



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

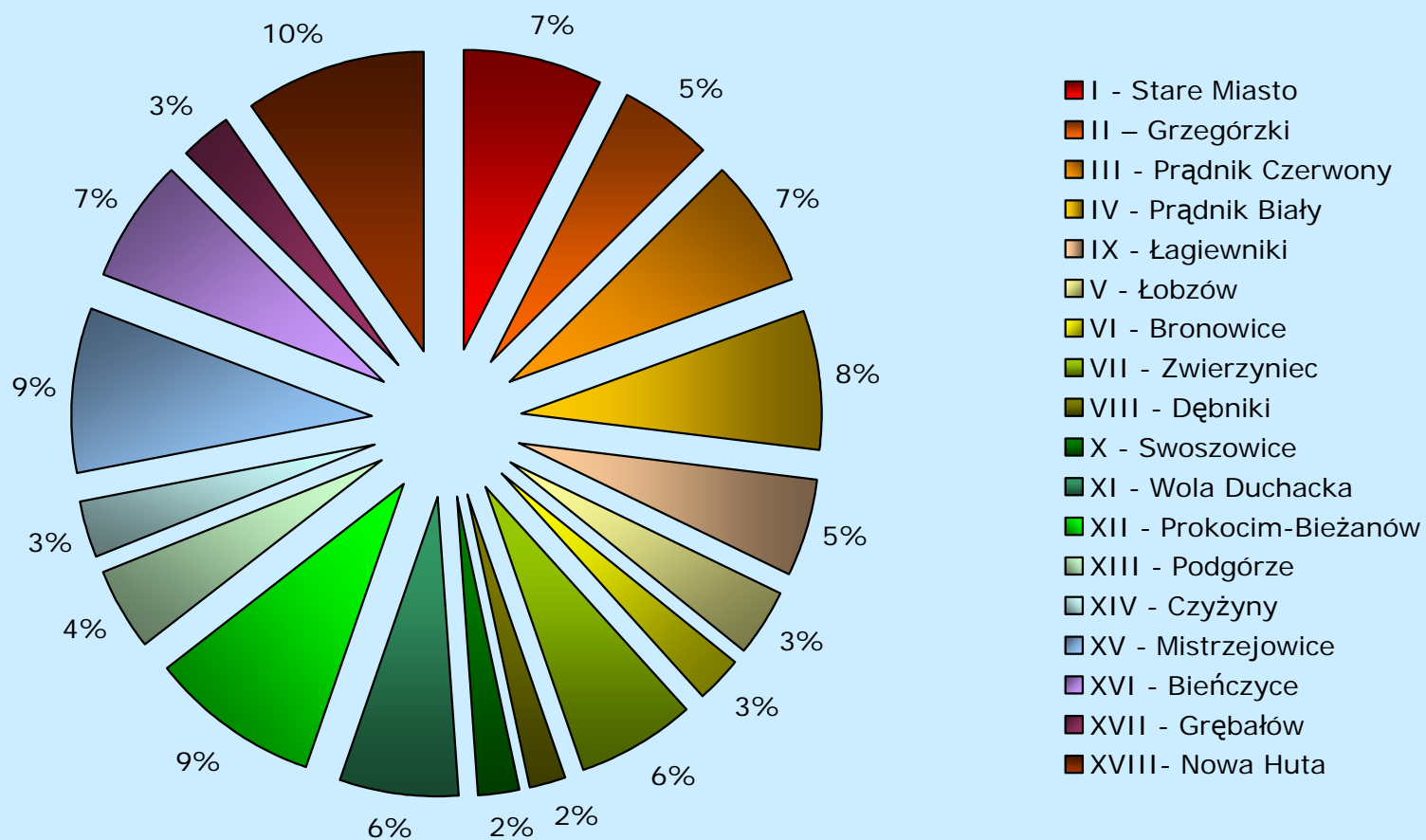
***Usługi komunalne w opiniach i budżetach
mieszkańców Krakowa***

PREZENTACJA
wyników badań ankietowych
2006 rok

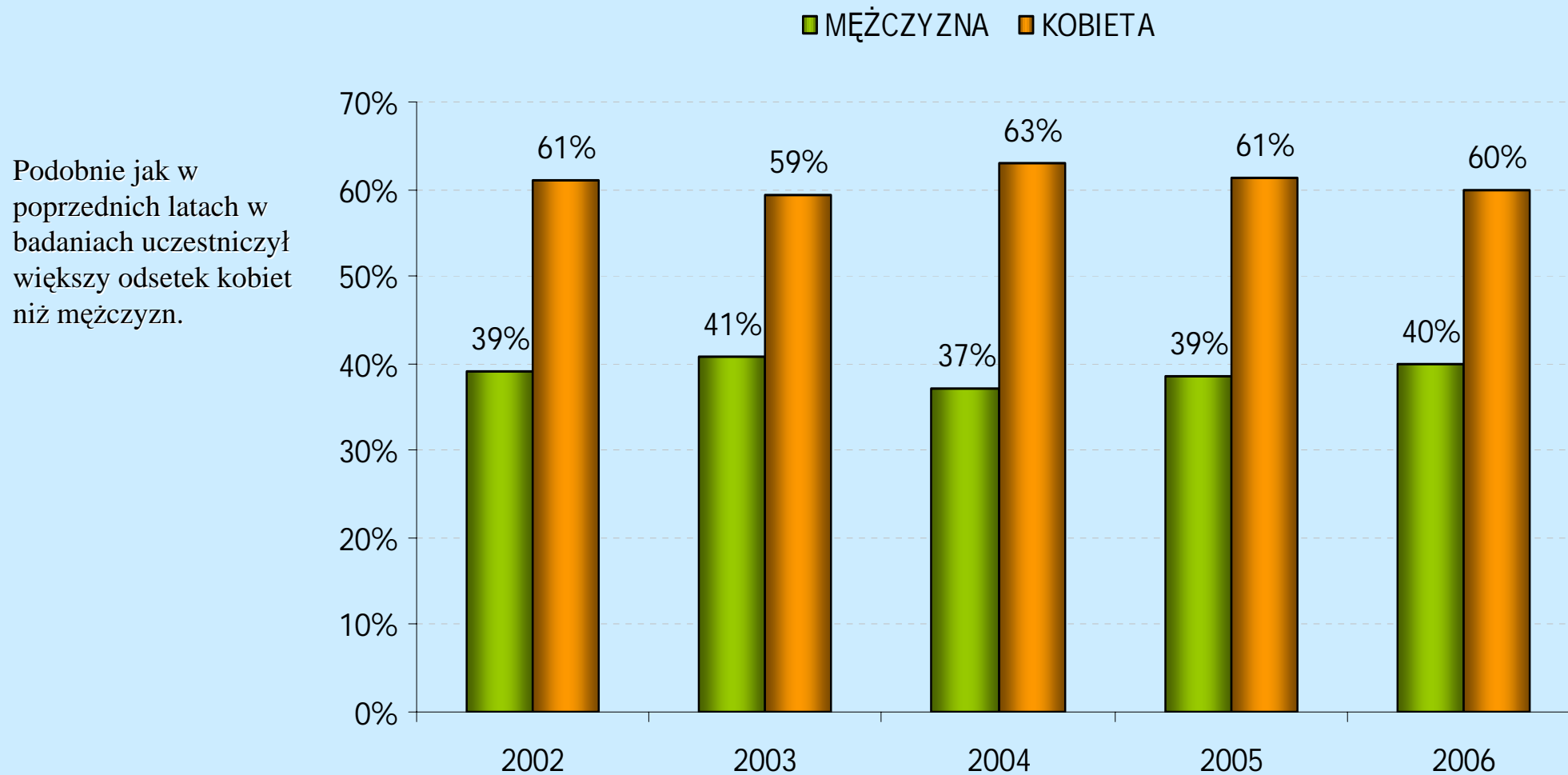


Respondenci wg dzielnicy zamieszkania

(proporcjonalnie do liczby stałych mieszkańców)



Struktura płci w badaniach 2002-2006



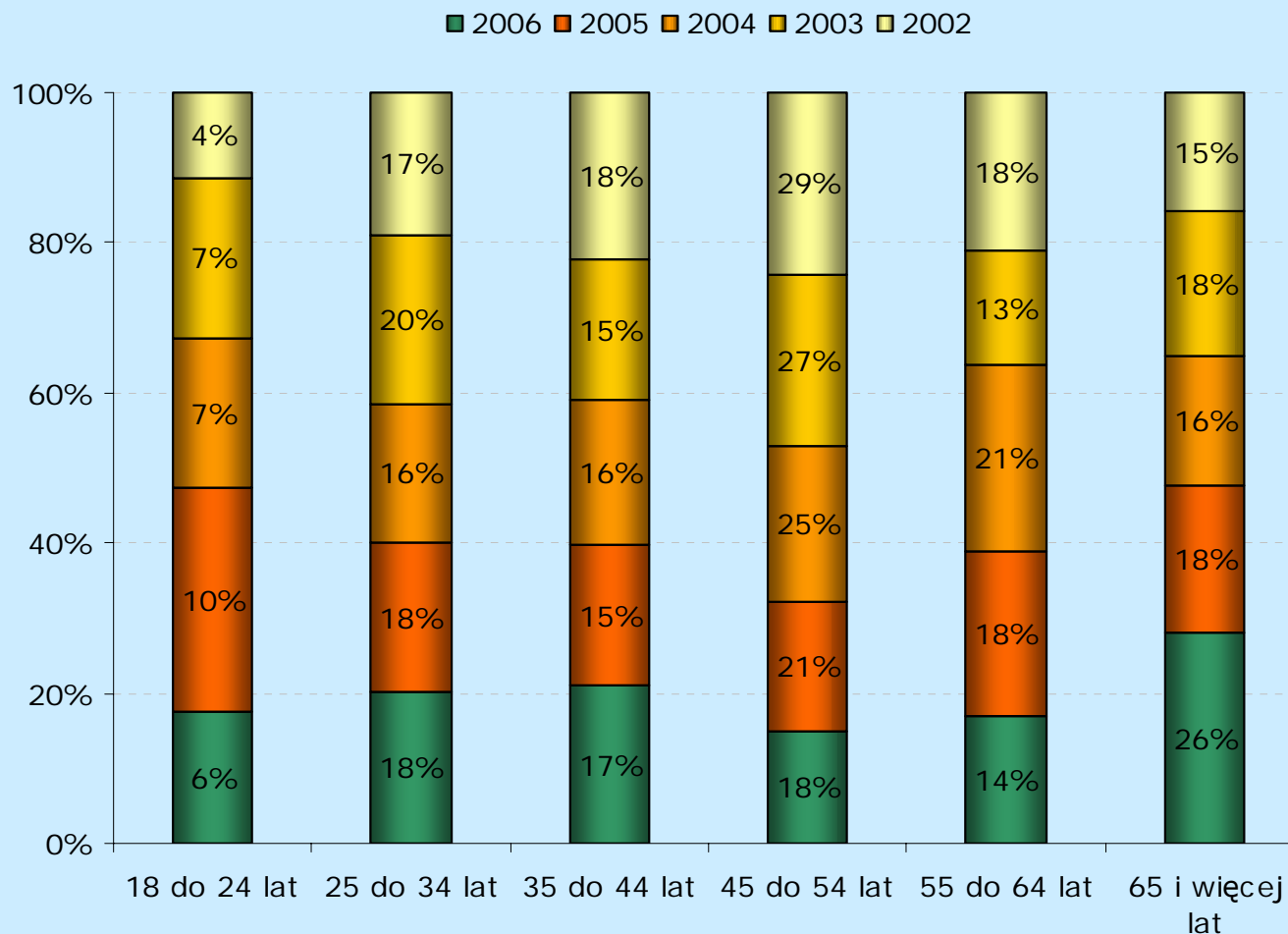
Struktura wieku respondentów

Struktura wieku w próbie odnosi się do dorosłych osób reprezentujących gospodarstwa domowe, posiadających decydujący wpływ na decyzje finansowe, dlatego osoby najmłodsze były reprezentowane w stosunkowo nieznacznym procencie (6%).

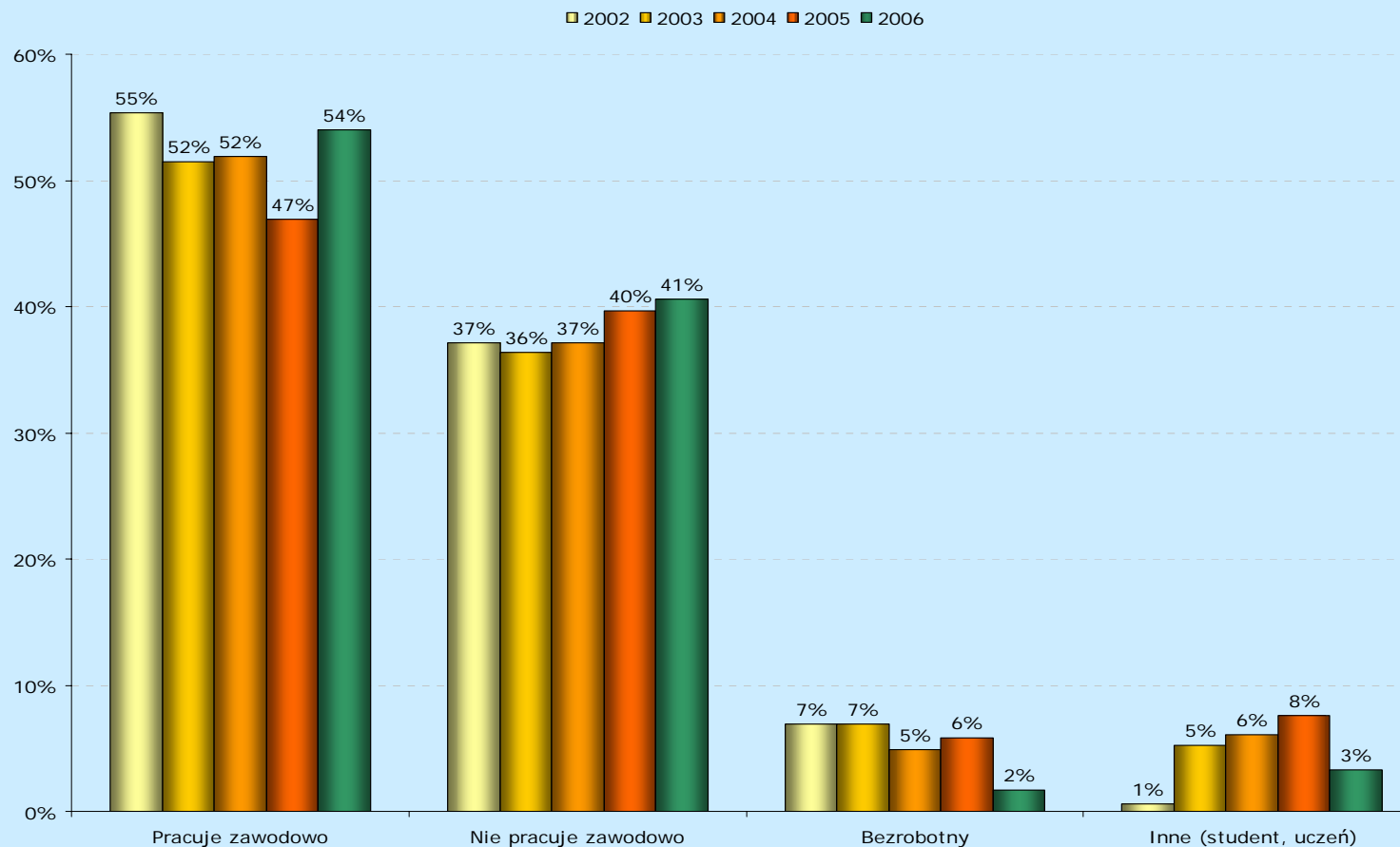
Najliczniej reprezentowana w badanej populacji jest grupa osób w wieku 65 i więcej lat (stanowi ok. 26%), następnie grupa osób w wieku 45 do 54 lat (18%).

W porównaniu z rokiem ubiegłym badaniem objęto większą liczbą osób w tym przedziale wiekowym (wzrost o 8 punktów procentowych).

Zmniejszył się natomiast odsetek osób w wieku 18 – 24 lata (spadek o 4 punkty procentowe).



Status społeczno zawodowy w latach 2002-2006

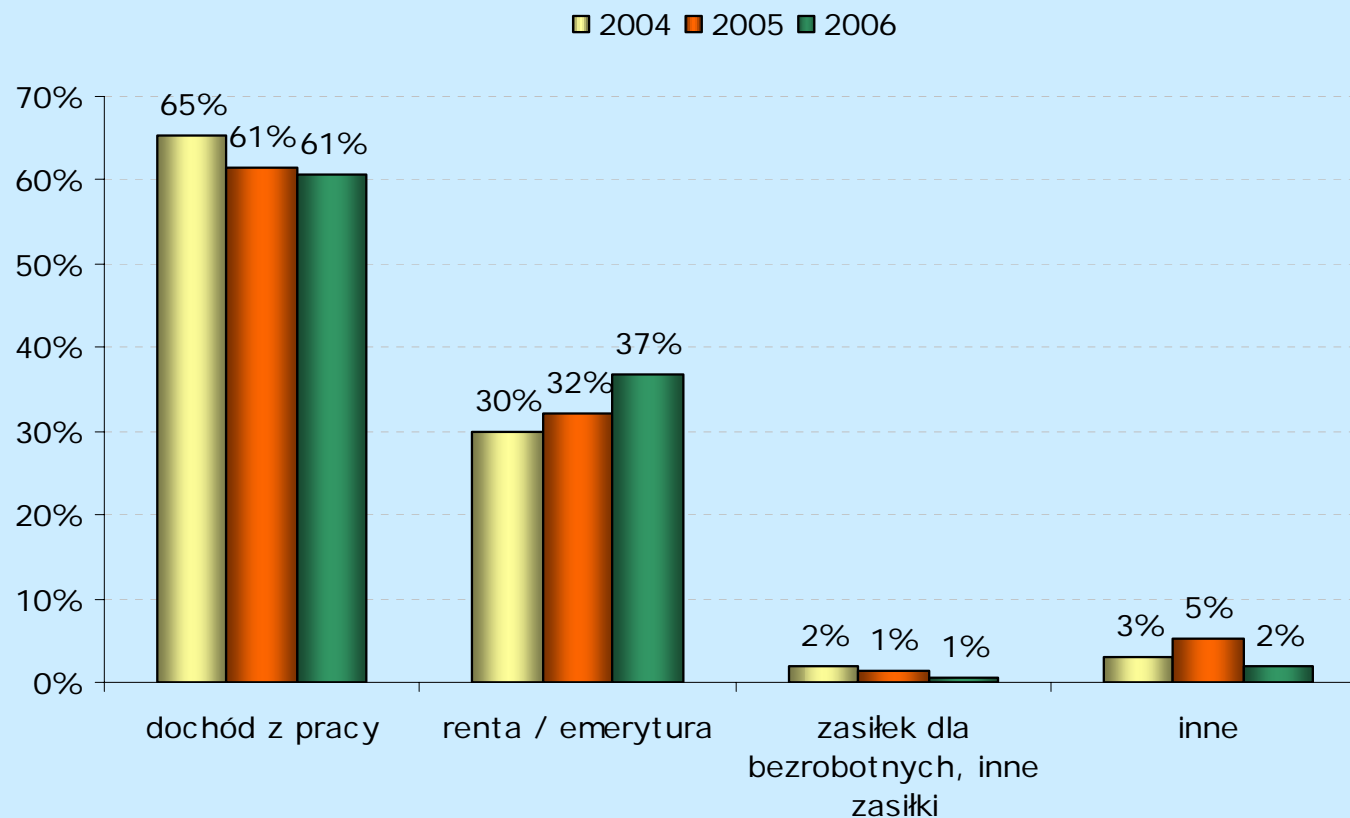


Pracujący zawodowo stanowią 55 proc. respondentów. Jest to odsetek wyższy niż rok wcześniej (wzrost o 9 punktów procentowych) i jednocześnie najwyższy od roku 2002.

Odsetek osób nie pracujących zawodowo (*ale nie posiadających statusu bezrobotnego lub uczących się*) wyniósł 41 procent i jest zbliżony do poziomu z lat ubiegłych.



Główne źródło utrzymania respondentów 2002-2006



Dochód z pracy jest źródłem utrzymania dla 61 proc. osób. Jest to wynik porównywalny z zeszłorocznym. W kontekście wzrostu liczby osób w wieku 65 i więcej lat oznacza to, że w badanej populacji znajduje się stosunkowo liczna grupa osób po 65 roku życia, jednak wciąż czynnych zawodowo.

Średni deklarowany dochód na osobę w latach 2002-2006

ŚREDNI DOCHÓD NA JEDNĄ OSOBE

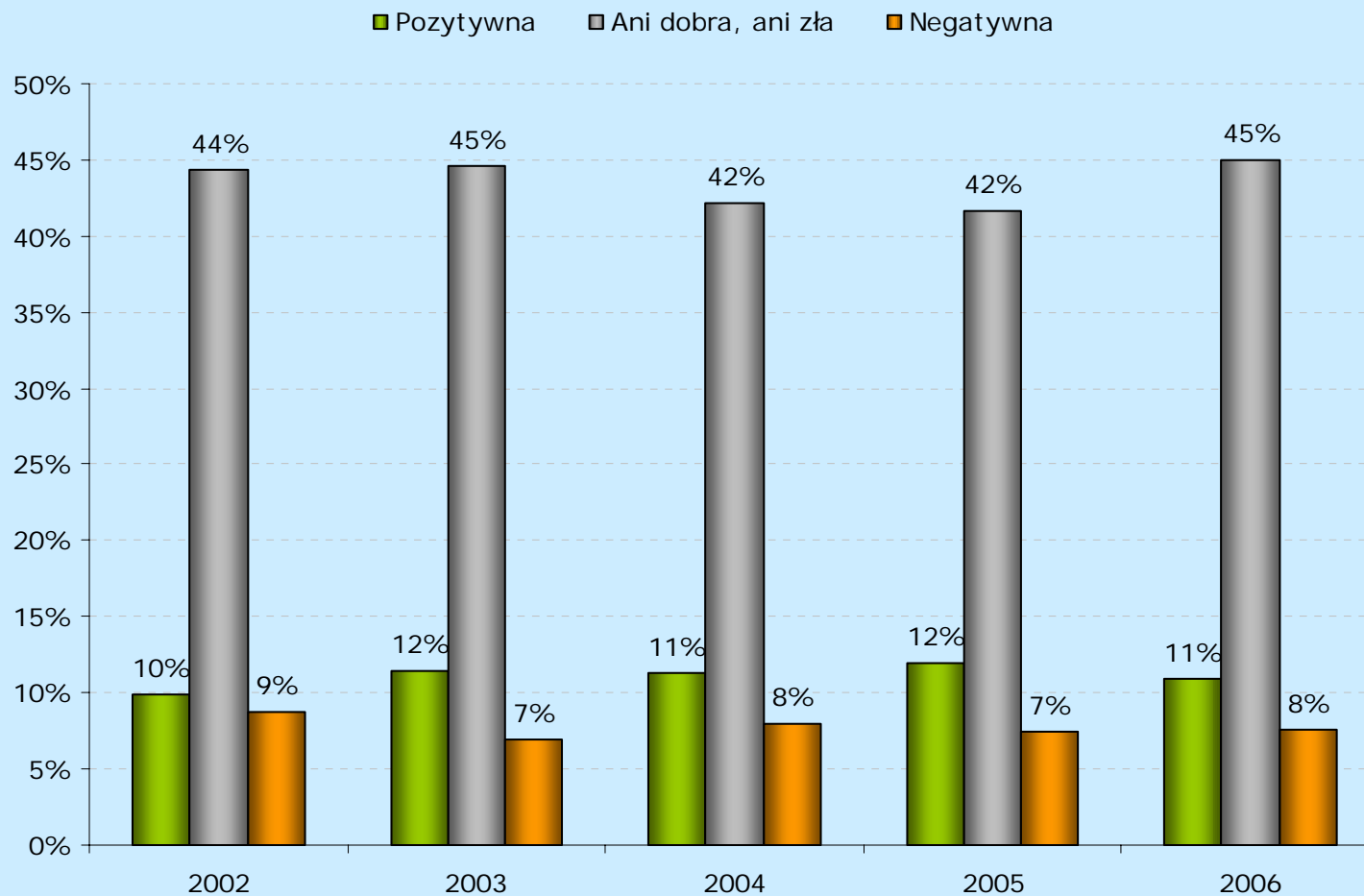


W porównaniu z rokiem 2005 średni dochód na osobę w rodzinie obniżył się o około 24 złote.

Mimo to, wciąż znajduje się on na wyższym poziomie niż w roku 2004 i w latach poprzednich.



Samocena sytuacji materialnej w latach 2002-2006



Porównując średnie oceny pozytywne i negatywne odczuć na temat sytuacji materialnej respondentów, zauważyć można brak bardzo wyraźnych różnic w przeciągu ostatnich lat.



Miesięczne wydatki gospodarstw domowych na usługi komunalne

Wyszczególnienie	j.m.	2002	2003	2004	2005	2006
Centralne ogrzewanie MPEC	Kwota (zł/mies.)	118,11	115,1	121,59	120,74	116,02
	Procent dochodu	7,49	8,2	7,66	8,25	6,91
Komunikacja miejska	Kwota (zł/mies.)	89,24	86,9	94,96	84,85	78,63
	Procent dochodu	5,42	5,9	6,11	6,08	4,08
Zimna woda i ścieki	Kwota (zł/mies.)	66,79	68,4	64,74	80,1	76,12
	Procent dochodu	4,11	4,6	4,13	5,67	4,57
Wywóz odpadów	Kwota (zł/mies.)	13,84	17,4	11,54	16,99	12,03
	Procent dochodu	0,81	1,2	0,72	0,91	0,69
Czynsz w lokalach komunalnych	Kwota (zł/mies.)	195,97	232,45	205,5	208,61	256,19
	Procent dochodu	14,12	20,22	13,46	19,79	16,34

Opłaty za centralne ogrzewanie z sieci MPEC, pochłaniają 7% dochodu gospodarstw.

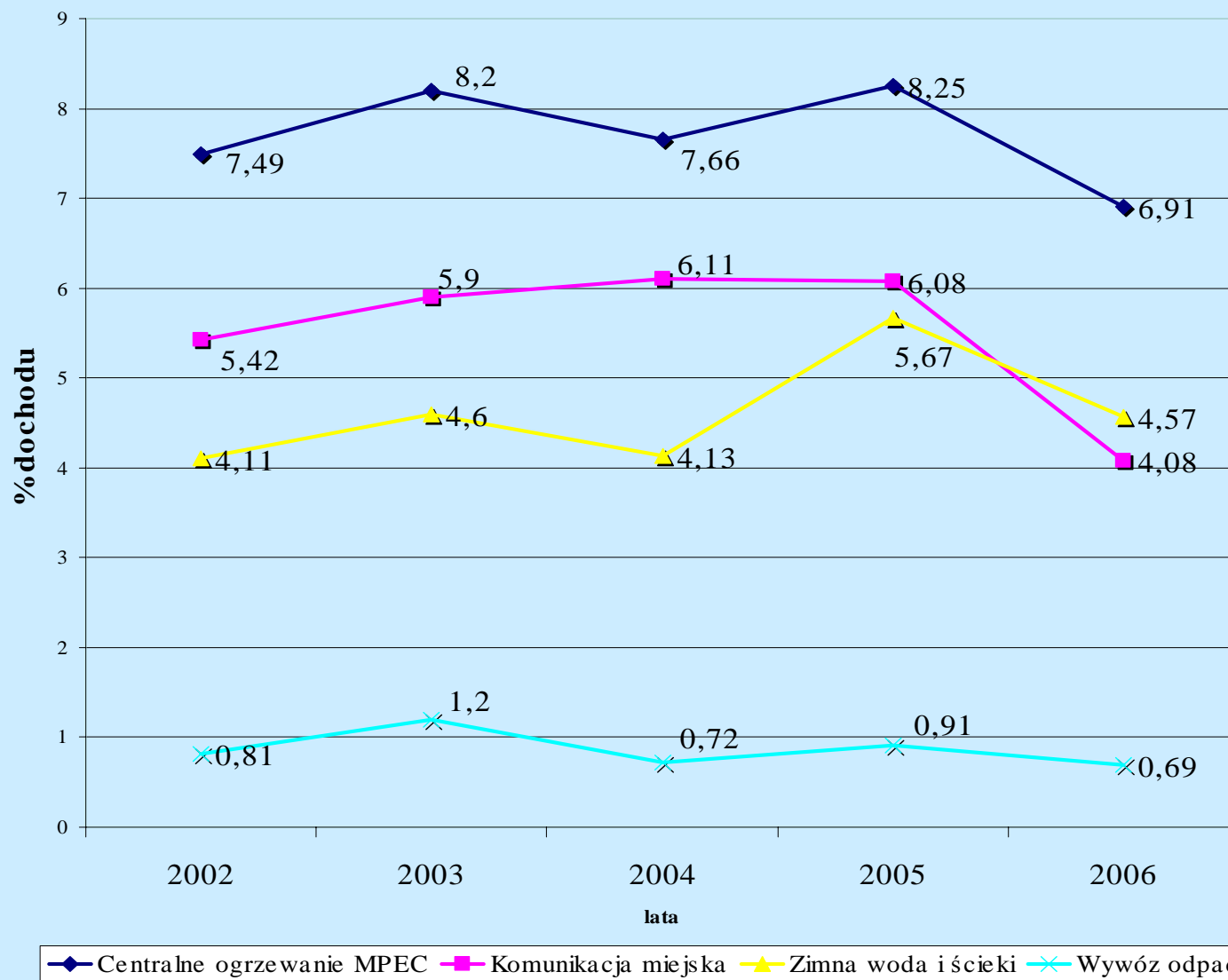
Wydatki na komunikację miejską pochłaniają 4% budżetu osób korzystających z niej.

Dostarczanie zimnej wody i odprowadzenie ścieków pochłania ok. 5 proc. budżetów klientów MPWiK.

Stosunkowo najmniejszym obciążeniem jest wywóz odpadów, pochłaniający niespełna 1 proc. budżetów klientów MPO.



Dynamika obciążenia budżetów domowych wydatkami na usługi komunalne w latach 2002-2006

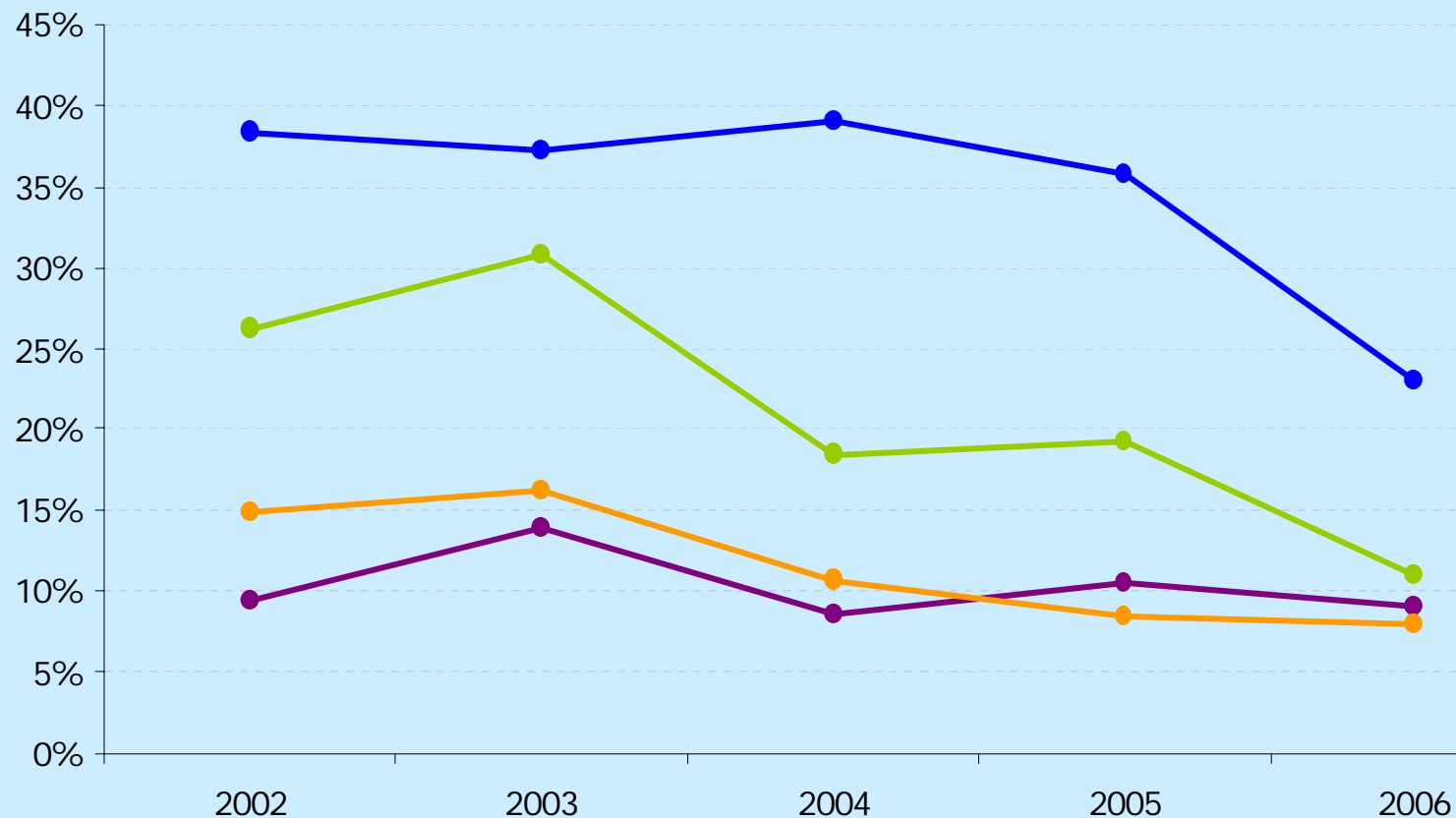


Akceptacja podwyżki usług komunalnych w latach 2002-2006

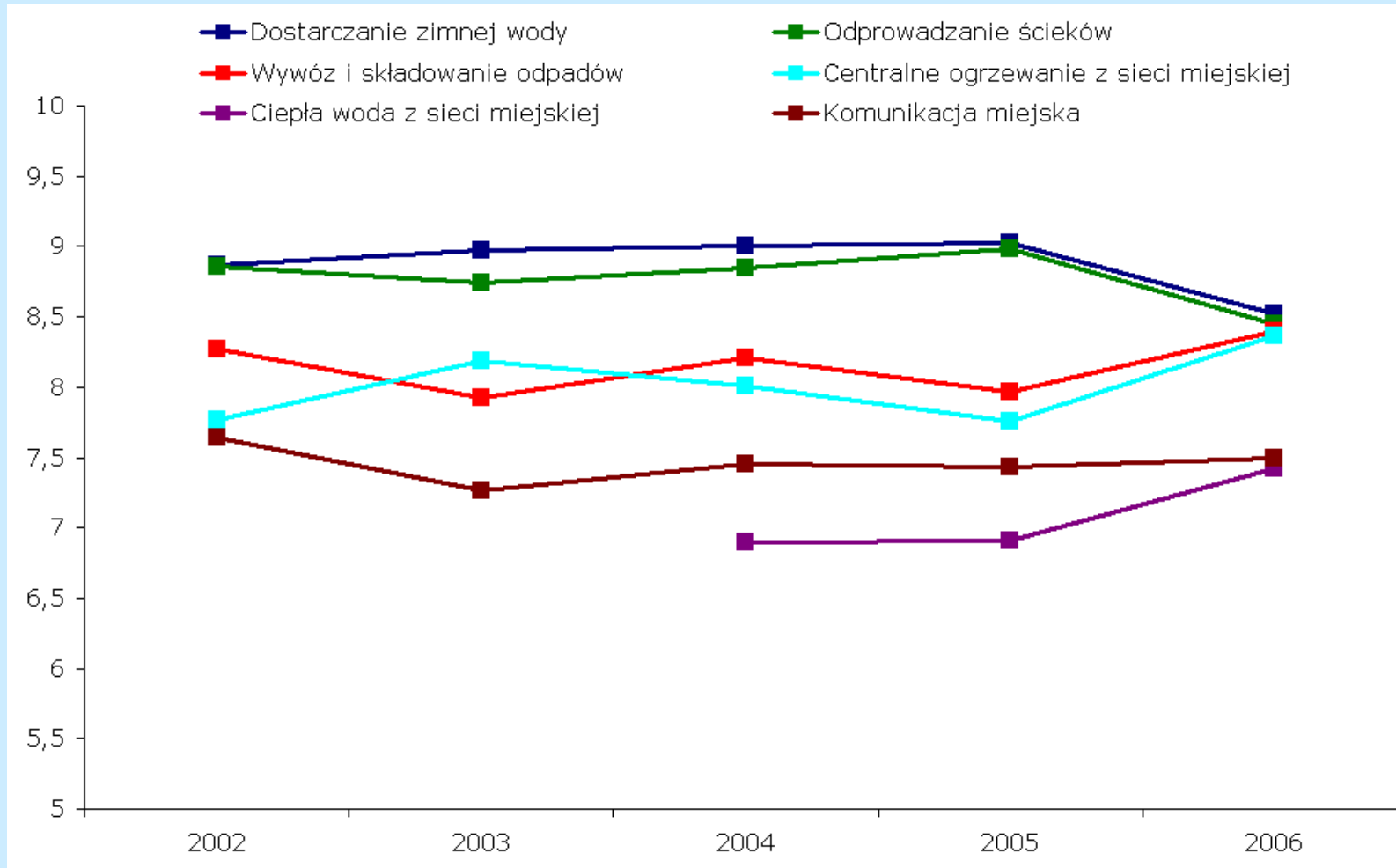
● zgoda na podwyżkę MPEC ● zgoda na podwyżkę MPK
● zgoda na podwyżkę MPWIK ● zgoda na podwyżkę MPO

Skłonność do akceptacji podwyżki opłat za usługi komunalne jest niska i ma tendencję spadkową.

Najwyższa jest akceptacja dla podniesienia cen za wywożenie odpadów przez MPO.



Oceny ogólne usług komunalnych (min. 0 – max. 10) w latach 2002-2006



Wzrost ocen zaobserwowano w przypadku wywozu i składowania odpadów, centralnego ogrzewania w sieci miejskiej oraz ciepłej wody z sieci miejskiej

Na poziomie **zbliżonym do zeszłorocznego** oceniona została komunikacja miejska

Zaobserwowano **lekki spadek** ocen dotyczących dostarczenia zimnej wody i ścieków, utrzymują się one jednak na bardzo wysokim poziomie.

Wiedza na temat spółek komunalnych

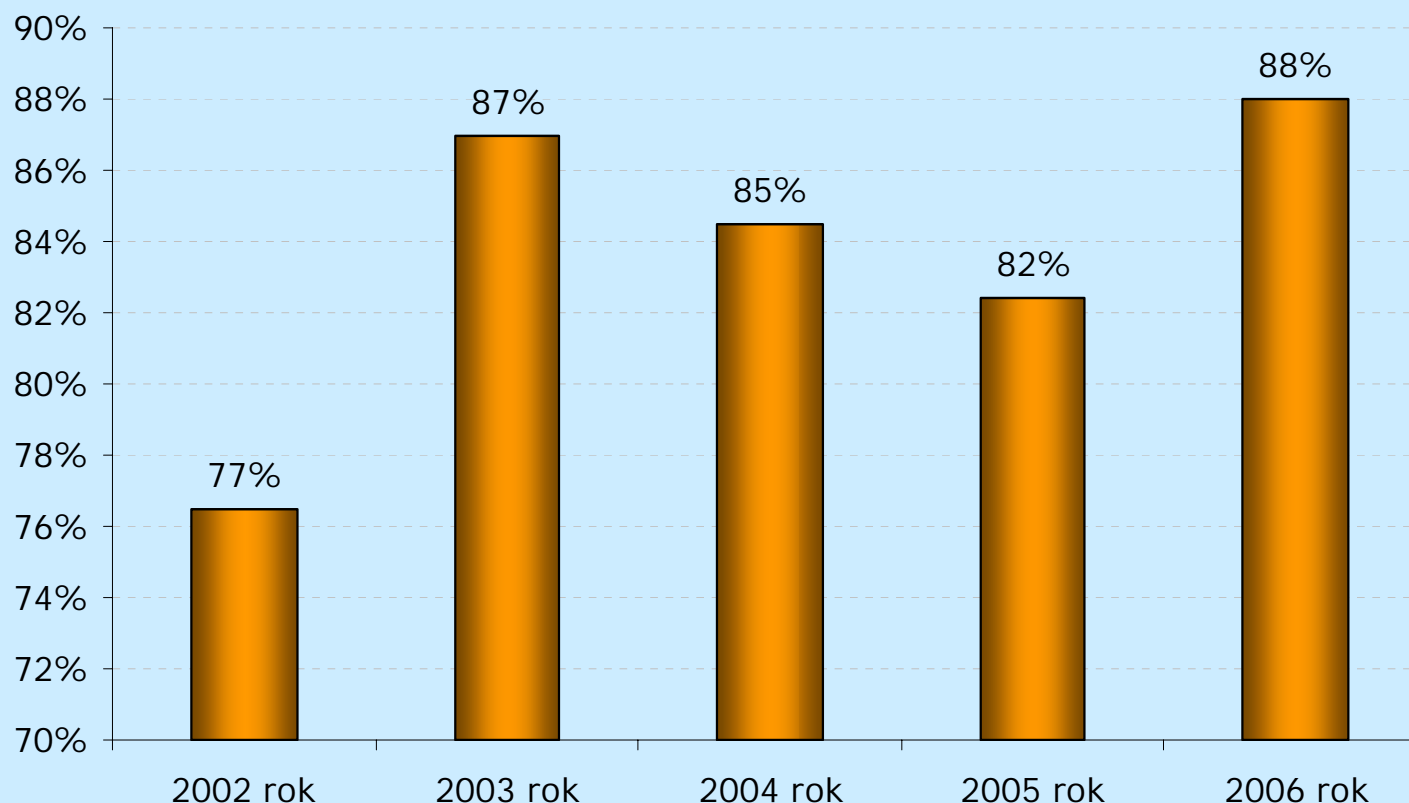
- Największa liczba osób (34 proc.) uważa, że KHK to spółka dominująca w grupie kapitałowej.
- Poziom wiedzy na temat KHK wzrósł na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy.
- Największa grupa osób potrafi poprawnie rozpoznać skrót MPO. Został on poprawnie rozpoznany przez 68 proc. osób. Jest to wynik zbliżony do ubiegłorocznego. Skrót MPK został poprawnie rozszyfrowany przez 45 proc. osób, MPWiK poprawnie rozpoznało 39 proc., natomiast MPEC 36 proc. mieszkańców Krakowa.
- Badani najczęściej czerpią wiedzę o działalności spółek wchodzących w skład KHK z lokalnej prasy codziennej (ok. 21%), z telewizji (ok. 15%) i z radia (ok. 10%). Aż 61 proc. osób twierdzi, że nie posiada żadnych informacji na temat działalności spółek komunalnych.
- Działalność krakowskich spółek komunalnych kojarzy się mieszkańcom Krakowa z takimi imprezami jak: „Dni Krakowa”, „Sprzątanie Świata”, „Parada Zabytkowych Tramwajów”, „Wyścig Smoczyc Łodzi” i koncerty.



Czy jakość usług MPEC S.A. spełnia oczekiwania - w latach 2002 – 2006



Procent wskazań pozytywnych (zdecydowanie tak + raczej tak)



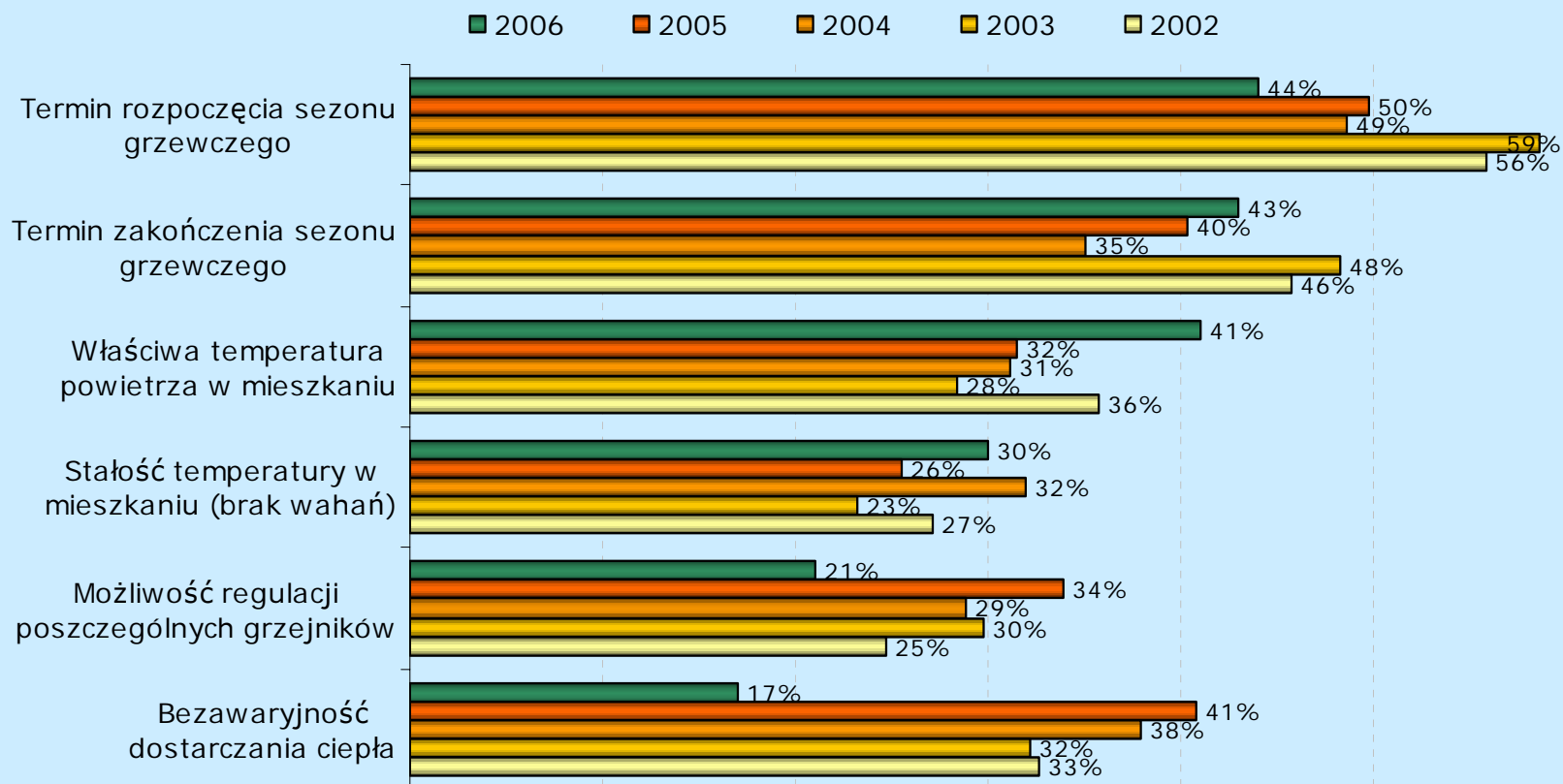
Odsetek osób deklarujących zadowolenie z usług MPEC wynosi prawie 88 proc. i jest wyższy od ubiegłorocznego o 6 punktów procentowych.

Osoby niezadowolone stanowią jedynie 5 proc. klientów MPEC.

Oceny MPEC są najwyższe w badanym okresie, porównywalne do wyników z 2003 roku.



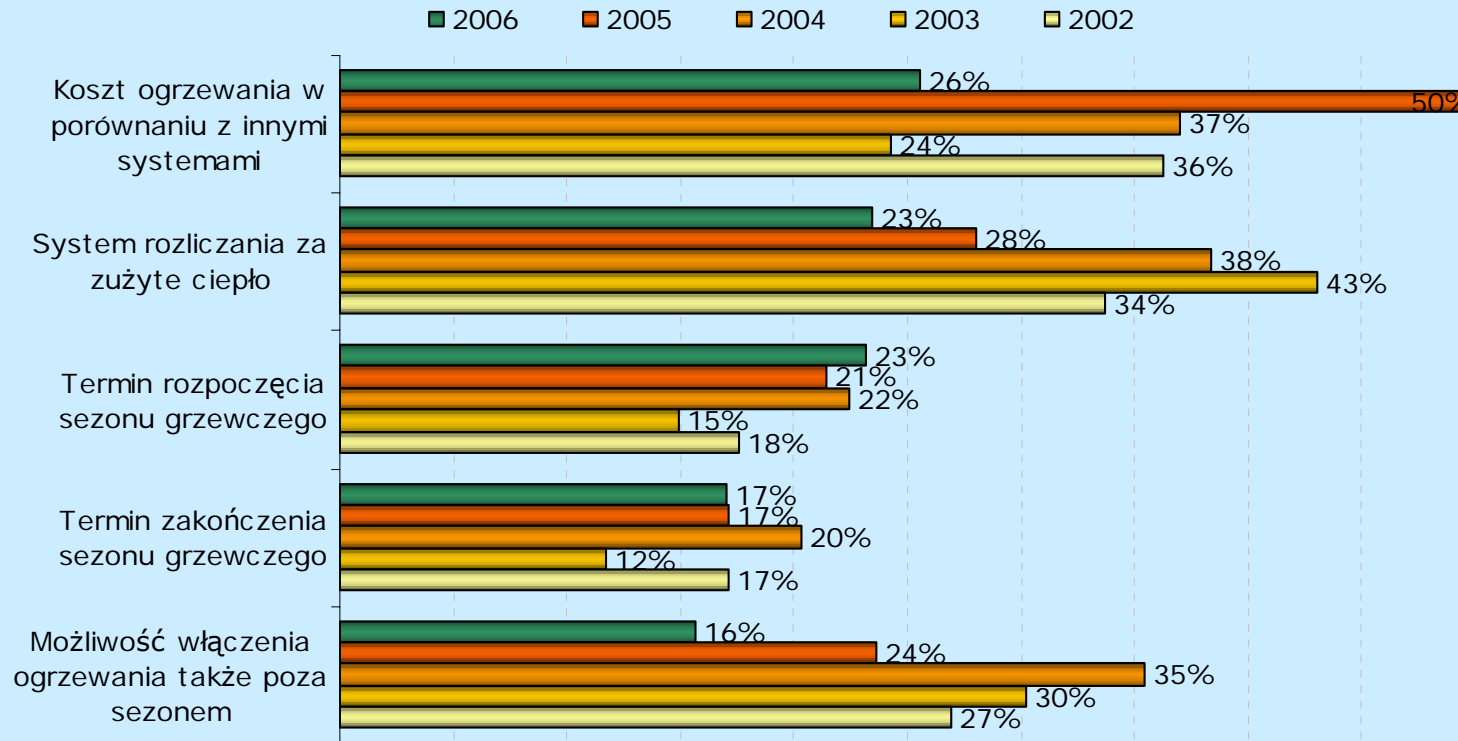
Mocne strony MPEC S.A. w latach 2002 – 2006



Mocne strony MPEC S.A, to przede wszystkim: termin rozpoczęcia (44%) i zakończenia sezonu grzewczego (43%), temperatura powietrza w mieszkaniu (41%) oraz stałość temperatury w mieszkaniu (30%).



Słabe strony MPEC S.A. w latach 2002 – 2006



W opinii użytkowników najslabsze strony MPEC S.A. to przede wszystkim koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami – ok. 26 proc. (odnotowano jednak znaczący spadek liczby respondentów, którzy tak uważają). Jako słabsze strony wymieniane są także: system rozliczania za zużyte ciepło (23 proc.), rozpoczęcie sezonu grzewczego (23 proc.), zakończenie sezonu grzewczego (17 proc.) oraz możliwość włączenia ogrzewania także poza sezonem (ok. 16 proc.) i bezpieczeństwo instalacji grzewczej (12 proc.).



Źródło ogrzewania

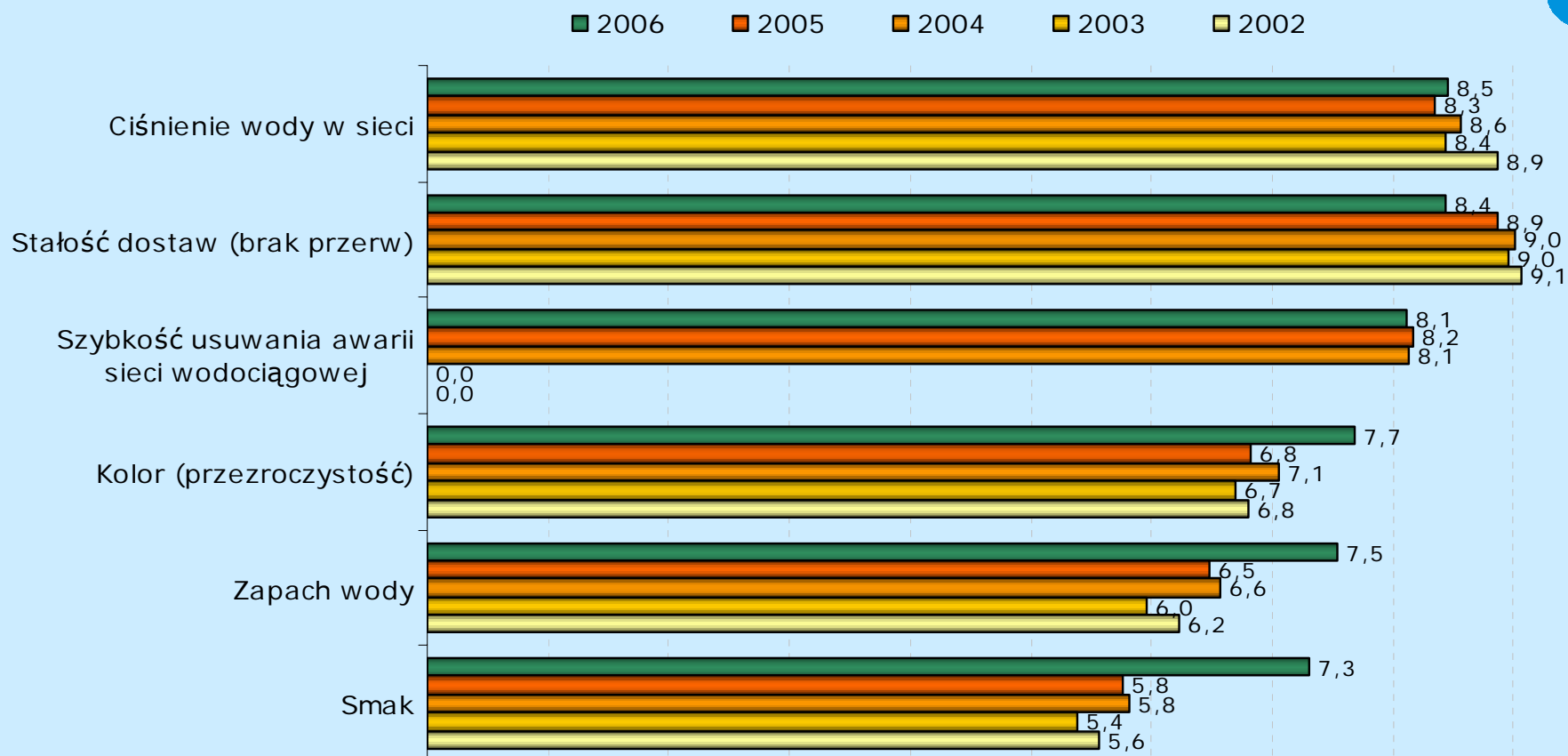


	2002	2003	2004	2005		2006	
	%			Liczba	%	Liczba	%
Z miejskiej sieci ciepłowniczej (MPEC)	71,7%	70,9%	81,2%	935	78,0%	921	78,6%
Z innego źródła	28,3%	29,1%	18,8%	264	22,0%	251	21,4%
Razem	100%	100%	100%	1199	100%	1172	100%

W 2006 roku 79 proc. gospodarstw domowych w Krakowie deklaruje korzystanie z usług MPEC. Jest to odsetek prawie identyczny z zaobserwowanym w 2005 roku (78 proc.).



Woda i jej jakość (skala ocen 0 do 10)



Szczegółowa ocena jakości wody w porównaniu do roku ubiegłego uległa poprawie na większości wymiarów. Najlepiej oceniono stażność dostaw (ocena 8,43 – w porównaniu z 8,87 w 2005 roku) oraz ciśnienie wody w sieci (8,45 – wobec 8,34 w 2005 roku), oraz szybkość usuwania awarii (8,12 w porównaniu z 8,17)



Źródło zimnej wody



	2002	2003	2004	2005		2006	
		%		Liczba	%	Liczba	%
Miejska sieć wodociągowa	99,5%	99,0	99,5%	1173	98,0%	1184	98,2%
Inne źródło (np. studnia)	,5%	1,0%	0,5%	24	2,0%	22	1,8%
Razem	100%	100%	100%	1197	100%	1206	100%

Niemal wszystkie gospodarstwa domowe (98%) objęte badaniem korzystają z wody z miejskiej sieci wodociągowej.





Plany oszczędzania wody

	2002	2003	2004	2005		2006	
				Liczba	%	Liczba	%
Nie planujemy takich kroków	68,6%	75,5%	82,7%	1013	84,9%	917	76,5%
Instalacja wodomierza	10,6%	7,3%	12,2%	108	9,1%	184	15,4%
Zmniejszenie zużycia wody do celów gospodarczych (mycie naczyń, podlewanie ogródka, itp.)	10,6%	6,3%		-	-	-	-
Zakup nowych wodooszczędnych urządzeń (pralka, piecyk gazowy)	7,7%	5,8%	3,6%	49	4,1%	48	4,0%
Naprawa ciekących urządzeń wodnych w mieszkaniu	3,7%	3,0%	2,1%	33	2,8%	48	4,0%
Inne	,4%	,6%	1,2%	16	1,3%	7	0,5%
Razem	102%	99%	102%	1219	102%	1192	100%

Około 77% respondentów nie planuje w najbliższym czasie podjęcia jakichkolwiek kroków zmierzających do oszczędzania wody, 15% ogółu planuje instalację wodomierza, zaś 4% zakup nowych wodo-oszczędnych urządzeń.





Sposób odprowadzania ścieków

	2002	2003	2004	2005		2006	
	%			Liczba	%	Liczba	%
Miejska sieć kanalizacyjna	95,7%	98,2%	98,8%	1156	96,8%	1 158	96,3%
Własne szambo	4,3%	1,8%	1,2%	38	3,2%	44	3,7%
Razem	100%	100%	100%	1194	100%	1202	100%

Około 96% gospodarstw domowych korzysta z miejskiej sieci kanalizacyjnej. Jedynie 4% gospodarstw domowych spośród objętych badaniem posiada własne szambo. Są to wyniki praktycznie identyczne z ubiegłorocznymi.





Chęć korzystania z miejskiej sieci kanalizacyjnej

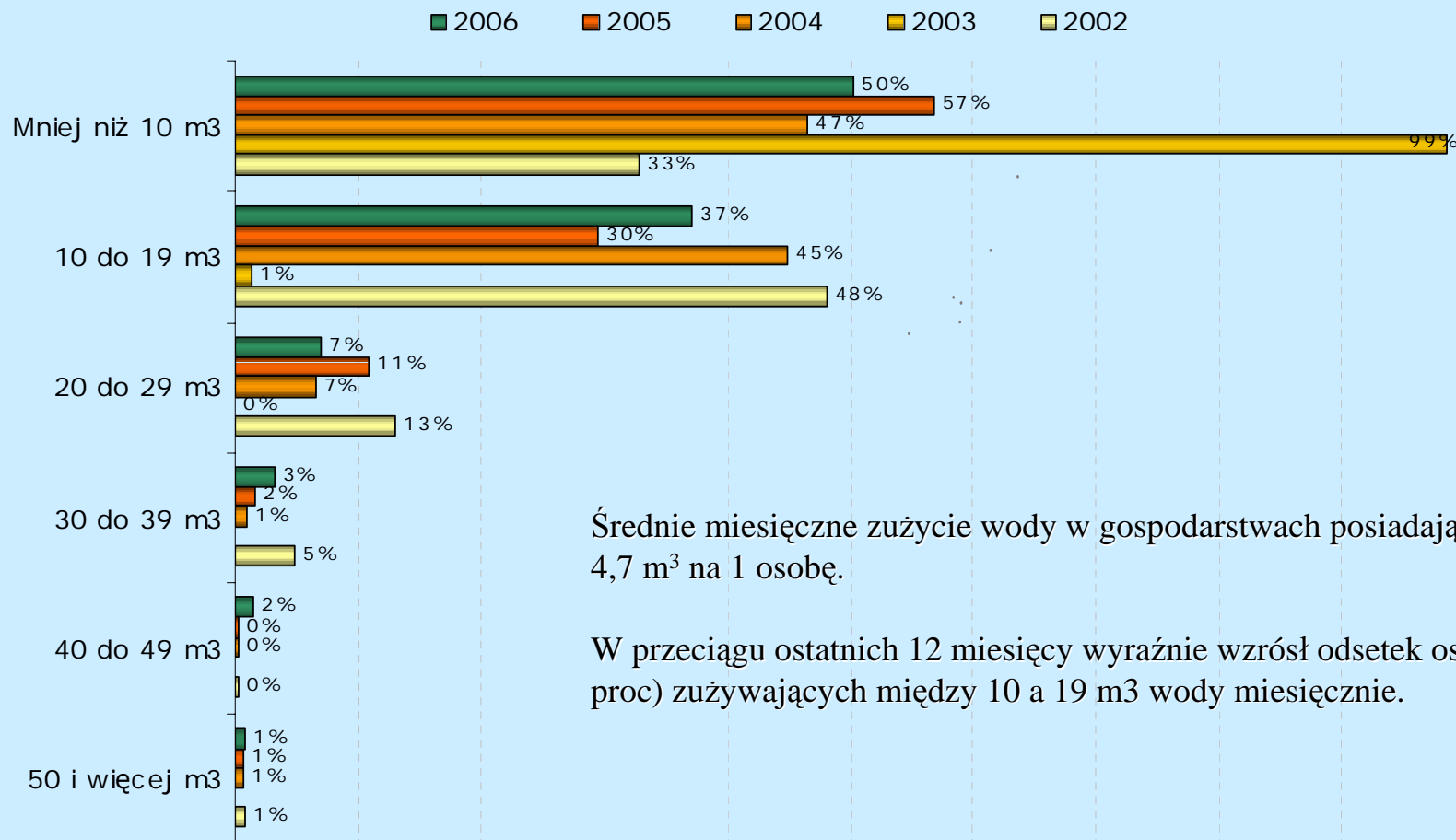
	2002	2003	2004	2005		2006	
	%			Liczba	%	Liczba	%
Tak	86,0%	68,2%	85,7%	28	77,3%	24	55,8%
Nie	7,0%	9,0%		4	11,1%	6	14,0%
Nie wiem, trudno powiedzieć	7,0%	22,0%	14,3%	4	11,1%	13	30,2%
Razem	100%	100%	100%	36	100%	43	100%

Spośród gospodarstw domowych posiadających własne szambo 56 proc. deklaruje chęć podłączenia do miejskiej sieci kanalizacyjnej.





Średnie miesięczne zużycie wody w gospodarstwach posiadających licznik



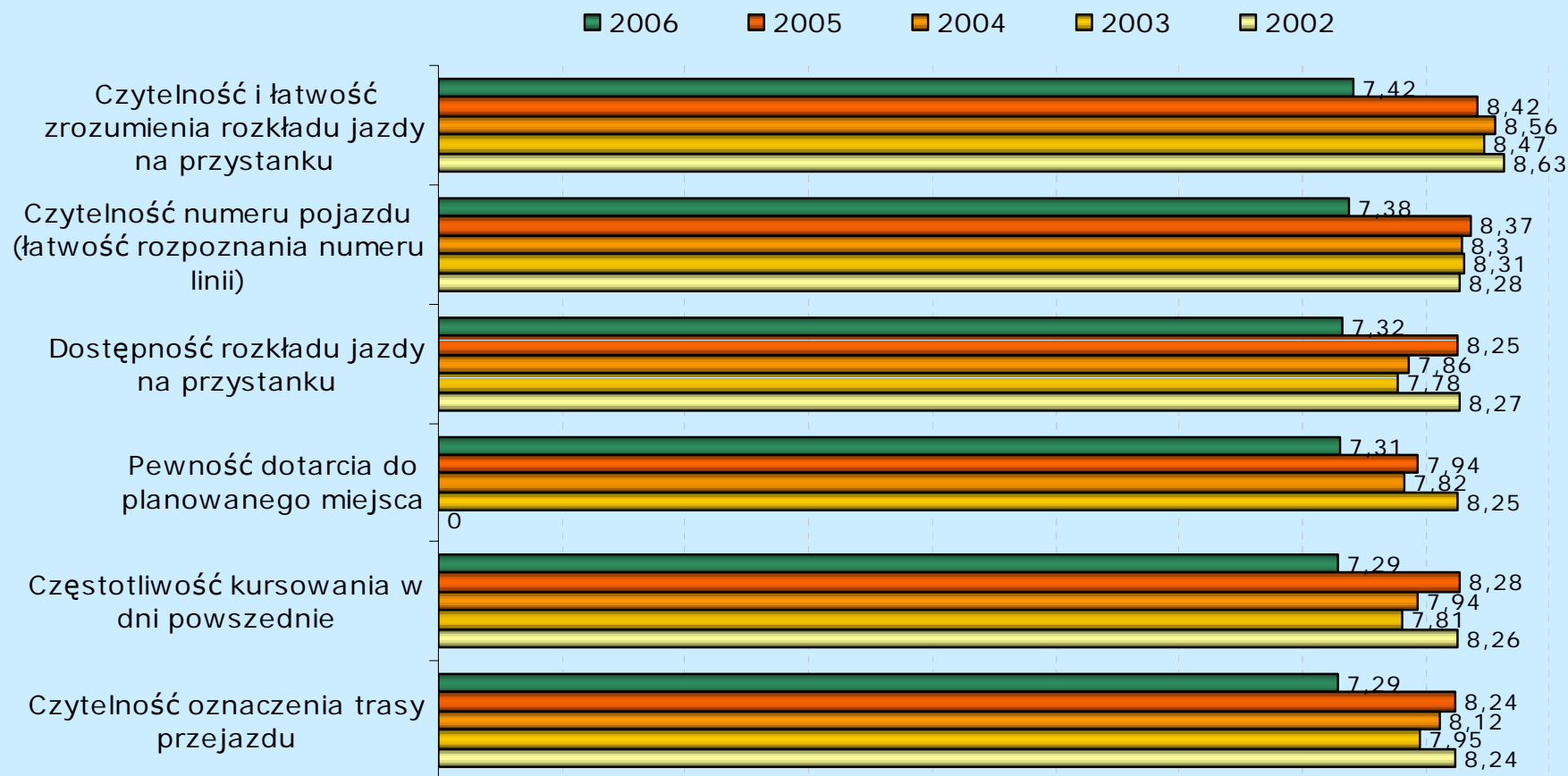
Średnie miesięczne zużycie wody w gospodarstwach posiadających licznik wynosi 4,7 m³ na 1 osobę.

W przeciągu ostatnich 12 miesięcy wyraźnie wzrósł odsetek osób (z 30 proc. do 37 proc) zużywających między 10 a 19 m³ wody miesięcznie.





Najwyżej oceniane aspekty funkcjonowania komunikacji tramwajowej (skala 0 do 10) w latach 2002-2006

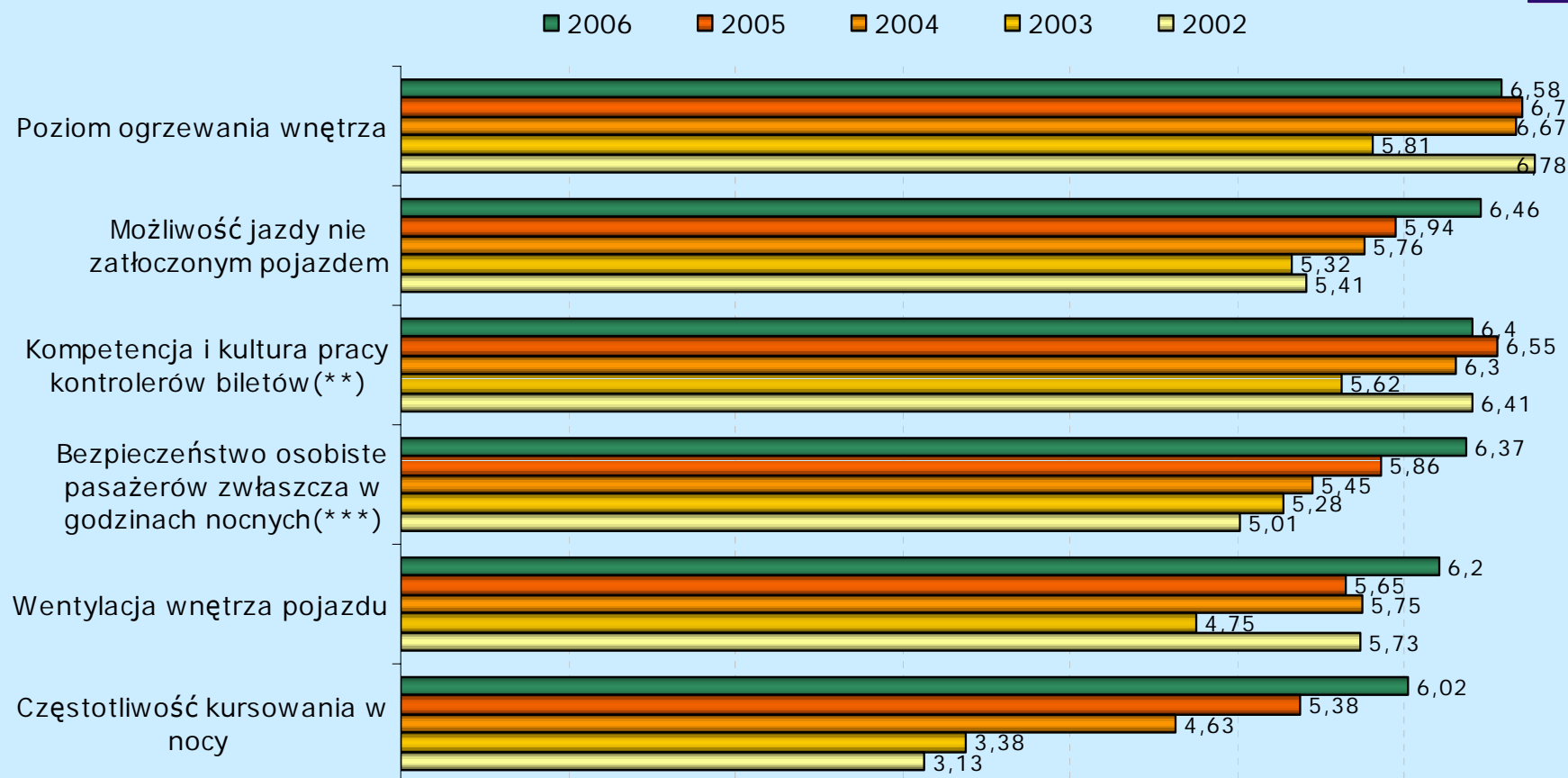


W odniesieniu do linii tramwajowych relatywnie najwyżej oceniono: czytelność i łatwość zrozumienia rozkładu jazdy na przystanku (ocena 7.4), czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii) (ocena 7.4) oraz częstotliwość kursowania w dni powszednie





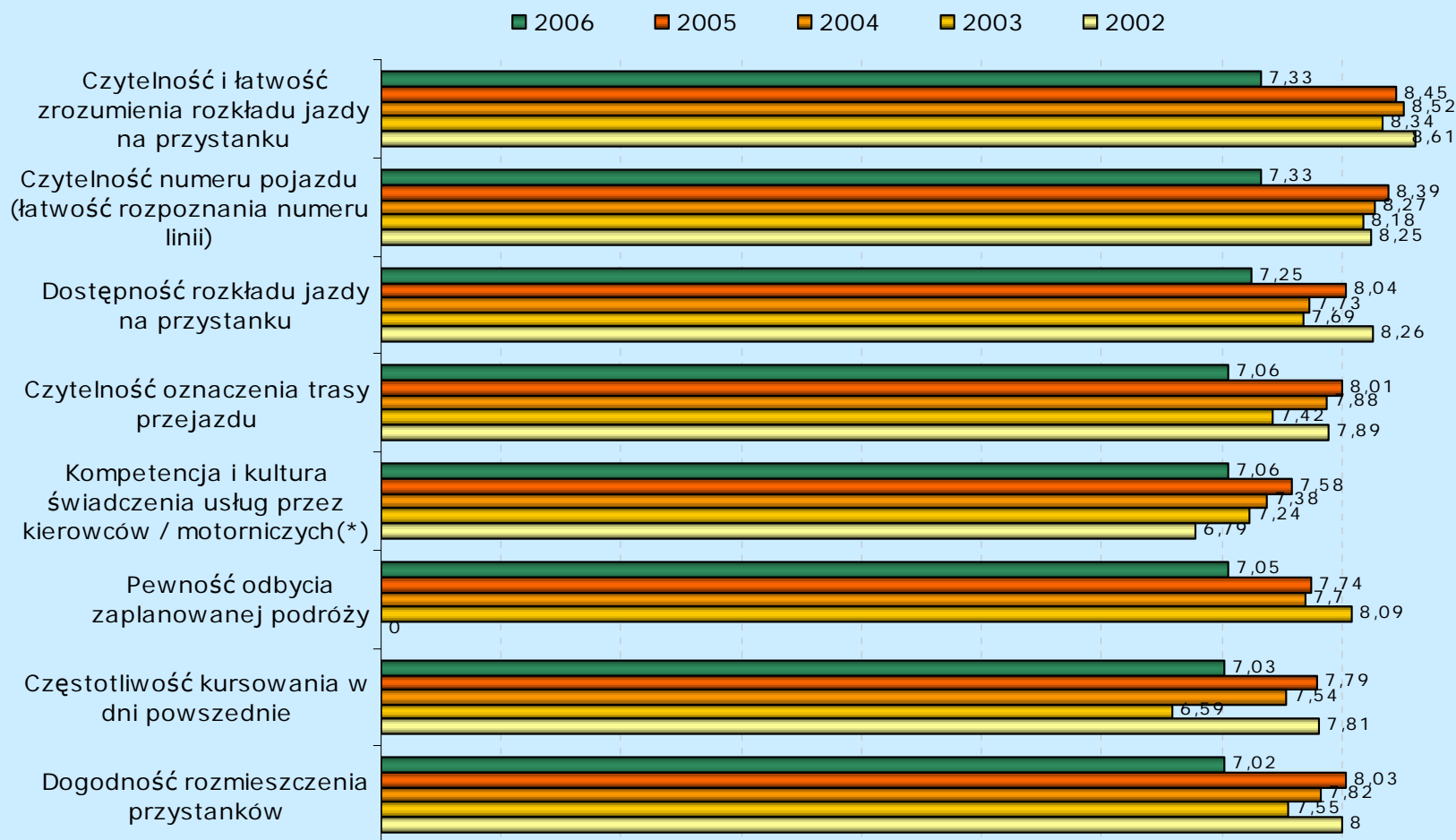
Najniżej oceniane aspekty funkcjonowania komunikacji tramwajowej (skala 0 do 10) w latach 2002-2006



Najniżej ocenianymi elementami funkcjonowania komunikacji tramwajowej są w roku 2006: poziom ogrzewania wnętrza pojazdu (6,6), bezpieczeństwo w godzinach nocnych (6,4), kultura kontrolerów biletów (6,4), wentylacja pojazdu (6,2), częstotliwość kursowania w nocy (6,2).



Najwyżej oceniane aspekty funkcjonowania komunikacji autobusowej (skala 0 do 10) w latach 2002-2006

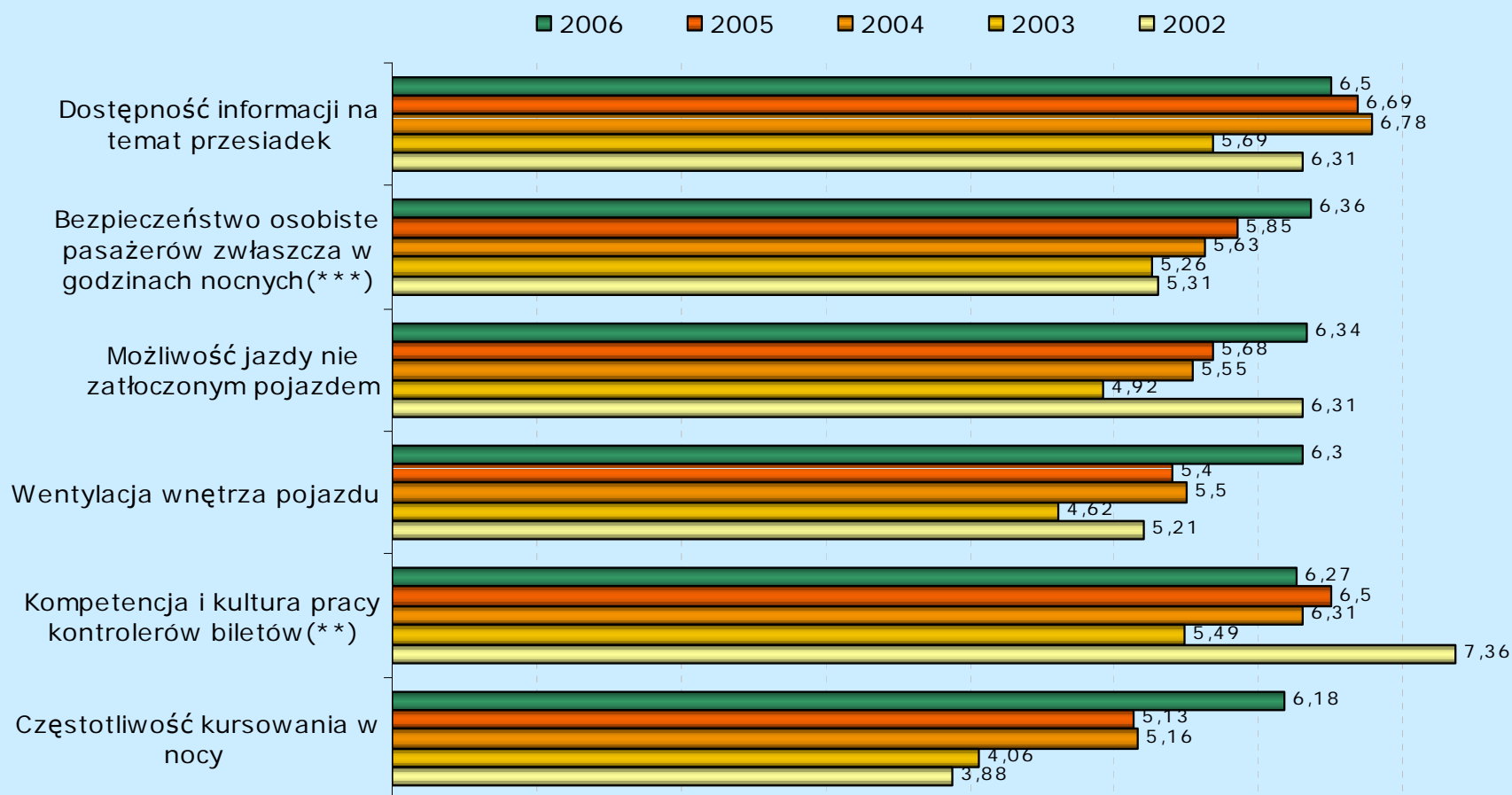


W odniesieniu do linii autobusowych relatywnie najwyżej oceniono: czytelność i łatwość zrozumienia rozkładu jazdy na przystanku (ocena 7.3), czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii) (ocena 7.3) oraz dostępność rozkładu jazdy na przystankach (ocena 7.3).





Najniżej oceniane aspekty funkcjonowania komunikacji autobusowej (skala 0 do 10) w latach 2002-2006



Najslabiej oceniane aspekty komunikacji autobusowej klasyfikują się pomiędzy 6,1 a 6,8 punktu. Są to przede wszystkim: dostępność informacji na temat przesiadek, bezpieczeństwo pasażerów, zatłoczenie pojazdów, wentylacja, kompetencja kontrolerów biletów oraz częstotliwość kursowania w nocy.





Ocena pomysłu wprowadzenia automatów do sprzedaży biletów

	2006	
	Liczba	%
Tak , chciałbym wprowadzenia automatów	699	57,8%
Nie , nie chciałbym automatów	284	23,4%
Nie wiem, trudno powiedzieć	227	18,8%
Razem	1210	100%

Akceptacja dla nowej usługi transportowej w rejonach o małej częstotliwości kursowania komunikacji (autobus na telefon).

	2006	
	Liczba	%
Tak	890	73,6%
Nie	128	10,6%
Trudno powiedzieć / nie mam zdania	192	15,9%
Razem	1210	100%





Akceptacja wprowadzenia autobusów na gaz ziemny CNG

	2006	
	Liczba	%
Tak	988	81,7%
Nie	20	1,7%
Trudno powiedzieć / nie mam zdania	202	16,7%
Razem	1210	100%

Zdecydowana większość mieszkańców Krakowa, aż 82 proc. popiera wprowadzenie autobusów na gaz ziemny.





Preferowane zakupy autobusów i tramwajów

	2006	
	Liczba	%
Nowe, niskopodłogowe, nowoczesne	304	25,1%
Nowe, z obniżonym wejściem	224	18,5%
Nowe, wysokopodłogowe	99	8,2%
Używane, z obniżonym wejściem	238	19,7%
Używane, wysokopodłogowe	32	2,6%
Nie wiem / trudno powiedzieć	313	25,9%
Razem	1210	100%

Respondenci preferują zakup nowego niskopodłogowego taboru (mimo podanej informacji, że są one najdroższe). Oraz taboru używanego, z obniżonym wejściem.

Niespełna co piąta osoba (19 proc.) najchętniej widziałaby zakup nowych pojazdów z obniżonym wejściem.





Potrzeba powiększenia zasięgu sieci tramwajowej w kierunku kampusu UJ lub od Ronda Mogińskiego do Mistrzejowic

	2006	
	Liczba	%
Zdecydowanie tak	361	29,8%
Raczej tak	413	34,1%
Raczej nie	41	3,4%
Zdecydowanie nie	10	0,8%
Nie wiem, trudno powiedzieć	385	31,8%
Razem	1210	100%

Większość mieszkańców (łącznie 65 proc.) opowiada się za zwiększaniem zasięgu linii tramwajowych.

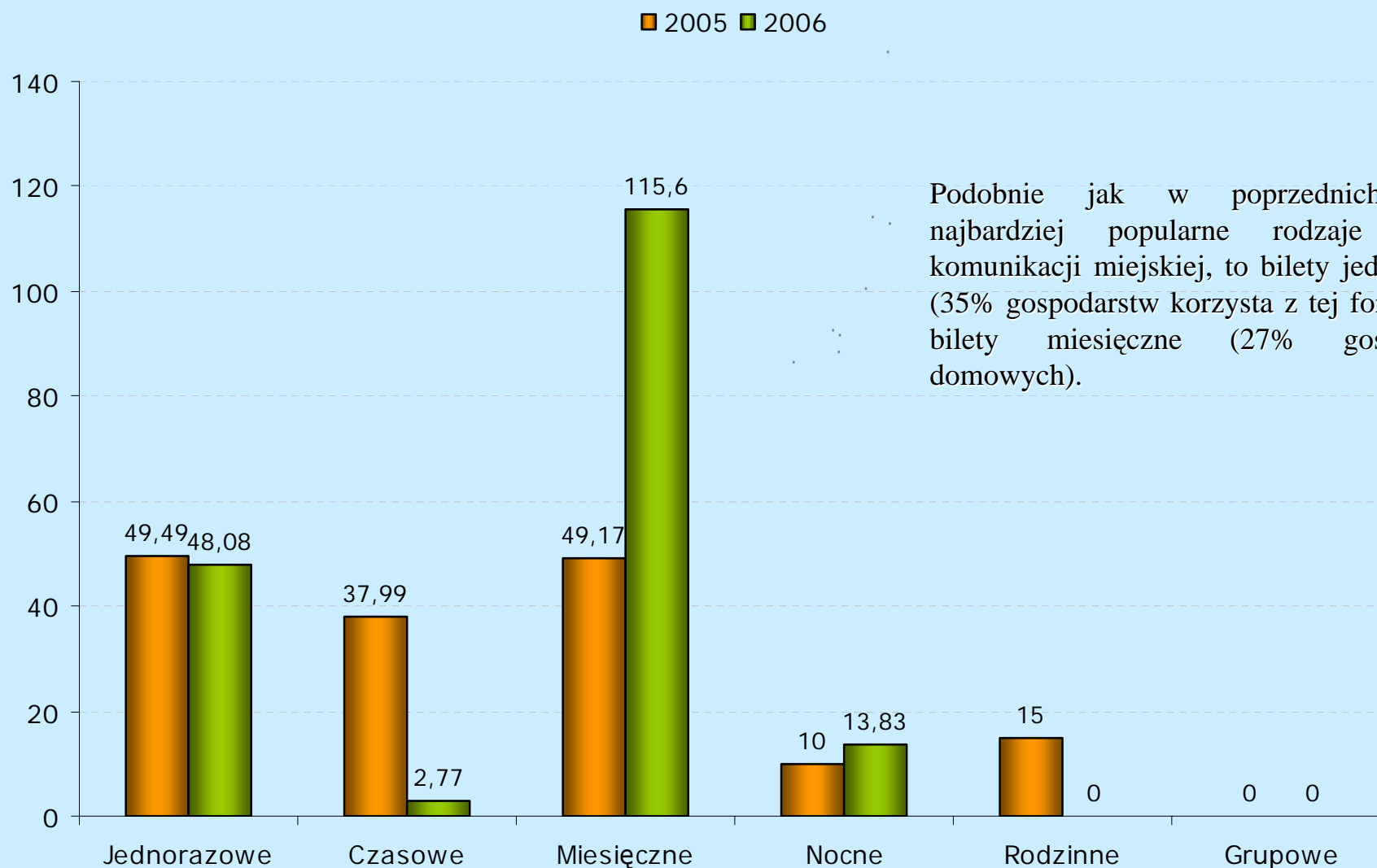
Co trzecia osoba nie ma zdania w tej sprawie.

Jedynie pojedyncze osoby opowiadają się przeciwko zwiększaniu zasięgu sieci tramwajowej.





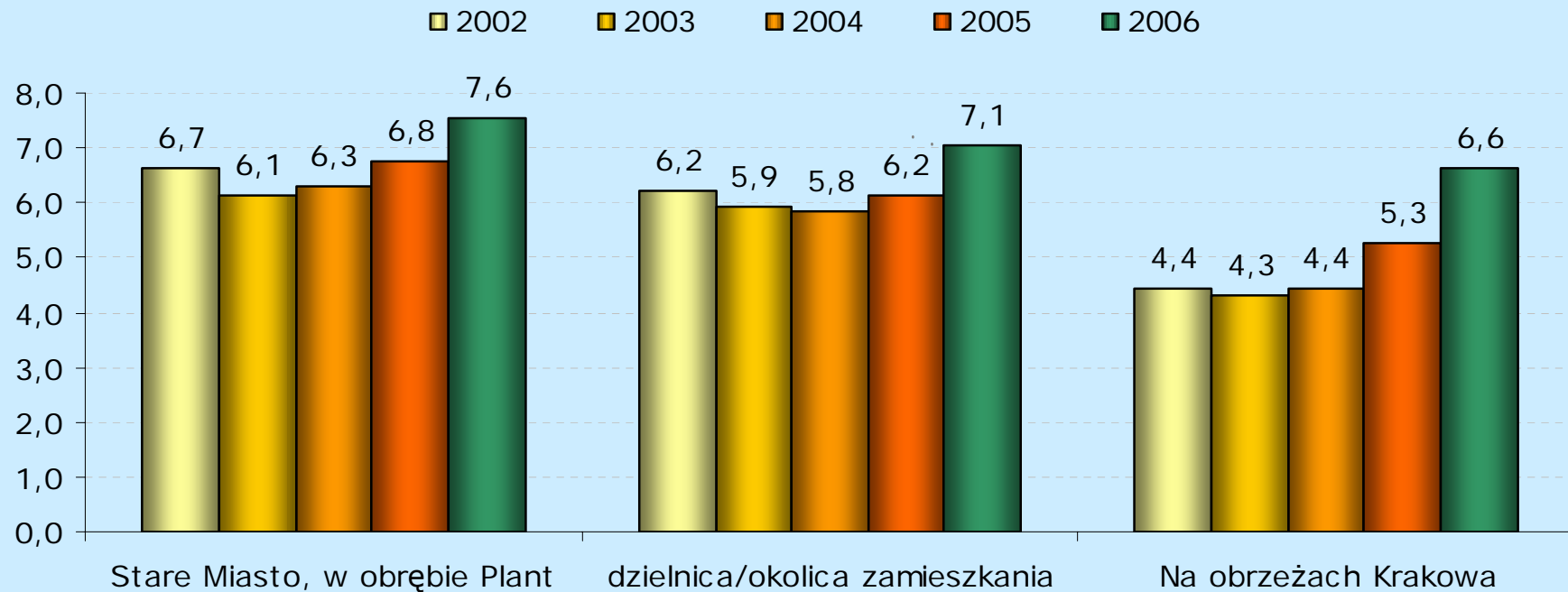
Średnie kwoty wydatków na poszczególne typy biletów



Podobnie jak w poprzednich latach najbardziej popularne rodzaje biletów komunikacji miejskiej, to bilety jednorazowe (35% gospodarstw korzysta z tej formy) oraz bilety miesięczne (27% gospodarstw domowych).

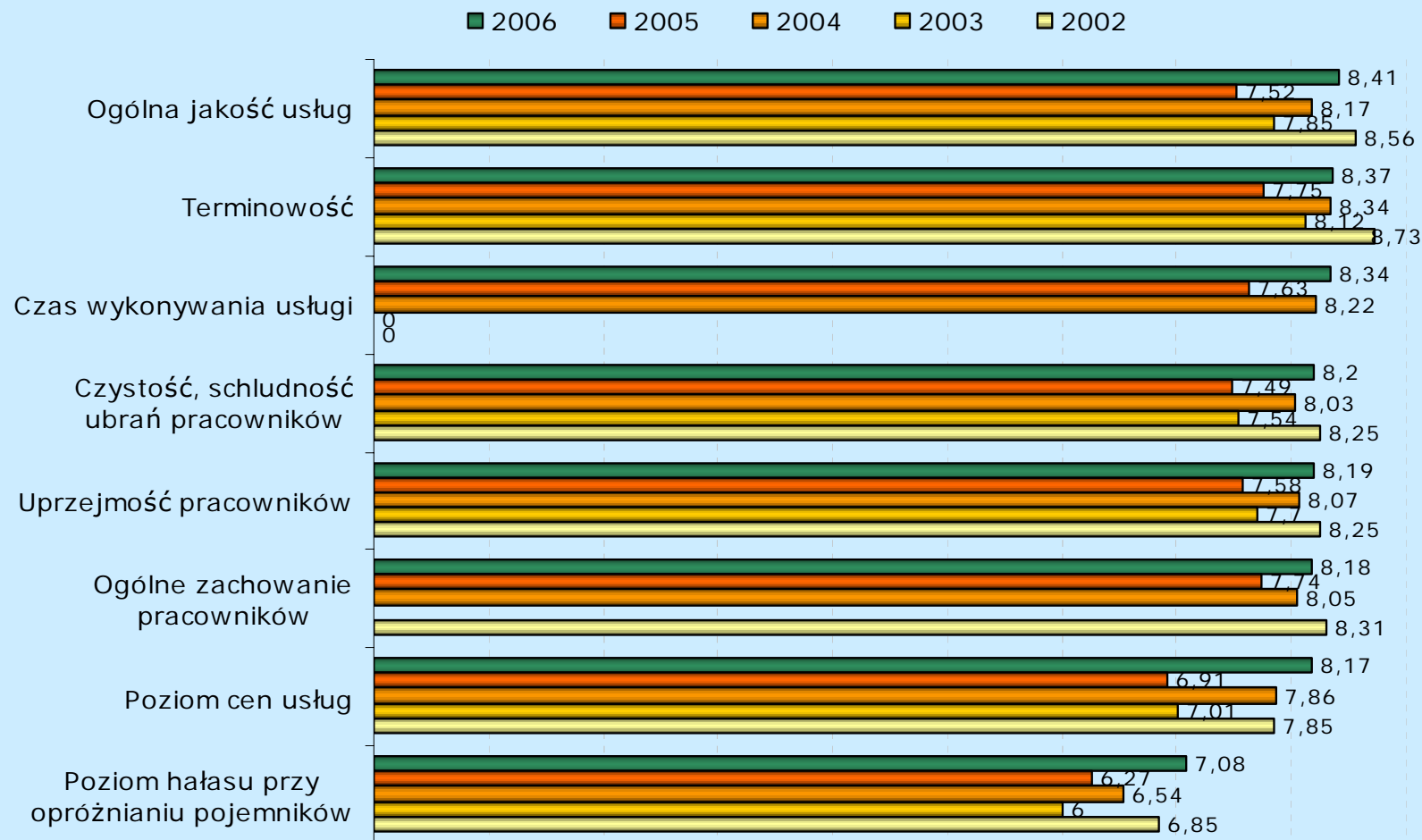


Ocena czystości różnych części miasta (skala 0-10)



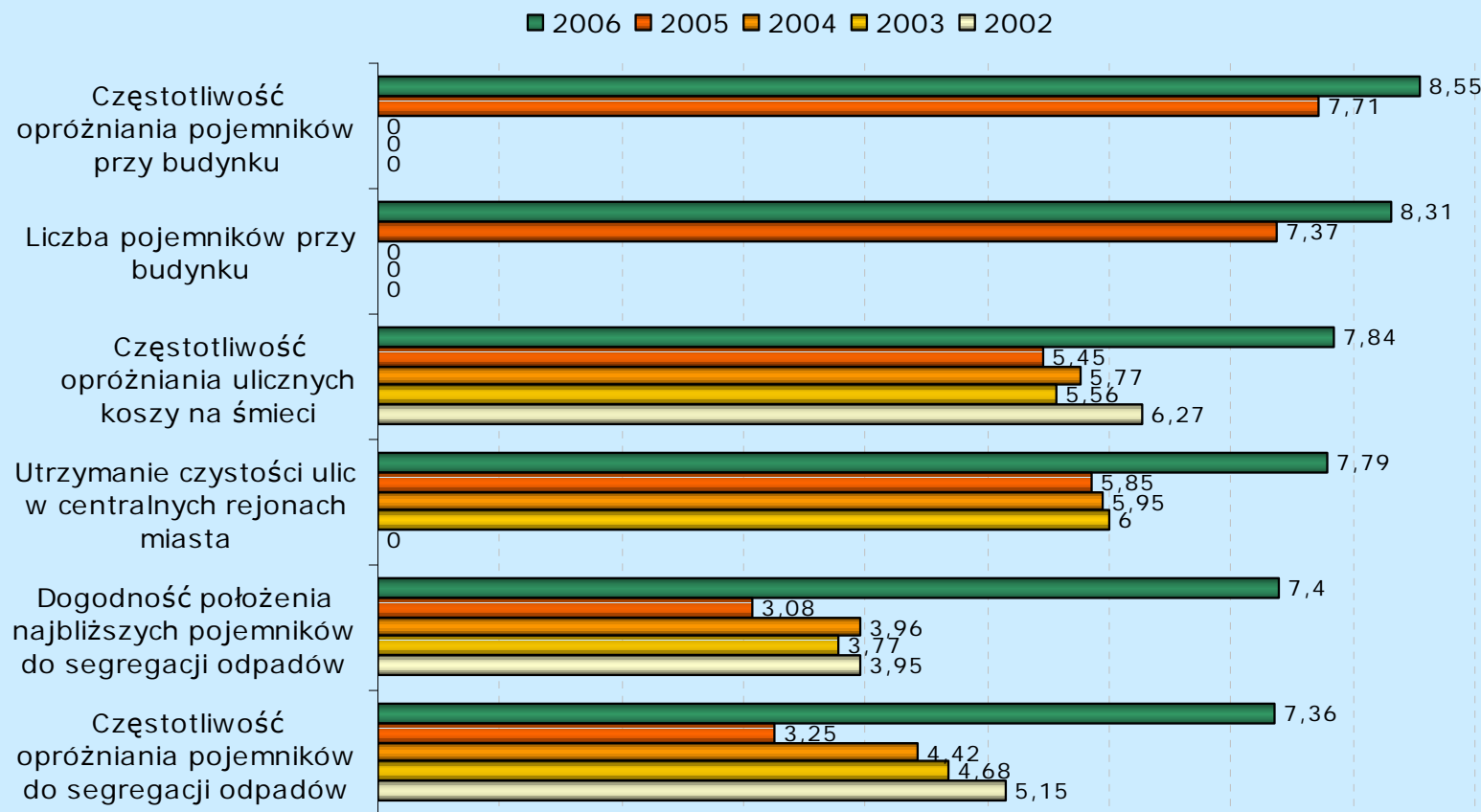
Najwyżej oceniono czystość Starego Miasta w obrębie Plant (średnia ocena 7,6), najniżej czystość na obrzeżach Krakowa (średnia ocena 6,6). Poziom ocen wzrósł wyraźnie w stosunku do ubiegłego roku, w przypadku wszystkich badanych obszarów miasta. Największą poprawę zanotowano na obrzeżach Krakowa.

Ocena jakości usuwania odpadów (skala 0 do 10) w latach 2003-2006



Najwyżej oceniane przez klientów cechy MPO to: ogólna jakość usług (8,41 – wzrost z 7,52 w 2005), terminowość (ocena 8,37 – wzrost z 7,75 w 2005) oraz czas wykonywania usługi (8,34 – wzrost z 7,63 w 2005).

Ocena różnych aspektów pracy MPO Sp. z o.o. w latach 2002-2006



Respondenci najwyżej ocenili takie elementy jak: częstotliwość opróżniania pojemników przy budynku, liczba pojemników przy budynku. Wyraźnej poprawie uległa ocena czystości ulic w centralnych rejonach miasta, a także częstotliwość opróżniania pojemników do segregacji odpadów



Mocne strony MPO Sp. z o.o.

	2002	2003	2004	2005		2006	
		%		Liczba	%	Liczba	%
Profesjonalne wykonywanie usług	39,0%	36,8%	49,5%	580	50,6%	265	25,6%
Nowoczesny sprzęt	21,7%	30,5%	41,1%	457	39,9%	291	28,1%
Stabilna pozycja w branży	36,8%	35,1%	24,8%	385	33,6%	348	33,8%
Doświadczeni pracownicy	20,3%	29,9%	25,9%	336	29,3%	396	38,3%
99 lat tradycji	27,3%	20,2%	11,6%	199	17,4%	171	16,5%

Zdaniem klientów spółki najbardziej korzystne cechy MPO to: doświadczeni pracownicy (38 proc. – wzrost z 29 proc. w 2005) oraz stabilna pozycja w branży (34 proc. – poziom analogiczny do poziomu w roku ubiegłym). Najbardziej wymienianym atutem MPO jest „99 lat tradycji” wymieniane przez ok. 17 proc. osób.

Odsetek gospodarstw domowych mieszkających w domach / mieszkaniach, z których odpady usuwane są przez MPO Spółka z o.o. wynosi 87%. Odsetek ten zanotował wyraźny wzrost w stosunku do danych z ostatnich czterech lat.



Ocena celowości wprowadzenia systemu dwupojemnikowego – na odpady „suche” i „mokre”

	2006	
	Liczba	%
Tak, widzę potrzebę takich działań	730	60,3%
Nie, nie widzę potrzeby takich działań	242	20,0%
Nie wiem, trudno powiedzieć	238	19,7%
Razem	1210	100%

Łącznie 60 proc. mieszkańców Krakowa opowiada się za wprowadzeniem systemu dwupojemnikowego, polegającego na zbiórce odpadów komunalnych z podziałem na odpady „suche” i „mokre”.

Akceptacja dla budowy nowej spalarni odpadów w Krakowie

	2004	2005		2006	
	%	Liczba	%	Liczba	%
Tak	87,0%	1014	84,4%	937	77,8%
Nie	3,8%	47	3,9%	96	8,0%
Nie wiem, trudno powiedzieć	9,2%	141	11,7%	172	14,2%
Razem	100%	1202	100%	1205	100%

Łącznie 78% respondentów opowiada się za budową nowej ekologicznej spalarni odpadów w Krakowie. W porównaniu do roku ubiegłego akceptacja dla tej inwestycji nieznacznie spadła (z 85 proc. na 79 proc.), wzrosła natomiast liczba przeciwników (z 4 na 8 proc.).



Ocena pomysłu przejęcia przez Gminę Kraków obowiązku wywozu i unieszkodliwiania odpadów

	2006	
	Liczba	%
Popiera przejęcie przez gminę	666	55,0%
Popiera dotychczasowe rozwiązanie	290	24,0%
Nie wiem, trudno powiedzieć	254	21,0%
Razem	1210	100%

Większość mieszkańców (55 proc.) popiera przejęcie przez Gminę Kraków odpowiedzialności za wywóz i unieszkodliwianie odpadów komunalnych. Za utrzymaniem dotychczasowego rozwiązania (odpowiedzialność spoczywa na przedsiębiorcach) opowiada się 24 proc. mieszkańców.

