

**USŁUGI KOMUNALNE
W OPINIACH I BUDŻETACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA**

**STRESZCZENIE RAPORTU Z BADAŃ SPOŁECZNYCH
DLA KRAKOWSKIEGO HOLDINGU KOMUNALNEGO**

EDYCJA 2008

Kraków, sierpień 2008

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI.....	0
SPIS WYKRESÓW	2
1. WSTĘP	3
1.1. Metoda badania	3
1.2. Cele badania.....	3
1.3. Badana populacja i dobór próby	4
2. DANE O RESPONDENTACH.....	6
3. WIZERUNEK FIRM KOMUNALNYCH I WYKONYWANYCH PRZEZ NIE USŁUG (OGÓŁEM)	12
4. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ S.A. - DOSTARCZANIE CIEPŁA	18
5. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI S.A. - DOSTARCZANIE ZIMNEJ WODY I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW.....	25
6. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO OCZYSZCZANIA SP. Z O.O. – WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW KOMUNALNYCH.....	29
7. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE – KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE.....	33
7.1. Komunikacja miejska w Krakowie.....	33
7.2. Usługi MPK S.A. w zakresie komunikacji miejskiej.....	38
8. CZYNSZE W LOKALACH KOMUNALNYCH	40
9. KRAKOWSKI ZARZĄD KOMUNALNY – GOSPODARKA ODPADAMI W KRAKOWIE	42

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1.3.1 – Błąd oszacowania zależnie od wielkości próby	4
Wykres 2.1 Struktura płci	6
Wykres 2.2 Respondenci wg dzielnicy zamieszkania rok 2008	6
Wykres 2.3 Struktura wieku.....	7
Wykres 2.4 Wykształcenie	7
Wykres 2.5 Aktywność zawodowa	8
Wykres 2.6 Źródło utrzymania.....	8
Wykres 2.7 Miejsce pracy.....	9
Wykres 2.8 Warunki mieszkaniowe	9
Wykres 2.9 Dzieci pozostające na utrzymaniu	10
Wykres 2.10 Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie.....	10
Wykres 2.11 Ocena własnej sytuacji materialnej w latach 2004-2008.	11
Wykres 3.1 Ocena usług komunalnych w latach 2004-2008.....	16
Wykres 3.2 Znajomość skrótów nazw miejskich spółek komunalnych (poprawne rozpoznanie nazwy) w latach 2005-2008.	17
Wykres 4.1 Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskazań pozytywnych	21
Wykres 4.2 Cechy idealnego ogrzewania w latach 2002-2008.....	21
Wykres 4.3 Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy.....	22
Wykres 4.4 Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy.....	23
Wykres 4.5 Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie – osoby korzystające z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S. A.....	24
Wykres 5.1 Deklarowane miesięczne zużycie wody w gospodarstwie domowym w latach 2004-2008.	27
Wykres 5.2 Ocena jakości dostarczania wody i jej jakości	28
Wykres 6.1 Ocena aspektów pracy MPO sp. z o.o. i jego pracowników - średnie.....	31
Wykres 6.2 Ocena obsługi w BOK MPO Sp. z o.o.	32
Wykres 7.1.1 Sposób poruszania się po Krakowie – głowy gospodarstw domowych.	34
Wykres 7.1.2 Przyczyny rzadkiego korzystania lub niekorzystania z komunikacji miejskiej	35
Wykres 7.1.3 Ocena aspektów komunikacji miejskiej	36
Wykres 7.1.4 Usługa Tele-bus.....	37
Wykres 7.2.1 Ocena aspektów usługi MPK S.A.	39
Wykres 8.1 Ocena aspektów usługi MPK S.A.	41
Wykres 9.1 Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie (według dzielnic).....	43
Wykres 9.2 Ocena liczby dzikich wysypisk na terenie Krakowa.	44

1. WSTĘP

„Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa” jest to cykliczne badanie przeprowadzane na zlecenie Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A. (KHK S.A.) w wyniku prowadzonych postępowań przetargowych. Badania te dotyczą opinii o świadczonych usługach oraz postrzegania miejskich spółek komunalnych: KHK S.A., Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji (MPWiK S.A.), Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. (MPK S.A.), Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej (MPEC S.A.) oraz Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania sp. z o.o. (MPO sp. z o.o.).

Tegoroczna edycja została zrealizowana w dniach 26.05-30.06.2008 przez wybraną w drodze przetargu firmę Biuro Badań Społecznych Obserwator. Badanie zostało przeprowadzone zgodnie z metodologią wykorzystywaną w latach wcześniejszych.

1.1. Metoda badania

Badanie zrealizowane zostało metodą bezpośrednich wywiadów kwestionariuszowych face to face w domach respondentów. Badania terenowe poprzedzono badaniem pilotażowym, w trakcie którego testowano poprawność skonstruowania narzędzia badawczego. Średni czas trwania wywiadu wynosił około 48 minut.

1.2. Cele badania

Głównym celem badania było poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług świadczonych przez miejskie spółki komunalne.

Dodatkowo badanie miało na celu:

- ⇒ zbadanie stopnia znajomości nazw i stron internetowych miejskich spółek komunalnych,
- ⇒ zbadanie elementów wizerunku spółek,
- ⇒ zbadanie postaw mieszkańców wobec ewentualności podwyżek cen usług świadczonych przez spółki, a także opinii dotyczących nowych rozwiązań i usług proponowanych przez poszczególne spółki,
- ⇒ zbadanie stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych mieszkańców Krakowa wydatkami na usługi komunalne (dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków, wywóz odpadów komunalnych, komunikacja miejska, centralne ogrzewanie z sieci miejskiej oraz czynsz w lokalach komunalnych), a także symulacja efektów ewentualnych podwyżek cen usług komunalnych,
- ⇒ zbadanie opinii odnośnie gospodarki odpadami prowadzonej na terenie miasta.

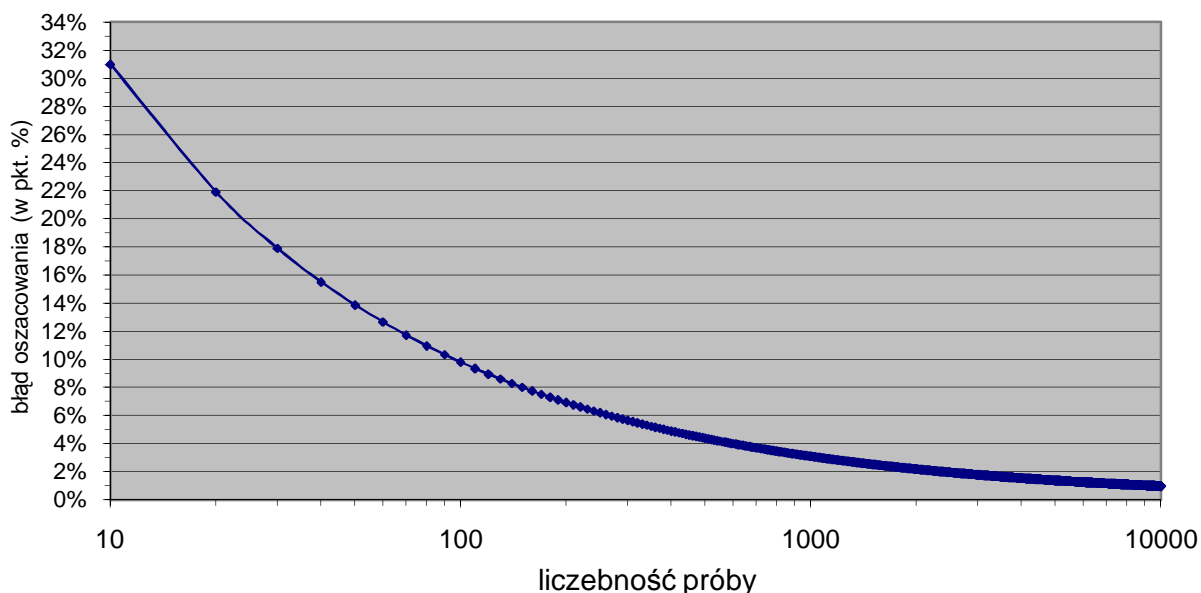
1.3. Badana populacja i dobór próby

Badaniem objęto 1347 losowo wyłonionych gospodarstw domowych z obszaru Krakowa. Losowanie przeprowadzono warstwowo dla każdej z 18 dzielnic samorządowych, proporcjonalnie do liczby mieszkańców dzielnicy. Podobnie jak to miało miejsce w latach ubiegłych zastosowano technikę random route doboru próby, w której ankieterzy odwiedzali co siódme mieszkanie począwszy od uprzednio wylosowanych punktów geograficznych w dzielnicy. Wywiady przeprowadzono z dorosłymi osobami reprezentującymi gospodarstwa domowe, mającymi kluczowy wpływ na decyzje finansowe (dla uproszczenia przyjęto nazywać te osoby głowami rodzin), które posiadały potwierdzenie opłacenia rachunków gospodarstwa domowego.

Błąd oszacowania dla próby $n = 1315$ i 95% przedziału ufności wynosi $\pm 2,7$ punkty procentowe. Przedziałem ufności nazywamy taki przedział liczbowy, który z zadany z góry prawdopodobieństwem, zwanym poziomem ufności, pokrywa nieznaną wartość parametru w populacji generalnej. Wybór odpowiedniego współczynnika ufności jest kompromisem pomiędzy dokładnością estymacji a ryzykiem błędu. Typowa wartość poziomu ufności przyjmowana w badaniach społecznych wynosi 0,95. W praktyce oznacza to, że w niniejszych badaniach mamy 95% pewność, że uzyskany wynik nie odbiega od faktycznej wartości w populacji o więcej niż 3%. Błąd oszacowania dla różnych liczebności można odczytać z wykresu zamieszczonego poniżej.

Wykres 1.3.1 – Błąd oszacowania zależnie od wielkości próby

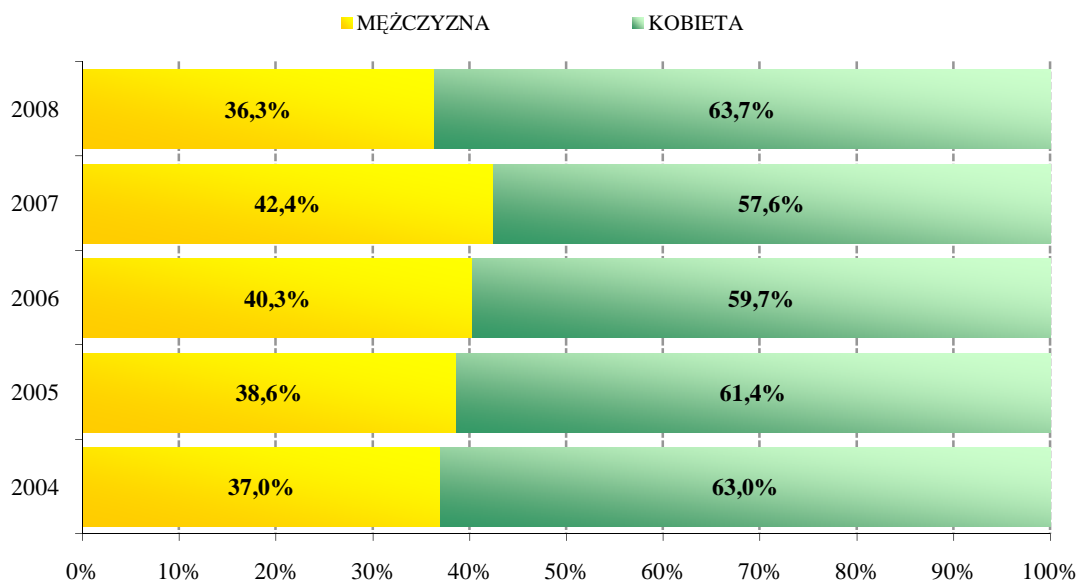
Błąd oszacowania zależnie od wielkości próby



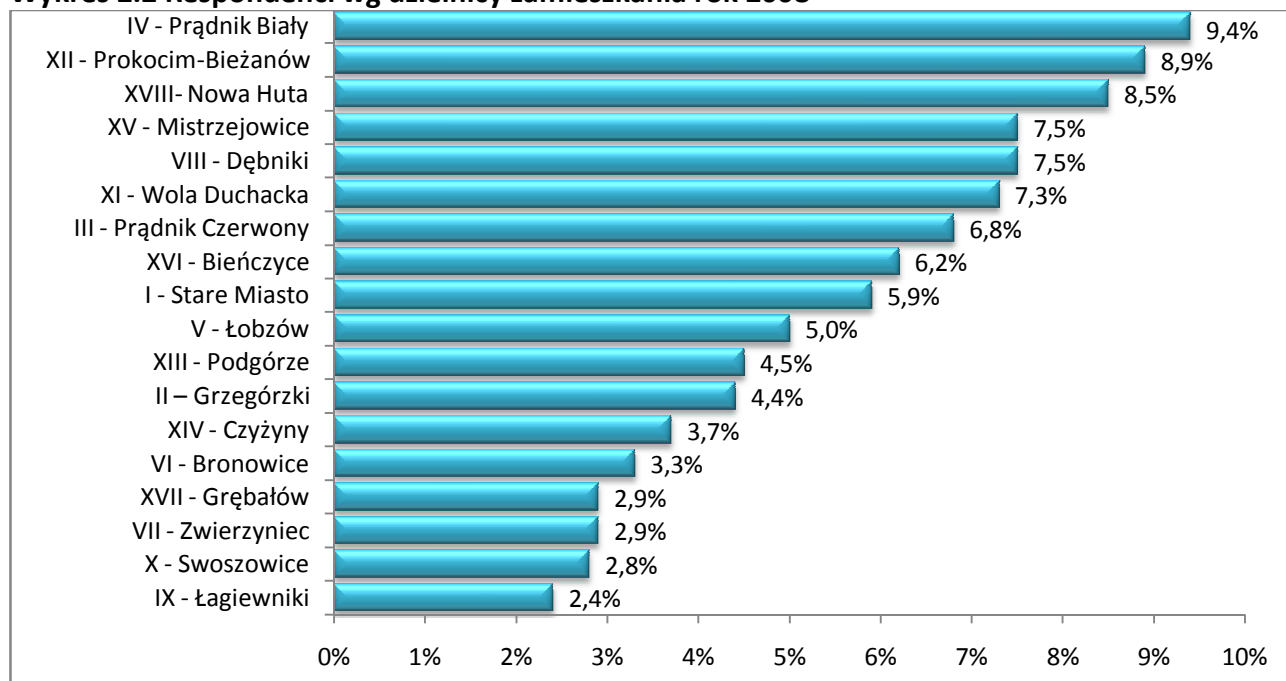
Dobrana w ten sposób próba jest reprezentatywna dla gospodarstw domowych z terenu Krakowa, nie jest natomiast – w ścisłym znaczeniu – reprezentatywna dla całej populacji mieszkańców, gdyż zgodnie z przyjętymi kryteriami nie obejmuje młodzieży oraz osób nie będących stałymi mieszkańcami miasta. W konsekwencji tam, gdzie w raporcie mówi się o opiniach, czy ocenach respondentów, mamy do czynienia z opiniami osób reprezentujących gospodarstwa domowe, nie zaś z opiniami całej populacji mieszkańców Krakowa.

2. DANE O RESPONDENTACH

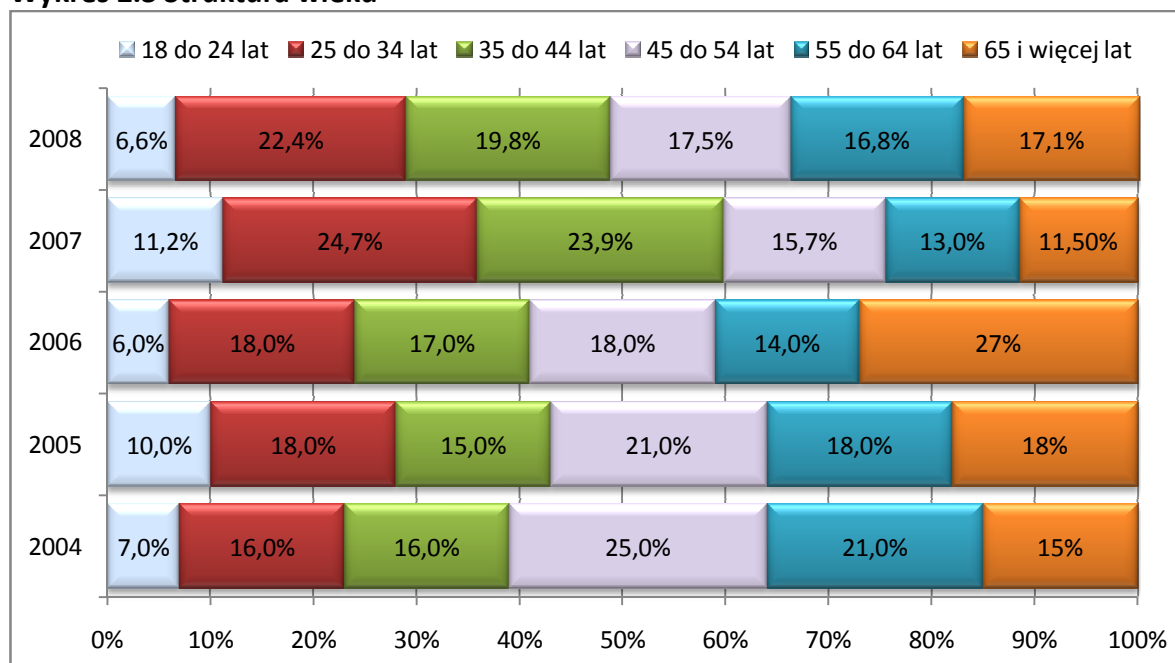
Wykres 2.1 Struktura płci



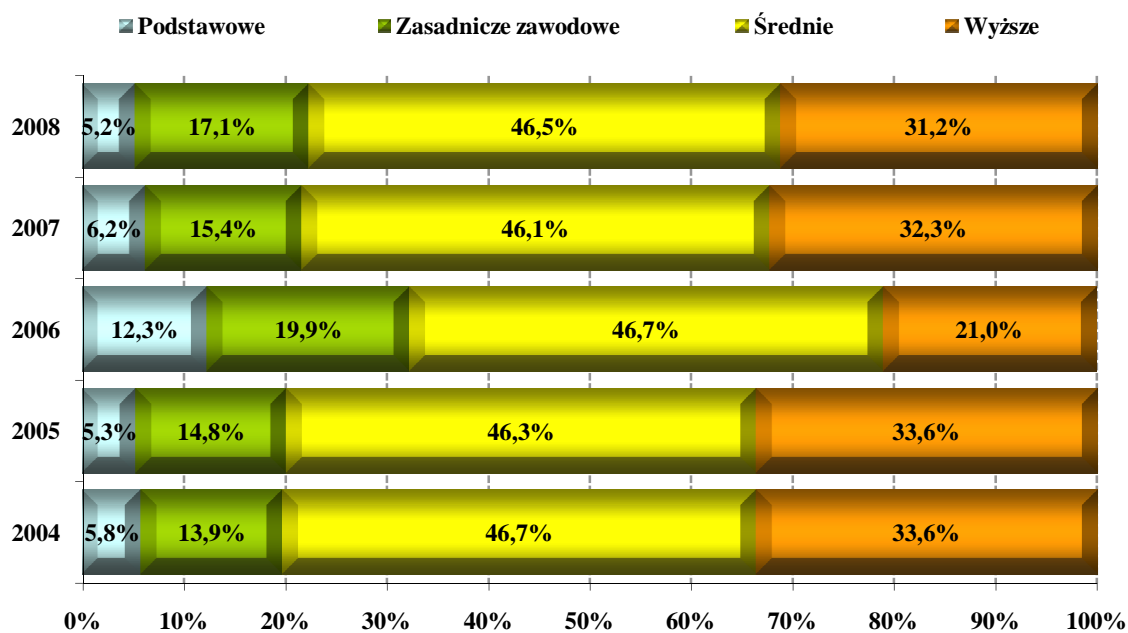
Wykres 2.2 Respondenci wg dzielnicy zamieszkania rok 2008



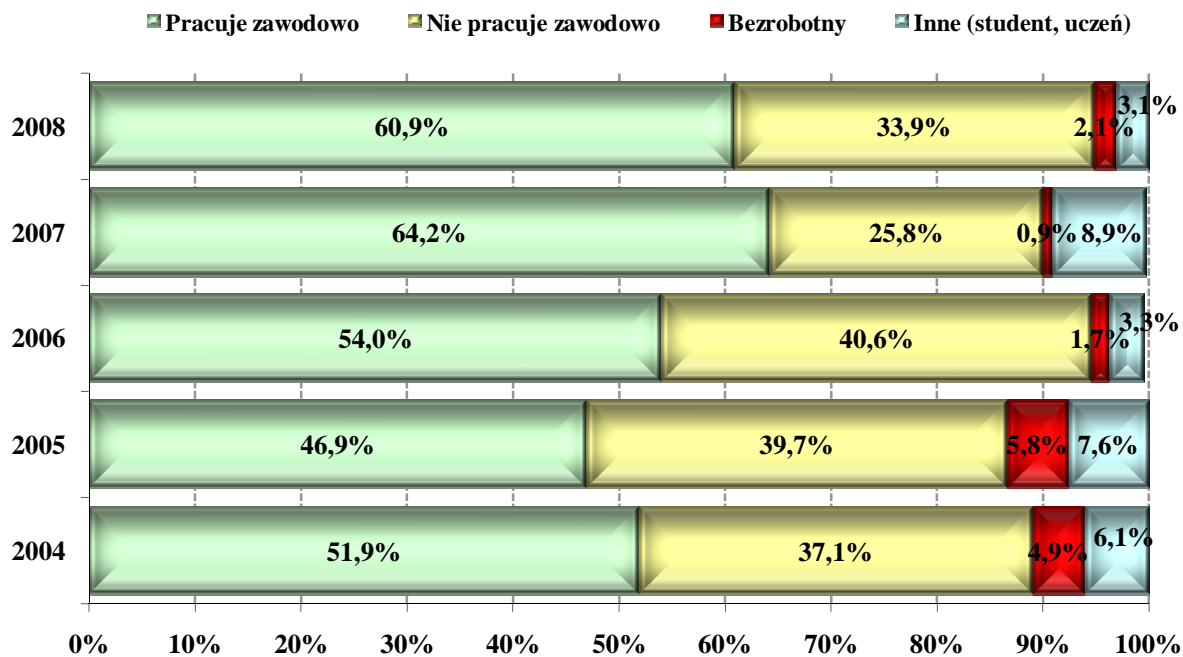
Wykres 2.3 Struktura wieku



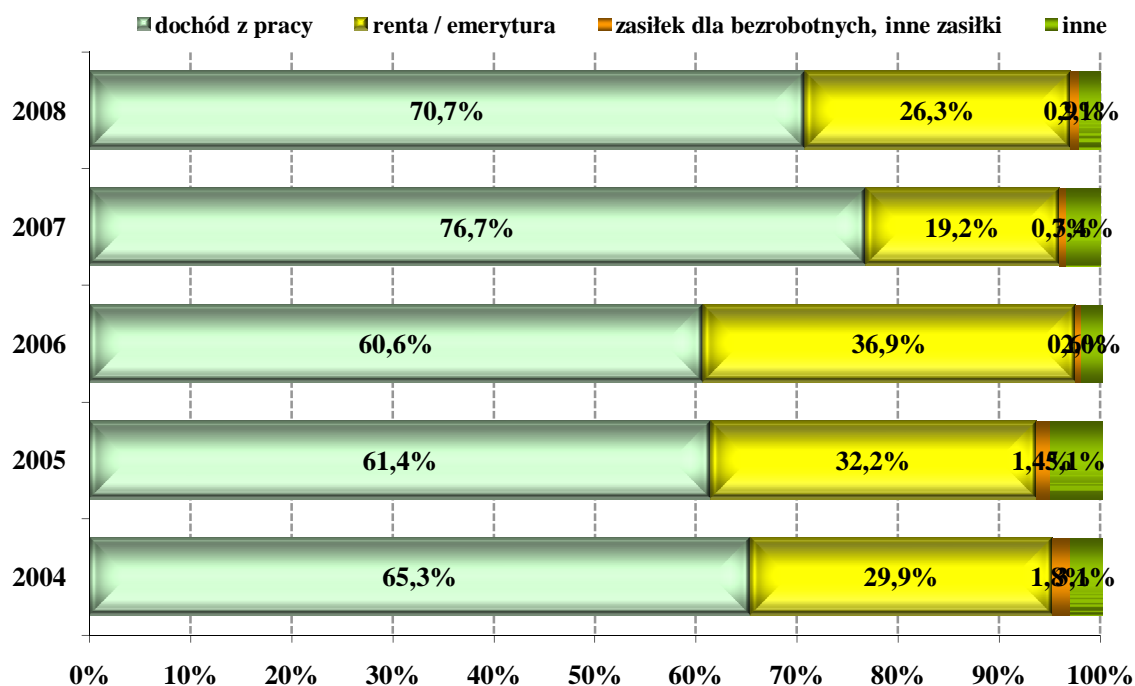
Wykres 2.4 Wykształcenie



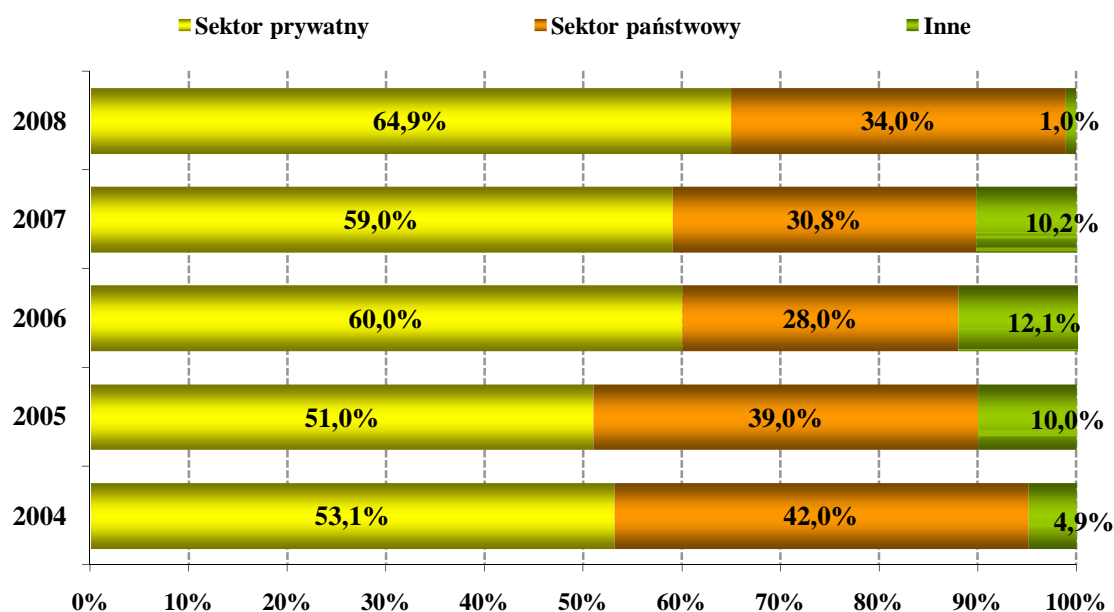
Wykres 2.5 Aktywność zawodowa



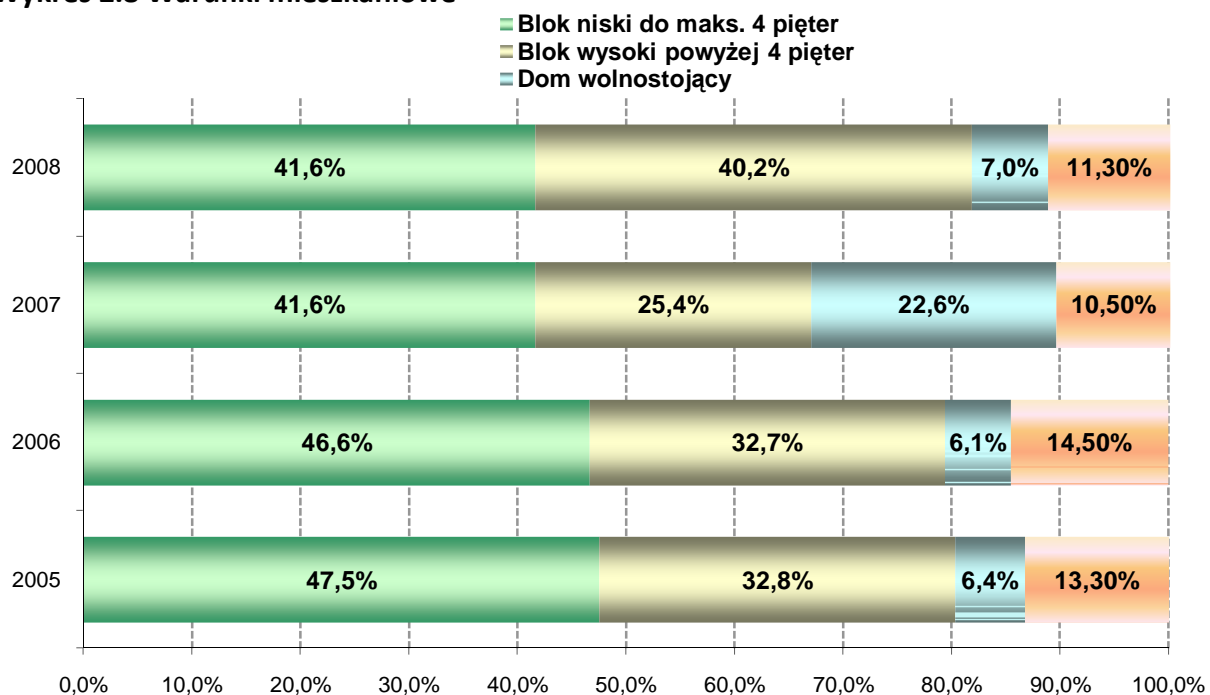
Wykres 2.6 Źródło utrzymania



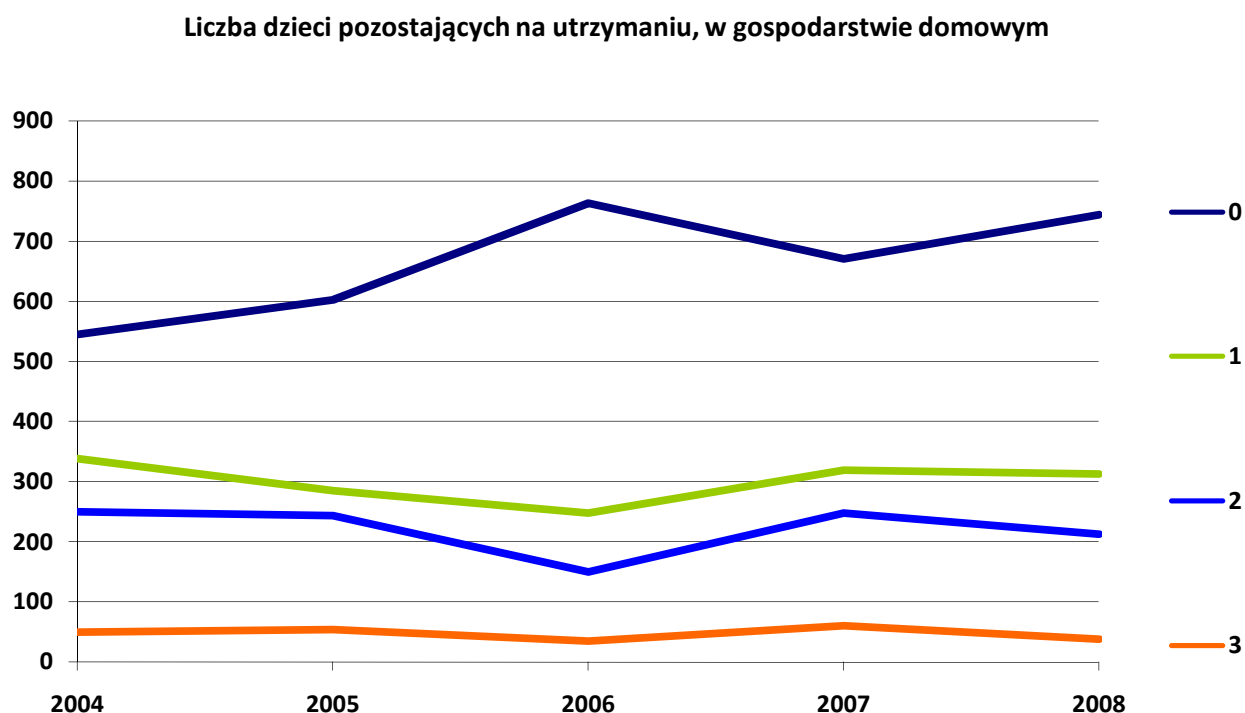
Wykres 2.7 Miejsce pracy



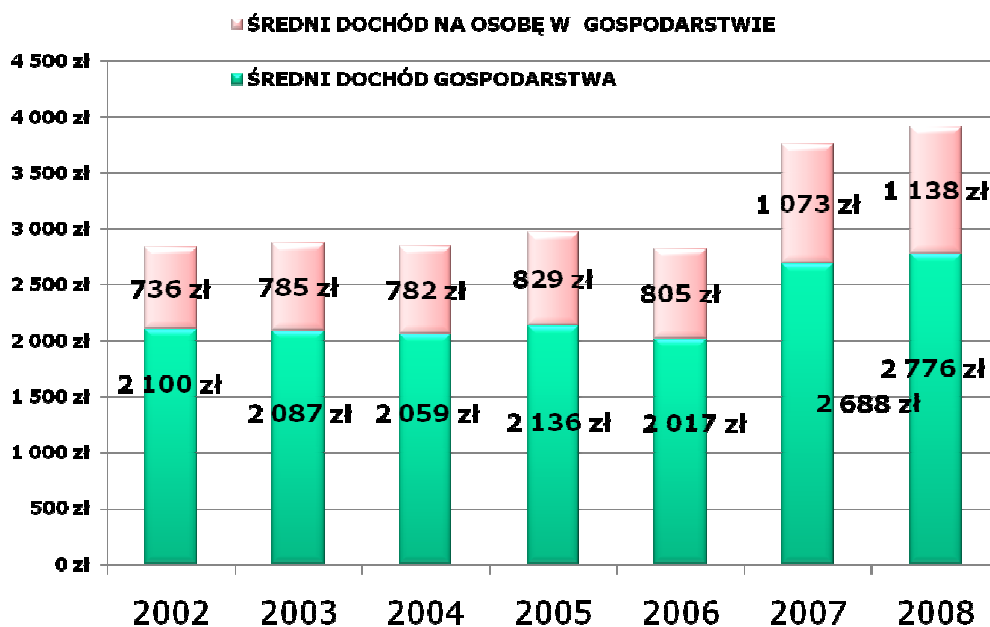
Wykres 2.8 Warunki mieszkaniowe



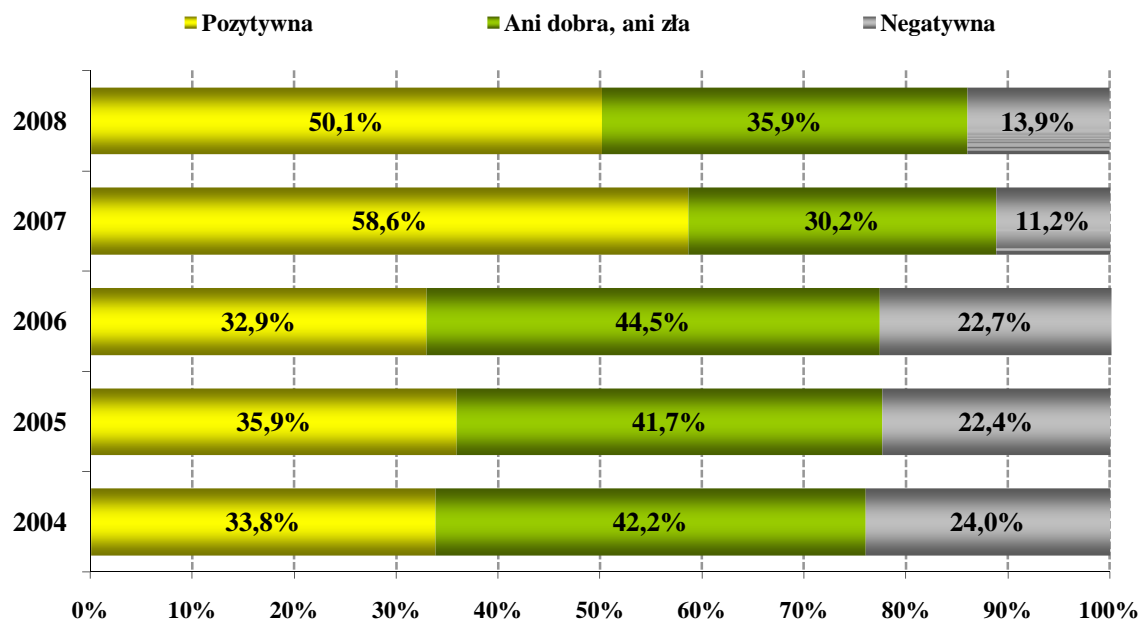
Wykres 2.9 Dzieci pozostające na utrzymaniu



Wykres 2.10 Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie



Wykres 2.11 Ocena własnej sytuacji materialnej w latach 2004-2008.



3. WIZERUNEK FIRM KOMUNALNYCH I WYKONYWANYCH PRZEZ NIE USŁUG (OGÓLEM)

STRUKTURA DEMOGRAFICZNA RESPONDENTÓW

- Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach w badanej próbie zanotowano większy odsetek kobiet niż mężczyzn (odpowiednio: 64% oraz 36%).
- Podobnie jak w latach ubiegłych wśród badanych najliczniej reprezentowane są grupy osób w wieku od 25 do 34 lat (22%) oraz od 35 do 44 lat (20%).
- Identycznie jak w poprzednich latach przedstawia się struktura wykształcenia. W badanej populacji najliczniej reprezentowane są osoby z wykształceniem średnim (46%) oraz wyższym (31%).
- 61% badanych respondentów pracuje zawodowo (jest to wynik gorszy o 3 punkty procentowe w porównaniu do zaobserwowanym w poprzednim roku). Odsetek osób nie pracujących zawodowo (ale nie posiadających statusu bezrobotnego lub uczących się) wyniósł prawie 34%, zaś bezrobotnych – nieco ponad 2%. Zmniejszył się znacząco w porównaniu z rokiem ubiegłym odsetek osób uczących się (obecnie 3,1% do 8,88% w zeszłym roku).
- Dla 71% respondentów głównym źródłem utrzymania jest dochód z pracy. Jest to wynik wyższy niż notowane w latach 2004-2006, jednak niższy o 6 punktów procentowych od zeszłorocznego.
- Najliczniejszą grupę respondentów (29%) stanowią osoby prowadzące dwuosobowe gospodarstwa domowe. Gospodarstwa trzyosobowe stanowią 27% ogółu objętych badaniem gospodarstw domowych, gospodarstwa czteroosobowe – 20%, natomiast jednoosobowe – 16%. W porównaniu do wyników z ubiegłorocznej edycji badania nastąpił znaczny spadek odsetka gospodarstw pięcioosobowych oraz nieznaczny wzrost odsetka gospodarstw jedno, dwu oraz trzyosobowych.
- 58% badanych mieszka w gospodarstwach domowych, w których nie ma dzieci na utrzymaniu. Jest to wyższy wynik o siedem punktów procentowych w porównaniu z rokiem ubiegłym. 24% respondentów posiada jedno dziecko na utrzymaniu, zaś 16% dwójkę dzieci. Wzrost odsetka respondentów zamieszkujących gospodarstwa domowe, w których nie ma dzieci na utrzymaniu w porównaniu do wcześniejszych fal badania może być spowodowany ujemnym przyrostem naturalnym.
- Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania najliczniejszą grupę respondentów stanowią osoby pracujące w przedsiębiorstwach prywatnych (55%). Udział tych osób w bieżącej fali badań uzyskał najwyższy poziom od roku 2004. Przedsiębiorstwo państwowe jest miejscem pracy co piątej badanej osoby.

WARUNKI MIESZKANIOWE

- Ponad 80% respondentów mieszka w blokach: w niskich (do czterech pięter) 41,6%, w wysokich (powyżej 4 pięter) 40,2%. W domach wolnostojących mieszka 7%, co odpowiada wynikom uzyskiwanym w latach 2002 do 2006 i jest to zdecydowanie mniej niż w zeszłym roku. W porównaniu do struktury typów budynków w poprzednich edycjach badania nastąpił wzrost liczby respondentów mieszkających w wysokich blokach, jednak pozostałe współczynniki są na podobnym poziomie co notowano w latach 2002 do 2006.
- Największy odsetek respondentów (86%) mieszka w mieszkaniach o powierzchni od 25 do 74 m²., wyniki te są analogiczne do uzyskiwanych w latach 2005-2006 . Natomiast w badaniach w zeszłym roku takich mieszkań było tylko 69%.

STRUKTURA DOCHODÓW

- Posiadanie łącznych dochodów gospodarstwa domowego do 1000 zł miesięcznie zadeklarowało 7% respondentów (w 2007 - 9%), dochodów pomiędzy 1001 a 2000 złotych - 30% (w 2007 było to 34%), dochodów pomiędzy 2001 a 3000 złotych - około 25% (podobnie jak w roku ubiegłym), natomiast powyżej 3000 – 37% (w 2007 było to 32%). W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrósł odsetek gospodarstw domowych o dochodach powyżej 3000 złotych, zmalał zaś gospodarstw o dochodach niższych.
- Co trzecia badana osoba deklaruje, że mieszka w gospodarstwie domowym z dochodem na osobę zawierającym się w przedziałach: 1000 – 1499 złotych (w zeszłym roku ten wskaźnik wynosił 24%), 800 do 999 złotych (22%). Potwierdza się tendencja obserwowana w latach ubiegłych zwiększania się liczby gospodarstw najbiedniejszych i najbogatszych.
- Podobnie jak we wcześniejszych falach badań, najwyższy średni dochód wśród gospodarstw domowych osób pracujących odnotowano w gospodarstwach najliczniejszych tj. złożonych z 5 i więcej osób (4728,79 złotych). Najniższy dochód charakteryzuje gospodarstwa jednoosobowe w obecnej edycji badań średni dochód tych gospodarstw wśród osób pracujących wynosi 2056,86 i jest wyższy o ponad 200zł od wyniku z roku ubiegłego. Średni dochód gospodarstw osób pracujących wynosi 3311,65 złotych i jest wyższy od uzyskanego w zeszły roku o ponad 300zł. Średni dochód gospodarstw osób niepracujących jest wyraźnie niższy – wynosi on 2104,71 złotych w porównaniu z rokiem ubiegłym dochód ten wzrósł o ponad 400zł. Średni dochód ogółem wszystkich gospodarstw domowych wyniósł w bieżącym roku 2775,78 złotych. W porównaniu z latami ubiegłymi widać stałą tendencję wzrostu średniego dochodu gospodarstw domowych wśród badanych mieszkańców Krakowa.
- Wzrost średnich dochodów w objętych badaniem gospodarstwach domowych w obecnej fali badania przełożył się na sposób postrzegania własnej sytuacji materialnej. W porównaniu z wynikami z poprzednich edycji badania wzrósł odsetek respondentów oceniających swoją sytuację materialną jako ani dobrą ani złą, oraz jako złą i bardzo złą.
- Podobnie jak w latach ubiegłych można zaobserwować tendencję ukazującą, że im wyższy dochód tym wyższa ocena własnej sytuacji. Wśród osób oceniających własną sytuację materialną jako bardzo dobrą średni dochód na 1 osobę w rodzinie wyniósł około 1720 złotych, wśród osób

oceniających ją jako dobrą około 1556 złotych. Generalnie dla oceny własnej sytuacji materialnej jako dobrej wymagany jest średni dochód na osobę w wysokości powyżej 1000 złotych.

OCENA JAKOŚCI USŁUG KOMUNALNYCH

· Wszystkie dziedziny usług komunalnych zostały ocenione wyżej niż w roku poprzednim. Najwyższą średnią ocenę (podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania) uzyskało dostarczanie zimnej wody (8,85) i odprowadzanie ścieków (8,71). Na trzecim miejscu oceniono centralne ogrzewanie z sieci miejskiej (8,53), które w tym roku odnotowało najwyższy wzrost oceny. Na kolejnych miejscach znalazły się usługi wywozu i składowania odpadów (8,1), ciepłej wody użytkowej (7,83) oraz komunikacji miejskiej (7,52).

· Dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków uzyskało najwyższą ocenę w dzielnicy Prądnik Czerwony, a najniższą w Podgórzu. Wywóz i składowanie odpadów komunalnych najwyżej ocenili badani w dzielnicy Prądnik Czerwony, a najgorzej mieszkańcy Starego Miasta. Dostarczanie ciepła z sieci miejskiej MPEC najwyżej oceniali mieszkańcy Czyżyn oraz Mistrzejowic, nieco niższe oceny przyznawali mieszkańcy Dębnik. Komunikację miejską najlepiej oceniają mieszkańcy Bronowic, a najgorzej badani z Białego Prądnika. Dokonując ewentualnych porównań poszczególnych ocen należy pamiętać o niewielkich liczebnościach w niektórych kategoriach.

WIEDZA NA TEMAT SPÓŁEK KOMUNALNYCH

· Co trzeci badany podobnie jak w poprzednich edycjach zapytany czym jest Krakowski Holding Komunalny najczęściej wskazywał odpowiedź, że jest to spółka dominująca w grupie kapitałowej (33,5%). Odsetek respondentów udzielających prawidłowej odpowiedzi na to pytanie zmalał nieco w porównaniu z ubiegłym rokiem.

· Największy odsetek badanych (82,8%) poprawnie podał nazwę Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania. Największe trudności z odgadnięciem poprawnej nazwy mieli natomiast badani w przypadku Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji. W tym przypadku odsetek poprawnych odpowiedzi wyniósł 23,2%. Trzeba zaznaczyć w tym miejscu, że co trzeci badany popełnił niewielkie błędy przy rozszyfrowaniu hasła MPWiK. (Miejskie Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne 18,1% oraz Miejskie Przedsiębiorstwo Wody i Kanalizacji 15,4%).

· Co piąty respondent przyznał, że wiedzę o działalności miejskich spółek komunalnych czerpie z lokalnej prasy codziennej (23,9%) oraz z telewizji (23,4%).

· Badani niezmiennie uważają, że spółki powinny przeznaczane pieniądze z puli sponsoringowej przede wszystkim na: naukę, a w dalszej kolejności na kulturę, sport i cele charytatywne.

WYDATKI NA USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

· Podobnie jak we wszystkich poprzednich falach badania największym obciążeniem dla budżetów domowych są wydatki na czynsz w lokalach komunalnych – średnia wielkość miesięcznych wydatków wyniosła 296 zł. Trzeba jednak pamiętać, że ten wynik jest obarczony dużym błędem, gdyż liczba osób, które podały wydatki na czynsz wynosi 131.

· Kolejnym dużym obciążeniem wydatków w gospodarstwie domowym jest centralne ogrzewanie (105 zł co stanowi 3,8% dochodu). W dalszej kolejności pod względem procentowego udziału w dochodach znalazły się: wydatki na komunikację miejską (3,24%), zimną wodę i ścieki (2,54%) oraz wywóz odpadów (0,55%). W porównaniu do poprzedniej fali badania wzrosły wydatki przeznaczane na czynsz w lokalach komunalnych. Pozostałe wydatki są niższe niż w roku ubiegłym. Spadek tych opłat należy w pierwszej kolejności wiązać z inną strukturą rodzajową i powierzchniową badanych gospodarstw w roku 2007 (nadreprezentacją domów jednorodzinnych i mieszkań o dużej powierzchni).

Zdecydowana większość badanych nie zaakceptuje podwyżek kosztów dla żadnej z badanych usług komunalnych.

Największym wydatkiem odczuwanym przez badanych, podobnie jak miało to miejsce w latach ubiegłych są opłaty za ogrzewanie – 69% osób uznaje, że jest to „duży wydatek” **W porównaniu z rokiem ubiegłym dwukrotnie zwiększyła się grupa osób, które uważają, że wydatki za wywóz śmieci to duże obciążenie dla gospodarstwa domowego** (było 8,5% jest 20,8%).

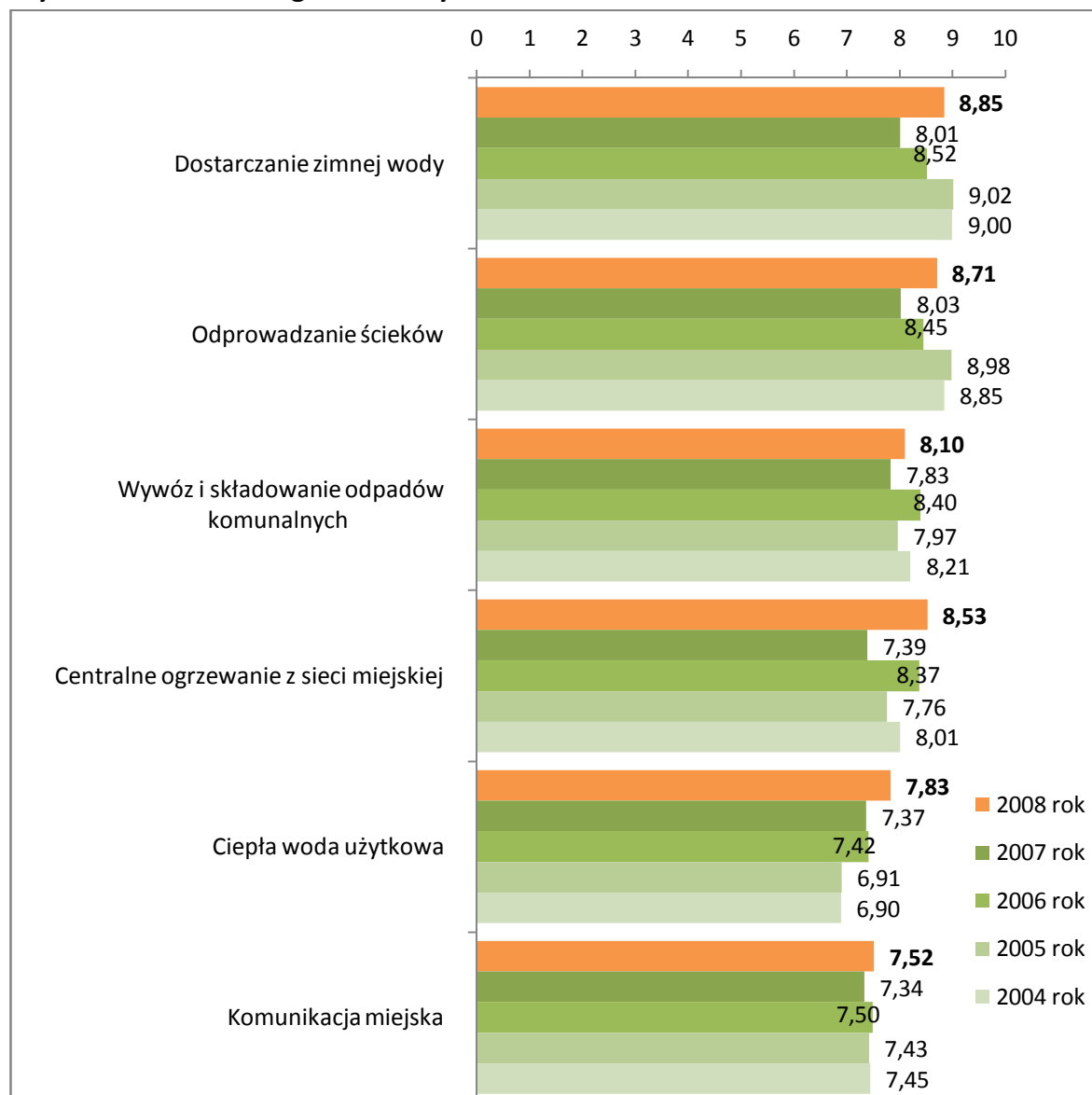
SYMULOWANE SKUTKI PODWYŻEK ZA USŁUGI KOMUNALNE

Największy wpływ na pogłębienie się stopy ubóstwa miałyby wprowadzenie podwyżek opłat za czynsz. Wśród mieszkańców lokali komunalnych stopa ubóstwa objęłaby co trzecie gospodarstwo domowe nawet w przypadku podwyżki o 1%. Trzeba jednak pamiętać, że te wskaźniki obliczono dla niskiej liczby przypadków (74), dlatego błąd tego pomiaru jest bardzo wysoki. Wartość deficytu w budżecie najuboższych gospodarstw wyniosłaby wtedy średnio 880 zł.

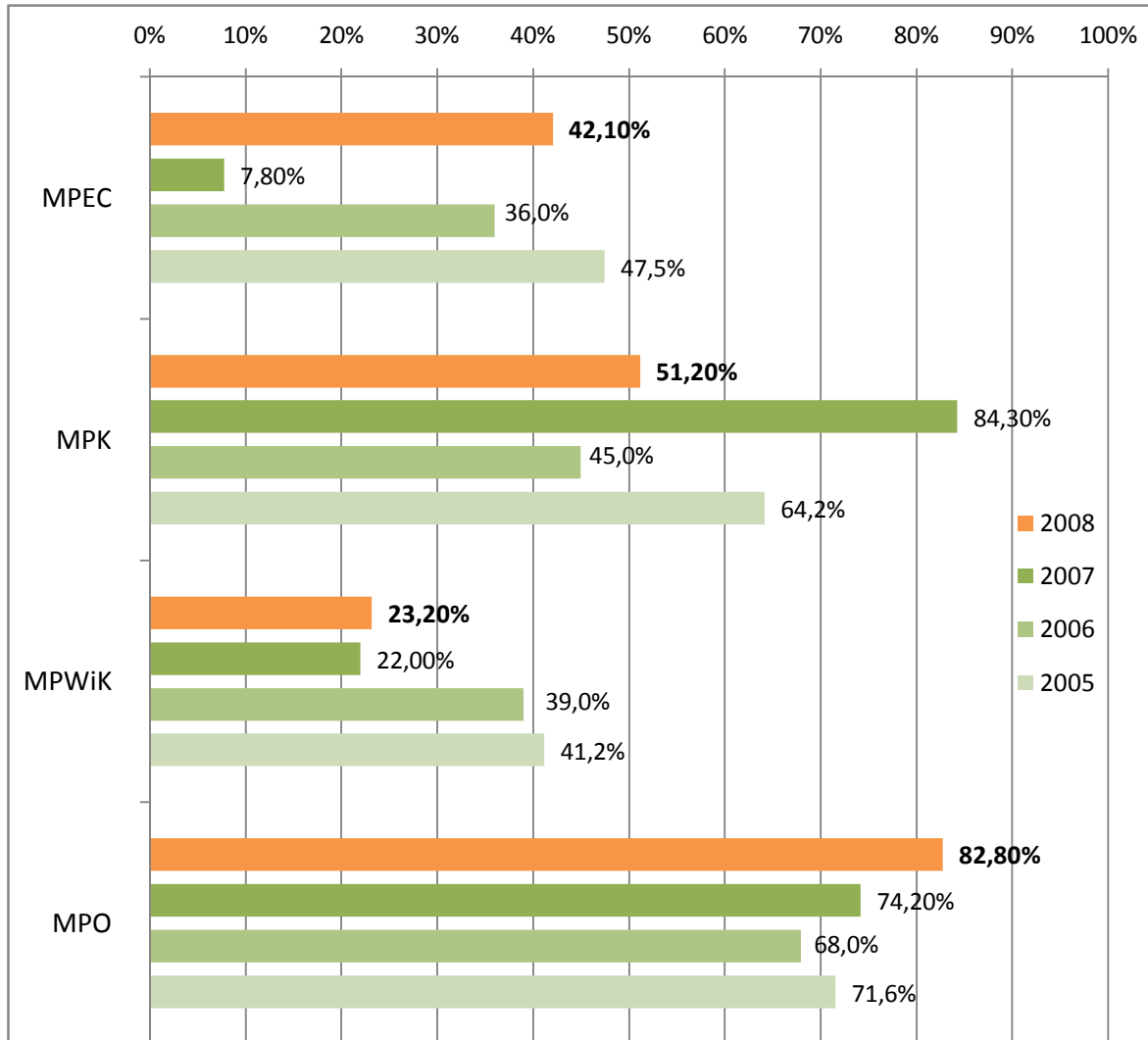
Na stopień ubóstwa silnie mogą również wpłynąć podwyżki opłat za przejazdy komunikacją MPK. Wzrost tych opłat o 1% może spowodować, że w populacji użytkowników komunikacji prawie 19% gospodarstw domowych zostanie objętych stopą ubóstwa. Podobny poziom ubóstwa może charakteryzować sytuację podwyżki opłat za zimną wodę i ścieki, przy jednoprocentowej podwyżce aż 17,1% gospodarstw domowych objęta będzie ubóstwem.

Podwyżki opłat w wysokości do 10% za dostarczanie ciepła przez MPEC spowodują, że 15,1% gospodarstw domowych ogrzewanych z sieci MPEC zostanie objęta ubóstwem, a średni deficyt budżetu domowego wynosić będzie 720 zł.

Wykres 3.1 Ocena usług komunalnych w latach 2004-2008.



Wykres 3.2 Znajomość skrótów nazw miejskich spółek komunalnych (poprawne rozpoznanie nazwy) w latach 2005-2008.



4. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ S.A. - DOSTARCZANIE CIEPŁA

Rozpoznanie skrótu MPEC S.A.: 42% respondentów poprawnie rozszyfrowało skrót MPEC S.A. jako Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej, jest to wynik czterokrotnie wyższy od uzyskanego w zeszłym roku. Dodatkowo 14,1% badanych popełniła w nazwie niewielką pomyłkę odpowiadając: Miejskie Przedsiębiorstwo Energii Ciepłej.

Informacja o MPEC: 11% respondentów przyznało, że w ciągu ostatnich kilku miesięcy zetknęło się z jakąś informacją o MPEC S.A.. Co trzecia osoba widziała te informacje w broszurach dostarczanych do domu, prawie co czwarta osoba spotkała się tymi informacjami w gazetach, a 16,3% w telewizji.

Korzystanie z MPEC S.A.: Prawie 80% badanych gospodarstw domowych korzysta z usług miejskiej sieci ciepłowniczej. Wzrost tego odsetka w porównaniu do roku ubiegłego spowodowany jest większym udziałem mieszkańców bloków w tegorocznej próbie i jest on porównywalny z uzyskiwanym w latach 2004-2006.

Ocena jakości usług MPEC S.A.: Ponad 90% badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej jest zadowolonych z jakości usług MPEC S.A. Podobnie jak w ubiegłym roku, prawie ¼ jest zdecydowanie zadowolona ze świadczonych usług przez MPEC. Odsetek wskazań pozytywnych jest bardzo zbliżony do odsetka wskazań w poprzedniej fali badania. Od roku 2005 notuje się stały wzrost poziomu zadowolenia. **W obecnej fali badań odsetek zadowolonych jest najwyższy jaki zanotowano od roku 2001.**

Odczuwanie wahań komfortu cieplnego: ¾ badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej nie odczuwało w ostatnim sezonie grzewczym wahań komfortu cieplnego spowodowanych awariami. Wynik ten jest lepszy od wskazań w zeszłym roku i najwyższy w czasie edycji badań od roku 2004. Wahania takie odczuło niespełna 10% respondentów.

Porównując wyniki uzyskanych w czterech ostatnich edycjach badania można zauważyć, że subiektywne poczucie odczuwania wahań komfortu cieplnego ma związek z rodzajem zimy.

Korzystanie z ciepłej wody z sieci miejskiej: Coraz więcej gospodarstw domowych korzysta z miejskiej sieci ciepłej wody użytkowej. W obecnej turze badania takich gospodarstw jest prawie 21%. W porównaniu z 2006 rokiem liczba tych gospodarstw domowych podwoiła się.

Zadowolenie z dostaw ciepłej wody z sieci miejskiej: Prawie wszyscy korzystający z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci ciepłowniczej (98,8%) są zadowolonych z jej dostaw. W pełni

zadowolonych jest ponad 72%, a raczej zadowolonych 26%. W porównaniu do wyników z ubiegłorocznej fali badania nastąpił wyraźny wzrost odsetka zdecydowanie zadowolonych klientów.

Cechy idealnego systemu ogrzewania: Podobnie jak we wszystkich poprzednich falach badania dwoma zdecydowanie najczęściej wskazywanymi na pierwszym miejscu cechami idealnego ogrzewania były niskie opłaty (52%) i możliwość regulacji temperatury (26%).

Wizerunek MPEC S.A.: Respondenci korzystający z miejskiej sieci ciepłowniczej jako mocne strony MPEC S.A. wymieniali najczęściej: właściwą temperaturę powietrza w mieszkaniu (37,1%), termin rozpoczęcia sezonu grzewczego (36,4%), możliwość regulacji poszczególnych grzejników (33,3%), stałość temperatury w mieszkaniu (32,7%), bezawaryjność dostarczania ciepła (27,9%), oraz termin zakończenia sezonu grzewczego (26,4%).

W przypadku pierwszego wymienionego aspektu na przestrzeni lat 2002 – 2007 można zauważyć tendencję wzrostową. W bieżącym roku wszystkie aspekty wymieniane jako mocne strony, oprócz tego najważniejszego wspomnianego wcześniej zanotowały spadek wskazań. W porównaniu z rokiem ubiegłym zmienił się też ranking mocnych stron MPEC. Najsilniejszy spadek odnotowała kategoria „termin zakończenia sezonu grzewczego”, w poprzednim roku znajdowała się na miejscu drugim jako mocna strona, a obecnie znajduje się na miejscu szóstym.

Stosowanie dodatkowego ogrzewania: Jedynie 11% respondentów korzystających z ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej stosowało w ostatnim sezonie grzewczym dodatkowe urządzenia do dogrzewania. Jest to najniższy poziom wskazań jaki zanotowano w czasie prowadzenia wcześniejszych edycji tych badań od roku 2005. W porównaniu do poprzedniej fali badania nastąpił spadek odsetka osób dogrzewających mieszkania dodatkowymi urządzeniami o siedem punktów procentowych. Biorąc pod uwagę odpowiedzi respondentów w poszczególnych dzielnicach Krakowa najczęściej dogrzewali mieszkania mieszkańcy dzielnic: Stare Miasto, Zwierzyniec oraz Prokocim Bieżanów.

Obniżanie temperatury: Nieco ponad połowa (51,4%) respondentów korzystających z ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej przyznała, że w ostatnim sezonie grzewczym otwierała okna w celu obniżenia temperatury. Odsetek ten jest wyższy niż w roku ubiegłym kiedy w sezonie grzewczym stosowanie takiego sposobu obniżania temperatury zadeklarowało około 44% badanych gospodarstw domowych ogrzewanych przez MPEC S.A.

Biorąc pod uwagę odpowiedzi respondentów w poszczególnych dzielnicach Krakowa zdecydowanie najczęściej otwierali okna mieszkańcy dzielnicy Podgórze.

Wydatki na ogrzewanie: Średnia wysokość miesięcznych wydatków na centralne ogrzewanie wszystkich gospodarstw ogółem osób korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej wyniosła 105,43 zł i jest to wartość najniższa w porównaniu ze wszystkimi poprzednimi edycjami badania. Stanowi ona zarazem najniższy zanotowany dotychczas procent dochodu (3,81%). Uzyskany wynik należy tłumaczyć odmiennym od zeszłorocznego rozkładem rodzajów gospodarstw domowych w próbie. W roku 2007 przebadano dużą liczbę właścicieli domów jednorodzinnych, natomiast w tegorocznej edycji badania większość ankietowanych stanowili mieszkańcy bloków. Średnie wydatki na centralne ogrzewanie w gospodarstwach osób pracujących były minimalnie wyższe niż w gospodarstwach osób niepracujących (średnie odpowiednio: 105,95 oraz 105,43 zł).

Subiektywne poczucie obciążenia kosztami centralnego ogrzewania: Wśród respondentów korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej łącznie 65,4% uznaje wydatki na ogrzewanie za spore, duże lub bardzo duże. Jest to odsetek porównywalny z zanotowanym w 2007 roku, wynoszącym 63,6%. Wśród respondentów korzystających z innego źródła ogrzewania, zdanie takie wyraziło aż 77,9% badanych, czyli 8% więcej niż w roku ubiegłym.

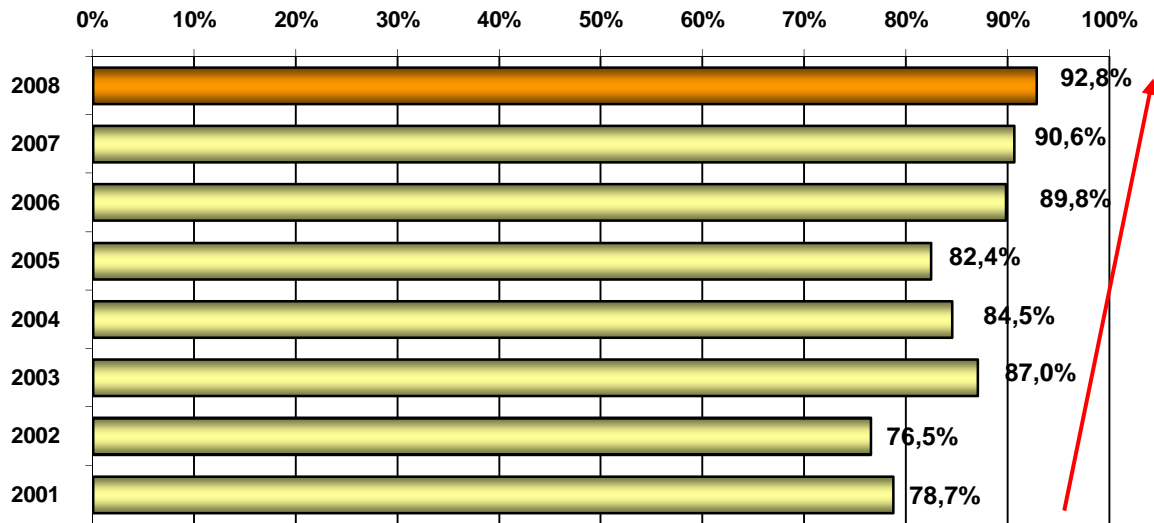
Porównując subiektywne odczucie obciążenia wydatkami na opłaty związane z ogrzewaniem wśród respondentów korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej zaobserwować można coraz rzadsze określanie tych wydatków jako bardzo dużych, najbardziej obciążających miesięczny budżet domowy. Jednak w roku 2008 znacznie (o ponad 10 punktów procentowych w porównaniu z rokiem 2007) wzrosła liczba respondentów określających te wydatki jako duże, dotkliwie odczuwalne finansowo.

Akceptacja podwyżek: Około 85% respondentów, którzy korzystają z ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej nie jest skłonnych zaakceptować podwyżki opłat za ogrzewanie. W porównaniu do poprzedniej fali badania odsetek ten nieco wzrósł (o około 9 punktów procentowych).

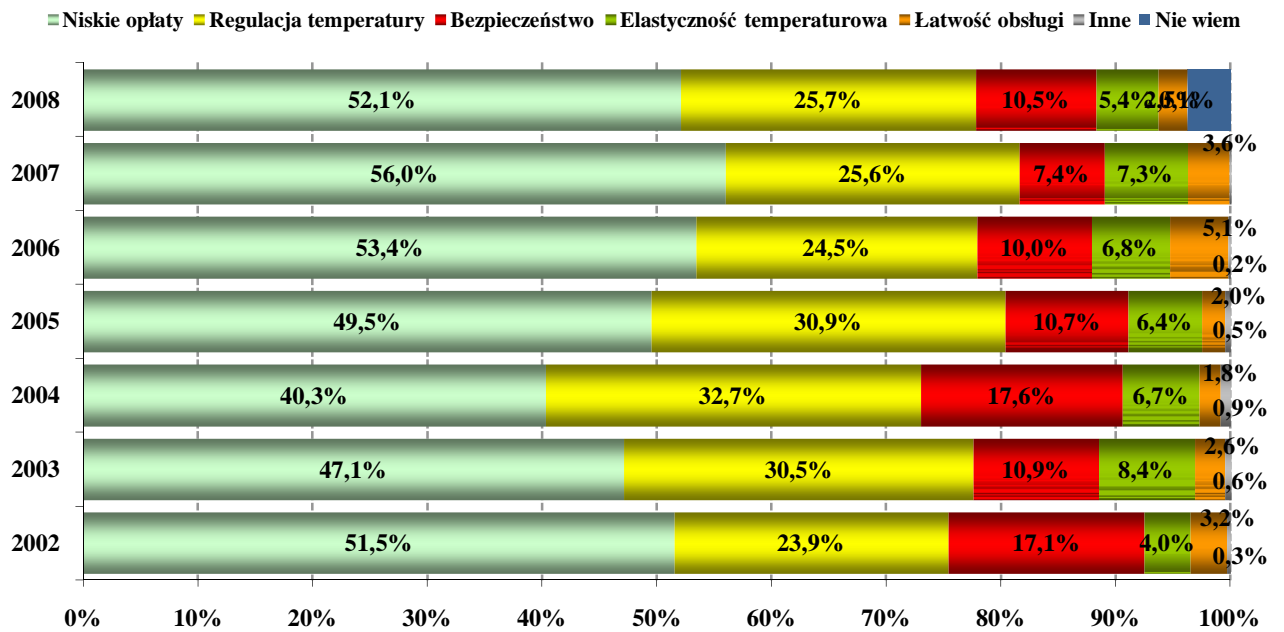
Znacznie częstsze (w porównaniu z rokiem 2007) postrzeganie wydatków na centralne ogrzewanie jako dużych, dotkliwie obciążających budżet domowy przekłada się na coraz mniejszą deklarowaną gotowość ponoszenia większych wydatków związanych z podwyżkami opłat na ogrzewanie.

Stopa ubóstwa: W przypadku opłat za centralne ogrzewanie z sieci miejskiej wzrost stopy ubóstwa (liczby gospodarstw domowych posiadających dochód na jedną osobę mniejszy od najniższej emerytury/renty) nastąpi po wprowadzeniu podwyżek o 30% i większych. Pomimo, że podwyżki rzędu od 1 do 10% nie powodują zwiększenia się stopy ubóstwa, to wywołują niewielki wzrost luki dochodowej.

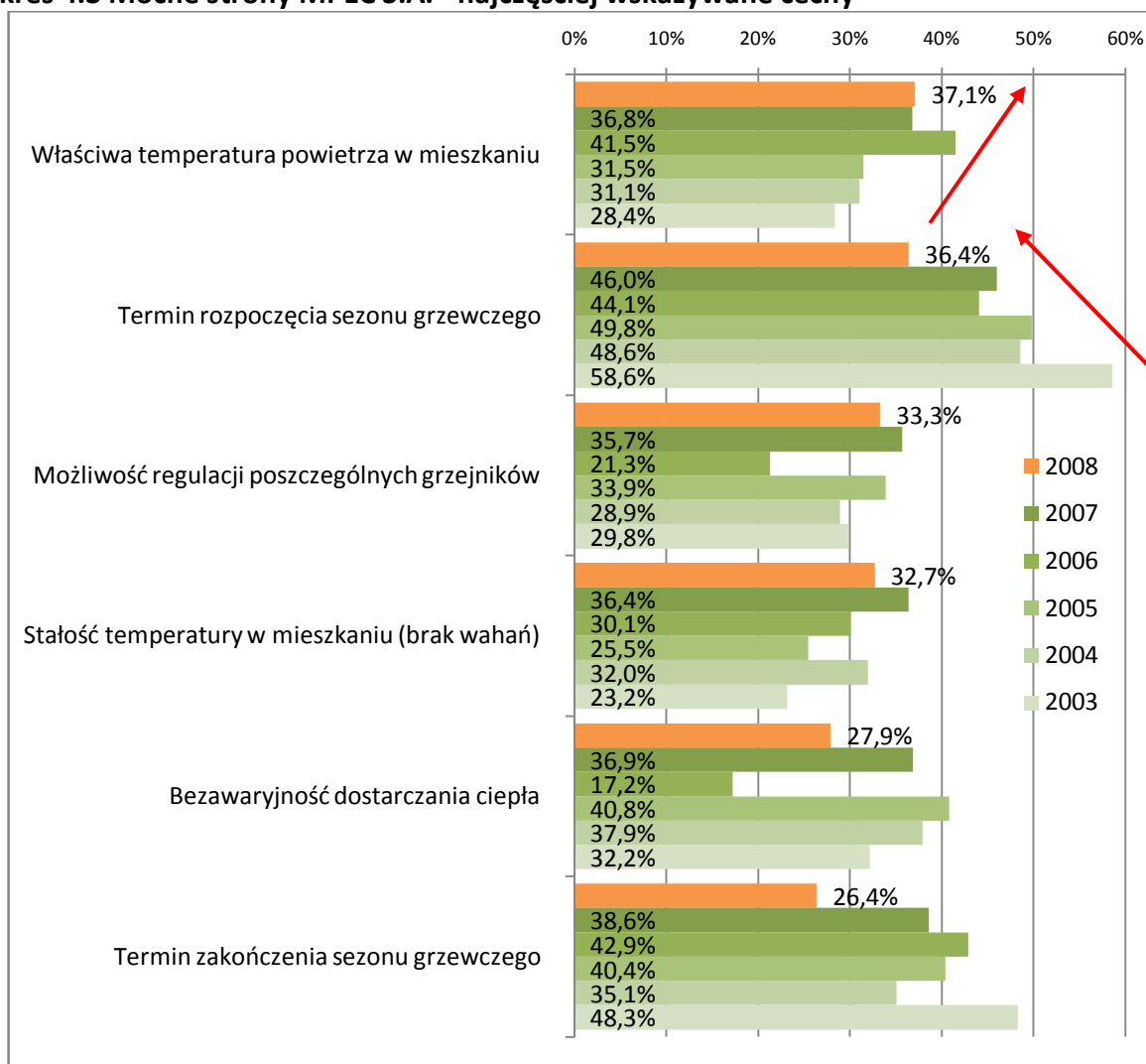
Wykres 4.1 Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskaźników pozytywnych



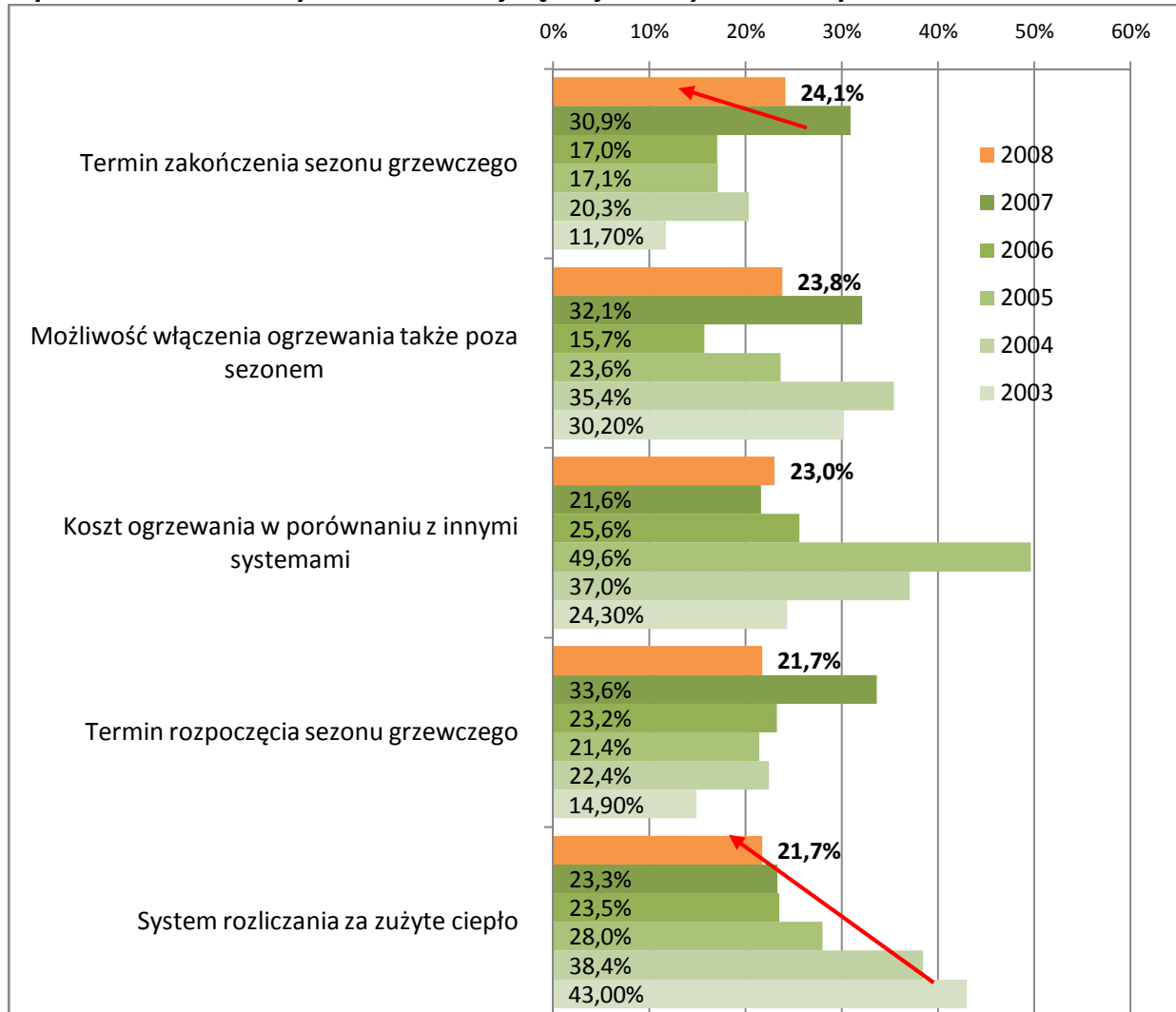
Wykres 4.2 Cechy idealnego ogrzewania w latach 2002-2008.



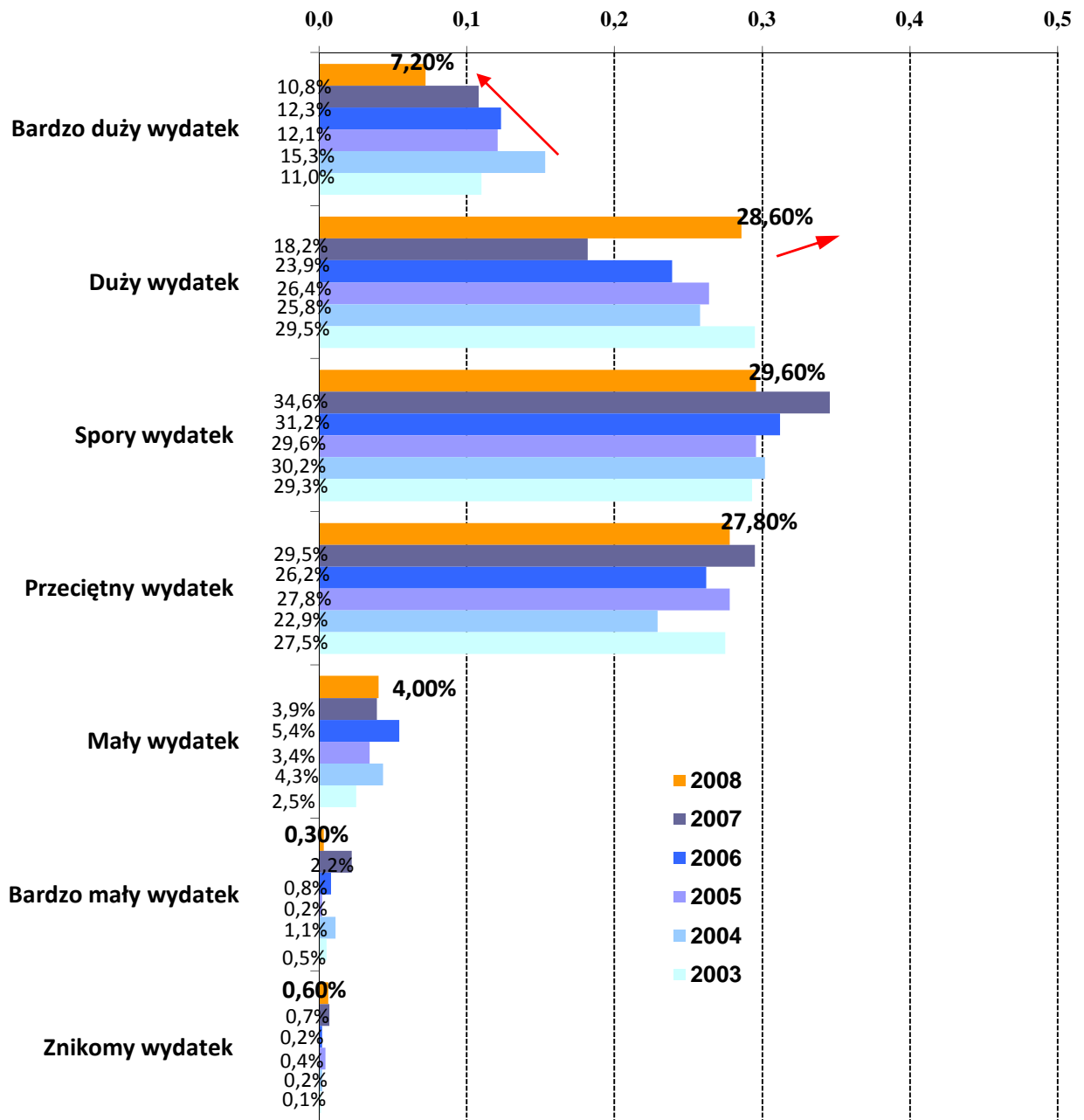
Wykres 4.3 Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy



Wykres 4.4 Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy



Wykres 4.5 Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie – osoby korzystające z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S. A.



5. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI S.A. - DOSTARCZANIE ZIMNEJ WODY I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

Rozpoznanie nazwy: Skrót MPWiK S.A. poprawnie rozszyfrowało 23,2% respondentów, jest to zbliżony wynik jak w roku ubiegłym. Skrót ten nadal jest najgorzej rozpoznawalnym skrótem wśród badanych spółek miejskich.

Korzystanie z MPWiK S.A.: W prawie wszyscy badani (98,9%) reprezentują gospodarstwa domowe, w których źródłem zimnej wody jest miejska sieć wodociągowa. Jest to poziom notowany w latach 2002 do 2006. Nieznaczny wzrost tego odsetka w porównaniu do ubiegłego roku jest spowodowany większym odsetkiem domów jednorodzinnych, które znalazły się wówczas w próbie.

Chęć podłączenia do sieci wodociągowej: Osoby nie podłączone do sieci wodociągowej, raczej nie chcą się podłączyć do niej. Wśród 15 niepodłączonych gospodarstw tylko dwa byłyby skłonne na podłączenie.

Posiadanie licznika wody: Sukcesywnie zwiększa się liczba gospodarstw domowych wyposażonych w licznik wody, obecnie prawie $\frac{3}{4}$ ogółu respondentów posiada wodomierz w swoim mieszkaniu.

Zużycie wody: Ponad 90% badanych posiadających wodomierz oszacowało, że przeciętnie w ciągu miesiąca zużywa do 19m³ wody (jest to wzrost o 3 punkty procentowe w porównaniu do poprzedniej fali badania). Średnie miesięczne zużycie wody wyniosło 4,3 m³ i w porównaniu z rokiem ubiegłym zmniejszyło się o 0,37 m³.

Plany oszczędzania wody: Prawie 69% badanych nie planuje w ciągu najbliższego roku podjęcia kroków mających na celu zmniejszenie zużycia wody w gospodarstwie domowym. Odsetek ten jest niższy od zanotowanego w 2007 roku o ponad 10 punktów procentowych. Najczęściej wymienianym jako planowany sposób oszczędzania wody była instalacja wodomierza (6,1%), podobnie jak to miało miejsce w latach ubiegłych.

Korzystanie z sieci kanalizacyjnej: 97,2% gospodarstw domowych objętych badaniem odprowadza ścieki do miejskiej sieci kanalizacyjnej. Wyniki te zbliżone są do danych uzyskanych w latach 2003 do 2006.

Chęć podłączenia do sieci kanalizacyjnej: Większość gospodarstw posiadających szambo chciałoby korzystać z miejskiej sieci kanalizacyjnej (86,1%). Jest to odsetek porównywalny z wynikami badań w latach 2002 do 2005.

Ocena jakości wody i jakości jej dostarczenia: Poziom akceptacji walorów smakowo – zapachowych wody pitnej wśród osób korzystających z miejskiej sieci wodociągowej w roku obecnym jest niższy niż w ostatnich dwóch latach. W prawdzie ponad połowa badanych (62,3%) akceptuje smak i zapach wody, to w latach ubiegłych ten wskaźnik przekraczał 70%.

Podobnie jak w latach ubiegłych badani oceniając różne aspekty związane z jakością wody oraz jakością jej dostarczania nadal najwyżej oceniają stałość dostaw wody (średnia ocen: 8,76), ciśnienie wody w sieci (8,56) oraz szybkość usuwania awarii sieci wodociągowej (8,08). W porównaniu z ostatnią falą badania respondenci oceniali te aspekty nieco wyżej, na poziomie z roku 2005. Podobnie jak we wcześniejszych falach badań najniżej oceniono smak wody (6,89) i jest to najniższa ocena w ostatnich trzech latach. Trzeba jednak zaznaczyć, że średnie odchylenie standardowe w tym wypadku wynosiło aż 2,4 co oznacza, że rozbieżność opinii wśród badanych była bardzo duża.

Ocena możliwości zgłaszania odczytów przez stronę internetową MPWiK S.A.: Spośród badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci wodociągowej prawie co drugi uważa, że możliwość zgłaszania odczytów stanu licznika wody poprzez stronę internetową to dobre rozwiązanie. Co piąty badany nie potrafi się ustosunkować do tej kwestii, a 14% badanych uważa, że to jest złe rozwiązanie. Zwolennicy możliwości zamieszczania stanów wodomierzy przez stronę internetową tworzą porównywalną w kolejnych falach badań grupę około 60%.

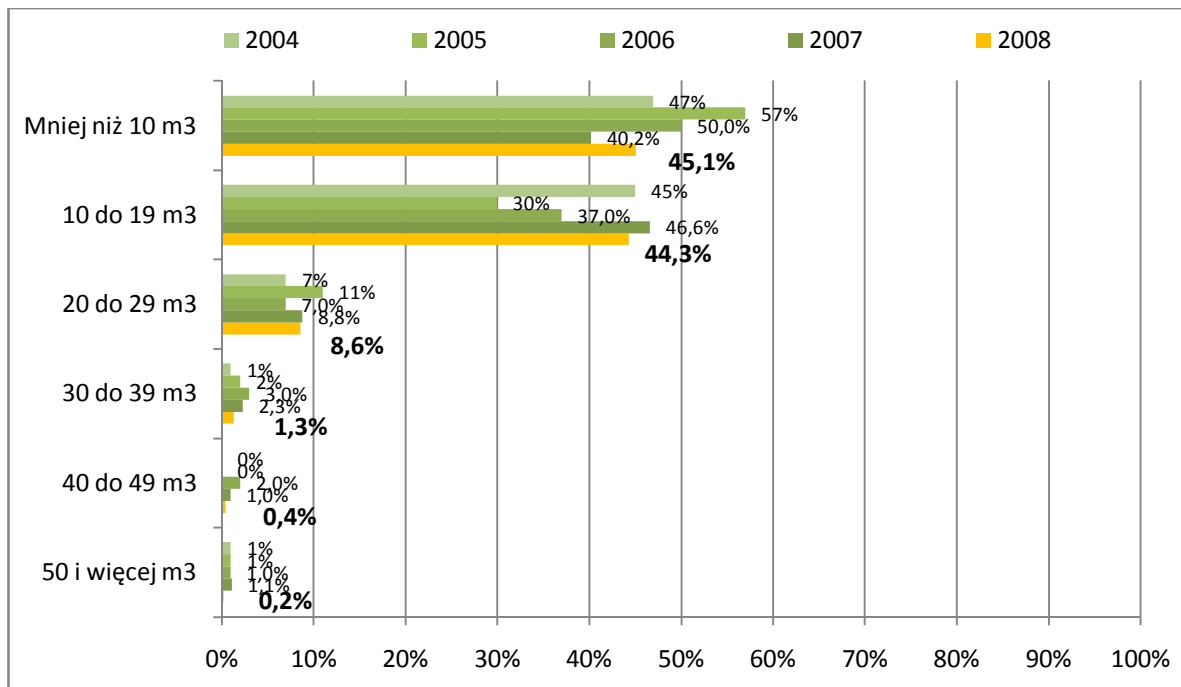
Wydatki na opłaty za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków: Średnia wysokość miesięcznych wydatków na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wśród wszystkich gospodarstw domowych osób korzystających z miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej wyniosła 70,23 zł, co stanowi 2,45% dochodu gospodarstwa domowego. W porównaniu do poprzedniej edycji badania jest to porównywalna kwota.

Subiektywne poczucie obciążenia kosztami: Prawie 44% respondentów korzystających z sieci wodno – kanalizacyjnej określiło wydatki za dostawę wody i odprowadzanie ścieków za wydatek przeciętny. W porównaniu z wynikami z poprzedniej edycji badania wyraźnie widać spadek odetka osób oceniających koszty związane z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków za wydatki duże.

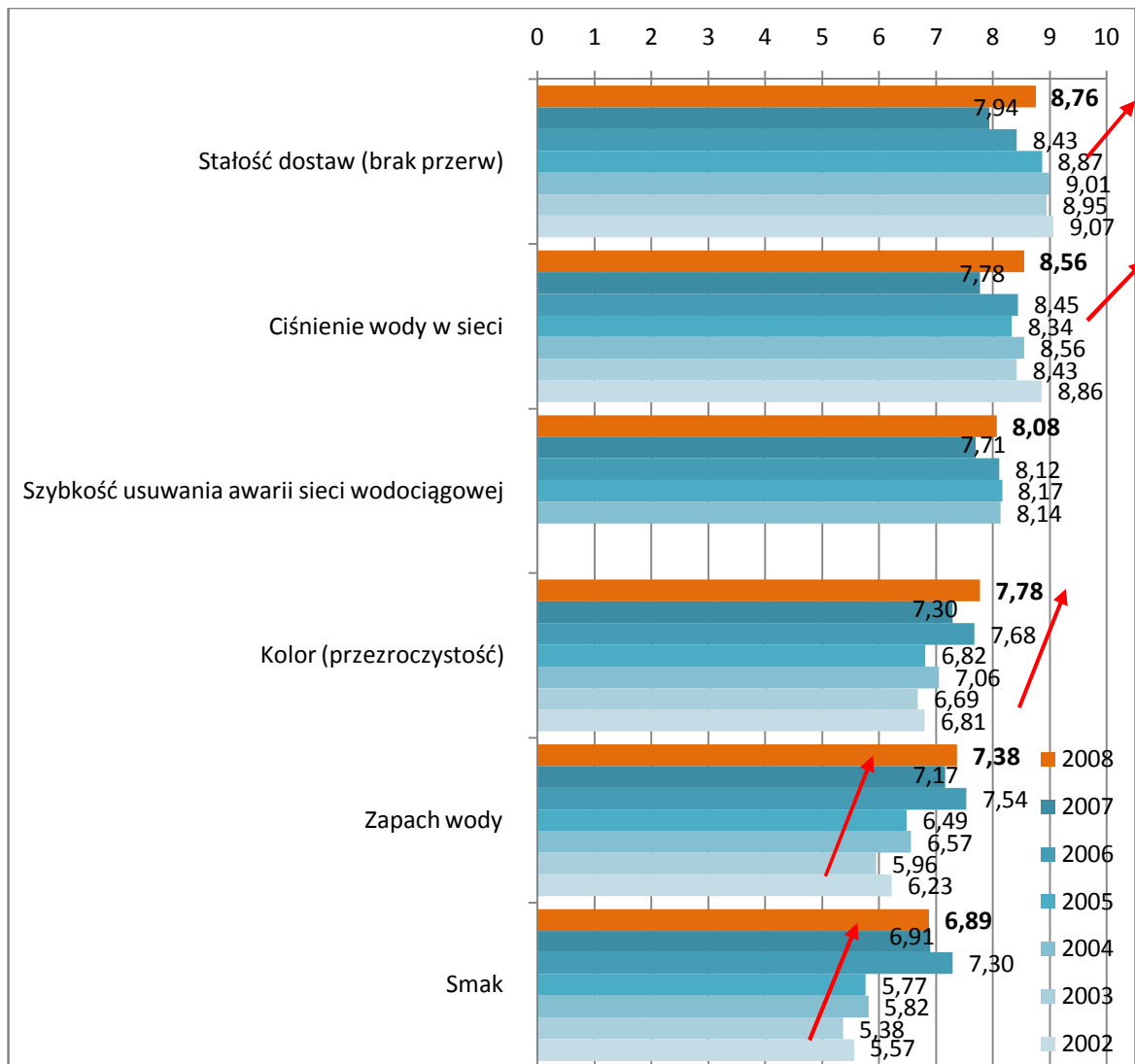
Akceptacja podwyżek: Zdecydowana większość badanych (80,9%) nie jest skłonna zaakceptować podwyżek opłat tytułem dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Ponad 9% badanych jest w stanie zaakceptować podwyżkę nie wyższą niż 3 zł. Porównując wyniki z lat ubiegłych, można zaobserwować tendencję wskazującą na wzrost braku akceptacji dla podwyżek.

Stopa ubóstwa: W przypadku opłat za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków znaczący wzrost stopy ubóstwa (liczby gospodarstw domowych posiadających dochód na jedną osobę mniejszy od najniższej emerytury/renty) nastąpi po wprowadzeniu podwyżek o 30% i większych. Podwyżki do 10% spowodują zwiększenie się liczby gospodarstw domowych objętych ubóstwem o 0,2%.

Wykres 5.1 Deklarowane miesięczne zużycie wody w gospodarstwie domowym w latach 2004-2008.



Wykres 5.2 Ocena jakości dostarczania wody i jej jakości



6. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO OCZYSZCZANIA SP. Z O.O. – WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW KOMUNALNYCH.

Korzystanie z usług MPO Sp. z o.o.: W 85,5% gospodarstw domowych odpady wywożone są przez MPO sp. z o.o. (w 2007 roku odsetek ten wyniósł 78,9%). Inne firmy obsługują 5,3% gospodarstw domowych.

Znajomość strony internetowej MPO Sp. z o.o.:

Znajomość strony internetowej zadeklarował identyczny odsetek respondentów jak w roku ubiegłym – 5,4%.

Ocena aspektów pracy MPO sp. z o.o. i jego pracowników: Spośród ocenianych aspektów pracy MPO sp. z o.o. oraz jego pracowników najwyższe średnie ocen uzyskały: terminowość (8,36), ogólna jakość usług (8,25) oraz czas wykonywania usługi (8,23).

Korzystanie i ocena obsługi w Biurze Obsługi Klienta MPO Sp. z o.o.: Z usług Biura Obsługi Klienta korzystało w 2008 roku 4% klientów MPO Sp. z o.o. (w 2007 roku: 12,1%). Ocena pracy BOK jest pozytywna: łącznie 54,4% respondentów, którzy kiedykolwiek korzystali z usług Biura ocenia ją bardzo wysoko lub wysoko (wzrost pozytywnych ocen o ok. 4 punkty procentowe w porównaniu z ubiegłym rokiem), natomiast około 34,8% ocenia ją jako przeciętną.

Wysokość wydatków za wywóz odpadów: Średnia wysokość miesięcznych wydatków na wywóz odpadów komunalnych wśród wszystkich gospodarstw domowych osób korzystających z usług MPO SP. Z O.O. wyniosła 15,41 zł. Wartość ta jest wyższa o około 3 zł od zanotowanej w roku 2006 i o tyle niższa niż w roku ubiegłym.

Nie można jednak z tych wyników wyciągać wniosku, że opłaty za wywóz odpadów zmalały, gdyż w próbie w roku 2007 znajdowała się większa liczba mieszkań wielkopowierzchniowych oraz większa liczba osób w gospodarstwach domowych, a te czynniki bardzo silnie wpływają na wysokość wydatków.

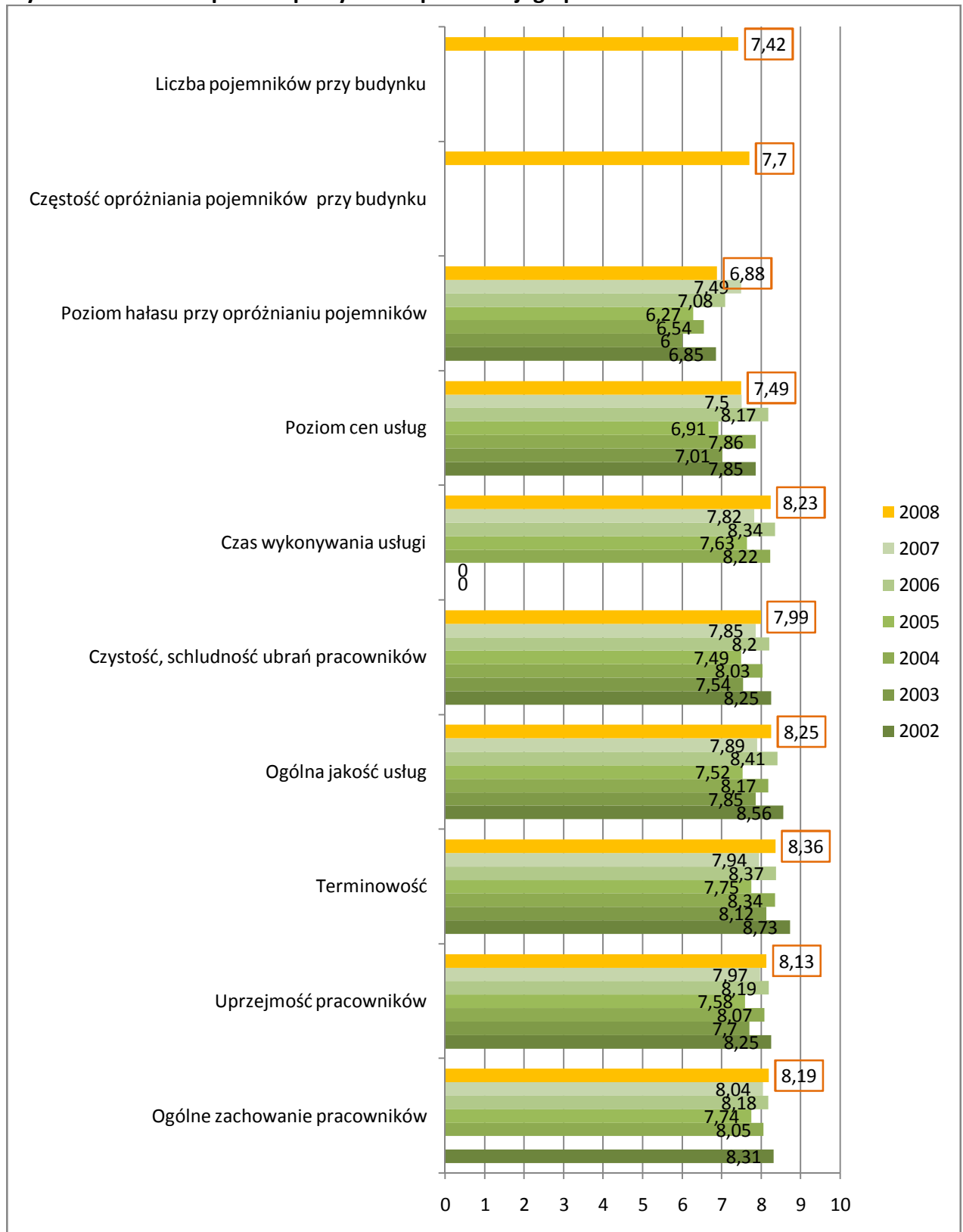
Średnie miesięczne wydatki w gospodarstwach osób pracujących obsługiwanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. były nieznacznie wyższe niż w gospodarstwach domowych osób niepracujących (średnie odpowiednio: 16,7 zł oraz 15,89 zł).

Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami za wywóz odpadów:

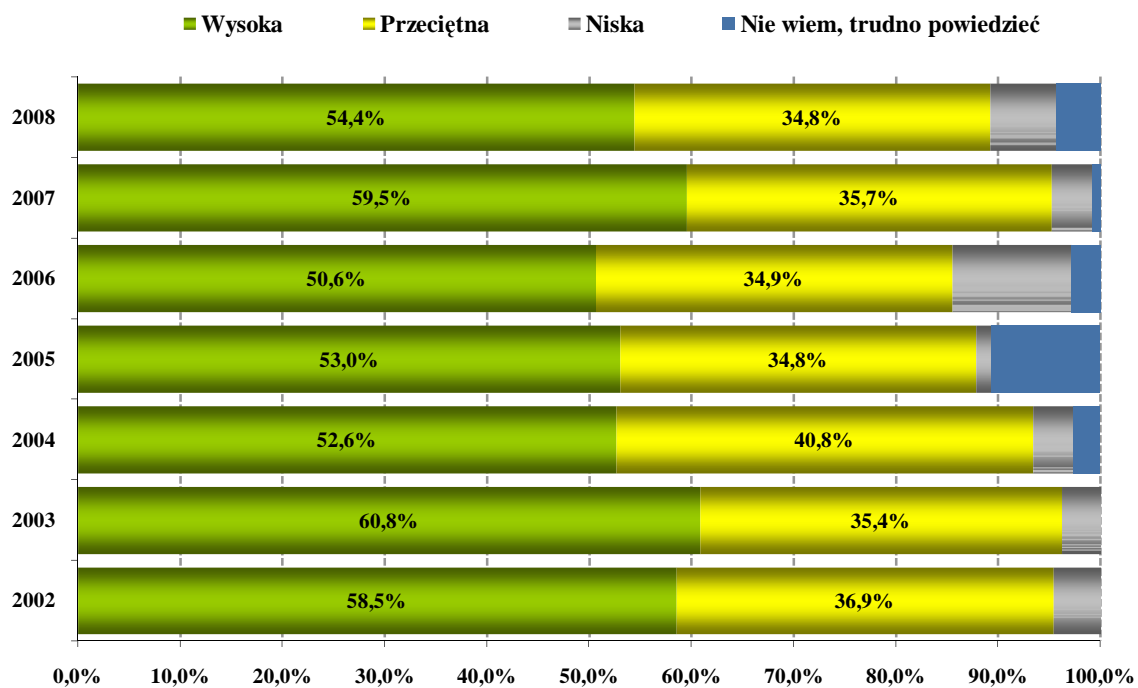
Największy odsetek respondentów korzystających z MPO sp. z o.o. (46,5%) uważa koszty usuwania odpadów za wydatek przeciętny, natomiast 21,9% za mały. **W porównaniu z rokiem ubiegłym dwukrotnie zwiększyła się grupa osób, które uważają, że wydatki za wywóz śmieci to duże obciążenie dla gospodarstwa domowego** (było 8,5%, a jest 20,8%). Trzeba jednak zwrócić uwagę, że zdecydowana większość badanych nie akceptuje podwyżek kosztów dla żadnej z badanych usług komunalnych.

Stopa ubóstwa: W przypadku podwyżek opłat przez MPO za wywóz i składowanie odpadów komunalnych wzrost stopy ubóstwa (liczby gospodarstw domowych posiadających dochód na jedną osobę mniejszy od najniższej emerytury/renty) nastąpi dopiero po wprowadzeniu podwyżki o 300% (o 0,9 punkta procentowego wzrośnie przy takiej podwyżce odsetek gospodarstw będących poniżej progu ubóstwa wśród korzystających z usług MPO).

Wykres 6.1 Ocena aspektów pracy MPO sp. z o.o. i jego pracowników - średnie



Wykres 6.2 Ocena obsługi w BOK MPO Sp. z o.o.



7. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE – KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE.

7.1. Komunikacja miejska w Krakowie

Mocne strony komunikacji miejskiej w Krakowie: najwyższe średnie oceny uzyskały takie aspekty jak: częstotliwość kursowania w dni powszednie (tramwaje 7,89; autobusy 7,52) oraz dogodność rozmieszczenia przystanków (7,71 – tramwaje, 7,61 – autobusy).

Słabe strony komunikacji miejskiej w Krakowie: najniższe średnie ocen tak w przypadku tramwajów jak i autobusów uzyskały następujące aspekty: możliwość jazdy niezatłoczonym pojazdem (tramwaje 6,15, autobusy 5,82) oraz oddziaływanie hałasu, wibracji, spalin, kurzu (tramwaje 6,18, autobusy 5,99).

Wydatki: średnia wysokość wydatków na komunikację miejską wśród wszystkich gospodarstw domowych korzystających ze środków komunikacji miejskiej częściej niż raz w tygodniu wyniosły 102,26 zł. Pozostaje na porównywalnym poziomie do roku ubiegłego.

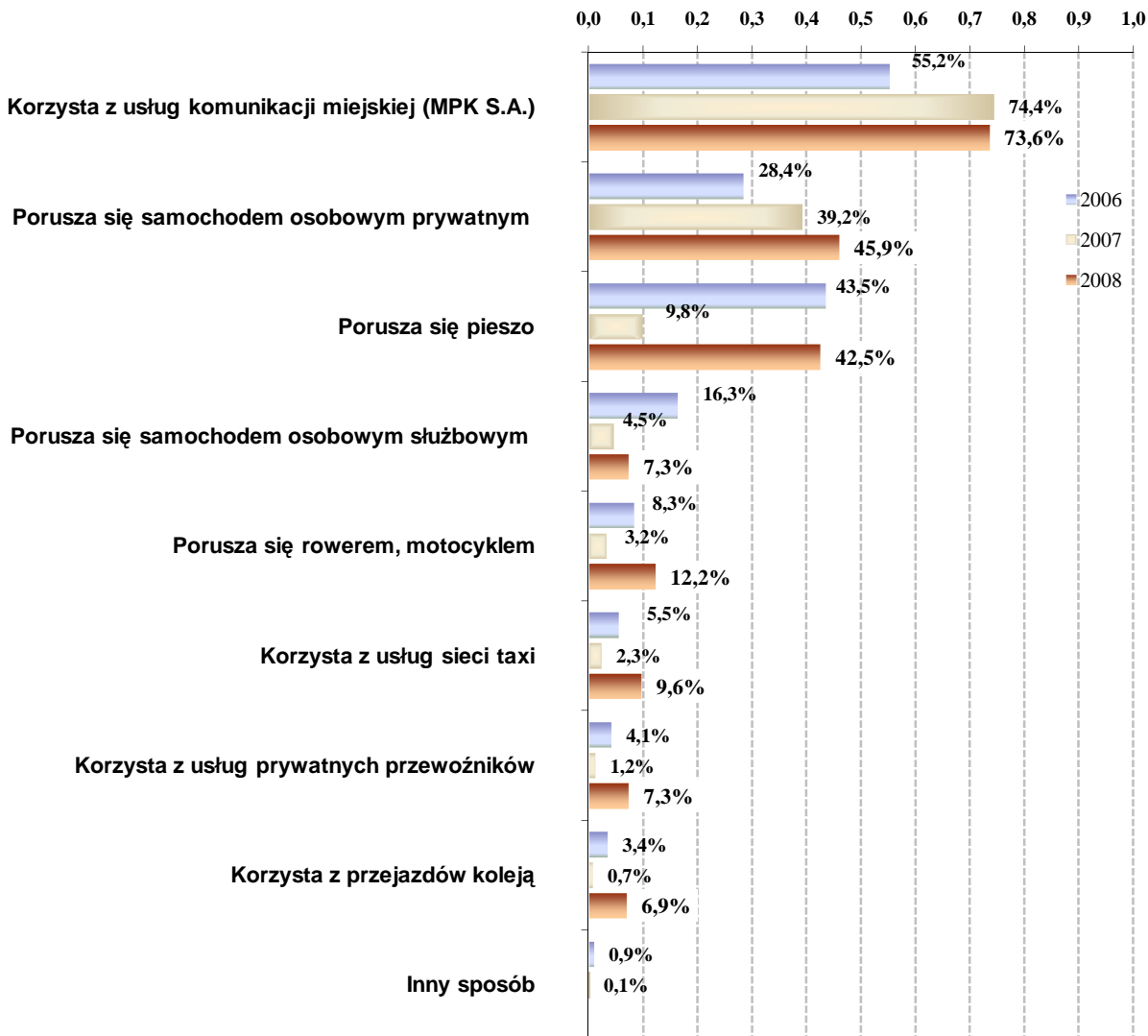
Preferowane formy biletów: najbardziej popularną formą biletów w tegorocznej edycji badania okazały się bilety miesięczne – 50% ogółu objętych badaniem gospodarstw domowych, 44% korzysta z biletów jednorazowych, a 9% z czasowych.

Usługa Tele-bus: Zdecydowanej większości respondentów nie jest znana usługa Tele-bus funkcjonująca na terenie Rybitw i Podwierzbia. Skorzystało z niej jedynie 3% ankietowanych, 97% badanych nigdy nie było klientami w zakresie tej usługi. Do skorzystania z w/w oferty w największym stopniu skłoniła respondentów możliwość zadzwonienia po autobus w momencie, gdy zaistniała taka potrzeba.

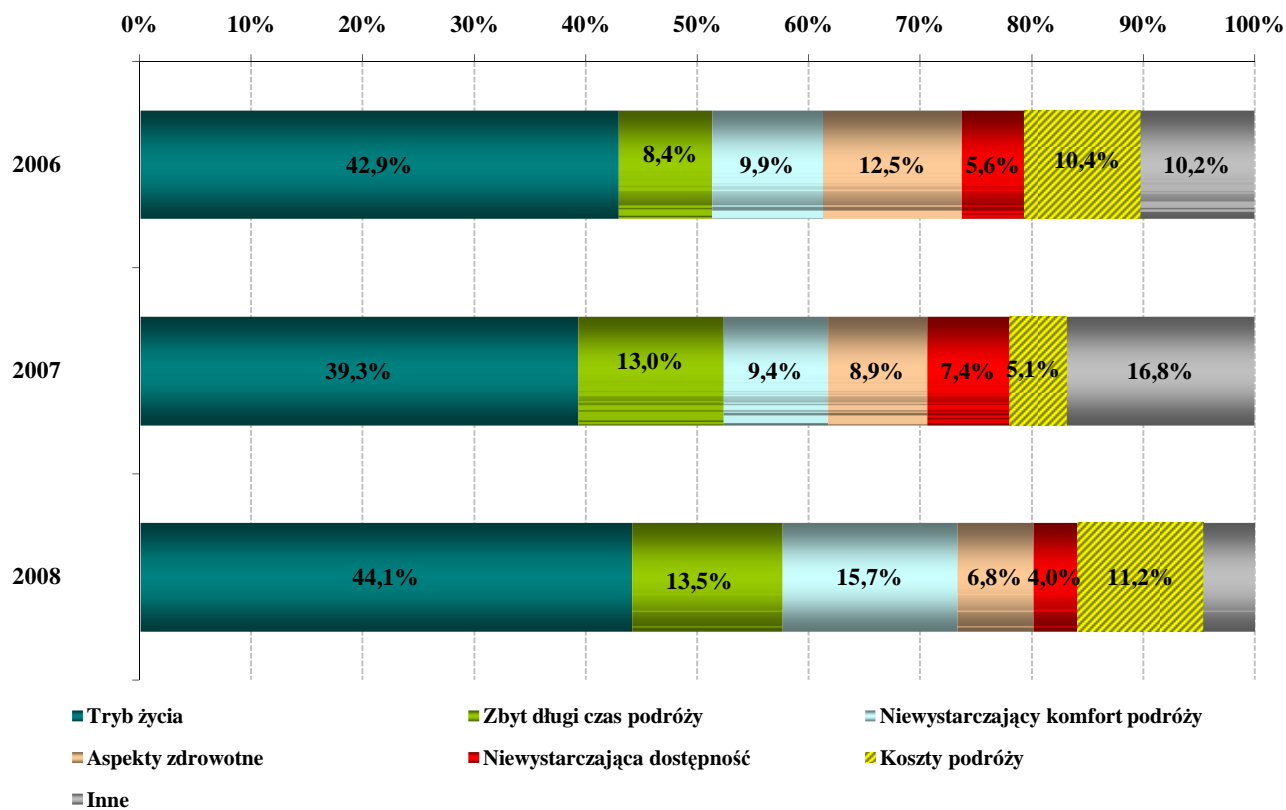
Akceptacja podwyżek: tylko 6% respondentów podróżujących komunikacją miejską częściej niż raz w tygodniu zadeklarowało skłonność do akceptacji podwyżek w zamian za skrócenie czasu przejazdu do podstawowych celów podróży. Odsetek osób akceptujących podwyżki zmalał dwukrotnie w porównaniu z ubiegłym rokiem.

Przewidywane skutki podwyżek: wzrost stopy ubóstwa (liczby gospodarstw domowych posiadających dochód na jedną osobę mniejszy od najniższej emerytury/renty) nastąpi już po wprowadzeniu podwyżek o 1% i osiągnięciu poziom 18,9%.

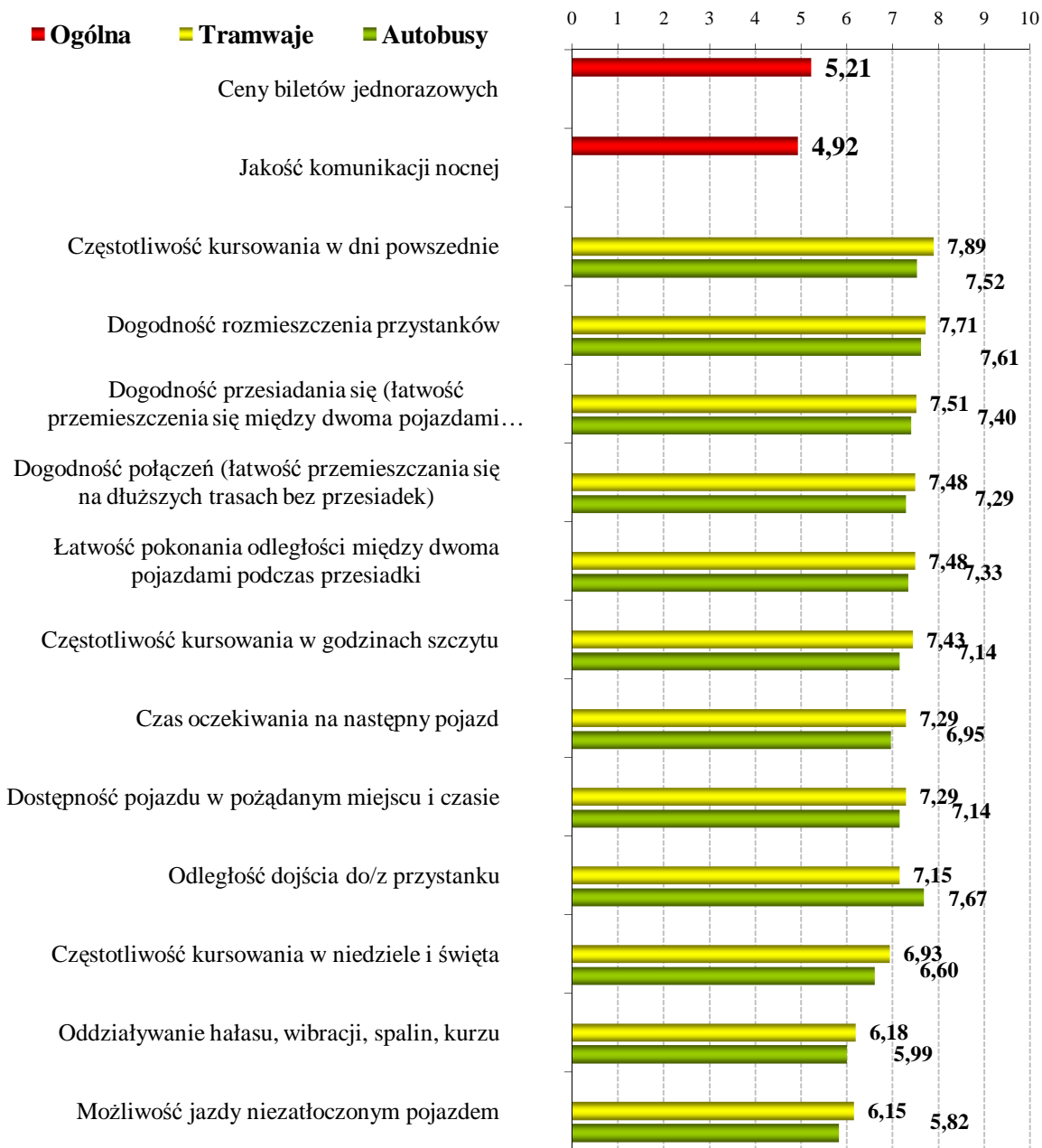
Wykres 7.1.1 Sposób poruszania się po Krakowie – głowy gospodarstw domowych.



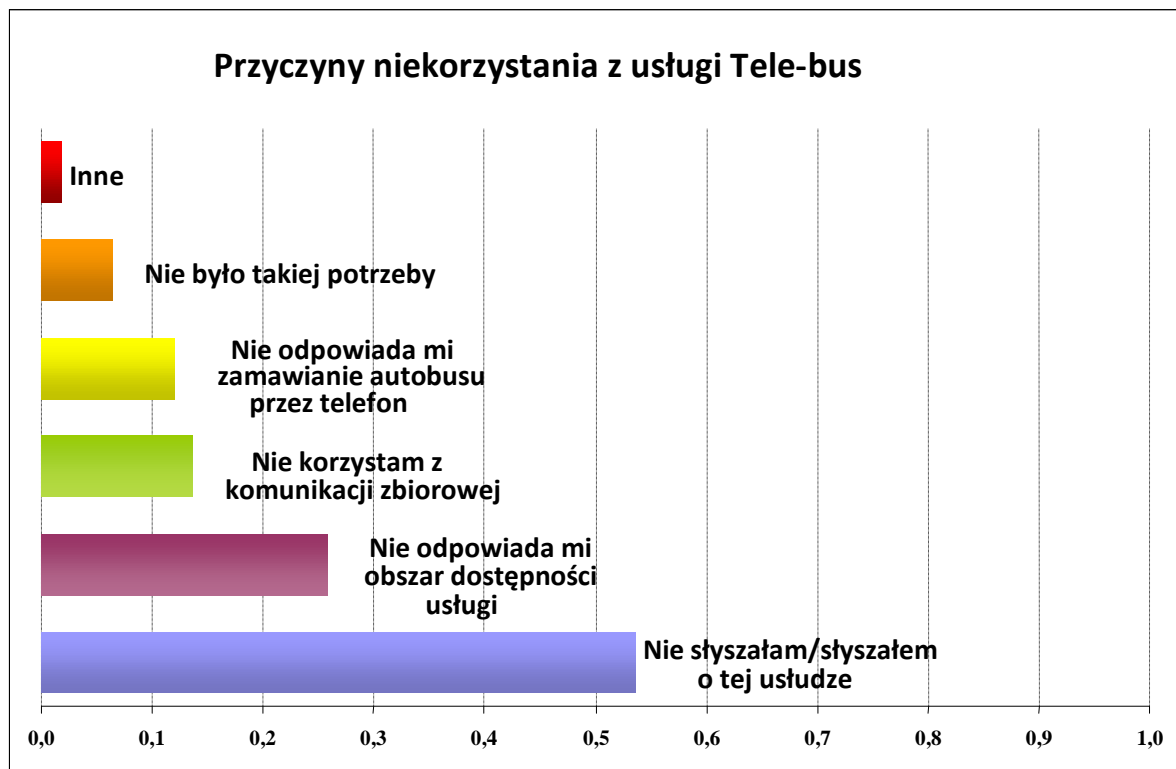
Wykres 7.1.2 Przyczyny rzadkiego korzystania lub niekorzystania z komunikacji miejskiej



Wykres 7.1.3 Ocena aspektów komunikacji miejskiej



Wykres 7.1.4 Usługa Tele-bus



7.2. Usługi MPK S.A. w zakresie komunikacji miejskiej.

Ocena usług komunikacji autobusowej MPK: W odniesieniu do autobusów na I i II pozycji znalazły się następujące aspekty: czytelność i łatwość zrozumienia rozkładu jazdy na przystanku (8,25), czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii) (8,24).

Ocena komunikacji tramwajowej MPK: W odniesieniu do tramwajów na I i II pozycji znalazły się następujące aspekty: czytelność i łatwość zrozumienia rozkładu jazdy na przystanku (8,31), czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii) (8,22).

Ocena informacji o zmianach tras i objazdach – czy są wystarczające i czytelne: Zdecydowana większość respondentów (85%) uważa informacje o zmianach tras i objazdach za wystarczające i czytelne. W porównaniu z poprzednią falą badania odsetek ankietowanych udzielających pozytywnej odpowiedzi na to pytanie nieznacznie spadł (o 8,2%). Respondentów niezadowolonych z jakości informacji o zmianach tras i objazdach pytano o miejsce, w którym takie informacje powinny być wyeksponowane, by jak najlepiej służyły pasażerom. Najczęściej wskazywane miejsca to: przystanki (51,8%), wnętrza pojazdów komunikacji miejskiej (16,2%) oraz Internet (10,5%).

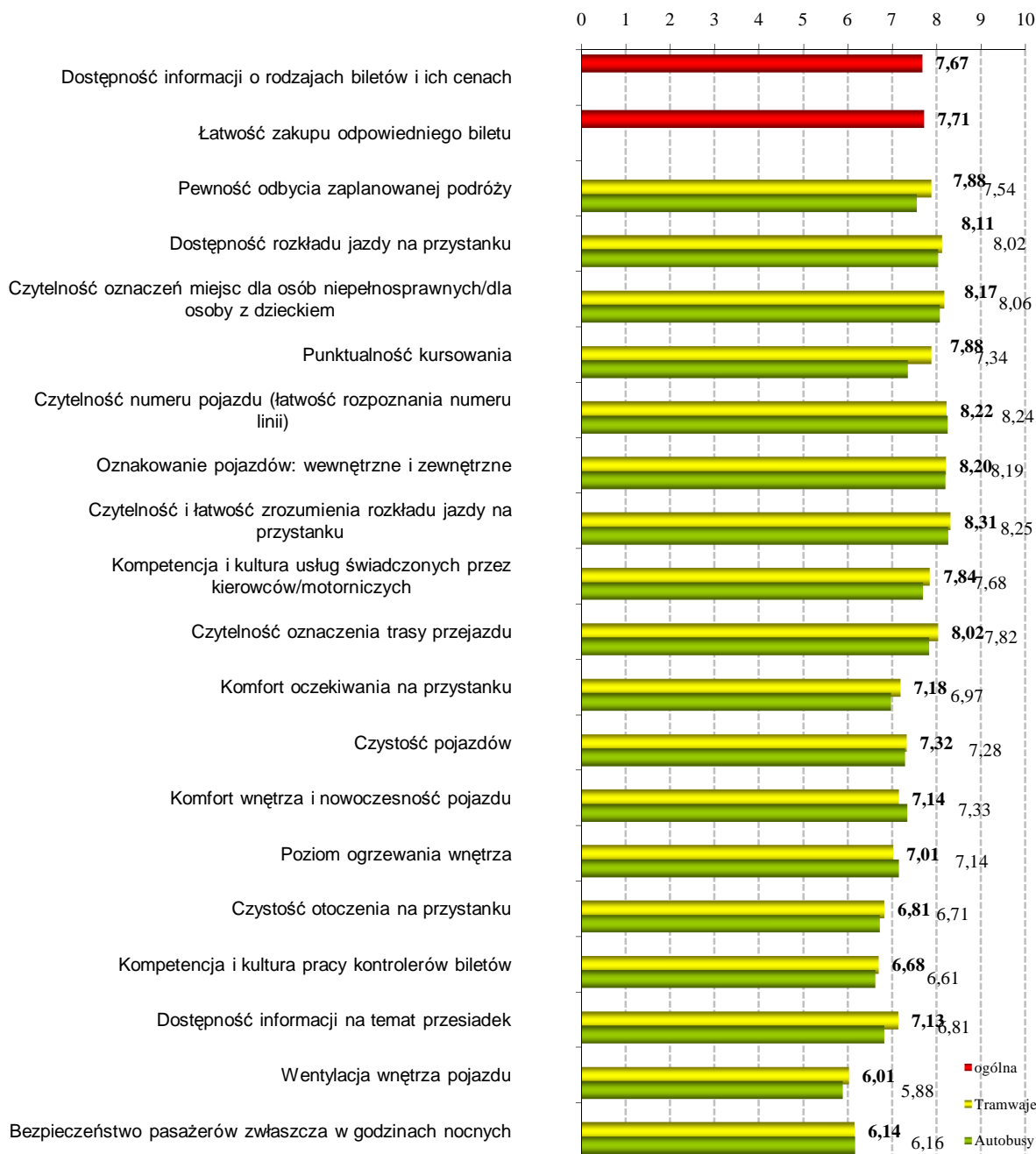
Korzystanie z usługi przewozu rowerów pojazdami komunikacji miejskiej na specjalnym bagażniku: Zdecydowana większość respondentów (96,8%) nie korzystała z usługi przewozu rowerów pojazdami komunikacji miejskiej na specjalnym bagażniku. Ponad połowa z nich nie słyszała o wprowadzeniu takiej możliwości.

Kontrola biletów w pojazdach MPK S.A. w Krakowie: Ponad 77% badanych było poddanych kontroli biletów w pojeździe komunikacji miejskiej w Krakowie. Wśród nich 51,3% uznaje, że takie kontrole są przeprowadzane wystarczająco często.

Korzystanie ze strony internetowej MPK S.A.: Ze strony internetowej MPK S.A. korzysta 38,4% respondentów. Zdecydowana większość (97,6% ankietowanych) poszukuje na niej informacji dotyczących rozkładu jazdy pojazdów komunikacji miejskiej. Około 26% badanych nie korzysta ze strony www.mpk.krakow.pl z powodu braku dostępu do Internetu, 11% ponieważ nie wie o jej istnieniu, a kolejne 24% z innych powodów, wśród których najczęściej wymieniane są: brak potrzeby (65,2%) oraz niekorzystanie z komunikacji (16,7%). W porównaniu z zeszłoroczną falą badania aż o 13 punktów procentowych spadł odsetek respondentów deklarujących niekorzystanie ze strony internetowej MPK S.A. w Krakowie ze względu na niepodróżowanie komunikacją miejską.

Stosunek do zapowiadania przystanków w pojazdach – czy przeszkadzałoby w podróży: 75% respondentów uważa, że zapowiadanie przystanków w pojeździe komunikacji miejskiej z użyciem urządzeń zapowiadających nie przeszkadza im w podróży.

Wykres 7.2.1 Ocena aspektów usługi MPK S.A.



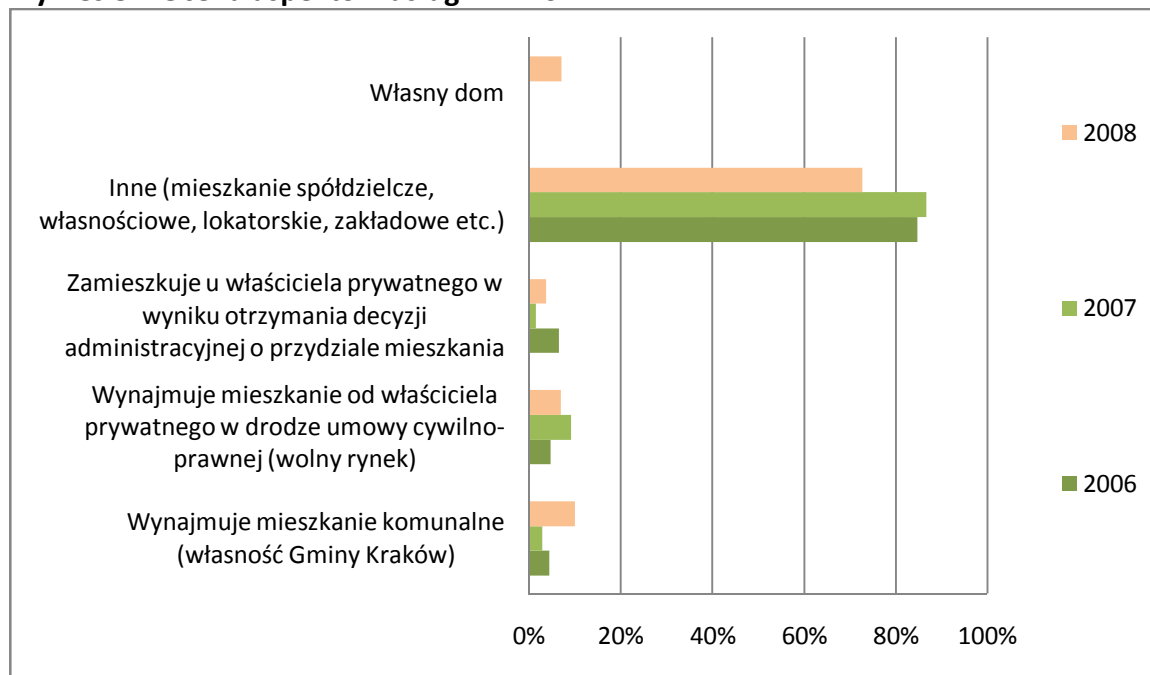
8. CZYNSZE W LOKALACH KOMUNALNYCH

Status miejsca zamieszkania: Zdecydowana większość respondentów (78,2%) zamieszkuje w mieszkaniach spółdzielczych, własnościowych, lokatorskich lub zakładowych. Około 7% badanych wynajmuje lokale od właścicieli prywatnych, niecałe 4% zamieszkuje u właściciela prywatnego, natomiast około 10% badanych wynajmuje mieszkanie komunalne.

Wysokość stawki czynszowej: Najwyższa średnia miesięcznych opłat na czynsz przypada na mieszkanie wynajmowane od właścicieli prywatnych (około 545 zł), najniższa zaś na mieszkania spółdzielcze, własnościowe, lokatorskie lub zakładowe (około 160 zł). Średnie miesięczne wydatki na czynsz w mieszkaniach komunalnych wynoszą 295,98 zł. Biorąc pod uwagę koszt czynszu w przeliczeniu na 1 m² średnia uzyskana dla mieszkańców lokali komunalnych jest porównywalna do średniej dla osób zamieszkujących u właściciela prywatnego (średnie odpowiednio: 5,89 oraz 6,48).

Stopa ubóstwa: W przypadku opłat za czynsz w mieszkaniach komunalnych wzrost stopy ubóstwa (liczby gospodarstw domowych posiadających dochód na jedną osobę mniejszy od najniższej emerytury/renty) nastąpi po wprowadzeniu podwyżek o 1% i wyższych. Co trzecie gospodarstwo domowe znajdzie się w grupie ubóstwa przy podwyżce 1%. Średnia wartość luki dochodowej wśród gospodarstw zamieszkujących lokale komunalne jest dużo wyższa niż średnia wartość luki dochodowej w stanie obecnym liczona dla wszystkich gospodarstw domowych, których dochody były niższe od najniższej emerytury/renty. Podwyżki stawek od 1 do 10% powodują niewielki wzrost średniej wartości luki dochodowej.

Wykres 8.1 Ocena aspektów usługi MPK S.A.



9. KRAKOWSKI ZARZĄD KOMUNALNY – GOSPODARKA ODPADAMI W KRAKOWIE

Budowa spalarni: W grupie osób o zdecydowanym poglądzie dominują osoby, które akceptują spalarnię odpadów – 86% wśród zdecydowanych co do opinii w sprawie spalarni. Łącznie 71% respondentów opowiada się za budową nowej ekologicznej spalarni odpadów w Krakowie. Największe zrozumienie dla tej inwestycji mają mieszkańcy Łobzowa, Łagiewnik, Swoszowic oraz Czyżyn (po 100% respondentów z tych dzielnic jest na „tak”). Najniższy stopień akceptacji dla budowy spalarni odnotowano w Podgórzu (tylko 41,8% badanych uznaje zasadność budowy spalarni).

Akceptacja dla budowy spalarni na terenie własnej dzielnicy dzieli badanych mieszkańców na prawie dwie identyczne grupy – odnotowano 45% zwolenników i 42% przeciwników takiego pomysłu. Co ciekawe, rekompensata dla mieszkańców dzielnicy w zamian za budowę ekologicznej spalarni powoduje spadek poparcia dla tej inwestycji – odnotowano 43,5% zwolenników i 49% przeciwników.

Opinie na temat dzikich wysypisk: Opinie mieszkańców Krakowa na temat ilości dzikich wysypisk, podobnie jak w poprzednich latach, są podzielone. Największy odsetek respondentów (31,7%) uważa, że ich liczba się zwiększa (tak twierdzi 100% mieszkańców Swoszowic), a 26,6% twierdzi, że nie ulega zmianie (najczęściej uważają tak mieszkańcy Czyżyn). Tylko 11% badanych jest przekonanych, że ich liczba zmniejsza się.

Segregacja odpadów: Z przeprowadzonych badań wynika, iż odpady segreguje mniej więcej połowa mieszkańców Krakowa.

65% respondentów opowiada się za wprowadzeniem systemu dwupojemnikowego, polegającego na zbiórce odpadów komunalnych z podziałem na odpady „suche” i „mokre”.

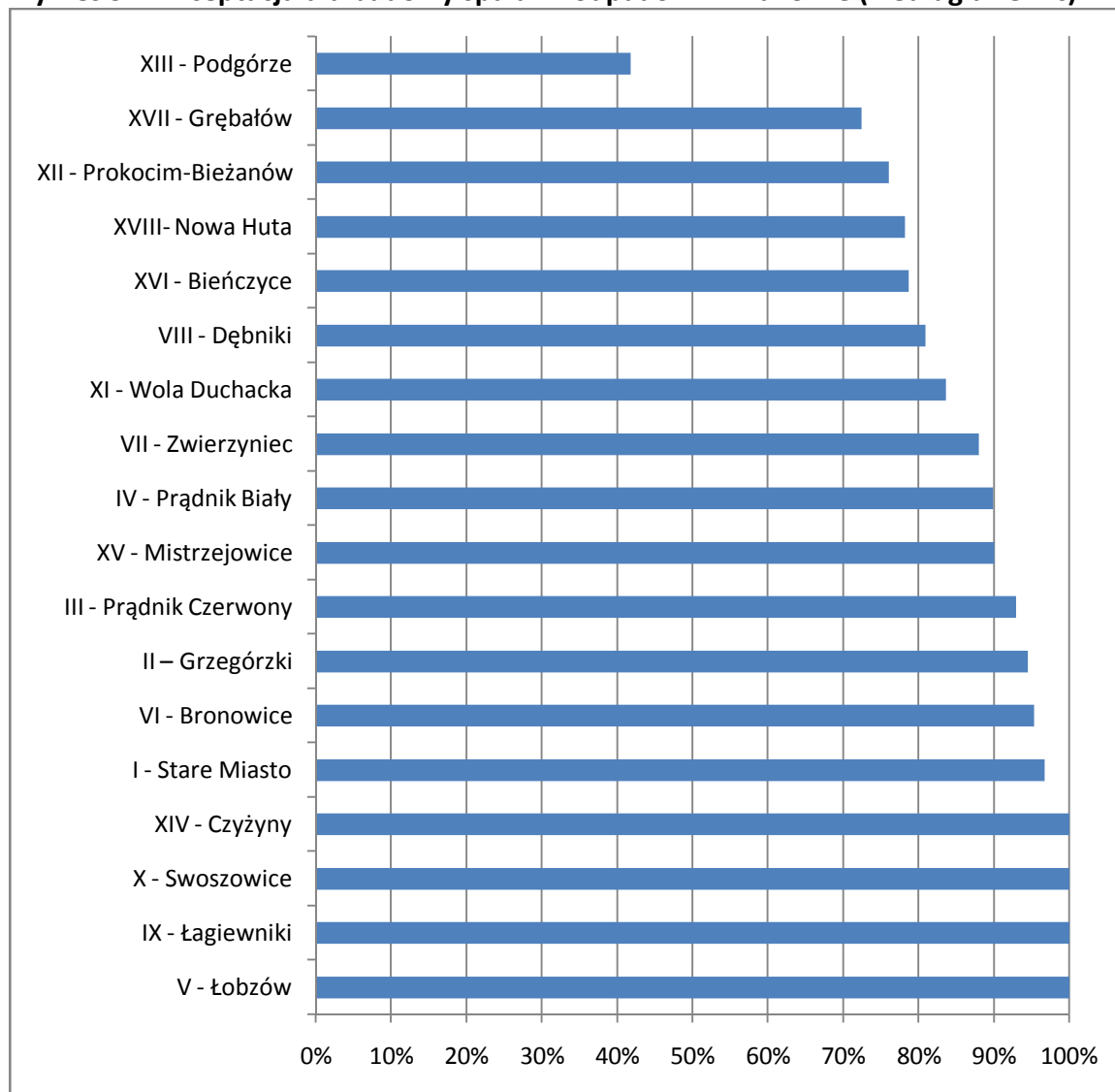
Zdecydowana większość mieszkańców (89,4% spośród segregujących) segreguje odpady wrzucając je do specjalnych kolorowych pojemników w kształcie dzwonów.

Prawie 2/3 respondentów uważa, że obecny system segregowania odpadów na terenie Gminy Miejskiej Kraków nie funkcjonuje prawidłowo.

Do najczęściej wymienianych usprawnień systemu selektywnej zbiórki należą zwiększenie liczby przeznaczonych do tego pojemników oraz prowadzenie edukacji ekologicznej na szerszą skalę.

Ponad połowa respondentów (58,7%) uważa, że selektywna zbiórka powinna być obowiązkowa.

Wykres 9.1 Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie (według dzielnic)



Wykres 9.2 Ocena liczby dzikich wysypisk na terenie Krakowa.

