

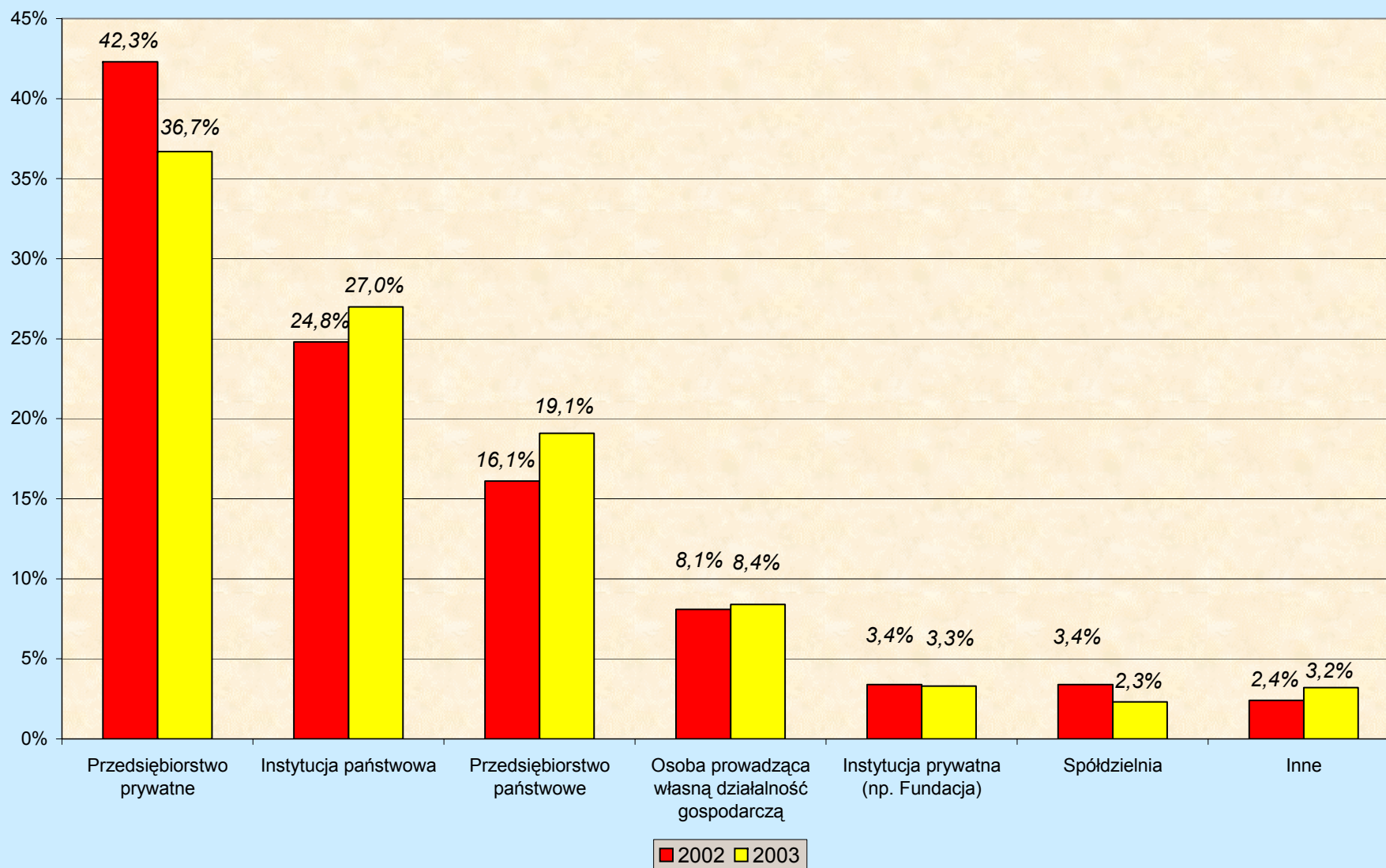
KHK S.A. w Krakowie

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

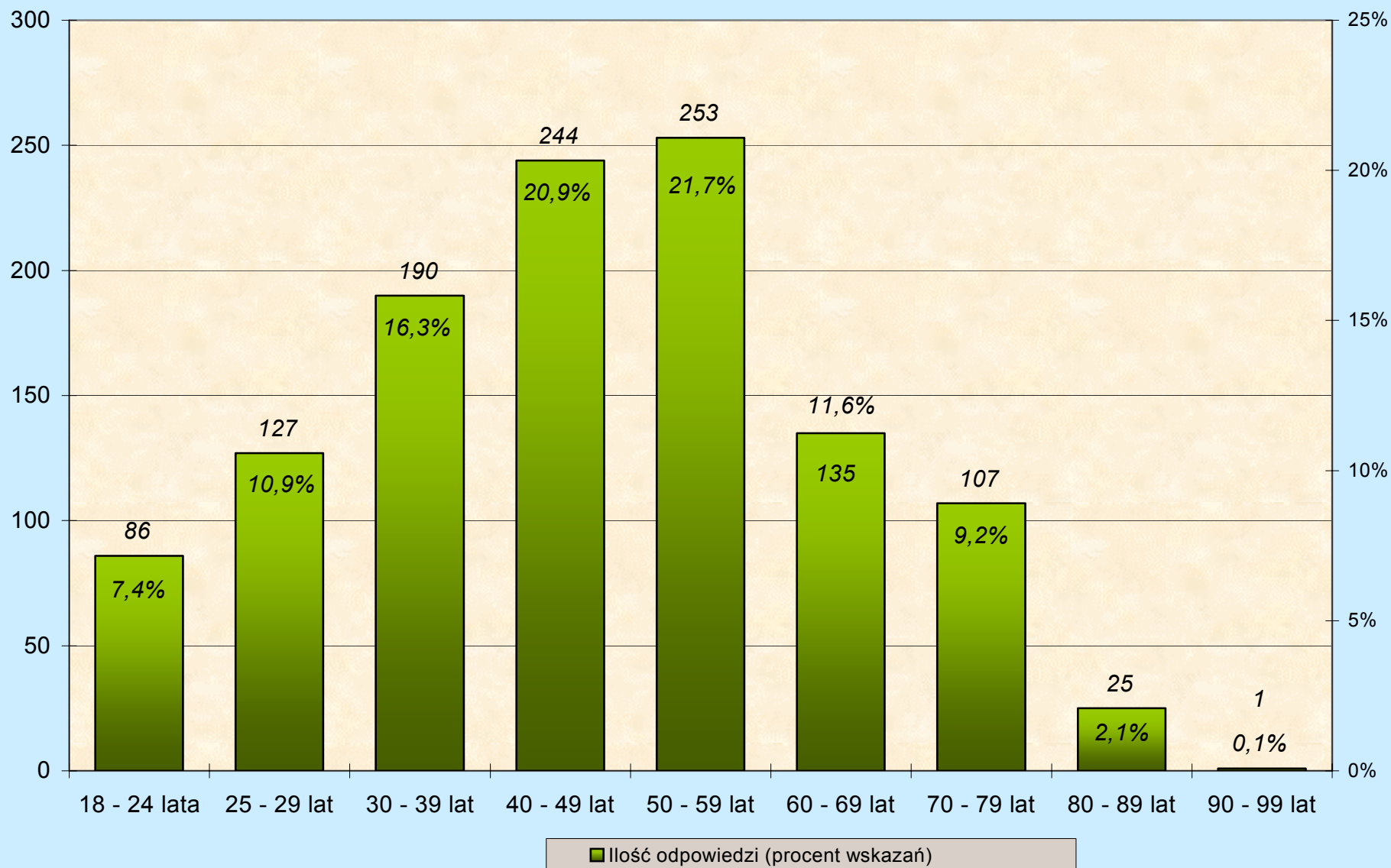
PREZENTACJA
wyników badań ankietowych za lata 1999-2003



Miejsce pracy respondentów



Struktura wiekowa respondentów

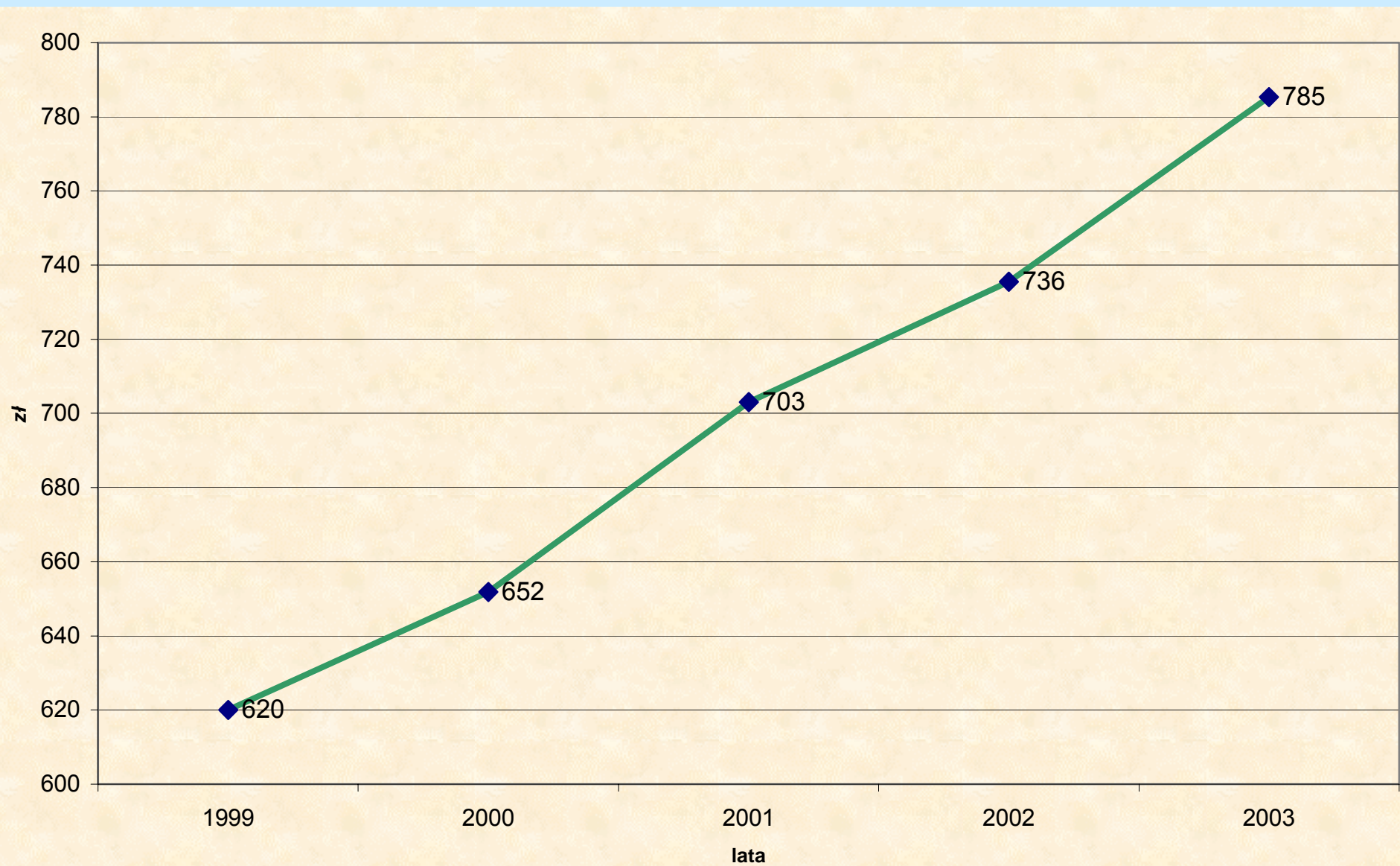


Sytuacja materialna respondentów - Dochód na osobę

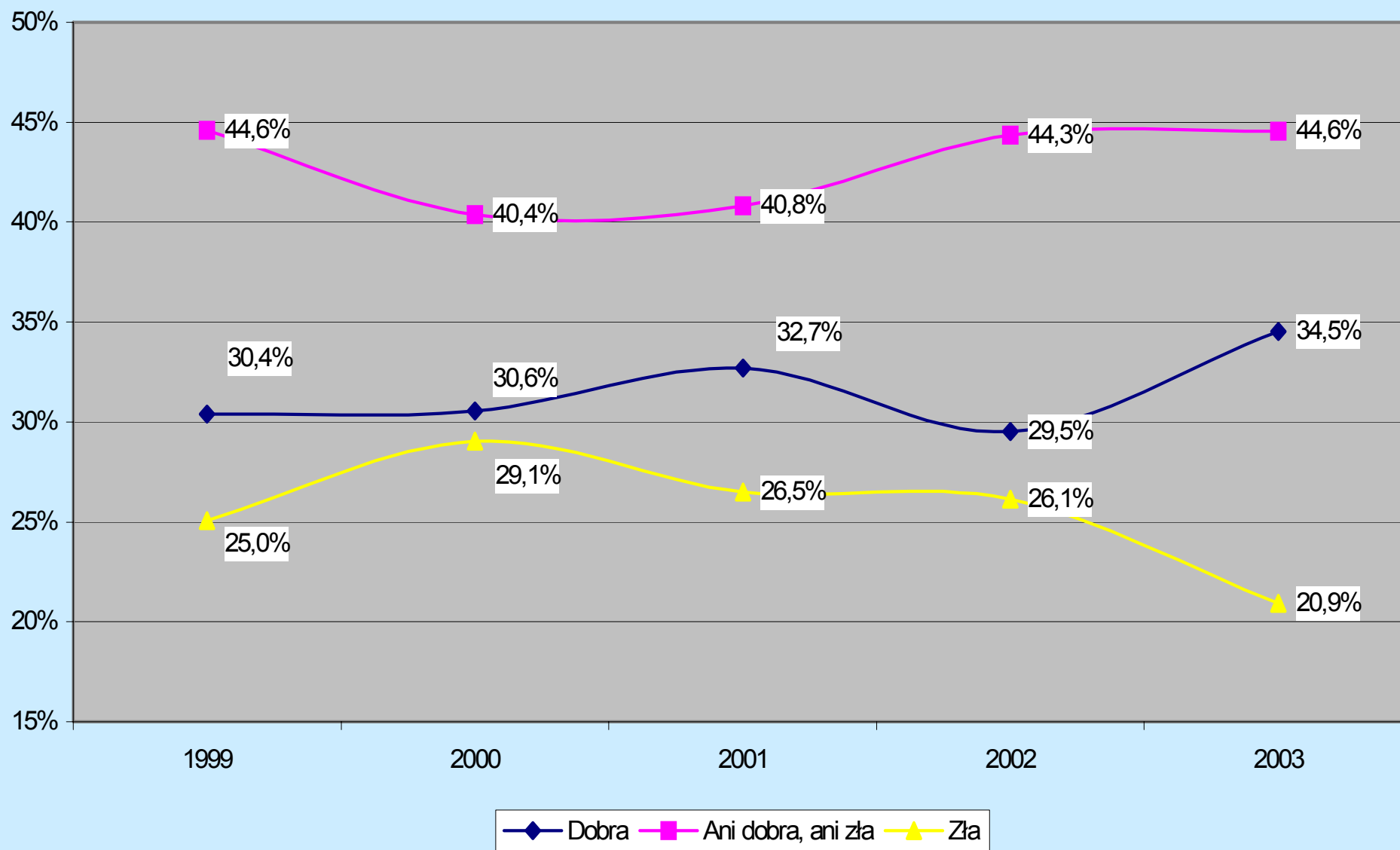
| | 1999 | | 2000 | | 2001 | | 2002 | | 2003 | |
|------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| <i>Dochód</i> | <i>Liczba</i> | <i>%</i> | <i>Liczba</i> | <i>%</i> | <i>Liczba</i> | <i>%</i> | <i>Liczba</i> | <i>%</i> | <i>Liczba</i> | <i>%</i> |
| Poniżej 150 zł | 10 | 1,0% | 14 | 1,5% | 12 | 1,2% | 12 | 1,3% | 40 | 3,7% |
| 150 do 299 | 91 | 9,3% | 86 | 9,1% | 82 | 8,2% | 70 | 7,5% | 73 | 6,7% |
| 300 do 449 | 213 | 21,8% | 184 | 19,4% | 173 | 17,3% | 143 | 15,2% | 154 | 14,2% |
| 450 do 599 | 256 | 26,2% | 227 | 23,9% | 258 | 25,9% | 219 | 23,3% | 205 | 18,9% |
| 600 do 799 | 203 | 20,8% | 204 | 21,5% | 200 | 20,0% | 199 | 21,2% | 200 | 18,4% |
| 800 do 999 | 107 | 11,0% | 126 | 13,3% | 133 | 13,3% | 127 | 13,5% | 171 | 15,7% |
| 1000 do 1499 | 71 | 7,3% | 72 | 7,6% | 83 | 8,3% | 116 | 12,4% | 151 | 13,9% |
| 1500 zł i więcej | 26 | 2,7% | 35 | 3,6% | 57 | 5,7% | 52 | 5,5% | 93 | 8,6% |
| | 977 | 100,0% | 948 | 99,9% | 998 | 100,0% | 938 | 100,0% | 1087 | 100,0% |
| 0 do 449 | 314 | 32,1% | 284 | 30,0% | 267 | 26,8% | 225 | 24,0% | 267 | 24,6% |
| 450 do 999 | 566 | 57,9% | 557 | 58,8% | 591 | 59,2% | 545 | 58,1% | 576 | 53,0% |
| 999 i więcej | 97 | 9,9% | 107 | 11,2% | 140 | 14,0% | 168 | 17,9% | 244 | 22,4% |



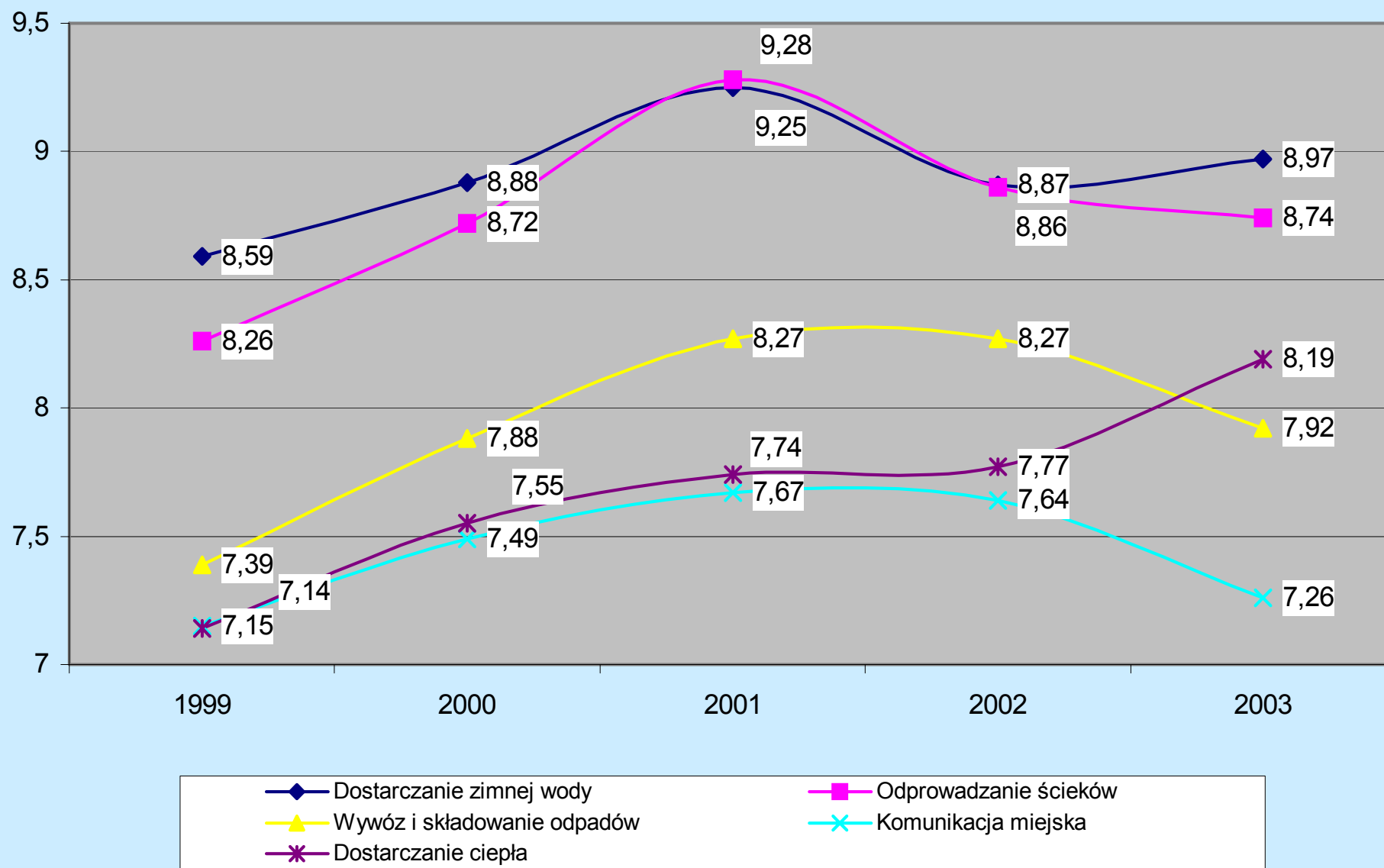
Średni deklarowany dochód na osobę (w zł)



Samooceńa sytuacji materialnej w latach 1999 - 2003



Oceny ogólne usług komunalnych w latach 1999 - 2003

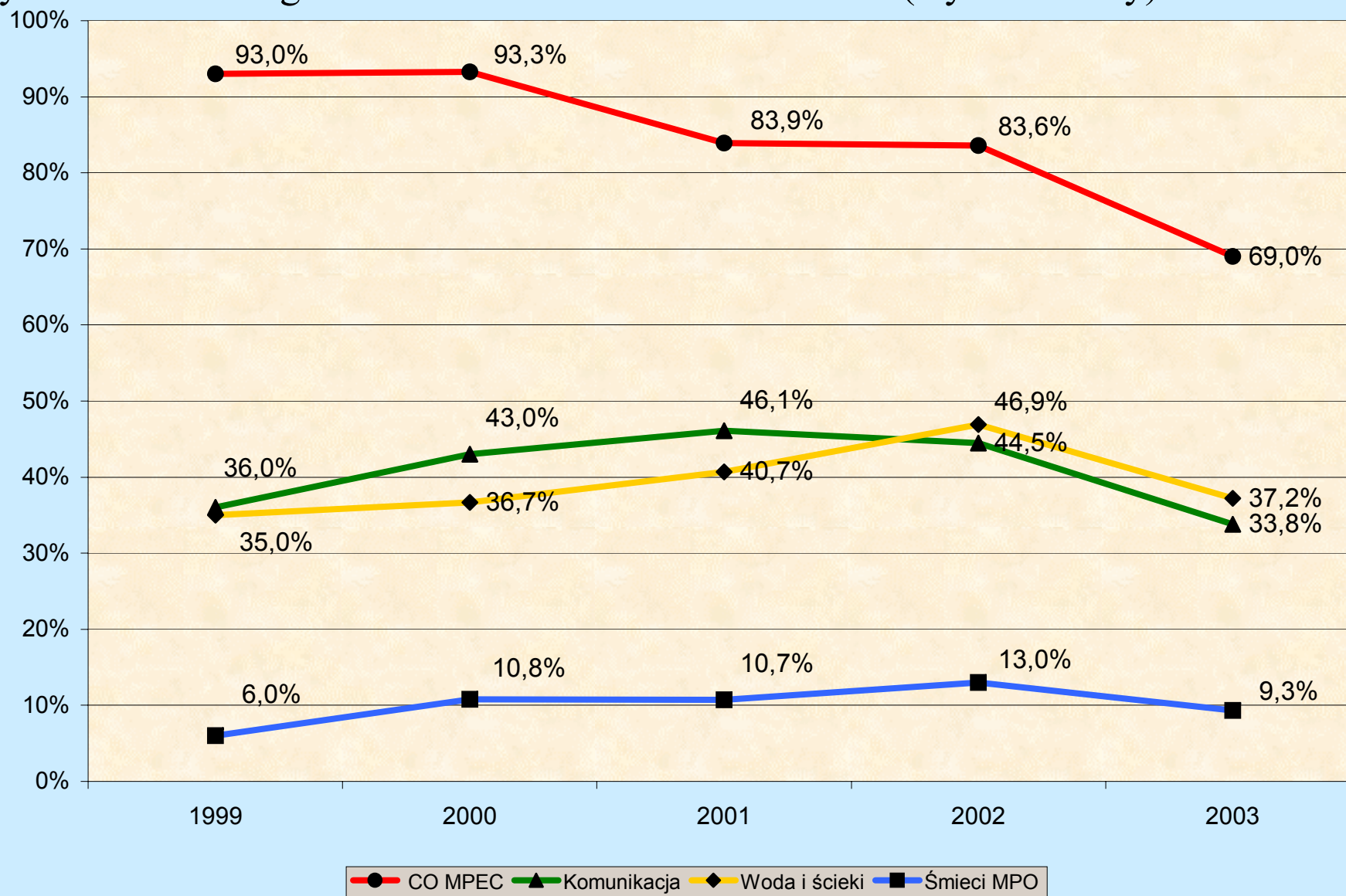


Wydatki na usługi komunalne ogółem

| Wyszczególnienie | | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|--------------------------------|------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Czynsz w lokalach komunalnych | Kwota (zł/mies.) | 113,29 | 138,05 | 167,64 | 195,97 | 282,2 |
| | <i>Procent dochodu</i> | <i>8,11</i> | <i>11,36</i> | <i>13,08</i> | <i>14,12</i> | <i>21,8</i> |
| Centralne ogrzewanie MPEC S.A. | Kwota (zł/mies.) | 114,92 | 116,55 | 111,57 | 118,11 | 115,1 |
| | <i>Procent dochodu</i> | <i>7,81</i> | <i>8,32</i> | <i>7,43</i> | <i>7,49</i> | <i>8,2</i> |
| Komunikacja miejska MPK S.A. | Kwota (zł/mies.) | 65,96 | 70,17 | 76,91 | 89,24 | 86,9 |
| | <i>Procent dochodu</i> | <i>4,3</i> | <i>4,71</i> | <i>5,04</i> | <i>5,42</i> | <i>5,9</i> |
| Zimna woda i ścieki MPWiK S.A. | Kwota (zł/mies.) | 45,36 | 50,68 | 55,63 | 66,79 | 68,4 |
| | <i>Procent dochodu</i> | <i>2,95</i> | <i>3,42</i> | <i>3,63</i> | <i>4,11</i> | <i>4,6</i> |
| Wywóz odpadów MPO Sp. z o.o. | Kwota (zł/mies.) | 10,89 | 11,38 | 12,27 | 13,84 | 17,4 |
| | <i>Procent dochodu</i> | <i>0,7</i> | <i>0,78</i> | <i>0,78</i> | <i>0,81</i> | <i>1,2</i> |



Dynamika subiektywnego obciążenia budżetów gospodarstw domowych wydatkami na usługi komunalne w latach 1999 do 2003 (wydatek duży)



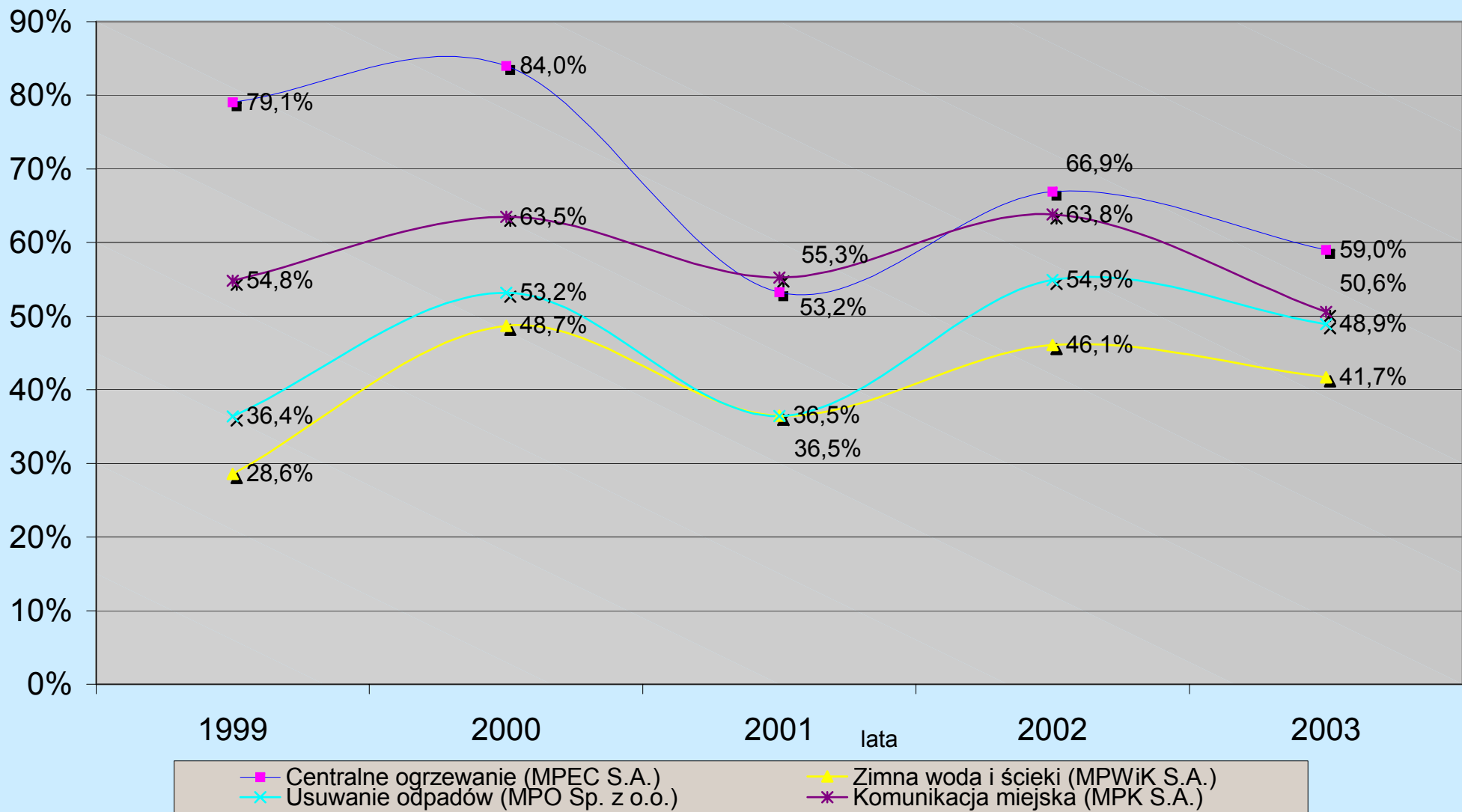
Stosunek respondentów do cen usług komunalnych

1
0

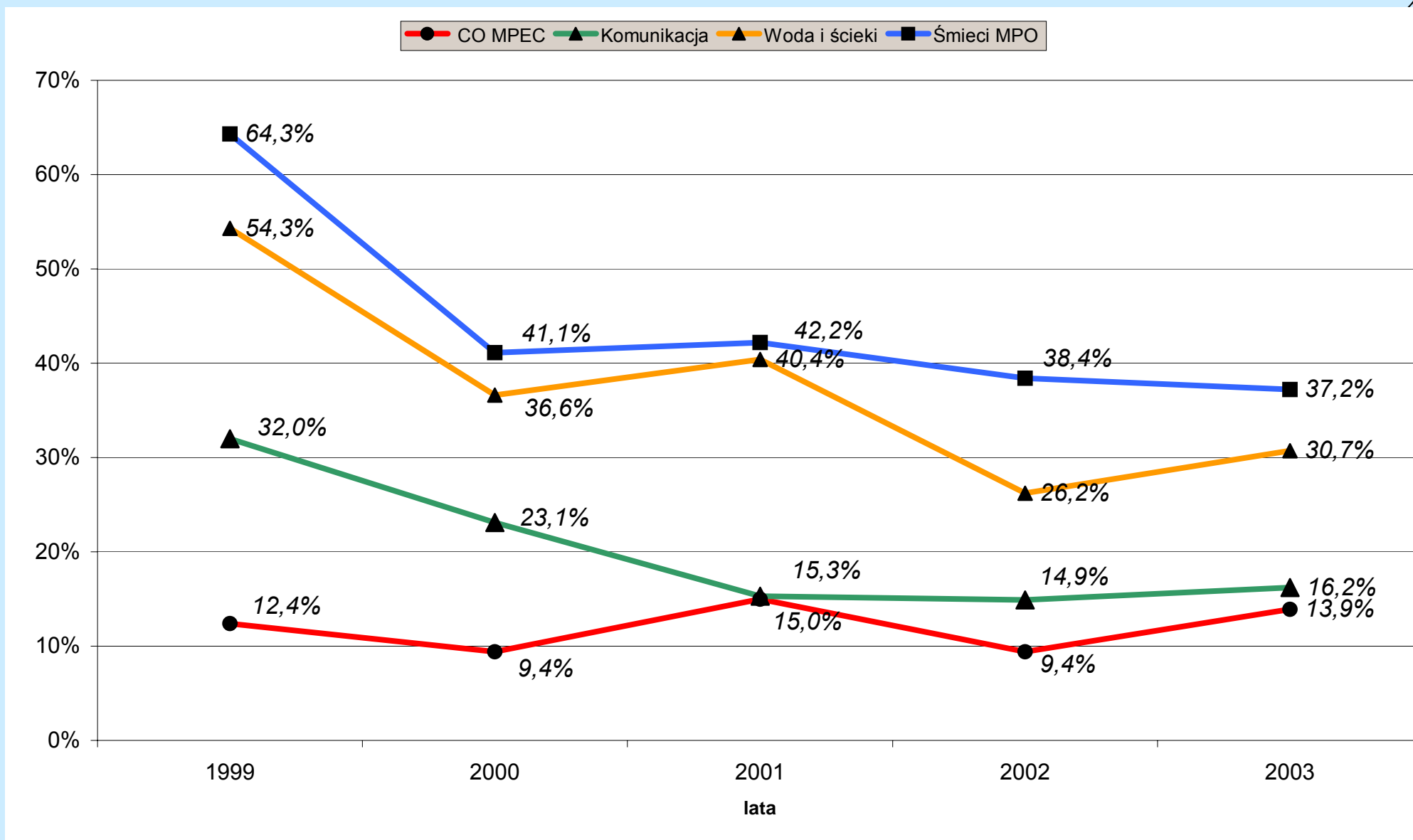
| Rodzaj wydatku | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Centralne ogrzewanie MPEC S.A. | | | | | |
| Mały | 1,0% | 0,4% | 2,0% | 1,7% | 4,4% |
| Przeciętny | 5,0% | 6,2% | 14,0% | 14,7% | 26,6% |
| Duży | 93,0% | 93,3% | 83,9% | 83,6% | 69,0% |
| Odpady MPO Sp. z o.o. | | | | | |
| Mały | 65,0% | 62,6% | 53,4% | 43,6% | 55,3% |
| Przeciętny | 29,0% | 26,6% | 35,9% | 43,4% | 35,4% |
| Duży | 6,0% | 10,8% | 10,7% | 13,0% | 9,3% |
| Woda i ścieki MPWiK S.A. | | | | | |
| Mały | 26,0% | 26,4% | 15,8% | 10,3% | 17,8% |
| Przeciętny | 39,0% | 36,8% | 43,6% | 42,8% | 45,1% |
| Duży | 35,0% | 36,7% | 40,7% | 46,9% | 37,2% |
| Komunikacja MPK S.A. | | | | | |
| Mały | 32,0% | 26,3% | 22,2% | 18,1% | 35,6% |
| Przeciętny | 32,0% | 30,7% | 31,6% | 37,3% | 30,6% |
| Duży | 36,0% | 43,0% | 46,1% | 44,5% | 33,8% |



Odmowa zgody na podwyżki w latach 1999 - 2003



Akceptacja podwyżek w latach 1999 - 2003



Dostarczanie ciepła

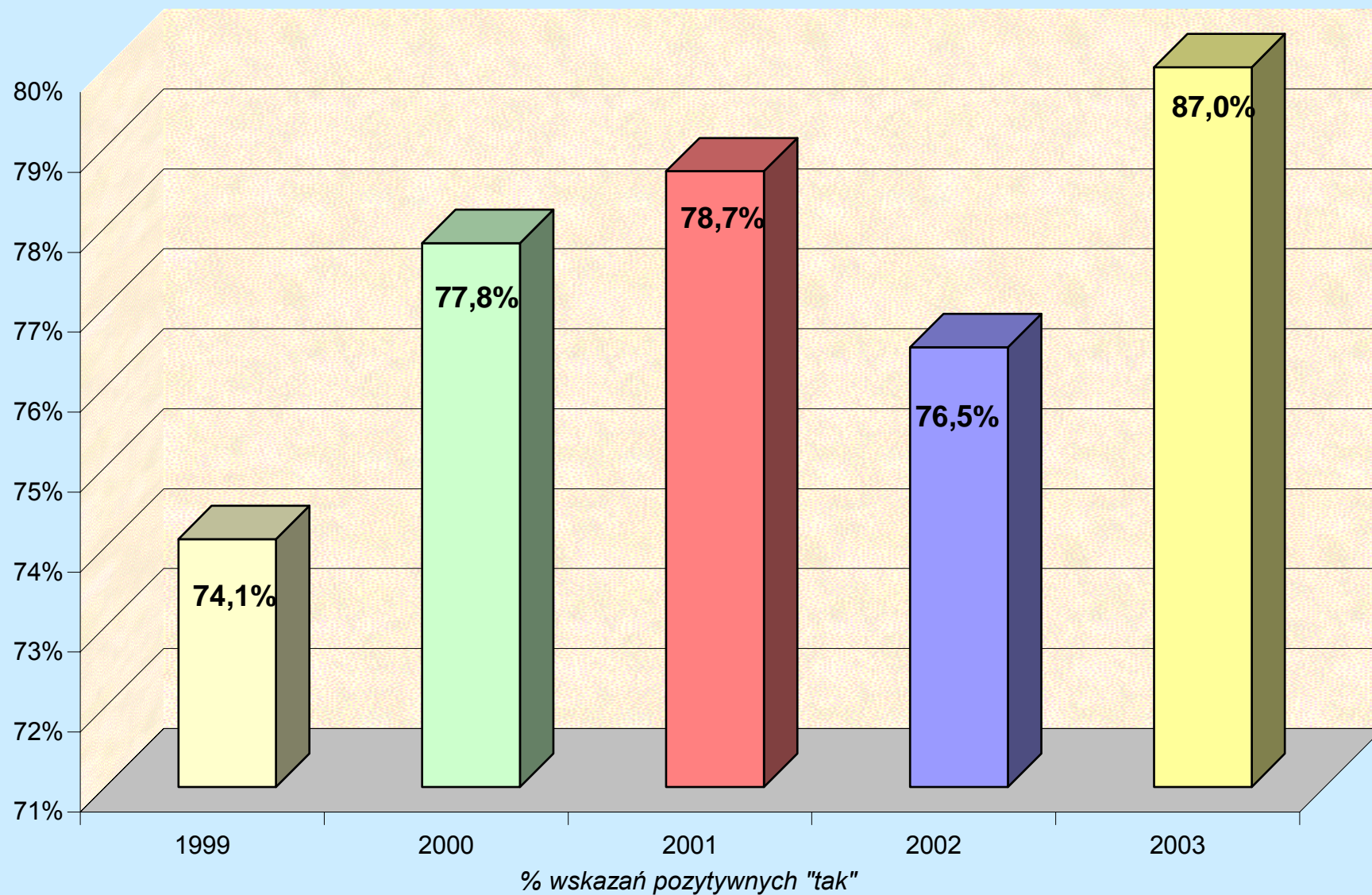
Czy jakość usług MPEC S.A. spełnia oczekiwania

1
3

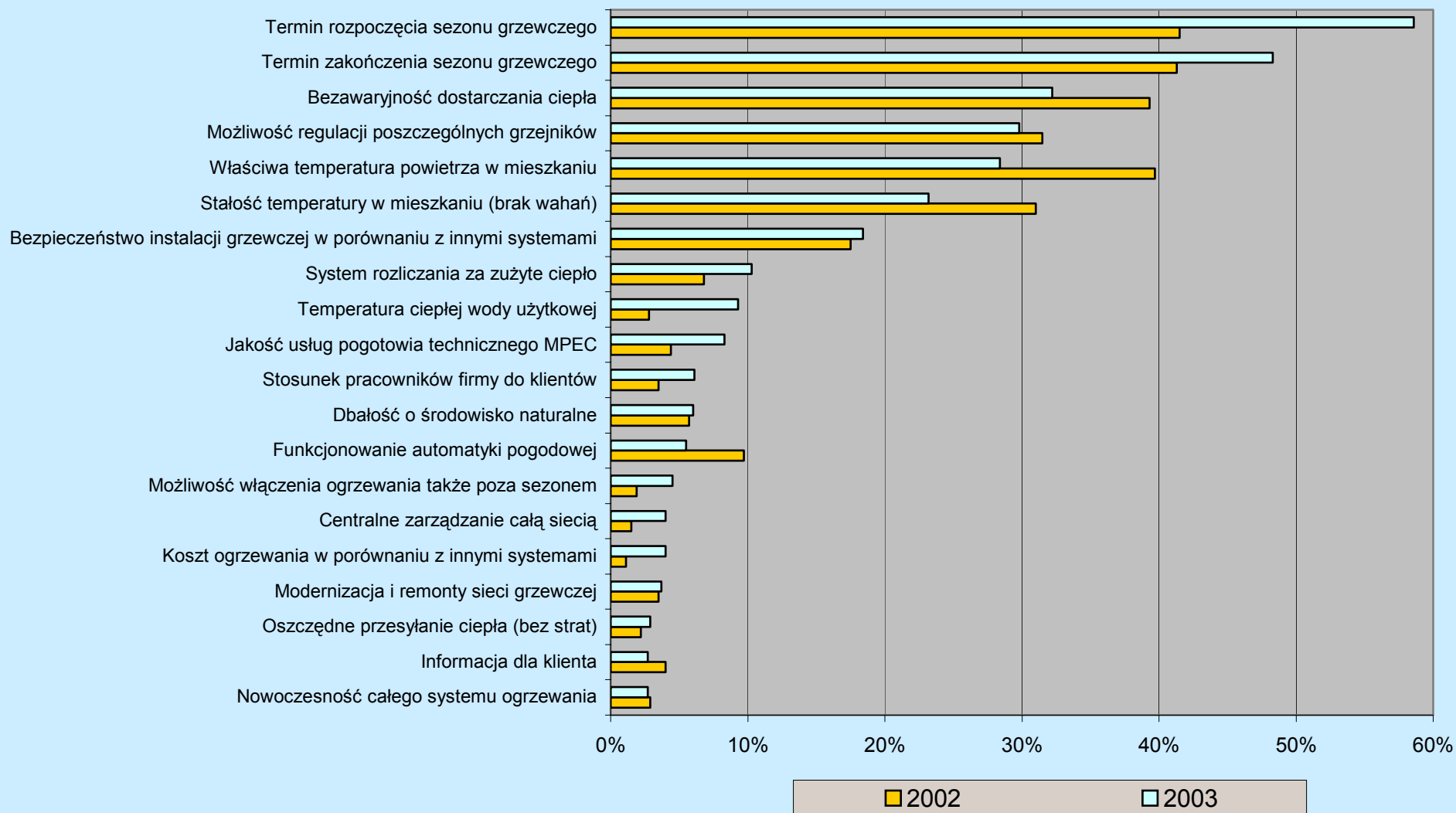
| Wyszczególnienie | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Zdecydowanie tak | 18,4% | 19,5% | 21,1% | 16,2% | 22,3% |
| Raczej tak | 55,7% | 58,4% | 57,6% | 60,2% | 64,7% |
| Raczej nie | 18,1% | 12,5% | 12,8% | 15,1% | 7,8% |
| Zdecydowanie nie | 6,8% | 2,7% | 4,8% | 5,4% | 2,8% |
| Nie wiem, trudno powiedzieć | 1,0% | 6,9% | 3,7% | 3,1% | 2,4% |
| | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



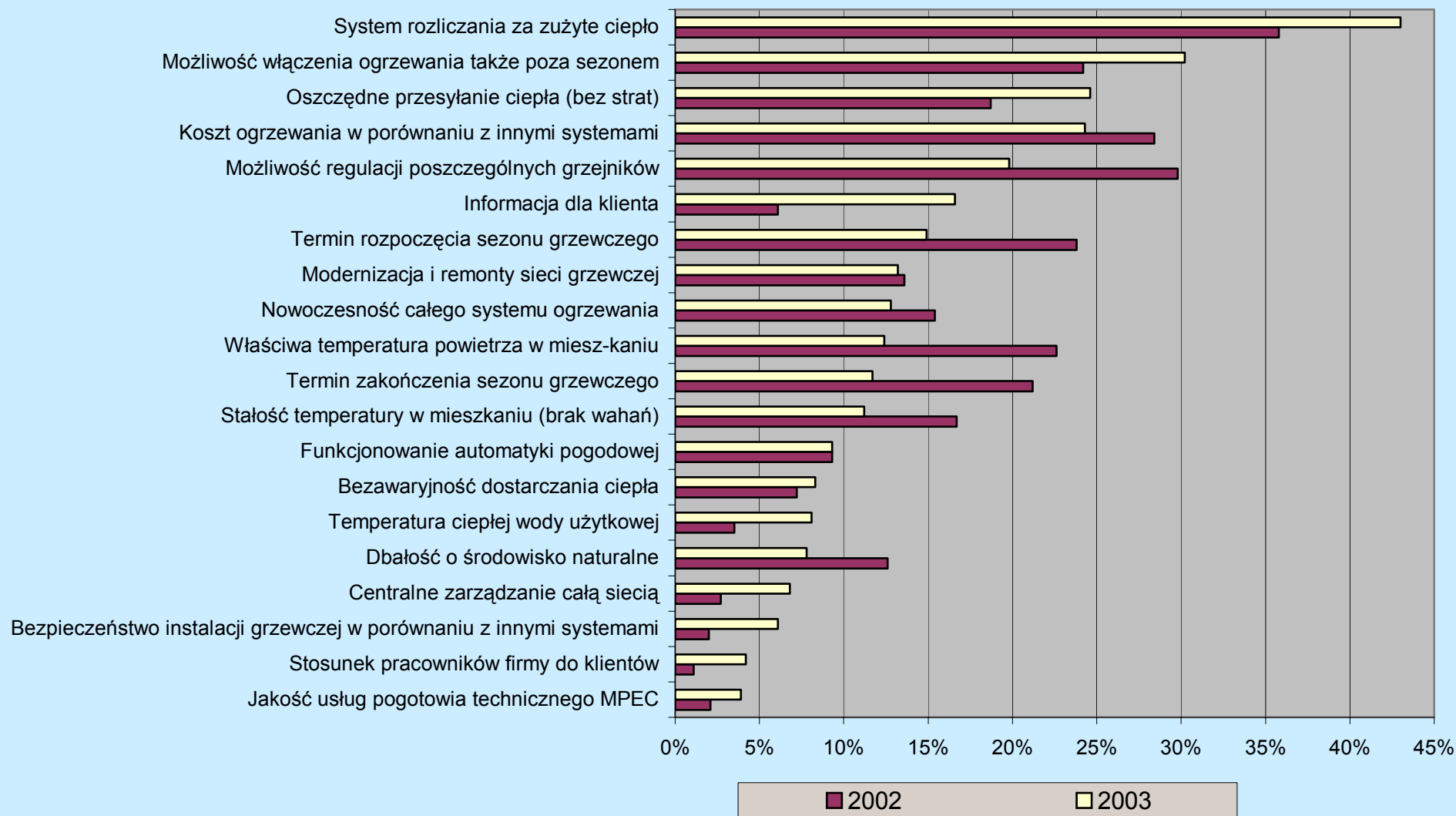
Czy jakość usług MPEC spełnia oczekiwania?



Mocne strony MPEC w latach 2002 i 2003

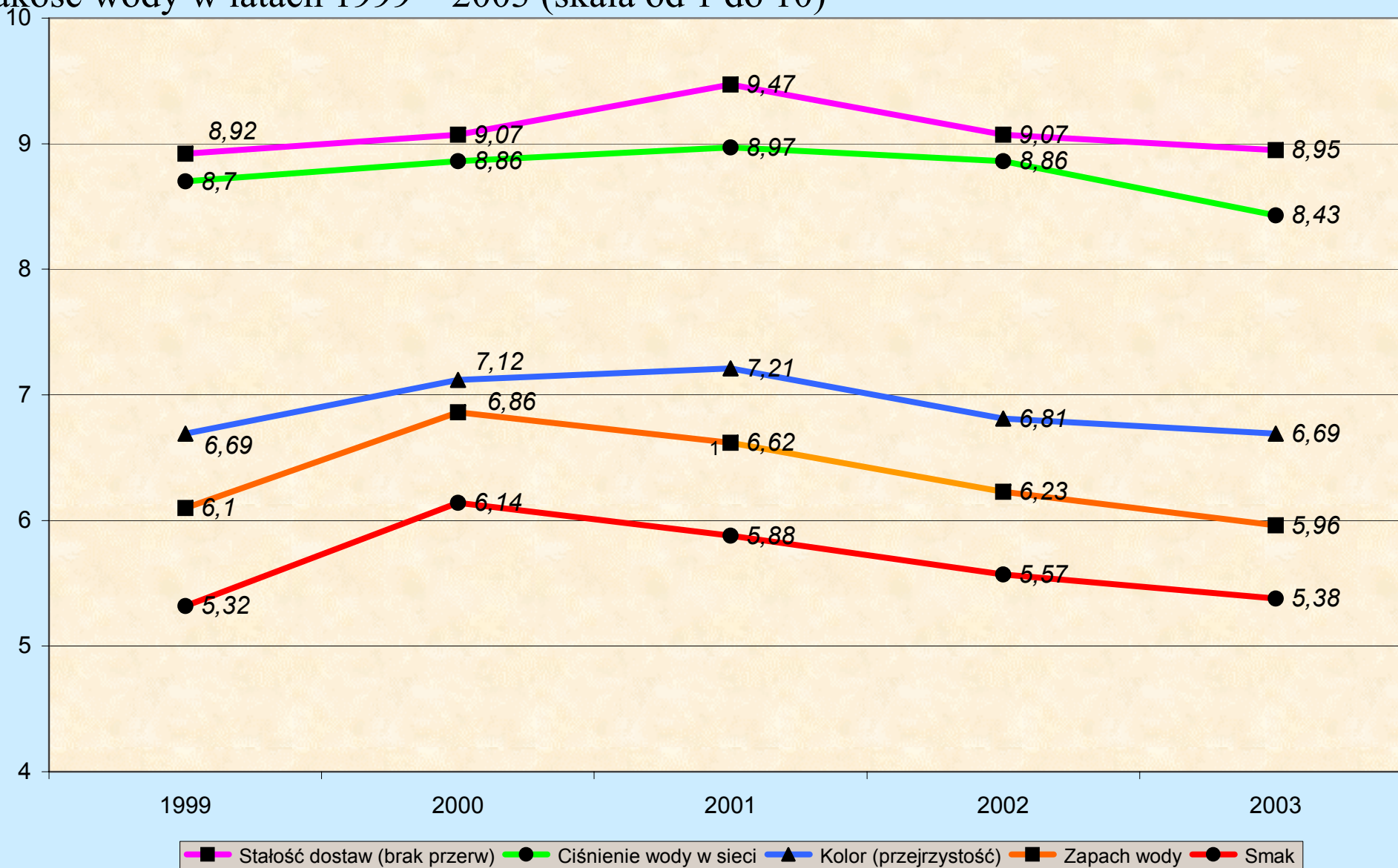


Słabe strony MPEC w latach 2002 i 2003



Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków

Jakość wody w latach 1999 – 2003 (skala od 1 do 10)



Gotowość oszczędzania wody

1
8

| Wyszczególnienie | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nie planujemy takich kroków | 70,8% | 63,9% | 69,3% | 68,6% | 75,5% |
| Instalacja wodomierza | 17,4% | 19,6% | 13,4% | 10,6% | 7,3% |
| Zmniejszenie zużycia wody do celów gospodarczych (mycie naczyń, podlewanie ogródka, itp.) | 7,5% | 9,5% | 11,0% | 10,6% | 6,3% |
| Naprawa ciekących urządzeń wodnych w mieszkaniu | 4,5% | 3,3% | 5,7% | 7,7% | 3,0% |
| Zakup nowych wodooszczędnych urządzeń (pralka, piecyk gazowy) | 3,6% | 4,3% | 4,0% | 3,7% | 5,8% |
| Zmniejszenie liczby kąpieli | 0,9% | 4,9% | 2,7% | 3,1% | 4,4% |
| Inne | 0,2% | 0,3% | 0,3% | 0,4% | 0,4% |



Procent gospodarstw posiadających wodomierz

1
9

| Wyszczególnienie | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Posiada | 45,6% | 40,0% | 49,9% | 53,9% | 60,6% |
| Nie posiada | 54,4% | 60,0% | 50,1% | 46,1% | 39,4% |
| Razem | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



Komunikacja miejska

Częstość korzystania z komunikacji miejskiej

2
0

| Wyszczególnienie | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Codziennie | 42,2% | 37,3% | 39,0% | 40,2% | 35,9% |
| Kilka razy w tygodniu | 19,6% | 20,2% | 20,5% | 20,4% | 17,5% |
| Kilka razy w miesiącu | 17,0% | 17,1% | 15,1% | 16,1% | 13,9% |
| Rzadziej niż raz w miesiącu | 5,6% | 5,3% | 4,7% | 8,1% | 17,1% |
| W ogóle nie korzystam z autobusów / tramwajów | 15,6% | 20,1% | 20,7% | 15,2% | 15,5% |
| | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



Najbardziej popularne linie tramwajowe

2
1

| Numer linii | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 4 | 26,2% | 23,2% | 29,4% | 21,2% | 14,7% |
| 24 | 0,0% | 0,4% | 15,4% | 14,5% | 9,3% |
| 22 | 12,5% | 11,6% | 11,8% | 14,3% | 7,8% |
| 1 | brak danych | 11,2% | 11,3% | 9,3% | 7,5% |
| 8 | 18,4% | 16,8% | 17,4% | 15,5% | 7,0% |
| 3 | 17,5% | 15,6% | 13,6% | 16,4% | 6,7% |
| 9 | 13,5% | 12,2% | 12,6% | 14,6% | 6,7% |
| 10 | brak danych | 14,7% | 11,3% | 8,5% | 6,6% |
| 14 | 6,2% | 3,3% | 2,7% | 11,5% | 6,1% |
| 5 | 10,4% | 16,0% | 11,3% | 10,4% | 4,4% |



Najbardziej popularne linie autobusowe

2
2

| Numer linii | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 128 | 12,8% | 10,0% | 8,9% | 12,2% | 7,8% |
| 139 | 17,8% | 10,0% | 12,2% | 12,1% | 7,3% |
| 115 | brak danych | 1,5% | 10,0% | 3,1% | 5,4% |
| 174 | 6,8% | 3,2% | 5,1% | 5,9% | 5,4% |
| 105 | brak danych | 0,9% | 2,1% | 2,5% | 5,0% |
| 164 | 8,7% | 8,5% | 5,6% | 7,7% | 5,0% |
| 501 | brak danych | 5,6% | 5,7% | 4,8% | 4,7% |
| 132 | 8,2% | 5,4% | 7,9% | 6,3% | 4,4% |
| 184 | brak danych | 5,6% | 5,1% | 8,3% | 4,1% |
| 502 | brak danych | 7,1% | 4,8% | 6,3% | 4,1% |



Kupowane bilety

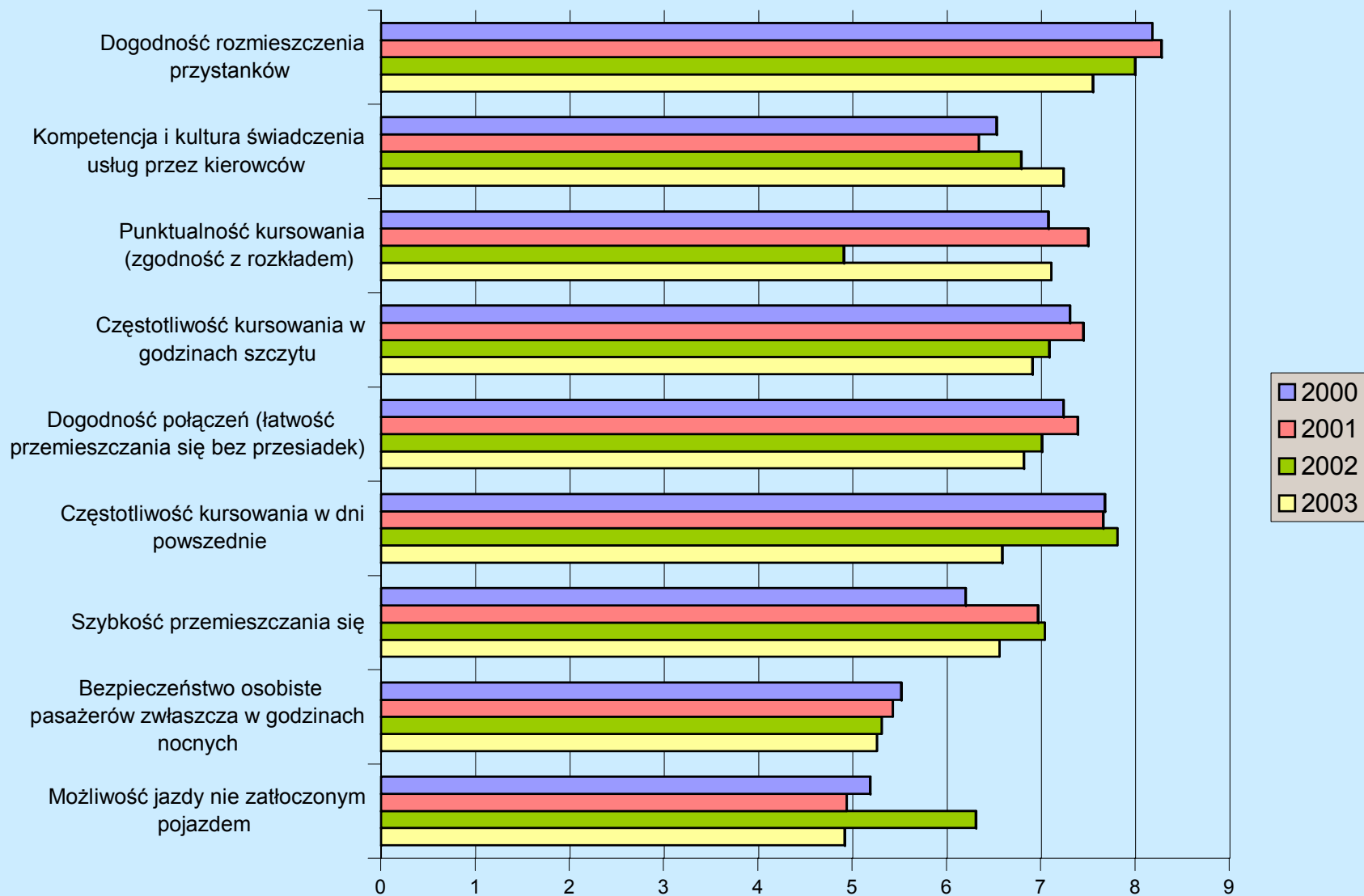
2
3

| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| <i>Typ biletu</i> | | | | |
| Jednorazowe | 50,6% | 50,0% | 51,2% | 40,7% |
| Miesięczne | 40,4% | 46,0% | 60,2% | 48,5% |
| Półroczne | 6,2% | 6,0% | - | - |
| Kwartalne | 6,0% | 4,0% | - | - |
| Semestralne | 5,0% | 4,0% | - | - |
| Godzinne | 4,1% | 2,0% | 6,3% | 6,0% |
| Tygodniowe | 3,2% | 2,0% | 3,8% | 1,5% |
| Całodzienne | 2,2% | 1,0% | - | 1,3% |
| Roczne | 1,4% | 1,0% | - | - |
| Rodzinne | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,3% |
| Nocne | 0,0% | - | 0,5% | 0,9% |



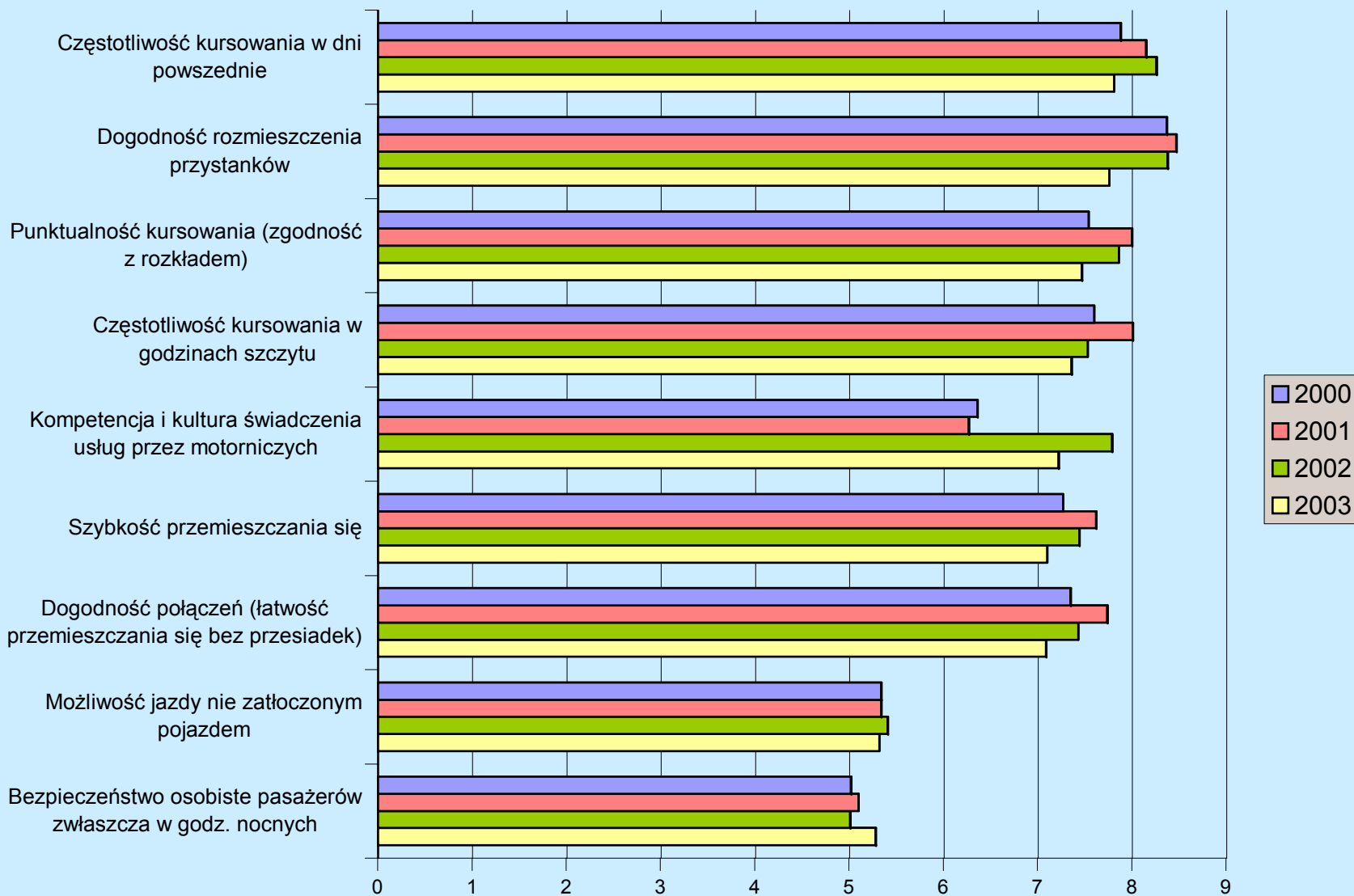
Ocena aspektów funkcjonowania komunikacji autobusowej w latach 2000 – 2003 (skala od 0 do 10)

2
4



Ocena aspektów funkcjonowania komunikacji tramwajowej w latach 2000 – 2003 (skala od 0 do 10)

2
5



Wywóz i składowanie odpadów komunalnych

Firma wywożąca odpady

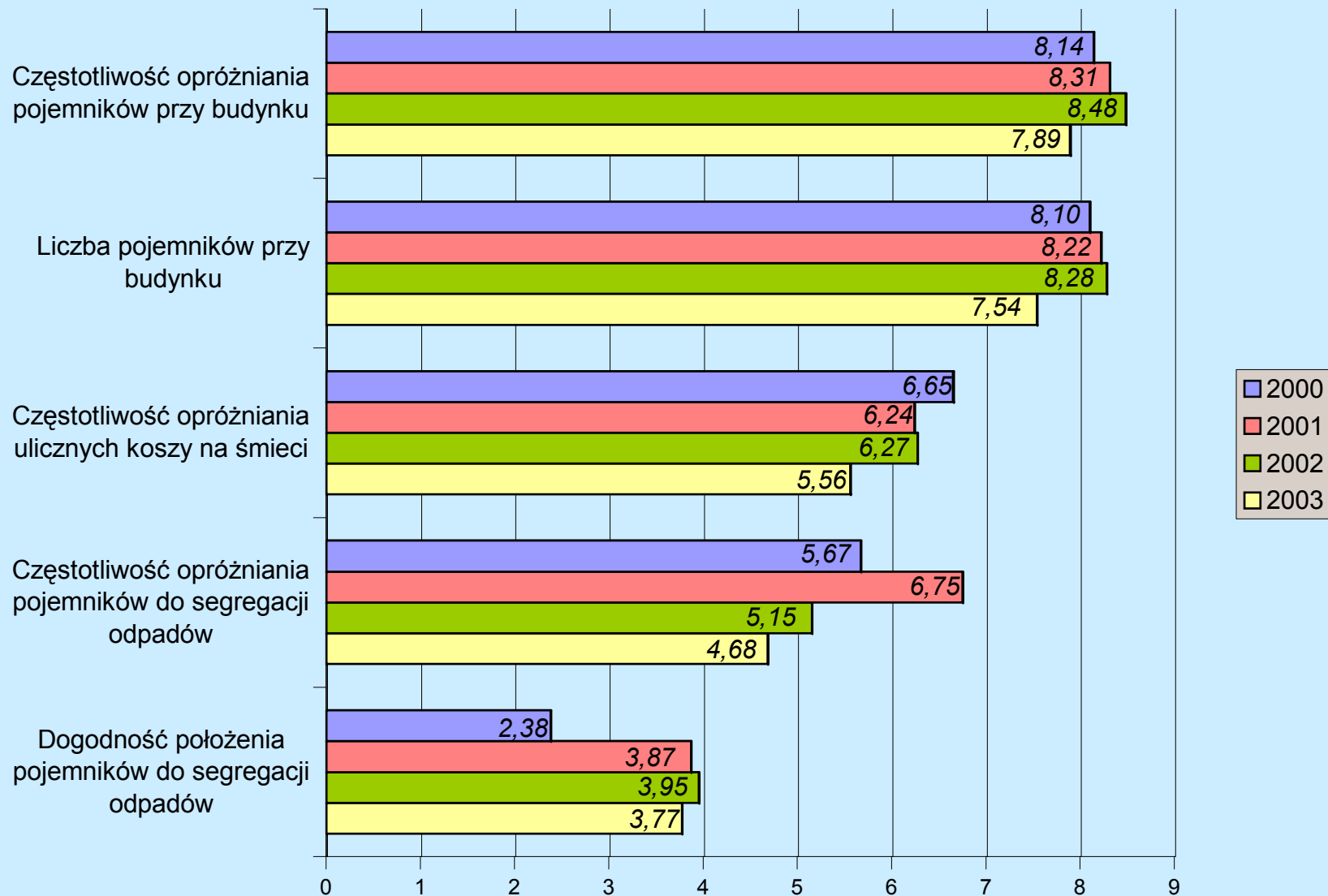
2

6

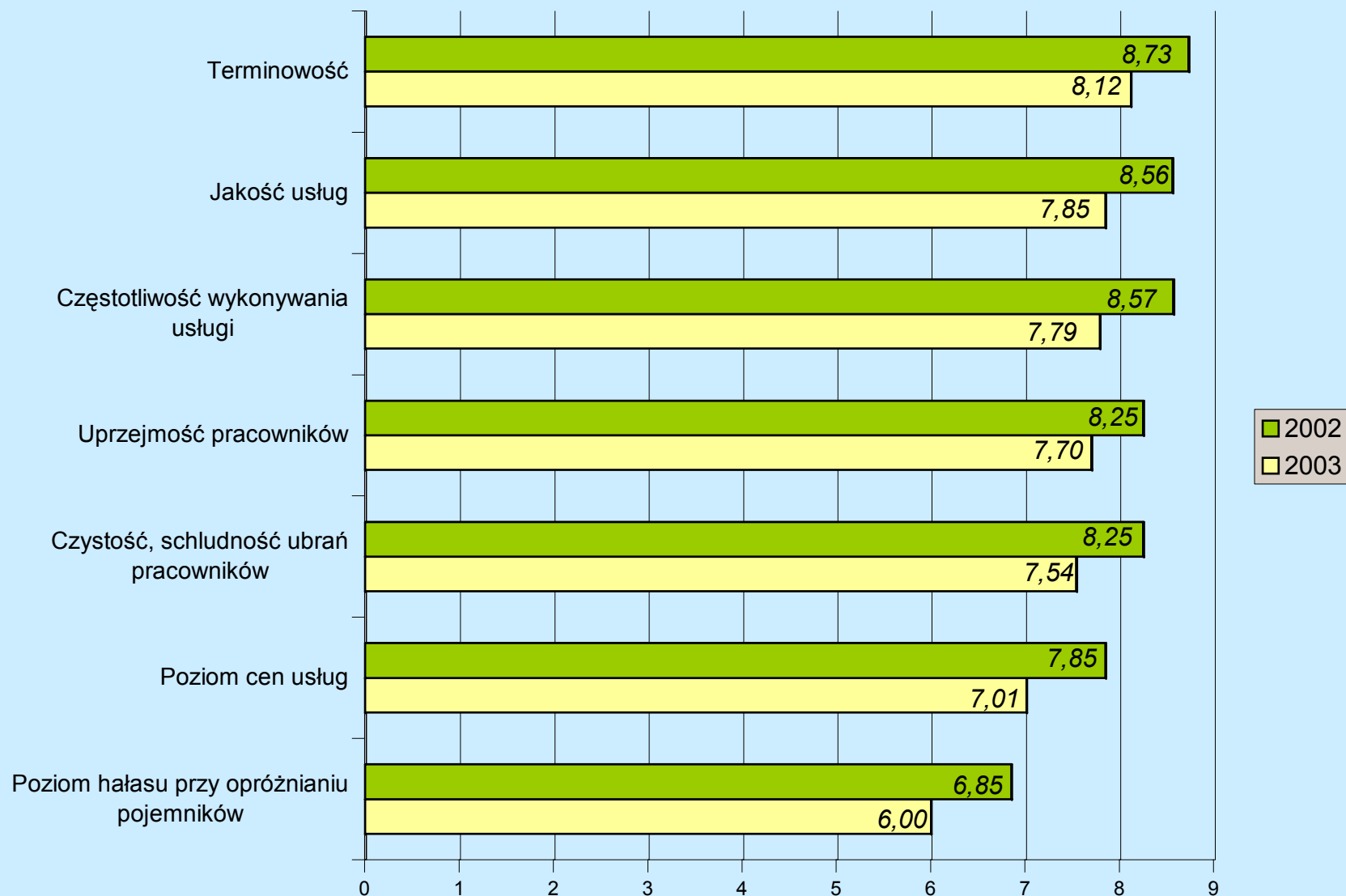
| Wyszczególnienie | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. | 75,8% | 77,5% | 76,8% | 76,5% | 74,2% |
| Inna firma | 14,1% | 9,0% | 8,2% | 15,6% | 9,7% |
| Nie wiem trudno powiedzieć | 10,1% | 13,4% | 15,0% | 7,9% | 16,1% |
| | 100,0% | 99,9% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



Ocena jakości usuwania odpadów w mieście w latach 1999 - 2003 w opinii klientów MPO Sp. z o.o. (skala od 0 do 10)



Ocena aspektów pracy MPO w latach 2002 i 2003 (skala od 0 do 10)



Cmentarnictwo

Budowa spopielarni zwłok

2
9

| Wyszczególnienie | Odpowiedzi | Procent |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| Tak | 855 | 72,9% |
| Nie | 161 | 13,7% |
| Nie mam zdania | 157 | 13,4% |
| Ogółem | 1173 | 100,0% |



Budowa kolumbarium

3
0

| Wyszczególnienie | Odpowiedzi | Procent |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| Tak | 868 | 73,9% |
| Nie | 85 | 7,2% |
| Nie mam zdania | 221 | 18,8% |
| Ogółem | 1174 | 100,0% |



Budowa grzebowiska dla zwierząt

3
1

| Wyszczególnienie | Odpowiedzi | Procent |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| Tak | 618 | 52,6% |
| Nie | 304 | 25,9% |
| Nie mam zdania | 252 | 21,5% |
| Ogółem | 1174 | 100,0% |

