

USŁUGI KOMUNALNE W OPINIACH I BUDŻETACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA



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

EDYCJA 2010

Warszawa, wrzesień 2010

Opracowanie: CBM INDICATOR

SPIS TREŚCI:

1. WPROWADZENIE	5
2. USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM	14
3. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ S.A. - DOSTARCZANIE CIEPŁA	24
4. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI. - DOSTARCZANIE ZIMNEJ WODY I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW	32
5. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO OCZYSZCZANIA Sp. z o.o. - WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW KOMUNALNYCH	38
6. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE - KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE	41
7. CZYNSZE W LOKALACH KOMUNALNYCH	52
8. KRAKOWSKI HOLDING KOMUNALNY - AKCEPTACJA BUDOWY SPALARNI ODPADÓW .	55
9. OCENA NIEKTÓRYCH ASPEKTÓW DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU INFRASTRUKTURY KOMUNALNEJ I TRANSPORTU	59
10. URZĄD MIASTA KRAKOWA - WYDZIAŁ INWESTYCJI	62
11. URZĄD MIASTA KRAKOWA.....	64
12. URZĄD MIASTA KRAKOWA - MIEJSKI OŚRODEK WSPIERANIA INICJATYW SPOŁECZNYCH - WYDZIAŁ SPORTU I INICJATYW SPOŁECZNYCH.....	67

SPIS WYKRESÓW:

Wykres 1.1.	Struktura płci - (lata 2006-2010)	8
Wykres 1.2.	Respondenci wg dzielnicy zamieszkania, rok 2010 (dane w %)	8
Wykres 1.3.	Struktura wieku respondentów (lata 2006-2010)	9
Wykres 1.4.	Wykształcenie respondenta	9
Wykres 1.5.	Aktywność zawodowa, lata 2006-2009	10
Wykres 1.6.	Aktywność zawodowa, rok 2010 (dane w %)	10
Wykres 1.7.	Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego (lata 2006-2010)	10
Wykres 1.8.	Miejsce pracy respondenta (lata 2006-2010)	11
Wykres 1.9.	Warunki mieszkaniowe (lata 2006-2010)	11
Wykres 1.10.	Średnia powierzchnia mieszkania w latach 2005-2010	12
Wykres 1.11.	Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie w zł (lata 2005-2010)	12
Wykres 1.12.	Liczba dzieci pozostająca na utrzymaniu (lata 2006-2010)	13
Wykres 1.13.	Ocena własnej sytuacji materialnej w latach 2006-2010.	13
Wykres 2.1.	Ocena usług komunalnych w latach 2006-2010	15
Wykres 2.2.	Znajomość skrótów nazw miejskich spółek komunalnych (poprawne rozpoznanie nazwy) w latach 2006-2010.	16
Wykres 2.3.	Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPO sp. z o.o. w latach 2004-2010	17
Wykres 2.4.	Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPWiK S.A. w latach 2004-2010	17
Wykres 2.5.	Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPK S.A. w latach 2004-2010	18
Wykres 2.6.	Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. w latach 2004-2010	18
Wykres 3.1.	Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskazań pozytywnych	28
Wykres 3.2.	Cechy idealnego ogrzewania w latach 2004-2010	28
Wykres 3.3.	Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy, lata 2006-2010	29
Wykres 3.4.	Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy	30
Wykres 3.5.	Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie - osoby korzystające z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S. A., lata 2006-2010	31
Wykres 4.1.	Deklarowane miesięczne zużycie wody w gospodarstwie domowym w latach 2006-2010	36
Wykres 4.2.	Ocena standardu dostarczania wody i jej jakości, lata 2005-2010	37
Wykres 5.1.	Ocena obsługi w BOK MPO Sp. z o.o. , lata 2004-2010	40
Wykres 6.1.	Sposób poruszania się po Krakowie - głowy gospodarstw domowych, lata 2007-2010	44
Wykres 6.2.	Przyczyny rzadkiego korzystania lub niekorzystania z komunikacji miejskiej, lata 2006-2010	45
Wykres 6.3.	Ocena aspektów komunikacji miejskiej	46
Wykres 6.4.	Zmiana oceny aspektów komunikacji miejskiej 2009-2010	47
Wykres 6.5.	Znajomość i korzystanie z Krakowskiej Karty Miejskiej	48
Wykres 6.6.	Przyczyny zadowolenia z Krakowskiej Karty Miejskiej (dane w %)	48
Wykres 6.7.	Ocena aspektów usługi MPK S.A.	49
Wykres 6.8.	Zmiana oceny aspektów usługi MPK S.A. 2009-2010	50
Wykres 8.1.	Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie	57
Wykres 8.2.	Akceptacja dla budowy ekologicznej spalarni odpadów	57
Wykres 8.3.	Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie (według dzielnicy zamieszkania)	58
Wykres 8.4.	Potrzeba segregacji odpadów komunalnych wśród mieszkańców Krakowa	61
Wykres 9.1.	Ocena różnych aspektów zarządu infrastruktury komunalnej	61
Wykres 11.1.	Wpływ prowadzonych inwestycji na poprawę jakości życia w Krakowie	66
Wykres 11.2.	Największy postęp w dziedzinach będących w kompetencjach samorządu	66

1. WPROWADZENIE

„Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa” to cykliczny projekt przeprowadzany na zlecenie Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A. (KHK S.A.) w wyniku prowadzonych postępowań przetargowych. Badanie dotyczy opinii na temat świadczonych usług 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.), Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania sp. z o.o. (MPO sp. z o.o.), Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu (ZIKiT), Urzędu Miasta Krakowa, Wydziału Sportu i Inicjatyw Społecznych Urzędu Miasta Krakowa.

Bieżąca edycja została zrealizowana w dniach 26.05-7.07.2010 przez wybraną w drodze przetargu firmę CBM INDICATOR. Badanie zostało przeprowadzone zgodnie z metodologią wykorzystywaną w latach wcześniejszych.

Metoda badania

Badanie przeprowadzono metodą bezpośrednich indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych (PAPI). Wywiady były przeprowadzane w domach respondentów.

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 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)
- ⇒ symulację efektów ewentualnych podwyżek cen usług komunalnych
- ⇒ zbadanie opinii dotyczących gospodarki odpadami prowadzonej na terenie miasta.

Badana populacja i dobór próby

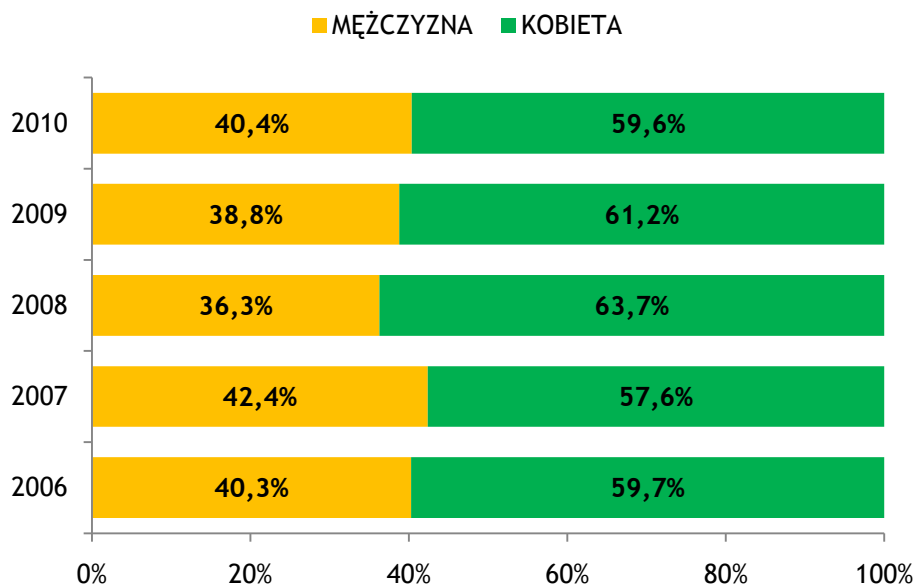
Badaniem objęto 1300 losowo wyłonionych gospodarstw domowych z obszaru Krakowa. Losowanie przeprowadzono warstwowo dla każdej z 18 dzielnic samorządowych, proporcjonalnie do liczby mieszkańców dzielnicy. Podobnie jak to miało miejsce w latach ubiegłych, przy doborze próby zastosowano metodę *random walking*, polegającą na wyznaczeniu ankierom adresów startowych w każdej dzielnicy, dzięki którym mogli oni dotrzeć do badanych w sposób losowy. Ankieter po odnalezieniu podanego adresu startowego zrealizował tam pierwszy wywiad, a następnie odliczał od numeru mieszkania (lub od numeru domu w przypadku budownictwa jednorodzinne) liczbę 7 i podejmował próbę przeprowadzenia wywiadu z przedstawicielem danego gospodarstwa. Wywiady przeprowadzono z dorosłymi osobami reprezentującymi gospodarstwa domowe, mającymi kluczowy wpływ na decyzje finansowe. Osoby te posiadały potwierdzenie opłacenia rachunków gospodarstwa domowego lub były w stanie udzielić precyzyjnej informacji na ten temat.

Błąd oszacowania dla próby $n = 1300$ i 95% przedziału ufności wynosi $\pm 2,7$ punktów procentowych. Oznacza to, że wnioskując na temat wyników uzyskanych w tegorocznej edycji badania mamy 95% pewność, że uzyskany wynik nie odbiega od faktycznej wartości w populacji o więcej niż 2,7 punktów procentowych.

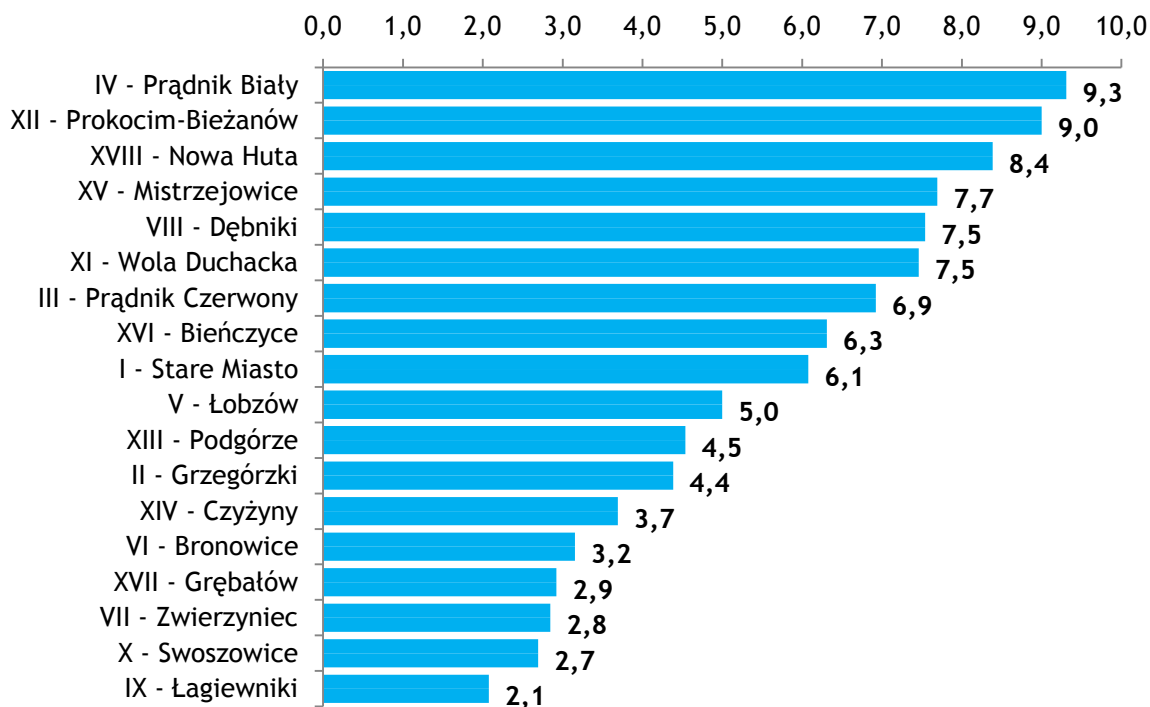
Dobrana w ten sposób próba jest reprezentatywna dla gospodarstw domowych z terenu Krakowa. Próba nie jest natomiast reprezentatywna dla całej populacji mieszkańców, gdyż zgodnie z przyjętymi kryteriami doboru próby obejmuje ona specyficzną grupę mieszkańców Krakowa (wyklucza natomiast młodzież poniżej 18 roku życia oraz osoby niebędące stałymi mieszkańcami miasta). W niniejszym raporcie, gdy jest mowa o opiniach czy ocenach respondentów, mamy do czynienia z opiniami osób reprezentujących gospodarstwa domowe, nie zaś z opiniami całej populacji mieszkańców Krakowa.

I. Dane o respondentach

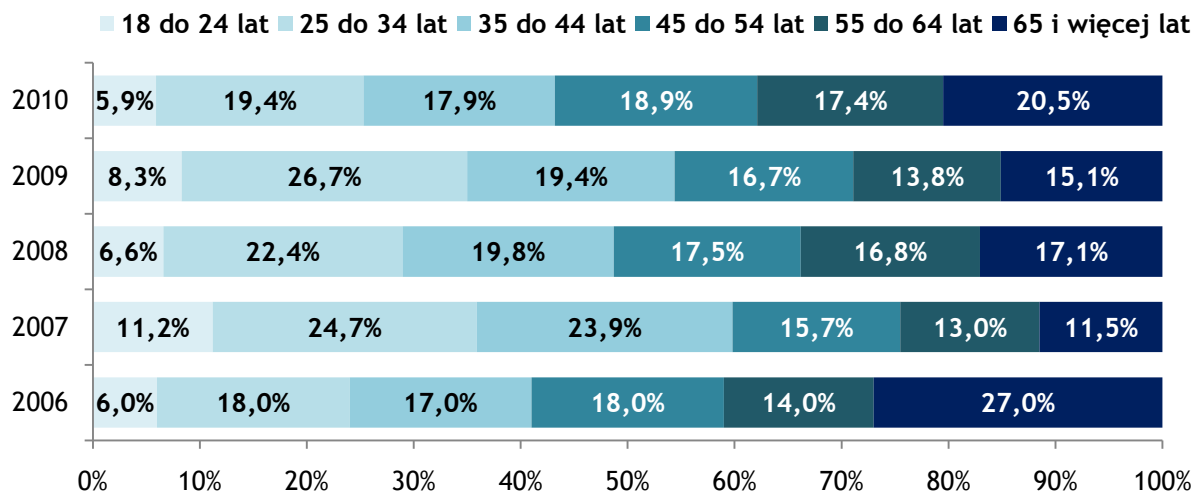
Wykres 1.1. Struktura płci - (lata 2006-2010)



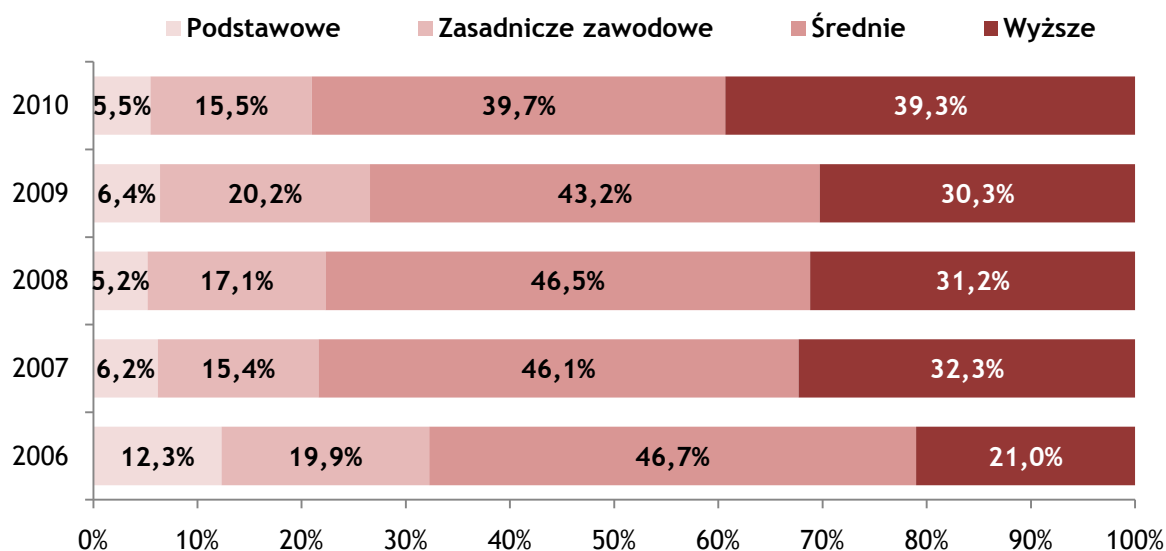
Wykres 1.2. Respondenci wg dzielnicy zamieszkania, rok 2010 (dane w %)



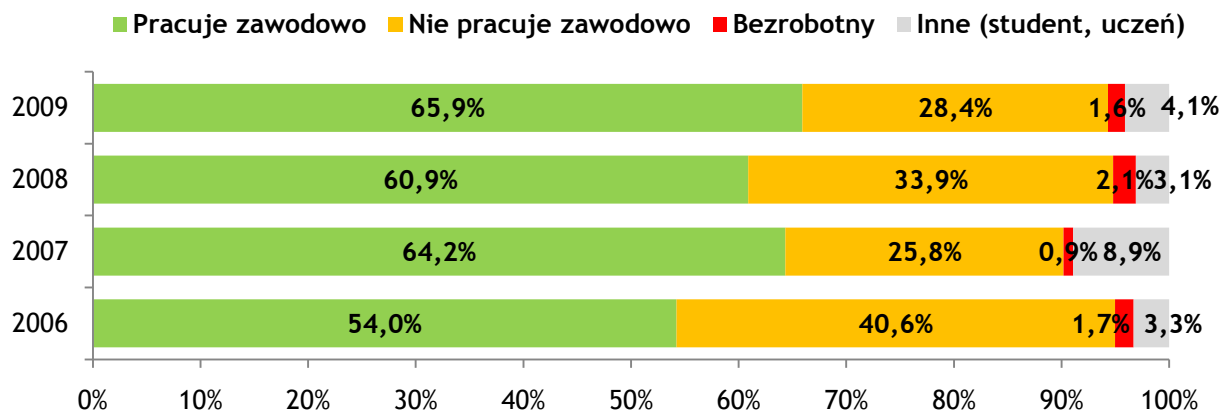
Wykres 1.3. Struktura wieku respondentów (lata 2006-2010)



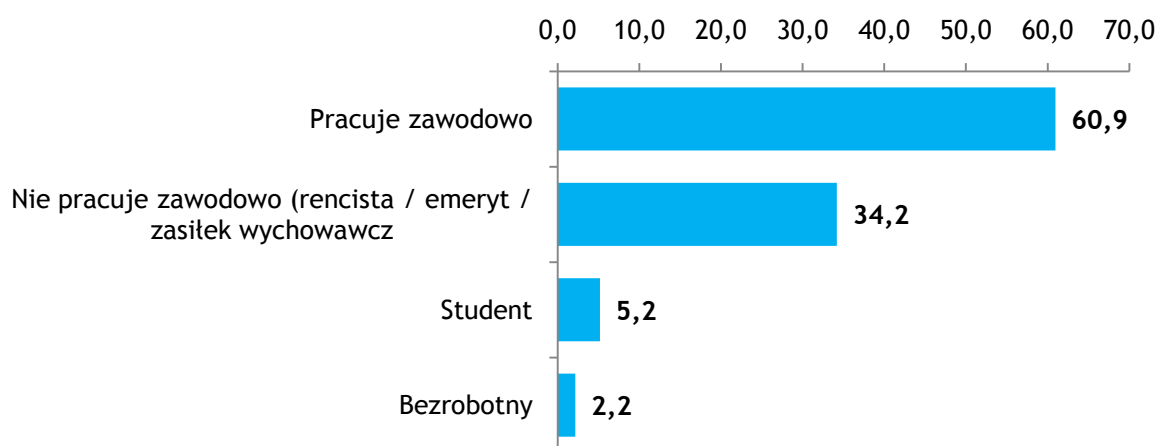
Wykres 1.4. Wykształcenie respondenta



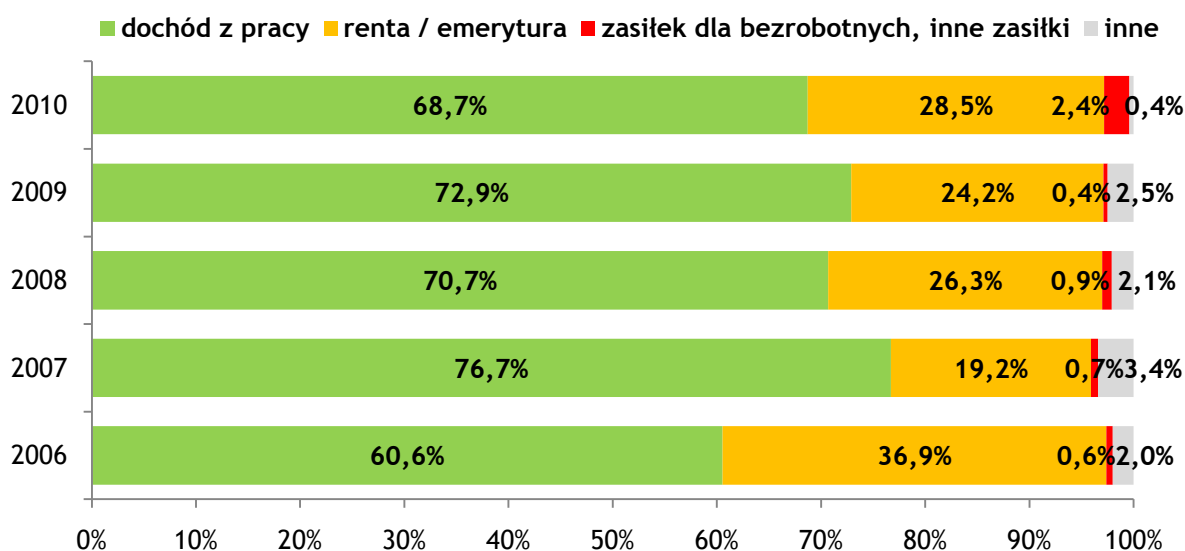
Wykres 1.5. Aktywność zawodowa, lata 2006-2009



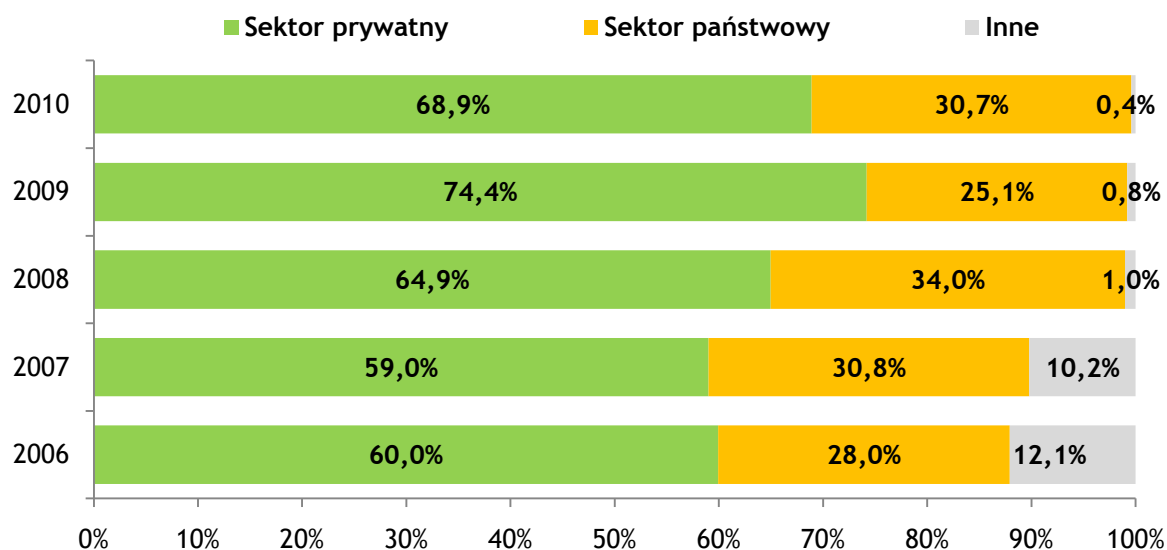
Wykres 1.6. Aktywność zawodowa, rok 2010 (dane w %)



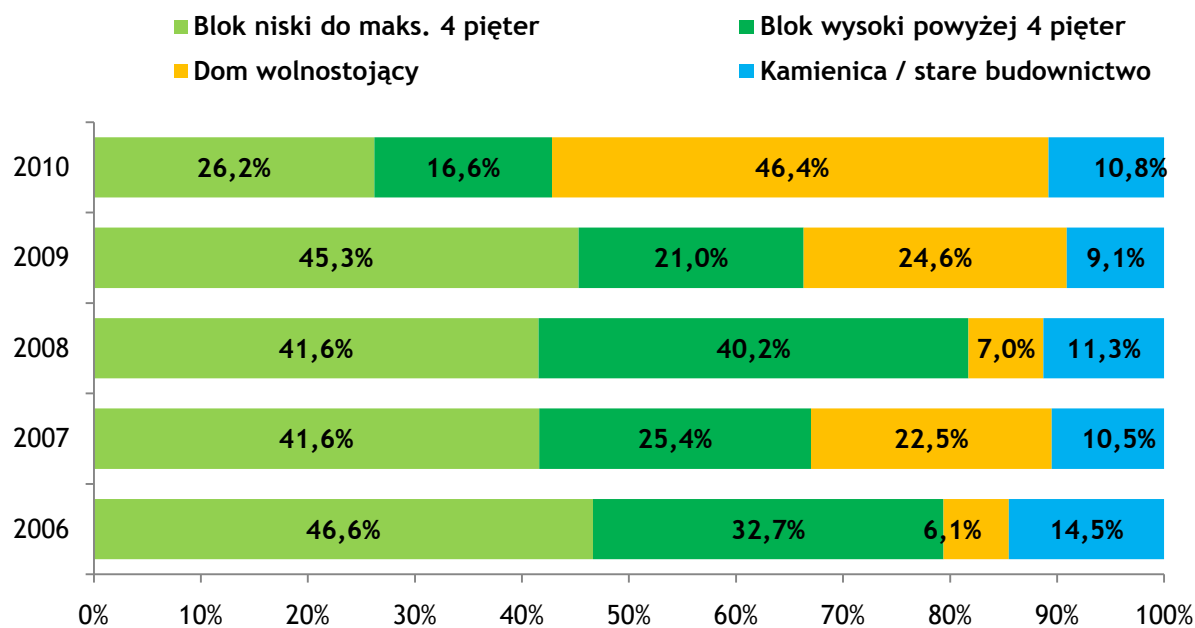
Wykres 1.7. Główne źródło utrzymania gospodarstwa domowego (lata 2006-2010)



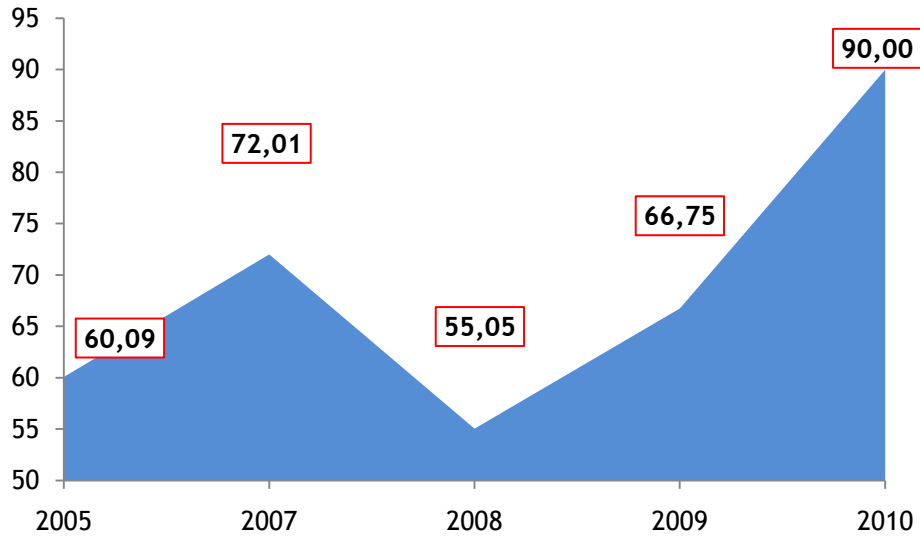
Wykres 1.8. Miejsce pracy respondenta (lata 2006-2010)



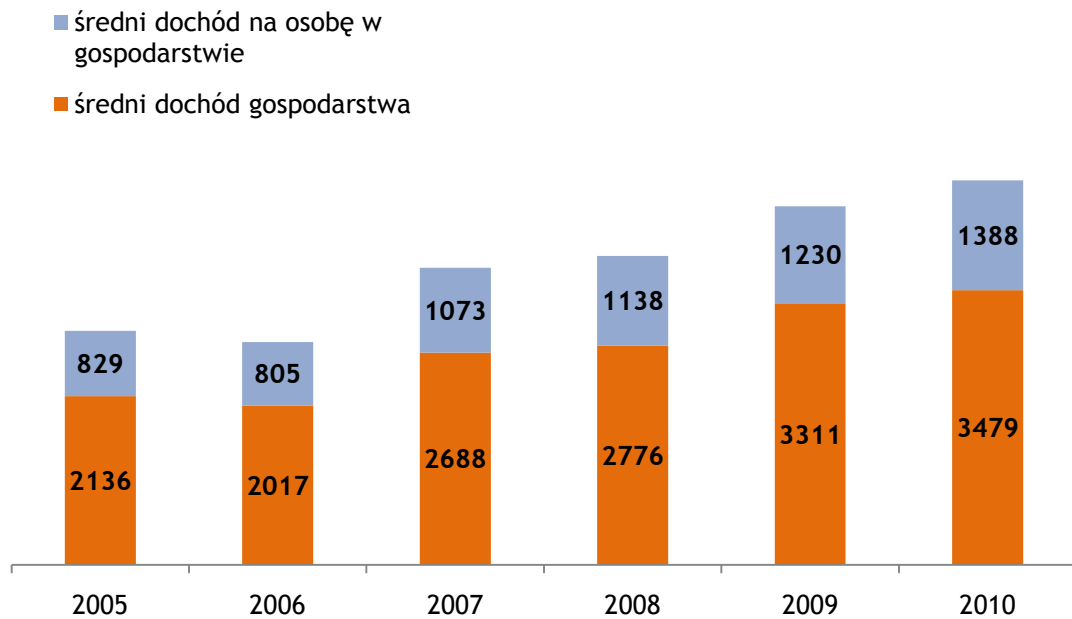
Wykres 1.9. Warunki mieszkaniowe (lata 2006-2010)



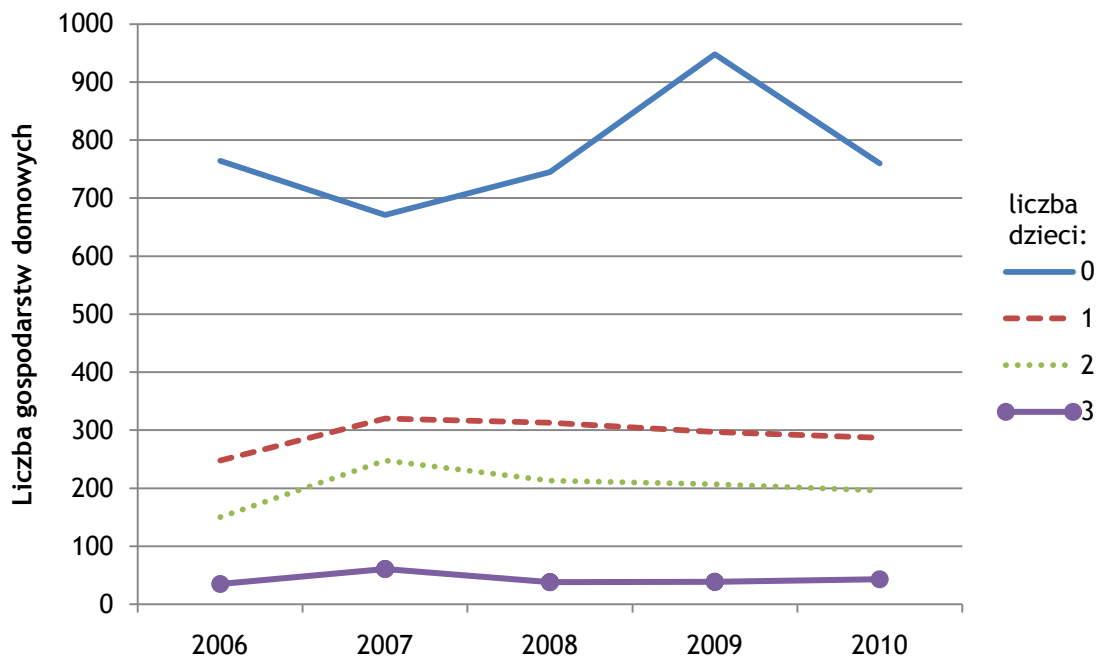
Wykres 1.10. Średnia powierzchnia mieszkania w latach 2005-2010



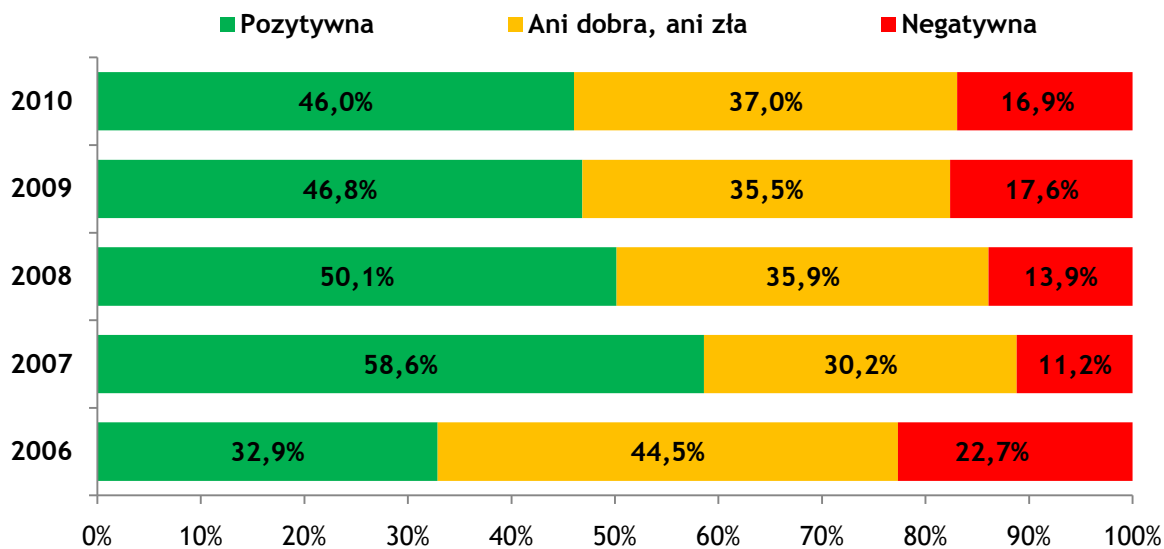
Wykres 1.11. Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie w zł (lata 2005-2010)



Wykres 1.12. Liczba dzieci pozostająca na utrzymaniu (lata 2006-2010)

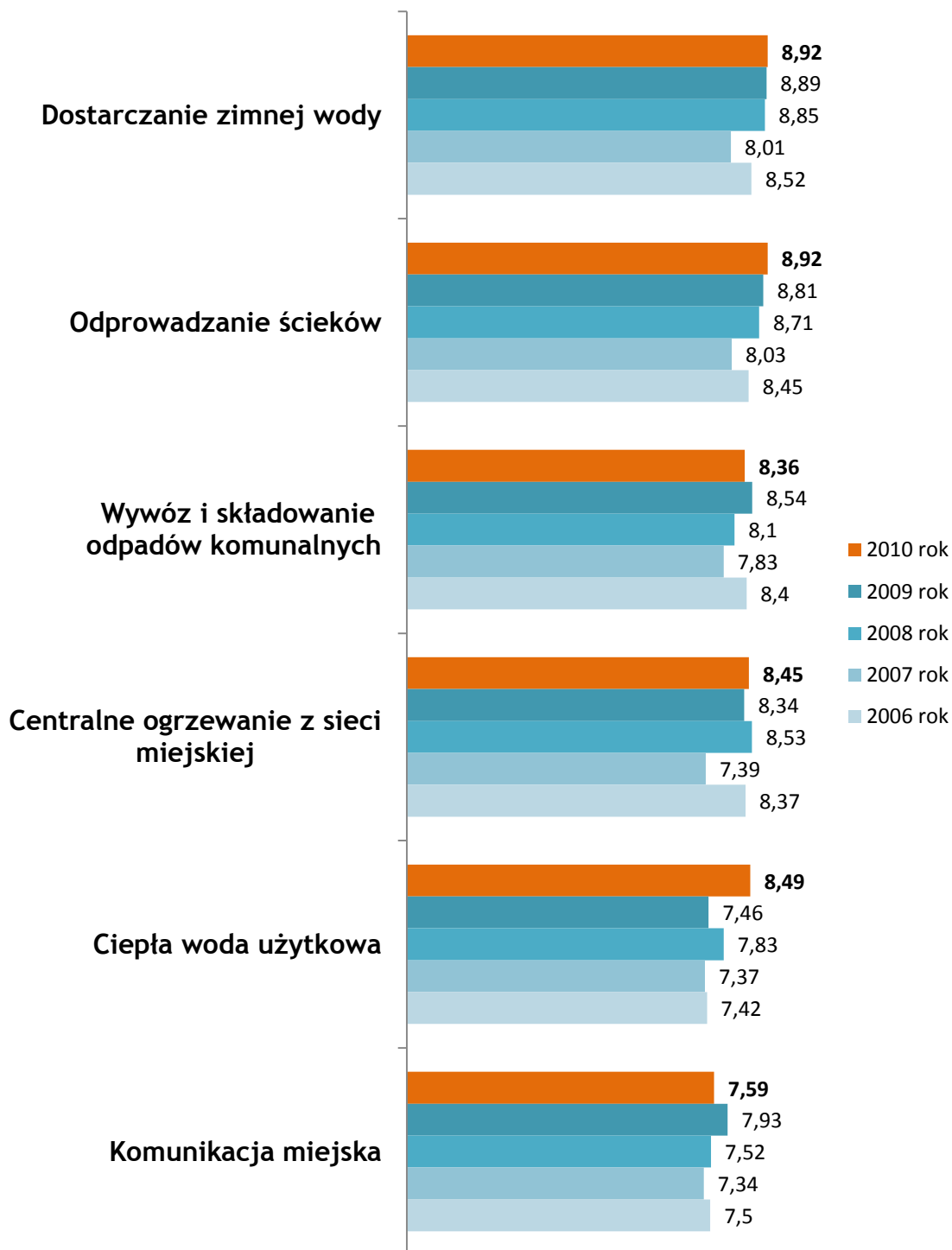


Wykres 1.13. Ocena własnej sytuacji materialnej w latach 2006-2010.

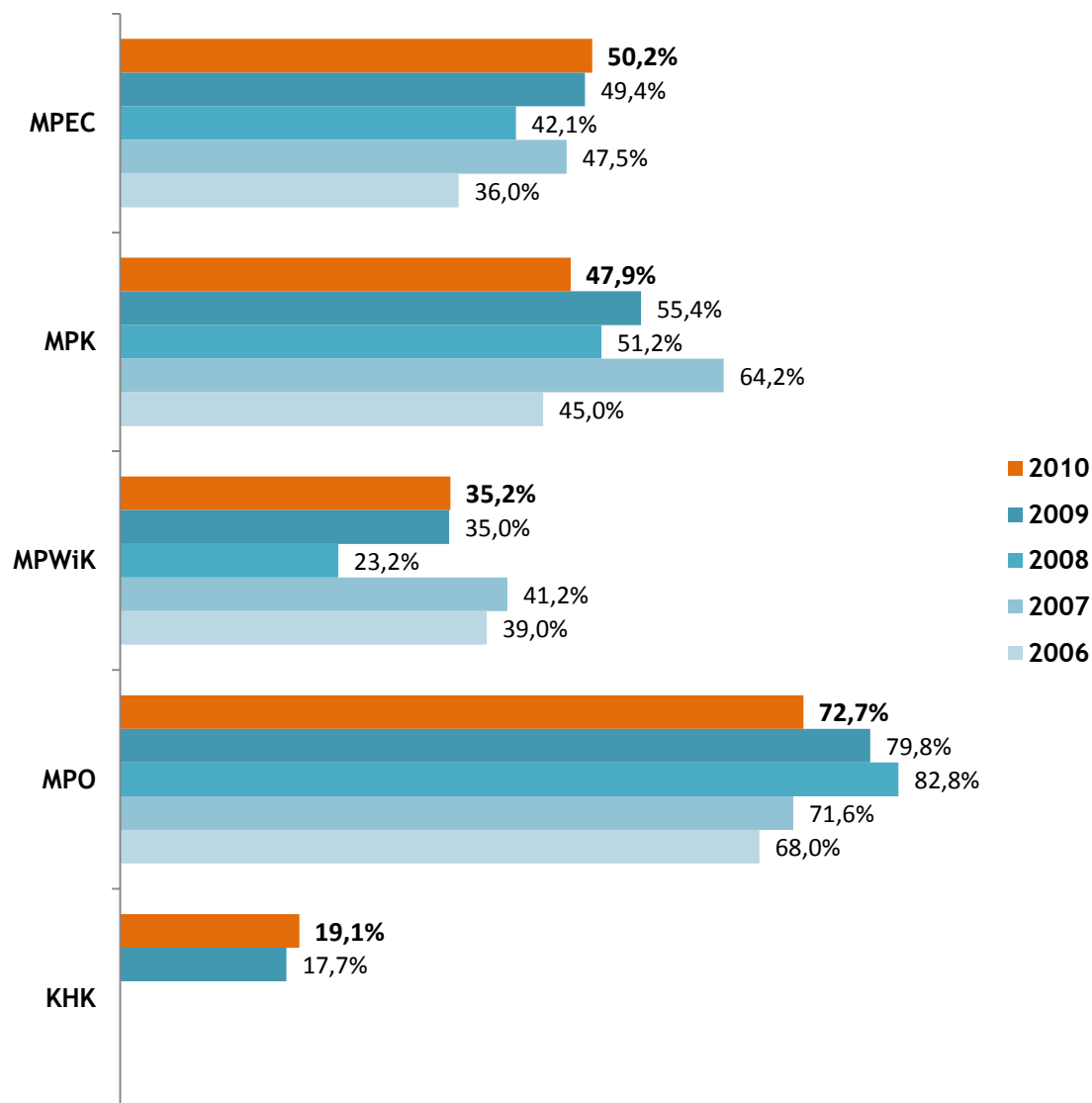


2. USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

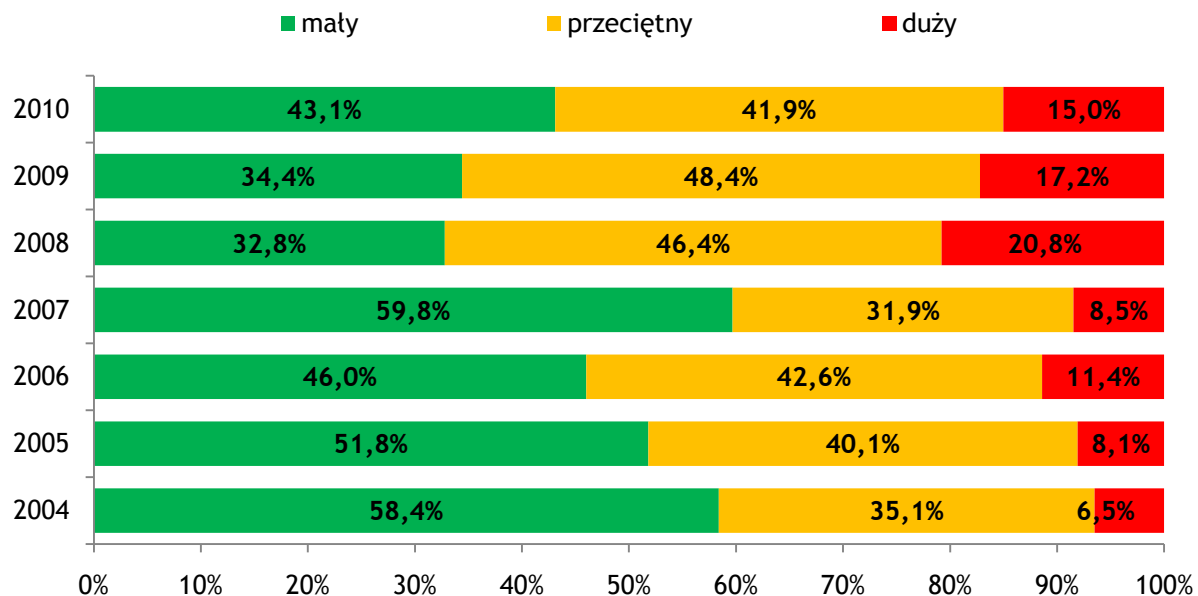
Wykres 2.1. Ocena usług komunalnych w latach 2006-2010



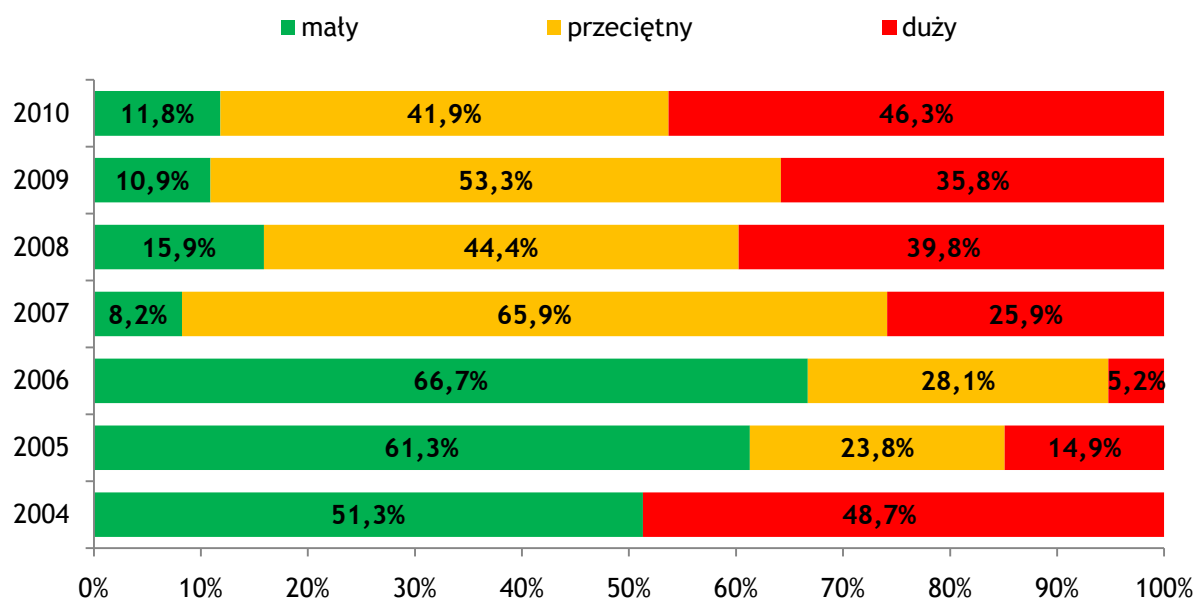
Wykres 2.2. Znajomość skrótów nazw miejskich spółek komunalnych (poprawne rozpoznanie nazwy) w latach 2006-2010.



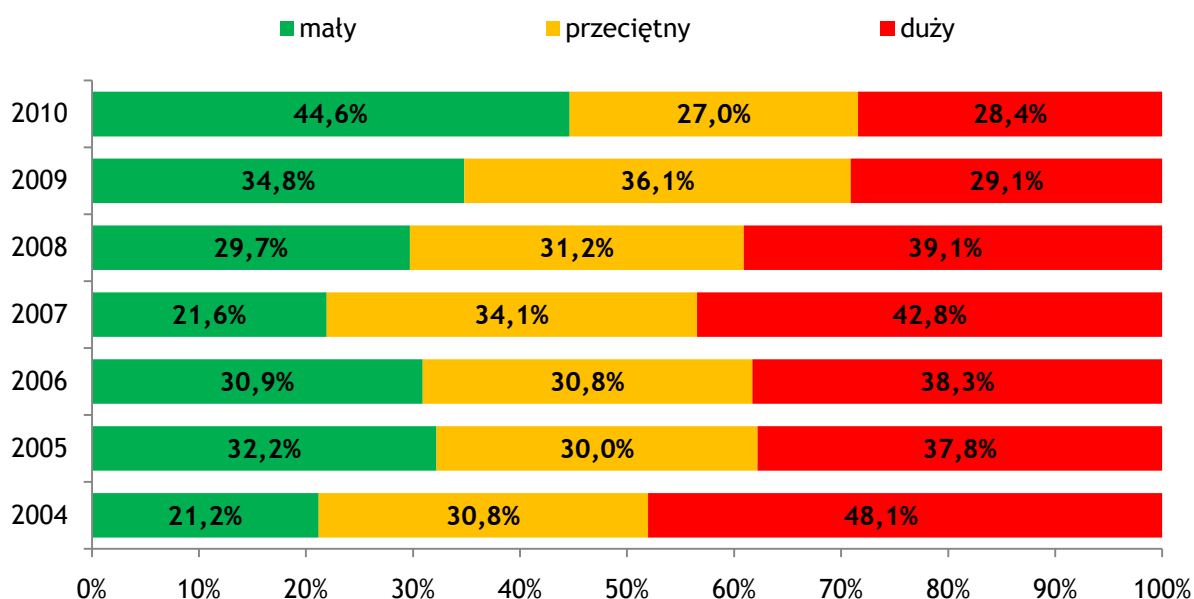
Wykres 2.3. Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPO sp. z o.o. w latach 2004-2010



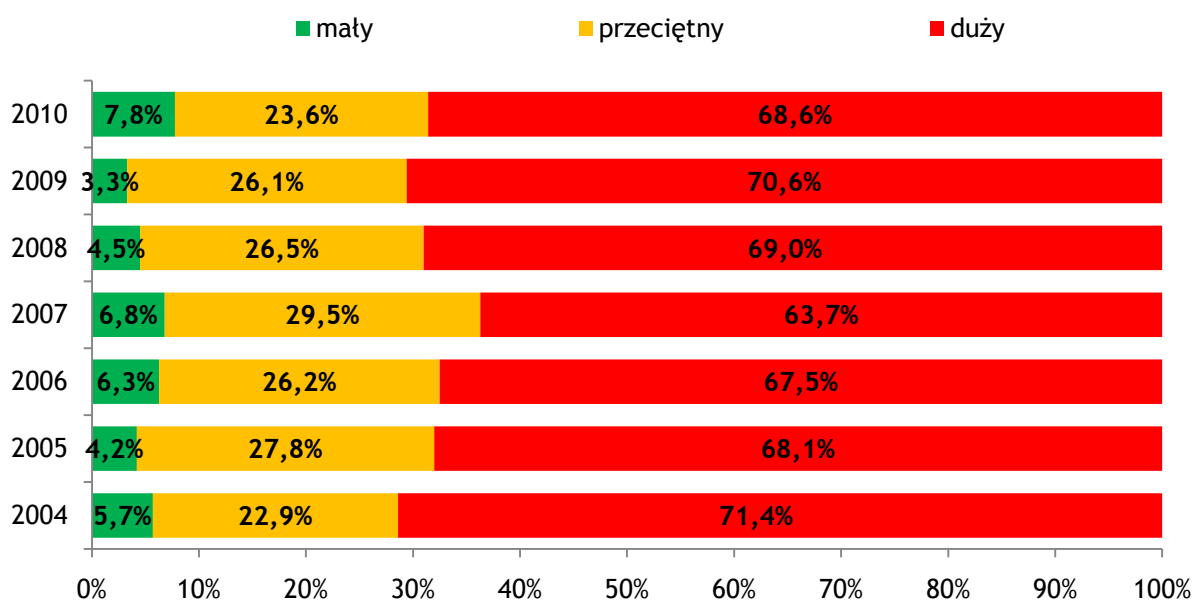
Wykres 2.4. Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPWiK S.A. w latach 2004-2010



Wykres 2.5. Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPK S.A. w latach 2004-2010



Wykres 2.6. Wydatek gospodarstw domowych na usługi MPEC S.A. w latach 2004-2010



STRUKTURA DEMOGRAFICZNA RESPONDENTÓW

- Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania w próbie zanotowano większy odsetek kobiet niż mężczyzn (odpowiednio: 59,6% oraz 40,4%).
- W tegorocznej edycji badania zmianie uległa struktura wieku głów gospodarstw domowych - najliczniej reprezentowani byli respondenci w wieku powyżej 65 roku życia (20,5%), jednak podobny odsetek stanowiły osoby między 25 a 34 rokiem życia (19,4%).
- Struktura wykształcenia zmieniła się nieznacznie w stosunku do poprzedniej edycji badania - w roku 2010 odnotowano przyrost osób z wyższym wykształceniem (39,3%) oraz spadek respondentów z wykształceniem zasadniczym zawodowym (39,7%).
- 60,9% respondentów pracuje zawodowo - odsetek ten spadł o 5 p.proc. w stosunku do roku poprzedniego. Zwiększył się udział osób, które nie pracują zawodowo (34,2%). Począwszy od roku 2008 stale wzrasta odsetek osób, które uczą się lub studiują (5,2%).
- 68,7% respondentów utrzymuje się przede wszystkim z dochodu z pracy, co jest wynikiem nieznacznie niższym w stosunku do lat ubiegłych.
- Najliczniejszą grupę respondentów (27,9%) stanowią osoby prowadzące dwuosobowe gospodarstwa domowe. Gospodarstwa trzyosobowe stanowią 25,3% próby, gospodarstwa czterosobowe - 18,4%, natomiast podobnie jak w poprzednich edycjach, najmniej licznie reprezentowane są gospodarstwa jednoosobowe - 16,9%.
- Prawie 6 na 10 gospodarstw domowych (58,5%) nie posiada na utrzymaniu dzieci mieszkających w gospodarstwach domowych. Co piąte gospodarstwo (22,1%) wychowuje jedno dziecko.
- Respondenci, którzy pracują, najczęściej zatrudnieni są w sektorze prywatnym, 57,1% z nich pracuje w przedsiębiorstwie prywatnym, a tylko co piąta osoba (20,2%) w państwowym. Do 10,1% wzrósł odsetek osób, które prowadzą własną firmę.

WARUNKI MIESZKANIOWE

- Znacznie większa część badanych, w porównaniu z latami ubiegłymi, mieszka w domach wolnostojących (46,4%). Zmniejszył się udział mieszkańców bloków, w szczególności bloków wysokich (powyżej 4 pięter) i w roku 2010 wyniósł 16,6%.
- Największy, choć wyraźnie niższy (56%) w porównaniu z latami ubiegłymi odsetek respondentów, mieszka w mieszkaniach o powierzchni od 25 do 74 m². W lokalach o powierzchni przekraczającej 75m² mieszka więcej osób, co wynika wprost ze struktury zabudowy (znacznie większy udział domów wolnostojących).

STRUKTURA DOCHODÓW

- Poniżej 1000 zł zarabia jedynie 4,6% gospodarstw domowych. Niemal co drugie gospodarstwo domowe szacuje swój łączny dochód w przedziale od 2000 do 4000 zł. Niewielki wzrost wobec poprzedniego roku zanotowano wśród zarabiających od 1601 do 2000 zł oraz od 4001 do 4500 zł.
- Podobnie jak w roku 2009, w ponad dwóch trzecich gospodarstw domowych (66,9%) dochód na jedną osobę przekracza 1000 zł. Nieznacznie zmieniła się struktura dochodów w przeliczeniu na jedną osobę wśród tych zarabiających najlepiej.
- Najwięcej (34%) przedstawicieli gospodarstw domowych deklaruje, że ich dochód na osobę przekracza 1500 zł, co jest wynikiem wyższym o prawie 3 p.proc w stosunku do poprzedniej roku.
- Podobnie jak we wcześniejszych falach badań, najwyższy średni dochód wśród gospodarstw domowych osób pracujących odnotowano w gospodarstwach najliczniejszych, w których zamieszkuje 5 lub więcej osób. Wynik ten w roku 2010 wyniósł 4855,81 i jest niższy w porównaniu z rokiem 2009 o ok. 150 zł. Spadek o podobnej skali odnotowano również w przypadku gospodarstw pracujących z 4 osobami w gospodarstwie.
- Najniższy dochód charakteryzuje zaś gospodarstwa jednoosobowe. Dla gospodarstw pracujących i niepracujących w roku 2010 wynik ten był równy odpowiednio 2715,88 oraz 1498,34 zł. W obu przypadkach jest on wyższy o 400 i 350 zł w porównaniu z edycją 2009.

- Średni dochód gospodarstw osób pracujących wyniósł 4028 zł i jest wyższy od uzyskanego w zeszłym roku o ok. 200 zł. Średni dochód gospodarstw osób niepracujących jest wyraźnie niższy i wynosi 2633 zł. W porównaniu z rokiem ubiegłym dochód ten wzrósł o ponad 300 zł. Średni dochód ogółem wszystkich gospodarstw domowych wyniósł w bieżącym roku 3498,66 złotych, czyli o prawie 200 złotych więcej niż w roku 2009.
- W porównaniu z latami ubiegłymi widać stałą tendencję wzrostu średniego dochodu gospodarstw domowych wśród badanych mieszkańców Krakowa. Warto zwrócić na różnice w zależności od wielkości gospodarstw domowych. Zaobserwowano spadek dochodu wśród gospodarstw pracujących cztero lub więcej osobowych oraz wśród gospodarstw trzy lub więcej osobowych, których głowy gospodarstw nie pracują.
- Pomimo wzrostu średnich dochodów nie zauważono większych różnic w subiektywnej ocenie sytuacji materialnej własnej rodziny - nieznacznie wzrósł udział osób oceniających tę sytuację jako bardzo dobrą lub dobrą. Nieco mniej gospodarstw porównaniu z rokiem ubiegłym, ocenia swoją sytuację jako złą lub bardziej złą.
- Ocena własnej sytuacji materialnej w znacznej mierze zależy od dochodu gospodarstwa domowego, łącznego oraz w przeliczeniu na jedną osobę. Najlepiej oceniający swoją sytuację zarabiają powyżej 2300 zł, podczas, gdy najmniej zadowoleni ze swojej sytuacji - 666 zł.

OCENA JAKOŚCI USŁUG KOMUNALNYCH

- Ogólna ocena usług komunalnych utrzymuje się na wysokim poziomie. W porównaniu z rokiem 2009, lepiej zostały ocenione następujące usługi: dostarczanie zimnej wody, odprowadzanie ścieków (obie usługi uzyskały najwyższe oceny), centralne ogrzewanie oraz ciepła woda użytkowa. Niższe oceny uzyskały wywóz i składowanie odpadów oraz komunikacja miejska (najniższy wynik).
- Dzielnicą, w której usługi komunalne oceniane były najlepiej okazały się Grzegórzki. Dotyczyło to takich usług jak dostarczanie wody, odprowadzenie ścieków, centralne ogrzewanie oraz komunikacja miejska. Najbardziej zadowoleni z usługi wywozów odpadów komunalnych są mieszkańcy Grębatowa. Ciepła woda użytkowa najlepiej została oceniona w Prądniku Czerwonym. Warto jednak podkreślić, że możliwości dokonywania porównań w zakresie tej usługi są

ograniczone ze względu na niską liczebność osób deklarujących opłaty. Najmniej zadowoleni z większości usług okazali się mieszkańcy Prądnika Białego.

WIEDZA NA TEMAT SPÓŁEK KOMUNALNYCH

- Respondenci najlepiej poradzi sobie z rozwinięciem skrótu Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania (72,7%). Najwięcej problemów sprawiło im rozszyfrowanie skrótu KHK - wynik ten był tylko nieznacznie wyższy w porównaniu z rokiem ubiegłym (19,1%).
- Prawie jedna trzecia badanych deklaruje, że informacje na temat spółek komunalnych znajduje w lokalnej prasie codziennej. Jest to wynik wyższy niż w roku ubiegłym. Zdecydowanie rzadziej niż w edycji 2009 (37,4%), co czwarty respondent czerpie tę wiedzę z telewizji (26,2%). Dwukrotnie mniejszy odsetek wskazuje na radio lub Internet. Nieznacznie zwiększyło się znaczenie reklamy zewnętrznej (11,6%).
- Zdaniem badanych, spółki komunalne powinny sponsorować przede wszystkim wydarzenia związane z kulturą (48,7%) i nauką (48,0%).

WYDATKI NA USŁUGI KOMUNALNE OGÓLEM

- Największym obciążeniem dla budżetów gospodarstw domowych są wydatki na czynsze komunalne. Tendencja ta utrzymuje się począwszy od 2004 roku. W roku 2010 średnia wielkość miesięcznych wydatków w tej dziedzinie wyniosła 303 zł, co stanowi ponad 12,5% dochodów gospodarstw.
- Drugim, pod względem obciążenia budżetów, jest koszt centralnego ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej. W roku 2010 wyniósł on przeciętnie 130 zł, co stanowi 4,5% dochodu gospodarstw domowych Krakowa. W dalszej kolejności znajdują się wydatki na komunikację miejską (91 zł, 2,9% dochodu), zimna woda i ścieki (75 zł, 2,5% dochodu). Najmniejsze obciążenie stanowią wydatki ponoszone z tytułu wywozu odpadów (24 zł, 0,8% dochodu).
- W subiektywnym odczuciu głów gospodarstw domowych, największym obciążeniem są również opłaty za centralne ogrzewanie - uważa tak 68,6% badanych. W efekcie, skłonność do akceptacji podwyżek w zakresie opłat za korzystanie z tej usługi jest niska (8,8%).

- Ponad jedna czwarta respondentów (28,4%) oceniła miesięczne koszty przejazdu komunikacją miejską jako wysokie, co jest wynikiem zbliżonym do roku 2009 (29,1%). Na ewentualną podwyżkę opłat przystałoby 9,2% badanych, mniej niż w roku ubiegłym (14,1%).
- Brak akceptacji dla podwyżek opłat dotyczy wszystkich usług komunalnych w Krakowie. W największym stopniu respondenci niechętni byłiby płacić więcej za dostarczanie zimnej wody i odprowadzenie ścieków (90,6%, znaczący wzrost w porównaniu z rokiem ubiegłym - 53%) oraz za centralne ogrzewanie (86,0%, podobnie jak w edycji 2009 - 81,3%). W porównaniu z poprzednią edycją wzrósł odsetek osób nieakceptujących podwyżek w zakresie komunikacji miejskiej z 51,5% (2009) do 78,3% (2010).
- Budżety gospodarstw domowych najbardziej dotknięte byłyby ewentualną podwyżką opłat za użytkowanie lokali komunalnych. Podniesienie opłat za czynsz już o 1% przyczyniłoby się do wzrostu stopy ubóstwa do 25% a deficytu dochodowego do niemal 900 zł. Należy jednak podkreślić względnie niską liczebność tych gospodarstw, co wiąże się z większym błędem szacunków, niż w przypadku pozostałych usług.
- Mniej dotkliwa, choć nadal istotna, mogłaby się okazać podwyżka opłat za przejazdy komunikacją miejską MPK. Stopa ubóstwa po podwyżkach z przedziału od 5 do 30% objęłaby 16% gospodarstw domowych Krakowa.
- W przypadku usług MPO lub MPWiK dopiero czterokrotność obecnych opłat mogłaby spowodować istotny wzrost stopy ubóstwa oraz luki dochodowej wśród gospodarstw domowych Krakowa.

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

Rozpoznanie skrótu MPEC S.A.: Podobnie jak edycji 2009, połowa badanych (50,2%) poprawnie rozwinęła skrót spółki. Jedna czwarta respondentów (24%) popełniła drobną pomyłkę, a 17,7% stwierdziło, że nie jest w stanie podać jakiegokolwiek odpowiedzi.

Informacja o MPEC: Z informacją na temat MPEC S.A. zetknęło się 10,9% respondentów, co jest wynikiem lepszym w porównaniu do ubiegłorocznej edycji badania oraz porównywalnym z rokiem 2008.

Korzystanie z MPEC S.A.: W tegorocznej edycji badania użytkownicy miejskiej sieci ciepłowniczej okazali się mniej licznie reprezentowani, w porównaniu z rokiem ubiegłym. Korzystanie z MPEC S.A. zadeklarowało 47,9% gospodarstw domowych. Wzrósł odsetek osób wykorzystujących gaz z indywidualnego pieca. Wynika to bezpośrednio z wyraźnie większego udziału domów wolnostojących w próbie.

Ocena jakości usług MPEC S.A.: Od roku 2006 notuje się wysoki wskaźnik zadowolenia z usług miejskiej sieci ciepłowniczej w zakresie dostarczania ciepła. W tegorocznej edycji wskaźnik ten spadł nieznacznie, nadal pozostaje na bardzo wysokim poziomie 86,2%.

Odczuwanie wahań komfortu cieplnego: W porównaniu z rokiem 2009, zdecydowanie mniej respondentów (8,7%) skarżyło się na wahania komfortu cieplnego będących efektem awarii. Przeważająca większość (86,7%) badanych nie doświadczyła tego typu wahań w ciągu ostatniego sezonu grzewczego.

Korzystanie z ciepłej wody z sieci miejskiej: Niespełna co dziesiąte gospodarstwo domowe (9,3%) korzysta z ciepłej wody użytkowej. Wynik ten jest zbliżony do poprzedniej edycji badania oraz wyraźnie niższy niż w latach 2006-2008.

Zadowolenie z dostaw ciepłej wody z sieci miejskiej: Praktycznie wszyscy respondenci użytkujący ciepłą wodę użytkową (95%) wyrażają zadowolenie z jakości jej dostaw, co jest wynikiem wyraźnie lepszym w porównaniu z rokiem ubiegłym, przede wszystkim dzięki wzrostowi odsetka osób zdecydowanie zadowolonych.

Cechy idealnego systemu ogrzewania: Zdaniem badanych, idealne ogrzewanie powinny charakteryzować niskie opłaty (48,7%), bezpieczeństwo (32,6%) oraz możliwość regulacji temperatury (26,1%). Te trzy elementy niezmiennie stanowią zestaw cech opisujących idealny system ogrzewania.

Wizerunek MPEC S.A.: Elementy, które zdaniem respondentów przemawiają na korzyść spółki to przede wszystkim: właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu oraz bezawaryjność dostarczania ciepła. Czynniki związane ze stanem temperatury w

mieszkańcu okazały się o wiele bardziej istotnie niż w latach ubiegłych, za to mniej korzyści wynikało z terminów rozpoczęcia i zakończenia sezonu grzewczego.

Do najłagodniejszych stron MPEC S.A. należy przede wszystkim brak możliwości uruchomienia ogrzewania poza sezonem grzewczym. Jest to wskaźnik wyższy w porównaniu z poprzednimi edycjami. Wymieniona przeszkoda może być związana z niewłaściwym, zdaniem niezadowolonych badanych, okresem trwania sezonu grzewczego. Ponadto, dla części badanych alternatywne systemy grzewcze mają bardziej atrakcyjną ofertę cenową za świadczone usługi niż MPEC S.A.

Stosowanie dodatkowego ogrzewania: Ponad co czwarty respondent będący klientem MPEC S.A. przyznaje się do korzystania z dodatkowych urządzeń do dogrzewania w ciągu ostatniego okresu grzewczego. Najczęściej były one stosowane w Łagiewnikach, Nowej Hucie oraz Prokocimiu-Bieżanowie, najrzadziej zaś wśród mieszkańców Podgórza, Starego Miasta oraz Swoszowic.

Obniżanie temperatury: Znacząca większość gospodarstw korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej nie otwierała okien, aby obniżyć temperaturę w swoim mieszkaniu w ciągu ostatniego sezonu grzewczego. Wzrost tego wskaźnika może być spowodowany poprawą komfortu cieplnego (rzadziej deklarowane awarie i wahania temperaturowe). Otwieranie okien najczęściej było praktykowane przez mieszkańców Prądnika Białego i Czerwonego oraz Łagiewników.

Wydatki na ogrzewanie: Odnotowano wzrostową tendencję w odniesieniu do wydatków przeznaczanych na ogrzewanie z miejskiej sieci ciepłowniczej. W tym roku średnia deklarowana kwota wyniosła 129,6 zł, o 20 zł więcej niż w roku 2009. Obiektywne obciążenie budżetu domowego wyrażone w procencie dochodu gospodarstwa domowego utrzymuje się na poziomie sprzed roku wynosząc 4,6%.

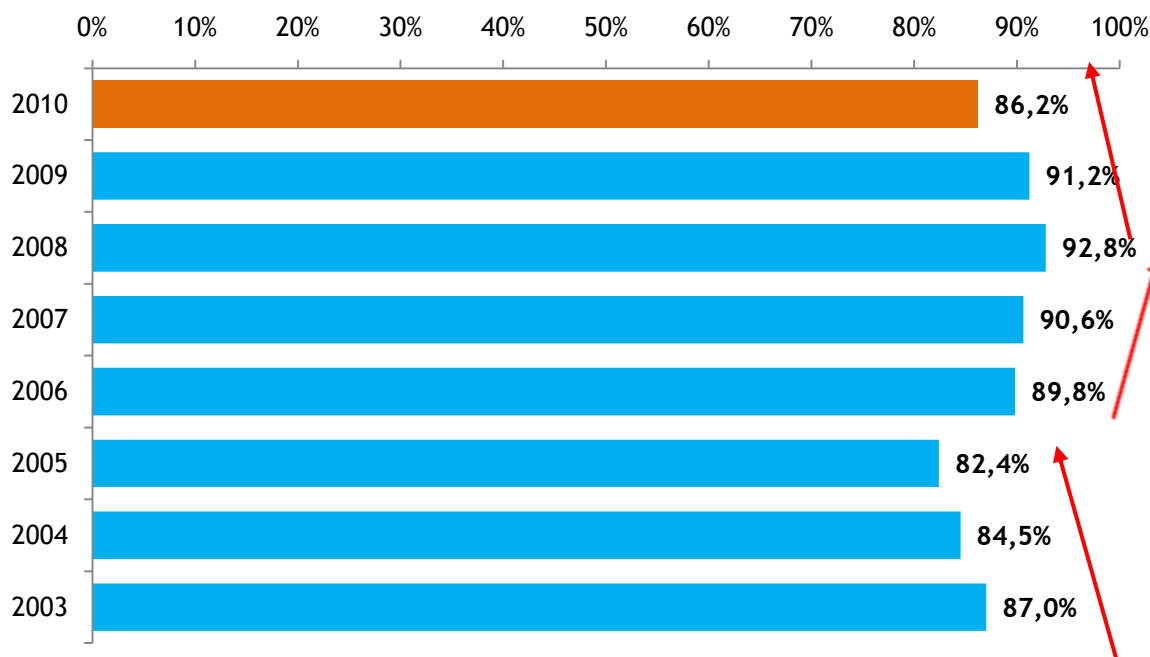
Mimo, że wydatki gospodarstw niepracujących są nieco wyższe (różnica 7 zł) w porównaniu z gospodarstwami utrzymującymi się z pracy, to w przypadku tych pierwszych obciążenie ich budżetu z tytułu opłat za centralne ogrzewanie jest dwukrotnie niższe.

Subiektywne poczucie obciążenia kosztami centralnego ogrzewania: Mimo, że udział kosztów ponoszonych na centralne ogrzewanie w budżecie gospodarstw domowych pozostaje na poziomie z roku 2009, w tegorocznej edycji badania zwiększył się odsetek respondentów, którzy subiektywnie odczuwają mniejsze obciążenie swoich budżetów. Nadal jednak, więcej niż połowa przedstawicieli gospodarstw uważa, że ich wydatki na centralne ogrzewanie są co najmniej spore.

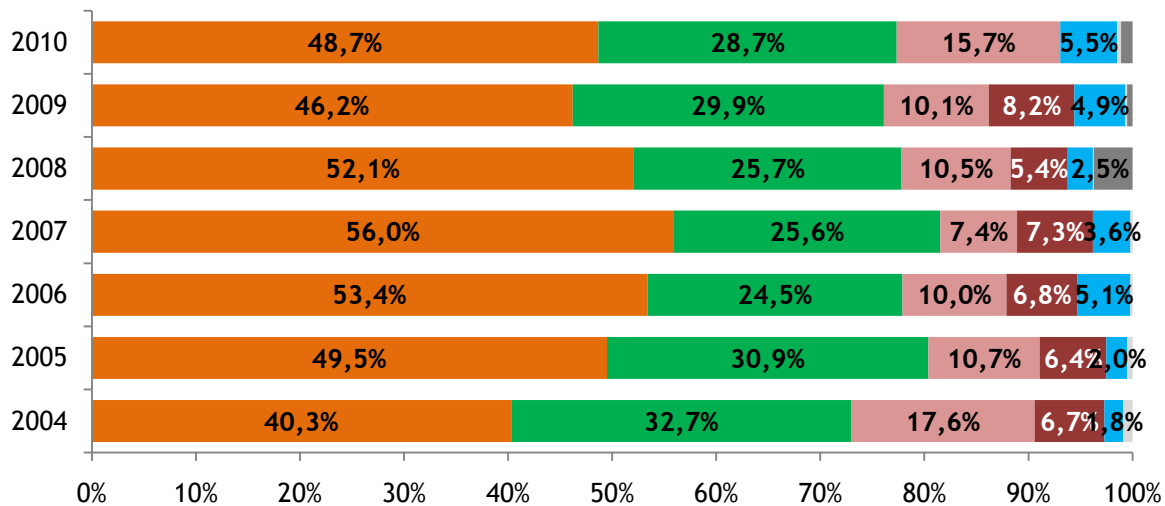
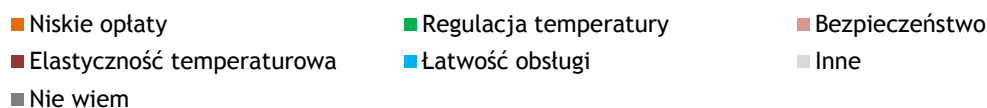
Akceptacja podwyżek: Obciążenie budżetu gospodarstw domowych negatywnie przekłada się na skłonność do akceptacji podwyżek. Ponad cztery piąte badanych nie zgodziłaby się na żadną podwyżkę, co jest wskaźnikiem wyższym w porównaniu z rokiem ubiegłym.

Stopa ubóstwa: Podwyżki opłat za centralne ogrzewanie w granicach 1 do 50%, mimo wzrostu luki dochodowej o ok. 40 zł, nie przyczyniłyby się znacząco do wzrostu stopy ubóstwa (z 12,2 do 13,7%) wśród korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S.A.

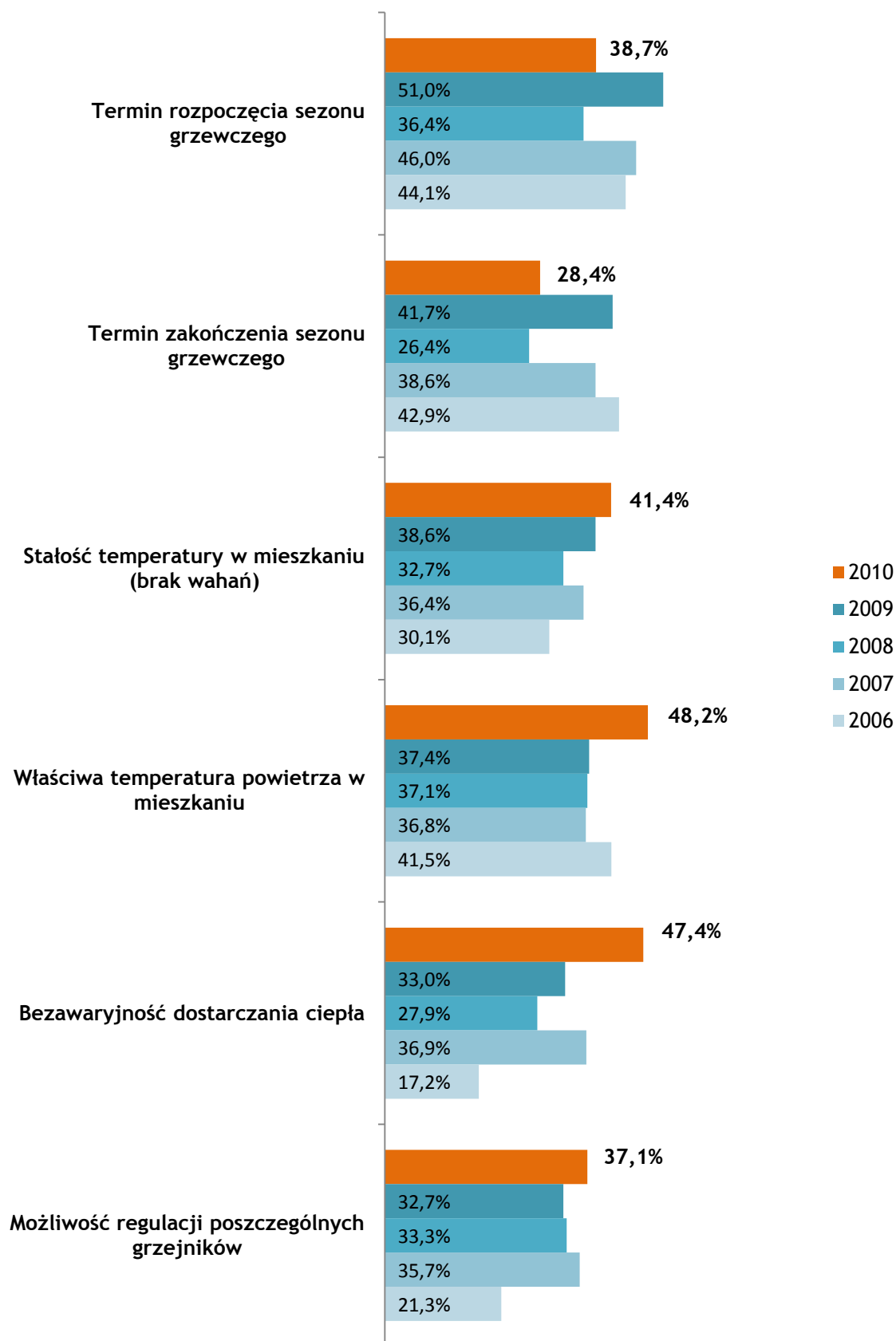
Wykres 3.1. Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskazań pozytywnych



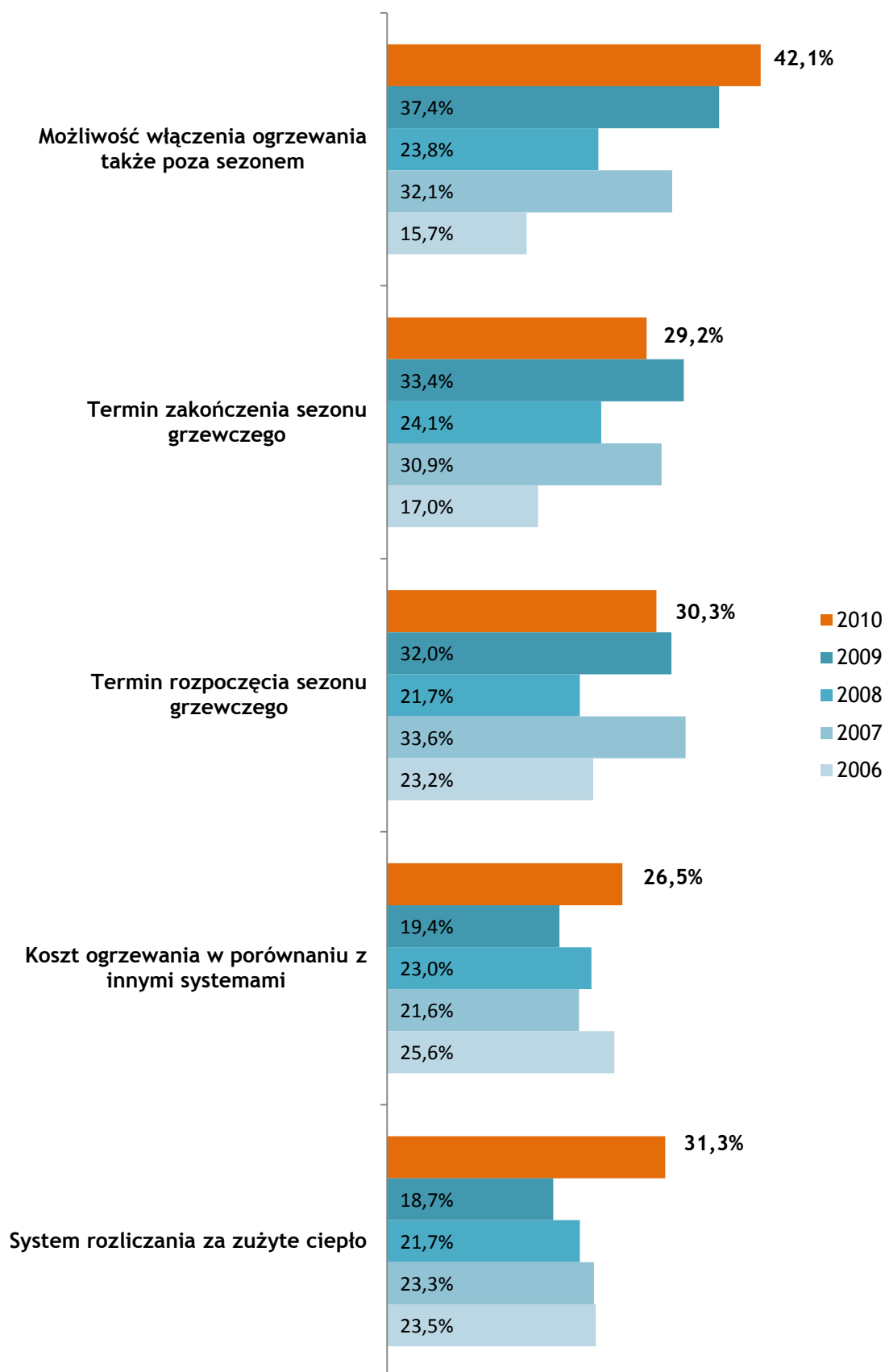
Wykres 3.2. Cechy idealnego ogrzewania w latach 2004-2010



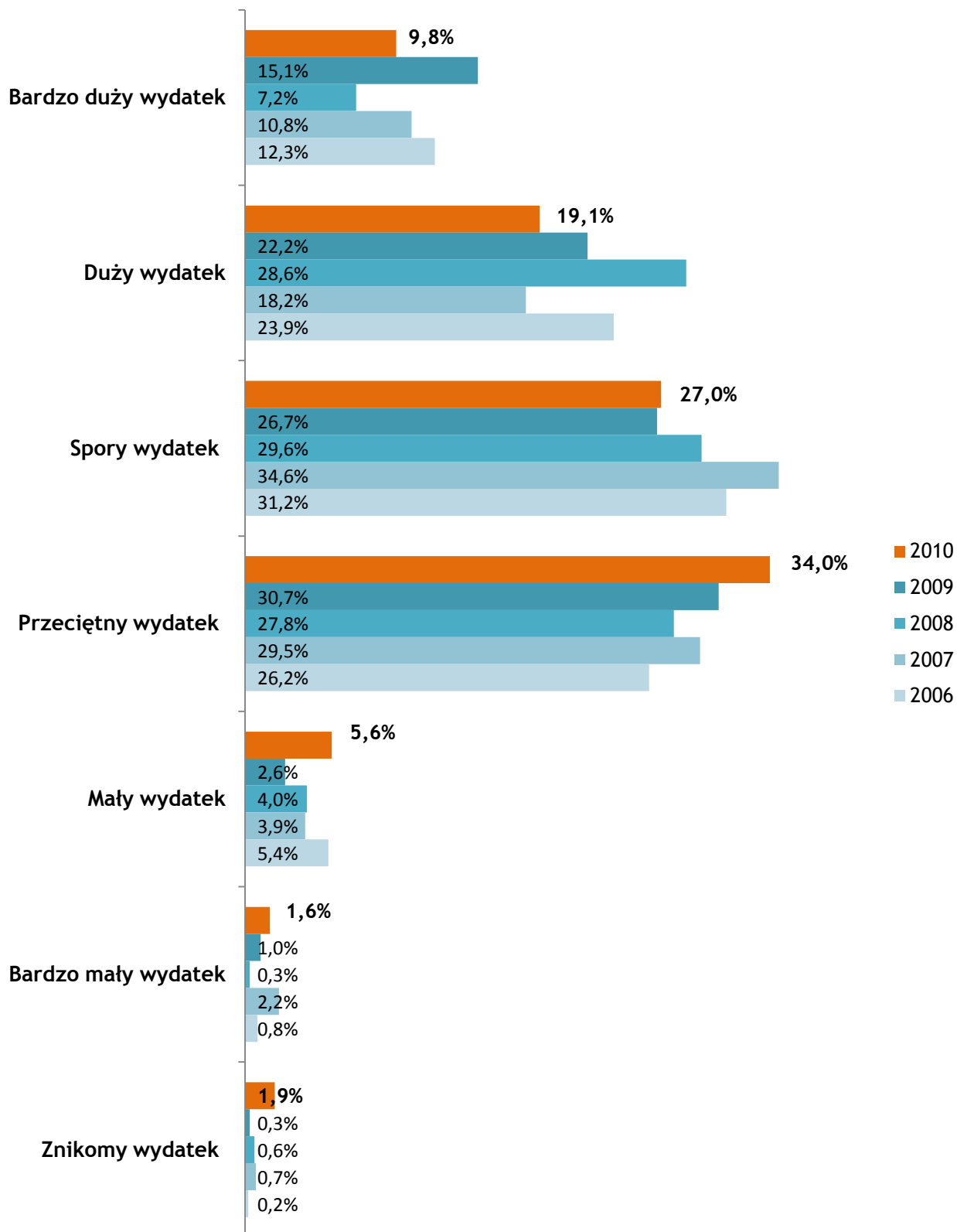
Wykres 3.3. Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy, lata 2006-2010



Wykres 3.4. Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy



Wykres 3.5. Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie - osoby korzystające z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S. A., lata 2006-2010



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

Rozpoznanie nazwy: Niewiele ponad jedna trzecia respondentów potrafiła poprawnie rozwinąć skrót MPWiK S.A., co jest wynikiem zbliżonym do poprzedniej edycji. Skrót ten okazał się drugim w kolejności (po KHK S.A.) skrótem sprawiającym najwięcej problemów badanym.

Korzystanie z MPWiK S.A.: Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania, dla niemal wszystkich gospodarstw domowych źródłem pozyskiwania zimnej wody jest miejska sieć wodociągowa MPWiK S.A.

Chęć podłączenia do sieci wodociągowej: W grupie 14 gospodarstw domowych niekorzystających z miejskiej sieci wodociągowej, 6 chciałoby się do niej podłączyć, a tylko 1 respondent nie zamierza skorzystać z usług MPWiK S.A.

Posiadanie licznika wody (wodomierza) oraz zużycie wody: Zainstalowany licznik wody posiada ponad trzy czwarte gospodarstw domowych. Znacząca większość (85%) gospodarstw domowych, które są w stanie dokonać pomiaru, zużywają miesięcznie, nie więcej niż 19 m³. Średni poziom zużycia wody na osobę wyniósł 4,44 m³ i jest to wynik wyższy niż w latach ubiegłych. Może to wynikać z większego udziału domów jednorodzinnych, w których zużycie wody jest wyższe niż w pozostałych typach posesji, ze względu na większy zakres jej wykorzystania.

Plany oszczędzania wody: W stosunku do poprzedniego roku, zwiększył się odsetek gospodarstw, w których nie są planowane żadne kroki w celu zmniejszenia zużycia wody. Wśród osób, które takie działania zadeklarowała, najczęściej pojawiały się deklaracje odnośnie zakupu nowych wodooszczędnych urządzeń (pralek lub piecyków gazowych) lub podniesienia kontroli zużycia poprzez instalacje wodomierza.

Korzystanie z sieci kanalizacyjnej: Niezmiennie od roku 2004, prawie wszystkie gospodarstwa domowe odprowadzają swoje ścieki do miejskiej sieci kanalizacyjnej.

Chęć podłączenia do sieci kanalizacyjnej: Niespełna trzy czwarte (72,5%) gospodarstw odprowadzających ścieki do własnego szamba chciałoby w przyszłości korzystać z miejskiej sieci kanalizacyjnej. W porównaniu z poprzednimi latami, zwiększył się odsetek osób niechętnych oraz niezdecydowanych.

Ocena jakości wody i jakości jej dostarczenia: Walory smakowe i zapachowe wody pitnej pochodzącej z miejskiej sieci wodociągowej zostały wysoko ocenione przez większość gospodarstw domowych korzystających z usług MPWiK S.A. W porównaniu z rokiem 2009, zmalał udział osób zdecydowanie zadowolonych na korzyść raczej zadowolonych.

Spśród wybranych atrybutów wody pitnej, najlepiej została oceniona stałość jej dostaw (8,91). Na drugim miejscu znalazło się ciśnienie wody (8,57). W dalszej kolejności pojawiła się szybkość usuwania awarii sieci wodociągowej (8,23). Słabiej została oceniona jej barwa (7,79), zapach (7,56) oraz smak (7,07), który w poprzednich edycjach również oceniany był najniżej.

Ocena możliwości zgłaszania odczytów przez stronę internetową MPWiK S.A.: Wśród klientów MPWiK S.A. zwiększył się udział osób sceptycznie nastawionych do możliwości zgłaszania stanu swojego wodomierza poprzez stronę internetową spółki, jednak prawie połowa badanych uważa, że to dobry pomysł.

Wydatki na opłaty za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków: Średni poziom wydatków za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wyniósł w 2010 roku 71,05 zł, co stanowi średnie obciążenie budżetów gospodarstw domowych na poziomie 3,06%. Są to wskaźniki zbliżone do poziomu z roku ubiegłego.

Istnieją różnice w poziomach wydatków i obciążenia budżetu gospodarstw domowych, w zależności od typu gospodarstwa. Gospodarstwa pracujące średnio wydają 77,39 zł a niepracujące - 71,58 zł, (odpowiednio 2,15% i 3,06% dochodu). W obu przypadkach kwoty te są wyższe średnio o 5 zł w porównaniu z rokiem 2009.

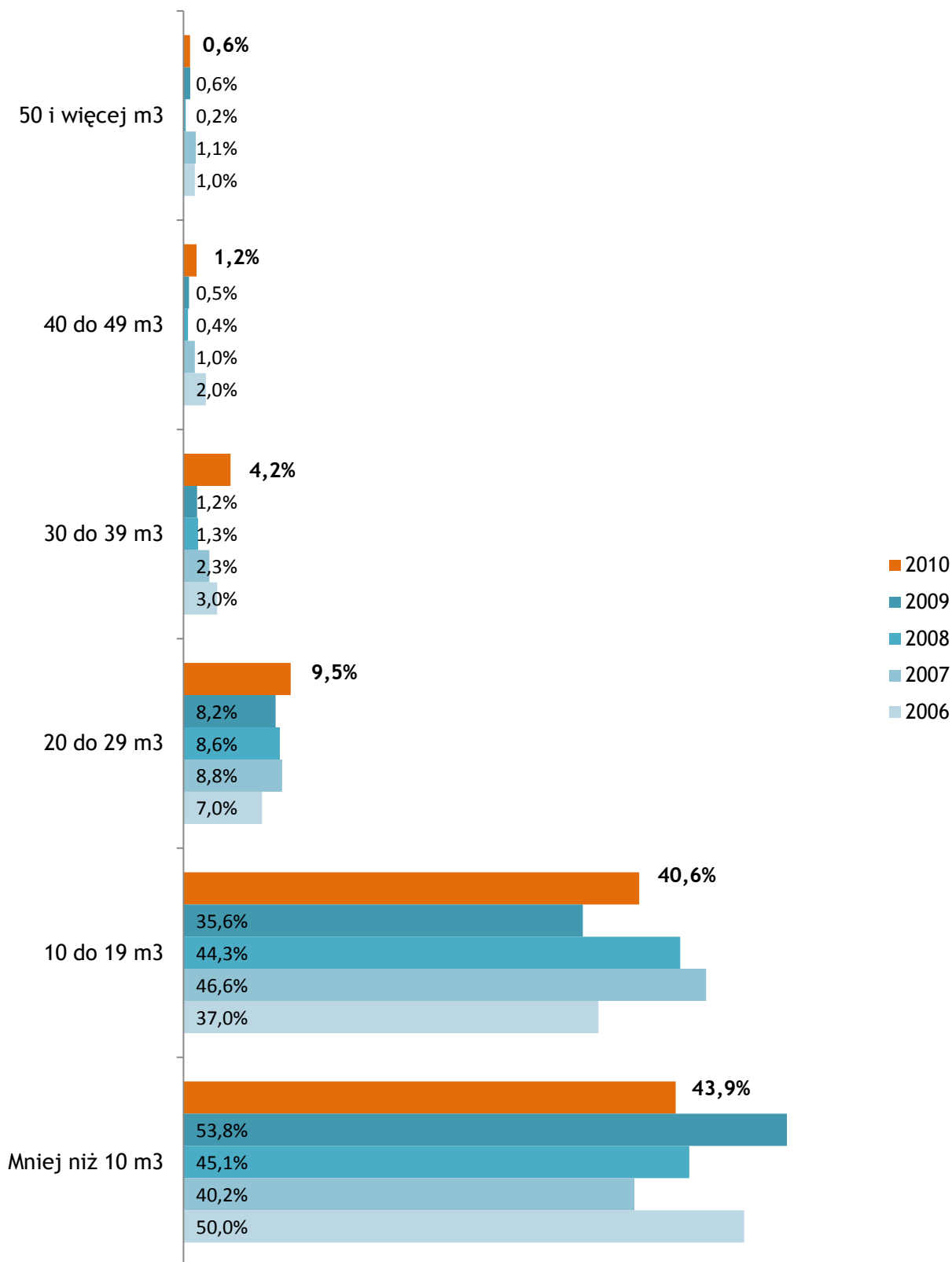
Ponadto, wielkość wydatków na wodę i ścieki jest funkcją wielkości mieszkania (większe mieszkanie oznacza większe wydatki). Wydatek w przeliczeniu na jednego mieszkańca jest najwyższy w mieszkaniach o powierzchni większej niż 150 m².

Subiektywne poczucie obciążenia kosztami: Na wzór ubiegłego roku, co dziesiąty badany uważa, że wydatek ich gospodarstw na wodę i ścieki jest mały lub znikomy i nie ma wpływu na miesięczny budżet domowy. Mniej niż w roku 2009 - 40% respondentów uważa, że ten wydatek jest przeciętny. Wzrósł odsetek gospodarstw, które oceniają ten wydatek jako obciążający miesięczny budżet domowy.

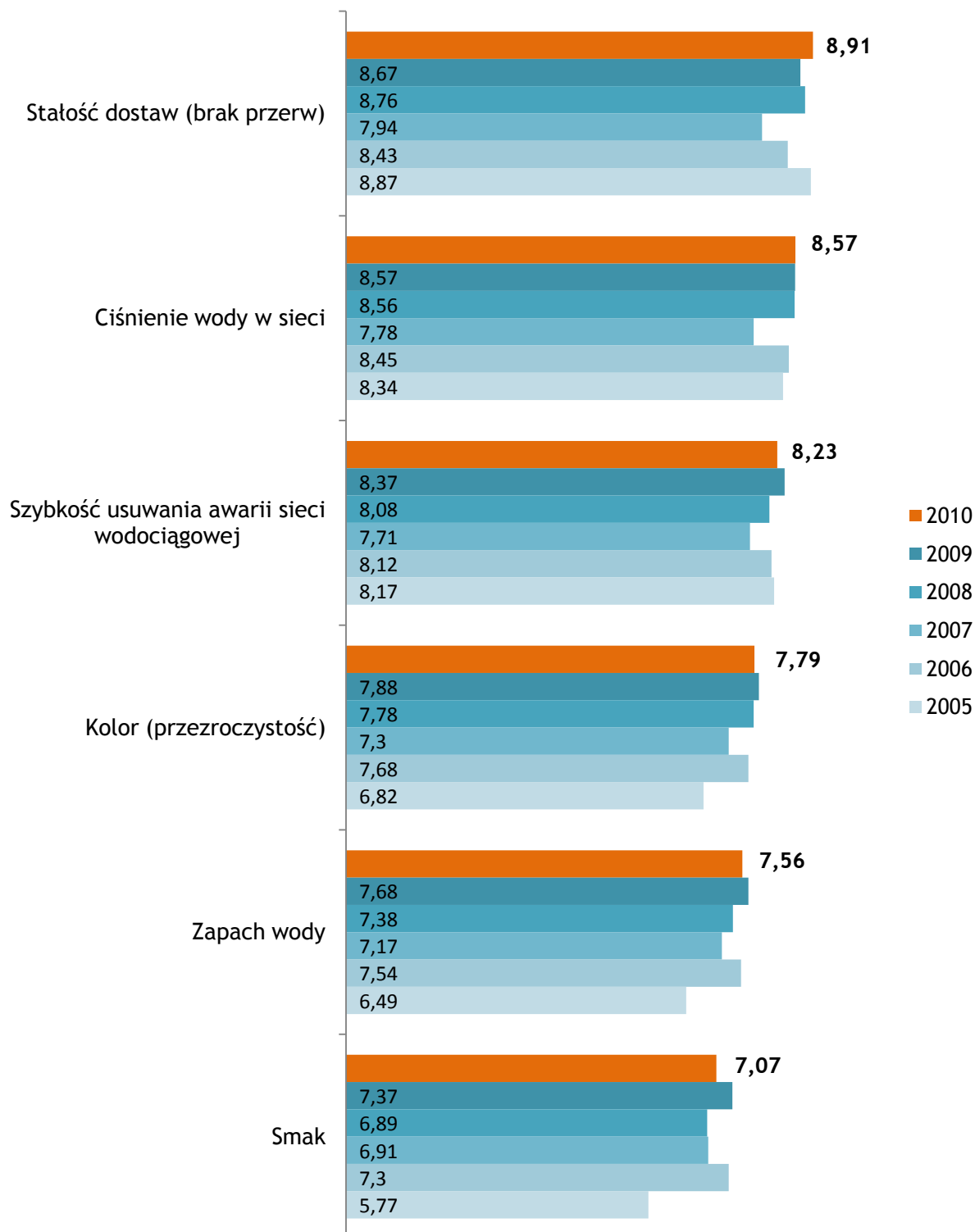
Akceptacja podwyżek: Wzrost obciążenia domowych budżetów przekłada się na mniejszą skłonność do akceptacji ewentualnych podwyżek. W roku 2010 przystałoby na nie zaledwie co dziesiąte gospodarstwo.

Stopa ubóstwa: W przypadku opłat za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wzrost stopy ubóstwa nastąpiłby dopiero po wprowadzeniu podwyżki o 50%. Odsetek tych gospodarstw zwiększy się o 0,03 punktu procentowego. Kolejny istotny wzrost liczby gospodarstw, które znajdą się poniżej stopy ubóstwa na skutek podwyżek nastąpiłby w momencie czterokrotnej podwyżki.

Wykres 4.1. Deklarowane miesięczne zużycie wody w gospodarstwie domowym w latach 2006-2010.



Wykres 4.2. Ocena standardu dostarczania wody i jej jakości, lata 2005-2010



5. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO OCZYSZCZANIA SP. Z O.O. - WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW KOMUNALNYCH

Korzystanie z usług MPO Sp. z o.o.: Ponad cztery piąte gospodarstw domowych Krakowa korzysta z usług MPO Sp. z o.o., co jest wynikiem wyższym w porównaniu do lat 2008-2009. Odpady co dziesiąte gospodarstwa domowego wywożone są przez inną firmę.

Znajomość strony internetowej MPO Sp. z o.o.: Co piąta osoba deklaruje znajomość witryny internetowej spółki, podobnie jak w ubiegłej edycji. Wśród samych internautów znajomość strony utrzymuje się na poziomie 23,1%.

Edukacja ekologiczna: Ponad dwie trzecie mieszkańców Krakowa jest zdania, że przedsięwzięcia promocyjne i edukacyjne w temacie ekologii, prowadzone przez Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania przyczyniają się do wzrostu świadomości ekologicznej mieszkańców.

Ocena aspektów pracy MPO sp. z o.o. i jego pracowników: Klienci MPO sp. z o.o. najwyżej cenią sobie terminowość (8,48), czas wykonywania usług (8,31) oraz ogólna jakość usług (8,26). Najniższe noty otrzymały takie elementy jak: liczba pojemników przy budynku (7,71) oraz poziom hałasu przy opróżnianiu pojemników (7,21).

Korzystanie i ocena obsługi w Biurze Obsługi Klienta MPO Sp. z o.o.: Niemal jedna piąta korzystających z usług MPO sp. z o.o. korzystała kiedykolwiek z Biura Obsługi Klienta (BOK), częściej niż w ubiegłym roku. Wzrósł odsetek osób, które przeciętnie oceniły jakość obsługi w biurze.

Akcja „Wystawka chodnikowa”: W roku 2009 wyraźnie wzrosła liczba uczestników akcji „Wystawka chodnikowa” i poziom ten (35,4%) utrzymał się również w tegorocznej edycji badania.

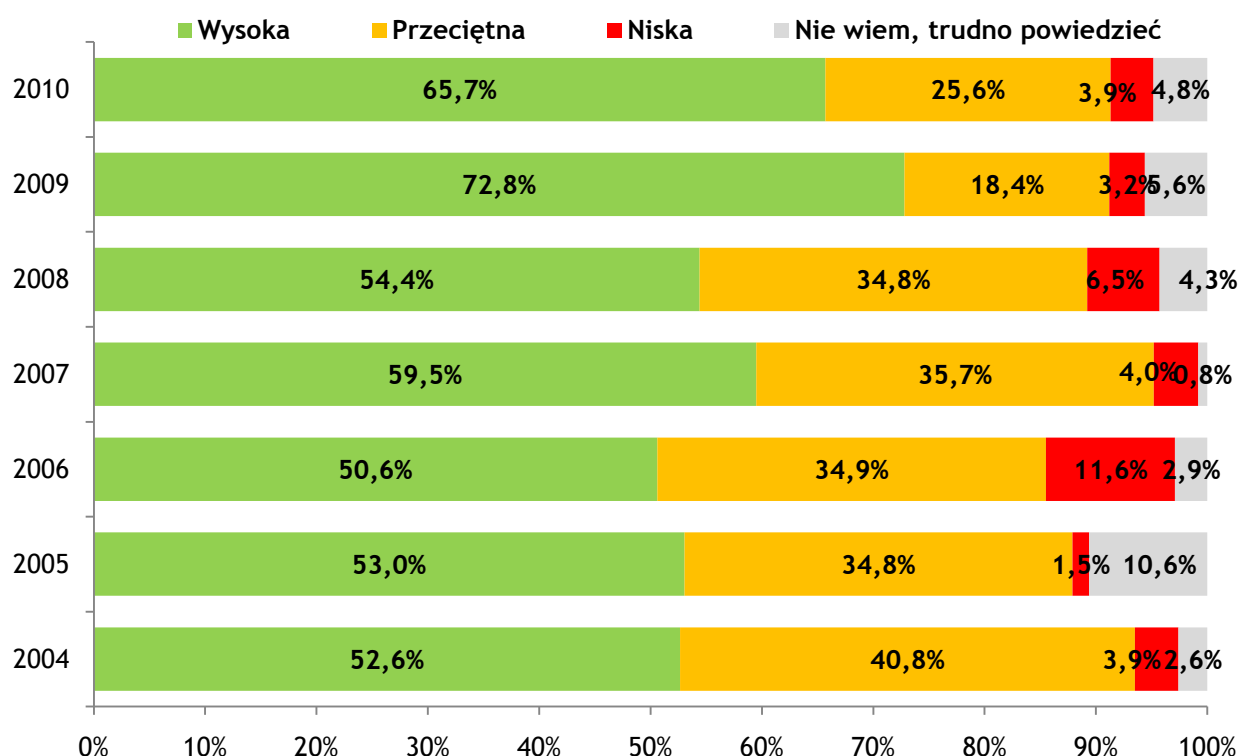
Składowisko odpadów „Barycz”: W stosunku do lat 2008-2009 wzrosła świadomość respondentów na temat inwestycji prowadzonych w Baryczy. Nadal jednak pozostaje liczna grupa osób, które posiadają jedynie ogólną wiedzę.

Wysokość wydatków za wywóz odpadów: Średnia wysokość miesięcznych wydatków na wywóz odpadów komunalnych przez MPO sp. z o.o. wśród ogółu gospodarstw wyniosła 23,7 zł. Przeciętne obciążenie budżetu z tytułu wywozu odpadów jest najniższe spośród wszystkich usług komunalnych i w roku 2010 wyniosło 0,8%. Klienci pozostałych firm na ogół ponosili większe wydatki (średnio 25,65 zł). Wydatki gospodarstw domowych pracujących są wyższe w porównaniu z gospodarstwami, których przedstawiciele nie pracują.

Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami za wywóz odpadów: Podobnie jak w latach ubiegłych, klienci MPO sp. z o.o. najczęściej oceniają ponoszone koszty związane z wywozem odpadów jako przeciętne. Mniej niż w ubiegłych edycjach badania, dla co piątego gospodarstwa domowego podwyżka cen miała znaczący wpływ na budżet domowy. Mogła ona również wywrzeć wpływ na widoczną od 2008 roku tendencję spadkową odnośnie akceptacji podwyżki za wywóz odpadów, nawet jeśli dodatkowe środki miałyby być przeznaczone na budowę nowoczesnej spalarni odpadów.

Stopa ubóstwa: W przypadku podwyżek opłat przez MPO za wywóz i składowanie odpadów komunalnych przewidywany wzrost stopy ubóstwa nastąpiłby już po wprowadzeniu 1% podwyżki i objąłby 15,3% gospodarstw domowych Krakowa. Kolejną istotną podwyżką jest wzrost o 300%, ale i tutaj przewidywany wzrost stopy ubóstwa wyniósłby 0,02 p.proc.

Wykres 5.1. Ocena obsługi w BOK MPO Sp. z o.o. , lata 2004-2010



6. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE - KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE

Preferowane środki transportu: Przedstawiciele gospodarstw domowych Krakowa poruszając się po mieście, najczęściej wybierają komunikację miejską MPK (72,4%). Odsetek ten wzrósł w stosunku do poprzedniej edycji. Ponad połowa jeździ własnymi samochodami osobowymi, co podlega tendencji wzrostu od 2008 roku. Co raz więcej osób porusza się pieszo, lub wykorzystując jednośladowe pojazdy (rowery, motocykle). W edycji 2010 wzrost popularności odnotowały również taksówki.

Mocne strony komunikacji miejskiej w Krakowie: Osoby korzystające z MPK najlepiej oceniły rozmieszczenie przystanków oraz częstotliwość kursowania autobusów i tramwajów w dni powszednie. Na ogół tramwaje były oceniane lepiej niż autobusy, za wyjątkiem oceny odległości do przystanku oraz częstotliwości kursowania w nocy.

Słabe strony komunikacji miejskiej w Krakowie: Średnio, najniższe oceny otrzymała częstotliwość kursowania w godzinach nocnych oraz możliwość jazdy niezatłoczonym pojazdem.

Preferowane formy biletów: Respondenci nadal najchętniej korzystają z biletów okresowych - korzysta z nich co drugie gospodarstwo domowe, ponosząc średni miesięczny koszt na poziomie 54,02 zł (wynik wyższy w porównaniu z rokiem 2009).

Krakowska Karta Miejska: Dwie trzecie mieszkańców Krakowa jest świadoma istnienia rozwiązania w postaci Krakowskiej Karty Miejskiej. Nadal istnieje liczna grupa osób, która nie wie o jej istnieniu. Tylko połowa osób znających KKM przyznaje się do jej użytkowania. Korzystający z KKM są z niej w przeważającej większości zdecydowanie zadowoleni. Czynniki, które mają na to największy wpływ to przede wszystkim wygoda związana z doładowywaniem i sprawdzaniem z czytnikiem oraz dostępność i możliwość doładowania w wielu lokalizacjach.

Wśród powodów, które mogą zniechęcać do korzystania z KKM znajduje się zbyt mała liczba automatów i problem ten zgłaszany jest przez dwukrotnie większą część użytkowników KKM w porównaniu z rokiem ubiegłym. Duża część korzystających z Karty chciałaby również móc realizować jej doładowania w kioskach.

Automaty obsługujące KKM: Ponad połowa użytkowników znających Krakowską Kartę miejską korzysta z automatów ją obsługujących w celu doładowania biletu okresowego. Skłaniają one do zadowolenia 85,1% respondentów z nich korzystających. Pozostałe osoby niezadowolone żądają poprawy sprawności ich funkcjonowania, zwłaszcza w

wydawaniu reszty. Znaczna część osób widzi również potrzebę zwiększenia liczby automatów w Krakowie.

W sytuacji konieczności stania w kolejce po zakup bilet okresowego znalazło się 13,4% respondentów. Większość sytuacji dotyczyło zakupu poprzez automat obsługujący Krakowską Kartę Miejską.

Co piąty respondent korzystający z automatów do Krakowskiej Karty Miejskiej płaci za pomocą karty płatniczej. Spośród nich praktycznie wszyscy są zadowoleni z takiej formy płatności.

Możliwość kupna biletu okresowe on-line: Możliwość zakupu biletu przez Internet wydaje się atrakcyjna dla co czwartego respondenta podróżującego komunikacją miejską. Dodatkowo, jeśli taka forma wiązałaby się z koniecznością odwiedzenia automatu, zniechęconych byłoby 50% początkowo aprobujących nową formę zakupu.

Uproszczenie taryfy biletowej: Dla połowy respondentów korzystających z komunikacji miejskiej częściej niż raz w tygodniu bieżące taryfy biletowe spełniają ich oczekiwania. Wśród najczęściej pojawiających się propozycji padła sugestia wprowadzenia jednego biletu na strefę miejską.

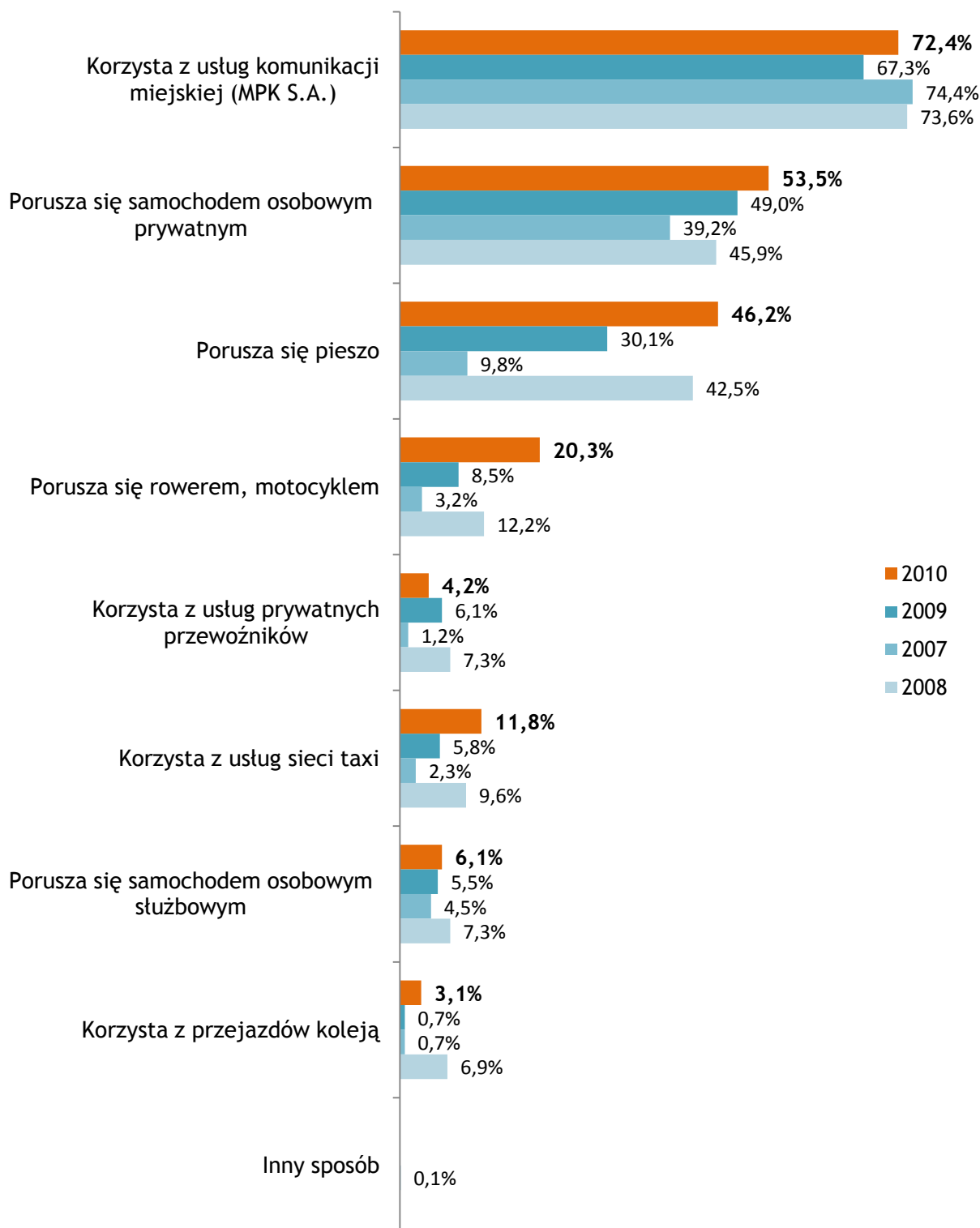
Wydatki: Przeciętna wysokość wydatków na komunikację miejską, wśród gospodarstw z niej korzystających, wyniosła roku 2010 91,28 zł. Poziom ten ustabilizował się na przestrzeni 3 ostatnich lat, podobnie jak średnie obciążenie budżetu gospodarstw domowych (2,91%). Gospodarstwa niepracujące wydają średnio 60 zł mniej na komunikację miejską niż gospodarstwa utrzymujące się z pracy. Średnie wydatki na komunikację miejską w przeliczeniu na jedną osobę zmniejszyły się o 2 zł w porównaniu z rokiem 2009 i prawie o 6 zł w stosunku do roku 2008.

Akceptacja podwyżek:

Prawie dwie trzecie badanych korzystających z komunikacji miejskiej częściej niż raz w tygodniu nie zaakceptowałyby żadnej podwyżki w zakresie opłat za przejazdy komunikacją miejską. Tylko 3,6% respondentów byłaby skłonna zapłacić więcej, pod warunkiem, że wzrost opłat nie przekroczyłby 10 zł.

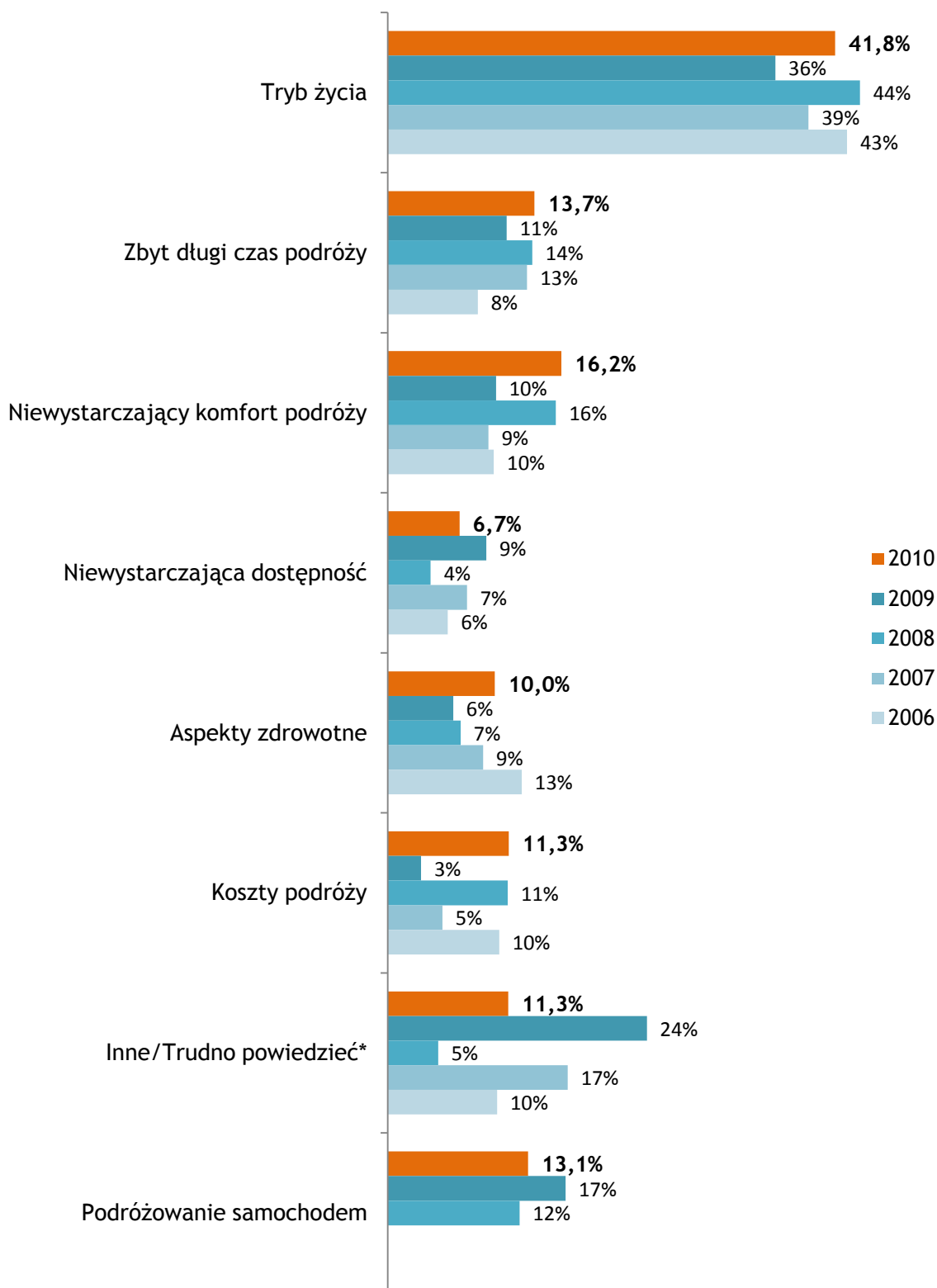
Przewidywane skutki podwyżek: W przypadku opłat za komunikację miejską wzrost stopy ubóstwa mógłby nastąpić już po wprowadzeniu podwyżek o 1%. Podwyżka od 1 do 3% spowodowałaby taki sam wzrost odsetka gospodarstw dotkniętych stopą ubóstwa. W tym przypadku poniżej progu ubóstwa znalazłoby się 15,9% gospodarstw z deficytem na poziomie oscylującym w przedziale od 843 do 846 zł. Podwyżka od 5 do 30% sprawiłaby, że poniżej progu ubóstwa znalazłoby się co szóste gospodarstwo domowe Krakowe.

Wykres 6.1. Sposób poruszania się po Krakowie - głowy gospodarstw domowych, lata 2007-2010



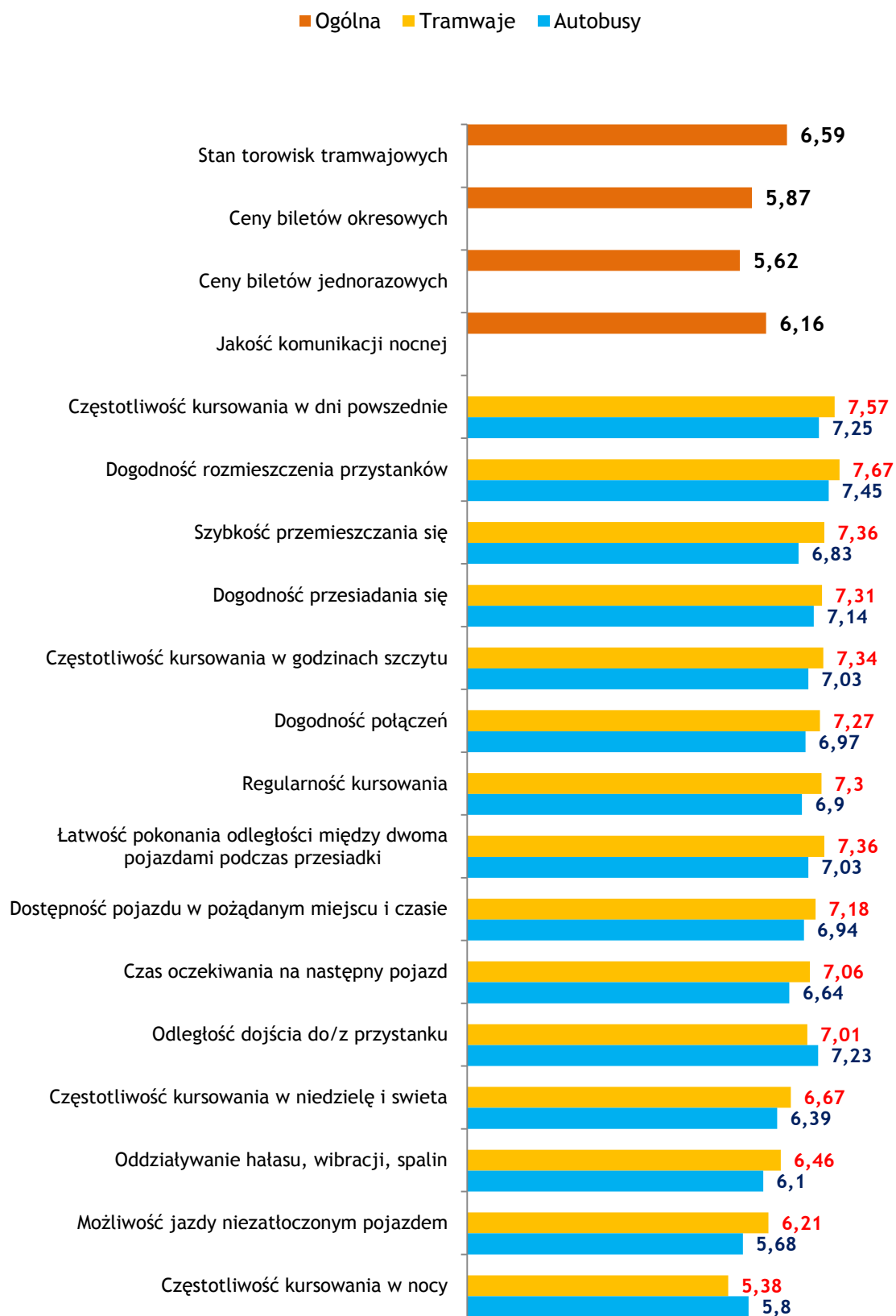
W roku 2010 odpowiedzi dotyczą osób niekorzystających w ogóle lub korzystających nie częściej niż raz w tygodniu. W latach 2009-2010 respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź, dlatego suma odsetków wskazań nie jest równa 100.

Wykres 6.2. Przyczyny rzadkiego korzystania lub niekorzystania z komunikacji miejskiej, lata 2006-2010

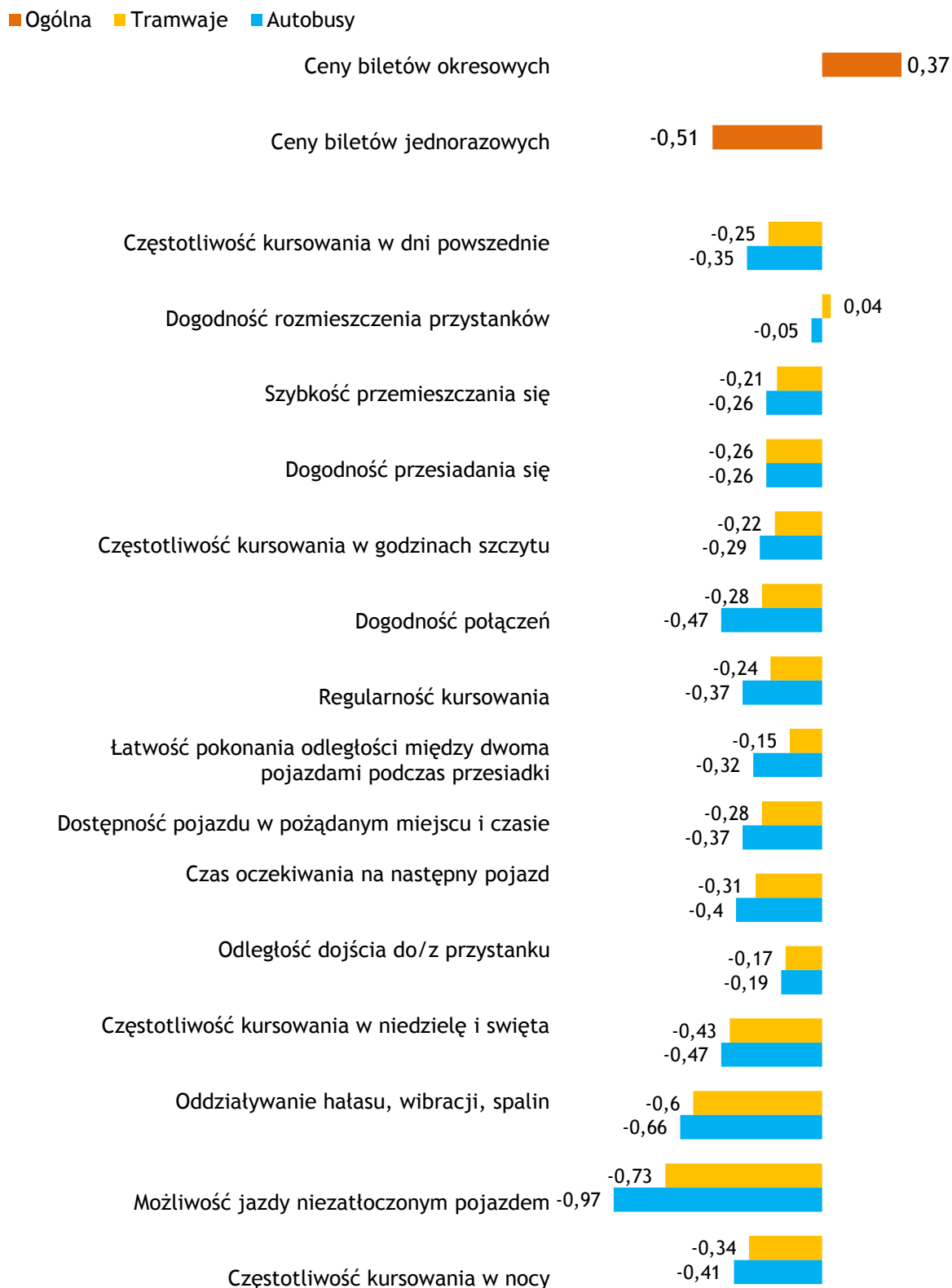


*kategoria „Trudno powiedzieć” tylko w latach 2009-2010.

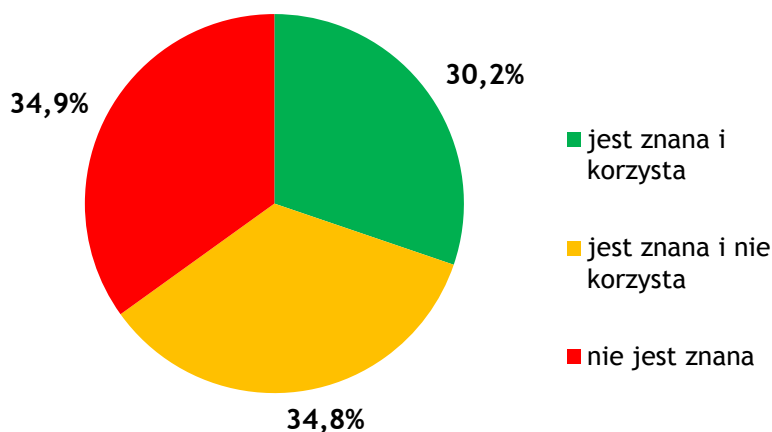
Wykres 6.3. Ocena aspektów komunikacji miejskiej



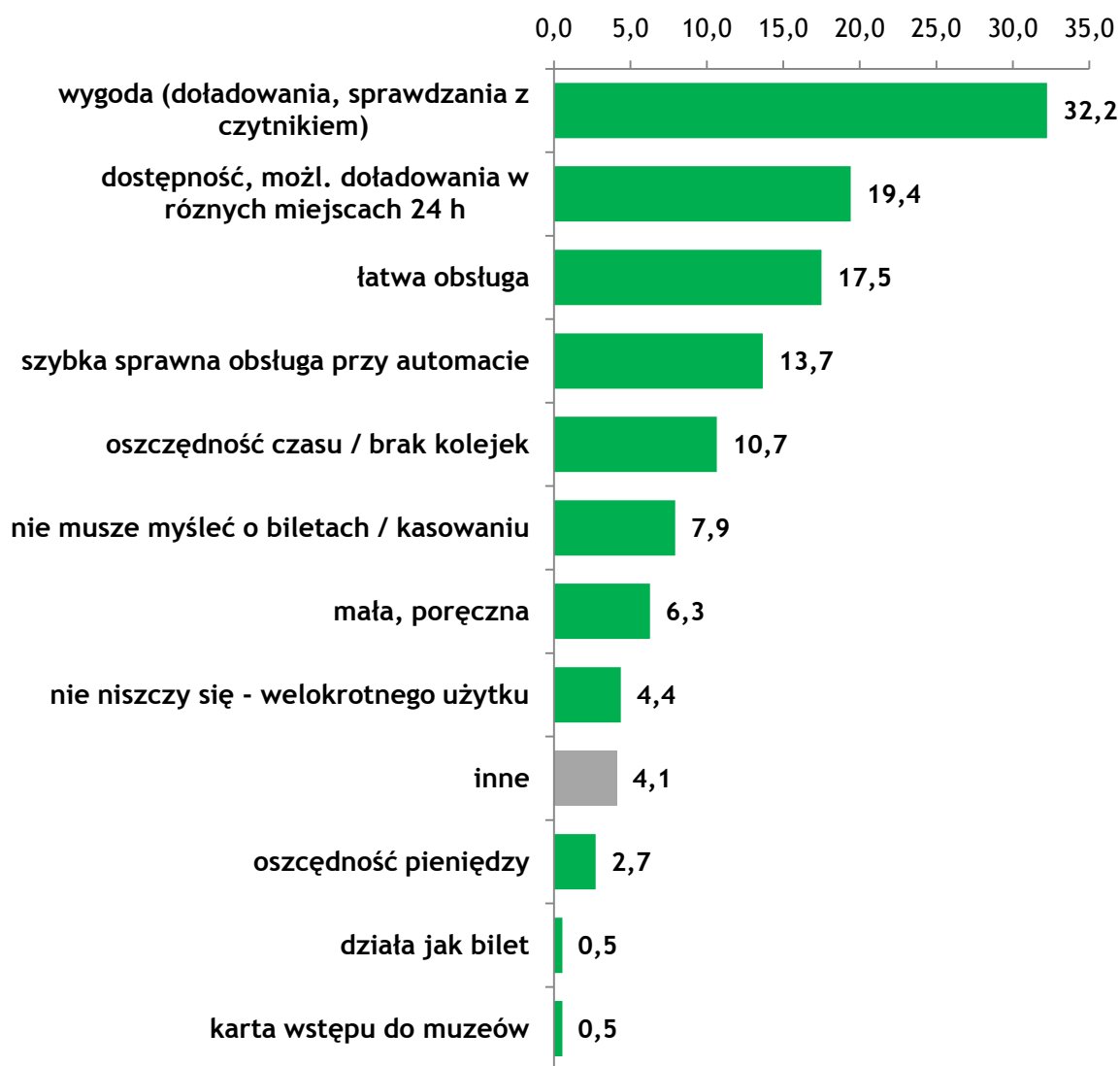
Wykres 6.4. Zmiana oceny aspektów komunikacji miejskiej 2009-2010



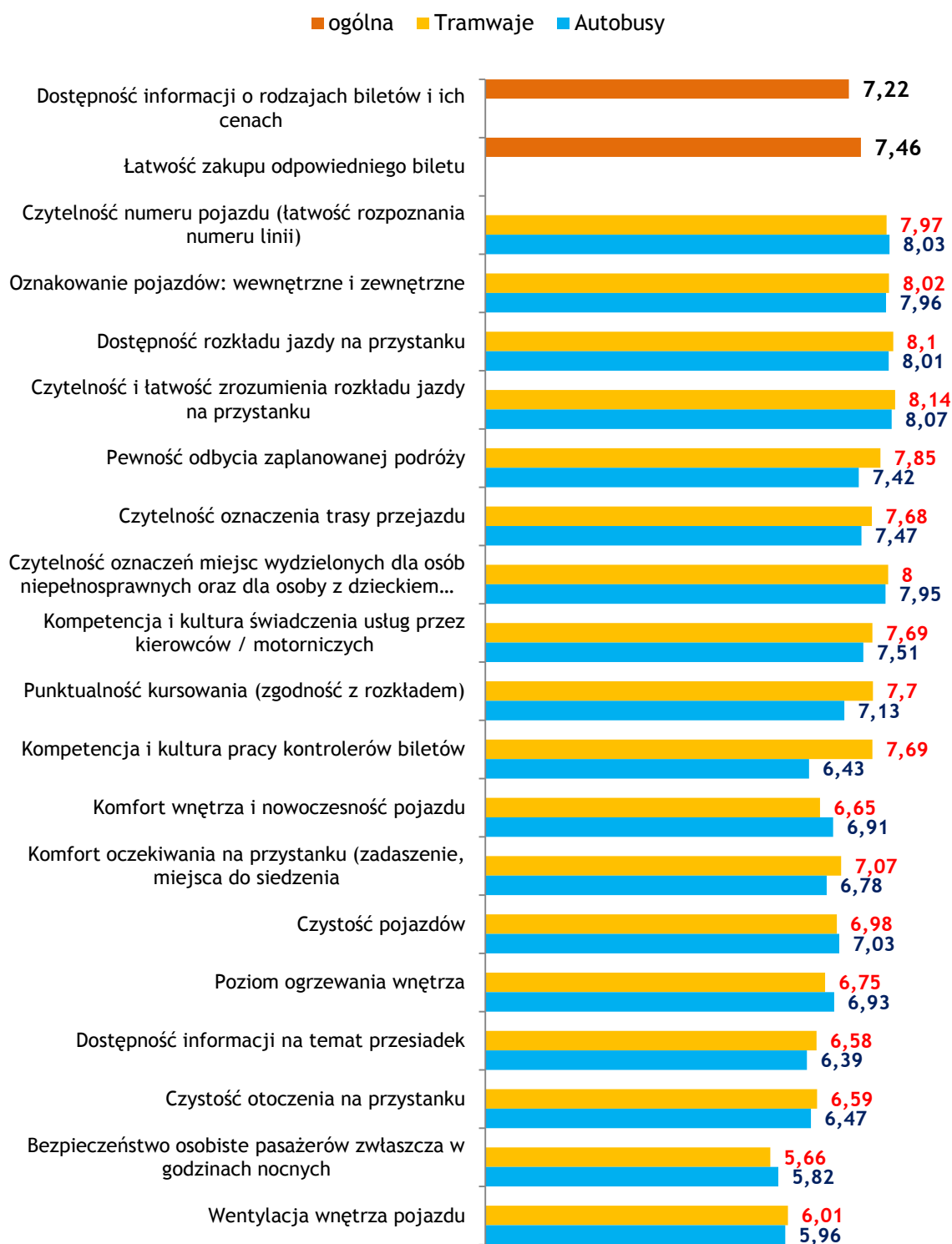
Wykres 6.5. Znajomość i korzystanie z Krakowskiej Karty Miejskiej



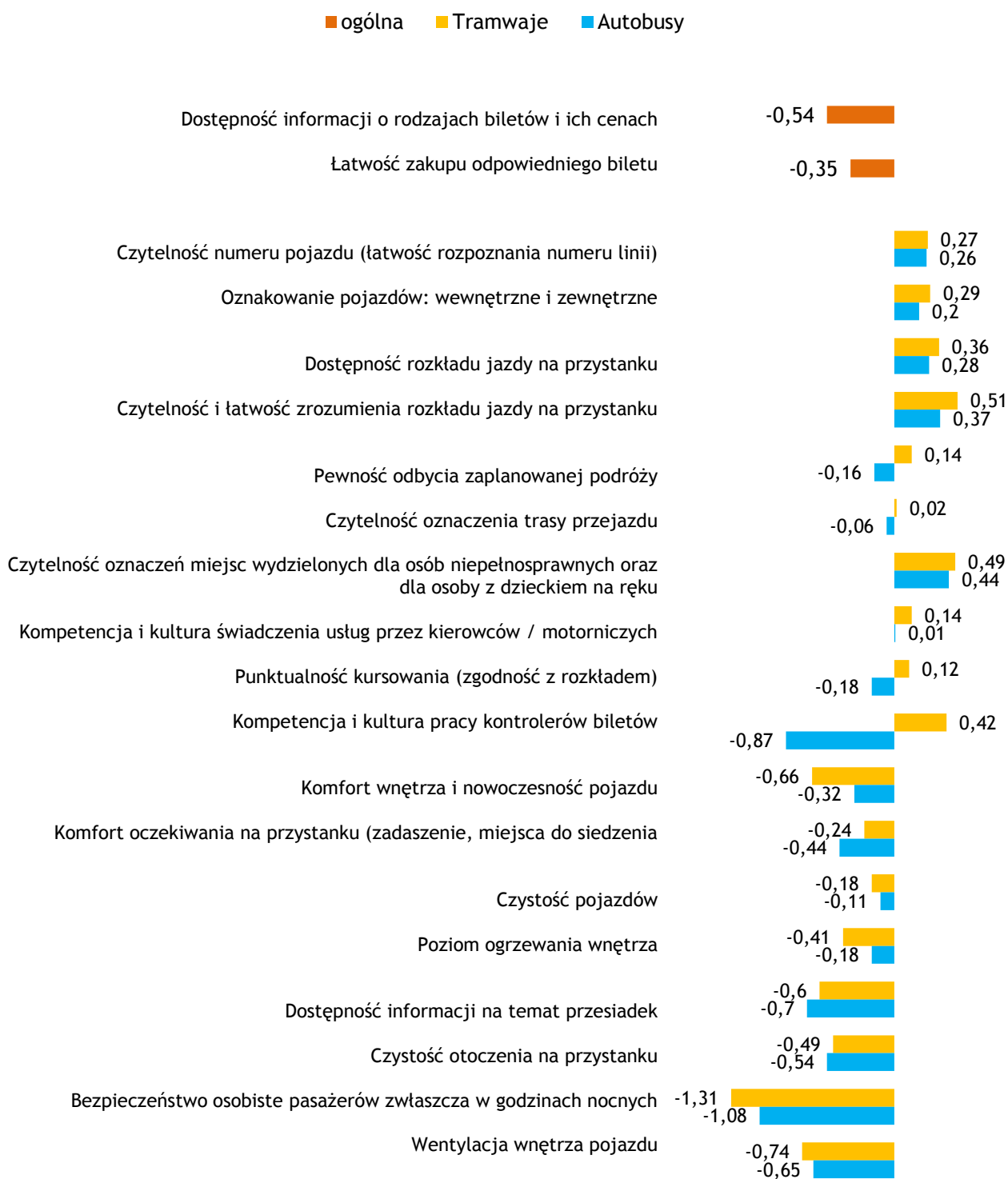
Wykres 6.6. Przyczyny zadowolenia z Krakowskiej Karty Miejskiej (dane w %)



Wykres 6.7. Ocena aspektów usługi MPK S.A.



Wykres 6.8. Zmiana oceny aspektów usługi MPK S.A. 2009-2010



Ocena usług komunikacji autobusowej: Autobusy najlepiej zostały ocenione pod względem czytelności i zrozumienia rozkładu jazdy na przystankach oraz czytelności numerów pojazdów.

Ocena komunikacji tramwajowej: Najlepiej ocenionymi aspektami tego typu środków transportu okazały się czytelność i łatwość zrozumienia rozkładu jazdy na przystankach oraz oznakowania pojazdów (wewnętrzne i zewnętrzne).

Ponadto, nie stwierdzono wyraźnych różnic w podziale na rodzaj środka transportu, poza oceną kompetencji i kultury pracy kontrolerów, która została wyraźnie gorzej oceniona w przypadku autobusów.

Kontrola biletów w pojazdach MPK S.A. w Krakowie: Ponad połowa badanych twierdzi, że była poddana kontroli biletów w pojeździe komunikacji miejskiej w Krakowie. Odsetek ten jest niższy w porównaniu z latami ubiegłymi i wynika z faktu, że w edycji 2010 pytano respondentów tylko o okres ostatnich 12 miesięcy. Częstotliwość przeprowadzanych kontroli powinna, zdaniem badanych, pozostać na aktualnym poziomie. Prawie jedna trzecia badanych uważa, że opłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu powinny być niższe.

Korzystanie ze strony internetowej MPK S.A.: Zgodnie z poprzednimi edycjami badania ponad jedna trzecia mieszkańców Krakowa deklaruje korzystanie ze strony internetowej MPK S.A. www.mpk.krakow.pl i jest to najczęściej wykorzystywana witryna wśród spółek komunalnych. Najczęściej przeszukiwana jest ona pod kątem informacji dotyczących rozkładu jazdy. Nadal jednak co czwarta osoba w ogóle nie widziała o istnieniu takiej strony. Brak odwiedzin strony MPK wynika również z braku potrzeby (ogółem lub z powodu niekorzystania z komunikacji miejskiej).

7. CZYNSZE W LOKALACH KOMUNALNYCH

Status miejsca zamieszkania: Cztery piąte badanych gospodarstw domowych Krakowa, podobnie jak w ubiegłych edycjach badania, zamieszkuje lokale spółdzielcze, własnościowe, lokatorskie, zakładowe lub własne domy.

Charakterystyka lokali komunalnych: Lokale komunalne zamieszkiwane są przez 7,1% badanych gospodarstw. Najczęściej mieszkają w nich rodziny, których głowy ukończyły 55 rok życia, posiadają podstawowe wykształcenie. Przedstawiciele gospodarstw z lokali komunalnych to na ogół osoby bezrobotne. Ten typ lokalu możemy spotkać najczęściej na Starym Mieście lub w Nowej Hucie.

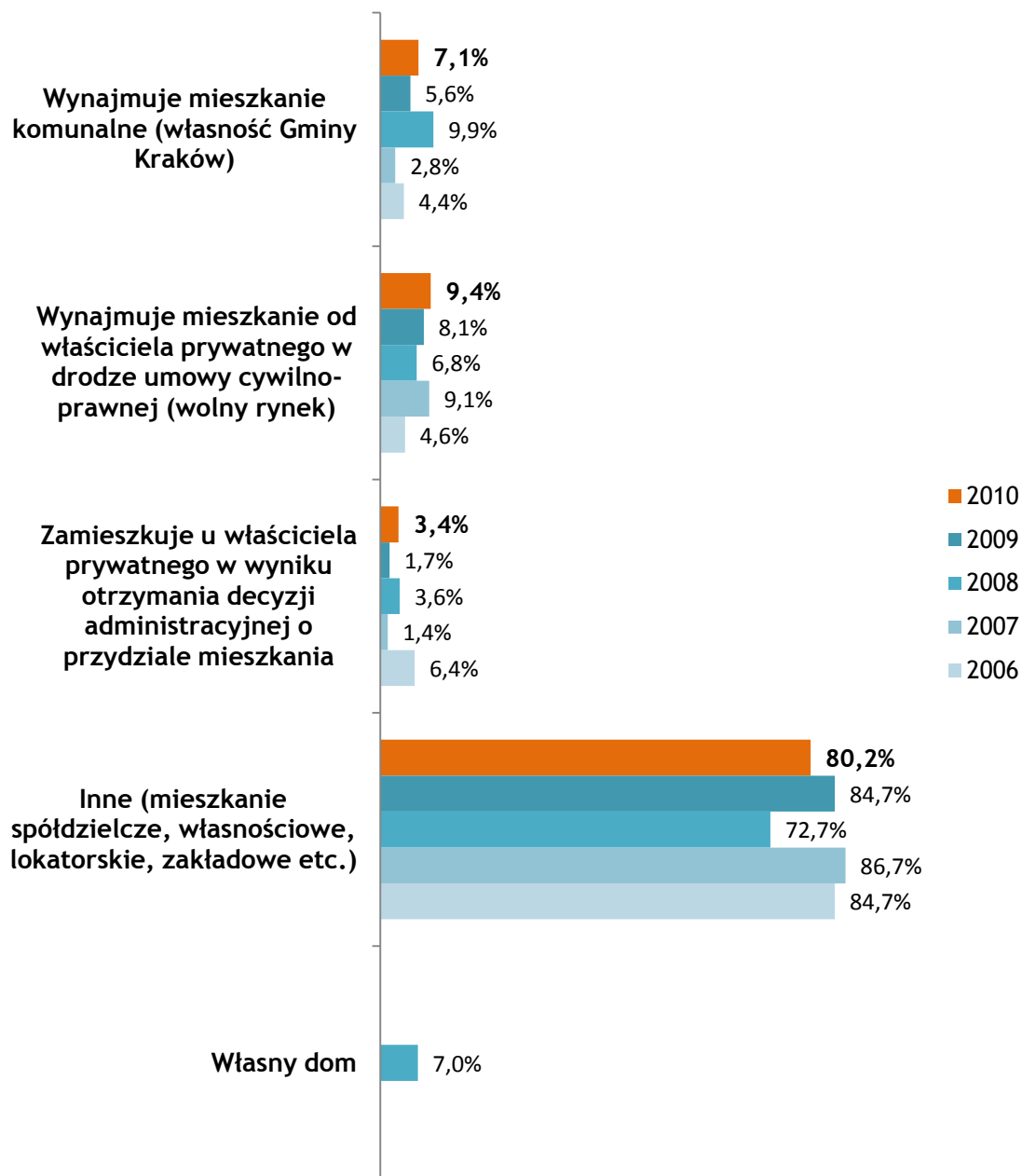
Wysokość stawki czynszowej: Przeciętna stawka za czynsz w mieszkaniach komunalnych wynosi 303,71 zł. W bieżącej edycji badania najwyższa średnia miesięcznych wydatków została odnotowana wśród osób, które wynajmują mieszkania od prywatnego właściciela na podstawie umowy zawartej w ramach wolnego rynku. Kwota ta wynosi przeciętnie 412,95 zł. Z kolei najniższe koszty ponoszą gospodarstwa mieszkające w mieszkaniach spółdzielczych, własnościowych, lokatorskich, zakładowych lub w domach jednorodzinnych (średnio 213,58 zł). Badane gospodarstwa domowe średnio miesięcznie przeznaczają nie więcej niż jedną dziesiątą swoich dochodów na wydatki pokrywające czynsz. Jest to wskaźnik niższy od uzyskanego w roku 2009. Wydatki związane z czynszem najbardziej obciążają najmłodsze grupy wiekowe (18-24 lata), studentów oraz osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym.

Źródło dochodu: Według danych z roku 2010, gospodarstwa domowe utrzymują się przede wszystkim w oparciu o dochód z pracy. Odsetek tych gospodarstw zmalał w porównaniu z rokiem ubiegłym. Wzrósł za to udział rodzin, w których głównym źródłem dochodu jest emerytura lub renta.

Ocena własnej sytuacji materialnej: Prawie połowa gospodarstw domowych oceniła bardzo dobrze, dobrze lub raczej dobrze swoją sytuację materialną. Najczęściej jednak ten optymizm jest umiarkowany. Lepiej swoją sytuację finansową oceniają osoby w młodym lub średnim wieku, lepiej wykształcone i utrzymujące się z pracy zarobkowej.

Stopa ubóstwa: W przypadku opłat za czynsz w mieszkaniach komunalnych wzrost stopy ubóstwa mógłby nastąpić po wprowadzeniu podwyżek o 1%. Z kolei podwyżka czynszów w lokalach komunalnych o 100% mogłaby się przyczynić do tego, że poniżej stopy ubóstwa znalazłoby się co trzecie gospodarstwo domowe Krakowa.

Wykres 7. 1. Status obecnego miejsca zamieszkania



8. KRAKOWSKI HOLDING KOMUNALNY - AKCEPTACJA BUDOWY SPALARNI ODPADÓW

Akceptacja dla budowy spalarni: Wskaźnik poparcia dla budowy spalarni wśród mieszkańców Krakowa jest niezwykle wysoki (82,8%) i utrzymuje swój poziom od wielu lat. Również w tym roku, prawie wszyscy badani zgodnie wyrazili swoją aprobatę w tym kierunku.

Również większość mieszkańców (54,9%) popiera budowę spalarni w swojej dzielnicy, jeśli zakład spełniałby wymagane normy. W porównaniu z rokiem ubiegłym wyraźnie wzrósł odsetek osób zdecydowanie popierających budowę spalarni.

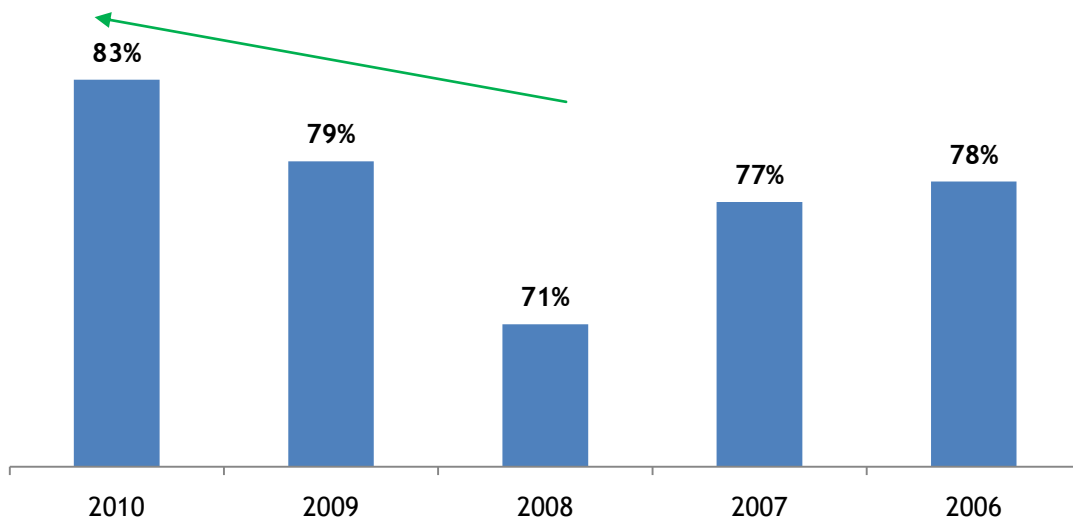
Zaobserwowano pozytywny efekt systemu rekompensat dla mieszkańców dzielnicy, w której miałyby powstać spalarnia. W takiej sytuacji, dwie trzecie mieszkańców Krakowa zgodziłoby się zaakceptować powstanie spalarni (przyrost o 6,2 p.proc. w porównaniu z poprzednią edycją). Ponadto, odnotowano wyraźny wzrost odsetka osób zdecydowanie popierających tę inwestycję w stosunku do lat ubiegłych.

Spalarnia odpadów w Dzielnicy XVIII: Podobnie jak w roku 2009, obecnie, prawie 60% mieszkańców Dzielnicy XVIII popiera budowę spalarni w swojej okolicy. Wynik ten jest niższy niż roku ubiegłym, ale z uwagi na niskie liczebności próby w dzielnicach należy wyciągać wnioski na temat stanu faktycznego, a nie długofalowych tendencji. Odsetek popierających budowę spalarni wzrósłby w przypadku udzielenia gwarancji mieszkańcom Nowej Huty wprowadzenia rekompensat do poziomu 65,1%.

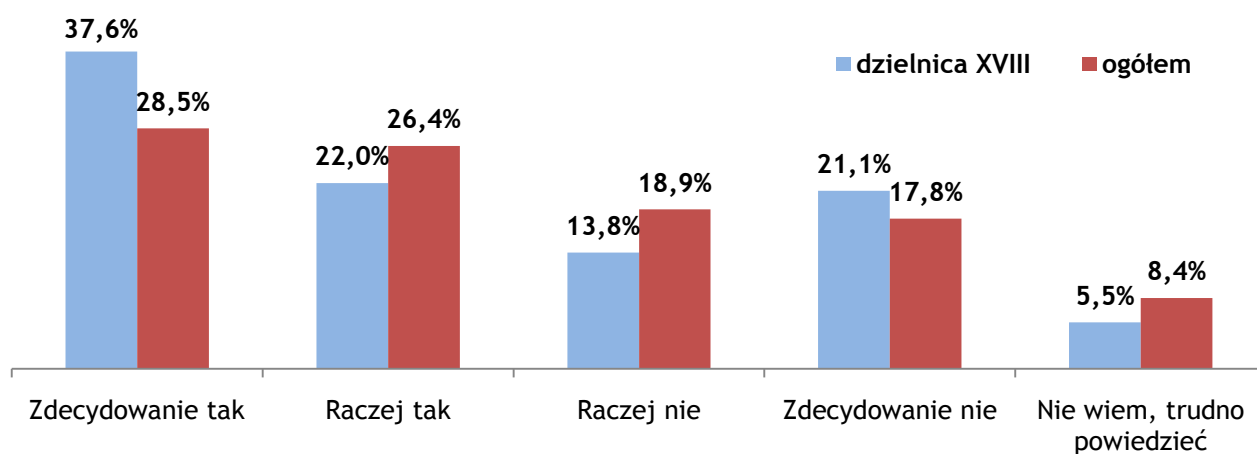
Opinia mówiąca, że budowa Zakładu Termicznego Przekształcania Odpadów poprawi stan środowiska: Przeważająca większość badanych jest zdania, że wpływ realizacji programu kompensacyjnego oraz budowy Zakładu Termicznego Przekształcania Odpadów będzie miał pozytywny skutek nie tylko dla dzielnicy XVIII, ale również dla ogółu mieszkańców Krakowa. W dzielnicy Nowa Huta, odsetek zwolenników tego programu wynosi jest również wysoki i pozostaje zbliżony do wyniku uzyskanego w roku 2009.

Lokalizacja przy ulicy Giedroycia: Ponad cztery piąte badanych uważa, że ulica Giedroycia dobrze nadaje się na lokalizację nowej spalarni. Pozytywne opinie na temat tej lokalizacji posiada prawie 70% mieszkańców Nowej Huty.

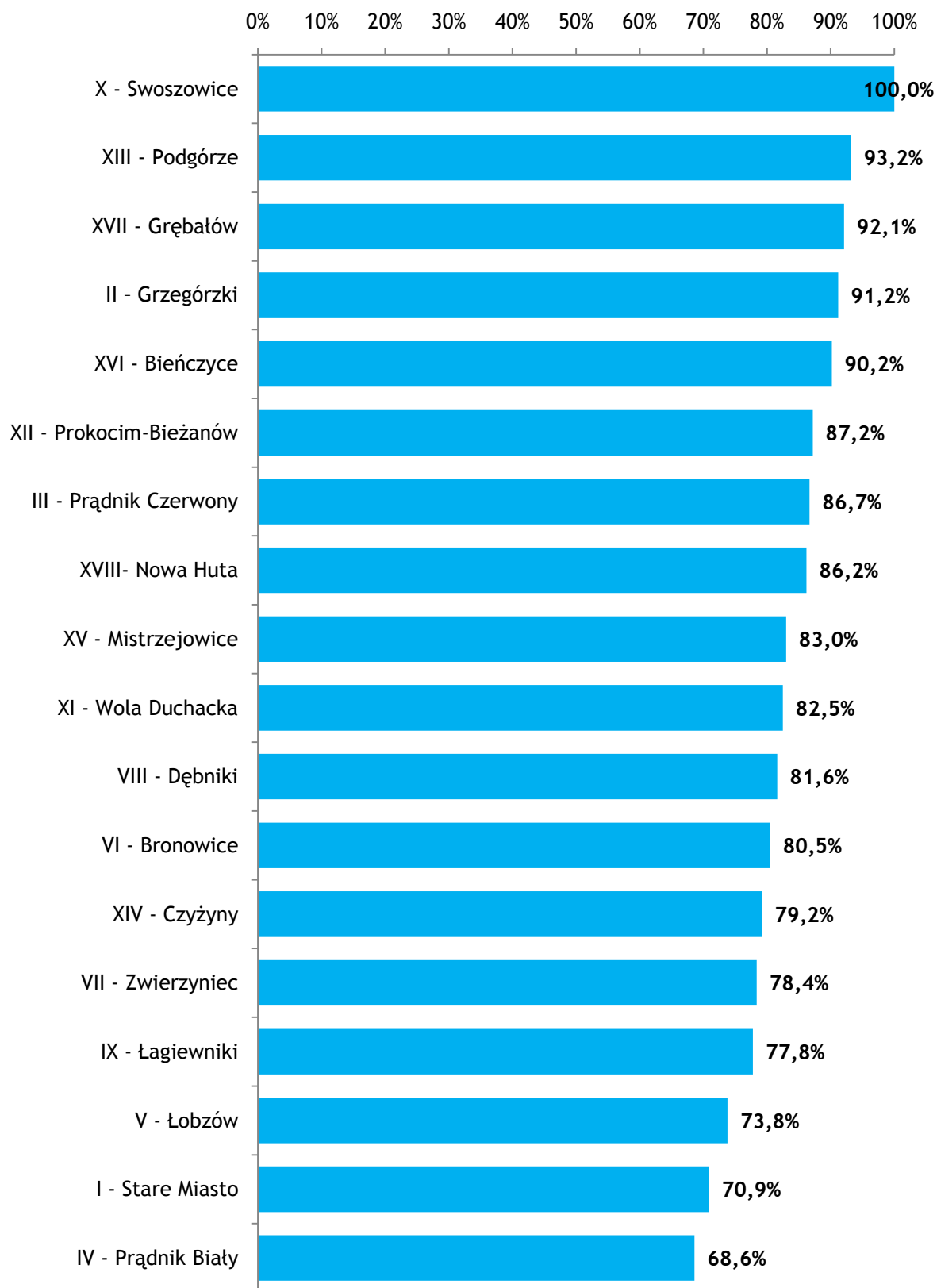
Wykres 8.1. Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie



Wykres 8.2. Akceptacja dla budowy ekologicznej spalarni odpadów



Wykres 8.3. Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie (według dzielnicy zamieszkania)



9. OCENA NIEKTÓRYCH ASPEKTÓW DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU INFRASTRUKTURY KOMUNALNEJ I TRANSPORTU

Ocena czystości różnych części miasta: Czystość w Krakowie została oceniona na wysokim poziomie, zgodnie z tendencją utrzymującą się do roku 2006. Najlepiej zostały ocenione okolice Starego Miasta (7,97). Ocena czystości własnej dzielnicy zamieszkania jest zbliżona do roku 2006 (7,04). Najgorzej zostały ocenione obrzeża Krakowa (5,95).

Ocena utrzymania zieleni w różnych częściach miasta: Pod względem utrzymania zieleni najwyższe noty zebrało również Stare Miasto (8,26), co odpowiada wzrostowej tendencji począwszy od roku 2006. Pod tym względem średnio niżej zostały ocenione dzielnice zamieszkania respondentów (7,25), a najniżej obrzeża Krakowa (6,37).

Ocena nadzoru nad usuwaniem „dzikich” wysypisk odpadów: W roku 2010 odnotowano najniższą od lat ocenę prowadzonego nadzoru nad usuwaniem „dzikich” wysypisk odpadów. Wynik ten wyniósł dla dzielnicy zamieszkania i obrzeży Krakowa odpowiednio 6,44 oraz 4,94 na skali 10-cio punktowej.

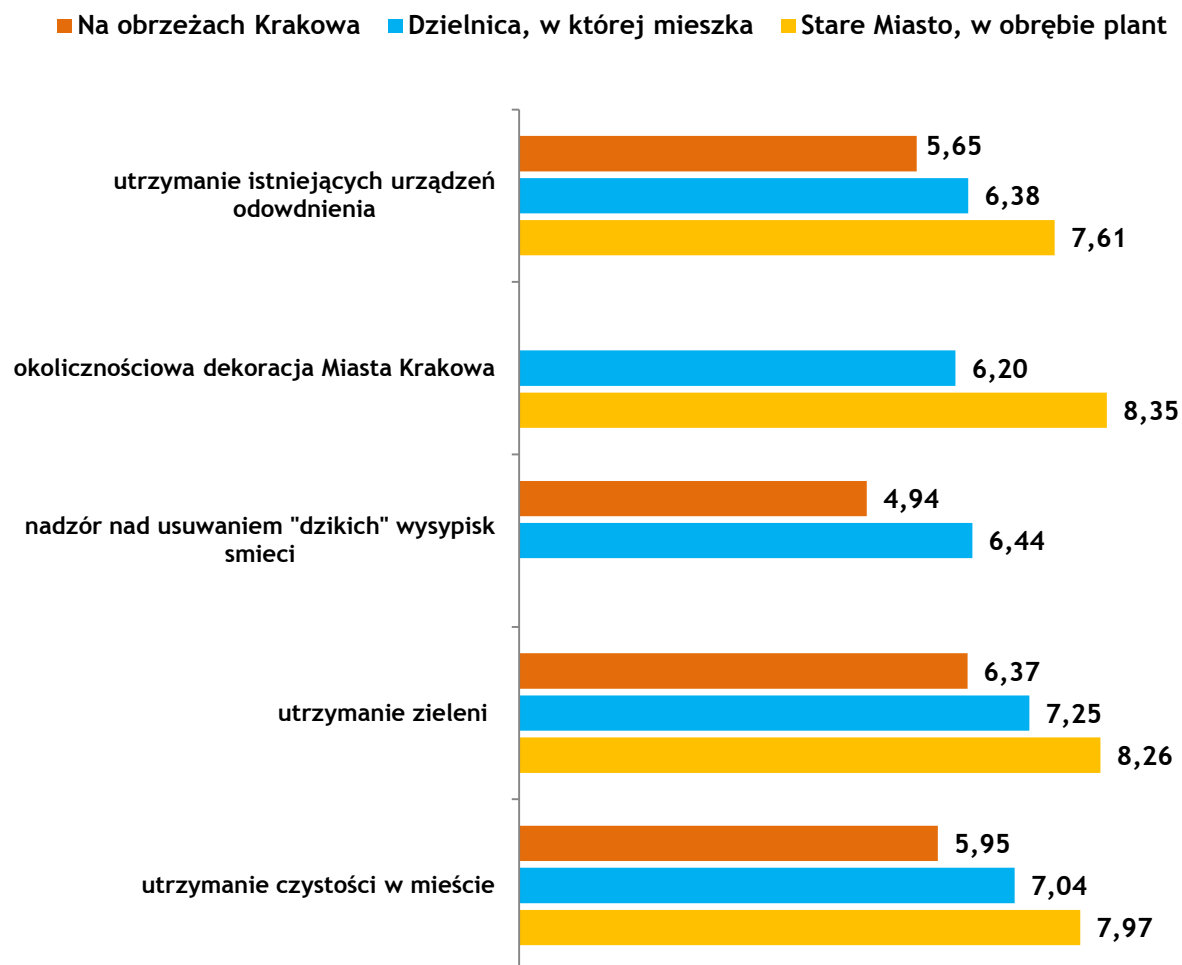
Ocena okolicznościowej dekoracji Miasta Krakowa: Średnia ocena okolicznościowej dekoracji Krakowa na Starym Mieście osiągnęła wysoki wynik 8,35 punktów oraz niższy w przypadku dzielnicy zamieszkania (6,20 punktów).

Ocena utrzymania urządzeń odwodnienia: Utrzymanie urządzeń odwodnienia zostało ocenione dość wysoko jedynie na Starym Mieście w obrębie Plant (7,61). W dzielnicy zamieszkania średnia ocena spadła do poziomu sprzed trzech (6,38). Najgorzej zostały ocenione obrzeża Krakowa (średnia 5,65).

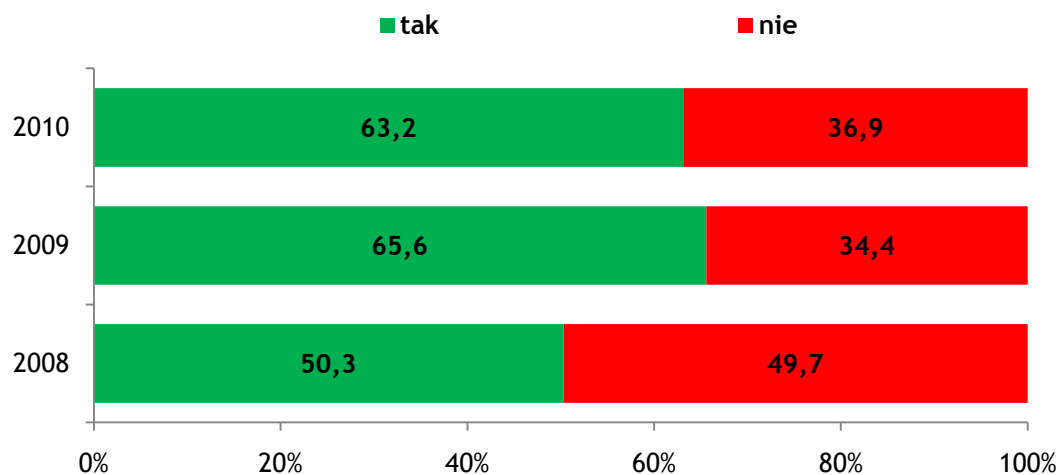
Segregacja odpadów: Dwie trzecie mieszkańców Krakowa widzi potrzebę działań związanych z segregacją odpadów. Wśród osób, które tego nie robią, prawie jedna trzecia tłumaczy to brakiem dostępności specjalnych pojemników przeznaczonych do tego celu.

Znajomość serwisu EKOCENTRUM: Znajomość serwisu EKOCENTRUM www.ekocentrum.krakow.pl deklaruje tylko niewielki odsetek (8,3%) mieszkańców Krakowa, przy czym może być to podyktowane względnie krótkim czasem działania tego serwisu w Internecie. Osoby, które zapoznały się z serwisem, bardzo pozytywnie wypowiedziały się na temat przydatności zawartych w nim informacji dotyczących gospodarki odpadami.

Wykres 9.1. Ocena różnych aspektów zarządu infrastruktury komunalnej



Wykres 8.1. Potrzeba segregacji odpadów komunalnych wśród mieszkańców Krakowa



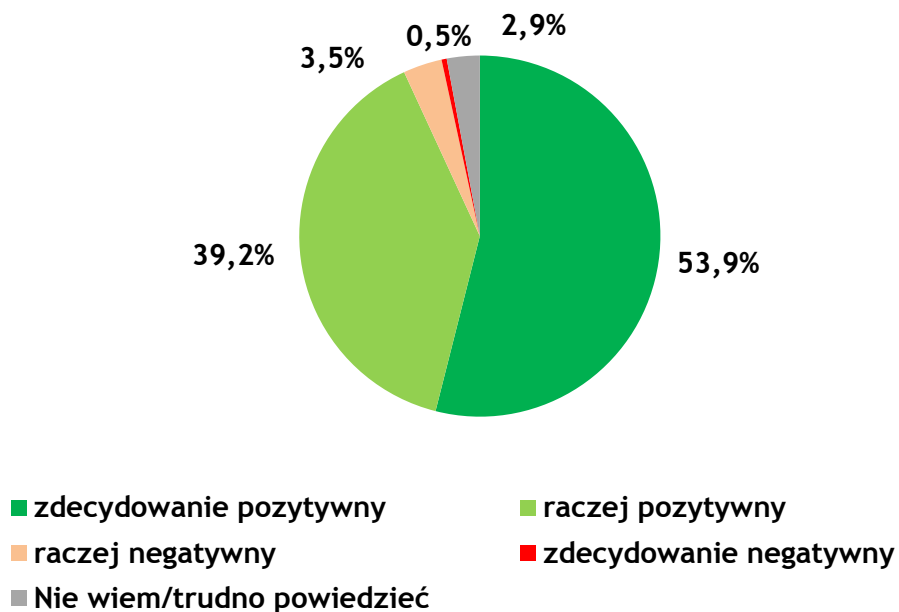
10. URZĄD MIASTA KRAKOWA - WYDZIAŁ INWESTYCJI

11. URZĄD MIASTA KRAKOWA

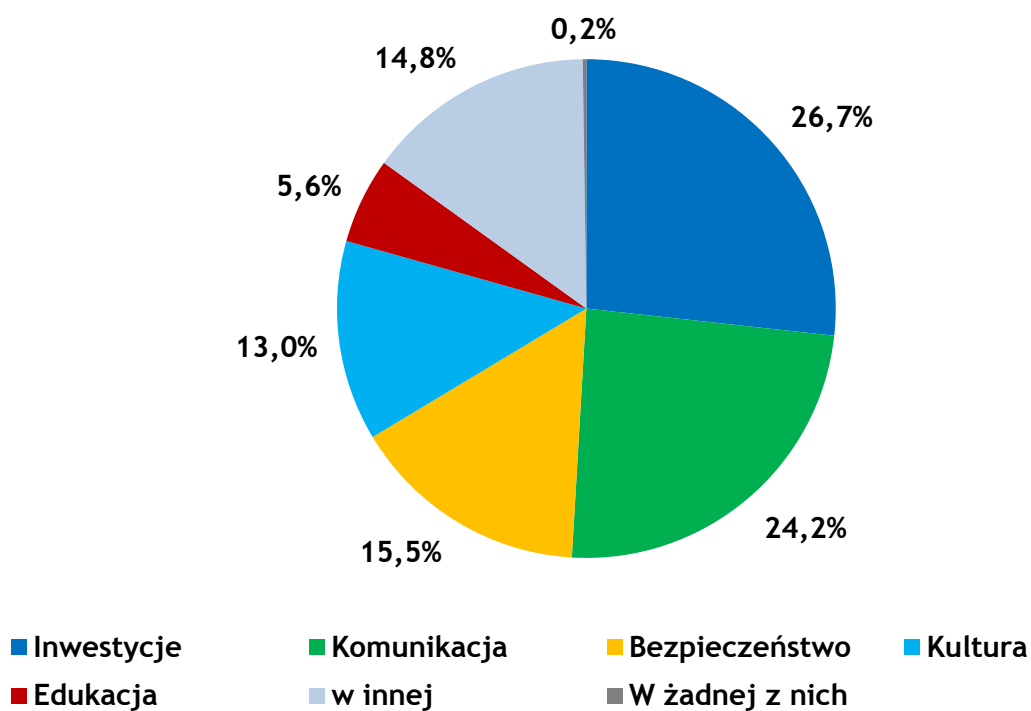
Prowadzone inwestycje, a poprawa jakości życia w Krakowie: Przeważająca większość mieszkańców Krakowa uważa, że prowadzone inwestycje, takie jak: budowa nowych ulic, linii tramwajowych, wodociągów czy kanalizacji wpływają bardzo pozytywnie na poprawę jakości życia w mieście. Najmocniej są o tym przekonane młode osoby w wieku 35-64 lat lub posiadające wykształcenie podstawowe.

Największy postęp w dziedzinach będących w kompetencjach samorządu: Zdaniem jednej czwartej mieszkańców Krakowa największy progres miał miejsce w zakresie inwestycji. Najbardziej przekonane są osoby należące do przedziału wiekowego 55-64 lata, posiadające wykształcenie zawodowe. Również co czwarty respondent jest zdania, że poprawiła się jakość komunikacji miejskiej. Progres w tej dziedzinie najczęściej dostrzegały osoby młode (18-34 lata), z wyższym wykształceniem, osoby pobierające naukę (uczeń/student).

Wykres 11.1. Wpływ prowadzonych inwestycji na poprawę jakości życia w Krakowie



Wykres 11.2. Największy postęp w dziedzinach będących w kompetencjach samorządu



12. URZĄD MIASTA KRAKOWA - MIEJSKI OŚRODEK WSPIERANIA INICJATYW SPOŁECZNYCH - WYDZIAŁ SPORTU I INICJATYW SPOŁECZNYCH

Zainteresowanie ulgami i preferencjami według obszarów: Największe zainteresowanie wprowadzeniem ulg i preferencji wśród mieszkańców Krakowa dotyczy obszaru zdrowia oraz kultury i rozrywki, w dalszej kolejności komunikacji miejskiej.

W dziedzinie **zdrowia**, wprowadzeniem ulg i preferencji najbardziej zainteresowane były osoby zaawansowane wiekowo (powyżej 55 roku życia), posiadające wykształcenie podstawowe lub zawodowe, niepracujące lub bezrobotne o łącznym dochodzie gospodarstw domowych zwykle nie przekraczających 2000 zł.

W obszarze **kultury i rozrywki** oraz **sportu i rekreacji** z ulg i preferencji najchętniej skorzystałyby osoby do 44 roku życia, posiadające wyższe wykształcenie. Duże zainteresowanie zanotowano również wśród studentów oraz osób mieszkających w gospodarstwach domowych o wysokim dochodzie.

Na ulgi w zakresie **komunikacji miejskiej** najbardziej liczą najmłodszy użytkownicy (studenci oraz osoby do 24 lat) MPK oraz osoby posiadające wykształcenie zawodowe lub średnie.

Z preferencji w obszarze **pomocy socjalnej** najchętniej skorzystaliby najstarsi mieszkańcy Krakowa (powyżej 65 roku życia), osoby gorzej wykształcone i gorzej zarabiające, niepracujące lub posiadające status bezrobotnego

Proponowane ulgi i preferencje według obszarów:

Zdrowie: Osoby zainteresowane preferencjami w tej dziedzinie najczęściej chciałyby rozszerzenia dostępu do specjalistów oraz przyspieszenia wykonywania badań specjalistycznych. Często proponowano również wprowadzenie zniżek na droższe leki.

Kultura i rozrywka: największą popularnością cieszyłyby się niższe ceny biletów do teatrów, filharmonii oraz muzeów. Badani sugerowali również wprowadzenie okazjonalnych promocji oraz obniżenie cen biletów do kina.

Komunikacja miejska: Duża grupa badanych zainteresowanych preferencjami w tej dziedzinie proponuje wprowadzenie ogólnej obniżki cen biletów za przejazd. Ponadto dobrym rozwiązaniem mogłyby się okazać dodatkowe ulgi dla dzieci i młodzieży oraz dla osób uprzywilejowanych (emerytów, niepełnosprawnych, kombatantów), zniżek rodzinnych i grupowych.

Sport i rekreacja: największe zainteresowanie w tym zakresie dotyczy ogólnej obniżki cen biletów na różnego rodzaju imprezy sportowe. Sprawdzą się także karnety ze zniżką. Pojawiały się również głosy za wprowadzeniem darmowych biletów dla najmłodszych oraz ulg dla osób uprzywilejowanych.

Pomoc socjalna: Osoby, które najbardziej zainteresowane byłyby wprowadzeniem ulg i preferencji w tym obszarze pomocy socjalnej, najczęściej wymieniały dofinansowanie dla rodzin i osób najuboższych w formie dopłat do czynszu. Pojawiła się również potrzeba wsparcia finansowego dla osób starszych lub żyjących samotnie oraz dofinansowania dla rodzin wychowujących dużą liczbę dzieci.

Wykres 12. 1. Preferowane ulgi i preferencje w wybranych obszarach

