

USŁUGI KOMUNALNE W OPINIACH I BUDŻETACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA

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



EDYCJA 2009

Kraków, sierpień 2009

Opracowanie: Market Side Sp. z o.o.

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI	3
SPIS WYKRESÓW	4
WPROWADZENIE	5
1. METODA BADANIA	6
2. BADANA POPULACJA I DOBÓR PRÓBY	7
3. DANE O RESPONDENTACH	9
4. WIZERUNEK FIRM KOMUNALNYCH I WYKONYWANYCH PRZEZ NIE USŁUG (OGÓŁEM)	15
5. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPLNEJ S.A. - DOSTARCZANIE CIEPŁA	23
6. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI S.A. - DOSTARCZANIE ZIMNEJ WODY I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW	31
7. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO OCZYSZCZANIA SP. Z O.O. – WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW KOMUNALNYCH	37
8. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE – KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE	43
8.1. Komunikacja miejska w Krakowie	44
8.2. Usługi MPK S.A. w zakresie komunikacji miejskiej	51
9. CZYNSZE W LOKALACH KOMUNALNYCH	55
10. KRAKOWSKI HOLDING KOMUNALNY – AKCEPTACJA BUDOWY SPALARNI ODPADÓW	59
11. ZARZĄD CMENTARZY KOMUNALNYCH	63
12. OCENA NIEKTÓRYCH ASPEKTÓW DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU INFRASTRUKTURY KOMUNALNEJ I TRANSPORTU	67

SPIS WYKRESÓW

Wykres 2.1 – Błąd oszacowania zależnie od wielkości próby	7
Wykres 3.1 Struktura płci	9
Wykres 3.2 Respondenci wg dzielnicy zamieszkania rok 2008.....	9
Wykres 3.3 Struktura wieku.....	10
Wykres 3.4 Wykształcenie.....	10
Wykres 3.5 Aktywność zawodowa.....	11
Wykres 3.6 Źródło utrzymania	11
Wykres 3.7 Miejsce pracy.....	12
Wykres 3.8 Warunki mieszkaniowe.....	12
Wykres 3.9 Dzieci pozostające na utrzymaniu	13
Wykres 3.10 Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie	13
Wykres 3.11 Ocena własnej sytuacji materialnej w latach 2005-2009.	14
Wykres 4.1 Ocena usług komunalnych w latach 2005-2009.	21
Wykres 4.2 Znajomość skrótów nazw miejskich spółek komunalnych (poprawne rozpoznanie nazwy) w latach 2005-2009.	22
Wykres 5.1 Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskazań pozytywnych	27
Wykres 5.2 Cechy idealnego ogrzewania w latach 2002-2008.....	27
Wykres 5.3 Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy	28
Wykres 5.4 Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy	29
Wykres 5.5 Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie – osoby korzystające z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S. A.....	30
Wykres 6.1 Deklarowane miesięczne zużycie wody w gospodarstwie domowym w latach 2005-2009.	34
Wykres 6.2 Ocena jakości dostarczania wody i jej jakości.....	35
Wykres 7.1 Ocena aspektów pracy MPO sp. z o.o. i jego pracowników - średnie	40
Wykres 7.2 Ocena obsługi w BOK MPO Sp. z o.o.....	41
Wykres 8.1.1 Sposób poruszania się po Krakowie – głowy gospodarstw domowych.....	45
Wykres 8.1.2 Przyczyny rzadkiego korzystania lub niekorzystania z komunikacji miejskiej	46
Wykres 8.1.3 Ocena aspektów komunikacji miejskiej.....	47
Wykres 8.1.4 Zmiana oceny aspektów komunikacji miejskiej 2008-2009	48
Wykres 8.1.5 Usługa Tele-bus.....	49
Wykres 8.1.6 Znajomość i korzystanie z Krakowskiej Karty Miejskiej	49
Wykres 8.1.7 Korzystanie z automatów obsługujących Krakowską Kartę Miejską	49
Wykres 8.1.8 Przyczyny zadowolenia z Krakowskiej Karty Miejskiej.	50
Wykres 8.2.1 Ocena aspektów usługi MPK S.A.....	52
Wykres 8.2.2 Zmiana oceny aspektów usługi MPK S.A. 2008-2009	53
Wykres 9.1 Status obecnego miejsca zamieszkania.....	57
Wykres 10.1 Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie (według dzielnic)	61
Wykres 10.2 Liczba mieszkańców Krakowa segregujących odpady.....	62
Wykres 11.1 Akceptacja dla spopiarni zwłok	65
Wykres 11.2 Lokalizacja spopiarni zwłok	65
Wykres 12.1 Ocena różnych aspektów zarządu infrastruktury komunalnej	70

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 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.), Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania sp. z o.o. (MPO sp. z o.o.), Zarządu Cmentarzy Komunalnych, Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu, Wydziału Mieszkalnictwa UMK oraz Biura Infrastruktury UMK.

Bieżąca edycja została zrealizowana w dniach 6-30.06.2009 przez wybraną w drodze przetargu firmę Market Side. Badanie zostało przeprowadzone zgodnie z metodologią wykorzystywaną w latach wcześniejszych.

1. METODA BADANIA

Badanie przeprowadzono metodą bezpośrednich osobistych wywiadów kwestionariuszowych 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:

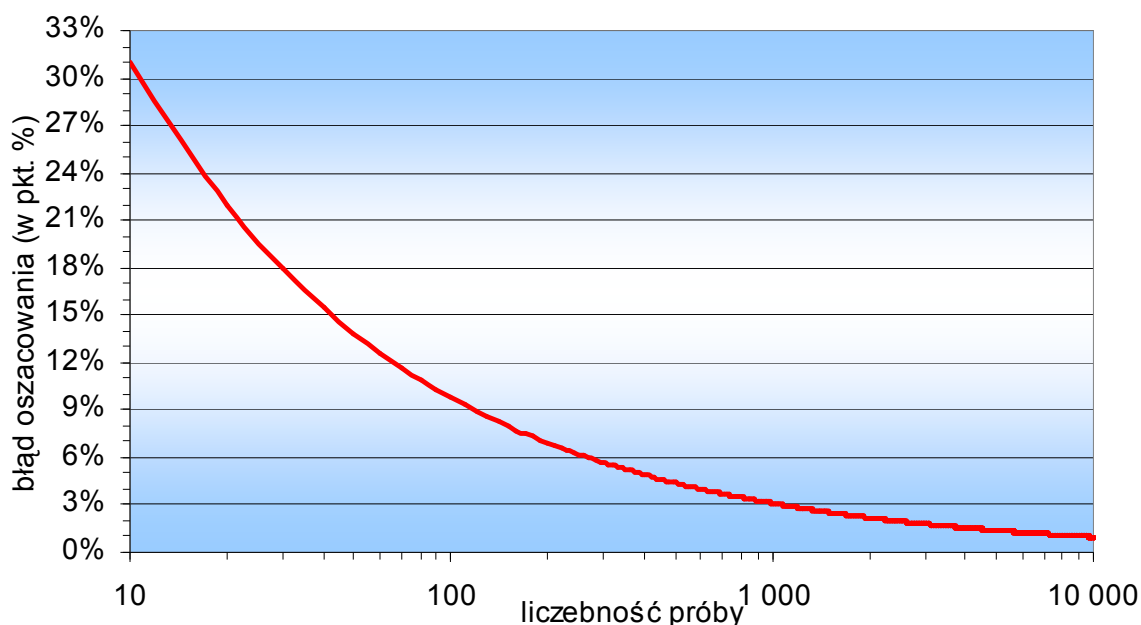
- ⇒ zbadanie stopnia znajomości nazw i stron internetowych miejskich spółek komunalnych,
- ⇒ zbadanie elementów wizerunku spółek,
- ⇒ zbadanie postaw mieszkańców wobec ewentualności podwyżek cen usług świadczonych przez spółki, a także opinii dotyczących nowych rozwiązań i usług proponowanych przez poszczególne 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 dotyczących gospodarki odpadami prowadzonej na terenie miasta.

2. BADANA POPULACJA I DOBÓR PRÓBY

Badaniem objęto 1505 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 route, w której ankieterzy odwiedzali co siódme mieszkanie począwszy od uprzednio wylosowanych punktów geograficznych w dzielnicy (tzw. punktów startowych). 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 $n = 1505$ i 95% przedziału ufności wynosi $\pm 2,5$ punkty procentowe. Przedziałem ufności nazywamy taki przedział liczbowy, który z zadaniem 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 2,5%. Błąd oszacowania dla różnych liczebności można odczytać z wykresu zamieszczonego poniżej.

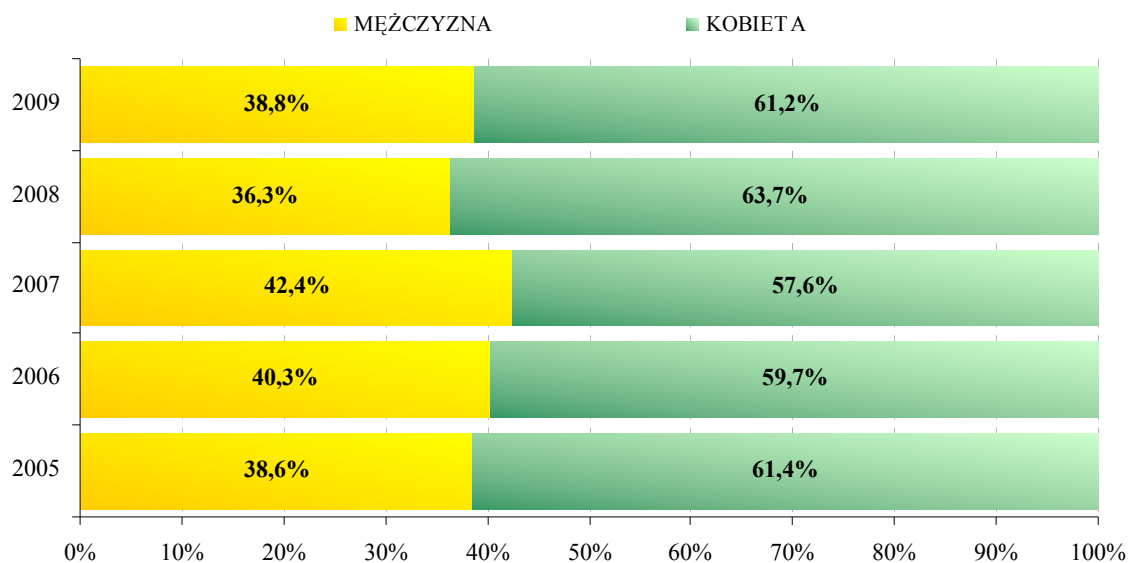
Wykres 2.1 – Błąd oszacowania zależnie od wielkości próby



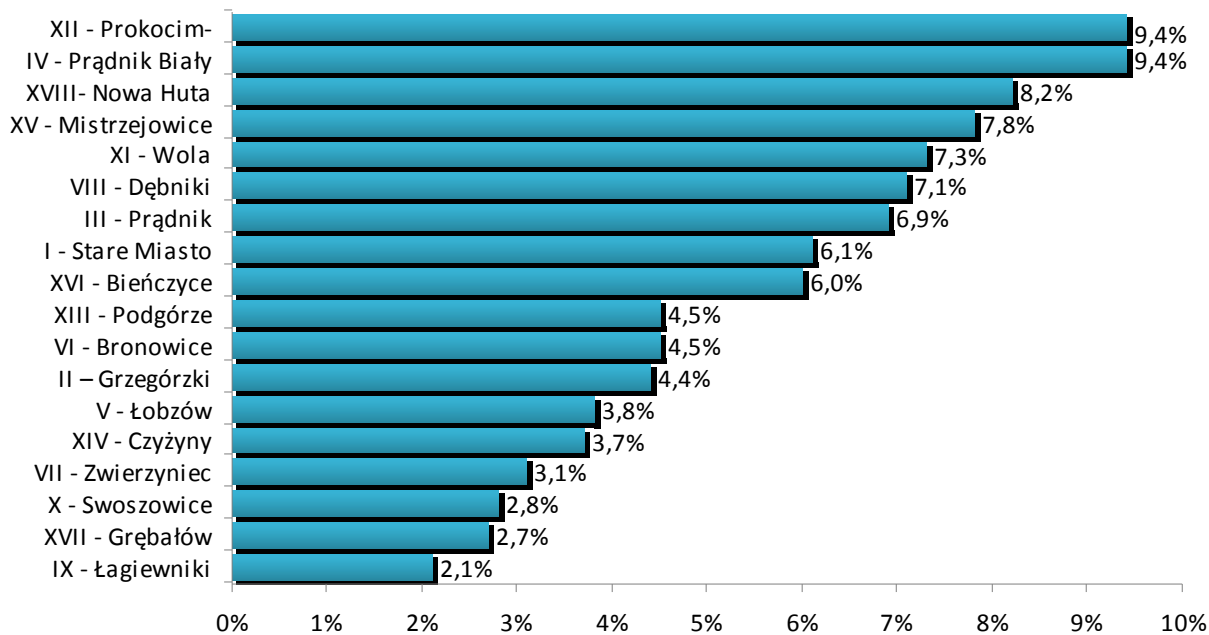
Dobrana w ten sposób próba jest reprezentatywna dla gospodarstw domowych z terenu Krakowa. Próba nie jest natomiast reprezentatywna dla całej populacji mieszkańców, gdyż zgodnie z przyjętymi kryteriami nie obejmuje młodzieży oraz osób niebędących stałymi mieszkańcami miasta. W konsekwencji tam, gdzie 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.

3. DANE O RESPONDENTACH

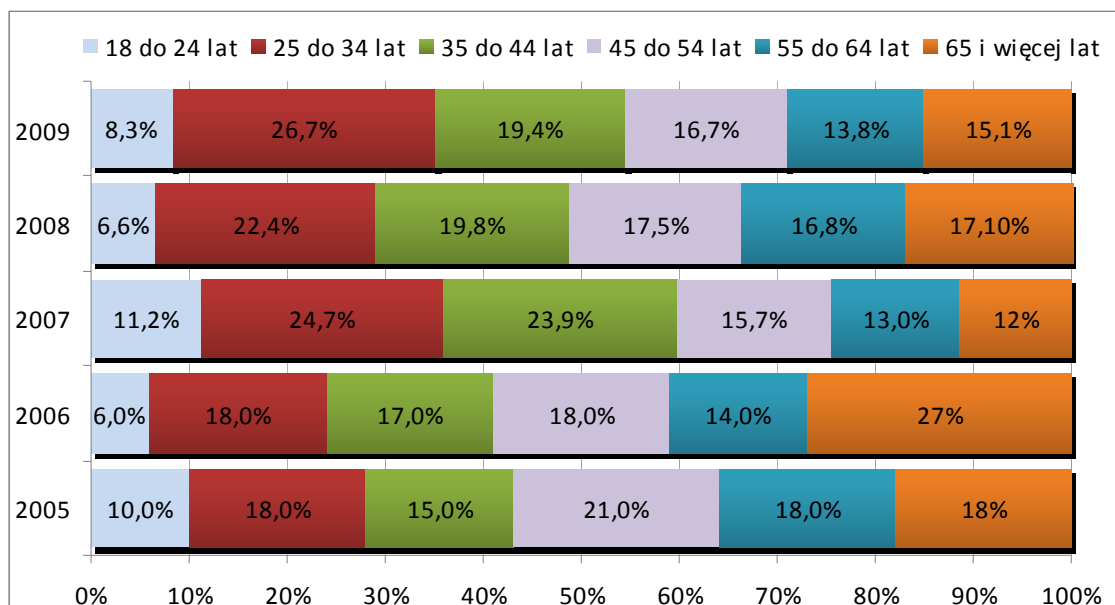
Wykres 3.1 Struktura płci



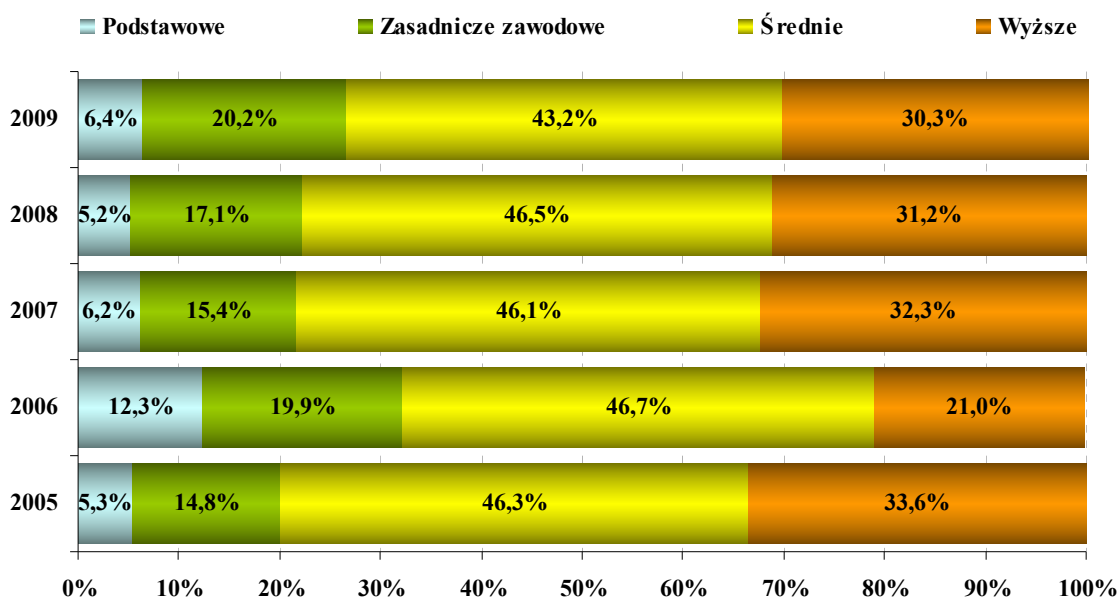
Wykres 3.2 Respondenci wg dzielnicy zamieszkania rok 2008



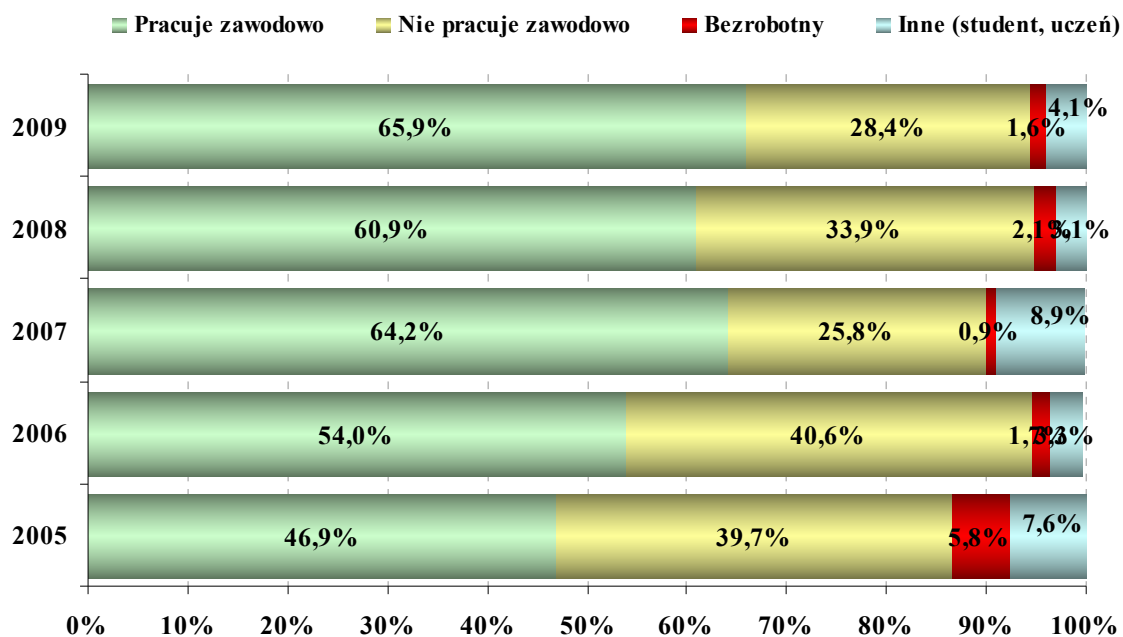
Wykres 3.3 Struktura wieku



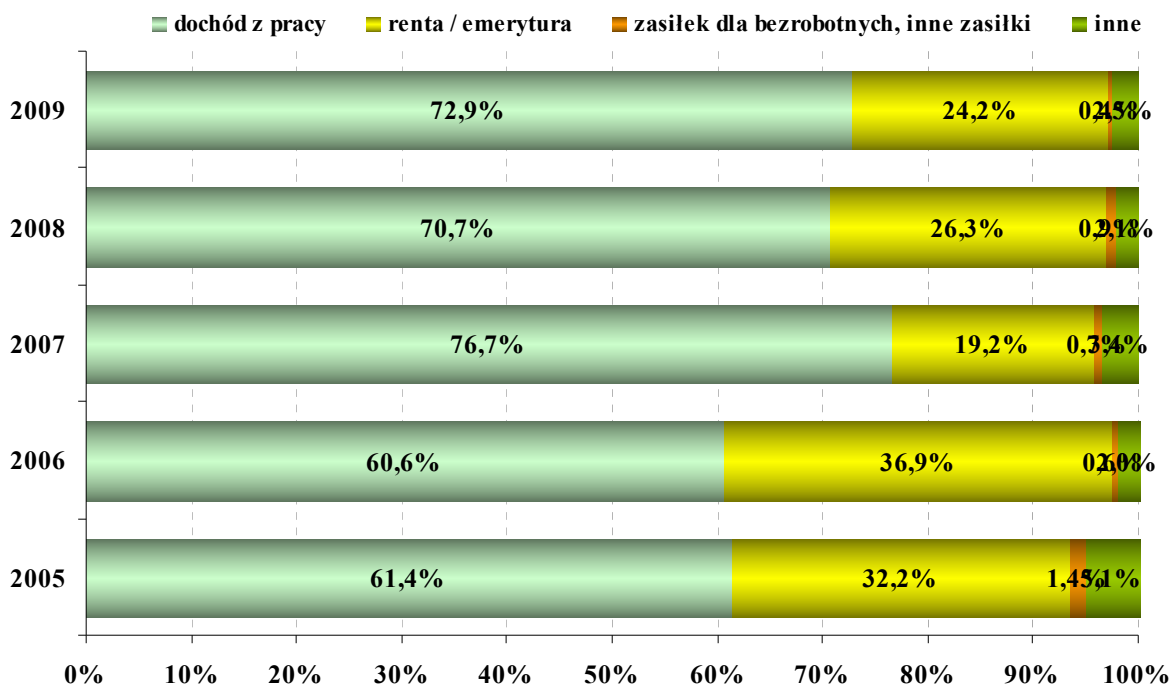
Wykres 3.4 Wykształcenie



Wykres 3.5 Aktywność zawodowa



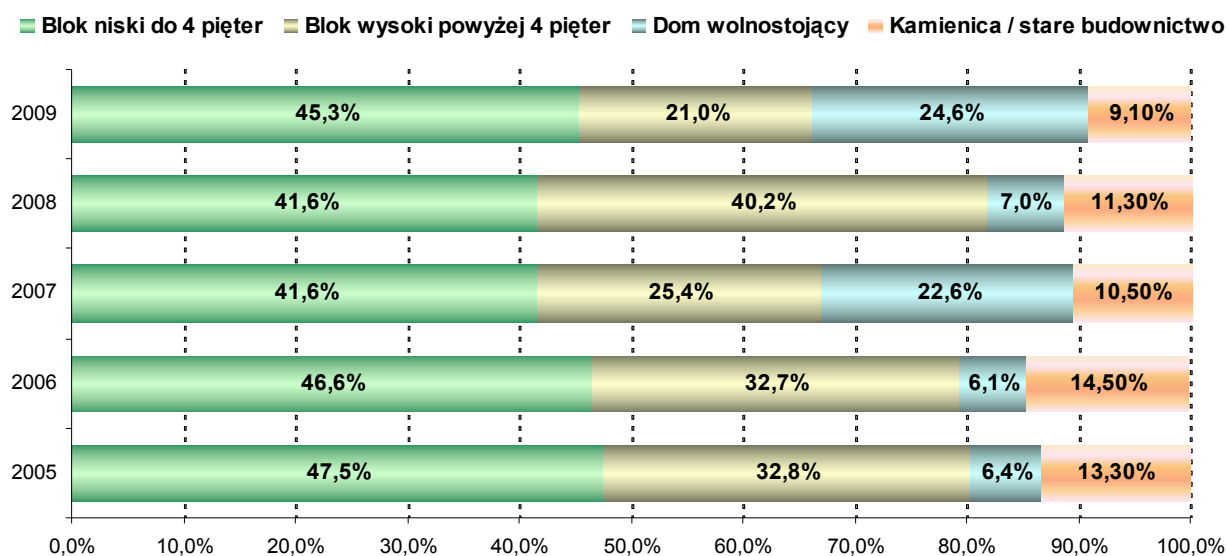
Wykres 3.6 Źródło utrzymania



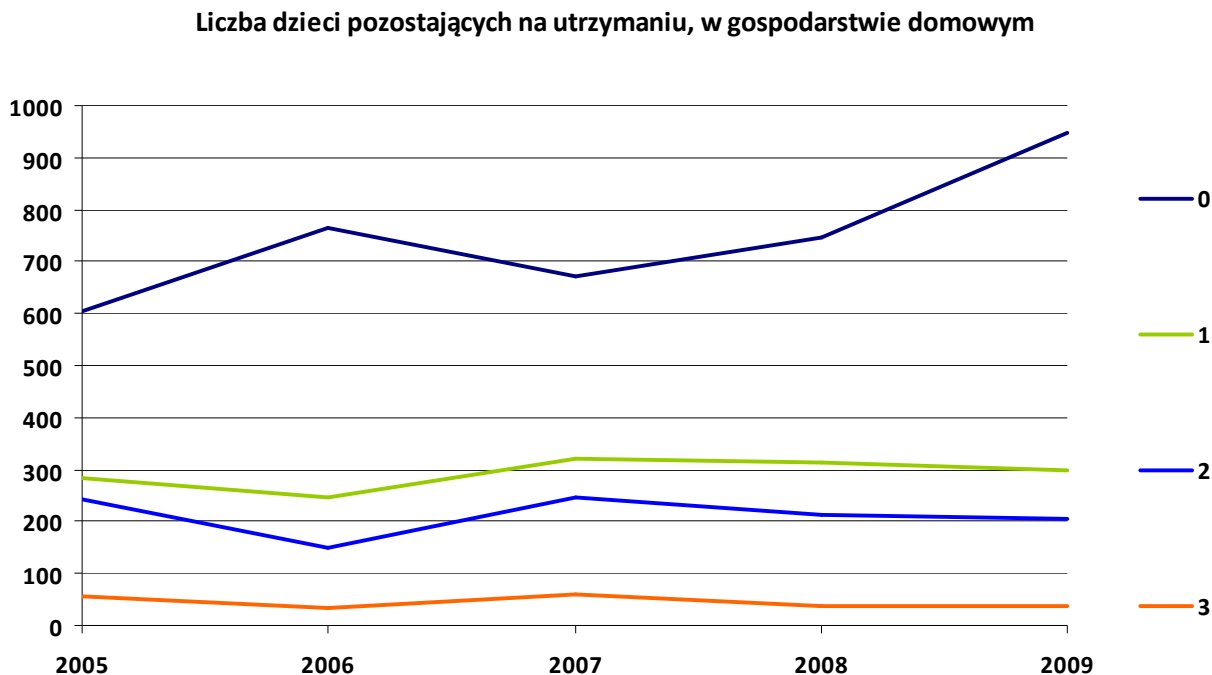
Wykres 3.7 Miejsce pracy



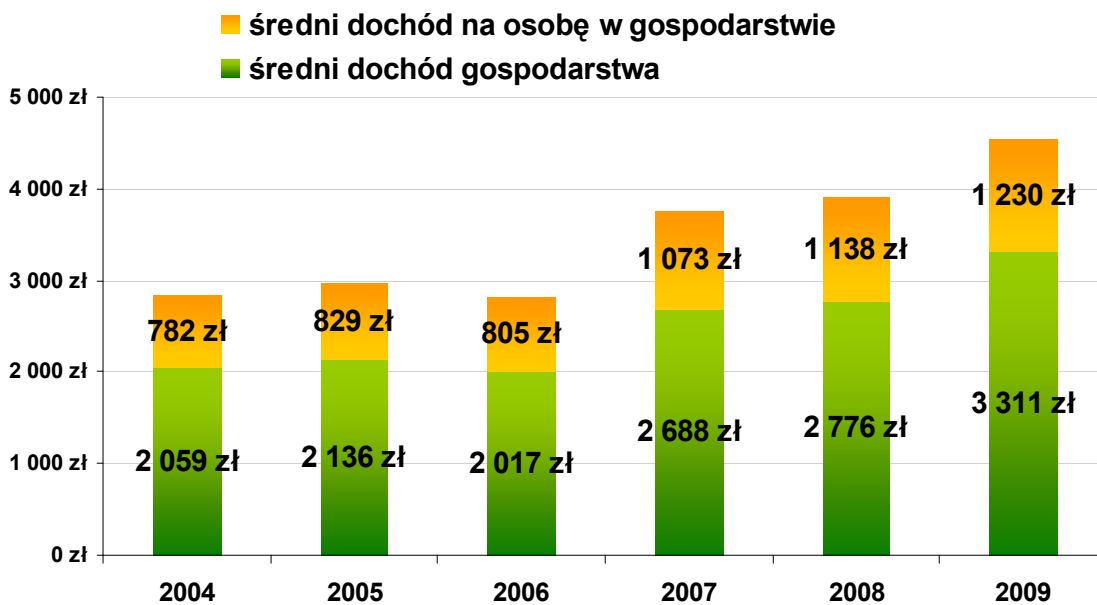
Wykres 3.8 Warunki mieszkaniowe



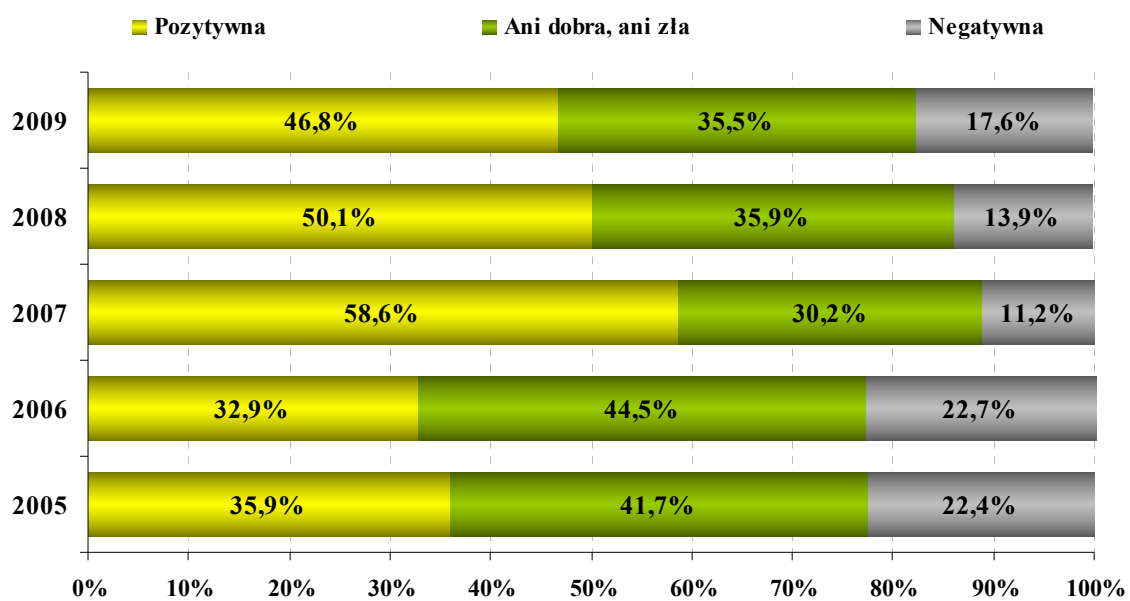
Wykres 3.9 Dzieci pozostające na utrzymaniu



Wykres 3.10 Średni dochód w gospodarstwie i na osobę w gospodarstwie



Wykres 3.11 Ocena własnej sytuacji materialnej w latach 2005-2009.



4. WIZERUNEK FIRM KOMUNALNYCH I WYKONYWANYCH PRZEZ NIE USŁUG (OGÓŁEM)

STRUKTURA DEMOGRAFICZNA RESPONDENTÓW

- Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach w badania
 - a) w badanej próbie zanotowano większy odsetek kobiet niż mężczyzn (odpowiednio: 61% oraz 39%);
 - b) wśród badanych najliczniej reprezentowane są grupy osób w wieku od 25 do 34 lat (27%) oraz od 35 do 44 lat (20%);
 - c) Identycznie jak w poprzednich latach przedstawia się struktura wykształcenia. W badanej populacji najliczniej reprezentowane są osoby z wykształceniem średnim (43%) oraz wyższym (30%).
- 66% badanych respondentów pracuje zawodowo (jest to wynik wyższy o 5 punktów procentowych w porównaniu z poprzednim rokiem). Odsetek osób niepracujących zawodowo (ale nieposiadających statusu bezrobotnego lub uczących się) wyniósł prawie 28%, zaś bezrobotnych – 1,6%. Zwiększył się w porównaniu z rokiem ubiegłym odsetek osób uczących się (obecnie 4,1% z 3,1% w zeszłym roku).
- Dla 73% respondentów głównym źródłem utrzymania jest dochód z pracy. Jest to wynik zbliżony do poziomu z lat ubiegłych.
- Najliczniejszą grupę respondentów (31%) stanowią osoby prowadzące dwuosobowe gospodarstwa domowe. Gospodarstwa trzyosobowe stanowią 23% ogółu objętych badaniem gospodarstw domowych, gospodarstwa czterosobowe – 20%, natomiast jednoosobowe – 18%.¹
- 63% badanych mieszka w gospodarstwach domowych, w których nie ma dzieci na utrzymaniu. Jest to wynik wyższy o siedem punktów procentowych w porównaniu z rokiem ubiegłym. 20% respondentów posiada jedno dziecko na utrzymaniu, zaś 14% dwójkę dzieci. Udział tych gospodarstw domowych zmniejszył się w porównaniu do 2008 roku.
- Podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania najliczniejszą grupę respondentów stanowią osoby pracujące w przedsiębiorstwach prywatnych (66%). Udział tych osób w bieżącej fali badań wzrósł o 10 punktów procentowych od 2008 roku. Przedsiębiorstwo państwowe jest miejscem pracy co piątej badanej osoby.

¹ Według narodowego Spisu Powszechnego w 2002 roku w Krakowie 35% gospodarstw domowych stanowiły gospodarstwa 1-osobowe. Znacząco niższy odsetek takich gospodarstw w próbach w kolejnych latach wynika z ich mniejszej podatności na rekrutację (trudniej zastać kogoś w domu).

WARUNKI MIESZKANIOWE

- Ponad 65% respondentów mieszka w blokach: w niskich (do czterech pięter) 46%, w wysokich (powyżej 4 pięter) 21%. W domach wolnostojących mieszka co czwarta osoba, czyli zdecydowanie więcej niż w zeszłym roku. Spadł także o połowę odsetek osób mieszkających w wysokich blokach.
- Największy odsetek respondentów (72%) mieszka w mieszkaniach o powierzchni od 25 do 74 m². W mieszkaniach o powierzchni wyższej niż 75m² mieszka więcej osób niż w roku 2008.
- Należy wyraźnie zaznaczyć, że opisane zmiany są jedynie w niewielkim stopniu efektem rzeczywistych zmian w warunkach mieszkaniowych mieszkańców Krakowa. W głównej mierze wynikają z lepszego doboru próby.

STRUKTURA DOCHODÓW

- Posiadanie łącznych dochodów gospodarstwa domowego do 1000 zł miesięcznie zadeklarowało 6,5% respondentów (w 2008 - 7%), dochodów pomiędzy 1001 a 2000 złotych - 18% (w 2008 było to 30%), dochodów pomiędzy 2001 a 3000 złotych - około 24% (podobnie jak w roku ubiegłym), natomiast powyżej 3000 – 51%. W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrósł odsetek gospodarstw domowych o dochodach powyżej 3000 złotych (z 37% do 51%).
 - 37,5% osób deklaruje, że mieszka w gospodarstwie domowym z dochodem na osobę zawierającym się w przedziałach: 1000 – 1499 złotych (w zeszłym roku ten wskaźnik wynosił 32,2%), 800 do 999 złotych (14,7%). Zaobserwowano, że zwiększa się liczba gospodarstw najbogatszych i maleje najbiedniejszych.
 - 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 (5013 złotych). Najniższy dochód charakteryzuje gospodarstwa jednoosobowe. W obecnej edycji badań średni dochód tych gospodarstw wśród osób pracujących wynosi 2300 i jest wyższy o ponad 250 zł od wyniku z roku ubiegłego. Średni dochód gospodarstw osób pracujących wynosi 3826 złotych i jest wyższy od uzyskanego w zeszły roku o ponad 500zł. Średni dochód gospodarstw osób niepracujących jest wyraźnie niższy – wynosi on 2302 złotych. W porównaniu z rokiem ubiegłym dochód ten wzrósł o ponad 200 zł. Średni dochód ogółem wszystkich gospodarstw domowych wyniósł w bieżącym roku 3311,38 złotych, czyli o ponad 500 złotych więcej niż w roku 2008.
- W porównaniu z latami ubiegłymi widać stałą tendencję wzrostu średniego dochodu gospodarstw domowych wśród badanych mieszkańców Krakowa.

- Pomimo wzrostu średnich dochodów w porównaniu z wynikami z poprzednich edycji badania, spadł odsetek respondentów oceniających swoją sytuację materialną jako pozytywną, a wzrósł osób oceniających ją jako negatywną.
- Podobnie jak w latach ubiegłych można zaobserwować tendencję ukazującą, że im wyższy dochód, tym lepsza ocena własnej sytuacji materialnej. Wśród osób oceniających swoją sytuację materialną jako bardzo dobrą średni dochód na jedną osobę w rodzinie wyniósł około 1456 złotych, a wśród osób oceniających ją jako dobrą około 1293 złotych. Generalnie dla oceny własnej sytuacji materialnej jako dobrej wymagany jest średni dochód na osobę w wysokości powyżej 1200 złotych.

OCENA JAKOŚCI USŁUG KOMUNALNYCH

- Lepiej niż w roku poprzednim zostały ocenione: dostarczanie zimnej wody, odprowadzanie ścieków, wywóz i składowanie odpadów oraz komunikacja miejska. Niższe oceny otrzymały centralne ogrzewanie z sieci miejskiej i ciepła woda użytkowa. Najwyższą średnią ocenę (podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania) uzyskało dostarczanie zimnej wody (8,89) i odprowadzanie ścieków (8,81). Na trzecim miejscu oceniono wywóz i składowanie odpadów (8,54). Na kolejnych miejscach znalazły się usługi centralnego ogrzewania z sieci miejskiej (8,34), komunikacji miejskiej (7,93) oraz ciepłej wody użytkowej (7,46).
- Dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków uzyskało najwyższą ocenę w dzielnicy Prokocim-Bieżanów i Grzegórzki, a najniższą w Nowej Hucie. Wywóz i składowanie odpadów komunalnych najwyżej ocenili badani w dzielnicy Prokocim-Bieżanów, a najgorzej mieszkańcy Nowej Huty. Dostarczanie ciepła z sieci miejskiej MPEC najwyżej oceniali mieszkańcy Prokocimia-Bieżanowa, najniższe oceny przyznawali mieszkańcy Grębałowa. Komunikację miejską najlepiej oceniają mieszkańcy Prądnika Czerwonego, a najgorzej badani z Grębałowa.

WIEDZA NA TEMAT SPÓŁEK KOMUNALNYCH

- Największy odsetek badanych (79,8%) poprawnie podał nazwę Miejskiego Przedsiębiorstwa Oczyszczania. Największe trudności z odgadnięciem poprawnej nazwy mieli natomiast badani w przypadku Krakowskiego Holdingu Komunalnego. W tym przypadku odsetek poprawnych odpowiedzi wyniósł 17,7% pytanie to jednak było zadawane po raz pierwszy. Trzeba zaznaczyć, że jako poprawne odpowiedzi były brane pod uwagę tylko te, które w całości były zgodne z nazwą spółek.
- 37,4% respondentów przyznało, że wiedzę o działalności miejskich spółek komunalnych czerpie z telewizji, a 29,7% z lokalnej prasy codziennej. Wskazania te były także najczęstsze w poprzednich edycjach badań.
- Badani niezmiennie uważają, że spółki powinny przeznaczać 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 276 zł co stanowi ponad 13,8% dochodów. Trzeba jednak pamiętać, że ten wynik jest obarczony dużym błędem, gdyż liczba osób, które podały wydatki na czynsz w lokalach komunalnych wynosi 83. Kolejnym dużym obciążeniem wydatków w gospodarstwie domowym jest centralne ogrzewanie (114 zł, co stanowi 4,6% dochodu). W dalszej kolejności pod względem procentowego udziału w

dochodach znalazły się: wydatki na komunikację miejską (2,93%), zimną wodę i ścieki (2,39%) oraz wywóz odpadów (0,74%). W porównaniu do poprzedniej fali badania wzrosły wydatki na czynsz w lokalach komunalnych. Możliwość porównywania średnich w obrębie lat jest ograniczona bardzo dużym odchyleniem standardowym, które często przekracza wartość średniej.

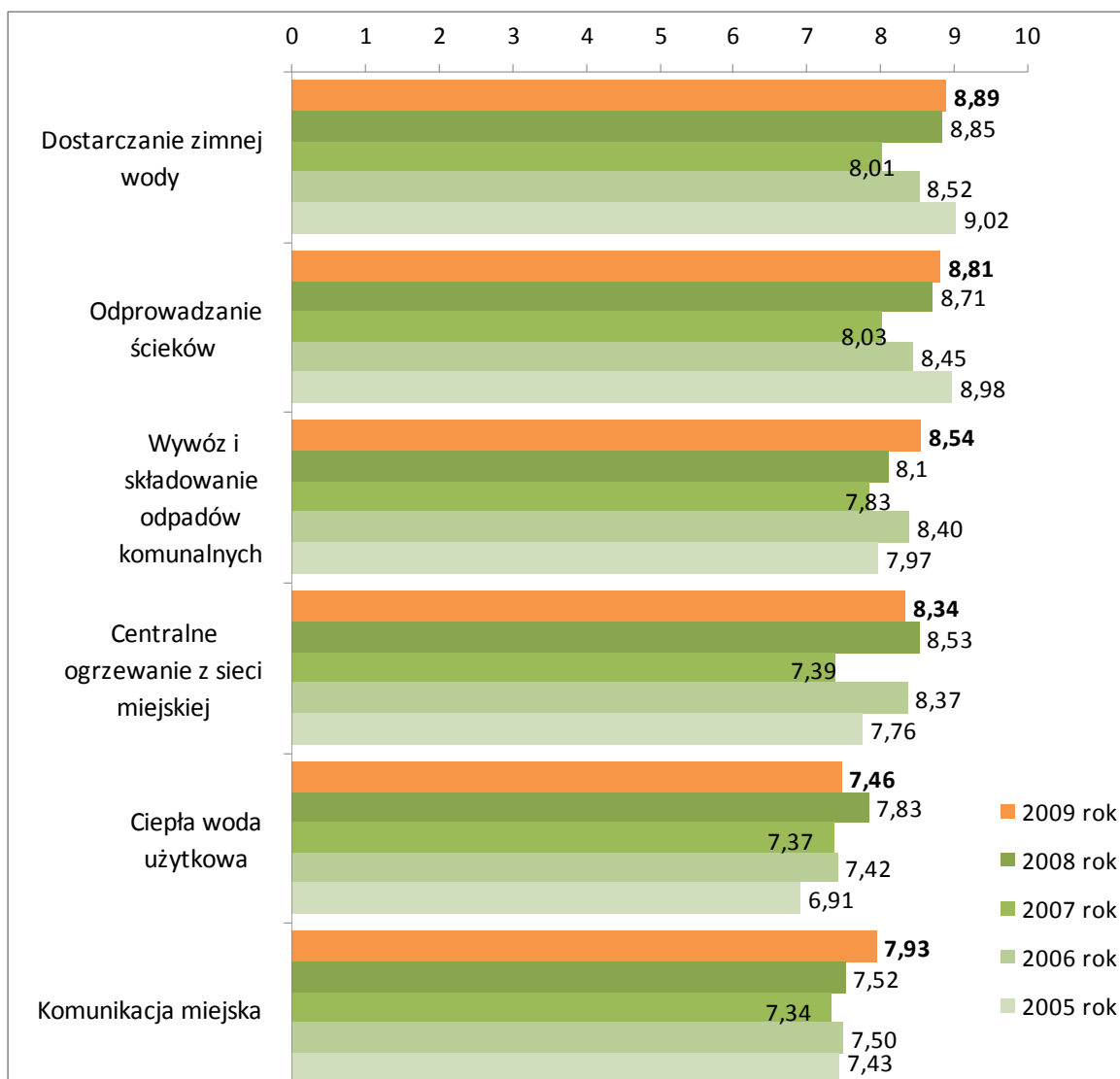
Największym wydatkiem odczuwanym przez badanych, podobnie jak miało to miejsce w latach ubiegłych, są opłaty za ogrzewanie – 71% osób uznaje, że jest to „duży wydatek”, a 26%, że „przeciętny”. Skłonność do akceptacji podwyżki opłat za centralne ogrzewanie jest niska i wynosi 5,5%.

Opłaty za usługi komunikacyjne MPK zostały przez co trzecią osobę ocenione jako małe i 14% korzystających z usług MPK byłaby skłonna zaakceptować podwyżki. Zdecydowana większość badanych nie akceptuje podwyżek kosztów dla centralnego ogrzewania oraz wywozu odpadów. Natomiast podwyżek cen komunikacji oraz zimnej wody i ścieków nie akceptuje połowa respondentów.

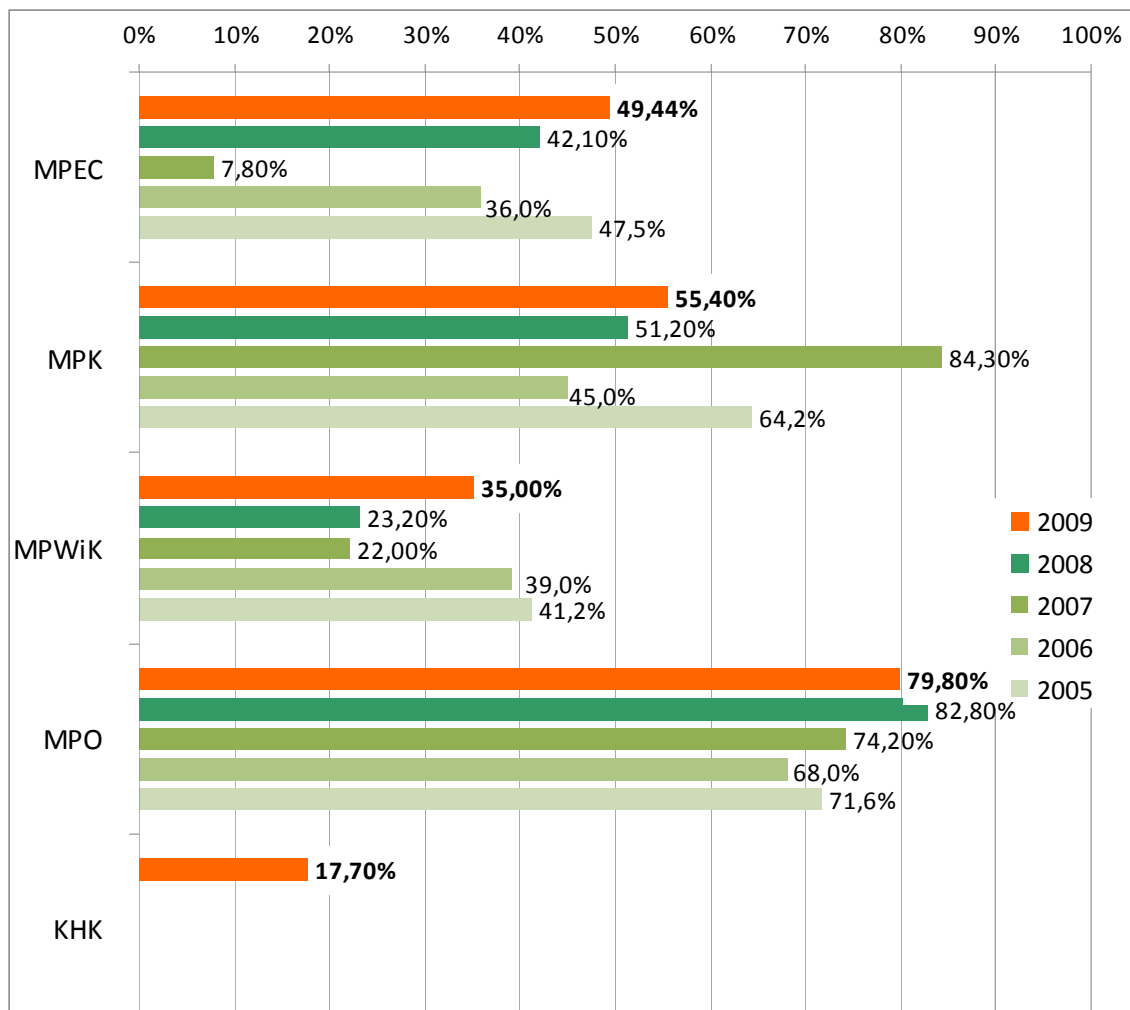
Największy wpływ na pogłębienie się stopy ubóstwa miałyby wprowadzenie podwyżek opłat za czynsz. Wśród mieszkańców lokali komunalnych stopa ubóstwa objęłaby co czwarte gospodarstwo domowe nawet w przypadku podwyżki o 1%. Trzeba jednak pamiętać, że te wskaźniki obliczono dla niskiej liczby przypadków (54), dlatego błąd tego pomiaru jest bardzo wysoki, co więcej taka stopa ubóstwa objęłaby niewielką liczbę gospodarstw. Wartość deficytu w budżecie najuboższych gospodarstw wyniosłaby wtedy średnio 451 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 9% gospodarstw domowych zostanie objętych stopą ubóstwa. Nieco niższy poziom ubóstwa może charakteryzować sytuację podwyżki opłat za zimną wodę i ścieki oraz ogrzewanie. 8% gospodarstw domowych objęta będzie ubóstwem przy podwyżce do 10%. Podwyżka kosztów wywozu odpadów najslabiej wpływa na stopę ubóstwa oraz lukę dochodową.

Wykres 4.1 Ocena usług komunalnych w latach 2005-2009.



Wykres 4.2 Znajomość skrótów nazw miejskich spółek komunalnych (poprawne rozpoznanie nazwy) w latach 2005-2009.



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

Rozpoznanie skrótu MPEC S.A.: 49,4% respondentów poprawnie rozszyfrowało skrót MPEC S.A. jako Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej, jest to wynik niewiele wyższy od uzyskanego w zeszłym roku. Dodatkowo 28% badanych popełniło w nazwie niewielką pomyłkę.

Informacja o MPEC: 6% respondentów przyznało, że w ciągu ostatnich kilku miesięcy zetknęło się z jakąś informacją o MPEC S.A. 37,8% osób widziało te informacje w broszurach dostarczanych do domu. 14,4% spotkało się tymi informacjami w gazetach, a 10% w telewizji.

Korzystanie z MPEC S.A.: Około 62% gospodarstw domowych objętych badaniem korzysta z usług miejskiej sieci ciepłowniczej. 20% badanych gospodarstw ogrzewa mieszkanie / dom na gaz z indywidualnego pieca, co może być spowodowane większym udziałem domów jednorodzinnych w próbie.

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, około jedna trzecia jest zdecydowanie zadowolona ze świadczonych usług przez MPEC, a blisko połowa raczej zadowolona. Wzrost poziomu zadowolenia respondentów obserwowany jest od 2006.

Odczuwanie wahań komfortu cieplnego: 13% badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej odczuwało w ostatnim sezonie grzewczym wahania komfortu cieplnego spowodowanych awariami. Liczba takich osób wzrosła od poprzedniego roku, i osiągnęła poziom z roku 2007. Odsetek respondentów nieodczuwających wahań komfortu zmalał z 80% do 66%.

Korzystanie z ciepłej wody z sieci miejskiej: Ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej jest dostarczana tylko do 8,5% gospodarstw domowych. W porównaniu z ubiegłym rokiem jest to znacząco niższa wartość.

Zadowolenie z dostaw ciepłej wody z sieci miejskiej: Trzy czwarte osób korzystających z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci ciepłowniczej jest zadowolona z jej dostaw (w pełni zadowolonych jest ponad 54%, raczej zadowolonych 20%). Odsetek osób zdecydowanie zadowolonych i raczej zadowolonych zmniejszył się w porównaniu do 2008 roku. Osoby niezadowolone stanowią w tym roku około 4%.

Cechy idealnego systemu ogrzewania: Podobnie jak we wszystkich poprzednich falach badania dwoma zdecydowanie najczęściej wskazywanymi na pierwszym miejscu cechami idealnego ogrzewania były niskie opłaty (46%) i możliwość regulacji temperatury (30%).

Wizerunek MPEC S.A.: Respondenci korzystający z miejskiej sieci ciepłowniczej jako mocne strony MPEC S.A. wymieniali najczęściej: termin rozpoczęcia sezonu grzewczego (51%), termin zakończenia sezonu grzewczego (42%), stałość temperatury w mieszkaniu (38,6%), właściwą temperaturę powietrza w mieszkaniu (37,4%), bezawaryjność dostarczania ciepła (33%) oraz możliwość regulacji poszczególnych grzejników (33%).

W bieżącym roku wyraźnie ważniejszy niż w poprzednich latach okazał się być termin rozpoczęcia i zakończenia sezonu grzewczego. Na dalszych miejscach niż w ubiegłym roku wymienione były: właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu oraz możliwość regulacji poszczególnych grzejników.

Najślabszą stroną MPEC jest możliwość włączenia ogrzewania także poza sezonem (37,4%). Kategoria ta wymieniana jako dwie najmocniejsze strony wskazane były także jako najślabsze. Jako negatywne aspekty w dalszej kolejności pod względem częstości wskazań pojawiły się: koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami (prawie 20%) oraz system rozliczania za zużyte ciepło (blisko 19%). Dwa ostatnie aspekty są od kilku lat coraz rzadziej wymieniane jako słabe cechy MPEC.

Stosowanie dodatkowego ogrzewania: Aż 20% respondentów korzystających z ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej stosowało w ostatnim sezonie grzewczym dodatkowe urządzenia do dogrzewania. W porównaniu z ubiegłym rokiem jest to dwukrotny wzrost.

Biorąc pod uwagę odpowiedzi respondentów w poszczególnych dzielnicach Krakowa najczęściej dogrzewali mieszkania mieszkańcy dzielnic: Nowa Huta, Stare Miasto i Zwierzyniec.

Obniżanie temperatury: Prawie połowa (47%) respondentów korzystających z ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej zadeklarowała, że w ostatnim sezonie grzewczym nie otwierała okna w celu obniżenia temperatury. Odsetek ten jest nieco niższy niż w roku ubiegłym, kiedy około 51% badanych gospodarstw domowych ogrzewanych przez MPEC S.A. wskazało, że nie korzysta z takiego sposobu obniżania temperatury.

Biorąc pod uwagę odpowiedzi respondentów w poszczególnych dzielnicach Krakowa zdecydowanie najczęściej otwierali okna mieszkańcy dzielnicy Nowa Huta i Bieńczyce.

Wydatki na ogrzewanie: Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z sieci MPEC S.A. wynoszą 109,65 złotych miesięcznie. Są one o 4 złote wyższe od wydatków w ubiegłym roku. Wydatki te stanowią 4,6% dochodu na osobę w gospodarstwie domowym.

Wydatki na centralne ogrzewanie były minimalnie wyższe wśród gospodarstw osób pracujących (różnica dwóch złotych), ale udział tych wydatków w dochodach na osobę był w przypadku gospodarstw osób niepracujących dwukrotnie wyższy i wynosił 6,71% (dla gospodarstw osób pracujących 3,36%).

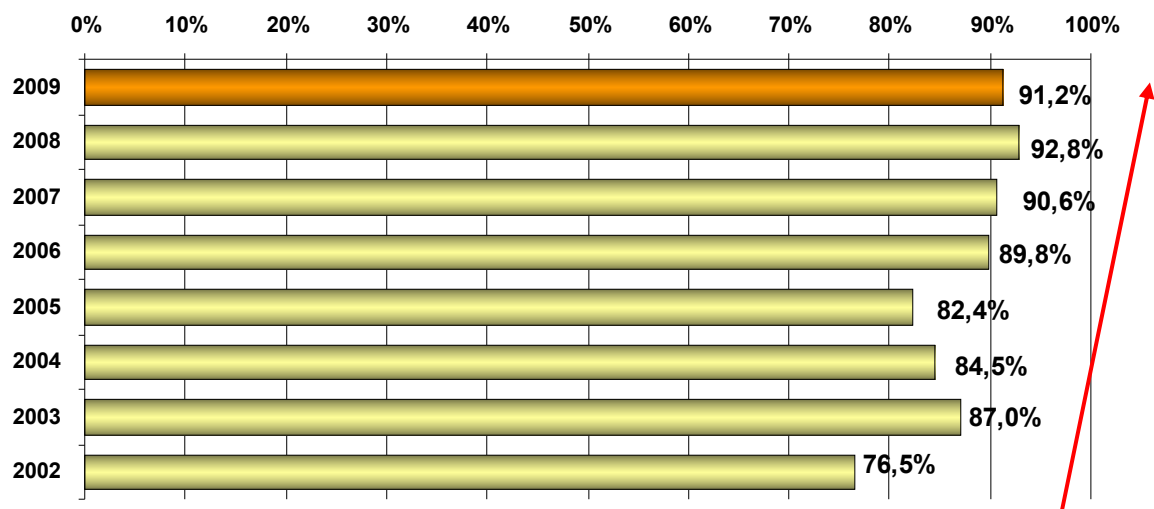
Subiektywne poczucie obciążenia kosztami centralnego ogrzewania: Wśród respondentów korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej łącznie 64% uznaje wydatki na ogrzewanie za spore, duże lub bardzo duże. Jest to odsetek porównywalny do wyniku w 2008 roku, wynoszącym wtedy 65,4%. Wśród respondentów korzystających z innego źródła ogrzewania zdanie takie wyraziło aż 77,9% czyli dokładnie tyle samo co w roku ubiegłym.

Porównując subiektywne odczucie obciążenia wydatkami na opłaty związane z ogrzewaniem wśród respondentów korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej zaobserwować można w tym roku wzrost o połowę określania tych wydatków jako bardzo dużych, najbardziej obciążających miesięczny budżet domowy. Jednak w roku 2009 zmalała (o około 6 punktów procentowych w porównaniu z rokiem 2008) liczba respondentów określających te wydatki jako duże, dotkliwie odczuwalne finansowo.

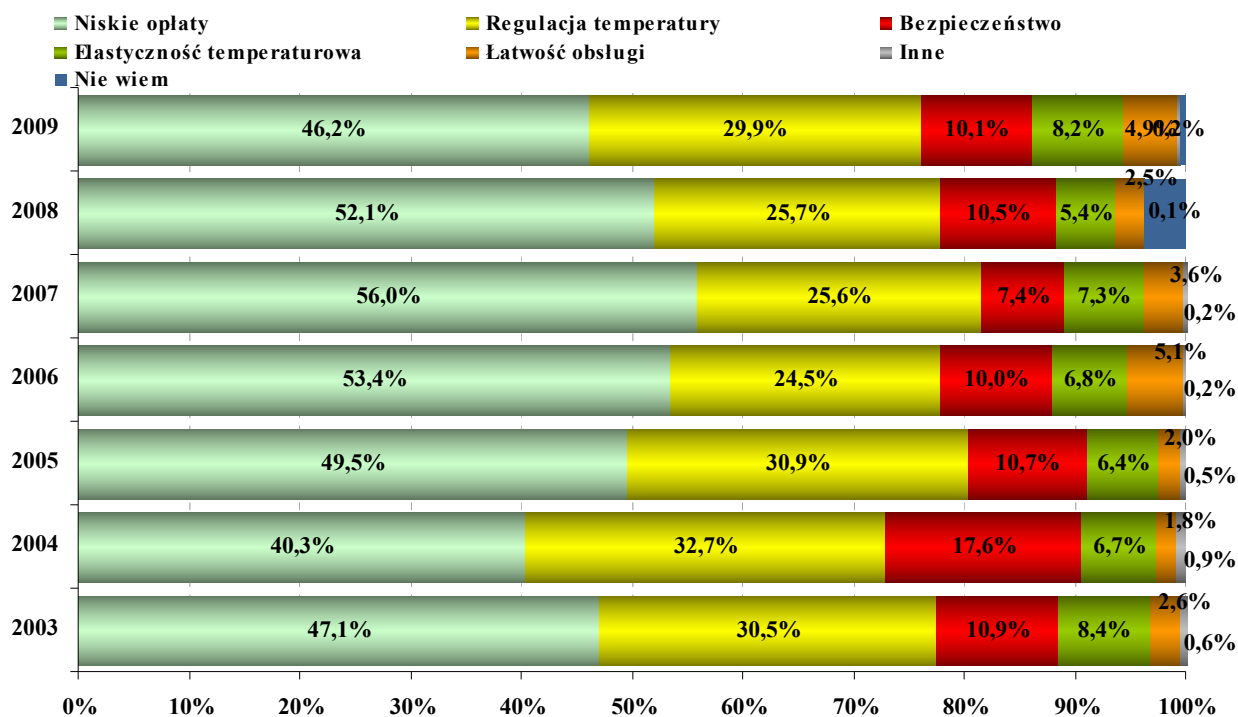
Akceptacja podwyżek: Około 81% respondentów, którzy korzystają z ogrzewania z miejskiej sieci ciepłowniczej, nie jest skłonnych zaakceptować podwyżki opłat za ogrzewanie. W porównaniu do poprzedniej fali badania odsetek ten zmalał o około 3 punkty procentowe.

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 więcej niż 30%. Pomimo, że podwyżki rzędu od 1 do 30% nie powodują zwiększenia się stopy ubóstwa, to wywołują niewielki wzrost luki dochodowej.

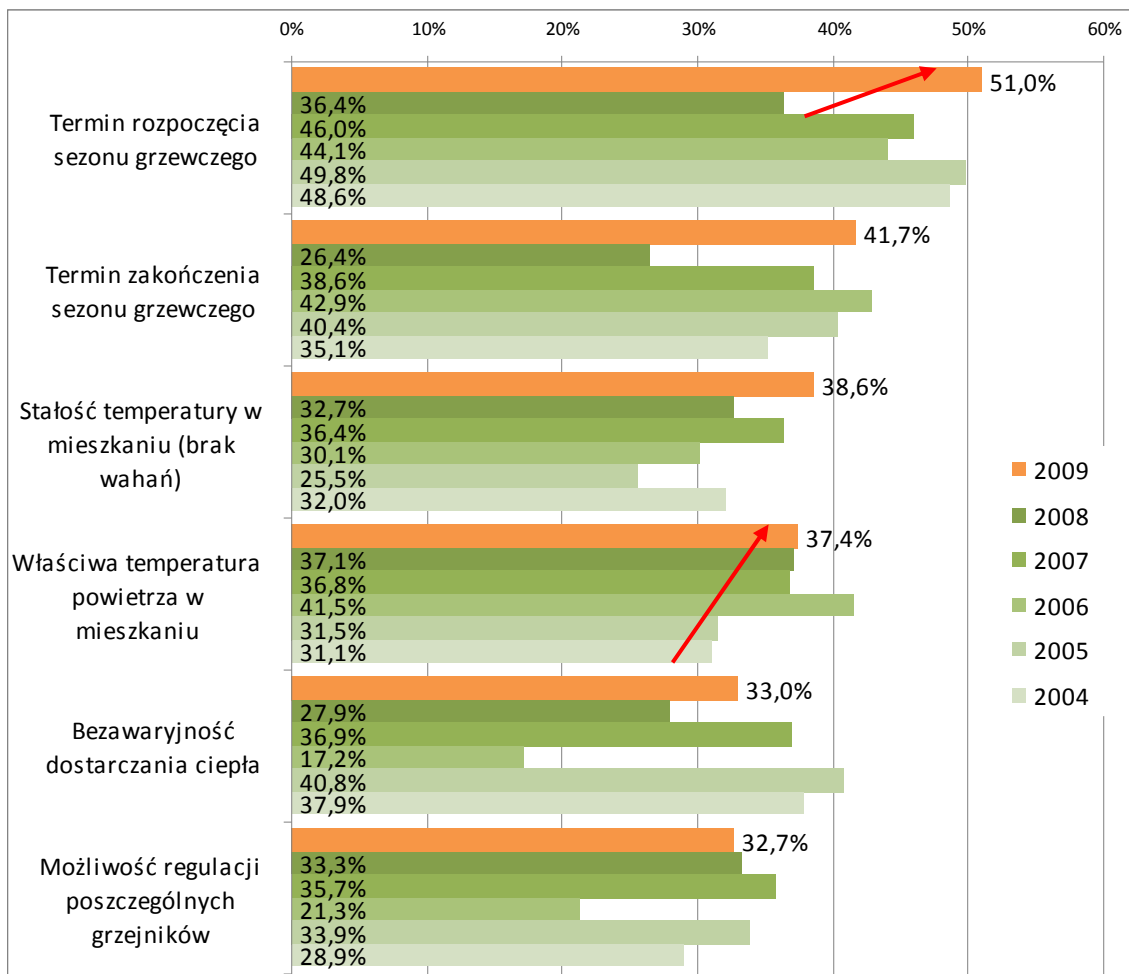
Wykres 5.1 Ocena jakości usług MPEC S. A. - procent wskazań pozytywnych



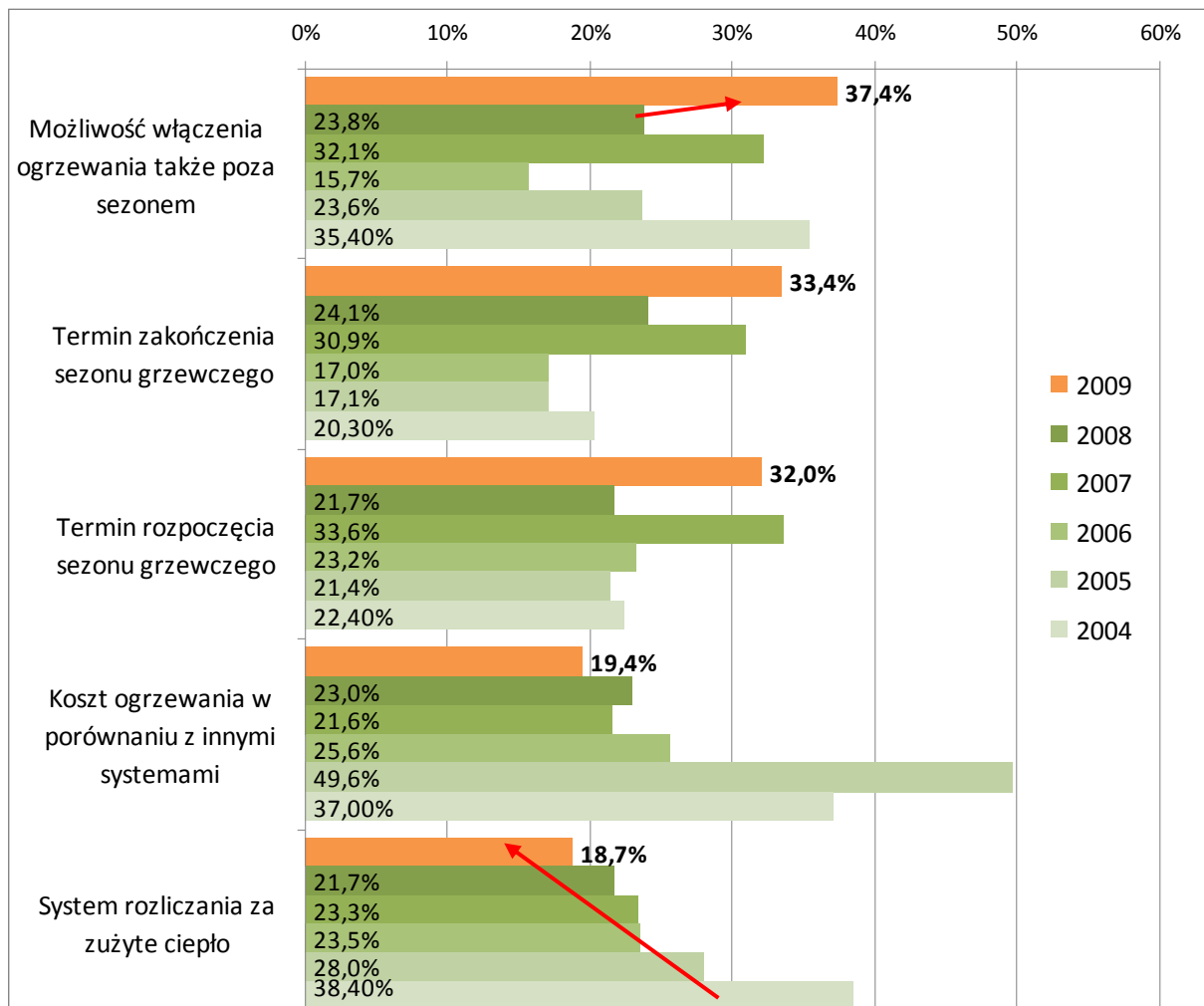
Wykres 5.2 Cechy idealnego ogrzewania w latach 2002-2008.



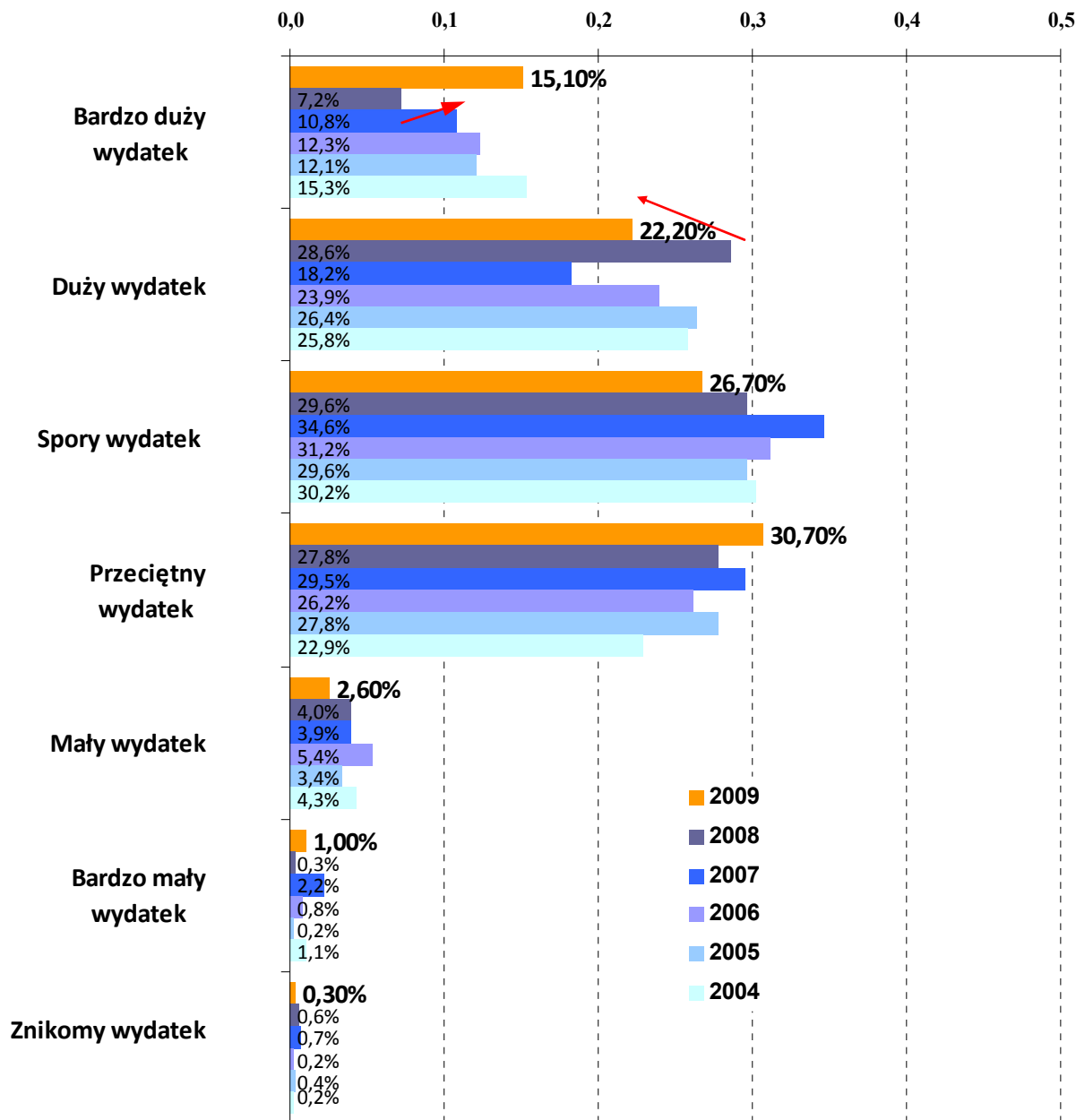
Wykres 5.3 Mocne strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy



Wykres 5.4 Słabe strony MPEC S.A. - najczęściej wskazywane cechy



Wykres 5.5 Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami na opłaty za ogrzewanie – osoby korzystające z miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC S. A.



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

Rozpoznanie nazwy: Skrót MPWiK S.A. poprawnie rozszyfrowało 35% respondentów, jest to wzrost o ponad 10 punktów procentowych w stosunku do zeszłego roku. Skrót ten nadal jest najgorzej rozpoznawalnym skrótem wśród badanych spółek miejskich (nie licząc KHK, który wziął udział w badaniu pierwszy raz).

Korzystanie z MPWiK S.A.: Niemalże wszyscy badani (99,4%) reprezentują gospodarstwa domowe, w których źródłem zimnej wody jest miejska sieć wodociągowa. Jest to poziom zbliżony do 2008 roku.

Chęć podłączenia do sieci wodociągowej: Osoby niepodłączone do sieci wodociągowej chcą się do niej podłączyć. Wśród 9 niepodłączonych gospodarstw tylko dwa nie byłyby skłonne do podłączenia.

Posiadanie licznika wody: Stale zwiększa się liczba gospodarstw domowych wyposażonych w licznik wody, obecnie prawie 80% ogółu respondentów posiada wodomierz w swoim mieszkaniu.

Zużycie wody: Prawie 90% badanych posiadających wodomierz oszacowało, że przeciętnie w ciągu miesiąca zużywa do 19m³ wody (jest taki sam poziom w porównaniu do poprzedniej fali badania). Średnie miesięczne zużycie wody wyniosło 3,97 m³ i w porównaniu z rokiem ubiegłym zmniejszyło się o 0,33 m³.

Plany oszczędzania wody: Prawie 67% badanych nie planuje w ciągu najbliższego roku podjęcia kroków mających na celu zmniejszenie zużycia wody w gospodarstwie domowym. Najczęściej planowanym sposobem oszczędzania wody była instalacja wodomierza (6,6%), podobnie jak to miało miejsce w latach ubiegłych.

Korzystanie z sieci kanalizacyjnej: 97,1% gospodarstw domowych objętych badaniem odprowadza ścieki do miejskiej sieci kanalizacyjnej. Wyniki te zbliżone są do danych uzyskanych w 2008 roku

Chęć podłączenia do sieci kanalizacyjnej: Większość gospodarstw posiadających szambo chciałoby korzystać z miejskiej sieci kanalizacyjnej (83,7%). Jest to odsetek porównywalny z wynikami badań w dwóch ubiegłych latach.

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 podobny do zeszłorocznego.

Podobnie jak w latach ubiegłych badani oceniając różne aspekty związane z jakością wody oraz standardami jej dostarczenia nadal najwyżej oceniają stałość dostaw wody (średnia ocen: 8,67), ciśnienie wody w sieci (8,57) oraz szybkość usuwania awarii sieci wodociągowej (8,37). W porównaniu z 2008 rokiem respondenci oceniali te aspekty na niemalże identycznym poziomie. Podobnie jak we wcześniejszych falach badań najniżej oceniono smak wody (7,37) i jest to najniższa ocena w ostatnich trzech latach.

Poziom oceny jakości wody i jakości jej dostarczenia jest bardzo zróżnicowany w poszczególnych dzielnicach miasta – średnia waha się między 6,95 a 9,79.

Ocena możliwości zgłaszania odczytów przez stronę internetową MPWiK S.A.: Spośród badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci wodociągowej, ponad połowa uważa, że możliwość zgłaszania odczytów stanu licznika wody poprzez stronę internetową to dobre rozwiązanie. Około 17% badanych nie ma zdania w tej kwestii, a co dziesiąty badany uważa, że to jest złe rozwiązanie.

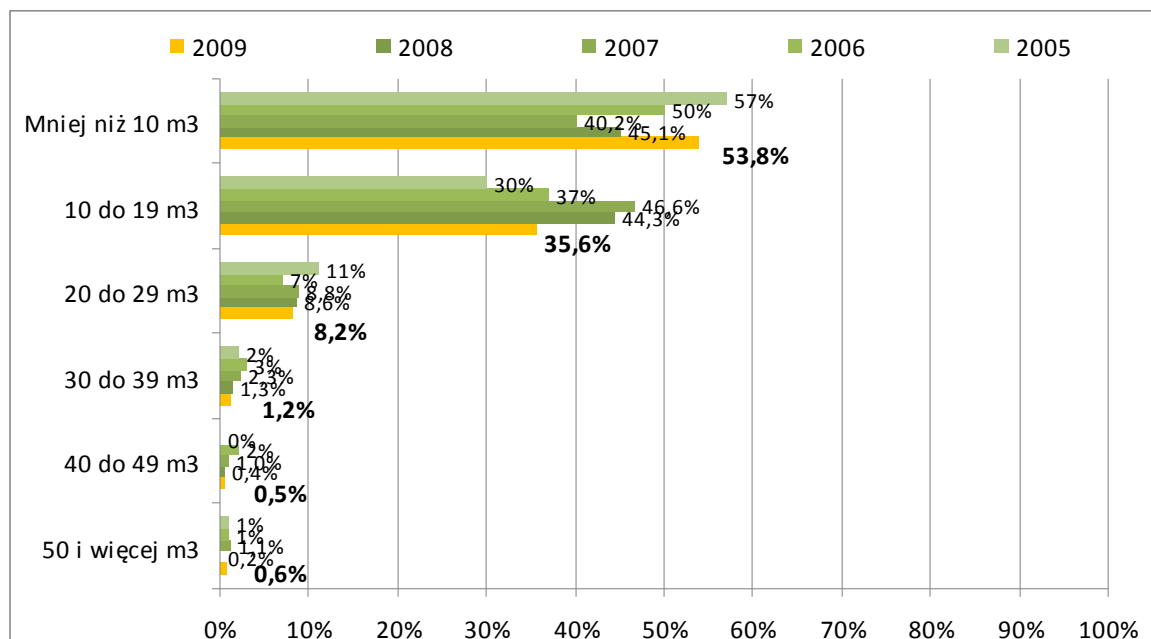
Wydatki na opłaty za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków: Średnie wydatki na zimną wodę i odprowadzanie ścieków wśród wszystkich gospodarstw korzystających z miejskiej sieci wodociągowej i kanalizacyjnej wyniosły w 2009 roku 70,4 złotych miesięcznie, co stanowi 2,4% dochodu gospodarstwa domowego. Jest to kwota prawie równa średnim wydatkom w roku ubiegłym.

Subiektywne poczucie obciążenia kosztami: Prawie 53% respondentów korzystających z sieci wodno – kanalizacyjnej określiło wydatki za dostawę wody i odprowadzanie ścieków jako wydatek przeciętny. W porównaniu z wynikami z poprzedniej edycji badania wyraźnie widać spadek odsetka osób oceniających koszty związane z dostarczaniem wody i odprowadzaniem ścieków jako wydatki duże.

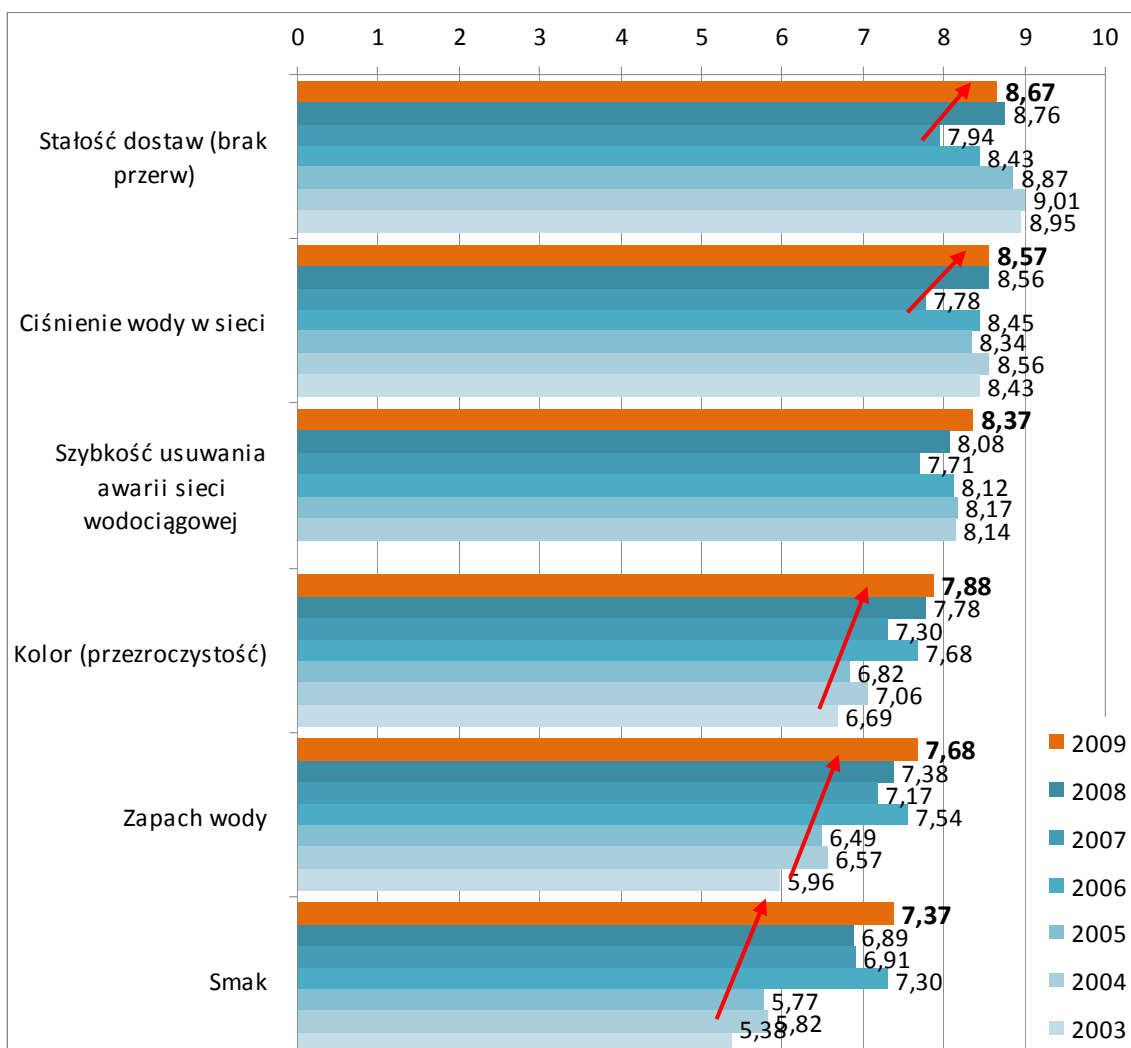
Akceptacja podwyżek: Zdecydowana większość badanych (77,7%) nie jest skłonna zaakceptować podwyżek opłat tytułem dostarczania wody i odprowadzania ścieków. Ponad 8% badanych jest w stanie zaakceptować podwyżkę nie wyższą niż 3 zł.

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 0,06%.

Wykres 6.1 Deklarowane miesięczne zużycie wody w gospodarstwie domowym w latach 2005-2009.



Wykres 6.2 Ocena jakości dostarczania wody i jej jakości



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

Korzystanie z usług MPO Sp. z o.o.: W 77,9% gospodarstw domowych odpady wywożone są przez MPO sp. z o.o. (w 2008 roku odsetek ten wyniósł 85,5%). Inne firmy obsługują 14,2% gospodarstw domowych.

Znajomość strony internetowej MPO Sp. z o.o.: Znajomość strony internetowej zadeklarowało niemal czterokrotnie więcej respondentów niż w dwóch poprzednich latach - 19,1%.

Edukacja ekologiczna: 70,4% badanych jest zdania, że przedsięwzięcia promocyjne i edukacyjne w dziedzinie ekologii prowadzone przez MPO podnoszą poziom świadomości ekologicznej mieszkańców. W ubiegłym roku odsetek respondentów podzielających tę opinię wynosił 40%.

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: czas wykonywania usługi (8,55), terminowość (8,55) oraz ogólna jakość usług (8,51).

Korzystanie i ocena obsługi w Biurze Obsługi Klienta MPO Sp. z o.o.: Z usług Biura Obsługi Klienta korzystało w 2009 roku 10,9% klientów MPO Sp. z o.o. (w 2008 roku: 4%).

Ocena pracy BOK jest zdecydowanie pozytywna i najwyższa od 2003 roku: łącznie 72,8% respondentów, którzy kiedykolwiek korzystali z usług Biura ocenia je bardzo wysoko lub raczej wysoko (wzrost pozytywnych ocen o prawie 20 punktów procentowych w porównaniu z ubiegłym rokiem), natomiast 18,4% ocenia ją jako przeciętną. W tym roku jedynie około 3% badanych ocenia pracę BOK MPO SP. Z O.O. negatywnie (w porównaniu do poprzedniej fali badania nastąpił spadek niezadowolonych petentów BOK).

Akcja „Wystawka chodnikowa”: łącznie 35,5% badanych korzystało z akcji „Wystawka chodnikowa”. Liczba ta wzrosła po raz pierwszy od trzech lat .

Składowisko odpadów „Barycz”: 13% respondentów twierdzi, że ich wiedza na temat inwestycji w Baryczy jest duża, czyli o 5% więcej niż w 2008 roku. Najliczniejsza grupa (48,3%) deklaruje, że słyszała coś o inwestycji, ale nie zna szczegółów, natomiast 38,7% badanych twierdzi, że nic nie słyszało na ten temat.

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 21,02 zł . Wartość ta jest wyższa o około 5,5 zł od zanotowanej w roku ubiegłym przy czym za połowę tego wzrostu odpowiada zmiana w strukturze próby (więcej domów wolnostojących), a połowa odzwierciedla deklarowaną zmianę w wysokości opłat.

Średnie miesięczne wydatki w gospodarstwach osób pracujących obsługiwanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. były nieco wyższe niż w gospodarstwach domowych osób niepracujących (średnie odpowiednio: 22,15 zł oraz 19,42 zł).

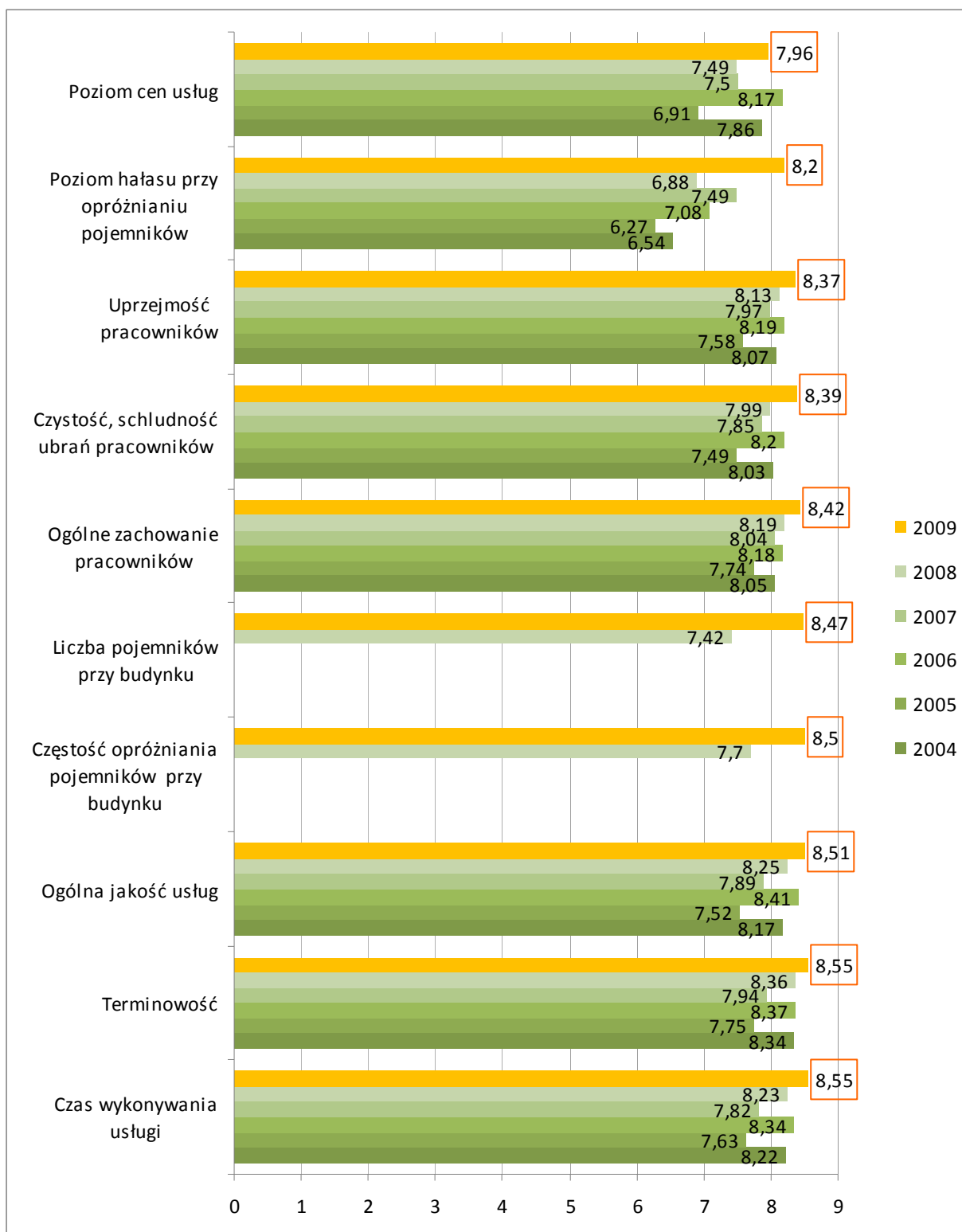
Subiektywne odczucie obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami za wywóz odpadów: Największy odsetek respondentów korzystających z MPO sp. z o.o. (48%) uważa koszty usuwania odpadów za wydatek przeciętny, natomiast 28,4% za mały.

Uzyskane dane dotyczące odczucia obciążenia gospodarstwa domowego wydatkami za wywóz odpadów są bardzo zbliżone do otrzymanych w roku ubiegłym. O 3% (do poziomu 18%) spadła

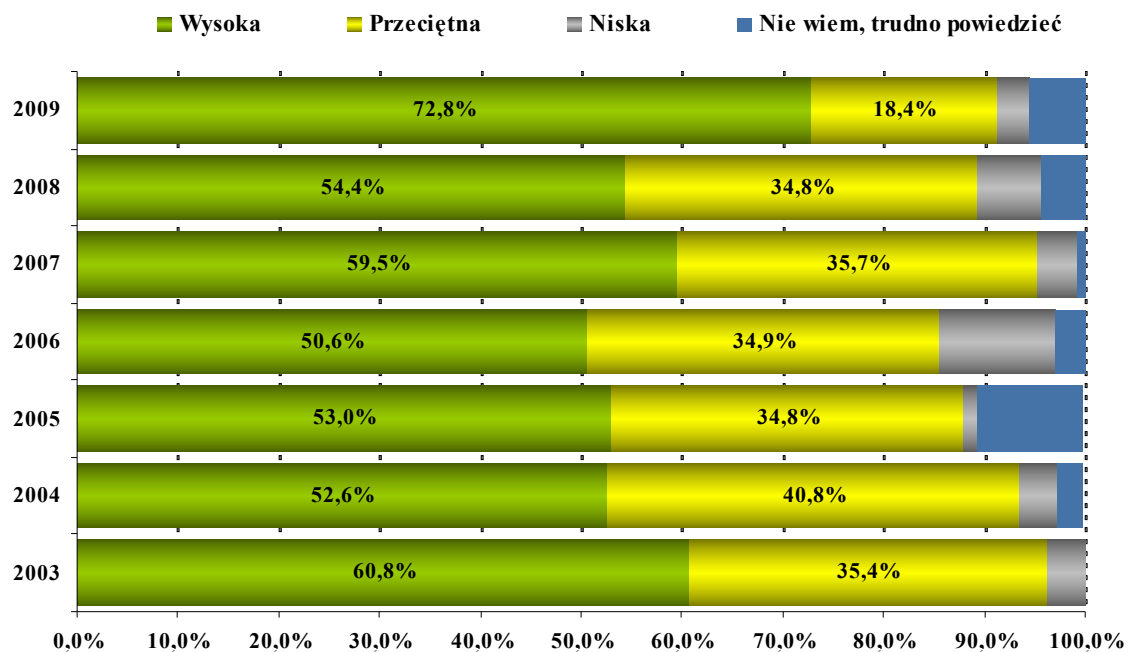
skłonność do zaakceptowania podwyżki, nawet ze świadomością, że pieniądze te zostaną przeznaczone na budowę nowoczesnej spalarni odpadów.

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 już po wprowadzeniu 1% i później 50% podwyżki, ale stopa ubóstwa zwiększy się minimalnie – odpowiednio o 0,1% i 0,09%. Dopiero po wprowadzeniu podwyżki o 100%, o 0,5 punktu procentowego wzrośnie odsetek gospodarstw będących poniżej progu ubóstwa wśród korzystających z usług MPO. Przy wprowadzeniu podwyżki o 300% stopa ubóstwa wzrośnie o 2,37%.

Wykres 7.1 Ocena aspektów pracy MPO sp. z o.o. i jego pracowników - średnie



Wykres 7.2 Ocena obsługi w BOK MPO Sp. z o.o.



8. MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE – KOMUNIKACJA MIEJSKA W KRAKOWIE.

8.1. Komunikacja miejska w Krakowie

Mocne strony komunikacji miejskiej w Krakowie: najwyższe średnie oceny uzyskały takie aspekty jak: częstotliwość kursowania w dni powszednie (7,82 – tramwaje; 7,60 – autobusy) oraz dogodność rozmieszczenia przystanków (7,63 – tramwaje, 7,50 – autobusy).

Słabe strony komunikacji miejskiej w Krakowie: częstotliwość kursowania w nocy (5,72 – tramwaje, 6,21 – autobusy) oraz możliwość jazdy niezatłoczonym pojazdem (6,94 – tramwaje, 6,65 – autobusy).

Wydatki: Średnia wysokość wydatków na komunikację miejską wśród wszystkich gospodarstw domowych korzystających ze środków komunikacji miejskiej częściej niż raz w tygodniu wyniosły 92,71 zł. Jest to kwota niższa niż w roku ubiegłym.

Preferowane formy biletów: Najbardziej popularną formą biletów w tegorocznej edycji badania okazały się bilety miesięczne – są one kupowane przez prawie 43% ogółu objętych badaniem gospodarstw domowych. 37% gospodarstw domowych korzysta z biletów jednorazowych, a 8% z czasowych.

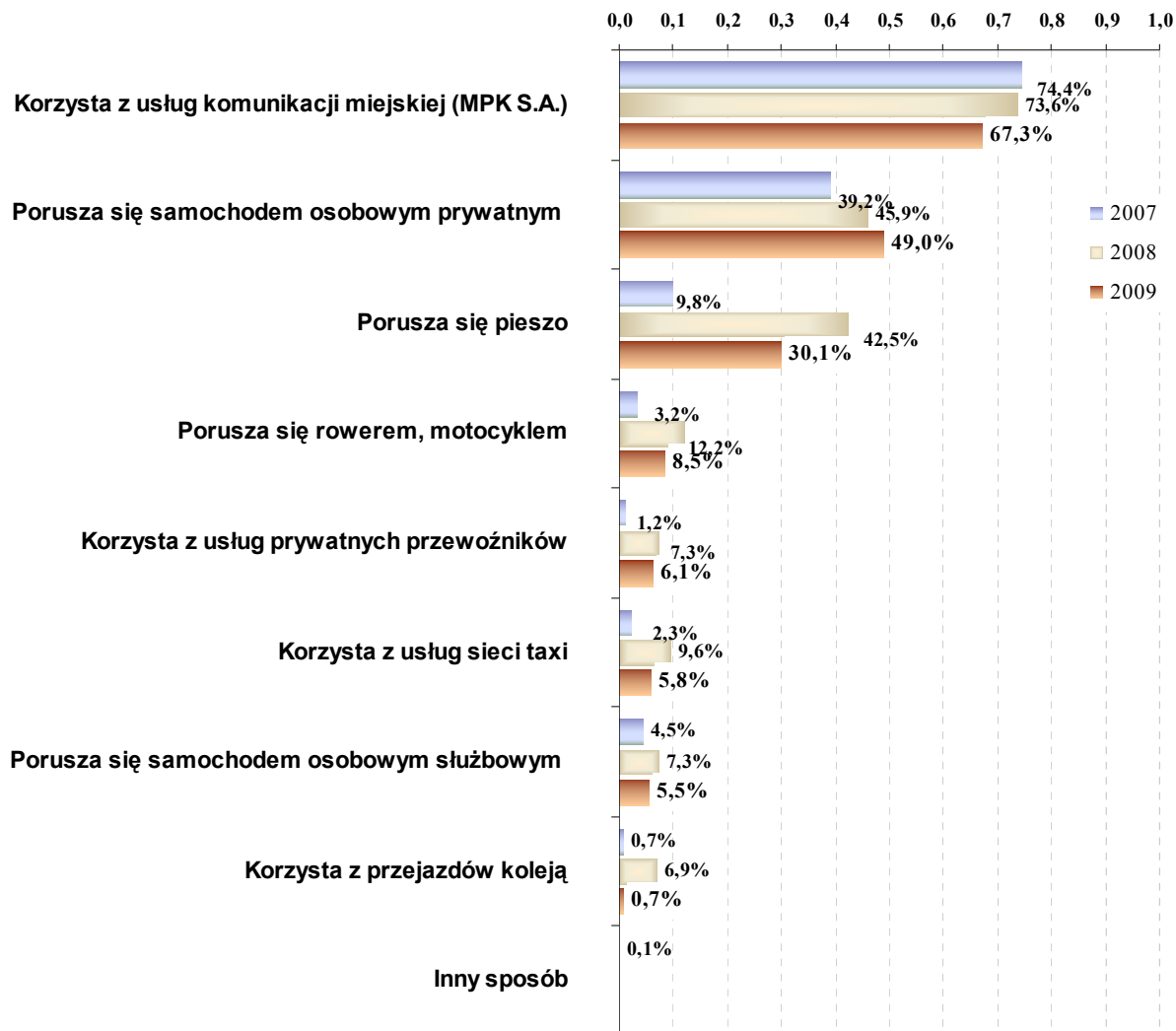
Krakowska Karta Miejska: Większość badanych osób (62%) zna Krakowską Kartę Miejską. Spośród ankietowanych, którzy znają KKM, niecała połowa korzysta z karty (45%). Najbardziej cenione właściwościami Krakowskiej Karty Miejskiej to: wygoda w użytkowaniu (24%) oraz dostępność, możliwość doładowania w różnych miejscach (19%). Należy zmienić: możliwość doładowań w kioskach (28%) oraz zwiększenie liczby automatów (22%).

Automaty obsługujące KKM: Spośród znających KKM, prawie połowa (48%) korzysta z automatów. Niemal wszyscy (94%) korzystający są z nich zadowoleni. Plusy automatów obsługujących KKM: dostępność w różnych punktach całodobowo, ilość (28%), szybkie i sprawne obsługiwanie (26%). Minusy: liczba automatów (50%) oraz wadliwe działanie (nie wydaje reszty) – 39%.

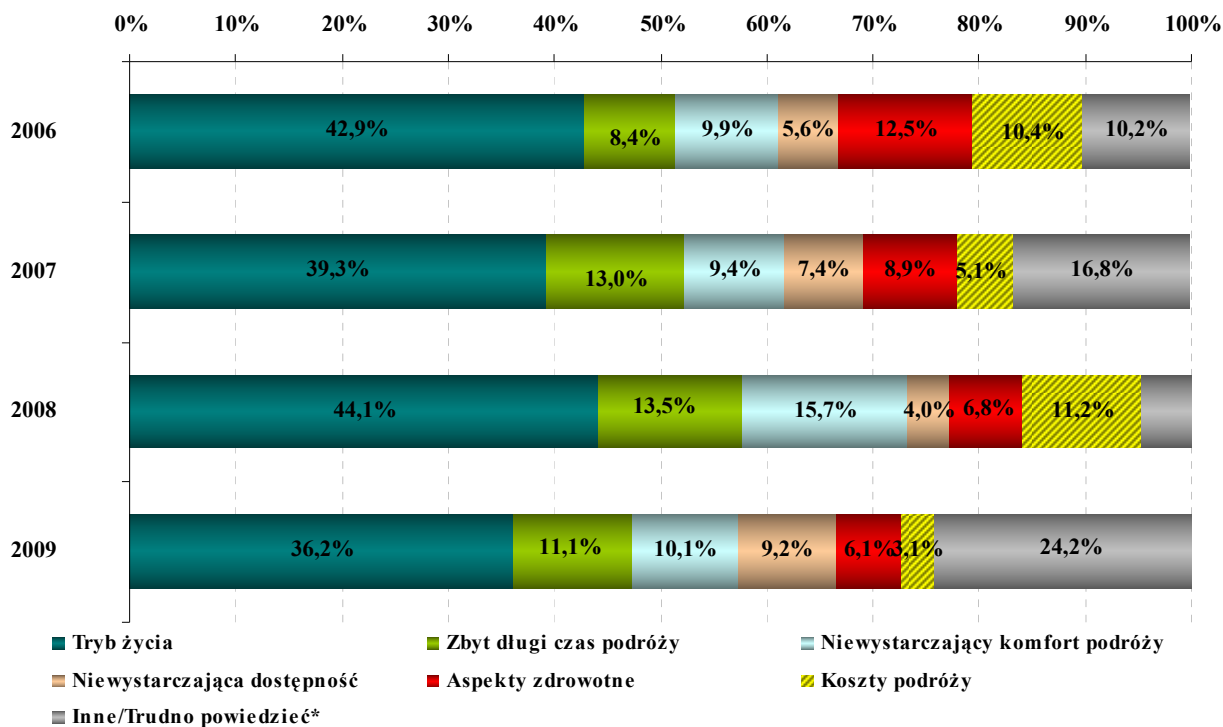
Akceptacja podwyżek: tylko 6% respondentów podróżujących komunikacją miejską częściej niż raz w tygodniu zadeklarowało skłonność do akceptacji podwyżek w zamian za skrócenie czasu przejazdu do podstawowych celów podróży. Odsetek osób akceptujących podwyżki pozostał na poziomie z ubiegłego roku.

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 osiągnie poziom 8,85%.

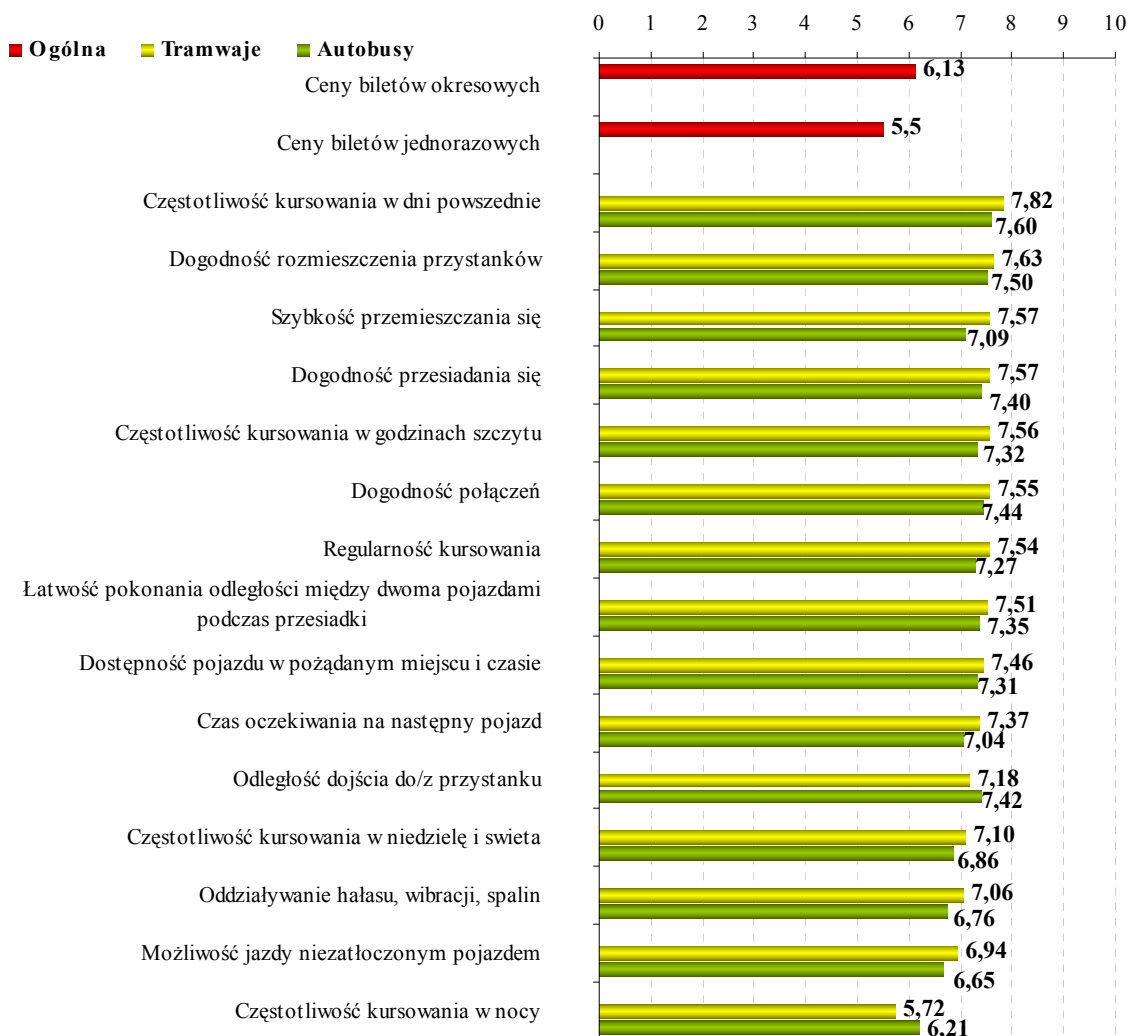
Wykres 8.1.1 Sposób poruszania się po Krakowie – głowy gospodarstw domowych.



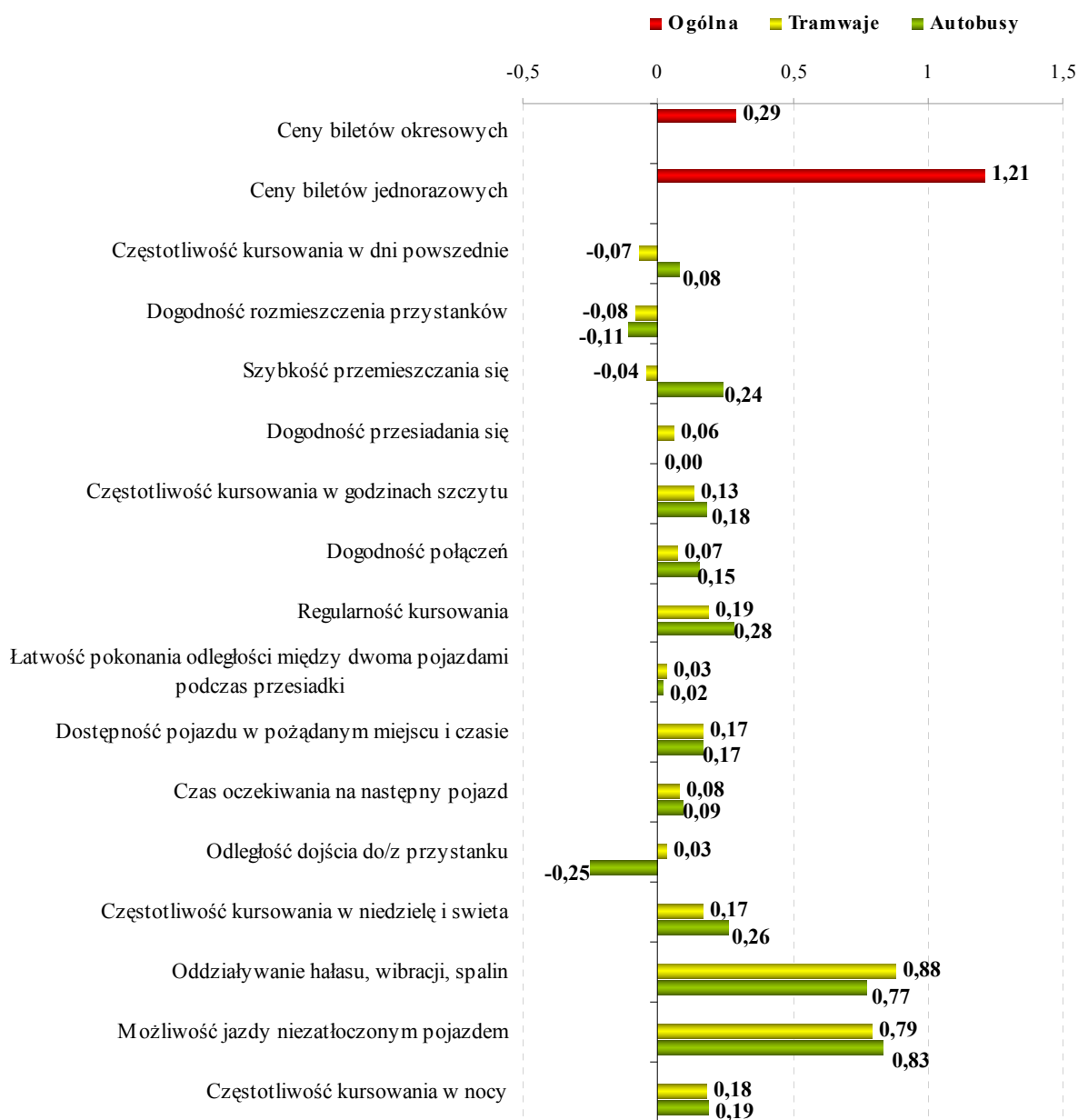
Wykres 8.1.2 Przyczyny rzadkiego korzystania lub niekorzystania z komunikacji miejskiej



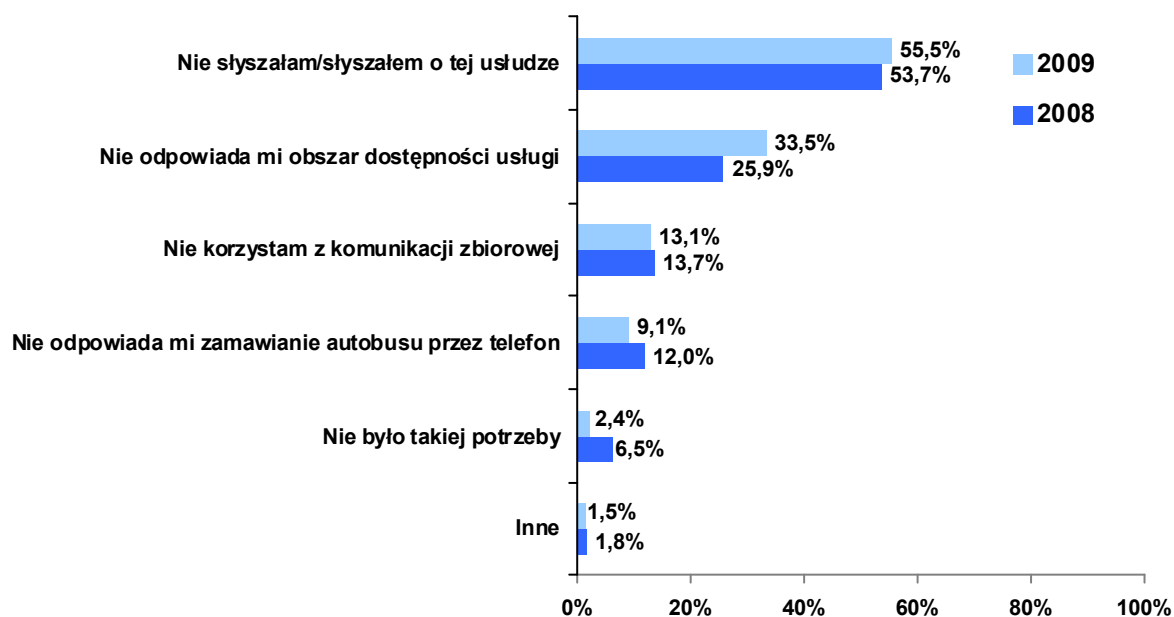
Wykres 8.1.3 Ocena aspektów komunikacji miejskiej



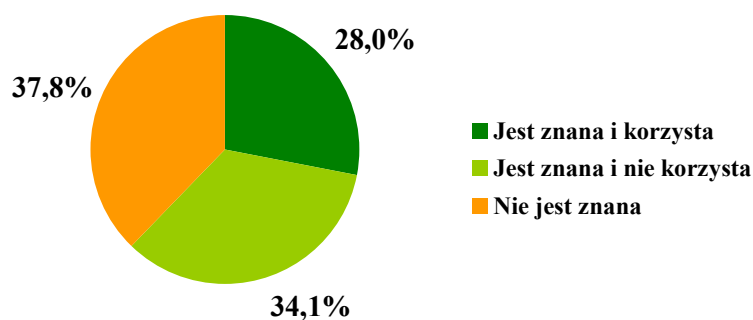
Wykres 8.1.4 Zmiana oceny aspektów komunikacji miejskiej 2008-2009



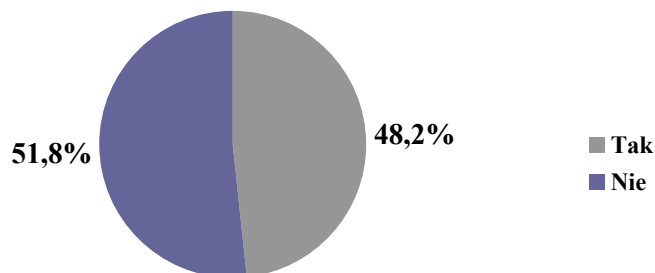
Wykres 8.1.5 Usługa Tele-bus



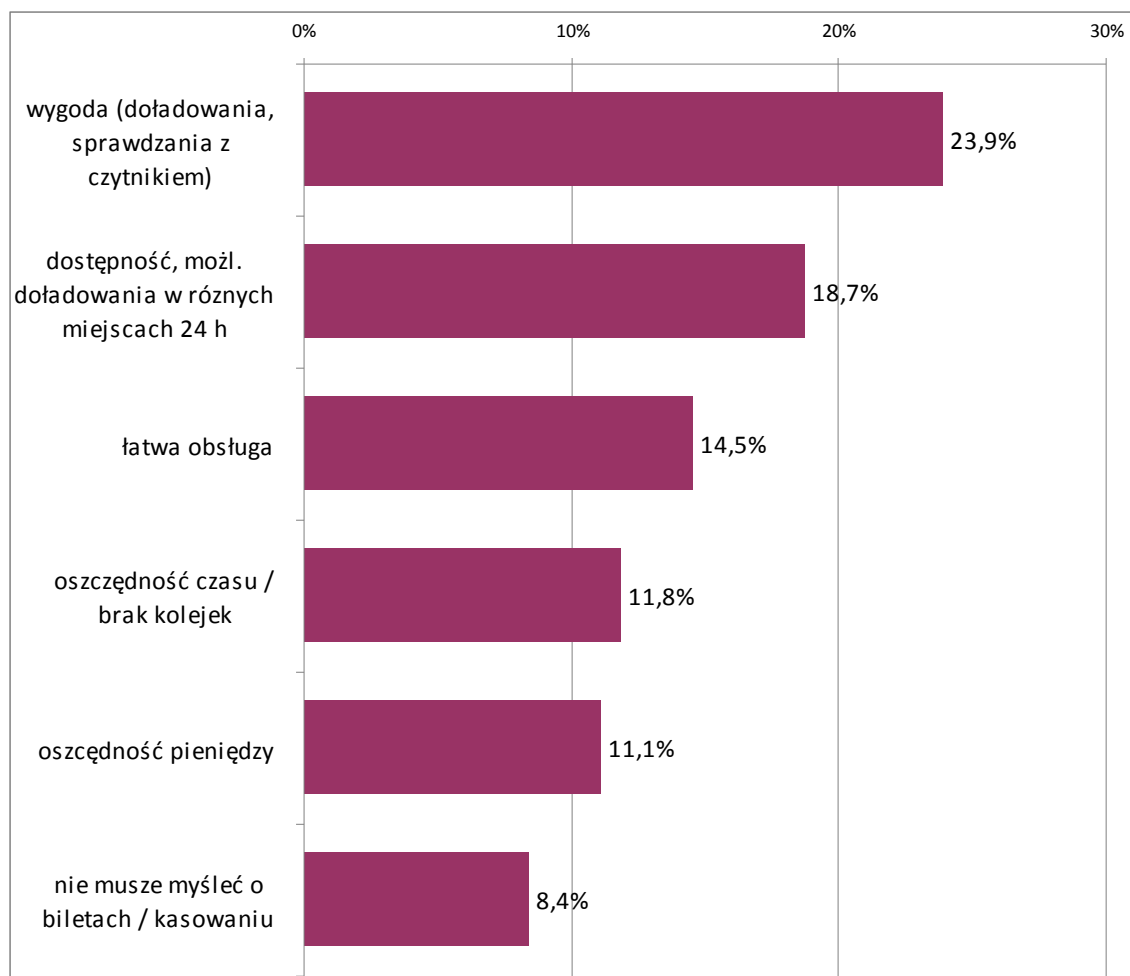
Wykres 8.1.6 Znajomość i korzystanie z Krakowskiej Karty Miejskiej



Wykres 8.1.7 Korzystanie z automatów obsługujących Krakowską Kartę Miejską



Wykres 8.1.8 Przyczyny zadowolenia z Krakowskiej Karty Miejskiej.



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

Ocena usług komunikacji autobusowej: W odniesieniu do autobusów na I i II pozycji znalazły się następujące aspekty: czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii) (7,77) oraz oznakowanie pojazdów wewnątrz i zewnątrz (7,76).

Ocena komunikacji tramwajowej: W odniesieniu do tramwajów na I i II pozycji znalazły się następujące aspekty: dostępność rozkładu jazdy na przystanku (7,74) oraz czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii) (7,7).

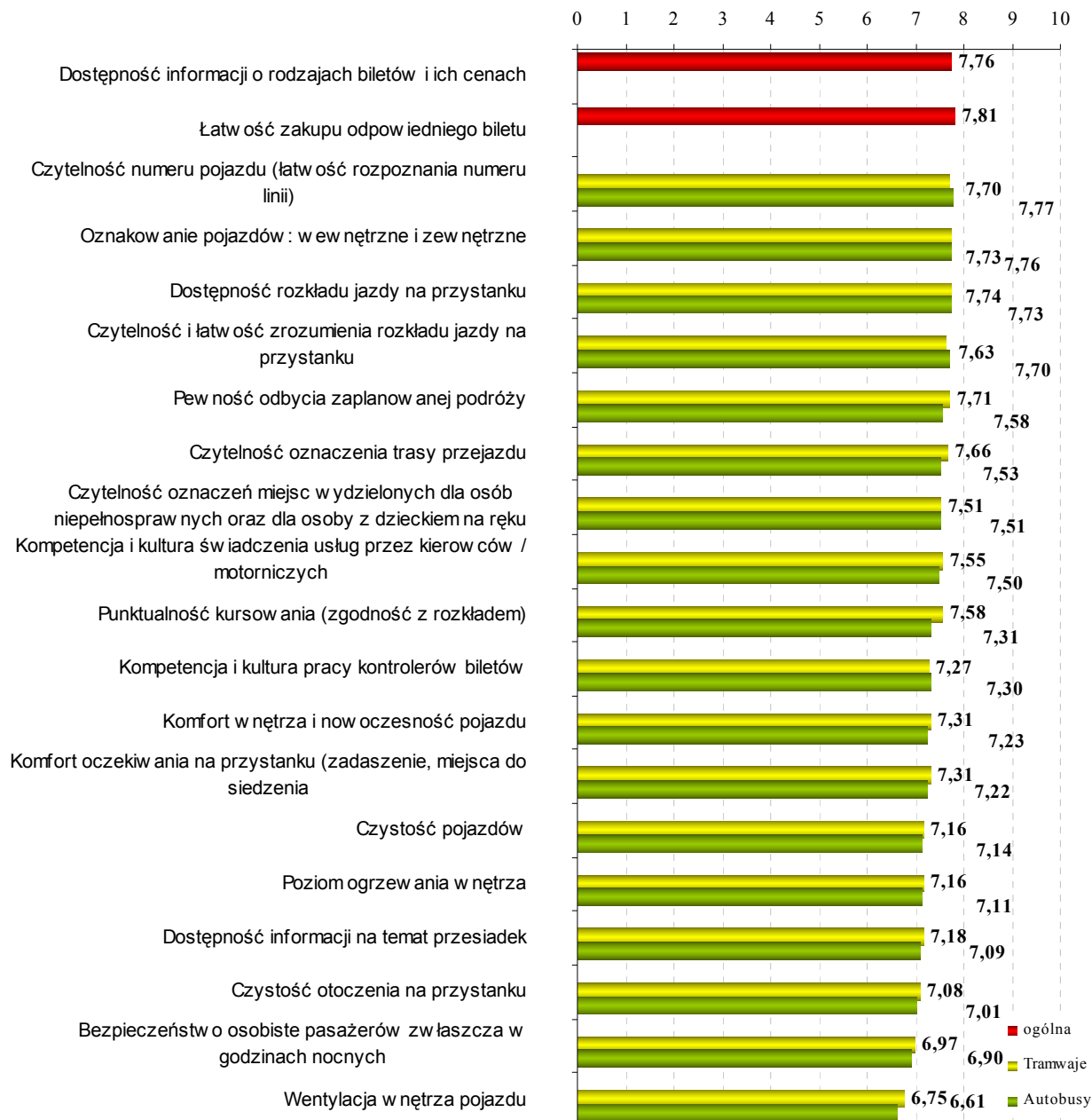
Ocena informacji o zmianach tras i objazdach – czy są wystarczające i czytelne: Zdecydowana większość respondentów (94,5%) uważa informacje o zmianach tras i objazdach za wystarczające i czytelne. W porównaniu z poprzednią falą badania odsetek ankietowanych udzielających pozytywnej odpowiedzi na to pytanie zdecydowanie wzrósł (o 10 punktów procentowych). 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 (63%), prasa (20,4%) oraz Internet (18,5%).

Korzystanie z usługi przewozu rowerów pojazdami komunikacji miejskiej na specjalnym bagażniku: Zdecydowana większość respondentów (94,1%) nie korzystała z usługi przewozu rowerów pojazdami komunikacji miejskiej na specjalnym bagażniku. Ponad połowa z nich nie słyszała o wprowadzeniu takiej możliwości.

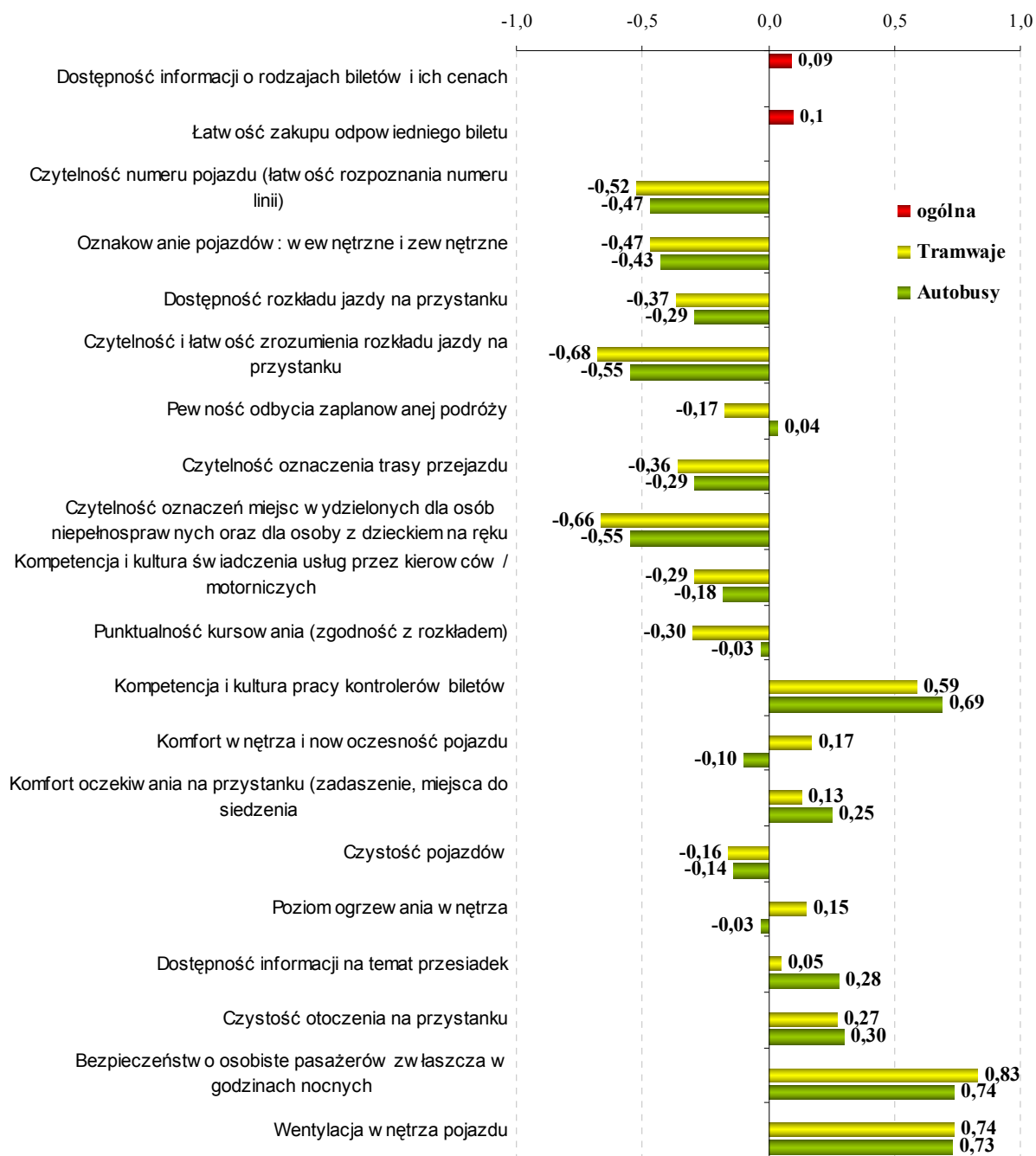
Kontrola biletów w pojazdach MPK S.A. w Krakowie: Ponad 70% badanych było poddanych kontroli biletów w pojeździe komunikacji miejskiej w Krakowie. Wśród nich 41% uznaje, że takie kontrole są przeprowadzane wystarczająco często.

Korzystanie ze strony internetowej MPK S.A.: Ze strony internetowej MPK S.A. korzysta tylko 38,4% respondentów. Zdecydowana większość (89,1% ankietowanych) poszukuje na niej informacji dotyczących rozkładu jazdy pojazdów komunikacji miejskiej. Około 13,5% badanych nie korzysta ze strony www.mpk.krakow.pl z powodu braku dostępu do Internetu, 21% ponieważ nie wie o jej istnieniu, a kolejne 27% z innych powodów, wśród których najczęściej wymieniane są: brak potrzeby (60,5%) oraz niekorzystanie z komunikacji (28,5%). W porównaniu z zeszłoroczną falą badania aż o 14 punktów procentowych wzrósł odsetek respondentów deklarujących niekorzystanie ze strony internetowej MPK S.A. w Krakowie ze względu na niepodróżowanie komunikacją miejską.

Wykres 8.2.1 Ocena aspektów usługi MPK S.A.



Wykres 8.2.2 Zmiana oceny aspektów usługi MPK S.A. 2008-2009



9. CZYNSZE W LOKALACH KOMUNALNYCH

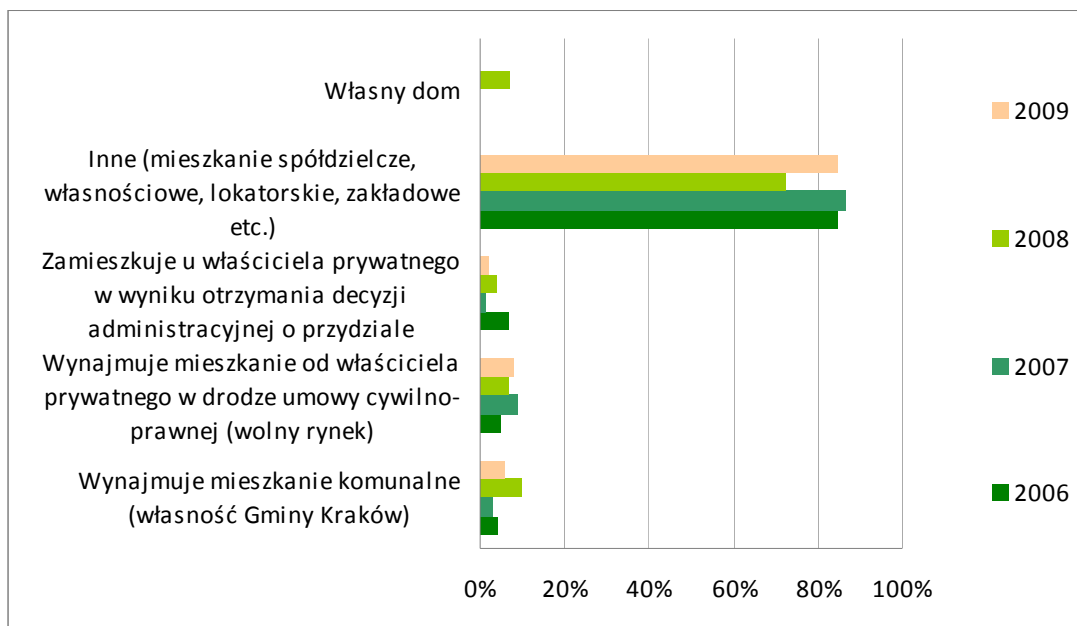
Status miejsca zamieszkania: Zdecydowana większość respondentów (84,7%) zamieszkuje w mieszkaniach spółdzielczych, własnościowych, lokatorskich, zakładowych lub domach jednorodzinnych. Około 8% badanych wynajmuje lokale od właścicieli prywatnych, niecałe 2% zamieszkuje u właściciela prywatnego w wyniku decyzji administracyjnej o przydziale mieszkania, natomiast blisko 6% badanych wynajmuje mieszkanie komunalne.

Wysokość stawki czynszowej: Najwyższa średnia miesięcznych opłat za czynsz przypada na osoby zamieszkujące u osób prywatnych w wyniku decyzji administracyjnej (około 475 zł) jednak w próbie było tylko 25 takich gospodarstw domowych i wynik ten jest obarczony dużym błędem. Najniższa średnia przypada natomiast na mieszkania spółdzielcze, własnościowe, lokatorskie lub zakładowe (około 196 zł). Średnie miesięczne wydatki na czynsz w mieszkaniach komunalnych wynoszą 276 zł. Biorąc pod uwagę koszt czynszu w przeliczeniu na 1 m² średnia uzyskana dla osób zamieszkujących u właściciela prywatnego w wyniku przydziału mieszkania jest najwyższa i wynosi 8 złotych.

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 już o 1%. Jednak wynik ten jest obarczony bardzo dużym błędem związanym z niską liczbą osób (54), których odpowiedzi posłużyły do opracowania tych wskaźników.

100% podwyżka czynszów w lokalach komunalnych spowodowałaby, że 37% gospodarstw zamieszkujących lokale komunalne znalazłoby się poniżej stopy ubóstwa, a luka dochodowa wyniosłaby 486 zł.

Wykres 9.1 Status obecnego miejsca zamieszkania



10. KRAKOWSKI HOLDING KOMUNALNY – AKCEPTACJA BUDOWY SPALARNI ODPADÓW

Akceptacja dla budowy spalarni: Od 2005 roku udział osób popierających budowę spalarni odpadów w Krakowie utrzymuje się na podobnym wysokim poziomie. W 2009 roku budowę spalarni akceptuje 91,5% mieszkańców, którzy wyrazili swoją opinię. Jest to wynik lepszy niż w 2008 roku o 5,5 punktu procentowego.

59% osób akceptuje budowę spalarni na terenie własnej dzielnicy. Do braku akceptacji tego pomysłu przyznaje się 41% respondentów. W 2008 roku poparło taką inwestycję 52% mieszkańców.

Rekompensata dla mieszkańców dzielnicy w zamian za budowę ekologicznej spalarni powoduje nieznaczny wzrost poparcia dla tej inwestycji do 61%, tj. o 2 punkty procentowe.

Spalarnia odpadów w Dzielnicy XVIII: W przypadku dzielnicy XVIII 82% jej mieszkańców jest za budową spalarni na terenie swojej dzielnicy, a oferta rekompensaty nie zmienia poziomu ich akceptacji. Zmienia się natomiast udział zdecydowanie akceptujących taką inwestycję (z 36% bez rekompensaty do 41% z rekompensatą). W roku ubiegłym udział respondentów będących za budową spalarni w ich dzielnicy wynosił tylko 62%, co oznacza wzrost o 20 punktów procentowych.

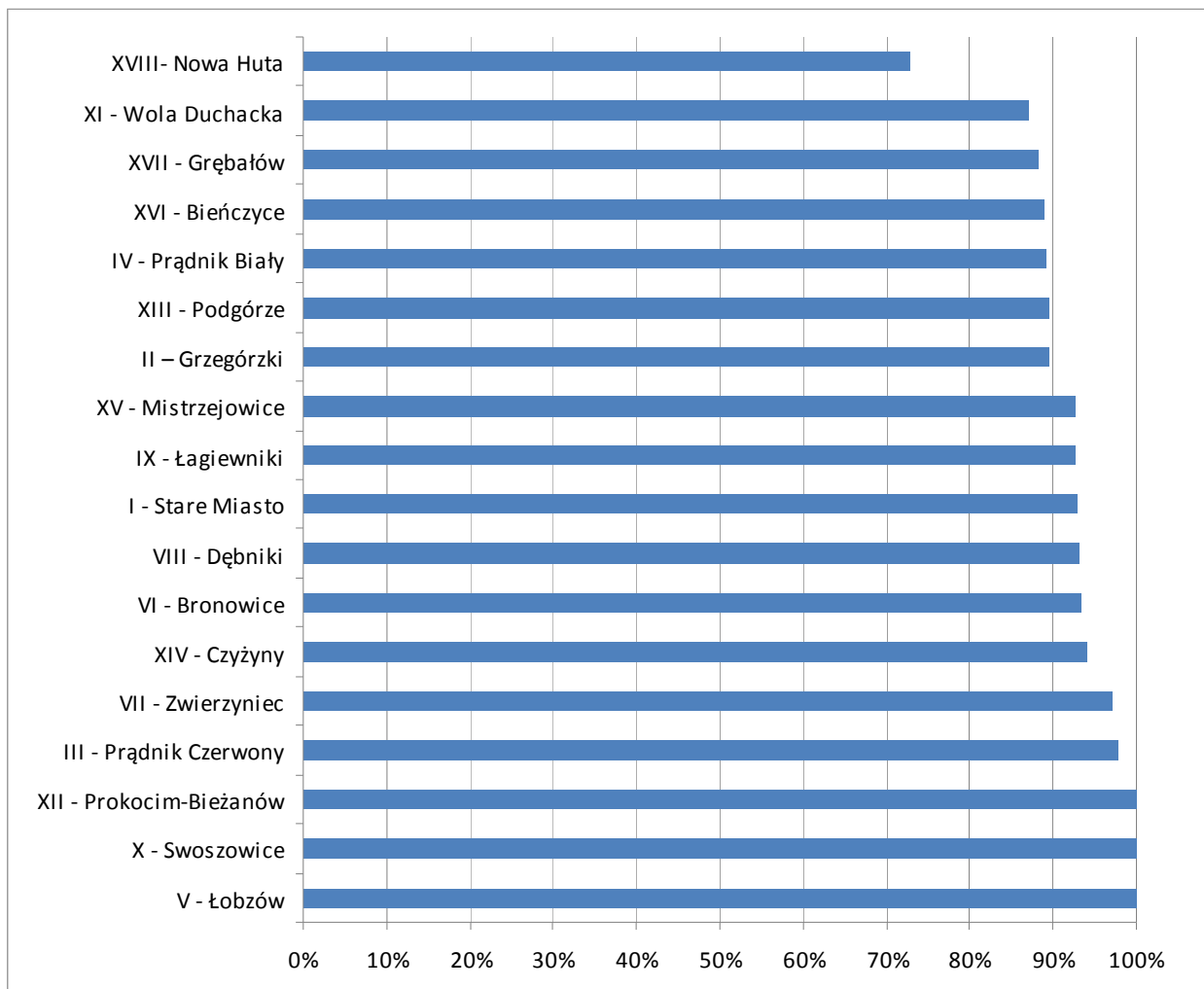
Udział osób zdecydowanie akceptujących budowę spalarni na terenie ich dzielnicy jest w przypadku Dzielnicy XVIII blisko dwukrotnie wyższy niż dla ogółu respondentów i wynosi 36%, a dla ogółu 20%.

Lokalizacja przy ulicy Giedroycia: Lokalizacja spalarni odpadów przy ulicy Giedroycia została uznana za dobrą przez 93% respondentów. Natomiast mieszkańcy Dzielnicy XVIII uznali ją za dobrą w 72% przypadków.

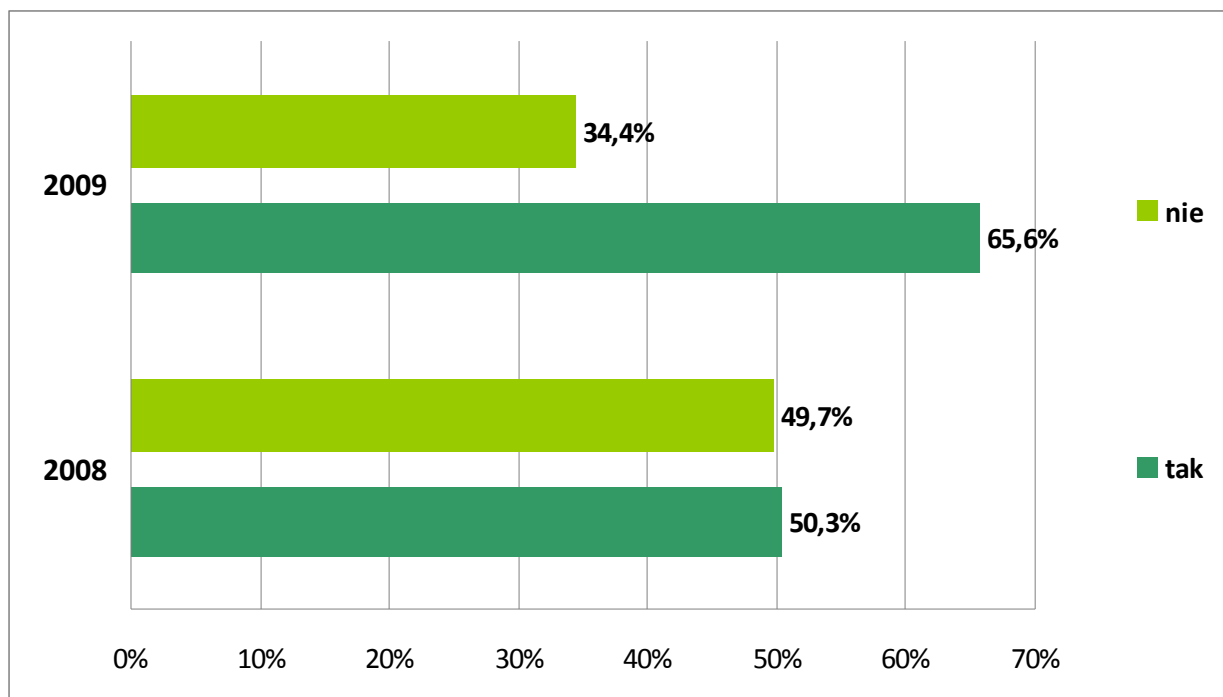
Opinia mówiąca, że budowa Zakładu Termicznego Przekształcania Odpadów poprawi stan środowiska: 79% badanych uważa, że budowa takiego zakładu pozytywnie wpłynie na stan środowiska, a 21% z nich jest odmiennego zdania. Natomiast mieszkańcy Dzielnicy XVIII podzielają tę opinię w 82%.

Dodatkowo zauważono, że akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie jest skorelowana z deklarowaną sytuacją materialną gospodarstwa domowego. Najwyższy poziom poparcia jest charakterystyczny dla gospodarstw oceniających swoją sytuację jako bardzo dobrą – 92,5% tych rodzin jest za budową spalarni. Udział osób akceptujących taką inwestycję spada wraz z pogarszaniem się deklarowanej sytuacji materialnej, do poziomu 65,7% wśród osób uważających że jest ona bardzo zła.

Wykres 10.1 Akceptacja dla budowy spalarni odpadów w Krakowie (według dzielnic)



Wykres 10.2 Liczba mieszkańców Krakowa segregujących odpady.

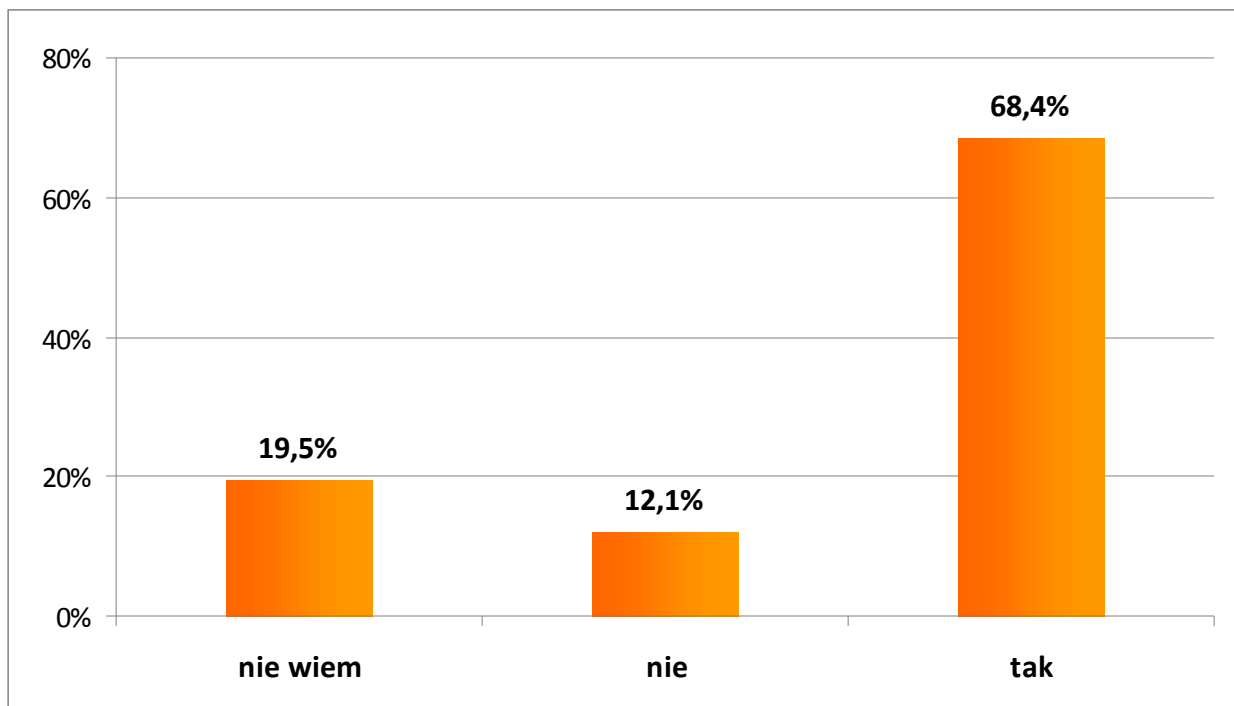


11. ZARZĄD CMENTARZY KOMUNALNYCH

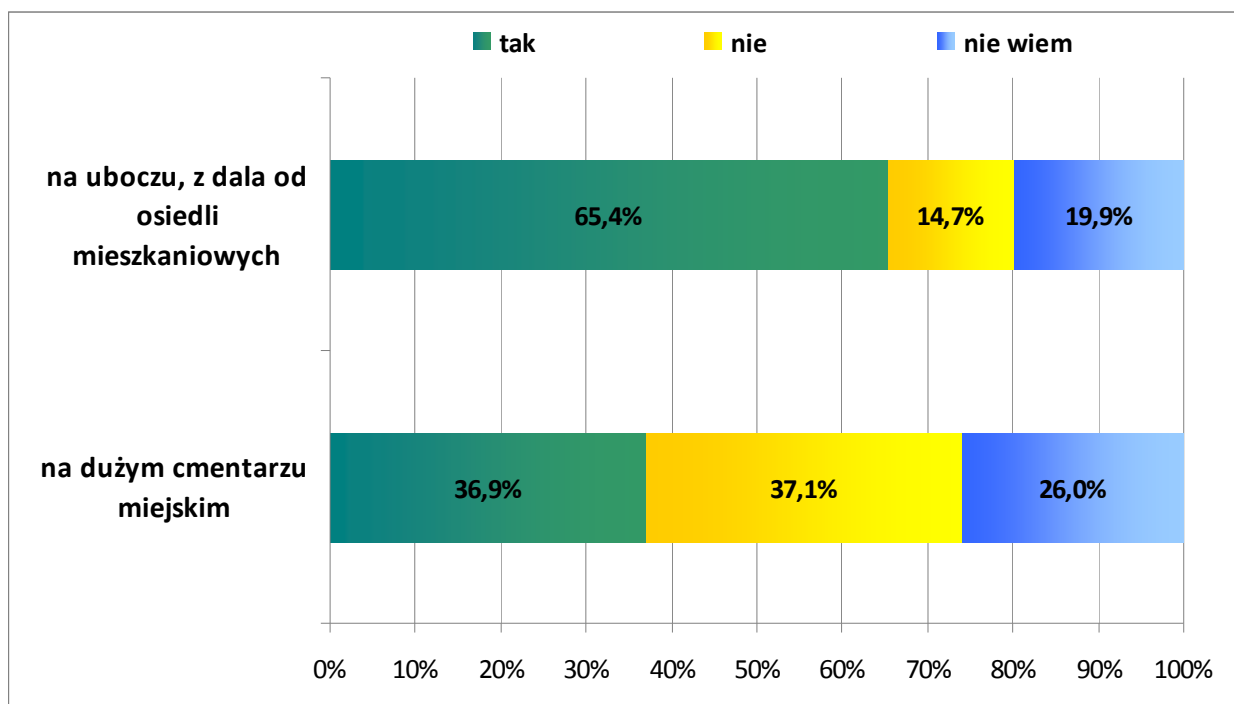
Akceptacja spopielarni zwłok: 34% respondentów uczestniczyło co najmniej raz w pogrzebie, na którym spopielone zwłoki były grzebane w urnie, a nie w tradycyjny sposób. Około dwie trzecie (68,4%) badanych jest zdania, że Kraków powinien posiadać własną spopielarnię zwłok. Prawie tyle samo (65,4%) osób opowiedziało się za lokalizacją spopielarni na uboczu, z dala od osiedli mieszkaniowych. Natomiast około jedna trzecia mieszkańców (36,9%) uważa, że powinna się ona znajdować na dużym cmentarzu miejskim.

Opinie dotyczące spopielarni zwłok: Pomysł wybudowania spopielarni w Krakowie i możliwość wyboru takiego rodzaju pochówku cieszy ponad połowę badanych (55%). Negatywne odczucia związane z pochówkiem innym niż w trumnie posiada 21% respondentów. Opinie o spopielaniu zwłok wśród bliskich 43% mieszkańców są pozytywne. Tylko co czwarty respondent uważa, że każda spopielarnia jest bardzo uciążliwa dla środowiska.

Wykres 11.1 Akceptacja dla spielarni zwłok.



Wykres 11.2 Lokalizacja spielarni zwłok.



12. OCENA NIEKTÓRYCH ASPEKTÓW DZIAŁALNOŚCI ZARZĄDU INFRASTRUKTURY KOMUNALNEJ I TRANSPORTU

Ocena czystości różnych części miasta: Średnia ocena czystości w Krakowie jest na bardzo wysokim poziomie. Na skali 10-punktowej mieszkańcy ocenili ją dla Starego Miasta na 7,85 punktów, a dla własnej dzielnicy na 7,25 punktów. Natomiast dla obrzeży Krakowa przyznali tylko 6,01 punktów.

Ocena utrzymania zieleni w różnych częściach miasta: Utrzymanie zieleni zostało najlepiej ocenione w dzielnicy Stare Miasto (średnia 8,24). Niższe średnie uzyskano dla dzielnic zamieszkania respondentów (7,54), a najniższe dla obrzeży Krakowa (6,28). Taką samą hierarchię średnich ocen zanotowano w poprzedniej fali badania.

Ocena nadzoru nad usuwaniem „dzikich” wysypisk odpadów: Nadzór nad usuwaniem „dzikich” wysypisk odpadów w obrębie dzielnicy zamieszkania uzyskał średnią ocenę 7,24 (lepsza o 0,5 punktu w stosunku do 2007 roku), natomiast rejon obrzeży Krakowa tylko 5,47. W przypadku dzielnic zamieszkania respondentów, średnia ta wzrosła a na obrzeżach Krakowa spadła.

Ocena okolicznościowej dekoracji Miasta Krakowa: Utrzymanie urządzeń odwodnienia uzyskało dość wysoką ocenę dla obszaru Krakowa i słabszą dla obrzeży miasta. W obu przypadkach oceny były lepsze niż w 2007 roku.

Ocena utrzymania urządzeń odwodnienia: Utrzymanie urządzeń odwodnienia uzyskało dość wysoką ocenę dla obszaru Krakowa i słabszą dla obrzeży miasta. W obu przypadkach oceny były lepsze niż w 2007 roku.

Segregacja odpadów: Ponad połowa mieszkańców Krakowa (66%) przyznaje, że segreguje odpady, a 34% tego nie robi. Porównując tę liczbę do ubiegłego roku, okazuje się że liczba osób segregujących odpady wzrosła (o niecałe 16 punktów procentowych). Najczęściej wymienianą przyczyną niesegregowania odpadów jest brak specjalnych pojemników (33% wskazań). Dla 12% przyczyną jest brak czasu, a 11% nie wie jak segregować odpady.

Informacja na temat gospodarki odpadami: Według 59% respondentów informacja na temat gospodarki odpadami jest dostępna. Natomiast 26,4% uważa, że jest ona trudno dostępna, a 15% że informacja tego rodzaju wcale nie jest dostępna.

Kontrola biletów: 95% respondentów nie ma zastrzeżeń co do sposobu przeprowadzania kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej. Tylko 5% badanych posiada pewne zastrzeżenia w tej kwestii. Wśród nich najczęściej wymieniany był brak kultury i chamskie zachowanie kontrolerów (53% wskazań) oraz fakt wyłudzenia łapówek przez kontrolerów (9%).

Możliwości zakupu biletów: W kwestii dostępnych możliwości zakupu biletów komunikacji miejskiej, mieszkańcy Krakowa są bardziej z nich zadowoleni na terenie gminy niż miasta. Zadowolenie dotyczące możliwości zakupu biletów wyraża na terenie miasta 40,7% respondentów, a na terenie gminy 70,3%. Brak zadowolenia w mieście Kraków odnotowano u 9% badanych, a na terenie gminy tylko u 3,1%.

Przewóz rowerów komunikacją miejską: O możliwości przewozu rowerów w pojazdach komunikacji miejskiej słyszała prawie połowa badanych (48,3%), niewiele mniej nie słyszało w ogóle o tej usłudze (43,4%). Tylko 0,8% deklaruje że korzystało z takiej możliwości, a 7,5% nie. Aż 88,8% mieszkańców uważa, że rozwiązanie umożliwiające przewóz rowerów w pojazdach komunikacji miejskiej jest rozwiązaniem dobrym. 11% badanych jest odmiennego zdania, z czego połowa wskazuje fakt, że rowery zajmują dużo miejsca (51% odpowiedzi).

Wykres 12.1 Ocena różnych aspektów zarządu infrastruktury komunalnej

