

USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM		
ANKIETER: Poprosić o okazanie ostatniego pisma z administracji budynku lub spółdzielni z wyszczególnieniem stawek za czynsz, wodę i ścieki, wywóz śmieci oraz ogrzewanie (jeśli jest centralne). Jeśli respondent nie posiada takiego dokumentu proszę ZAKOŃCZYĆ WYWIAD ! 1. Jaką kwotę płaci Pani/Pan obecnie miesięcznie za niżej wymienione usługi? ANKIETER: • Do tabeli wpisujemy łączną miesięczną kwotę opłaty np. za wodę lub wywóz śmieci jaka przypada na to mieszkanie (a nie np. stawkę za 1 m².) • Jeśli respondent nie ponosi opłaty danego typu np. opłaty za ciepłą wodę - w rubryce "Kwota miesięcznie" - wpisujemy 00 • wszelkie wątpliwości i uwagi wyjaśniające notujemy w rubryce "Informacje dodatkowe"		
Rodzaj opłaty	Kwota miesięcznie	Informacje dodatkowe
A. Zimna woda	 PLN	
B. Odprowadzanie ścieków	 PLN	
C. Wywóz odpadów	 PLN	
D. CENTRALNE OGRZEWANIE (Z SIECI MIEJSKIEJ – MPEC SA)	 PLN	[1] opłata przez cały rok [2] tylko w sezonie grzewczym
E. INNY SYSTEM OGRZEWANIA (NP. WŁASNE OGRZEWANIE GAZOWE, ELEKTRYCZNE, WĘGLOWE)	 PLN	[1] opłata przez cały rok [2] tylko w sezonie grzewczym
F. Ciepła woda (z sieci miejskiej – MPEC SA)	 PLN	
G. CZYNSZ ZA NAJEM LOKALU: <u>Najemcy</u> podają stawkę czynszu bez opłaty za c.o., wywóz śmieci, ogrzewanie itp. <u>Właściciele</u> podają jako czynsz koszty bieżącej eksploatacji bez funduszu remontowego i bez opłat za c.o., wywóz śmieci, ogrzewanie itp.	 PLN	
H. Powierzchnia mieszkania w m ²	m ²	

USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

2. Proszę ogólnie ocenić każdą z dziedzin usług komunalnych w Krakowie na skali od 0 do 10, gdzie 0 - oznacza ocenę najniższą, a 10 – najwyższą. A. Dostarczanie zimnej wody.....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 B. Odprowadzanie ścieków.....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 C. Wywóz i składowanie odpadów komunalnych (śmieci).....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 D. Centralne ogrzewanie z sieci miejskiej.....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 E. Ciepła woda z sieci miejskiej.....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 F. Komunikacja miejska0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
3. Miejskie spółki komunalne MPEC S.A., MPK S.A., MPWiK S.A. oraz MPO Sp. z o.o. przeznaczają pewne kwoty pieniędzy na sponsorowanie ważnych dziedzin życia w Krakowie. Na które z nich Pana zdaniem środki powinny być przeznaczane przede wszystkim? Proszę wskazać co najwyżej dwie możliwości. [1] Nauka [2] Kultura [3] Sport [4] Cele charytatywne [5] Inne, jakie [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
4. Czy Krakowski Holding Komunalny S.A. w Krakowie to: (Proszę wskazać tylko <u>jedną</u> możliwość.) [1] Jednostka organizacyjna Gminy Miejskiej Kraków [2] Spółka dominująca w grupie kapitałowej (spółka „matka” miejskich spółek komunalnych) [3] Przedsiębiorstwo państwowe [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
5. Co oznaczają skróty MPEC S.A., MPK S.A., MPWiK S.A., MPO Sp. z o.o., podaj ich pełną nazwę: [1] MPEC to (wpisz podaną nazwę:.....) [9] Nie wiem [2] MPK to (wpisz podaną nazwę:.....) [9] Nie wiem [3] MPWiK to (wpisz podaną nazwę:.....) [9] Nie wiem [4] MPO to (wpisz podaną nazwę:.....) [9] Nie wiem
6. Skąd Pani/Pan czerpie wiedzę o działalności: MPEC S.A., MPK S.A., MPWiK S.A., MPO Sp. z o.o.? [1] Z lokalnej prasy codziennej [2] Z radia [3] Z telewizji [4] Z internetu [5] Z reklamy zewnętrznej (np.: plakaty, billboardy, na tramwajach i autobusach, inne) [6] Inne [7]. nie posiadam żadnych informacji na temat tych spółek
7. Z jakimi imprezami organizowanymi w mieście kojarzy się Pani/Panu działalność miejskich spółek komunalnych: MPEC S.A., MPK S.A., MPWiK S.A., MPO Sp. z o.o.?

USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

8. Od dwóch lat podczas Święta Miasta, w ramach Dni Otwartych Magistratu w pierwszą sobotę czerwca, miejskie spółki komunalne, oprócz prezentacji swoich firm, organizują dla krakowian Wycieczki Komunalne. Wszyscy chętni, dzięki specjalnym autobusom, mogą bezpłatnie zwiedzić siedziby spółek oraz miejsca związane z ich działalnością i inwestycjami. Czy wzięby Pan/Pani udział w takiej wycieczce?

[1] Tak

[2] Nie

DODATEK

9. Proszę wskazać, w jakim przedziale mieści się **dochód na jedną** osobę w Pana(i) gospodarstwie domowym? Proszę wziąć pod uwagę dochód za ostatnie 3 miesiące. Do dochodu nie wlicza się dodatków dla sierot zupełnych, zasiłków pielęgnacyjnych, zasiłków okresowych z pomocy społecznej, jednorazowych świadczeń pieniężnych i świadczeń w naturze z pomocy społecznej oraz dodatku mieszkaniowego.

ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr

[1] do 300 zł.,

[2] od 301 zł. Do 449 zł.

[3] od 450 zł., do 599 zł.

[4] od 600 zł., do 799 zł.

[5] od 800 zł. Do 999 zł.

[6] od 1000 zł. Do 1499 zł

[7] 1500 i więcej

[9] Odmowa odpowiedzi

10. Proszę wskazać, jaki jest status Pana(i) obecnego miejsca zamieszkania? Proszę odnieść się do aktualnego miejsca zamieszkania?

[1] wynajmuje mieszkanie komunalne (Własność Gminy Kraków)

[2] wynajmuje mieszkanie od właściciela prywatnego w drodze umowy cywilno-prawnej (wolny rynek),

[3] zamieszkuje u właściciela prywatnego w wyniku otrzymania decyzji administracyjnej o przydziale mieszkania

[4] inne (mieszkanie spółdzielcze, własnościowe, lokatorskie, zakładowe etc.)

11. Jakie jest główne źródło dochodu Pani / Pana gospodarstwa domowego?

[1] dochód z pracy

[2] renta / emerytura

[4] inne

USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

METRYCZKA	
12. Płeć:	
[1] Mężczyzna	
[2] Kobieta	
13. W którym roku Pan/Pani się urodził(a)?	19...
14. Wykształcenie	
[1] Podstawowe	
[2] Zasadnicze zawodowe	
[3] Średnie	
[4] Wyższe	
15. Rodzaj aktywności:	
[1] Pracuje zawodowo	
[2] Nie pracuje zawodowo (rencista / emeryt / zasiłek wychowawczy / gospodyni domowa)	
[3] Bezrobotny	
[4] Student	
16. Miejsce pracy	
[1] Przedsiębiorstwo państwowe	
[2] Przedsiębiorstwo prywatne	
[3] Instytucja publiczna	
[4] Instytucja prywatna (np. Fundacja)	
[5] Spółdzielnia	
[6] Osoba prowadząca własną działalność gospodarczą	
[7] Rolnik	
[8] Inne, jakie? ✍.....	
17. Z ilu osób łącznie z Panią/Panem składa się Państwa gospodarstwo domowe?	
Osób	

USŁUGI KOMUNALNE OGÓŁEM

18. Głównym źródłem dochodu w Pani/Pana gospodarstwie domowym jest: [1] dochód z pracy [2] renta / emerytura [3] zasiłek dla bezrobotnych, inne zasiłki [4] inne
19. Jaka jest liczba dzieci pozostających na utrzymaniu rodziców/opiekunów w Pana/i gospodarstwie domowym. Proszę podać: liczba dzieci
20. Jak określiłaby(łby) Pani/Pan sytuację materialną swojej rodziny? (wspólnie zamieszkujących członków gospodarstwa domowego) [1] Bardzo dobra [2] Dobra [3] Raczej dobra [4] Ani dobra, ani zła [5] Raczej zła [6] Zła [7] Bardzo zła
21. Do której grupy zaliczyłaby(zaliczyłby) Pani/Pan łączny miesięczny dochód wszystkich członków Państwa gospodarstwa domowego. Proszę wziąć pod uwagę wszystkie dochody miesięczne każdego z członków gospodarstwa takie jak: wynagrodzenie podstawowe, prace dodatkowe, alimenty, renty, zasiłki etc. Proszę podać tylko numer przedziału, w którym mieści się miesięczna kwota dochodów w Państwa rodzinie. ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr [1] 200 zł lub mniej [2] 201 - 400 zł [3] 401 - 600 zł [4] 601 - 800 zł [5] 801 - 1000 zł [6] 1001 - 1200 zł [7] 1201 - 1400 zł [8] 1401 - 1600 zł [9] 1601 - 1800 zł [10] 1801 - 2000 zł [11] 2001 - 2500 zł [12] 2501 - 3000 zł [13] 3001 - 3500 zł [14] 3501 - 4000 zł [15] 4001 - 4500 zł [16] 4501 - 5000 zł [17] 5001 - 7500 zł [18] 7501 - 10000 zł [19] więcej niż 10000 zł

CZĘŚĆ DO SAMODZIELNEGO WYPEŁNIENIA PRZEZ ANKIETERA.																			
22. Typ budynku, w którym mieszka respondent: [1] Blok niski do maks. 4 pięter [2] Blok wysoki powyżej 4 pięter [3] Kamienica (stare budownictwo) → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR ... [4] Dom wolnostojący → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR ...	23. Proszę zapisać numer bloku:																		
24. Dzielnica Krakowa: sprawdź z próbą !! <table border="0"> <tbody> <tr> <td>[1] I - Stare Miasto</td> <td>[10] X - Swoszowice</td> </tr> <tr> <td>[2] II – Grzegórzki</td> <td>[11] XI - Wola Duchacka</td> </tr> <tr> <td>[3] III - Prądnik Czerwony</td> <td>[12] XII - Prokocim-Bieżanów</td> </tr> <tr> <td>[4] IV - Prądnik Biały</td> <td>[13] XIII - Podgórze</td> </tr> <tr> <td>[5] V - Łobzów</td> <td>[14] XIV - Czyżyny</td> </tr> <tr> <td>[6] VI - Bronowice</td> <td>[15] XV - Mistrzejowice</td> </tr> <tr> <td>[7] VII - Zwierzyniec</td> <td>[16] XVI - Bieńczyce</td> </tr> <tr> <td>[8] VIII - Dębniki</td> <td>[17] XVII - Grębałów</td> </tr> <tr> <td>[9] IX - Łagiewniki</td> <td>[18] XVIII- Nowa Huta</td> </tr> </tbody> </table>		[1] I - Stare Miasto	[10] X - Swoszowice	[2] II – Grzegórzki	[11] XI - Wola Duchacka	[3] III - Prądnik Czerwony	[12] XII - Prokocim-Bieżanów	[4] IV - Prądnik Biały	[13] XIII - Podgórze	[5] V - Łobzów	[14] XIV - Czyżyny	[6] VI - Bronowice	[15] XV - Mistrzejowice	[7] VII - Zwierzyniec	[16] XVI - Bieńczyce	[8] VIII - Dębniki	[17] XVII - Grębałów	[9] IX - Łagiewniki	[18] XVIII- Nowa Huta
[1] I - Stare Miasto	[10] X - Swoszowice																		
[2] II – Grzegórzki	[11] XI - Wola Duchacka																		
[3] III - Prądnik Czerwony	[12] XII - Prokocim-Bieżanów																		
[4] IV - Prądnik Biały	[13] XIII - Podgórze																		
[5] V - Łobzów	[14] XIV - Czyżyny																		
[6] VI - Bronowice	[15] XV - Mistrzejowice																		
[7] VII - Zwierzyniec	[16] XVI - Bieńczyce																		
[8] VIII - Dębniki	[17] XVII - Grębałów																		
[9] IX - Łagiewniki	[18] XVIII- Nowa Huta																		
Świadom odpowiedzialności cywilno – prawnej oświadczam, że kwestionariusz ten wypełniłem własnoręcznie podczas osobistej rozmowy z Respondentem. Data przeprowadzenia wywiadu Czas trwania wywiadu Imię i nazwisko ankietera.....Podpis ankietera.....																			

MPEC S.A. DOSTARCZANIE CIEPŁA																																			
1. Czy MPEC S.A. w Krakowie to: ANKIETER: Możliwość wielu odpowiedzi. [1] Producent i dostawca ciepła – firma z charakterystycznymi kominami zlokalizowana w Łęgu [2] Firma zajmująca się przesyłaniem ciepła rurociągami i posiadająca własne kotłownie lokalne [3] Firma prowadząca obsługę instalacji centralnego ogrzewania w blokach i kamienicach [9] Nie wiem, trudno powiedzieć																																			
2. Proszę sobie wyobrazić, że dzisiaj kupuje Pani/Pan mieszkanie i ma Pani/Pan możliwość wyboru systemu ogrzewania. Jaki system ogrzewania by Pani/Pan wybrała/wybrał pamiętając o przyszłych kosztach ogrzewania, oferowanym komforcie i zakładając, że cena mieszkania nie zależnie od systemu ogrzewania byłaby taka sama? ANKIETER: Możliwość tylko jednej odpowiedzi. [1] Ogrzewanie na prąd [2] Ogrzewanie na gaz z indywidualnego pieca [3] Ogrzewanie na gaz z kotłowni lokalnej [4] Ogrzewanie z miejskiej sieci ciepłowniczej [9] Inne, jakie:																																			
3. Czy w ostatnim sezonie grzewczym odczuwała (odczuwał) Pani/Pan wahania komfortu cieplnego spowodowane jakimiś awariami? [1] Tak, odczuwałem wahania komfortu cieplnego [2] Nie, nie odczuwałem wahań komfortu cieplnego [9] Nie pamiętam, trudno powiedzieć																																			
4. Jak często, jeżeli w ogóle, w ostatnim sezonie grzewczym stosowała Pani/Pan w swoim mieszkaniu dodatkowe urządzenia do dogrzewania? [1] Kilka razy [2] Często, wiele razy [3] Prawie ciągle [4] W ogóle nie stosowałam(em) dodatkowego ogrzewania w ostatnim sezonie grzewczym																																			
5. Czy Pani/Pan w ostatnim sezonie grzewczym otwierała / otwierał w swoim mieszkaniu okna nie w celu poprawy wentylacji, ale obniżenia temperatury? [1] Kilka razy [2] Często, wiele razy [3] Prawie ciągle [4] Nie otwierałam/ otwierałem																																			
6. Proszę wskazać, jakie cechy powinno mieć idealne ogrzewanie, zaczynając od cechy najważniejszej, następnie mniej ważnej itd.: ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ <table border="0"> <thead> <tr> <th>I miejsce</th> <th>II miejsce</th> <th>III miejsce</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[1]</td> <td>[1]</td> <td>[1]</td> <td>Regulacja temperatury</td> </tr> <tr> <td>[2]</td> <td>[2]</td> <td>[2]</td> <td>Niskie opłaty</td> </tr> <tr> <td>[3]</td> <td>[3]</td> <td>[3]</td> <td>Elastyczność temperaturowa</td> </tr> <tr> <td>[4]</td> <td>[4]</td> <td>[4]</td> <td>Łatwość obsługi</td> </tr> <tr> <td>[5]</td> <td>[5]</td> <td>[5]</td> <td>Bezpieczeństwo</td> </tr> <tr> <td>[6]</td> <td>[6]</td> <td>[6]</td> <td>Inne, jakie:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table>				I miejsce	II miejsce	III miejsce		[1]	[1]	[1]	Regulacja temperatury	[2]	[2]	[2]	Niskie opłaty	[3]	[3]	[3]	Elastyczność temperaturowa	[4]	[4]	[4]	Łatwość obsługi	[5]	[5]	[5]	Bezpieczeństwo	[6]	[6]	[6]	Inne, jakie:				
I miejsce	II miejsce	III miejsce																																	
[1]	[1]	[1]	Regulacja temperatury																																
[2]	[2]	[2]	Niskie opłaty																																
[3]	[3]	[3]	Elastyczność temperaturowa																																
[4]	[4]	[4]	Łatwość obsługi																																
[5]	[5]	[5]	Bezpieczeństwo																																
[6]	[6]	[6]	Inne, jakie:																																
																																			

7. Czy w ciągu ostatnich kilku miesięcy zetknęła /zetknął się Pani/Pan z jakąś informacją o MPEC S.A.? [1] tak [2] nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR
8. Proszę zaznaczyć gdzie Pani/Pan napotkała/napotkał informację o MPEC S.A.? ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr [1] W broszurce dostarczonej do mieszkania / domu [2] W radiu [3] W telewizji (program) [4] W gazecie (tytuł) [5] Na tramwaju [6] Na tablicy reklamowej [7] Na imprezie plenerowej [8] W Internecie [9] Na samochodzie firmowym [10] Na targach, wystawach [11] Gdzie indziej
9. Czy mogłaby/mógłby Pani/Pan powiedzieć czego ogólnie dotyczyła/y ta/e informacja/e?
10. Proszę ocenić jak dużym obciążeniem dla Pani/Pana budżetu domowego są opłaty za ogrzewanie? ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr Opłaty te stanowią: [1] Znikomy wydatek - niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym [2] Bardzo mały wydatek - prawie niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym [3] Mały wydatek - zauważalny, ale mało znaczący w miesięcznym budżecie domowym [4] Przeciętny wydatek - w porównaniu z innymi, przeciętnie obciąża miesięczny budżet domowy [5] Spory wydatek - znacząco obciążający miesięczny budżet domowy [6] Duży wydatek - dotkliwie obciążający miesięczny budżet domowy [7] Bardzo duży wydatek - należy do najbardziej obciążających miesięczny budżet domowy
11. Obecnie płaci Pani/Pan za ogrzewanie zł miesięcznie (Ankieter: odczytać właściwą kwotę - PATRZ PYTANIE 1 D / E). Jaką maksymalną miesięczną podwyżkę tej opłaty byłaby / byłby Pani/Pan skłonna(y) zaakceptować wiedząc, że pieniądze te zostaną przeznaczone na inwestycje zwiększające komfort oraz umożliwiające oszczędzanie ciepła także w Pani/Pana mieszkaniu. [1] Tak, mogłabym(mógłbym) zaakceptować podwyżkę opłaty za ogrzewanie o zł miesięcznie [2] Nie, nie mógłbym zaakceptować żadnej podwyżki [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
12. Czy Pani/Pana mieszkanie/dom jest ogrzewane: [1] Z miejskiej sieci ciepłowniczej (MPEC S.A.) [2] Ogrzewanie na prąd → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR ... [3] Ogrzewanie na gaz z indywidualnego pieca → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR ... [4] Ogrzewanie na gaz z kotłowni lokalnej → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR ... [5] Z innego źródła → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR

13. Czy jakość usług świadczonych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. (MPEC S.A.) spełnia Pani/Pana oczekiwania:

- [1] Zdecydowanie tak
- [2] Raczej tak
- [3] Raczej nie
- [4] Zdecydowanie nie
- [9] Nie wiem, trudno powiedzieć

14. Czy Pani/Pana mieszkanie posiada:

- [1] Zawory przygrzejnikowe z termostatem
- [2] Zawory przygrzejnikowe tradycyjne (bez termostatu)
- [3] Podzielniki kosztów na grzejnikach (wg których rozliczam się za zużyte ciepło)
- [4] Indywidualny licznik ciepła (wg którego rozliczam się za zużyte ciepło)
- [5] zewnętrzne ocieplenie

15. Z przedstawionej listy proszę **wybrać co najwyżej 5 aspektów**, które Pani/Pana zdaniem stanowią **mocne**, pozytywne strony MPEC S.A., a następnie proszę **wskazać co najwyżej 5 aspektów**, które w Państwa opinii stanowią **słabe**, negatywne strony MPEC S.A.

ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ

A. Mocne strony

B. Słabe strony

- | | | |
|------|------|---|
| [1] | [1] | Termin rozpoczęcia sezonu grzewczego |
| [2] | [2] | Termin zakończenia sezonu grzewczego |
| [3] | [3] | Właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu |
| [4] | [4] | Stołość temperatury w mieszkaniu (brak wahań) |
| [5] | [5] | Możliwość regulacji poszczególnych grzejników |
| [6] | [6] | Bezawaryjność dostarczania ciepła |
| [7] | [7] | Temperatura ciepłej wody użytkowej |
| [8] | [8] | Funkcjonowanie automatyki pogodowej |
| [9] | [9] | Możliwość włączenia ogrzewania także poza sezonem |
| [10] | [10] | Bezpieczeństwo instalacji grzewczej w porównaniu z innymi systemami |
| [11] | [11] | System rozliczania za zużyte ciepło |
| [12] | [12] | Koszt ogrzewania w porównaniu z innymi systemami |
| [13] | [13] | Dbłość o środowisko naturalne |
| [14] | [14] | Nowoczesność całego systemu ogrzewania |
| [15] | [15] | Modernizacja i remonty sieci grzewczej |
| [16] | [16] | Oszczędne przesyłanie ciepła (bez strat) |
| [17] | [17] | Centralne zarządzanie całą siecią |
| [18] | [18] | Stosunek pracowników firmy do klientów |
| [19] | [19] | Jakość usług pogotowia technicznego MPEC S.A. |
| [20] | [20] | Informacja dla klienta |

16. Kto Pana/Pani zdaniem zatwierdza ceny energii ciepłej w Krakowie? **ANKIETER tylko jedna odpowiedź**

ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr

- [1] Prezydent Miasta Krakowa
- [2] Rada Miasta Krakowa
- [3] MPEC S.A. samodzielnie
- [4] MPEC S.A. wspólnie z dostawcami (elektrociepłowniami)
- [5] Urząd Regulacji Energetyki
- [9] Nie wiem, trudno powiedzieć

17. Czy do Pana/Pani mieszkania jest dostarczana ciepła woda użytkowa z miejskiej sieci ciepłowniczej? **(Ankieter: jeśli nie-przejdź do pytania).**

18. Czy jest Pan/Pani ogólnie zadowolony/a z dostaw ciepłej wody użytkowej? [1] zdecydowanie tak [2] raczej tak [3] raczej nie [4] zdecydowanie nie [9] nie wiem, trudno powiedzieć
19. Jeśli nie jest Pan/Pani w pełni zadowolony/a z dostaw ciepłej wody użytkowej (odpowieź inna niż zdecydowanie tak w pyt.) proszę określić, jakie są tego przyczyny [1] zbyt niska temperatura wody [2] zbyt wysoka temperatura wody [3] przerwy w dostawie wody [4] wysoka cena w porównaniu z piecykiem ogrzewającym wodę [5] inne, jakie ?
20. Kto Pani/Pana zdaniem odpowiada za utrzymanie w dobrym stanie technicznym wewnętrznej instalacji centralnego ogrzewania (rury, zawory, grzejniki itp.)? ANKIETER tylko jedna odpowiedź ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr [1] MPEC S.A. [2] Zarządca (administrator budynku) [3] Inne, jakie [9] Nie wiem, trudno powiedzieć

MPWiK S.A. DOSTARCZANIE ZIMNEJ WODY I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW	
1.	Czy korzysta Pani/Pan z miejskiej sieci wodociągowej? [1] Tak → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR [2] Nie
2.	Czy chciałaby (chciałby) Pani/Pan korzystać z wody pochodzącej z miejskiej sieci wodociągowej? [1] Tak [2] Nie [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
3.	Gdzie są odprowadzane ścieki z Pani/Pana posesji/budynku: [1] Do miejskiej sieci kanalizacyjnej → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR [2] Do własnego szamba
4.	Czy chciałaby(chciałby) Pani/Pan korzystać z miejskiej sieci kanalizacyjnej? [1] Tak [2] Nie [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
5.	Proszę ocenić jak dużym obciążeniem dla Pani/Pana budżetu domowego są opłaty za dostawę wody i odprowadzanie ścieków? ANKIETER: POKAŹ RESPONDENTOWI KARTĘ nr ... Opłaty te stanowią: [1] Znikomy wydatek - niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym [2] Mały wydatek – prawie niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym [3] Przeciętny wydatek - zauważalny, ale mało znaczący w miesięcznym budżecie domowym [4] Spory wydatek - znacząco obciążający miesięczny budżet domowy [5] Duży wydatek - dotkliwie obciążający miesięczny budżet domowy
6.	Proszę ocenić różne kwestie związane z jakością wody oraz jakością jej dostarczania na skali od 0 do 10, gdzie 0 - oznacza ocenę najniższą, 10 - najwyższą. A. Ciśnienie wody w sieci.....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 B. Stałość dostaw (brak przerw)0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 C. Zapach wody0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 D. Kolor (przeźroczystość).....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 E. Smak.....0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 F. Szybkość usuwania awarii sieci wodociągowej0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
7.	Czy ma Pani/Pan zainstalowany wodomierz w swoim mieszkaniu? [1] Tak [2] Nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR ...
8.	Ile m ³ wody zużywa Pani/Pan przeciętnie w jednym miesiącu? m ³
9.	Czy w ciągu najbliższego roku planuje Pani/Pan podjąć jakieś kroki w celu zmniejszenia zużycia wody w Państwa gospodarstwie domowym? ANKIETER: POKAŹ RESPONDENTOWI KARTĘ nr ... [1] Instalacja wodomierza [2] Naprawa ciekących urządzeń wodnych w mieszkaniu [3] Zakup nowych wodoszczędnych urządzeń (pralka, piecyk gazowy) [4] Nie planuję takich kroków [5] Inne jakie? ✍.....

10. Czy Pani/Pan akceptuje obecne walory smakowo-zapachowe wody pitnej? [1] Zdecydowanie tak [2] Raczej tak [3] Raczej nie [4] Zdecydowanie nie [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
11. Czy znana jest Pani/Panu strona internetowa MPWiK S.A. www.mpwik.krakow.pl ? [1] Tak [2] Nie [3] W ogóle nie korzystam z Internetu
12. Obecnie płaci Pani/Pan za wodę i ścieki zł. miesięcznie (Ankieter: odczytać właściwą kwotę PATRZ PYTANIE 1 A / B). Jaką maksymalną miesięczną podwyżkę tej opłaty byłaby(bylby) Pani/Pan skłonna(y) zaakceptować wiedząc, że pieniądze te zostaną przeznaczone na zmniejszenie twardości wody (zmniejszenie odkładania się kamienia)? [1] Tak, mogłabym(mógłbym) zaakceptować podwyżkę opłaty za wodę o _____ zł miesięcznie [2] Nie, nie mógłbym zaakceptować żadnej podwyżki [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
13. Kto Pana/Pani zdaniem zatwierdza ceny za wodę i odprowadzanie ścieków w Krakowie? ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr ... [1] Prezydent Miasta Krakowa [2] Rada Miasta Krakowa [3] MPWiK samodzielnie [4] Państwowy Urząd Regulacji [5] Inne [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
14. Czy możliwość zgłaszania odczytów poprzez stronę www.mpwik.krakow.pl to: [1] bardzo dobre rozwiązanie [2] dobre rozwiązanie [3] średnie rozwiązanie [2] złe rozwiązanie [2] bardzo złe rozwiązanie
15. Czy uważa Pan/Pani, że realizowany przez MPWiK S.A. program inwestycyjny „woda dla wszystkich”, mający na celu zaopatrzenie w wodę z sieci miejskiej wszystkich mieszkańców Krakowa jest potrzebny? [1] TAK [2] NIE
16. Czy uważa Pan/Pani, że rozbudowa sieci wodociągowej i kanalizacyjnej powinna być jednym z priorytetów władz Miasta? [1] TAK [2] NIE

MPO WYWÓZ I SKŁADOWANIE ODPADÓW KOMUNALNYCH	
1.	Czy wie Pani/Pan, że składowisko odpadów komunalnych Barycz jest zmodernizowane, oraz że funkcjonuje tam aktualnie kompostownia i sortownia odpadów? [1] Tak, wiem dużo lub dość dużo na ten temat [2] Tak, słyszałam/tem coś na ten temat, ale szczegółów nie znam [3] Nie, nic nie słyszałem o tych inwestycjach
2.	Czy odpady z Pani/Pana posesji/budynku są wywożone przez: [1] Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o. [2] Inną firmę → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR [9] Nie wiem, trudno powiedzieć → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR
3.	Czy kiedykolwiek korzystał(a) Pani/Pan z usług Biura Obsługi Klienta w MPO Sp. z o.o. przy ul. Nowohuckiej 1? [1] Tak [2] Nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR [3] Nie pamiętam → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR
4.	Jak ocenia Pani/Pan jakość obsługi w Biurze Obsługi Klienta? [1] Bardzo wysoka [2] Raczej wysoka [3] Przeciętna [4] Raczej niska [5] Bardzo niska [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
5.	Proszę ocenić na skali od 0 do 10, (gdzie 0 – oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą) różne aspekty pracy MPO Kraków oraz jego pracowników. A. Ogólna jakość usług 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 B. Czas wykonywania usługi 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 C. Terminowość usług 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 D. Poziom cen 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 E. Czystość, schludność ubrań pracowników 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 F. Uprzejmość pracowników 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 G. Ogólne zachowanie pracowników 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 H. Poziom hałasu przy opróżnianiu pojemników 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 I. Częstotliwość opróżniania pojemników przy budynku 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 J. Liczba pojemników przy budynku 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10
6.	Które z poniższych atrybutów MPO Sp. z o.o. są Pani/Pana zdaniem najbardziej korzystne dla klientów. Proszę wskazać co najwyżej trzy możliwości. ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr [1] 100 lat tradycji [2] Stabilna pozycja w branży [3] Doświadczeni pracownicy

[4] Nowoczesny sprzęt [5] Profesjonalne wykonywanie usług
7. Czy znana jest Pani/Panu strona internetowa MPO Sp. z o.o. www.mpo.krakow.pl? [1] Tak [2] Nie [3] Nie korzystam z Internetu
8. Proszę ocenić jak dużym obciążeniem dla Pani/Pana budżetu domowego są opłaty za wywóz śmieci? ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr Opłaty te stanowią: [1] Znikomy wydatek - niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym [2] Bardzo mały wydatek - prawie niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym [3] Mały wydatek - zauważalny, ale mało znaczący w miesięcznym budżecie domowym [4] Przeciętny wydatek - w porównaniu z innymi, przeciętnie obciąża miesięczny budżet domowy [5] Spory wydatek - znacząco obciążający miesięczny budżet domowy [6] Duży wydatek - dotkliwie obciążający miesięczny budżet domowy [7] Bardzo duży wydatek - należy do najbardziej obciążających miesięczny budżet domowy
9. Czy Pani/Pana zdaniem w Krakowie potrzebne są przedsięwzięcia promocyjne i edukacyjne w dziedzinie ekologii? [1] Tak, widzę potrzebę takich działań [2] Nie, nie widzę potrzeby takich działań [9] Nie wiem trudno powiedzieć
10. Czy korzystał(a) pan/Pani z możliwości pozbycia się odpadów wielkogabarytowych w ramach Akcji Wystawka, gdzie niepotrzebny sprzęt AGD, meble itp. wystawiane są przed posesję? [1] Tak [2] Nie
11. Kto Pana/Pani zdaniem zatwierdza ceny za wywóz odpadów w Krakowie? ANKIETER: POKAŻ RESPONDENTOWI KARTĘ nr [1] Prezydent Miasta Krakowa [2] Rada Miasta Krakowa [3] MPO samodzielnie [4] Państwowy Urząd Regulacji [5] Inne [9] Nie wiem, trudno powiedzieć

GOSPODARKA ODPADAMI W KRAKOWIE

GOSPODARKA ODPADAMI W KRAKOWIE	
1.	W Krakowie produkuje się, coraz większą ilość odpadów komunalnych. Obecnie składowane są one na wysypisku Barycz, jednak jego pojemność wystarczy Krakowowi do ok. 2015 roku. Jak Pani/Pan sądzi, czy w tej sytuacji uzasadniona jest budowa w Krakowie spalarni odpadów spełniającej najwyższe standardy ochrony środowiska? [1] Tak [2] Nie [9] Nie wiem, trudno powiedzieć
2.	Jak Pani/Pan ocenia celowość wprowadzenia systemu dwupojemnikowego, polegającego na zbiórce odpadów komunalnych z podziałem na odpady „suche” i „mokre”? [1] Tak, widzę potrzebę takich działań [2] Nie, nie widzę potrzeby takich działań [9] Nie wiem trudno powiedzieć
3.	Czy Pani/Pana zdaniem liczba dzikich wysypisk na terenie miasta zmniejsza się, zwiększa się, czy też nie ulega zmianie? [1] zmniejsza się [2] zwiększa się [3] nie ulega zmianie [9] Nie wiem / trudno powiedzieć
4.	Czy jest Pani/Pana zdaniem celowe uruchomienie zbiorczych punktów gromadzenia odpadów, do których mieszkańcy będą mogli dostarczyć m.in. odpady wielkogabarytowe? [1] Tak, widzę potrzebę takich działań [2] Nie, nie widzę potrzeby takich działań [9] Nie wiem trudno powiedzieć
5.	Obecnie przedsiębiorcy zajmujący się odbieraniem odpadów decydują jak i gdzie je unieszkodliwiają. Istnieje możliwość wprowadzenia rozwiązania, w którym gmina Kraków, po przeprowadzeniu przetargów wybierałaby przedsiębiorców wywozowych i unieszkodliwiających odpady oraz określałaby gdzie mają oni składować odpady i w jaki sposób unieszkodliwiać. Takie rozwiązanie mogłoby umożliwić pozyskanie środków z funduszy Unii Europejskiej. Które z możliwych rozwiązań jest Pana/i zdaniem lepsze: 1. przejęcie odpowiedzialności za wywóz i unieszkodliwianie odpadów przez gminę Kraków 2. pozostawienie za wywóz i unieszkodliwianie odpadów przez przedsiębiorców 3. nie mam zdania / trudno powiedzieć
6.	Jak oceniasz potrzebę wprowadzenia konkurencji w zakresie wywozu odpadów w Krakowie? [1] Jest taka potrzeba [2] Nie ma takiej potrzeby [3] Nie mam zdania

ORGANIZACJA KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W KRAKOWIE

1. Kto Pani/Pana zdaniem odpowiada w Krakowie za organizację komunikacji miejskiej?

ANKIETER: Możliwa tylko jedna odpowiedź

- [1] Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie (MPK S.A.)
- [2] Krakowski Holding Komunalny S.A. (KHK S.A.)
- [3] Zarząd Transportu Publicznego (ZTP)
- [4] Krakowski Zarząd Dróg (KZD)
- [5] Inne, jakie
- [6] Nie wiem, trudno powiedzieć

2. W jaki sposób najczęściej podróżują po Krakowie poszczególni członkowie Pani/Pana rodziny? **ANKIETER: Możliwa tylko jedna odpowiedź.**

ANKIETER: Zaznacz odpowiednie kratki znakiem ☒

Sposób podróżowania	Kolejna osoba w gospodarstwie domowym							
	1[respondent]	2	3	4	5	6	7	8
A. Korzysta z usług komunikacji miejskiej (MPK S.A.) tramwajowej autobusowej								
B. Korzysta z usług prywatnych przewoźników								
C. Korzysta z usług sieci taxi								
D. Korzysta z przejazdów koleją								
E. Porusza się samochodem osobowym prywatnym służbowym								
F. Porusza się rowerem, motocyklem								
G. Porusza się pieszo								
H. Inny sposób, jaki.....								

3. Jak często korzysta Pani/Pan z komunikacji miejskiej:

- [1] Codziennie → **PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 5**
- [2] Tylko w dni robocze → **PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 5**
- [4] Kilka razy w tygodniu, w różne dni → **PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 5**
- [3] Tylko w weekendy → **PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 5**
- [5] Raz w tygodniu,
- [6] Kilka razy w miesiącu,
- [7] Sporadycznie, rzadziej niż raz w miesiącu,
- [8] W ogóle nie korzystamy z autobusów / tramwajów

4. Jeżeli nie korzysta Pani/Pan często z komunikacji miejskiej, to co jest tego przyczyną:

- [1] Niewystarczająca dostępność
- [2] Zbyt długi czas podróży
- [3] Niewystarczający komfort podróży
- [4] Koszty podróży
- [5] Tryb życia
- [6] Aspekty zdrowotne
- [7] Inne, jakie

PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 12

5. Proszę ocenić różne aspekty komunikacji miejskiej w Krakowie na skali od 0 do 10, gdzie 0 – oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą.

A. Stan torowisk tramwajowych

B. Ceny biletów

Jednorazowych

Okresowych

C. Jakość komunikacji nocnej

Proszę ocenić osobno komunikację autobusową i tramwajową biorąc pod uwagę te linie, którymi jeździ Pani/Pan najczęściej.

	TRAMWAJE	AUTOBUSY
D. Częstotliwość kursowania w dni powszednie	_____	_____
E. Częstotliwość kursowania w niedziele i święta	_____	_____
F. Częstotliwość kursowania w godzinach szczytu	_____	_____
G. Dogodność połączeń (łatwość przemieszczania się na dłuższych trasach bez przesiadek)	_____	_____
H. Dogodność rozmieszczenia przystanków	_____	_____
I. Dogodność przesiadania się (łatwość przemieszczania się między dwoma pojazdami podczas przesiadki)	_____	_____
- łatwość pokonania odległości między dwoma pojazdami podczas przesiadki	_____	_____
- czas oczekiwania na następny pojazd	_____	_____
J. Odległość dojścia do/z przystanku	_____	_____
K. Dostępność pojazdu w pożądanym miejscu i czasie	_____	_____
L. Możliwość jazdy niezatłoczonym pojazdem	_____	_____
M. Oddziaływanie hałasu, wibracji, spalin, kurzu	_____	_____

6. Do ilu minut dopuszcza Pani/Pan nadspieszenie lub opóźnienie pojazdu komunikacji miejskiej z przyczyn niezależnych od przewoźnika? (*nadspieszenie, czyli odjazd przed czasem planowanym*)

Opóźnienie

[1] Do 1 minuty

[2] Do 2 minut

[3] Do 3 minut

[4] Do 5 minut

[5] Od 5 do 10 minut

[6] Powyżej 10 minut

[7] Inne.....

Nadspieszenie

[1] Do 1 minuty

[2] Do 2 minut

[3] Do 3 minut

[4] Do 5 minut

[5] Inne.....

Pytania od 7 do 11 włącznie dotyczą respondentów z obszaru funkcjonowania linii giętkich, tj.: Rejon Płaszów, Rybitwy, Przewóz leżące w dzielnicy XIII Podgórze
Rejon os. Złocien leżący w dzielnicy XII Prokocim-Bieżanów

7. Ile czasu zajmuje Pani/Panu dojście do najbliższego przystanku autobusowego?

[1] Do 5 minut

[2] Od 5 do 10 minut

[3] Powyżej 10 minut.

8. Czy rozkładowe godziny odjazdów odpowiadają Pani/Panu?

[1] Tak, w pełnym stopniu,

[2] Raczej tak,

[3] Raczej nie,

[4] Zupełnie mi nie odpowiadają.

9. Czy podróżując do celu musi się Pani/Pan przesiadać?

[1] Tak, zawsze,

[2] Zazwyczaj tak,

[3] Zazwyczaj nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 11

[4] Nigdy się nie przesiadam → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 11

10. Jak ocenia Pani/Pan czas oczekiwania na kolejny pojazd komunikacji miejskiej podczas przesiadania się?

- [1] Jest odpowiedni tzn. ani zbyt krótki ani zbyt długi,
 [2] Jest zbyt krótki, muszę dobiec by zdążyć,
 [3] Raczej długi ale do zaakceptowania,
 [4] Zdecydowanie za długi.

11. Czy byłaby/byłby Pani/Pan skłonna/skłonny zadzwonić po autobus pod wskazany numer telefonu otrzymując w zamian możliwość ustalenia bardziej dogodnej godziny odjazdu, miejsca rozpoczęcia i zakończenia podróży oraz zminimalizowania lub wręcz zniwelowania czasu oczekiwania na kolejny pojazd podczas przesiadki?

- [1] Zdecydowanie tak,
 [2] Raczej tak,
 [3] Raczej nie (Dlaczego?).....
 [4] Zdecydowanie nie (Dlaczego?).....

12. Kto Pani/Pana zdaniem ustala taryfę biletową dla przewozów środkami komunikacji miejskiej w Krakowie?

- [1] Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie (MPK S.A.)
 [2] Krakowski Holding Komunalny S.A. (KHK S.A.)
 [3] Zarząd Transportu Publicznego (ZTP)
 [4] Krakowski Zarząd Dróg (KZD)
 [5] Rada Miasta Krakowa
 [6] Państwowy Urząd Regulacji
 [7] Inne, jakie
 [8] Nie wiem, trudno powiedzieć

13. Jakie kwoty wydali na bilety komunikacji miejskiej poszczególni członkowie Pani/Pana rodziny w maju 2007 r.

Ankieter: Jeżeli nie kupowali /brak wydatków wpisz wartość 0.

Rodzaj biletów	Koszt biletu w miesiącu kwietniu dla poszczególnych członków rodziny□ osoby w gospodarstwie domowym								Razem
	1	2	3	4	5	6	7	8	
A. Jednorazowe									
B. Czasowe									
1 – godzinne									
24 – godzinne									
48 – godzinne									
72 – godzinne									
C. Miesięczne									
Miesięczne na wszystkie linie i wszystkie dni									
Miesięczne na 1 linię wszystkie dni									
Miesięczne na 2 linie wszystkie dni									
Miesięczne na 1 linię pn.-pt.									
Miesięczne na 2 linie pn.-pt.									
D. Nocne									
E. Rodzinne									
F. Grupowe									

14. Proszę ocenić jak dużym obciążeniem dla budżetu Pani/Pana rodziny są wydatki na komunikację miejską?

Opłaty za komunikację stanowią:

- [1] Znikomy wydatek – niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym
 [2] Bardzo mały wydatek - prawie niezauważalny w miesięcznym budżecie domowym
 [3] Mały wydatek – zauważalny, ale mało znaczący w miesięcznym budżecie domowym
 [4] Przeciętny wydatek – w porównaniu z innymi, przeciętnie obciąża miesięczny budżet domowy
 [5] Spory wydatek – znacząco obciążający miesięczny budżet domowy
 [6] Duży wydatek – dotkliwie obciążający miesięczny budżet domowy
 [7] Bardzo duży wydatek – należy do najbardziej obciążających miesięczny budżet domowy

15. Czy w ciągu najbliższego roku Pani/Pana rodzina planuje podjąć jakieś działania w celu zmniejszenia wydatków na komunikację miejską? [1] Zakup samochodu [2] Zwiększenie udziału podróży rowerem [3] Inne jakie? [4] Nie planuję takich działań
16. Czy akceptuje Pani/Pan wprowadzenie wydzielonych pasów ruchu w strefie śródmiejskiej Krakowa przyspieszających przejazd komunikacją miejską nawet kosztem ograniczenia ruchu pojazdów indywidualnych ? [1] Tak [2] Nie [3] Nie wiem, trudno powiedzieć
17. Zapewnienie wygody, niezawodności i bezpieczeństwa podróżowania komunikacją miejską wymaga nakładów inwestycyjnych np.: zakupu nowego (droższego) taboru autobusowego i tramwajowego w miejsce starego wyeksploatowanego. Wg opinii ekspertów wydzielenie osobnych pasów ruchu dla komunikacji miejskiej pozwala zwiększyć prędkość przejazdu oraz poprawia punktualność kursowania. Obecnie wydajecie Państwo na komunikację miejską ... zł miesięcznie (odczytać właściwą kwotę). Jaka maksymalna podwyżkę kwoty miesięcznych wydatków na komunikację miejską byliby Państwo skłonni zaakceptować uzyskując w zamian skrócenie czasu przejazdu do podstawowych celów podróży (praca, nauka, zakupy) o ok. 30% (np. z 30 do 20 minut). [1] Moglibyśmy zaakceptować zwiększenie wydatków na komunikację o zł miesięcznie [2] Nie, nie moglibyśmy zaakceptować żadnej podwyżki [3] Nie wiem, trudno powiedzieć
18. Czy poparłaby/poparłby Pani/Pan pomysł wprowadzenia dla samochodów osobowych prywatnych, którymi podróżują co najmniej 4 osoby przywileju przejazdu pasami ruchu wydzielonymi dla komunikacji miejskiej? [1] Zdecydowanie tak [2] Raczej tak [3] Raczej nie [4] Zdecydowanie nie, dlaczego [5] Nie wiem, trudno powiedzieć
19. W Krakowie planowane jest wprowadzenie Karty Praw Pasażera, która określałaby prawa i obowiązki pasażera oraz przewoźnika, a także standardy usługi przewozowej. W Karcie Praw Pasażera przewiduje się wprowadzenie zapisu dotyczącego rekompensaty w przypadku niespełnienia zapisanych standardów. A. Jakie prawa powinna zawierać Karta Praw Pasażera? (prawo do zapewnienia odpowiedniego bezpieczeństwa podróży, czystości, komfortu, informacji o podróży, rozpatrzenia skarg i wniosków) B. Jaka rekompensata za niedotrzymanie standardu usługi przewozowej satysfakcjonowałaby Panią/Pana? (np.: zwrot pieniędzy za bilet, zwrot biletu, zwrot kosztów z tytułu poniesionych strat)

USŁUGI MPK S.A. W KRAKOWIE W ZAKRESIE KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ

20. Czy Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie (MPK S.A.) jest firmą odpowiedzialną za:
ANKIETER: Możliwa tylko jedna odpowiedź

- [1] Organizację systemu komunikacji miejskiej w Krakowie
- [2] Świadczenie usług przewozowych w systemie komunikacji miejskiej w Krakowie
- [3] Organizację systemu komunikacji miejskiej w Krakowie i świadczenie usług przewozowych w tym systemie
- [4] Nie wiem, trudno powiedzieć

21. Proszę ocenić różne aspekty usługi MPK S.A. w Krakowie na skali od 0 do 10, gdzie 0 - oznacza ocenę najniższą, 10 - najwyższą.

A. Dostępność informacji o rodzajach biletów i ich cenach

B. Łatwość zakupu odpowiedniego biletu

Proszę ocenić osobno komunikację autobusową i tramwajową biorąc pod uwagę te linie, którymi jeździ Pani/Pan najczęściej.

	TRAMWAJE	AUTOBUSY
C. Punktualność kursowania (zgodność z rozkładem z dopuszczalnym opóźnieniem 3 min)		
D. Pewność odbycia zaplanowanej podróży		
E. Regularność kursowania (równomierność odstępów czasowych między pojazdami)		
F. Oznakowanie pojazdów wewnętrzne i zewnętrzne		
D1. Czytelność numeru pojazdu (łatwość rozpoznania numeru linii)		
D2. Czytelność oznaczenia trasy przejazdu		
D3. Czytelność oznaczeń miejsc wydzielonych dla osób niepełnosprawnych oraz dla osoby z dzieckiem na ręku (drzwi wejściowe do pojazdu, miejsca siedzące i miejsca dla wózków inwalidzkich)		
G. Kompetencja i kultura świadczenia usług przez kierowców / motorniczek		
H. Czystość pojazdów		
I. Poziom ogrzewania wnętrza		
J. Wentylacja wnętrza pojazdu		
K. Komfort wnętrza i nowoczesność pojazdu		
L. Dostępność informacji na temat przesiadek		
M. Dostępność rozkładu jazdy na przystanku		
N. Czytelność i łatwość zrozumienia rozkładu jazdy na przystanku		
O. Komfort oczekiwania na przystanku (zadaszenie, miejsca do siedzenia)		
P. Czystość otoczenia na przystanku		
R. Kompetencja i kultura pracy kontrolerów biletów		
S. Bezpieczeństwo osobiste pasażerów zwłaszcza w godzinach nocnych		

22. Czy wie Pani/Pan, że MPK S.A. w Krakowie wprowadza w autobusach system monitorowania wnętrza pojazdu z zastosowaniem kamer rejestrujących obraz sytuacji w pojeździe w celu poprawy bezpieczeństwa podróży?

- [1] Tak
- [2] Nie

23. Czy uważa Pani/Pan, że wprowadzanie ww. systemu monitorowania wnętrza pojazdu jest uzasadnione ?

- [1] Tak
- [2] Nie

24. Czy informacje o zmianach tras i objazdach są wg Pani/Pana wystarczające i czytelne?

- [1] Tak → **PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 26**
- [2] Nie, ponieważ

25. Gdzie wg Pani/Pana powinno się zamieszczać informacje o zmianach tras i objazdach, aby najlepiej poinformować o nich pasażerów ?

.....

26. Czy zapowiadanie przystanków w pojeździe komunikacji miejskiej z użyciem urządzeń zapowiadających przeszkadzałoby Pani/Panu w podróży? [1] Tak [2] Nie
27. Jaki rodzaj siedzeń w pojeździe Pani/Pan preferuje? [1] Nietapicerowane [2] Tapicerowane
28. Czy liczba uchwytów w pojazdach jest wystarczająca? [1] Tak [2] Nie, powinny być umieszczone w następujących miejscach pojazdu:.....
29. Czy akceptuje Pani/Pan ustawienie siedzeń bokiem do kierunku jazdy pojazdu? [1] Tak [2] Nie
30. MPK S.A. w Krakowie rokrocznie kupuje nowe pojazdy w miejsce wyeksploatowanych. Zapewnienie wysokiego komfortu podróży mieszkańcom Krakowa gwarantują nowoczesne, niskopodłogowe pojazdy tramwajowe i autobusowe. Czy uważa Pani/Pan, że kontynuowanie wymiany taboru na niskopodłogowy jest uzasadnione? [1] Tak [2] Nie
31. Czy słyszała Pani/Pan o pierwszych autobusach komunikacji miejskiej w Krakowie, napędzanych gazem ziemnym? [1] Tak [2] Nie
32. Czy chciałby Pani/Pan, aby po Krakowie kursowały autobusy miejskie wykorzystujące ekologiczne paliwa (gaz, etanol, wodór lub inne), których spalanie emituje znacznie mniej szkodliwych elementów do środowiska? [1] Tak [2] Nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 34 [3] Obojętnie
33. Czy byłaby Pani/Pan skłonna zapłacić więcej za przejazd komunikacją miejską w zamian za wprowadzenie takich pojazdów? [1] Zdecydowanie, tak [2] Tak, ale zależy o ile więcej [3] Nie
34. Czy jeździ Pani/Pan na wycieczki rowerowe w rekreacyjne okolice Krakowa? [1] Tak → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 36 [2] Nie
35. Czy możliwość przewiezienia roweru pojazdami komunikacji miejskiej na specjalnych bagażnikach w okolice rekreacyjne zachęciłyby Panią/Pana do korzystania z tej formy aktywnego wypoczynku? [1] Tak → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 37 [2] Nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 37
36. Czy korzystała Pani/Pan z usługi przewozu rowerów pojazdami komunikacji miejskiej na specjalnym bagażniku? [1] Tak → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 38 [2] Nie

37. Czy słyszała Pani/Pan o możliwości przewozu rowerów na specjalnych bagażnikach, którą MPK S.A. w Krakowie wprowadziło w ubiegłorocznym sezonie wiosenno-letnim i wznowiło w tym roku? [1] Tak [2] Nie
38. Czy taryfa opłat jest dla Pani/Pana zrozumiała? [1] Tak [2] Nie
39. Czy była Pani/Pan poddana kontroli biletów w pojeździe MPK S.A. w Krakowie? [1] Tak [2] Nie → PRZEJDŹ DO PYTANIA NR 41
40. Czy kontrole biletów są Pani/Pana zdaniem: [1] Za często [2] Za rzadko
41. Czy Pani/Pana zdaniem opłaty dodatkowe z tytułu przejazdu bez ważnego biletu powinny być stosowane w formie: [1] Kredytowej – wymaga podania danych osobowych przez pasażera, [2] Gotówkowej wpłaty do rąk kontrolera za pokwitowaniem – nie wymaga podawania danych osobowych przez pasażera, [3] Obu tych formach.
42. Czy Pani/Pana zdaniem montaż automatów do sprzedaży biletów w pojazdach komunikacji miejskiej jest uzasadniony?: [1] Tak [2] Nie
43. Z jakich informacji zamieszczonych na stronie internetowej MPK S.A. www.mpk.krakow.pl korzysta Pani/Pan najczęściej [1] Najczęściej korzystam z informacji o [2] Nie korzystam, ponieważ nie wiedziałam/wiedziałem o jej istnieniu [3] Nie korzystam, z powodu braku dostępu do Internetu [4] Nie korzystam, z innego powodu, jakiego.....

KRAKOWSKI ZARZĄD KOMUNALNY

1. Proszę ocenić utrzymanie czystości w mieście w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 - najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Stare Miasto, w obrębie plant	
2.	Dzielnica, w której Pani/Pan mieszka	
3.	Na obrzeżach Krakowa	

2. Proszę ocenić utrzymanie zieleni w mieście (urządzanie, pielęgnacja, sadzenie) w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Stare Miasto, w obrębie plant	
2.	Dzielnica, w której Pani/Pan mieszka	
3.	Na obrzeżach Krakowa	

3. Proszę ocenić prowadzony nadzór nad usuwaniem „dzikich” wysypisk śmieci w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 - najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Dzielnica, w której Pani/Pan mieszka	
2.	Na obrzeżach Krakowa	

4. Proszę ocenić prowadzoną, okolicznościową dekorację Miasta Krakowa w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Stare Miasto, w obrębie plant	
2.	Dzielnica, w której Pani/Pan mieszka	

5. Proszę ocenić utrzymanie istniejących urządzeń odwodnienia (wpusty uliczne-kratki, rowy melioracyjne i potoki, rowy przydrożne Gminy Miejskiej Kraków w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Stare Miasto w obrębie plant	
2.	Dzielnica, w której Pani/Pan mieszka	
3.	Na obrzeżach Krakowa	

6. Proszę ocenić prowadzone aktualnie prace, mające na celu rewitalizację krakowskich Plant w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Krakowskie Planty	

7. Proszę ocenić dynamikę budowy ścieżek rowerowych w Krakowie uwzględniając następującą w kolejnych latach progresję uzyskiwanych efektów; 2003 r. – **2,25 km**, 2004 r. – **8,00km**, 2005 r. – **10,81km**, 2006 r. - **18,113km**, 2007 *planowane 40 km*, w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, 10 – najwyższą

Lp	Oceniany obszar Miasta Kraków	Ocena (od 1 do 10)
1.	Ścieżki rowerowe	

WYDZIAŁ MIESZKALNICTWA	
1.	Forma własności budynku?
2.	Wysokość stawki czynszowej i jej procentowy udział w wydatkach na mieszkanie w dochodzie gospodarstwa domowego.
3.	Liczba gospodarstw domowych osiągających średni miesięczny dochód, przypadający na jedną osobę uzyskany w okresie ostatnich sześciu miesięcy w następujących progach dochodowych: - do 300 zł; - od 301 zł do 599 zł; - od 600 zł do 999 zł; - od 1.000 zł do 1.499 zł; - od 1.500zł.