

## Usługi komunalne według krakowian

09.07.2019



**Usługi komunalne w opiniach i budżetach mieszkańców Krakowa – to zakres merytoryczny badań społecznych, które już po raz dwudziesty zostały przeprowadzone na zlecenie Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A. Głównym celem badania jest poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług świadczonych przez miejskie spółki komunalne.**

Jak co roku, w tegorocznej edycji zadawane przez ankierów pytania dotyczyły zagadnień związanych z usługami komunalnymi świadczonymi przez MPWiK S.A., MPK S.A., MPEC S.A., MPO Sp. z o.o. i KHK S.A., od których zależy komfort życia w naszym mieście. Należą do nich: dostarczanie wody, odprowadzanie ścieków, komunikacja miejska, ogrzewanie z sieci miejskiej oraz gospodarka odpadami. Wykonawcą, wybranym w drodze zapytania ofertowego było Biuro Badań Społecznych Obserwator Sp. J.

- To, że badania społeczne dotyczące jakości usług komunalnych prowadzone są już od 20 lat daje szerokie możliwości dokonywania porównań i obserwowania trendów. Optymizmem napawa fakt, że w tegorocznym badaniu usługi komunalne są przez mieszkańców Krakowa wysoko oceniane, porównywalnie z poprzednimi latami. To oznacza, że udaje nam się stale utrzymywać wysoką jakość naszej pracy, co zauważają także mieszkańcy naszego miasta – komentuje Tadeusz Trzmiel, prezes Zarządu KHK.S.A.

Badania miały na celu zbadanie stopnia znajomości mieszkańców Krakowa działalności poszczególnych miejskich spółek komunalnych oraz ich rozpoznawalności, zbadanie stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych wydatkami na usługi komunalne (dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków, wywóz odpadów komunalnych, centralne ogrzewanie z sieci miejskiej oraz ciepła woda użytkowa), zbadanie postaw mieszkańców dotyczących nowych rozwiązań i usług oraz zbadanie opinii dotyczących gospodarki odpadami prowadzonej na terenie miasta.

Badanie zostało przeprowadzone przy wykorzystaniu techniki bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego CAPI, objęło 1305 losowo wyłonionych gospodarstw domowych z obszaru Krakowa. Dobór przeprowadzono warstwowo dla każdej z 18 dzielnic, proporcjonalnie do liczby mieszkańców dzielnicy (losowo warstwowa metoda doboru próby).

### Wodociągi Miasta Krakowa

Podobnie jak we wszystkich wcześniejszych edycjach badania, dla niemalże wszystkich gospodarstw domowych (98,5%) źródłem pozyskiwania zimnej wody jest miejska sieć wodociągowa Wodociągów Miasta Krakowa. Praktycznie wszystkie gospodarstwa domowe (98,7%) odprowadzają swoje ścieki do miejskiej sieci kanalizacyjnej. Respondenci bardzo wysoko ocenili jakość wody oraz jej dostarczenie. Najwyżej oceniona została kwestia braku przerw w dostawie wody oraz ciśnienia wody w sieci. 83,9% respondentów wie, że woda w krakowskich kranach jest wysokiej jakości. Podobny odsetek badanych zgodził się ze stwierdzeniem, że woda z Wodociągów Miasta Krakowa spełnia wszelkie europejskie i krajowe normy

jakości oraz, że poziom bezpieczeństwa zdrowotnego wody w Krakowie jest odpowiednio wysoki. Podobnie jak w roku 2018, ponad 60% badanych przyznało, że pije wodę prosto z kranu. Ponad trzy czwarte respondentów (77,8%) przyznało, że wie jakie ponosi opłaty za dostarczaną wodę i oczyszczane ścieki, jednocześnie 83,8% badanych stwierdziło, że obecnie obowiązująca w Krakowie taryfa jest ich zdaniem opłatą do przyjęcia. Średni poziom wydatków za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków wyniósł w 2019 roku 68,09 zł (spadek o 7,01 zł w porównaniu do 2018 roku), co stanowi średnie obciążenie dla budżetów gospodarstw domowych na poziomie 1,72%.

### **Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.**

Ocena jakości usług świadczonych przez MPEC S.A., podobnie jak w ubiegłych latach, jest bardzo wysoka - aż 93,5% badanych uznało, że jest zdecydowanie lub raczej zadowolonych z usług tej firmy. Wśród najmocniejszych stron MPEC S.A. respondenci w 2019 roku wymieniali przede wszystkim bezawaryjność dostarczania ciepła (45,6%), a w drugiej kolejności właściwą temperaturę powietrza w mieszkaniu (39,2%) oraz łatwość obsługi i wygodę (na miejscu trzecim - 37,8%). Gdyby respondenci stanęli przed wyborem systemu ogrzewania dla nowo kupionego mieszkania, to aż 78,3% wybrałoby usługi miejskiej sieci ciepłowniczej MPEC. Średnie wydatki na centralne ogrzewanie z miejskiej sieci ciepłowniczej w 2019 roku wyniosły 127,03 zł. Wydatki te stanowią 3,43% dochodu gospodarstwa domowego na osobę. Respondenci zostali także zapytani o cechy idealnego systemu ogrzewania. Na pierwszym miejscu pojawia się kategoria „niskie opłaty” (31,9%) oraz regulacja temperatury (22,7%), a na trzecim miejscu znalazła się ekologia (18%). Już w 2018 r. ekologia okazała się mieć dość duże znaczenie, a w tegorocznym badaniu widać to jeszcze bardziej wyraźnie.

### **Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o.**

Zdecydowana większość respondentów przyznała, że segreguje odpady (łącznie 89,9% badanych), a 75,1% uważa, że segregowanie odpadów jest łatwe. Badani czerpią wiedzę na temat prawidłowego segregowania odpadów głównie z plakatów i ulotek informacyjnych (55% wskazań) oraz z mediów (47,2%). Wśród ankietowanych Krakowian 71,3% nie korzystało jeszcze z Punktów Selekttywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych (Lamusownia, Centrum Ekologiczne Barycz), a 24,6% przyznaje, że korzysta z tego typu punktów rzadziej niż raz w roku. 65,5% ankietowanych wie o możliwości bezpłatnego odbioru zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego. Dla prawie połowy badanych (49,9%) opłata za gospodarowanie odpadami jest porównywalna do innych miesięcznych opłat, a dla 45,5% badanych jest niższa w porównaniu do innych miesięcznych opłat. Większość badanych mieszkańców Krakowa (76%) uważa swoje miasto za zdecydowanie lub raczej czyste. Mieszkańcy pozytywnie ocenili zimowe utrzymanie dróg, jezdni i chodników miejskich – 86,6% badanych jest zadowolonych. Tak jak w ubiegłym roku, zdaniem prawie połowy badanych (48,9%) powinien zostać wprowadzony ustawowy obowiązek zmywania chodników przed posesją przez właścicieli nieruchomości. Podobna postawa dotyczy wprowadzenia ustawowego obowiązku usuwania graffiti przez właścicieli nieruchomości – zdaniem 49,2% badanych taki obowiązek powinien zostać wprowadzony.

### **Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A.**

W 2019 r. 41,8% badanych korzystało z komunikacji miejskiej (w ubiegłym roku 42,1%). Wśród wszystkich wymienianych środków transportu komunikacja miejska uzyskała 71,7% wskazań (spadek o 3 pkt. proc. w porównaniu do ubiegłego roku). Osoby, które korzystają z komunikacji miejskiej, najczęściej robią to kilka razy w tygodniu w różne dni (20,1%) oraz codziennie (17,5%). Osoby niekorzystające z komunikacji zbiorowej jako powód tej sytuacji podały przede wszystkim tryb życia (70,3%), w dalszej kolejności zbyt długi czas podróży (28,3%) oraz niewystarczający jej komfort (25,2%). Porównując ogólne oceny różnych aspektów komunikacji, tramwaje uzyskują nadal wyższe noty niż autobusy, różnica ta utrzymuje się, gdyż oceny obu środków komunikacji miejskiej uzyskały w większości wyższe oceny niż w ubiegłych latach. Jeśli chodzi o komunikację tramwajową oceny były w większości zbliżone do ubiegłorocznych. W przypadku komunikacji autobusowej największej poprawie uległa ocena dostępności informacji na temat przesiadek (wzrost o 0,33), czytelności oznaczeń miejsc wydzielonych dla osób niepełnosprawnych oraz dla osoby z dzieckiem na rękę (wzrost o 0,31), dostępność rozkładu jazdy na przystanku, nowoczesności pojazdu i komfort jego wnętrza, czystość pojazdów oraz czytelność oznaczenia trasy przejazdu. Poprawie uległa również ocena dystrybucji biletów, zarówno w kwestii dostępności informacji o rodzajach i cenach biletów, jak również łatwości zakupu odpowiedniego biletu.

### **Krakowski Holding Komunalny S.A. w Krakowie**

W związku z tym, że KHK S.A. jest właścicielem i operatorem Ekospalarni zbadana została opinia mieszkańców na temat sposobów postępowania z odpadami. Zdaniem badanych najbardziej pożądaną formą postępowania z odpadami jest recykling (78,4% wskazań – znaczący wzrost o 14 pkt proc. w porównaniu z ubiegłym rokiem), następnie spalanie z odzyskiem energii (62,8%) oraz unieszkodliwianie na składowiskach (57,2%). Korzyści, jakie zdaniem ankietowanych wynikają z bezpiecznego spalania odpadów, to przede wszystkim zmniejszanie się ilości składowisk odpadów, zarówno legalnych, jak i dzikich (67,9%), w drugiej kolejności powstawanie energii w trakcie spalania odpadów, którą można wykorzystać na wiele sposobów (60,5%), a następnie ochrona środowiska (49,5%). Ponad połowa ankietowanych wymieniła energię cieplną (56,3%) jako produkt tworzony w Ekospalarni, a 29,6% energię elektryczną. Warto dodać, że 77,6% ankietowanych wie, że na terenie Krakowa działa Ekospalarnia. Mieszkańcy Krakowa nadal najbardziej kojarzą działalność KHK S.A. z grupą kapitałową, ze szkoleniami i konferencjami.

## Usługi komunalne według krakowian

