



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



POZnań*
*Miasto know-how

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



MONITOROWANIE
JAKOŚCI
USŁUG PUBLICZNYCH

KATALOG WSKAŹNIKÓW JAKOŚCI ŻYCIA I JAKOŚCI USŁUG PUBLICZNYCH W KRAKOWIE – WYBÓR



www.mjup.krakow.pl



AUTORZY KATALOGU:

Bożena Kaczmarek-Michniak – Planowanie przestrzenne i architektura

Elżbieta Szczepińska – Planowanie przestrzenne i architektura

Łukasz Szewczyk – Transport

Ewa Olszowska-Dej – Ochrona i kształtowanie środowiska

Wacław Skubida – Gospodarka komunalna

Anna Korfel-Jasińska – Oświata i wychowanie

Bogdan Klimek – Bezpieczeństwo publiczne

Katarzyna Bury – Mieszkalnictwo

Stanisław Dziedzic – Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego

Katarzyna Olesiak – Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego

Barbara Mikołajczyk – Sport i rekreacja

Michał Marszałek – Zdrowie

Józefa Grodecka – Pomoc i integracja społeczna

Marta Żak – Przedsiębiorczość

Jan Żądło – Społeczeństwo obywatelskie

Marcin Kandafer – Turystyka i promocja

Grzegorz Żych – Nauka i technologie informatyczne

KONSULTACJE:

Tadeusz Trzmiel
(w jego zastępstwie
prof. Wiesław Starowicz)

Elżbieta Koterba

Magdalena Sroka

Tadeusz Matusz

Paweł Stańczyk

Anna Okońska-Walkowicz

Anna Strzebońska

dr hab. Andrzej Bukowski

dr hab. Piotr Nowak

prof. dr hab. n. med.

Beata Tobiasz-Adamczyk

dr hab. Zofia Szarota prof. UP

Zastępca Prezydenta ds. Inwestycji i Infrastruktury
(w jego zastępstwie Doradca Prezydenta
Miasta Krakowa ds. Gospodarki miejskiej)

Zastępca Prezydenta ds. Rozwoju Miasta Krakowa

Zastępca Prezydenta ds. Kultury i Promocji Miasta

były Zastępca Prezydenta ds. Edukacji

Sekretarz Miasta

Doradca Prezydenta Miasta Krakowa ds. Polityki Senioralnej
były Pełnomocnik Prezydenta Spraw Polityki Społecznej

ekspert ds. ewaluacji zewnętrznej produktu projektu,
Centrum Ewaluacji i Analiz Polityk Publicznych UJ

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

Katedra Epidemiologii i Medycyny Zapobiegawczej,
Zakład Socjologii Medycyny,

Collegium Medicum, Uniwersytet Jagielloński

Wydział Pedagogiczny, Uniwersytet Pedagogiczny



prof. dr hab. inż. arch.
Aleksander Böhm

dr hab. inż. **Andrzej Szarata**

dr hab. **Stanisław Mazur, prof. UEK**

dr **Marta Smagacz-Poziemska**

dr **Jolanta Perek-Białas**

Wydział Architektury, Politechnika Krakowska

Katedra Systemów Komunikacji, Politechnika Krakowska

Katedra Gospodarki i Administracji Publicznej,
Uniwersytet Ekonomiczny

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

Instytut Statystyki i Demografii,

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

KOORDYNACJA:

Piotr Wierchosławski

prof. dr hab. **Wiesław Starowicz**

Dorota Michątek

Kierownik Projektu

były Doradca Prezydenta Miasta ds. Gospodarki miejskiej,
Przewodniczący Lokalnego Komitetu Sterującego

zespół projektowy UMK

OPRACOWANIE KWESTIONARIUSZA BADAWCZEGO ORAZ RAPORTU Z BADAŃ SPOŁECZNYCH

Michał Chrzanowski – Inquisio.Research



Prezydent Miasta Krakowa

Jacek Majchrowski



Szanowni Państwo,

Niniejszy „Katalog wskaźników jakości życia i jakości usług publicznych” opracowany został w ramach projektu współfinansowanego ze środków UE z myślą o podniesieniu efektywności pracy administracji publicznej.

Przygotowali go przedstawiciele władz Miasta, zatrudnieni w naszej administracji specjaliści odpowiedzialni za poszczególne dziedziny rozwoju Krakowa we współpracy z niezależnymi ekspertami. Katalog ten będzie rokrocznie aktualizowany – m.in. w oparciu o obowiązkowe badania społeczne – a wyniki analiz prowadzonych na jego podstawie będą regularnie przekazywane mieszkańcom oraz wszystkim zainteresowanym środowiskom mającym wpływ na jakość życia w naszym mieście. Jestem przekonany, że prowadzony w ten sposób precyzyjny monitoring zmian zachodzących w Krakowie pozwoli nam – przy Państwa aktywnym udziale, dzięki wyrażanym przez Państwa opiniom – w maksymalnym stopniu poprawiać jakość kierowanych do Państwa usług.



O PROJEKCIE

Projekt partnerski „Monitorowanie jakości usług publicznych jako element zintegrowanego systemu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego” (MJUP) powstał z woli modernizacji działania administracji publicznej dla poprawy skuteczności i efektywności w dostarczaniu usług publicznych. Jest to projekt innowacyjny i partnerski finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. W zamian za otrzymane dofinansowanie, produkt projektu będzie upowszechniany wśród jednostek samorządu w całej Polsce.

Cel projektu wyrażają dwa postulaty:

- Ukształtować usługi publiczne w komunikacji z adresatami – klientami i monitorować wspólnie z nimi jakość, dokonując w razie potrzeby zmian
- Gromadzić i wykorzystywać informacje dotyczące potrzeb, zarządzania strategicznego i działalności operacyjnej dla oceny, a także poprawy skuteczności i efektywności działań jednostki samorządu

Projekt adresowany jest do:

- kierujących jednostkami samorządu
- pracowników administracji samorządowej
- mieszkańców i wszystkich odbiorców usług świadczonych przez administrację lokalną

Realizatorzy projektu:

- Gmina Miejska Kraków / Urząd Miasta Kraków – Lider Projektu
- Gmina Miejska Poznań / Urząd Miasta Poznań – Partner

Wartość projektu: 5 051 800 zł.

W skład produktu finalnego projektu wchodzi:

- Metodyka opracowania *Katalogu wskaźników jakości życia (JŻ) jakości usług publicznych (JUP)* oraz koncepcja i metodyka badań tych wskaźników
- Zestaw wymagań* („zasad ogólnych”) *dla organizacji* wynikających z postulatów Zintegrowanego Modelu Zarządzania
- System Informatyczny STRADOM*¹ wspomagający wykorzystanie zintegrowanego systemu zarządzania w jednostkach samorządu terytorialnego oraz gromadzący dane istotne dla mieszkańców i władz publicznych

¹ *STRATEGIA Dużego Obszaru Miasta*





O KATALOGU WSKAŹNIKÓW

Katalog wskaźników jakości życia oraz jakości usług publicznych w Krakowie podzielono na dziedziny zarządzania miastem, reprezentujące jednocześnie wybrane aspekty życia w Krakowie:

P Planowanie przestrzenne i architektura	S Sport i rekreacja
T Transport	Z Zdrowie
U Gospodarka komunalna	W Pomoc i integracja społeczna
O Ochrona i kształtowanie środowiska	G Przedsiębiorczość
E Oświata i wychowanie	D Społeczeństwo obywatelskie
B Bezpieczeństwo publiczne	H Turystyka i promocja
M Mieszkalnictwo	N Nauka i technologie informatyczne
K Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego	

Głównym źródłem wartości wskaźników były:

- ▣ zbiory statystyk prowadzone przez Urząd Miasta Krakowa i inne podmioty publiczne,
- ▣ wyniki badań społecznych zapoczątkowanych w ramach projektu MJUP.

Wskaźniki w katalogu podzielono na dwie kategorie: wskaźniki obiektywne oraz subiektywne.

Wskaźniki obiektywne opisują rezultaty działań miasta (np. stan dróg, infrastrukturę sportową, rezultaty programów miejskich, etc.).

Wskaźniki subiektywne opisują odbiór społeczny jakości życia i usług publicznych (np. zadowolenie z życia w Krakowie, zadowolenie z komfortu przemieszczania się komunikacją publiczną, poczucie bezpieczeństwa w miejscu zamieszkania, etc.).



O BADANIU

Badanie jakości życia oraz jakości usług publicznych w Krakowie zostało przeprowadzone na losowej, **reprezentatywnej próbie 1130 mieszkańców** metodą bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego (tzw. metoda PAPI).

Badanie zostało przeprowadzone między 1 listopada a 31 grudnia 2014 roku wśród pełnoletnich mieszkańców Krakowa (18 lat i więcej). Wcześniej, na przełomie czerwca i lipca 2014 zostało przeprowadzone badanie pilotażowe na próbie 200 respondentów, które pozwoliło na udoskonalenie kwestionariusza badawczego.

O WYNIKACH

Wskaźniki obiektywne zostały przedstawione w postaci tabelarycznej. Skrótowe wyniki badania zostały przedstawione w postaci wykresów wartości wskaźników subiektywnych. W większości przypadków prezentują one odsetek mieszkańców deklarujących zadowolenie z danego aspektu mieszkania w Krakowie.

Nie wszystkie dziedziny zarządzania zostały objęte badaniem społecznym ze względu na różnorodność odbiorców usług publicznych niemożliwą do uwzględnienia w jednym planie badawczym. Badanie koncentrowało się na indywidualnych mieszkańcach Krakowa. Nie objęci badaniem społecznym odbiorcy usług publicznych to m.in.: turyści, osoby pracujące w Krakowie, ale mieszkające poza nim.

Wyniki zostały przedstawione w podziale na dziedziny zarządzania miastem z wyjątkiem ogólnych wyników opisujących mieszkańców Krakowa (m.in. "Kraków i ja", „Zaufanie”).

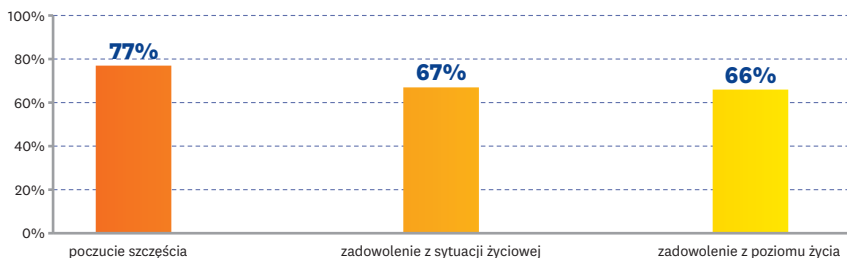
Szerzej opisane wyniki można znaleźć we właściwym raporcie, który znajduje się na stronie: www.mjup.krakow.pl.



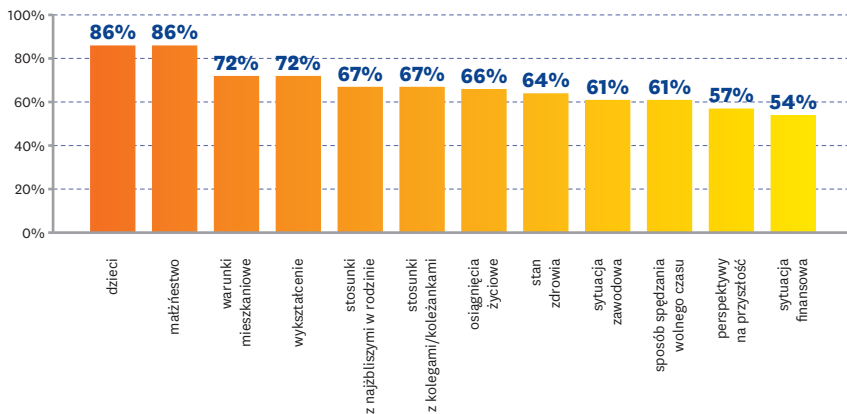
MIESZKAŃCY KRAKOWA

Zadowolenie z życia

Ogólne zadowolenie mieszkańców Krakowa (odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)



Zadowolenie mieszkańców Krakowa z poszczególnych aspektów życia (odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)

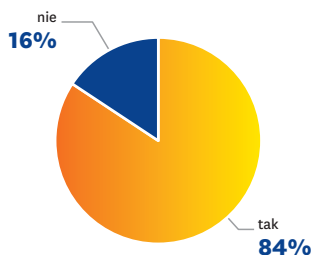




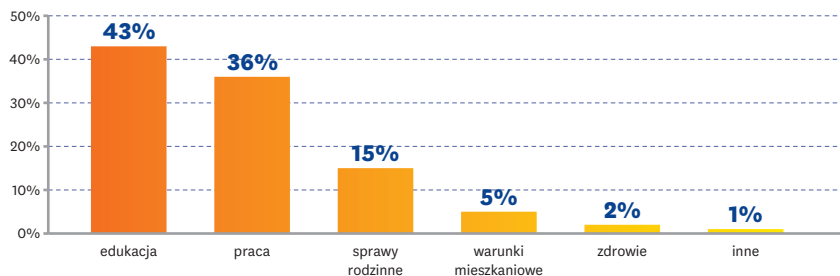
MIESZKAŃCY KRAKOWA

Związki z miastem

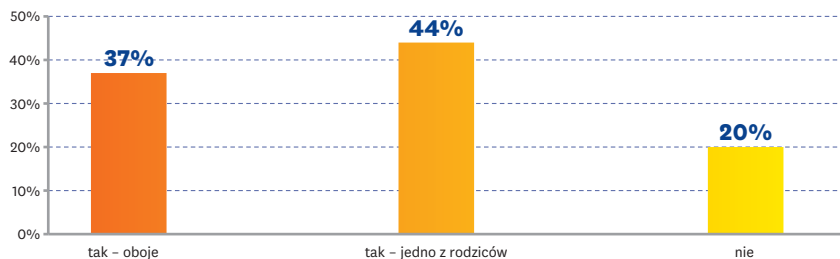
Czy mieszka w Krakowie od urodzenia?



JĘŚLI NIE: Jaka była główna przyczyna przyjazdu?



Czy rodzice urodzili się w Krakowie?

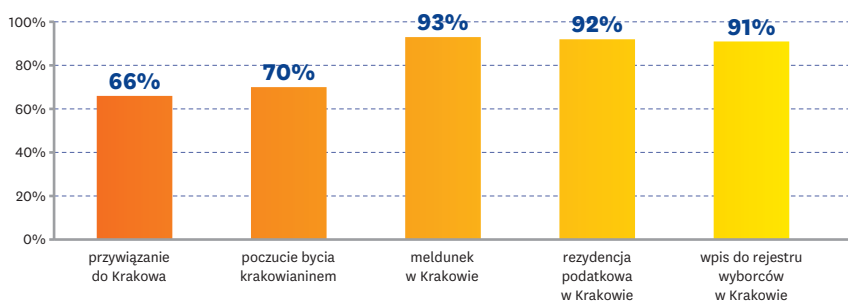




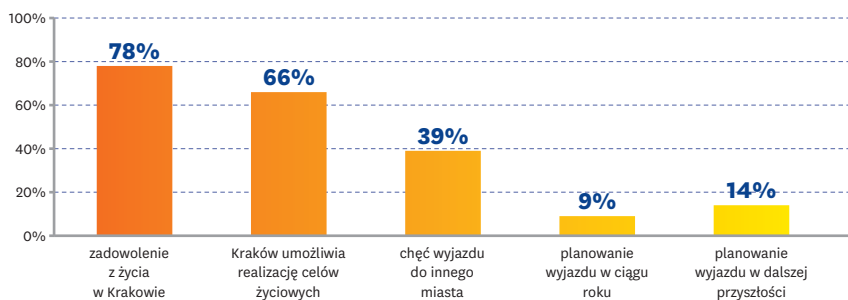
MIESZKAŃCY KRAKOWA

Stosunek do miasta

Związek mieszkańców z Krakowem



Zadowolenie z życia w Krakowie i perspektywy opuszczenia miasta

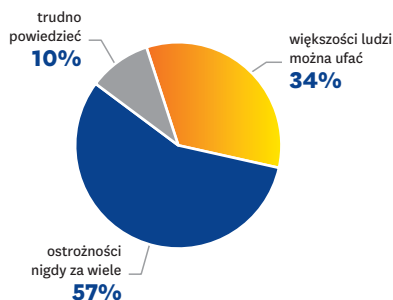




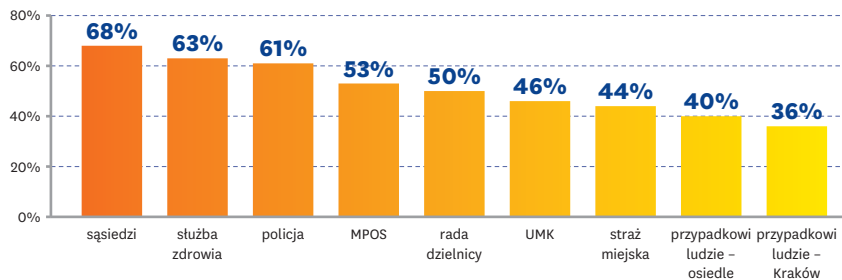
MIESZKAŃCY KRAKOWA

Zaufanie

Czy można ufać większości ludzi?



Zaufanie do instytucji i mieszkańców Krakowa (odsetek osób darzących zaufaniem)

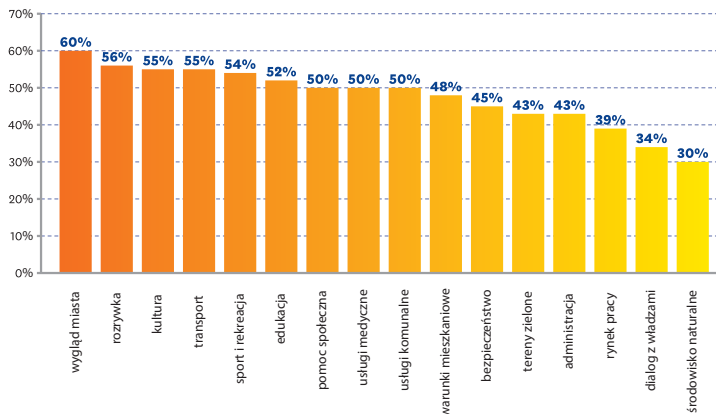




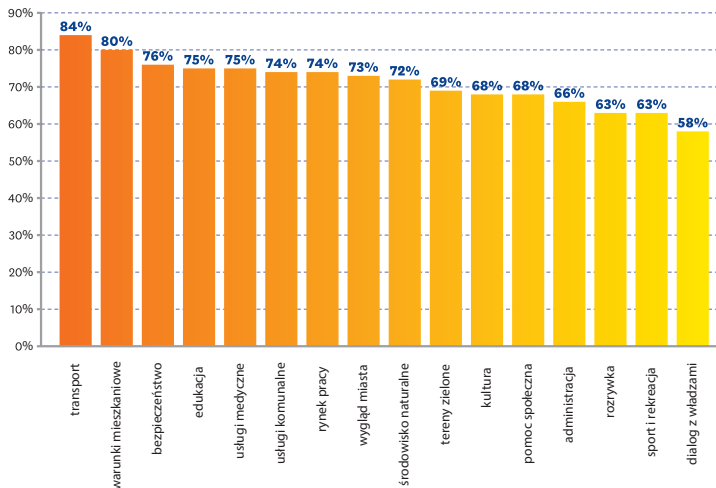
DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

Zadowolenie i ważność

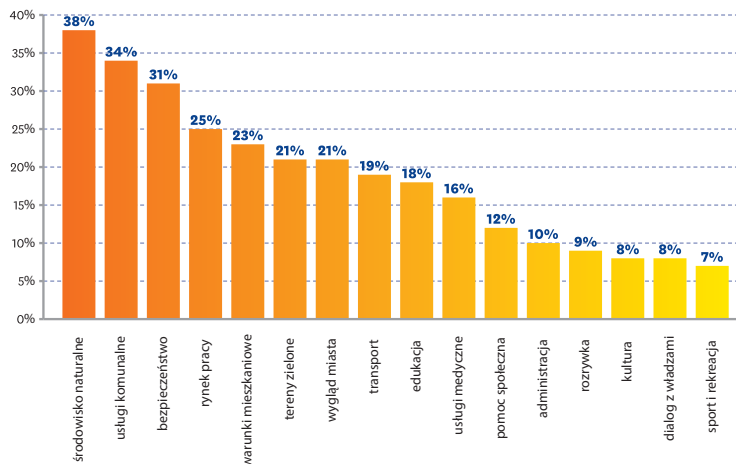
Zadowolenie z aspektów funkcjonowania miasta
(odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)



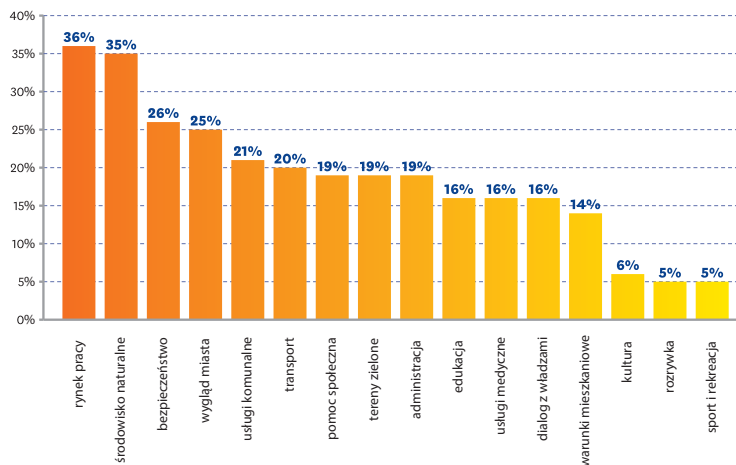
Ważność aspektów funkcjonowania miasta
(odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)



Najważniejsze aspekty mieszkania w Krakowie



Priorytetowe obszary w działaniach władz miasta w najbliższym czasie (według mieszkańców)





Planowanie przestrzenne i architektura

KSZTAŁTOWANIE PRZESTRZENI PUBLICZNEJ

	2013 r.	2014 r.
Odsetek powierzchni Krakowa pokryty miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego	48,2%	49,5%
Udział powierzchni Krakowa przeznaczonej na zieleń i wody	13,1%	13,9%
Udział powierzchni Krakowa przeznaczonej na zabudowę mieszkaniową	12,2%	12,4%
Udział powierzchni gminy przeznaczonej pod komunikację	5,2%	5,3%
Udział gruntów stanowiących własność gminy (Kraków) w ogólnej powierzchni miasta	7,3%	7,4%
Powierzchnia obszarów Krakowa objętych programami rewitalizacji (obszarów wskazanych do objęcia programami rewitalizacji)	21,6%	21,6%

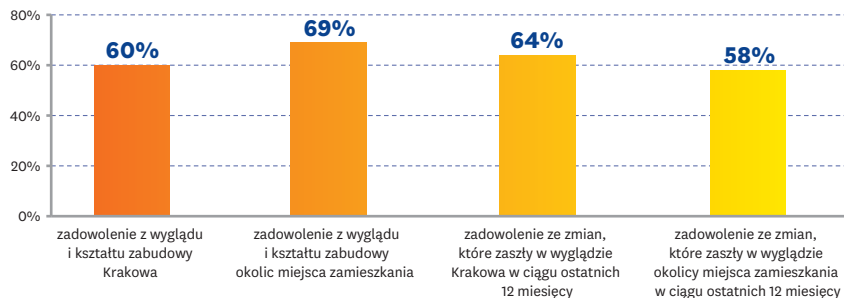
REWITALIZACJA OBSZARÓW ZDEGRADOWANYCH*

ZARZĄDZANIE ZASOBEM GEODEZYJNYM I KARTOGRAFICZNYM*

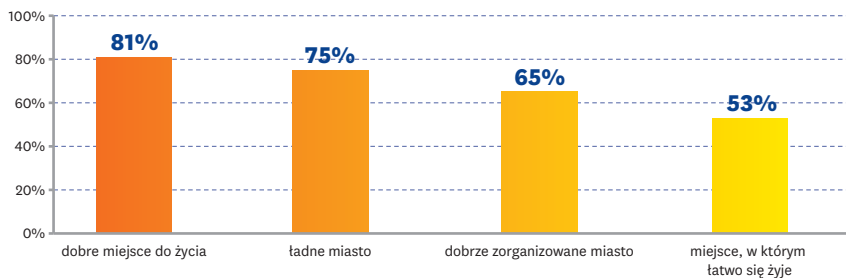
GOSPODAROWANIE NIERUCHOMOŚCIAMI W CELU ZAPEWNIENIA DOCHODÓW I TERENÓW POD INWESTYCJE*

** usługa publiczna nieobjęta badaniem społecznym*

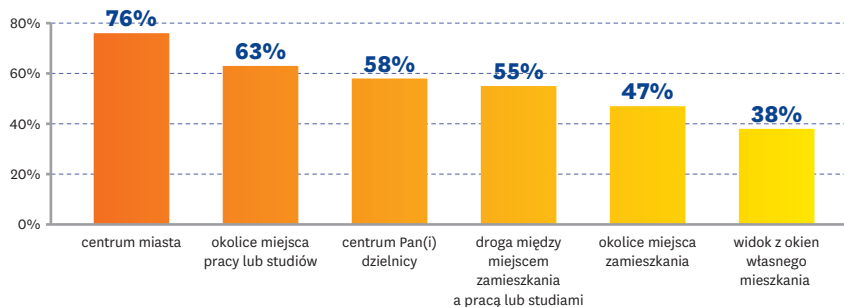
Zadowolenie z wyglądu i kształtu zabudowy Krakowa oraz okolic miejsca zamieszkania



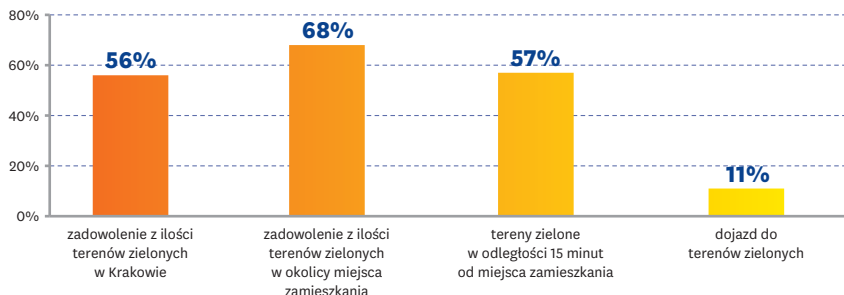
Ocena Krakowa przez mieszkańców



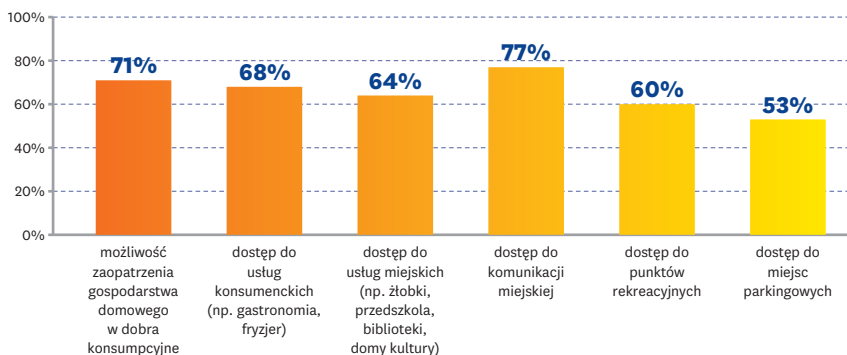
Ocena atrakcyjności różnych przestrzeni Krakowa



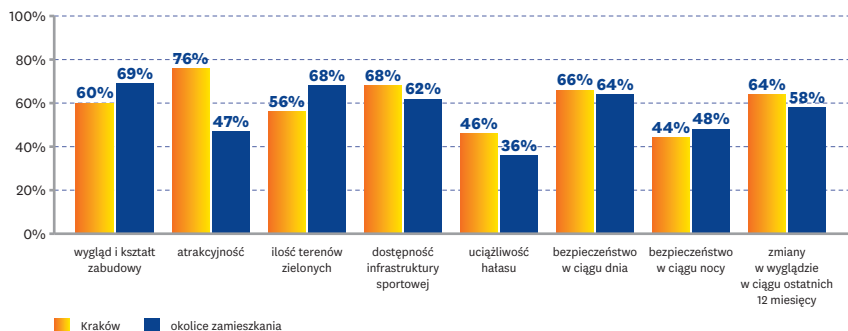
Ocena dostępności terenów zielonych



Zadowolenie z funkcjonalności okolic miejsca zamieszkania



Ocena Krakowa a ocena okolic miejsca zamieszkania (wybrane wskaźniki)





Transport

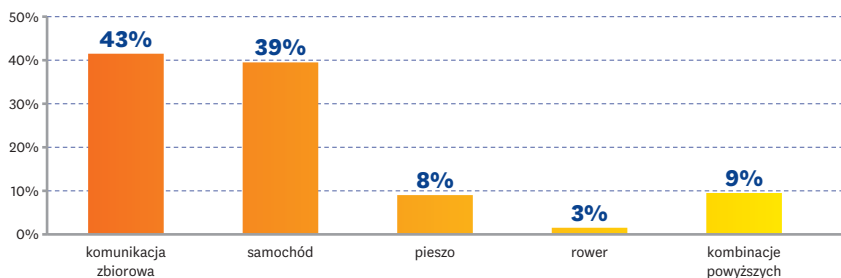
ZARZĄDZANIE TRANSPORTEM ZBIOROWYM

	2013 r.	2014 r.
Udział transportu zbiorowego w podziale zadań przewozowych	50,4%	43,9%
Liczba osób korzystających z transportu zbiorowego rocznie	375 mln.	351 mln.
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej	33,0%	25,0%

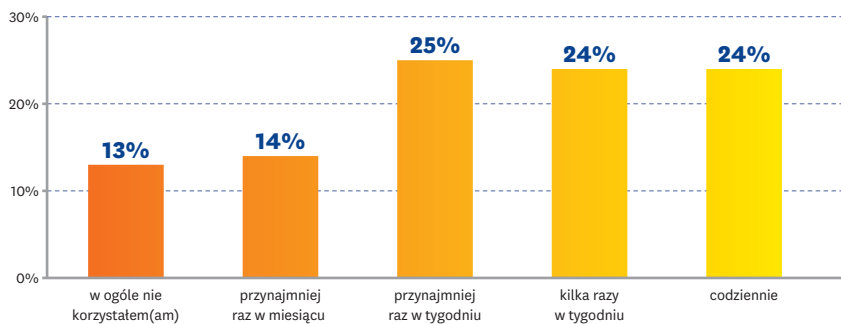
ZARZĄDZANIE RUCHEM ORAZ INFRASTRUKTURĄ TRANSPORTOWĄ

	2013 r.	2014 r.
Długość zidentyfikowanych dróg wymagających modernizacji	22,2%	22,2%
Długość dróg – poziom zły	245 km	245 km
Długość dróg poddanych modernizacji	15,2 km	11,0 km
Długość zidentyfikowanych torowisk wymagających modernizacji	18,9%	19,5%
Długość torowisk – stan zły	35831 mtp	36963 mtp
Długość torowisk poddanych modernizacji	584 mtp	1103 mtp
Udział długości transportu zbiorowego objęta obszarowym systemem sterowania ruchem	9,3%	11,4%
Wypadki z udziałem pieszych w ruchu drogowym	3,8%	4,1%
Wskaźnik motoryzacji na 1 tys. mieszkańców	521,2	534,1

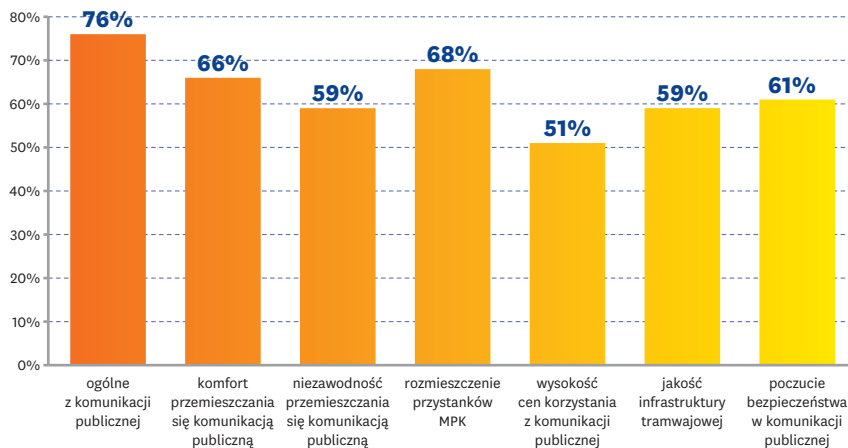
Dominująca forma podróży (według deklarowanego rozkładu procentowego udziału poszczególnych form podróży)



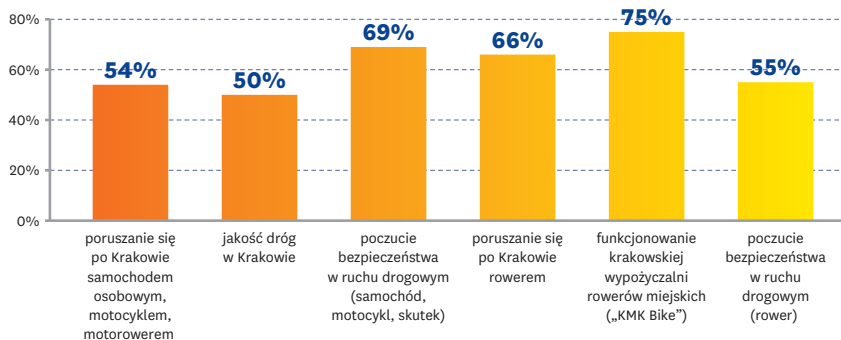
Korzystanie z komunikacji publicznej



Zadowolenie z komunikacji publicznej



Zadowolenie z ruchu drogowego





Gospodarka komunalna

ZAOPATRZENIE W WODĘ I ODPROWADZANIE ŚCIEKÓW

	2013 r.	2014 r.
Długość sieci wodociągowej przypadająca na 1 mieszkańca	0,003 km	0,003 km
Długość sieci kanalizacyjnej przypadająca na 1 mieszkańca	0,002 km	0,002 km
Udział % mieszkańców korzystających z sieci wodociągowej	99,7%	99,5%
Udział % mieszkańców korzystających z sieci kanalizacyjnej	99,3%	99,1%
Ilość wody zużytej na 1 mieszkańca	46,1 m ³	45,5 m ³

ZAPEWNIENIE DOSTAW ENERGII

	2013 r.	2014 r.
% udział energii elektrycznej wyprodukowanej z odnawialnych źródeł energii w ogólnej ilości energii elektrycznej zużytej	1,1%	0,9%
Udział % mieszkańców korzystających z miejskiej sieci ciepłowniczej do centralnego ogrzewania	65,6%	66,7%
Udział % mieszkańców korzystających z ciepłej wody użytkowej z miejskiej sieci ciepłowniczej	18,4%	19,6%
Długość sieci ciepłej przypadająca na 1 mieszkańca	0,001 km	0,001 km

UTRZYMANIE CZYSTOŚCI I PORZĄDKU

	2013 r.	2014 r.
% udział długości dróg objętych codziennym utrzymaniem czystości w całkowitej długości dróg utrzymywanych przez GMK	0,7%	26,1%



GOSPODAROWANIE ODPADAMI KOMUNALNYMI

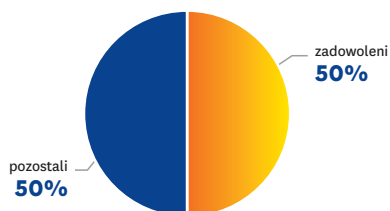
	2013 r.	2014 r.
% wypełnienia składowiska miejskiego	75,9%	86,4%
Ilość odebranych odpadów komunalnych przypadająca na 1 mieszkańca	0,38 Mg	0,39 Mg
Udział % odpadów komunalnych selektywnie zebranych w ogólnej masie odpadów komunalnych odebranych od mieszkańców GMK	23,5%	23,4%
Barometr udziału frakcji odpadów komunalnych szklanych w ogólnej masie odpadów selektywnie zebranych przypadająca na 1 mieszkańca	47,0%	46,0%
Uzyskany poziom recyklingu i przygotowania do ponownego użycia odpadów surowcowych pochodzących z selektywnej zbiórki	36,7%	19,6% ¹
Uzyskany poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku odpadów budowlanych i rozbiórkowych	38,1%	38,8%

UTRZYMANIE CMENTARZY

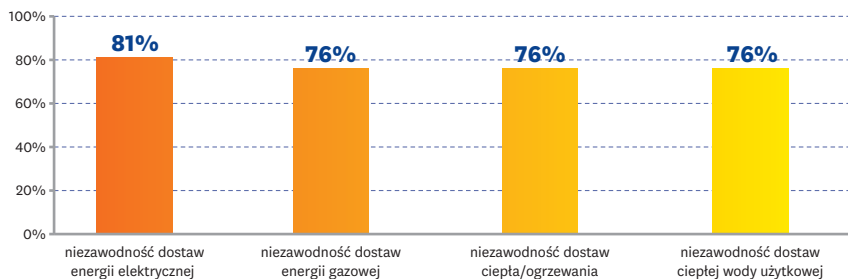
	2013 r.	2014 r.
% wypełnienia cmentarzy komunalnych	82,2%	81,7%
Udział % pochówków urnowych w ogólnej liczbie pochówków	25,7%	29,6%

¹ przy obliczaniu wskaźnika za 2014 r. brano pod uwagę odpady o kodzie 20 01 99 - Inne niewymienione frakcje zbierane w sposób selektywny, pochodzące wyłączenie z gospodarstw domowych

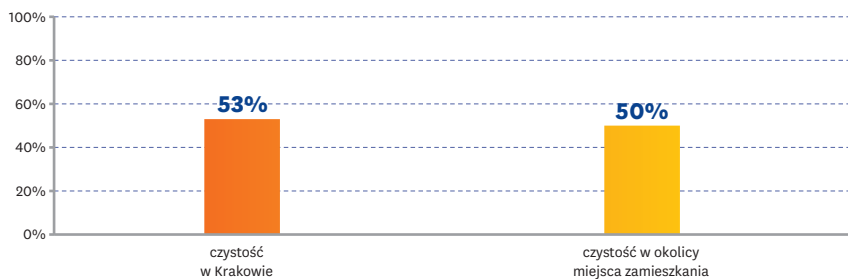
Zadowolenie z jakości dostarczanej wody



Zadowolenie z niezawodności dostaw energii

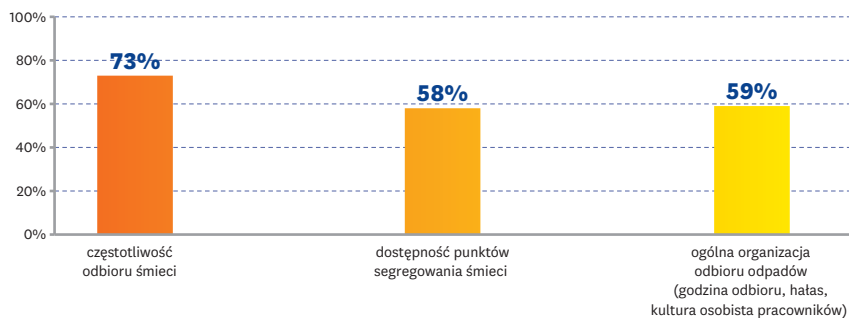


Zadowolenie z czystości w Krakowie

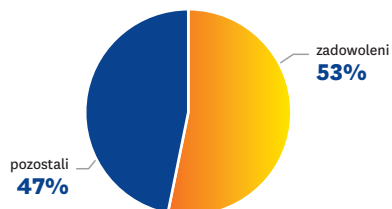




Zadowolenie z gospodarowania odpadami komunalnymi



Zadowolenie ze stanu utrzymania cmentarzy





Ochrona i kształtowanie środowiska

UTRZYMANIE I KSZTAŁTOWANIE TERENÓW ZIELENI ORAZ OCHRONA PRZYRODY I KRAJOBRAZU

	2013 r.	2014 r.
Powierzchnia form ochrony przyrody na terenie Krakowa	16,2%	16,2%
Powierzchnia wszystkich terenów zieleni w posiadaniu Krakowa	10,9%	10,8%

OCENA I ZARZĄDZANIE HAŁASEM ŚRODOWISKOWYM

	2013 r.	2014 r.
Odsetek powierzchni terenów zagrożonych hałasem	1,3%	1,3%
Odsetek mieszkańców zagrożonych hałasem	4,9%	4,9%

OGRANICZANIE ZANIECZYSZCZEŃ POWIETRZA

	2013 r.	2014 r.
Wskaźnik zanieczyszczenia powietrza – stężenie PM ₁₀ w stosunku do roku poprzedniego	83,0%	104,5%

OCENA JAKOŚCI WÓD POWIERZCHNIOWYCH

	2013 r.	2014 r.
Jakość wód powierzchniowych (dobry stan wód)	0%	–



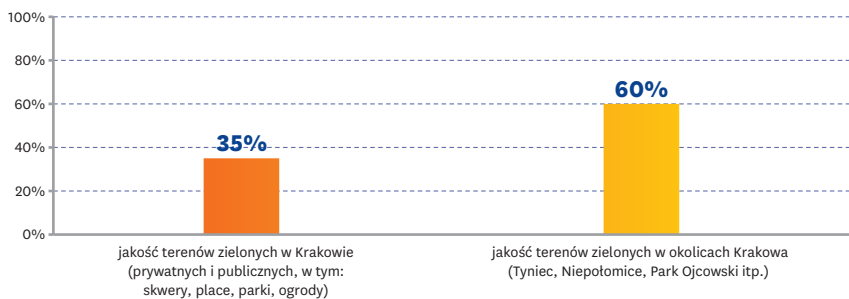
OCHRONA PRZED ZAGROŻENIAMI OSUWISKOWYMI

	2013 r.	2014 r.
Odsetek osuwisk wyłączonych spod zabudowy	24,9%	40,8%

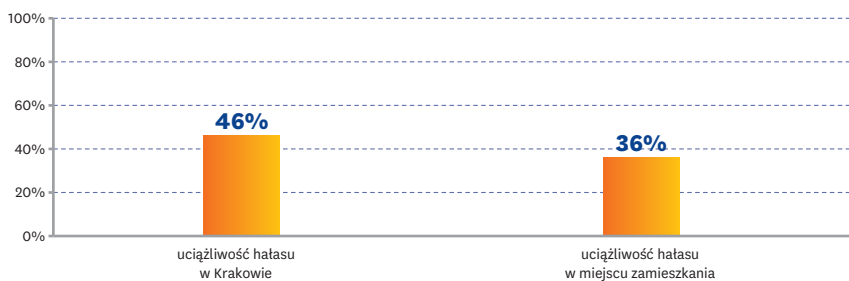
OPIEKA NAD ZWIERZĘTAMI, PRZECIWDZIAŁANIE BEZDOMNOŚCI ZWIERZĄT

	2013 r.	2014 r.
Wskaźnik bezdomności zwierząt na 10 tys. mieszkańców	48,4 szt.	44,2 szt.
Odsetek zwierząt wydanych ze schroniska	82,4%	86,4%

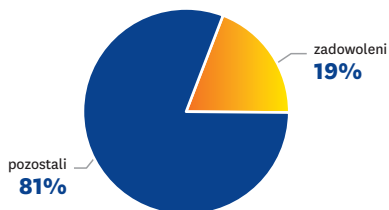
Zadowolenie z jakości terenów zielonych



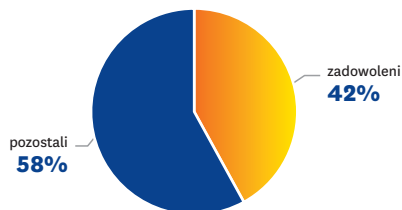
Poczucie uciążliwości hałasu



Zadowolenie z czystości powietrza



Zadowolenie z jakości ogólnodostępnych zbiorników wodnych





Oświata i wychowanie

ZARZĄDZANIE WYCHOWANIEM PRZEDSZKOLNYM ORAZ ZARZĄDZANIE OŚWIATĄ NA POZIOMIE SZKÓŁ PODSTAWOWYCH, GIMNAZJÓW ORAZ SZKÓŁ PONADGIMNAZJALNYCH

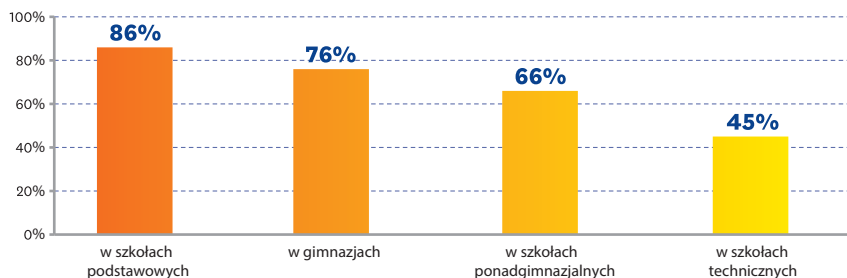
	2013 r.	2014 r.
Liczba dzieci na 1 miejsce w przedszkolu	1,1	1,0
Liczba dzieci na 1 etat nauczyciela w przedszkolach samorządowych	13,1	12,4
Odsetek nauczycieli o najwyższych kwalifikacjach w przedszkolach samorządowych	89,1%	90,3%
Odsetek nauczycieli o najwyższych kwalifikacjach w samorządowych szkołach podstawowych	97,4%	96,9%
Odsetek nauczycieli o najwyższych kwalifikacjach w gimnazjach samorządowych	97,3%	97,3%
Odsetek nauczycieli o najwyższych kwalifikacjach w samorządowych szkołach ponadgimnazjalnych	95,5%	96,1%
Struktura szkół podstawowych w poszczególnych staninach – poziom wysoki:	69,4%	74,5%
Struktura gimnazjów w poszczególnych staninach – matematyka – poziom wysoki:	42,6%	46,2%
Struktura gimnazjów w poszczególnych staninach – j. polski – poziom wysoki:	46,3%	50,0%
Udział absolwentów, którzy zdali egzamin maturalny	90,9%	86,2%
Udział absolwentów, którzy zdali egzamin zawodowy	91,4%	59,1%



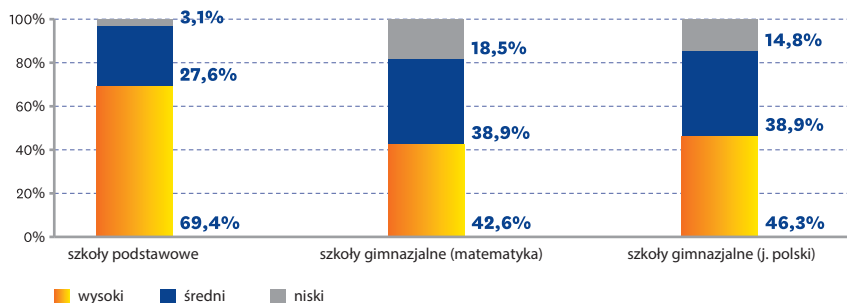
STWARZANIE WARUNKÓW DO ROZWOJU ZAINTERESOWAŃ I UZDOLNIEŃ DZIECI I MŁODZIEŻY

	2013 r.	2014 r.
Odsetek uczniów uczestniczących w zajęciach organizowanych przez samorządowe placówki wychowania pozaszkolnego	30,1%	33,4%
Liczba uczniów – laureatów olimpiad i konkursów w szkołach i placówkach samorządowych oraz niesamorządowych	301	310

Odsetek uczniów objętych edukacją samorządową (dane UMK za 2013 r.)

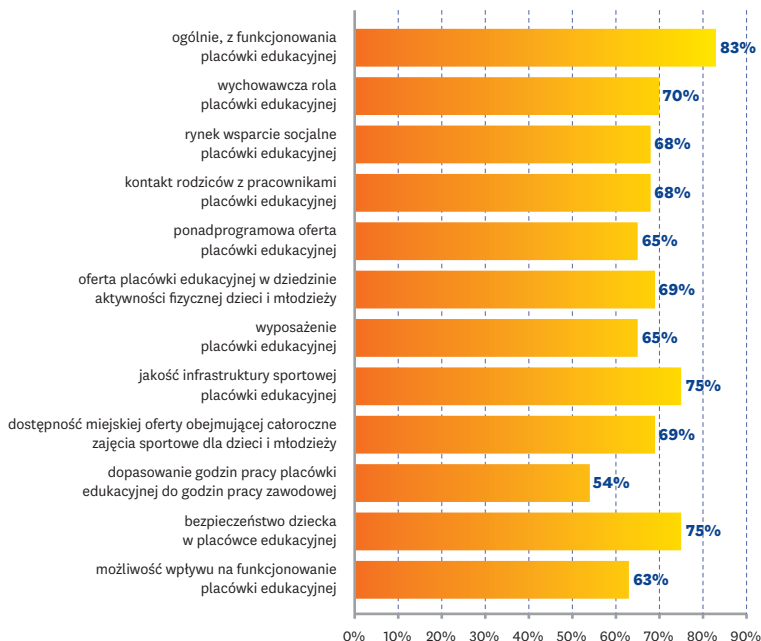


Struktura szkół w poszczególnych staniach (dane UMK za 2013 r.)





Ważność aspektów funkcjonowania miasta (odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)





Bezpieczeństwo publiczne

TWORZENIE WARUNKÓW DO UTRZYMANIA BEZPIECZEŃSTWA PUBLICZNEGO

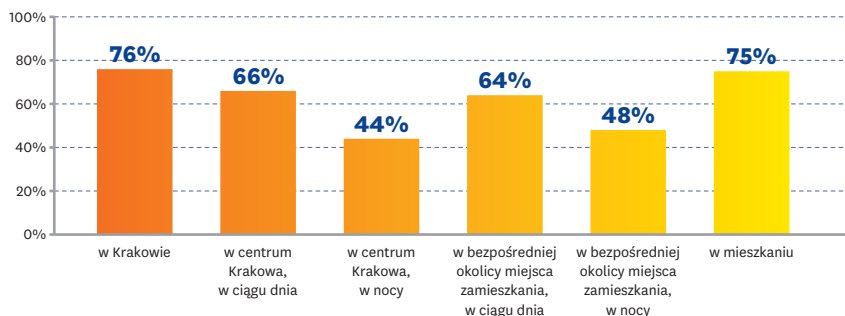
	2013 r.	2014 r.
Liczba mieszkańców Krakowa przypadająca na jednego funkcjonariusza SMMK	2 988	2 811
Średnia liczba wykroczeń ujawnianych w ciągu służby patrolowej SMMK	1,6	1,7
Średnia liczba interwencji podjętych przez SMMK w wyniku oglądu monitoringu miejskiego	64,8	29,9
Przestępczość w Krakowie w odniesieniu do 100 000 mieszkańców	4 044	3 519
Barometr najbardziej uciążliwej dla mieszkańców przestępczości w Krakowie	53,0%	49,6%
Przestępczość nieletnich w Krakowie w odniesieniu do 100 000 mieszkańców	221	213
Barometr najbardziej uciążliwej dla mieszkańców przestępczości nieletnich w Krakowie	29,1%	16,9%
Kontrola p.poż. w szkołach samorządowych	32,3%	38,0%
Bezpieczeństwo pożarowe w szkołach	62,5%	94,9%



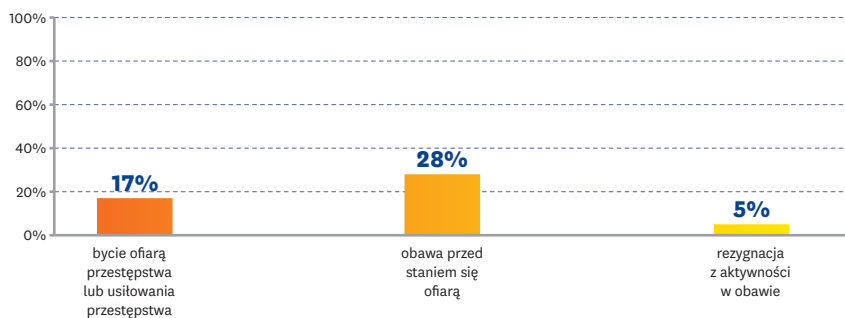
ZAPEWNIENIE MIESZKAŃCOM POMOCY W SYTUACJACH ZAGROŻEŃ

	2013 r.	2014 r.
Średni czas dojazdu służb ratunkowych do miejsca zdarzenia (zagrożenia miejscowe) – policja	16,1 min	13,4 min
Odsetek interwencji służb straży pożarnej z czasem dojazdu do zdarzenia – do 5 minut (zagrożenia miejscowe)	51,0%	32,5%
Odsetek interwencji Straży Miejskiej Krakowa z czasem dojazdu do zdarzeń w celu ratowania życia i zdrowia – do 15 minut	80,0%	73,0%
Gotowość bojowa Ochotniczych Straży Pożarnych z terenu Krakowa	100,0%	90,9%
Odsetek wałów przeciwpowodziowych zaliczonych do kategorii wałów „niezagrożających” bezpieczeństwu – ogółem	7,6%	2,3%
Odsetek wałów przeciwpowodziowych zaliczonych do kategorii wałów „niezagrożających” bezpieczeństwu – w zarządzie prezydenta	42,7%	42,7%

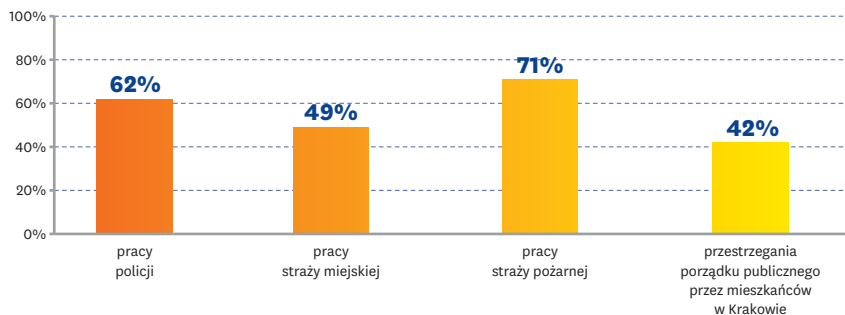
Poczucie bezpieczeństwa



Doświadczenia bycia ofiarą przestępstwa



Zadowolenie z pracy służb oraz porządku publicznego





Mieszkalnictwo

ZASPOKAJANIE POTRZEB MIESZKANIOWYCH ORAZ TWORZENIE SPRZYJAJĄCYCH WARUNKÓW DLA ZASPOKOJENIA WŁASNYCH POTRZEB MIESZKANIOWYCH

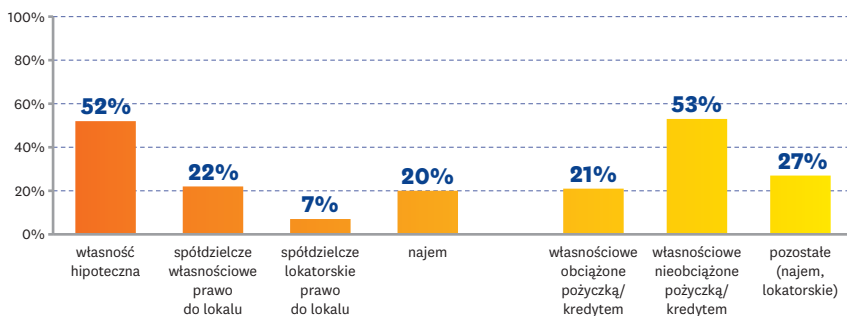
	2013 r.	2014 r.
Liczba mieszkań oddanych do użytkowania na 10 000 mieszkańców	92,5	96,6
Średnia cena rynkowa zakupu 1 m ² mieszkania a przeciętne wynagrodzenie	1,7	1,6
Udział mieszkaniowego zasobu gminy w całkowitym zasobie mieszkaniowym miasta	5,1%	4,7%
Średni czas oczekiwania na przyznanie lokalu mieszkalnego	43 m-ce	46,5 m-ca
Liczba osób / rodzin oczekujących na przyznanie lokalu mieszkalnego	3534	3102
Kryterium dochodowe a średnia płaca w Krakowie – lokal socjalny	21,2%	20,4%
Kryterium dochodowe a średnia płaca w Krakowie – lokal na czas nieoznaczony	53,0%	51,0%
Średnia powierzchnia użytkowa zajmowana przez gospodarstwa domowe (badanie)	–	52,6 m ²
Średnia liczba metrów kwadratowych na osobę (badanie)	–	28,1 m ²
Średnia liczba osób zamieszkujących pod adresem (badanie)	–	2,1
Średnia liczba pokoi w gospodarstwie domowym (badanie)	–	2,5



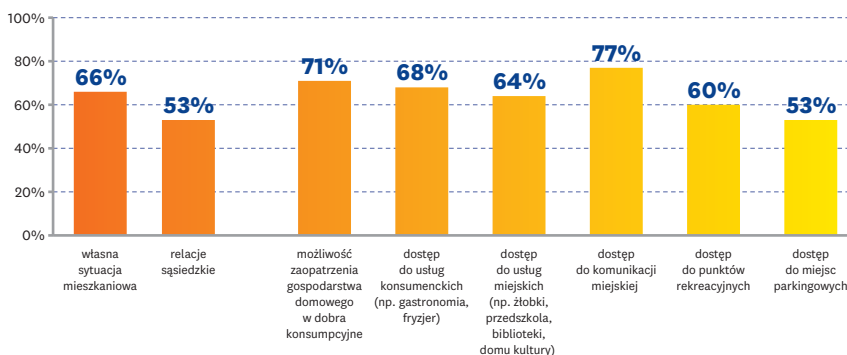
ZARZĄDZANIE I ADMINISTROWANIE ZASOBEM MIESZKAŃ KOMUNALNYCH

	2013 r.	2014 r.
Odsetek mieszkań w zasobach gminnych z uregulowanym tytułem prawnym	73,5%	71,9%
Odsetek zadłużonych lokali mieszkaniowego zasobu gminy	32,2%	25,5%
Relacja średniej wysokości czynszu w zasobie gminnym do wysokości płacy minimalnej	17,6%	15,0%
Stan techniczny budynków stanowiących własność gminy (zły stan techniczny)	24,1%	22,0%
Stan techniczny budynków w mieście – luka remontowa (budynki wymagające remontu)	2 568	2 251
Stan techniczny budynków w mieście – luka reprodukcyjna (nakazy rozbiórek budynków)	22	53

Tytuł prawny gospodarstwa domowego do zajmowanego lokalu (rodzaj; obciążenie pożyczką lub kredytem hipotecznym)



Zadowolenie z sytuacji mieszkaniowej oraz okolic zamieszkania





Kultura i ochrona dziedzictwa narodowego

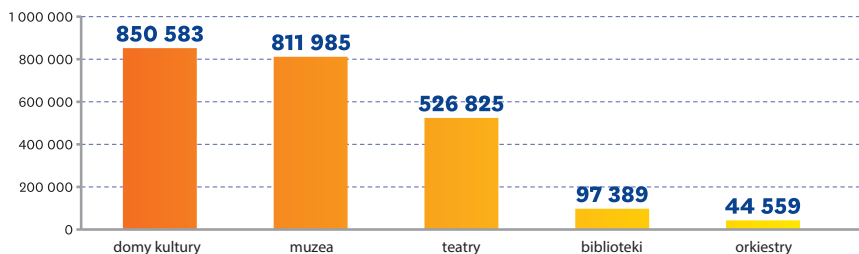
TWORZENIE WARUNKÓW DLA ROZWOJU OFERTY KULTURALNEJ MIASTA

	2013 r.	2014 r.
Odsetek miejskich instytucji kultury	66,7%	68,9%
Poziom dofinansowania miejskich instytucji kultury pochodzącego z działalności własnej i funduszy zewnętrznych	12,1%	4,5%

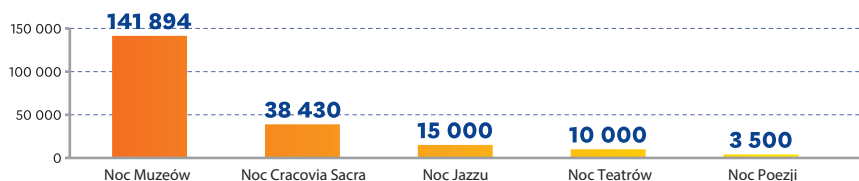
OCHRONA DZIEDZICTWA KULTUROWEGO MIASTA

	2013 r.	2014 r.
Liczba obiektów zabytkowych wpisanych do rejestru zabytków Krakowa	1 179	1186
Powierzchnia parku kulturowego na terenie Krakowa	72 ha	72 ha

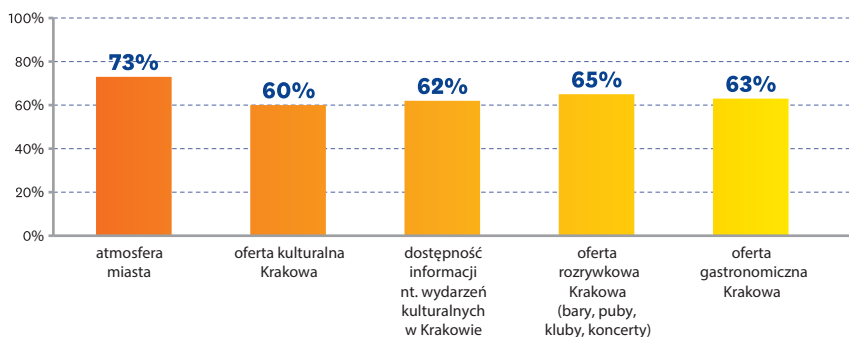
Liczba osób korzystających z oferty miejskich instytucji kulturowych (dane UMK za 2013 r.)



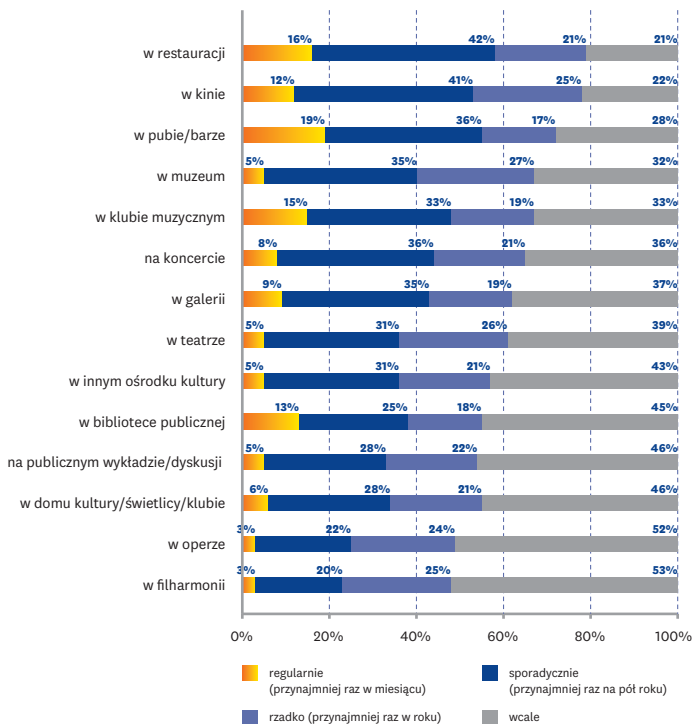
Liczba uczestników projektu własnego Gminy Miejskiej Kraków „Krakowskie Noce” (dane UMK za 2013 r.)



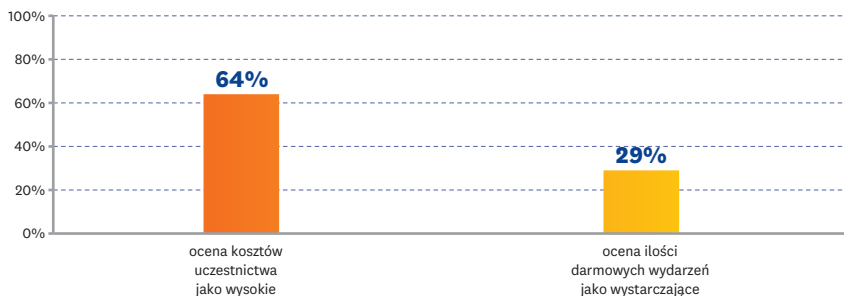
Zadowolenie z oferty kulturalnej i rozrywkowej Krakowa



Konsumpcja kultury i rozrywki (wizyta...)



Ocena wydarzeń kulturalnych w Krakowie





Sport i rekreacja

ZAPEWNIENIE DOSTĘPNOŚCI BAZY I OFERTY SPORTOWEJ I REKREACYJNEJ

	2013 r.	2014 r.
Dynamika przyrostu liczby osób uczestniczących w projektach sportowo-rekreacyjnych	271,4 tys.	251,4 tys.
Stan gminnej infrastruktury sportowo-rekreacyjnej (stan dobry i bardzo dobry)	43,1%	48,3%
Łączna liczba osobowości na zajęcia miejskich programów rekreacyjno-sportowych	235,8 tys.	218,2 tys.
Atrakcyjność wybranych imprez rekreacyjnych i sportowych	2566	2758

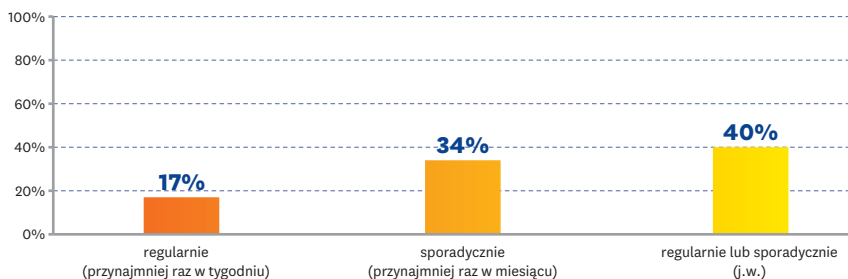
ZAPEWNIENIE DZIECIOM I MŁODZIEŻY OFERTY SPORTOWEJ I REKREACYJNEJ

	2013 r.	2014 r.
Liczba uczestników zajęć pozaszkolnych	15862	14677

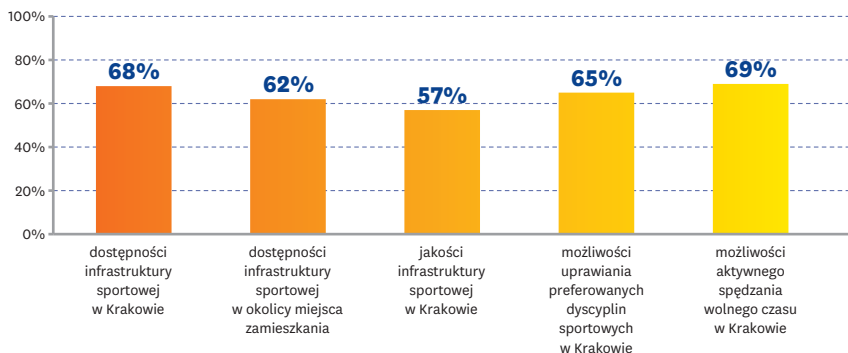
WSPIERANIE INICJATYW W ZAKRESIE SPORTU WYCZYNOWEGO

	2013 r.	2014 r.
Atrakcyjność zajęć oferowanych przez kluby sportowe (średnia osób w klubie)	962	1021
Liczba klubów sportowych oferujących zajęcia	130	124
Liczba medali/ tytułów zdobytych przez krakowskich sportowców/ kluby sportowe	36	21

Odsetek mieszkańców deklarujących regularną lub sporadyczną aktywność w przynajmniej jednej dyscyplinie sportowej

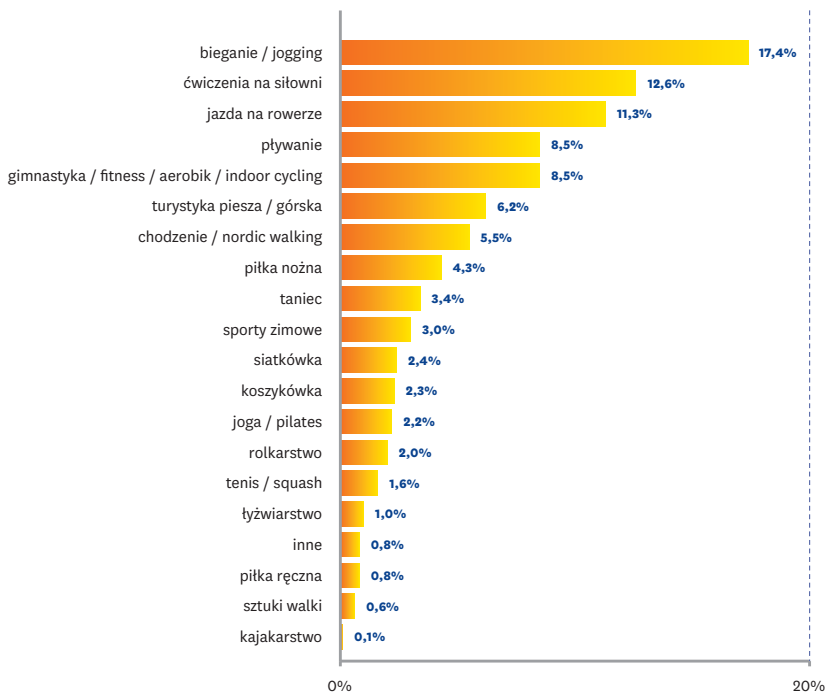


Zadowolenie z możliwości uprawiania sportu w Krakowie

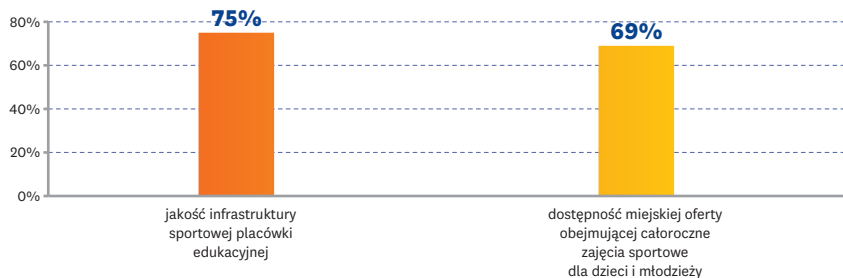




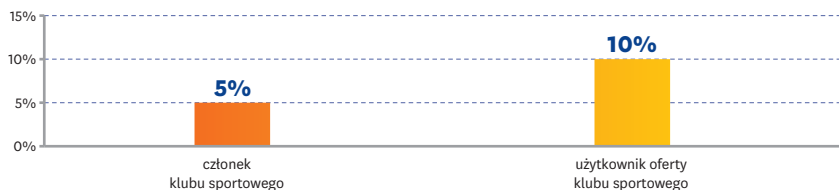
Odsetek mieszkańców deklarujących uprawianie dyscypliny sportowej (regularnie lub sporadycznie)



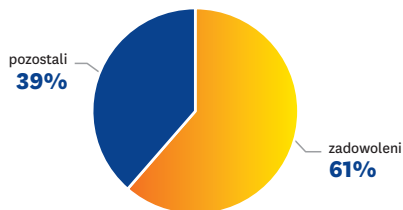
Zadowolenie rodziców z infrastruktury oraz oferty sportowej



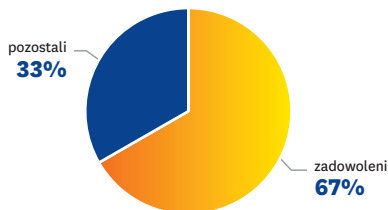
Korzystanie z oferty krakowskich klubów sportowych



Zadowolenie z funkcjonowania miejskich klubów sportowych



Zadowolenie z jakości organizowanych w Krakowie imprez sportowych





Zdrowie

ZAPEWNIENIE INSTYTUCJONALNEJ
OPIEKI NAD DZIEĆMI W WIEKU DO LAT 3

	2013 r.	2014 r.
Liczba miejsc opieki dla dzieci w wieku do lat 3	10,6%	13,9%

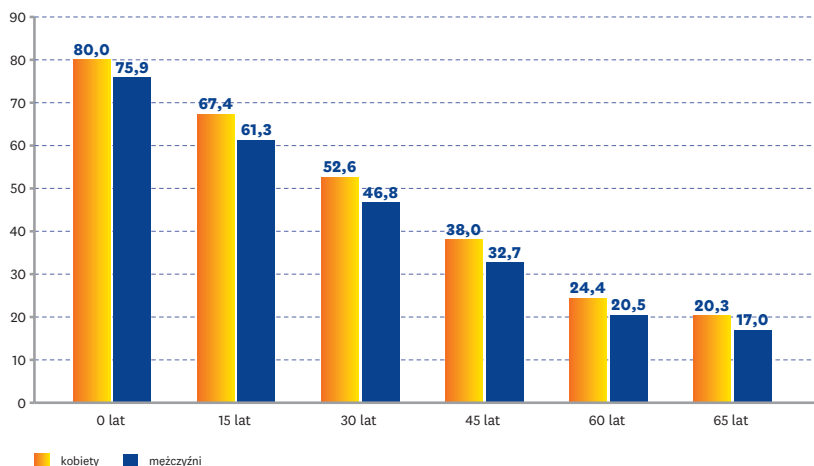
TWORZENIE WARUNKÓW DLA ZAPEWNIENIA OPIEKI
ZDROWOTNEJ DLA MIESZKAŃCÓW MIASTA KRAKOWA

	2013 r.	2014 r.
Liczba łóżek w szpitalach ogólnych na 10 000 mieszkańców Krakowa	83,8	–
Umieralność niemowląt w Krakowie na 1000 urodzeń	3,9	–
Odsetek mieszkańców korzystających z miejskich programów zdrowotnych	2,4%	3,9%
Liczba gabinetów profilaktyki zdrowotnej i pomocy przedlekarskiej w placówkach oświatowych	95,3%	94,8%

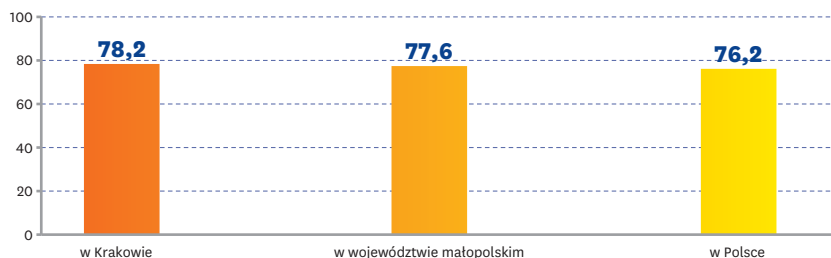
PROFILAKTYKA I TERAPIA UZALEŻNIEŃ
OD ALKOHOLU

	2013 r.	2014 r.
Odsetek dzieci i młodzieży, która nie miała kontaktu z alkoholem	58,2%	–
Liczba osób/mieszkańców uzależnionych od alkoholu	0,6%	–
Liczba dzieci i młodzieży objętych szkoleniami z zakresu profilaktyki uzależnień	11,2%	–
Liczba osób objętych terapią uzależnień od alkoholu finansowaną ze środków GMK	69,7%	–

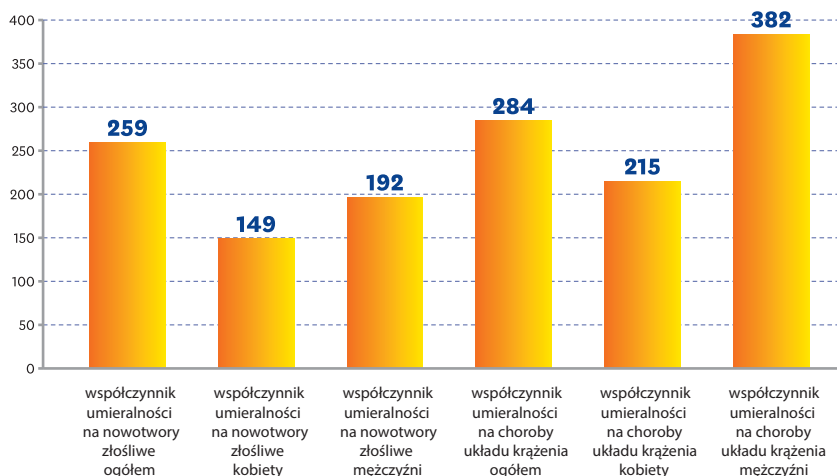
Przeciętne dalsze trwanie życia (w latach dla kategorii płci i wieku; dane UMK) w 2013 r.



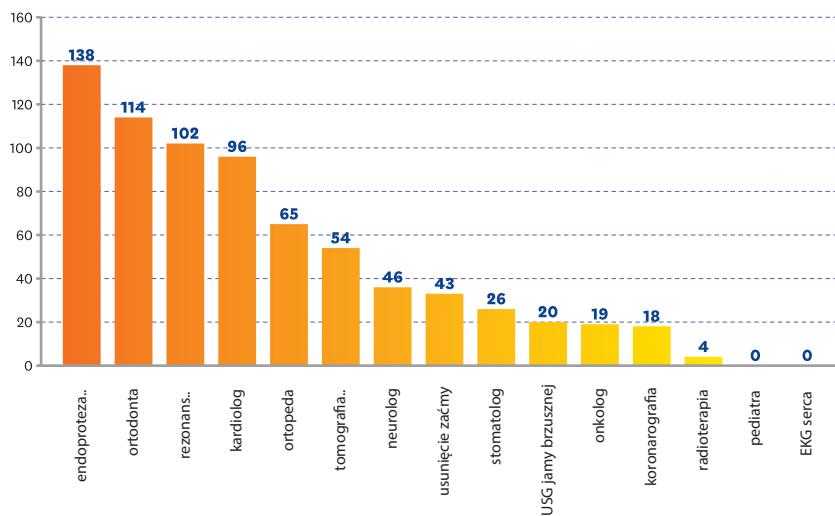
Wiek środkowy osób zmarłych (w latach; dane UMK) w 2013 r.



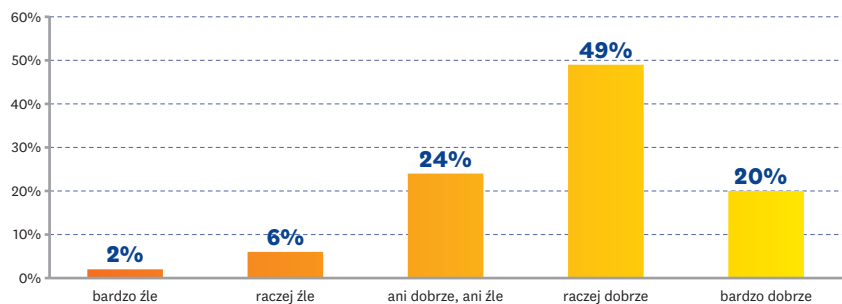
Współczynniki odnoszące się do chorób cywilizacyjnych (dane UMK) na 100 tys. mieszkańców - w 2013 r.



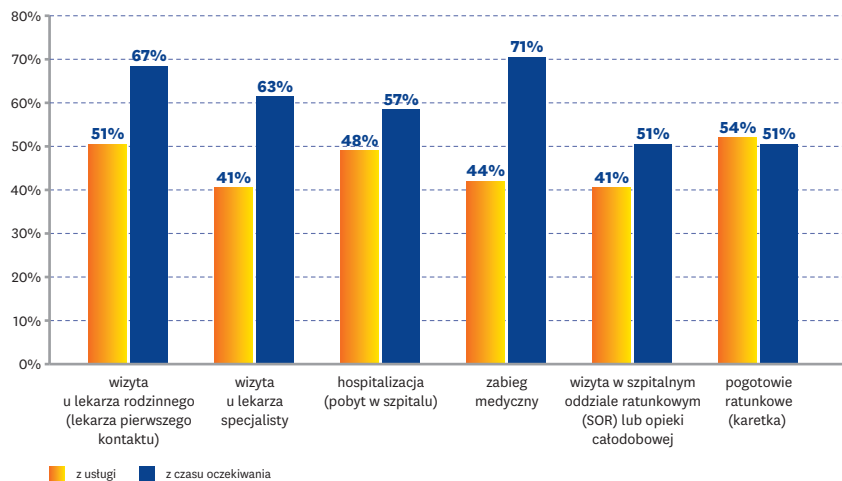
Średni czas oczekiwania na wizytę u lekarza lub badanie (w dniach; 0 – na bieżąco; opracowanie UMK na podstawie danych MOW NFZ) w 2013 r.



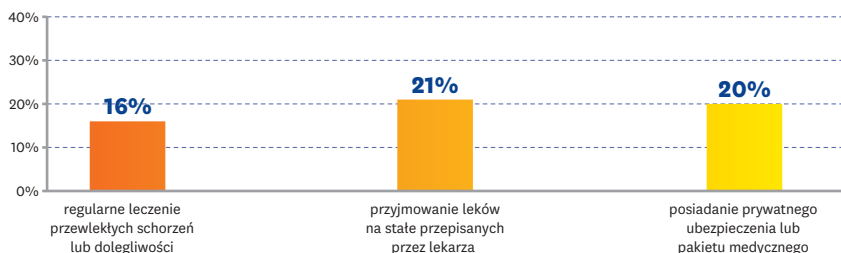
Samoocena stanu zdrowia



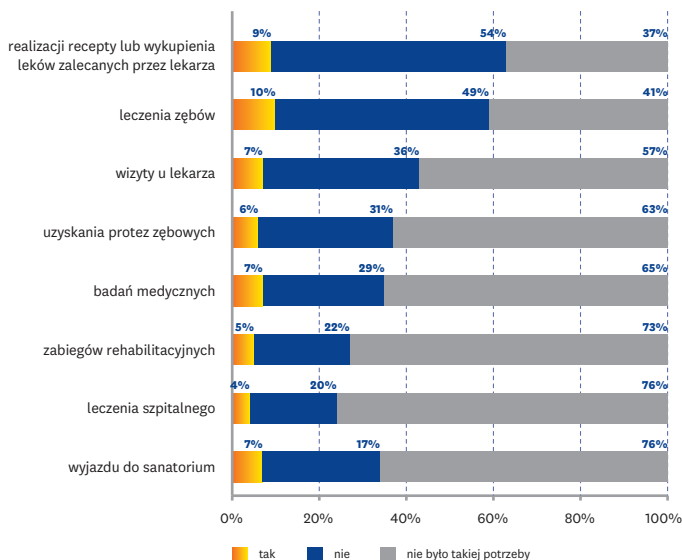
Ocena zadowolenia z usług medycznych (usługa oraz czas oczekiwania na nią)



Przewlekłe schorzenia, przyjmowanie leków oraz prywatne ubezpieczenie medyczne



Odsetek gospodarstw domowych deklarujących rezygnację z usług medycznych ze względu na brak pieniędzy (rezygnacja z ...) (uwaga – skrócona skala)





Pomoc i integracja społeczna

WSPARCIE OSÓB I RODZIN ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM I WYKLUCZONYCH

	2013 r.	2014 r.
Liczba osób w rodzinach objętych pomocą MOPS	37 064	34 568
Skala zjawiska przemocy w rodzinie w Gminie Miejskiej Kraków (odsetek rodzin)	0,67%	0,66%
Liczba dzieci do 18 roku życia, objętych pieczęcią zastępczą	1 257	1 300
Liczba osób niepełnosprawnych objętych rehabilitacją społeczną przez MOPS	5 694	5 379
Liczba wszystkich rodzin objętych pomocą społeczną	20 851	19 055
Liczba zrealizowanych godzin usług opiekuńczych (rocznie)	676,1 tys.	696,2 tys.
Liczba osób bezdomnych objętych pomocą społeczną	1 705	1 721
Ustanie zjawiska przemocy w rodzinie (Niebieska Karta)	63,1%	64,3%
Poziom reintegracji społecznej bezrobotnych klientów MOPS	13,4%	14,0%



ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ WSPARCIA OSÓB I RODZIN ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM I WYKLUCZONYCH SPOŁECZNIE

	2013 r.	2014 r.
Wskaźnik zapotrzebowania na wsparcie w formie umieszczenia w DPS w związku z zaawansowaną starością	8,0%	8,2%
Poziom zaspokojenia potrzeb związanych z umieszczeniem w DPS osób w podeszłym wieku i przewlekle somatycznie chorych	84,1%	93,7%
Poziom zaspokojenia potrzeb związanych z umieszczeniem w DPS osób z zaburzeniami psychicznymi	93,2%	96,0%

DZIAŁANIA MIASTA NA RZECZ RODZIN

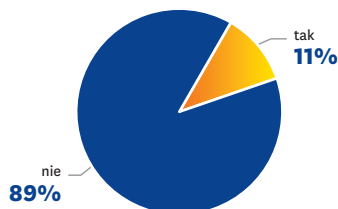
	2013 r.	2014 r.
Przyrost naturalny w Krakowie – na 1000 mieszkańców	0,3‰	0,6‰
Udział rodzin mających 3 i więcej dzieci w liczbie rodzin ogółem	0,5% ¹	3,1% ²
Liczba dzieci do 18. roku życia, korzystających z placówek wsparcia dziennego przez okres minimum 6 mies. w danym roku	2594	2723
Poziom wsparcia w formie zapomogi z tytułu urodzeniadziecka w Gminie Miejskiej Kraków (liczba rodzin)	4 543	2138
Populacja rodzin w Krakowie korzystających z Programu Krakowska Karta Rodzinna 3+	90,7% ¹	57,2% ³

¹ program dotyczył rodzin 4+

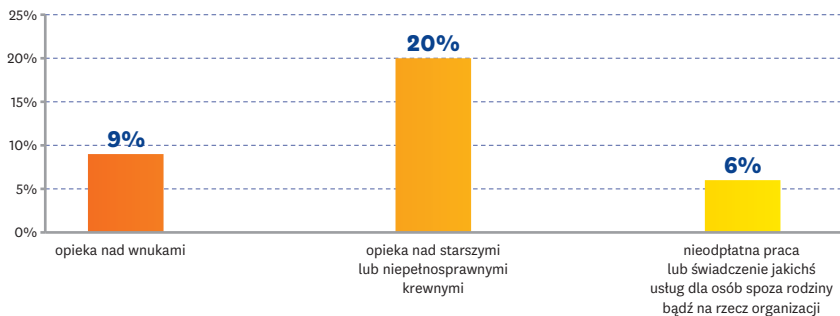
² program dotyczył rodzin 3+

³ wnioski na Kartę 3+ przyjmowane tylko przez 5 m-cy w 2014 r.

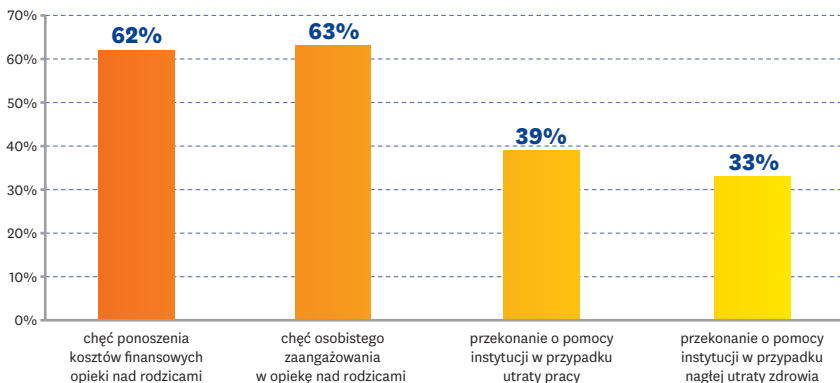
Poczucie osamotnienia



Praca na rzecz innych



Przekonania odnośnie chęci pomocy rodzinie (lub innym bliskim) oraz pomocy ze strony instytucji





Przedsiębiorczość

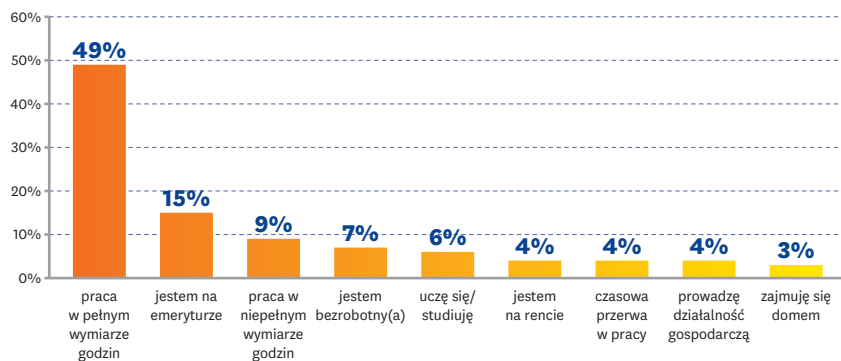
TWORZENIE WARUNKÓW DO ROZWOJU PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

	2013 r.	2014 r.
Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto ogółem w sektorze przedsiębiorstw w Krakowie	3 918,83 zł	4 138,01 zł
Liczba podmiotów gospodarki narodowej na 1000 mieszkańców	163,9	166,4
Wysokość przeciętnego zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw	200,6 tys.	198,9 tys.
Liczba spółek handlowych z kapitałem zagranicznym zarejestrowanych w Krakowie	3 263	3 583
Skumulowana wartość inwestycji zagranicznych w Krakowie	10 075 mln USD	10 950,6 mln USD

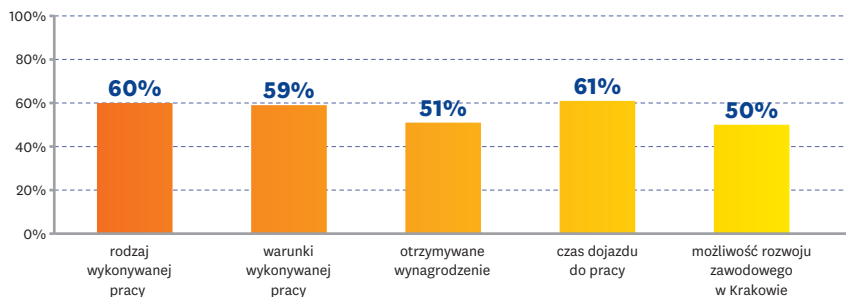
TWORZENIE WARUNKÓW DO ROZWOJU RYNKU PRACY

	2013 r.	2014 r.
Stopa bezrobocia w mieście Krakowie	5,9%	5,2%
Procent osób, które podjęły zatrudnienie w wyniku wydanego skierowania do pracy w stosunku do liczby zgłoszonych wolnych miejsc pracy	32,1%	33,3%
Procent osób bezrobotnych zaktywizowanych zawodowo w stosunku do liczby osób bezrobotnych zarejestrowanych w GUP w Krakowie poprzez wykorzystanie usług i instrumentów rynku pracy	17,2%	24,3%

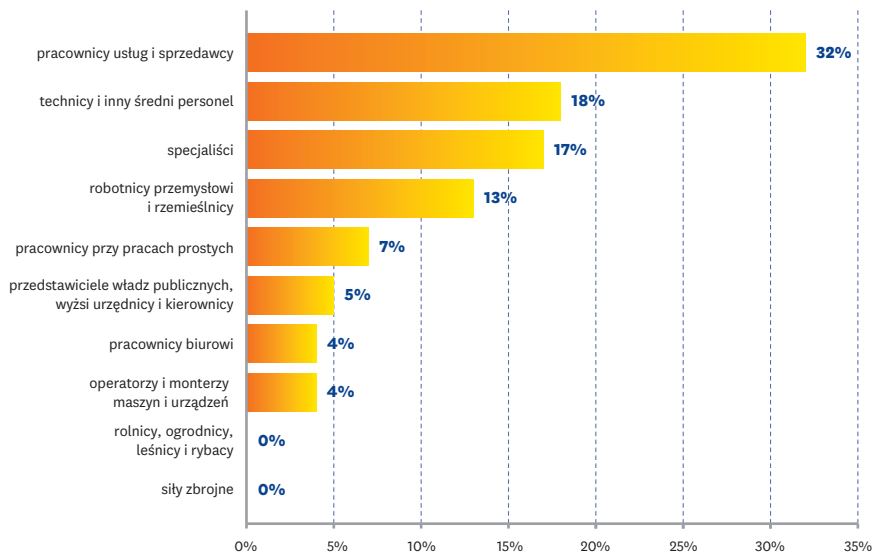
Sytuacja zawodowa



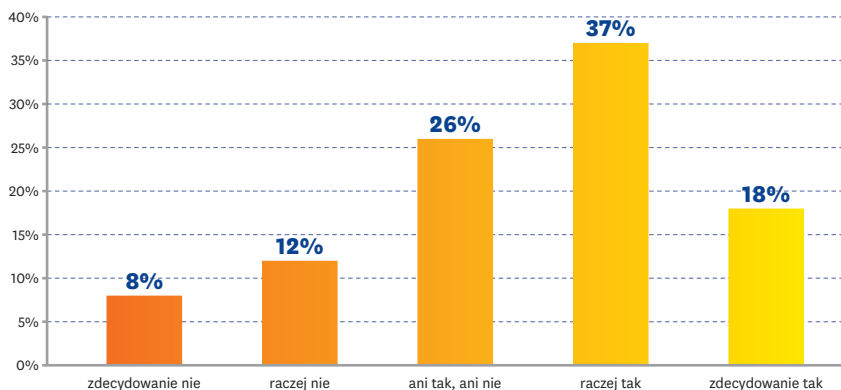
Zadowolenie z wykonywanej pracy



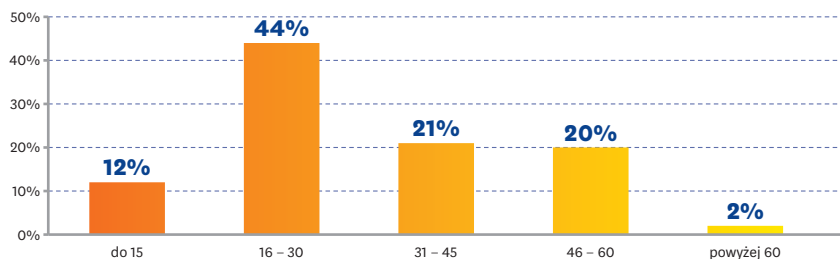
Zawód wykonywany (według klasyfikacji ISCO-88)



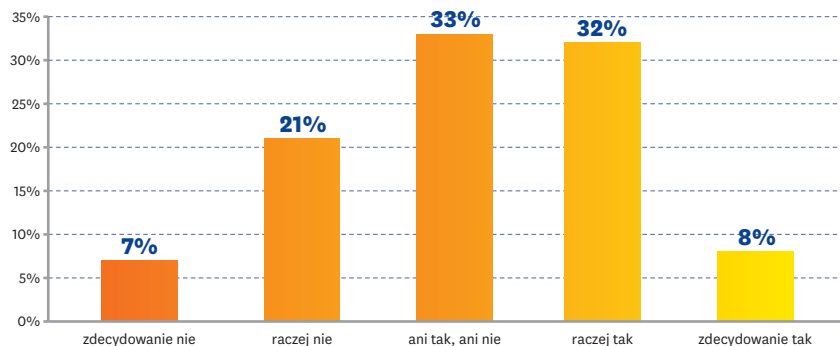
Zgodność pracy z wykształceniem



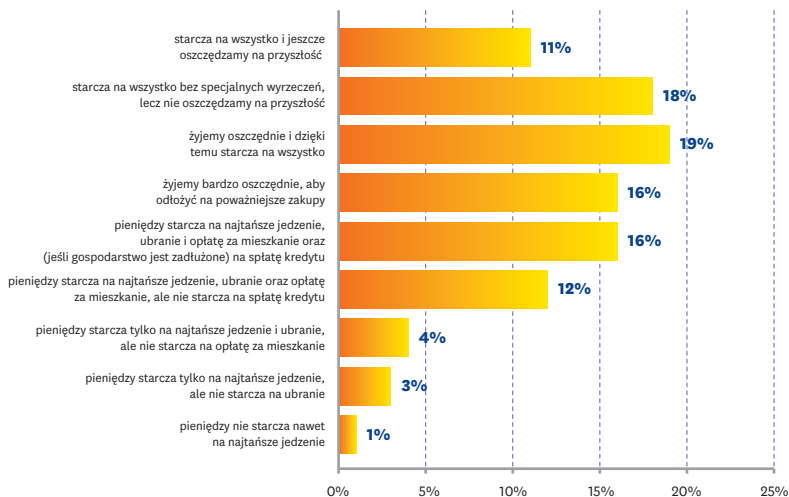
Czas dotarcia do pracy w jedną stronę (w minutach)



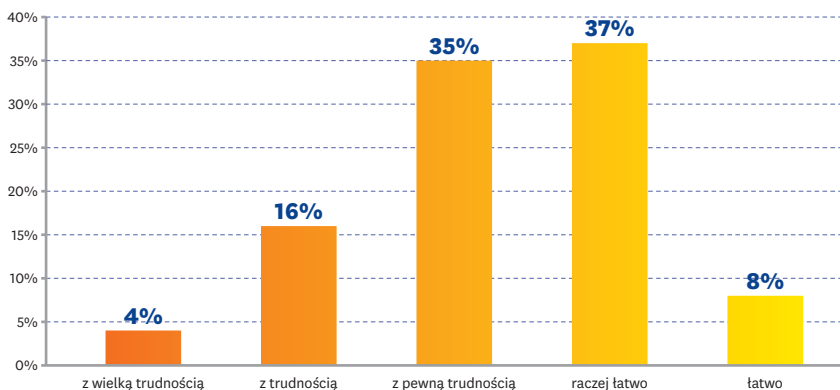
Ocena łatwości znalezienia pracy odpowiadającej kwalifikacjom respondenta



Sytuacja finansowa gospodarstwa domowego



„Wiązanie końca z końcem” w gospodarstwie domowym





Społeczeństwo obywatelskie

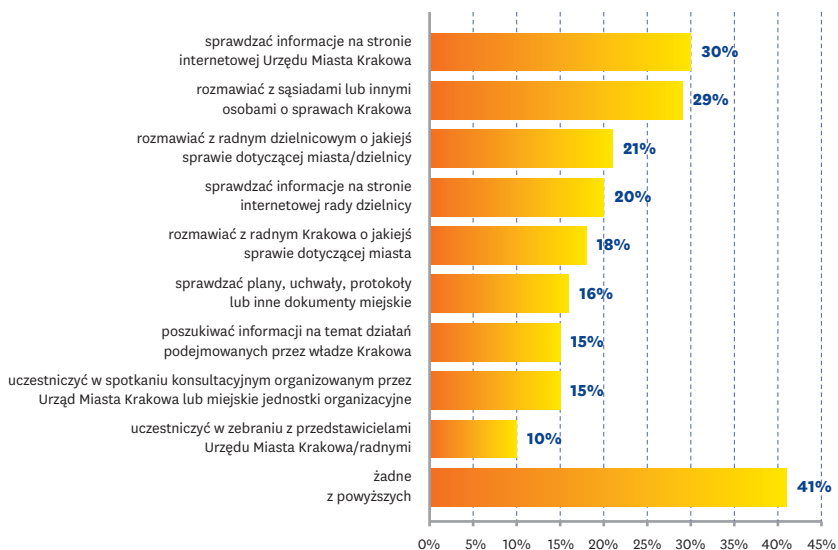
ZAPEWNIENIE DIALOGU Z MIESZKAŃCAMI I TWORZENIE WARUNKÓW DO PARTYCYPACJI SPOŁECZNEJ

	2013 r.	2014 r.
Liczba organizacji pozarządowych biorących udział w konsultacjach	38	43
Liczba konsultacji społecznych z mieszkańcami	73	179

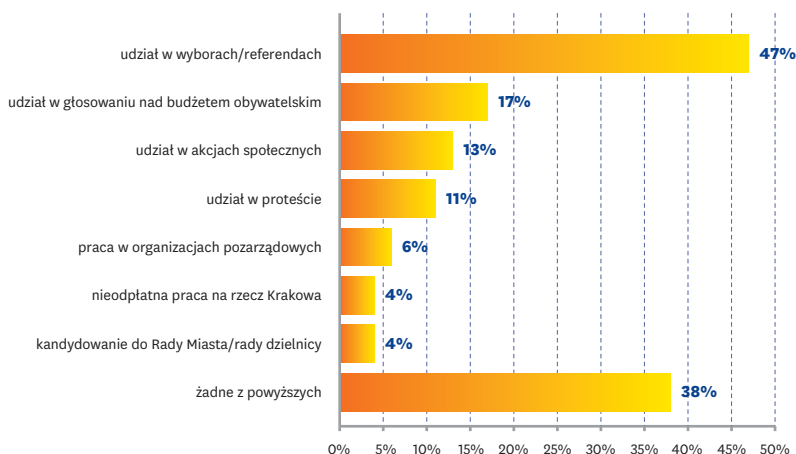
ZAPEWNIENIE MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZADAŃ PUBLICZNYCH PRZEZ ORGANIZACJE POZARZĄDOWE I INICJATYWY SPOŁECZNE

	2013 r.	2014 r.
Wysokość wkładu własnego NGO's w zadaniach publicznych wspieranych przez GMK – finansowe środki własne	35,4%	32,3%
Wysokość wkładu własnego NGO's w zadaniach publicznych wspieranych przez GMK – wkład osobowy	5,9%	6,8%
Liczba umów na zadania publiczne, przy realizacji których GMK wspiera organizacje pozarządowe	505	497
Liczba umów na zadania publiczne, które GMK powierza do realizacji organizacjom pozarządowym	77	109
Wysokość środków finansowych przeznaczanych przez GMK na realizację zadań publicznych przez organizacje pozarządowe	57820 tys. zł	61253,3 tys. zł

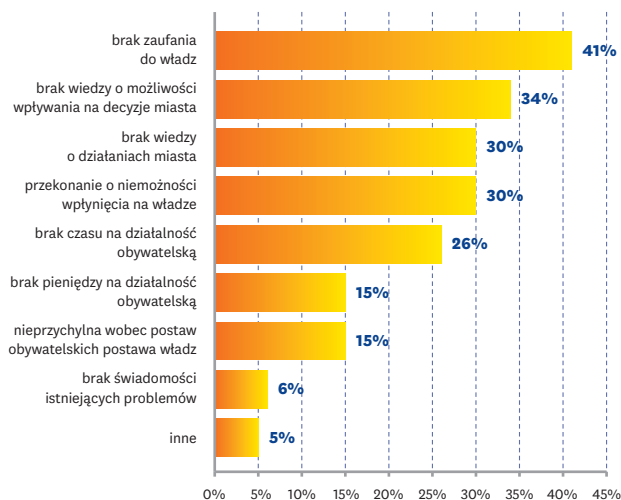
Zainteresowanie mieszkańców sprawami miasta (czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zdarzyło się...)



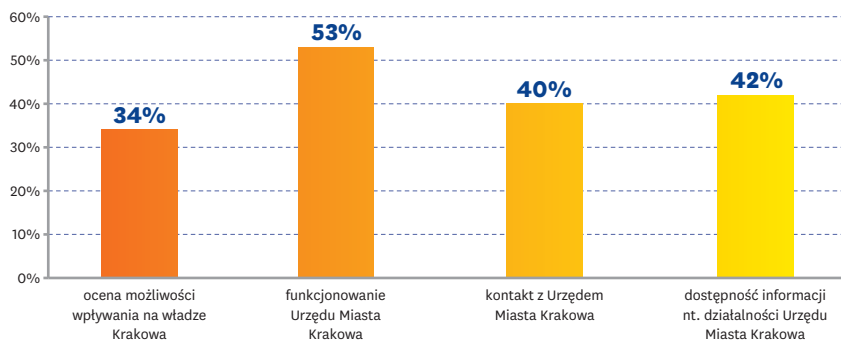
Aktywności obywatelskie mieszkańców



Deklarowane czynniki ograniczające zaangażowanie mieszkańców w kształtowanie polityki Krakowa



Zadowolenie z aspektów funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa





Turystyka i promocja

WSPARCIE DZIAŁAŃ NA RZECZ ROZWOJU KRAKOWSKIEGO RYNKU TURYSTYCZNEGO

	2013 r.	2014 r.
Wzrost wielkości ruchu turystycznego (ilość osób)	9,25 mln	9,9 mln
Średnie obłożenie w obiektach noclegowych poza wysokim sezonem turystycznym (ilość osób w miesiącu)	250 tys.	283,7 tys.
Udział wiodących segmentów rynku turystycznego	50,9%	52,1%
Wzrost zainteresowania krakowskim produktem turystycznym – rekomendacja turyści krajowi	90,0%	98,0%
Wzrost zainteresowania krakowskim produktem turystycznym – rekomendacja turyści zagraniczni	89,0%	97,0%
Średnia ocena jakości usług turystycznych – odwiedzający krajowi	3,8	4,1
Średnia ocena jakości usług turystycznych – odwiedzający zagraniczni	3,8	3,8



Nauka i technologie informacyjne

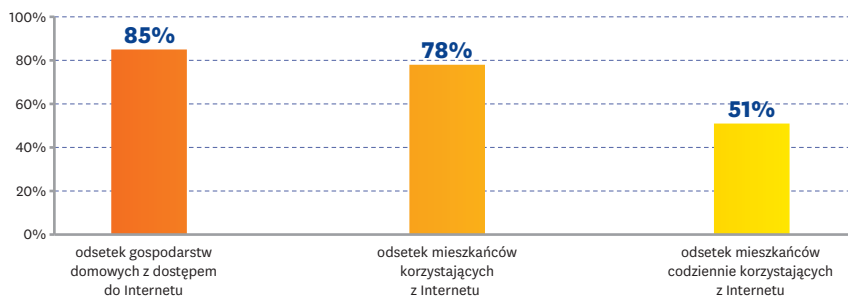
PROMOCJA I WYKORZYSTANIE POTENCJAŁU NAUKOWEGO KRAKOWA

	2013 r.	2014 r.
Liczba studentów krakowskich szkół wyższych	193 946	–
Liczba nauczycieli akademickich	12153	–
Wykorzystanie potencjału naukowego krakowskich szkół wyższych w zarządzaniu miastem	5,6%	23,9%

ROZWÓJ NARZĘDZI INFORMATYCZNYCH WSPIERAJĄCYCH ZARZĄDZANIE MIASTEM

	2013 r.	2014 r.
Liczba podmiotów gospodarczych o profilu IT	6114	6586
Dostępność usług elektronicznych dla klienta zewnętrznego miasta	16,2%	16,2%

Dostęp i korzystanie z Internetu



Korzystanie z Internetu a grupa wiekowa

