



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](http://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** – Spółeczeństwo obywatelskie

**Marcin Kandafer** – Turystyka i promocja

**Grzegorz Żych** – Nauka i technologie informatyczne

## **KONSULTACJE:**

**Tadeusz Trzmiel**  
(w jego zastępstwie  
**prof. Wiesław Starowicz**)

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

**Elżbieta Koterba**

Zastępca Prezydenta ds. Rozwoju Miasta Krakowa

**Magdalena Sroka**

Zastępca Prezydenta ds. Kultury i Promocji Miasta

**Tadeusz Matusz**

były Zastępca Prezydenta ds. Edukacji

**Paweł Stańczyk**

Sekretarz Miasta

**Anna Okońska-Walkowicz**

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

**Anna Strzebońska**

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

**dr hab. Andrzej Bukowski**

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

**dr hab. Piotr Nowak**

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

**prof. dr hab. n. med.**

**Beata Tobiasz-Adamczyk**

Katedra Epidemiologii i Medycyny Zapobiegawczej,  
Zakład Socjologii Medycyny,

Collegium Medicum, Uniwersytet Jagielloński

**dr hab. Zofia Szarota prof. UP**

Wydział Pedagogiczny, Uniwersytet Pedagogiczny

**prof. dr hab. inż. arch.**  
**Aleksander Böhm**

Wydział Architektury, Politechnika Krakowska

**dr hab. inż. Andrzej Szarata**

Katedra Systemów Komunikacji, Politechnika Krakowska

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

Katedra Gospodarki i Administracji Publicznej,  
Uniwersytet Ekonomiczny

**dr Marta Smagacz-Poziemska**

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński

**dr Jolanta Perek-Białas**

Instytut Socjologii, Uniwersytet Jagielloński  
Instytut Statystyki i Demografii,  
Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

### **KOORDYNACJA:**

**Piotr Wierzchośławski**

Kierownik Projektu

**prof. dr hab. Wiesław Starowicz**

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

**Dorota Michątek**

zespół projektowy UMK

### **OPRACOWANIE KWESTIONARIUSZA BADAWCZEGO ORAZ RAPORTU Z BADAŃ SPOŁECZNYCH**

**Michał Chrzanowski** – Inquisio.Research



Prezydent Miasta Krakowa

Jacek Majchrowski

## 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:

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

<sup>1</sup> *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:

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

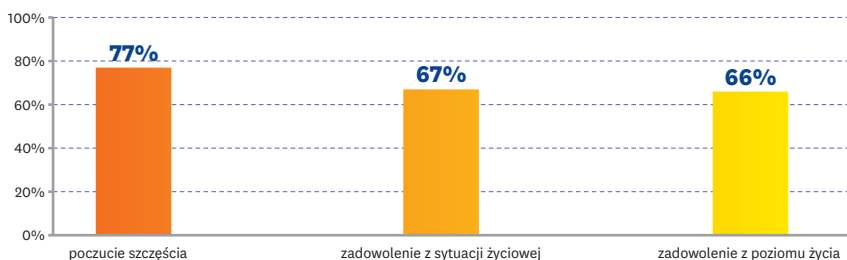
Szerzej opisane wyniki można znaleźć we właściwym raporcie, który znajduje się na stronie: [www.mjup.krakow.pl](http://www.mjup.krakow.pl).



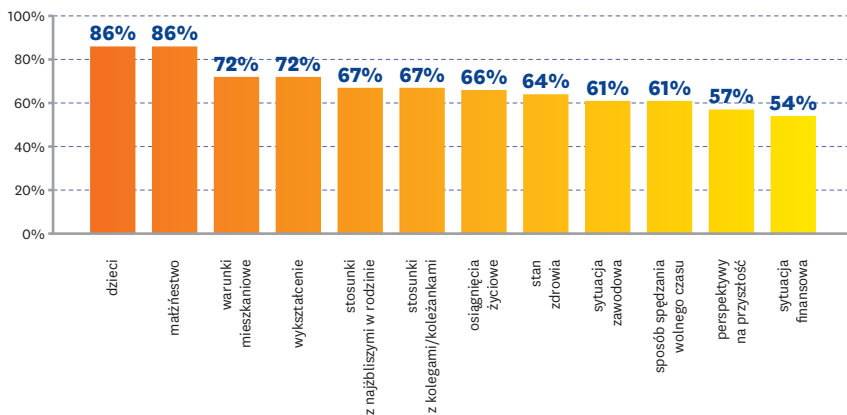
# MIESZKAŃCY KRAKOWA

## Zadolenie z życia

### Ogólne zadolenie mieszkańców Krakowa (odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)



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

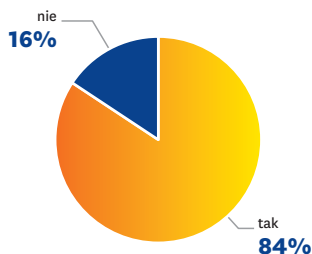




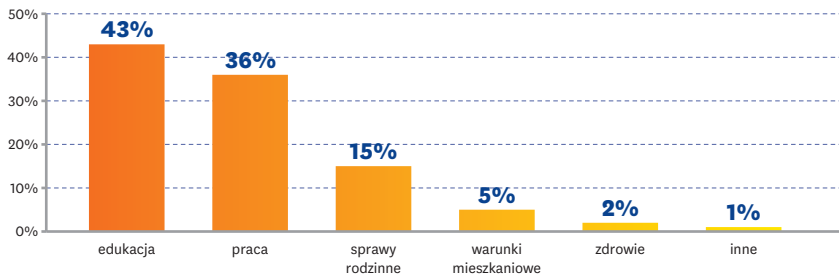
## MIESZKAŃCY KRAKOWA

### Związki z miastem

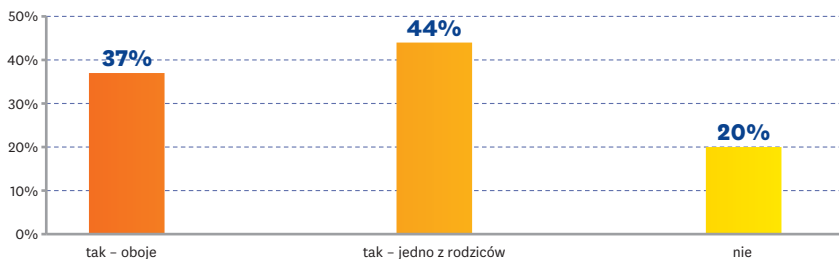
Czy mieszka w Krakowie od urodzenia?



JEŚLI NIE: Jaka była główna przyczyna przyjazdu?



Czy rodzice urodzili się w Krakowie?



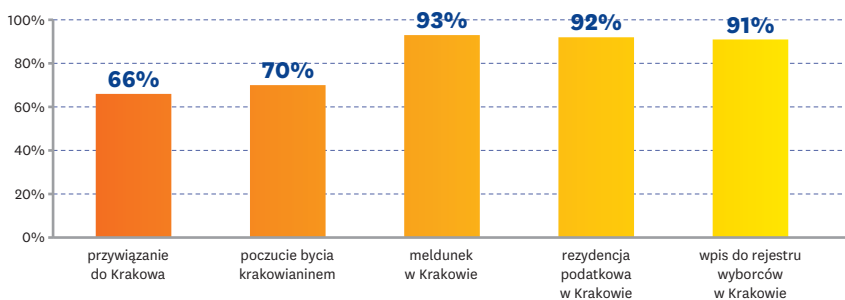




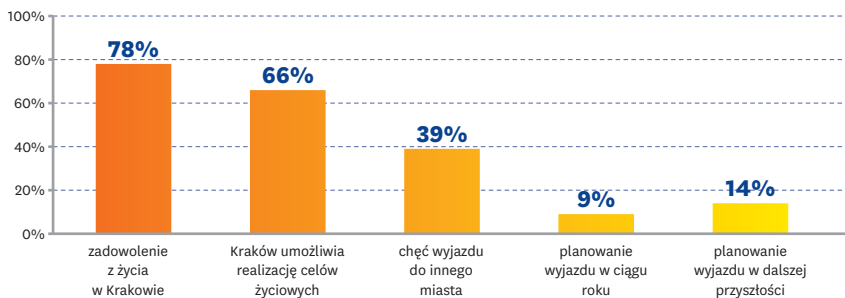
# MIESZKAŃCY KRAKOWA

## Stosunek do miasta

### Związek mieszkańców z Krakowem



### Zadowolenie z życia w Krakowie i perspektywy opuszczenia miasta

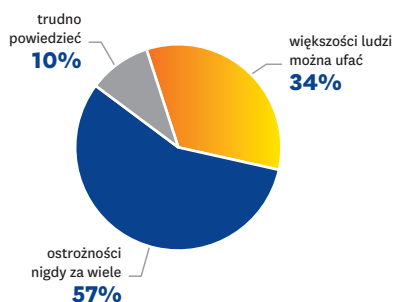




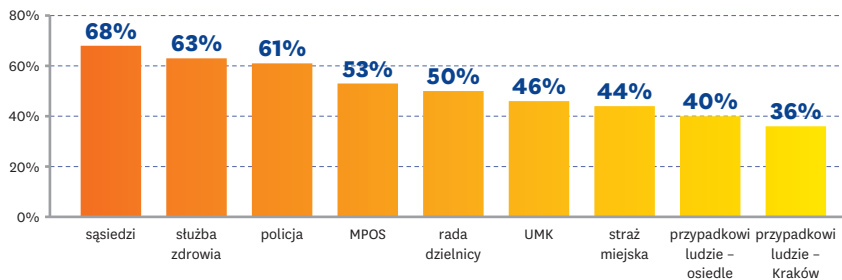
## MIESZKAŃCY KRAKOWA

# Zaufanie

### Czy można ufać większości ludzi?



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

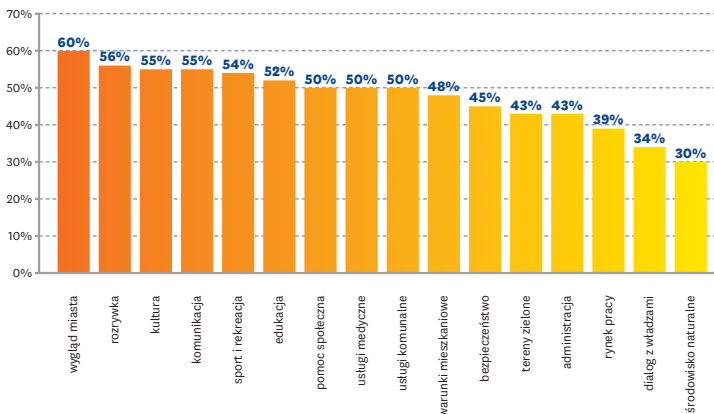




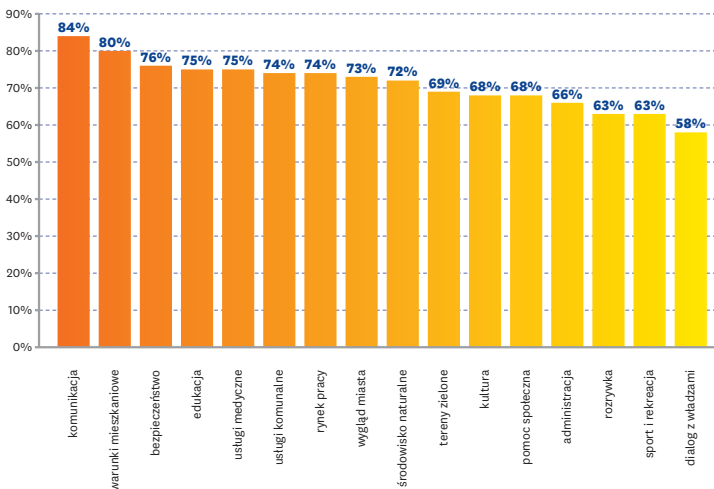
## DZIEDZINY ZARZĄDZANIA

# Zadowolenie i ważność

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

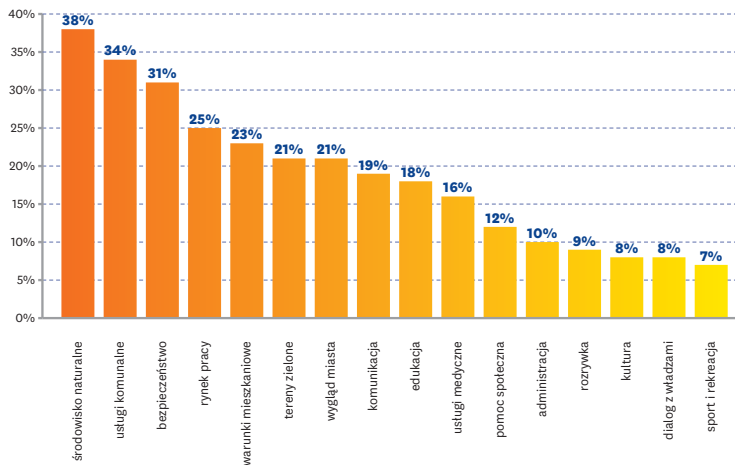


### Ważność aspektów funkcjonowania miasta (odpowiedzi pozytywne; bez neutralnych)

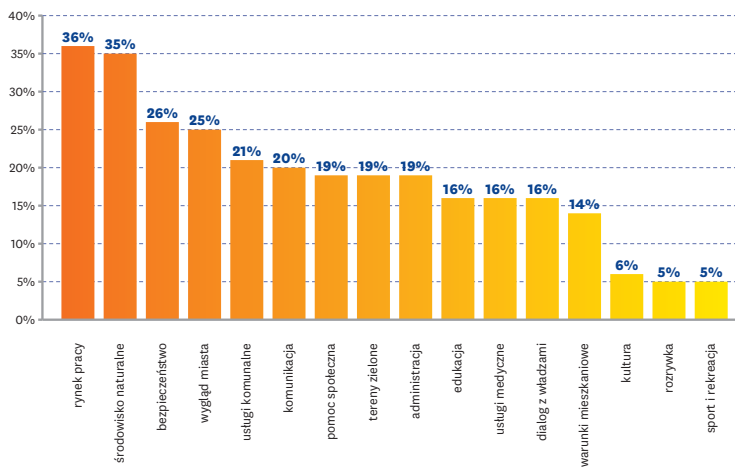




## Najważniejsze aspekty mieszkania w Krakowie



## 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 obszarów wskazanych do objęcia	7,3%	7,4%
Powierzchnia obszarów Krakowa objętych programami rewitalizacji do powierzchni	21,6%	21,6%

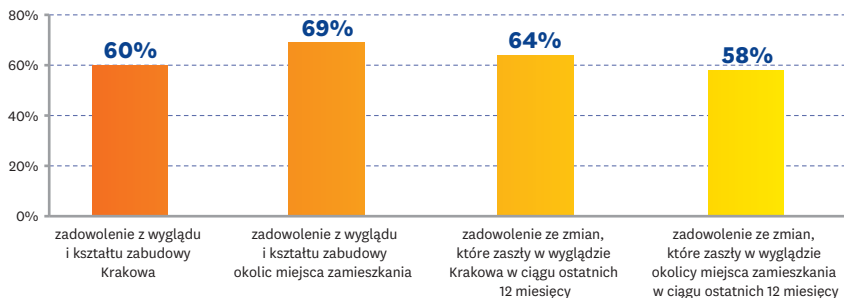
## REWITALIZACJA OBSZARÓW ZDEGRADOWANYCH\*

## GOSPODAROWANIE MIENIEM\*

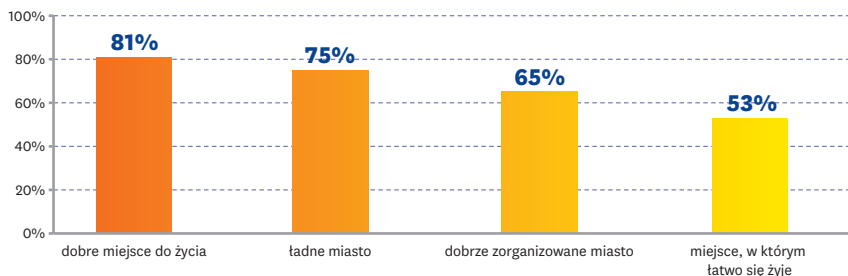
\* usługa publiczna nieobjęta badaniem społecznym



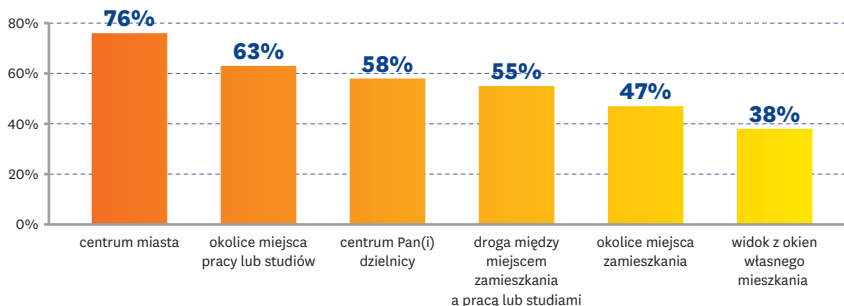
## Zadowolenie z wyglądu i kształtu zabudowy Krakowa oraz okolic miejsca zamieszkania



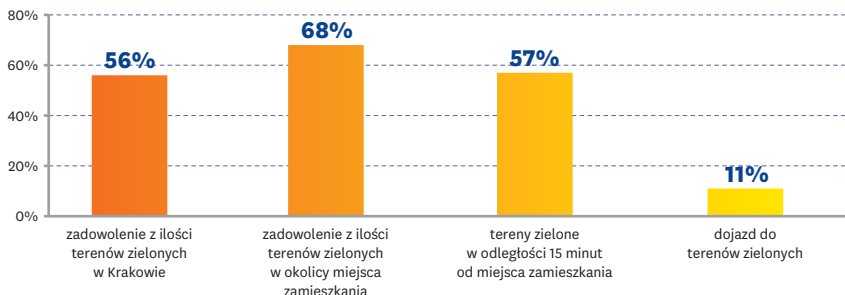
## Ocena Krakowa przez mieszkańców



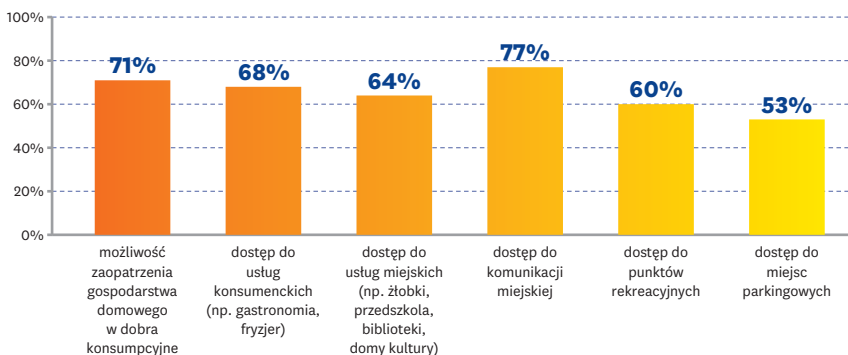
## Ocena atrakcyjności różnych przestrzeni Krakowa



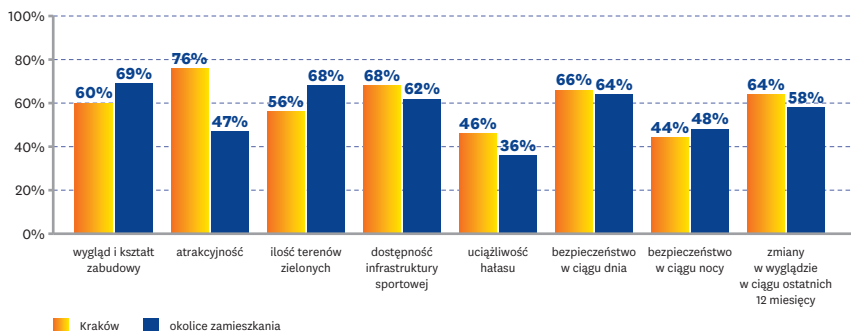
## Ocena dostępności terenów zielonych



## 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	346 mln.	375 mln.
Częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej	33,0%	25,0%

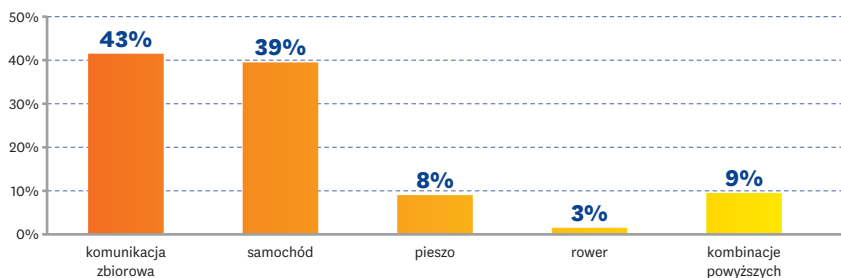
## ZARZĄDZANIE RUCHEM ORAZ INFRASTRUKTURĄ TRANSPORTOWĄ

	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 tys.	535,5 tys.

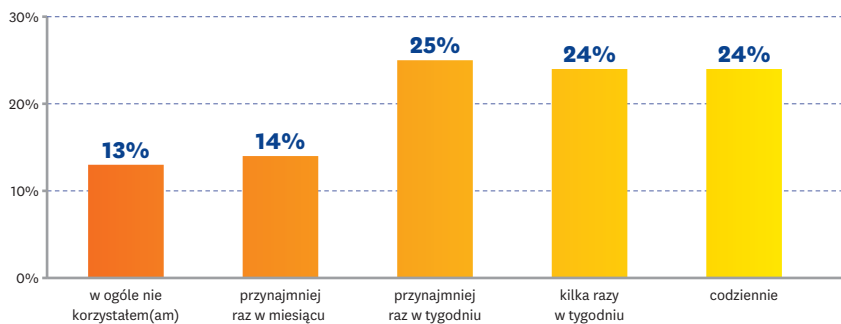




## Dominująca forma podróży (według deklarowanego rozkładu procentowego udziału poszczególnych form podróży)

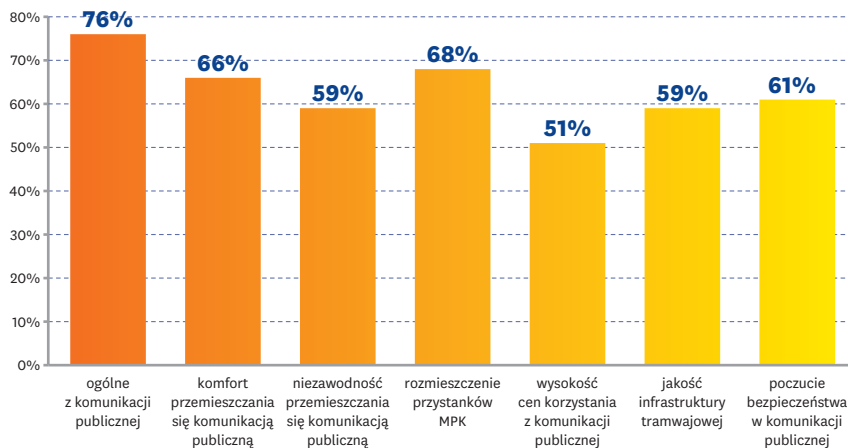


## Korzystanie z komunikacji publicznej

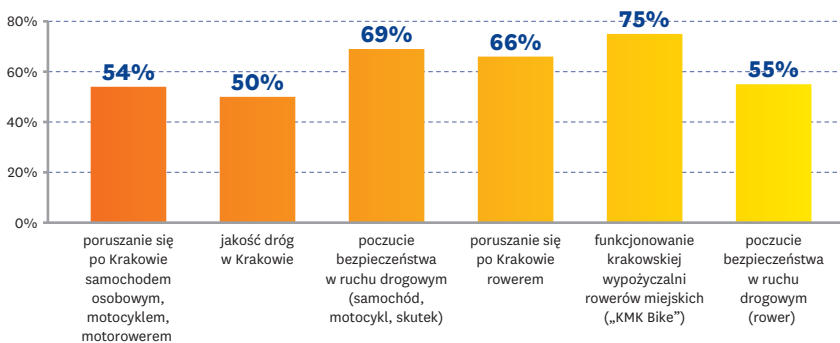




## Zadowolenie z komunikacji publicznej



## 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%	99,7%
Udział % mieszkańców korzystających z sieci kanalizacyjnej	99,3%	99,3%
Ilość wody zużytej na 1 mieszkańca	46,1 m <sup>3</sup>	45,7 m <sup>3</sup>

## 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%	66,8%
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

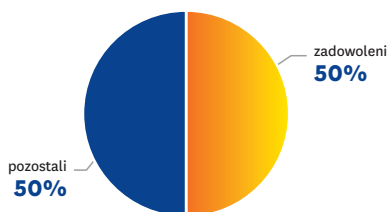
	2013 r.	2014 r.
% wypełnienia składowiska miejskiego	75,9%	86,4%
Ilość odebranych odpadów komunalnych przypadająca na 1 mieszkańca	0,38 Mg	0,4 Mg
Udział % odpadów komunalnych selektywnie zebranych w ogólnej masie odpadów komunalnych odebranych od mieszkańców GMK	23,5%	23,4%
Barometr udziału frakcji odpadów 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	42,4%	19,6%
Uzyskany poziom recyklingu, przygotowania do ponownego użycia i odzysku odpadów budowlanych i rozbiórkowych	38,1%	38,1%

## UTRZYMANIE CMENTARZY

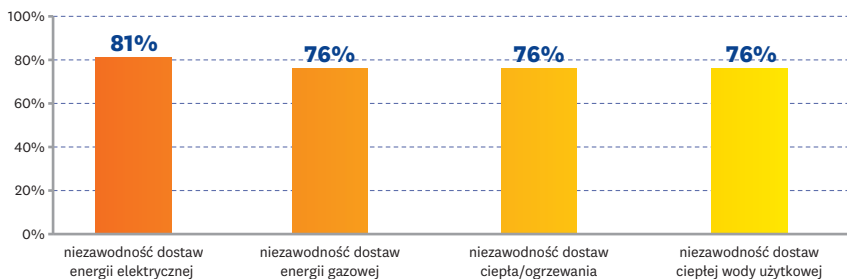
	2013 r.	2014 r.
% wypełnienia cmentarzy komunalnych do ponownego użycia i odzysku odpadów budowlanych i rozbiórkowych	82,2%	81,7%
Udział % pochówków urnowych w ogólnej liczbie pochówków do ponownego użycia i odzysku odpadów budowlanych i rozbiórkowych	25,7%	29,6%



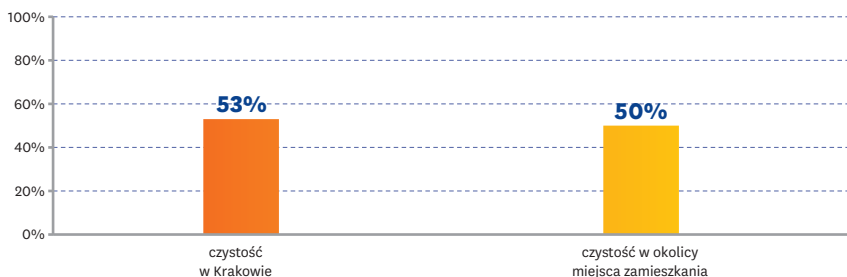
## Zadowolenie z jakości dostarczanej wody



## Zadowolenie z niezawodności dostaw energii

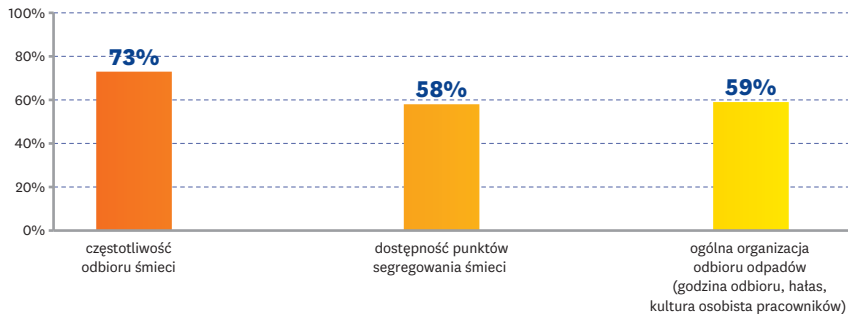


## Zadowolenie z czystości w Krakowie

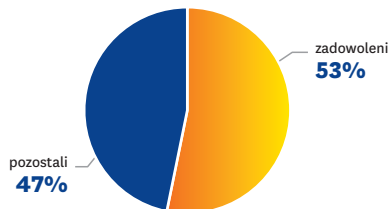




## Zadowolenie z gospodarowania odpadami komunalnymi



## 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 <sub>10</sub> w stosunku do roku poprzedniego	83,0%	104,5%

## OCENA JAKOŚCI WÓD POWIERZCHNIOWYCH

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

## OCHRONA PRZED ZAGROŻENIAMI OSUWISKOWYMI

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

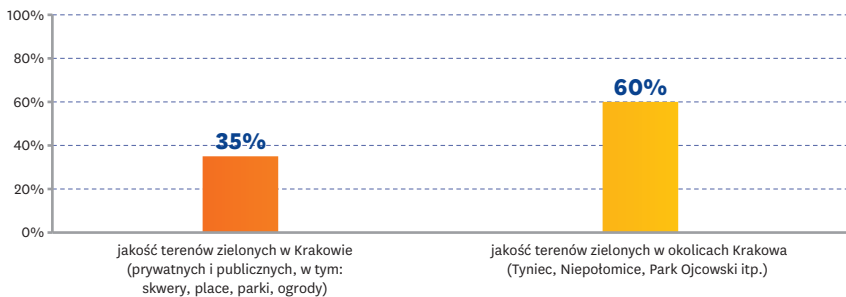
## OPIEKA NAD ZWIERZĘTAMI, PRZECIWDZIAŁANIE BEZDOMNOŚCI ZWIERZĄT

	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%

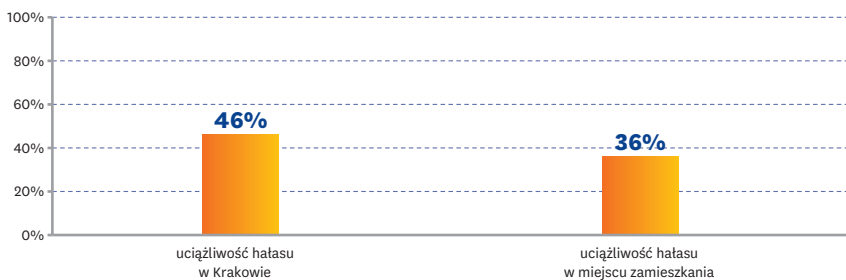




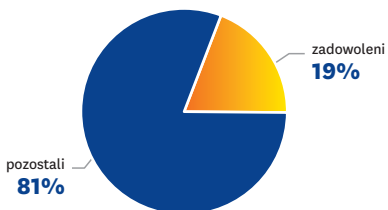
## Zadowolenie z jakości terenów zielonych



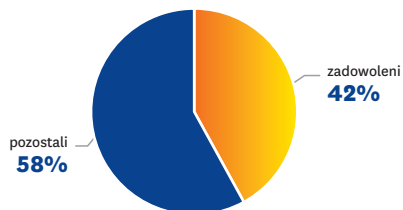
## Poczucie uciążliwości hałasu



## 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 szkołach podstawowych samorządowych w przedszkolach samorządowych	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%

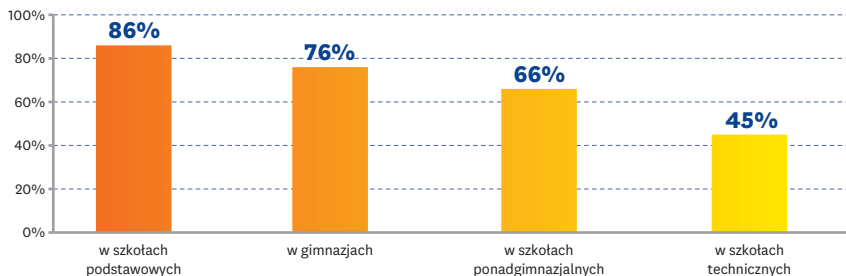


## STWARZANIE WARUNKÓW DO ROZWOJU ZAINTERESOWAŃ I UZDOLNIEŃ DZIECI I MŁODZIEŻY

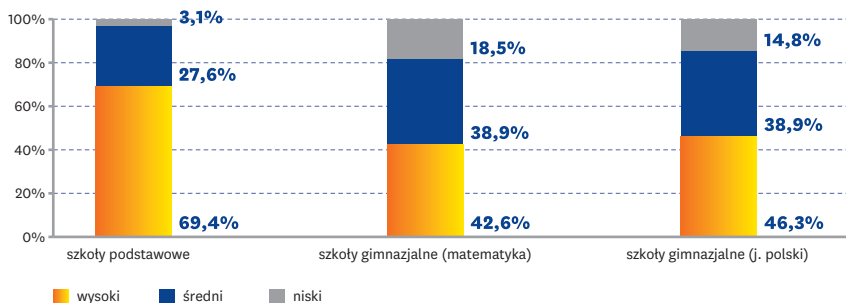
	2013 r.	2014 r.
Odsetek uczniów uczestniczących w zajęciach organizowanych przez samorządowe placówki wychowania pozaszkolnego	30,1%	33,4%
Liczba uczniów – laureatów olimpiad i konkursów w szkołach i placówkach samorządowych oraz niesamorządowych	301	310



## Odsetek uczniów objętych edukacją samorządową (dane UMK)

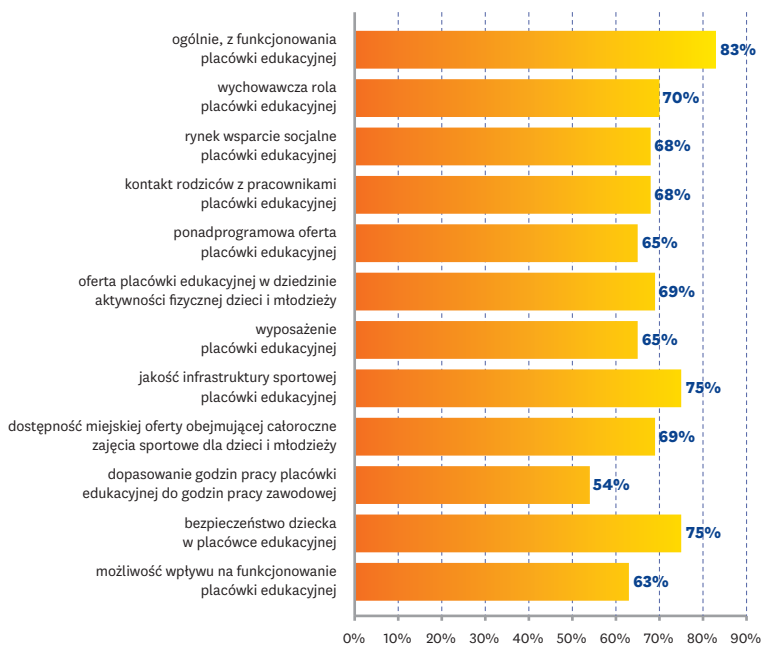


## Struktura szkół w poszczególnych staniach (dane UMK)





## 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	2 804
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	3 529
Barometr najbardziej uciążliwej dla mieszkańców przestępczości w Krakowie	53,0%	49,6%
Przestępczość nieletnich w Krakowie w odniesieniu do 100 000 mieszkańców	221	214
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%

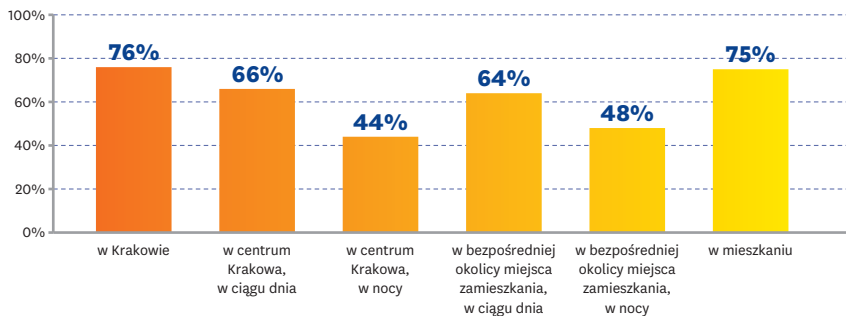


## ZAPEWNIENIE MIESZKAŃCOM POMOCY W SYTUACJACH ZAGROŻEŃ

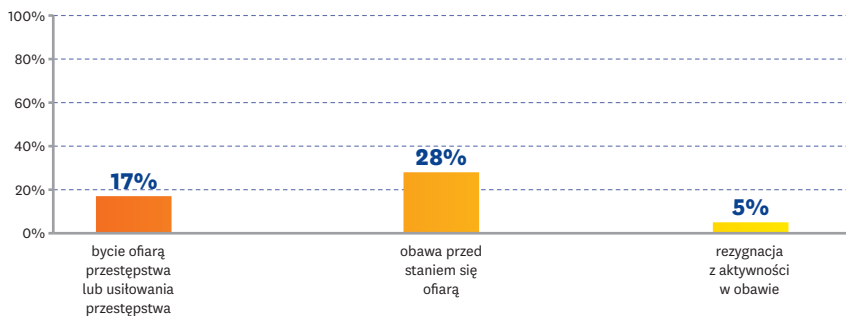
	2013 r.	2014 r.
Średni czas dojazdu służb ratunkowych do miejsca zdarzenia (zagrożenia miejscowe) – policja	16,1 min	13,4 min
Odsetek interwencji służb straży pożarnej z czasem dojazdu do zdarzenia – do 5 minut (zagrożenia miejscowe)	51,0%	32,5%
Odsetek interwencji Straży Miejskiej Krakowa z czasem dojazdu 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%



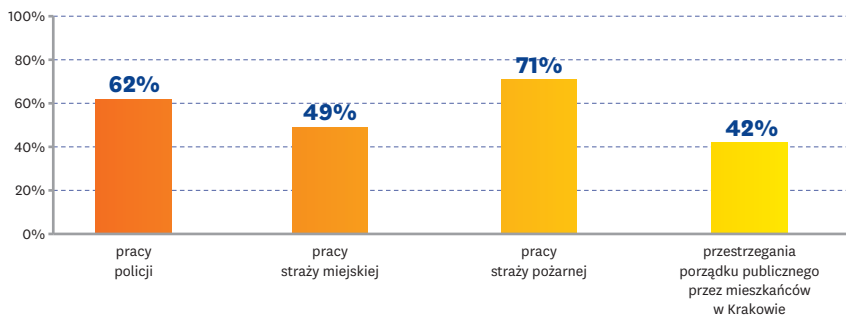
## Poczucie bezpieczeństwa



## Doświadczenia bycia ofiarą przestępstwa



## Zadowolenie z pracy służb oraz porządku publicznego







## Mieszkalnictwo

### ZASPOKAJANIE POTRZEB MIESZKANIOWYCH

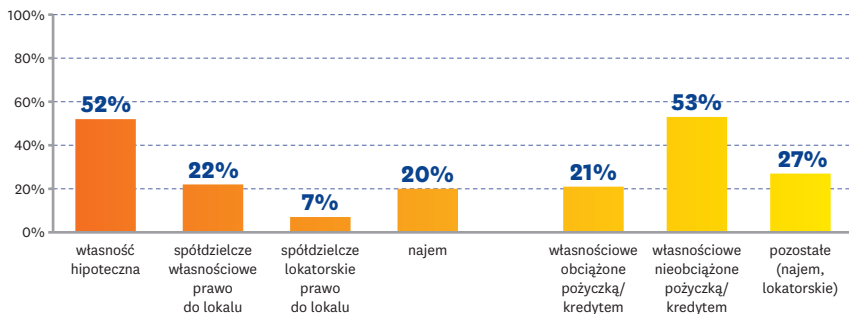
	2013 r.	2014 r.
Liczba mieszkań oddanych do użytkowania na 10 000 mieszkańców	92,5	96,9
Średnia cena rynkowa zakupu 1 m <sup>2</sup> mieszkania / przeciętne wynagrodzenie	1,7	1,6
Udział mieszkaniowego zasobu gminy w całkowitym zasobie mieszkaniowym miasta	5,1%	-
Średni czas oczekiwania na przyznanie lokalu mieszkalnego	43 miesiące	46,5 miesiąca
Liczba osób / rodzin oczekujących mieszkalnego na przyznanie lokalu	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 <sup>2</sup>
Średnia liczba metrów kwadratowych na osobę (badanie)	-	28,1 m <sup>2</sup>
Średnia liczba osób zamieszkujących pod adresem (badanie)	-	2,1
Średnia liczba pokoi w gospodarstwie domowym (badanie)	-	2,5

## ZARZĄDZANIE I ADMINISTROWANIE ZASOBEM MIESZKAŃ KOMUNALNYCH

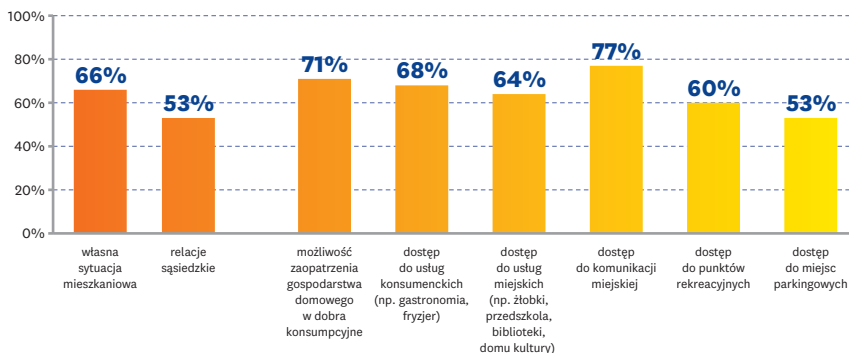
	2013 r.	2014 r.
Odsetek mieszkań w zasobach gminnych z uregulowanym tytułem prawnym	73,5%	71,9%
Odsetek zadłużonych lokali mieszkaniowego zasobu gminy	32,2%	25,5%
Relacja średniej wysokości czynszu w zasobie gminnym do wysokości płacy minimalnej	17,6%	15,0%
Stan techniczny budynków stanowiących własność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



## 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

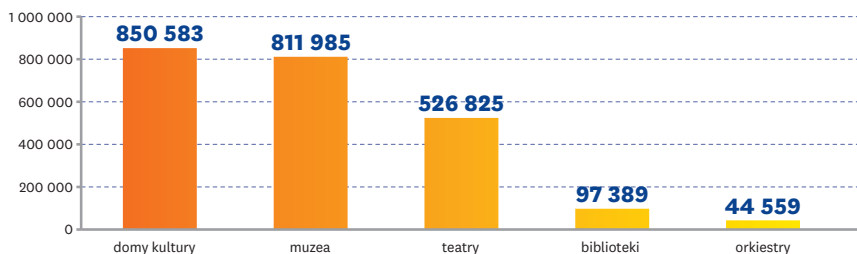
	2013 r.	2014 r.
Odsetek miejskich instytucji kultury	66,7%	68,9%
Poziom dofinansowania miejskich instytucji kultury pochodzącego z działalności własnej i funduszy zewnętrznych	12,1%	4,5%

## OCHRONA DZIEDZICTWA KULTUROWEGO MIASTA

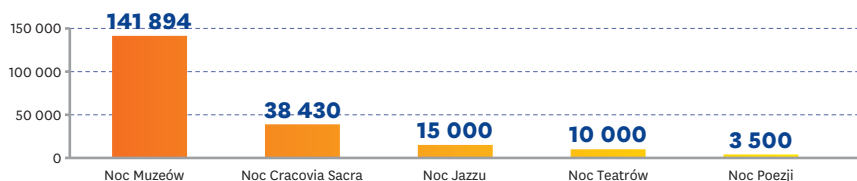
	2013 r.	2014 r.
Liczba obiektów zabytkowych wpisanych do rejestru zabytków Krakowa	1 179	1186
Powierzchnia parku kulturowego na terenie Krakowa	72 ha	72 ha



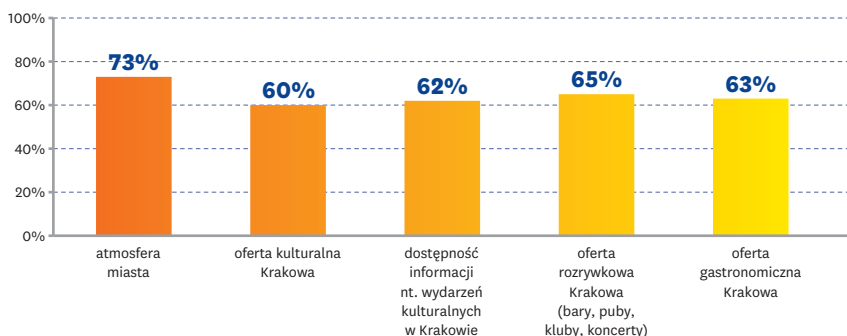
### Liczba osób korzystających z oferty miejskich instytucji kulturowych (dane UMK)



### Liczba uczestników projektu własnego Gminy Miejskiej Kraków „Krakowskie Noce” (dane UMK)

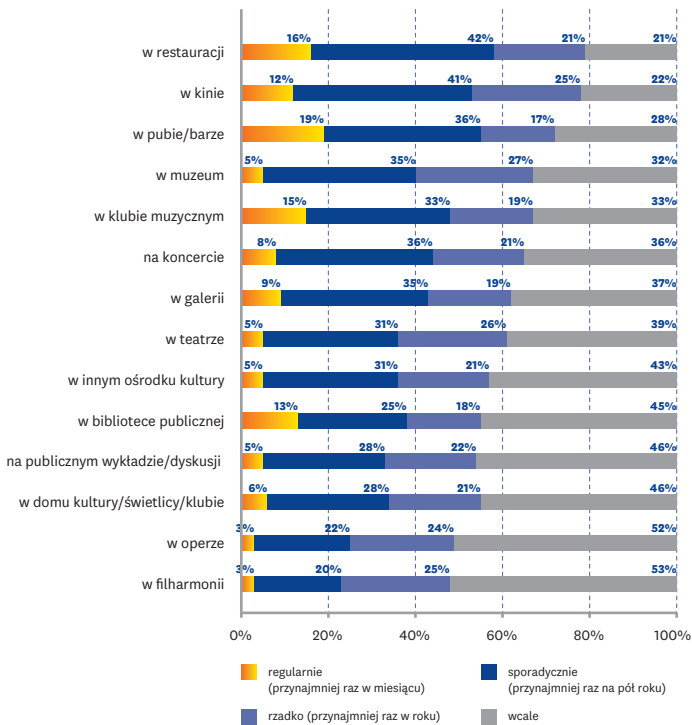


### Zadowolenie z oferty kulturowej i rozrywkowej Krakowa

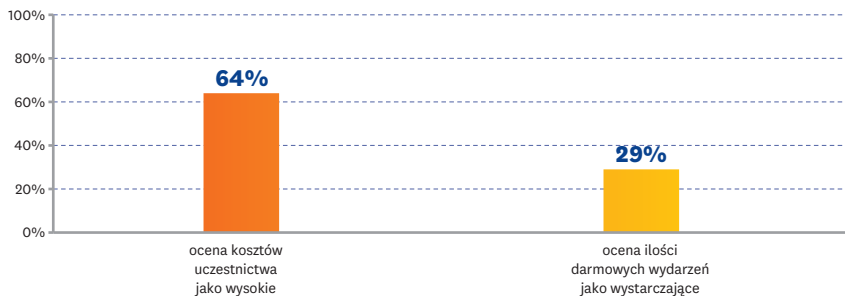




## Konsumpcja kultury i rozrywki (wizyta...)



## 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

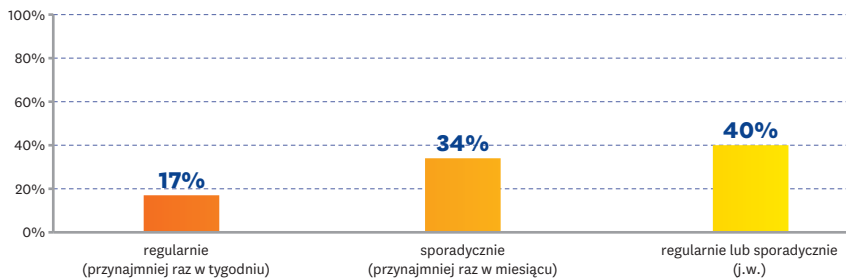
### ZAPEWNIENIE DZIECIOM I MŁODZIEŻY OFERTY SPORTOWEJ I REKREACYJNEJ

	2013 r.	2014 r.
Liczba uczestników zajęć pozaszkolnych	15 862	14 677

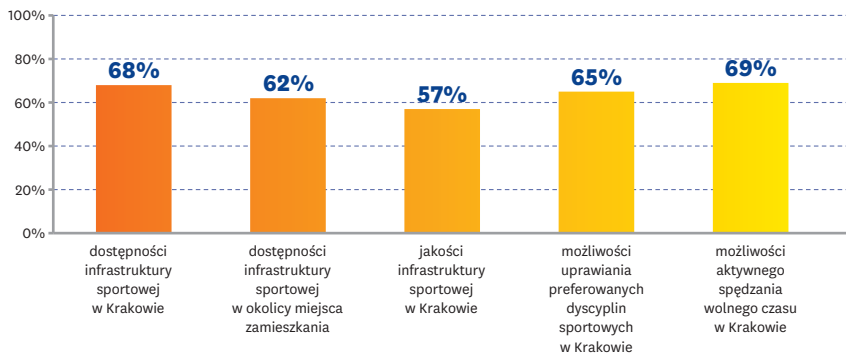
### WSPIERANIE INICJATYW W ZAKRESIE SPORTU WYCZYNOWEGO

	2013 r.	2014 r.
Atrakcyjność zajęć oferowanych przez kluby sportowe	962 os./klub	1021 os./klub
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



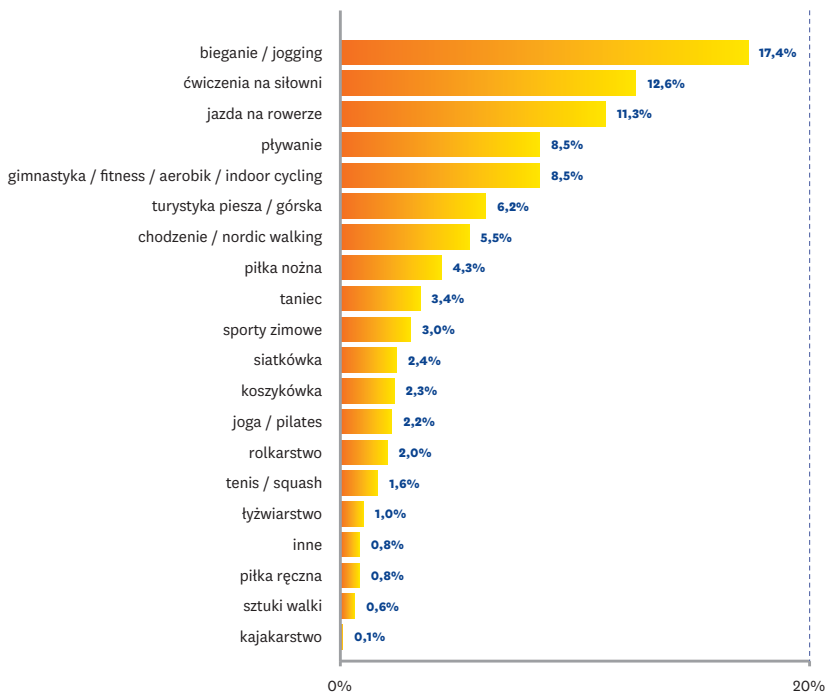
## Zadostawienie z możliwości uprawiania sportu w Krakowie





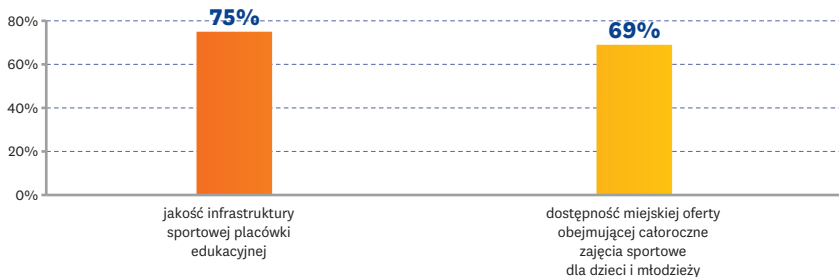


## Odsetek mieszkańców deklarujących uprawianie dyscypliny sportowej (regularnie lub sporadycznie)

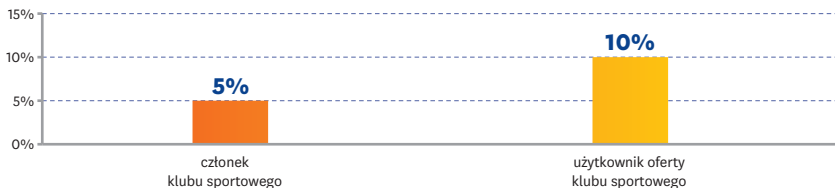




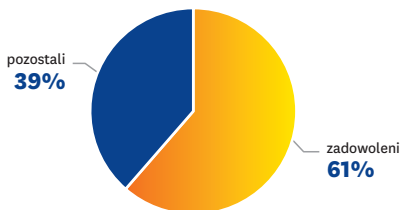
### Zadowolenie rodziców z infrastruktury oraz oferty sportowej



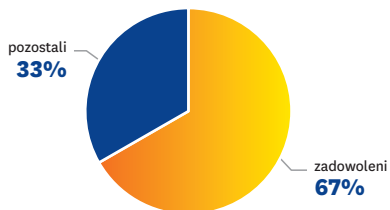
### Korzystanie z oferty krakowskich klubów sportowych



### 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

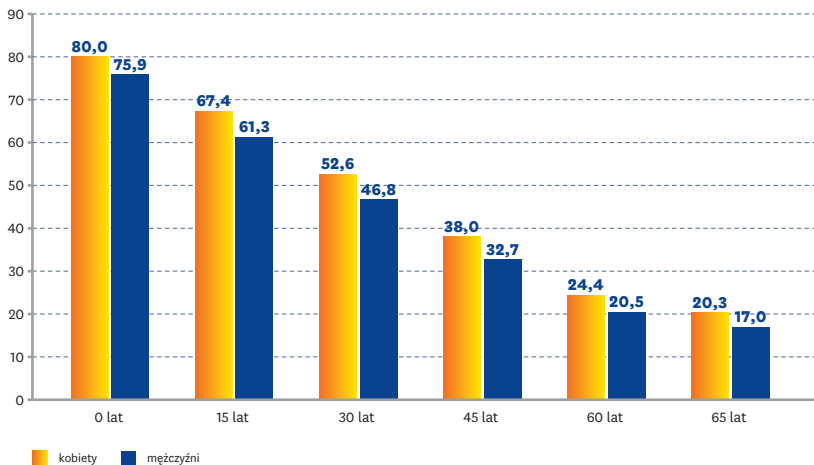
	2013 r.	2014 r.
Liczba łóżek w szpitalach ogólnych na 10 000 mieszkańców Krakowa	83,8	-
Umieralność niemowląt w Krakowie na 1000 urodzeń	3,9	-
Odsetek mieszkańców korzystających z miejskich programów zdrowotnych	2,4%	3,9%
Liczba gabinetów profilaktyki zdrowotnej i pomocy przedlekarskiej w placówkach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

### WSPIERANIE INICJATYW W ZAKRESIE SPORTU WYCZYNOWEGO

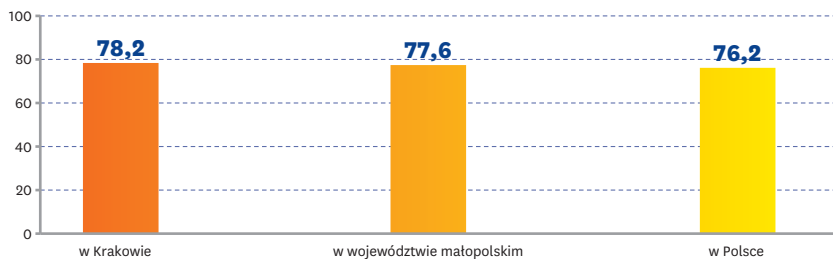
	2013 r.	2014 r.
Odsetek dzieci i młodzieży, która nie miała kontaktu z alkoholem	58,2%	-
Liczba osób/mieszkańców uzależnionych od alkoholu	0,6%	-
Liczba dzieci i młodzieży objętych szkoleniami z zakresu profilaktyki uzależnień	11,2%	-
Liczba osób objętych terapią uzależnień od alkoholu finansowaną ze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



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

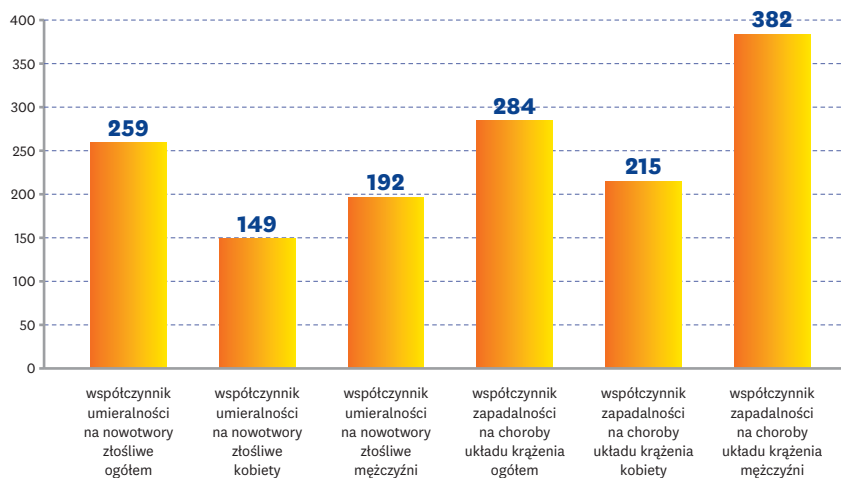


**Wiek środkowy osób zmarłych (w latach; dane UMK) w 2013 r.**

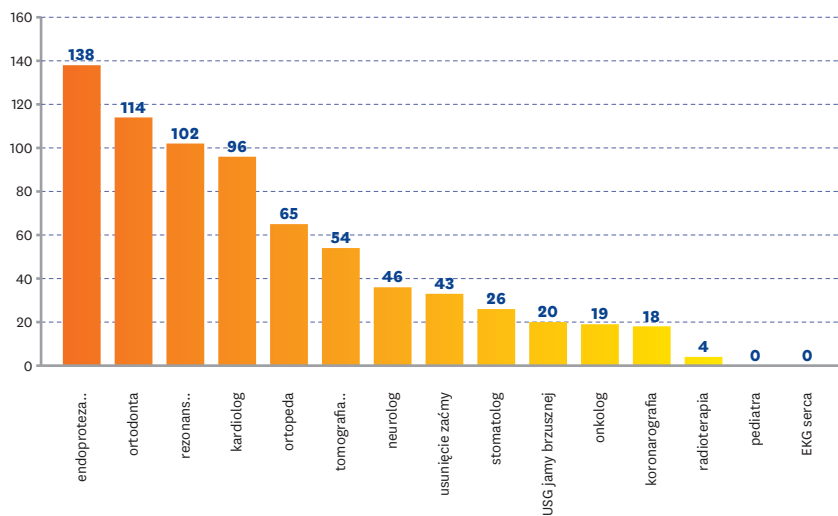




## Współczynniki odnoszące się do chorób cywilizacyjnych (dane UMK) na 100 tys. mieszkańców - w 2013 r.

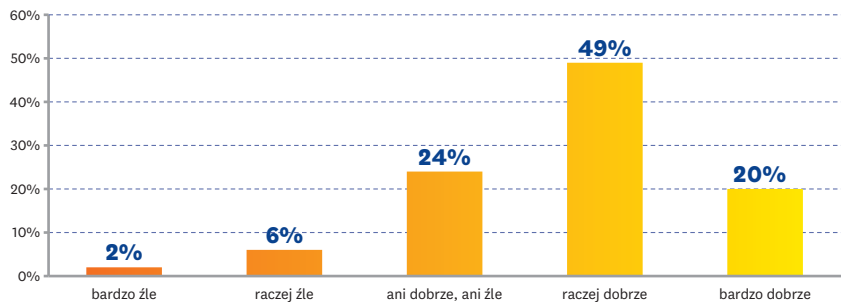


## Średni czas oczekiwania na wizytę u lekarza lub badanie (w dniach; 0 – na bieżąco; dane UMK) w 2013 r.

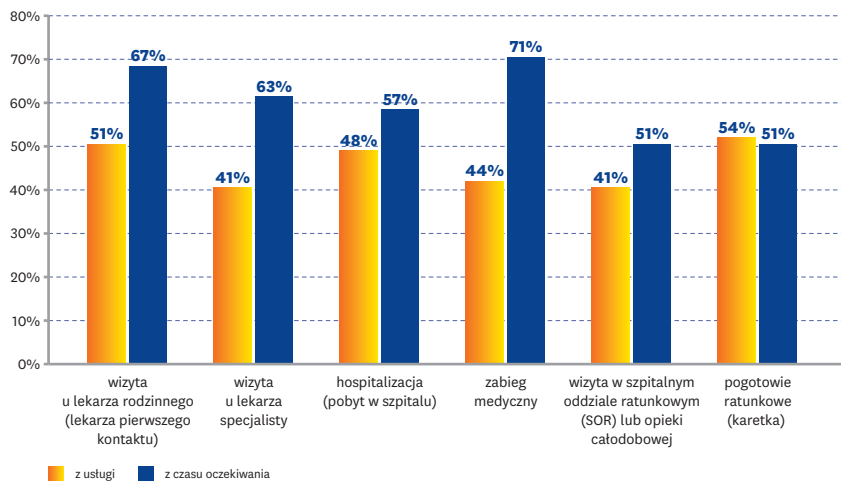




## Samocena stanu zdrowia

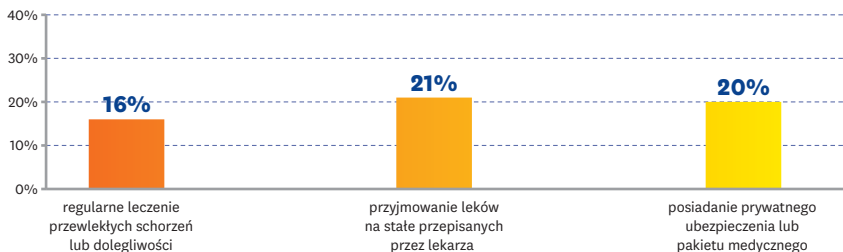


## Ocena zadowolenia z usług medycznych (usługa oraz czas oczekiwania na nią)

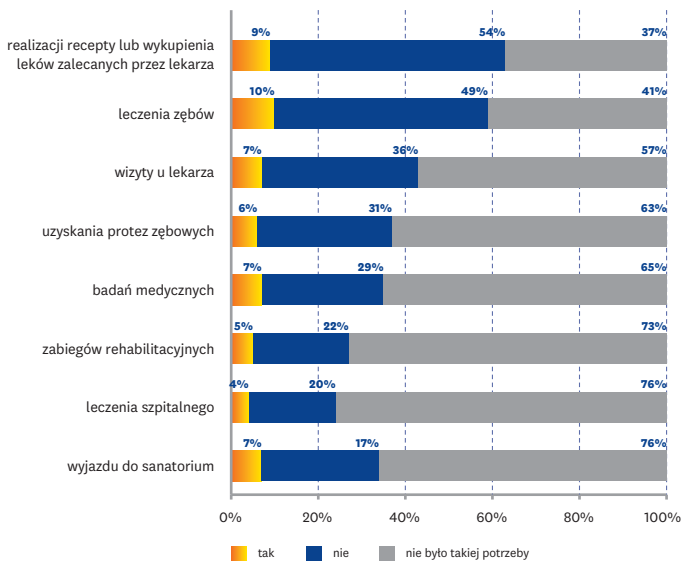




## Przewlekłe schorzenia, przyjmowanie leków oraz prywatne ubezpieczenie medyczne



## 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%
Populacja dzieci w pieczy zastępczej	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	7,6%	–
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‰	0,9‰ <sup>1</sup>
Udział rodzin mających 3 i więcej dzieci w liczbie rodzin ogółem	0,5% <sup>2</sup>	3,1% <sup>3</sup>
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)	4543	2138
Populacja rodzin w Krakowie korzystających z Programu Krakowska Karta Rodzinna 3+	90,7% <sup>2</sup>	57,2% <sup>3</sup>

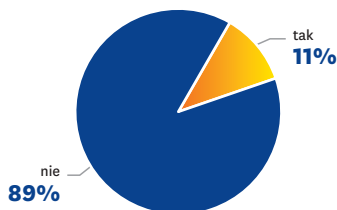
<sup>1</sup> dotyczy 3 kwartałów 2014 r.

<sup>2</sup> program dotyczył rodzin 4+

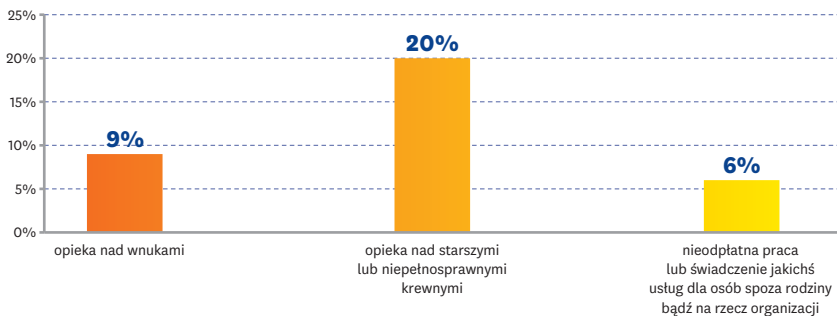
<sup>3</sup> program dotyczył rodzin 3+



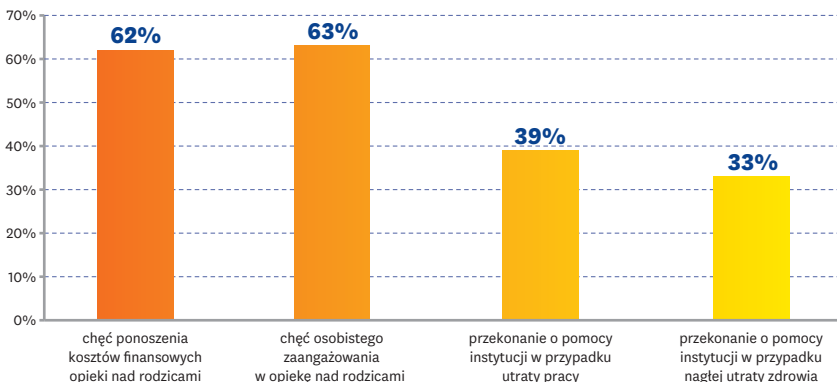
## Poczucie osamotnienia



## Praca na rzecz innych



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





# Przedsiębiorczość

## TWORZENIE WARUNKÓW DO ROZWOJU PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

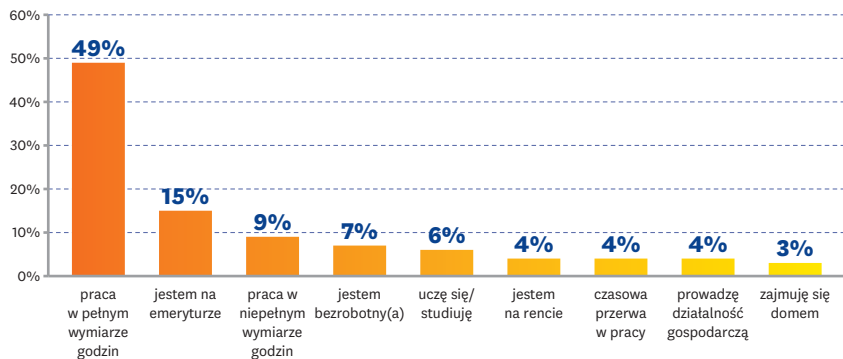
	2013 r.	2014 r.
Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto ogółem w sektorze przedsiębiorstw w Krakowie	3 918,83 zł	4 138,01 zł
Liczba podmiotów gospodarki narodowej na 1000 mieszkańców	163,9	166,5
Wysokość przeciętnego zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw	200,6 tys.	198,9 tys.
Liczba spółek handlowych z kapitałem zagranicznym zarejestrowanych w Krakowie	3 263	3 583
Skumulowana wartość inwestycji zagranicznych w Krakowie	10 075 tys. USD	10 950,6 tys. USD

## TWORZENIE WARUNKÓW DO ROZWOJU RYNKU PRACY

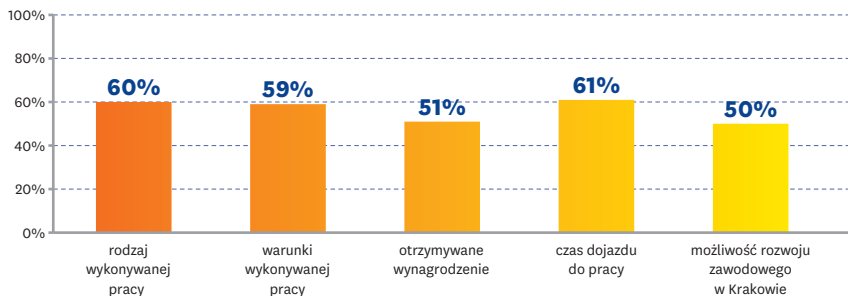
	2013 r.	2014 r.
Stopa bezrobocia w mieście Krakowie	5,9%	5,2%
Procent osób, które podjęły zatrudnienie w wyniku wydanego skierowania do pracy w stosunku do liczby zgłoszonych wolnych miejsc pracy	32,1%	33,3%
Procent osób bezrobotnych zaktywizowanych zawodowo w stosunku do liczby osób bezrobotnych zarejestrowanych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



## Sytuacja zawodowa

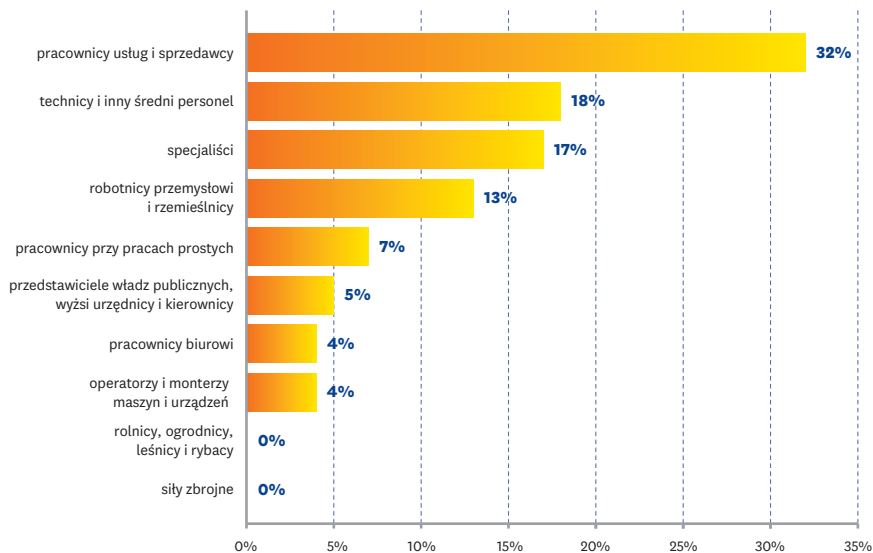


## Zadolenie z wykonywanej pracy

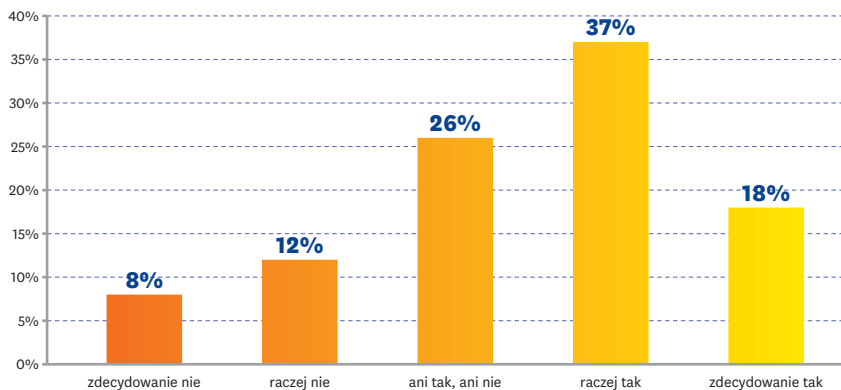




## Zawód wykonywany (według klasyfikacji ISCO-88)

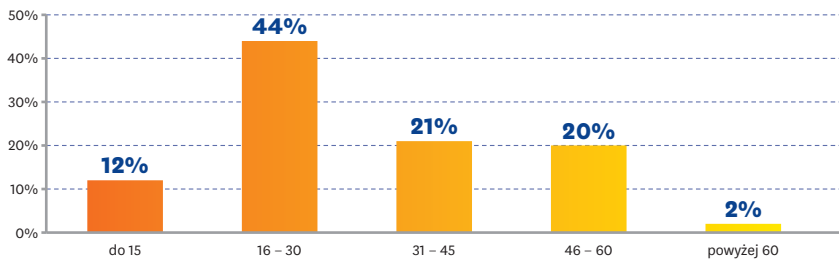


## Zgodność pracy z wykształceniem

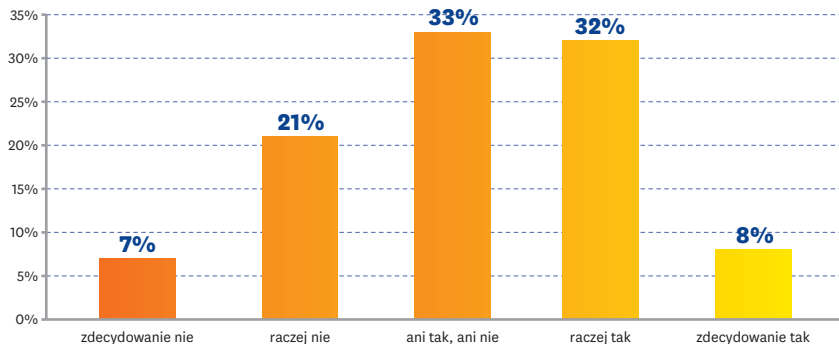




### Czas dotarcia do pracy w jedną stronę (w minutach)

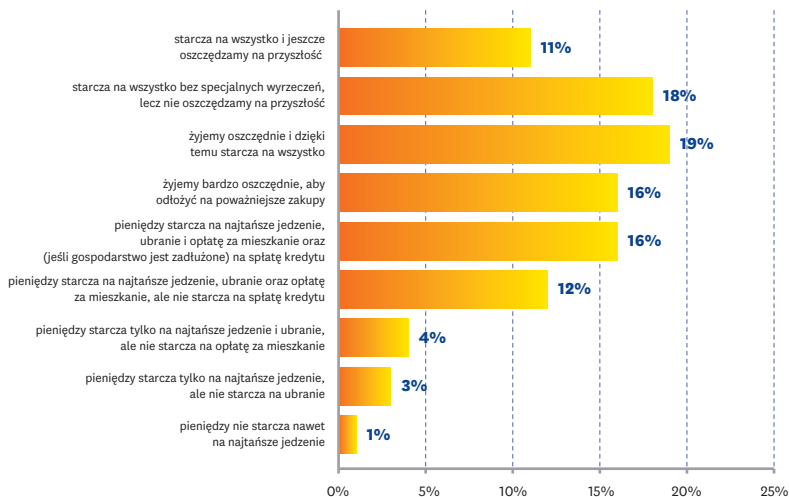


### Ocena łatwości znalezienia pracy odpowiadającej kwalifikacjom respondenta

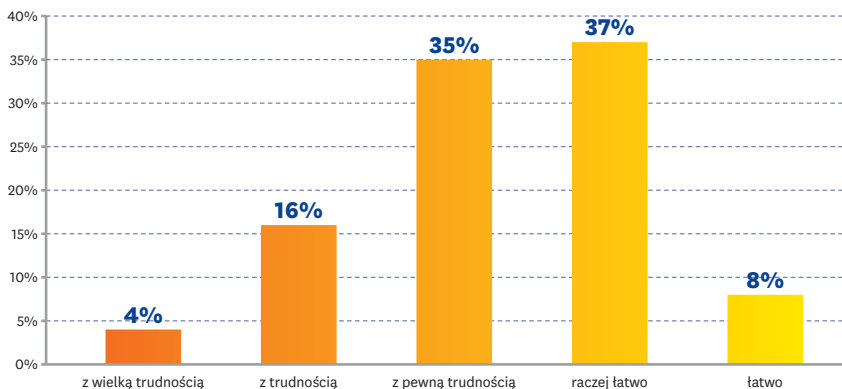




## Sytuacja finansowa gospodarstwa domowego



## „Wiązanie końca z końcem” w gospodarstwie domowym





# Spółeczeństwo 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

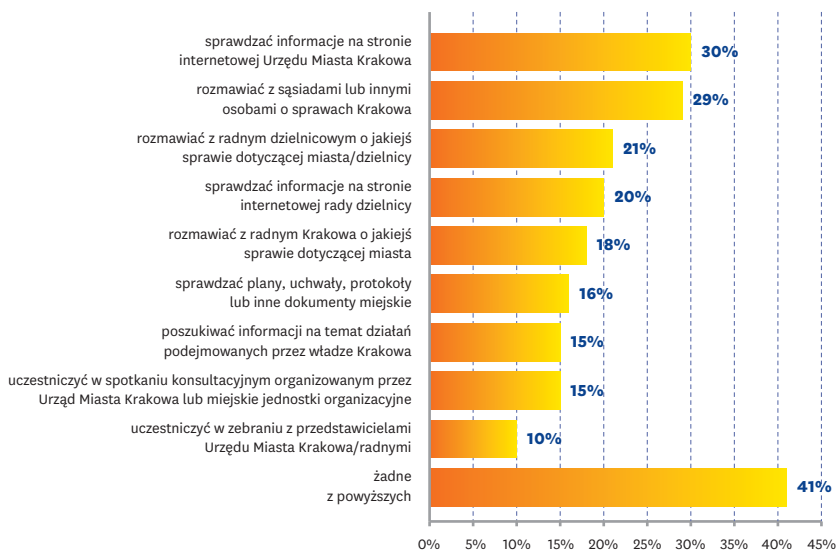
## ZAPEWNIENIE MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZADAŃ PUBLICZNYCH PRZEZ ORGANIZACJE POZARZĄDOWE I INICJATYWY SPOŁECZNE

	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.	61253,3 tys.

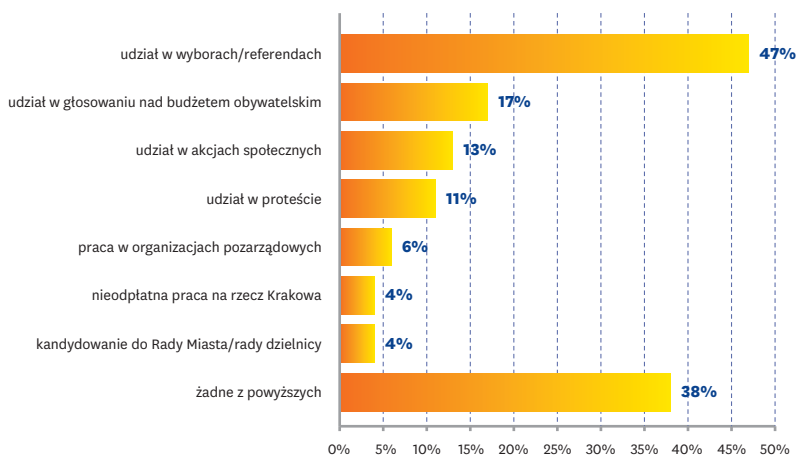




## Zainteresowanie mieszkańców sprawami miasta (czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zdarzyło się...)

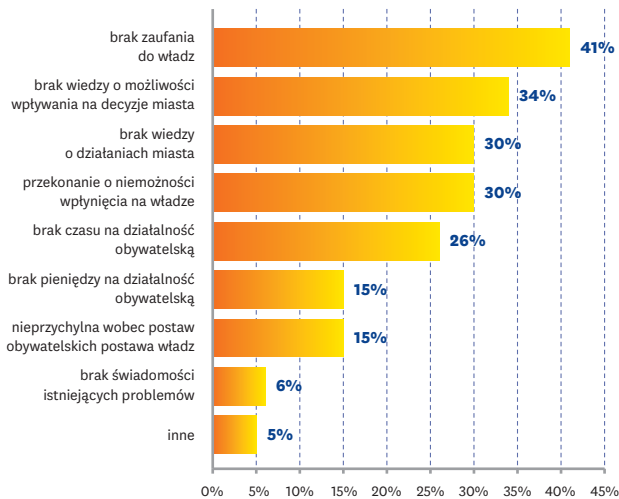


## Aktywności obywatelskie mieszkańców

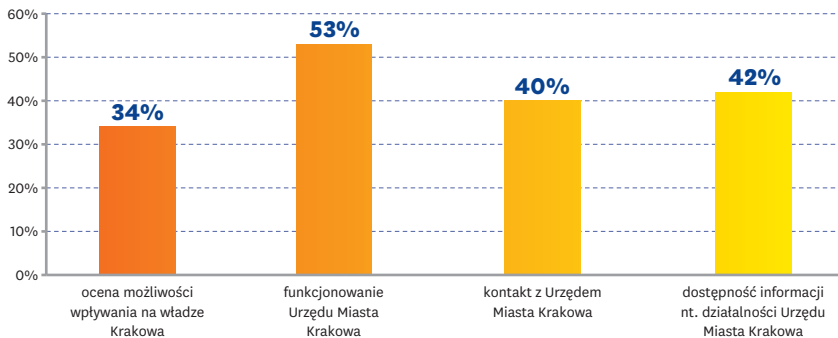




## Deklarowane czynniki ograniczające zaangażowanie mieszkańców w kształtowanie polityki Krakowa



## 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



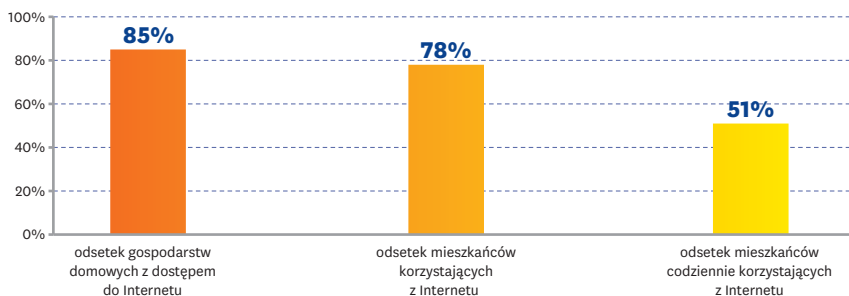
# Nauka i technologie informacyjne

## PROMOCJA I WYKORZYSTANIE POTENCJAŁU NAUKOWEGO KRAKOWA

	2013 r.	2014 r.
Liczba studentów krakowskich szkół wyższych	194 tys.	–
Liczba nauczycieli akademickich	11964	12153
Liczba podmiotów gospodarczych o profilu IT	6114	6586
Dostępność usług elektronicznych dla klienta zewnętrznego miasta	16,2%	–



## Dostęp i korzystanie z Internetu



## Korzystanie z Internetu a grupa wiekowa

