

Przygotowanie projektu pn.:

„*Kreujemy+ Rozwijamy+ Ożywiamy+ Stymulujemy+
Nakreślamy+ Odmieniamy=KROSNO*”

Kreujemy
Rozwijamy
Ożywiamy
Stymulujemy
Nakreślamy
Odmieniamy



RAPORT Z BADANIA ANKIETOWEGO:
OCENA FUNKCJONOWANIA URZĘDU MIASTA KROSNA ORAZ KWESTII
ZWIĄZANYCH Z ROZWOJEM MIASTA

Krosno, sierpień 2020 r.

W ramach prac nad projektem „*Kreujemy + Rozwijamy + Ożywiamy + Stymulujemy + Nakreślamy + Odmieniamy = KROSNO*” w dniach od 30 czerwca do 17 lipca 2020 r. zostało przeprowadzone badanie ankietowe mieszkańców, dotyczące oceny funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna oraz kwestii związanych z rozwojem miasta.

Jego celem było poznanie opinii mieszkańców na temat poziomu usług publicznych, w tym poziomu obsługi, a także włączenie mieszkańców w proces planowania rozwoju lokalnego. Wyniki badania to jeden z elementów diagnozowania stanu rozwoju instytucjonalnego Krosna. Zostaną uwzględnione przy planowaniu działań w powstającym Planie Rozwoju Instytucjonalnego, a także Planie Rozwoju Lokalnego.

Badanie ankietowe prowadzono poprzez formularz internetowy zamieszczony na stronie internetowej www.krosno.pl oraz kwestionariusz udostępniany interesantom w Urzędzie Miasta Krosna przy ul. Lwowskiej 28A.

W badaniu wzięło udział 589 osób.

Najważniejsze wnioski i obserwacje z badania

Do najlepiej ocenianych obszarów działania władz Krosna należą: bezpieczeństwo (59,7% ocen pozytywnych), sport (58,3%), kultura (54,5%), szkolnictwo (52,4%), drogi (51,6%).

Większość respondentów (58,6%) uważa, że mieszkańcy nie mają dostatecznego wpływu na działania władz miasta. Wśród propozycji zmian w funkcjonowaniu Urzędu Miasta niejednokrotnie postulowano częstsze konsultacje projektów miejskich z mieszkańcami.

Wśród najslabiej ocenianych aspektów funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna znajdują się: kłopoty z zaparkowaniem samochodu w pobliżu Urzędu przy ul. Staszica (78,4% odpowiedzi negatywnych) oraz przy ul. Lwowskiej (73,7%), a także nadmierna biurokracja (52,2%).

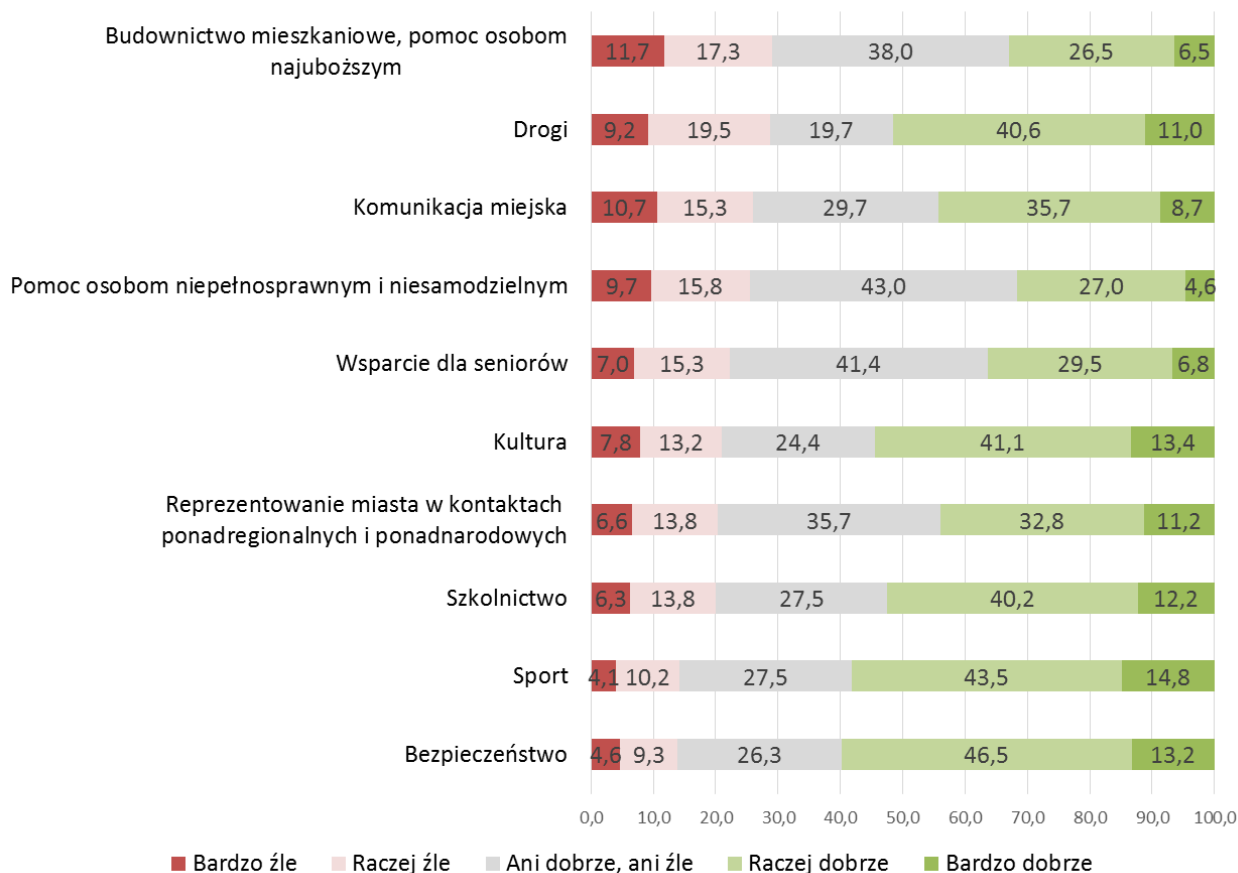
Z kolei 60,6% respondentów uważa, że w Urzędzie Miasta Krosna jest łatwy dostęp do potrzebnych informacji. Struktura organizacyjna Urzędu jest jasna i czytelna dla 52,4% respondentów, a rozmieszczenie wydziałów jest wygodne dla 52%. Spośród ankietowanych 51,7% uważa, że pracownicy Urzędu są uprzejmi dla interesantów.

Zdaniem ankietowanych trzy najważniejsze problemy, którymi władze miasta powinny zająć się w pierwszej kolejności to: stan środowiska naturalnego, utylizacja śmieci oraz infrastruktura komunikacyjna.

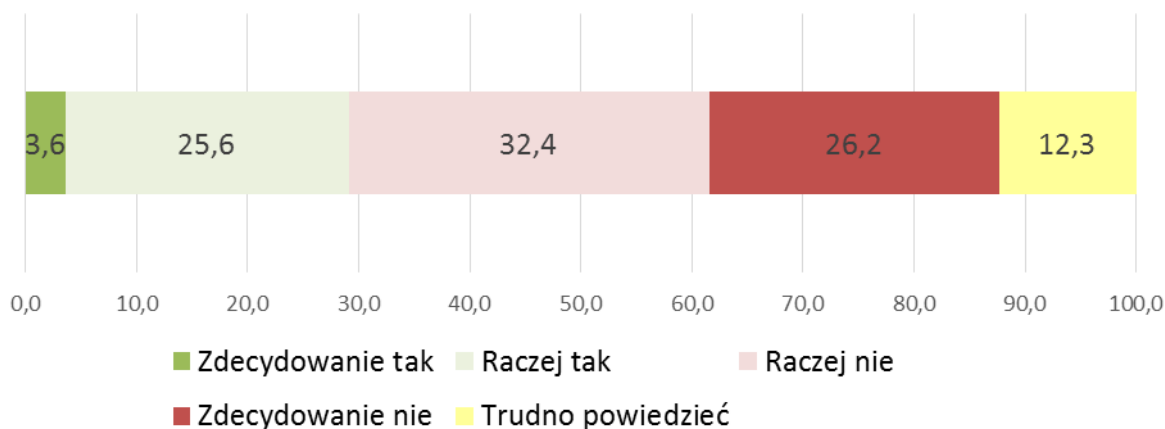
Do najlepiej ocenianych przedsięwzięć miejskich należą: infrastruktura sportowa (80,5% odpowiedzi pozytywnych), infrastruktura kulturalna (59,4%), infrastruktura komunalna (57,5%), infrastruktura transportu publicznego (56,9%), infrastruktura drogowa (56,8%).

Zdaniem większości ankietowanych w Krośnie brakuje: ścieżek rowerowych (79,5%), ożywienia Rynku (78,3%), parków, terenów zielonych (76,6%), festiwali, koncertów, imprez plenerowych (71,8%), zagospodarowania terenu dworców PKP i PKS (70,8%), parkingów/miejsc parkingowych (67,9%), miejsca spotkań dla młodzieży (63,3%), udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (60,1%), kąpieliska na Wisłoku (59,4%), mieszkań komunalnych (51,3%).

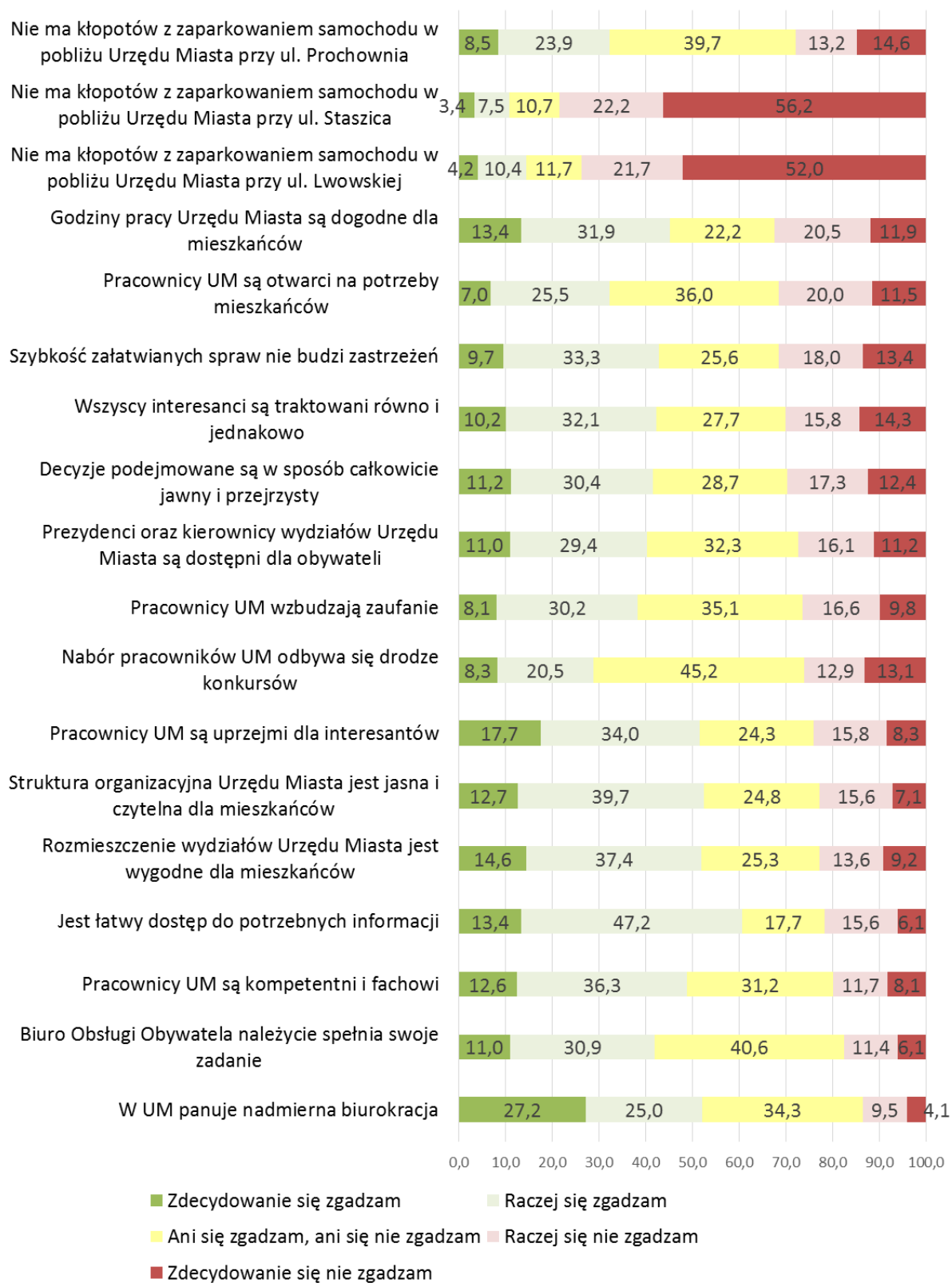
1. Jak ocenia Pan(i) działania władz miasta (Prezydenta, Rady Miasta) w następujących obszarach (%):



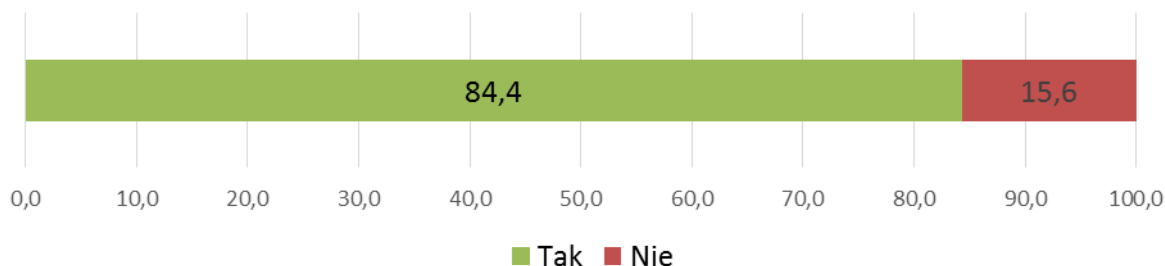
2. Czy Pani/Pana zdaniem mieszkańcy Krosna mają dostateczny wpływ na to, co robią władze miasta? (%)



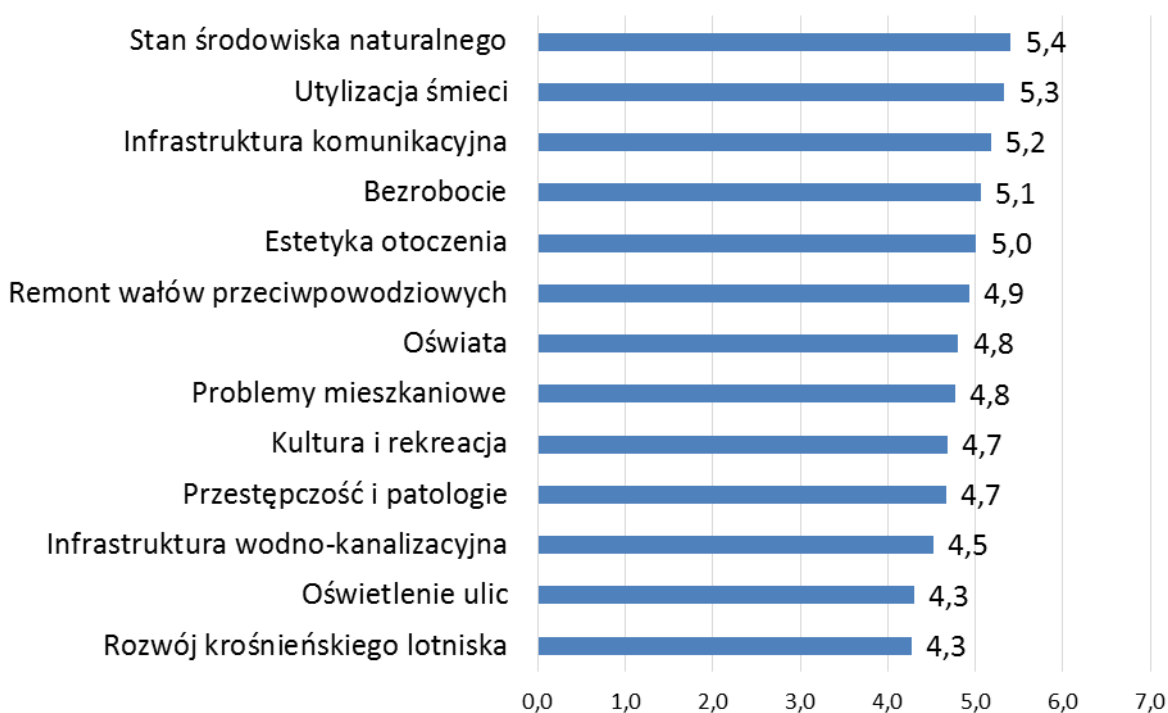
3. Proszę wskazać w jakim stopniu zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi opiniami na temat funkcjonowania Urzędu Miasta Krosna (%)



4. Czy interesuje się Pan(i) bieżącymi sprawami związanymi z funkcjonowaniem samorządu miasta (działalnością i inicjatywami podejmowanymi przez Prezydenta Miasta Krosna i Urząd Miasta Krosna)? (%)



5. Jakie są Pana/ Pani zdaniem najważniejsze problemy, którymi władze samorządowe Krosna powinny się zająć w pierwszej kolejności? Ocena w skali od 1 (zupełnie nieważne) do 7 (bardzo ważne)



6. Czy dostrzega Pan(i) inne problemy, którymi władze samorządowe powinny się zająć w pierwszej kolejności? Pytanie otwarte

Zagregowane odpowiedzi:

INFRASTRUKTURA I GOSPODARKA

- budowa ścieżek rowerowych (17 wskazań),
- pozyskiwanie inwestorów zewnętrznych, wspieranie przedsiębiorczości (13 wskazań),
- budowa dróg i chodników (13 wskazań),
- poprawa estetyki miasta (9 wskazań),
- zwiększenie dostępności miejsc parkingowych (4 wskazania),
- praca, godne zarobki (3 wskazania),
- poszerzenie granic miasta (3 wskazania),
- połączenie kolejowe do Rzeszowa (3 wskazania),
- oświetlenie uliczne (2 wskazania),
- budowa hali targowej,
- dworzec autobusowy,
- budowa wodociągów i kanalizacji sanitarnej,
- inwestycje w dzielnicach,
- utworzenie ścieżek spacerowych,
- modyfikacja sygnalizacji świetlnej, zwłaszcza nocą,
- budowa trybuny i oświetlenia na stadionie przy ul. Legionów, rozbudowa stadionu,
- dbałość o zabytki,
- podjęcie prac nad utworzeniem ośrodka balneologicznego w oparciu o miejscowe wody mineralne,
- rozwój turystyki,
- budowa pumptracku,
- budowa toalet miejskich

ŚRODOWISKO

- tworzenie nowych terenów zieleni i miejsc do spędzania wolnego czasu (9 wskazań),
- dostosowanie miasta do zmian klimatu (2 wskazania),
- poprawa czystości powietrza (2 wskazania),
- zamieszczenie informacji dotyczących segregacji odpadów na każdej wiacie śmietnikowej,
- niedopuszczenie do budowy spalarni i sieci 5G,
- budowa spalarni odpadów

KULTURA, SPORT I ROZRYWKA

- zapewnienie rozrywki dla młodzieży (9 wskazań),
- ożywienie Starego Miasta (8 wskazań),
- więcej imprez plenerowych oraz sportowych,

- otwarcie basenu przy ul. Sportowej
-

SPRAWY SPOŁECZNE

- zatrzymanie emigracji młodych ludzi (7 wskazań),
 - opieka zdrowotna (2 wskazania),
 - wspieranie osób starszych (2 wskazania),
 - wsparcie osób z niepełnosprawnościami,
 - odpowiednie kształcenie dzieci niepełnosprawnych w ogólnodostępnych szkołach,
 - przeciwdziałanie patologiom, alkoholizmowi,
 - bezdomność,
 - zwiększenie liczby patroli policyjnych
-

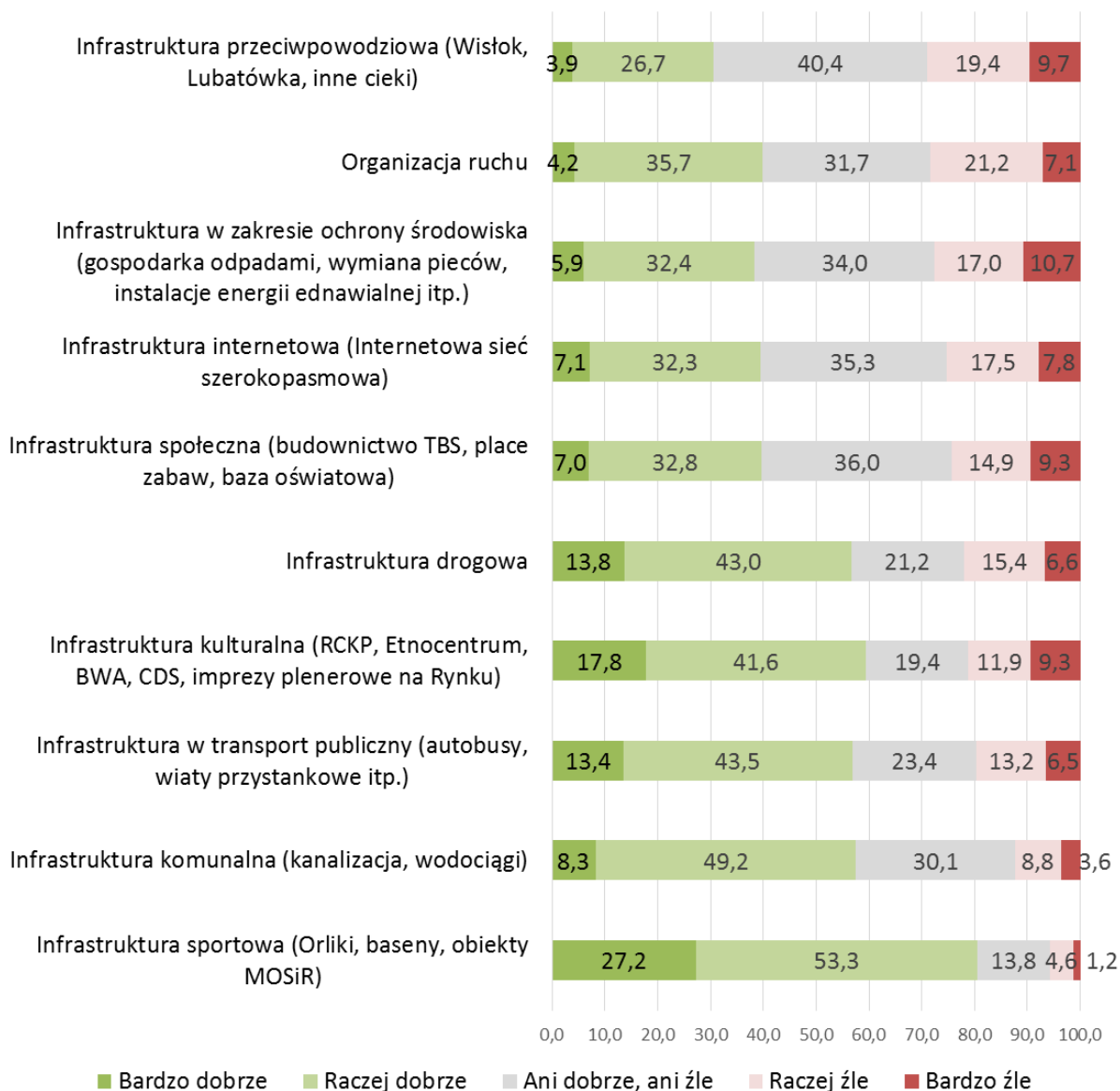
FUNKCJONOWANIE INSTYTUCJI MIEJSKICH

- większa uprzejmość urzędników i dostępność dla obywateli (3 wskazania),
 - zmniejszenie zatrudnienia w Urzędzie Miasta (2 wskazania),
 - poprawa funkcjonowania wydziału komunikacji (2 wskazania),
 - zmniejszenie biurokracji w Urzędzie Miasta,
 - lepsza znajomość przepisów prawa w Urzędzie Miasta,
 - jasny przekaz dotyczący strategii rozwoju miasta,
 - lepsza promocja miasta,
 - lepsze funkcjonowanie spółek miejskich,
 - poprawa funkcjonowania instytucji kultury,
 - lepszy nadzór nad inwestycjami miejskimi,
 - więcej konsultacji z mieszkańcami,
 - lepsze wsparcie dla oddolnych inicjatyw,
 - zmiana godzin pracy Urzędu Miasta
-

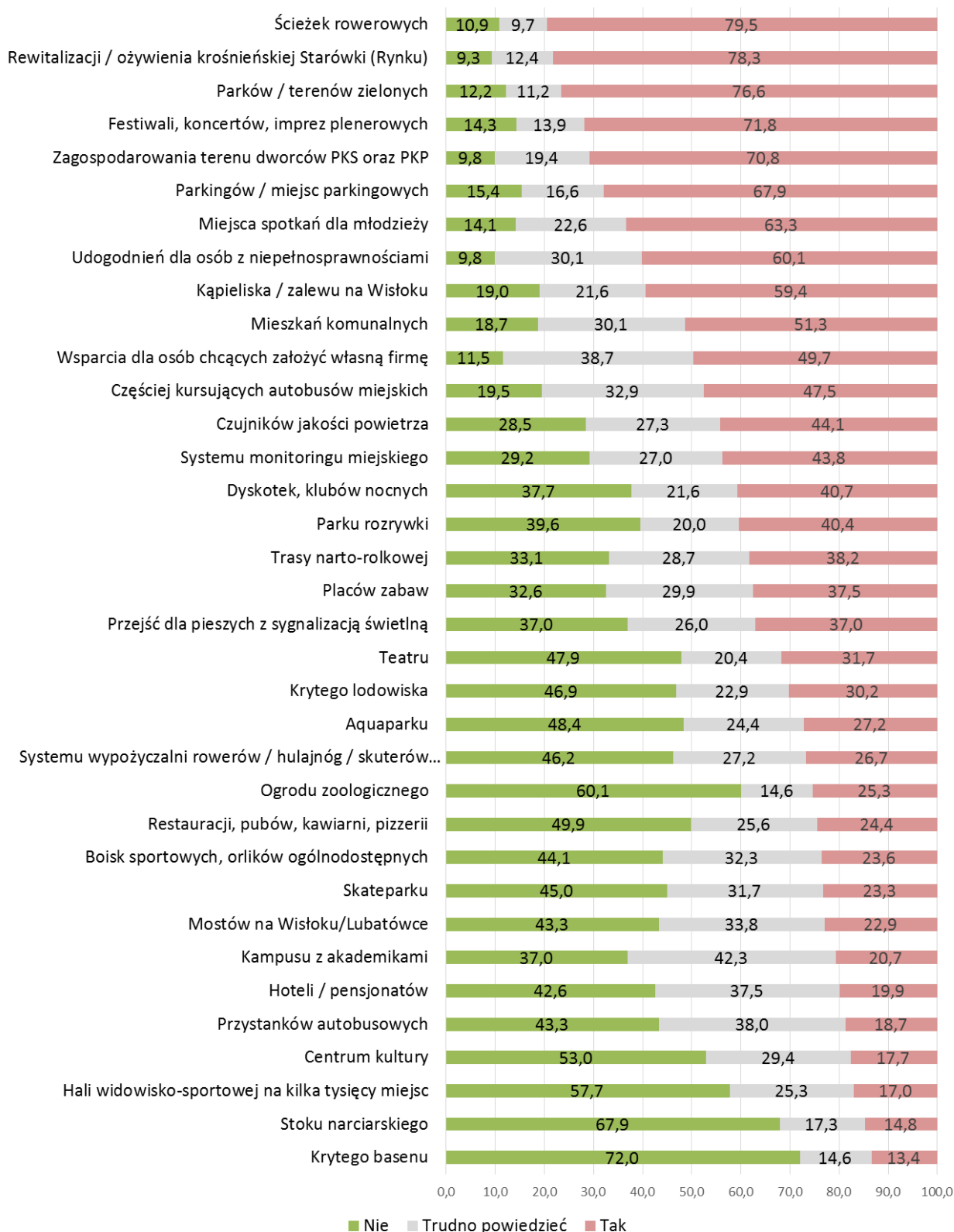
INNE

- zwiększenie częstotliwości kursów komunikacji miejskiej (3 wskazania),
- odkomarzanie (3 wskazania),
- wysokie ceny wywozu śmieci,
- wysokie ceny paliw,
- hałasujące gołębie i wrony

7. Jak ocenia Pan(i) zrealizowane w Krośnie przedsięwzięcia? (%)



8. Czego Pana/ Pani zdaniem brakuje w Krośnie?



9. Czy jest jeszcze coś, czego Pana/ Pani zdaniem brakuje w Krośnie? Pytanie otwarte

Zagregowane odpowiedzi:

INFRASTRUKTURA I GOSPODARKA

- dobrych miejsc pracy (15 wskazań),
- sieci ścieżek rowerowych (9 wskazań),
- chodników na osiedlach (4 wskazania),
- dostępności komunikacyjnej (3 wskazania),
- nowych inwestycji przedsiębiorców zagranicznych (3 wskazania),
- mieszkań deweloperskich (3 wskazania),
- pociągów do Rzeszowa i Krakowa (2 wskazania),
- czasomierzy na światłach drogowych (2 wskazania),
- monitoringu miejskiego (2 wskazania),
- oświetlenia ulicznego,
- miejsc parkingowych,
- terenów pod budownictwo mieszkaniowe,
- przejść podziemnych,
- młodej strefy przedsiębiorczości,
- wsparcia dla inwestorów,
- wyszukiwarki czarterów z lotniska,
- pawilonu wystawowego firm lotniczych,
- szynobusu od Turaszówki do ul. Hallera,
- logiki w oznakowaniu ulic,
- remontu ul. Sikorskiego,
- psiego parku,
- graffiti zamiast reklam na wieżowcach,
- koszy na śmieci, troski o estetykę miasta,
- remontu i lepszego działania domów dzielnicowych i osiedlowych

ŚRODOWISKO

- zieleni (18 wskazań),
- palmiarni,
- spalarni odpadów,
- recyklomatu,
- kontroli stanu promieniowania elektromagnetycznego stacji bazowych telefonii,
- ochrony środowiska,
- jerzyków do walki z komarami,
- opieki nad bezdomnymi zwierzętami

KULTURA, SPORT I ROZRYWKA

- plaży nad Wisłokiem, bulwarów nad Wisłokiem z terenami spacerowymi (12

- wskazań),
- pumtracku (3 wskazania),
 - ożywienia centrum miasta (3 wskazania),
 - toru kartingowego (2 wskazania),
 - imprez, festiwali,
 - stref street-workoutu,
 - miejsc do rekreacji i miejsc piknikowych
 - ścianki wspinaczkowej,
 - spływu kajakowego,
 - miejsca do organizowania zlotu miłośników motoryzacji,
 - nowoczesnego stadionu,
 - nowoczesnego budynku biblioteki,
 - nowego basenu,
 - uchwały zezwalającej na picie piwa „pod chmurką”
-

SPRAWY SPOŁECZNE

- aktywizacji seniorów i aktywizacji międzypokoleniowej (2 wskazania),
 - placówki pozaszkolnej rozwijającej zainteresowania młodzieży,
 - ochrony zdrowia,
 - działań prorodzinnych, zachęcających rodziny z dziećmi do pozostawania w Krośnie,
 - atrakcji dla dzieci
-

FUNKCJONOWANIE INSTYTUCJI MIEJSKICH

- konsultacji działań z mieszkańcami (2 wskazania),
 - kompetencji urzędników,
 - większej promocji miasta,
 - usług świadczonych drogą elektroniczną
-

INNE

- częstszych kursów komunikacji miejskiej (2 wskazania),
- krematorium

10. Co Pana/ Pani zdaniem należy poprawić w funkcjonowaniu Urzędu Miasta Krosna? Pytanie otwarte

Zagregowane odpowiedzi:

ORGANIZACJA URZĘDU

- wydłużyć godziny pracy urzędu (38 wskazań),
- zapewnić więcej miejsc parkingowych (27 wskazań),
- więcej spraw załatwiać przez Internet (19 wskazań),
- zwiększyć dostępność, jawność i przejrzystość urzędu (11 wskazań),
- dostosować urząd do potrzeb osób niepełnosprawnych (2 wskazania),
- dostosować godziny pracy kasy przy ul. Staszica do godzin pracy wydziału komunikacji (2 wskazania),
- zlokalizować wszystkie wydziały urzędu w jednym budynku (6 wskazań),
- umożliwić załatwianie spraw w jednym okienku, stworzyć nowoczesne centrum obsługi (5 wskazań),
- zmniejszyć zatrudnienie w urzędzie (5 wskazań),
- wprowadzić możliwość umawiania wizyt przez Internet (2 wskazania),
- zorganizować punkty obsługi w galeriach handlowych (2 wskazania),
- zmniejszyć wydatki na funkcjonowanie urzędu (2 wskazania),
- stworzyć czytelną informację dla interesantów,
- uczynić zakres działalności poszczególnych wydziałów,
- stworzyć pomieszczenia socjalne dla urzędników,
- wprowadzić godziny wolne od petentów, aby urzędnicy mieli możliwość pracy w skupieniu,
- wprowadzić lepsze oznaczenia wewnątrz budynku,
- poprawić sposób doręczania korespondencji (problem z odbiorem awizowanej korespondencji w godzinach pracy urzędu),
- uruchomić telefon, pod który mieszkańcy mogliby bezpośrednio zgłaszać uwagi dotyczące funkcjonowania miasta,
- powrócić do normalnego funkcjonowania urzędu sprzed epidemii koronawirusa,
- wprowadzić darmową kawę dla interesantów

OBSŁUGA KLIENTA

- zadbać o większą uprzejmość urzędników i kulturę obsługi (45 wskazań),
- przyspieszyć załatwianie spraw (28 wskazań),
- zwiększyć kompetencje osób udzielających informacji i załatwiających sprawy (27 wskazań),
- zmniejszyć biurokrację (20 wskazań),
- zwiększyć otwartość na problemy i potrzeby zgłaszane przez mieszkańców (13 wskazań),
- dokładniej zapoznawać się z wnioskami i skargami mieszkańców,

KOMUNIKACJA

- prowadzić więcej konsultacji projektów miejskich z mieszkańcami (13 wskazań),
 - zadbać o jasną i prostą komunikację z mieszkańcami, informowanie o podejmowanych działaniach (12 wskazań),
 - unowocześnić, poprawić przejrzystość strony www.krosno.pl (8 wskazań),
 - zapewnić lepszy przepływ informacji i współpracę pomiędzy wydziałami urzędu (7 wskazań),
 - organizować więcej spotkań z mieszkańcami, np. w dzielnicach (5 wskazań),
 - określić zasady komunikacji poprzez e-mail, zawsze udzielać odpowiedzi na e-maile mieszkańców (4 wskazania),
 - utworzyć stronę internetową, na której mieszkańcy mogliby zgłaszać pomysły i dyskutować o nich (2 wskazania),
 - zadbać o sprawniejszą obsługę serwisu „Naprawmy to”,
 - poprawić jakość transmisji obrad Rady Miasta,
 - poprawić funkcjonalność Biuletynu Informacji Publicznej (indeksowanie i przeszukiwanie zasobów, poprawa czytelności),
-

SPRAWY PRIORYTETOWE

- rozwój miasta (2 wskazania),
 - promocja miasta,
 - stworzyć strategię „e-Krosno”,
 - większe otwarcie na inicjatywy oddolne mieszkańców,
 - większy nadzór nad inwestycjami miejskimi
-

INNE

- nie mam uwag/ zastrzeżeń (46 wskazań),
- nie mam zdania, rzadko korzystam (37 wskazań)