



***JKP Čistoća i zelenilo
ZRENJANIN***

***IZVEŠTAJ O SPROVEDENOM POSTUPKU IZJAŠNJAVANJA KORISNIKA O KVALITETU
PRUŽANJA KOMUNALNIH USLUGA I USLUGA IZ POGREBNE DELATNOSTI***

***JKP "ČISTOĆA I ZELENILO" ZRENJANIN
2021. GODINA***

Метод истраживања спроведеног у ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин је он-лине истраживање.

Инструмент за прикупљање података је упитник, а задатак испитаника је да да одговоре, тако што ће изразити степен свог задовољства за свако питање појединачно. Испитивање се заснива на личном мишљењу корисника.

Резултати анкете о задовољству корисника услугама ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин

Поступак обраде података

Обрада података је заснована на обради дијаграма.

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин је заједно у сарадњи са градом Зрењанином спровело истраживање којим се мерио степен задовољства корисника услуга које обавља ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин.

Испитивање је спроведено у периоду од 05.11.2021. године до 06.12.2021. године.

На званичном веб сајту (www.jkpciz.co.rs), корисницима комуналних услуга било је омогућено да упитник попуне електронским путем. Анкета је имала 25 (двадесет пет) питања, која се могу груписати у неколико области. Тенденција истраживања била је да се обухвате сви елементи услуге и облици комуникације које ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин има са странкама, односно са корисницима услуга.

Из града Зрењанина учешће у испитивању узело је 52.9 %, а из насељених места 47.1 % грађана. У колективном типу становања станује 70.6 %, док у индивидуалном типу станује 29.4 % од укупног броја грађана који су учествовали у анкети.

Услуге службе за управљање отпадом и службе за депоновање отпада

Једна група питања односила се на укупно задовољство услугама које пружају Служба за управљање отпадом и Служба за депоновање отпада. Овом услугом су задовољни корисници и просечна оцена је 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Без обзира што је оцена висока, један део грађана имао је и извесне примедбе у смислу да је недовољан број акција за изношење комуналног кабастог отпада (током године се организују две), како у граду, тако и у насељеним местима, динамика пражњења канти из индивидуалног типа становања и насељених места је недовољна, као и динамика пражњења контејнера, на однос радника према имовини корисника (оштећења канти за одлагање комуналног отпада) и сл. Један део корисника навео је као примедбу да се контејнери и контејнерска места не перу довољно често. Када је цена услуге изношења комуналног отпада у питању, већи део грађана (76.5 %) сматра да је коректна.

Услуге службе за одржавање јавно-прометних и зелених површина

Пружањем услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Међутим један део грађана који су учествовали у анкети сматра да зелене површине могу бити уређеније, као и да се недовољно косе, да остали паркови осим Карађорђевог, Чоклигет, Шећеранског и парка Титов гај нису уређени, да недостају корпе за одлагање смећа у кругу парковских површина, нема „домаћина“ паркова и насеља, да су мобилијари оштећени и др.

Услуга одржавања јавне хигијене и чистоће јавно-прометних површин

Пружање услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Међутим један део грађана који су учествовали у анкети сматра да улице требају чешће да се перу и возила за прање и чишћење улица не иду у време саобраћајног шпица јер долази до колапса у саобраћају.

Услуге зоохигијенске службе

Када је у питању пружање услуга које пружа Зоохигијенска служба, грађани су дали 4 оцену, што анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Примедби на услуге Зоохигијене није било од стране корисника који су учествовали у анкети.

Слуге из Погребне делатности

Пружање услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Иако степен задовољства не осцилира значајно, закључак је да су корисници највише задовољни услугама уређења и одржавања гробаља (71. %), односом и понашањем запослених на гробљима (57.1 %), количином постављених мобилијара (71.4%), те да је већи део корисника који су узели учешће у истраживању, изразио своје мишљење у погледу затечене тренутне ситуације на Томашевачком гробљу (42.9 %), Темишварском (21.4%) и Централном гробљу (14.3%).

Група питања која се односила на *Начин информисања о раду предузећа и решавање рекламација*, оцењена је оценом 4 што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни.

Са друге стране, иста оцена пратила је брзину и задовољство одговорима на писмене захтеве корисника, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни.

Корисници услуга највише се информишу о надлежностима, раду и активностима Предузећа, путем телефона 023/523-640, доласком у просторије Предузећа и путем локалних и регионалних медија.

Рекламације на услуге Предузећа најчешће изјављују личним доласком, путем телефона и писменим путем.

Након комплетно сумираних резултата задовољства корисника услуга, а на основу оцена можемо рећи да су наши корисници задовољни услугама које им пружамо, али и да је један део грађана који је учествовао у анкети дао сугестије. Као најчешће примедбе грађани су навели да граду треба више чистити, празне површине које припадају граду уредити, поставити више клупи и канти за одлагање комуналног отпада, сакупљати редовно лишће, омогућити да сваки парк у граду има свог „домаћина“ који би редовно радио на његовом уређивању и пражњењу корпи, поново поставити контејнере за селекцију отпада, лети једном недељно прати контејнере и контејнерска места, износити комунални отпад и током празника, увести више акција изношења кабастог отпада (минимум 4), а такође у селима исто организовати акције изношења кабастог отпада и др.

Из свега наведеног, може се закључити да се квалитет услуга које пружа Предузеће свакако може развити и унапредити, уз улагање напора самог Предузећа али и уз подршку локалне самоуправе када су у питању значајнија, инвестициона улагања у ову комуналну делатност и уважавање истакнутих примедби те предлога анкетираних грађана, који ће бити

одржавање истакнутих примедби те предлога анкетираних грађана, који ће бити имплементирани у план и Програм одржавања за предстојећу календарску годину.

в.д. директора ЈП "Чистоћа и зеленило Зрењанин

Немања Милинковић дипл.инж.грађевинарства

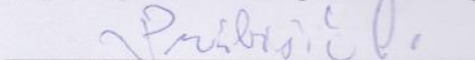
Извештај урадила:



Данијела Танчић инг.хем.технол.

Прегледао:

Директор Општег и правног сектора



Обрен Прибишић дипл.правник

ДНА:

1. Градоначелнику града Зрењанина
2. Градском већу
3. Служби маркетинга