



***JKP Čistoća i zelenilo
ZRENJANIN***

***IZVEŠTAJ O SPROVEDENOM POSTUPKU IZJAŠNJAVANJA KORISNIKA O KVALITETU
PRUŽANJA KOMUNALNIH USLUGA***

***JKP "ČISTOĆA I ZELENILO" ZRENJANIN
2020. GODINA***

Metod istraživanja i instrument za prikupljanje podataka

Metod istraživanja sprovedenog u JKP „Čistoća i zelenilo“ Zrenjanin je on-line istraživanje

Instrument za prikupljanje podataka je upitnik, a zadatak ispitanika je da da odgovore, tako što će izraziti stepen svog zadovoljstva za svako pitanje pojedinačno. Ispitivanje se zasniva na ličnom mišljenju korisnika.

Rezultati ankete o zadovoljstvu korisnika uslugama JKP „Čistoća i zelenilo“ Zrenjanin

Postupak obrade podataka

Obrada podataka je zasnovana na obradi dijagrama.

JKP „Čistoća i zelenilo“ Zrenjanin je zajedno u saradnji sa gradom Zrenjaninom sprovedo istraživanje kojim se merio stepen zadovoljstva korisnika usluga koje obavlja JKP „Čistoća i zelenilo“ Zrenjanin.

Ispitivanje je sprovedeno u periodu od 05.11.2020. godine do 06.12.2020. godine.

Na zvaničnom veb sajtu (www.jkpciz.co.rs), korisnicima komunalnih usluga bilo je omogućeno da upitnik popune elektronskim putem. Anketa je imala 27 (dvadeset sedam) pitanja, koja se mogu grupisati u nekoliko oblasti. Tendencija istraživanja bila je da se obuhvate svi elementi usluge i oblici komunikacije koje JKP „Čistoća i zelenilo“ Zrenjanin ima sa strankama, odnosno sa korisnicima usluga.

U anketi je učestvovalo 53.18 % ispitanika muškog pola i 46.2 % ženskog pola. Od svih anketiranih građana 7.6% je starije od 60 godina, 20 % ima između 18 i 30 godina, a 72.4% između 30 i 60 godina.

Iz grada Zrenjanina učešće u ispitivanju uzelo je 85.8 %, a iz naseljenih mesta 14.2 %. građana. U kolektivnom tipu stanovanja stanuje 67.7 %, dok u individualnom tipu stanuje 32.3 % od ukupnog broja građana koji su učestvovali u anketi.

Usluge službe za upravljanje otpadom i službe za deponovanje otpada

Jedna grupa pitanja odnosila se na ukupno zadovoljstvo uslugama koje pružaju Služba za upravljanje otpadom i Služba za deponovanje otpada. Ovom uslugom su zadovoljni korisnici i prosečna ocena je 4, što na anketnoj skali predstavlja kvalitativni izraz zadovoljni. Bez obzira što je ocena visoka, jedan deo građana imao je i izvesne primedbe u smislu da je nedovoljan broj akcija za iznošenje komunalnog kabastog otpada (tokom godine se organizuju dve), kako u gradu, tako i u naseljenim mestima, da komunalni otpad se ne iznosi tokom praznika iz ulica i naselja koje su u programu na dan praznika, nema kontejnera za selekciju otpada (staklo, PET, metalna ambalaža, papir), dinamika pražnjenja kanti iz individualnog tipa stanovanja i naseljenih mesta je nedovoljna , kao i dinamika pražnjenja kontejnera i sl. Jedan deo korisnika naveo je kao primedbu da se kontejneri i

kontejnerska mesta ne peru dovoljno često. Kada je cena usluge iznošenja komunalnog otpada u pitanju, veći deo građana (68 %) smatra da je korektna.

Usluge službe za održavanje javno-prometnih i zelenih površina

I pružanjem usluga od strane ove službe građani su ocenili sa prosečnom ocenom 4 , što na anketnoj skali predstavlja kvalitativni izraz zadovoljni. Međutim jedan deo građana koji su učestvovali u anketi smatra da zelene površine mogu biti uređenije, kao i da se nedovoljno kose, da ostali parkovi osim Karađorđevog i Plankert parka nisu uređeni, da nedostaju korpe za odlaganje smeća u krugu parkovskih površina, nema „domaćina“ parkova i naselja, da su mobilijari oštećeni i dr., da nisu upoznati sa svim uslugama koje im ova služba može staviti na raspolaganje, da se gradske ulice ne peru dovoljnom dinamikom, kante ne prazne redovno i sl.

Usluge zoohigijenske službe

Kada je u pitanju pružanje usluga koje pruža Zoohigijenska služba, građani su dali nižu ocenu 3, što kvalitativno predstavlja srednji stepen zadovoljstva korisnika. Primedbe su se odnosile samo na izgled i uređenost Prihvatišta, kao i na mesto gde se nalazi.

Grupa pitanja koja se odnosila na ***Način informisanja o radu preduzeća i rešavanje reklamacija***, ocenjena je visokom ocenom 4 što na anketnoj skali predstavlja kvalitativni izraz zadovoljni.

Sa druge strane, ista ocena pratila je brzinu i zadovoljstvo odgovorima na pismene zahteve korisnika, što na anketnoj skali predstavlja kvalitativni izraz zadovoljni.

Korisnici su ocenili da je elektronska stranica JKP „Čistoća i zelenilo“ Zrenjanin zadovoljavajuće informativnosti (ocena 4), kao i da informacije koje stižu putem medija od strane službe marketinga imaju visok stepen zadovoljstva korisnika (ocena 4).

Nakon kompletno sumiranih rezultata zadovoljstva korisnika usluga, a na osnovu ocena možemo reći da su naši korisnici zadovoljni uslugama koje im pružamo, ali i da je jedan deo građana koji je učestvovao u anketi dao sugestije. Kao najčešće primedbe građani su naveli da grad treba više čistiti, prazne površine koje pripadaju gradu urediti, poboljšati asortiman cveća u rasadniku, postaviti više klupi i kanti za odlaganje komunalnog otpada, sakupljati redovno lišće, omogućiti da svaki park u gradu ima svog „domaćina“ koji bi redovno radio na njegovom uređivanju i pražnjenju korpi, ponovo postaviti kontejnere za selekciju otpada, leti jednom nedeljno prati kontejnere i kontejnerska mesta, iznositi komunalni otpad i tokom praznika, uvesti više akcija iznošenja kabastog otpada (minimum 4), a takođe u selima isto organizovati akcije iznošenja kabastog otpada i dr.

Iz svega navedenog, može se zaključiti da se kvalitet usluga koje pruža Preduzeće svakako može razviti i unaprediti, uz ulaganje napora samog Preduzeća ali i uz podršku lokalne samouprave kada su u pitanju značajnija, investiciona ulaganja u ovu komunalnu delatnost i uvažavanje istaknutih primedbi te predloga anketiranih građana, koji će biti implementirani u plan i Program održavanja za predstojeću kalendarsku godinu.

