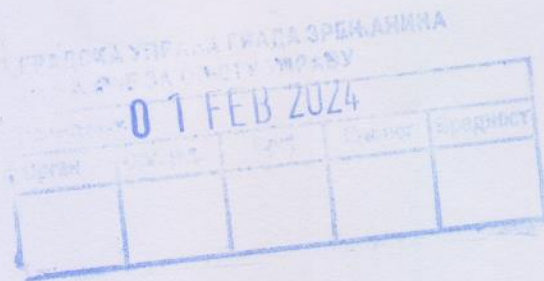


Јавно комунално предузеће
„Чистоћа и зеленило“
Број: 01-77/1
Датум: 31.1.2024. године
Зрењанин



Градоначелник града Зрењанина
Симо Салапура
Трг Слободе 10
23000 Зрењанин

Предмет: Извештај

Поштовани,

у прилогу достављамо извештај о спроведеном поступку изјашњавања корисника услуга о квалитету пружања комуналних услуга из делатности ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин, за 2023. годину.

Директор ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин

Миљковић Немања дипл. инж. грађевинарства



ДНА:

1. Наслову (са повратницом)
2. Општој и кадровској служби
3. Служби маркетинга

**ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНОМ ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА О
КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА ИЗ ДЕЛАТНОСТИ
ЈКП "ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО" ЗРЕЊАНИН
2023. ГОДИНА**

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин спровело је истраживање тржишта, којим се мерио степен задовољства корисника услугама које обавља.

Испитивање је спроведено у периоду од 10.11.2023. године до 11.12.2023. године.

На званичном веб сајту Предузећа (www.jkpciz.co.rs), корисницима комуналних услуга било је омогућено да упитник попуне електронским путем. Анкета је имала 27 (двадесет седам) 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 корисницима услуга.

Из града Зрењанина учешће у испитивању узело је 76.2%, а из насељених места 23.8%. грађана. У колективном типу становања станује 19.5%, док у индивидуалном типу станује 80.5% 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 претежно 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, динамику пражњења канти из индивидуалног типа становања у граду и насељених места, пражњења контејнера, на однос радника према имовини корисника (оштећења канти за одлагање комуналног отпада), време изношења комуналног отпада, дивље депоније око контејнера, недоступност службе (не јављање на телефон или заузета веза), похабаност контејнера, локацију контејнера и канти за одлагање комуналног отпада и сл. Када је цена услуге изношења комуналног отпада у питању, већи део грађана (70.7 %) сматра да је коректна.

Услуге службе за одржавање јавно-прометних и зелених површина

Пружање услуга службе одржавања јавно-прометних и зелених површина, грађани су оценили са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни. Међутим, један део грађана сматра да зелене површине могу бити уређеније и потребно је чешће кошење, да површине на дечијим игралиштима и парковима буду чистије, да је потребан већи број садница и украсног дрвећа по граду, кружним раскрсницама, више цвећа у лејама и другим површинама (поготово дуж шеталишта) и др.

Услуга одржавања јавне хигијене и чистоће јавно-прометних површина

Пружање услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољан. Део грађана сматра да улице треба чешће прати, не само центар града и улице које гравитирају према центру, да се возила за прање и чишћење улица не користе за време саобраћајног шпица, јер долази до гужве у

саобраћају, да је потребно више посуда за одлагање отпада, дуж прометних улица и да се уклања лишће са површина, током периода јесен – зима.

Услуге зоохигијенске службе

Када је у питању пружање услуга од стране зоохигијенске службе, грађани су дали оцену 3, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољни. Примедбе су се односиле на велик број паса луталица у граду и насељеним местима и да је потребно чешће ангажовање радника службе у склањању паса луталица са јавних површина. Осврнули су се на цене појединих услуга наведене службе, за које сматрају да су високе, као и на понашање и љубазност радника.

Услуге из погребне делатности

Пружање услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 3, 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 (42.9 %), односом и понашањем запослених на гробљима (83.3 %), количином постављених мобилијара (50. %), те да је већи део корисника који су узели учешће у истраживању, изразио своје мишљење у погледу затечене тренутне ситуације на Централном гробљу (26.2%), Граднуличком гробљу (19%) и Реформаторско-Евангелистичком гробљу (16.7 %). Један део грађана сматра да би свако гробље требало да има свог ткз. "домаћина" и истакнуте табле са контакт телефонима и именима "домаћина" од којих би могли добити информације које их интересују, капеле да су уређеније, да се чешће косимо зелене површине и постави више клупа у оквиру гробаља. Такође, наведен је и предлог да се постави табла на улазу у Централно гробље са обележеним гробним местима покојника, како би корисници и посетиоци гробља лакше пронашли гробно место и да се приликом чина сахране омогући употреба разгласа, како би се прикладно могао одржати примерен говор, односно комеморација.

Група питања која се односила на **начин информисања о раду предузећа и решавање рекламација**, показује да се корисници услуга најчешће информишу о надлежностима, раду и активностима Предузећа, путем *Facebook* странице Предузећа, локалних и регионалних медија, *web* странице Предузећа и путем телефона.

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 своје сугестије. Као најчешће примедбе грађани су навели да град треба више чистити, празне површине које припадају граду уредити, поставити више клупа и канти за одлагање комуналног отпада, сакупљати редовно лишће, чешће косити зелене површине, 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 годишње), поставити табле са информацијама на гробљу, омогућити разглас приликом чина сахране и др.

Као друштвено одговорно Предузеће, увек уважавамо сугестије корисника наших услуга. Тако смо у току 2023. године, организовали два пута акцију изношења кабастог отпада из сеоских месних заједница, куловином нових возила и опреме, унапређен је рад и ефикасност наших служби, преузели смо и управљање гробљима у насељеним местима, реновирали смо простор у Прихватилишту за напуштене животиње, увели смо нову услугу погребне службе – “Мобилна, погребна служба“, за насељена места.

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 имплементирани у план и Програм одржавања за предстојећу календарску годину.

Директор ЈКП “Чистоћа и зеленило” Зрењанин

Немања Милинковић дипл. инж. грађевинарства

