



Јавно комунално предузеће
„Пијаце и паркинзи“
Зрењанин

Бул. Милутина Миланковића бб
23000 Зрењанин
Тел.: 023/511-217,
023/511/218,
факс: 023/511-343,
Мат. бр.: 08759731; ПИБ:101165299
Email: officepip@pijaceiparkinzi.rs

Број: 239/1
Дана: 08.02.2024.г.

ИЗВЕШТАЈ
О СПРОВЕДЕНОМ ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА О
КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА И УСЛУГА ИЗ
ДЕЛАТНОСТИ УПРАВЉАЊА ПИЈАЦАМА И УПРАВЉАЊА ЈАВНИМ
ПАРКИРАЛИШТИМА НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА
ЈКП „ПИЈАЦЕ И ПАРКИНЗИ“ ЗРЕЊАНИН
2023. година

Метод истраживања и инструмент за прикупљање података

Метод истраживања спроведеног у ЈКП „Пијаце и паркинзи“ 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 логичном мишљењу корисника.

Поступак обраде података

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

Испитивање је спроведено у периоду од 15.11.2023. године до 16.12.2023. године.

На званичном веб сајту (www.pijaceiparkinzi.rs), корисницима услуга је било омогућено да упитник попуне електронским путем. Анкета је имала 6 питања која се односе на делатност пијаца и 5 питања која се односе на делатност паркинга, која се могу груписати у неколико области. Тенденција истраживања била је да се обухвате сви елементи услуге и облици комуникације које ЈКП „Пијаце и паркинзи“ Зрењанин има са странкама односно са корисницима услуга.

Спроведена анкета није имала за циљ оцењивање већ задовољство корисника пруженим услугама нашег Предузећа.

Резултати анкете о задовољству корисника услуга ЈКП „Пијаце и паркинзи“ Зрењанин

Резултати анкете службе за послове пијаца (укупно 14 анкетираних)

Питања	Да	Не
Да ли сте задовољни како ЈКП "Пијаце и паркинзи" одржавају чистоћу на пијацама?	4	10
Да ли сте задовољни хигијеном расхладних витрина и просторија на пијацама у Зрењанину?	11	3
Да ли сматрате да продавци меса и млечних производа воде рачуна о хигијени приликом продаје својих производа?	8	6
Ако сте упућивали примедбе, да ли сте задовољни адекватним одговором?	0	14
Да ли користите контролну вагу ради провере купљених производа?	2	12
Да ли сте задовољни радом и понашањем радника који раде на наплати пијачарине?	14	0

Резултати анкете службе за послове паркирања (укупно 18 анкетираних)

Питања	Да	Не
Да ли сте задовољни услугама паркирања (љубазност, професионалност и ажурност запослених у Одељењу паркирања)?	7	11
Да ли сте задовољни услугом одношења возила специјалним возилом "ПАУК" (љубазност и професионалност запослених на "ПАУК"-у и запослених на Паркингу на превлаци код Културног центра)?	5	13
Да ли сте задовољни одржавањем паркинга (обележеност паркинг места, смерови кретања возила, стазе за пешаке, зеленило)?	1	17
Да ли сте задовољни опремљеношћу затворених паркинга (уређаји за контролу уласка и изласка са паркинга рампе, канте.)	12	6
Да ли сте задовољни односом и понашањем радника који раде на паркинзима?	13	5

Група питања која се односила на *Начин информисања о раду предузећа и решавања рекламација*, са друге стране је пратила брзину и задовољство одговорима на писмене захтеве корисника.

Корисници услуга највише се информишу о надлежностима, раду и активностима предузећа путем телефона 023/ 511-216 или 023/ 511-217, доласком у просторије Предузећа и путем локалних и регионалних медија.

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

Након комплетно сумираних резултата задовољства можемо констатовати да корисници наших услуга нису били заинтересовани за учешће у анкети. На основу оцена можемо рећи да наши корисници у већем % нису била задовољни квалитетом услуга које им пружамо. Позитивно су оцењени хигијена расхладних витрина, опремљеност паркинга и рад и понашање радника. Један део грађана који су учествовали у анкети је дао сугестије.

Најчешће примедбе грађана су:

- лоше чишћење пијаца, не уређен простор за продају половне робе, недовољно канти за смеће и недостатак клупа;

- недовољно паркинг места, паркинг места нису јасно обележена хоризонталном сигнализацијом, неуређен паркинг (код нове пијаце и Вук Караџић), мали број знакова који означавају зону, потребно је боље одржавање постојећих паркинг места.

Из свега наведеног може се закључити да се квалитет услуга које пружа Предузеће свакако може унапредити уз улагање и напор како Предузећа али и подршку локалне самоуправе када су у питању значајнија инвестициона улагања у ову комуналну делатност и уважавање примедби и предлога анкетираних грађана који ће бити комплетирани у План и Програм пословања предузећа за наредну годину.

Извештај урадио
Директор правног и
економског сектора

Симић Богослав



Директор,
Александар Мартинов, маг. екон.