



***JKP Čistoća i zelenilo  
ZRENJANIN***

***IZVEŠTAJ O SPROVEDENOM POSTUPKU IZJAŠNJAVANJA  
KORISNIKA O KVALITETU PRUŽANJA KOMUNALNIH  
USLUGA  
POGREBNA DELATNOST I SAHRANJIVANJE***

***JKP "ČISTOĆA I ZELENILLO" 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 koji sadrži 6 (šest) ponuđenih pitanja, 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.

### ***Postupak obrade podataka***

Obrada podataka je zasnovana na obradi dijagrama.

### ***Tok istraživanja***

Ispitivanje je sprovedeno u periodu od 10.03.2020. godine do 10.04.2020. godine. Na zvaničnom veb sajtu ([www.jkpciz.co.rs](http://www.jkpciz.co.rs)), korisnicima pogrebnih usluga bilo je omogućeno da upitnik popune elektronskim putem.

## **Rezultati istraživanja**

Tabela br. 1

<b>Redni broj</b>	<b>Kako ocenjujete</b>	<b>AS</b>
1	Kvalitet usluga pogrebne službe	66 %
2	Groblje, za koje ispunjavate anketu	Tomaševačko groblje 28,6%
3	Uređenje i održavanje grobalja	50 %
4	Opremljenost grobalja (klupe, česme, kante...)	42 %
5	Odnos i ponašanje zaposlenih na grobljima	66. %

Ukupan rezultat istraživanja pokazuje da su korisnici pretežno zadovoljni uslugama Pogrebne službe JKP "Čistoća i zelenilo" Zrenjanin. Iako stepen zadovoljstva ne oscilira značajno, zaključak je da su korisnici najviše zadovoljni uslugama uređenja i održavanja grobalja (66 %) kao i odnosom i ponašanjem zaposlenih na grobljima (66 %), te da je veći deo korisnika koji su uzeli učešće u istraživanju, izrazio svoje mišljenje u pogledu zatečene trenutne situacije na Tomaševačkom groblju (28.6 %), što se može videti iz priloženog dijagrama.

Većina korisnika, koji su učestvovali u anketi, smatra da treba posvetiti značajniju pažnju uređenju i održavanju grobnih mesta znamenitih ličnosti, ljudi čiji životi predstavljaju istorijsko nasleđe našeg grada, na zapuštena grobna mesta o kojima niko ne vodi računa, da je potrebno pojačati aktivnosti na ozelenjavanju površina na grobljima, uređenju parcela nakon košenja, obezbediti više opreme-mobilijara (klupa, kanti za odlaganje otpada...), te na svim grobljima izgraditi sanitarne čvorove.

Najviše predloga odnosilo se na postavljanje video nadzora ili povećanje broj radnika obezbeđenja na grobljima kako bi se sprečile krađe sa istih, uređenje kapela na grobljima, a posebno kapele koja se nalazi u okviru Centralnog groblja, kao i kapele na Velikom groblju u Melencima, sanaciju zida na Reformatorskom groblju, rešavanje problema popunjenosti grobalja.

Nekoliko predloga anketiranih ukazuje na neophodnost izgradnje sale za daće u sastavu Centralnog groblja, izgradnje mrtvačnice, krematorijuma, rozarijuma i osarijuma kao i izdavanja u zakup prostorija koje se nalaze na Centralnom groblju a koje se godinama ne koriste.

### ***Predlozi korisnika za poboljšanje usluga Pogrebne službe:***

- rekonstrukcija kapele na Centralnom groblju i Velikom groblju u Melencima
- angažovanje većeg broja radnika obezbeđenja
- postavljanje video nadzore na svim grobljima i na taj način, sprečavanje kradja
- redovnije košenje zelenih površina
- izgradnja sanitarnih čvorova na grobljima.

Nakon analize ankete, neki predlozi korisnika usluga Pogrebne službe su prihvaćeni i realizovani. Sanacija zida na Reformatorskom groblju je završena, konstantno se vrši uklanjanje otpada, redovnije košenje i hemijsko tretiranje trave i uređenje zelenih površina na grobljima. Takođe, sanirani su objekti na Velikom groblju u Melencima: kapela, pomoćne prostorije i toaleti.

Isto tako, izvedeni su radovi na sanaciji dotrajalih i oštećenih pešačkih staza na Katoličkom groblju, renovirana je česma na Gradnuličkom groblju dok je na Temišvarskom groblju rešen problem odvoda vode, izradjivanjem odvoda za česmu, izvršeno proširenje pešačkih staza raščišćavanjem postojećih i kompletno orezivanje stabala i zelenila, a postavljeni su i reflektori za osvetljenje na ulazima svih grobalja.

Iz svega navedenog, može se zaključiti da se kvalitet usluga koje pruža Pogrebna služba 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 održavanja grobalja za predstojeću kalendarsku godinu.