



JKP „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин

ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНОМ ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА О КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА ИЗ ДЕЛАТНОСТИ JKP "ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО" ЗРЕЊАНИН 2025. ГОДИНА

ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин спровело је истраживање тржишта у периоду од 12.11.2025. године до 12.12.2025.године, како би се измерио степен задовољства корисника услугама које обавља.

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 су груписана у неколико области. Тенденција истраживања била је да обухвати све елементе услуге и облике комуникације које ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин има са корисницима услуга.

Из града Зрењанина учешће у испитивању узело је 74.6%, а из насељених места 25.4 % корисника комуналних услуга. У колективном типу становања станује 20.6.%, у индивидуалном типу 77.8%, а у туристичком месту 1.6% од укупног броја грађана који су учествовали у анкети.

Услуге службе за управљање отпадом и службе за депоновање отпада

Корисници су у просеку оценили услуге управљање отпадом и депоновање комуналног отпада оценом 4 што указује на претежно задовољство. Међутим, изнели су и неке примедбе као што су: недовољан број акција за изношење комуналног, кабастог отпада (током године се организују две), како у граду, тако и у насељеним местима, однос радника према имовини корисника (оштећења канти за одлагање комуналног отпада, контејнера и точкова), динамику пражњења канти из индивидуалног типа становања у граду и из насељених места, проблеми са претрпаним контејнерима испред зграде у ул. Урош Предић (често смећа има око контејнера и један од разлога за то је што грађани из наведене улице који станују у кућама остављају отпад око истих) и у Стрелишној улици, недоступност службе (не јављање на телефон или заузета веза) и сл. Када је цена услуге изношења комуналног отпада у питању, већи део грађана (50.8 %) сматра да је превисока, 38.1% да је коректна, док 11.7% нема став. Део испитаника сматра да критеријум за обрачун цене услуге треба да буде на основу број чланова домаћинства, а не на основу квадратуре стамбеног простора.

Услуге службе за одржавање јавно-прометних и зелених површина

Грађани су оценили пружање услуге службе за одржавање јавно –прометних и зелених површина са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни. Међутим, неки сматрају да зелене површине могу бити уређеније, да је потребно чешће кошење површина на дечијим игралиштима и у парковима, као и да је потребан већи број садница по граду. Грађани предлажу да сви паркови у граду буду подједнако уређени и опремљени мобилијарима и реквизитима на дечијим игралиштима, леје у граду креативније уређене са додатним врстама цвећа и зеленила и да стабла дрвећа потребно је редовније орезивати, нарочито у непосредној близини раскрсница, семафора, путева и кривина.

Услуга одржавања јавне хигијене и чистоће јавно-прометних површина

Ове услуге грађани су оценили просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни. Неки сматрају да улице треба чешће прати, да се контејнери и контејнерска места требају прати истим интензитетом и да је потребно више

посуда за одлагање отпада, дуж прометних улица. Део грађана сматра да у сваком насељу и у парку потребан је по један радник који би бринуо о њиховој комуналној хигијени. Један део грађана незадовољан је односом појединаца према животној средини, јер остављају смеће на недозвољеним местима (зеленим површинама, поред пута, око контејнера итд.).

Услуге зоохигијенске службе

Зоохигијенска служба добила је оцену 4, али су грађани указали на проблем великог броја паса луталица и високе цене услуге остављања паса у Прихватилишту. Испитаници су задовољни љубазношћу радника и изгледом Прихватилишта и што се удомљавање напуштених животиња врши сваки дан, сем недељом у периоду од 10 до 14 часова.

Услуге из погребне делатности

Пружање услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољан. Иако степен задовољства не осцилира значајно, закључак је да су корисници највише задовољни услугама уређења и одржавања гробља (82.3%), односом и понашањем запослених на гробљима (96.7%), количином постављених мобилијара (82.3 %) и др. Већи део испитаника који су учествовали у истраживању, изразио је своје мишљење о затеченој тренутној ситуацији на Централном гробљу (20.3%), Граднуличком гробљу (10.2%), Томашевачком гробљу (15.2 %), Темишварком (11.4%), Католичком (10.2%) и Мужљанском гробљу (8.5%). Међутим, постоје примедбе на недостатак паркинг простора и мобилијара у оквиру гробља.

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

Рекламације на услуге Предузећа најчешће изјављују личним доласком, путем телефона, писменим путем и емаил адресе reklamacije@jkpciz.co.rs.

Такође, у оквиру Предузећа послује Расадишник који располаже са широким асортиманом лишћара и четинара, као и две цвећаре „Јасмин“ и „Орхидеја“ у којима нудимо различите врсте саксијаског и резаног цвећа, аранжмана, венаца и букета. О томе је упознат је већи број грађана (61.9%).

Укупним задовољством квалитета услуга које пружа ЈКП „Чистоћа и зеленило“ Зрењанин, износи 65.7% , што указује на претежно задовољство корисника. Иако су корисници задовољни, изнели су и бројне сугестије за унапређење услуга као што су чешће чишћење града, уређење празних јавних површина које припадају граду, постављање више мобилијара и повећање акција изношења кабастог отпада. Такође, предлаже се поново постављање контејнера за селекцију отпада и редовније прати контејнере и контејнерска места током лета. Део испитаника навео је да су стара градска гробља уствари меморијални паркови са редукованим обимом сахрањивања, те да треба више пажње посветити обнови стаза (главних) и редовнијем кошењу зелених површина. У складу са тим та гробља као и Римокатоличко, требало би да већ самим својим улазом асоцирају на место које чини значајан део градске историје и културе.

Као друштвено одговорно Предузеће, увек уважавамо сугестије корисника наших услуга. У току 2025. године, обновили смо возни парк. Набавили смо шест нових специјалних возила за изношење комуналног отпада. Овим унапређујемо комуналну хигијену што је од великог значаја за Предузеће, грађане и сам град Зрењанин. Уредили смо и простор у оквиру Прихватилишту за напуштене животиње. Набављен је разглас како би се прикладно могао одржати примеран говор, односно комеморација приликом чина сахране, постављене су табле на улаз у сеоским гробљима која су нам поверена на управљање, уз помоћ којих грађни могу добити битне информације о гробљима и контакт телефонима Погребне службе. Такође, стари објект који се налазио на улазу у Томашевачко гробље уклоњен је.

Уважили смо и предлог грађана да се комунални отпад износи током празника из града и из насељених места. Због тога смо 3. и 4. јануара 2026. године, износили комунални отпад са терена који су били на програму 1. и 2. јануара, а 10. јануара са терена који су били на програму 7. јануара.

Из свега наведеног, може се закључити да се квалитет услуга које пружа Предузеће може значајно развијати и унапређивати, уз улагање самог Предузећа, али и уз подршку локалне самоуправе, нарочито када су у питању значајнија инвестициона улагања у ову комуналну делатност, као и уважавање истакнутих примедби и предлога анкетираних грађана.

Наш фокус ће и даље бити на континуитету рада, одговорном управљању ресурсима и очувању хигијене града. Основни задатак биће побољшање одношења, управљања и одлагања комуналног отпада. Бринућемо о јавном зеленилу, услугама зоохигијене и погребној делатности. Највећи број наших запослених ангажован је у том правцу. Желимо да у сарадњи са свим Зрењанинцима поменуте услуге подигнемо на виши ниво. Планирамо и улагања у савремену механизацију, како бисмо били спремни за предстојеће изазове.

В.Д. директора ЈКП "Чистоћа и зеленило" Зрењанин

Владимир Вујин, мастер менаџер

