



JKP Чистоћа и зеленило
ЗРЕЊАНИН

**ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНОМ ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА О
КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА ИЗ ДЕЛАТНОСТИ
JKP "ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО" ЗРЕЊАНИН
2022. ГОДИНА**

Јавно комунално предузеће Чистоћа и зеленило

23000 Зрењанин, Београдска 17
Телефони: 023/522-350, 023/522-354

Факс: 023/542-906

Матични број: 08049653

Регистарски број: 8215032841

Шифра делатности: 3811

ПИБ: 101165643

www.jkpciz.co.rs



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

Испитивање је спроведено у периоду од 5.11.2022. године до 6.12.2022. године.

На званичном веб сајту Предузећа (www.jkpciz.co.rs), корисницима комуналних услуга било је омогућено да упитник попуне електронским путем. Анкета је имала 26 (двадесет шест) 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 90.2 %, а из насељених места 9.8 %. грађана. У колективном типу становања станује 74.7 %, док у индивидуалном типу станује 25.3 % 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 и сл. Када је цена услуге изношења комуналног отпада у питању, већи део грађана (59.5 %) сматра да је коректна.

Услуге службе за одржавање јавно-прометних и зелених површина

Пружањем услуга од стране ове службе 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 да се косе, да површине на дечијим игралиштима буду чистије, паркови да буду уређени попут Карађорђевог и парка у насељу Путниково, треба да има више садница по насељима и корпи за одлагање комуналног отпада у кругу парковских површина.

Услуга одржавања јавне хигијене и чистоће јавно-прометних површина

Пружање услуга од стране ове службе грађани су оценили са просечном оценом 3, што на анкетној скали представља квалитативни израз задовољан. Део грађана који су учествовали у анкети сматра да улице треба чешће прати, да се возила за прање и чишћење улица не користе за време саобраћајног шпица јер долази до гужве у саобраћају, да нема довољно посуда за

одлагање комуналног отпада дуж магистрале и осталих 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 4, што на анкетној скали представља квалитативни израз претежно задовољни. Примедбе су се односиле на то да има доста паса луталица у центру града и на осталим јавним површина, да чешће радници зоохигијенске службе треба да уклањају псе луталице са јавних површина како у граду, тако и из насељених места.

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 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 (61.9 %), количином постављених мобилијара (61.9%), те да је већи део корисника који су узели учешће у истраживању, изразио своје мишљење у погледу затечене тренутне ситуације на Граднуличком гробљу (18.1 %), Темишварском (12.5%) и Централном гробљу (30.6%). 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.

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

Као друштвено одговорно Предузеће увек уважавамо сугестије корисника наших услуга. Тако смо у току 2022. године организовали два пута акцију изношења кабастог отпада из сеоских месних заједница, на Централном гробљу санирали кров на згради, уредили просторије погребне службе, поставили нове расхладне уређаје за покојнике и (14) четрнаест чесми у оквиру гробља. Репарирали смо клупе на Централном, Томашевачком, Граднуличком и Темишварском гробљу. За потребе рада погребне и службе изношења и депоновања комуналног отпада, набављена су нова возила и опрема потребна за рад службе за одржавање јавно-прометних и зелених површина. Куповином нових возила и опреме, унапређен је рад и ефикасност ових служби, а преузели смо и управљање гробљем у насељеном месту Златица.

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. Инг. грађевинарства

