

Град Крагујевац  
Градска управа за развој  
Начелник Predrag Pantić

## Извештај о анкети задовољства корисника услуга за 2019. годину

Закон о комуналним делатностима, члан 13, обавезује вршиоца комуналних услуга на спровођење анкете о задовољству корисника услуга на начин како је то дефинисано. ЈКП Шумадија је од **01.12. до 30.12.2019. године** на сајту предузећа објавила анкету о задовољству корисника услуга. У електронској анкети је учествовао мали број наших суграђана с обзиром на величину града, што је било за очекивање имајући у виду да се овај вид анкетирања први пут спроводи. Узроке треба тражити и у недовољној информисаности о интеграцији комуналних предузећа у предходној години али и термину у коме је спроведена анкета.

### Резултати анкете

1. На питање о **Сакупљању и транспорту неопасног отпада** – **81,9%** је дало позитивну оцену а 16,7% анкетираних није задовољно нашим услугама. 1,4% испитаника није одговорило на постављено питање.
2. **Селекција секундарних сировина** – позитивном оценом оценило **75,8%**, незадовољно 22,7%, није се изјаснило 1,5%.
3. На питање о **Одржавању чистоће јавних зелених површина** позитивно се изјаснило **83,4%**, незадовољно је 15,2% анкетираних, 1,5% није желело да се изјасни.
4. **Одржавање путева и улица** – позитивну оцену дало **66,7%**, негативну оцену је дало 31,8% а 1,5 % је суздржано.
5. На питање о **Пружању димничарских услуга** позитивно се изјаснило **80,3%**, незадовољно 15,2%, није се изјаснило 4,5%.
6. **Управљање градским гробљима** позитивно оценило **80,4%** анкетираних суграђана 16,7% је незадовољно овом врстом услуге а 2,9% је уздржано.
7. На питање о задовољству корисника о **Управљању јавним паркиралиштима** позитивно се изјаснило **78,8%**, негативну оцену је дало 19,7% а није се изјаснило 1,5%.
8. **Пружање пијачних услуга** позитивно оцењује оценама **93,3%**, негативну оцену је дало 4,5% а 2,2 % је остало уздржано.

9. Са **Одржавањем зелених површина** задовољно је у већој или мањој мери **87,8%**, незадовољно 10,6% а 1,6% је уздржано.
10. **Континуитетом у обављању послова из делатности предузећа** позитивно оценило **80,3%** анкетираних, 16,7 % је незадовољно континуитетом обављених услуга а 3% се није изјаснило.
11. На питање да ли **цене одговарају квалитету испоручених услуга** 31,8% сматра да не одговарају, за опцију одговарају изјаснило се **68,2%** анкетираних.
12. **Решавање проблема по захтевима корисника услуга преко Контакт центра** позитивно је оценило **78,8%**, незадовољно је 18,2% а од одговора се уздржало 3% анкетираних.
13. **Примедбе на рад ЈКП Шумадија** углавном су продукт непознавања процедура и наших надлежности и наше упућивање на надлежне службе, обично Комуналну инспекцију или Комуналну полицију. Примедбе корисника углавном се односе на недостатак контејнера, посебно у сеоском подручју, недостатак механизације и људства, је сматрају да би се тако још више унапредио квалитет наших услуга. Примедбе се односе и на квалитет путева и обезбеђење већих средстава за њихово санирање. Већи број примедби се односи на услуге које нису у нашој надлежности попут уличне расвете, измештања депоније или типу кеса за бацање смећа.
14. Питање о **предлозима за повећање ефикасности предузећа** је наишло на велико интересовање анкетитаних. Предлози су:
- Још већа набавка адекватне механизације.
  - Постављање подземних контејнера већег капацитета, посебно у близини вртића и школа.
  - Боље информисање грађана о селекцији отпада.
  - Што чешће кошење зелених површина, посебно корита Лепенице.
  - Већи број асфалтирања улица али и санација постојећих.
  - Постављање граничника на паркингу код Робне куће јер паркирана возила заузимају велики део тротоара.
  - Адаптација зелене пијаце Центар.
  - Грађани истичу предлог да власници нових зграда контејнере постављају у својим двориштима а не на тротоарима.

Анонимном електронском анкетом спроведеном 2019. године извршено је анализирање прве године рада ЈКП Шумадије. Преко **80,7%** анкетираних корисника наших услуга је позитивно оценило квалитет пружања услуга. Највеће незадовољство суграђана се односи на одржавање путева и улица 31,8% али примедбе се не односе на наш рад већ на недовољан обим послова и потребу за асфалтирањем нових и санацију постојећих улица.

Део примедби и предлога се односи на услуге које нису у надлежности ЈКП Шумадија попут јавне расвете, израде бициклистичких стаза поред Лепенице, пројектовање и израда нових саобраћајница и др.

Конструктиван део примедби и предлога биће у 2020. години, али и у наредним годинама реализован. Посебна пажња обратиће се на информисање суграђана о појединачним делатностима које пружамо, процедурама које се морају испоштовати и службама које се морају обавестити како би радови прешли у нашу надлежност

Извршни директор маркетинга и продаје  
Љиљана Тирнанић, дипл.инг.агр.

