

12-01 2023 .год.Наш знак: 1-436Град Крагујевац  
Градска управа за комуналне послове  
-Начелници Зорици Ђорић-

ПРЕДМЕТ:

**Извештај о Анкети задовољства корисника услуга за 2022. годину**

Закон о комуналним делатностима, члан 13., обавезује вршиоца комуналних услуга на спровођење анкете о задовољству корисника услуга.

ЈКП Шумадија Крагујевац је у периоду од **01.12.** до **31.12.2022. године** на сајту предузећа и у директној комуникацији са корисницима услуга спровело Анкету о задовољству корисника услуга у којој је учествовао **551 учесник (402 путем сајта и 149 учесника на терену).**

**Резултати анкете****1. Сакупљање и одвоз отпада**

- 90,02 % учесника дало позитивну оцену
- 9,62 % учесника није задовољно услугама
- 0,36 % учесника се није изјаснило

**2. Одржавање чистоће јавних површина**

- 87,12 % учесника дало позитивну оцену
- 12,52 % учесника није задовољно услугама
- 0,36% учесника се није изјаснило

**3. Одржавање путева и улица**

- 76,24 % учесника дало позитивну оцену
- 23,41 % учесника није задовољно услугама
- 0,36 % учесника се није изјаснило

**4. Димничарске услуге**

- 92,02 % учесника дало позитивну оцену
- 7,26 % учесника није задовољно услугама
- 0,73 % учесника се није изјаснило

12.01.2023  


**5. Управљање градским гробљима**

- 87,60 % учесника дало позитивну оцену
- 11,70 % учесника није задовољно услугама
- 0,70 % учесника се није изјаснило

**6. Управљање јавним паркиралиштима**

- 80,77 % учесника дало позитивну оцену
- 18,51 % учесника није задовољно услугама
- 0,73 % учесника се није изјаснило

**7. Пружање пијачних услуга**

- 75,14 % учесника дало позитивну оцену
- 24,32 % учесника није задовољно услугама
- 0,54 % учесника се није изјаснило

**8. Одржавање јавних зелених површина**

- 90,01 % учесника дало позитивну оцену
- 9,26 % учесника није задовољно услугама
- 0,73 % учесника се није изјаснило

**9. Јавни градски превоз путника**

- 91,65 % учесника дало позитивну оцену
- 7,80 % учесника није задовољно услугама
- 0,54 % учесника се није изјаснило

**10. Одржавање јавне расвете**

- 84,21 % учесника дало позитивну оцену
- 15,43 % учесника није задовољно услугама
- 0,36 % учесника се није изјаснило

**11. Да ли се комуналне услуге пружају редовно и квалитетно?**

- 87,75 % учесника дало позитивну оцену
- 12,70 % учесника није задовољно услугама
- 0,54 % учесника се није изјаснило

**12. Да ли цене одговарају квалитету пружених услуга?**

- 80,76 % учесника дало позитивну оцену
- 18,87 % учесника није задовољно услугама
- 0,36 % учесника се није изјаснило

**13. Да ли сте довољно информисани о нашем раду (активностима и акцијама) на основу извештаја о објава путем сајта, друштвених мрежа и медија?**

- 90,73 % учесника дало позитивну оцену
- 8,71 % учесника није задовољно услугама
- 0,54 % учесника се није изјаснило

**14. Да ли сте задовољни ефикасношћу решавања проблема по захтевима корисника**

#### **услуга преко Корисничког центра?**

- 83,68 % учесника дало позитивну оцену
- 15,97 % учесника није задовољно услугама
- 0,36 % учесника се није изјаснило

#### **15. Да ли сте задовољни условима коришћења јавне гараже?**

- 86,21 % учесника дало позитивну оцену
- 12,89 % учесника није задовољно услугама
- 0,91 % учесника се није изјаснило

#### **16. Примедбе на рад ЈКП Шумадија Крагујевац**

Највећи број примедби односио се на рупе на путевима и неуређену путну инфраструктуру, нарочито у централним градским улицама, неуређена затворена паркиралишта (паркинг код Заставиног солитера и иза зграде Суда), на слабо обележена паркинг места и узак улаз у гаражу, недостатак контејнера у приградском и сеоском подручју, недовољан број контејнера код новоизграђених зграда, као и недовољно пражњење у појединим реонима, мало канти за отпатке и недовољно прање улица, на хигијену око контејнера, на дивље депоније у граду, мањак контејнера и канти на градским гробљима, али и на удаљена сабирна места за сакупљање отпада. Грађани су имали примедбе и на неуређена аутобуска стајалишта, на хигијену у аутобусима, али и на возаче који телефонирају за време вожње. Примедбе су се односиле и на уличну расвету у граду, као и на предугу реконструкцију зелене пијаце „Центар“. Један део примедби односио се и на нередовно кошење траве по насељима, недостатак дрвореда и мало цветних површина.

#### **17. На питање о предлозима за повећање ефикасности предузећа неки од најчешћих предлога су:**

- Чешће спровођење Анкете и ослушкивање потреба грађана
- Одношење смећа из приградских насеља да се врши више пута недељно, као и већи број контејнера у приградском и сеоском подручју
- Чешће кошење зелених површина, формирање дрвореда и више цветних површина, како у центру тако и по насељима. Формирање дрвореда садњом већих дрворедних форми (кестен, липа, бреза...)
- Више паркинг простора, уредити постојећа паркинг места, али и реконструисати затворена паркиралишта код Заставиног солитера, код Општине и иза зграде Суда, као и боља контрола непрописно паркираних возила, нарочито на тротоарима
- Ажурније реаговање на примедбе и захтеве корисника
- Чешће прање улица
- Извршити промену термина одвоза смећа у јутарњем и поподневном „шпицу“ у централним улицама
- Стимулисати коришћење Рецикломата кроз повећање цена амбалажног отпада
- Замена старе новом ЛЕД расветом у циљу уштеде електричне енергије на територији града
- Нова аутобуска стајалишта и замена високоподних нископодним аутобусима, као и могућност онлине допуне картица за вожњу
- Већи број асфалтираних улица, као и санација и реконструкција постојећих
- Поставити контејнере и канте за ситан комунални отпад на сеоским гробљима

- Поставити контејнере тзв. „чамце“ за кабасти отпад по насељима и организовати њихово пражњење
- Поставити више контејнера за рециклажу по насељима
- Средити стазе на Варошком гробљу
- Спровести кампање за подизање свести грађана о сортирању смећа и рециклажи

Анкетом смо утврдили да се највеће незадовољство наших суграђана односи на пружање пијачних услуга (24,32%), али и на одржавање и реконструкцију путева и улица (23,41%), док 18,87 % учесника у анкети сматра да цене не одговарају квалитету пружених услуга.

Део примедби и предлога се односи на услуге које нису у надлежности ЈКП Шумадија Крагујевац – водоводна инфраструктура, енергетика, ЈСП...

ЈКП Шумадија Крагујевац  
  
 Марко Вујновић, дипл.маш.инж.  
 Директор

#### Резултати анкете

##### 1. Скупљање и одвоз отпада

- 98,02 % учесника даје позитивну оцену
- 1,98 % учесника даје негативну оцену
- 0,00 % учесника се није изјаснило

##### 2. Одржавање чистоће јавних простора

- 87,12 % учесника даје позитивну оцену
- 12,88 % учесника даје негативну оцену
- 0,00 % учесника се није изјаснило

##### 3. Одржавање путева и улица

- 76,24 % учесника даје позитивну оцену
- 23,76 % учесника даје негативну оцену
- 0,00 % учесника се није изјаснило

##### 4. Достапност услуга

- 76,24 % учесника даје позитивну оцену
- 23,76 % учесника даје негативну оцену
- 0,00 % учесника се није изјаснило