



27-01-2026 год.

Град Крагујевац
Градска управа за комуналне послове
-Начелници Зорици Ђорић-

Наш знак: 2-2021

ПРЕДМЕТ:

Извештај о анкети задовољства корисника услуга за 2025. годину

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

ЈКП ШумADIЈА Крагујевац је у периоду од 01.12. до 31.12.2025. године на интернет страници предузећа и у директној комуникацији са корисницима услуга спровело Анкету о задовољству корисника услуга у којој је учествовало **942 испитаника (609 путем сајта и 333 учесника на терену)**.

Резултати анкете

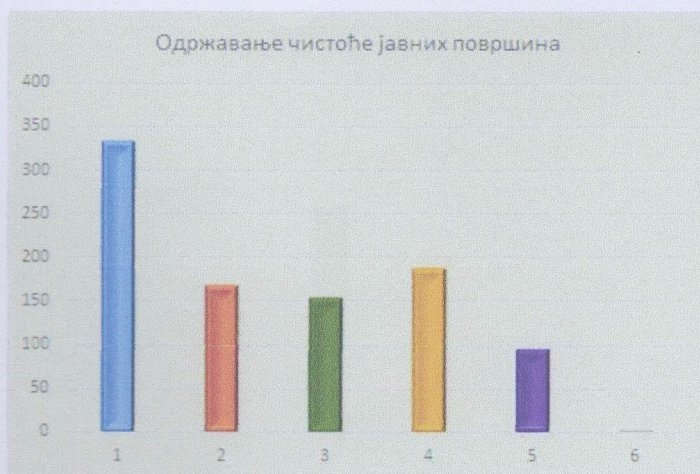
1. Сакупљање и одвоз отпада

1	2	3	4	5	Без оцене
329	156	133	194	128	2
34.93%	16.56%	14.12%	20.59%	13.59%	0.21%



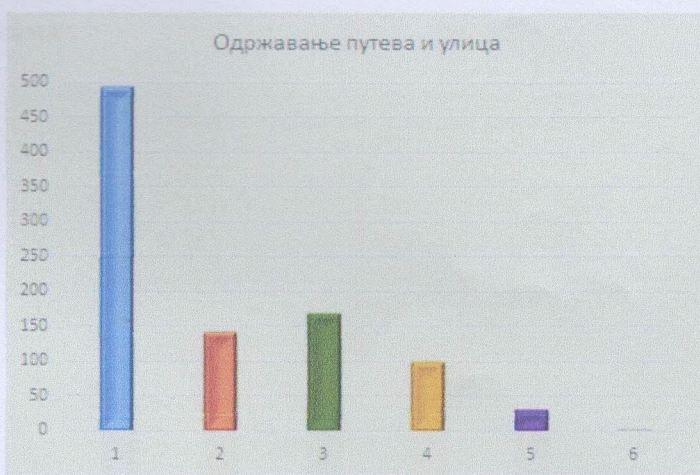
2. Одржавање чистоће јавних површина

1	2	3	4	5	Без оцене
333	168	155	188	95	3
35.35%	17.83%	16.45%	19.96%	10.08%	0.32%



3. Одржавање путева и улица

1	2	3	4	5	Без оцене
496	143	168	99	32	4
52.65%	15.18%	17.83%	10.51%	3.40%	0.42%



4. Димничарске услуге

1	2	3	4	5	Без оцене
209	105	223	231	167	7
22.19%	11.15%	23.67%	24.52%	17.73%	0.74%



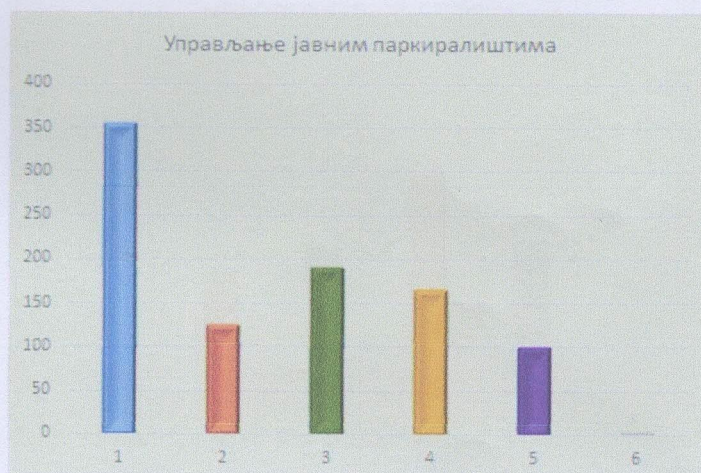
5. Управљање градским гробљима

1	2	3	4	5	Без оцене
205	151	263	208	112	3
21.76%	16.03%	27.92%	22.08%	11.89%	0.32%



6. Управљање јавним паркиралиштима

1	2	3	4	5	Без оцене
356	126	190	166	100	4
37.79%	13.38%	20.17%	17.62%	10.62%	0.42%



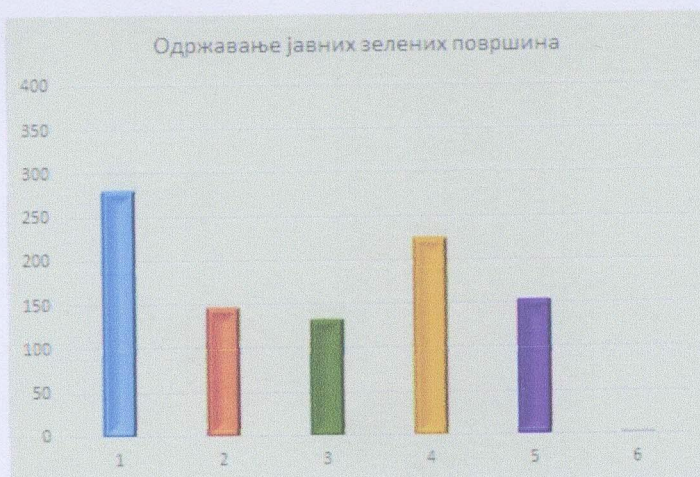
7. Пружање пијачних услуга

1	2	3	4	5	Без оцене
200	143	205	229	160	5
21.23%	15.18%	21.76%	24.31%	16.99%	0.53%



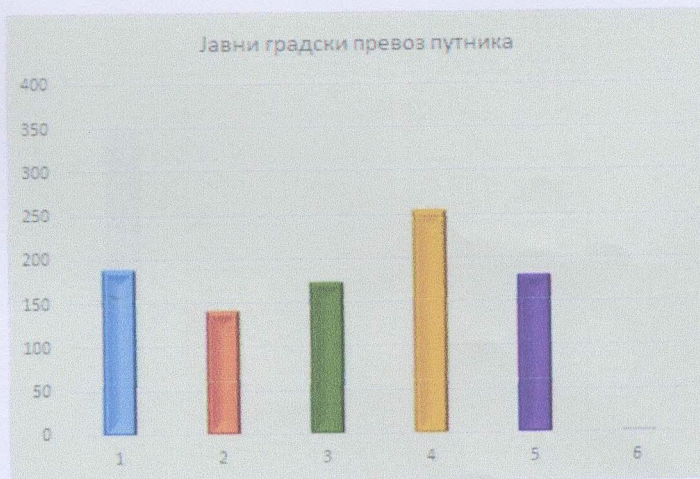
8. Одржавање јавних зелених површина

1	2	3	4	5	Без оцене
281	147	132	225	154	3
29.83%	15.61%	14.01%	23.89%	16.35%	0.32%



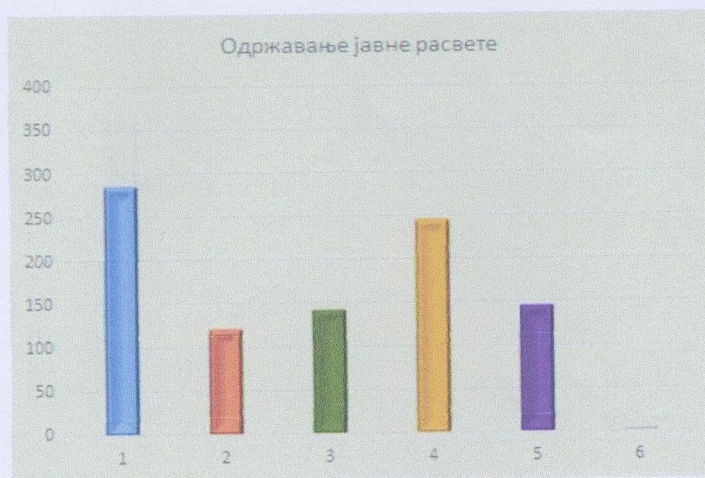
9. Јавни градски превоз путника

1	2	3	4	5	Без оцене
189	141	173	254	181	4
20.06%	14.97%	18.37%	26.96%	19.21%	0.42%



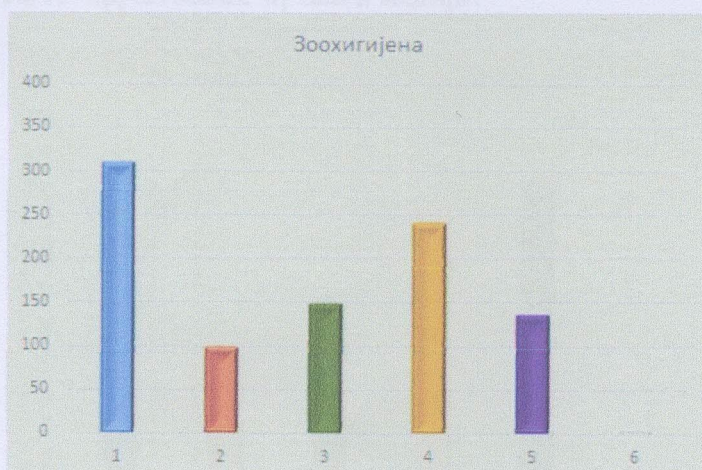
10. Одржавање јавне расвете

1	2	3	4	5	Без оцене
285	121	142	245	145	4
30.25%	12.85%	15.07%	26.01%	15.39%	0.42%



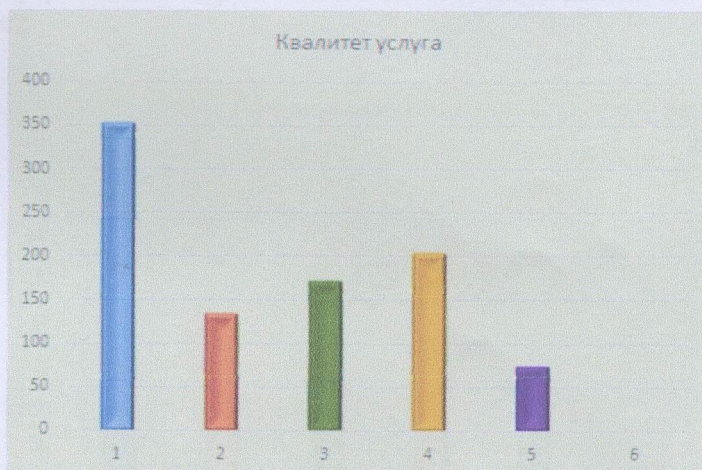
11. Услуге зоохигијене

1	2	3	4	5	Без оцене
311	100	149	241	137	4
33.01%	10.62%	15.82%	25.58%	14.54%	0.42%



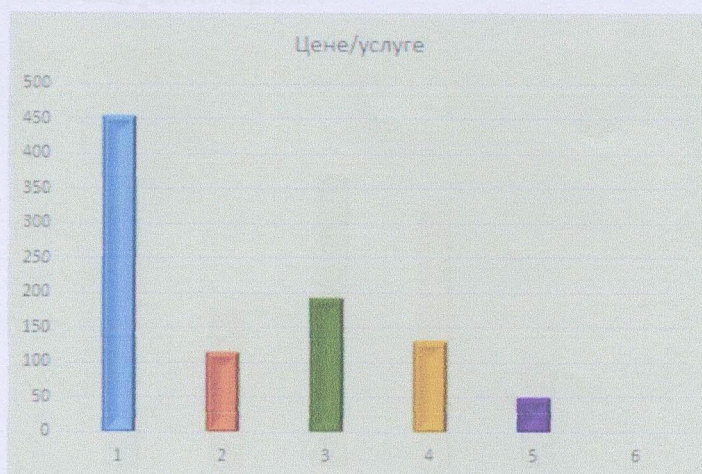
12. Да ли се комуналне услуге пружају редовно и квалитетно?

1	2	3	4	5	Без оцене
354	134	173	205	75	1
37.58%	14.23%	18.37%	21.76%	7.96%	0.11%



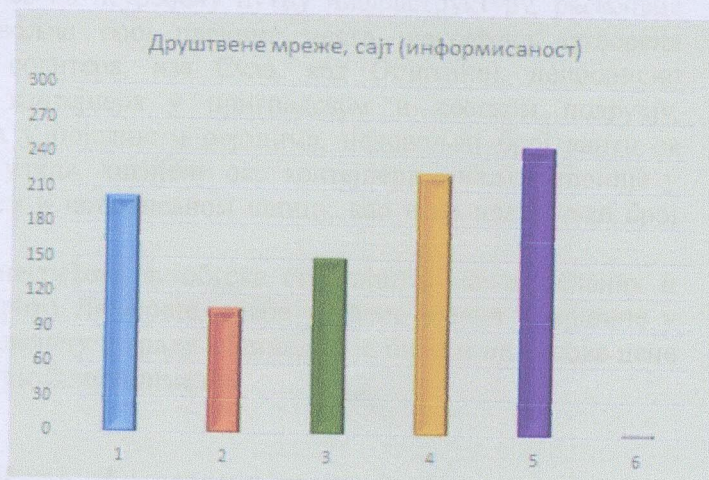
13. Да ли цене одговарају квалитету пружених услуга?

1	2	3	4	5	Без оцене
454	115	192	130	50	1
48.20%	12.21%	20.38%	13.80%	5.31%	0.11%



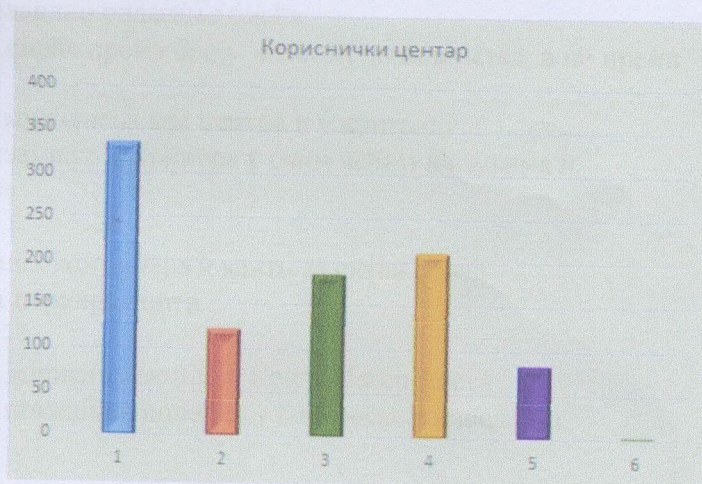
14. Да ли сте довољно информисани о нашем раду (активностима и акцијама) на основу извештаја о објава путем сајта, друштвених мрежа и медија?

1	2	3	4	5	Без оцене
204	108	152	225	249	4
21.66%	11.46%	16.14%	23.89%	26.43%	0.42%



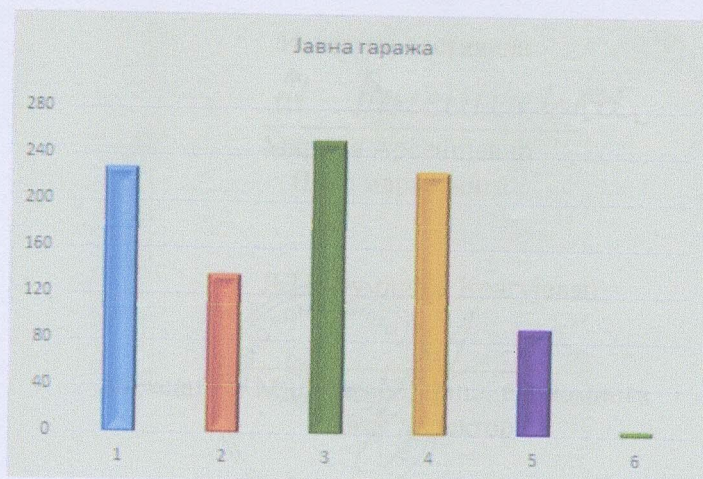
15. Да ли сте задовољни ефикасношћу решавања проблема по захтевима корисника услуга преко Корисничког центра?

1	2	3	4	5	Без оцене
335	122	186	212	84	3
35.56%	12.95%	19.75%	22.51%	8.92%	0.32%



16. Да ли сте задовољни условима коришћења јавне гараже?

1	2	3	4	5	Без оцене
229	137	253	226	92	5
24.31%	14.54%	26.86%	23.99%	9.77%	0.53%



17. Примедбе на рад ЈКП Шумадија Крагујевац

Највећи број примедби односио се на неуређену путну инфраструктуру, раскопане улице, стазе и тротоаре, недовољан број паркинг места, неуређена затворена паркиралишта (код Заставиног солитера, иза Суда, код Општине), непрописно паркирање возила, недостатак контејнера у приградском и сеоском подручју, недовољно прањње контејнера у појединим рејонима, недовољан број канти за ситан отпад и нередовно прање улица, хигијену око контејнера, дивље депоније у граду, одношење смећа у јутарњем и поподневном шпицу, као и на недовољан број рециклажних контејнера.

Примедбе су се односиле и на неуређена аутобуска стајалишта, мањак зелених и цветних површина, неуређено корито Лепенице, слабо уређене зелене површине у блоковским насељима и на јавну расвету у граду. Примедби је било и на високе цене услуга, као и споро одговарање на упућене примедбе.

18. На питање о предлозима за повећање ефикасности предузећа неки од најчешћих предлога су:

- Измену динамике одношења смећа у појединим рејонима и постављање већег броја контејнера у приградском и сеоском подручју
- Увођење казних одредби за неправилно одлагање смећа
- Измену наплате услуге одношења смећа према броју чланова домаћинства, а не према квадратури
- Чешће прање улица, више канти и контејнера ван центра и у приграду
- Обезбеђивање већег броја полуподземних контејнера у свим већим насељима и одржавање хигијене око контејнера
- Активирање рецикламата
- Постављање већег броја рециклажних контејнера и канти за ситан отпад
- Уређивање отворених и затворених паркиралишта
- Замену дотрајале јавне расвете
- Наставак организовања друштвено корисних акција и Крагуј базар феста
- Повећање броја зелених и цветних површина посебно у блоковским насељима
- Уређење аутобуских стајалишта

Извештај саставила

М. Арсенијевић

Марина Арсенијевић
Шеф маркетинга

ЈКП Шумадија Крагујевац

Александар Милошевић, дипл. економиста
в.д. директор

