

30.12.2021. год.

Наш знак: 2-30558

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

ПРЕДМЕТ:

Извештај о анкети задовољства корисника услуга за 2021. 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 25.11. до 25.12.2021. године на сајту предузећа објавило анкету о задовољству корисника услуга и у електронској анкети учествовало је 226 учесника.

Резултати анкете

1. Сакупљање и транспорт неопасног отпада
 - 79,7% учесника дало позитивну оцену
 - 19,5% учесника није задовољно услугама
 - 0,9% учесника се није изјаснило
2. Селекција секундарних сировина
 - 73,3% учесника дало позитивну оцену
 - 24,3% учесника није задовољно услугама
 - 2,2% учесника се није изјаснило
3. Одржавање чистоће јавних површина
 - 77,4% учесника дало позитивну оцену
 - 21,7 % учесника није задовољно услугама
 - 0,9% учесника се није изјаснило
4. Одржавање путева и улица
 - 59,3% учесника дало позитивну оцену
 - 39,8% учесника није задовољно услугама
 - 0,9% учесника се није изјаснило
5. Димничарске услуге
 - 81,5% учесника дало позитивну оцену

Handwritten signature and date: 30.12.2021

- 15,9% учесника није задовољно услугама
- 2,7% учесника се није изјаснило

6. Управљање градским гробљима

- 86,7% учесника дало позитивну оцену
- 11,9% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

7. Управљање јавним паркиралиштима

- 68,7% учесника дало позитивну оцену
- 30,10% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

8. Пружање пијачних услуга

- 73,9% учесника дало позитивну оцену
- 24,8% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

9. Одржавање јавних зелених површина

- 84,1% учесника дало позитивну оцену
- 15,0% учесника није задовољно услугама
- 0,9% учесника се није изјаснило

10. Јавни градски превоз путника

- 88,1% учесника дало позитивну оцену
- 10,6% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

11. Одржавање јавне расвете

- 72,5% учесника дало позитивну оцену
- 26,5% учесника није задовољно услугама
- 0,9% учесника се није изјаснило

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

- 76,5% учесника дало позитивну оцену
- 22,6% учесника није задовољно услугама
- 0,9% учесника се није изјаснило

13. Да ли цене одговарају квалитету пружених услуга?

- 68,1% учесника дало позитивну оцену
- 30,5% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

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

- 81,4% учесника дало позитивну оцену

- 17,7% учесника није задовољно услугама
- 0,9% учесника се није изјаснило

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

- 77,5% учесника дало позитивну оцену
- 21,2% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

16. Да ли сте задовољни условима коришћења јавне гараже

- 75,2% учесника дало позитивну оцену
- 23,5% учесника није задовољно услугама
- 1,3% учесника се није изјаснило

17. Примедбе на рад ЈКП Шумадија Крагујевац углавном су продукт непознавања процедура и наших надлежности.

Највећи број примедби односио се на рупе на путевима, неуређену путну инфраструктуру, неуређена затворена паркиралишта (паркинг код Заставиног солитера, код Општине, иза зграде Суда), неуређена паркинг места и узак улаз у гаражу, недостатак контејнера у приградском и сеоском подручју, као и недовољно пражњење у појединим реонима, мало канти за отпатке и недовољно прање улица, на чешће пражњење контејнера у приградском подручју, на дивље депоније у граду, на недовољно уређене зелене површине, лошу пејзажну архитектуру у граду и застарели парковски мобилијар. Грађани су имали примедбе и на неуређена аутобуска стајалишта и високу цену услуга за градска гробља. Примедбе су се односиле и на уличну расвету у граду, као и на предуго извођење радова на зеленој пијаци „Центар“

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

- Боља информисаност грађана о примарној селекцији отпада
- Замена оштећених контејнера
- Већи број запослених на пословима одношења смећа
- Одношење смећа из приградских насеља да се врши више пута недељно
- Чешће кошење зелених површина поред саобраћајница, формирање дрвореда и више цветних површина, како у центру тако и по насељима
- Модерније хортикултурно уређење јавних површина у граду и поставити нов мобилијар
- Више паркинг простора, уредити постојећа паркинг места, али и реконструисати затворена паркиралишта код Заставиног солитера, код Општине и иза зграде Суда
- Улице да се чешће перу
- Чешће да се спроводе акције уклањања дивљих депонија и садње дрворедних садница уз сарадњу са волонтерима
- Извршити промену термина одвоза смећа у јутарњем и поподневном „шпицу“ у централним улицама
- Да се поправи осветљење у парковима и на сеоском подручју
- Нова аутобуска стајалишта

- Већи број асфалтираних улица, као и санација и реконструкција постојећих
- Чешће пражњење Рецикломата
- Спровести кампање за подизање свести грађана о сортирању смећа, рециклажи, јавној хигијени, чувању јавних површина

Анонимном електронском анкетом утврдили смо да се највеће незадовољство наших суграђана односи на одржавање путева и улица (39,8%), али и на управљање јавним паркиралиштима (30,10), док 30,5 % 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...


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