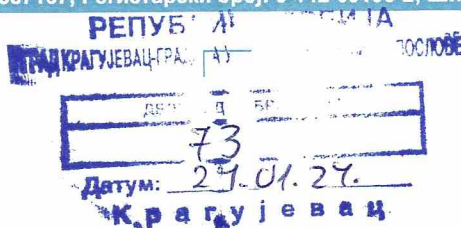


23. 01 2024 .год.

Наш знак: 1-1410



ПРЕДМЕТ:

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

Извештај о анкети задовољства корисника услуга за 2023. 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 **29.11. до 29.12.2023. године** на сајту предузећа и у директној комуникацији са корисницима услуга спровело Анкету о задовољству корисника услуга у којој је учествовало **836 учесника (446 путем сајта и 390 учесника на терену)**.

Резултати анкете

1. Сакупљање и одвоз отпада

- 87,32 % учесника дало позитивну оцену
- 12,68 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % учесника се није изјаснило

2. Одржавање чистоће јавних површина

- 90,55 % учесника дало позитивну оцену
- 9,45 % учесника није задовољно услугама
- 0,00% учесника се није изјаснило

3. Одржавање путева и улица

- 83,61 % учесника дало позитивну оцену
- 16,39 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % учесника се није изјаснило

4. Димничарске услуге

- 93,66 % учесника дало позитивну оцену
- 6,34 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % учесника се није изјаснило

5. Управљање градским гробљима

- 93,18 % учесника дало позитивну оцјену
- 6,82 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % учесника се није изјаснило

6. Управљање јавним паркиралиштима

- 87,44 % учесника дало позитивну оцјену
- 12,44 % учесника није задовољно услугама
- 0,12 % учесника се није изјаснило

7. Пружање пијачних услуга

- 80,38 % учесника дало позитивну оцјену
- 19,50 % учесника није задовољно услугама
- 0,12 % учесника се није изјаснило

8. Одржавање јавних зелених површина

- 92,70 % учесника дало позитивну оцјену
- 7,18 % учесника није задовољно услугама
- 0,12 % учесника се није изјаснило

9. Јавни градски превоз путника

- 95,57 % учесника дало позитивну оцјену
- 4,31 % учесника није задовољно услугама
- 0,12 % учесника се није изјаснило

10. Одржавање јавне расвете

- 91,39 % учесника дало позитивну оцјену
- 8,61 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % учесника се није изјаснило

11. Услуге зоохигијене

- 88,88 % учесника дало позитивну оцјену
- 11,00 % учесника није задовољно услугама
- 0,12 % учесника се није изјаснило

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

- 88,88 % учесника дало позитивну оцјену
- 11,12 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % учесника се није изјаснило

13. Да ли цене одговарају квалитету пружених услуга?

- 84,21 % учесника дало позитивну оцјену
- 15,79 % учесника није задовољно услугама
- 0,00 % 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?

- 93,18 % учесника дало позитивну оцену
- 6,58 % учесника није задовољно услугама
- 0,24 % учесника се није изјаснило

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

- 88,99 % учесника дало позитивну оцену
- 10,77 % учесника није задовољно услугама
- 0,24 % учесника се није изјаснило

16. Да ли сте задовољни условима коришћења јавне гараже?

- 90,79 % учесника дало позитивну оцену
- 9,09 % учесника није задовољно услугама
- 0,12 % учесника се није изјаснило

17. Примедбе на рад ЈКП Шумадија Крагујевац

Највећи број примедби односио се на рупе на путевима и неуређену путну инфраструктуру, недовољно уређеног паркинг простора, узак улаз у гаражу и некажњавање непрописно паркираних аутомобила, 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 нередовно прање улица, на хигијену око контејнера, на дивље депоније у граду, на одношење смећа у јутарњем и поподневном шпицу, као и о недовољном броју рециклажних контејнера. Примедбе су се односиле и на уличну расвету у граду и неосветљене пешачке прелазе, као и на предугу реконструкцију зелене пијаце „Центар“. Један део примедби односио се и на нередовно кошење зелених површина и површина на гробљима, лош квалитет дрворедних садница и мало цветних површина. Примедби је било и на велики број паса луталица, високе цене услуга, као и споро одговарање на упућене примедбе.

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

- Одношење смећа из приградских насеља да се врши више пута недељно, као и већи број контејнера у приградском и сеоском подручју
- Више информација грађанима о могућности удомљавања паса
- Више паркинг простора, уредити постојећа паркинг места, 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
- Замена старе новом ЛЕД расветом у циљу уштеде електричне енергије на територији града
- Већи број асфалтираних улица, као и санација и реконструкција постојећих
- Поставити више контејнера за рециклажу по насељима

Анкетом смо утврдили да се највеће незадовољство наших суграђана односи на пружање пијачних услуга (19,50%), али и на одржавање и реконструкцију путева и улица (16,39%), док 15,79 % учесника у анкети сматра да цене не одговарају квалитету пружених услуга.

Извештај саставила

Б. Планић

Биљана Планић, ПР

ЈКП Шумадија Крагујевац

Марко Вуловић, дипл.маш.инж.
Директор

