**Јавном Комуналном Предузећу „3. Октобар ", Бор**

**Извештај о анкети која је спроведена међу корисницима комуналних услуга у општини Бор**

**Август 2021. године**

Поштовани,

Достављамо вам Извештај о спроведеној анкети на тему комуналних услуга на територији општине Бор спроведене у август 2021. године, и то на два CD-а са приказом у Excel-у и Power Point-у, и статистичком анализом у писаној форми као прилог електронском извештају.

С поштовањем!

У Бору, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ председник удружења

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Статистичка анализа Анкете ЈКП "3. Октобар", Бор, 2021. година**

**(тема: комуналне услуге)**

**ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О АНКЕТИ:**

* Узорак испитаника: 100 испитаника
* Обухваћене су све категорије становништва корисника комуналних услуга
* У анкети је учествовало: 37% испитаника из радног односа, а са по 21% узели су учешће незапослени и домаћице
* Порастао је број заинтересованих који похађају школе и факултете у односу на претходна истраживања – 11%
* Анкета је спроведена у четири градске МЗ – Брезоник, Старо Селиште, Рудар, Металург и у једној сеоској МЗ – Злот
* Дате су позитивније оцене о квалитету услуга које пружа ЈКП „3. Октобар“

**О КОРИСНИЦИМА УСЛУГА:**

* 37% испитаника припада испитаницима из радног односа
* Из категорије незапослених и домаћица проценат је изједначен и износи по 1/5 од укупног броја испитаника
* Порастао је број испитаника у категоријама које су раније биле мање заступљене
* 10% пензионера је учествовало у анкети

**ЗАКЉУЧАК:** Променила се структура испитаника па је уједначенији број испитаника свих друштвених категорија које су анкетиране

* Проценат анкетаринах испод 45 година старости износи укупно 62%
* Између 46 и 65 година старости проценат анкетираних је 28%
* Изнад 65 година живота у анкету се укључило 10% испитаника

**ЗАКЉУЧАК:** Порасло је интересовање млађих категорија иапитаника који редовније прате услуге и квалитет услуга које им пружа ЈКП „3. Октобар“

\*\*\*

* 53% испитаника се информише преко Web странице комуналног предузећа
* 31% испитаника до информација долази путем телефона (личним позивом)
* Свега 16% испитаника се као извором информацијама користи новинама/штампом

**ЗАКЉУЧАК:** Порастао је број испитаника који до одговарајућих информација долази путем интернета

* 52% испитаника сматра да располаже са основним информацијама које се односе на рад комуналног прердузећа и служби које су заступљене у његовом ради
* 24% испитаника сматра да је у потпуности информисано о раду комуналног предузећа, али исти проценат испитаника - 24% - тврди да тешко долази до информација

**ПРЕПОРУКА:** Важно је да комунално предузеће одржи наведене нивое информисаности како би корисници услуга могли да правовремено дођу до информација које их интересују и уједно да се поради на смањењу процента корисника који сматрају да не добијају информације на време.

**КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ**

* 84% испитаника је потврдило да се у њиховој улици одвози комунални отпад
* 14% испитаника не обраћа пажњу на то да ли се отпад редовно одвози
* Свега 2% испитаника није задовољно начином на који се одвози отпад у њиховој улици

**ЗАКЉУЧАК:** Највећи део корисника услуга редовно прати процес одвожења отпада што је свакако добар показатељ у којем правцу треба да настави да делује комунално предузеће и унапреди свој рад.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 56% испитаника тврди да се у граду Бору не користе вреће за зелени отпад
* 42% испитаника није упознато са тим да су у употреби вреће за зелени отпад
* Свега 2% испитаника је изјавило да постоје у граду Бору вреће за зелени отпад

**ЗАКЉУЧАК:** Раније истраживање је показало, као и ово спроведено августа 2021. године да се не користе посебне вреће за зелени отпад и да ЈКП „3. Октобар“ треба на том плану да спроведе интензивније мере како би се побољшала та врста услуга за потребе корисника који одлажу зелени отпад.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1/5% испитаника није упознато са податком да су постављени посебни контејнери за одвајање отпада
* 52% испитаника сматра да се у граду Бору не користе посебни контејнери за одвајање отпада
* ¼ испитаника сматра да нема довољно контејнера за одвајање отпада

**НАПОМЕНА:** Комунално предузеће по овом питању треба да предузме одговарајуће мере и информише и упути кориснике у могућност коришћења контејнера за одлагање посебне врсте отпада, у којим су деловима града такви контејнери постављени. Уз то треба интензивирати едукацију корисника услуга на том пољу.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Висок је проценат корисника услуга који је задовољан уређењем и одржавањем јавних површина (87% испитаника)
* Свега је 3% испитаника који нису задовољни уређењем и одржавањем јавних површина
* 10% испитаника не обраћа пажњу на то како су уређене и како се одржавају јавне површине

**ЗАКЉУЧАК:** Ово је једна од области којој, према изјавама испитаника, комунално предузеће посвећује већу пажњу па отуда и исказивање задовољства од стране корисника услуга. То је позитиван пример чији тренд треба наставити и унапредити.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Висок је проценат корисника услуга који је задовољан уређењем и одржавањем јавних површина, скоро је 90%, ппрецизније: 87% испитаника
* 17% испитаника не обраћа пажњу на то да ли се улице одржавају
* Свега је 4% незадовољних испитаника

**ЗАКЉУЧАК:** Ово је једна од области којој комунално предузеће посвећује већу пажњу па отуда и исказивање задовољства од стране корисника услуга. У том смислу комунално предузеће треба да настави да развија добру праксу и да је унапреди.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Од укупног броја испитаника њих 52% је изјавило да је задовољно одржавањем градског гробља
* 45% испитаника не обраћа пажњу на то како је гробље уређено
* 3% испитаника је незадовољно тиме како комунално предузеће води рачуна о гробљу

**НАПОМЕНА:** У односу на раније спроведену анкету проценат испитаника који је задовољан одржавањем гробља од стране комуналног предузећа се смањио за 35% па би у том смислу ЈКП „3. Октобар“ требао да поведе више рачуна о потребама својих корисника, мада око половине испитаника и не обраћа пажњу на изглед гробља. Зато би комунално предузеће у том смислу, за услуге које наплаћује, требало да поведе више рачуна о одржавању гробља.

**КВАЛИТЕТ УСЛУГА**

* Приближан је проценат углавном задовољних и потпуно задовољних испитаника када је реч о квалитету испоручених рачуна:
* 50% углавном задовољних испитаника
* 42% потпуно задовољних испитаника
* 8% испитаника није задовољно детаљима испоручених рачуна

**ЗАКЉУЧАК:** Ако је половина испитаника углавном задовољна детаљима испоручених рачуна то онда значи да комунално предузеће на том пољу треба још да поради како би детаљи рачуна били јаснији за све кориснике услуга.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Нешто више од ½ испитаника нема замерки на прегледност и јасноћу ставки на испорученим рачунима
* 38% испитаника је углавном задовољно, а 52% испитаника је у потпуности задовољно прегледношћу и јасноћом ставки на испорученим рачуну
* има

**ЗАКЉУЧАК:** Сазнање да је 10% испитаника из одређених разлога незадовољно службе комуналних услуга би морале да поведу више рачуна и о том делу корисника како би се повећао број задовољних корисника. Циљ и јесте побољшати квалитет и ове врсте услуге.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 8% испитаника није задовољно решавањем својих захтева због насталог проблема или због одговарајућих нејасноћа
* 35% испитаника је углавном задовољно, а више од ½ испитаника (57%) је у потпуности задовољно решавањем својих захтева због насталог проблема или због одговарајућих нејасноћа

**ЗАКЉУЧАК:** Повећан је број задовољних испитаника у односу на претходни период истраживања што значи да ЈКП „3. Октобар“ на овом пољу треба да настави да развија методе брзог и ефикасног решавања захтева корисника у смислу решавања корисничких проблена насталих у различитим ситуацијама.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 39% испитаника је углавном задовољно услужношћу радника комуналног предузећа
* 54% испитаника је потпуно задовољно услужношћу радника комуналног предузећа
* Свега је 7% испитаника незадовољно услужношћу радника комуналног предузећа

**ПРЕПОРУКА:** Јавно комунално предузеће „3. Октобар“ треба да настави са применом добре праксе и да своје особље и даље едукује како би развијало позитивну сарадњу са корисницима и учинило их задовољним услугама које им особље пружа.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 8% испитаника је незадовољно брзином решавања рекламација
* 32% испитаника је углавном задовољно брзином решавања рекламација
* 60% испитаника је потпуно задовољно брзином решавања рекламација

**ЗАКЉУЧАК:** Пораст процента испитаника који су задовољни брзином решавања рекламација упућује на то да је комунално предузеће у односу на претходни период интензивније радило на побољшању ове врсте услуга. Добра пракса је довела до унапређења односа на релацији давалац услуга – корисник.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 32% испитаника је углавном задовољно квалитетом решавања рекламација
* 61% испитаника је потпуно задовољно квалитетом решавања рекламација
* 7% испитаника је незадовољно квалитетом решавања рекламација

**ЗАКЉУЧАК:** На основу изјава испитаника висок је проценат потпуно задовољних испитаника а то потврђује да комунално предузеће настоји да што квалитетније реши рекламацију корисника услуга. У односу на претходни период истраживања комунално предузеће је уложило више напора да се овај вид услуга побољша па је стога битно да се у службама комуналног предузећа очува постојећи ниво услуга и њихов квалитет унапреди и у наредном периоду.

**СКРАЋЕНА ПРИКАЗ ИЗВЕШТАЈА**

**УОПШТЕ О КОРИСНИКУ НАШИХ УСЛУГА**

**ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О АНКЕТИ:**

* Узорак испитаника: 100 испитаника
* Обухваћене су све категорије становништва корисника комуналних услуга
* У анкети је учествовало: 37% испитаника из радног односа, а са по 21% узели су учешће незапослени и домаћице
* Порастао је број заинтересованих који похађају школе и факултете у односу на претходна истраживања – 11%
* Анкета је спроведена у четири градске МЗ – Брезоник, Старо Селиште, Рудар, Металург и у једној сеоској МЗ – Злот
* Дате су позитивније оцене о квалитету услуга које пружа ЈКП „3. Октобар“ у односу на истраживања у претходном периоду

**ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ИСПИТАНИЦИМА АНКЕТЕ:**

* према статусу испитаника анкети се одазвало 42% незапослених и домаћица, а из радног односа 37%
* проценат испитаника у доби испод 45 година живота износи 62% испитаника и по броју испитаника у месним заједницама је уједначен
* Изнад 65 година старости обухваћено је 10% испитаника
* Испод 30 година живота анкети се одазвала 1/3 испитаника у месним заједницама у којима су извршена истраживања
* Између 46 и 65 година живота у анкети је учествовало 28% испитаника
* Порастао је и број заинтересованих испитаника из редова ђачке и студентске популације – 11%

**КОМУНАЛНЕ УСЛУГЕ**

**ОДВОЗ ОТПАДА, ВРЕЋЕ ЗА ЗЕЛЕНИ ОТПАД, СЕЛЕКЦИЈА ОТПАДА:**

* 84% испитаника се изјаснило да се у граду организује одношење комуналног отпад
* према исказима испитаника комунално предузеће не обезбеђује вреће за зелени отпад:

1. 42% испитаника тврди да им није познато да је комунално предузеће увело вреће за одлагање зеленог отпада

2. **56%** испитаника је изнело тврдњу да се **не користе вреће за одлагање зеленог отпада**

* 21% испитаника наводи да није упознато са тим да се врши селекција отпада, а **52% испитаника тврди да се у граду не врши селекција отпада,** док ¼ твди да се недовољно врши селекција отпада

**СМЕРНИЦЕ:** Наведени покауатељи упућују на то да комунално предузеће треба да посвети већу пажњу увођењу врећа за зелени отпад, као и контејнера за одлагање селектованог отпада.

**ЈАВНЕ ПОВРШИНЕ, ОДРЖАВАЊЕ УЛИЦА, ОДРЖАВАЊЕ ГРОБЉА:**

* висок је проценат испитаника који обраћа пажњу на уређивање и одржавање јавних површина (87% од укупног броја испитаника
* према изјавама испитаника улице се у граду редовно одржавају (79% испитаника) – уједначени су искази испитаника у свих пет месних заједница; само 3% испитаника сматра да се улице делимично одржавају
* погребне услуге су добиле позитивну оцену од 52% испитаника, а 45% испитаника томе не придаје значај
* 11% испитаника није задовољно начином како се гробља одржавају

**ЗАКЉУЧАК:** Комунално предузеће је, по питању одржавања јавних површина, улица и гробља, према оцени испитаника, овој области посветило већу пажњу што свакоко унапређује рад комуналног предузећа у области јавних интереса.

**КВАЛИТЕТ УСЛУГА УСЛУГА**

**ИСПОРУЧЕНИ РАЧУНИ, ПРЕГЛЕДНОСТ РАЧУНА, УСЛУЖНОСТ КОМУНАЛНИХ РАДНИКА, РЕКЛАМАЦИЈЕ – БРЗИНА РЕШАВАЊА И КВАЛИТЕТ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА:**

* До 50% испитаника је углавном задовољан квалитетом услуга (проценат се креће од 32% до 50%)
* **потпуно задовољних** испитаника исказано у процентима креће се од **42% до 61%**
* од 54% до 61% испитаника се изјаснило да комунално предузеће успешно решава њихове притужбе по питању решавања појединих проблема
* проценат **незадовољних** испитаника се креће између **7 – 10%**
* радницима комуналног предузећа за њихову услужност додељене су следеће оцене: а) углавном задовољни – 39%; б) потпуно задовољни – 54%
* 60% испитаника сматра да се њихове рекламације решавају на време
* У свим месним заједницама више је од половине испитаника који **располаже са основним информацијама о комуналним услугама (52%)** и који се **информише путем Web-а (53%)** о комуналним услугама комуналног предузећа.
* **Искази** испитаника по месним заједницама су **уједначени** по свим провераваним ставкама анкете
* **Испитаници претежно прате рад комуналног предузећа** и реагују на неправилности које настају у урученим рачунима, односом упослених према корисницима, као и по питању рекламација и брзине решавања насталих проблема – тај проценат, потпуно задовољних, прешао је 50% испитаних корисника и креће се до 2/3 истих