



| 30. 01. 2023

Број 04-0143/10-22
Нови Сад, Руменички пут 65

**ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНОМ ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА
КОРИСНИКА О КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ
УСЛУГА**

**ЈКП „ЛИСЈЕ“ НОВИ САД
ЗА 2022. ГОДИНУ**

Метод истраживања и инструмент за прикупљање података

Метод истраживања спроведеног у ЈКП „ЛИСЈЕ“ Нови Сад је теренско и онлајн истраживање.

Инструмент за прикупљање података је упитник који садржи 7 понуђених питања, а задатак испитаника је да одговоре тако што ће изразити степен свог слагања са сваким питањем појединачно од најниже оцене (1) до највише оцене (5). Испитивање се заснива на личном мишљењу корисника.

Поступак обраде података

Обрада података је заснована на обради аритметичких средина.

Ток истраживања

Испитивање је спроведено од 31.10.2022. – 18.12.2022. године. На шалтерима две благајне у Новом Саду, на Градском гробљу и у Дежурном центру и на благајни у Футогу. Корисницима наших услуга било је омогућено да се исти упитник попуни и на сајту предузећа.

Резултати истраживања

Табела бр.1

Р.Бр.	Како оцењујете	АС
1	Услуге Дежурног центра (професионалност и ажурност запослених)	4,40
2	Квалитет пружања погребних услуга ЈКП "Лисје"	4,46
3	Пружену правну помоћ од стране правне службе ЈКП "Лисје"	4,60
4	Однос запослених према странкама	4,86
5	Амбијенталну уређеност парковских површина на Градском гробљу	3,23
6	Опремљеност гробаља мобилијаром (клупе, чесме, канте)	3,94
7	Услуге службе за даће и помене	4,52

УКУПНА АРИТМЕТИЧКА СРЕДИНА 4,28

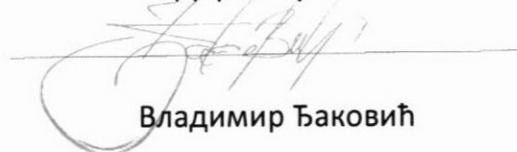
Укупан резултат овог истраживања приказује да су странке претежно задовољне услугама ЈКП „Лисје“, просечном оценом 4,28. Иако оцене не осцилирају значајно, закључак је да су корисници највише задовољни односом запослених према странкама са просечном оценом 4,86, док је најмања аритметичка средина 3,23 на питању „Како оцењујете амбијенталну уређеност парковских површина на Градском гробљу“.

Овај резултат се може објаснити чињеницом да су се у 2022.години изводили радови на инфраструктурном опремању X и XI гробног поља, проширењу колумбаријума и изградњи батерија гробница, и то 3 батерије на IV гробном пољу, једна батерија на VIII гробном пољу и две још започете крајем године.

Приликом извођења грађевинских радова велики број камиона и радних машина пролази кроз гробље и оставља трагове земље, а лоши временски услови додатно доприносе стварању блата.

Како показује резултат спроведеног поступка изјашњавања корисника, долазимо до закључка да је узрок најниже оцењеног утиска на питању „Како оцењујете амбијенталну уређеност поарковских површина на гробљу“ проузрокован извођењем грађевинских радова у 2022.години . Али како радови буду привођени крају, тако ће се и уређивати простор и враћати у првобитно стање.

Директор



Владимир Баковић