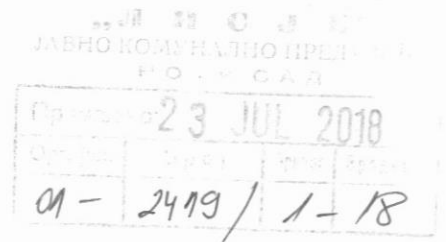




**ЈАВНО
КОМУНАЛНО
ПРЕДУЗЕЋЕ**



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

**ЈКП „ЛИСЈЕ“ НОВИ САД
ЗА 2018. ГОДИНУ**

Метод истраживања и инструмент за прикупљање података

Метод истраживања спроведеног у ЈКП „ЛИСЈЕ“ Нови Сад је теренско 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 испитаника.

Поступак обраде података

Обрада података је заснована на рачунању аритметичких средина.

Ток истраживања

Испитивање је спроведено у месецу Јулу 2018 године. На наше три благајне у Новом Саду на Градском гробљу, Дежурном центру и на благајни у ул. Народног Фронта, постављени су упитници у току 15 дана. Дато је кратко упутство за попуњавање упитника, уз напомену да је испитивање анонимно. Уколико неко жели да остави своје податке може то да учини. Није било никаквих нејасноћа нити питања од стране испитаника. Попуњавање упитника је према речима колега који раде на благајнама трајало од 2-4 минуте.

Резултати истраживања

Табела бр.1

Р.Б	КАКО ОЦЕЊУЈЕТЕ	АС
1.	Услуге Дежурног центра (професионалност и ажурност запослених)	4,82
2.	Квалитет пружања погребних услуга ЈКП „Лисје“	4,90
3.	Пружену правну помоћ од стране правне службе ЈКП „Лисје“	4,29
4.	Однос запослених према странкама	4,95
5.	Амбијенталну уређеност парковских површина на Градском гробљу	4,68
6.	Опремљеност гробаља мобилијаром (клупе, чесме, канте)	4,56
7.	Услуге службе за даће и помене	4,95

УКУПНА АРИТМЕТИЧКА СРЕДИНА

Укупан број испитаника је 41.

Укупан резултат овог истраживања говори да су странке претежно задовољне услугама ЈКП „Лисје“, просечном оценом која износи 4,73. Иако оцене не осцилирају значајно закључак је да су корисници највише задовољни услугама службе за даће и помене са 4,95, а мање задовољни са пруженом правном помоћи од стране правне службе ЈКП „Лисје“ са 4,29. Ова чињеница се може објаснити тиме што поједине странке нису у могућности да остваре право које „желе“, јер захтев није у сагласности са правном регулативом. Овај део делатности је строго ограничен правним нормативима од којих службеници не могу да одступају и утичу на то да странка буде максимално задовољна.

У ПРИЛОГУ:

- пример анкете
- попуњене анкете


Директор
Баковић Владимир