



ЈАВНО
КОМУНАЛНО
ПРЕДУЗЕЋЕ



30. 12. 2019

Број 04-012/14-1-19
Нови Сад, Народног фронта 53

ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНОМ ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА О КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

ЈКП „ЛИСЈЕ“ НОВИ САД

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 корисника.

Поступак обраде података

Обрада података је заснована на обради аритметичких средина.

Ток истраживања

Испитивање је спроведено од 04.11.2019. – 16.12.2019. године. На шалтерима три благајне у Новом Саду, на Градском гробљу, Дежурном центру и на благајни у ул. Народног Фронта постављени су упитници, који су били понуђени странкама да попуне, ако желе. 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)	4,76
2	Квалитет пружања погребних услуга ЈКП "Лисје"	3,98
3	Пружену правну помоћ од стране правне службе ЈКП "Лисје"	4,52
4	Однос запослених према странкама	4,36
5	Амбијенталну уређеност парковских површина на Градском гробљу	4,38
6	Опремљеност гробаља мобилијаром (клуpe, чесме, канте)	4,51
7	Услуге службе за даће и помене	4,40

УКУПНА АРИТМЕТИЧКА СРЕДИНА 4,41

Укупан резултат овог истраживања говори да су странке претежно задовољне услугама ЈКП „Лисје“, просечном оценом 4.41. Иако оцене не осцилирају значајно, закључак је да су корисници највише задовољни услугама Дежурног центра са 4.76, док је најмања АС 3.98 на питању „Квалитет пружања погребних услуга“.

Ова чињеница се може објаснити константним проблемом недовољног броја запослених на пословима погребне делатности, која је условљена Одлуком о забрани запошљавања која је у функцији од 2014. године. То утиче на немогућност формирања довољног броја екипа за истовремено сахрањивање у једном термину.

Велика удаљеност капеле од активних гробних поља на Градском гробљу такође утиче на квалитет пружених услуга јер погребни радници имају кратак временски интервал између две сахране, и истовремено велику удаљеност капеле од гробног места.

Осим Градског гробља и старих гробаља у Новом Саду, Предузеће врши сахрањивање и у приградским местима у Сремској Каменици, Петроварадину и Новим и Старим Лединцима, као и у насељеним местима Футогу (Горње старо, Доње ново, Доње старо, Горње немачко, Доње немачко гробље и Ново гробље), у Ветернику, Будисави, Буковцу, Каћу, Ковиљу, и Степановићеву.

С обзиром да је број погребних радника претежно исти, чак и са тенденцијом опадања, а физички обим погребних услуга које се пружају све већи, очигледно је зашто на питање о „Квалитету пружања погребних услуга ЈКП "Лисје" испитаници изражавају одређено незадовољство.

У ПРИЛОГУ:

- Позив на изјашњавање корисника о квалитету пружања услуга
- Попуњене анкете
- Статистика гласања са сајта


Директор
Баковић Владимир 