

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ГРАД ЗРЕЊАНИН
ГРАДСКО ВЕЋЕ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

Предмет: Резултати анкете о задовољству корисника услуга ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин

ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин, у сарадњи са градом Зрењанином, а у складу са законском обавезом, спровело је истраживање о степену задовољства корисника услугама које пружа ЈКП „Градска топлана“. Истраживање је трајало у периоду од 11.12.2024. до 11.01.2025. године. Као и претходних година, највеће незадовољство корисника односи се на цену услуге даљинског грејања, док су рад шалтерских служби и корисничког сервиса оцењени највишим оценама.

Анкета је обухватила 16 питања која се односе на све релевантне аспекте комуникације и пружања услуге. Укупно је прикупљено **85 одговора**, што представља пораст у односу на претходну анкету.

Резултати анкете:

Како је и у ранијим анализама истицано, **цена услуге даљинског грејања** добила је и ове године најнижу просечну оцену – **2,0**, али је приметан благи пораст у односу на претходну годину (1,9), што указује на делимично ублажавање негативног утиска.

Квалитет испоруке топлотне енергије оцењен је оценом **2,5**, што такође представља побољшање у односу на прошлогодишњих 2,0.

Рад службених лица у корисничком центру у насељу Мала Америка (Раде Кончара) добио је највишу оцену у овогодишњем истраживању – **4,3**, што представља благи раст у односу на прошлу годину (4,2). Наплатна места у Леснини (Коче Коларова 62) и насељу Багљаш (Бригадира Ристића Б4) добила су просечне оцене **4,1**, што указује на задовољство грађана у директном контакту са шалтерским службеницима.

Питања која су се односила на телефонску комуникацију – диспечерски број (023/3150-160), бесплатну линију за рекламације (0800/333-004), као и информативне бројеве у корисничком сервису (023/3150-174 и 175) – у просеку су оцењена оценом **3,2**.

Квалитет решавања хаварија или цурења на секундарној инсталацији добио је оцену **3,3**, док је **брзина решавања квара** оцењена са **3,2**. Ово представља благи раст у односу на 2023. годину када су оцене у овим сегментима биле 3,1 и 3,0.

Брзина одговора на захтеве и молбе добила је просечну оцену **3,1**, а **задовољство добијеним одговорима** – **3,0**, што указује на напредак у административној комуникацији у односу на претходну годину (када су оцене биле 3,0 и 2,8).

Електронска страница ЈКП „Градска топлана“, као и информисање грађана путем медија, оцењени су као адекватни и функционални – обе ставке добиле су оцену **4,0**. Ово је уједно и највиша просечна оцена у области информисања до сада.

Такође, **рачун за услуге**, као документ који корисници добијају на месечном нивоу, добио је оцену **4,1**, што представља континуитет из претходне године.

Закључак:

Резултати анкете за 2024. годину показују стабилан и умерено позитиван тренд у перцепцији корисника када је реч о квалитету услуга које пружа ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин. Посебно је значајан континуирани напредак у раду шалтерских служби и корисничког сервиса, као и у области информисања и ефикасности у комуникацији.

Иако цена услуге и даље представља извор незадовољства, видно је да су остале области доживеле умерена побољшања у односу на претходни период. Наставак оваквих пракси, уз додатну едукацију корисника и транспарентно објашњење структуре цене, може да доведе до још бољих резултата у наредним истраживањима.

Директор Ђурић Жарко, дипл.маш.инж

