ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „КОМУНАЛАЦ“ ПИРОТ

ИЗВЕШТАЈ

О ИСПИТИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Обједињени резултати анкетирања

Пирот, 2026. године

1. УВОД

ЈП „Комуналац“ Пирот спровело је испитивање задовољства корисника квалитетом комуналних услуга са циљем да се прикупе мишљења, оцене, примедбе и предлози грађана, сагледају области у којима Предузеће остварује добре резултате и утврде могућности за даље унапређење рада.

Испитивање је обухватило услуге управљања комуналним отпадом, одржавања чистоће улица и тргова, одржавања паркова и дрвореда, као и комуникацију са Предузећем, информисање корисника и поступање надлежних служби.

Овај извештај представља обједињени приказ података из евиденције анкетних упитника и електронског анкетирања, као и квалитативних коментара и сугестија корисника.

2. ЦИЉ И МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Основни циљ истраживања био је мерење степена задовољства корисника услугама Предузећа, препознавање проблема у пружању услуга и прикупљање предлога за побољшање квалитета и доступности комуналних услуга.

Период спровођења наведен у достављеном нацрту: од 07.10.2026. до 07.11.2026. године.

Начин попуњавања: електронски, путем званичног веб-сајта Предузећа, и непосредно, у просторијама Предузећа, на шалтерима благајне.
Инструмент: анкетни упитник са 16 питања, укључујући питања затвореног типа и могућност навођења предлога и коментара.
Обухват: 516 анкетних упитника попуњених од стране корисника на шалтерима благајне и 54 електронска одговора путем онлајн анкете на сајту предузећа, односно укупно 570 евидентираних учешћа.

3. СТРУКТУРА ИСПИТАНИКА

Карактеристика	Структура испитаника
Укупан број анкетираних	570
Пол – женски	54,0%
Пол – мушки	46,0%
Место становања – град	55,1%
Место становања – село	23,3%
Место становања – приградско насеље	21,6%
Тип објекта – кућа	69,8%
Тип објекта – стан	30,2%

У узорку су заступљени корисници из града, приградских насеља и села, што омогућава сагледавање ставова различитих категорија корисника. Највећи део испитаника живи у граду 55,1%, док је 21,6% из приградских средина и 23,3% из сеоских. У структури према типу објекта преовлађују домаћинства која живе у кућама (69,8%). Међу учесницима истраживања један испитаник се идентификовао као трансродна особа.

4. РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗА ПО ОБЛАСТИМА

4.1. Управљање комуналним отпадом

Редовност пражњења контејнера	Број	Удео %
Веома задовољан/на	184	32,3%
Задовољан/на	325	57,0%
Незадовољан/на	37	6,5%
Веома незадовољан/на	8	1,4%
Неутралан/на	16	2,8%

Број контејнера у насељу	Број	Удео %
Веома задовољан/на	192	33,7%
Задовољан/на	282	49,5%
Незадовољан/на	61	10,7%
Веома незадовољан/на	14	2,5%
Неутралан/на	21	3,7%

Показатељ	Просечна оцена (1–5)	Задовољни и веома задовољни
Редовност пражњења контејнера	4,23	89,3%
Број контејнера у насељу	4,07	83,2%

Резултати показују висок степен задовољства редовношћу пражњења контејнера (89,3% задовољан/на и веома задовољан/на) и расположивим бројем контејнера (83,2% задовољан/на и веома задовољан/на). Ипак, око 7,9% испитаника исказало је незадовољство или велико незадовољство редовношћу пражњења, док је око 13,2% незадовољно или веома незадовољно бројем контејнера у насељу. Ови подаци указују на потребу да се посебна пажња посвети локацијама на којима постоје примедбе, нарочито у сеоским и приградским срединама.

Задовољство ценом	Број	Удео %
Да, цена је коректна	330	57,9%
Не, цена је превисока	176	30,9%
Не знам	64	11,3%

Када је реч о цени услуге изношења комуналног отпада, 57,9% корисника сматра да је цена коректна, 30,9% сматра да је превисока, док 11,3% нема јасан став. Иако већина прихвата цену услуге, потребно је и даље анализирати квалитет услуга у односу на цену.

Допринос одвајању отпадом	Број	Удео %
Да	389	68,2%
Делимично	144	25,3%
Не	37	6,5%

Већина испитаника препознаје значај одвајања отпада: 68,2% сматра да одвајање отпада доприноси бољем управљању отпадом, а 25,3% сматра да доприноси делимично.

Одвајање отпада	Број	Удео %
Већ одвајам папир, пластику и лименке	442	77,5%
Немам информацију како да одвајам отпад	70	12,3%
Отпад треба да одваја предузеће које га сакупља	58	10,2%

Према одговорима на питање о пракси, 77,5% наводи да већ одваја пластику, папир и лименке. Истовремено, 12,3% наводи да нема довољно информација о начину одвајања отпада, што указује на потребу за додатним информисањем и едукацијом грађана.

4.2. Чистоћа улица и тргова, паркови и дрвореди

Чистоћа улица и тргова	Број	Удео
Веома задовољан/на	216	37,9%
Задовољан/на	281	49,3%
Незадовољан/на	33	5,8%
Веома незадовољан/на	8	1,4%
Неутралан/на	32	5,6%

Одржавање паркова и дрвореда	Број	Удео
Веома задовољан/на	230	40,4%
Задовољан/на	261	45,8%
Незадовољан/на	36	6,3%
Веома незадовољан/на	8	1,4%
Неутралан/на	35	6,1%

Показатељ	Просечна оцена (1–5)	Задовољни и веома задовољни
Чистоћа улица и тргова	4,19	87,2%
Одржавање паркова и дрвореда	4,25	86,2%

Одржавање јавних површина оцењено је позитивно. Просечна оцена чистоће улица и тргова износи 4,19, а одржавања паркова и дрвореда 4,25. Ови резултати указују на висок ниво задовољства, али коментари испитаника упућују на потребу за равномернијим одржавањем јавних површина у свим деловима града и приградским насељима.

У сугестијама се посебно издвајају предлози да се изношење смећа обавља у вечерњим или ноћним сатима, да се унапреди одржавање паркова и игралишта ван центра града и да се повећају површине под цвећем и зеленилом. Корисници су указали и на проблем непрописног одлагања отпада и настајања дивљих депонија, што захтева и активности Предузећа и сарадњу са надлежним градским службама и грађанима.

4.3. Информисање и комуникација са корисницима

Начин информисања	Број	Удео
Кроз разговор са другим корисницима	141	24,7%
Путем бесплатне телефонске линије 0800 100 102	134	23,5%
Путем медија	114	20,0%
Путем веб-сајта Предузећа	90	15,8%
Не информишем се	91	16,0%

Најзаступљенији начини информисања су непосредна размена информација међу корисницима и бесплатна телефонска линија. Веб-сајт и медији такође имају значајну улогу, али подаци показују да део корисника не прати информације о раду Предузећа. Потребно је наставити са објављивањем благовремених и јасних обавештења, уз јачање видљивости веб-сајта и медијских канала.

Показатељ	Просечна оцена (1–5)
Комуникација са Предузећем	4,11
Одговор надлежних служби	3,98
Љубазност запослених	4,24

Љубазност запослених оцењена је највишом просечном оценом у овој групи (4,24), док је комуникација са Предузећем оцењена са 4,11. Остварена просечна оцена од 3,98 указује на задовољавајући ниво перцепције испитаника о раду и одговорности надлежних служби Предузећа. Овакав резултат представља добру основу за даље унапређење комуникације са корисницима, ефикасности поступања и квалитета пружених услуга, са циљем јачања поверења и постизања вишег степена задовољства.

4.4. Укупно задовољство корисника

Оцена укупног задовољства	Број	Удео
Веома задовољан/на	150	26,3%
Задовољан/на	330	57,9%
Неутралан/на	29	9,1%
Незадовољан/на	9	5,1%
Веома незадовољан/на	52	1,6%

Просечна оцена укупног задовољства износи 4,14 на скали од 1 до 5. Позитивну оцену (задовољан/на и веома задовољан/на) исказало је укупно 84,2% испитаника. Неутралних је 9,1%, док је 6,7% исказало незадовољство или велико незадовољство. Резултат указује на претежно висок степен задовољства корисника, уз потребу да се пажња усмери на разлоге незадовољства и на кориснике који су остали неутрални.

Показатељ	Просечна оцена (1–5)	Задовољни и веома задовољни
Укупно задовољство корисника	4,14	84,2%

5. ОБЛАСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ И ПРЕДЛОЗИ КОРИСНИКА

У питању о областима у којима треба унапредити рад било је могуће изабрати више одговора. Због тога се проценти у наредној табели односе на укупан број забележених избора (688), а не на удео испитаника; један испитаник могао је да означи више области.

Област за унапређење	Удео у укупном броју избора
Информисање грађана	29,9%
Одлагање и одвоз отпада	19,8%
Квалитет услуга у односу на цену	19,1%
Друго	12,7%
Чистоћа улица и јавних зелених површина	9,9%
Решавање рекламација и примедби	5,4%
Однос запослених према корисницима	3,2%

У слободним коментарима и предлозима најчешће су се издвајале следеће теме, а које се односе на:

- Комуналну инфраструктуру: набавка нових канти и контејнера, замена оштећених посуда и боље позиционирање контејнера, укључујући потребе села.
- Јавне површине: уређење зелене пијаце и јавног тоалета, више цвећа, боље одржавање паркова и игралишта у насељима.
- Чистоћу и очување животне средине: сузбијање дивљих депонија, спречавање одлагања отпада поред контејнера и подизање свести грађана.

- Цену услуга: предлози за смањење или преиспитивање цена и увођење попуста за редовне платише.
- Организацију рада: пражњење контејнера у вечерњим/ноћним сатима и унапређење обавештавања корисника, укључујући предлог мобилне апликације.

Као и предлози и коментари за комуналне делатности које нису биле предмет анкетирања и којима ће се посветити пажња у наредном периоду, а које се односе на:

- Јавну расвету: побољшање осветљености појединих улица, тргова и делова града.
- Гробља: чешће и темељније чишћење и одржавање гробаља.

Наведени коментари представљају исказане ставове испитаника и не значе да су сви наведени проблеми потврђени као чињенично стање. Потребно је да надлежне организационе јединице провере примедбе и утврде приоритете поступања.

6. ПРЕДЛОГ МЕРА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ

Приоритетна област	Предложене активности
Информисање корисника	Унапредити ажурност и прегледност веб-сајта; редовно објављивати обавештења о услугама и изменама; наставити сарадњу са локалним медијима; припремити кратка упутства за одвајање отпада.
Одлагање и одвоз отпада	Анализирати локације са примедбама на број и положај контејнера; планирати замену оштећених посуда и набавку нових; проверити динамику пражњења на критичним локацијама.
Квалитет и цена услуга	Размотрити примедбе корисника на однос цене и квалитета; анализирати предлоге за попуст редовним платишама у складу са финансијским и нормативним могућностима Предузећа и Оснивача.
Јавне површине и зеленило	Проверити стање паркова, игралишта и зелених површина у насељима; размотрити распоред прања улица; утврдити потребе за уређењем зелене пијаце и јавних тоалета.
Поступање по примедбама	Пратити рокове и исходе одговора на рекламације; унапредити евиденцију примедби и повратно информисање корисника.

Поменуте мере се већ спроводе кроз редовне активности и о њима се извештава кроз тромесечне извештаје и извештај о раду предузећа.

7. ЗАКЉУЧАК

На основу обједињених резултата 570 анкетних учешћа, може се закључити да корисници у целини позитивно оцењују квалитет комуналних услуга које пружа ЈП „Комуналац“ Пирот. Просечна оцена укупног задовољства износи 4,14 од 5, а 84,2% испитаника изјаснило се као задовољно или веома задовољно.

Посебно позитивно оцењени су одржавање паркова и дрвореда, љубазност запослених, редовност пражњења контејнера и чистоћа улица и тргова. Истовремено, резултати указују на области у којима је потребно додатно ангажовање, пре свега информисање грађана, одлагање и одвоз отпада, однос цене и квалитета услуга и поступање надлежних служби по питањима и примедбама корисника.

Предузеће ће размотрити све достављене сугестије и, у оквиру својих надлежности и расположивих ресурса, предузимати активности ради унапређења квалитета услуга. За решавање питања која нису у непосредној надлежности Предузећа, иницираће се сарадња са Оснивачем и другим надлежним институцијама.

Испитивање задовољства корисника представља важан инструмент праћења квалитета рада и треба га спроводити периодично, како би се пратиле промене у ставовима корисника и мерили ефекти предузетих мера.

ЈП „КОМУНАЛАЦ“ ПИРОТ

_____

- Извршни директор финансијско-комерцијалне службе: Биљана Петровић _____

- Председник радног тима: Ранчић Драгана _____
- Заменик председника радног тима: Ђорђевић Драгана_____
- Члан радног тима: Видановић Христина _____
- Члан радног тима: Павловић Игор _____
- Члан радног тима: Цветковић Јелена _____
- Члан радног тима: Алексов Светлана _____
- Члан радног тима: Блидаревић Теодора _____