

## Rezultati Ankete za 2022. godinu JKP „Gradska toplana“ Zrenjanin

Ispunjavajući svoju zakonsku obavezu JKP “Gradska toplana“ Zrenjanin je u saradnji sa gradom Zrenjaninom sprovela istraživanje kojim se merio stepen zadovoljstva korisnika usluga koje obavlja JKP “Gradska toplana“ Zrenjanin. Istraživanje koje je trajalo u periodu od 11.11.2022. – 12.12.2022. godine, pokazalo je da je najveće nezadovoljstvo sugrađana vezano za cenu daljinskog grejanja, dok je odnos zaposlenih u radu sa strankama, rad službenih lica na naplatnim mestima kao i rad službe informisanja preduzeća kao i ranijih godina ocenjen najboljim ocenama (skala se kretala od 1 do 5 - 1 - veoma nezadovoljan do 5 - veoma zadovoljan). Anketa se u odnosu na 2021. godinu nije menjala i imala je 17 (sedamnaest) pitanja, koja se mogu grupisati u nekoliko oblasti. Tendencija istraživanja bila je da se obuhvate svi elementi usluge i oblici komunikacije koje JKP “Gradska toplana“ ima sa strankama, odnosno sa korisnicima usluge daljinskog grejanja. Građani su popunili 7 anketa elektronskim putem, dok je na naplatnim mestima popunjeno 52 ankete u papiru.

Ukupno je ispunjeno 59 anketa.

Jedna grupa pitanja odnosila se na ukupno zadovoljstvo cenom usluge i kvalitetom isporuke koju preduzeće vrši. Cena daljinskog grejanja, kako je ranije napomenuto, praćena je najnižom ocenom ispitanika 2,98 (po anketnoj skali kvalitativno – nezadovoljni), dok su kvalitetom isporuke ispitanici zadovoljni i tu je prosečna ocena 4. Ocene su se za navedene grupe pitanja neznatno promenile u odnosu na anketu koja je sprovedena na kraju 2021. godine - kada je reč o kvalitetu isporuke toplotne energije sa 4,1 ocena je pala na 4, dok je ocena za cenu daljinskog grejanja sa 2,7 došla na 2,98. Kada je reč o radu službenih lica sa korisnicima usluga JKP “Gradska toplana“, najviši stepen zadovoljstva korisnici su pokazali kada je reč o radu naložnih mesta (prosečna ocena je 4,3 – što na anketnoj skali predstavlja kvalitativni izraz – zadovoljni). Navedene ocene predstavljaju neznatno poboljšanje u odnosu na rezultate od prethodne ankete - sa ocene 4,2 za rad naplatnih mesta, sada istu ispitanici ocenjuju prosečnom ocenom 4,3. Takođe, u anketi za 2022. godinu bolje je ocenjen i rad korisničkog servisa na adresi Rade Končar - sa ocene 4,1 za 2021. godinu prešlo se na ocenu 4,3.

Grupa pitanja koja se odnosila na rad dispečerskog broja (3150 160), rad besplatne linije za prijavu reklamacija (0800 333 004), kao i linije u korisničkom servisu Rade Končara (3150 174 i 3150 175) ocenjeni su ocenom koja izražava da su korisnici zadovoljni radom navedenih linija (prosečna ocena za rad dispečerskog broja je 4,1, prosečna ocena za rad besplatne linije 4,2, dok je prosečna ocena za brojeve u korisničkom servisu 4,1).

Stepen zadovoljstva brzinom i kvalitetom rešavanja havarija ili curenja na sekundarnoj instalaciji građana je visok i prosečna ocena je 4,1 što se kvalitativno može izraziti zadovoljnom ocenom. Kada je reč o ovoj usluzi prosečna ocena se popravila u odnosu

na anketu od prošle grejne sezone - sa ocene 3,7 na ocenu 4,1. Sa druge strane, došlo je i do poboljšanja ocene koja se odnosi na brzinu i zadovoljstvo odgovora na pismene zahteve i to sa ocene 3,2 na ocenu 3,9 koja izražava srednji stepen zadovoljstva. Korisnici su ocenili da je veb stranica JKP "Gradska toplana" Zrenjanin zadovoljavajuće informativnosti - ocena 4,1, kao i da informacije koje stižu putem medija od strane službe informisanja zaslužuju ocenu 4,2. Račun koji JKP "Gradska toplana" Zrenjanin izdaje i njegova informativnost imaju prosečnu ocenu 4,1, što predstavlja ocenu koja je bolja u odnosu na prethodnu godinu, kada je ocena bila 3,9. JKP "Gradska toplana" od decembra meseca započela saradnju sa JP "Pošta" koja se odnosi na štampu i deljenje računa za blizu 8000 korisnika daljinskog grejanja. Na novim računima uveden je QR kod, koji omogućuje lakše plaćanje istih, čime je JKP "Gradska toplana" Zrenjanin izašla u susret sugestijama korisnika koje smo dobijali u anketama predhodnih godina. Kada je reč o glavnim napomenama i sugestijama u ovoj anketi bilo ih je svega 11. Broj napomena i sugestija u odnosu na anketu od prethodne godine je sličan - tokom prošle godine imali smo 8 sugestija. Ove godine pet ispitanika žalilo se na cenu grejanja. Dva ispitanika dala su sugestiju o uvođenju QR koda za lakše elektronsko plaćanje - što je u saradnji sa JP "Pošta" uvedeno u decembru mesecu 2022. godine, dok je jedan ispitanik insistirao na uvođenju delitelja za sve korisnike. U anketama je zabeležena po jedna žalba na količinu isporučene energije, na radno vreme naplatne službe kao i na tarifni sistem naplate.