

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
ГРАД ЗРЕЊАНИН  
ГРАДСКО ВЕЋЕ ГРАДА ЗРЕЊАНИНА

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

ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин је, у сарадњи са градом Зрењанином, а у складу са законском обавезом, спроводила истраживање о степену задовољства корисника услуга које обавља ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин. Истраживање је трајало у периоду од 30.11.2023. године до 31.12.2023. године. Највеће незадовољство суграђана и даље је било везано за цену даљинског грејања, а рад службе информисања, као и рад запослених у наплатним центрима оцењени су највишом оценом (скала се кретала од 1-веома незадовољан до 5-веома задовољан).

Анкета се састојала од 16 питања којима се тежило обухватање свих елемената услуге које ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин има са корисницима услуге даљинског грејања. Укупних одговора је било 36.

Како је раније напоменуто, цена даљинског грејања оцењена је најнижом оценом (просечна оцена - 2,8), док је квалитет испоруке топлотне енергије оцењен просечном оценом 4,1.

Када је реч о раду службених лица са корисницима услуга ЈКП „Градске топлане“, највишу оцену добио је кориснички центар на адреси Раде Кончара (оцена 4,2), што показује благи раст у односу на прошлу годину, када је просечна оцена била 4,1. Нешто нижу оцену добила су наплатна места на адресама Коче Коларова 62 (оцена 4) и Бригадира Ристића Б4 ЛЗ (такође оцена 4).

Питања која су се односила на рад диспечерског броја (023/31-50-160), рад бесплатне линије за пријаву рекламација (023/0800-333-004) и линије за информације у корисничком центру „Раде Кончара“ (023/3150-174 и 023/31-50-175), оцењени су просечном оценом 4 (просечна оцена за рад бесплатне линије била је 3,9, а бројеви у корисничком центру оцењени су просеком 4).

Квалитет решавања хаварија или цурења на секундарној инсталацији грађана оцењен је просечном оценом 3,8. Са друге стране, нижа оцена додељена је брзини решавања квара од стране службеника ЈКП „Градска топлана“ (просечна оцена 3), док је квалитет санације које су извршавали службеници оцењен просечном оценом 3,4. Брзина одговора на предате захтеве или молбе оцењена је просечном оценом 3,2 а задовољство добијеним одговорима такође је оцењено просечном оценом 3,2.

Корисници су оценили да електронска страница ЈКП „Градска топлана“ нуди задовољавајућ степен информативности (оцена 4), а иста оцена додељена је и информацијама које путем медија упућује служба информисања. Такође, наши суграђани оценили су и да рачуни које ЈКП „Градска топлана“ издаје показују задовољавајућу информативност (оцена 4,1), што показује нешто вишу оцену у односу на анкету спроведену 2022. године, када је оцена била 3,9.

Што се тиче сугестија и напомена наших корисника који су попуњавали анкету, исте су углавном биле везане за цену даљинског грејања, брзину извођења радова на вреловодној мрежи, као и за услове за искључење. Такође као један од предлога још увек остаје увођење наплате путем платних картица на наплатном месту „Леснина“

