



**Испитивање задовољства корисника  
и корисница услуга  
ЈП „3. Септембар“ Нова Варош**

**Нова Варош  
Мај – јун 2023.године**

У периоду од 15. маја до 05. јуна 2023. године општина Нова Варош и ЈП „3. Септембар“ су спровели испитивање задовољства корисника комуналних услуга на територији општине Нова Варош.

Кроз ово испитивање смо желели да чујемо мишљење о квалитету услуга и унапредимо комуникацију између грађана и јавног комуналног предузећа.

Упитник су, корисници комуналних услуга могли преузети на наплатном месту на благајни ЈП „3.Септембар“ у периоду од 15.05. до 05.06.2023.год. као и попунити га електронским путем на званичном веб сајту општине <https://www.novavaros.rs/>, или сајту ЈП „3.Септембар“ Нова Варош <https://jp3septembar.rs/>.

Испитивање је спроведено у оквиру пројекта "Одрживе и инклузивне услуге на локалном нивоу" који финансира Влада Шведске и реализује Стална конференција градова и општина - Савез градова и општина Србије (СКГО) уз стратешку подршку Шведске асоцијације локалних власти и региона (САЛАР).

Испитивање задовољства корисника комуналних услуга је спроведено на узорку од 311 испитаника, у свим насељеним местима општине Нова Варош. Испитивањем су обухваћене услуге снабдевања водом, сакупљањем и одвођењем отпадних вода (канализација) и прикупљањем и одвозом отпада са територије општине Нова Варош.

## **I. Циљеви и резултати испитивања**

Сврха процене задовољства корисника је да комуналне услуге у што већој мери буду прилагођене потребама и очекивањима корисника, односно да допринесе усклађивању рада ЈП „3. Септембар“ Нова Варош и нивоа квалитета услуга са конкретним потребама, у складу са расположивим материјалним, административним и људским ресурсима.

Истовремено, процена истиче значај одговорности комуналних предузећа за квалитет услуга и поштовање права и потреба корисника. Њима се, са друге стране, омогућава да буду боље информисани о својим правима и обавезама. У том смислу, процена задовољства доприноси унапређењу комуникације између комуналних предузећа и грађана, повећању транспарентности и унапређењу процеса планирања и развоја комуналног предузећа и система пружања комуналних услуга.

### **1. Циљеви овог испитивања били су следећи:**

- Унапредити квалитет комуналних услуга и повећати информисаност грађана о њиховим правима и обавезама у односу на комуналне услуге које пружају општинска јавна комунална предузећа;
- Унапредити капацитете комуналних предузећа за пружање квалитетне услуге корисницима и спровођење обавеза утврђених Законом о комуналним делатностима;

- Успоставити процедуре и систем за процену квалитета услуга које пружа ЈП „3.Септембар“ Нова Варош;
- Повећати транспарентност и инклузивност система пружања комуналних услуга и унапредити њихов квалитет;
- Допринети заштити животне средине и унапређењу квалитета и обухвата услуге прикупљања и одвођења отпада са територије општине Нова Варош.

## **2. Овом активношћу су постигнути следећи краткорочни резултати:**

- Општина Нова Варош и Јавно предузеће "3. Септембар" су оспособљени за спровођење континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних делатности, у складу са чл. 13. Закона о комуналним делатностима;
- Спроведено испитивање задовољства корисника комуналних услуга снабдевања водом, одржавања канализације и прикупљања и одвожења отпада.
- Припремљена методологија за процену задовољства корисника комуналних услуга;
- Израђен упитник за спровођење испитивања задовољства квалитетом комуналних услуга;
- Идентификовани недостаци у постојећем систему пружања комуналних услуга и препоруке за њихово унапређење;
- Израђен извештај о спроведеном испитивању задовољства корисника комуналних услуга;

## **3. Очекивани дугорочни ефекти испитивања, у складу са постављеним циљевима, су следећи:**

- Општина Нова Варош и Јавно предузеће "3. Септембар" спроводи континуирано испитивање задовољства корисника комуналних услуга, најмање једном годишње, и испитивањем су обухваћене све комуналне услуге;
- Унапређен квалитет услуга и доступност информација о раду комуналног предузећа и комуналних услуга;
- Унапређени капацитети локалних јавних и комуналних служби за пружање јавних услуга у складу са начелима доброг управљања (транспарентности, одговорност, партиципација грађана) и приступом заснованим на поштовању људских права;
- Повећано учешће грађана у доношењу одлука;

### **1. Кратак приказ најзначајнијих резултата испитивања**

Спроведено испитивање је показало да корисници имају поверење у јавно комунално предузеће и да су претежно задовољни услугама које су биле предмет овог испитивања (услуге сакупљања и транспорта комуналног отпада, снабдевања пијаћом водом и одржавања канализације на територији општине Нова Варош), што итекако представља позитивне примере.

Што се тиче укупног задовољства квалитетом услуга које пружа ЈП „3.Септембар“ Нова Варош (скупљање и одношење отпада, снабдевање пијаћом водом, одвођење отпадних вода и одржавање чистоће на јавним површинама) укупно **71,97 %** испитаника је изјавило да су

потпуно и претежно задовољни овим услугама, док је збир оних који су претежно и потпуно незадовољни **28,03 %**. То јасно указује да проценат незадовољних испитаника није велики, али да тај податак треба узети у обзир и покушати број незадовољних корисника смањити на минимум.

У испитивању је учествовало 311 корисника комуналних услуга, од тога 46,6 % су мушка популација и 53,4 % женска популација. Већи део анкетираних корисника су они који живе у градској средини и то 64 %, док 36% анкетираних су они који живе у сеоским срединама. Већи део из града су корисници који живе у кућама и то 75,9 % док је оних у становима 24,1 %, већином су то домаћинства са 3-4 члана (46,4%). Највећи број одговора на анкету смо добили од популације која је старости од 31 до 60 година и то 57,9 %.

Споведено испитивање је показало да су корисници комуналних услуга углавном добро информисани о раду и активностима комуналног предузећа, али и да има простора за побољшање информисаности. У прилог томе стоји податак да је укупно 81% испитаника рекло да су потпуно или делимично информисани, док 19 % каже да нису информисани. С обзиром да се ради о значајном броју оних који нису информисани, наша обавеза је да осмислимо како и на који начин то можемо да променимо. Препорука тима за испитивање је да максимално искористимо постојање локалних интернет портала, који иначе периодично обавештавају јавност о свим активностима комуналног предузећа. Исте објављивати на сајту предузећа, као и на фејсбук страницама. Евидентно је да друштвене мреже користи све више људи, те сматрамо да би овај вид информисања имао значајног ефекта.

Већина анкетираних корисника, 74,7 % каже да није подносило рекламацију на комуналне услуге што је добро, по 10,1 % је подносило рекламацију и било задовољно одговором и исто толико није било задовољно добијеним одговором, што је свакако у реду. Највећи део корисника каже да није добило на време или уопште одговор, и ово је нешто на чему свакако треба порадити, и овај % који реално није велики још смањити.

Када је у питању информисаност о раду и услугама ЈП „3.Септембар“ грађани се највећим делом информишу кроз комуникацију са службеницима Предузећа, комшијама и путем локалних медија, што и није неко изненађење.

Када су у питању цене комуналних услуга грађани су одговорили у највећем проценту да су оне прихватљиве, услугом прикупљања и одвожења смећа је већина испитаника-ца задовољна, уз помало чудну ситуацију да значајан број грађана не зна како се врши обрачун наведене услуге, што ће у даљем тексту бити детаљно анализирано.

На карју самог упитника остављен је предлог за сугестије и примедбе и истих је било 37, неке су похвалне, неке критичне, неке конструктивне као предлози, али свакако значајне у даљој анализи и унапређењу пословања ЈП „3.Септембар“ Нова Варош и подизању квалитета услуга снабдевања водом, сакупљањем и одвођењем отпадних вода (канализација) и прикупљањем и одвозом отпада са територије општине Нова Варош.

## **2. Опис припремних активности, методологије и поступка прикупљања података**

Испитивање је спроведено у оквиру пројекта "Одрживе и инклузивне услуге на локалном нивоу" који финансира Влада Шведске и реализује Стална конференција градова и

општина - Савез градова и општина Србије (СКГО) уз стратешку подршку Шведске асоцијације локалних власти и региона (САЛАР).

Кроз овај Програм развијена је Методологија за испитивање задовољства корисника комуналних услуга.

Законом о комуналним делатностима утврђено је да скупштина јединице локалне самоуправе одлуком треба да утврди процедуре за спровођење процене задовољства корисника квалитетом комуналних услуга, што, у суштини, представља изјашњавање корисника о задовољству квалитетом пружених услуга. Ова одредба закона уведена је изменама и допунама из 2016. године и представља нову обавезу за јединице локалне самоуправе и јавна комунална предузећа. Из тог разлога, спровођење испитивања представља ново искуство и за локалну самоуправу и комунална предузећа, али и за саме грађане као кориснике комуналних услуга.

Циљ ове Методологије је да се службеницима локалне самоуправе и запосленима у јавним комуналним предузећима (ЈКП), представи процес спровођења испитивања задовољства корисника квалитетом комуналних услуга.

Како Општина Нова Варош није одлуком Скупштине општине одредила начин испитивања задовољства корисника комуналних услуга, одлучено је да се ово испитивање спроведе као пилот пројекат, који ће послужити за прикупљање информација и искустава потребних за формулисање општинске одлуке и утврђивање делотворног начина континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружених услуга.

У циљу спровођења изјашњавања корисника о квалитету пружања комуналних услуга на подручју општине Нова Варош, формирана је радна група, чији су чланови:

- Љубиша Недовић, в.д. директор ЈП „3. Септембар“, члан,
- Сузана Шуљагић, руководилац финансија ЈП „3. Септембар“, члан,
- Љубенко Васиљевић, директор Регионалне санитарне депоније „Бањица“, члан,
- Зоран Миросављевић, руководилац РЈ Чистоћа у ЈП „3. Септембар“, члан,
- Славиша Пурић, инспектор – општинска управа, координатор,
- Ненад Вјетровић, инспектор - општинска управа, члан,
- Анита Ибровић, заштита животне средине - општинска управа, члан,
- Ненад Шапоњић, заштита животне средине - општинска управа, члан,
- Милица Бјелић, заштита животне средине, ЈП „3. Септембар“, члан.

Предмет испитивања биле су услуге: сакупљања и транспорта комуналног отпада, одржавања зелених површина, снабдевања пијаћом водом и одржавања канализације на територији општине Нова Варош.

Припремне активности започеле су током марта, а наставиле су се кроз неколико радионица које су организоване периодично у складу са потребама. Експерти Сталне конференције градова и општина (СКГО) члановима тима дали су све неопходне смернице за спровођење испитивања, и константно били на располагању за сва питања и недоумице. Радни тим имао је задатак да сачини упитник, одреди методе за његово пласирање, прикупљене

податке унесе, обради и анализира, и на основу истих уочи којим аспектима рада комуналног предузећа и услуга су корисници највише, а којим најмање задовољни, и има ли простора за унапређење пословања. У оквиру припремних активности утврђен је минимални узорак од 300 испитаника, а кроз испитивање је попуњено 311 упитника.

Упитник су корисници комуналних услуга могли преузети на наплатном месту на благајни ЈП „3.Септембар“ у периоду од 15.05. до 05.06.2023.год. као и попунити га електронским путем на званичном веб сајту општине <https://www.novavaros.rs/>, или сајту ЈП „3.Септембар“ Нова Варош <https://jp3septembar.rs/>.

## **II. Методологија испитивања задовољства корисника комуналних услуга**

Методологију за испитивање задовољства корисника комуналних услуга израдили су експерти сарадници Сталне конференције градова и општина. Методологија је представљена на радионици у Новој Вароши, у априлу 2023. године, а након тога члановима радне групе на неколико онлајн радионица.

Узимајући у обзир циљеве пројекта и захтеве дефинисане законом, препоручена методологија обухватила је препоруке и упутства за:

- припрему упитника за процену задовољства корисника комуналних услуга;
- дефинисање узорка;
- одређивање технике прикупљања података;
- унос, обраду и анализу података;
- развој капацитета и оспособљавање запослених у ЈКП који ће радити на испитивању и анализирати прикупљене податке;
- предлог измене локалне одлуке о комуналним услугама, којом би требало да се утврде процедуре и начин спровођења процене задовољства корисника, односно њене стандарде.

### **1. Опис и структура упитника**

Најзахтевнија фаза припреме била је израда упитника. Радни тим, уз подршку експерата сарадника СКГО, израдио је упитник који је корисницима омогућио да се изјасне о различитим услугама које пружа комунално предузеће, притом водећи рачуна да исти не буде обиман, како његово попуњавање не би захтевало превише времена.

**Упитник је садржао три групе питања:**

**Прва група питања** односила се на статистичке податке о полу и старости испитаника и испитаница, месту становања (сеоско и градско насеље) и типу домаћинства (индивидуално и колективно становање, угоститељски објекат), као и о броју чланова домаћинства.

**Друга група питања** се односила на оцену задовољства појединим сегментима услуге и ценом комуналних услуга комуналног предузећа.

**Трећа група питања** односила се на ниво информисаности корисника о комуналним услугама и задовољству приступачношћу информација и комуникацији комуналних предузећа са грађанима.

На крају је испитивано и колико су грађани Нове Вароши упознати са кретањем комуналног отпада који се одлаже у контејнере, да ли сматрају да одвајање комуналног отпада у домаћинствима доприноси бољем управљању отпадом и заштити животне средине, и шта их спречава да одвајају отпад у својим домаћинствима.

Испитаници су на крају упитника додатно могли изразити мишљење о услугама, дати примедбе, похвале или сугестије.

Корисници комуналних услуга су имали прилику да задовољство услугама оцењују квантитативно (оценама од 1 до 5) и описно. Скала оцењивања је изгледала овако:

- 1 – потпуно незадовољан/на;
- 2 – претежно незадовољан/на;
- 3 – ни задовољан/а ни незадовољан/на;
- 4 – претежно задовољна/на;
- 5 – потпуно задовољан/на;

На тај начин је испитаницима омогућено да изаберу одговор који највише одговара њиховом ставу, што је допринело објективности оцењивања. Поједина питања су садржала и опцију „не знам“ како би се избегло да се испитаници који не знају одговор сврставају у одређену групу која носи вредносну оцену. Уколико је велики број испитаника који бирају опцију „не знам“ то може указати да корисници немају довољно информација на основу којих би могли да оцењују задовољство одређеном услугом. У оквиру појединих питања испитаницима је омогућено да наведу неки други одговор, различит од понуђених.

Испитивање појединих услуга вршено је кроз означавање једног од унапред понуђених одговора, што спада у квалитативно оцењивања, и у том случају испитаници нису имали прилику да нумерички оцењују задовољство поједином услугом већ су означавали одговор који је најближи њиховом ставу.

Упитник је осмишљен тако да локалној самоуправи и комуналном предузећу омогући да стекну увид у ниво задовољства корисника комуналних услуга, али и да, истовремено омогући грађанима да се информишу о појединим аспектима комуналних услуга и да се заинтересују за учешће у креирању одлука везаних за комуналне услуге.

## **2.Узорак и статистички подаци**

Одређено је да минималан узорак за испитивање задовољства корисника комуналних услуга у Општини Нова Варош буде 300. Успели смо да прикупимо и обрадимо 311 одговора што је добро, јер сигнализира на заинтересованост наших корисника за посао којим се бавимо.

Утврђивање узорка подразумевало је и одређену стратификацију унутар самог узорка па је утврђено да би међу испитаницима особе мушког и женског пола требало да буду подједнако заступљене. У погледу узорка приликом испитивања је дошло до мањих одступања па је однос



жена и мушкараца био 166 : 145 (53,4% : 46,6%), као и мања заступљеност испитаника од 18 до 30 година (20,3%), и испитаника преко 60 година (21,9%) што није значајно утицало на резултате испитивања, али на шта би у наредном периоду требало обратити пажњу. Млађој популацији су свакако пријемчивије друштвене мреже, него званични сајтови Предузећа генерално, те треба порадити управо на том сегменту, јер ЈП „3.Септембар“ нема профиле на друштвеним мрежама, већ се на истим појављује преко других профила које се баве дешавањима у општини и исте презентују на неким од друштвених мрежа.

Осим наведених одступања од статистички утврђеног узорка других значајних одступања од утврђене методологије није било.

Што се тиче поштовања начела родне равноправности и приступа заснованог на поштовању људских права, испитивање је спроведено тако да је обезбеђена адекватна заступљеност свих група становништва, посебно су идентификоване групе или заједнице које имају специфичне потребе (сеоско становништво удаљено од градског центра, несанитарна насеља и сл). У испитивању су обрађени одговори 112 учесника из сеоског подручја или 36 %, док је из градске средине било 199 учесника или 64 %. Сви захтеви су испуњени, тако да је свима омогућено да учествују у испитивању. Додатни напор уложен је у разврставање појединих одговора по полу и старости, јер су анализе те врсте итекако важне.

### **3.Опис метода за прикупљање података**

Процена задовољства корисника комуналних услуга је нова пракса у Србији и подразумева промене у начину управљања комуналним предузећима и пружања комуналних услуга. Ова мера утиче и на промене у процесу доношења одлука, комуникацију између јавних предузећа и грађана и улогу комуналних предузећа у локалним заједницама. У том смислу, процена задовољства треба да буде праћена и развојем капацитета комуналних предузећа и изменама у правном оквиру на локалном нивоу. Чланови пројектног тима из Нове Вароши били су укључени у сваку припремну активност, од израде упитника, утврђивања узорка, метода прикупљања, па до спровођења испитивања и припреме извештаја, а све уз менторску подршку експерата сарадника СКГО, која није изостала ни у једном моменту.

На тај начин је запосленима у општини и комуналном предузећу омогућено да уче и развијају сопствене капацитете и на тај начин је обезбеђено достизање дугорочних ефекта пројекта – локални актери су способни да након завршетка пројекта сами спроводе испитивања задовољства корисника комуналних услуга. Локално власништво над резултатима обезбеђено је и континуираним укључивањем доносилаца одлука (општинских органа и управљачке структуре комуналног предузећа), чланова општинског већа и директора комуналног предузећа. Тако су све одлуке у вези са спровођењем испитивања донете од стране и у сагласности са одговорним лицима из Општине Нова Варош и комуналног предузећа.

Постоје бројне методе прикупљања података, а њихов избор зависи од ресурса који су на располагању (људских, финансијских, времена и циљева истраживања), али је кључно одабрати технике које неће бити искључујуће за одређене категорије корисника. Како би обезбедили објективност и ефикасност испитивања, одлучили смо се за три методе прикупљања података: кроз онлајн анкету, анкету од врата до врата, као и прикупљање података на наплатном месту комуналног предузећа (упитници одштампани били доступни корисницима за све време



трајања анкете, као и кутија у коју су исте након поуне одлагали). Комбинацијом поменутих техника обухватили смо различите категорије корисника.

Попуњавање онлајн упитника, који су се налазили на званичном веб сајту општине Нова Варош <https://www.novavaros.rs/>, на сајту комуналног предузећа <https://jp3septembar.rs/> и на фејсбук страници Инфо Нова Варош за млађу популацију.

Међутим, како не бисмо исључили оне који нису вешти са онлајн упитницима (старије, ниже образоване и слично), применили смо методу од врата до врата, као и могућност попуњавања анкете на благајни ЈП „3.Септембар“ Нова Варош.

#### **4. Ограничења и одступања од предвиђене методологије**

У погледу узорка приликом испитивања је дошло до мањих одступања. Однос жена и мушкараца био 166 : 145 (53,4% : 46,6%).

У погледу старости међу испитаницима је највише било оних између 30 и 60 година – 57,9 %, док је становништво старости од 18 до 30 година било најмање заступљено са 20,3 %. Учешће испитаника преко 60 година било је 21,9 %.

Иако ова одступања нису значајно утицала на резултате испитивања, ове недостатке би у наредном испитивању требало кориговати. Након спроведеног испитивања је закључено да је потребно посебно одредити узорак за угоститељске објекте и индивидуалне објекте који служе за смештај туриста, јер је примећен мали број попуњених анкета, због чега се испитивање у односу на ову групу не може узети као релевантно.

Одређени број испитаника изоставио је да попуни поља која се односе на пол и старост испитаника.

Осим наведених одступања од статистички утврђеног узорак других значајних одступања од утврђене методологије није било.

#### **5. Информисање јавности**

Грађани су благовремено били информисани о свим активностима везаним за спровођење испитивање задовољства комуналним услугама које спроводе: Општина Нова Варош и ЈП „3.Септембар“. Информације о томе у ком временском периоду и на које начине ће се испитивање спровести, пласиране су на локалном интернет порталу Варшке новине <https://www.varoske.net/> локлној радио станици радио Златар, које наши суграђани редовно прате. Информације о спровођењу испитивања објављене су на званичном веб сајту општине <https://www.novavaros.rs/> на сајту комуналног предузећа <https://jp3septembar.rs/> као и на Фејсбук страници Инфо Нова Варош. Обавештење је садржало број телефона и мејл адресу путем којих су се грађани могли додатно информисати.

Како је изгледало обавештење о спровођењу испитивања може се погледати на линку:

### **III. Резултати испитивања задовољства корисника у Општини Нова Варош**

Испитивање задовољства корисника комуналних услуга у Општини Нова Варош је спроведено од 15. маја до 05. јуна 2023. године. Испитивањем путем упитника обухваћено је 311 корисника и корисница комуналних услуга.

#### **Статистички подаци о учесницима и учесницама испитивања**

**Испитивањем по полу испитаника-це**, су нешто више заступљене особе женског пола (166 испитаница – 53,4%), а мушког пола (145 испитаника – 46,6 %).

**У погледу старосне структуре** највише испитаника и испитаница по старости припада групи између 30 и 60 година (180 испитаника/ца – 57,9 %), затим долазе испитаници старији од 60 година (68 – 21,9 %) и на крају испитаници од 18 до 30 година (63 – 20,3 %).

**Што се тиче места становања**, највише испитаника је навело да живи у градском насељу (199 испитаника/ца – 64 %), а остали у сеоским насељима (112 испитаника/ца – 36 %). Када су сеоска насеља у питању, одговорили су 119 учесника, а највише одговора је било у следећим МЗ:

1. Радиња 10 испитаника-ца или 8,4 %,
2. Рутоши 9 испитаника-ца или 7,6 %,
3. Божетићи 7 испитаника-ца или 5,9 %,
4. Акмачићи и Негбина по 5 испитаника-ца или 4,2 %.

Највећи број испитаника 236 (75,9 %) је навело да живи у индивидуалном типу становања (кући), 75 испитаника – 24,1 % је одговорило да живе у колективном типу становања (зграда).

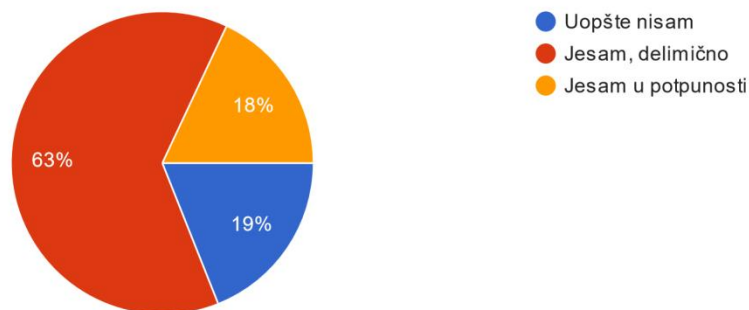
Што се тиче броја чланова домаћинства, највише је оних који имају 3-4 члана (141 домаћинстава – 46,4 %), а најмање их је у објектима за смештај туриста (5 домаћинстава – 1,6 %), затим следе домаћинства са 2 члана којих има 78 ( 25,7 %), више од 4 члана има 61 домаћинстава (20,1 %), а остало су домаћинства са 1 чланом 19 (6,3 %). На ово питање је одговоре дало 304 испитаника.

**Када је у питању информисаност** наших корисника о раду ЈП „3.Септембар“ Нова Варош, највећи број испитаника је одговорио да јесте делимично информисан о раду комуналног предузећа и то 196 (63 %) , уопште није информисано 51 (19 %) и 56 (18 %) испитаника је у потпуности информисано о раду комуналног предузећа.

## График бр. 1 – Информисаност о надлежностима и активностима ЈП „3.Септембар“

Koliko ste informisani o nadležnostima, radu i aktivnostima JP "3. Septembar" Nova Varoš?

311 responses



Оцену задовољства корисника комуналних услуга које испитаници користе дајемо у следећем табеларном приказу:

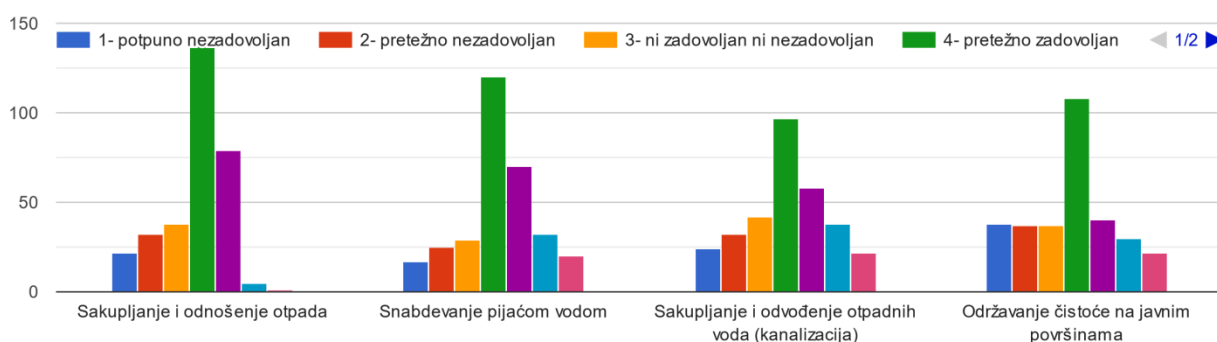
Табела бр.1 – Оцена задовољства корисника

задовољство	скупљање и одвођење отпада	снабдевање пијаћом водом	скупљање и одвођење отпадних вода	одржавање чистоће на јавним површ.
потпуно задовољан	79	70	58	40
претежно задовољан	137	120	97	108
ни задовољан ни незадовољан	38	29	42	37
претежно незадовољан	32	25	32	37
потпуно незадовољан	22	17	24	38
не знам	5	32	38	30
не користим услугу	0	20	22	22

Као што се може из приказаног табеларног прегледа видети, највећи број испитаника је претежно или потпуно задовољан комуналним услугама које користе, што је нама као пружаоцу ових услуга врло важна информација, што у правцу даљег квалитетног вршења поверених комуналних услуга, тако и у анализи онога што можемо да побољшамо када је квалитет истих у питању. Испитаници су најмање потпуно задовољни услугом одржавања чистоће на јавним површинама, али ту услугу не вршимо у потпуности ми, већ већи део радова се обавља преко Одељења за инвестиције и јавне набавке, при општинској управи, што наши испитаници вероватно ни не знају.

## График бр.2 – Оцена задовољства појединим услугама које пружа ЈП „3.Септембар“

Molimo vas da ocenom od 1 do 5 ocenite ukupno zadovoljstvo poјedinim uslugama koje pruža JP "3. Septembar".



На питање „Колико сте задовољни са информисаношћу и комуникацијом са ЈП „3.Септембар“ највећи број испитаника је одговорио да је претежно задовољан комуникацијом коју има са комуналним предузећем.

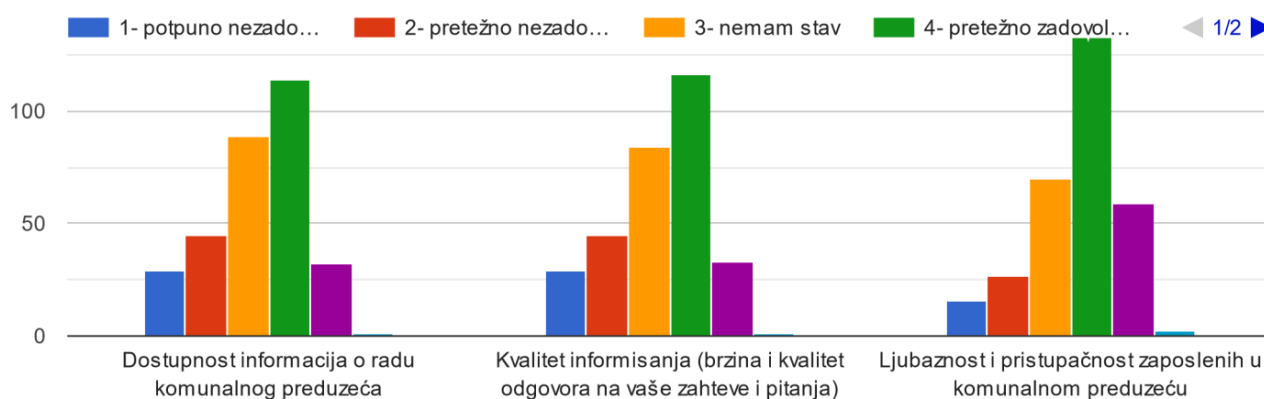
Постављена су питања о доступности информација о раду комуналног предузећа, квалитет информисања и љубазност и приступачност запослених у комуналном предузећу. Нашим корисницима су на располагању за све потребне информације, запослени, комуникација путем телефона, бесплатне телефонске линије, мејл, писменим путем, дакле све опције су омогућене. Предузеће има и сајт на коме објављује сва документа, релевантне информације за које сматрамо да су од користи нашим корисницима, као и путем средстава јавног информисања (локална телевизијска и радио станица), путем друштвених мрежа, за сада преко канала Инфо Нова Варош, али у будуће свакако има простора да се тај вид комуникације унапреди, јер је свакако он најприближнији млађој популацији.

Табела бр. 2 – Задовољство информисаношћу и квалитетом комуникације

задовољство	доступност информација о раду	квалитет информација	љубазност запослених
потпуно незадовољан	29	29	16
претежно незадово.	45	45	27
немам став	89	84	70
претежно задовољан	114	116	133
потпуно задовољан	30	33	59

### График бр. 3 – Задовољство информисаношћу и комуникацијом са ЈП „3.Септембар“

Molimo vas da ocenite zadovoljstvo informisanošću i komunikacijom sa JP "3. Septembar"

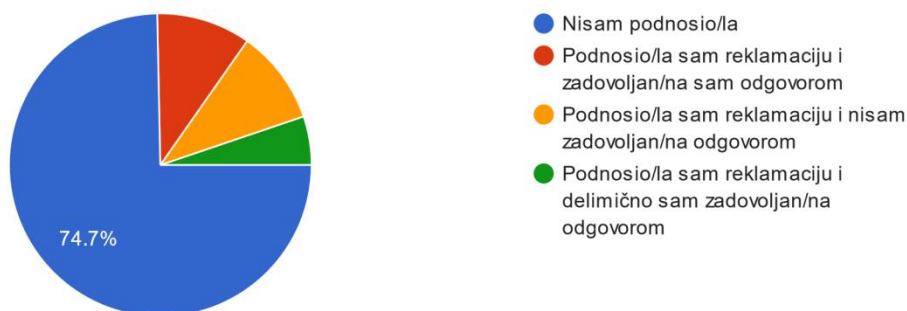


Када је у питању подношење рекламација, одговорило је 308 испитаника, највећи број испитаника-ца је одговорио да није подносио рекламације и то 230 (74,7 %), 31 (10,1 %) је подносило рекламације и задовољно је добијеним одговором, 31 (10,1 %) је подносило рекламације и није задовољно је добијеним одговором, 16 или (5,2 %) је подносило рекламацију и делимично је задовољно одговором. Овако велики проценат испитаника који нису подносили рекламацију је свакако позитиван резултат, јер онда наши корисници нису имали примедбе за испоручене услуге и фактуре које прате исте. Овакав тренд треба свакако задржати и по могућству смањити оне кориснике који су подносили рекламације и нису били или су делимично били задовољни добијеним одговором.

### График бр.4 – Рекламације на услуге или рад ЈП „3.Септембар“

Da li ste podnosili reklamaciju na usluge ili rad JP "3. Septembar"?

308 responses

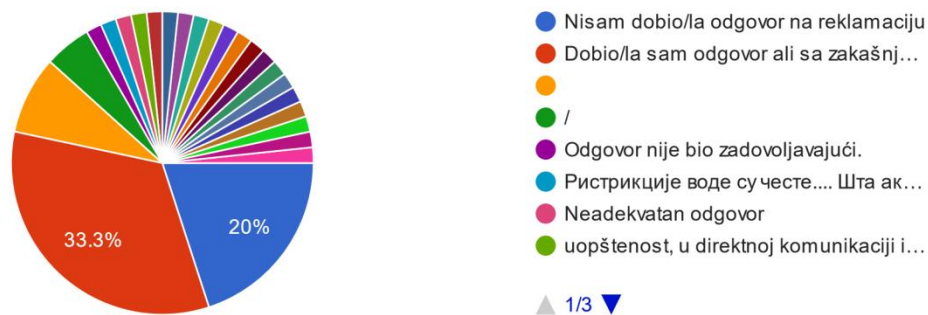


На постављено питање испатаницима зашто нису задовољни или су делимично задовољни добијеним одговором, добили смо 60 одговора и највећи број, њих 20 (33,3 %) је одговорио да је одговор добио са закашњењем што је свакако за реакцију предузећа, али са друге стране можда и најмање озбиљан разлог. Оно на чему треба порадити је свакако и одговор на рекламацију, мада сваки писмени захтев је добио и писмени одговор. Број испитаника који није добијо одговор је 12 (20 %) и ово захтева мало дубљу анализу, али ће свакако бити размтрено и потрудићемо се да више оваквих одговора не буде.

### График бр.5 - Разлози незадовољства на одговор на рекламацију

Ukoliko ste u prethodnom pitanju naveli da niste zadovoljni molimo Vas da objasnite zašto.

60 responses

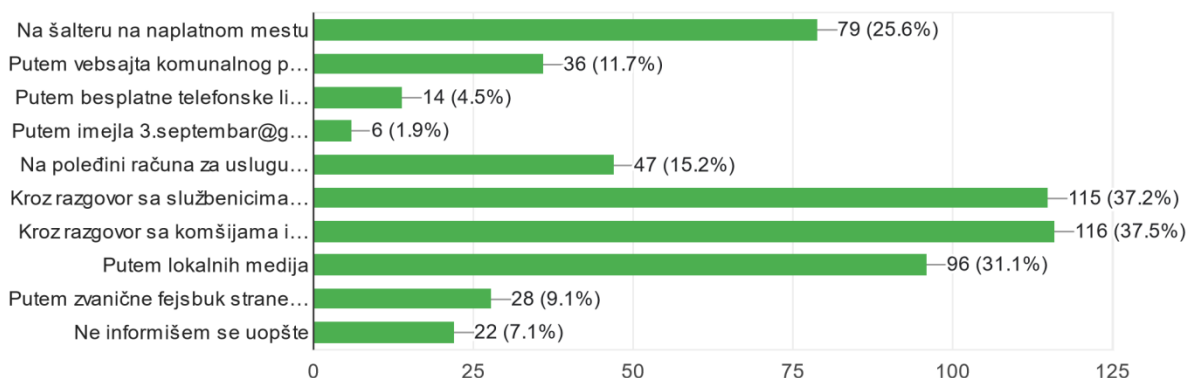


Како се наши корисници информишу о раду ЈП „3.Септембар“ видите на следећем графикону.

### График бр.6 – Начин информисања о раду, активностима и услугама ЈП „3.Септембар“

Na koji način se informišete o radu, aktivnostima i uslugama JP "3. Septembar"? Možete označiti više odgovora.

309 responses



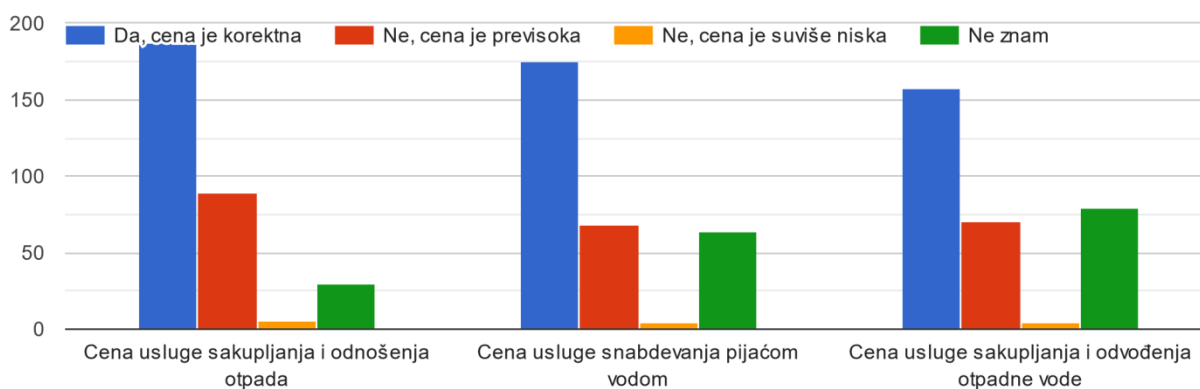
Као што се из приложеног види највећи број информација о раду и активностима нашег предузећа, корисници добију кроз разговор са комшијама и са службеницима у предузећу. Ово је и разумљиво имајући у виду да је највећи део наших корисника, бар оних који имају контакт

са предузећем из редова запослених и пензионера и њима су ово свакако најприближнији извори информација. Ретко ко се, од млађе популације интересује о комуналним услугама или измирењу обавеза за исте, те је овакав резултат разумљив.

Сада долазимо до оног дела који се односи на **задовољство ценама комуналних услуга**, што је негде најважније нашим корисницима због финансијских средстава која треба да издвоје за исте на месечном нивоу, али и за предузеће још значајније, јер као предузеће које није на буџету, већ самостално остварује приходе, цене су врло важна ставка у обезбеђењу потребних финансијских средстава за редовно и квалитетно обављање поверених делатности. Нјвећи број испитаника-ца је одговорио да су цене комуналних услуга коректне.

### График бр.7 – Задовољство ценама комуналних услуга ЈП „3.Септембар“

Da li ste zadovoljni cenom usluga JP "3. Septembar"



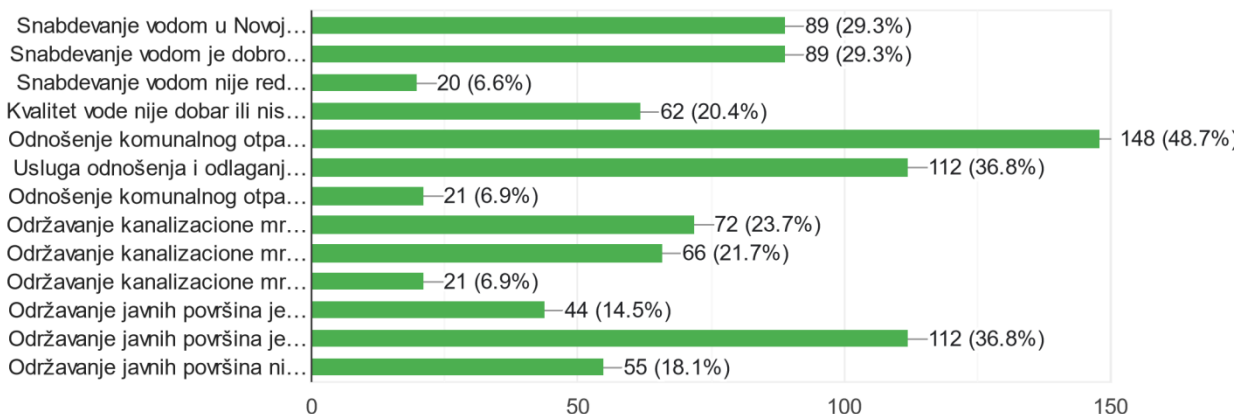
Упитник је био тако конципиран да је једно од понуђених питања било да се испитаници одреде за неке од понуђених одговора а односе се на **квалитет и динамику пружених комуналних услуга**. На основу добијених одговора можемо закључити да су наши корисници највише задовољни прикупљањем и одношењем отпада, од 304 одговора, 148 (48,7 %) је одговорило да је наведена услуга на задовољавајућем нивоу, 112 (36,8 %) то каже за одржавање јавних површина а по 89 (29,3 %) испитаника-ца кажу да је испорука воде редовна и вода задовољавајућег квалитета, или да повремено нестаје вода. Овим резултатима можемо бити релативно задовољни, и свакако има места за побољшање квалитета услуге, али исто на жалост не зависи само од жеље, већ од расположивих капацитета, што кроз опрему, тако и преко запослених, којих немамо довољно.



## График бр.8 – Квалитет и динамика пружених комуналних услуга

Označite one iskaze sa kojima se slažete (možete označiti više odgovora)

304 responses



У сету питања која се односе на **управљање отпадом**, постављена су следећа питања и одговори које смо добили, су сумирани у следећим редовима.

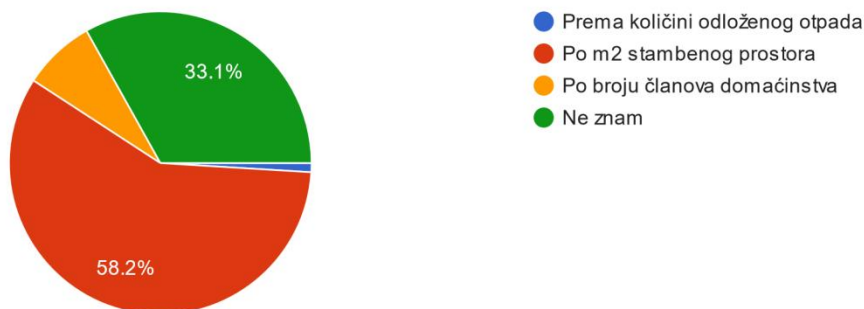
### Да ли знате како се тренутно обрачунава цена услуге одношења отпада у Новој Вароши?

Помало чудна статистика када су одговори у питању, која нас упућује на питање о информисаности о раду и услугама које пружа наше предузеће, јер је прилично велики проценат испитаника-ца, њих 103 (33,1%) одговорило да не зна овај податак, који је транспарентно приказан на рачуну, док је 181 (58,2%) одговорило да знају да се обрачун услуге одношења отпада врши по м<sup>2</sup> стамбеног простора. Мањи % испитаника-ца је одговорио да се обрачун врши по члану домаћинства 24 (7,7%) и 3 (1%) према количини одвеженог отпада. Дакле оно што треба учинити јесте да се грађани још боље информишу о овој услузи, како бисмо смањили % оних који не знају на који начин се врши обрачун ове услуге.

## График бр. 9 – Познавање начина обрачуна услуге изношења отпада

Da li znate kako se trenutno obračunava cena usluge одношења отпада u Novoj Varoši?

311 responses



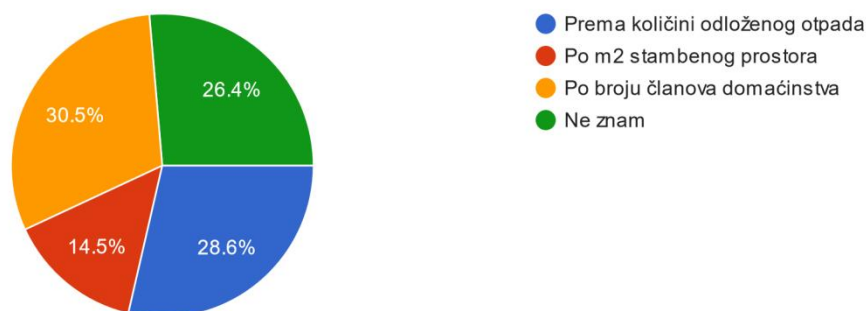
## На основу ког критеријума би требало да се врши обрачун услуге одношења отпада?

Овде се нешто мањи % изјаснио да не зна 82 (26,4%), док је највећи број одговора био да би обрачун требало да се врши по броју чланова домаћинства 95 (30,5%), затим следи предлог да то буде по количини одвеженог отпада 89 (28,6%) и да се задржи досадашњи начин обрачуна по м<sup>2</sup> стамбеног простора, за шта се изјаснило њих 45 (14,5%). Овде можемо да приметимо да је већина наших корисника за промену система обрачуна комуналне услуге изношења отпада, но на жалост још увек не постоје услови да се измере све количине отпада и да се на основу тог податка и трошкова које имамао везано за наведену услугу, дође до износа по члану домаћинства. Исти проблем око мерења произуковане количине отпада је и када је у питању обрачун по количини одвеженог отпада, али свакако ће се размотрити све опције како бисмо у сарадњи са оснивачем и нашим корисницима нашли најбоље решење за све. Свесни смо да се у Новој Вароши смањује број становника, да велике куће остају празне или са једним или два члана домаћинства, и да обрачун по м<sup>2</sup> стамбеног простора, можда није најбоље решење, са тог аспекта, али за станове то је сасвим прихватљиво, јер на месечном нивоу ова цена за стан од 60 м<sup>2</sup> износи 390,00 дин. што је више него прихватљиво за услугу која се врши свакодневно.

## Грфик бр.10 – Критеријум за утврђивање цене услуге одношења отпада

Na osnovu kog kriterijuma bi trebalo da se utvrđuje cena usluge odnošenja otpada?

311 responses



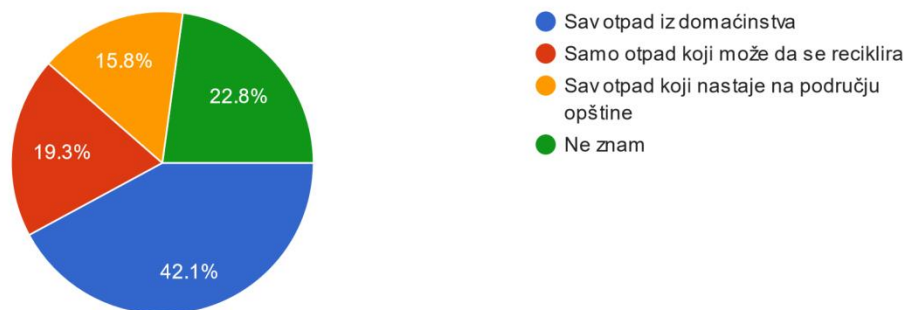
Да ли занте шта је комунални отпад ? На понуђене одговоре како су били конципирани у упитнику, испитаницу су дали следећу структуру одговора:

- Сав отпад из домаћинства – 131 (42,1%)
- Само отпад који може да се рециклира – 60 (19,3%)
- Сав отпад који настане на подручју општине – 49 (15,8%)
- Не знам – 71 (22,8%).
-

## График бр.11 – Знате ли шта је комунални отпад?

Da li znate šta je to komunalni otpad (označite jedna od ponuđenih odgovora)?

311 responses



Приличан % испитаника-ца, не зна шта је комунални отпад, као и оних који мисле да је то сав отпад који настане на подручју општине.

**Комунални отпад представља отпад из домаћинства (кућни отпад), као и други отпад који је због своје природе или састава, сличан отпаду из домаћинства. С обзиром да већину комуналног отпада, чини отпад настао у домаћинствима, његово генерисање је повезано са стилем живота.**

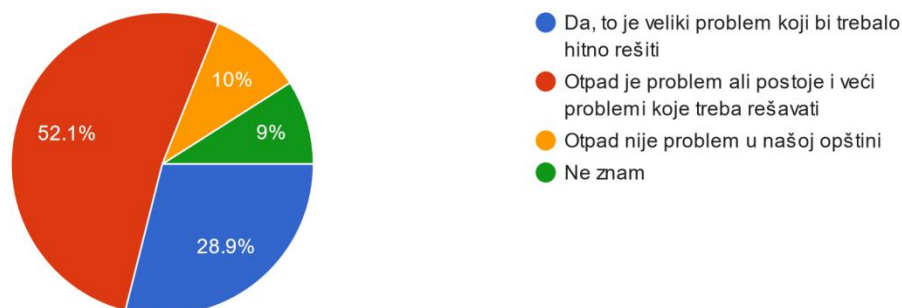
Да ли је, по Вашем мишљењу, отпад проблем у Новој Вароши? На понуђене одговоре, добили смо следећу структуру одговора:

- Да, то је велики проблем који би требало хитно решити – 90 (28,9%)
- Отпад је проблем, али постоје и већи проблеми које треба решавати – 162 (52,1%)
- Отпад није проблем у нашој општини – 31 (10%)
- Не знам – 28 (9%).

## График бр. 12 – Да ли је комунални отпад проблем у Новој Вароши?

Da li je, po Vašem mišljenju, otpad problem u Novoj Varoši?

311 responses



Овом структуром одговора, као пружаоц услуге одвожења отпада можемо бити задовољни јер је највећи % оних који су задовољни истом, мада увек има простора да се иста унапреди, само

што ту велику услугу имају сами корисници те услуге, у смислу благовременог одлагања комуналног отпада у за то предвиђене посуде, шут, грађе, траву и намештај одлагати на простор који је за то намењен а не правити деопније око контејнера, те се надамо да ће сви учинити додатни напор како бисмо сви били задовољни а град чист и уредан, ђто нам је као туристичкој дестинацији од великог значаја.

У контексту претходног питања постављено је и следеће : **Шта је, по Вашем мишљењу, највећи проблем у вези са скупљањем и одвожењем отпада?**

Највећи % одговора 142 (46,1%) је рекао да су то несавесни појединци који отпад бацају поред контејнера, и дивље депоније 84 (27,3%) испитаника-ца. И поред сталних апела и молби, не успевамо у довољној мери да допремо до свести појединаца када је непрописно одлагање отпада у питању, те нам остаје да се и даље трудимо за добробит свих становника општине.

### График бр. 13 – Највећи проблем у вези са сакупљањем и одношењем отпада?

Šta je, po Vašem mišljenju, najveći problem u vezi sa sakupljanjem i odnošenjem otpada?

308 responses



### Ко би требало да решава проблем одлагања отпада у Новој Вароши?

На понуђене одговоре, добили смо следећу структуру одговора:

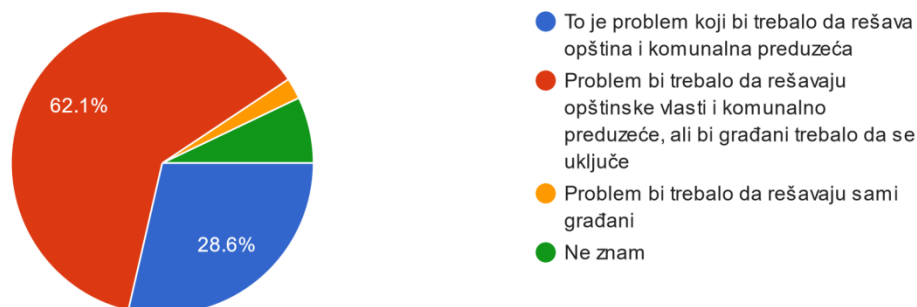
- То је проблем који би требало да решава општина и комунална предузећа – 89 (28,6%)
- Проблем би требало да решавају општинске власти и комунално предузеће, али би грађани требало да се укључе – 193 (62,1)
- Проблем би требао да решавају сами грађани – 7 (2,3%)
- Не знам – 22 (7,1%).

Радује што је највећи број корисника препознао да је решавање питања прикупљања и одлагања отпада заједнички проблем свих актера друштвене заједнице, што је први корак ка ефикаснијем уређењу и спровођењу ове комуналне делатности.

## График бр.14 – Ко треба да решава проблем одлагања отпада у Новој Вароши?

Ko bi trebalo da rešava problem odlaganja otpada u Novoj Varoši?

311 responses



### Да ли сматрате да одвајање отпада у домаћинствима доприноси бољем управљању отпадом у Новој Вароши?

Сет понуђених одговора, добио је следеће % испитаника-ца:

- Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине и редовно то радим – 77 (24,8%)
- Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине, спреман сам да то радим, али не знам како – 87 (28%)
- Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине, али не постоје услови за одвајање отпада у домаћинствима – 100 (32,2%)
- Не, то не доприноси бољем управљању отпадом – 5 (1,6%)
- Не знам – 42 (13,5%).

ЈП „3.Септембар“ је из донација добило рециклажну линију, рециклажна острва које је поставило по граду и процес рециклаже је заживео донекле. Затим су настали проблеми око простора који је намењен за ту намену, јер је велики део истог оснивач изнајмио трећем лицу, и постигнути резултати на том пољу су на жалост ствар прошлости. Међутим, то свакако ће морати да буде ствар будућности, с обзиром на то да се у скоријем времену мења концепт одлагања отпада, ради се трансфер станица за четири општине, те ће процес рециклаже бити неминовност.

Очекује нас заједнички рад на едукацији, набавци потребне опреме, ангажовању додатне радне снаге на овом пољу, те су ово активности које ће бити приоритет у будућем периоду.

Као последње питање, пре давања предлога, мишљења, сугестија нашим корисницима је постављено питање:

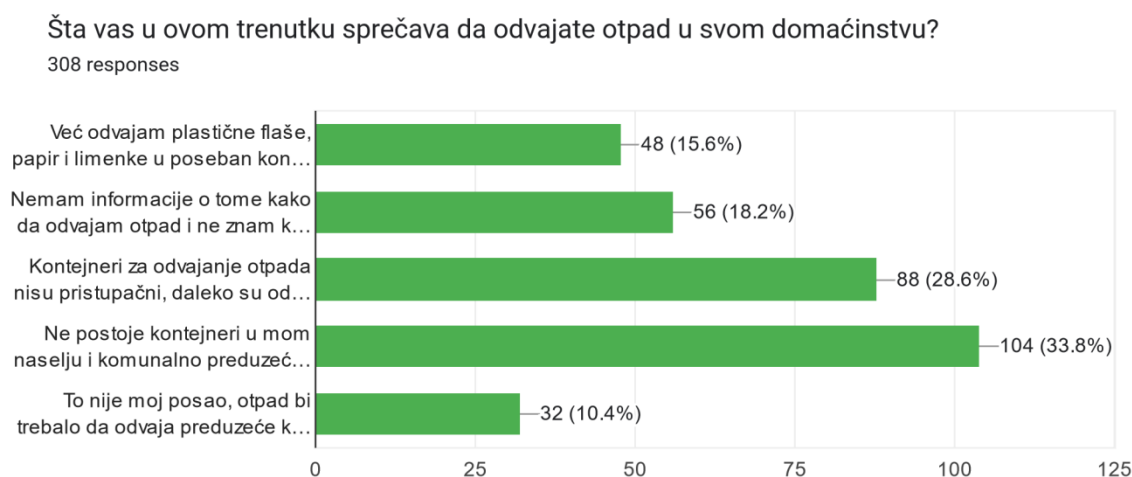
### Шта вас у овом трентку спречава да одвајате отпад у свом домаћинству?

Највећи % испитаника-ца је одговорио да не постоје контејнери у њиховом насељу за одвајање отпада, што је довољан сигнал и за оснивача и за нас као пружаоца услуге да се планира и реализује набавка потребних контејнера, опреме, како би покривеност наше општине била што већа и количина прикупљеног рециклабирног отпада била на завидном нивоу, што има

вишеструке бенефите за животну средину, смањење трошкова одвоза овог отпада до сметлишта сада, у будућности до трансфер станице, повећању запослености ангажовањем неопходног броја непосредних извршилаца за рад на рециклажној линији, повећање рока употребе тренутне локације за одлагање отпада, јер се огромне количине рециклабирног материјала тренутно одлажу на истој из све три општине које користе локацију Дубоки поток (Прибој, Пријеполје и Нова Варош).

Оно што радује је присуство свести о бенефитима рециклаже код наших корисника и жеља да се истом баве, уколико им се обезбеде потребни услови.

### График бр. 15 – Шта су разлози због којих не вршите рециклажу?



## IV Закључци и препоруке за унапредјење комуналних услуга

Након анализе резултата испитивања радни тим је извео одређене закључке и израдио препоруке и смернице за унапређење квалитета услуге и задовољства корисника, као и за отклањање недостатака на које су корисници указали у оквиру испитивања.

Препоруке које су израђене на основу извештаја претежно се односе на мере и активности које могу бити спроведене у кратком или средњем року (6 месеци до годину дана), уз мања улагања или само уз промену праксе у раду комуналних предузећа. Отклањање појединих проблема захтева значајна улагања и не зависи само од одлука које се доносе на локалном нивоу. У том смислу овај извештај ће послужити и као материјал за развој инфраструктурних пројеката који ће допринети значајнијем унапређењу квалитета комуналних услуга у општини Нова Варош.

Испитивање је показало да корисници имају поверење у јавно комунално предузеће и да су претежно задовољни услугама које су биле предмет овог испитивања (услуге сакупљања и транспорта комуналног отпада, снабдевања пијаћом водом и одржавања канализације на територији општине Нова Варош), што итекако представља позитивне примере.

Корисници комуналних услуга су углавном задовољни квалитетом, динамиком и ценама комуналних услуга. Сви резултати су напред наведени и појашњени.

Било је и сугестија које су се односиле на близину или даљину постављених контејнера, рад комуналног инспектора, време пражњења контејнера, посебно рано ујутру што чинимо из разлога нестварња закрчења у саобраћају, али очигледно млађој популацији смета бука. Било је конструктивних предлога на чему смо захвални. Примедбе су се односиле делом на цене комуналних услуга, на динамику читавања водомера, преузимање сеоских водовода, и све ћемо их размотрити и заједнички са оснивачем, анализирати и утврдити приорите и динамику реализације, што као инвестиционе пројекте, тренутна улагања или на 6-месечном нивоу.

У сваком случају, спроведо анкетирање и добијени резултати истих су од велике користи, као смернице у ком правцу треба даље ићи, шта кориговати, шта унапредити, шта елиминисати и свакако ће постати пракса ЈП „3.Септембар“ јер смо ми ту првенствено ради добробити свих грађана Нове Вароши.

**Напомена:** Сви термини који се користе у Извештају у мушком граматичком роду подразумевају природни мушки и женски род особа на које се односе без икакве дискриминације.