



ОПШТИНА БОСИЛЕГРАД

Општинско веће

Радна група за спровођење изјашњавања
корисника комуналних услуга о квалитету
пружања комуналних услуга

Бр. 050 – 708/2024

Дана 01.10.2024 год.

БОСИЛЕГРАД

Поштовани суграђани и суграђанке,

У периоду од **14.10.2024. до 15.11.2024.године** Радна група за спровођење изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга – у даљем тексту Радна група, ће спровести испитивање Вашег задовољства комуналним услугама на територији општине Босилеград.

Кроз ово испитивање желимо да чујемо Ваше мишљење о квалитету услуга и унапредимо међусобну комуникацију.

Позивамо Вас да попуните упитник, на један од понуђених начина:

- Код председника Радне групе у згради општине Бослеград ул. Георги Димитров 82. Јасна Костов,
- У ЈП "Услуга" Босилеград- код члана Радне групе Иванов Јовица,
- У ЈП "Грађевинско земљиште и путеве Босилеград" – код члана Радне групе Георгиев Васко и
- Како би изјашњавање корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга било адекватније, Радна група примениће и метод од врата до врата.

Упитници за испитивање задовољства корисника и корисница комуналних услуга у Бослеграду су саставни део овог обавештења.

Додатне информације у вези испитивања задовољства корисника комуналних услуга можете добити и путем телефонских линија: 064/7004490, 064/6629013, 064/4242916, 064/6624152 и 060/6624060.

Радна група, ЈКП "Услуга" Босилеград и ЈП "Грађевинско земљиште и путеве Босилеград" унапред се захваљују свим грађанима и грађанкама на учешћу у овом испитивању.

Испитивање се спроводи на основу члана 13.став 2. Закона о комуналним делатностима ("Сл.гласник РС", бр.88/2011, 104/2016 и 95/2018) и Одлуку о начину изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга ("Сл.гласник града Врања", бр.42/2020).

Председник Радне групе

Јасна Костов

**Упитник за испитивање задовољства корисника и корисница
комуналним услугама у општини Босилеград**

Пол:	<input type="checkbox"/> М	<input type="checkbox"/> Ж
Старост испитаника/-це:	<input type="checkbox"/> 18-30 <input type="checkbox"/> 30-60 <input type="checkbox"/> Преко 60	
Место становања:	<input type="checkbox"/> Градско насеље <input type="checkbox"/> Сеоско насеље <input type="checkbox"/> Викенд насеље	
Датум и место попуњавања упитника,	_____ 2024 год. у _____	
Тип корисника:	<input type="checkbox"/> Индивидуално становање (кућа) <input type="checkbox"/> Колективно становање (зграда) <input type="checkbox"/> Објекат који служи за смештај туриста	
Наведите број чланова Вашег домаћинства:	<input type="checkbox"/> Домаћинство са једним чланом <input type="checkbox"/> Домаћинство са највише два члана <input type="checkbox"/> Домаћинство са 3–4 члана <input type="checkbox"/> Домаћинство са више од 4 члана	
Да ли користите услуге јавног комуналног предузећа?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не	
Које комуналне услуге користите?	<input type="checkbox"/> Снабдевање пијаћом водом <input type="checkbox"/> Пречишћавање и одвођење атмосферске и отпадне воде (канализационе) <input type="checkbox"/> Управљање комуналним отпадом <input type="checkbox"/> Одржавање чистоће на површинама јавне намене <input type="checkbox"/> Делатност зоохигијене	
Да ли сте прикључени на водовод којим управља комунално предузеће или користите водуса сеоског изворишта којим управља месна заједница?	<input type="checkbox"/> Домаћинство је прикључено на водоводу којим управља ЈКП <input type="checkbox"/> Домаћинство се снабдева водом са сеоског извора којим управља месна заједница <input type="checkbox"/> Домаћинство користи неки други извор за снабдевање водом (који)?	
Колико сте информисани о надлежностима, раду и активностима јавног комуналног предузећа?	<input type="checkbox"/> Јесам, у потпуности <input type="checkbox"/> Јесам, делимично <input type="checkbox"/> Нисам информисан/-а али бих желео/-лада се информисем <input type="checkbox"/> Уопште нисам	

Молимо Вас да оцените задовољство услугама јавног комуналног предузећа уграду/општини...
оценом од 1 до 5, где је: 1 – потпуно сам незадовољан/-на, 2 – углавном нисам задовољан/-на; 3 – нисам задовољан/-на нисам незадовољан/-на; 4 – углавном сам задовољан/-на; 5 – у потпуности сам задовољан/-на

Колико сте, уопште, задовољни услугама јавног комуналног предузећа
(заокружите један одговор)?

1 2 3 4 5

Молимо Вас да, на исти начин, оценама од 1 до 5 оцените колико сте задовољни појединим услугама
(заокружите само један број у одговору):

1. Снабдевање пијаћом водом	1	2	3	4	5	Не знам
2. Пречишћавање и одвођење атмосферске и канализационе отпадне воде	1	2	3	4	5	Не знам
3. Управљање комуналним отпадом	1	2	3	4	5	Не знам
4. Одржавање чистоће на површинама јавне намене	1	2	3	4	5	Не знам
5. Делатност зоохигијене	1	2	3	4	5	Не знам

Означите оне исказе са којима се слажете (можете означити више одговора):

- Снабдевање водом је добро и редовно и вода је задовољавајућег квалитета
- Снабдевање водом је добро, али повремено нестаје вода
- Снабдевање водом није редовно и вода често нестаје
- Квалитет воде није добар или нисам упознат/-а са квалитетом воде
- Одношење отпада је редовно и услуга је на задовољавајућем нивоу квалитета
- Услуга одношења и одлагања отпада би могла да буде боља
- Одношење отпада није редовно и нисам задовољан/-на овом услугом
- Одржавање канализационе мреже је задовољавајуће
- Одржавање канализационе мреже би требало да буде боље
- Одржавање канализационе мреже није добро
- Одржавање чистоће на површинама јавне намене је задовољавајуће
- Одржавање чистоће на површинама јавне намене би требало да буде боље
- Одржавање чистоће на површинама јавне намене није добро
- Обављање делатност зоохигијене је задовољавајуће
- Обављање делатност зоохигијене би требало да буде боље
- Обављање делатност зоохигијене није добро

Да ли сте се обраћали комуналном предузећу због проблема са обављања комуналне делатности
(означите само један одговор)?

- Да
- Не, није било потребе
- Не, јер не знам коме да се обратим

Уколико сте се обраћали комуналном предузећу, колико сте задовољни одговором надлежних служби и
квалитетом услуге коју сте добили?

1 2 3 4 5 Не знам

Уколико сте се обрађали комуналном предузећу и тражили информације о услугама, опишите Ваше задовољство пруженим одговором:

- Нисам се обрађао/-ла са таквим захтевом комуналном предузећу
- Информацију сам добио/-ла у разумном року
- Информацију сам добио/-ла после дужег чекања
- Нисам добио/-ла одговор

На који начин се најчешће информисете о раду, активностима и услугама Комуналног јавног предузећа (можете означити више одговора)?

- На шалтеру на наплатном месту
- Путем веб сајта града/општине
- Путем имејла
- Преко друштвених мрежа
- Путем телефона
- Путем локалних медија
- Путем разговора са службеницима комуналног предузећа који читавају водомер/наплаћују услуге (инкасанти)
- Путем разговора са комшијама и суграђанима који имају информације
- На неки други начин. Који? _____
- Не информисем се уопште

Да ли сте задовољни ценом услуга снабдевања пијаћом/техничком водом?

- Да, цена услуге је коректна
- Не, цена је превисока
- Не, цена услуге снабдевања водом је ниска
- Не знам

Да ли сте задовољни ценом услуга одвођења отпадних вода (канализација)?

- Да, цена услуге је коректна
- Не, цена је превисока
- Не, цена услуге је ниска
- Не знам

Да ли сте задовољни ценом услуга сакупљања и одношења отпада?

- Да, цена услуге је коректна
- Не, цена је превисока
- Не, цена услуге је ниска
- Не знам

Молимо Вас да одговорите и на неколико питања у вези са одлагањем отпада и одвајањем отпада у домаћинствима у општини Босилеград:

Да ли је, по Вашем мишљењу, отпад проблем у општини Босилеград:	<input type="checkbox"/> Да, то је велики проблем који би требало хитно решити <input type="checkbox"/> Отпад је проблем али постоје и већи проблеми које треба решавати <input type="checkbox"/> Отпад није проблем у нашем граду/општини <input type="checkbox"/> Не знам
Шта је, по Вашем мишљењу, највећи проблем у вези са сакупљањем одношењем отпада:	<input type="checkbox"/> Дивље депоније <input type="checkbox"/> Нема довољно контејнера <input type="checkbox"/> Услуга сакупљања и одношења отпада није добро организована <input type="checkbox"/> Нешто друго (наведите шта): <input type="checkbox"/> Не знам
Ко би требало да решава проблем одлагања отпада у Вашем граду/општини:	<input type="checkbox"/> То је проблем који би требало да решава град/општина и јавно комунално предузеће <input type="checkbox"/> Проблем би требало да решавају градске/ општинске власти и комунално предузеће, али би и грађани требало да се укључе <input type="checkbox"/> Проблем би требало да решавају сами грађани <input type="checkbox"/> Не знам
Да ли знате шта се дешава са отпадом који одлажете у контејнере:	<input type="checkbox"/> Не знам <input type="checkbox"/> Не знам и не интересује ме <input type="checkbox"/> Знам (наведите одговор):

<p>Да ли сматрате да одвајање отпада у домаћинствима (одвајање пластичних флаша, папира, лименки у посебне кесе/канте) доприноси бољем управљању отпадом у Вашој општини:</p>	<p><input type="checkbox"/> Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине и редовно то радим</p> <p><input type="checkbox"/> Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине, спреман/-на сам да то радим али не знам како</p> <p><input type="checkbox"/> Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине али у општини Босилеград не постоје услови за одвајање отпада у домаћинствима</p> <p><input type="checkbox"/> Не знам</p>
<p>Шта Вас у овом тренутку спречава да одвајате отпад у свом домаћинству (навести само један одговор):</p>	<p><input type="checkbox"/> Већ одвајам пластичне флаше, папири лименке у посебне контејнере</p> <p><input type="checkbox"/> Немам информације о томе како да одвајам отпад и не знам које врсте отпада би требало да одвајам</p> <p><input type="checkbox"/> Контејнери за одвајање отпада нису приступачни, далеко су од моје куће</p> <p><input type="checkbox"/> Не постоје контејнери у мом насељу и комунално предузеће не пружа ову услугу</p> <p><input type="checkbox"/> То није мој посао, отпад би требало да одваја предузеће које врши услугу сакупљања отпада</p>

Имате ли нешто да поручите јавном комуналном предузећу и општини Босилеград или да поставите питање?

**Упитник за испитивање задовољства корисника и корисница
комуналним услугама у општини Босилеград**

Пол:	<input type="checkbox"/> М	<input type="checkbox"/> Ж
Старост испитаника/це:	<input type="checkbox"/> 18-30 <input type="checkbox"/> 30-60 <input type="checkbox"/> Преко 60	
Место становања:	<input type="checkbox"/> Градско насеље <input type="checkbox"/> Сеоско насеље <input type="checkbox"/> Викенд насеље	
Датум и место попуњавања упитника,	_____ 2024 год. у _____	
Тип корисника:	<input type="checkbox"/> Индивидуално становање (кућа) <input type="checkbox"/> Колективно становање (зграда) <input type="checkbox"/> Објекат који служи за смештај туриста	
Наведите број чланова Вашег домаћинства:	<input type="checkbox"/> Домаћинство са једним чланом <input type="checkbox"/> Домаћинство са највише два члана <input type="checkbox"/> Домаћинство са 3–4 члана <input type="checkbox"/> Домаћинство са више од 4 члана	
Да ли користите услуге јавног комуналног предузећа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не	
Које комуналне услуге користите?	<input type="checkbox"/> Управљање гробљима и сахрањивање <input type="checkbox"/> Обезбеђивање јавног осветљења <input type="checkbox"/> Управљање пијацом <input type="checkbox"/> Одржавање улица и путева <input type="checkbox"/> Одржавање јавних зелених површина	
Колико сте информисани о надлежностима, раду и активностима јавног комуналног предузећа?	<input type="checkbox"/> Јесам, у потпуности <input type="checkbox"/> Јесам, делимично <input type="checkbox"/> Нисам информисан/-а али бих желео/-лада се информисем <input type="checkbox"/> Уопште нисам	

Молимо Вас да оцените задовољство услугама јавног комуналног предузећа у граду/општини... оценом од 1 до 5, где је: **1** – потпуно сам незадовољан/-на, **2** – углавном нисам задовољан/-на; **3** – нисам задовољан/-на нисам незадовољан/-на; **4** – углавном сам задовољан/-на; **5** – у потпуности сам задовољан/-на

Колико сте, уопште, задовољни услугама јавног комуналног предузећа
(заокружите један одговор)? 1 2 3 4 5

Молимо Вас да, на исти начин, оценама од 1 до 5 оцените колико сте задовољни појединим
услугама (заокружите само један број у одговору):

<input type="checkbox"/> Управљање гробљима и сахрањивање	1 2 3 4 5 Не знам
<input type="checkbox"/> Обезбеђивање јавног осветљења	1 2 3 4 5 Не знам
<input type="checkbox"/> Управљање пијацом	1 2 3 4 5 Не знам
<input type="checkbox"/> Одржавање улица и путева	1 2 3 4 5 Не знам
<input type="checkbox"/> Одржавање јавних зелених површина	1 2 3 4 5 Не знам

Означите оне исказе са којима се слажете (можете означити више одговора):

- Управљање гробљима је задовољавајуће
- Управљање гробљима би требало да буде боље
- Управљање гробљима није добро
- Обезбеђивање јавног осветљења је задовољавајуће
- Обезбеђивање јавног осветљења би требало да буде боље
- Обезбеђивање јавног осветљења није добро
- Управљање пијацом је задовољавајуће
- Управљање пијацом би требало да буде боље
- Управљање пијацом није добро
- Одржавање улица и путева је задовољавајуће
- Одржавање улица и путева би требало да буде боље
- Одржавање улица и путева јније добро
- Одржавање јавних зелених површина је задовољавајуће
- Одржавање јавних зелених површина би требало да буде боље
- Одржавање јавних зелених површина није добро

Да ли сте се обраћали комуналном предузећу због проблема обављања/не обављања комуналне делатности (означите само један одговор)?

- Да
- Не, није било потребе
- Не, јер не знам коме да се обратим

Уколико сте се обраћали комуналном предузећу, колико сте задовољни одговором надлежних служби и квалитетом услуге коју сте добили?

1 2 3 4 5 Не знам

Уколико сте се обраћали комуналном предузећу и тражили информације о услугама, опишите Ваше задовољство пруженим одговором:

- Нисам се обраћао/-ла са таквим захтевом комуналном предузећу
- Информацију сам добио/-ла у разумном року
- Информацију сам добио/-ла после дужег чекања
- Нисам добио/-ла одговор

На који начин се најчешће информишете о раду, активностима и услугама Комуналног јавног предузећа (можете означити више одговора)?

- Путем веб сајта града/општине
- Путем имејла
- Преко друштвених мрежа
- Путем телефона
- Путем локалних медија
- Путем разговора са службеницима комуналног предузећа
- Путем разговора са комшијама и суграђанима који имају информације
- На неки други начин. Који? _____
- Не информишем се уопште

Да ли сте задовољни ценом услуга за које се врши наплаћивање обављања комуналне делатности?

- Да, цена услуге је коректна
- Не, цена је превисока
- Не, цена услуге је ниска
- Не знам

Имате ли нешто да поручите јавном комуналном предузећу и општини Босилеград или да поставите питање?
