

**ANKETNI UPITNIK 2016**  
**ZADOVOLJSTVO KOMUNALNIM USLUGAMA NA PODRUČJU GRADA**  
**GRUBIŠNOGA POLJA**

**S A D R Ž A J**

- 1. UVOD**
- 2. ANALIZA PO ANKETNIM PITANJIMA**
- 3. ZAKLJUČAK**

**1. UVOD**

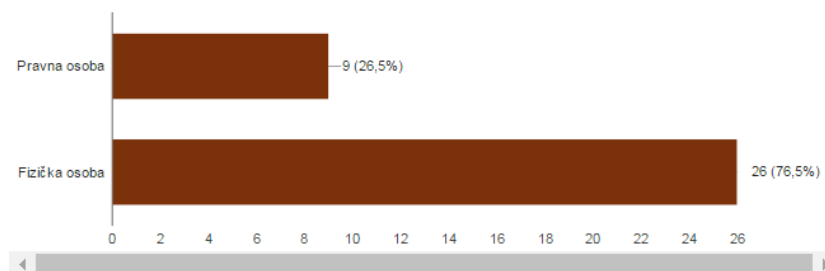
Ured za lokalni ekonomski razvoj je u studenom 2016. godine izradio anketni upitnik Zadovoljstvo komunalnim uslugama, te je isti postavljen i na službenoj web stranici Grada Grubišnoga Polja. Anketa je anonimna, te je njezin cilj ispunjenje očekivanja korisnika komunalnih usluga na području Grada. Anketa je poslana na službene e-mail adrese [poduzetnika](#) i [obrtnika](#) koji djeluju na području Grada te su odabrani kao ciljana skupina. Od ukupnog broja poduzetnika i obrtnika, točnije njih 105, broj odgovora na anketni upitnik je njih 35 (s tim da svaki od njih nije odgovorio u potpunosti na sva pitanja). Prema navedenome povratna informacija je cca 36% od ukupnog broja ispitanika s tim da je anketa i dalje aktualna te je istu moguće još uvijek ispuniti.

Pitanja u samoj anketi su postavljena u formi skale od 1 do 5 gdje je 1 – potpuno nezadovoljstvo, a 5 – potpuno zadovoljstvo.

Anketa je obrađena na temelju dobivenih odgovora, te će se prijedlozi i mišljenja uvažiti kako bi se povećala kvaliteta komunalnih usluga korisnika.

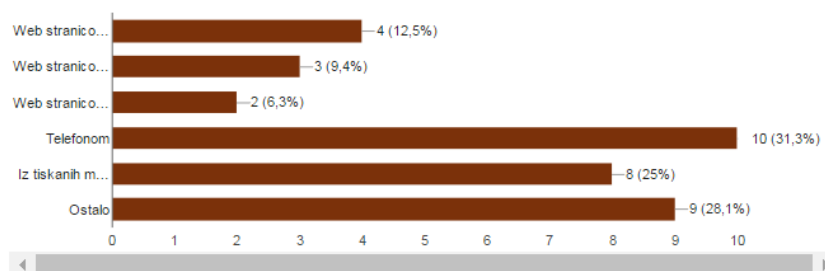
## 2. ANALIZA PO ANKETNIM PITANJIMA

### 1) Status (34 odgovora)



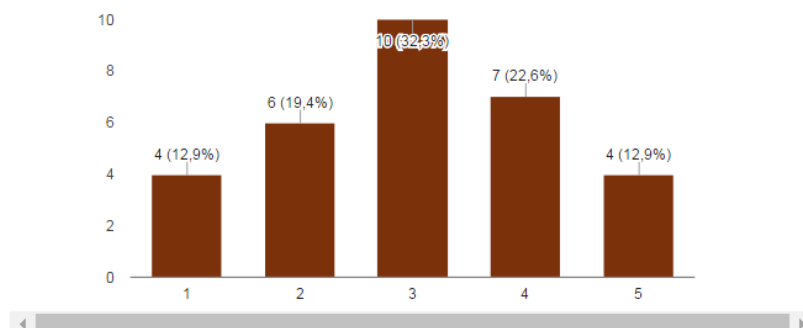
### 2) O uslugama i cijenama komunalnih usluga se najčešće informiram:

(32 odgovora)



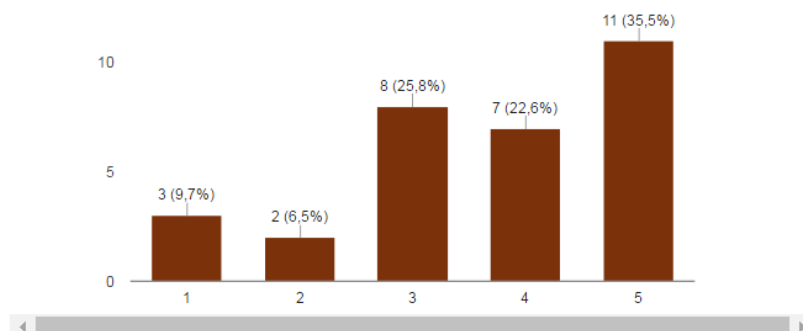
### 3. Kako ocjenjujete dostupnost informacija o komunalnim uslugama?

(31 odgovor)



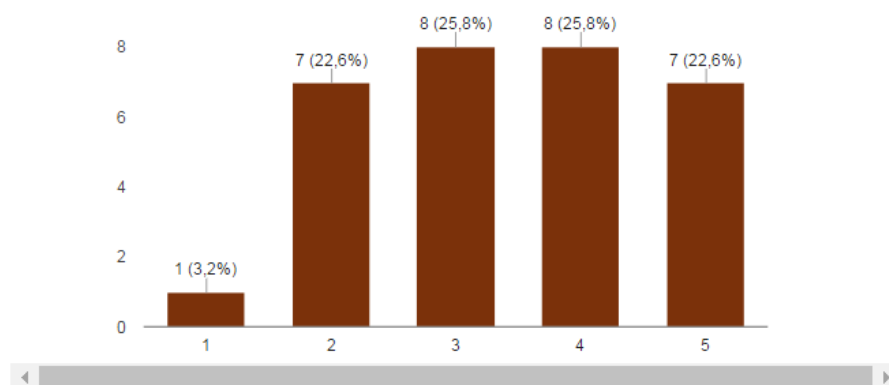
### 4. Koliko ste zadovoljni sustavom odvoza otpada na području Grada Grubišnoga Polja?

(31 odgovor)



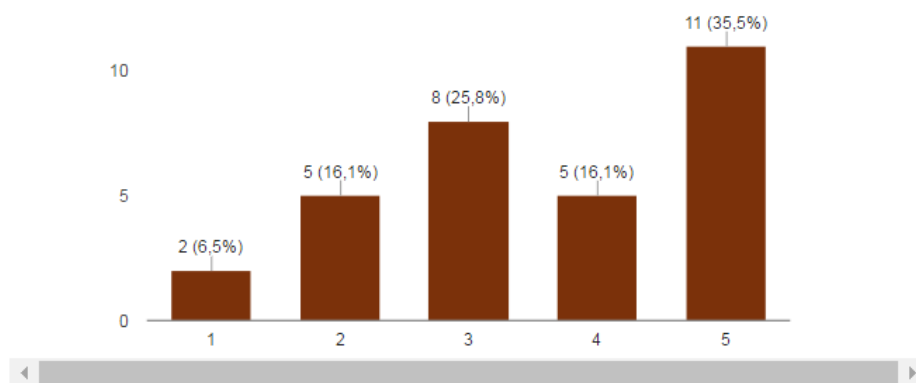
5. Koliko ste zadovoljni održavanjem javnih i zelenih površina na području Grada Grubišnoga Polja?

(31 odgovor)

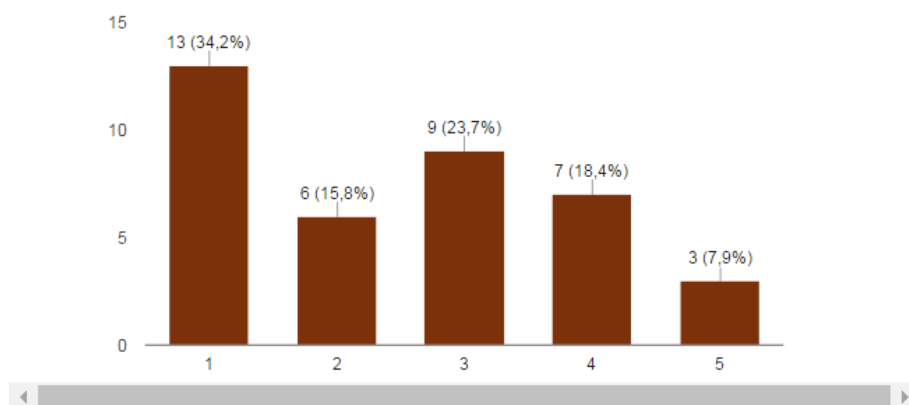


6. Koliko ste zadovoljni brojem parkirnih mjesta na području Grada Grubišnoga Polja?

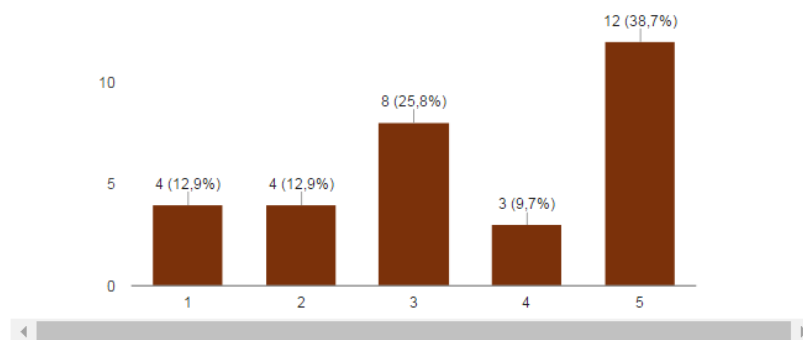
(31 odgovor)



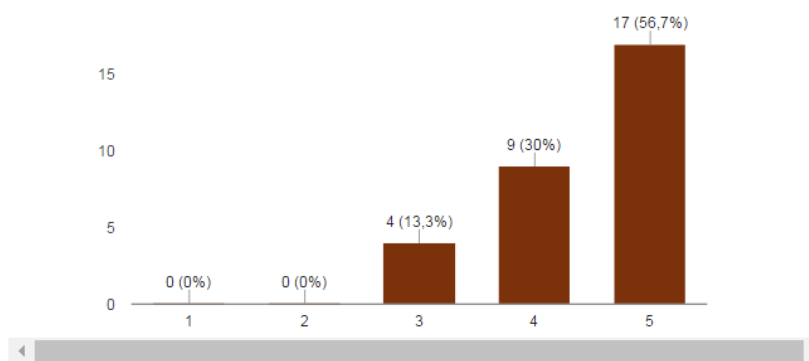
7. Koliko ste zadovoljni održavanjem sustava javne rasvjete? (38 odgovora)



8. Koliko ste zadovoljni održavanjem sustava javne odvodnje? (31 odgovor)

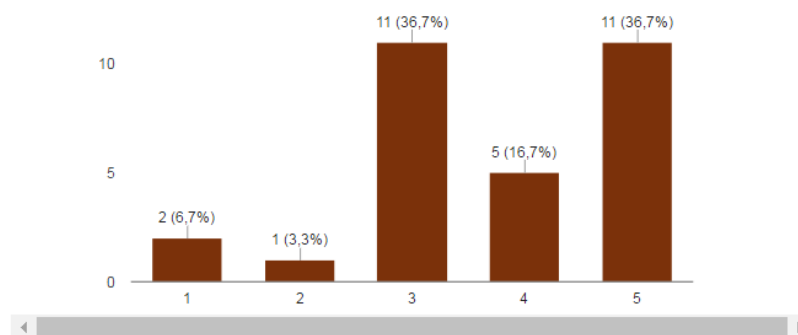


9. Koliko ste zadovoljni sustavom vodoopskrbe? (30 odgovora)



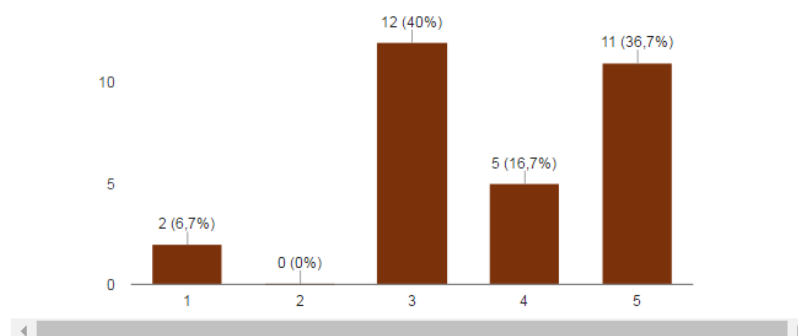
10. Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva i reklamacija vezanih za komunalne usluge u Komunalcu d.o.o.?

(30 odgovora)



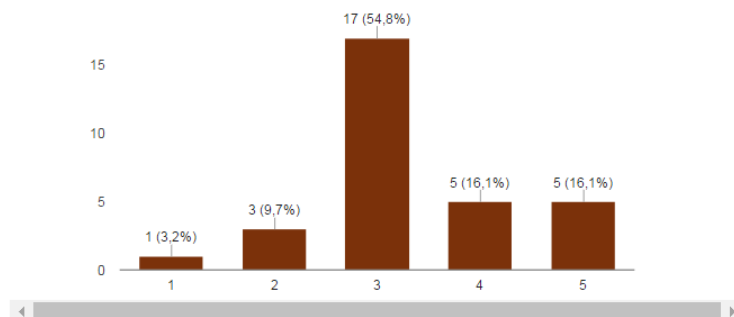
11. Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva i reklamacija vezanih za komunalne usluge u Vodovodu Grubišno Polje d.o.o.?

(30 odgovora)



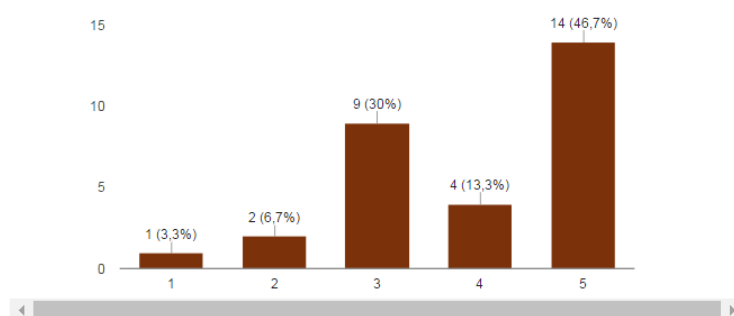
12. Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva i reklamacija vezanih za komunalne usluge u Darkomu d.o.o.?

(31 odgovor)



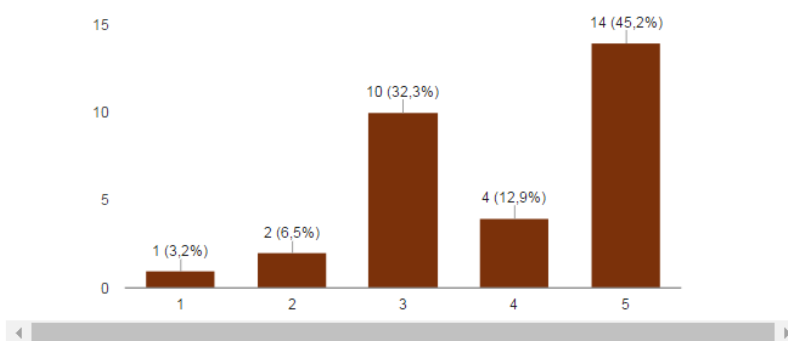
13. Koliko ste zadovoljni uslužnošću radnika komunalnih društava - u Komunalcu d.o.o.?

(30 odgovora)



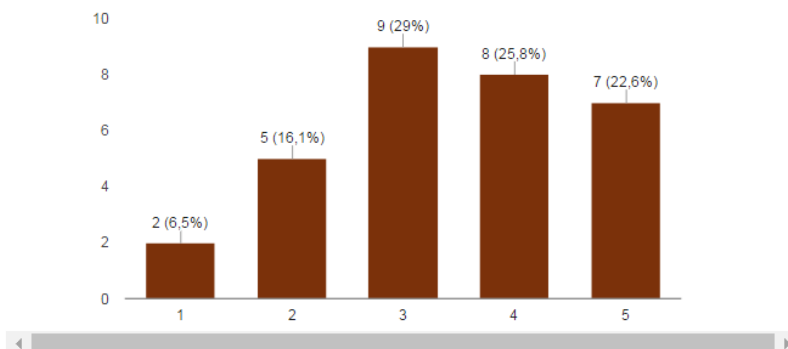
14. Koliko ste zadovoljni uslužnošću radnika komunalnih društava - u Vodovodu Grubišno Polje d.o.o.?

(31 odgovor)



15. Koliko ste zadovoljni uslužnošću radnika komunalnih društava - u Darkomu d.o.o.?

(31 odgovor)



### 3. ZAKLJUČAK

Prema anketnom upitniku Zadovoljstvo komunalnim uslugama na koji je odgovorilo 26,5% pravnih te 75,5% fizičkih osoba, neki od zaključaka su:

- dostupnost informacija o komunalnim uslugama ocijenjena je sa srednjom ocjenom 3
- što se tiče sustava odvoza otpada, broja parkirnih mjesta, sustava javne odvodnje i sustava vodoopskrbe najviše ispitanika je dalo ocjenu 5, zatim za održavanje javnih i zelenih površina ocjenu 3-4, dok je održavanje sustava javne rasvjete kod najvećeg broja ispitanika ocijenjeno sa 1
- po pitanju brzine rješavanja zahtjeva i reklamacija vezanih za komunalne usluge, ispitanici su najmanje zadovoljni sa poduzećem Darkom d.o.o. gdje je najviše ispitanika dalo srednju ocjenu 3
- što se tiče uslužnosti radnika komunalnih društava, srednju ocjenu 3 je najviše ispitanika dalo je poduzeću Darkom d.o.o. dok su poduzećima Komunalac d.o.o. i Vodovod d.o.o. ispitanici dali najviše ocjena 5

Prema svemu navedenome, možemo zaključiti kako su ispitanici koji su sudjelovali u anketnom upitniku, najviše nezadovoljni sustavom javne rasvjete na području Grada Grubišnoga Polja te je to faktor koji zahtjeva najviše pažnje prilikom poboljšanja sustava kvalitete komunalnih usluga.

Obrada: 16,01.2017.

Ured za lokalni ekonomski razvoj Grada Grubišnoga Polja

Autor: Marina Vukušić, mag.oec.