ЈП „ГРАДСКА СТАМБЕНА АГЕНЦИЈА“
Зрењанин
Број: 1478
Датум: 12.10.2026.

АНКЕТА
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА
У 2026.ГОДИНИ

ИЗВЕШТАЈ СА АНАЛИЗОМ ОДГОВОРА

Зрењанин, октобар 2026.

1. ЦИЉ АНКЕТИРАЊА:

ЈП „Градска стамбена агенција“ Зрењанин је спровела анкету задовољства корисника, закупаца пословног простора да би утврдила, прикупила и анализирала одговарајуће податке који би показали погодност и ефективност система Финансијског управљања и контроле, односно да би добила информације о нивоу задовољства корисника пруженим услугама, као и да би вредновала могућности за стално побољшавање квалитета пружања услуга корисницима.

2. ПРЕДМЕТ АНКЕТЕ:

Предмет анкете је утврђивање задовољства корисника, закупаца пословног простора пруженим услугама Предузећа. Од укупно 103 закупца пословног простора који се баве предузетничком делатношћу, удружењима и политичким партијама и који чине основни скуп случајним узорковањем достављени су обрасци анкете на адресе 57 закупаца, што чини 55,34% закупаца пословног простора. Од укупно 57 закупаца, којима су достављени обрасци анкете, анкету је попунило 49 закупаца, што је 85,96%, а у односу на основни скуп 47,57%.

3. ВРЕМЕ АНКЕТИРАЊА:

Анкетирање је извшено у периоду од 9 дана. Почетак анкетирања је 06.10.2026. године, а завршетак 14.10.2026. године.

4. ВРСТЕ ПОДАТАКА:

Одговори на постављена питања у анкети о карактеристикама задовољства корисника – закупаца пословног простора су за првих осам питања квантитативни-нумерички и за последње девето питање квалитативни-уписани одговори.

4.1 Питања:

Упитник поред општих података о анкетираном кориснику које је попунило упитник садржи 9 питања:

1. Квалитет извршених услуга
2. Квалитет услуга у односу на конкуренте
3. Цена услуга
4. Рокови и начин плаћања
5. Администрирање жалби
6. Љубазност особља
7. Одржавање објеката
8. Генерално мишљење о фирми

9. У којој мери нас сматрате поузданим партнером

10. Шта је потребно да се уради да би се испуниле потребе и очекивања и повећало задовљство пруженим услугама (уписани одговор)

На свако питање корисник је имао понуђених 5 одговора за заокруживање, осим за питање број 8 где су понуђена три одговора, а на 9. питање нису понуђени одговори већ је остављено анкетираном кориснику да упише одговор.

4.2 Табела бодовања:

Сваки од 5 могућих одговора добијао је оцену 5,4,3,2 и 1.
Одговор **веома задовољан** вреднован је са 5 бодова
Одговор **сасвим задовољан** вреднован је са 4 бода
Одговор **задовољан** вреднован је са 3 бода
Одговор **мало задовољан** вреднован је са 2 бода
Одговор **незадовољан** вреднован је са 1 бодом.

4.3 Табела успешности (задовољства) за свих девет одговора:

1. До 25 бодова	**Незадовољан**
2. Од 21 до 25 бодова	**Мало задовољан**
3. Од 26 до 35 бодова	**Задовољан**
4. Од 36 до 40 бодова	**Сасвим задовољан**
5. Од 41 до 45 бодова	**Веома задовољан**

5. ПРИКАЗ РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ – ОПШТА ОЦЕНА
(За сва питања и засве одговоре)

5.1 ПРИКАЗ РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ (за сва питања и одговоре)

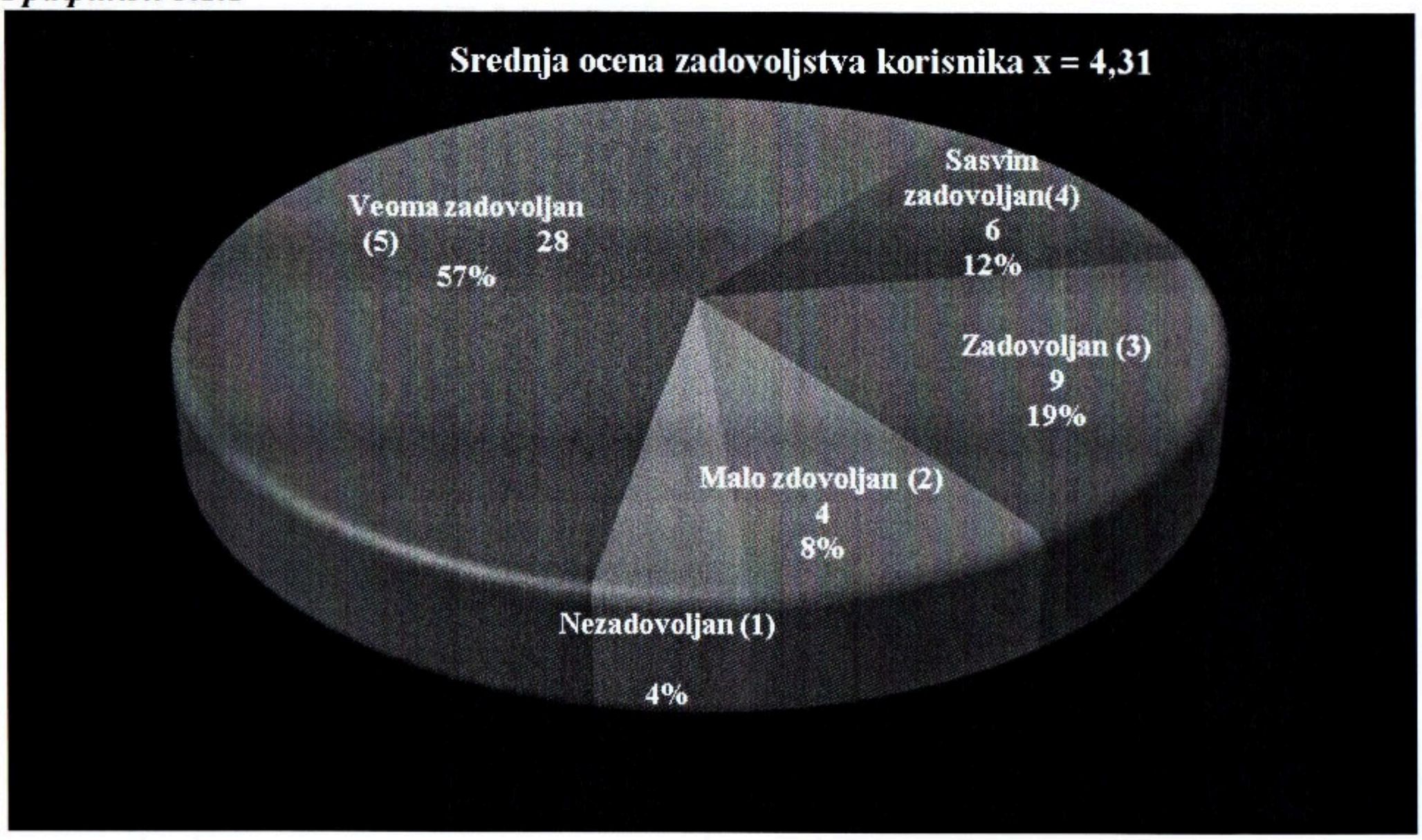
Резултат анализе: Опште мишљење о квалитету пружања услуга је позитивно, веома задовољних, сасвим задовољних и мало задовољних корисника износи 95,92%.
Незадовољних корисника је 12,24%.
Коначна просечна оцена задовољства корисника, израчуната на основу просечних оцена за сваки одговор по сваком анкетном питању, износи 4,31.

Табела успешности-задовољства за сва постављена питања приказана је у наредној табели:

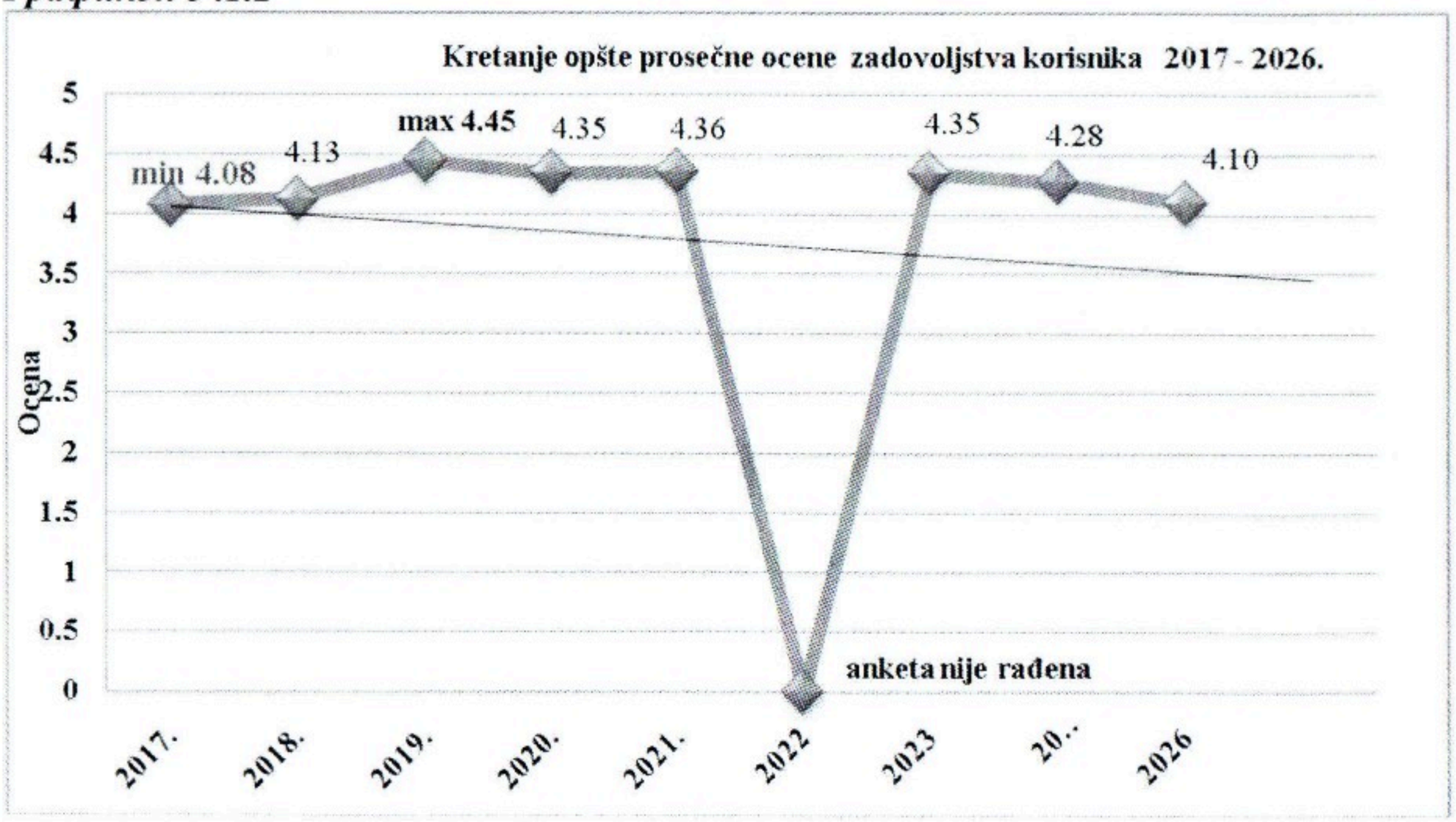
Табела 5.1.1

R.br.	Stepen zadovoljstva	Bodovi	fi	xi	%	Kum %
1	Veoma zadovoljan	41-45	28	5	57.14	**95.92**
2	Sasvim zadovoljan	36-40	6	4	12.24	
3	Zadovoljan	31-35	9	3	18.37	
4	Malo zadovoljan	26-30	4	2	8.16	
5	Nezadovoljan	do 25	2	1	4.08	4.08
	Ukupno:		**49**		**100.00**	**100.00**
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4,31**				

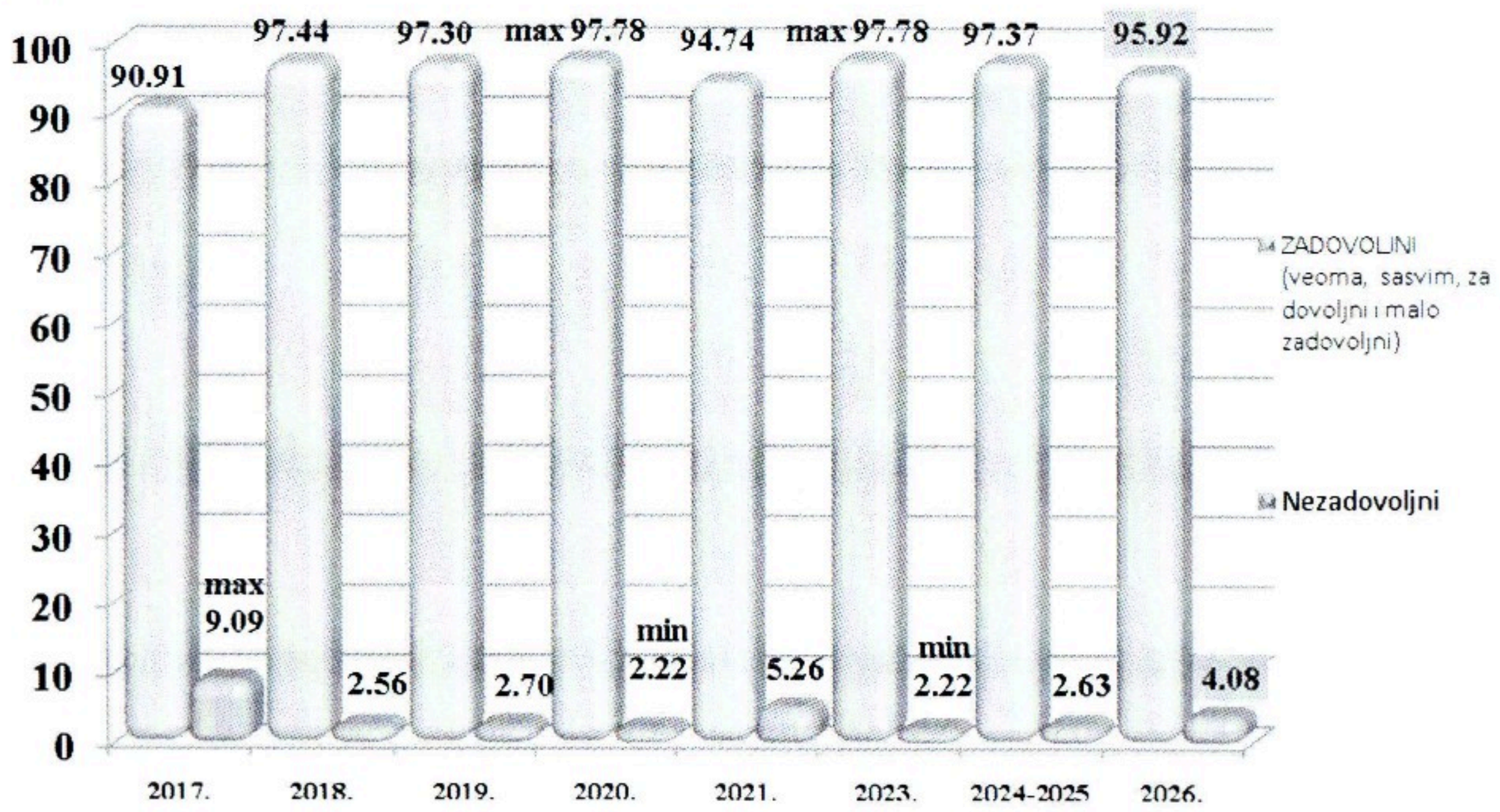
Графикон 5.1.1



Графикон 5 .1.2



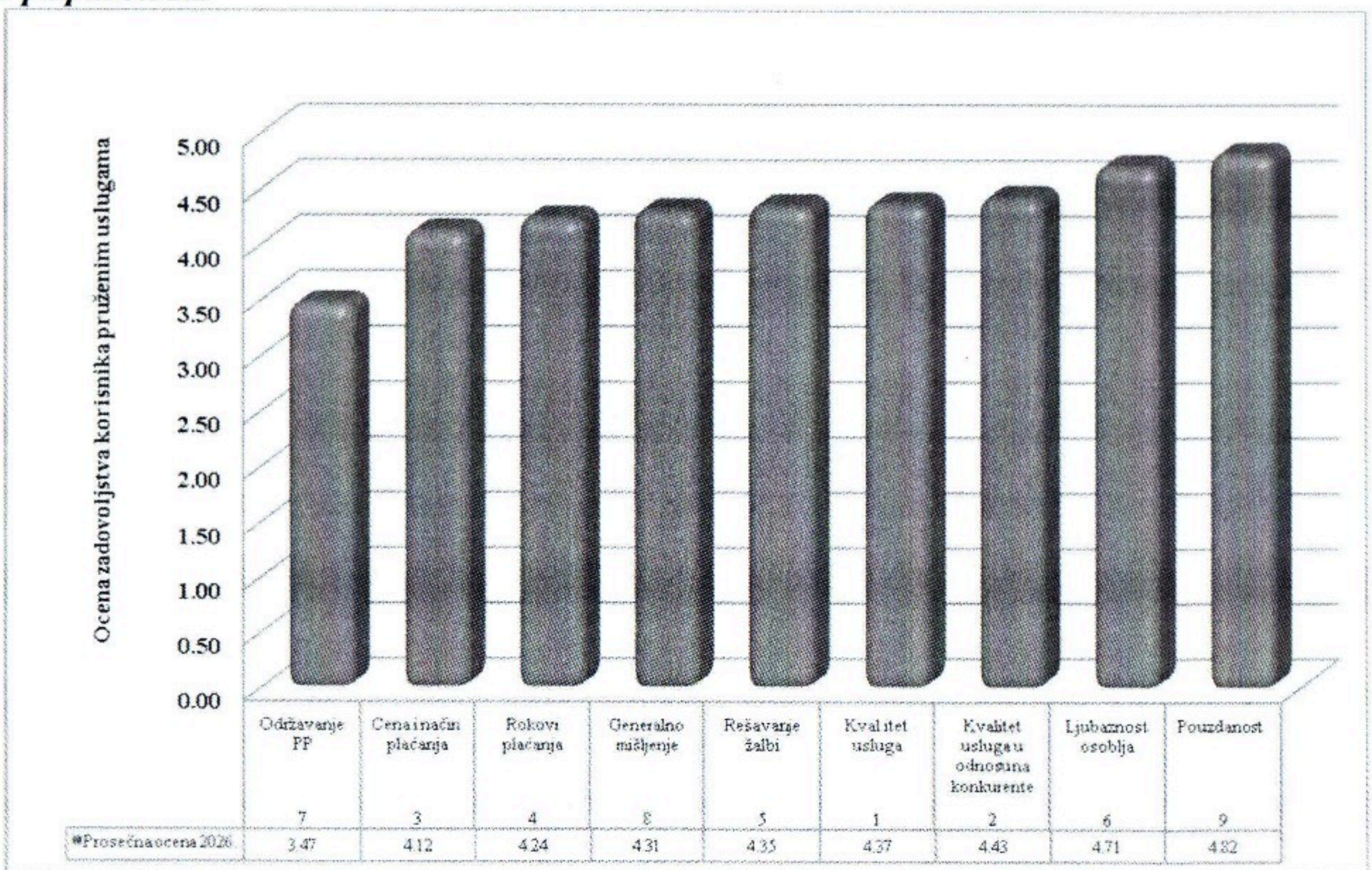
Графикон 5.1.3



5.2 ПРИКАЗ РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ (просечне оцене по сваком питању)

Резултат анализе: Најлошију оцену корисници су дали за одржавање објеката, што се понавља већ дужи низ година, а најбољу оцену за љубазност особља.

Графикон 2.2



	Održavanje PP	Cena i način plaćanja	Rokovi plaćanja	Generalno mišljenje	Rešavanje žalbi	Kvalitet usluga	Kvalitet usluga u odnosima konkurente	Ljubaznost osoblja	Pouzdanost
	7	3	4	8	5	1	2	6	9
*Prosečna ocena 2026.	3.47	4.12	4.24	4.31	4.35	4.37	4.43	4.71	4.32

6. ПРИКАЗ РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ (По сваком питању појединачно)

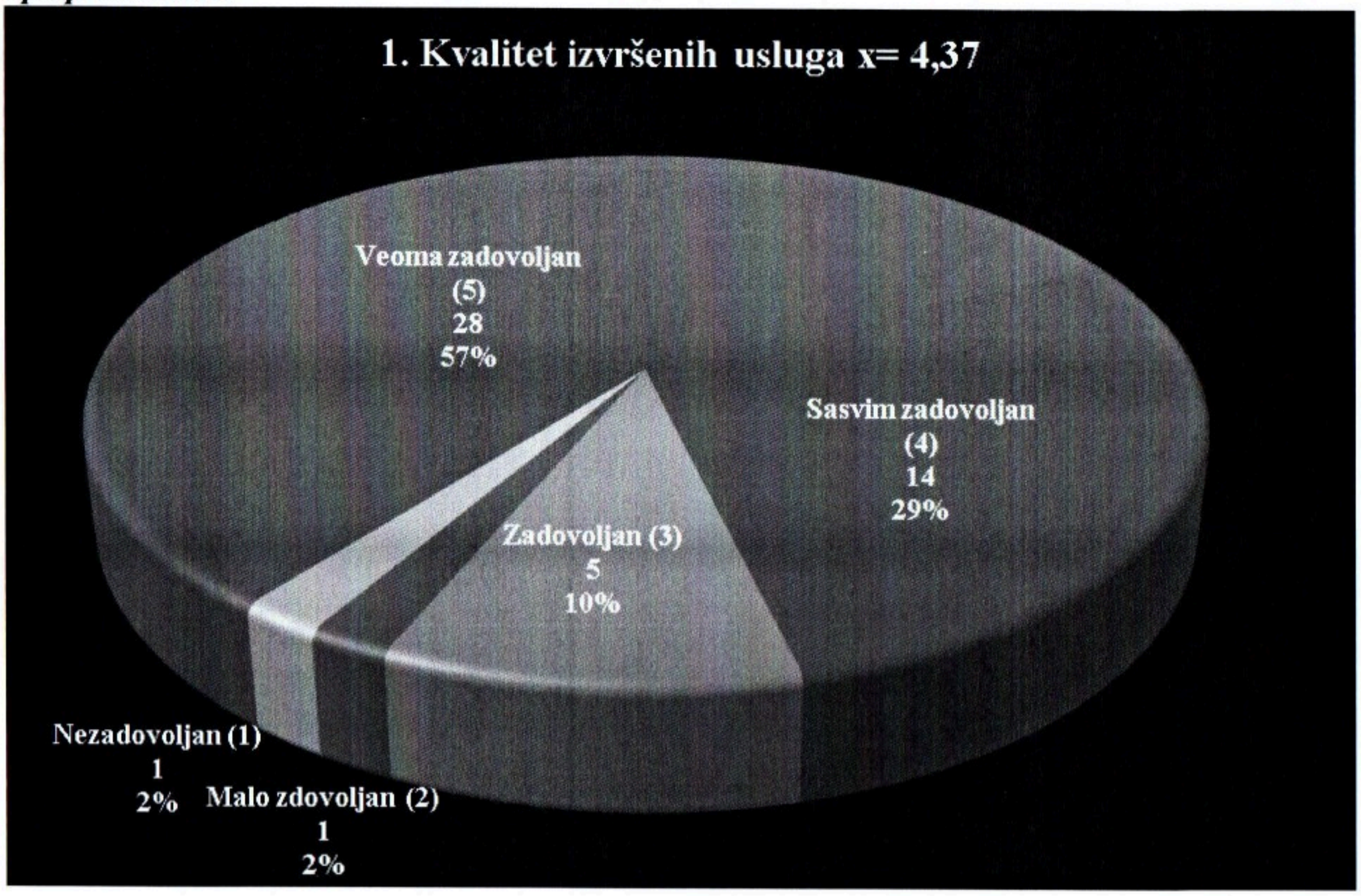
6.1 ЗАДОВОЉСТВО КВАЛИТЕТОМ ПРУЖЕНИХ УСЛУГА

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних корисника квалитетом пружених услуга у анкетираном узорку износи 97,96%.
Незадовољних корисника је 2,04%.
Просечна оцена корисника износи 4.37
Модус узорка је 5
Медијана узорка је 5

Табела 6.1.1

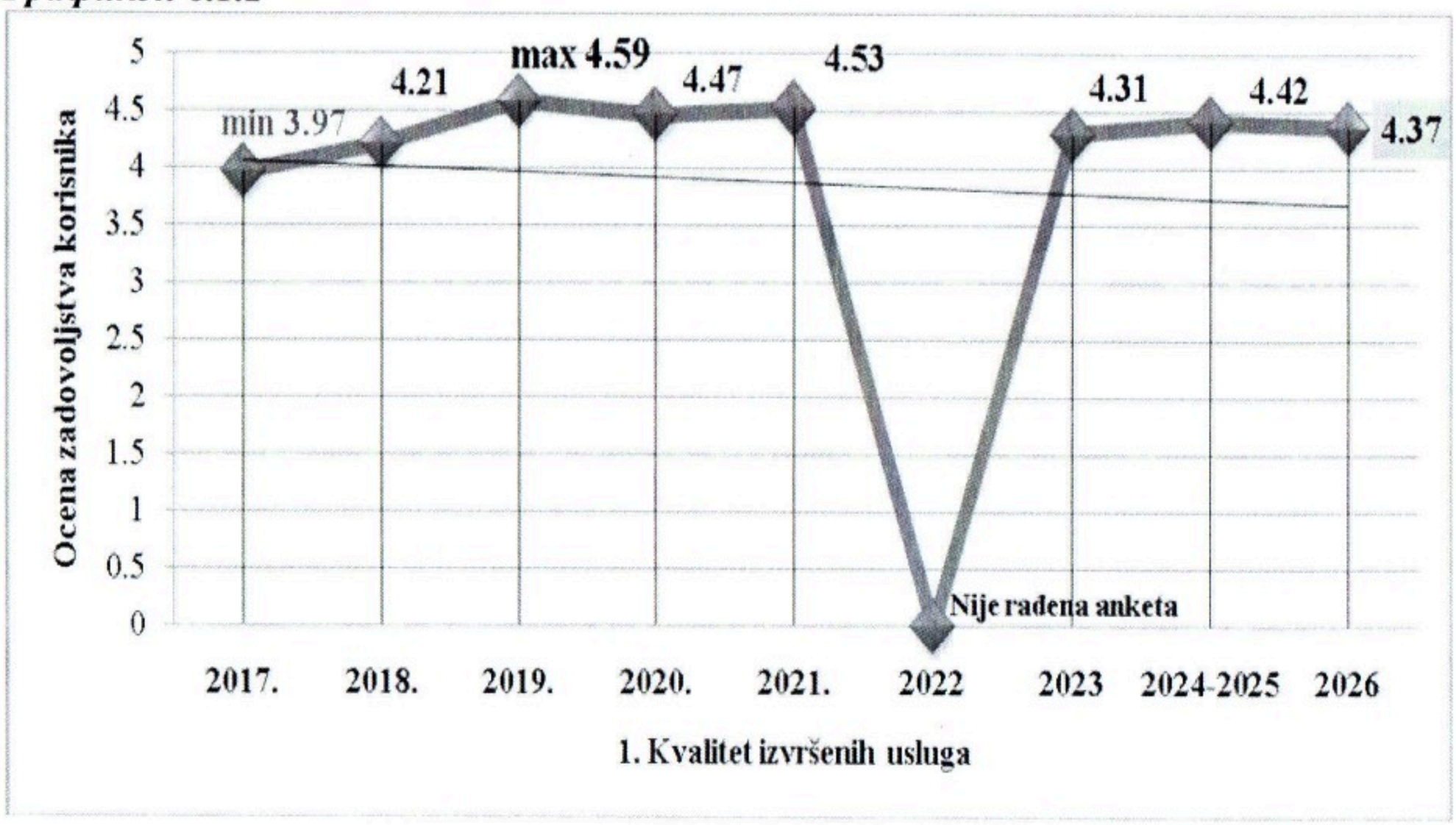
1.	Kvalitet izvršenih usluga	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	28	5	140	57.14	*85.71*	*97.96*
2	Sasvim zadovoljan	14	4	56	28.57		
3	Zadovoljan	5	3	15	10.20	*10.20*	
4	Malo zadovoljan	1	2	2	2.04	*2.04*	
5	Nezadovoljan	1	1	1	2.04	*2.04*	*2.04*
	Ukupno:	**49**		**214**	**100.00**	*100.00*	*100.00*
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.37**					

Графикон 6.1.1



Задовољство корисника пруженим услугама у периоду од 2018-2026 године је без значајних одступања.
Најмање задовољство пруженим услугама корисници су имали у 2017. години, а највеће 2019. године.

Графикон 6.1.2



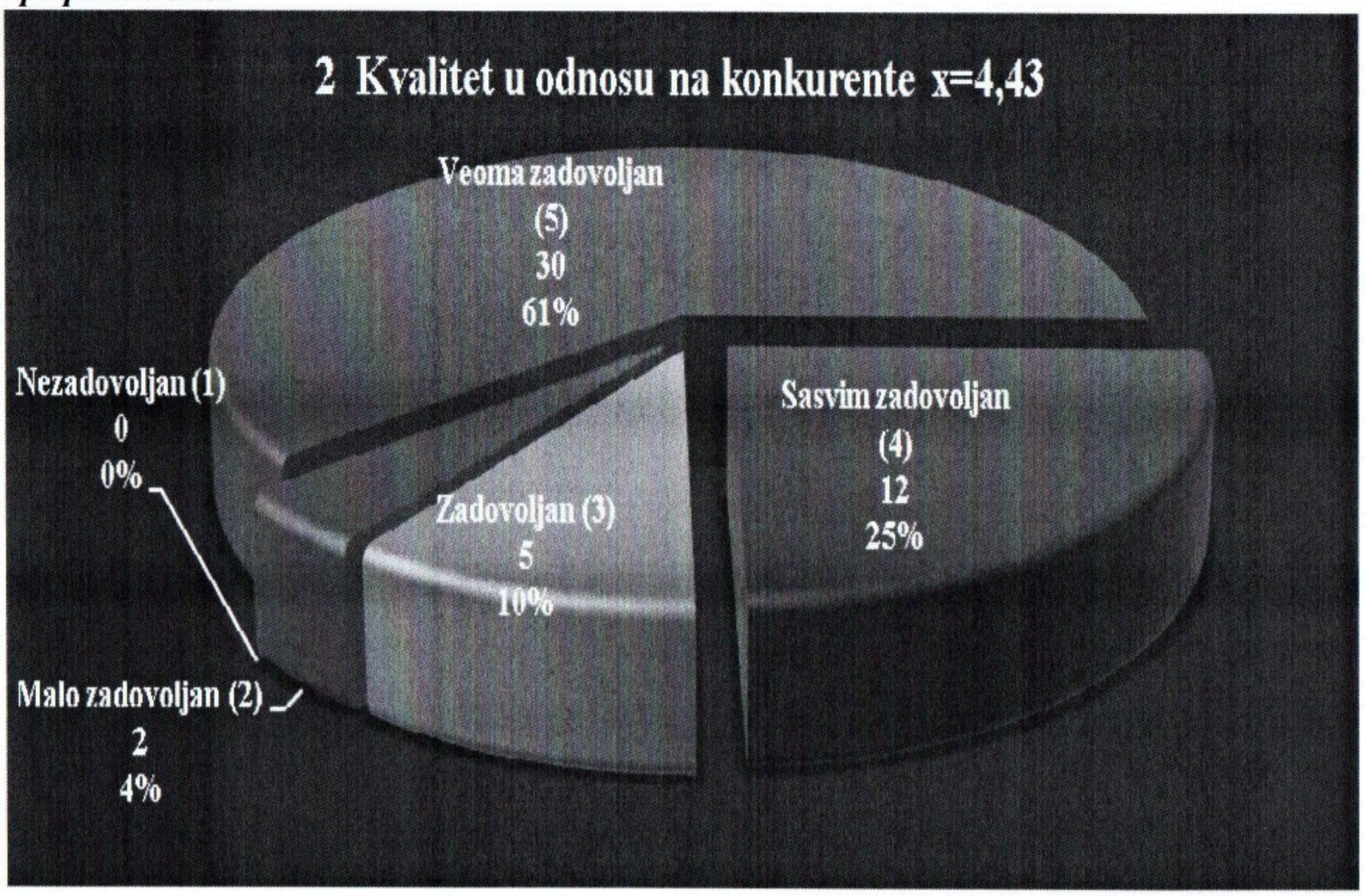
6.2 ЗАДОВОЉСТВО КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ У ОДНОСУ НА КОНКУРЕНТЕ

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних корисника квалитетом пружених услуга у односу на конкуренте у анкетираном узорку износи 100%.
Незадовољних корисника је 0,00%.
Просечна оцена корисника износи 4,43
Модус узорка је 5
Медијана узорка је 5

Табела 6.2.1

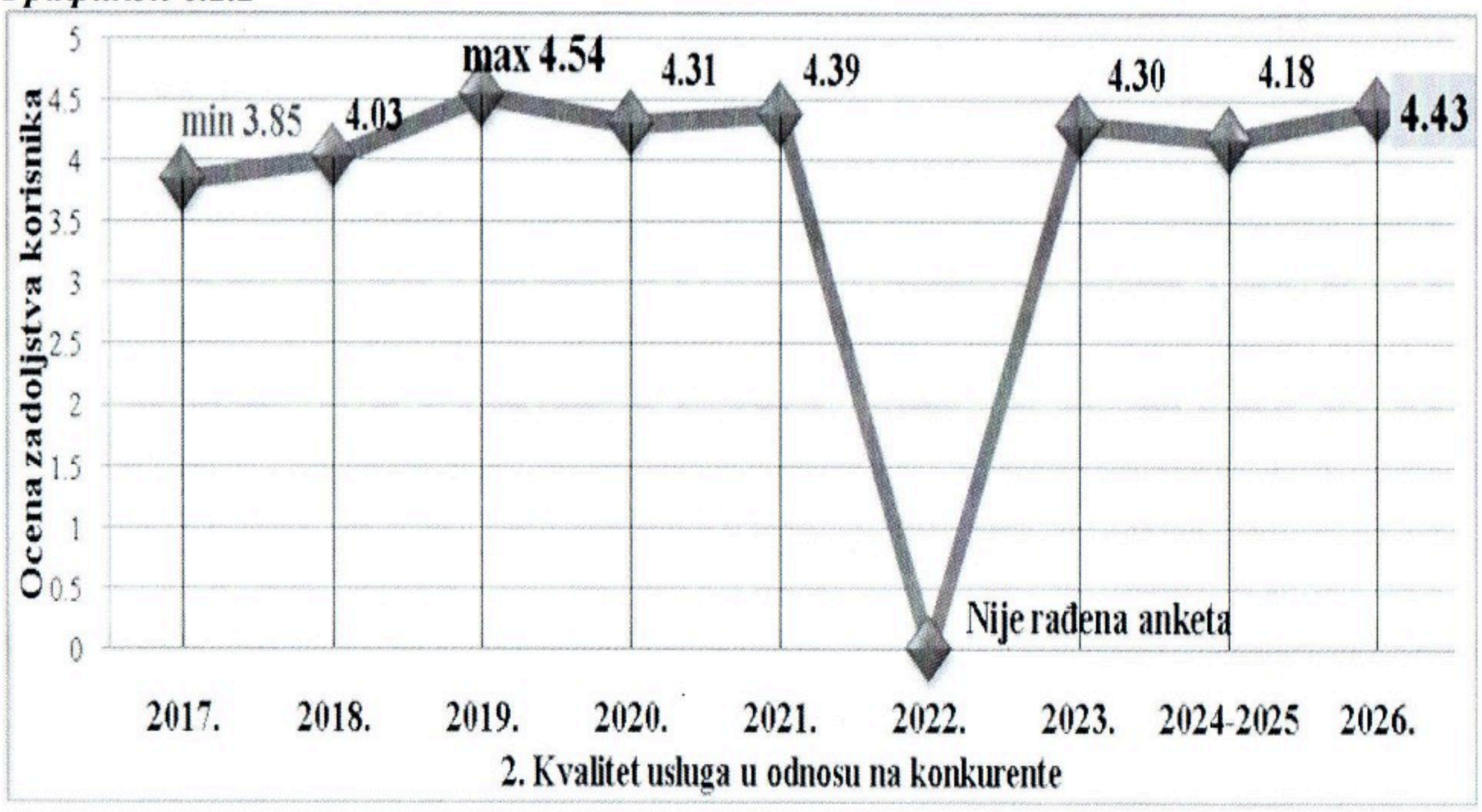
2.	Kvalitet usluga u odnosu na konkurente	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	30	5	150	61.22	*85.71*	*100.00*
2	Sasvim zadovoljan	12	4	48	24.49		
3	Zadovoljan	5	3	15	10.20	*10.20*	
4	Malo zadovoljan	2	2	4	4.08	*4.08*	
5	Nezadovoljan	0	1	0	0.00	*0.00*	*0.00*
	Ukupno:	**49**		**217**	**100.00**	*100.00*	*100.00*
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.43**					

Графикон 6.2.1



Задовољство корисника пруженим услугама у периоду од 2018-2026 године је без значајних одступања.
Најмање задовољство пруженим услугама корисници су имали у 2017. години, а највеће 2019. године.

Графикон 6.2.2



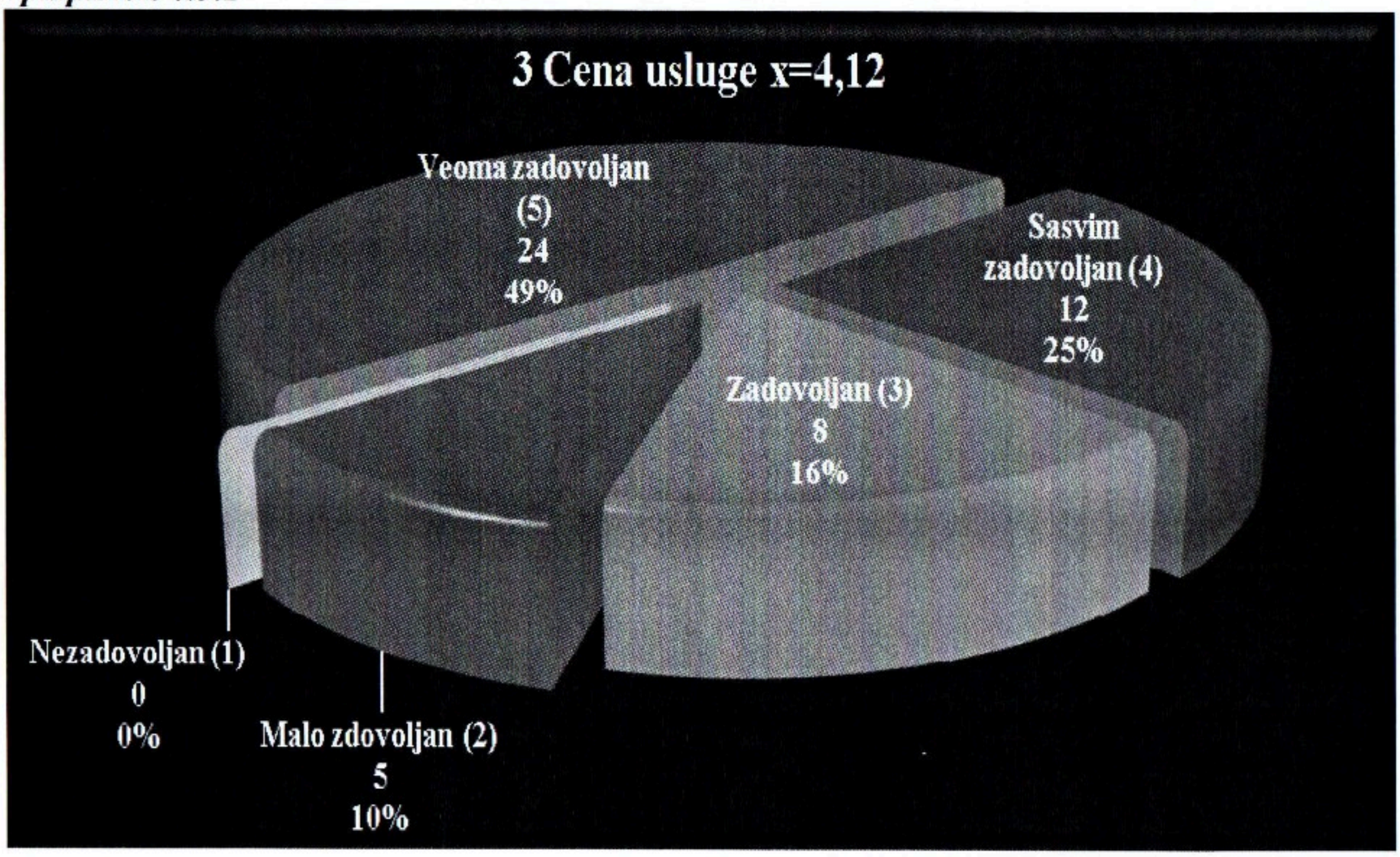
6.3 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЦЕНОМ УСЛУГЕ

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних корисника ценом услуга у анкетираном узорку износи 100%.
Незадовољних корисника је 0,00%.
Просечна оцена корисника износи 4,12
Модус узорка је 5.
Медијана узорка је 5.

Табела 6.3.1

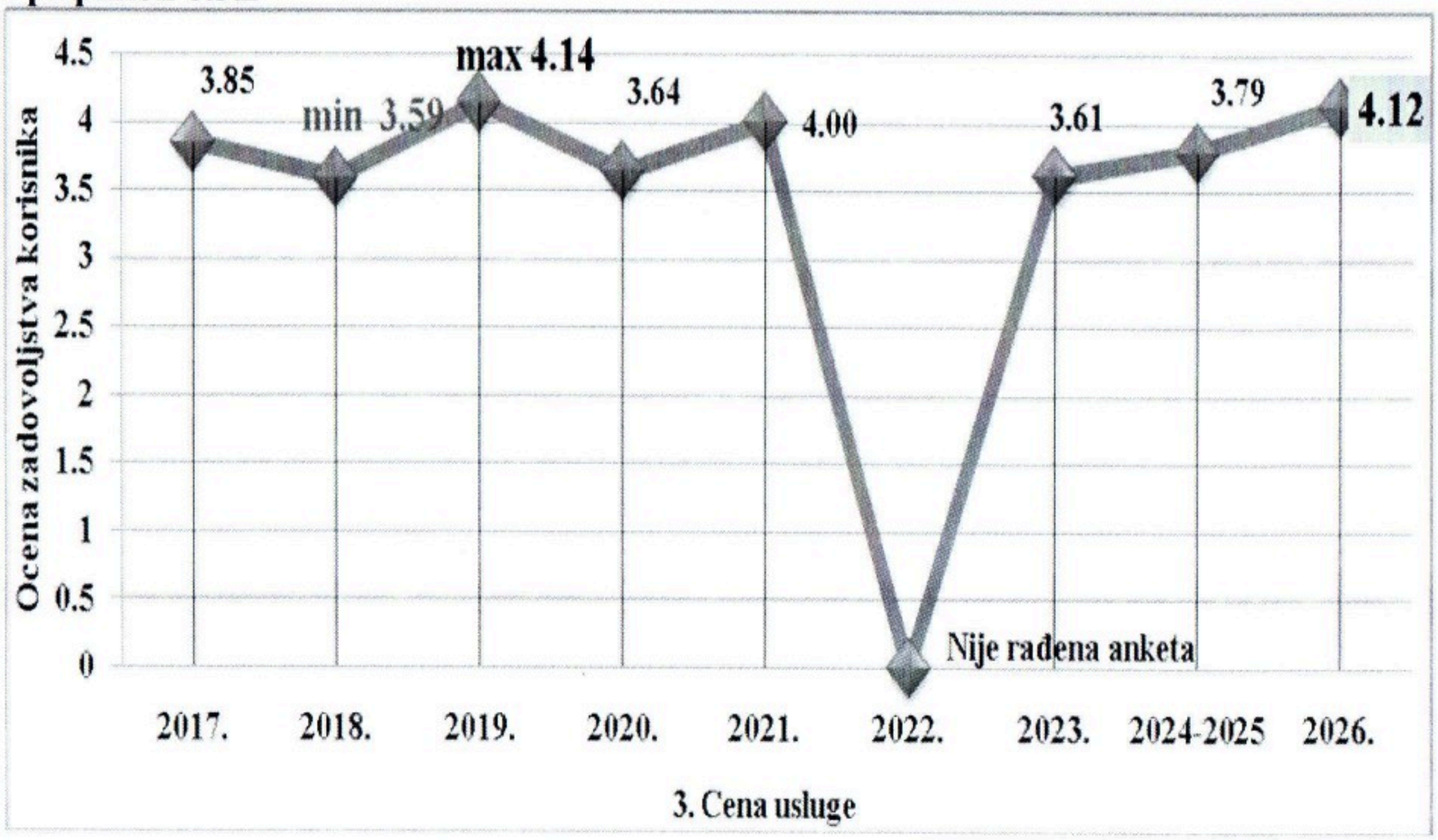
3.	Cene usluga	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	24	5	120	48.98	*73.47*	*100.00*
2	Sasvim zadovoljan	12	4	48	24.49		
3	Zadovoljan	8	3	24	16.33	*16.33*	
4	Malo zadovoljan	5	2	10	10.20	*10.20*	
5	Nezadovoljan	0	1	0	0.00	*0.00*	*0.00*
	Ukupno:	**49**		**202**	**100.00**	*100.00*	*100.00*
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.12**					

Графикон 6.3.1



Задовољство корисника ценом услуге у периоду од 2017-2026 године је са већим одступањима на ниже у 2017, 2018, 2020 и 2023. години када су корисници били најмање задовољни ценом услуге.
Највеће задовољство пруженим услугама корисници су имали у 2019. години, а најмање у 2018. години.

Графикон 6.3.2



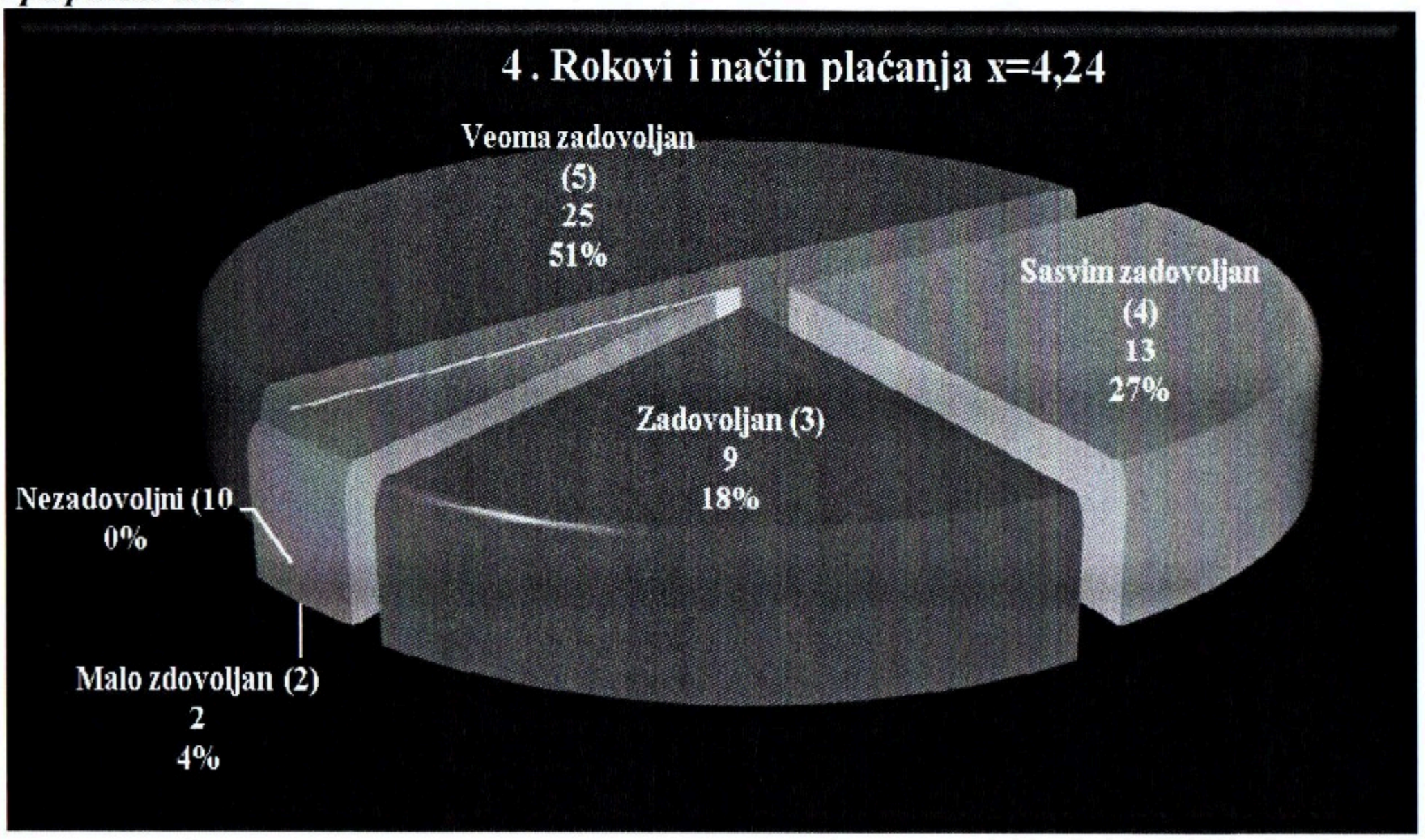
6.4 РОКОВИ И НАЧИН ПЛАЋАЊА

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних корисника роковима плаћања у анкетираном узорку износи 100%, од чега је мало задоволjно 4,08%..
Незадовољних корисника је 0,00%.
Просечна оцена корисника износи 4,24
Модус узорка је 5
Медијана узорка је 5

Табела 6.4.1

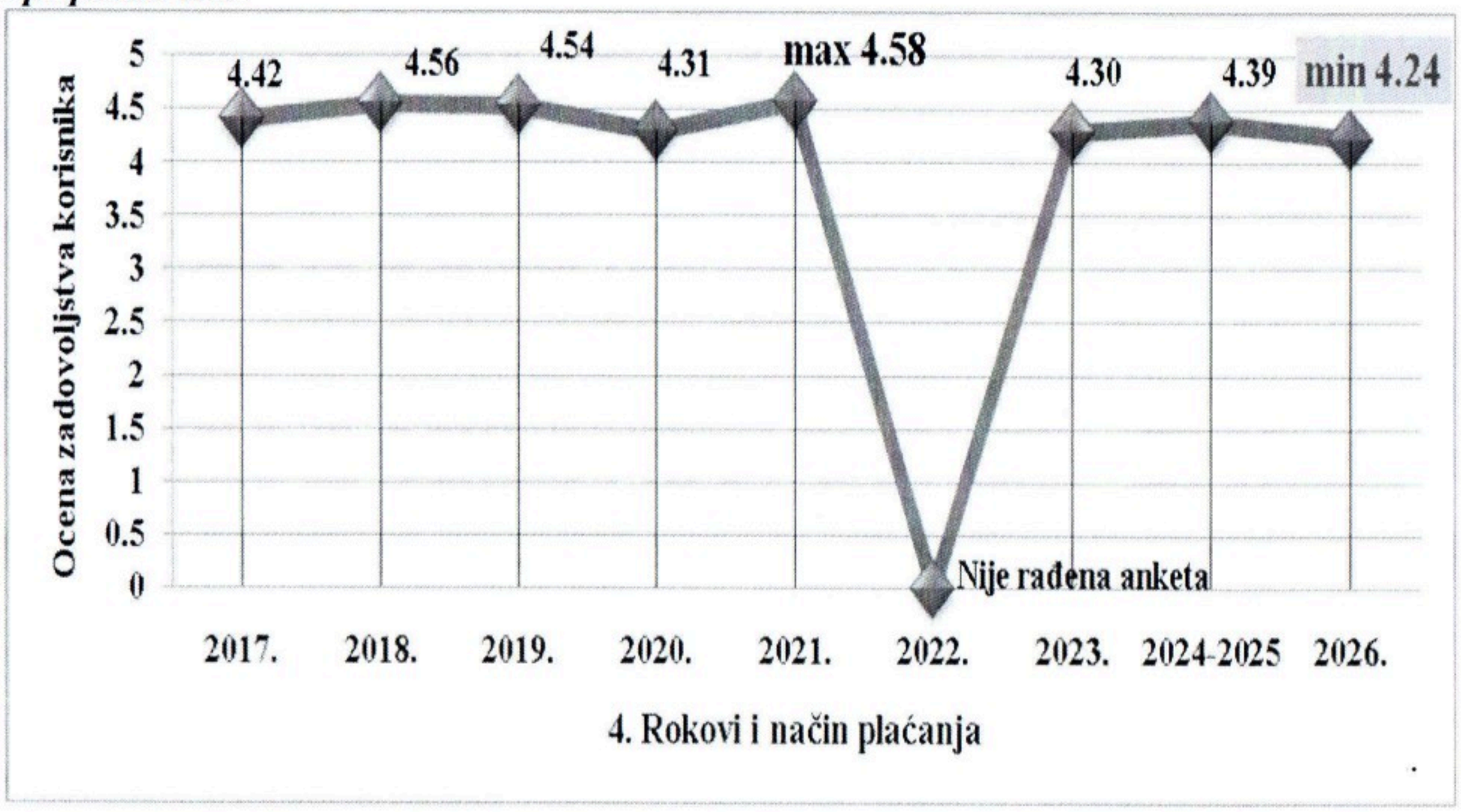
4.	Rokovi i način plaćanja	6	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	25	5	125	51.02	*77.55*	*100.00*
2	Sasvim zadovoljan	13	4	52	26.53		
3	Zadovoljan	9	3	27	18.37	*18.37*	
4	Malo zadovoljan	2	2	4	4.08	*4.08*	
5	Nezadovoljan	0	1	0	0.00	*0.00*	*0.00*
	Ukupno:	**49**		**208**	**100.00**	*100.00*	*100.00*
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.24**					

Графикон 6.4.1



Задовољство корисника роковима плаћања у периоду од 2017-2026 године нема значајних одступања.
Највеће задовољство роковима палћања услугама корисници су имали у 2021. години, а најмање у 2026. години.

Графикон 6.4.2



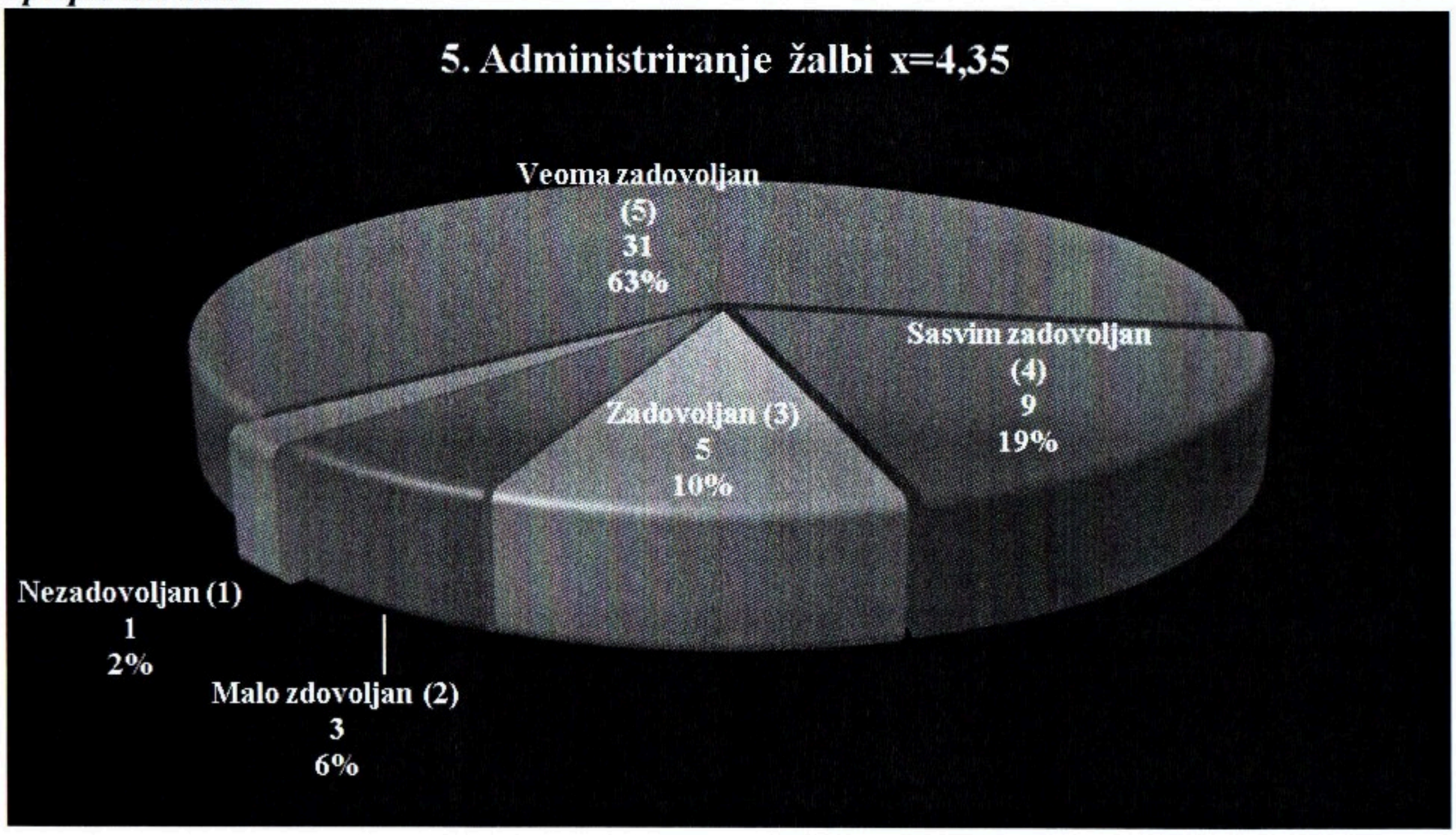
6.5 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА АДМИНИСТРИРАЊЕМ ЖАЛБИ

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних корисника администрирањем жалби износи 97,96%, од чега је мало задоволјно 6,12%..
Незадовољних корисника је 2,04%.
Просечна оцена корисника износи 4,3553.
Модус узорка је 5.
Медијана узорка је 5.

Табела 6.5.1

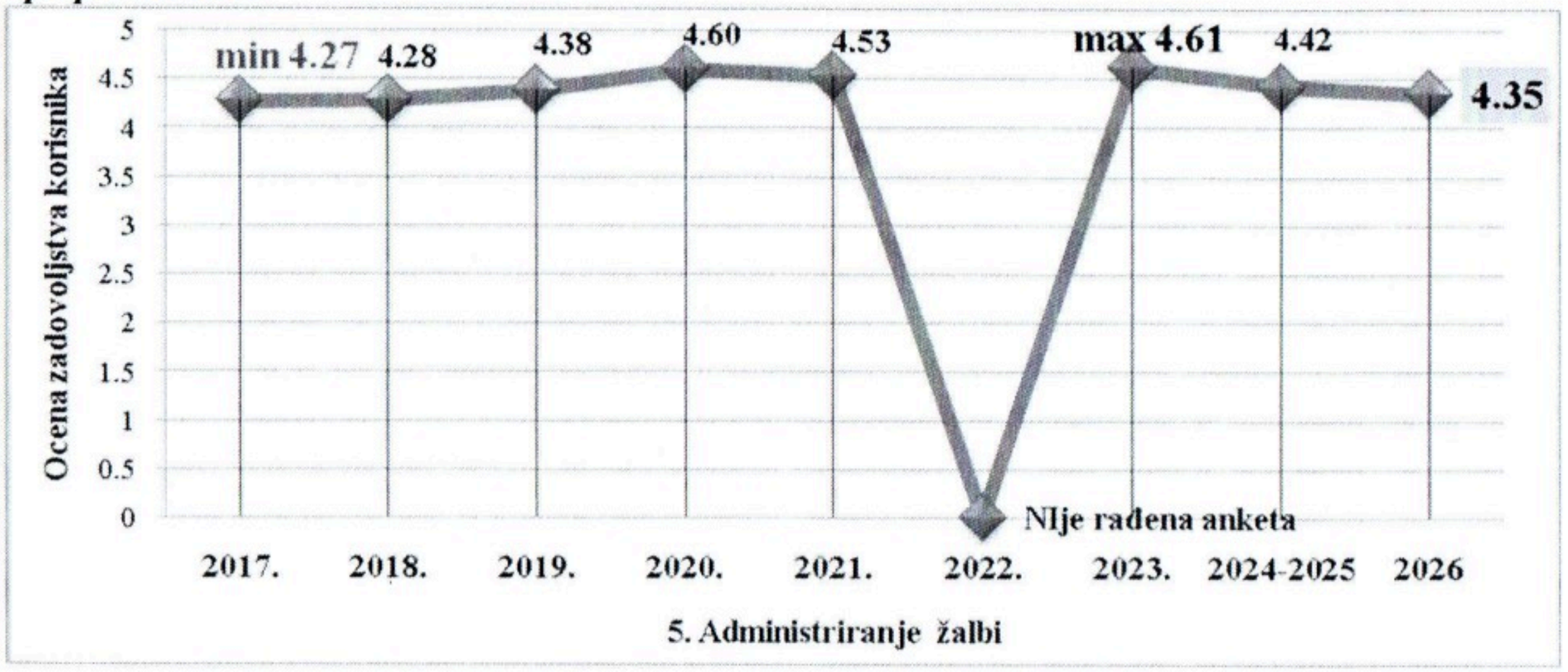
5.	Administriranje žalbi	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	31	5	155	63.27	*81.63*	*97.96*
2	Sasvim zadovoljan	9	4	36	18.37		
3	Zadovoljan	5	3	15	10.20	*10.20*	
4	Malo zadovoljan	3	2	6	6.12	*6.12*	
5	Nezadovoljan	1	1	1	2.04	*2.04*	*2.04*
	Ukupno:	**49**		**213**	**100.00**	*100.00*	*100.00*
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.35**					

Графикон 6.5.1



Задовољство корисника роковима плаћања у периоду од 2017-2026 године нема значајних одступања.
Највеће задовољство роковима плаћања услугама корисници су имали у 2023. години, а најмање у 2017. години.

Графикон6.5.2



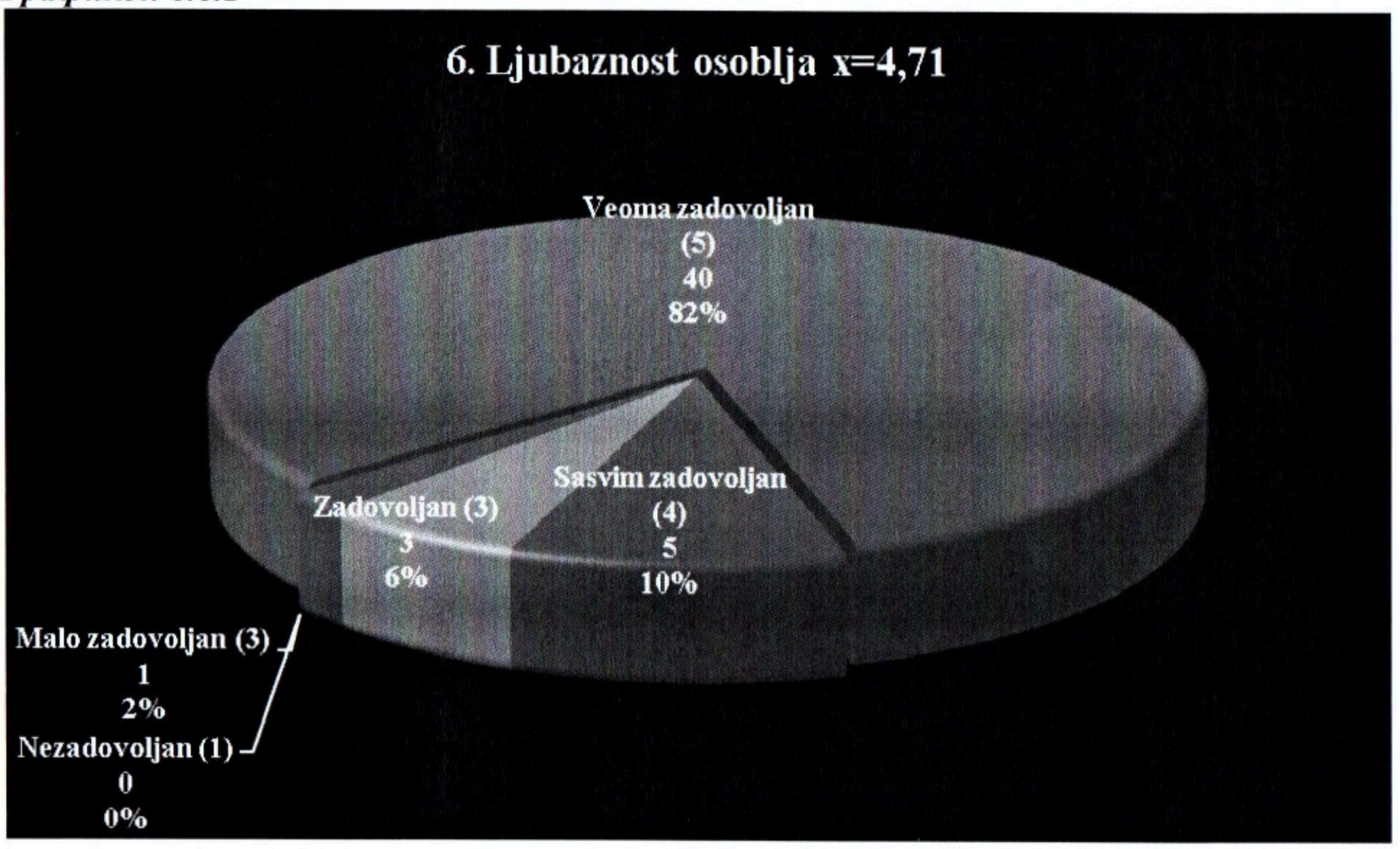
6.6 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЉУБАЗНОШЋУ ОСОБЉА

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних корисника администрирањем жалби износи 100% од чега је мало задовољно 2,04%..
Незадовољних корисника је 0.00%.
Просечна оцена корисника износи 4,71
Модус узорка је 5
Медијана узорка је 5

Табела 6.6.1

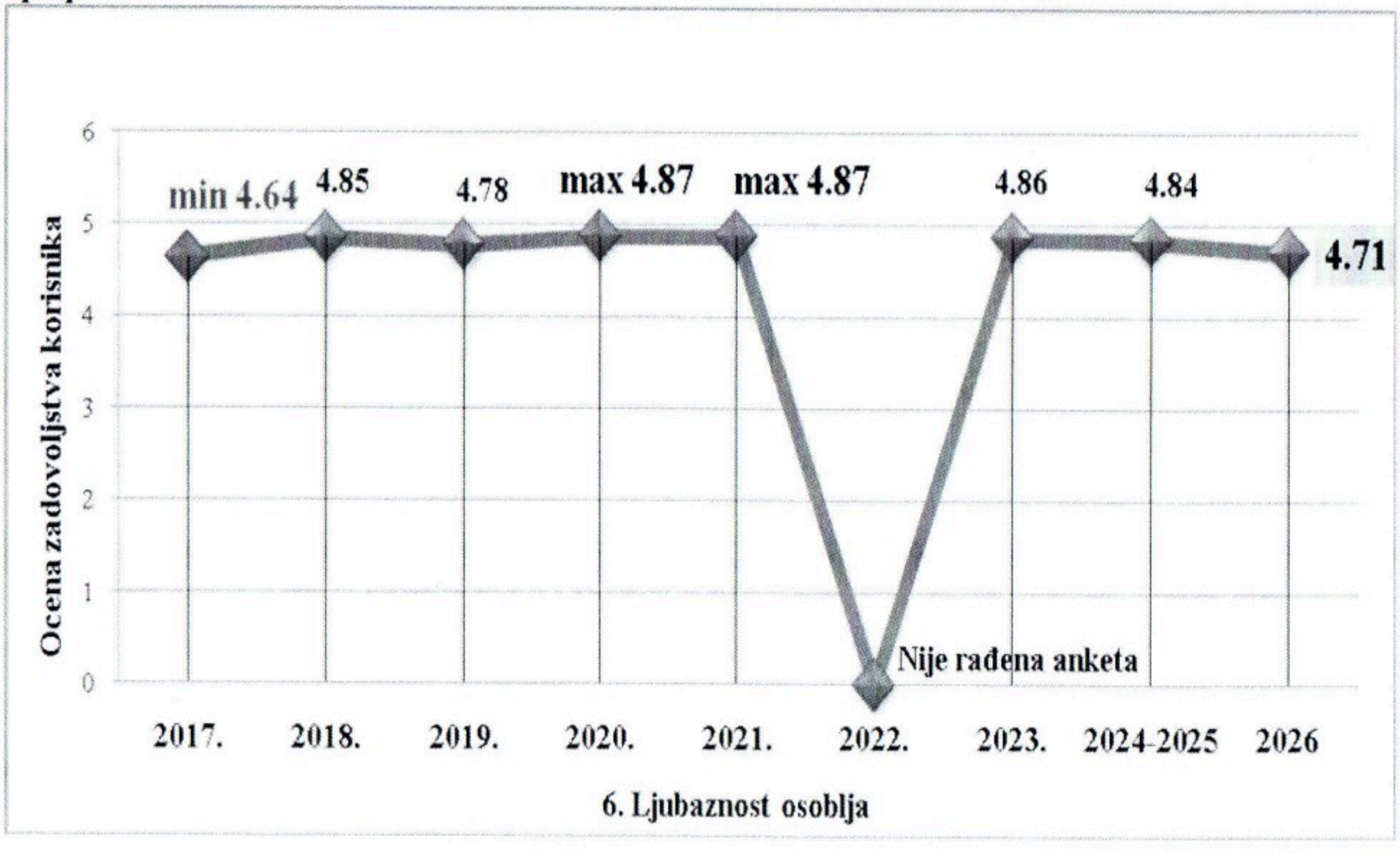
6.	Ljubaznost osoblja	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	40	5	200	81.63	*91.84*	*100.00*
2	Sasvim zadovoljan	5	4	20	10.20		
3	Zadovoljan	3	3	9	6.12	*6.12*	
4	Malo zadovoljan	1	2	2	2.04	*2.04*	
5	Nezadovoljan	0	1	0	0.00	*0.00*	*0.00*
	Ukupno:	**49**		**231**	**100.00**	***100.00***	***100.00***
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.71**					

Графикон 6.6.1



Задовољство корисника роковима плаћања у периоду од 2017-2026 године нема значајних одступања.
Највеће задовољство роковима палћања услугама корисници су имали у 2020. и 2021. години. години, а најмање у 2017. години.

Графикон 6.6.2



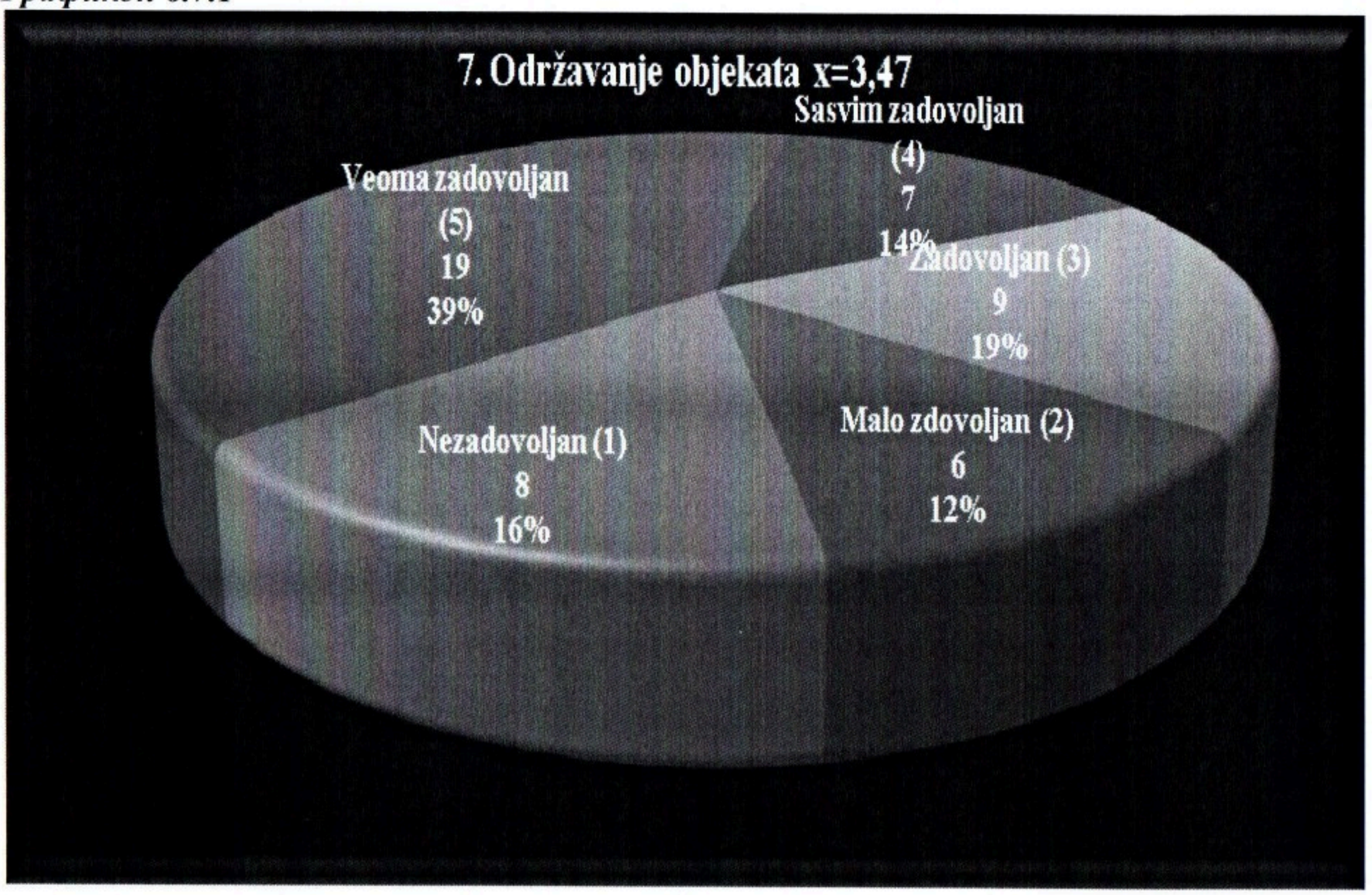
6.7 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ОДРЖАВАЊЕМ ОБЈЕКАТА

Резултат анализе: Укупан проценат задовољних одржавањем објеката у закупу износи 83,67%, од чега је мало задовољно 12,24%..
Незадовољних корисника је 16,33%.
Просечна оцена корисника износи 3,47
Модус узорка је 5
Медијана узорка је 5

Табела 6.7.17

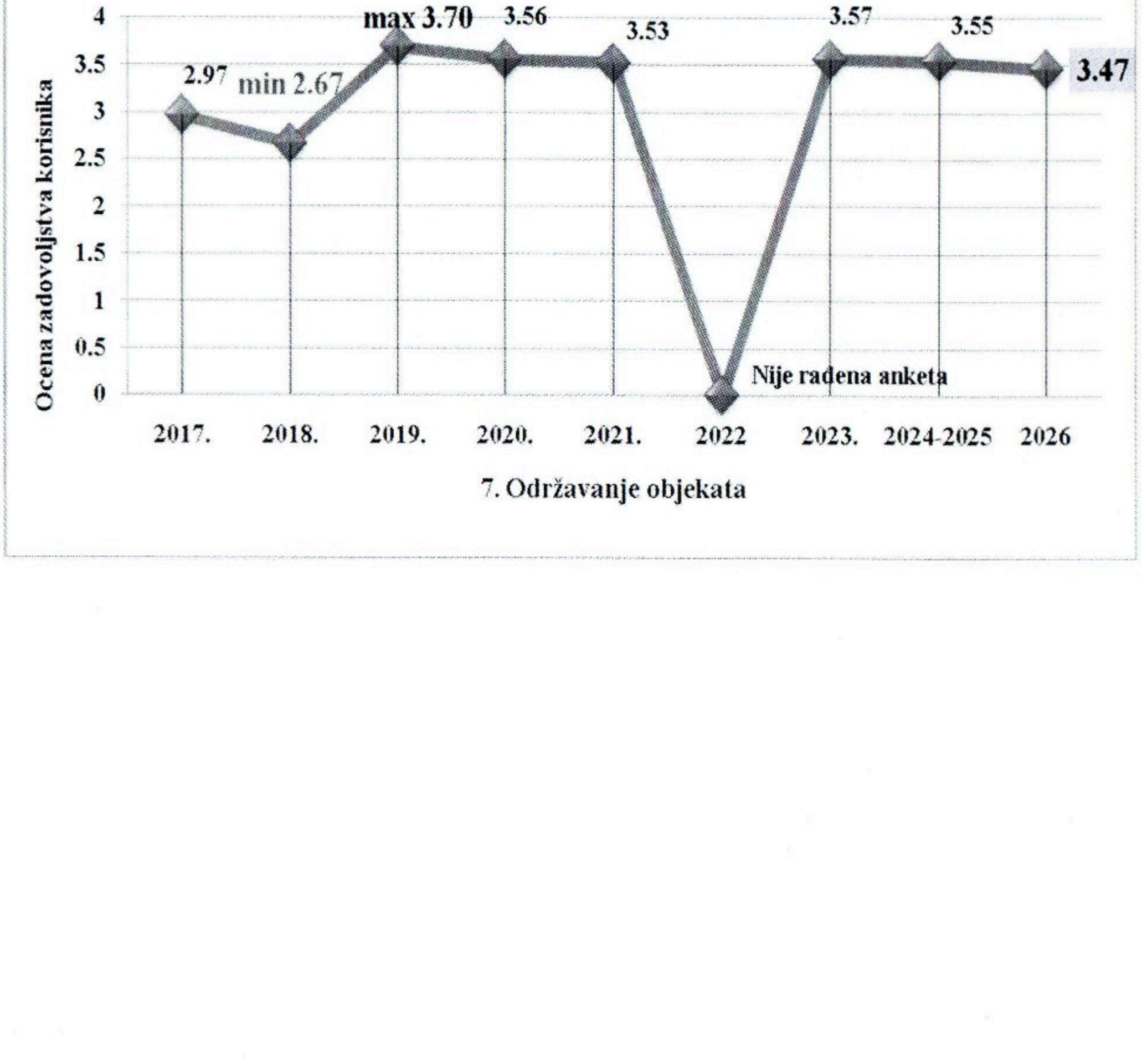
7.	Održavanje objekata	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	19	5	95	38.78	*53.06*	*83.67*
2	Sasvim zadovoljan	7	4	28	14.29		
3	Zadovoljan	9	3	27	18.37	***18.37***	
4	Malo zadovoljan	6	2	12	12.24	***12.24***	
5	Nezadovoljan	8	1	8	16.33	*16.33*	*16.33*
	Ukupno:	**49**		**170**	**100.00**	***100.00***	***100.00***
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**3.47**					

Графикон 6.7.1



Задовољство корисника одржавањем објеката у закупу у периоду највише одступа на ниже у 2017. и 2018. години, док је уосталим годинама нема значајних одступања.
Највеће задовољство одржавањем објеката корисници су имали у 2019. години, а најмање у 2017. години.

Графикон 6.7.2



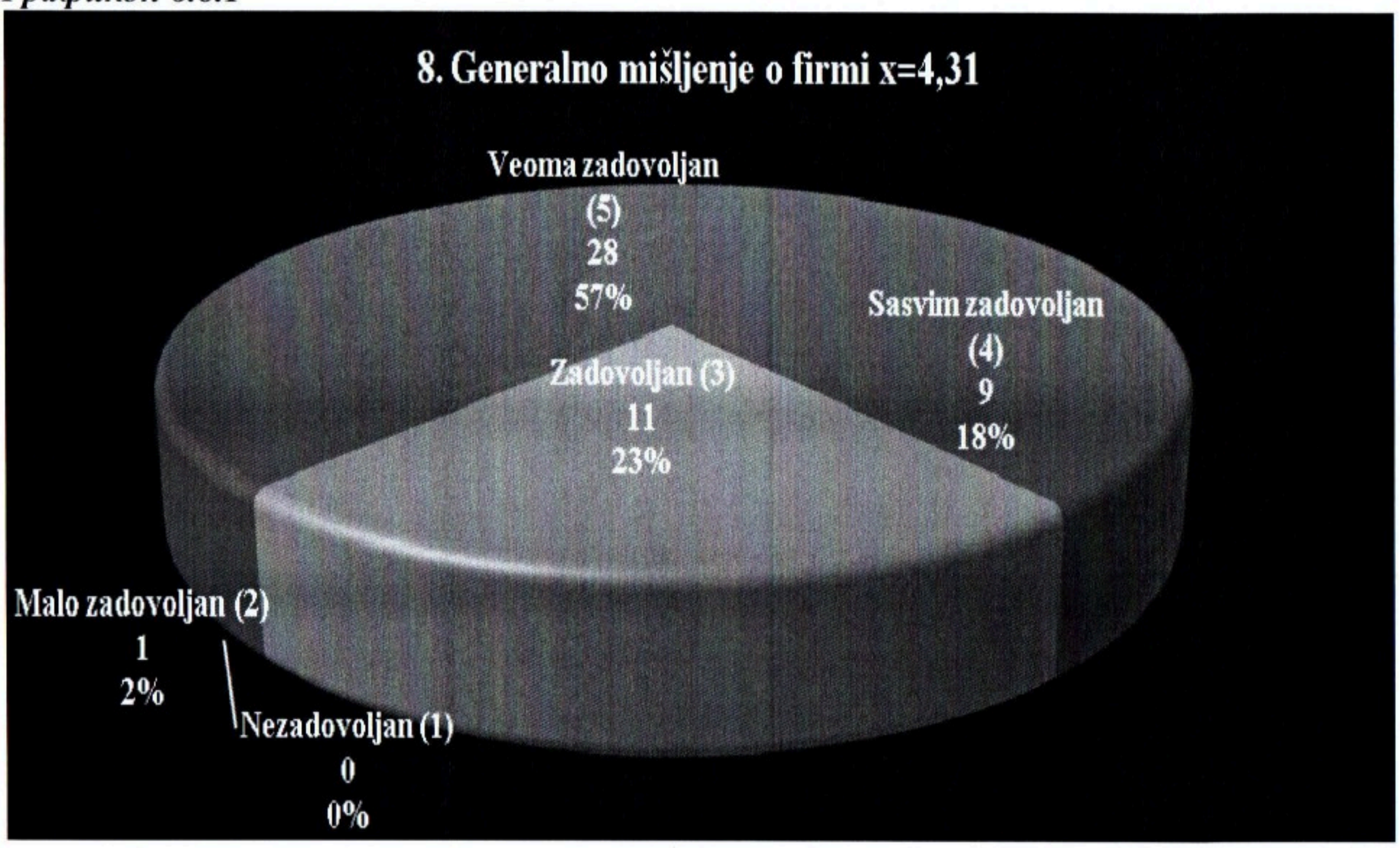
6.8 ГЕНЕРАЛНО МИШЉЕЊЕ О ФИРМИ

Резултат анализе: Укупан проценат корисника који генерално имају позитивно мишљење о фирми износи 100 од чега је мало задовољно 2,04%..
Незадовољних корисника је 0,00%.
Просечна оцена корисника износи 4,31
Модус узорка је 5
Медијана узорка је 5

Табела 6.8.1

8.	Generalno mišljenje o firmi	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	28	5	140	57.14	*75.51*	*100.00*
2	Sasvim zadovoljan	9	4	36	18.37		
3	Zadovoljan	11	3	33	22.45	*22.45*	
4	Malo zadovoljan	1	2	2	2.04	*2.04*	
5	Nezadovoljan	0	1	0	0.00	*0.00*	*0.00*
	Ukupno:	**49**		**211**	**100.00**	***100.00***	***100.00***
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.31**					

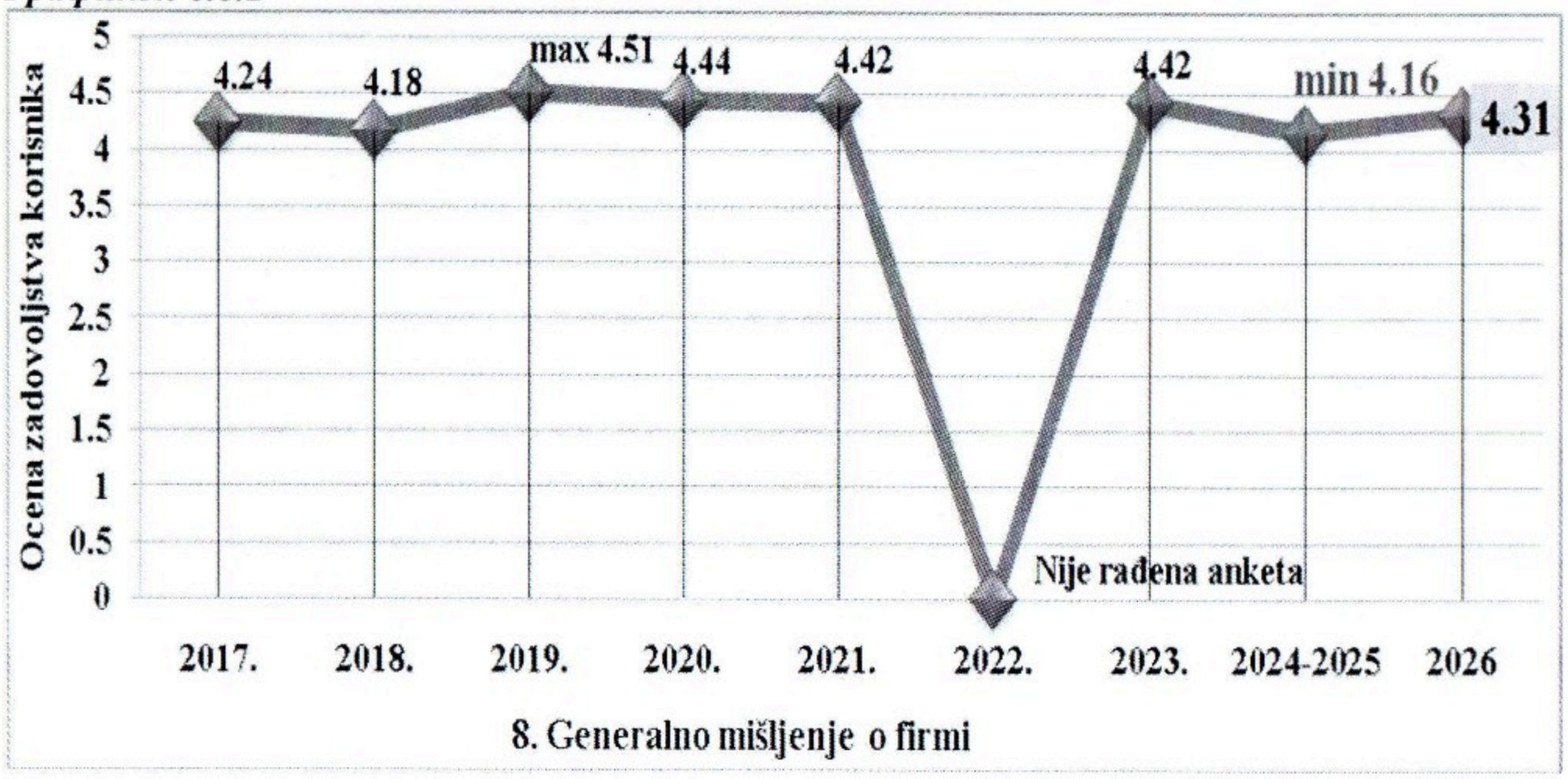
Графикон 6.8.1



Генерално мишљење о фирми је без значајних одступања у периоду од 2017. до 2026. године.

Највеће задовољство корисници су имали у 2019. години, а најмање у 2024-2025 години.

Графикон 6.8.2



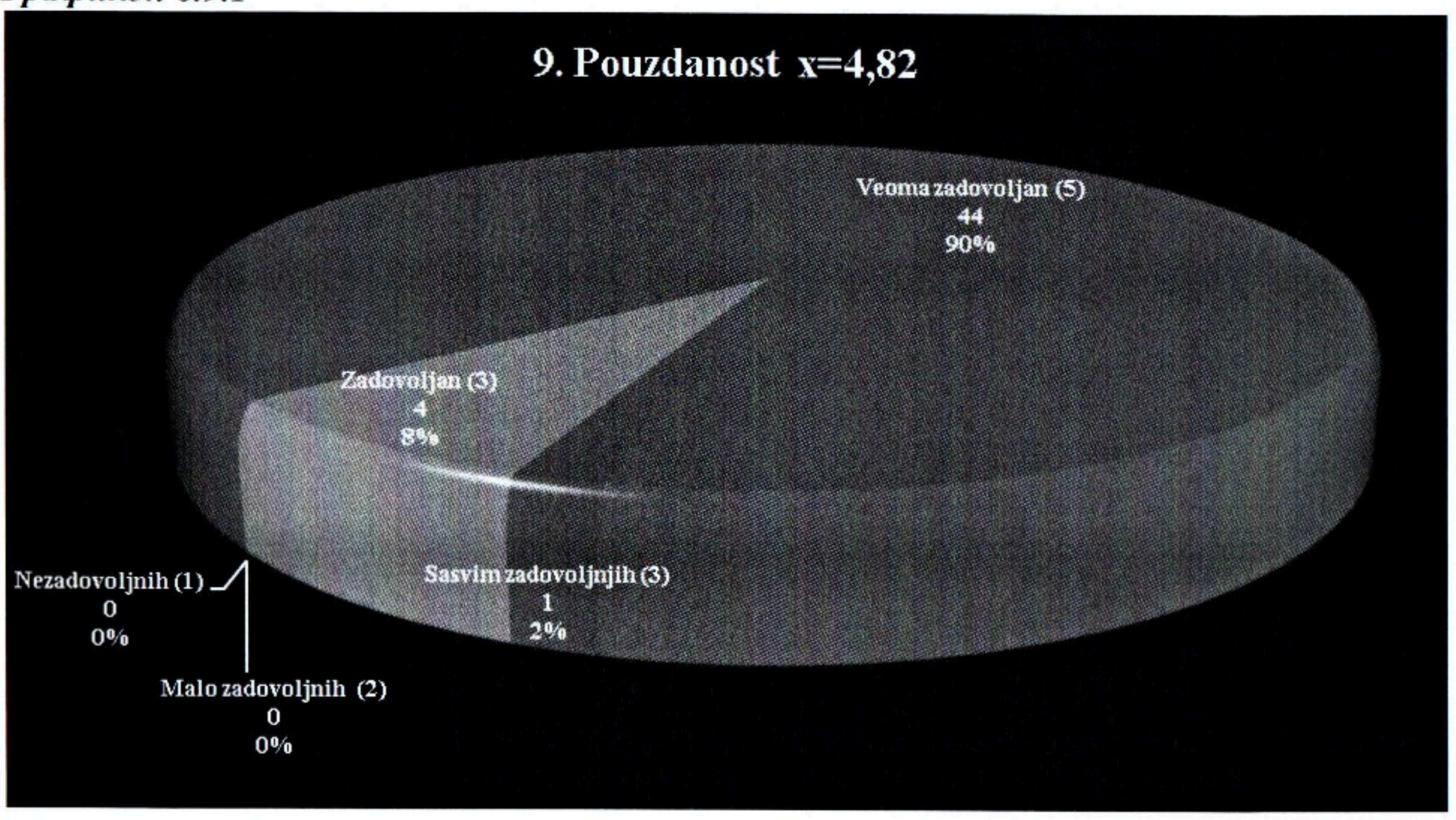
6.9 ПОУЗДАНОСТ

Резултат анализе: Укупан проценат корисника који сматрају да је јп ГСА поуздан партнер је 100% и поузданошћу су веома и сасвим задовољни.
мало задовољних и незадовољних корисника је 0,00%.
Просечна оцена корисника износи 4,82.

Табела 6.9.1

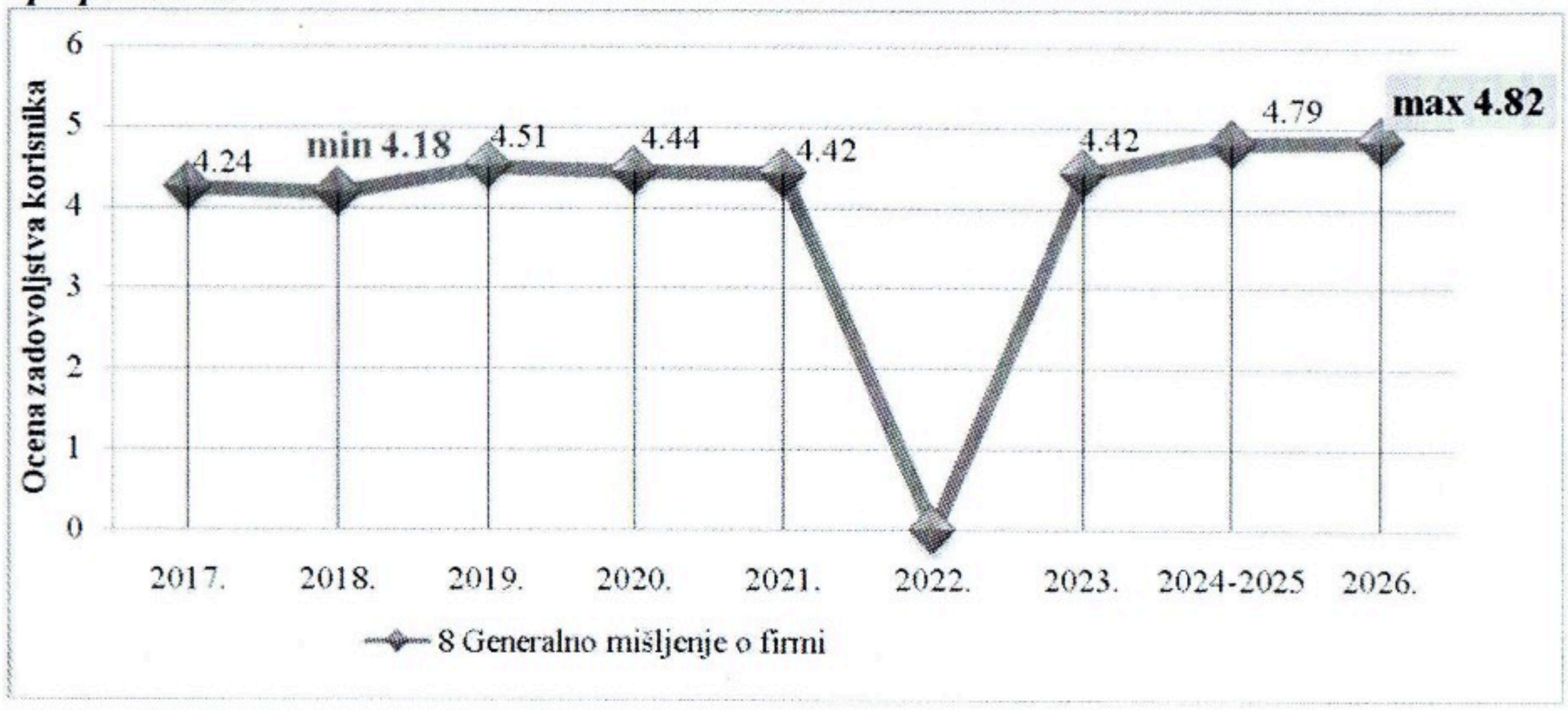
9.	Pouzdanost	fi	xi	fi*xi	% fi	*Kum %*	*Kum %*
1	Veoma zadovoljan	44	5	220	89.80	*91.84*	*100.00*
2	Sasvim zadovoljan	1	4	4	2.04		
3	Zadovoljan	4	3	12	8.16	*8.16*	
4	Malo zadovoljan	0	2	0	0.00	*0.00*	
5	Nezadovoljan	0	1	0	0.00	*0.00*	*0.00*
	Ukupno:	**49**		**236**	**100.00**	*100.00*	*100.00*
	Aritmetička sredina- srednja ocena	**4.82**					

Графикон 6.9.1



Мишљење да је ЈПГСА поуздан партнер од 2017. до 2026. године је оцењено безз значајних одступања..
Највеће задовољство корисници су имали у 2026. години, а најмање у 2018. години.

Графикон 6.9.2



6.10 ШТА ЈЕ ПОТРЕБНО УРАДИТИ ДА БИ ИСПУНИЛИ ПОТРЕБЕ, ОЧЕКОВАЊА И ЗАДОВОЉСТВО ПРУЖЕНИМ УСЛУГАМА (УПИСАНИ ОДГОВОРИ)

Pitanje	Upisani odgovori	Broj upisanih odgovora	
Šta je potrebno da uradimo da bismo ispunili vaše potrebe i očekivanja i povećali vaše zadovoljstvo pruženim uslugama?	Veoma smo zadovoljni,da ostane isto, korektno, bez zamerki, da saradnja bude kao i do sada, nemamo primedbi	6	**18**
	Više ulaganja u održavanje (razdajanje korisnka vodovod, odvod, struja, posledica neispravne fakture), popravka krova, popraviti plafon, ukloniti potporne stubove na stepeništu. Brza rekcija na popravke i sanacije	7	
	Čišćenje zgrade, primedbe na upravnika	2	
	Da se popravi ulično osvetkljenje	1	
	Da se izvrši korekcija cena	1	
	EPS fakture kasnile, pa je nije ostvaren popust	1	

Уписани одговор: Укупно 18 од 49 (36,73%) анкетираних закупца је уписало одговоре на питање Шта је потребно да урадимо да бисмо испунили ваше потребе и очекивања и повећали ваше задовољство пруженим услугама?
Већина закупаца која је уписала одговоре имала је примедбе на одржавање објеката, цене и рокове плаћања,
Шест закупаца је изразило задовољство сарадњом са Предузећем.

7. ЗАКЉУЧАК

7.1 Општа оцена

На основу предходно добијених и обрађених података из анкете Задовољство корисника може се закључити да су корисници услуга ЈП ГСА-а, закупци пословног простора у власништву Града Зрењанина, задовољни 95,92%:

- веома задовољно 57,15%,
- сасвим задовољно 12,24%,
- задовољно 18,37%,
- мало задовољно 8,16% и
- незадовољно 4,08%.

Утврђена просечна оцена задовољства корисника пруженим услугама је 4,10.

Корисници услуга нашег Предузећа највеће задовољство су изразили за поузданост просечна осцена 4,82 и љубазност особља са просе;ном оценом 4,71, најнижа просечна оцена 3,47 је дата за одржавање објеката издатог пословног простора.

7.2 Предлог мера којима ће се поправити оцена задовољства услугом одржавања објеката

Предузеће ће до краја 2026. години предузети активности везане за отклањање узрока наведеног незадовољства пре свега одржавањем објеката.
Узроци незадовољства корисника одржавањем објеката генерисано је дугододишњим веома скромним улагањима у текуће и инвестиционо одржавање објеката пословног простора, што је резултирало нарушавањем супстанце објеката пословног простора који се издаје у закуп и незадовољством великог броја закупаца неадекватним одржавањем.
Побољшаље оцене одржавања у наредном периоду Предузеће ће покушати да оствари у преговорима са Оснивачем путем захтева за обезбеђење већих финансијских средстава из буџета Града за ову намену.

7.3 Предузете мере за смањење незадовољства корисника везано за цене и рокове плаћања закупнине

У првом кварталу 2026. године, Предузеће у договору са Оснивачем, променом Одлуке о условима добијања олакшица за плаћање и роковима плаћања елиминисани су у највећој мери узроци незадовољства корисника ценом услуга. Међутим, један део закупаца који закупнину плаћају на основу излицитиране цене сматрају да су закупнине високе, али за сада не постоји законска могућност за корекцију, односно смањење лицитираних цена.

У Зрењанину, 12.10.2026.

в.д. Директор
дипл.ецц. Драгомир Радованац

Обрадила:
Помоћник директора за ецц. послове
Милица Вуковић