



ЖКП „Градска топлана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;  
тел: 010 321 119; тел/фах: 010 324 743; инфо центар: 0800/001-004  
web site: [www.toplanapi.rs](http://www.toplanapi.rs), e-mail: [toplana.pirot@toplanapi.rs](mailto:toplana.pirot@toplanapi.rs)

Дел.бр.5617/25  
20.11.2025.године

Тим формиран Одлуком Директора о спровођењу испитивања задовољства корисника услугама ЖКП „Градска топлана“ Пирот, дел. бр 6260/25, од 31.12.2024. године, доставља

### **Извештај о спроведеној анкети задовољства корисника услугом испоруке топлотне енергије**

#### **1. Увод**

Анкета о задовољству корисника услугом испоруке топлотне енергије спроведена је у периоду од 20.10.2025. године до 31.10.2025. године, са циљем да се процени ниво квалитета услуге, препознају потребе корисника и обезбеде смернице за унапређење рада предузећа. Упитник је обухватио пет области:

1. општи део,
2. квалитет испоручене топлотне енергије,
3. комуникација и корисничка подршка,
4. транспарентност пословања и информисање,
5. општи утисак и предлози корисника.

Анкетом је обухваћен цео конзум ЖКП „Градска топлана“ Пирот, путем сајта, кућних савета, кутије затвореног типа постављеној на Благајни, путем медија и доставом лиситића у поштанске сандучиће купаца. Анкетне листиће је вратило Топлани укупно 187 корисника, од чега 180 домаћинстава и 7 правних лица.

Број анкетираних корисника чини 7,37 % од укупног броја корисника којима се врши испорука топлотне енергије

#### **2. Методологија**

Анкета је спроведена у електронском и штампаном облику. Резултати су обрађени статистички, а питања су била затвореног, отвореног и комбинованог типа. Код затвореног типа питања понуђени су одговори са могућношћу оцењивања, отворени тип питања оставља могућност кориснику да унесе коментар и комбинована питања са понуђеним одговорима и могућношћу да корисник дода појашњење одговора.

Подаци су анализирани анонимно, а закључци представљају општи преглед ставова корисника.



ЖКП „Градска топлана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;  
тел: 010 321 119; тел/факс: 010 324 743; инфо центар: 0800/001-004  
web site: [www.toplanapi.rs](http://www.toplanapi.rs), e-mail: [toplana.pirot@toplanapi.rs](mailto:toplana.pirot@toplanapi.rs)

---

### 3. Резултати анкете

#### 3.1. Општи део

У овом сегменту корисници су давали основне информације: тип објекта, начин обрачуна, локација објекта, дужина коришћења услуге.

Највећи број испитаника припада категорији стамбеног простора, 180 корисника од укупно 187 анкетираних, од чега је 87,70 % корисника са централним мерачем утрошене топлотне енергије, 1,60 % са индивидуалним мерачем и 9,09 % корисника којима се обрачун утрошене топлотне енергије обрачунава по  $m^2$ , односно паушални корисници.

Највећи број анкетираних корисника је из насеља Централа које је по велучини и броју корисника највеће на територији града Пирота.

Већина корисника користи услугу дуже од 10 година, 90,37 %.

#### 3.2. Квалитет испоручене топлотне енергије

Оцењиване ставке: температура у објекту, стабилност испоруке, трајање грејне сезоне, ефикасност у отклањању кварова.

Степен задовољства температуром у грејном простору: 85,56 % корисника је задовољно температуром, а 10,69 % није задовољно, док 3,70 % корисника нема јасан став.

Дужином грејног дана 81,81 % корисника је задовољно, али је и 7,49 % корисника је предложило ранији почетак, 1,60 % је предложило каснији почетак и 14,44 % корисника је предложило каснији прекид.

Реакцијом Топлане на ниске температуре у периоду ван грејне сезоне задовољно је 87,70 % корисника, 8,02 % корисника није задовољно и 3,20 % је неодлучно.

Прекидима у испоруци топлотне енергије није задовољно 4,28 % испитаних корисника.

Брзину реаговања на пријављене техничке проблеме 2,67 % корисника су оценили као незадовољавајућом.

Кључни коментари корисника:

Најчешће похвале односе се на брзо решавање кварова и ретко дешавање непредвиђених ситуација.

Најчешће примедбе односе се на рани прекид испоруке топлотне енергије, што подразумева измену Одлуке о уловима и начину снабдевања која је у надлежности Оснивача.



ЈКП „Градска топлана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;  
тел: 010 321 119; тел/фах: 010 324 743; инфо центар: 0800/001-004  
web site: [www.toplanapi.rs](http://www.toplanapi.rs) , e-mail: , [toplana.pirot@toplanapi.rs](mailto:toplana.pirot@toplanapi.rs)

---

### 3.3. Комуникација и корисничка подршка

Ставке: љубазност особља и доступност службе за кориснике и брзина одговора на пријаве или питања.

Од укупног броја испитаних корисника 1,60 % није задовољно комуникацијом и подршком коју су добили од стране стручних служби у Топлани.

Корисници су најбоље оценили брзину одговора на пријаве, 87,16 % је задовољних корисника.

Отворени коментари указују да корисницима највише одговара комуникација путем телефона, 45,45 %, лично у просторијама Топлане 25,12 %, бесплатна телефонска линија 15,50 % и вибер 6,41 %. Корисници су предложили комуникацију у просторијама стамбене заједнице, у присуству више станара и представника Топлане.

### 3.4. Транспарентност и информисање

Обухвата јасно објашњење рачуна и обрачуна и потребу за детаљнијим извештајима о потрошњи и доступност података о уградњи индивидуалних мерача и уштедама које се на тај начин могу постићи.

У просеку 9,44 % корисника није задовољно садржајем рачуна, жели детаљније извештаје о потрошњи и није добило благовремену информацију о предностима уградње калориметара и индивидуалних мерача.

### 3.5. Општи утисак и предлози

Од укупног броја испитаних корисника 90,37 % се изјаснило да је задовољно услугом испоруке топлотне енергије, док је 5,34 % незадовољно. Неодлучно је 4,29 % испитаних корисника.

Општа просечна оцена задовољства је 4,50/5

80,24 % корисника би препоручило услуге Топлане другима.

Најчешћи предлози и питања се односе на могућност уградње индивидуалних мерача и могућност упознавања корисника са начинима преласка на тарифни начин обрачуна. Предлози су и да се смање цене испоруке топлотне енергије, али и да се спроведе контрола броја грејних тела у становима, обзиром да се сумња на злоупотребу од стране корисника.

Обзиром да су навике промењене, све већи број корисника захтева да се продужи испорука топлотне енергије до 23-24 часа.

Корисници су заинтересовани за додатне информације о потрошњи које могу бити достављене уз рачун.



ЈКП „Градска топлана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;  
тел: 010 321 119; тел/фах: 010 324 743; инфо центар: 0800/001-004  
web site: [www.toplanapi.rs](http://www.toplanapi.rs), e-mail: [toplana.pirotd@toplanapi.rs](mailto:toplana.pirotd@toplanapi.rs)

Без обзира што смо поштрили услове искључења са система даљинског грејања, када тражимо сагласност свих станара корисника топлотне енергије, корисници се изјашњавају да нису контактирани у вези искључења.

Примедбе се односе и на различите износе на рачунима за станове исте квадратуре у околним зградама, што указује на неинформисаност корисника о различитој ефикасности зграда и различитим потрошњама исказаним на рачунима.

#### 4. Закључак

Највећи број испитаника су дуговодишњи корисници услуге Топлане. Обзиром на величину насеља Централа, највећи број испитаних корисника је из овог насеља са уграђеним централним мерачима топлотне енергије и примењеним тарифним системом обрачуна утрошака.

Резултати анкете показују да су корисници укупно задовољни услугом испоруке топлотне енергије, док највише простора за унапређење има код скраћења времена одговора на пријаве и питања и код доставе детаљнијих извештаја о потрошњи топлотне енергије.

Температуром у објектима је назадовољно 10,69 % корисника, што захтева детаљне анализе подешавања у подстаницама зграда у којима би корисници желели да имају више температуре. Постоје и опречна мишљења о температурама у становима, где су корисници у истим зградама давали различите одговоре. То указује на субјективан приступ у давању одговора, без узимања у обзир објективних законских прописа о прописаним температурама.

Корисници нису успознати са прописаним условима у складу са којима Топлана врши испоруку топлотне енергије и који су одређени од стране Оснивача. Захтеви корисника се односе на ранији почетак и каснији прекид испоруке топлотне енергије, без обзира што је највећи број корисника задовољан дужином грејног дана.

Корисници нису задовољни прекидима у испоруци у најтоплијем делу дана, иако је температура у становима у складу са законом прописаном 20°C +(-) 2 °C.

Што се тиче брзине одговора на пријаве и постављена питања, 13,36 % је делимично задовољно брзином одговора, што захтева анализу и скраћење периода у коме корисници добијају тражене одговоре.

Обзиром да имамо нулту толеранцију на нељубазност запослених и доступност службе за кориснике, даљим иапитивањем покушаћемо да утврдимо у којим ситуацијама корисници нису били задовољни комуникацијом и техничком подршком.

#### 5. Препоруке за даље активности

Комисија на основу прикупљених података, предлаже конкретне активности како би се повећало задовољство корисника и унапредио квалитет испоруке топлотне енергије.

1. Тим предлаже техничкој служби проверу подешавања подстанца у зградама чији су станари незадовољни температурама у грејним просторима, као и додатна мерења температуре. За ове активности одговоран је Извршни директор техничког сектора, а предлог је да ове активности буду спроведене до краја грејне сезоне 2025/26.

2. Комисија предлаже и додатно анкетање корисника како би проверили резултате спроведене анкете обзиром на опречне ставове и мишљења корисника из истих зграда. Анкетање треба да спроведе формирани тим за испитивање задовољства корисника испоруком топлотне енергије у року од 90 дана од достављања извештаја.



JKP „Градска топлана“ Пирот, ул. Нишавска бр.11, Пирот 18300;  
тел: 010 321 119; тел/факс: 010 324 743; инфо центар: 0800/001-004  
web site: [www.toplanapi.rs](http://www.toplanapi.rs) , e-mail: [toplana.pirot@toplanapi.rs](mailto:toplana.pirot@toplanapi.rs)

3. Комисија предлаже да Директор формира тим састављен од запослених из техничке, економске и правне струке који ће на састанцима у оквиру кућних савета упознати кориснике са могућношћу преласка на тарифни систем и обрачун по утрошку топлотне енергије, са уградњом калориметара и делитеља топлоте. Треба упознати кориснике и са могућношћу учешћа у пројектима где Градска управа града Пирота субвенционира уградњу индивидуалних мерача. Одговоран за примену ових активности је Директор и чланови новоформиране комисије од стране Директора. Активности из ове препоруке треба спровести у року од 60 дана од достављања извештаја.

4. Предузети мере на скраћењу времена одговора корисницима на постављена питања, примедбе и рекламације. То се постиже формирањем мобилних екипа које могу у кратком периоду изаћи на терен и предузети мере на отклањању техничких проблема. Када питање захтева и одговор дописом, захтева се од руководиоца сектора да омогуће да лица овлашћена за комуникацију са корисницима поступе по приоритету по достављеној рекламацији. Надлежни за спровођење ових мера су руководиоци сектора који треба да омогуће да по пријему извештаја овлашћени запослени поступе по приоритету по рекламацијама.

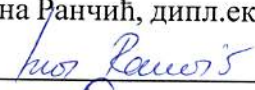
5. Обзиром да је 20,32 % корисника захтевало додатно појашњење утрошака топлотне енергије исказане на рачуну, тим предлаже да економско-финансијски сектор обезбеди додатне податке и приложи их уз рачун. У ову групу података спадају очитана потрошња у претходном периоду и просечна цена по утрошку топлотне енергије. Надлежан за ову активност је руководиоца економско-финансијског сектора, а рок за спровођење је 90 дана од датума достављања извештаја.

6. Указати запосленима на значај коректног односа са корисницима, у времену када је од посебног значаја задржати постојеће и прикључити нове кориснике. Тим предлаже да Директор одреди лица овлашћена за контакт са корисницима чији профили одговарају захтевима таквих радних места. Кроз процес награђивања и кажњавања обезбедити примену Кодекса понашања ЈКП „Градска топлана“ Пирот. Ова активност је у надлежности Директора и треба да буде спроведена у року од 60 дана од достављања извештаја.

7. Тим предлаже праћење задовољства корисника услугом испоруке топлотне енергије, спровођењем анкете редовно (једном годишње). На тај начин долази се до информација од посебног значаја за унапређење квалитета услуге и њеног прилагођавања потребама купаца. Ову активност треба да спроведе Комисија за испитивање задовољства корисника у току месеца октобра 2026. године.

Тим предлаже да у року од 30 дана Директор формира Комисију од запослених техничке, економске и правне струке која ће вршити контролу спровођења предложених мера.

Тим у саставу:

1. Ина Ранчић, дипл.економ. руководиоца економско-финансијског сектора, председник тима, 
2. Снежана Новаковић, дипломирани правник, координатор правног сектора, члан тима, 
3. Ана Васић, дипломирани менаџер, координатор економско-финансијског сектора, члан тима, 