# УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА УСЛУГА

# ЈКП“ГРАДСКА ТОПЛАНА“ ПИРОТ

Поштовани,

молимо Вас да одвојите неколико минута и оцените квалитет услуге испоруке топлотне енергије коју пружа ЈКП „Градска топлана“ Пирот. Ваши одговори су анонимни и користиће се искључиво за унапређење квалитета рада.

## I ОПШТИ ПОДАЦИ О КОРИСНИКУ

1. Тип објекта:

А) ☐ Стамбени ☐ Пословни

Б) ☐ Тарифа (по утрошку) са централним мерачем

☐ Тарифа (по утрошку) са индивидуалним мерачем

☐ Паушал

1. Локација објекта (насеље, улица и број објекта).

☐ Чешаљ ☐ Централа ☐ АТП ☐ Бујица ☐ Суд

(улица и број објекта)

1. Дужина коришћења система даљинског грејања:

☐ мање од 1 године ☐ од 1-5 година

☐ 5-10 година ☐ више од 10 година

## II КВАЛИТ ИСПОРУЧЕНЕ ТОПЛОТНЕ ЕНЕРГИЈЕ

1. Да ли је температура у Вашим просторијама у складу са законом прописаном температуром 20о С+(-)2оС?

☐ Јесте ☐ Није ☐ Не знам

1. Да ли сте задовољни дужином грејног дана радним данима и викендом и празником?

☐ Задовољни

☐ Предлажем ранији почетак ☐ Предлажем каснији почетак

☐ Предлажем ранији прекид ☐ Предлажем каснији прекид

(можете обележити више одговора)

1. Да ли сте задовољни реакцијом Топлане на ниске температуре у периоду ван грејне сезоне која почиње 15.10. и траје до 15.04.?

☐ Веома задовољни ☐ Задовољни ☐ Неодлучни

☐ Незадовољни ☐ Веома незадовољни

1. Да ли сте имали прекиде у испоруци топлотне енергије током грејне сезоне?

☐ Не ☐ Ретко ☐ Често

(ако је било прекида, колико често и колико су трајали)

1. Како оцењујете брзину отклањања кварова или проблема?

☐ Веома добра ☐ Добра ☐ Задовољавајућа

☐ Лоша ☐ Веома лоша

## III КОМУНИКАЦИЈА И ПОДРШКА

1. Како оцењујете љубазност и доступност службе за кориснике и запослених?

☐ Веома добра ☐ Добра ☐ Задовољавајућа

☐ Лоша ☐ Веома лоша

1. Да ли сте задовољни брзином одговора на Ваше пријаве или питања?

☐ Да ☐ Делимично ☐ Не

1. Који начин коминикације Вам највише одговара?

☐ Телефон ☐ Е-меил ☐ Вибер/СМС

☐ Лично у просторијама Топлане ☐ Бесплатна телефонска линија (0800-001-004)

☐ Остало \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**IV ТРАНСПАРЕНТНОСТ**

1. Да ли су Вам рачуни и обрачуни јасни и разумљиви?

☐ Да ☐ Делимично ☐ Не

1. Да ли бисте желели детаљније извештаје о потрошњи топлотне енергије?

☐ Да ☐ Не ☐ Није ми важно

1. Да ли сте упознати да уградњом индивидуалних мерача можете остварити уштеде у потрошњи топлотне енергије и до 30%?

☐ Да ☐ Делимично ☐ Не

## V ОПШТИ УТИСАК И ДОДАТНИ ПРЕДЛОЗИ

1. Колико сте укупно задовољни услугом испоруке топлотне енергије?

☐ Веома задовољни ☐ Задовољни ☐ Неодлучни

☐ Незадовољни ☐ Веома незадовољни

1. Да ли бисте препоручили услуге Топлане другима?

☐ Да ☐ Нисам сигуран ☐ Не

1. Које бисте промене или побољшања предложили?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Додатни коментари или сугестије:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Попуњен Упитник можете доставити у просторијама ЈКП“Градска топлана“ Пирот у улици Нишавска 11, на благајни у улици Српских владара 77 или меилом на** [**toplana.pirot@toplanapi.rs**](mailto:toplana.pirot@toplanapi.rs) **до 31.10.2025. године.**

**Хвала на учешћу у испитивању.**