

**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
2. Локација објекта (насеље, улица и број објекта).
☐ Чешаљ ☐ Централа ☐ АТП ☐ Бујица ☐ Суд

(улица и број објекта)

3. 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

4. Да ли је температура у Вашим просторијама у складу са законом прописаном температуром 20 °C+(-)2°C?
☐ Јесте ☐ Није ☐ Не знам
5. 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)
6. 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
7. 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)

8. Како оцењујете брзину отклањања кварова или проблема?
☐ Веома добра ☐ Добра ☐
Задовољавајућа
☐ Лоша ☐ Веома лоша

III КОМУНИКАЦИЈА И ПОДРШКА

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

☐ Веома добра ☐ Добра ☐

Задовољавајућа

☐ Лоша ☐ Веома лоша

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

☐ Да ☐ Делимично ☐ Не

11. Који начин комуникације Вам највише одговара?

☐ Телефон ☐ Е-меил ☐ Вибер/СМС

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

☐ Остало _____

IV ТРАНСПАРЕНТНОСТ

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

☐ Да ☐ Делимично ☐ Не

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

☐ Да ☐ Не ☐ Није ми важно

14. 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

15. Колико сте укупно задовољни услугом испоруке топлотне енергије?

☐ Веома задовољни ☐ Задовољни ☐ Неодлучни

☐ Незадовољни ☐ Веома незадовољни

16. Да ли бисте препоручили услуге Топлане другима?

☐ Да ☐ Нисам сигуран ☐ Не

17. Које бисте промене или побољшања предложили?

18. 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.pirrot@toplanapi.rs до 31.10.2025. године.

Хвала на учешћу у испитивању.