



ZAGREBAČKI
HOLDING

Ispitivanje javnog mišljenja o uslugama Zagrebačkog holdinga

SLUŽBA ZA
KORPORATIVNE
KOMUNIKACIJE



Uvod

U nastojanju unaprjeđenja kvalitete usluga koje u gradu pruža Zagrebački holding, provedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika u tri kategorije:

- Komunalne usluge
- Prometne usluge
- Kvaliteta usluga



Metode ispitivanja

Anketa je provedena na uzorku od 1048 korisnika usluga kojima je ponuđeno ukupno 31 pitanje i skala ocjena od jedan do pet.

Zadovoljstvo pružanja usluga korisnici su ocijenili prosječnom ocjenom 3,49.

Ocjene po uslugama su:

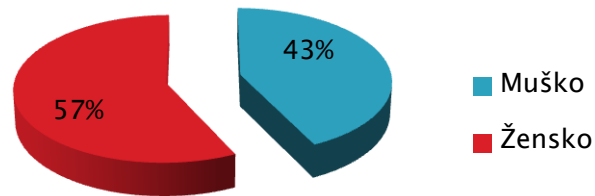
- Komunalne usluge 3,47
- Prometne usluge 3,24
- Kvaliteta usluga 3,77



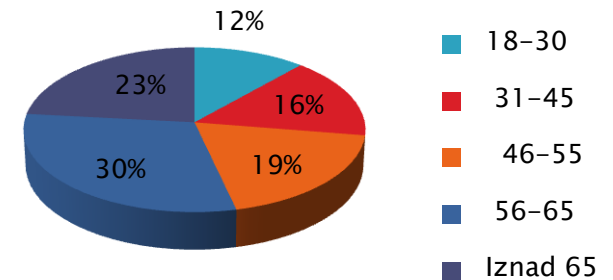
Uzorak

Ispitivanje je provedeno na reprezentativnom uzorku od 1048 ispitanika.

Spol

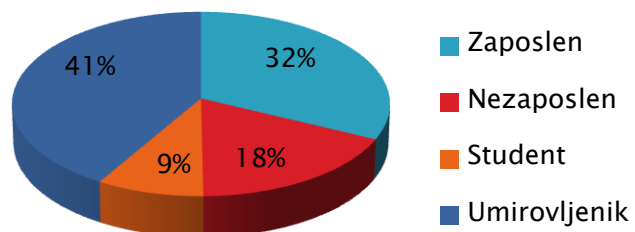


Dob ispitanika

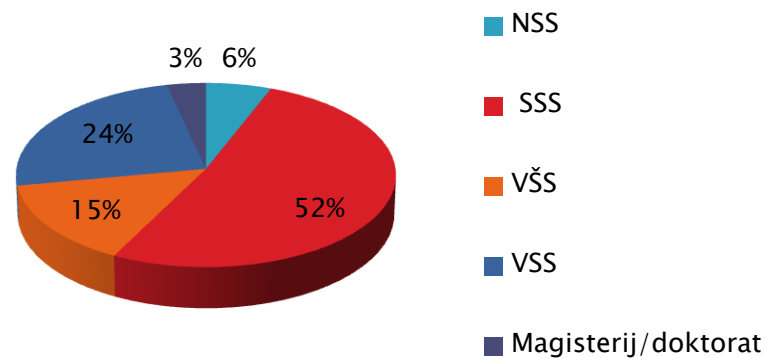


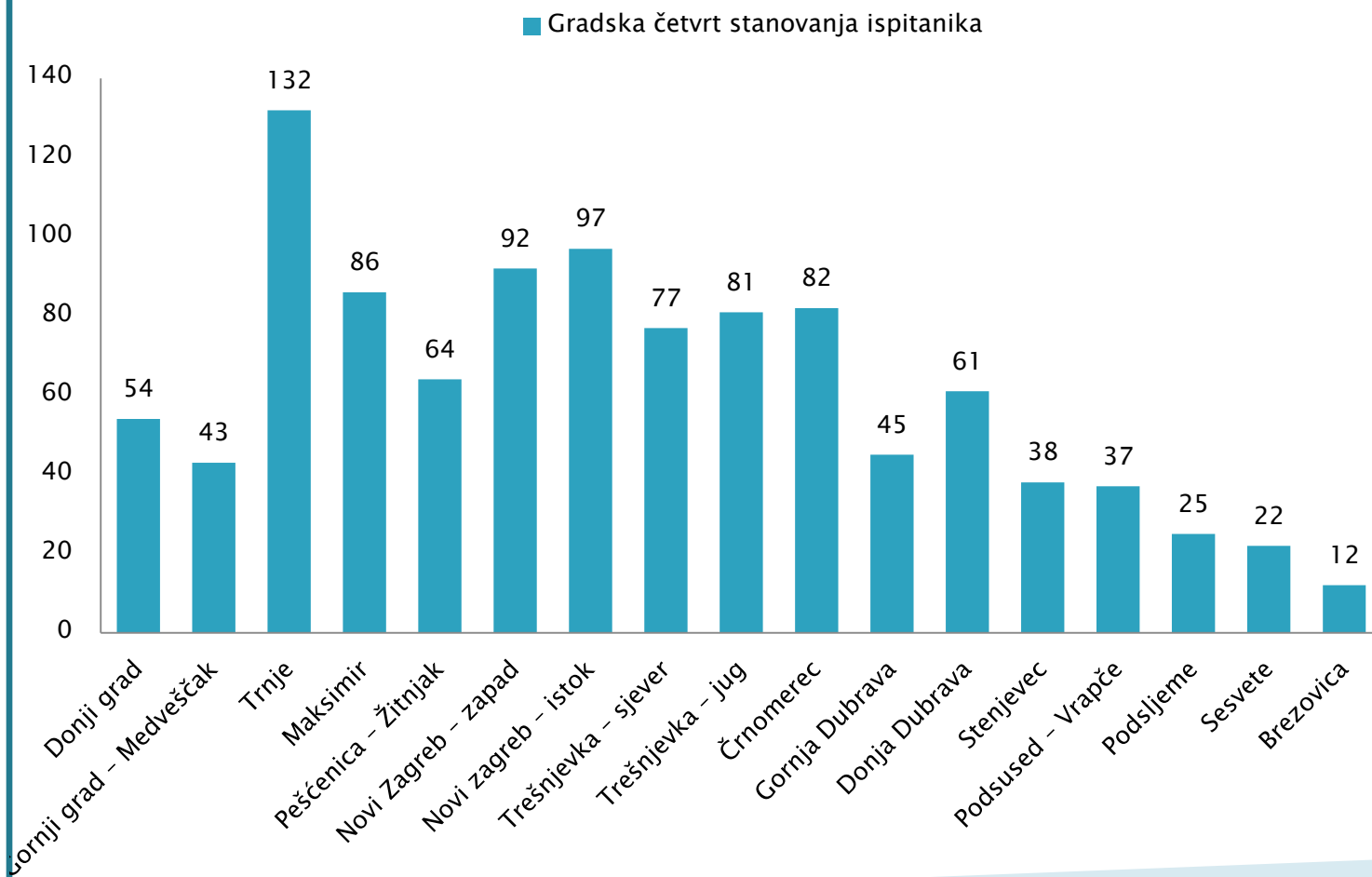


Radni status



Obrazovanje ispitanika

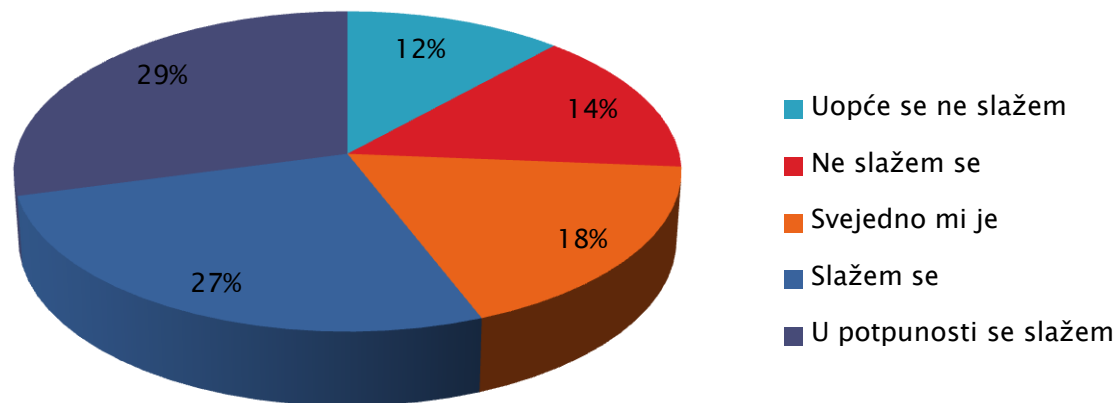






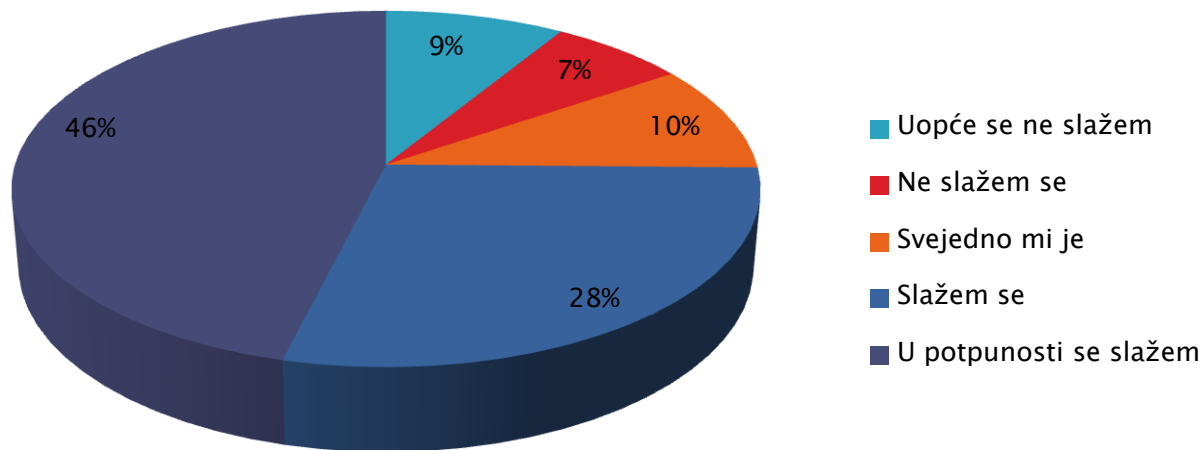
Zadovoljstvo građana komunalnim uslugama- ukupni rezultat

Građanima je postavljeno 17 pitanja vezanih za
komunalne usluge.



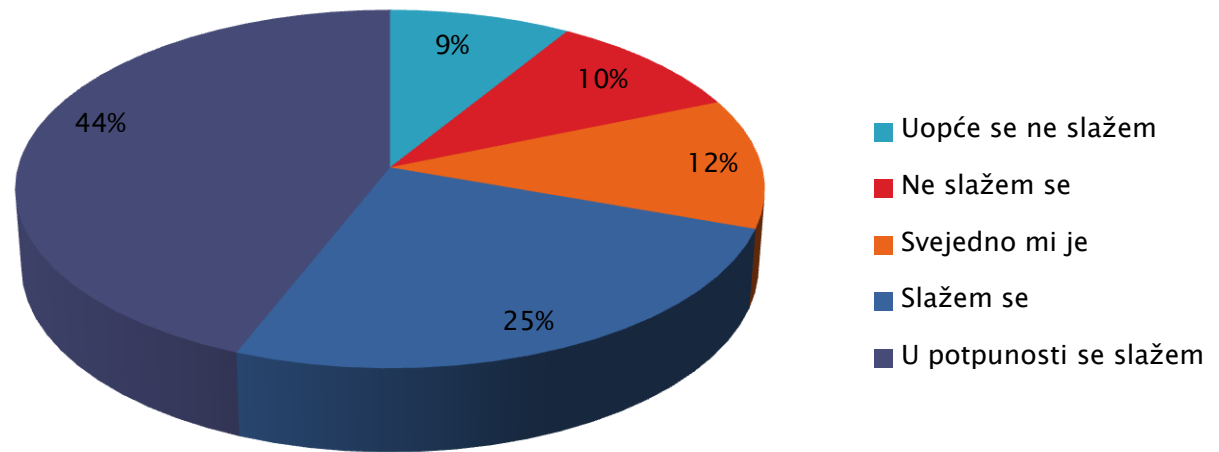


1. Zadovoljan sam kvalitetom opskrbe vodom



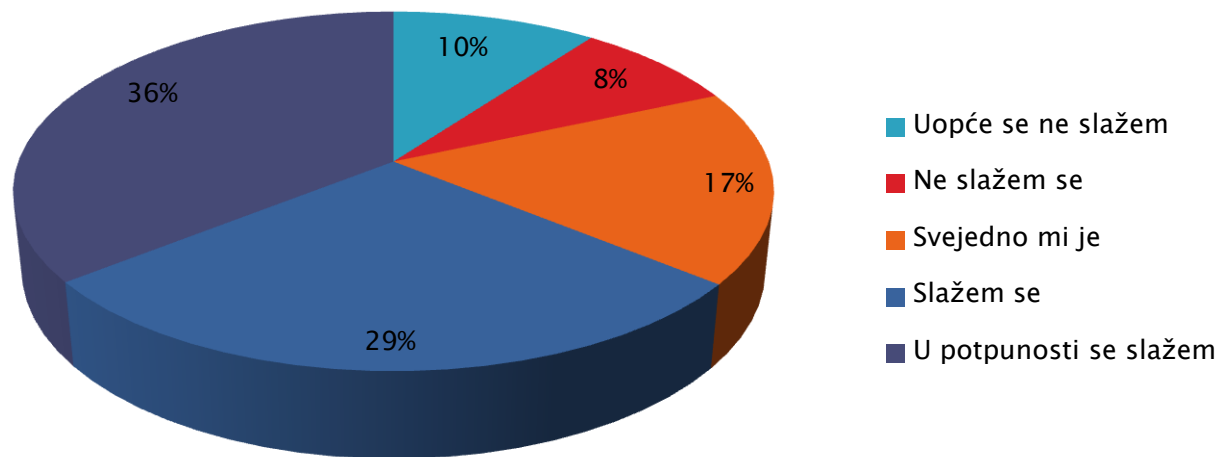


2. Zadovoljan sam uslugom odvodnje otpadnih voda



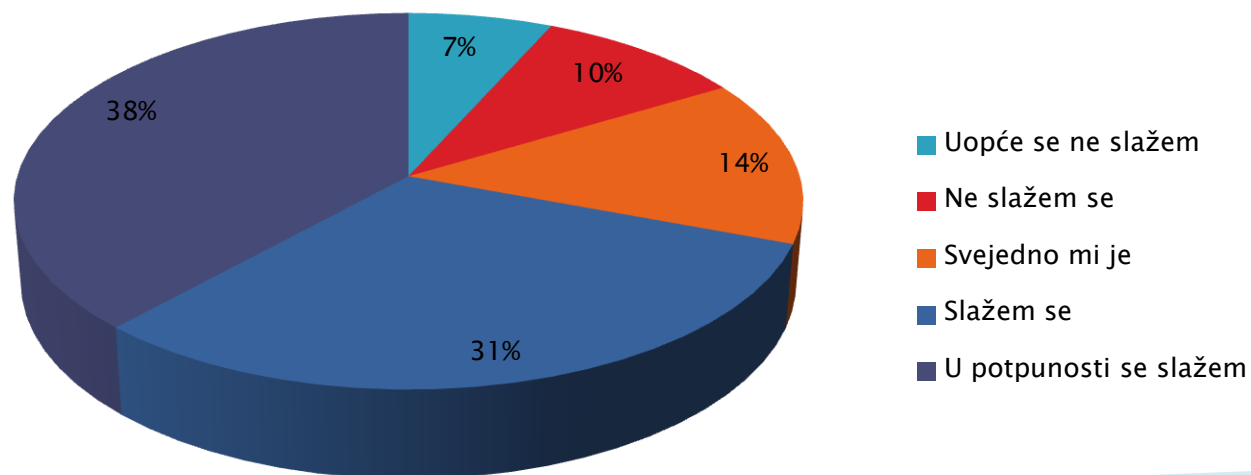


3. Zadovoljan sam dostupnošću i brzinom dežurne službe vodoopskrbe



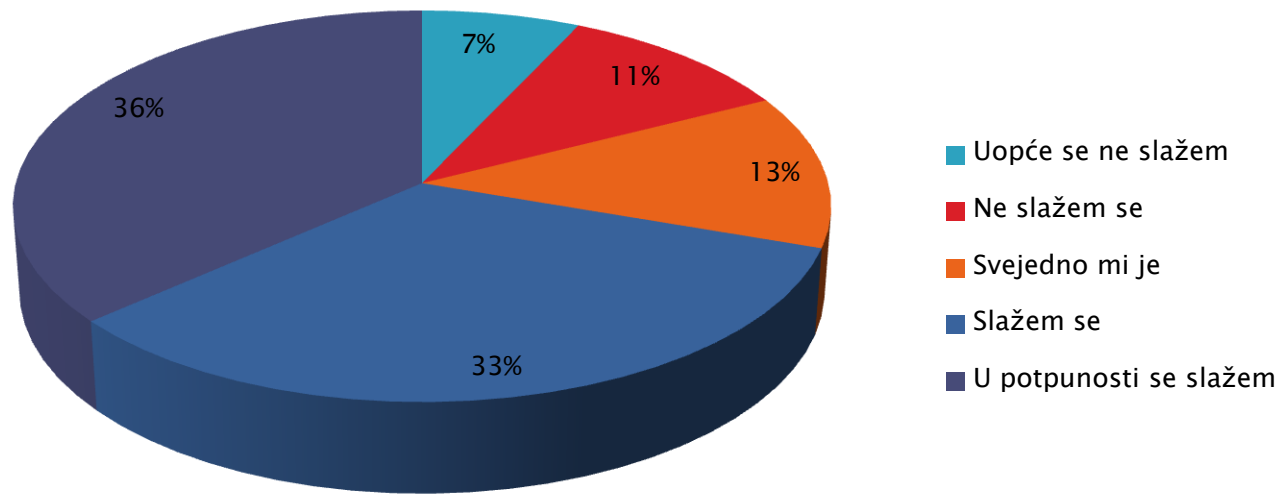


4. Smatram da u mojoj četvrti ima dovoljan broj kontejnera i kanti za komunalni otpad



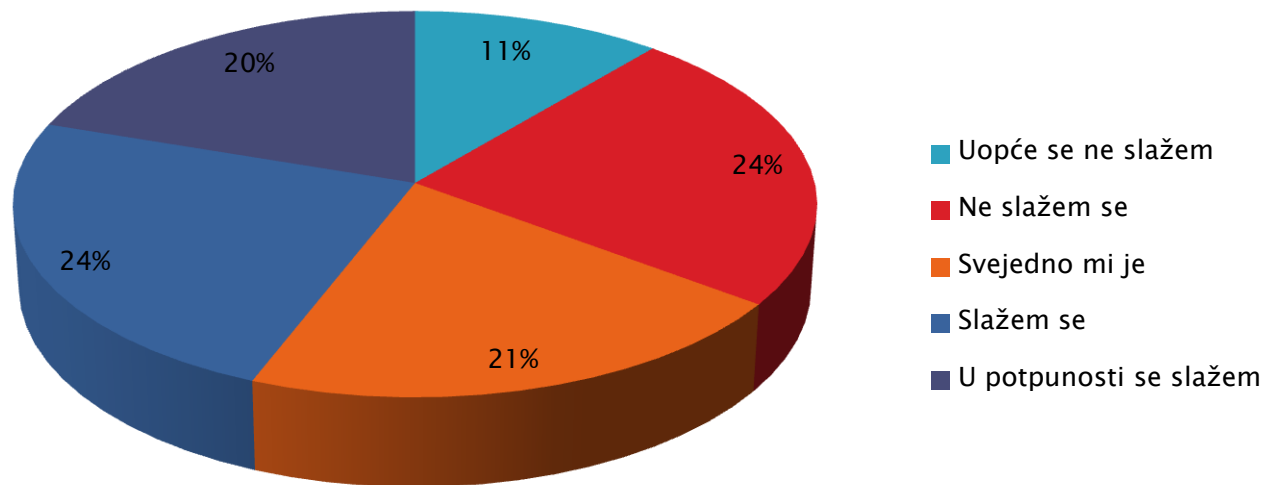


5. Kante i kontejneri u mojoj čtvrti se redovito prazne



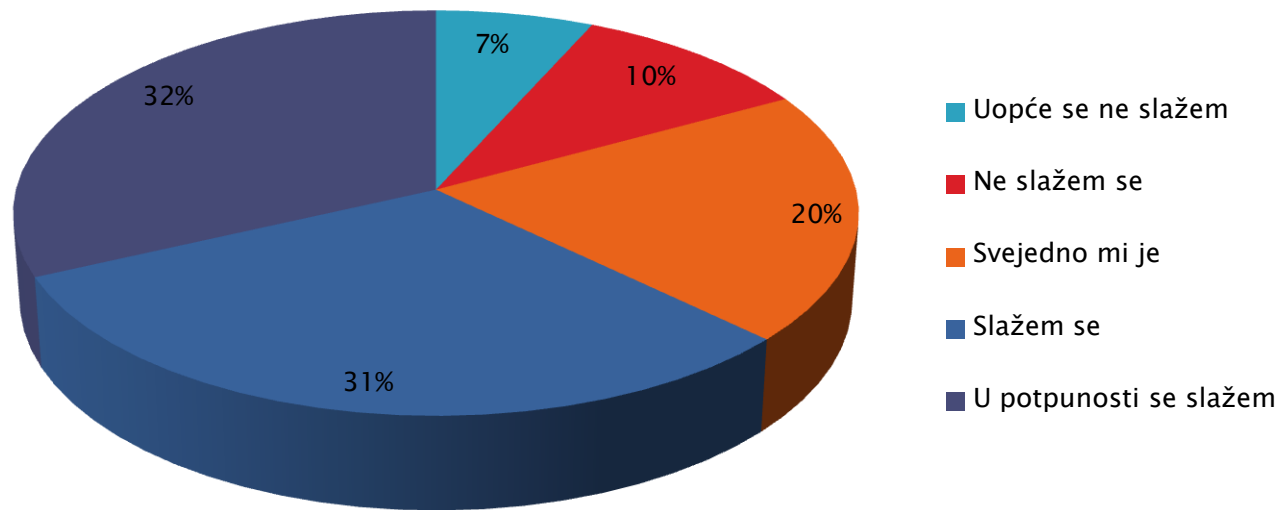


6. Zadovoljan sam dostupnošću reciklažnih dvorišta



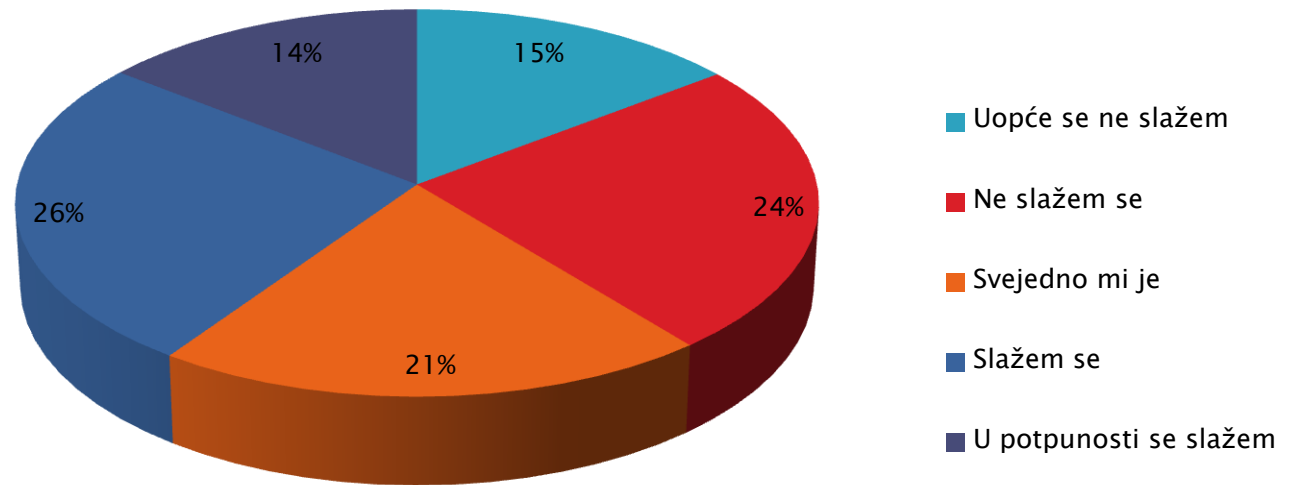


7. Zadovoljan sam učestalošću odvoza glomaznog otpada



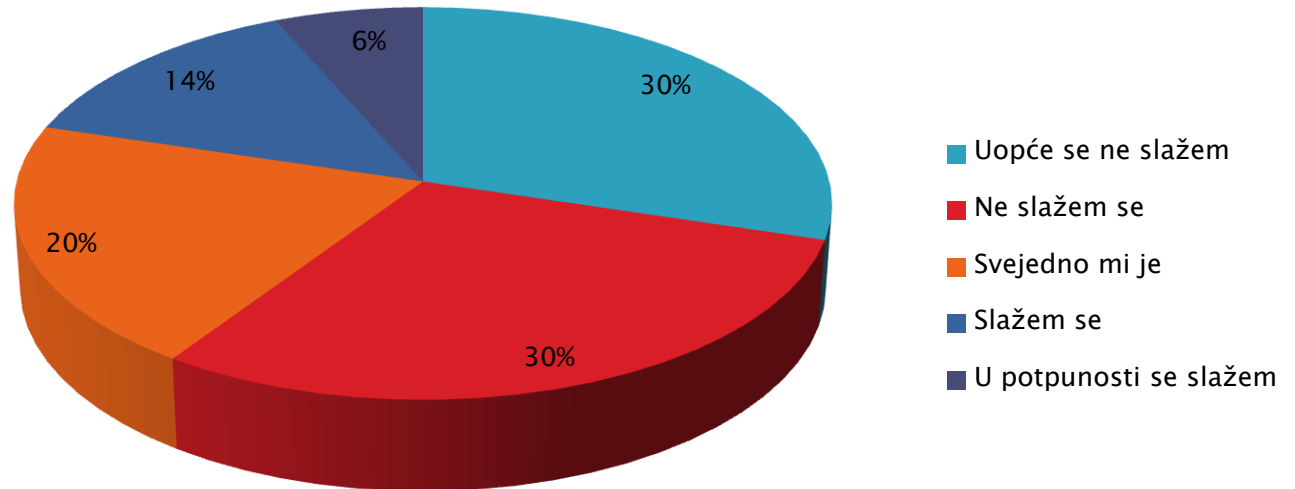


8. Zagrebačke ulice se redovito čiste



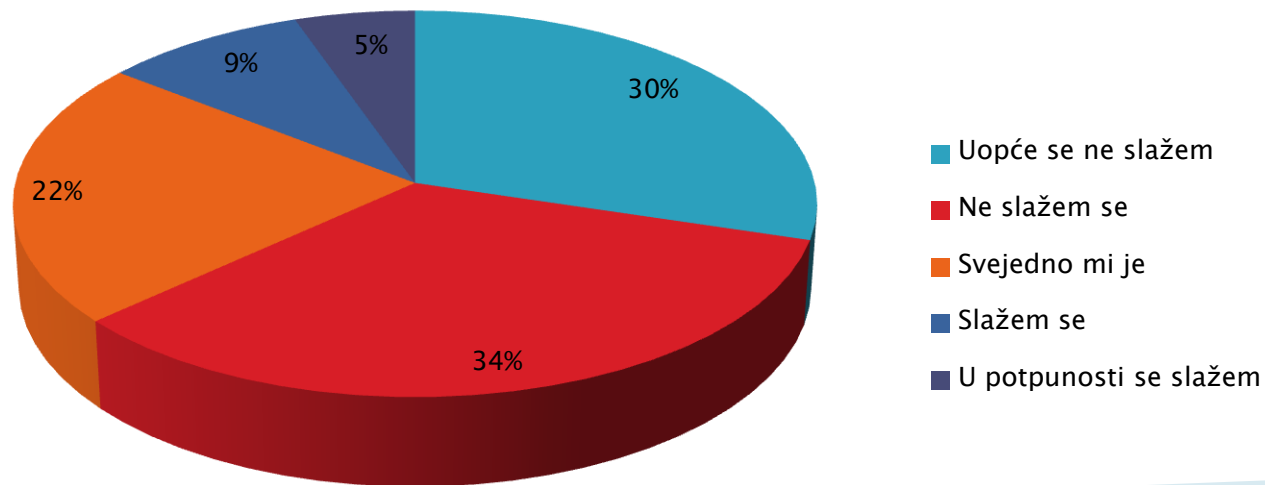


9. Zadovoljan sam kvalitetom održavanje cesta u Zagrebu



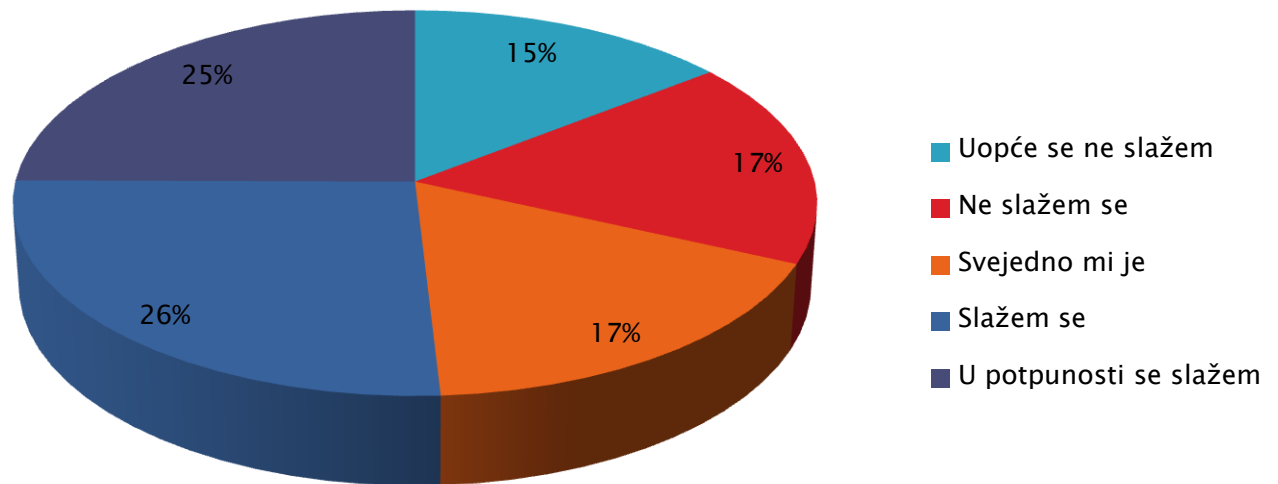


10. Radovi obnavljanja postojećih prometnica su brzi i kvalitetni



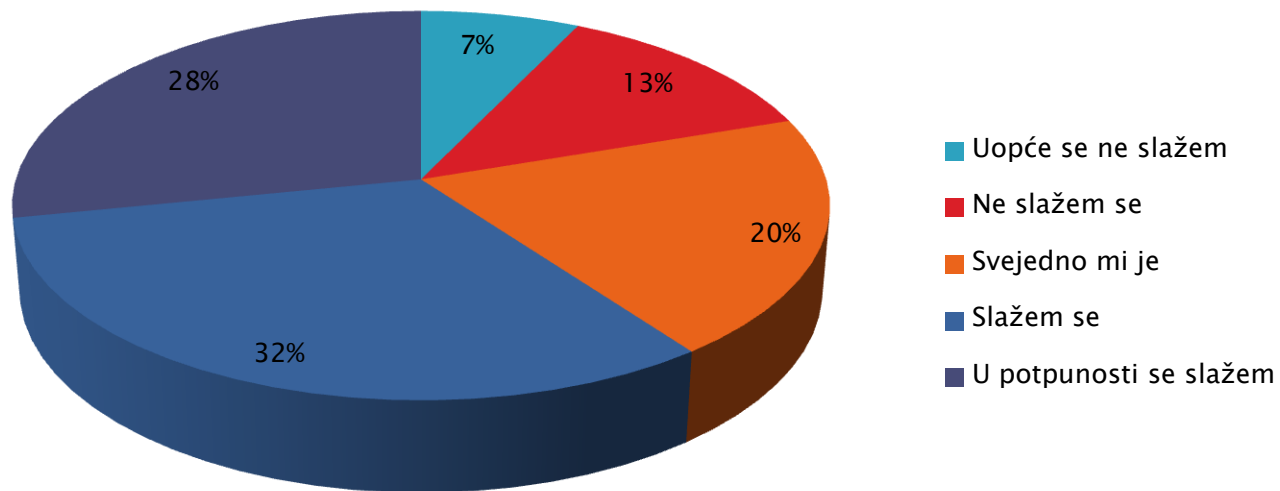


11. Zimska služba redovito i kvalitetno čisti snijeg



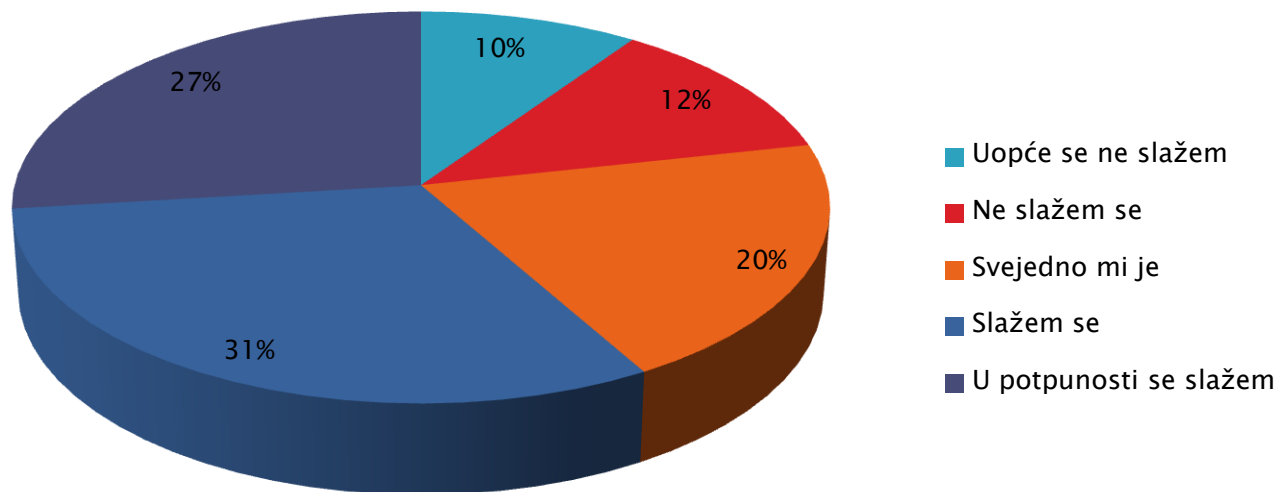


12. Zelene površine, parkovi i drvoredi u Zagrebu redovito se održavaju



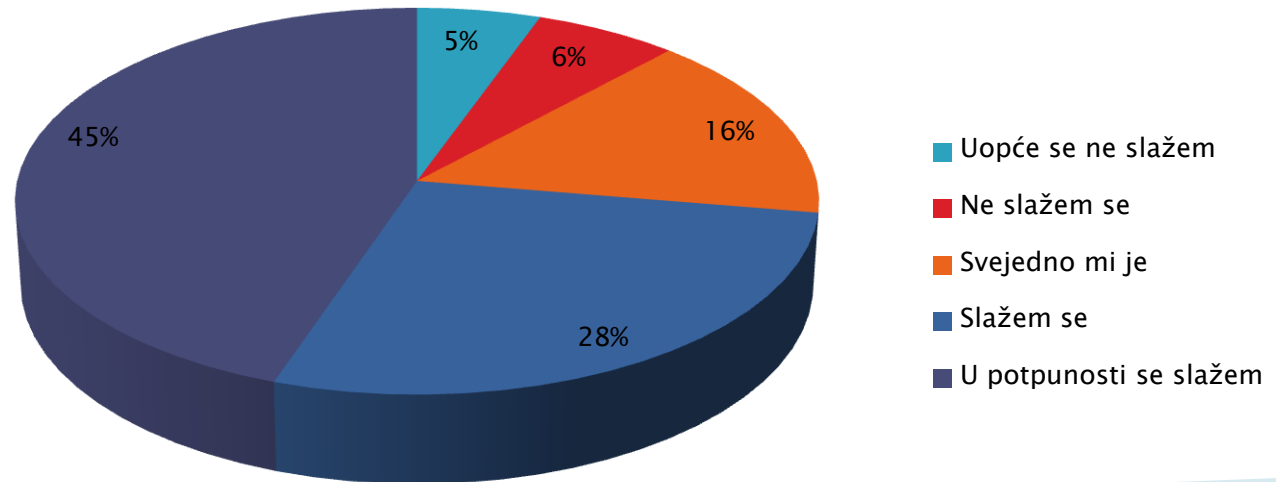


13. Zadovoljan sam opremljenošću i održavanjem dječjih igrališta



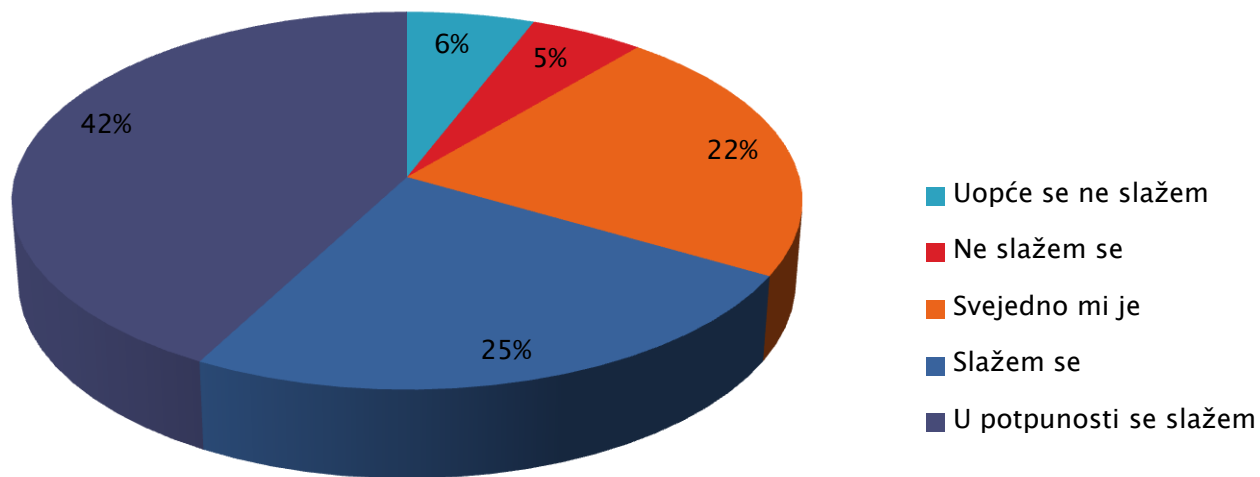


14. Zadovoljan sam uslugom opskrbe plinom



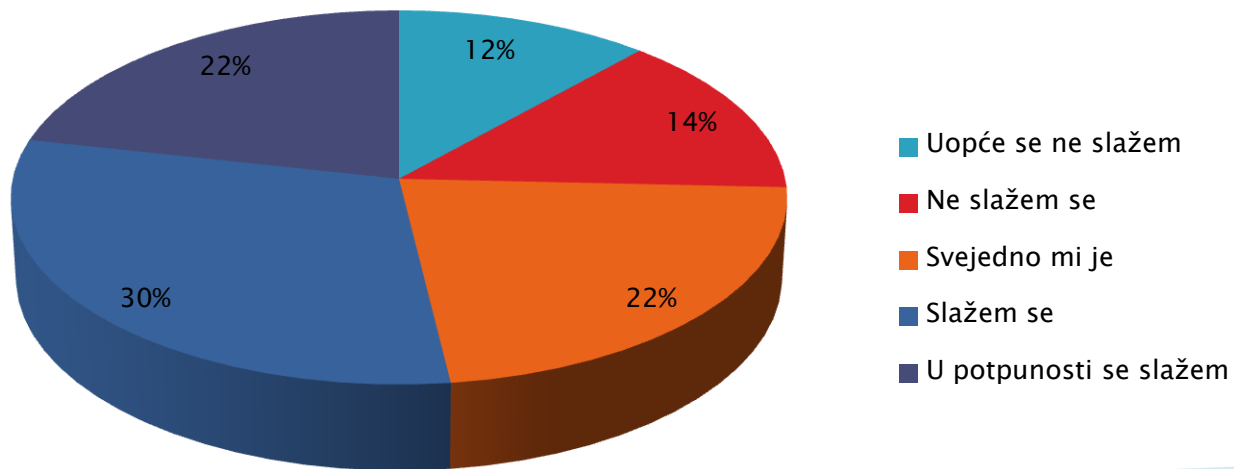


15. Zadovoljan sam dostupnošću dežurne službe i brzinom otklanjanja kvarova plina



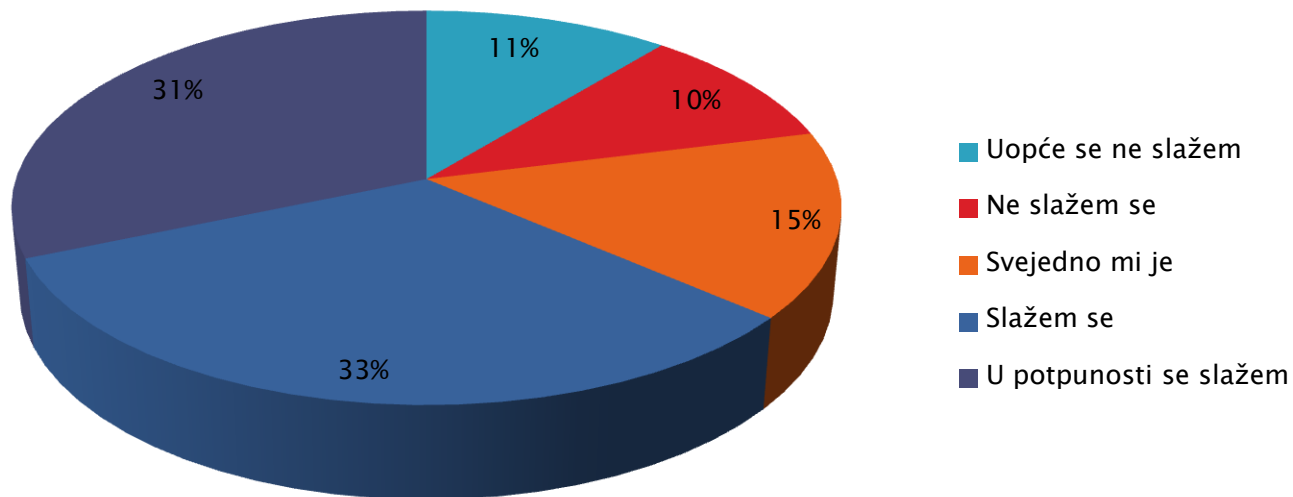


16. Zadovoljan sam uslugama održavanja grobnih mjesta



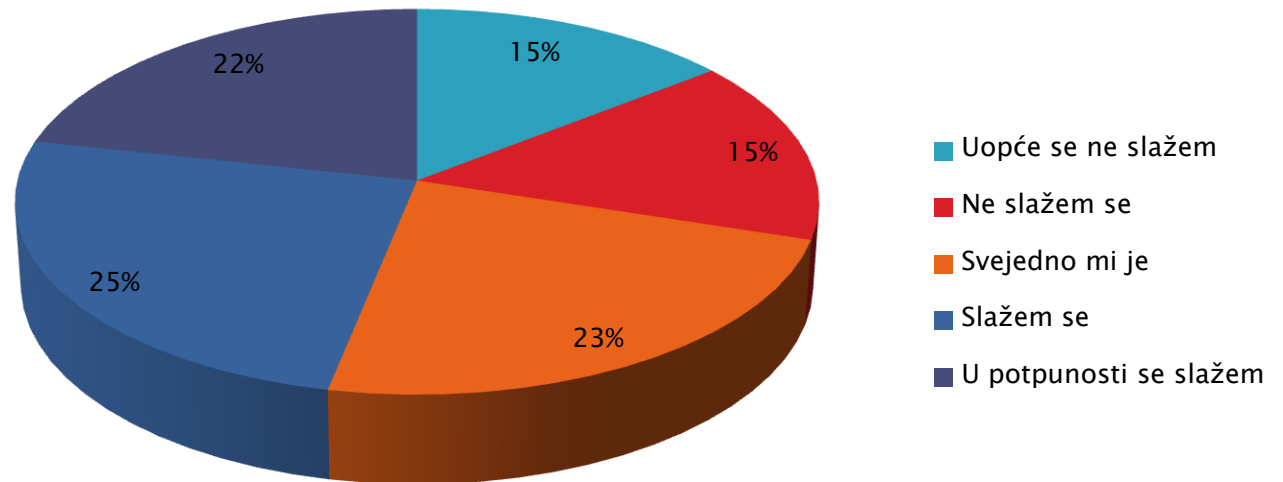


17. Zadovoljan sam ponudom i radnim vremenom zagrebačkih tržnica



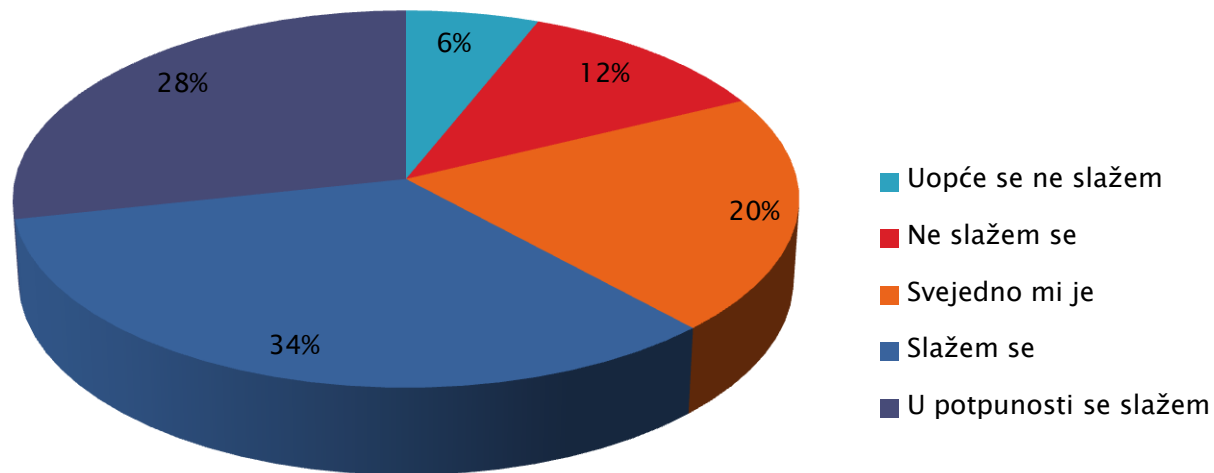


Prometne usluge– ukupan rezultat



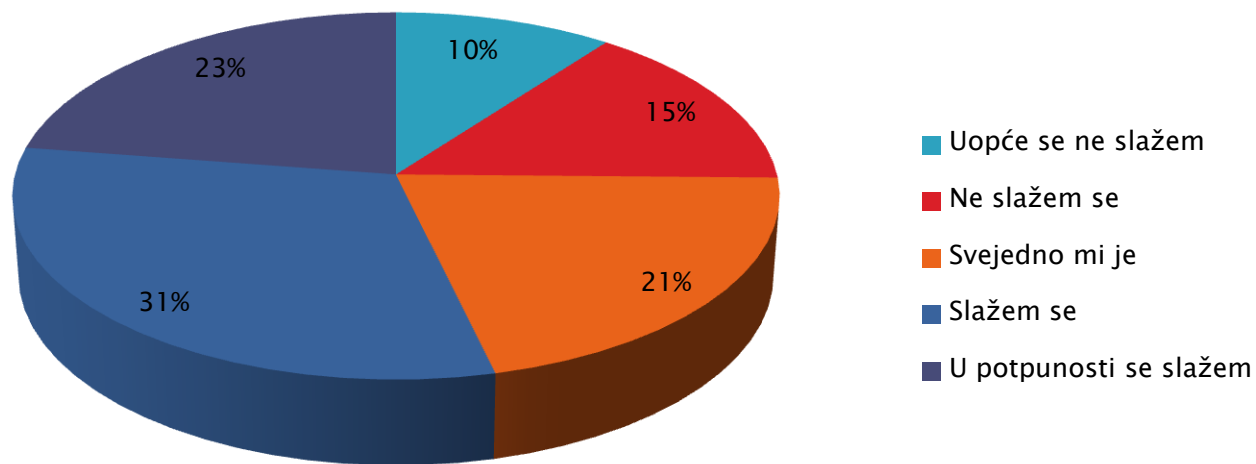


18. Kvaliteta javnog prijevoza u Zagrebu na visokoj je razini



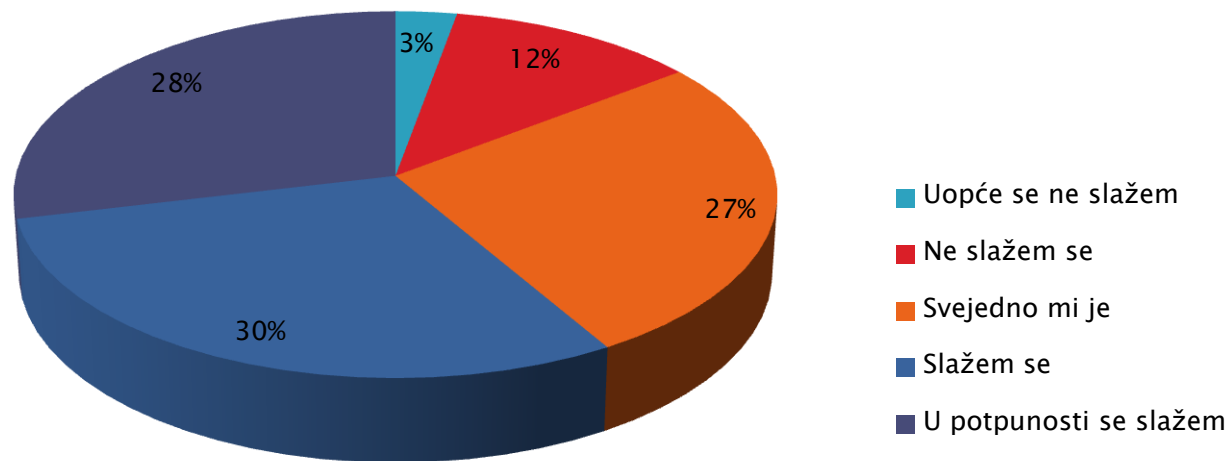


19. Zadovoljan sam periodičnošću i pouzdanošću javnog prijevoza



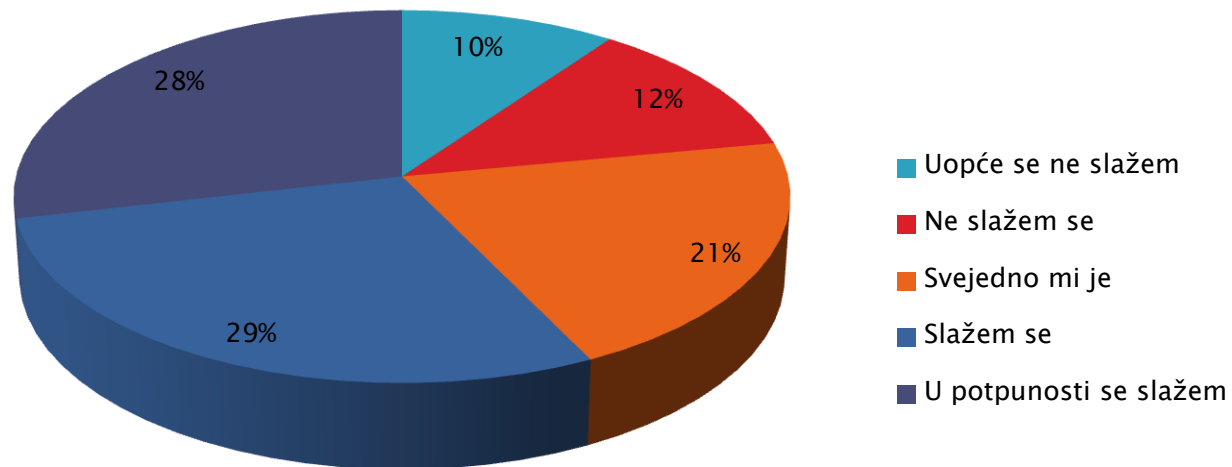


20. Tramvaji i autobusi ZET-a su čisti i uredni





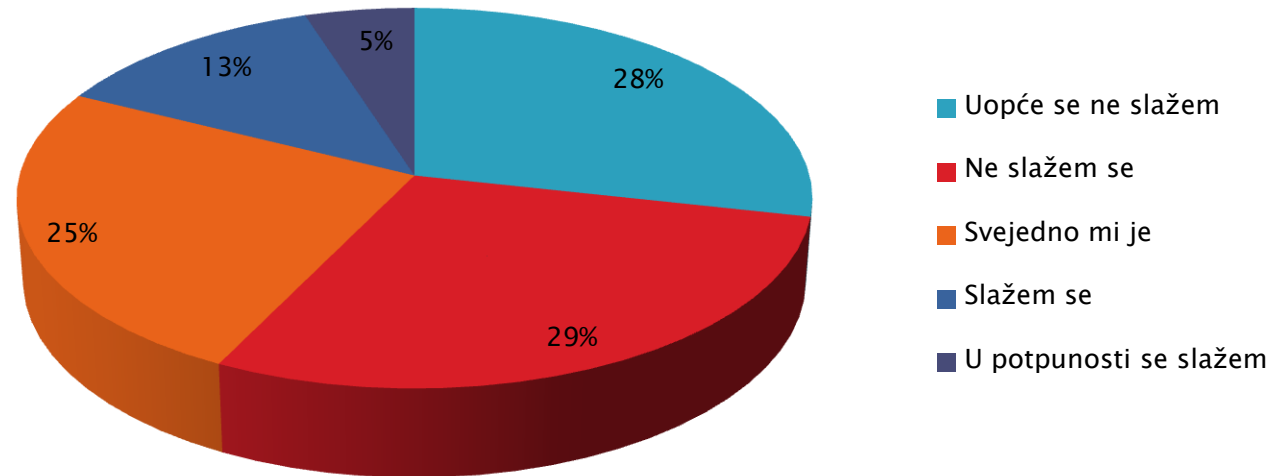
21. Vozači ZET-a su profesionalni i ljubazni





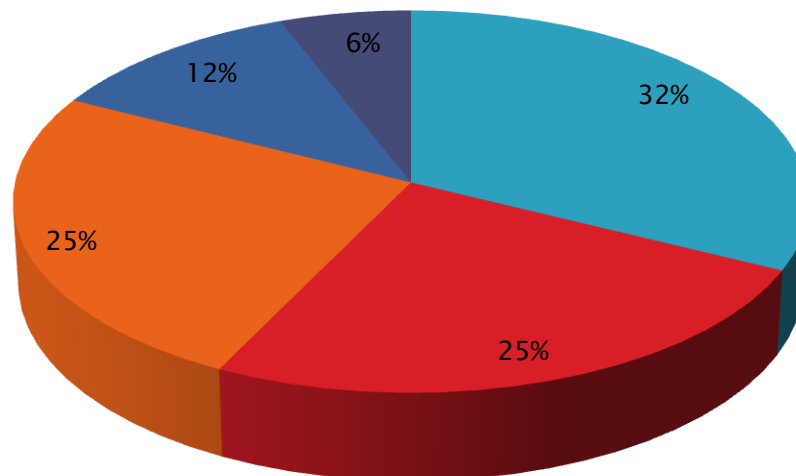
22. Zadovoljan sam dostupnošću i brojem parkirnih mjesta u zonama:

Crvena zona





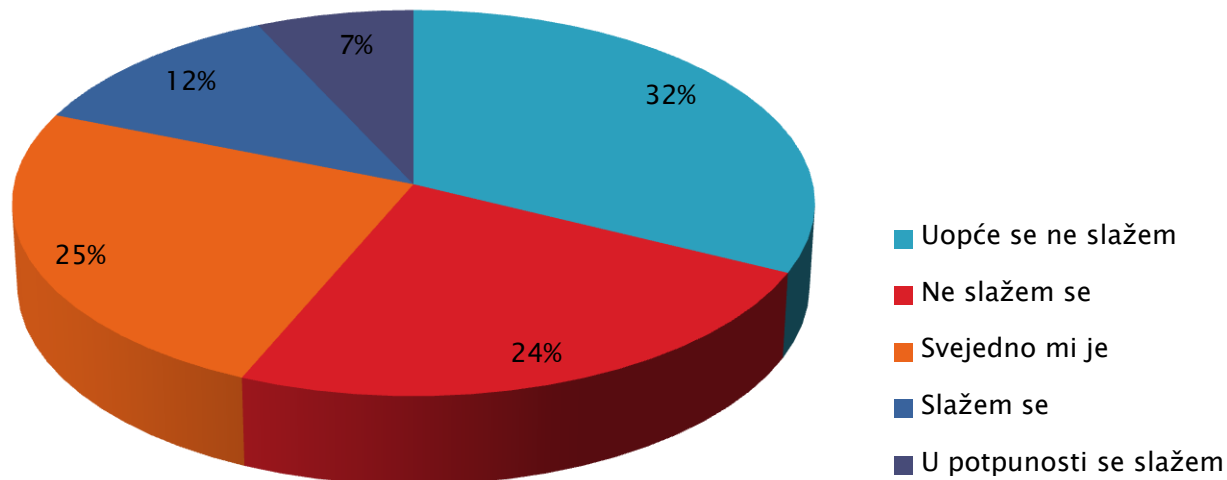
Žuta zona



- Uopće se ne slažem
- Ne slažem se
- Svejedno mi je
- Slažem se
- U potpunosti se slažem

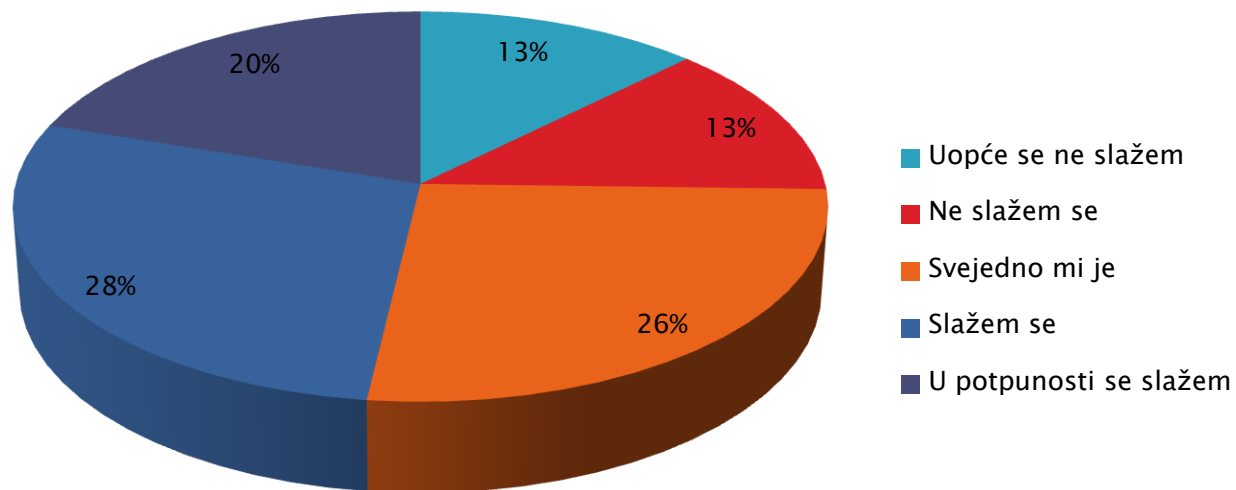


Zelena zona



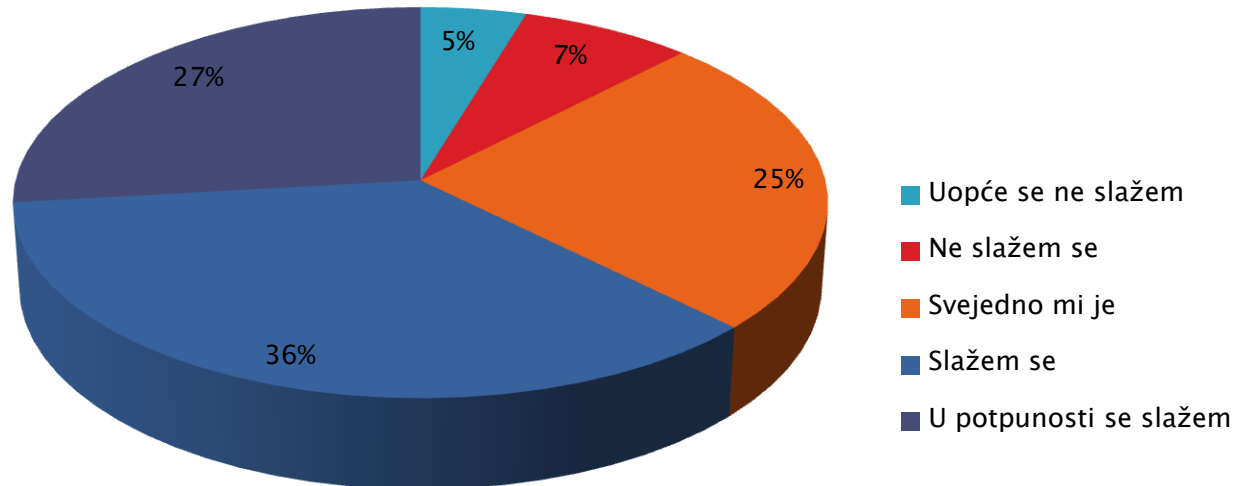


23. U Zagrebu su javne garaže adekvatno raspoređene u odnosu na potrebe građana



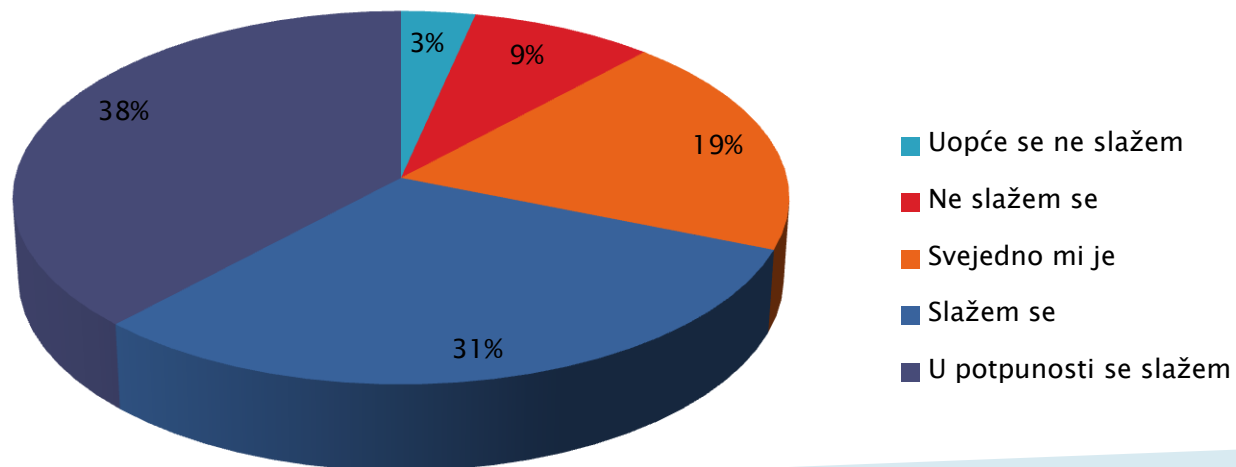


24. Javne garaže u Zagrebu su funkcionalne, održavane i dobro tehnički opremljene



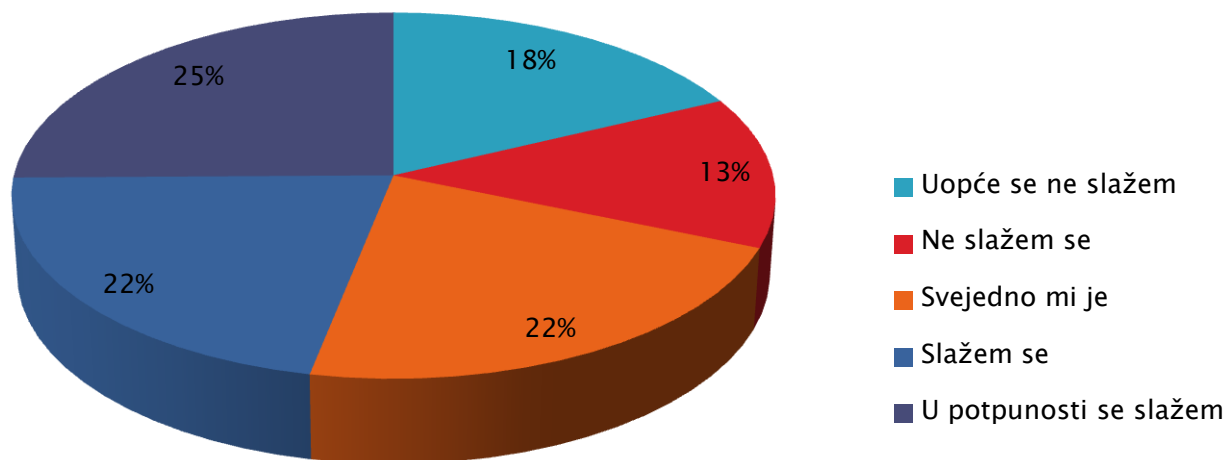


25. Zadovoljan sam mogućnostima plaćanja parkinga





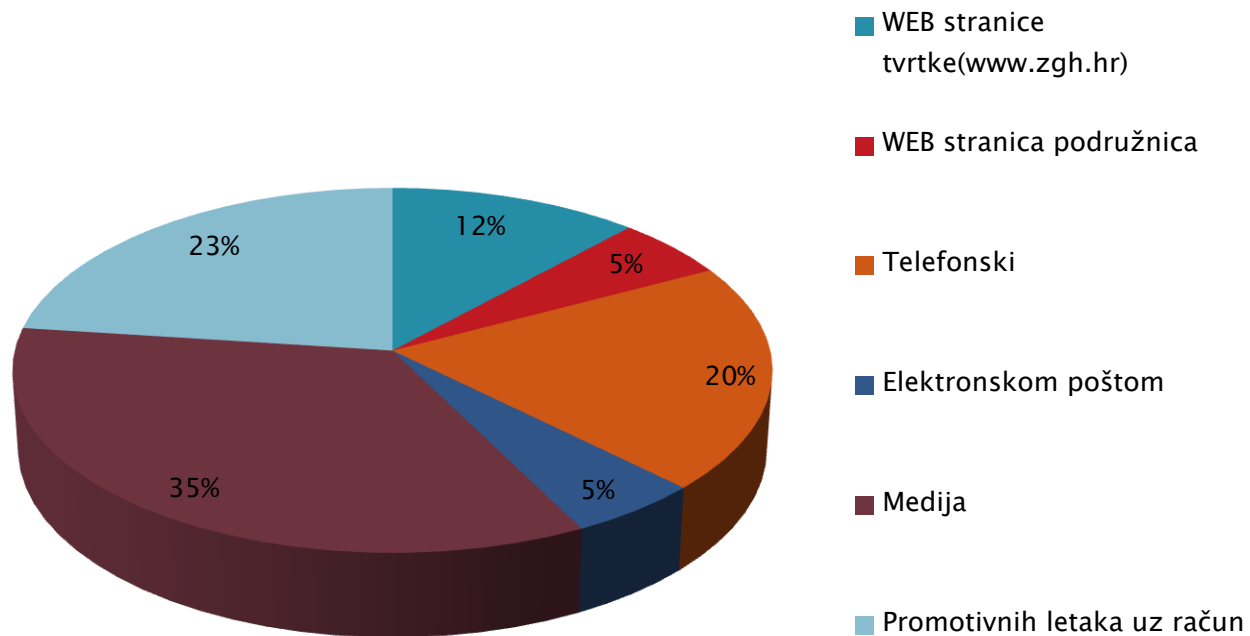
26. Smatram da Pauk služba obavlja posao u cilju neometanog prometovanja u gradu Zagrebu





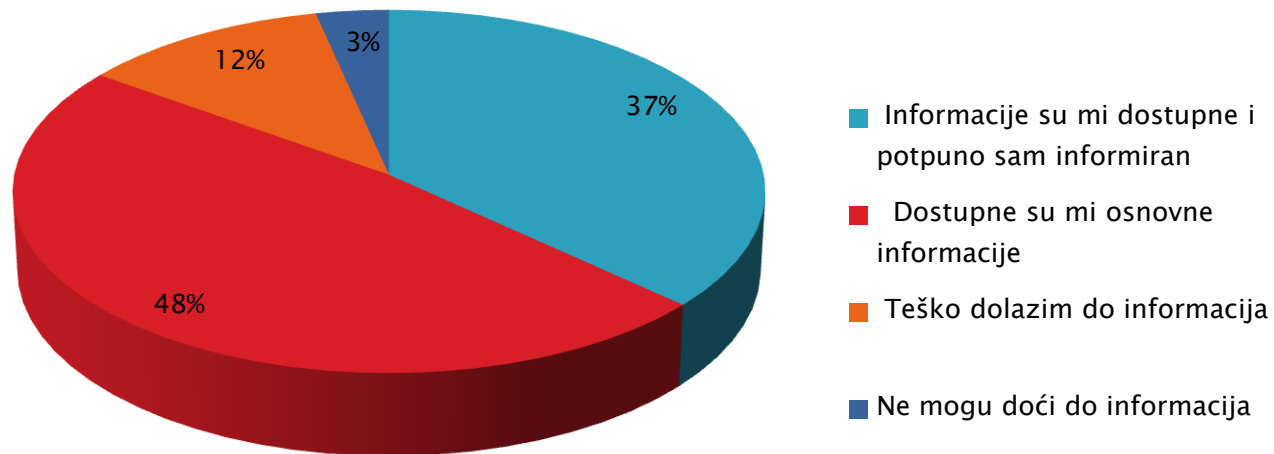
Kvaliteta usluge

27. Načini informiranja o uslugama i cijenama ZGH



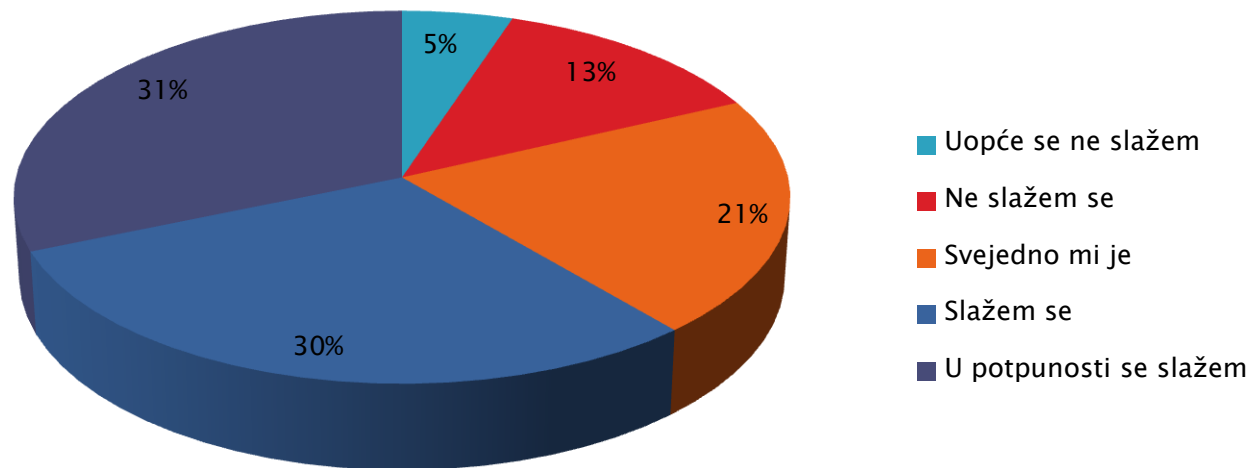


28. Dostupnost informacijama o uslugama



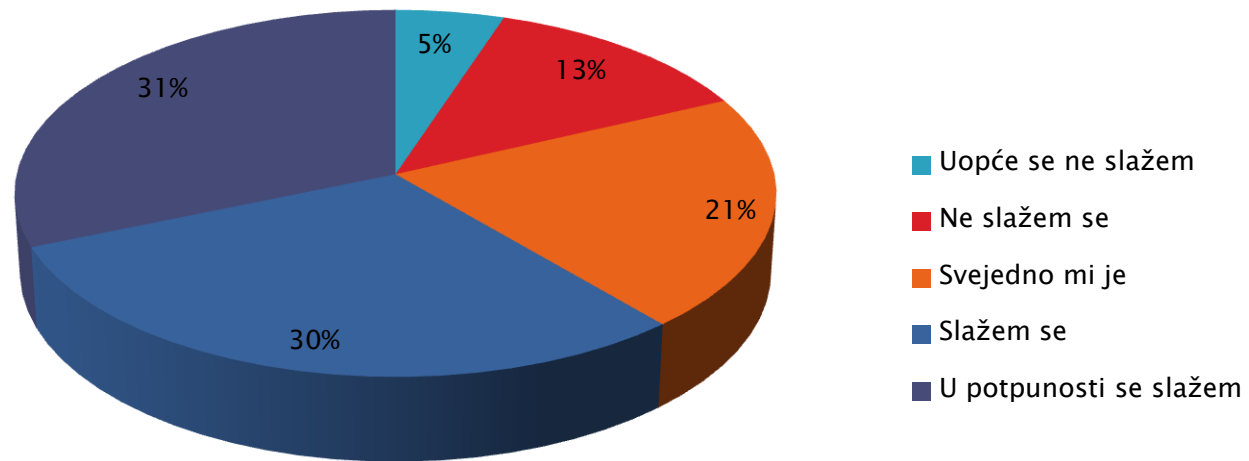


29. Jedinstvena uplatnica je jasna i pregledna





30. Zadovoljan sam brzinom rješavanja zahtjeva/reklamacija





31. Djelatnici Zagrebačkog holdinga su profesionalni i uslužni

