



*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

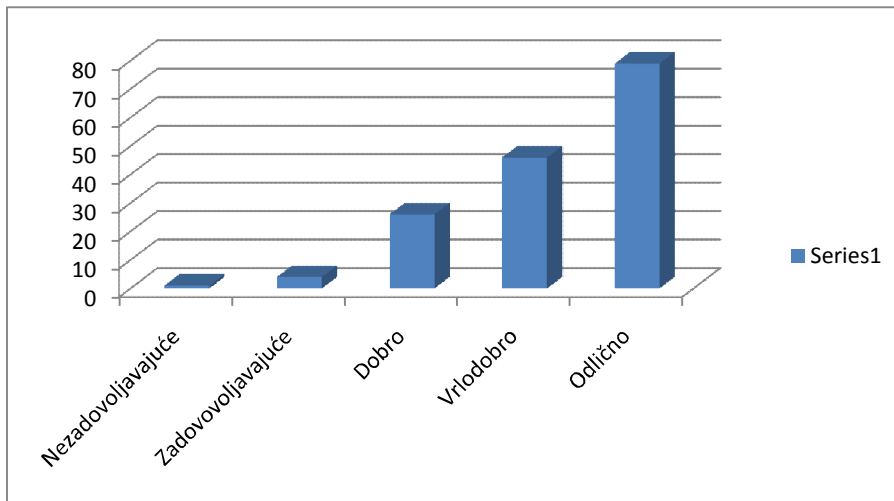
[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



## **ZADOVOLJSTVO KORISNIKA GROB NIH MJESTA-analiza pristiglih upitnika za 2009. godinu**

### 1. Zadovoljstvo s izgledom i čistocom groblja -općenito

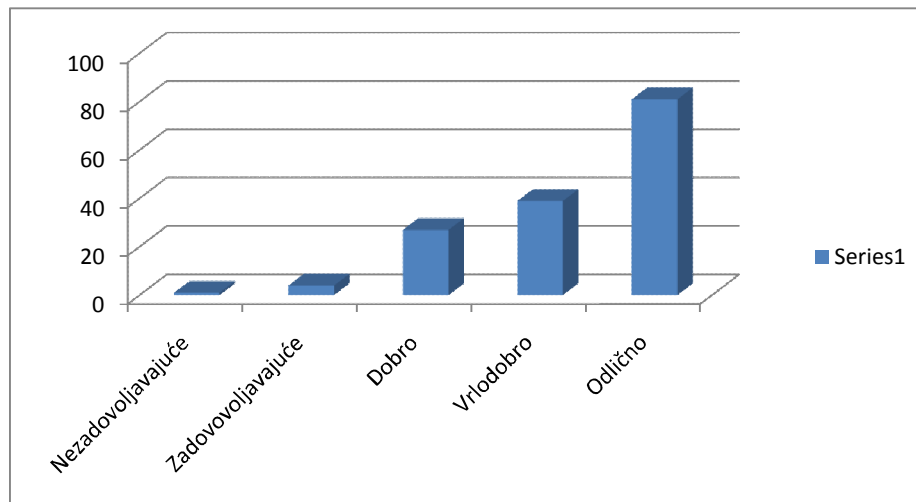
Nezadovoljavajuće	Zadovoljavajuće	Dobro	Vrlodobro	Odlično
1	4	26	46	79
0,60%	2,50%	16,60%	30%	50,60%



Prema lanskim ocjenama od kojih je najučestalija bila ocjena vrlo dobar, ove godine možemo zaključiti da je OJ Groblje radilo na poboljšanju čistoće i izgleda groblja, te su ove godine ocjenjeni s najvišom ocjenom odličan kod više od 50% ispitanika.

## 2. Zadovoljstvo s investicijama-ulaganjima na groblju

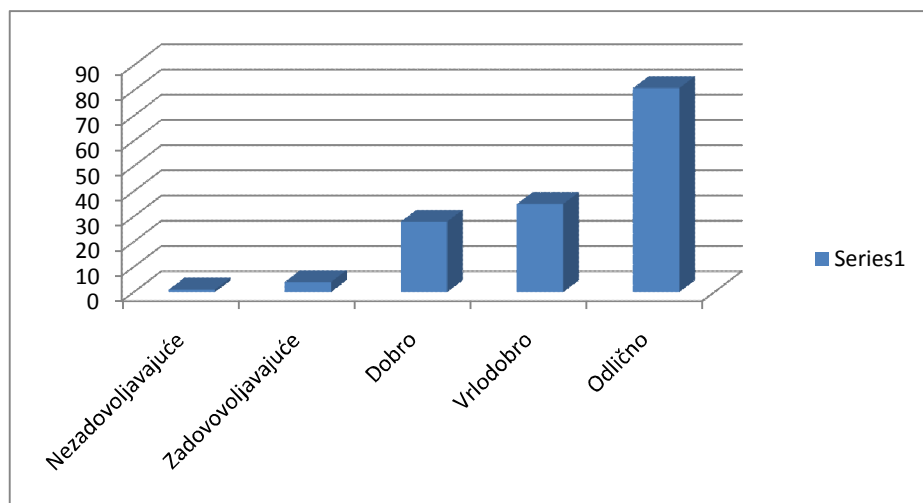
Nezadovoljavajuće	Zadovoljavajuće	Dobro	Vrlodobro	Odlično
1	4	27	39	81
0,66%	2,63%	17,76%	25,66%	53,29%



Investicije - ulaganja na groblju ocjenjene su odličnom (5) ocjenom od 53 % ispitanika, dok je jedan jedini ispitanik ocjenio zahtjev nezadovoljavajućim, što je podatak isti kao u 2008.godini. Bez obzira na ne velike financijske mogućnosti ulaganja u neke značajnije investicijske pothvate, građani (korisnici grobnih mjesta) zadovoljni su radovima na groblju.

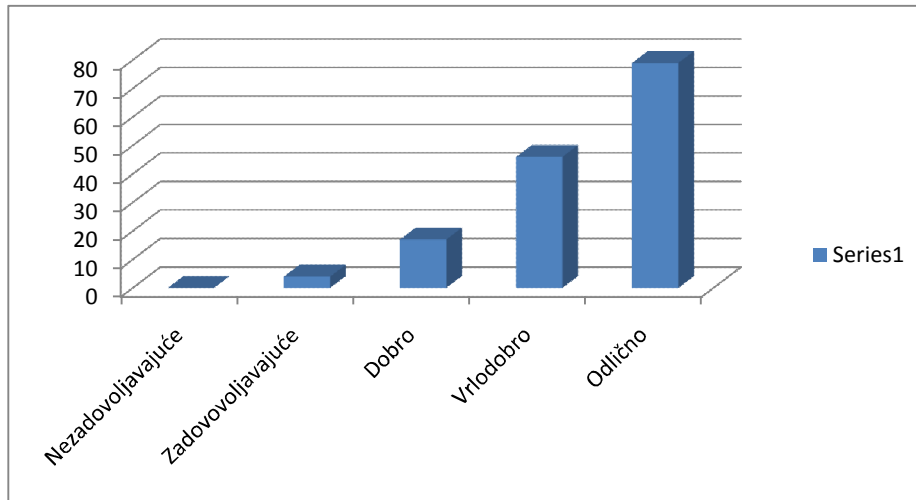
ma

Nezadovoljavajuće	Zadovoljavajuće	Dobro	Vrlodobro	Odlično
1	4	28	35	81
0,67%	2,68%	18,80%	23,49%	54,36%



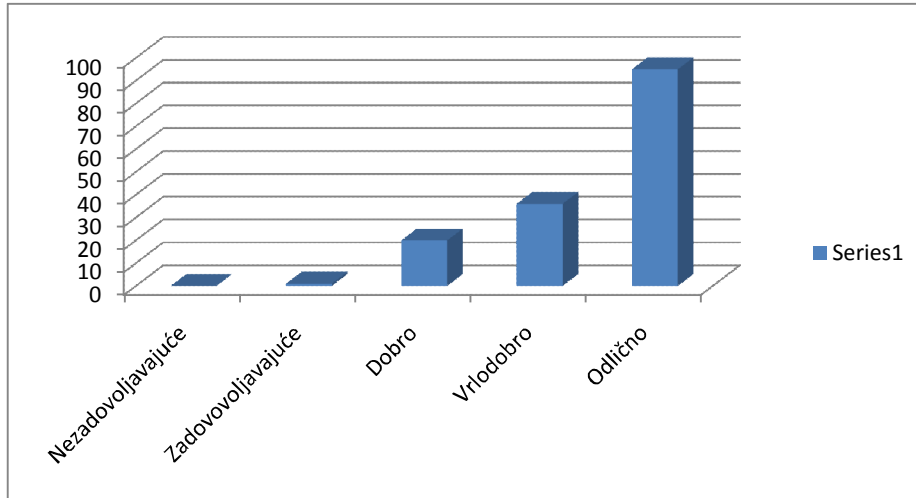
Pružanje pogrebnih usluga i dalje preko 50% ispitanika ocjenilo je odličnom (5) ocjenom, a samo jedan ispitanik smatra istu nezadovoljavajućom.

Nezadovoljavajuće	Zadovoljavajuće	Dobro	Vrlodobro	Odlično
0	4	17	46	79
0,00%	2,74%	11,64%	32%	54,11%



Vrijeme reagiranja na upit dostiglo je i prešlo granicu od 50 % ispitanika koji su odlično ocjenili vrijeme reagiranja na upit kod radne jedinice OJ Groblje.

Nezadovoljavajuće	Zadovoljavajuće	Dobro	Vrlodobro	Odlično
0	1	20	36	95
0,00%	1%	13,16%	23,68%	62,50%



Peti ispitan zahtjev ljubaznost osoblja neupitno je najbolje ocjenjen od svih naših ispitanika. Ove godine isti se popeo na visokih 62,50 %, što predstavlja i zahtjev koji ima najviši postotak odličnih ocjena.



*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Period: kolovoz 2009 -listopad 2009  
Kupci: korisnici grobnih mjesta  
Način ispitivanja: anketni listić  
Broj poslanih listića: 1500  
Broj pristiglih listića: 178, 12%

Pregledom listića i prema utvrđenim rezultatima može se zaključiti da je ukupan dojam OJ Groblja vrlo pozitivan, te je prosječna ocjena svih ispitanih zahtjeva bila odličan (5). U 2009 godini korisnici grobnih mjesta ocjenili su visokom ocjenom sve zahtjeve, te time povećali i poboljšali ukupan dojam te radne jedinice.

Problem koji je prošle godine bio često napomenut kod čišćenja groblja, stanje istog poslije košnje i ove se godine pojavljuje u najvećoj mjeri.

Nažalost i uz najmodernije tehnološko rješenje isti je poboljšan no ne u potpunosti uklonjen.

Neke od komentara nažalost ne možemo uzeti u obzir za poboljšanje usluga jer su gotovo nemogući za realizirati kao što je: manjak mjesta između grobova na starom groblju, zabrana prilaza ukopnom mjestu osobama na ispraćaju (kako ne bi gazili po ostalim grobovima), izmjena utvrđenih grobnih mjesta prema planu, slijevanje vode kod oblnih kiša po putevima groblja, odlaganje kanta za vodu po cijelom groblju nakon korištenja. I ove godine postavlja se pitanje parkirališta koji ne ovise o nama već je to pitanje imovinsko pravnih odnosa i rješavanja istih Grada Rovinja, stoga ni dalje ne možemo dati odgovore kada će isti biti izrealiziran.

Zaključno možemo utvrditi da je zadovoljstvo ispitanih korisnika grobnih mjesta u 2009.g prihvatljivo i po utvrđenim granicama u SUK-u.

Značajne pomake i trud koji se tijekom ovie godina uložio u ovu organizacijsku jedinicu pokazao se isplativ, te je poboljšalo uslugu i uspjelo dovesti da po svim zahtjevima više od 50% ispitanika ocjeni uslugu s odličnom (5) ocjenom.