



"VODOVOD" a.d. PRIJEDOR

**REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA
USLUGAMA VODOSNABDIJEVANJA I ODVODNJE OTPADNIH VODA**

Prijedor 2018. godina

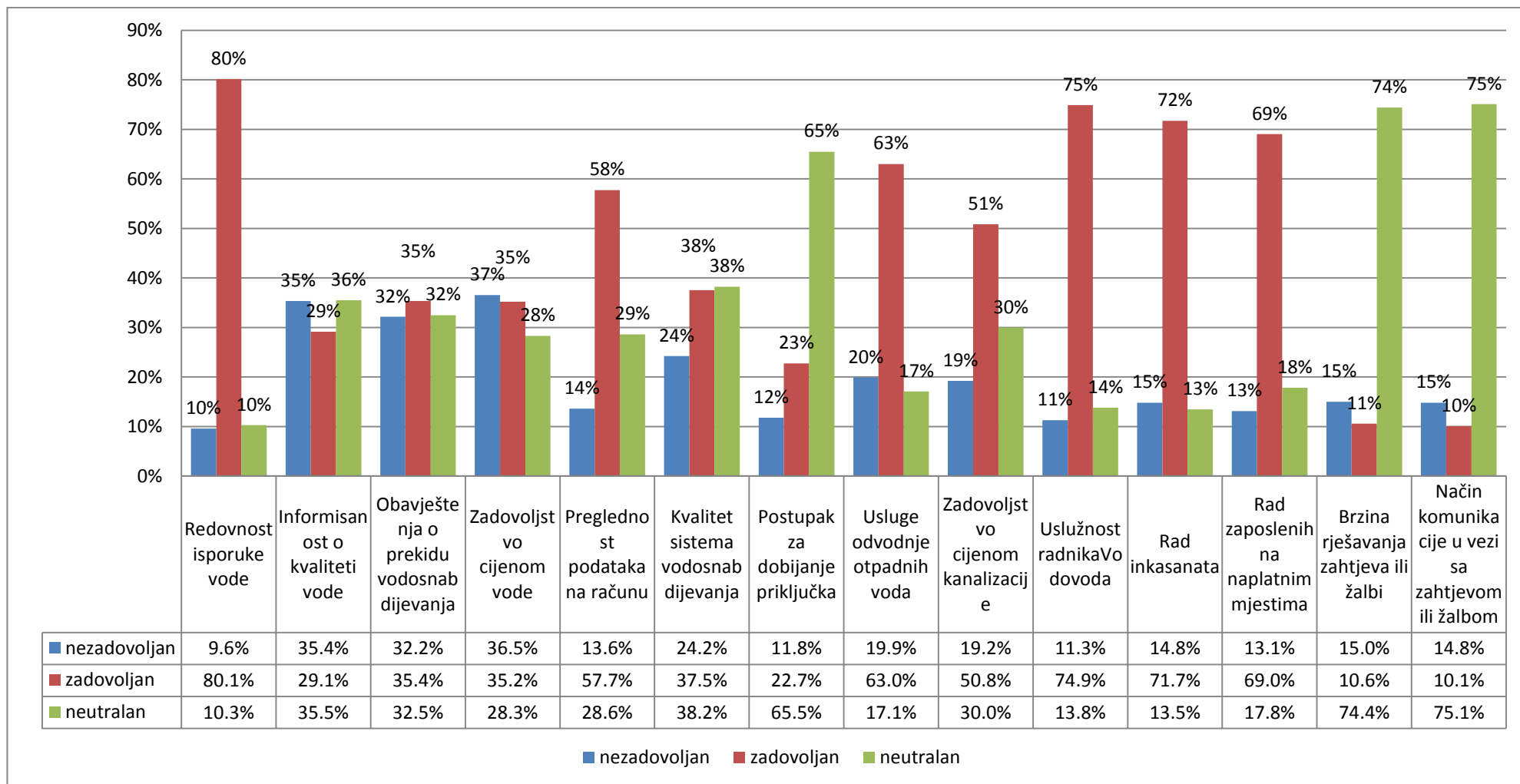
Anketiranje građana o stanju vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda na području Prijedora izvršeno je u periodu januar – februar 2019. godine. Svi ispitanici su korisnici usluga vodosnabdijevanja, dok neki od njih nisu i korisnici usluga odvodnje otpadnih voda.

Anketirano je ukupno 594 potrošača u 39 naseljenih mjesta u kojima „Vodovod“ Prijedor pruža usluge vodosnabdijevanja.

Broj anketnih listića za svako naselje određen je proporcionalno broju korisnika usluga u tom naselju u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, tako da su sva naselja ravnomjerno zastupljena u anketi.

Zadovoljstvo uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2018. godini – uporedni pregled

Grafikon: Procentualni prikaz zadovoljstva ispitanika/ca uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2018. godini



Sumarni procentualni pregled odgovora anketiranih potrošača prema tipovima ponuđenih odgovora:

Usluge kojima su građani VEOMA NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	31 građanin ili 5,2% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Informisanost o kvaliteti vode	131 građanin ili 22,1% ispitanih nisu bili informisani o kvaliteti vode
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	107 građana ili 18% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom vode	113 građana ili 19% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	43 građanin ili 7,2% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	89 građana ili 15% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Postupak za dobijanje priključka	50 građana ili 8,4% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Usluge odvodnje otpadnih voda	56 građana ili 9,4% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	51 građanin ili 8,6% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Uslužnost radnika Vodovoda	46 građana ili 7,7% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Rad inkasanata	58 građana ili 9,8% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	55 građana ili 9,3% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	64 građanina ili 10,8% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	63 građanina ili 10,6% ispitanih je bilo veoma nezadovoljno uslugom

Usluge kojima su građani NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	26 građana ili 4,4 % ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Informisanost o kvaliteti vode	79 građana ili 13,3% ispitanih bili su loše informisani o kvaliteti vode
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	84 građanina ili 14,1 % ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom vode	104 građanina ili 17,5% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	38 građana ili 6,4 % ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	55 građana ili 9,3% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Postupak za dobijanje priključka	20 građana ili 3,4% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Usluge odvodnje otpadnih voda	29 građana ili 4,9 % ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	31 građanin ili 5,2% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Uslužnost radnika Vodovoda	21 građanin ili 3,5% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Rad inkasanata	30 građana ili 5,1% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	23 građanina ili 3,9% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	25 građana ili 4,2% ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	25 građana ili 4,2 % ispitanih je bilo nezadovoljno uslugom

Usluge za koje su građani dali odgovor NEUTRALAN	Redovnost isporuke vode	61 građanin ili 10,3% ispitanih su bili neutralni
	Informisanost o kvaliteti vode	211 građana ili 35,5% ispitanih su bili neutralni
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	193 građanina ili 32,5% ispitanih su bili neutralni
	Zadovoljstvo cijenom vode	168 građana ili 28,3% ispitanih su bili neutralni
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	170 građana ili 28,6% ispitanih su bili neutralni
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	227 građana ili 38,2% ispitanih su bili neutralni
	Postupak za dobijanje priključka	389 građana ili 65,5% ispitanih su bili neutralni
	Usluge odvodnje otpadnih voda	73 građanina ili 12,3% ispitanih su bili neutralni
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	128 građana ili 21,5% ispitanih su bili neutralni
	Uslužnost radnika Vodovoda	82 građanina ili 13,8% ispitanih su bili neutralni
	Rad inkasanata	80 građana ili 13,5% ispitanih su bili neutralni
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	106 građana ili 17,8% ispitanih su bili neutralni
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	442 građanina ili 74,4% ispitanih su bili neutralni (nisu upućivali žalbe)
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	442 građanina ili 74,4% ispitanih su bili neutralni (nisu upućivali žalbe)

Usluge kojima su građani ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	331 građanin ili 55,7% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Informisanost o kvaliteti vode	138 građana ili 23,2% ispitanih bili su dobro informisani o kvaliteti vode
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	151 građanin ili 25,4% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom vode	179 građana ili 30,1% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	243 građanina ili 40,9% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	168 građana ili 28,3% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Postupak za dobijanje priključka	86 građana ili 14,5% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Usluge odvodnje otpadnih voda	212 građana ili 35,7% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	180 građana ili 30,3% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Uslužnost radnika Vodovoda	249 građana ili 41,9% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Rad inkasanata	217 građana ili 36,5% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	217 građanin ili 36,5% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	32 građanina ili 5,4% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	26 građana ili 4,4% ispitanih je bilo zadovoljno uslugom

Usluge kojima su građani VEOMA ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	145 građana ili 24,4% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Informisanost o kvaliteti vode	35 građana ili 5,9% ispitanih su bili veoma dobro informisani o kvaliteti vode
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	59 građana ili 9,92% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom vode	30 građana ili 5,1% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	100 građana ili 16,8% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	55 građana ili 9,3% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Postupak za dobijanje priključka	49 građana ili 8,2% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Usluge odvodnje otpadnih voda	57 građana ili 9,6% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	37 građana ili 6,2% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Uslužnost radnika Vodovoda	196 građana ili 33% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Rad inkasanata	209 građana ili 35,2% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	193 građanina ili 32,5% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	31 građanin ili 5,2% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	34 građanina ili 5,7% ispitanih je bilo veoma zadovoljno uslugom

Usluge za koje su građani dali odgovor NEMA	Usluge odvodnje otpadnih voda	167 građana ili 28,1% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	167 građana ili 28,1% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije