



"VODOVOD" a.d. PRIJEDOR

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA USLUGAMA VODOSNABDIJEVANJA I ODVODNJE OTPADNIH VODA

Prijedor 2019. godina

Kao sastavni dio aktivnosti u okviru MEG projekta, „Vodovod“ a.d. Prijedor već drugu godinu zaredom provodi anketiranje građana o stanju vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda na području Prijedora.

Anketiranje građana o zadovoljstvu uslugama Vodovoda Prijedor u 2019. godini izvršila su dva anketara koji nisu zaposleni u „Vodovod“ a.d. Prijedor, u periodu od 29. oktobra do 20. novembra 2019. godine.

Anketirano je ukupno 607 potrošača u 39 naseljenih mjesta u kojima „Vodovod“ Prijedor pruža usluge vodosnabdijevanja. Svi ispitanici su korisnici usluga vodosnabdijevanja, dok neki od njih nisu i korisnici usluga odvodnje otpadnih voda.

Ispitanici su odgovarali na četrnaest pitanja podijeljenih u tri oblasti: usluge vodosnabdijevanja, usluge odvodnje otpadnih voda i odnosi sa potrošačima.

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.

Izvještaj sačinila:

Marjana Pejić, sl. za odnose s javnošću

Direktor:

Vlado Reljić, dipl.ing.maš.

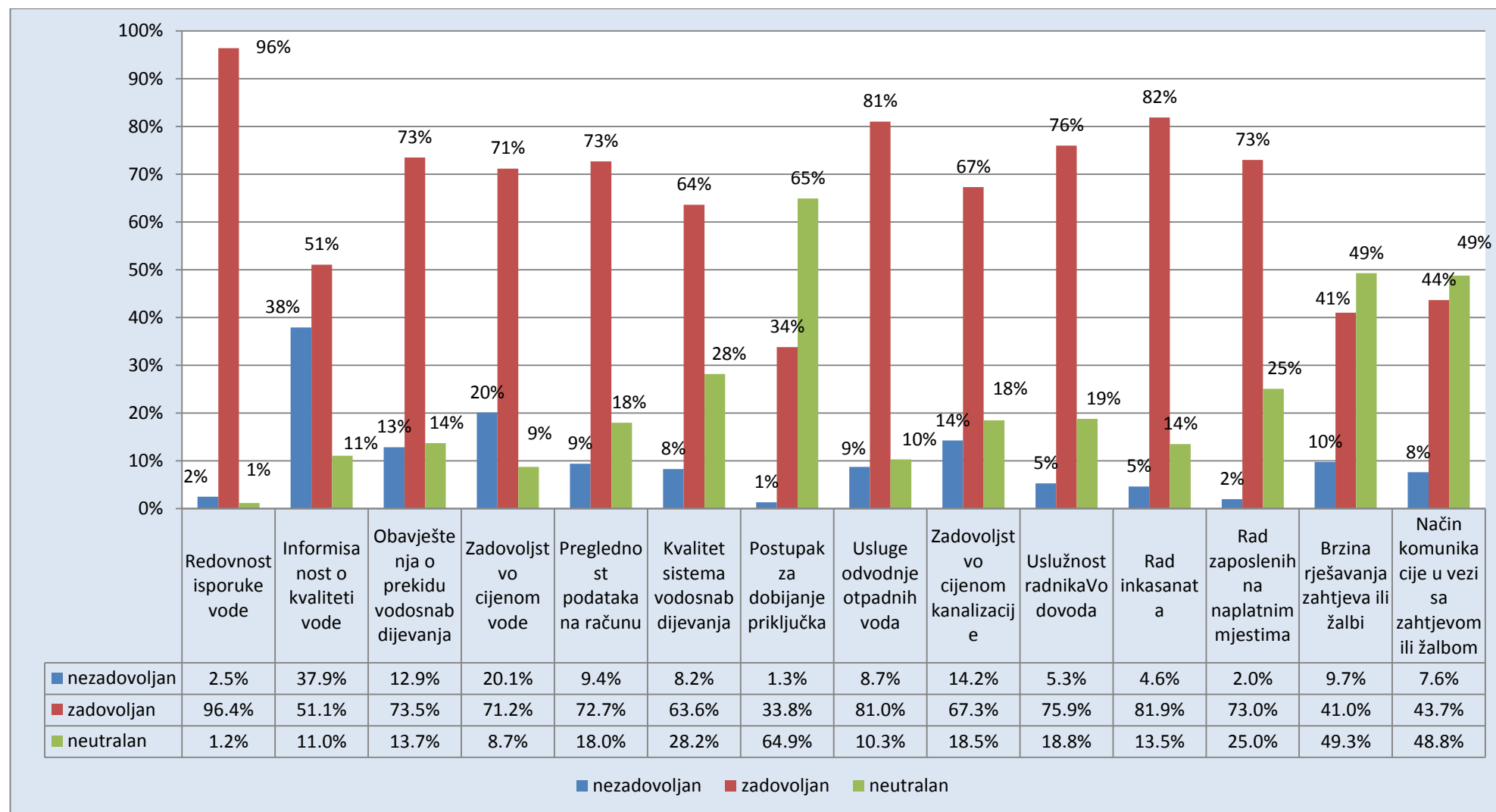
Prijedor, 28. januar 2020.

Tabela 1: Naselja obuhvaćena anketom

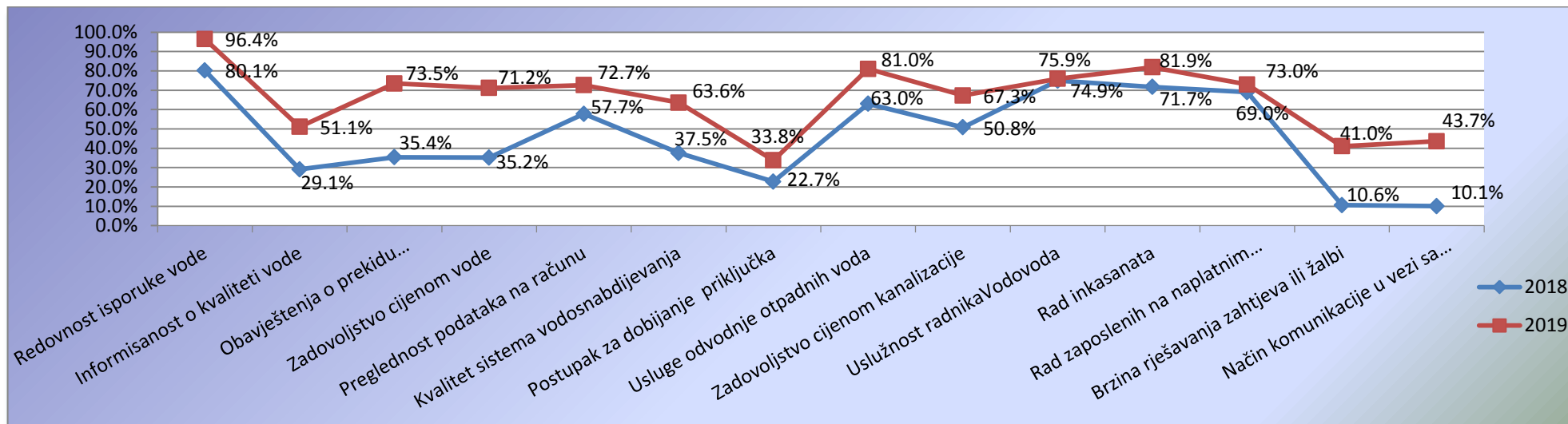
Sektor	DMA zona	Broj potrošača	Broj anketiranih	Ukupno potrošača	Procenat	Ukupno anketiranih
Grad	Centar	2981	70	12750	54%	310
	Zgrade M-ova	425	10			
	Vuka Karadžića	304	8			
	Stari grad	59	2			
	Pećani	1932	50			
	Lukavica	412	10			
	Kokin Grad	922	20			
	Aerodromsko naselje	2095	50			
	Partizanska-M.Gomjenica	384	10			
	Raškovac	1234	30			
	Urije	1224	30			
Gašića naselje	778	20				
Ljubija i usputna naselja	Gornja Ljubija	414	10	1229	5%	30
	Donja Ljubija	661	12			
	Ljeskare	99	5			
	Dubočaj	55	3			
Kozarac i usputna naselja	Kozaruša	459	10	2934	12%	85
	Kosovi	75	4			
	Kozarac centar	846	20			
	Malo Palančište	61	3			
	Gornji Orlovci	131	8			
	Kamičani	529	10			
	Trnopolje	833	30			
Prigradska naselja	Vrbice	691	20	4518	20%	120
	Gomjenica	722	20			
	Ljubičići	176	8			
	Kragulji	40	4			
	Orlovača-Trnopolje	403	10			
	Tukovi	385	10			
	Janjića Pumpa	129	8			
	Brezičani	347	10			
	Puharska	1625	30			
Hambarine	Čarakovo	255	10	1895	8%	57
	Rizvanovići-Rakovčani	656	15			
	Tukovi-Hambarine	432	12			
	Volar-Cikote	146	5			
	Volar-Jugovci	20	3			
	Biščani	386	12			
Donja Dragotinja	Donja Dragotinja	189	5	189	1%	5
UKUPNO				23515	100%	607

Zadovoljstvo uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2019. godini

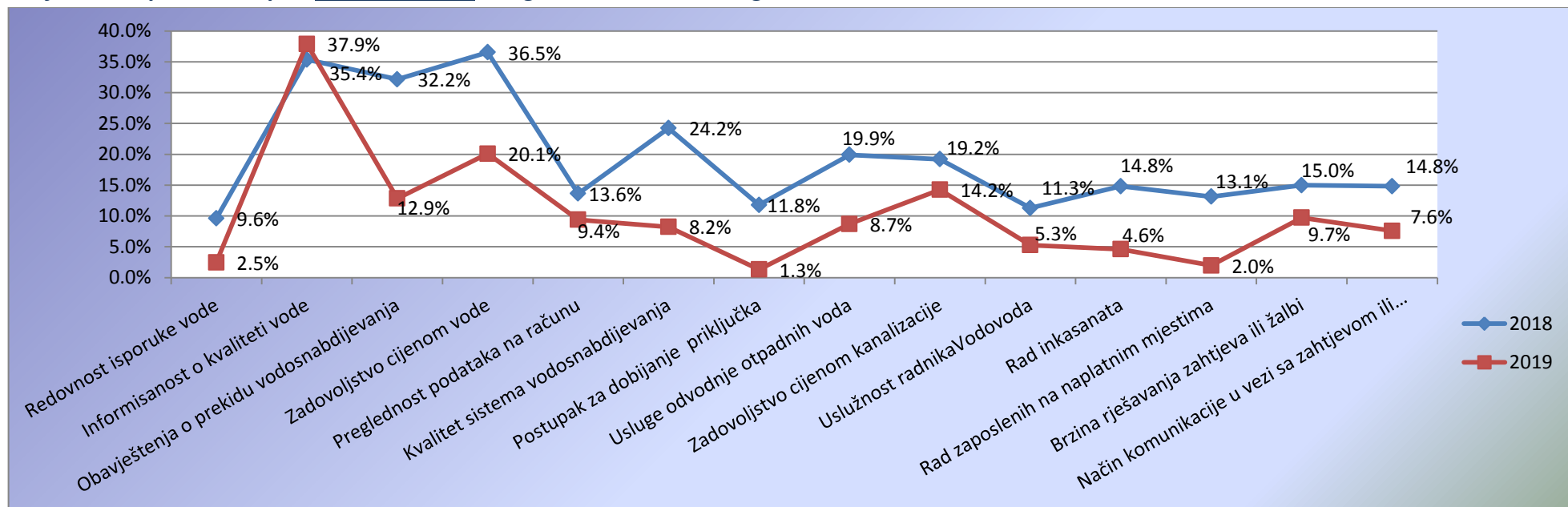
Grafikon 1: Procentualni prikaz zadovoljstva ispitanika/ca uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2019. godini



Grafikon 2: Usporedni stepen zadovoljstva uslugama u 2018. i 2019. godini



Grafikon 3: Usporedni stepen nezadovoljstva uslugama u 2018. i 2019. godini



Sumarni procentualni pregled odgovora anketiranih potrošača prema tipovima ponuđenih odgovora:

Usluge kojima su građani VEOMA NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	2 građanina ili 3% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	83 građanina ili 13,7% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	10 građana ili 1,6% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	11 građana ili 1,8% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	4 građanina ili 7% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	14 građana ili 2,3% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	1 građanin ili 2% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	7 građana ili 1,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	4 građanina ili 7% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	6 građana ili 1% ispitanih
	Rad inkasanata	7 građana ili 1,2% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	1 građanin ili 2% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	18 građana ili 3% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	15 građana ili 2,5% ispitanih

Usluge kojima su građani NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	13 građana ili 2,1% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	147 građana ili 24,2% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	68 građana ili 11,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	111 građana ili 18,3% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	53 građanina ili 8,7% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	36 građana ili 5,9% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	7 građana ili 1,2% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	26 građana ili 4,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	50 građana ili 8,2% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	26 građana ili 4,3% ispitanih
	Rad inkasanata	21 građanin ili 3,5% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	11 građana ili 1,8% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	41 građanin ili 6,8% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	31 građanin ili 5,1% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEUTRALAN	Redovnost isporuke vode	7 građana ili 1,2% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	67 građana ili 11% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	83 građanina ili 13,7% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	53 građanina ili 8,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	109 građana ili 18% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	171 građanin ili 28,2% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	394 građanina ili 64,9% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	39 građana ili 6,4% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	70 građana ili 11,5% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	114 građana ili 18,8% ispitanih
	Rad inkasanata	82 građanina ili 13,5% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	152 građanina ili 25% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	299 građana ili 49,3% ispitanih
Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	296 građana ili 48,8% ispitanih	

Usluge kojima su građani ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	304 građanina ili 50,1% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	192 građanina ili 31,6% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	279 građana ili 46% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	295 građana ili 48,6% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	221 građanin ili 36,4% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	191 građanin ili 31,5% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	36 građana ili 5,9% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	201 građanin ili 33,1% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	164 građanina ili 27% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	195 građana ili 32,1% ispitanih
	Rad inkasanata	249 građana ili 41% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	204 građanina ili 33,6% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	107 građana ili 17,6% ispitanih
Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	110 građana ili 18,1% ispitanih	

Usluge kojima su građani VEOMA ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	281 građanin ili 46,3% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	118 građana ili 19,4% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	167 građana ili 27,5% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	137 građana ili 22,6% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	220 građana ili 36,3% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	195 građana ili 32,1% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	169 građana ili 27,8% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	106 građana ili 17,5% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	91 građanin ili 15% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	266 građana ili 43,8% ispitanih
	Rad inkasanata	248 građana ili 40,9% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	239 građana ili 39,4% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	142 građanina ili 23,4% ispitanih
Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	155 građana ili 25,5% ispitanih	

Usluge za koje su građani dali odgovor NEMA	Usluge odvodnje otpadnih voda	228 građana ili 37,6% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	228 građana ili 37,6% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije