

PROJEKAT OPŠTINSKOG OKOLIŠNOG I EKONOMSKOG UPRAVLJANJA - MEG

Specifični zadatak 2: Prikupljanje i analiziranje rezultata ispitivanja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda

Izveštaj o rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda

KP „Vodovod“ a.d. Prijedor

1. Uvod

U okviru aktivnosti na realizaciji Projekta MEG realizovan je Specifični zadatak 2, koji se odnosi na podršku JKP/JVP u provođenju aktivnosti mjerenja zadovoljstva korisnika usluga putem ankete, s ciljem prikupljanja povratnih informacija od strane građana (korisnika usluga) o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda. KP „Vodovod“ a.d. Prijedor je prikupilo informacije o opštem zadovoljstvu kvalitetom, dostupnošću i troškovima usluga.

Shodno navedenom, zadatak KP „Vodovod“ a.d. Prijedor bio je da provede anketiranje na minimalno 1 % korisnika usluga u svojoj JLS, ravnomjerno raspoređenim iz naselja i dijelova JLS koje preduzeće snabdijeva vodnim uslugama.

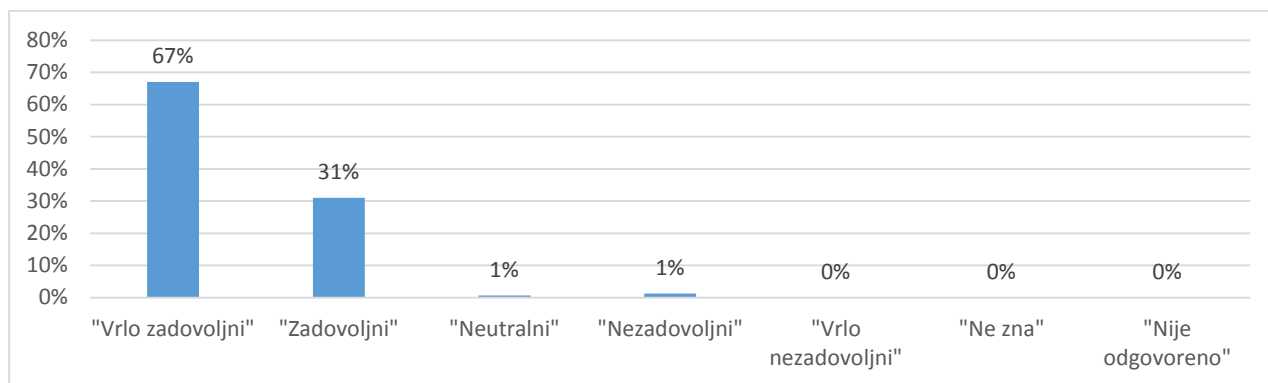
Anketa je provedena u augustu i septembru 2020. godine na uzorku od 300 korisnika usluga, čija je najčešća starosna dob preko 55 godina života, odnosno njih 48 %, dok od ukupnog broja ispitanika, njih 27 % je pripadnika socijalno ugrožene kategorije korisnika. Od 300 anketiranih korisnika usluga, njih 52 % bile su osobe muškog spola, dok su 48 % bile osobe ženskog spola. 74 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 26 % stanuje u stanu.

Tokom implementacije navedenog zadatka, Konsultant je pružio podršku KP „Vodovod“ a.d. Prijedor u pogledu izrade anketnog listića, kao i Excel alata za obradu podataka prikupljenih putem ankete. Nakon što je provedeno anketiranje korisnika usluga, KP „Vodovod“ a.d. Prijedor je popunilo Excel alat za obradu podataka prikupljenih putem ankete i isti dostavilo Konsultantu. Shodno navedenom, Konsultant je izradio Izveštaj o rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda za KP „Vodovod“ a.d. Prijedor.

2. Rezultati ankete

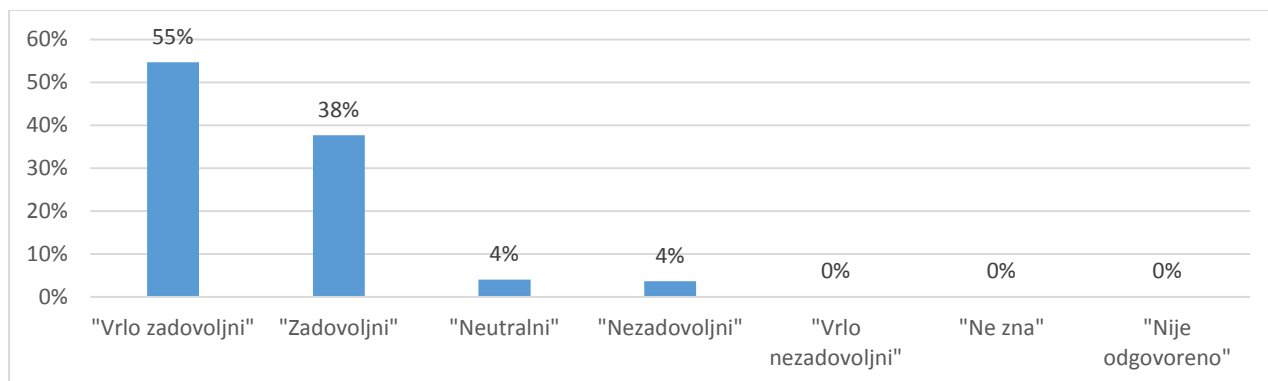
2.1. Kvalitet usluge vodosnabdijevanja

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 67 % njih odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja, dok je 1% korisnika usluga navelo da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga vodosnabdijevanja.

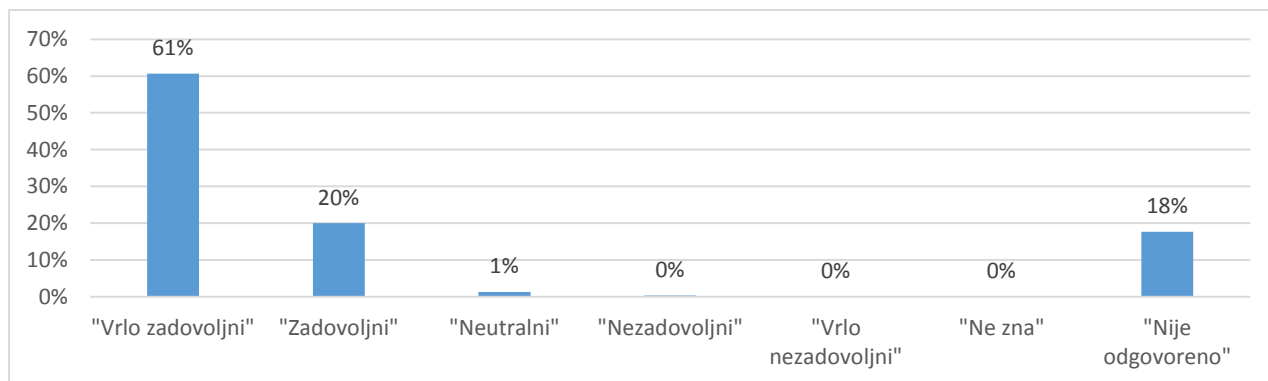
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 38 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 55 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću vodosnabdijevanja. Svega 4 % korisnika usluga je navelo kako je „nezadovoljno“ pouzdanošću vodosnabdijevanja.

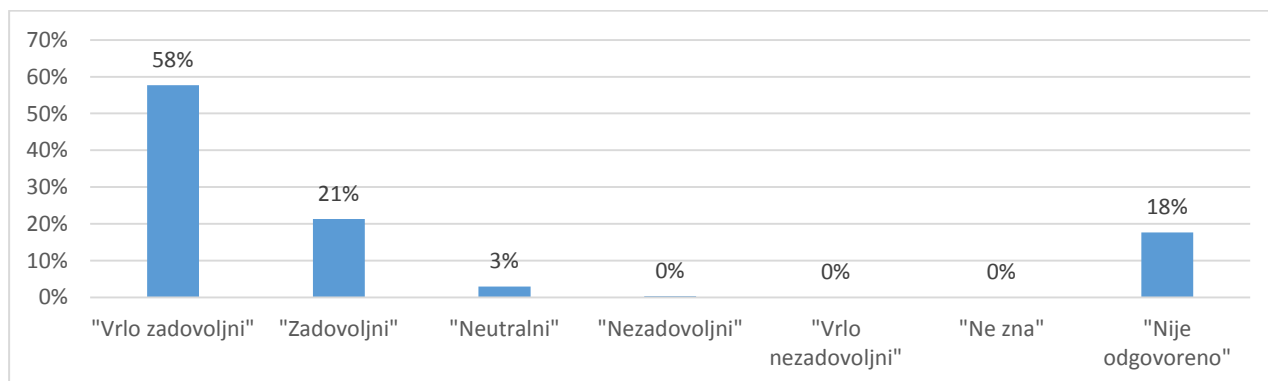
2.2. Kvalitet usluge odvodnje otpadnih voda

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 61 % njih odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), dok nije bilo korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga odvodnje otpadnih voda (kanalizacije).

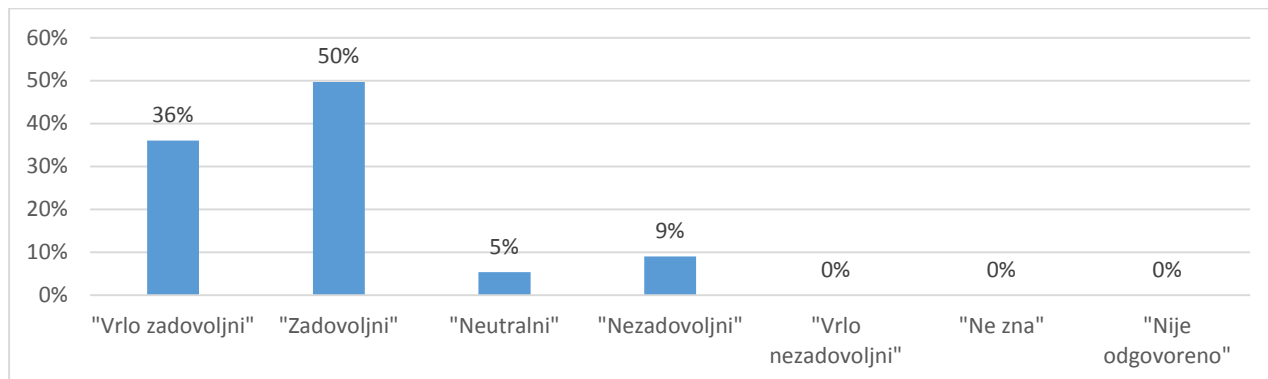
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije) (koliko se često javljaju začepjenja kanalizacije)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 21 % odgovorilo je da su „zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno njih 58 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge. Nema korisnika usluga koji su „nezadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge.

2.3. Cijena vodosnabdijevanja

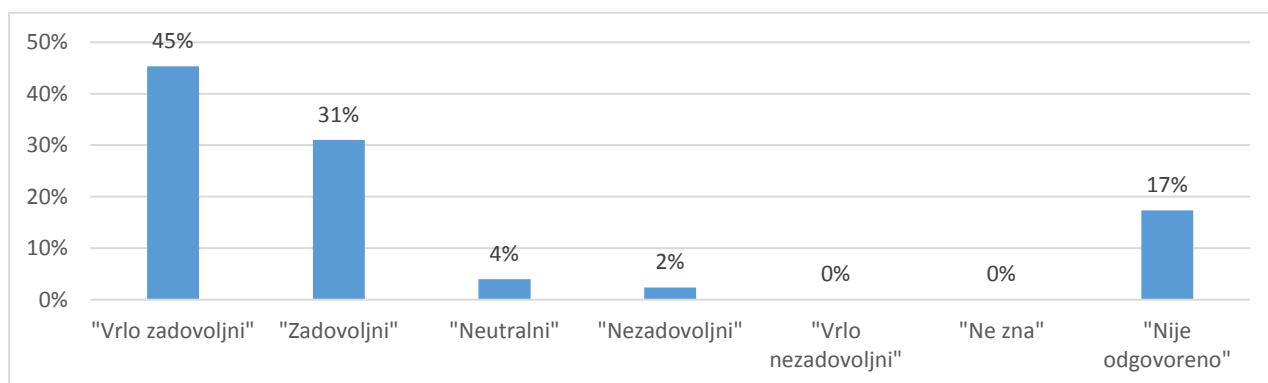
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge vodosnabdijevanja (da li je iznos koji plaćate opravdan u poređenju s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 36 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge vodosnabdijevanja, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu vodosnabdijevanja koju im pruža KP „Vodovod“ a.d. Prijedor. 50 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 9 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane KP „Vodovod“ a.d. Prijedor.

2.4. Cijena odvodnje otpadnih voda

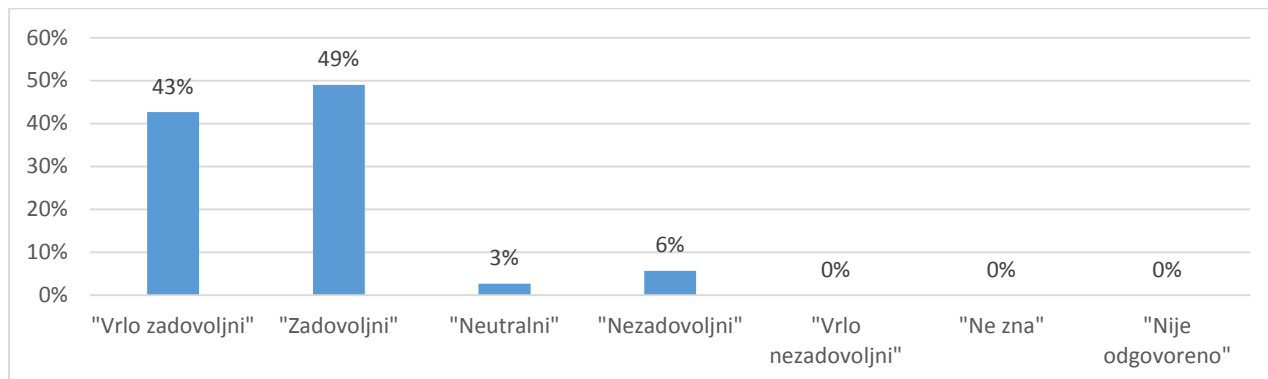
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge odvodnje otpadnih voda (da li je iznos koji plaćate opravdan u poređenju s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 45 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge odvodnje otpadnih voda, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu usluge odvodnje otpadnih voda koju im pruža KP „Vodovod“ a.d. Prijedor. 31 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 2 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane KP „Vodovod“ a.d. Prijedor.

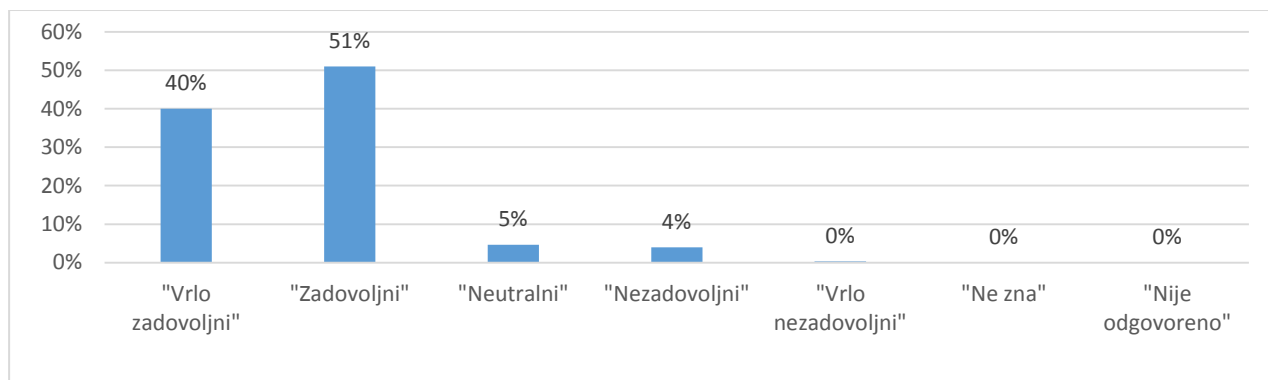
2.5. Nivo informisanja

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja, cijena ...)?



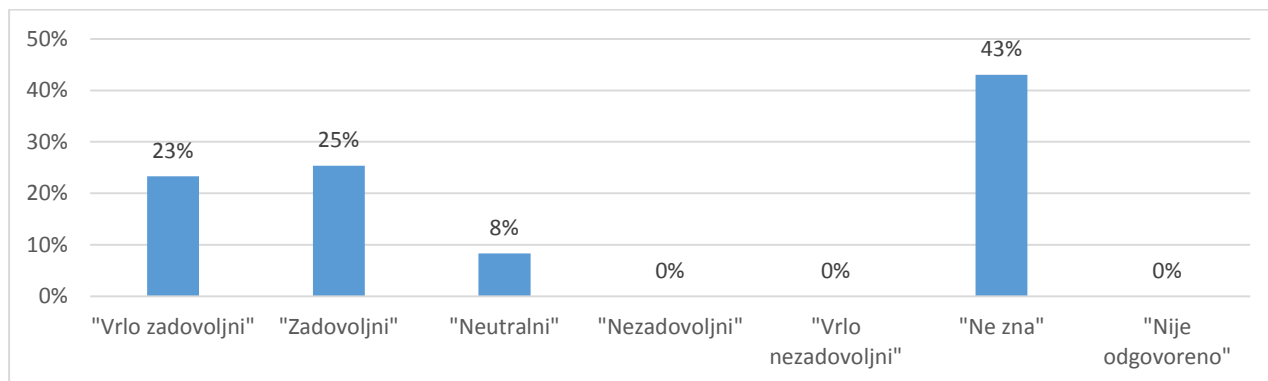
Kada je u pitanju nivo informisanja, 49 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 43 % da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi, dok je „nezadovoljnih“ 6 % anketiranih korisnika usluga.

Molimo Vas da ocijenite koliko lako možete doći do informacija vezano za vaše pitanje?



51 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da je „zadovoljno“, odnosno njih 40 % da je „vrlo zadovoljno“ brzinom kojom mogu doći do informacija vezanih uz njihova pitanja. 4 % korisnika usluga odgovorilo je da su „nezadovoljni“ brzinom kojom mogu doći do informacija.

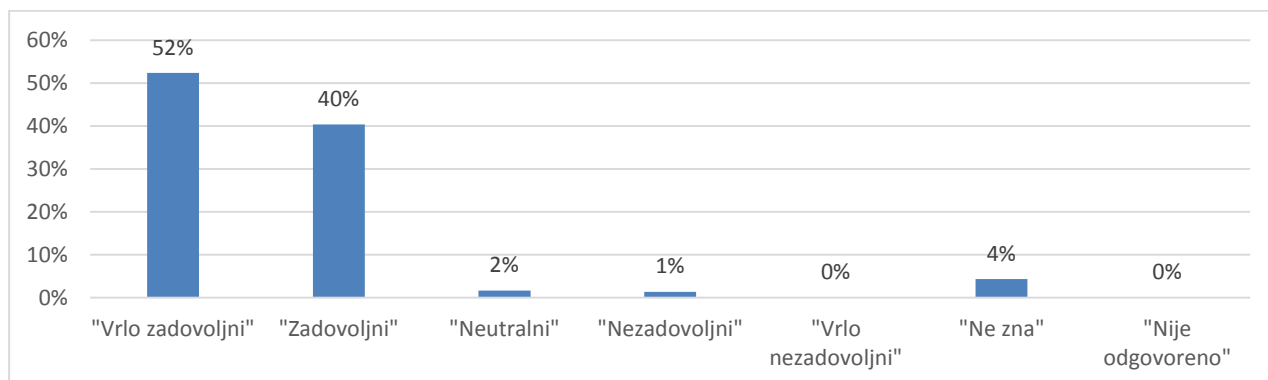
Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni WEB stranicom vodovodnog / komunalnog preduzeća (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.)?



Na pitanje da ocijene koliko su zadovoljni WEB stranicom KP „Vodovod“ a.d. Prijedor (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.), 23 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 25 % odgovorio je da su „zadovoljni“, dok nema korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ WEB stranicom KP „Vodovod“ a.d. Prijedor.

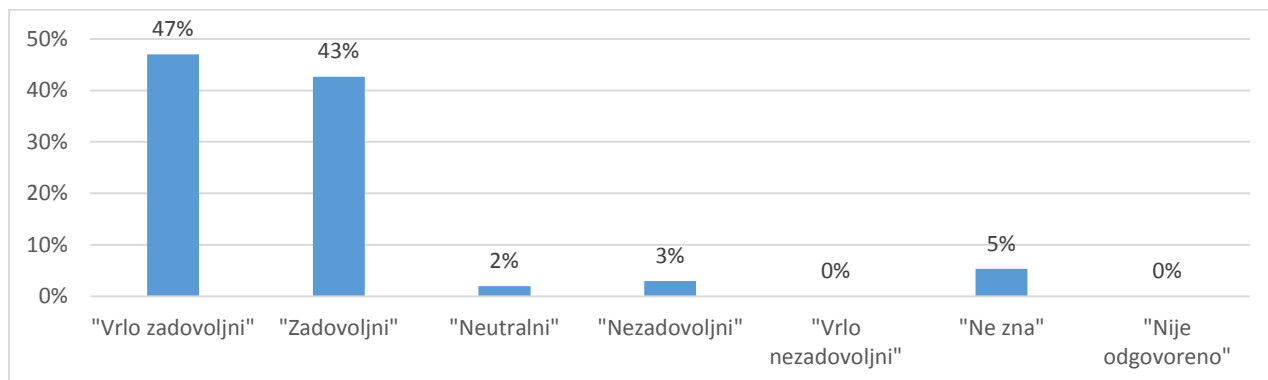
2.6. Žalbe, upiti i prijedlozi

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni podrškom Službe za korisnike usluga, da li ste brzo dobili pomoć pri dolasku, jesu li bili ljubazni i da li ste obavili posao u ovoj službi u razumnom roku?



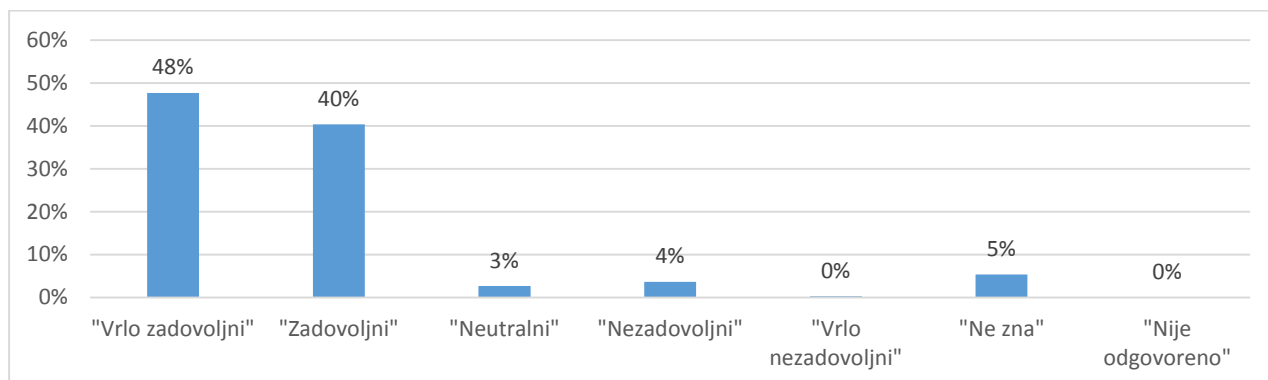
Kada je u pitanju ocjena rada Službe za korisnike usluga KP „Vodovod“ a.d. Prijedor, odnosno njihovom podrškom, u smislu brzine pružanja pomoći pri dolasku korisnika usluga, ljubaznošću i realizacijom posla u razumnom roku, 52 % anketirana korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 40 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 1 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ podrškom Službe za korisnike usluga KP „Vodovod“ a.d. Prijedor.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit ili prijedlog?



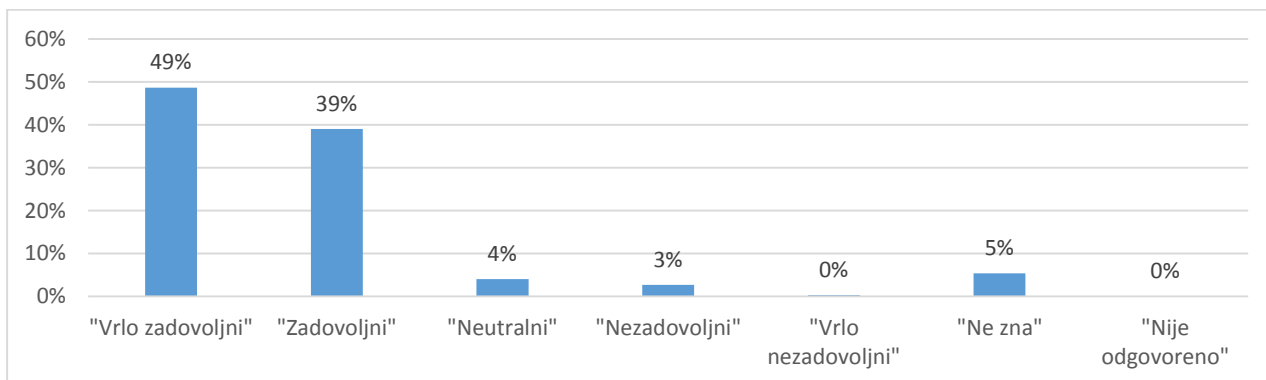
43 % anketiranih korisnika usluga navelo je da je „zadovoljno“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog. 47 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, dok je 3 % korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom od prijave do popravka kvara koji ste prijavili?



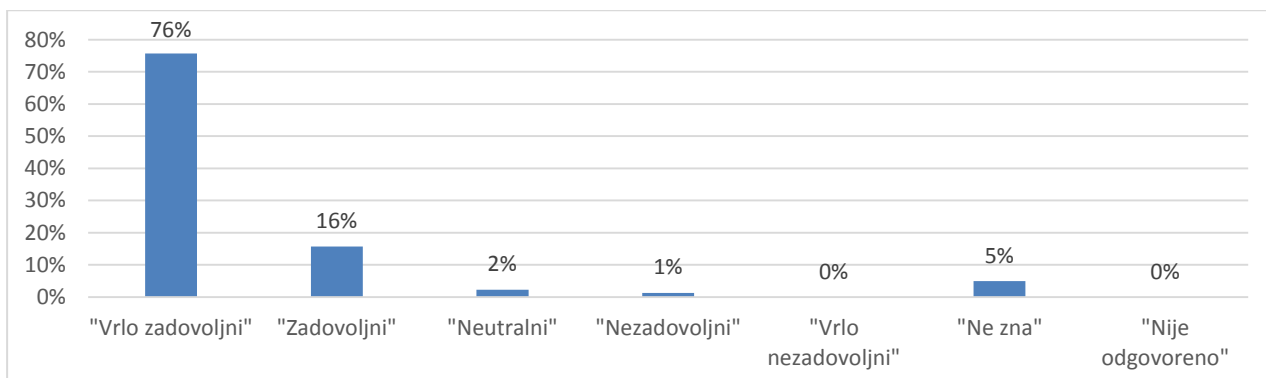
40 % anketiranih korisnika naveo je da je „zadovoljan“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili. 48 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, dok je 4 % korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit ili prijedlog?



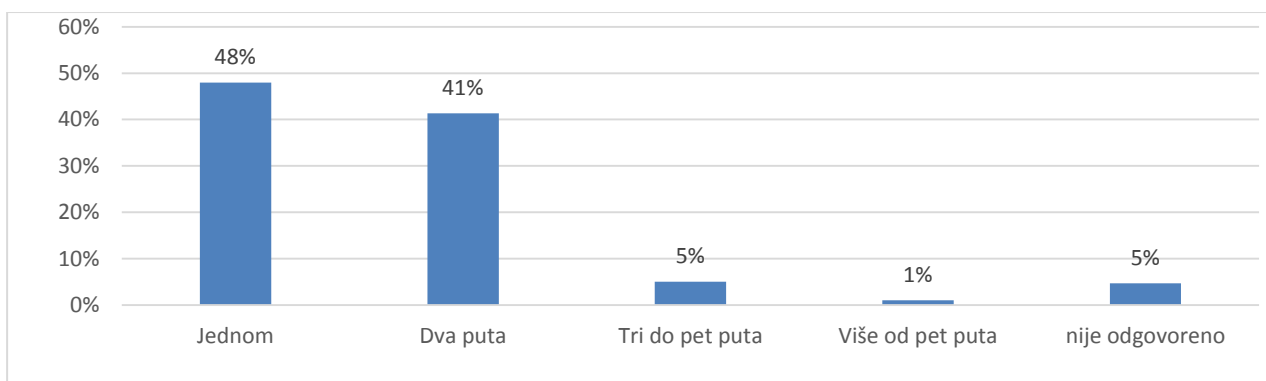
Odgovorom koji su dobili na žalbu, upit ili prijedlog, „vrlo zadovoljnih“ je 49 % od ukupno anketiranih korisnika usluga, odnosno njih 39 % je „zadovoljnih“. Od ukupnog broja anketiranih, 3 % je odgovorilo da „nisu zadovoljni“, dok je 5 % korisnika usluga dalo odgovor da „ne zna“.

Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u vezi vaše žalbe, pritužbe ili prijedloga?



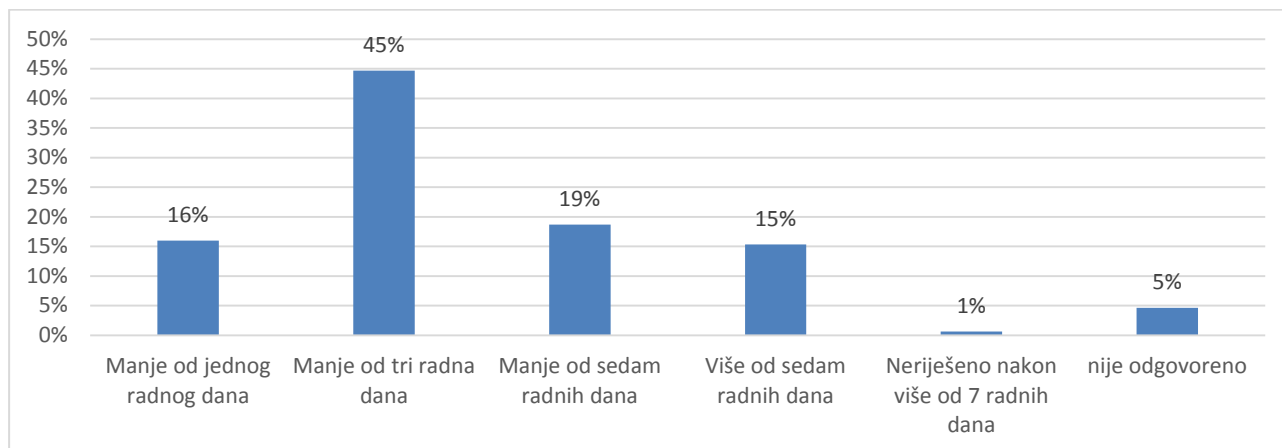
Načinom komunikacije u vezi žalbe, pritužbe ili prijedloga koji su uputili anketirani korisnici, njih 16 % je „zadovoljnih“, 76 % „vrlo zadovoljnih“, odnosno 1 % „nezadovoljnih“.

Koliko puta ste kontaktirali vodovodno / komunalno preduzeće prije nego što je vaš upit riješen?



1 % anketiranih korisnika usluga navelo je kako je „više od 5 puta“ kontaktiralo KP „Vodovod“ a.d. Prijedor prije nego je upit riješen, dok je 48 % onih čiji je zahtjev riješen nakon što su jednom kontaktirali KP „Vodovod“ a.d. Prijedor.

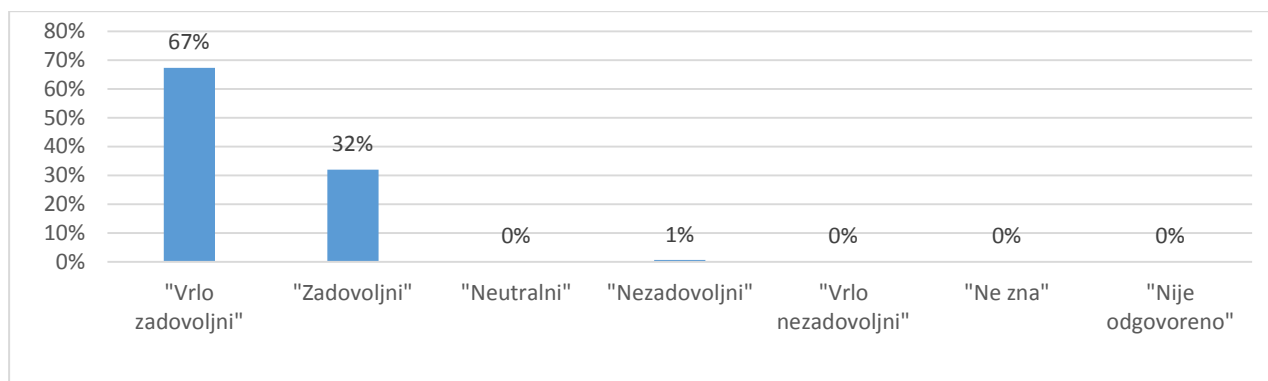
Koliko je vremena proteklo da se riješi Vaš upit?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 61 % navelo je kako je za rješavanje upita bilo potrebno „manje od 3 radna dana“, dok su upiti kod svega 1 % anketiranih korisnika usluga ostali „neriješeni nakon više od 7 radnih dana“.

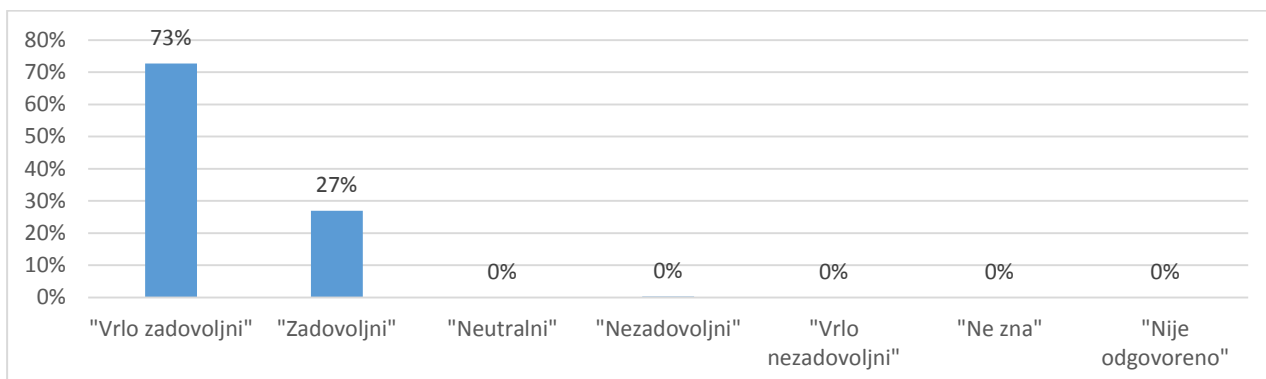
2.7. Računi, očitavanje vodomjera i naplata

Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa preglednošću i jasnoćom računa, da li je vaš račun za vodu lako čitljiv i razumljiv (da li je jasno prikazana količina vode koju ste potrošili, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu)?



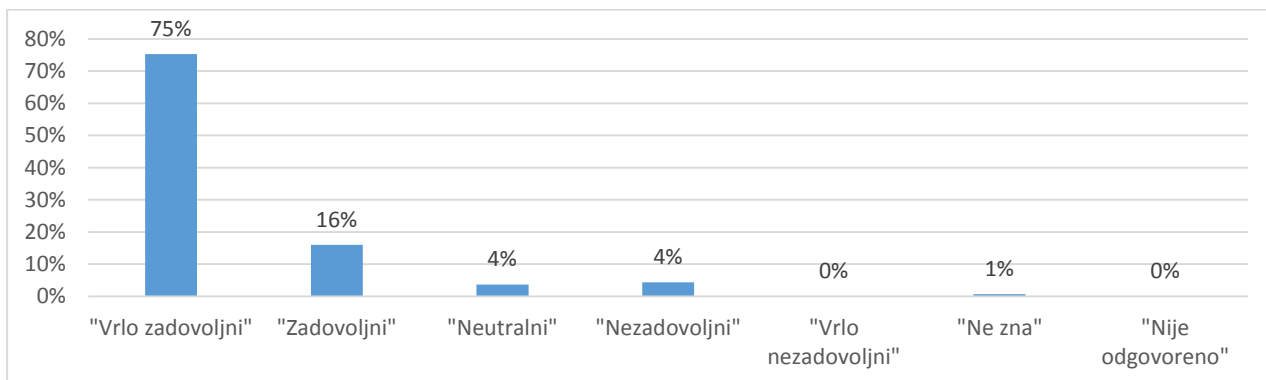
Preglednošću i jasnoćom računa, odnosno lakoćom čitljivosti i razumljivosti (da li je jasno prikazana količina vode koja je potrošena, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu), „vrlo je zadovoljno“ 67 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga. Njih 32 % je „zadovoljnih“, dok je 1 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ sa preglednošću i jasnoćom računa.

Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u zgradi vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom...)?



Na pitanje da ocijene da li su zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u zgradi vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom ...), 73 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 27 % odgovorilo je da je „zadovoljno“, dok nije bilo korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ sa mogućnostima plaćanja.

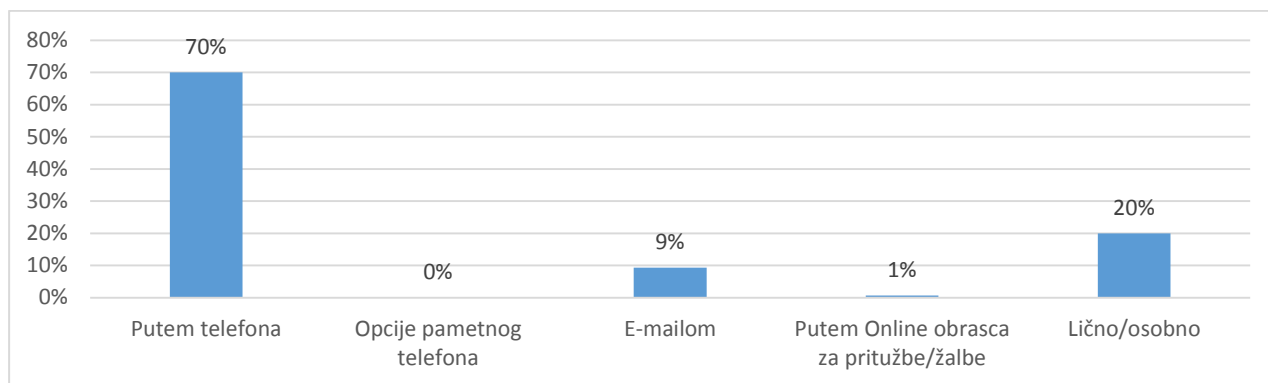
Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?



Radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji), „vrlo je zadovoljno“ 75 % od ukupnog broja anketiranih korisnika, 16 % je „zadovoljno“, dok je 4 % korisnika usluga koji su „nezadovoljni“ radom inkasanata.

2.8. Preferirani način stupanja u kontakt sa KP „Vodovod“ a.d. Prijedor

Molimo Vas da izaberete na koji način preferirate da stupite u kontakt sa preduzećem?



Iz grafikona je vidljivo kako 70 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo da preferira stupanje u kontakt sa KP „Vodovod“ a.d. Prijeđor „putem telefona“, 9 % putem „e-maila“, 1 % putem „online obrasca za pritužbe/žalbe“ dok je 20 % korisnika usluga odgovorila „lično“.

3. Zaključak i preporuke za unapređenje

KP „Vodovod“ a.d. Prijeđor ima uspostavljen sistem rada sa korisnicima usluga koji omogućava evidentiranje prikupljenih zahtjeva korisnika usluga, povratne informacije i kontinuirana unapređenja. Prikupljeni zahtjevi korisnika usluga se u relativno kratkom vremenskom periodu rješavaju, o evidentiranim zahtjevima i predloženim rješenjima redovno se informiše Uprava preduzeća, te na osnovu predloženih rješenja poduzimaju odgovarajuće mjere unapređenja.

U narednom periodu potrebno je da predstavnici preduzeća, zajedno sa Upravom, detaljno analiziraju postojeće rezultate provedene ankete i izazove koji proizlaze iz istih, te osmisle kvalitetne mjere za unapređenje postojećeg stanja.

Kao primjeri rezultata ankete prema kojima je potrebno poduzeti određena unapređenja su:

- kvalitet informisanja stručnih službi,
- brzina kojom korisnici usluga dobiju odgovor na žalbu, upit ili prijedlog.

Takođe, u narednom periodu potrebno je razmotriti da li se korisnici usluga mogu dodatno informisati kroz neke od aktivnosti kao što su dani otvorenih vrata, obilježavanje Svjetskog dana voda (posjeta školske djece preduzeću/izvorištima pitke vode, distribucija informativnih letaka uz račune, učešće na tematskim radio i TV emisijama i sl.). S obzirom na sve veći broj korisnika društvenih mreža, potrebno je razmotriti korištenje istih u svrhu informisanja korisnika ali i promocije rada preduzeća.