



**"VODOVOD" a.d. PRIJEDOR**

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

*Prijedor, decembar 2021. godine*

Kao sastavni dio aktivnosti u okviru MEG projekta, „Vodovod“ a.d. Prijedor već četvrtu godinu zaredom provodi anketiranje građana o stanju vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda na području Prijedora. „Vodovod“ a.d. Prijedor je prikupio informacije od naših korisnika o opštem zadovoljstvu kvalitetom, dostupnosti i troškovima usluga.

Anketiranje građana o zadovoljstvu uslugama Vodovoda Prijedor u 2021. godini izvršila su dva anketara koji nisu zaposleni u „Vodovod“ a.d. Prijedor, u periodu od 25. oktobra do 15. novembra 2021. godine.

Anketirano je ukupno 600 potrošača u 39 naseljenih mjestu u kojima „Vodovod“ Prijedor pruža usluge vodosnabdijevanja. Svi ispitanici su korisnici usluga vodosnabdijevanja, dok neki od njih nisu i korisnici usluga odvodnje otpadnih voda.

Najčešća starosna dob anketiranih korisnika usluga je preko 55 godina života, odnosno njih 56%. Od 600 anketiranih korisnika usluga, njih 35% bile su osobe muškog spola, dok su 65% bile osobe ženskog spola. 64% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 35% stanuje u stanu.

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

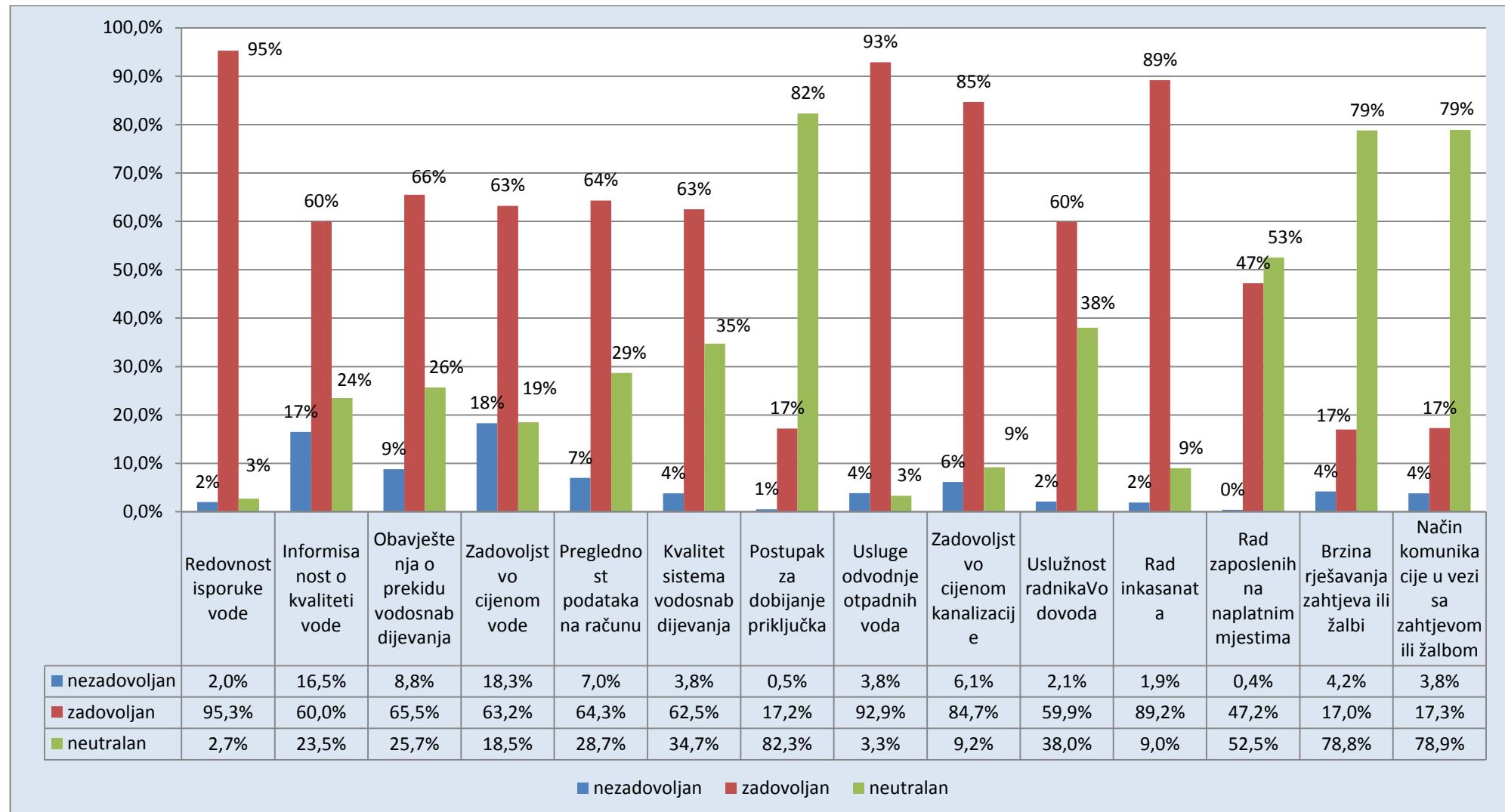
Broj anketnih listića za svako naselje određen je proporcionalno broju korisnika usluga u tom naselju u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, tako da su sva naselja ravnomjerno zastupljena u anketi.

**Tabela 1: Naselja obuhvaćena anketom**

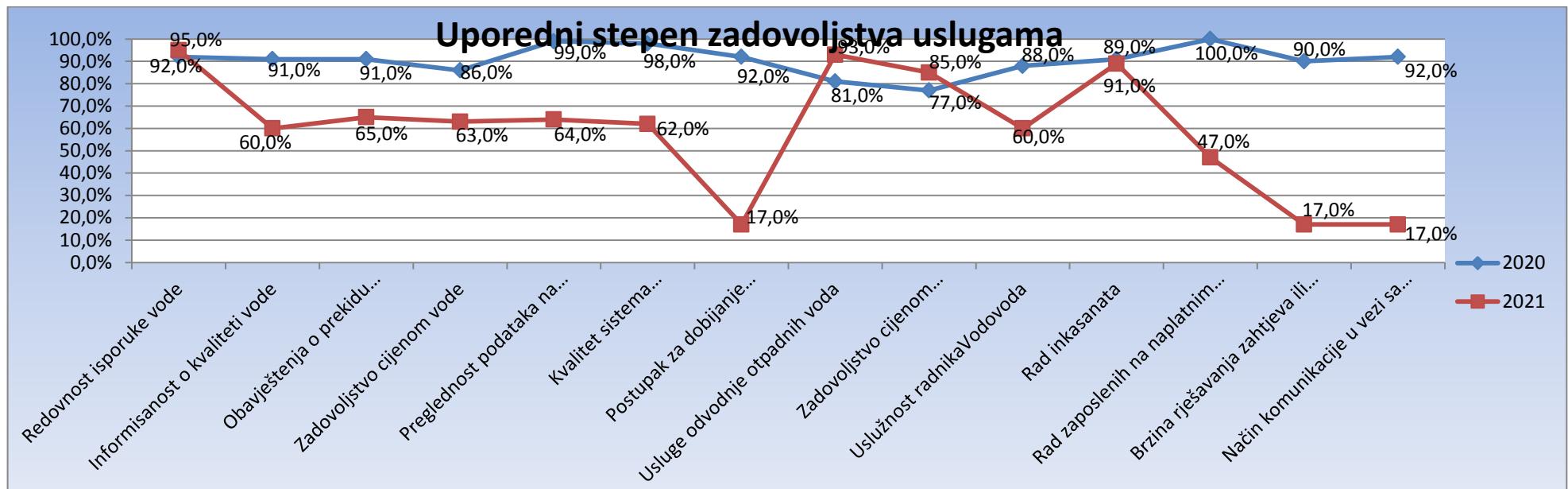
Sektor	DMA zona	Broj potrošača	Broj anketiranih	Ukupno potrošača	Procenat	Ukupno anketiranih
Grad	Centar	2981	<b>70</b>	12750	54%	<b>310</b>
	Zgrade M-ova	425	<b>10</b>			
	Vuka Karadžića	304	<b>8</b>			
	Stari grad	59	<b>2</b>			
	Pećani	1932	<b>50</b>			
	Lukavica	412	<b>10</b>			
	Kokin Grad	922	<b>20</b>			
	Aerodromsko naselje	2095	<b>50</b>			
	Partizanska-M.Gomjenica	384	<b>10</b>			
	Raškovac	1234	<b>30</b>			
	Urije	1224	<b>30</b>			
	Gašića naselje	778	<b>20</b>			
Ljubija i usputna naselja	Gornja Ljubija	414	<b>10</b>	1229	5%	<b>30</b>
	Donja Ljubija	661	<b>12</b>			
	Ljeskare	99	<b>5</b>			
	Dubočaj	55	<b>3</b>			
Kozarac i usputna naselja	Kozaruša	459	<b>10</b>	2934	12%	<b>75</b>
	Kosovi	75	<b>4</b>			
	Kozarac centar	846	<b>20</b>			
	Malo Palančište	61	<b>3</b>			
	Gornji Orlovci	131	<b>8</b>			
	Kamičani	529	<b>10</b>			
	Trnopolje	833	<b>20</b>			
Prigradska naselja	Vrbice	691	<b>20</b>	4518	20%	<b>120</b>
	Gomjenica	722	<b>20</b>			
	Ljubičići	176	<b>8</b>			
	Kragulji	40	<b>4</b>			
	Orlovača-Trnopolje	403	<b>10</b>			
	Tukovi	385	<b>10</b>			
	Janjića Pumpa	129	<b>8</b>			
	Brežičani	347	<b>10</b>			
	Puharska	1625	<b>30</b>			
Hambarine	Čarakovo	255	<b>10</b>	1895	8%	<b>60</b>
	Rizvanovići-Rakovčani	656	<b>15</b>			
	Tukovi-Hambarine	432	<b>12</b>			
	Volar-Cikote	146	<b>8</b>			
	Volar-Jugovci	20	<b>3</b>			
	Bišćani	386	<b>12</b>			
Donja Dragotinja	Donja Dragotinja	189	<b>5</b>	189	1%	<b>5</b>
<b>UKUPNO</b>				23515	100%	<b>600</b>

## Zadovoljstvo uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2021. godini

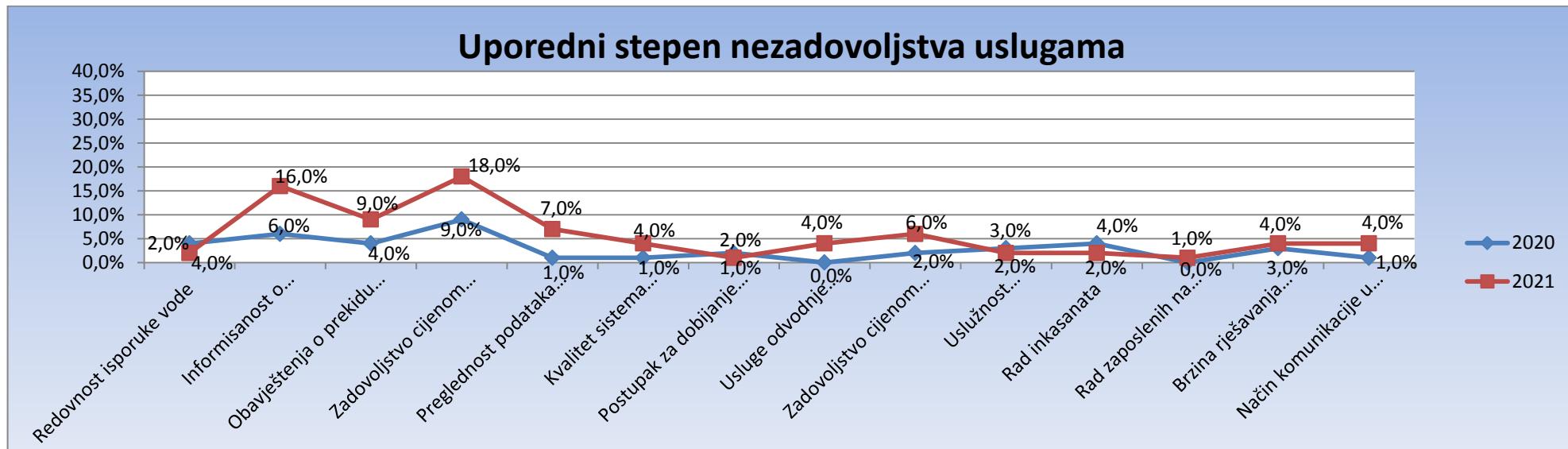
**Grafikon 1: Procentualni prikaz zadovoljstva ispitanika/ca uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2021. godini**



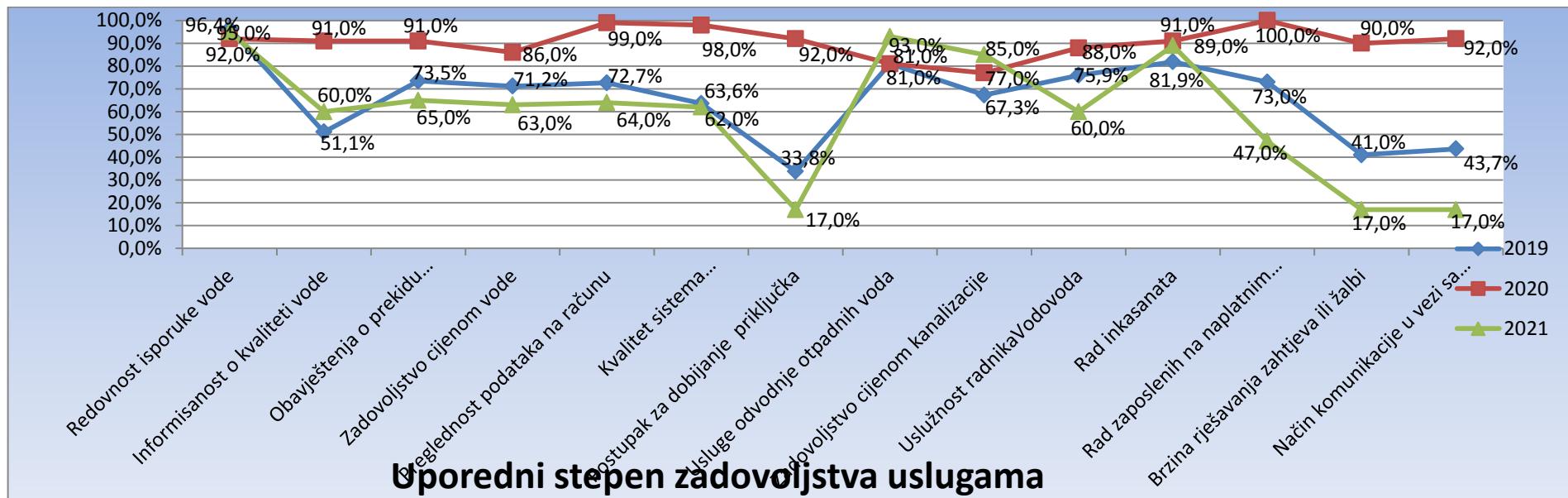
Grafikon 2: Uporedni stepen zadovoljstva uslugama u 2020. i 2021. godini



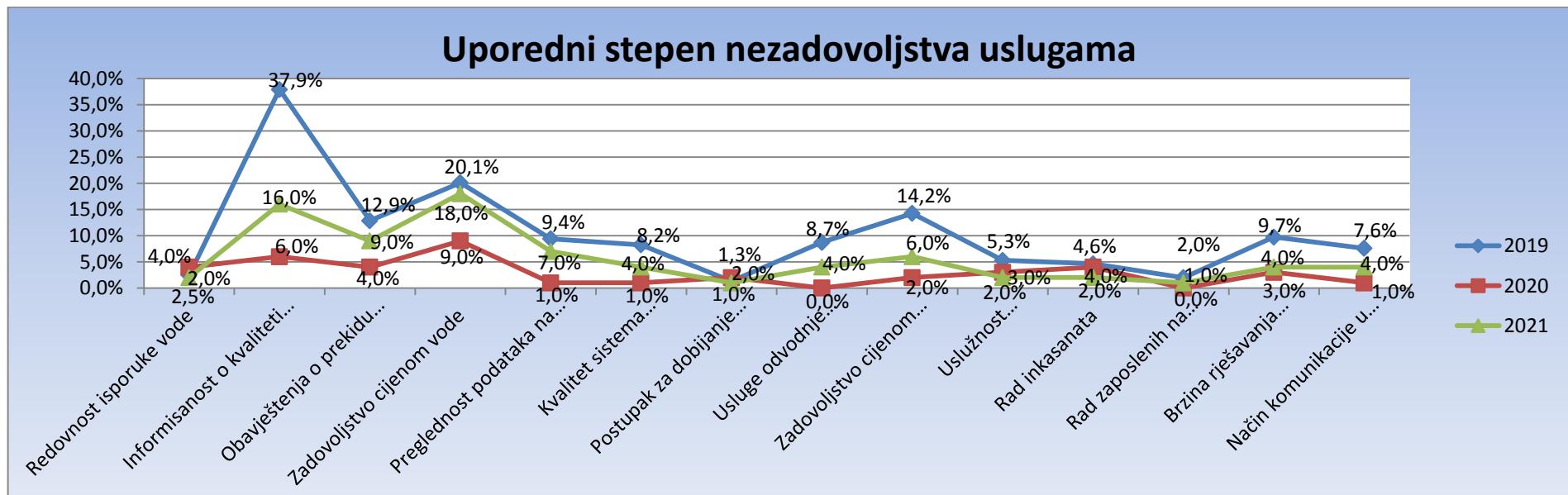
Grafikon 3: Uporedni stepen nezadovoljstva uslugama u 2020. i 2021. godini



Grafikon 2: Uporedni stepen zadovoljstva uslugama u 2019., 2020. i 2021. godini



Grafikon 3: Uporedni stepen nezadovoljstva uslugama u 2019., 2020. i 2021. godini



Kao što se vidi iz uporednih tabela o zadovoljstvu i nezadovoljstvu uslugama Vodovoda, može se konstatovati da je u vezi nekih pitanja došlo do porasta nezadovoljstva potrošača uslugama Vodovoda u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu.

Radi se o postupku za dobijanje priključka, uslužnosti radnika Vodovoda, radu zaposlenih na naplatnim mjestima, brzini rješavanja zahtjeva i načinu komunikacije u vezi zahtjeva.

Nakon sagledavanja svih činjenica, uprava Vodovoda će preduzeti aktivnosti na ostvarenju mogućih poboljšanja u navedenim oblastima poslovanja.

***Sumarni procentualni pregled odgovora anketiranih potrošača prema tipovima ponuđenih odgovora:***

<b><i>Usluge kojima su građani VEOMA NEZADOVOLJNI</i></b>	<b>Redovnost isporuke vode</b>	6 građana ili 1% ispitanih
	<b>Informisanost o kvaliteti vode</b>	18 građana ili 3% ispitanih
	<b>Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja</b>	5 građana ili 0,8% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom vode</b>	17 građana ili 2,8% ispitanih
	<b>Preglednost i jasnoća podataka na računu</b>	5 građana ili 0,8% ispitanih
	<b>Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)</b>	9 građana ili 1,5% ispitanih
	<b>Postupak za dobijanje priključka</b>	1 građanin ili 0,2% ispitanih
	<b>Usluge odvodnje otpadnih voda</b>	4 građanina ili 0,7% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom kanalizacije</b>	2 građanina ili 0,3% ispitanih
	<b>Uslužnost radnika Vodovoda</b>	5 građana ili 0,8% ispitanih
	<b>Rad inkasanata</b>	1 građanin ili 0,2% ispitanih
	<b>Rad zaposlenih na naplatnim mjestima</b>	1 građanin ili 0,2% ispitanih
	<b>Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi</b>	10 građana ili 1,7% ispitanih
	<b>Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom</b>	9 građana ili 1,5% ispitanih
<b><i>Usluge kojima su građani NEZADOVOLJNI</i></b>	<b>Redovnost isporuke vode</b>	6 građana ili 1% ispitanih
	<b>Informisanost o kvaliteti vode</b>	81 građana ili 13,5% ispitanih
	<b>Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja</b>	48 građana ili 8% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom vode</b>	93 građanina ili 15,5% ispitanih
	<b>Preglednost i jasnoća podataka na računu</b>	37 građana ili 6,2% ispitanih
	<b>Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)</b>	14 građana ili 2,3% ispitanih
	<b>Postupak za dobijanje priključka</b>	2 građanina ili 0,3% ispitanih
	<b>Usluge odvodnje otpadnih voda</b>	11 građana ili 1,8% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom kanalizacije</b>	22 ispitana ili 3,7% ispitanih
	<b>Uslužnost radnika Vodovoda</b>	8 građana ili 1,3% ispitanih
	<b>Rad inkasanata</b>	10 građana ili 1,7% ispitanih

<b>Rad zaposlenih na naplatnim mjestima</b>	1 građanin ili 0,2% ispitanih
<b>Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi</b>	15 građana ili 2,5% ispitanih
<b>Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom</b>	14 građana ili 2,3% ispitanih

<b><i>Usluge za koje su građani dali odgovor NEUTRALAN</i></b>	<b>Redovnost isporuke vode</b>	16 građana ili 2,7% ispitanih
	<b>Informisanost o kvaliteti vode</b>	141 građanin ili 23,5% ispitanih
	<b>Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja</b>	154 građanina ili 25,7% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom vode</b>	111 građana ili 18,5% ispitanih
	<b>Preglednost i jasnoća podataka na računu</b>	172 građanina ili 28,7% ispitanih
	<b>Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)</b>	208 građana ili 34,7% ispitanih
	<b>Postupak za dobijanje priključka</b>	494 građanina ili 82,3% ispitanih
	<b>Usluge odvodnje otpadnih voda</b>	13 građana ili 2,2% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom kanalizacije</b>	36 građana ili 6% ispitanih
	<b>Uslužnost radnika Vodovoda</b>	228 građana ili 38% ispitanih
	<b>Rad inkasanata</b>	54 građanina ili 9% ispitanih
	<b>Rad zaposlenih na naplatnim mjestima</b>	315 građana ili 52,5% ispitanih
	<b>Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi</b>	473 građanina ili 78,8% ispitanih
	<b>Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom</b>	472 građanina ili 78,9% ispitanih

<b><i>Usluge kojima su građani ZADOVOLJNI</i></b>	<b>Redovnost isporuke vode</b>	513 građana ili 85,5% ispitanih
	<b>Informisanost o kvaliteti vode</b>	336 građana ili 56% ispitanih
	<b>Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja</b>	373 građanina ili 62,2% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom vode</b>	379 građana ili 63,2% ispitanih
	<b>Preglednost i jasnoća podataka na računu</b>	374 građanina ili 62,3% ispitanih
	<b>Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)</b>	366 građana ili 61% ispitanih
	<b>Postupak za dobijanje priključka</b>	102 građanina ili 17% ispitanih
	<b>Usluge odvodnje otpadnih voda</b>	351 građanin ili 58,5% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom kanalizacije</b>	330 građana ili 55% ispitanih
	<b>Uslužnost radnika Vodovoda</b>	304 građanina ili 50,7% ispitanih
	<b>Rad inkasanata</b>	445 građana ili 74,2% ispitanih
	<b>Rad zaposlenih na naplatnim mjestima</b>	232 građanina ili 38,7% ispitanih
	<b>Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi</b>	94 građanina ili 15,7% ispitanih
	<b>Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom</b>	90 građana ili 15,1% ispitanih

<b><i>Usluge kojima su građani VEOMA ZADOVOLJNI</i></b>	<b>Redovnost isporuke vode</b>	59 građana ili 9,8% ispitanih
	<b>Informisanost o kvaliteti vode</b>	24 građanina ili 4% ispitanih
	<b>Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja</b>	20 građana ili 3,3% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom vode</b>	0 građana ili 0% ispitanih
	<b>Preglednost i jasnoća podataka na računu</b>	12 građana ili 2% ispitanih
	<b>Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)</b>	3 građanina ili 0,5% ispitanih
	<b>Postupak za dobijanje priključka</b>	1 građanin ili 0,2% ispitanih
	<b>Usluge odvodnje otpadnih voda</b>	13 građana ili 2,2% ispitanih
	<b>Zadovoljstvo cijenom kanalizacije</b>	2 građanina ili 0,3% ispitanih
	<b>Uslužnost radnika Vodovoda</b>	55 građana ili 9,2% ispitanih
	<b>Rad inkasanata</b>	90 građana ili 15% ispitanih
	<b>Rad zaposlenih na naplatnim mjestima</b>	51 građanin ili 8,5% ispitanih
	<b>Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi</b>	8 građana ili 1,3% ispitanih
	<b>Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom</b>	13 građana ili 2,2% ispitanih

<b><i>Usluge za koje su građani dali odgovor NEMA</i></b>	<b>Usluge odvodnje otpadnih voda</b>	208 građana ili 34,6% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije
	<b>Zadovoljstvo cijenom kanalizacije</b>	208 građana ili 34,6% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije

Izvještaj sačinila:

Marjana Pejić, sl. za odnose s javnošću

VD Direktor:

Vlado Reljić, dipl.ing.maš.