



"VODOVOD" a.d. PRIJEDOR

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA USLUGAMA VODOSNABDIJEVANJA I ODVODNJE OTPADNIH VODA

Prijedor, januar 2023. godine

Kao sastavni dio aktivnosti u okviru MEG projekta, „Vodovod“ a.d. Prijedor već petu 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 2022. godini izvršila su dva anketara koji nisu zaposleni u „Vodovod“ a.d. Prijedor, u periodu od 1. do 25. novembra 2022. godine.

Anketirano je ukupno 600 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.

Najčešća starosna dob anketiranih korisnika usluga je preko 55 godina života, odnosno njih 47%. Od 600 anketiranih korisnika usluga, njih 41% bile su osobe muškog spola, dok su 59% bile osobe ženskog spola. 67% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 27% stanuje u stanu.

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

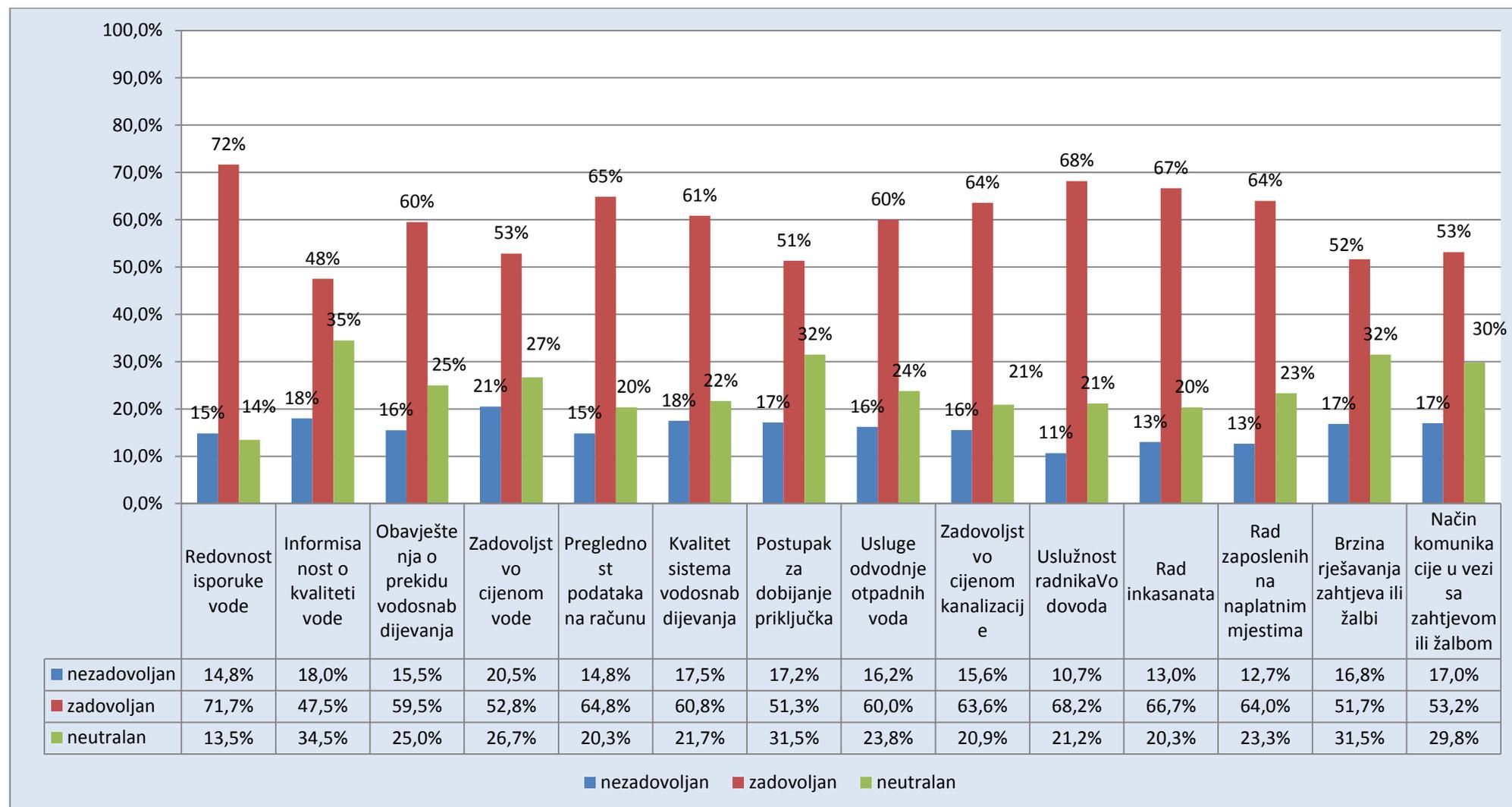
Broj anketnih listića za svako naselje određen je proporcionalno broju korisnika usluga u tom naselju u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, tako da su sva naselja ravnomjerno zastupljena u anketi.

Tabela 1: Naselja obuhvaćena anketom

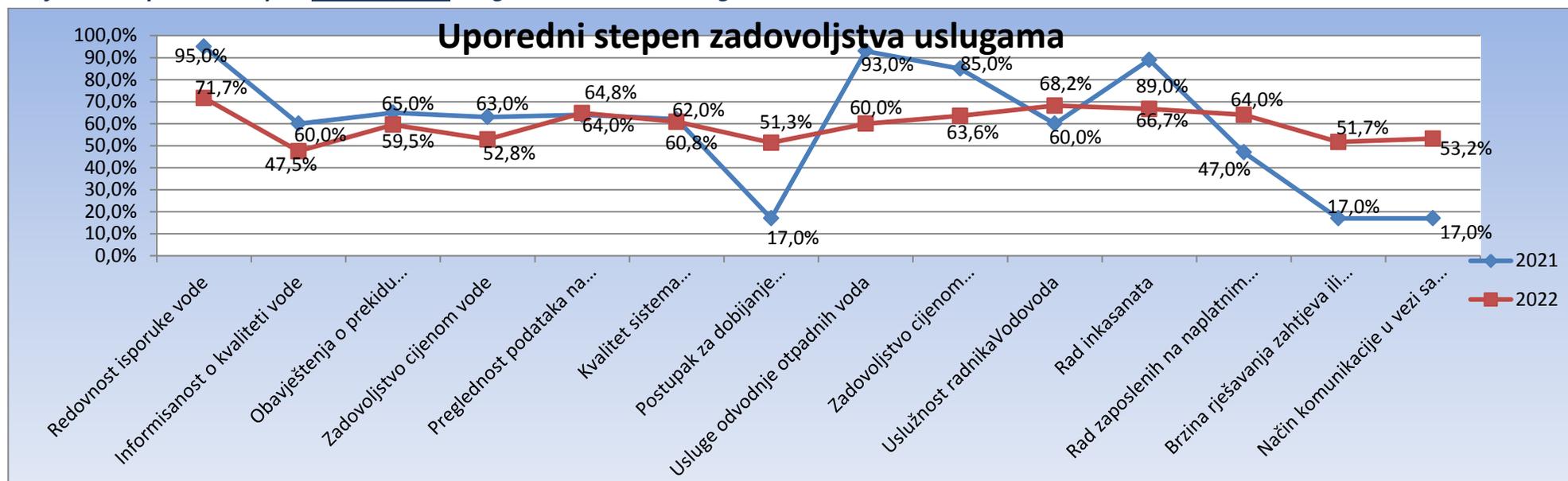
Sektor	DMA zona	Broj potrošača	Broj anketiranih	Ukupno potrošača	Procenat	Ukupno anketiranih
Grad	Centar	2981	70	12750	54%	310
	Zgrade M-ova	425	10			
	Vuka Karadžića	304	8			
	Stari grad	59	2			
	Pećani	1932	50			
	Lukavica	412	10			
	Kokin Grad	922	20			
	Aerodromsko naselje	2095	50			
	Partizanska-M.Gomjenica	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%	75
	Kosovi	75	4			
	Kozarac centar	846	20			
	Malo Palančište	61	3			
	Gornji Orlovci	131	8			
	Kamičani	529	10			
	Trnopolje	833	20			
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			
	Brežičani	347	10			
	Puharska	1625	30			
Hambarine	Čarakovo	255	10	1895	8%	60
	Rizvanovići-Rakovčani	656	15			
	Tukovi-Hambarine	432	12			
	Volar-Cikote	146	8			
	Volar-Jugovci	20	3			
	Biščani	386	12			
Donja Dragotinja	Donja Dragotinja	189	5	189	1%	5
UKUPNO				23515	100%	600

Zadovoljstvo uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2022. godini

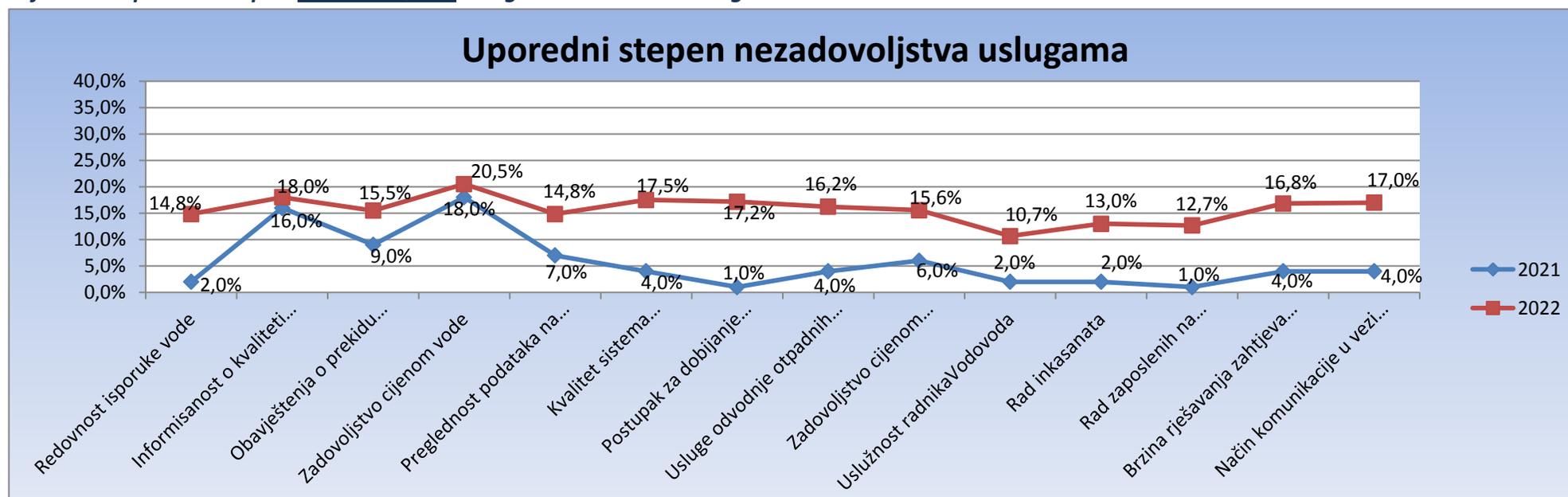
Grafikon 1: Procentualni prikaz zadovoljstva ispitanika/ca uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2022. godini



Grafikon 2: Uporedni stepen zadovoljstva uslugama u 2021. i 2022. godini



Grafikon 3: Uporedni stepen nezadovoljstva uslugama u 2021. i 2022. godini



Sumarni procentualni pregled odgovora anketiranih potrošača prema tipovima ponuđenih odgovora:

Usluge kojima su građani VEOMA NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	23 građanina ili 3,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	25 građana ili 4,2% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	22 građanina ili 3,7% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	38 građana ili 6,3% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	34 građanina ili 5,7% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	44 građanina ili 7,3% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	41 građanin ili 6,8% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	37 građana ili 6,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	39 građana ili 6,5% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	27 građana ili 4,5% ispitanih
	Rad inkasanata	29 građana ili 4,8% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	25 građana ili 4,2% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	62 građanina ili 10,3% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	64 građanina ili 10,7% ispitanih

Usluge kojima su građani NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	66 građana ili 11% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	83 građanina ili 13,8% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	71 građanin ili 11,8% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	85 građana ili 14,2% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	55 građana ili 9,2% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	61 građanin ili 10,2% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	62 građanina ili 10,3% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	36 građana ili 6% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	31 građanin ili 5,2% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	37 građana ili 6,2% ispitanih
	Rad inkasanata	49 građana ili 8,2% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	51 građanin ili 8,5% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	39 građana ili 6,5% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	38 građana ili 6,3% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEUTRALAN	Redovnost isporuke vode	81 građanin ili 13,5% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	207 građana ili 34,5% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	150 građanina ili 25% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	160 građana ili 26,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	122 građanina ili 20,3% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	130 građana ili 21,7% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	189 građana ili 31,5% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	107 građana ili 17,8% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	94 građanina ili 15,7% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	127 građana ili 21,2% ispitanih
	Rad inkasanata	122 građanina ili 20,3% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	140 građana ili 23,3% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	189 građana ili 31,5% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	179 građanina ili 29,8% ispitanih

Usluge kojima su građani ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	161 građanin ili 26,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	207 građana ili 34,5% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	217 građana ili 36,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	203 građanina ili 33,8% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	223 građanina ili 37,2% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	215 građana ili 35,8% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	179 građana ili 29,8% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	160 građana ili 26,7% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	120 građana ili 20% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	214 građana ili 35,7% ispitanih
	Rad inkasanata	209 građana ili 34,8% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	218 građanina ili 36,3% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	190 građana ili 31,7% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	178 građana ili 29,7% ispitanih

Usluge kojima su građani VEOMA ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	269 građana ili 44,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	78 građana ili 13% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	140 građana ili 23,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	114 građana ili 19% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	166 građana ili 27,7% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	150 građana ili 25% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	129 građana ili 21,5% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	110 građana ili 18,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	166 građanin ili 27,7% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	195 građana ili 32,5% ispitanih
	Rad inkasanata	191 građanin ili 31,8% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	166 građana ili 27,7% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	120 građana ili 20% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	141 građanin ili 23,5% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEMA	Usluge odvodnje otpadnih voda	150 građana ili 25% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	150 građana ili 25% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije

Izveštaj sačinila:

Marjana Pejić, sl. za odnose s javnošću

VD Direktor:

Dragan Stamenić, dipl.inž.građ.