



"VODOVOD" a.d. PRIJEDOR

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA USLUGAMA VODOSNABDIJEVANJA I ODVODNJE OTPADNIH VODA

Prijedor, januar 2024. godine

Kao sastavni dio aktivnosti u okviru MEG projekta, „Vodovod“ a.d. Prijedor već šestu 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 2023. godini izvršila su dva anketara koji nisu zaposleni u „Vodovod“ a.d. Prijedor, u periodu od 1. do 25. novembra 2023. 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 između 35 i 55 godina života, odnosno njih 41%. Od 600 anketiranih korisnika usluga, njih 46% bile su osobe muškog spola, dok su 54% bile osobe ženskog spola. 60% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 39% stanuje u stanu. 1% ispitanika daje podatke o poslovnom prostoru.

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

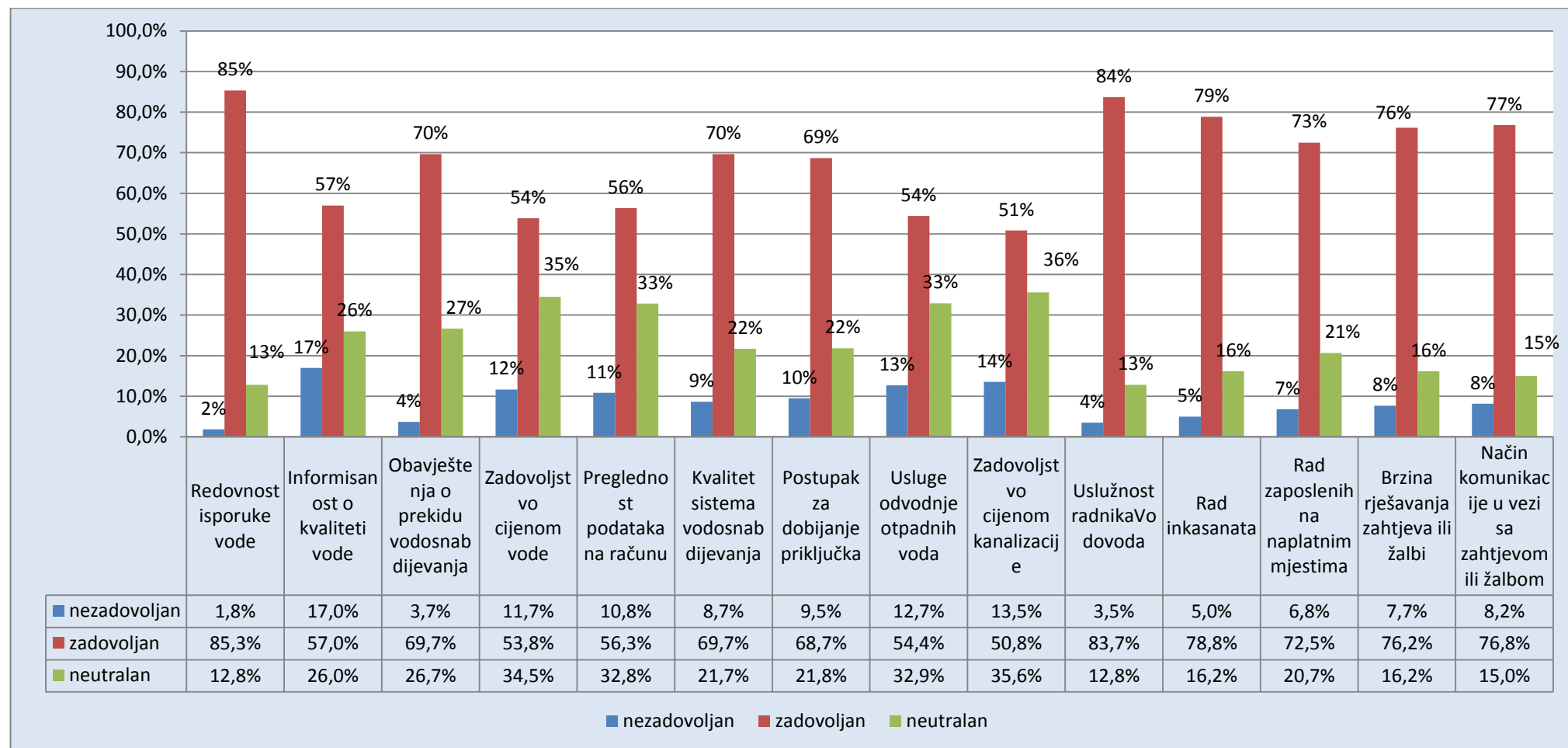
Broj anketnih listića za svako naselje određen je proporcionalno broju korisnika usluga u tom naselju u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, tako da su sva naselja ravnomjerno zastupljena u anketi.

Tabela 1: Naselja obuhvaćena anketom

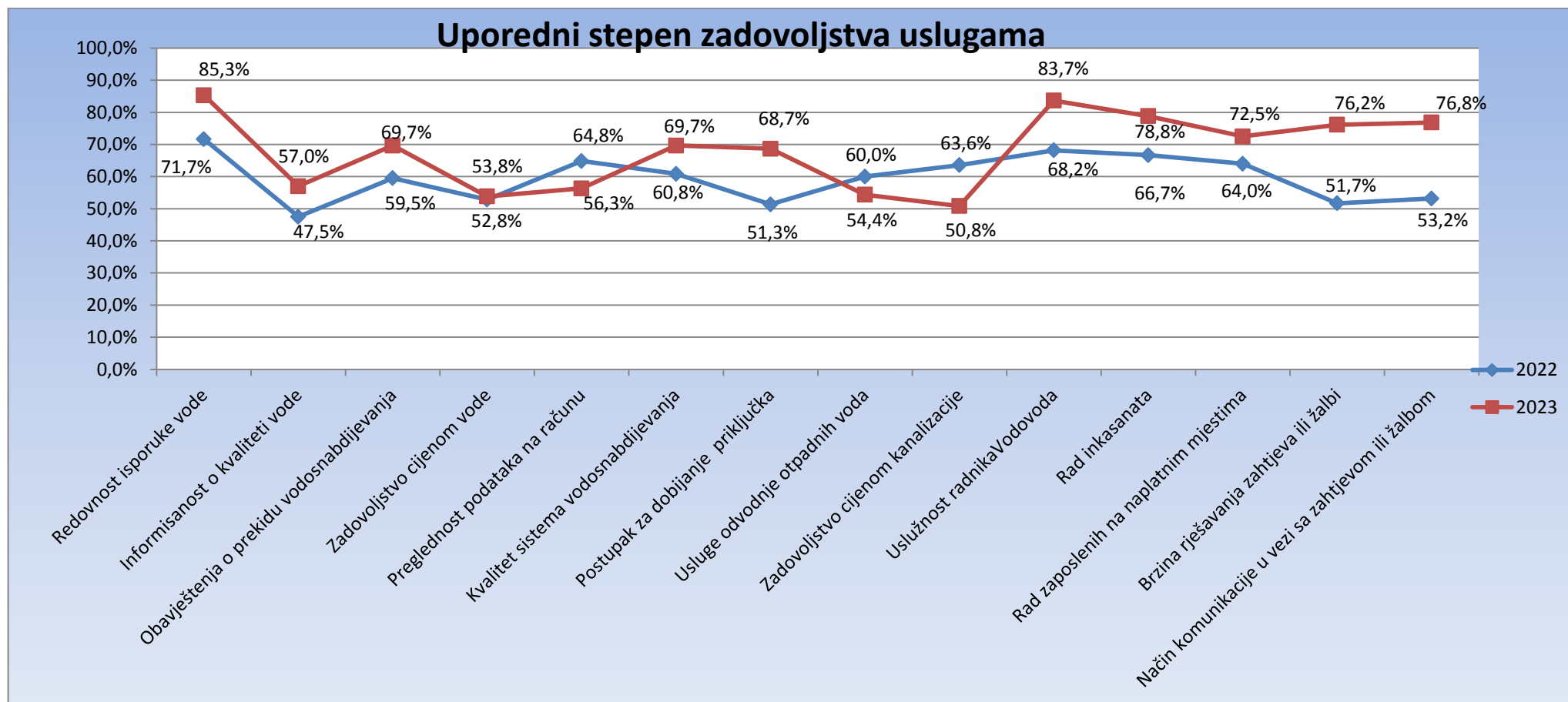
Sektor	DMA zona	Broj potrošača	Broj anketiranih	Ukupno potrošača	Procenat	Ukupno anketiranih
Grad	Centar	2981	70	12750	54%	310
	Zgrade M-ova	425	10			
	Vuka Karadžića	304	8			
	Stari grad	59	2			
	Pećani	1932	50			
	Lukavica	412	10			
	Kokin Grad	922	20			
	Aerodromsko naselje	2095	50			
	Partizanska-M.Gomjenica	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			
	Brežićani	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 2023. godini

Grafikon 1: Procentualni prikaz zadovoljstva ispitanika/ca uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2023. Godini



Grafikon 2: Usporedni stepen zadovoljstva uslugama u 2022. i 2023. godini



Sumarni procentualni pregled odgovora anketiranih potrošača prema tipovima ponuđenih odgovora:

Usluge kojima su građani VEOMA NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	0 građanina ili 0,0%
	Informisanost o kvaliteti vode	36 građana ili 6,0% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	1 građanin ili 0,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	6 građana ili 1,0% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	9 građana ili 1,5% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	10 građana ili 1,7% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	14 građana ili 2,3% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	8 građana ili 1,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	11 građana ili 1,8% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	3 građanina ili 0,5% ispitanih
	Rad inkasanata	6 građana ili 1,0% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	7 građana ili 1,2% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	10 građana ili 1,7% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	13 građana ili 2,2% ispitanih

Usluge kojima su građani NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	11 građana ili 1,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	66 građana ili 11,0% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	21 građanin ili 3,5% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	64 građanina ili 10,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	56 građana ili 9,3% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	42 građanina ili 7,0% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	43 građanina ili 7,2% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	53 građanina ili 8,8% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	54 građanina ili 9,0% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	18 građana ili 3,0% ispitanih
	Rad inkasanata	24 građanina ili 4,0% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	34 građanina ili 5,7% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	36 građana ili 6,0% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	36 građana ili 6,0% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEUTRALAN	Redovnost isporuke vode	77 građana ili 12,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	156 građana ili 26,0% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	160 građanina ili 26,7% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	207 građana ili 34,5% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	197 građana ili 32,8% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	130 građana ili 21,7% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	131 građanin ili 21,8% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	158 građana ili 26,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	171 građanin ili 28,5% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	77 građana ili 12,8% ispitanih
	Rad inkasanata	97 građana ili 16,2% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	124 građanina ili 20,7% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	97 građana ili 16,2% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	90 građana ili 15,0% ispitanih

Usluge kojima su građani ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	375 građana ili 62,5% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	291 građanin ili 48,5% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	362 građanina ili 60,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	277 građana ili 46,2% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	285 građana ili 47,5% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	361 građanin ili 60,2% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	341 građanin ili 56,8% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	229 građana ili 38,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	204 građanina ili 34,0% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	309 građana ili 51,5% ispitanih
	Rad inkasanata	309 građana ili 51,5% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	282 građanina ili 47,0% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	319 građana ili 53,2% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	291 građanin ili 48,5% ispitanih

Usluge kojima su građani VEOMA ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	137 građana ili 22,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	51 građanin ili 8,5% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	56 građana ili 9,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	46 građana ili 7,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	53 građanina ili 8,8% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	57 građana ili 9,5% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	71 građanin ili 11,8% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	32 građanina ili 5,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	40 građana ili 6,7% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	193 građanina ili 32,2% ispitanih
	Rad inkasanata	164 građanina ili 27,3% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	153 građanina ili 25,5% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	138 građana ili 23,0% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	170 građana ili 28,3% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEMA	Usluge odvodnje otpadnih voda	120 građana ili 20,0% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	120 građana ili 20,0% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije

Izvještaj sačinila:

Marjana Pejić, sl. za odnose s javnošću

Direktor:

Dragoslav Kabić, dipl.inž.građ.