



"VODOVOD" a.d. PRIJEDOR

REZULTATI MJERENJA ZADOVOLJSTVA GRAĐANA USLUGAMA VODOSNABDIJEVANJA I ODVODNJE OTPADNIH VODA

Prijedor, decembar 2024. godine

Kao sastavni dio aktivnosti u okviru MEG projekta, „Vodovod“ a.d. Prijedor već sedmu 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“ a.d. Prijedor u 2024. godini izvršila su dva anketara koji nisu zaposleni u „Vodovod“ a.d. Prijedor, u periodu od 1. do 15. novembra 2024. godine.

Anketirano je ukupno 600 potrošača u 39 naseljenih mjesta u kojima „Vodovod“ a.d. 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 više od 50 godina života, odnosno njih 50,3%. Od 600 anketiranih korisnika usluga, njih 43,7% bile su osobe muškog spola, dok su 56,3% bile osobe ženskog spola. 71% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 27,8% stanuje u stanu. 1,2% 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.

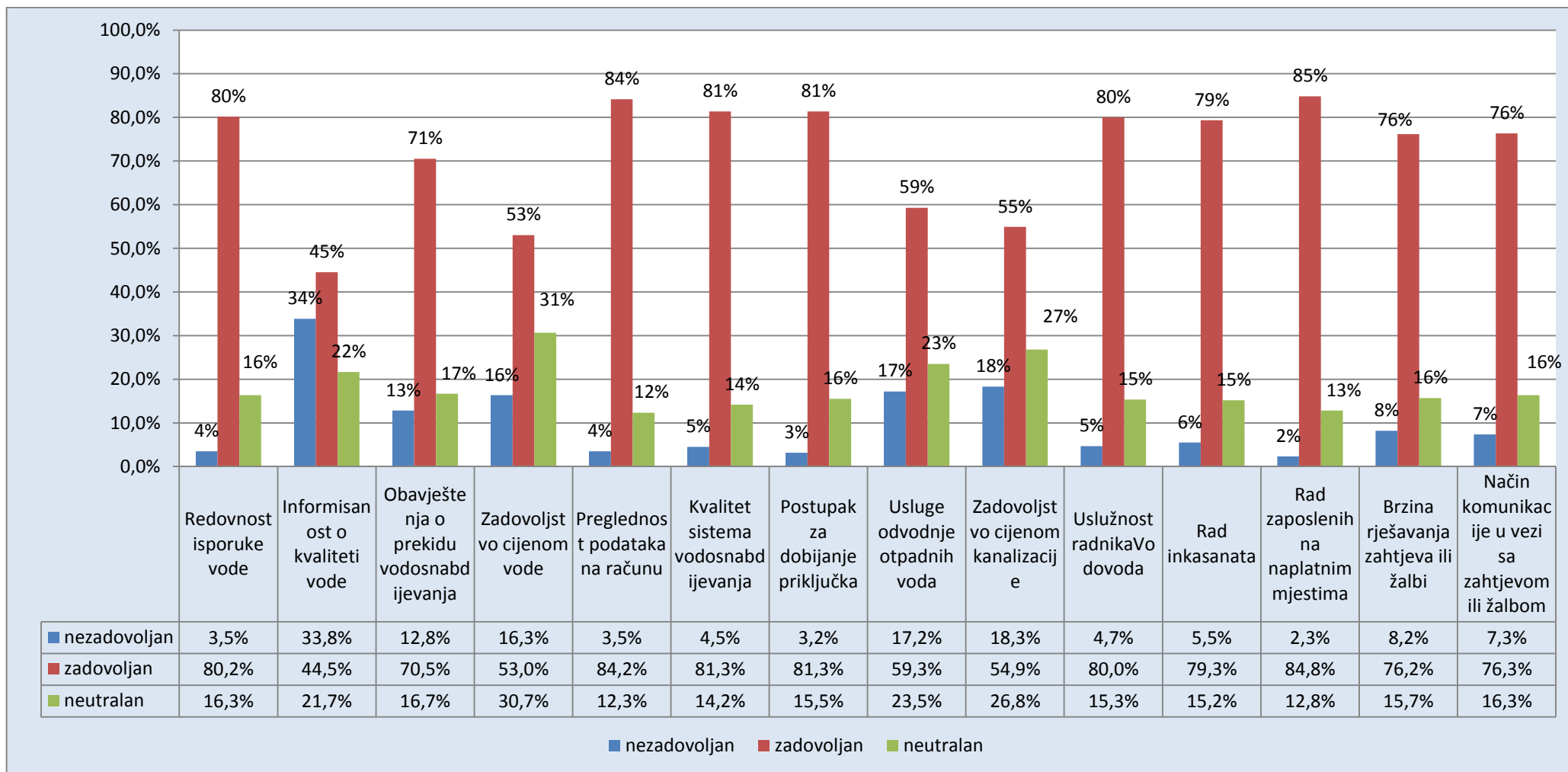
Broj anketnih listića za svako naselje određen je proporcionalno broju korisnika usluga u tom naselju u odnosu na ukupan broj korisnika usluga, tako da su sva naselja ravnomjerno zastupljena u anketi.

Tabela 1: Naselja obuhvaćena anketom

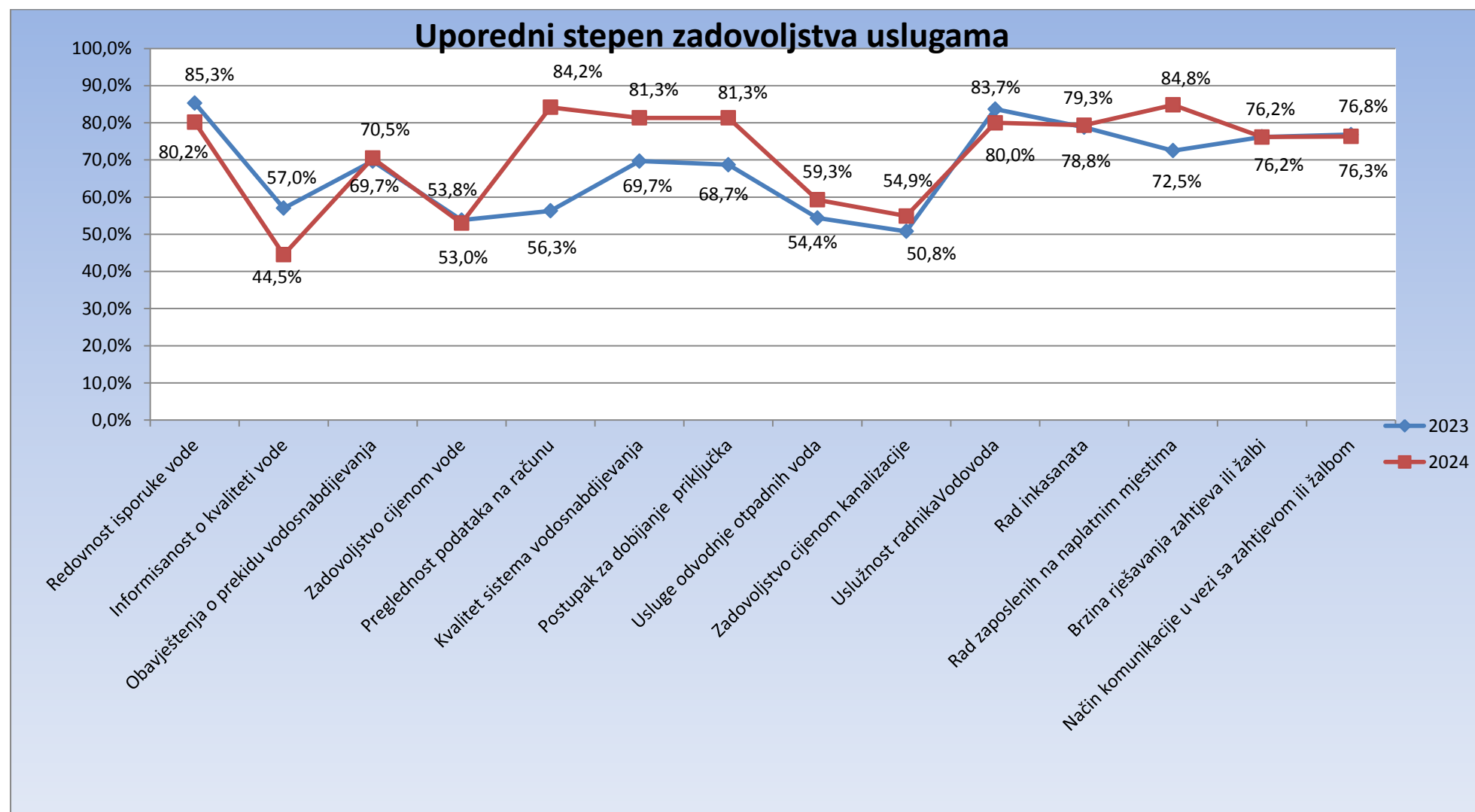
Sektor	DMA zona	Broj potrošača	Broj anketiranih	Ukupno potrošača	Procenat	Ukupno anketiranih
Grad	Centar	2981	70	12750	54%	310
	Zgrade M-ova	425	10			
	Vuka Karadžića	304	8			
	Stari grad	59	2			
	Pećani	1932	50			
	Lukavica	412	10			
	Kokin Grad	922	20			
	Aerodromsko naselje	2095	50			
	Partizanska-M.Gomjenica	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 2024. godini

Grafikon 1: Procentualni prikaz zadovoljstva ispitanika/ca uslugama vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda u 2024. godini



Grafikon 2: Uporedni stepen zadovoljstva uslugama u 2023. i 2024. godini



Sumarni procentualni pregled odgovora anketiranih potrošača prema tipovima ponuđenih odgovora:

Usluge kojima su građani VEOMA NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	10 građana ili 1,7%
	Informisanost o kvaliteti vode	164 građanina ili 27,3% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	62 građanina ili 10,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	70 građana ili 11,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	8 građana ili 1,3% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	7 građana ili 1,2% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	9 građana ili 1,5% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	24 građanina ili 4,0% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	36 građana ili 6,0% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	16 građana ili 2,7% ispitanih
	Rad inkasanata	12 građana ili 2,0% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	2 građanina ili 0,3% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	25 građana ili 4,2% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	24 građanina ili 4,0% ispitanih

Usluge kojima su građani NEZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	11 građana ili 1,8% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	39 građana ili 6,5% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	15 građanin ili 2,5% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	28 građana ili 4,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	13 građana ili 2,2% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	20 građana ili 3,3% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	10 građana ili 1,7% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	39 građana ili 6,5% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	31 građanin ili 5,2% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	12 građana ili 2,0% ispitanih
	Rad inkasanata	21 građanin ili 3,5% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	12 građana ili 2,0% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	24 građanina ili 4,0% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	20 građana ili 3,3% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEUTRALAN	Redovnost isporuke vode	98 građana ili 16,3% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	130 građana ili 21,7% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	100 građana ili 16,7% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	184 građanina ili 30,7% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	74 građanina ili 12,3% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	85 građana ili 14,2% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	93 građanina ili 15,5% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	86 građana ili 14,3% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	98 građana ili 16,3% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	92 građanina ili 15,3% ispitanih
	Rad inkasanata	91 građanin ili 15,2% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	77 građana ili 12,8% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	94 građanina ili 15,7% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	98 građana ili 16,3% ispitanih

Usluge kojima su građani ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	144 građanina ili 24,0% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	148 građana ili 24,7% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	159 građana ili 26,5% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	161 građanin ili 26,8% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	136 građana ili 22,7% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	132 građanina ili 22,0% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	124 građanina ili 20,7% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	90 građana ili 15,0% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	90 građana ili 15,0% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	139 građana ili 23,2% ispitanih
	Rad inkasanata	164 građanina ili 27,3% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	135 građana ili 22,5% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	120 građana ili 20,0% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	111 građana ili 18,5% ispitanih

Usluge kojima su građani VEOMA ZADOVOLJNI	Redovnost isporuke vode	337 građana ili 56,2% ispitanih
	Informisanost o kvaliteti vode	119 građana ili 19,8% ispitanih
	Obavještenja o prekidu vodosnabdijevanja	264 građanina ili 44,0% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom vode	157 građana ili 26,2% ispitanih
	Preglednost i jasnoća podataka na računu	369 građana ili 61,5% ispitanih
	Kvalitet sistema vodosnabdijevanja (pojava kvarova, curenja i sl.)	356 građana ili 59,3% ispitanih
	Postupak za dobijanje priključka	364 građanina ili 60,7% ispitanih
	Usluge odvodnje otpadnih voda	127 građana ili 21,2% ispitanih
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	111 građana ili 18,5% ispitanih
	Uslužnost radnika Vodovoda	341 građanin ili 56,8% ispitanih
	Rad inkasanata	312 građana ili 52,0% ispitanih
	Rad zaposlenih na naplatnim mjestima	374 građanina ili 62,3% ispitanih
	Brzina rješavanja zahtjeva ili žalbi	337 građana ili 56,2% ispitanih
	Način komunikacije u vezi sa zahtjevom ili žalbom	347 građana ili 57,8% ispitanih

Usluge za koje su građani dali odgovor NEMA	Usluge odvodnje otpadnih voda	234 građanina ili 39,0% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije
	Zadovoljstvo cijenom kanalizacije	234 građanina ili 39,0% ispitanih nije priključeno na sistem kanalizacije

Izveštaj sačinila:

Marjana Pejić, sl. za odnose s javnošću

Direktor:

Dragoslav Kabić, dipl.inž.građ.