Izvještaj o rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda u JKP „Vodovod“ doo Cazin

1. Uvod

JKP „Vodovod“ doo Cazin je u 2021. godini sprovelo anketu te izvršilo ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga o stanju vodosnabdijevanja i odvodnje otpadnih voda na području grada Cazina.

Anketa je provedena na uzorku od 185 korisnika usluga, čija je najčešća starosna dob od 36 do 55 godina života, odnosno njih 97 ili 52% od ukupnog broja ispitanika, dok je 48 ispitanika ili 26% od ukupnog broja starosti preko 55 godina, a 39 ispitanika ili 21 % od ukupnog broja je starosti od 18 do 35 godina.

Od ukupnog broja 185 ispitanika, njih 129 (70%) su bile osobe muškog spola, dok je 56 (30%) bilo osoba ženskog spola.

Ukupno 134 (72%) ispitanika stanuje u kući, 49 (27%) ispitanika stanuje u zgradi, dok 2 ispitanika nisu odgovorila gdje stanuju.

Kad je u pitanju broj članova domaćinstva, najviše ispitanika, njih 53, je odgovorilo da ima 3 člana domaćinstva, dok je 47 ispitanika odgovorilo da ima 4 člana domaćinstva, 38 ih je reklo da imaju 5 članova domaćinstva, dok je 26 ispitanika reklo da imaju 2 člana domaćinstva, a 6 ispitanika je izjavilo da žive sami, 11 ih je odgovorilo da imaju 6 članova domaćinstva, dok po jedan isptanik ima 7 i 8 članova domaćinstva.

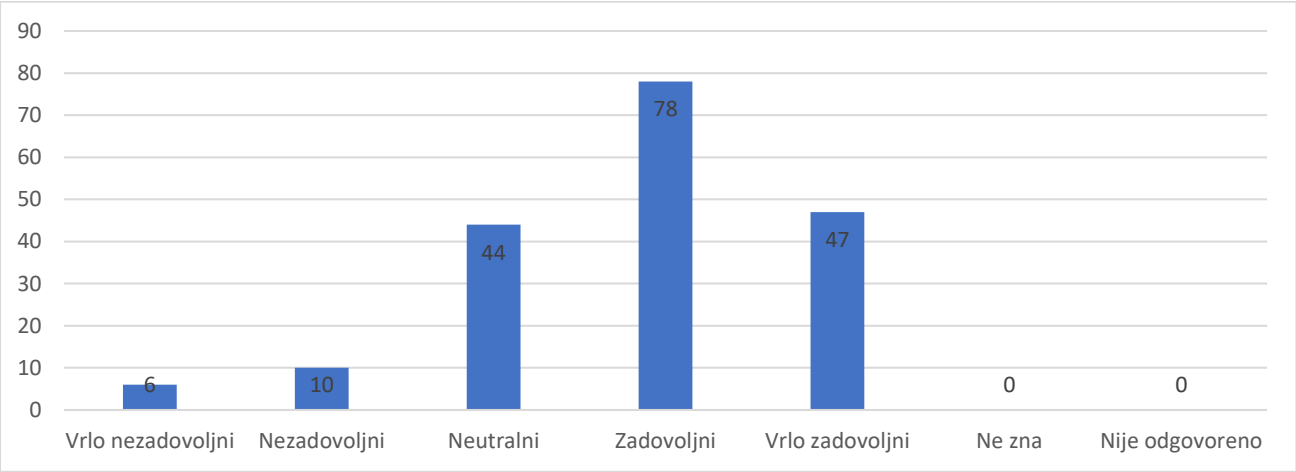
Na pitanje koje usluge JKP „Vodovod“ doo Cazin koristite 127 ispitanika je odgovorilo da koristi snabdijevanje vodom, dok je 56 ispitanika odgovorilo da koristi i snabdijevanje vodom i kanalizaciju.

Od ukupnog broja ispitanika 11 ih je odgovorilo da su pripadnici neke od socijalno ugroženih grupa, među njima najviše ih je koji su nezaposleni duže od dvije godine i osoba s invaliditetom.

2. Rezultati ankete

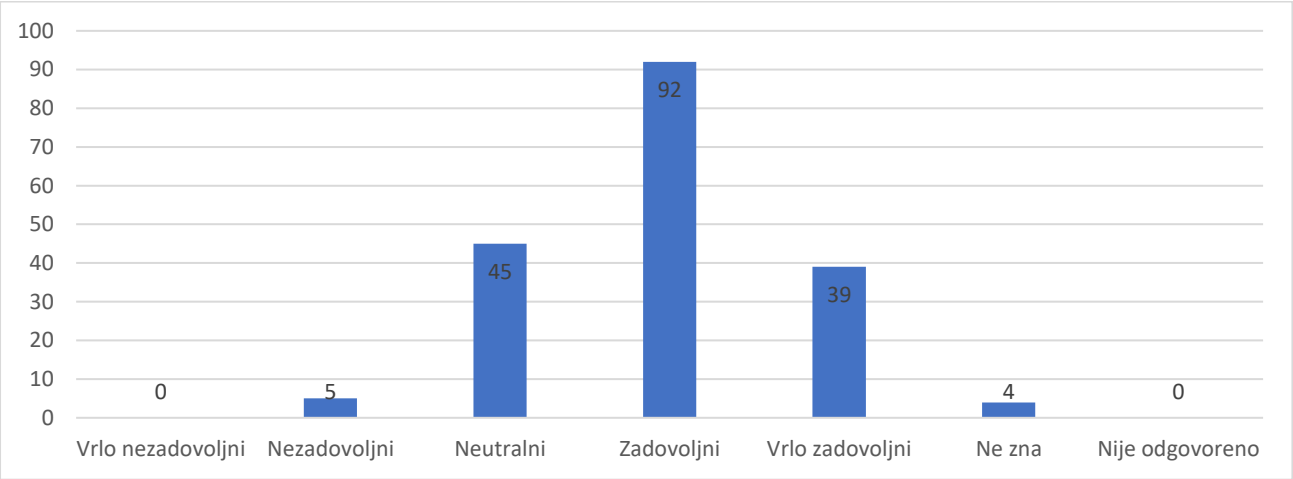
2.1. Kvalitet usluge vodosnabdijevanja

Koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga 42% njih odgovorilo je da su „zadovoljni“ kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja, dok je 26% „vrlo zadovoljnih“, 24% „neutralnih“, a 5% je „nezadovoljnih“ i 3% „vrlo nezadovoljnih“ kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja.

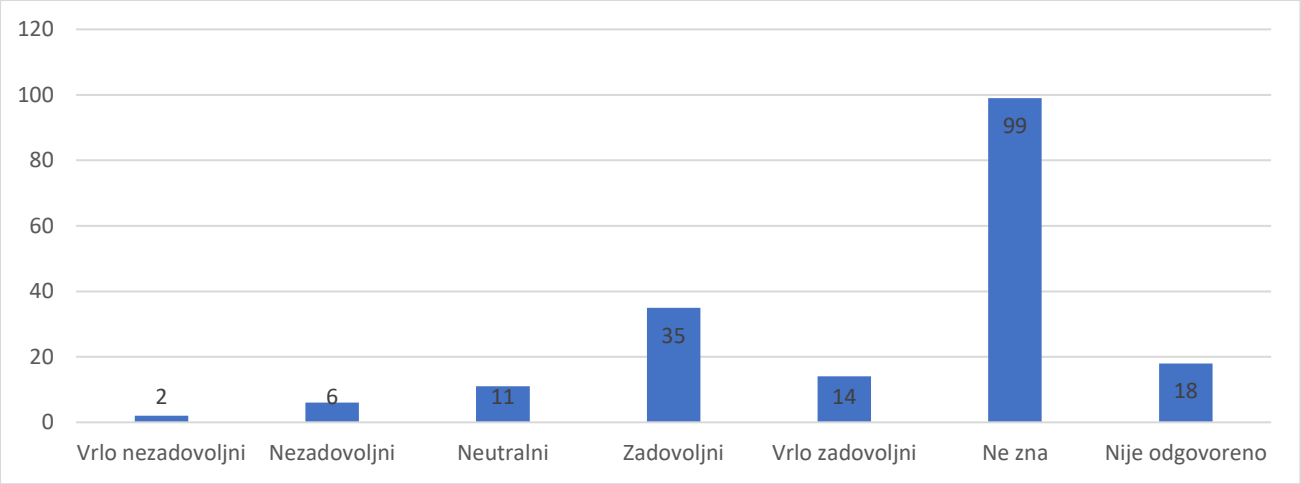
Koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?



Isto tako od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 50% je odgovorilo da su „zadovoljni“ pouzdanošću vodosnabdijevanja, 21% ih je „vrlo zadovoljno“, 24% „neutralnih“, 2% ih „ne zna“ odgovor, dok svega 3% od ukupno anketiranih je „nezadovoljno“ pouzdanošću vodosnabdijevanja.

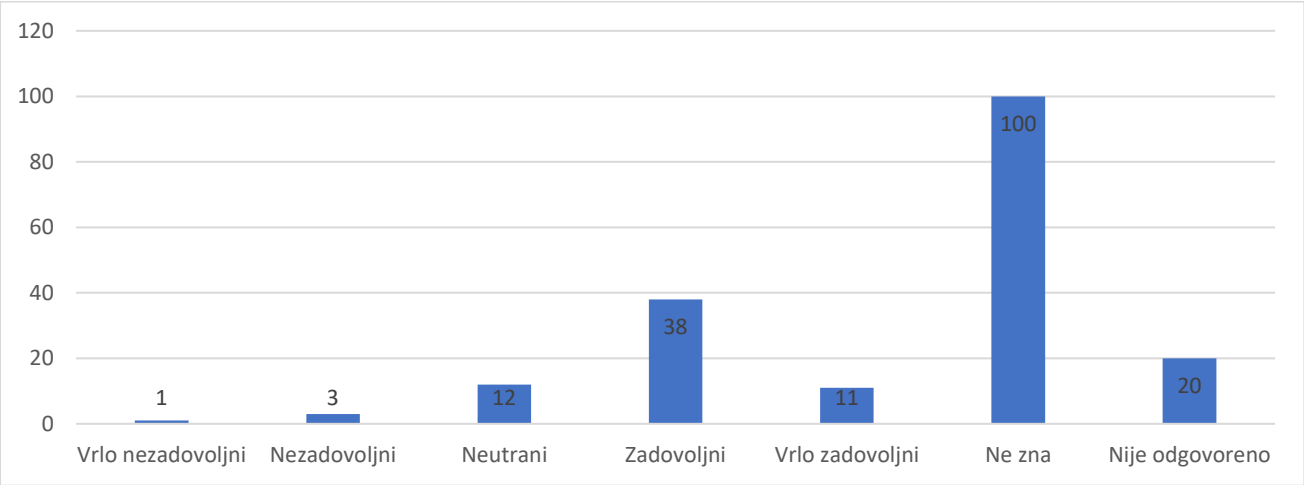
2.2. Kvalitet usluge odvodnje otpadnih voda

Koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 19% njih je odgovorilo da je „zadovoljno“ kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda, 8% je „vrlo zadovoljno“, dok je „neutralnih“ 6%, „nezadovoljnih“ 3%, i svega 1% „vrlo nezadovoljnih“, od ostalih 53% ih „ne zna“ odgovor dok 10% nikako „nije odgovorilo“.

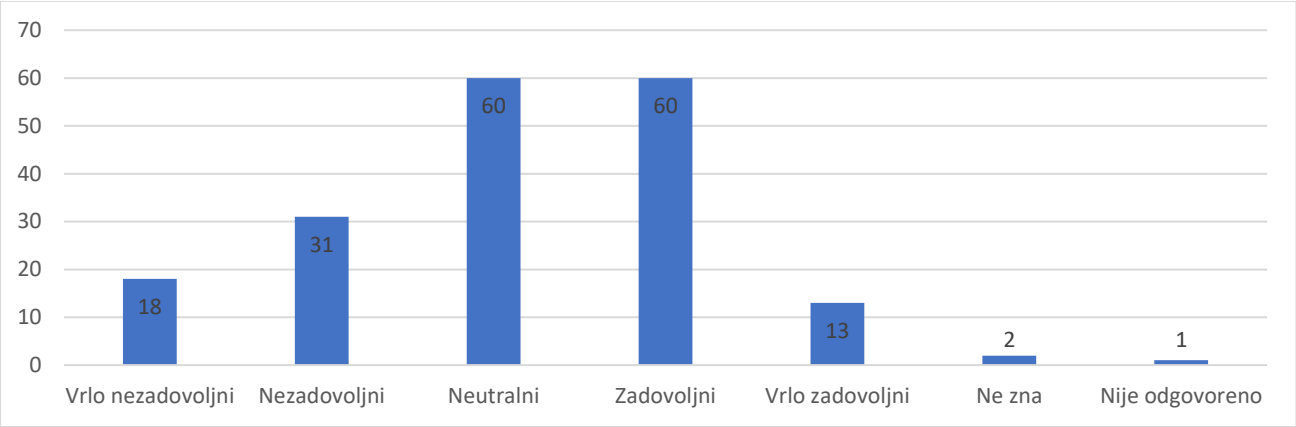
Koliko ste zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije) (koliko se često javljaju začepljenja kanalizacije)?



Isto tako od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga 20% njih je odgovorilo da je „zadovoljno“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda, 6% je „vrlo zadovoljnih“, 6% je „neutralnih“, dok svega 2% „nezadovoljnih“ i 1% „vrlo nezadovoljnih“, dok 54% ispitanika „ne zna“ odgovor, a 11% ih nikako „nije odgovorilo“ na pitanje koliko su zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda.

2.3. Cijena vodosnabdijevanja

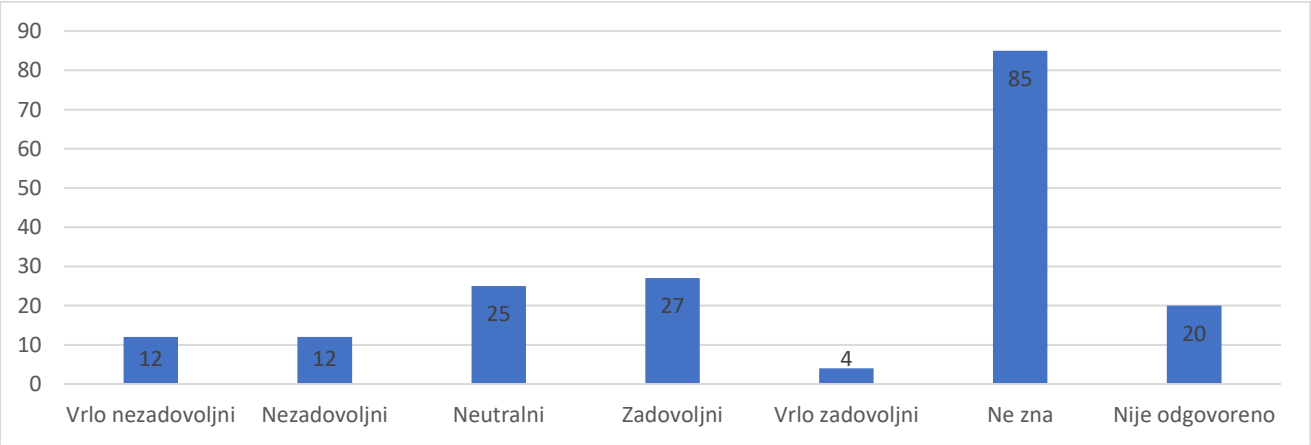
Koliko ste zadovoljni cijenom usluge vodosnabdijevanja (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 32% je odgovorilo da su „zadovoljni“, dok je 7% „vrlo zadovoljnih“ cijenom usluge vodosnabdijevanja, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu vodosnabdijevanja koju im pruža JKP „Vodovod“ doo Cazin. Takođe 32% anketiranih je „neutralno“, „nezadovoljnih“ je 17%, „vrlo nezadovoljnih“ 10%, dok ih po 1% „ne zna“ odgovor, odnosno „nije odgovorilo“ na ovo pitanje.

2.4. Cijena odvodnje otpadnih voda

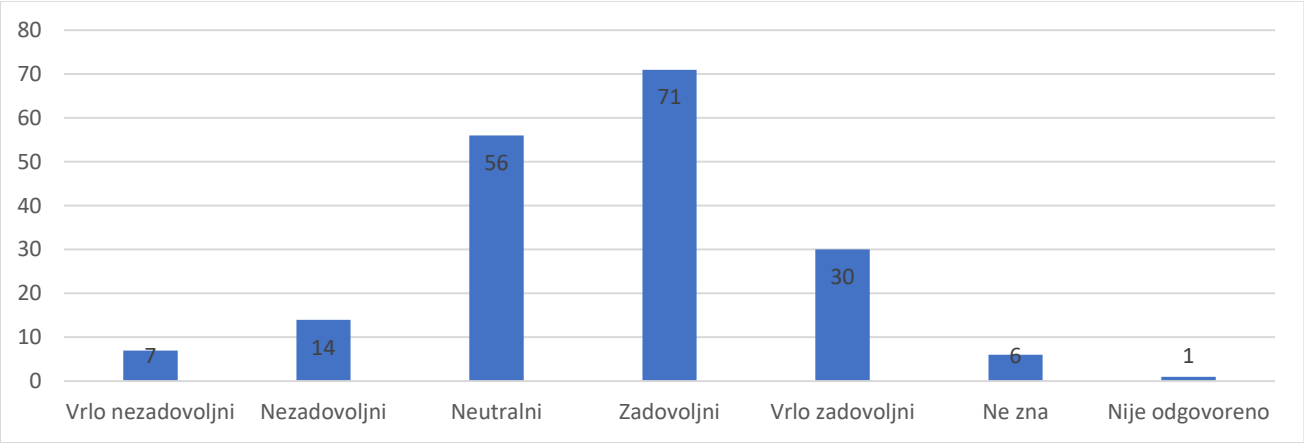
Koliko ste zadovoljni cijenom usluge odvodnje otpadnih voda (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 15% je odgovorilo da su „zadovoljni“ i 2% da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge odvodnje otpadnih voda, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu odvodnje otpadnih voda koju im pruža JKP „Vodovod“ doo Cazin. 6% anketiranih koisnika je odgovorilo da je „nezadovoljno“, takođe 6% ih je „vrlo nezadovoljno“, „neutralnih“ je 14%, dok 46% anketiranih „ne zna“ odgovor, a 11% ih nikako „nije odgovorilo“.

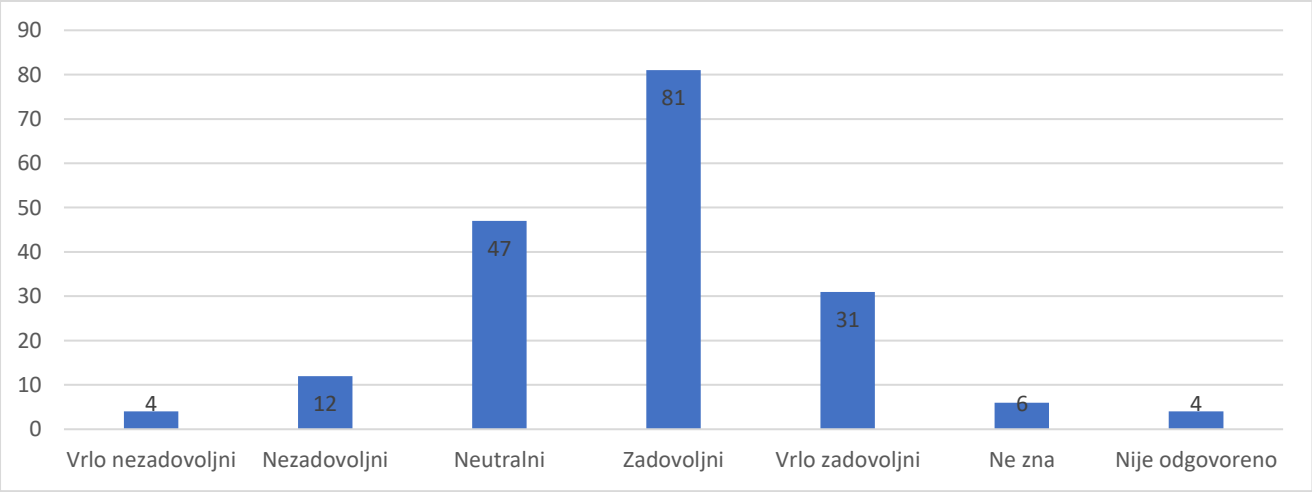
2.5. Nivo informisanja

Koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja...)?



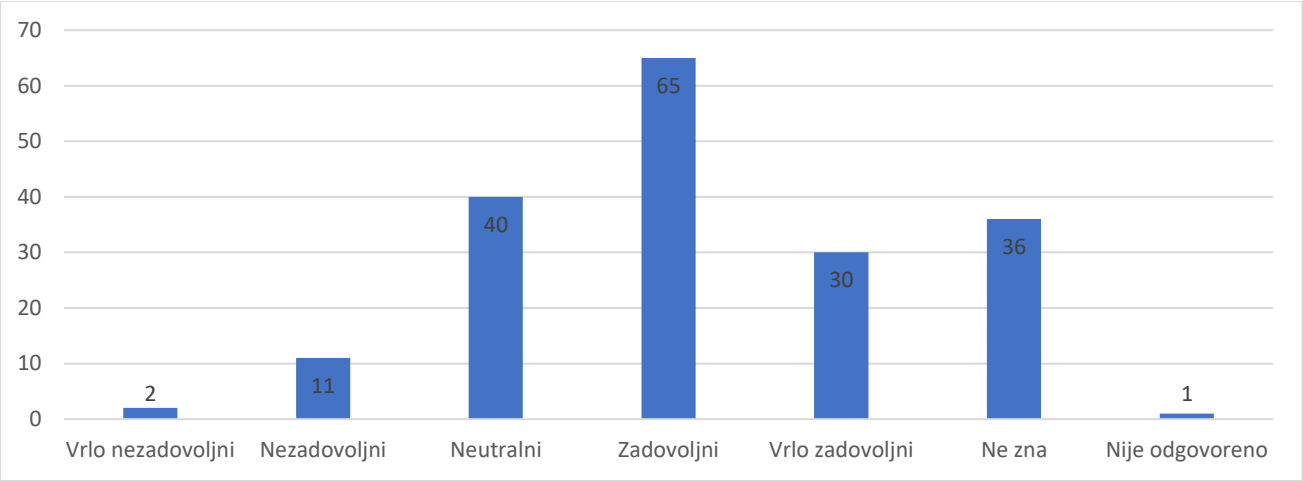
Kada je u pitanju nivo informisanja, 38% anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno 16% ih je „vrlo zadovoljnih“ kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi, dok je 8% „nezadovoljnih“ i 4% „vrlo nezadovoljnih, „neutralnih“ je 30%, dok 3% „ne zna“, a 1% ispitanika „nije odgovorilo“.

Koliko lako možete doći do informacija vezanih za vaše pitanje?



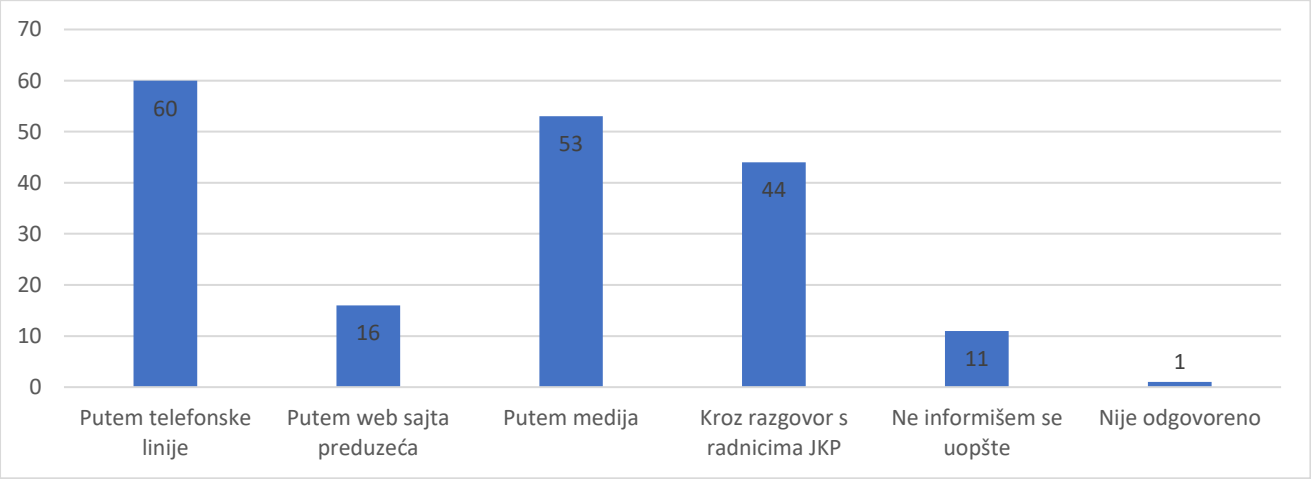
44% od ukupnog broja anketiranih korisnika odgovorilo je da je „zadovoljno, odnosno njih 17% da je „vrlo zadovoljno“ brzinom kojom mogu doći do informacija vezanih za njihova pitanja. 7% je „nezadovoljnih“, a 2% „vrlo nezadovoljnih%, dok je 25% ispitanika „neutralno“. Odgovorom da „ne zna“ odgovorilo je 3% anketiranih korisnika dok 2% „nije odgovorilo“.

Koliko ste zadovoljni web stranicom našeg preduzeća (da li je prilagođena korisnicima usluga, jeste li upoznati da na web stranici imate brojne mogućnosti: prijava kvara, plaćanje računa online, dostava stanja vodomjera, primanje računa mailom, ekartica potrošača, slanje reklamacije, anonimne prijave)?



Na pitanje da ocijene koliko su zadovoljni web stranicom JKP „Vodovod“ doo Cazin, od ukupnog broja anketiranih korisnika 35% ih je „zadovoljno“, dok je njih 16% „vrlo zadovoljno“, 6% je nezadovoljnih, a 1% „vrlo nezadovoljnih“. „Neutralnih“ je 22%, dok 19% anketiranih ispitanika „ne zna“, a „neodgovorenih“ na ovo pitanje je 1%.

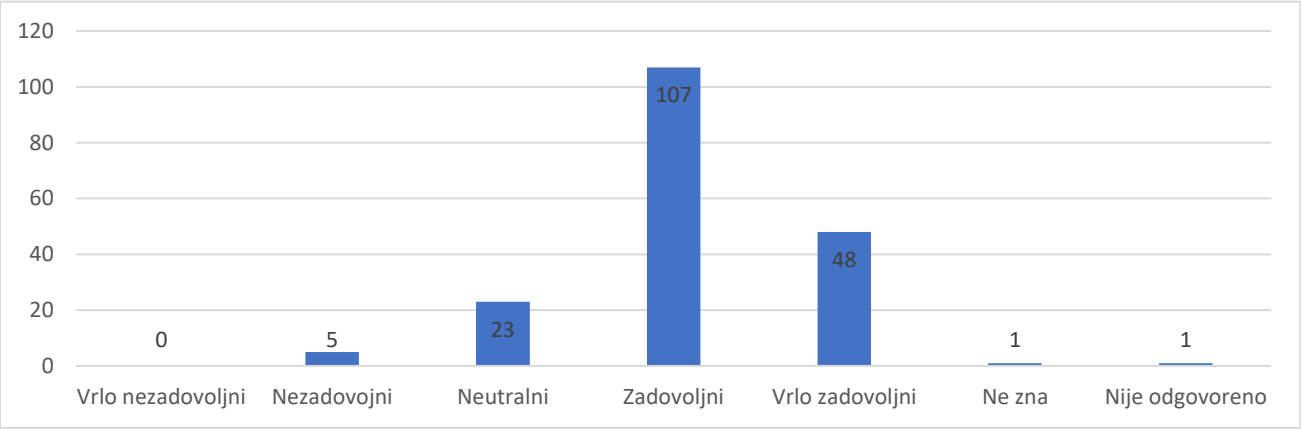
Na koji način se najčešće informišete o radu, aktivnostima i uslugama JKP „Vodovod“ doo Cazin?



Na pitanje na koji način se najčešće informišete o radu, aktivnostima i uslugama JKP „Vodovod“ doo Cazin, 32% anketiranih korisnika je izjavilo da se informiše „putem telefonske linije“, 9% „putem web sajta preduzeća“, 29% je izjavilo da se informiše „putem medija“, dok 24% anketiranih se informiše „kroz razgovor s radnicima JKP“, 6% je onih koji se „uopšte ne informišu“.

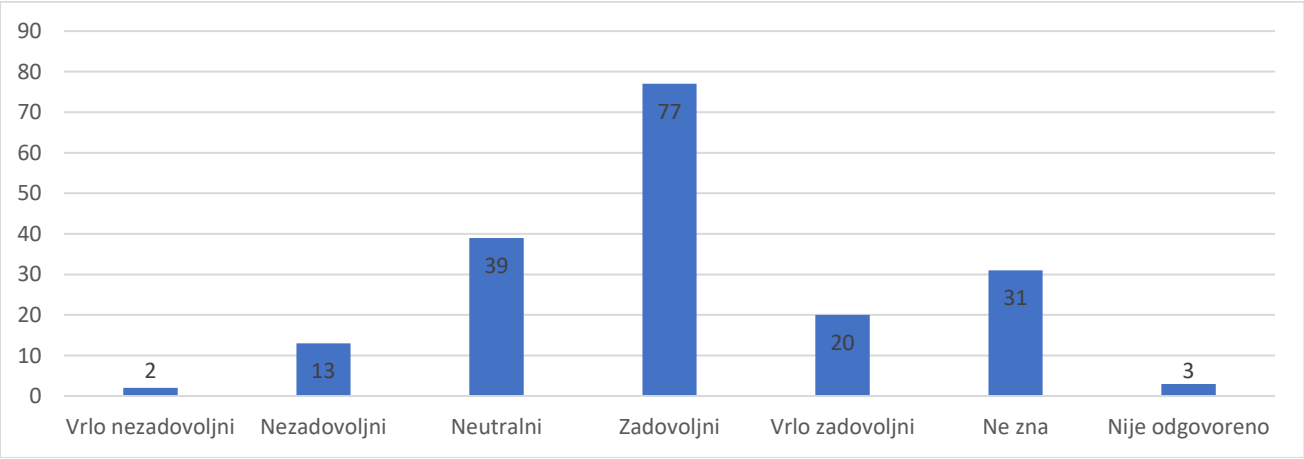
2.6. Žalbe, upiti, prijedlozi

Koliko ste zadovoljni komunikacijom, ljubaznošću zaposlenih u JKP „Vodovod“ doo Cazin, da li ste brzo dobili pomoć pri dolasku, da li ste obavili svoj posao u razumnom roku?



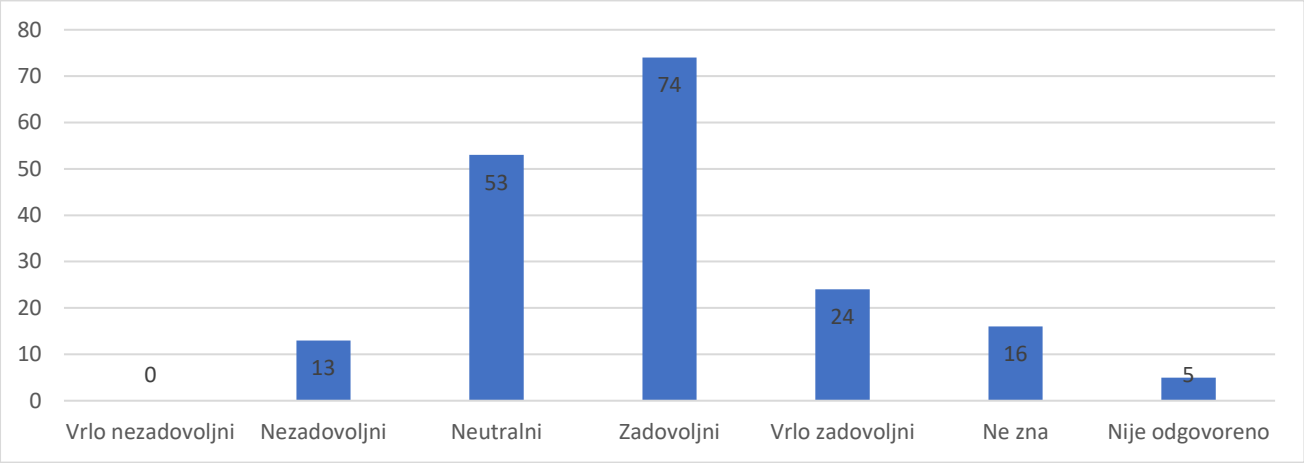
Kada je u pitanju komunikacija, ljubaznost zaposlenih u JKP „Vodovod“ doo Cazin, da li su brzo dobili pomoć pri dolasku, da li su obavili svoj posao u razumnom roku, 58% anketiranih korisnika je izjavilo da je „zadovoljno“, dok je 26% anketiranih „vrlo zadovoljno“, 12% je „neutralnih“, dok je svega 3% „nezadovoljnih“.

Koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit, prijedlog?



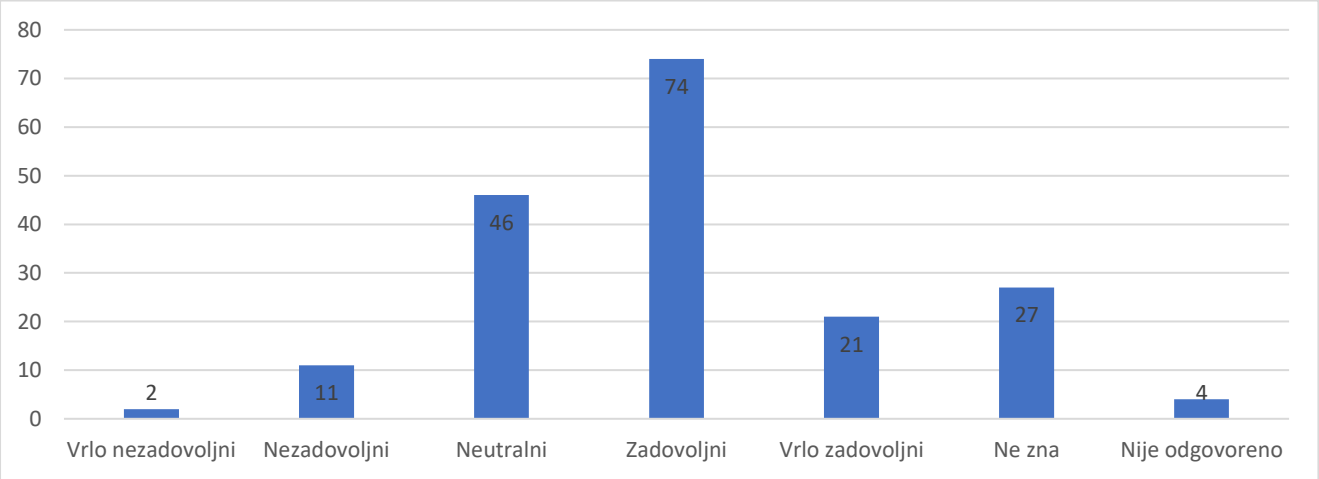
41% anketiranih korisnika je navelo da su „zadovoljni“, a 11% da su „vrlo zadovoljni“ brzinom kojom su dobili odgovor na žalbu, upit ili prijedlog, dok je 7% „nezadovoljnih“ i 1% „vrlo nezadovoljnih“. „Neutralnih“ je bilo 21%, a 17% je odgovorilo da „ne zna“, dok je 2% bilo „neodgovorenih“ na pitanje koliko su zadovoljni brzinom kojom su dobili odgovor na žalbu, upit ili prijedlog.

Koliko ste zadovoljni brzinom od prijave do popravke kvara koji ste prijavili?



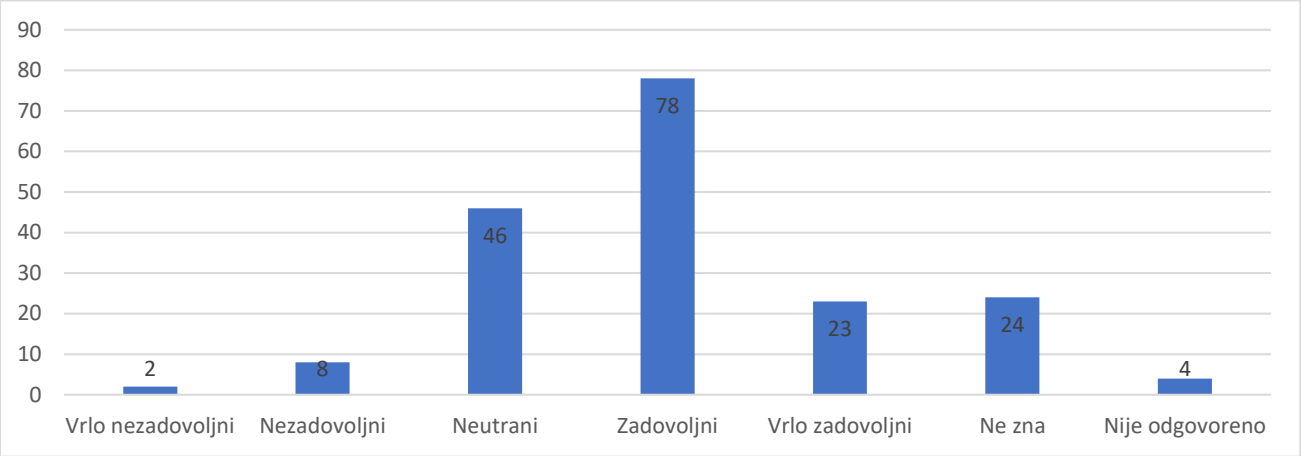
40% anketiranih korisnika je navelo da je „zadovoljno“, a 13% da je „vrlo zadovoljno“ brzinom od prijave do popravke kvara koji su prijavili, dok je 7% „nezadovoljnih“, „neutralnih“ je bilo 28%, dok s odgovorom „ne zna“ je bilo 9% anketiranih i 3% „neodgovorenih“ na pitanje koliko su zadovoljni brzinom od prijave do popravke kvara koji su prijavili.

Koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit, prijedlog?



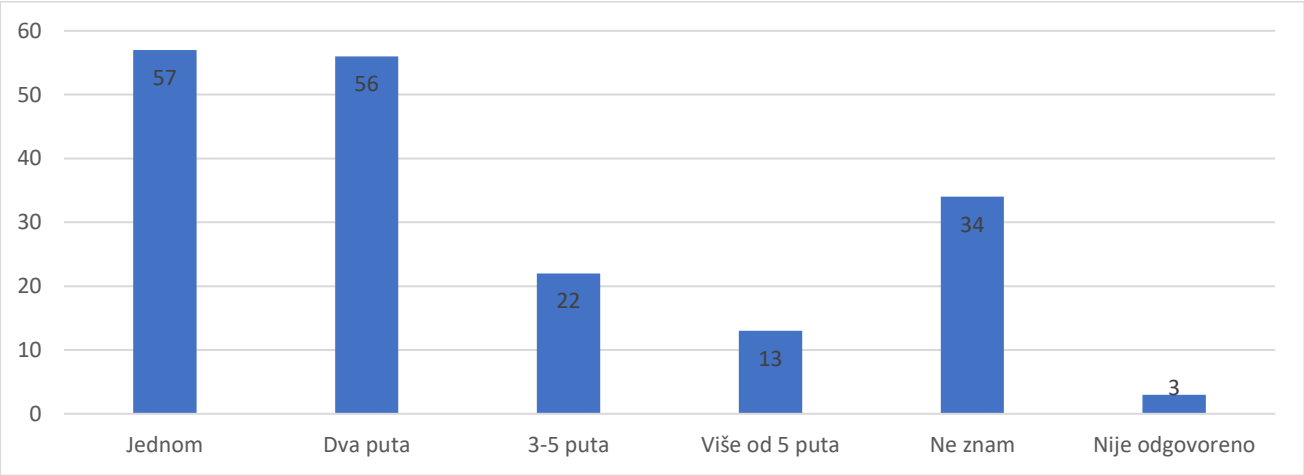
Odgovorom koji su dobili na žalbu, upit ili prijedlog „zadovoljnih“ je 40%, dok je „vrlo zadovoljnih“ 11% od ukupno anketiranih korisnika usluga. „Nezadovoljnih“ je 6%, „vrlo nezadovoljnih“ 1%, dok „neutralnih“ je 25%, odgovora „ne zna“ je bilo 15%, dok je 2% „neodgovorenih“ na pitanje koliko su zadovoljni odgovorom koji su dobili na žalbu, upit ili prijedlog.

Koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u vezi s vašom žalbom, pritužbom, prijedlogom?



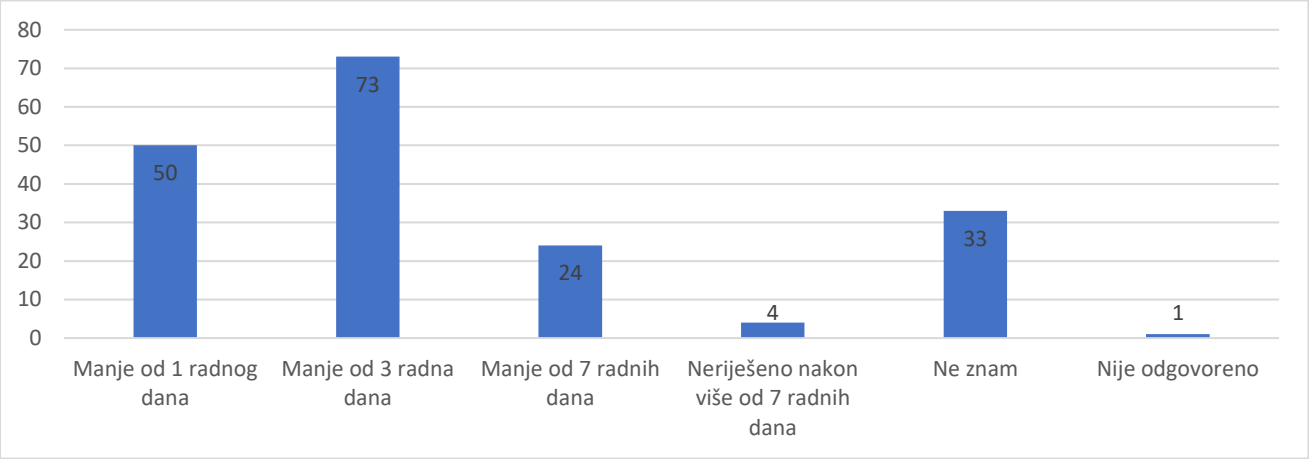
Načinom komunikacije u vezi s žalbom, pritužbom ili prijedlogom koji su uputili anketirani korisnici, njih 42% je „zadovoljnih“, 13% je „vrlo zadovoljnih“, dok je 4% „nezadovoljnih“ i 1% „vrlo nezadovoljnih“. „Neutralnih“ je 25%, dok 13% „ne zna“ odgovor, a 2% je „neodgovorenih“ na pitanje koliko su zadovoljni načinom komunikacije u vezi s vašom žalbom, pritužbom ili prijedlogom.

Koliko ste puta kontaktirali JKP „Vodovod“ doo Cazin prije nego je vaš upit riješen?



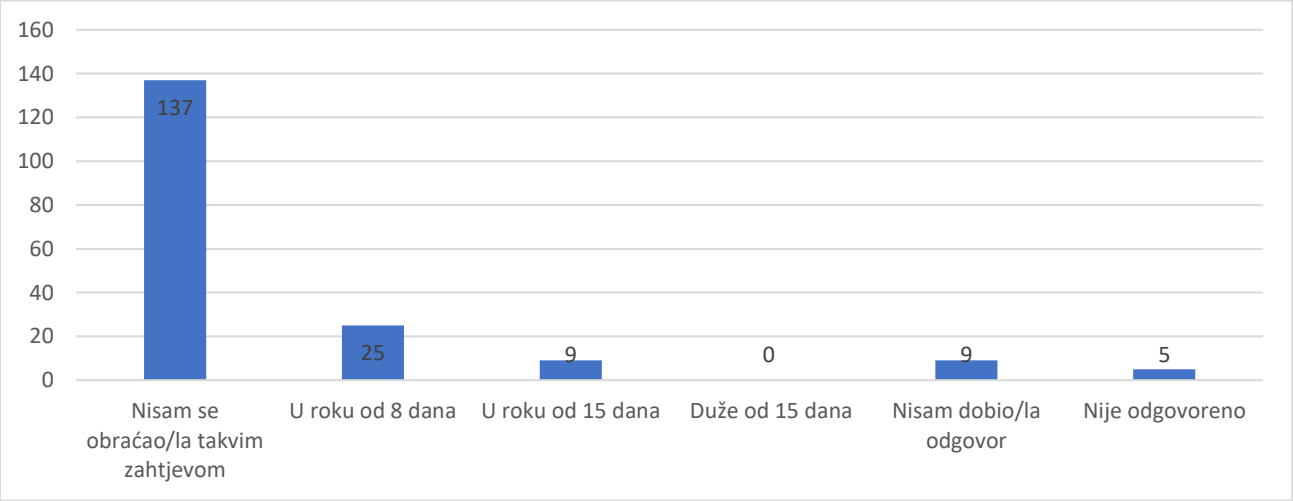
Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 31% je navelo da su samo „jednom“ kontaktirali JKP „Vodovod“ doo Cazin prije nego im je upit riješen. 30% ih je navelo da su „dva puta“ kontaktitali JKP „Vodovod“ doo Cazin, 12% je navelo „3-5 puta“, „više od 5 puta“ njih 7%, dok je odgovora „ne znam“ bilo 18%, a 2% „neodgovorenih“ na pitanje koliko puta su kontaktirali JKP „Vodovod“ doo Cazin prije nego im je upit riješen.

Koliko je vremena proteklo da se riješi vaš upit?



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 39% je navelo kako je za rješavanje njihovog upita bilo potrebno „manje od 3 radna dana“, dok je 27% anketiranih izjavilo da je za rješavanje njihovog upita bilo potrebno „manje od 1 radnog dana“. „Manje od 7 radnih dana“ za rješavanje njihovog upita izjavilo je 13% anketiranih, odgovor „neriješeno nakon više od 7 radnih dana“ dalo je 2% anketiranih, odgovor „ne znam“ je izjavilo 18%, dok je „neodgovorenih“ 1% na pitanje koliko je vremena proteklo da se riješi njihov upit.

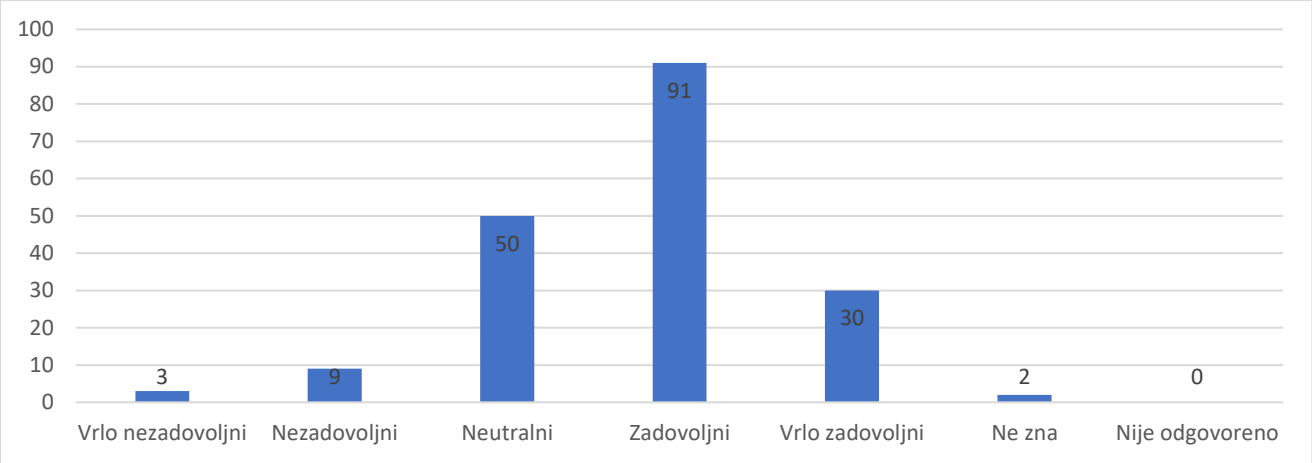
Ukoliko ste putem maila ili poštom podnosili zahtjev ili reklamaciju JKP „Vodovod“ doo Cazin, za koliko vremena ste dobili odgovor?



Na pitanje ukoliko su putem maila ili poštom podnosili zahtjev ili reklamaciju JKP „Vodovod“ doo Cazin, za koliko su vremena dobili odgovor, od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 74% je izjavilo da se „nisu obraćali tim zahtjevom“, 13% je odgovorilo „u roku od 8 dana“, 5% u roku od 15 dana, dok 5% ih je izjavilo da „nisu dobili odgovor“, a 3% je „neodgovorenih“ na pitanje ukoliko su putem maila ili poštom podnosili zahtjev ili reklamaciju JKP „Vodovod“ doo Cazin, za koliko vremena su dobili odgovor.

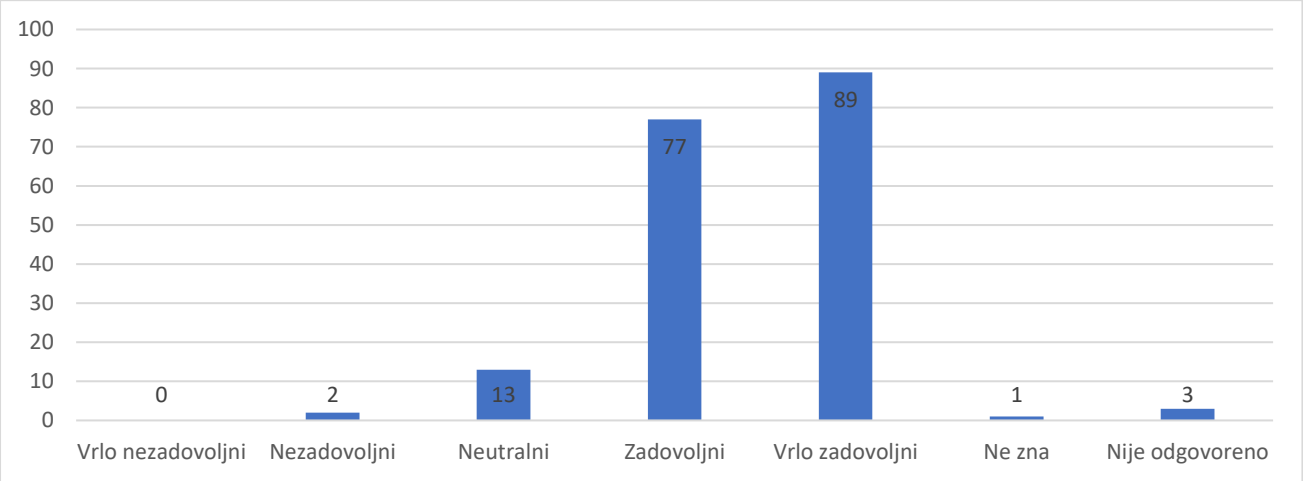
2.7. Računi, očitanje vodomjera i naplata

Da li ste zadovoljni sa preglednošću i jasnoćom računa, da li je vaš račun lako čitljiv i razumljiv?



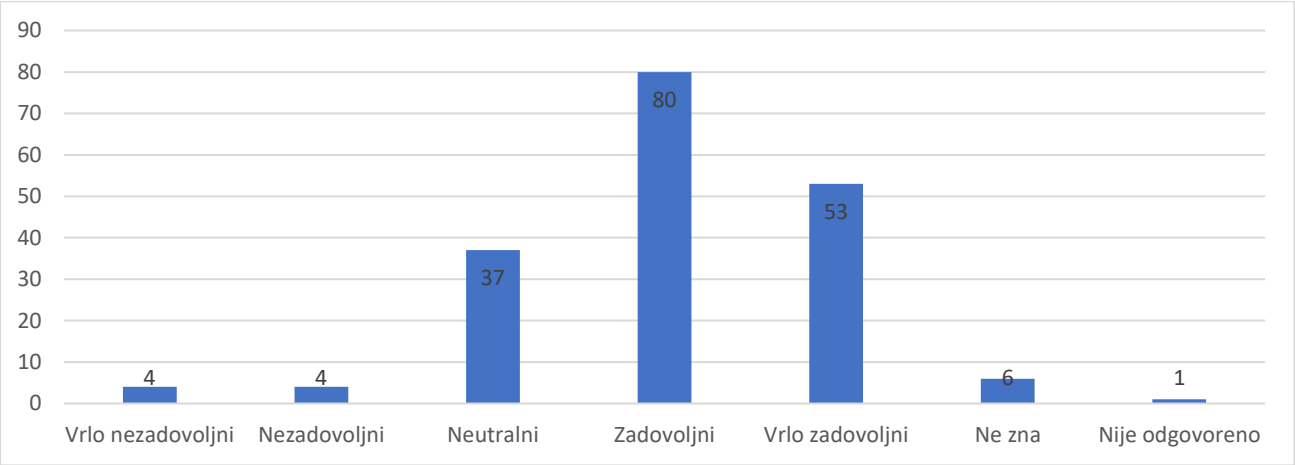
Preglednošću i jasnoćom računa, odnosno lakoćom čitljivosti i razumljivosti, „zadovoljnih“ je 49% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, „vrlo zadovoljnih“ je 16%, dok je „nezadovoljnih“ 5%, a „vrlo nezadovoljnih“ 2%, „neutralnih je 27%, dok odgovor „ne zna“ je dalo 1% od ukupnog broja anketiranih korisnika.

Koliko ste zadovoljni s mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa (inkasantu, na blagajni vodovoda, u pošti, u banci, trajnim nalogom...)?



Na pitanje da ocijene da li su zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa, 42% anketiranih korisnika usluga je izlavilo da je „zadovoljno“, 48% je „vrlo zadovoljno“, dok svega 1% je „nezadovoljnih“, 7% je „neutralnih“, a 2% je „neodgovorenih“ na navedeno pitanje.

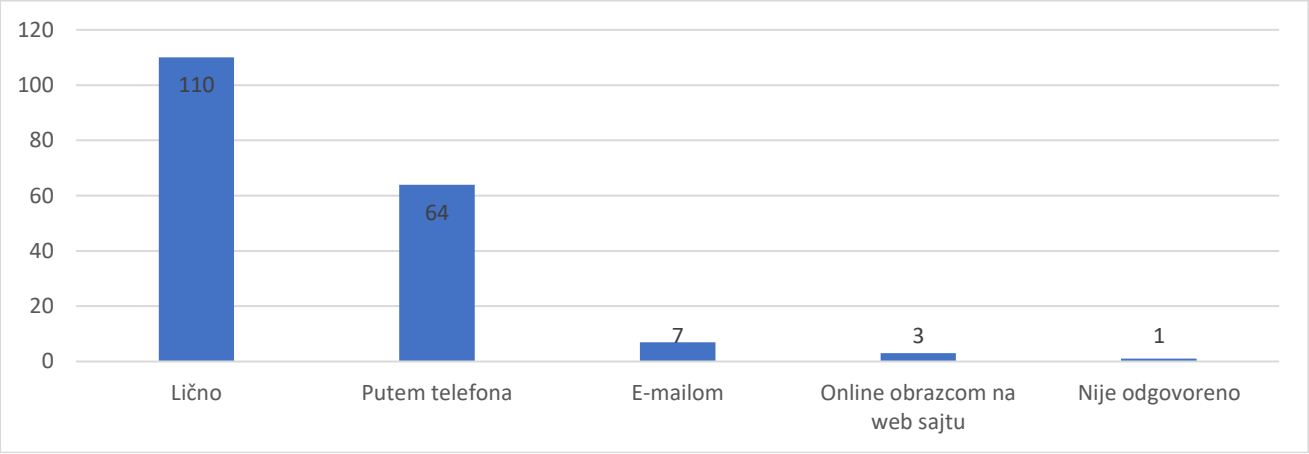
Koliko ste zadovoljni radom inkasanata (da li dobro vrše očitanja vodomjera, dostavljanje računa, naplatu istih, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?



Radom inkasanata, tj. da li dobro vrše očitanja vodomjera, dostavljanje računa, naplatu istih, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji, „zadovoljno“ je 43% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, „vrlo zadovoljno“ je 29% anketiranih korisnika usluga, dok po 2% je „nezadovoljno“ i „vrlo nezadovoljno“ radom inkasanata, 20% je „neutralnih“, dok ih 3% „ne zna“ i 1% je „neodgovorenih“ na pitanje koliko su zadovoljni radom inkasanata.

2.8. Preferirani način stupanja u kontakt s JKP „Vodovod“ doo Cazin

Molimo vas da izaberete na koji način preferirate da stupite u kontakt s JKP „Vodovod“ doo Cazin?



59% od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da preferira stupanje u kontakt sa JKP „Vodovod“ doo Cazin „lično“, 35% je navelo da u kontakt stupa „putem telefona“, dok je 4% e-mailom, a 2% putem „online obrazca na web sajtu“.

Izvještaj pripremio
Samostalni referent za poslove inkasanata

Admir Kličić, bacc. oec.