

## Izveštaj o rezultatima mjerenja zadovoljstva korisnika usluga o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda u KPPDV "Vodovod" a.d. Kozarska Dubica

### 1. Uvod

U okviru aktivnosti na realizaciji Projekta MEG realiziran je Specifični zadatak 2, koji se odnosi na podršku JKP/JVP u provođenju aktivnosti mjerenja zadovoljstva korisnika usluga putem ankete, s ciljem prikupljanja povratnih informacija od strane građana (korisnika usluga) o pruženim uslugama vodosnabdijevanja, odvodnje i prečišćavanja otpadnih voda. KPPDV „Vodovod“ a.d. Koz. Dubica je prikupilo informacije o opštem zadovoljstvu kvalitetom, dostupnošću i troškovima usluga.

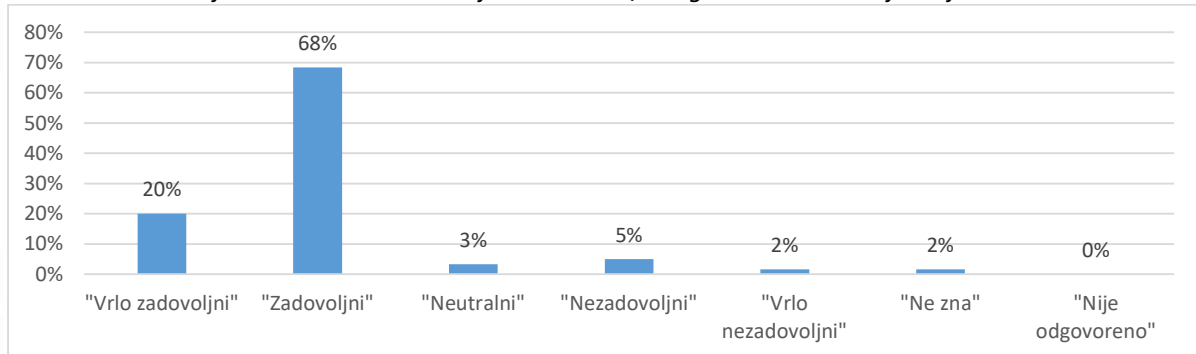
Shodno navedenom, zadatak KPPDV „Vodovod“ a.d. Koz. Dubica je bio je da provede anketiranje na minimalno 1 % korisnika usluga u svom konzumnom području, ravnomjerno raspoređenim na naselja i dijelove opštine koje preduzeće snabdijeva vodnim uslugama.

Anketa je provedena u augustu i septembru 2020. godine na uzorku od 60 korisnika usluga, čija je najčešća starosna dob od 36 do 55 godina života, odnosno njih 55 %, dok od ukupnog broja ispitanika, njih 7 % je pripadnika socijalno ugrožene kategorije korisnika. Od 60 anketirana korisnika usluga, njih 53 % bile su osobe muškog spola, dok su 47 % bile osobe ženskog spola. 77 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga stanuje u kući, dok 23 % stanuje u stanu.

### 2. Rezultati ankete

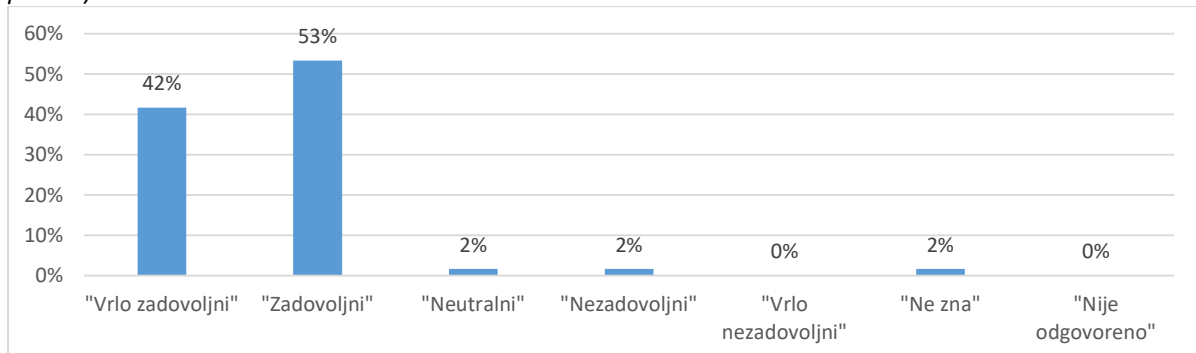
#### 2.1. Kvalitet usluge vodosnabdijevanja

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja?*



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 68 % njih odgovorilo je da su „zadovoljni“ kvalitetom/uslugama vodosnabdijevanja, dok je 5 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga vodosnabdijevanja.

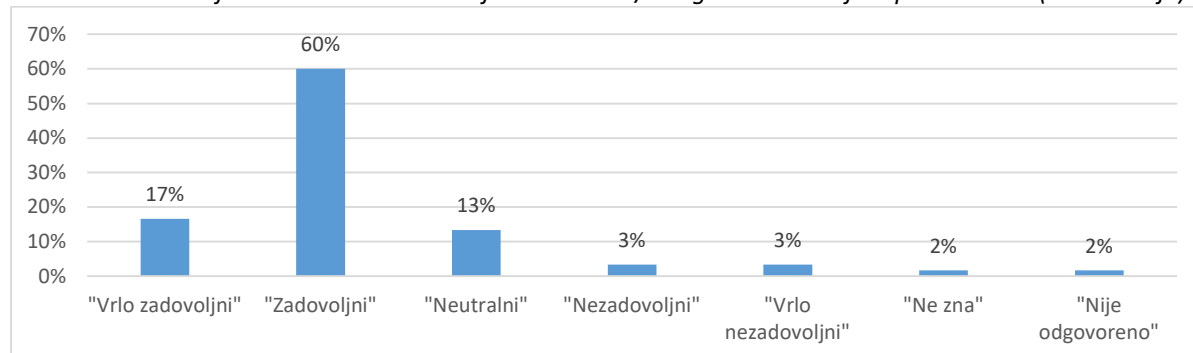
*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću vodosnabdijevanja (koliko se često javljaju prekidi)?*



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 53 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 42 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću vodosnabdijevanja. Svega 2 % korisnika usluga je navelo kako je „nezadovoljno“ pouzdanošću vodosnabdijevanja.

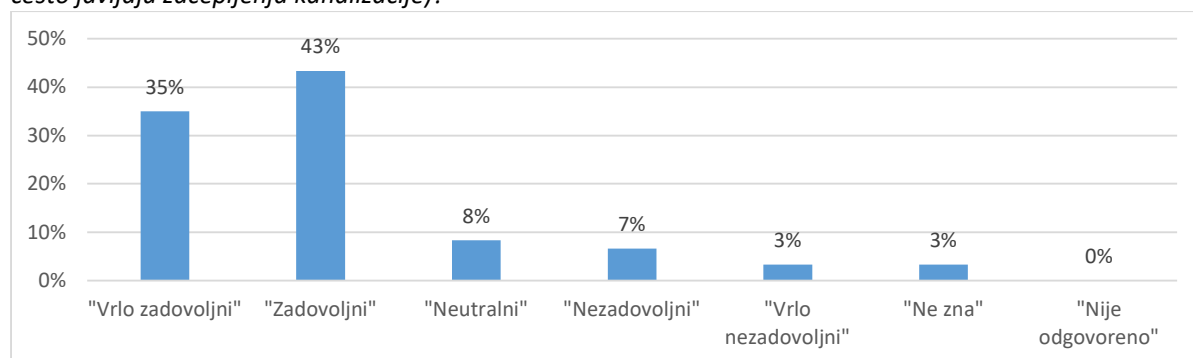
## 2.2. Kvalitet usluge odvodnje otpadnih voda

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije)?*



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, 60 % njih odgovorilo je da su „zadovoljni“ kvalitetom/uslugama odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), dok je 3 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ kvalitetom usluga odvodnje otpadnih voda (kanalizacije).

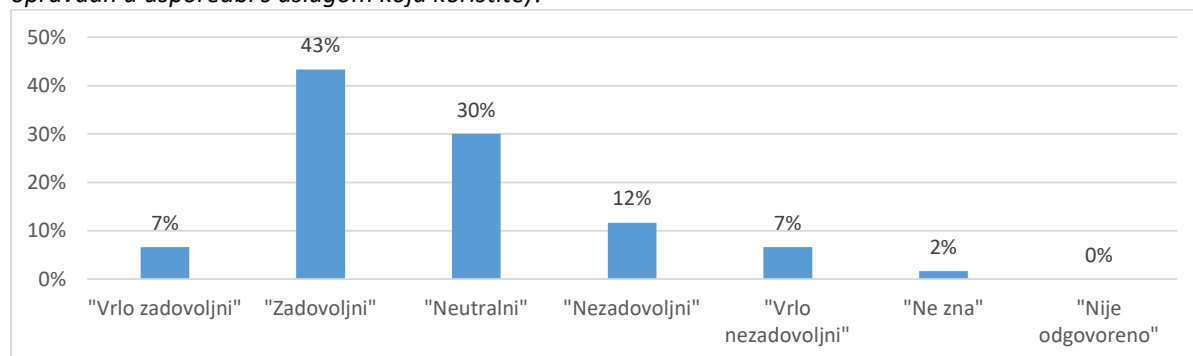
*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije) (koliko se često javljaju začepjenja kanalizacije)?*



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 43 % odgovorilo je da su „zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno njih 35 % da su „vrlo zadovoljni“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge. 7 % korisnika usluga je navelo kako je „nezadovoljno“ pouzdanošću odvodnje otpadnih voda (kanalizacije), odnosno učestalošću začepjenja kanalizacije koji se javljaju prilikom isporuke usluge.

## 2.3. Cijena vodosnabdijevanja

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge vodosnabdijevanja (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?*

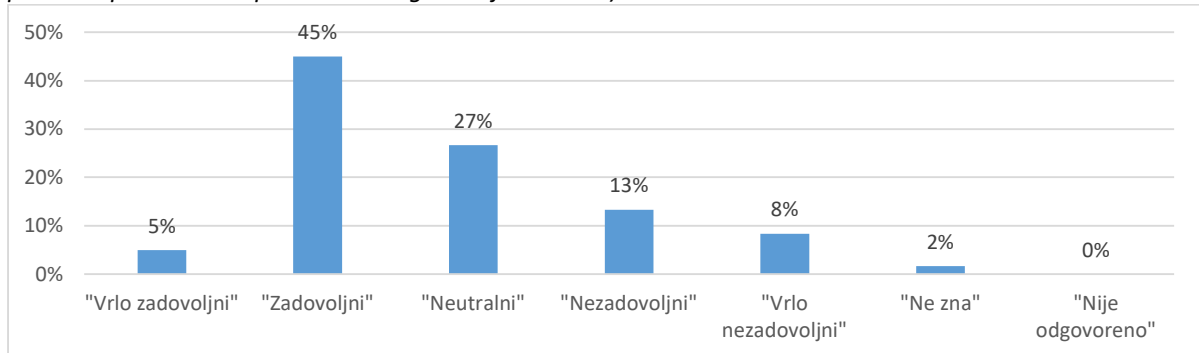


Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 7 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge vodosnabdijevanja, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu vodosnabdijevanja koju im pruža KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica. 43 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je

12 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica.

## 2.4. Cijena odvodnje otpadnih voda

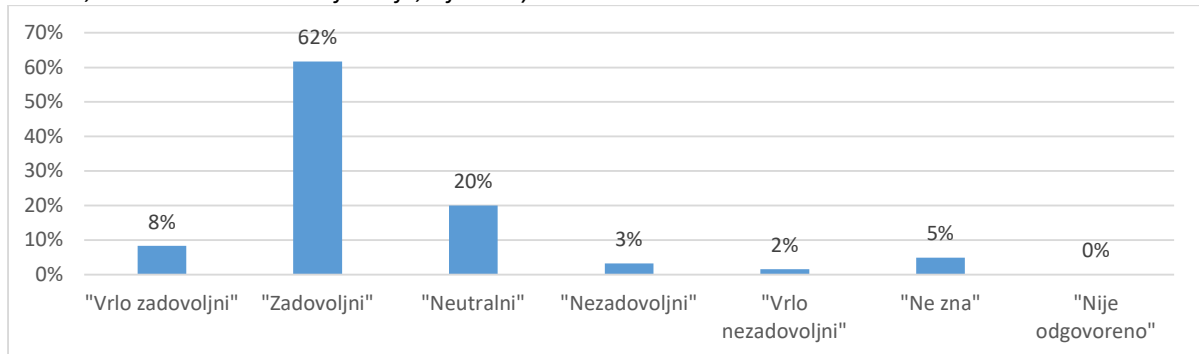
*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni cijenom usluge odvodnje otpadnih voda (da li je iznos koji plaćate opravdan u usporedbi s uslugom koju koristite)?*



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga njih 5 % je odgovorilo da su „vrlo zadovoljni“ cijenom usluge odvodnje otpadnih voda, odnosno omjerom cijene koju plaćaju za uslugu usluge odvodnje otpadnih voda koju im pruža KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica. 45 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 13 % anketiranih korisnika „nezadovoljno“ omjerom cijene koju plaćaju i usluge koja im je pružena od strane KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica.

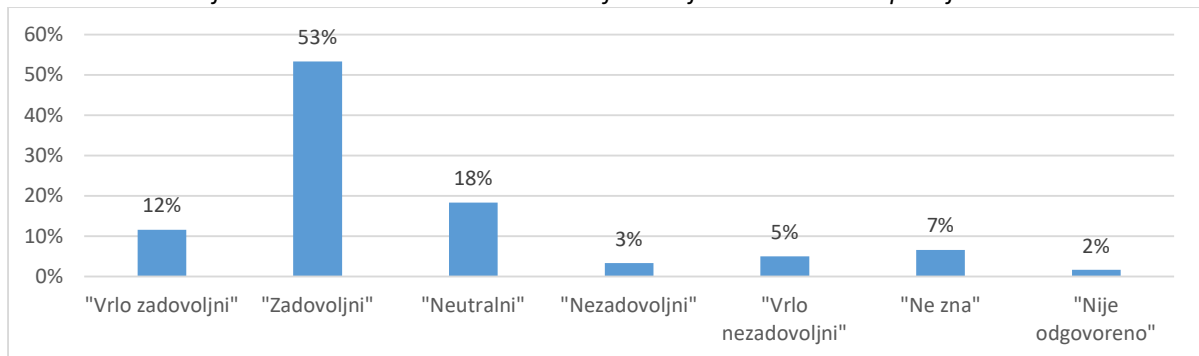
## 2.5. Nivo informisanja

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi (izvođenje radova, obustave vodosnabdijevanja, cijena ...)?*



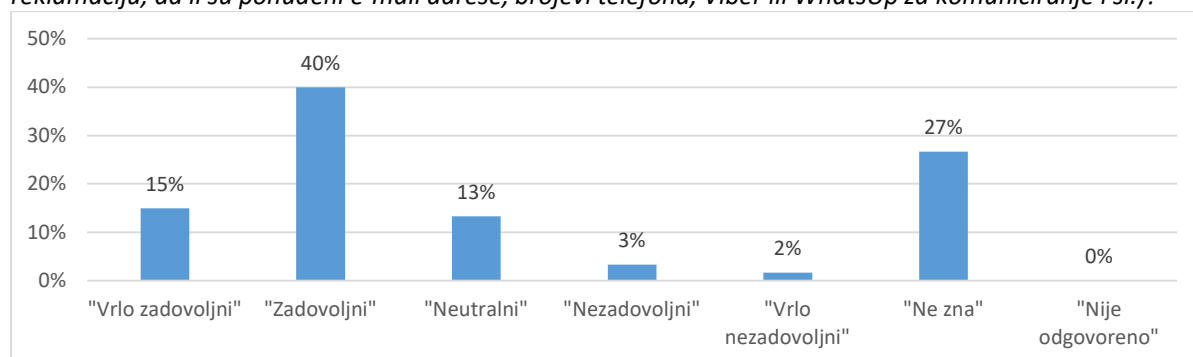
Kada je u pitanju nivo informisanja, 62 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „zadovoljni“, odnosno njih 8 % da su „vrlo zadovoljni“ kvalitetom/uslugama informisanja stručnih službi, dok je „nezadovoljnih“ svega 3 % anketiranih korisnika usluga.

*Molimo Vas da ocijenite koliko lako možete doći do informacija vezano za vaše pitanje?*



53 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da je „zadovoljno“, odnosno njih 12 % da je „vrlo zadovoljno“ brzinom kojom mogu doći do informacija vezanih uz njihova pitanja. Njih 3 % odgovorilo je da su „ nezadovoljni“, 7 % da „ne zna“, dok 2 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga nije odgovorilo na ovo pitanje.

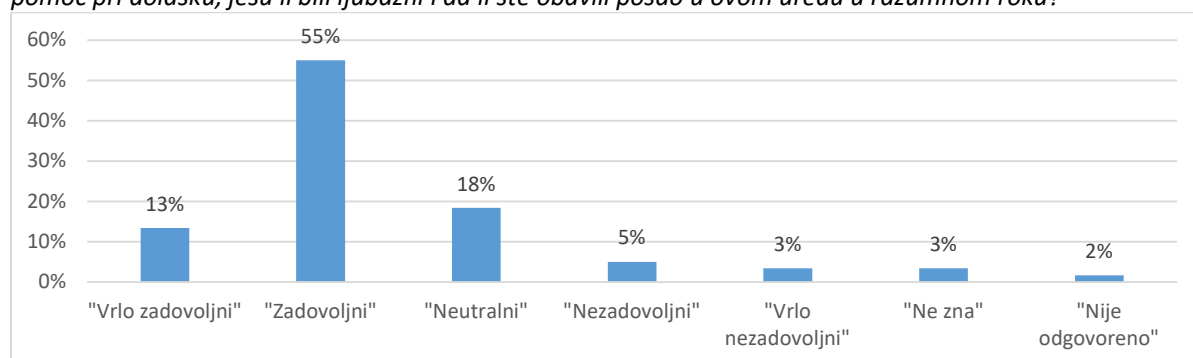
*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni WEB stranicom vodovodnog / komunalnog preduzeća (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.)?*



Na pitanje da ocijene koliko su zadovoljni WEB stranicom KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica (da li je prilagođena korisnicima usluga, da li su informacije ažurne, možete li jednostavno podnijeti prijavu kvara ili reklamaciju, da li su ponuđeni e-mail adrese, brojevi telefona, Viber ili WhatsUp za komuniciranje i sl.), 15 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 40 % odgovorio je da su „zadovoljni“, dok je 3 % korisnika usluga odgovorilo da je „nezadovoljno“ WEB stranicom KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica.

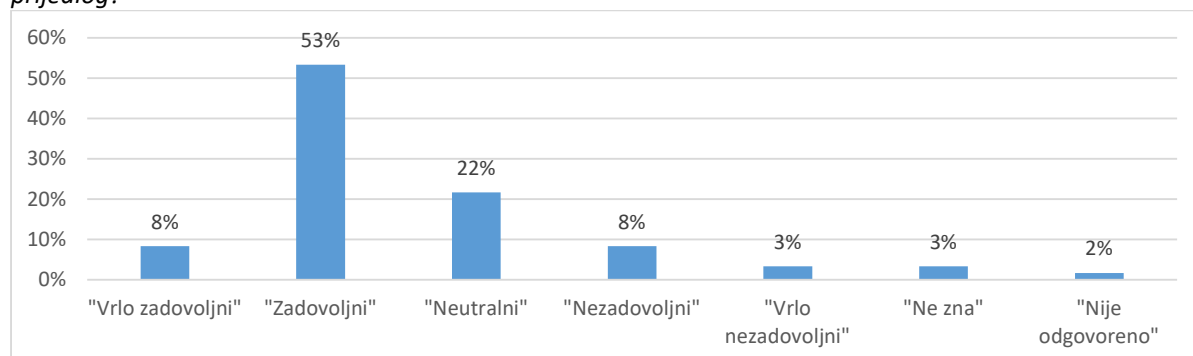
## 2.6. Žalbe, upiti i prijedlozi

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni podrškom ureda Službe za korisnike usluga, da li ste brzo dobili pomoć pri dolasku, jesu li bili ljubazni i da li ste obavili posao u ovom uredu u razumnom roku?*



Kada je u pitanju ocjena rada Službe za korisnike usluga KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica, odnosno njihovom podrškom, u smislu brzine pružanja pomoći pri dolasku korisnika usluga, ljubaznošću i realizacijom posla u razumnom roku, 13 % anketirana korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 55 % odgovorilo je da su „zadovoljni“, dok je 5 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ podrškom ureda Službe za korisnike usluga KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica.

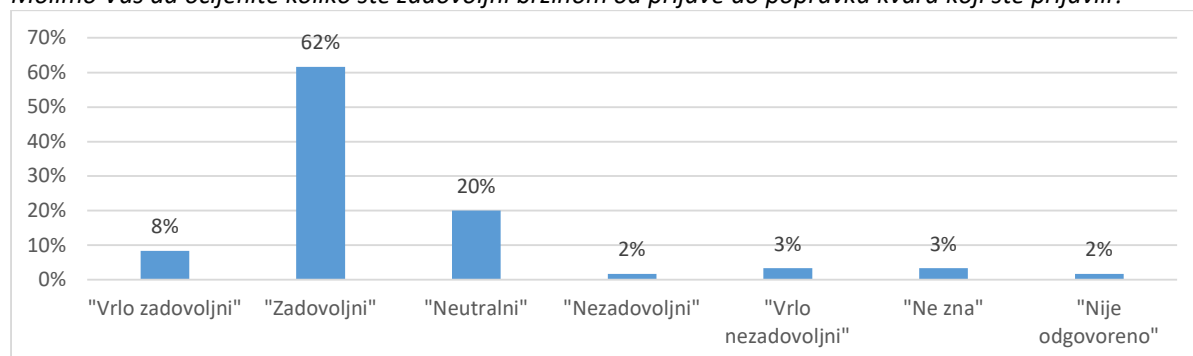
*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom kojom ste dobili odgovor na vašu žalbu, upit ili prijedlog?*



53 % anketiranih korisnika usluga navelo je da je „zadovoljno“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog. 8 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, dok je 8 %

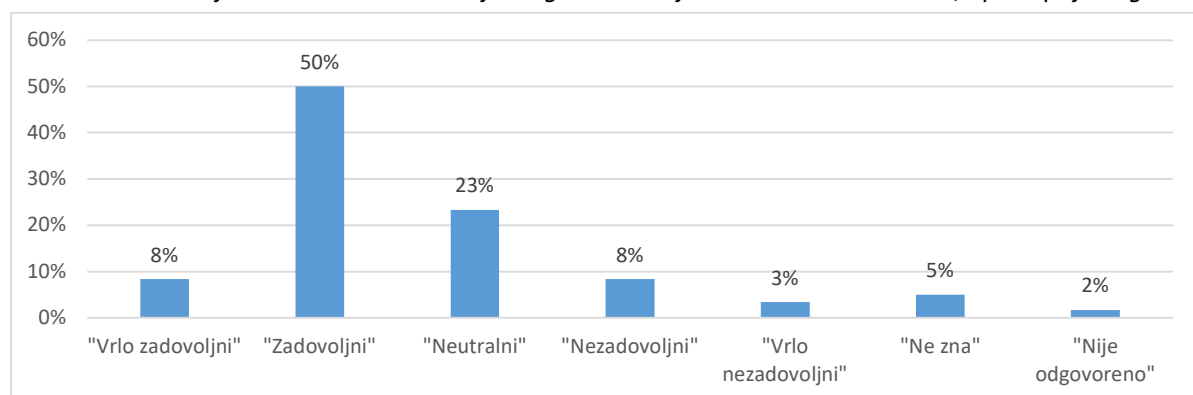
korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ brzinom kojom su dobili odgovor na njihovu žalbu, upit ili prijedlog.

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni brzinom od prijave do popravka kvara koji ste prijavili?*



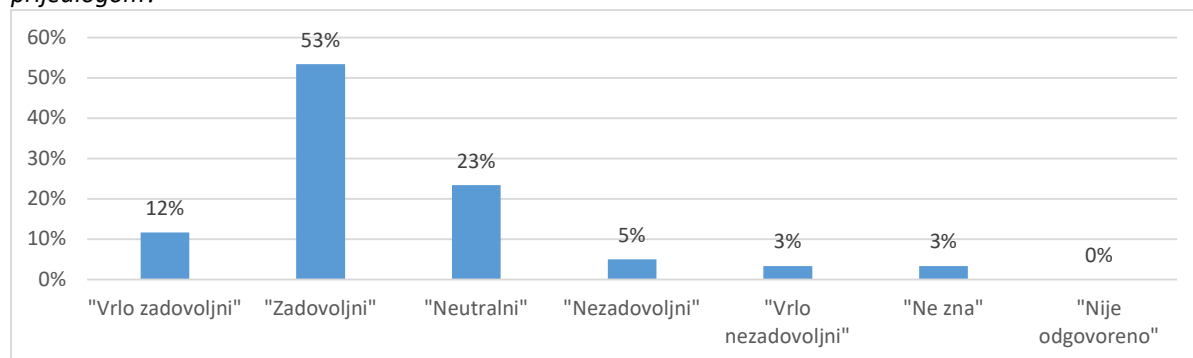
62 % anketiranih korisnika naveo je da je „zadovoljan“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili. 8 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, dok je 2 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ brzinom od prijave do popravka kvara koji su prijavili.

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni odgovorom koji ste dobili na vašu žalbu, upit ili prijedlog?*



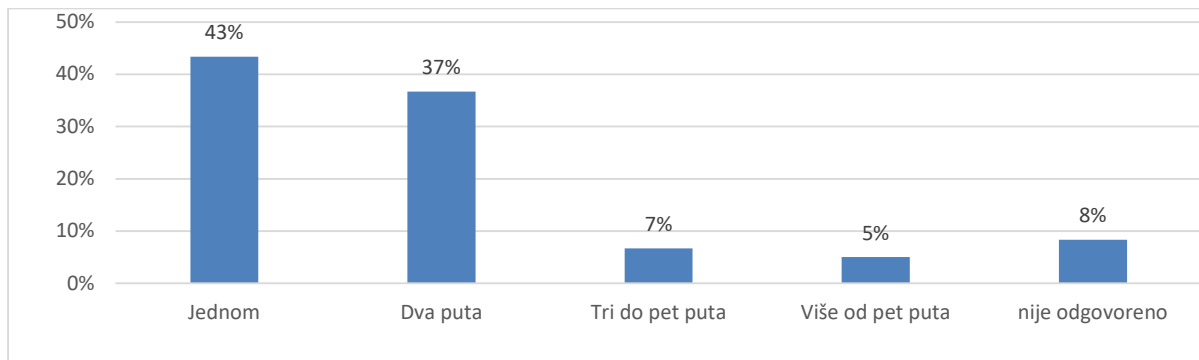
Odgovorom koji su dobili na žalbu, upit ili prijedlog, „vrlo zadovoljnih“ je 8 % od ukupno anketiranih korisnika usluga, odnosno njih 50 % je „zadovoljnih“. Od ukupnog broja anketiranih, 8 % je odgovorilo da „nisu zadovoljni“, 5 % „ne zna“, dok 2 % od ukupno anketiranih korisnika usluga nije dalo odgovor na ovo pitanje.

*Molimo Vas da ocijenite koliko ste zadovoljni načinom komunikacije u svezi sa vašom žalbom, pritužbom ili prijedlogom?*



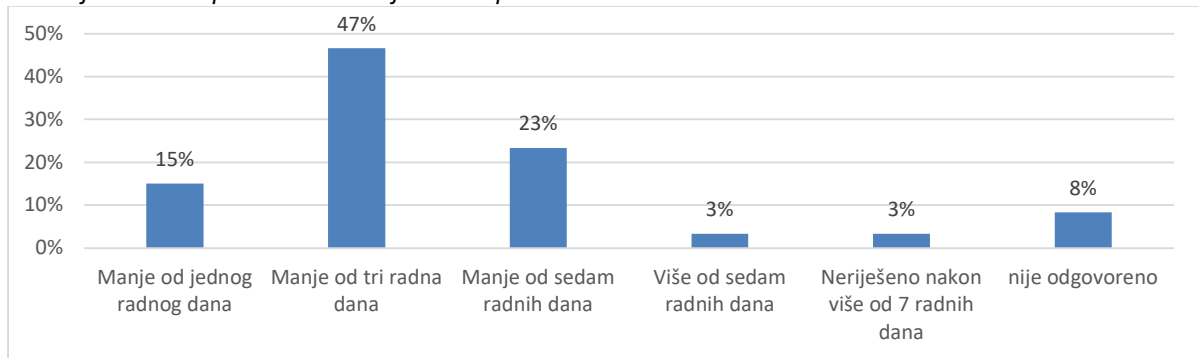
Načinom komunikacije u svezi sa žalbom, pritužbom ili prijedlogom koji su uputili anketirani korisnici, njih 53 % je „zadovoljnih“, 12 % „vrlo zadovoljnih“, odnosno svega 5 % „nezadovoljnih“.

*Koliko puta ste kontaktirali vodovodno / komunalno preduzeće prije nego što je vaš upit riješen?*



5 % anketiranih korisnika usluga navelo je kako je „više od 5 puta“ kontaktiralo KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica prije nego je upit riješen, dok je 43 % onih čiji je zahtjev riješen nakon što su jednom kontaktirali KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica.

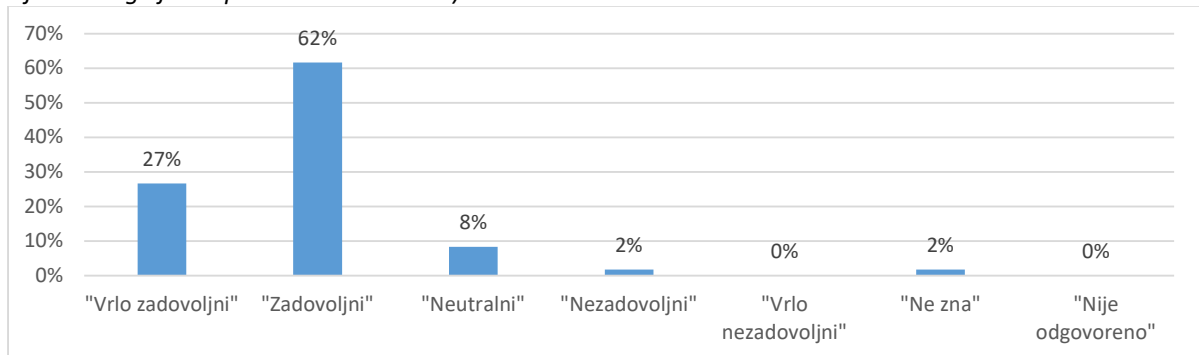
*Koliko je vremena proteklo da se riješi Vaš upit?*



Od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga, njih 62 % navelo je kako je za rješavanje upita bilo potrebno „manje od 3 radna dana“, dok su upiti kod svega 3 % anketiranih korisnika usluga ostali „neriješeni nakon više od 7 radnih dana“.

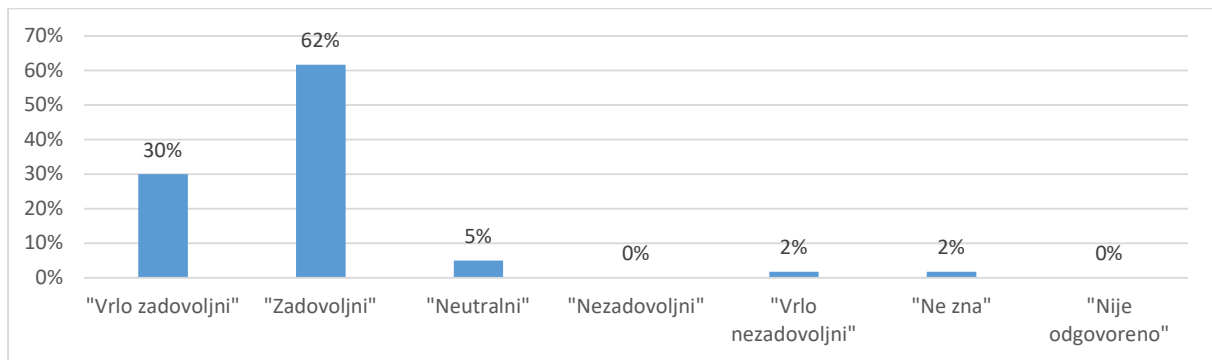
## 2.7. Računi, očitavanje vodomjera i naplata

*Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa preglednošću i jasnoćom računa, da li je vaš račun za vodu lako čitljiv i razumljiv (da li je jasno prikazana količina vode koju ste potrošili, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu)?*



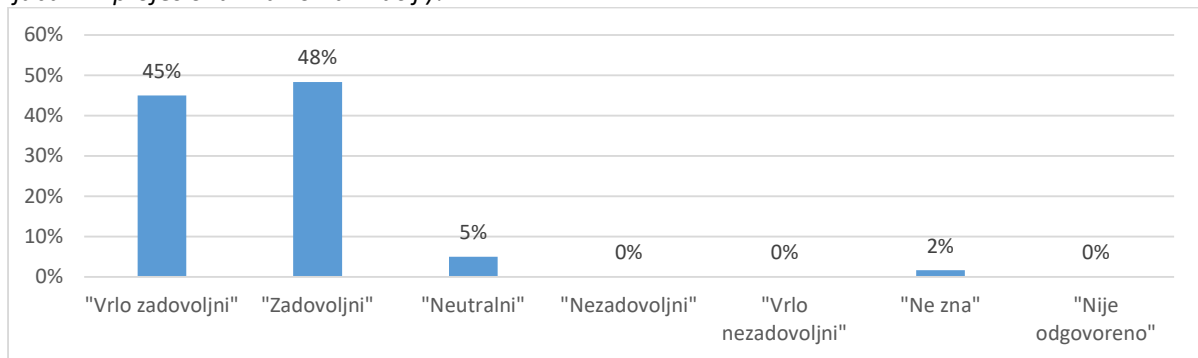
Preglednošću i jasnoćom računa, odnosno lakoćom čitljivosti i razumljivosti (da li je jasno prikazana količina vode koja je potrošena, da li su sve stavke koje ulaze u cijenu usluge jasno prikazane na računu), „vrlo je zadovoljno“ 27 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga. Njih 62 % je „zadovoljnih“, dok je 2 % korisnika usluga odgovorilo da su „nezadovoljni“ sa preglednošću i jasnoćom računa.

*Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom...)?*



Na pitanje da ocijene da li su zadovoljni sa mogućnostima plaćanja, da li postoje pogodni načini plaćanja računa / faktura (inkasantu, u uredu vodovoda, u pošti, putem banke, trajnim nalogom ...), 30 % anketiranih korisnika usluga odgovorilo je da su „vrlo zadovoljni“, 62 % odgovorilo je da je „zadovoljno“, dok je nema anketiranih korisnika usluga koji su odgovorili da su „nezadovoljni“ sa mogućnostima plaćanja.

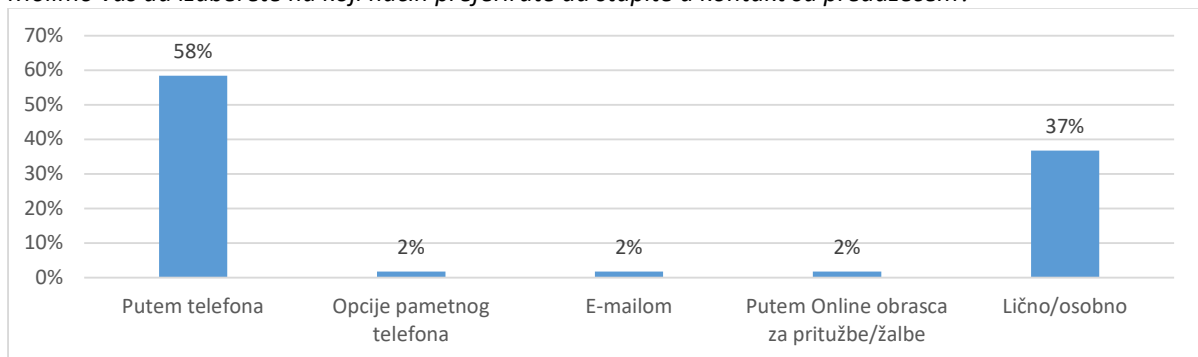
*Molimo Vas da ocijenite da li ste zadovoljni radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji)?*



Radom inkasanata (da li dobro vrše očitavanja vodomjera, da li su ljubazni i profesionalni u komunikaciji), „vrlo je zadovoljno“ 45 % od ukupnog broja anketiranih korisnika, 48 % je „zadovoljno“, dok nema korisnika usluga koji su „nezadovoljni“ radom inkasanata.

## 2.8. Preferirani način stupanja u kontakt sa KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica

*Molimo vas da izaberete na koji način preferirate da stupite u kontakt sa preduzećem?*



Iz grafikona je vidljivo kako 58 % od ukupnog broja anketiranih korisnika usluga odgovorilo da preferira stupanje u kontakt sa KPPDV „Vodovod“ a.d. Kozarska Dubica „putem telefona“, 2 % odgovorilo je da je to putem „opcije pametnog telefona“, 2 % putem „e-mailom“, 2% putem „online obrasca za pritužbe/žalbe“, dok je 37 % korisnika usluga odgovorila „lično/osobno“.



Bosanskih banova 23, 77000 Bihać  
 Tel: +387 37 224 038; Fax: +387 37 222 899  
 e-mail: [info@unaconsulting.ba](mailto:info@unaconsulting.ba)  
 web: [www.unaconsulting.ba](http://www.unaconsulting.ba)