

**Извод из извештаја о спроведеном испитивању задовољства корисника услуга
ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин за 2020. годину –табеларни приказ**

Опис резултата испитивања

Током спровођења испитивања, у периоду од 25. новембра до 25. децембра 2020. године укупно је прикупљено 1621 попуњених анкета, што представља 1,32% од укупног броја становника на територији Града Зрењанина, чиме је испуњен утврђени минимални број испитаника од 1% од укупног броја становника.

Поменути минимални број испитаника испуњен је и у самом Зрењанину где је анкету попунило 975 (1,28%), као и у насељеним местима где је анкетирано 647 (1,38%) грађана, што је приказано у Табели 1.

Табела 1 - Укупан број анкетираних корисника на територији Града Зрењанина

Насељено место	Број становника (попис из 2011. год.)	Број анкетираних корисника	% анкетираних корисника
Град Зрењанин	122714	1621	1,32%
Зрењанин	75743	975	1,28%
Насељена места (села)	46971	647	1,38%

Анкету је било могуће попити онлајн на веб сајту ЈКП „Водовод и канализација. Такође, грађани су анкету могли да поуне, преузму и предају и у Корисничком центру у Петефијевој 3 и на наплатном месту на Лесници, као и у просторијама градских месних заједница Граднулица, Вељко Влаховић, Зелено поље и Мала Америка.

Као што је приказано у Табели 1.1, од укупно прикупљених 1621 попуњених анкета онлајн је, путем сајта предузећа, анкету попунило 608 корисника, док је осталим методама, анкету у папирном формату попунило 1013 корисника.

Табела 1.1 -Начин попуњавања упитника

Начин попуњавања упитника	
Електронским путем - онлајн	608 (38%)
Остало	1013 (62%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Место становања испитаника

Табела 2- Број испитаника по месту становања

Насељено место	Број становника (попис из 2011 год.)	Минималан број испитаника (1%)	Број анкетираних корисника	
Град Зрењанин	122714	1227	1621	1,32%
Зрењанин	75743	758	975	1,28%
Арадац	3307	33	48	1,45%
Банатски Деспотовац	1296	13	24	1,85%
Бело Блато	1331	13	25	1,87%
Ботош	1871	19	27	1,44%
Чента	3017	30	33	1,09%
Ечка	3997	40	45	1,12%
Елемир	4303	43	65	1,51%
Фаркаждин	1184	12	36	3,04%
Јанков Мост	506	6	11	2,17%
Клек	2711	27	55	2,02%
Книћанин	1747	17	25	1,43%
Лазарево	2879	29	32	1,11%
Лукићево	1792	18	23	1,28%
Меленци	5956	60	73	1,22%
Михајлово	943	9	12	1,27%
Орловат	1513	15	18	1,18%
Перлез	3342	33	36	1,07%
Стајићево	1839	18	25	1,35%
Тараш	1003	10	19	1,89%
Томашевац	1423	14	15	1,05%

Пол испитаника

Табела 3 - Пол испитаника

Пол испитаника	
Мушки	828 (51%)
Женски	793 (49%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Старост испитаника

Табела 4 – Старосне групе испитаника

Старосне групе испитаника	
0-20 година	8 (1%)
21-30 година	184 (11%)
31-40 година	374 (23%)
41-50 година	474 (29%)
51-60 година	335 (21%)
61-70 година	198 (12%)
71+	48 (3%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Објекат становања испитаника

Табела 5-Објекат становања

Објекат становања	
Кућа	1259 (78%)
Зграда	351 (21%)
Викенд насеље	11 (1%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Спрат у објекту становања

Табела 5.1 - Спрат становања

Спрат становања	
Приземље	43 (12%)
I спрат	38 (11%)
II спрат	62 (18%)
III спрат	82 (23%)
IV спрат	61 (17%)
V спрат	39 (11%)
VI спрат	12 (3%)
VII спрат	5 (2%)
Изнад VII спрата	9 (3%)
Укупан број прикупљених одговора	351

Које услуге ЈКП „Водовод и канализација” користе испитаници

Табела 6-Да ли и које услуге „ВИК” користите?

Да ли и које услуге „ВИК” користите?	
Снабдевање водом	1619 (99,9%)
Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација)	1053 (65%)
Не користим ни једну од наведених услуга	2 (0,12%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Информисаност испитаника о надлежностима ЈКП „ВИК” Зрењанин

Табела 7-Информисаност о надлежностима „ВИК”

Колико сте информисани о надлежностима „ВИК”?	
Јесам у потпуности	526 (32%)
Јесам делимично	949 (59%)
Уопште нисам	146 (9%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Укупно задовољство испитаника услугама ЈКП „ВИК” (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена укупног задовољства корисника услугама ЈКП „Водовод и канализација” Зрењанин је 3,13 (добар).

Табела 8-Оцена укупног задовољства услугама „ВИК”

Оцена укупног задовољства корисника услугама „ВИК”	
1- Потпуно сам незадовољан/на	249 (15,36%)
2- Нисам задовољан/на	226 (13,94%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	415 (25,60%)
4- Угавом сам задовољан/на	529 (32,63%)
5- У потпуности сам задовољан/на	202 (12,46%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Оцена квалитета услуга из надлежности предузећа

Оцена квалитета појединих услуга (редовност снабдевања водом, притисак воде у мрежи, тачност читавања водомера, обавештавање о кваровима и обуставама испоруке воде, редовност достављања рачуна, брзина отклањања пријављеног квара, комуникација запослених у предузећу, сакупљање и одвођење фекалних отпадних вода) од 1 до 5.

Редовност снабдевања водом (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника редовношћу снабдевања водом је 3,41 (добар)

Табела 9.1- Редовност снабдевања водом

Редовност снабдевања водом		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	136 (9%)
2-	Нисам задовољан/на	214 (13%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	361 (22%)
4-	Угавом сам задовољан/на	662 (41%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	248 (15%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Притисак у водоводној мрежи (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника притиском у водоводној мрежи је 3,36 (добар).

Табела 9.2-Притисак у водоводној мрежи

Притисак у водоводној мрежи		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	155 (10%)
2-	Нисам задовољан/на	259 (16%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	426 (26%)
4-	Угавом сам задовољан/на	571 (35%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	210 (13%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Тачност читавања водомера (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника тачношћу читавања водомера је 3,36 (добар).

Табела 9.3–Тачност читавања водомера

Тачност читавања водомера		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	146 (9%)
2-	Нисам задовољан/на	214 (13%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	430 (27%)
4-	Угавом сам задовољан/на	567 (35%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	264 (16%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Обавештавање о кваровима на мрежи и обуставама испоруке воде (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника обавештавањем о кваровима на мрежи и обуставама испоруке воде је 3,2 (добар).

Табела 9.4- Обавештавање о кваровима на мрежи и обуставама испоруке воде

Обавештавање о кваровима и обуставама испоруке воде		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	208 (13%)
2-	Нисам задовољан/на	277 (17%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	390 (24%)
4-	Угавом сам задовољан/на	470 (29%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	276 (17%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Редовност достављања рачуна (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника редовним достављањем рачуна је 4,2 (врло добар).

Табела 9.5-Редовност достављања рачуна

Редовност достављања рачуна		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	51 (3%)
2-	Нисам задовољан/на	100 (6%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	254 (16%)
4-	Углавном сам задовољан/на	569 (35%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	647 (40%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Брзина отклањања квара (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника брзином отклањања пријављеног квара је 2,96 (добар).

Табела 9.6-Брзина отклањања пријављеног квара

Брзина отклањања пријављеног квара		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	261 (16%)
2-	Нисам задовољан/на	288 (18%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	481 (30%)
4-	Углавном сам задовољан/на	427 (26%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	164 (10%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Комуникација, љубазност и приступачност запослених (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника комуникацијом, љубазношћу и приступачношћу запослених у „ВИК“ је 3,54 (врло добар).

Табела 9.7-Комуникација, љубазност и приступачност запослених у „ВИК“

Комуникација, љубазност и приступачност запослених у „ВИК“		
1-	Потпуно сам незадовољан/на	147 (9%)
2-	Нисам задовољан/на	146 (9%)
3-	Ни задовољан/а ни незадовољан/на	369 (23%)
4-	Углавном сам задовољан/на	597 (37%)
5-	У потпуности сам задовољан/на	362 (22%)
Укупан број прикупљених одговора		1621

Сакупљање и одвођење фекалних отпадних вода (оцене од 1 до 5)

Табела 9.8- Сакупљање и одвођење фекалних отпадних вода(фекална канализација)

Сакупљање и одвођење фекалних отпадних вода (фекална канализација)	
Број испитаника који су користили услугу	1122
Број испитаника који нису користили услугу	499
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства сакупљањем и одвођењем фекалних отпадних вода (фекална канализација) је 3,54 (врло добар).

Табела 9.9- Задовољство корисника услуге сакупљање и одвођење фекалних отпадних вода

Задовољство корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода	
1- Потпуно сам незадовољан/на	59 (5%)
2- Нисам задовољан/на	124 (11%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	294 (26%)
4- Углавном сам задовољан/на	440 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/на	205 (19%)
Укупан број прикупљених одговора корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода	1122

Комуникација са предузећем путем успостављених канала комуникације

Пријава квара (оцене од 1 до 5)

Табела 10.1-Пријава квара - Диспечерски центар - 023/534 097

Пријава квара - Диспечерски центар	
Број испитаника који су користили услугу	1003 (62%)
Број испитаника који нису користили услугу	618 (38%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства пријавом квара – диспечерски центар – 023/534 097 је 2,62 (добар).

Табела 10.2- Задовољство корисника услуге -Пријава квара – Диспечерски центар - 023/534 097

Задовољство корисника услуге - Пријава квара - Диспечерски центар	
1- Потпуно сам незадовољан/на	201 (20%)
2- Нисам задовољан/на	299 (30%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	255 (25%)
4- Углавном сам задовољан/на	176 (18%)
5- У потпуности сам задовољан/на	72 (7%)
Број испитаника који су користили услугу	1003

Провера уплате и дуговања (оцене од 1 до 5)

Табела 10.3 - Провера уплате и дуговања - Служба наплате - 023/593 014 и 023/593 015

Провера уплате и дуговања - Служба наплате	
Број испитаника који су користили услугу	1086 (67%)
Број испитаника који нису користили услугу	535 (33%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства корисника услуге - Провера уплате и дуговања – Служба наплате – 023/593 014 и 023/593 015 је 3,35 (добар).

Табела 10.4- Задовољство корисника услуге - Провера уплате и дуговања - Служба наплате - 023/593 014 и 023/593 015

Задовољство корисника услуге - Провера уплате и дуговања - Служба наплате	
1- Потпуно сам незадовољан/на	109 (10%)
2- Нисам задовољан/на	111 (10%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	331 (31%)
4- Углавном сам задовољан/на	357 (33%)
5- У потпуности сам задовољан/на	178 (16%)
Број испитаника који су користили услугу	1086

Пријава стања водомера (оцене од 1 до 5)

Табела 10.5- Пријава стања водомера - Служба наплате - 023/535 773 и 023/530 344

Пријава стања водомера- Служба наплате	
Број испитаника који су користили услугу	1017 (63%)
Број испитаника који нису користили услугу	604 (37%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства корисника услуге - Пријава стања водомера – Служба наплате је 3,63 (врло добар).

Табела 10.6- Задовољство корисника услуге-Пријава стања водомера - Служба наплате - 023/535 773 и 023/530 344

Задовољство корисника услуге- Пријава стања водомера- Служба наплате	
1- Потпуно сам незадовољан/на	70 (7%)
2- Нисам задовољан/на	75 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	256 (25%)
4- Углавном сам задовољан/на	378 (37%)
5- У потпуности сам задовољан/на	238 (24%)
Број испитаника који су користили услугу	1017

Бесплатна инфо линија (оцене од 1 до 5)

Табела 10.7 - Бесплатна инфо линија - Служба информисања - 0800/024 023

Бесплатна инфо линија - Служба информисања	
Број испитаника који су користили услугу	1011 (62%)
Број испитаника који нису користили услугу	610 (38%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства корисника услуге - Бесплатна инфо линија – Служба информисања је 3,93 (врло добар).

Табела 10.8- Задовољство корисника услуге-Бесплатна инфо линија - Служба информисања - 0800/024 023

Задовољство корисника услуге-Бесплатна инфо линија - Служба информисања	
1- Потпуно сам незадовољан/на	63 (6%)
2- Нисам задовољан/на	52 (5%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	183 (18%)
4- Углавном сам задовољан/на	303 (30%)
5- У потпуности сам задовољан/на	410 (41%)
Број испитаника који су користили услугу	1011

Кориснички мејл (оцене од 1 до 5)

Табела 10.9- Кориснички мејл-Служба информисања - info@vikzr.rs

Кориснички мејл - Служба информисања - info@vikzr.rs	
Број испитаника који су користили услугу	780 (48%)
Број испитаника који нису користили услуга	841 (52%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства корисника услуге - Кориснички мејл – Служба информисања је 3,91 (врло добар).

Табела 10.10- Задовољство корисника услуге- Кориснички мејл-Служба информисања - info@vikzr.rs

Задовољство корисника услуге-Кориснички мејл - Служба информисања - info@vikzr.rs	
1- Потпуно сам незадовољан/на	57 (7%)
2- Нисам задовољан/на	33 (4%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	152 (20%)
4- Углавном сам задовољан/на	217 (28%)
5- У потпуности сам задовољан/на	321 (41%)
Број испитаника који су користили услугу	780

Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт (оцене од 1 до 5)

Табела 10.11-Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3

Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3	
Број испитаника који су користили услугу	974 (60%)
Број испитаника који нису користили услугу	647 (40%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства корисника услуге - Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,67 (врло добар).

Табела 10.12 - Задовољство корисника услуге- Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3

Задовољство корисника услуге- Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3	
1- Потпуно сам незадовољан/на	83 (8%)
2- Нисам задовољан/на	65 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	204 (21%)
4- Углавном сам задовољан/на	353 (36%)
5- У потпуности сам задовољан/на	269 (28%)
Број испитаника који су користили услугу	974

Благајне (оцене од 1 до 5)

Табела 10.13-Благајне - Кориснички центару Петефијевој 3

Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3	
Број испитаника који су користили услугу	1075 (66%)
Број испитаника који нису користили услугу	546 (34%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Просечна оцена задовољства корисника услуге - Благајне – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,51 (врло добар).

Табела 10.14 - Задовољство корисника услуге- Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3

Задовољство корисника услуге- Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3	
1- Потпуно сам незадовољан/на	70 (7%)
2- Нисам задовољан/на	141 (2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	306 (28%)
4- Углавном сам задовољан/на	293 (27%)
5- У потпуности сам задовољан/на	265 (25%)
Број испитаника који су користили услугу	1075

Брзина одговора на писаним путем достављене рекламације и захтеве(на шалтеру, путем корисничког мејла или поштом)

Брзина одговора на писаним путем достављене рекламације и захтеве испитаника(на шалтеру, путем корисничког мејла или поштом)

Табела 11.1-Брзина добијеног одговора на рекламацију или захтев

Брзина добијеног одговора на рекламацију или захтев	
Број испитаника који су користили услугу	598 (37%)
Број испитаника који нису користили услугу	1023 (63%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Табела 11.2 - Брзина добијеног одговора на рекламацију или захтев

Уколико сте писаним путем поднели рекламацију или захтев, колико брзо сте добили одговор?	
У року од осам дана	273 (46%)
У року од петнаест дана	173 (29%)
После више од петнаест дана	87 (14%)
Нисам добио/ла одговор	65 (11%)
Укупан број испитаника који су подносили писани захтев	598

Начин информисања о раду, активностима и услугама предузећа

Начин на који се испитаници најчешће информишу о раду, активностима и услугама ЈКП „Водовод и канализација“

Табела 12- Начини информисања о раду, активностима и услугама „ВИК“

На који начин се информишете о раду, активностима и услугама „ВИК“?	
На шалтеру у Корисничком центру у Петефијевој 3	274 (16,8%)
Путем бесплатне телефонске инфо линије 0800/024 023	437 (27%)
Путем веб сајта предузећа www.vikzr.rs	729 (44,9%)
Путем корисничког мејла info@vikzr.rs	348 (21,5%)
Путем медија (новине, телевизија, радио, интернет портали)	1043 (64,5%)
Кроз разговор са радницима ЈКП-а које познајем	328 (20,3%)
Кроз разговор са комшијама и суграђанима који имају информације	347 (21,3%)
Не информишем се уопште	84 (5,2%)
На неки други начин	11 (0,68%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Задовољство испитаника садржајем веб сајта ЈКП „Водовод и канализација“ www.vikzr.rs

Табела 13.1–Задовољство садржајем веб сајта „ВИК“

Задовољство садржајем веб сајта „ВИК“	
Број испитаника који су користили услугу	906 (56%)
Број испитаника који нису користили услугу	715 (44%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Табела 13.2–Задовољство садржајем веб сајта „ВИК“ оних који су га посетили

Уколико посећујете веб сајт ЈКП „Водовод и канализација“ www.vikzr.rs колико сте задовољни пруженим информацијама ?	
1- Задовољан/на	611 (68%)
2- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	157 (17%)
3- Нисам задовољан/на	84 (9%)
4- Не знам	54 (6%)
Укупан број испитаника корисника сајта	906

Да ли би испитаници, уколико би били у могућности, препоручили услуге ЈКП „Водовод и канализација” другим корисницима?

Табела 14–Препоруке услуга „ВИК” другим корисницима

Уколико бисте били у прилици да ли бисте услуге ЈКП „ВИК” препоручили другим корисницима?	
Да	596 (37%)
Не	487 (30%)
Не знам	538 (33%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Задовољство испитаника ценом услуге снабдевања водом

Табела 15-Задовољство ценом услуге снабдевања водом

Да ли сте задовољни ценом услуге снабдевања водом?	
Да, цена је коректна	756 (47%)
Не, цена је превисока	576 (35%)
Не, цена је ниска	19 (1%)
Не знам	270 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

Задовољство испитаника ценом услуге прикупљања и одвођења отпадних вода (фекална канализација)

Табела 16-Задовољство ценом услуге одвођења отпадних вода

Да ли сте задовољни ценом услуге одвођења отпадних вода (фекална канализација)?	
Да, цена је коректна	514 (32%)
Не, цена је превисока	404 (25%)
Не, цена је ниска	16 (1%)
Не знам	687 (42%)
Укупан број прикупљених одговора	1621

