

**Извештај о спроведеном испитивању задовољства корисника услуга
ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин за 2022. годину – табеларни приказ**

Резултати испитивања

Током спровођења испитивања, у периоду од 25.11.2022 до 25.12.2022 године, прикупљено је укупно 1442 одговора, односно попуњених анкета, што представља 1,17% 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 908 (1,17%), као и у насељеним местима где је анкетирано 539 (1,13%) 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
Зрењанин-Град	122714	1442	1,17%
Зрењанин	75743	908	1,20%
Насељена места (села)	46971	539	1,13%

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

Што се тиче онлајн анкете, у циљу добијања реалних резултата, омогућено је да се са исте IP адресе анкета попуни само једанпут.

Као што је приказано у Табели 1.1, од укупно прикупљених 1442 попуњених анкета онлајн је, путем сајта предузећа, анкету попунило 501 корисника, док је осталим методама, анкету у папирном формату попунило 941 корисника.

Табела 1.1 - Начин попуњавања упитника

Начин попуњавања упитника	
Електронским путем - онлајн	501 (35%)
Остало	941 (65%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

1. Место становања испитаника

У Табели 2 је приказан број анкетираних корисника у Зрењанину и 20 насељених места, јер анкета није вршена у насељеном месту Лукино Село, из разлога што поменуто не поседује водоводну и канализациону мрежу. И у Зрењанину, као и у свим насељеним местима, испуњен је утврђени минимални број испитаника од 1% од укупног броја становника. Прикупљене анкете из Мужље, која је приградско насеље, сврстане су са осталим градским месним заједницама у резултате „Зрењанин“.

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	1442	1,17%
Зрењанин	75743	758	908	1,20%
Арадац	3307	33	35	1,06%
Банатски Деспотовац	1296	13	17	1,31%
Бело Блато	1331	13	14	1,05%
Ботош	1871	19	23	1,23%
Чента	3017	30	33	1,09%
Ечка	3997	40	41	1,02%
Елемир	4303	43	46	1,07%
Фаркаждин	1184	12	21	1,77%
Јанков Мост	506	6	11	2,17%
Клек	2711	27	53	1,95%
Книћанин	1747	17	18	1,03%
Лазарево	2879	29	30	1,04%
Лукићево	1792	18	19	1,06%
Меленци	5956	60	62	1,04%
Михајлово	943	9	12	1,27%
Орловат	1513	15	16	1,05%
Перлез	3342	33	35	1,05%
Стајићево	1839	18	20	1,09%
Тараш	1003	10	11	1,09%
Томашевац	1423	14	17	1,19%

2. Пол испитаника

Испитивањем су готово подједнако заступљене особе мушког (722 испитаника – 50%) и женског пола (720 испитаница – 50%), што је приказано у Табели 3, као и графички на Графикону 1.

Табела 3 - Пол испитаника и испитаница

Пол испитаника и испитаница	
Мушки	722 (50%)
Женски	720 (50%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

3. Старост испитаника

Табела 4 - Старосне групе испитаника

Старосне групе испитаника	
0-20 година	4 (0,27%)
21-30 година	132 (9%)
31-40 година	321 (22%)
41-50 година	416 (29%)
51-60 година	310 (22%)
61-70 година	190 (13%)
71+	69 (5%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

4. Објекат становања испитаника

Табела 5 - Објекат становања

Објекат становања	
Кућа	1109 (76,91%)
Зграда	331 (22,95%)
Викенд насеље	2 (0,14%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

5. Спрат у објекту становања

Табела 5.1 - Спрат становања

Спрат становања	
Приземље	15 (5%)
I спрат	38 (11%)
II спрат	71 (21%)
III спрат	59 (18%)
IV спрат	51 (15%)
V спрат	49 (15%)
VI спрат	22 (7%)
VII спрат	14 (4%)
Изнад VII спрата	12 (4%)
Укупан број прикупљених одговора	331

6. 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	1431 (99,23%)
Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација)	976 (67,68%)
Не користим ни једну од наведених услуга	6 (0,41%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

7. Информисаност испитаника о надлежностима ЈКП „ВИК“ Зрењанин

Табела 7 - Информисаност о надлежностима „ВИК“

Колико сте информисани о надлежностима „ВИК“?	
Јесам у потпуности	458 (32%)
Јесам делимично	817 (57%)
Уопште нисам	167 (11%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

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

Просечна оцена задовољства корисника услуга „ВИК” је 3,30.

Табела 8 - Оцена укупног задовољства услугама „ВИК”

Оцена укупног задовољства корисника услугама ВИК	
1- Потпуно сам незадовољан/на	139 (10%)
2- Нисам задовољан/на	176 (12%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	440 (30%)
4- Углавном сам задовољан/на	488 (34%)
5- У потпуности сам задовољан/на	199 (14%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

9.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 редовним снабдевањем водом је 3,60.

Табела 9.1 - Редовност снабдевања водом

Редовност снабдевања водом	
1- Потпуно сам незадовољан/на	87 (6%)
2- Нисам задовољан/на	137 (10%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	330 (23%)
4- Углавном сам задовољан/на	594 (41%)
5- У потпуности сам задовољан/на	294 (20%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Притисак у водоводној мрежи (оцене од 1 до 5)

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

Табела 9.2 - Притисак у водоводној мрежи

Притисак у водоводној мрежи	
1- Потпуно сам незадовољан/на	111 (8%)
2- Нисам задовољан/на	212 (15%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	365 (25%)
4- Углавном сам задовољан/на	547 (38%)
5- У потпуности сам задовољан/на	207 (14%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Тачност читавања водомера (оцене од 1 до 5)

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

Табела 9.3 - Тачност читавања водомера

Тачност читавања водомера	
1- Потпуно сам незадовољан/на	142 (10%)
2- Нисам задовољан/на	197 (13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	357 (25%)
4- Углавном сам задовољан/на	488 (34%)
5- У потпуности сам задовољан/на	258 (18%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

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 3,29.

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

Обавештавање о кваровима на мрежи и обустави испоруке воде	
1- Потпуно сам незадовољан/на	129 (9%)
2- Нисам задовољан/на	212 (15%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	426 (30%)
4- Углавном сам задовољан/на	453 (31%)
5- У потпуности сам задовољан/на	222 (15%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Редовност достављања рачуна (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника редовношћу достављања рачуна је 3,69.

Табела 9.5 - Редовност достављања рачуна

Редовност достављања рачуна	
1- Потпуно сам незадовољан/на	86 (6%)
2- Нисам задовољан/на	133 (9%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	318 (22%)
4- Углавном сам задовољан/на	502 (35%)
5- У потпуности сам задовољан/на	403 (28%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Брзина отклањања кvara (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника брзином отклањања пријављеног кvara је 3,36 .

Табела 9.6 - Брзина отклањања пријављеног кvara

Брзина отклањања пријављеног кvara	
1- Потпуно сам незадовољан/на	127 (9%)
2- Нисам задовољан/на	181 (13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	407 (28%)
4- Углавном сам задовољан/на	493 (34%)
5- У потпуности сам задовољан/на	234 (16%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

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

Просечна оцена задовољства корисника комуникацијом, љубазношћу и приступачношћу запослених у „ВИК” је 3,57.

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

Комуникација, љубазност и приступачност запослених у ЈКП-у	
1- Потпуно сам незадовољан/на	103 (7%)
2- Нисам задовољан/на	116 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	395 (28%)
4- Углавном сам задовољан/на	508 (35%)
5- У потпуности сам задовољан/на	320 (22%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

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	1065 (74%)
Број испитаника који нису користили услугу	377 (26%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода је 3,72.

Табела 9.9 - Задовољство корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода

Сакупљање и одвођење фекалних отпадних вода (фекална канализација)	
1- Потпуно сам незадовољан/на	61 (6%)
2- Нисам задовољан/на	74 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	249 (23%)
4- Углавном сам задовољан/на	394 (37%)
5- У потпуности сам задовољан/на	287 (27%)
Укупан број прикупљених одговора корисника фекалне канализације	1065

10.Задовољство испитаника комуникацијом са ЈКП "ВИК" путем следећих канала комуникације- телефонских линија (пријава кvara, провера уплата и дуговања, бесплатна инфо линија, пријава стања водомера), корисничке мејл адресе, шалтерске службе у Корисничком центру (благајне, Инфо пулт, Пријем рекламација и захтева)

Пријава кvara (оцене од 1 до 5)

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

Пријава кvara - Диспечерски центар	
Број испитаника који су користили услугу	1097 (24%)
Број испитаника који нису користили услугу	345 (76%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Пријава кvara – Диспечерски центар је 3,03 .

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

Задовољство корисника услуге - Пријава квара - Диспечерски центар	
1- Потпуно сам незадовољан/а	173 (16%)
2- Нисам задовољан/а	203 (19%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	286 (26%)
4- Углавном сам задовољан/а	288 (26%)
5- У потпуности сам задовољан/а	147 (13%)
Број испитаника који су користили услугу	1097

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	1139 (79%)
Број испитаника који нису користили услугу	303 (21%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Провера уплате и дуговања – Служба наплате је 3,36.

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/а	109 (10%)
2- Нисам задовољан/а	150 (13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	302 (26%)
4- Углавном сам задовољан/а	376 (33%)
5- У потпуности сам задовољан/а	202 (18%)
Број испитаника који су користили услугу	1139

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	1106 (77%)
Број испитаника који нису користили услугу	336 (23%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Пријава стања водомера – Служба наплате – 023/535 773 и 023/530 344 је 3,57.

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/а	83 (8%)
2- Нисам задовољан/а	113 (10%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	266 (24%)
4- Углавном сам задовољан/а	379 (34%)
5- У потпуности сам задовољан/а	265 (24%)
Број испитаника који су користили услугу	1106

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	1028 (71%)
Број испитаника који нису користили услугу	414 (29%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Бесплатна инфо линија – Служба информисања – 0800/024 023 је 3,81.

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/а	62 (6%)
2- Нисам задовољан/а	78 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	197 (19%)
4- Углавном сам задовољан/а	346 (34%)
5- У потпуности сам задовољан/а	345 (33%)
Број испитаника који су користили услугу	1028

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	841 (58%)
Број испитаника који нису користили услуга	601 (42%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Кориснички мејл – Служба информисања – info@vikzr.rs је 4,64.

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/а	3 (0%)
2- Нисам задовољан/а	7 (1%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	17 (2%)
4- Углавном сам задовољан/а	230 (27%)
5- У потпуности сам задовољан/а	584 (70%)
Број испитаника који су користили услугу	841

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	927 (64%)
Број испитаника који нису користили услугу	515 (36%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,65.

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/а	65 (7%)
2- Нисам задовољан/а	78 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	218 (24%)
4- Углавном сам задовољан/а	319 (34%)
5- У потпуности сам задовољан/а	247 (27%)
Број испитаника који су користили услугу	927

Благајне (оцене од 1 до 5)

Табела 10.13 - Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3

Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3	
Број испитаника који су користили услугу	984 (68%)
Број испитаника који нису користили услугу	458 (32%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Благајне – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,65.

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/а	72 (7%)
2- Нисам задовољан/а	90 (9%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	229 (23%)
4- Углавном сам задовољан/а	312 (32%)
5- У потпуности сам задовољан/а	281 (29%)
Број испитаника који су користили услугу	984

11.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	443 (31%)
Број испитаника који нису користили услугу	1009 (69%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

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	161 (37%)
У року од петнаест дана	100 (23%)
После више од петнаест дана	112 (26%)
Нисам добио/ла одговор	60 (14%)
Укупан број испитаника који су подносили писани захтев	443

12. 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	181 (7%)
Путем бесплатне телефонске инфо линије 0800/024 023	249 (9%)
Путем веб сајта предузећа www.vikzr.rs	370 (14%)
Путем корисничког мејла info@vikzr.rs	260 (10%)
Путем медија (новине, телевизија, радио, интернет портали)	912 (35%)
Кроз разговор са радницима ЈКП-а које познајем	212 (8%)
Кроз разговор са комшијама и суграђанима који имају информације	234 (9%)
Не информишем се уопште	213 (8%)
На неки други начин	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

13. 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	792 (55%)
Број испитаника који нису користили услугу	650 (45%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

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/а	418 (53%)
2- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	223 (28%)
3- Нисам задовољан/а	74 (9%)
4- Не знам	77 (10%)
Укупан број испитаника корисника сајта	792

14. 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	531 (37%)
Не	370 (26%)
Не знам	541 (37%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

15. 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	629 (44%)
Не, цена је превисока	386 (27%)
Не, цена је ниска	33 (2%)
Не знам	394 (27%)
Укупан број прикупљених одговора	1442

16. 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	528 (37%)
Не, цена је превисока	294 (20%)
Не, цена је ниска	28 (2%)
Не знам	592 (41%)
Укупан број прикупљених одговора	1442