

**Извештај о спроведеном испитивању задовољства корисника услуга
ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин за 2024. годину (03.12.2024-03.01.2025)**

Резултати испитивања

Током спровођења испитивања, у периоду од 03.12.2024 до 03.12.2025 године, прикупљено је укупно 1372 одговора, односно попуњених анкета, што представља 1,30% 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 914 (1,36%), као и у насељеним местима где је анкетирано 458 (1,19%) грађана, што је приказано у Табели 1.

Табела 1 - Укупан број анкетираних корисника на територији Града Зрењанина

Насељено место	Број становника (попис из 2022. год.)	Број анкетираних корисника	% анкетираних корисника
Зрењанин-Град	105404	1372	1,30%
Зрењанин	67129	914	1,36%
Насељена места (села)	38275	458	1,19%

Анкету је било могуће попунити 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.

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 1372 попуњених анкета онлајн је, путем сајта предузећа, анкету попунило 892 корисника, док је анкету у папирном формату попунило 480 корисника.

Табела 1.1 - Начин попуњавања упитника

Начин попуњавања упитника	
Електронским путем - онлајн	892 (65%)
Папирни формат	480 (35%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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 2022 год.)	Минималан број испитаника (1%)	Број анкетираних корисника	
Град Зрењанин	105404	1054	1372	1,30%
Зрењанин	67129	671	914	1,36%
Арадац	2796	28	32	1,14%
Банатски Деспотовац	917	9	12	1,30%
Бело Блато	1034	10	12	1,16%
Ботош	1494	15	18	1,20%
Чента	2622	26	31	1,18%
Ечка	3406	34	37	1,08%
Елемир	3672	37	45	1,22%
Фаркажин	957	9	15	1,56%
Јанков Мост	388	3	5	1,28%
Клек	2237	22	28	1,25%
Книћанин	1384	14	17	1,22%
Лазарево	2231	22	25	1,12%
Лукићево	1409	14	17	1,20%
Меленци	5198	52	54	1,03%
Михајлово	674	6	9	1,33%
Орловат	1203	12	14	1,16%
Перлез	2916	29	35	1,20%
Стајићево	1711	17	24	1,40%
Тараш	814	8	12	1,47%
Томашевац	1212	12	16	1,32%

2. Пол испитаника

Испитивањем су готово подједнако заступљене особе мушког (727 испитаника – 53%) и женског пола (645 испитаница – 47%), што је приказано у Табели 3, као и графички на Графикону 1.

Табела 3 - Пол испитаника и испитаница

Пол испитаника и испитаница	
Мушки	727 (53%)
Женски	645 (47%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

3. Старост испитаника

Табела 4 - Старосне групе испитаника

Старосне групе испитаника	
0-20 година	7 (1,8%)
21-30 година	151 (11%)
31-40 година	371 (27%)
41-50 година	333 (24%)
51-60 година	376 (27%)
61-70 година	108 (7,6%)
71+	26 (1,7%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

1. Објекат становања испитаника

Табела 5 - Објекат становања

Објекат становања	
Кућа	1120 (81,6%)
Зграда	252 (18,4%)
Викенд насеље	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

5. Спрат у објекту становања

Табела 5.1 - Спрат становања

Спрат становања	
Приземље	23 (12%)
I спрат	27 (14%)
II спрат	38 (20%)
III спрат	36 (19%)
IV спрат	30 (16%)
V спрат	17 (9%)
VI спрат	9 (5%)
VII спрат	5 (2%)
Изнад VII спрата	5 (2%)
Укупан број прикупљених одговора	190

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	1372 (100%)
Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација)	974 (71%)
Не користим ни једну од наведених услуга	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

7. Информисаност испитаника о надлежностима ЈКП „ВИК“ Зрењанин

Табела 7 - Информисаност о надлежностима „ВИК“

Колико сте информисани о надлежностима „ВИК“?	
Јесам у потпуности	508 (37%)
Јесам делимично	713 (52%)
Уопште нисам	151 (11%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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

Просечна оцена задовољства корисника услуга „ВИК” је 3,36.

Табела 8 - Оцена укупног задовољства услугама „ВИК”

Оцена укупног задовољства корисника услугама ЈКП-а	
1- Потпуно сам незадовољан/на	144 (10,4%)
2- Нисам задовољан/на	155 (11,2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	351 (25,4%)
4- Углавом сам задовољан/на	539 (39,0%)
5- У потпуности сам задовољан/на	187 (13,9%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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).

Просечна оцена задовољства корисника редовним снабдевањем водом је 3,72.

Табела 9.1 - Редовност снабдевања водом

Редовност снабдевања водом	
1- Потпуно сам незадовољан/на	99 (7,2%)
2- Нисам задовољан/на	106 (7,7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	189 (13,8%)
4- Углавом сам задовољан/на	659 (48%)
5- У потпуности сам задовољан/на	319 (23,3%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника притиском у водоводној мрежи је 3,64.

Табела 9.2 - Притисак у водоводној мрежи

Притисак у водоводној мрежи	
1- Потпуно сам незадовољан/на	107 (7,8%)
2- Нисам задовољан/на	126 (9,2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	214 (15,6%)
4- Углавом сам задовољан/на	633 (46,1%)
5- У потпуности сам задовољан/на	292 (21,3%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника тачношћу читавања водомера је 3,47.

Табела 9.3 - Тачност читавања водомера

Тачност читавања водомера	
1- Потпуно сам незадовољан/на	137 (10%)
2- Нисам задовољан/на	151 (11%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	247 (18%)
4- Угавом сам задовољан/на	603 (44%)
5- У потпуности сам задовољан/на	233 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника обавештавањем о кваровима на мрежи и обуставама испоруке воде је 3,46.

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	110 (8%)
2- Нисам задовољан/на	178 (13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	303 (22%)
4- Угавом сам задовољан/на	529 (38,6%)
5- У потпуности сам задовољан/на	252 (18,4%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника редовношћу достављања рачуна је 3,97 .

Табела 9.5 - Редовност достављања рачуна

Редовност достављања рачуна	
1- Потпуно сам незадовољан/на	62 (4,5%)
2- Нисам задовољан/на	76 (5,5%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	110 (8%)
4- Углавном сам задовољан/на	702 (51,2%)
5- У потпуности сам задовољан/на	422 (30,8%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника брзином отклањања пријављеног квара је 3,47 .

Табела 9.6 - Брзина отклањања пријављеног квара

Брзина отклањања пријављеног квара	
1- Потпуно сам незадовољан/на	97 (7%)
2- Нисам задовољан/на	178 (13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	315 (23%)
4- Углавном сам задовољан/на	535 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/на	247 (18%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника комуникацијом, љубазношћу и приступачношћу запослених у „ВИК” је 3,44.

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

Комуникација, љубазност и приступачност запослених у ЈКП-у	
1- Потпуно сам незадовољан/на	109 (8%)
2- Нисам задовољан/на	178(13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	315 (23%)
4- Углавном сам задовољан/на	521 (38%)
5- У потпуности сам задовољан/на	247 (18%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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	987 (72%)
Број испитаника који нису користили услугу	385 (28%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода је 3,82.

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	39 (4%)
2- Нисам задовољан/на	70 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	207 (21%)
4- Углавном сам задовољан/на	375 (38%)
5- У потпуности сам задовољан/на	296 (30%)
Укупан број прикупљених одговора корисника фекалне канализације	987

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)

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

Пријава кvara - Диспечерски центар	
Број испитаника који су користили услугу	1097 (80%)
Број испитаника који нису користили услугу	275 (20%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Пријава кvara – Диспечерски центар је 2,84 .

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

Задовољстви корисника услуге - Пријава кvara, диспечерски центар	
1- Потпуно сам незадовољан/на	176 (16%)
2- Нисам задовољан/на	242 (22%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	373 (34%)
4- Углавном сам задовољан/на	186 (17%)
5- У потпуности сам задовољан/на	120 (11%)
Број испитаника који су користили услугу	1097

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	1166 (85%)
Број испитаника који нису користили услугу	206 (15%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Провера уплате и дуговања – Служба наплате је 3,46.

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

Провера уплате дуговања, служба наплате	
1- Потпуно сам незадовољан/а	93 (8%)
2- Нисам задовољан/а	152 (13%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	256 (22%)
4- Углавном сам задовољан/а	455 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/а	210 (18%)
Укупан број прикупљених одговора	1166

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	988 (72%)
Број испитаника који нису користили услугу	384 (28%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Пријава стања водомера – Служба наплате – 023/535 773 и 023/530 344 је 3,55.

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	71 (7%)
2- Нисам задовољан/а	108 (11%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	227 (23%)
4- Углавном сам задовољан/а	365 (37%)
5- У потпуности сам задовољан/а	217 (22%)
Број испитаника који су користили услугу	988

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

Бесплатна инфо линија - Служба информисања	
Број испитаника који су користили услугу	1166 (85%)
Број испитаника који нису користили услугу	206 (15%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Бесплатна инфо линија – Служба информисања – 0800/024 023 је 3,83.

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	64 (5%)
2- Нисам задовољан/а	97 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	212 (18%)
4- Углавном сам задовољан/а	409 (35%)
5- У потпуности сам задовољан/а	397 (34%)
Број испитаника који су користили услугу	1166

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

Кориснички мејл - Служба информисања - info@vikzr.rs	
Број испитаника који су користили услугу	1056 (77%)
Број испитаника који нису користили услуга	316 (23%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Кориснички мејл – Служба информисања – info@vikzr.rs је 4,40.

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	31 (3%)
2- Нисам задовољан/а	31 (3%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	74 (7%)
4- Углавном сам задовољан/а	253 (24%)
5- У потпуности сам задовољан/а	665 (63%)
Број испитаника који су користили услугу	1056

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	864 (63%)
Број испитаника који нису користили услугу	508 (37%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,64.

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	61 (7%)
2- Нисам задовољан/а	69 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	199 (23%)
4- Углавном сам задовољан/а	319 (37%)
5- У потпуности сам задовољан/а	216 (25%)
Број испитаника који су користили услугу	864

Табела 10.13 - Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3

Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3	
Број испитаника који су користили услугу	946 (69%)
Број испитаника који нису користили услугу	426 (31%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Благајне – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,55.

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	12 (1%)
2- Нисам задовољан/а	166 (18%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	302 (32%)
4- Углавном сам задовољан/а	222 (23%)
5- У потпуности сам задовољан/а	244 (26%)
Број испитаника који су користили услугу	946

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	439 (32%)
Број испитаника који нису користили услугу	933 (68%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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	180 (41%)
У року од петнаест дана	137 (31%)
После више од петнаест дана	65 (15%)
Нисам добио/ла одговор	57 (13%)
Укупан број испитаника који су подносили писани захтев	439

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	68 (5%)
Путем бесплатне телефонске инфо линије 0800/024 023	233 (17%)
Путем веб сајта предузећа www.vikzr.rs	480 (35%)
Путем корисничког мејла info@vikzr.rs	219 (16%)
Путем медија (новине, телевизија, радио, интернет портали)	562 (41%)
Кроз разговор са радницима ЈКП-а које познајем	109 (8%)
Кроз разговор са комшијама и суграђанима који имају информације	68 (5%)
Не информишем се уопште	150 (11%)
На неки други начин	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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	507 (37%)
Број испитаника који нису користили услугу	865 (63%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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	304 (60%)
2- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	116 (23%)
3- Нисам задовољан/на	36 (7%)
4- Не знам	51 (10%)
Укупан број испитаника корисника сајта	507

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	507 (37%)
Не	356 (26%)
Не знам	507 (37%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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	535 (39%)
Не, цена је превисока	481 (35%)
Не, цена је ниска	27 (2%)
Не знам	329 (24%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

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	480 (35%)
Не, цена је превисока	370 (27%)
Не, цена је ниска	15 (1%)
Не знам	507 (37%)
Укупан број прикупљених одговора	1372

мр Синиша Гајин, дипл.инж.менаџм.
шеф тима за спровођење испитивања задовољства корисника

