

**Извештај о спроведеном испитивању задовољства корисника услуга
ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин за 2025. годину (31.12.2025-31.01.2026)**

Резултати испитивања

Током спровођења испитивања, у периоду од 31.12.2025 до 31.01.2026 године, прикупљено је укупно 1163 одговора, односно попуњених анкета, што представља 1,10% 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 755 (1,12%), као и у насељеним местима где је анкетирано 408 (1,06%) 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	1163	1,10%
Зрењанин	67129	755	1,12%
Насељена места (села)	38275	408	1.06%

Анкету је било могуће попунити у електронском облику на веб сајту ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин.

У циљу добијања што реалнијих резултата, омогућено је да се са исте IP адресе анкета у електронском облику попуни само једанпут.

Услед изузетно неповољних временских услова у периоду спровођења анкете, запослени у ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин у својству анкетара били су онемогућени да спроведу шире анкетање корисника у насељеним местима и граду.

Као што је приказано у Табели 1.1, од укупно прикупљених 1163 попуњених анкета онлајн је, путем сајта предузећа, анкету попунило 918 корисника, док је анкету у папирном формату попунило 245 корисника.

Табела 1.1 - Начин попуњавања упитника

Начин попуњавања упитника	
Електронским путем - онлајн	918 (79%)
Папирни формат	245 (21%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

1. Место становања испитаника

У Табели 2 је приказан број анкетираних корисника у Зрењанину и 20 насељених места, јер анкетање није вршено 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	1163	1,10%
Зрењанин	67129	671	755	1,12%
Арадац	2796	28	30	1,07%
Банатски Деспотовац	917	9	10	1,09%
Бело Блато	1034	10	10	1,00%
Ботош	1494	15	16	1,07%
Чента	2622	26	28	1,06%
Ечка	3406	34	35	1,03%
Елемир	3672	37	39	1,06%
Фаркаждин	957	9	10	1,04%
Јанков Мост	388	3	5	1,28%
Клек	2237	22	25	1,11%
Книћанин	1384	14	15	1,08%
Лазарево	2231	22	24	1,07%
Лукићево	1409	14	15	1,06%
Меленци	5198	52	53	1,02%
Михајлово	674	6	7	1,04%
Орловат	1203	12	14	1,16%
Перлез	2916	29	30	1,03%
Стајићево	1711	17	20	1,17%
Тараш	814	8	10	1,23%
Томашевац	1212	12	12	1,00%

2. Пол испитаника

Испитивањем су готово подједнако заступљене особе мушког (605 испитаника – 52%) и женског пола (558 испитаница – 48%), што је приказано у Табели 3.

Табела 3 - Пол испитаника и испитаница

Пол испитаника и испитаница	
Мушки	605 (52%)
Женски	558 (48%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

3. Старост испитаника

Табела 4 - Старосне групе испитаника

Старосне групе испитаника	
0-20 година	6 (0,51%)
21-30 година	137 (12%)
31-40 година	302 (26%)
41-50 година	277 (24%)
51-60 година	325 (28%)
61-70 година	93 (8%)
71+	23 (2%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

4. Објекат становања испитаника

Табела 5 - Објекат становања

Објекат становања	
Кућа	909 (78,2%)
Зграда	254 (21,8%)
Викенд насеље	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

5. Спрат у објекту становања

Табела 5.1 - Спрат становања

Спрат становања	
Приземље	29 (12%)
I спрат	31 (12%)
II спрат	54 (21%)
III спрат	51 (20%)
IV спрат	44 (17%)
V спрат	20 (8%)
VI спрат	15 (6%)
VII спрат	8 (3%)
Изнад VII спрата	2 (1%)
Укупан број прикупљених одговора	254

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	1163 (100%)
Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација)	884 (76%)
Не користим ни једну од наведених услуга	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

7. Информисаност испитаника о надлежностима ЈКП „ВИК“ Зрењанин

Табела 7 - Информисаност о надлежностима „ВИК“

Колико сте информисани о надлежностима „ВИК“?	
Јесам у потпуности	442 (38%)
Јесам делимично	617 (53%)
Уопште нисам	104 (9%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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

Просечна оцена задовољства корисника услуга „ВИК” је 3,38.

Табела 8 - Оцена укупног задовољства услугама „ВИК”

Оцена укупног задовољства корисника услугама ЈКП-а	
1- Потпуно сам незадовољан/на	101 (8,7%)
2- Нисам задовољан/на	139 (12%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	304 (26,1%)
4- Углавом сам задовољан/на	455 (39,1%)
5- У потпуности сам задовољан/на	164 (14,1%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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 3,77.

Табела 9.1 - Редовност снабдевања водом

Редовност снабдевања водом	
1- Потпуно сам незадовољан/на	71 (6,1%)
2- Нисам задовољан/на	81 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	148 (12,7%)
4- Углавом сам задовољан/на	599 (51,5%)
5- У потпуности сам задовољан/на	264 (22,7%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника притиском у водоводној мрежи је 3,70.

Табела 9.2 - Притисак у водоводној мрежи

Притисак у водоводној мрежи	
1- Потпуно сам незадовољан/на	77 (6,6%)
2- Нисам задовољан/на	94 (8,1%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	173 (14,9%)
4- Угавом сам задовољан/на	575 (49,4%)
5- У потпуности сам задовољан/на	244 (21%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника тачношћу читавања водомера је 3,37.

Табела 9.3 - Тачност читавања водомера

Тачност читавања водомера	
1- Потпуно сам незадовољан/на	103 (8,9%)
2- Нисам задовољан/на	137 (11,8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	308 (26,5%)
4- Угавом сам задовољан/на	450 (38,7%)
5- У потпуности сам задовољан/на	165 (14,2%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника обавештавањем о кваровима на мрежи и обуставама испоруке воде је 3,40.

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	98 (8,4%)
2- Нисам задовољан/на	133 (11,4%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	307 (26,4%)
4- Угавом сам задовољан/на	454 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/на	171 (14,7%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника редовношћу достављања рачуна је 4,0 .

Табела 9.5 - Редовност достављања рачуна

Редовност достављања рачуна	
1- Потпуно сам незадовољан/на	24 (2,1%)
2- Нисам задовољан/на	37 (3,2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	167 (14,4%)
4- Углавном сам задовољан/на	610 (52,5%)
5- У потпуности сам задовољан/на	325 (27,9%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника брзином отклањања пријављеног квара је 3,50 .

Табела 9.6 - Брзина отклањања пријављеног квара

Брзина отклањања пријављеног квара	
1- Потпуно сам незадовољан/на	86 (7,4%)
2- Нисам задовољан/на	110 (9,5%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	298 (25,6%)
4- Углавном сам задовољан/на	476 (40,9%)
5- У потпуности сам задовољан/на	193 (16,6%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника комуникацијом, љубазношћу и приступачношћу запослених у „ВИК” је 3,45.

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

Комуникација, љубазност и приступачност запослених у ЈКП-у	
1- Потпуно сам незадовољан/на	85 (7,3%)
2- Нисам задовољан/на	133 (11,4%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	321 (27,6%)
4- Углавном сам задовољан/на	414 (35,6%)
5- У потпуности сам задовољан/на	210 (18,1%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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	965 (83%)
Број испитаника који нису користили услугу	198 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода је 3,85.

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	32 (3,3%)
2- Нисам задовољан/на	73 (7,6%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	224 (23,2%)
4- Углавном сам задовољан/на	311 (32,2%)
5- У потпуности сам задовољан/на	325 (33,7%)
Укупан број прикупљених одговора корисника фекалне канализације	965

10.Задовољство испитаника комуникацијом са ЈКП "ВИК" путем следећих канала комуникације- телефонских линија (пријава квара, 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 квара - Диспечерски центар - 023/534 097

Пријава квара - Диспечерски центар	
Број испитаника који су користили услугу	942 (81%)
Број испитаника који нису користили услугу	221 (19%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Пријава квара – Диспечерски центар је 2,90 .

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

Задовољстви корисника услуге - Пријава квара, диспечерски центар	
1- Потпуно сам незадовољан/на	136 (14,4%)
2- Нисам задовољан/на	194 (20,5%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	347 (36,6%)
4- Углавном сам задовољан/на	168 (17,7%)
5- У потпуности сам задовољан/на	102 (10,8%)
Број испитаника који су користили услугу	947

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	1023 (88%)
Број испитаника који нису користили услугу	140 (12%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Провера уплате и дуговања – Служба наплате је 3,45.

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	81 (7%)
2- Нисам задовољан/а	165 (14,2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	268 (23%)
4- Углавном сам задовољан/а	442 (38%)
5- У потпуности сам задовољан/а	207 (17,8%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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	861 (74%)
Број испитаника који нису користили услугу	302 (26%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Пријава стања водомера – Служба наплате – 023/535 773 и 023/530 344 је 3,40.

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	79 (9,2%)
2- Нисам задовољан/а	123 (14,3%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	202 (23,5%)
4- Углавном сам задовољан/а	284 (33%)
5- У потпуности сам задовољан/а	173 (20,1%)
Број испитаника који су користили услугу	861

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

Бесплатна инфо линија - Служба информисања	
Број испитаника који су користили услугу	1011 (87%)
Број испитаника који нису користили услугу	152 (13%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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	35 (3,5%)
2- Нисам задовољан/а	79 (7,8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	247 (24,4%)
4- Углавном сам задовољан/а	331 (32,7%)
5- У потпуности сам задовољан/а	319 (31,6%)
Број испитаника који су користили услугу	1011

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

Кориснички мејл - Служба информисања - info@vikzr.rs	
Број испитаника који су користили услугу	907 (78%)
Број испитаника који нису користили услуга	256 (22%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Кориснички мејл – Служба информисања – info@vikzr.rs је 4,42 .

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	22 (2,4%)
2- Нисам задовољан/а	31 (3,4%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	55 (6,1%)
4- Углавном сам задовољан/а	236 (26%)
5- У потпуности сам задовољан/а	563 (62,1%)
Број испитаника који су користили услугу	907

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	721 (62%)
Број испитаника који нису користили услугу	442 (38%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,60 .

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	54 (7,5%)
2- Нисам задовољан/а	58 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	179 (24,8%)
4- Углавном сам задовољан/а	258 (35,8%)
5- У потпуности сам задовољан/а	172 (23,9%)
Број испитаника који су користили услугу	721

Табела 10.13 - Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3

Благајне - Кориснички центар у Петефијевој 3	
Број испитаника који су користили услугу	791 (68%)
Број испитаника који нису користили услугу	372 (32%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Благајне – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,48 .

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	49 (6,2%)
2- Нисам задовољан/а	93 (11,8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	262 (33,1%)
4- Углавном сам задовољан/а	198 (25%)
5- У потпуности сам задовољан/а	189 (23,9%)
Број испитаника који су користили услугу	791

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	384 (33%)
Број испитаника који нису користили услугу	779 (67%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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	153 (40%)
У року од петнаест дана	123 (32%)
После више од петнаест дана	66 (17%)
Нисам добио/ла одговор	42 (11%)
Укупан број испитаника који су подносили писани захтев	384

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	81 (7%)
Путем бесплатне телефонске инфо линије 0800/024 023	221 (19%)
Путем веб сајта предузећа www.vikzr.rs	477 (41%)
Путем корисничког мејла info@vikzr.rs	209 (18%)
Путем медија (новине, телевизија, радио, интернет портали)	593 (51%)
Кроз разговор са радницима ЈКП-а које познајем	139 (12%)
Кроз разговор са комшијама и суграђанима који имају информације	104 (9%)
Не информишем се уопште	174 (15%)
На неки други начин	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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	477 (41%)
Број испитаника који нису користили услугу	686 (59%)
Укупан број прикупљених одговора	1163

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	291 (61%)
2- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	114 (24%)
3- Нисам задовољан/на	29 (6%)
4- Не знам	43 (9%)
Укупан број испитаника корисника сајта	477

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

