

**Извештај о спроведеном испитивању задовољства корисника услуга
ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин за 2023. годину – табеларни приказ**

Резултати испитивања

Током спровођења испитивања, у периоду од 18.12.2023 до 31.12.2023 године, прикупљено је укупно 1155 одговора, односно попуњених анкета, што представља 1,10% од укупног броја становника на територији Града Зрењанина, чиме је испуњен и премашен утврђени минимални број испитаника од 1% од укупног броја становника.

Поменути минимални број испитаника испуњен је и у самом Зрењанину где је анкету попунило 712 (1,06%), као и у насељеним местима где је анкетирано 443 (1,15%) 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	1155	1,10%
Зрењанин	67129	712	1,06%
Насељена места (села)	38275	443	1,15%

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 што реалнијих резултата, омогућено је да се са исте IP адресе анкета попуни само једанпут.

Као што је приказано у Табели 1.1, од укупно прикупљених 1155 попуњених анкета онлајн је, путем сајта предузећа, анкету попунило 665 корисника, док је анкету у папирном формату попунило 490 корисника.

Табела 1.1 - Начин попуњавања упитника

Начин попуњавања упитника	
Електронским путем - онлајн	665 (57%)
Папирни формат	490 (43%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	1155	1,10%
Зрењанин	67129	671	712	1,06%
Арадац	2796	28	29	1,15%
Банатски Деспотовац	917	9	12	1,30%
Бело Блато	1034	10	10	1%
Ботош	1494	15	15	1%
Чента	2622	26	27	1,03%
Ечка	3406	34	54	1,59%
Елемир	3672	37	55	1,50%
Фаркажин	957	9	11	1,50%
Јанков Мост	388	3	6	1,50%
Клек	2237	22	24	1,07%
Книћанин	1384	14	14	1,01%
Лазарево	2231	22	22	1%
Лукићево	1409	14	14	1%
Меленци	5198	52	55	1,05%
Михајлово	674	6	7	1,04%
Орловат	1203	12	13	1,08%
Перлез	2916	29	32	1,10%
Стајићево	1711	17	22	1,29%
Тараш	814	8	9	1,11%
Томашевац	1212	12	12	1%

2. Пол испитаника

Испитивањем су готово подједнако заступљене особе мушког (579 испитаника – 50,1%) и женског пола (576 испитаница – 49,9%), што је приказано у Табели 3, као и графички на Графикону 1.

Табела 3 - Пол испитаника и испитаница

Пол испитаника и испитаница	
Мушки	579 (50,1%)
Женски	576 (49,9%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

3. Старост испитаника

Табела 4 - Старосне групе испитаника

Старосне групе испитаника	
0-20 година	9 (0,8%)
21-30 година	118 (10,2%)
31-40 година	279 (24,2%)
41-50 година	330 (28,6%)
51-60 година	274 (23,7%)
61-70 година	106 (9,2%)
71+	39 (3,4%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

4. Објекат становања испитаника

Табела 5 - Објекат становања

Објекат становања	
Кућа	929 (80,4%)
Зграда	226 (19,6%)
Викенд насеље	0 (0%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

5. Спрат у објекту становања

Табела 5.1 - Спрат становања

Спрат становања	
Приземље	26 (11,5%)
I спрат	33 (14,6%)
II спрат	45 (19,9%)
III спрат	44 (19,5%)
IV спрат	34 (15,0%)
V спрат	22 (9,7%)
VI спрат	11 (4,9%)
VII спрат	6 (2,7%)
Изнад VII спрата	5 (2,2%)
Укупан број прикупљених одговора	226

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	1144 (99,05%)
Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација)	788 (68,22%)
Не користим ни једну од наведених услуга	5 (0,43%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

7. Информисаност испитаника о надлежностима ЈКП „ВИК“ Зрењанин

Табела 7 - Информисаност о надлежностима „ВИК“

Колико сте информисани о надлежностима „ВИК“?	
Јесам у потпуности	404 (35%)
Јесам делимично	636 (55%)
Уопште нисам	115 (10%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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

Просечна оцена задовољства корисника услуга „ВИК” је 3,35.

Табела 8 - Оцена укупног задовољства услугама „ВИК”

Оцена укупног задовољства корисника услугама ЈКП-а	
1- Потпуно сам незадовољан/на	112 (9,7%)
2- Нисам задовољан/на	118 (10,2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	329 (28,5%)
4- Углавом сам задовољан/на	446 (38,6%)
5- У потпуности сам задовољан/на	150 (13,0%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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 3,65.

Табела 9.1 - Редовност снабдевања водом

Редовност снабдевања водом	
1- Потпуно сам незадовољан/на	75 (6,5%)
2- Нисам задовољан/на	110 (9,5%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	175 (15,2%)
4- Углавом сам задовољан/на	578 (50,0%)
5- У потпуности сам задовољан/на	217 (18,8%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Притисак у водоводној мрежи (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника притиском у водоводној мрежи је 3,40.

Табела 9.2 - Притисак у водоводној мрежи

Притисак у водоводној мрежи	
1- Потпуно сам незадовољан/на	75 (7%)
2- Нисам задовољан/на	140 (16%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	223(18%)
4- Угавом сам задовољан/на	499(43%)
5- У потпуности сам задовољан/на	183 (16%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Тачност читавања водомера (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника тачношћу читавања водомера је 3,50.

Табела 9.3 - Тачност читавања водомера

Тачност читавања водомера	
1- Потпуно сам незадовољан/на	91 (8%)
2- Нисам задовољан/на	140 (12%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	223 (19%)
4- Угавом сам задовољан/на	500 (43%)
5- У потпуности сам задовољан/на	201 (18%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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 3,35.

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	105 (9%)
2- Нисам задовољан/на	194 (17%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	239 (21%)
4- Угавом сам задовољан/на	427 (37%)
5- У потпуности сам задовољан/на	190 (16%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Редовност достављања рачуна (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника редовношћу достављања рачуна је 3,77 .

Табела 9.5 - Редовност достављања рачуна

Редовност достављања рачуна	
1- Потпуно сам незадовољан/на	58 (5%)
2- Нисам задовољан/на	96 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	190 (16%)
4- Углавном сам задовољан/на	516 (45%)
5- У потпуности сам задовољан/на	295 (26%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Брзина отклањања квара (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника брзином отклањања пријављеног квара је 3,39 .

Табела 9.6 - Брзина отклањања пријављеног квара

Брзина отклањања пријављеног квара	
1- Потпуно сам незадовољан/на	92 (8%)
2- Нисам задовољан/на	181 (16%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	256 (22%)
4- Углавном сам задовољан/на	427 (37%)
5- У потпуности сам задовољан/на	199 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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

Просечна оцена задовољства корисника комуникацијом, љубазношћу и приступачношћу запослених у „ВИК” је 3,58.

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

Комуникација, љубазност и приступачност запослених у „ВИК”	
1- Потпуно сам незадовољан/на	76 (7%)
2- Нисам задовољан/на	92 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	303 (26%)
4- Углавном сам задовољан/на	451 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/на	233 (20%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	788 (68%)
Број испитаника који нису користили услугу	367 (32%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услуге сакупљања и одвођења фекалних отпадних вода је 3,77.

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 (5%)
2- Нисам задовољан/на	64 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	158 (20%)
4- Углавном сам задовољан/на	299 (38%)
5- У потпуности сам задовољан/на	228 (29%)
Укупан број прикупљених одговора корисника фекалне канализације	788

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)

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	952 (82%)
Број испитаника који нису користили услугу	203 (18%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Пријава квара – Диспечерски центар је 2,80.

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	161 (17%)
2- Нисам задовољан/на	251 (26%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	271 (28%)
4- Углавном сам задовољан/на	149 (16%)
5- У потпуности сам задовољан/на	120 (13%)
Број испитаника који су користили услугу	952

Провера уплате и дуговања (оцене од 1 до 5)

Просечна оцена задовољства корисника услугом – Провера уплате и дуговања – Служба наплате је 3,40.

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	965 (84%)
Број испитаника који нису користили услугу	190 (16%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Провера уплате дуговања, служба наплате- 023/593 014 и 023/593 015

1- Потпуно сам незадовољан/а	94 (10%)
2- Нисам задовољан/а	133 (14%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	191 (20%)
4- Углавном сам задовољан/а	378 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/а	169 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	965

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	960 (83%)
Број испитаника који нису користили услугу	195 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Пријава стања водомера – Служба наплате – 023/535 773 и 023/530 344 је 3,67.

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	58 (6%)
2- Нисам задовољан/а	86 (9%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	190 (20%)
4- Углавном сам задовољан/а	409 (42%)
5- У потпуности сам задовољан/а	217 (23%)
Број испитаника који су користили услугу	960

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	960 (83%)
Број испитаника који нису користили услугу	195 (17%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Бесплатна инфо линија – Служба информисања – 0800/024 023 је 3,89.

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	48 (5%)
2- Нисам задовољан/а	64 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	166 (17%)
4- Углавном сам задовољан/а	342 (36%)
5- У потпуности сам задовољан/а	340 (35%)
Број испитаника који су користили услугу	960

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	861 (75%)
Број испитаника који нису користили услуга	294 (25%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Кориснички мејл – Служба информисања – info@vikzr.rs је 4,52 .

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	11 (1%)
2- Нисам задовољан/а	18 (2%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	57 (7%)
4- Углавном сам задовољан/а	199 (23%)
5- У потпуности сам задовољан/а	576 (67%)
Број испитаника који су користили услугу	861

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	826 (72%)
Број испитаника који нису користили услугу	329 (28%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Шалтери – Пријем рекламација и Инфо пулт – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,74 .

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	49 (6%)
2- Нисам задовољан/а	59 (7%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	176 (21%)
4- Углавном сам задовољан/а	317 (39%)
5- У потпуности сам задовољан/а	225 (27%)
Број испитаника који су користили услугу	826

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	847 (73%)
Број испитаника који нису користили услугу	308 (27%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

Просечна оцена задовољства корисника услуге – Благајне – Кориснички центар у Петефијевој 3 је 3,67 .

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	53 (6%)
2- Нисам задовољан/а	68 (8%)
3- Ни задовољан/а ни незадовољан/а	199 (24%)
4- Углавном сам задовољан/а	307 (36%)
5- У потпуности сам задовољан/а	220 (26%)
Број испитаника који су користили услугу	847

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	358 (31%)
Број испитаника који нису користили услугу	797 (69%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	141 (39%)
У року од петнаест дана	107 (30%)
После више од петнаест дана	69 (19%)
Нисам добио/ла одговор	41 (12%)
Укупан број испитаника који су подносили писани захтев	358

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	85 (3%)
Путем бесплатне телефонске инфо линије 0800/024 023	282 (11%)
Путем веб сајта предузећа www.vikzr.rs	576 (24%)
Путем корисничког мејла info@vikzr.rs	339 (14%)
Путем медија (новине, телевизија, радио, интернет портали)	733 (30%)
Кроз разговор са радницима ЈКП-а које познајем	163 (7%)
Кроз разговор са комшијама и суграђанима који имају информације	126 (5%)
Не информишем се уопште	138 (6%)
На неки други начин	1 (0,087%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	776 (33%)
Број испитаника који нису користили услугу	379 (67%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	474 (61%)
2- Ни задовољан/а ни незадовољан/на	177 (23%)
3- Нисам задовољан/на	59 (8%)
4- Не знам	66 (8%)
Укупан број испитаника корисника сајта	776

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	438 (38%)
Не	289 (25%)
Не знам	428 (37%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	519 (45%)
Не, цена је превисока	347 (30%)
Не, цена је ниска	11 (1%)
Не знам	278 (24%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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	393 (34%)
Не, цена је превисока	289 (25%)
Не, цена је ниска	11 (1%)
Не знам	462 (40%)
Укупан број прикупљених одговора	1155

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

