

Упитник о задовољству корисника услуга

Поштовани,

Сврха ове анкете је побољшање квалитета наших услуга са циљем унапређења наших односа са корисницима услуга.

Молимо Вас да оцијените своје задовољство услугама водоснабдијевања и услугама одводње отпадне воде (канализације) те самог односа према корисницима услуга нашег Предузећа одабиром једне од понуђених опција:

- Веома задовољни
- Задовољни
- Неутрални
- Незадовољни
- Веома незадовољни
- Не знам

Анкета је у потпуности анонимна.

1) Квалитет услуге водоснабдијевања и одводње отпадних вода

- П1. Колико сте задовољни поузданошћу водоснабдијевања (у смислу прекида испоруке услуге)?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П2. Колико сте задовољни квалитетом система водоснабдијевања (у смислу појаве кварова, цурења и сл.)?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П3. Колико сте задовољни квалитетом воде за пиће?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П4. Колико сте задовољни поузданошћу одводње отпадних вода (у смислу учесталости јављања зачепљења канализације и неугодних мириса)?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам

2) Цијена водних услуга

- П5. Колико сте задовољни цијеном услуге водоснабдијевања – да ли је износ који плаћате оправдан у упоредби с услугом коју користите?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П6. Колико сте задовољни цијеном услуге одводње отпадних вода (канализације) – да ли је износ који плаћате оправдан у упоредби с услугом коју користите?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам

3) Ниво информисања

- П7. Колико сте задовољни квалитетом информисања нашег Предузећа (приликом прекида испоруке услуга, извођења радова, промјене цијене водних услуга и сл.)?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П8. Колико сте задовољни приступом информацијама везаним за Ваше питање?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П9. Колико сте задовољни веб страницом нашег Предузећа – да ли је прилагођена корисницима услуга, да ли су информације ажурне, можете ли једноставно поднијети пријаву квара или рекламацију, да ли су понуђене е-маил адресе, бројеви телефона, Viber или WhatsApp за комуницирање и сл.?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П10. Колико сте задовољни подршком Одјељења и референта за односе с корисницима услуга и јавношћу, да ли сте брзо добили помоћ при доласку, да ли су били љубазни и да ли сте обавили посао у овој канцеларији у разумном року?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам

4) Захтјеви, жалбе и приједлози

- П11. Колико сте задовољни брзином рјешавања Ваших захтјева, жалби и/или приједлога?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П12. Колико сте задовољни брзином од пријаве до поправка квара који сте пријавили?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П13. Колико сте задовољни одговором који сте добили на Ваш захтјев, жалбу и/или приједлог?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П14. Колико сте задовољни начином комуникације у вези са Вашим захтјевом, жалбом и/или приједлогом?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П15. Колико пута сте контактирали Предузеће прије него што је Ваше питање ријешено?
 - Једном
 - Два пута
 - Три до пет пута
 - Више од пет пута
 - Није одговорено
- П16. Колико је времена протекло да се рјешава Ваше питање?
 - Мање од једног радног дана
 - Мање од три радна дана
 - Мање од седам радних дана
 - Више од седам радних дана
 - Нерјешено након више од седам радних дана
 - Није одговорено

5) Рачуни, читање водомјера и наплата

- П17. Колико сте задовољни прегледношћу рачуна за водне услуге – да ли је рачун лако разумљив, да ли је јасно приказана количина воде коју сте потрошили, да ли су све ставке које улазе у цијену услуге јасно приказане на рачуну и сл.?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П18. Колико сте задовољни опцијама за плаћање рачуна – да ли постоје погодни начини за плаћања рачуна (у просторијама ЈВП/ЈКП, у пошти, путем банке, трајним налогом и сл.)?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам
- П19. Колико сте задовољни радом читача водомјера – да ли добро врше читања водомјера, да ли су љубазни и професионални у комуникацији?
 Врло задовољни Задовољни Неутрални Незадовољни Врло незадовољни Не знам

Остале информације

П20. Да ли сте припадник неке од социјално осјетљивих група: Да Не

П21. Уколико је одговор „ДА“, која?

- Корисник помоћи Центра за социјални рад
- Незапослен/а (мање од 2 године више од двије године)
- Особа са инвалидитетом
- Повратник/Расељена особа
- Припадник ромске популације
- Друго (навести): _____

П22. На који начин преферирате да ступате у контакт са нашим Предузећем?

- Лично
- Телефоном
- Е-маилом
- Путем Обрасца за захтјеве, приједлоге и жалбе
- Путем друштвених мрежа и опција паметног телефона као што су Viber, WhatsApp и сл.

Приједлози и примједбе:

ПОДАЦИ О АНЕКТИРАНОЈ ОСОБИ:

Дио града: _____

Пол: мушки женски

Животна доб (број година старости): 18 – 35 36 – 55 преко 55

Број чланова домаћинства: _____ мушки _____ женских _____ од тога дјеце: _____

Тип становања: кућа стан пословни простор