



ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ХИДРОТЕХНИКУ „ВОДОВОД“ А.Д. ТРЕБИЊЕ  
Ул. Луке Теловића-Требињца бр.2 89101 Требиње, ЛИБ:4401347270007, ПИБ:401347270007,  
МБ: 01195441, БСР РУ -1-767-00, Основни суд Требиње, Тел.059-220-711, факс:059/260-542  
Жиро рачун: UniCredit Bank Banja Luka 551030-00010931-56  
e-mail: vodoherc@teol.net

**ИЗВЈЕШТАЈ**  
**О**  
**РЕЗУЛТАТИМА АНКЕТЕ О ЗАДОВОЉСТВУ**  
**КОРИСНИКА ВОДНИХ УСЛУГА**  
спроведеној у 2024. години

У овом извјештају сумирани су резултати спроведене анкете "о задовољству корисника услуга".

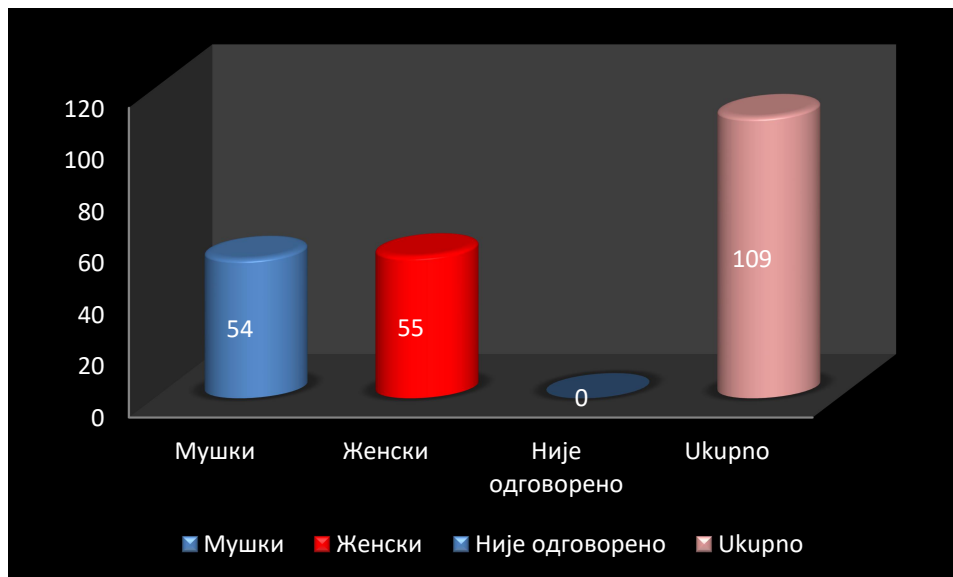
Циљ истраживања је идентификовање могућности за унапређење квалитета услуга и односа са корисницима.

Анкета је била доступна корисницима путем физичких образаца, јавна и анонимна, доступна на благајној и протоколу Предузећа.

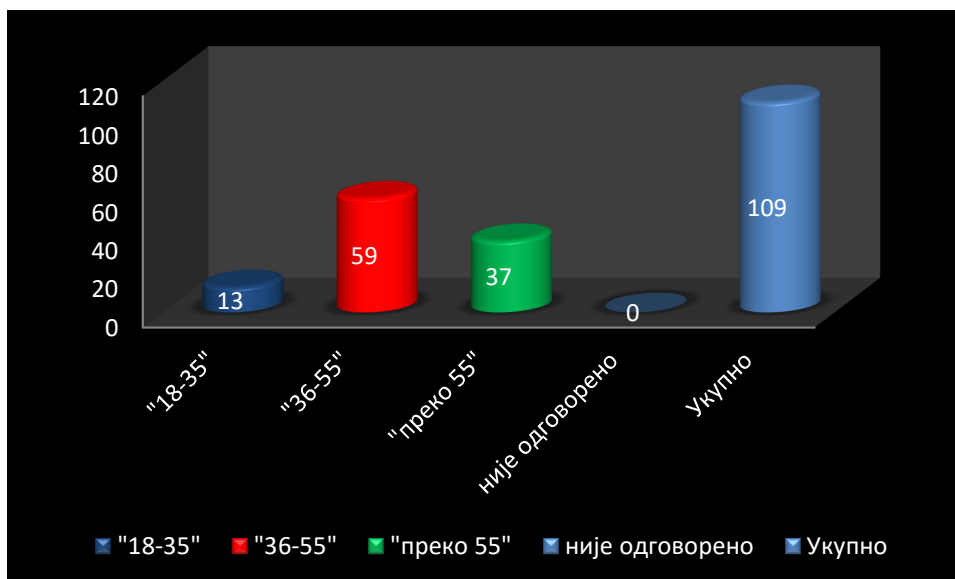
### Области које су обухваћене анкетом

1. *Квалитет услуге водоснабдијевања и одводње отпадних вода*
2. *Цијена водних услуга*
3. *Ниво информисаности корисника*
4. *Захтјеви , жалбе и приједлози*
5. *Рачуни , очитавање водомјера и наплата*

Анкетирано је 109 корисника и то:



Графикон 1. Структура испитаника по полу



**Графикон 2. Структура испитаника по старости**



**Графикон 3. Структура испитаника по социјалној угрожености**

## 1.Квалитет услуга водоснабдијевања и одводње отпадних вода

**П1: Колико сте задовољни поузданошћу водоснабдијевања (у смислу прекида испоруке услуге)?**

**П2: Колико сте задовољни квалитетом система водоснабдијевања (у смислу појаве кварова, цурења и сл.)?**

**П2: Колико сте задовољни квалитетом система водоснабдијевања (у смислу појаве кварова, цурења и сл.)?**

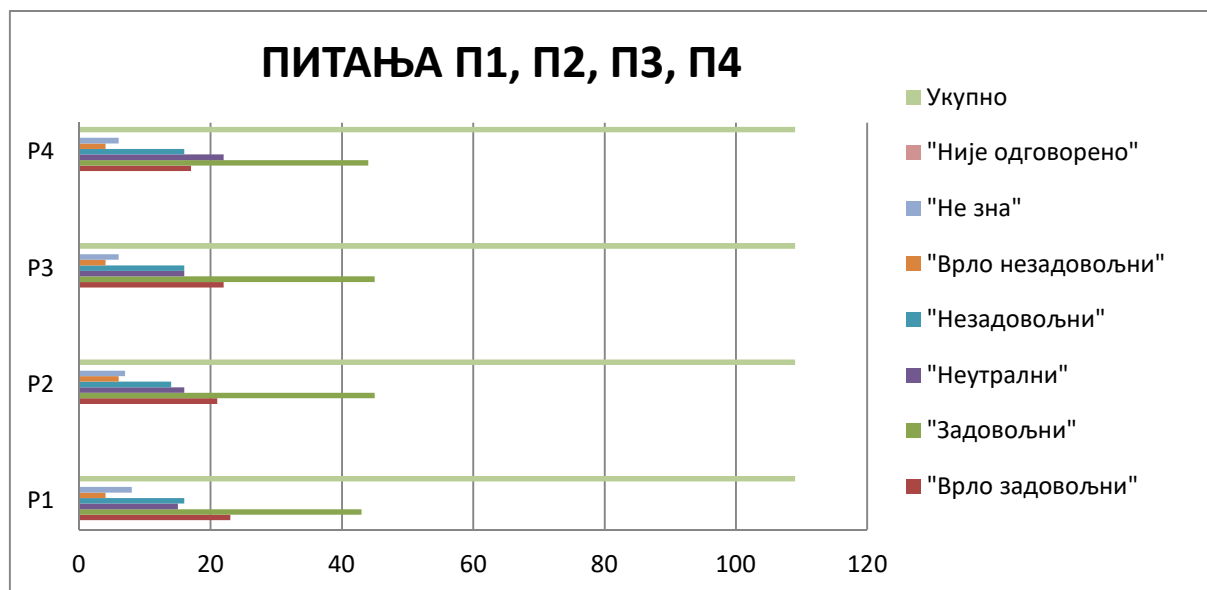
**П3: Колико сте задовољни квалитетом воде за пиће?**

**П4 : Колико сте задовољни поузданошћу одводње отпадних вода**

**(у смислу учесталости јављања зачепљења канализације и неугодних мириса)?**

**Табела 1. Квалитет услуге водоснабдијевања и одводње отпадних вода за питања.**

|                    | П1  |                    | П2  |                    | П3  |                    | П4  |
|--------------------|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|
| П1                 |     | П2                 |     | П3                 |     | П4                 |     |
| "Врло задовољни"   | 23  | "Врло задовољни"   | 21  | "Врло задовољни"   | 22  | "Врло задовољни"   | 17  |
| "Задовољни"        | 43  | "Задовољни"        | 45  | "Задовољни"        | 45  | "Задовољни"        | 44  |
| "Неутрални"        | 15  | "Неутрални"        | 16  | "Неутрални"        | 16  | "Неутрални"        | 22  |
| "Незадовољни"      | 16  | "Незадовољни"      | 14  | "Незадовољни"      | 16  | "Незадовољни"      | 16  |
| "Врло незадовољни" | 4   | "Врло незадовољни" | 6   | "Врло незадовољни" | 4   | "Врло незадовољни" | 4   |
| "Не зна"           | 8   | "Не зна"           | 7   | "Не зна"           | 6   | "Не зна"           | 6   |
| "Није одговорено"  | 0   | "Није одговорено"  | 0   | "Није одговорено"  | 0   | "Није одговорено"  | 0   |
| Укупно             | 109 | Укупно             | 109 | Укупно             | 109 | Укупно             | 109 |



**Графикон 4. Квалитет услуге водоснабдијевања и одводње отпадних вода.**

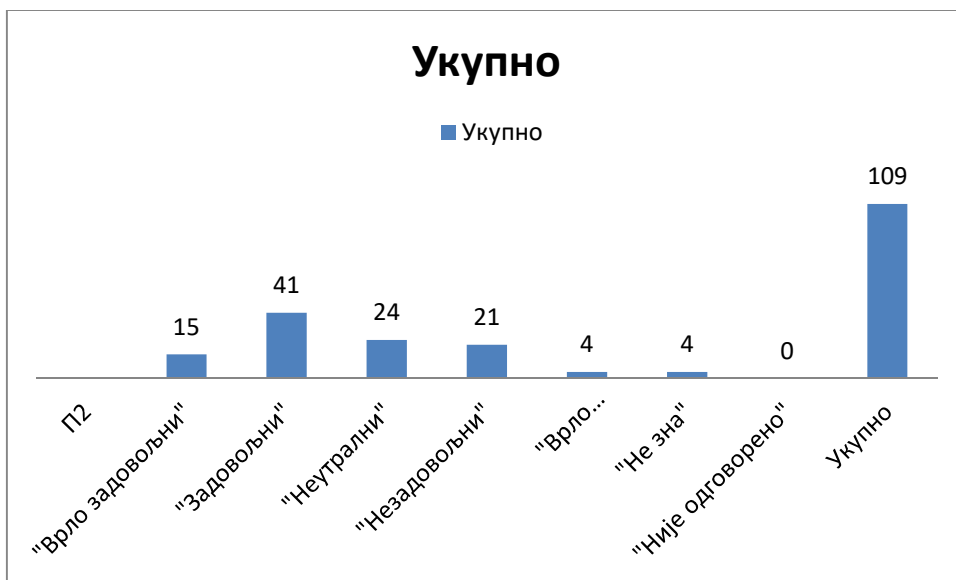
## 2. Цијена водних услуга

*П2: Колико сте задовољни цијеном услуге водоснабдијевања*

*Резултати :*

Табела П2.

|                    | Укупно |
|--------------------|--------|
| П2                 |        |
| "Врло задовољни"   | 15     |
| "Задовољни"        | 41     |
| "Неутрални"        | 24     |
| "Незадовољни"      | 21     |
| "Врло незадовољни" | 4      |
| "Не зна"           | 4      |
| "Није одговорено"  | 0      |
| Укупно             | 109    |



Графикон 5. Задовољство корисника цијеном услуге водоснабдијевања

### 3. Ниво информисаности корисника

*П.3.Колико сте задовољни квалитетом информисања нашег ЈВП/ЈКП (приликом прекида испоруке услуга, извођења радова, промјене цијене водних услуга и сл.)?*

*Резултати :*

Табела ПЗ

| ПЗ                 | Укупно |
|--------------------|--------|
| "Врло задовољни"   | 22     |
| "Задовољни"        | 40     |
| "Неутрални"        | 22     |
| "Незадовољни"      | 17     |
| "Врло незадовољни" | 5      |
| "Не зна"           | 3      |
| "Није одговорено"  | 0      |
| Укупно             | 109    |



Графикон 6. Задовољство корисника квалитетом информисања нашег ЈКП

#### 4. Захтјеви , жалбе и приједлози

*П 4.1 Колико сте задовољни подршком Службе и особе за односе с корисницима услуга?*

*П 4.2 Колико сте задовољни брзином којом сте добили одговор на вашу жалбу, упит или приједлог?*

*П 4.3 Колико сте задовољни брзином од пријаве до поправка кvara који сте пријавили?*

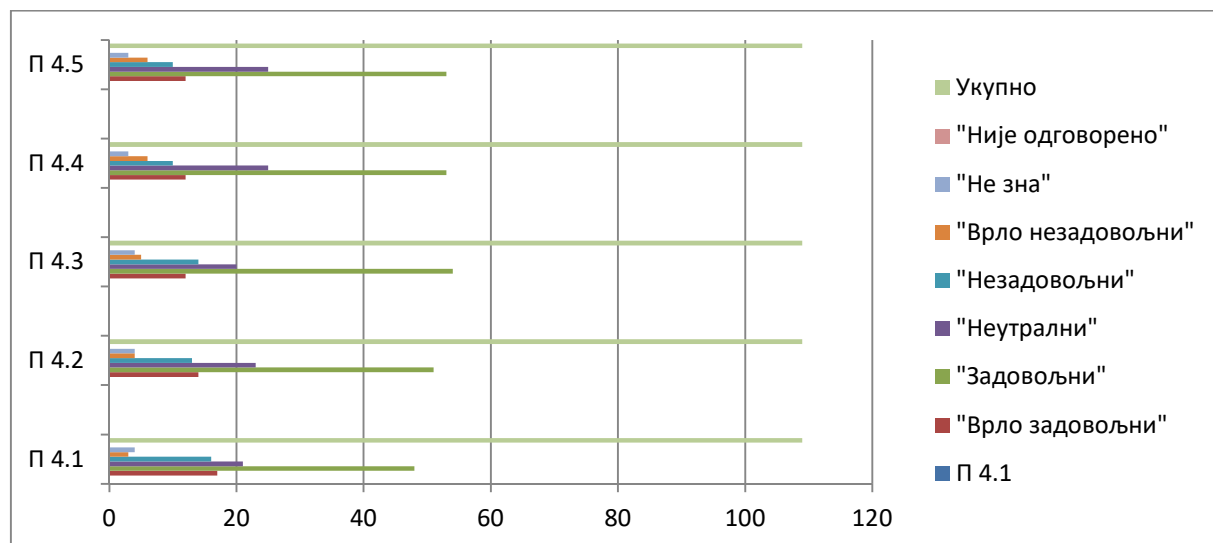
*П 4.4 Колико сте задовољни одговором који сте добили на Ваш захтјев, жалбу и/или приједлог?*

*П 4.5 Колико сте задовољни начином комуникације у вези са Вашим захтјевом, жалбом и/или приједлогом?*

**Резултати :**

**Табела П4**

|                    | П 4.1 |                    | П 4.2 |                    | П 4.3 |                    | П 4.4 |                    | П 4.5 |
|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|
| П 4.1              |       | П 4.2              |       | П 4.3              |       | П 4.4              |       | П 4.5              |       |
| "Врло задовољни"   | 17    | "Врло задовољни"   | 14    | "Врло задовољни"   | 12    | "Врло задовољни"   | 12    | "Врло задовољни"   | 12    |
| "Задовољни"        | 48    | "Задовољни"        | 51    | "Задовољни"        | 54    | "Задовољни"        | 53    | "Задовољни"        | 53    |
| "Неутрални"        | 21    | "Неутрални"        | 23    | "Неутрални"        | 20    | "Неутрални"        | 25    | "Неутрални"        | 25    |
| "Незадовољни"      | 16    | "Незадовољни"      | 13    | "Незадовољни"      | 14    | "Незадовољни"      | 10    | "Незадовољни"      | 10    |
| "Врло незадовољни" | 3     | "Врло незадовољни" | 4     | "Врло незадовољни" | 5     | "Врло незадовољни" | 6     | "Врло незадовољни" | 6     |
| "Не зна"           | 4     | "Не зна"           | 4     | "Не зна"           | 4     | "Не зна"           | 3     | "Не зна"           | 3     |
| "Није одговорено"  | 0     | "Није одговорено"  | 0     | "Није одговорено"  | 0     | "Није одговорено"  | 0     | "Није одговорено"  | 0     |
| Укупно             | 109   | Укупно             | 109   | Укупно             | 109   | Укупно             | 109   | Укупно             | 109   |



**Графикон 7.Задовољство корисника подршком службе за односе са корисницима.**

## 5. Рачуни , очитавање водомјера и наплата

*П 5.1. Колико сте задовољни прегледношћу рачуна за водне услуге?*

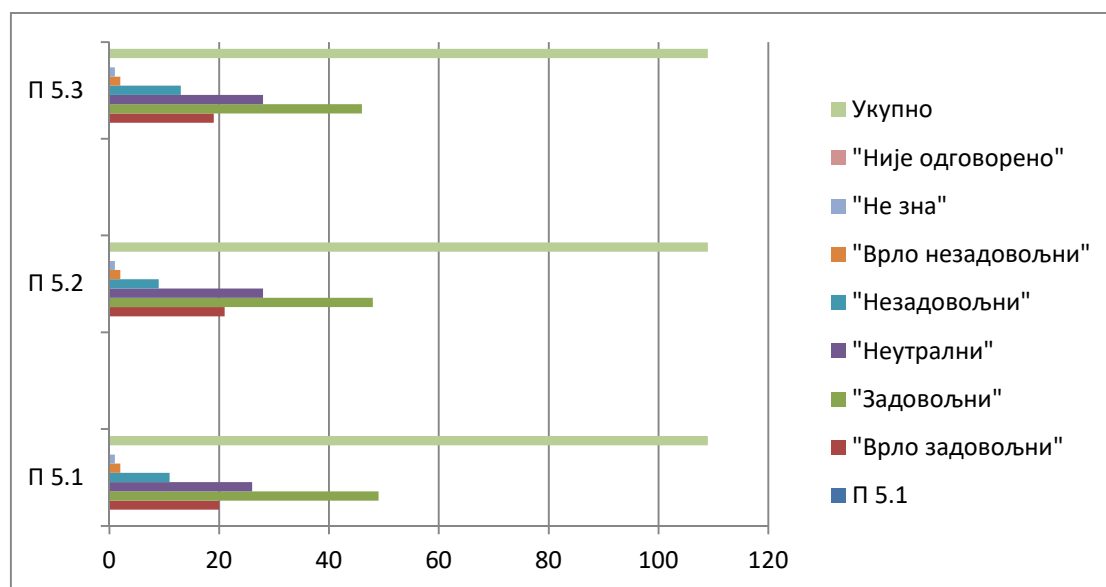
*П 5.2. Колико сте задовољни опцијама за плаћање рачуна?*

*П 5.3. Колико сте задовољни радом инкасаната – да ли добро врше очитања водомјера, да ли су љубазни и професионални у комуникацији?*

**Резултати :**

Табела П5.

|                    | П 5.1 |                    | П 5.2 |                    | П 5.3 |
|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|
| П 5.1              |       | П 5.2              |       | П 5.3              |       |
| "Врло задовољни"   | 20    | "Врло задовољни"   | 21    | "Врло задовољни"   | 19    |
| "Задовољни"        | 49    | "Задовољни"        | 48    | "Задовољни"        | 46    |
| "Неутрални"        | 26    | "Неутрални"        | 28    | "Неутрални"        | 28    |
| "Незадовољни"      | 11    | "Незадовољни"      | 9     | "Незадовољни"      | 13    |
| "Врло незадовољни" | 2     | "Врло незадовољни" | 2     | "Врло незадовољни" | 2     |
| "Не зна"           | 1     | "Не зна"           | 1     | "Не зна"           | 1     |
| "Није одговорено"  | 0     | "Није одговорено"  | 0     | "Није одговорено"  | 0     |
| Укупно             | 109   | Укупно             | 109   | Укупно             | 109   |



**Графикон 8. Задовољство корисника прегледношћу рачуна, опцијама плаћања рачуна и радом инкасаната**



## **Закључак и препоруке**

Резултати анкете су анализирани и показали су генерално задовољавајуће стање у погледу основне услуге водоснабијевања, али и истовремено указују потребу за унапређењем комуникације са корисницима и транспарентнијим информисањем. Такође у циљу јачања повјерења корисника препоручује се наставак улагања у инфраструктуру и благовремена обавјештења у случају прекида водоснабдијевања због потребних радова.