

**Извештај о истраживању задовољства потрошача услугама
водовода и канализације у 2021. години**



Кикинда, јун 2021.

Садржај

1. Увод	3
2. Методологија испитивања задовољства потрошача	3
3. Кључни налази по областима истраживања	4
3.1 Структура узорка и профил испитаника	4
3.2 Задовољство услугама водовода	7
3.3 Очитавање водомера, обрачун потрошње и плаћање	8
3.4 Жалбе потрошача	9
3.5 Задовољство потрошача квалитетом воде	10
3.6 Прихватљивост тарифа/цена и инвестиције у водоводну мрежу	11
3.7 Одговорна потрошња воде од стране потрошача	13
3.8 Задовољство потрошача комуникацијом са водоводом и начином информисања грађана	14
3.9 Коментари и предлози потрошача	14
4. Проблеми и изазови из угла потрошача	15
4.1. Ниво упознатости потрошача са начином обрачуна потрошње воде	15
4.1.1) Град – Приградска насеља/села	15
4.1.2) Корисници који нису уложили рекламацију и који јесу уложили рекламацију на рачун	16
4.1.3) Корисници који имају проблеме у водоснабдевању	16
4.1.4) Корисници који плаћају и корисници који не плаћају рачуне редовно.....	17
4.2 Пријава и решавање проблема потрошача	17
4.3 Начин комуникације потрошача са предузећем	21
4.4 Поверење потрошача у исправност обрачуна услуге	23
4.5 Повећање цена	23
5. Препоруке за унапређење пословања предузећа, квалитета и цена услуга у циљу подизања степена задовољства потрошача	24

1. Увод

Основна сврха истраживања задовољства корисника услуга водовода и канализације јесте разумевање ставова и мишљења потрошача о квалитету рада и услуга које пружају јавна предузећа у области водоснабдевања и канализације, а у циљу дефинисања и спровођења мера за унапређење ефикасности и квалитета услуга водовода, као и побољшања комуникације и сарадње са потрошачима.

Извештај садржи примењену методологију истраживања, кључне налазе по областима истраживања, сумарни приказ уочених проблема као и препоруке за унапређење пословања предузећа, квалитета и цена услуга у циљу подизања степена задовољства потрошача. Очекује се да препоруке буду искоришћене за израду посебних акционих планова који би били саставни део годишњег Програма пословања за наредну годину, укључујући оствариве циљеве и индикаторе којима ће се мерити побољшање.

Истраживањем је обухваћено девет области. Кључни предмет истраживања је задовољство потрошача услугама водовода и канализације, задовољство потрошача комуникацијом и информисањем од стране јавног предузећа, и решавање идентификованих проблема/изазова.

Истраживање је реализовано у оквиру програма водоснабдевања и канализације у градовима средње величине у Србији – Програм V, уз финансијску помоћ Владе СР Немачке и ЕУ преко Немачке развојне банке KfW и у сарадњи са Министарством грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре Републике Србије уз техничку подршку међународних и домаћих стручњака.

Истраживање је спроведено током маја месеца 2021. године, и истим је обухваћено 1.019 од 22.268 физичких лица на подручју града/општине које предузеће покрива својим услугама водоснабдевања и канализације. Процент испитаника из града је 73%, а у селима је 27%.

2. Методологија испитивања задовољства потрошача

Методологија која је коришћена при спровођењу истраживања примарно се заснива на попуњавању упитника у папирној форми од стране испитаника, и у мањој мери у онлајн форми. Упитници који су попуњени у папирној форми су накнадно унети у онлајн форму од стране представника предузећа.

Процес реализације истраживања је обухватао три кључне фазе:

- Припрема за спровођење истраживања - обухватила је развој упитника, доделу улога и одговорности представницима предузећа задуженим за спровођење, дефинисање временског оквира за реализацију свих активности, идентификовање промотивних/комуникационих канала, припрему плана комуникационог наступа путем одабраних канала (локални медији, веб-портали, информације на благајни/инфо пулту, информације за комуникацију телефоном) као и одабир партнерских организација за спровођење истраживања.

- Потрошачи су имали прилику да попуне упитник онлајн или у папирној форми, која је била доступна на утврђеним пунктовима.
- Анализа резултата и развој Акционих планова - прикупљени подаци су се анализирали кроз две категорије добијених резултата 1) анализом резултата добијених из појединачних питања, и 2) укрштањем резултата из идентификованих области питања која имају логичку везу. Налази проистекли из анализе су упоређени са постојећим стањем/подацима којима јавно предузеће располаже, као и објективним капацитетима предузећа, и на основу тога су идентификоване приоритетне области у којима је потребно ставити фокус на одрживо унапређење услуга водовода/канализације у односу на потребе потрошача у наредних годину дана.

Од значаја је напоменути да су на спровођење истраживања утицала и објективна ограничења као и недостаци коришћених метода – пре свега присуство пандемије Ковид 19 и последично смањене могућности за рад и директну комуникацију са потрошачима. Поред наведеног, и сама метода онлајн анкетања не представља оптималан модел спровођења за овакав тип истраживања, с обзиром да је смањена могућност за директну комуникацију са потрошачима (на пример, путем слања електронске поште ка потрошачима која садржи директан линк до онлајн упитника, или директну посету потрошачима од стране анкетара), но у наведеним околностима, ова метода представља најкомплетнији приступ.

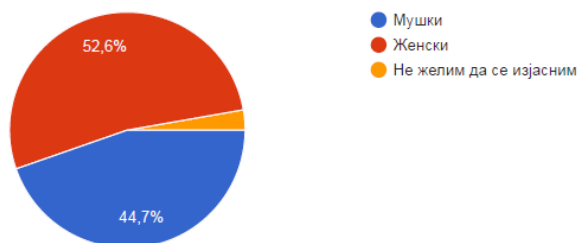
Група потрошача који су покривени истраживањем (узорак) је сведена на домаћинства, те узорком нису покривени привредни субјекти. Услед наведених ограничења, разумљиво је да узорак није савршен, док је са друге стране ово истраживање било јединствена прилика да се прибаве боља сазнања о потрошачима и боље разумеју њихова мишљења, ставови и перцепција о квалитету рада ЈП Кикинда у домену пружања услуга водовода и канализације.

3. Кључни налази по областима истраживања

3.1 Структура узорка и профил испитаника

1. Пол испитаника

Пол
1.019 одговора

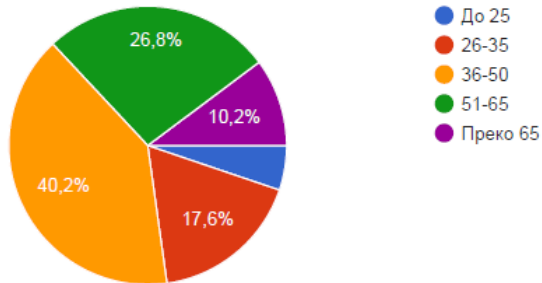


Мушкарци су чинили 45%, а жене 53% узорка, док 2% испитаника није желело да се изјасни.

2. Године живота

Године живота:

1.019 одговора

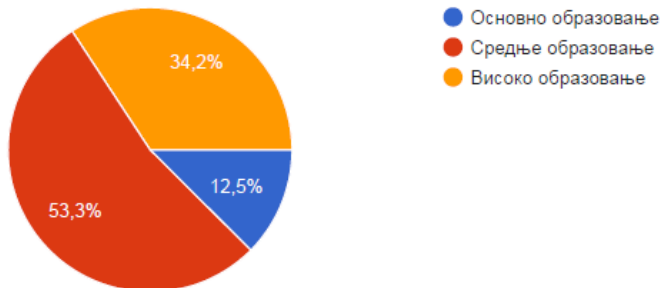


Највећи број испитаника је у старосној групи 36-50 (40%), следи старосна група 51-65 (27%), те група 26-35 (18%), преко 65 година (10%), док је (5%) испитаника у старосној групи до 25 година.

3. образовање

Образовање

1.019 одговора

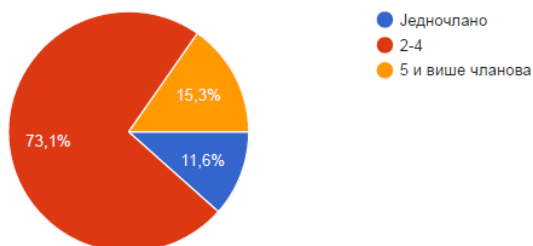


Преко половине испитаника (53%) има средње образовање, нешто више од једне трећине (34%) има завршен факултет док тачно осмина испитаника (12.5%) има основно образовање.

4. Број чланова домаћинства

Број чланова домаћинства

1.019 одговора

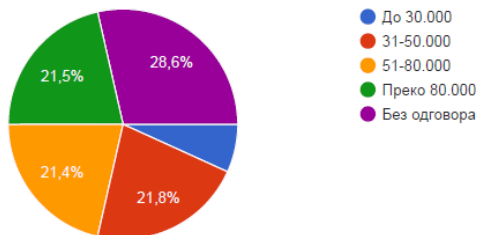


Највећи део узорка чине испитаници који живе у двочланим до четворочланим домаћинствима (73%), док приближан број испитаника живи у домаћинствима са пет и више чланова (15%) односно једним чланом (12%).

5. Укупан месечни приход домаћинства (у динарима)

Укупан месечни приход домаћинства (у динарима)

1.019 одговора



Нешто више од петине испитаника (22%) изјаснило се да њихово домаћинство има приходе веће од 80.000 РСД, приходе између 51.000-80.000 РСД, има 21% испитаника. Сличан проценат (22%) има месечни приход у опсегу 31.000-50.000 РСД, док је 7% изјавило да су им приходи по домаћинству до 30.000 РСД. Чак 29% испитаника није желело да се изјасни.

6. Живим у селу/граду

Живим у

1.019 одговора

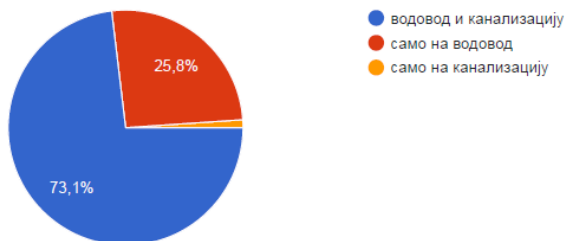


73% испитаника живи у граду док 27% у селу.

7. Прикључен/а сам на водовод/канализацију или оба

Прикључен/а сам на

1.019 одговора

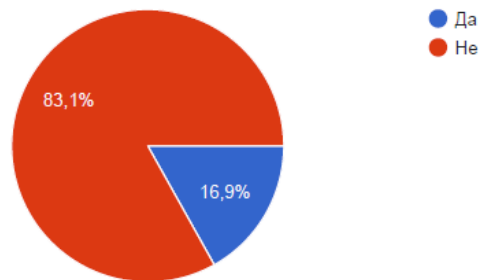


Нешто мање од три четвртине испитаника (73%) прикључено је на водовод и канализацију, мало више од четвртине (26%) само на водовод, и 1% испитаника је прикључено само на канализацију.

3.2 Задовољство услугама водовода

Да ли сте имали неки проблем у снабдевању водом или са канализацијом у Вашем домаћинству у последњих 12 месеци?

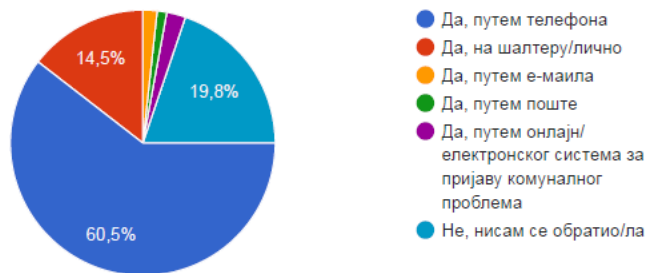
1.019 одговора



Већина корисника није имала проблем са услугама предузећа (83%), док осталих 17% је имало одређени проблем у претходних 12 месеци.

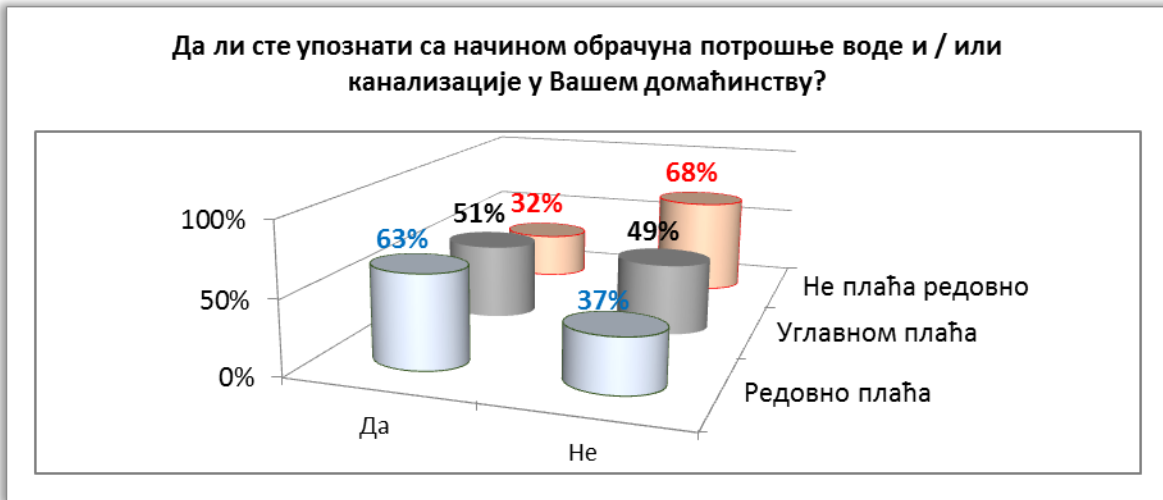
Да ли сте се и на који начин обратили водоводу?

172 одговора



Највећи број корисника се у случају проблема обратило путем телефона (65%), а личним путем (на шалтеру) се обратило 15% корисника. Занимљиво је да се 20% корисника није уопште обратило у случају проблема. Остали видови контактирања се врше у занемарљивом броју процената.

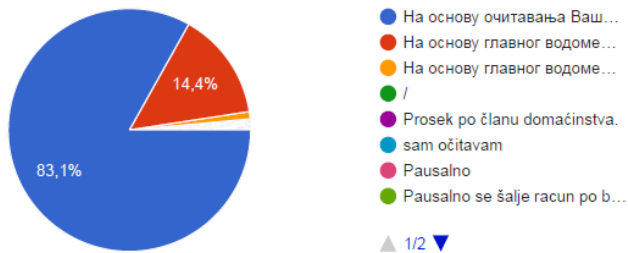
3.3 Очитавање водомера, обрачун потрошње и плаћање



Процент корисника који редовно плаћа рачуне за комуналне услуге и истовремено зна како се врши обрачун тих услуга је 63. Веома висок проценат, чак 68% оних корисника који не плаћају редовно своје рачуне није упознато са начином обрачуна потрошње воде односно трошкова канализационих услуга. **Мора се радити на едукацији корисника по овом питању како би се побољшала наплата.**

Како се обрачунава потрошња воде у Вашем домаћинству?

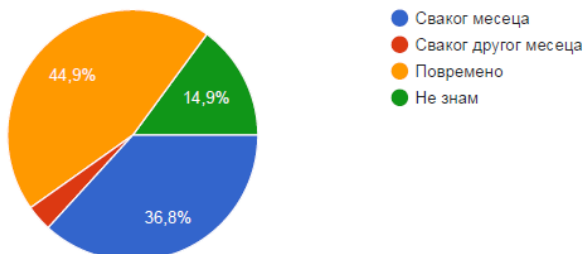
617 одговора



За потребе обрачуна код већине корисника се врши индивидуално очитавање водомера (83%), док се код 14% корисника врши очитавање главног водомера за целу зграду те се износ обрачунава према броју чланова домаћинства. Остали видови обрачуна се примењују у знатно мањем обиму.

Учесталост очитавања

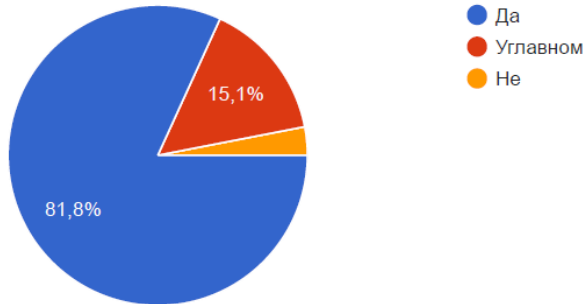
617 одговора



Повремено очитавање водомера је најчешћи случај (45%), затим следи месечно очитавање (37%), да би очитавање сваког другог месеца било присутно код свега 4% корисника. Чак 15% корисника не зна колико често се очитавају њихови водомери.

Да ли редовно плаћате рачун за воду и / или канализацију?

1.019 одговора

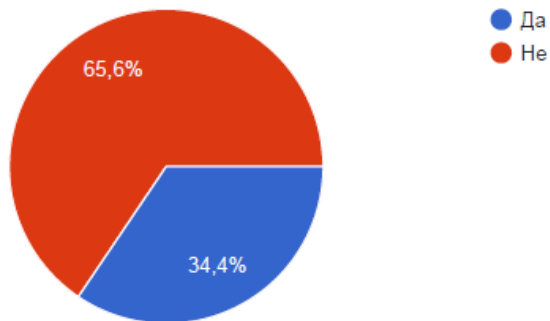


Редовно плаћа рачун 82% корисника, док 15% њих углавном редовно измирује своје обавезе. Мали број корисника, њих 3% од укупног броја не плаћа редовно своје рачуне.

3.4 Жалбе потрошача

Да ли сте икад посумњали у исправност рачуна?

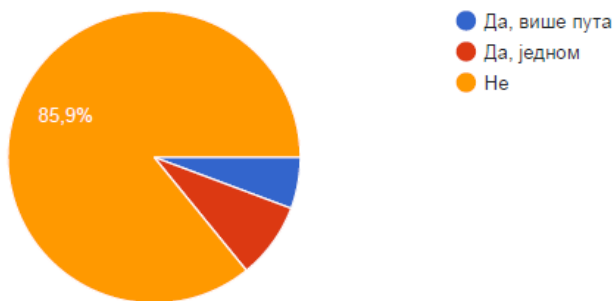
1.019 одговора



Више од трећине корисника је у једном тренутку посумњало у исправност рачуна (34%), док 66% корисника није никад посумњало у исправност рачуна.

Да ли сте се у последњих 12 месеци жалили на рачун за воду?

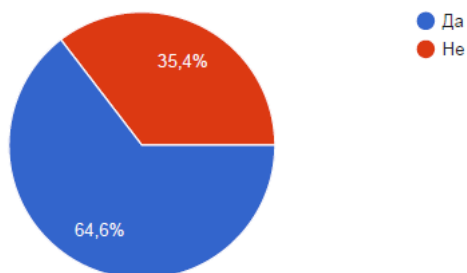
1.019 одговора



Већина корисника (86%) се није жалила на рачун за воду у претходних годину дана, док збирно 14% корисника се жалило бар једном.

Уколико сте се жалили на рачун, да ли је Ваша жалба решена?

144 одговора



65% корисника сматра да је њихова жалба позитивно решена, док 35% корисника није тог мишљења.

Ови проценти су слични са нашим подацима што говори о доброј репрезентативности узорка.

Који од наведених начина плаћања практикујете:

1.019 одговора

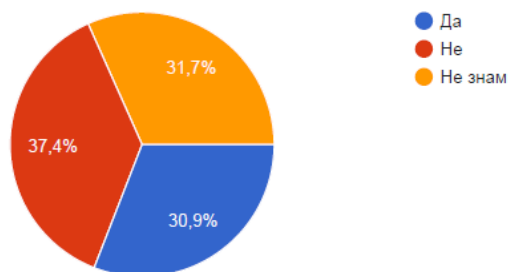


Код наших корисника скоро подједнако су заступљена три начина плаћања: електронским путем, у пошти или банци као и на благајни предузећа.

3.5 Задовољство потрошача квалитетом воде

Према Вашем мишљењу, да ли је износ месечних рачуна у складу са нивоом и квалитетом пружених услуга Ј(К)П Водовод?

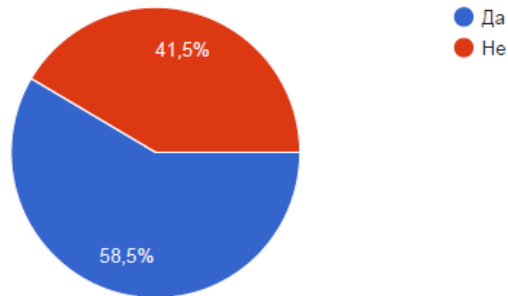
1.019 одговора



Највише испитаника, чак 37% сматра да износ рачуна није у складу са нивоом и квалитетом пружених услуга док 31% корисника сматра да јесте. Нешто мање од трећине (32%) није сигурно по овом питању.

Да ли знате по којој цени вам водовод наплаћује услуге водоснабдевања и канализације?

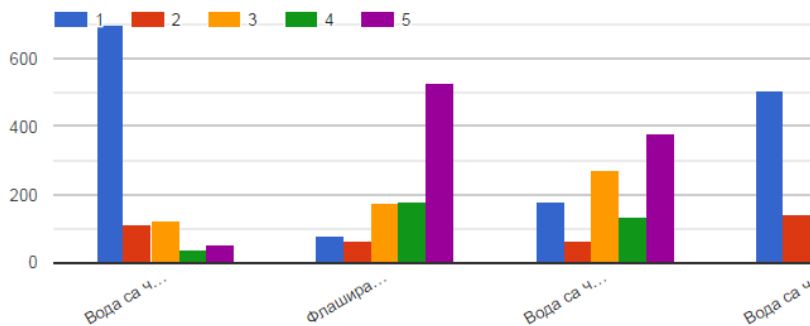
1.019 одговора



Велик проценат корисника није упознат са ценом услуга водовода и канализације, чак 42%. Нешто мање од 60% корисника зна по којој цени плаћају наше услуге.

Квалитет воде

Молимо Вас, оцените у којој мери се слажете са следећим изјавама о квалитету воде: (1 - уопште се не слажем, 5 - слажем се у потпуности)

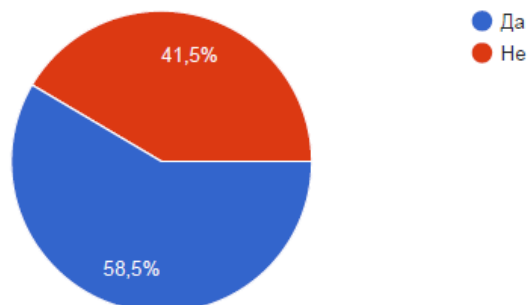


Огромна већина корисника није задовољна квалитетом воде са чесме и приморана је да купује флаширану воду. **Решавање овог проблема представља приоритет предузећа.**

3.6 Прихватљивост тарифа/цена и инвестиције у водоводну мрежу

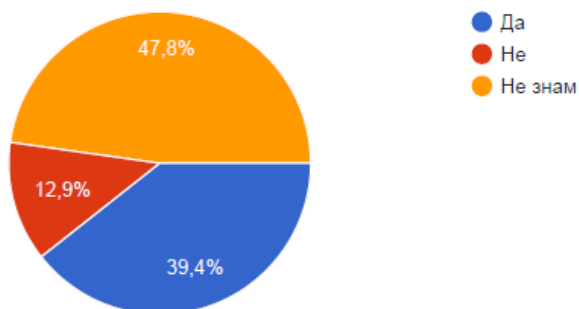
Да ли знате по којој цени вам водовод наплаћује услуге водоснабдевања и канализације?

1.019 одговора



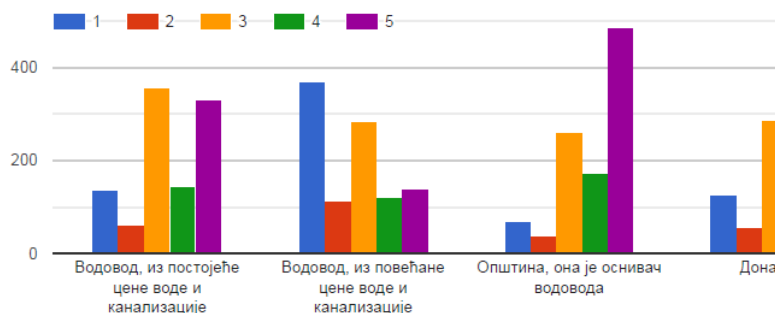
Према Вашем мишљењу, да ли постојећа цена воде и канализације омогућава водоводу да одржава систем односно унапређује квалитет својих услуга?

1.019 одговора



Скоро половина корисника не зна да ли постојећа цена услуга омогућава опстанак и унапређење система комуналних услуга. Када је у питању одржавање система односно унапређење квалитета услуга предузећа 39% корисника сматра да су актуелне цене адекватне док 13% њих сматра да нису.

Будуће инвестиције водовода (проширење мреже, изградња постројења за пречишћавање отпадних вода, замена дотрајалих цеви,...) могуће је финансирати из различитих извора. У којој мери би следећи извори требало да учествују у финансирању инвестиција: (1-Нимало, 5-Потпуно)



Када је реч о инвестицијама у водовод, корисници највише очекују од Града као оснивача предузећа. Корисници такође подржавају идеју да водовод сам учествује у инвестицијама и то уз задржавање постојеће цене воде и канализације.

Колико повећање цене воде би било прихватљиво за ваш буџет?

1.019 одговора

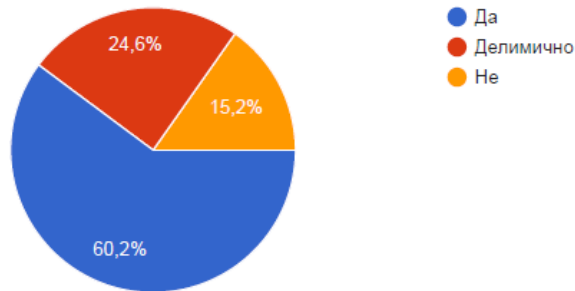


Половини корисника повећање цене воде није прихватљиво док 37% њих сматра да је повећање цене до 10% једино прихватљиво.

3.7 Одговорна потрошња воде од стране потрошача

Да ли водите рачуна о потрошњи воде у свом домаћинству?

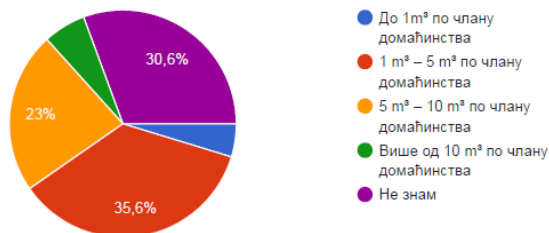
1.019 одговора



Више од половине корисника (60%) је изјавило да води рачуна о потрошњи воде у свом домаћинству, 25% њих то ради делимично, док 15% не води рачуна.

Моје домаћинство месечно троши:

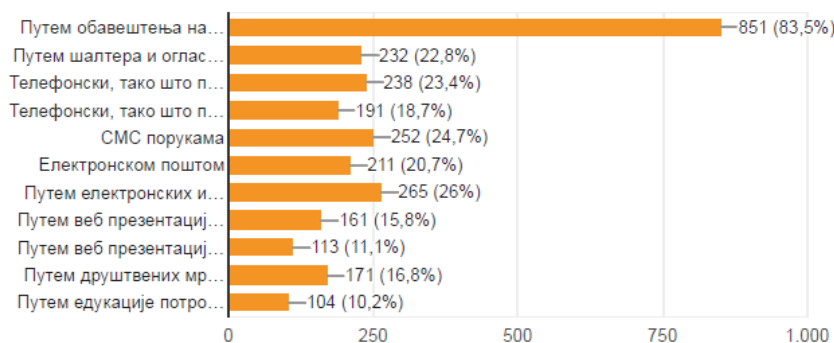
1.019 одговора



Чак трећина корисника не зна колико месечно троши воде по члану домаћинства, од 1 m³ до 5 m³ троши 36% домаћинстава, 23% троши од 5 m³ до 10 m³. По 5% домаћинстава троши до 1 m³, односно преко 10 m³ по члану домаћинства.

На који начин бисте желели да вас Водовод информише о горе наведеним темама (означите до 5 понуђена одговора):

1.019 одговора



Убедљиво највиши проценат (84%) корисника жели да информације о услугама добија путем рачуна за воду.

3.8 Задовољство потрошача комуникацијом са водоводом и начином информисања грађана

Колико сте задовољни начином комуникације и размене информација?

1.019 одговора



Највиши проценат корисника (40%) је задовољан начином комуникације и размене информација али такође сматра да има простора за побољшање. Четвртина корисника је задовољна, а чак 15% је веома задовољно.

Оцените колико сте задовољни информисањем од стране Водовода о следећем: (1-уопште нисам задовољан, 5-веома сам задовољан)



Највећи проценат незадовољства информисањем корисници су исказали у вези квалитета испоручене воде.

3.9 Коментари и предлози потрошача

Потрошачима је кроз упитник дата могућност да дају свој коментар односно предлоге за унапређења рада ЈП Кикинда. Ово су неки од њих:

- редовније читавање водомера

- предлог да се стамбене зграде које имају више водомера прикључе на један водомера и да се потрошња дели на сваког станара једнако
- нада се ово истраживање неће остати мртво слово на папиру
- губици воде су изазвани старим инсталацијама

Такође потрошачи који су изразили сумњу у исправност рачуна као разлог су наводили неисправност водомера, погрешно читавање или субјективан утисак о неслагању рачуна и остварене потрошње.

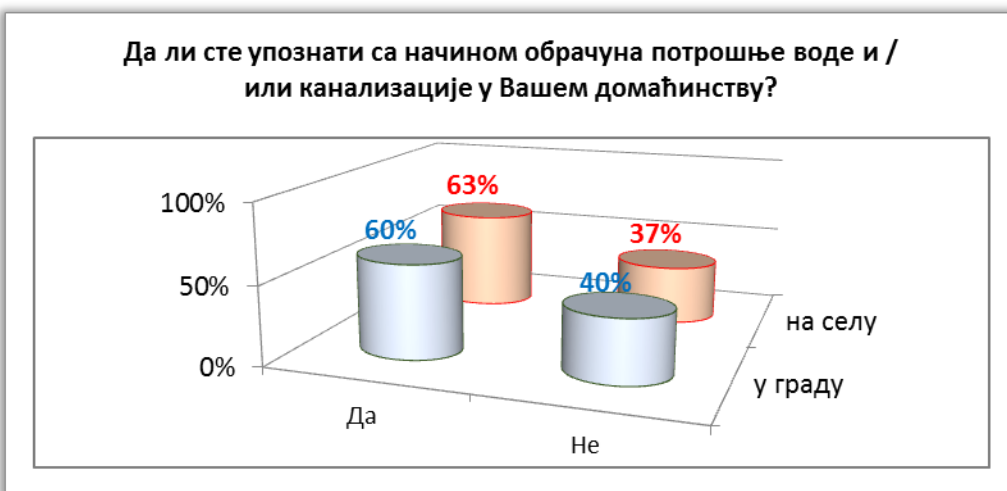
4. Проблеми и изазови из угла потрошача

На основу налаза у оквиру поглавља 3, идентификоване су следеће приоритетне области за повећање квалитета услуге ЈП Кикинда.

4.1. Ниво упознатости потрошача са начином обрачуна потрошње воде

Као што је наведено у поглављу 3, проценат људи који је упознат са начином обрачуна потрошње воде је 60%, а који нису упознати је 40%.

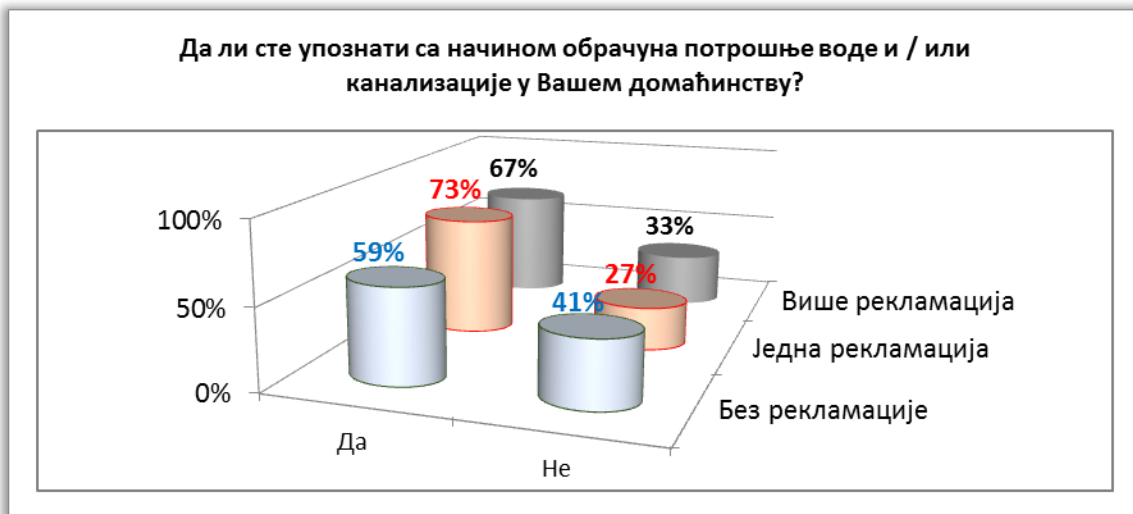
4.1.1) Град – Приградска насеља/села



Налази:

- 37% од оних који живе на селу тврде да нису упознати са начином обрачуна
- 40% од оних који живе у граду тврде да нису упознати са начином обрачуна

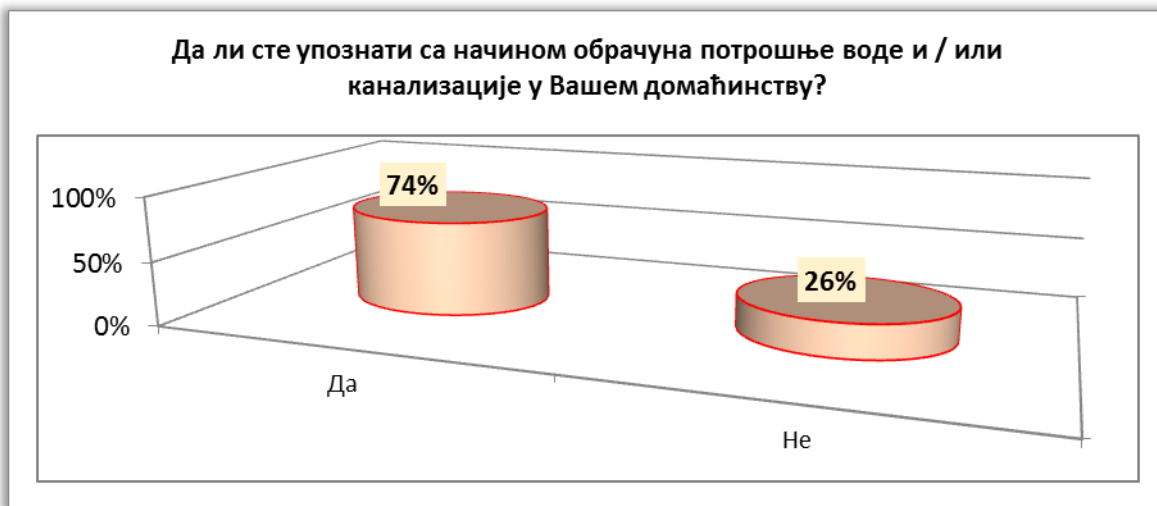
4.1.2) Корисници који нису уложили рекламацију и који јесу уложили рекламацију на рачун



Налази:

- 41% од оних који нису рекламирали ни један рачун у последњих 12 месеци тврде да нису упознати са начином обрачуна
- 27% од оних који су рекламирали рачун једном у последњих 12 месеци тврде да нису упознати са начином обрачуна
- 33% од оних који су рекламирали рачун више од једном у последњих 12 месеци тврде да нису упознати са начином обрачуна

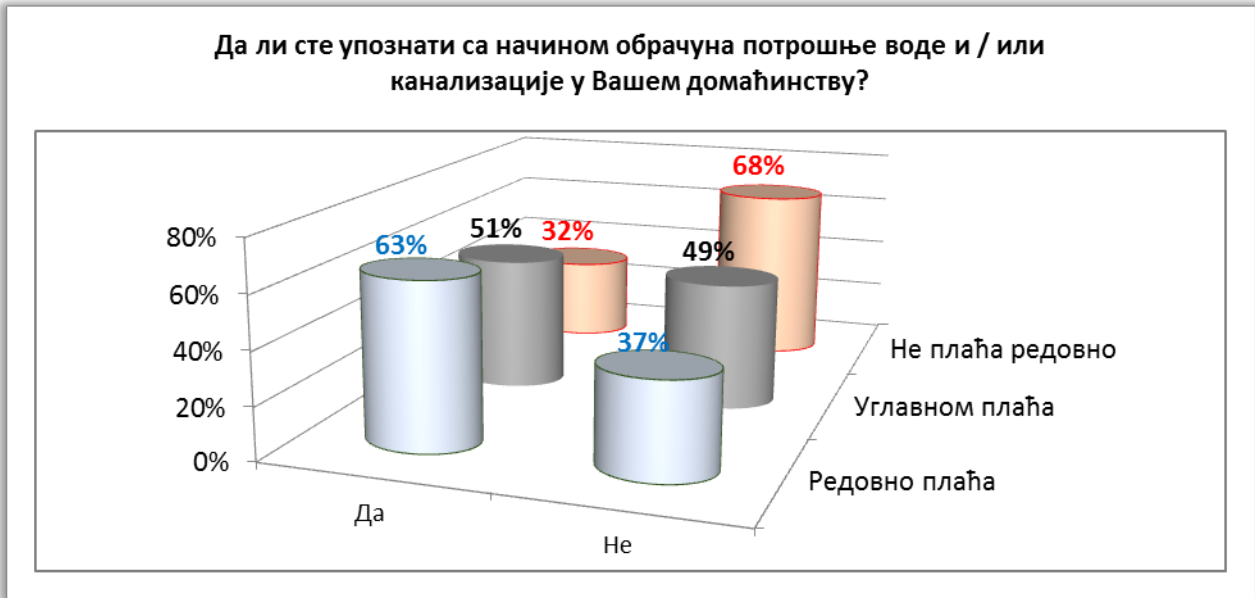
4.1.3) Корисници који имају проблеме у водоснабдевању



Налази:

- 26% од оних који су имали проблем у водоснабдевању у последњих 12 месеци тврде да нису упознати са начином обрачуна

4.1.4) Корисници који плаћају и корисници који не плаћају рачуне редовно



Налази:

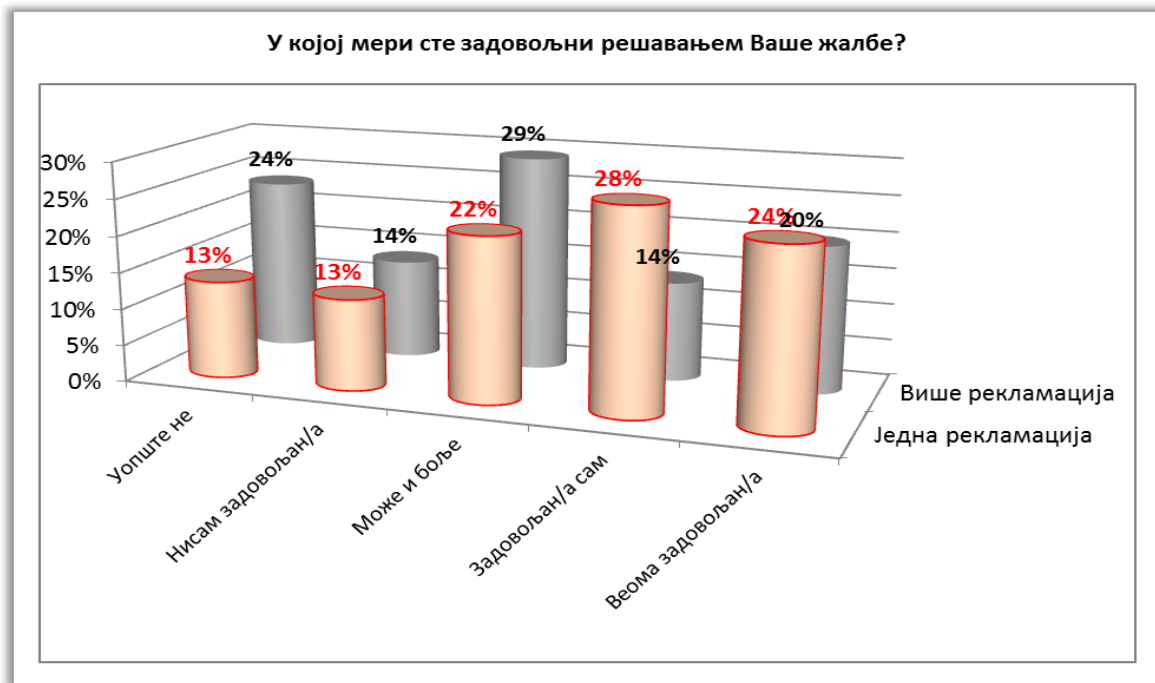
- 37% од оних који редовно плаћају рачуне тврде да нису упознати са начином обрачуна
- 49% од оних који углавном плаћају рачуне тврде да нису упознати са начином обрачуна
- 68% од оних који не плаћају редовно рачуне тврде да нису упознати са начином обрачуна

Закључак:

Потребно је и даље едуковати потрошаче са начином обрачуна потрошње воде као и канализационих услуга јер су резултати анкете показали да боља комуникација са корисницима као и њихово познавање начина обрачуна поспешује наплату предузећа.

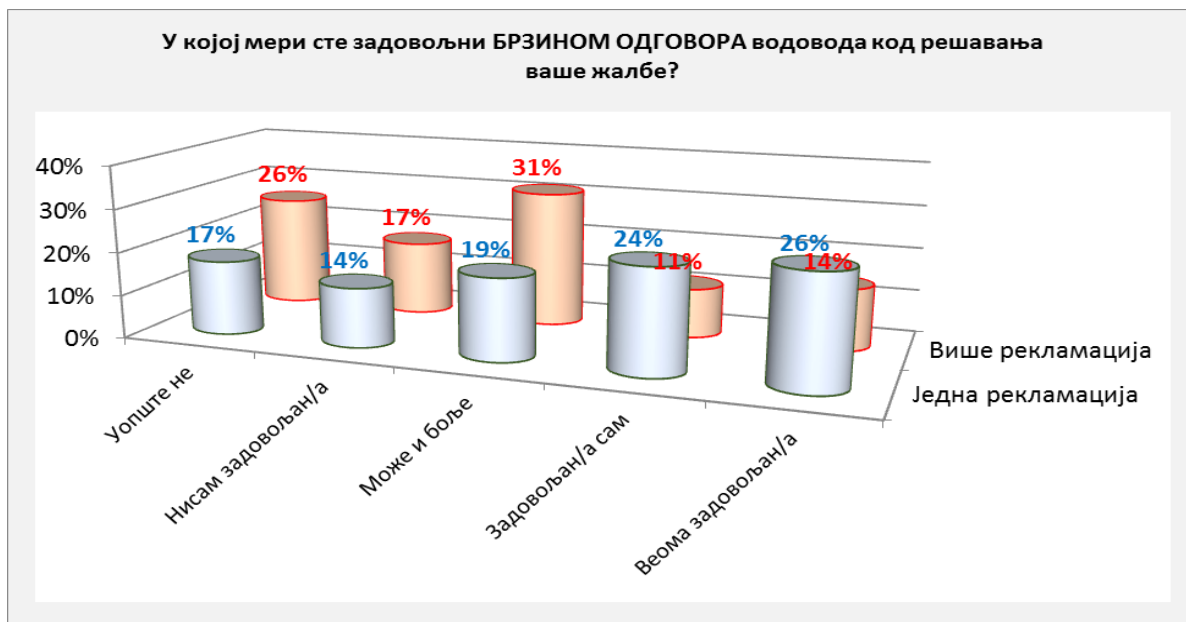
4.2 Пријава и решавање проблема потрошача

Свака пријава потрошача се евидентира и координисаним радом релевантних служби решава у најкраћем могућем року.



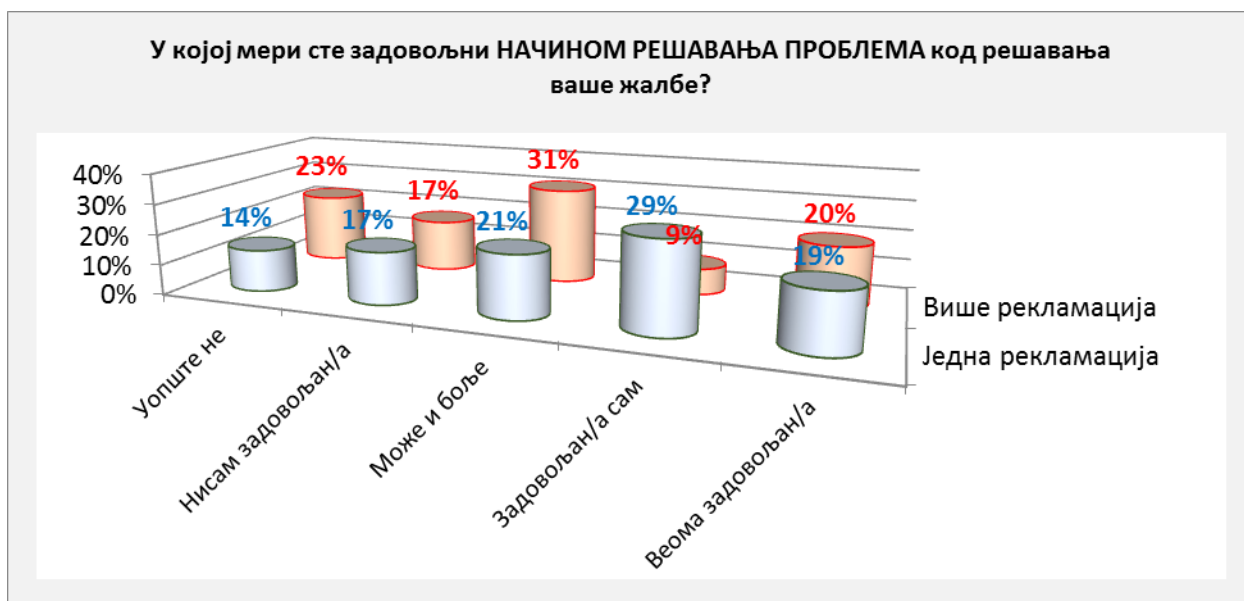
Налази:

- Код корисника који си имали само једну рекламацију збирно 52% је оних који су задовољни односно веома задовољни начином решавања рекламације, док је збирно 26% оних који уопште нису односно нису задовољни. Да може боље сматра 22% испитаника.
- Код корисника који си имали више рекламација 34% је оних који су задовољни односно веома задовољни начином решавања рекламације, док је збирно 38% оних који уопште нису односно нису задовољни. Да може боље сматра скоро трећина испитаника (29%).



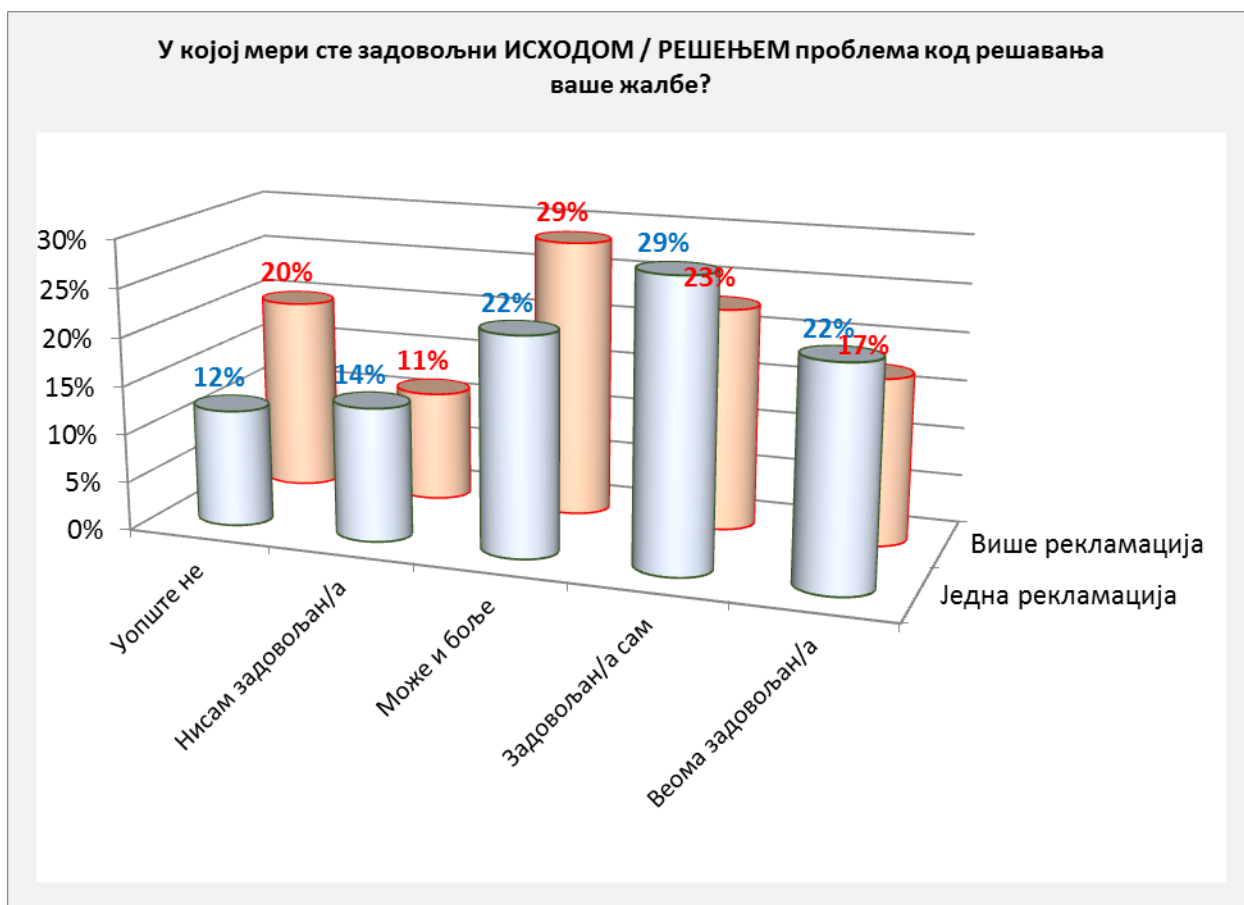
Налази:

- Када је у питању брзина давања одговора на жалбу 19% корисника са једном рекламацијом сматра да може боље, збирно 31% корисника није задовољно односно уопште није задовољно, док збирно 50% корисника је задовољно односно веома задовољно.
- Брзином одговора код корисника са више рекламација није задовољно односно уопште није задовољно њих 43%, док је у збиру тачно четвртина оних који су задовољни односно веома задовољни. 31% корисника сматра да може и боље.



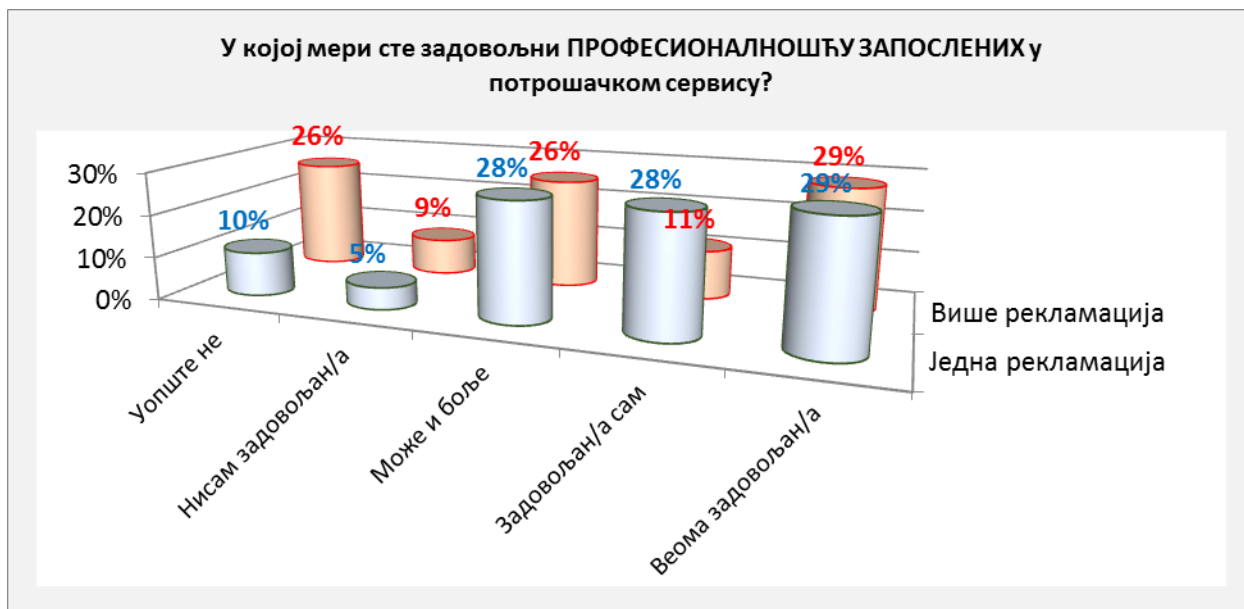
Налази:

- Начином решавања жалбе у збиру задовољно и веома задовољно је 48% корисника који су имали једну рекламацију, док збирно 31% корисника није задовољно односно уопште није задовољно. 21% корисника са једном рекламацијом сматра да решавање истих може бити боље.
- Скоро трећина корисника (29%) са више од једне рекламације је у збиру задовољно односно веома задовољно начином решавања рекламације, док збирних 40% није уопште задовољно одосно није задовољно начином решавања. 31% корисника са више од једне рекламације сматра да начин решавања може бити бољи.



Налази:

- Исходом решавања рекламације у збиру није задовољно односно уопште није задовољно 26% корисника који су имали једну рекламацију, док 51% збирно корисника је задовољно односно веома задовољно. 22% корисника сматра да је исход могао бити бољи.
- 40% корисника са више рекламација је у збиру задовољно односно веома задовољно исходом рекламације, 29% сматра да је могло боље док 31% у збиру није задовољно односно уопште није задовољно.



Налази:

- Професионалношћу запослених у збиру свега 15% корисника који су имали једну рекламацију није задовољно односно уопште није задовољно, 28% сматра да професионалност може бити виша док је 57% корисника у збиру задовољно односно веома задовољно.
- 40% корисника са више од једне рекламације је у збиру задовољно односно веома задовољно професионалношћу запослених, 26% сматра да она треба да буде виша, док збирно 35% корисника није задовољно односно уопште није задовољно професионалношћу запослених.

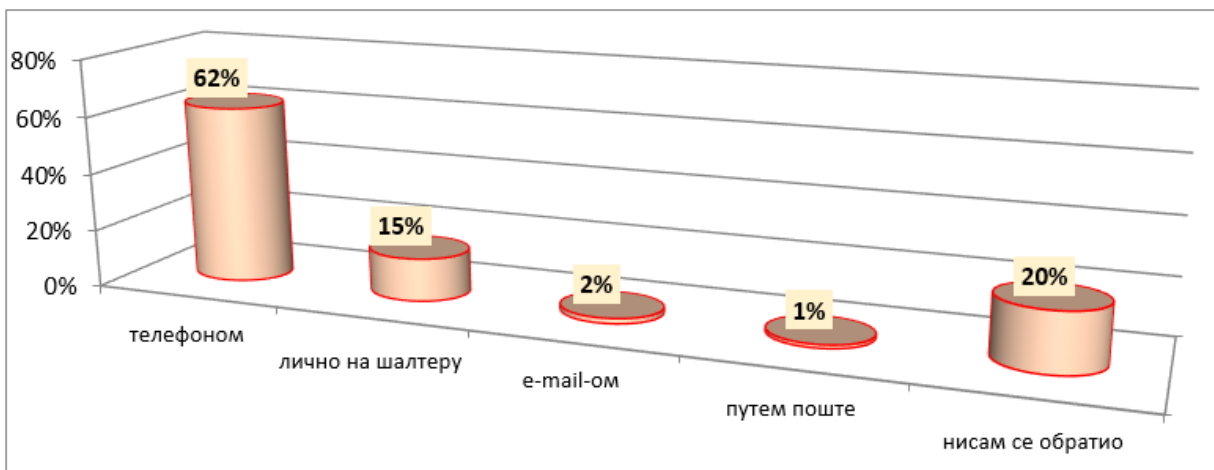
Закључак:

Из наведеног се може закључити да код корисника са више рекламација ниво толеранције према нашим радницима опада. Код корисника са више рекламација ниво задовољства опада по свим критеријумима у односу на кориснике са једном рекламацијом, с тога треба урадити анализу проблема код оваквих случајева како би се предупредиле поновне рекламације.

4.3 Начин комуникације потрошача са предузећем

Потрошачима је омогућено да се предузећу обрате путем телефона, лично на шалтеру, е-маилом или путем поште.

Како сте се обратили Водоводном предузећу када сте имали проблем у снабдевању водом или са канализацијом у Вашем домаћинству?



Налази:

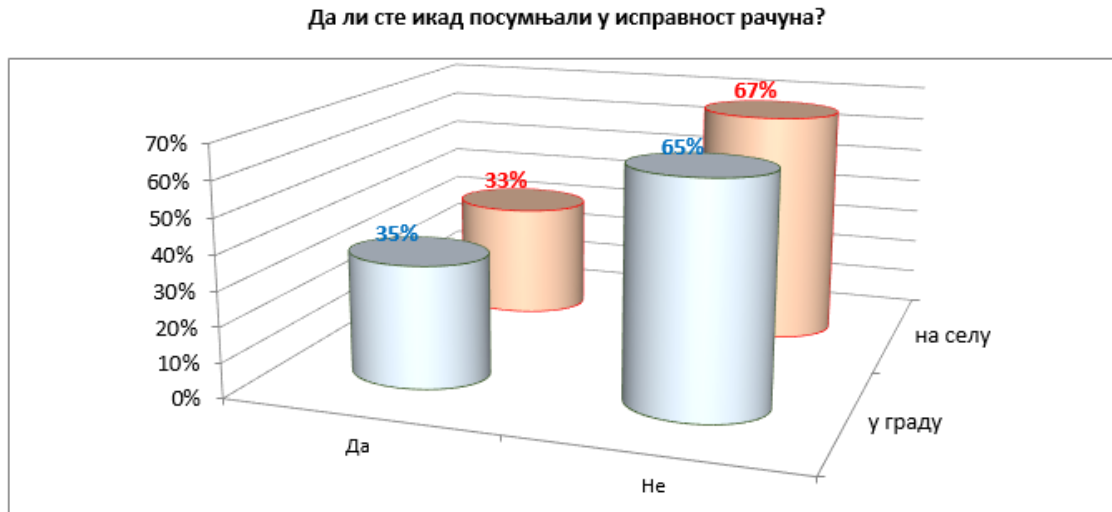
- Пријава проблема се углавном врши путем телефона (60,5%) док 15% пријава се врши личним путем на шалтеру предузећа.
- Веома мали проценат потрошача нам се обраћа путем е-маила (2%) одосно путем поште (1%).

Закључак:

Традиционални начини комуникације (телефон и лична комуникација) су први избор наших потрошача како на селу тако и у граду. Потребно је размотрити унапређење канала електронске комуникације са потрошачима као и њихову промоцију.

4.4 Поверење потрошача у исправност обрачуна услуге

У претходном поглављу је представљен податак да је више од трећине потрошача је посумњало у исправност рачуна. Готово да нема разлике у процентима кад су у питању потрошачи из града односно са села.



Налаз:

- Прилично висок проценат потрошача је бар једном посумњало у исправност рачуна за комуналне услуге.

Закључак:

Мора се радити на унапређењу поверења грађана у рад ЈП Кикинда.

4.5 Повећање цена

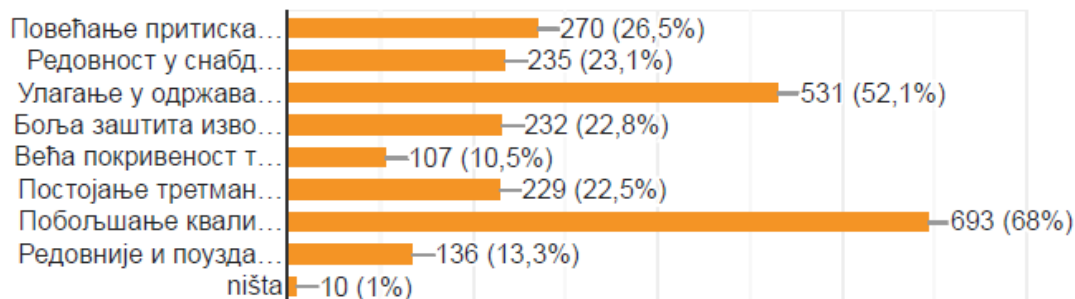
Колико повећање цене воде би било прихватљиво за ваш буџет?

1.019 одговора



Шта би по вашем мишљењу оправдало повећање цене воде и / или канализације? (изаберите до три одговора)

1.019 одговора



Налази:

- Половина корисника сматра да повећање цене воде није прихватљиво док 37% прихвата само минимално повећање цене.
- Чак 68% корисника сматра да би побољшање квалитета воде оправдало повећање цене док више од половине такође сматра да би оправдање било и улагање у одржавање и изградњу система.

Закључак:

Већина корисника не одобрава повећање цене односно пристаје на минимално повећање док истовремено није задовољно квалитетом воде. Морају се наставити напори на упознавању корисника са начином обрачуна.

5. Препоруке за унапређење пословања предузећа, квалитета и цена услуга у циљу подизања степена задовољства потрошача

Из коначног Извештаја о задовољству потрошача комуналним услугама проистичу следеће препоруке којима би могли да унапредимо пословање предузећа као и квалитет у пружању услуга, а то су:

- Посветити значајну пажњу потрошачима који су уложили више од једне жалбе и урадити анализу проблема
- Радити на едукацији потрошача како би их боље упознали са начином читавања водомера као и обрачуном месечне потрошње

- Путем рачуна за комуналне услуге доставити што више потребних и корисних информација за кориснике

Закључак

Изведени резултати упућују на то да има простора за унапређење односа с потрошачима, с обзиром да постоје празнине у задовољењу њихових захтева.

Има неколико алармантних одступања између тренутне ситуације и очекивања потрошача, која захтевају хитну реакцију предузећа.

Апсолутни приоритет предузећа је повећање квалитета воде уз истовремено проналажење финансијских модела који би били прихватљиви како са кориснике тако и за само предузеће.

40% испитаника није упознато са начином на који се обрачунава утрошена вода и/или канализација, без обзира да ли живе у граду или у селу.

Испитаници који су имали рекламацију на рачун или проблем у водоснабдевању боље су упознати са начином обрачуна утрошене воде и/или канализације, што указује на то да су кроз контакт са запосленима у ЈП Кикинда имали прилике да се информишу и науче више о томе.

Испитаници који не плаћају редовно рачуне за утрошену воду у великој већини (68%) нису упознати са начином обрачуна за разлику од испитаника који редовно плаћају, а од којих 37% нису упознати са начином обрачуна.

Може се закључити да корисници који су имали контакт са предузећем било по питању рекламација било у вези са проблемом у водоснабдевању јесу имали прилику да добију додатна објашњења између осталог и по питању начина обрачуна.

Учесници анкете имају чврст став да Град као оснивач треба да финансира додатне инвестиције у водовод, што би требало да помогне предузећу да обликује будуће кључне поруке.

Резултат анкете такође показује да би потрошачи били задовољнији ако би били информисани о услугама путем рачуна.