**IZVJEŠTAJ O ŽALBAMA I UPITIMA KORISNIKA ZA PRVI KVARTAL 2025. GODINE 03.01.2025. – 31.03.2025.**

U navedenom periodu prijavljeno je **328** intervencija .

**1. Uvod**

Ovaj izvještaj pruža pregled svih zaprimljenih žalbi i upita korisnika usluga JP "Vodovod i kanalizacija Kalesija" d.o.o. Kalesija u prvom kvartalu 2025. godine. Cilj izvještaja je analizirati učestalost, vrste i rješenja navedenih prijava kvara, kako bi smo unaprijedili efikasnost rada na terenu i povećali zadovoljstvo korisnika naše usluge.

**2. Metodologija**

* **Izvor podataka:** Službena evidencija korisničkih žalbi i upita, uključujući telefonske pozive, e-mailove i osobne prijave.
* **Vremenski period:**
  1. januar – 31. mart 2025. godine.
* **Analizirani parametri:** Vrsta žalbe/upita, učestalost po mjesecima, prosječno vrijeme rješavanja, status rješenja (riješeno, u postupku, odbijeno).

Na osnovu kvartalne analize primljenih prijava, broja primljenih poziva i rješenih žalbi, podaci su uneseni na osnovu formiranih mjesečnih izvještaja u tekućoj godini po navedenom redoslijedu zaprimljenih prijava o kvarovima i drugih upita.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| R.BR. | VRSTA PRIJAVE | BROJ PRIJAVE | BROJ REALIZOVANIH | PROCENAT REALIZACIJE (%) |
| 1. | Stao vodomjer | 37 | 30 | 81,1 |
| 2. | Promjenio boju | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Kontrola vodomjera | 35 | 30 | 85,7 |
| 4. | Slab pritisak vode | 84 | 73 | 86,9 |
| 5. | Prigovor na prekid opskrbe | 20 | 20 | 100 |
| 6. | Prigovor na naispravnost ventila | 53 | 40 | 75,5 |
| 7. | Kvar na priključku prije vodomjera | 43 | 37 | 86 |
| 8. | Ostalo | 43 | 20 | 46,5 |
| 9. | Puklo staklo na vodomjeru | 6 | 5 | 83,3 |
| 10. | Kanalizacija | 5 | 3 | 60 |

Na osnovu analize, ukupan broj prijavljenih kvarova je 328, broj realizovanih prijava 258, što znači da je prosječna realizacija prijava oko 75%, što pokazuje relativno dobru efikasnost.

**4. ANALIZA PRIJAVLJENIH KVAROVA I UPITA**

Na osnovu vođene evidencije o prijavi kvarova na naplatnom mjestu u centru Kalesije, inkasanata na terenu, poziva prema Upravi preduzeća te ličnih dolazaka korisnika, primjetili smo da su najčešće vrste žalbi/upita:

* Prigovor na neispravnost vodomjera
* Slab pritisak vode
* Prijave kvara na priključku prije vodomjera
* Kanalizacija

Na osnovu analize prvog kvartala došli smo do zaključka da je u mjesecu Januaru tekuće godine broj prijavljenih intervencija bio veći u odnosu na mjesec Februar i Mart gdje broj u blagom padu.

U januaru je primjećen znatno povećan broj prijava žalbi na prigovor neispravnosti vodomjera (32 prijave) te prijave na slab pritisak vode ( 28 prijava) a u Februaru po istom osnovu je bilo (18 i 20) u Martu (18,15).

**5. Rješenja- poduzeti koraci**

Kao vid rješenja prijavljenih intervencija, koraci koji su poduzeti su slijedeći:

* Na svaku prijavu se pošalje tim na teren da provjere šta je upitanju i da otklone moguće kvarove u roku od 24h do 48h)
* Na prijave koje su hitne poput nestanka vode, puknuća cijevi , reaguje se odma po prijavi.

**6. Zaključak**

Analiza žalbi i upita korisnika u prvom kvartalu 2025. godine ukazuje na povećan broj zaprimljenih prijava koje su se odnosile na prigovor na neispravnost vodomjera, slab pritisak vode te problem sa ventilima prije vodomjera, koji su vrlo često dotrajali. Najbolje realizovane kategorije su kada je upitanju prekid opskrbe 100 %, slab pritisak vode (86,9%) te kvar na priključku prije vodomjera 86%), što bi značilo da je većina intervencija realizovana u predviđenom vremenskom roku, oko 75%.

Na sve prijave, tim za rješavanje kvarova su efikasno odgovorili te učinili potrebne akcije, kako bi se unaprijedila kvalitet usluga ali i povećalo zadovoljstvo korisnika. Važno je napomenuti da se prijavljeni kvarovi nakon intervencije tehničkog tima ne ponavljaju, te da su to uglavnom korisnici koji već nisu prijavljivali u tom vremenskom intervalu. Do preklapanja intervencija dolaze iz razloga više kanala dojavljivanja kvara. Također, ponovljenje intervencija se dešava u slučajevima kada se korisnik nalaza u najnižoj tačci date zone.