

Vertino UAB „Šiaulių vandenys“ paslaugas bei aptarnavimą

Atlikus kasmetinę UAB „Šiaulių vandenys“ klientų apklausą, paaiškėjo, kad 89,4 proc. respondentų patenkinti vandentiekio vandens kokybe. Tyrimo dalyviai teigiamai atsiliepė ir apie vandens tiekimo patikimumą, centralizuotą nuotekų tvarkymą bei aptarnavimą.

Apklausoje dalyvavo 2265 respondentai

UAB „Šiaulių vandenys“ klientų apklausą atlieka kasmet – taip įmonė siekia sužinoti nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš aštuonių aktualių klausimų. Klientų apklausa vyko internetu nuo kovo 6 d. iki balandžio 6 d.

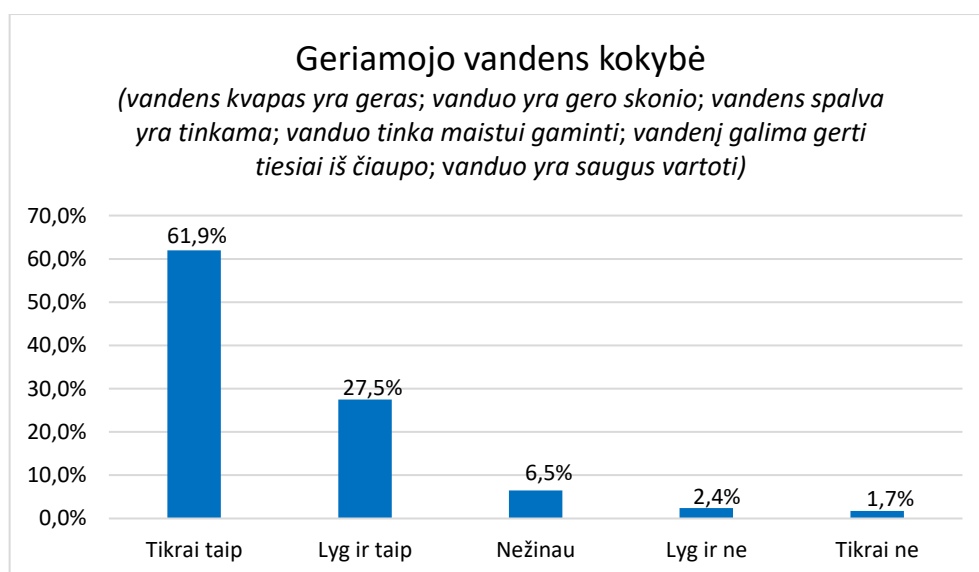
Apklausoje sudalyvavo 2265 respondentai, t. y. 4,1 proc. visų bendrovės klientų: 95 juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 2170 fiziniai asmenys (gyventojai), iš kurių dauguma (76,9 proc.) gyvena daugiabučių namų butuose. Daugiausia apklausoje dalyvavo moterys (67,1 proc.) ir dalyviai, kurių amžius yra 51 metai ir daugiau (59,8 proc.) bei 41–50 metų (19,1 proc.).

Vartotojai patenkinti geriamojo vandens kokybe

UAB „Šiaulių vandenys“ geriamuoju vandeniu aprūpinta apie 98,5 tūkst. Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono aplinkinių gyvenviečių – Ginkūnų, Aukštelkės ir Vijolių – gyventojų. Laboratoriniai tyrimai patvirtina, kad iš bendrovės Birutės ir Lepšių vandenviečių tiekiamas vanduo yra saugus ir kokybiškas – gyventojai gali drąsiai gerti vandenį iš čiaupo. Įmonė rūpinasi, kad vartotojus pasiektų saugus ir kokybiškas geriamasis vanduo, todėl nuolat investuoja į vandentiekio sistemų gerinimą.

UAB „Šiaulių vandenys“ ypač svarbu sužinoti, kaip gyventojai vertina vandentiekio vandenį. Respondentų buvo prašoma vertinti vandens kokybę pagal šešis kriterijus: *kvapas, skonis, spalva, tinkamumas maistui gaminti, galimybė gerti tiesiai iš čiaupo, saugumas vartoti*.

Susumavus rezultatus ir atlikus analizę, paaiškėjo, kad daugiau nei pusė apklaustųjų (61,9 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog vandentikiu tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 27,5 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria. Nedidelė dalis (6,5 proc.) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, o 4,1 proc. teigia, kad vandentiekio vanduo yra nekokybiškas (žr. 1 pav.).



1 pav.

Vanduo tiekiamas be sutrikimų

Geriamasis vanduo gyventojus pasiekia 645,6 km vandentiekio tinklais. UAB „Šiaulių vandenys“ labai svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į namus bei išvengti tiekimo sutrikimų, kurie dažniausiai atsiranda dėl avarijų trasose. Sprendžiant šią problemą, susidėvėję vamzdynai rekonstruojami, vandentiekio sistemos kontroliuojamos taikant modernias skaitmenines technologijas. Tačiau tinklai dėvisi ir jų atnaujinimas yra nuolatinis procesas, todėl laikini vandens tiekimo sutrikimai bei trumpalaikis vandens kokybės pablogėjimas yra neišvengiami.

Apklauskos metu bendrovė siekė sužinoti, ar vanduo vartotojus pasiekia be sutrikimų. Tyrimo metu paaiškėjo, kad dauguma respondentų (91,1 proc.) yra patenkinti vandens spaudimu namuose, o tuo tarpu 5,1 proc. pažymėjo, kad vandens spaudimas nėra geras. Taip pat dauguma apklaustųjų (95,5 proc.) tvirtino, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 2,4 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti nuomonę, ar tenkina jų patalpose (butuose, namuose, įmonėse, organizacijose) įrengtas šalto vandens skaitiklis. Dauguma respondentų (89,8 proc.) teigė, kad neturi priekaištų dėl vandens apskaitos prietaisų kokybės, tuo tarpu 3,7 proc. atsiliepė neigiamai.

Tenkina nuotekų tvarkymo paslauga

Šiaulių miesto aglomeracijoje centralizuotai surenkama ne mažiau kaip 98 proc. nuotekų. Buityje ir įmonių veikloje panaudotas ir užterštas vanduo 652,2 km nuotekų tinklais, pumpuojant 77 nuotekų siurblinėms, saugiai transportuojamos į nuotekų valyklą (Jurgeliškių k., Šiaulių r.), kur yra valomas. Siekiant išvengti nuotekų surinkimo sutrikimų, vamzdynai prižiūrimi, valomi ir rekonstruojami. Neretai gyventojai nepastebi nuotakyno avarijų, nes dėl sistemos gedimų ne visada sutrinka nuotekų išleidimas.

Tyrimo metu buvo svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina nuotekų tvarkymo paslauga, ar dėl nuotekų sistemos gedimų patiria kokių nepatogumų. Didžioji dalis (78,9 proc.) respondentų teigė, jog yra patenkinti šia paslauga, o 19,3 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu, likusieji (1,8 proc.) atsiliepė neigiamai.

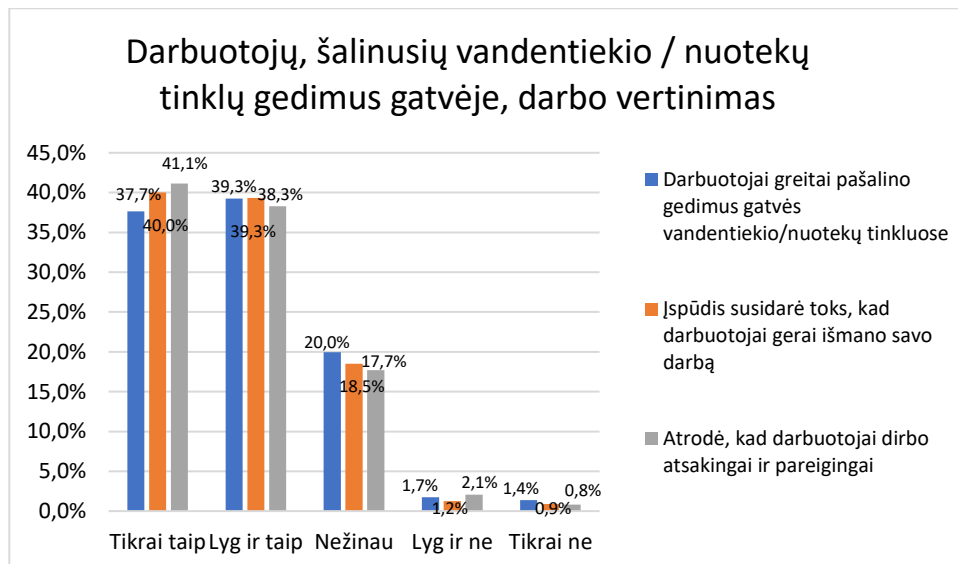
Teigiamai vertina avarijų vietose dirbančių darbuotojų darbą

UAB „Šiaulių vandenys“ iš viso eksploatuoja 1297,8 km vandentiekio ir buitinių nuotekų tinklų. Dalis vamzdynų yra seni ir susidėvėję, todėl nepavyksta išvengti avarijų. Per parą vidutiniškai įvyksta 4 gedimai. Bendrovė kasmet atrenka avaringiausias linijas ir jas atnaujinama, maždaug po 2–3 km per metus, tačiau šiuo metu būtina rekonstruoti apie 50 km vandentiekio ir apie 41 km nuotekų tinklų. Vienas iš strateginių bendrovės tikslų yra spartinti tinklų rekonstrukciją.

Įmonei svarbu, kad įvykus avarijai darbuotojai kvalifikuotai ir operatyviai pašalintų gedimą ir kad gyventojai nepatirtų didelių nepatogumų. Apklauskos metu bendrovė siekė sužinoti, kaip klientai vertina įmonės darbuotojų, kurie šalina vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimus gatvėje, darbo kokybę.

Didžioji dalis apklauskos dalyvių (63,7 proc.) pažymėjo, kad jiems teko matyti avarijos vietose dirbančius įmonės darbuotojus ir dauguma teigiamai atsiliepė apie jų darbą. 76,9 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalino gedimus*, 79,3 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, o 79,4 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareiškė*.

Maža dalis respondentų (3,1 proc.) teigė, jog gedimų šalinamas užtrunka. 2,2 proc. apklauskos dalyvių pažymėjo, kad darbuotojai neišmano savo darbo, o 2,9 proc. teigė, kad dirbama neatsakingai. 18,7 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 2 pav.).



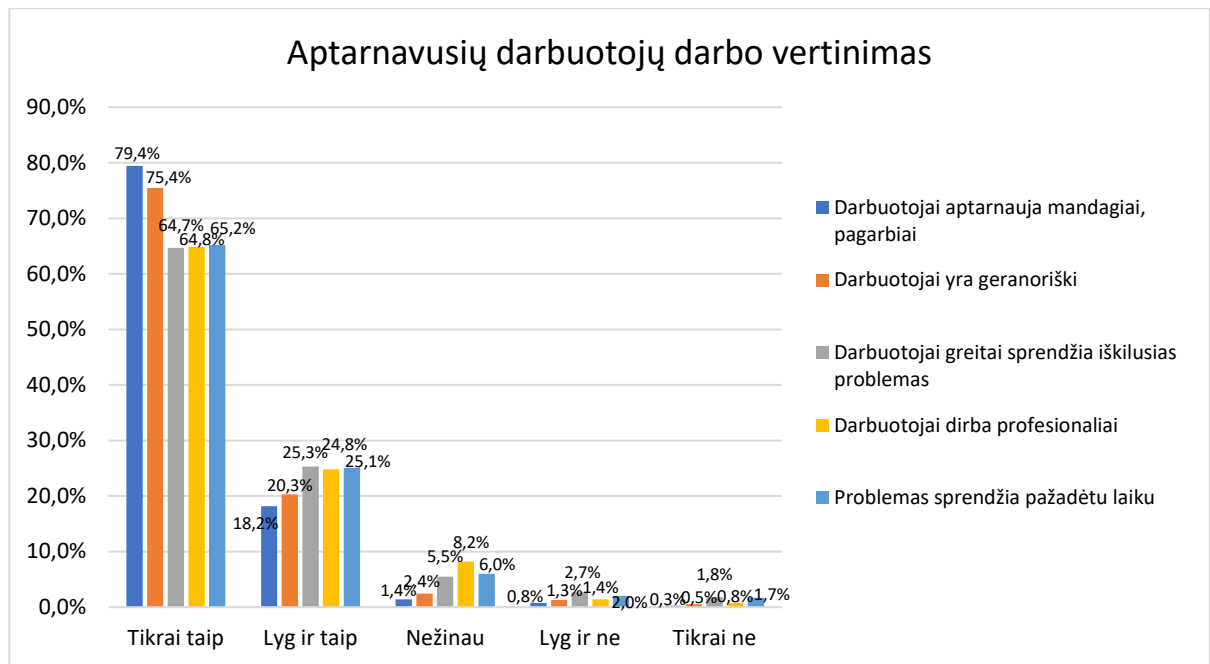
2 pav.

Bendrovės personalas yra geranoriškas ir dirba kvalifikuotai

Kokybiškos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugos pasiekiamos vis daugiau šiauliečių. Šiuo metu UAB „Šiaulių vandenys“ aptarnaujamoje teritorijoje centralizuotos paslaugos prieinamos apie 98–99 proc. gyventojų. Praėjusiais metais bendrovė sudarė 297 sutartis su naujais vartotojais ir iš viso aptarnavo apie 55,1 tūkst. klientų. Įmonei svarbu, kad darbuotojai greitai ir kvalifikuotai atsakytų į klientams rūpimus klausimus ir spręstų iškilusias problemas.

Daugiau nei trečdalis apklaustųjų (34,5 proc.) pažymėjo, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą aktualiais klausimais. Ši dalis respondentų vertino juos aptarnavusių darbuotojų darbą.

Didžioji dalis apklaustųjų (97,6 proc.) mano, jog bendrovės darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai, o 1,0 proc. įvertino neigiamai. Net 95,8 proc. respondentų teigė, kad bendrovės darbuotojai yra geranoriški, o 1,8 proc. su tuo nesutinka. Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas – taip pažymėjo 90,0 proc. apklausos dalyvių, 4,5 proc. pasisakė priešingai, o 5,5 proc. neišreiškė nuomonės. 89,6 proc. apklaustų klientų tvirtino, kad bendrovės darbuotojai dirba profesionaliai, maža dalis (2,2 proc.) su tuo nesutinka, o likusieji 8,2 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai problemas sprendžia pažadėtu laiku, taip teigė 90,3 proc. apklaustųjų, 3,7 proc. pažymėjo priešingai, o 6,0 proc. respondentų neatsakė (žr. 3 pav.).



3 pav.

Randa aktualios informacijos apie bendrovės veiklą

UAB „Šiaulių vandenys“ nuolat informuoja klientus apie teikiamas paslaugas, vykdomus darbus bei projektus, veiklos pasiekimus, aptarnavimo pasikeitimus, kt. Pranešimai skelbiami bendrovės interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt arba vietinės žiniasklaidos priemonėse, taip pat informacija pateikiama su sąskaitomis ar SMS žinutėmis. Apie vandentvarkos ūkio veiklą vartotojai sužino dalyvaudami įvairiuose bendrovės organizuojamuose renginiuose bei apsilankę objektuose – Vandentvarkos muziejuje, Birutės vandenvietėje, miesto nuotekų valykloje ir dumblo apdorojimo įrenginiuose.

Gauti apklausos duomenys rodo, kad klientai randa aktualios informacijos apie bendrovės veiklą, taip teigia 75,1 proc. apklausos dalyvių. Tačiau 8,6 proc. respondentų pažymėjo, jog neranda informacijos, o likusi dalis (16,3 proc.) nurodė kitas priežastis.

Bendrovė sulaukė pastabų, pasiūlymų ir padėkų už gerą darbą

Apklausos metu respondentai pateikė 583 komentarus dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės, taip pat išreiškė padėką už teikiamas paslaugas ir gerai atliekamą darbą. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl vandens kietumo, suprastėjusios vandens kokybės po vandentiekio remonto darbų, atsiskaitymo galimybių, kt.

UAB „Šiaulių vandenys“ dėkoja klientams už aktyvų dalyvavimą kasmetinėje apklausoje, už išreikštą nuomonę ir pasidalintą patirtį. Gauti apklausos rezultatai padės bendrovei gerinti teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija