

Gyventojai vertino UAB „Šiaulių vandenys“ paslaugas ir darbą

UAB „Šiaulių vandenys“ apklausos duomenimis, 91 proc. respondentų patenkinti vandentiekio vandens kokybe. Tyrimo dalyviai teigiamai atsiliepė ir apie centralizuotai teikiamų paslaugų kokybę bei klientų aptarnavimą.

Apklausoje dalyvavo 1788 respondentai

Kasmet organizuodama apklausą UAB „Šiaulių vandenys“ siekia sužinoti klientų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš aštuonių aktualių klausimų. Klientų apklausa vyko internetu nuo 2024 m. kovo 21 d. iki balandžio 21 d.

Apklausoje sudalyvavo 1788 respondentai, t. y. 3,2 proc. visų bendrovės klientų: 99 juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 1689 fiziniai asmenys (gyventojai), iš kurių dauguma (75,8proc.) gyvena daugiabučių namų butuose. Daugiausia apklausoje dalyvavo moterys (65,9 proc.) ir dalyviai, kurių amžius yra 51 metai ir daugiau (65,5 proc.) bei 41–50 metų (17,7 proc.).

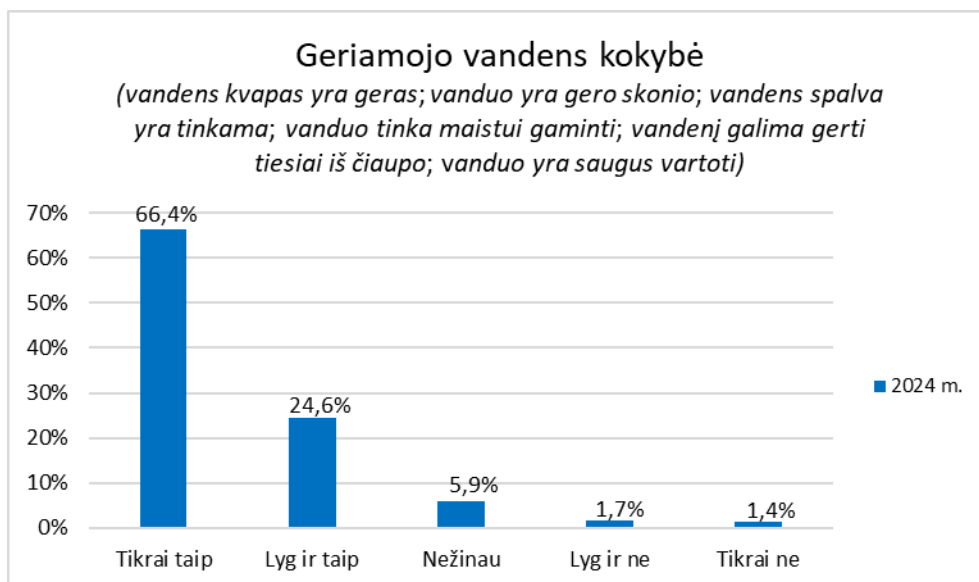
Geriamojo vandens kokybę vertino pagal šešis kriterijus

UAB „Šiaulių vandenys“ geriamuoju vandeniu aprūpina apie 99 tūkst. Šiaulių miesto bei Šiaulių rajono Ginkūnų, Aukštelkės ir Vijolių gyvenviečių gyventojų. Bendrovė kasdien patiekia apie 12 tūkst. kub. m požeminio geriamojo vandens iš Birutės ir Lepšių vandenviečių. Įmonė rūpinasi, kad vartotojus pasiektų kokybiškas geriamasis vanduo, todėl nuolat investuoja į vandentiekio sistemų gerinimą.

Šiauliuose viešai tiekiamo vandens kokybę kontroliuoja UAB „Šiaulių vandenys“ Vandens tyrimų laboratorija. Stebėseną vykdoma ištisus metus vadovaujantis Lietuvos higienos norma HN 24:2023 „Geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimai“. Laboratoriniai tyrimai patvirtina, kad iš vandenviečių tiekiamas geriamasis vanduo yra saugus ir kokybiškas – gyventojai gali drąsiai gerti vandenį iš čiaupo nevirinant ir nefiltruojant.

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 (66,4 proc.) tvirtai įsitikinę, jog vandentiekiu tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus. Šiek tiek dvejojo, bet iš esmės taip pat tam pritarė dar 24,6 proc. respondentų. Nedidelė dalis (5,9 proc.) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, o 3,1 proc. teigė, kad vandentiekio vanduo yra nekokybiškas (žr. 1 pav.).



1 pav.

Vanduo tiekiamas be sutrikimų

Geriamasis vanduo gyventojus pasiekia 647,9 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 vamzdiniai 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.

Apklausoje metu bendrovė siekė sužinoti, ar vanduo vartotojus pasiekia be sutrikimų. Tyrimo metu paaiškėjo, kad dauguma respondentų (92,3 proc.) yra patenkinti vandens spaudimu namuose, o tuo tarpu 4,6 proc. pažymėjo, kad vandens spaudimas nėra geras. Taip pat dauguma apklaustųjų (96,3 proc.) tvirtino, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 1,7 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti nuomonę, ar tenkina jų patalpose (butuose, namuose, įmonėse, organizacijose) įrengtas šalto vandens skaitiklis. Dauguma respondentų (89,4 proc.) teigė, kad neturi priekaištų dėl vandens apskaitos prietaisų kokybės, tuo tarpu 4,0 proc. atsiliepė neigiamai.

Kokybiška nuotekų tvarkymo paslauga

Šiaulių miesto aglomeracijoje centralizuotai surenkama ne mažiau kaip 98 proc. nuotekų. Buityje ir įmonių veikloje panaudotas ir užterštas vanduo 654,4 km nuotekų tinklais, pumpuojant 77 nuotekų siurbliams, saugiai transportuojamos į nuotekų valyklą (Jurgeliškių k., Šiaulių r.), kur yra valomas. Siekiant išvengti nuotekų surinkimo sutrikimų, vamzdiniai periodiškai 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 centralizuotai teikiama nuotekų tvarkymo paslauga, ar dėl nuotekų sistemos gedimų patiria kokių nepatogumų. Didžioji dalis (78,1 proc.) respondentų teigė, jog yra patenkinti šia paslauga, o 19,5 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu, likusieji (2,4 proc.) atsiliepė neigiamai.

Avarijų vietose dirba savo darbą išmanantys darbuotojai

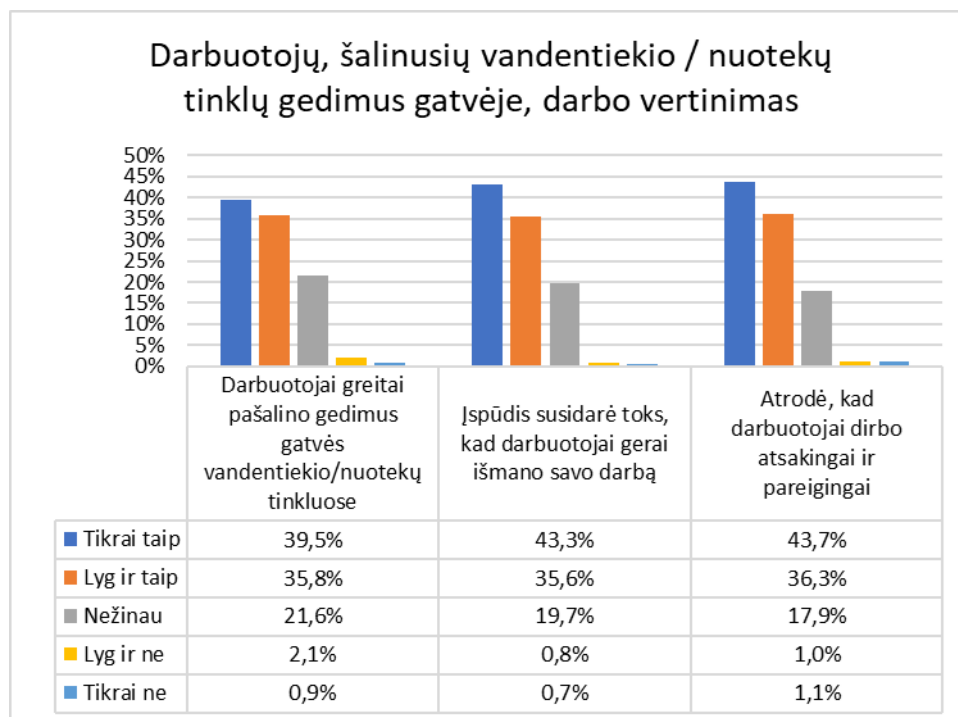
UAB „Šiaulių vandenys“ iš viso eksploatuoja 1302,3 km vandentiekio ir buitinių nuotekų

tinklų. Dalis vamzdynų yra seni ir susidėvėję, todėl nepavyksta išvengti avarijų. Per parą vidutiniškai įvyksta 4 gedimai. Bendrovė kasmet atrenka avaringiausias linijas ir jas atnaujina, maždaug po 2–3 km per metus, tačiau poreikis yra žymiai didesnis. Vienas iš strateginių bendrovės tikslų yra spartinti tinklų rekonstrukciją.

Įmonei svarbu, kad įvykus avarijai darbuotojai kvalifikuotai ir operatyviai pašalintų gedimą ir kad gyventojai kuo mažiau pajustų nepatogumų. Tam bendrovė pasitelkia modernias technologijas ir taiko pažangius inžinerinius sprendimus.

Apklaustos metu UAB „Šiaulių vandenys“ siekė sužinoti, kaip klientai vertina įmonės darbuotojų, kurie šalina vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimus gatvėje, darbo kokybę. Didžioji dalis apklaustos dalyvių (65,7 proc.) pažymėjo, kad jiems teko matyti avarijos vietoje dirbančius įmonės darbuotojus ir dauguma teigiamai atsiliepė apie jų darbą. 75,3 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalina gedimus*, 78,9 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, o 80,0 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareiagingai*.

Maža dalis respondentų (3,0 proc.) teigė, jog gedimų šalinamas užtrunka. 1,5 proc. apklaustos dalyvių pažymėjo, kad darbuotojai neišmano savo darbo, o 2,1 proc. teigė, kad dirbama neatsakingai ir nepareiagingai. 19,7 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 2 pav.).



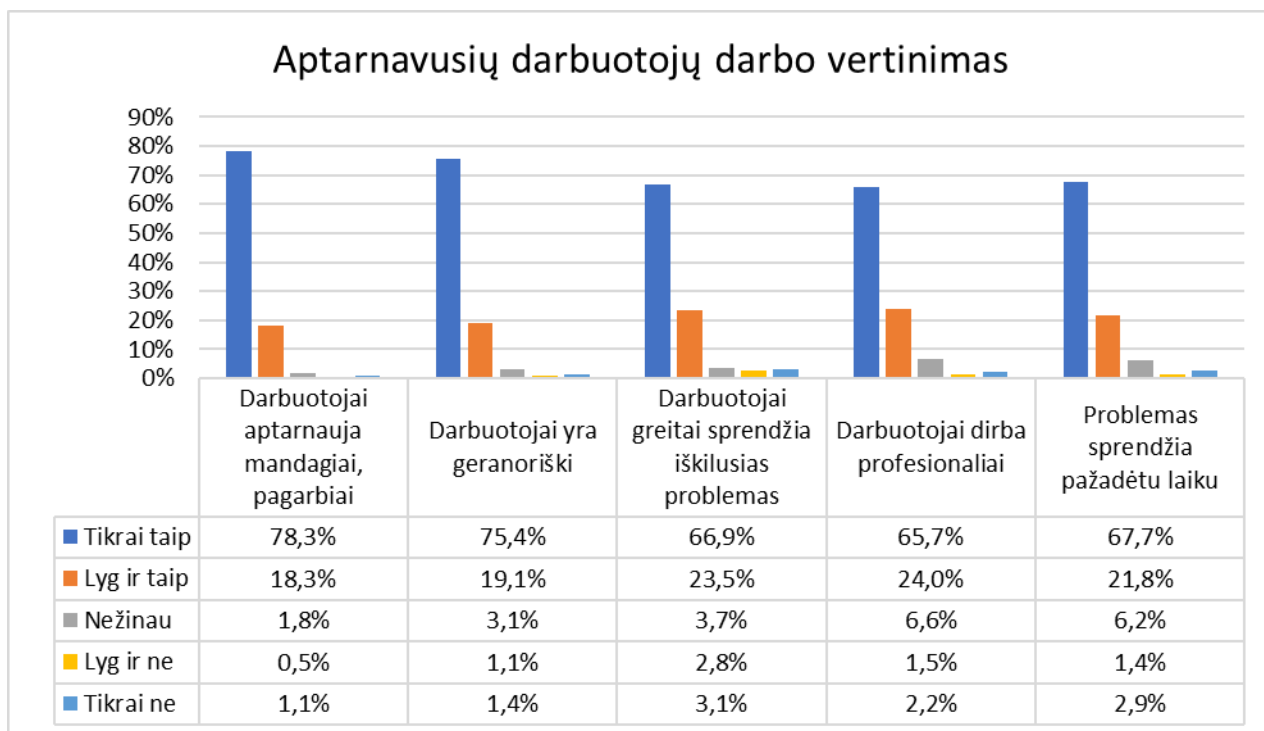
2 pav.

Klientai aptarnaujami geranoriškai ir kvalifikuotai

Kokybiškos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugos pasiekiamos vis daugiau šiauliėčių. Šiuo metu UAB „Šiaulių vandenys“ aptarnaujamoje teritorijoje centralizuotos paslaugos prieinamos apie 98–99 proc. gyventojų. Praėjusiais metais bendrovė sudarė 258 naujas sutartis ir iš viso aptarnavo apie 55,4 tūkst. klientų. Įmonei svarbu, kad darbuotojai greitai ir kvalifikuotai atsakytų į klientams rūpimus klausimus ir spręstų iškilusias problemas.

Daugiau nei trečdalis apklaustųjų (36,4 proc.) pažymėjo, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą aktualiais klausimais. Ši dalis respondentų vertino juos aptarnavusių darbuotojų darbą.

Didžioji dalis apklaustųjų (96,6 proc.) teigė, jog bendrovės *darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai*, o 1,6 proc. įvertino neigiamai. Net 94,4 proc. respondentų pažymėjo, kad bendrovės *darbuotojai yra geranoriški*, o 2,5 proc. nesutiko su šiuo teiginiu. *Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas* – taip atsiliepė 90,4 proc. apklausos dalyvių, 5,9 proc. pasisakė priešingai. 89,7 proc. apklaustų klientų tvirtino, kad bendrovės *darbuotojai dirba profesionaliai*, maža dalis (3,7 proc.) įvertino neigiamai. Bendrovės darbuotojai *problemas sprendžia pažadėtu laiku*, taip teigė 89,5 proc. apklaustųjų, o 4,3 proc. nesutiko su tuo (žr. 3 pav.).



3 pav.

Pastebi informaciją apie bendrovės veiklą

UAB „Šiaulių vandenys“ svarbu palaikyti glaudų ryšį su savo klientais ir visuomene, informuoti apie teikiamas paslaugas, vykdomus darbus bei projektus, veiklos pasiekimus, aptarnavimo pokyčius, kt. Aktualius pranešimus bendrovė skelbia interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt arba vietinės žiniasklaidos kanaluose, skubią informaciją pateikia su sąskaitomis ar SMS žinutėmis. Apie Šiaulių vandentvarkos ūkio veiklą gyventojai sužino ir dalyvaudami įvairiuose bendrovės organizuojamuose renginiuose bei apsilankę objektuose – Vandentvarkos muziejuje, Birutės vandenvietėje, miesto nuotekų valykloje ir dumblo apdoravimo įrenginiuose.

Gauti apklausos duomenys rodo, kad klientai pakankamai randa aktualios informacijos apie bendrovės veiklą, taip teigė 77,3 proc. apklausos dalyvių. Tačiau 6,0 proc. respondentų pažymėjo, jog neranda informacijos, o likusi dalis (16,7 proc.) nurodė kitas priežastis.

Respondentai pateikė savo nuomonę ir komentarus

Apklausos metu respondentai pateikė savo nuomonę ir komentarus (iš viso 545) dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės, taip pat išreiškė padėką už teikiamas paslaugas ir gerai atliekamą darbą. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl vandens kietumo, atsiskaitymo galimybių, vandens skaitiklių keitimo, kt.

UAB „Šiaulių vandenys“ dėkoja klientams už aktyvų dalyvavimą kasmetinėje apklausoje, už

išreikštą nuomonę ir pasidalintą patirtį. Gauti apklausos rezultatai padės bendrovei gerinti darbą.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija