

Vartotojai vertino UAB „Šiaulių vandenys“ paslaugas ir darbuotojų darbą

Apklausus 1574 UAB „Šiaulių vandenys“ klientus paaiškėjo, kad dauguma jų vandentiekio vandens kokybę vertina labai gerai. Taip pat gerai vertinamas aptarnaujančio personalo bei darbuotojų, pašalinusių gedimus, darbas.

UAB „Šiaulių vandenys“ klientų apklausą atlieka kasmet - taip siekia sužinoti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę, gauti pasiūlymų bei pastabų dėl vykdomos veiklos.

Apklausti 1574 klientai

Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 8 (su papildomais – 14-os) bendrovei aktualių klausimų, kurie apima UAB „Šiaulių vandenys“ teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausą buvo vykdoma internetu ir tiesiogiai bendraujant su respondentais Klientų aptarnavimo tarnyboje. Tyrimas truko 2018 m. vasario 8 d. – kovo 8 d.

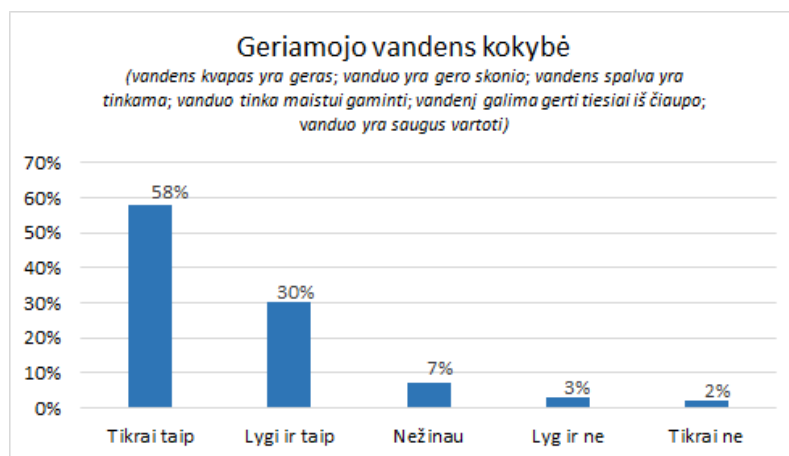
Apklausoje dalyvavo 1574 respondentai, t. y. 3 proc. visų bendrovės klientų*: 78 juridiniai asmenys – abonentai ir 1496 fiziniai asmenys – vartotojai. 66 proc. apklaustųjų yra moterys, didžioji dalis respondentų (49 proc.) yra 51 metų ir daugiau, 80 proc. apklausos dalyvių gyvena daugiabučių namų butuose.

**tyrimo apžvalgoje visi klientai vadinami vartotojais*

Vanduo buvo vertinamas pagal kelis kriterijus

Bendrovė nuolat investuoja į geriamojo vandens kokybės gerinimą, todėl ypač svarbu sužinoti, kaip vartotojai vertina vandentiekio vandenį. Respondentų buvo prašoma vertinti vandentiekio vandens kokybę pagal šešis kriterijus: *kvapas, skonis, spalva, tinkamumas maistui gaminti, galimybė gerti tiesiai iš čiaupo, saugumas vartoti*.

Sudėjus rezultatus ir atlikus analizę, paaiškėjo, kad daugiau nei pusė apklaustųjų (58 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog „Šiaulių vandenų“ tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 30 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria, 5 proc. respondentų mano priešingai, o 7 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1 pav.).



1 pav.

Bendrovei ne mažiau svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į vartotojų namus, išvengti vandens tiekimo sutrikimų, tačiau dėl susidėvėjusių vandentiekio tinklų ir juose įvykstančių avarijų ne visada pavyksta to išvengti. 89 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens spaudimu

namuose, tuo tarpu 8 proc. nėra tuo patenkinti. 94 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 4 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti savo nuomonę ir apie šalto vandens skaitiklių būklę. 93 proc. respondentų teigė, kad yra patenkinti jų butuose/namuose/įmonėse, organizacijose įrengtais prietaisais, 3 proc. nėra patenkinti.

Vertino nuotekų tvarkymo paslaugą

UAB „Šiaulių vandenys“ surenka nuotekas nuotekų tinklais ir valo jas nuotekų valymo įrenginiuose. Nuo šio darbo kokybės priklauso Šiaulių miesto, vandens telkinių aplinka ir ekologinė būklė. Neretai vartotojai nepastebi nuotekų tinklų sistemos sutrikimų, nes dėl jų gedimų ne visada sutrinka nuotekų tvarkymo paslauga gyventojams. Tačiau bendrovei svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina nuotekų tvarkymo paslauga, ar dėl to jie patiria nepatogumų. Didžioji dalis (91 proc.) respondentų teigė, jog yra patenkinti šios paslaugos kokybe, 3 proc. - nebuvo patenkinti.

Teigiamai atsiliepta apie darbuotojus, šalinančius avarijas

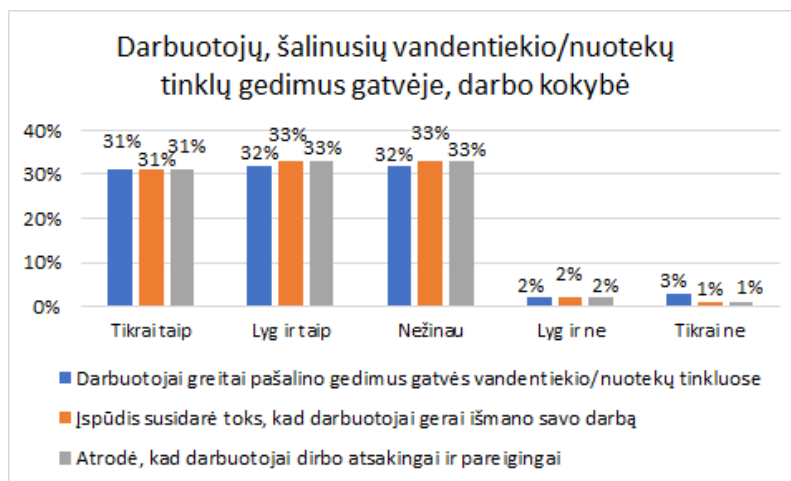
Dalis eksploatuojamų vandentiekio ir nuotekų tinklų yra seni ir susidėvėję. Avarinės būklės tinkluose nepavyksta išvengti avarijų. Dėl įvykusių gedimų gali pablogėti teikiamų paslaugų kokybė, todėl bendrovė didžiulį dėmesį skiria tinklų priežiūrai ir renovacijai.

Ši problema sprendžiama kompleksiskai. Siekiant išvengti avarijų nuotakyno tinkluose, vamzdynai periodiškai yra valomi, plaunami, tiriami TV diagnostikos įranga. Vandentiekio tinklo sutrikimai operatyviai fiksuojami pasitelkus naujausias technologijas. 2017 m. buvo įdiegtas viso miesto vandentiekio tinklo hidraulinis modelis bei nutekėjimų informavimo sistema. Šios technologijos padeda kontroliuoti vandentiekio sistemą, operatyviai reaguoti įvykus gedimui ir jį šalinti, nustatyti vandens nutekėjimo zonas ir mažinti vandens netektis. Taip pat 2017 m. bendrovė pradėjo įgyvendinti vandentiekio ir nuotekų tinklų rekonstrukcijos projektą, kurio metu iki 2019 m. rugsėjo mėnesio bus rekonstruota 18,3 km vandentiekio ir 19,8 km nuotekų tinklo.

Apklausos metu vartotojų buvo prašoma įvertinti įmonės darbuotojų, kurie šalina vandentiekio/nuotekų tinklų gedimus gatvėje, darbo kokybę.

Didelė dalis respondentų atsiliepė teigiamai apie šių darbuotojų darbą. 63 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalino gedimus*, 64 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, 64 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareiškiai*.

Maža dalis respondentų (4 proc.) teigė, jog gedimai šalinami negreitai, kad darbuotojai neišmano savo darbo pažymėjo 3 proc. apklausos dalyvių, kad dirba neatsakingai – 3 proc. Daugiau kaip trečdalis respondentų (33 proc.) pasirinko atsakymo variantą „Nežinau“, todėl galima daryti prielaidą, jog jiems neteko matyti gatvėje įvykusių gedimų ar tiesiog nesidomėjo, kaip atliekami tokie darbai (žr. 2 pav.).

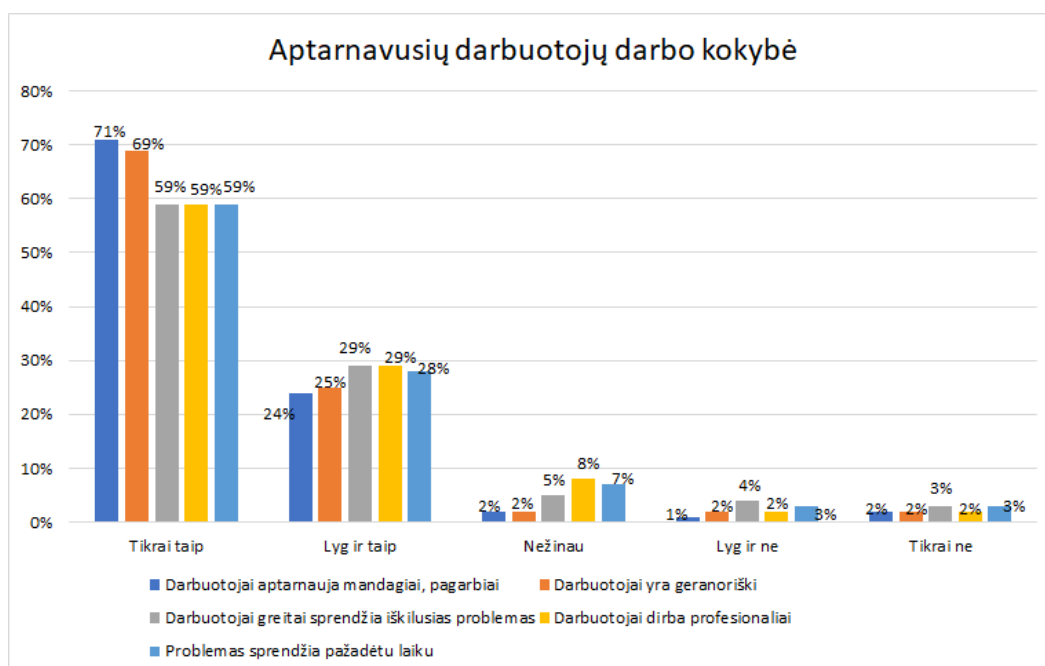


2 pav.

Gerai įvertintas aptarnaujančio personalo darbas

Bendrovė siekia, kad jos darbuotojai greitai ir kvalifikuotai išspręstų gyventojams iškilusias problemas bei atsakytų į rūpimus klausimus. 58 proc. apklaustųjų teigė, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą. Šios dalies vartotojų prašėme įvertinti juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę.

Didžioji dalis apklaustųjų (95 proc.) mano, jog UAB „Šiaulių vandenys“ darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai, 3 proc. įvertino neigiamai. Net 94 proc. respondentų teigė, kad bendrovės darbuotojai yra geranoriški, o 4 proc. nesutinka su šiuo teiginiu. Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas – taip pažymėjo 88 proc. apklausos dalyvių, 7 proc. pasisakė priešingai, 5 proc. neišreiškė nuomonės. 88 proc. apklaustųjų vartotojų tvirtino, kad bendrovės darbuotojai dirba profesionaliai, 4 proc. nesutinka su šiuo teiginiu, o likusieji 8 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai problemas sprendžia pažadėtu laiku, taip teigė 87 proc. apklaustųjų, 6 proc. pažymėjo priešingai, 7 proc. nežino (žr. 3 pav.).



3 pav.

Randa aktualios informacijos

Bendrovė nuolat rengia ir savo interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt ar vietinėje žiniasklaidoje skelbia, o taip pat su sąskaitomis pateikia klientams aktualius pranešimus, pasiūlymus bei informaciją apie įmonės veiklą, teikiamas paslaugas. Gauti apklausos duomenys rodo, kad vartotojai pastebi skelbiamą informaciją, taip teigia 84 proc. respondentų. 10 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, jog neranda tokios informacijos.

Bendrovė atsižvelgia į klientų pastabas

Apklausos metu respondentai pateikė 377 komentarus dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl sutarčių sudarymo tvarkos, vandens kokybės, vandens apskaitos prietaisų būklės ir tikrinimo laiko, Klientų aptarnavimo tarnybos darbo laiko, paslaugų kainos ir kt.

Bendrovė vertina klientų nuomonę bei pateiktas pastabas ir, atsižvelgdama į jas, siekia tobulinti savo darbą.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija