

UAB „Šiaulių vandenys“ apklausė klientus ir sužinojo, kaip vertina paslaugas bei aptarnavimą

Apklausus 1836 UAB „Šiaulių vandenys“ klientus, paaiškėjo, kad 90,2 proc. respondentų patenkinti vandentiekio vandens kokybe. Tyrimo dalyviai teigiamai atsiliepė ir apie vandens tiekimo patikimumą, centralizuotą nuotekų tvarkymą bei aptarnavimą.

Apklausoje dalyvavo 1836 respondentai

UAB „Šiaulių vandenys“ klientų apklausą atlieka kasmet – taip siekia sužinoti nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 8 bendrovei aktualių klausimų. Apklausą vyko internetu 2022 m. vasario 17 d. – kovo 18 d.

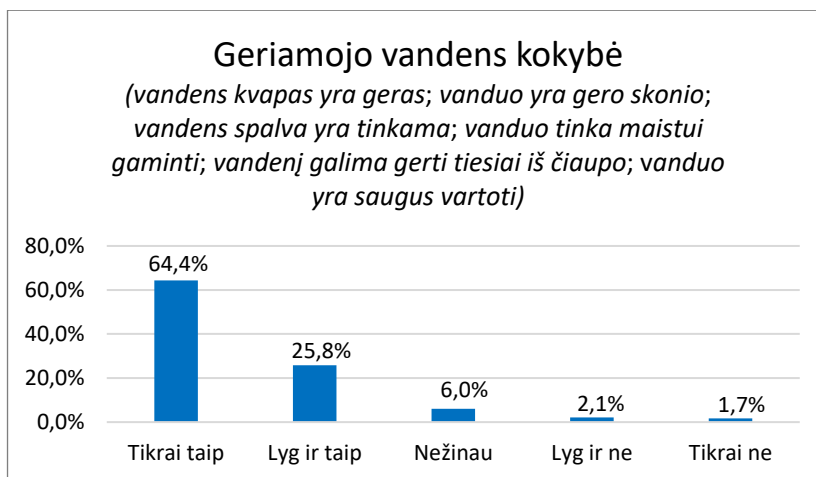
Apklausoje sudalyvavo 1836 respondentai, t. y. 3,3 proc. visų bendrovės klientų: 99 juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 1737 fiziniai asmenys (gyventojai), iš kurių dauguma (76,6 proc.) gyvena daugiabučių namų butuose. Daugiausia apklausoje dalyvavo moterys (67,3 proc.) ir dalyviai, kurių amžius yra 51 metai ir daugiau (58,8 proc.) bei 41–50 metų (19,0 proc.).

Geriamojo vandens kokybę vertino pagal šešis kriterijus

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 (64,4 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog vandentikiu tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 25,8 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria. Nedidelė dalis (6,0 proc.) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, o 3,8 proc. teigia, kad vandentiekio vanduo yra nekokybiškas (žr. 1 pav.).



Dauguma tvirtina, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų

Geriamasis vanduo gyventojus pasiekia 642,2 km vandentiekio tinklais. UAB „Šiaulių vandenys“ labai svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į namus bei išvengti tiekimo sutrikimų, kurie dažniausiai atsiranda dėl avarių trasose. Sprendžiant šią problemą, susidėvėję vamzdynai rekonstruojami, vandentiekio sistemos kontroliuojamos taikant modernias skaitmenines technologijas. Tačiau tinklai dėvisi ir jų atnaujinimas yra nuolatinis procesas, tad laikini vandens tiekimo sutrikimai, o taip pat ir vandens kokybės pablogėjimas, yra neišvengiami.

Apklausoje metu bendrovė siekė sužinoti, ar vanduo vartotojus pasiekia be sutrikimų. Tyrimo metu paaiškėjo, kad dauguma respondentų (91,9 proc.) yra patenkinti vandens spaudimu namuose, o tuo tarpu 4,8 proc. pažymėjo, kad nėra tuo patenkinti. Taip pat dauguma apklaustųjų (94,4 proc.) tvirtino, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 2,8 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti savo nuomonę, ar juos tenkina butuose / namuose / įmonėse, organizacijose įrengtas šalto vandens skaitiklis. Dauguma respondentų (95,6 proc.) teigė, kad neturi priekaištų dėl vandens apskaitos prietaisų kokybės, tuo tarpu 4,4 proc. atsiliepė neigiamai.

Teigiamai atsiliepė apie nuotekų tvarkymą

Buityje ir įmonių veikloje panaudotas vanduo 643,2 km tinklais ir 8 km nuotekų slėgine linija, pumpuojant 68 nuotekų siurbliams, 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 avarių, 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 (96,7 proc.) respondentų teigė, jog yra patenkinti šia paslauga, o 3,3 proc. atsiliepė neigiamai.

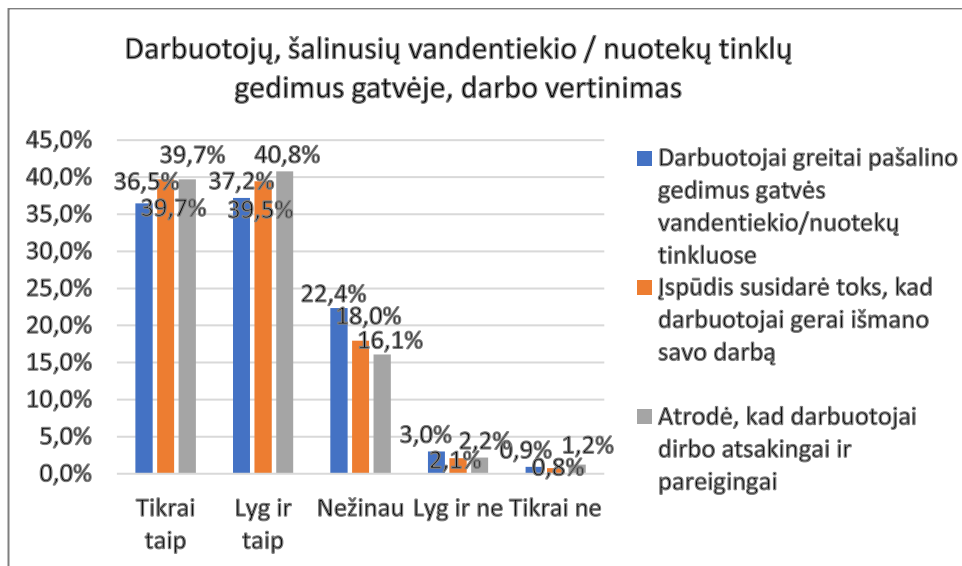
Palankiai vertina avarių vietose dirbančius darbuotojus

UAB „Šiaulių vandenys“ iš viso eksploatuoja 1285,4 km vandentiekio ir nuotekų tinklą. Dalis vamzdynų yra seni ir susidėvėję, todėl nepavyksta išvengti avarių. Per parą vidutiniškai įvyksta 4 gedimai. Bendrovė kasmet atrenka avaringiausias linijas ir jas atnaušina, maždaug po 2–3 km per metus, tačiau šiuo metu būtina rekonstruoti apie 52 km vandentiekio ir 43 km nuotekų tinklą.

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

Didžioji dalis apklausoje dalyvių (70,4 proc.) pažymėjo, kad jiems teko matyti avarijos vietose dirbančius įmonės darbuotojus ir dauguma teigiamai atsiliepė apie jų darbą. 73,7 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalino gedimus*, 79,2 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, o 80,5 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareiškėms*.

Maža dalis respondentų (3,0 proc.) teigė, jog gedimų šalinamas užtrunka. 2,9 proc. apklausoje dalyvių pažymėjo, kad darbuotojai neišmano savo darbo, o 3,4 proc. teigė, kad dirbama neatsakingai. 17,6 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 2 pav.).



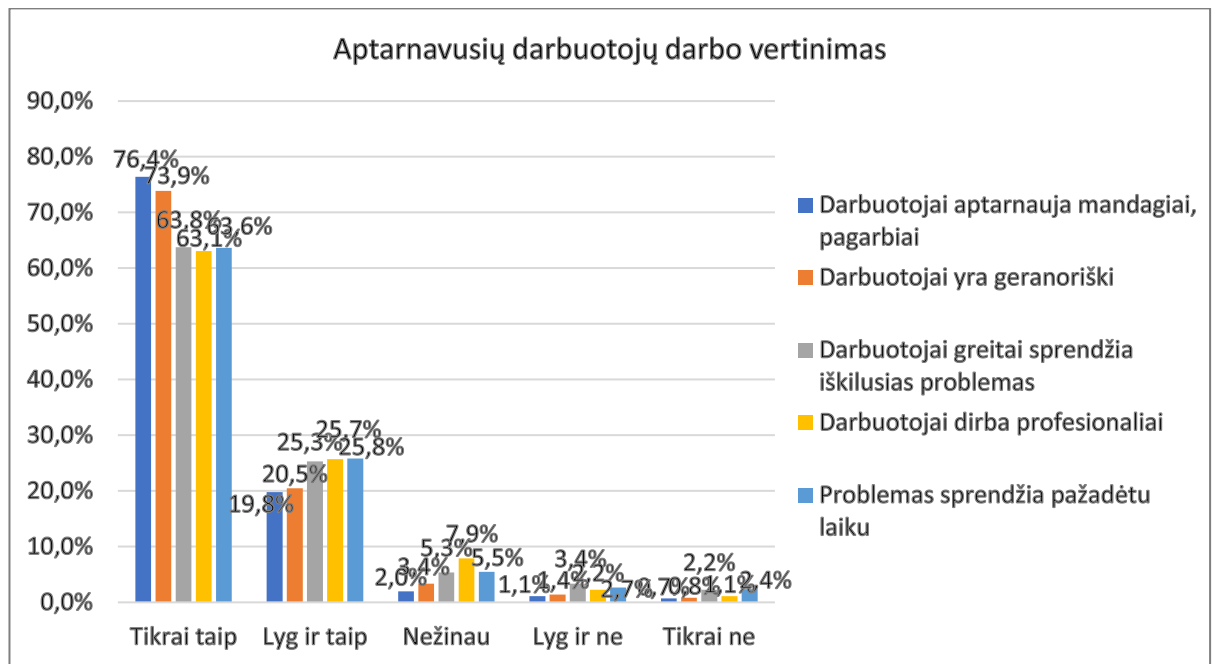
2 pav.

Aptarnaujantis personalas yra geranoriškas ir dirba kvalifikuotai

Kokybiškos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugos pasiekiamos vis daugiau šiauliečių. Šiuo metu centralizuotos paslaugos prieinamos apie 98–99 proc. gyventojų. Praėjusiais metais UAB „Šiaulių vandenys“ sudarė 372 sutartis su naujais vartotojais ir iš viso aptarnavo apie 54,8 tūkst. klientų. Bendrovė siekia, kad darbuotojai greitai ir kvalifikuotai atsakytų į klientams rūpimus klausimus ir spręstų iškilusias problemas.

Daugiau nei trečdalis apklaustųjų (38,8 proc.) pažymėjo, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą aktualiais klausimais. Ši dalis respondentų vertino juos aptarnavusių darbuotojų darbą.

Didžioji dalis apklaustųjų (92,4 proc.) mano, jog bendrovės *darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai*, o 1,8 proc. įvertino neigiamai. Net 94,4 proc. respondentų teigė, kad bendrovės *darbuotojai yra geranoriški*, o 2,2 proc. su tuo nesutinka. *Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas* – taip pažymėjo 89,0 proc. apklausos dalyvių, 5,6 proc. pasisakė priešingai, o 5,3 proc. neišreiškė nuomonės. 88,8 proc. apklaustų klientų tvirtino, kad bendrovės *darbuotojai dirba profesionaliai*, maža dalis (3,4 proc.) su tuo nesutinka, o likusieji 7,9 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai *problemas sprendžia pažadėtu laiku*, taip teigė 89,5 proc. apklaustųjų, 5,1 proc. pažymėjo priešingai, o 5,5 proc. respondentų neatsakė (žr. 3 pav.).



3 pav.

Pastebi informaciją apie bendrovės veiklą

UAB „Šiaulių vandenys“ nuolat informuoja klientus apie teikiamas paslaugas, vykdomus darbus bei projektus, veiklos pasiekimus, aptarnavimo pasikeitimus, ir kt. Pranešimai skelbiami bendrovės interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt arba skelbiami 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 ir nuotekų valykloje (dėl pandemijos ekskursijos Birutės vandenvietėje ir nuotekų valykloje laikinai neorganizuojamos).

Gauti apklausos duomenys rodo, kad klientai pakankamai randa informacijos apie bendrovės veiklą, taip teigia 76,8 proc. apklausos dalyvių. Tačiau 7,4 proc. respondentų pažymėjo, jog jos trūksta, o likusi dalis (15,8 proc.) nurodė kitas priežastis.

Apklausos dalyviai pateikė pastabų ir pasiūlymų bendrovei

Apklausos metu respondentai pateikė 483 komentarus dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės, taip pat išreiškė padėką už gerai atliekamą darbą. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl vandens kokybės (kietas (kalkėtas) vanduo), atsikaitymo galimybių pasikeitimo ir kt.

UAB „Šiaulių vandenys“ dėkoja klientams už išreikštą nuomonę bei pastabas ir atkreipia dėmesį, kad gauti apklausos rezultatai padeda gerinti teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija