

Gyventojai palankiai vertina vandens kokybę ir klientų aptarnavimą

UAB „Šiaulių vandenys“ atlikta klientų apklausa parodė, kad gyventojai palankiai vertina bendrovės teikiamas paslaugas. Vandentiekio vandens kokybe patenkinti 88,9 proc. respondentų, nuotekų tvarkymo paslauga – 76,1 proc., vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimų šalinimu – 79,0 proc., o klientų aptarnavimu – net 91,1 proc. apklausos dalyvių.

Apklausoje dalyvavo daugiau nei tūkstantis respondentų

Kasmet organizuojama klientų apklausa leidžia UAB „Šiaulių vandenys“ geriau suprasti gyventojų lūkesčius, įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir nustatyti sritis, kurias dar galima tobulinti. Šiomet internetinė apklausa vyko 2026 m. vasario 18 d. – kovo 18 d., o jos dalyviams buvo pateikti klausimai apie vandentvarkos paslaugas ir klientų aptarnavimą.

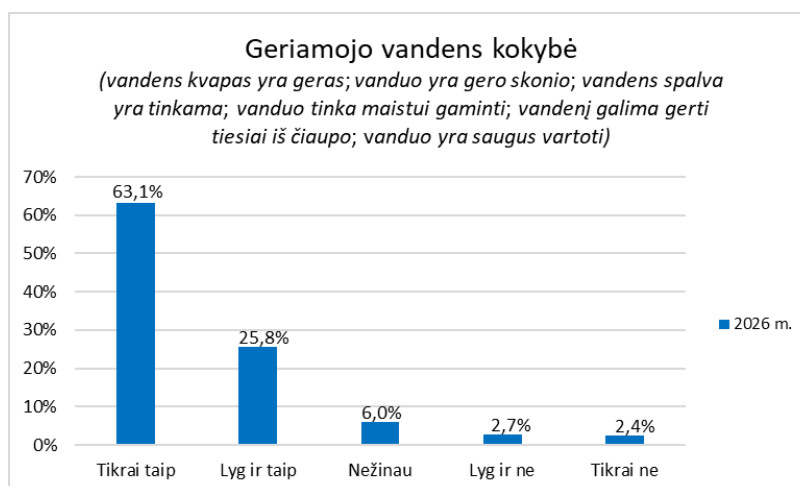
Apklausoje dalyvavo 1069 respondentai – 1,9 proc. visų bendrovės klientų. Iš jų 38 buvo juridiniai asmenys (įmonės ir organizacijos), o 1031 – fiziniai asmenys (gyventojai). Dauguma gyventojų gyvena daugiabučiuose namuose (75,6 proc.). Aktyviausiai apklausoje dalyvavo moterys (65,4 proc.) bei 51 metų ir vyresni gyventojai (69,0 proc.).

Vandentiekio vanduo kokybiškas ir saugus vartoti

UAB „Šiaulių vandenys“ geriamuoju vandeniu aprūpina apie 107 tūkst. Šiaulių miesto ir Šiaulių rajono Ginkūnų, Aukštelkės bei Vijolių gyvenviečių gyventojų. Kasdien vartotojams patiekama apie 12,4 tūkst. kub. m požeminio geriamojo vandens iš Birutės ir Lepšių vandenviečių. Siekdama užtikrinti aukštą vandens kokybę, bendrovė nuolat investuoja į vandentiekio sistemų modernizavimą ir priežiūrą.

Viešai tiekiamo geriamojo vandens kokybę nuolat stebi UAB „Šiaulių vandenys“ Vandens tyrimų laboratorija. Tyrimai atliekami visus metus vadovaujantis Lietuvos higienos norma HN 24:2023 „Geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimai“. Laboratorinių tyrimų rezultatai patvirtina, kad gyventojams tiekiamas vanduo yra saugus ir kokybiškas, todėl jį galima vartoti tiesiai iš čiaupo.

Apklausos metu respondentų buvo prašoma įvertinti vandens kokybę pagal šešis kriterijus: kvapą, skonį, spalvą, tinkamumą maistui gaminti, galimybę gerti tiesiai iš čiaupo ir saugumą vartoti. Apklausos rezultatai parodė, kad 63,1 proc. respondentų tvirtai įsitikinę, jog vandentiekio vanduo yra kokybiškas pagal visus šiuos kriterijus. Dar 25,8 proc. apklausos dalyvių iš esmės tam pritarė, nors turėjo nedidelių abejonų. Nuomonės šiuo klausimu neturėjo 6 proc. respondentų, o 5,1 proc. teigė, kad vandentiekio vanduo nėra kokybiškas (žr. 1 pav.).



Vanduo gyventojus pasiekia be didesnių sutrikimų

Geriamasis vanduo gyventojus pasiekia 659,1 km ilgio vandentiekio tinklais. UAB „Šiaulių vandenys“ siekia užtikrinti patikimą vandens tiekimą ir sumažinti tiekimo sutrikimus, kurie dažniausiai kyla dėl avarijų vandentiekio trasose. Sprendžiant šią problemą, susidėvėję vamzdynai nuolat rekonstruojami, o vandentiekio sistemos prižiūrimos ir kontroliuojamos pasitelkiant modernias skaitmenines technologijas.

Vis dėlto tinklai natūraliai dėvisi, todėl jų atnaujinimas yra nuolatinis procesas. Dėl vykdomų remonto darbų laikini vandens tiekimo sutrikimai bei trumpalaikiai vandens kokybės pokyčiai yra neišvengiami.

Apklausoje metu bendrovė siekė sužinoti, kaip gyventojai vertina vandens tiekimo patikimumą. Tyrimo rezultatai parodė, kad dauguma respondentų (91,9 proc.) yra patenkinti vandens spaudimu savo namuose, o 5,3 proc. nurodė, kad vandens spaudimas nėra pakankamas. Dar daugiau apklausoje dalyvių (95,3 proc.) teigė, kad vanduo į jų namus tiekiamas be sutrikimų, priešingos nuomonės laikėsi 2,9 proc. respondentų.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma įvertinti jų patalpose (butuose, namuose, įmonėse ar organizacijose) įrengtus šalto vandens skaitiklius. Dauguma respondentų (85,1 proc.) nurodė neturintys priekaištų dėl vandens apskaitos prietaisų kokybės, tuo tarpu 5,5 proc. apklausoje dalyvių atsiliepė neigiamai.

Gyventojus tenkina nuotekų tvarkymo paslauga

Šiaulių miesto aglomeracijoje centralizuotai surenkama ne mažiau kaip 98 proc. nuotekų. Buityje ir įmonių veikloje panaudotas bei užterštas vanduo 664,7 km ilgio nuotekų tinklais, pumpuojant 87 nuotekų siurblinėms, saugiai transportuojamas į nuotekų valyklą (Šiaulių r.), kur yra išvalomas.

Siekiant užtikrinti patikimą nuotekų surinkimą, vamzdynai reguliariai valomi ir rekonstruojami. Dėl nuolat prižiūrimos sistemos gyventojai ne visada pastebi nuotakyno avarijas, nes gedimai dažnai pašalinami nesutrikdant nuotekų šalinimo paslaugos.

Apklausoje metu bendrovei buvo svarbu sužinoti, ar klientus tenkina centralizuotai teikiama nuotekų tvarkymo paslauga ir ar dėl sistemos gedimų jie patiria nepatogumų. Tyrimo rezultatai parodė, kad didžioji dalis respondentų (76,1 proc.) yra patenkinti šia paslauga. Nuomonės šiuo klausimu neturėjo 19,8 proc. apklausoje dalyvių, o 4,0 proc. atsiliepė neigiamai.

Gedimus šalina kvalifikuoti ir operatyviai dirbantys darbuotojai

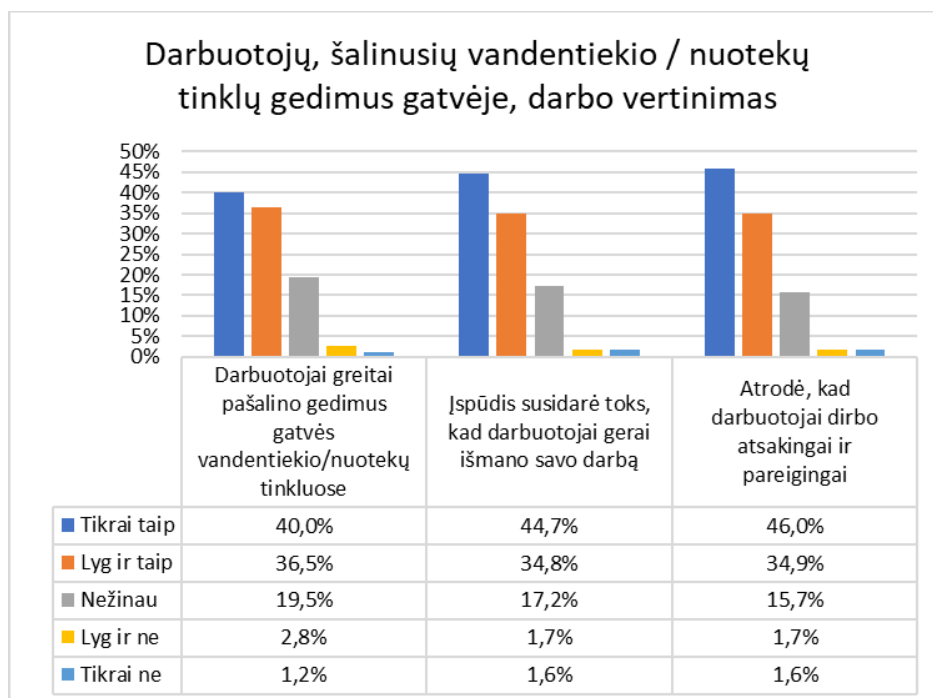
UAB „Šiaulių vandenys“ eksploatuoja apie 1324 km vandentiekio ir buitinių nuotekų tinklą. Dalis vamzdynų yra seni ir susidėvėję, todėl avarijų visiškai išvengti nepavyksta – vidutiniškai per parą užfiksuojami 2–3 gedimai. Siekdama mažinti avaringumą, bendrovė kasmet atrenka labiausiai susidėvėjusias linijas ir rekonstruoja apie 2–3 km tinklą, tačiau atnaujinimo poreikis išlieka gerokai didesnis. Vienas iš strateginių bendrovės tikslų – spartinti tinklą rekonstrukciją.

Bendrovei svarbu, kad įvykus avarijai gedimai būtų šalinami greitai, profesionaliai ir sukeltų kuo mažiau nepatogumų gyventojams. Todėl darbams atlikti pasitelkiama moderni technika, pažangios technologijos ir inžineriniai sprendimai.

Apklausoje metu UAB „Šiaulių vandenys“ siekė sužinoti, kaip gyventojai vertina vandentiekio ir nuotekų tinklą gedimus gatvėse šalinančių darbuotojų darbą. Didžioji dalis respondentų (64,3 proc.) nurodė, kad jiems teko matyti avarių vietose dirbančius bendrovės darbuotojus, dauguma jų darbą vertino teigiamai. 76,5 proc. apklaustųjų teigė, kad gedimai buvo pašalinti greitai, 79,5 proc. pažymėjo,

kad darbuotojai gerai išmano savo darbą, o 80,9 proc. respondentų nurodė, kad darbai buvo atliekami atsakingai ir pareiŝingai.

Nedidelė dalis apklausos dalyvių atsiliepė neigiamai: 4,0 proc. respondentų teigė, kad gedimų šalinimas užtrunka, 3,3 proc. mano, kad darbuotojams trūksta kompetencijos, o dar 3,3 proc. nurodė, kad darbai atliekami nepakankamai atsakingai ir pareiŝingai (žr. 2 pav.).



2 pav.

Klientai jaučia darbuotojų dėmesį ir rūpestį

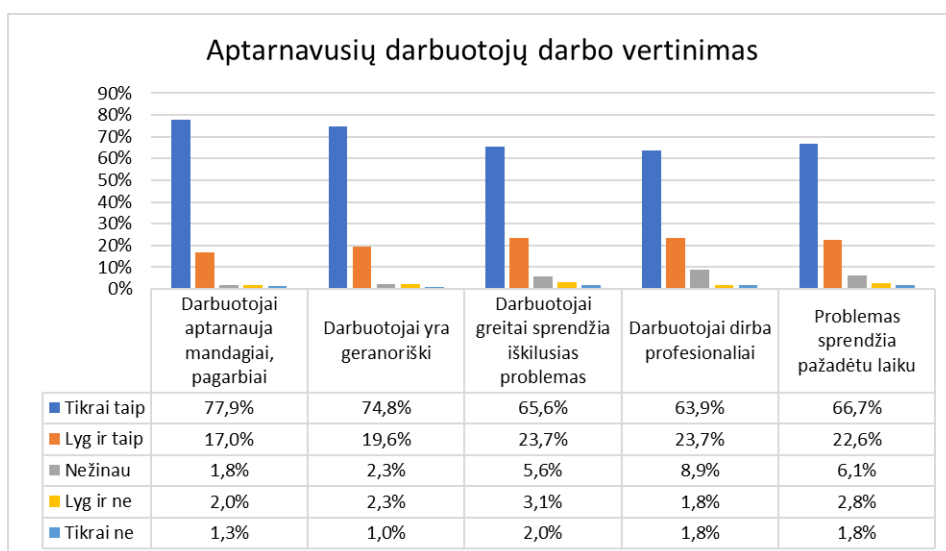
Kokybiškos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugos pasiekia vis daugiau ŝiauliečių. Šiuo metu UAB „Šiaulių vandenys“ aptarnaujamoje teritorijoje centralizuotos paslaugos prieinamos apie 98–99 proc. gyventojų. Praėjusiais metais bendrovė sudarė 276 naujas sutartis ir iš viso aptarnavo apie 55,9 tūkst. klientų.

Bendrovei svarbu užtikrinti, kad klientai gautų greitą, profesionalų ir kokybišką aptarnavimą, todėl didelis dėmesys skiriamas operatyviam problemų sprendimui bei bendravimo kultūrai.

Daugiau nei trečdalis apklausos dalyvių (36,8 proc.) nurodė, kad jiems teko kreiptis į bendrovės darbuotojus įvairiais aktualiais klausimais. Šie respondentai vertino aptarnavimo kokybę ir darbuotojų darbą.

Apklausos rezultatai parodė, kad klientai darbuotojų darbą vertina palankiai. Net 94,9 proc. respondentų teigė, kad darbuotojai klientus aptarnauja mandagiai ir pagarbiai, o 94,4 proc. teigiamai atsiliepė apie darbuotojų geranoriškumą. Taip pat 89,3 proc. apklaustųjų nurodė, kad iškilusios problemos sprendžiamos greitai ir pažadėtu laiku, o 87,6 proc. respondentų darbuotojų darbą įvertino kaip profesionalų.

Neigiamų vertinimų sulaukta nedaug: 3,3 proc. respondentų neigiamai įvertino darbuotojų mandagumą ir geranoriškumą, 5,1 proc. teigė, kad problemos sprendžiamos nepakankamai greitai, 4,6 proc. nesutiko, kad darbai atliekami pažadėtu laiku, o 3,6 proc. darbuotojų profesionalumą vertino neigiamai (žr. 3 pav.).



3 pav.

Klientai randa aktualios informacijos

UAB „Šiaulių vandenys“ siekia palaikyti glaudų ryšį su klientais ir visuomene – informuoja apie teikiamas paslaugas, vykdomus darbus ir projektus, aptarnavimo pokyčius bei bendrovės veiklos rezultatus. Aktualūs pranešimai skelbiami interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt, vietinės žiniasklaidos kanaluose, o svarbi ir skubi informacija gyventojams perduodama SMS žinutėmis arba kartu su sąskaitomis. Su Šiaulių vandentvarkos ūkio veikla gyventojai taip pat gali susipažinti dalyvaudami bendrovės organizuojamuose renginiuose ar apsilankę Vandentvarkos muziejuje.

Apklausoje rezultatai rodo, kad dauguma klientų pakankamai randa aktualios informacijos apie bendrovės veiklą – taip teigė 67,5 proc. respondentų. Tuo tarpu 11,1 proc. apklausoje dalyvių nurodė informacijos pasigendantys, o 21,3 proc. nurodė kitas priežastis.

Bendrovės įvaizdis vertinamas palankiai

Teigiami klientų atsiliepimai apie geriamojo vandens kokybę, vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugas, klientų aptarnavimą bei informacijos sklaidą rodo, kad UAB „Šiaulių vandenys“ veikla vertinama palankiai. Pozityvi klientų nuomonė reikšmingai prisideda prie teigiamo bendrovės įvaizdžio formavimo.

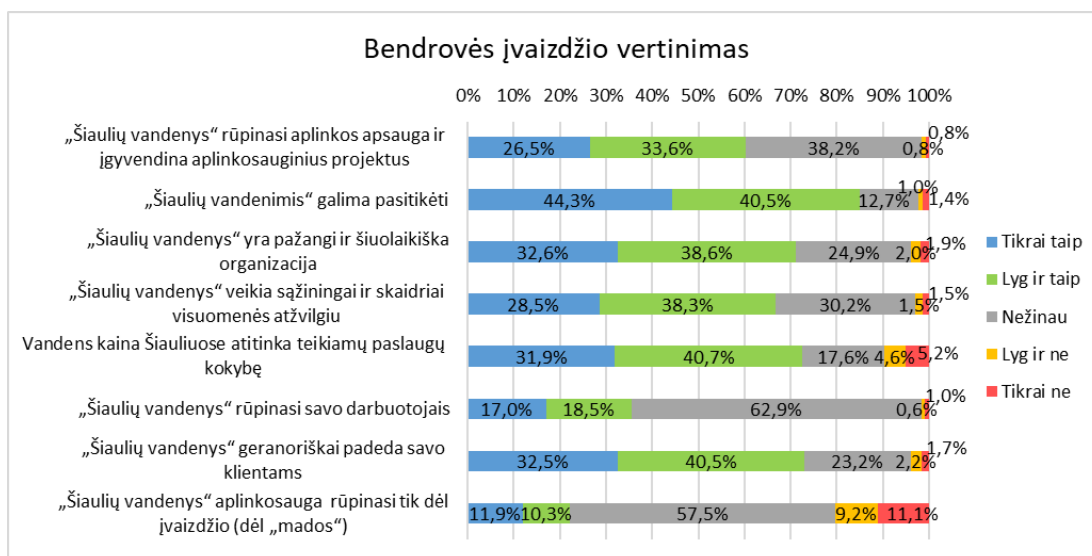
Palankus įmonės įvaizdis visuomenėje yra svarbus sėkmingos veiklos veiksnys. Siekdama jį stiprinti, bendrovė nuolat komunikuoja apie veiklos rezultatus, vykdomus projektus, technologinę pažangą, socialinę atsakomybę bei indėlį į gyventojų ir miesto gerovę.

Bendrovei svarbu žinoti, kaip klientai vertina jos veiklą ir reputaciją – pasitikėjimą bendrove, jos pažangumą, skaidrumą, socialinę atsakomybę, dėmesį klientams ir darbuotojams, aplinkosauginę veiklą bei paslaugų kainos ir kokybės santykį.

Apklausoje rezultatai parodė, kad klientai bendrovės įvaizdį vertina teigiamai – palankiai įvertinti šeši iš aštuonių pateiktų teiginių. Daugumos respondentų nuomone, bendrovė yra pažangi ir šiuolaikiška (71,2 proc.), ja galima pasitikėti (84,8 proc.), o jos veikla yra sąžininga ir skaidri visuomenės atžvilgiu (66,8 proc.).

Beveik trys ketvirtadaliai apklausoje dalyvių nurodė, kad vandens kaina Šiauliuose atitinka teikiamų paslaugų kokybę (72,6 proc.). Taip pat dauguma respondentų mano, kad bendrovė geranoriškai padeda klientams (73,0 proc.) ir rūpinasi aplinkos apsauga bei įgyvendina aplinkosauginius projektus (60,1 proc.). Tai rodo, kad bendrovės vykdoma veikla ir komunikacija šiose srityse yra veiksminga ir kuria pridėtinę reputacinę vertę.

Tuo tarpu dalis vertinimų išliko neapibrėžti – dauguma apklaustųjų negalėjo įvertinti, ar bendrovė aplinkosauga rūpinasi tik dėl įvaizdžio (57,5 proc.) bei ar pakankamai rūpinasi savo darbuotojais (62,9 proc.) (žr. 4 pav.).



4 pav.

Aktyviai reiškė nuomonę

Apklauskos metu respondentai turėjo galimybę pateikti savo nuomonę ir pageidavimus apie teikiamas paslaugas bei klientų aptarnavimą. Iš viso gauti 278 komentarai. Dažniausiai gyventojai kėlė vandens kietumo klausimą, pageidavo galimybės atsiskaityti tiesioginio debeto būdu bei vandens skaitiklių su nuotoliniu rodmenų nuskaitymu. Taip pat buvo pateikta pastabų ir kitais aktualiais klausimais.

UAB „Šiaulių vandenys“ dėkoja klientams už aktyvų dalyvavimą apklausoje, išreikštą nuomonę ir pasidalintą patirtį. Gauti duomenys padeda bendrovei geriau suprasti klientų lūkesčius ir kryptingai tobulinti paslaugų kokybę, aptarnavimą bei komunikaciją.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija