

## Gyventojai vertino UAB „Šiaulių vandenys“ paslaugas ir aptarnavimą

Šiauliečiai yra patenkinti vandentiekio vandens kokybe – taip tvirtina 89,3 proc. apklausos dalyvių. Tai paaiškėjo UAB „Šiaulių vandenys“ atlikus klientų apklausą, kurioje dalyvavo 2524 respondentai. Taip pat tyrimo dalyviai teigiamai atsiliepė apie vandens tiekimo patikimumą, centralizuotą nuotekų tvarkymą bei aptarnavimą.

### Apklausoje dalyvavo 2524 klientai

Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš aštuonių UAB „Šiaulių vandenys“ aktualių klausimų, kurie apima teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimą. Apklausa buvo vykdoma internetu 2021 m. vasario 17 d. – kovo 16 d.

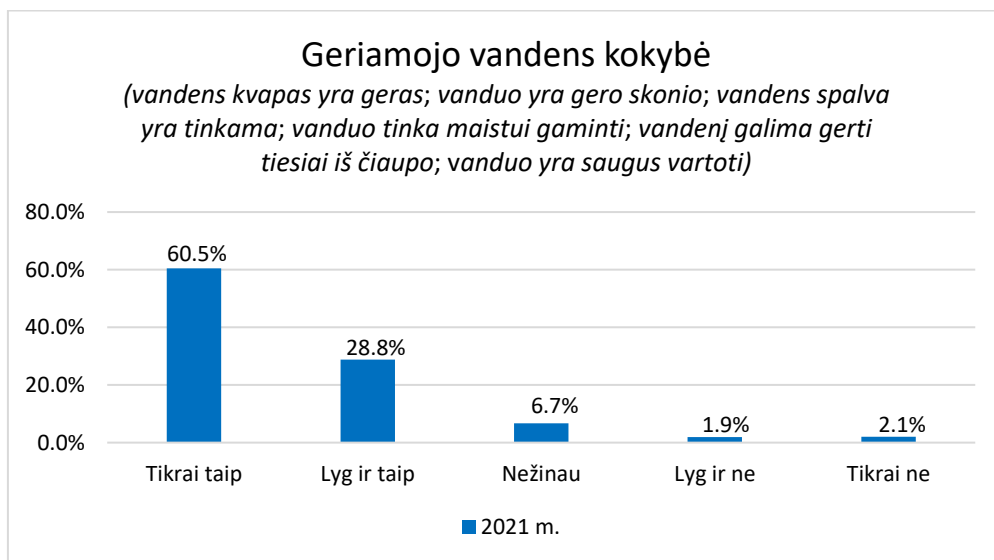
Apklausoje sudalyvavo 2524 respondentai, t. y. 4,6 proc. visų bendrovės klientų: 111 juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 2413 fizinių asmenų (gyventojai), iš kurių dauguma (78,1 proc.) gyvena daugiabučių namų butuose. Daugiausia apklausoje dalyvavo moterys (67,8 proc.) ir dalyviai, kurių amžius yra 51 metai ir daugiau (57,2 proc.) bei 41–50 metų (19,9 proc.).

### Gyventojai pasitiki vandentiekio vandens kokybe

Vanduo užima labai svarbią vietą mūsų gyvenime ir jo kokybė turi būti nepriekaištinga. UAB „Šiaulių vandenys“ rūpinasi, kad gyventojus pasiektų saugus ir kokybiškas geriamasis vanduo, todėl nuolat investuoja į vandentiekio sistemų gerinimą.

Bendrovei 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 (60,5 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog vandentikiu tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 28,8 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria. Nedidelė dalis (6,7 proc.) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, o 4 proc. teigia, kad vandentiekio vanduo yra nekokybiškas (žr. 1 pav.).



## **Ar kietas geriamasis vanduo yra problema?**

Apklaustos rezultatai patvirtina, kad vis daugiau žmonių geria vandenį iš čiaupo ir pasitiki jo kokybe. Tačiau dalis apklaustos dalyvių komentaruose išreiškė nuomonę, kad vandentiekio vanduo yra kietas ir netinkamas vartoti. Taip pat jie piktinosi, kad dėl kieto vandens prikalkėja arbatinukas, greičiau genda buitiniai prietaisai, o šlampaštys paviršiai pasidengia baltomis apnašomis. Gyventojai teigia, kad nespėja valyti kalkių nuosėdų ir abejoja, kad toks vanduo gali būti sveika žmogui.

UAB „Šiaulių vandenys“ primena gyventojams, kad vandentiekiu tiekiamas vanduo yra geriamasis ir Lietuvos higienos norma HN 24:2017 neriboja geriamojo vandens kietumo. Vandens kietumą lemia jame ištirpusios kalcio ir magnio druskos. Šios mineralinės medžiagos yra būtinos mūsų organizmui. Bet jei kalbėtume apie vandens kokybę, tinkančią buitinei technikai, tai galima sutikti, kad kuo kietesnis vanduo, tuo labiau kenkia buitinei technikai. Aktualios informacijos šia tema galima rasti šiame pranešime <https://www.siauliuvandenys.lt/news/1477/203/Ar-kietas-geriamasis-vanduo-yra-problema/>.

## **Patikimai veikia centralizuota vandentiekio sistema**

UAB „Šiaulių vandenys“ labai svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į namus bei išvengti vandens tiekimo sutrikimų, kurie dažniausiai atsiranda dėl avarijų trasose. Sprendžiant šią problemą, labiausiai susidėvėję vamzdiniai yra rekonstruojami, taip pat miesto vandentiekio sistemoje buvo įdiegtos skaitmeninės technologijos, kurios leidžia operatyviai aptikti avarijų vietas ir jas nedelsiant likviduoti. Tačiau tinklai dėvisi ir jų atnaujinimas yra nuolatinis procesas, tad laikini vandens tiekimo sutrikimai 632,6 km vandentiekio tinkluose yra neišvengiami.

Apklaustos metu bendrovė siekė sužinoti, ar vanduo vartotojams tiekiamas be sutrikimų. Tyrimo metu paaiškėjo, kad dauguma respondentų (91,2 proc.) yra patenkinti vandens spaudimu namuose, o tuo tarpu 5,9 proc. pažymėjo, kad nėra tuo patenkinti. Taip pat dauguma apklaustųjų (95,5 proc.) tvirtino, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 2,6 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti savo nuomonę, ar jie yra patenkinti butuose / namuose / įmonėse, organizacijose įrengtais šalto vandens skaitikliais. Dauguma respondentų (96,4 proc.) teigė, kad neturi priekaištų dėl vandens apskaitos prietaisų kokybės, tuo tarpu 3,6 proc. atsiliepė neigiamai.

## **Tenkina centralizuotas nuotekų tvarkymas**

Buityje ir įmonių veikloje panaudotas vanduo patenka į centralizuotus nuotekų tinklus. Surinktos miesto nuotekos 636,3 km tinklais ir 8 km nuotekų slėgine linija, pumpuojant 67 nuotekų siurblinėms, saugiai transportuojamos į nuotekų valyklą (Jurgeliškių k. Šiaulių r.), kur yra valomos. Neretai gyventojai nepastebi nuotekų tinklų sutrikimų ir avarijų, nes dėl sistemos gedimų ne visada sutrinka nuotekų išleidimas.

Tyrimo metu buvo svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina nuotekų tvarkymo paslauga, ar dėl tinklų gedimų patiria kokių nepatogumų. Didžioji dalis (96,6 proc.) respondentų teigė, jog yra patenkinti šia paslauga, o 3,4 proc. atsiliepė neigiamai.

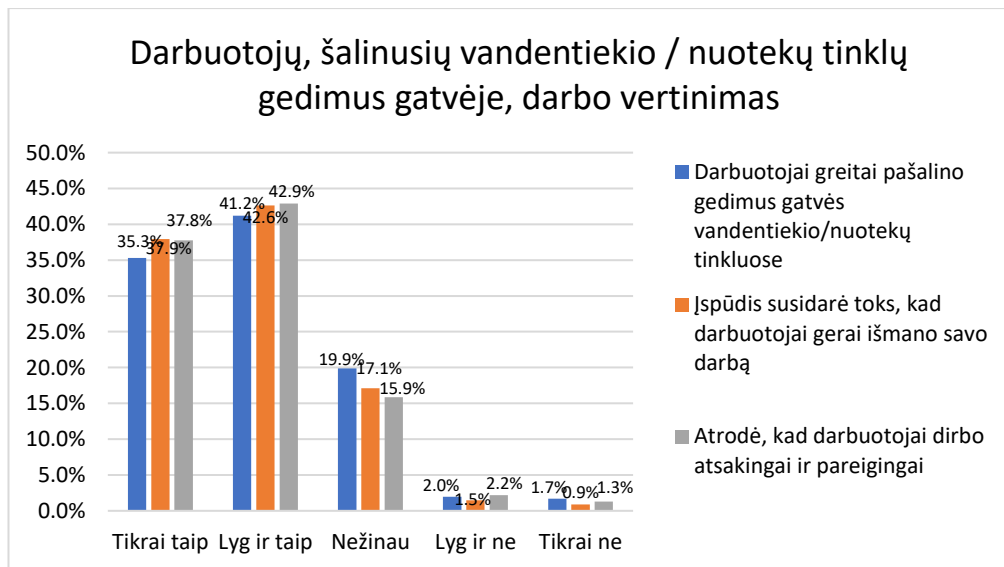
## Avarijų vietose dirba atsakingi ir pareigingi darbuotojai

UAB „Šiaulių vandenys“ iš viso eksploatuoja beveik 1269 km vandentiekio ir nuotekų tinklų. Dalis vamzdynų yra seni ir susidėvėję, todėl nepavyksta išvengti gedimų. Bendrovės duomenimis, praėjusiais metais per parą vidutiniškai įvyko 4,4 avarijos. Įmonei svarbu, kad avarijų vietose dirbantys darbuotojai kvalifikuotai ir operatyviai pašalintų gedimą ir kad gyventojai nepatirtų didelių nepatogumų.

Siekiant išvengti vandentiekio ir nuotekų tvarkymo paslaugų sutrikimų, vamzdynai yra prižiūrimi, valomi ir rekonstruojami. Per pastarąjį dešimtmetį buvo rekonstruota apie 87 km blogiausios būklės vamzdynų, taip pat įdiegtos skaitmeninės technologijos vandentiekio tinklų sistemoje. Atnaujinus tinklus, sumažėjo avarijų skaičius: praėjusiais metais vandentiekio trasose užfiksuota 17 proc., o nuotekų – 10 proc. mažiau gedimų (2020 m. užregistruoti 1588 gedimai, 2019 m. – 1802, 2018 m. – 2078).

Apklauskos metu bendrovei buvo svarbu sužinoti, kaip klientai vertina įmonės darbuotojų, kurie šalina vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimus gatvėje, darbo kokybę. 70,9 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad jiems teko matyti avarijos vietose dirbančius įmonės darbuotojus ir dauguma teigiamai atsiliepė apie jų darbą. 76,5 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalina gedimus*, 80,6 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, o 80,8 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareigingai*.

Maža dalis respondentų (3,6 proc.) teigė, jog gedimų šalinamas užtrunka, 2,3 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad darbuotojai neišmano savo darbo, o 3,5 proc. teigė, kad dirbama neatsakingai. 17,6 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 2 pav.).

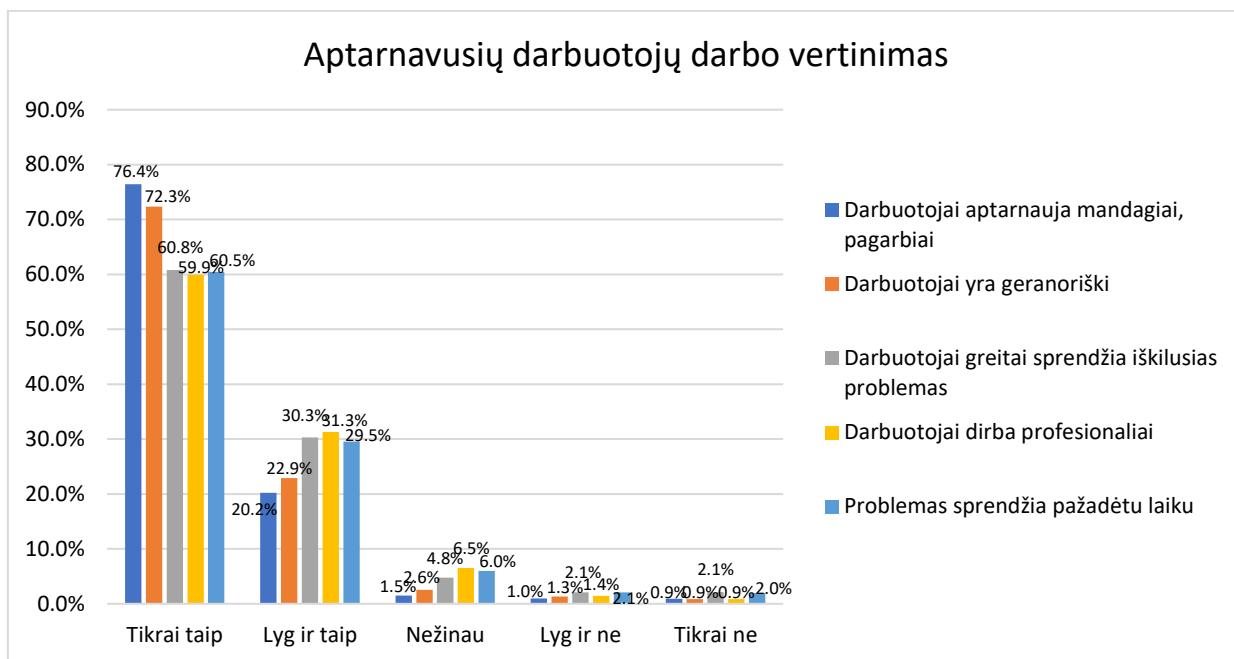


2 pav.

## Klientai aptarnaujami mandagiai ir profesionaliai

Centralizuotos vandentiekio ir nuotekų tvarkymo paslaugos tampa prieinamos vis daugiau šiauliečių. Praėjusiais metais UAB „Šiaulių vandenys“ sudarė 351 sutartį su naujais vartotojais ir iš viso aptarnavo apie 54,5 tūkst. klientų. Bendrovė siekia, kad darbuotojai greitai ir kvalifikuotai atsakytų į klientams rūpimus klausimus ir spręstų iškilusias problemas.

Daugiau kaip pusė apklaustųjų (55,8 proc.) pažymėjo, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą aktualiais klausimais. Ši dalis respondentų vertino juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę. Didžioji dalis apklaustųjų (96,6 proc.) mano, jog bendrovės darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai, o 1,9 proc. įvertino neigiamai. Net 95,2 proc. respondentų teigė, kad bendrovės darbuotojai yra geranoriški, o 2,2 proc. su tuo nesutinka. Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas – taip pažymėjo 91,1 proc. apklausos dalyvių, 4,2 proc. pasisakė priešingai, o 4,8 proc. neišreiškė nuomonės. 91,2 proc. apklaustų klientų tvirtino, kad bendrovės darbuotojai dirba profesionaliai, maža dalis (2,3 proc.) su tuo nesutinka, o likusieji 6,5 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai problemas sprendžia pažadėtu laiku, taip teigė 90,0 proc. apklaustųjų, 4,0 proc. pažymėjo priešingai, o 6,0 proc. respondentų neatsakė (žr. 3 pav.).



3 pav.

### Pakankamai informacijos

UAB „Šiaulių vandenys“ nuolat rengia klientams aktualius pranešimus, kuriuos talpina savo interneto svetainėje [www.siauliuvandenys.lt](http://www.siauliuvandenys.lt) ar skelbia vietinės žiniasklaidos priemonėse, taip pat informuoja su sąskaitomis. Apie vandentvarkos ūkio veiklą vartotojai sužino dalyvaudami įvairiuose bendrovės organizuojamuose renginiuose bei apsilankę bendrovės objektuose – Vandentvarkos muziejuje, Birutės vandenvietėje ir nuotekų valykloje (dėl pandemijos ekskursijos šiuose objektuose laikinai neorganizuojamos ir neplanuojamos).

Gauti apklausos duomenys rodo, kad klientai pakankamai randa informacijos apie bendrovės veiklą, taip teigia 83,0 proc. apklausos dalyvių. Tačiau 7,7 proc. respondentų pažymėjo, jog jos trūksta, o likusi dalis (9,3 proc.) nurodė kitas priežastis.

### Pastabos ir pasiūlymai bendrovei

Apklausos metu respondentai pateikė 646 komentarus dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės, taip pat išreiškė padėką už gerai atliekamą darbą. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl

vandens kokybės (kietas, rudas vanduo), paslaugų kainos, vandens apskaitos prietaisų, atsikaitymo galimybių ir kt.

UAB „Šiaulių vandenys“ dėkoja klientams už išreikštą nuomonę ir pastabas. Gauti apklausos rezultatai įmonei padės tobulinti darbą.

*UAB „Šiaulių vandenys“ informacija*