

Gyventojai teigiamai vertina UAB „Šiaulių vandenys“ teikiamas paslaugas ir aptarnavimą

UAB „Šiaulių vandenys“ atlikta klientų apklausa parodė, kad 88 proc. apklaustųjų yra patenkinti geriamojo vandens kokybe. Taip pat paaiškėjo, kad apklausos dalyviai yra patenkinti nuotekų tvarkymo paslauga, teigiamai vertina darbuotojų darbą ir pačią bendrovę.

Apklausoje dalyvavo 1806 klientai

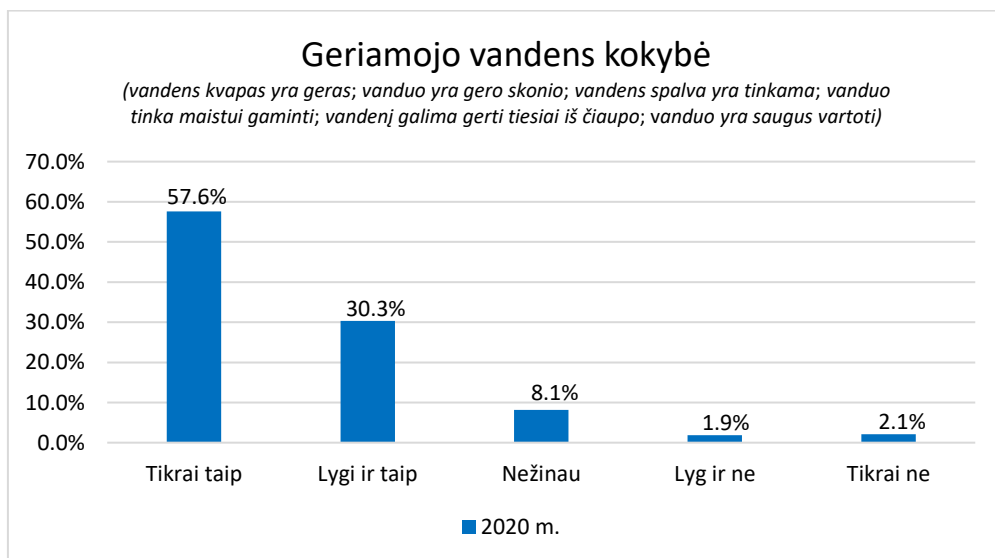
Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 9 (su papildomais klausimais – 15) bendrovei „Šiaulių vandenys“ aktualių klausimų, kurie apima teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę bei įvaizdžio vertinimą. Apklausa buvo vykdoma internetu, taip pat respondentai galėjo atsakyti į popierines anketas, kurias rado Klientų aptarnavimo tarnyboje. Tyrimas truko 2020 m. vasario 12 d. – kovo 12 d.

Apklausoje dalyvavo 1806 respondentai, t. y. 3,3 proc. visų bendrovės klientų: 82 juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 1724 fiziniai asmenys (gyventojai), iš kurių dauguma (78,4 proc.) gyvena daugiabučių namų butuose. Daugiausia apklausoje dalyvavo moterys (67,6 proc.) ir dalyviai, kurių amžius yra 51 metai ir daugiau (52,1 proc.).

Patenkinti vandentiekio vandens kokybe

Bendrovė nuolat investuoja į geriamojo vandens kokybės gerinimą, todėl ypač svarbu sužinoti, kaip gyventojai 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*.

Susumavus rezultatus ir atlikus analizę, paaiškėjo, kad daugiau nei pusė apklaustųjų (57,6 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog vandentiekiu tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 30,3 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria. Nedidelė dalis (8,1 proc.) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, o 4,0 proc. teigia, kad vandentiekio vanduo yra nekokybiškas (žr. 1 pav.).



1 pav.

Bendrovei taip pat labai svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į namus bei išvengti vandens tiekimo sutrikimų. Tačiau dėl gedimų vandentiekio tinkle ne visada pavyksta to išvengti.

Bendrovei buvo svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina vandens tiekimo paslauga. Tyrimo metu paaiškėjo, kad dauguma respondentų (91,2 proc.) yra patenkinti vandens spaudimu namuose, o tuo tarpu 5,4 proc. pažymėjo, kad nėra tuo patenkinti. Taip pat dauguma apklaustųjų (94,8 proc.) tvirtino, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 2,4 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti savo nuomonę apie šalto vandens skaitiklių būklę. Dauguma respondentų (96,1 proc.) teigė, kad yra patenkinti jų butuose / namuose / įmonėse, organizacijose įrengtais vandens apskaitos prietaisais, o 3,9 proc. pažymėjo, jog nėra patenkinti.

Tenkina nuotekų tvarkymo paslauga

Buityje ir įmonių veikloje panaudotas vanduo patenka į nuotekų tinklą, o tada pumpuojamas į nuotekų valymo įrenginius, kur yra valomas. Neretai gyventojai nepastebi nuotekų tinklų sutrikimų, nes dėl sistemos gedimų ne visada sutrinka nuotekų surinkimo paslauga.

Tyrimo metu buvo svarbu sužinoti, ar gyventojus 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.

Avarijose dirbančių darbuotojų darbas vertinamas teigiamai

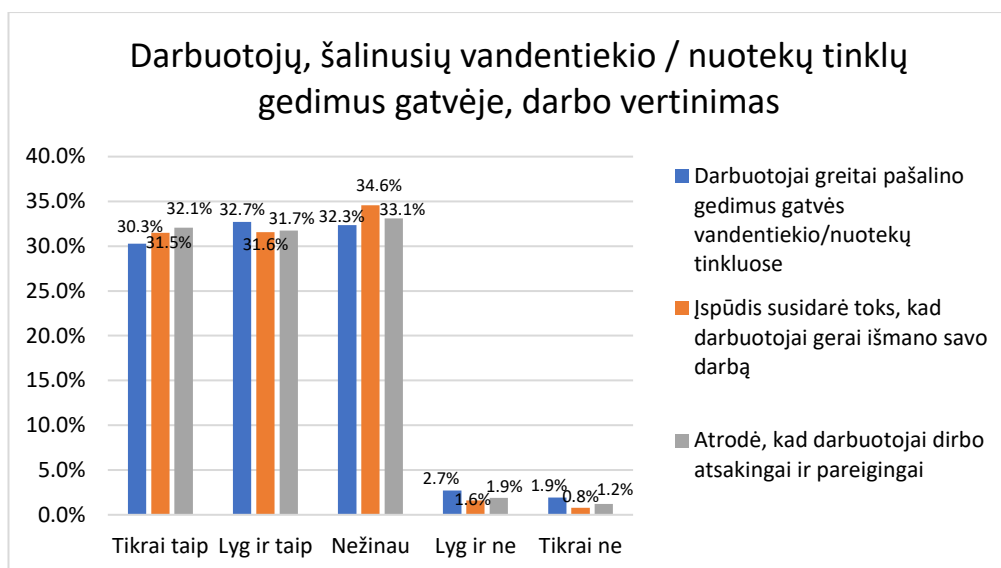
UAB „Šiaulių vandenys“ iš viso eksploatuoja 1256,2 km vandentiekio ir nuotekų tinklų. Dalis tinklų yra seni ir susidėvėję, todėl nepavyksta išvengti gedimų. Blogiausios būklės vamzdiniai, iš viso apie 49 km, buvo rekonstruoti 2017–2019 m., įgyvendinant tinklų rekonstrukcijos projektą. Atnaujinus vamzdinius, fiksuojamas mažesnis avarijų skaičius: 2019 m. iš viso užregistruoti 1802 vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimai (2018 m. – 2078, 2017 m. – 2365).

Dėl įvykusių gedimų laikinai pablogėja teikiamų paslaugų kokybė, todėl bendrovė didžiulį dėmesį skiria tinklų priežiūrai. Nuotakyno vamzdiniai yra periodiškai valomi, plaunami, tiriami TV diagnostikos įranga ir remontuojami. Vandentiekio tinklas kontroliuojamas pasitelkus skaitmeninį vandentiekio tinklo hidraulinių modelių ir vandens nutekėjimų informavimo sistemą. Įdiegtos pažangios technologijos ir informacinės sistemos leidžia operatyviai užfiksuoti gedimus vandentiekio tinkluose ir juos pašalinti.

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

Didelė dalis respondentų atsiliepė teigiamai apie šių darbuotojų darbą. 63,0 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalino gedimus*, 64,1 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, 63,8 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareigingai*.

Maža dalis respondentų (4,6 proc.) teigė, jog gedimai šalinami negreitai, kad darbuotojai neišmano savo darbo pažymėjo 2,4 proc. apklausos dalyvių, kad dirba neatsakingai teigė 3,1 proc. Trečdalis respondentų 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.).

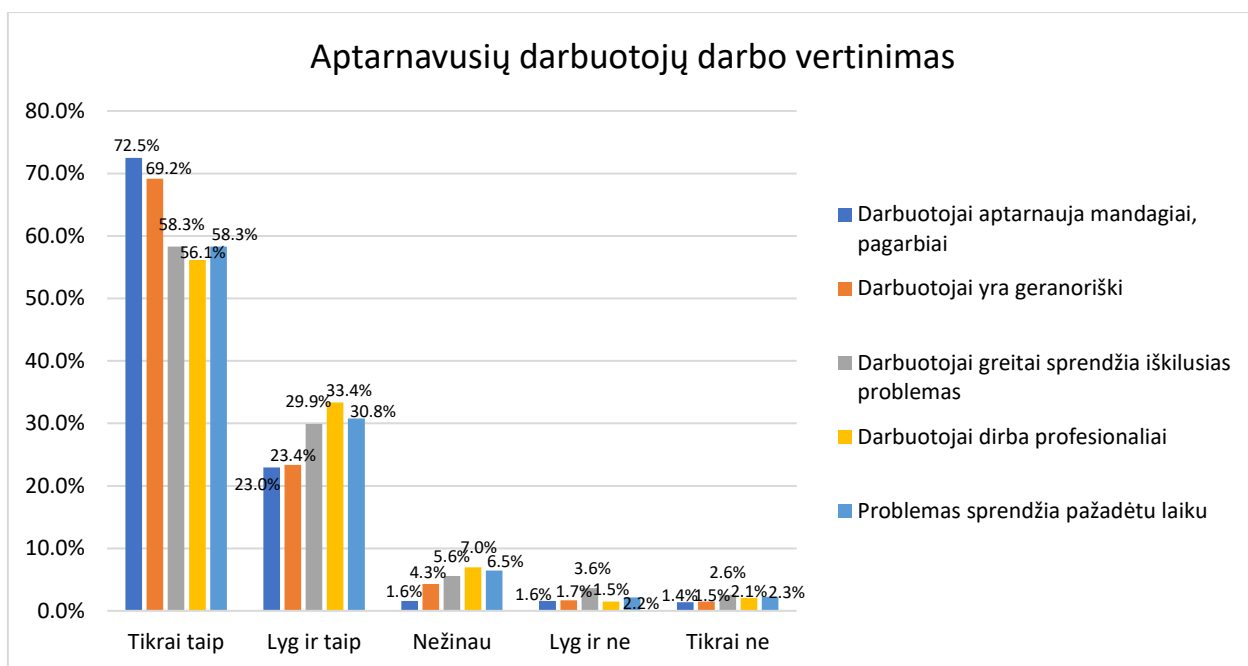


2 pav.

Darbuotojai klientus aptarnauja mandagiai ir profesionaliai

Bendrovė siekia, kad darbuotojai greitai ir kvalifikuotai spręstų gyventojams iškilusias problemas bei atsakytų į rūpimus klausimus. Daugiau kaip pusė apklaustųjų (56,4 proc.) teigė, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą. Šios dalies vartotojų prašėme įvertinti juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę.

Didžioji dalis apklaustųjų (95,5 proc.) mano, jog UAB „Šiaulių vandenys“ darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai, o 3,0 proc. įvertino neigiamai. Net 92,6 proc. respondentų teigė, kad bendrovės darbuotojai yra geranoriški, o 3,2 proc. teigė priešingai. Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas – taip pažymėjo 88,2 proc. apklausos dalyvių, 6,2 proc. pasisakė priešingai, o 5,6 proc. neišreiškė nuomonės. 89,5 proc. apklaustų klientų tvirtino, kad bendrovės darbuotojai dirba profesionaliai, maža dalis (3,6 proc.) mano, kad įmonės darbuotojai nėra profesionalūs, o likusieji 7,0 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai problemas sprendžia pažadėtu laiku, taip teigė 89,1 proc. apklaustųjų, 4,5 proc. pažymėjo priešingai, o 6,5 proc. respondentų neatsakė (žr. 3 pav.).



3 pav.

Pastebi bendrovės pranešimus

Bendrovė nuolat rengia ir savo interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt ar vietinės žiniasklaidos priemonėse skelbia, o taip pat su sąskaitomis pateikia klientams aktualius pranešimus, bei informaciją apie įmonės veiklą ir teikiamas paslaugas.

Gauti apklausos duomenys rodo, kad klientai pastebi bendrovės pranešimus, taip teigia 73,5 proc. apklausos dalyvių. Tačiau 13,5 proc. respondentų pažymėjo, jog neranda informacijos, o likusi dalis (13,0 proc.) nurodė kitas priežastis.

Bendrovę vertina teigiamai

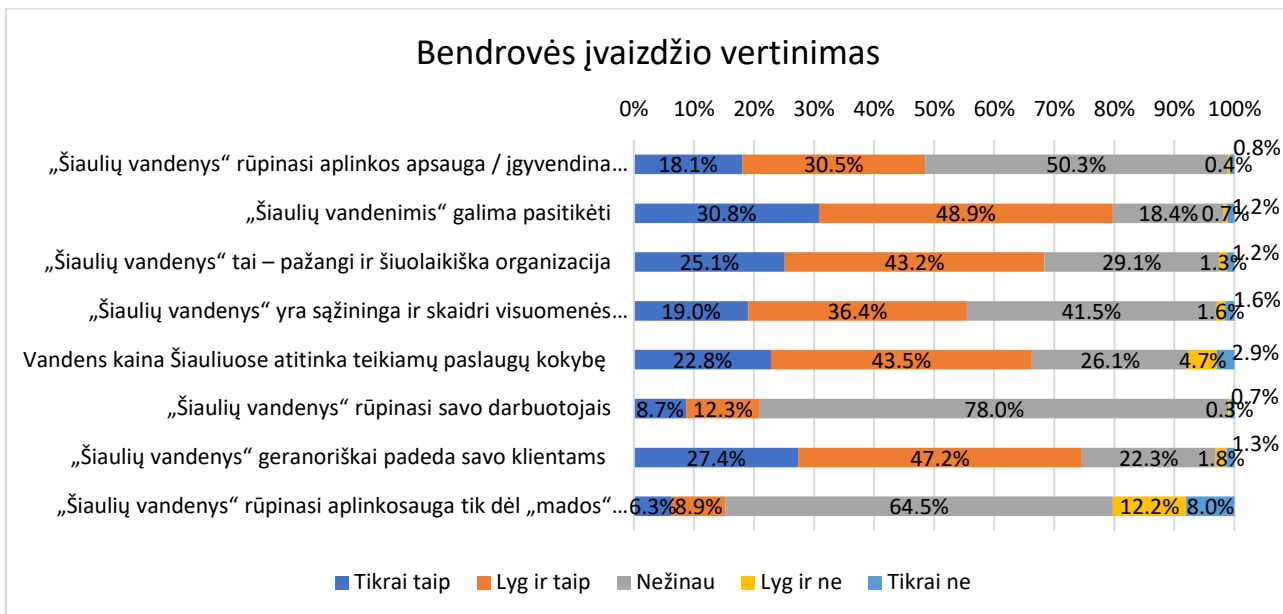
Teigiami klientų atsiliepimai apie geriamojo vandens ir jo tiekimo kokybę, apie nuotekų tvarkymo, vartotojų aptarnavimo ir jų informavimo kokybę, patvirtina, kad UAB „Šiaulių vandenys“ veikla yra vertinama palankiai.

Šio tyrimo metu taip pat buvo svarbu sužinoti, kaipgi klientai vertina pačią bendrovę. Per pastarąjį dešimtmetį UAB „Šiaulių vandenys“ sėkmingai įgyvendino 12 projektų, kurie apima tinklų plėtrą individualių gyvenamųjų namų rajonuose, geriamojo vandens kokybės gerinimą ir aplinkos tausojimą. Bendrovė, įgyvendindama projektus ir kasdien spręsdama vandentvarkos ūkio problemas, kryptingai prisideda prie miesto visuomenės sveikatos, socialinės ir ekonominės gerovės kūrimo bei aplinkosaugos. Apie vykdomą veiklą bendrovė komunikuoja įvairiomis priemonėmis ir taip siekia formuoti palankų įvaizdį.

Siekiant sužinoti, kaip klientai vertina bendrovę ir formuojamą įvaizdį, apklausos dalyviams buvo pateikti aštuoni teiginiai apie įmonę.

Remiantis gautais rezultatais, galima teigti, jog bendrovės įvaizdis vertinamas teigiamai – palankiai vertinami penki iš aštuonių teiginių. Daugumos respondentų požiūriu, bendrovė yra pažangi ir šiuolaikiška (68,3 proc.), ja galima pasitikėti (79,7 proc.), yra sąžininga ir skaidri visuomenės atžvilgiu (55,4 proc.). Daugiau nei du trečdaliai (66,3 proc.) apklausos dalyvių tvirtino, jog vandens kaina Šiauliuose atitinka teikiamų paslaugų kokybę, taip pat daugumos

nuomone bendrovė geranoriškai padeda savo klientams (74,6 proc.). Tačiau dauguma apklaustųjų nežinojo, ar UAB „Šiaulių vandenys“, vykdydama veiklą, rūpinasi aplinkosauga (50,3 proc.), taip pat negalėjo pasakyti, ar tai daro dėl gero įmonės įvaizdžio (64,5 proc.). Taip pat apklausos dalyviai negalėjo atsakyti, ar bendrovė rūpinasi savo darbuotojais (78,0 proc.) (žr. 4 pav.).



4 pav.

Klientai aktyviai reiškė pasiūlymus ir pastabas

Apklauskos metu respondentai pateikė 391 komentarą dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl vandens kokybės, vandens apskaitos prietaisų būklės ir tikrinimo laiko, skolų apmokėjimo sąlygų, paslaugų kainos, ir kt.

UAB „Šiaulių vandenys“ vertina klientų nuomonę bei pateiktas pastabas ir, atsižvelgdama į jas, siekia tobulinti savo darbą.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija