**2017 M. VARTOTOJŲ APKLAUSA**

**2018-01-03**

**Apklausos analizė**

UAB „Plungės vandenys“ kiekvienais metais vykdo abonentų ir vartotojų apklausą, kuria siekia sužinoti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Apklausoje dalyvaujantys respondentai atsako į pateiktus bendrovei aktualius anketos klausimus, ir pateikia bendrovei naudingų pasiūlymų bei pastabų dėl vykdomos veiklos. Vartotojų tyrimo duomenų analize, padarytos išvados leidžia bendrovei įvertinti organizacijos veiklą bei sužinoti trūkumus. Gauti tyrimo duomenys padeda geriau pažinti vartotojų poreikius, sužinoti problemas, su kuriomis jie susiję ir spręsti jas. Atsižvelgdami į pernai apklaustų vartotojų pastabas 2017m. buvo sukurta savitarnos svetainė, kurioje prisijungę prie savo paskyros gali deklaruoti skaitiklių rodmenis ir rasti informaciją, susijusią su vandens suvartojimu bei apmokėjimu už suteiktas paslaugas, gauti elektronines sąskaitas.

Tyrimui buvo pasirinkta anketinė apklausa. Parengtas klausimynas iš 15 bendrovei aktualių klausimų: apie geriamojo vandens kokybę; vandens slėgį; nuotekų tvarkymo paslaugų kokybę; bendrovės teikiamų paslaugų kokybę; aptarnaujančio personalo bei darbuotojų darbą. Apklausa buvo vykdoma nuo 2017 m. spalio 1d. iki 2017 m. gruodžio 30 d. internetu.

**Vartotojų nuomonė apie vandens kokybę ir slėgį**

Apklausti respondentai vidutiniškai per mėnesį sunaudoja 5,5 m³ šalto vandens.

Vartotojai pagal pagrindinius vandens kokybės rodiklius: kvapą, skonį, spalvą, tinkamumą maistui įvertino vandens kokybę. Labai gerai įvertino 37.68% respondentų; gerai –49.28 %; blogai –11.59%; labai blogai 1.45 % (žr.1 pav.) Dauguma vandens vartotojų, net 78.87 % geria vandenį iš čiaupo,14.08%-filtruoja vandenį, 0% – virintą, 7.04% – perka parduotuvėje. Tai rodo, kad dauguma vartotojų patenkinti kokybišku geriamuoju vandeniu ir geria jį iš čiaupo.(žr.3 pav.) Vandens slėgis tenkina visada –53.62% vartotojų , didžiąją metų dalį – 36.23%, retai – 4.35%, niekada – 5.8%.(žr.2 pav.)

Geriamojo vandens tiekimo pertrūkių niekada nepatiria 60.87% vartotojų,4-5 kartus per metus- 34.78%.(žr.4 pav.)

1pav. 2 pav.

3 pav. 4 pav.

**Nuotekų tvarkymo paslaugos kokybė**

Nuotekų tvarkymo paslaugų kokybę vartotojai įvertino l. gerai -28.99%; gerai-62.32%; nelabai gerai 7.25%; blogai- 1.45 %.(žr.5 pav.) Nuotekų tvarkymo ūkyje 38% respondentų siūlo mažinti kvapą, 30 30% užtvindymo galimybes. Buto namo užtvindymo nuotekomis niekada nepatyrė-91.18%, retai -7.35%, kiekvienais metais -1.47% apklaustų vartotojų.(žr.6 pav.)

5 pav. 6pav.

**Aptarnaujančio personalo bei darbuotojų darbas**

Vartotojai dažniausiai, dėl jiems aktualios informacijos į bendrovę kreipiasi telefonu -78.21%,

į bendrovę atvyksta -14.1%, raštu /el.paštu-7.69%.

Apibendrinant vartotojų pasiūlymus, pastabas daugelis pageidavo mažinti paslaugų kainą ir gerinti vandens kokybę.

Apklaustieji vartotojai bendrovės darbuotojų darbui nusiskundimų neturi ir, kad yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybę.

2018-01-03