

2023 METŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ

2024-01-04

UAB „Plungės vandenys“ kiekvienais metais vykdo abonentų ir vartotojų apklausą, kurios tikslas sužinoti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Apklausoje dalyvaujantys respondentai atsakė į pateiktus bendrovei aktualius anketos klausimus ir pateikė bendrovei naudingų pasiūlymų bei pastabų dėl vykdomos veiklos. Klientų tyrimo duomenų analize padarytos išvados leidžia bendrovei įvertinti organizacijos veiklą bei sužinoti trūkumus. Gauti tyrimo duomenys padeda geriau pažinti klientų poreikius, sužinoti problemas, su kuriomis jie susiję ir spręsti jas. Apklausa buvo publikuota internete, bendrovės internetiniame puslapyje, Plungės rajono savivaldybės internetiniame puslapyje, taip pat informacija apie vykdomą apklausą buvo siunčiama asmeniškai klientams elektroniniu paštu. Tyrimui buvo pasirinkta anketinė apklausa. Parengtas klausimynas iš 21 bendrovei aktualių klausimų: apie geriamojo vandens kokybę, vandens slėgį, nuotekų tvarkymo paslaugų kokybę, bendrovės teikiamų paslaugų kokybę, aptarnaujančio personalo bei darbuotojų darbą, taip pat įtraukti klausimai susiję su korupcijos prevencija bendrovėje. Apklausa buvo vykdoma nuo 2023 m. spalio 1d. iki 2023 m. gruodžio 31 d. internetu. Į apklausos anketos klausimus atsakė 957 respondentai. (2022 m. apklausoje dalyvavo 1420 respondentai).

VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE VANDENS KOKYBĘ IR SLĖGĮ

Vandens kokybė. Vandens kokybę vartotojai įvertino pagal pagrindinius vandens kokybės rodiklius: kvapą, skonį, spalvą, tinkamumą maistui. Labai gerai įvertino 29% (2022 m.- 34.3%) respondentų; gerai –61.2% (2022 m.- 58.9%), prasta –9.1% (2022 m.- 5.5%), neatsakė į klausimą -0.7% (2022 m.- 1.3%) klientų (žr.1 pav.).

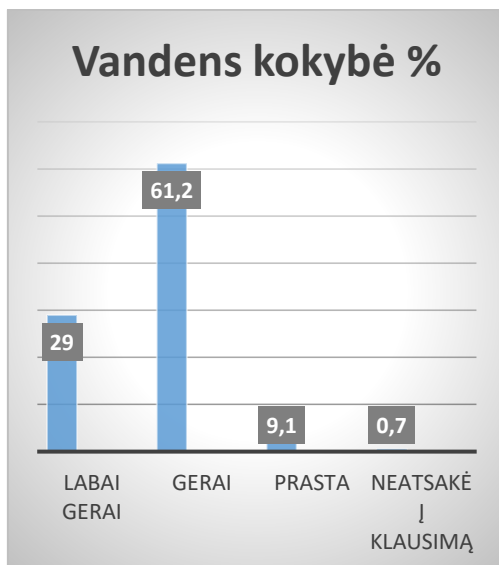
Vandens slėgis. Tenkina visada –89.9% (2022 m.- 90.6%) vartotojų, per didelis –0.2% (2022 m.- 0.1%), ryte ir vakare per mažas – 3.4% (2022 m.- 2.9%), savaitgaliais per mažas 1.1% (2022 m.- 1.1%), visą laiką per mažas -4.6% (2022 m.- 3.6%), neatsakė į klausimą -0.8% (2022 m.- 1.7%) klientų. (žr. 2 pav.).

Ar geriate vandenį iš čiaupo? Dauguma vandens vartotojų, net 85.4% (2022 m.-87.5 %) geria vandenį iš čiaupo, 13.9% (2022 m.-11.6%)-negeria, 0.7% (2022 m.- 0.9%) klientų neatsakė į klausimą. (žr.3 pav.).

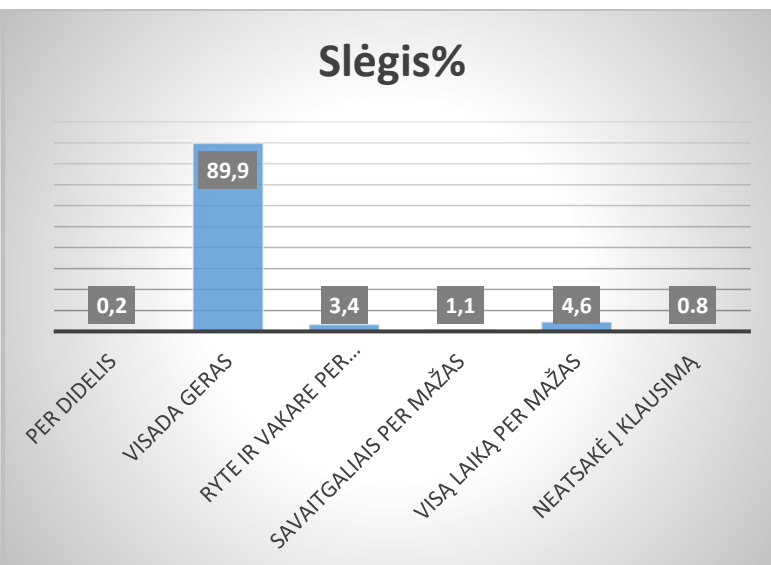
Ar pasitaiko tiekiamo vandens kokybės pablogėjimų? (Teka drumstas, rusvas vanduo) respondentai atsakė taip: nepasitaikė-42.0% (2022 m.-43.6%), pasitaiko retai -49.7% (2022 m.- 51.2%), būna dažnai-4.7% (2022 m.-2.6%), vanduo pastoviai prastas-3.1% (2022 m.- 1.5%), 0.5% (2022 m.- 1.1%) neatsakė į šį klausimą.

Kaip dažnai nutraukiamas vandens tiekimas? Respondentų atsakymai pasiskirstė taip: nepamenu kada nebuvo vandens -53.7% (2022 m.-53.2%), retai-44.3% (2022 m.-44.9%), vandens nebūna dažnai-1.5% (2022 m.-0.8%), 0.5% (2022 m.- 1.1%)-neatsakė į klausimą.

Geriamojo vandens tiekimo pertrūkių niekada nepatiria-46.8% (2022 m.-45.1%) vartotojų, iki 3val.- 39.0% (2022 m.-40.4%), iki 6val.-10.7% (2022 m.- 9.8%), daugiau kaip 6val., 2.5% (2022 m. 2.9%), 1.0% (2022 m.-1.8 %) neatsakė į klausimą. (žr.4 pav.).



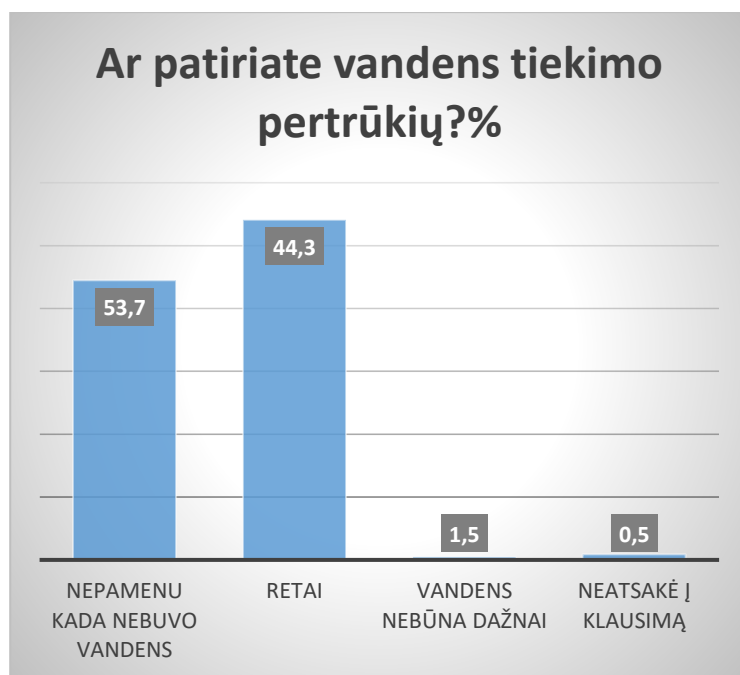
1 pav.



2 pav.



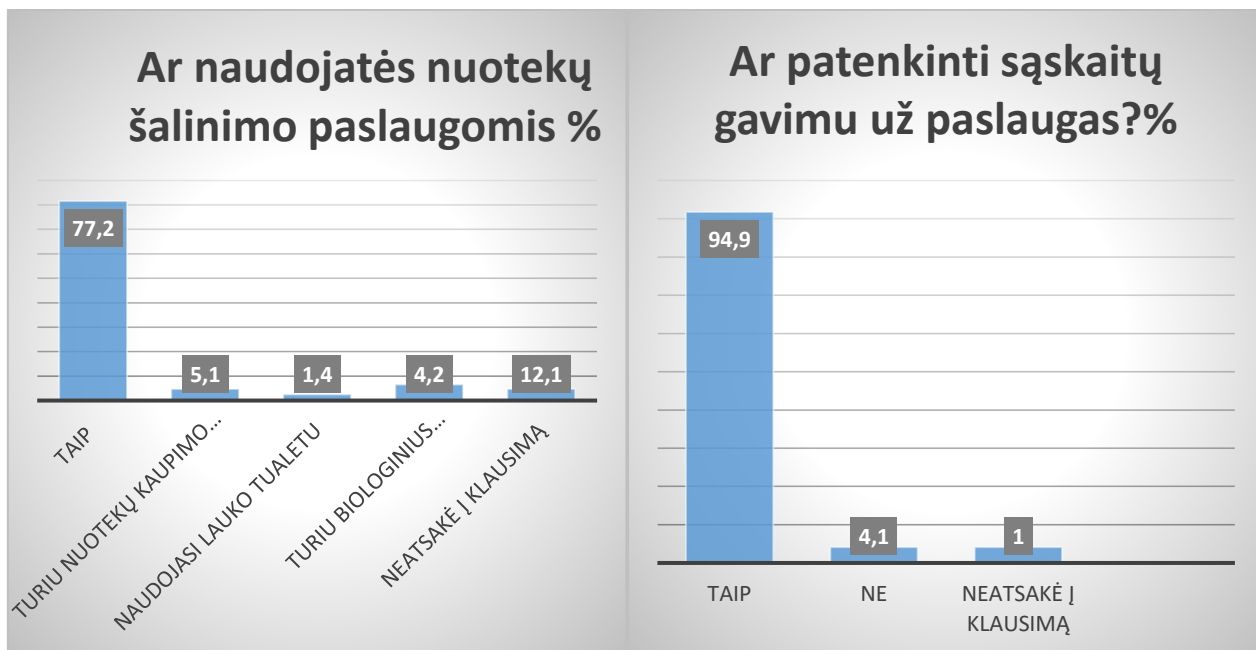
3 pav.



4 pav.

Nuotekų tvarkymo paslaugos kokybė

Nuotekų tvarkymo paslaugomis iš atsakiusių respondentų naudojasi -77.2% (2022 m.-80.0%), turi nuotekų kaupimo rezervuarą- 5.1% (2022 m.-4.3%), naudojami lauko tualetu-1.4% (2022 m.- 1.4%). Turi biologinius valymo įrenginius 4.2% (2022 m.-5.1%), neatsakė į klausimą 12.1% (2022 m.- 9.2%). (žr.5 pav.) Patalpų užtvindymo nuotekomis niekada nepatyrė-72.2% (2022 m.-89.8%), buvo -14.4% (2022 m.-5.6%), neatsakė į klausimą 13.4% (2022 m.- 4.6%).



5 pav.

6pav.

Vartotojų informavimas ir administracijos darbuotojų darbo įvertinimas

Į klausimą **ar buvote iš anksto informuoti apie planuojamus vandens tiekimo ar nuotekų šalinimo pertrūkius?**-atsakiusieji respondentai atsakė taip: pertrūkių nebuvo-38.1%, (2022 m.-39,2%), taip-44.9%, (2022 m.-41.1%), ne- 12.3%, (2022 m.-13.9%), 4.7% (2022 m.- 5.8%) neatsakė į klausimą.

Ar esate patenkinti gaudami SMS žinutėmis informaciją apie geriamojo vandens tiekimo sutrikimus ir kitą informaciją?

Taip atsakė 69.3%, (2022 m.-64.9%), ne-1.1%, (2022 m.-0.8%), informacijos negauna-27.5%, (2022 m.-32.0%), neatsakė į klausimą -2.1% (2022 m.- 2.3%) .

Ar greitai bendrovės darbuotojai reagavo į gautus pranešimus?-70.7% (2022 m.-67.7%) respondentų nesikreipė, pakankamai greitai-23.0%, (2022 m.-25.4%), teko laukti 1 dieną-1.6% (2022 m.-1.5%), teko laukti iki 3dienų-0.8% (2022 m.-0.5%), reagavo tik po pakartotinio kreipimosi 1.6% (2022 m.-1.9%), 2.3% (2022 m.- 3%)neatsakė į klausimą.

Bendrovės administracijos darbą respondentai įvertino taip: labai gerai-39.1% (2022 m.-39.8%), gerai-51.4% (2022 m.-47.8%), vidutiniškai-5.1% (2022 m.-4.6%), silpnai-1.5% (2022 m.-0.6%), 2.9% (2022 m.- 2.3%) neatsakė į klausimą, (2022 m. pastabos -4.9%).

Vandentiekio, nuotekų tinklų eksploatacijos ir abonentinio skyriaus darbuotojų darbo įvertinimas

Vandentiekio, nuotekų tinklų eksploatacijos padalinių įvertinimas: labai gerai-30.9% (2022 m.-27.7%), gerai-52.6% (2022 m.-48.7%), vidutiniškai-7.1% (2022 m.-5.9%), silpnai-0.5% (2022 m.-1%), 8.9% (2022 m.- 16.7%) neatsakė į klausimą.

Abonentinio skyriaus darbuotojų darbas įvertintas taip: labai gerai-72.1%, (2022 m.-72.2%); vidutiniškai- 21.7%, (2022 m.-19.2%), blogai-1.5%, (2022 m.-0.6%), 4.7% (2022 m.- 3.4%) neatsakė į klausimą, (2022 m. pastabos -4.6%).

Ar patenkinti sąskaitų gavimu už paslaugas? Atsakymai buvo tokie: taip-94.9% (2022 m.-95.6%), ne-4.1%, (2022 m.- 1.5%), 1% (2022 m.- 0.90%) neatsakė į klausimą, (2022 m. pastabos -2,0%). Taigi, pagal gautus atsakymus galime manyti, kad daugelis respondentų patenkinti gaudami sąskaitas už suteiktas paslaugas. (žr.6 pav.).

Ar sekate teikiamą informaciją internetiniame tinklapyje www.plungesvandenys.lt?

Taip-38.3%, (2022 m.-35.2%), ne-60.2%, (2022 m.-63.2%), neatsakė į klausimą-1.5%, (2022 m.-1.6%).

Siekiant įvertinti klientų nuomonę į bendrovės sąžiningumą ir skaidrumą pateikti respondentams klausimai:

Ar yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrę su korupcijos apraiškomis?

Pateikti atsakymai: Taip-0,6%, (2022 m.-0.6%), ne- 98.1%, (2022 m.-97.7%), neatsakė į klausimą -1.3%, (2022 m.-1.7%).

Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri?

Taip- 41.5%, (2022 m.-37.3%), Ne-2.3%, (2022 m.-0.4%), negaliu atsakyti (nežinau)-55.1%, (2022 m.-61.0%), neatsakė į klausimą-1.1%, (2022 m.-1.3%).

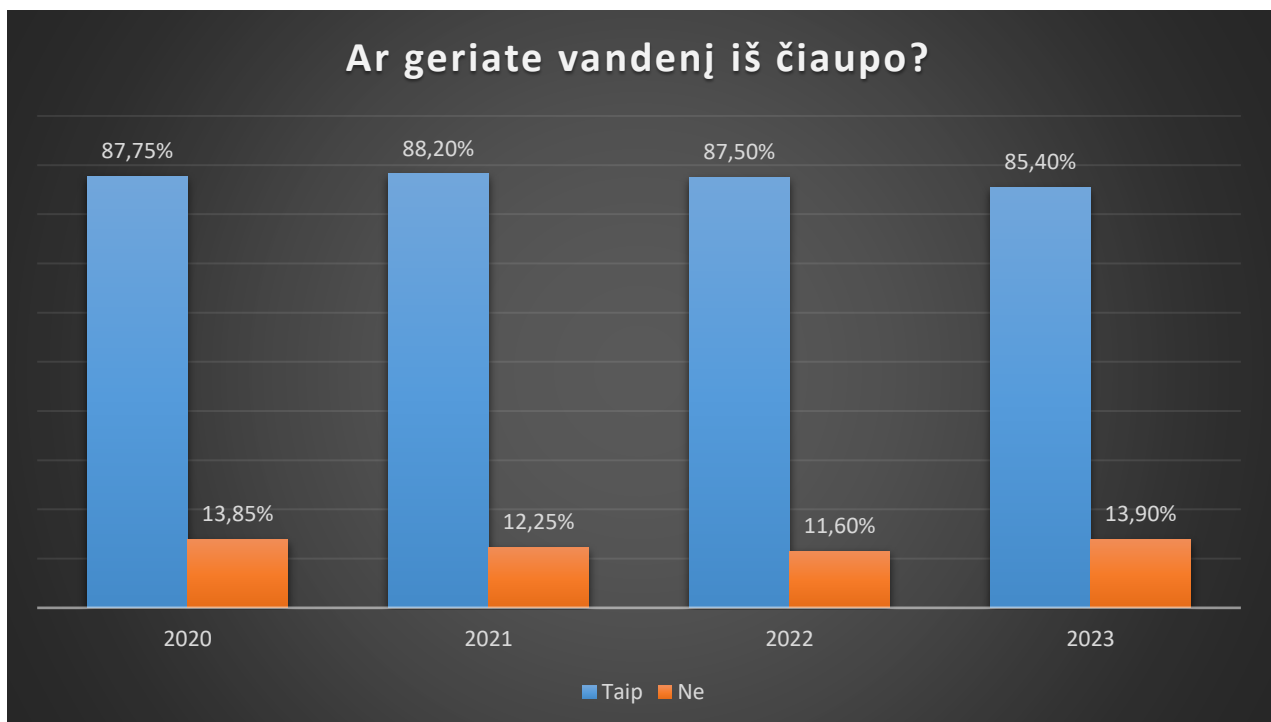
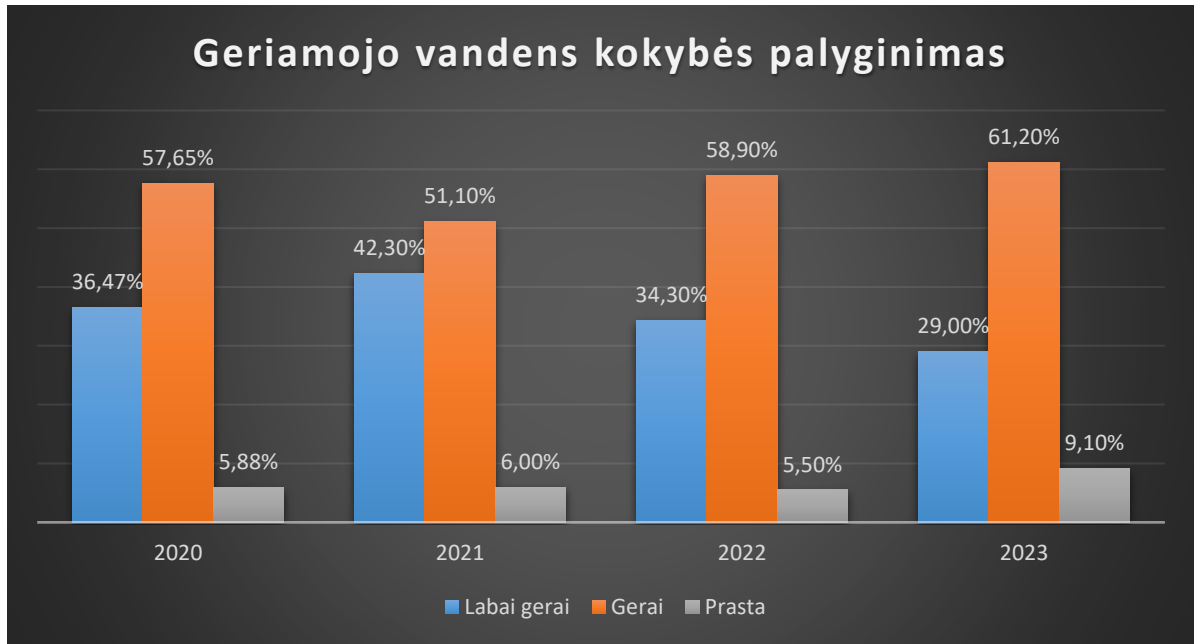
Respondentų pastabos ir pasiūlymai

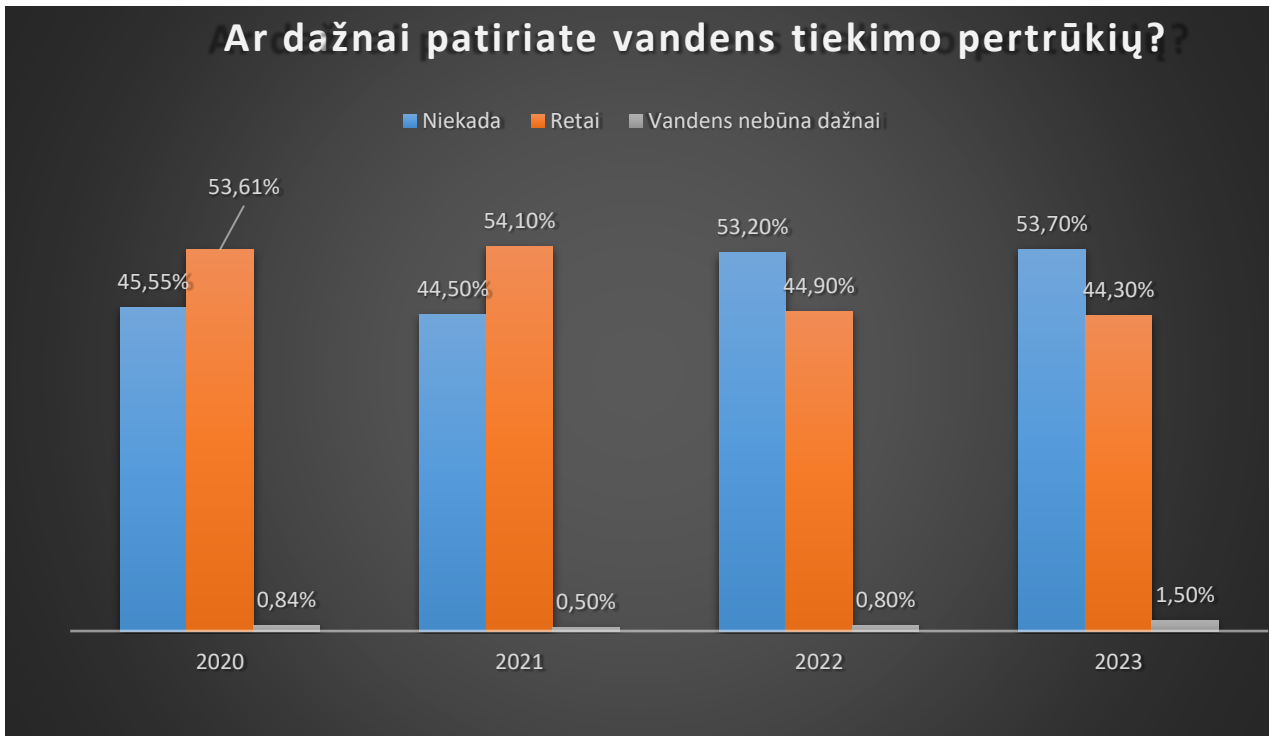
Apibendrinant vartotojų pasiūlymus, pastabas, klientai pageidavo gerinti vandens kokybę. Taip pat pageidauja galimybės prisijungti prie vandentiekio ir nuotekų tinklų, efektyvinti avarijų likvidavimo darbus.

Dauguma klientų klausimų dėl, sąskaitų apmokėjimo, savitarnos tobulinimo. Sudarėme klientams galimybę apklausoje, nurodant kontaktus, atsisakyti popierinių sąskaitų. Ne mažai respondentų pasinaudojo šia galimybe.

Apklaustieji vartotojai bendrovės darbuotojų darbui nusiskundimų neturi ir yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybę. Į klausimus, kuriuose buvo nurodyta klientų kontaktai buvo atsakyta.

Palyginimui sudarytos 2020-2021-2022-2023 metų pagrindinių klausimų, kurie kartojosi kiekvienais metais, palyginimo diagramos. Tačiau pažymėtina, kad apklausoje 2020 m.-600, 2021m.-364, 2022 m.-1420, 2023 m.-957 respondentai.





*trūkstanti reikšmė iki 100% reiškia, neatsakiusių į klausimus %.

Parengė Administratorė-personalo spec. Kristina Zaborienė

2024-01-09