

## Gyventojai vertino UAB „Šiaulių vandenys“ paslaugas ir darbuotojų darbą

UAB „Šiaulių vandenys“ kasmet vykdo klientų apklausą apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Šiais metais buvo apklausti 2085 respondentai. Atlikus analizę paaiškėjo, kad dauguma apklaustųjų vandentiekio vandens kokybę vertina labai gerai. Taip pat gerai įvertintas aptarnaujančio personalo bei darbuotojų, pašalinusių gedimus, darbas.

### Apklausti 2085 klientai

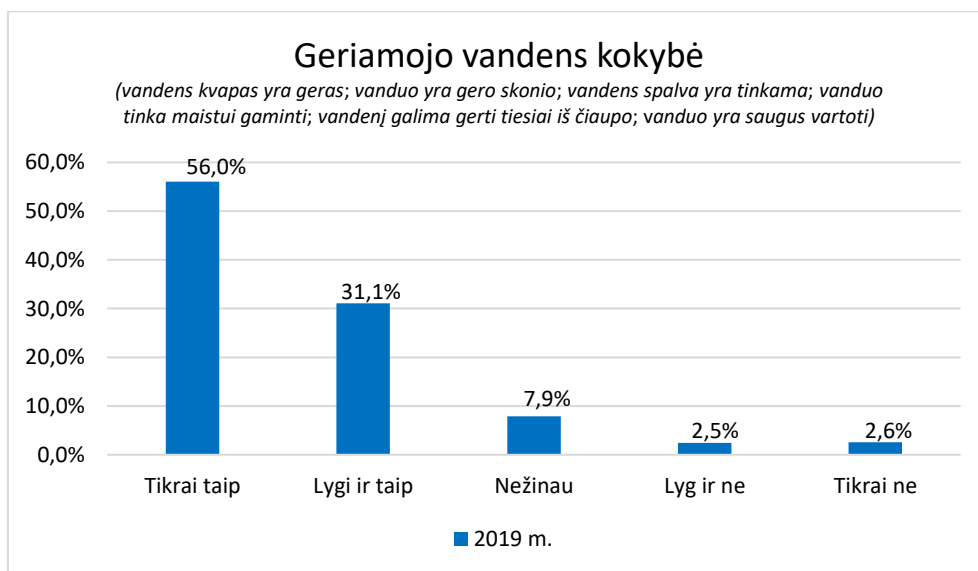
Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 8 (su papildomais – 14-os) bendrovei aktualių klausimų, kurie apima UAB „Šiaulių vandenys“ teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausa buvo vykdoma internetu, taip pat respondentai galėjo atsakyti į popierines anketas, kurios buvo Klientų aptarnavimo tarnyboje. Tyrimas truko 2019 m. vasario 11 d. – kovo 11 d.

Apklausoje dalyvavo 2085 respondentai, t. y. 4 proc. visų bendrovės klientų: 98 juridiniai asmenys – abonentai ir 1987 fiziniai asmenys – vartotojai, iš kurių 79,7 proc. gyvena daugiabučių namų butuose. Dauguma apklaustųjų (65,3 proc.) yra moterys, didžioji dalis respondentų (51,3 proc.) yra 51 metų ir daugiau.

### Vertino vandens kokybę ir tiekimo patikimumą

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 (56,0 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog vandentiekiu tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 31,1 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria. Nedidelė dalis (7,9 proc.) respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu, o 5,1 proc. mano priešingai (žr. 1 pav.).



1 pav.

Bendrovei ypač svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į klientų namus bei išvengti vandens tiekimo sutrikimų, tačiau dėl susidėvėjusių vandentiekio tinklų ir juose įvykstančių avarijų ne visada pavyksta to išvengti. 89,4 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens spaudimu namuose, tuo tarpu 6,9 proc. nėra tuo patenkinti. 93,5 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 3,5 proc. teigė priešingai.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma pareikšti savo nuomonę ir apie šalto vandens skaitiklių būklę.

92,6 proc. respondentų teigė, kad yra patenkinti jų butuose/namuose/įmonėse, organizacijose įrengtais prietaisais, 3,4 proc. nėra patenkinti.

### Vertino nuotekų tvarkymo paslaugą

UAB „Šiaulių vandenys“ surenka nuotekas nuotekų tinklais ir valo jas nuotekų valymo įrenginiuose. Nuo šio darbo kokybės priklauso Šiaulių miesto, vandens telkinių aplinka ir ekologinė būklė. Neretai vartotojai nepastebi nuotekų tinklų sistemos sutrikimų, nes dėl sistemos gedimų ne visada sutrinka nuotekų tvarkymo paslauga gyventojams.

Bendrovei svarbu sužinoti, ar gyventojus tenkina nuotekų tvarkymo paslauga, ar dėl to jie patiria kokių nepatogumų. Didžioji dalis (92,2 proc.) respondentų teigė, jog yra patenkinti šios paslaugos kokybe, 3,8 proc. - nebuvo patenkinti.

### Avarijas šalinantys darbuotojai vertinami teigiamai

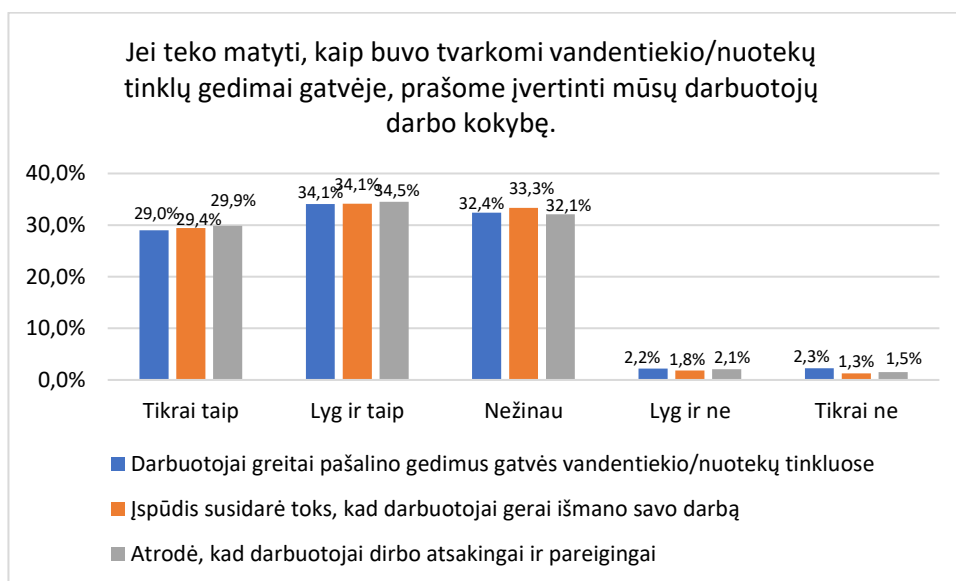
UAB „Šiaulių vandenys“ iš viso eksploatuoja 1253,8 km vandentiekio ir nuotekų tinklų. Dalis vamzdynų yra seni ir susidėvėję. Avarinės būklės tinkluose nepavyksta išvengti avarijų. Dėl įvykusių gedimų gali pablogėti teikiamų paslaugų kokybė, todėl bendrovė didžiulį dėmesį skiria tinklų priežiūrai ir renovacijai.

Ši problema sprendžiama kompleksiškai. Siekiant išvengti avarijų nuotakyno tinkluose, vamzdynai periodiškai yra valomi, plaunami, tiriami TV diagnostikos įranga. Vandentiekio tinklo sutrikimai operatyviai kontroliuojami pasitelkus naujausias technologijas – vandentiekio tinklo hidraulinių modelių ir netekčių mažinimo sistemą. Taip pat 2017 m. bendrovė pradėjo įgyvendinti vandentiekio ir nuotekų tinklų rekonstrukcijos projektą, kurio metu iki 2019 m. pabaigos iš viso bus rekonstruota 48,7 km blogiausios būklės vandentiekio ir nuotekų tinklo.

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

Didelė dalis respondentų atsiliepė teigiamai apie šių darbuotojų darbą. 63,1 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalina gedimus*, 63,5 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, 64,4 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareiškiai*.

Maža dalis respondentų (4,5 proc.) teigė, jog gedimai šalinami negreitai, kad darbuotojai neišmano savo darbo pažymėjo 3,1 proc. apklausos dalyvių, kad dirba neatsakingai teigė 3,6 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.).

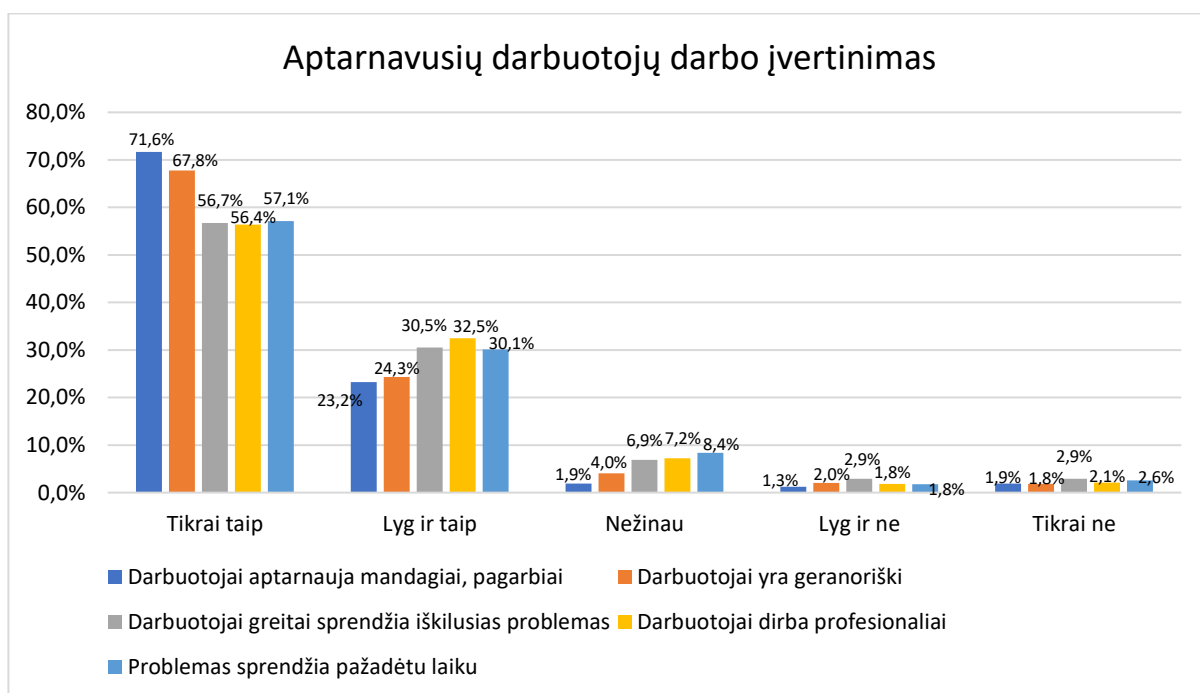


2 pav.

## Aptarnauja mandagiai ir profesionaliai

Bendrovė siekia, kad darbuotojai greitai ir kvalifikuotai išspręstų gyventojams iškilusias problemas bei atsakytų į rūpimus klausimus. 57,2 proc. apklaustųjų teigė, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą. Šios dalies vartotojų prašėme įvertinti juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę.

Didžioji dalis apklaustųjų (94,8 proc.) mano, jog UAB „Šiaulių vandenys“ darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai, 3,2 proc. įvertino neigiamai. Net 92,1 proc. respondentų teigė, kad bendrovės darbuotojai yra geranoriški, o 3,8 proc. nesutinka su šiuo teiginiu. Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas – taip pažymėjo 87,2 proc. apklausos dalyvių, 5,8 proc. pasisakė priešingai, o 6,9 proc. neišreiškė nuomonės. 88,9 proc. apklaustų klientų tvirtino, kad bendrovės darbuotojai dirba profesionaliai, 3,9 proc. nesutinka su šiuo teiginiu, o likusieji 7,2 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai problemas sprendžia pažadėtu laiku, taip teigė 87,2 proc. apklaustųjų, 4,4 proc. pažymėjo priešingai, o 8,4 proc. nežino (žr. 3 pav.).



3 pav.

## Randa aktualios informacijos

Bendrovė nuolat rengia ir savo interneto svetainėje [www.siauliuvandenys.lt](http://www.siauliuvandenys.lt) ar vietinės žiniasklaidos priemonėse skelbia, o taip pat su sąskaitomis pateikia klientams aktualius pranešimus, pasiūlymus bei informaciją apie įmonės veiklą, teikiamas paslaugas. Gauti apklausos duomenys rodo, kad klientai pastebi skelbiamą informaciją, taip teigia 84,0 proc. respondentų. 9,7 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, jog neranda informacijos.

## Klientai pateikė siūlymų ir pastabų

Apklausos metu respondentai pateikė 462 komentarus dėl paslaugų ir aptarnavimo kokybės. Daugiausiai pastabų sulaukta dėl vandens kokybės, vandens apskaitos prietaisų būklės ir tikrinimo laiko, paslaugų kainos, popierinių sąskaitų pristatymo ir kt.

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