

2022 m. klientų pasitenkinimas UAB „Mažeikių vandenys“ teikiamomis paslaugomis

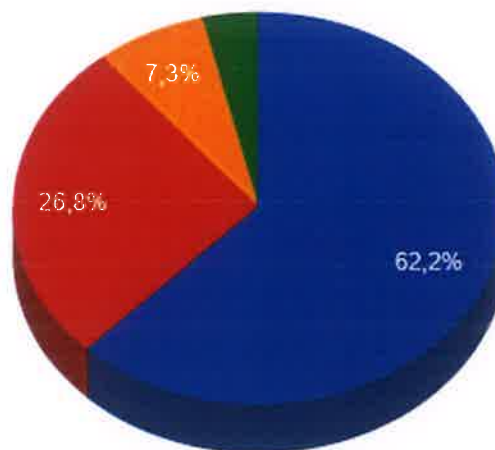
UAB „Mažeikių vandenys“ 2022 m. atliko savo klientų apklausą, kurios metu buvo vertinama tiekiamo šalto vandens ir darbuotojų aptarnavimo kokybė. Siekiant nustatyti klientų požiūrį į teikiamas UAB „Mažeikių vandenys“ paslaugas bei jų kokybę buvo atlikta anketinė apklausa, kuri atsitiktinės atrankos būdu el. paštu buvo išsiųsta 400 Mažeikių miesto ir rajono paslaugų gavėjų. Apklausoje dalyvavo 82 respondentai.

Bendrovės tiekiamo vandens ir darbuotojų aptarnavimo kokybė buvo vertinama reikšmėmis: labai gerai, vidutiniškai ir blogai. Klientų buvo klausiama kokiu būdu jie pageidautų gauti sąskaitas už suteiktas paslaugas bei pranešimus apie geriamojo vandens tiekimo sutrikimus. Taip pat klientų buvo prašoma įvardinti UAB „Mažeikių vandenys“ trūkumus bei pateikti pasiūlymus, kaip pagerinti bendrovės teikiamų paslaugų kokybę.

Apklausoje rezultatai parodė, kad 62,2 proc. respondentų UAB „Mažeikių vandenys“ darbuotojų aptarnavimo kokybę vertina labai gerai, vidutiniškai 26,8 proc., 7,3 proc. blogai ir likusi 3,7 proc. dalis neatsakė į klausimą (žr. 1 pav.).

Kaip vertinate bendrovės darbuotojų aptarnavimo kokybę?

- Labai gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Neatsakė į klausimą

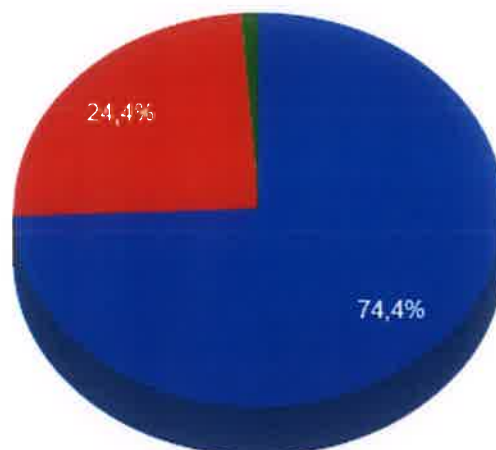


1 pav.

74,4 proc. apklaustų respondentų vandens kokybę įvertino labai gerai, 24,4 proc. vidutiniškai, į klausimą neatsakė 1,2 proc., blogai įvertinusių nebuvo (žr. pav. 2).

Kaip vertinate Mažeikių mieste bei rajone tiekiamo šalto geriamojo vandens kokybę?

- Labai gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Neatsakė į klausimą

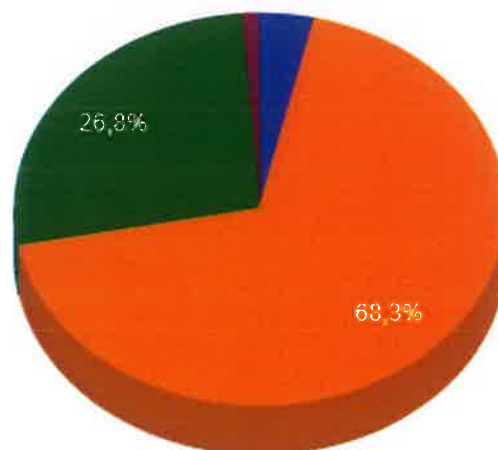


2 pav.

Įvertinus apklausos rezultatus dėl pranešimų gavimo apie vandens tiekimo sutrikimus nustatyta, kad priimtinausias būdas gauti pranešimus apie vandens tiekimo sutrikimus 68,3 proc. respondentų yra SMS žinute, 26,8 proc. elektroniniu paštu, 3,7 proc. informaciją norėtų matyti bendrovės internetiniame tinklalapyje ir 1,2 proc. pasirinko kitą variantą (žr. 3 pav.)

Kaip Jums būtų priimtinausia gauti pranešimus apie vandens tiekimo sutrikimus?

- Bendrovės internetiniame tinklalapyje
- Skelbimuose prie namų
- SMS žinute
- Elektroniniu paštu
- Kitas variantas

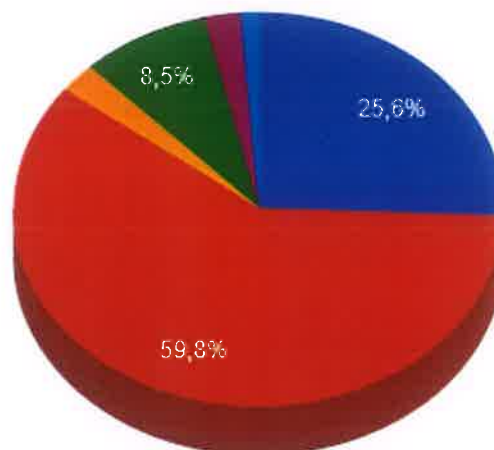


3 pav.

Apklausa taip pat parodė, kad 59,8 proc. apklausoje dalyvavusių individualių namų gyventojų sąskaitas už suteiktas paslaugas norėtų gauti elektroniniu paštu, 25,6 proc. klientų savitarnos sistemoje, 8,5 proc. nei vienu iš nurodytų variantų, patogiausias atsiskaitymas už suteiktas paslaugas jiems būtų atsiskaitymo knygele, 2,4 proc. yra patogus sąskaitas gauti popieriniu būdu, kai sąskaita pateikiama paštu, tokia pati dalis pasirinko kitą variantą ir 1,2 proc. į klausimą neatsakė (žr. 4 pav.)

Kokiu būdu pageidautumėte gauti sąskaitas už suteiktas paslaugas (klausimas skirtas individualių namų gyventojams)?

- Klientų savitamos sistemoje
- Elektroniniu paštu
- Popieriniu, kai sąskaita pateikiama paštu
- Nei vienas iš variantų, patogus atsiskaitymas už suteiktas paslaugas atsiskaitymo knygele
- Kitas variantas
- Neatsakė į klausimą



apmoku pats per banką

Patogiausia mokėti pagal parodymus pačiam ir kas trys mėn.

4 pav.

Apklausa leido išsiaiškinti klientų poreikius bei išgirsti jų siūlymus, kaip pagerinti UAB „Mažeikių vandenys“ teikiamų paslaugų kokybę. Apklausoje dalyvavusių klientų siūlymu reikėtų gerinti komunikavimo su klientais kokybę, svarbią klientui informaciją teikti SMS žinute ir/ ar el. paštu, sąskaitas už suteiktas paslaugas teikti el. paštu ir/ ar klientų savitarnos sistemoje, taip pat gerinti tiekiamo vandens kokybę ir kt. Įvertinus apklausos rezultatus, nustatyta, kad bendrovės tiekiamo šalto vandens ir darbuotojų aptarnavimo kokybė didžiąją apklausoje dalyvavusių klientų dalimi yra vertinama labai gerai.

Direktorius

Kęstutis Kazlauskas

Kristina Šimkuvienė, tel. +370 616 32980 el. p. k.simkuviene@mvasdenys.lt