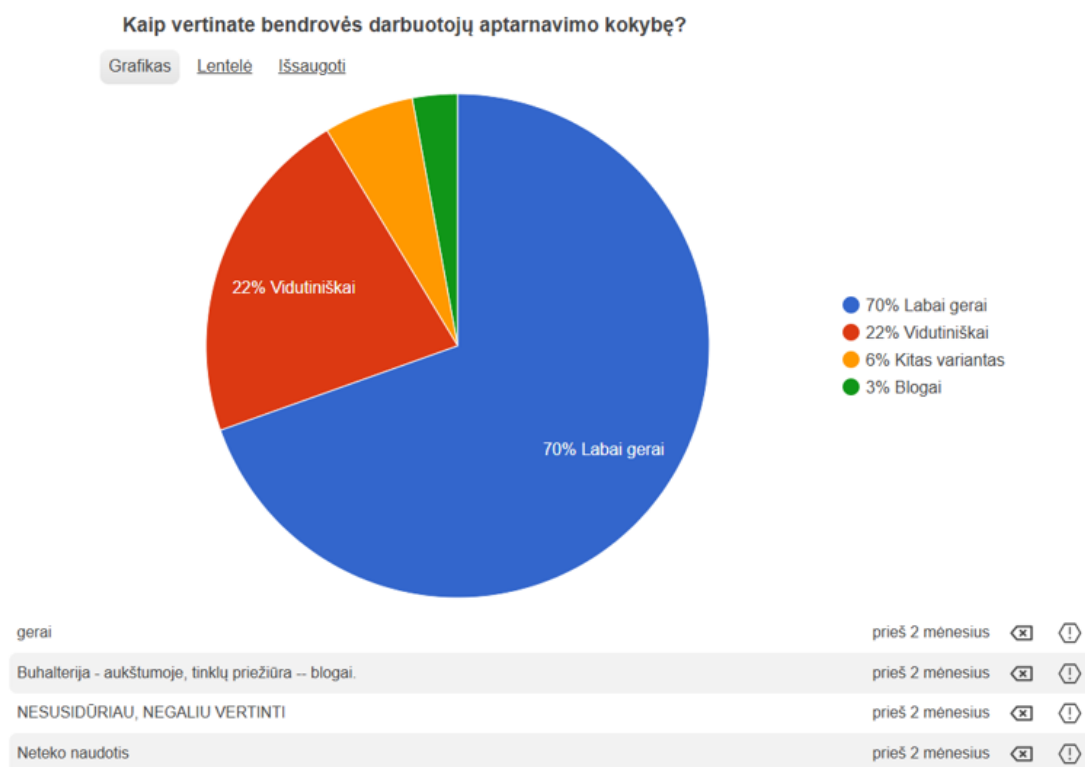


2023 m. klientų pasitenkinimas UAB „Mažeikių vandenys“ teikiamomis paslaugomis

UAB „Mažeikių vandenys“ (toliau – Bendrovė) 2023 m. IV ketvirtį atliko savo klientų apklausą, kurios metu buvo vertinama tiekiamo šalto vandens, darbuotojų aptarnavimo kokybė ir kitos Bendrovės teikiamos paslaugos. 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 gavėjams. Apklausoje dalyvavo 69 respondentai. Bendrovės tiekiamo vandens ir darbuotojų aptarnavimo kokybė buvo vertinama reikšmėmis: labai gerai, vidutiniškai ir blogai. Klientų buvo prašoma įvertinti Bendrovės teikiamas nuotekų tvarkymo paslaugas bei avarijų vietose dirbančių darbuotojų darbą. Taip pat klientų buvo prašoma įvardinti UAB „Mažeikių vandenys“ trūkumus bei pateikti pasiūlymus kaip pagerinti bendrovės teikiamų paslaugų kokybę.

Apklausos rezultatai parodė, kad 70 proc. respondentų UAB „Mažeikių vandenys“ darbuotojų aptarnavimo kokybę vertina labai gerai, vidutiniškai 22 proc., blogai 3 proc. ir likusi 6 proc. dalis pasirinko kitą variantą (žr. 1 pav.).



1 pav.

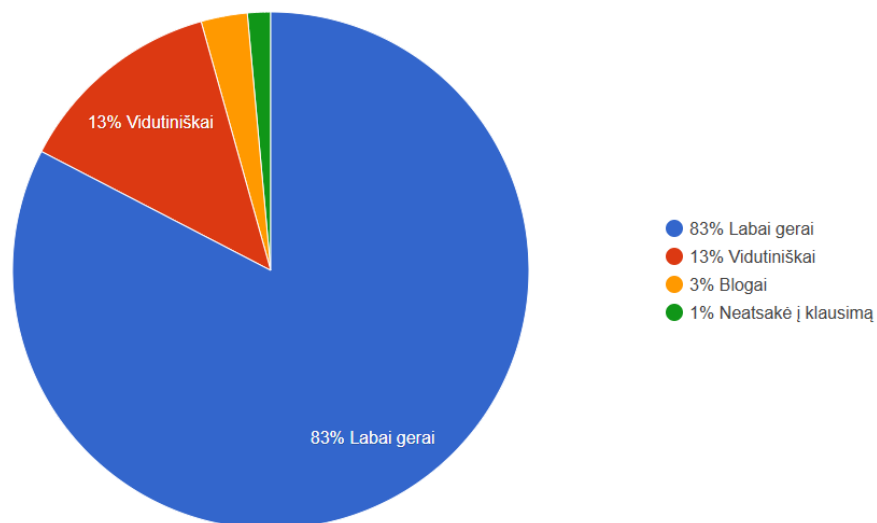
83 proc. apklaustų respondentų vandens kokybę įvertino labai gerai, 13 proc. vidutiniškai, 3 proc. blogai ir į klausimą neatsakė 1 proc. (žr. pav. 2).

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

Grafikas

[Lentelė](#)

[Išsaugoti](#)



2 pav.

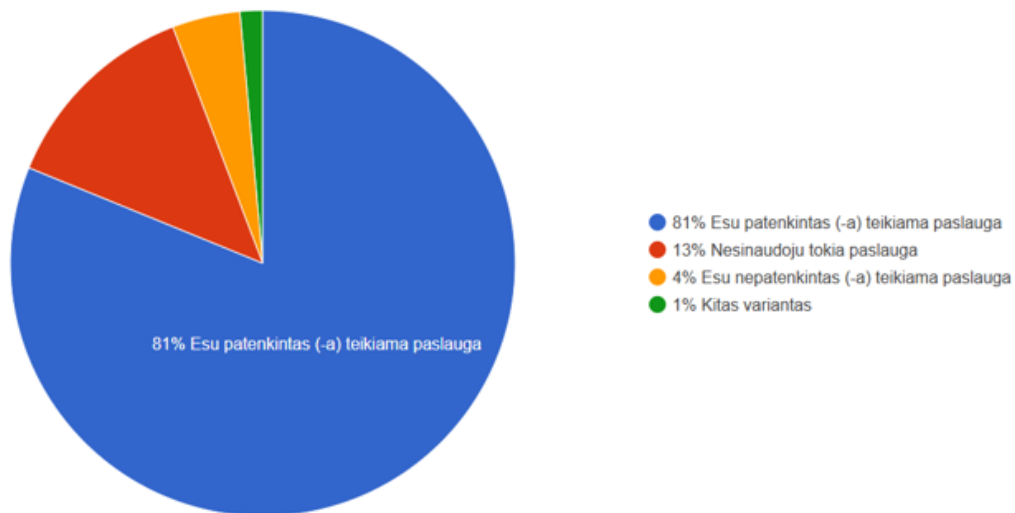
81 proc. apklaustų respondentų teikiamomis nuotekų tvarkymo paslaugomis yra patenkinti, 4 proc. nepatenkinti, 13 proc. nesinaudoja nuotekų tvarkymo paslaugomis, likusi 1 proc. dalis pasirinko kitą variantą (žr. pav. 3).

Ar dėl teikiamų nuotekų tvarkymo paslaugų patiriate kokių nors nepatogumų?

Grafikas

[Lentelė](#)

[Išsaugoti](#)



Kitas variantas

Nepatiriu jokių nepatogumų

3 pav.

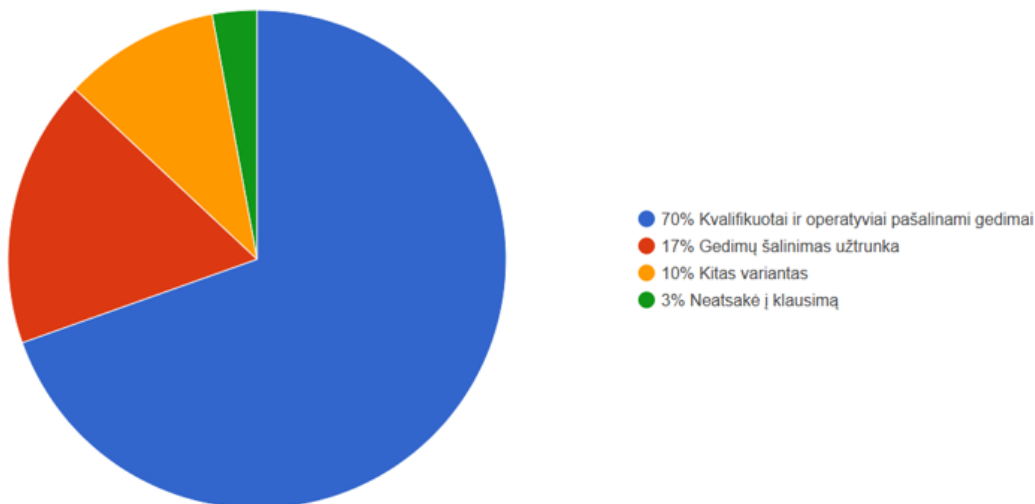
70 proc. apklaustų respondentų nurodo, kad avarijų likvidavimas atliekamas kvalifikuotai ir operatyviai, 17 proc. respondentų mano, kad gedimų šalinimas užtrunka, 10 proc. pasirinko kitą variantą ir 3 proc. į klausimą neatsakė (žr. 4 pav.)

Kaip vertinate avarijų vietose dirbančių darbuotojų darbą?

Grafikas

Lentelė

Išsaugoti



Kitas variantas

Neteko susidurti

Skaičius didelis, dirbančių - vienas.

Nesusidūriau su tokia situacija, negaliu vertinti

Nesusidūriau

Neteko

Nesusidūriau

Blogai

4 pav.

Apklausa leido išsiaiškinti klientų poreikius bei išgirsti jų siūlymus kaip pagerinti Bendrovės teikiamų paslaugų kokybę. Apklausoje dalyvavusių klientų siūlymu reikėtų efektyvinti veiklą, mažinti geriamo vandens kainą, didinti bendrovės rangovų atliekamų darbų kokybę, priimti sprendimus, atsižvelgiant į gyventojų pastabas ir veikiančius LR teisės aktus, tobulinti savitarnos sistemą, aktualią informaciją teikti vietinėse radijo stotyse, susikurti Facebook paskyrą ir pan. Įvertinus apklausos rezultatus, nustatyta, kad Bendrovės tiekiamo šalto vandens ir darbuotojų aptarnavimo kokybė, lyginant su 2022 metų apklausos rezultatais, yra pagerėjusi. Aptarnavimo kokybė respondentų vertinimu pagerėjo 7,8 proc., tiekiamo šalto vandens kokybė 8,6 proc. Apklausos rezultatai rodo, kad Bendrovė atsižvelgia į klientų poreikius ir gerina teikiamų paslaugų kokybę.