

2019 m. vartotojų apklausa ir analizė dėl vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės ir aptarnavimo

UAB „Mažeikių vandenys“ 2019 metais atliko vartotojų apklausą, kurių duomenys buvo pateikti anketoje 20 bendrovei aktualių klausimų, kurie apima teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausa buvo vykdoma internetu bendrovės svetainėje ir tiesiogiai apklausiant vartotojus.

Apklausos duomenų tikslas – įvertinti ir sužinoti vartotojų nuomonę apie tiekiamą geriamąjį vandenį, nuotekų šalinimo ir tvarkymo paslaugas bei aptarnavimo kokybę. 2019 m. apklausa buvo vykdoma Mažeikių mieste ir rajono seniūnijose, kurioje dalyvavo virš keturių šimtų gyventojų privačiuose namuose bei daugiabučiuose. Didžiąją dalį respondentų sudarė moterys (65%), kurių amžius iki 50 metų 55%. Apklausa buvo vykdoma pas vartotojus namuose.

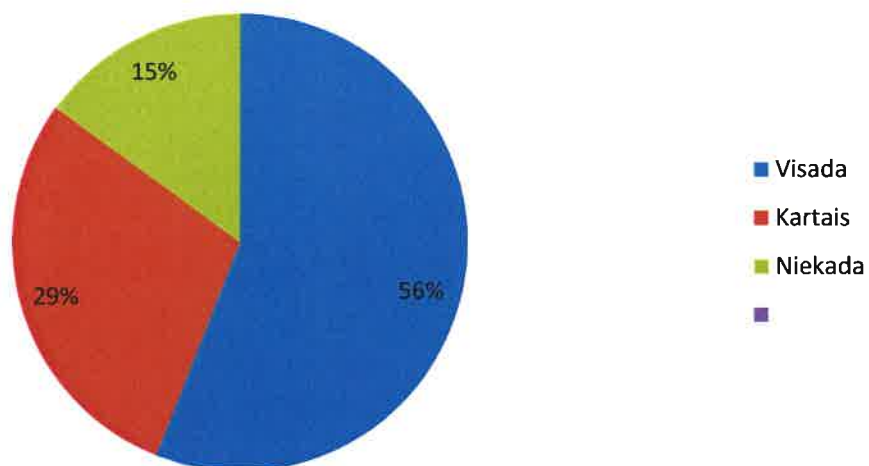
Respondentų nuomonė apie vandens kokybę ir slėgį

Per 2019 m. faktinis geriamojo vandens kiekis per mėnesį buvo 2,3 m³ vienam vartotojui. Geriamojo vandens kokybės rodikliai: kvapas, geležies kiekis, kietumas, spalva, skonis, respondentus tenkina. Tik kai kurie anketoje pažymėjo, kaip netinkamą, padidintą geležies kiekį, kietumą bei nemalonų kvapą.

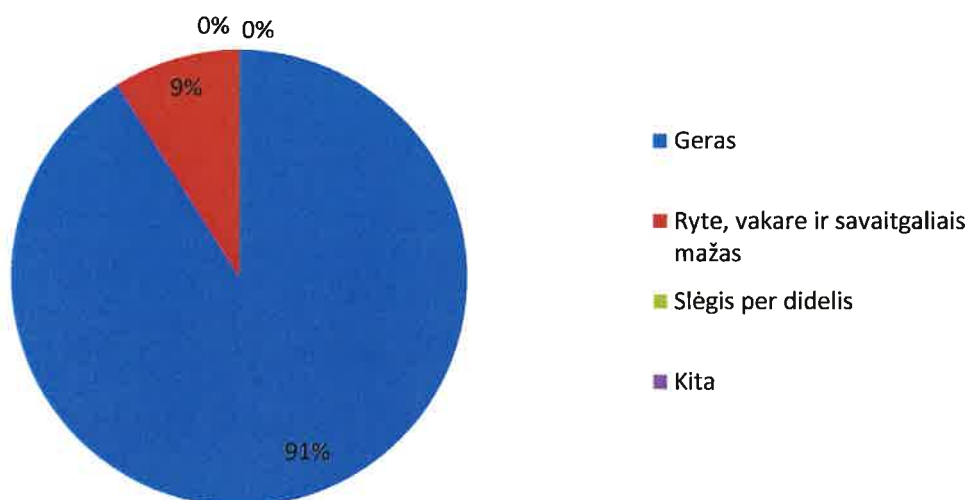
Bendrovei svarbu yra nenutrūkstamai tiekti geriamą vandenį, geros kokybės, reikiamo spaudimo.



Pranešimai apie vandens tiekimo sutrikimus



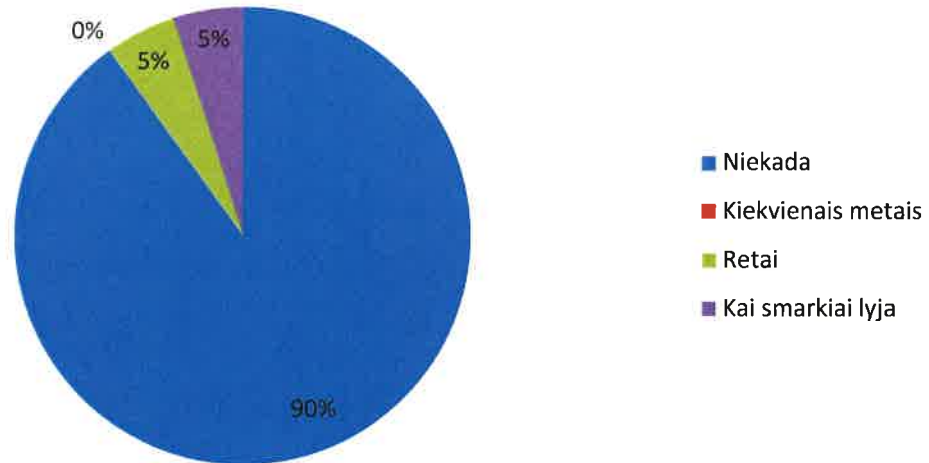
Slėgis vandens tiekimo sistemoje



Nuotekų tvarkymo paslaugos kokybė

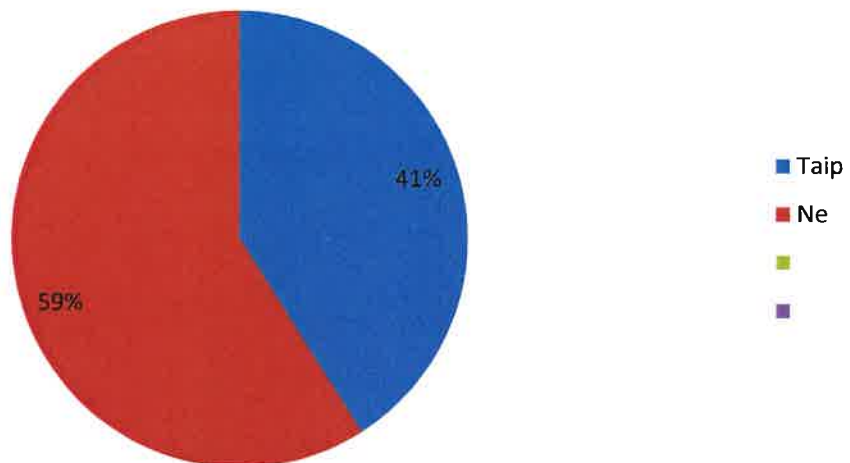
UAB "Mažeikių vandenys" eksploatuoja nuotekų tinklus, bei valymo įrenginius Mažeikių mieste ir seniūnijose. Daugelis respondentų yra patenkinti nuotekų tvarkymu. Kai kurios namų valdos po gausaus lietaus kenčia nepatogumą, dėl užtvindymo nuotekomis.

Privačios zonos užtvindymas nuotekomis



Dalis respondentų skundėsi dėl magistralinių tinklų užsikimšimo.

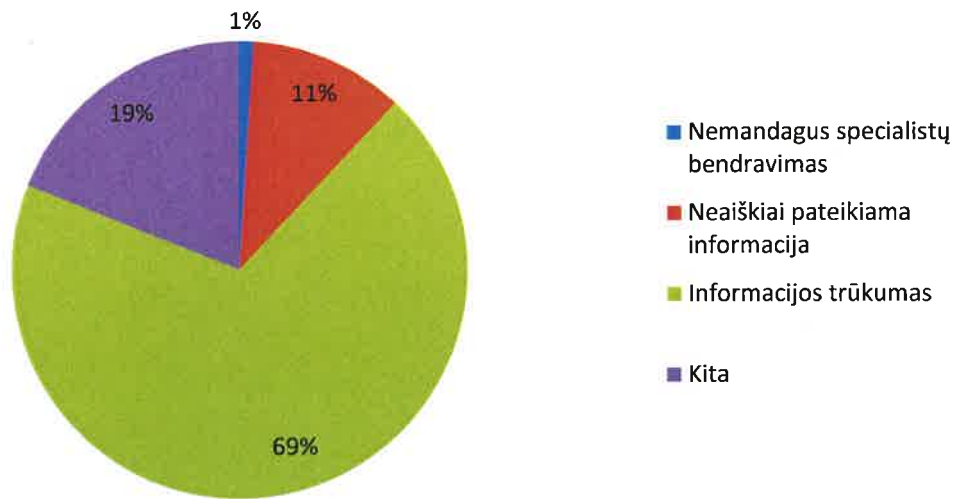
Magistralinių tinklų užsikimšimas



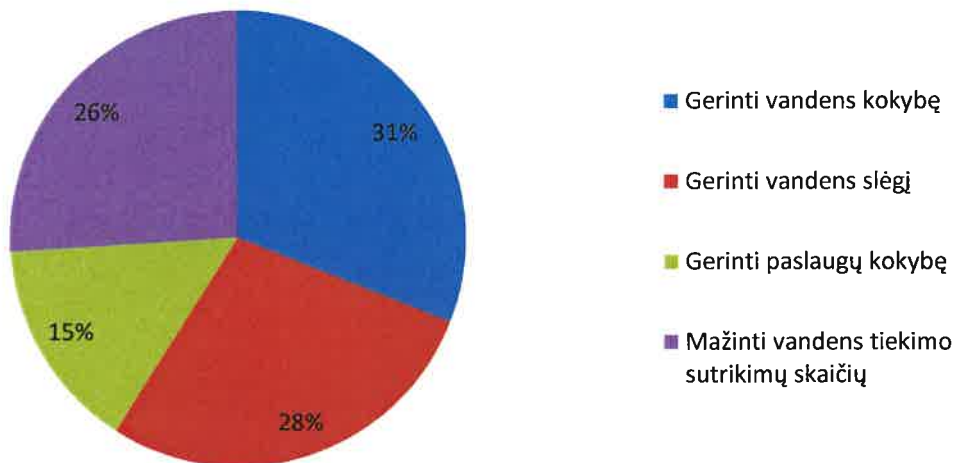
Aptarnaujančio personalo bei darbuotojų darbas

Vartotojai dažniausiai, dėl jiems aktualios informacijos į bendrovę kreipiasi telefonu, rečiau atvyksta į bendrovę, o internetu rašo laiškus dažniausiai. Daugelis respondentų pažymėjo, kad kreipėsi į bendrovės darbuotojus rūpimais klausimais ir sulaukė reikiamos pagalbos bei informacijos.

Aptarnavimo trūkumai



Vartotojų siūlymai



Direktorius

Kęstutis Kazlauskas