

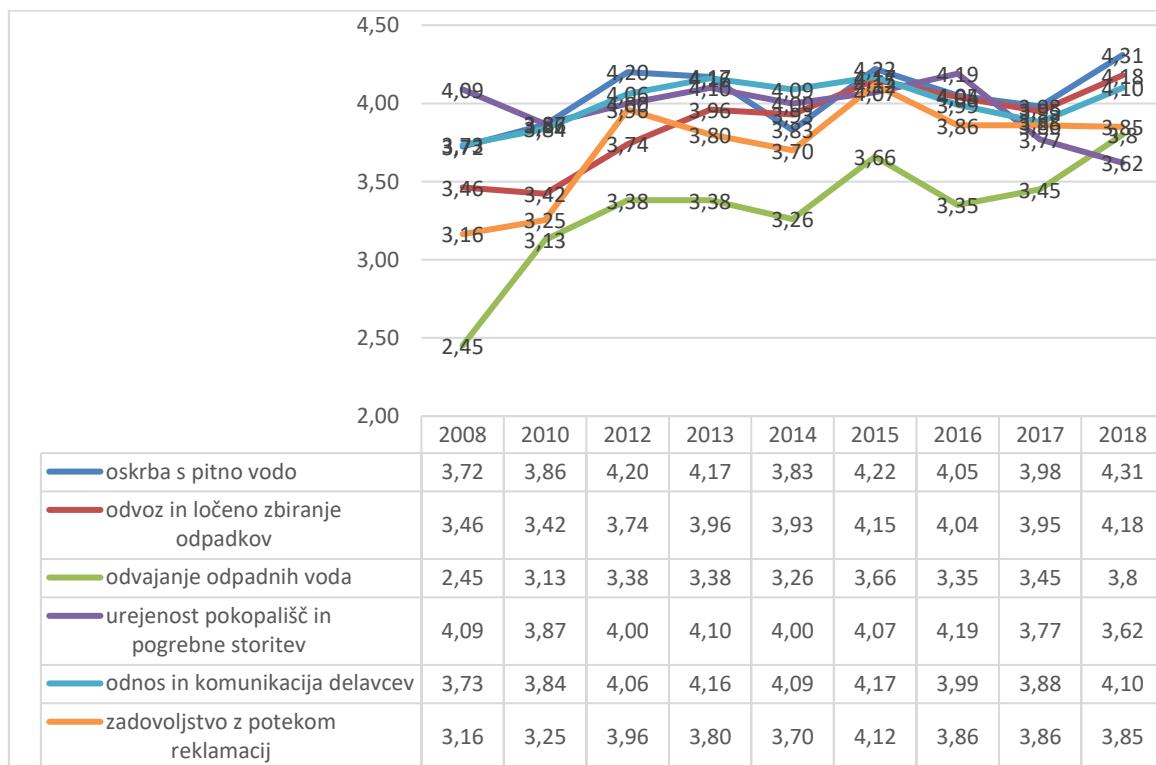
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV V LETU 2018

Sistem vodenja kakovosti po standardu ISO 9001:2015 in ravnanja z okoljem po standardu ISO 14001:2015 smo tudi v letu 2018 potrdili z redno presojo, ki jo vsakoletno opravi SIQ – Slovenski inštitut za kakovost.

Uspešnost vodenja kakovosti in ravnanja z okoljem ter izpolnjevanje pričakovanih zahtev zainteresiranih strani vsako leto preverjamo z anket zadovoljstva uporabnikov, za kar smo v letu 2018 izvedli dve anketi – »spomladansko in jesensko«.

Rezultate ankete zadovoljstva uporabnikov smo analizirali ter jih primerjali z rezultati predhodnih izvedenih anket.

Pregled in analiza rezultatov zadovoljstva uporabnikov po obdobjih je izkazan v grafu, ki prikazuje gibanje zadovoljstva uporabnikov v obdobju od leta 2008 do leta 2018:



V anketi je sodelovalo cca 3 % vseh uporabnikov, tretjina anketirancev je podala tudi vsebinske pripombe in predloge. Največ vsebinskih pripomb in predlogov je bilo s področja; pravilnega ločevanja odpadkov, urejenosti ekoloških otokov, urejenosti na pokopališčih, vprašanju in pripomb v zvezi kloriranja pitne vode, cen komunalnih storitev.

Vsebine pripomb in predlogov so obravnavale službe po področjih dela, ali pa so bila vprašanja oz. predlogi posredovani na pristojne naslove.

V primerjavi z letom 2017 se je v letu 2018 zadovoljstvo uporabnikov komunalnih storitev povečalo. V letu 2018 dosežena skupna povprečna ocena **3,97**, v primerjavi z letom 2017 ko je bila skupna povprečna ocena 3,84.

Pregled povprečnih ocen zadovoljstva uporabnikov za posamezne dejavnosti za leto 2018 v primerjavi z letom 2017 je prikazan v tabeli v nadaljevanju:

	Proces	Ocena 2017	Ocena 2018
1	Oskrba s pitno vodo	3,98	4,10
2	Odvoz in ločeno zbiranje komunalnih odpadkov	3,95	4,09
3	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	3,45	3,79
4	Vzdrževanje in urejenost pokopališč	3,77	3,80
5	Zadovoljstvo z odnosom do strank in načinom komuniciranja naših delavcev	3,88	4,15
6	Zadovoljstvo z odzivom služb in reševanjem interventnih storitev	3,86	3,90
	Povprečna skupna ocena za vsa področja	3,84	3,97

Posebej dobro ocenjujemo trend oz. višje ocene, katero so anketiranci opredelili za odnos, komuniciranje in sodelovanje naših delavcev, kot tudi visoke ocene za odzivnost naših služb za izvajanje interventnih storitev.

Radlje ob Dravi, 17.4.2019