

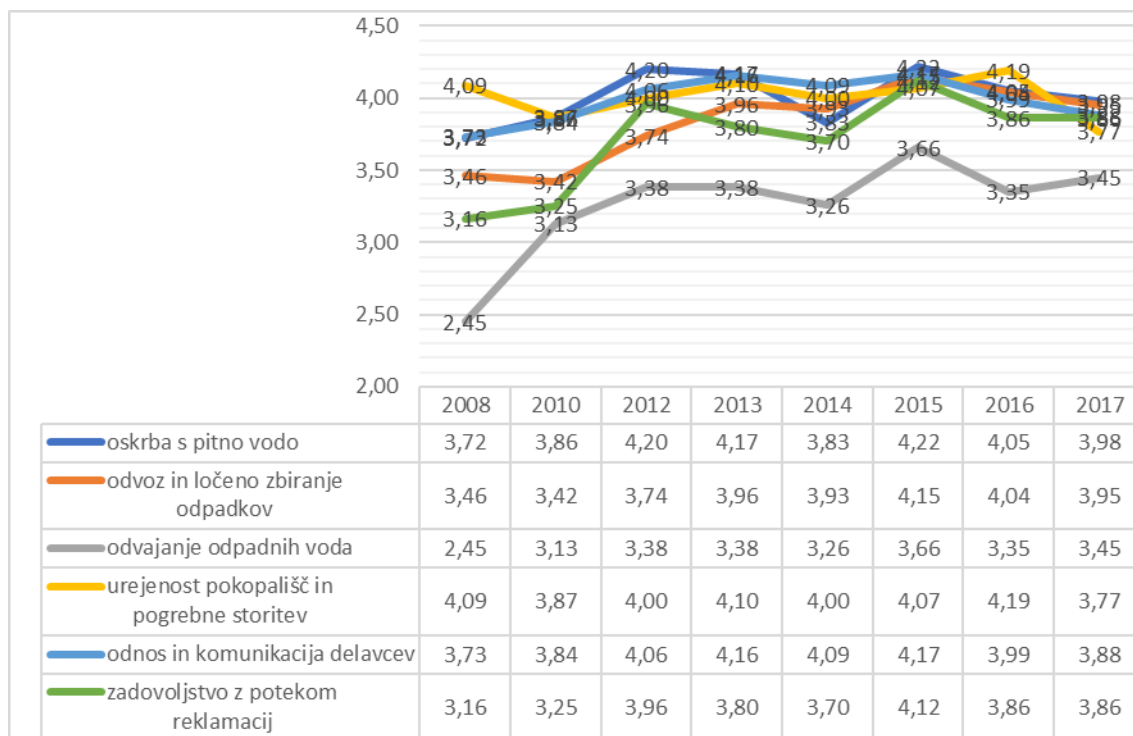
REZULTATI ANALIZE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV 2017

V letu 2017 smo za oba standarda opravili prehodno presojo po zahtevah prenovljenega standarda ISO 9001:2015 in ISO 14001:2015.

Stopnjo zadovoljstva uporabnikov smo kot vsako leto ugotavljali z izvedbo spomladanske in jesenske ankete.

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

Pregled in analiza rezultatov zadovoljstva uporabnikov po obdobjih je izkazan v grafu:



V primerjavi z letom 2016 se zadovoljstvo uporabnikov komunalnih storitev v poslovnem letu 2017 ni bistveno spremenilo. V letu 2017 je dosežena skupna povprečna ocena 3,84, v letu 2016 pa je bila skupna povprečna ocena 3,91.

Ugotavljamo, da se odziv na anketiranje po dveh izvedenih anketah zmanjšuje, saj se je od cca. 5.500 uporabnikom posredovanih anket, na anketo odzvalo manj kot 3 % uporabnikov.

Rezultate ankete smo analizirali in ocenili v kolikšnem delu na zadovoljstvo uporabnikov vplivajo dejstva, katera so neposredno povezana z delovanjem družbe in dejstva, katera niso neposredno odvisna od delovanja družbe.

Kot ugodno ocenjujemo večinsko zadovoljstvo uporabnikov z neposrednim odnosom in komuniciranjem naših delavcev z uporabniki.

Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom in komunikacijo zaposlenih:

Odnos in komunikacija z uporabniki je za obdobje 2017 ocenjena z oceno 3,88 predhodno leto z oceno 3,99. Analiza rezultata pokaže, da se je več kot 80 % uporabnikov izreklo, da so zelo zadovoljni oz. zadovoljni z odnosom in komunikacijo zaposlenih, samo 5 % pa se je izreklo kot nezadovoljni.

Zadovoljstvo uporabnikov s potekom reševanja reklamacij:

Ocena zadovoljstva s potekom reševanja reklamacij je 3,86, kar je enako kot v letu 2016.

Reklamacije v podjetju vodimo v posebnem programu, tako da je vsako obvestilo uporabnikov evidentirano in predano v reševanje ustrezni službi. Analiza obvestil ne izkazuje večjega števila reklamacij na delo in izvajanje aktivnosti na terenu.

Gibanje ocene zadovoljstva uporabnikov v zvezi z neposrednim delom naših služb po letnih obdobjih je razvidna iz naslednjega grafa:



Zadovoljstvo uporabnikov smo preverjali tudi z neformalnim in naključnim anketiranjem, pri tem pa smo ugotavljali nezainteresiranost odjemalcev na možnost podaje ocene in morebitnega mnenja.

V večini je prevladovalo mnenje, da se procesi odvijajo v okviru danih možnosti in primerno danim pogojem ali celo nadpovprečno, zato uporabniki komunalnih storitev tudi ne izkoristijo možnosti podaje svojega mnenja.