



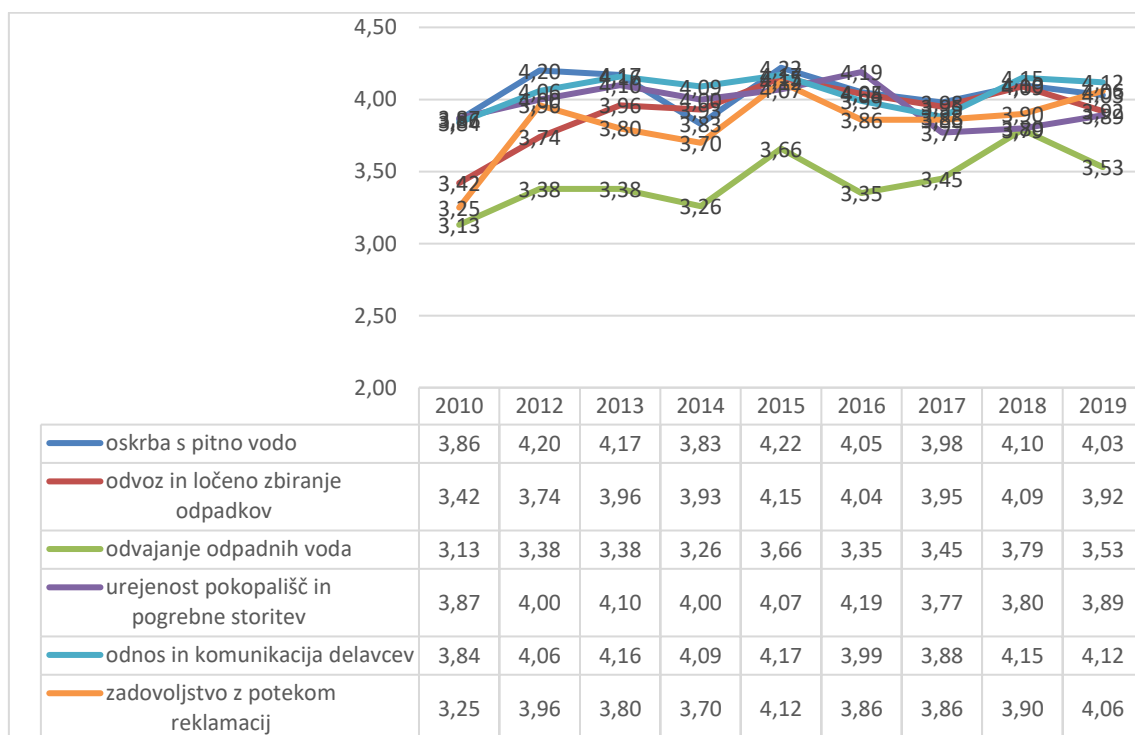
## ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV V LETU 2019

Sistem vodenja kakovosti po standardu ISO 9001:2015 in ravnanja z okoljem po standardu ISO 14001:2015 smo tudi v letu 2019 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 2019 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 2010 do leta 2019:



V anketi je sodelovalo do 3 % vseh uporabnikov, četrtnina anketirancev je podala tudi vsebinske pripombe in predloge. Največ vsebinskih pripomb in predlogov je bilo s področja; pravnega ločevanja odpadkov, urejenosti ekoloških otokov, urejenosti na pokopališčih in 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 2018 je zadovoljstvo uporabnikov komunalnih storitev v letu 2019 praktično nespremenjeno. V letu 2019 dosežena skupna povprečna ocena **3,93**, v primerjavi z letom 2018 ko je bila skupna povprečna ocena 3,97.

Pregled povprečnih ocen zadovoljstva uporabnikov za posamezne dejavnosti za leto 2019 v primerjavi z letom 2018 je prikazan v tabeli v nadaljevanju:

	Proces	Ocena 2018	Ocena 2019
1	Oskrba s pitno vodo	4,10	<b>4,03</b>
2	Odvoz in ločeno zbiranje komunalnih odpadkov	4,09	<b>3,92</b>
3	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	3,79	<b>3,53</b>
4	Vzdrževanje in urejenost pokopališč	3,80	<b>3,89</b>
5	Zadovoljstvo z odnosom do strank in načinom komuniciranja naših delavcev	4,15	<b>4,12</b>
6	Zadovoljstvo z odzivom služb in reševanjem interventnih storitev	3,90	<b>4,06</b>
	Povprečna skupna ocena za vsa področja	3,97	<b>3,93</b>

Posebej smo zadovoljni, da anketiranci - uporabniki visoko ocenjujejo odnos, komuniciranje in sodelovanje naših delavcev, kot tudi zelo dajejo visoko oceno za odzivnost naših služb za reševanje in izvajanje interventnih storitev.

Radlje ob Dravi, 22. april 2020