

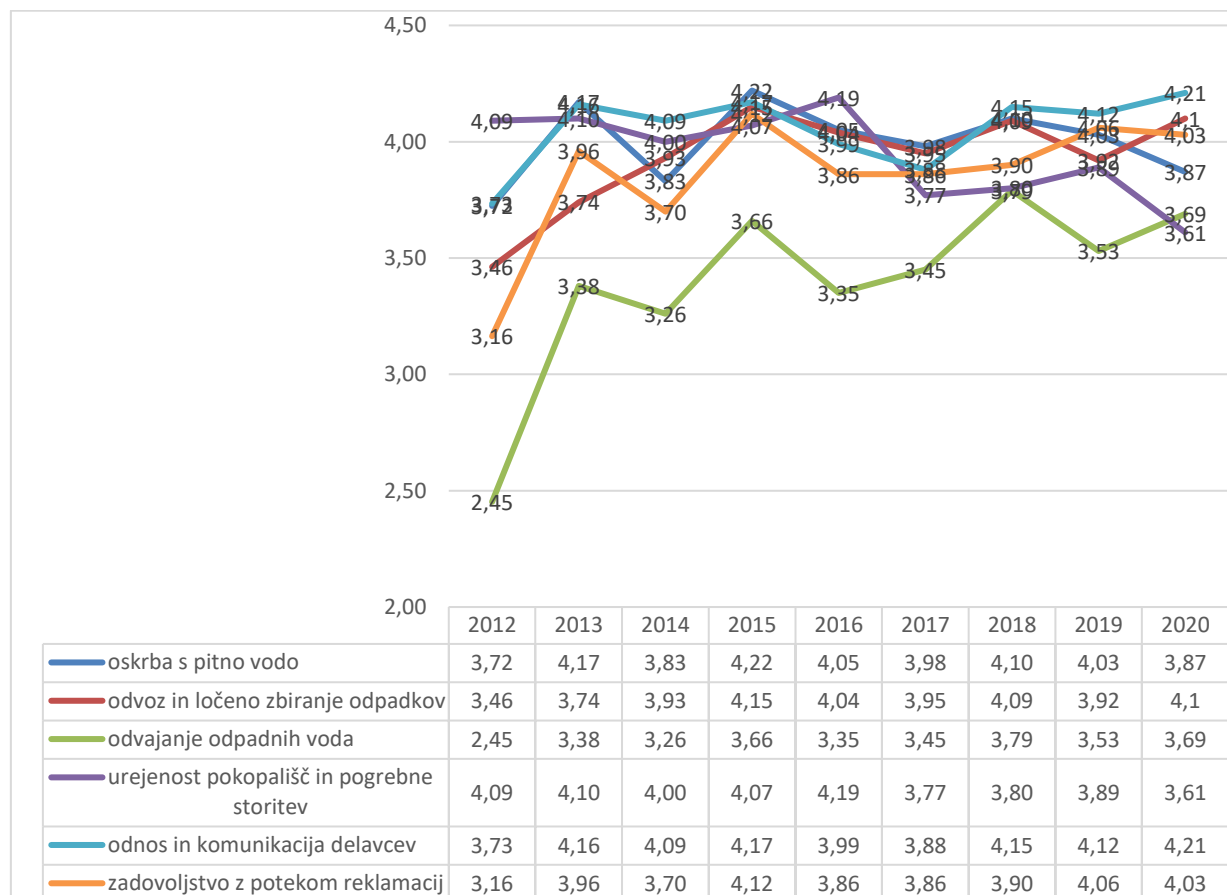


ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV V LETU 2020

Sistem vodenja kakovosti po standardu ISO 9001:2015 in ravnanja z okoljem po standardu ISO 14001:2015 smo tudi v letu 2020 potrdili z redno presojo, ki jo vsakoletno opravi SIQ – Slovenski inštitut za kakovost.

Ob formalni potrditvi certifikatov kakovosti, pa je za podjetje predvsem pomembno zadovoljstvo uporabnikov naših storitev, kar vsako leto preverjamo z anketo zadovoljstva uporabnikov. K sodelovanju v anketi zadovoljstva uporabnikov smo, v mesecu februarju 2020, vsem uporabnikom komunalnih storitev posredovali anketo, na katero se je odzvalo manj kot 2 % anketirancev. Rezultate ankete zadovoljstva uporabnikov smo analizirali ter jih primerjali z rezultati predhodnih izvedenih anket.

Pregled ocene zadovoljstva uporabnikov po obdobjih je izkazana v grafu, ki prikazuje stanje za obdobja od leta 2012 do leta 2020:





Tretjina sodelujočih v anketi je podala tudi vsebinske pripombe in predloge, predvsem po naslednjih vprašanjih:

- primernega ločevanja odpadkov in urejenosti »ekoloških otokov«;
- kakovosti pitne vode in obveščenosti o kvaliteti pitne vode,
- urejenosti in vzdrževanja pokopališč,
- cen komunalnih storitev.

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

Povprečna skupna ocena zadovoljstva uporabnikov se v letu 2020 ni bistveno spremenila in je bila **3,92**, v letu 2019 je bila povprečna ocena 3,93.

Spremembe ocene zadovoljstva uporabnikov po posameznih procesih glede na predhodno leto ugotavljamo in primerjavo izkazujemo v preglednici;

Pregled ocen zadovoljstva po procesih v letu 2020 v primerjavi z letom 2019:

	Proces	Ocena 2019	Ocena 2020
1	Oskrba s pitno vodo	4,03	3,87
2	Odvoz in ločeno zbiranje komunalnih odpadkov	3,92	4,10
3	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	3,53	3,69
4	Vzdrževanje in urejenost pokopališč	3,89	3,61
5	Zadovoljstvo z odnosom do strank in načinom komuniciranja naših delavcev	4,12	4,21
6	Zadovoljstvo z odzivom služb in reševanjem interventnih storitev	4,06	4,03
	Povprečna skupna ocena	3,93	3,92

Posebej smo zadovoljni, da uporabniki naših storitev kot primeren, (ocena 4,21), ocenjujejo odnos, komuniciranje in sodelovanje naših delavcev, kot tudi zelo dobro ocenjujejo odzivnost naših služb pri izvajanju interventnih storitev.

Vsem anketirancem se za sodelovanje v anketi najlepše zahvaljujemo.

Radlje ob Dravi, 05. maj 2021