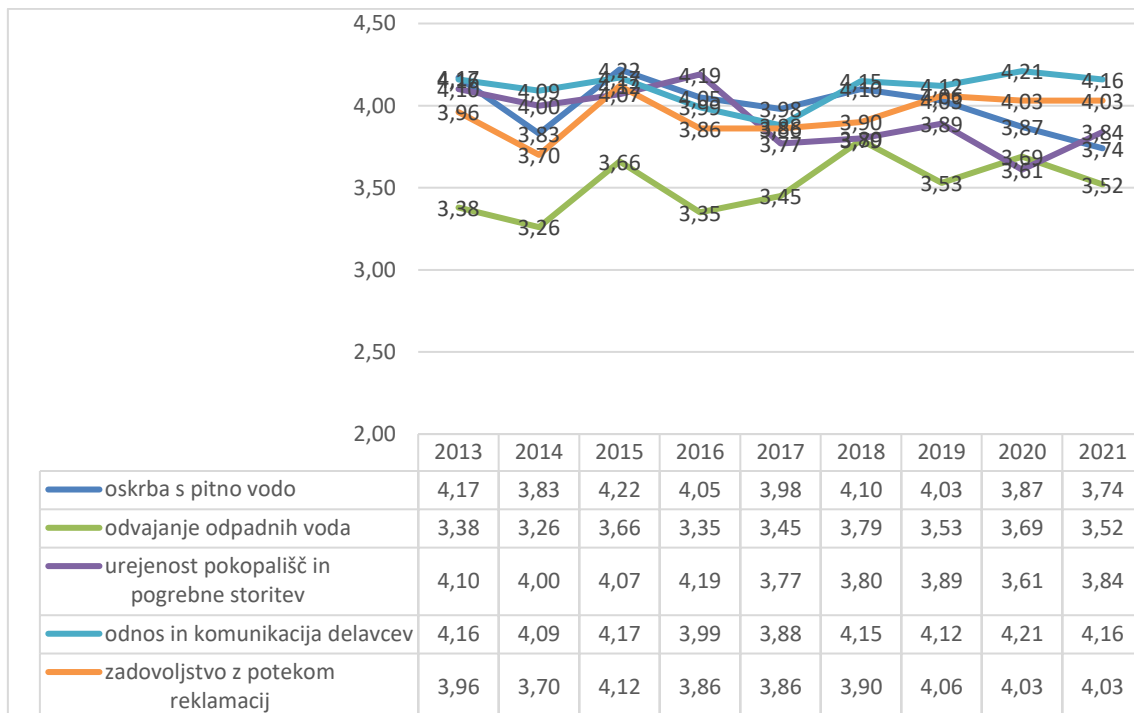




ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV V LETU 2021

Sistem vodenja po standardu kakovosti ISO 9001:2015 in standardu ravnanja z okoljem ISO 14001:2015 smo tudi v letu 2021 potrdili z redno presojo, izvedeno po certifikacijskem organu SIQ – Slovenski inštitut za kakovost.

Ob formalni potrditvi obeh certifikatov, pa je pomembno predvsem tudi zadovoljstvo uporabnikov naših storitev, kar vsako leto preverjamo z anketo. V spletni anketi, ki smo jo izvedli z objavo na naši spletni strani v mesecu marcu 2022, smo povabili k sodelovanju vse uporabnike naših storitev. Rezultate ankete zadovoljstva uporabnikov smo analizirali ter jih primerjali z rezultati zadovoljstva uporabnikov preteklih let. Pregled ocene zadovoljstva uporabnikov po obdobjih je izkazana v grafu, ki prikazuje stanje za obdobja od leta 2013 do leta 2021:



Povprečna skupna ocena zadovoljstva uporabnikov v letu 2021 je **3,86**, v predhodnem letu je bila skupna ocena **3,92**. Na nekaj manjše zadovoljstvo uporabnikov je najbolj vplivala ocena za dejavnost Oskrbe s pitno vodo in že običajno nižja ocena za Odvajanje in čiščenje odpadnih voda. Vzroki so poznani, jih analiziramo in ukrepamo. Uporabniki pa so bolj kot v letu 2020 zadovoljni z pogrebnimi storitvami in urejenostjo pokopališč.

Uporabniki so v anketi izkazali visoko oceno za odnos, komunikacijo zaposlenih in delo naših služb, kot tudi za odzivnost in reševanje težav na terenu, ukrepanje v primerih izpadov oskrbe, reševanje okvar na javni komunalni infrastrukturi, druge »servisne« storitve za uporabnike.

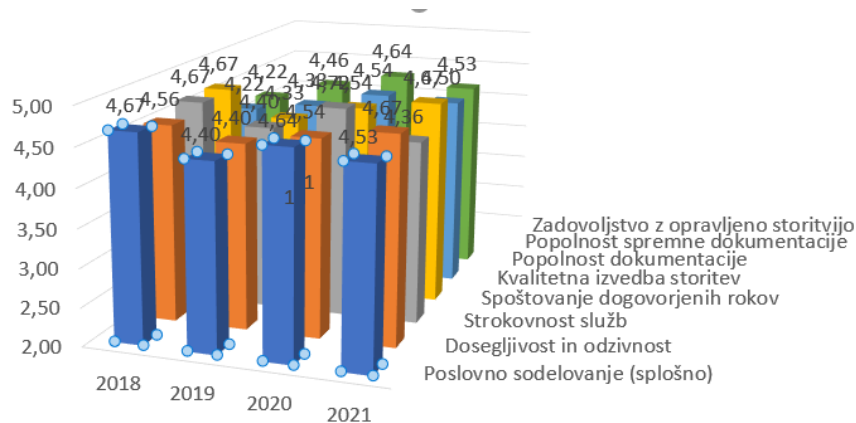


Oceno zadovoljstva ugotavljamo tudi pri poslovnih uporabnikih, za kar smo prav tako izvedli spletno anketo. Zadovoljstvo uporabnikov družba celoletno preverja po evidencah obvestil, predlogov, pripomb ter reklamacij, vse te vsebine pa vodstvo sprotno analizira ter v okviru vodstvenega pregleda najmanj enkrat letno poda celovito oceno.

V anketo smo vključili cca. 50 poslovnih partnerjev, s katerimi poslovno sodelujemo na področju storitev. Od poslovnih partnerjev pridobimo oceno po osmih vprašanjih, vezanih na vsebine sodelovanja, strokovnosti, izvedbe, ažurnosti in operative sposobnosti.

Zadovoljstvo poslovnih uporabnikov spremljamo od leta 2015, ocena in trend zadovoljstva je razviden iz tabele in grafa v nadaljevanju.

	Proces	ocena 2015	ocena 2016	ocena 2017	ocena 2018	ocena 2019	ocena 2020	ocena 2021
1	Poslovno sodelovanje - splošno	3,92	4,15	4,80	4,67	4,40	4,64	4,53
2	Dosegljivost in odzivnost	4,07	4,38	4,80	4,56	4,40	4,54	4,67
3	Strokovnost služb	4,00	4,23	4,60	4,67	4,40	4,72	4,36
4	Spoštovanje dogovorjenih rokov	3,93	4,38	4,40	4,67	4,33	4,54	4,67
5	Kvalitetna izvedba storitev	3,97	4,38	4,60	4,22	4,33	4,54	4,50
6	Fleksibilnost pri sodelovanju	3,86	4,31	4,60	4,22	4,67	4,54	4,60
7	Popolnost spremne dokumentacije	3,86	4,31	4,40	4,22	4,46	4,64	4,53
8	Zadovoljstvo z opravljeno storitvijo	3,86	4,38	4,80	4,34	4,53	4,64	4,47
	Povprečna ocena	3,94	4,31	4,62	4,45	4,44	4,60	4,54



Povprečna ocena 4,54 za leto 2021 ocenjujemo kot zelo dobro in veliko priznanje dobrega in korektnega sodelovanja z našimi poslovnimi partnerji. Ocena je sicer minimalno nižja kot v letu 2020, še vedno pa izkazuje veliko zaupanje naših poslovnih partnerjev in visoko stopnjo zadovoljstva z našimi storitvami. .

Radlje ob Dravi, 21. april 2022