

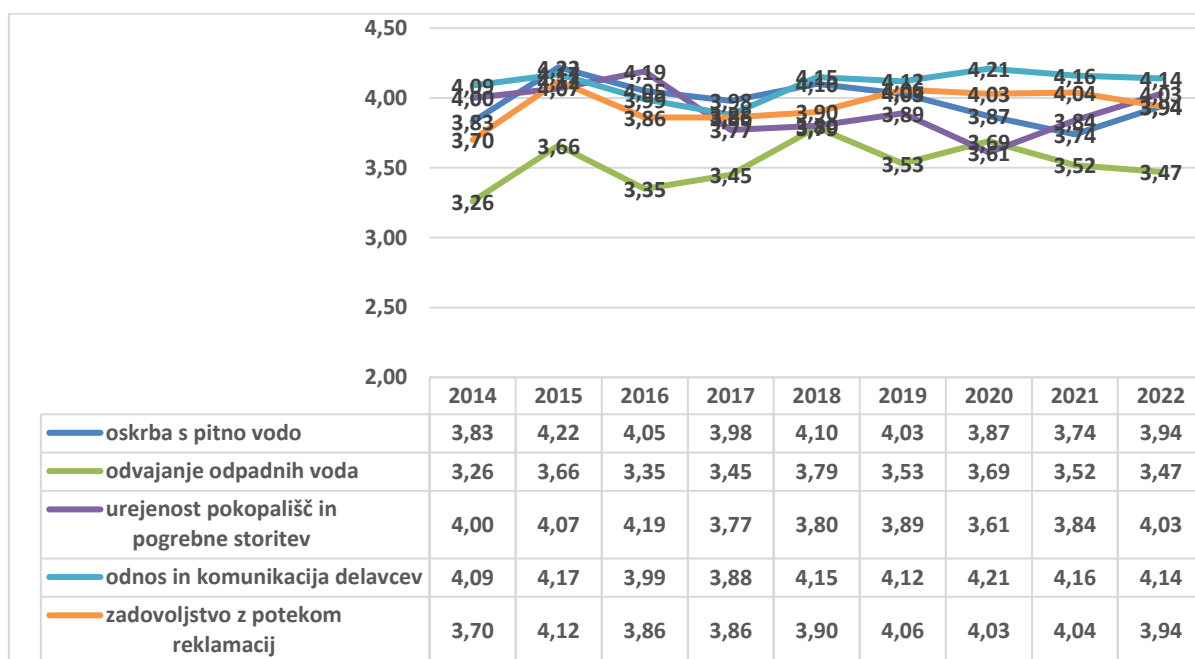


ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV V LETU 2022

S politiko kakovosti po standardu **ISO 9001:2015** in ravnanja z okoljem po standardu **ISO 14001:2015** smo se zavezali izvajati kakovostne in uporabnikom prijazne komunalne storitve. Izpolnjevanje zahtev in pričakovanj uporabnikov preverjamo letno z analiziranjem in vrednotenjem podatkov in povratnih informacij odjemalcev ter tudi z anketiranjem odjemalcev - uporabnikom komunalnih storitev.

V spletni anketi, ki smo jo izvedli z objavo na naši spletni strani in družbene omrežju FB v mesecu marec-april 2023, smo povabili k sodelovanju vse uporabnike naših storitev. Anketiranci so na vprašanje o zadovoljstvu za opravljene storitve po posameznih dejavnostih podali oceno od 5-zelo zadovoljen do 1 - popolnoma nezadovoljen.

Pregled ocene zadovoljstva uporabnikov po obdobjih od leta 2014 do leta 2022 po posameznih dejavnostih je prikaza v grafu:



V anketi je sodelovalo do 3 % vseh uporabnikov. Rezultate ankete zadovoljstva uporabnikov smo analizirali ter jih primerjali z rezultati zadovoljstva uporabnikov preteklih let.

Povprečna ocena, kot so jo podali odjemalci, kateri so sodelovali v spletni anketi za leto **2022** je bila **3,91** (v letu 2021 je bila povprečna ocena 3,86).

Vodstvo podjetja ocenjuje, da je povprečna ocena s strani anketiranih odjemalcev realna, kar v podjetju ugotavljamo tudi z analiziranjem povratnih informacij odjemalcev po izvedenih komunalnih storitvah za posamezne dejavnosti in storitve.



Pregled povprečnih ocen zadovoljstva uporabnikov za posamezne dejavnosti za leto 2022 v primerjavi z letom 2021 je prikazan v tabeli v nadaljevanju:

	Proces	Ocena 2021	Ocena 2022
1	Oskrba s pitno vodo	3,74	3,94
2	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	3,52	3,47
3	Vzdrževanje in urejenost pokopališč*	3,84	4,03
4	Zadovoljstvo z odnosom do strank in načinom komuniciranja naših delavcev	4,16	4,14
5	Zadovoljstvo z odzivom služb in reševanjem interventnih storitev	4,04	3,96
	Povprečna skupna ocena za vsa področja	3,86	3,91

**Niso vključena pokopališča v občini Radljah ob Dravi.*

Posebej smo zadovoljni, da anketiranci - uporabniki visoko ocenjujejo odnos, komuniciranje in sodelovanje naših delavcev s naročniki, kot je visoko oceno dosežena za odzivnost naših služb za reševanje težav na terenu in izvajanje interventnih storitev.

Radlje ob Dravi, 22. maj 2023