



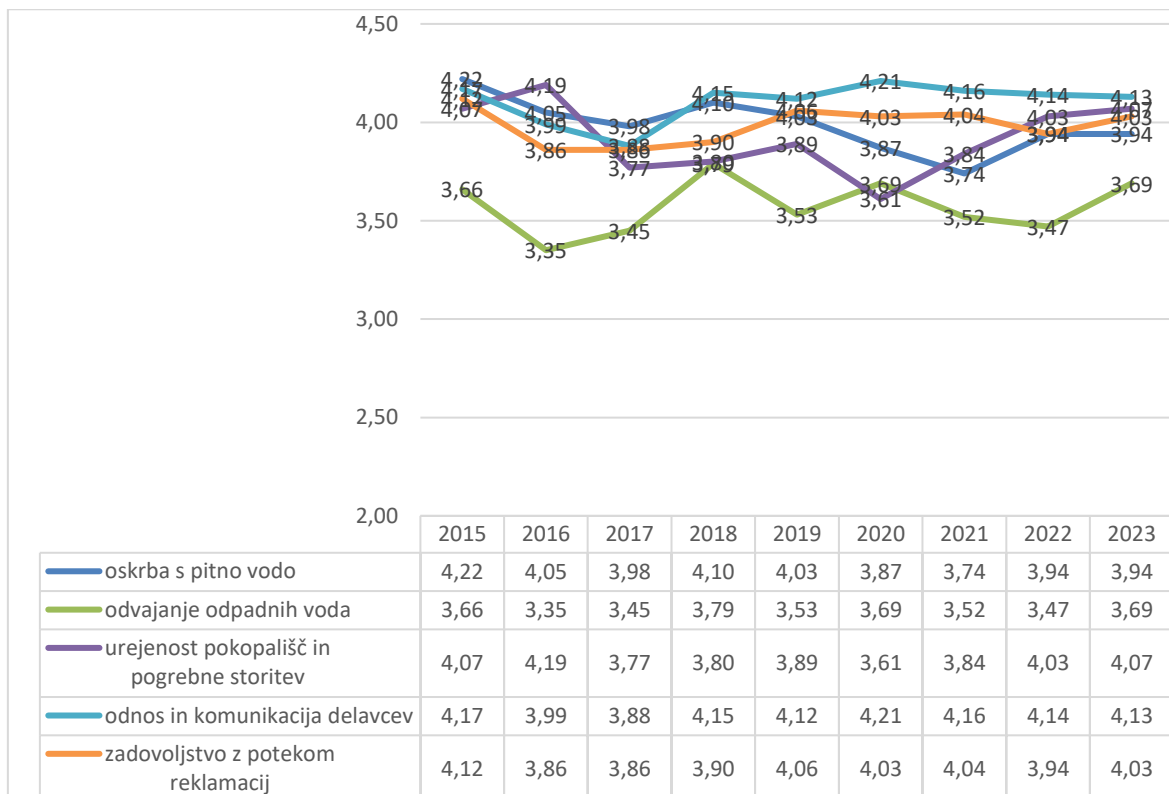
## ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV V LETU 2023

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 družbenem omrežju FB v mesecu marec 2024, 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 2015 do leta 2023 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 **2023** je bila **3,96** (v letu 2022 je bila povprečna ocena 3,91).

Vodstvo podjetja ocenjuje, da ostaja povprečna ocena zadovoljstva s strani anketiranih odjemalcev ugodna, ter da odjemalci realno ocenjujejo naše storitve. Dodatno ugotavljamo zadovoljstvo tudi na osnovi analiziranja povratnih informacij odjemalcev po izvedenih komunalnih storitvah za posamezne dejavnosti in storitve.

Pregled povprečnih ocen zadovoljstva uporabnikov za posamezne dejavnosti za leto 2023 v primerjavi z letom 2022 je prikazan v tabeli v nadaljevanju:

	Proces	Ocena 2022	Ocena 2023
1	Oskrba s pitno vodo	3,94	<b>3,94</b>
2	Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	3,47	<b>3,69</b>
3	Vzdrževanje in urejenost pokopališč*	4,03	<b>4,07</b>
4	Zadovoljstvo z odnosom do strank in načinom komuniciranja naših delavcev	4,14	<b>4,13</b>
5	Zadovoljstvo z odzivom služb in reševanjem interventnih storitev	3,94	<b>4,03</b>
	Povprečna skupna ocena za vsa področja	3,91	<b>3,96</b>

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

Posebej smo zadovoljni, da anketiranci - uporabniki visoko ocenjujejo odnos, komuniciranje in sodelovanje naših delavcev z naročniki, ki so podali visoko oceno za odzivnost naših služb za ukrepanje v izrednih razmerah in izvajanje interventnih storitev.

Radlje ob Dravi, 20. maj 2024