

PARDAVIMŲ DEPARTAMENTO DIREKTORIUS DANGERAS ALEKSANDROVAS

AB „Klaipėdos vanduo“ vadovybės atstovui kokybei
Eglei Alonderienei

KLIENTŲ APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ 2016-04-20

Vertinant vartotojų nuomonę per laikotarpį nuo 2015-01-01 iki 2015-12-31 buvo apklausti 1203 respondentai.

Pagal anketas:

1. Informacijos teikimo vartotojams ir vartotojų patenkinimo anketa (fizinių asmenų) – 1072 respondentai.
2. Informacijos teikimo vartotojams ir vartotojų patenkinimo anketa (juridinių asmenų) - 131 respondentas.

Atlikus Informacijos teikimo vartotojams ir vartotojų patenkinimo anketa (fizinių asmenų) analizę, padarytinos išvados:

1. Daugiausia respondentų kreipiasi dėl sutarties sudarymo (40,18 proc.) ir dėl suteiktų paslaugų vertės (26,93 proc.).
2. Klientai aptarnaujami greitai. Mažiau nei per 10 min.: 83,50 proc. klientų buvo išaiškinta dėl paslaugų vertės, 91,72 proc. deklaravo vandens apskaitos prietaisų rodmenis, 81,82 proc. parašė prašymus skaitiklių įrengimui, 97,01 proc. parašė prašymus skaitiklių plombavimui. Dėl sutarties sudarymo klientai sugaišta šiek tiek daugiau laiko: mažiau nei per 10 min. sutartis sudarė 36,73 proc. klientų, o per 10-20 min. - 60,84 proc. klientų.

Atlikus Informacijos teikimo vartotojams ir vartotojų patenkinimo anketa (juridinių asmenų) analizę, padarytinos išvados:

1. Daugiausia klientų kreipiasi dėl sutarties sudarymo (48,72 proc.).
2. Klientai aptarnaujami greitai. Mažiau nei per 10 min.: 92,00 proc. klientų išrašytos paskyros prisijungimui prie miesto vandentiekio tinklų, 95,00 proc. dėl vandens skaitiklio įrengimo, 100,00 proc. klientų išrašytos pažymos dėl tinklų praplovimo apmokėjimui, 76,32 proc. klientų sudarytos sutartys.

Pastabų dėl aptarnavimo trūkumų nepareikšta.

Kitos pastabos ir pasiūlymai: 10 (dešimt) respondentų pažymėjo, kad sunku prisiskambinti, 1 (vienas) respondentas pasiūlė atnaujinti bendrovės kasos veiklą, 1 (vienas) respondentas pasiūlė, kad darbo laikas būtų pratęstas iki 18.00 val.

Išvados: 1. Dėl neprisiskambinimo – ruošiamas priemonių, padėsiančių išspręsti šią problemą, planas.
2. Kasa įmonėje neveikia nuo 2014 m. rugsėjo mėn. ir nemanome, kad reikalinga atnaujinti jos veiklą.

3. Dėl darbo laiko – klientų patogumui klientų aptarnavimo centro darbo laikas vieną dieną per savaitę, t.y. trečiadieniais, yra iki 18.00 val.

Pridedama:

Anketų analizės - 4 lapai.

Dangeras Aleksandrovas

Ruošė: Klientų aptarnavimo skyriaus viršininkė
Janina Grūnovienė

**Informacijos teikimo vartotojams ir vartotojų patenkinimo apklausos anketos
analizė už laikotarpį nuo 2015-01-01 iki 2015-12-31**

Klausimas	Atsakymų variantai	Atsakymų skaičius	Atsakymų skaičius, %
1. Jūsų lytis	Vyras Moteris	468 604	43,66 56,34
2. Jūsų amžius	18-27 28-45 46-59 60 ir daugiau	107 357 315 293	9,98 33,30 29,38 27,33
3. Jūsų užimtumas	Dirbantis Pensininkas Studentas Bedarbis Kita	641 322 31 22 56	59,79 30,04 2,89 2,05 5,22
4. Jūsų išsilavinimas	Aukštasis Aukštesnysis Vidurinis Nebaigtas vidurinis	347 460 198 67	32,37 42,91 18,47 6,25
5. Gyvenate	Bute Privačiame name Kita	803 269	74,91 25,09
6. Kokiu tikslu kreipėtės ?	Dėl suteiktų paslaugų vertės Dėl skaitiklių rodmenų deklaravimo Dėl skaitiklių pakeitimo/įrengimo Dėl skaitiklių plombavimo Dėl sutarties sudarymo Kita	303 157 121 67 452 25	26,93 13,96 10,76 5,96 40,18 2,22
6.1. Kiek sugaišote dėl suteiktų paslaugų vertės?	Iki 10 min. 10 -20 min. 20-40 min. > 40 min.	253 46 4 0	83,50 15,18 1,32 0,00
6.2. Kiek sugaišote laiko dėl skaitiklių rodmenų deklaravimo?	Iki 10 min. 10 -20 min. 20-40 min. > 40 min.	144 12 1 0	91,72 7,64 0,64 0,00
6.3. Kiek sugaišote laiko dėl skaitiklių pakeitimo/įrengimo?	Iki 10 min. 10 -20 min. 20-40 min. > 40 min.	99 21 1 0	81,82 17,36 0,83 0,00
6.4. Kiek sugaišote laiko dėl skaitiklių plombavimo?	Iki 10 min. 10 -20 min. 20-40 min.	65 2 0	97,01 2,99 0,00

	> 40 min.	0	0,00
6.5. Kiek sugaišote laiko dėl sutarties sudarymo?	Iki 10 min.	166	36,73
	10 -20 min.	275	60,84
	20-40 min.	11	2,43
	> 40 min	0	0,00
6.6. Kiek sugaišote laiko dėl kitų priežasčių?	Iki 10 min.	24	96,00
	10 -20 min.	1	4,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00
7. Pažymėkite mūsų įmonėje pastebėtus aptarnavimo trūkumus?	Nemandagus specialistų bendravimas	0	0,00
	Neaiškiai pateikiama informacija	0	0,00
	Prastai suteikiama informacija telefonu	0	0,00
	Trūksta informacijos apie įmonės teikiamas paslaugas	0	0,00
	Kita	0	0,00
8. Jūsų pasiūlymai ir pastabos	1. Pastaba, jog sunku prisiskambinti bendruoju telefonu (8-46) 220220.	10	
	2. Pasiūlymas: atnaujinti bendrovės kasos veiklą.	1	
	3. Pasiūlymas: pratęsti darbo laiką iki 18.00 val.	1	

2016-04-20

**Juridinių asmenų (įmonių) atstovų apklausos anketos analizė
už laikotarpį nuo 2015-01-01 iki 2015-12-31**

Klausimas	Atsakymų variantai	Atsakymų skaičius	Atsakymų skaičius, %
Ūkio šaka, kurioje veikia Jūsų įmonė			
pramonė, IT paslaugos		15	11,45
komunalinės paslaugos		53	40,46
statyba, nekilnojamasis turtas		36	27,48
sveikata, socialinė apsauga		6	4,58
švietimas, mokslas, kultūra		13	9,92
specialiosios tarnybos		1	0,76
transportas, pervežimai		3	2,29
kita		4	3,05
1. Ar Jums teko kreiptis į AB „Klaipėdos vanduo“ per 2012 m. balandžio mėn. iki 2013 m. balandžio mėn.?	Taip – vieną kartą	55	41,98
	Taip – retsykais (iki 5 kartų per metus)	38	29,01
	Taip – nuolat (daugiau kaip 5- is kartus per metus)	38	29,01
2. Kokiu tikslu kreipėtės?	Dėl prisijungimo prie miesto vandentiekio tinklų	25	16,03
	Dėl vandentiekio tinklų praplovimo	19	12,18
	Dėl vandens skaitiklio įrengimo	20	12,82
	Dėl sutarties sudarymo	76	48,72
	Dėl skaitiklių rodmenų pranešimo	13	8,33
	Dėl skaitiklių plombavimo	3	1,92
	kita	0	0,00
2.1. Kiek sugaišote laiko dėl prisijungimo prie miesto vandentiekio tinklų?	Iki 10 min.	23	92,00
	10-20 min.	2	8,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00
2.2. Kiek sugaišote laiko dėl vandentiekio tinklų praplovimo?	Iki 10 min.	19	100,00
	10-20 min.	0	0,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00
2.3. Kiek sugaišote laiko dėl vandens skaitiklio įrengimo?	Iki 10 min.	19	95,00
	10-20 min.	1	5,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00

2.4. Kiek sugaišote laiko dėl sutarties sudarymo?	Iki 10 min.	58	76,32
	10-20 min.	18	23,68
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00
2.5. Kiek sugaišote laiko dėl skaitiklių rodmenų pranešimo?	Iki 10 min.	13	100,00
	10 -20 min.	0	0,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00
2.6. Kiek sugaišote laiko dėl skaitiklių plombavimo?	Iki 10 min.	3	100,00
	10 -20 min.	0	0,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min.	0	0,00
2.7. Kiek sugaišote laiko dėl kitų priežasčių?	Iki 10 min.	0	100,00
	10 -20 min.	0	0,00
	20-40 min.	0	0,00
	> 40 min	0	0,00
3. Pažymėkite mūsų įmonėje pastebėtus aptarnavimo trūkumus?	Nemandagus specialistų bendravimas	0	0,00
	Neaiškiai pateikiama informacija	0	0,00
	Prastai suteikiama informacija telefonu	0	0,00
	Trūksta informacijos apie įmonės teikiamas paslaugas	0	0,00
4. Jūsų pasiūlymai ir pastabos	Yra: pagyrimas darbuotojams dėl malonaus aptarnavimo	0	0,00
	Nėra	131	100,00

2016-04-20