

# UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „TELŠIŲ VANDENYS“ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS

2025 m.

Užsakovas:



TELŠIŲ RAJONO  
SAVIVALDYBĖ

Vykdytojas:



ŠVIETMETIS

# METODIKA

**TYRIMO TIKSLAS:**

Išsiaiškinti Telšių miesto ir rajono gyventojų nuomonę apie uždarnosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę bei apskaičiuoti vartotojų pasitenkinimo indeksą (VPI).

**TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ:**

18-80 metų respondentai, reprezentuojantys Telšių rajono gyventojus pagal demografinius rodiklius.

**TYRIMO VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ GRUPĖ:**

Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos.

**TYRIMO IMTIS:**

270 respondentų.

**APKLAUSOS VYKDYMO METODIKA:**

Tiesioginis interviu.

**TYRIMO LAIKOTARPIS:**

2025 m. vasario-balandžio mėn.

# APKLAUSOS IMTIES SUDARYMO METODIKA

**Tyrime buvo taikoma daugiapakopė tikimybinė atranka, apimanti šiuos etapus:**

## **PIRMASIS ETAPAS**

**Teritorinis suskirstymas.** Telšių miestas ir rajonas buvo suskirstyti į dvi pagrindines teritorijas – miestą ir kaimus. Tai padeda užtikrinti, kad apklausoje dalyvautų tiek miesto, tiek kaimo gyventojai, reprezentuojant skirtingas gyvenamąsias vietas bei jų socialinę įvairovę.

## **ANTRASIS ETAPAS**

**Stratifikacija pagal demografinius požymius.**

Grupavimas pagal amžių, lytį, išsilavinimą, socialinę bei šeimines padėtį. Tai leidžia įvertinti demografinių veiksnių įtaką apklausos rezultatams ir užtikrina rezultatų reprezentatyvumą.

## **TREČIASIS ETAPAS**

**Atsitiktinė atranka.** Iš kiekvienos stratifikacijos grupės respondentai buvo atrinkti atsitiktinai, siekiant sumažinti šališkumą ir padidinti rezultatų patikimumą.

# IMTIES REPRESENTATYVUMO UŽTIKRINIMAS: DAUGIAPAKOPĖ ATRANKA IR TELŠIŲ RAJONO GYVENTOJŲ STRATIFIKACIJA

- Siekiant užtikrinti, kad tyrimo imtis būtų reprezentatyvi ir atspindėtų Telšių rajono gyventojų pasiskirstymą, buvo taikyta daugiapakopė tikimybinė atranka.
- Populiacija suskirstyta pagal svarbiausius demografinius požymius: gyvenamąją vietą, lytį, amžiaus grupes, išsilavinimą ir socialinę padėtį.
- Remiantis šia stratifikacija sudaryta imtis, kurios struktūra proporcinga tiriamosios populiacijos demografiniams rodikliams.

Tokia atranka padeda sumažinti šališkumą ir užtikrina patikimesnį rezultatų apibendrinimą.

***Tyrime naudoti 2024 m. Valstybės duomenų agentūros statistiniai duomenys.***

## STATISTINĖ PAKLAIDA (MARŽA)

**Statistinė paklaida** - tai tikėtinas skirtumas tarp apklausos rezultatų ir visos tikslinei grupei (Telšių rajono gyventojams) būdingos nuomonės.

- Respondentų skaičius (N): **270**
- Pasikliautinas lygis: **95%**
- Apskaičiuota statistinė paklaida: **±5,9%**

### PAVYZDYS:

*Jei 65 % respondentų pasirinko tam tikrą atsakymą, tai, esant ±5,9 % paklaidai, tikroji reikšmė visoje Telšių rajono gyventojų populiacijoje gali svyruoti nuo 59,1 % iki 70,9 %.*

Imties dydis (n)	Paklaida (± %)
50	13,9
100	9,8
200	6,9
300	5,7
500	4,4
1000	3,1
2000	2,2

# REZULTATAI

**Pristatomi pagrindiniai gyventojų apklausos rezultatai, atspindintys jų nuomonę apie uždarosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ paslaugų kokybę Telšių rajone.**

**Atsižvelgiama į:**

- Paslaugų prieinamumą,
- Paslaugų kokybę,
- Darbuotojų bendravimo kultūrą,
- Bendrą pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

***Vertinimams buvo taikyta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso (VPVPI) skaičiavimo metodika, kuri leidžia apibendrinti visus rodiklius į vieną skaičių – bendrą pasitenkinimo indeksą, išreikštą procentais.***

## RESPONDENTŲ DEMOGRAFINIS PROFILIS

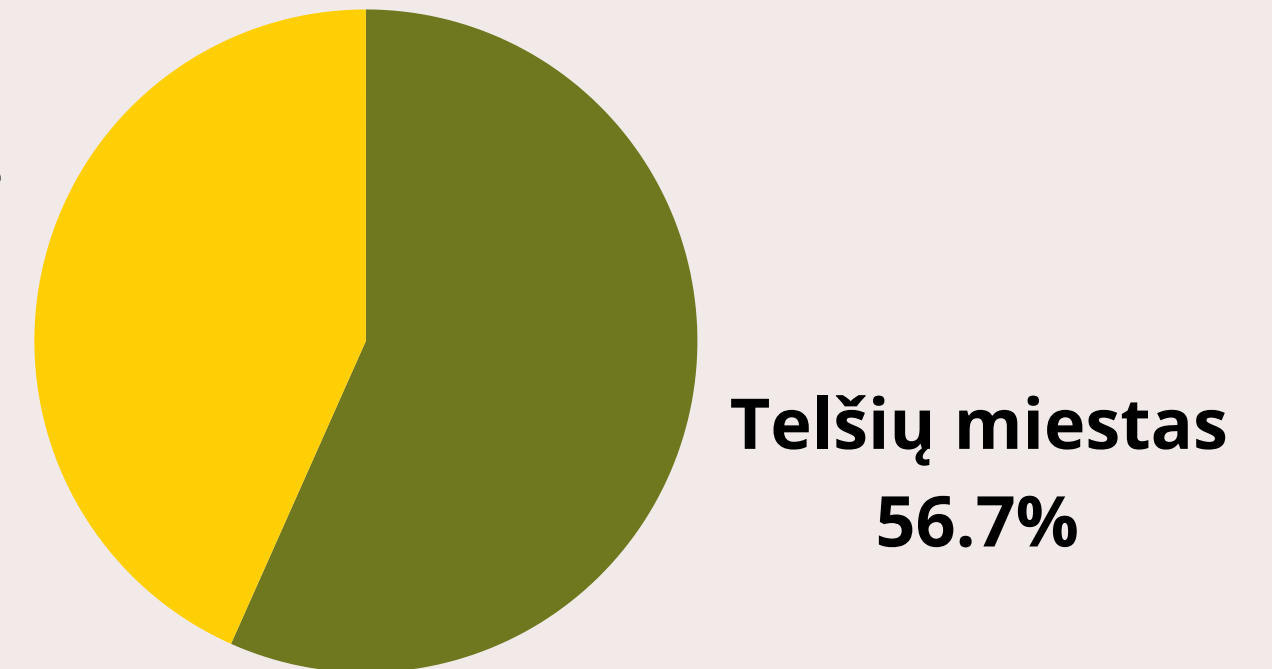
Tyrime dalyvavo **270** Telšių miesto ir rajono gyventojų. Jų pasiskirstymas pagal pagrindinius demografinius požymius:

### LYTIS:



### GYVENAMOJI VETA:

Telšių rajonas  
43.3%



### AMŽIUS:

18–25 m.	– 13,3 %
26–39 m.	– 23,0 %
40–55 m.	– 22,6 %
56–65 m.	– 21,1 %
66–80 m.	– 20,0 %

### IŠSILAVINIMAS:

**Aukštsis išsilavinimas** – 34,8 %

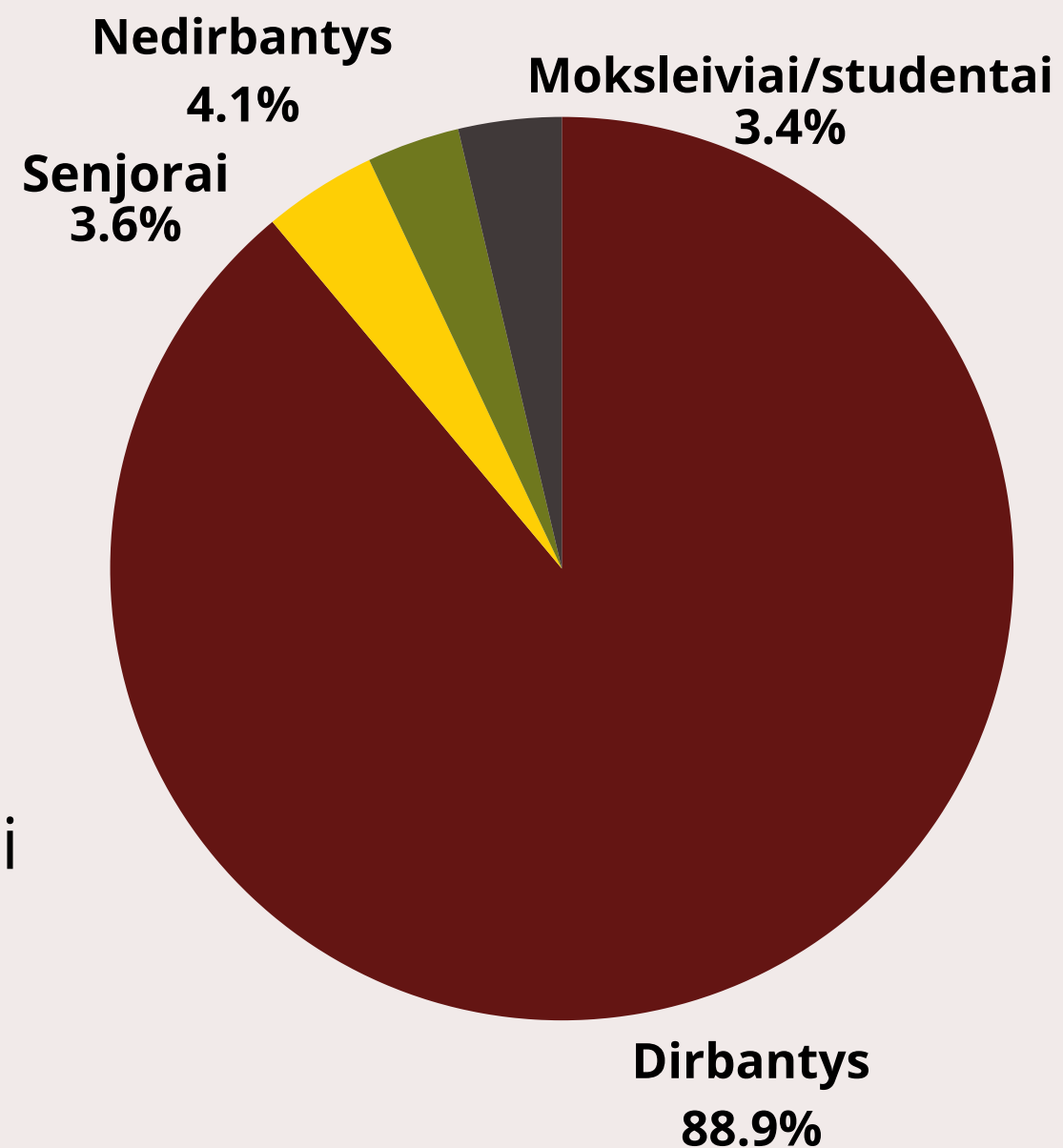
**Aukštesnysis** – 17,0 %

**Profesinis** – 9,3 %

**Vidurinis, pagrindinis ar spec. vidurinis** – 38,9 %

## UŽSIĖMIMAS:

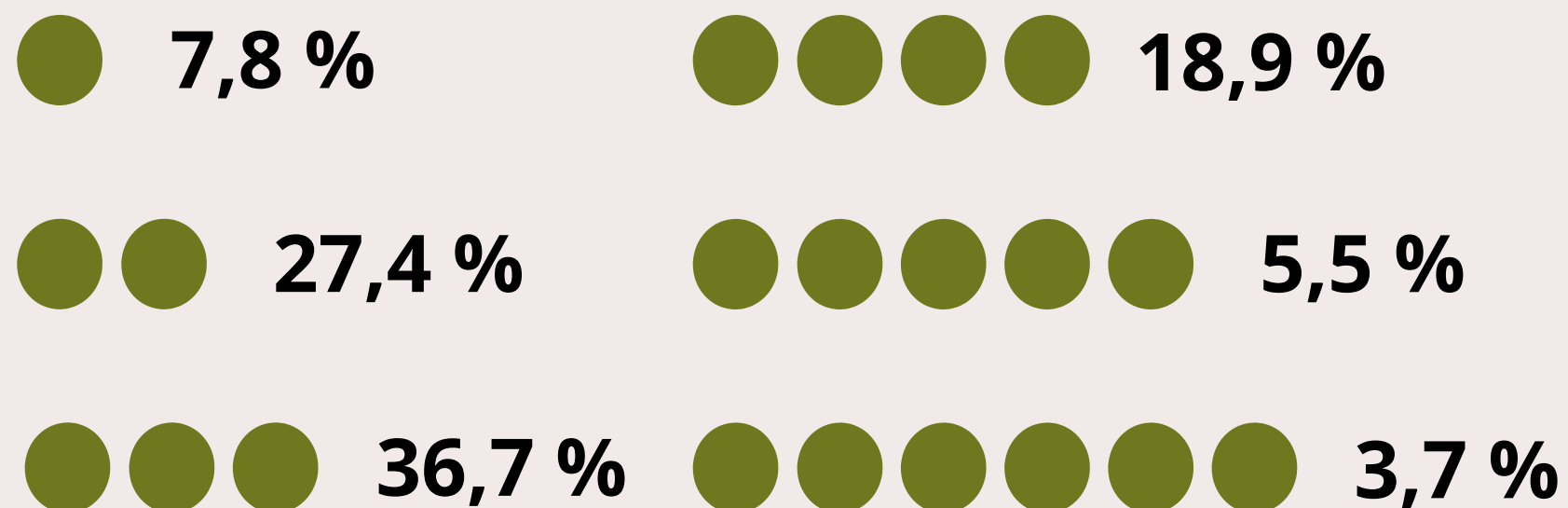
- Dirbantys
- Nedirbantys
- Senjorai
- Moksleiviai/studentai



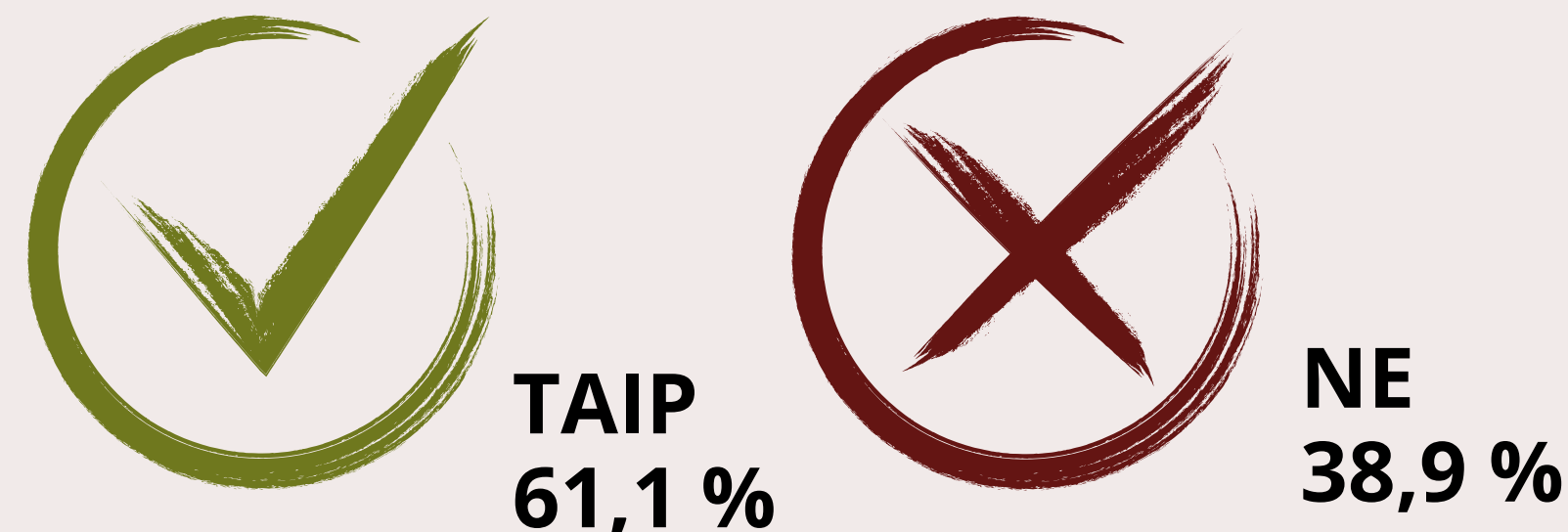
## ŠEIMYBINĖ PADĖTIS:

- 41,5 % – išsiskyre
- 26,3 % – vedę/ištekėjusios
- 26,3 % – nevedę/netekėjusios
- 5,9 % – našliai

## ŠEIMOS NARIŲ SKAIČIUS ŪKYJE:



## NEPILNAMEČIAI VAIKAI ŠEIMOJE:



## VERTINAMOS PASLAUGOS

Atliekant tyrimą, gyventojai buvo kviečiami įvertinti pagrindines uždarnosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ teikiamas paslaugas šiose srityse:

- Geriamojo vandens tiekimo kokybė.
- Nuotekų tvarkymo efektyvumas.
- Paviršinių (lietaus) nuotekų tvarkymo kokybė.
- Bendras pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

*Kiekvienas iš šių aspektų buvo vertinamas 10 balų skalėje, kur 1 reiškė labai prastą vertinimą, o 10 – aukščiausią galimą pasitenkinimą.*



# **GYVENTOJŲ POŽIŪRIS Į UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „TELŠIŲ VANDENYS“ PASLAUGŲ SVARBĄ**

**Tyrime respondentų buvo paprašyta įvertinti, kiek jiems yra svarbios trys pagrindinės teikiamos paslaugos.**

**Vertinimas vyko 10 balų skalėje, kur: 1 – visiškai nesvarbu; 10 – labai svarbu.**

## **Rezultatai:**

- Nuotekų tvarkymo svarba – **8,94**
- Paviršinių (lietaus) nuotekų tvarkymo svarba – **8,61**
- Geriamojo vandens tiekimo svarba – **8,46**

**Bendras visų paslaugų svarbos vidurkis – 8,67**

***Rezultatai rodo, kad gyventojai visas teikiamas paslaugas vertina kaip labai svarbias savo kasdienybei ir gyvenimo kokybei. Ypač aukštai įvertintas nuotekų tvarkymo svarbumas.***

# TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

## Rezultatai:

- Bendras paslaugų vertinimas – **8,88**
- Nuotekų tvarkymas – **8,94**
- Paviršinių (lietaus) nuotekų tvarkymas – **8,61**
- Geriamojo vandens tiekimas – **8,46**

***Aukščiausias vertinimas suteiktas nuotekų tvarkymo paslaugoms (8,94 balo), kas leidžia daryti išvadą, jog gyventojai šią paslaugų sritį vertina kaip itin patikimą ir kokybiškai užtikrinamą. Kiek žemesnis, tačiau vis dar aukštas įvertinimas skirtas geriamojo vandens tiekimui (8,46 balo), o paviršinių (lietaus) nuotekų tvarkymas įvertintas 8,61 balo. Visi trys paslaugų aspektai gavo vertinimus, artimus 9 balų ribai, o tai liudija apie bendrą vartotojų pasitenkinimą ir paslaugų kokybės atitikimą gyventojų lūkesčiams. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog gyventojų pasitikėjimas uždarosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ teikiamomis paslaugomis yra aukštas visose pagrindinėse srityse.***

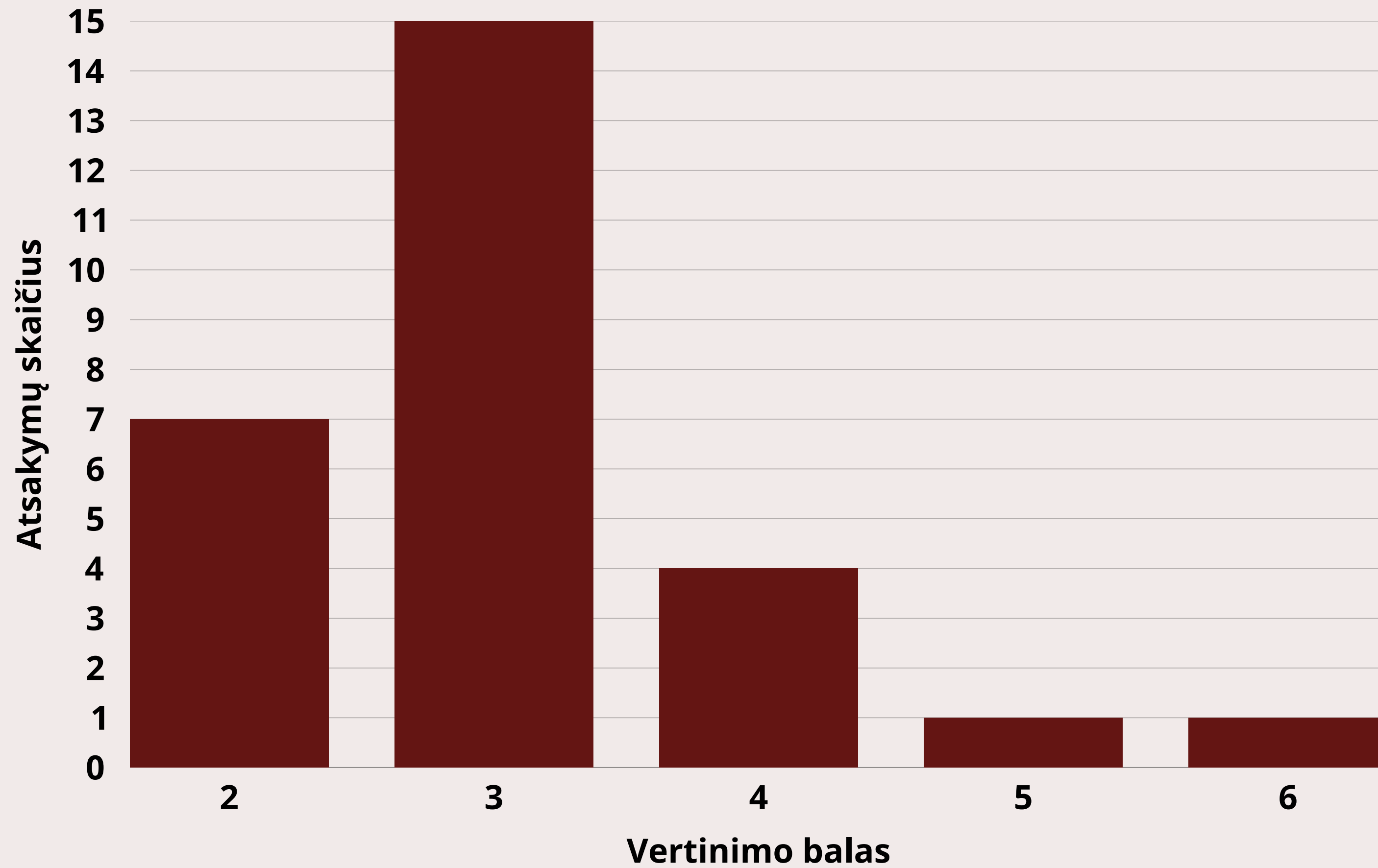
## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: GERIAMOJO VANDENS TIEKIMAS

Nors bendrai geriamojo vandens tiekimo paslaugos įvertinimas siekia 8,46 balo, tyrimo rezultatai parodė, kad 10,37 % respondentų šią paslaugą vertina žemai – skyrė nuo 1 iki 6 balų.

### Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:

- **Techninio pobūdžio trūkumai:** silpnas vandens slėgis, dažni tiekimo sutrikimai, prasta vandens kokybė (nemalonus kvapas, skonis, drumzlumai, nuosėdos).
- **Aptarnavimo ir informacijos trūkumas:** vėluojama reaguoti į gedimus, neinformuojama apie vandens tiekimo nutraukimus, nepakankama komunikacija apie atliekamus darbus ir vandens kokybę.
- **Sąskaitų skaidrumas:** sunkiai suprantamos ar netikslios sąskaitos, neaiškūs vartojimo duomenys, nėra galimybės sekti suvartojimo realiuoju laiku.

*Šie pastebėjimai rodo, kad nepaisant aukšto vidurkio, tam tikros vartotojų grupės patiria konkrečių nepatogumų, kurie gali neigiamai paveikti pasitikėjimą paslauga. Todėl būtina sistemingai atkreipti dėmesį į specifines problemas, kurios paveikia gyventojų patirtį.*



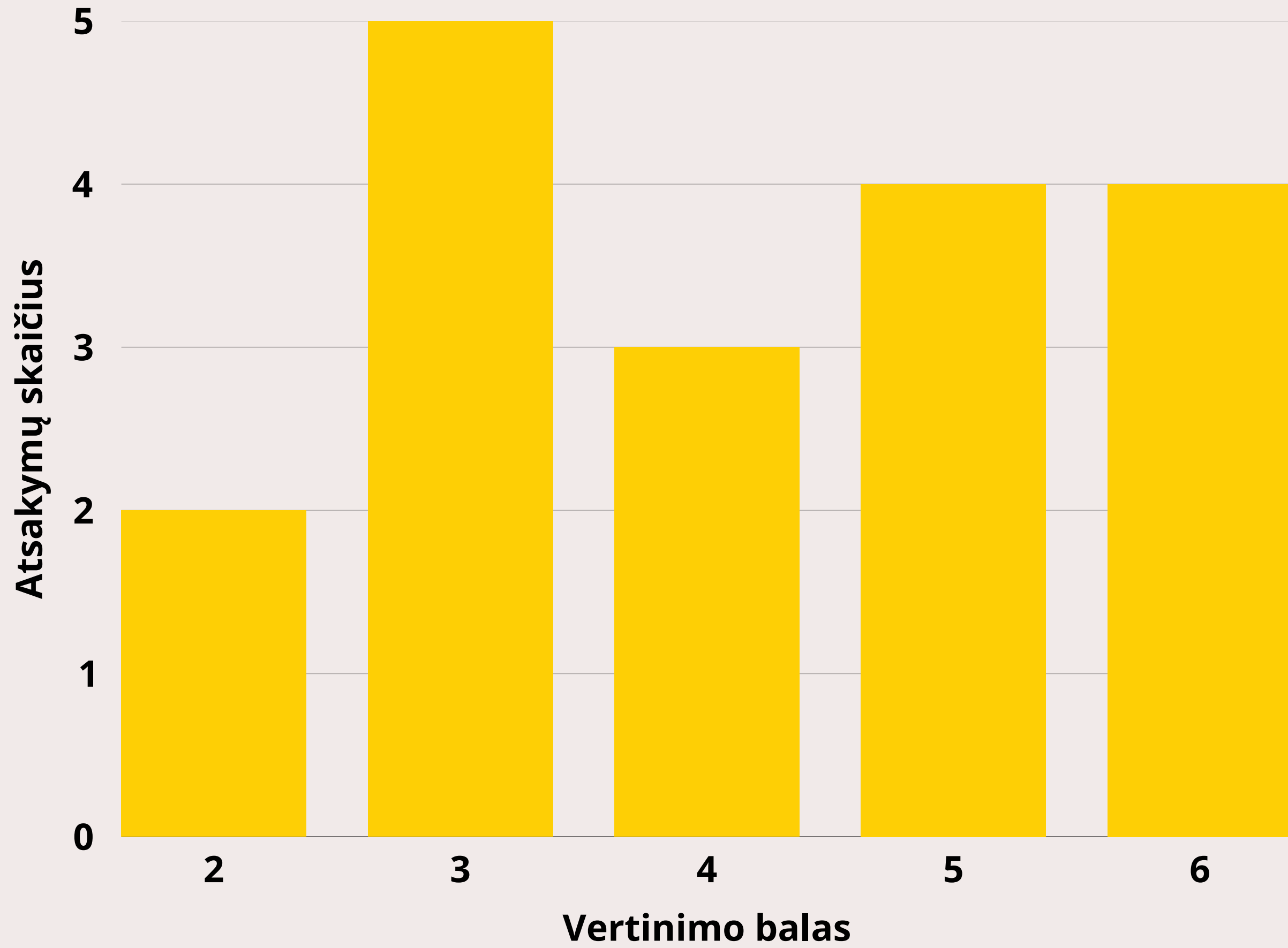
## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: NUOTEKŲ TVARKYMAS

Nors vidutinis nuotekų tvarkymo paslaugos įvertinimas siekia 8,94 balo, 6,7 % respondentų šią paslaugą įvertino nuo 1 iki 6 balų.

**Analizuojant gyventojų pateiktus komentarus, išskiriami pagrindiniai iššūkiai:**

- **Paslaugų organizavimo problemos:** dažnai atidedami suplanuoti darbai, nesilaikoma nustatytų terminų, netvarka po darbų.
- **Informavimo ir bendravimo trūkumai:** nepakankamas informacijos teikimas apie planinius darbus ir gedimus, lėtas reagavimas į situacijas.
- **Techniniai nesklandumai:** nuotekų išsiliejimai, prastas kvapų valdymas, nepakankamas tinklų profilaktinis valymas.
- **Infrastruktūros atnaujinimo stoka:** gyventojai pasigenda aiškios informacijos apie investicijas ir modernizavimo veiksmus.

***Šie komentarai atskleidžia, kad dalis gyventojų išreiškia nepasitenkinimą dėl informacijos apie paslaugas trūkumo, menko ryšio su bendruomene, techninių nesklandumų šalinimo kokybės ir reagavimo greičio.***



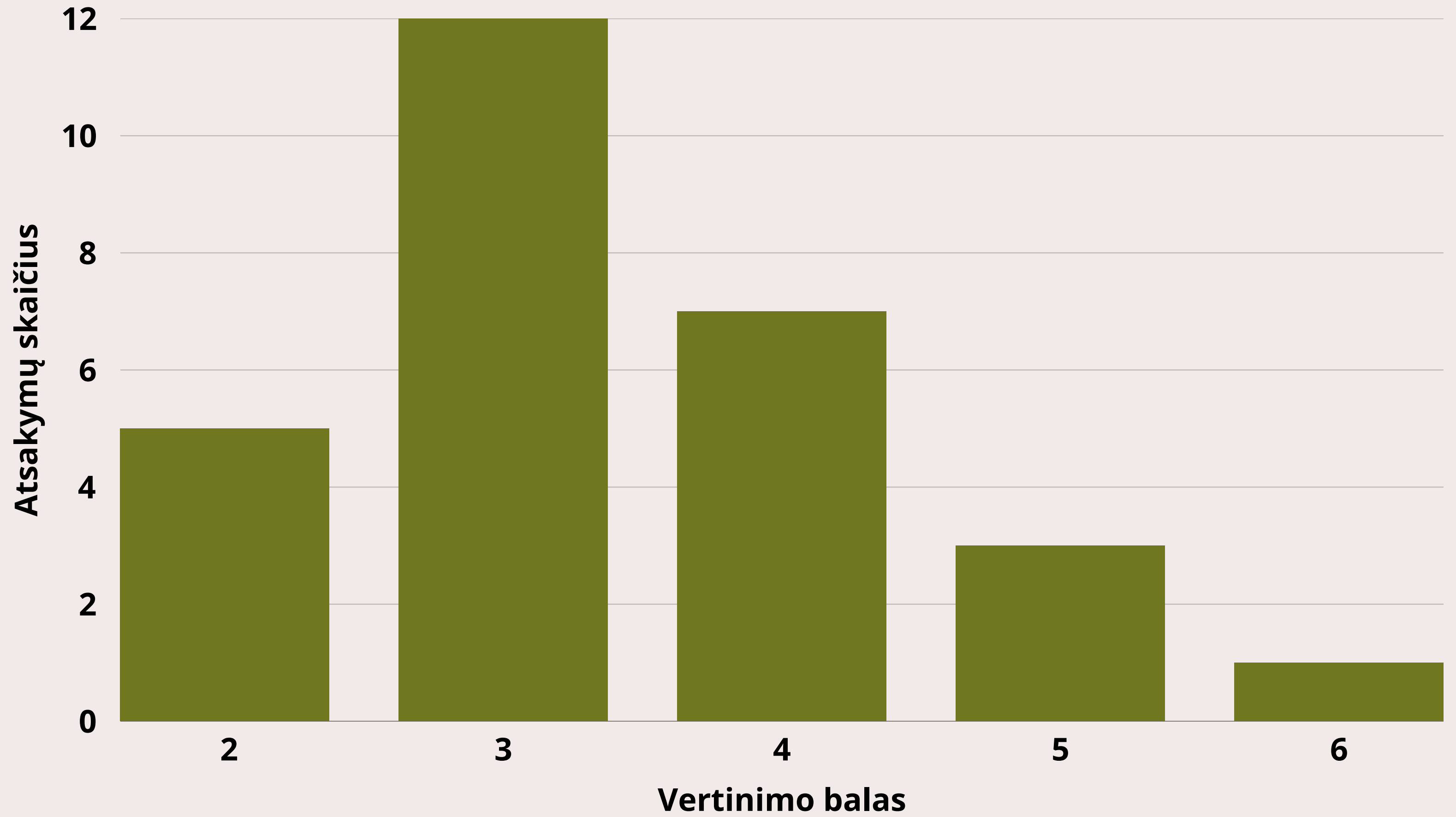
## ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: PAVIRŠINIŲ (LIETAUS) NUOTEKŲ TVARKYMAS

Vidutinis paviršinių (lietaus) nuotekų tvarkymo paslaugos įvertinimas siekia 8,61 balo, tačiau 10,4 % respondentų šią paslaugą vertino nuo 1 iki 6 balų.

**Analizuojant respondentų komentarus, išryškėja šios pagrindinės problemos:**

- **Infrastruktūros trūkumai:** netinkamai suprojektuoti kanalai, užsikimšę lietaus šuliniai, trūksta surinkimo taškų, neišspręsti gatvių užtvindymo atvejai.
- **Prevencijos ir priežiūros stoka:** nepakankamas šulinių valymo dažnumas, apleista sistema.
- **Organizaciniai trūkumai:** vėluojantys remontai, netiksli arba klaidinanti informacija apie vykdomus darbus, ilgas problemų sprendimo laikas.
- **Komunikacijos ir skaidrumo klausimai:** nepakankamas bendradarbiavimas, sunkiai prieinama informacija, neskaidrios kainos.

*Šie komentarai atskleidžia, kad dalis gyventojų išreiškia nepasitenkinimą dėl informacijos apie paslaugas trūkumo, menko ryšio su bendruomene, techninių nesklandumų šalinimo kokybės ir reagavimo greičio.*



## KREIPIMASIS Į VADOVYBĘ DĖL NETINKAMAI SUTEIKTŲ PASLAUGŲ

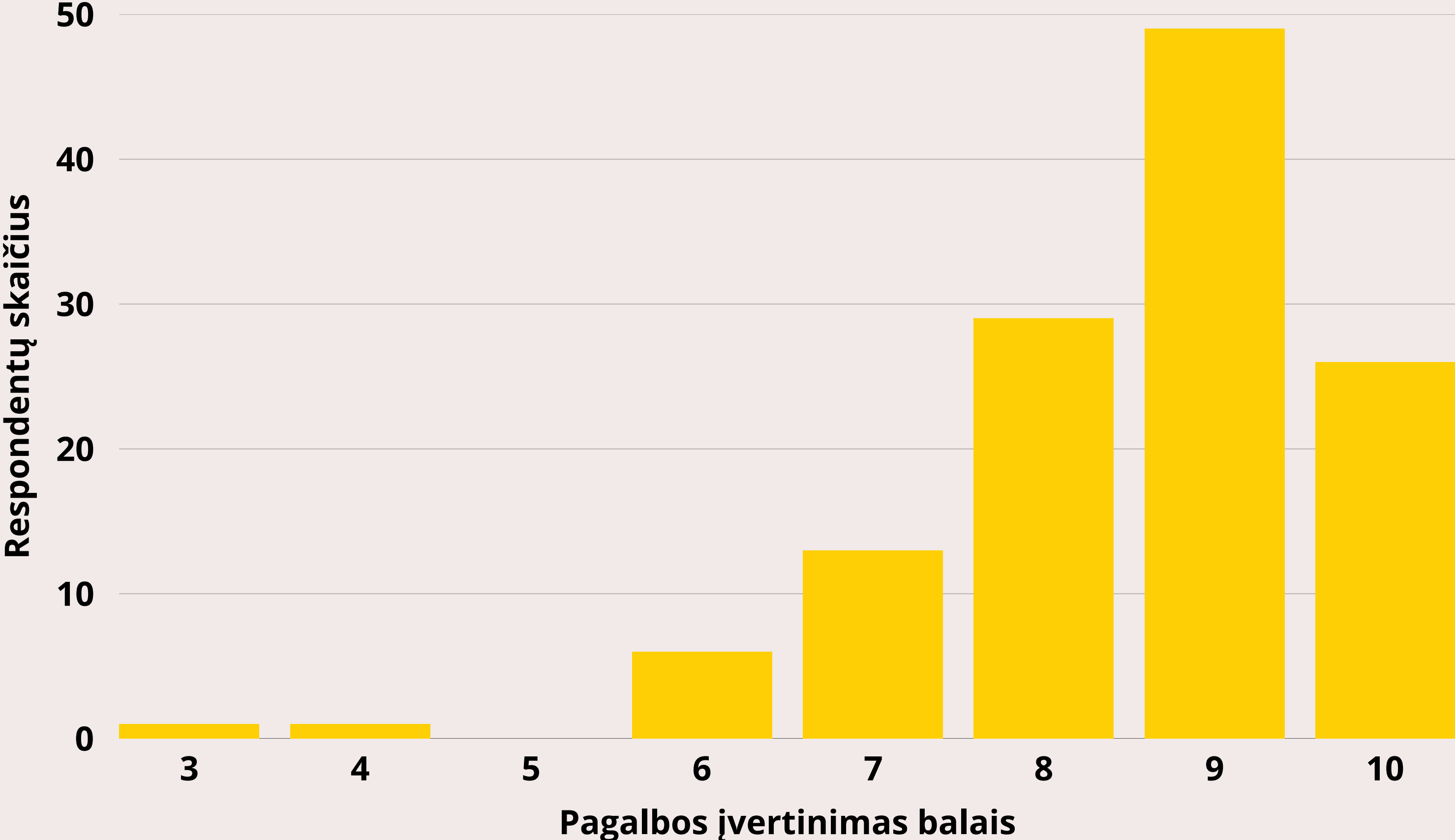
Respondentų buvo klausiama, ar jiems teko kreiptis į uždarosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ vadovybę dėl netinkamai arba ne laiku suteiktų paslaugų. Taip pat, jei buvo kreiptasi – kaip jie vertina gautą pagalbą sprendžiant jų klausimą.

### Rezultatai:

- 125 respondentai **(46,30 %)** nurodė, **kad teko kreiptis į vadovybę**
- 145 respondentai **(53,70 %)** nurodė, **kad tokio poreikio neturėjo**

*Tų, kurie kreipėsi, buvo paprašyti įvertinti pagalbos kokybę 10 balų skalėje. Net 104 respondentai iš 125 (83,2 %) pagalbos suteikimą sprendžiant nusiskundimą įvertino 8 ar daugiau balų, o tai rodo aukštą pasitenkinimo lygį tarp besikreipusiųjų. Tačiau dalis apklaustųjų pateikė ir vidutinį ar žemesnį įvertinimą, kas parodo, kad atskirais atvejais dar yra galimybių tobulinti problemų sprendimo kokybę, reagavimo laiką ar klientų informavimo procesus.*

# PAGALBOS IŠ VADOVYBĖS ĮVERTINIMAS SPRENDŽIANT GYVENTOJŲ KLAUSIMUS



# VANDENS TIEKIMO PASLAUGŲ NAUDOJIMOSI PATIRTIS

Respondentų buvo prašyta įvertinti teiginius, susijusius su vandens kokybe, saugumu, tiekimo stabilumu ir informavimu apie vandens parametrus.

## REZULTATAI:

### Aukščiausi įvertinimai:

- Vandenį galima gerti tiesiai iš čiaupo – **8,67**
- Vanduo tiekiamas nepakitusios spalvos, skonio ir kvapo – **8,64**
- Vandens tiekimas yra stabilus – **8,64**
- Vanduo tiekiamas nenutrūkstamai – **8,60**
- Vandens kokybė bendrai – **8,38**

### Žemiausi įvertinimai:

- Vanduo yra saugus naudoti – **7,61**
- Esu informuojamas apie vandens kokybės tyrimus – **5,65**

*Rezultatai rodo, kad gyventojai teigiamai vertina vandens tiekimo stabilumą bei jo skonio ir kvapo savybes, tačiau daliai vartotojų kyla abejonių dėl vandens saugumo, o informacija apie vandens kokybės tyrimų rezultatus, daugumos gyventojų, galimai, nepasiekia.*

# NUOTEKŲ TVARKYMO IR KOMUNIKACIJOS VERTINIMAS

Respondentai vertino nuotekų šalinimo sistemos veikimą, paslaugos ir kainos santykį bei komunikacijos su gyventojais kokybę.

## REZULTATAI:

### Aukščiausi įvertinimai:

- Informavimas apie planinius darbus – **8,87**
- Nuotekų sistema veikia be trikdžių – **8,76**
- Tiekiamo vandens kokybė atitinka mokamą kainą – **8,69**

### Žemiausias įvertinimas:

- Vanduo tiekiamas nenutrūkstamai – **8,60**

*Aukštas įvertinimas dėl komunikacijos rodo, jog įmonės informavimo kanalai veikia efektyviai, o pasitikėjimas nuotekų sistemų patikimumu yra stiprus. Tai leidžia daryti prielaidą, kad ne tik techniniai aspektai, bet ir bendravimo su vartotojais praktikos atitinka gyventojų lūkesčius bei padeda formuoti teigiamą įmonės įvaizdį.*

# DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJOS IR APTARNAVIMO KULTŪROS VERTINIMAS

Respondentai pateikė savo nuomonę apie uždarnosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ darbuotojų bendravimo kultūrą, kompetenciją bei darbo kokybę.

## REZULTATAI:

**Vertinimai rodo aukštą gyventojų pasitenkinimą:**

- Mandagumas ir paslaugumas – **8,98**
- Kompetencija ir profesinis pasirengimas – **8,93**
- Tvarkingumas ir reprezentatyvumas – **8,90**
- Tinkamas elgesys su gyventojais – **8,89**
- Paslaugų teikimo kokybė – **8,85**

*Šie duomenys leidžia teigti, kad gyventojai vertina ne tik techninių paslaugų kokybę, bet ir aukštą aptarnavimo kultūrą, kuri svariai prisideda prie teigiamo įmonės įvaizdžio formavimo.*

## GYVENTOJŲ ATSLIEPIMUOSE IŠSKIRIAMOS DVI KRYPTYS:



### TEIGIAMAI PASTEBĖJIMAI:

„Viskas gerai.“

„Esu patenkintas teikiamomis paslaugomis.“

„Darbuotojai visada mandagūs.“



### NEIGIAMAI PASTEBĖJIMAI:

„Prasta klientų aptarnavimo kokybė.“

„Ilgas laukimo laikas susisiekiant telefonu.“

„Nepakankamas bendravimas dėl darbų ar gedimų.“

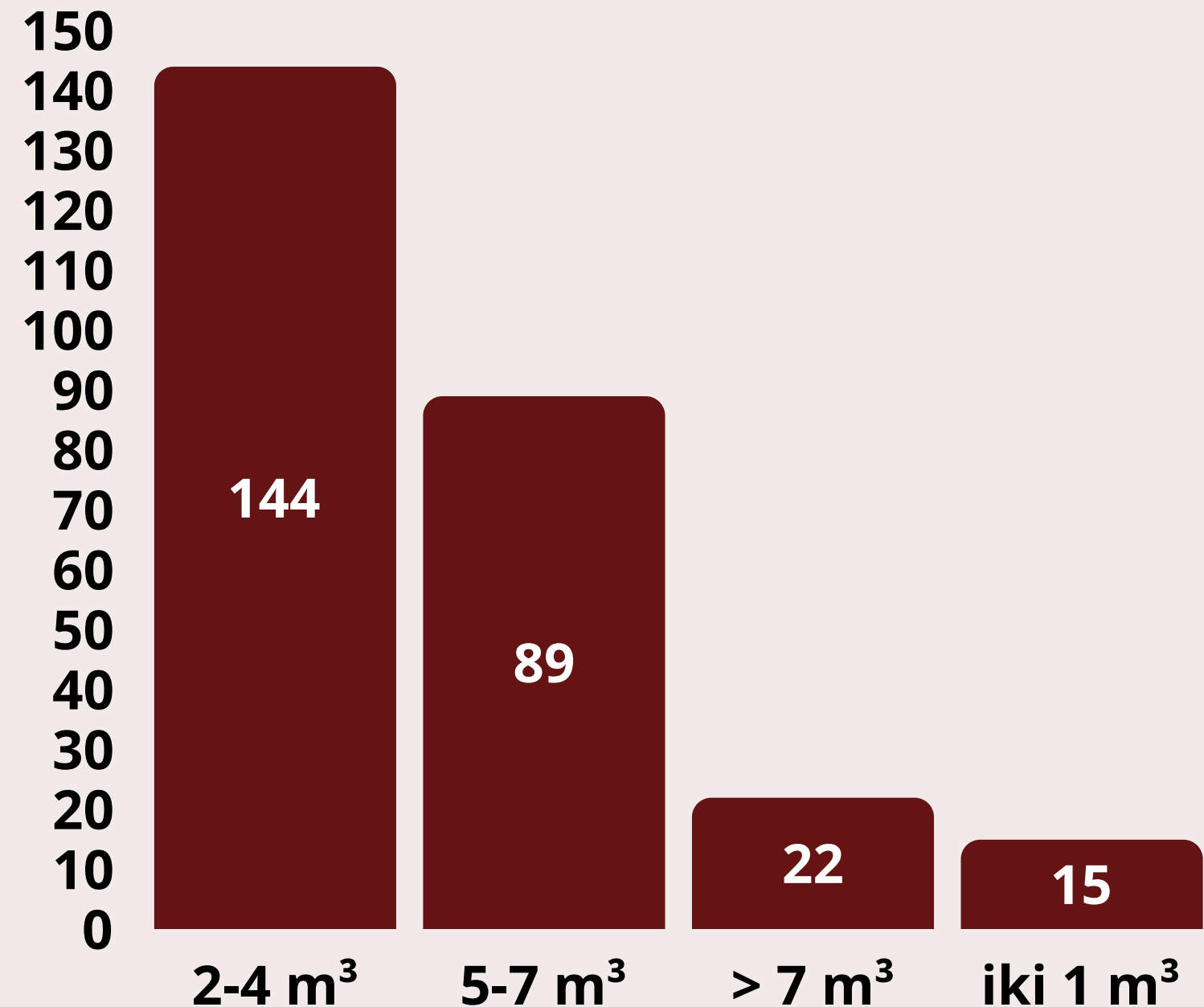
***Nors didžioji dalis respondentų darbuotojų veiklą vertina labai palankiai, kai kurie komentarai išryškina tobulintinas sritis, tokias kaip bendravimo stilius kritinėse situacijose, reagavimo greitis ir aptarnavimo prieinamumas. Šios įžvalgos gali būti naudingos planuojant vidinius aptarnavimo kokybės gerinimo sprendimus.***

## VIDUTINIS VANDENS SUVARTOJIMAS NAMŲ ŪKIUOSE

Respondentai buvo paprašyti nurodyti, kiek vandens (šalto ir karšto) jų namų ūkis vidutiniškai suvartoja per mėnesį.

### Rezultatai:

- Dauguma (**53,33 %**) nurodė suvartojantys 2–4 m<sup>3</sup> vandens per mėnesį
- **32,96 %** – 5–7 m<sup>3</sup> vandens
- Kiek mažesnė dalis (**8,15 %**) nurodė suvartojantys daugiau nei 7 m<sup>3</sup>
- Likusieji (**apie 5,56 %**) – iki 1 m<sup>3</sup>



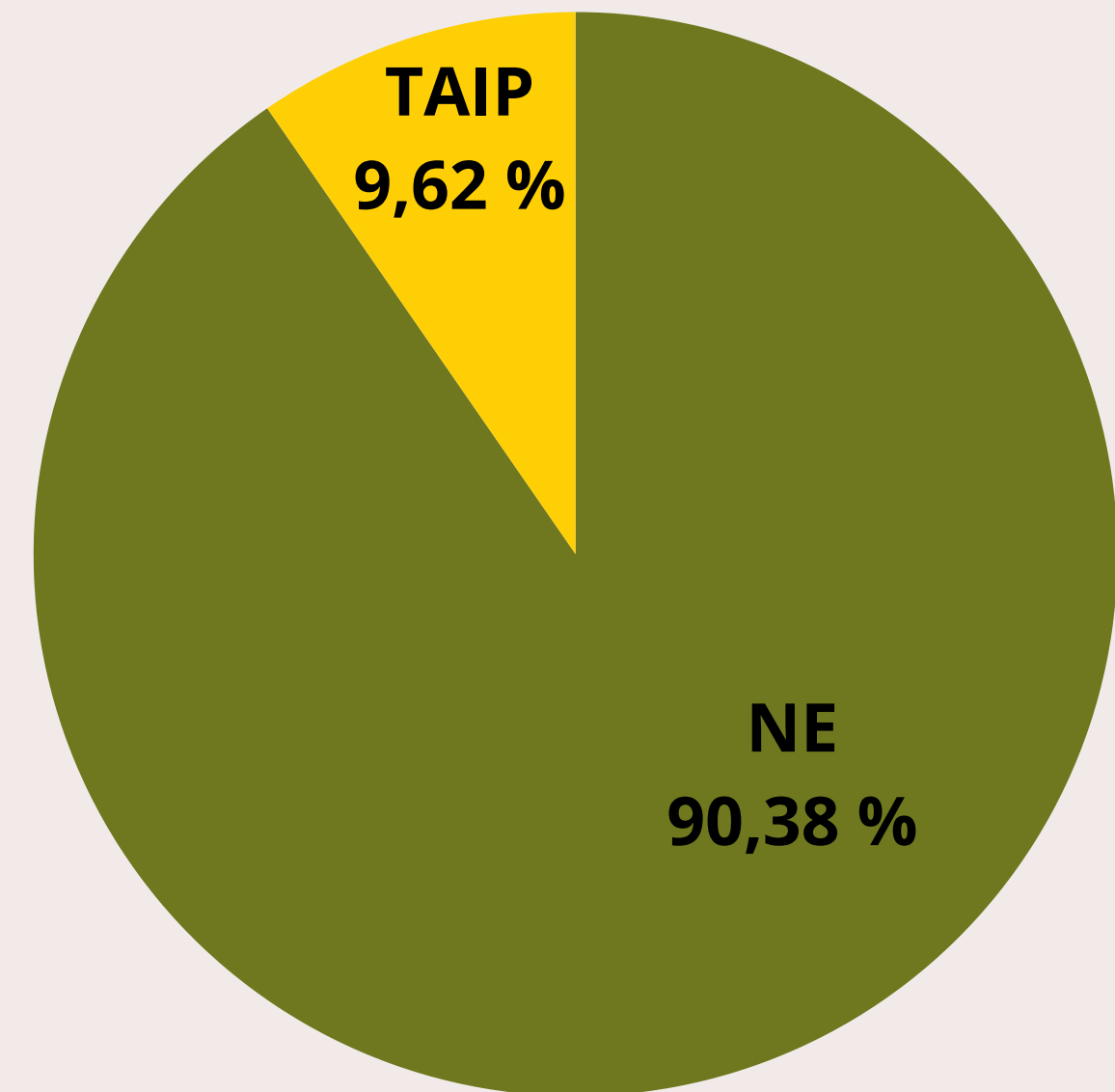
*Šie duomenys rodo, kad dauguma Telšių miesto ir rajono gyventojų pasižymi vidutiniu ar nedideliu vandens suvartojimu, kas gali būti susiję su sąmoningu taupymu, buitinių prietaisų efektyvumu ar namų ūkio dydžiu.*

## VANDENS FILTRŲ NAUDOJIMAS GYVENTOJŲ NAMUOSE

Respondentai buvo paklausti, ar jų namų ūkyje yra naudojami vandens filtrai.

### Rezultatai:

- **90,38%** respondentų nurodė, kad vandens filtrų nenaudoja
- **9,62 %** atsakė, kad filtrus naudoja



*Šie duomenys atskleidžia, kad vandens filtrų naudojimas Telšių miesto ir rajono gyventojų tarpe yra labai žemas, o dauguma respondentų, tikėtina, pasikliauja centralizuotai tiekiamo vandens kokybe arba neturi poreikio papildomam vandens valymui.*

# PAGRINDINĖS PRIEŽASTYS, KODĖL NAUDOJAMI VANDENS FILTRAI



## Sveikatos aspektai:

- „Rekomendavo gydytojas“
- „Dėl mažo vaiko“
- „Kad sumažintų bakterijų kiekį“
- „Dėl chloro ar sunkiųjų metalų pašalinimo“



## Kasdieniai įpročiai ir patogumas:

- „Kad nereikėtų pirkti vandens buteliuose“
- „Tai tapo įpročiu“
- „Dėl patogumo“



## Vandens skonis ir kvapas:

- „Kad vanduo būtų skanesnis“
- „Kad pašalintų nemalonių kvapą“
- „Dėl kalkių sumažinimo“



## Techninė priežiūra:

- „Kad apsaugotų kavos aparatą ir buitinę techniką“



## Gyvenamosios vietos ypatumai:

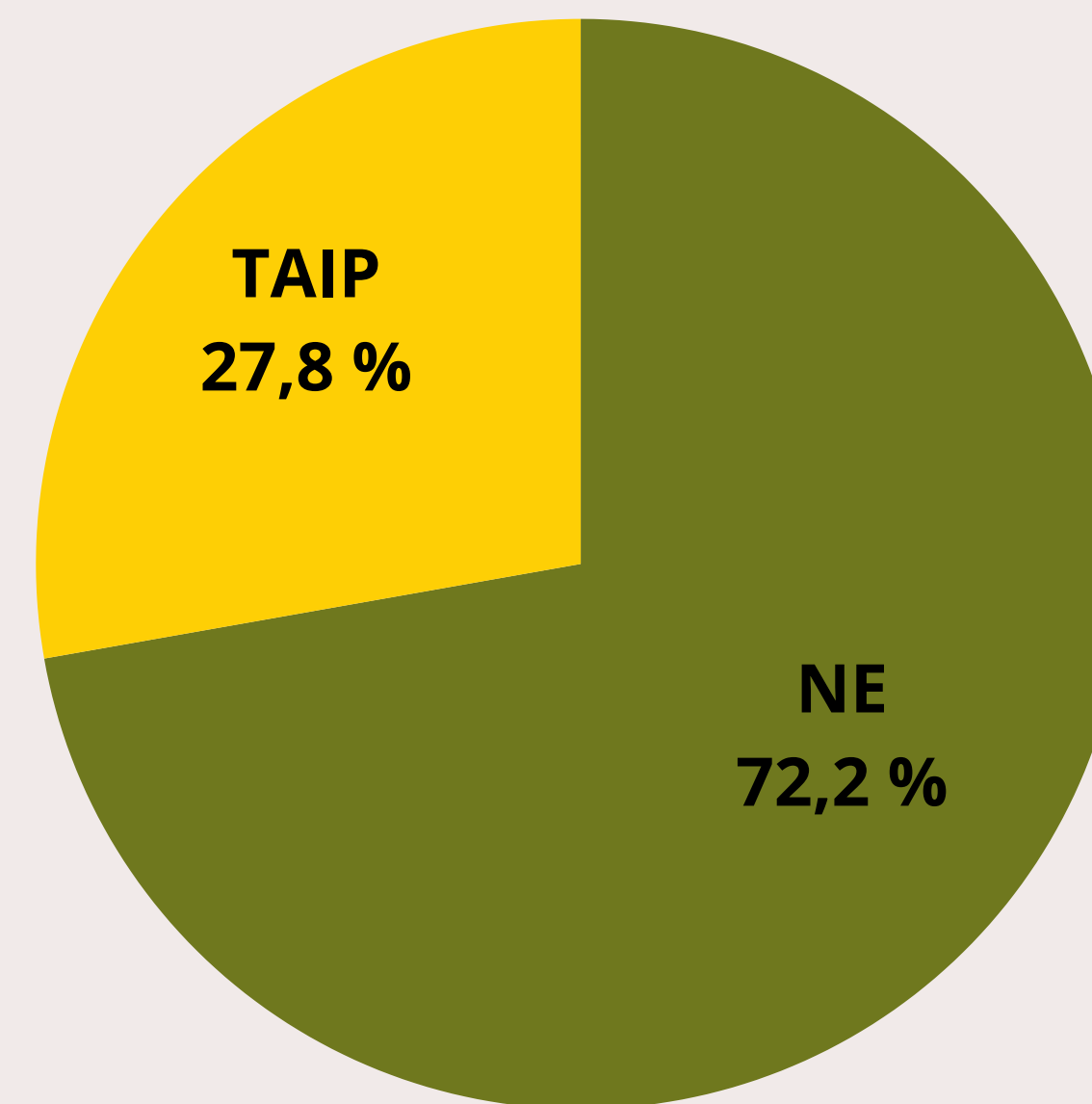
- „Gyvenu vietovėje su prastu vandeniu“
- „Filtrai buvo įrengti perkant būstą“

## INDIVIDUALŪS NUOTEKŲ TVARKYMO ĮRENGINIAI NAMŲ ŪKIUOSE

Respondentų buvo klausiama, ar jų namų ūkyje yra įrengtas individualus nuotekų tvarkymo įrenginys.

### Rezultatai:

- 27,8 % atsakė „Taip“
- 72,2 % atsakė „Ne“



*Tyrimo duomenys rodo, kad daugiau nei ketvirtadalis gyventojų naudoja individualius nuotekų valymo sprendimus, kas rodo decentralizuoto tvarkymo aktualumą ypač užmiesčio ar sodų teritorijose. Tuo tarpu didžioji dalis gyventojų vis dar naudojasi centralizuotomis nuotekų sistemomis, o tai rodo būtinybę planuoti tolimesnę plėtrą ir priežiūrą.*

## RŪPINIMASIS APLINKA IR KANALIZACIJOS NAUDOJIMAS

Respondentų buvo klausiama, ar jie sąmoningai stengiasi nenuleisti į kanalizaciją kenksmingų medžiagų (vaistų, dažų ir pan.).

### Rezultatai:

- **64,4 %** (174 respondentai) atsakė „**Taip**“
- **26,3 %** (71 respondentas) atsakė „**Ne**“
- **9,3 %** (25 respondentai) nurodė, kad „**Niekada apie tai nesusimąstė**“



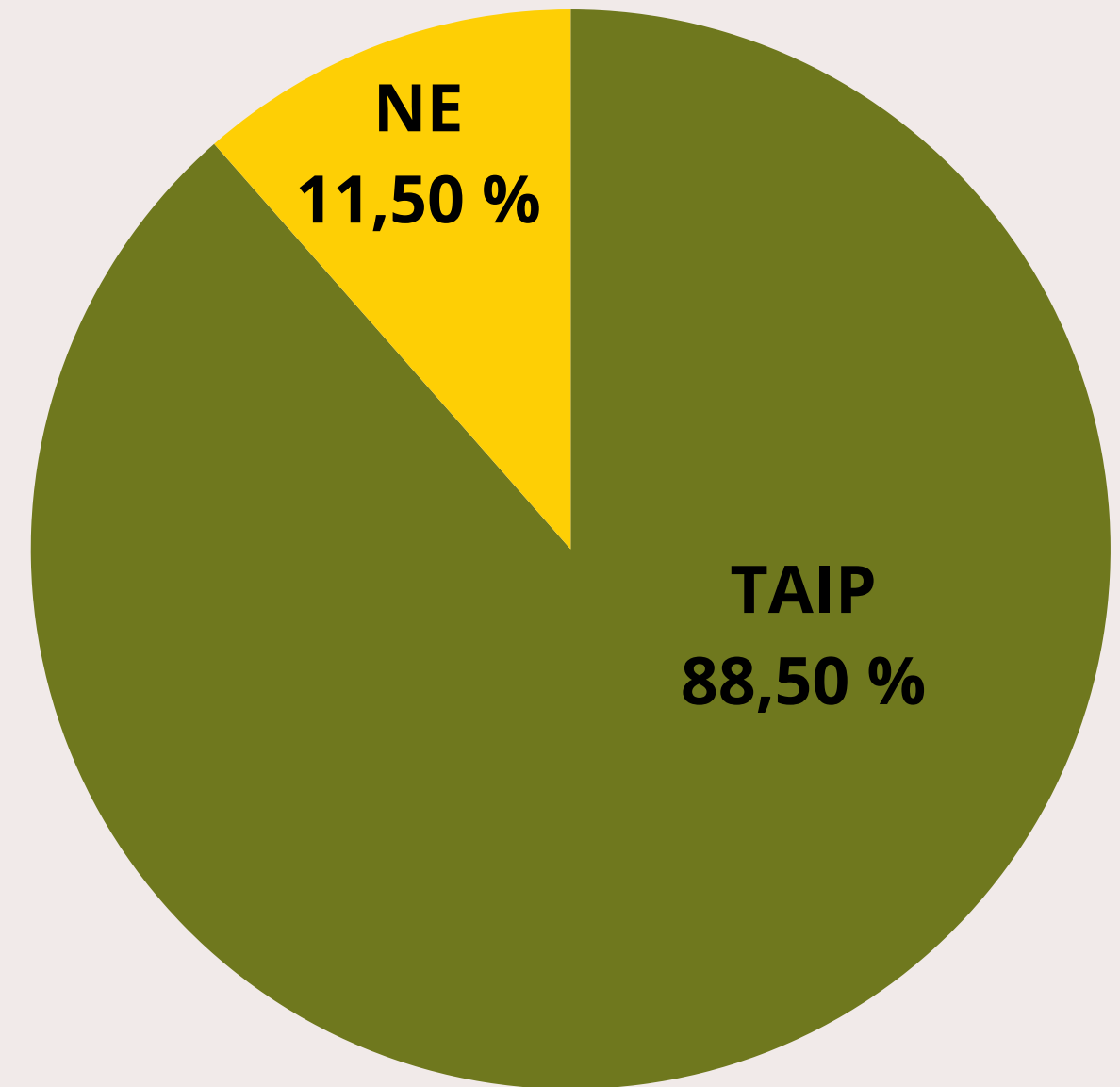
*Šie duomenys rodo, kad dauguma gyventojų laikosi aplinkai palankių praktikų, tačiau daugiau nei trečdalis respondentų šioje srityje dar nedemonstruoja atsakingo elgesio. Tai rodo poreikį stiprinti informavimą apie tai, kaip buityje susidarančios kenksmingos medžiagos veikia nuotekų sistemas ir gamtinę aplinką.*

## REKOMENDACIJA NAUDOTIS PASLAUGOMIS

Respondentų buvo klausiama, ar jie rekomenduotų uždariosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ paslaugas kitiems gyventojams.

### Rezultatai:

- 239 respondentai (**88,5 %**) atsakė „Taip“
- 31 respondentas (**11,5 %**) atsakė „Ne“



*Didžioji dauguma apklaustųjų linkę rekomenduoti įmonės teikiamas paslaugas kitiems vartotojams, kas rodo stiprų klientų pasitenkinimą ir pasitikėjimą įmonės veikla. Tokie rezultatai taip pat gali būti laikomi netiesioginiu įmonės įvaizdžio ir aptarnavimo kokybės vertinimu.*

# INFORMACIJOS APIE PASLAUGAS PATEIKIMAS INTERNETO SVETAINĖJE

Respondentų buvo klausiama, ar uždarosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ interneto svetainėje pateikta informacija apie paslaugas jiems atrodo aiški, suprantama ir pakankama.

## REZULTATAI:

- 186 respondentai (68,9 %) – atsakė „Taip“
- 39 respondentai (14,4 %) – atsakė „Ne“
- 45 respondentai (16,7 %) – atsakė „Nežinau“



*Dauguma respondentų teigiamai vertina įmonės komunikaciją internetinėje erdvėje, tačiau daugiau nei trečdalis gyventojų nurodė, kad informacija jiems yra nepakankama arba jie nesusidarė aiškios nuomonės, kas rodo poreikį toliau gerinti informacijos struktūrą, aktualumą ir prieinamumą svetainėje.*

# VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATENKINIMO INDEKSO (VPI) SKAIČIAVIMAS

$$VPI = (P + K + D + B) / 4$$

Kur:

- **P – Prieinamumas**  
(vertinama, kaip lengva gauti paslaugą)
- **K – Kokybė** (vertinamas paslaugos turinys)
- **D – Darbuotojų kompetencija ir bendravimo kultūra**
- **B – Bendras pasitenkinimas**



*Kiekvienas rodiklis vertinamas skalėje nuo 0 iki 10. Visi rodikliai laikomi vienodai svarbiais, todėl formulėje jiems suteikiami vienodi svoriai – kiekvienas turi vienodą įtaką galutiniam VPI rezultatui. Galutinis VPI balas pateikiamas 100 proc. skalėje, kad rezultatai būtų lengviau interpretuojami ir palyginami.*

## SKAIČIAVIMO REZULTATAI

- P (prieinamumas): **8,68**
- K (kokybė): **8,49**
- D (kompetencija): **8,76**
- B (bendras pasitenkinimas): **8,52**



**VPI = 8,61 x 100 proc. = 86,10 %**

**Esant ±5,9 % paklaidai, tikroji reikšmė visoje Telšių rajono gyventojų populiacijoje gali svyruoti nuo 80,20 % iki 92,00 %.**

***Skaičiavimai rodo, kad bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas yra labai aukštas. Visi keturi komponentai įvertinti aukštais balais – tai rodo stiprią įmonės poziciją tiek techniniu, tiek komunikaciniu lygmeniu. Aukščiausias įvertinimas gautas bendro pasitenkinimo kategorijoje, o tai atspindi teigiamą bendrą gyventojų nuomonę apie teikiamas paslaugas.***

IŠVADOS

## TYRIMO IŠVADOS

- Gyventojai **labai gerai vertina** uždarnosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ teikiamas paslaugas – tiek bendrai, tiek atskirose srityse (geriamojo vandens kokybė, nuotekų tvarkymas, lietaus nuotekos).
- Aukščiausiai įvertinimus gavo paslaugų prieinamumas ir darbuotojų kompetencija, o bendras pasitenkinimo indeksas (VPI) siekia net **86,10 %**, kas rodo išskirtinai aukštą paslaugų lygį.
- Gyventojai itin **vertina aptarnavimo kultūrą** – darbuotojų paslaugumą, mandagumą ir reagavimą į nusiskundimus.
- Vis dėlto kai kuriose srityse **pasitaiko žemesnių vertinimų**, susijusių su komunikacijos trūkumais, gedimų šalinimo laiku, sąskaitų skaidrumu ar informacijos apie vandens kokybę prieinamumu.
- Atviri pasiūlymai rodo, kad gyventojams **svarbi ne tik paslauga, bet ir jos pateikimas** – informatyvumas, skaidrumas, technologinis modernumas bei galimybė dalyvauti tobulinimo procese.

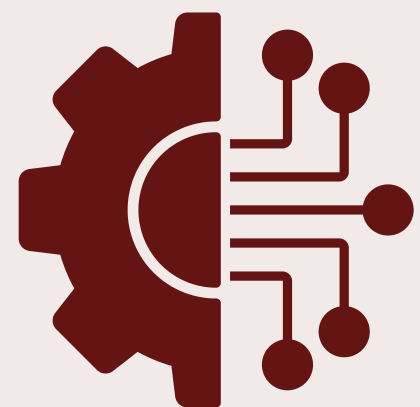
# REKOMENDACIJOS DĖL VEIKLOS EFEKTYVUMO IR PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMO

Respondentai pateikė įvairių pasiūlymų dėl uždarosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ veiklos efektyvumo ir paslaugų kokybės gerinimo.



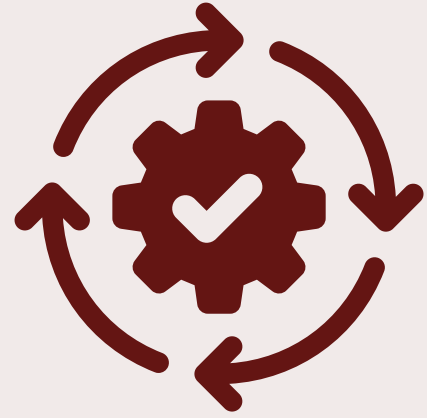
## Plėsti ir atnaujinti informacijos pateikimą

- Plėsti komunikaciją su klientais
- Reguliariai informuoti apie vandens kokybės tyrimų rezultatus
- Supaprastinti informaciją svetainėje
- Pagerinti sąskaitų ir paslaugų paaiškinimus



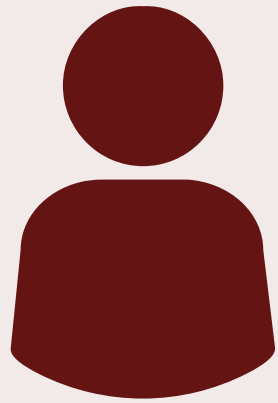
## Plėtoti technologinius sprendimus

- Įvertinti galimybę kurti mobiliąją aplikaciją
- Įdiegti procesų valdymo ir stebėsenos sistemas
- Optimizuoti avarinių situacijų valdymą



## **Sustiprinti komunikaciją kritinėse situacijose**

- Įvertinti ir optimizuoti logistikos ir transporto kaštus
- Įvesti veiklos kokybės rodiklių stebėseną
- Operatyviai informuoti apie gedimus, tiekimo sutrikimus, planinius darbus



## **Stiprinti žmogiškuosius išteklius**

- Skatinti darbuotojų įsitraukimą į sprendimų priėmimą
- Palaikyti aukštą darbuotojų kompetenciją
- Tobulinti darbuotojų kvalifikaciją



## **Skatinti grįžtamojo ryšio sistemingą rinkimą**

- Rengti reguliarias apklausas apie aptarnavimo kokybę
- Įtraukti gyventojus į paslaugų vertinimą po remonto ar gedimų šalinimo



***Rekomendacijos parengtos atsižvelgiant į gyventojų lūkesčius, tikslines VPI reikšmes ir laisvos formos pasiūlymus. Jos gali būti pagrindu tolimesniems veiklos gerinimo žingsniams.***

## **APIBENDRINIMAS**

***Gyventojų nuomonės tyrimas parodė, kad uždariosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ paslaugos gyventojų yra vertinamos teigiamai – ypač gerai įvertinta nuotekų tvarkymo paslauga bei bendras pasitenkinimo lygis. Vis dėlto apklausa išryškino ir konkrečias tobulintinas sritis – informacijos apie atliekamus darbus ir vandens kokybės viešinimą, komunikacijos su vartotojais stygių bei netikslumus sąskaitose.***

***Rezultatai rodo, kad gyventojai pasitiki įmonės veikla ir yra linkę rekomenduoti paslaugas kitiems, tačiau siekiant užtikrinti ilgalaikį pasitenkinimą, svarbu stiprinti skaidrumą, paslaugų prognozuojamumą ir ryšį su klientais. Tyrimo metu išsakyti siūlymai – tai ne tik kritika, bet ir konstruktyvus pagrindas veiklos gerinimui.***

***Dėkojame visiems respondentams, dalyvavusiems tyrime ir pateikusiems savo nuomonę apie uždariosios akcinės bendrovės „Telšių vandenys“ teikiamas paslaugas.***

DĚKOJAME UŽ DĚMES!