

Cienījamie SIA “Vides serviss” klienti!

Ir noslēgusies SIA “Vides serviss” klientu aptauja par namu apsaimniekošanu. Paldies visiem, kas piedalījās, veltīja laiku, lai izteiktu savu viedokli par mūsu darbu! Iegūtie dati mums ir svarīgi, lai turpinātu iesāktu darbu, noskaidrotu, kas ir problemātiskākie jautājumi, kuri jārisina, lai uzlabotu sniegto pakalpojumu kvalitāti un komunikāciju ar jums.

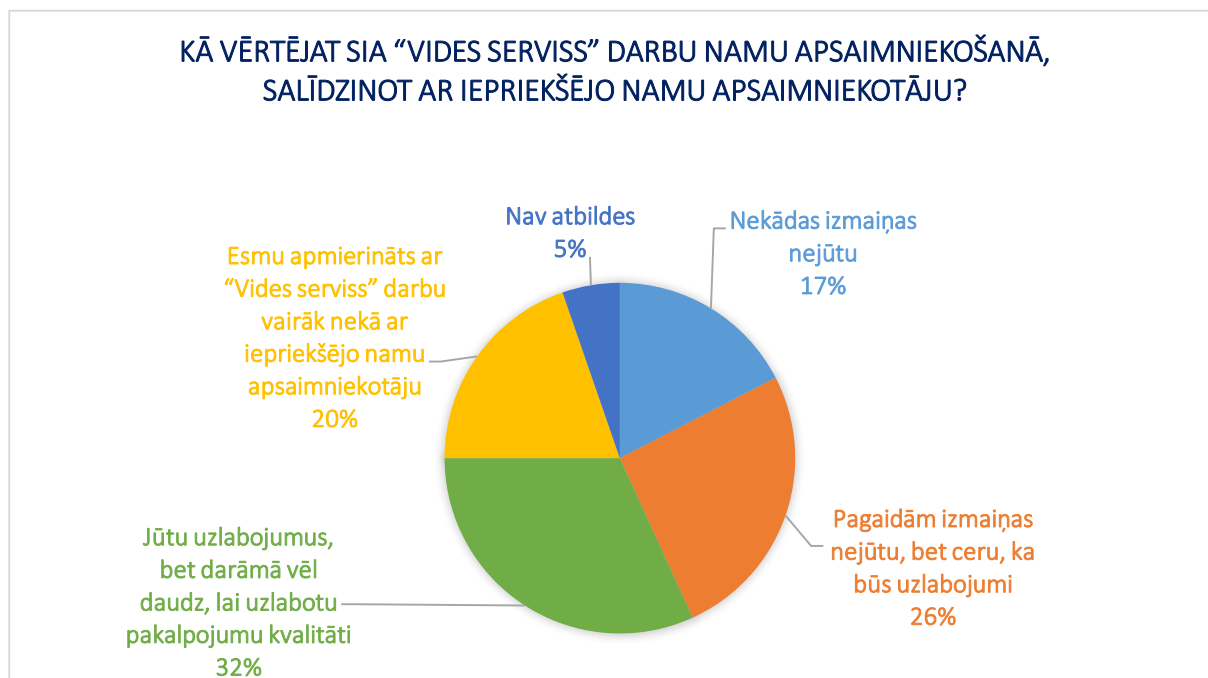
Kopumā tika nosūtītas 2552 aptaujas anketas visiem namu apsaimniekošanas nodaļas klientiem. Aptaujas lapas tika nosūtītas gan drukātā formātā kopā ar ikmēneša rēķiniem, gan elektroniskā formātā e-pastos.

Kopumā tika saņemtas **396 aizpildītas aptaujas anketas**, kas sastāda **15%** no visiem SIA “Vides serviss” namu apsaimniekošanas nodaļas klientiem (kopumā 2552 klientiem).

Klientu aptaujas rezultāti

- 1. jautājums.** Kā vērtējat SIA “Vides serviss” darbu namu apsaimniekošanā, salīdzinot ar iepriekšējo namu apsaimniekotāju?

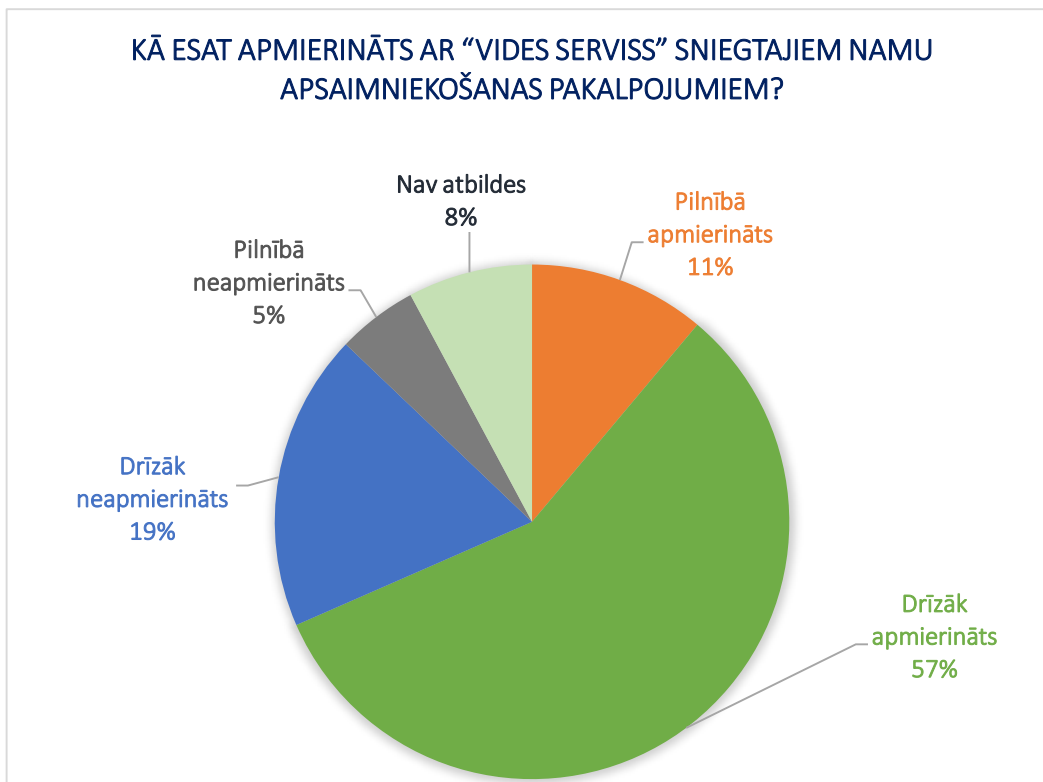
Trešdaļa no respondentiem (**32%**) atzīst, ka **jūt uzlabojumus, bet darāmā vēl daudz, lai uzlabotu pakalpojumu kvalitāti**. Savukārt **20%** no visiem respondentiem ir **apmierināti ar SIA “Vides serviss” darbu vairāk nekā ar iepriekšējo apsaimniekotāju**, savukārt līdzīgs skaits respondentu – **26%** - **pagaidām izmaiņas nejūt, bet cer, ka būs uzlabojumi**. Tikai 17% no visiem aptaujātajiem nekādas izmaiņas nejūt, salīdzinot ar iepriekšējo apsaimniekotāju.



2. jautājums. Kā esat apmierināts ar “Vides serviss” sniegtajiem namu apsaimniekošanas pakalpojumiem?

Otrajā aptaujas jautājumā klientiem tika lūgts izteikt savu viedokli par “Vides serviss” darbu konkrētāk, atzīmējot apmierinātības līmeni.

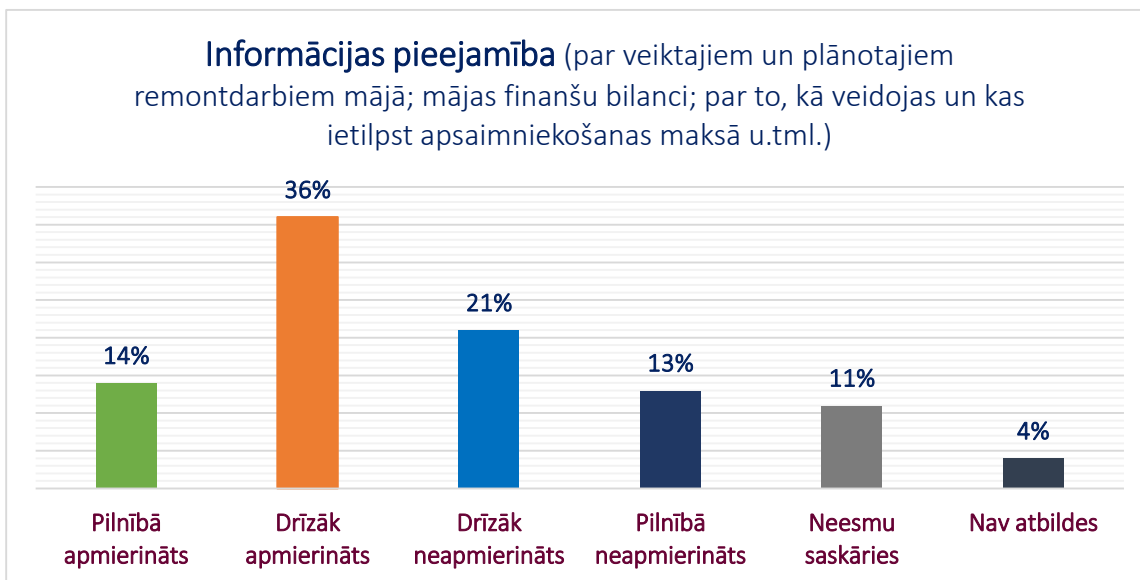
Vairāk nekā puse no respondentiem jeb **57% ir drīzāk apmierināti** (nekā neapmierināti) ar “Vides serviss” darbu. **Pilnībā apmierināti** ar apsaimniekotāja darbu ir **11%**, savukārt **pilnībā neapmierināti** – vien **5%** un **drīzāk neapmierināti** – **19%**.



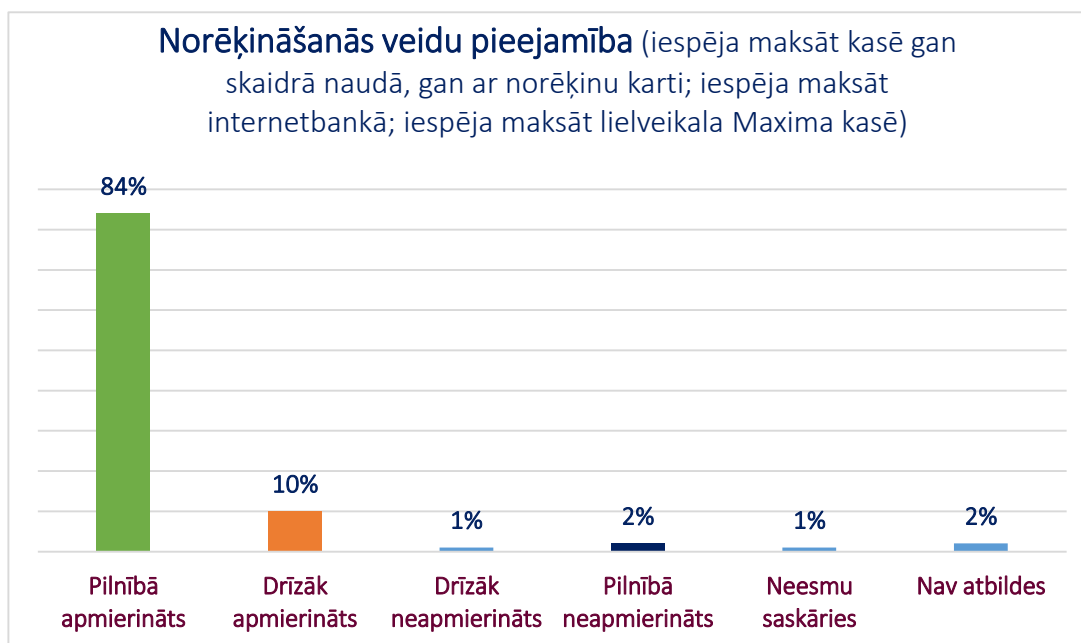
3. jautājums. Vērtējums par saņemtajiem pakalpojumiem, informācijas pieejamību, darbinieku atsaucību, pakalpojumu pieejamību u.tml.

Klienti tika aicināti izvērtēt dažādu pakalpojumu kvalitāti, informācijas pieejamību, jautājumu atrisināšanas ātrumu, darbinieku atsaucību u.tml.

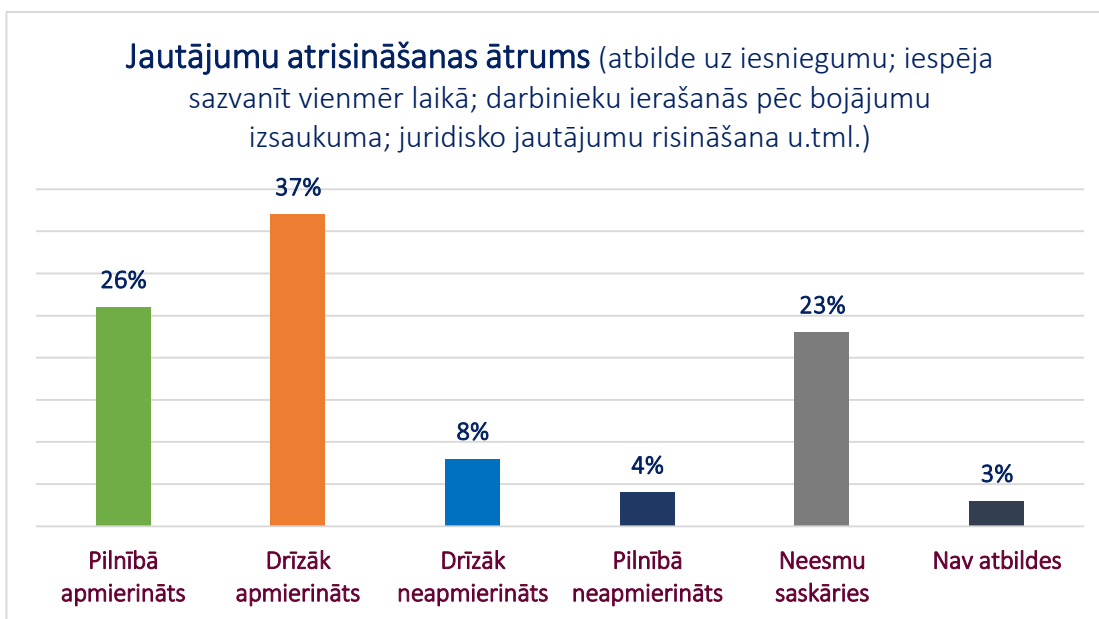
3.1. Ar informācijas pieejamību (par veiktajiem un plānotajiem remontdarbiem mājā; mājas finanšu bilanci; par to, kā veidojas un kas ietilpst apsaimniekošanas maksā u.tml.) **drīzāk apmierināti 36%** klientu.



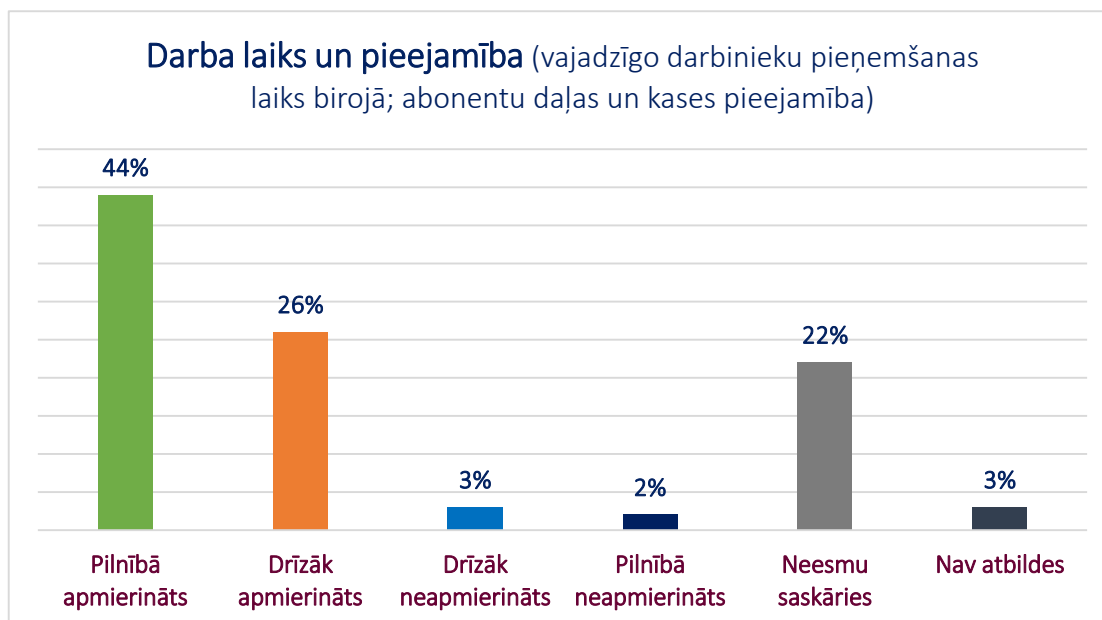
3.2. Visvairāk "Vides serviss" klienti ir apmierināti ar norēķināšanas veidu pieejamību (iespēja maksāt kasē gan skaidrā naudā, gan ar norēķinu karti; iespēja maksāt internetbankā; iespēja maksāt lielveikala *Maxima* kasē) – **pilnībā apmierināti ir 84%** klientu.



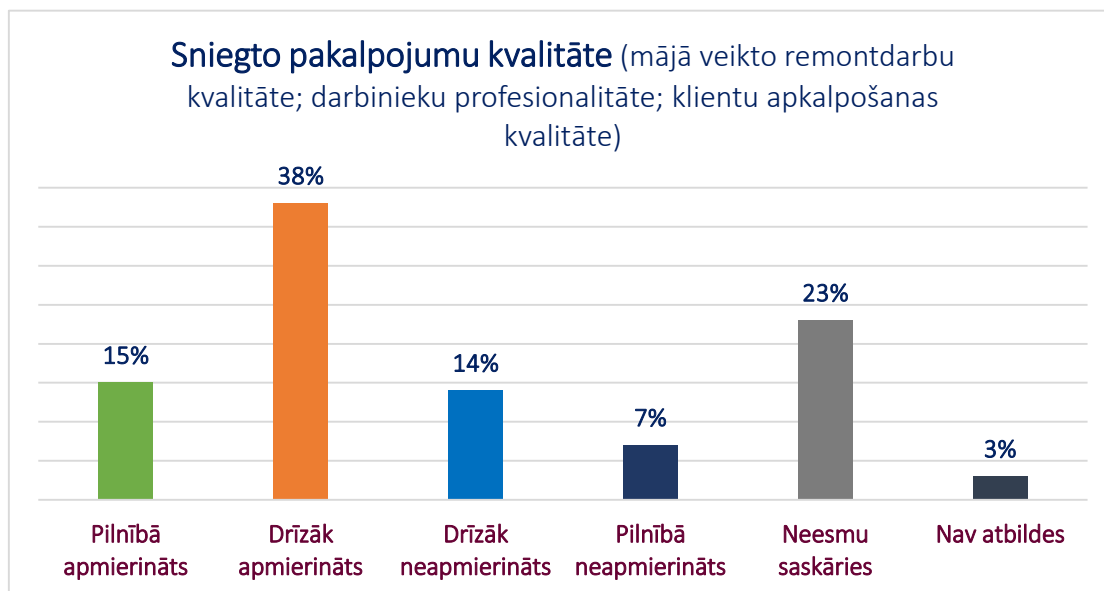
3.3. Jautājumu risināšanas ātrums (atbilde uz iesniegumu; iespēja sazināties vienmēr laikā; darbinieku ierašanās pēc bojājumu izsaukuma; juridisko jautājumu risināšana u.tml.) **pilnībā apmierina 26%**, bet **drīzāk apmierina 37%** klientu.



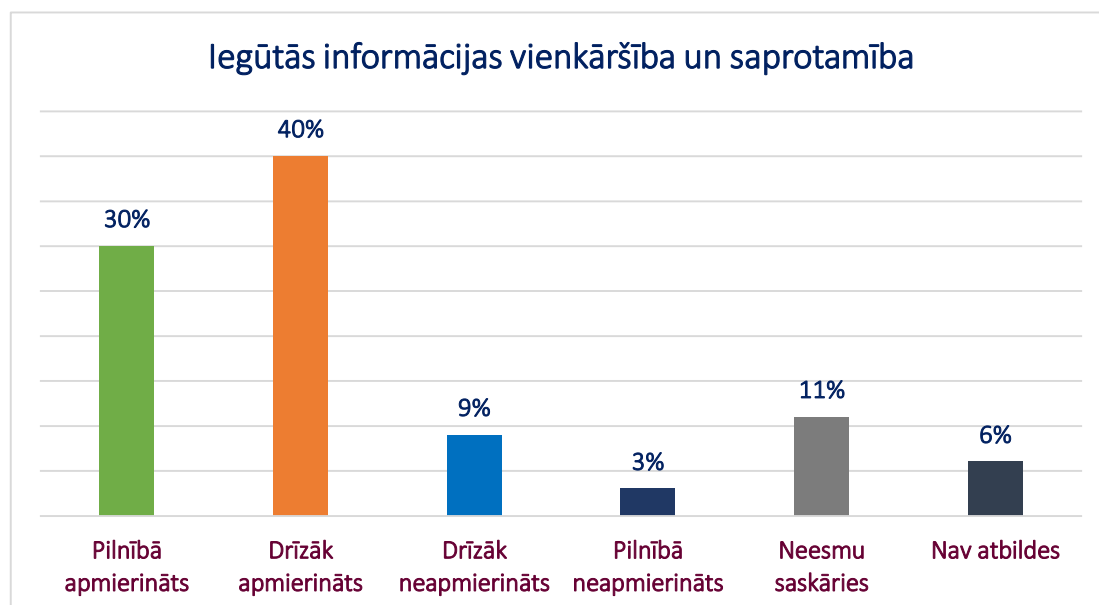
3.4. Ar "Vides serviss" darba laiku un pieejamību (vajadzīgo darbinieku pieņemšanas laiks birojā; abonētu daļas un kases pieejamība) **pilnībā apmierināti ir 44%** klientu, **drīzāk apmierināti – 26%**.



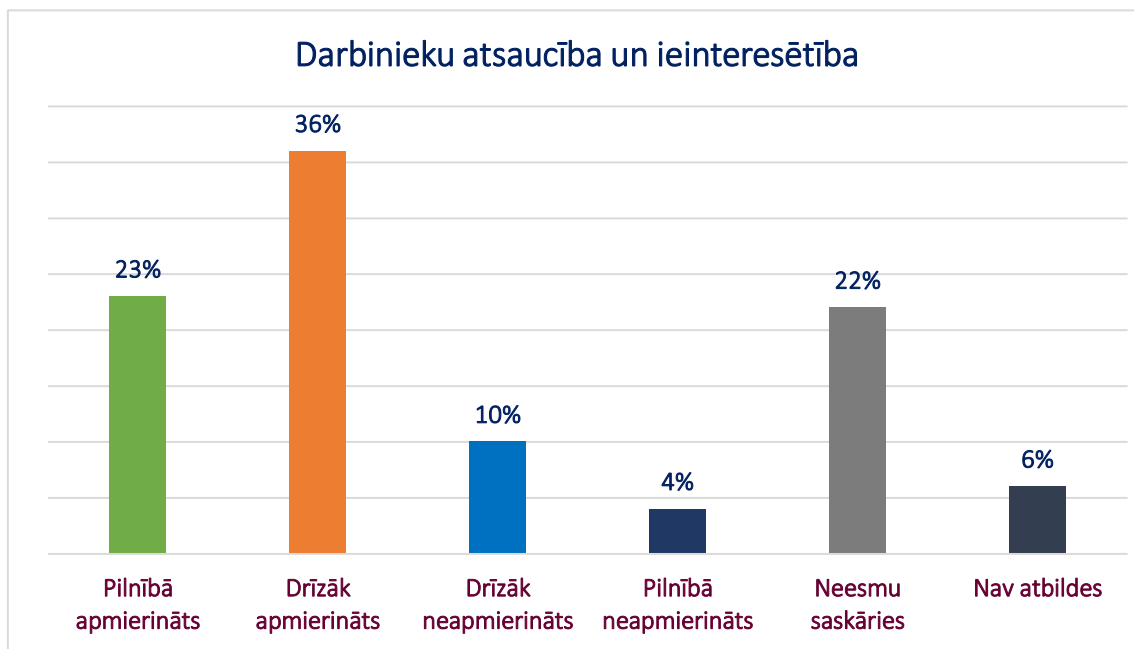
3.5. Sniegto pakalpojumu kvalitāte (mājā veikto remontdarbu kvalitāte; darbinieku profesionalitāte; klientu apkalpošanas kvalitāte) **drīzāk apmierina 38%** klientu, bet **pilnībā apmierina – 15%** klientu.



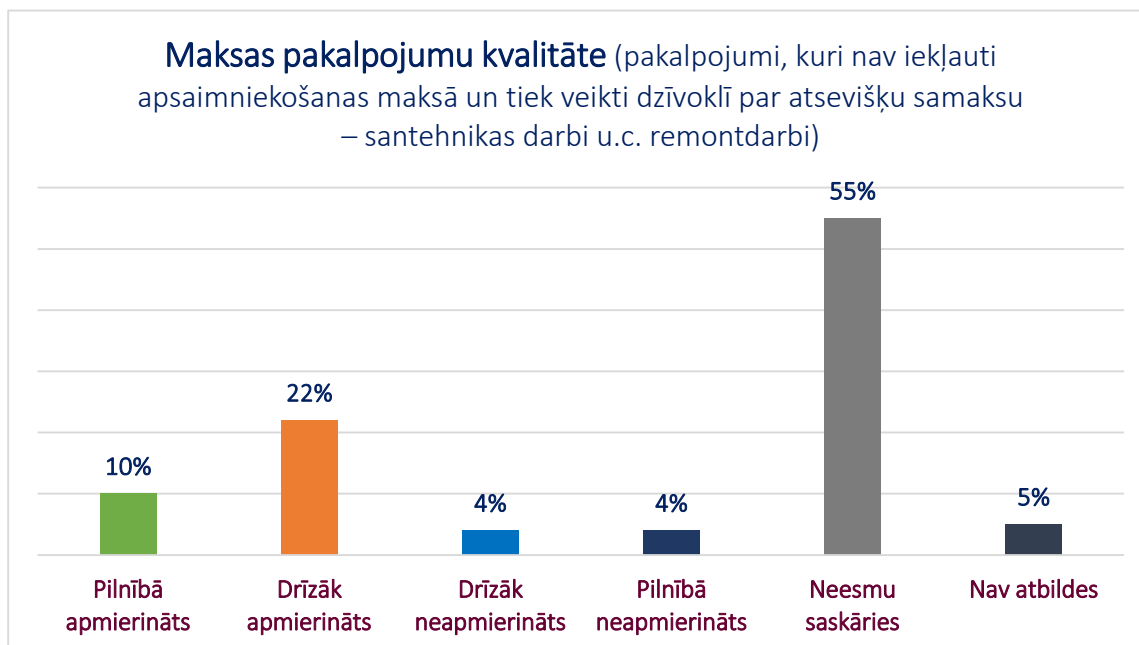
3.6. Iegūtās informācijas vienkāršība un saprotamība pilnībā apmierina 30% klientu, bet drīzāk apmierina 40% klientu.



3.7. Darbinieku atsaucība un ieinteresētība pilnībā apmierina 23% klientu, drīzāk apmierina – 36% klientu.



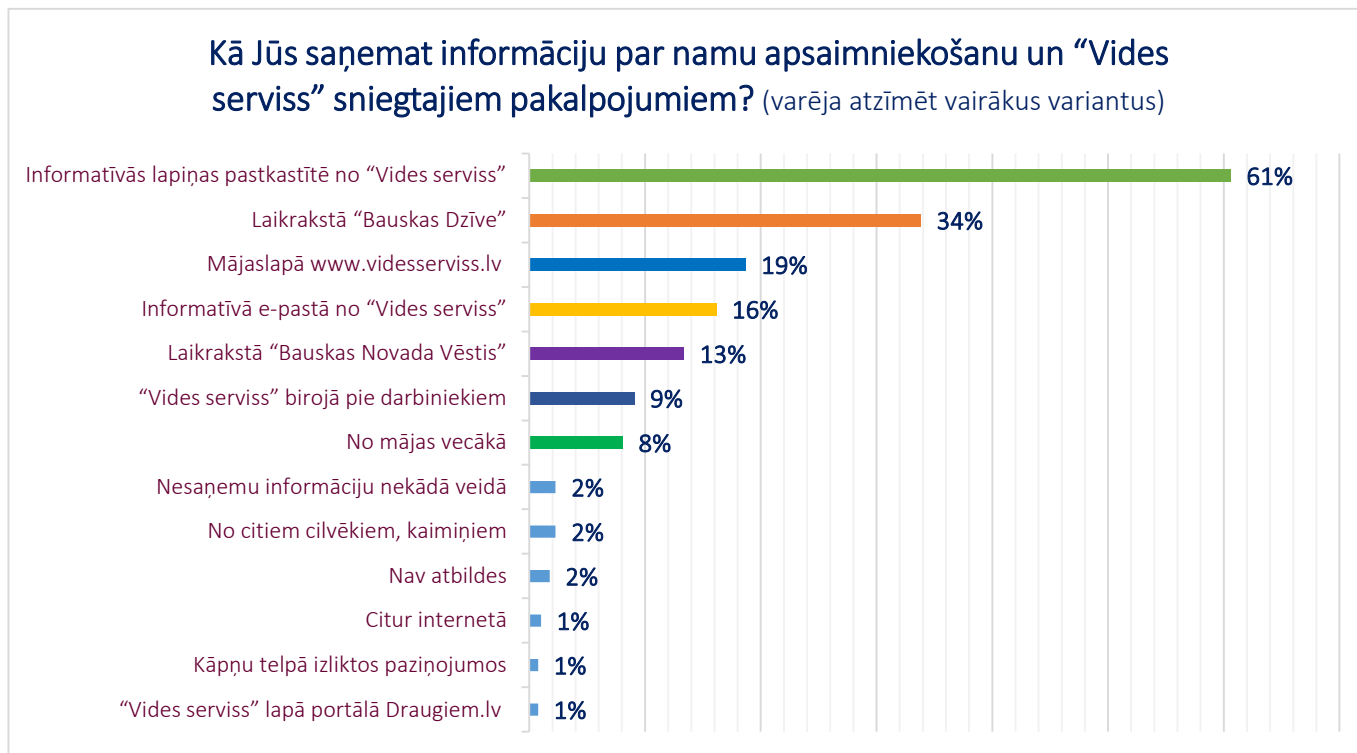
3.8. Pēc “Bauskas namsaimnieks” pievienošanas būtiski ir palielinājies sniegto maksas pakalpojumu apjoms. Ar maksas pakalpojumiem saprotot tos pakalpojumus, kas tiek sniegti dzīvokļu īpašniekiem viņu dzīvokļos un to apmaksā neietilpst apsaimniekošanas maksā. Tie galvenokārt ir santehnikas darbi, kā arī citi nelieli remontdarbi. Tāpēc “Vides serviss” bija svarīgi uzzināt klientu vērtējumu maksas pakalpojumu kvalitātei.



Lai gan vairāk nekā puse aptaujāto klientu atzīmē, ka nav saskārušies ar maksas pakalpojumiem (tātad nav tos izmantojuši), tomēr kopumā 32% respondentu, kas maksas pakalpojumus izmantojuši, atzīst, ka ir vai nu pilnībā vai drīzāk apmierināti ar saņemtajiem pakalpojumiem.

4. Informācijas iegūšana par namu apsaimniekošanu un SIA “Vides serviss” sniegtajiem pakalpojumiem.

Būtisks aspekts namu apsaimniekošanas jomā ir komunikācija un pilnvērtīga informācijas sniegšanas klientiem par sniegtajiem pakalpojumiem. Aptaujā klientiem tika vaicāts, kā viņi saņem informāciju par namu apsaimniekošanu. Iegūtie rezultāti ļaus uzlabot komunikāciju ar klientiem, vairāk izmantojot tos komunikācijas kanālus, kurus atzīmē klienti.



Visizplatītākais veids, kā klienti saņem informāciju, joprojām ir tradicionālais – saņemot **informatīvus paziņojumus** no apsaimniekotāja savās pastkastītēs. Šo variantu atzīmēja **61%** klientu. Samērā daudz klientu – **34%** - saņem informāciju vietējā laikrakstā “**Bauskas Dzīve**”. Ar šo laikrakstu “Vides serviss” ir izveidojusies laba sadarbība, un tiek publicēti raksti ne tikai par paveiktajiem darbiem namu apsaimniekošanā, bet arī raksti par aktuālām tēmām un problēmām, iespējamiem risinājumiem. **13%** respondentu informāciju saņem ar otra lielākā vietējā izdevuma “**Bauskas Novada Vēstis**”, kurā arī regulāri tiek publicēta aktuālā informācija.

Tāpat daļa klientu izmanto internetu, lai iegūtu informāciju par namu apsaimniekošanu – gan “Vides serviss” **mājaslapā (19%)**, gan **informatīvos e-pastos** no “Vides serviss” (**16%**).

Salīdzinoši mazāk informācija par namu apsaimniekošanu un sniegtajiem pakalpojumiem tiek saņemta “Vides serviss” **birojā pie darbiniekiem (9%)** un **mājas vecākā (8%)**. Tas skaidrojams ar to, ka ne visām mājām ir aktīvi māju vecākie.

5. Kāda informācija iedzīvotājiem pietrūkst par savas mājas apsaimniekošanu.

Attiecībā uz informāciju, kas klientiem pietrūkst par namu apsaimniekošanu, atbilžu sadalījums visiem minētajiem variantiem ir diezgan līdzīgs.

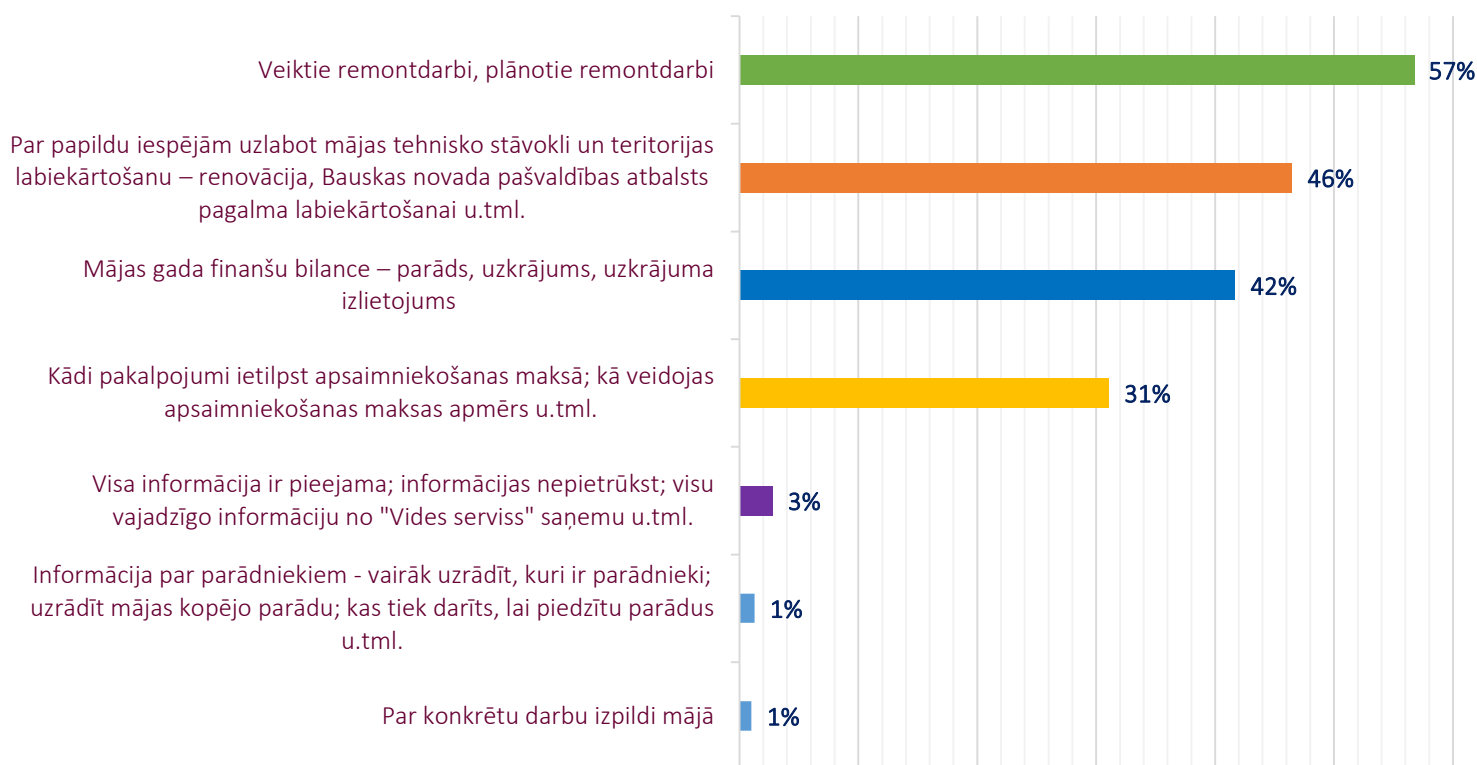
Vairāk nekā puse klientu (57%) vēlētos saņemt vairāk informācijas par veiktajiem un plānotajiem remontdarbiem mājā. Par papildu iespējām uzlabot mājas tehnisko stāvokli un teritorijas labiekārtošanu (renovācija un Bauskas novada pašvaldības atbalsts pagalma labiekārtošanai) informāciju vēlētos saņemt 46% klientu.

Tikpat daudz klientiem pietrūkst informācijas par mājas gada bilanci (kopējo parādu situāciju, mājas uzkrājumu, tā izlietojumu u.tml.) – 42%.

Gan informāciju par iespējām uzlabot mājas energoefektivitāti un saņemt pašvaldības atbalstu pagalma labiekārtošanai, gan informāciju par mājas finanšu situāciju detalizēti izklāstām mājas sapulcēs, kas kopš apsaimniekotāja maiņas notiek ļoti aktīvi. Šeit sniegtās atbildes liecina par to, ka iedzīvotāji vēlas arī turpmāk šo informāciju saņemt. "Vides serviss" turpinās strādāt pie tā, lai vēl vairāk sniegtu visu svarīgo informāciju klientiem.

Kāda informācija Jums pietrūkst par savas mājas apsaimniekošanu?

(varēja atzīmēt vairākus variantus)



Informācija par respondentiem

