



FELHASZNÁLÓ ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

FEJLŐDÉSI TERV

2022. évi FEF-eredmények alapján

AZ EREDMÉNYEK ÉRTÉKELÉSE

A víziközmű-szolgáltatás ágazatban bevezetett Felhasználói Elégedettségi Felmérés egyik fő célja az, hogy a szolgáltatók valós visszajelzést kapjanak az ügyfelektől tevékenységük megítéléséről. Ezáltal lehetőség adódik a szabályozási szükségletek feltárására, illetve a már bevezetett szabályozások sikerességének ellenőrzésére.

A felmérés teljeskörűségének és két évente történő megismétlésének köszönhetően a szolgáltatók eredményei összehasonlíthatóvá válnak, a bekövetkező változások pedig nyomon követhetőek lesznek, így lehetőség nyílik a Felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálására és elégedettségük növelésére.

Az Északdunántúli Vízmű Zrt. elkötelezett az elmúlt időszakok eredményein és hiányosságain alapuló a működés hatékonyságát növelő stratégiai céljainak megvalósításában, melyek több ponton találkoznak a Felhasználói Elégedettség Felmérés kulcstémaköreivel. Fő céljainkat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- Fenntartható, megfelelő minőségű szolgáltatás nyújtása;
- Hatékonyság, eredményesség javítása;
- Humánerőforrás megtartása, fejlesztése;
- Társadalom elégedettségének növelése.

A fentiek alapján elmondható, hogy Társaságunk felelősséget és **elkötelezettséget vállal a folyamatos minőségfejlesztés, a hibák javítása mellett a környezetvédelmi, jogi és egyéb törvényi előírások betartása, a környezetszennyezés megelőzése és a vállalat minőségi és környezeti teljesítményének folyamatos javítása iránt.**

Meggyőződésünk, hogy szolgáltatásunk és szervezetünk folyamatos fejlesztésével mind a tulajdonosi, mind a felhasználói elvárásoknak maradéktalanul meg tudunk felelni. Szolgáltatásaink minőségi színvonalát folyamatosan fejlesztve, átfogó gondolkodással, tervezéssel, egyre magasabb szinten tudjuk kielégíteni az ÉDV Zrt. lakossági és közületi felhasználói igényeit.

Az ÉDV Zrt. legfőbb célkitűzése a fenntartható, megfelelő minőségű szolgáltatás biztosítása, hatékony és eredményes működés mellett. Mindezt úgy megvalósítva, hogy a társadalom meglelégedéssel fogadja azt.

A felmérés feltárta a szabályozási szükségleteket, valamint kiindulási alapot adott a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez.

Eredményei ösztönzőleg hatottak az Ügyfélkapcsolati szervezetre a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.

A kérdésekre adott válaszokból információt kaphattunk arról, hogy az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársaink tevékenységével, Társaságunk panaszkezelésével Felhasználóink mennyire elégedettek, valamint arról, hogy üzemeltetésünkkel, teljes körű szolgáltatásunkkal kapcsolatban Felhasználóink miként vélekednek, hogyan értékelik munkánkat.

A felmérés eredményeit felhasználva, főbb kategóriánként határoztuk meg a jövőbeni feladatok körét és tartalmát, ennek mentén készítettük el **Fejlődési tervünket.**

FEJLŐDÉSI TERV ÖSSZEÁLLÍTÁSÁNAK ALAPELVEI

A Fejlődési Terv készítése alapvetően az alapfelmérés eredményein alapul, azonban figyelembe vettük az azonnali és a kiegészítő felmérés releváns adatait is, amelyhez további kiegészítésként felmértük a személyes ügyfélkapcsolati irodákban leggyakrabban elhangzott felhasználói észrevételeket is.

A Fejlődési Terv elkészítése az érintett szakterületek munkatársainak bevonásával történt.

A Fejlődési Tervet három fő témaköri bontásban állítottuk össze:

- Ivóvíz minősége - Ivóvíz-ellátás folyamatossága - Vízmérők
- Tájékoztatás - Ügyfélszolgálat - Számlázás
- Környezet

A Fejlődés Terv a továbbiakban alapjául szolgál az ÉDV Zrt. stratégiai célkitűzéseinek és szakmai fejlesztési feladatainak meghatározásánál.

Ivóvíz minősége - Ivóvíz-ellátás folyamatossága – Vízmérők

Cégünk folyamatos minőségügyi mérésekkel, a rendelkezésre álló eszközpark és a létesítmények fejlesztésével törekszik arra, hogy ivóvizünk minősége továbbra is kiváló legyen. Kiemelt céljaink között szerepel az alkalmazott vegyszerek csökkentése, az üzemeltetési beavatkozások megelőző jellegének erősítése, valamint a munkatársak szakmai ismereteinek bővítése.

Az ivóvízhálózat és a csatornahálózat karbantartásainak tervezésével kapcsolatosan törekszünk arra, hogy mindig időben és könnyen elérhető csatornákon (szükség esetén folyamatos frissítés mellett) tájékoztassuk ügyfeleinket a várható vízhiányokról és az azzal járó kellemetlenségekről.

A tájékoztatás egyik célja felhívni a Felhasználók figyelmét, hogy a munkálatok a szolgáltatás megfelelő színvonalának és folyamatosságának fenntartása érdekében történnek, így a munkálatok végrehajtása közös érdekünk.

Vízmérő beszállítóink felé magas minőségi követelményeket támasztunk, illetve időszakos minőségügyi ellenőrzéseket végzünk.

Vízmérő leolvasó kollégáink hatékony munkavégzésének köszönhetően eredményesen tudjuk leolvasni a mérőórákat. Emellett folyamatosan tájékoztatjuk ügyfeleinket a mérőóra-állások diktálásának fontosságáról és lehetőségeiről, jelenleg minden kommunikációs csatornán fogadni tudjuk a mérőóraállásokat. Az ehhez szükséges elektronikus háttérrendszereket folyamatosan monitorozzuk és fejlesztjük. Terveink között szerepel egy teljes szolgáltatási területre irányuló felmérés, mely a távadás mérők minél szélesebb körű alkalmazásának lehetőségét vizsgálná (mind gazdasági, mind műszaki megközelítésből).

Tájékoztatás – Ügyfélszolgálat - Számlázás

Tájékoztatás

A felmérés adatai megerősítették elhatározásunkat, hogy javítanunk szükséges a felhasználók irányába folytatott tájékoztatási tevékenységünkön.

- Állagmegóvási kötelezettségről
 - honlapunkon, letölthető tájékoztató anyagok formájában
 - évszakokhoz kötődő tájékoztatók esetén, külön hírfolyamban történő felhívás formájában
 - Facebook közösségi oldalon történő közzététel formájában
- Ivóvíz- és szennyvízszolgáltatás minőségére vonatkozó tájékoztatás
 - honlapunkon, letölthető tájékoztató anyagok formájában
 - eltérő korosztályokat célzó kampányanyagok összeállítása
 - rendezvények során:

Gyermekek, iskolások részére

- *Víz-kincskeresési verseny, Négy elem meg én vetélkedő*, melynek keretében rengeteg ismeret átadására van lehetőség, ezzel is érzékenyítve a környezet óvásának fontosságára a fiatalabb generációt.
- Pályaorientációs napok keretében bepillantást nyerhetnek a fiatalok az ÉDV Zrt. feladataiba és működési folyamataiba (Laboratórium, Víztermelő Bányaüzem), ezzel is támogatva a fiatal generációk környezettudatos gondolkodásra való nevelését.
- Társaságunk a szemléletformálási akciók mellett, minden évben megszervezi gyermekrajz pályázatát a Víz Világnapja alkalmából, mely hagyományt folytatni kívánjuk.

Felnőttek részére:

- Nyitott kapuk programok keretében átfogó ismereteket szerezhetnek érdeklődő felhasználóink egyes objektumaink működéséről (vízbánya, víztorony, szennyvíztelepek).
- 2022-es évben első alkalommal csatlakozott Társaságunk a MEKH által életre hívott Erőművek Éjszakája programsorozathoz. Kollégáink magas szakmai színvonalon mutatták be az egyes létesítmények szerepét az ivóvízellátásban és szennyvíztisztításban. A nagy érdeklődésre tekintettel terveinkben szerepel 2023-ban is részt venni a programban, más objektumainkat is bemutatva az érdeklődő közönségnek.
- Egyéb települési, településrészi programokon szemléletformáló kampányok szervezése több generáció számára is.

Tapasztalatunk szerint, Társaságunk sokrétű tevékenységének megismerése után a víziközmű szolgáltató megítélése is pozitív irányba mozdul el. Éppen ezért a jövőben szeretnénk gyakorítani ezeket az eseményeket.

- Karbantartási munkák

Társaságunk eddig is kiemelt figyelmet fordított a felhasználók üzemeltetéssel összefüggő tájékoztatására, ehhez az összes rendelkezésünkre álló kommunikációs csatornát és eszközt igénybe vesszük, ezt a gyakorlatot a jövőben is fenntartjuk.

- honlapunkon hírfolyam formájában
- facebook közösségi oldalon történő közzététel formájában
- helyi sajtóban, hirdetés formájában
- helyi rádióban, közlemény formájában
- Call Center munkatársak tájékoztatása által

- Érdekvédelmi szervezet

A felmérés adataiból kiderül, Felhasználóink igen fontosnak tartják, hogy a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó szervezetek, testületek, egyesületek elérhetőségeiről információt kapjanak. Míg ennek fontosságát 8,5-re értékelték, addig Társaságunk jelenlegi tájékoztatását Felhasználóink 6,9 átlagértékkel minősítették.

Jelenleg honlapunkon megtalálható az összes érdekvédelmi szervezet elérhetősége, valamint az ügyfélkapcsolati irodáinkban is kifüggesztésre kerültek az erre irányuló közzétételek, panaszkezelésünk során pedig válaszlevelünkben kötelező elemként feltüntetjük az erre vonatkozó tájékoztatásokat.

- Keressük annak lehetőségét, hogy a számla 2. oldalán hogyan helyezhető el tájékoztató elemként ez az információ.

A felmérés eredménye alátámasztotta, hogy a válaszadók többségének fontos, hogy információt kapjon a víziközmű-szolgáltatást érintő kérdésekről.

A megkérdezett Felhasználók közel 54%-a a helyi sajtót kíséri figyelemmel, ugyanakkor fontosnak érzik, hogy mindezt a szolgáltató saját honlapján is elérhetővé tegye. Mindezek ellenére honlapunkat az elmúlt 12 hónapban a megkérdezettek mindössze 21 %-a látogatta meg.

Feltételezve, hogy a felhasználói információszerzési szokások a közeljövőben nem változnak jelentősen, az elégedettséget – a jelenleg használtak mellett – egyéb tájékoztatási csatornák és eszközök (pl. borítékon, számlalevélen elhelyezett aktuális üzenetek, Facebook-oldal) tudatosabb használatával kívánjuk növelni.

Ügyfélkapcsolati formák

A válaszokból kiderült, hogy felhasználóink számára még mindig a telefonos és személyes ügyfélkapcsolati forma a legkedveltebb, legnépszerűbb. Az itt tapasztalt ügyintézással, szakmai felkészültséggel, tájékoztatás teljességével összességében elégedettek voltak, az eredmény a személyes ügyintézésnél 9,7-as, telefonos ügyintézés esetében 9,6-os értéket vett fel.

Telefonos ügyfélkapcsolat (Call Center)

Telefonos ügyfélkapcsolati formára vonatkozóan a megkérdezettek körében – a magas elégedettségi érték mellett - előfordult olyan észrevétel, miszerint nem volt elég gyorsan elérhető a telefonos ügyfélszolgálat, valamint hosszú volt a várakozás az ügyintéző kapcsolásáig.

- Ennek az ügyintézési módnak a kiugróan magas százaléka az automatikus mérőállás-rögzítés lehetőségéből is adódik, ennek ellenére úgy gondoljuk, fejleszteni szükséges az elérhető munkaállomások számát, melyek csak a legnagyobb leterheltségek időszakában kapcsolódnának be az ügyintézésbe. Elképzelésünk szerint ezek az állomások a kevésbé terhelt időszakokban egyéb, háttérben végezhető ügyfélkapcsolati munkát látnának el.
- Call Center munkatársak részére az eddigi eredmények megőrzése érdekében, a jövőben is kiemelt figyelmet fordítunk az időszaki, belső képzésekre az alábbi témakörökben:
 - konfliktuskezelés
 - kommunikációfejlesztés
 - Burn out – kiégés megelőzése tréning
 - új belépő munkatársak belső oktatása

Személyes ügyfélkapcsolat

Az itt tapasztalt ügyintézéssel, szakmai felkészültséggel, tájékoztatás teljességével Felhasználóink kiemelkedően elégedettek voltak, az eredmény a személyes ügyintézésnél 9,7-es értéket vett fel.

Szeretnénk a jövőben is fenntartani a jelenleg tapasztalható magas színvonalú ügyfélkezelést, ezért a jövőben is folytatjuk rendszeres kommunikációs, interaktív módon megvalósított belső szervezeti képzésünket.

Személyes ügyintézés kategóriában az átlagosnál alacsonyabb értékelést az ügyfélkapcsolati irodák nehéz megközelíthetősége kapott.

- Az elmúlt két év gazdasági nehézségei sajnos nem tették lehetővé, hogy a 2021. év végén elkészült, megyeszékhelyünk centrumában található Szolgáltatóházban állandó irodát működtessünk. Továbbra is keressük annak lehetőségét, hogyan tudjuk növelni Felhasználóink elégedettség érzését ezen a területen.
- A zsámbéki fiókiroda a korábbi nehezebben megközelíthető helyről a városközpontba költözött át, ezzel is javítva elérhetőségét a térségi fogyasztók számára.
- A személyes ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak esetében továbbra is kiemelt figyelmet szeretnénk fordítani mind a szakmai, mind a mentális felkészítésre.

Mindezt belső oktatások keretében, valamint szakemberek által vezetett képzések és tréningek formájában kívánjuk megvalósítani:

- műszaki ismeretek fejlesztése a szolgáltatással összefüggésben
- konfliktuskezelés
- kommunikációs tréning
- Burn out – kiégés megelőzése tréning
- új belépő munkatársak belső oktatása

Online ügyfélkapcsolat; honlap

A felmérés eredményei alátámasztották a Társaságunknál is számszerűsített arányt, ami az internetes ügyfélkapcsolati forma használatára vonatkozik. Online ügyfeleink aránya a teljes felhasználói körön belül 11%-ot képviselnek, a jövőben szeretnénk ezt az arányt növelni, ehhez azonban több funkcióbővítést, illetve fejlesztést szükséges végrehajtani.

Ennek megvalósítása a jelenlegi gazdasági körülmények között egyelőre bizonytalan, valamint a funkcióbővítések elfogadásához a rendszer üzemeltetőjének engedélye is szükséges. Addig az igények felmérése és kidolgozása a feladat.

- leolvasási, diktálási időszakok megjelenítése
- leolvasási időszak előtt e-mail küldése a regisztrált ügyfél részére
- számla fizetési határidejének lejáratára előtti értesítés e-mailben
- egy felhasználó azonosítóhoz és e-mail címhez több üzleti partner kapcsolása, kezelése

A fogyasztói elégedettség és a digitális ügyfélélmény fokozása érdekében az elmúlt évben szélesítettük az ügyintézési lehetőségek körét, 2022. évtől lehetőség van az e-ügyintézés igénybevételére. Ezzel párhuzamosan Társaságunk részt vett az adatváltozás bejelentő szolgáltatás (e-bejelentő) kialakításában és tesztelésében, 2022. év elejétől a rendszer élesítve működik.

Fejlesztés nélkül megvalósítható, elektronikus és online ügyintézés népszerűsítő kampány keretében ösztönöznénk a felhasználók körében ezen felületek használatát:

- A tömeges lakossági és közületi számlaküldés során, a borítékon elhelyezett kép és rövid szövegem segítségével történő népszerűsítés, figyelemfelhívás.

A felmérés adatai szerint meglepően alacsony azok száma, akik nyomon követik a Társaság honlapján közzétett információkat.

Ennek ellenére úgy tapasztaljuk, hogy a honlapot látogatók körében nő a minőségi elektronikus ügyintézés igénye.

Mivel a leggyorsabb és legköltségtakarékosabb információ átadási lehetőséget a honlap biztosítja, elengedhetetlen honlapunk fejlesztése is, mely munkálatok tervezése jelenleg folyamatban van. A visszajelzéseket figyelembe véve, a legfontosabbak ezek közül:

- átláthatóbb felépítés, felhasználóbarát menüszerkezet
- témakör-csoportosítás újragondolása
- tájékoztató anyagok körének bővítése

E-mailes ügyfélkapcsolat

A felmérés eredményéből kiderült, hogy az ügyintézés kommunikációs stílusát 9,1 átlaggal értékelték a válaszadók, az ügyintézés hatékonysága és az érdemi válasz reakcióideje azonban elmarad ettől az értéktől, 6,8-ra és 7,7-re értékelték az érintett Felhasználók.

A hatékonyság növelése érdekében Ügyfélkapcsolati szervezeti egységünkön belül kialakítottuk Levelezési csoportunkat, ezzel is elősegítve az írásban megválaszolandó ügyek összefogását, optimalizálását, a határidők könnyebb nyomon követését és betartását.

- Szeretnénk a jelenleg is tapasztalt magas színvonalú kommunikációt a jövőben is fenntartani, ezért folytatjuk rendszeres kommunikációs, interaktív módon megvalósított belső szervezeti képzésünket.
- A gyorsabb ügyintézés érdekében a gyakori, azonos szöveggörnyezetű igazolásokat, tájékoztatásokat, visszajelzéseket levélsablonok készítésével segítjük.
- További hatékonyságnövelő intézkedésként a Levelezési csoporton belül a panaszügyek és reklamációk leválasztását tartjuk megoldásnak.
A feladat ellátását egy ügyfélkapcsolati munkatárs és egy jogi végzettséggel rendelkező munkatárs látná el, melytől az ügyintézés átfutási idejének csökkenését is várjuk, miközben a szakmai oldal változatlan minőségű marad.

Számlázás

A víziközmű szolgáltató számláinak áttekinthetőségét, értelmezhetőségét a megkérdezettek átlagosan 8,7-re minősítették, valamint a számlák ütemezésére, fizetési határidejére vonatkozóan is magas az elégedettség átlag, 9,1.

A kibocsátott számlák a 2007. évi CXXVII. törvény szerinti tartalommal és az alaptevékenységi számlák esetében az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény előírásai alapján kerülnek kiállításra. Az értelmezhetőséget a szintén jogszabályi kötelezettség szerinti számlamagyarázatok időszakos megküldése támogatja.

Az eredményekből, illetve a terület részletes jogszabályi környezetéből adódóan Társaságunk a felhasználói elégedettség növelésére ezen a területen külön akcióttervet nem indít.

Környezet

Társaságunk megítélése a környezetvédelmi tevékenység szempontjából kis mértékben elmarad az országos átlagtól, mely 8,8-as értéket vesz fel, Felhasználóink véleménye alapján az ÉDV Zrt. erre irányuló tevékenysége 8,7 pontos minősítést kapott.

Társaságunk elkötelezte magát, hogy tevékenysége során kiemelt figyelmet fordít a művi és természetes környezet állapotának megőrzésére, javítására. Felhasználóink és környezetünk elégedettsége érdekében a környezetvédelmi tevékenységünk fokozatos javítására törekszünk.

Az ÉDV Zrt. több elektronikus csatornán is biztosítja Felhasználói részére a papírmmentes ügyintézését. Ezen szolgáltatásaink körét szeretnénk a jövőben bővíteni e-mailban történő számlaküldési szolgáltatás bevezetésével. A szolgáltatás lehetővé teszi azon ügyfelek részére

is az elektronikus számlafogadást, akik nem szeretnék egy számlabemutató rendszerhez (pl. Díjnet) tartozni, de előnyben részesítenék az elektronikus számlát a papír alapúval szemben.

Társaságunk Víz- és Környezetvédelmi Laboratóriumot üzemeltet, mely akkreditált laboratóriumként az ivóvíz, szennyvíz és szennyvíziszap vizsgálatokra és mintavételekre jogosult.

Tevékenységi körében főbb feladatai:

- az üzemeltetési egységek tevékenységének támogatása a szolgáltatott ivóvíz minőségének ellenőrzése által (a vonatkozó törvények és rendeletek betartása mellett);
- szennyvíztelepek működésének ellenőrzése, a technológia támogatása rendszeres vizsgálatokkal (a vonatkozó rendeletek előírásai szerint);

A Társaság a szennyvíztisztítási technológiákat folyamatosan optimalizálja és fejleszti, hogy a kibocsátott tisztított szennyvíz a környezetet a lehető legkevésbé terhelje. Ügyel arra, hogy tevékenysége a vízi ökoszisztémát a legkevésbé befolyásolja.

A KEHOP programok keretében több, Társaságunk által üzemeltetett szennyvíztisztító telep tudott megújulni, ezzel mind az energiahatékonyságot, mind a szolgáltatás minőségét javítani tudtuk.

Társaságunk számára kiemelt fontosságú a megújuló energiaforrások igénybevételének növelése, ezzel összefüggésben az elmúlt évben kivitelezésre kerültek az ÉDV Zrt. első napelemparkjai, amelyek segítségével energiafüggségünk is mérsékelhető.

A veszélyes hulladékok tárolása és kezelése a környezetvédelmi követelményeknek megfelelően történik. Az összegyűjtött hulladékok elszállításáról hatósági engedéllyel rendelkező szakcégek gondoskodnak.

Az egyéb hulladékok gyűjtése is szelektíven történik. A Társaság működési területén nyolc üzemi gyűjtő került kialakításra.

Beruházásaink és fejlesztéseink esetében a munkavégzésre vonatkozó szabályokat továbbra is szigorúan vesszük és alvállalkozóinkkal is betartatjuk, valamint nagy figyelmet fordítunk a kivitelezési munkák megkezdése előtt Felhasználóink előzetes kiértékelésére, megfelelő tájékoztatására.

Tatabánya, 2023. május 10.


Kovács Sándor Zsolt
gazdasági igazgató

Északdunántúli Vízmű
Zártkörűen Működő
Részvénytársaság 4.


Halász Csilla Éva
ügyfélkapcsolat vezető

