# FELHASZNÁLÓ ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

# FEJLŐDÉSI TERV

## 2024. 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.

2018. óta a felmérés teljeskörűségének és kétévente történő megismétlésének köszönhetően a szolgáltatók eredményei összehasonlíthatóvá válnak, a bekövetkező változások pedig nyomon követhetők, 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 teljesítményének folyamatos javítása iránt.**

Szolgáltatásaink minőségi színvonalát folyamatosan fejlesztve, átfogó gondolkodással, tervezéssel, egyre magasabb szinten tudjuk kielégíteni az ÉDV Zrt. lakossági és közületi felhasználói igényeit.

Ugyanakkor úgy tapasztaljuk, hogy a felhasználóknak már nem elegendő a megfelelő minőségű víziközmű szolgáltatás biztosítása, ennél többet várnak el. Olyan pozitív élményt ügyintézésük vagy műszaki szolgáltatásaink igénybevétele során, mely hosszú távra szóló ügyfélélményt biztosít számukra.

Meggyőződésünk, hogy a szakmai hozzáértésen túl a sok apró részlet, a figyelmesség, a megbecsülés, a jó partneri kapcsolat kialakítása mind hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfél elégedett legyen szolgáltatásunkkal.

A felmérés feltárta a szabályozási szükségleteket, valamint kiindulási alapot adott a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez.
Eredményei ösztönzőleg hatottak az Ügyfélkapcsolati Osztály munkájára, a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.

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

A felmérés eredményeinek kiértékelését követően, az eredményeket felhasználva, főbb kategóriánként határoztuk meg a jövőbeni feladatok körét és tartalmát, ennek mentén készítettük el **Fejlődési terv**ünket.

# FEJLŐDÉSI TERV ÖSSZEÁLLÍTÁSÁNAK ALAPELVEI

A Fejlődési Terv készítése során az alapfelmérés eredményeit vettük 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 kiváló alapot szolgáltat az ÉDV Zrt. stratégiai célkitűzéseinek és szakmai fejlesztési feladatainak meghatározásánál.

**Ivóvíz minősége - Ivóvíz-ellátás folyamatossága – Vízmérők**

## Ivóvíz minősége

A 2024. évi felmérés eredményei alátámasztják, hogy - az országos átlagot is figyelembe véve - szolgáltatási területünkön felhasználóink magas szinten elégedettek az ivóvíz minőségével. A válaszadásra felkért felhasználók határozottan pozitívan nyilatkoztak mind a 4 kérdésben:

| 2024 évi FEF | ÉDV Zrt. | Országos átlag |
|---|---|---|
| **Ivóvíz minősége** | | |
| Ivóvíz tisztasága | 9,0 | 8,5 |
| Ivóvíz íze | 8,9 | 8,4 |
| ivóvíz keménysége | 8,2 | 7,6 |
| **Összességében** | **8,7** | **8,3** |

Az ÉDV Zrt. működési területén a geológiai adottságokból fakadóan az országos átlaghoz képest keményebb a víz, ez a válaszadások eredményeiben is tükröződik, hiszen a 4 kérdés közül ez vette fel a legkisebb értéket. A társaságunk által szolgáltatott vízmennyiség legnagyobb része karsztvízbázisból származik, melynek jellemzője a magas vízkeménység. Ennek ellenére felhasználóink részéről, éves szinten elenyésző mennyiségű megkeresés vagy panasz érkezik a témában.

Az elmúlt években Almásfüzítő KKV településrésze vízellátás tekintetében a helyi kutakról átkötésre került a regionális vízellátó rendszerre, mellyel megszűnt az üzemeltetett ivóvízhálózaton és betáplálási ponton az ammónium és a nitrit paraméterek tekintetében a nem megfelelőség, mely korábban egészségkockázatot jelenthetett a lakosság egy csoportja (várandósok, 3 évnél fiatalabb gyermekek) számára.

Cégünk folyamatos minőségügyi mérésekkel, a rendelkezésre álló eszközpark és a létesítmények fejlesztésével törekszik arra, hogy ivóvizünk minősége továbbra is kiváló legyen.

Ivóvíz- és szennyvízszolgáltatás minőségére vonatkozó paramétereink, adataink tájékoztatás formájában honlapunkon folyamatosan elérhetők.

*Kiemelt céljaink között szerepel az alkalmazott vegyszerek csökkentése, az üzemeltetési beavatkozások megelőző jellegének erősítése, valamint a munkatársak szakmai ismereteinek bővítése.*

Az ÉDV Zrt. kiemelt figyelmet fordít a vízminőség kiváló szinten tartására, melynek keretében a monitoring rendszereit folyamatosan fejleszti.

Jelenleg folyamatban van az esztergomi csápos kutaknál egy nonstop nyersvíz minőség ellenőrzését célzó **Korai Előrejelző Rendszer** megvalósítása, melynek keretében kialakításra kerül az üzemelő kutak online vízminőség ellenőrző rendszere. A projekt olyan átfolyásos rendszerű nyersvíz minőség ellenőrzési rendszert kíván megvalósítani, amelynek célja a vízminőség folyamatos figyelemmel kísérése, különböző paraméterek online monitorozásával.

A projekt keretében megvalósításra kerülő online vízminőség figyelő rendszer a következő elemekből épül fel:

- Online vízminőség figyelő bója.
- Online vízminőség figyelő fixen telepített érzékelők, ahol a bója alkalmazása nem lehetséges.
- Online vízminőség figyelő érzékelők az üzemelő kutakba

Az egymással párhuzamosan működő rendszerelemekből nyert információk lehetőséget biztosítanak mind a Duna vízminőségében, illetve a vízadó rétegben lezajló változások detektálására.

Az adatok folyamatos monitorozása és feldolgozása biztosítja a szükséges beavatkozások gyors, akár automatikus végrehajtását.

**Ivóvíz-ellátás folyamatossága**

A kérdésekre adott válaszokból az derül ki, hogy az előre tervezett vezetékes ivóvíz-ellátási szünetekről szóló tájékoztatást kiemelten fontosnak tartják felhasználóink (9,5); valamint az értékek azt mutatják, hogy az ÉDV Zrt. ezirányú tájékoztatásával az országos átlagot meghaladóan elégedettek ügyfeleink, ugyanakkor az ivóvíz-ellátás folyamatosságát az elmúlt 12 hónapban kevéssel az országos átlag (9,1) alatti pontszámmal értékelték (8,9) a megkérdezettek.

Az ivóvízhálózat és a csatornahálózat karbantartásainak, felújításainak tervezésével kapcsolatosan törekszünk arra, hogy mindig időben és könnyen elérhető csatornákon (honlap, Facebook, helyi kiértesítés) 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 e munkálatok végrehajtása közös érdekünk.

*A felhasználói elégedettség növelése érdekében társaságunk tájékoztató anyagok készítését tervezi a témában, elősegítve a biztonságos szolgáltatás és az ehhez szükséges karbantartási munkák fontosságának megértését.*

*1558/2021. (VIII. 5.) Tatabánya–Oroszlány–Tata és térsége víziközmű-hálózatának komplex előkészítése, fejlesztése, hatékonyságának növelése és rekonstrukciója megvalósításához szükséges intézkedésekről szóló kormányhatározat értelmében, fejlesztésre kerül a térség ivóvízellátását szolgáló nagyátmérőjű ivóvízellátó rendszer, mely nagymértékben megnöveli a szolgáltatás biztonságát szolgáltatási területünkön.*

*A 1151/2024. (V. 23.) Ács város iparterületének és térségének fejlesztéséhez szükséges infrastruktúra-fejlesztések támogatásáról és a források biztosításáról szóló kormányhatározat célja Ács és Bábolna városok és térségük ivóvízbiztonságának növelése. A tervezett fejlesztések kivitelezése 2025. évben kezdődött meg.*

**Vízmérő**

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

A megbízható, minőségi mérőeszközök beszerzése érdekében az Univerzál Beszerző Kft. koordinálásával közbeszerzés keretében választjuk ki az alkalmazandó vízmérőket.

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. Ezzel összefüggésben a felmérés eredménye társaságunk esetében magas elégedettségi értéket (9,2) vesz fel, meghaladva az országos átlagot.

Vízmérő leolvasó munkatársaink 2024. év elejétől - fejlesztésünk részeként - új mobileszközzel és új verziójú leolvasó programmal végzik munkájukat, mely nagyban hozzájárul a meghízható leolvasási eredmények, egyéb kiegészítő leolvasási megjegyzések és dokumentációk készítéséhez. Mindez nem csak társaságunk, de a felhasználók biztonságérzetét is növeli, elősegítve a nagyobb ügyfélelégedettséget.

Munkatársaink számára féléves gyakorisággal belső szervezésű oktatást, képzést tartunk, ennek gyakorlatát a jövőben is folytatni kívánjuk, eredményessége a felmérés adataiban is tükröződik.

| **Vízmérő leolvasás** | **ÉDV Zrt.** | **Országos átlag** |
|---|---|---|
| Szolgáltató előre meghatározott időben végzi, mennyire fontos | 9,5 | 8,9 |
| leolvasási gyakoriság | 9,0 | 9,1 |
| leolvasó munkájának értékelése | 9,5 | 9,4 |
| fogyasztásmérő pontossága | 9,0 | 9,1 |

2025. évben Társaságunk többségi tulajdonosa, a Nemzeti Vízművek Zrt. irányításával teljes szolgáltatási területre irányuló felmérés indult, mely a távadós mérők minél szélesebb körű alkalmazásának lehetőségét vizsgálja, több más terület mellett.

A fogyasztásmérő pontosságával kapcsolatban az ÉDV Zrt. a felhasználói elégedettség növelését célzó akciótervet nem indít.

**Tájékoztatás – Ügyfélszolgálat - Számlázás**

**Tájékoztatás**

A 2024. évi felmérés adatai jól szemléltetik és visszaigazolják a témában megvalósított fejlesztéseinket, melyet az előző időszak Fejlődési tervében tűztünk ki célul.

ÉDV Zrt. szolgáltatási területéhez tartozó felhasználók különösen magasra értékelték annak fontosságát, hogy megfelelő tájékoztatást kapjanak állagmegóvási kötelezettségeikről, valamint értékelték társaságunk ez irányú tevékenységét is, mely minden esetben meghaladta az országos átlag mértékét.

| **Tájékoztatás** | **ÉDV Zrt.** | **Országos átlag** |
|---|---|---|
| Vízmérő állágmegóvás fontossága | 9,4 | 8,5 |
| *Tájékoztatás ez ügyben szolgáltató részéről* | ***8,8*** | ***8,7*** |
| Belső ívóvíz-hálózat karbantartási kötelezettségről | 9,4 | 8,5 |
| *Tájékoztatás ez ügyben szolgáltató részéről* | ***8,9*** | ***8,7*** |
| Szennyvíz-hálózat karbantartási kötelezettségről | 9,4 | 8,4 |
| *Tájékoztatás ezügyben szolgáltató részéről* | ***8,8*** | ***8,7*** |
| Szennyvízátemelővel kapcs. karbantartásról tájékoztatás fontossága | 9,5 | 8,6 |
| *Tájékoztatás ez ügyben szolgáltató részéről* | ***9,0*** | ***8,6*** |
| Fogyasztói érdekvédelem elérhetőségének fontossága | 9,5 | 8,2 |
| *Tájékoztatás ez ügyben szolgáltató részéről* | ***8,9*** | ***8,7*** |

2024. év elejétől társasági honlapunk fejlesztésére került sor, melynek köszönhetően honlapunk számos területen megújult, felhasználóink elégedettségének elősegítése, növelése érdekében.
Az új honlap:

- áttekinthetőbb
- modern grafikus megjelenésének köszönhetően jobban igazodik a mai kor követelményeihez
- tartalmi elemei logikus felépítésbe rendezettek
- jobb kereshetőséget biztosít az információk között
- akadálymentesítése biztosított
- a felhasználó kör szokásaihoz igazodva mobil alkalmazásban megjeleníthető változatban készült

A felmérés adatai minden kérdés esetében az országos átlagot meghaladó volt, mely eredményt hosszú távon szeretnénk fenntartani folyamatos karbantartással, bővítéssel.

| **Tájékoztatás** | **ÉDV Zrt.** | **Országos átlag** |
|---|---|---|
| Honlap tartalmi megítélése | 9,2 | 8,6 |
| Honlap áttekinthetősége | 9,3 | 8,7 |
| Ivóvíz minőségéről tájékoztatás a honlapon | 9,6 | 9,0 |
| Megfelelőnek tartja erről a honlapon a tájékoztatást? | 9,1 | 8,6 |

*Továbbra is fontosnak tartjuk az ivóvíz- és szennyvízszolgáltatás minőségére vonatkozó tájékoztatást, ezen felül különös figyelemmel az eltérő korosztályokat célzó kampányanyagok összeállítására, azok népszerűsítésére. Jövőbeni feladataink között ezt kiemelten kívánjuk kezelni.*

Korábbi évekhez hasonlóan, idén is folytatjuk a víziközmű szolgáltatás megismerését segítő programjainkat, valamint érzékenyítés elősegítését célzó előadásainkat.

2024. évben sikeresen megvalósult több programunk is, melyek szerepeltek a 2022. évi Fejlődési tervben.

*Gyermekek részére*

- ***Négy elem meg én* vetélkedő**, melynek keretében rengeteg ismeret átadására van lehetőség, ezzel is érzékenyítve a környezet óvásának fontosságára a fiatalabb generációt. A Tatabányai Klímakör által általános iskolásoknak szervezett megyei környezetvédelmi vetélkedő döntőjén Társaságunkat a Kommunikációs osztály képviselte a „Víz" állomáson. Ilyenkor lehetőségünk van megismertetni a résztvevő gyerekeket a vízbázisvédelem fontosságával, felhíjuk figyelmüket arra, hogy a csapvíz egészséges, környezetbarát és olcsó szomjoltó, valamit beszélgethetünk a „csatorna illemtan"-ról is.

- **Pályaorientációs napok, valamint a Víz Világnapi nyílt nap** keretében 2024. március 22-én a Szákszendi Öveges József Általános Iskola és a Tatabányai Váci Mihály Általános Iskola tanulói látogattak el a tatabányai Táncsics Mihály úti telephelyünkre és Irányítóközpontunkba. Célunk, hogy a gyerekekkel megismertessük vállalatunkat és egy-egy érdekesebb munkafolyamatba betekinthessenek látogatásuk során, ezzel is támogatva a fiatal generációk környezettudatos gondolkodásra való nevelését. 2024. október 11-én, hasonló eseményen vettek részt a Tatabányai Óvárosi Általános Iskola 4. osztályos diákjai, akik a víz körforgásáról, otthoni víztakarékossági lehetőségekről hallhattak előadást, majd megismerkedhettek a laboratórium világával és egyes munkaeszközökkel is.

- Társaságunk minden éven **rajzpályázatot hirdet a Víz Világnap** aktuális témájával kapcsolatban az ellátási területünkön élő óvodások és általános iskolások számára, mely hagyományt a jövőben is folytatni kívánjuk. A 2024-es évben „Víz a békéért" jeligére több mint 750 pályamunka érkezett. A legjobban sikerült alkotások készítőit Társaságunk Irányítóközpontjában megrendezett díjátadón jutalmaztuk. A Víz Világnapja szellemében arra hívjuk fel a gyerekek figyelmét, hogy becsüljék meg a tiszta ivóvizet és takarékosan bánjanak vele, hogy a következő generációknak is jusson belőle.

- **Látogatás az oroszlányi víztoronynál -** Az Oroszlányi Szabadidő Egyesület Kerékpáros Szakosztálya (Tekergők) tett látogatást Társaságunk oroszlányi víztornyánál. A gyermekek megismerhették a víztorony történetét és Oroszlány város ivóvíz ellátásában betöltött szerepét.

*Felnőttek részére*

- **Erőművek éjszakája -** A 2024-es évben is csatlakozott Társaságunk a MEKH által életre hívott Erőművek Éjszakája programsorozathoz. 2024. október 25-én az oroszlányi és komáromi víztornyoknál, illetve a zsámbéki szennyvíztisztító telepen 150 látogató kaphatott betekintést egy víziközmű-szolgáltató feladataiba. Kollégáink magas szakmai színvonalon mutatták be az egyes létesítmények szerepét az ivóvízellátásban és szennyvíztisztításban. A nagy érdeklődésre tekintettel, 2025-ben is szeretnénk részt venni a programban, más objektumainkat is bemutatva az érdeklődő közönségnek.

Tapasztalatunk szerint, Társaságunk sokrétű tevékenységének megismerése után a víziközmű szolgáltató megítélése is pozitív irányba mozdul el.

A felmérés adataiból kiderült, Felhasználóink továbbra is igen fontosnak tartják, hogy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó szervezetek, testületek, egyesületek elérhetőségeiről információt kapjanak. Míg ennek fontosságát 8,7-re értékelték, addig Társaságunk jelenlegi tájékoztatását Felhasználóink 8,9 átlagértékkel minősítették, mely a két évvel ezelőtt mért adathoz képest jelentős javulást mutat, 2022. évben erre a kérdésre mindössze 6,9 értékű minősítést kaptunk.

*Társaságunk emiatt a jövőben is törekszik fenntartani korábbi jó gyakorlatát.*

A felmérés eredménye alátámasztotta, hogy a válaszadók többségének kiemelten fontos, hogy információt kapjon a víziközmű-szolgáltatást érintő kérdésekről.
A válaszokból az az érdekes eredmény született, hogy miközben a megkérdezettek kiemelten fontosnak tartják a helyi sajtóban történő tájékoztatást (9,4), a válaszadók mindössze 25,2 %-a követi nyomon a helyi sajtót.
*Társaságunk ezen a területen nem tervez a jövőre nézve elégedettséget növelő akciót, továbbra is az elektronikus formában történő tájékoztatást kívánjuk előnyben részesíteni.*

Felhasználóink fontosnak érzik, hogy minden információt megtaláljanak a szolgáltató internetes honlapján is, a felmérésben ez 9,2 értéket vett fel, ami messze meghaladja az országos átlagot (7,5), mégis honlapunkat az elmúlt 12 hónapban a megkérdezettek 12,6 %-a látogatta meg. Ennek ellenére úgy tapasztaljuk, hogy a honlapot látogatók körében nő a minőségi elektronikus ügyintézés igénye.

A felhasználói információszerzési szokásokat is figyelembe véve, 2023. és 2024. évben a számlaküldési borítékon elhelyezett üzenetekkel és a Facebook-oldal tudatosabb használatával igyekeztünk növelni a tájékoztatás hatékonyságát és minél szélesebb körhöz való eljuttatását. *Ezt a gyakorlatot a jövőben is folytatni szeretnénk.*

**Ügyfélkapcsolati formák**

A válaszokból kiderült, hogy felhasználóink számára még mindig a telefonos és személyes ügyfélkapcsolati forma a legkedveltebb, legnépszerűbb, azonban 2024. évben az internetes ügyintézés is jelentős növekedést mutatott felhasználóink körében. Az elégedettségi vizsgálat alátámasztotta, hogy társaságunk ügyfélkapcsolati tevékenységével felhasználóink magas szinten elégedettek, az eredmény 9,5-ös értéket vett fel. Az elégedettség egyaránt megnyilvánul a részletekben és az összességében történő értékelésben.

| **Ügyfélszolgálat** | **ÉDV Zrt.** | **Országos átlag** |
|---|---|---|
| *Ügyintézési formák megoszlása* | | |
| Személyes | 12,5 | 26,7 |
| Telefonos | 50,0 | 48,0 |
| Internetes | 37,5 | 17,5 |

***Telefonos ügyfélkapcsolat (Call Center)***

Telefonos ügyfélkapcsolati formára vonatkozóan, a megkérdezettek körében az ügyintézés összességében magas elégedettségi értékelést kapott (9,68). Korábban előfordult olyan észrevétel, miszerint nem volt elég gyorsan elérhető a telefonos ügyfélszolgálat, valamint hosszú volt a várakozás az ügyintéző kapcsolásáig.
Az előző Fejlődési tervünkben megfogalmazott célkitűzést az elmúlt két év során megvalósítottuk és fejlesztettük az elérhető munkaállomások számát, melyek csak a legnagyobb leterheltségek időszakában kapcsolódnak be az ügyintézésbe.

Ezek az állomások a kevésbé terhelt időszakokban egyéb, háttérben végezhető ügyfélkapcsolati munkákat látnak el. A jelenlegi felmérésben az ügyfélszolgálat elérhetőségét a válaszadók 9,41-re értékelték, mely mutató magasabb a korábbi év mérési adatainál, és az országos átlagot is meghaladja (9,30).

Call Center munkatársak részére az eddigi eredmények megőrzése érdekében, a jövőben is kiemelt figyelmet fordítunk az időszaki, belső képzésekre. A jövőben szakemberek által vezetett képzések és tréningek formájában is szeretnénk kollégáink szakmai és mentális felkészültségét növelni, az alábbi témakörökben:

- konfliktuskezelés
- kommunikációfejlesztés
- Burn out – kiégés megelőzése tréning

***Személyes ügyfélkapcsolat***

Az itt tapasztalt ügyintézéssel, szakmai felkészültséggel, tájékoztatás teljességével Felhasználóink kiemelkedően elégedettek voltak, az eredmény a személyes ügyintézésnél 9,92-es értéket vett fel.
Szeretnénk a jövőben is fenntartani a jelenleg tapasztalható magas színvonalú ügyfélkezelést, ezért a továbbiakban is folytatni kívánjuk rendszeres kommunikációs, interaktív módon megvalósított belső szervezeti képzésünket, melyre fél évente kerül sor.

Személyes ügyintézés kategóriában az átlagosnál alacsonyabb értékelést az ügyfélkapcsolati irodák nehéz megközelíthetősége kapott korábban, melynek megoldását 2022. évi Fejlődési tervünkben is kijelöltük.

Az elmúlt évek gazdasági nehézségei és a kiugróan magas bérleti díjak, illetve ingatlanárak továbbra sem tették lehetővé, hogy megyeszékhelyünk centrumában állandó irodát működtessünk, és fiókirodáinkat egységes vállalati megjelenés szerint alakítsuk ki.

Személyes ügyfélkapcsolati irodáinkban kisebb-nagyobb komfortot és elégedettséget növelő felújításokat alkalmaztunk, melynek eredményességét felhasználóink pozitív visszajelzései folyamatosan igazolják.

A személyes ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak esetében továbbra is kiemelt figyelmet szeretnénk fordítani mind a szakmai, mind a mentális felkészítésre.

A saját szervezésű, belső szakmai oktatásokon túl, a jövőben szakemberek által vezetett képzések és tréningek formájában is szeretnénk fenti törekvésünket megvalósítani, az alábbi kiemelt területeken:

- konfliktuskezelés
- kommunikációs tréning
- Burn out – kiégés megelőzése tréning

***Online ügyfélkapcsolat***

A felmérés eredményei alátámasztották a Társaságunknál is számszerűsített arányt, ami az internetes ügyfélkapcsolati forma használatára vonatkozik. Regisztrált online ügyfeleink aránya a teljes felhasználói körön belül jelenleg 22,7 %-ot képviselnek, ami duplája a korábbi felmérés idején rögzített értéknek (11 %).
A jövőben szeretnénk ezt az arányt tovább növelni, az ehhez szükséges funkcióbővítéseket, illetve fejlesztéseket célul tűztük ki a 2025. év folyamán, első körben az alábbi funkciók mentén:

- leolvasási, diktálási időszakok megjelenítése
- leolvasási időszak előtt e-mail küldése a regisztrált ügyfél részére
- számla fizetési határidejének lejárata előtti értesítés e-mailben

Fenti fejlesztési célok korábban is megfogalmazásra kerültek, sajnos megvalósításukra eddig nem került sor. A célok megvalósítása érdekében jelenleg az igények felmérése és kidolgozása zajlik, ehhez a Nemzeti Vízművek Zrt. programja is segítséget nyújt iparági szinten.

2024. januárban zajlott a Vízcenter (online ügyintézési felület) és ügyintézői oldala, a WebGateway új verziójának bevezetése. Ennek keretében a fogyasztói elégedettség és a digitális ügyfélélmény fokozása érdekében szélesítettük az ügyintézési lehetőségek körét, a felület teljes egészében megújult, más lett a design.

A változások a Vízcenter Mobilapplikációkat (Android és IOS) is érintették, így a hosszas előkészületeket és ellenőrzéseket követően 2024.03.08-án az új felületek élesítésre kerültek.

A Vízcenterre történő bejelentkezéshez opcionálisan rendelkezésre állt az Ügyfélkapus belépési mód. A Digitális Állampolgárság bevezetése erre hatással volt, a DÁP és Ügyfélkapu+ belépési módok, mint új funkciók, 2024. december 18-án élesítésre kerültek, így rendszerünk teljeskörűen alkalmas az elektronikus ügyintézések bonyolítására.

*Fejlesztés nélkül megvalósítható, elektronikus és online ügyintézést népszerűsítő kampány keretében szeretnénk ösztönözni a felhasználók körében ezen felületek használatát.*

***E-mailes ügyfélkapcsolat***

A felmérés eredményéből kiderült, hogy az ügyintézés értékei a korábbi év felmérési adataihoz képest több területen is jelentős javulást mutatnak, mely igazolja a 2022. évi Fejlődési tervben kitűzött, majd megvalósított céljaink eredményességét.

| **E-mailes ügyfélszolgálat** | **ÉDV Zrt. - 2024** | **ÉDV Zrt. - 2022** | **Országos átlag** |
|---|---|---|---|
| *Mennyire elégedett* | | | |
| ügyintézés gyorsaságával | 9,04 | 7,35 | 8,76 |
| ügyintézés szakszerűségével | 9,00 | 7,55 | 8,77 |
| kommunikáció stílusával | 9,17 | 7,89 | 8,67 |
| ügyintézés eredményességével | 9,05 | 8,53 | 8,76 |
| ügyfélszolgálati tevékenységgel | 8,90 | 7,07 | 8,71 |

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

A gyorsabb ügyintézés érdekében a gyakori, azonos szövegkörnyezetű igazolásokat, tájékoztatásokat, visszajelzéseket levélsablonok készítésével és alkalmazásával segítettük elő.

További hatékonyságnövelő intézkedésként a Levelezési csoporton belül a panaszügyek és reklamációk leválasztását valósítottuk meg, mely megoldásnak köszönhetően az ügyintézés átfutási idejének csökkenését értük el, valamint a szakmai oldal magasabb minőségű ellátását tudtuk biztosítani.

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

**Számlázás**

A víziközmű szolgáltató számláinak áttekinthetőségét, értelmezhetőségét a megkérdezettek átlagosan 9,5 és 8,9 értékre minősítették, valamint a számlák ütemezésére, fizetési határidejére vonatkozóan is magas elégedettséget mutatnak a kutatók által mért átlagértékek, 9,0 és 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 társasági honlapon történő elhelyezése is támogatja.

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

## Környezet

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

Megítélésünk a környezetvédelmi tevékenység szempontjából kis mértékben meghaladja az országos átlagot, ez az érték azonban az előző felmérési adatokhoz képest is javulást mutat.

Míg korábban 8,8-as értéket vett fel, a jelenlegi felmérésben a válaszadók ez irányú tevékenységünket 9,0-es átlagértékkel minősítették.

- Az ÉDV Zrt. több elektronikus csatornán is biztosítja Felhasználói részére a papírmentes ügyintézést. Ezen szolgáltatásaink körét az elmúlt két évben bővítettük az e-mailban történő számlaküldési szolgáltatás bevezetésével. A szolgáltatás lehetővé teszi azon ügyfeleik részére is az elektronikus számlafogadást, akik nem szeretnének egy számlabemutató rendszerhez (pl. Díjnet) tartozni, de előnyben részesítenék az elektronikus számlát a papír alapúval szemben.

A Társaság a szennyvíztisztítási technológiákat folyamatosan optimalizálja és fejleszti, hogy a kibocsátott tisztított szennyvíz a környezetet a lehető legkevésbé terhelje.

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

*A 1558/2021 (VIII. 5.) Tatabánya–Oroszlány–Tata és térsége víziközmű-hálózatának komplex előkészítése, fejlesztése, hatékonyságának növelése és rekonstrukciója megvalósításához szükséges intézkedésekről szóló - kormányrendelet keretében lehetőség nyílt az ivóvízrendszer mellett a Tatabánya ipari és kommunális szennyvíztisztító telep fejlesztésére, továbbá a fejlesztéshez, a hatékonyságnöveléshez és a rekonstrukcióhoz kapcsolódó műtárgyak, tartozékok, berendezések, egyéb kiegészítőelemek fejlesztésére és rekonstrukciójára is. Ez hozzájárul a tisztított szennyvizet befogadó Által-ér megfelelő környezeti állapotának fenntartásához.*

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

*Jelenleg folyamatban van a napelemparkok számának növelése az erre alkalmas telephelyeinken.*

A veszélyes hulladékok gyűjtése a környezetvédelmi követelményeknek megfelelően munkahelyi és üzemi gyűjtőkben 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.

Társaságunk Vízminőség-ellenőrzési Osztálya akkreditált ivóvíz és szennyvíz laboratóriumot üzemeltet, 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);

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 kiértesítésére, megfelelő tájékoztatására.

Tatabánya, 2025. április 29.

Elektronikusan aláírta:
Kovács Sándor Zsolt
Szignó

**Kovács Sándor Zsolt**
gazdasági igazgató

Elektronikusan aláírta:
Halász Csilla Éva
Szignó

**Halász Csilla Éva**
ügyfélkapcsolati osztályvezető