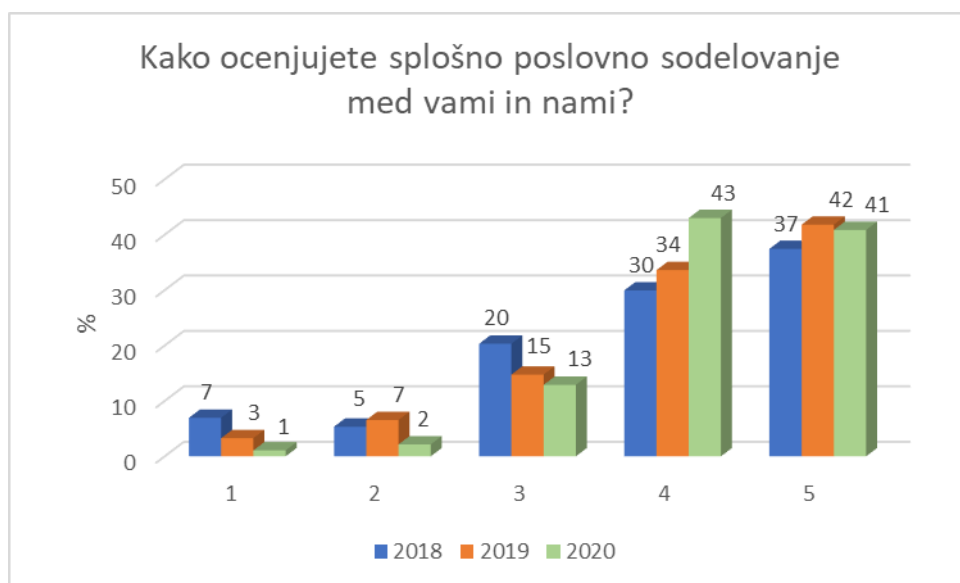




REZULTATI ANKETE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV KOMUNALNIH STORITEV v letu 2020

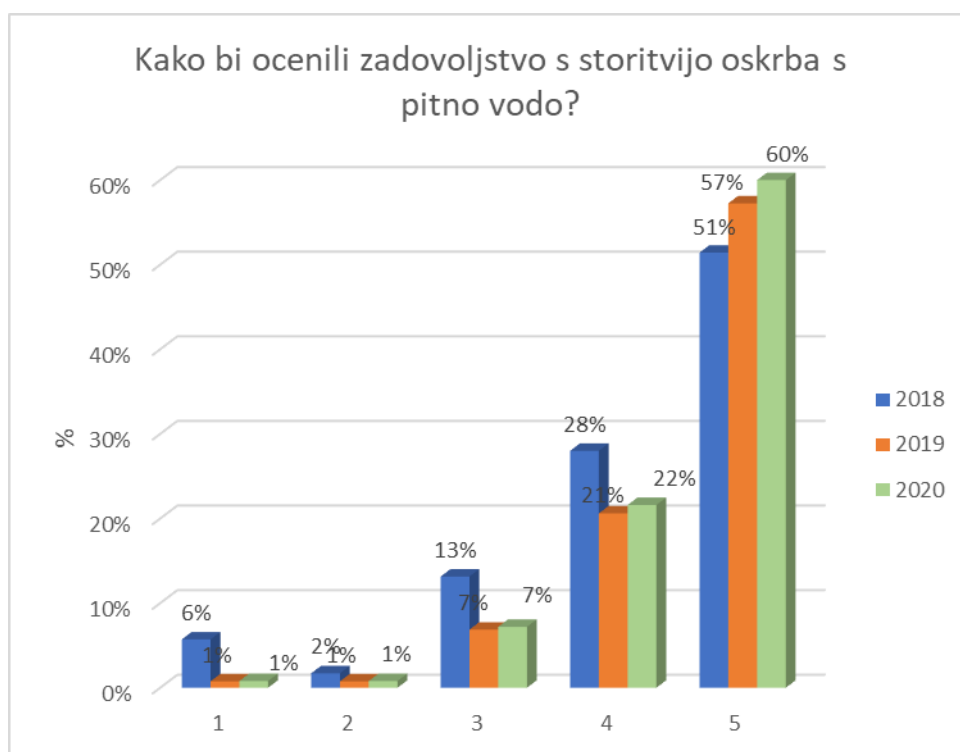
VPRAŠANJE 1: *Kako ocenjujete splošno poslovno sodelovanje med vami in nami?*

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
1 (1-slabo)	1	1
2	2	2
3	12	13
4	40	43
5 (5-odlično)	38	41
SKUPAJ	93	100
POVPREČJE	4,20	
<i>Ni odgovora</i>	38	29

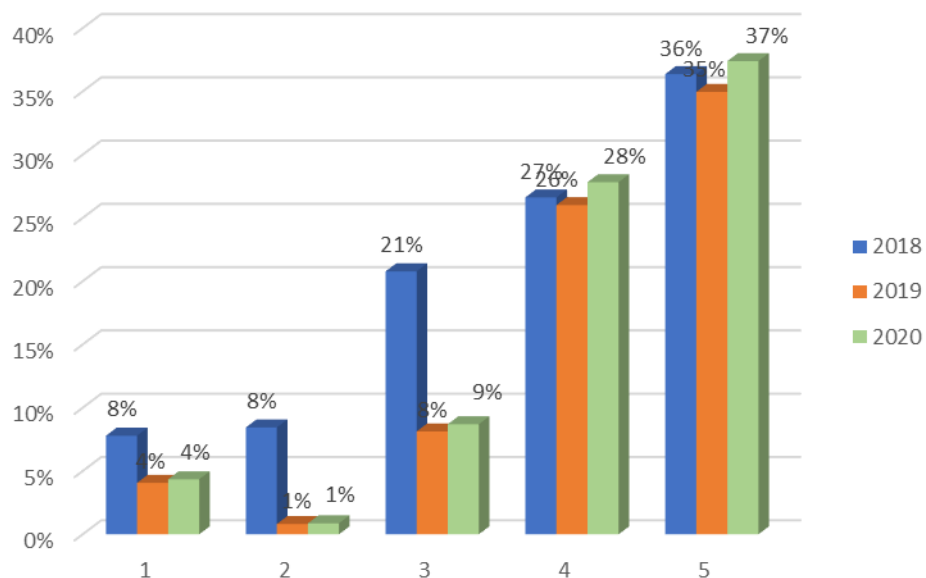


VPRAŠANJE 2: Kako bi ocenili zadovoljstvo s storitvami JKP Šentjur d.o.o.?

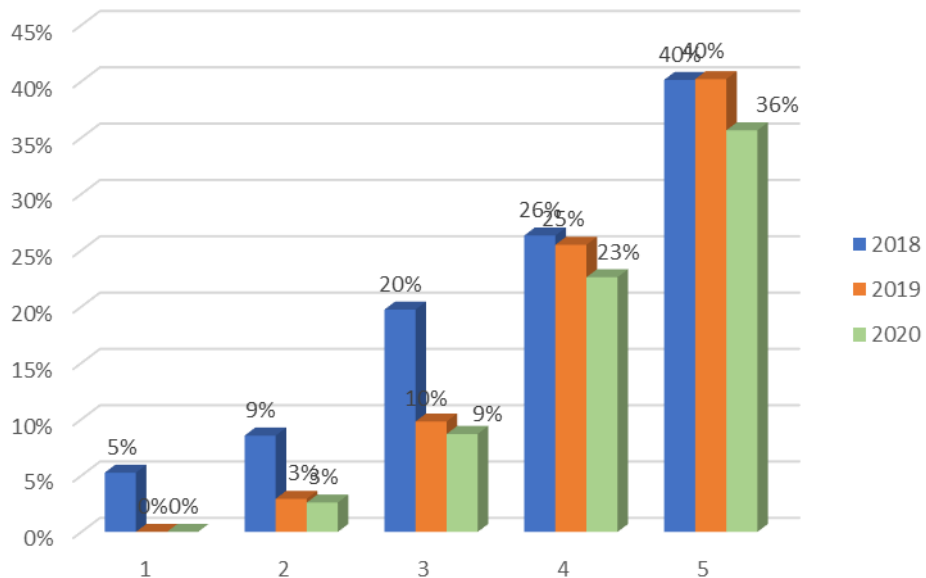
Podvprašanja	Možni odgovori (1-slabo, 5-odlično)						ne uporabljam	SKUPAJ	POVPREČJE	Ni odgovora
	1	2	3	4	5					
Oskrba s pitno vodo	1	1	9	27	75	12	125	4,31	6	
	1%	1%	7%	22%	60%	10%	100%		4,58%	
Odvajanje in čiščenje odpadnih voda	5	1	10	32	43	24	115	3,48	16	
	4%	1%	9%	28%	37%	21%	100%		12,21%	
Urejenost in delovanje pokopališke dejavnosti	0	3	10	26	41	35	115	3,48	16	
	0%	3%	9%	23%	36%	30%	100%		12,21%	
Izvajanje zimske službe	4	6	24	47	25	15	121	3,61	10	
	3%	5%	20%	39%	21%	12%	100%		7,63%	
Praznjenje greznic	3	1	9	23	47	33	116	3,55	15	
	3%	1%	8%	20%	41%	28%	100%		11,45%	



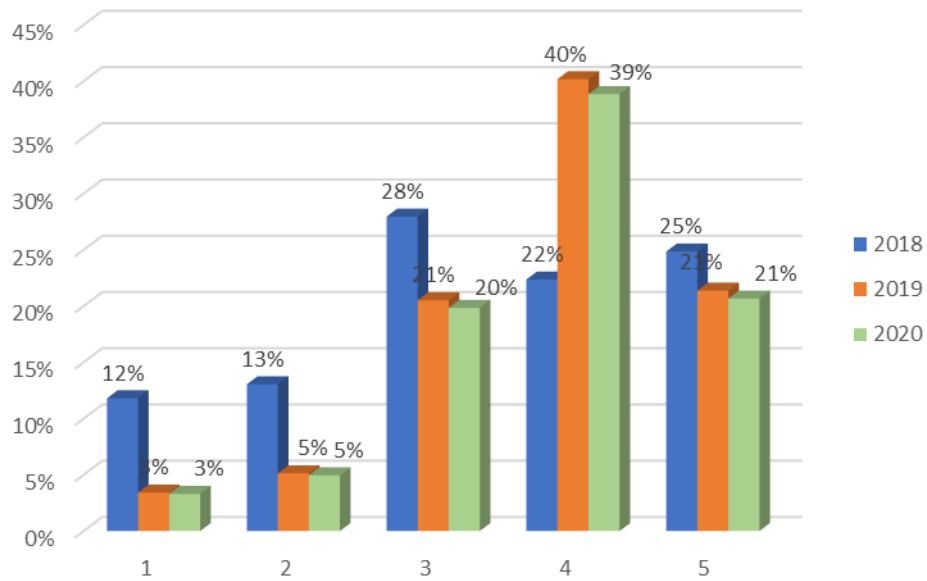
Kako bi ocenili zadovoljstvo s storitvami odvajanja in čiščenja odpadnih voda?



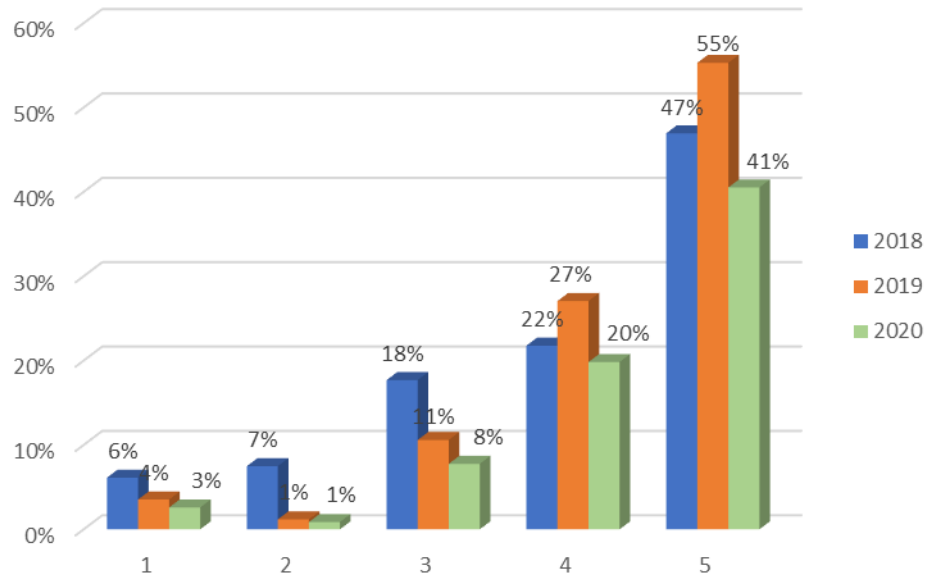
Kako bi ocenili zadovoljstvo z urejenostjo in delovanjem pokopališke dejavnosti?



Kako bi ocenili zadovoljstvo z izvajanjem zimske službe?

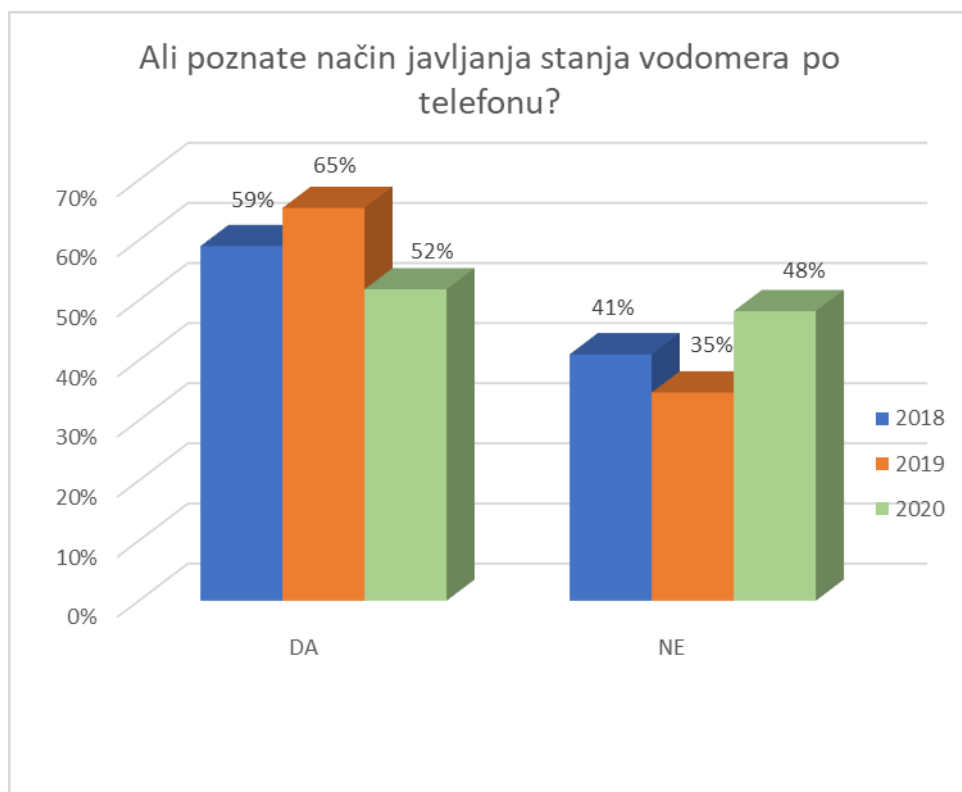


Kako bi ocenili zadovoljstvo s storitvijo praznjenja greznic?

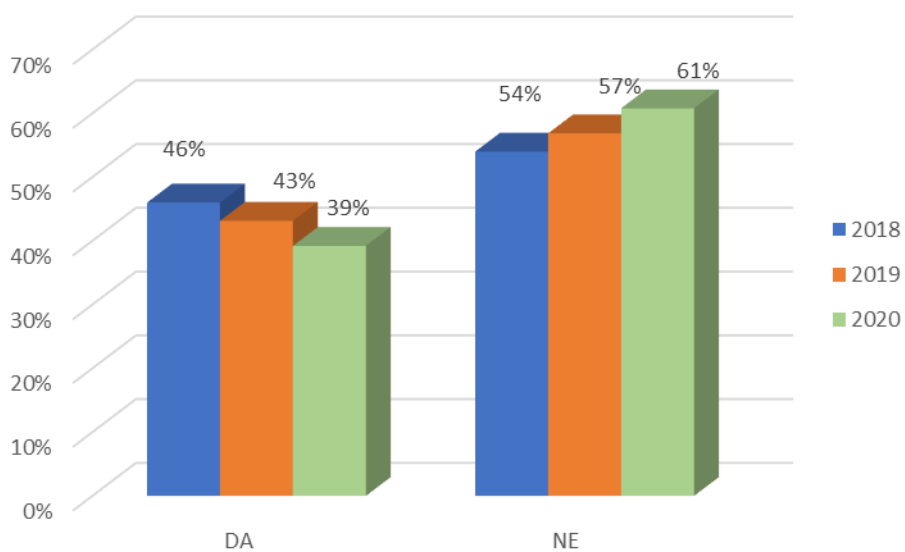


VPRAŠANJE 3: Ali poznate način javljanja stanja vodomera?

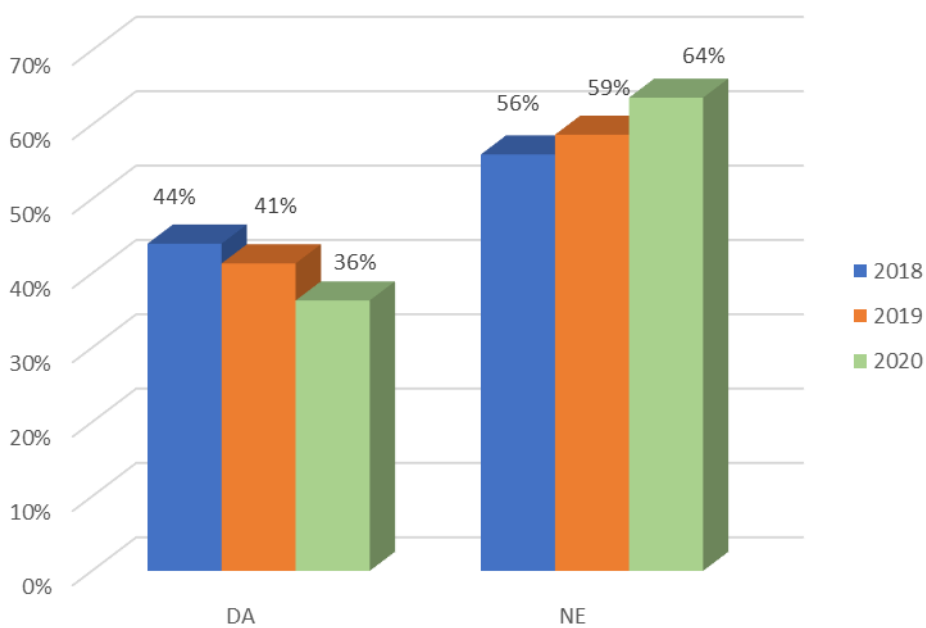
Podvprašanja	Možni odgovori				
	DA	NE	SKUPAJ	POVPREČJE	Ni odgovora
Po telefonu	57	53	110	3,07	21
	52%	48%	100%		16,03%
Preko spletne strani www.jkp-sentjur.si	40	62	102	2,57	29
	39%	61%	100%		22,14%
Preko elektronskega naslova info@jkp-sentjur.si	36	63	99	2,45	32
	36%	64%	100%		24,43%
Preko spletne aplikacije komunala.info	30	68	98	2,22	33
	31%	69%	100%		25,19%

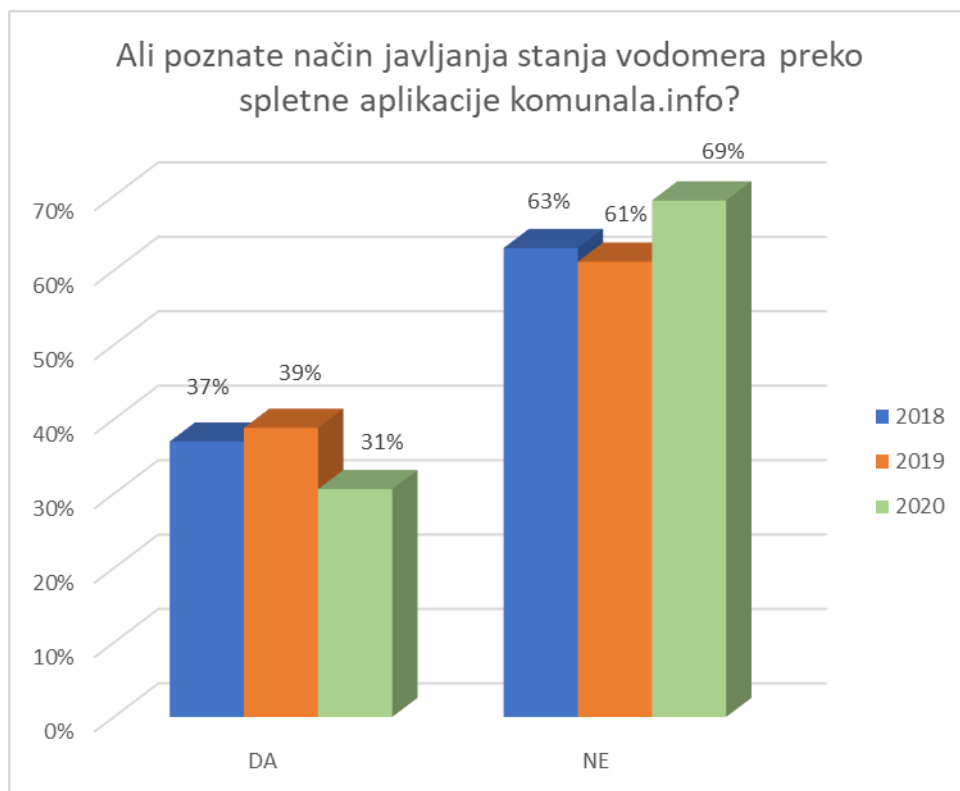


Ali poznate način javljanja stanja vodomera preko spletne strani?



Ali poznate način javljanja vodomera preko elektronskega naslova info@jkg-sentjur.si?

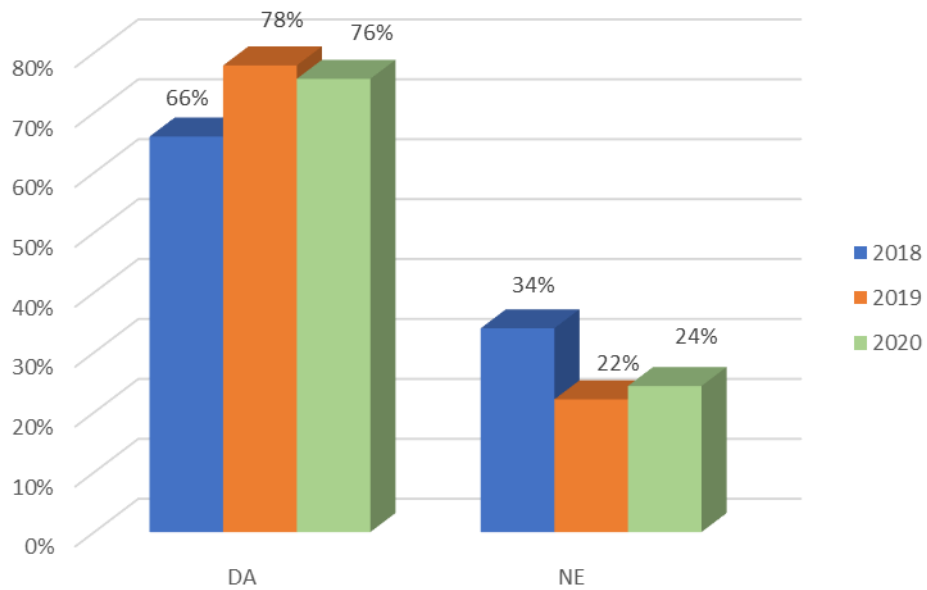




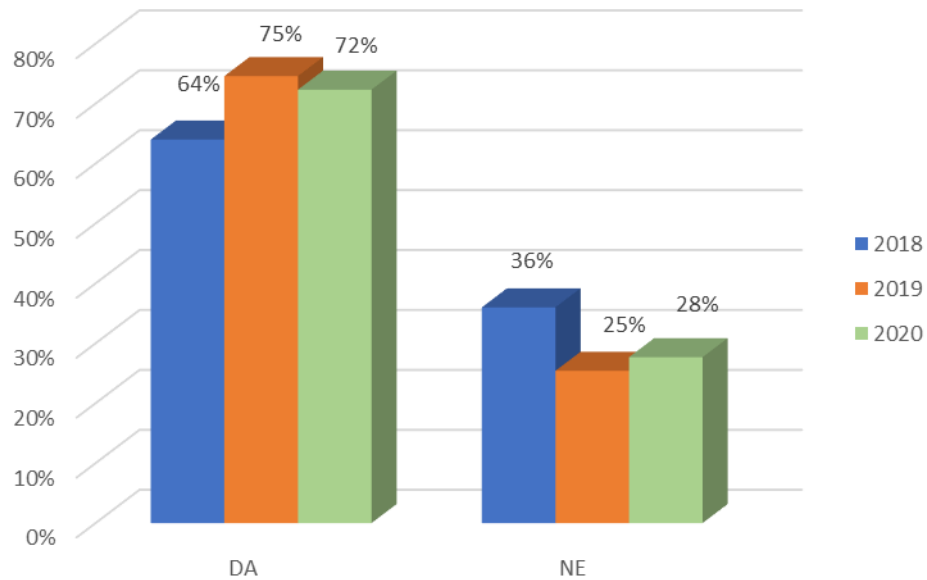
VPRAŠANJE 4: *Ali vas kot uporabnike dovolj obveščamo o?*

Podvprašanja	Možni odgovori				
	DA	NE	SKUPAJ	POVPREČJE	Ni odgovora
Spremembah obračuna	90	29	119	4,03	12
	76%	24%	100%		9,16%
Spremembah cene	81	31	112	3,89	19
	72%	28%	100%		14,50%

Ali vas kot uporabnika dovolj obveščamo o spremembah obračuna?

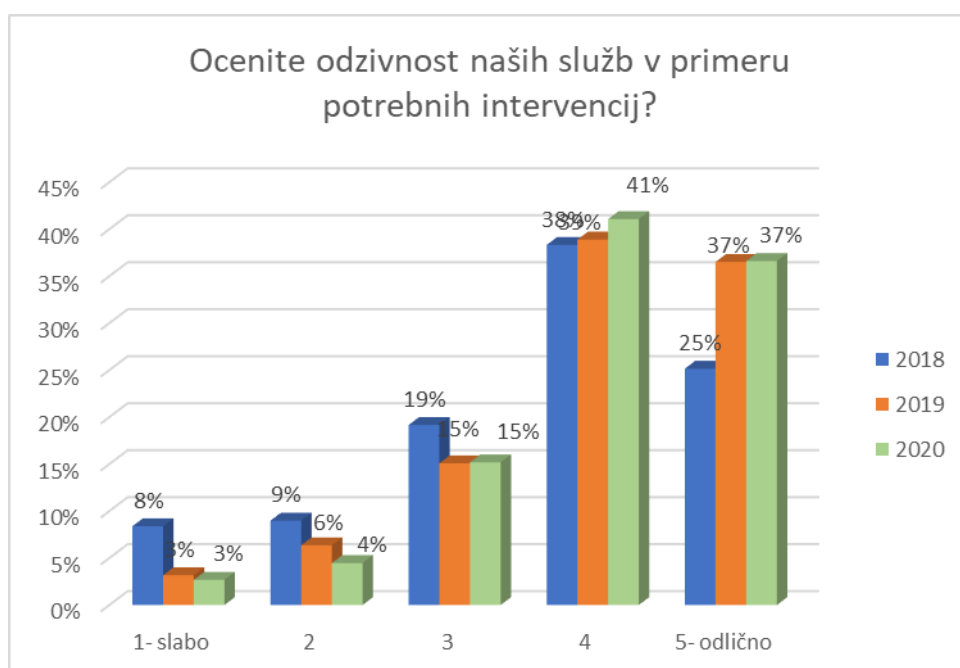


Ali vas kot uporabnika dovolj obveščamo o spremembah cen?



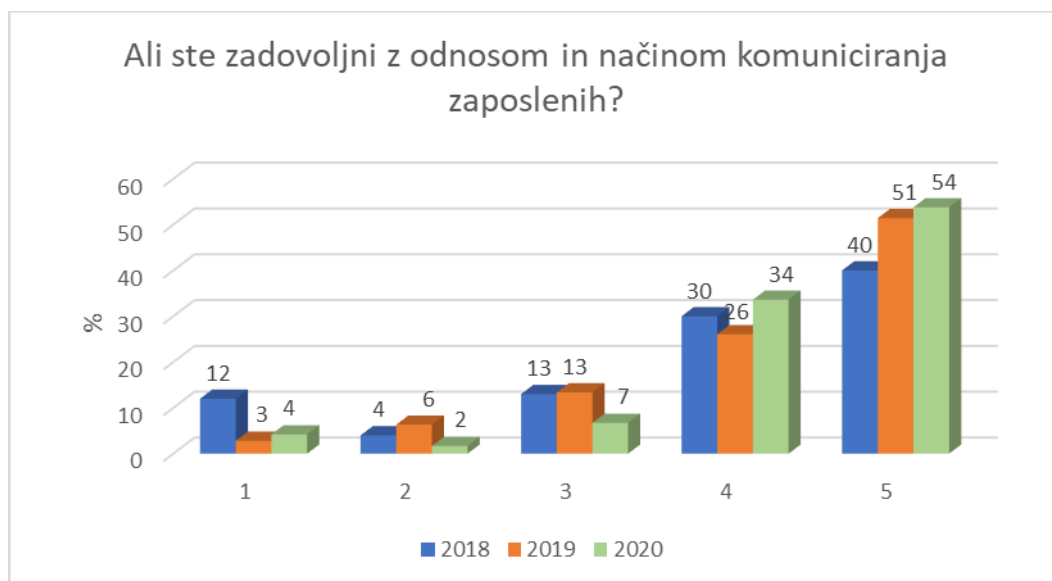
VPRAŠANJE 5: Ocena odzivnosti služb podjetja JKP ŠENTJUR d.o.o. v primeru potrebnih intervencij?

Podvprašanja	Možni odgovori (1-slabo, 5-odlično)					SKUPAJ	POVPREČJE	Ni odgovora
	1	2	3	4	5			
Ocenite odzivnost naših služb v primeru potrebnih intervencij?	3	5	17	46	41	112	4,04	26
	3%	4%	15%	41%	37%	100%		3,09%



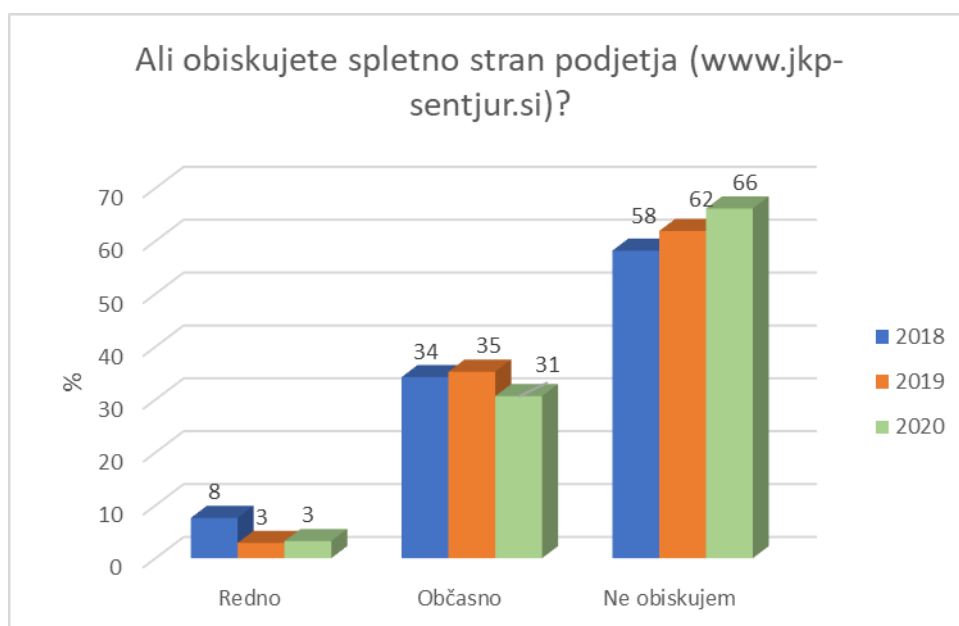
VPRAŠANJE 6: Ali ste zadovoljni z odnosom in načinom komuniciranja zaposlenih v JKP ŠENTJUR d.o.o.?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
1 (1-slabo)	5	4
2	2	2
3	8	7
4	40	34
5 (5-odlično)	64	54
SKUPAJ	119	100
POVPREČJE	4,31	
<i>Ni odgovora</i>	12	9



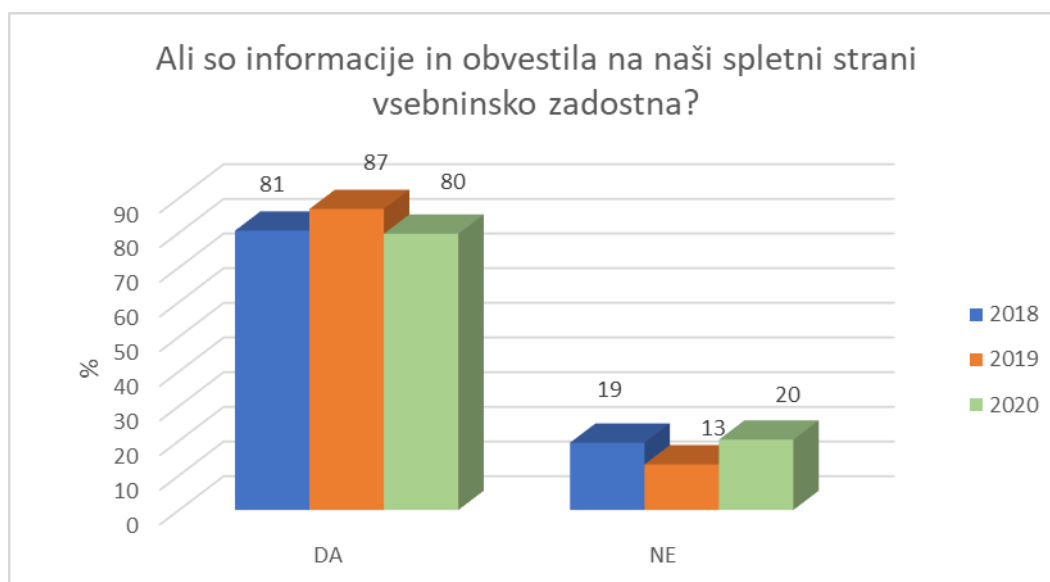
VPRAŠANJE 7: Ali obiskujete spletno stran podjetja JKP ŠENTJU d.o.o. (www.jkp-sentjur.si)?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Redno	4	3
Občasno	38	31
Ne obiskujem	82	66
SKUPAJ	124	100
POVPREČJE	1,74	
<i>Ni odgovora</i>	7	5



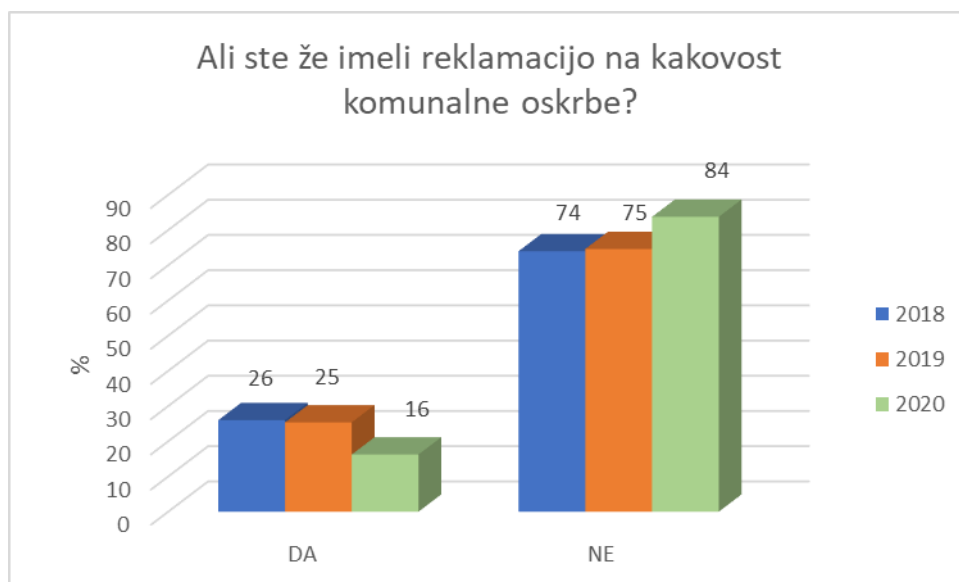
VPRAŠANJE 8: *Ali so informacije in obvestila na naši spletni strani podjetja JKP ŠENTUR d.o.o. vsebinsko zadostna?*

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
DA	55	80
NE	14	20
SKUPAJ	69	100
POVPREČJE	4,19	
<i>Ni odgovora</i>	62	47



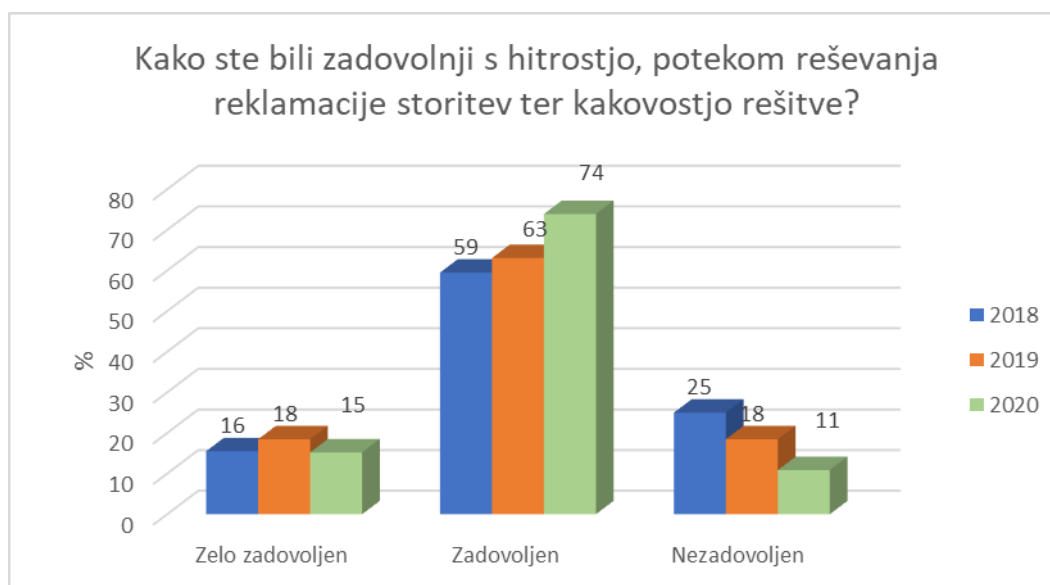
VPRAŠANJE 9: Ali ste že imeli reklamacijo na kakovost komunalne oskrbe?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
DA	19	16
NE	98	84
SKUPAJ	117	100
POVPREČJE	1,65	
<i>Ni odgovora</i>	<i>14</i>	<i>11</i>



VPRAŠANJE 9.2: *Kako ste bili zadovoljni s hitrostjo, potekom reševanja reklamacije storitev ter kakovostjo rešitve?*

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Zelo zadovoljen	7	15
Zadovoljen	34	74
Nezadovoljen	5	11
SKUPAJ	46	100
POVPREČJE	3,09	
<i>Ni odgovora</i>	85	65



VPRAŠANJE 12: Storitve uporabljam kot:

Iz tabele za leto 2020 je razvidno, da so v anketi sodelovali samo uporabniki, ki storitve uporabljajo kot gospodinjstvo.

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Gospodinjstvo	122	100
Pravna oseba	0	0
SKUPAJ	122	100
<i>Ni odgovora</i>	9	7

Primerjava rezultatov med leti kažejo, da so tudi leta 2019 na anketo v večini odgovorile fizične osebe.

