

Klienti izvērtējuši ZAAO darbību



SIA ZAAO (ZAAO) ir veikusi ikgadējās klientu aptaujas rezultātu apkopojumu. 2014.gada izvērtējumu ZAAO darbībai un pakalpojumiem izdarījuši divreiz vairāk klientu (1068) no visas uzņēmuma darbības teritorijas nekā 2013.gadā.

Sadarbību ar uzņēmumu kā labu novērtējuši 83,9% klientu, apmierinošu vērtējumu devuši 13,6% aptaujāto, tikai 2,5% pakalpojumu saņēmēju sadarbība nav apmierinājusi. Aptaujas dalībnieki izteikuši arī vairākus priekšlikumus sekmīgai sadarbības turpināšanai un pakalpojumu attīstībai, kurus uzņēmuma vadība jau sākusi izvērtēt.

ZAAO Attīstības daļas vadītāja Ingrīda Gubernatorova uzsver: „No ārējiem auditoriem esam novērtēti kā strauji augošs uzņēmums. Mūsu moto ir augsta apkalpošanas kvalitāte, tādēļ uzņēmumam ir būtiski izzināt klientu viedokli un nepārtraukti uzlabot uzņēmuma apkalpošanas kvalitāti. Mūsu klienti ir uzņēmuma vērtība, un vienlīdz kvalitatīvu pakalpojumu klientiem nodrošinām visā reģionā.”

Visaugstāk novērtētie pakalpojumi ir sadzīves atkritumu izvešana (augstāko vērtējumu devuši 87% respondentu), SMS pakalpojums par konteineru tukšošanas dienu (72% respondentu devuši visaugstāko novērtējumu) un šķiroto atkritumu nodošanas iespēja EKO laukumos (visaugstākais novērtējums no 30% respondentu). Zemu vērtējumu kādam no piedāvātajiem pakalpojumiem snieguši ne vairāk kā 1% respondentu.

ZAAO lūdza izvērtēt arī informācijas pieejamību par pakalpojumiem, kuri ir vairāki desmiti veidu un pielāgojami katras mājsaimniecības vai organizācijas individuālajām vajadzībām. Lielākā daļa klientu norāda, ka ir pietiekami informēti par ZAAO pakalpojumiem. Uz plašākas informatīvas kampaņas nepieciešamību tiek norādīts vien gadījumos, kad pašvaldības kopā ar ZAAO rīko lielgabarīta, zaļo atkritumu vai tamlīdzīgas akcijas. Iedzīvotāji izteikuši vēlmi uzzināt detalizētu informāciju par ekskursijas iespējām uz reģionālo atkritumu apsaimniekošanas centru „Daibe”.

Pēc klientu aptaujas analīzes secināts, ka ZAAO darbībai augstāko vērtējumu nesniedz tieši tie klienti, kuriem ir dažādas atkritumu apsaimniekošanas vajadzības, bet viņi līdz šim nav sazinājušies ar uzņēmumu, vaicājot pēc risinājuma. Ar šim iedzīvotājiem telefonisku saziņu jau uzsākuši ZAAO klientu apkalpošanas speciālisti, informējot par dažādām pakalpojuma iespējām.

Klienti, aizpildot aptaujas anketu, dalījās arī novērojumos par to, vai viņu mājsaimniecībās atkritumu apjoms samazinās vai pieaug. Līdzīgi kā iepriekšējos gados 64% klientu norāda, ka atkritumu daudzums mājsaimniecībās nemainās, jo ir saglabājušies līdzšinējie paradumi, tomēr 21% iedzīvotāji ir samazinājuši radīto atkritumu daudzumu, gan šķirojot atkritumus, gan izvērtējot savu pirkumu nepieciešamību. Atkritumu daudzums pieaug tajās mājsaimniecībās (15%), kurās ir ģimenes pieaugums, jānodrošina vecu cilvēku aprūpe, kur tiek veikti remontdarbi vai ir pieauguši ieņēmumi, kas veicinājis iegādāto preču apjomu.

Sadarbības pilnveidošanai uzņēmumu pārstāvji norāda, ka tie labprāt izmantotu ZAAO piedāvājumu – atkritumu plūsmas inventarizāciju, lai optimizētu izmaksas. Šobrīd ar klientiem jau notiek konkrēto uzņēmumu apmeklējumu saskaņošana.

Aptaujas dalībnieki iesaka paplašināt EKO laukumos nododamo atkritumu veidu klāstu. Jāatzīmē, ka norādītajiem atkritumu veidiem šobrīd nav pārstrādes iespēju, piemēram, tas attiecas uz tekstilu, tāpēc tuvākajā laikā papildus atkritumu veidu bezmaksas pieņemšanu EKO laukumos nodrošināt nav iespējams. Šobrīd EKO laukumos no privātpersonām pieņem 18 dalīti vāktu atkritumu veidus, tostarp makulatūru, metālu, stiklu, sadzīvē radušos bīstamos atkritumus, u.c.

Tikai pāris procenti aptaujas dalībnieku ieteikumu un izvērtējuma sadaļā norāda uz tarifa jautājumu, uzsverot, ka nevajadzētu celt tarifu un tiem, kuri regulāri norēķinās par sniegto pakalpojumu, būtu jāpiešķir atlaides nākamajam maksājuma periodam.

Jāpiebilst, ka ZAAO lūdz izteikt uzņēmuma novērtējumu ne tikai klientiem, bet veic arī uzņēmuma pašnovērtējumu Ilgtspējas indeksā un 2014.gadā nodeva darbības izvērtēšanu arī Latvijas Darba devēju konfederācijas Gada balvas žūrijai.

