

ANKIETA

Ocena działalności Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej "SANIKO" Sp. z o. o.

(badanie zadowolenia Klienta na podstawie 24 złożonych ankiet do dnia 28.07.2023)

1. Jest Pan(i):

- klientem indywidualnym.....100%
- reprezentantem podmiotu gospodarczego/instytucji/ współpracującym z Spółką "PGK SANIKO".....0%

2. Usługi, z których Pan(i) obecnie korzysta lub korzystał(a) w ciągu ostatniego roku (wielokrotny wybór):

- wywóz odpadów.....95,8%
 - wynajem pojemników/kontenerów na odpady.....8,3%
 - zmiatanie mechaniczne placów/parkingów.....4,2%
 - zakup surowców wtórnych.....0%
 - zakup kwiatów z uprawy „Saniko”.....12,5%
 - przekazanie odpadów do PSZOK.....45,8%
 - inne (proszę wymienić).....0%
-

3. Na wybór Spółki „SANIKO” wpłynęła (maks. 3 oceniane jako najważniejsze):

- Terminowość.....37,5%
- Lokalizacja siedziby.....29,2%
- Opinia innych ludzi.....0%
- Brak informacji o innej firmie świadczącej usługi z których Pan(i) korzysta45,8%
- Sposób obsługi klienta.....8,3%
- Działania proekologiczne Spółki.....8,3%
- Cena.....16,7%
- inne (proszę wymienić).....8,3%

4. Jak oceniacie Państwo poszczególne elementy współpracy z PGK Saniko?

a) Oferta świadczonych usług

- bardzo dobra.....37,5%
- dobra.....33,3%
- wystarczająca.....12,5%
- niewystarczająca.....16,7%
- zła.....0%

b) Cena świadczonych usług

- | | |
|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobra..... | 20,8% |
| <input type="checkbox"/> dobra..... | 25% |
| <input type="checkbox"/> wystarczająca..... | 25% |
| <input type="checkbox"/> niewystarczająca..... | 8,3% |
| <input type="checkbox"/> zła..... | 16,7% |

c) Obsługa klienta (sposób załatwienia sprawy)

- | | |
|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobra..... | 50% |
| <input type="checkbox"/> dobra..... | 20,8% |
| <input type="checkbox"/> wystarczająca..... | 16,7% |
| <input type="checkbox"/> niewystarczająca..... | 4,2% |
| <input type="checkbox"/> zła..... | 8,3% |

d) Terminowość wykonania usługi

- | | |
|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobra..... | 45,8% |
| <input type="checkbox"/> dobra..... | 37,5% |
| <input type="checkbox"/> wystarczająca..... | 8,3% |
| <input type="checkbox"/> niewystarczająca..... | 0% |
| <input type="checkbox"/> zła..... | 8,3% |

e) Ogólna ocena jakości świadczonych usług przez Spółkę

- | | |
|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> bardzo dobra..... | 37,5% |
| <input type="checkbox"/> dobra..... | 33,3% |
| <input type="checkbox"/> wystarczająca..... | 16,7% |
| <input type="checkbox"/> niewystarczająca..... | 4,2% |
| <input type="checkbox"/> zła..... | 8,3% |

5. Czy kiedykolwiek Pan(i) korzystali z Punktu Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych?

- | | |
|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> TAK..... | 79,2% |
| <input checked="" type="checkbox"/> NIE..... | 20,8% |

6. Jak często Pan(i) korzysta z Punktu Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych?

- raz w miesiącu.....20,8%
- raz na pół roku.....20,8%
- raz w roku.....33,3%
- nigdy nie korzystałam(em).....20,8%
- inne (proszę wymienić).....0%

7. Czy kiedykolwiek Pan(i) korzystał(a) z Punktu Naprawy i Wymiany Rzeczy Używanych?

(jeśli nie, proszę przejść do pytania nr 9)

- TAK.....20,8%
- NIE.....79,2%

8. Z jakiej formy korzystał(a) Pan(i) w Punkcie Naprawy i Wymiany Rzeczy używanych?

- przekazania przedmiotu/rzeczy.....28,6%
- odbioru przedmiotu/rzeczy.....0%
- korzystam z obu form.....71,4%

9. Czy wie Pan(i) co to jest Stacja Zbiórki Małych Elektroodpadów?

- TAK.....79,2%
- NIE.....20,8%

10. Czy Pan(i) wie gdzie w mieście Włocławek znajdują się Stacje Zbiórki Małych Elektroodpadów?

- TAK.....58,3%
- NIE.....41,7%

11. Czy Stacje Zbiórki Małych Elektroodpadów pomagają Panu(i) w łatwiejszym pozbyciu się odpadu?

- TAK.....54,2%
- NIE.....45,8%

12. Czy Pan(i) uważa, że obecny system segregacji odpadów w mieście Włocławek funkcjonuje prawidłowo?

- TAK.....75%
- NIE.....25%
- Jeśli NIE Dlaczego:.....

13. Co według Pana(i) jest największym problemem w prawidłowym segregowaniu odpadów?

(wielokrotny wybór)

- zła lokalizacja pergoli.....**33,3%**
- zbyt mała ilość pojemników do segregacji w pergoli.....**58,3%**
- brak pojemników do segregacji w pergoli.....**25%**

14. Czy Pan(i) uważa, że prowadzenie zajęć edukacyjnych z zakresu segregacji odpadów u młodzieży, w późniejszych latach przełoży się na lepszy odzysk wtórny odpadów?

- TAK.....**87,5%**
- NIE.....**12,5%**

15. Czy kiedykolwiek składał(a) Pan(i) reklamacje w Spółce "SANIKO"

(jeśli nie, proszę przejść do pytania nr 18)

- TAK.....**20,8%**
- NIE.....**79,2%**

Jeśli tak to ile razy
w tym w ciągu ostatniego roku razy

16. Sposób załatwienia reklamacji był:

- satysfakcjonujący.....**62,5%**
- niesatysfakcjonujący.....**37,5%**

17. Reklamacja dotyczyła (proszę wskazać kilka przyczyny, jeżeli jest taka potrzeba, wielokrotny wybór):

- niewykonania usługi.....**33,3%**
- niewłaściwego (niedbałego) wykonania usługi.....**33,3%**
- złej (niegrzecznej) obsługi.....**33,3%**
- błędnego naliczenia zapłaty.....**0%**
- terminowości wykonania usługi.....**16,7%**
- wydania niezgodnego z zamówieniem surowca.....**0%**
- wydany surowiec nie spełniał wymagań umownych.....**0%**
- inne (bardzo proszę wymienić)
.....**0%**

18. Czy wybrał(a)by Pan(i) ponownie Spółkę "SANIKO" do współpracy:

- TAK.....**79,2%**
- NIE.....**12,5%**
- NIE WIEM.....**8,3%**

19. W jaki sposób dowiedział(a) się Pan(i) o naszym Przedsiębiorstwie

- z Internetu (np. Facebook lub inna strona internetowa).....**41,7%**
- z radia lub TV.....**12,5%**
- od innej osoby.....**20,8%**
- ze stoiska wystawowego PGK „Saniko”.....**4,2%**
- w inny sposób (jaki?).....**20,8%**

.....

20. W jaki sposób Pan(i) dowiaduje się o zmianie terminu odbioru odpadów?

- portale internetowe.....**91,2%**
- radio / TV.....**0%**
- inne (proszę wymienić).....**8,8%**

21. Oczekiwania, spostrzeżenia, uwagi i inne:

.....**25%**

22. Ocena punktowa przedsiębiorstwa

Proszę zaznaczyć odpowiedź na skali punktowej stawiając znak X pod właściwą cyfrą. Cyfra 1 oznacza ocenę zdecydowanie negatywną, zaś cyfra 6 ocenę zdecydowanie pozytywną					
1	2	3	4	5	6
12,5%	0%	4,2%	20,8%	33,3%	29,2%

Włocławek 28.07.2023 r.
Sporządził Kacper Czajka

Analiza i wnioski z ankiety „Badanie zadowolenia klienta” PGK Saniko Sp. z o.o. za 2022/2023 rok

W roku 2023, PGK Saniko jak co roku prowadziło ankietę zadowolenia klienta. Ankieta przeprowadzona została zarówno wśród klientów indywidualnych jak i wśród firm korzystających z usług spółki. Niestety klienci spółki niechętnie korzystają z możliwości wypełniania ankiety, skutkiem czego ilość wypełnionych ankiet w minionym roku była mniejsza niż w latach ubiegłych. Jako przyczynę mniejszej ilości wypełnionych ankiet można też uznać pandemię, która w drugiej połowie 2022 roku powodowała, że klienci częściej kontaktowali się ze spółką drogą telefoniczną i przy pomocy poczty elektronicznej. Jednocześnie, klienci, którzy odmawiają wypełnienia ankiety najczęściej tłumaczą niechęć do jej wypełnienia brakiem czasu.

Z ankiet wynika, że zdecydowanie częściej wypełniają ją klienci indywidualni **(100%)**. Podmioty gospodarcze i instytucje stanowią **(0%)** ankietowanych.

Wśród ankietowanych zdecydowanie przeważają klienci, którzy korzystają z usługi wywozu odpadów i wynajmu pojemników, a także z możliwości dostarczenia odpadów do PSZOK oraz klienci odwiedzający PGK Saniko w celu zakupu kwiatów pochodzących z uprawy w Spółce. Odpowiednio:

Wywóz odpadów – **95,8%**

Przekazania odpadów do PSZOK – **45,8%**

Zakup kwiatów z uprawy PGK Saniko – **12,5%**

wynajem pojemników na odpady – **8,3%**

Analizując ankiety z ostatnich lat zauważyć można, że klienci niezmiennie korzystają z usług spółki w głównej mierze w celu wywozu odpadów, wynajęcia pojemników i kontenerów oraz dostarczając odpady do PSZOK, czyli z usług, które stanowią główne zadania PGK Saniko.

Z przeprowadzonej wśród klientów ankiety wynika, że korzystają oni z usług Przedsiębiorstwa ze względu na fakt, że nie posiadają informacji o innej firmie świadczącej takie usługi jak nasza Spółka. Takie wskazanie pojawiło się w przypadku **(45,8%)** ankietowanych. Innym elementem, który wskazywali klienci była terminowość wykonania usługi **(37,5%)**. Zdecydowanie rzadziej wskazywano na cenę **(16,7%)**, sposób obsługi klienta, **(8,3%)**, działania proekologiczne **(8,3%)** i opinia innych ludzi **(0%)**. Inne powody korzystania z usług spółki wskazało **(4,6%)** ankietowanych.

Zajęcia informacyjno - edukacyjne:

Mimo, że Spółka od lat prowadzi intensywne działania w zakresie edukacji ekologicznej (według ankietowanych **87,5%** uważa, że prowadzone zajęcia edukacyjne w placówkach oświatowych przetoży się na lepszy system segregacji i lepszy odzysk surowca wtórnego) .W związku z powyższym należy rozważyć włączenie w prowadzenie akcji edukacyjnych lokalnych mediów. Jednym ze sposobów na pokazanie ekologicznego sposobu działania spółki jest przygotowanie we współpracy z lokalną stacją tv i lokalnymi stacjami radiowymi, które współpracują z PGK Saniko cyklicznej audycji mającej na celu przekazywanie ekologicznych aspektów działania Spółki. W audycji można poruszyć tematykę segregacji śmieci i jej wpływu na cenę odbioru śmieci, korzystnego wpływu recyklingu na środowisko oraz szkodliwości pozbywania się odpadów w nieodpowiedzialny sposób (spalanie, zakopywanie i wyrzucanie w niedozwolonych miejscach).

Punkt Wymiany : Do nowopowstałego Punktu mieszkańcy oddają rzeczy które, nie są im już potrzebne, natomiast nadają się do dalszego użytku. Mieszkańcy przekazując rzeczy do w/w Punktu dając im drugie życie. Utworzenie Punktu Naprawy i Wymiany Drobnych Rzeczy Używanych ma na celu pomóc nam zniwelować przyrost niepotrzebnych odpadów. Z ankiety wynika, że, **20,8%** ankietowanych korzysta z Punktu Naprawy i Wymiany Drobnych Rzeczy Używanych, natomiast **79,2%** ankietowanych nie skorzystało dotychczas z tego punktu. Ankietowani skorzystali z w/w punktu w następujący sposób:

Korzystałem/am z obu form – **71,4%**

Korzystałem/am z przekazania przedmiotu **28,6%**

Korzystałem/am z odbioru przedmiotu **0%**

Punkt Zbiórki Małych Elektroodpadów: Dzięki działaniom przy współpracy z Urzędem Miasta Włocławek w kwietniu br. nasza Spółka розміściła na terenie Miasta Włocławek pojemniki na drobne elektroodpady. Nowopowstałe Punkty Zbiórki Małych Elektroodpadów są coraz częściej używane przez mieszkańców, tym samym dzięki w/w Punktom mieszkańcy nie muszą przywozić odpadów do Punktu Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych we Włocławku przy ul. Komunalnej 4. Aby zachęcić mieszkańców do zwiększenia zainteresowania Punktami przeprowadzone były spoty reklamowe mówiące o lokalizacji oraz funkcjach w/w Punktów oraz stworzone dedykowane grafiki promujące te miejsca. Jeśli mieszkańcy będą coraz częściej oraz chętniej korzystali z w/w Punktów, rozważane będzie zwiększenie ich ilości w innych miejscach na terenie miasta Włocławek. W ankiecie zamieściliśmy pytania dot. w/w

Punktów Zbiórki Drobnych Elektroodpadów. Nasi ankieterzy odpowiedzieli w następujący sposób.

Czy wie Pan(i) co to jest Stacja Zbiórki Małych Elektroodpadów?

TAK – **79,2%**

NIE – **20,8%**

Czy Pan(i) wie gdzie w mieście Włocławek znajdują się Stacje Zbiórki Małych Elektroodpadów?

TAK – **58,3%**

NIE – **41,7%**

Czy Stacje Zbiórki Małych Elektroodpadów pomagają Panu(i) w łatwiejszym pozbyciu się odpadu?

TAK – **54,2%**

NIE – **45,8%**

Segregacja odpadów: Jednym z kolejnych nowo dodanych pytań było zapytanie dotyczące funkcjonowania prawidłowej segregacji odpadów w mieście. Ankieterzy odpowiedzieli w następujący sposób.

75% ankieterów uważa, że aktualny system segregacji odpadów funkcjonuje prawidłowo, natomiast **25%** uważa, że system segregacji nie jest prawidłowy. Kolejnym etapem było uzasadnienie swojej odpowiedzi poprzez wybór przyczyny złego funkcjonowania systemu segregacji odpadów. Ankieterzy odpowiedzieli w następujący sposób: mała ilość pojemników w pergoli (**58%**), zła lokalizacja pergoli na odpady (**33,3%**) oraz brak pojemników do segregacji odpadów (**25%**).

Reklamacje: Jak co roku w ankiecie analizie poddano również składane przez klientów reklamacje. Co ciekawe tylko 5 z 24 klientów wypełniających ankietę zaznaczył, że w przeszłości składał w firmie reklamację. Z wypełnionej przez niego ankietę wynika, że reklamację składał kilkakrotnie z różnych powodów. Zaznaczył, niewłaściwe wykonanie usługi, niemiłą obsługą oraz nieterminowość, wskazał jednocześnie, że nie polecił by naszej Spółki do współpracy. Pozostali klienci nie wskazywali w swoich ankietach, by kiedykolwiek byli zmuszeni złożyć w PGK Saniko reklamację. Warto zauważyć, że Spółka monitoruje również, opinie na temat Spółki pojawiające się na

jej profilu facebook, na którym umieszczane są najważniejsze informacje i komunikaty dotyczące Przedsiębiorstwa. W przypadku uwag zamieszczanych w komentarzach do postów lub informacji kierowanych za pośrednictwem komunikatora facebookowego do Spółki, osoba odpowiedzialna za prowadzenie profilu kieruje sprawę do działu, którego uwaga dotyczy i po otrzymaniu wyjaśnień przekazuje je zainteresowanemu klientowi. Spółka monitoruje również inne portale, na których klienci mogą zamieszczać opinie o PGK Saniko. Niestety możliwość zamieszczania na tych portalach opinii z tzw. fake kont lub anonimowo powoduje, że w przypadku kilku komentarzy pojawiły się informacje oczerniające i spółkę i jej pracowników. Spółka nie reaguje na wpisy zamieszczane z fałszywych i anonimowych kont, nie dotyczących bezpośrednio świadczonych usług i jakości ich wykonywania.

W ankiecie skierowano do klientów pytanie dotyczące tego, skąd dowiedzieli się o informacjach dot. PGK Saniko. Zdecydowana większość wskazała w tym zakresie media (Internet **91,2%**) reszta ankietowanych (**8,8%**) dowiaduje się z innych źródeł informacyjnych.

Media: W minionym roku Spółka przez cały czas współpracowała z lokalnymi mediami w zakresie przekazywania informacji na temat prowadzonych działań przez naszą Spółkę. W ankiecie skierowano do klientów pytanie dotyczące tego, skąd dowiedzieli się o informacjach dot. PGK Saniko. Zdecydowana większość wskazała w tym zakresie media (Internet **91,2%**) reszta ankietowanych (**8,8%**) dowiaduje się z innych źródeł informacyjnych.

Oczekiwania klienta: Tradycyjnie ankieta zawierała również możliwość wskazania przez klientów jakie mają oczekiwania i spostrzeżenia dotyczące Spółki. Wśród wymienionych znalazły się:

- możliwość przywożenia większej ilości opon do PSZOK - zniesienie limitu na dostarczanie odpadów pobudowlanych do PSZOK
- możliwość obniżenia cen za świadczone usługi.

Punkt Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych: W przypadku oczekiwań dotyczących Punktu Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych nasze Przedsiębiorstwo realizuje umowę z Urzędem Miasta Włocławek dotyczącą obsługi punktu i wykonuje zadania zawarte w umowie zgodnie z jej zapisami. Decyzja o zwiększeniu limitu przyjmowanego gruzu oraz opon nie może być podjęta przez naszą Spółkę.

Ocena Przedsiębiorstwa : W ostatniej części badania ankietowani jak co roku mogli wystawić Spółce ocenę w skali szkolnej od 1 do 6. Najwięcej wskazań przypadło na ocenę bardzo dobrą (**33,3%**) oraz celującą (**29,2%**). Wystawiono Spółce również (**20,8%**)

ocenę dobrą, (**12,5%**) ocenę niedostateczną i (**4,2%**) ocenę dostateczną. Pozytywnym aspektem jest fakt, że wśród ocen nie odnotowano ocen dopuszczających i niedostatecznych. Podsumowując tę część ankiety należy stwierdzić, że ocena spółki jest bardzo zbliżona do tej, którą PGK Saniko otrzymało od swoich klientów w ankietach w poprzednim roku.

Sporządził Kacper Czajka

28.07.2023 r.

EGZEMPLARZ NIENADZOROWANY