



FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.
TELEFON: +36 1 298 3755
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu
Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH
51983/2012.90053/2015.
90052/2015.90051/2015.,90050/2015.90057/20
1590056/2015.,90055/2015.90054/2015

A 0004/2019

ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS 2018.

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi
Kft.

2019. január 14.

Készítette:


Balogh Gabriella

back-office csoportvezető


Antalné Lengyel Tímea

operatív igazgató



TARTALOMJEGYZÉK

1. A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI	3
2. A FELMÉRÉS CÉLJA	4
3. A FELMÉRÉS MÓDSZERTANA	4
4. ELEMZÉS.....	5
5. ÖSSZEFOGLALÁS	17
6. MELLÉKLET.....	HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK. 18



1. A felmérés előzményei

2012. március 1-jétől a Társaság az 59/2011. (X.12) Fővárosi Közgyűlés rendeletében meghatározottak szerint kezdte meg, 2013. november 1-jei hatállyal pedig a 72/2013.(X.14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet keretein belül végzi a főváros közigazgatási határán belül keletkező nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz gyűjtését, szállítását, ártalommentes elhelyezését, mint közszolgáltató. A Társaság közszolgáltatói kötelezettségeit a Budapest Főváros Önkormányzattal kötött Közszolgáltatási Szerződés tartalmazza.

A Fővárosi Településtudisztasági és Környezetvédelmi Kft. a 2017-es év tapasztalatait felhasználva folytatta a 2018. évi közszolgáltatási tevékenységét. Cél, hogy a megszokott szakértelemmel, szolgáltatói és gazdálkodói szemlélettel, valamint hatékonyan végezni a Társaság szolgáltatási és ügyfélszolgálati, panaszkezelési feladatait.

Figyelembe véve azon tény, mely szerint a 2012-ben fővárosi közgyűlési rendelettel megállapított és 2013. július 1-től a természetes személyek részére érvényesített 10 %-os rezsicsökkentett hatósági árak gyakorlatilag 7. éve változatlanok, az FTSZV Kft. folyamatosan keresete és alkalmazta azon költség- és folyamat-optimalizáló megoldásokat, melyekkel a működési költségeiben megtakarítást érhet el.

Tevékenységünket tekintve 2018-ban az alábbiak történtek Társaságunk életében:

2018-ban, Budapesten már jelentősen csökkentek a csatornára kötések, miután a BKISZ II. projekt befejeződött, és a rákötési hajlandóságok megvalósultak a 2017-es évben. A Fővárosi Vízművek Zrt. rendszeres adatküldése, valamint az ingatlantulajdonosok bejelentése alapján Társaságunk back-office irodája folyamatosan rögzítette vállalatirányítási rendszerében a fő- és mellékmérős rákötési adatokat, pénzügyi osztálya pedig ennek megfelelően elvégezte a szükséges számla korrekciókat. Ezzel párhuzamosan Társaságunk megteremtette egy új gépjármű beszerzésének (8 m3 Iveco) és a meglévő szippantó gépjárművek felépítményeinek felújítási feltételeit. Év végéig 19 szippantó gépjármű tartálya, csőtartói, tartályvédő rácsai újultak meg, továbbá a tartályok matricázásával nyerték el az autók Társaságunk közismert arculatát.

Társaságunk tulajdonosa, a Fővárosi Vízművek Zrt. 2018. július 21-től székhelyét és központi személyes ügyfélszolgálati irodáját a 1138 Budapest, Váci út 182. szám alá helyezte, emiatt az FTSZV székhelye és ügyfélszolgálati irodája is ugyanerre a címre módosult. A személyes ügyfélszolgálat költöztetése 1 nap irodaszünetet vett igénybe, július 21-én, hétfőn, zökkenőmentesen szolgáltuk ki az ott megjelenő fogyasztóinkat. Társaságunk adataiban történő változásról a www.ftszt.hu honlapunkon, a telefonos ügyfélszolgálati vonalon hangbemondással, a Díjbeszedő Holding Zrt. által kézbesített számlákon és személyes ügyfélszolgálatunkon közzétett



tájékoztatással értesítettük fogyasztóinkat. Beszállító partnereinket és az érintett hatóságokat pedig közvetlen levélmegkereséssel.

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre és a közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályi megfelelésen alapuló hatékony szolgáltatás és gazdálkodás, ügyfeleink elégedettsége és ennek mérése a közszolgáltatóktól elvárható működés szempontjából elsőrendű fontosságú. A felmérés célja az volt, hogy Társaságunk megismerhesse a szolgáltatást igénybevevők javaslatait, elvárásait, valamint képet kapjon a fogyasztói piac Társaságunkat illető véleményéről. Az ügyfelek a személyes és telefonos ügyfélszolgálaton az előre elkészített kérdőív önkéntes és azonosítás nélküli megválaszolásával fejezhették ki észrevételeiket.

2. A felmérés célja

A felmérés célja, hogy megismerjük fogyasztóink véleményét, melyek komplex képet nyújtanak tevékenységünk színvonalának megítéléséhez. Az ebből levont konzekvenciák megfelelő támpontot nyújtanak egyes fejlesztési irányelvek meghatározásához is.

3. A felmérés módszertana

Az FTSZV Kft. által a budapesti, közműcsatornával nem rendelkező ingatlantulajdonosai számára nyújtott közszolgáltatást nagymértékben érinti a főváros területén megvalósult jelentős mértékű csatornaközmű fejlesztés, ezért e változásokhoz igazodva vettük a felméréshez a mintavétel alapsokaságát.

Az előző évekhez hasonlóan a megrendelői elégedettség színvonalának alakulását két terület segítségével mértük. A személyes és telefonos ügyfélszolgálatunk segítségével, melyek folyamatos működése elengedhetetlen szolgáltatásunk magas színvonalon tartásához. Ez alapján lehetőség nyílt a személyes ügyfélszolgálaton kérdőív kitöltésével válaszolni a kérdésekre, illetve ezen kérdések feltevésével a telefonos ügyfélszolgálat is monitorozta a megrendelőket, önkéntes és név nélküli válaszadással.

A készített elemzéshez az adatokat Budapest csatornázatlan területein található ingatlanok közül a megkereséssel, panasszal a 2018. szeptember 12-től a személyes ügyfélszolgálatunkhoz forduló, valamint a szolgáltatást 2018. szeptember 12-től megrendelő ingatlantulajdonosok adták.

A fogyasztói elégedettségmérést 2018. szeptember 12. és 2018. december 7. között végeztük el.

Megkérdezettek száma 343 fő volt.

- Telefonon megkérdezettek száma: 297 fő



- Személyes ügyfélszolgálat adatai: 46 fő

4. Elemzés

4.1. Az FTSZV Kft. 2018-ban is fontosnak tartotta, hogy felajánlja a szolgáltatást a budapesti ingatlan tulajdonosok részére, valamint tudatosítsa a közszolgáltatás hatálya alá tartozó felhasználókban a rendszeres elszállítási kötelezettségüket. Erről a telefonos és személyes ügyfélszolgálatunkon közvetlenül informáltuk az ügyfélszolgálatunkkal kapcsolatba kerülő fogyasztókat.

Az 1/a. és 1/b. ábrákat összehasonlítva láthatjuk, hogy 2017-hez képest 2018-ban a szolgáltatást egy éven belül ismételten igénybe vevők aránya 73 %-ról 78 %-ra nőtt, továbbá 5 %-kal csökkent azok száma, akik egy évnél régebben rendeltek, de ismét bejelentkeztek szolgáltatásra. Változatlanul 6 % azon megkérdezettek aránya, akik a közszolgáltatás 2012-es, ivóvíz-alapú díjelszámolásának bevezetése óta úgymond először jelentették be szolgáltatási igényüket.

1/a. ábra



1/b. ábra



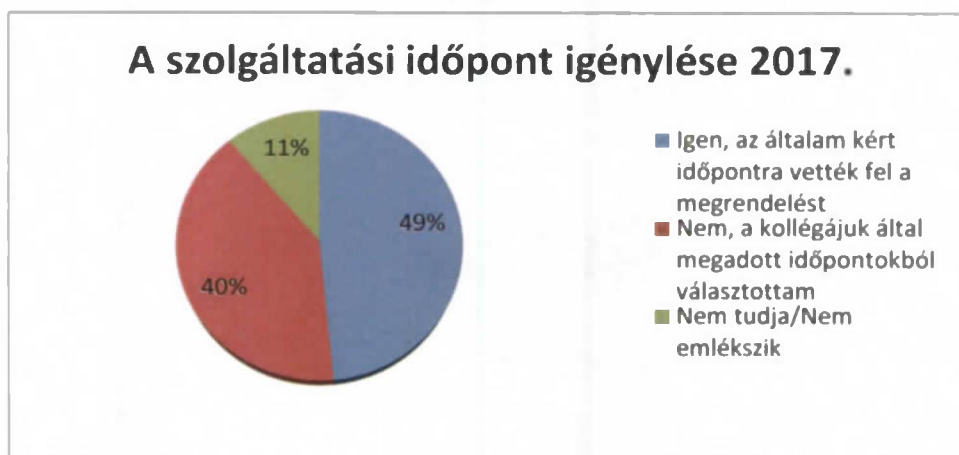


4.2. Egy partner szolgáltatásra történő igényének bejelentésekor, a szolgáltatási időpont egyeztetése terén két lehetőség áll fenn. Egyrészt 3 munkanapon belül a diszpécser kolléga ajánl egy időpontot, vagy a partner kér 3 napon belül időpontot. Gyakran elfordul, hogy a partner 3 napon kívüli teljesítési napot jelöl meg, melyet Társaságunk természetesen teljesít.

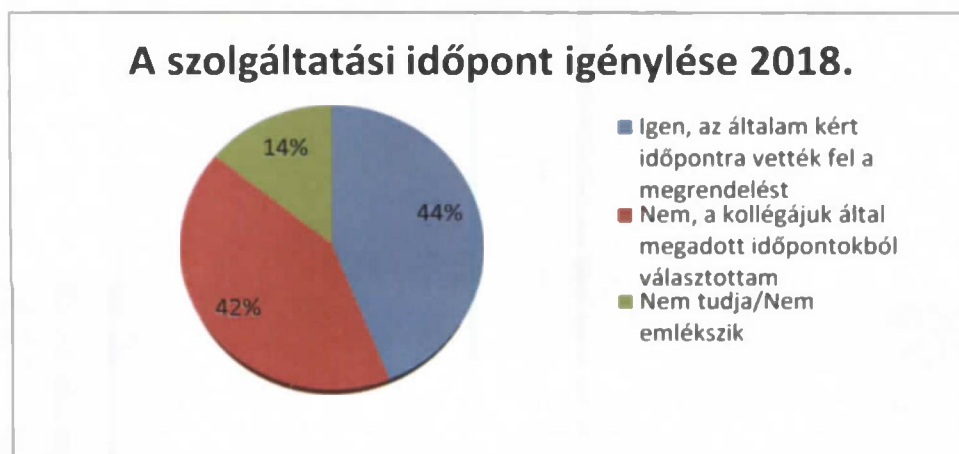
A szolgáltatási időpont felajánlását vizsgálva 2017-ben a megkérdezettek 49 %-a saját maga határozta meg a teljesítési időpontot (2/a. ábra), míg 2018-ban ez 44 % volt (2/b. ábra), tehát 2018-ban 5%-al kevesebben választották az saját maguk által meghatározott szolgáltatási időt. 2018-ban 2 %-kal több megrendelő választott az ügyfélszolgálatunk által felkínált időpontból, a fogyasztók 14 %-a pedig nem tudott határozott választ adni erre a kérdésre.

A fogyasztók egyre inkább élnek az előre programozott „állandó” rendelési időpontokkal, mely kiszámítható és előre tervezhető számunkra. Az ügyfélszolgálat által felkínált időpont általánosságban a 3 munkanapon belüli szolgáltatás elvégzését jelenti, hacsak nem kér kifejezetten a fogyasztó távolabbi időpontot.

2/a. ábra



2/b. ábra



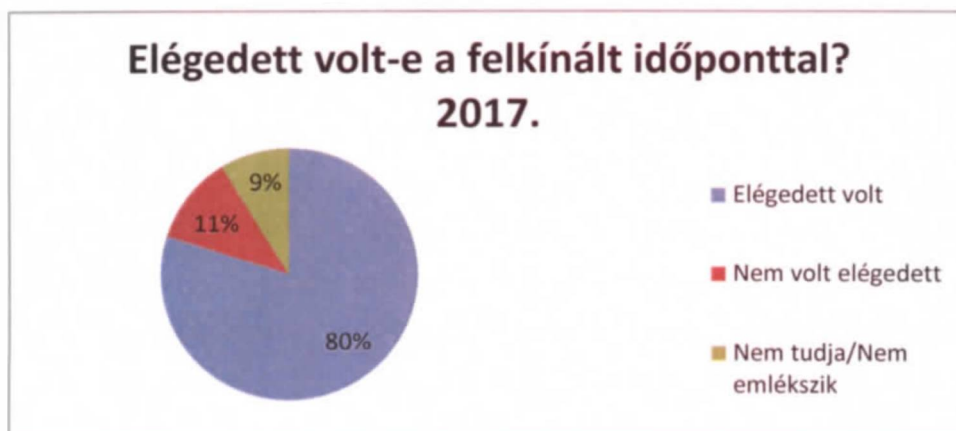


4.3. 2018-ban 9 alkalommal esett ünnepnap hétköznapra, melyből 8 alkalom hosszú hétvégével járt együtt. A hosszított hétvégék miatt a háztartásokban ugrásszerűen megnövekedett a szennyvíztermelés és a szolgáltatási igény is, melyre a „ledolgozó szombatok” sem nyújtottak megoldást, hiszen a szombati napokon is szolgáltat Társaságunk. A kieső hétköznapra eső ünnepnapok miatt pedig tényleges munkanapok estek ki.

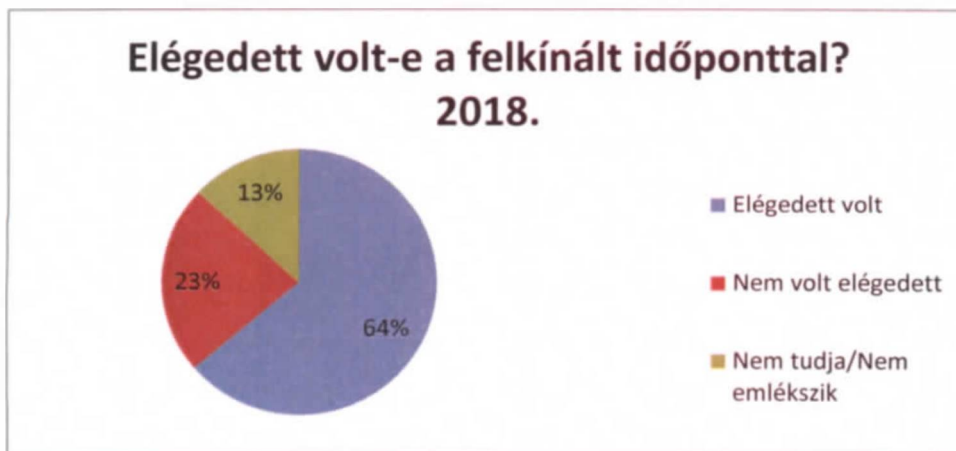
A kapacitás szinte maximális kihasználtsága miatt az ünnepek előtt és után választható szolgáltatási időpontok csökkentek, a Társaságunk által felajánlott időpontok pedig nem minden esetben estek egybe a megrendelők kívánságával. Ennek eredményét a felmérés plasztikusan tükrözi. A szolgáltatás felkínált időpontjára (választott és megajánlott) 2017-ben (3/a. ábra) 80 %-os, míg 2018-ban (3/b. ábra) csak 64 %-os elégedettséget mértünk.

Azt fontos megjegyezni, hogy Társaságunk a többnapos ünnepnapok esetén is a 3 munkanapos teljesítési határidő ajánlotta fel, de az ügyfelek az ünnepnapokon történő szállítást szerették volna preferálni. Nyilván akkor otthon tartózkodtak és egyszerűbb lett volna a szolgáltatás elvégzése ezen időpontokban.

3/a. ábra



3/b. ábra

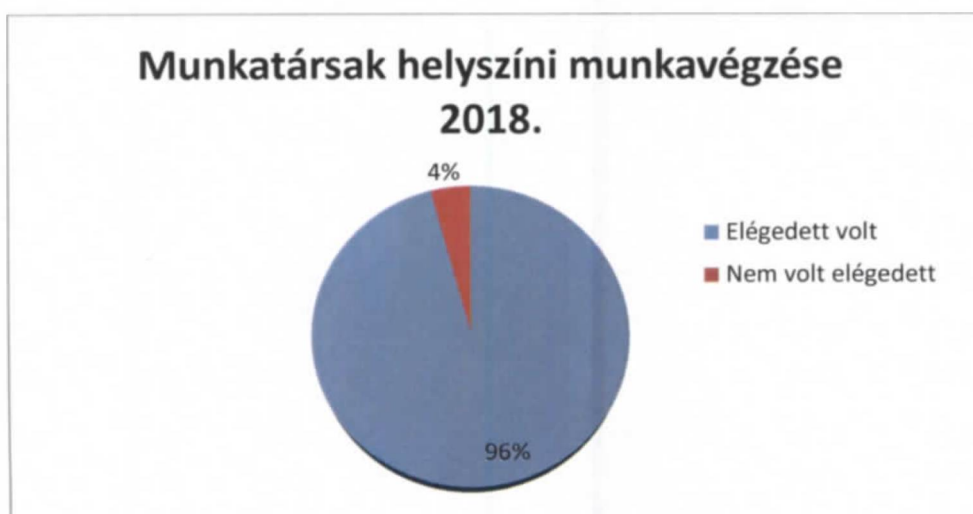
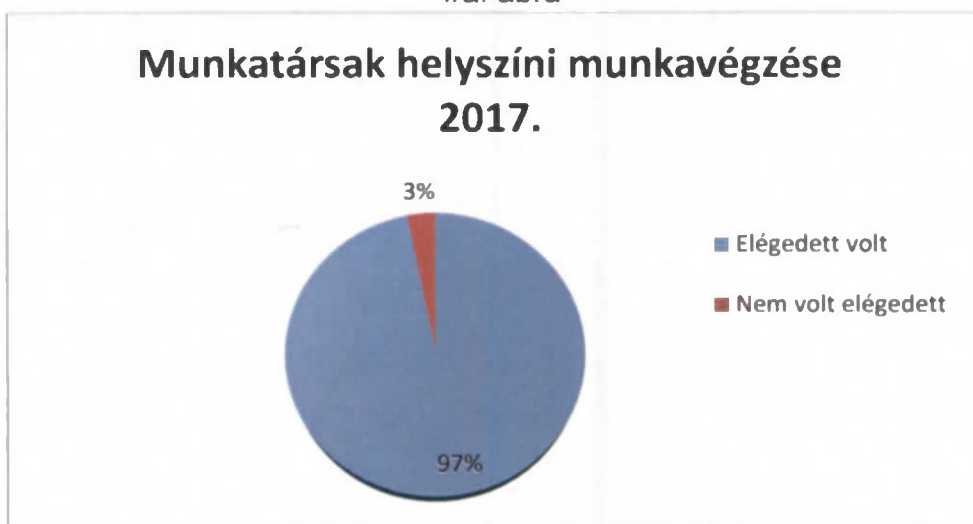




4.4. 2018-ban a szolgáltatás teljesítése során a munkatársak helyszínen végzett tevékenységével és magatartásával (4/a. ábrák) közel azonos, 97% és 96%, valamint 97% és 98% mértékben voltak elégedettek a válaszadók, mely azt jelzi, hogy az előző évek jó felmérési eredményeit sikerült megtartanunk, sőt, 2018-ban javítanunk. A szolgáltatást végző munkatársak igyekezetével és segítőkészségével megrendelőink csaknem teljes mértékben elégedettek voltak.

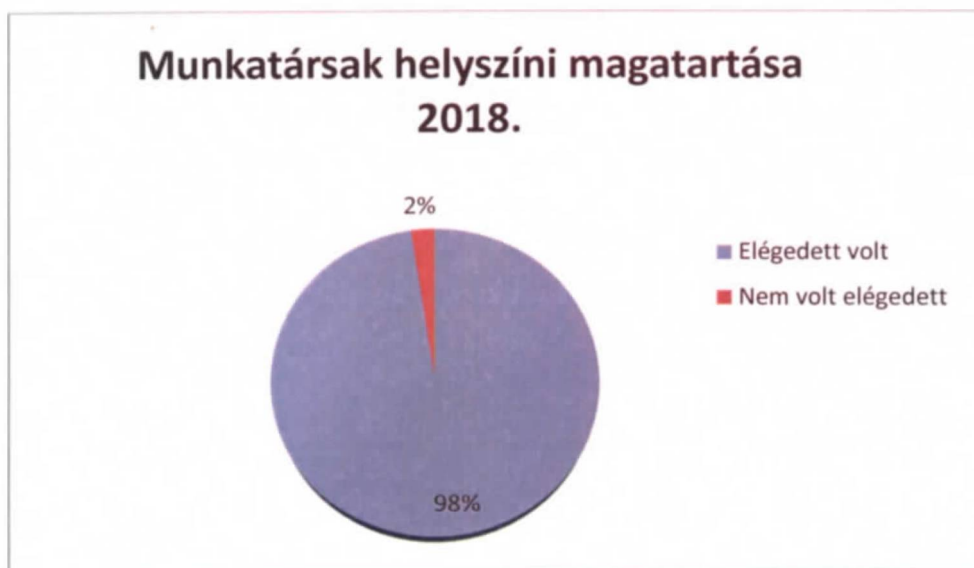
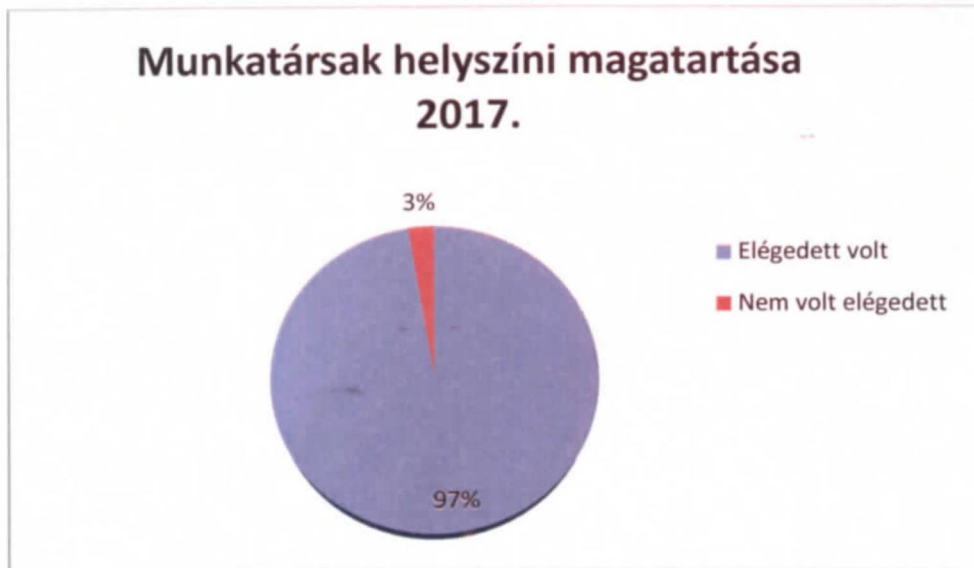
Az elégedetlenség 1 -2 % indokolásaként kevesebb mennyiség felszippantását és a kérés előtti telefonos jelzés elmaradását jelezték a válaszadók.

4/a. ábra





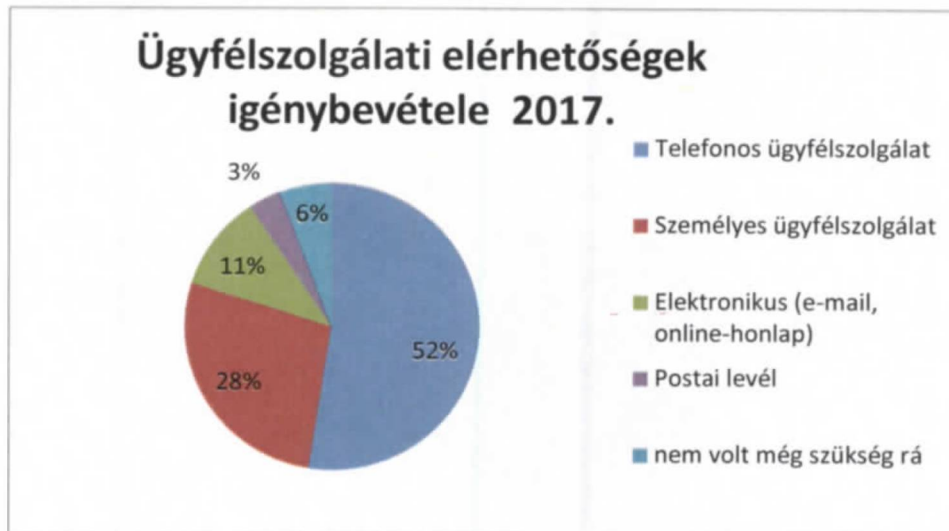
4/b. ábra



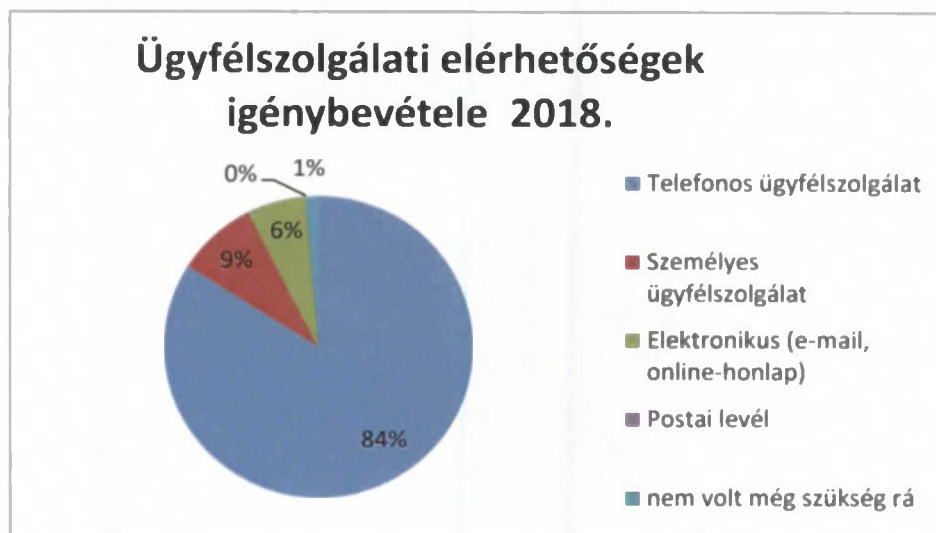
4.5. Az 5/a. és 5/b. számú ábrákkal hasonlíthatjuk össze, hogy a Társaságunkhoz megkeresést indító és megkérdezett felhasználók mely útvonalon keresik leginkább segítségünket, vagy várnak választ ügyfélszolgálatunktól. Rendelkezésükre áll elektronikus vagy postai levélcím, online megrendelési felület, továbbá telefonos és személyes ügyfélszolgálat. 2018-ban a megkérdezett partnereink - a korábbi év adatával ellentétben - növekvő arányban választották a telefonon történő érdeklődést, ügyintézés, megrendelést, mely vélhetően egyszerűbb, gyorsabb és interaktív számukra. Az ügyfélszolgálati munkában résztvevő munkatársaink igyekeztek empátiával, szakértelemmel és évente oktatott kommunikációval megfelelni ezen elvárásoknak.



5/a ábra



5/b. ábra



4.6. Fontosnak tartjuk fogyasztóink időben történő, hatékony és teljes körű tájékoztatását, melyet a hivatalos honlapunkon keresztül, telefonon, ügyfélszolgálati irodánkban, személyes levélben, valamint az ivóvíz-alapú számláinkon is megtettünk. A megkérdezettek információ beszerzési forrásaikra vonatkozó kérdésünkre adott válaszaikból (6/a. és 6/b. ábra) látható, hogy a válaszadók nagyobb aránya (40 %) tájékozódik önállóan az éjjel-nappal elérhető internetes oldalunkról, kevésbé preferálják a telefonos, valamint a személyes ügyfélszolgálati tájékoztatást. A válaszadók 28 %-a – az elmúlt évhez hasonlóan (22%) nem tartja fontosnak a közszolgáltatásról való tájékozódást.



6/a. ábra



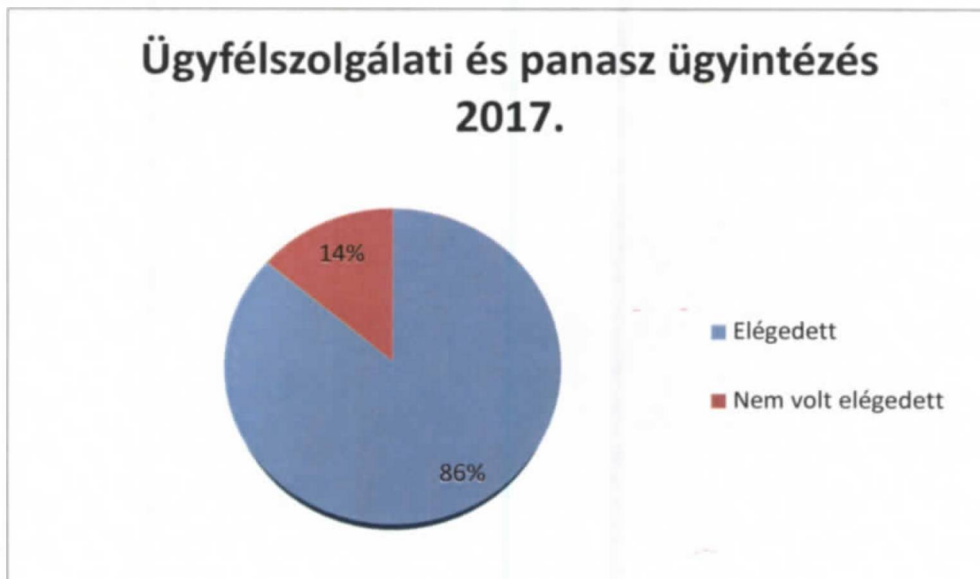
6/b. ábra



4.7. Az ügyfélszolgálati megkeresésekre és panaszok ügyintézésre Társaságunk kiemelt figyelmet fordított 2018-ban is (7/a. és 7/b. ábrák). Míg a 2017. évben 86%-uk volt elégedett a megkeresésének vagy panaszának ügyintézésével, 2018-ban ezt a mértéket 7%-kal növeltük, 93%-ra. A 2018. évben benyújtott panaszokra ügyfélszolgálatunk minden esetben megtette intézkedését és a Fogyasztóvédelmi törvényben előírt határidőn belül megküldte a Társaság érdemi válaszát.



7/a. ábra



7/b. ábra



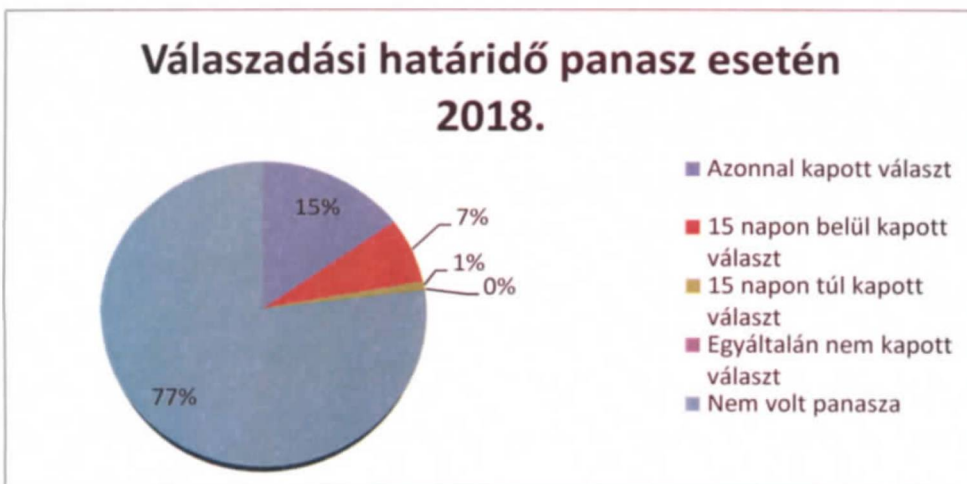


4.8. A 8/a. és 8/b. ábrák szerint mért adatok ügyfélszolgálatunk és back-office csoportunk eljárási rendjét minősítik. Az eljárási rendet folyamatosan harmonizáljuk az 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvény, a 72/2013.(X.14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet és a Közzolgáltatási szerződés, valamint egyéb vonatkozó jogszabályok változásaival megegyezően. Megjelentettük 2018. augusztus 1-től hatályos új Üzletszabályzatunkat, melyben a Társaság székhely változását és a 2018. május 25-től alkalmazandó, az Európai Parlament és az Európai Tanács 2016/679. (GDPR) adatvédelmi rendeletének megfelelő szabályokat tettük közzé. A vállalatirányítási rendszerből megállapítható, hogy a 15 napon belüli érdemi válaszadási határidőt 100 %-osan betartotta Társaságunk. A Társaság ügyfélszolgálati és back-office csoportja a közzolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos valamennyi reklamációt kezeli. Ennek következménye, hogy a fogyasztók által Társaságunkhoz benyújtott megkeresésekre, panaszokra a benyújtást követő 15 napon belül érdemi választ adunk. Azon ügyfajtákra pedig, melyek társszervezetek intézkedéseit, válaszait, vagy helyszíni felmérést igényelnek, 30 napon belüli válaszadás a jellemző.

8/a. ábra



8/b. ábra





4.9. Az FTSZV Kft. által 2018. évben nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatos monitorozó kérdésre a megkérdezettek 71 %-a jelölte meg határozott véleményét, azaz 343 főből 243 fő. Az elégedettség mértéke javult a 2017-es adathoz képest, 96%-ról 98%-ra nőtt (9/a és 9/b ábrák), mely azt mutatja Társaságunk számára, hogy a mért területen az ügyfélszolgálatot és a helyszíni munkavégzést ellátó munkavállalók szakmailag jobban felkészültek, mint a tavalyi évben, de ezen az eredményen Társaságunk továbbra is javítani kíván.

9/a ábra



9/b. ábra





4.10. A közszolgáltatás fontos és érzékeny pontja a számlakiállítás, mellyel kapcsolatban rendszeresen meg kell vizsgálnunk, hogyan értékelik fogyasztóink a kézhez kapott számlákat (10/a és 10/b ábrák). Fogyasztóinknak fontos szempont, hogy rajta van-e a számlán minden ahhoz szükséges információ, hogy beazonosítsák a szolgáltatót, a szolgáltatást, adott időszaki fogyasztásukat és ily módon ellenőrizhessék költségeiket. A számlamagyarozatot 2018-ban november 1-jétől melléeltük a Dijbeszedő Holding Zrt. által kibocsájtott, ivóvíz-alapú számlákhoz, 4 számlázási cikluson keresztül, az egységes számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvényben foglaltak szerint. A tavalyi 76 %-os elégedettséghez képest 2018-ban a megkérdezettek 51 %-a tartja áttekinthetőnek számláinkat.

Az értékelés szerint 13 %-kal nőtt azok száma, akik nem nézik meg, nem követik nyomon a számlaképet.

10/a. ábra



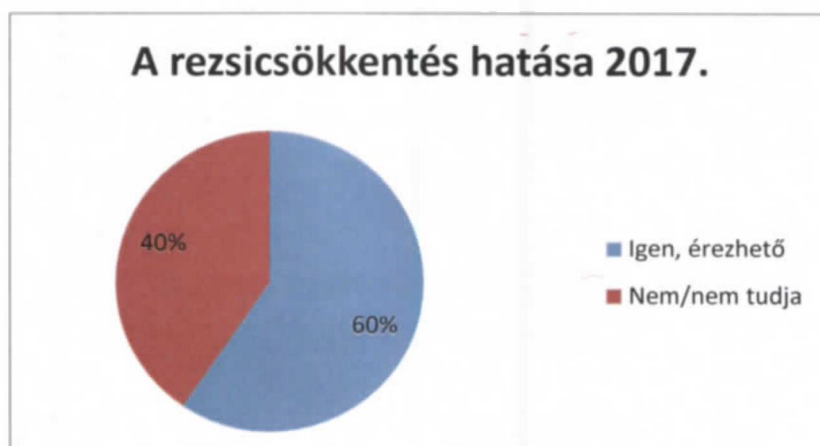
10/b. ábra





4.11. A 2017-ben a megkérdezettek 60 %-a, a 2018-ben megkérdezettek 38 %-a jelzett vissza úgy Társaságunknak (11/a. és 11/b. ábrák), hogy egyértelműen érzi a költségmegtakarítást, 22%-kal nőtt azon megkérdezettek száma, akik szerint nem, vagy nem követik nyomon havi kiadásukat.

11/a. ábra



11/b. ábra

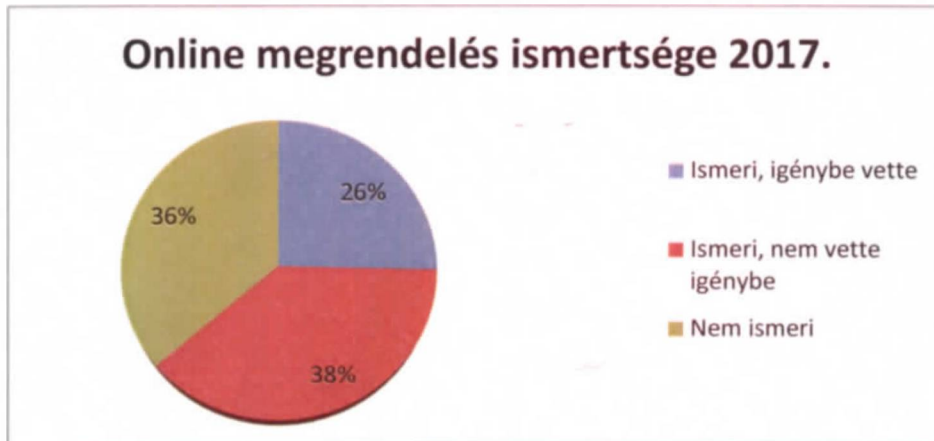


4.12. A megrendelések leadásának rendjében több módon állunk partnereink rendelkezésére (online, telefon, e-mail). Az internet-alapú kapcsolat 24 órán keresztül, kényelmes, egyszerű és gyors lehetőséget ad partnereinknek, hogy szolgáltatási igényüket Társaságunkhoz munkaidőn kívül is bejelenthessék. A felmérés azt mutatja, hogy a válaszadók között az online megrendelési lehetőség

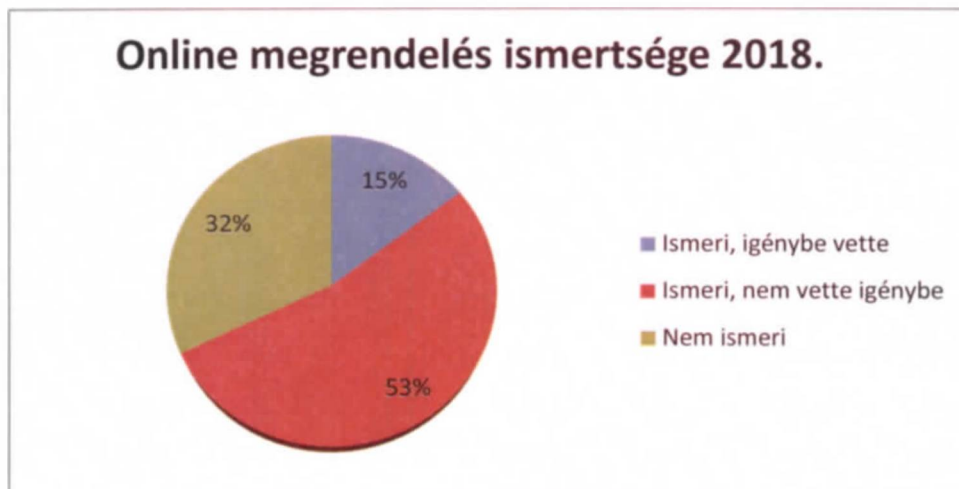


ismertsége az elmúlt évhez képest 11 %-kal csökkent (12/a és 12/b ábrák). Társaságunk továbbra is preferálja és a fogyasztói beszélgetések során rendszeresen népszerűsíti az online rendelési lehetőséget.

12/a. ábra



12/b. ábra



5. Összefoglalás

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy Társaságunk a rendelkezésére álló erőforrással és szakértelemmel képes a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatást magas színvonalon és hatékonyan ellátni. Meg tud felelni mind a közszolgáltatásért felelős hatóság, a Társaság tulajdonosa, a Fővárosi Önkormányzat valamint, az ügyfelek által támasztott elvárásoknak.



Minden lehető alkalommal ügyfélszolgálatunk igyekezett tájékoztatásába belefoglalni az ingatlantulajdonos teendőit, kötelmeit, lehetőségeit és jogait a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz gyűjtésével és elszállíttatásával kapcsolatban, valamint rendszeresen felajánlottuk szolgáltatásunkat. A szolgáltatást végző fizikai munkavállalók és az ügyfélszolgálat, valamint a back-office csoport munkatársainak munkájáról kialakult kép tükröződik az ügyfél elégedettségi mutatókban.

Az idei felmérés szerint a panaszkezelés minősége a válaszadók szerint 9 %-os, a munkatársaink szakmai felkészültsége 2 %-os, az FTSZV munkájának egésze pedig szinté 2 %-os növekedést mutat (13. ábra), mely értékelést Társaságunk örömmel vett tudomásul. Jövőbeni célkitűzésünk, hogy az alábbi területeken mért 93-96 %-os eredményeket tovább növeljük, valamint a kimagaslókat megtartsuk.

13. ábra

Megnevezés	2017			2018		
	Elégedett		Elégedettség aránya %	Elégedett		Elégedettség aránya %
	Igen	Nem		Igen	Nem	
Helyszíni munkavégzés	186	6	97	321	14	96
Munkatársak magatartása	187	5	97	327	8	98
Panaszkezelés	99	16	84	82	6	93
Szakmai felkészültség	157	6	96	239	4	98
FTSZV munkája	190	3	98	342	0	100

6. Melléklet (Kérdőív)



2018. Kérdőív

(A válaszadás önkéntes és névtelen)

1. Mikor rendelt utoljára szolgáltatást az FTSZV Kft-től?

- 1 éven belül
- 1 évnél régebben
- 2012 óta még nem rendeltem

2. Az Ön által kért időpontra vettük fel a megrendelését vagy a kollégánk által felajánlott időpontot választotta?

- Igen, az általam kért időpontra vették fel a megrendelést
- Nem, a kollégájuk által megadott időpontokból választottam
- Nem tudja/Nem emlékszik

3. Mennyire volt elégedett a teljesítésre vállalt határidővel?

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett
- Nem tudja/Nem emlékszik

4. Mennyire volt elégedett kollégáink helyszíni munkavégzésével,

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):

.....

és munkatársaink magatartásával, viselkedésével?

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):

.....



5. Ügyei intézésénél melyik ügyfélszolgálati elérhetőséget szokta igénybe venni leggyakrabban?

- Telefonos ügyfélszolgálat
- Személyes ügyfélszolgálat
- Elektronikus levél
- Postai levél
- nem volt még szükség rá

6. Az FTSZV Kft.-ről, a közszolgáltatásunkkal kapcsolatos aktualitásokról mely módon informálódik?

- Internetes web-oldalról (www.ftszy.hu)
- Elektronikus levél útján (e-mail)
- Telefonon (06/1/296-37-55)
- Személyes ügyfélszolgálaton
- Nem tartom fontosnak az információk beszerzését

7. Mennyire volt elégedett az esetleges probléma- és panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak munkájával, munkavégzésével?

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett
- Nem volt még reklamációja

8. Ha volt panasza, milyen válaszadási határidővel kapta meg válaszunkat?

- Azonnal kapott választ
- 15 napon belül választ kaptam
- 15 napon túl kaptam választ
- Egyáltalán nem kaptam választ
- Nem volt panasza

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!



9. Mennyire volt elégedett munkatársaink szakmai felkészültségével és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségével?

- Elégedett
- Nem elégedett
- Nem tudja/Nem igényelte

10. Elégedett-e a kapott közszolgáltatói számla pontosságával, áttekinthetőségével?

- Áttekinthetőnek és érthetőnek tartja
- Nem áttekinthető és nem érti a számlát
- Nem nézte meg/nem fontos

11. Érezhető-e a közszolgáltatásunk tekintetében is bevezetett, 10%-os rezsicsökkentés hatása az Ön havi kiadásában? (Csak lakossági fogyasztóknak)

- Igen, egyértelműen érezhető (kevesebbet fizet)
- Nem/ Nem tudja / Nem követi nyomon a havi kiadásait

12. Ismeri az online megrendelési lehetőségünket?

- Ismeri, és már igénybe vette
- Ismeri, de még nem vette igénybe
- Nem ismeri

13. Összességében - egy 4 fokozatú skálán - milyenek értékeli az FTSZV Kft. munkáját?

1 = Elfogadhatatlan

2= Elfogadható

3 = Jó/Megfelelő

4 = Kiváló

Budapest, 2018. szeptember 12.

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!