



Svet delavcev
Mariborski vodovod d.o.o.
(v nadaljevanju SD MV)
Jadranska cesta 24
2000 Maribor

ZAPISNIK

13. redne seje sveta delavcev podjetja Mariborski vodovod (SD MV),
ki je bila v ponedeljek 04.03.2024 ob 14.00 uri v kletni sejni sobi na sedežu podjetja.

Prisotni člani sveta delavcev: Janez Vodan, Ida Podgorelec Županec, Mateja Dervarič, Robert Močnik, Zlatko Jagarinec, Mitja Votolen, Sanja Gerdak

Odsotni člani sveta delavcev: /

Ostali vabljeni in prisotni: Tomaž Obrecht in Gojko Rataj (predstavnik sindikata)

Vabljen in prisoten: direktor Miran Jug

DNEVNI RED:

1. Potrditev dnevnega reda
2. Informacija o aktivnostih na področju možnosti pravno statusnega preoblikovanja podjetja Mariborski vodovod in Nigrad ter možnosti selitve podjetja Mariborski vodovod v poslovne prostore podjetja Nigrad
3. Predstavitev rezultatov ankete o zadovoljstvu zaposlenih
4. Odmera letnega dopusta zaposlenih za leto 2024
5. Obravnava predloga Pravilnika o videonadzoru s prilogami in podaja mnenja
6. Razno

Predsednica SD MV je je pozdravila prisotne člane sveta delavcev in povabljenega predstavnika sindikata.

Ad. 1

Na seji je bilo prisotnih 7 članov SD MV.

Predlagani dnevni red je bil potrjen s 7 glasovi ZA.

Ad. 2

Seji SD MV se je pridružil direktor podjetja Miran Jug, ki mu je predsednica SD MV Sanja Gerdak predala besedo pri tej točki dnevnega reda. Direktor Miran Jug je podal informacijo, da je bil sestanek direktorjev JHMB, Mariborskega vodovoda in Nigrada v petek 23.02.2024. Do sedaj je Mariborski vodovod podal tloris prostorov podjetja Mariborski vodovod d.o.o. na lokaciji Jadranska cesta 24, Maribor, kot prikaz potrebe prostorov. Sedaj pa je na podjetju Nigrad podaja povratne informacije o možnosti umestitve le tega na njihovo lokacijo. Če se bodo pričele izvajati aktivnosti na tem področju, bo pomemben pravilen vrstni red, da se prvo zagotovi ustrezne prostore, nato sledi urejanje pravno statusnih sprememb obeh podjetij (združitve, pripojitve,...) in nazadnje fizična selitev v druge poslovne prostore. Za pregled prostorskih potreb in možnosti bo vsako podjetje imenovalo 2 osebi, ki bodo zraven direktorjev pregledale zadeve in podale mnenje za vsak posamezen prostor, če ustreza, ustreza s investicijo ali ne ustreza. S strani Mariborskega vodovoda bo direktor imenoval Sanjo Gerdak





MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d. o. o.

Jadranska cesta 24, 2000 Maribor, tel. (02) 320 77 00, e-mail: info@mb-vodovod.si, https://www.mb-vodovod.si
TRR št.: SI56 0451 5000 0539 052 pri NKBM, d. d., BIC banke: KBMA512X, matična št.: 5067880, ID za DDV: SI68041527



kot predstavnico zaposlenih in Simono Hrastnik kot vodjo največje organizacijske enote katerih se zadeve najbolj dotikajo. V primeru, da ta skupina ugotovi, da je možna zagotovitev ustreznih poslovnih prostorov za zaposlene in opremo podjetja Mariborski vodovod sledi ureditev pravno statusnih sprememb podjetij s časovnico do 30.09.2024. Časovnica za dejansko fizično selitev bi nato bila do 31.12.2024.

Člani SD MV in predstavnika sindikata podjetja so odprli razpravo z direktorjem glede stroškov, optimizacije, sinergij, razlogov za to odločitev in če je že pripravljena ekonomska analiza. Pa tudi glede zagotovitve ustreznih delovnih pogojev (garderobni prostori, delavnice, parkirišča,...) in morebitnih uskladitev podjetniških kolektivnih pogodb. Direktor MV je pojasnil, da ekonomske analize še ni, a da so razlogi predvsem optimizacija poslovnih prostorov in stroški ter sinergije strokovnih služb podjetij. SD MV bo mesečno skliceval seje na katerih jim bo direktor MV poročal o novih aktivnostih glede tega, saj bosta v primeru pravno statusnih sprememb podjetja in selitve poslovnih prostorov na drugo lokacijo aktivno sodelovala SD MV in sindikat podjetja vsak v okviru svojih zakonskih pristojnosti.

Predsednica SD MV je direktorja prosila, da malce predstavi tudi prevzem GJS čiščenje padavinskih in odpadnih voda v upravljanje Mariborskega vodovoda. Direktor MV je pojasnil, da je bila na skupščini podjetja že izvedena sprememba doregistracije za opravljanje dejavnosti GJS čiščenja padavinskih in odpadnih voda. S strani Mestne občine Maribor (MOM) je bila imenovana strokovna tehnična komisija, ki je opravila skrben pregled čistilne naprave, ki je v dobrem stanju. Sprejet je bil tudi odlok o podelitvi gospodarske javne službe (GJS v nadaljevanju) čiščenje padavinskih in odpadnih voda družbi MV v MOM. 11. 6. 2024 bo Mariborski vodovod (MV) prevzel v upravljanje CČN. Naslednji korak je podpis pogodbe o opravljanju GJS in najemu infrastrukture med MV in MOM. Predlog pogodbe je v osnovi enak pogodbi za vodovodno infrastrukturo. MOM je lastnica celotne CČN. Izdelava in sprejetje odlokov o podelitvi GJS čiščenje padavinskih in odpadnih voda Mariborskemu vodovodu bo sledila še v občinah Hoče – Slivnica, Miklavž na Dravskem polju in Duplek. V izogib tveganju, da pred/ob prevzemu zaposlenih AQS podjetje zapusti nekaj delavcev, ki upravljajo CČN, so v teku aktivnosti za izobraževanje dveh delavcev Mariborskega vodovoda na CČN, 1 strojne in 1 elektro stroke, pričetek okvirno marca 2024. Organizacijsko bomo ustanovili Sektor CČN s svojim SM. Za CČN se bo vodilo ločeno računovodstvo. Pripravili se bodo elaborati cen za izvajanje GJS po metodi Medo. Oblikovala se je dodatna strokovna skupina v katero je vključena Patricija Furjan s strani Mariborskega vodovoda in strokovne službe JHMB (Služba za informacijsko tehnologijo, Finančno računovodska služba in Služba pravo in kadri JHMB), ki bo pripravila program za obračunavanje storitev. Naredila se bosta tudi 2 testna obračuna storitev Mariborskega vodovoda s postavkami GJS čiščenja padavinskih in odpadnih voda, omrežnina, čiščenje, odstranitev blata.

Razvila se je še krajša razprava članov SD MV in direktorja MV ter prisotnih predstavnikov sindikata podjetja.

Ad. 3

Predsednica SD MV je odprla naslednjo točko dnevnega reda seje SD MV in najprej seznanila direktorja, da tokratne ankete niso smeli izpolnjevati vodje pa čeprav so enako zaposleni v podjetju ter, da pri rezultatih zaradi tega in zaradi skupnega ocenjevanja vodstva podjetja (ni





bilo ločeno na vodje in direktorja) ne bodo realni rezultati. Glede na to in da je anketa enaka že veliko let je predlagala za posodobitev naslednje ankete tako, da bi se dodalo kakšno vprašanje, dodala opredelitev organizacijske enote in da se morajo iz vprašanj odstraniti vsa vprašanja, ki bi lahko posredno določila izpolnjevalca ankete (spol, leta, izobrazba in podobno za anketo niso potrebni podatki). Prav tako je predlagala, da se izločijo vprašanja povezana s promocijo zdravja, saj se tam izvaja posebna podrobna anketa. Nato je predala besedo direktorja MV, da predstavi rezultate ankete o zadovoljstvu delavcev. Direktor MV je najprej odgovoril, da ni vedel, da je bilo podano navodilo, da naj vodje ne smejo izpolnjevati anket o zadovoljstvu zaposlenih. Povedal je tudi, da se anketa ne bi smela bistveno spreminjati, saj potem ne moreš več izvesti primerjave s prejšnjo. Se pa je strinjal s ostalimi predlogi predsednice SD MV, da se anonimizira še bolj in da bi se lahko dodalo še kakšno vprašanje. Nato je direktor predstavil rezultate ankete o zadovoljstvu zaposlenih, ki je bila izvedena konec leta 2023 katere rezultati kažejo, da je zadovoljstvo zaposlenih manjše po vsaki posamezni merjeni zadevi v primerjavi s prejšnjo anketo o zadovoljstvu zaposlenih podjetja. Rezultati ankete so v prilogi zapisnika te seje MV. Izvleček pa bo objavljen tudi na oglasnih deskah podjetja.

Direktor MV je predstavil tudi anketo o zadovoljstvu uporabnikov in zadovoljstvu občin-lastnic podjetja, ki so zelo dobro ocenili strokovnost zaposlenih in izvedbo storitev podjetja. Rezultati teh dveh anket so tudi priloga tega zapisnika.

Ad. 4

Predsednica SD MV je pri tej točki seje SD MV pojasnila direktorju, da imajo zaposleni na plačilnih listah že podatek o odmeri dopusta za leto 2024, a da še niso prejeli obvestil o odmeri dopusta. Direktor MV je pojasnil, da je zakonski rok, da se obvestilo o odmeri preda do 31.03.2024 in da bo preveril zakaj se je podatek že izpisal na plačilne liste. Pojasnil je, da se podjetniška kolektivna pogodba (PKP) ni nič spremenila in da bi lahko bile pri zaposlenih samo kakšne manjše spremembe dopusta kot so npr. dopust za otroka (pridobitev ali izguba zaradi določil PKP zaradi zakonske omejitve starosti otroka). V kolikor bi kateremu zaposlenemu bil neutemeljeno spremenjen dopust naj poda pritožbo na obvestilo, da se zadeva uredi.

Predsednica SD MV je pozvala člane SD MV in prisotna člana sindikata podjetja k razpravi s direktorjem glede točk 2, 3 in 4. Po krajši razpravi in izmenjavi mnenj se je zahvalila direktorju za poročanje in podane odgovore teh točkah. Direktor MV je zapustil sejo SD MV.

Ad. 5

Predsednica SD MV je odprla razpravo članov glede prejetega Pravilnika o videonadzoru s prilogami za katerega mora SD MV podati mnenje v roku 30 dni. Odprla se je krajša razprava, nato pa je SD MV sprejel naslednji sklep:

Sklep št. 1:

SD MV podaja pozitivno mnenje na Pravilnik o videonadzoru s prilogami, ki ga je prejel v mnenje 22.02.2024.

Sklep je potrjen s 7 glasovi ZA.





Ad. 6

Predsednica SD MV je odprla še razpravo članov pod točko Razno, kjer se je razvila še krajša razprava članov glede dosedanjih točk te seje SD MV in je bilo zastavljeno nadaljnjo delovanje sveta delavcev predvsem na področju iz točke 2 te seje, kjer bo vodila zadeve predsednica SD MV s sprotno pomočjo članov SD MV in nato še preko sej SD MV s sprejemom posameznih potrebnih sklepov. Člani SD MV so se tudi dogovorili, da se bodo skupnega posvetovanja s področja varnosti in zdravja pri delu, ki bo v torek 05.03.2024 ob 8.30, udeležili Ida Podgorelec Županec, Mateja Dervarič, Robert Močnik in Sanja Gerdak. V letu 2023 je bil namreč sprejet nov Pravilnik o zagotavljanju varnosti in zdravja delavcev pri ročnem premeščanju bremen zaradi česar bo potrebno ugotoviti potrebe po ocenjevanju tveganja za nastanek kostno-mišičnih obolenj pri ročnem prenašanju bremen. Predsednica SD MV Sanja Gerdak in podpredsednik Janez Vodan sta kot predstavnika v SSD JHMB predala še informacije iz zadnja 23.seje SSD JHMB katere zapisnik je dosegljiv na intranetni strani MV na zavihku Svet delavcev v podmapi Zapisniki SSD JHMB.

Seja se je zaključila ob 16.10 uri.

Predsednica SD MV:

Sanja Gerdak



**OCENJEVANJE ZADOVOLJSTVA
ZAPOSLENIH
V MARIBORSKEM VODOVODU, d.o.o.
V LETU 2023**



Direktor:

Miran Jug, univ.dipl.inž.stroj.

KAZALO

1. Uvod.....	3
2. Zadovoljstvo zaposlenih.....	3
3. Zaposlenim pomembni ukrepi za usklajevanje družinskega in poklicnega življenja	10
4. Pomen ukrepov na posameznih področjih promocije zdravja za zaposlene..	11
5. Mnenja in predlogi.....	12
Priloga:	13

1. Uvod

V podjetju spremljamo zadovoljstvo zaposlenih z izvajanjem anketnih vprašalnikov vsako drugo leto že od leta 2005. Anketa se je izvajala v mesecu novembru in decembru leta 2023.

Anketa je bila razdeljena na 3 sklope in sicer:

1. sklop vprašanj se je nanašal na zadovoljstvo zaposlenih z delom,
2. sklop vprašanj se je nanašal na ocenjevanje pomembnosti ukrepov za izboljšanje družinskega in poklicnega življenja
3. sklop se je nanašal na pomembnost posameznih področij v okviru zdravega načina življenja.

Anketni vprašalniki so bili razdeljeni vsem zaposlenim (razen direktorju in vodjem sektorja), udeležba v raziskavi je bila 86%.

2. Zadovoljstvo zaposlenih

Prvi sklop vprašalnika je temeljil na zadovoljstvu po posameznih postavkah. Zaposleni so odgovarjali z ocenami 1 do 5. Ocena 1 je pomenila, da je zaposleni popolnoma nezadovoljen s posamezno postavko, z oceno 5 pa je svoje zadovoljstvo izrazil z najvišjo oceno.

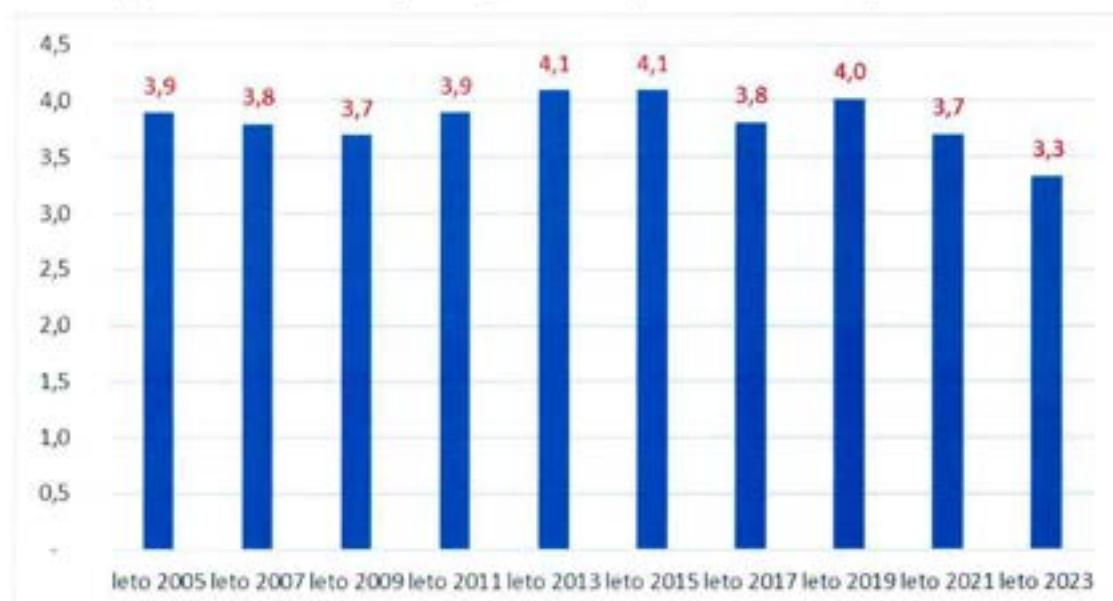
Zaposleni so najbolj zadovoljni s stalnostjo zaposlitve (povprečna ocena 4,4), z delovnim časom (povprečna ocena 4,3) in z delom, ki ga zaposleni opravljajo, kar so ocenili s povprečno oceno 4,0. Z najnižjimi ocenami pa so ocenili zadovoljstvo s plačo (povprečna ocena 2,3), z možnostmi za napredovanje (povprečna ocena 2,4) in z informiranostjo (povprečna ocena 2,6).

Graf: Zadovoljstvo zaposlenih po posameznih postavkah



V tabeli so prikazane povprečne vrednosti zadovoljstva zaposlenih v opazovanem obdobju. V zadnjem obdobju se je povprečna ocena zadovoljstva znižala na 3,3 (v letu 2021 je bila povprečna ocena 3,7).

Graf: Povprečne ocene zadovoljstva zaposlenih v opazovanem obdobju



V primerjavi s preteklim obdobjem, se je zadovoljstvo zaposlenih znižalo pri vseh postavkah. Največji porast nezadovoljstva v primerjavi s preteklo izvedeno anketo, je viden pri ocenah z informiranostjo (-18%), zadovoljstva s plačo (-18%), z vodstvom podjetja (-18%) in z možnostjo napredovanja (-16%).

Tabela: Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva zaposlenih s prejšnjimi leti

Zadovoljstvo zaposlenih	Povprečna ocena									
	leto 2005	leto 2007	leto 2009	leto 2011	leto 2013	leto 2015	leto 2017	leto 2019	leto 2021	leto 2023
... z delom, ki ga opravljam	3,9	4,1	3,8	4,1	4,2	4,3	4,1	4,3	4,2	4,0
... z vodstvom podjetja	3,8	3,7	3,5	3,7	4,0	4,2	3,7	4,0	3,5	2,9
... z odnosom med sodelavci	4,1	4,1	3,9	3,7	4,0	4,0	3,8	3,9	4,0	3,6
... z neposredno nadrejenim	3,9	3,8	3,7	3,8	4,2	4,2	3,9	4,0	3,8	3,5
... z možnostmi napredovanja	3,4	3,3	3,1	3,2	3,5	3,6	2,9	3,3	2,8	2,4
... z informiranostjo	3,5	3,3	3,3	3,3	3,8	3,5	3,3	3,5	3,2	2,6
... s plačo	3,2	3,3	3,0	3,2	3,5	3,8	3,1	3,6	2,8	2,3
... z delovnimi pogoji (oprema, stroji)	4,1	4,0	3,8	4,0	4,0	4,1	3,8	4,1	3,8	3,7
... z možnostmi izobraževanja	3,8	3,6	3,8	4,1	4,0	4,3	4,0	4,0	3,5	3,1
... s stalnostjo zaposlitve	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,8	4,5	4,4
... z delovnim časom	4,0	3,9	3,9	4,5	4,6	4,6	4,6	4,7	4,6	4,3
Skupaj povprečje	3,9	3,8	3,7	3,9	4,1	4,1	3,8	4,0	3,7	3,3

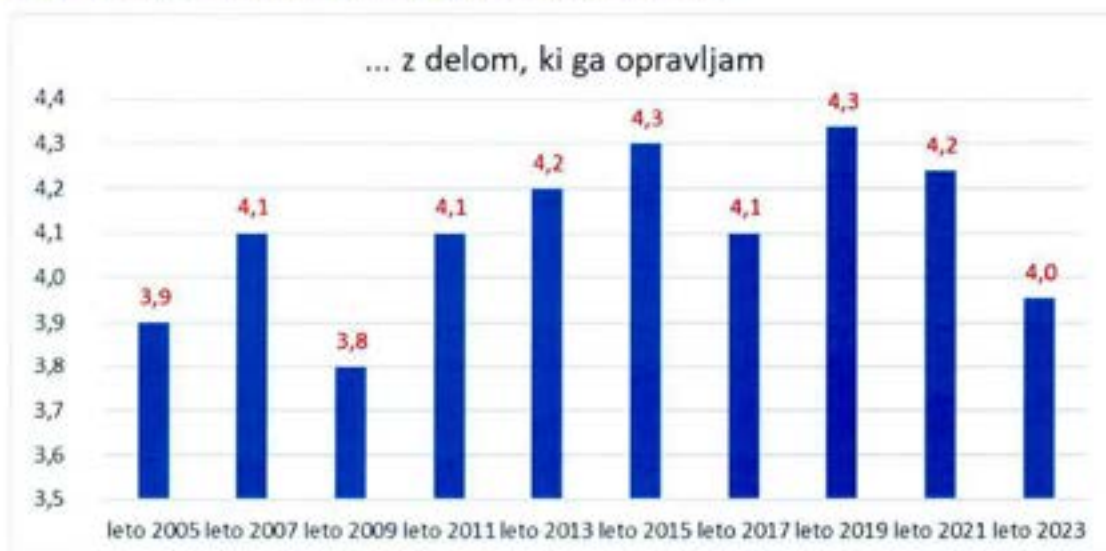
Tabela: Indeksi zadovoljstva zaposlenih s prejšnjimi leti

Zadovoljstvo zaposlenih	Indeks								
	2023/2005	2023/2007	2023/2009	2023/2011	2023/2013	2023/2015	2023/2017	2023/2019	2023/2021
... z delom, ki ga opravljam	101,38	96,43	104,04	96,43	94,14	91,95	96,43	91,13	93,26
... z vodstvom podjetja	75,54	77,58	82,01	77,58	71,76	68,34	77,58	71,61	81,91
... z odnosom med sodelavci	86,95	86,95	91,41	96,35	89,12	89,12	93,81	91,35	89,31
... z neposredno nadrejenim	89,03	91,37	93,84	91,37	82,67	82,67	89,03	85,77	91,09
... z možnostmi napredovanja	69,72	71,83	76,46	74,07	67,72	65,84	81,74	70,77	84,04
... z informiranostjo	73,54	78,00	78,00	78,00	67,74	73,54	78,00	73,21	81,62
... s plačo	72,63	70,43	77,47	72,63	66,40	61,16	74,97	65,27	81,80
... z delovnimi pogoji (oprema, stroji)	90,56	92,82	97,71	92,82	92,82	90,56	97,71	90,79	97,01
... z možnostmi izobraževanja	81,87	86,42	81,87	75,88	77,78	72,35	77,78	77,94	88,45
... s stalnostjo zaposlitve	96,64	95,39	97,06	95,27	95,43	96,85	96,22	93,18	98,63
... z delovnim časom	106,48	109,21	109,21	94,65	92,59	92,59	92,59	90,75	92,97
Skupaj povprečje	85,41	87,65	90,02	85,41	81,24	81,24	87,41	82,80	89,66

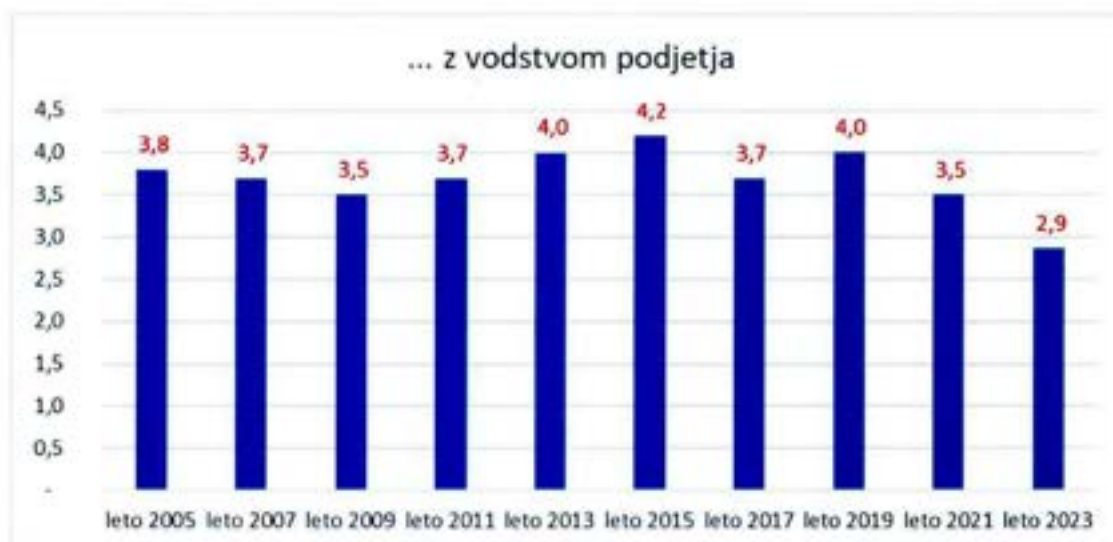
V povprečju je zadovoljstvo zaposlenih v primerjavi s preteklimi leti izvajanja ankete nižje (izjema leto 2019). V primerjavi z anketo, izvedeno v letu 2021, se je zadovoljstvo zaposlenih znižalo za 10%.

V nadaljevanju je primerjava zadovoljstva zaposlenih po posameznih postavkah.

Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z delom, ki ga opravljajo zaposleni



Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z vodstvom podjetja



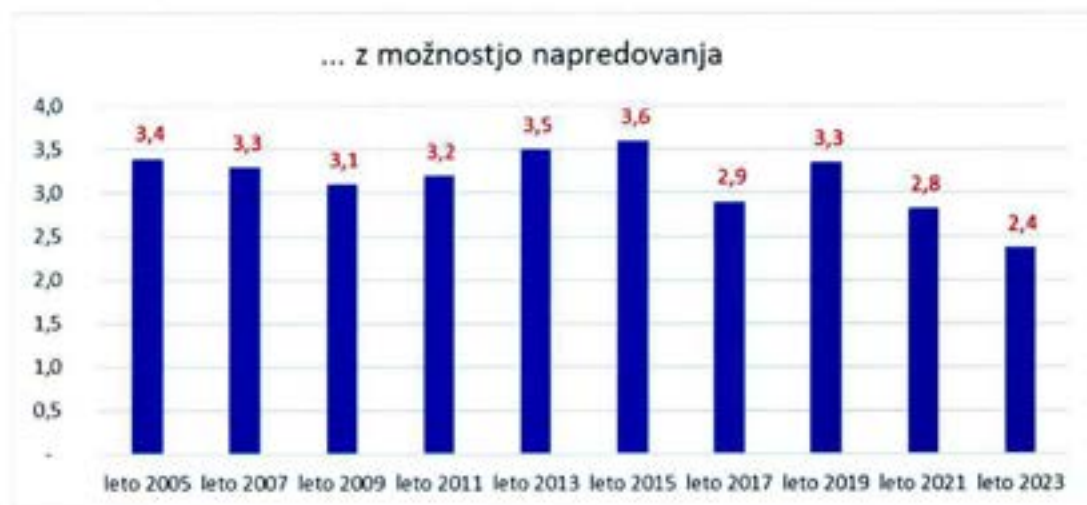
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z odnosom med sodelavci



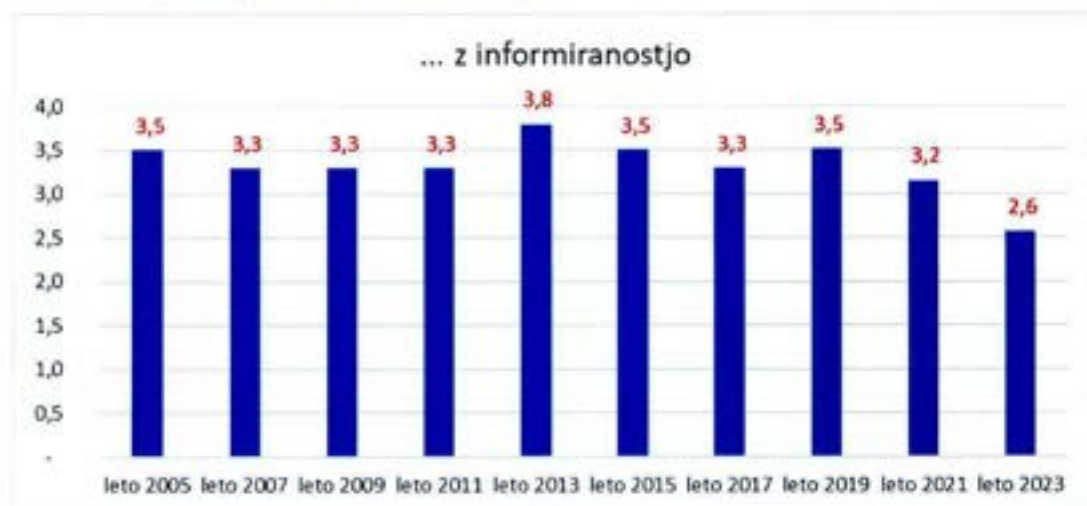
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z neposredno nadrejenim



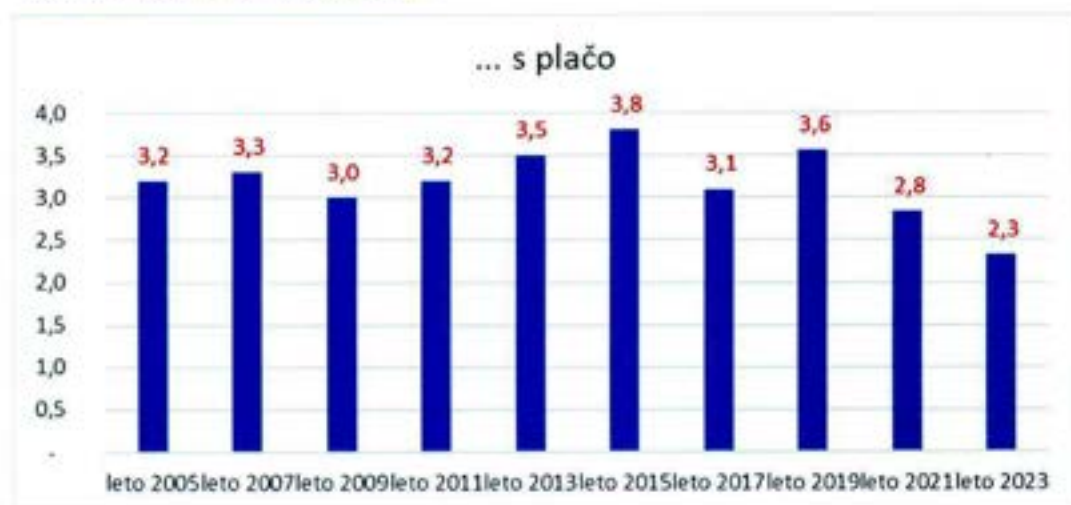
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z možnostmi napredovanja



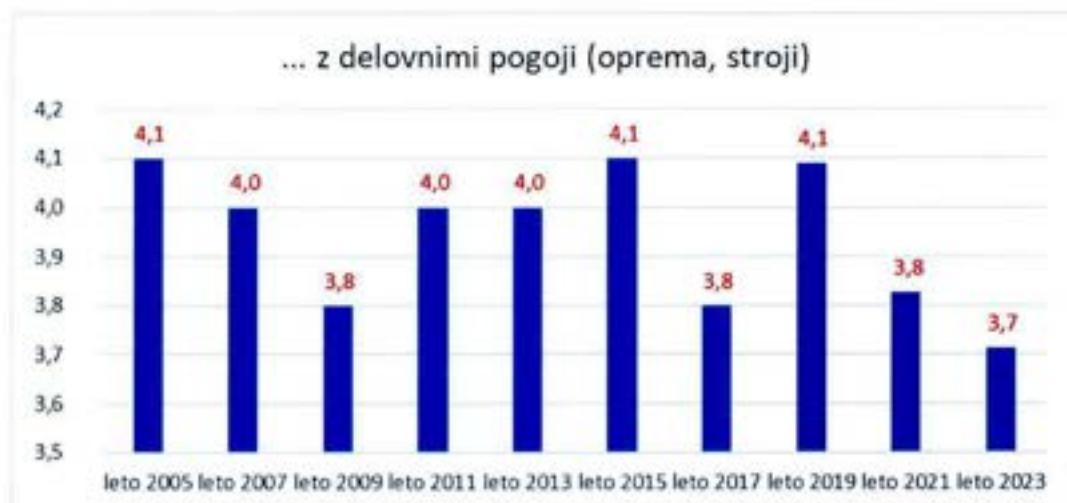
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z informiranostjo



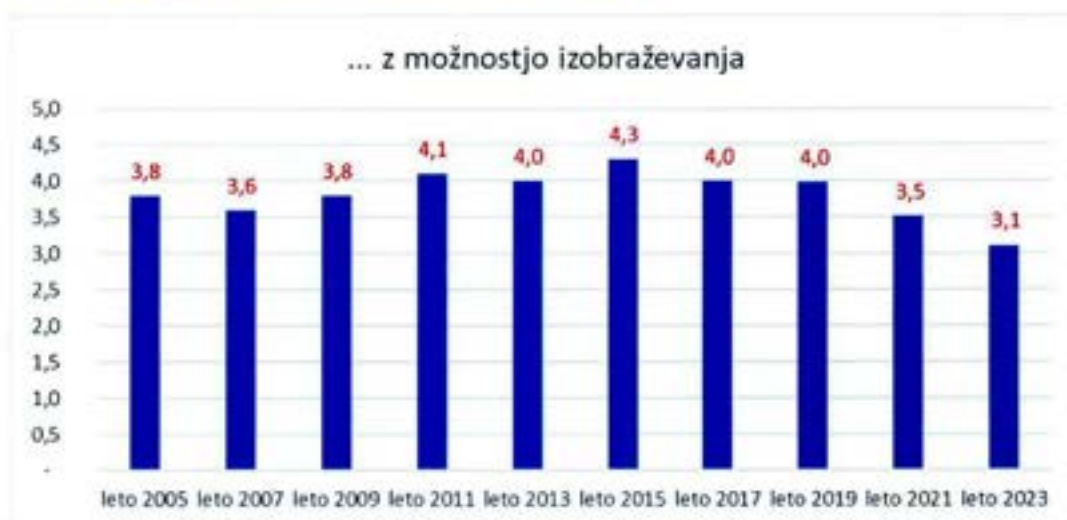
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih s plačo



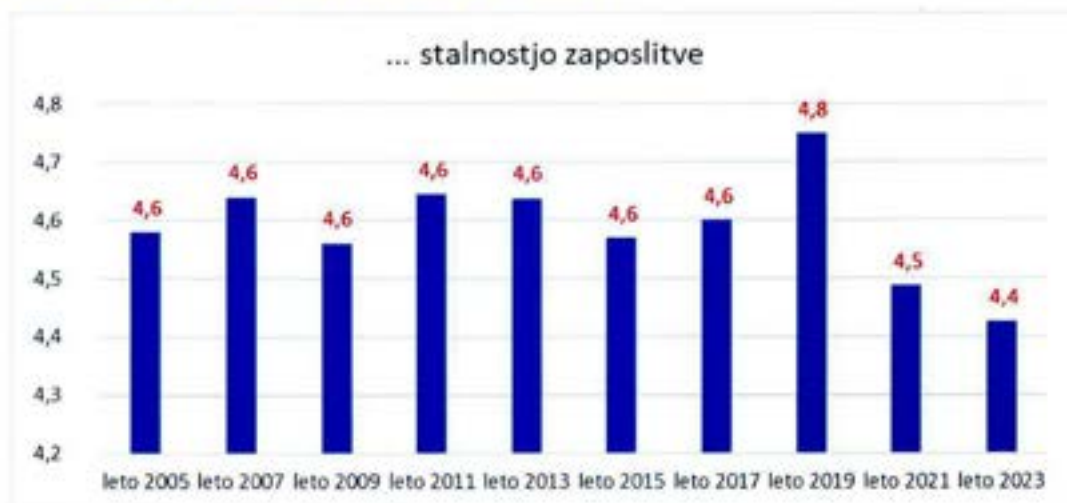
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z delovnimi pogoji



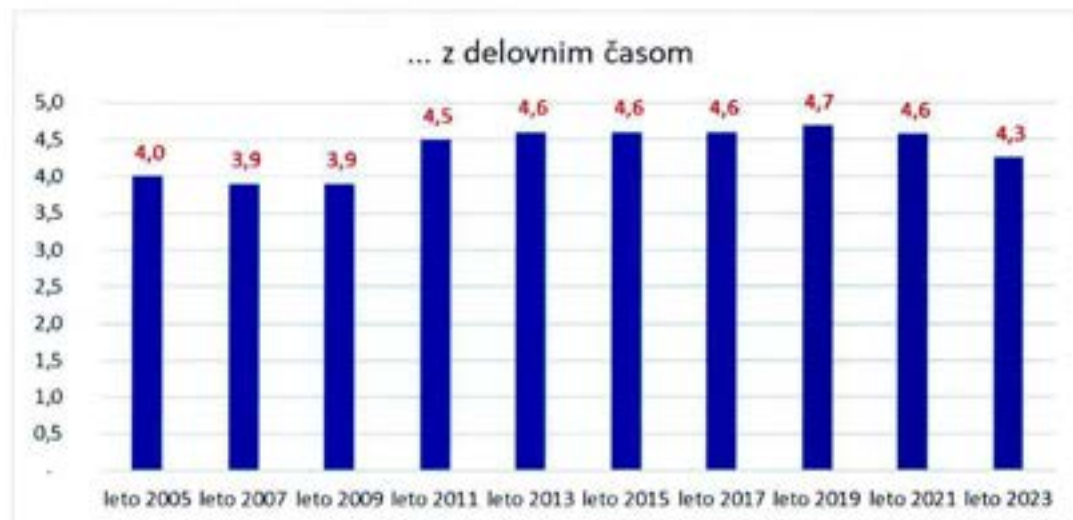
Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z možnostmi izobraževanja



Graf: Zadovoljstvo zaposlenih s stalnostjo zaposlitve



Graf: Zadovoljstvo zaposlenih z delovnim časom

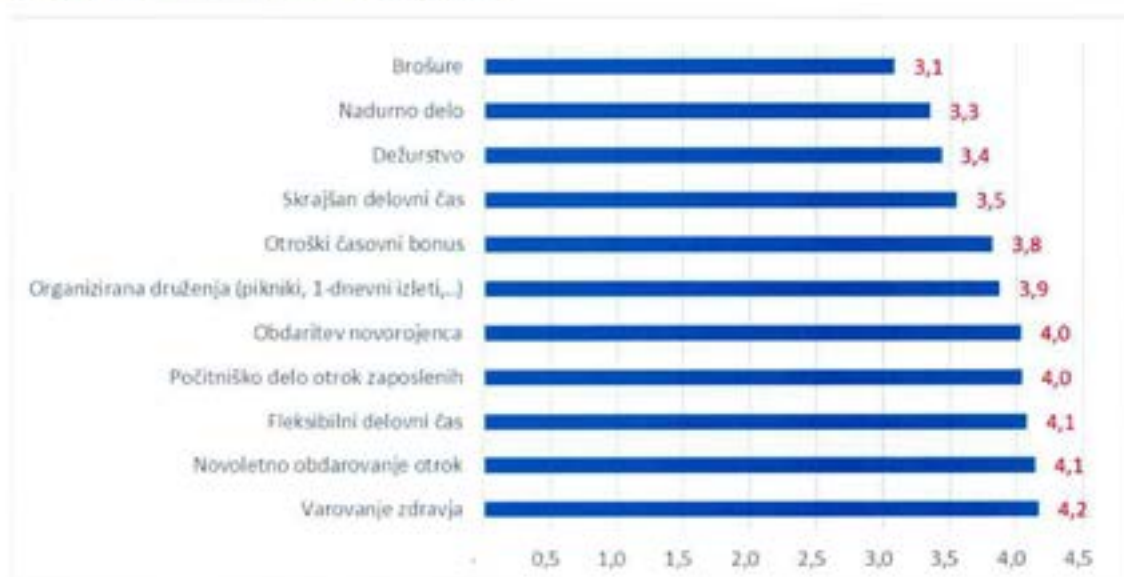


3. Zaposlenim pomembni ukrepi za usklajevanje družinskega in poklicnega življenja

Tabela: Pomembnost ukrepov za usklajevanje družinskega in poklicnega življenja za zaposlene

Pomembnost ukrepov DPP	Povprečna ocena						
	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023
Fleksibilni delovni čas	4,0	4,1	4,4	4,5	4,5	4,5	4,1
Dežurstvo	3,9	4,0	3,8	3,9	3,8	3,7	3,4
Nadurno delo	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8	3,7	3,3
Skrajšan delovni čas	4,0	3,9	3,9	3,7	4,1	3,7	3,5
Otroški časovni bonus	4,1	4,2	4,0	4,1	4,2	3,9	3,8
Varovanje zdravja	4,1	4,1	4,4	4,4	4,4	4,2	4,2
Brošure	4,0	4,0	3,8	3,6	3,7	3,1	3,1
Obdaritev novorojenca	4,0	4,0	4,3	4,3	4,2	4,0	4,0
Novoletno obdarovanje otrok	4,2	4,1	4,3	4,3	4,2	4,0	4,1
Izleti za zaposlene z družinskimi partnerji				3,8	3,8		
Organizirana druženja (pikniki, 1-dnevni izleti,...)				4,2	4,2	3,6	3,9
Požitniško delo otrok zaposlenih				4,1	4,4	3,9	4,0
Skupaj povprečje	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	3,8	3,8

Graf: Povprečne ocene posameznih ukrepov



Podjetje je leta 2011 pridobilo Certifikat Družini prijazno podjetje. Z leti je ukrepe za lažje usklajevanje dela z družinskimi obveznostmi še nadgrajevalo. V letu 2022 se podjetje ni več odločilo za podaljšanje Certifikata, obdržalo pa je vse ukrepe, ki pomembno vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih. Zaposleni pripisujejo v vseh anketah do sedaj zelo velik pomen ukrepom za usklajevanje družinskega in poklicnega življenja. Največji pomen so pripisali varovanju zdravja in ga ocenili z oceno 4,2. Velik pomen so pripisali novoletnemu obdarovanju otrok (4,1) in fleksibilnemu delovnemu času (4,1). V povprečju so zaposleni ocenili ukrepe s povprečno oceno 3,8. Glede na pretekle ocene so zaposleni vsem ukrepom pripisali enak pomen kot v predhodno izvajani anketi leta 2021.

4. Pomen ukrepov na posameznih področjih promocije zdravja za zaposlene

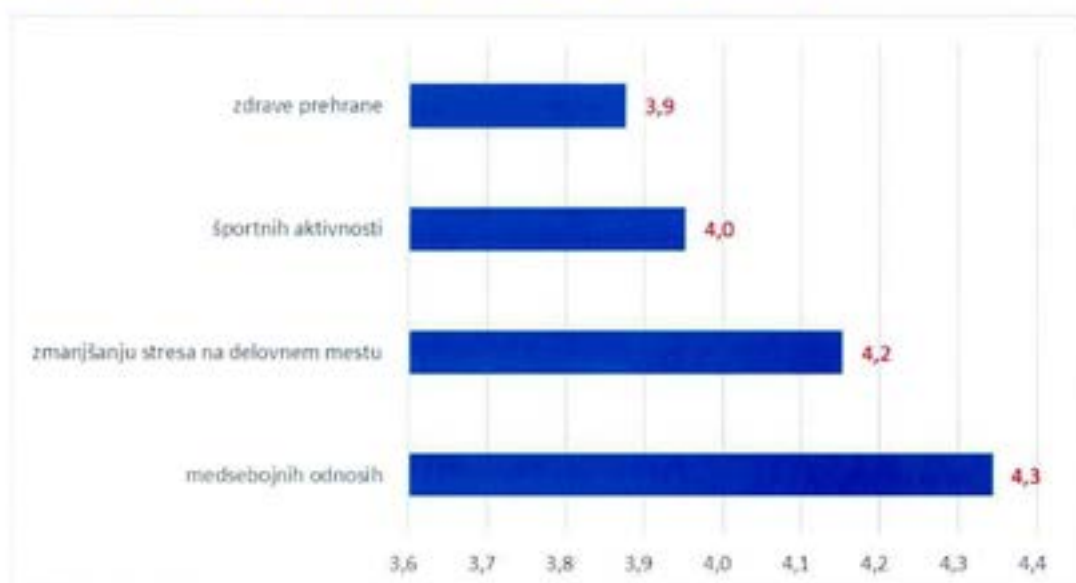
Tabela: Povprečne ocene posameznih področij promocije zdravja zaposlenih

Predlagani ukrepi, na področju:	2019	2021	2023	indeks 2023/2019	indeks 2023/2021
zdrave prehrane	4,2	3,9	3,9	91,6	99,28
zmanjšanju stresa na delovnem mestu	4,4	4,2	4,2	93,8	98,46
športnih aktivnosti	4,2	3,9	4,0	94,4	100,78
medsebojnih odnosih	4,4	4,4	4,3	98,3	98,90
Skupaj povprečje	4,3	4,1	4,1	94,6	99,3

Zaposleni so pripisali največji pomen ukrepom izboljšanja medsebojnih odnosov (povprečna ocena 4,3) in ukrepom na področju zmanjšanja stresa na delovnem mestu (povprečna ocena 4,2).

Glede na pretekle ocene so zaposleni vsem ukrepom pripisali enak pomen kot v predhodno izvajani anketi leta 2021.

Graf: Povprečne ocene posameznih področij varovanja zdravja zaposlenih



5. Mnenja in predlogi

Zaposleni so imeli na koncu anketnega vprašalnika možnost izraziti svoja mnenja in predloge.

Med mnenji in predlogi, ki so jih zaposleni navedli, jih je bilo največ na račun dviga plače, saj menijo, da so le te trenutno prenizke in da se naj prilagodijo glede na stopnjo letne inflacije. Izpostavljen je bil tudi predlog za alternativo dviga plače z možnostjo uvedbe 6 urnega delavnika ali skrajšanjem delavnika na 4 delovne dni na teden. Menijo, da je razlog, da se ne dobi na trgu novih zaposlenih ravno v prenizkih plačah. Izražen je bil tudi predlog za višjo božičnico.

Zaposleni si želijo novo, bolj pravično sistematizacijo delovnih mest, bolj pravično ocenjevanje delovne uspešnosti, saj menijo, da je višina plače po principu: »Manj delaš, več dobiš in bolj se hvališ nadrejenemu, boljše si ocenjen in plačan.« Prav tako si želijo več možnosti za napredovanje in premeščanje iz enega na drugo delovno mesto, več možnosti in spremembo načina za napredovanje in bolj enakopravno obravnavo zaposlenih.

Zaposleni so predlagali boljšo komunikacijo in več odkritih pogovorov med vodji in zaposlenimi brez skrivanja podatkov o dogajanju v podjetju. Prav tako si želijo boljše informiranosti o dogajanju v podjetju s strani vodstva, ker so o dogajanju informirani šele iz medijev, družbenih omrežij ali od partnerjev iz holdinga.

Zaposleni so zadovoljni z delovnim časom, želja pa je pol urni zamik časa za malico.

Glede dežurstva so mnenja, da delavcu po dežurstvu, sploh v nočnem času, pripada počitek in zato ni potrebno dati svojega dopusta ali koristiti svojih ur. Opozorili so tudi na pravilno izvajanje dežurstva (pripravljenost od 7:00 do 15:00 nato dežurstvo na klic).

Več zaposlenih je opozorilo na izboljšanje medsebojnih odnosov, sploh so nezadovoljni z nespoštljivim odnosom nadrejenih in vodstva do zaposlenih.

Vodstvu je očitano uničevanje dobrega imena vodovoda, ki so ga ustvarili predhodni direktorji. Očitek je tudi na račun pripisovanja prevelikega pomena holdingu in lastnikom (namesto zaposlenim), ter da je direktor marioneta holdinga in Arsenoviča. Vodstvu je tudi očitana nesposobnost vodenja MBV.

Izrazili so tudi željo po menjavi delovne uniforme; cargo hlače + telovnik + jakna s čim več uporabnimi žepi.

Zaposleni tudi menijo, da nimajo predlogov, ker se itak nič ne spremeni.

Med vsemi predlogi in mnenji pa je bilo izraženo tudi mnenje, da ne bi nič spremenili in da naj ostane tako kot je.

Priloga:



ANKETA

ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH

V MARIBORSKEM VODOVODU d.o.o.

Spoštovan/a sodelavec/ka!

Anketa je namenjena merjenju zadovoljstva in pripadnosti zaposlenih ter v ta namen tudi izboljšanju kakovosti poslovanja.

Prosimo, da izpolnjen vprašalnik v zaprti ovojnici vrnete v tajništvo svojega sektorja oz. DE najkasneje **do ponedeljka 20. novembra 2023**. Vsi zbrani podatki bodo prikazani skupinsko in izključno za namen ugotavljanja vašega zadovoljstva z delom.

Za sodelovanje se Vam zahvaljujemo.

PODATKI O ANKETIRANCU

S pomočjo navedene pet stopenjske lestvice izrazite svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posameznimi trditvami.

ZADOVOLJSTVO	Stopnja zadovoljstva				
	zelo nezadovoljen				zelo zadovoljen
... z delom, ki ga opravljam	1	2	3	4	5
... z vodstvom podješja	1	2	3	4	5
... z odnosom med sodelavci	1	2	3	4	5
... z neposredno nadrejenim	1	2	3	4	5
... z možnostmi napredovanja	1	2	3	4	5
... z informiranostjo	1	2	3	4	5
... s plačo	1	2	3	4	5
... z delovnimi pogoji (oprema, stroji)	1	2	3	4	5
... z možnostmi izobraževanja	1	2	3	4	5
... s stalnostjo zaposlitve	1	2	3	4	5
... z delovnim časom	1	2	3	4	5

Obkrožite ukrepe v okviru Družini prijaznega podjetja po stopnji pomembnosti za usklajevanje vašega družinskega in poklicnega življenja:

PREDLOGI UKREPOV ZA IZBOLJŠANJE DRUŽINSKEGA IN POKLICNEGA ŽIVLJENJA	stopnja pomembnosti				
	nepomembno.....zelo pomembno				
Fleksibilni delovni čas	1	2	3	4	5
Dežurstvo	1	2	3	4	5
Nadurno delo	1	2	3	4	5
Skrajšan delovni čas	1	2	3	4	5
Otroški časovni bonus	1	2	3	4	5
Varovanje zdravja	1	2	3	4	5
Brošure	1	2	3	4	5
Obdaritev novorojenca	1	2	3	4	5
Novoletno obdarovanje otrok	1	2	3	4	5
Organizirana druženja (pikniki, 1-dnevni izleti,...)	1	2	3	4	5
Počitniško delo otrok zaposlenih	1	2	3	4	5

Obkrožite predlagane ukrepe v okviru Promocije zdravja po stopnji pomembnosti:

Predlagani ukrepi, na področju:	stopnja pomembnosti				
	nepomembno.....zelo pomembno				
zdrave prehrane	1	2	3	4	5
zmanjšanju stresa na delovnem mestu	1	2	3	4	5
športnih aktivnosti	1	2	3	4	5
medsebojnih odnosih	1	2	3	4	5
vaši predlogi					

Predlogi:

Kaj bi želeli spremeniti v podjetju?

.....

.....

.....

OCENJEVANJE ZADOVOLJSTVA
UPORABNIKOV STORITEV PODJETJA
MARIBORSKI VODOVOD D.O.O.
VLETU2023



Direktor:

Miran Jug, univ.dipl.inž.stroj.

Kazalo vsebine

1. Uvod	3
2. Zadovoljstvo uporabnikov	3
2.1 Cena vode	3
2.2 Kakovost vode	4
2.3 Zadovoljstvo s storitvami	4
2.4 Informiranost	7
2.5 Poznavanje lastništva vodovodne infrastrukture	7
3. Mnenja in predlogi uporabnikov	9
Priloga	10

1. Uvod

V podjetju spremljamo zadovoljstvo naših uporabnikov vsaki 2 leti že od leta 2002. Po vsaki analizi izvedene ankete poskušamo naše storitve še izboljšati in se približati še večjemu zadovoljstvu in pričakovanjem naših uporabnikov. Anketa se je izvajala meseca novembra in decembra 2023.

Anketni vprašalnik je bil razdeljen 200 uporabnikom in 50 podjetjem. Vprašalnik je izpolnilo 105 uporabnikov (gospodinjstva) iz 13 občin, ki jih oskrbujemo z vodo. Od tega je bila več kot polovica anketiranih uporabnikov iz Mestne občine Maribor. Anketni vprašalnik je izpolnilo tudi 7 podjetij, od tega več kot polovica iz malih podjetij. Zaradi malega števila izpolnjenih anketnih vprašalnikov podjetij, so rezultati anket prikazani skupaj z uporabniki iz gospodinjstev. Skupaj je bilo izpolnjenih 112 anket.

Porazdelitev izpolnjenih anketnih vprašalnikov med gospodinjstvi in podjetji po občinah

občine	gospodinjstva		gospodarstvo	
	število anket	%	število anket	%
Sv. Ana	2	1,90		-
Miklavž na Dravskem polju	4	3,81	1	14,29
Sv. Trojica	3	2,86		-
Selnica ob Dravi	4	3,81		-
Hoče-Slivnica	5	4,76	2	28,57
Benedikt	6	5,71		-
Šentilj	3	2,86		-
Lenart	9	8,57		-
Sv. Jurij	4	3,81		-
Ruše	3	2,86		-
Duplek	3	2,86		-
Kungota	1	0,95		-
Mestna občina Maribor	58	55,24	4	57,14
skupaj	105	100,00	7	100,00

2. Zadovoljstvo uporabnikov

2.1 Cena vode

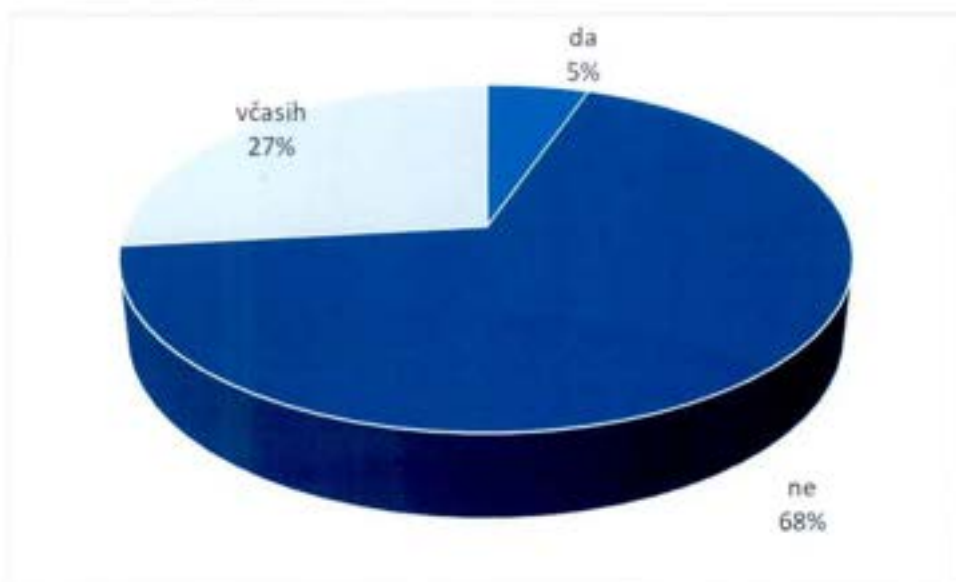
Kljub temu, da so se v letu 2023 v večini občin cene vodooskrbe uskladile s stroški, je 59% uporabnikov mnenja, da je cena vode zmerna, 12% jih meni, da je nizka. 29% uporabnikom pa se zdi cena vode visoka.

2.2 Kakovost vode

Kakovost vode in z njo povezane težave pri uporabnikih so v večini primerov odvisne tudi od interne napeljeve in lokacije. Glede kakovosti vode, je 42% uporabnikov ocenilo vodo za zelo dobro, 52% pa se zdi kakovost vode zadovoljiva. 6% uporabnikov pa ni zadovoljnih s kakovostjo vode in se jim zdi kakovost vode slaba.

Na vprašanje ali so imeli v zadnjem letu težave s kakovostjo pitne vode, je 68% uporabnikov menilo, da niso imeli težav, 27% uporabnikov se je občasno srečalo s težavami, pri 5% uporabnikov pa je ocenilo prisotnost težav.

Težave s kakovostjo pitne vode

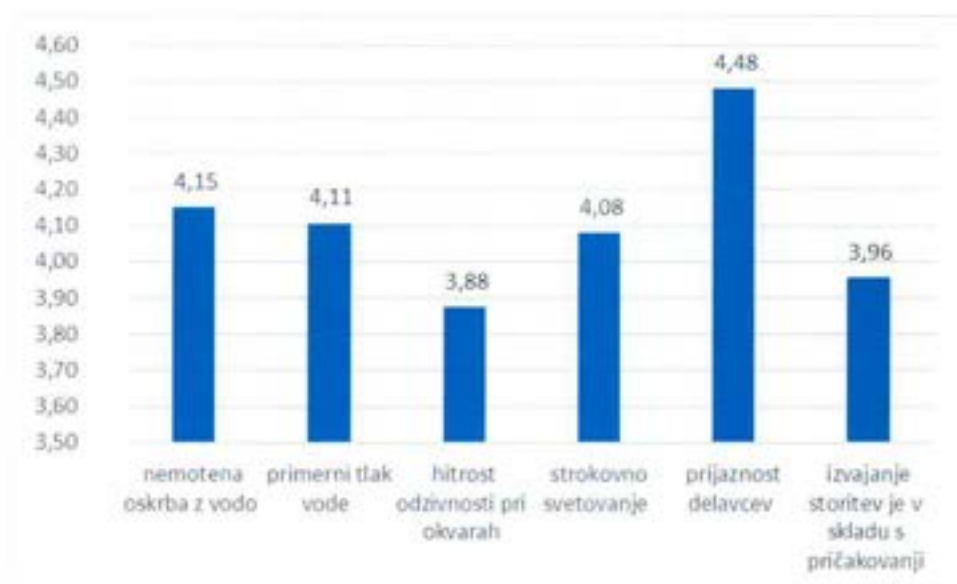


2.3 Zadovoljstvo s storitvami

Uporabniki so ocenili zadovoljstvo z našimi storitvami z visoko povprečno oceno 4,11. Uporabniki so z najvišjo oceno ocenili prijaznost zaposlenih (povprečna ocena 4,48). Slabše so ocenili hitrost odzivnosti v primeru okvar (povprečna ocena 3,88) in izvajanje storitev, ki je v skladu z njihovimi pričakovanji (povprečna ocena 3,96).

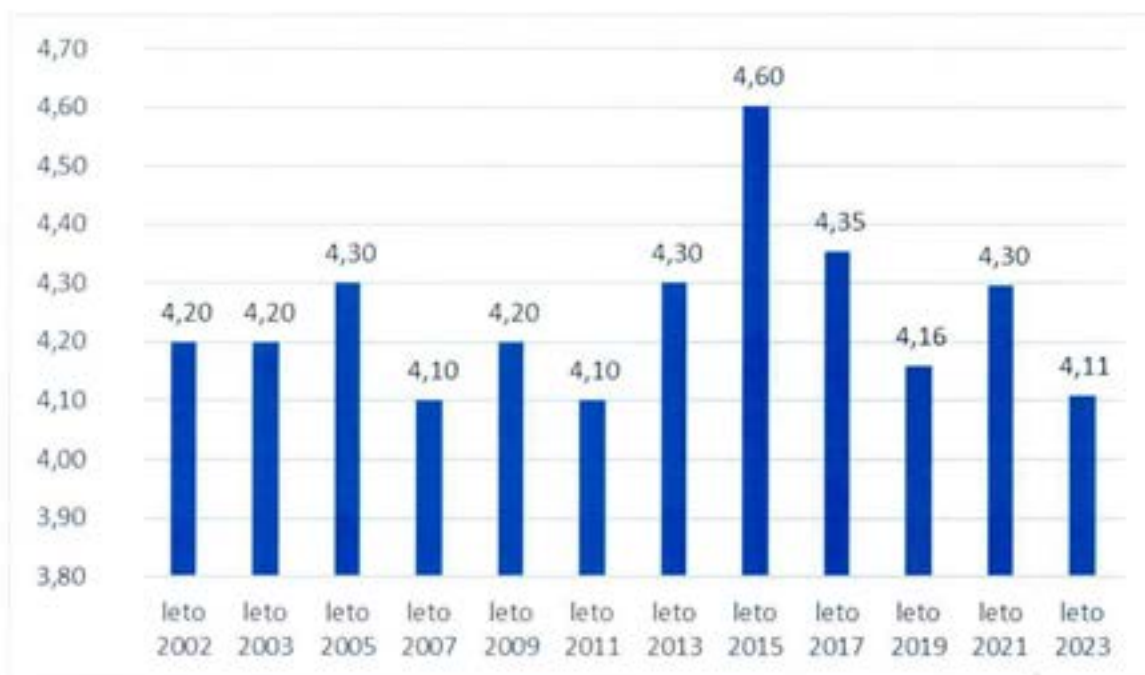
Povprečne ocene zadovoljstva s storitvami

POVPREČNA OCENA			
	GOSPODINJSTVA	GOSPODARSTVO	SKUPAJ
nemotena oskrba z vodo	4,10	4,86	4,15
primerni tlak vode	4,10	4,29	4,11
hitrost odzivnosti pri okvarah	3,83	4,57	3,88
strokovno svetovanje	4,06	4,43	4,08
prijaznost delavcev	4,48	4,57	4,48
izvajanje storitev je v skladu s pričakovanji	3,92	4,43	3,96
povprečna ocena	4,08	4,52	4,11



V primerjavi z ocenami zadovoljstva izvedenih anket preteklih let, so uporabniki z našimi storitvami tudi v letošnji izvedeni anketi zadovoljni.

	LETO											
	2002	2003	2005	2007	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023
nemotena oskrba z vodo	4,40	4,30	4,30	4,20	4,30	4,30	4,56	4,72	4,58	4,29	4,35	4,15
primerni tlak vode	4,10	4,10	4,30	4,20	4,20	4,10	4,23	4,42	4,22	4,11	4,21	4,11
hitrost odzivnosti pri okvarah	4,00	4,00	4,10	4,10	3,90	4,10	4,08	4,51	4,19	3,96	4,21	3,88
strokovno svetovanje	4,70	4,00	4,00	4,20	3,90	3,90	4,08	4,56	4,28	4,06	4,20	4,08
prijaznost delavcev	4,50	4,50	4,60	4,60	4,50	4,40	4,54	4,81	4,59	4,46	4,53	4,48
izvajanje storitev je v skladu s pričakovanji	3,50	4,00	4,20	3,30	4,10	4,00	4,26	4,61	4,28	4,07	4,28	3,96
povprečna ocena	4,20	4,20	4,30	4,10	4,20	4,10	4,30	4,60	4,35	4,16	4,30	4,11

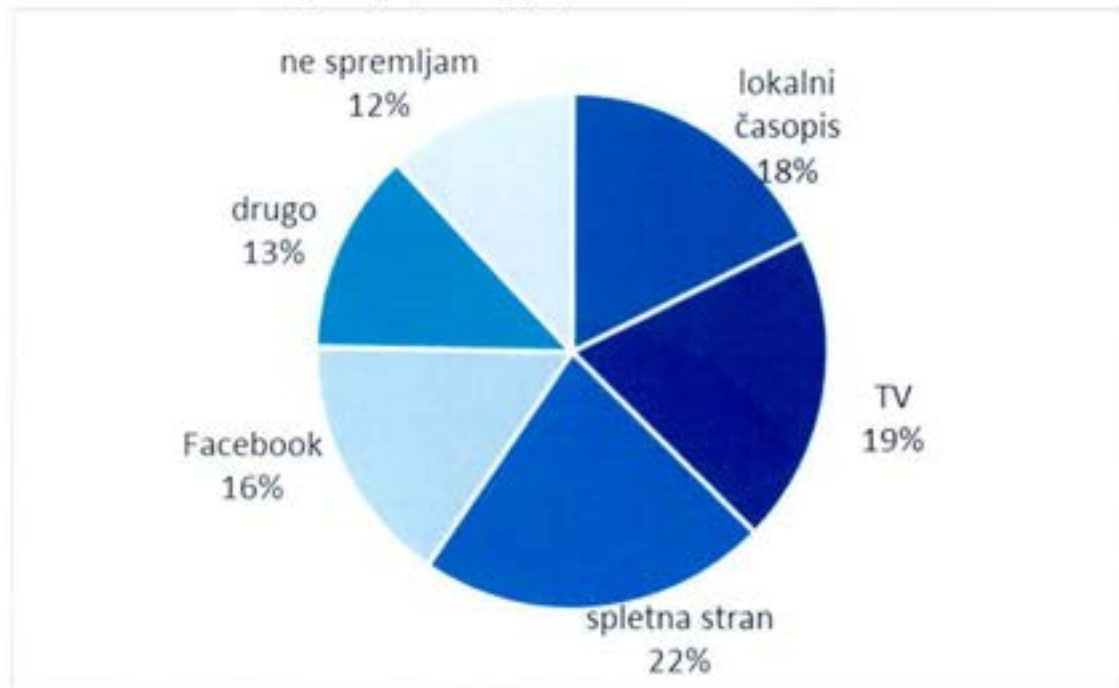


2.4 Informiranost

V podjetju se vsako leto trudimo z različnimi pristopi, mediji in novimi aktivnostmi, da bi bili naši uporabniki o podjetju in kvaliteti vode čim boljše seznanjeni. Rezultati anketnih vprašalnikov so pokazali, da se uporabniki največ poslužujejo informacij, ki jih pridobijo preko spletne strani (22%), televizijskih sprejemnikov (19%), lokalnega časopisa (18%), Facebooka (16%) in iz drugih virov (13%). 12% anketiranih uporabnikov ne spremlja podatkov o kakovosti vode v nobenem mediju.

Glede na pretekle ankete se je spremenila struktura spremljanja informacij in sicer iz najpogostejšega spremljanja informacij iz televizijskih sprejemnikov na spremljanje preko spletne strani.

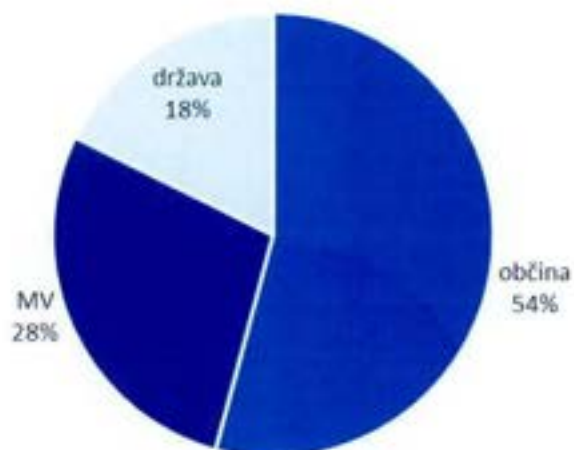
Struktura virov informacij, ki se jih poslužujejo uporabniki



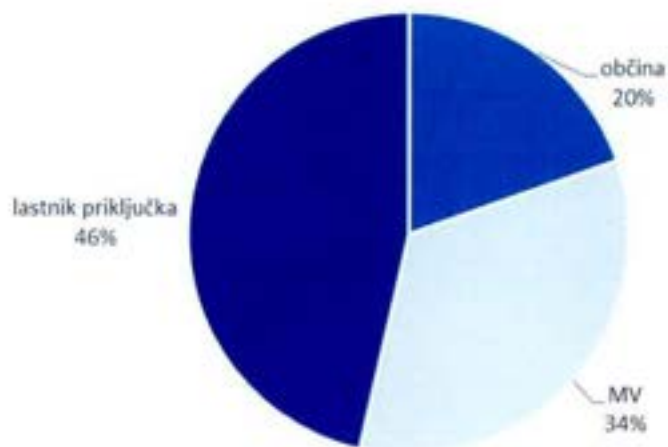
Na vprašanje, ki se je nanašalo na poznavanje in zadovoljstvo s spletno stranjo podjetja, je 48% uporabnikov menilo, da je še niso obiskali, 34% je s spletno stranjo zelo zadovoljnih, 16% uporabnikov je sicer zadovoljnih, a so mnenja, da se lahko še kaj izboljša, 2% uporabnikom pa se zdi spletna stran slaba.

2.5 Poznavanje lastništva vodovodne infrastrukture

Glede poznavanja lastništva vodovodne infrastrukture, 54% uporabnikov pozna, da je občina lastnik objektov in naprav za oskrbo z vodo, 28% pa jih je menilo, da je lastnik Mariborski vodovod in 18% jih je mnenja, da je lastništvo v roki države.



Glede poznavanja lastništva vodovodnega priključka, manj kot polovica (46%) uporabnikov pozna lastništvo, da je vodovodni priključek v njihovi lasti, 54% uporabnikov pa ne pozna lastništva priključka in so mnjenja, da je lastnik občina oz Mariborski vodovod, kar je narobe.



3 Mnenja in predlogi uporabnikov

Uporabniki so lahko na anketne liste podali svoja mnenja in predloge.

Uporabniki so predlagali oz so mnenja:

- da bi bilo smiselno imeti na spletni strani podjetja načrte vodovodnega omrežja za celo občino z vrisanimi ventili in vejami, da bi lahko preverili, kje so glavni ventili za posamezne objekte (zgradbe, obrate...)
- predlog za digitalni anketni vprašalnik in da se da QR koda na račun s povezavo do ankete
- znižanje kanalščine in omrežnine
- veseli so, da je voda v Mariboru kakovostna

Priloga:



ANKETNI VPRAŠALNIK

- **Kaj menite o višini cene vode in omrežnine v primerjavi z drugimi življenjskimi stroški (gorivo, električna energija, poštna storitve, hrana, toplotna energija, ...)?**

☐ visoka cena ☐ zmerna cena ☐ nizka cena

- **Kako ocenjujete kakovost vode?**

☐ zelo dobra voda ☐ zadovoljiva voda ☐ slaba voda

- **Kako ocenjujete naše storitve:**

(1=nezadostno, 2=zadostno, 3=dobro, 4=prav dobro, 5=odlično)

1. nemotena oskrba z vodo	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
2. tlak vode	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
3. hitrost odzivnosti pri okvarah	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
4. strokovno svetovanje	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
5. prijaznost naših delavcev	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
6. izvajanje storitev v skladu s pričakovanji	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

- **Ste imeli v zadnjem letu težave s kakovostjo pime vode?**

☐ da ☐ ne ☐ včasih

- **Ali menite, da ste dovolj seznanjeni o kakovosti vode iz vodooskrbnega sistema?**

☐ nisem ☐ sem ☐ delno

- **V katerem mediju spremljate podatke o kakovosti vode?**

☐ lokalni časopis ☐ TV ☐ spletna stran na internetu ☐ Facebook ☐ drugo

☐ ne spremljam

- **Če ste že obiskali našo interneto stran (<http://www.mb-vodovod.si>) kako bi jo ocenili?**

☐ sem zelo zadovoljen

☐ sem zadovoljen, a bi se dalo še kaj dodati (.....)

☐ nisem zadovoljen, ker je slaba (zakaž:

☐ internetne strani še nisem obiskal

- **Kdo je po vašem mnenju lastnik objektov in naprav za distribucijo pime vode (cekovodi, vodnjaki, predčrpalne postaje, vodohranilj)?**

☐ občina ☐ Mariborski vodovod ☐ država

- **Kdo je po vašem mnenju lastnik vodovodnega priključka?**

☐ občina ☐ Mariborski vodovod ☐ lastnik objekta, ki ga priključek napaja

MNENJA IN PREDLOGI:

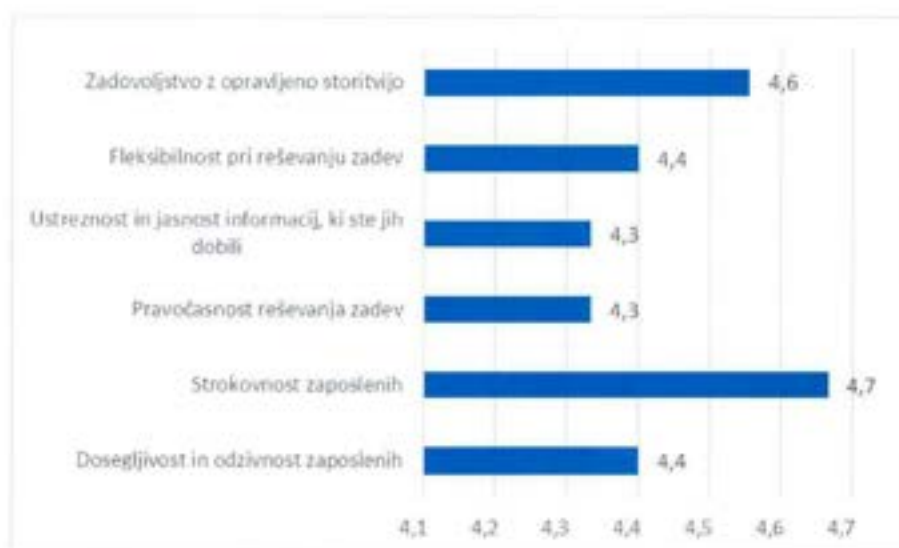
.....
.....

UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA OBČIN

Anketa za ugotavljanje zadovoljstva občin z našim delom oziroma storitvami je bila razdeljena vsem 16 občinam, ki jih oskrbujemo z vodo. Anketa se je izvajala v mesecu decembru leta 2023. Izpolnjene anketne vprašalnike je izpolnilo 9 občin (56%) in sicer občina Benedikt, Hoče-Slivnica, Miklavž na Dravskem polju, Šentilj, Pesnica, Duplek, Kungota, Sveta Ana in MOM. Zadovoljstvo z našimi storitvami so občine ocenjevale po 5 stopenjski lestvici (z 1 za zelo nezadovoljen do 5 zelo zadovoljen).

Občine so v letu 2023 najboljše ocenile strokovnost zaposlenih (povprečna ocena 4,7) in zadovoljstvo z opravljenimi storitvami (povprečna ocena 4,6). Nekaj manj so občine zadovoljne s pravočasnim reševanjem zadev in ustreznostjo in jasnostjo informacij, ki so jih dobile s strani MBV (povprečna ocena 4,3).

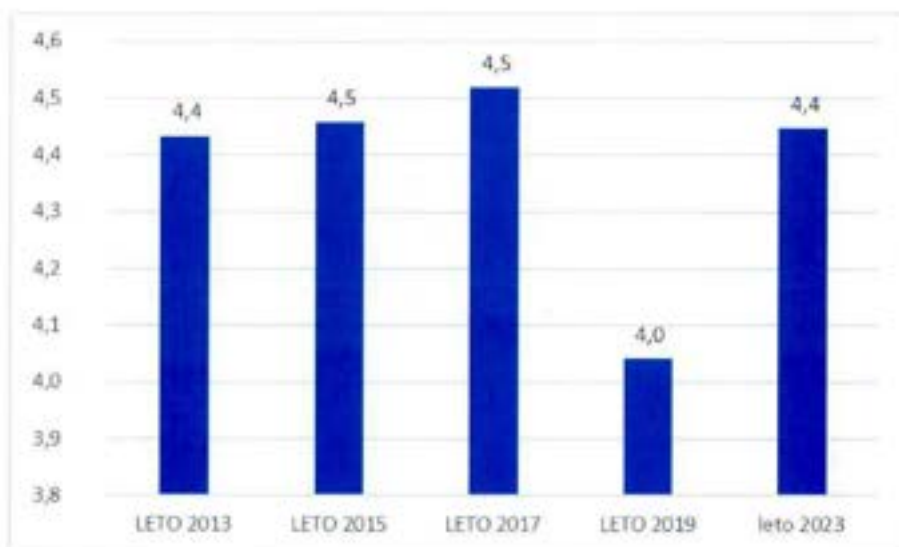
Povprečne ocene po posameznih vidikih zadovoljstva:



Primerljivost s prejšnjimi rezultati zadovoljstva občin v letu 2013, 2015, 2017, 2019 in 2023

	LETO 2013	LETO 2015	LETO 2017	LETO 2019	leto 2023
Dosegljivost in odzivnost zaposlenih	4,4	4,6	4,7	4,3	4,4
Strokovnost zaposlenih	4,7	4,6	4,6	4,0	4,7
Pravočasnost reševanja zadev	4,3	4,4	4,3	3,5	4,3
Ustreznost in jasnost informacij, ki ste jih dobili	4,4	4,5	4,7	4,0	4,3
Fleksibilnost pri reševanju zadev	4,5	4,0	4,2	4,0	4,4
Zadovoljstvo z opravljenimi storitvami	4,3	4,6	4,7	4,5	4,6
povprečna ocena	4,4	4,5	4,5	4,0	4,4

V letu 2021 se je izvajala anketa zadovoljstva občin, a zaradi premalo vrnjenih anket s strani občin, kar bi vplivalo na neprezentativnost rezultatov, le ti niso upoštevani.

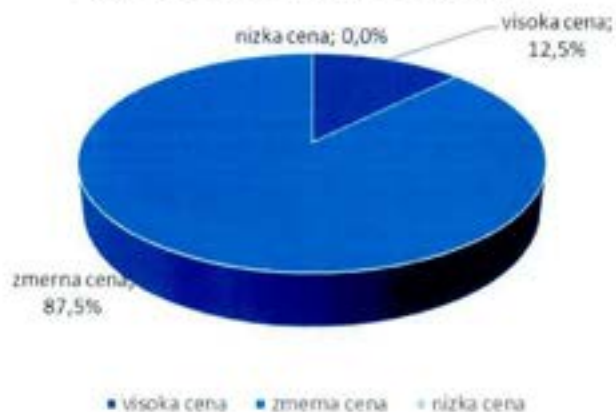


Občine so podale tudi mnenje o višini cene vode in omrežnine:

Kaj menite o višini cene vode in omrežnine v primerjavi z drugimi življenjskimi stroški (gorivo, električna energija, poštne storitve, hrana, toplotna energija,...)?



Kaj menite o višini cene vode in omrežnine glede na kakovost vode in storitev v vaši občini



Predlogi in mnenja:

Občina Sveta Ana: Želja po več medsebojnega sodelovanja pri pripravi elaboratov. Prav tako želijo po upokojitvi zaposlenega (Darka Mira) zaposli osebo, ki bo ... sistem na tehnični in praktični ravni.

Občina Hoče-Slivnica: Zadovoljni z odzivnostjo direktorja, medtem ko se zaposleni na sklican sestanek niso odzvali.