

**UAB „Šilutės vandenys“**  
**Abonentų ir vartotojų apklausų analizė už 2020 metus**

<b>Gyvenamoji vieta</b>	Šilutės miestas – 45% Šilutės rajonas - 56%
<b>Būstas</b>	Butas – 64% Namas - 36%
<b>Kreipimosi tikslas</b>	Mokėjimas už paslauga – 30% Skaitiklio gedimo - 6% Mokėjimo pranešimo - 8% Sutarties klausimais - 18% Skaitiklio rodmenų - 22% Naujų tinklų pajungimo - 10% Kita – 6%
<b>Kreipimosi pobūdis</b>	Telefonu - 70% Elektroniniu paštu - 25% Paštu - 1% Buvau atvykęs - 4%
<b>Priėmimo laikas</b>	iki 10 min. - 75% 10 - 20 min. - 20% 20 - 30 min. - 1% daugiau kaip 30 min. - 4%
<b>Aptarnavimo kokybė</b>	Labai gerai - 55% Gerai - 35% Vidutiniškai - 8% Blogai - 2% Labai blogai – 0%
<b>Ar lengva susisiekti su specialistais ir gauti informaciją?</b>	Taip - 74% Gana sunku - 25% Neįmanoma - 1%
<b>Ar klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?</b>	Taip - 71% Iš dalies - 26% Ne - 3%
<b>Ar tenkina darbų atlikimo terminai</b>	Taip - 74% Iš dalies - 21% Ne - 5%
<b>Ar pakanka informacijos apie įmonės teikiamas paslaugas?</b>	Taip - 63% Iš dalies - 22% Ne - 14% Pasiūlymai ir pastabos - 1%

**Paruošė:** Pardavimų ir klientų aptarnavimo skyriaus viršininkas Gintautas Martinkus