

**UAB „Šilutės vandenys“**  
**Abonentų ir vartotojų apklausų analizė už 2021 metus**

<b>Gyvenamoji vieta</b>	Šilutės miestas – 53% Šilutės rajonas - 47%
<b>Būstas</b>	Butas – 68% Namas - 32%
<b>Kreipimosi tikslas</b>	Mokėjimas už paslauga – 33% Skaitiklio gedimo - 3% Mokėjimo pranešimo - 2% Sutarties klausimais - 20% Skaitiklio rodmenų - 32% Naujų tinklų pajungimo - 7% Kita – 3%
<b>Kreipimosi pobūdis</b>	Telefonu - 78% Elektroniniu paštu - 18% Paštu - 1% Buvau atvykęs - 3%
<b>Priėmimo laikas</b>	iki 10 min. - 82% 10 - 20 min. - 16% 20 - 30 min. - 1% daugiau kaip 30 min. - 1%
<b>Aptarnavimo kokybė</b>	Labai gerai - 60% Gerai - 31% Vidutiniškai - 7% Blogai - 2% Labai blogai – 0%
<b>Ar lengva susisiekti su specialistais ir gauti informaciją?</b>	Taip - 83% Gana sunku - 16% Neįmanoma - 1%
<b>Ar klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?</b>	Taip - 80% Iš dalies - 18% Ne - 2%
<b>Ar tenkina darbų atlikimo terminai</b>	Taip - 79% Iš dalies - 17% Ne - 4%
<b>Ar pakanka informacijos apie įmonės teikiamas paslaugas?</b>	Taip - 67% Iš dalies - 21% Ne - 11% Pasiūlymai ir pastabos - 1%

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