

Опрос

ЗАО “АрмРосгазпром” провел опрос среди населения по поводу качества предоставляемых компанией услуг. Опрос был проведен с 16 по 18 августа в столичных общинах Арабкир и Эребуни, в 4-ом микрорайоне г.Абовян и в деревне Сардарабад Армавирского марза. Общее количество респондентов – 705.

Община Арабкир	150 респондентов
Община Эребуни	100 респондентов
4-ый микрорайон г. Абовян	345 респондентов
деревня Сардарабад Армавирского марза	110 респондентов

Согласно результатам опроса 50,7% респондентов оценили качество предоставляемых компанией услуг как хорошее, 43,4 % - как удовлетворительное и 5,2 % - неудовлетворительное.

Ваше отношение к качеству предоставляемых услуг

хорошо	358	50,7%
удовлетворительно	306	43,4%
неудовлетворительно	37	5,2%

На вопрос об информированности жителей о правилах безопасности при поставке и использовании природного газа, о правовых отношениях между поставщиком и потребителем, о правах и обязанностях, 86,6% респондентов ответили положительно. 12,1% респондентов считают информированность неудовлетворительной.

Информированность жителей о правилах безопасности при пользовании природным газом, о правовых отношениях между поставщиком и потребителем

удовлетворительно	611	86,6%
неудовлетворительно	86	12,1%

71,6 % респондентов считают, что заявления и жалобы рассматриваются в срок, 8,2 % - считают, что рассмотрения безосновательно затягиваются.

Сроки рассмотрения заявлений и жалоб

рассматриваются в срок	505	71,6%
затягиваются	58	8,2%

На вопрос о доступности акций осуществляемых ЗАО “АрмРосгазпром” 50% респондентов ответили, что использовали возможность льготного подключения к газовой сети без предоплаты в 40 тысяч драм. При этом с 1-го апреля по 1-ое сентября в республике без выплаты предоплаты абонентами стали 30 000 жителей. В том числе в Ереване – 13186, в Армавире – 471, в Абовяне – 1450. Банковскими кредитами для проведения внутриквартирных строительно-монтажных работ воспользовались 6,8% респондентов.

Доступность акций осуществляемых ЗАО “АрмРосгазпром”

скидка на предоплату в 40 000 драм	353	50%
предоставление кредитов	48	6,8%

На вопрос об оперативности работы службы 1-04, 48,3% респондентов ответили, что реагируют быстро, 7.3% - считают, что недостаточно быстро. Следовательно в службу обращались 55,6% респондентов.

Оперативность службы 1-04

реагируют быстро	341	48,3%
реагируют недостаточно быстро	52	7,3%

На вопрос о профессиональных качествах и отношении обслуживающего персонала, 85,9% респондентов ответили, что внимательны и пытаются помочь, 5,6% - считают, что недоброжелательны. И 1,2% ответили, что не знают.

Профессиональные качества и отношение обслуживающего персонала

внимательны и пытаются помочь	606	85,9%
недоброжелательны	40	5,6%
не знают	11	1,2%

Жалобы и предложения в основном относятся к высокому тарифу на природный газ, к работам по техническому обслуживанию и их оплате, информации по отключениям газа.