

ПРЕСС-РЕЛИЗ

(при использовании данных ссылка на Иркутскстат обязательна)

17.03.2023

Клиент всегда прав!

19 марта отмечается отличный праздник — Международный день клиента. Он носит неофициальный характер. Организаторами праздника выступили российские и латвийские бизнесмены. В этот день транснациональные корпорации и частные фирмы проводят акции, розыгрыши, лотереи, дарят клиентам и покупателям бонусы и скидки, вручают бесплатные сувениры. Одним словом, благодарят тех, кто пользуется их продуктами и услугами, в надежде на их вечную преданность.

За минувший год клиенты Приангарья получили платных услуг на 140 млрд. рублей, в сопоставимых ценах на 6,9% больше, чем годом ранее. В среднем каждый житель области в течение года заплатил за предоставленные услуги 59409 рублей.

Сервис охватывает практически все сферы деятельности. Но чаще всего мы платим за жилищно-коммунальные, телекоммуникационные, транспортные, бытовые, услуги в сфере образования и медицины. Суммарно на их долю приходится 88% общего объема.

В рыночных условиях обостряется конкуренция, что заставляет с большим вниманием относиться к клиентам. Наша жизнь становится более комфортной. Благоустраиваются дворы, 71% живущих в многоквартирных домах отметили наличие детской площадки, 42% - спортплощадки.

Но всегда ли клиент доволен уровнем обслуживания и качеством услуг? В ходе выборочного обследования 7-9% опрошенных жителей Приангарья отметили недостаток тепла и сырость в занимаемом помещении, 11% - плохую освещенность подходов к дому или в подъезде. Случаются проблемы с водоснабжением. Хотя подавляющее большинство (88-92%) респондентов отмечают практическое отсутствие таких проблем, как перебои в централизованной подаче, слабый напор, протечки и др.

В ходе опроса родителей школьников выяснилось, что 4% из них совершенно не удовлетворены работой общеобразовательной организации, еще 12% склонны проявить неудовлетворенность. Что же вызывает недовольство? Больше всего твердых негативных оценок (5-7%) поставлено качеству школьного питания, учебному процессу и внеучебным мероприятиям, 2-3% родителей абсолютно не устраивает воспитательная работа, охрана здоровья детей и качество обучения. Меньше всего претензий к безопасности (1%) и комфортности (0,1%).

Диагностические службы поликлиник вызывают недовольство 8% опрошенных, работа поликлиники в целом – 16%. Что именно не нравится пациентам? Чаще всего не устраивает работа врачей-специалистов, также есть недовольство работой других медиков. Негативные оценки получены по многим параметрам в работе поликлиники: 13-16% опрошенных не удовлетворены состоянием помещений и температурным режимом в них, условиями для лиц с ограниченными возможностями, 27% - состоянием туалетов, 38% - условиями для ожидания.



664025, г. Иркутск, ул. Чкалова, 39, Тел.: (3952) 24-18-63 *108
<https://irkutskstat.gks.ru>, E-mail: svod@stat.irtel.ru
Контактное лицо: Овсянникова И.И., тел 8-908-66-282-76