**ОТЧЁТ-АНАЛИЗ**

**ПО МОНИТОРИНГУ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ за 2023 год**

В соответствии с «Руководящими указаниями по обслуживанию потребителей ТОО «Астанаэнергосбыт» было проведено анкетирование потребителей с целью выяснения динамики степени удовлетворенности/неудовлетворенности работой ТОО «Астанаэнергосбыт». Потребителям предлагалось оценить работу сотрудников компании, ответив на вопросы по форме QMS 08.01/05.04 Руководящих указаний (Анкета оценки удовлетворённости потребителя).

В анкетировании приняли участие 538 потребителей. Опрос проводился в декабре 2023 года. Заполнить анкеты можно было в Сервис-центрах и центральном офисе. Анкеты заполнялись индивидуально и анонимно. Был проведен сравнительный анализ результатов анкетирования 2023 и 2022гг.

1. По параметру **«Оцените нашу работу»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **«отлично», %** | **«удовлетворительно», %** | **«плохо», %** |
| 2023 год | 99,7% | 0,55% | 0 |
| 2022 год | 95,8% | 4,2% | 0 |

**Вывод:** Большее число потребителей, принявших участие в анкетировании, положительно оценивают работу ТОО «Астанаэнергосбыт». Показателей «плохо» - 0.

1. По параметру **«Встречались ли Вы с грубостью, равнодушием персонала организации, контактирующего с Вами?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Нет, никогда, %** | **Да, %** |
| 2023 год | 100% | 0 |
| 2022 год | 99,6% | 0,4% |

**Вывод:** По параметру грубости, равнодушия персонала нашей компании наблюдается повышение положительной оценки потребителей в сравнении с 2022 годом.

1. По параметру **«Сталкивались ли Вы с необоснованным отказом в удовлетворении Ваших претензий, пожеланий по ходу выполнения работы?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Нет, никогда, %** | **Да, %** |
| 2023 год | 97,21% | 0 |
| 2022 год | 99,4% | 0,6% |

**Вывод:** *Некоторые анкетируемые пропустили этот пункт без отметок.* По вопросу необоснованного отказа в удовлетворении претензий, пожеланий наблюдается изменение положительной оценки потребителей с 99,4% в 2022году до 97,21% в 2023 году, что свидетельствует о сохранении высокого уровня очного обслуживания. При этом в рамках проведенного анкетирования жалоб на необоснованный отказ нет.

1. Параметр №4 **«Кого из наших сотрудников Вы бы хотели отметить (с положительной или отрицательной стороны)?»**

С положительной стороны отмечена основная часть сотрудников сервис-центров и центрального офиса ТОО «Астанаэнергосбыт». Несколько раз анкетируемые благодарили за работу отдельных сотрудников компании.

*Так,* ***в Сервис-центре № 1*** *потребители поблагодарили за работу*:

* старших операторов Хамилину Акбупе Галымжановну (3 анкеты) и Бөлегенову Жұлдыз Муратқызы (2 анкеты),
* операторов **Алданову Асию Мараловну (45 анкет)**, **Мамажанову Гульмиру Турганбековну (30 анкет),** Ахметову Гульнару Мукажановну (18 анкет), Анкишеву Толеугуль Сайлауовну (18 анкет), Темиржанову Марал Кадырбаевну (7 анкет), Бегалы Әйгерім Нұрланқызы (4 анкеты), Джумабаеву Кымбат Кайроллаевну (3 анкеты), Панову Саягуль Оразалину. Казыбаеву Айсулу Нуржановну. контролера Ахмедиева Мадияра Шектибаевича.

*В* ***Сервис-центре № 2*** *потребители поблагодарили за работу*:

* **операторов Маеву Алтын Негматуловну (30 анкет), Сагандыкову Фатиму Ибрагимовну (30 анкет),** Серікову Қымбат Жанатқызы (15 анкет), Акпарову Алмагуль Сериковну (8 анкет);
* администратора зала Жакупову Гульнару Амангельдиновну (22 анкеты).

*В* ***Сервис-центре №3*** *потребители поблагодарили за работу*:

* старших операторов Болатову Айнур Болатқызы (5 анкет) и Бейсекову Алмагуль Талапетовну;
* операторов Вахабову Зебо Шаукаткызы (15 анкет), Байкенову Айжан Ислямовну (13 анкет), Абибулаеву Мирамкуль Абдуллаевну (11 анкет), Әділ Айдану Ғалымжанқызы (10 анкет), Бекенову Асель Сериковну (7 анкет), Жунисбаеву Макпал Даулетовну (6 анкет), Капан Гульжихан Досболкызы (2 анкеты);
* **администратора зала Касимову Кизилгуль Мухаметжановну (58 анкет).**

*В* ***Сервис-центре № 4*** *потребители поблагодарили за работу*:

* **операторов Тулетаеву Нурсулу Амангельдиновну (48 анкет),** **Токсакову Айгуль Жумашевну (22 анкеты)**, Жидебаеву Айнур Сансызбаевну (16 анкет), Шажанканову Аиду Исашевну (10 анкет), Байсалбаеву Динару Талиповну (3 анкеты), Куандикову Гулажар Нурпапаевну.

*В* ***центральном офисе*** *потребители поблагодарили за работу*:

* **специалистов по договорной деятельности Сырлыбек Темірхан Бахытбекұлы (12 анкет)**, Швецову Наталью Валерьевну (10 анкет), Нургазинову Альмиру Каирбековну (8 анкет), Жаксылык Жанар Талгаткызы (8 анкет), Балмаханову Тоты Сайыновну (7 анкет), Алпысову Арайлым Темирболатовну (3 анкеты),
* инженера отдела реализации тепловой энергии КаиржановуАружан Талгатовны (11 анкет),
* специалистов отдела реализации электрической энергии Каткишеву Айгуль Маратовну (14 анкет), Аманбек Карину Мақсұтқызы (13 анкет);
* специалиста отдела реализации тепловой энергии Мурзабулатову Айслу Сакеновну (4 анкеты); специалиста Управления реализации Бисенова Рамазана Азаматұлы.

1. По параметру **«Нарушались ли сроки выполнения Ваших обращений?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Период** | **Нет, никогда, %** | **Да, %** |
| 2023 год | 95,5% | 1,9% |
| 2022 год | 99,2% | 0,8% |

**Вывод:** *Некоторые анкетируемые пропустили этот пункт без отметок.* На вопрос о времени обработки заявок большинство клиентов не жаловались. Однако показатель вырос на 1,1 % по сравнению с прошлым годом. **Процент роста отмечен не обоснованно**, так как сроки выполнения обращений регулируются законодательством РК и по 6 параметру видно, что сроки нарушались из-за непредоставления полного пакета документов со стороны потребителей.

1. По параметру **«Что Вам помешало при подаче обращений?»** ответы потребителей распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Ничего не помешало, %** | **Необходимость ждать своей очереди, %** | **Указан неполный комплект документов, %** | **Плохо оказанные услуги, %** | **Другое, %** |
| 2023 год | 91,4% | 5,8% | 2,8% | 0 | 0 |
| 2022 год | 83,7% | 12,1% | 2,8% | 0,4% | 1,6% |

**Вывод:** По результатам анализа видно, что при подаче обращений потребители не имели полные пакеты документов для дальнейшей работы.

1. **Параметр №7 «Ваши предложения по улучшению сотрудничества, замечания».**

В ходе заполнения анкет от потребителей поступили следующие предложения по улучшению сотрудничества:

* организовать электронную очередь или отрегулировать действующую систему в Сервис-центрах;
* увеличить количество операторов в Сервис-центрах, особенно в обеденное время;
* ускорить процессы заключения договоров на услуги, без необходимости повторного приезда в СЦ;
* внедрить единый мобильный номер в Контакт-центре для звонков потребителей;
* внедрить предоставление услуг в онлайн-формате;
* получение актов сверки на 6 месяцев, в электронном формате получать ежемесячно;
* поставить Каспи QR и банкоматы банков второго уровня;
* открыть 5й Сервис-центр;
* обеспечить функционирование всех окон в Сервис-центрах;
* принимать меры по удержанию персонала, работающего непосредственно с потребителями, в том числе путем премирования;
* улучшить помещение и расширить Сервис-центр № 3, поставить там копировальную машину.