

УТВЕРЖДАЮ
И.о. генерального директора
ТОО «Севказэнергобыт»
Дьяченко О.Г.
«11» _____ 2023 г.



Отчёт-анализ по мониторингу
удовлетворённости потребителей ТОО «Севказэнергобыт»
за 1 полугодие 2022 и 1 полугодие 2023 года

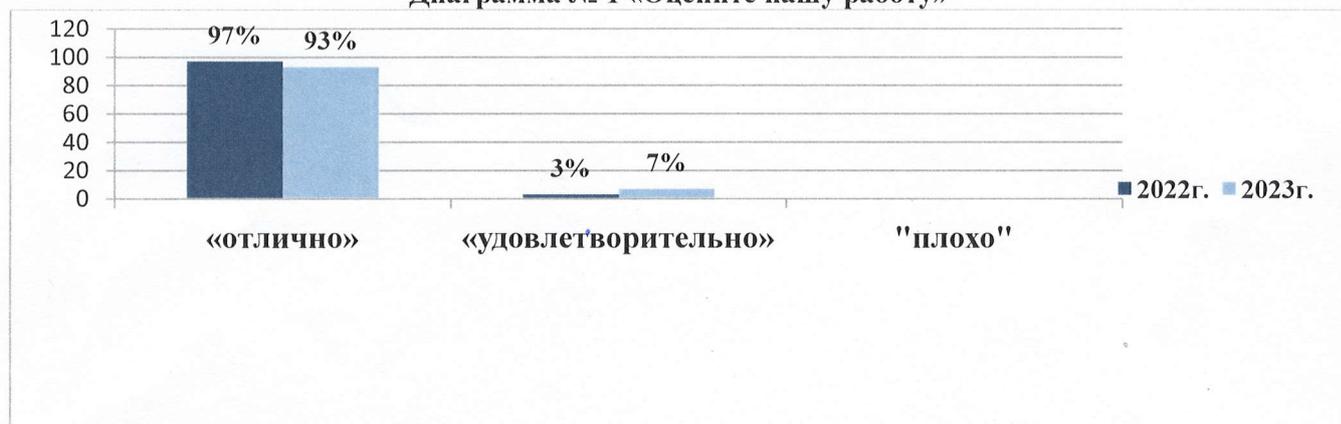
В соответствии с QMS 07.02 Правила работы с потребителем, в ТОО «Севказэнергобыт» было проведено анкетирование потребителей с целью выяснения степени их удовлетворенности/неудовлетворенности работой ТОО. Потребителям предлагалось ответить на вопросы по форме QMS 07.02/03.11 Анкета оценки удовлетворённости потребителя и оценить работу сотрудников предприятия.

С целью выявления динамики степени удовлетворенности потребителей был проведен сравнительный анализ результатов анкетирования за 1 полугодие 2022 г. и 1 полугодие 2023г.

1. По параметру «Оцените нашу работу»

	«отлично», %	«удовлетворительно», %	«плохо», %
2022г.	97	3	0
2023г.	93	7	0

Диаграмма № 1 «Оцените нашу работу»

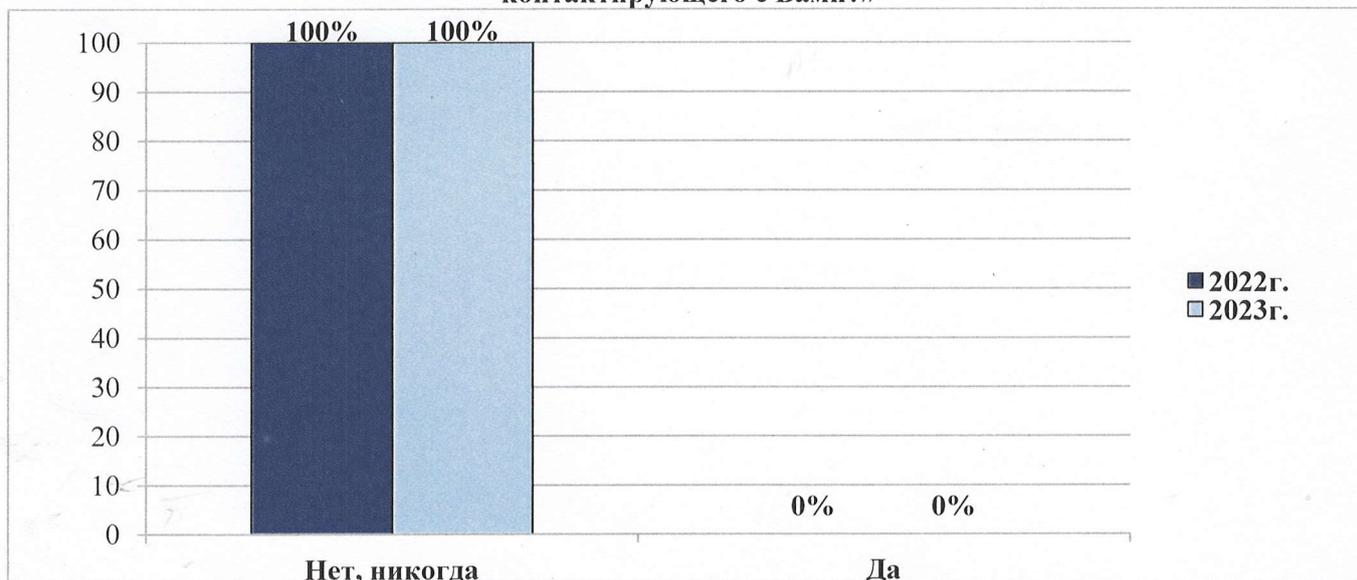


Вывод: Большинство потребителей оценивают работу ТОО «Севказэнергобыт» «отлично». Оценка «удовлетворительно» отмечена 56 потребителями (7%).

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

	Нет, никогда, %	Да, %
2022г.	100	0
2023г.	100	0

Диаграмма № 2 «Встречались ли Вы с грубостью, равнодушием персонала организации, контактирующего с Вами?»

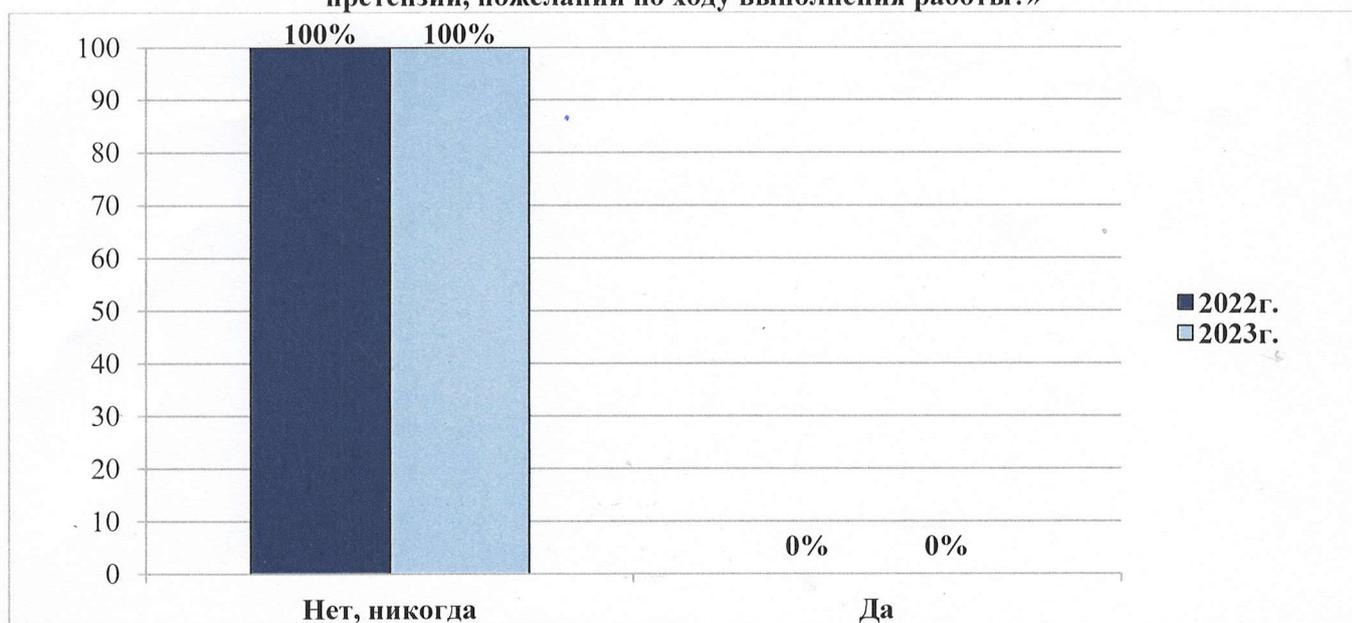


Вывод: По параметру грубости, равнодушия персонала организации наблюдается стабильная положительная оценка потребителей в 2023г., что свидетельствует о высоком уровне их обслуживания.

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

	Нет, никогда, %	Да, %
2022г.	100	0
2023г.	100	0

Диаграмма № 3 «Сталкивались ли Вы с необоснованным отказом в удовлетворении Ваших претензий, пожеланий по ходу выполнения работы?»



Вывод: По параметру необоснованного отказа в удовлетворении претензий, пожеланий в 1 полугодии 2023г. опрошиваемые потребители ответили: «нет, никогда».

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

Нижеперечисленные сотрудники имеют самый высокий показатель в 1 полугодии 2023 году среди отмеченных с положительной стороны:

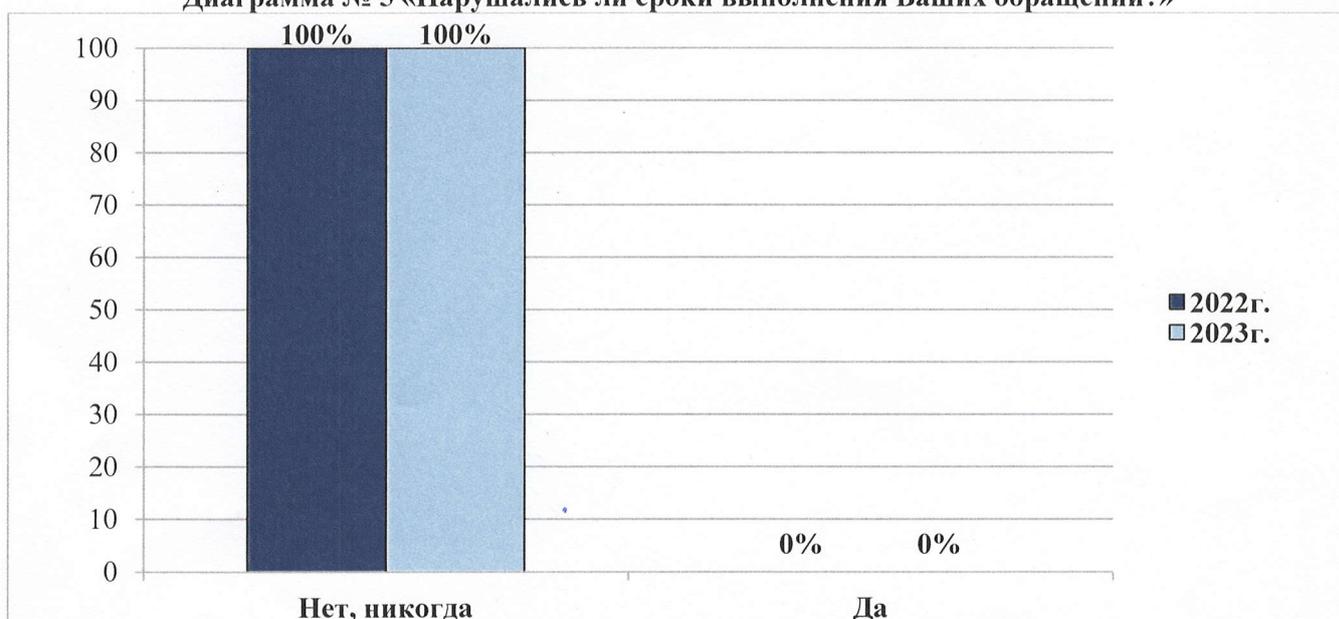
- Койшыбаева Бакытжан Жакеновна – администратор зала Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Нечипуренко Людмила Павловна – контролер Сервис-центра №2;
- Хоренженко Наталья Павловна – контролер Сервис-центра №2;
- Илюбаева Асель Калихановна - контролер Сервис-центра №2;
- Федоренко Наталья Николаевна - контролер Сервис-центра №2;
- Исенова Динара Распековна - контролер Сервис-центра №2;
- Толстых Екатерина Петровна - контролер Сервис-центра №2;
- Лазухина Анастасия Николаевна – начальник Сервис-центра №3;
- Ивлева Маргарита Ивановна – старший администратор зала Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Алексеева Ирина Викторовна – кассир участка сбыта энергии Соколовского отделения Кызылжарского района;
- Исакова Нина Михайловна - кассир участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Ермакова Наталья Викторовна - кассир участка сбыта энергии Мамлютского района;
- Шишкина Елена Викторовна – начальник участка сбыта энергии Мамлютского района;
- Асанова Динара Куанышевна – администратор зала Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Морозова Вероника Владимировна - инженер по расчетам участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Абишева Назия Балгабековна – начальник участка сбыта энергии Есильского района;
- Мартыненко Наталья Ивановна – оператор участка сбыта энергии Есильского района;
- Кобжасарова Кульжиян Тулебаевна – начальник участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Бессараб Валентина Николаевна – кассир участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Саукимова Жулдыз Каргабаевна – оператор участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Исакова Нина Михайловна - кассир участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Исакова Анастасия Геннадьевна – старший оператор участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Лысенко Алексей Алексеевич – контролер участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Юдакова Татьяна Юрьевна – оператор участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Слинчук Надежда Викторовна – старший оператор участка сбыта энергии Возвышенского отделения района М.Жумабаева;
- Ачетырова Зарина Жуматаевна – контролер участка сбыта энергии Возвышенского отделения района М.Жумабаева;
- Фионина Елена Владимировна – контролер Сервис-центре №2;
- Мунаева Наталья Анатольевна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Мамлютского района;
- Ермакова Наталья Викторовна – кассир участка сбыта энергии Мамлютского района;
- Савоськина Ирина Тимофеевна – контролер участка сбыта энергии Мамлютского района;
- Умиржанова Толганай Бостановна – кассир Сервис-центра №1;
- Вдоверко Ольга Сергеевна – кассир Сервис-центра №3;
- Машинская Елена Николаевна – начальник участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Кругликова Мария Николаевна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Бузгон Анастасия Владимировна – оператор участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Савицкая Раушан Ануарбековна – контролер участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Емельянова Любовь Михайловна – кассир участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Моисеенко Анна Степановна – начальник Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Дачкина Евгения Михайловна – кассир участка сбыта энергии Есильского района;
- Корженевская Юлия Николаевна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Есильского района;
- Мананникова Марина Сергеевна – контролер участка сбыта энергии Есильского района;
- Саукимова Жулдыз Каргабаевна – оператор участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Корженевская Юлия Николаевна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Есильского района;

- Сильченко Тамара Васильевна – кассир участка сбыта энергии Возвышенского отделения района М.Жумабаева;
 - Слинчук Надежда Викторовна – старший оператор участка сбыта энергии Возвышенского отделения района М.Жумабаева;
 - Голубева Светлана Николаевна – оператор участка сбыта энергии Возвышенского отделения района М.Жумабаева;
 - Воротынцева Ольга Валерьевна – старший оператор участка сбыта энергии Соколовского отделения Кызылжарского района;
 - Алексеева Ирина Викторовна – кассир участка сбыта энергии Соколовского отделения Кызылжарского района;
 - Феллер Анна Генриховна – старший оператор участка сбыта энергии Благовещенского отделения Жамбылского района;
 - Вальтер Татьяна Васильевна – контролер участка сбыта энергии Благовещенского отделения Жамбылского района;
 - Эберляйн Юлия Генриховна – кассир участка сбыта энергии Благовещенского отделения Жамбылского района;
 - Оборина Юлия Алексеевна – оператор участка сбыта энергии Благовещенского отделения Жамбылского района;
 - Ермакова Наталья Викторовна – кассир участка сбыта энергии Мамлютского района.
- С отрицательной стороны сотрудники отмечены не были.

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

	Нет, никогда, %	Да, %
2022г.	100	0
2023г.	100	0

Диаграмма № 5 «Нарушались ли сроки выполнения Ваших обращений?»

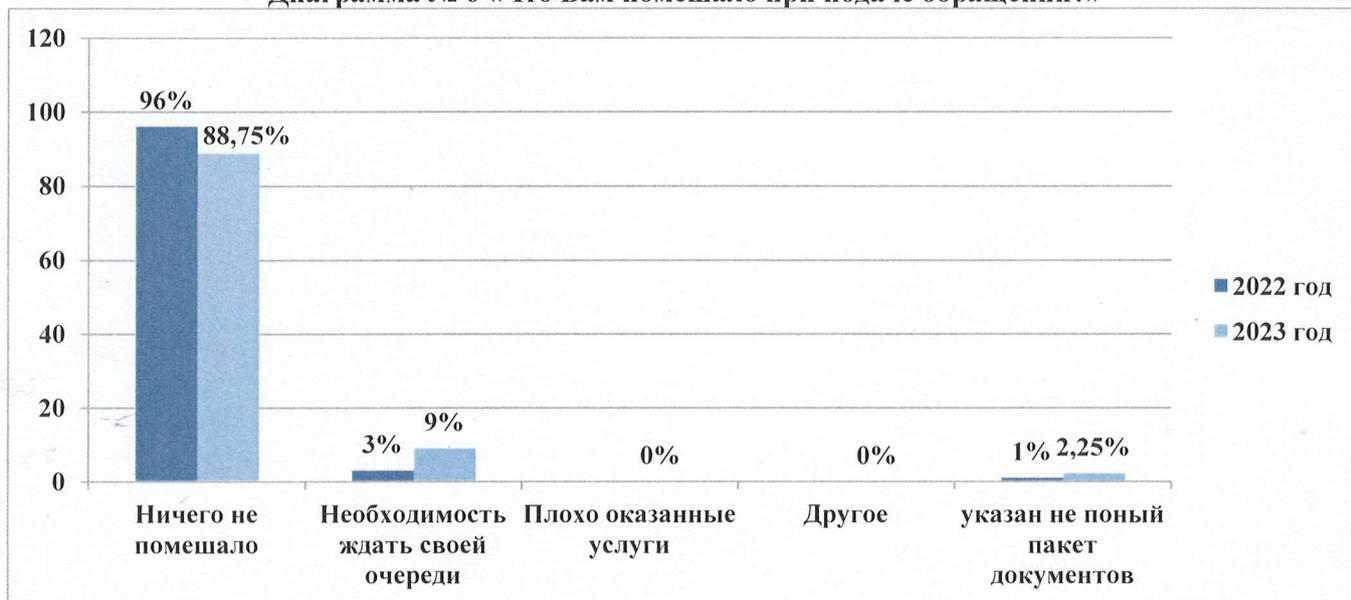


Вывод: По параметру нарушения сроков выполнения обращений в 1 полугодии 2023г. опрашиваемые потребители ответили: нет, никогда.

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

	Ничего не помешало, %	Необходимость ждать своей очереди, %	Указан неполный комплект документов, %	Плохо оказанные услуги, %	Другое, %
2022г.	96	3	1	0	0
2023г.	88,75	9	2,25	0	0

Диаграмма № 6 «Что Вам помешало при подаче обращений?»



Вывод: По результатам анализа в 1-м полугодии 2023г. потребители указали причины, которые помешали при подаче обращения:

1. «Необходимость ждать своей очереди».

Начальником ОРП и ЕИРЦ проведены следующие корректирующие действия: администраторы зала рекомендуют потребителям пользоваться сервисом «Личный кабинет», «Обратная связь» для подачи обращения, оперативного обслуживания и т.д.;

2. «Указан неполный пакет документов».

Начальником ОРП и ЕИРЦ проведены следующие корректирующие действия: на имя начальника Контакт-центра, начальника Управления сбыта направлена служебная записка №62726 от 10.07.2023г. о проведении дополнительного обучения сотрудников Контакт-центра, РУСЭ в части корректной консультации потребителей о предоставлении полного пакета документов.

Также с администраторами ОРП и ЕИРЦ начальником ОРП и ЕИРЦ проведено дополнительное обучение в части корректной консультации потребителей о предоставлении полного пакета документов.

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

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

- Не работают кондиционеры;
- Добавить 1-го кассира в Сервис-центр №2 по ул. Строительная 6;
- Внедрить прием показаний по средствам «WhatsApp».

Составил:

Начальник отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ ТОО «Севказэнергосбыт» « 11 » 07 2023 г.  Моисеенко А.С.

СОГЛАСОВАНО:

Ведущий специалист по качеству ТОО «Севказэнергосбыт» « 11 » 07 2023 г.  Сивкова Е.Н.