



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ТОО «Севказэнергосбыт»
Сагандыков М.К.
«13» 2021 г.

Отчёт-анализ по мониторингу
удовлетворённости потребителей ТОО «Севказэнергосбыт»
за 1 полугодие 2019 и 1 полугодие 2021 года

В соответствии с QMS 07.02 Правила работы с потребителем, в ТОО «Севказэнергосбыт» было проведено анкетирование потребителей с целью выяснения степени их удовлетворенности/неудовлетворенности работой ТОО. Потребителям предлагалось ответить на вопросы по форме QMS 07.02/03.08 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 2019 г. и 1 полугодие 2021г.

1. По параметру «Оцените нашу работу»

	«отлично», %	«удовлетворительно», %	«плохо», %
2019г.	98	2	0
2021г.	88	12	0

Диаграмма № 1 «Оцените нашу работу»

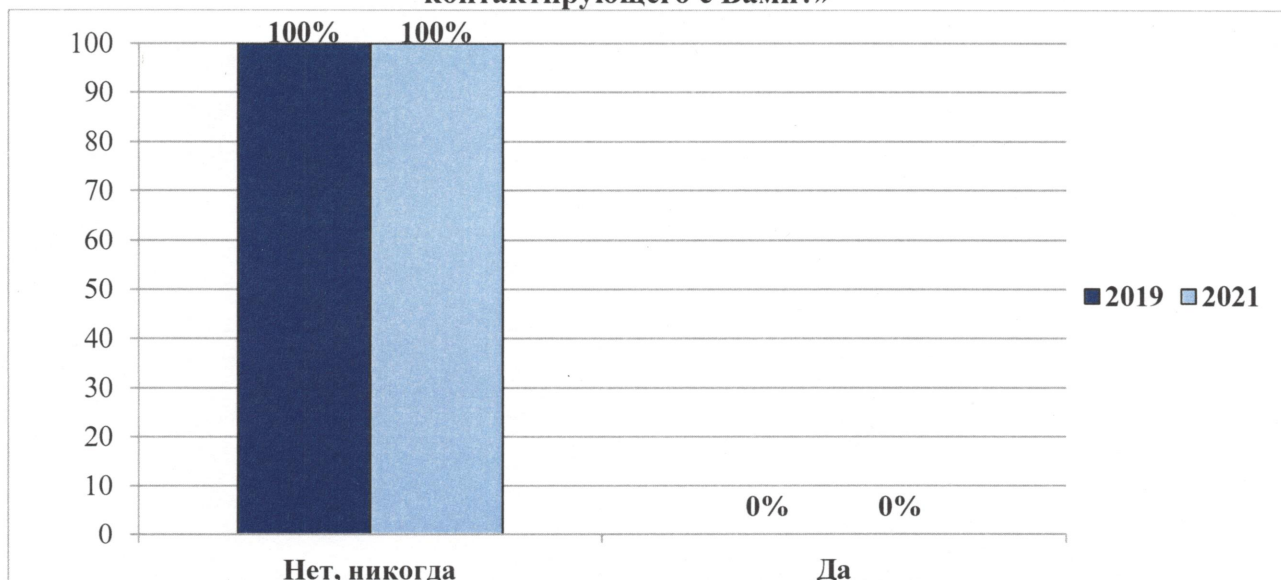


Вывод: Большинство потребителей оценивают работу ТОО «Севказэнергосбыт» «отлично». Оценка «удовлетворительно» отмечена 95 потребителями (12%).

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

	Нет, никогда, %	Да, %
2019г.	100	0
2021г.	100	0

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

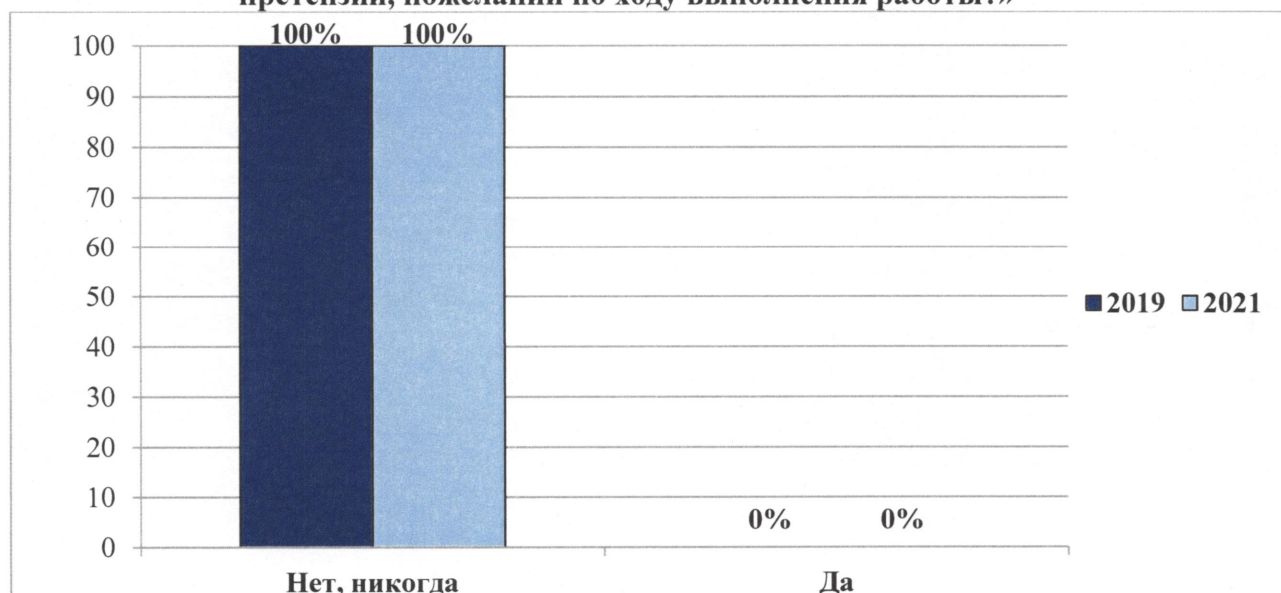


Вывод: По параметру грубости, равнодушия персонала организации наблюдается стабильная положительная оценка потребителей в 2021г., что свидетельствует о высоком уровне их обслуживания.

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

	Нет, никогда, %	Да, %
2019г.	100	0
2021г.	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 во 1 полугодии 2021г. опрашиваемые 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 2019 году среди, отмеченных с положительной стороны:

- Лазухина Анастасия Николаевна – начальник Сервис-центра №3;
- Суворова Елена Викторовна – контролер Сервис-центра №3;
- Жусупбекова Ильмира Танатовна – контролер Сервис-центра №3;
- Ашимова Айгуль Сериковна – контролер Сервис-центра №2;
- Оржеховский Сергей Александрович – администратор зала Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Коренева Маргарита Ивановна - администратор зала Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Хусаинова Гульфия Рахимжановна - администратор зала Отдела по работе с потребителями и ЕИРЦ;
- Кобжасарова Кульжиян Тулебаевна – начальник участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Чипикина Вероника Владимировна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Кызылжарского района;
- Алексеева Ирина Викторовна – кассир участка сбыта энергии Соколовского отделения Кызылжарского района;
- Воротынцева Ольга Валерьевна – старший оператор участка сбыта энергии Соколовского отделения Кызылжарского района;
- Гайдар Татьяна Николаевна – оператор участка сбыта энергии Соколовского отделения Кызылжарского района;
- Машинская Елена Николаевна – начальник участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Кругликова Мария Николаевна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Емельянова Любовь Михайловна – кассир участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Бутакова Татьяна Валерьевна – оператор участка сбыта энергии Аккайынского района;
- Куришко Ольга Васильевна – начальник участка сбыта энергии района М.Жумабаева;
- Янкина Ирина Александровна – инженер по расчетам участка сбыта энергии района М.Жумабаева;
- Золотарева Юлия Сергеевна – оператор участка сбыта энергии района М.Жумабаева;
- Ильина Елизавета Юрьевна – контролер участка сбыта энергии района М. Жумабаева;
- Михель Сергей Александрович - контролер участка сбыта энергии района М. Жумабаева;
- Шишкина Елена Викторовна – начальник участка сбыта энергии Мамлютского района;
- 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;
- 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;
- Сильченко Тамара Васильевна – кассир участка сбыта энергии Возвышенского отделения района М.Жумабаева;
- Исакова Нина Михайловна - кассир участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Исакова Анастасия Геннадьевна – старший оператор участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Шумахер Снежана Викторовна - оператор участка сбыта энергии Корнеевского отделения Есильского района;
- Абишева Назия Балгабековна – начальник участка сбыта энергии Есильского района;
- Дачкина Евгения Михайловна – кассир участка сбыта энергии Есильского района;
- Корженевская Юлия Николаевна – инженер по расчетам участка сбыта энергии Есильского района;

- Егорова Наталья Анатольевна - кассир участка сбыта энергии Тимирязевского района;
 - Димитрова Ирина Ивановна – оператор участка сбыта энергии Тимирязевского района.
- С отрицательной стороны сотрудники отмечены не были.

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

	Нет, никогда, %	Да, %
2019г.	100	0
2021г.	100	0

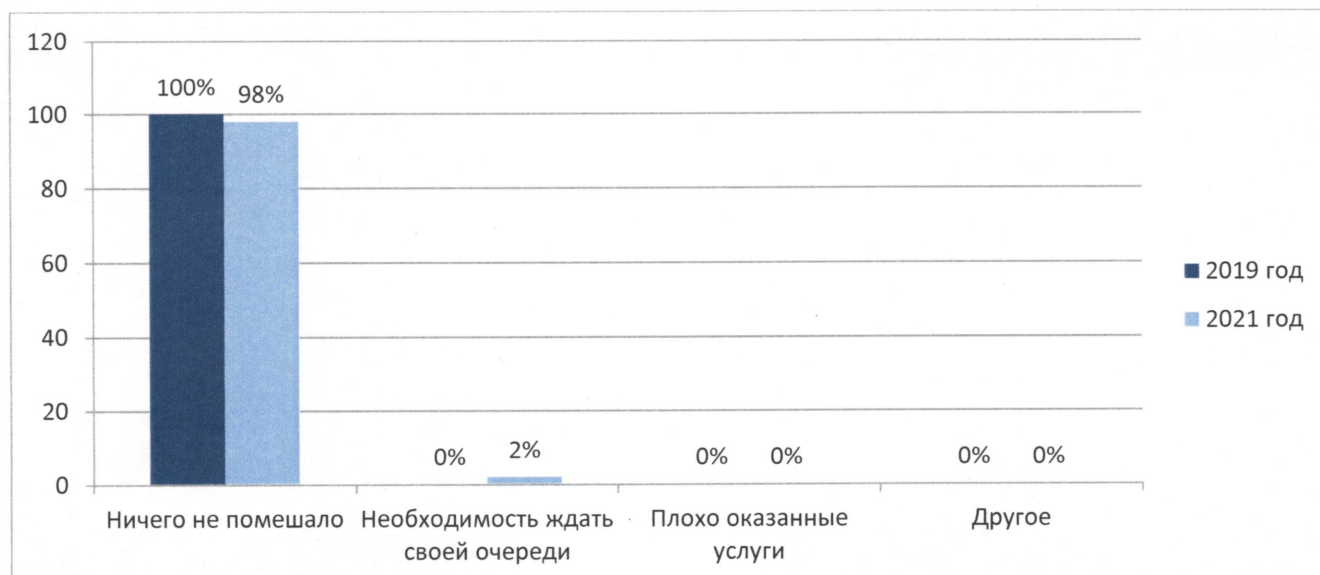


Вывод: По параметру нарушения сроков выполнения обращений в 1 полугодии 2021г. опрашиваемые потребители ответили: нет, никогда.

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, %
2019г.	100	0	0	0	0
2021г.	98	2	0	0	0

Диаграмма № 5 «Что Вам помешало при подаче обращений?»



Вывод: По результатам анализа в 1-м полугодии 2021г. потребители указали причину, которая помешала бы при подаче обращения, необходимость ждать очередь.

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

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

- Внедрить прием показаний по средствам «WhatsApp»;
- Медленно работает программа (район).

Составил:

Начальник Отдела по работе с потребителями
и ЕИРЦ ТОО «Севказэнергосбыт»

«17» 08 2021 г.  Моисеенко А.С.

СОГЛАСОВАНО:

Представитель руководства по СМК
ТОО «Севказэнергосбыт»

«17» 08 2021 г.  Дьяченко О.Г.