

Анализ анкетирования потребителей за 1 полугодие 2021

С 1 января 2021г по 30 июня 2021 года было проведено очередное анкетирование потребителей. Опрошено 1055 потребителей, что составляет 0,5% от общего количества (211077) потребителей категории «население».

№п/п	Показатели оценки деятельности предприятия	2020 год	2021год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	100%
3	Удовлетворенность потребителей давлением (напором) воды	99,98%	99,98%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,98%	99,98%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	100%	100%
6	Удовлетворенность качеством работ по центральной диспетчерской (включая не обращавшихся абонентов)	99,6%	99,88%
7	Удовлетворенность качеством работ дилерской службы (контролеры)	99,91%	99,91%
8	Удовлетворенность работой WEB-сайта и канцелярией ТОО «ВРМ» (от числа знающих о существовании и пользующих сайтом)	99,96%	99,96%
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	99,96%	99,96%
10	Средний процент удовлетворенности	99,96%	99,96%

Зам. генерального директора

по экономике и маркетингу

Начальник отдела ИБВН и ИСО




Турдалиев Ж.У.

Мельникова Н.В.

Удовлетворенность потребителей осталась на уровне прошлого года.

Вопрос №1. Удовлетворены ли качеством воды?

Все 1055 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды.

Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?

1055 из числа опрошенных, ответили положительно. Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напора) воды?

Один потребитель отметил, что давление воды ослабло (Жаркинбекова 18а кв 4) Данным вопросом были удовлетворены 99,98%

Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети?

Один потребитель задал вопрос, почему не чистят канализацию в доме?(Абая 14-7)

Удовлетворенность составила 99,98%

Вопрос №5. Удовлетворены ли Вы качеством работ по устранению утечек из водопровода?

Потребители отметили, что на заявки по устранению утечек участки реагирует оперативно.

Удовлетворенность составила 100%.

Вопрос №6. Удовлетворены ли Вы качеством работы центральной диспетчерской службы?

В целом работой центральной диспетчерской потребители довольны. Неудовлетворенность выразили пять потребителя (Казыбек би 6-9, Гагарина 20-78, 16мкр 9-72, Республики 34-29, Застенная 1Ж.) по причине занятости телефона. Удовлетворенность составила 99,88%.

Вопрос №7. Удовлетворены ли Вы качеством работы дилерской службы (контролеры)?

Три потребителя выразили недовольство тем, что контролеры не приносят квитанцию, (Писарева 20, Пр Данова 29, 3мкр 5-14) один потребитель, причина отрицательного ответа отметил, что у них замок сломан в специально отведенном помещении с водомерами (Зердели 47) Всего: 4-абонента Удовлетворенность составила 99,91%.

Вопрос №8. Удовлетворены ли Вы качеством работы WEB-сайта и канцелярии ТОО «ВРМ»?

Два потребителя выразили недовольство тем, что по ошибке поставили отметку не смогли зарегистрироваться в приложения Телеграмм и Watsap (Алтын дала уч 1193, Алтын арык уч 4022а) Удовлетворенность составила 99,96%

Вопрос №9. Удовлетворены ли Вы качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета?

Неудовлетворенность выразили два потребителя по причине занятости телефона (Пазылбекова 5-20, Аскарлова 24-65) Удовлетворенность составила 99,96%.

Вопрос №10. Какой вид коммунальных услуг для Вас является наименее затратным?

54,12% опрошенных потребителей считают наименее затратным водоснабжение и канализацию, 21,30% газоснабжение, 11,85% телекоммуникации, 8,66% электроснабжение, 4,07% теплоснабжение.

Вопрос №11. Как Вы считаете, достаточно ли информации о деятельности ТОО «ВРМ» в СМИ?

Все потребители считают информацию о деятельности ТОО «ВРМ» достаточной.

Со всеми потребителями, выразившими неудовлетворенность проведена разъяснительная работа и составлен акт.

Зам.генерального директора
по экономике и маркетингу



Турдалиев Ж.У.

Начальник отдела ИБВН и ИСО



Мельникова Н.В.

ОТЧЕТ О ПРОДЕЛАННОЙ РАБОТЕ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ЗА ПОЛУГОДИЕ.

С января по июнь месяц 2021 года отделом была выполнена следующая работа:

Всего 39 сюжетов на ТВ, 68 публикации в газетах, 357 материала на сайтах, 41 отзывом, 6 анкет,

3 опроса, 3 популярных вопроса и 2 соцопроса. Всего 519 материалов.

Проводится ежедневный мониторинг посетителей обращающихся с различным проблемными вопросами с апреля по июнь месяц. Всего было посетителей 3612.

1. Организация двух брифингов по деятельности предприятия для представителей СМИ с участием генерального директора ТОО «ВРМ» и заместителя генерального директора по экономике и маркетингу.
2. Организация и проведение двух пресс-конференций по деятельности предприятия с участием генерального директора ТОО «ВРМ».
3. Организация и проведение двух экскурсий в музей и на комплекс канализационно-очистных сооружений.
4. Организация и проведение спортивных мероприятий по национальным играм на праздник Наурыз.
5. Организация и проведение розыгрыша для потребителей ТОО «Водные ресурсы-Маркетинг» для увеличения числа подписчиков в мессенджере Telegram (чат бот)
6. Организация и проведение акции «Ветераны всегда с нами».
7. Организация и проведение мероприятия связанных с юбилеями и днями рождения.
8. Разработка и внедрение печатных материалов по противодействию COVID-19.
9. Разработка и внедрение печатных материалов по работе с чат-ботом.
10. Подготовка и создание цикла документальных фильмов об объектах

11. Мониторинг социальных сетей и работа с обращениями потребителей (более тысячи обращений за 6 месяцев).

12. Подготовка видеоматериалов для телевизионной экологической программы «Моя планета» на ТК «Отырар» еженедельно.

13. Ежемесячное участие в виртуальных общественных приемах граждан, организуемых департаментом по контролю и регулированию естественных монополий по г. Шымкент.