

### Анализ анкетирования потребителей за 2023 год.

С 1 ноября по 30 ноября 2023 года было проведено очередное анкетирование потребителей. Опрошено 4690 потребителей, что составляет 1,90% от общего количества (246976) потребителей категории «население».

№п/п	Показатели оценки деятельности предприятия	2022год	2023 год
1	Удовлетворенность качеством воды	100%	100%
2	Удовлетворенность потребителей бесперебойной подачей воды	100%	100%
3	Удовлетворенность потребителей давлением (напором) воды	99,93%	99,91%
4	Удовлетворенность качеством работ по устранению засорений канализационной сети	99,93%	99,94%
5	Удовлетворенность качеством работ по устранению утечек из водопровода	99,8%	99,95%
6	Удовлетворенность качеством работы центральной диспетчерской службой.	99,93%	99,94%
7	Удовлетворенность качеством работ инспектора – контролера.	99,84%	99,85%
8	Удовлетворенность работой Чат-бот, в приложении Telegram (wrm-bot)	100%	100%
9	Удовлетворенность качеством работ по установке и обслуживанию приборов учета воды	99,98%	99,99%
10	Средний процент удовлетворенности	99,93%	99,95%

Начальник отдела ИБВН и ИСО

Мельникова Н.В.

Удовлетворенность потребителей за 2023год составила :

**Вопрос №1.**

**Удовлетворены ли качеством воды?**

Все

4690 опрошенных потребителей были удовлетворены качеством воды. **Удовлетворенность составила 100%**

**Вопрос №2. Бесперебойно ли подается питьевая вода?**

Все 4690 опрошенных потребителей, ответили положительно. **Удовлетворенность составила 100%.**

**Вопрос №3. Удовлетворены ли давлением (напора) воды? Четыре потребителя (Жданова б/н , Кокбулак 79, Дидар 656, Жандосова 376 ) потребителя отметили, что давление воды временами было слабым. Удовлетворенность составила 99,91% . Эксплуатационными участками проведены работы по прочистке сетки перед прибором учета и отрегулировано давление воды, после проведения работ давление возобновилось.**

**Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы качеством работ по засорению канализационной сети? Из 4690 опрошенных потребителей три потребителя задали вопрос, почему несвоевременно приезжают на заявку по прочистке канализационных сетей в доме? (Асар 2 уч 473, 17 м-он дом 18 кв 7, Бекеты дом 423 ) Удовлетворенность составила 99,94 % . Жителям дома дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности канализационных сетей в многоквартирных домах и частных домах , дано разъяснение о заключении договора на техническое обслуживание сетей всеми жильцами и тогда будут производиться работы, если договор отсутствует, необходимо дать в диспетчерскую службу заявку за средства жителей выполнят работы по очистке канализационных сетей. Жителям оказана помощь в очистке канализационных сетей в высотном доме и линии ГКП УВиК.**

**Вопрос №5. Удовлетворены ли Вы качеством работ по устранению утечек из водопровода? Из 4690 опрошенных потребителей , шесть потребителей отметили, что идут утечки вода в колодце, в специально отведенных помещениях с водомерами не устраняют своевременно ( Сеитова ( Самал-2) уч 7030а, Айтымбетулы 40, Урджагар 45, Акжилкен ( Кайтпас) дом 89, Шлюзная 22, Елшибек Батыр 57. ). Удовлетворенность составила 99,95% . Дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности водопроводных сетей в многоквартирных домах и домах частного сектора о заключении договора на техническое обслуживание сетей всеми жильцами и тогда будут производиться работы, если договор отсутствует необходимо дать в диспетчерскую службу заявку за средства жителей выполнят работы по устранению утечки . По адресам утечка воды на линии потребителей дана заявка в диспетчерскую службу и оказана помощь в устранении утечки . Утечка образовавшаяся на центральной линии передана на эксплуатационный участок. Утечки устранены.**

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

Из 4690 опрошенных три потребителя которые не могли дозвониться до центральной диспетчерской , на городской телефон передать заявку( Молдагулова 19 кв 3, Восток 8 кв 20, восток 8 кв 10).

Удовлетворенность составила 99,94%. Потребителям дано разъяснение о том что в диспетчерской службе имеется не только городской телефон , имеется сотовые телефоны которые указаны на специально отведенном помещении с приборами учета а также можно сообщить в районный водоканал по месту жительства.

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

Из опрошенных 4690 потребителей , семь потребителей выразили недовольство тем, что контролеры не верно подали показания прибора учета в базу данных АСУ (Алимбетова 234, Болошак 44 (кайтпас) , Курсай 106, 156 кв б/н, Асанова дом 55, Росси дом 3, Кремлевская 3 кв 11 ) Удовлетворенность составила 99,85%. По поводу ошибочного показания данного в базу АСУ выяснили что прибор учета находился в запотевшем состоянии у 5 потребителей в колодце и трудно было разглядеть цифры на приборе, при проверке конденсат устранили и внесли верные показания в базу данных АСУ и выдали счет на оплату. У 2 потребителей контролеры внесли сведения с завышенными показаниями , при проверке дилерских участков показания исправлены и внесена корректировка долга. За выявленные факты нарушения приняты административные меры.

**Вопрос №8. Удовлетворены ли Вы качеством работы Чат-ботом? Из опрошенных 4682 потребителей 4682 были удовлетворены на 100%, у 8 потребителей одиноких пенсионеров отсутствуют мобильные телефоны. Удовлетворенность у зарегистрированных потребителей составила - 100%**

**Вопрос №9 Удовлетворены ли Вы качеством работы по установке и обслуживанию приборов учета?**  
Все 4690 опрошенных потребителей один потребитель не мог дозвониться для передачи заявки по выданному уведомлению на поверку прибора учета, один потребитель выразил недовольство о том что нигде не написано где можно взять водомер и как его установить ( Иляева 4 кв 15, Ташкенская дом 71 )  
**Удовлетворенность составила 99,99%. В специализированное предприятие ТОО «Водомер» выставлены претензии о том что потребители не могут дозвониться необходимо установить дополнительный телефон (Сотовый или Ватсап). По второму вопросу дано разъяснение о том, что установкой прибора учета занимается специализированное предприятие имеющая лицензию на выполнение этих работ необходимо обращаться в это предприятие. Потребителю оставлены адреса и телефоны предприятия.**

**Вопрос №10. Среднемесячная оплата за коммунальные услуги?**

Согласно опросу 4390 потребителей среднемесячная оплата за коммунальные услуги на одного потребителя (абонента) составила- 5486 тенге, в т.ч.

- Водоснабжение и канализация - 602,8тенге , 8% от среднемесячной платы,
- Электроснабжение – 1034,7тенге, 14% от среднемесячной оплаты,
- Теплоснабжение - 1932 тенге, 27% от среднемесячной оплаты,
- Телекоммуникации - 1833енге, 25% от среднемесячной оплаты ,
- Газоснабжение -1830тенге, 25% от среднемесячной оплаты,

**Вопрос №11. Какими каналами связи ТОО «ВРМ» Вы пользуетесь?**

Все 4690 потребителей пользуются различными каналами связи ТОО «ВРМ», в т.ч.

Telegram (WRM- bot) -84%, Whatsapp ТОО «ВРМ» - 38%, ЦДС- 21%,

Сайт WRM KZ - 17,63%., Инстограмм ТОО «ВРМ» -45%, Фейсбук ТОО «ВРМ» - 24%, E-mail info @ wrmkz - 11% .

С выразившими неудовлетворенность потребителями проведена разъяснительная работа и выполнены соответствующие виды работ, о чем составлен акт.

**Зам. генерального директора  
по экономике и маркетингу**

**Турдалиев Ж.У.**

**Начальник отдела ИБВН и ИСО**

**Мельникова Н.**

**Анализ по удовлетворенности потребителей, согласно анкетированию в 2023 году.**

№	Показатели оценки деятельности предприятия	Количество потребителей, давших  Отрицательную оценку 2023г.  (2022г.)	%  2023  (2022)	Причина отрицательной оценки
1	Удовлетворены ли качеством воды	0  (0)	100%  (100%)	
2	Бесперебойно ли подается вода	0  (0)	100%  (100)	
3	Удовлетворены ли давлением (напором) воды	4  (3)	99,91%  (99,93)	Эксплуатационными участками проведены работы по прочистке сетки перед прибором учета и давление воды возобновилось.
4	Удовлетворены ли качеством работ по устранению засорений канализационной сети? (из числа обратившихся)	3  (3)	99,94%  (99,93)	Жителям многоквартирного дома дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности канализационных сетей в многоквартирных домах, дано разъяснение о заключении договора на техническое обслуживание сетей всеми жильцами и тогда будут производиться работы, если договор отсутствует, необходимо дать в диспетчерскую службу заявку за средства жителей выполняют работы по очистке канализационных сетей.

				Жителям оказана помощь в очистке канализационных сетей в высотном доме и канализационной сети ГКП УВиК.
5	Удовлетворены ли вы качеством работ по устранению утечек из водопровода?	6 (9)	99,95% (99,80%)	Дано разъяснение о границе раздела балансовой принадлежности водопроводных сетей в многоэтажных домах и домах частного сектора о заключении договора на техническое обслуживание сетей всеми жильцами и тогда будут производиться работы, если договор отсутствует необходимо дать в диспетчерскую службу заявку за средства жителей выполнят работы по устранению утечки. По утечки с центрального водопровода переданы заявки на эксплуатационный участок утечки устранены.
6	Удовлетворены ли вы качеством работ центральной диспетчерской службы? (из числа обратившихся)	3 (3)	99,94% (99,93%)	Потребителям дано разъяснение о том что в диспетчерской службе имеется не только городской телефон, имеется сотовые телефоны которые указаны на специально отведенном помещении с приборами учета а также можно сообщить в районный водоканал по месту жительства.
7	Удовлетворены ли вы качеством работы дилерской службы (контролеры)	7 (7)	99,85% (99,84%)	У 5 потребителей выразившим недовольство по поводу ошибочного показания данного в базу

				АСУ выяснили что прибор учета находился в запотевшем состоянии в колодце и трудно было разглядеть цифры на приборе учета. При повторной проверке конденсат устранили и внесли верные показания в базу данных АСУ и выдали счет на оплату . У 2 потребителей с завышенными показаниями на приборе учета внесены фактические показания и сделана корректировка долга. За выявленные нарушения приняты административные меры.
8	Удовлетворены ли вы качеством работы Чат-бот (из числа обратившихся)	<b>0</b> <b>(0)</b>	<b>100%</b> <b>(100%)</b>	Из опрошенных 4690 потребителей у 8 потребителей отсутствует регистрация чат бот из-за отсутствия смартфона. Одинокие пенсионеры.
9	Удовлетворены ли вы качеством работы по установке и обслуживанию приборов учета.	<b>2</b> <b>(1)</b>	<b>99,99%</b> <b>(99,98%)</b>	В специализированное предприятие ТОО «Водомер» дали предложения установить дополнительные телефоны для заявок. (сотовый телефон или Ватсаб), По вопросу что нигде не оповещено кто занимается эти работами потребителю дано разъяснение о том что эти работы должны проводить предприятия имеющие лицензию на выполнение этих работ и необходимо обращаться в это предприятие, потребителю оставлены адреса и телефоны предприятий.

	<b>Средний процент удовлетворенности</b>		<b>99,95</b> (99,93)	
--	--	--	-------------------------	--

**Начальник отдела ИВБН и ИСО**

**Мельникова Н.В.**