



АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»

**Результаты
опроса населения 2020 г.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, ноябрь 2020 г.



Метод сбора информации

Анкета:

- ▶ Анкета содержала 21 вопрос.
- ▶ Была составлена на русском и казахском языках.
- ▶ Анкета заполнялась путем выбора одного или нескольких вариантов ответа.
- ▶ Анкета включала вопросы по качеству обслуживания, по качеству предоставления услуги теплоснабжения, по работе Call-центра, способам оплаты, сайту тепловых сетей и тд.



Всего проанкетировано:

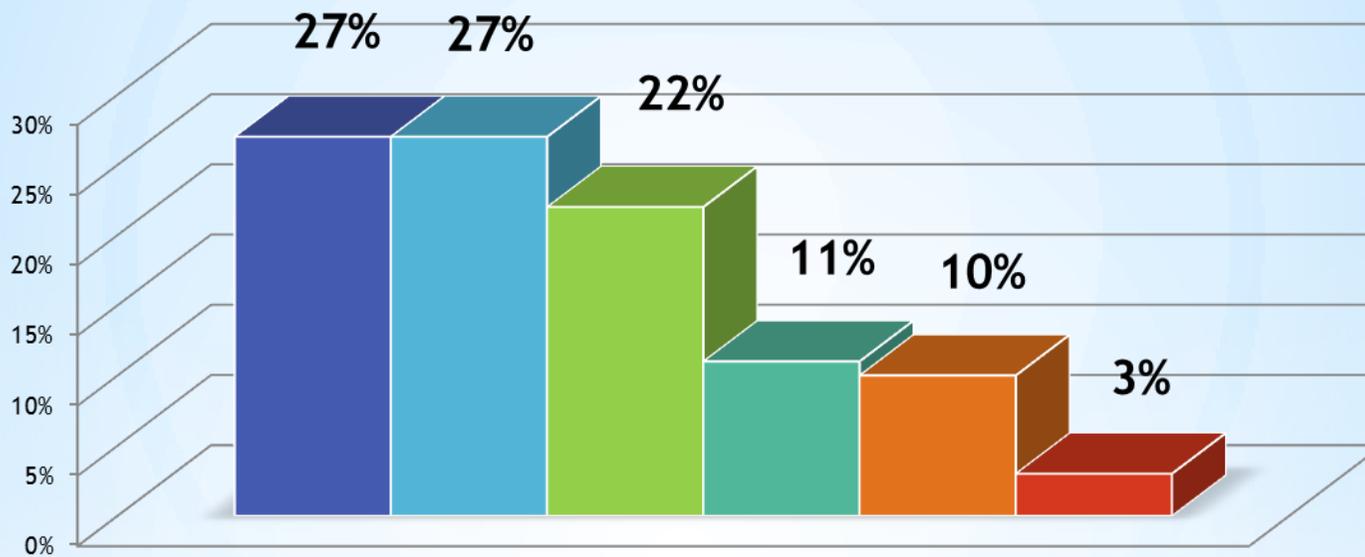
5 674 потребителей

5 % от общего кол-ва потребителей

- ▶ На дому через линейных контролеров
11 % (616 шт)
- ▶ В Центре персонального обслуживания
36 % (2 028 шт)
- ▶ В личном кабинете через сайт www.ukteplo.kz
53 % (3 030 шт)

Всего проанкетировано	2019 7207 анкет	2020 5674 анкет
	%	%
На дому через линейных контролеров	23	11
В Центре персонального обслуживания	21	36
В личном кабинете через сайт www.ukteplo.kz	56	53

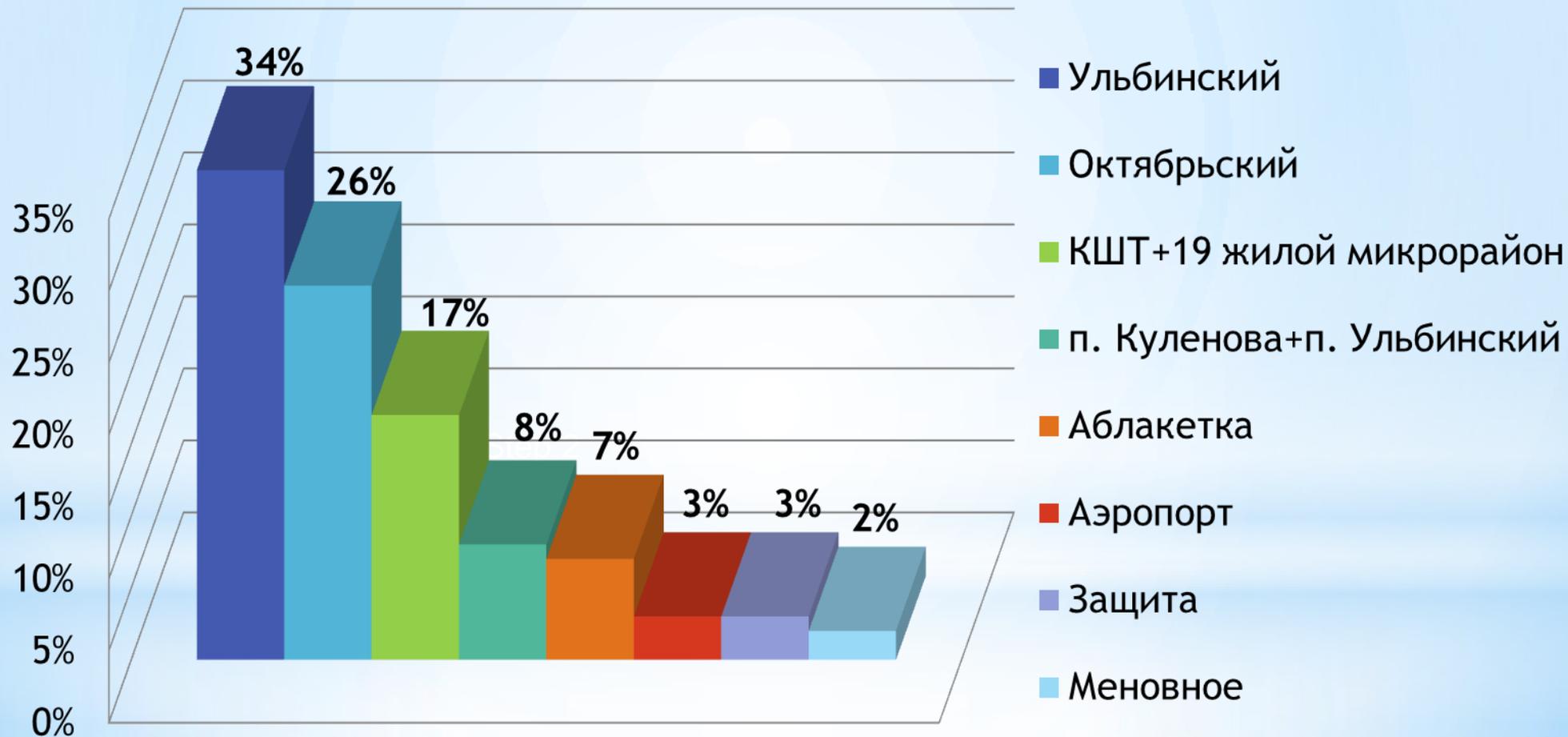
Карта респондентов физических лиц



Step 2

- работник коммерческой организации
- работник бюджетной организации
- пенсионер
- домохозяйка
- частный предприниматель
- студент

Участие районов в проведении опроса





Соотношение респондентов физических лиц от численности потребителей по районам

Район	Всего потребителей	Количество проанкетированных	
		ШТ	%
Ульбинский	44 248	1 844	4 %
Октябрьский	32 419	1 638	5 %
КШТ +19 жилой микрорайон	19 500	977	5 %
Аблакетка	3 034	388	13 %
п. Куленова + п. Ульбинский	3 150	426	13 %
Защита	2 299	167	7 %
Меновное	676	88	13%
Аэропорт	2 595	146	6 %
ИТОГО:	107 921	5 674	5 %

Откуда потребители (физические лица) получают информацию о нашем предприятии



98 % физических лиц довольны теплоснабжением своей квартиры/дома



Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

- холодно в квартире;
- высокая температура в квартире;
- частые отключения горячей воды;
- в зимнее время горячая вода появляется через 20 минут, а счетчики считают и счет приходит за время ожидания а не по факту потребления;
- не регулируется температура в зависимости от температуры воздуха на улице.



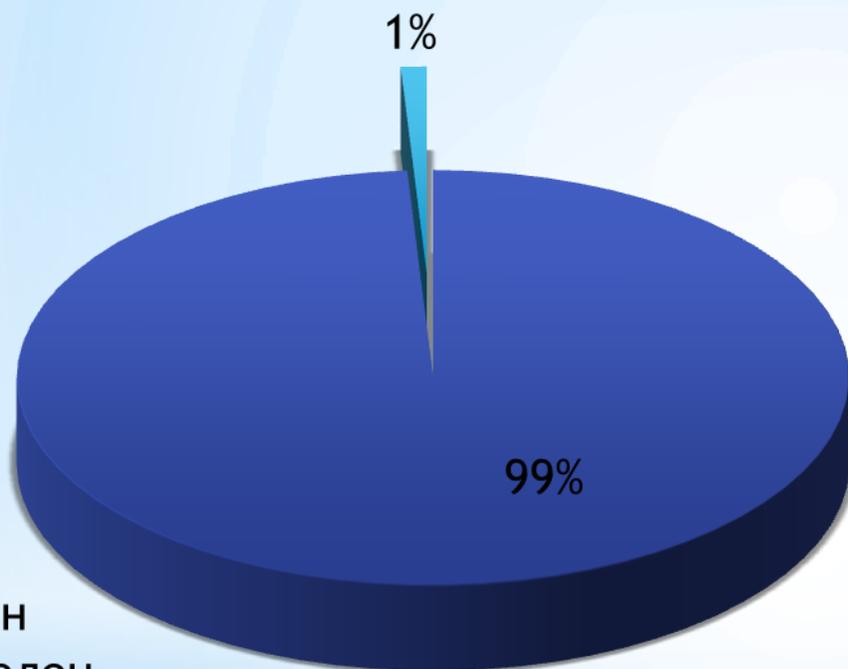
Оценка теплоснабжения физическими лицами в сравнении за пять лет

Категории качества	2016 6744 анкет	2017 5640 анкет	2018 5992 анкет	2019 7207 анкет	2020 5674 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	87	95	96	91	93
Не в полной мере	10	3	-	6	3
Не доволен	3	2	4	3	2

Причины недовольства теплоснабжением физическими лица

Критерии	2015 КОЛ-ВО (шт) из 6707 анкет	2016 КОЛ-ВО (шт) из 6744 анкет	2017 КОЛ-ВО (шт) из 5640 анкет	2018 КОЛ-ВО (шт) из 5992 анкет	2019 КОЛ-ВО (шт) из 7207 анкет	2020 КОЛ-ВО (шт) из 5674 анкет
Низкая температура в квартире	517	327	290	331	297	273
Высокая температура в квартире	95	57	33	35	90	56
Перерывы в отключении теплоснабжения	54	34	28	21	62	25
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды; - Низкое давление горячей воды; - На работу КСК.	276	229	94	112	160	137

99 % физических лиц довольны качеством работы персонала УКТС



- Доволен
- Не доволен

Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

- нереально дождаться ответа оператора;
- нет оповещения об отключении ГВС, информацию приходится искать самим;
- не дозвониться в кол центр;
- работаете в закрытом режиме во время карантина нет возможности передать показания и оплатить.



Оценка обслуживания физическими лицами в сравнении за пять лет

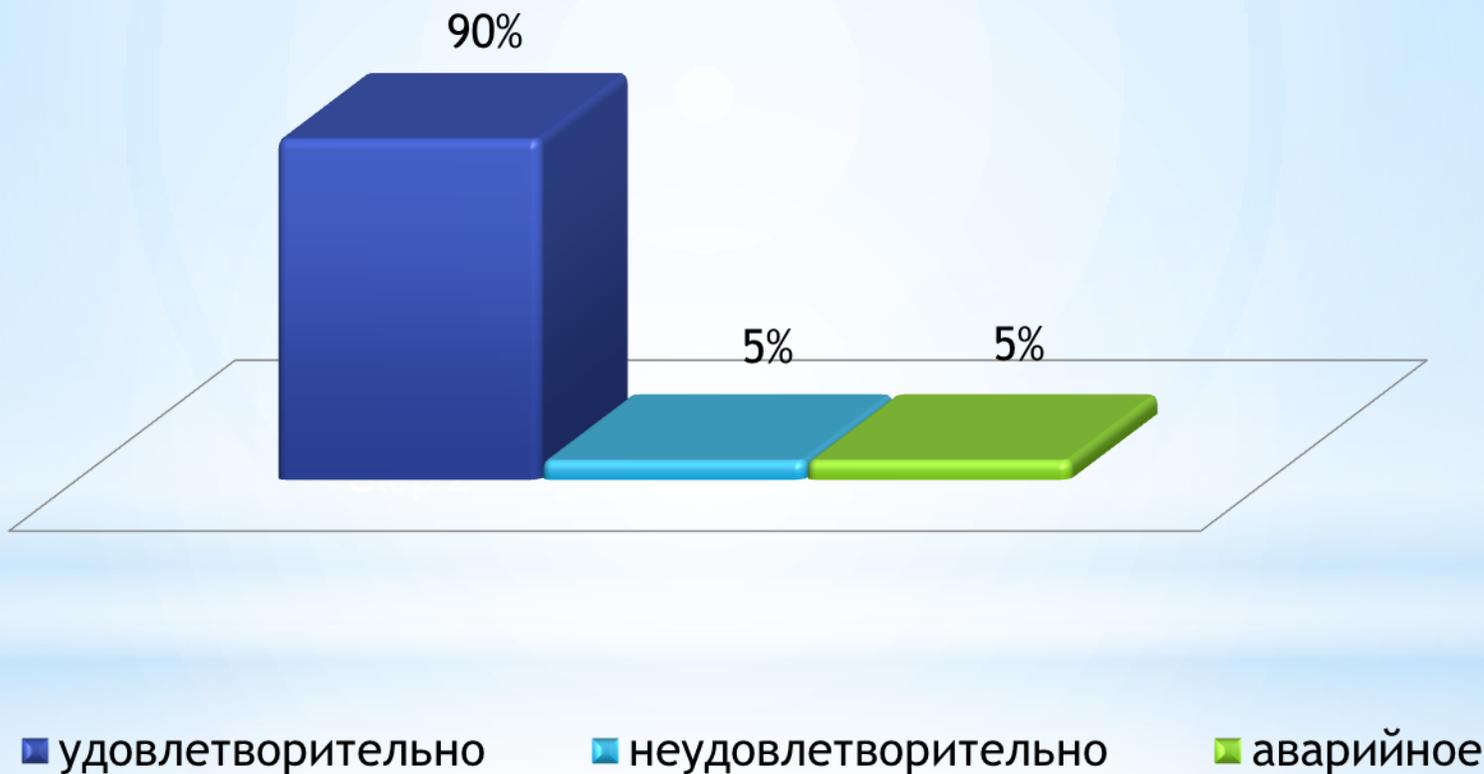
Категории качества	2016 6744 анкет	2017 5640 анкет	2018 5992 анкет	2019 7207 анкет	2020 5674 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен <small>Step 2</small>	93	94	97	94	95
Хотелось бы лучше	6	4	-	5	4
Не доволен	1	2	3	1	1

Причины недовольства

физическими лицами по критериям за 5 лет

Критерии	2015 КОЛ-ВО (шт) из 6707 анкет	2016 КОЛ-ВО (шт) из 6744 анкет	2017 КОЛ-ВО (шт) из 5640 анкет	2018 КОЛ-ВО (шт) из 5992 анкет	2019 КОЛ-ВО (шт) из 7207 анкет	2020 КОЛ-ВО (шт) из 5674 анкет
Поведение сотрудников	23	10	10	14	17	19
Обслуживание	48	15	23	38	33	38
Недостаток информации	25	19	12	14	22	14
Очереди в Call-центр, ЦПО, кассу	49	57	53	34	24	78

Состояние внутридомовых систем теплоснабжения по мнению потребителей (физические лица)

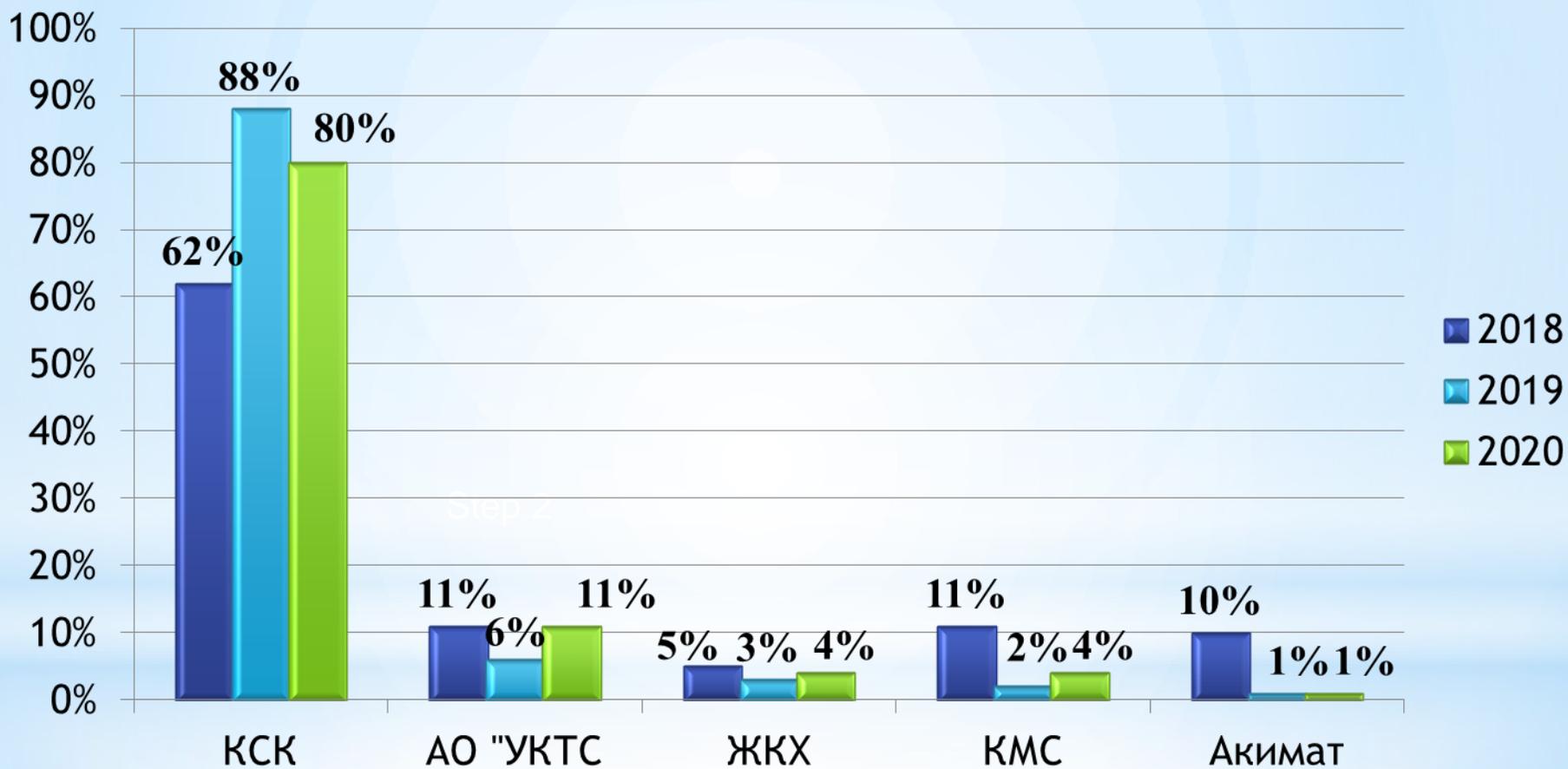




Оценка внутридомовых систем теплоснабжения по мнению потребителей (физические лица) за пять лет

Критерии качества	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Удовлетворительно	84%	86%	90%	90%	91 %	95%
Неудовлетворительно	10%	9%	6%	7%	6%	5%
Аварийное	2%	2%	4%	3%	3%	5%

Кто несет ответственность за внутридомовую систему теплоснабжения дома по мнению потребителей (физические лица)



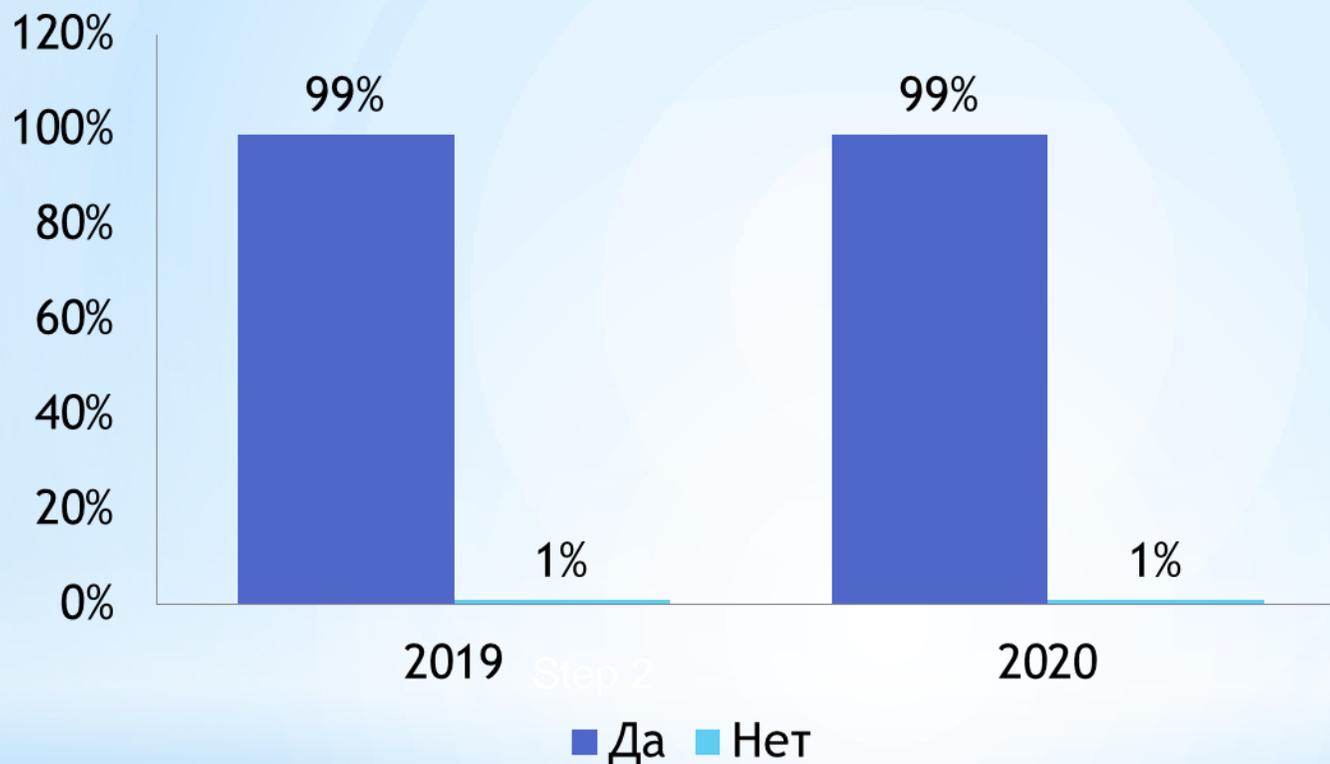
Оценка обслуживания операторов Call-центра физическими лицами

Категории качества	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	6707 анкет	6744 анкет	5640 анкет	5992 анкет	7207 анкет	5674 анкет
	%	%	%	%	%	%
Доволен	79	78	86	95	97	97
Не звоню	19	18	12	-	-	-
Не доволен	2	4	2	5	3	3

Основные причины недовольства:
 - долгое ожидание очереди;
 - постоянно занято



Довольны ли потребители (физические лица) предоставляемыми способами оплаты?



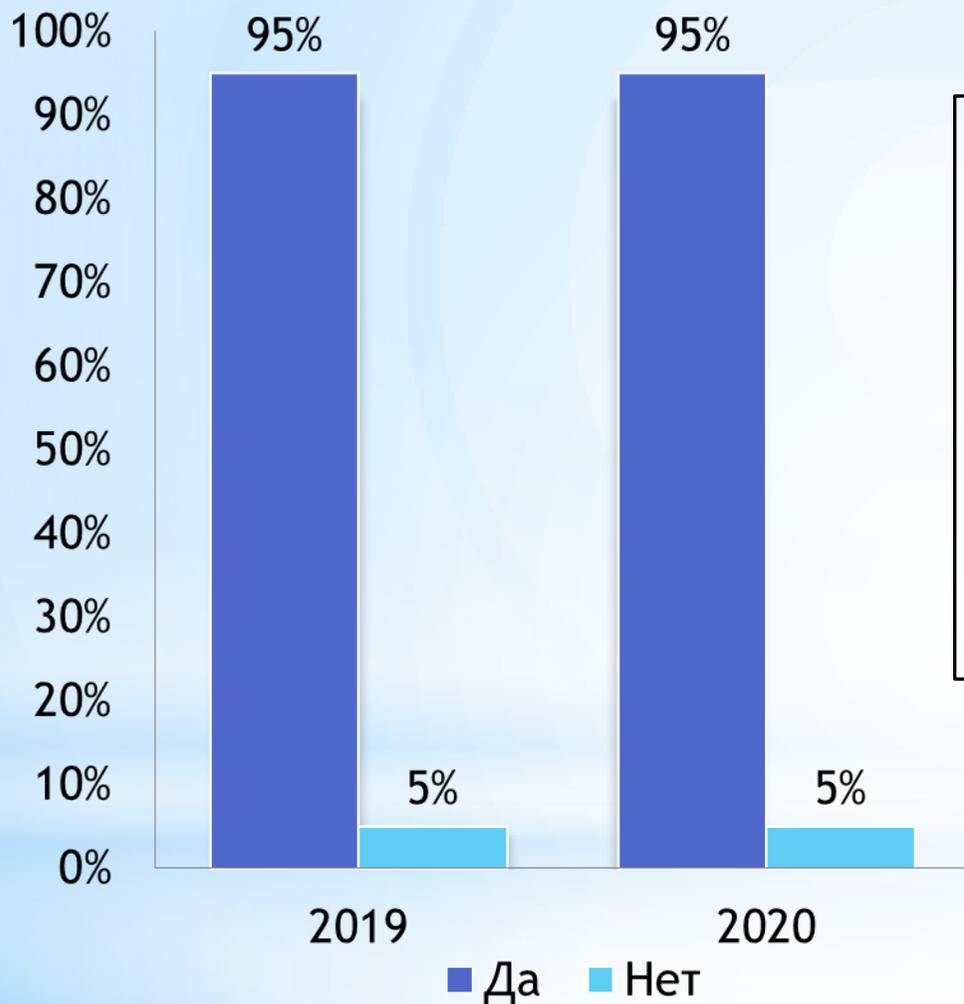
Основные причины недовольства:
-увеличить количество терминалов,
принимающих оплату за теплоэнергию без
комиссии;



Какими способами передачи показаний ИПУ пользуются наши потребители (физические лица)

Способы передачи показаний	2019	2020
	%	%
Call-центр	19	27
Сайт www.ukteplo.kz	17	20
SMS-сообщение	15	15
Мобильное приложение «УК ТС Личный кабинет»	13	17
Автоответчик 560-900	13	11
ЦПО	12	7
Терминал/казпочта/банк	11	3

Достаточно ли потребителям (физические лица) информации об установке и преимуществах ОДП?



Какой информации не хватает потребителям:

1. Непонятен изменение тарифа в разные месяцы;
2. Если у дома нет технической возможности на установку ОДП, что необходимо сделать;
3. Почему одним жителям города счетчик устанавливается бесплатно, другим приходится платить! Это не справедливо!;
3. Нужно вести активную разъяснительную работу для жильцов с указанием разницы в стоимости услуг при установке или не установки ОДП;



Пользуются ли потребители (физические лица) сайтом АО «УК ТС»?

Критерии	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
	%	%	%	%	%	%
да	47	55	45	82	75	57
нет	53	45	55	18	25	43

Step 2

* Причины по которым потребители
(физические лица)
не пользуются сайтом АО «УК ТС»

Категории качества	2017 КОЛ-ВО (шт) из 5640 анкет	2018 КОЛ-ВО (шт) из 5992 анкет	2019 КОЛ-ВО (шт) из 7207 анкет	2020 КОЛ-ВО (шт) из 5674 анкет
	%	%	%	%
Неудобный сервис	1	1	1	0
Не знаю адрес сайта АО "УК ТС"	6	3	4	1
Не хочу тратить время	17	18	15	14
Не умею	17	23	24	34
Нет доступа к интернету	20	24	19	30
Нет возможности	39	31	37	21



Пользуются ли потребители (физические лица) мобильным приложением «УК ТС Личный кабинет»?

Критерии	2019 г	2020 г.
	%	%
да	57	59
нет	43	41

Предложения по работе мобильного приложения:

1. Возможность оплачивать из приложения напрямую на счета УК ТС;
2. Сделать архив платежей для проведения сверки;
3. Добавить уведомление о передачи показаний;
4. Нет возможности пользоваться приложением потребителям у которых Айфон.



* **Причины по которым потребители (физические лица) не пользуются мобильным приложением «УК ТС Личный кабинет»**

Категории качества	2019 кол-во (шт) из 7207 анкет	2020 кол-во (шт) из 5674 анкет
	%	%
Неудобный сервис	4	5
Не хочу тратить время	43	39
Не умею	31	39
Нет доступа к интернету	22	17

Основные причины неудобства в сервисе:

- нет приложения в App Store;
- удобнее пользоваться приложением Каспи;
- нет необходимости занимать место в памяти телефона, пользуюсь сайтом;
- нет доступа установить приложение за границей (РФ, США и т.д).



Достаточно ли информации за услуги по тепловой энергии, отраженной в Едином Платежном документе, доставляемом АО «Казпочта»?

Критерии	2019 г.	2020 г.
	%	%
да	96	93
нет	4	7

Основные причины не удобства:

1. Нет данных об отключении ГВС;
2. Мелкий шрифт;
3. Не указан лицевой счет;
4. Нет расшифровок оплаты, пени и платежей;
5. Задержка в доставке счетов;
6. Верните прежний формат квитанции.



* Наиболее частые обращения и пожелания потребителей (физические лица)

Вопросы для рассмотрения

Влиять на КСК, не принимать дом если есть нарушения в подвале тепловых сетей

Не указывать предварительное начисление на три месяца вперед

Отдельное подразделение в УК ТС, которое проводило бы поверку ПУ, что бы не обращаться к сторонним организациям

Больше телефонных номеров для колл-центра и сделайте уже сотовый номер

Сделать возможным подачи заявок на обнуление через личный кабинет

Организовать ежемесячный рейд ваших сотрудников по потребителям-пенсионерам для снятия показаний, т.к очень сложно передать показания. Колл-центр занят а различными вашими приложениями не можем пользоваться в виду своего возраста

Сотрудничать с КСК по оповещению жителей о приборах учета, т.к жители не осведомлены и не знают что это удобно и выгодно. КСК дают людям неверную информацию.

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности физических лиц по годам

	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
	%	%	%	%	%	%
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	97	97	98	96	97	98
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	99	99	98	97	99	99



АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»

**Результаты
опроса юридических лиц 2020.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, ноябрь 2020 г.



Метод сбора информации

Анкета:

- ▶ Анкета содержала 17 вопросов.
- ▶ Была составлена на русском и казахском языках.
- ▶ Анкета заполнялась путем выбора одного или нескольких вариантов ответа.
- ▶ Анкета включала вопросы по качеству обслуживания, по качеству предоставления услуги теплоснабжения, по Call-центру, способам оплаты, сайту тепловых сетей и тд.



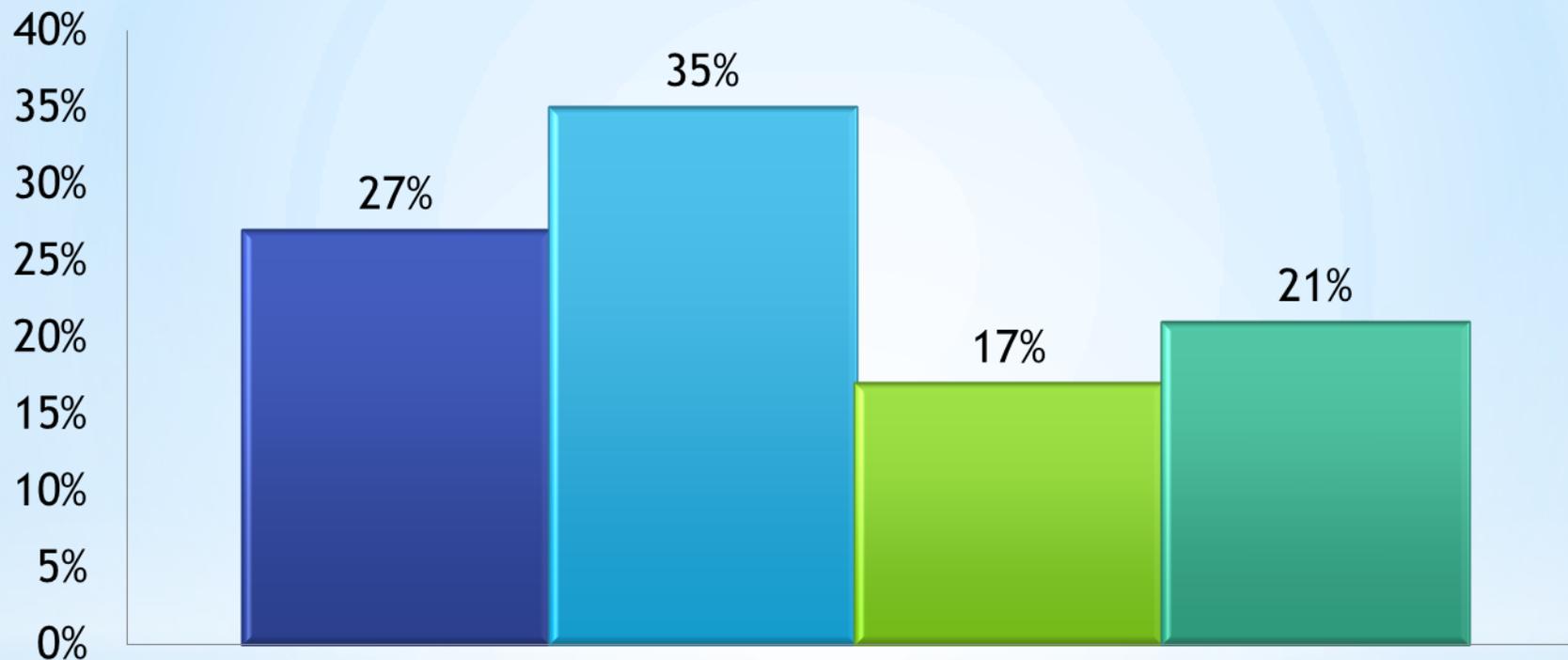
Всего проанкетировано **438** юридических лиц

Анкеты заполнялись в:	Кол-во
В здании АО УК ТС	240
На линии	43
На сайте www.ukteplo.kz	155

Step 2

* По сравнению с 2019 годом юридических лиц было проанкетировано на 130 больше

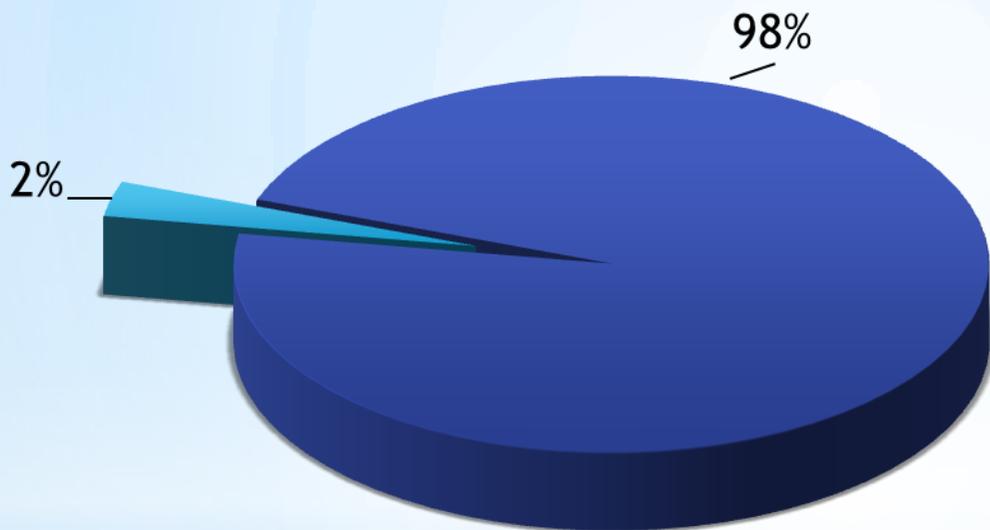
Карта респондентов юридических лиц



- Индивидуальный предприматель
- Работник коммерческой организации
- Частное лицо
- Работник бюджетной организации

98% юридических лиц довольны теплоснабжением своего здания/помещения

■ доволен ■ не доволен



Основные причины
недовольства опрошенных потребителей:

- холодно в помещении;
- недогрев при низких температурах наружного воздуха.

Оценка теплоснабжения юридическими лицами по сравнению за пять лет

Категории качества	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	168 анкет	165 анкет	178 анкет	247 анкет	308 анкет	438 анкет
	%	%	%	%	%	%
Доволен	92	92	95	98	95	96
Не в полной мере <small>Step 2</small>	7	5	2	-	2	2
Не доволен	1	3	3	2	3	2

Причины недовольства юридическими лицами теплоснабжением

Критерии	2015 КОЛ-ВО (шт) из 168 анкет	2016 КОЛ-ВО (шт) из 165 анкет	2017 КОЛ-ВО (шт) из 178 анкет	2018 КОЛ-ВО (шт) из 247 анкет	2019 КОЛ-ВО (шт) из 308 анкет	2020 КОЛ-ВО (шт) из 438 анкет
Низкая температура в квартире/помещении	9	9	7	6	10	16
Высокая температура в квартире/помещении	1	3	0	0	1	1
Перерывы в отключении теплоснабжения	1	0	0	1	4	4
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды;	Step 2 2	1	1	3	2	1
Всего	13	13	8	10	17	22



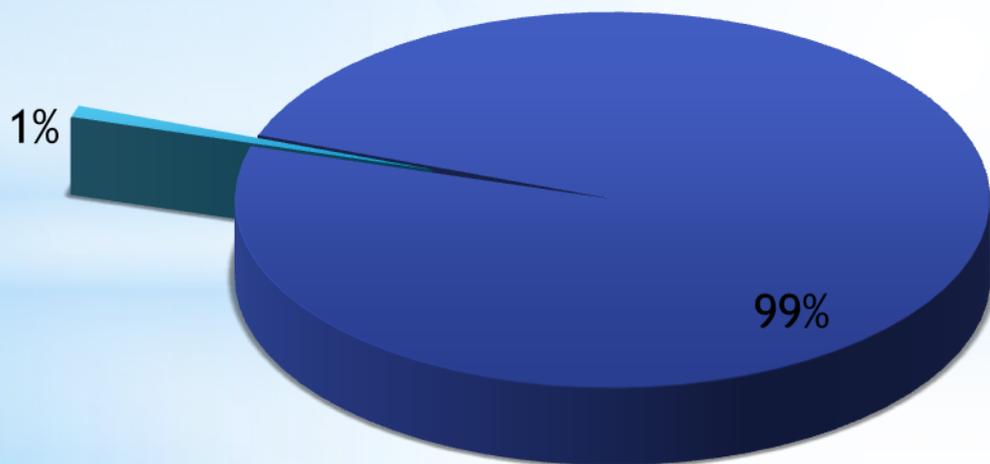
Оценка внутридомовых систем юридическими лицами, если помещение находится внутри жилого дома.

Критерии качества	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	год	год	год	год	год	год
	%	%	%	%	%	%
Удовлетворительно	94	93	96	98	94	94
Неудовлетворительно	6	6	3	2	4	2
Аварийное	0	1	1	0	2	4



99% опрошенных юридических лиц довольны качеством обслуживания персонала УЖТС

■ Доволен ■ Не доволен



Основные причины
недовольства опрошенных
потребителей:

- не дозвониться до колл-центра.

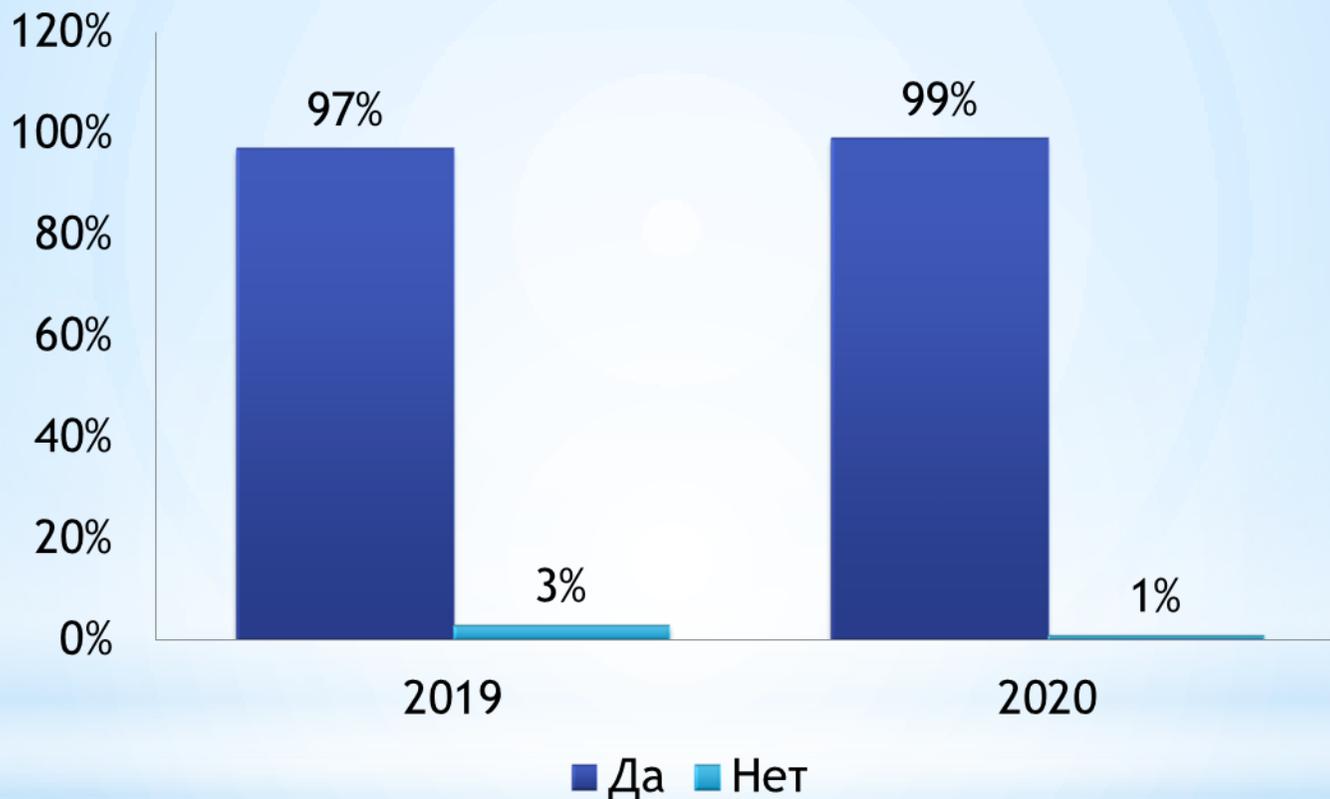


Что не устраивает юридических лиц в качестве обслуживания?

Причины	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
Поведение сотрудников	0	0	0	1	1	1
Обслуживание	1	0	1	0	1	1
Недостаток информации	1	0	1	0	1	1
Другое: -сроки рассмотрения обращений и запросов -не дозвониться до колл- центра.	1	1	0	2	4	6



Довольны ли юридические лица предоставляемыми способами оплаты?





Оценка обслуживания операторов Call-центра юридическими лицами

Критерии оценки	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
	%	%	%	%	%	%
Доволен	91	95	92	94	98	98
Не доволен	2	3	5	-	2	2
Не звоню	7	2	3	6	-	-

Step 2

Основные причины недовольства опрошенных потребителей:

- сложно дозвониться до колл-центра, постоянно занято;
- если даже дозвонишься долгое ожидание продвижения в очереди.



Пользуются ли юридические лица сайтом АО «УК ТС» www.ukteplo.kz

Критерии	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД	ГОД
	%	%	%	%	%	%
да	41	67	81	83	100	86
нет	45	22	14	11	-	6
иногда	11	10	5	6	-	8
НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ	3	1	0	0	-	-



Довольны ли юридические лица объемом информации на сайте?

Критерии оценки	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	год	год	год	год	год	год
	%	%	%	%	%	%
Доволен	98	98	99	100	99	98
Не доволен	2	1	1	-	1	-
Нет нужной информации:	-	1	-	-	-	2

Пользуются ли потребители (юридические лица) мобильным приложением «УК ТС Личный кабинет»?

Критерии	2019 г	2020 г.
	%	%
да	73	47
нет	27	53

Step 2

Предложения по работе мобильного приложения:
 1. Нет возможности пользоваться приложением потребителям у которых Айфон;

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности юридических лиц по годам

	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
	%	%	%	%	%	%
Уровень удовлетворенност и качеством теплоснабжением	98	97	97	98	97	98
Уровень удовлетворенност и качеством обслуживанием	100	99	99	99	99	99



Сравнительная таблица уровня удовлетворенности всех потребителей по годам

	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Средний уровень удовлетворенности	Факт	Факт	Факт	Факт	Факт	Факт
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	97,5%	97%	97,5%	97%	97%	98%
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	99,5%	99%	98,5%	98%	99%	99%
Уровень удовлетворенности обслуживания операторами Call-центра	85%	86,5%	89%	94,5 %	97,5%	97,5 %

Сравнительный график среднего уровня удовлетворенности всех потребителей по годам





Спасибо за внимание!

Step 2