



«Өскемен жылу жүйелері» АҚ

**2020 ж. тұрғындарды сауалнамалау
нәтижесі.**

Қанағаттандыру индексі.

Өскемен, қараша 2020 ж.

Ақпараттарды жинау тәсілі

Сауалнама:

- ▶ Сауалнама 21 сұрақтан тұрды.
- ▶ Орыс және қазақ тілінде дайындалды.
- ▶ Сауалнама бір немесе бірнеше жауаптың нұсқасын таңдау арқылы толтырылды.
- ▶ Сауалнама қызмет сапасы, жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасы, Call-орталық, төлем әдісі, жылу жүйелерінің сайты және т.б. туралы сұрақтарды қамтыды.

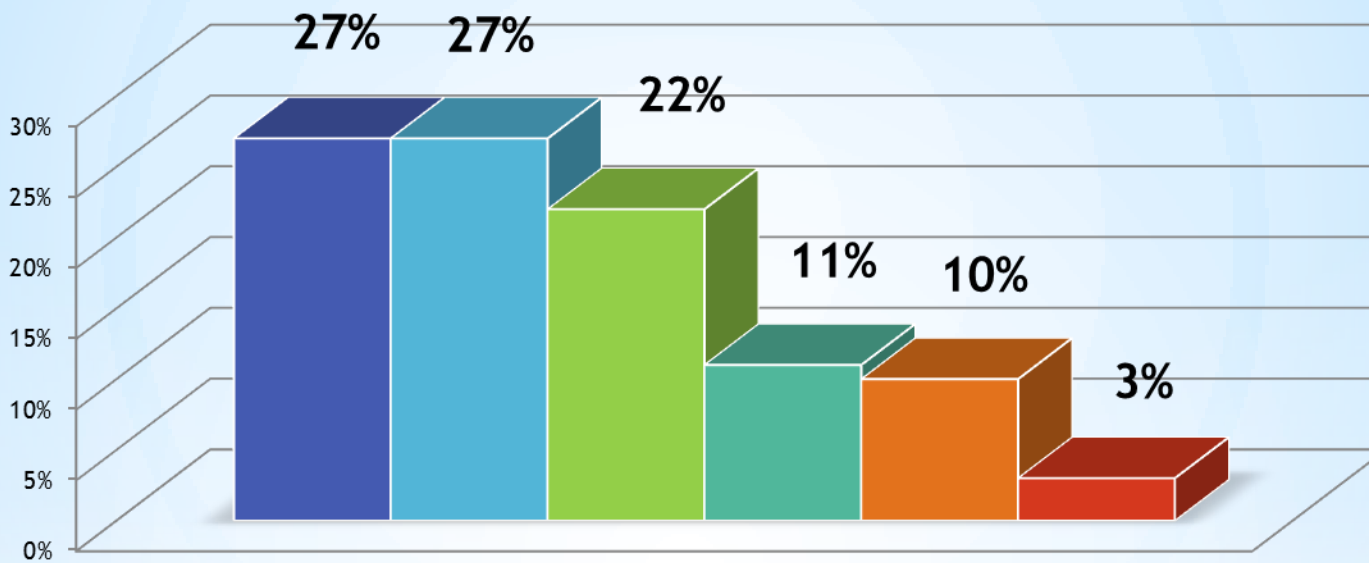
Барлығы **5 674** тұтынушы сауалнама толтырды

тұтынушылардың жалпы санының **5%**

- ▶ Үйде бағыттағы бақылаушылар арқылы
11 % (616 жт)
- ▶ ӨК ЖЖ дербес қызмет көрсету орталықтарында
36 % (2 028 жт)
- ▶ Жеке кабинетте www.ukteplo.kz сайты арқылы
53 % (3 030 жт)

Барлығы сауалнама өтті	2019 7207 сауалнама	2020 5674 сауалнама
	%	%
Үйде желілік бақылаушылар арқылы	23	11
Ө ЖЖ дербес қызмет көрсету орталығында (с.б. Шығысэнерготрейд ЖШС және Өскемен-Водоканал МКК, «Казпошта» АҚ)	21	36
www.ukteplo.kz сайты арқылы жеке кабинетте	56	53

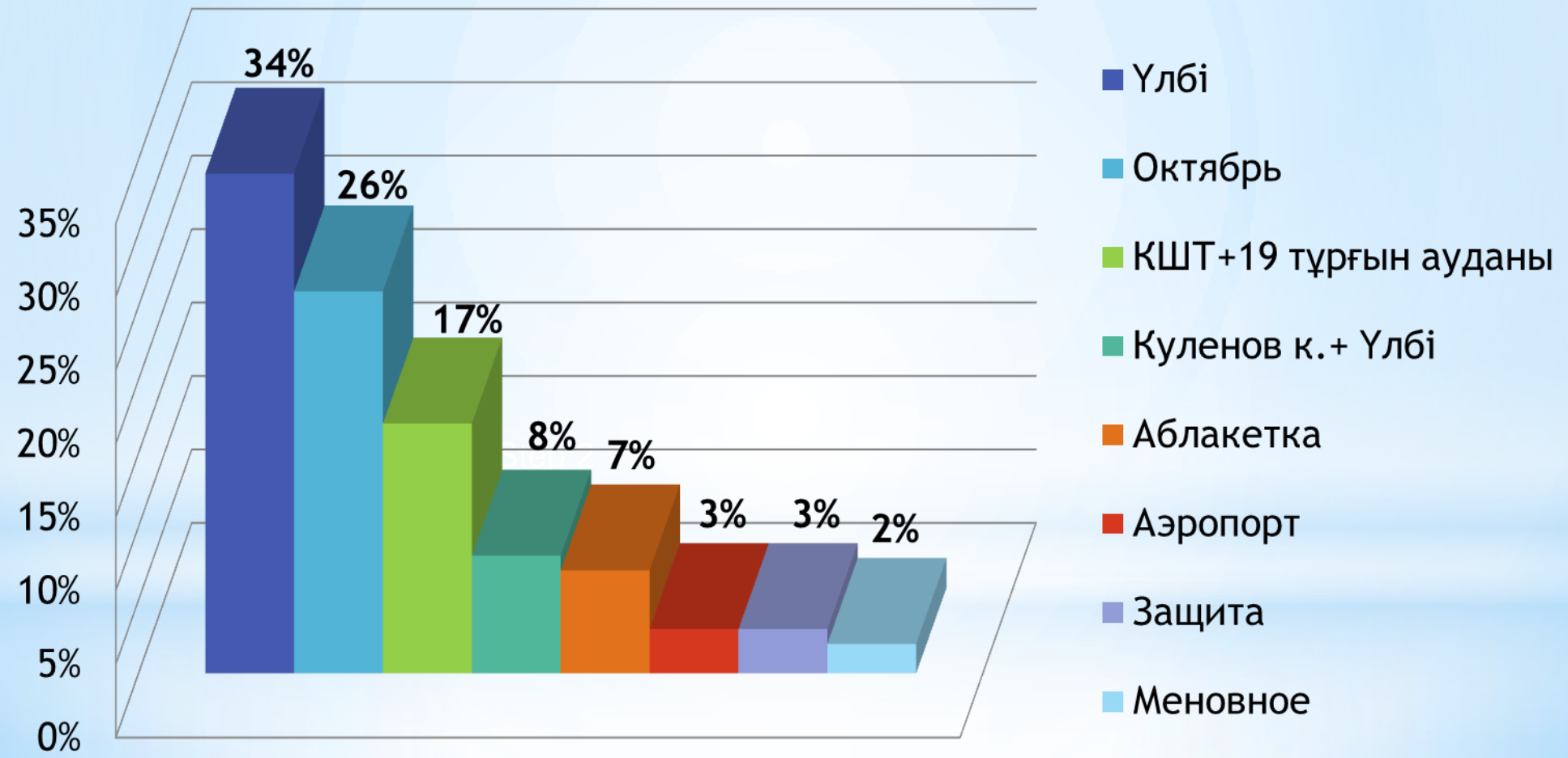
Жеке тұлғалардың респонденттерінің картасы



Step 2

- коммерциялық ұйымның қызметкері
- бюджеттік ұйымның қызметкері
- зейнеткер
- үй шаруасындағы
- жеке кәсіпкер
- студент

Аудандардың сауал өткізуге қатысуы

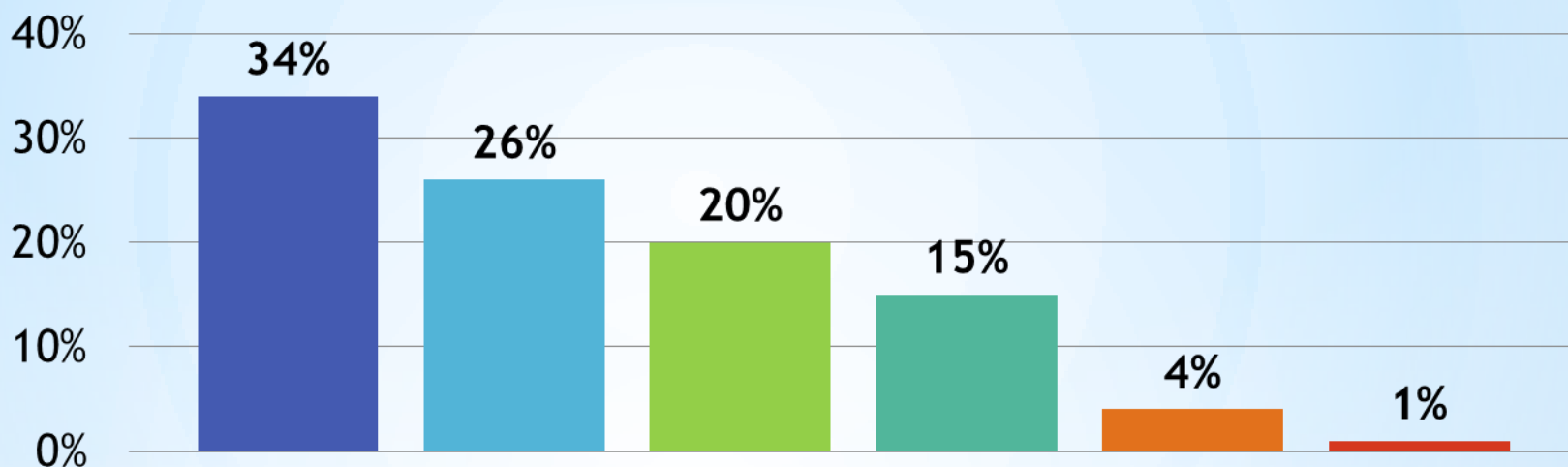




Жеке тұлғалардың респонденттерінің аудан бойынша тұтынушылардың санына арақатынасы

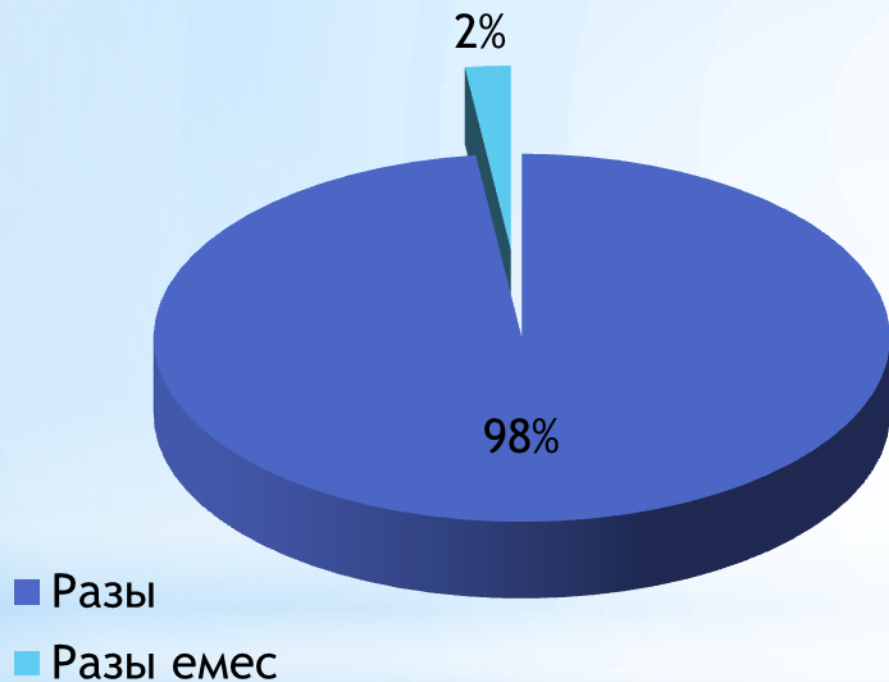
Аудан	Барлық тұтынушылар	Сауалнамадан өткендердің саны	
		ЖТ	%
Үлбі	44 248	1 844	4 %
Октябрь	32 419	1 638	5 %
ЖМК және +19 тұрғын ауданы	19 500	977	5 %
Аблакетка	3 034	388	13 %
Куленов к. + Үлбі к. Step 2	3 150	426	13 %
Защита	2 299	167	7 %
Меновное	676	88	13%
Аэропорт	2 595	146	6 %
ЖИЫНЫ:	107 921	5 674	5 %

Тұтынушылар (жеке тұлғалар) біздің кәсіпорын туралы ақпаратты қайдан алады



- есептеу парағынан
- "ӨЖЖ" АҚ сайты
- интернеттен
- "УК ТС личный кабинет" мобильді қосымшасынан
- газеттен
- теледидардан

98 % жеке тұлғалар өзінің пәтерінің/үйінің жылумен қамту жүйесіне көңілі толады



Тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- пәтерде суық;
- Пәтерде ыстық;
- Ыстық судың жиі өшірілуі;
- Қыс кезінде ыстық су 20 минут өткен кезде ғана пайда болады, ыстық суды өлшеу құралы оны есептеп алады, сол себепті тәйленетін сумма көп болады.
- Жылоту дала температурасына сай реттелмейді.



Жеке тұлғаларға соңғы бес жылдағы қызмет көрсету бағасы

Сапа санаты	2016	2017	2018	2019	2020
	6744 сауална ма	5640 сауална ма	5992 сауална ма	7207 сауална ма	5674 сауална ма
	%	%	%	%	%
Разы	87	95	96	91	93
Толық разы емес	10	3	-	6	3
Разы емес	3	2	4	3	2

Жеке тұлғалардың жылумен қамтуға көңіл толмауының себептері

Критерийлер	2015 КОЛ-ВО (жт) 6707 сауална ма	2016 КОЛ-ВО (жт) 6744 сауална ма	2017 КОЛ-ВО (жт) 5640 сауална ма	2018 КОЛ-ВО (жт) 5992 сауална ма	2019 КОЛ-ВО (жт) 7207 сауална ма	2020 КОЛ-ВО (жт) 5674 сауална ма
Пәтердегі төмен температура	517	327	290	331	297	273
Пәтердегі жоғары температура	95	57	33	35	90	56
Жылумен жабдықтауды өшірудегі үзілістер	54	34	28	21	62	25
Басқа (ашық жауап): - Жылудың бөлмелерде біркелкі таралмауы; - Ыстық судың төмен температурасы; - Ыстық судың төмен қысымы; - ПИК жұмысына.	276	229	94	112	160	137

Жеке тұлғалардың 99 % ӨК ЖЖ персоналының жұмысының сапасына көңілі толады



■ Рады
■ Рады емес

Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- телефон арқылы ұзақ кезек күтуге тура келеді;
- Ыстық судың өшірілетіні туралы хабарлама жоқ, ақпаратты өзіміз іздейміз;
- кол орталығына қоңырау шалу қиын;
- Карантин кезінде жабық болғаны үшін, көрсеткіштерді беруге және тойлеуге мүмкіндік жоқ.



Жеке тұлғалардың бес жылмен салыстырғандағы қызмет көрсетуге бағасы

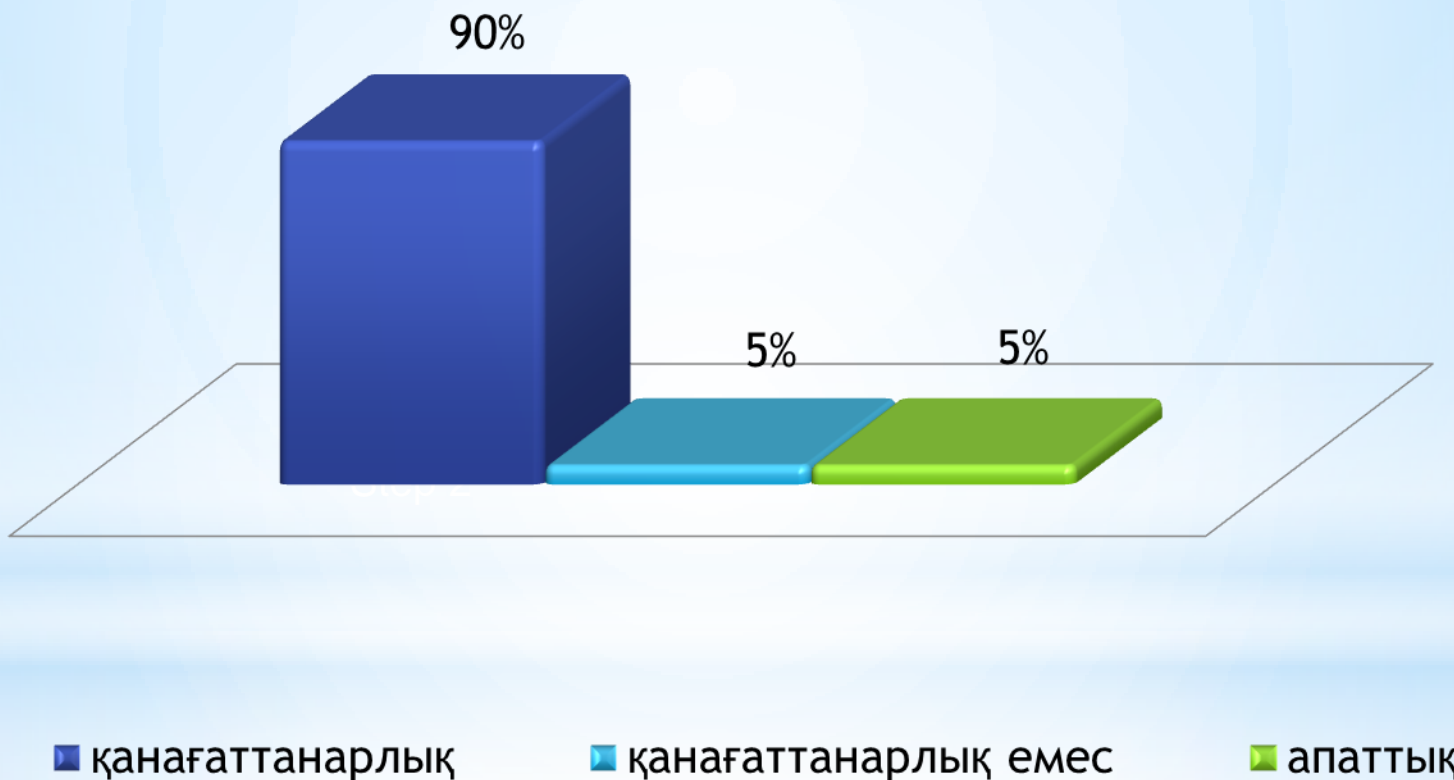
Сапа санаты	2016 6744 сауална ма	2017 5640 сауална ма	2018 5992 сауал нама	2019 7207 сауалн ама	2020 5674 сауална ма
	%	%	%	%	%
Разы	93	94	97	94	95
Одан да жақсы болғанын қалаймын	6	4	-	5	4
Разы емеспін	1	2	3	1	1

Жеке тұлғалардың 5 жылғы критерий бойынша көңіл толмауының себептері

Критерийлер	2015 КОЛ-ВО (ЖТ) 6707 сауална ма	2016 КОЛ-ВО (ЖТ) 6744 сауална ма	2017 КОЛ-ВО (ЖТ) 5640 сауалн ама	2018 КОЛ-ВО (ЖТ) 5992 сауалн ама	2019 КОЛ-ВО (ЖТ) 7207 сауалн ама	2020 КОЛ-ВО (ЖТ) 5674 сауална ма
Қызметкерлердің мінез-құлқы	23	10	10	14	17	19
Қызмет көрсету	Step 2 48	15	23	38	33	38
Ақпараттың жетіспеушілігі	25	19	12	14	22	14
Call-орталыққа, ДҚО, кассаға кезектер	49	57	53	34	24	78



Тұтынушылардың пікірінше (жеке тұлғалар) үйдің ішінің жылумен қамту жүйесінің жағдайы

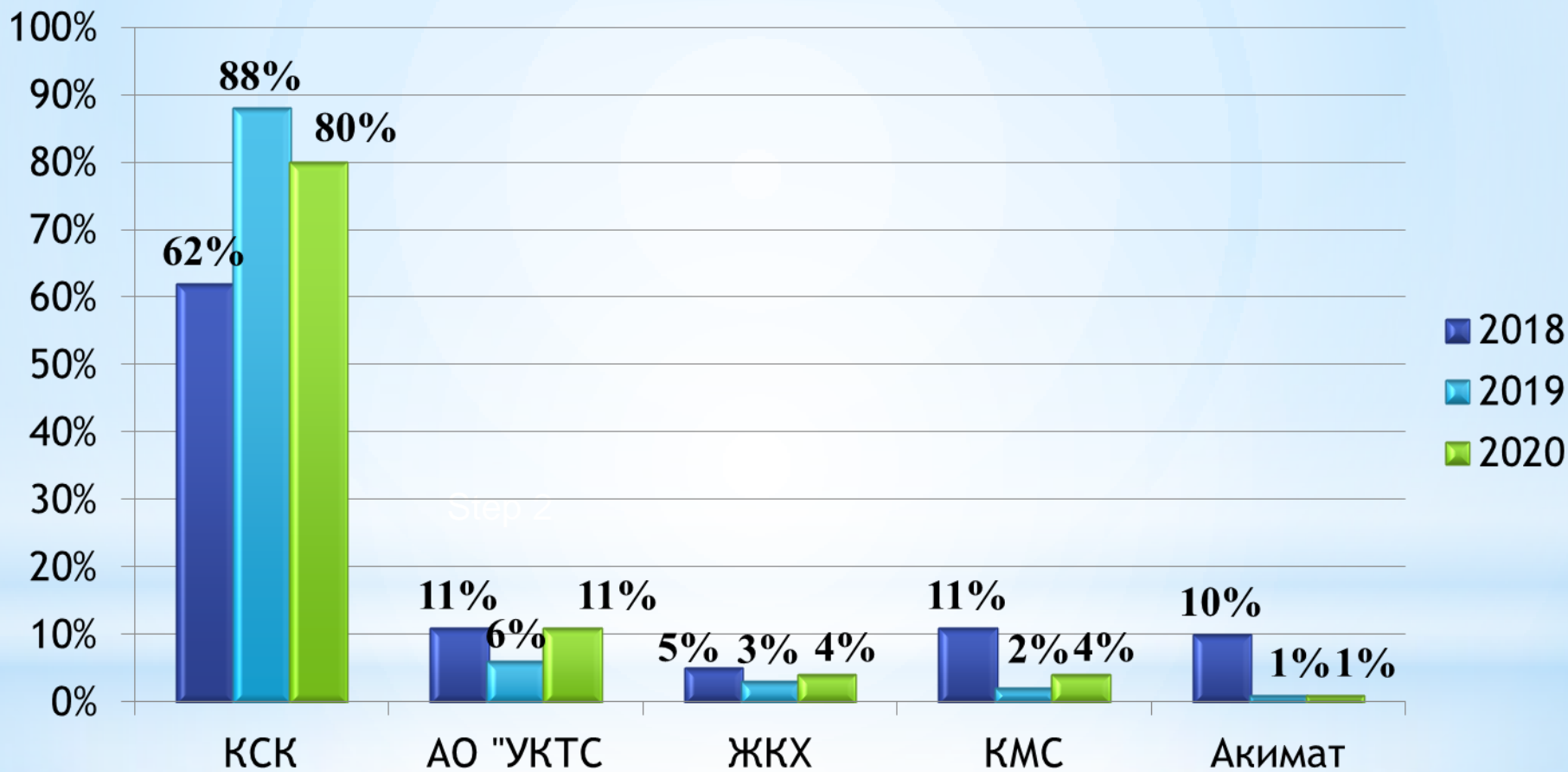




тынушылардың пікірінше (жеке тұлғалар) үйдің ішінің жылумен қамту жүйесінің 5 жылға бағасы

Сапа критерийі	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Қанағаттанарлық	84%	86%	90%	90%	91 %	95%
Қанағаттанарлықсыз	10%	9%	6%	7%	6%	5%
Апаттық <small>Step</small>	2%	2%	4%	3%	3%	5%

Тұтынушылардың (жеке тұлғалардың) пікірінше үйдің ішінің жылумен қамтудың жүйесі үшін кім жауапкершілік арқалайды

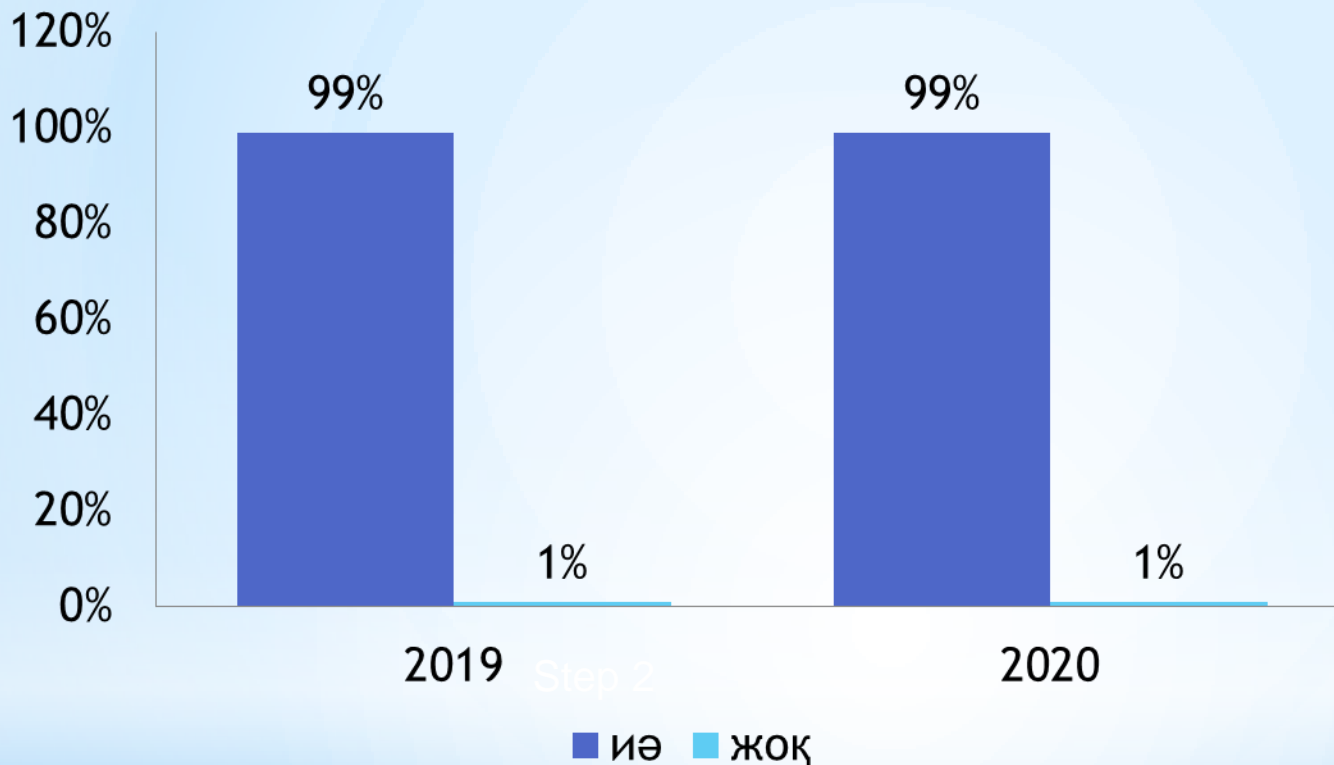


Call-орталық операторларының қызмет көрсетуіне жеке тұлғалардың бағасы

Сапа критерийі	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	6707 сауал нама	6744 сауал нама	5640 сауалн ама	5992 сауал нама	7207 сауал нама	5674 сауалн ама
	%	%	%	%	%	%
Разы	79	78	86	95	97	97
Қоңырау шалмаймын	19	18	12	-	-	-
Разы емеспін	2	4	2	5	3	3

Наразылықтың негізгі себептері:
 - ұзақ уақыт кезекте күту;
 - Call-центрға қоңырау шалу мүмкін емес

Тұтынушылар (жеке тұлғалар) ұсынылған төлем тәсіліне көңілі тола ма?



Көңіл толмаудың негізгі себептері:
-комисиясыз төлем қабылдайтын терминалдар санын көбейту

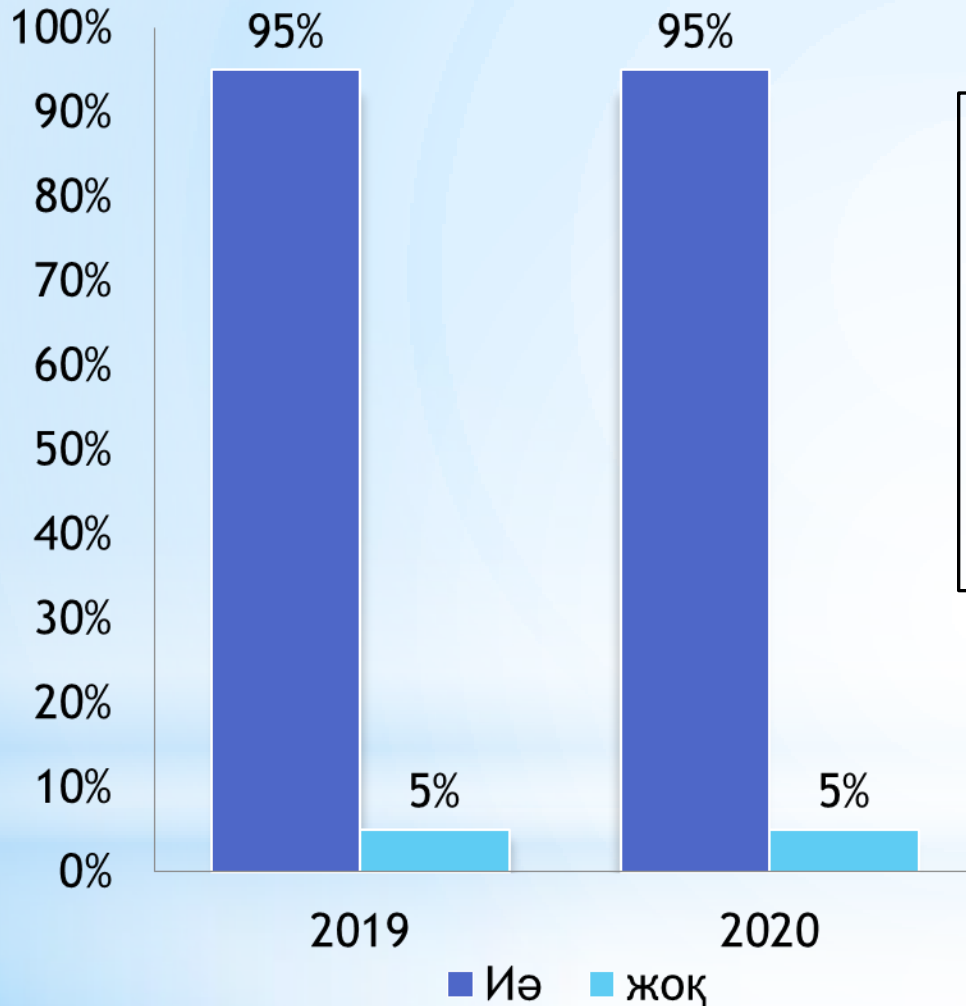


Біздің тұтынушылар (жеке тұлғалар) ЖЕА көрсеткіштерін берудің қандай тәсілін қолданады

Көрсеткіштерді беру тәсілі	2019	2020
	%	%
Call-орталық	19	27
www.ukteplo.kz сайты	17	20
SMS-хабарлама	15	15
«УК ТС Личный кабинет» мобильдік қосымша	13	17
Автожауап беру 560-900	13	11
ДҚО	12	7
Терминал/казпошта/банк	11	3



Тұтынушыларға (жеке тұлғаларға) ЖЕА орнатудың артықшылықтары туралы ақпараттар жеткілікті ме?



Тұтынушыларға қандай ақпарат жетіспейді:

1. Ай сайынғы төлемнің өзгеруі түсініксіз ;Непонятен изменение тарифа в разные месяцы;
2. ЖҰА орнатуға техникалық мүмкіндік болмаған жағдайда не істеу керек;
3. Не себепті кейбір тұтынушыларға ЖҰА тегін орнатылады, ал қалғандарына орнатқаға тойлеу керек!;
3. Тұрғындармен ЖҰА орнатқан кездегі артықшылықтар туралы түсіндіру жұмыстарын жүргізу қажет;



Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «Ө ЖЖ» АҚ сайты қолдана ма?

Критерийлер	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.	2020 ж.
	%	%	%	%	%	%
ИӘ	47	55	45	82	75	57
ЖОҚ	53	45	55	18	25	43

Step 2



Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «ӨЖЖ» АҚ сайты пайдаланбаудың себептері?

Сапа санаттары	2017 саны (жт) 5640 сауалнама	2018 саны (жт) 5992 сауалнама	2019 саны (жт) 7207 сауалнама	2020 саны (жт) 5674 сауалнама
	%	%	%	%
Ыңғайсыз сервис	1	1	1	0
«ӨЖЖ» АҚ сайтының мекенжайын білмеймін <i>Step 2</i>	6	3	4	1
Уақытымды бөлгім келмейді	17	18	15	14
Қолымнан келмейді	17	23	24	34
Интернетке қол жетімділік жоқ	20	24	19	30
Мүмкіндіктер жоқ	39	31	37	21

Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасын пайдалана ма?

Критерийлер	2019 г	2020 г.
	%	%
иә	57	59
жоқ	43	41

Мобильді қосымшаның жұмысы бойынша ұсыныстар

1. Мобильді қосымша арқылы тойлеуге мүмкіндік керек;
2. Төлемдерді салыстыру үшін төлемдер архивын жасау;
3. Көрсеткіштерді беру туралы хабарлама қосу;
4. Айфон қолданатын тұтынушыларға қосымшаны пайдалану мүмкіндігі жоқ;



Тұтынушылар (жеке тұлғалар) «УК ТС личный кабинет» ұялы қосымшаны пайдаланбайтын себептер

Сапа санаты	2019 саны (жт) 7207 сауалнама	2020 саны (жт) 5674 сауалнама
	%	%
Сапа санаты	4	5
Сапа санаты	43	39
Сапа санаты	31	39
Сапа санаты	22	17

Сервисте қолайсыздықтың негізгі себептері:

- Айфонға жүктелмейді;
- Каспи қосымшасын қолдану ыңғайлы;
- телефон жадында орын алудың қажеті жоқ;
- шетелде қосымшаны орнатуға рұқсат жоқ (РФ, АҚШ және т.б.).

"Қазпочта" АҚ жеткізілетін бірыңғай төлем құжатында көрсетілген жылу энергиясы бойынша қызметтер үшін ақпарат жеткілікті ме?

Критерийлер	2019 ж.	2020 ж.
	%	%
ИӘ	96	93
ЖОҚ	4	7

Қолайсыздықтың негізгі себептері:

1. Ыстық судың өшуі туралы хабарлама жоқ;
1. кішкентай шрифт;
2. Жеке шот жоқ;
3. АЖД және жылыту үшін соманы бөлу жоқ;
4. Бұрыңғы форматты қалпына келтіру:



Жеке тұлғалардың қанағаттану деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі

	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.	2020 ж.
	%	%	%	%	%	%
Жылумен қамту сапасына қанағаттану деңгейі	97	97	98	96	97	98
Қызмет көрсету сапасына қанағаттану деңгейі	99	99	98	97	99	99



* Тұтынушылардың (жеке тұлғалардың) ең жиі хабарласуы мен тілектері

Қарау үшін мәселелер

Үйлерді жылумен қамтамасыз ету бойынша ПИК жұмысын бақылауға алу

3 айға алдын ала есептеуді көрсетпеу

Бөгде ұйымдарға жүгінбеу үшін ЖА тексеру жүргізетін ӨЖЖ-дағы жеке бөлімше

Байланыс орталығы үшін көбірек телефон нөмірлерін жасаңыз және ұялы нөмірді жасаңыз

Жеке кабинет арқылы нөлдеуге өтінім беруге болады

Айғақтарды алу үшін Сіздің қызметкерлеріңіздің тұтынушы-зейнеткерлер бойынша ай сайынғы рейдін ұйымдастыру, өйткені айғақтарды беру өте қиын. Байланыс орталығы бос емес және сіздің жасыңызға байланысты әртүрлі қосымшаларды пайдалана алмайсыз

Есептеу құралдары туралы тұрғындарды хабардар ету бойынша ПИК-пен ынтымақтасу, өйткені тұрғындар бұл ыңғайлы және тиімді екенін білмейді. ПИК адамдарға дұрыс емес ақпарат береді.



«Өскемен жылу жүйелері» АҚ

**2020 ж. заңды тұлғалармен сауал
жүргізу нәтижесі**

Қанағаттану индексі.

Өскемен, қараша 2020 ж.

Ақпараттарды жинау тәсілі

Сауалнама:

- ▶ Сауалнама 17 сұрақтан тұрды.
- ▶ Орыс және қазақ тілінде дайындалды.
- ▶ Сауалнама бір немесе бірнеше жауаптың нұсқасын таңдау арқылы толтырылды.
- ▶ Сауалнама қызмет сапасы, жылумен жабдықтау қызметтерінің сапасы, Call-орталық, төлем әдісі, жылу жүйелерінің сайты және т.б. туралы сұрақтарды қамтыды.



Барлығы

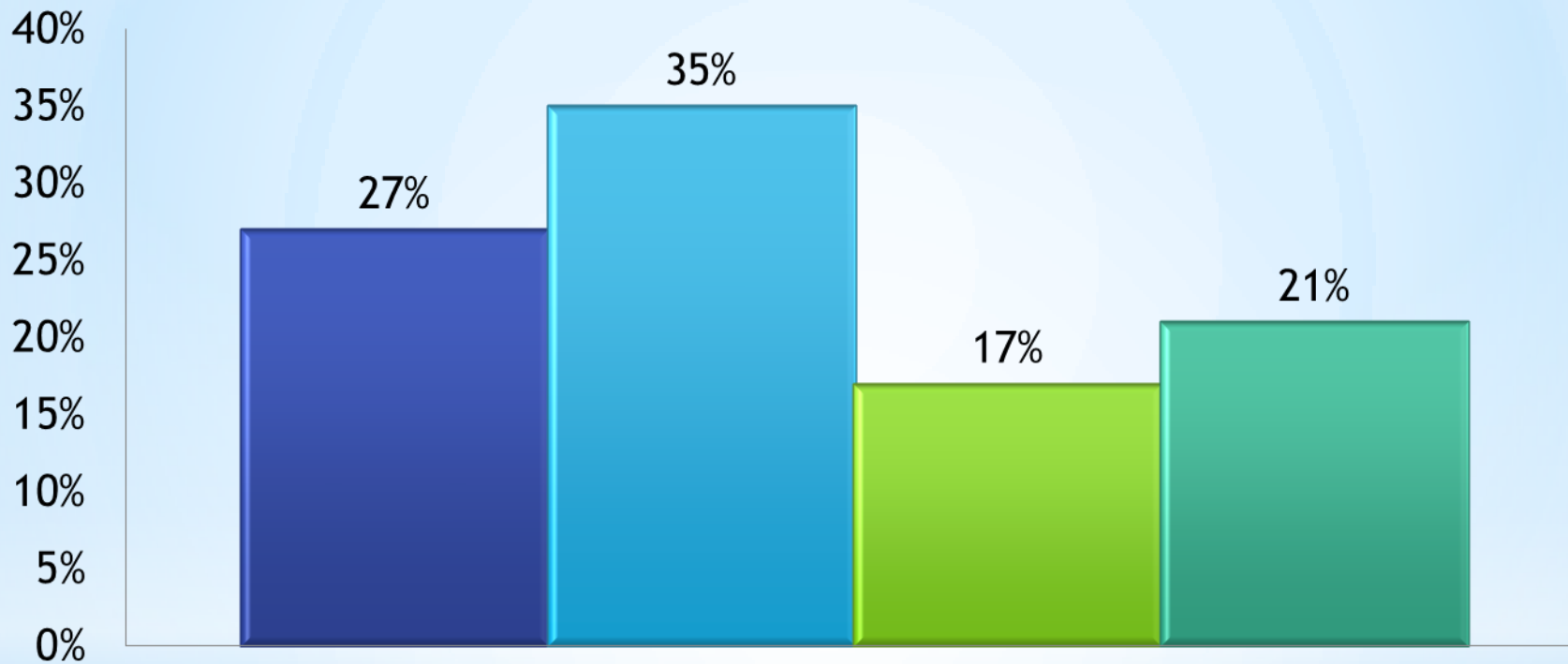
308 заңды тұлға сауалнамадан өтті

Сауалнама толтырылды:	Саны
Ө ЖЖ АҚ ғимаратында	240
Желіде	43
www.ukteplo.kz сайтында	155

Step 2

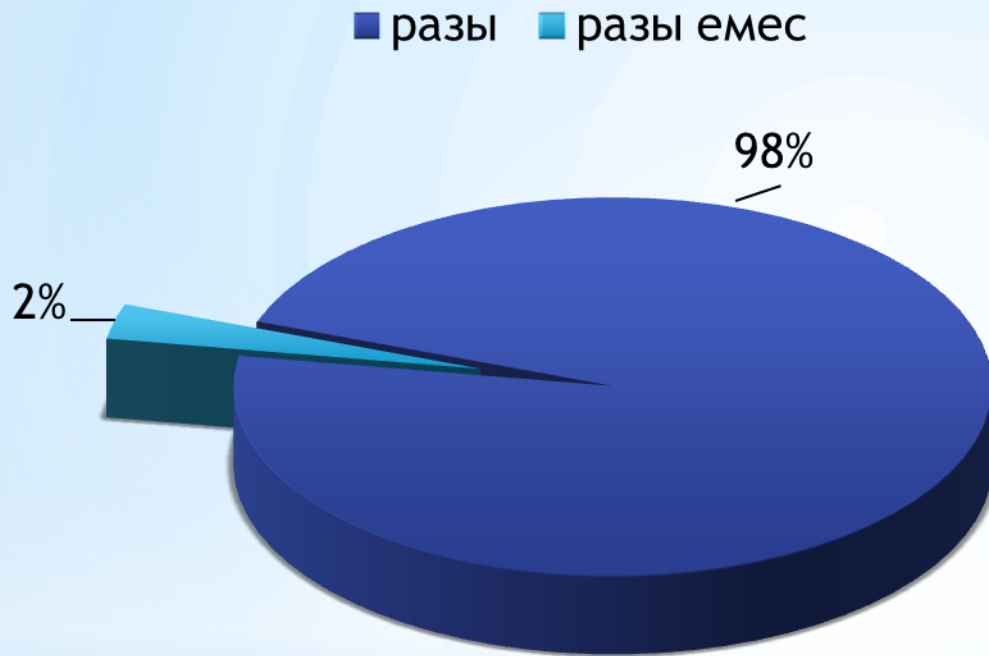
* 2019 жылмен салыстырғанда сауалнама өткізілген заңды тұлғалардың саны 130-ға артық болды

Заңды тұлғалардың респонденттерінің картасы



- жеке кәсіпкер
- Коммерциялық ұйымның қызметкері
- жеке тұлға
- бюджеттік ұйымның қызметкері

Заңды тұлғалардың 98% өзінің ғимараттың/бөлменің жылумен қамтылуына разы



Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- қыста суық
- жылыту маусымын ұзарту қажет, жылу тасымалдағыштың аз температурасымен де.

Заңды тұлғалардың бес жылды салыстырғандағы жылумен қамту бағасы

Сапа санаты	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	168 сауал нама	165 сауал нама	178 сауал нама	247 сауал нама	308 саулн ама	438 сауал нама
	%	%	%	%	%	%
Разы	92	92	95	98	95	96
Толық разы емес	7	5	2	-	2	2
Разы емес	1	3	3	2	3	2

Занды тұлғалардың жылүмен қамтуға көңілі толмауының себебі

Критерийлер	2015 саны (жт) 168 сауалнама	2016 саны (жт) 165 сауалнама	2017 саны (жт) 178 сауалнама	2018 саны (жт) 247 сауалнама	2019 саны (жт) 308 сауалнама	2020 саны (жт) 438 сауалнама
Пәтерде/бөлмеде төмен температура	9	9	7	6	10	16
Пәтерде/бөлмеде жоғары температура	1	3	0	0	1	1
Жылүмен қамтуды өшіруде үзілістер	1	0	0	1	4	4
Басқа (ашық жауап): - Бөлмелерде жылудың біркелкі таралмауы; - Ыстық судың температурасы төмен.	2	1	1	3	2	1
Жиыны	13	13	8	10	17	22



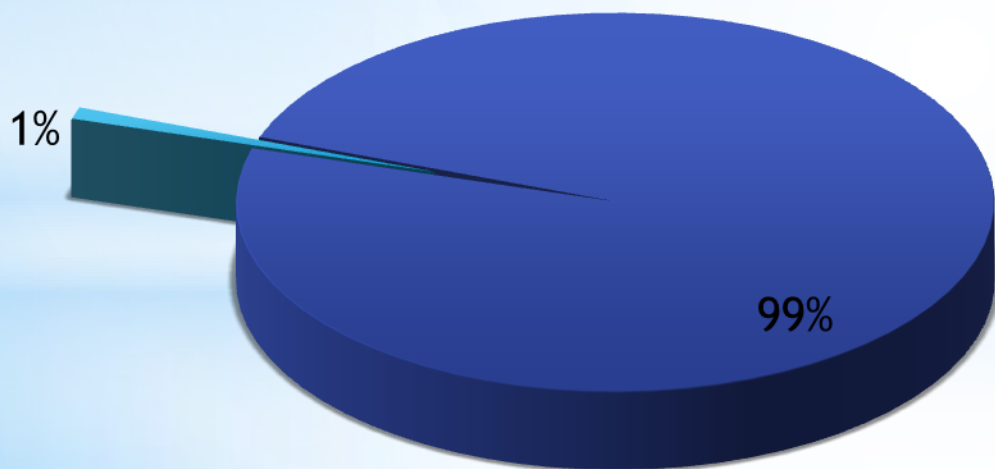
аңды тұлғалардың үйдің ішіндегі жүйеге берген бағасы, егер кеңсе тұрғын үйдің ішінде орналасқан болса

Сапа критерийі	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ	ЖЫЛ
	%	%	%	%	%	%
Қанағаттанарлық	94	93	96	98	94	94
Қанағаттанарлықсыз	6	6	3	2	4	2
Апаттық	0	1	1	0	2	4



Заңды тұлғалардың 99 % ӨЖЖ персоналының жұмысының сапасына көңілі толады

■ Разы ■ Разы емес



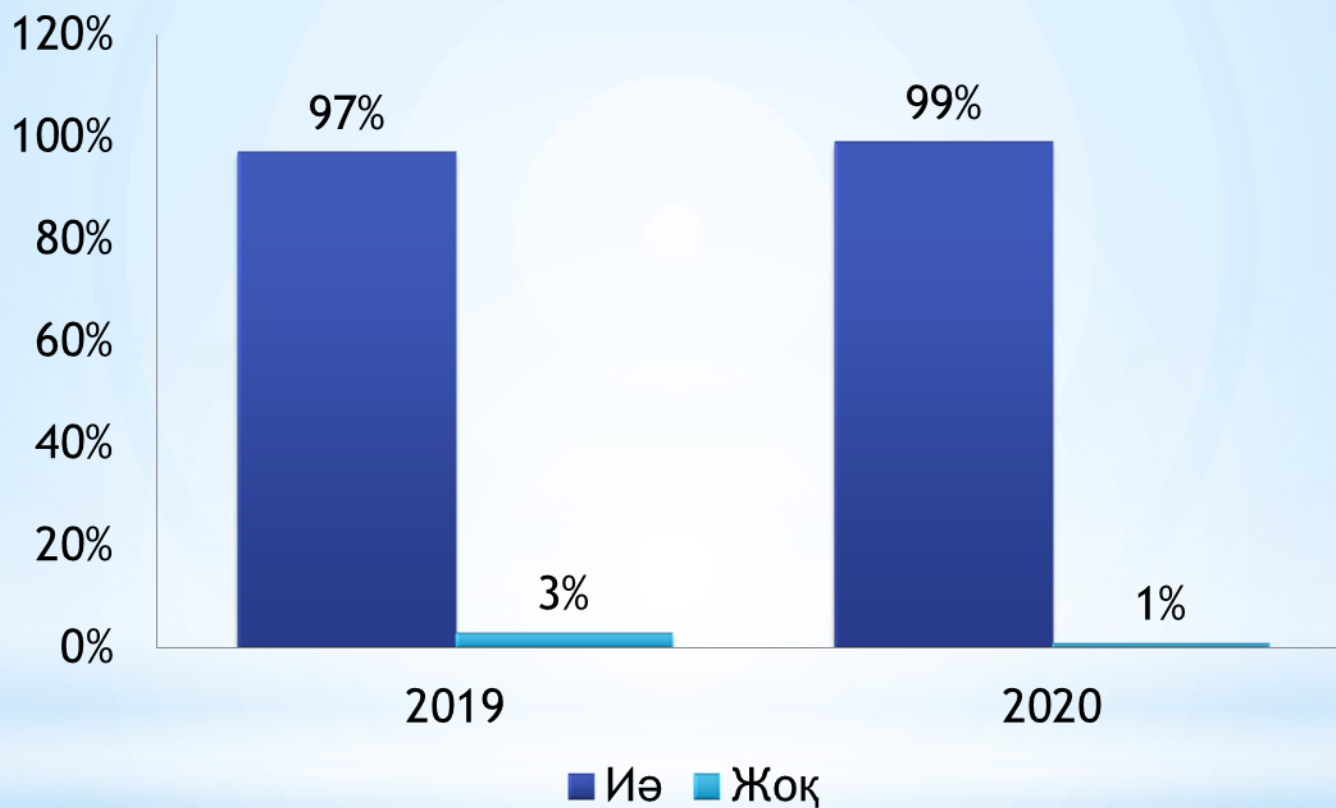
Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:
- колл-орталыққа хабарласа алмаймыз.



Заңды тұлғалардың қызмет көрсету сапасының несіне

Себептер	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ	2018 ЖЫЛ	2019 ЖЫЛ	2020 ЖЫЛ
Қызметкерлердің мінез-құлқы	0	0	0	1	1	1
Қызмет көрсету	1	0	1	0	1	1
Ақпараттың жетіспеушілігі	1	0	1	0	1	1
Басқа: -өтініштер мен сұраныстардың қаралу мерзімі - колл-орталыққа хабарласа алмау	1	1	0	2	4	6

Заңды тұлғалар ұсынылған төлем тәсіліне көңілі тола ма?





аңды тұлғалардың Call-орталық операторларына қызмет көрсетуін бағалау

Баға критерийлері	2015 жыл	2016 жыл	2017 жыл	2018 жыл	2019 жыл	2020 жыл
	%	%	%	%	%	%
Разымын	91	95	92	94	98	98
Разы емеспін	2	3	5	-	2	2
Хабарласпаймын	7	2	3	6	-	-

Step 2

Сұралған тұтынушылардың наразылығының негізгі себептері:

- колл-орталыққа хабарласу қиын, желі үнемі бос емес.



Заңды тұлғалар «ӨК ЖЖ»

www.ukteplo.kz сайтын пайдалана ма?

Баға критерийі	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ	2018 ЖЫЛ	2019 ЖЫЛ	2020 ЖЫЛ
	%	%	%	%	%	%
Иә	41	67	81	83	100	86
Жоқ	45	22	14	11	-	6
Кейде	11	10	5	6	-	8
Мүмкіндік жоқ	3	1	0	0	-	-



Заңды тұлғалар сайтта ақпарат көлеміне риза бола ма?

Баға критерийі	2015 ЖЫЛ	2016 ЖЫЛ	2017 ЖЫЛ	2018 ЖЫЛ	2019 ЖЫЛ	2020 ЖЫЛ
	%	%	%	%	%	%
Разы	98	98	99	100	99	98
Разы емес	2	1	1	-	1	-
Қажет ақпарат жоқ	-	1	-	-	-	2



Тұтынушылар (заңды тұлғалар) «УК ТС личный кабинет» мобильдік қосымшасын пайдалана ма?

Баға критерийі	2019 ж.	2020 ж.
	%	%
ИӘ	73	47
ЖОҚ	27	53

Step 2

Мобильді қосымшаның жұмысы бойынша ұсыныстар:

1. Айфон бар тұтынушыларға қосымшаны пайдалану мүмкіндігі жоқ;



Заңды тұлғалардың жылдар бойынша қанағаттану деңгейінің салыстырмалы кестесі

	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.	2020 ж.
	%	%	%	%	%	%
Жылумен қамтуға қанағаттану деңгейі	98	97	97	98	97	98
Қызмет көрсетуге қанағаттану деңгейі	100	99	99	99	99	99

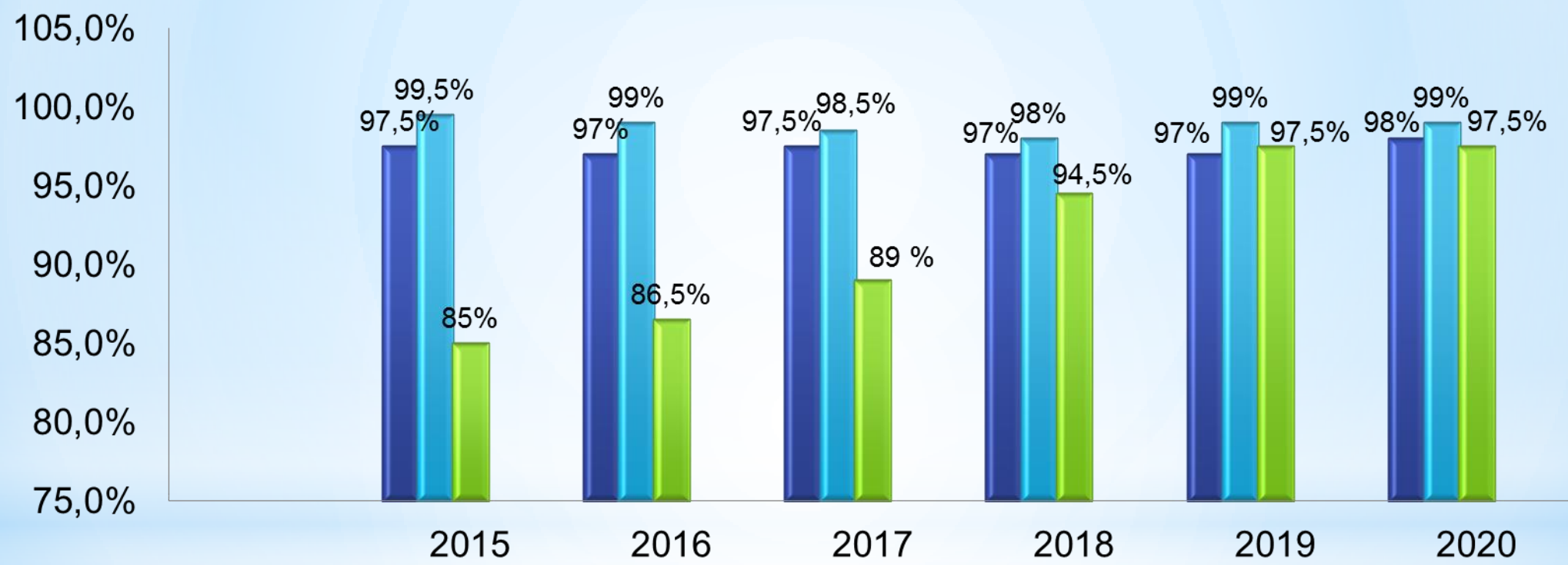


Заңды тұлғалардың жылдар бойынша қанағаттану деңгейінің салыстырмалы кестесі

	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.	2018 ж.	2019 ж.	2020 ж.
Қанағаттанудың орташа деңгейі	Дерек	Дерек	Дерек	Дерек	Дерек	Дерек
Жылумен қамту сапасына қанағаттану деңгейі	97,5%	97%	97,5%	97%	97%	98%
Қызмет көрсетуге қанағаттану деңгейі	99,5%	99%	98,5%	98%	99%	99%
Call-орталығы операторларымен қызмет көрсетудің қанағаттану деңгейі	85%	86,5%	89%	94,5 %	97,5%	97,5 %



Барлық тұтынушылардың қанағаттанудың орташа деңгейінің жылдар бойынша салыстырмалы кестесі



- Жылумен қамту деңгейі
- Қызмет көрсету деңгейі
- Call-орталығы операторларының қызмет көрсету деңгейі



Назарларыңызға рахмет!

Step 2