



АО «Усть-Каменогорские Тепловые сети»

**Результаты
опроса населения 2016г.**

Индекс удовлетворенности.

Усть-Каменогорск, декабрь 2016 г.

Метод сбора информации

Анкета:

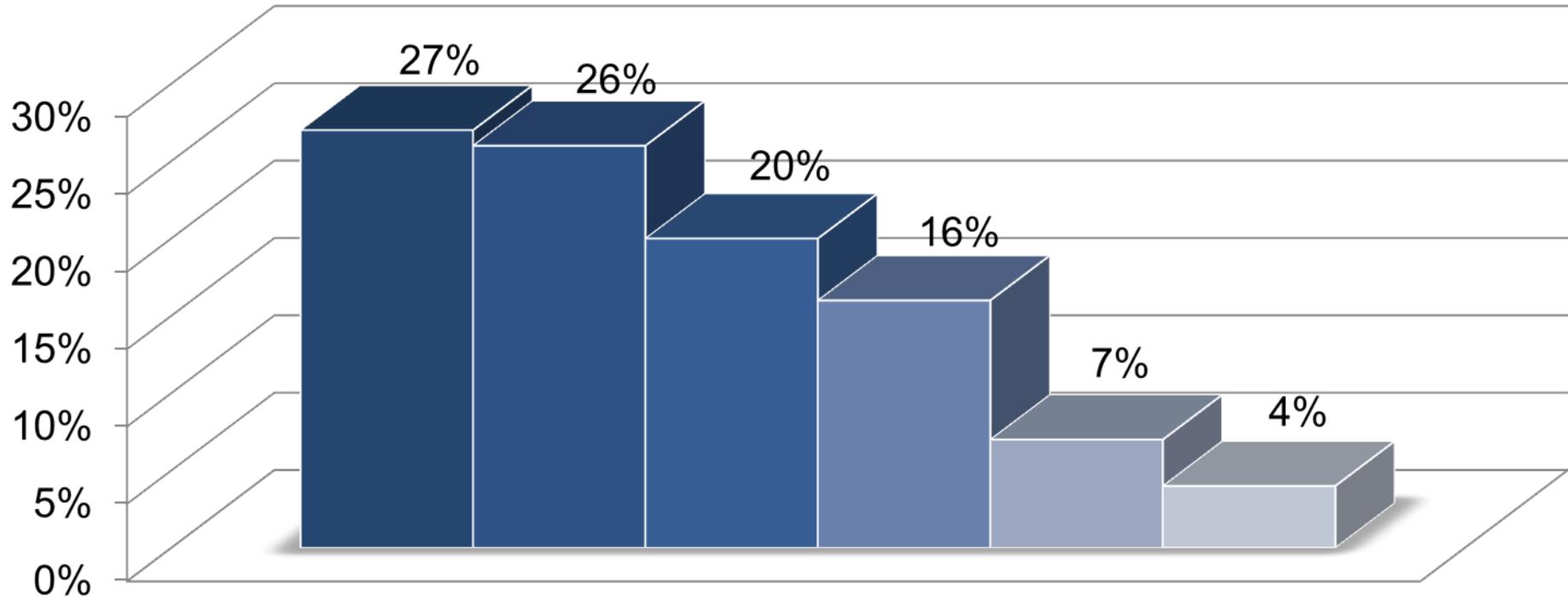
- ▶ Анкета содержала 17 вопросов.
- ▶ Была составлена на русском и казахском языках.
- ▶ Анкета заполнялась путем выбора одного или нескольких вариантов ответа.
- ▶ Анкета включала вопросы по качеству обслуживания, по качеству предоставления услуги теплоснабжения, по Call-центру, способам оплаты, сайту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

Всего проанкетировано **6 744 потребителя**

- ▶ На дому через линейных контролеров
63% (4 258 шт)
- ▶ В Центрах персонального обслуживания УК ТС
(в т.ч. ТОО Шығысэнерготрейд и ГКП Өскемен-Водоканал)
5,6% (383 шт)
- ▶ В личном кабинете через сайт www.ukteplo.kz
31,4% (2 103 шт)

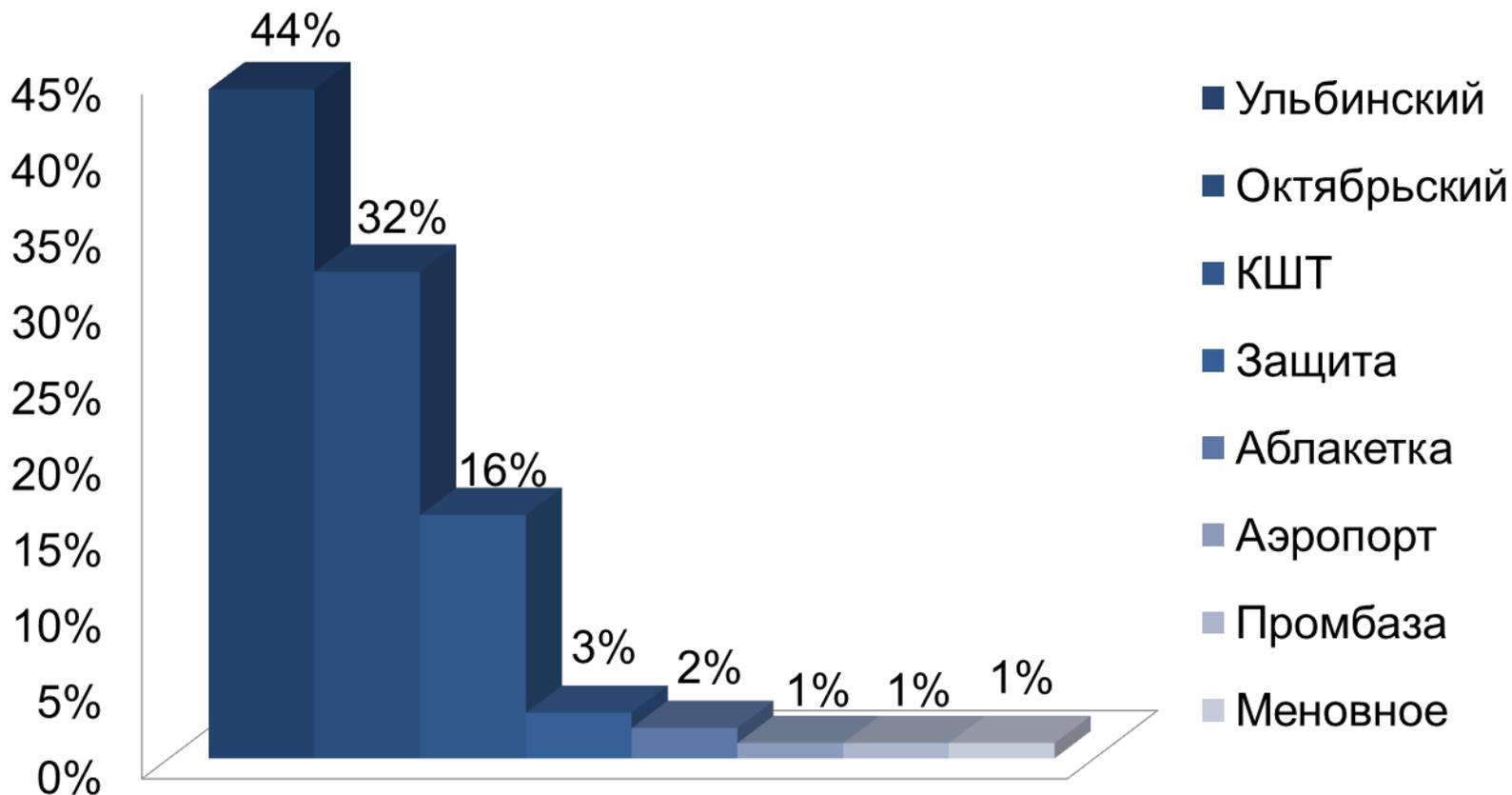
***на 216 шт. больше чем в 2015г.**

Карта респондентов



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

Участие районов в проведении опроса

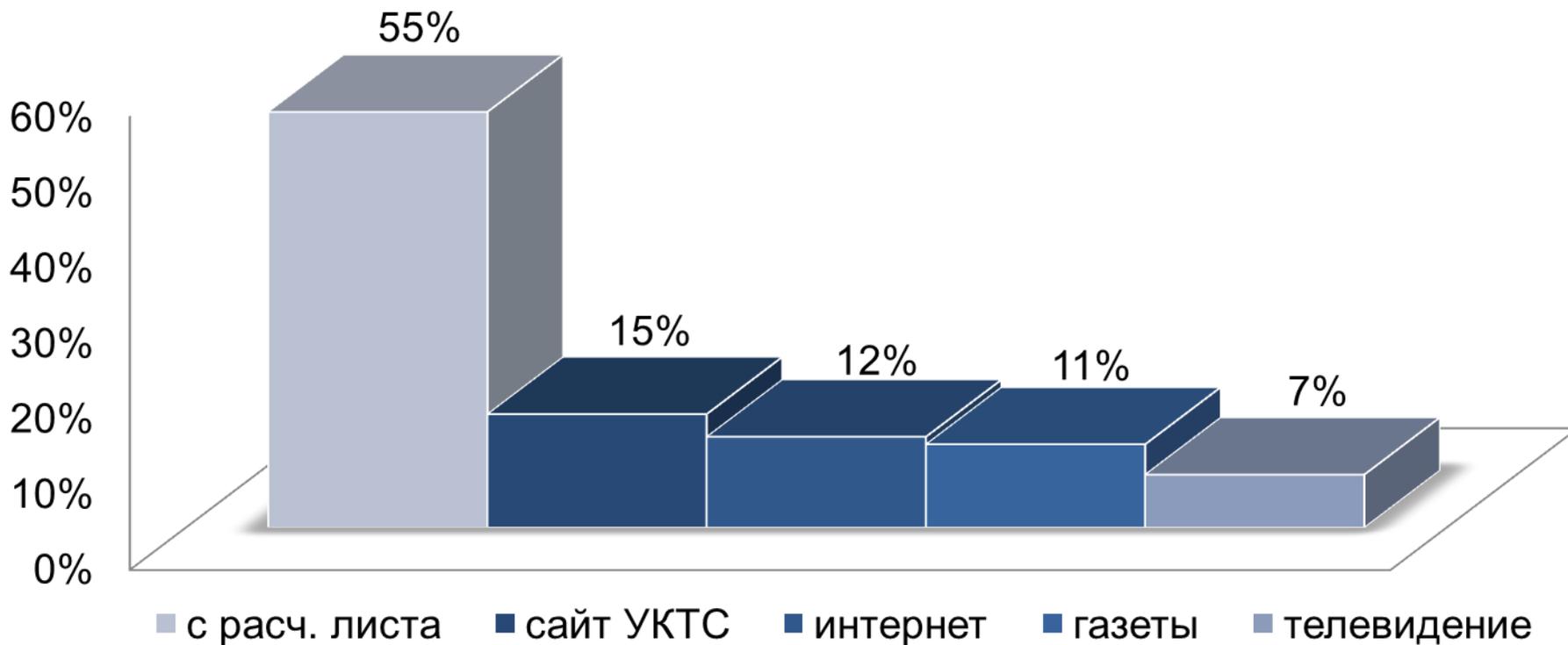


Соотношение респондентов от численности потребителей по районам

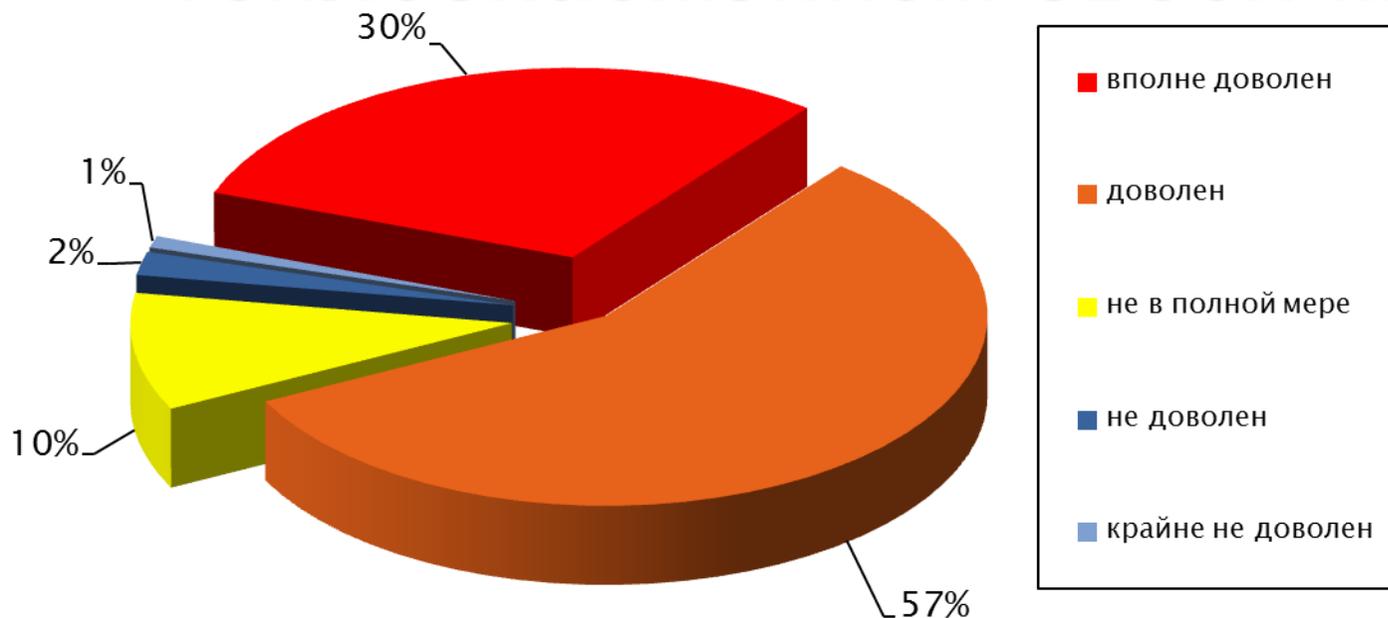
Район	Всего потребителей	Количество проанкетированных	
		шт	%
Ульбинский	45 700	2 894	44
Октябрьский	32 312	2 103	32
КШТ	16 984	1 147	16
Защита	2 285	203	3
Аблакетка	2 104	146	2
Промбаза	816	41	1
Меновное	450	71	1
Аэропорт	423	35	1
ИТОГО:	101 074	6 640	100

*из 6 744 опрошенных, 104 потребителя не отметили район проживания

Откуда потребители получают информацию о нашем предприятии



97 % физ. лиц довольны теплоснабжением своей квартиры/дома



Анализ анкетированных потребителей			
	Линия	ЦПО	Сайт
Вполне доволен	29%	35%	30%
Доволен	<u>61%</u>	<u>52%</u>	48%
Не в полной мере	<u>8%</u>	<u>9%</u>	16%
Не доволен	1%	4%	3%
Крайне не доволен	-	1%	1%

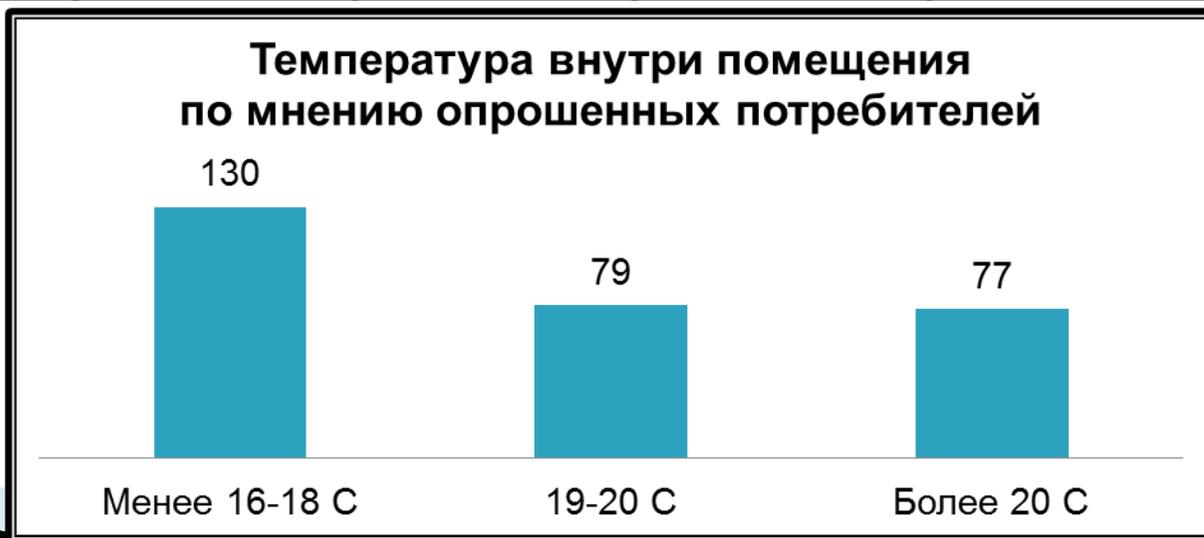
Оценка теплоснабжения в сравнении за пять лет

Категории качества	2012	2013	2014	2015	2016
	5035 анкет	5000 анкет	5000 анкет	6707 анкет	6744 анкет
	%	%	%	%	%
Доволен	86	85	86	85	87
Не в полной мере	11	11	11	11	10
Не доволен	3	4	3	4	3

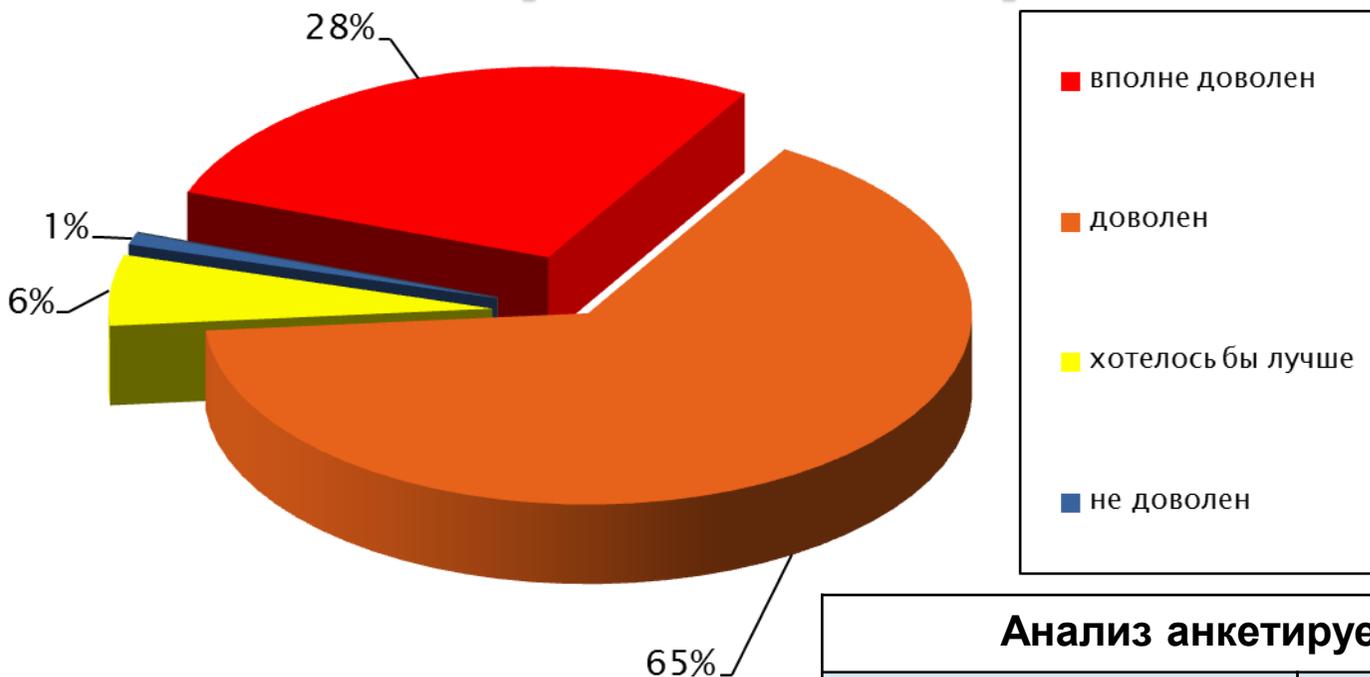
В этом году **самый большой % довольных теплоснабжением потребителей - 87% из 100% опрошенных**

Причины недовольства теплоснабжением

Критерии	2012 кол-во (шт) из 5035 анкет	2013 кол-во (шт) из 5000 анкет	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет
Низкая температура в квартире	304	358	341	517	327
Высокая температура в квартире	63	34	34	95	57
Перерывы в отключении теплоснабжения	19	56	15	54	34
Другое (открытый ответ): - Неравномерное распределение отопления по комнатам; - Низкая температура горячей воды; - Низкое давление горячей воды; - На работу КСК.	93	118	142	276	229
Всего	479	566	532	942	647



99% физ. лиц довольны качеством работы персонала УКТС



Анализ анкетированных потребителей

	Линия	ЦПО	Сайт
Вполне доволен	29%	34%	26%
Доволен	68%	59%	61%
Хотелось бы лучше	3%	6%	11%
Не доволен	-	1%	1%
Крайне не доволен	-	-	-

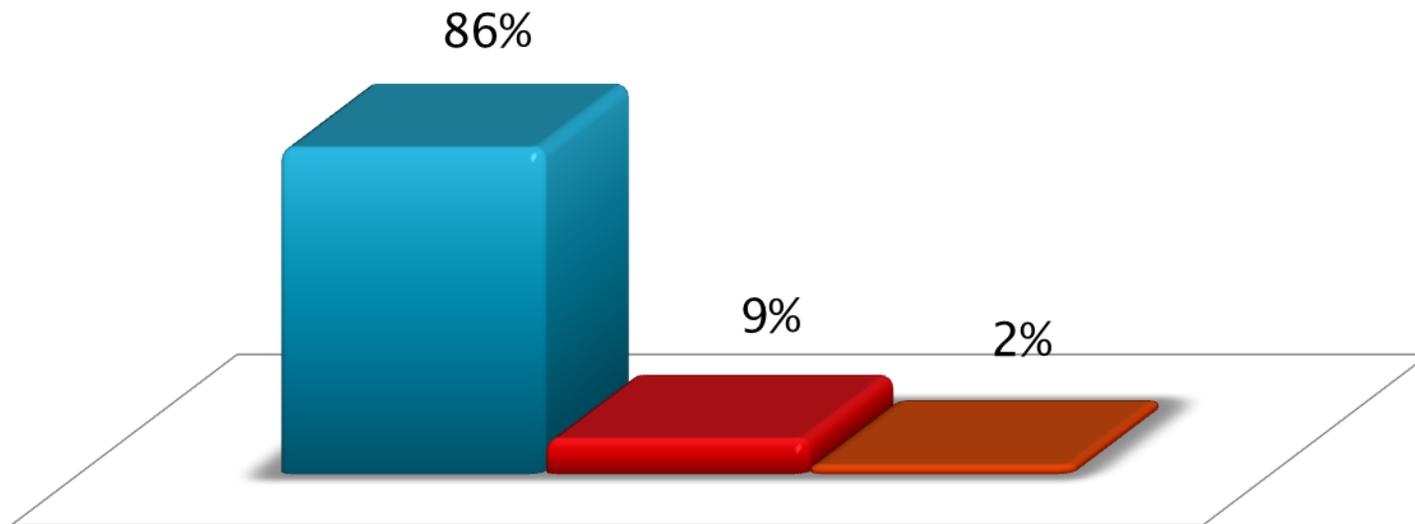
Оценка обслуживания в сравнении за пять лет

Категории качества	2012 5035 анкет	2013 5000 анкет	2014 5000 анкет	2015 6707 анкет	2016 6744 анкет
Доволен	92 %	93%	93%	94%	93%
Хотелось бы лучше	6 %	5,5%	5%	5%	6%
Не доволен	2 %	1,5%	2%	1%	1%

Причины недовольства по критериям за 5 лет

Критерии	2012 кол-во (шт) из 5035 анкет	2013 кол-во (шт) из 5000 анкет	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет
Поведение сотрудников	13	9	5	23	10
Медленное обслуживание	20	29	13	48	15
Недостаток информации	8	16	9	25	19
Очереди в Call-центр, ЦПО, кассу	45	29	16	49	57

Состояние внутридомовых систем теплоснабжения по мнению потребителей



■ удовлетворительно

■ неудовлетворительно

■ аварийное

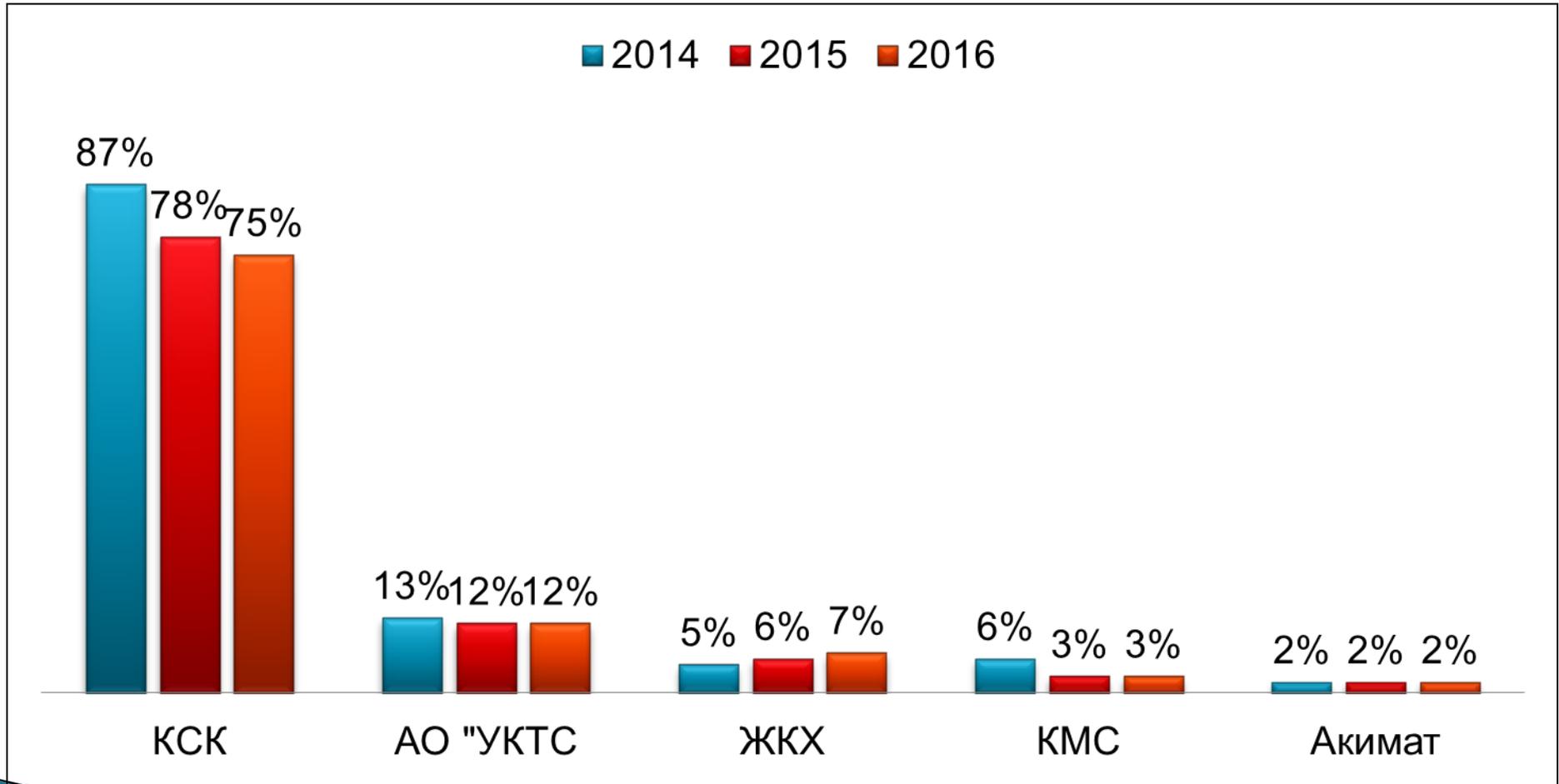
Оценка внутридомовых систем теплоснабжения (по мнению потребителей) за пять лет

Критерии качества	2012	2013	2014	2015	2016
Удовлетворительно	74%	81%	81%	84%	86%
Неудовлетворительно	18%	12%	12%	10%	9%
Аварийное	4%	3%	3%	2%	2%

Благодаря проведению в УКТС собраний по подготовке к отопительному сезону с ЖКХ, КМС, КСК и Акиматом за последние 2 года мнение потребителей **об оценке качества ВСО повысилось на 5%.**

Количество потребителей **не довольных ВСО снизилось на 3%**

Кто несет ответственность за внутридомовую систему теплоснабжения дома по мнению потребителей



Оценка обслуживания операторов Call-центра физ. лицами

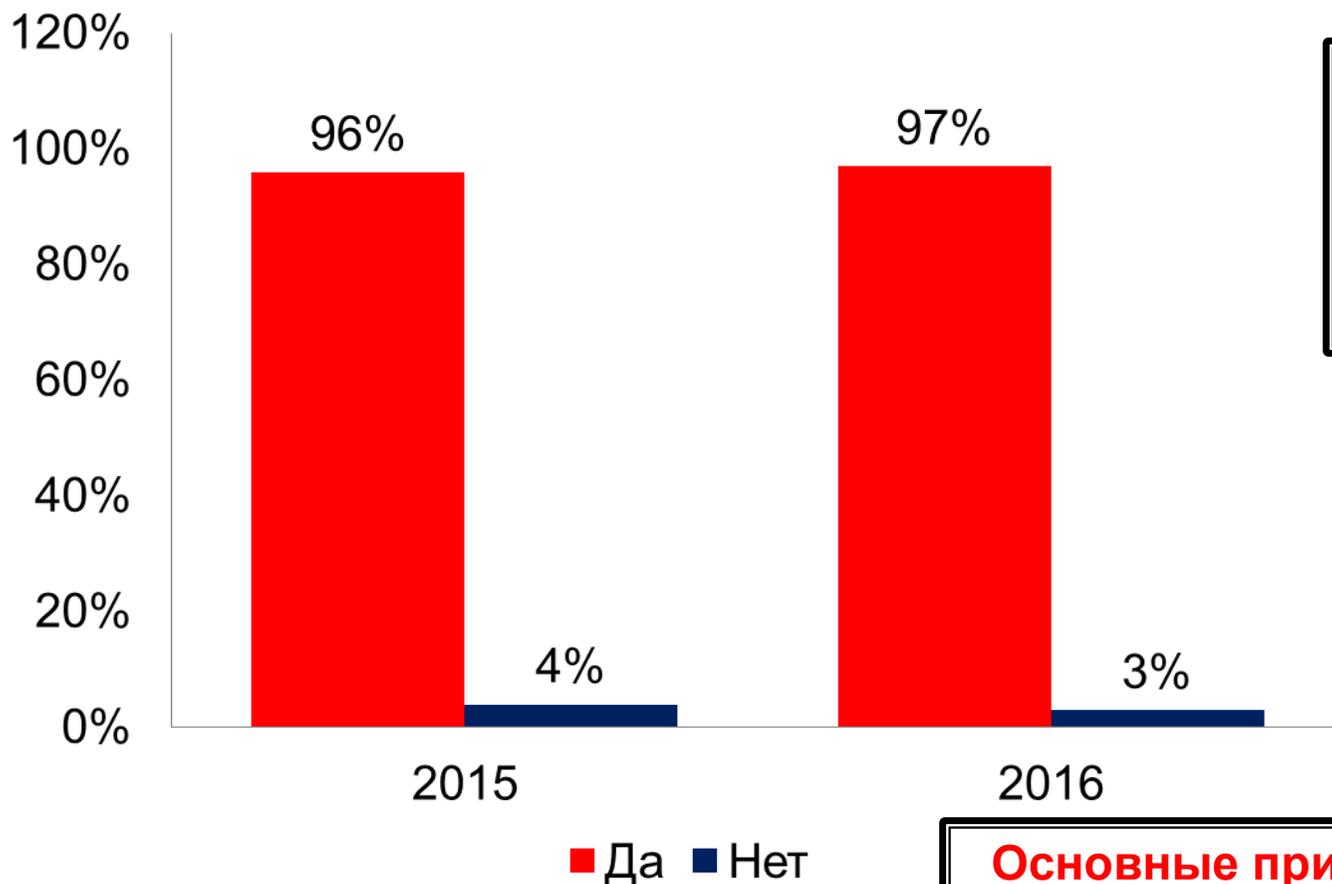
Категории качества	2013 кол-во (шт) из 5000 анкет	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет
Доволен	78%	79%	79%	78%
Не звоню	18%	19%	19%	18%
Не доволен	4%	2%	2%	4%

Анализ анкетуемых потребителей			
	Линия	ЦПО	Сайт
Доволен	79%	86%	75%
Не звоню	18%	8%	20%
Не доволен	3%	6%	4%

Что не устраивает потребителей в обслуживании операторами Call-центра

Категории качества	2013 кол-во (шт) из 5000 анкет	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет
Поведение сотрудников	8	5	16	10
Недостаток инф-ии	6	1	7	9
Очередь к оператору	189	129	142	168
Заняты все линии	195	151	337	487

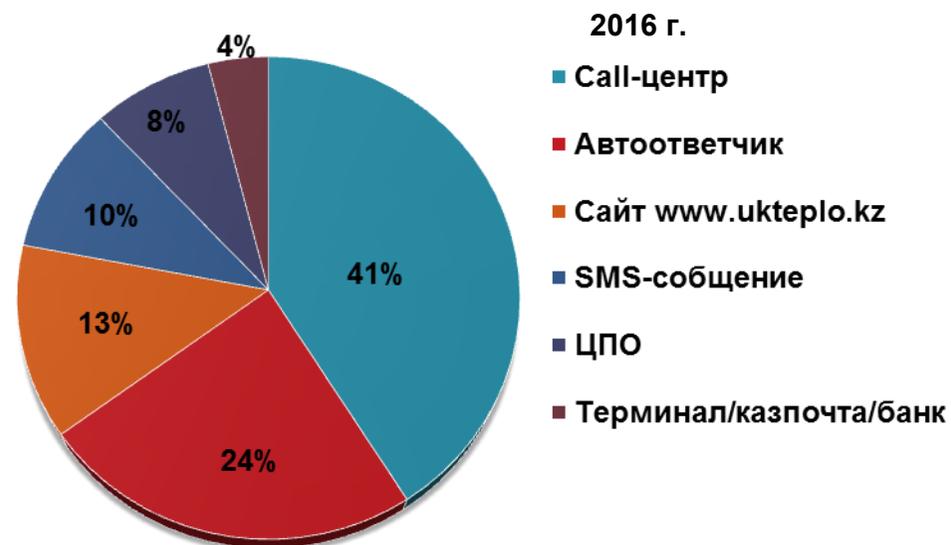
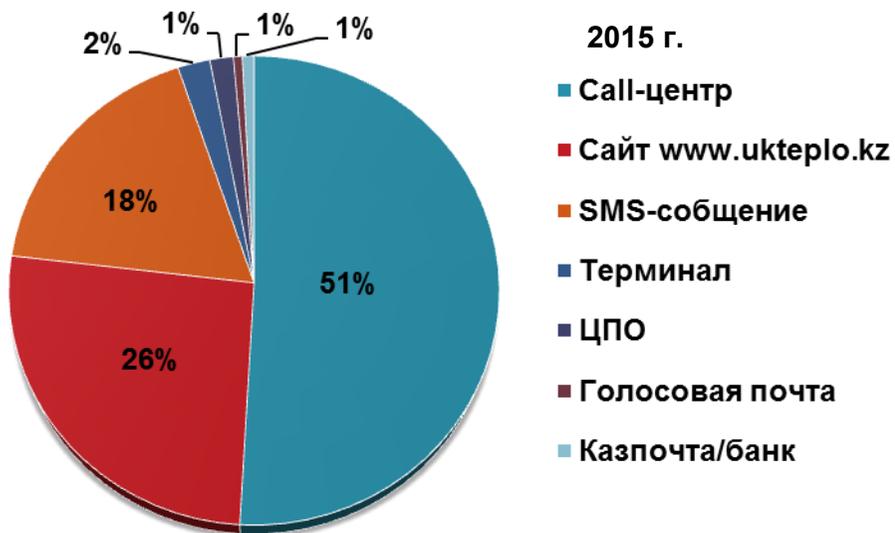
Довольны ли потребители предоставляемыми способами оплаты?



Довольных способами оплаты стало на 1% больше, не довольных снизилось на 1%

Основные причины недовольства:
-высокая комиссия в банках и терминалах;
-нет кассы в Ульбинском районе по приему платежей без комиссии.

Какими способами передачи показаний ИПУ пользуются наши потребители



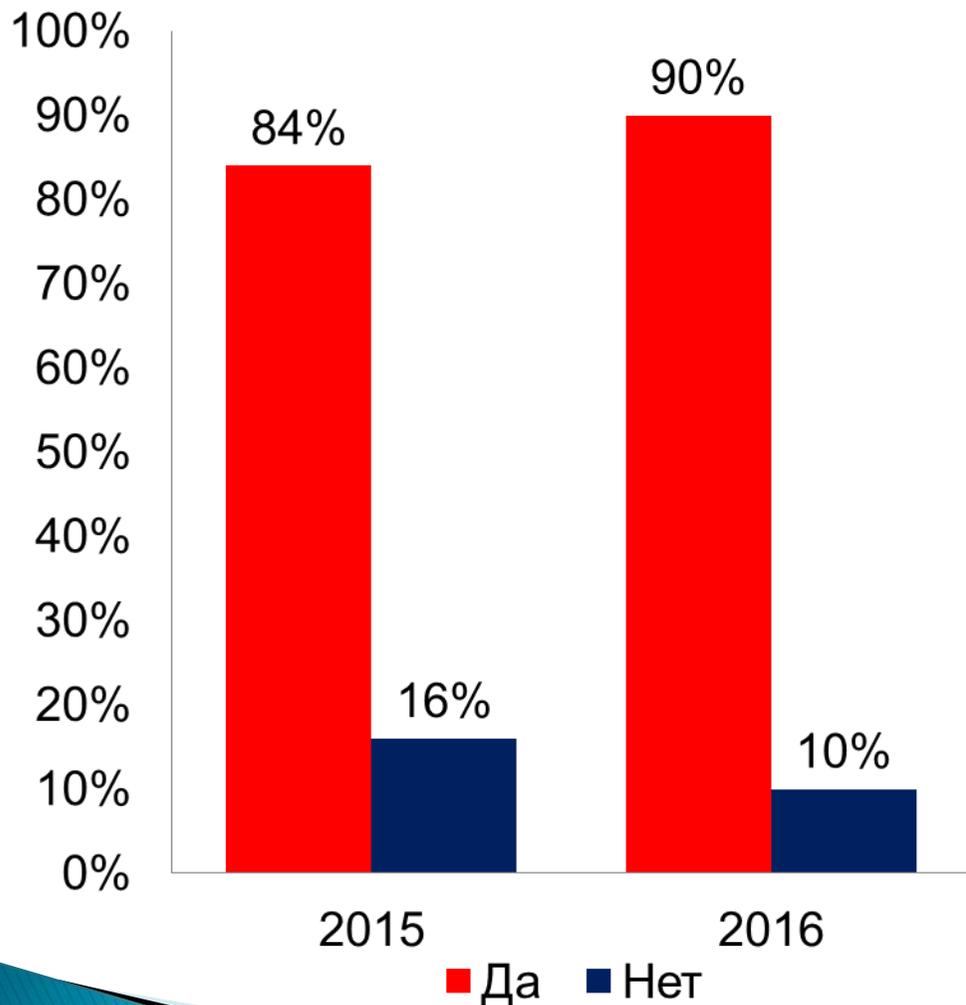
По сравнению с 2015 г. информированность потребителей:

-об автоответчике повысилась **на 23%**;

-о терминалах/банках/ЦПО повысилась **на 8%**.

Популярность передачи показаний через **Call-центр снизилась на 10%!**

Достаточно ли потребителям информации об установке и преимуществах ОДП?



В этом году информированность потребителей об ОДП повысилась на 6%!

Какой информации не хватает потребителям:

1. Процедура согласования установки ОДП с жильцами.
2. За чей счет производится установка, обслуживание и поверка ОДП.
3. Условия установки ОДП.
4. Какие организации устанавливают ОДП, снимают показания, производят поверку.
5. Разъяснения по распределению ГВС и отоплению в домах с ОДП
6. Тарифы и плата. Начисления, если ОДП выведен из эксплуатации.
7. Срок окупаемости.
8. Экономия конкретно по домам.
9. К кому можно обратиться в УКТС?

Пользуются ли потребители сайтом АО «УК ТС»?

Критерии	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
	%	%	%	%
да	15	19	37	41
нет	67	67	51	43
иногда	11	10	10	14
нет возможности	4	3	2	2
другое	0	0	0	0

**Пользователей сайта
стало на 4% больше
по сравнению с 2015г.**

Причины по которым потребители не пользуются сайтом АО «УК ТС»

Категории качества	2013 кол-во (шт) из 5000 анкет	2014 кол-во (шт) из 5000 анкет	2015 кол-во (шт) из 6707 анкет	2016 кол-во (шт) из 6744 анкет
Неудобный сервис	1%	1%	1%	1%
Не знаю адрес сайта АО "УК ТС"	6%	6%	8%	6%
Не хочу тратить время	15%	14%	1%	12%
Не умею	17%	17%	24%	22%
Нет доступа к интернету	10%	14%	19%	24%
Нет возможности	11%	16%	27%	35%

Наиболее частые обращения и пожелания потребителей

Вопросы для рассмотрения

Больше информации о состоянии тепловых сетей и затрат на их реконструкцию

Нехватка информации по ОДП

Необходимость электронной очереди

Необходимость мобильного приложения по приему показаний

Необходимость предварительного расчета на сайте после передачи показаний

Очереди в ЦПО, Call-центр, кассу УЖТС.

Сравнительная таблица уровня удовлетворенности по годам

	2010 г.	2011 г.	2012 г.		2013 г.		2014 г.		2015 г.		2016 г.	
Физ. лица												
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	95%	93%	96%		96%		97%		97%		97%	
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	96%	97%	98%		98%		97%		99%		99%	
Юр. лица												
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	-	98%	98%		97%		100%		98%		97%	
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	-	98%	98%		99%		99%		100%		99%	
Средний уровень удовлетворенности	Факт	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт
Уровень удовлетворенности качеством теплоснабжением	95%	95,5%	96%	97%	97%	96,5%	96%	98,5%	97%	97,5%	97%	97%
Уровень удовлетворенности качеством обслуживанием	96%	97,5%	97%	98%	97%	98,5%	97,5%	98%	97,5%	99,5%	97,5%	99%
Среднее	95,5%	96,5%	96,5%	97,5%	97%	97,5%	97%	98%	97%	98,5%	97,2%	98%

Сравнительный график среднего уровня удовлетворенности по годам



Спасибо за внимание!