

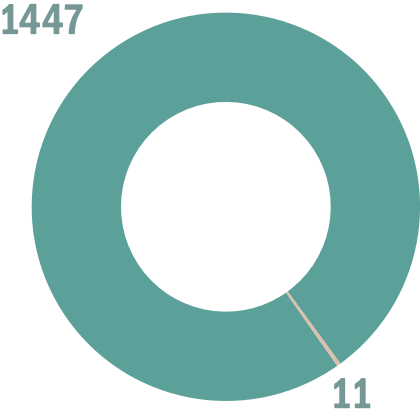
СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ
ЗВОНКОВ CALL-ЦЕНТРА В
АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ»
ЗА 2 КВАРТАЛ 2026 ГОДА



ХАРАКТЕР ВОПРОС	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ЗВОНКОВ				
	2 квартал 2025 года	1 квартал 2025 года	2 квартал 2026 года	сравнение со 2 кварталом 2025 года	сравнение с 1 кварталом 2026 года
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	266	191	188	-29%	-2%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	9	3	4	-56%	33%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	11	29	18	64%	-38%
ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	32	19	15	-53%	-21%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	35	17	21	-40%	24%
ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E- GAZYNA.KZ	1805	684	948	-48%	39%
АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	370	210	250	-32%	19%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	4	6	3	-25%	-50%
ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ФОНДА	0	2	0	0	-100%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	8	9	11	38%	22%
ИТОГО	2540	1170	1458	-43%	25%

Активные обращения

Не относящиеся к компетенции Фонда



Приём звонков по всем вопросам, касающимся деятельности АО «Фонд проблемных кредитов», согласно отчету по входящим обращениям за период с 01.04.2026г. по 30.06.2026г., составил 1458 звонков. В предыдущем отчетном периоде было принято 1170 звонка, а в аналогичном периоде обработано 2540 обращения, поступивших в Call-центр.

2 квартал 2025 года



ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

Уменьшение числа звонков в текущем периоде (1458) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2540) свидетельствует о незначительном снижении активности граждан в процессе получения информации о государственных закупках, электронных торгах и о деятельности Фонда

1 квартал 2025 года



УВЕЛИЧЕНИЯ АКТИВНОСТИ ГРАЖДАН

Увеличение количества входящих звонков, составившее 1458 по сравнению с предыдущим отчетным периодом, в котором было зафиксировано 1170 звонка, свидетельствует о возрастании интереса к возможностям участия в государственных закупках и тендерах

2 квартал 2026 года



АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТЕЙ ГРАЖДАН

Увеличение числа обращений предоставляет возможность более детально проанализировать потребности и запросы граждан, что может помочь Фонду в дальнейшем улучшении работы и адаптации к требованиям граждан.

ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО 1458 ЗВОНКАМ

**ОСНОВНАЯ КАТЕГОРИЯ
ОБРАЩЕНИЙ**
за отчетный
период



О деятельности Фонда



Объяснить Регламент торгов для участия в аукционе на портале e-qazyna.kz



Алгоритм действий победителя торгов
Статус входящего обращения



Другие вопросы

