

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ
ЗВОНКОВ CALL-ЦЕНТРА В
АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ»
ЗА 3 КВАРТАЛ 2026 ГОДА



ХАРАКТЕР ВОПРОС	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ЗВОНКОВ				
	3 квартал 2025 года	2 квартал 2026 года	3 квартал 2026 года	сравнение с 3 кварталом 2025 года	сравнение со 2 кварталом 2026 года
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	170	188	163	-4%	-13%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	5	4	3	-40%	-25%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	14	18	3	-79%	-83%
ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	38	15	26	-32%	73%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	27	21	11	-59%	-48%
ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E- GAZYNA.KZ	1848	948	1082	-42%	14%
АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	426	250	307	-28%	23%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	4	3	5	25%	67%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	7	11	10	43%	-9%
ИТОГО	2545	1458	1610	-37%	10%

Активные обращения

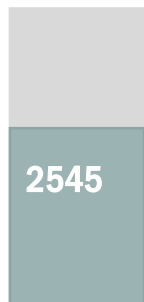
Не относящиеся к компетенции Фонда

1600

10

Приём звонков по всем вопросам, касающимся деятельности АО «Фонд проблемных кредитов», согласно отчету по входящим обращениям за период с 01.07.2026г. по 30.09.2026г., составил **1610** звонков. В предыдущем отчетном периоде было принято **1458** звонка, а в аналогичном периоде обработано **2545** обращения, поступивших в Call-центр.

3 квартал 2025 года



935
уменьшение
количества
звонков



ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

Уменьшение числа звонков в текущем периоде (1610) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2545) свидетельствует о незначительном снижении активности граждан в процессе получения информации о государственных закупках, электронных торгах и о деятельности Фонда

2 квартал 2026 года



152
увеличение
количества
звонков



УВЕЛИЧЕНИЯ АКТИВНОСТИ ГРАЖДАН

Увеличение количества входящих звонков, составившее 1610 по сравнению с предыдущим отчетным периодом, в котором было зафиксировано 1458 звонка, свидетельствует о возрастании интереса к возможностям участия в государственных закупках и тендерах

3 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 1610 ЗВОНКАМ

