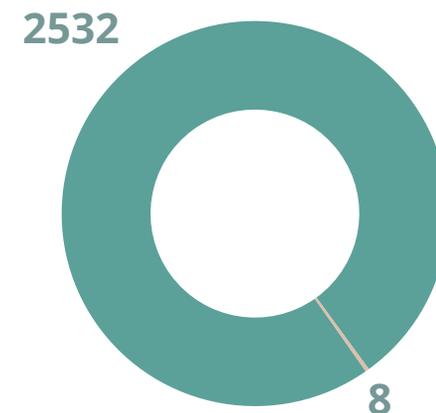


СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И  
КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ  
ЗВОНКОВ CALL-ЦЕНТРА В  
АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ»  
ЗА 2 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



ХАРАКТЕР ВОПРОС	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ЗВОНКОВ				
	2 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	2 квартал 2025 года	сравнение со 2 кварталом 2024 года	сравнение с 1 кварталом 2025 года
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	260	194	266	2%	37%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	5	1	9	80%	800%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	7	22	11	57%	-50%
ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	50	35	32	-36%	-9%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	26	36	35	35%	-3%
ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E-GAZYNA.KZ	767	1001	1805	135%	80%
АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	296	278	370	25%	33%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	6	4	4	-33%	0%
ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ФОНДА	0	13	0	0	-100%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	15	10	8	-47%	-20%
<b>ИТОГО</b>	<b>1432</b>	<b>1594</b>	<b>2540</b>	<b>77%</b>	<b>59%</b>

- 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 01.04.2025 г. по 30.06.2025 г., составил **2540** звонков. В предыдущем отчетном периоде было принято **1594** звонка, а в аналогичном периоде обработано **1432** обращения, поступивших в Call-центр.

2 квартал 2024 года



## ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

Увеличение числа звонков в текущем периоде (2540) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (1432) свидетельствует о повышении активности граждан в процессе получения информации о государственных закупках и электронных торгах

1 квартал 2025 года



## УВЕЛИЧЕНИЯ АКТИВНОСТИ ГРАЖДАН

Увеличение количества входящих звонков, составившее 2540 по сравнению с предыдущим отчетным периодом, в котором было зафиксировано 1594 звонка, свидетельствует о возрастании интереса к возможностям участия в государственных закупках и тендерах

2 квартал 2025 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 2532 ЗВОНКАМ

**ОСНОВНАЯ  
КАТЕГОРИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ**  
за отчетный  
период



О деятельности Фонда



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



Алгоритм действий победителя торга  
Статус входящего обращения



Другие вопросы

Статус входящего обращения  
поступившего в Фонд

