**ОТЧЕТ**

**по удовлетворённости потребителей КГП на ПХВ «Метрополитен»**

С 01 декабря по 10 декабря 2024 г. службой сбора доходов было проведено анкетирование с целью оценки степени удовлетворенности клиентов услугами по перевозке пассажиров и багажав метрополитене. Данная анкета состоит из 8 вопросов. В опросе приняло участие 439 респондентов.

На **вопрос 1**: «**Ваше постоянное местожительство**» ответили:

* «г. Алматы» - 340 респондентов
* «Другой населенный пункт» - 99 респондентов.

 На **вопрос 2**: «**Указать пол**», ответы респондентов распределились таким образом: На **вопрос 2**: «**Указать пол**», ответы респондентов распределились таким образом:

* респонденты мужского пола составили - 205 человека из 439,
* женского пола - 234 человека из 439.

На **вопрос 3**: «**Возраст**» респонденты ответили следующим образом:

* до 15 лет – 25 респондентов из 439,
* 15-25 лет - 60 респондентов из 439,
* 25-40 лет –215 респондентов из 439,
* 41-50 лет –95 респондентов из 439,
* 51-63 лет - 40 респондентов из 439,
* старше 63 лет – 4 респондентов из 439.

 На **вопрос 4**: «**Как часто Вы пользуетесь метро**?», получены следующие ответы от респондентов:

* ежедневно –302 респондентов из 439,
* реже, чем раз в неделю – 70 респондентов из 439,
* один раз в неделю – 52 респондентов из 439,
* впервые – 15 респондентов из 439.

На **вопрос5** :**«Соответствует ли работа метро Вашим ожиданиям?»**, относительно «**Удобства расположения станций**» ответы респондентов распределились следующим образом:

* Да – 374 респондентов из 439,
* Частично - 48 респондентов из 439,
* Нет – 17 респондентов из 439.

Далее относительно «**Внутреннего оформления станций**», респонденты ответили:

* Да – 92% (350 чел. из 439),
* Частично - 6% (15 чел. из 439),
* Нет – 2% (16 чел. из 439).

Относительно «**Наличия мест ожидания**», респонденты ответили:

* Да – 77% (325 чел. из 439),
* Частично - 12% (60 чел. из 439),
* Нет – 11% (54 чел. из 439).

Относительно «**Наличия мест в поездах**», респонденты ответили:

* Да – 60% (175 чел. из 439),
* Частично - 15% (65 чел. Из439 ),
* Нет – 25% (109 чел. из 439).

Относительно «**Количество кассовых окон** », респонденты ответили:

* Да – 88% (386 чел. из 439),
* Частично - 4% (17 чел. из 439),
* Нет – 8% ( 35чел. из 439).

Относительно «**Комфортности в поездах**», респонденты ответили:

* Да – 81% (150 чел. из 439),
* Частично - 14% (10 чел. из 439),
* Нет – 5% (26 чел. из 439).

Относительно «**Время ожидания поездов**», респонденты ответили:

* Да – 70% (108 чел. из 439),
* Частично - 10% (16 чел. из 439),
* Нет – 20% (31 чел. из 439).

 Относительно «**Информированности пассажиров**» (разборчивость, понятность), респонденты ответили:

* Да – 92% (399 чел. из 439),
* Частично - 5% (22 чел. из 439),
* Нет – 3% (11 чел. из 439).

Относительно «**Внешний вид сотрудников**», респонденты ответили:

* Да – 90% (160 чел. из 439),
* Частично - 7% (12 чел. из 439),
* Нет – 3% (5 чел. из 439).

На **вопрос 6:** «**Пользуетесь ли Вы**» ответили:

* Автоматом для выдачи жетонов - 6% (12 чел. из 439),
* Автоматом по продаже проездных билетов (бесконтактных смарт-карт) – 8% (16 чел. из 439),
* транспортной картой «Онай» - 66% (139 чел. из 439),
* Нет, не пользуюсь вышеперечисленным - 20% (42 чел. из 439).

На **вопрос 7: «Используете ли Вы мобильное приложение метрополитена с расписанием поездов?»** Респонденты ответили:

* Да - 37% (162 чел. из 439),
* Нет - 63% (277 чел. из 439).

На **вопрос 8 :** «**Известно ли Вам, что люди с ограниченными возможностями, имеют возможность при входе в метро: вызвать работника метрополитена для сопровождения и оказания им помощи для передвижения на территории метрополитена, начиная со входа до конечного пункта назначения пассажира, включая спуск (подъем) по эскалатору?**», респонденты ответили: «Да» известно - 54%, «Нет» - 46%.

* Да - 47% (205 чел. из 439),
* Нет - 53% (234 чел. из 439).

**Пожелания пассажиров по улучшению работы метрополитена:**

Из 439 респондента 165 оставили пожелание 37.5%:

* сократить время ожидания поезда по выходным дням (увеличить частоту движения поездов) 5% респондентов;
* организовать сотовую связь (Kaspi QR) на всех станциях Wi-Fi, интернет 10% респондентов;
* запустить новые станции по всему городу, ветки 8 % респондентов ;
* увеличить количество вагонов в составе поезда 4%;
* организовать туалеты 3% респондентов ;
* сотрудникам сбрить бороды, собрать волосы 3%;
* холодно на станциях1%
* при пополнений БСК поступление бонусов - 1% респондентов;
* все устаревает 2.5% респондентов;

**Начальник**

**службы сбора доходов Баймухамедова Ж.П.**