

Вих № 754 від « » 2021 р.

Державне підприємство «ДІЯ»

*Пропозиція що до корегування
кількості послуг*

Товариство з обмеженою відповідальністю «Форсервіс ЮА Сейлз» (далі – Товариство) відповідно до умов Договору від «19» жовтня 2021 року № 10192/21 «Про надання послуг з опитування суб'єктів звернення та зі збору їх відгуків і пропозицій», укладеного між Товариством та Державним підприємством «ДІЯ», інформує про наступне.

З метою оцінки ефективності методів збору зворотного зв'язку, відгуків та пропозицій, враховуючи отриману базу номерів телефонів відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, для визначення рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг Товариством було проведено аналіз та розраховано показник ефективності та конверсії методів дослідження.

Так, для VIBER та СМС опитування було відправлено 70010 повідомлень відповідно до отриманих номерів телефонів за період з 01.10.2021 по 23.11.2021 та отримано 11020 відгуків (заповнених анкет) або 15,7%.

Водночас, для САТІ - телефонного опитування було здійснено 6672 дзвінків відповідно до отриманих номерів телефонів за період з 01.10.2021 по 01.11.2021 та отримано 2004 (відгуків) заповнених анкет або – 30%.

Спираючись на зазначені показники ефективності та з метою підвищення показника конверсії, якості та достовірності отриманих в ході дослідження даних для розрахунку показника задоволеності суб'єктів звернення рекомендуємо продовжити збір відгуків та пропозицій методом САТІ - телефонного опитування, як більш доцільного методу дослідження та пропонуємо зменшити обсяги закупівлі послуг з VIBER та СМС опитування з 300 000 до 140 202, та збільшити обсяг закупівлі послуг з САТІ – телефонного опитування на 4919.

Директор

ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз»



Пашковський С.А.

In the name of Service!

Опора для вашего бизнеса: рост сервиса, лояльности клиентов и сотрудников!



Исходный				В бюджете факт по кодам без новых и перелевание из мсм в звон			+
Послуги	Кількість Послуг (Заповнених анкет), шт.	Ціна за одиницю, (без ПДВ), грн.	Вартість послуг всього (без ПДВ), грн.	Послуги	Кількість Послуг (Заповнених анкет), шт.	Ціна за одиницю, (без ПДВ), грн.	Вартість послуг всього (без ПДВ), грн.
Розміщення QR кодів (з урахуванням витрат на поліграфію та логістику та всіх інших робіт)	2337	294,21	687 568,77	Розміщення QR кодів (з урахуванням витрат на поліграфію та логістику та всіх інших робіт)	2330	294,21	685 509,30
CATI – телефонне опитування (з урахуванням витрат на підготовку аналітичного звіту та інших робіт)	2000	42,65	85 300,00	CATI – телефонне опитування (з урахуванням витрат на підготовку аналітичного звіту та інших робіт)	6919	42,65	295 095,35
VIBER та CMC розсилка (з врахуванням використання ім'я Замовника та інших робіт)	300000	1,3	390 000,00	VIBER та CMC розсилка (з врахуванням використання ім'я Замовника та інших робіт)	140200	1,3	182 260,00
Підготовка комплексного зведеного аналітичного звіту з факторним аналізом та рекомендаціями щодо удосконалення якості надання адміністративних послуг за всіма методами дослідження у ЦНАП	3	29 040,96	87 122,88	Підготовка комплексного зведеного аналітичного звіту з факторним аналізом та рекомендаціями щодо удосконалення якості надання адміністративних послуг за всіма методами дослідження у ЦНАП	3	29040,96	87 122,88
Всього без ПДВ, грн.	x	X	1249991,65	Всього без ПДВ, грн.	x	X	1 249 987,53
ПДВ 20%, грн.	x	x	249998,33	ПДВ 20%, грн.	x	x	249 997,51
Разом з ПДВ, грн.	x	x	1499989,98	Разом з ПДВ, грн.	x	x	1 499 985,04

4,12

0,82

4,94

