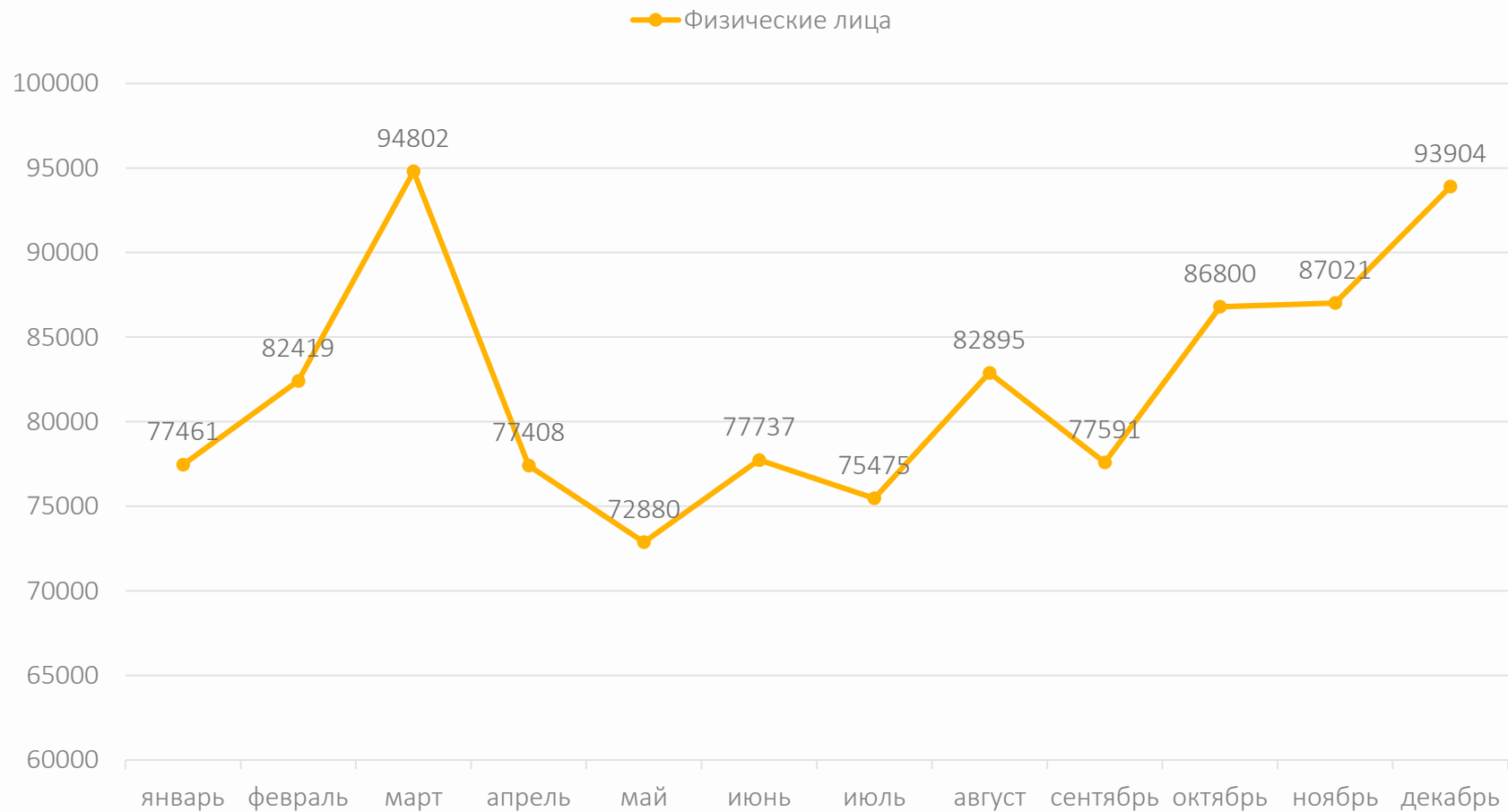
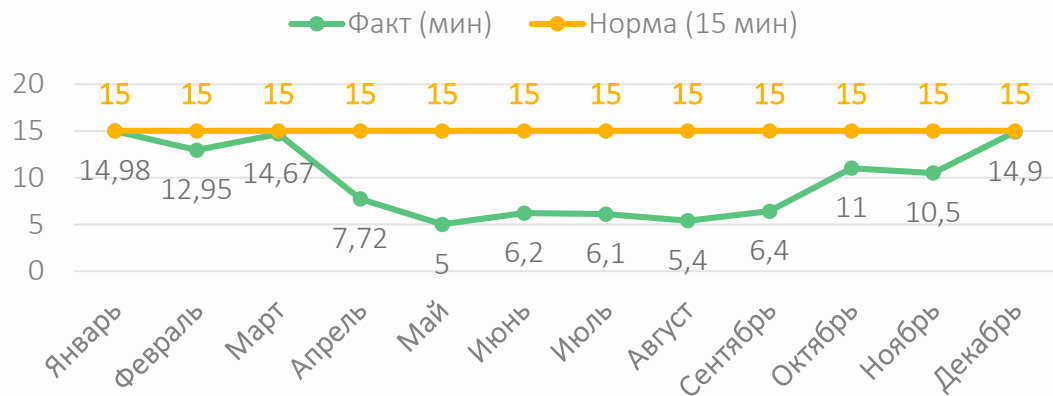


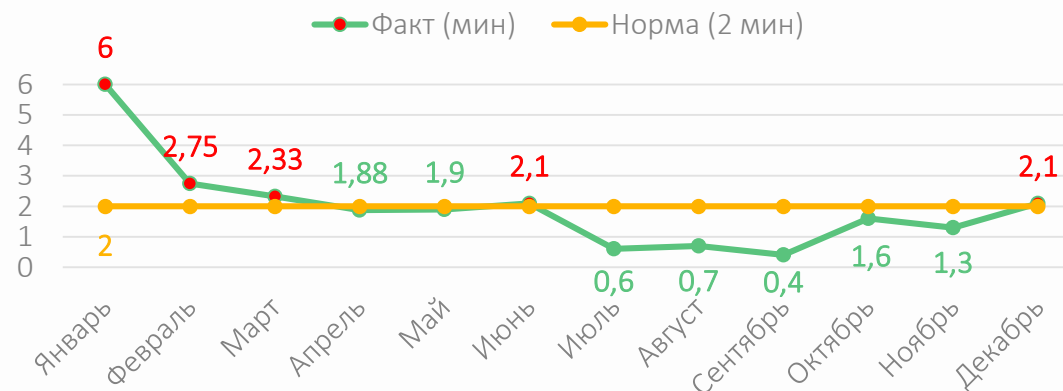
Количество обращений по физическим лицам за 2023 год



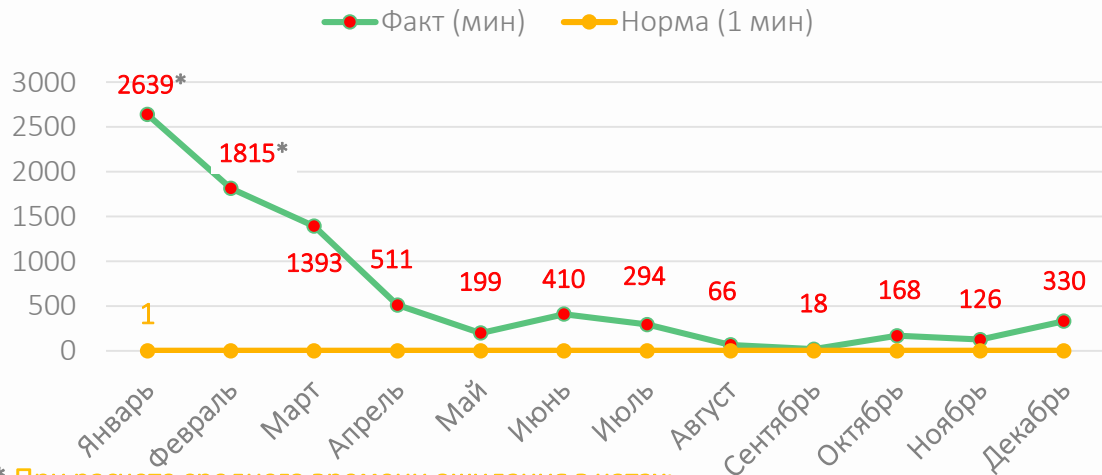
ЦОК, точка обслуживания



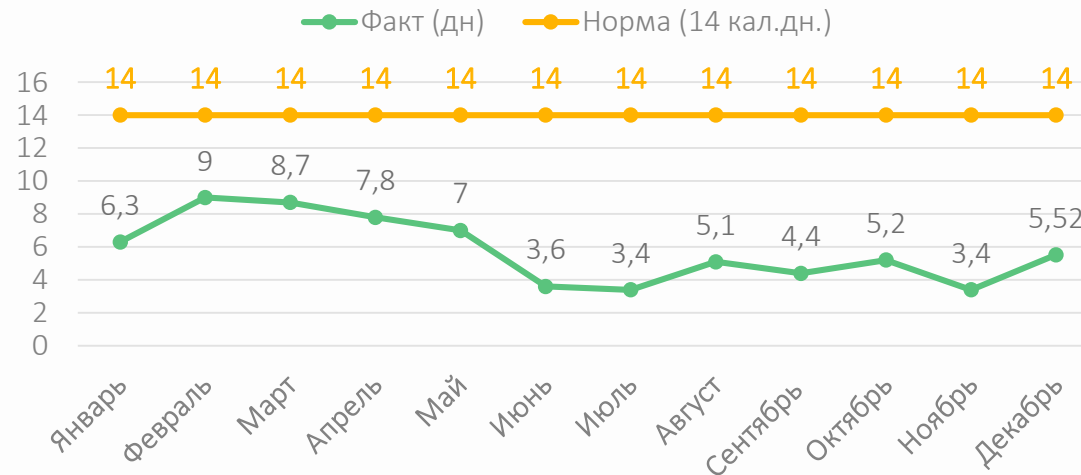
Контакт-центр



Мессенджеры



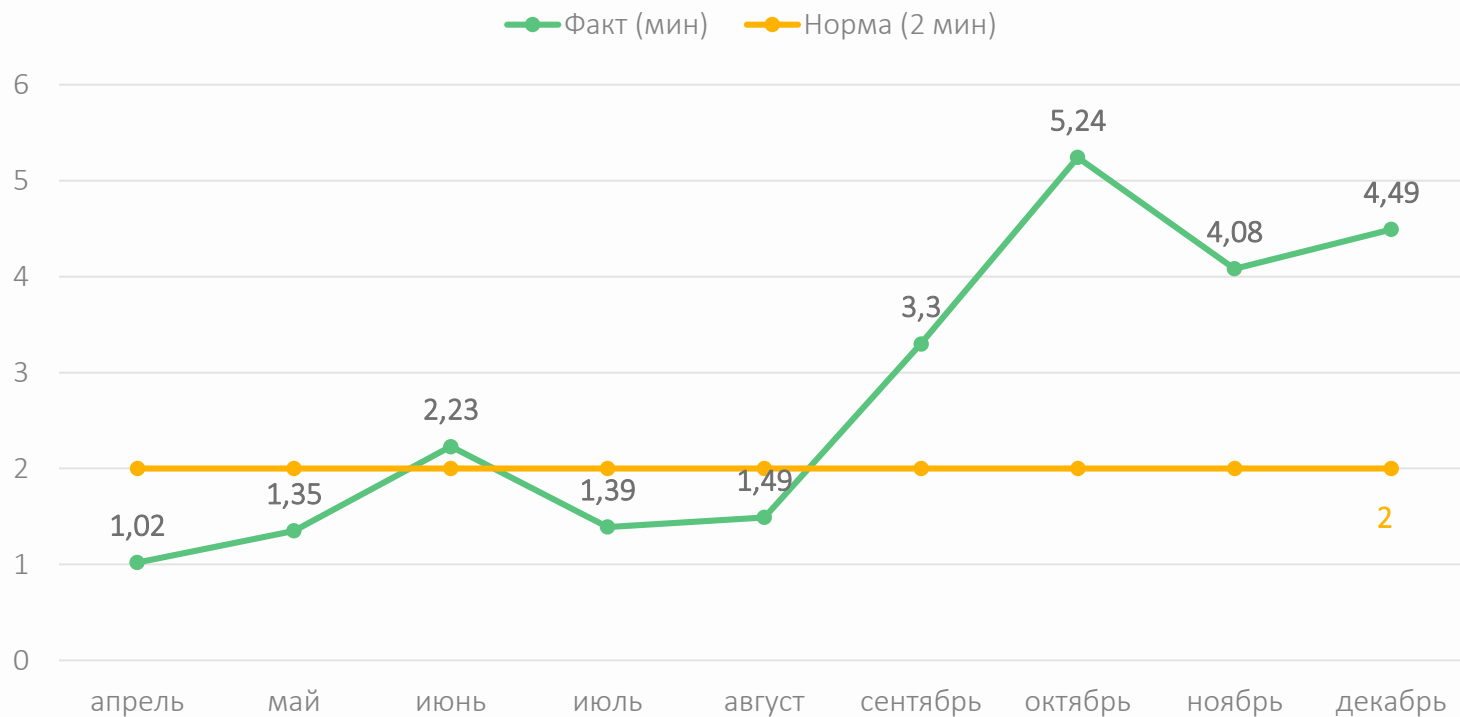
Интернет-приемная



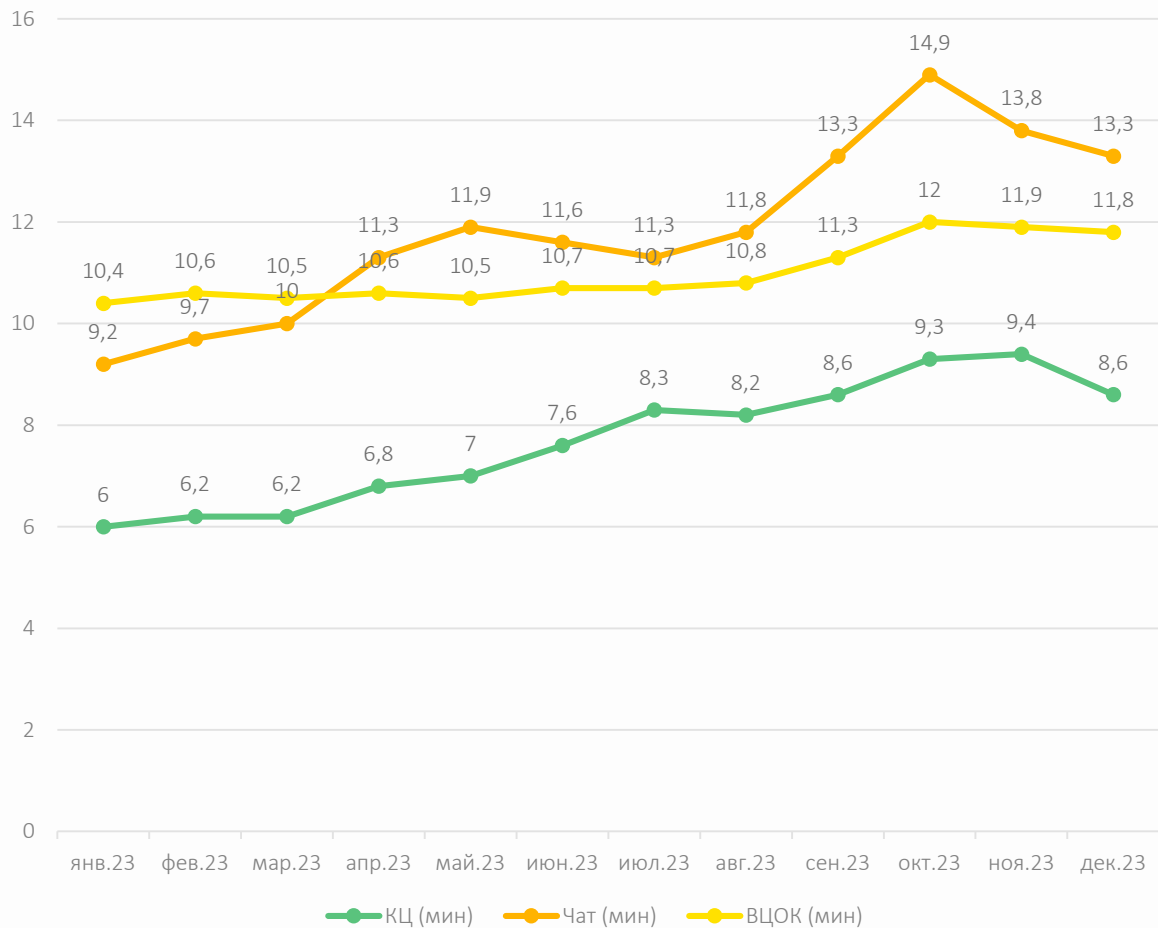
* При расчете среднего времени ожидания в чатах:
 - не учтены обращения, поступившие в нерабочее время (с 17.00 до 08.00 часов в будние дни, выходные и праздничные дни);
 - не учтено время диалога с чат-ботом.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей)-юридических лиц в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей) за 2023 год

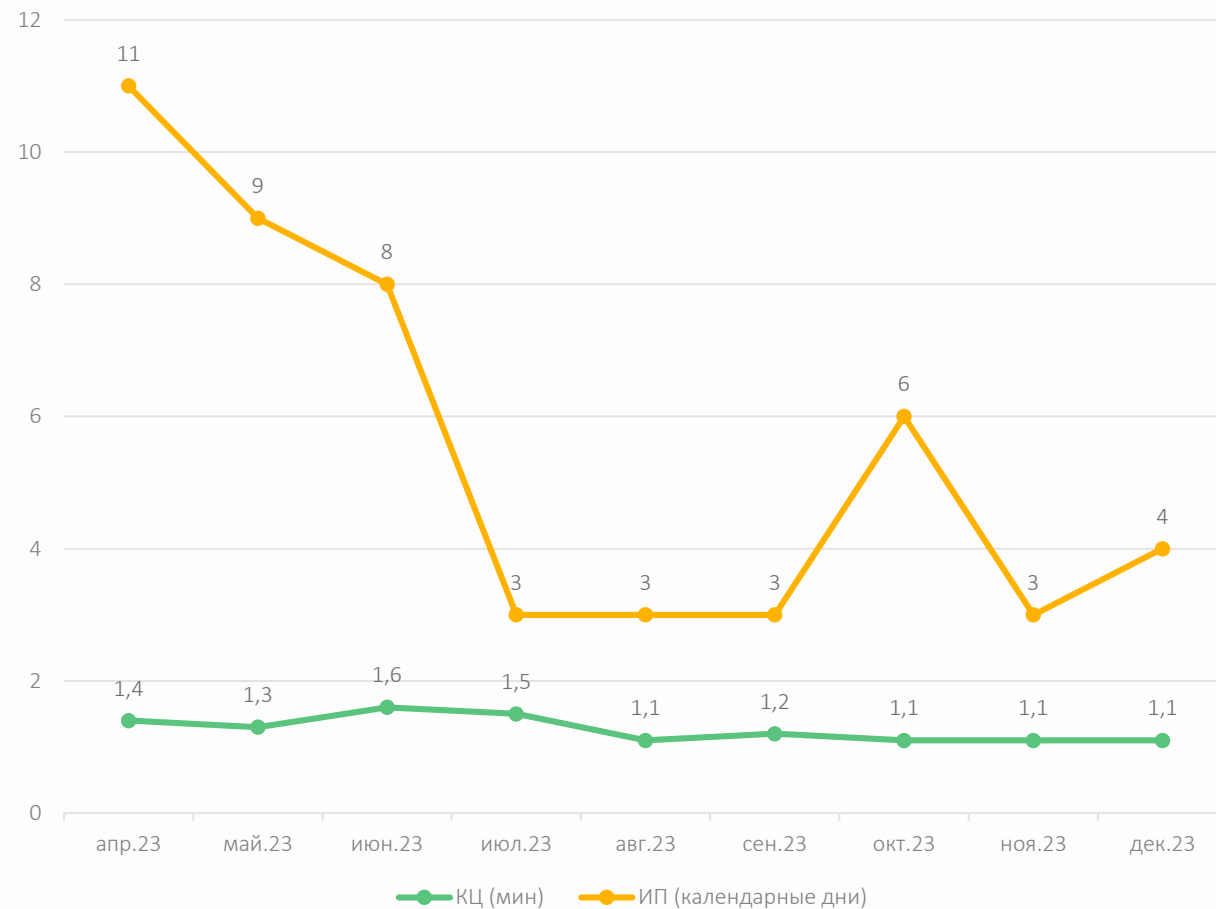
Контакт-центр



По обращениям физических лиц



По обращениям юридических лиц



*Организация сбора данных с апреля 2023

Физические лица:**Точки обслуживания:**

г. Челябинск - пн-чт 08:00-18:00
пт 8:00-17:00

Область пн-чт 08:00-17:00
пт 8:00-16:00

Контакт-центр пн-чт 08:00-19:00
пт 8:00-18:00

Мессенджеры 24/7

Интернет-приемная 24/7

Личный кабинет 24/7

Юридические лица:

Контакт-центр пн-чт 08:00-17:00
пт 8:00-16:00

Личный кабинет 24/7

Интернет-приемная 24/7

ЭДО 24/7