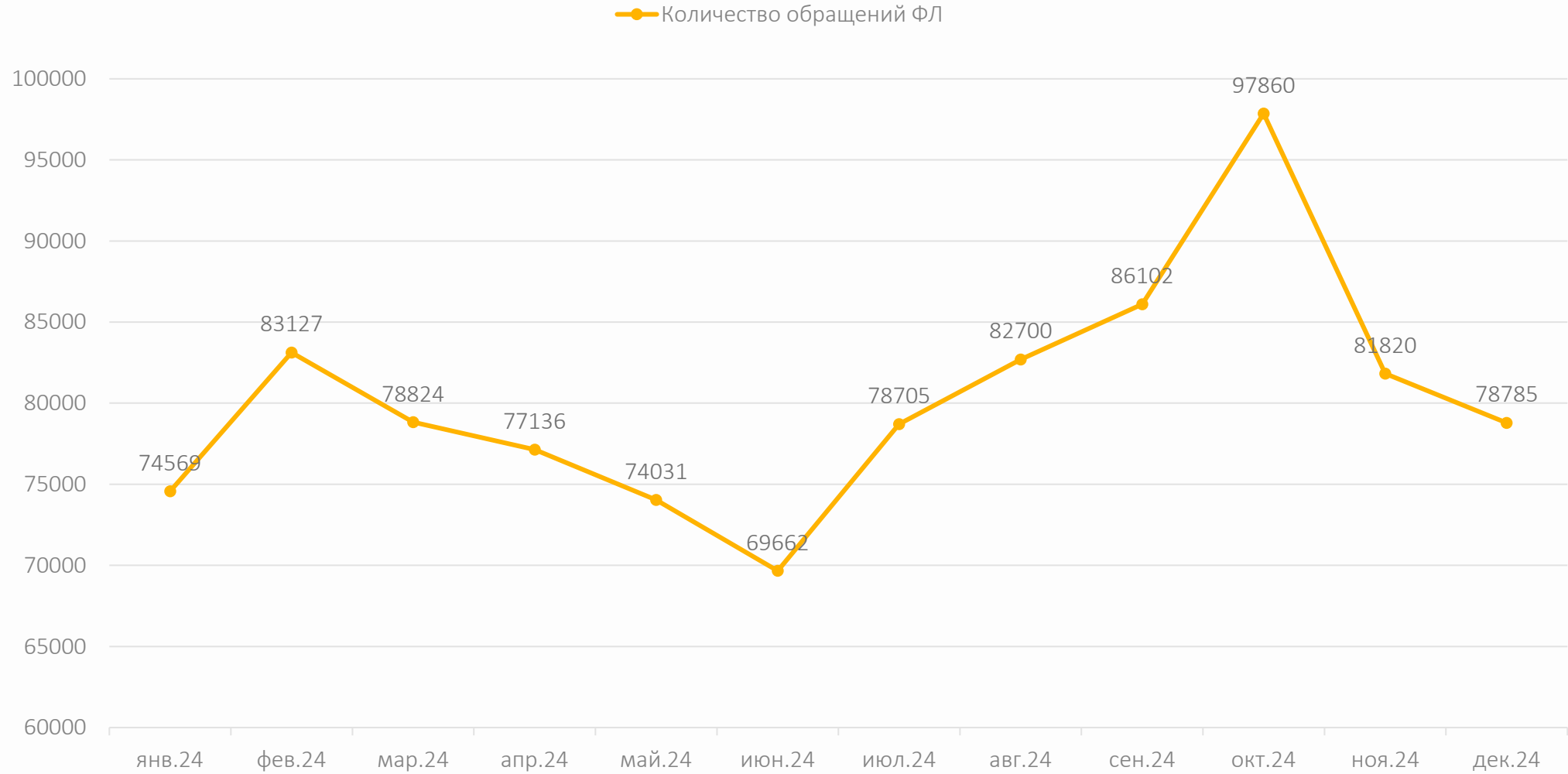
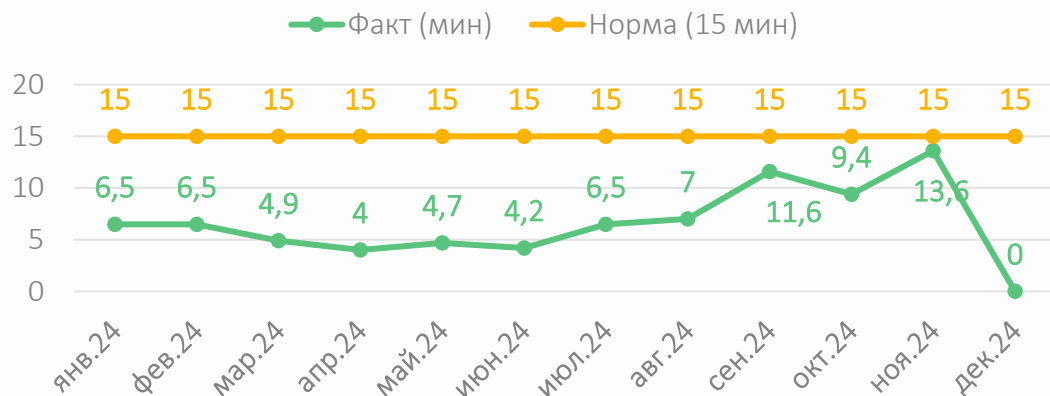


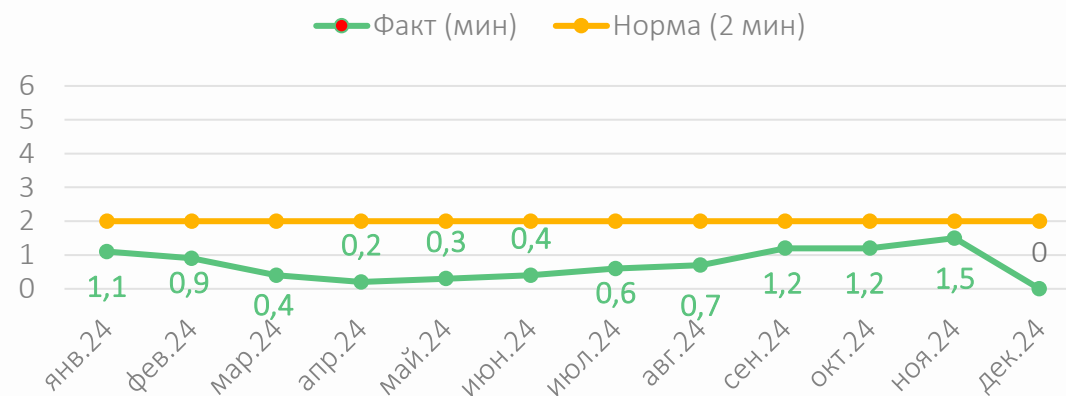
Количество обращений по физическим лицам за 2024 год



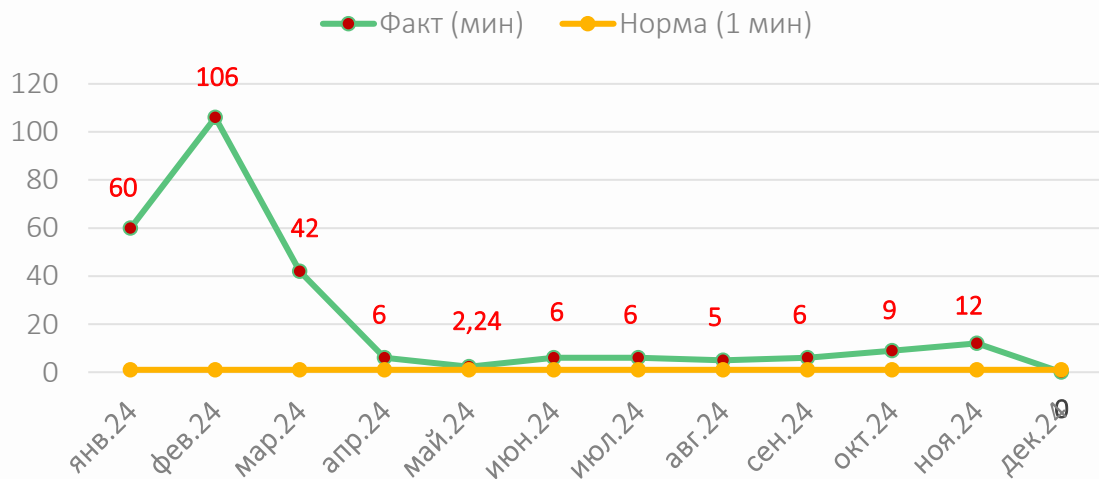
ЦОК, точка обслуживания



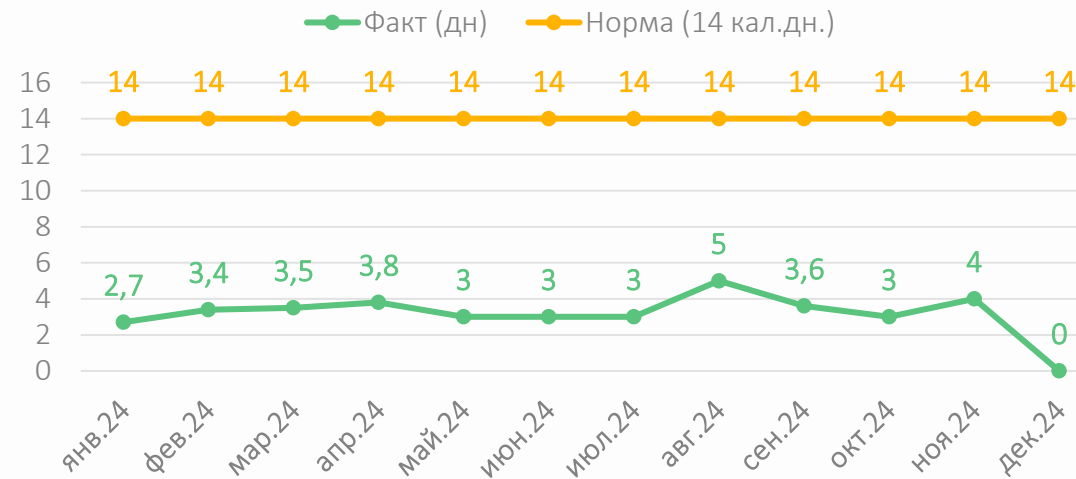
Контакт-центр



Мессенджеры



Интернет-приемная

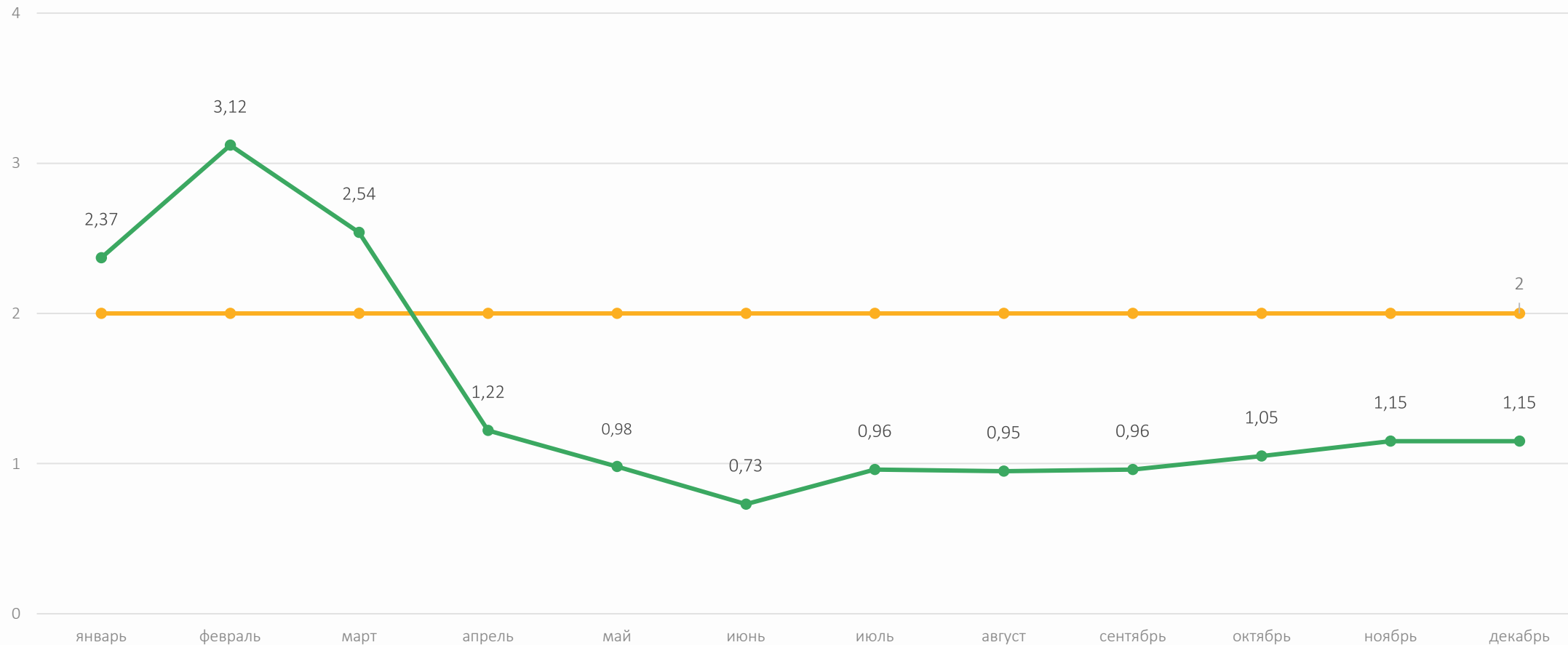


* При расчете среднего времени ожидания в чатах:
 - не учтены обращения, поступившие в нерабочее время (с 17.00 до 08.00 часов в будние дни, выходные и праздничные дни);
 - не учтено время диалога с чат-ботом.
 С 19.03.2024 часы делятся на две очереди (1-я – онлайн-обращения, 2-я – обращения, поступившие в нерабочее время и в выходные дни). Данные в таблице указаны по онлайн-очереди

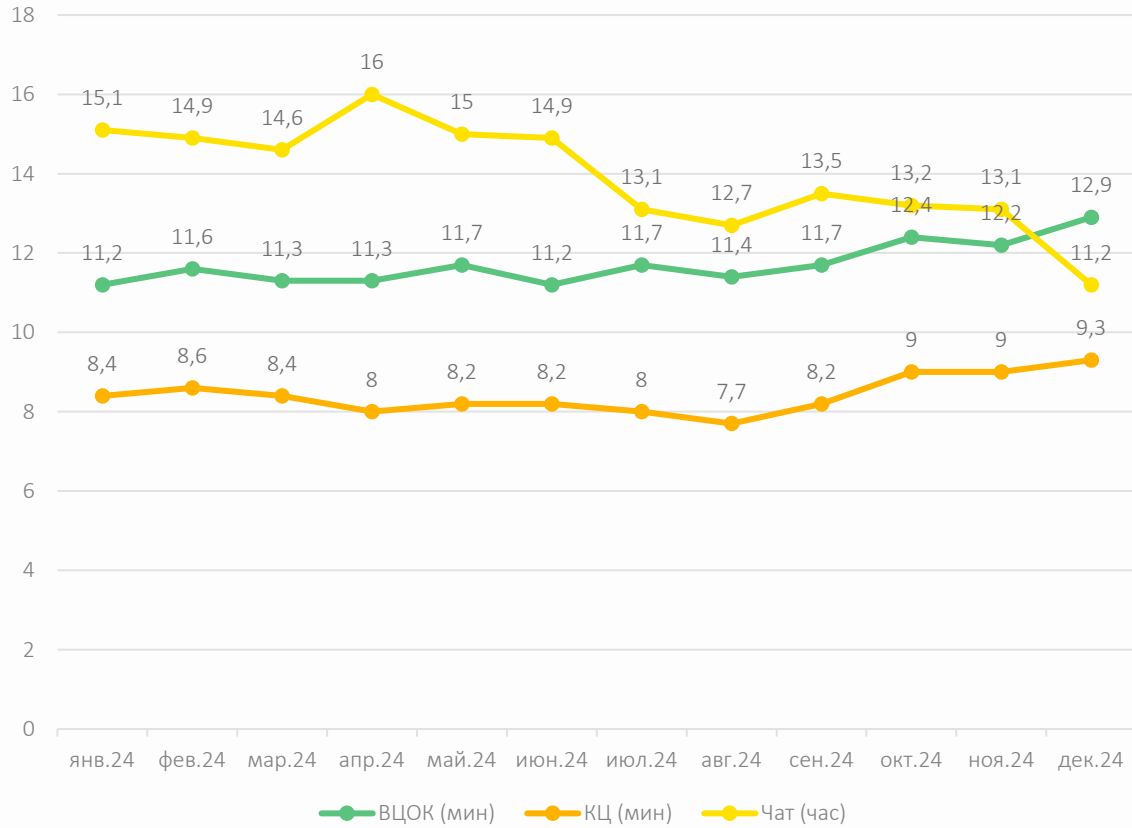
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей)-юридических лиц в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей) за 2024 год

Контакт-центр

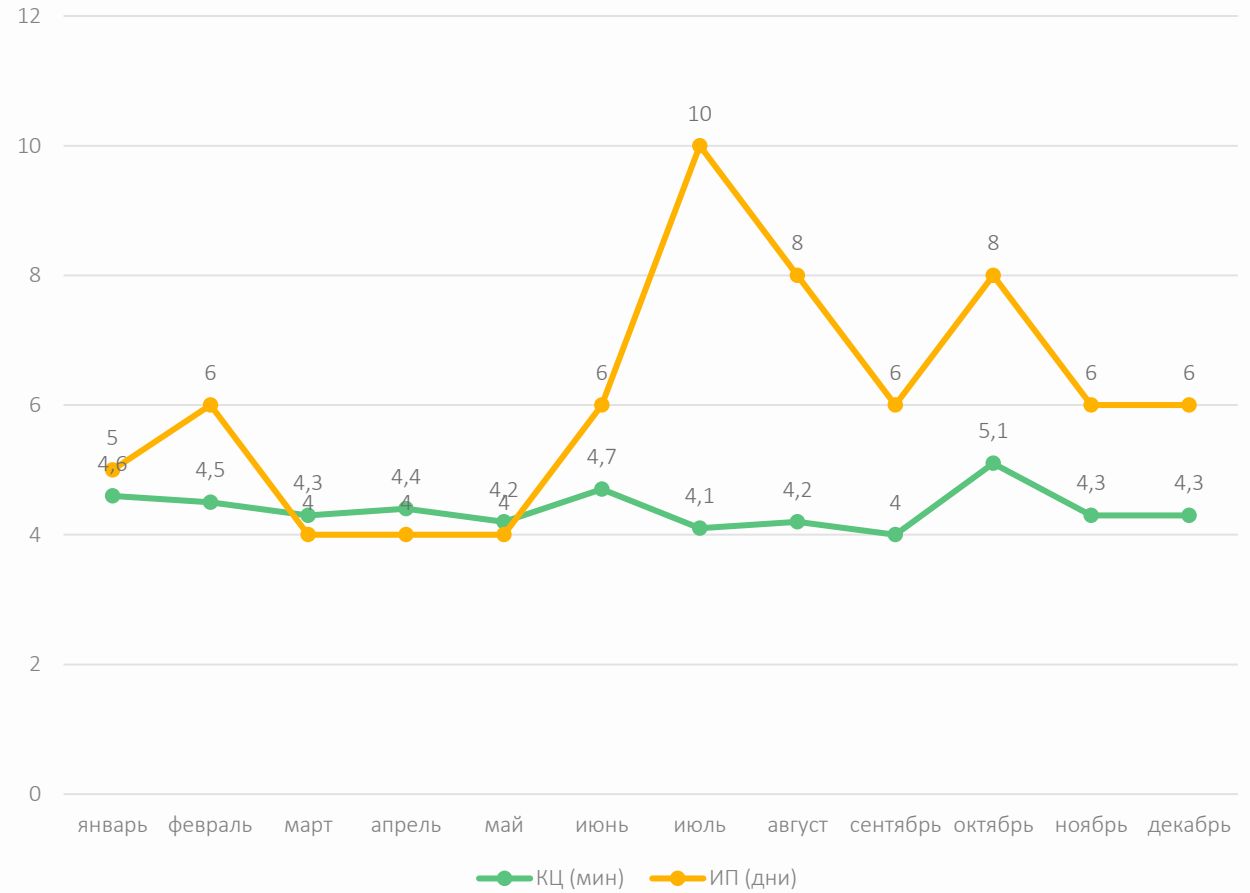
— норма — факт



По обращениям физических лиц



По обращениям юридических лиц



Физические лица**Видеоконсультации**

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