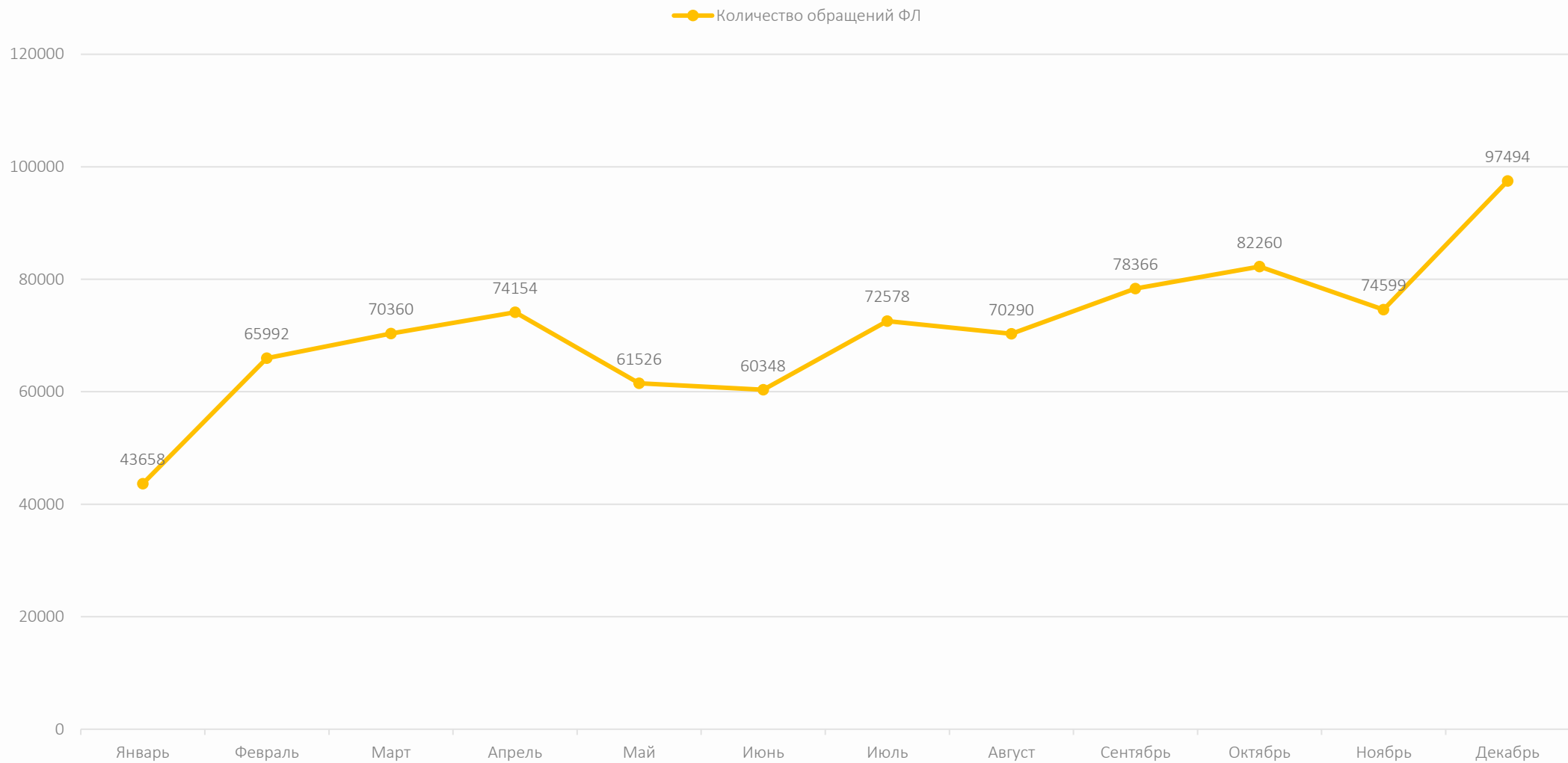


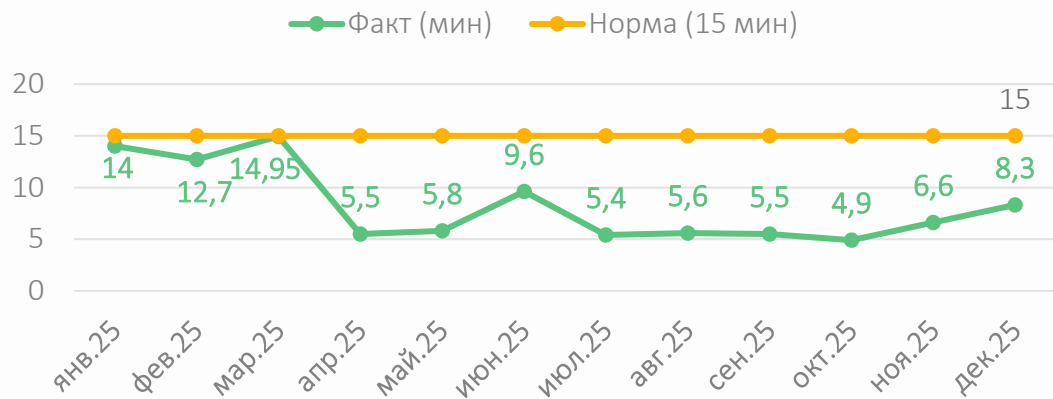
# Количество обращений физических лиц за 2025 год



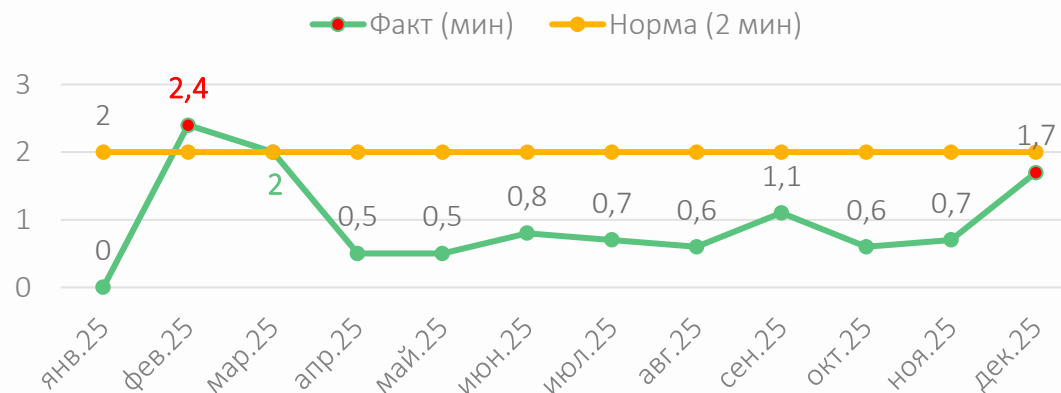
# Количество обращений юридических лиц за 2025 год



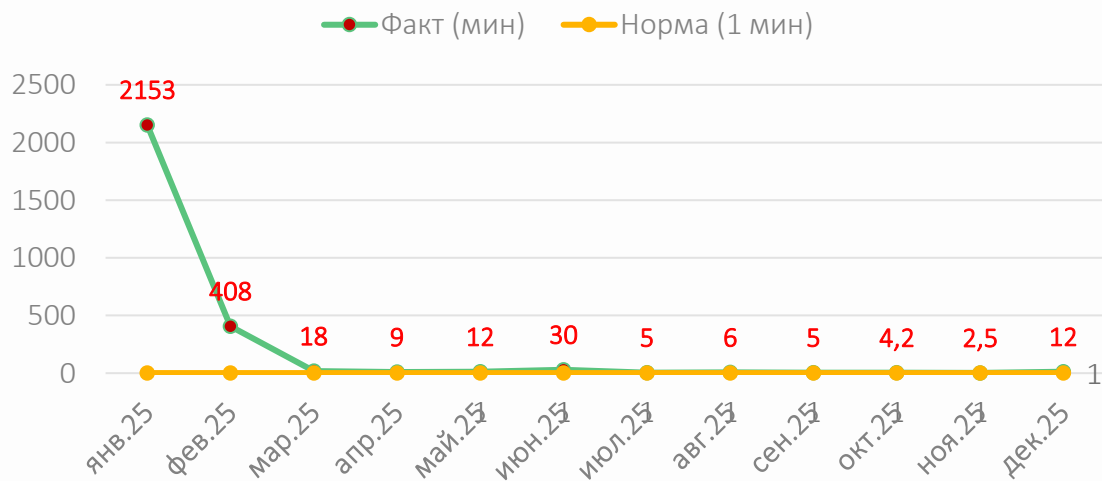
### ЦОК, точка обслуживания



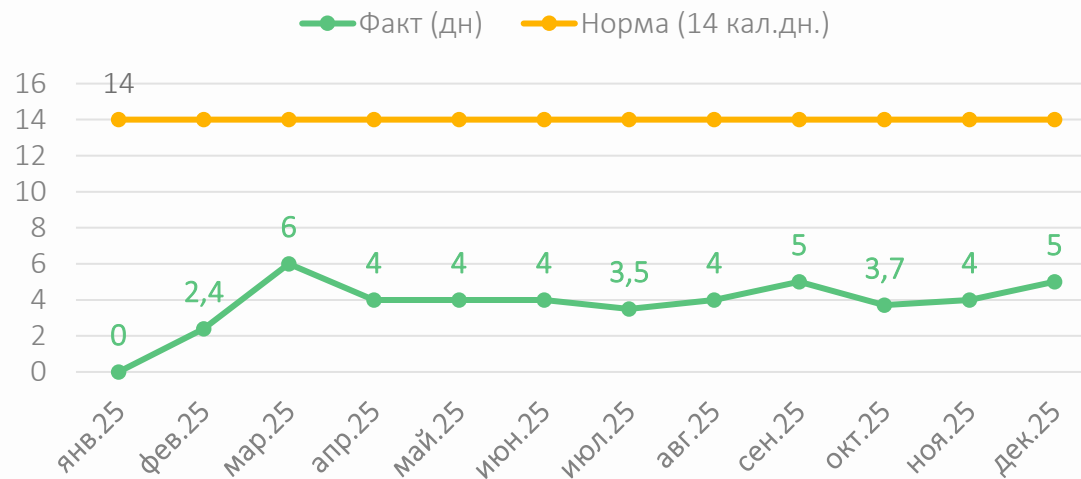
### Контакт-центр



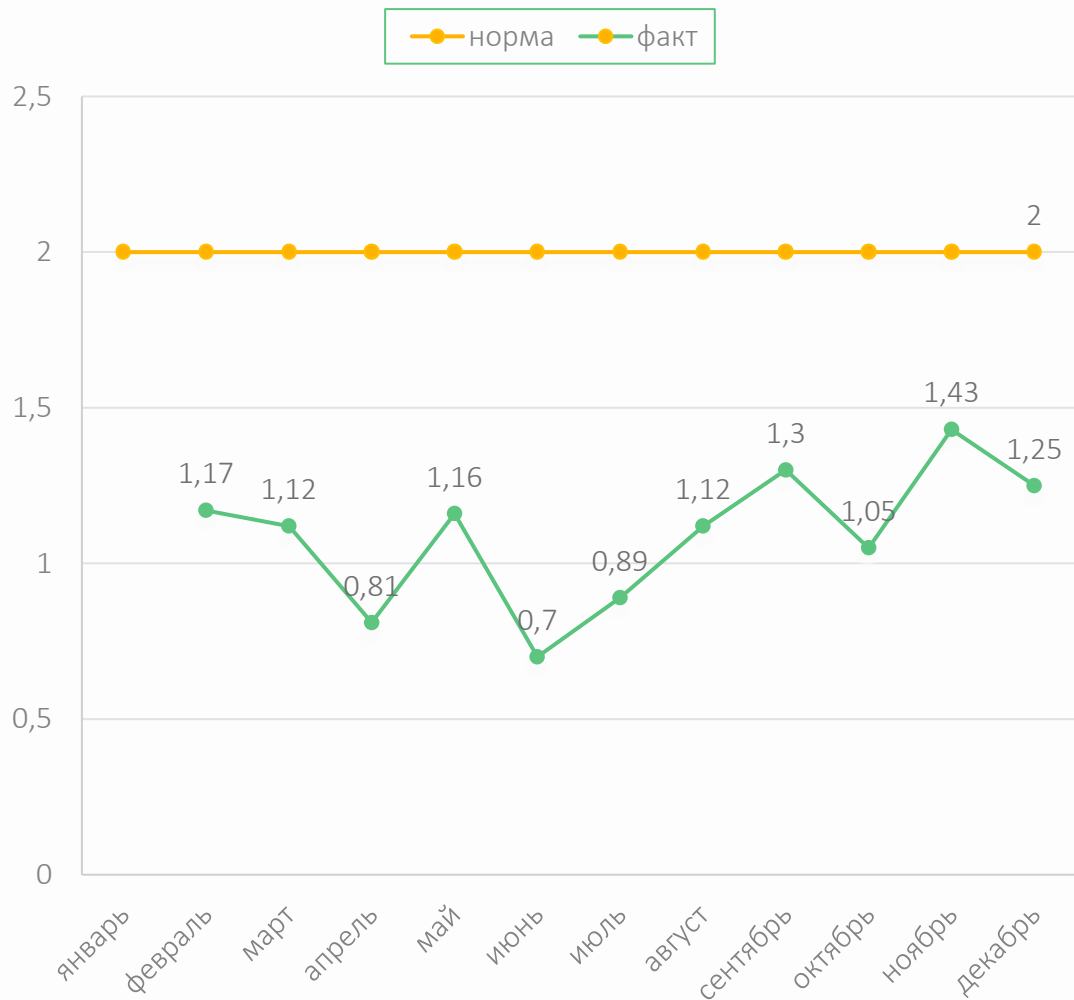
### Мессенджеры



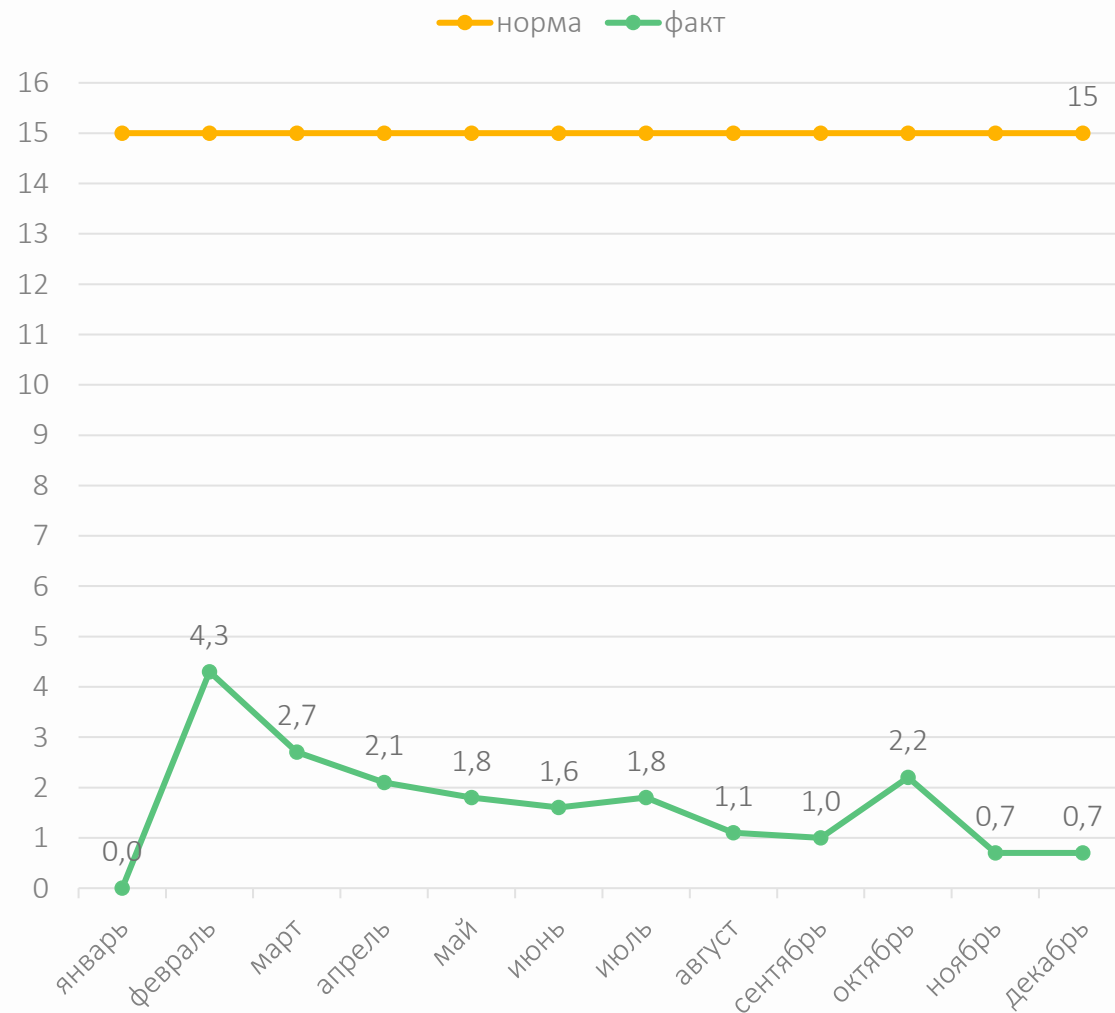
### Интернет-приемная



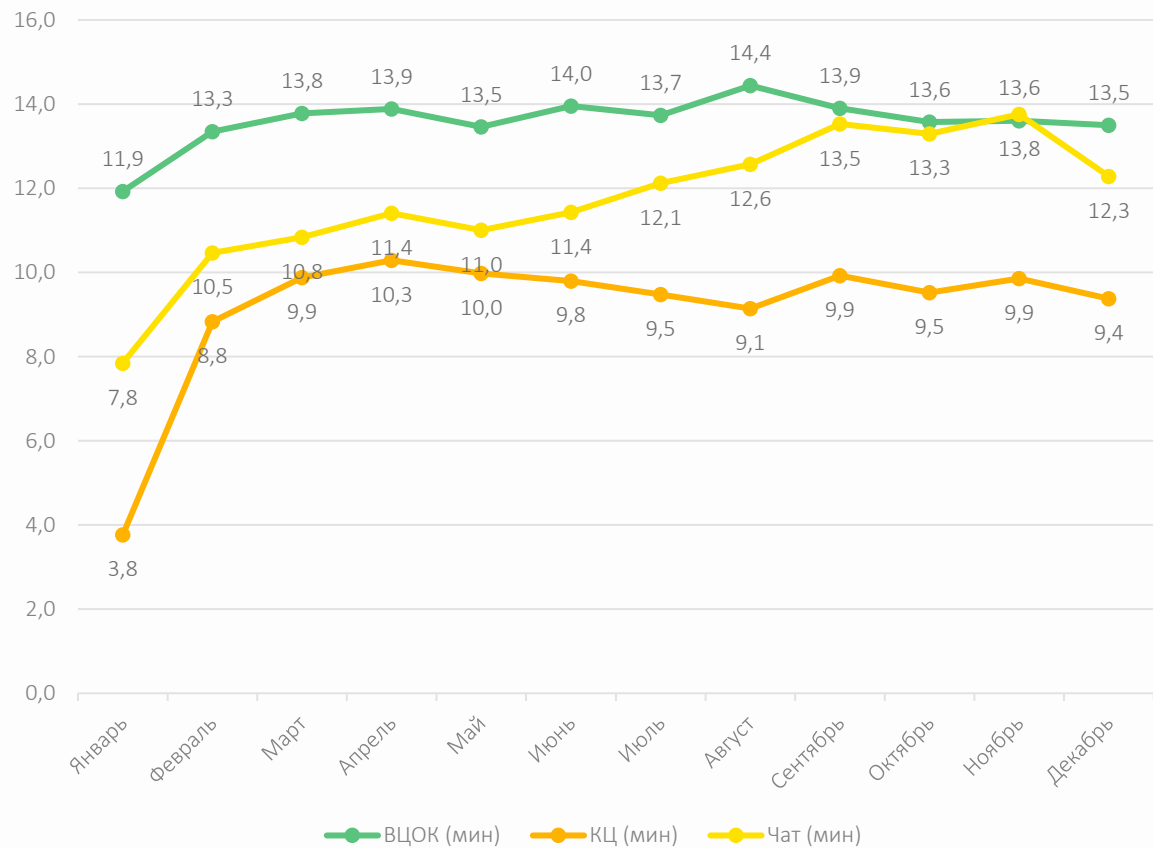
### Контакт-центр



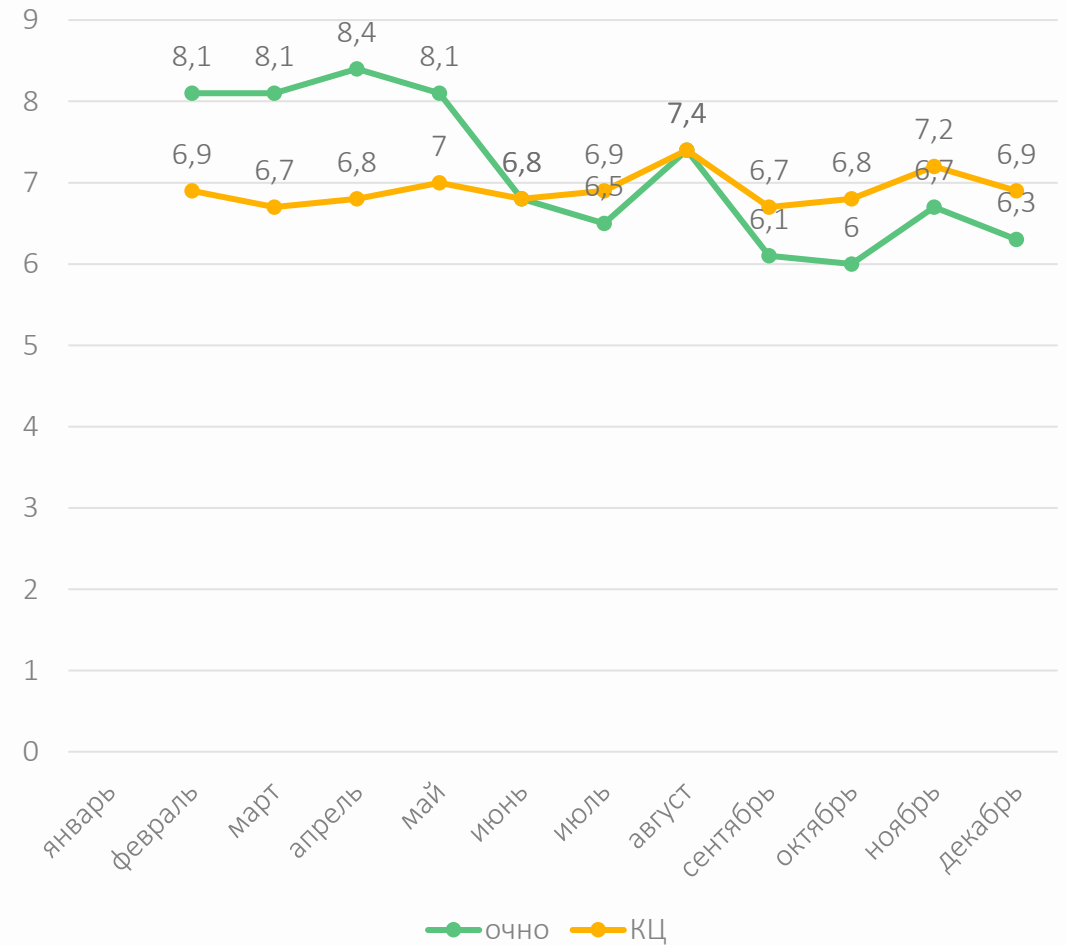
### Очное обслуживание



### 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

Интернет-приемная

ЭДО 24/7

## Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) и выполненных в 2025 году

- Развитие онлайн-каналов, повышение их удобства и простоты использования (UX-исследования)
- Развитие чат-бота (прием документов без участия оператора, поиск ЕЛС по адресу)
- Создание нового удобного личного кабинета и мобильного приложения для клиентов ФЛ
- Реализация возможности самостоятельно клиенту проследить статус рассмотрения направленного обращения в компанию на официальном сайте
- Доработка квитанции для понимания клиентов способа начисления и удобства ввода контрольных показаний
- Обновление корпоративного сайта с целью повышения удобства пользования сервисами компании
- Развитие сервиса подписки на электронные квитанции
- Формирование библиотеки лучших практик в компании. Организация конкурсов на лучшее обслуживание, решение сложной проблемы клиента, помощь клиенту, лучший ответ клиенту.
- Развитие сервиса «Забота о клиенте»
- Развитие лояльности клиентов к компании. Проведение розыгрышей, акций, вручение подарков.
- Развитие клуба клиентов УЭС и переход проверок клиентского сервиса клиентами на системный уровень
- Обновление корпоративного сайта на вкладке «Бизнесу»: обновление интерфейса с добавлением опции «Новый клиент», «Три шага». Добавление раздела «Оплата без регистрации»
- Личный кабинет ЮЛ: доработка модуля «Обращения». Размещение актов сверки. Работы по развитию личного кабинета в части редактирования раздела «Оплата»
- Очное обслуживание: сбор обратной связи (смс-опрос)
- Внедрение целевой модели обслуживания Prime клиентов ЮЛ
- Переход на новые формы документов, УПД
- Сбор обратной связи от клиентов после email рассылки финансовых документов