Сведения об обслуживании клиентов - владельцев жилых объектов

2024 год	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Средний показатель за 2023	Средний показатель за 2024	Изменения по отношению к 2023 году
Количество обращений, жалоб (претензий) на действия компании, шт															
Обращения по объектам, расположенным в Санкт-Петербурге	366	610	833	899	801	766	237	619	624	661	740	658	23312	7814	-15498
Обращения по объектам, расположенным в Ленинградской области	66	75	64	94	47	54	95	93	88	107	116	106	1031	1005	-26
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди, ч:мм:сс															
до начала очного обслуживания															
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:14:18	0:16:12	0:12:17	0:10:41	0:08:36	0:18:36	0:16:12	0:11:02	0:12:44	0:14:14	0:12:28	0:11:12	0:14:17	0:13:13	- 0:01:04
В клиентских офисах, обслуживающих клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:09:29	0:10:04	0:10:42	0:11:03	0:11:08	0:11:02	0:11:11	0:10:41	0:10:50	0:10:13	0:10:09	0:11:22	0:04:55	0:10:39	0:05:44
до начала заочного обслуживания															
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:06:40	0:02:35	0:02:35	0:01:48	0:01:41	0:01:44	0:02:55	0:02:18	0:01:30	0:01:03	0:00:39	0:00:27	0:04:05	0:02:09	- 0:01:56
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:07:34	0:02:09	0:02:17	0:03:21	0:04:42	0:04:08	0:05:00	0:04:25	0:05:53	0:06:48	0:05:59	0:04:43	0:03:44	0:04:45	0:01:01
Среднее за календарный месяц время обслуживания, ч:мм:сс															
очное обслуживание															
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:05:09	0:05:39	0:05:45	0:05:37	0:06:02	0:05:57	0:06:18	0:05:53	0:05:51	0:06:19	0:06:14	0:06:10	0:05:12	0:05:54	0:00:42
В клиентском офисе, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:03:43	0:05:09	0:04:02	0:04:06	0:04:07	0:03:45	0:03:56	0:03:00	0:03:13	0:03:04	0:03:21	0:03:46	0:07:09	0:03:46	-0:03:23
дистанционное обслуживание															
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	0:05:15	0:04:58	0:05:15	0:05:12	0:05:31	0:05:42	0:05:58	0:06:41	0:06:15	0:06:14	0:06:29	0:06:03	0:05:41	0:05:48	0:00:07
В контактном центре, обслуживающем клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	0:04:52	0:04:26	0:04:26	0:04:40	0:05:18	0:05:25	0:07:05	0:06:46	0:07:04	0:07:19	0:07:38	0:07:35	0:04:00	0:06:03	0:02:03
Средний срок подготовки ответа в интерактивных сервисах, дней/ч:мм:сс															
на обращения поданные по объектам, расположенным в Санкт-Петербурге															
Письменные обращения	29	24	20	20	20	18	21	20	18	18	19	17	23,7	20,3	-3,3
Соцсети	0:09:51	0:07:48	0:05:30	0:04:43	0:05:26	0:05:08	0:12:10	0:09:07	0:13:36	0:08:04	0:03:15	0:03:49	0:04:23	0:07:22	0:02:59
на обращения поданные по объектам, расположенным на территории Ленинградской области															
Электронные обращения	22	26	23	29	27	26	28	27	29	29	25	27	24,7	26	1,6
Режим работы каналов заочного обслуживания															
Контактный центр, обслуживающий клиентов - владельцев объектов, расположенных в Санкт-Петербурге	С понедельника по субботу с 8:00 до 20:30; воскресенье – выходной; день выпадающий на официальные праздники - выходной.														
Контактный центр, обслуживающий клиентов - владельцев объектов, расположенных на территории Ленинградской области	Ежедневно, с 9:00 до 21:00														
Официальные сайты, Личные кабинеты Клиента	24/7, по техническим причинам временно изменен режим работы онлайн-сервисов: с 23:00 до 06:00 по местному времени каналы заочного обслуживания недоступны.														