

**Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування  
споживачів ПрАТ «Волиньобленерго»**

**за 1 квартал 2019 року**

Стандарт		Загальні стандарти		
		Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання	
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	75,36
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	3,69
3.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	одиниць	-	1239045
4.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	секунд	-	233,86
5.	Кількість електронних повідомлень	одиниць	-	0
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	-	0
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	87
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	93