

**Результати моніторингу дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування  
споживачів**

**ПрАТ «Волиньобленерго» за II квартал 2023 року**

Стандарт		Загальні стандарти		
		Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання	
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	89,4
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	8,21
3.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	200186
4.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	7,71
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	43
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1,5
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	93
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	94