

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

**ПрАТ «Волиньобленерго» за 3 квартал 2020 року**

Стандарт		Загальні стандарти		
		Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання	
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	76,21
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	9,65
3.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	234533
4.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	49,27
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	65
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	93
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	96