

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

ПрАТ «Волиньобленерго» за 4 квартал 2020 року

Стандарт			Загальні стандарти	
			Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	75,28
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	9,38
3.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	226100
4.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	41,23
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	68
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	96
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	94