

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

**ПрАТ «Волиньобленерго» за I квартал 2025 року**

Стандарт		Загальні стандарти		
		Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання	
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	78,03
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	9,46
3.	Загальний відсоток утрачених дзвінків	%	-	16,27
4.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	288297
5.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	62,16
6.	Оцінка задоволеності споживачів (Кол-центр)	%	-	86,58
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	51
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1,5
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	98
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	97