

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

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

Стандарт		Загальні стандарти		
		Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання	
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	75,38
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	9,58
3.	Загальний відсоток утрачених дзвінків	%	-	16,93
4.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	275350
5.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	24,41
6.	Оцінка задоволеності споживачів (Кол-центр)	%	-	86,60
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	54
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1,5
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	96
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	97