

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

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

Стандарт			Загальні стандарти	
			Встановлений рівень НКРЕКП	Фактичний рівень виконання
1.	Рівень сервісу Кол-центру протягом 30 секунд	%	75	75,01
2.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків Кол-центру	%	10	9,91
3.	Загальний відсоток утрачених дзвінків	%	-	19,47
4.	Загальна кількість вхідних дзвінків (Кол-центр)	Одиниць	-	397854
5.	Середній час у черзі дзвінків (Кол-центр)	Секунда	-	44,7
6.	Оцінка задоволеності споживачів (Кол-центр)	%	-	82,46
5.	Кількість електронних повідомлень	Одиниць	-	83
6.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	Днів	-	1,5
7.	Рівень задоволеності клієнтів (CSI)	%	-	92
8.	Рівень дотримання стандартів якості обслуговування та процедур (CLS)	%	-	95