**Моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів**

**ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» за 2021 рік**

|  |  |
| --- | --- |
| Стандарт | Загальні стандарти |
| встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання |
| І квартал | ІІ квартал | ІІІ квартал | ІV квартал |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | % | 75 | 54 |  |  |  |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | % | 10 | 17 |  |  |  |
| Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів) | одиниць | -   | 783 208 |  |  |  |
| Середній час у черзі дзвінків | секунда | - | 105 |  |  |  |
| Кількість електронних повідомлень | одиниць | - | 44 192 |  |  |  |
| Середній час надання відповіді на електронні повідомлення | днів | - | 4 |  |  |  |
| Загальна кількість звернень до центрів обслуговування клієнтів | одиниць | - | 110 317 |  |  |  |
| Рівень виконання Стандартів якості обслуговування та процедур (KLN) | % | - | 87,8 |  |  |  |
| Рівень задоволеності клієнтів (CSI) | % | - | 81 |  |  |  |