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

**ПрАТ «ДТЕК Київські регіональні електромережі» за 2020 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 | 45,19 | 20,72 | 5,92 | 21 |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | % | 10 | 8,6 | 18,74 | 31,57 | 22 |
| Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів) | одиниць | - | 475 802 | 777 990 | 872 742 | 789 528 |
| Середній час у черзі дзвінків | секунда | - | 74.51 | 122.82 | 216,13 | 235 |
| Кількість електронних повідомлень | одиниць | - | 8 555 | 20 989 | 26 414 | 38 583 |
| Середній час надання відповіді на електронні повідомлення | днів | - | 3 | 3 | 5 | 5 |
| Загальна кількість звернень до центрів обслуговування клієнтів | одиниць | - | 129 277 | 90 523 | 102 579 | 135 258 |
| Рівень виконання Стандартів якості обслуговування та процедур (KLN) | % | - | 89% | 91% | 86% | 87% |
| Рівень задоволеності клієнтів (CSI) | % | - | 77% | 79% | 78% | 80% |