**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% |