

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної комісії,
що здійснює державне
регулювання у сферах
енергетики та комунальних
послуг

12.06.2018 № 373

Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами

1. Загальні положення

1.1. Ці Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами (далі – Вимоги) поширюються на суб'єктів господарювання, що отримали:

ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100000;

ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000.

1.2. У цих Вимогах терміни вживаються в таких значеннях:

абонент – фізична або юридична особа, яка звернулась до ліцензіата за допомогою засобів телекомунікації;

автоматична телефонна станція (АТС) – телефонна станція, що забезпечує автоматичне з'єднання абонентів телефонної мережі;

голосове меню самообслуговування (ГМС) – система голосового інформування абонента за допомогою попередньо записаних та/або динамічно сформованих голосових повідомлень з використанням інформації, що вводиться абонентом на клавіатурі телефону, та/або за допомогою голосових команд;

електронне повідомлення – звернення абонента, прийняте оператором системи розподілу (далі – ОСР)/електропостачальником через електронну пошту або з форми зворотного зв'язку веб-сайту ОСР/електропостачальника;

засоби телекомунікації – фіксований телефонний зв'язок, мобільний зв'язок, засоби мережі Інтернет;

кол-центр – система надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру та в

автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів);

початок відповіді оператора – момент часу, коли оператор підняв слухавку або відбулось автоматичне з'єднання з оператором;

початок дзвінка – момент часу, коли телефон абонента з'єднується з АТС ОСР/електропостачальника після введення абонентом номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника;

час з'єднання з оператором – момент часу, коли АТС ліцензіата з'єднує телефон абонента з телефоном оператора;

черга дзвінків – утримання дзвінків до з'єднання з оператором безпосередньо після з'єднання з АТС ліцензіатів або після проходження абонента по голосовому меню самообслуговування.

Інші терміни, що використовуються в цих Вимогах, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

2. Мінімальні організаційно-технічні вимоги до функціонування кол-центрів електропостачальників та ОСР

2.1. Кол-центри ОСР функціонують у цілодобовому режимі роботи та надають послуги абонентам на безоплатній основі. Кол-центри електропостачальників працюють, як правило, за режимом роботи електропостачальника.

2.2. ОСР/електропостачальник має забезпечити наявність єдиного багатоканального номера телефону кол-центру ОСР/електропостачальника для стаціонарних та мобільних телефонів та у разі необхідності альтернативних номерів, що забезпечують зручність дзвінків до кол-центру, та електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру. Для прийому дзвінків щодо технологічних порушень у системі розподілу (перерви в електропостачанні, незадовільна якість електричної енергії тощо) або прийому інформації щодо показань приладів обліку в кол-центрі ОСР можуть бути виділені окремі номери телефону.

2.3. Технічне обладнання кол-центру ОСР/електропостачальника повинно бути реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо).

2.4. У кол-центрі ОСР/електропостачальника має бути забезпечена наявність:

функцій утримання в черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами;

автоматичного визначника номера телефону;

функцій аудіозапису розмов та збереження їх протягом одного року.

2.5. ОСР/електропостачальник мають забезпечити ведення електронної бази даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації, із зазначенням таких даних:

1) за всіма опрацьованими зверненнями зазначаються:

- індивідуальний номер звернення (для звернень, які потребують подальшої реакції компанії);
- ідентифікаційні дані оператора, що прийняв звернення/надав відповідь на електронний лист;
- дата та час з'єднання абонента з АТС кол-центру у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss (при телефонних дзвінках);
- дата та час з'єднання з оператором у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або отримання електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;
- дата та час закінчення розмови по телефону у форматі YYYY-MM-DDThh:mm:ss або відправлення зворотного електронного повідомлення у форматі YYYY-MM-DDThh:mm;
- телефонний номер, визначений автоматичним визначником номера;
- тема звернення. Звернення поділяються за темами для електропостачальника згідно з інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), для ОСР згідно з інформацією щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог). Для одного звернення може бути зареєстровано декілька тем;

2) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр електропостачальника за темами Т6 – Т7, Т10 – Т11, визначеними в інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою (додаток 1 до цих Вимог), та в кол-центр ОСР за темами Т3, Т9 – Т11, Т14 – Т15, визначеними в інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначаються:

- прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента;
- адреса абонента;
- короткий зміст звернення;
- результат розгляду звернення;
- телефонні номери абонента, якщо відомі;

3) за всіма опрацьованими зверненнями в кол-центр ОСР за темами Т3 та Т10, визначеними в інформації щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою (додаток 2 до цих Вимог), додатково зазначається місце приєднання абонента до мережі, а саме назва трансформаторної

підстанції 35 – 6/0,4 кВ або лінії електропередач 0,4 кВ, від яких заживлений абонент.

ОСР/електропостачальник надають витяг з електронної бази даних звернень абонентів за запитом НКРЕКП.

2.6. Бази даних звернень кол-центру ОСР/електропостачальника повинні зберігатися не менше трьох років.

2.7. ОСР/електропостачальник мають забезпечити оперативний обмін інформацією між операторами кол-центрів та підрозділами ліцензіата, зокрема забезпечення доступу операторів кол-центру електропостачальника до інформації щодо розрахунків споживачів за спожитою електричною енергією, операторів кол-центру ОСР – щодо планових робіт ОСР з відключенням споживачів та аварійних перерв, даних споживачів з прив'язкою до місця приєднання до мережі, даних показань приладів обліку.

2.8. Реквізити кол-центрів ОСР/електропостачальника (номери телефонів, адреси веб-сайту та адреси електронної поштової скриньки) розміщуються на платіжних документах споживача.

2.9. ОСР/електропостачальник при функціонуванні кол-центру забезпечують захист інформації та персональних даних споживачів відповідно до вимог законодавства України, у тому числі інформації, розкриття якої може створити чи надати неправомірні конкурентні переваги електропостачальнику.

2.10. ОСР/електропостачальник забезпечують:

можливість перенаправлення звернень оператором кол-центру до відповідних структурних підрозділів ліцензіата;

надання контактних даних або маршрутизація звернення до відповідного ОСР оператором кол-центру електропостачальника у разі звернень з питань розподілу електричної енергії;

надання контактних даних або маршрутизація звернення до відповідного електропостачальника оператором кол-центру ОСР у разі звернень з питань постачання електричної енергії.

2.11. У кол-центрі ОСР може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:

- 1) інформація щодо цін (тарифів);
- 2) процедура підключення до мережі;

3) інформація щодо значних за обсягом запланованих та незапланованих (аварійних) перерв в електропостачанні без врахування місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

4) правила розгляду скарг споживачів та спорів;

5) за попередньою домовленістю з абонентом в автоматичному режимі: сповіщення абонентів про заплановані перерви в електропостачанні та приблизний час відновлення електропостачання, ураховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

сповіщення абонентів про аварію та приблизний час відновлення електропостачання, ураховуючи місцезнаходження (місцепроживання) абонентів;

інформування абонентів щодо процесу обробки їх заяв на обслуговування.

2.12. У кол-центрі електропостачальника може бути введено ГМС, яке в автоматичному режимі відтворює попередньо записані аудіозаписи з таких питань:

1) інформація щодо цін (тарифів);

2) правила розгляду скарг споживачів та спорів;

3) порядок зміни постачальника.

2.13. У ГМС кол-центрів ОСР/електропостачальника має бути реалізована можливість прийому звернень та скарг споживачів в автоматичному режимі, за умов ідентифікації абонента.

3. Вимоги до відокремлення кол-центрів ОСР

3.1. ОСР, утворений під час здійснення заходів з відокремлення, має бути забезпечений достатніми майновими, технічними, інформаційними засобами та трудовими ресурсами для належного забезпечення діяльності з урахуванням положень цих Вимог за рахунок ресурсів кол-центрів постачальників за регульованим тарифом, що запроваджені відповідно до постанови НКРЕ від 08 серпня 2013 року №1070 «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом».

3.2. ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, забезпечує виконання мінімальних вимог до якості

обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, передбачені цими Вимогами.

Кол-центр ОСР, що входить до складу вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, організовується окремо від кол-центра електропостачальника або організовується як спільний кол-центр електропостачальника та ОСР на основі договору спільного використання між ОСР та вертикально інтегрованим суб'єктом господарювання, до складу якого входить ОСР, чи між ОСР та суб'єктом господарювання, що входить до складу або є афілійованим до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання (далі – договір спільного використання кол-центру).

ОСР при укладанні договору спільного використання кол-центру з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР, зобов'язаний дотримуватися вимог Порядку складання, подання, погодження, оприлюднення програми відповідності оператора системи розподілу, звіту про її виконання та погодження уповноваженої особи з питань відповідності, затвердженого постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1406.

3.3. При укладанні договору спільного використання кол-центру ОСР з суб'єктами господарювання, що входять до складу або є афілійованими до такого вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, та/або у вертикально інтегрованого суб'єкта господарювання, до складу якого входить ОСР, крім вимог, зазначених у главі 2 цих Вимог, повинно бути враховано:

1) наявність окремих багатоканальних номерів телефонів кол-центрів електропостачальника та ОСР;

2) забезпечення розмежування прав доступу працівників кол-центру електропостачальника та ОСР до бази даних кол-центру, у тому числі до різних категорій даних;

3) забезпечення правил обміну інформацією між працівниками кол-центрів ОСР та електропостачальника, у тому числі в режимі онлайн, з урахуванням вимог щодо дотримання відсутності конфлікту інтересів та унеможливлення створення чи надання неправомірних конкурентних переваг;

4) забезпечення розмежування функцій працівників кол-центрів ОСР та електропостачальника, зокрема заборони одночасного виконання працівником кол-центру ОСР функцій працівника кол-центру електропостачальника та навпаки;

5) наявність окремих робочих приміщень для працівників кол-центру ОСР та працівників кол-центру електропостачальника;

б) забезпечення заборони працівникам кол-центрів ОСР та електропостачальника, у тому числі впродовж трьох років після припинення трудових або інших договірних відносин, розкривати інформацію, отриману ними під час виконання своїх функцій.

4. Показники якості надання послуг кол-центрами

4.1. Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку наведені у додатку 3 до цих Вимог.

4.2. Електропостачальники та ОСР, кількість споживачів яких перевищує 100000, надають інформацію щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами за формою згідно з додатком 4 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 30 днів після звітного кварталу. Щороку до 30 січня, крім інформації за IV квартал, надається інформація щодо показників якості надання послуг кол-центрами в цілому за рік.

4.3. Електропостачальники надають до НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою за формою згідно з додатком 1 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 20 днів після звітного кварталу, поштою на паперових носіях та в електронному вигляді у форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.

4.4. ОСР надають до НКРЕКП інформацію щодо кількості прийнятих кол-центром звернень за тематикою за формою згідно з додатком 2 до цих Вимог щокварталу, не пізніше ніж через 30 днів після звітного кварталу, поштою на паперових носіях та в електронному вигляді у форматі «xls» на адресу: sqr@nerc.gov.ua.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та планування



В. Цаплін

Додаток 1
до Мінімальних вимог до
якості обслуговування
споживачів електричної
енергії кол-центрами

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром електропостачальника за тематикою

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Облік				
T2	Договір на постачання електроенергії	Укладення договору	T2.1		
		Зміна договору	T2.2		
		Неповна інформація у договорі	T2.3		
		Розірвання договору	T2.4		
		Комерційні умови оплати	T2.5		
		Строки підписання договору після подання заяви	T2.6		
		Інше	T2.7		
T3	Відключення за несплату рахунків				
T4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T4.1		
		Незрозумілий рахунок	T4.2		
		Заборгованість за рахунком	T4.3		
		Інше	T4.4		
T5	Ціна	Зміни ціни	T5.1		
		Неправильна ціна	T5.2		
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)	T5.3		
		Інше	T5.4		
T6	Зміна постачальника				
T7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T7.1		
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T7.2		
T8	Неконкурентна поведінка				
T9	Пільги, субсидії				
T10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії				
T11	Скарги на працівників компанії				
T12	Додаткові послуги споживачеві				
T13	Надання іншої довідкової інформації				
T14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника				
T15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання				
T16	Перервані дзвінки з технічних проблем				
Усього					

Додаток 2
до Мінімальних вимог до
якості обслуговування
споживачів електричної
енергії кол-центрами

Інформація
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром ОСР за тематикою

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T1	Приєднання до мережі	Плата за приєднання	T1.1		
		Порушення встановлених строків приєднання	T1.2		
		Процедура надання технічних умов	T1.3		
		Тимчасове підключення	T1.4		
		Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання	T1.5		
		Інше	T1.6		
T2	Облік	Зчитування та передача показів лічильника	T2.1		
		Робота лічильника	T2.2		
		Багатозонний облік	T2.3		
		Експертиза лічильника	T2.4		
		Ремонт лічильника	T2.5		
		Повірка лічильника	T2.6		
		Заміна лічильника	T2.7		
		Інше	T2.8		
T3	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напруга)	T3.1		
		Надійність (безперервність) електропостачання	T3.2		
		Інше	T3.3		
T4	Договір про надання послуг з розподілу	Укладення договору	T4.1		
		Зміна договору	T4.2		
		Неповна інформація у договорі	T4.3		
		Розірвання договору	T4.4		
		Комерційні умови оплати	T4.5		
		Строки підписання договору після подання заяви	T4.6		
		Інше	T4.7		
T5	Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)	Початок постачання після зміни власника приміщення	T5.1		
		Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	T5.2		
T6	Відключення за несплату рахунків				
T7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії	Неправильно виставлений рахунок	T7.1		
		Незрозумілий рахунок	T7.2		
		Заборгованість за рахунком	T7.3		
		Інше	T7.4		

T8	Тариф на розподіл електроенергії	Зміни тарифу	T8.1		
		Неправильний тариф	T8.2		
		Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу)	T8.3		
		Інше	T8.4		
T9	Зміна постачальника				
T10	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків	T10.1		
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	T10.2		
T11	Акти про порушення споживачем договору				
T12	Неконкурентна поведінка				
T13	Пільги, субсидії				
T14	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії				
T15	Скарги на працівників компанії				
T16	Додаткові послуги споживачеві				
T17	Надання іншої довідкової інформації				
T18	Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР				
T19	Звернення, які не стосуються питань електропостачання				
T20	Перервані дзвінки з технічних проблем				
Усього					

Показники якості та кількості надання послуг кол-центром та методика їх розрахунку

	Показник	Одиниця виміру	Методика розрахунку
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	<p>$N_{заг}$ – загальна кількість дзвінків, з'єднаних з АТС ліцензіата у звітному періоді, що розраховується за формулою</p> $N_{заг} = N_{ч} + N_{обр}^{IVR} + N_{втр}^{IVR},$ <p>де $N_{ч}$ – кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків; $N_{обр}^{IVR}$ – кількість оброблених у ГМС дзвінків (дзвінок завершений у ГМС та не був переведений у чергу дзвінків); $N_{втр}^{IVR}$ – кількість втрачених дзвінків від початку дзвінка до автоматичного переведення у чергу дзвінків у разі, якщо споживач не обрав жодного пункту меню ГМС.</p> <p>Кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків ($N_{ч}$) розраховується за формулою</p> $N_{ч} = N_{обр} + N_{втр}^ч,$ <p>де $N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор; $N_{втр}^ч$ – кількість втрачених дзвінків після автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору пункту меню в ГМС щодо з'єднання з оператором</p>
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	$N_{обр}$ – загальна кількість дзвінків, що з'єдналися з операторами
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	$N_{обр}^{IVR}$ – кількість дзвінків, оброблених у ГМС (споживач обрав пункт меню ГМС та не був переведений у чергу дзвінків)

4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	$\frac{N_{обр}^{30 сек}}{N_{обр} + N_{втр}} * 100 \%,$ <p>де $N_{обр}^{30 сек}$ – кількість дзвінків, з'єднаних з операторами протягом 30 секунд, з моменту автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору відповідного пункту меню в ГМС</p>
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	$\frac{N_{обр}^{60 сек}}{N_{обр} + N_{втр}} * 100 \%,$ <p>де $N_{обр}^{60 сек}$ – кількість дзвінків, з'єднаних з операторами протягом 60 секунд, з моменту автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору відповідного пункту меню в ГМС</p>
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	$\frac{N_{втр}^ч}{N_ч} * 100 \%,$
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{обр}} t^1_i}{N_{обр}}, \text{ секунд},$ <p>де t^1_i – час від початку дзвінка до з'єднання з оператором i-го дзвінка, секунд; i – номер дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots N_{обр}$</p>
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_ч} t^2_i}{N_ч}, \text{ секунд},$ <p>де t^2_i – час очікування у черзі i-го дзвінка, секунд; i – номер дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots N_ч$</p>

9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{втр}^y} t^2_i}{N_{втр}^y}, \text{ секунд},$ <p>де t^2_i – час очікування у черзі i-го дзвінка, секунд; i – номер втраченого дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots N_{втр}^y$</p>
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{обр}} t^3_i}{N_{обр}}, \text{ секунд},$ <p>де t^3_i – час обробки оператором i-го дзвінка, секунд; i – номер дзвінка, $i = 1, 2, 3, \dots N_{обр}$</p>
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	<p>Розуміється як середня кількість дзвінків, оброблена умовним оператором за одну зміну (8 годин),</p> $\frac{N_{обр}}{n} * 8,$ $\sum_{i=1}^n T_i$ <p>де $N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді; T_i – загальний час роботи i-го оператора у звітному періоді, годин; n – кількість операторів, що працювали у звітному періоді, i – номер оператора, $i = 1, 2, 3, \dots n$, 8 – тривалість зміни, годин</p>

12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	Кількість отриманих електронних повідомлень у звітному періоді
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь протягом 30 днів	одиниць	Кількість електронних повідомлень, що були отримані у звітному періоді та на які надано відповідь протягом 30 днів
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	$\frac{\sum_{i=1}^{N_{el}} t^{el}_i}{N_{el}}, \text{ днів,}$ <p>де t^{el}_i – час відповіді на i-те електронне повідомлення, днів, N_{el} – кількість вхідних електронних повідомлень у звітному періоді, i – номер електронного повідомлення, $i = 1, 2, 3, \dots, N_{el}$</p>

Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	