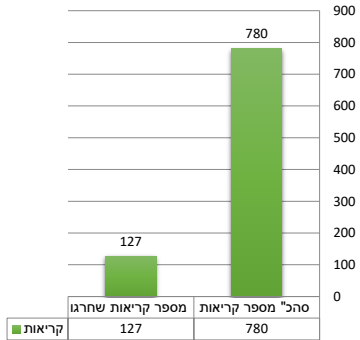
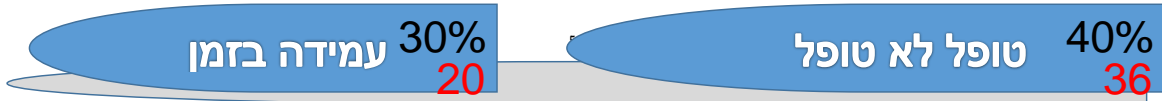


תעודת השירות החודשית

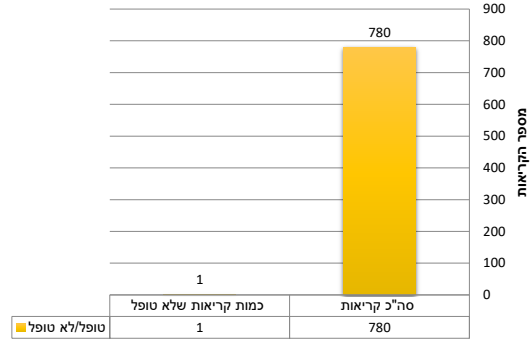
0

שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: לירון גרומברג חודש: יול-20

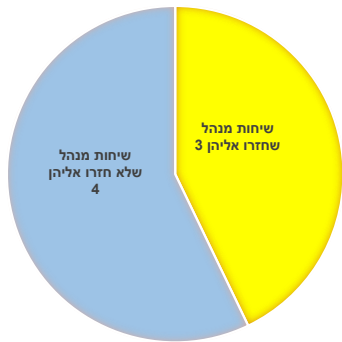
שם היחידה: חשמל



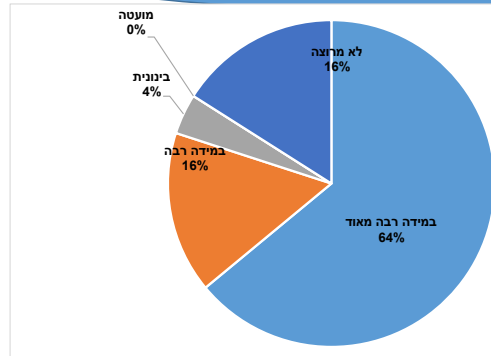
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 780 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 127 חרגו מזמן התקן. 653 עמדו בזמן התקן ו- 127 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 780 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 779 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

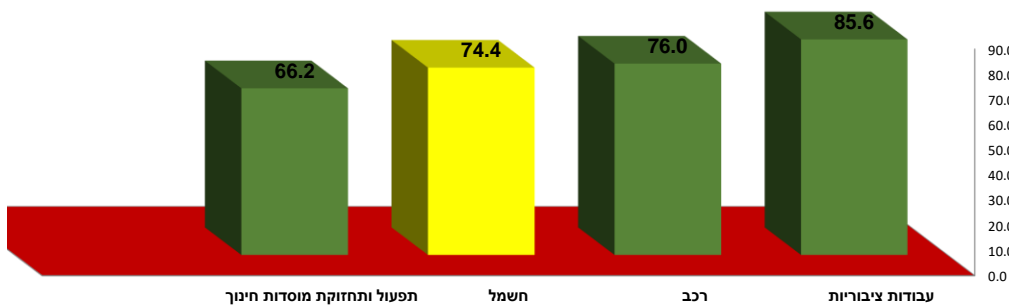


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	16
במידה רבה	85	4
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		25



ביחס ליחידות האגף השונות