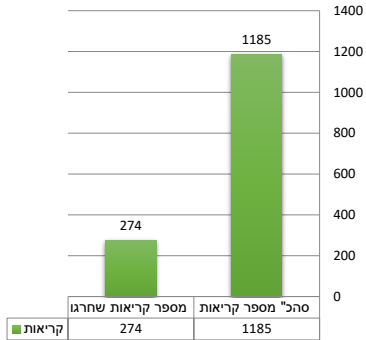


תעודת השירות החודשית

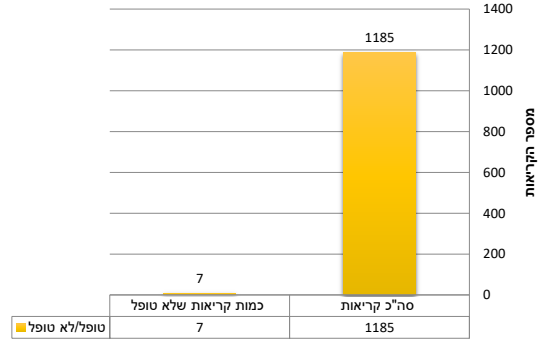
0

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

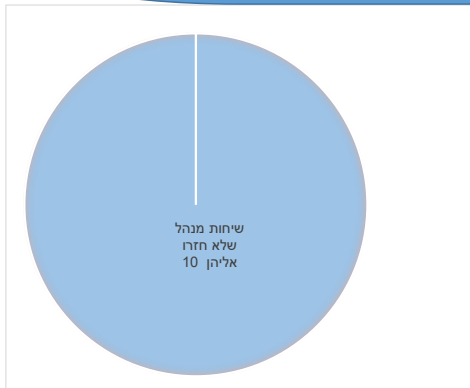
שם היחידה: חשמל



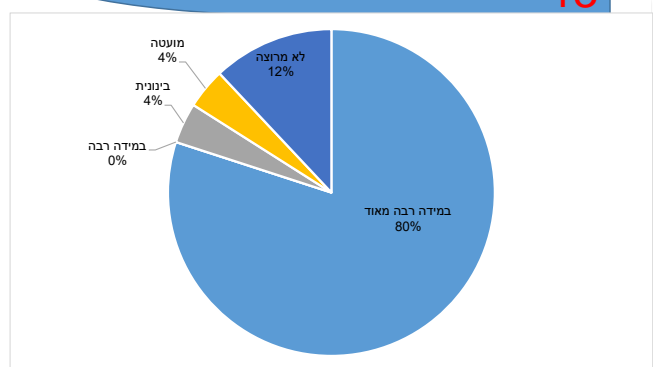
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1185 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 911 עמדו בזמן התקן ו- 274 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1185 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1178 טופלו ו- 7 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

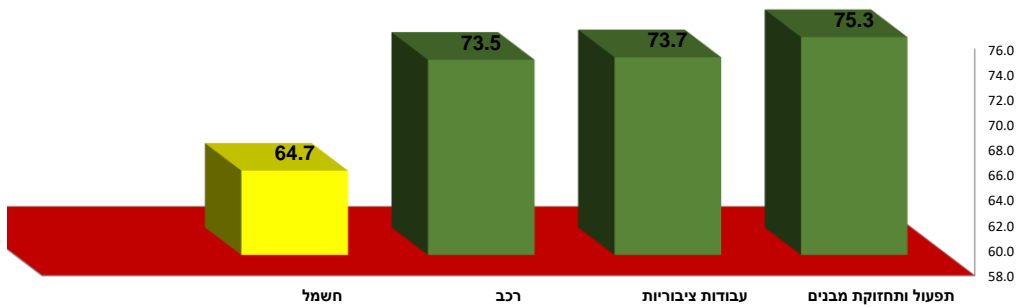
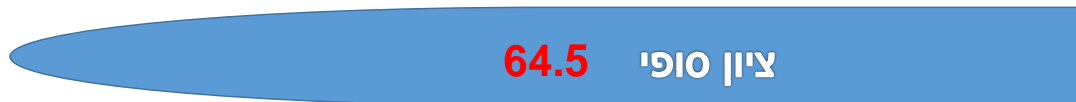


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



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	20
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		25



ביחס ליחידות האגף השונות