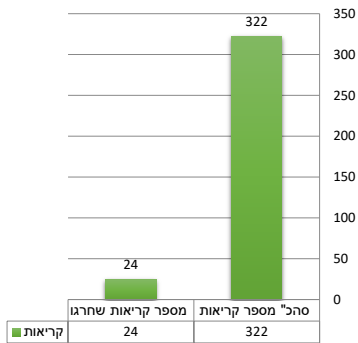


# תעודת השירות החודשית

0

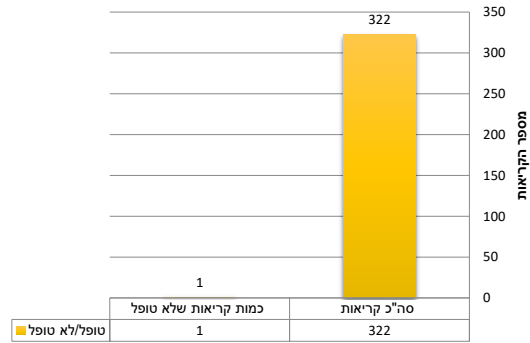
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: לירון גרומברג חודש: אפר-20

**30% עמידה בזמן**  
19



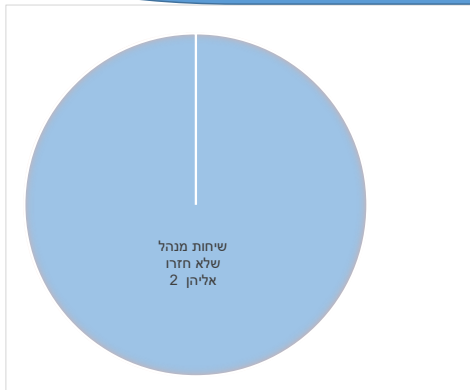
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 322 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 298 עמדו בזמן התקן ו- 24 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
35



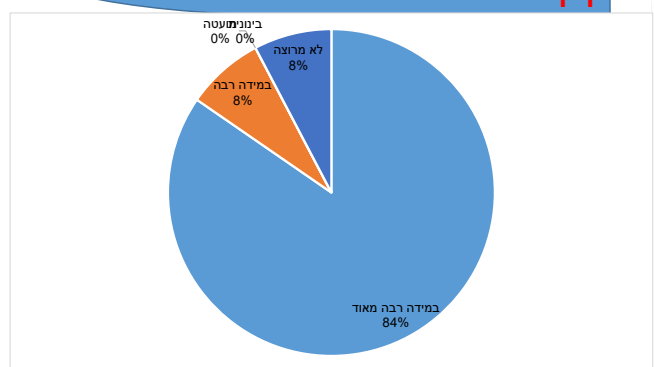
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 322 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 321 טופלו ו- קריאה אחת דווח שנסגרה ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 0.

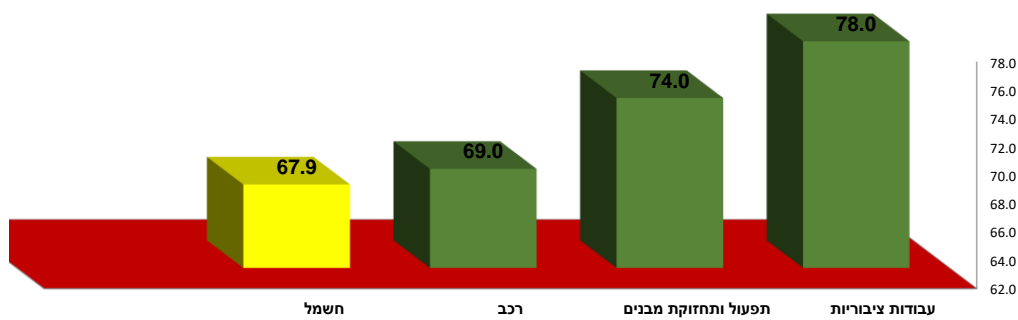
**15% שביעות רצון**  
14



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

שביעות רצון	ציון	כמות נסקרים
במידה רבה מאוד	100	11
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים	13	

**ציון סופי 67.9**



ביחס ליחידות האגף השונות