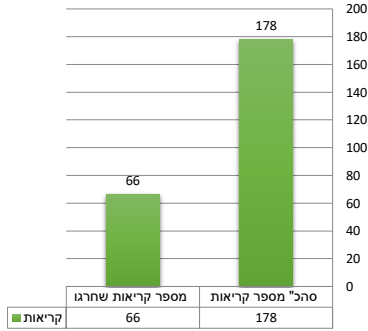


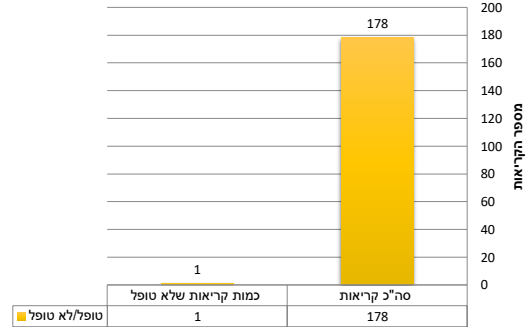
# תעודת השירות החודשית

0

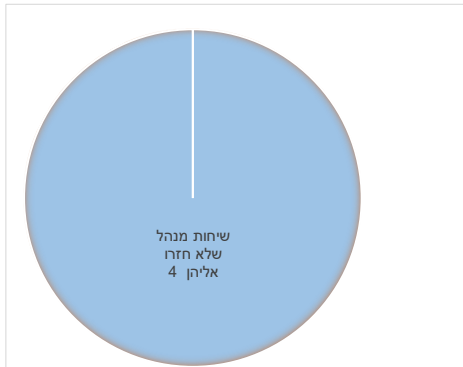
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: לירון גרומברג חודש: מרץ-20



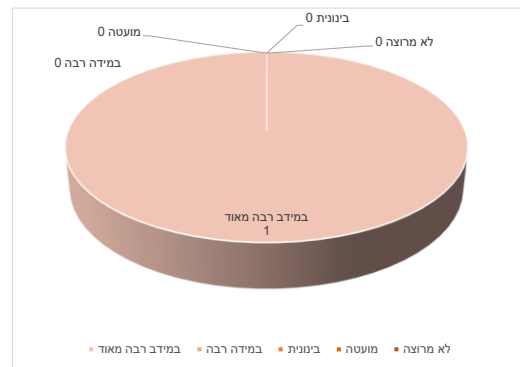
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 178 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 112 עמדו בזמן התקן ו- 66 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 178 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 176 טופלו ו- 1 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.



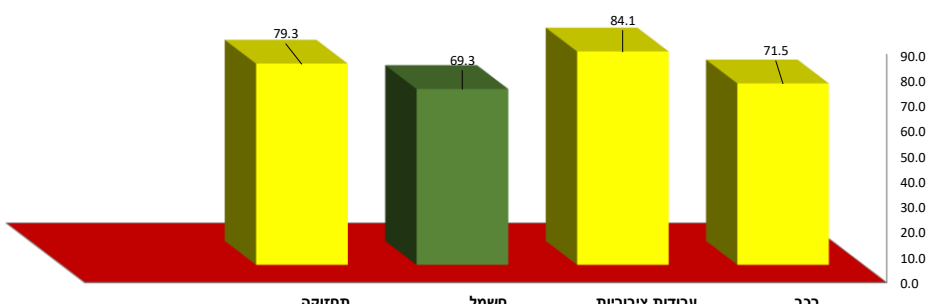
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 4 קריאות חזרה לתושב חזרו ל- 0 פונים.



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

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

**ציון סופי 69.3**



ביחס ליחידות האגף השונות