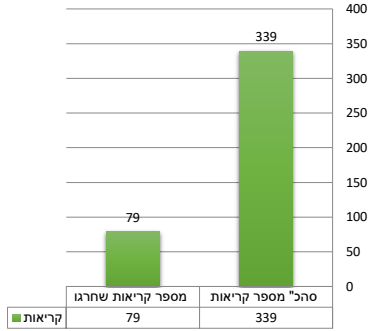


תעודת השירות החודשית

0

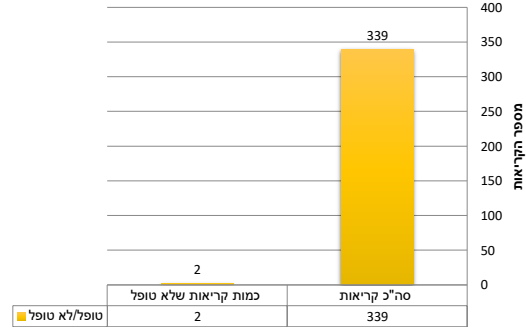
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: לירון גרומברג חודש: פבר-20

30% עמידה בזמן
23



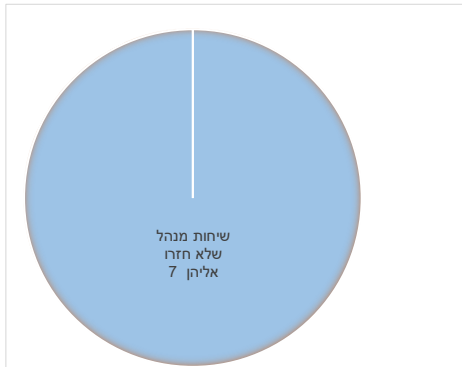
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 339 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 260 עמדו בזמן התקן ו- 79 חרגו מזמן התקן.

45% טופל לא טופל
40



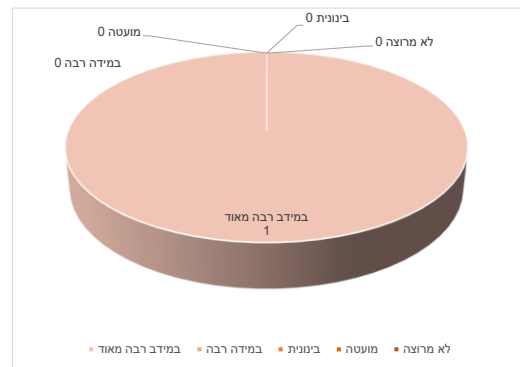
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 339 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 337 טופלו ו- 2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 7 קריאות חזרה לתושב חזרו ל- 0 פונים.

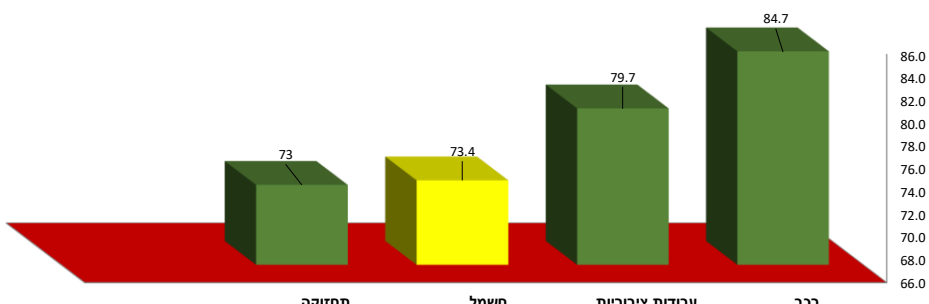
10% שביעות רצון
10



מדד איכותני זה בוחן ביטחן ו/או 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 73.4



ביחס ליחידות האגף השונות