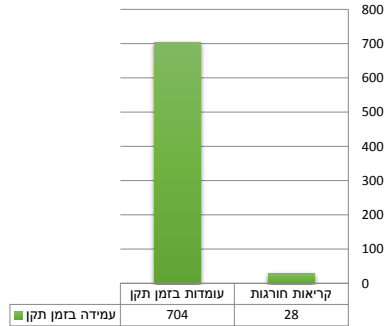


# תעודת השירות החודשית

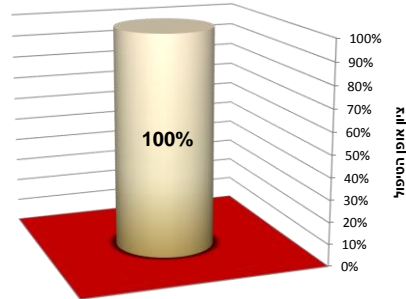
שם היחידה: חשמל      מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו      סיכום חודש: דצמ-19

**עמידה בזמן 40%**  
**35**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 732 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 704 עמדו בזמן התקן ו- 28 חרגו מזמן התקן.

**בדיקת איכות 40%**  
**40**

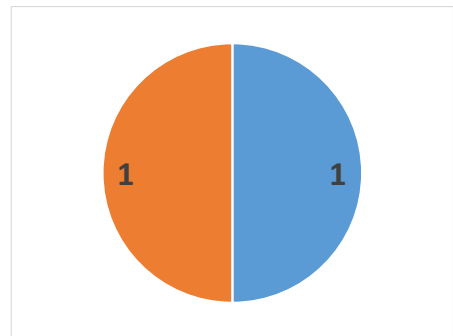


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,  
פניה מס': 110601 זכתה לציין 100  
פניה מס': 112208 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 100

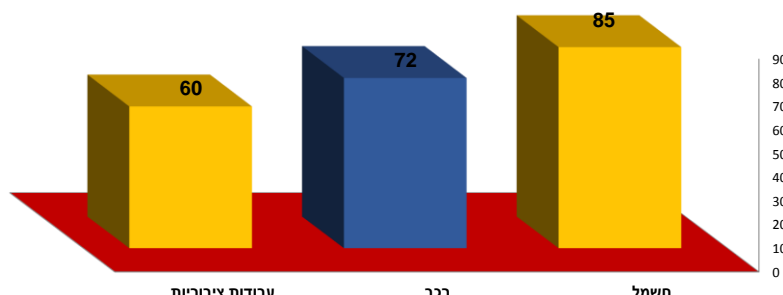
**שביעות רצון 20%**  
**10**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודש זה התקבלו 2 הודעות SMS למחלקה,  
1 מרוצה ו- 1 לא מרוצה.

**ציון סופי 85**



ביחס ליחידות האגף השונות