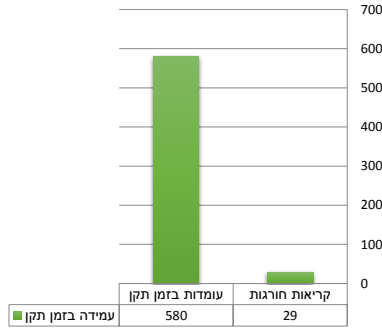


# תעודת השירות החודשית

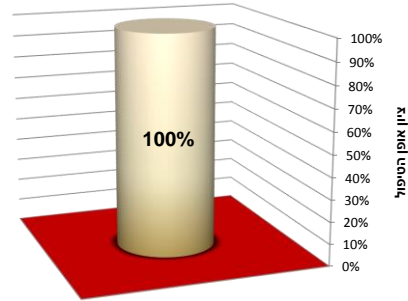
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: נוב-19

**40%** עמידה בזמן  
**35**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 609 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 580 עמדו בזמן התקן ו- 29 חרגו מזמן התקן.

**40%** בדיקת איכות  
**40**

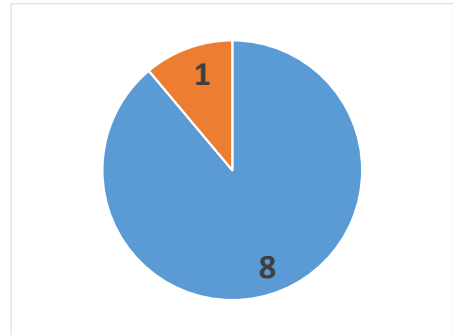


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 073002 זכתה לציין 100 פניה מס': 087917 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 88

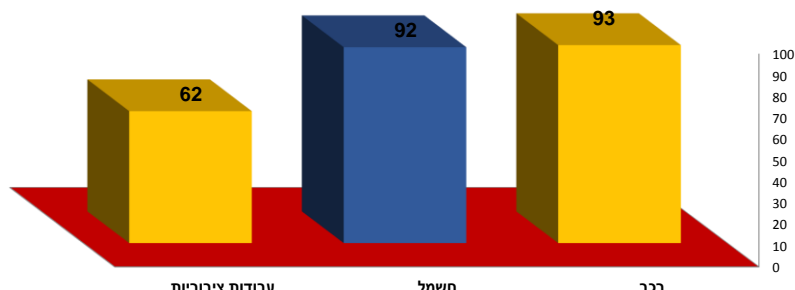
**20%** שביעות רצון  
**17**



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

בחודש זה התקבלו 9 הודעות SMS למחלקה, 8 מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

**ציון סופי 92**



ביחס ליחידות האגף השונות