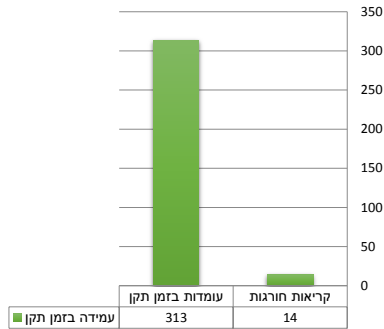


תעודת השירות החודשית

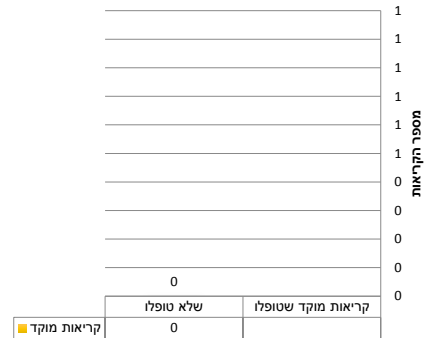
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: ספט-19

45% עמידה בזמן
43



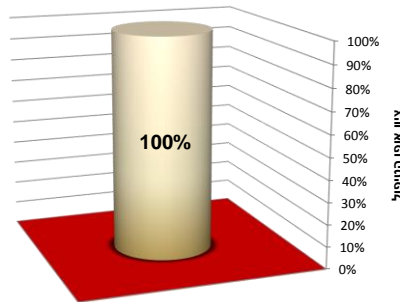
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 327 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 313 עמדו בזמן התקן ו- 14 חרגו מזמן התקן.

0% טופל לא טופל
0



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה לא נמדדו קריאות שלא טופלו.

35% בדיקת איכות
35

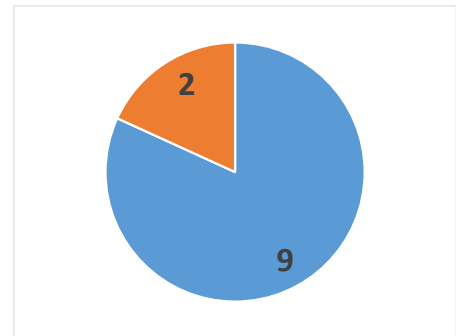


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 051536 זכתה לציון 100 פניה מס: 044919 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

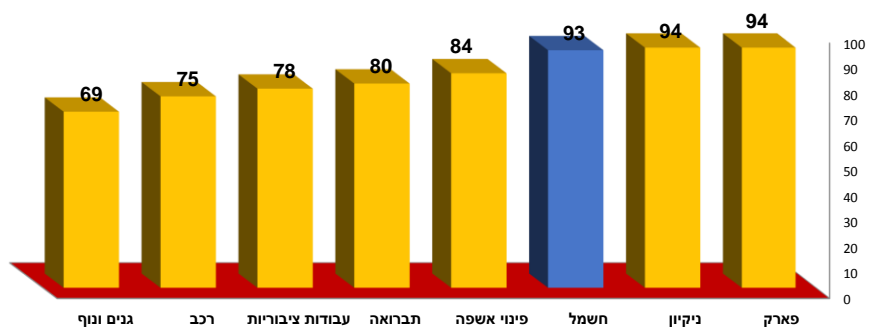
20% שביעות רצון
15



מדד זה בוחן את שביעות רצון הנושבים שפנייתם נסגרה ובחרי לקחת חלק בסקר.

בחודש זה 4 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 3 היו מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

93 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות