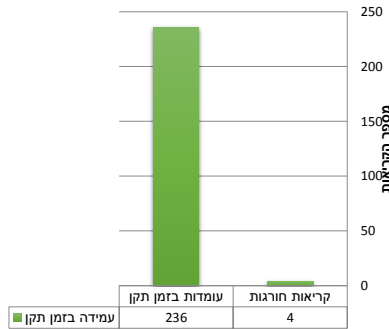


תעודת השירות החודשית

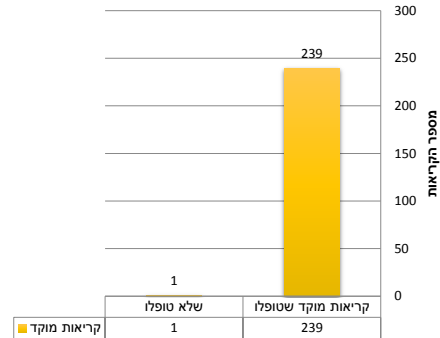
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: יוני-19

40% עמידה בזמן
37



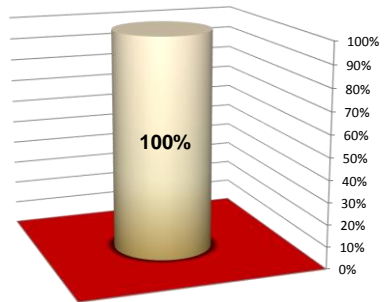
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 240 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 236 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

25% טופל לא טופל
24



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 240 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 239 טופלו, ואחת שלא טופלה.

15% בדיקת איכות
15

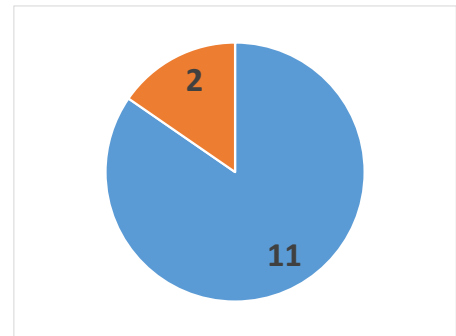


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1906016486 זכתה לציון 100 פניה מס': 1906019145 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

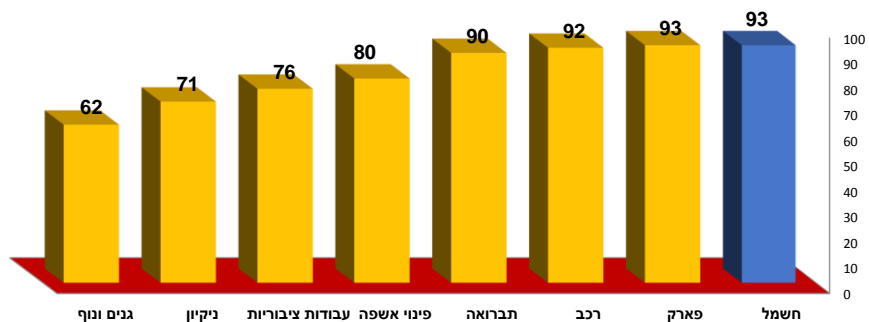
20% שביעות רצון
17



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

בחודש זה 13 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 11 מתוכם היו מרוצים ו- 2 לא מרוצים.

93 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות