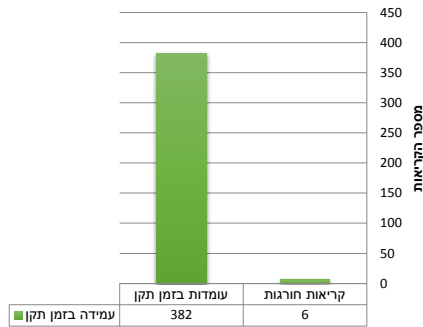


תעודת שירות חודשית

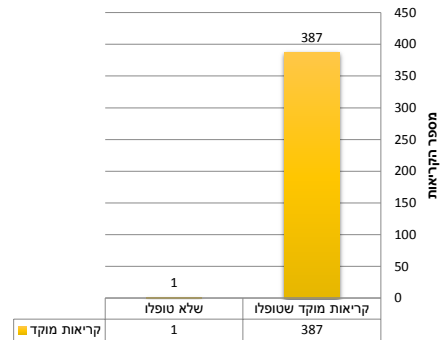
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: מרץ-19

30% עמידה בזמן תקן
26



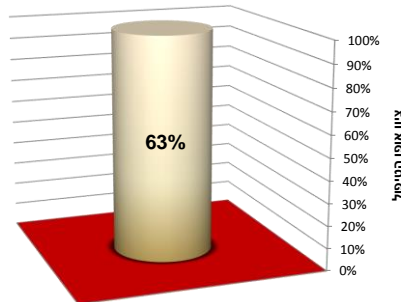
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 388 קריאות מוקד לטיפול היחידה,

35% טופל לא טופל
34



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 388 קריאות מוקד לטיפול

15% בדיקת איכות
9

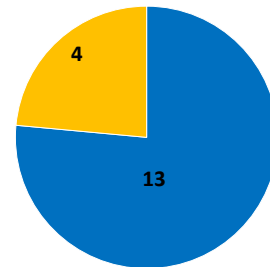


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,
פניה מס': 1903005065 זכתה לציון 25
פניה מס': 1903000358 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 63%

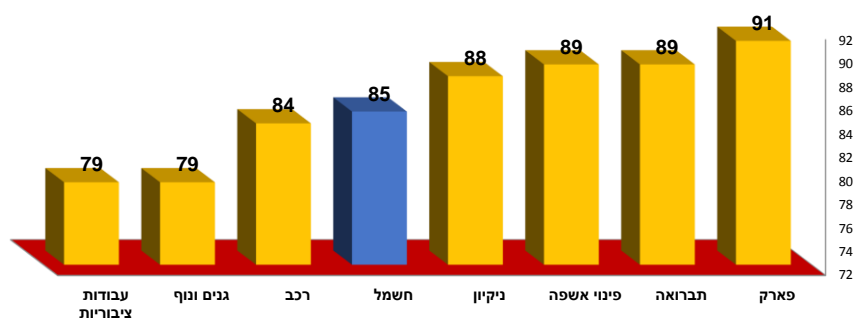
20% שביעות רצון
15



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

בחודש זה 17 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון,
מתוכם 13 מרוצים ו-4 לא מרוצים.

ציון סופי 85



ביחס ליחידות האגף השונות