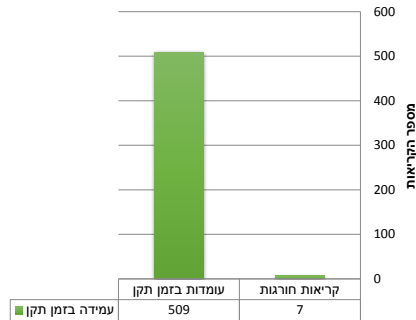


תעודת שירות חודשית

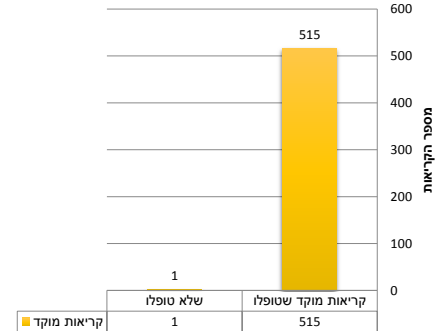
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ראובן בנאי סיכום חודשי: דצמ-18

30% עמידה בזמן תקן
28



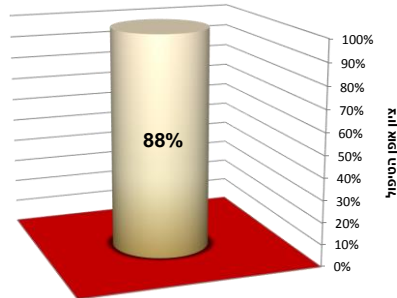
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 516 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 509 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

35% טופל לא טופל
34



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 516 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 515 טופלו ו- 1 שלא טופלה.

15% בדיקת איכות
13

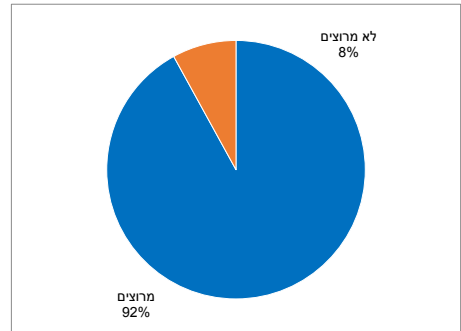


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1812009820 זכתה לציין 100 פניה מס: 1812004970 זכתה לציין 75

ממוצע המחלקה: 88%

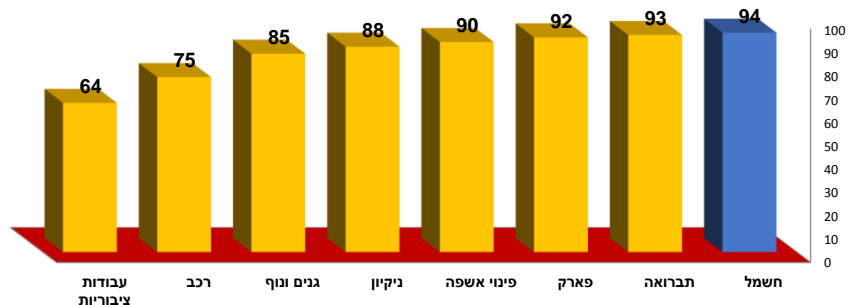
20% שביעות רצון
18



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

בחודש זה 25 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 23 מרוצים ו- 2 לא מרוצים.

ציון סופי 94



ביחס ליחידות האגף השונות