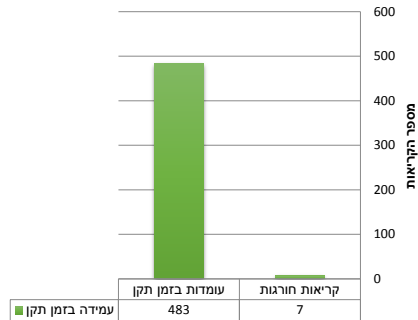


תעודת שירות חודשית

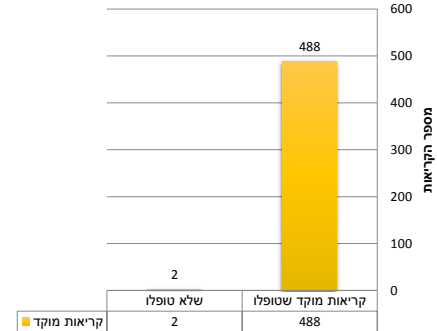
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: נוב-18

30% עמידה בזמן תקן
28



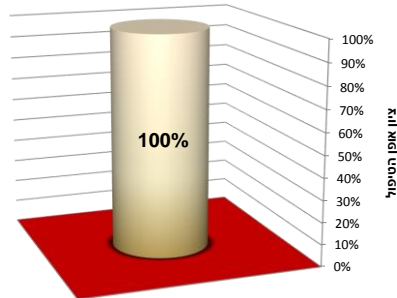
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 490 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 483 עמדו בזמן התקן ו-7 חרגו מזמן התקן.

35% טופל לא טופל
34



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 490 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 488 טופלו ו-2 שלא טופלו.

15% בדיקת איכות
15

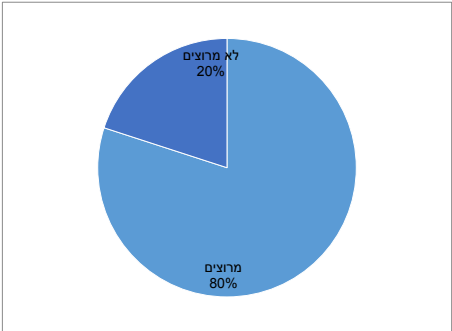


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבדקו וטופלו.

בחדש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1811010417 זכתה לציון 100 פניה מס: 1811004053 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

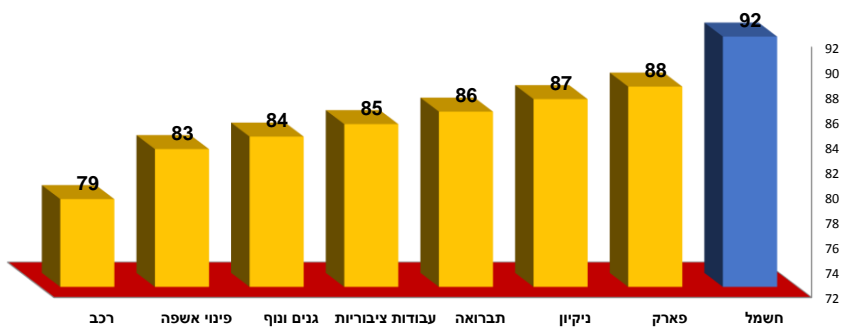
20% שביעות רצון
16



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

בחדש זה 20 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 16 מרוצים ו-4 לא מרוצים.

ציון סופי 92



ביחס ליחידות האגף השונות