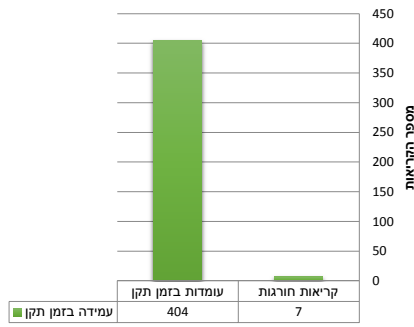


תעודת שירות חודשית

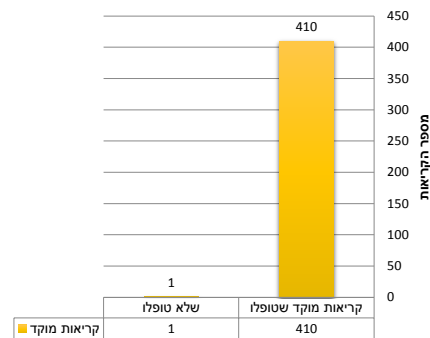
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: אוק-18

30% עמידה בזמן תקן **27**



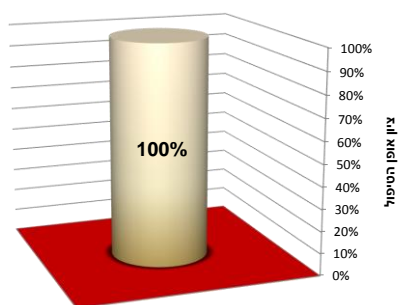
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 411 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 404 עמדו בזמן התקן ו-7 חרגו מזמן התקן.

35% טופל לא טופל **34**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 411 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 410 טופלו ו-1 שאינה טופלה.

15% בדיקת איכות **15**

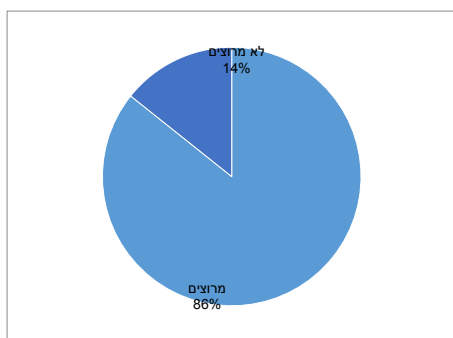


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 181000844 זכתה לציון 100 פניה מס: 1810007216 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

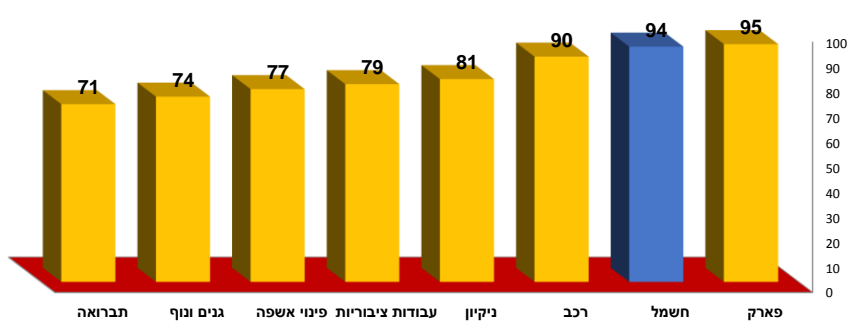
20% שביעות רצון **17**



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

בחודש זה 21 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 18 מרוצים ו-3 לא מרוצים.

ציון סופי 94



ביחס ליחידות האגף השונות