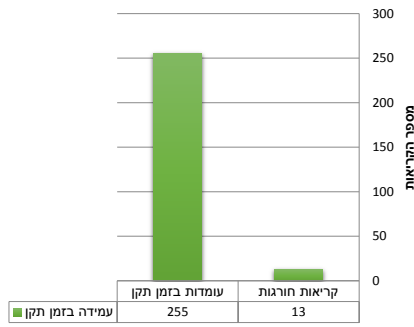


תעודת שירות חודשית

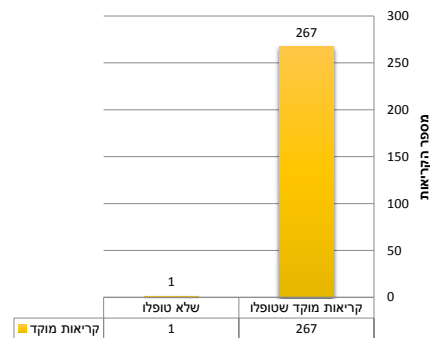
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: ספט-18

30% עמידה בזמן תקן **23**



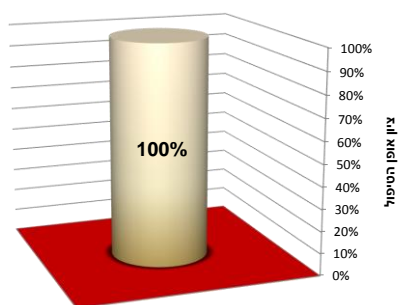
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 268 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 255 עמדו בזמן התקן ו-13 חרגו מזמן התקן.

35% טופל לא טופל **34**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 268 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 267 טופלו ו-1 שאינה טופלה.

15% בדיקת איכות **15**

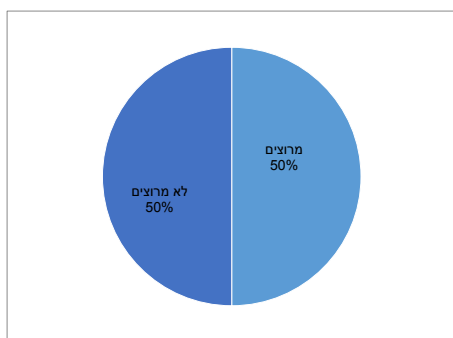


מדד איכותי זה בוחן בשטח ז'או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1809008643 זכתה לציון 100 פניה מס': 1809002439 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

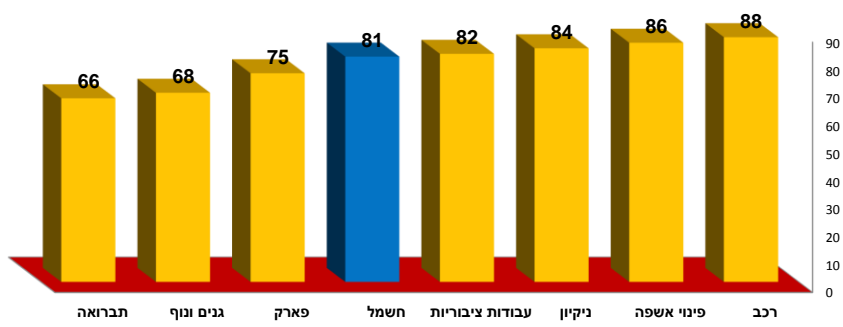
20% שביעות רצון **10**



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

בחודש זה 8 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 4 מרוצים ו-4 לא מרוצים.

ציון סופי 81



ביחס ליחידות האגף השונות