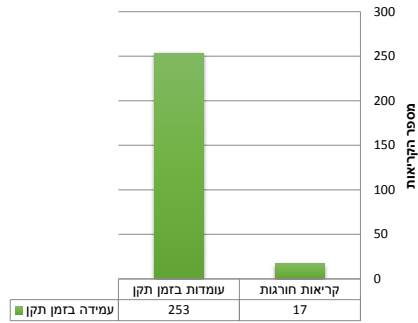


# תעודת שירות חודשית

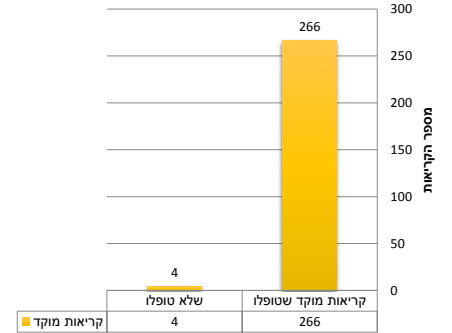
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: אוג-18

**30%** עמידה בזמן תקן  
**21**



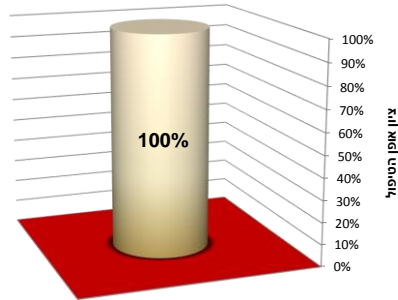
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 270 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 253 עמדו בזמן התקן ו-17 חרגו מזמן התקן.

**35%** טופל לא טופל  
**30**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 270 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 266 טופלו ו-4 שאינן טופלו.

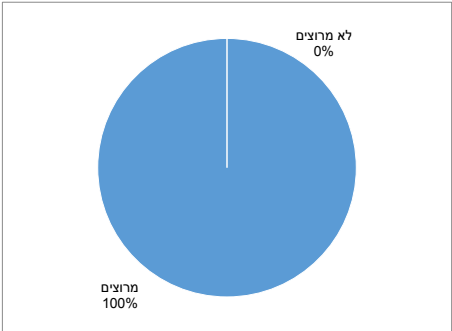
**15%** בדיקת איכות  
**15**



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: 1808000703 זכתה לציון 100 פניה מס: 1808004278 זכתה לציון 100

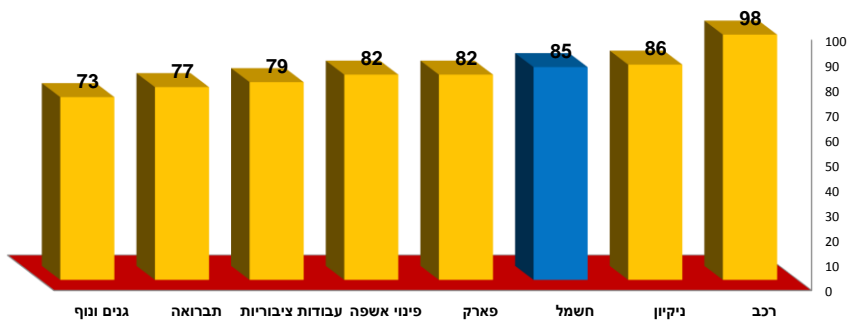
**20%** שביעות רצון  
**20**



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

בחודש זה 10 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 10 מרוצים ו-0 לא מרוצים.

**ציון סופי 85**



ביחס ליחידות האגף השונות