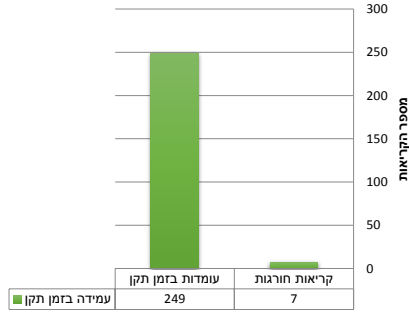


# תעודת שירות חודשית

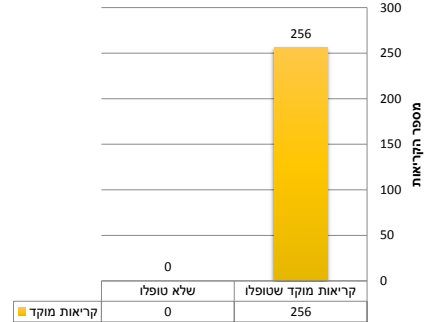
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: יוני-18

**30%** עמידה בזמן תקן **26**



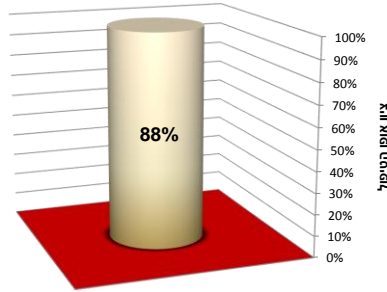
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 256 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 249 עמדו בזמן התקן ו-7 חרגו מזמן התקן.

**35%** טופל לא טופל **35**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 256 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 256 טופלו ו-0 אינן טופלו.

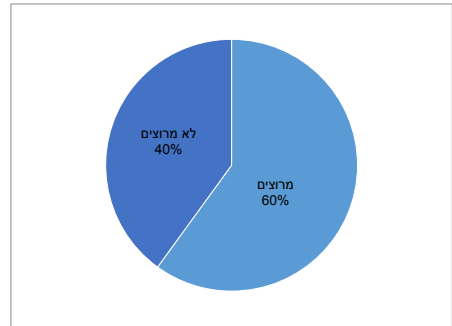
**15%** בדיקת איכות **13**



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': 1806012498 זכתה לציון 75 פניה מס': 1806000833 זכתה לציון 100

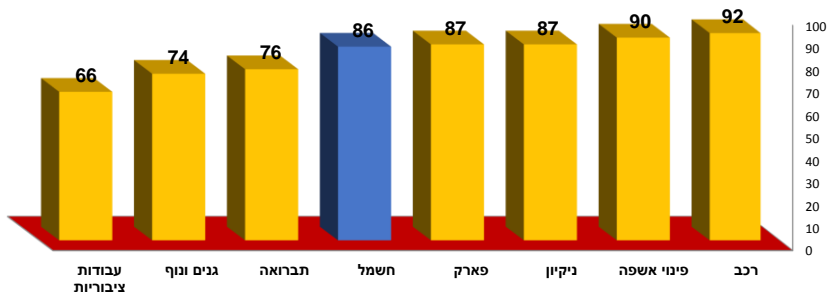
ממוצע המחלקה: 88

**20%** שביעות רצון **12**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחר לקחת חלק בסקר. בחודש זה 10 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 6 מרוצים ו-4 לא מרוצים.

**86** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות