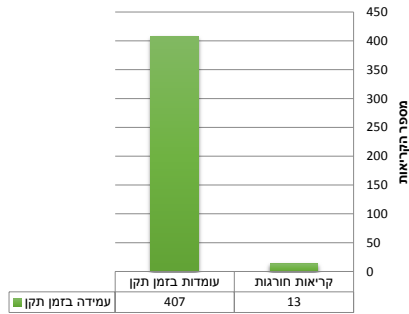


# תעודת שירות חודשית

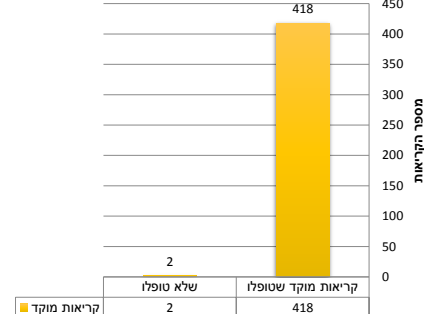
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו סיכום חודש: מאי-18

**30%** עמידה בזמן תקן **25**



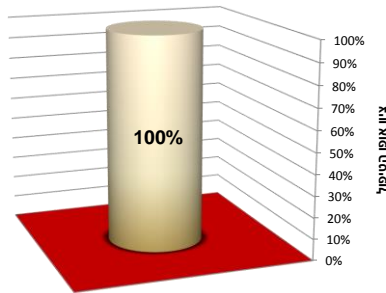
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 420 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 407 עמדו בזמן התקן ו- 13 חרגו מזמן התקן.

**35%** טופל לא טופל **33**



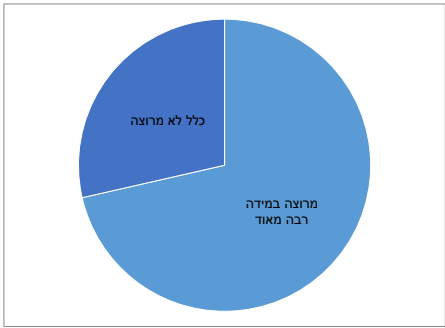
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 420 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 418 טופלו ו- 2 אינן טופלו.

**15%** בדיקת איכות **15**



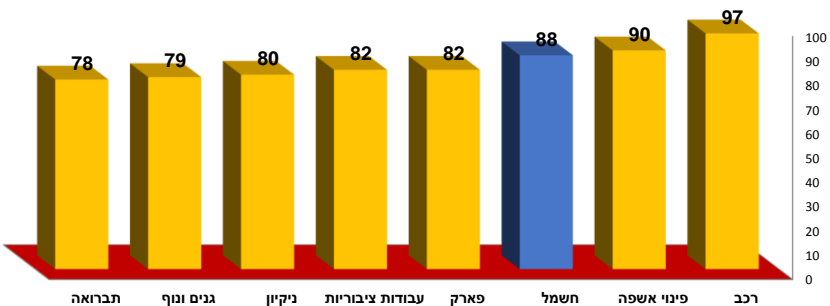
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 180500350 זכתה לציון 100 פניה מס': 1805017237 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

**20%** שביעות רצון **14**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחר לקחת חלק בסקר. בחודש זה 7 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון. מתוכם 5 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-2 פחות מרוצים.

**88** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות