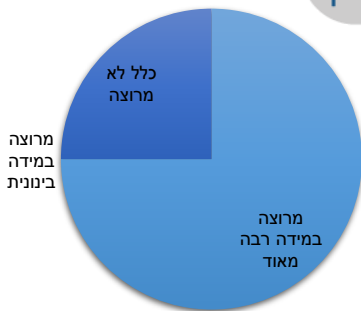


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: מחלקת חשמל | מנהל היחידה: ישראל זמוסטיאנו | סיכום חודש: אפריל-2018

שביעות רצון SMS

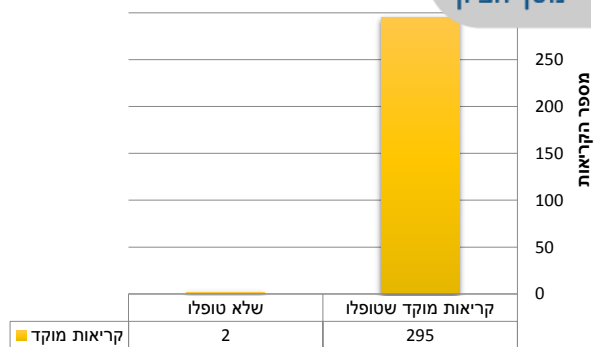
15/20%
 מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 12 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 9 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-3 פחות מרוצים.

טופל/לא טופל

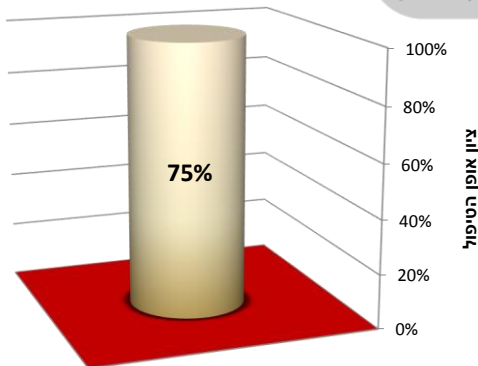
33/35%
 מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 297 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 295 טופלו ו-2 אינן טופלו.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

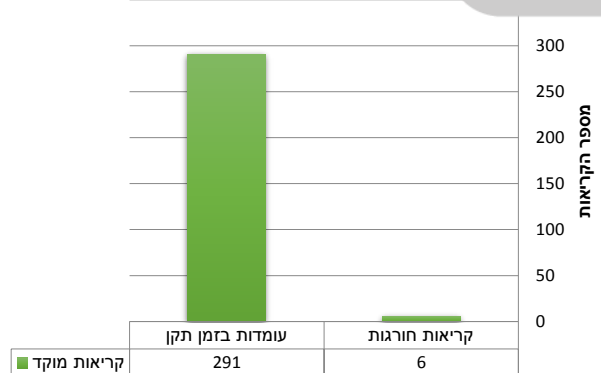
11/15%
 מסך הציון



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': 1804000956. זכתה לציון 50. פניה מס' 1804012096 זכתה לציון 100. בממוצע 75.

עמידה בזמן תקן

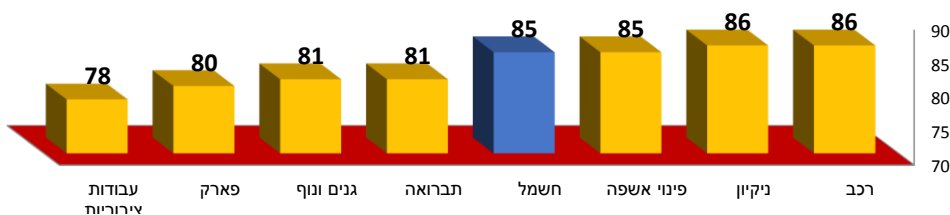
26/30%
 מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 297 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 291 עמדו בזמן התקן ו-6 חרגו מזמן התקן.

85 ציון סופי:

100%
 ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות