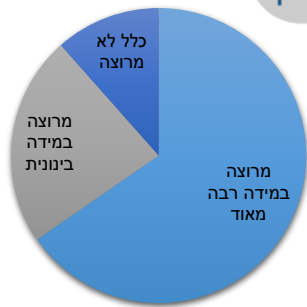


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יעקב בסיל סיכום חודש: פברואר-2018

שביעות רצון SMS

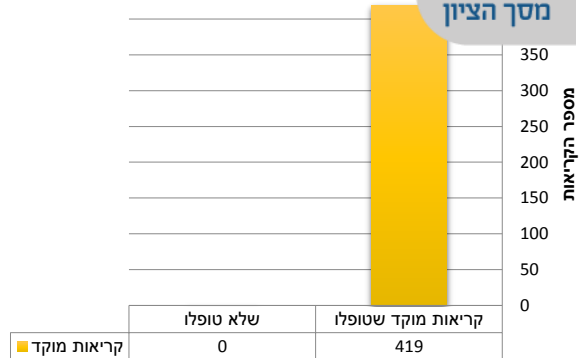
13/20% מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 26 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 17 אמרו (במידה רבה ורבה מאוד) ו-9 פחות מרוצים

טופל/לא טופל

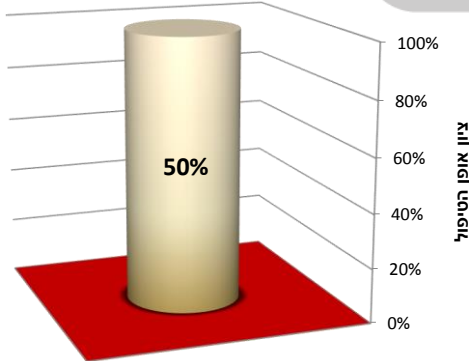
35/35% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 419 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 419 טופלו ו-0 אינו טופלו.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

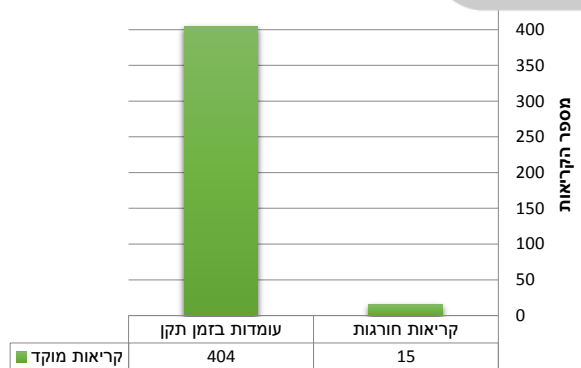
8/15% מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1802007015 זכתה לציון 0. פניה מס' 1802005827 זכתה לציון 100 וממוצע 50.

עמידה בזמן תקן

25/30% מסך הציון

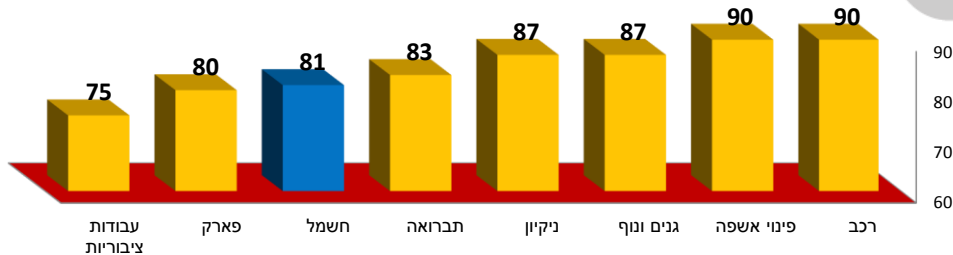


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 419 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 404 עמדו בזמן התקן ו-15 חרגו מזמן התקן.

81

ציון סופי:

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות