

תעודת שירות חודשית

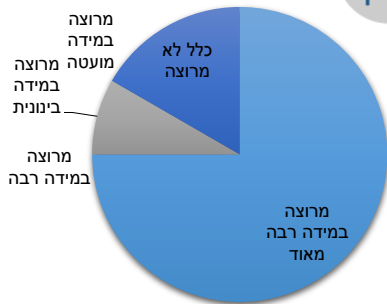
סיכום חודש: ינואר-2018

מנהל היחידה: יעקב בסיל

חשמל

שביעות רצון SMS

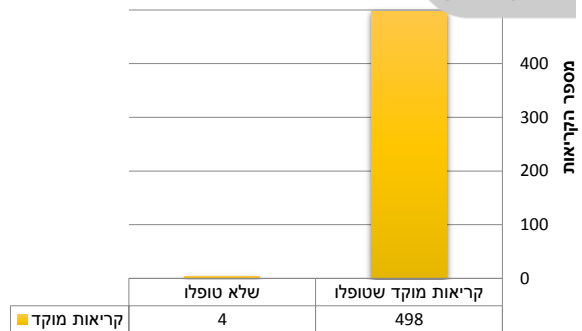
15/20%
מסך הציון



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

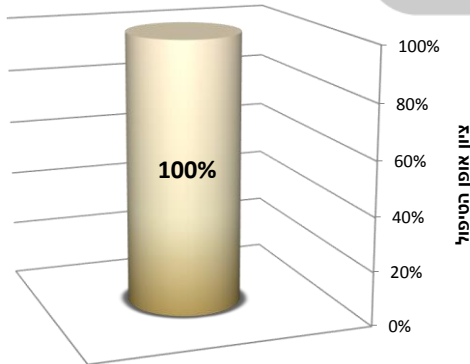
33/35%
מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 306 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 498 טופלו ו-4 אינן טופלו.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

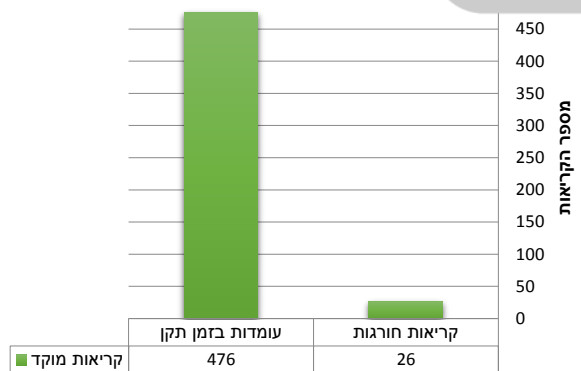
15/15%
מסך הציון



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': 1801016370 זכתה לציון 100. פניה מס' 1801016335 זכתה לציון 100. במוצע 100

עמידה בזמן תקן

25/30%
מסך הציון

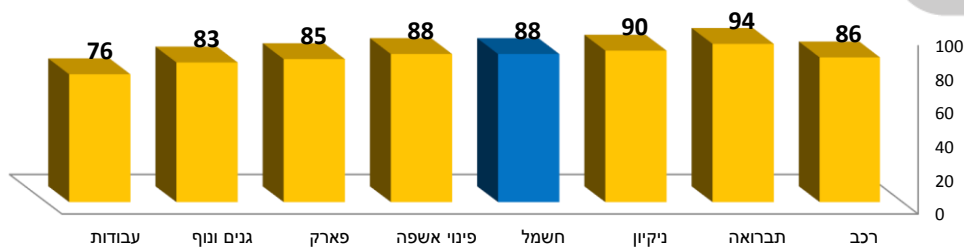


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 306 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 476 עמדו בזמן התקן ו-26 חרגו מזמן התקן.

88

ציון סופי:

100%
ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות