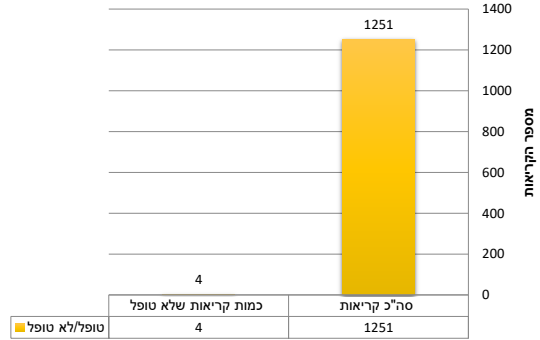
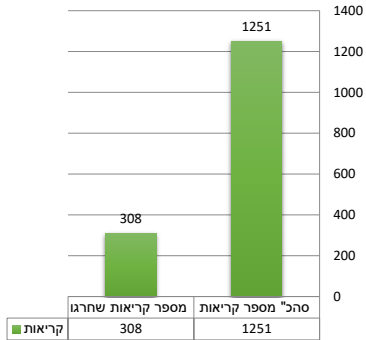
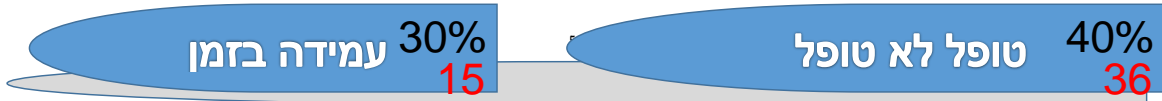


תעודת השירות החודשית

0

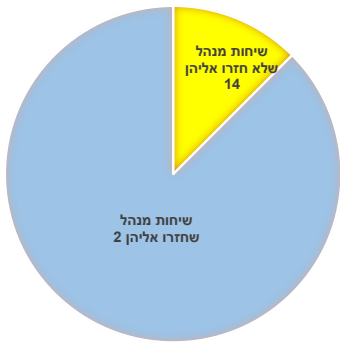
מנהל היחידה: לירון גרומברג חודש: ספט-20

שם היחידה: חשמל

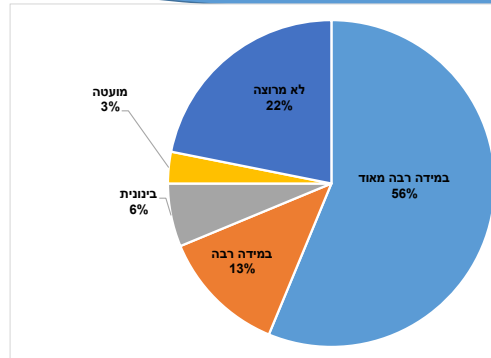


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1251 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1247 טופלו ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1251 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1247 טופלו ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

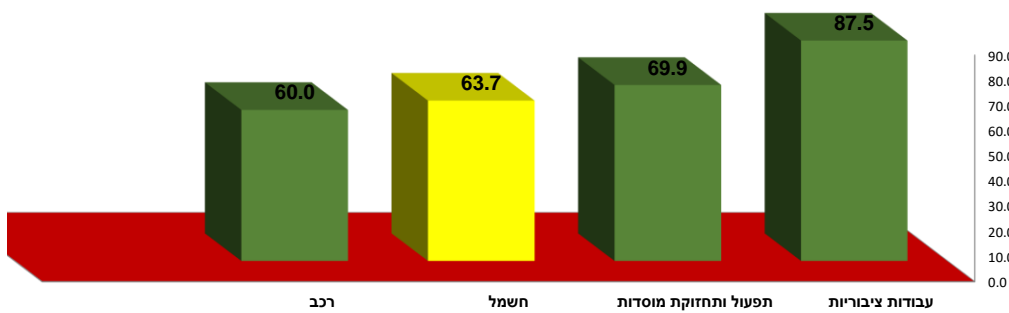
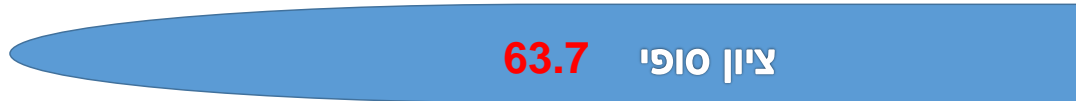


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 16 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	18
במידה רבה	85	4
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	7
סה"כ נבדקו נסקרים		32



ביחס ליחידות האגף השונות