

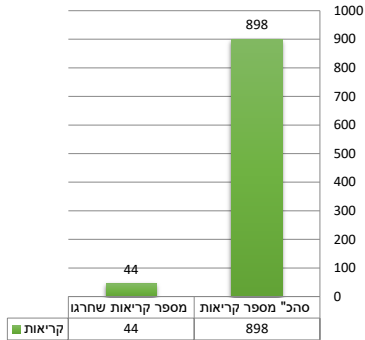
# תעודת השירות החודשית

0

שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: לירון גרומברג חודש: דצמ-20

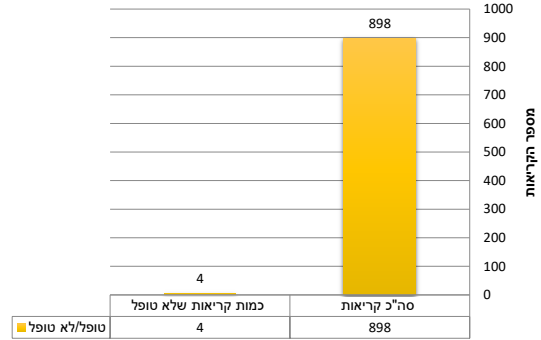
שם היחידה: חשמל

**30%** עמידה בזמן  
**27**



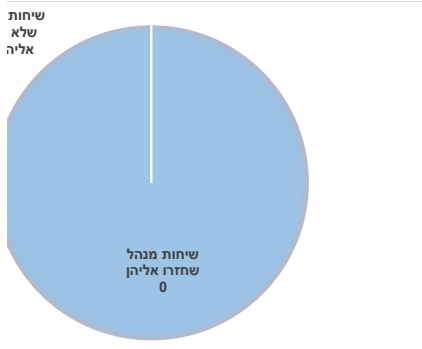
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 898 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 894 טופלו ו-4 מתוך 854 עמדו בזמן התקן ו-44 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**35**



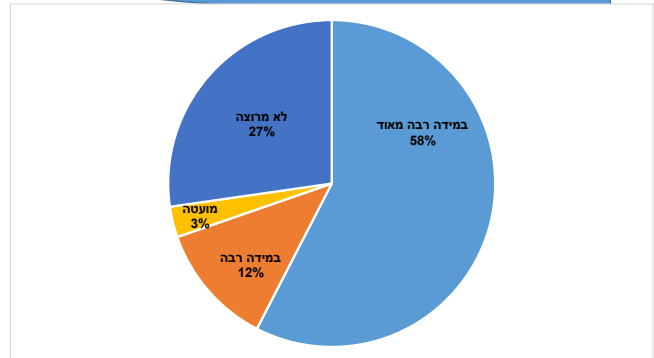
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 898 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 894 טופלו ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15%** מנהל חוזר  
**0**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצוו מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 4 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

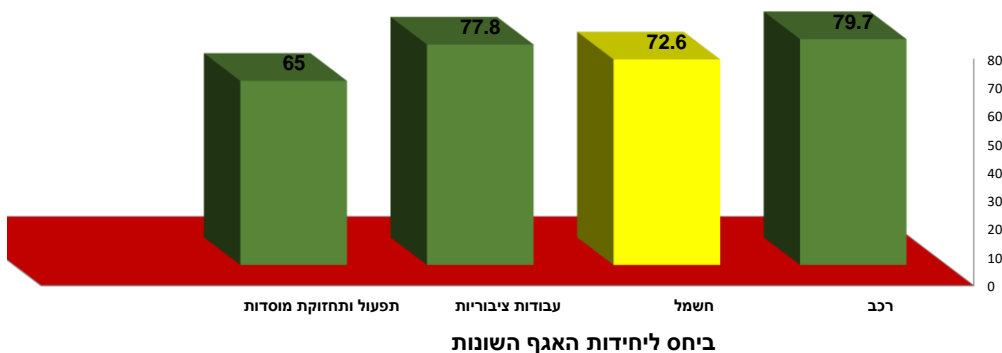
**15%** שביעות רצון  
**10**



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

שביעות רצון	ציון	כמות נסקרים
במידה רבה מאוד	100	19
במידה רבה	85	4
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	9
סה"כ נבדקו נסקרים		33

**72.6** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות