

# תעודת השירות החודשית

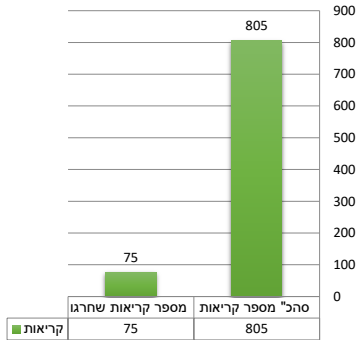
0

חודש: ינו-21

מנהל היחידה: יצחק עבאדי

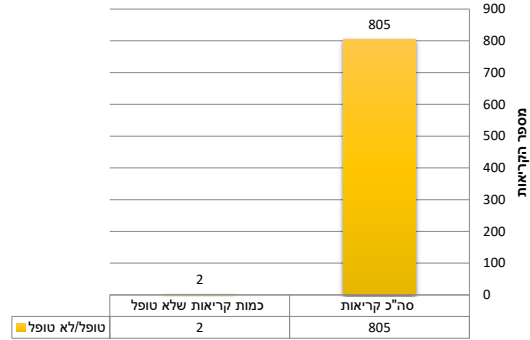
שם היחידה: חשמל

**35% עמידה בזמן**  
19



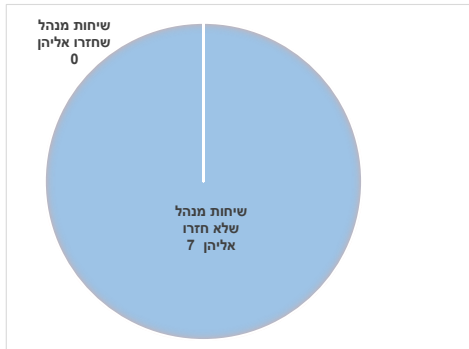
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 805 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 75 חרגו מזמן התקן. מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

**45% טופל לא טופל**  
40



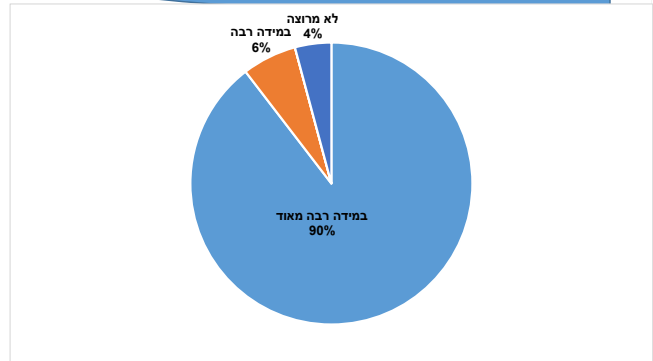
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 805 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2 טופלו ו-803 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**10% מנהל חוזר**  
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

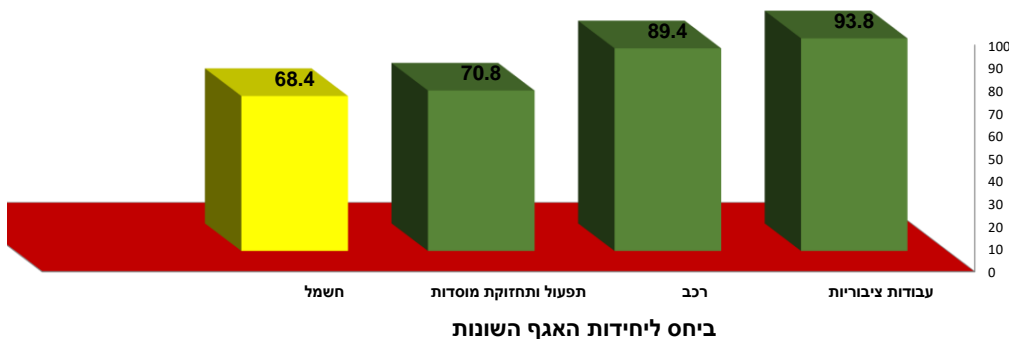
**10% שביעות רצון**  
9



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	43
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		48

**68.4 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות