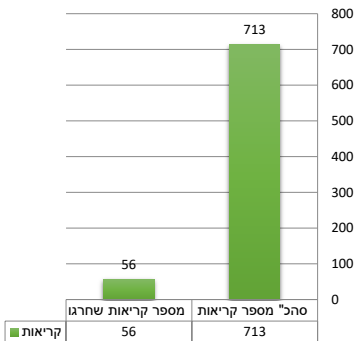


# תעודת השירות החודשית

0

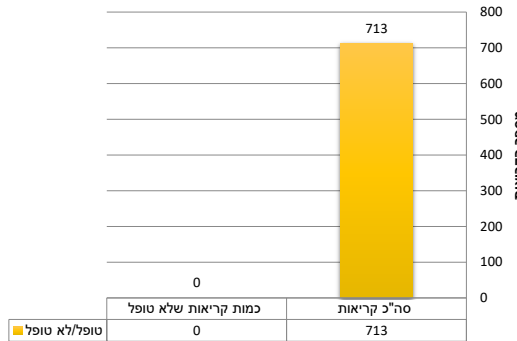
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יצחק עבאדי חודש: פבר-21

**35% עמידה בזמן**  
21



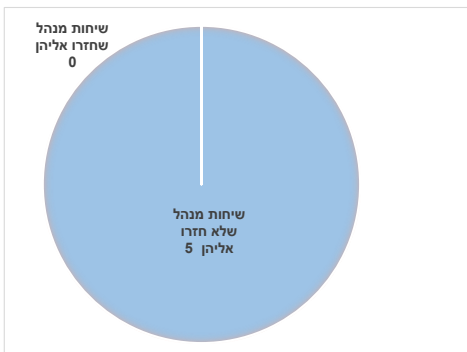
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 713 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 657 עמדו בזמן התקן ו- 56 חרגו מזמן התקן.

**45% טופל לא טופל**  
40



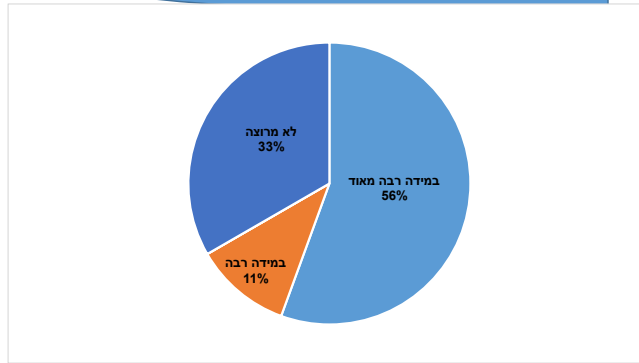
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 713 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**10% מנהל חוזר**  
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

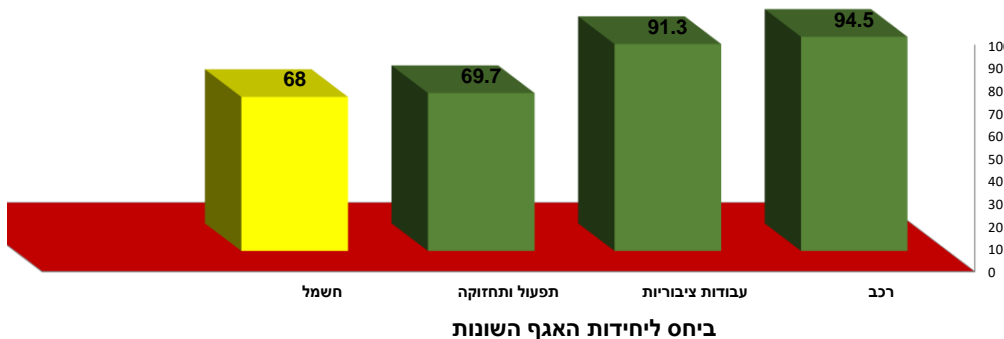
**10% שביעות רצון**  
7



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	10
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		18

**68.0 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות