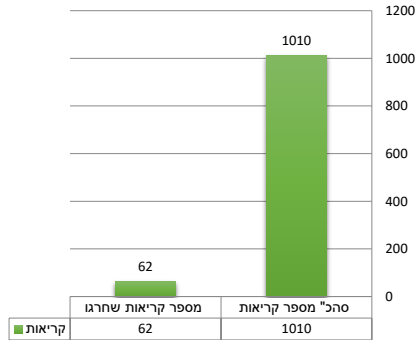


תעודת השירות החודשית

0

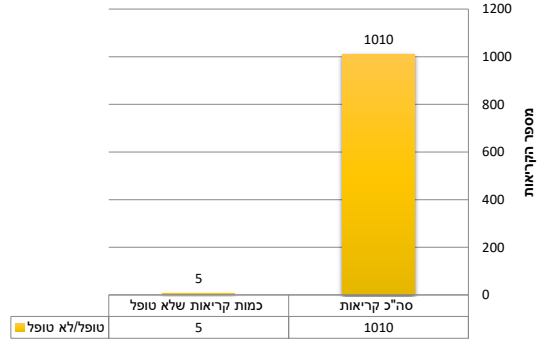
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: יול-20

עמידה בזמן תקן 30%
21



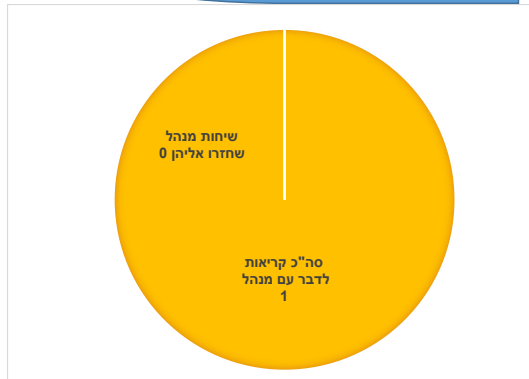
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1010 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 948 עמדו בזמן התקן ו- 62 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
35



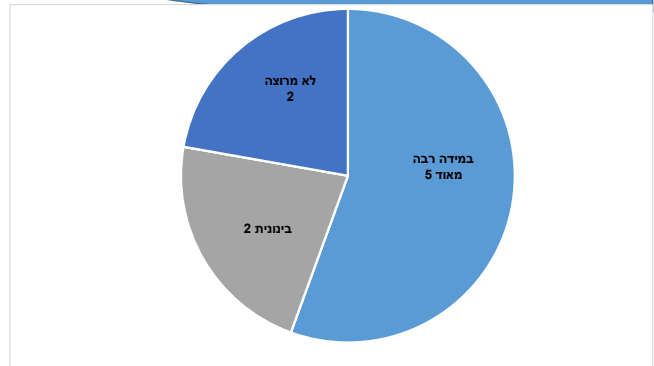
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1010 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1005 טופלו ו- 5 קריאות דיוטו שנסגרו ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

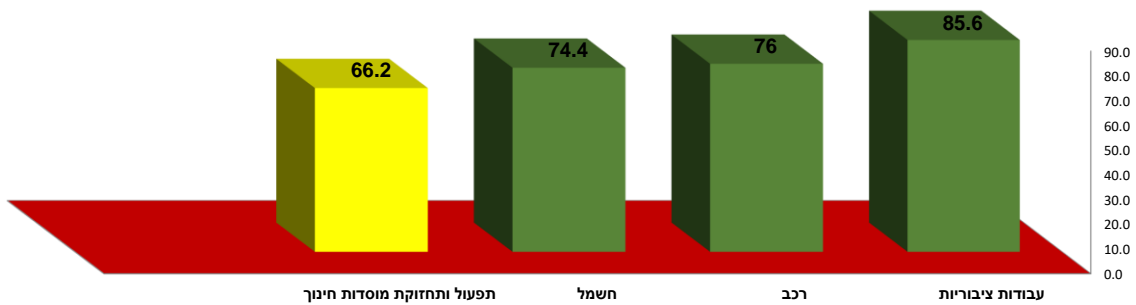
שביעות רצון 15%
10



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 | 5 |
| במידה רבה | 85 | 0 |
| ביטנית | 60 | 2 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 2 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 9 |

ציון סופי 66.2



ביחס ליחידות האגף השונות