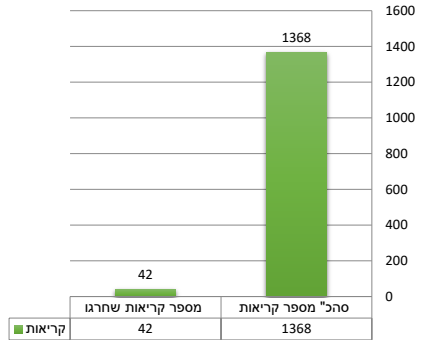


תעודת השירות החודשית

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

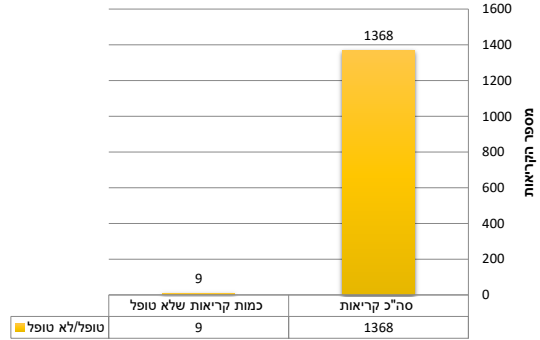
0

עמידה בזמן תקן 30%
25



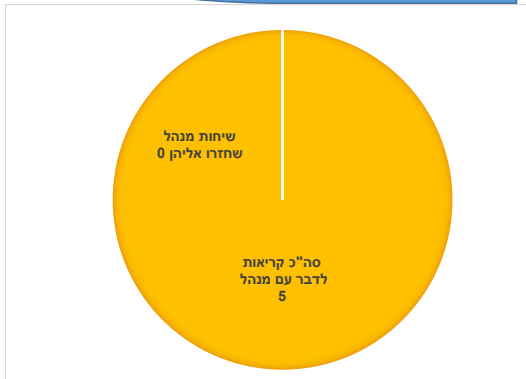
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1368 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1326 עמדו בזמן התקן ו- 42 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
35



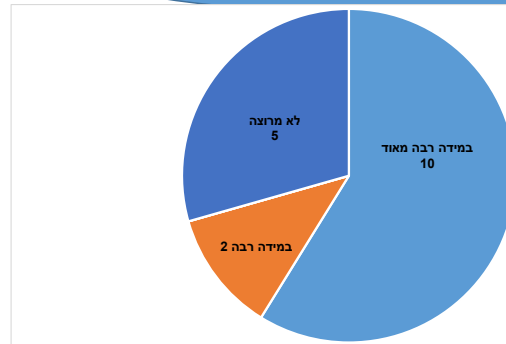
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1368 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1359 טופלו ו- 9 כרעות דיוטו שנסגרו ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%
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.

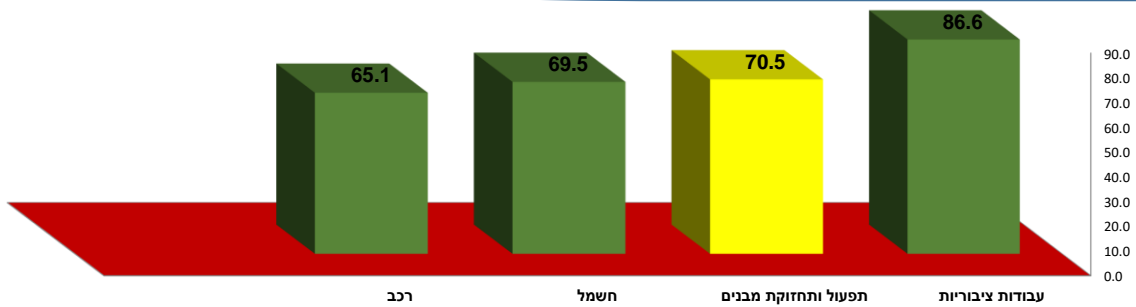
שביעות רצון 15%
10



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	10
במידה רבה	85	2
במידה בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		17

ציון סופי 70.5



ביחס ליחידות האגף השונות