

תעודת השירות החודשית

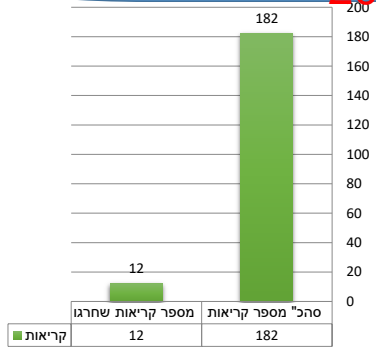
0

חודש: יוני-20

מנהל היחידה: אריה בן זאב

שם היחידה: רכב

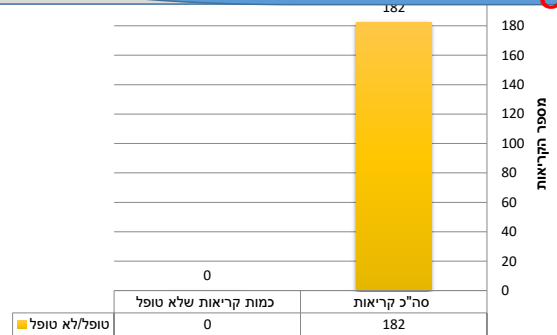
עמידה בזמן 30%



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 182 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 170 עמדו בזמן התקן ו-12 חרגו מזמן התקן.

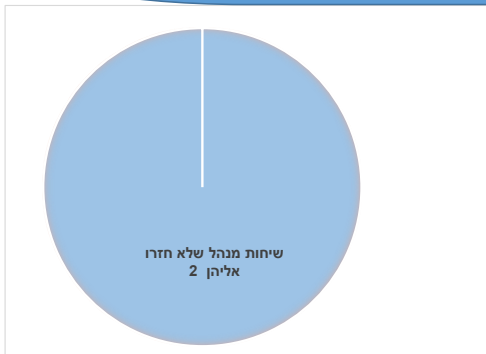
5

טופל לא טופל 40%



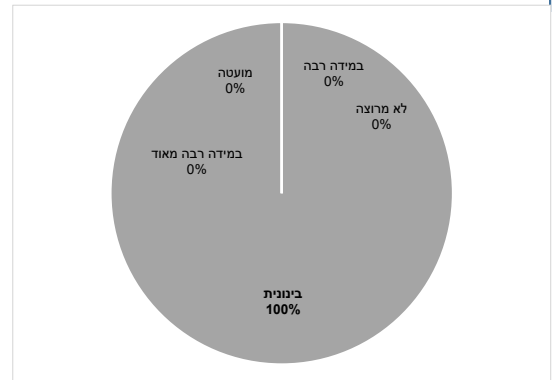
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 182 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות טופלו, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

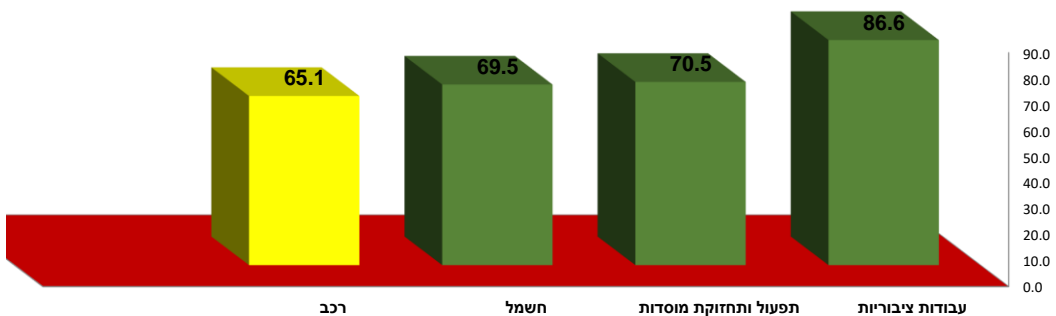
שיעור רצון 15%



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סחייכ נבדקו נסקרים	0	1

ציון סופי 65.1



ביחס ליחידות האגף השונות