

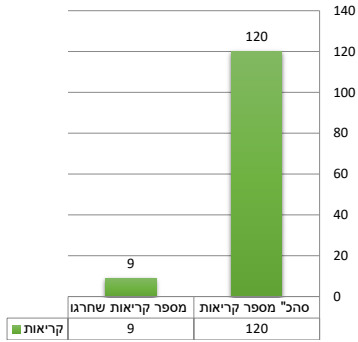
# תעודת השירות החודשית

0

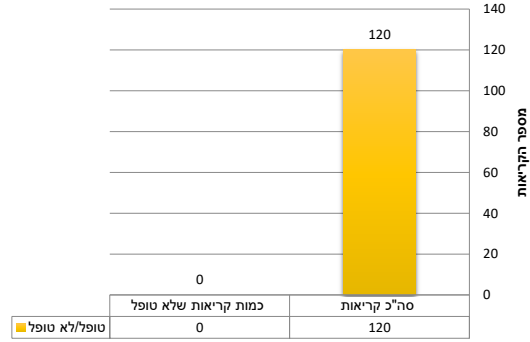
חודש: אפר-20

מנהל היחידה: אריה בן זאב

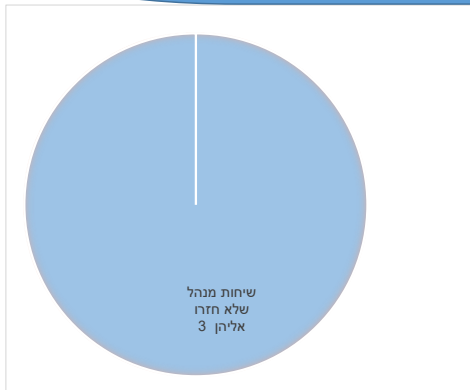
שם היחידה: רכב



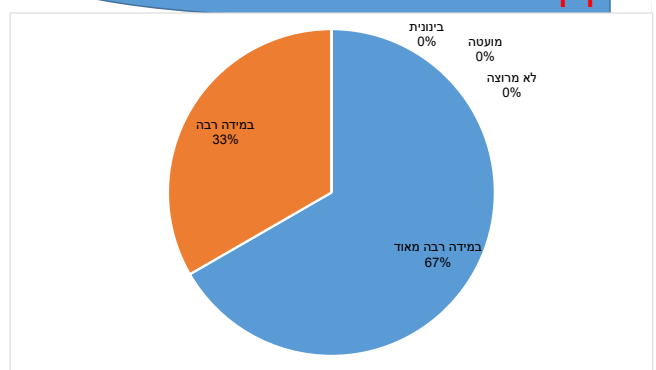
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 120 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 111 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 120 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות טופלו, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

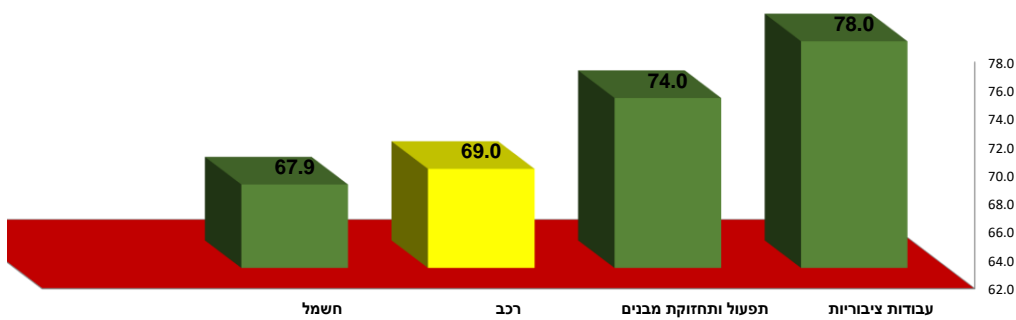
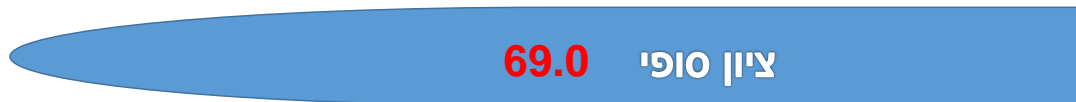


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



מדד איכותי זה בוחן בשטח/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		3



ביחס ליחידות האגף השונות