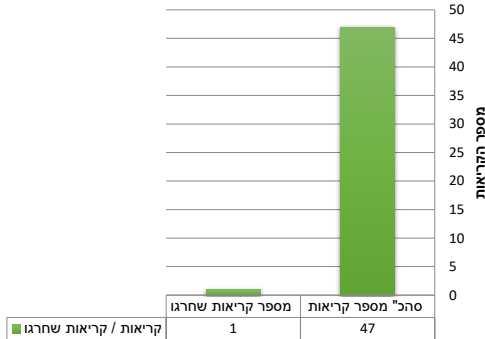


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תשתיות מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה סיכום חודשי: ינו-20

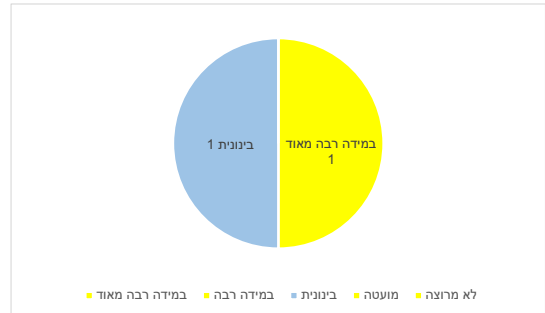
עמידה בזמן 40%
39



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

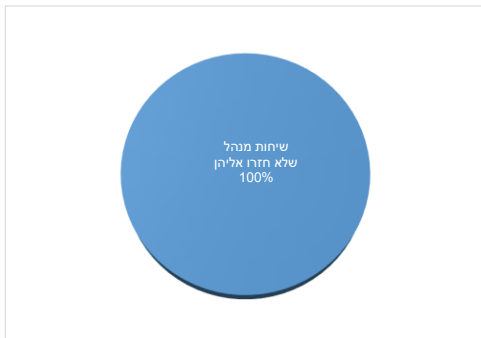
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 46 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

שביעות רצון 30%
24



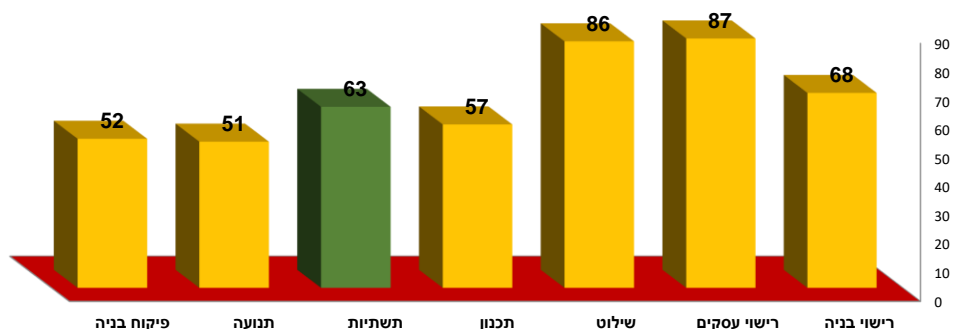
ציון	כמות קריאות	סה"כ
100	1	100
85	0	0
60	1	60
25	0	0
0	0	0

חזרה לפונה 30%
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. התקבלו 6 שיחות עם בקשה לחזרה לפונה מתוכן חזרו ל-0.

ציון סופי 63



ביחס ליחידות האגף השונות