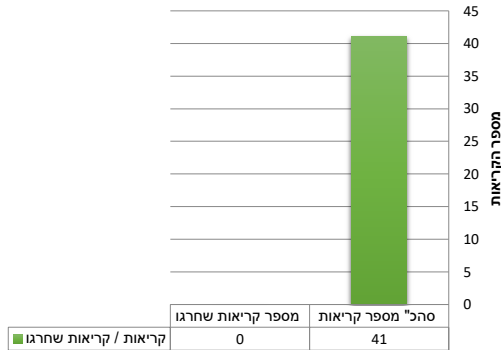


תעודת השירות החודשית

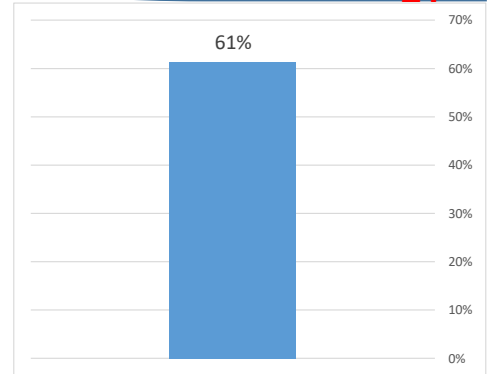
שם היחידה: שילוט מנהל היחידה: רחלי תורג'מן סיכום חודשי: ינו-20

35% עמידה בזמן
35



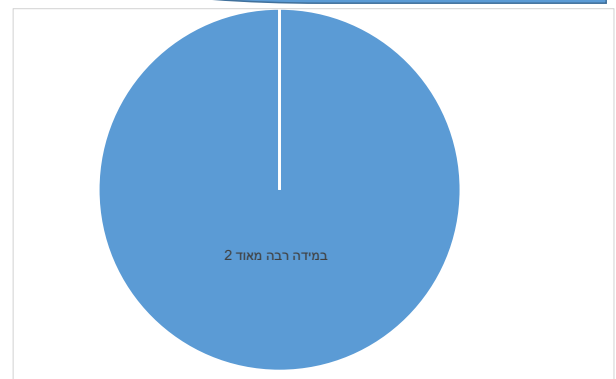
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 41 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן עמדו בזמן התקן.

35% מענה טלפוני
21



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 27 שיחות, אחוז המענה הינו 61%.

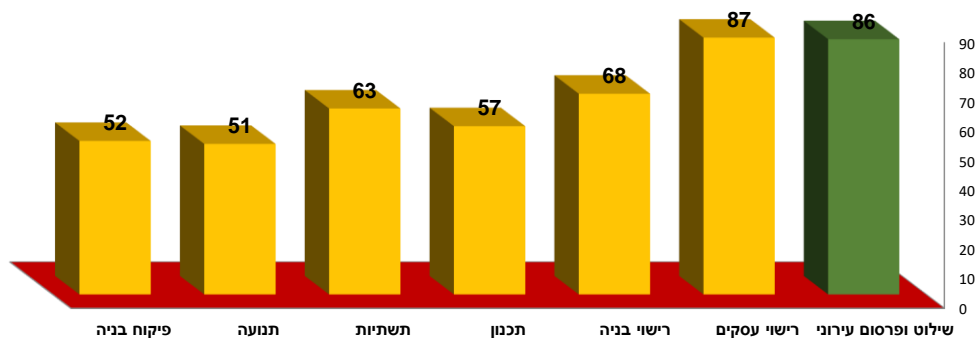
30% שביעות רצון
30



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות

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

ציון סופי 86



ביחס ליחידות האגף השונות