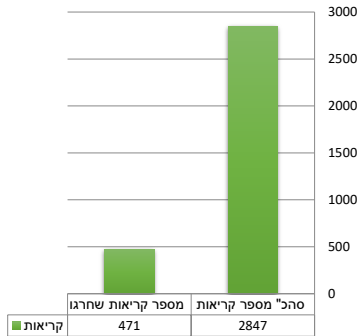


תעודת השירות החודשית

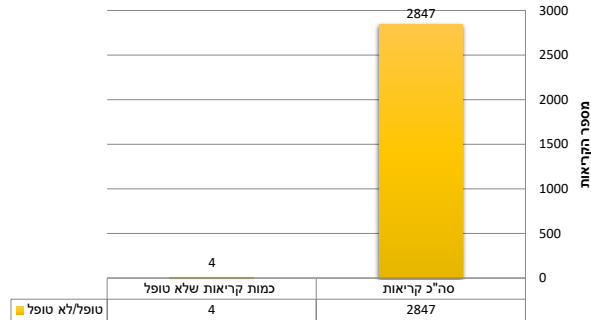
שם היחידה: תפעול ותחזוקת מוסדות מנהל היחידה: ישראל זמאסטיאנו חודש: ינו-20

30% עמידה בזמן
18



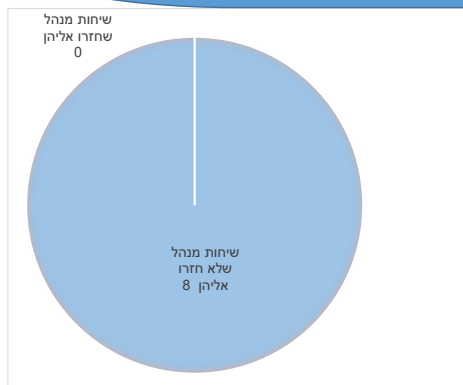
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו סה"כ 2,847 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2,376 עמדו בזמן התקן ו- 471 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



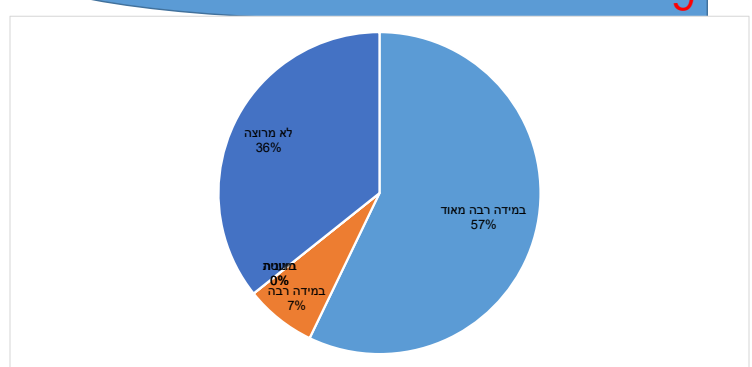
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 2,847 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2,843 טופלו ו- 4 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה 0.

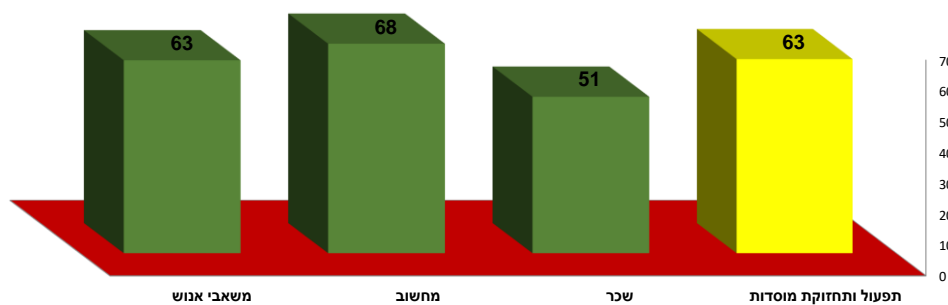
15% שביעות רצון
9



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

במידה רבה מאוד	במידה רבה	בינונית	מועטה	לא מרוצה	סה"כ
100	85	60	25	0	885
8	1	0	0	5	14
כמות קריאות	סה"כ				

63.0 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות