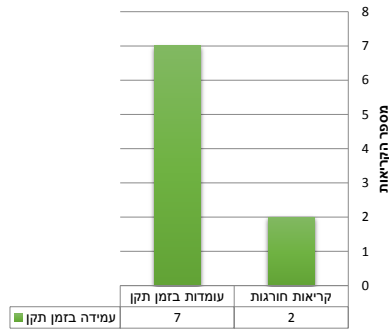


# תעודת השירות החודשית

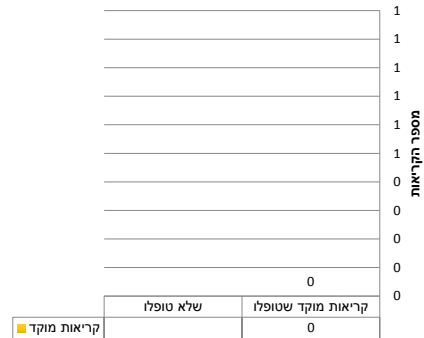
שם היחידה: תשתיות      מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה      סיכום חודש: אוק' 19

**55%** עמידה בזמן  
**11**



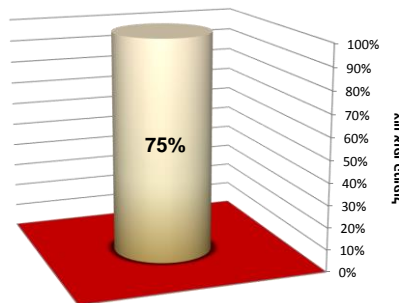
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 9 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 7 עמדו בתקן ו 2 חרגו מהתקן.

**0%** טופל לא טופל  
**0**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה לא נמדדו קריאות שלא טופלו.

**45%** בדיקת איכות  
**23**

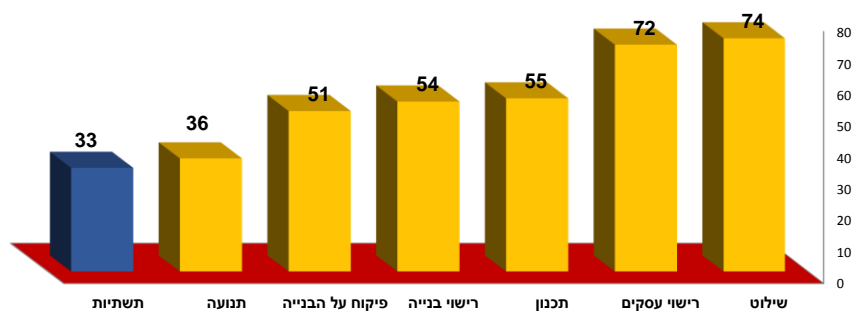


מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,  
פניה מס': 063668 זכתה לציון 25  
פניה מס': 064990 זכתה לציון 75

ממוצע המחלקה: 50

**33** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות