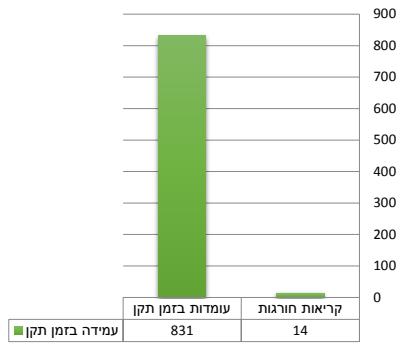


תעודת השירות החודשית

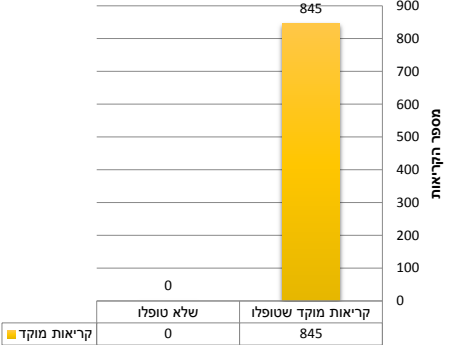
שם היחידה: מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי סיכום חודש: מאי-19

40% עמידה בזמן
26



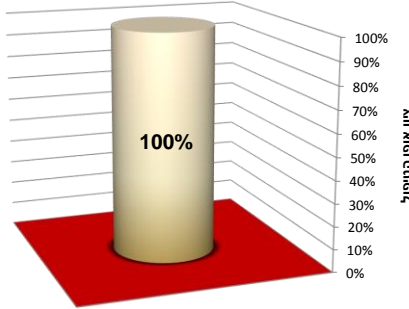
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 845 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 831 עמדו בזמן התקן ו- 14 חרגו מזמן התקן.

25% טופל לא טופל
25



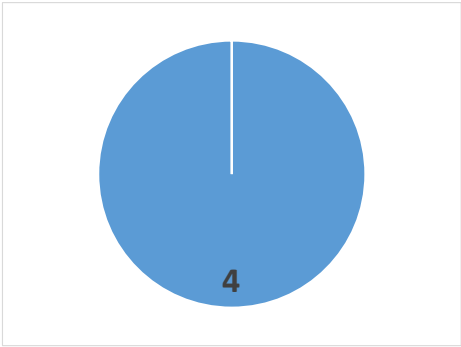
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 845 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן טופלו.

15% בדיקת איכות
15



מדד איכות זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1905000035 זכתה לציין 100 פניה מס': 1905004094 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

20% שביעות רצון
20



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונבחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 4 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, כולם היו מרוצים.

ציון סופי 86

