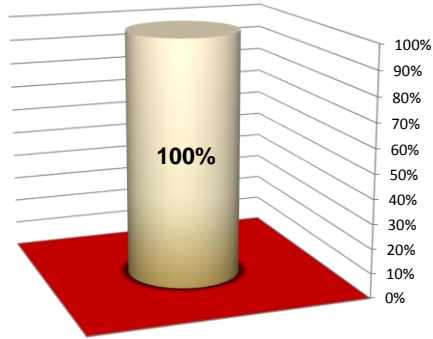


תעודת שירות חודשית

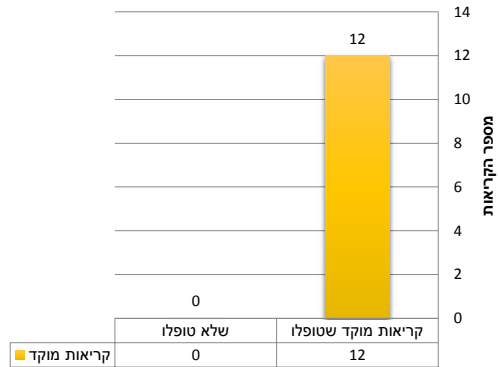
שם היחידה: תשתיות מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה סיכום חודש: מרץ-19

40% בדיקת איכות **40**



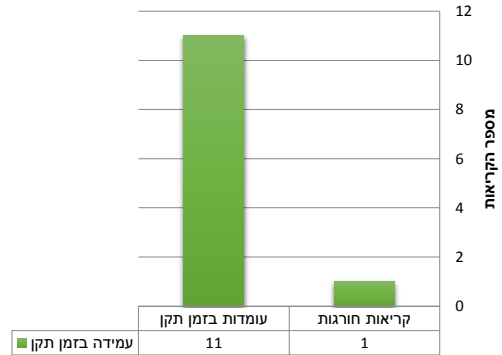
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1903001271 זכתה לציון 100 פניה מס': 1903003128 זכתה לציון 100

15% טופל לא טופל **15**



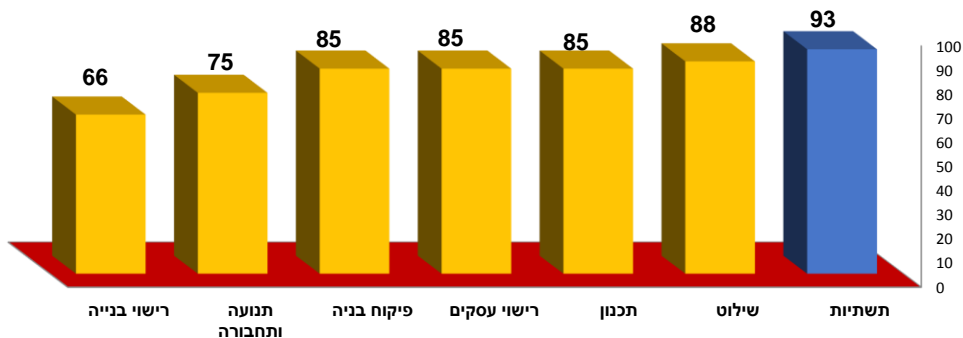
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 12 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

45% עמידה בזמן תקן **38**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 12 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 11 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגה מזמן התקן.

ציון סופי 93



ביחס ליחידות האגף השונות