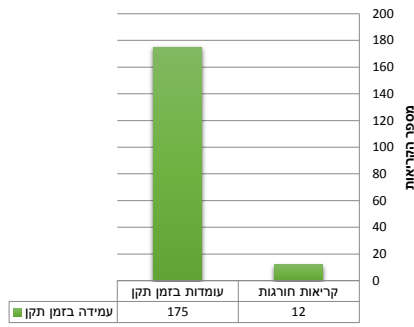


# תעודת שירות חודשית

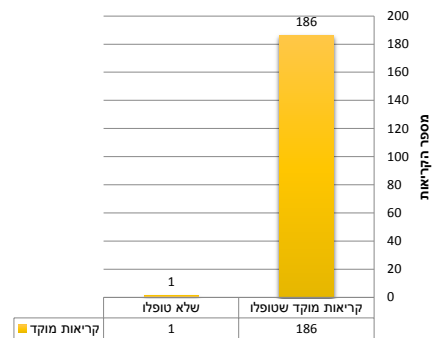
שם היחידה: רכב מנהל היחידה: אריה בן זאב סיכום חודש: אוק-18

**30%** עמידה בזמן תקן **20**



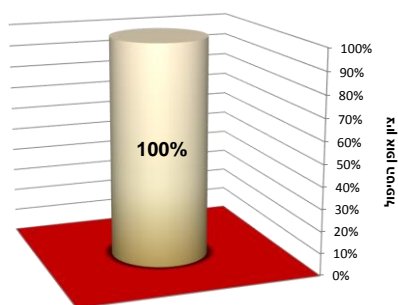
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 187 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 175 עמדו בזמן התקן ו-12 חרגו מזמן התקן.

**35%** טופל לא טופל **35**



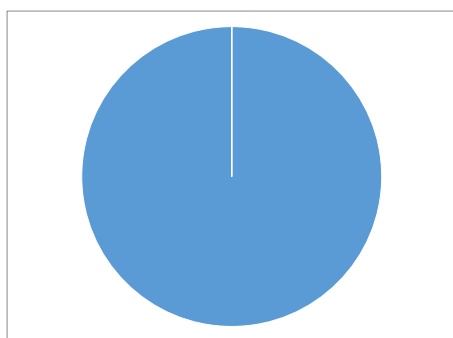
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 187 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 186 טופלו ו-1 שלא טופלה.

**15%** בדיקת איכות **15**



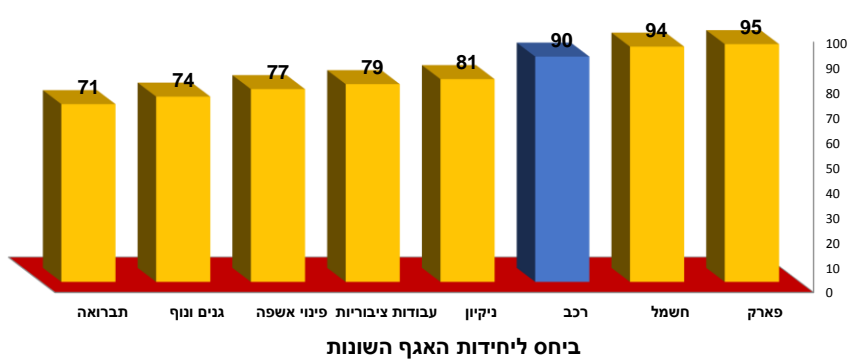
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1810002369 זכתה לציין 100 פניה מס: 1810003960 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**20%** שביעות רצון **20**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונבחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה התקבלו 2 מענים לסקר ושניהם היו מרוצים.

**ציון סופי 90**



ביחס ליחידות האגף השונות