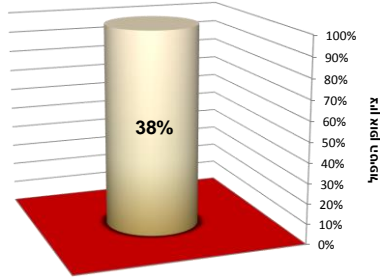


תעודת שירות חודשית

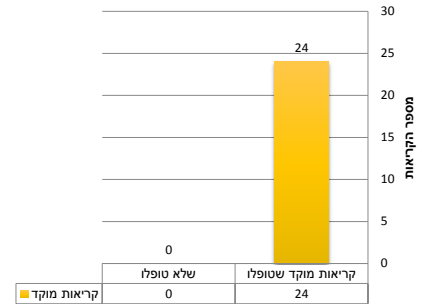
שם היחידה: תשתיות מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה סיכום חודש: יוני-18

30% בדיקת איכות **11**



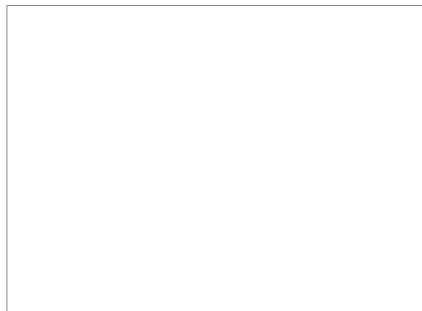
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1806002201 זכתה לציון 50 פניה מס': 1806012412 זכתה לציון 25 ממוצע המחלקה: 38

30% טופל לא טופל **30**



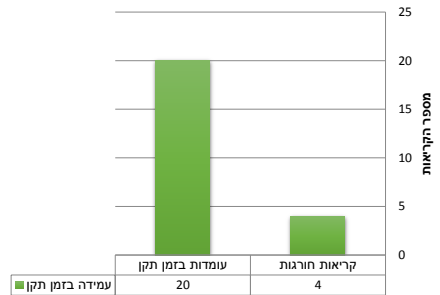
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 24 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 24 טופלו ו- 0 אינה טופלה.

0% שביעות רצון **0**



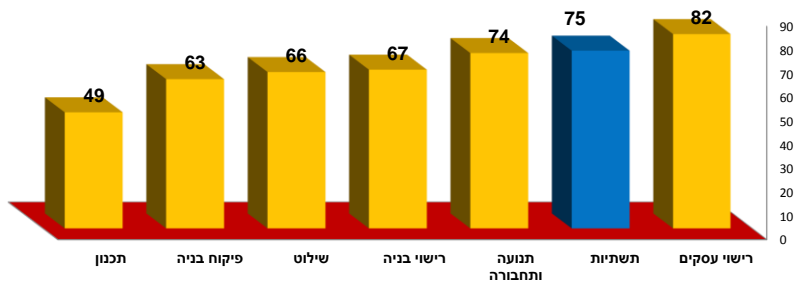
לא התקבלו משובי SMS בחודש זה.

40% עמידה בזמן תקן **33**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 24 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 20 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 75



ביחס ליחידות האגף השונות