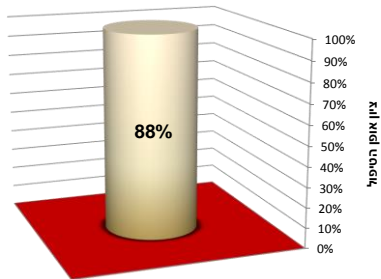


תעודת שירות חודשית

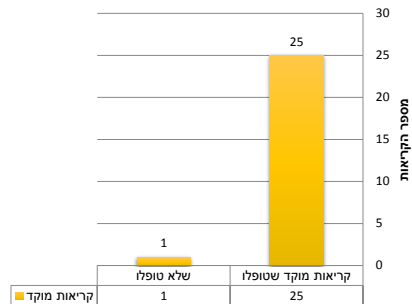
שם היחידה: תשתיות מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה סיכום חודש: מאי-18

30% בדיקת איכות
26



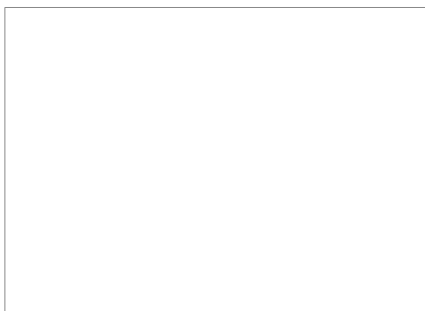
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1805000967 זכתה לציון 75 פניה מס': 1805005275 זכתה לציון 100

30% טופל לא טופל
28



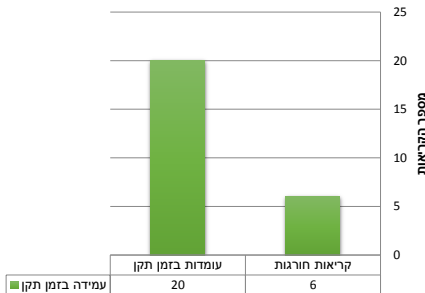
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 26 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 25 טופלו ו- 1 אינה טופלה.

0% שביעות רצון
0



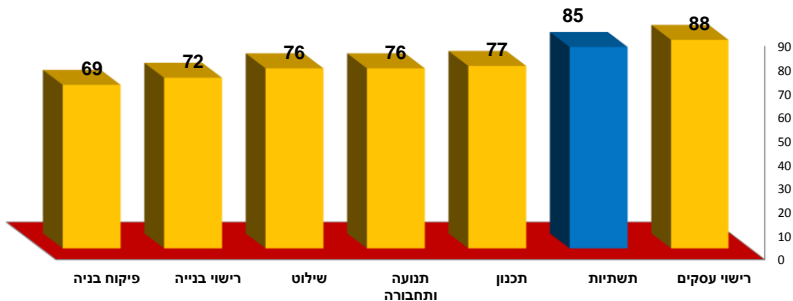
לא התקבלו משובי SMS בחודש זה.

40% עמידה בזמן תקן
31



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 26 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 20 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 85



ביחס ליחידות האגף השונות