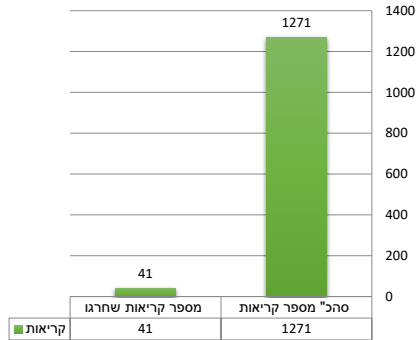


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: ספט-20

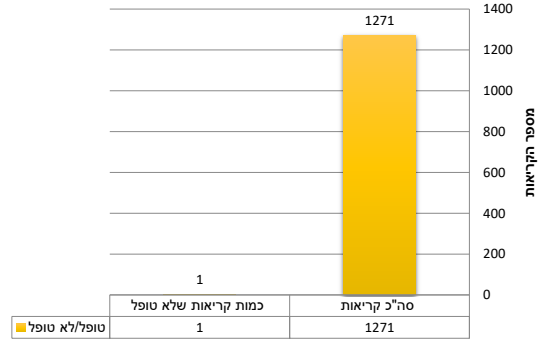
0

עמידה בזמן תקן 30%
25



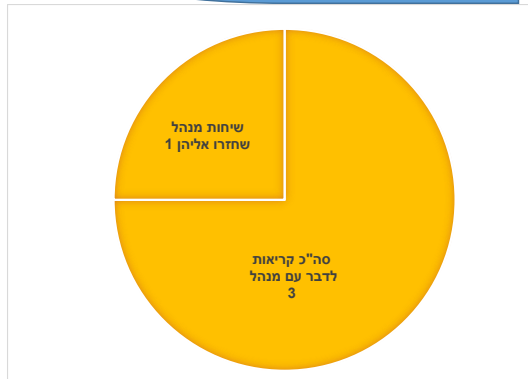
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1271 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1230 עמדו בזמן התקן ו- 41 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
36



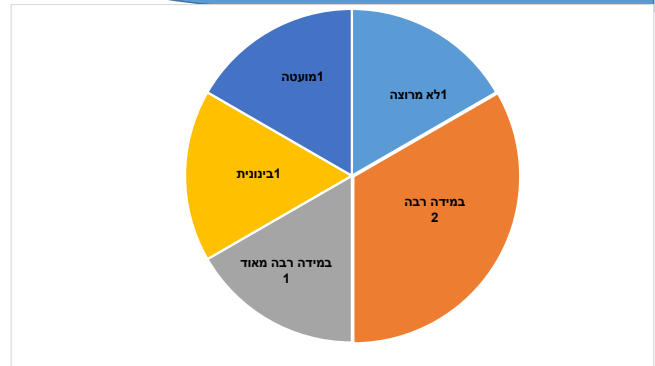
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1271 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1270 טופלו והכשיר דעם שנסכרה ללא טופל.

מנהל חוזר 15%
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

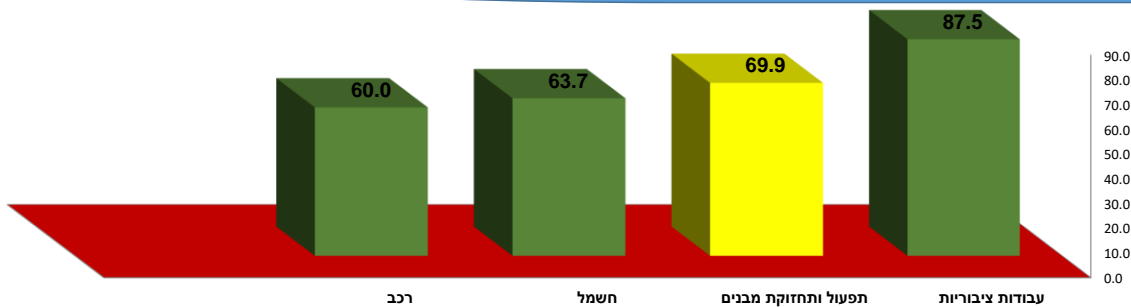
שביעות רצון 15%
9



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסכרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	2
במידה רבה מאוד	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים	6	6

ציון סופי 69.9



ביחס ליחידות האגף השונות