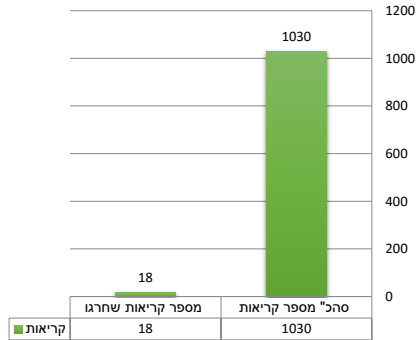


# תעודת השירות החודשית

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

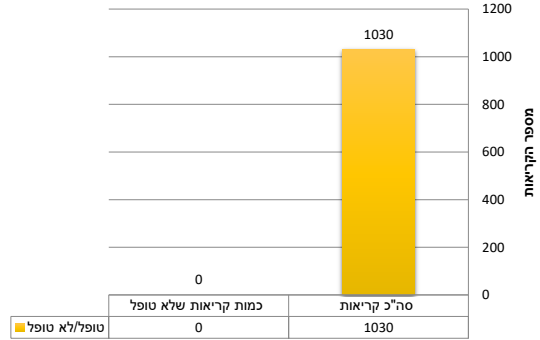
0

**עמידה בזמן תקן 30%**  
27



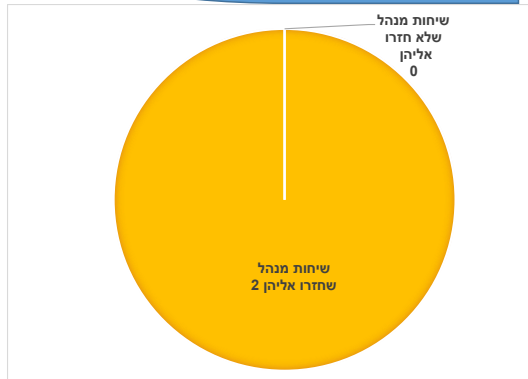
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1271 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1230 עמדו בזמן התקן ו- 41 חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל 40%**  
36



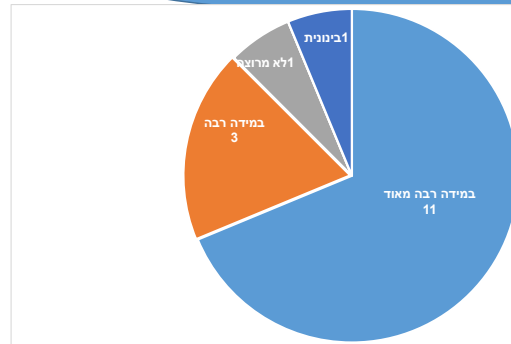
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1271 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1270 טופלו והכשיר דומם שנכרך ללא טופל.

**מנהל חוזר 15%**  
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.

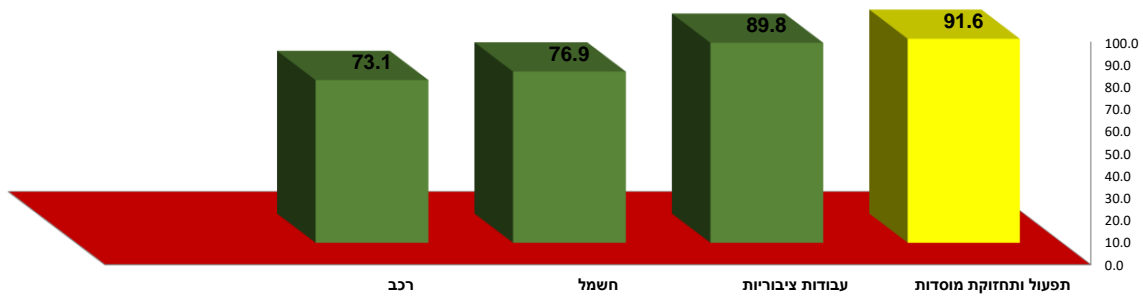
**שביעות רצון 15%**  
13



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	11
במידה רבה	85	3
ביטנית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		16

**ציון סופי 91.6**



ביחס ליחידות האגף השונות