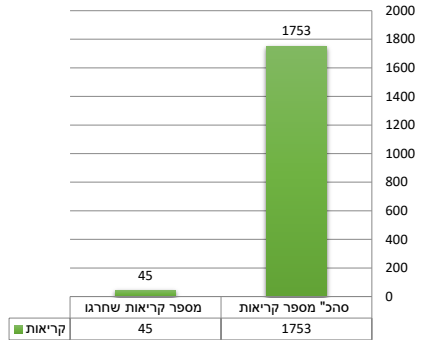


תעודת השירות החודשית

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

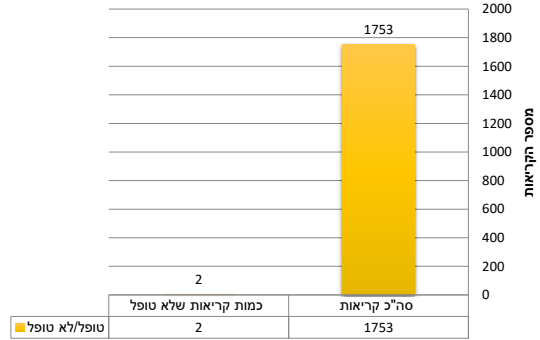
0

עמידה בזמן תקן 30%
26



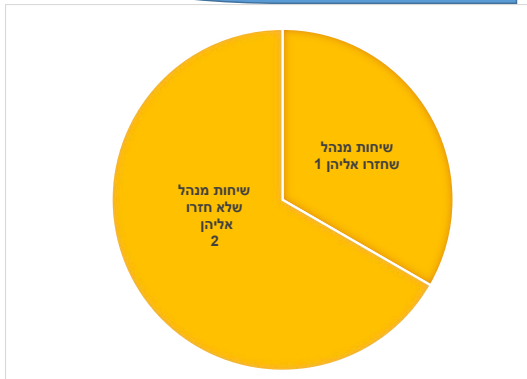
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1753 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1708 עמדו בזמן התקן ו- 45 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
36



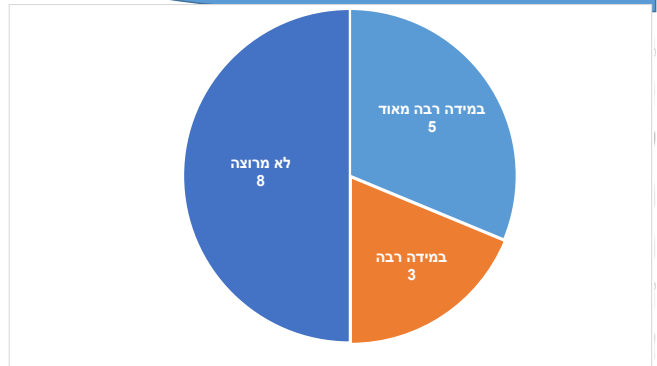
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1753 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1751 טופלו ו- 2 בקצות דיוטושנכרם ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%
5



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

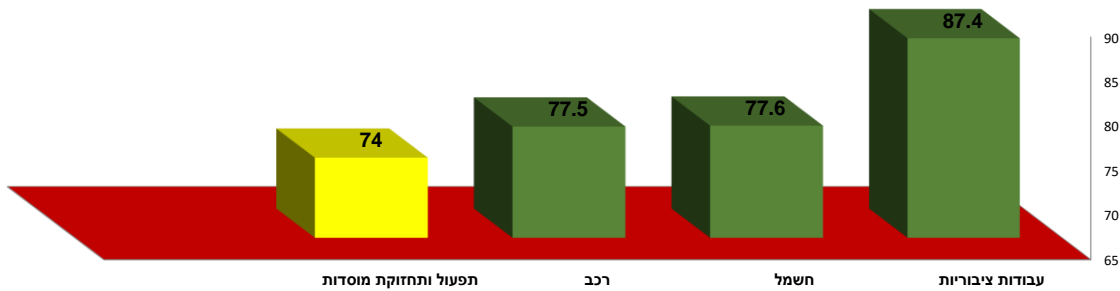
שביעות רצון 15%
7



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	3
במניית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		16

ציון סופי 74.0



ביחס ליחידות האגף השונות