

תעודת השירות החודשית

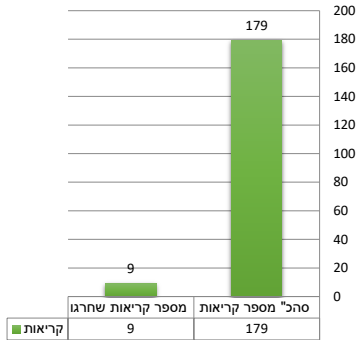
0

חודש: דצמ-20

מנהל היחידה: אריה בן זאב

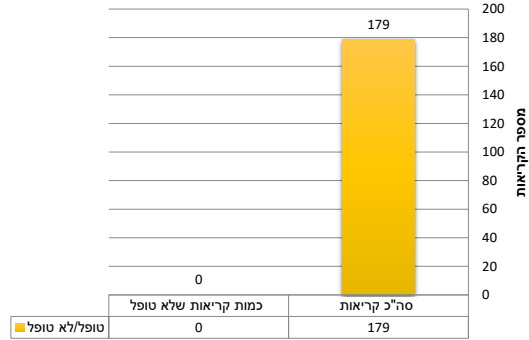
שם היחידה: רכב

30% עמידה בזמן
22



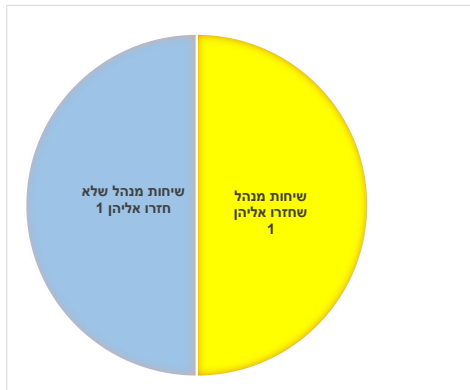
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 179 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 170 עמדו בזמן התקן ו-9 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



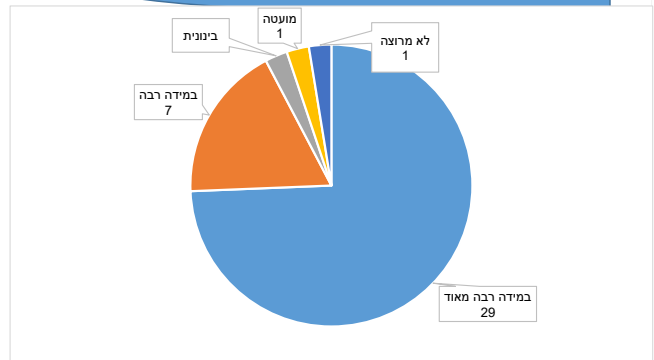
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 179 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
8



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

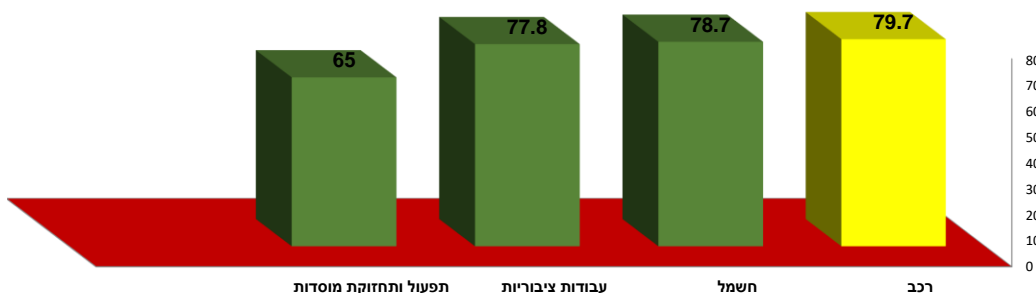
15% שביעות רצון
14



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	29
במידה רבה	85	7
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		39

79.7 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות