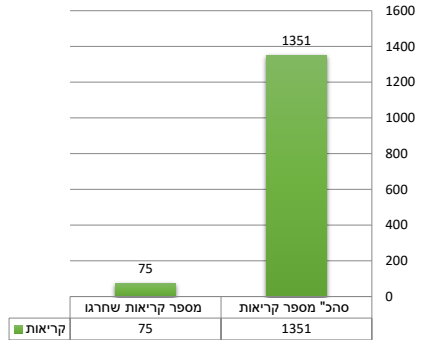


# תעודת השירות החודשית

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

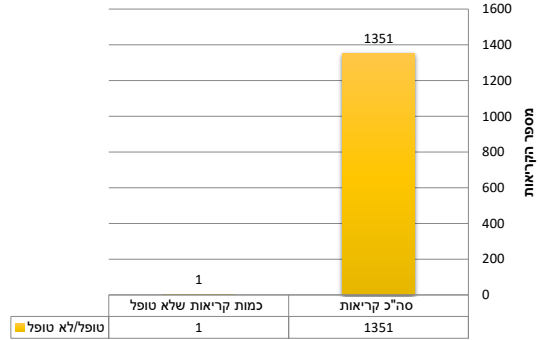
0

**עמידה בזמן תקן 30%**  
22



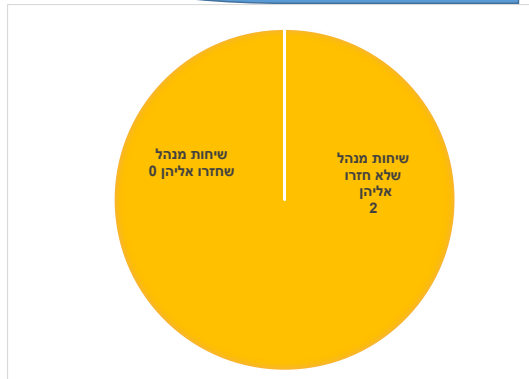
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1351 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1276 עמדו בזמן התקן ו- 75 חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל 40%**  
36



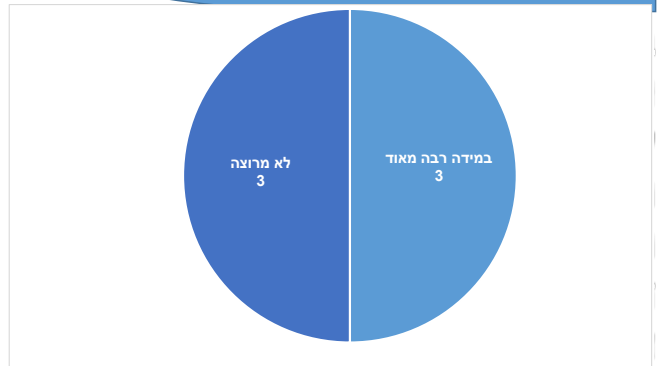
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1351 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1350 טופלו והשאר אחת דווחה שנמנעה ללא טיפול.

**מנהל חוזר 15%**  
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

**שביעות רצון 15%**  
8



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		6

**ציון סופי 65.0**

