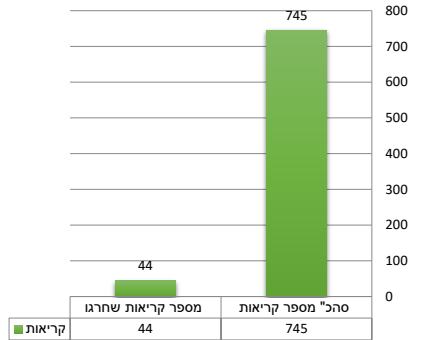


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת ב מנהל היחידה: ישראל זמסטי' חודש: ינו-21

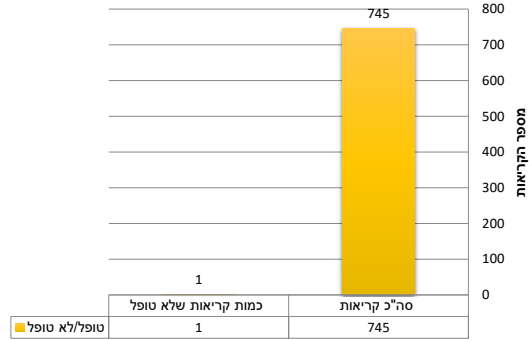
0

**עמידה בזמן תקן 40%**  
**21**



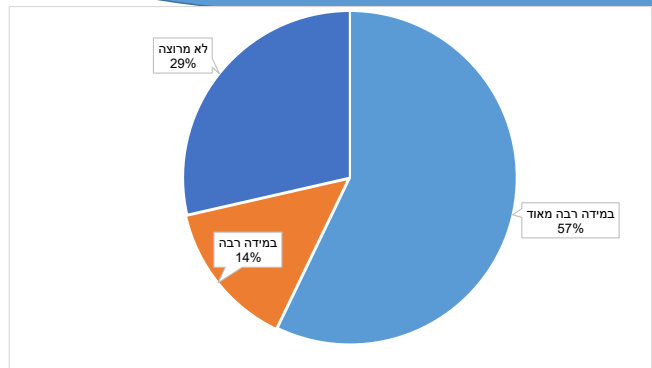
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 745 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 701 עמדו בזמן התקן ו- 44 חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל 40%**  
**36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 745 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 744 טופלו ונדרשה אמת דווקא שנעברה ללא טופל.

**שביעות רצון 20%**  
**14**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	1
במידה בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		7

**ציון סופי 70.8**

