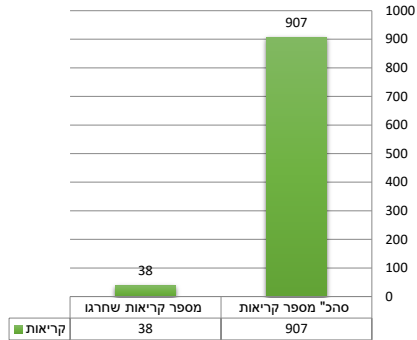


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: פבר-21

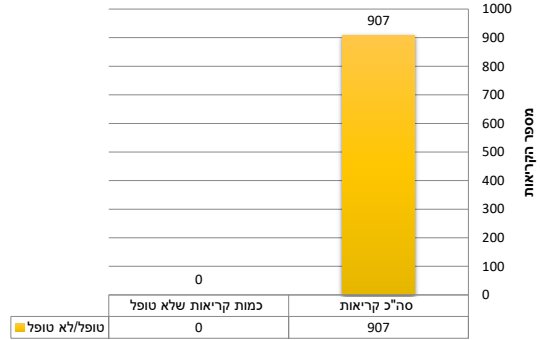
0

עמידה בזמן תקן 30%
24



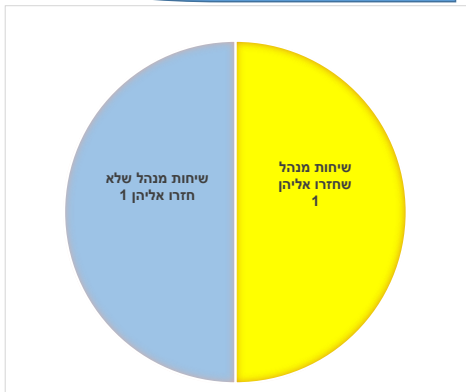
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 907 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 869 עמדו בזמן התקן ו- 38 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
36



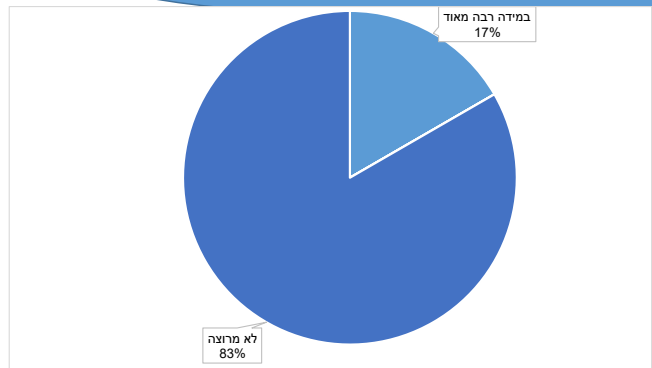
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 907 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנכרכו ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%
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.

שביעות רצון 15%
3



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	1
במידה רבה	85	0
במנייה	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים	6	6

ציון סופי 69.7

