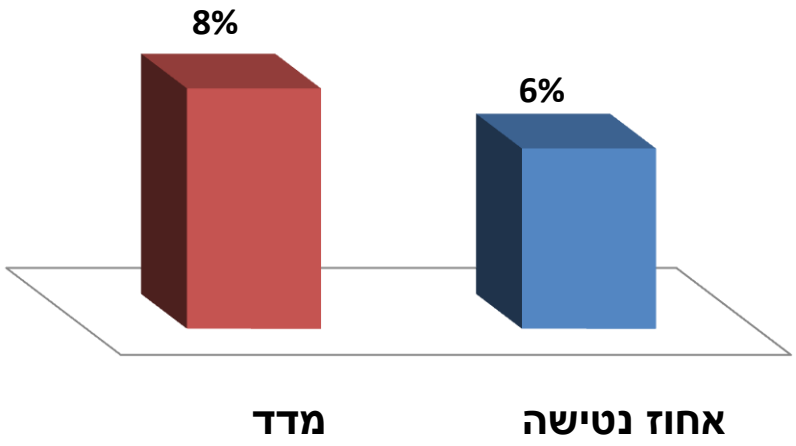
# תוצאות ניהול מדדי שירות באגף שיקום
# אוגוסט - דצמבר 2012

# ניהול מדדי השירות באגף - אחוז נטישה/מוקד טלפוני

**סה"כ שיחות נכנסות**
**למוקד אוגוסט– דצמבר**
**296,500 מתוכם כ- 133,000**
**פניות שטופלו ע"י המוקד תוך**
**24 שעות.**

**נתוני מוקד טלפוני אוגוסט –דצמבר 2012**




**מספר מסרונים שהועברו למתן**
**תשובה לפניית זכאי לטיפול**
**במהלך אוגוסט - דצמבר 102,500**
**כל מי שבקשתו מחייבת**
**תשובה למסרון קיבל מסרון**

**המוקד הטלפוני מקבל כ- 59,000 פניות בחודש**

**נטישה -נמדד לאחר כ: 40 שניות המתנה למענה**

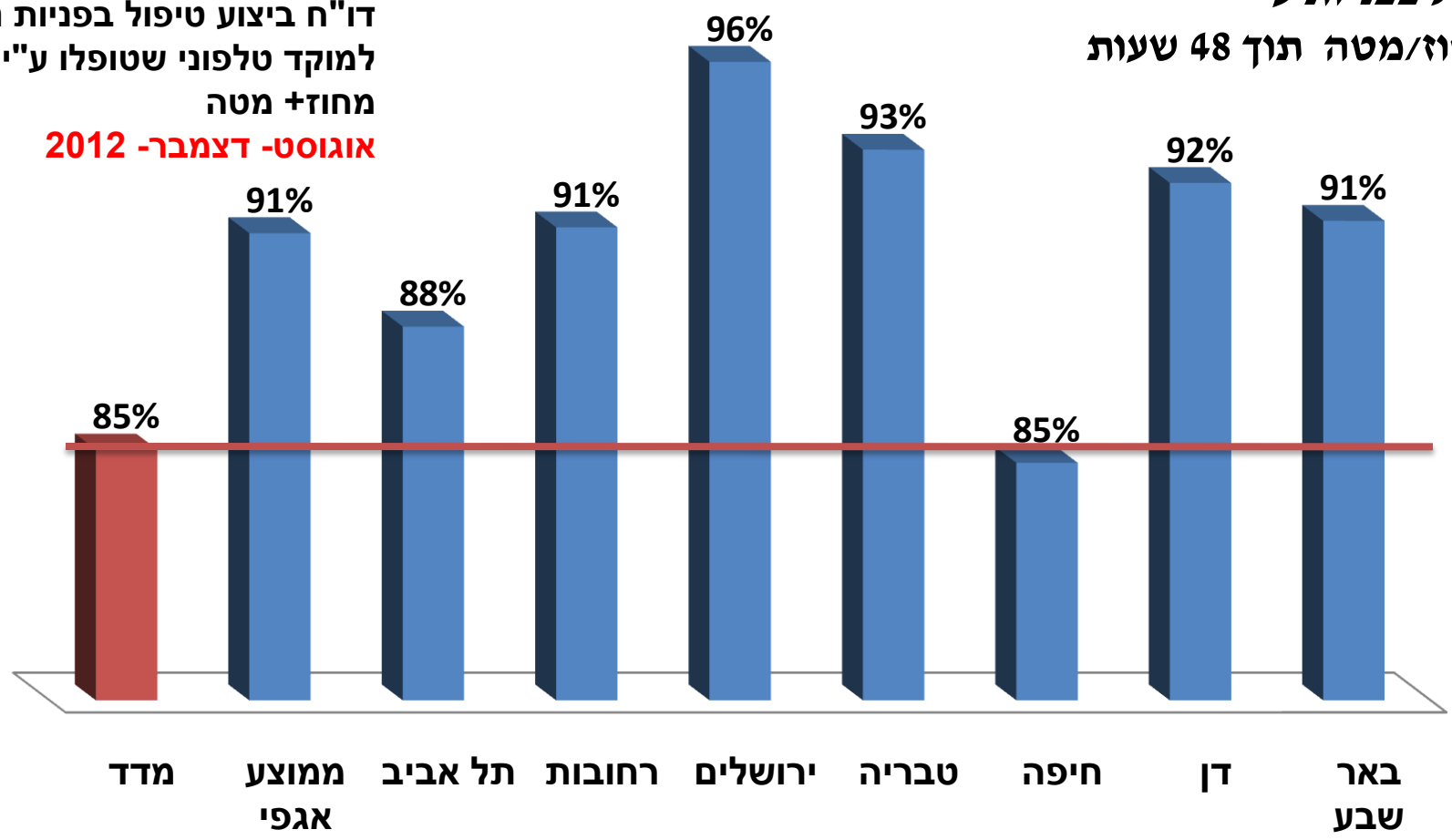


משרד הביטחון

# ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המחוז/מטה

**טיפול בפניות ע"י**
**המחוז/מטה תוך 48 שעות**

**דו"ח ביצוע טיפול בפניות נכים**
**למוקד טלפוני שטופלו ע"י**
**מחוז+ מטה**
**אוגוסט- דצמבר- 2012**

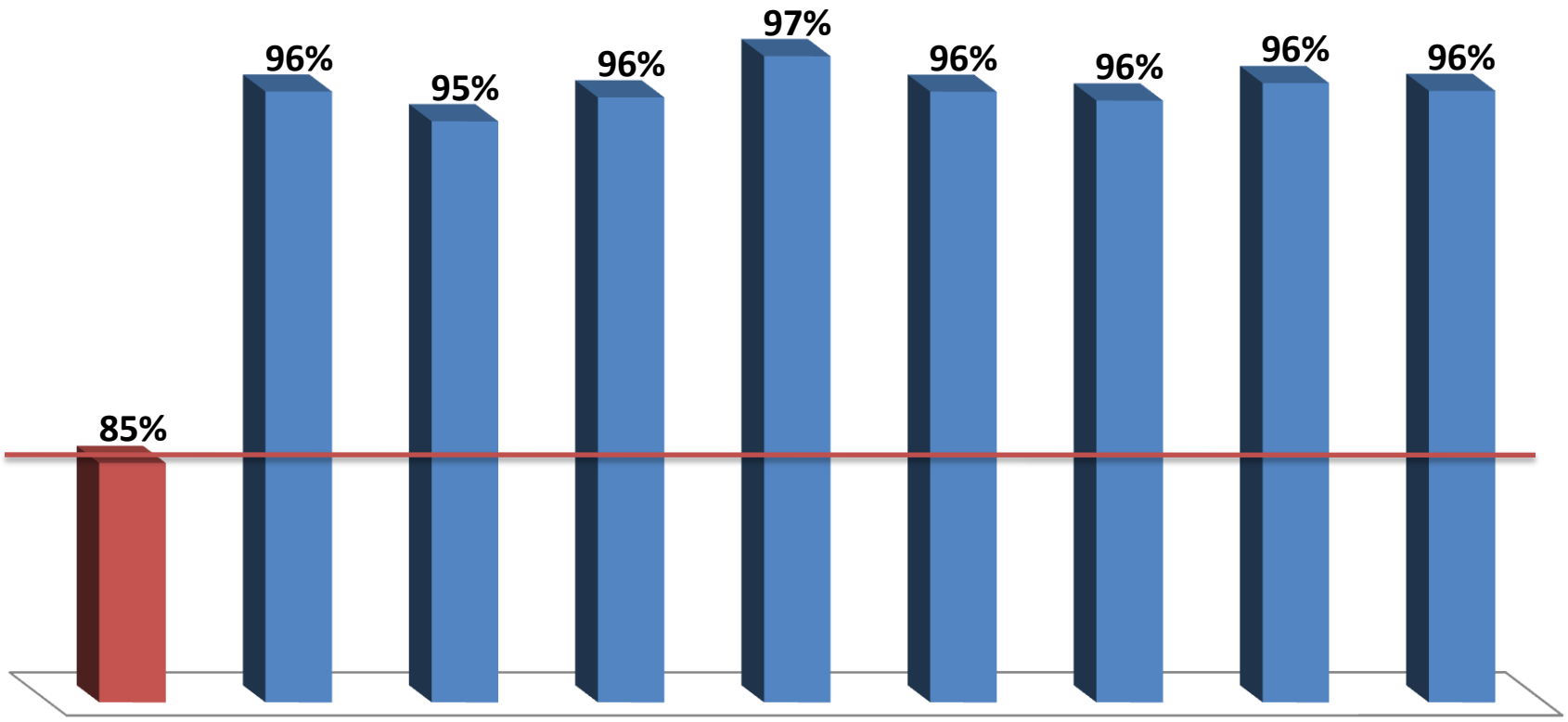



**כמות המסרונים שנשלחו כתשובה לבקשות נכה בממוצע לחודש**
**20,500**

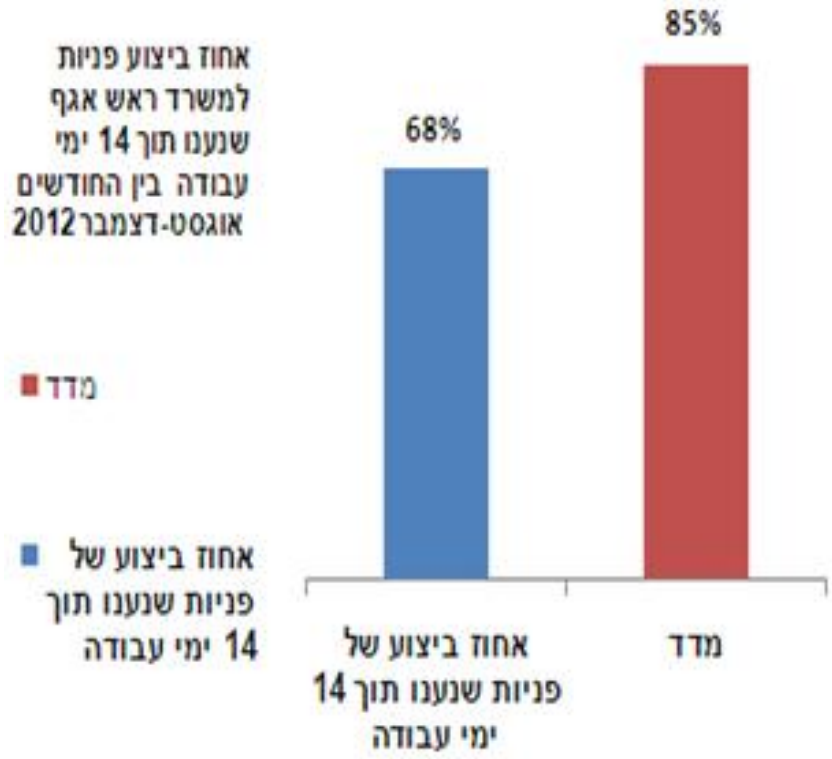
# ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המוקד

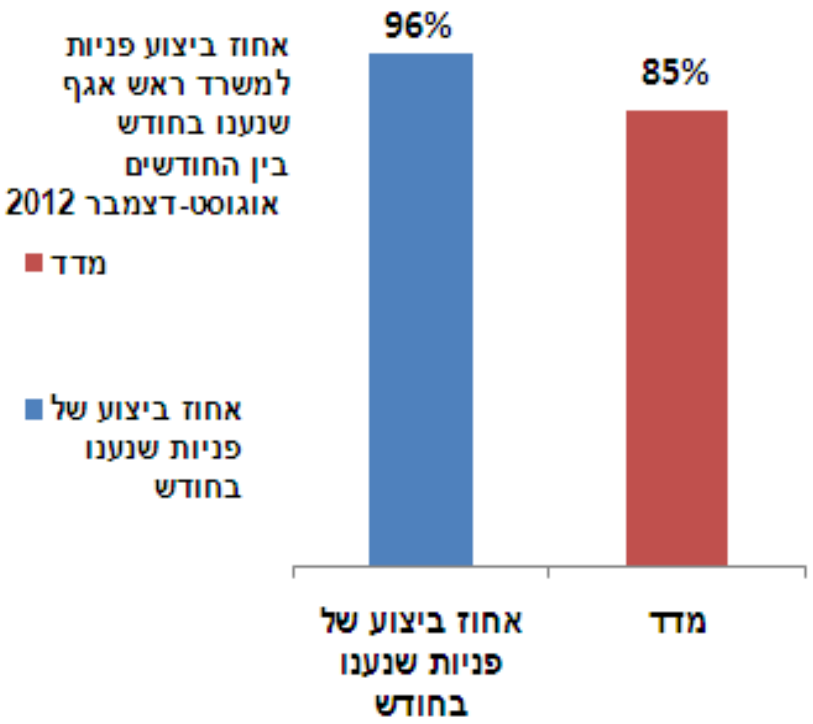
**דו"ח ביצוע טיפול בפניות נכים**
**למוקד טלפוני שטופלו ע"י**
**המוקד הטלפוני**
**אוגוסט – דצמבר 2012**

**טיפול בפניות ע"י**
**המוקד תוך 24 שעות**



# ניהול מדדי השירות באגף - פניות למשרד ראש האגף

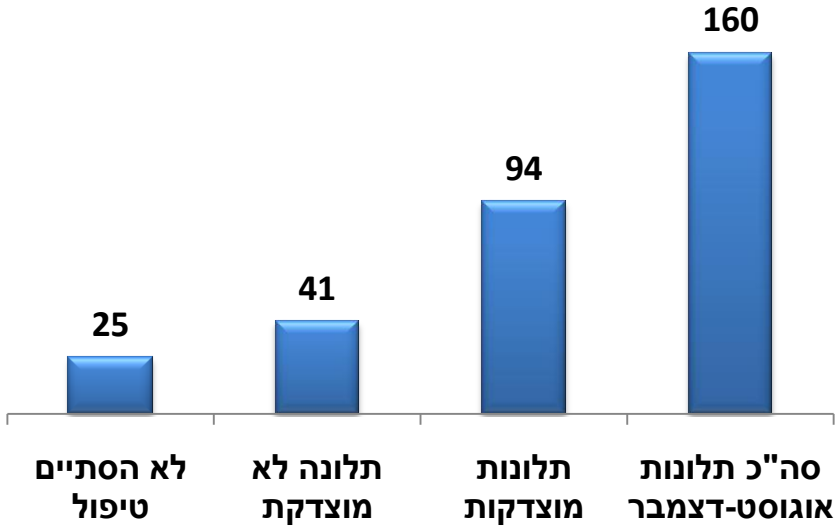


# ניהול מדדי השירות באגף-תלונות

**תלונה-מכתב הכולל בתוכו טענה על אפליה או על ליקוי בטיב השירות לפונה, על ליקוי בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל וכו'**

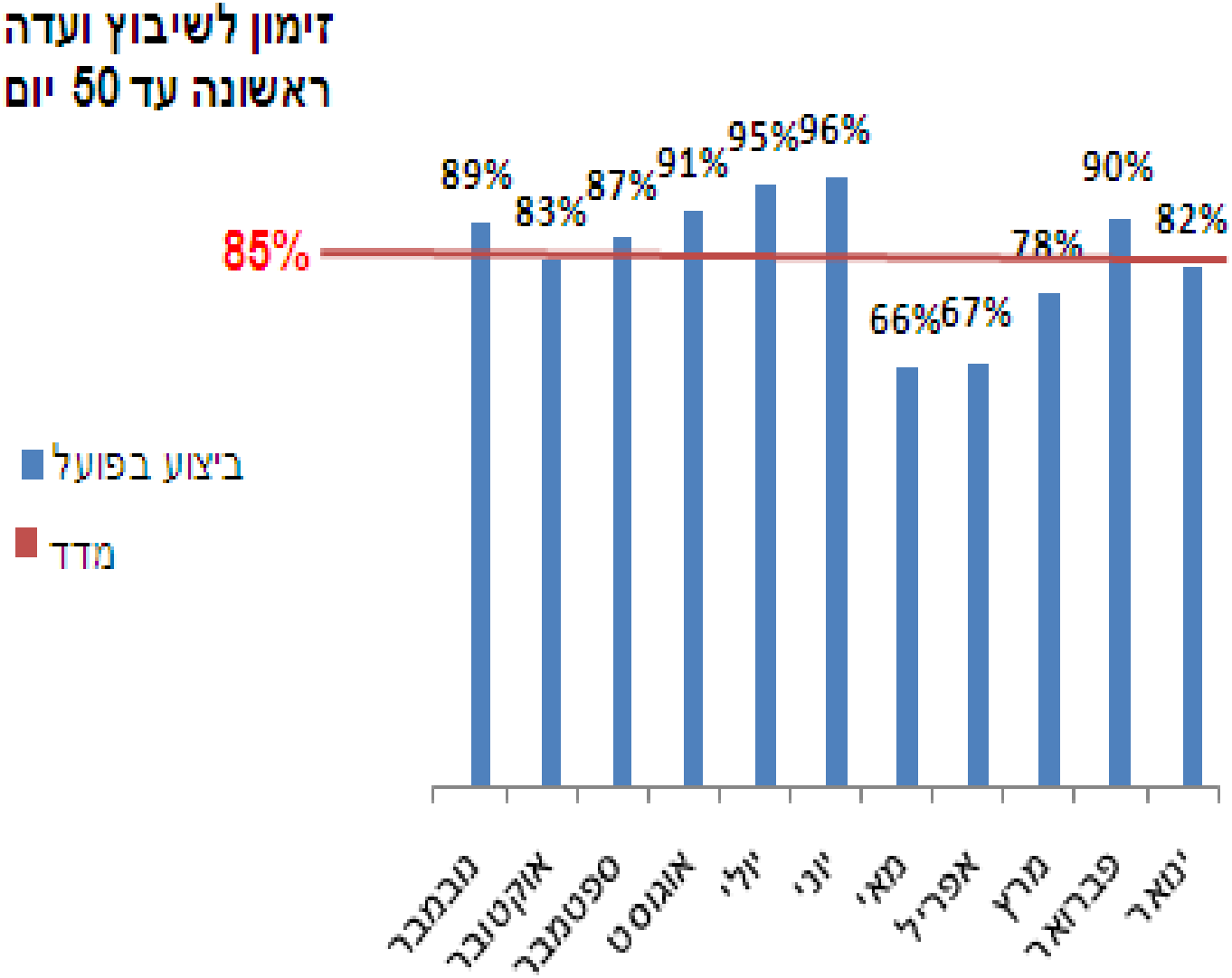
**תלונה מוצדקת תלונה שטענת הפונה נמצאו תואמות להגדרת תלונה**




| מאפייני התלונות | המוצדקות |
|---|---|
| טיפול לקוי | 45 |
| אי קבלת מענה | 37 |
| עיכוב במתן תשלומים | 1 |
| תרופות | 0 |

**סה"כ התלונות שהתקבלו בתקופה שבין אוגוסט - דצמבר 2012 מתוך אוכלוסיה של 55,500 נכים המטופלים באגף**

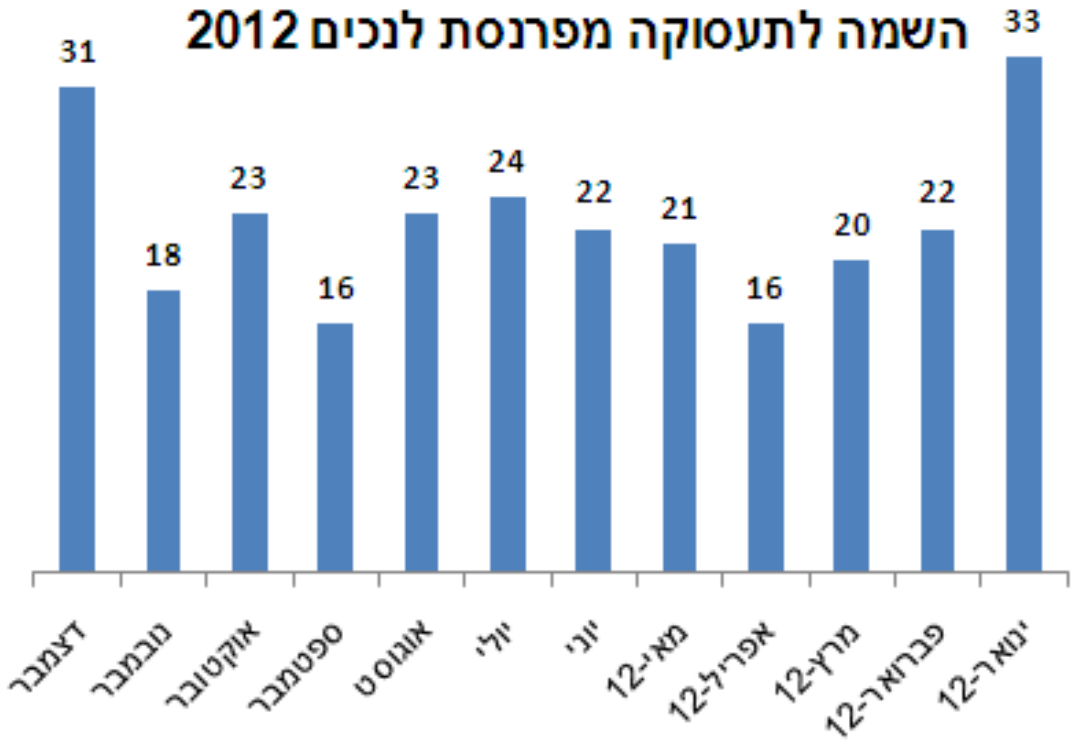
# ניהול מדדי השירות באגף-זימון לוועדה רפואית ראשונה






משרד הביטחון

# ניהול מדדי השירות באגף
# השמה לתעסוקה מפרנסת לנכים בשנת 2012




**סה"כ 186 השמות 2011**

**סה"כ 269 השמות 2012 עד דצמבר**

**גידול של 31%**



משרד הביטחון