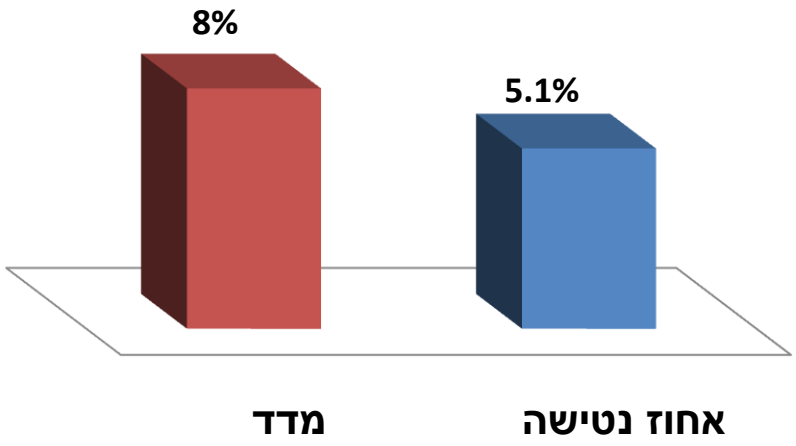
תוצאות ניהול מדדי שירות באגף שיקום ינואר-אפריל 2013

ניהול מדדי השירות באגף - אחוז נטישה/מוקד טלפוני

סה"כ שיחות נכנסות
למוקד ינואר -אפריל
201,000 מתוכם כ- 123,300
פניות שטופלו ע"י המוקד תוך
24 שעות.

נתוני מוקד טלפוני ינואר – אפריל 2014



מספר מסרונים שהועברו למתן
תשובה לפניית זכאי לטיפול
במהלך ינואר –אפריל 114,000
כל מי שבקשתו מחייבת
תשובה למסרון קיבל מסרון

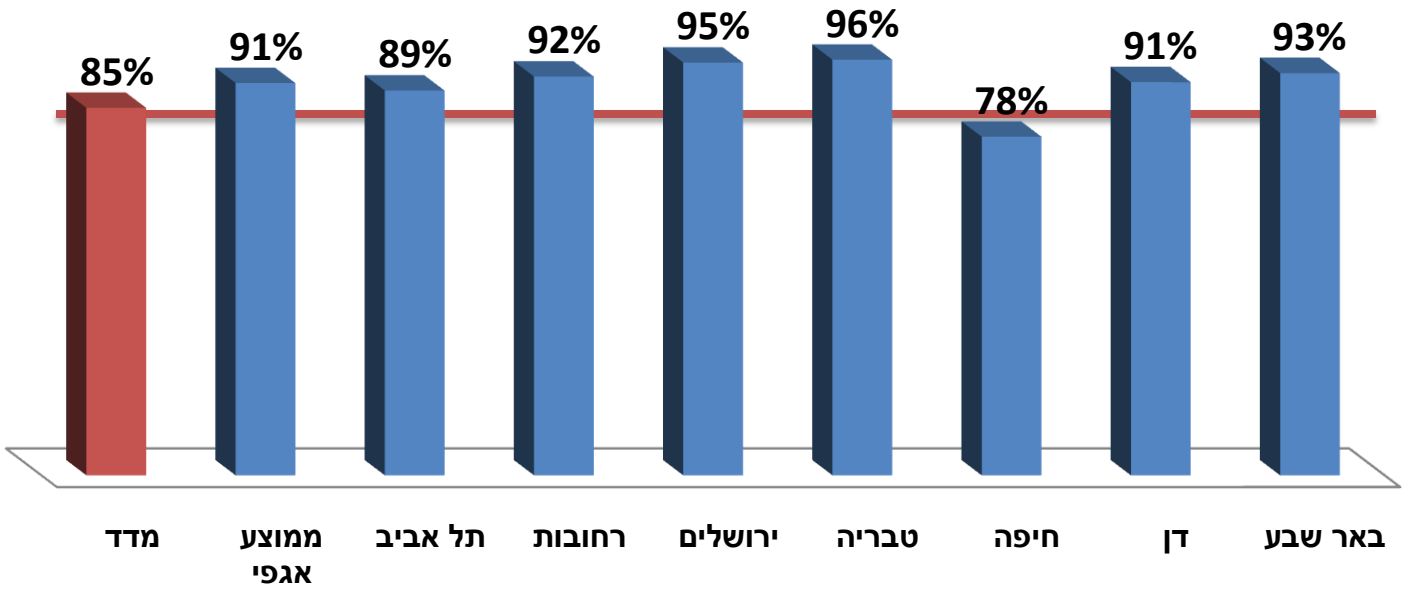
המוקד הטלפוני מקבל כ- 54,300 פניות בחודש

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



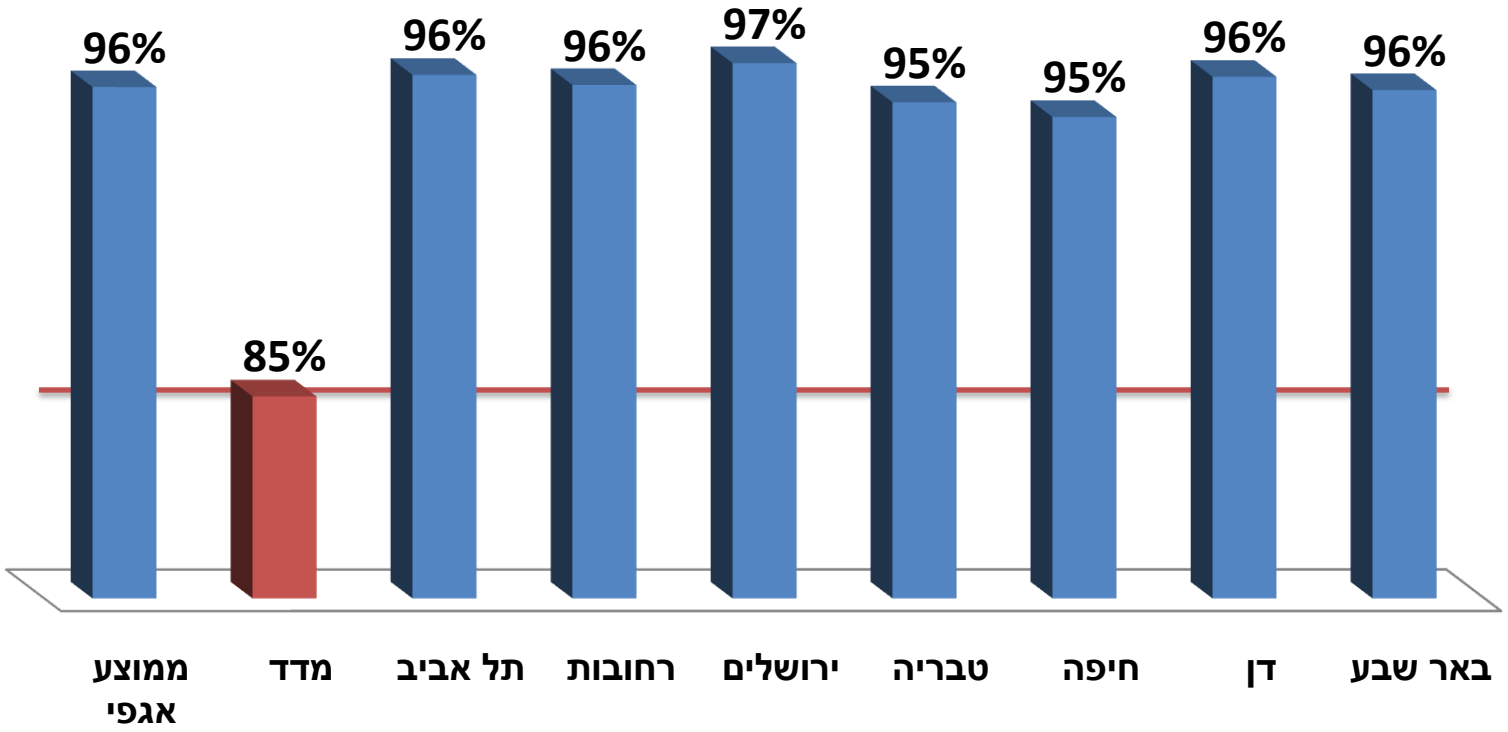
דו"ח ביצוע טיפול בפניות נכים
למוקד טלפוני שטופלו ע"י
מחוז+ מטה
ינואר-אפריל 2013

כמות המסרונים שנשלחו
כתשובה לבקשות נכה
בממוצע לחודש
28,500

ניהול מדדי השירות באגף- פניות בטיפול המוקד

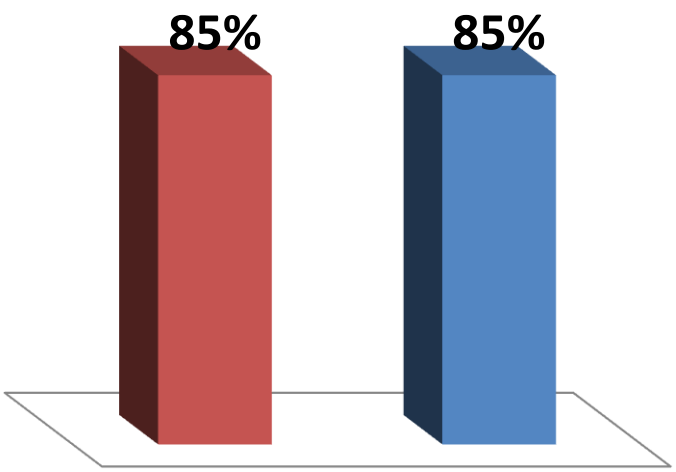
טיפול בפניות ע"י
המוקד תוך 24 שעות

דו"ח ביצוע טיפול בפניות נכים
למוקד טלפוני שטופלו ע"י
המוקד הטלפוני
ינואר –אפריל 2013

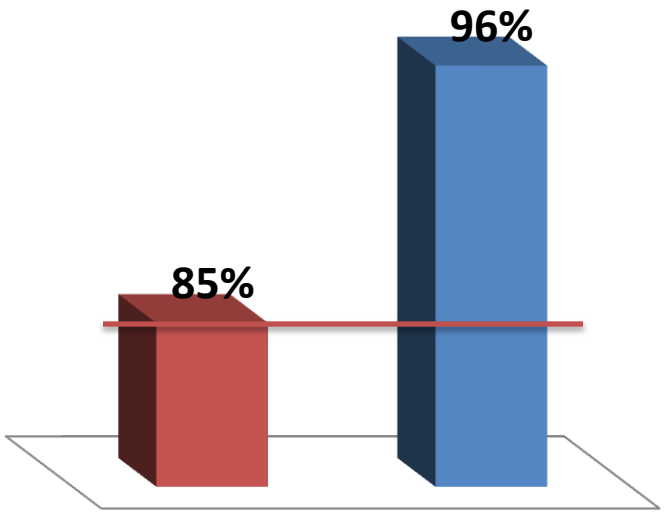


ניהול מדדי השירות באגף - פניות למשרד ראש האגף

אחוז ביצוע טיפול בפניות למשרד ראש האגף שנענו תוך 18 ימים בין החודשים ינואר-אפריל 2014



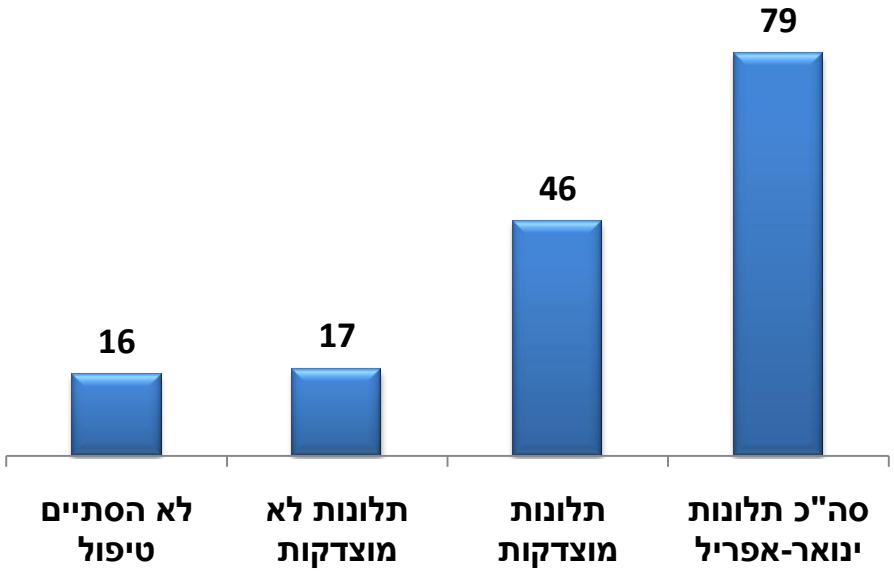
אחוז ביצוע טיפול פניות למשרד ראש האגף שנענו תוך חודש בין החודשים ינואר-אפריל 2014



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'

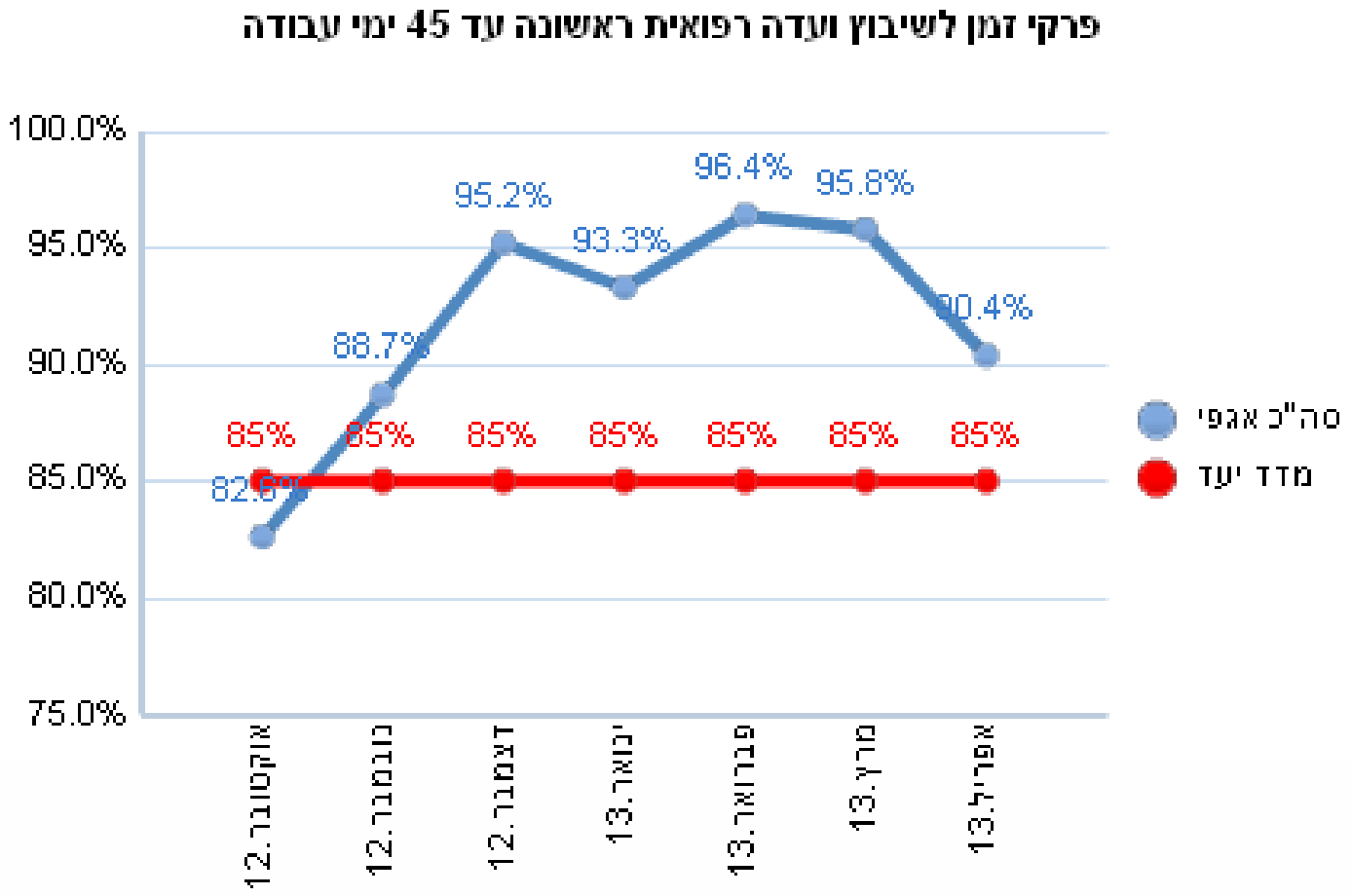
תלונה מוצדקת תלונה שטענת הפונה נמצאו תואמות להגדרת תלונה



מאפייני התלונות	המוצדקות
אי קבלת מענה	28
טיפול לקוי	14
מוקד טלפוני	2
רכב רפואי	1
עיכוב במתן תשלומים	1
תרופות	0

סה"כ התלונות שהתקבלו בתקופה שבין ינואר- אפריל 2013 מתוך אוכלוסיה של 56,400 נכים המטופלים באגף

ניהול מדדי השירות באגף-זימון לוועדה רפואית ראשונה



משרד הביטחון

ניהול מדדי השירות באגף
השמה לתעסוקה מפרנסת לנכים בשנים 2010-2013

מחוז	2010	2011	2012	2013
חיפה	54	77	106	30
תל אביב	25	26	26	6
דן	29	31	35	8
רחובות	28	20	26	7
ירושלים	21	15	26	3
באר שבע	7	10	14	0
טבריה	9	28	38	14
סה"כ	173	207	271	65

