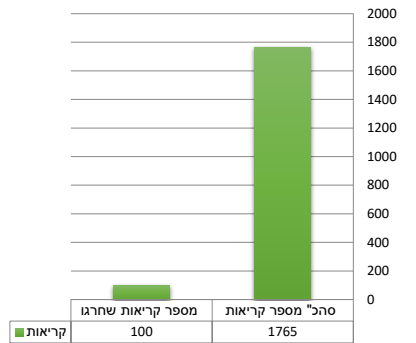


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פניני אשפה מנהל היחידה: ראובן אביסר חודש: ינו-20

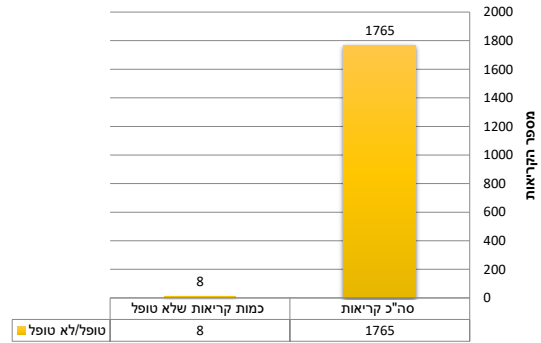
0

30% עמידה בזמן
26



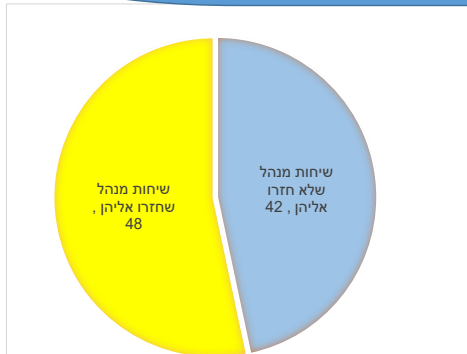
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1765 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1665 עמדו בזמן התקן ו- 100 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



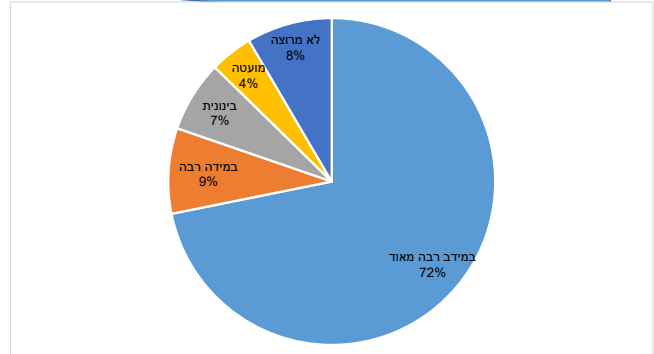
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1765 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1757 טופלו ו- 8 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
8



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 90 קריאות לחזור לפונה המחלקה חזרה ל- 48.

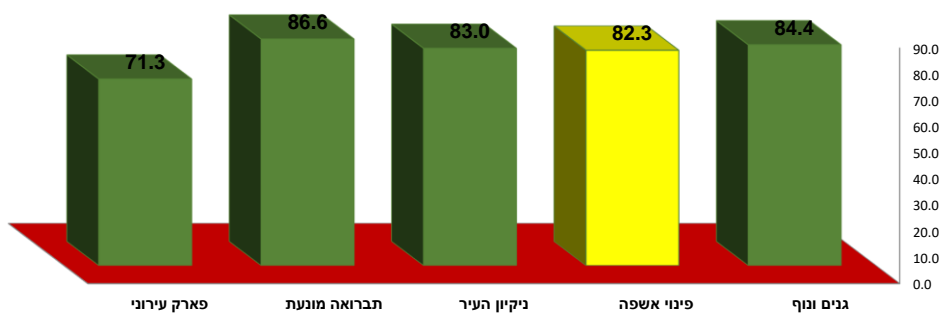
15% שביעות רצון
13



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	51
במידה רבה	85	6
בינונית	60	5
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	6
סתייג נבדקו נסקרים	71	

82.3 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות