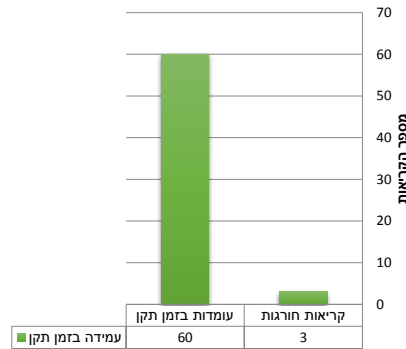


# תעודת השירות החודשית

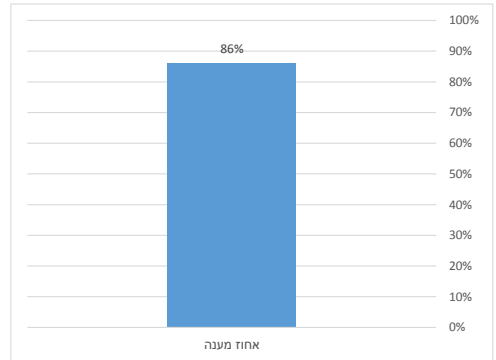
שם היחידה: משאבי אנוש      מנהל היחידה: מיכל הילמר      סיכום חודשי: נוב-19

**30%** עמידה בזמן  
**23**



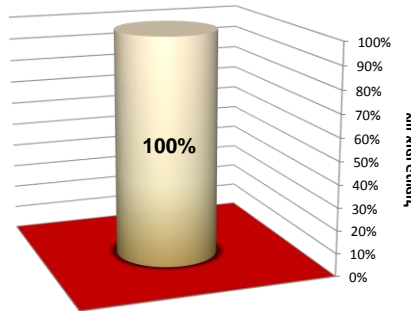
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 63 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 60 עמדו בזמן התקן ו- 3 חרגו מזמן התקן.

**30%** מענה טלפוני  
**26**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של האגף. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 255 שיחות, אחוז המענה 86%.

**20%** בדיקת איכות  
**20**

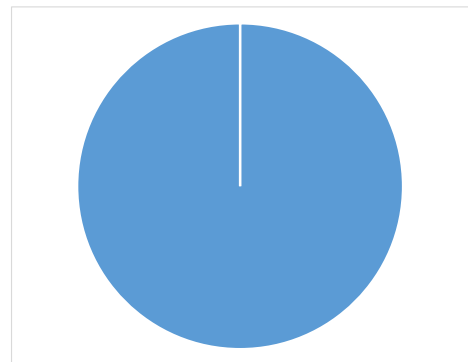


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 078516 זכתה לציון 100 פניה מס': 080672 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

**20%** סקר שביעות  
**20**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייים נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודש זה התקבל 1 SMS אשר היה מרוצה.

**ציון סופי 89**

