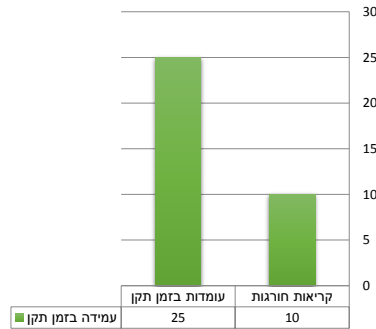


תעודת השירות החודשית

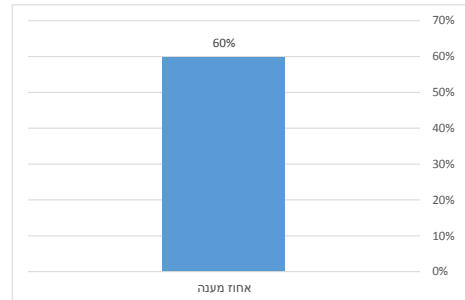
שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סיוכום חודשי: נוב-19

30% עמידה בזמן **9**



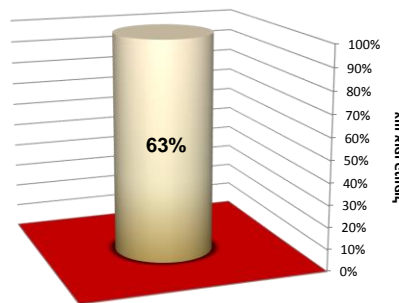
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 35 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 25 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

30% מענה טלפוני **18**



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 526 שיחות, 60% מענה.

20% בדיקת איכות **13**

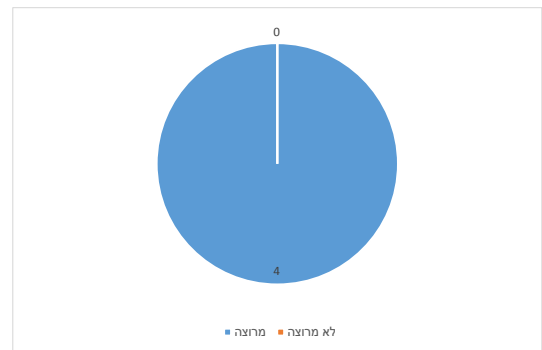


מדד איכותי זה בוחן בשטח ולא אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחדש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 075372 זכתה לציון 100 פניה מס: 075927 זכתה לציון 25

ממוצע המחלקה: 63

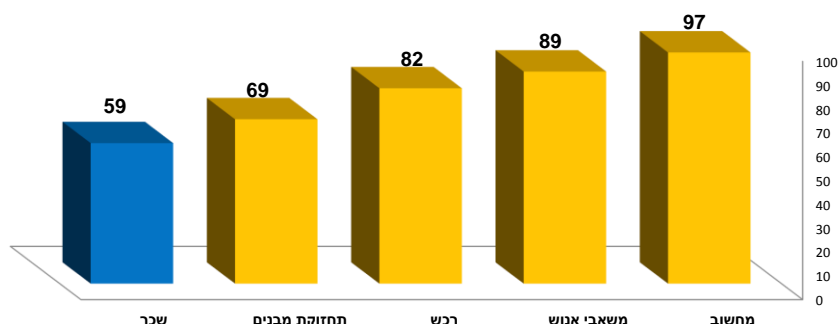
20% שביעות רצון **20**



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

בחדש התקבלו 4 SMS, כולם היו מרוצים.

59 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות