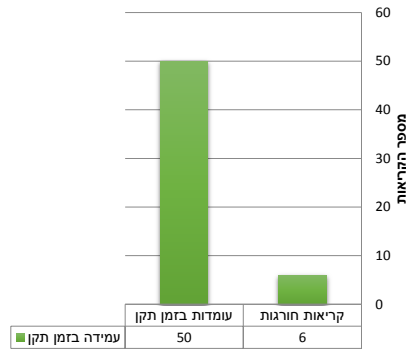


# תעודת השירות החודשית

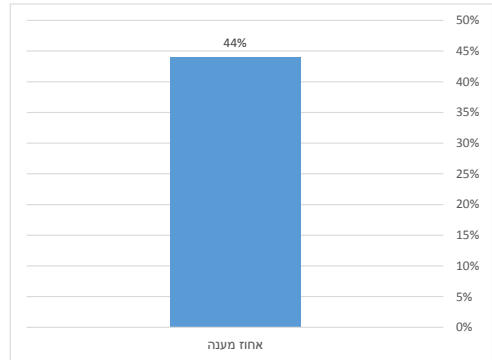
שם היחידה: משאבי אנוש      מנהל היחידה: מיכל הילמר      סיכום חודש: אוק-19

**45%** עמידה בזמן  
**30**



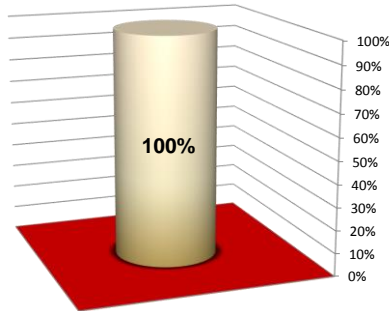
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 56 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 50 עמדו בזמן התקן ו-6 חרגו מזמן התקן.

**35%** מענה טלפוני  
**15**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של האגף. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 207 שיחות, אחוז המענה 44%.

**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': 069202 זכתה לציון 100 פניה מס': 056751 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

**שביעות רצון**

מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחר לקחת חלק בסקר. בחודש זה לא התקבלו SMS

**65** ציון סופי

