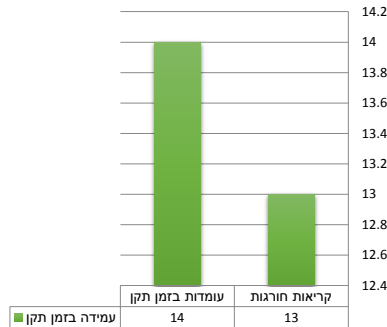


# תעודת השירות החודשית

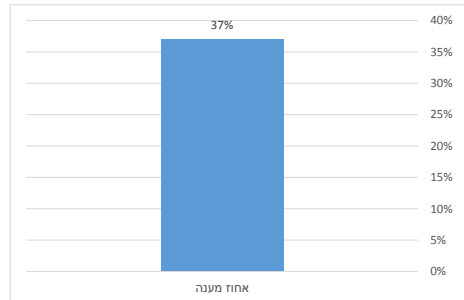
שם היחידה: שכר      מנהל היחידה: שי שטרן      סיכום חודש: אוק-19

**45%** עמידה בזמן **3**



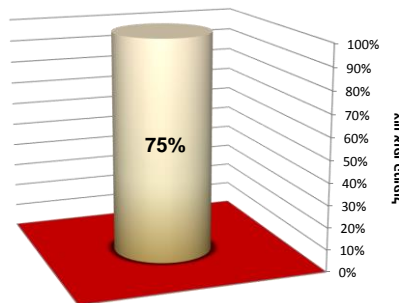
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 27 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 14 עמדו בזמן התקן ו-13 חרגו מזמן התקן.

**35%** מענה טלפוני **13**



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 502 שיחות, 37% מענה.

**20%** בדיקת איכות **15**



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

בחדש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 057873 זכתה לציון 100 פניה מס: 056585 זכתה לציון 25

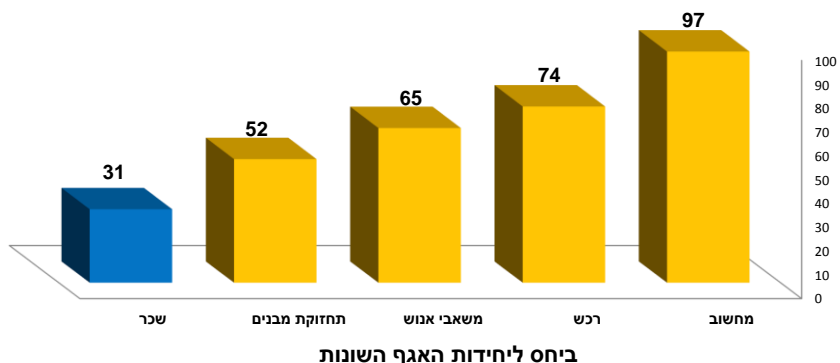
ממוצע המחלקה: 75

**0%** שביעות רצון

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

בחדש לא התקבלו SMS

**31** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות