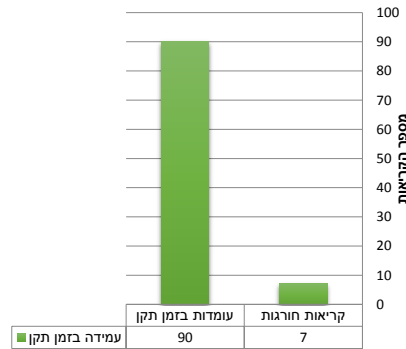


תעודת השירות החודשית

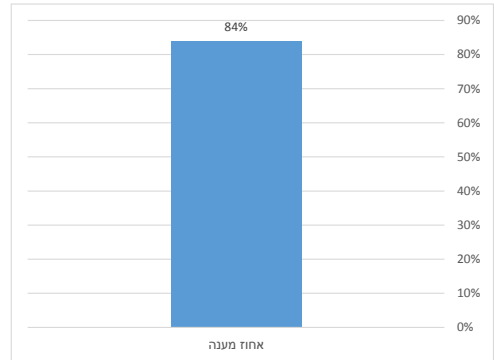
שם היחידה: משאבי אנוש מנהל היחידה: צפריר רוזן סיכום חודש: ספט-19

45% עמידה בזמן
30



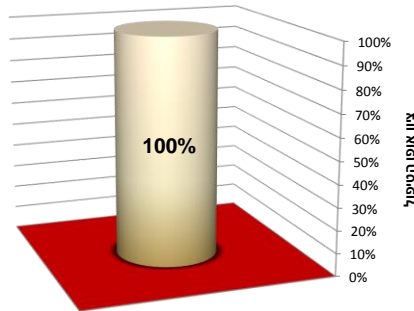
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 97 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 90 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

35% מענה טלפוני
29



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של האגף. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 263 שיחות, אחוז המענה 84%

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': 044985 זכתה לציון 100 פניה מס': 049421 זכתה לציון 100

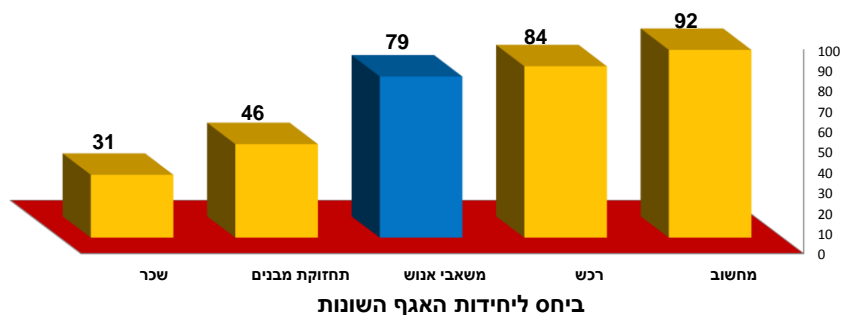
ממוצע המחלקה: 100

שביעות רצון

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

בחודש זה לא התקבלו SMS

79 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות