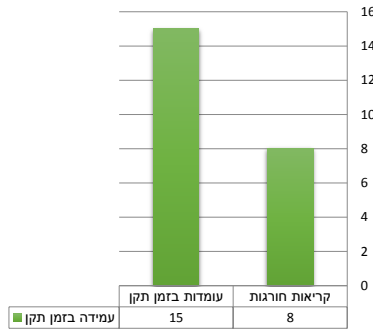


תעודת השירות החודשית

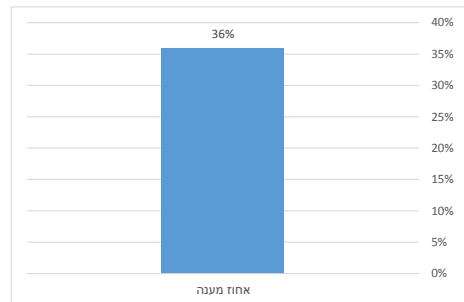
שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סיום חודש: ספט-19

עמידה בזמן 45%
3



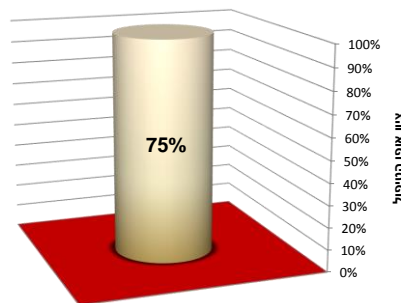
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 15 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

מענה טלפוני 35%
13



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 648 שיחות, 36% מענה.

בדיקת איכות 20%
15



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 028714 זכתה לציון 100 פניה מס: 028735 זכתה לציון 50

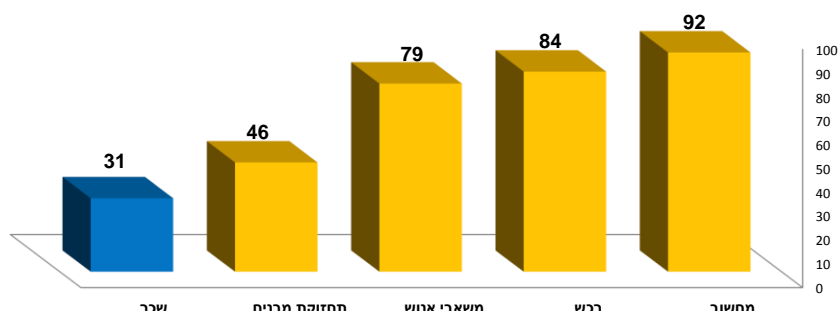
ממוצע המחלקה: 75

שביעות רצון 0%

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

בחודש לא התקבלו SMS

ציון סופי 31



ביחס ליחידות האגף השונות