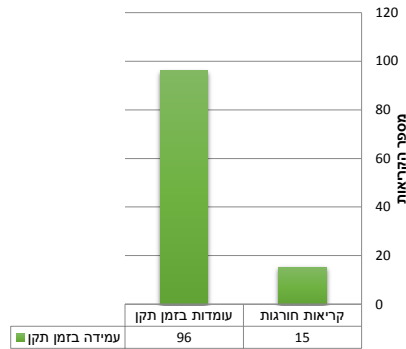


# תעודת השירות החודשית

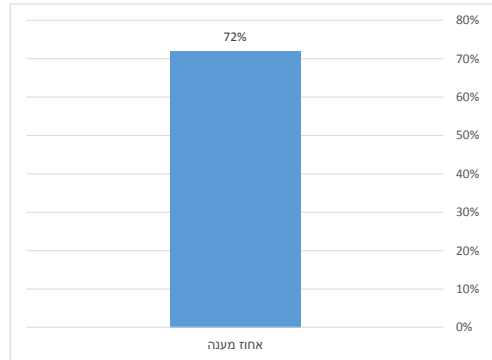
שם היחידה: משאבי אנוש      מנהל היחידה: צפיר רוזן      סיכום חודש: אוג-19

**45% עמידה בזמן**  
30



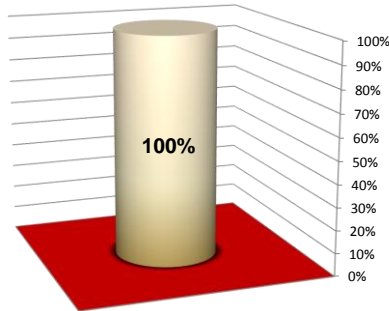
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 96 עמדו בזמן התקן ו- 15 חרגו מזמן התקן.

**35% מענה טלפוני**  
25



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של האגף. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 229 שיחות, אחוז המענה 72%

**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: 009048 זכתה לציון 100 פניה מס: 018774 זכתה לציון 100

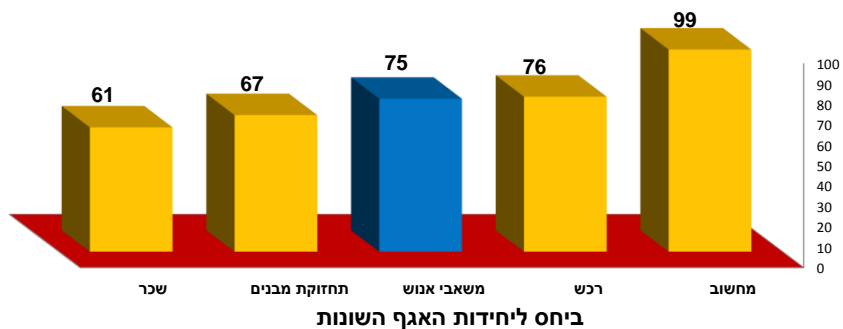
ממוצע המחלקה: 100

**שביעות רצון**

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

בחודש זה לא התקבלו SMS

**75 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות