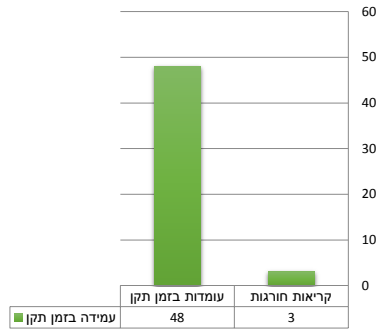


# תעודת השירות החודשית

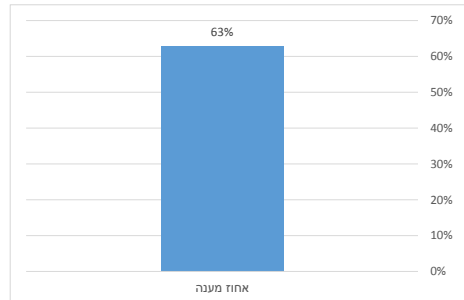
שם היחידה: שכר      מנהל היחידה: שי שטרן      סיכום חודש: אוג-19

**45%** עמידה בזמן  
**27**



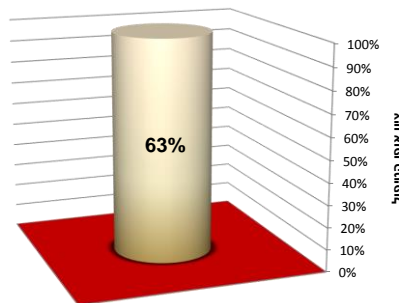
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 51 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 48 עמדו בזמן התקן ו-3 חרגו מזמן התקן.

**35%** מענה טלפוני  
**22**



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 266 שיחות, 63% מענה.

**20%** בדיקת איכות  
**13**



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': 024513 זכתה לציון 100 פניה מס': 010064 זכתה לציון 25

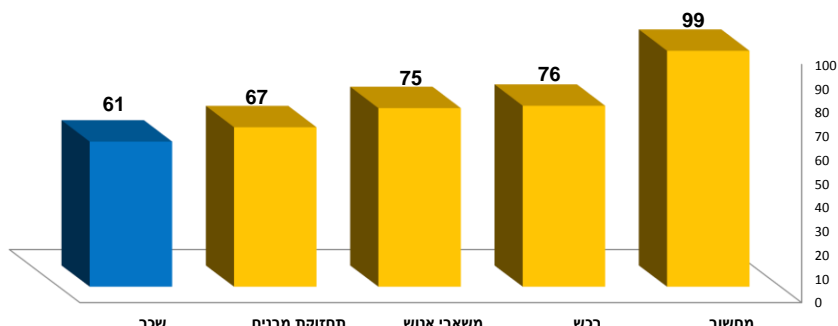
ממוצע המחלקה: 63

**0%** שביעות רצון

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

בחודש לא התקבלו SMS

**61** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות