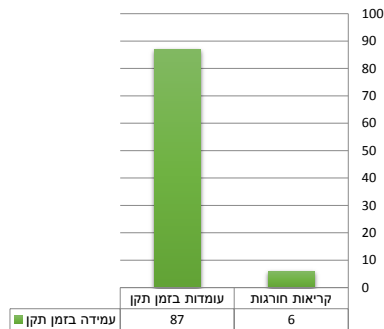


תעודת השירות החודשית

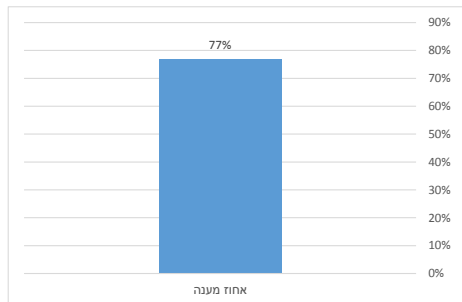
שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סכום חודשי: יול-19

40% עמידה בזמן
27



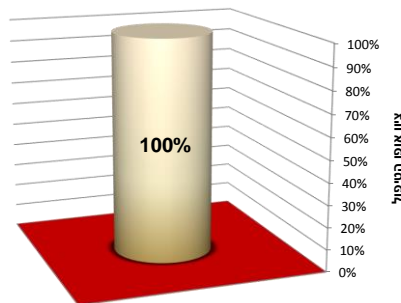
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 93 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 87 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

25% מענה טלפוני
19



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 344 שיחות, 77% מענה.

15% בדיקת איכות
15

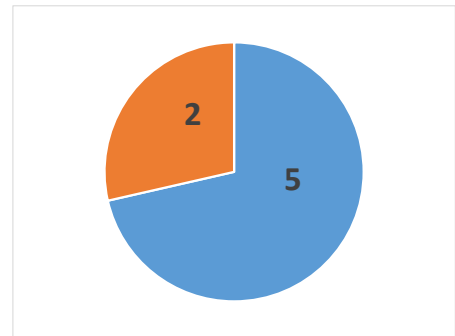


מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1907010208 זכתה לציון 100 פניה מס': 1907018108 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

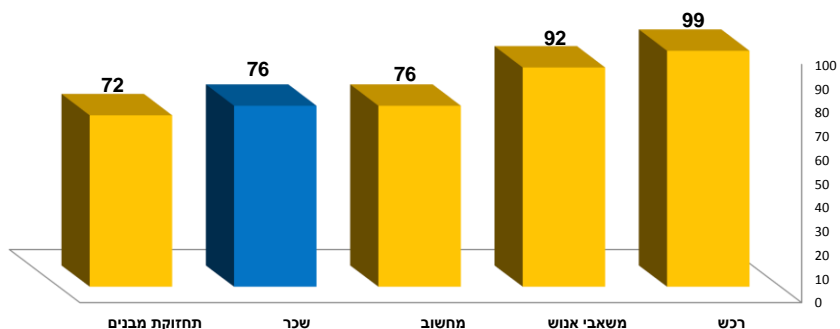
20% שביעות רצון
14



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

בחודש זה 7 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 5 היו מרוצים ו- 2 לא מרוצים.

76 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות