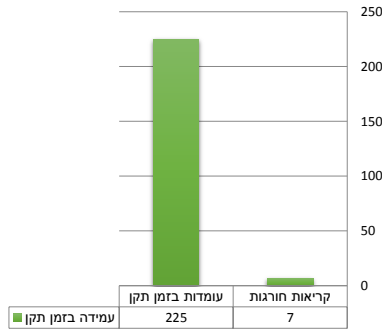


# תעודת השירות החודשית

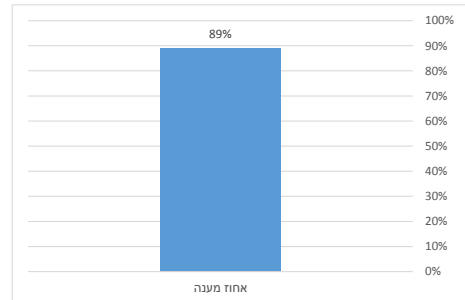
שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סכום חודשי: יוני-19

**עמידה בזמן 40%**  
34



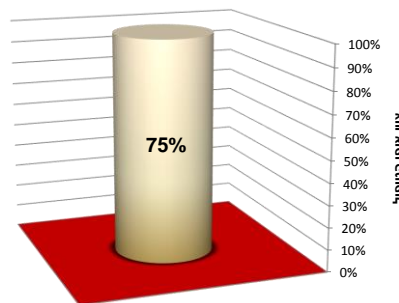
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 232 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 225 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

**מענה טלפוני 25%**  
22



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 323 שיחות, 89% מענה.

**בדיקת איכות 15%**  
11

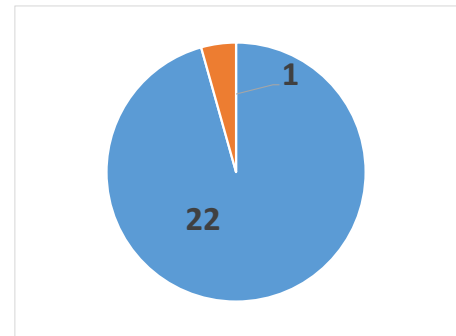


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1906017108 זכתה לציון 100 פניה מס': 1906017099 זכתה לציון 50

ממוצע המחלקה: 75

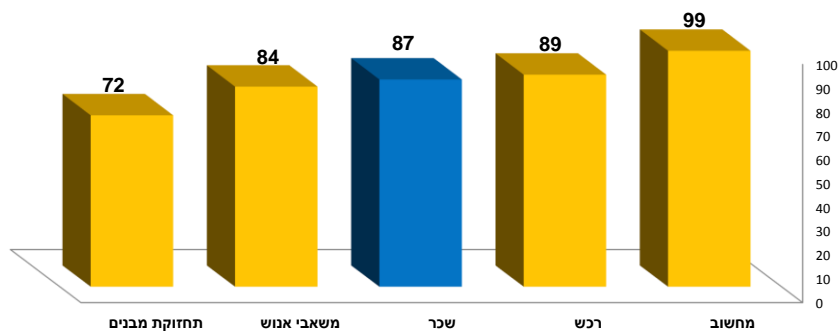
**שביעות רצון 20%**  
19



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

בחודש זה 23 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 22 היו מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

**ציון סופי 87**



ביחס ליחידות האגף השונות