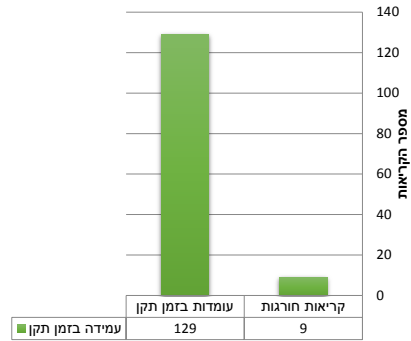


# תעודת השירות החודשית

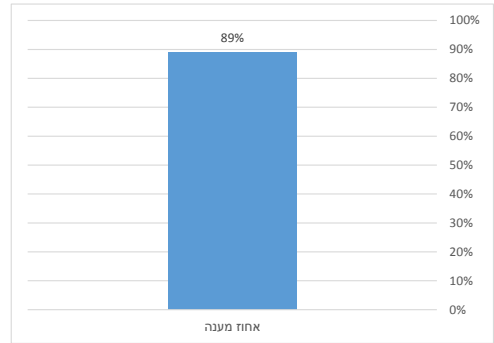
שם היחידה: משאבי אנוש      מנהל היחידה: צפריר רוזן      סיכום חודשי: יוני-19

**40%** עמידה בזמן  
**27**



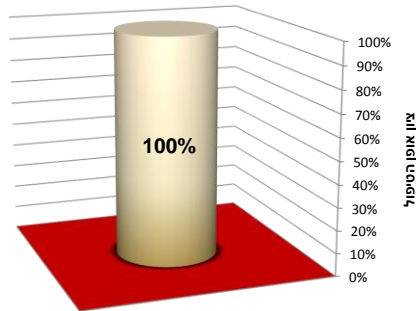
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 138 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 129 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.

**25%** מענה טלפוני  
**22**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של האגף. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 250 שיחות, אחוז המענה 89%

**15%** בדיקת איכות  
**15**

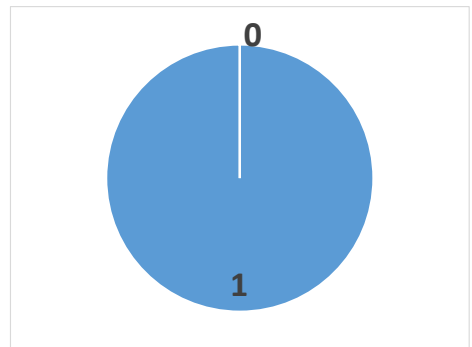


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1906002803 זכתה לציין 100 פניה מס': 1906003119 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 100

**20%** שביעות רצון  
**20**



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

בחודש זה ענה עובדות 1 לשביעות הרצון, העובדות היה מרוצה.

**ציון סופי 84**

