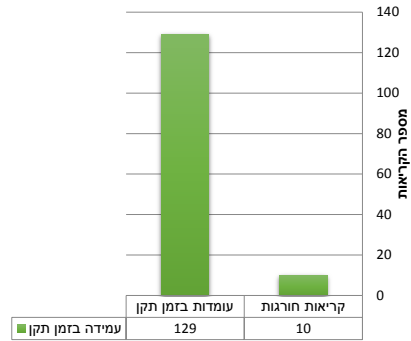


תעודת השירות החודשית

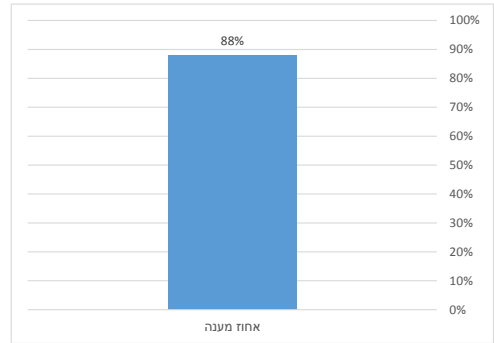
שם היחידה: משאבי אנוש מנהל היחידה: צפיר רוזן סיכום חודש: מאי-19

40% עמידה בזמן
26



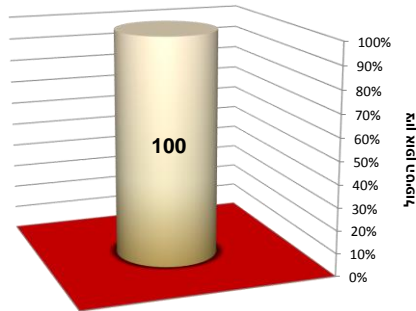
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 139 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 129 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

25% מענה טלפוני
22



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של האגף. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 189 שיחות, אחוז המענה 88%

15% בדיקת איכות
15

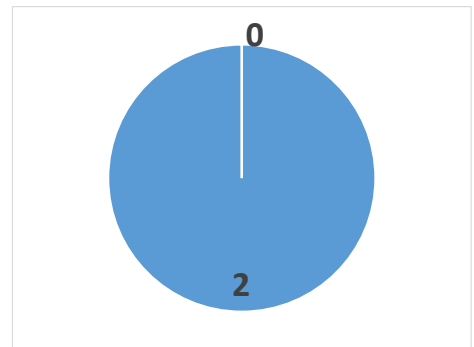


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1905018950 זכתה לציין 100 פניה מס': 1905016183 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 100

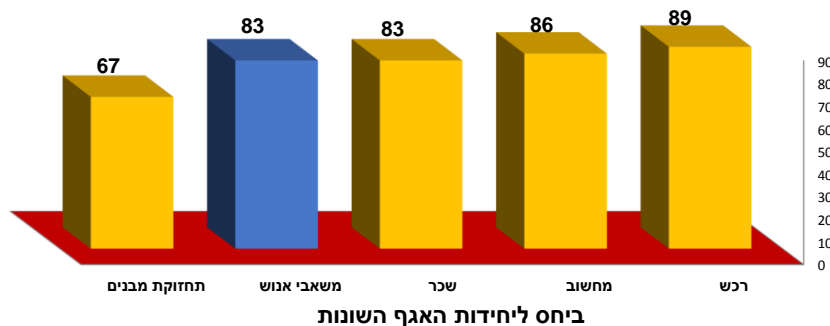
20% שביעות רצון
20



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

בחודש זה 2 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, שניהם היו מרוצים.

ציון סופי 83



ביחס ליחידות האגף השונות