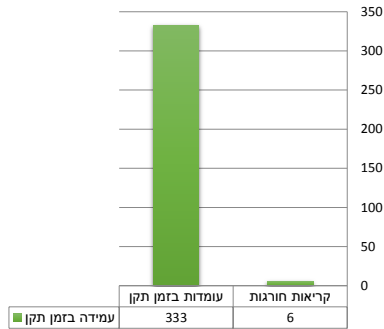


# תעודת השירות החודשית

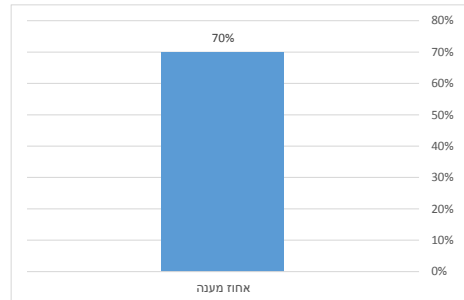
שם היחידה: שכר      מנהל היחידה: שי שטרן      סיוע חודשי: מאי-19

**40%** עמידה בזמן **36**



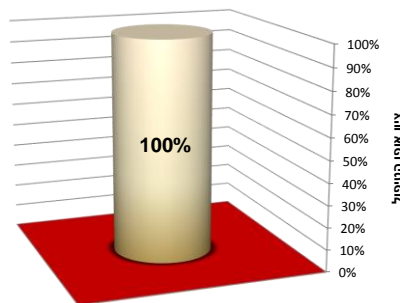
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 339 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 333 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

**25%** מענה טלפוני **18**



מדד זה בוחן את המענה הענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו סה"כ 343 שיחות, 70% מענה.

**15%** בדיקת איכות **15**

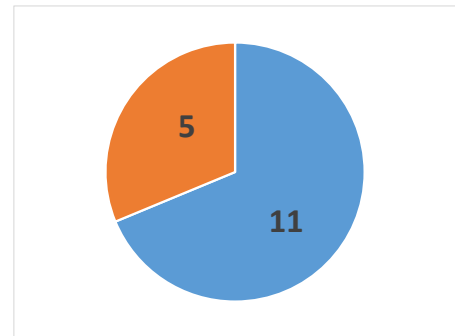


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1905018528 זכתה לציון 100 פניה מס': 1905018167 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

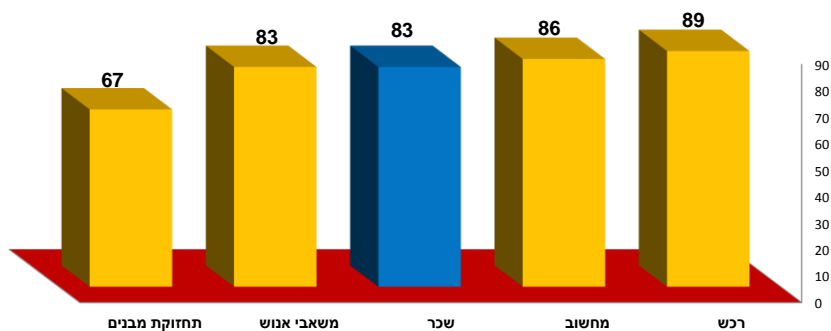
**20%** שביעות רצון **14**



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

בחודש זה 16 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 11 היו מרוצים ו- 5 לא מרוצים.

**83** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות