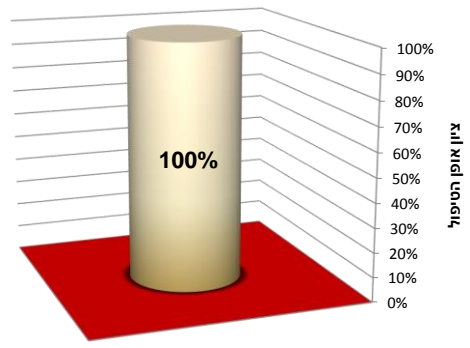


תעודת שירות חודשית

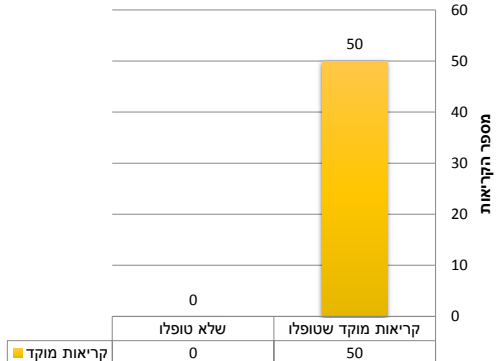
שם היחידה: תשתיות מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה סיכום חודש: דצמ-18

30% בדיקת איכות **30**



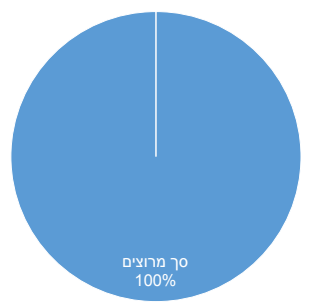
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1812004588 זכתה לציון 100 פניה מס: 1812002866 זכתה לציון 100

15% טופל לא טופל **15**



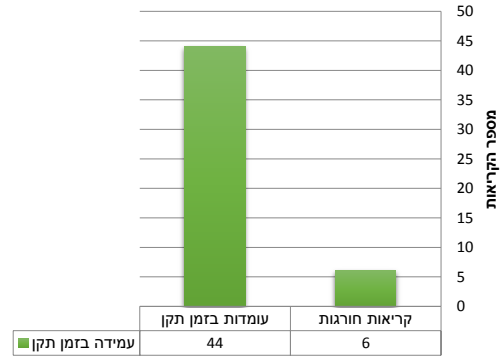
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 50 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

20% שביעות רצון **20**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפניינם נסגרה ובחורו לקחת חלק בסקר. בחודש זה נתקבל סקר אחד והוא היה מרצה.

35% עמידה בזמן תקן **14**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 50 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 44 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 79

