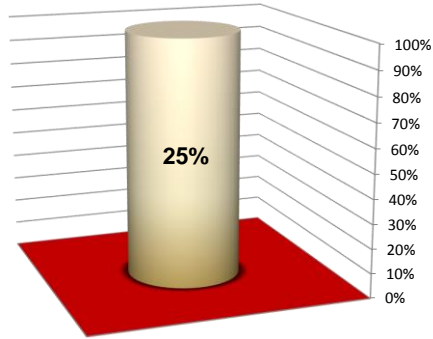


# תעודת שירות חודשית

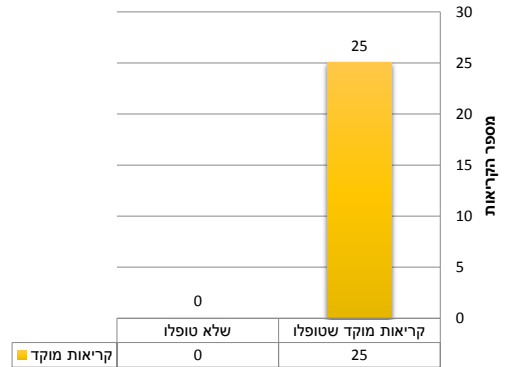
שם היחידה: תשתיות      מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה      סיכום חודש: נוב-18

**35%** בדיקת איכות **9**



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': 1811003604 זכתה לציין 25 פניה מס': 1811005853 זכתה לציין 25

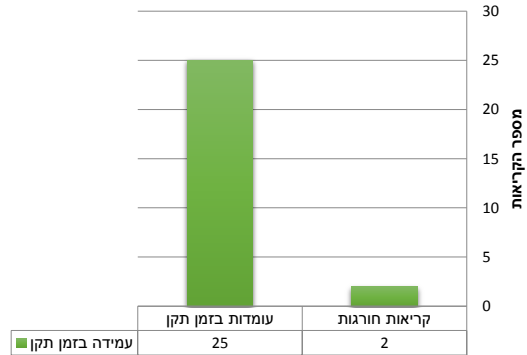
**15%** טופל לא טופל **15**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 25 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

**0** שביעות רצון

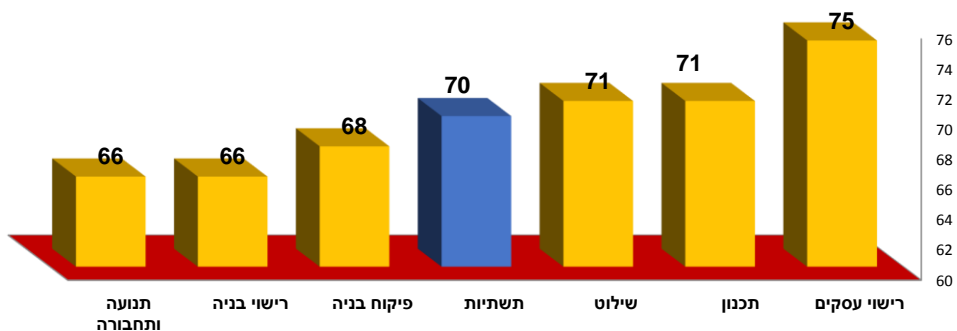
**50%** עמידה בזמן תקן **46**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחור לקחת חלק בסקר. בחודש זה לא התקבלו סקרים.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 27 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 25 עמדו בזמן התקן ו-2 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי 70



ביחס ליחידות האגף השונות