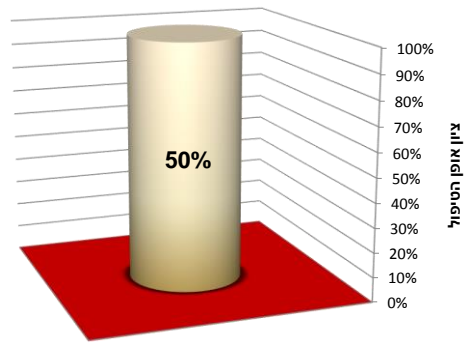


# תעודת שירות חודשית

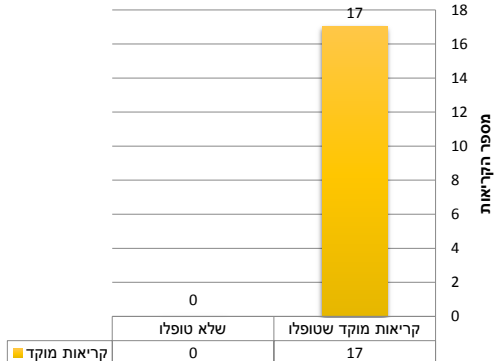
שם היחידה: תשתיות      מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה      סיכום חודש: אוג-18

**35%** בדיקת איכות **18**



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: 1808011706 זכתה לציון 50 פניה מס: 1808013206 זכתה לציון 50

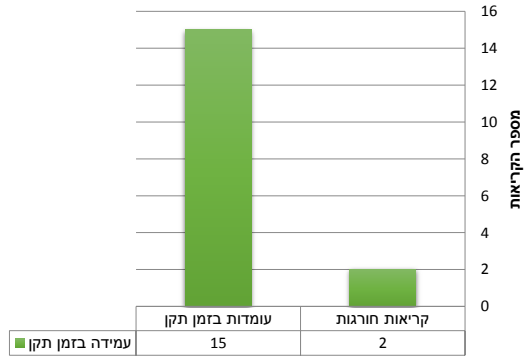
**15%** טופל לא טופל **15**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 17 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 17 טופלו ו- 0 אינה טופלה.

**0** שביעות רצון

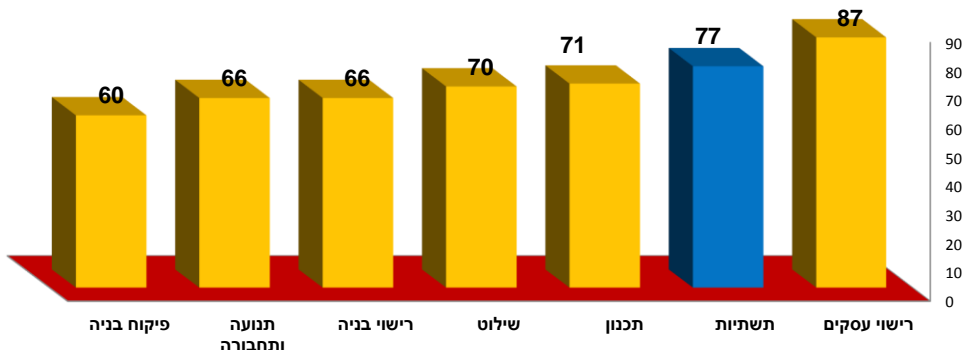
**50%** עמידה בזמן תקן **44**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחור לקחת חלק בסקר. בחודש זה 0 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 17 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 15 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

**77** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות