

תעודת שירות חודשית

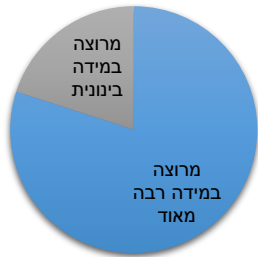
שם היחידה: ש"ר

מנהל היחידה: שי שטרן

שיטת סיווג: פברואר-2018

שביעות רצון SMS

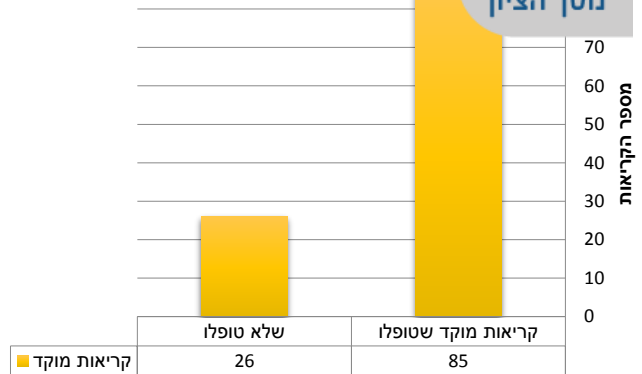
16/20% מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 5 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 4 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-1 פחות מרוצים.

טופל/לא טופל

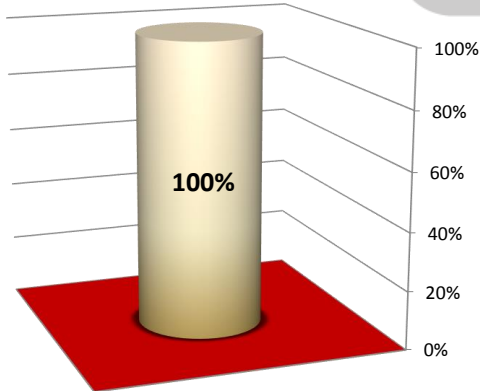
23/35% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 85 טופלו ו-26 אינן טופלו.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

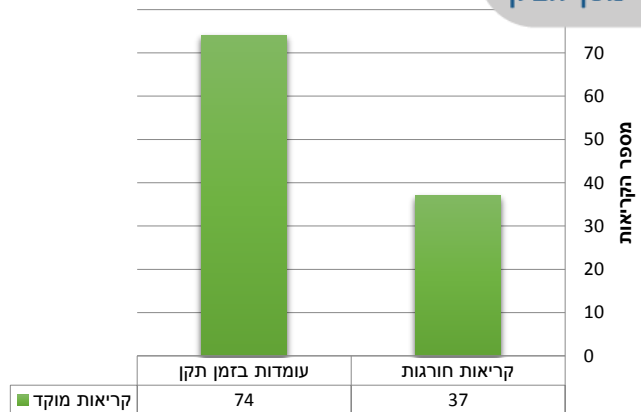
15/15% מסך הציון



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': 1802000373 זכתה לציון 100 פניה מס' 1802014088 זכתה לציון 100. במוצע 100

עמידה בזמן תקן

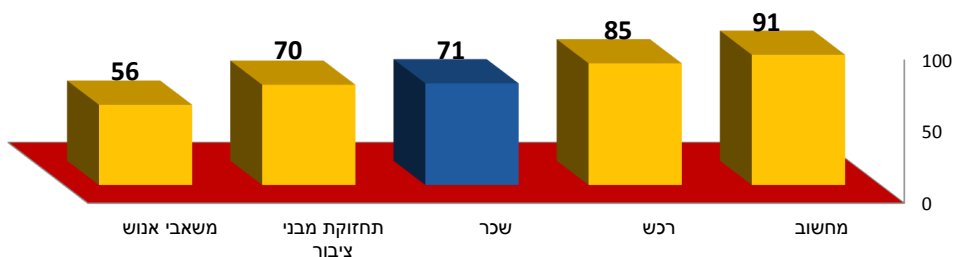
18/30% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 74 עמדו בזמן התקן ו-37 חרגו מזמן התקן.

71 ציון סופי:

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות