

# תעודת השירות החודשית

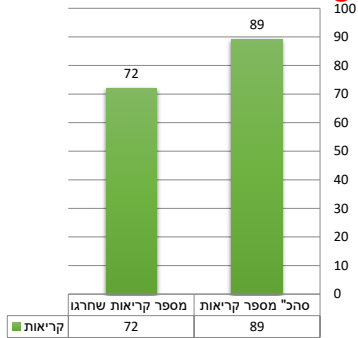
0

חודש: ספט-20

מנהל היחידה: אסף גולן

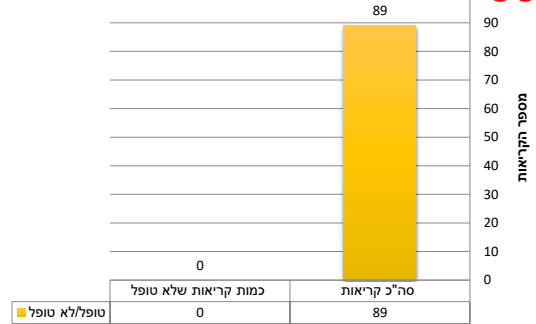
שם היחידה: חינוך-השעות

## 40% עמידה בזמן 6



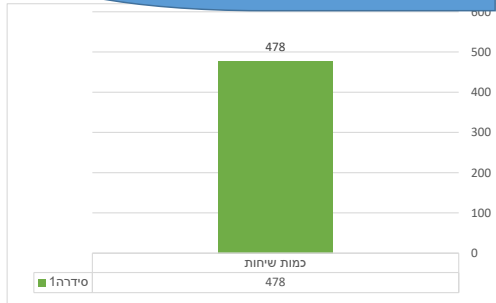
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 89 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 17 עמדו בזמן התקן 72 קריאות חרגו מזמן התקן.

## 40% טופל לא טופל 36



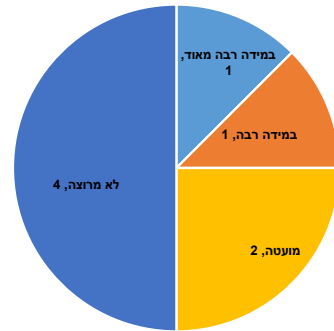
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 89 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

## מענה טלפוני



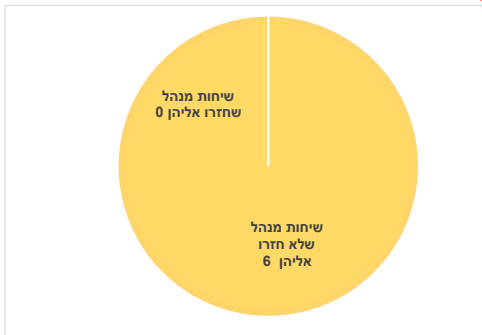
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. נכנסו למחלקה 478, לא ברור אחוזי המענה כי לא עובדים עם הקומפוזיט

## 10% שביעות רצון 3



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

## 10% מנהל חוזר לתושב 0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

# ציון סופי 44.7