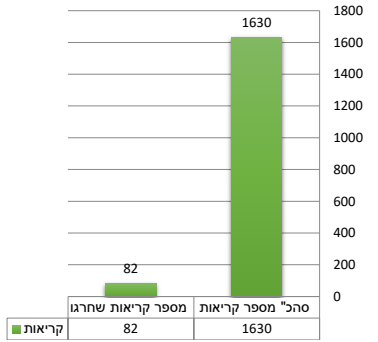


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיניו אשפה מנהל היחידה: ראובן אביסף חודש: אוק-20

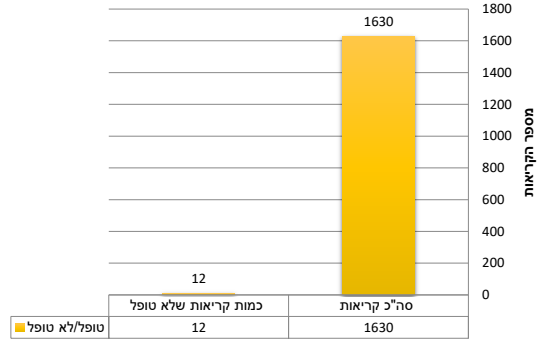
0

30% עמידה בזמן
22



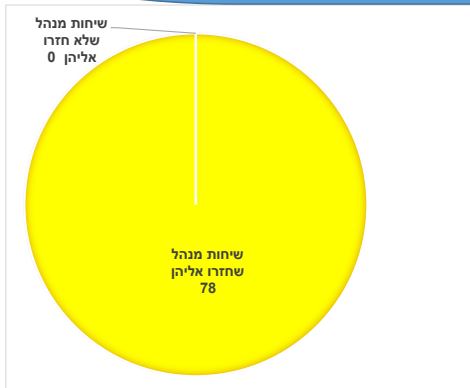
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1630 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1618 טופלו ו-12 דווחו שנסגרו ללא טיפול. מתוך 1548 עמדו בזמן התקן ו-82 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



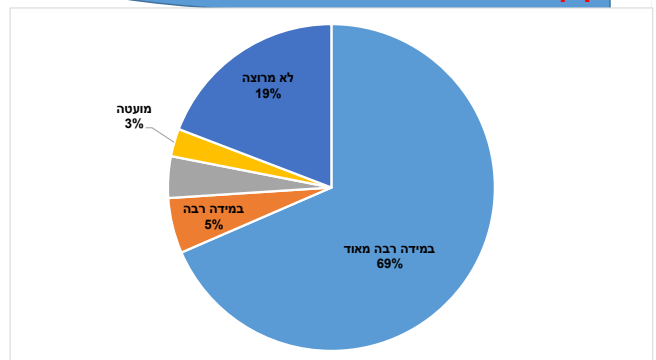
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1630 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1618 טופלו ו-12 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 78 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-78.

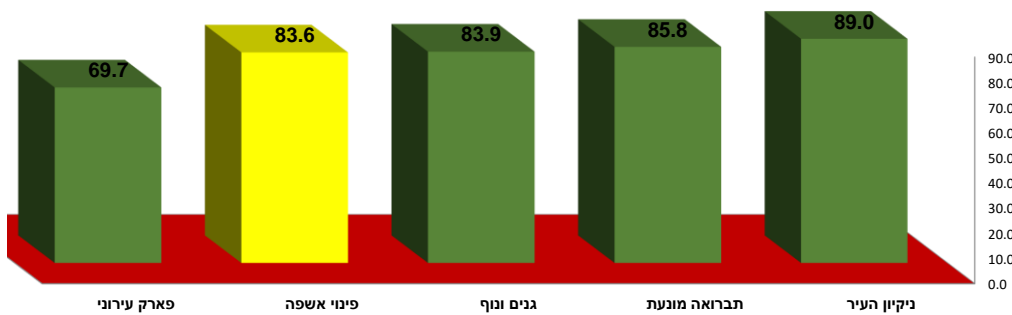
15% שביעות רצון
11



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	50
במידה רבה	85	4
בינונית	60	3
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	14
סה"כ נבדקו נסקרים		73

83.6 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות