

# תעודת השירות החודשית

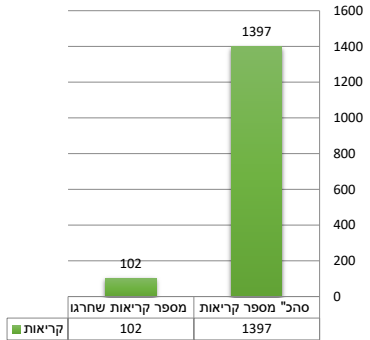
0

חודש: נוב-20

מנהל היחידה: אסף טל

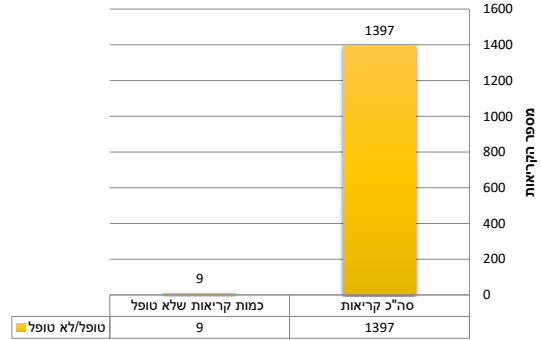
שם היחידה: פיניו אשפה

**30% עמידה בזמן**  
**19**



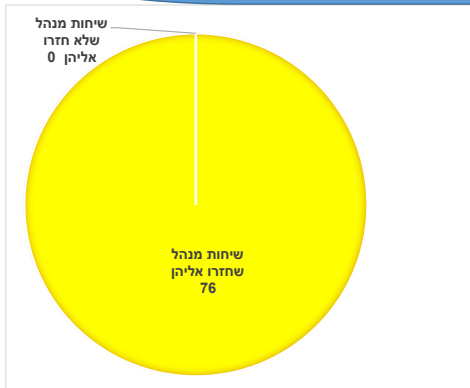
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1397 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1388 טופלו ו-9 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**40% טופל לא טופל**  
**35**



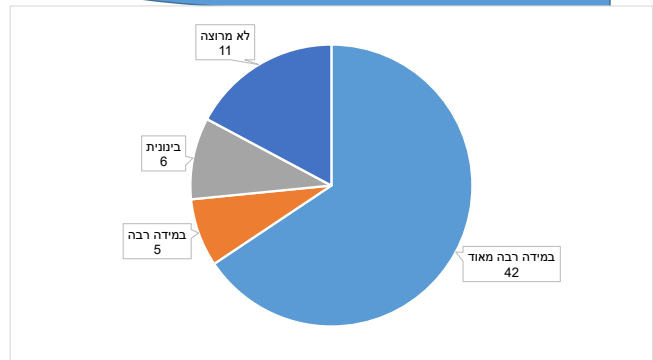
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1397 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1388 טופלו ו-9 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
**15**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 76 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה 76.

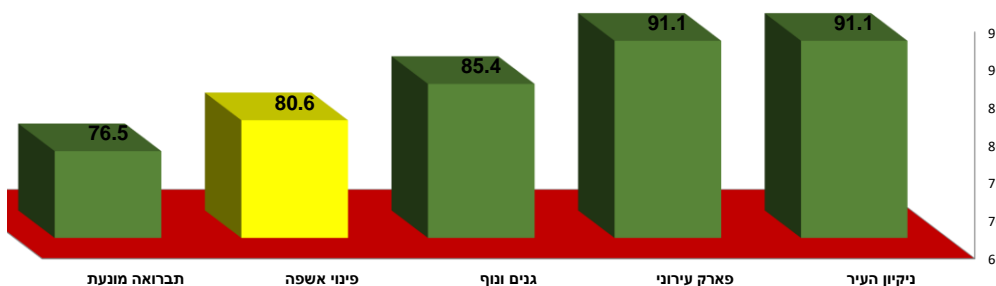
**15% שביעות רצון**  
**12**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	42
במידה רבה	85	5
בינונית	60	6
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	11
סה"כ נבדקו נסקרים		64

**80.6 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות