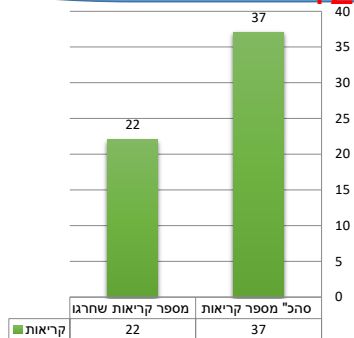


תעודת השירות החודשית

0

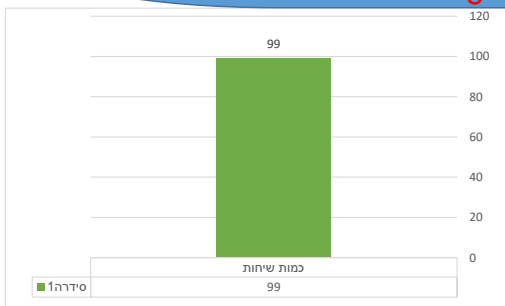
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: דצמ-20

35% טופל לא טופל 32



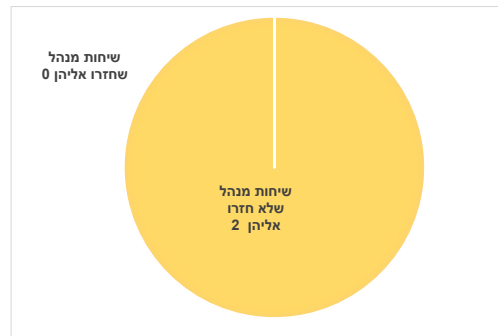
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 37 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

10% מענה טלפוני 9



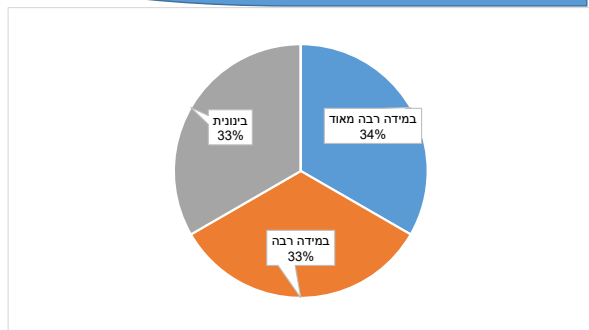
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 99 שיחות מתוך 172, אחוז המענה 58%

10% מנהל חוזר לתושב 0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

10% שביעות רצון 8



שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סחייכ נבדקו נסקרים		3

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

60.5 ציון סופי