

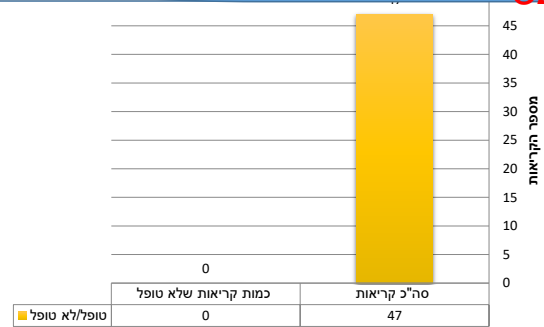
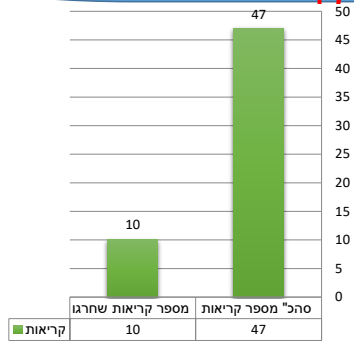
# תעודת השירות החודשית

0

שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: פבר-21

## 35% טופל לא טופל 32

30% עמידה בזמן 17

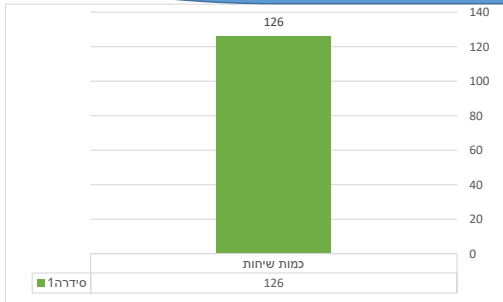


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

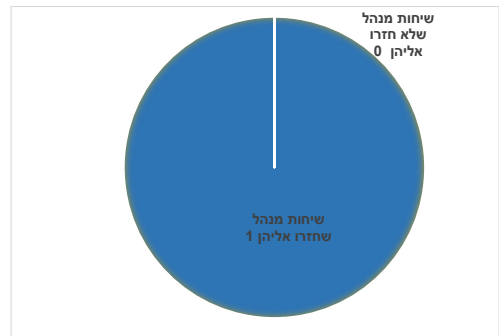
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 37 עמדו בזמן התקן ו- 10 קריאות חרגו מזמן התקן.

## 10% מנהל חוזר לתושב 10

## 15% מענה טלפוני 7

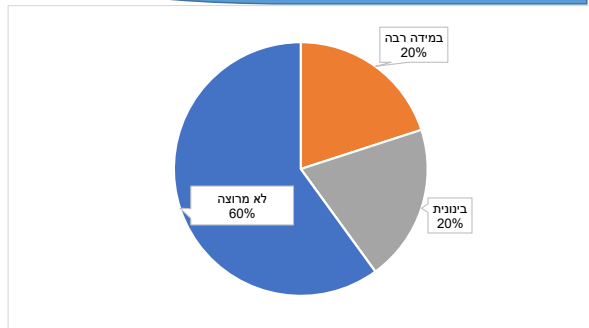


מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 60 שיחות מתוך 126, אחוז המענה 48%.



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

## 10% שביעות רצון 3



שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סחיכ נבדקו נסקרים	5	5

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

# 68.8 ציון סופי