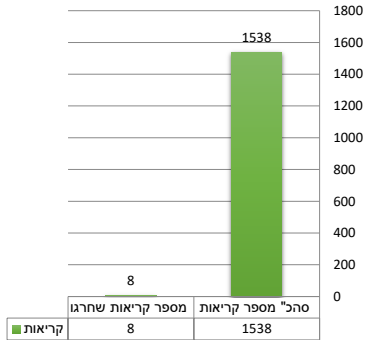


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: ניקיון העיר מנהל היחידה: ראובן אביסף חודש: יול-20

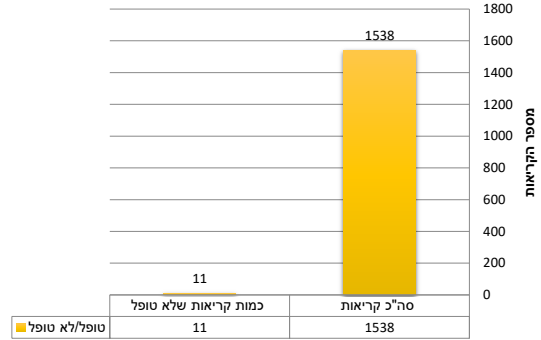
0

30% עמידה בזמן
29



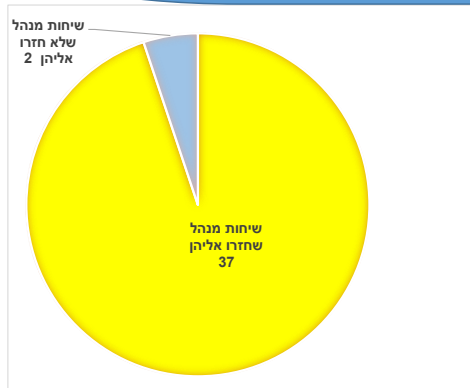
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1538 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1527 טופלו-11 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
35



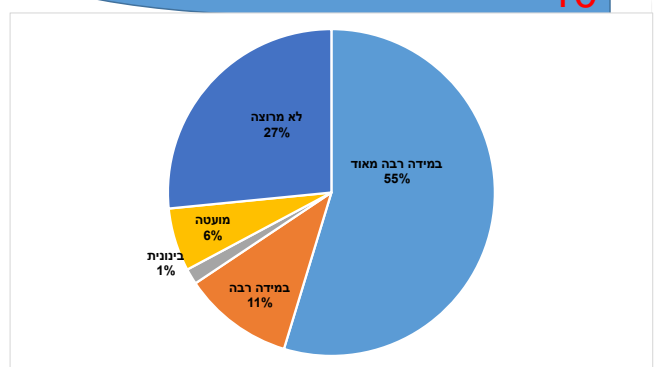
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1538 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1527 טופלו-11 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
14



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 39 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-37.

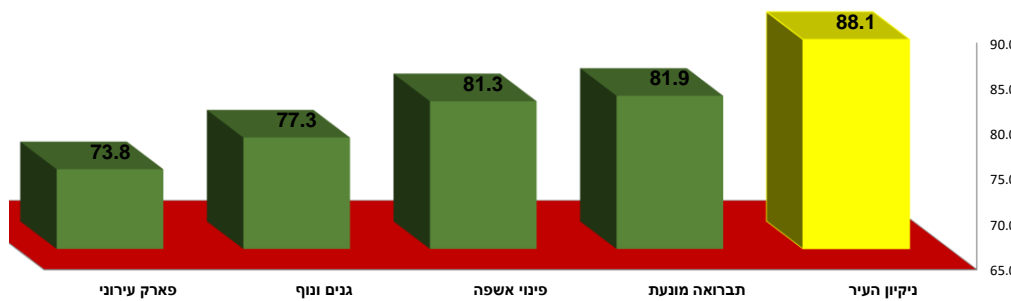
15% שביעות רצון
10



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	35
במידה רבה	85	7
בינונית	60	1
מעט	25	4
לא מרוצה	0	17
סה"כ נבדקו נסקרים		64

ציון סופי 88.1



ביחס ליחידות האגף השונות