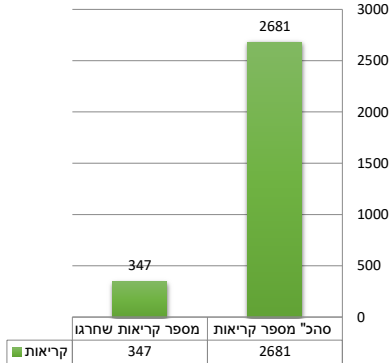


תעודת השירות החודשית

0

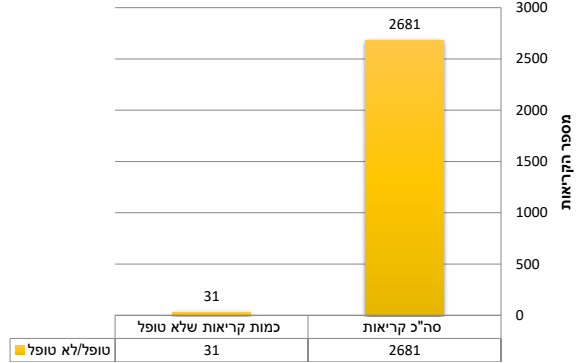
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: יוני-20

30% עמידה בזמן
11



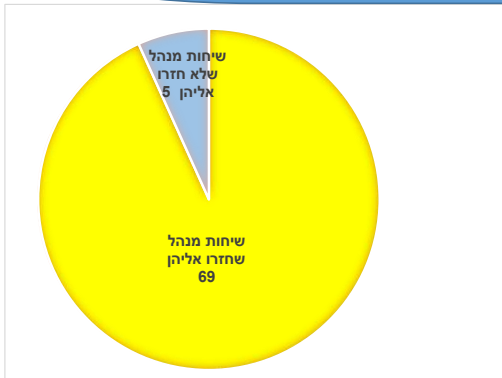
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2681 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2334 עמדו בזמן התקן ו- 347 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
34



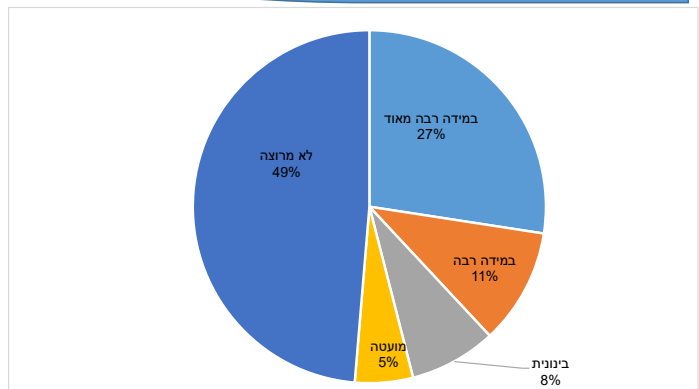
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2681 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2650 טופלו ו- 31 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
14



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
 מתוך 74 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-69.

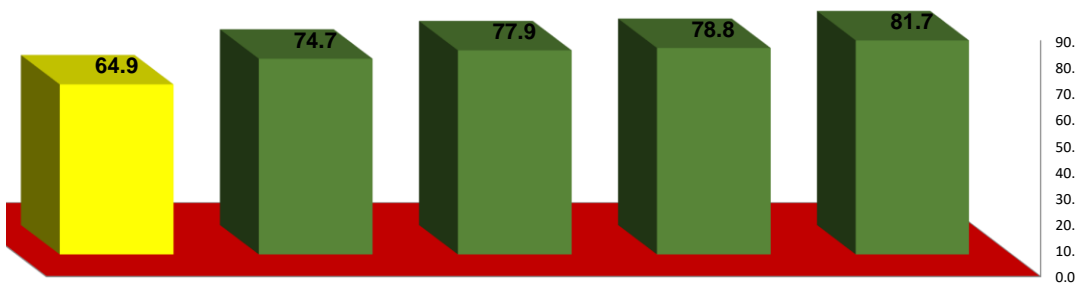
15% שביעות רצון
6



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	31
במידה רבה	85	12
בינונית	60	9
מועטה	25	6
לא מרוצה	0	55
סה"כ נבדקו נסקרים		113

ציון סופי 64.9



ביחס ליחידות האגף השונות