

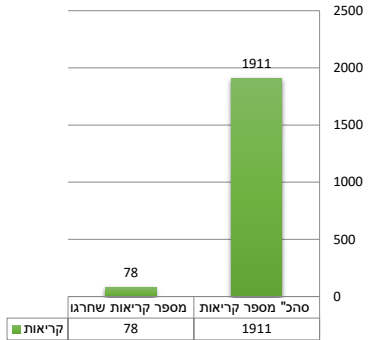
תעודת השירות החודשית

שם היחידה: ניקיון העיר מנהל היחידה: ראובן אביסר חודש: יוני-20

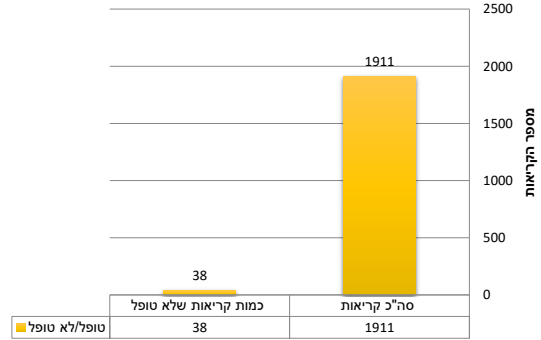
0

40% טופל לא טופל 32

30% עמידה בזמן 24

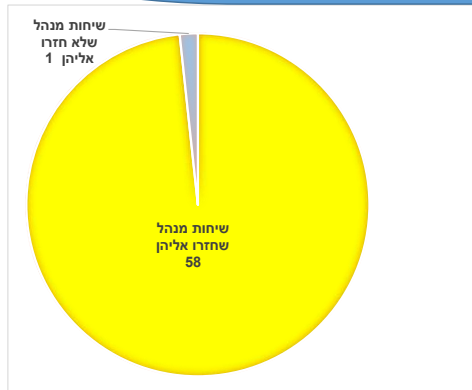


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1911 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1873 טופלו ו- 1833 עמדו בזמן התקן ו- 78 חרגו מזמן התקן.



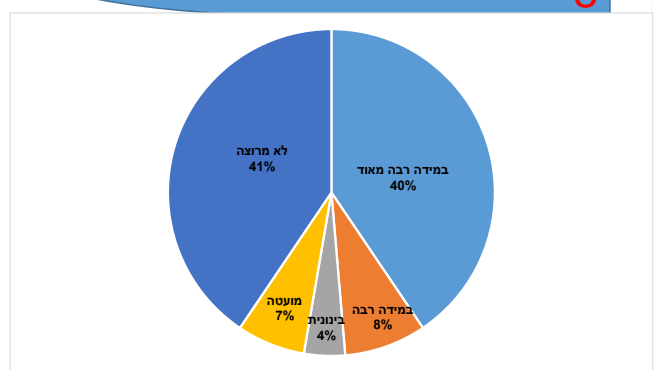
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1911 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1873 טופלו ו- 38 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר 15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
 מתוך 59 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-58.

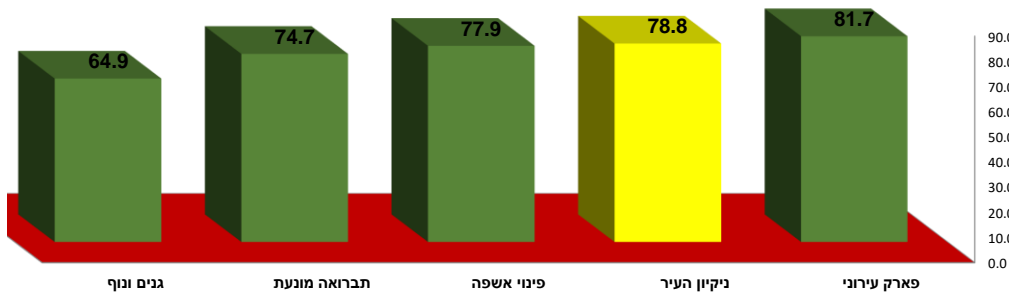
15% שביעות רצון 8



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	30
במידה רבה	85	6
בינונית	60	3
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	30
סה"כ נבדקו נסקרים		74

78.8 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות