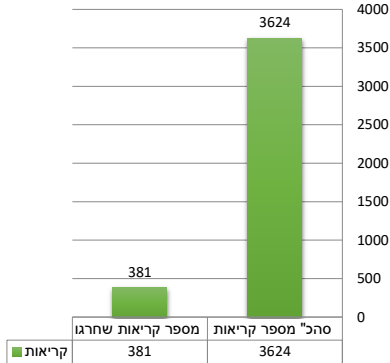


תעודת השירות החודשית

0

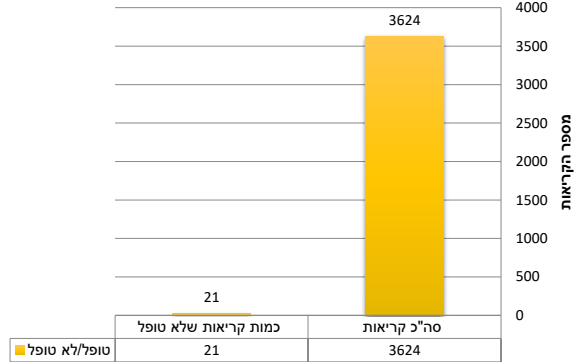
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: מאי-20

30% עמידה בזמן
14



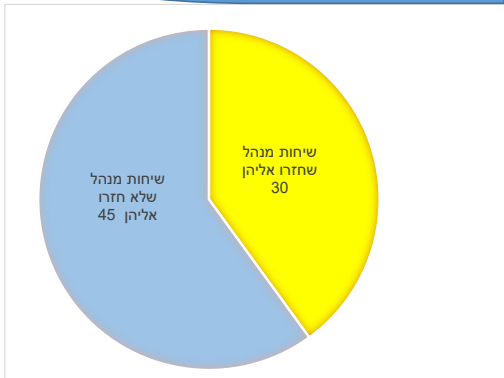
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3624 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 3243 עמדו בזמן התקן ו- 381 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



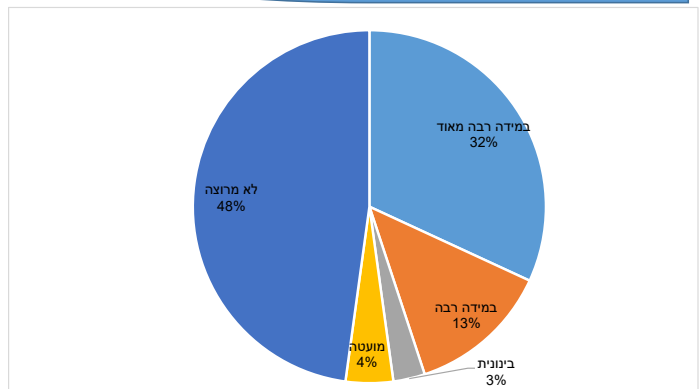
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3624 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 3603 טופלו ו- 21 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
6



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 75 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 30.

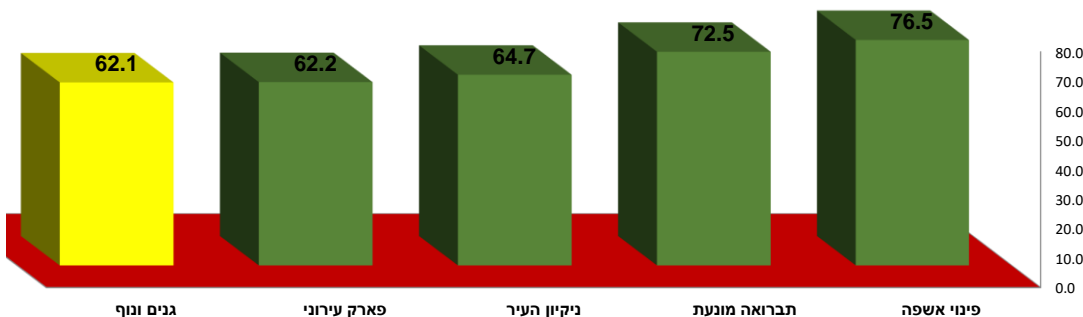
15% שביעות רצון
7



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 | 22 |
| במידה רבה | 85 | 9 |
| בינונית | 60 | 2 |
| מועטה | 25 | 3 |
| לא מרוצה | 0 | 33 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 69 |

62.1 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות