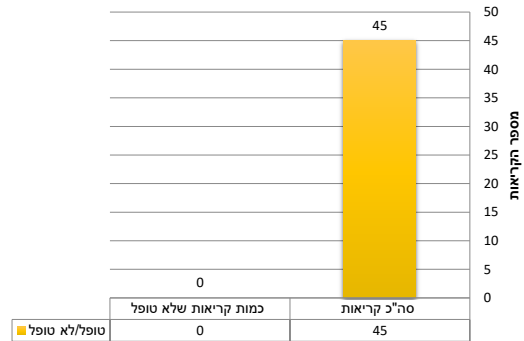
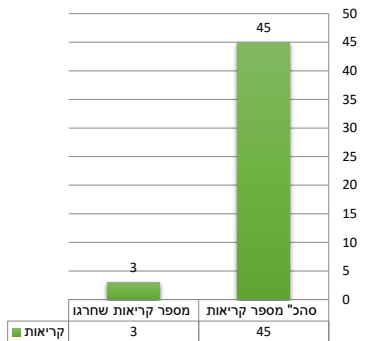
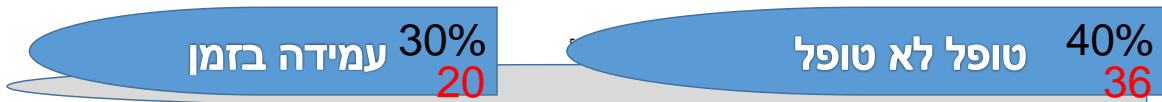


# תעודת השירות החודשית

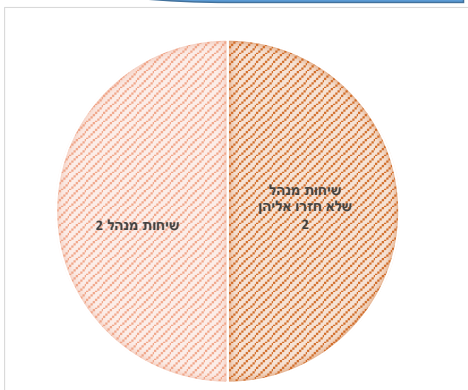
0

שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: מאי-20

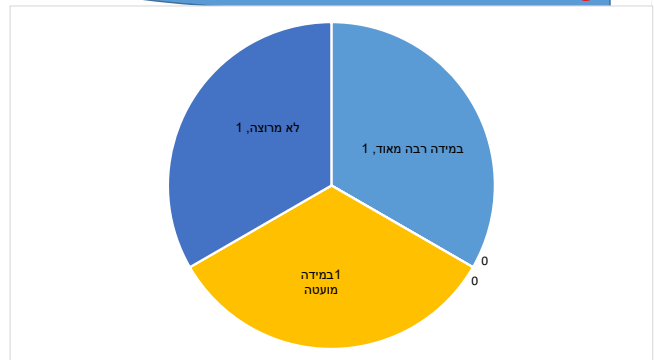


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 45 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 42 קריאות נסגרו בזמן תקן ו-3 נסגרו בחריגה של זמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 45 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

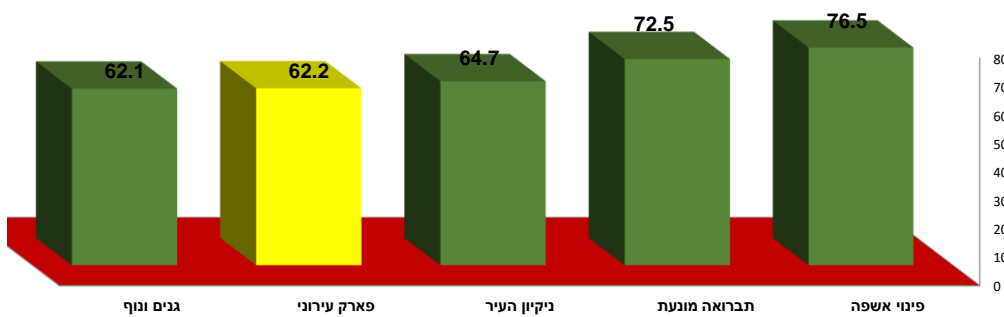
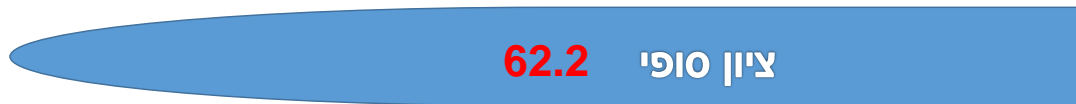


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



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	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		3



ביחס ליחידות האגף השונות