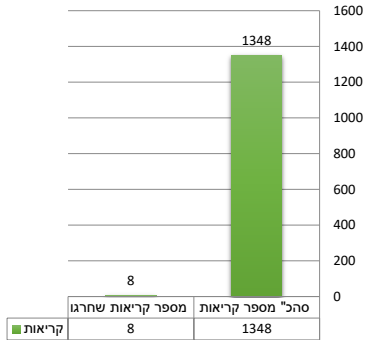


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: מאי-20

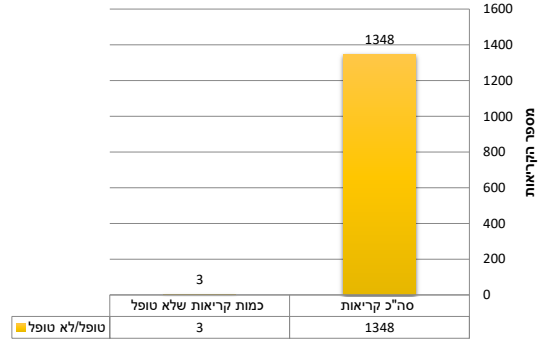
0

30% עמידה בזמן
29



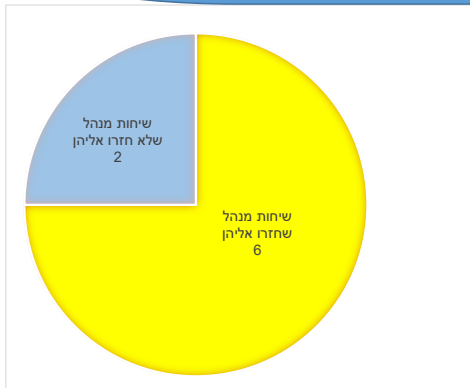
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1348 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1345 טופלו ו-3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
36



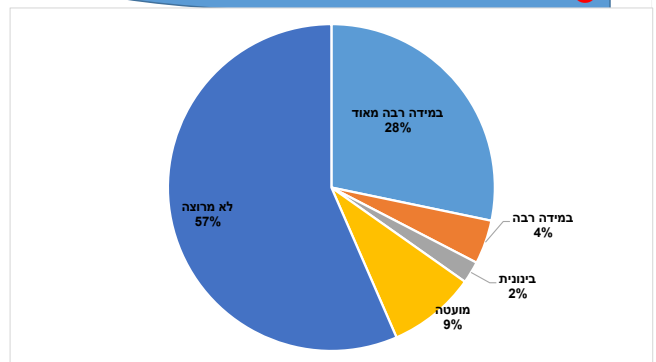
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1348 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1345 טופלו ו-3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
11



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-6.

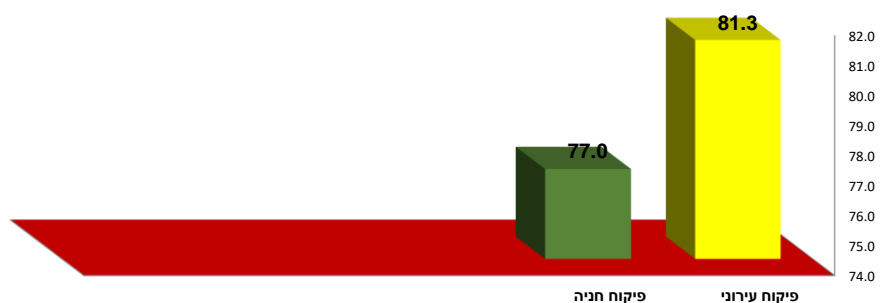
15% שביעות רצון
5



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	13
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	26
סה"כ נבדקו נסקרים		46

81.3 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות