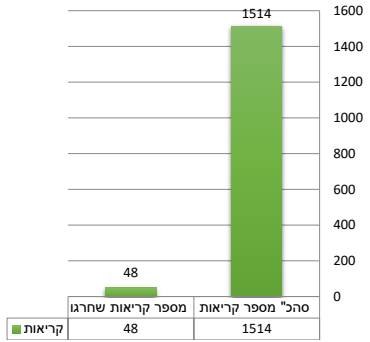


# תעודת השירות החודשית

0

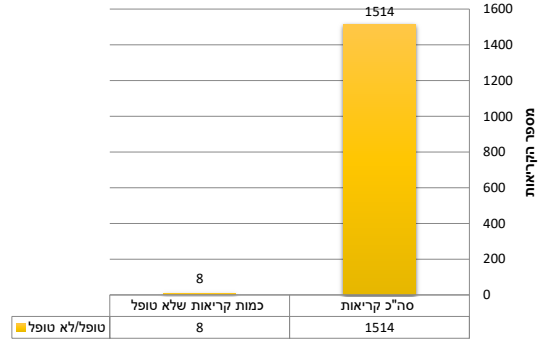
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: אפר-20

**30%** עמידה בזמן **25**



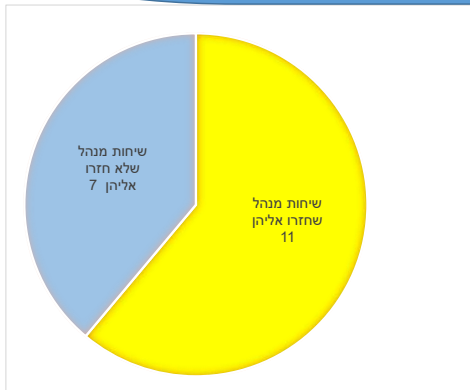
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1514 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1506 טופלו ו- 1466 עמדו בזמן התקן ו- 48 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל **35**



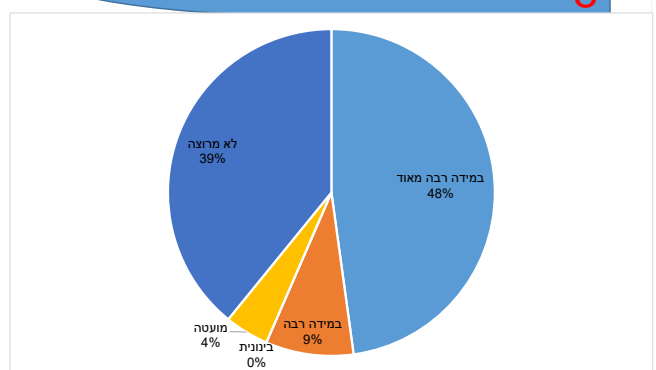
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1514 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1506 טופלו ו- 8 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15%** מנהל חוזר **9**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 18 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-11.

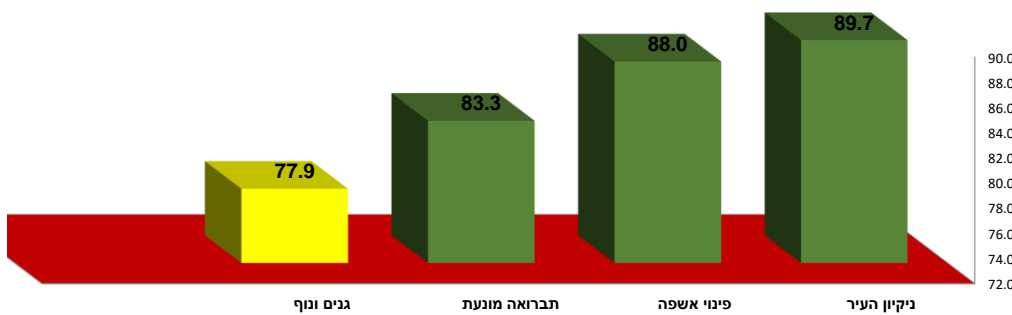
**15%** שביעות רצון **8**



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	11
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	9
סה"כ נבדקו נסקרים		23

**77.9** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות