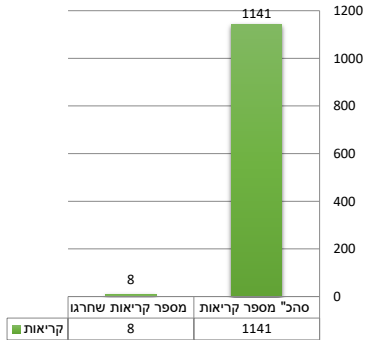


תעודת השירות החודשית

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

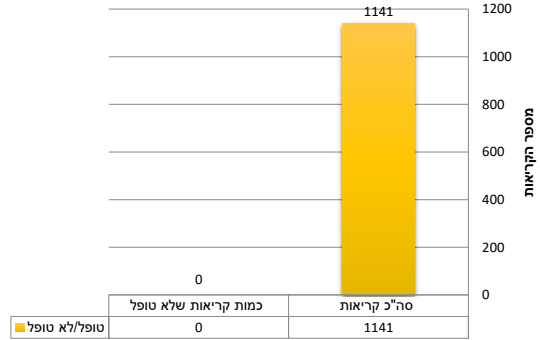
0

30% עמידה בזמן
29



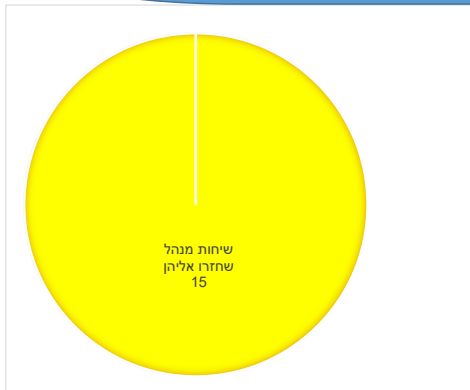
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1141 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1141 טופלו. מתוכן 1133 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



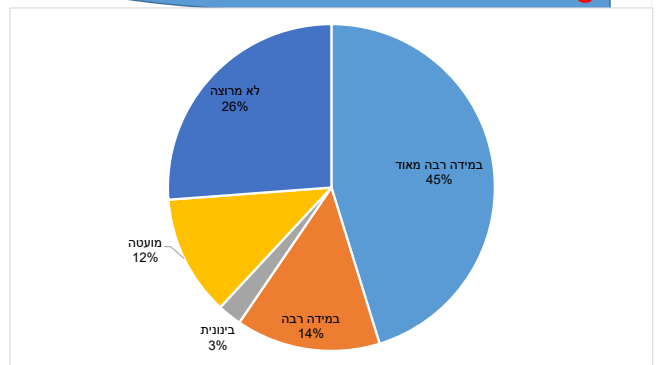
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1141 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1141 טופלו. מתוכן 1133 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 15 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-15.

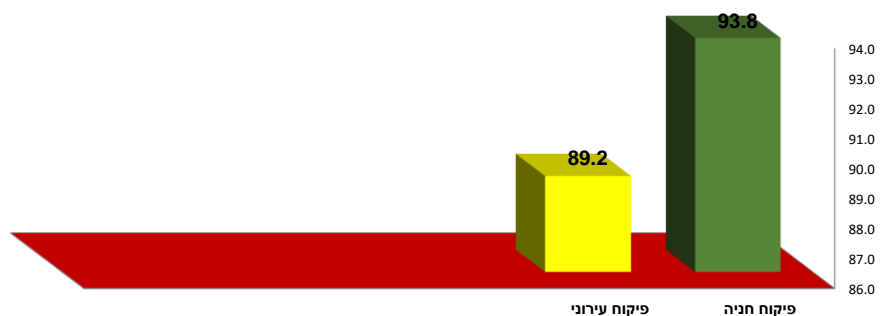
15% שביעות רצון
9



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבדקו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	19
במידה רבה	85	6
בינונית	60	1
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	11
סה"כ נבדקו נסקרים	42	42

ציון סופי 89.2



ביחס ליחידות האגף השונות