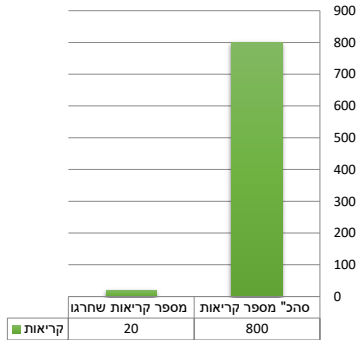


# תעודת השירות החודשית

0

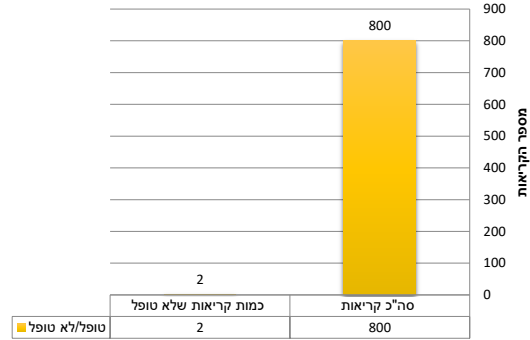
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עירית מויאל חודש: ינו-20

**30% עמידה בזמן**  
**28**



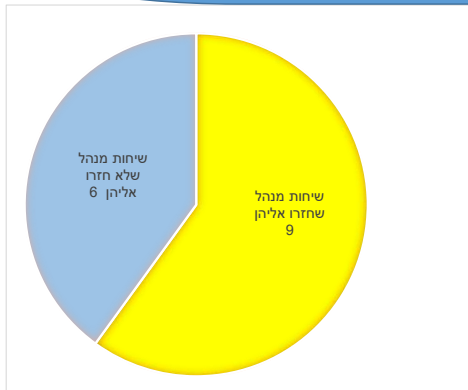
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 800 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 780 עמדו בזמן התקן ו- 20 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
**36**



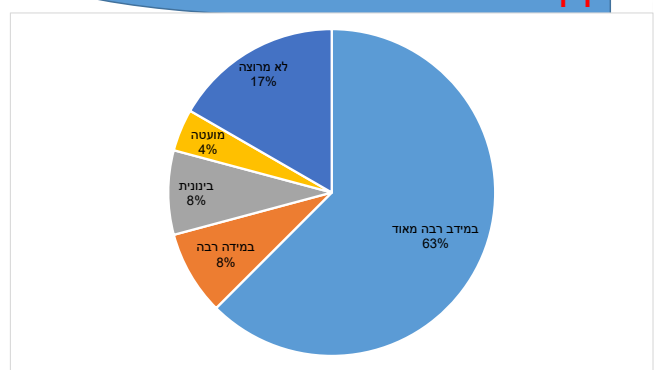
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 800 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 798 טופלו ו- 2 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
**9**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 15 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 9.

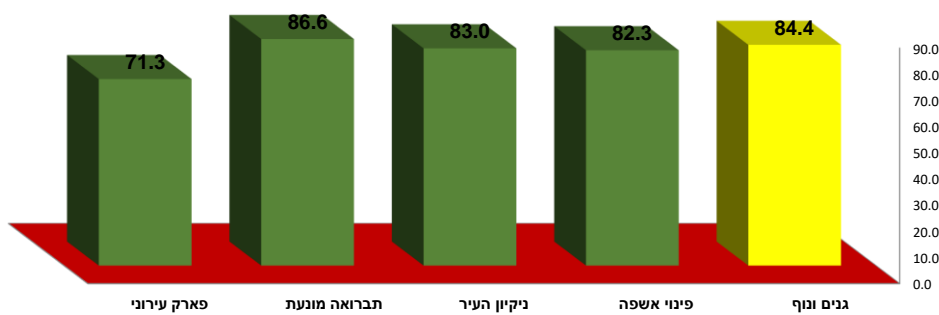
**15% שביעות רצון**  
**11**



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	15
במידה רבה	85	2
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		24

**ציון סופי 84.4**



ביחס ליחידות האגף השונות