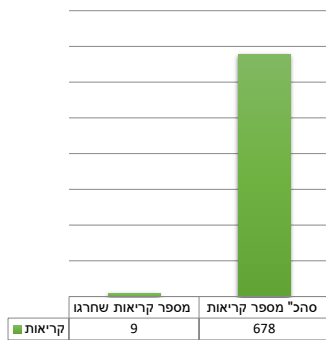


תעודת השירות החודשית

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

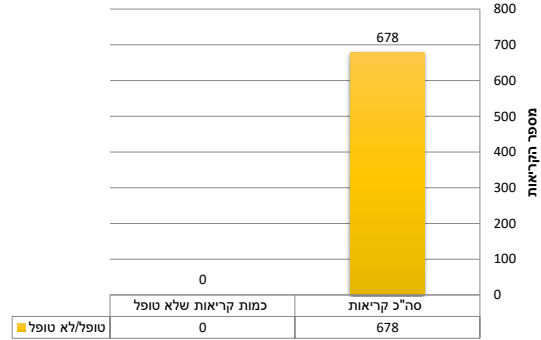
0

30% עמידה בזמן
29



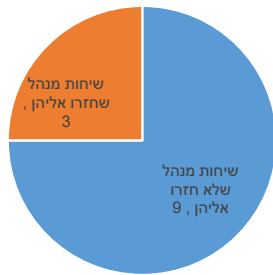
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 678 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 669 עמדו בזמן התקן ו 9 קריאות חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



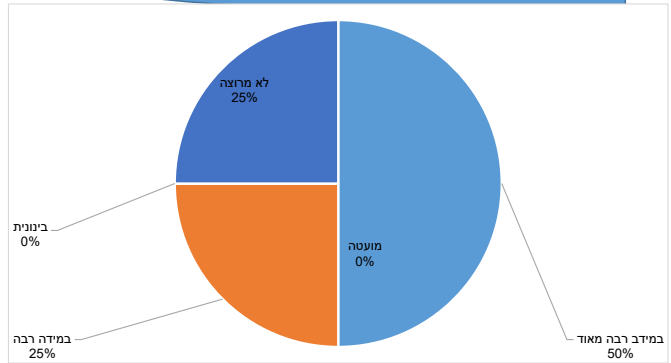
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 678 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שלא טופלו.

15% מנהל חוזר
4



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
בחודש זה נפתחו 12 בקשות "חזרה של מנהל", מתוכן 3 פניות טופלו.

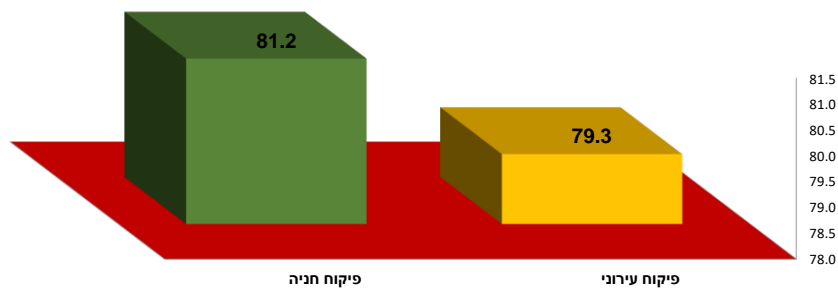
15% שביעות רצון
11



מדד איכותי 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	4
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		8

79.3 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות