

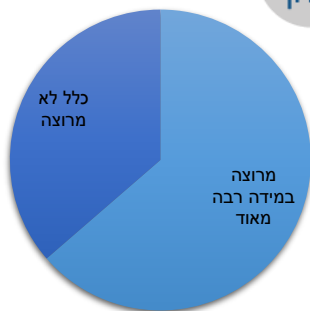
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: אפריל-2018

שם היחידה: עבודות ציבוריות מנהל היחידה: זהר מדמון

שביעות רצון SMS

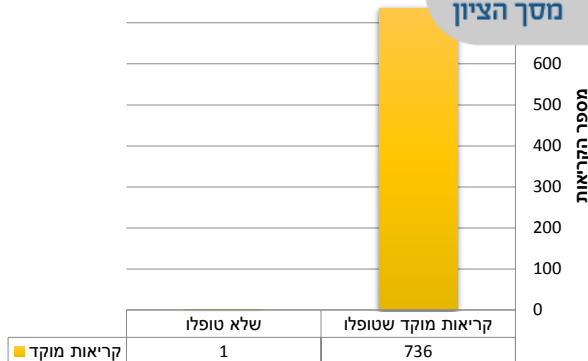
13/20%
 מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 11 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 7 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו- 4 פחות מרוצים

טופל/לא טופל

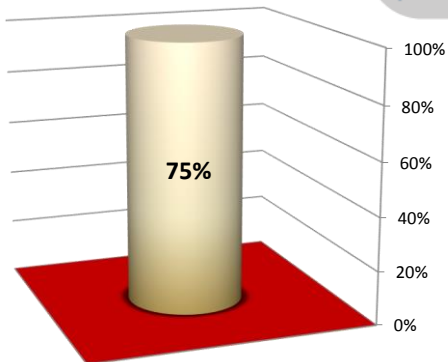
34/35%
 מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 737 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 736 טופלו ו- 1 אינן טופלו.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

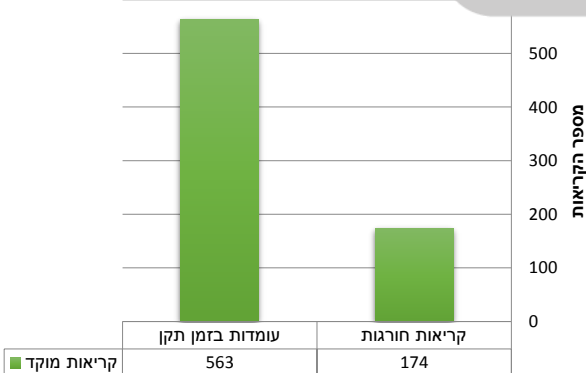
11/15%
 מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1804014946 זכתה לציון 75. פניה מס' 1804014635 זכתה לציון 75. במוצע 75.

עמידה בזמן תקן

20/30%
 מסך הציון

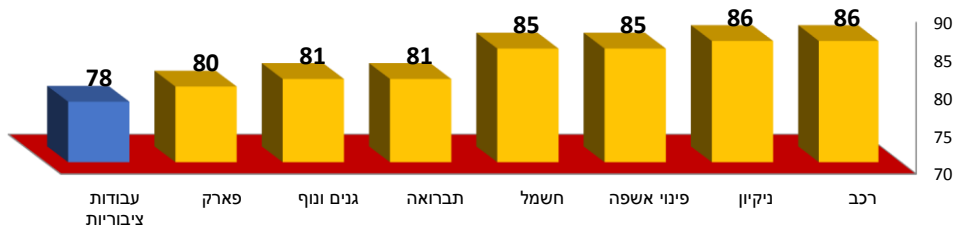


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 737 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 563 עמדו בזמן התקן ו- 174 חרגו מזמן התקן.

78 ציון סופי:

100%
 ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות