

# תעודת שירות חודשית

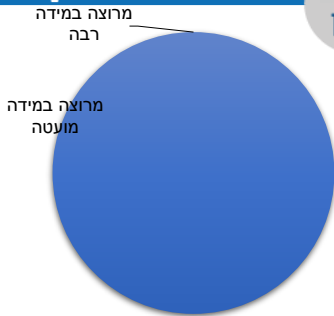
סיכום חודש: אפריל-2018

מנהל היחידה: מוטי מורי

שם היחידה: פארק עירוני

## שביעות רצון SMS

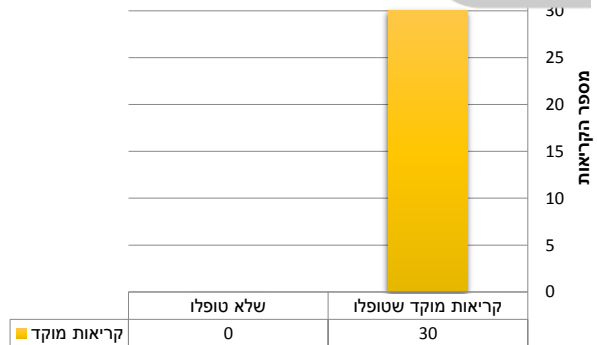
10%/0 מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובהרוב לקחת חלק בסקר. בחודש זה 2 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 0 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו- 2 פחות מרוצים

## טופל/לא טופל

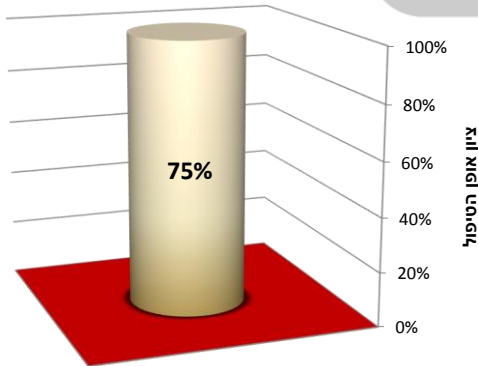
30/30% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 30 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 30 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

## בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

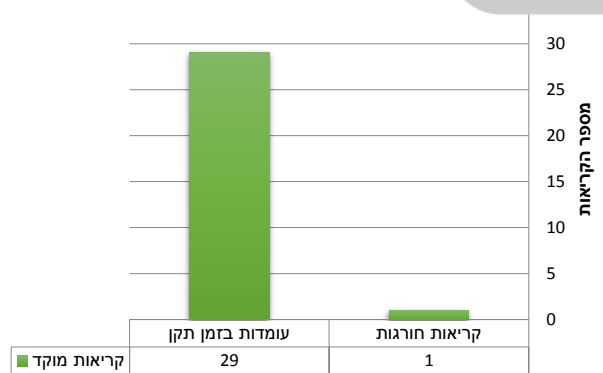
25%/30 מסך הציון



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': 1804006770 זכתה לציון 100 פניה מס' 1804000663 זכתה לציון 50. בממוצע 75

## עמידה בזמן תקן

20%/20% מסך הציון

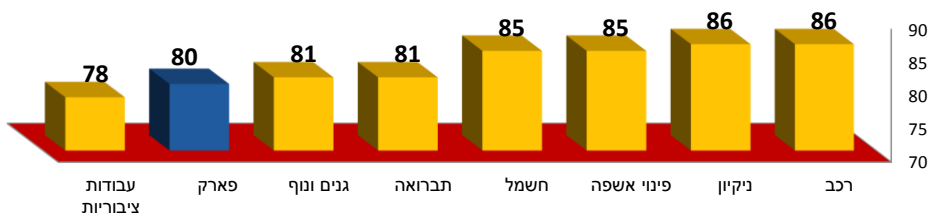


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו מוקד סה"כ 30 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 29 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגו מזמן התקן.

80

## ציון סופי:

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות