

# תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: פברואר-2018

מנהל היחידה: מוטי מורי

שם היחידה: פארק עירוני

## שביעות רצון SMS

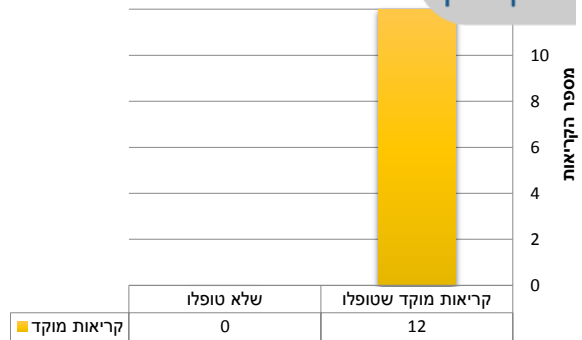
0/20%  
מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחור לקחת חלק בסקר. בחודש זה 1 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 0 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-1 פחות מרוצים

## טופל/לא טופל

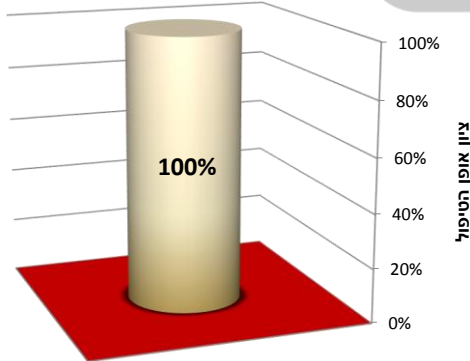
35/35%  
מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 12 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 12 טופלו ו-0 אינן טופלו.

## בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

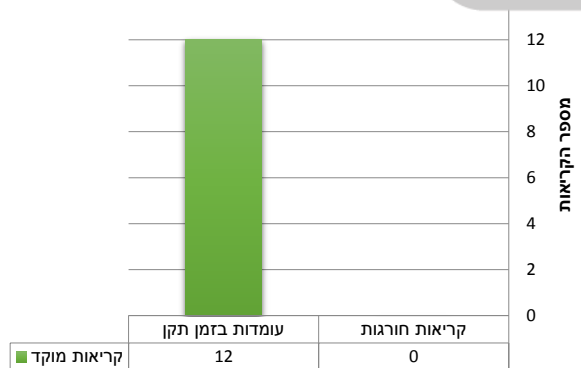
15/15%  
מסך הציון



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': 1802013710 זכתה לציון 100 פניה מס' 1802007972 זכתה לציון 100 בממוצע 100

## עמידה בזמן תקן

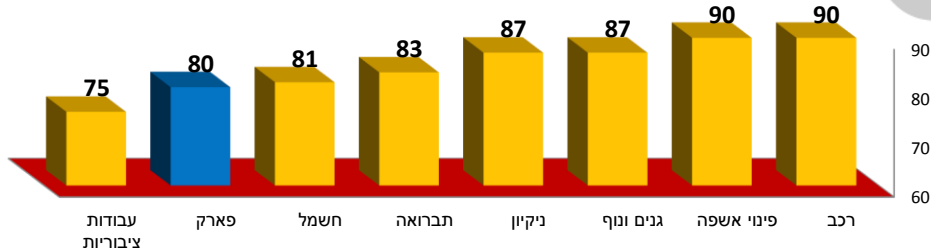
30/30%  
מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 12 עמדו בזמן התקן ו-0 חרגו מזמן התקן.

## 80 ציון סופי:

100%  
ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות