

תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: פברואר-2018

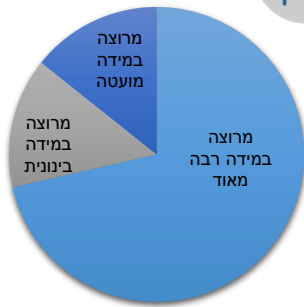
מנהל היחידה: אריה בן זאב

רכב

שם היחידה:

שביעות רצון SMS

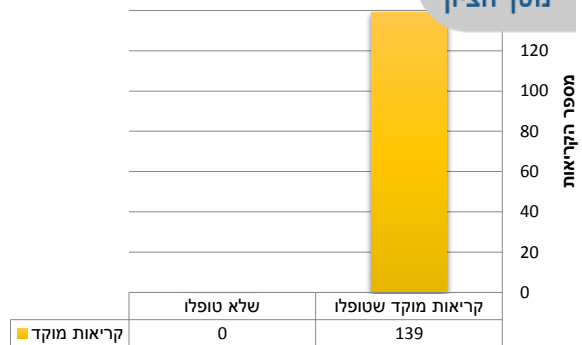
14/20%
מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 7 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 5 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-2 פחות מרוצים.

טופל/לא טופל

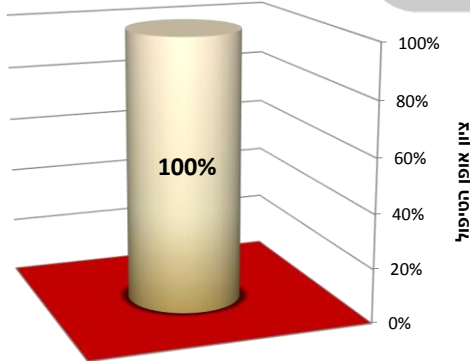
35/35%
מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 139 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 139 טופלו ו-0 אינן טופלו.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

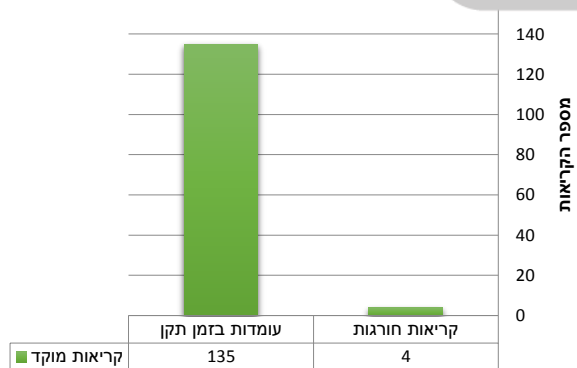
15/15%
מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1802012481 זכתה לציון 100 בפניה מס' 1802012063 זכתה לציון 100 בממוצע 100.

עמידה בזמן תקן

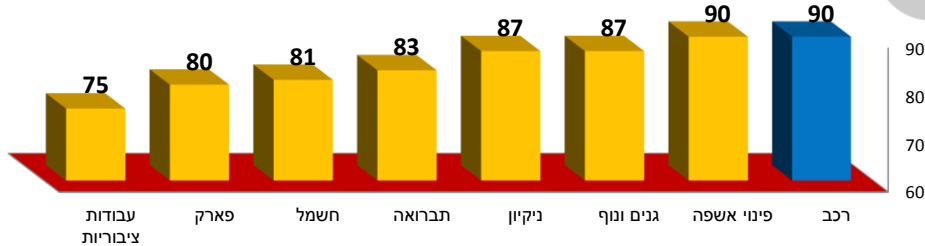
25/30%
מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 139 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 135 עמדו בזמן התקן ו-4 חרגו מזמן התקן.

90 ציון סופי:

100%
ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות