

# תעודת שירות חודשית

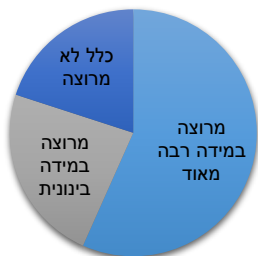
סיכום חודש: פברואר-2018

מנהל היחידה: עירית מויאל

שם היחידה: גנים ונוף

## שביעות רצון SMS

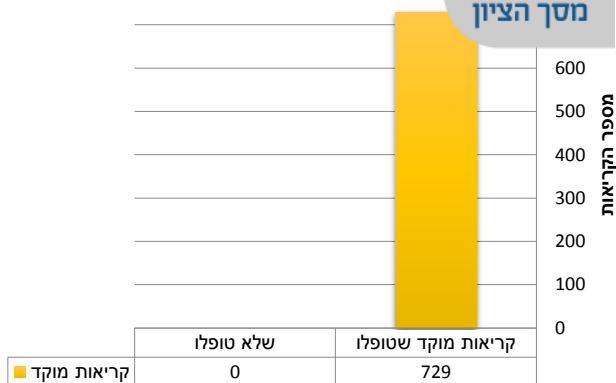
11/20%  
 מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 30 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 17 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-13 פחות מרוצים.

## טופל/לא טופל

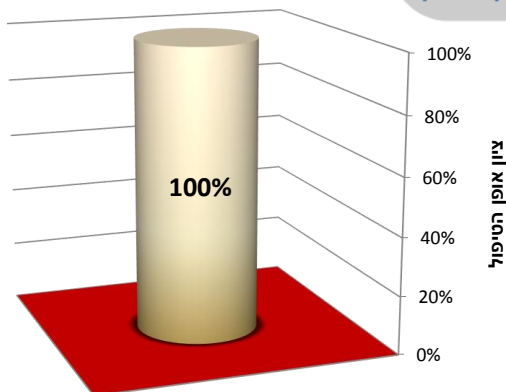
35/35%  
 מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 832 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 729 טופלו ו-0 אינן טופלו.

## בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

15/15%  
 מסך הציון

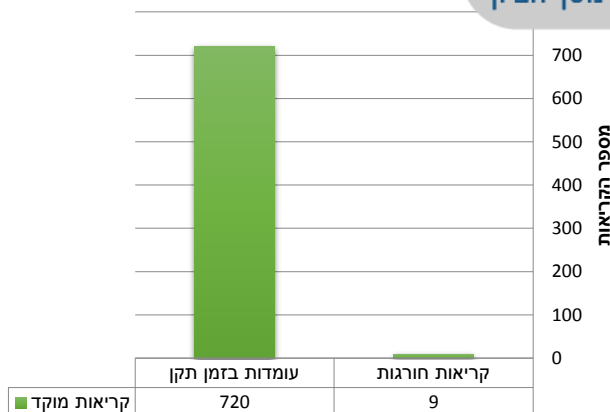


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחוודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1802013904 זכתה לציון 100 בממוצע 100 זכתה לציון 100 פניה מס' 1802013718 זכתה לציון 100 בממוצע 100

## עמידה בזמן תקן

26/30%  
 מסך הציון



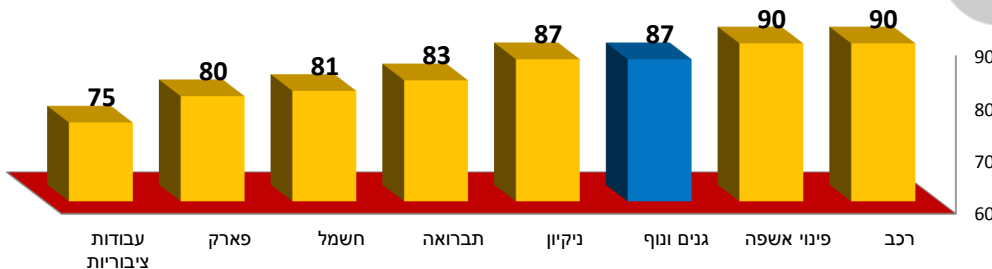
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחוודש זה התקבלו למוקד סה"כ 729 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 720 עמדו בזמן התקן ו-9 חרגו מזמן התקן.

## 87

## ציון סופי:

100%  
 ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות התפעוליות השונות