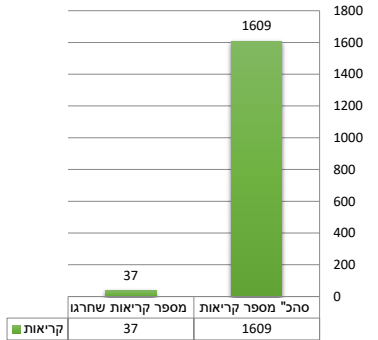


תעודת השירות החודשית

0

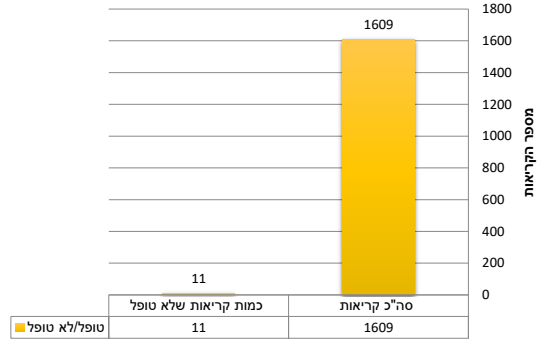
שם היחידה: ניקיון העיר מנהל היחידה: ראובן אביסר חודש: ספט-20

30% עמידה בזמן
27



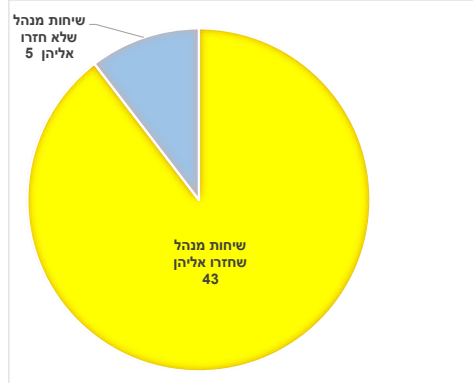
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1609 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1598 טופלו-11 דווחו שנסגרו ללא טיפול. מתוך 1572 עמדו בזמן התקן ו-37 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



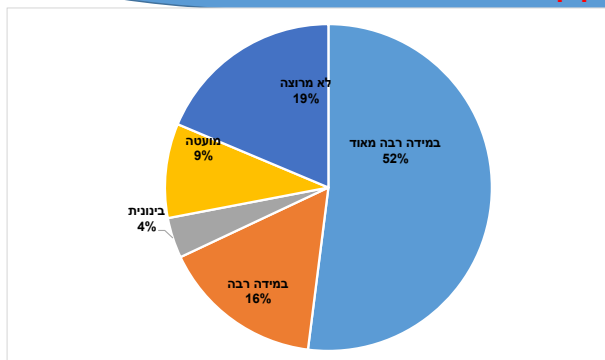
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1609 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1598 טופלו-11 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 48 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-43.

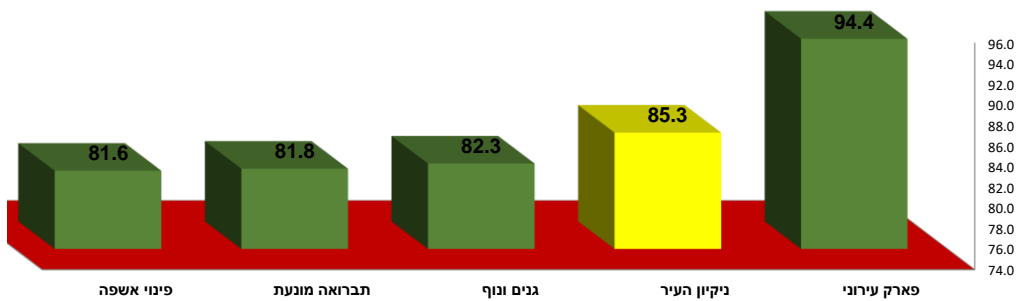
15% שביעות רצון
11



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	39
במידה רבה	85	12
בינונית	60	3
מועטה	25	7
לא מרוצה	0	14
סה"כ נבדקו נסקרים		75

85.3 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות