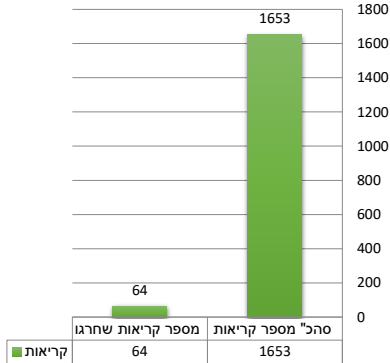


תעודת השירות החודשית

0

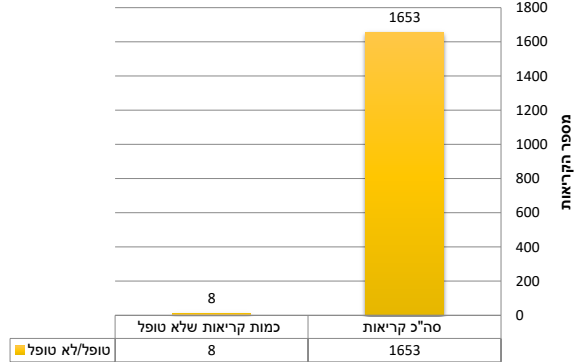
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: ספט-20

30% עמידה בזמן
24



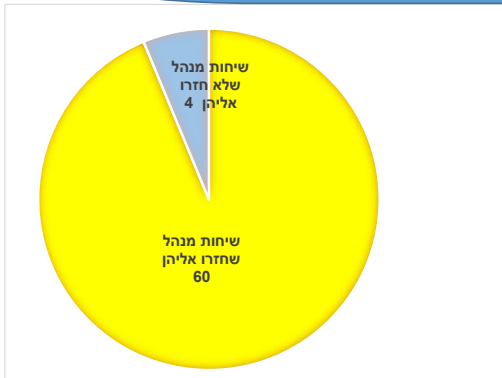
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1653 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1589 עמדו בזמן התקן ו- 64 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



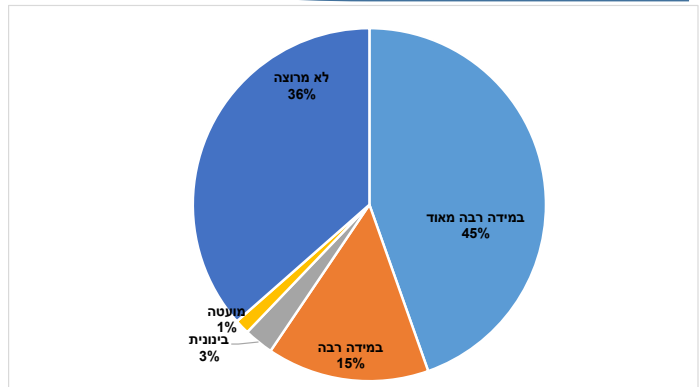
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1653 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1645 טופלו ו- 8 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
14



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 64 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 60.

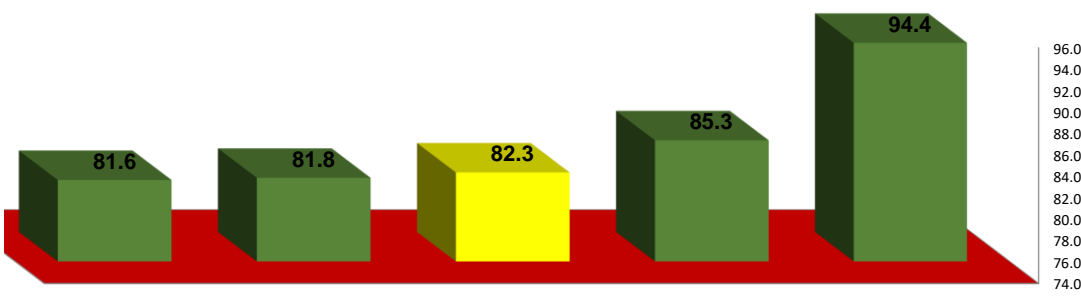
15% שביעות רצון
9



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	33
במידה רבה	85	11
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	27
סה"כ נבדקו נסקרים	74	74

82.3 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות