

תעודת השירות החודשית

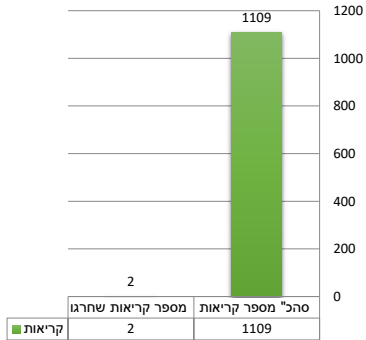
0

חודש: נוב-20

מנהל היחידה: אסף טל

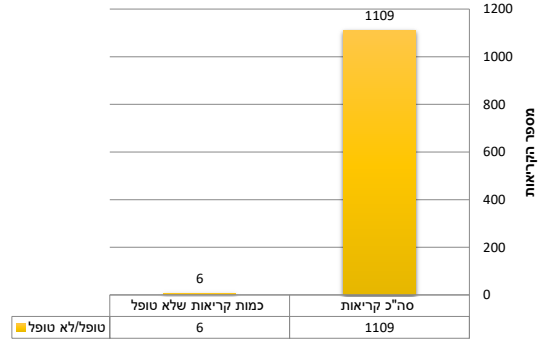
שם היחידה: ניקיון העיר

30% עמידה בזמן
30



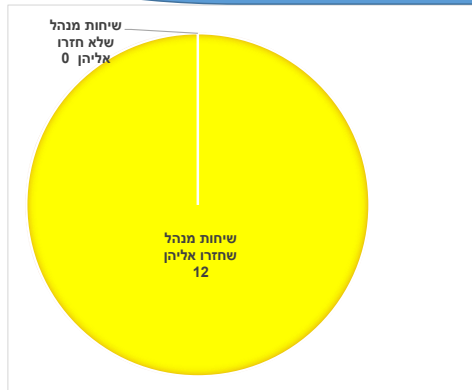
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1109 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1103 טופלו ו- 6 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
35



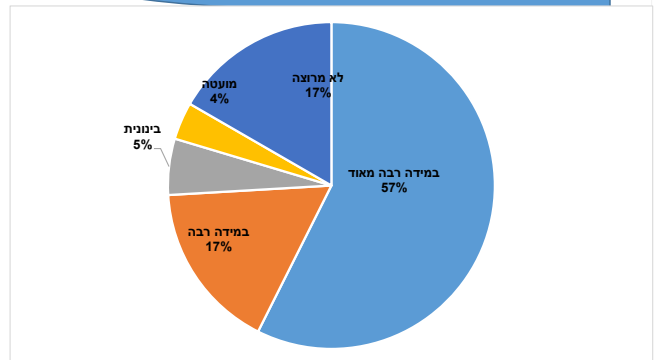
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1109 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1103 טופלו ו- 6 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 12 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 12.

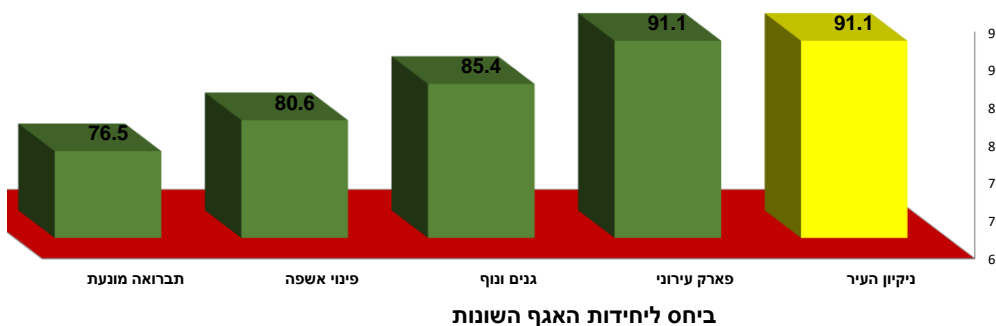
15% שביעות רצון
11



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	31
במידה רבה	85	9
בינונית	60	3
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	9
סה"כ נבדקו נסקרים		54

91.1 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות