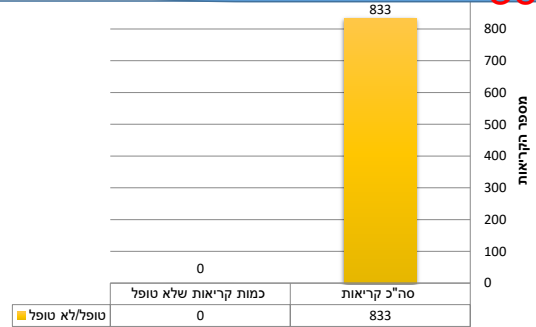
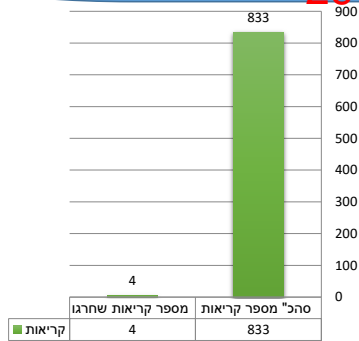
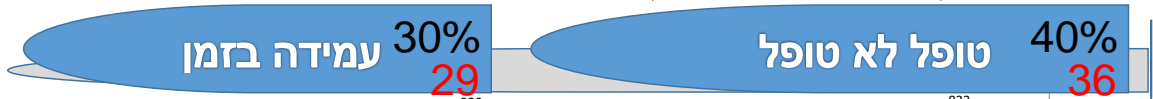


תעודת השירות החודשית

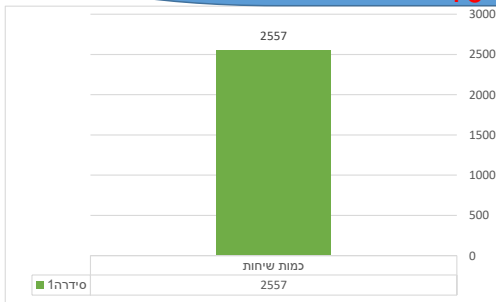
0

שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: דצמ-20

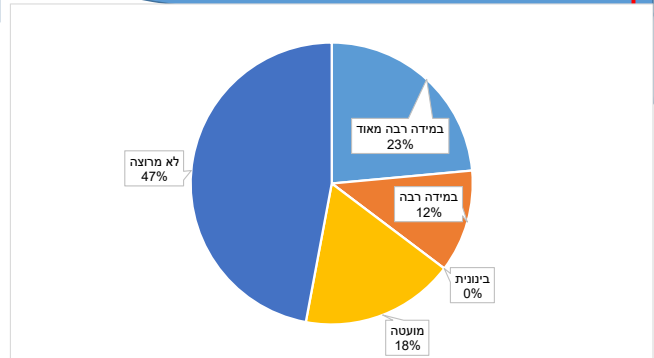


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 833 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן עמדו בזמן התקן 4- קריאות חרגו מזמן התקן.

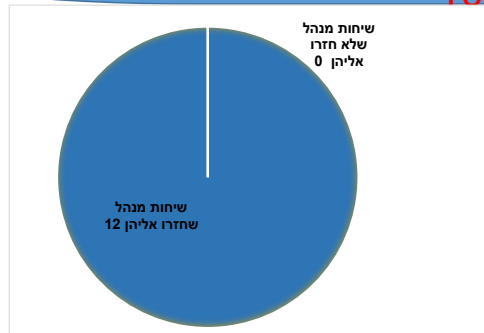
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 833 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחדש זה נענו 2557 שיחות מתוך 2722, אחוז המענה 94%



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



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מעטה	25	3
לא מוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		17

