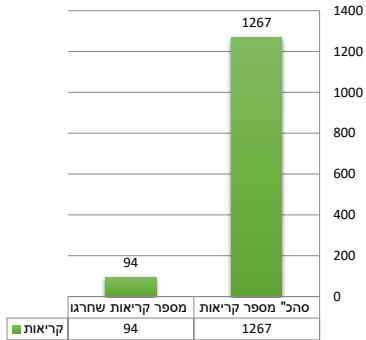


# תעודת השירות החודשית

0

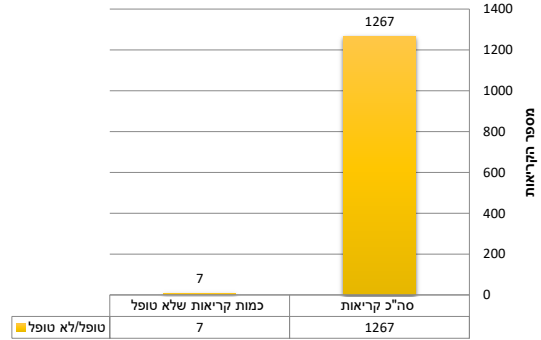
שם היחידה: פינוי אשפה מנהל היחידה: אסף טל חודש: ינו-21

**30% עמידה בזמן**  
 19



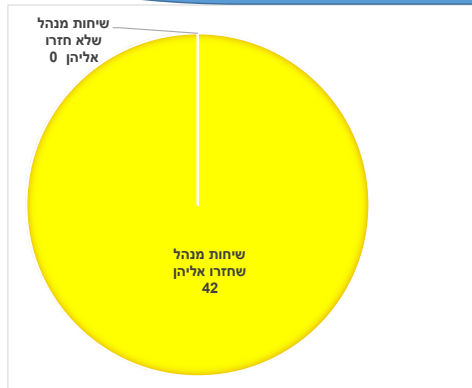
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1267 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1260 טופלו-  
 מתוך 1173 עמדו בזמן התקן ו- 94 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
 35



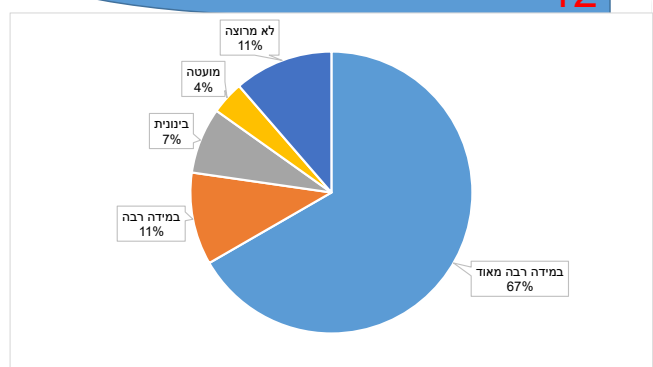
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1267 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1260 טופלו-  
 7 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
 15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 42 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-42.

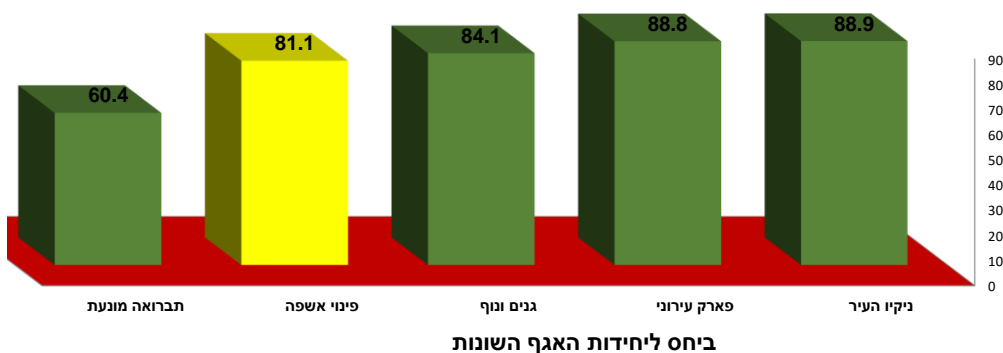
**15% שביעות רצון**  
 12



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	88
במידה רבה	85	14
במידה בינונית	60	10
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	15
סה"כ נבדקו נסקרים		132

**ציון סופי 81.1**



ביחס ליחידות האגף השונות