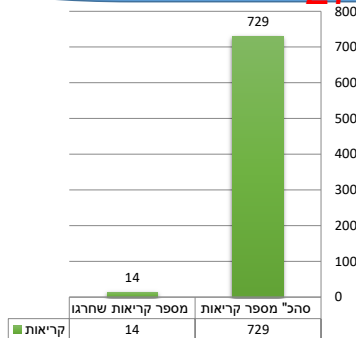
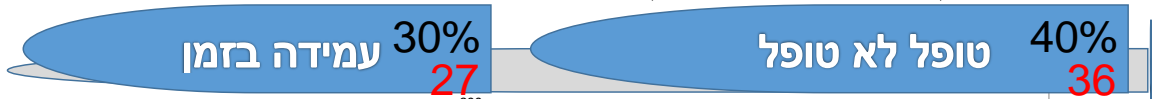


תעודת השירות החודשית

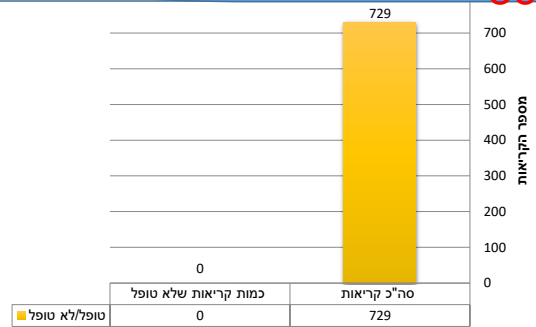
שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: ינו-21

0

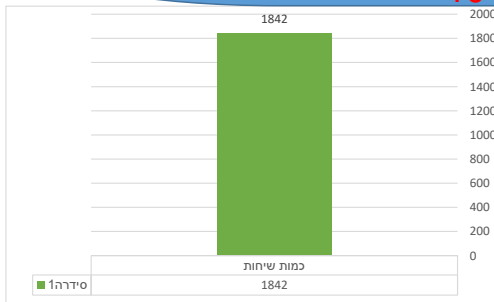


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

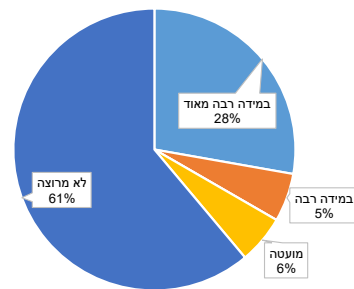
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 729 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 715 עמדו בזמן התקן ו-14 קריאות חרגו מזמן התקן.



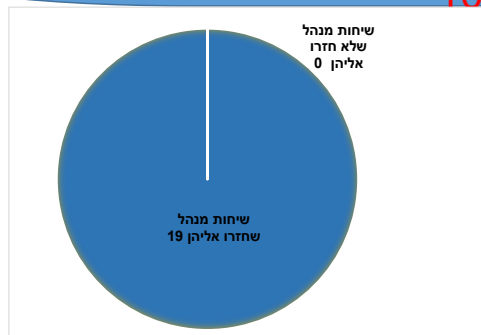
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 729 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1842 שיחות מתוך 1919, אחוז המענה 96%



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 19 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-19

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	11
סתייג נבדקי נסקרים	18	18

