

תעודת השירות החודשית

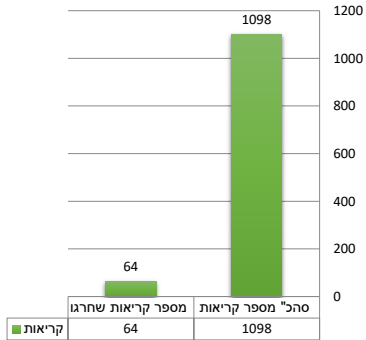
0

חודש: פבר-21

מנהל היחידה: אסף טל

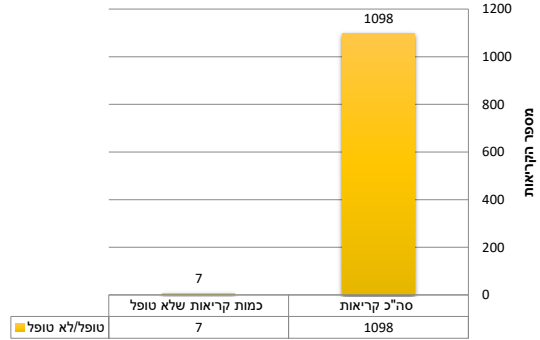
שם היחידה: פינוי אשפה

30% עמידה בזמן
21



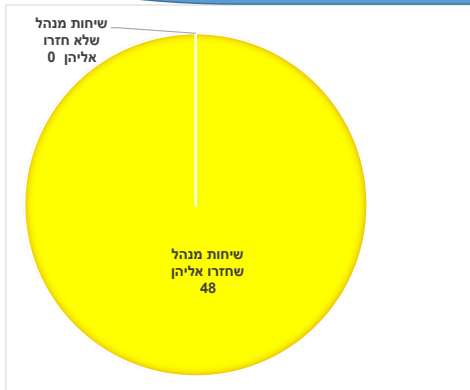
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1098 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1091 טופלו ו-7 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
35



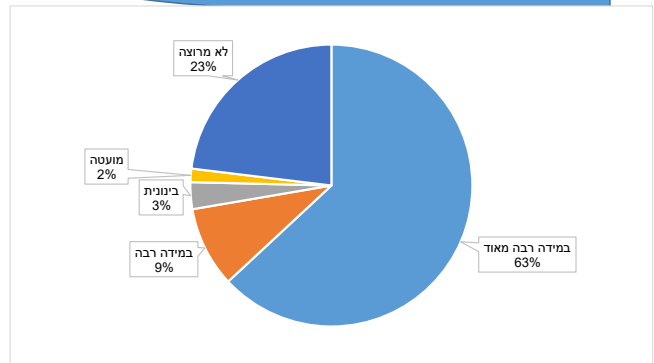
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1098 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1091 טופלו ו-7 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 48 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-48.

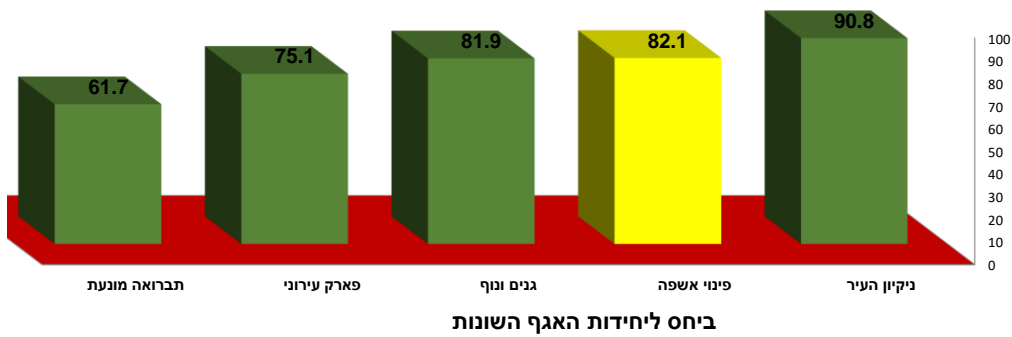
15% שביעות רצון
11



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	41
במידה רבה	85	6
בינונית	60	2
מעט	25	1
לא מרוצה	0	15
סה"כ נבדקו נסקרים		65

ציון סופי 82.1



ביחס ליחידות האגף השונות