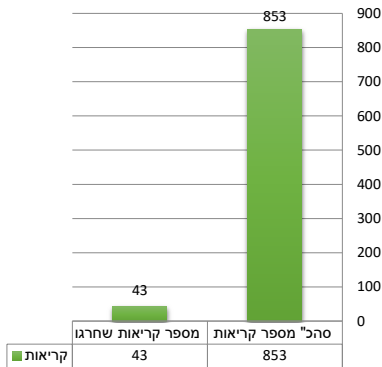


תעודת השירות החודשית

0

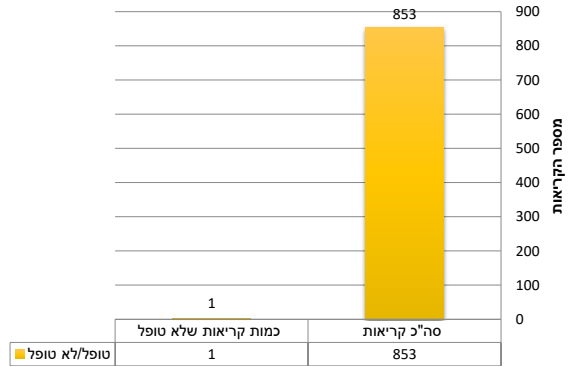
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: פבר-21

30% עמידה בזמן
22



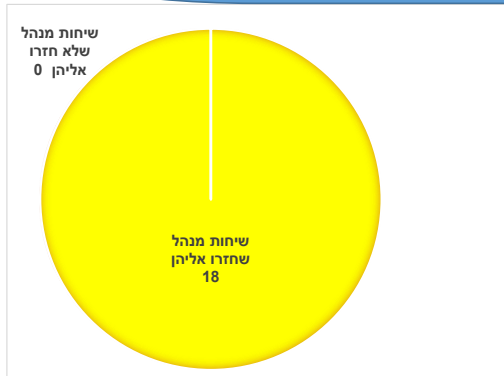
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 853 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 43 חרגו מזמן התקן. מתוכן 810 עמדו בזמן התקן ו- 43 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



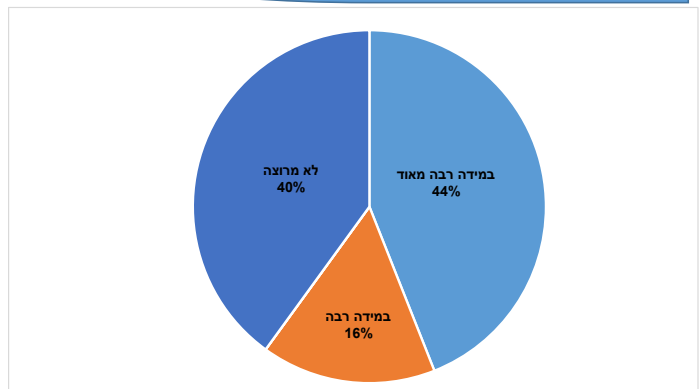
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 853 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 852 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 18 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-18.

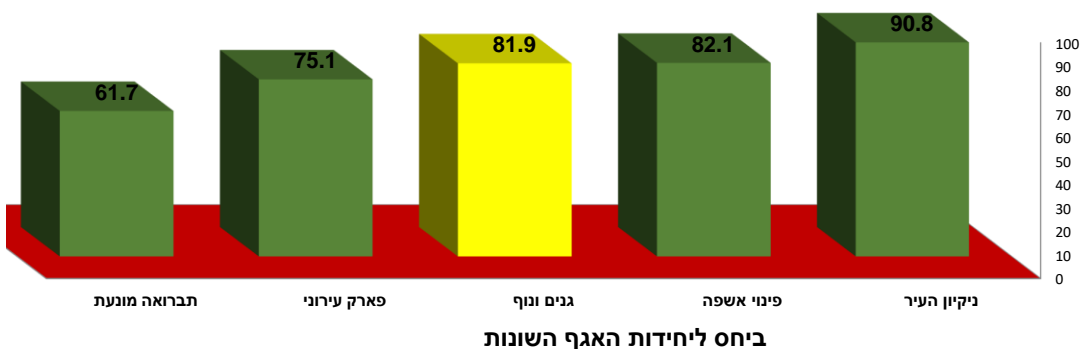
15% שביעות רצון
9



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	11
במידה רבה	85	4
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	10
סה"כ נבדקו נסקרים		25

ציון סופי 81.9



ביחס ליחידות האגף השונות