

תעודת השירות החודשית

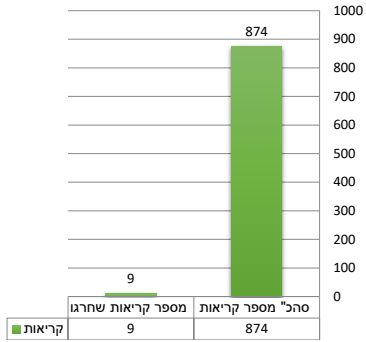
0

חודש: פבר-21

מנהל היחידה: אסף טל

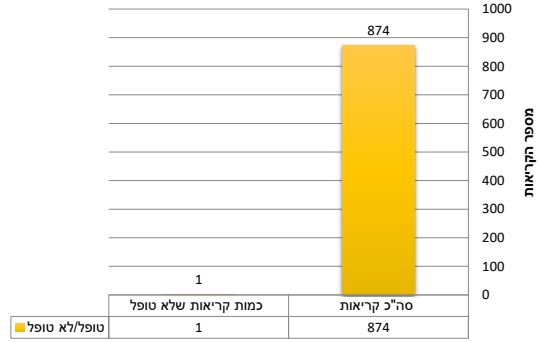
שם היחידה: ניקיון העיר

30% עמידה בזמן
28



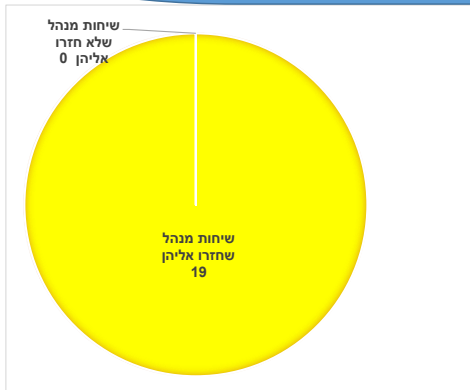
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 874 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 873 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
36



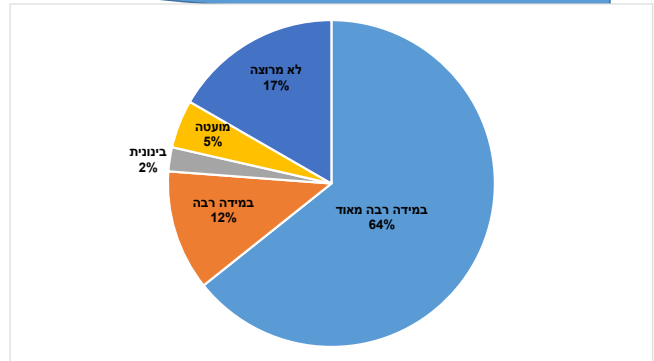
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 874 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 873 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 19 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-19.

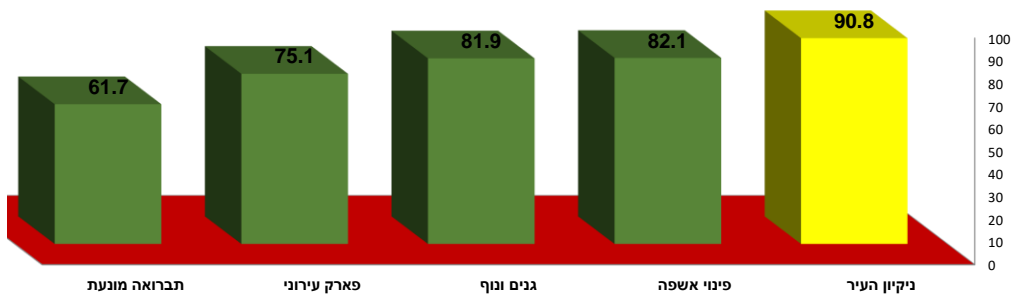
15% שביעות רצון
12



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	27
במידה רבה	85	5
בינונית	60	1
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	7
סה"כ נבדקו נסקרים		42

90.8 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות