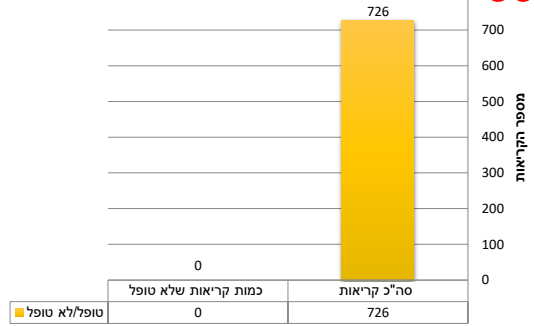
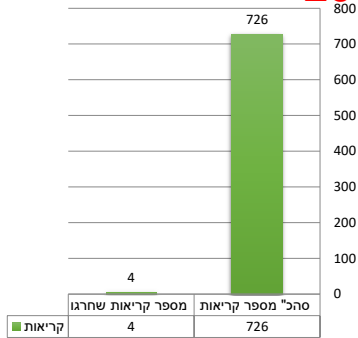
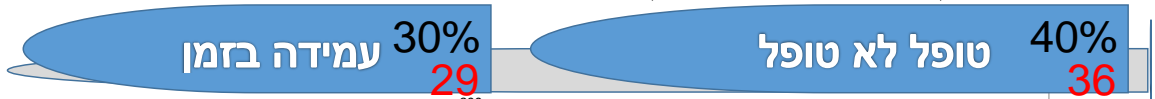


תעודת השירות החודשית

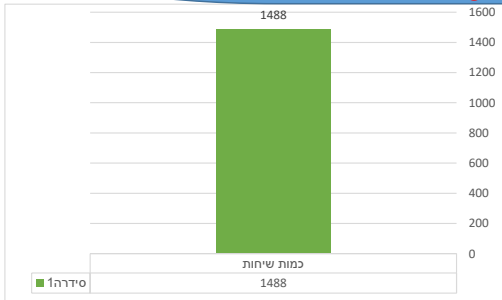
שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: פבר-21

0

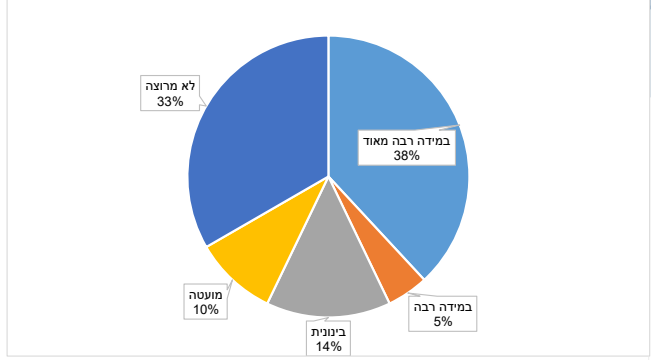


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 726 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 722 עמדו בזמן התקן ו-4 קריאות חרגו מזמן התקן.

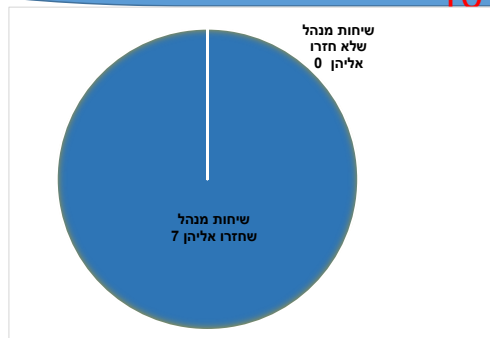
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 726 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1488 שיחות מתוך 1696, אחוז המענה 88%.



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 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-7.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	8
במידה רבה	85	1
בינונית	60	3
מעטה	25	2
לא מרוצה	0	7
סה"כ נבדקו נסקרים		21

