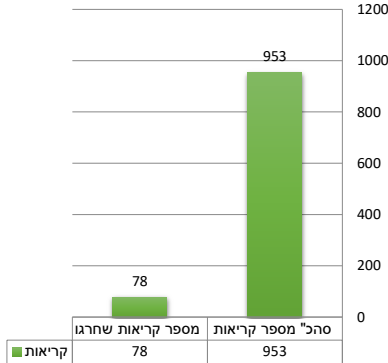


# תעודת השירות החודשית

0

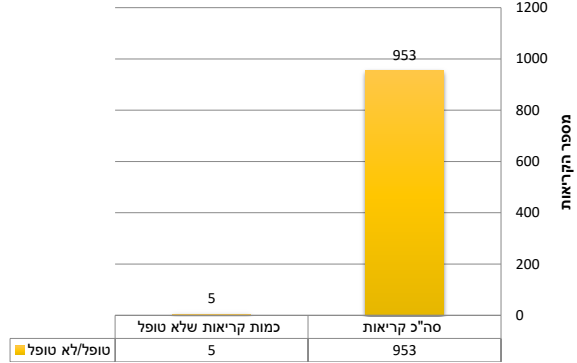
שם היחידה: גנים ונוף      מנהל היחידה: עיריית מויאל      חודש: מרץ-21

**30% עמידה בזמן**  
**18**



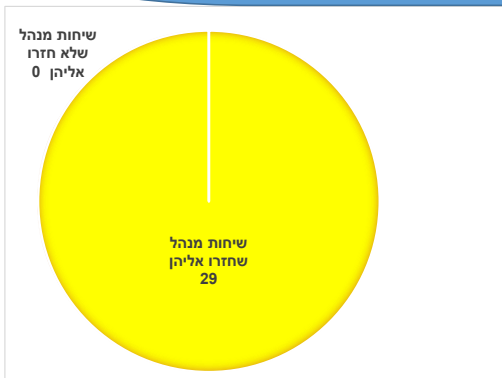
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 953 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 875 עמדו בזמן התקן ו-78 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
**35**



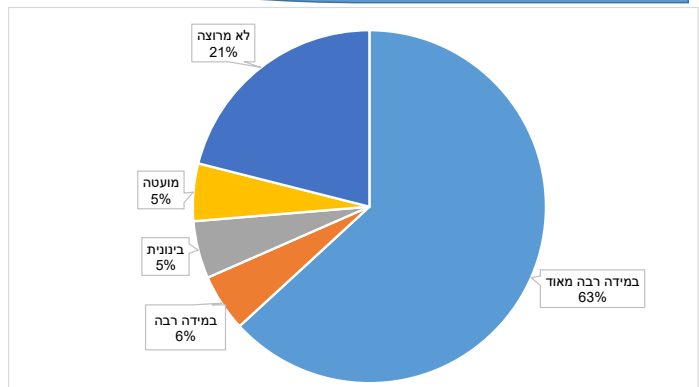
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 953 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 948 טופלו ו-5 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
**15**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 29 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-29.

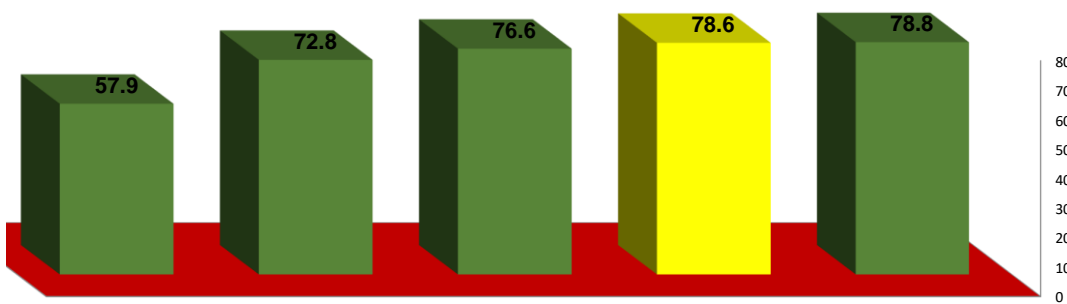
**15% שביעות רצון**  
**11**



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	12
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		19

**78.6 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות

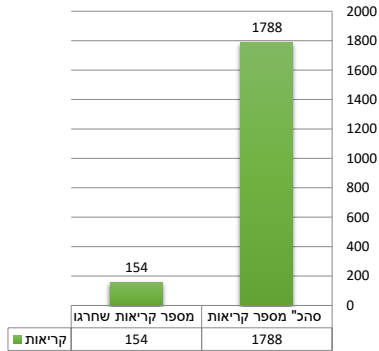
# תעודת השירות החודשית

0

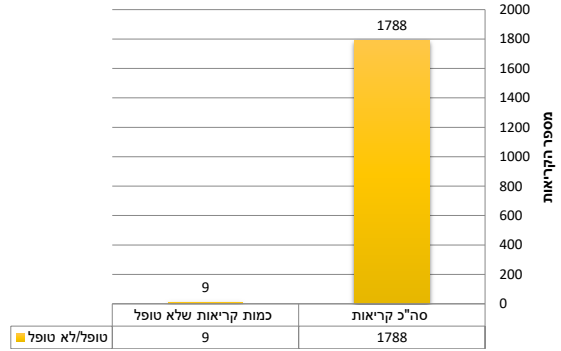
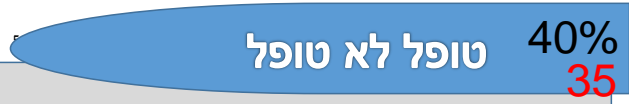
חודש: מרץ-21

מנהל היחידה: אסף טל

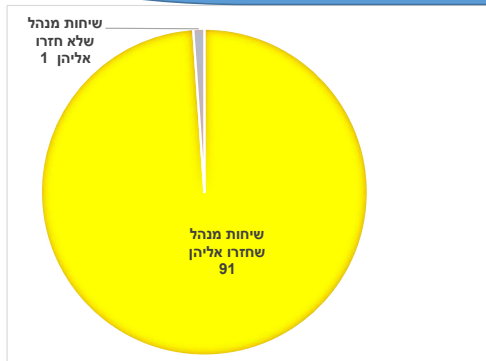
שם היחידה: פינוי אשפה



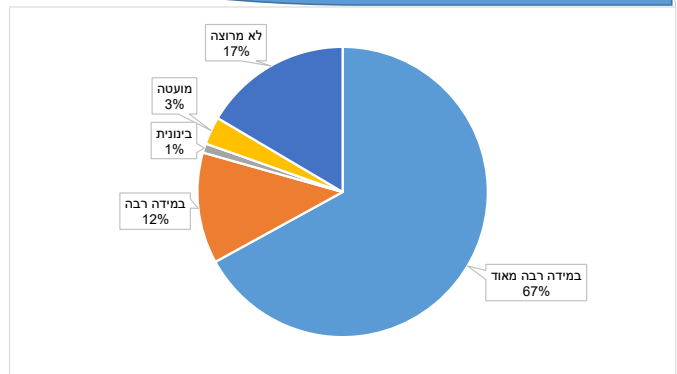
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1788 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1779 טופלו ו- 9 דוחו שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1788 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1779 טופלו ו- 9 דוחו שנסגרו ללא טיפול.

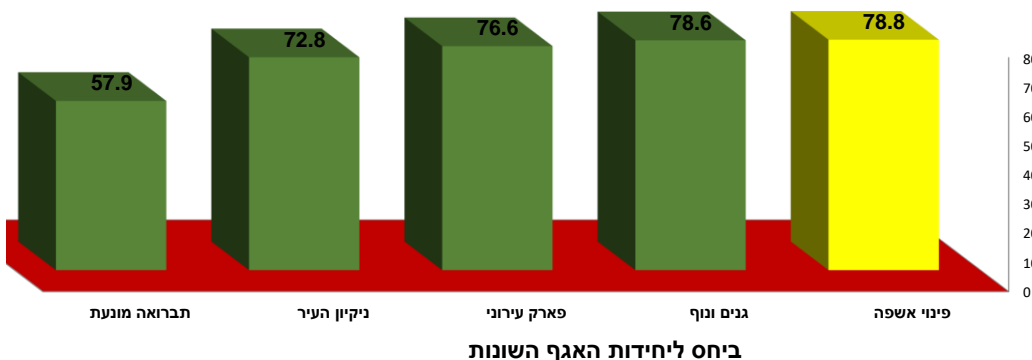
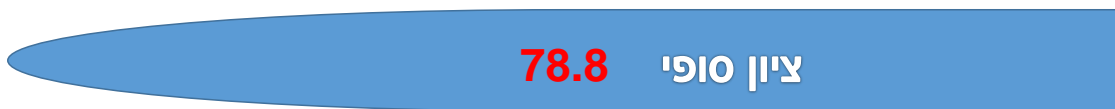


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 92 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 91.



מדד איכותי 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	65
במידה רבה	85	12
בינונית	60	1
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	16
סה"כ נבדקו נסקרים		97



ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

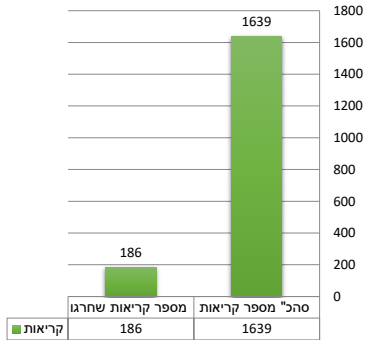
0

חודש: מרץ-21

מנהל היחידה: אסף טל

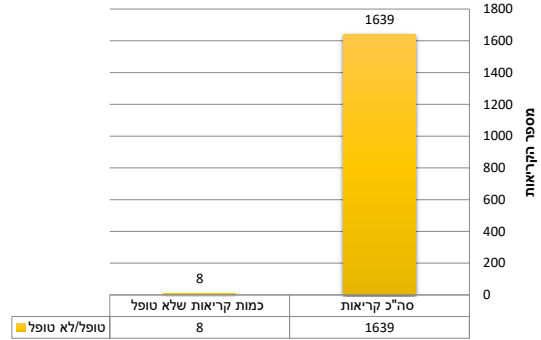
שם היחידה: ניקיון העיר

**30%** עמידה בזמן  
**13**



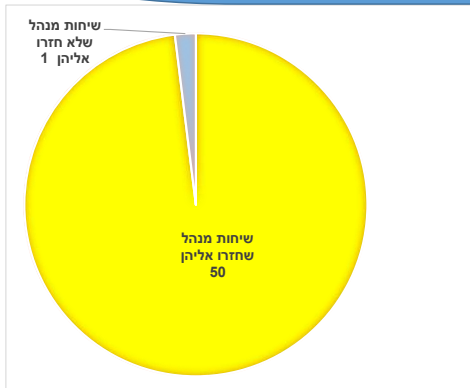
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1639 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1631 טופלו ו-8 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**40%** טופל לא טופל  
**35**



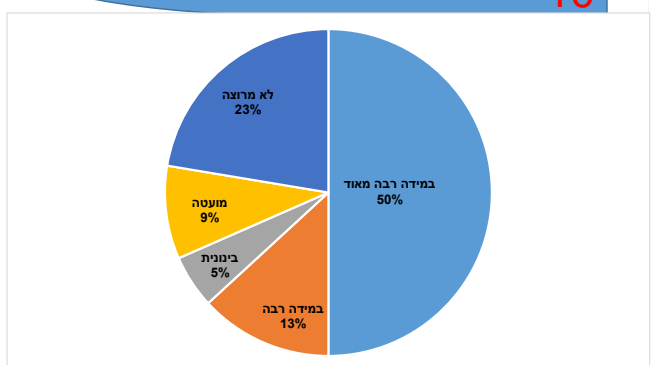
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1639 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1631 טופלו ו-8 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15%** מנהל חוזר  
**15**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 51 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-50.

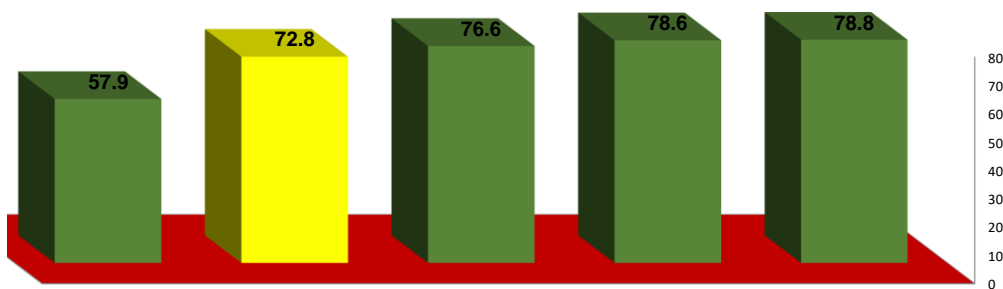
**15%** שביעות רצון  
**10**



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	38
במידה רבה	85	10
בינונית	60	4
מועטה	25	7
לא מרוצה	0	17
סה"כ נבדקו נסקרים		76

**72.8** ציון סופי



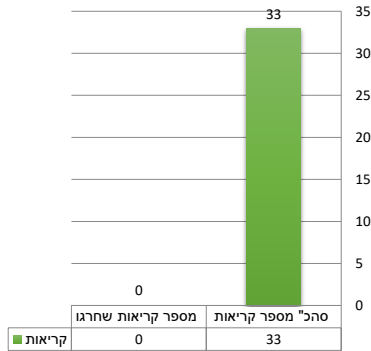
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

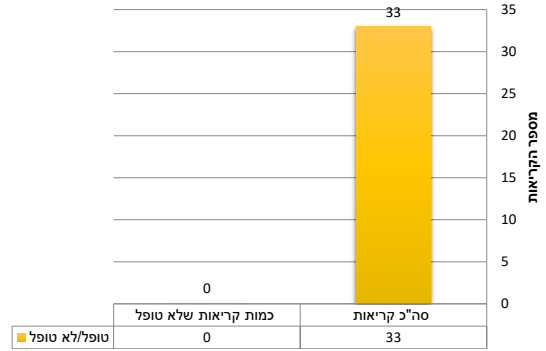
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: מרץ-21

**30%** עמידה בזמן **30**



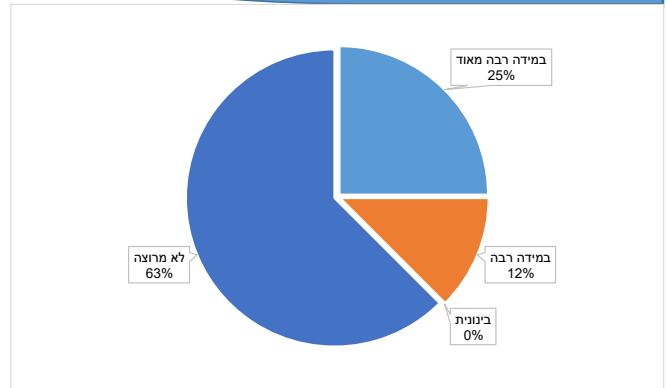
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 33 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות נסגרו בזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל **36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 33 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות.

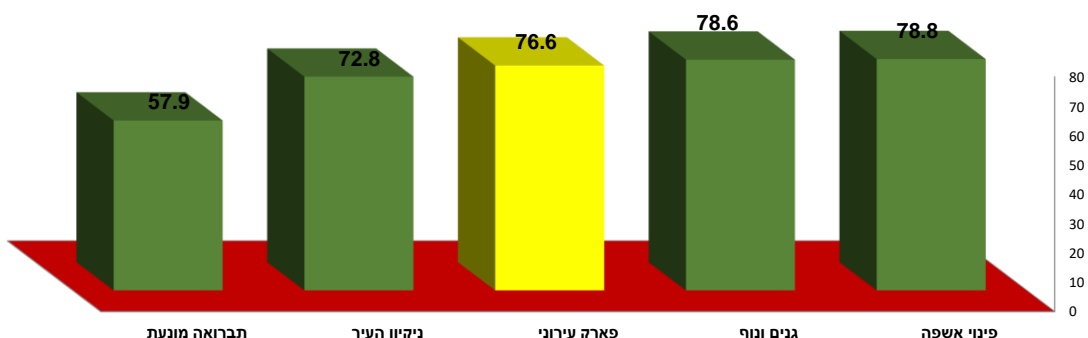
**30%** שביעות רצון **11**



מדד איכותי 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	2
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		8

**76.6** ציון סופי

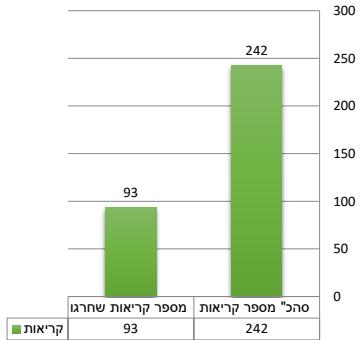
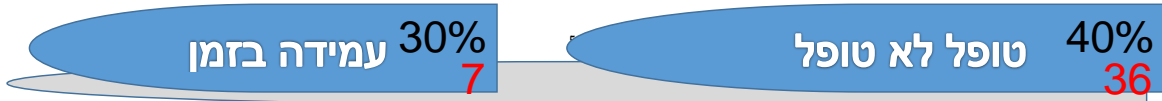


ביחס ליחידות האגף השונות

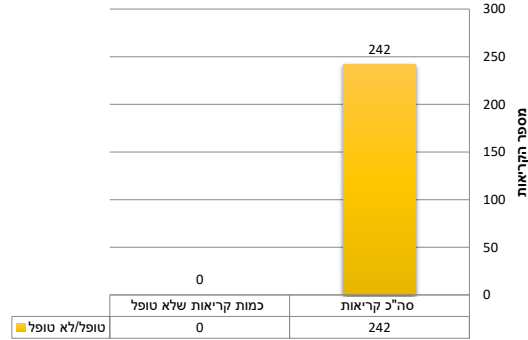
# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אסף טל חודש: מרץ-21

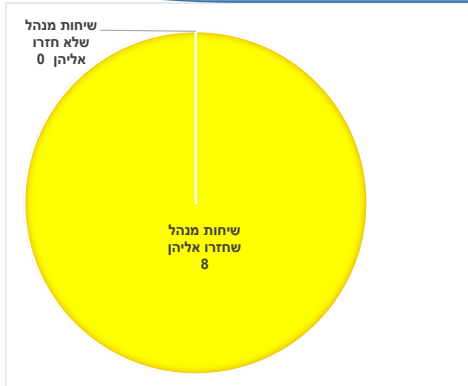
0



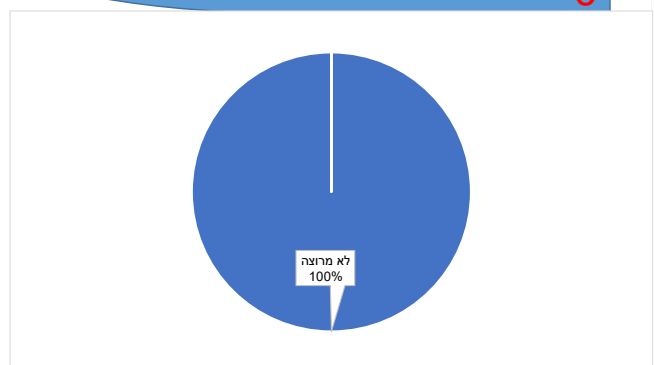
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 242 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 149 עמדו בזמן התקן ו- 93 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 242 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

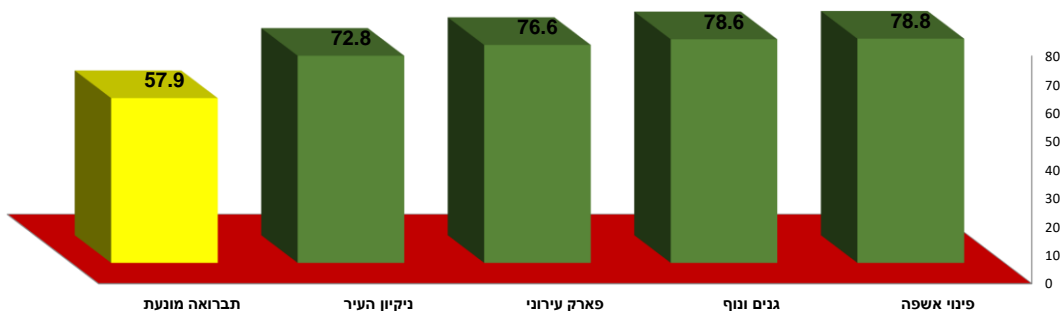


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-8.



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	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים	1	1

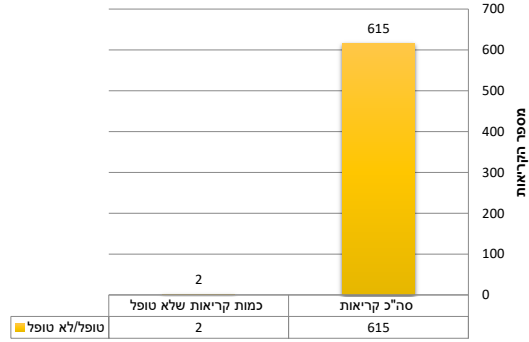
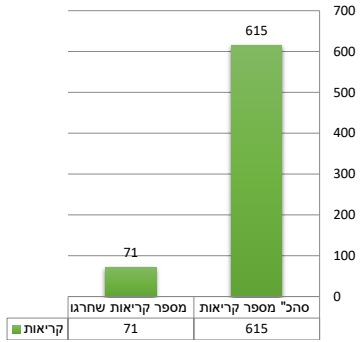
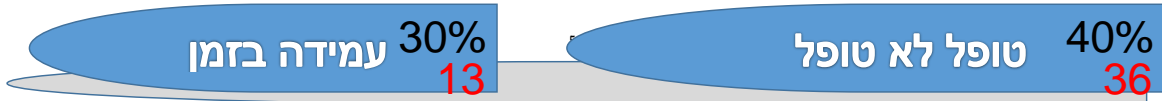


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

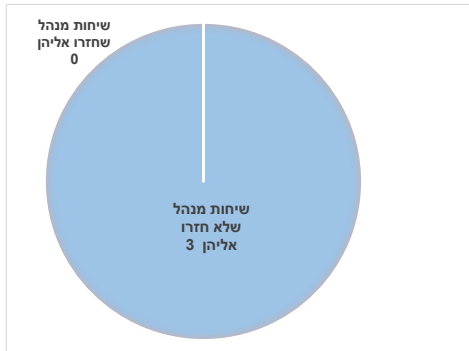
0

שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יצחק עבאדי חודש: מרץ-21

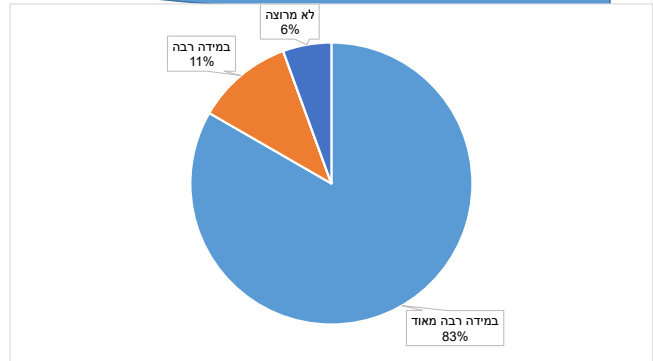


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 615 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 613 נסגרו מתוך 544 עמדו בזמן התקן ו- 71 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 615 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 613 נסגרו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

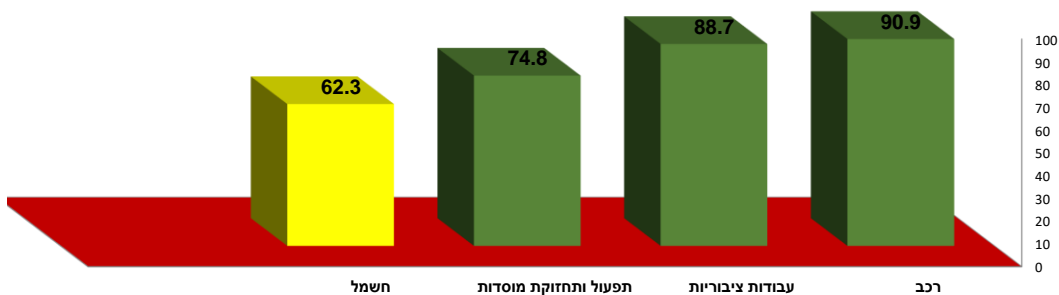
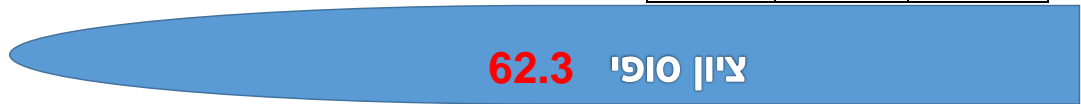


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



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	15
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		18



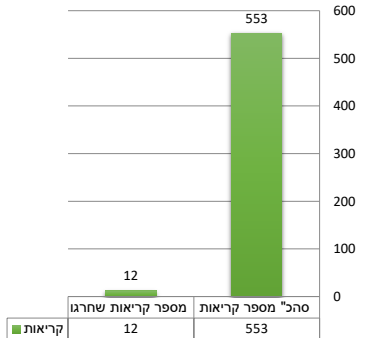
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: עבודות ציבוריות מנהל היחידה: אנדרס מלינק חודש: מרץ-21

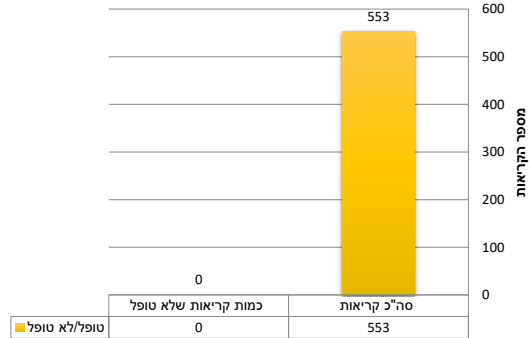
0

**30% עמידה בזמן**  
27



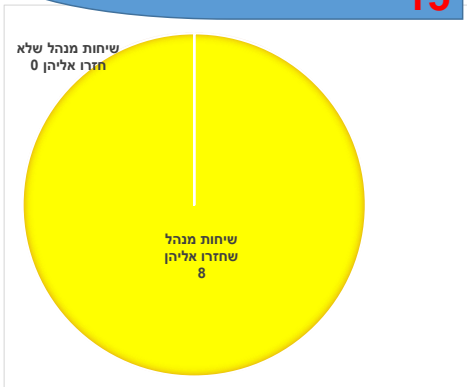
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 553 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 541 עמדו בזמן התקן ו- 12 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



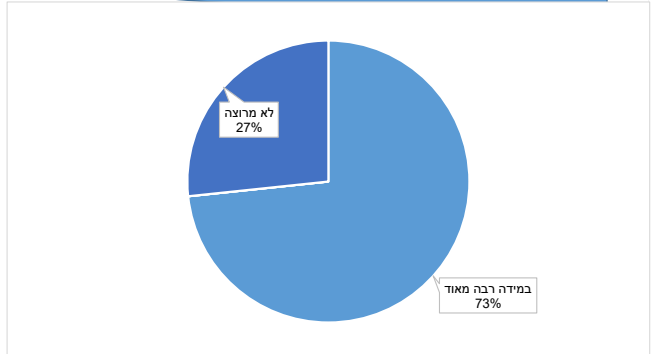
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 553 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-8.

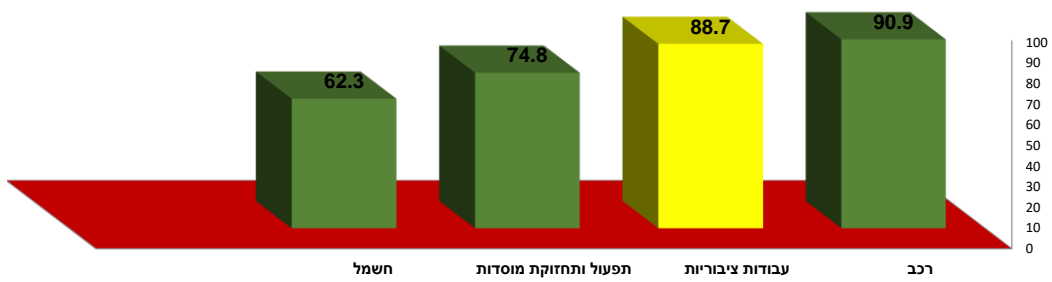
**15% שביעות רצון**  
11



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	11
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		15

**ציון סופי 88.7**



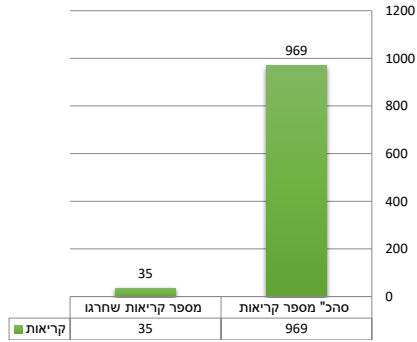
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי' חודש: מרץ-21

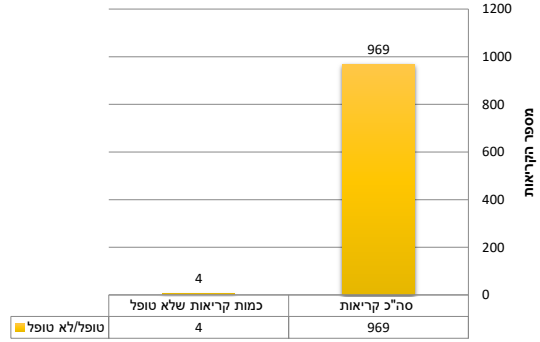
0

**עמידה בזמן תקן 30%**  
25



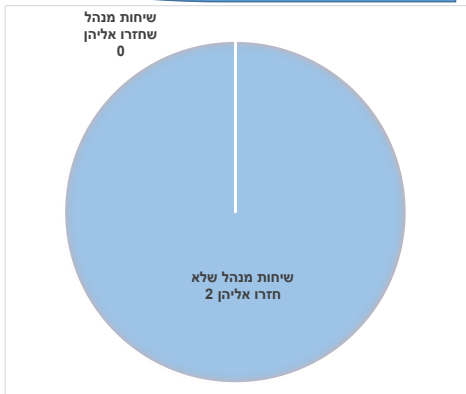
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 969 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 965 נסגרו בטופלו, ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**טופל לא טופל 40%**  
35



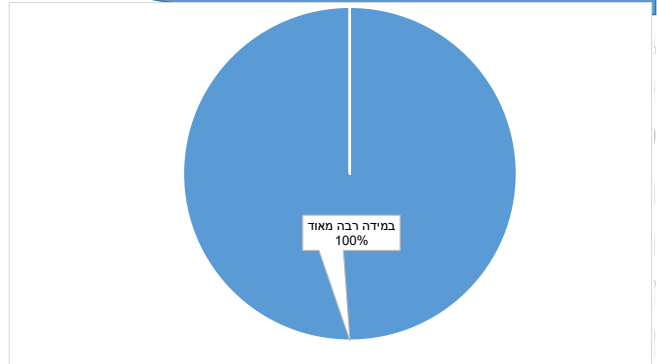
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 969 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 965 נסגרו בטופלו, ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**מנהל חוזר 15%**  
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

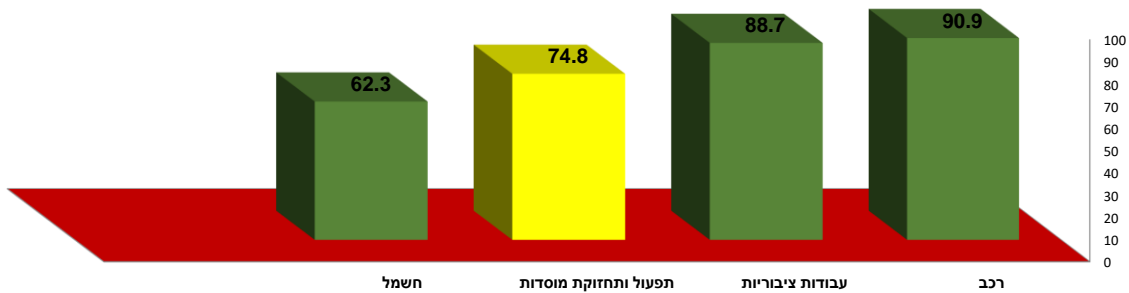
**שביעות רצון 15%**  
15



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	4
במידה רבה	85	0
בניטית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים	4	4

**ציון סופי 74.8**

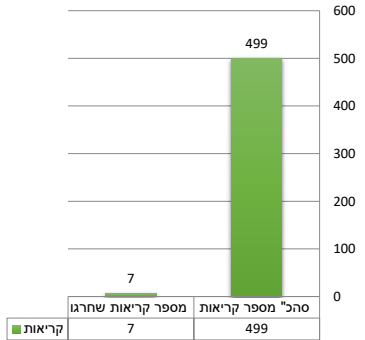
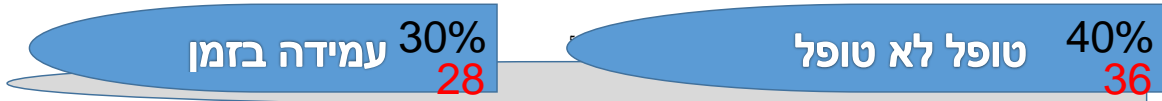


# תעודת השירות החודשית

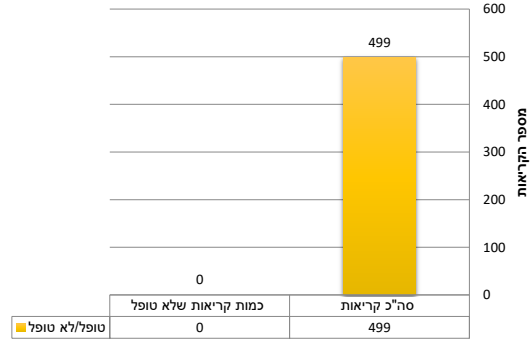
0

מנהל היחידה: אריה בן זאב חודש: מרץ-21

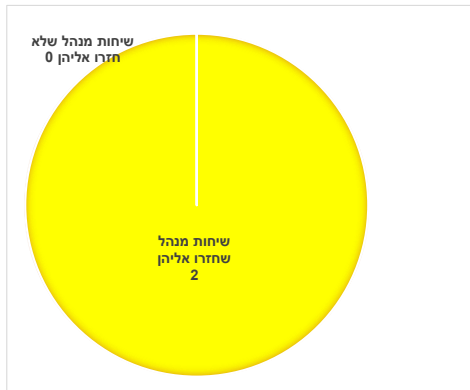
שם היחידה: רכב



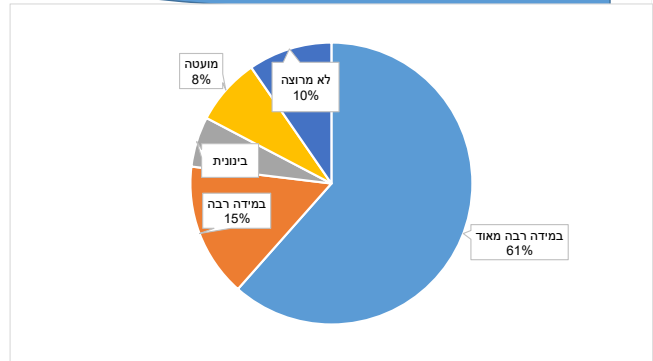
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 499 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 492 עמדו בזמן התקן ו-7 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 499 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

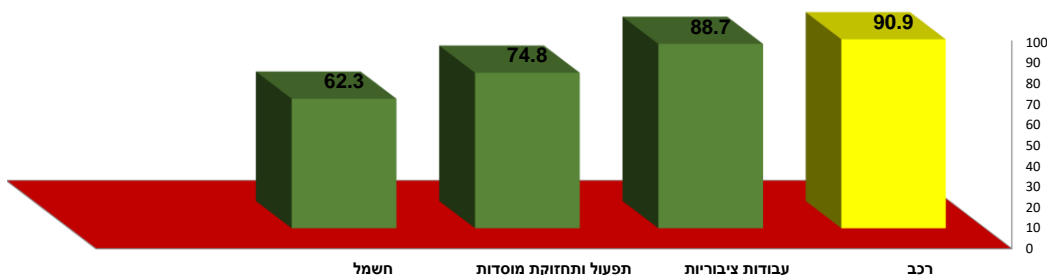


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.



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	32
במידה רבה	85	8
בינונית	60	3
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		52



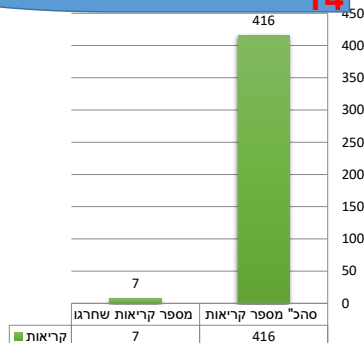
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: שירה ברב חודש: מרץ-21

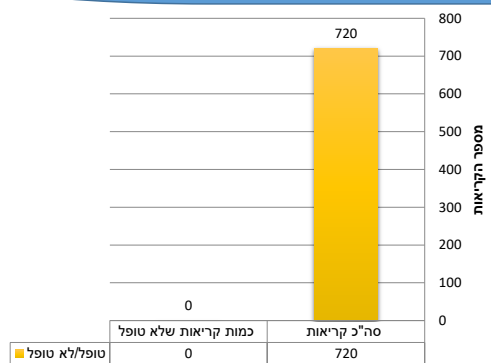
**15%**  
עמידה בזמן תקן צוותים **14**



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

בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 416 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 409 עמדו בזמן התקן ו-7 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

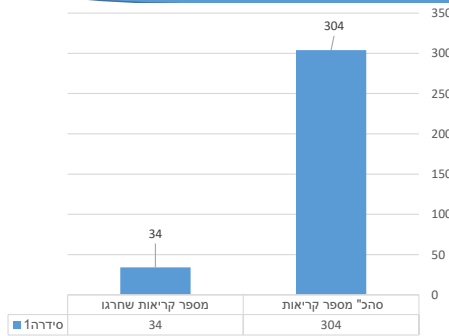
**20%**  
טופל לא טופל **18**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 720 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכשעות ושכמרו ללא טיפול.

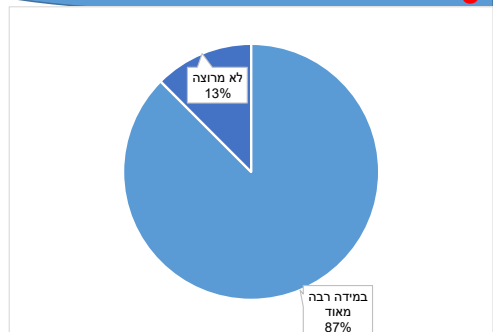
**15%**  
עמידה בזמן תקן תושבים **13**



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

בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 304 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 170 עמדו בזמן התקן ו-34 חרגו מזמן התקן.

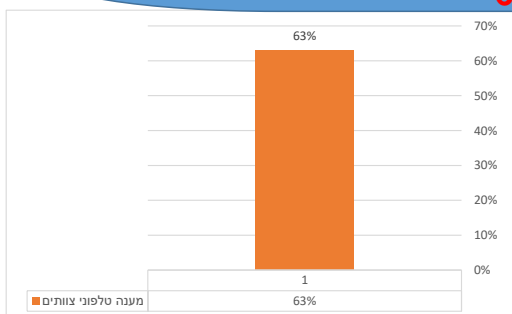
**10%**  
שביעות רצון **9**



מדד איכות זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנשגרו וטופלו.

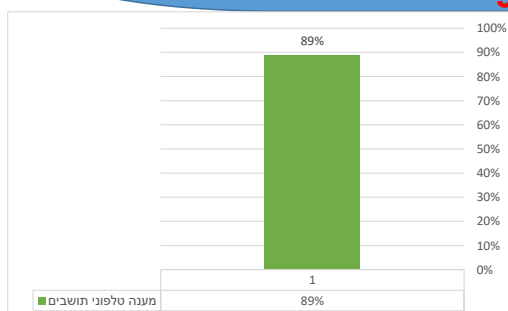
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	7
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מוטטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		8

**10%**  
מענה טלפוני צוותים **6**



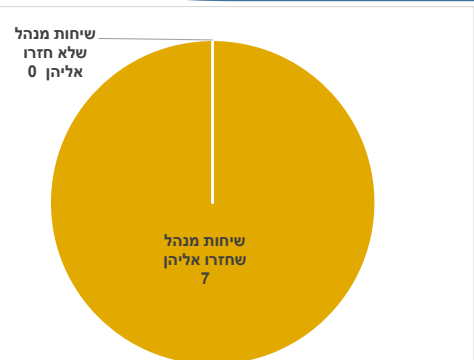
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1403 שיחות מתוך 2221, אחוז המענה 63%

**10%**  
מענה טלפוני תושבים **9**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 698 שיחות מתוך 784, אחוז המענה 89%

**20%**  
מנהל חוזר **20**



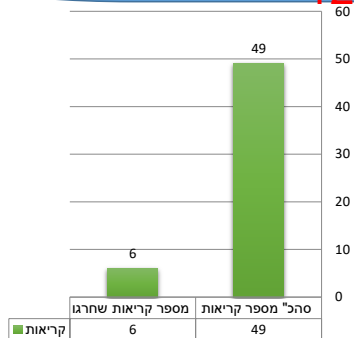
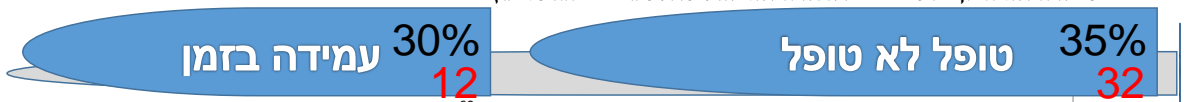
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-7.

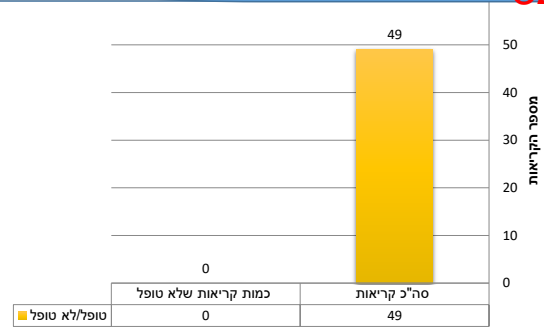
# תעודת השירות החודשית

0

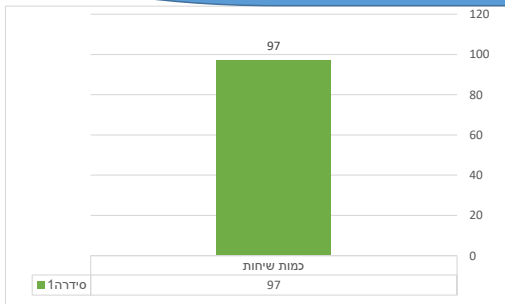
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: מרץ-21



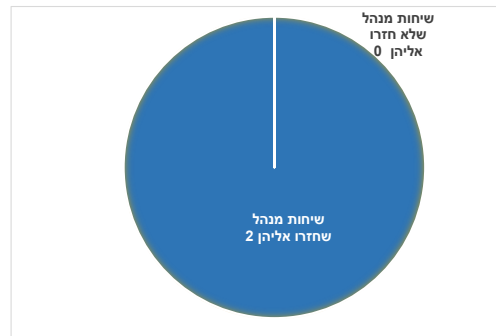
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 49 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 43 עמדו בזמן התקן ו- 6 קריאות חרגו מזמן התקן.



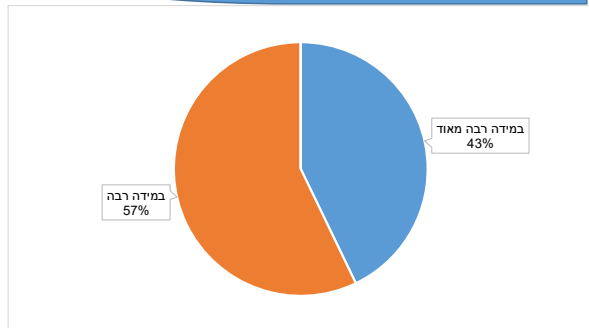
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 49 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 97 שיחות מתוך 166, אחוז המענה 58%

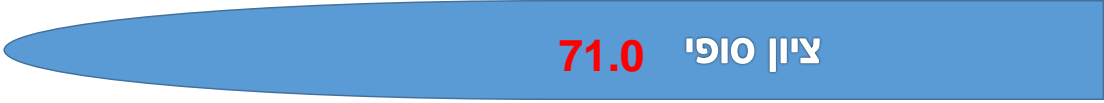


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.



שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	4
בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סחייכ נבדקו נסקרים	7	7

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



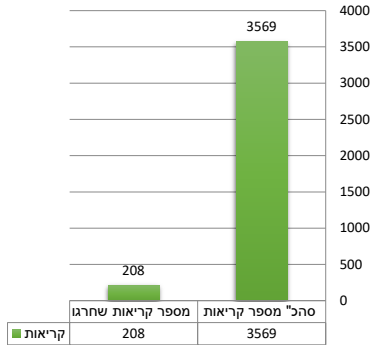
# תעודת השירות החודשית

0

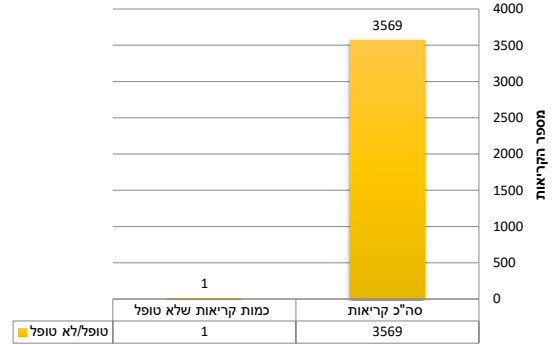
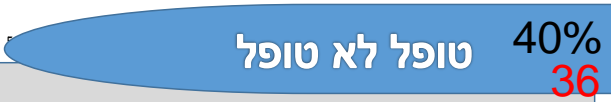
חודש: מרץ-21

מנהל היחידה: שי זייד

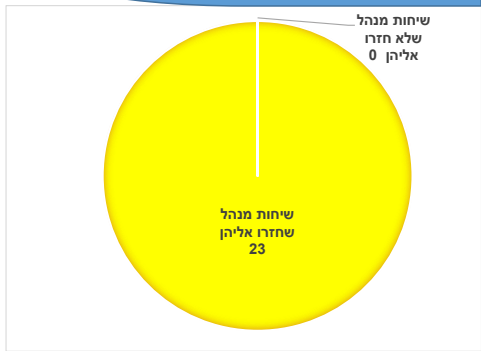
שם היחידה: ביטחון



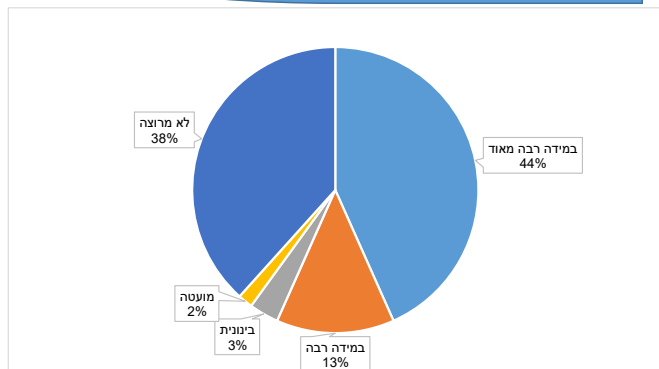
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3569 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 3361 עמדו בזמן התקן ו- 208 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3569 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 3568 קריאות נסגרו כטופלו וקריאה אחת נסגרה ללא טיפול.

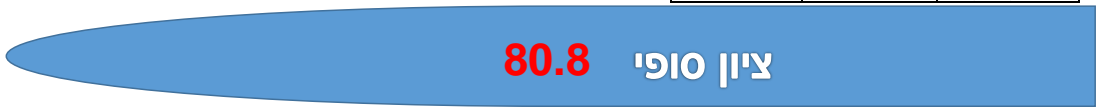


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 23 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-23.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	26
במידה רבה	85	8
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	23
סה"כ נבדקו נסקרים		60

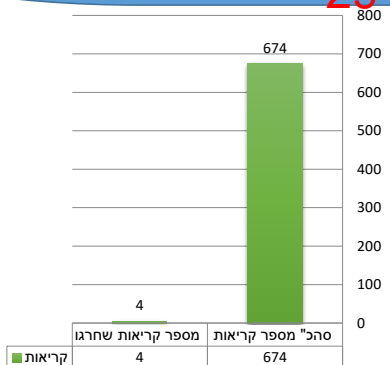


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: מרץ-21

0

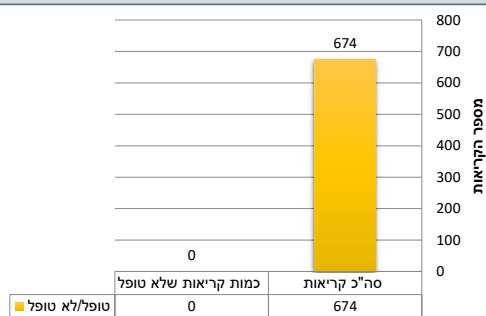
## עמידה בזמן 30% 29



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

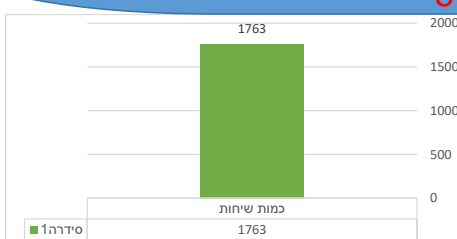
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 674 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 670 עמדו בזמן התקן ו-4 קריאות חרגו מזמן התקן.

## טופל לא טופל 40% 36

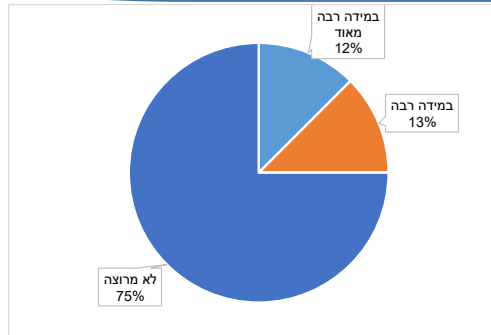


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 674 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

## מענה טלפוני 10% 9

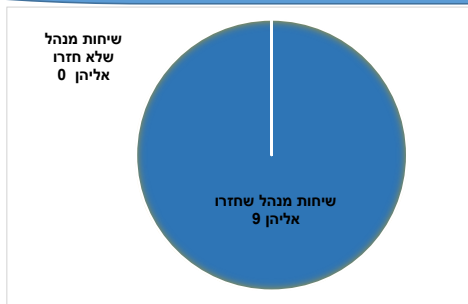


## שביעות רצון 10% 2



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

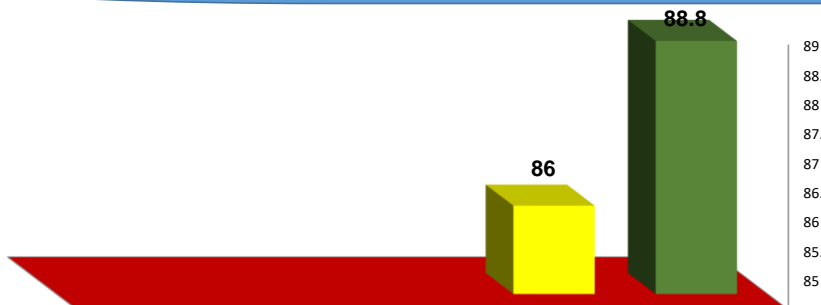
## מנהל חוזר לתושב 10% 10



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-9.

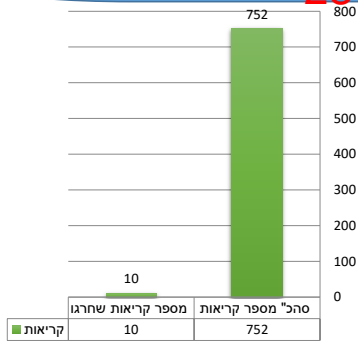
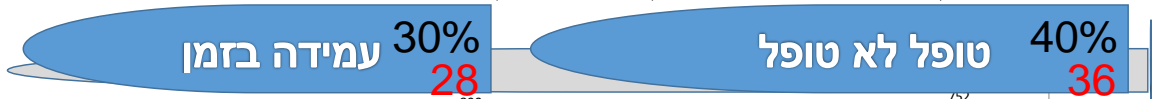
## ציון סופי 86.0



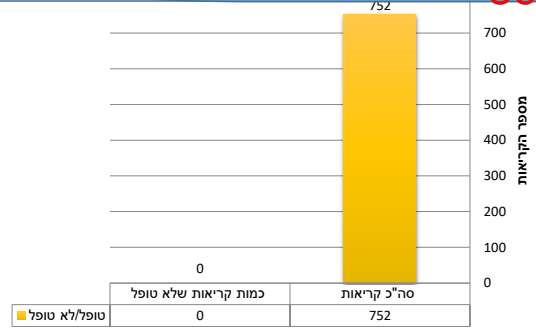
# תעודת השירות החודשית

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

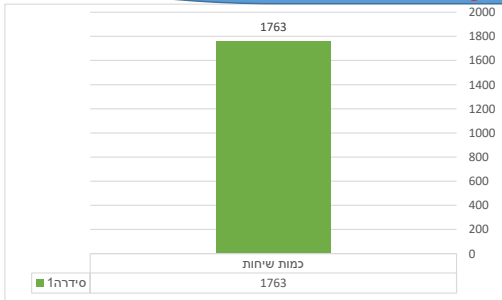
0



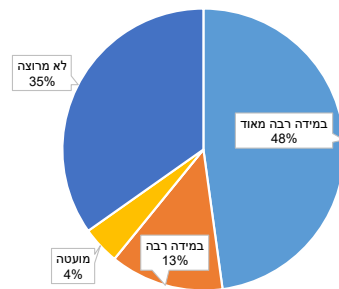
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 752 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 742 עמדו בזמן התקן 10 קריאות חרגו מזמן התקן.



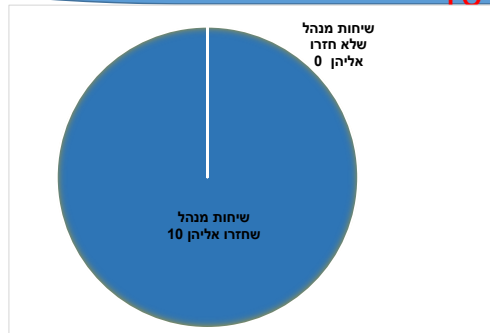
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 752 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1763 שיחות מתוך 2005, אחוז המענה 88%

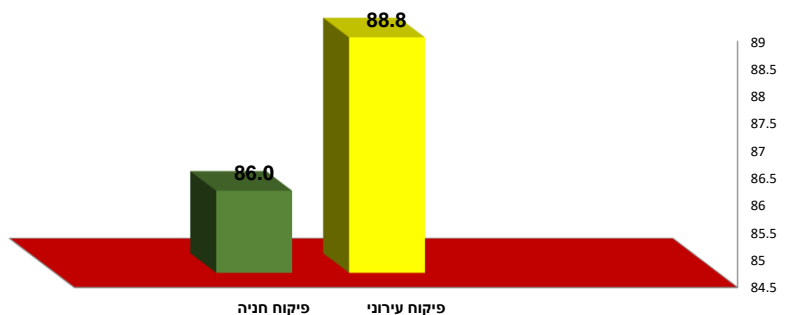
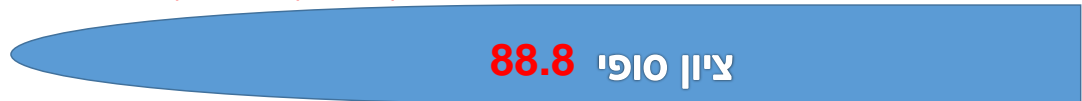


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



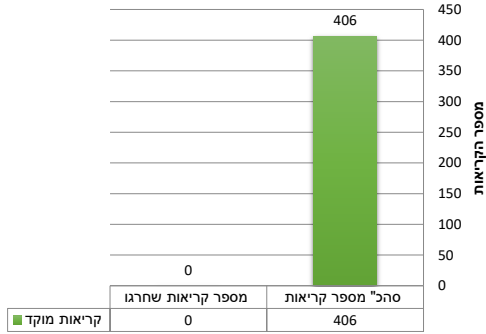
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	11
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מעט	25	1
לא מרובה	0	8
סחייכ נבדקו נסקרים		23



שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: מרץ-21

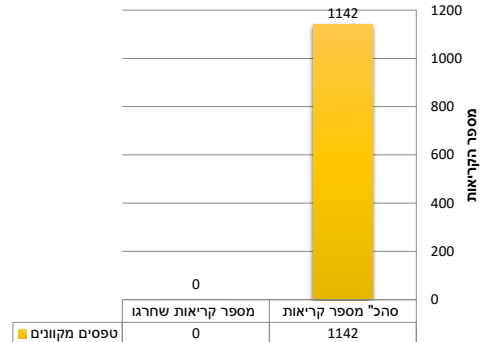
**35%** פניות חזרה לתושב  
**35**



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

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 406 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

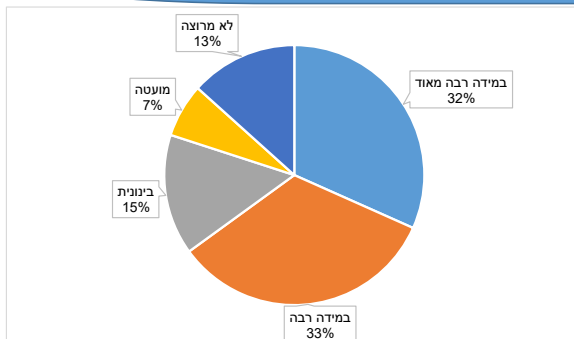
**30%** טפסים מקוונים  
**30**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1142 טפסים מקוונים ביחידה. כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

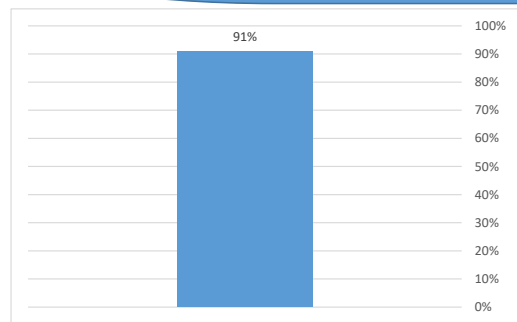
**15%** שביעות רצון  
**11**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	19
במידה רבה	85	20
בינונית	60	9
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		60

**20%** מענה טלפוני  
**18**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 7061 שיחות אחוז המענה הינו 91%

**93.8** ציון סופי

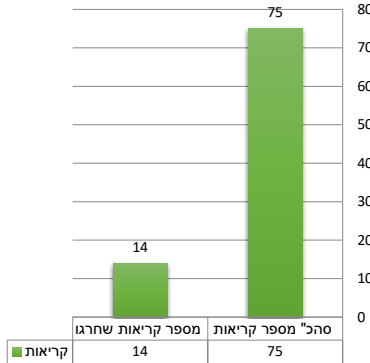
# תעודת השירות החודשית

חודש: מרץ-21

מנהל היחידה: ניר לוי

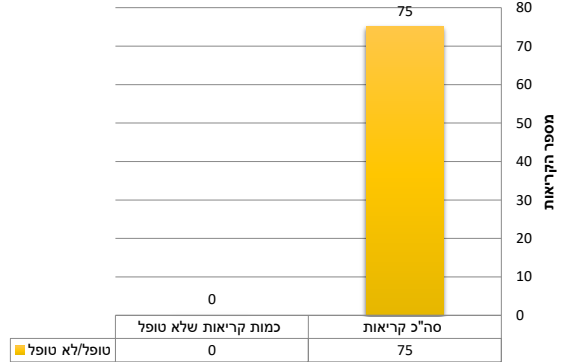
שם היחידה: ח.כ בינוי

**30%** עמידה בזמן  
**13**



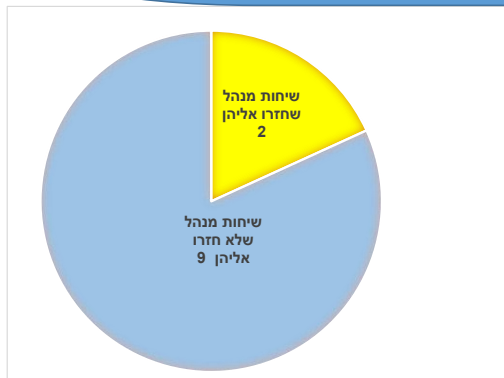
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 75 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 61 עמדו בזמן התקן ו- 14 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**36**



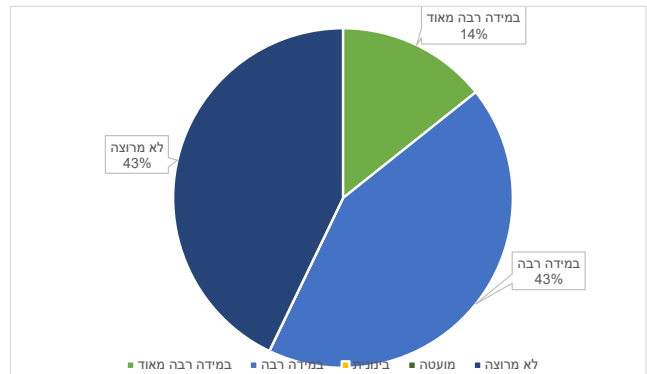
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 75 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15%** מנהל חוזר  
**3**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 11 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.

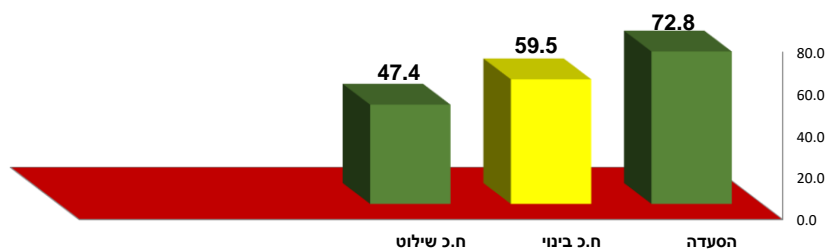
**15%** שביעות רצון  
**8**



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	1
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		7

**59.5** ציון סופי



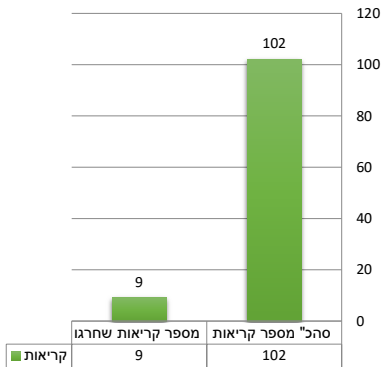
# תעודת השירות החודשית

חודש: מרץ-21

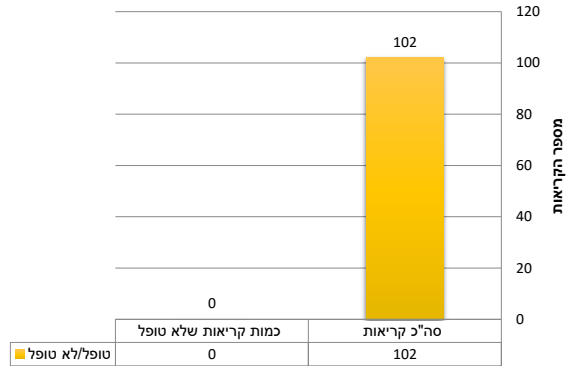
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירונ מנהל היחידה:

**40%** עמידה בזמן  
**17**

**40%** טופל לא טופל  
**36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 102 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 9 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.



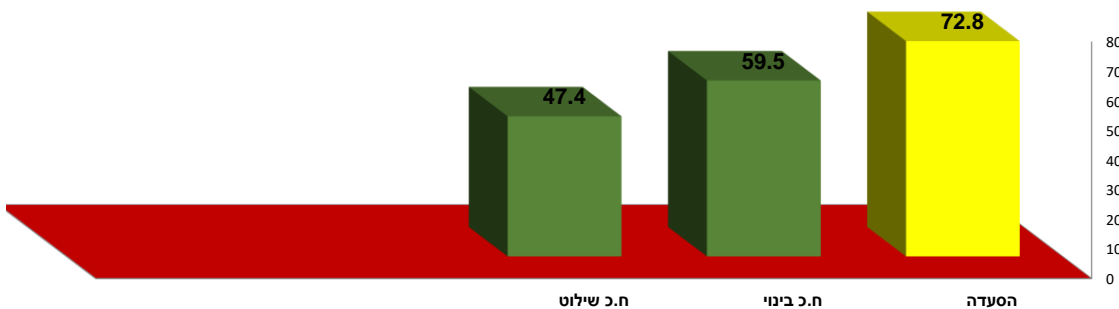
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 102 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**20%** מנהל חוזר לתושב  
**20**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.

**72.8** ציון סופי



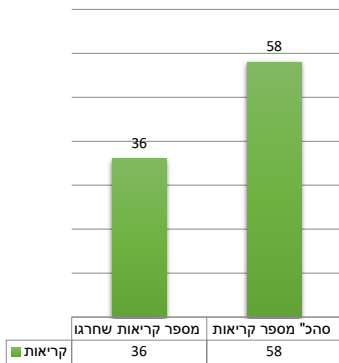
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

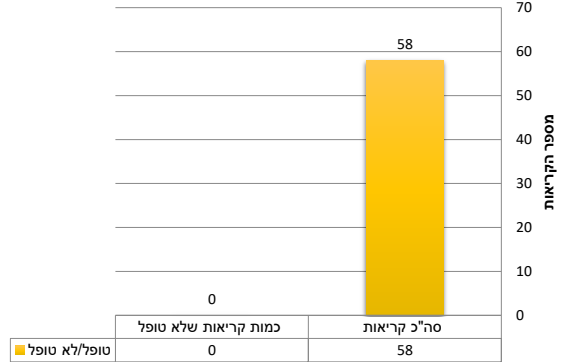
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: מרץ-21

**40%** עמידה בזמן **11**



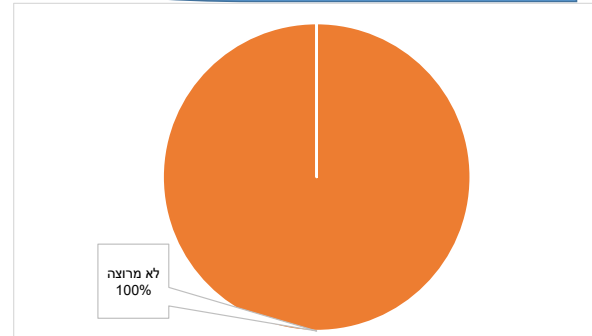
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 22 עמדו בזמן התקן ו- 36 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל **36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות

**20%** שביעות רצון **0**



מדד איכותי 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	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים	3	3

**47.4** ציון סופי

