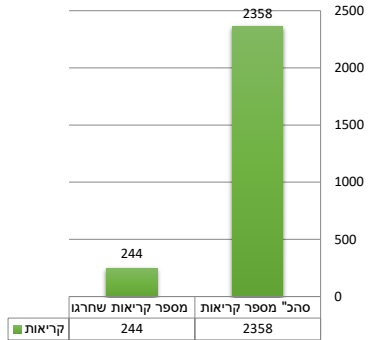


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: עבודות ציבוריות מנהל היחידה: אנדרס מלינק חודש: מאי-20

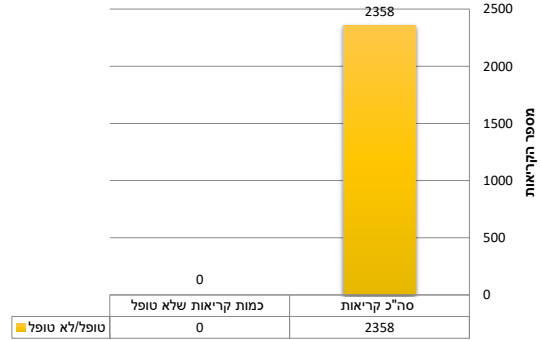
0

30% עמידה בזמן
14



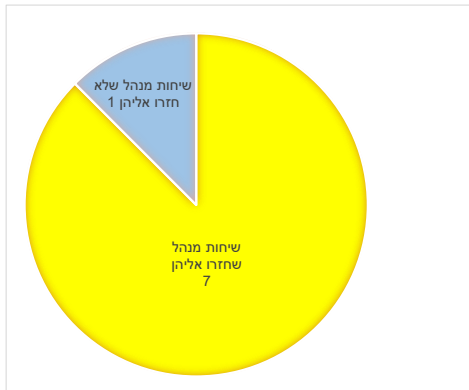
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2358 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2114 עמדו בזמן התקן ו- 244 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



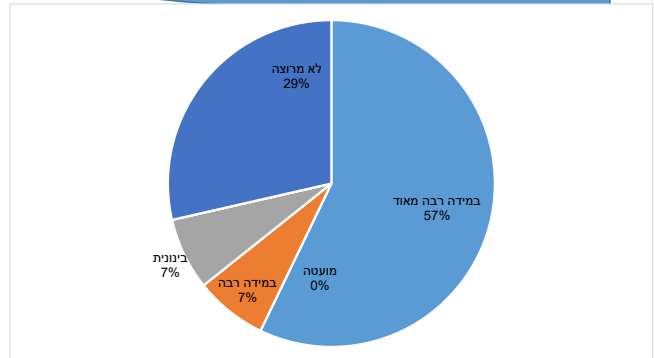
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2358 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות טופלו, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-7.

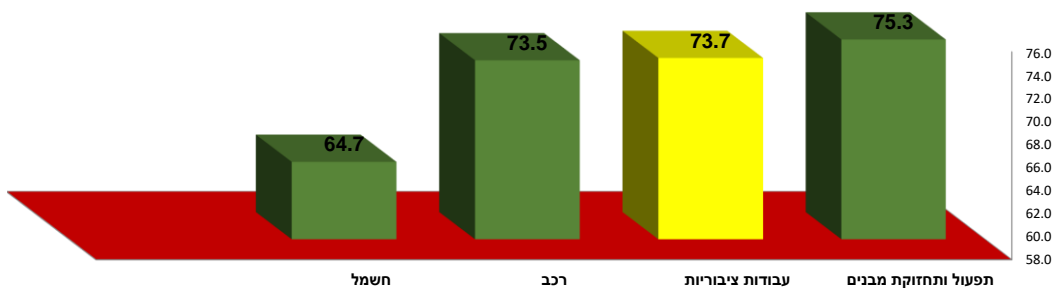
15% שביעות רצון
10



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	8
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		14

73.7 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות