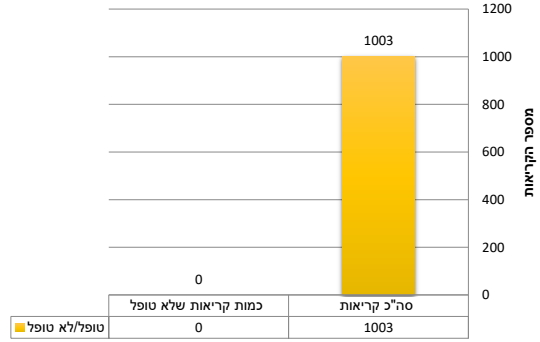
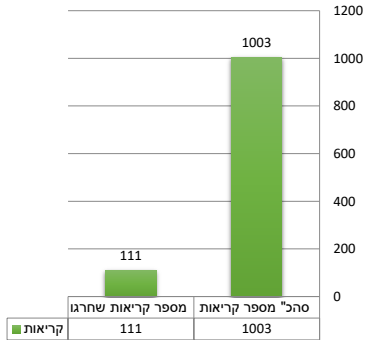
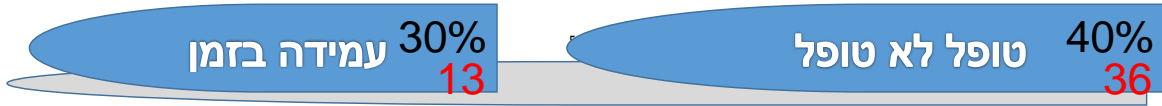


# תעודת השירות החודשית

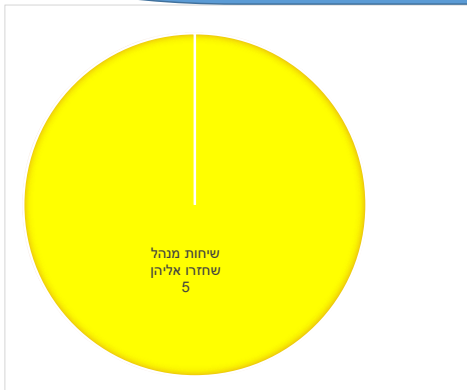
שם היחידה: עבודות ציבוריות מנהל היחידה: אנדרס מלינק חודש: אפר-20

0

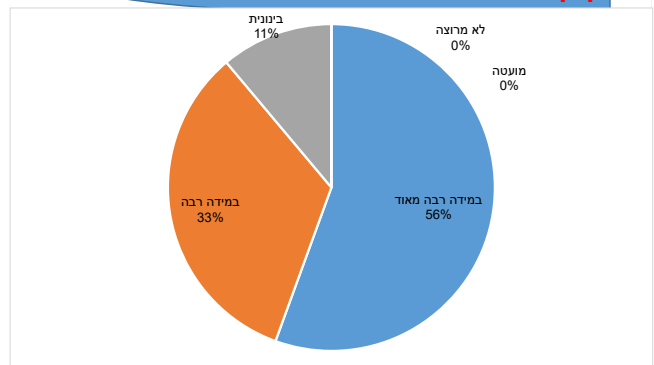


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1003 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 892 עמדו בזמן התקן ו- 111 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1003 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות טופלו, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

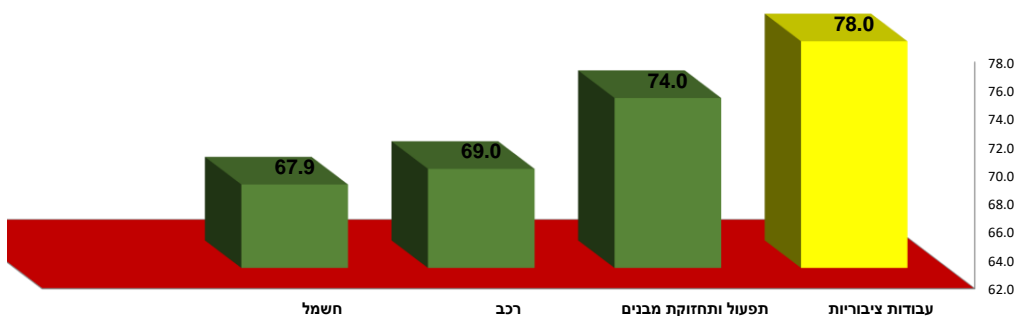
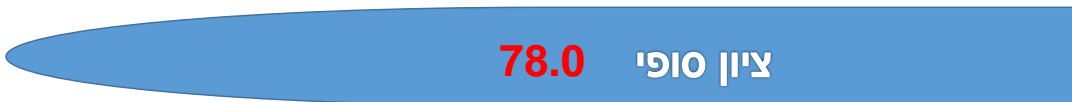


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	3
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		9



ביחס ליחידות האגף השונות