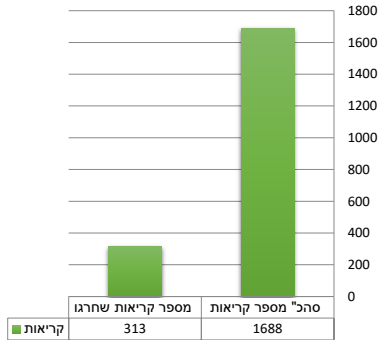


תעודת השירות החודשית

0

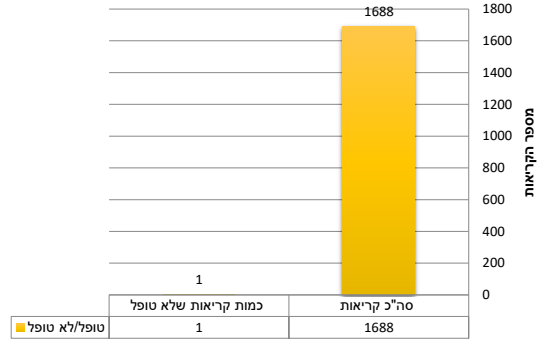
שם היחידה: עבודות ציבוריות מנהל היחידה: זהר מדמון חודש: ינו-20

30% עמידה בזמן
16



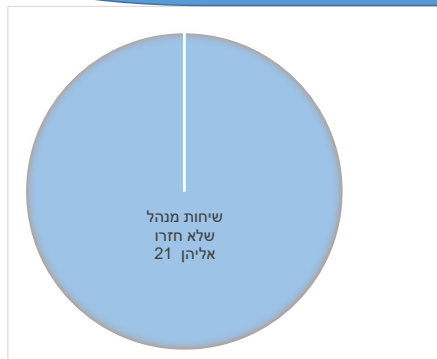
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1688 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1375 עמדו בזמן התקן ו- 313 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



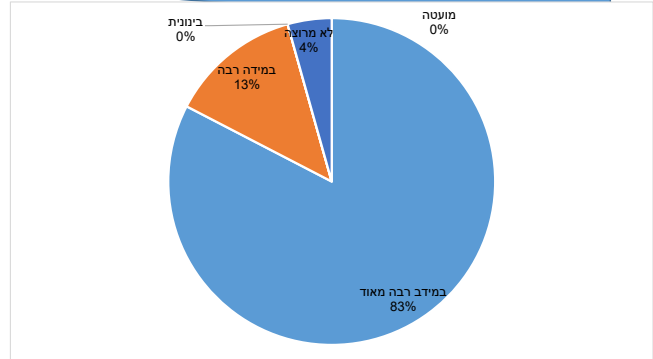
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1688 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1687 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. התקבלו 21 קריאות ומתוכן חזרו לו.

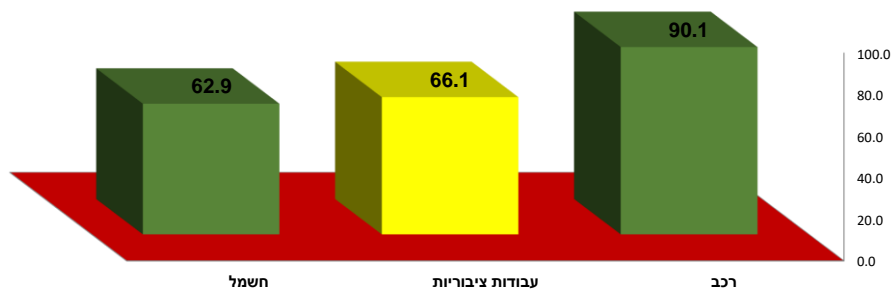
15% שביעות רצון
14



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	19
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		23

66.1 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות