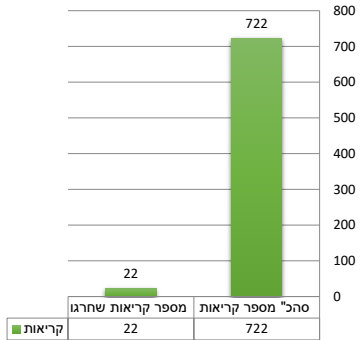


תעודת השירות החודשית

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

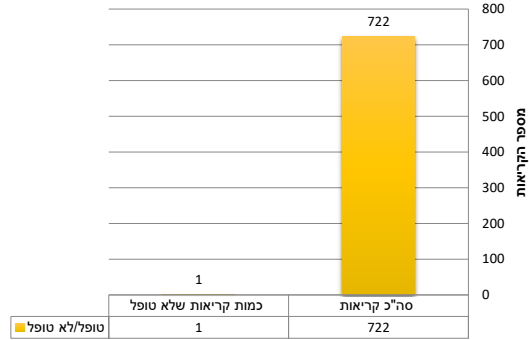
0

30% עמידה בזמן
25



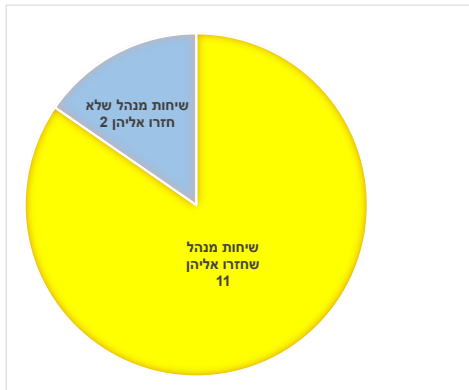
מדד זה בוחן את כמות בקריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 722 בקריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 700 עמדו בזמן התקן ו- 22 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



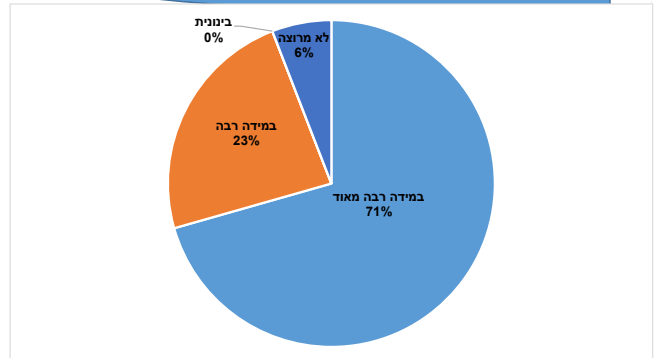
מדד זה בוחן את כמות בקריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 722 בקריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם דווח על קריאה אחת שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 13 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-11.

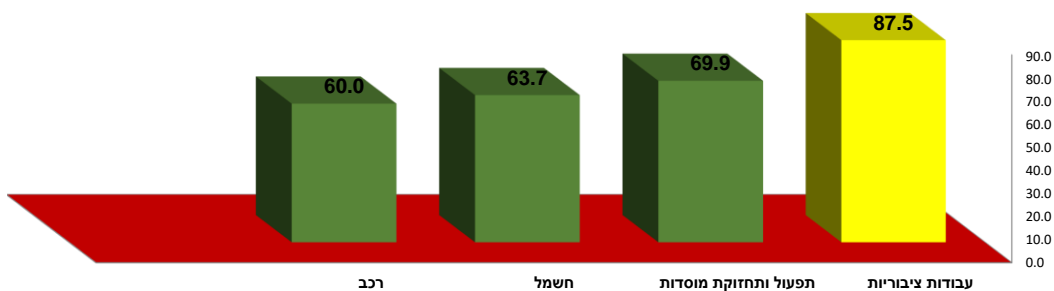
15% שביעות רצון
14



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	4
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		17

ציון סופי 87.5



ביחס ליחידות האגף השונות