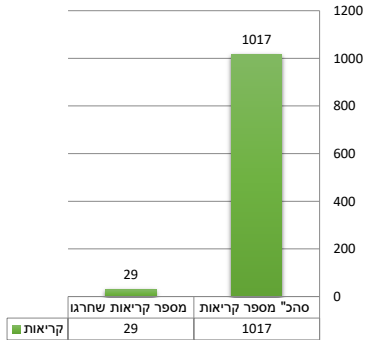


# תעודת השירות החודשית

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

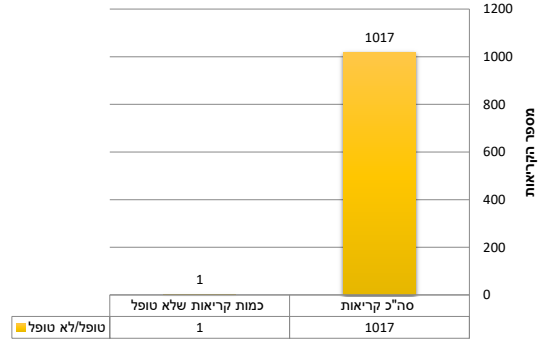
0

**30% עמידה בזמן**  
26



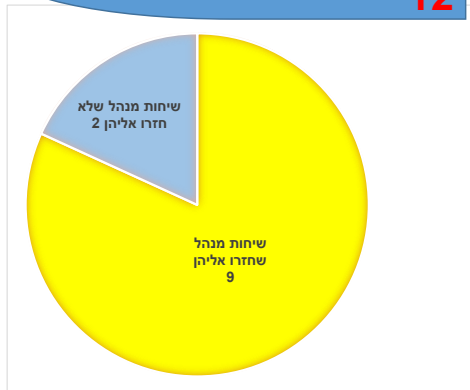
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1017 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 988 עמדו בזמן התקן ו- 29 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



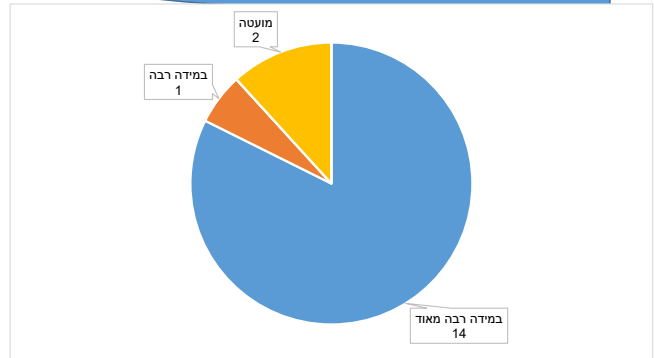
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1017 קריאות מוקד לטיפול היחידה, דווח על קריאה אחת שנסגרה ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
12



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 11 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-9.

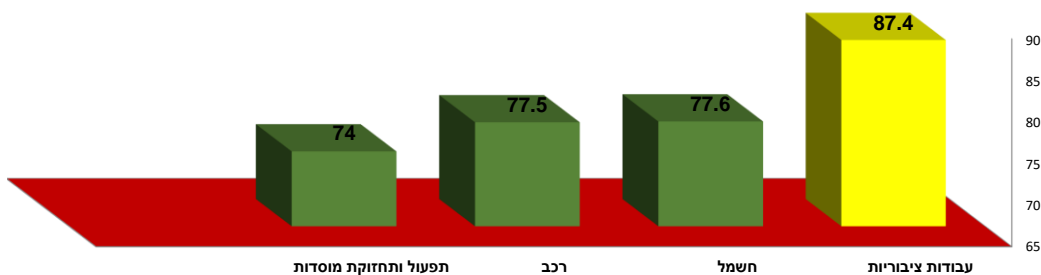
**15% שביעות רצון**  
14



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	18
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		22

**87.4 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות