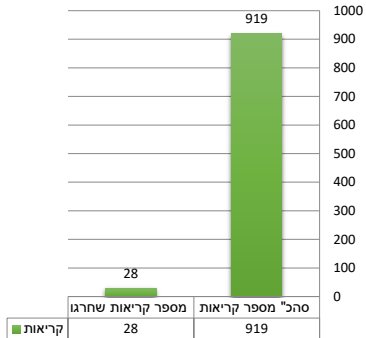


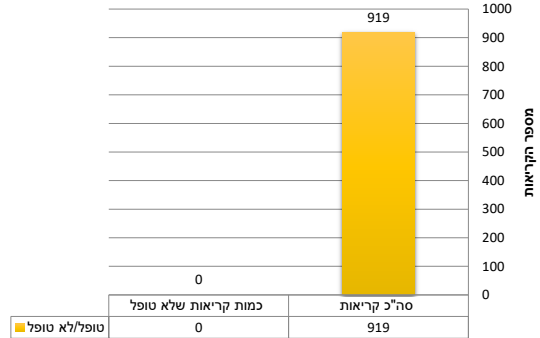
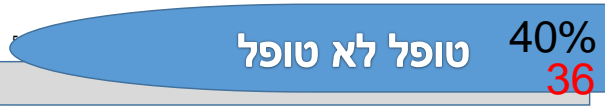
# תעודת השירות החודשית

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

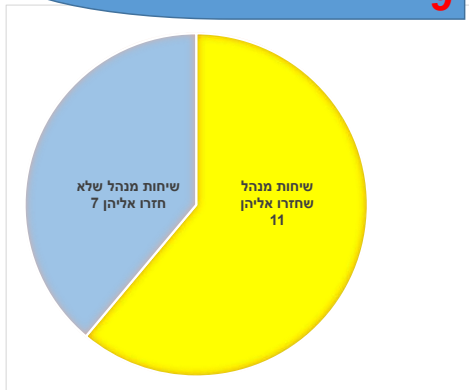
0



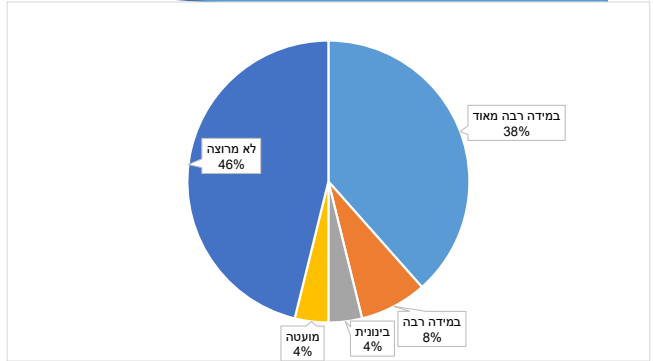
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 919 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 891 עמדו בזמן התקן ו- 28 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 919 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

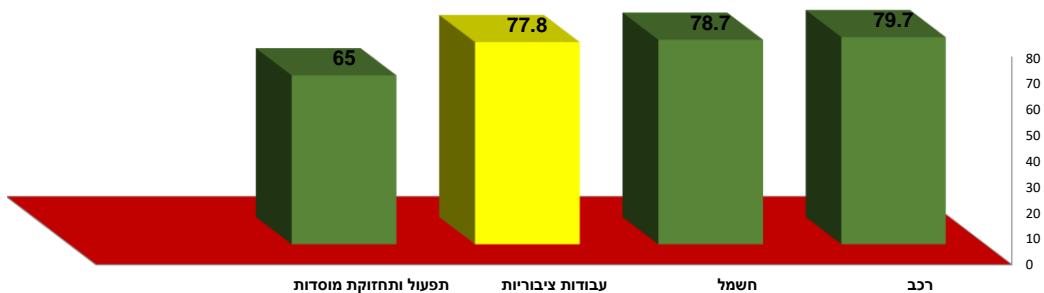


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 18 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-11.



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	10
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	12
סה"כ נבדקו נסקרים		26



ביחס ליחידות האגף השונות