

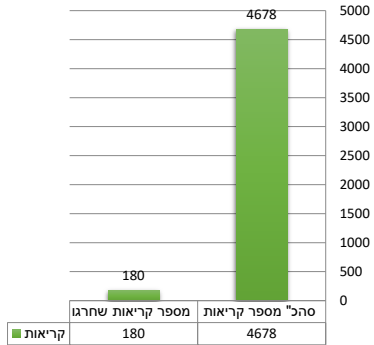
# תעודת השירות החודשית

0

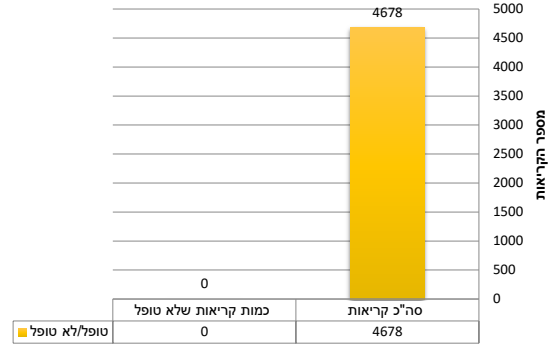
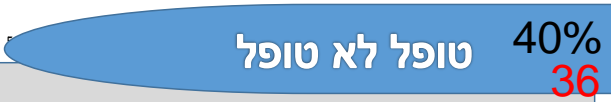
חודש: יוני-20

מנהל היחידה: שי זייד

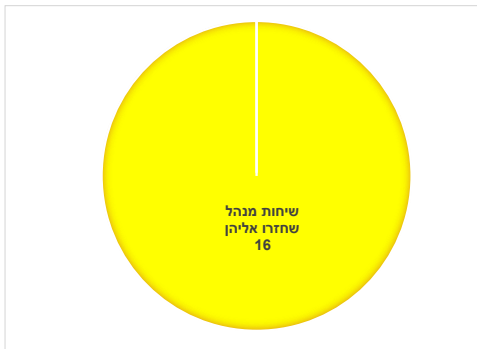
שם היחידה: ביטחון



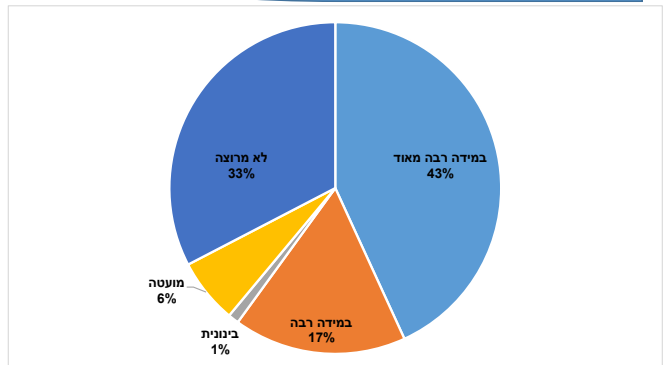
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחוודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4678 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 4498 עמדו בזמן התקן ו- 180 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחוודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4678 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 16 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-16.



מדד איכותני זה בוחן בשבח/ואו אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	41
במידה רבה	85	16
בינונית	60	1
מועטה	25	6
לא מרוצה	0	31
סה"כ נבדקי נסקרים		95

