

תעודת השירות החודשית

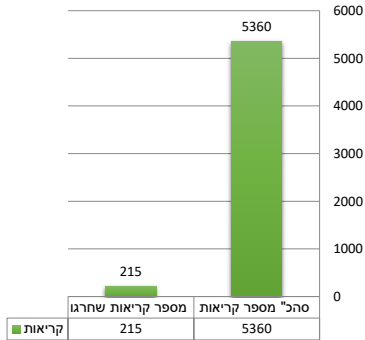
0

חודש: מאי-20

מנהל היחידה: שי זייד

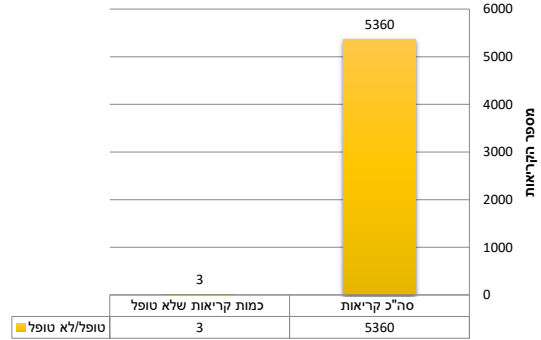
שם היחידה: ביטחון

30% עמידה בזמן
24



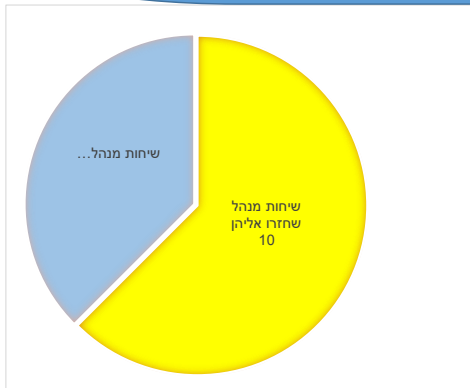
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 5360 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 5357 טופלו ו-3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
36



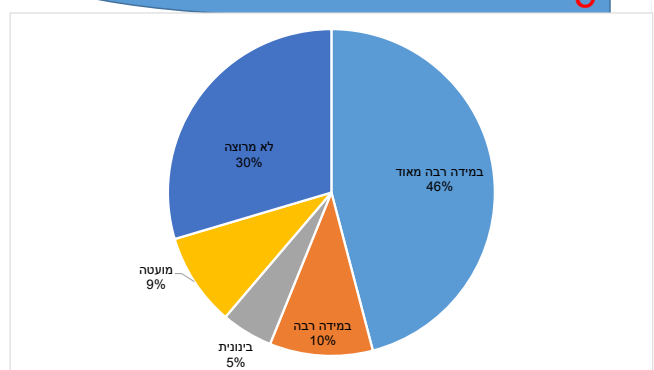
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 5360 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 5357 טופלו ו-3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
9



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 16 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.

15% שביעות רצון
9



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	45
במידה רבה	85	10
בינונית	60	5
מועטה	25	9
לא מרוצה	0	29
סה"כ נבדקו נסקרים	98	

78.2 ציון סופי