

תעודת השירות החודשית

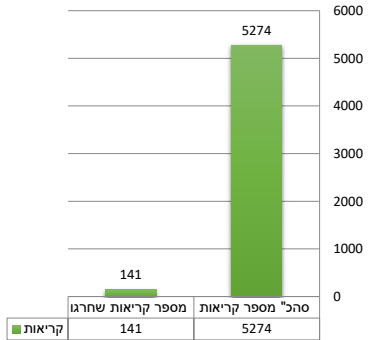
0

חודש: אפר-20

מנהל היחידה: שי זייד

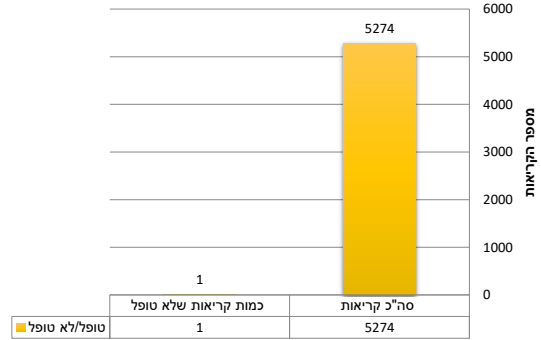
שם היחידה: ביטחון

30% עמידה בזמן
26



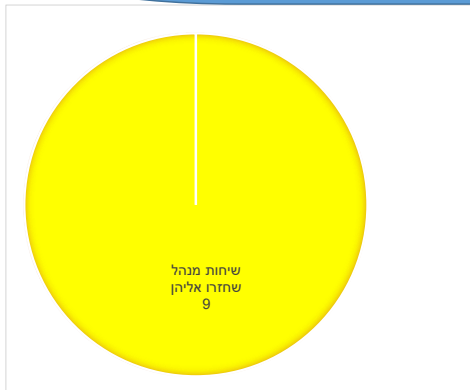
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 5274 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 5273 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול. מתוך 5133 עמדו בזמן התקן ו- 141 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



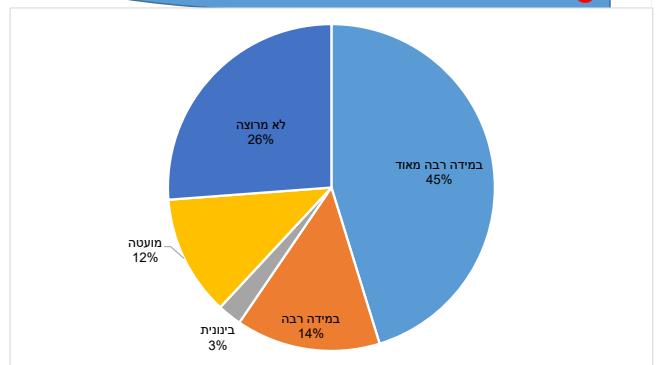
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 5274 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 5273 טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



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

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	19
במידה רבה	85	6
במידה רבה	60	1
במידה רבה	25	5
במידה רבה	0	11
במידה רבה	42	42

86.2 ציון סופי