

תעודת השירות החודשית

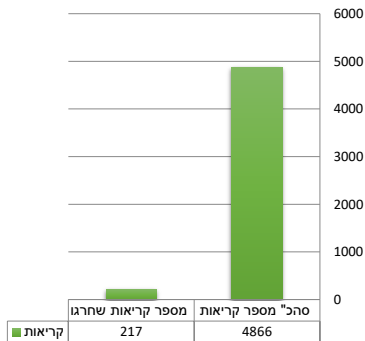
0

חודש: ינו-20

מנהל היחידה: שי זייד

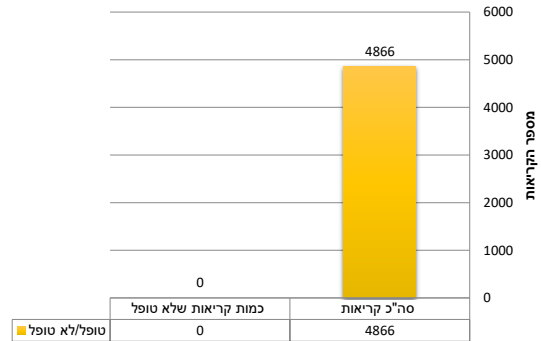
שם היחידה: ביטחון

30% עמידה בזמן
27



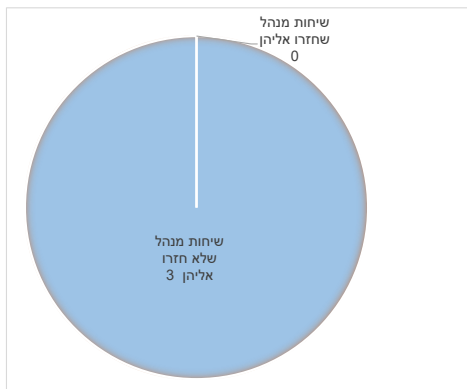
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4866 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 4649 עמדו בזמן התקן ו- 217 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



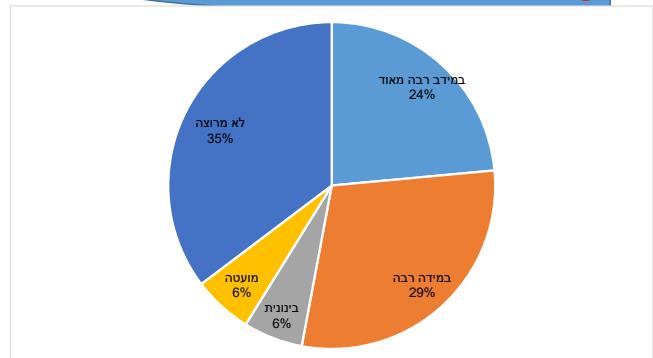
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4866 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 3 קריאות בבקשה לדבר עם המחלקה חזרו 0 פניות.

15% שביעות רצון
8



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	4
במידה רבה	85	5
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים	17	17

70.6 ציון סופי