

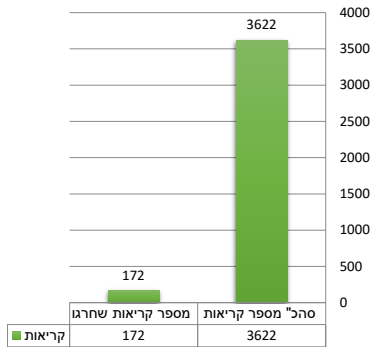
תעודת השירות החודשית

0

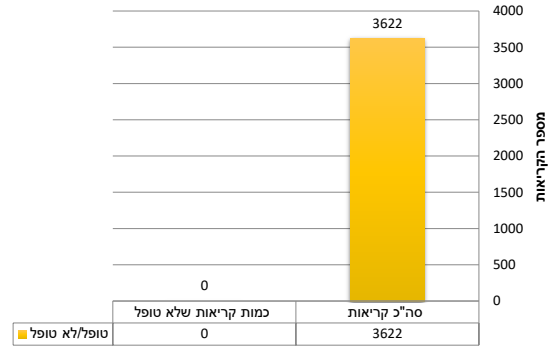
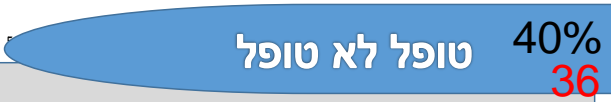
חודש: נוב-20

מנהל היחידה: שי זייד

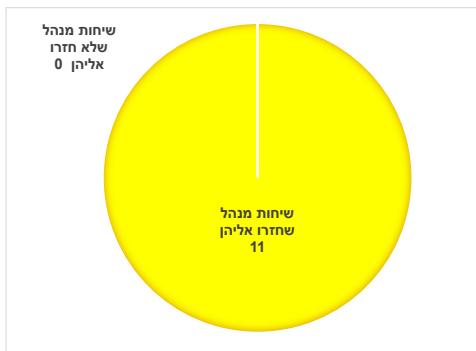
שם היחידה: ביטחון



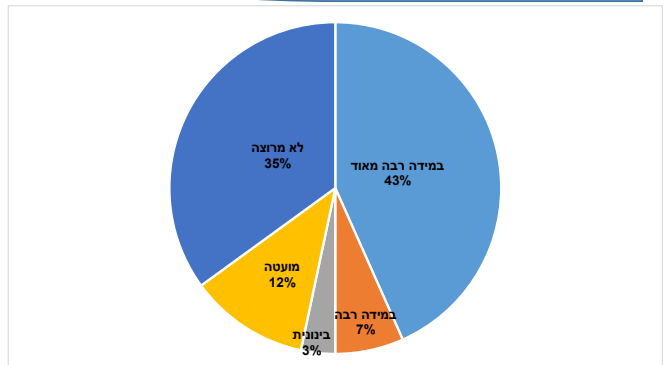
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3622 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 3550 עמדו בזמן התקן ו- 172 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3622 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 11 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 נסקרים
במידה רבה מאוד	100	26
במידה רבה	85	4
בינונית	60	2
מועטה	25	7
לא מרוצה	0	21
סה"כ נבדקו נסקרים		60

