

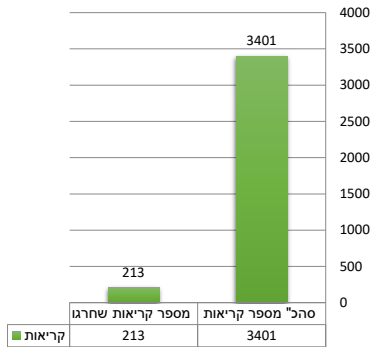
תעודת השירות החודשית

0

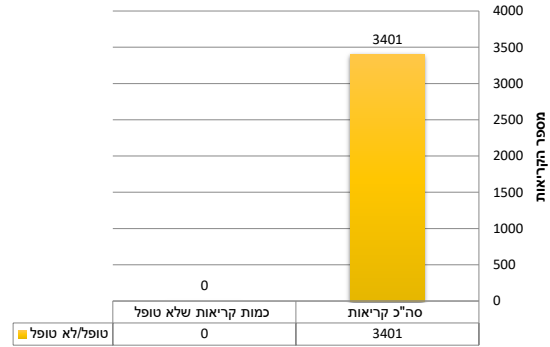
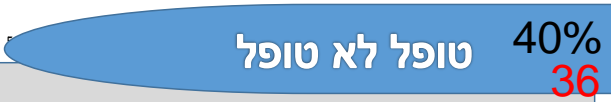
חודש: ינו-21

מנהל היחידה: שי זייד

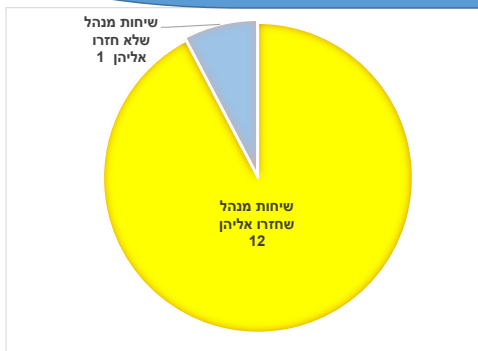
שם היחידה: ביטחון



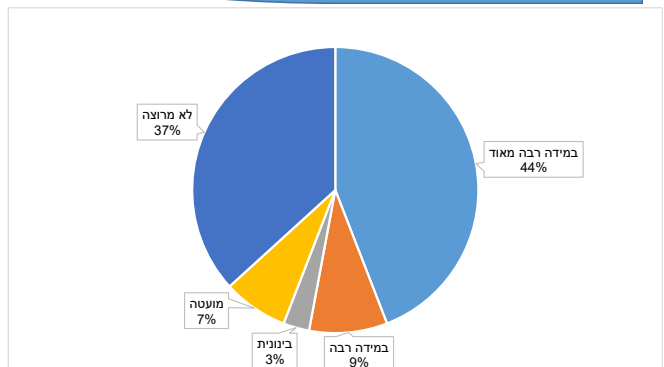
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3401 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 3188 עמדו בזמן התקן ו- 213 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3401 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 13 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-12.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	30
במידה רבה	85	6
בינונית	60	2
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	25
סה"כ נבדקי נסקרים		68

