

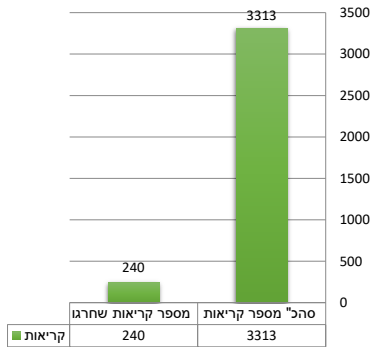
תעודת השירות החודשית

0

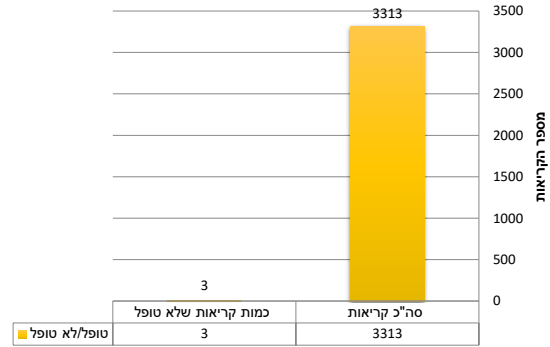
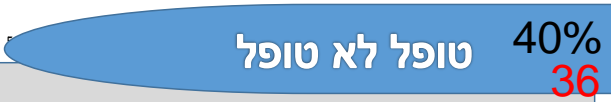
חודש: פבר-21

מנהל היחידה: שי זייד

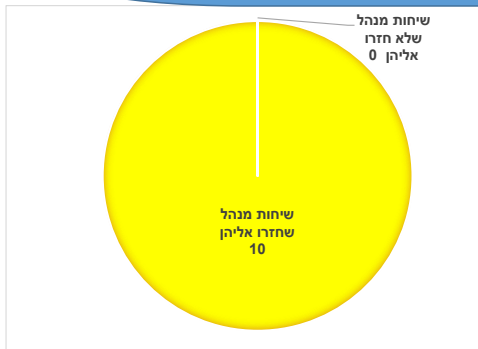
שם היחידה: ביטחון



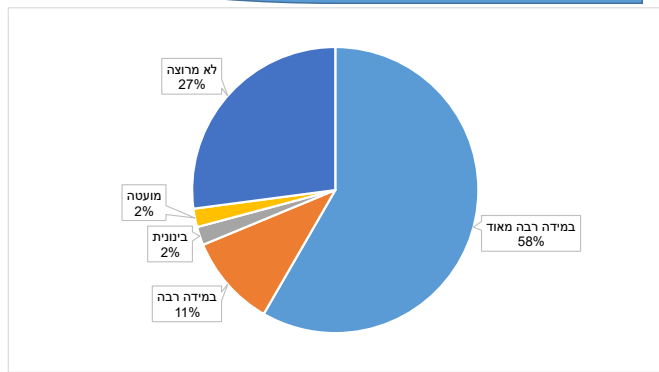
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3313 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 3073 עמדו בזמן התקן ו- 240 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3313 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 3310 קריאות נסגרו כטופלו ו-3 קריאות נסגרו ללא טיפול.



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



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	28
במידה רבה	85	5
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	13
סה"כ נבדקו נסקרים	48	

