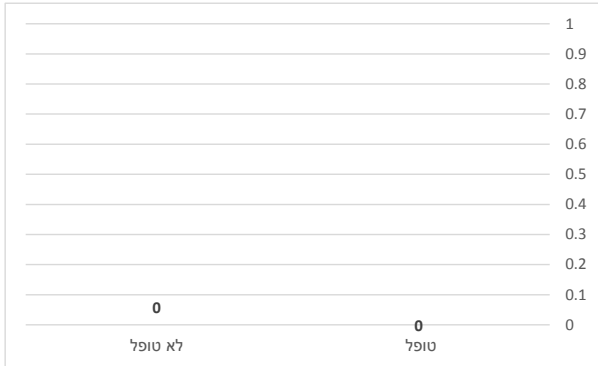


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: אגף ביטחון מנהל היחידה: שי זייד דצמ-19

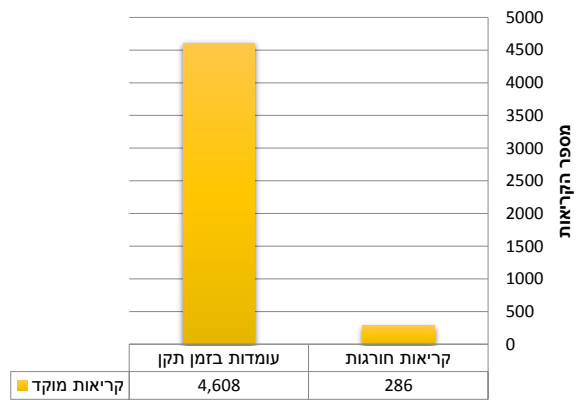
טופל לא טופל 0%
0



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודש זה לא נמדדו קריאות שלא טופלו.

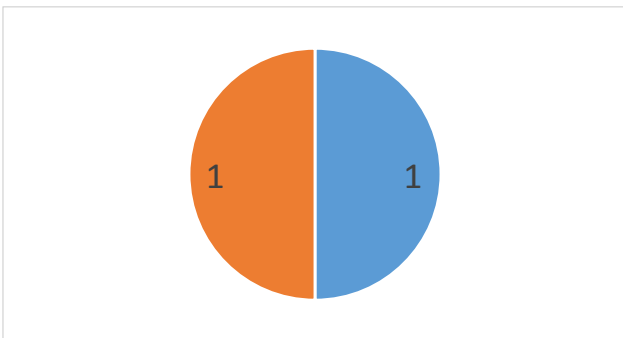
עמידה בזמן תקן 45%
41



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו 4894 קריאות מתוכן 4608 עמדו בתקן ו- 286 קריאות חרגו מזמן התקן.

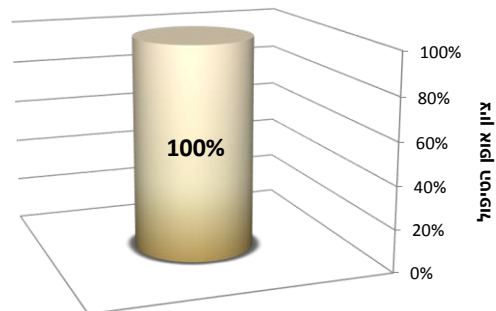
שביעות רצון 20%
10



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודשים הללו התקבלו 2 משובים על ידי הלקוחות 1 היה מרוצה ו- 1 לא היה מרוצה

בדיקת איכות 35%
35



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 118234 זכתה לציון 100 פניה מס': 117101 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

ציון סופי 86

