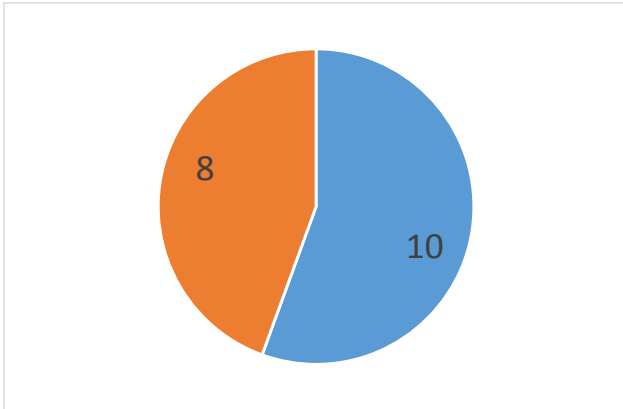


תעודת השירות החודשית

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

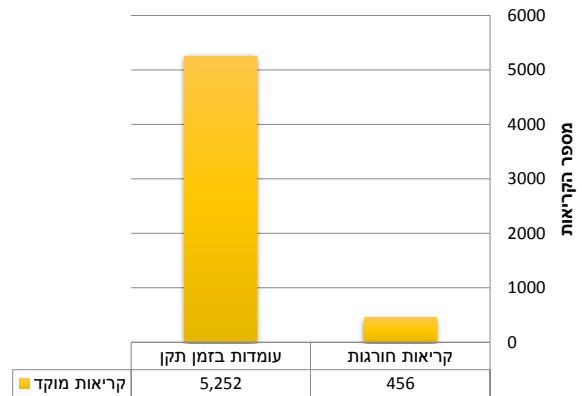
שביעות רצון 20%
11



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

בחודשים הללו התקבלו 18 משובים על ידי הלקוחות
10 היו מרוצים ו- 8 לא מרוצים.

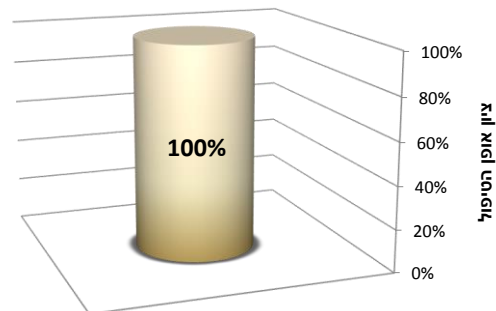
עמידה בזמן תקן 45%
37



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

בחודש זה התקבלו 5,718 קריאות
מתוכן 5,252 עמדו בתקן ו- 456 קריאות חרגו מזמן התקן.

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: 071965 זכתה לציון 100
פניה מס: 091987 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

