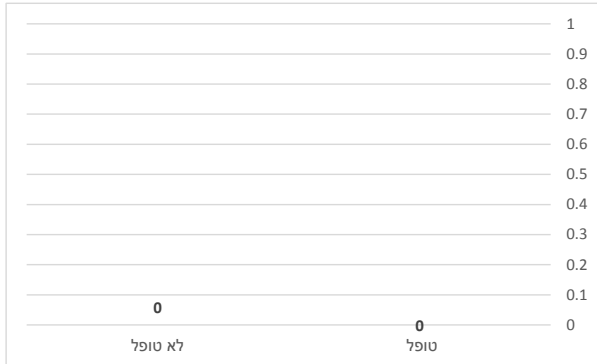


תעודת השירות החודשית

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

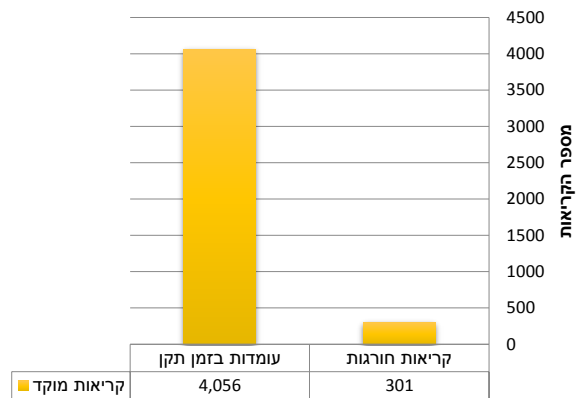
טופל לא טופל 0%
0



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

בחודש זה לא נמדדו קריאות שלא טופלו.

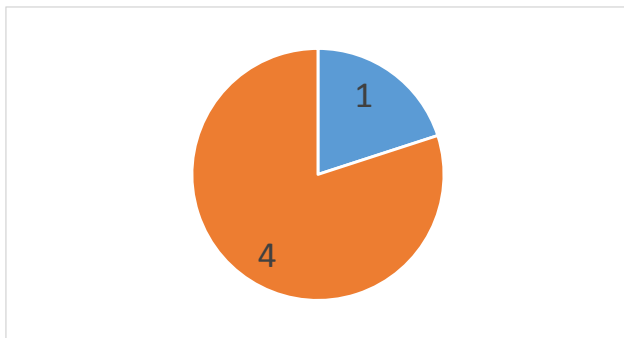
עמידה בזמן תקן 45%
41



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

בחודש זה התקבלו 4357 קריאות מתוכן 4056 עמדו בתקן ו- 301 קריאות חרגו מזמן התקן.

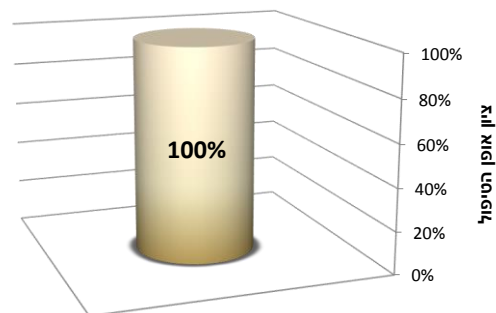
שביעות רצון 20%
4



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

בחודשים הללו התקבלו 5 משובים על ידי הלקוחות 1 היו מרוצים ו- 4 לא מרוצים.

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': 071245 זכתה לציון 100 פניה מס': 071257 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

ציון סופי 80

