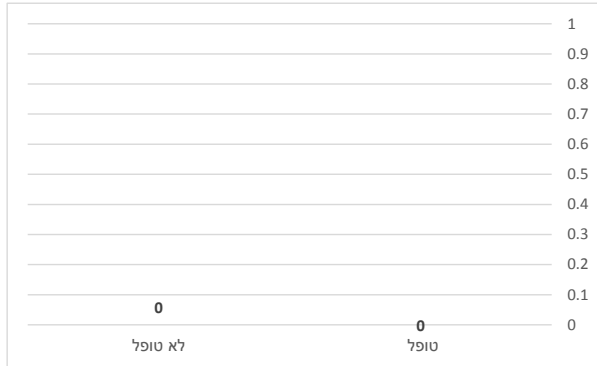


תעודת השירות החודשית

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

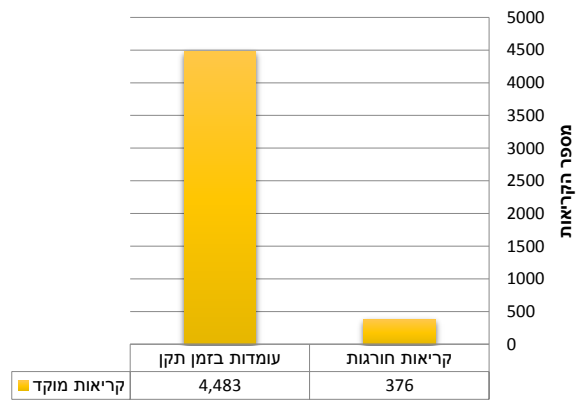
טופל לא טופל 0%



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

בחודש זה לא נמדדו קריאות שלא טופלו.

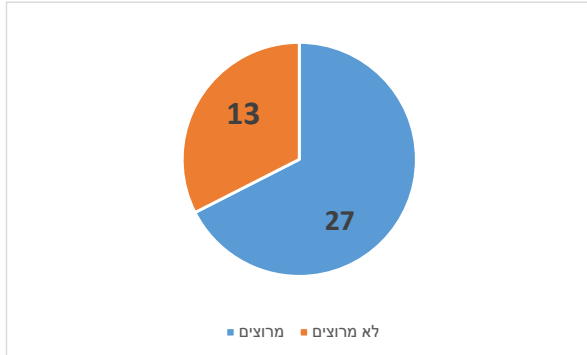
עמידה בזמן תקן 45%



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

בחודש זה התקבלו 4859 קריאות מתוכן 4483 עמדו בתקן ו-376 קריאות חרגו מזמן התקן.

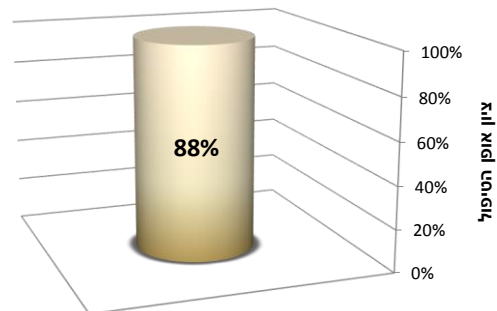
שביעות רצון 20%



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

בחודשים הללו התקבלו 40 משובים על ידי הלקוחות 27 היו מרוצים ו-13 לא מרוצים.

בדיקת איכות 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': 027707 זכתה לציון 100 פניה מס': 028077 זכתה לציון 75 ממוצע מחלקה 88

