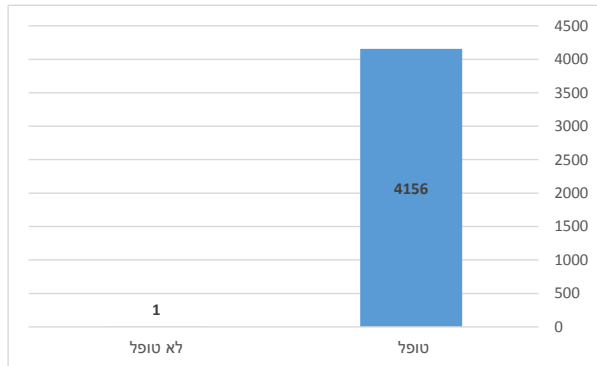


# תעודת השירות החודשית

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

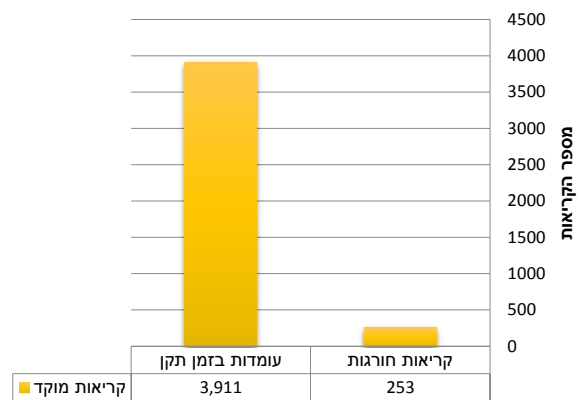
35%  
טופל לא טופל 34



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 4177 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 4156 טופלו ו-1 שלא טופלה.

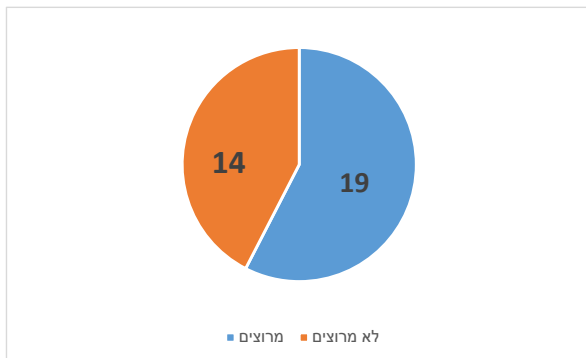
30%  
עמידה בזמן תקן 21



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

בחודש זה התקבלו 4177 קריאות מתוכן 3911 עמדו בתקן ו-253 קריאות חרגו מזמן התקן.

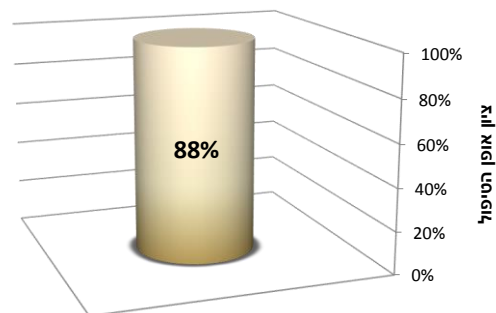
20%  
שביעות רצון 12



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

בחודשים הללו התקבלו 33 משובים על ידי הלקוחות 19 היו מרוצים ו-14 לא מרוצים.

15%  
בדיקת איכות 13



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': 1906020684 זכתה לציון 100 פניה מס': 1906019849 זכתה לציון 75 ממוצע מחלקה 88

80 ציון סופי

