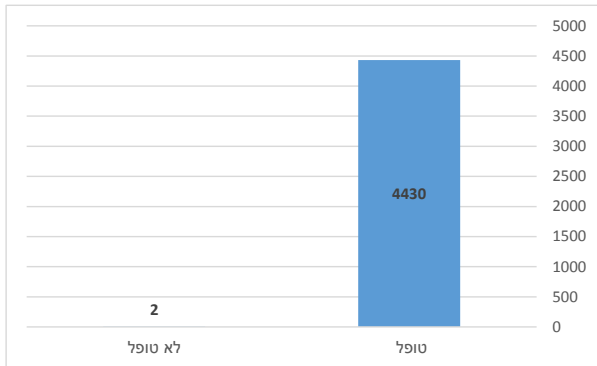


# תעודת השירות החודשית

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

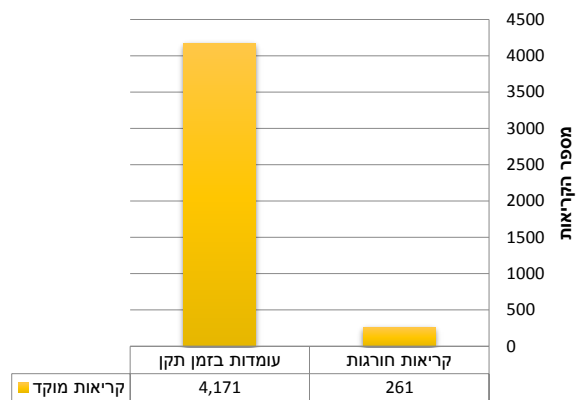
**35%** טופל לא טופל **34**



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 4,432 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 4,430 טופלו ו- 2 שלא טופלו.

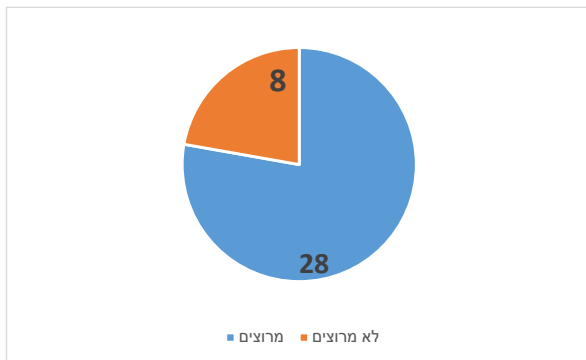
**30%** עמידה בזמן תקן **21**



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

בחודש זה התקבלו 4,432 קריאות מתוכן 4,171 עמדו בתקן ו- 261 קריאות חרגו מזמן התקן.

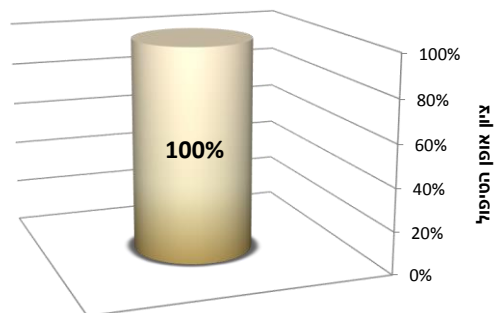
**20%** שביעות רצון **16**



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

בחודשים הללו התקבלו 36 משובים על ידי הלקוחות 28 היו מרוצים ו- 8 לא מרוצים.

**15%** בדיקת איכות **15**



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': 1905020093 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100 פניה מס': 1905017734 זכתה לציון 100

