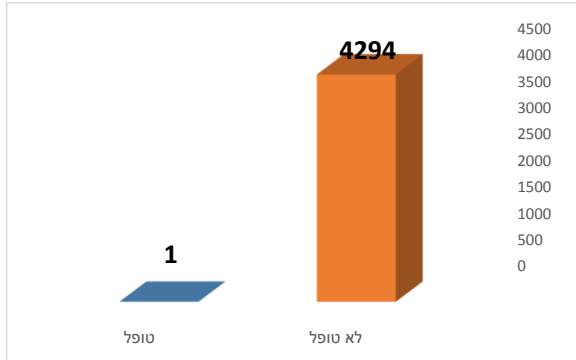


# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: **אגף ביטחון** מנהל היחידה: **שי זייד** סיכום **אפר-19**

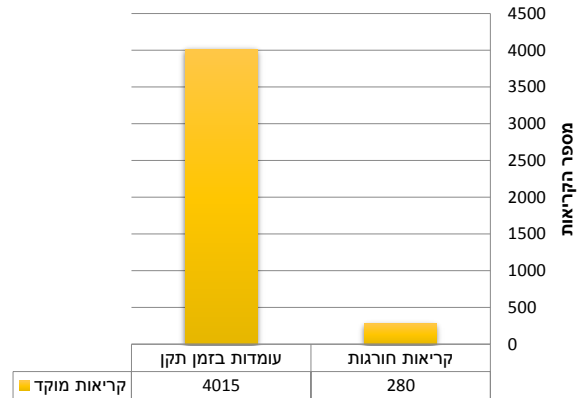
**35%** טופל לא טופל **34**



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 4295 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 4294 טופלו ו- 1 לא טופלה.

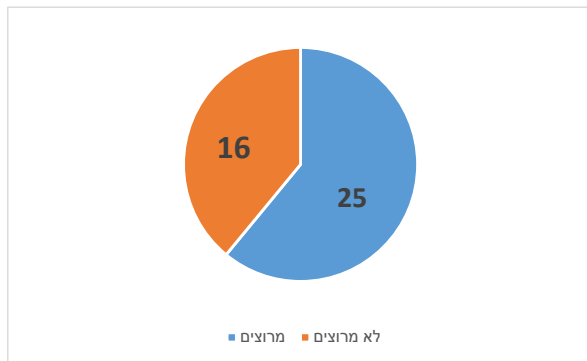
**30%** עמידה בזמן תקן **26**



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

בחודש זה התקבלו 4295 קריאות מתוכן 4015 עמדו בתקן ו- 280 קריאות חרגו מהתקן.

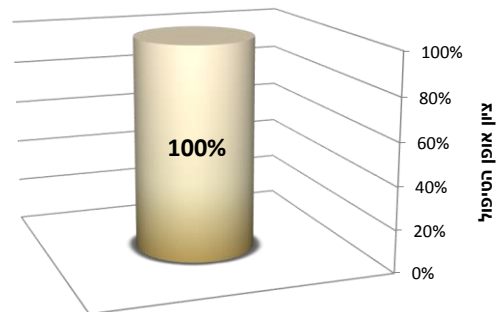
**20%** שביעות רצון **12**



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

בחודשים הללו התקבלו 23 משוברים על ידי הלקוחות 14 היו מרוצים ו- 9 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': 1904015816 זכתה לציון 100 פניה מס': 1904015711 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

**87** ציון סופי

