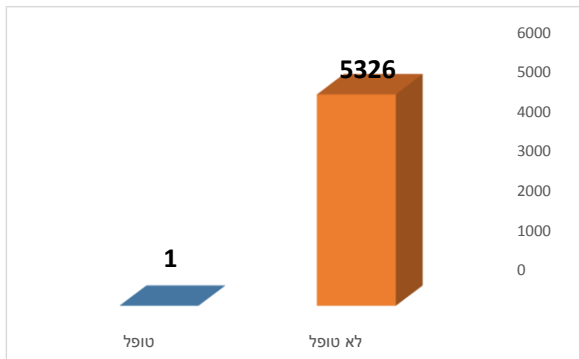


# תעודת שירות חודשית

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

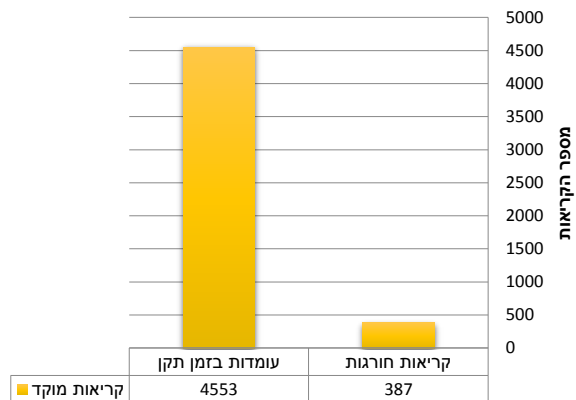
**35%** טופל לא טופל **34**



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 5327 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 5326 טופלו ו- 1 לא טופלה.

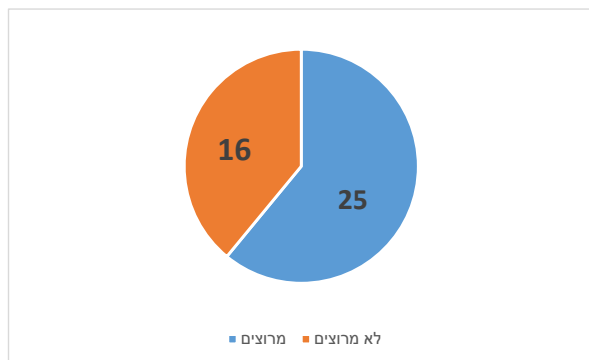
**30%** עמידה בזמן תקן **26**



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

בחודש זה התקבלו 5327 קריאות מתוכן 4553 עמדו בתקן ו- 387 קריאות חרגו מהתקן.

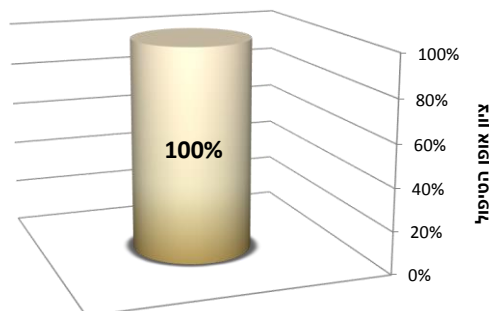
**20%** שביעות רצון **12**



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

בחודשים הללו התקבלו 41 משובים על ידי הלקוחות 25 היו מרוצים ו- 16 לא מרוצה.

**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': 1903000012 זכתה לציון 100 פניה מס': 1903000285 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

**87** ציון סופי

