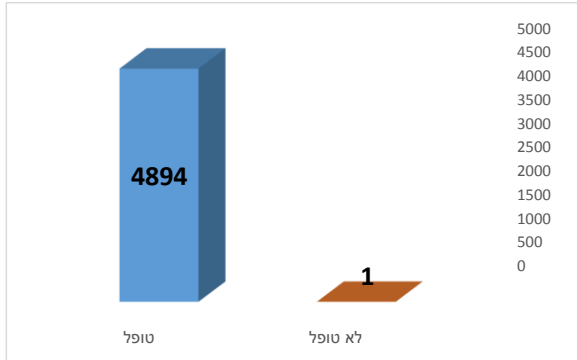


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: אגף ביטחון מנהל היחידה: שי זייד סיכום פבר-19

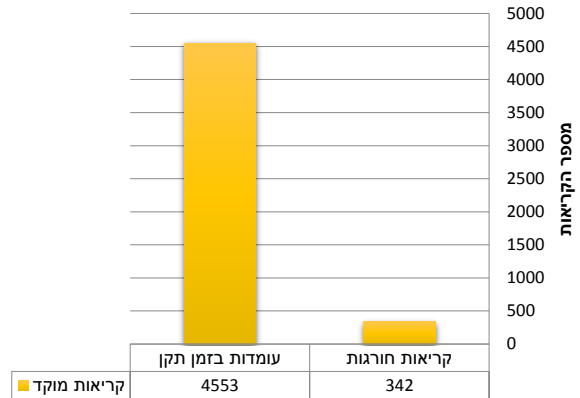
טופל לא טופל 35%
34



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 4895 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 4894 טופלו ו- 1 לא טופלה.

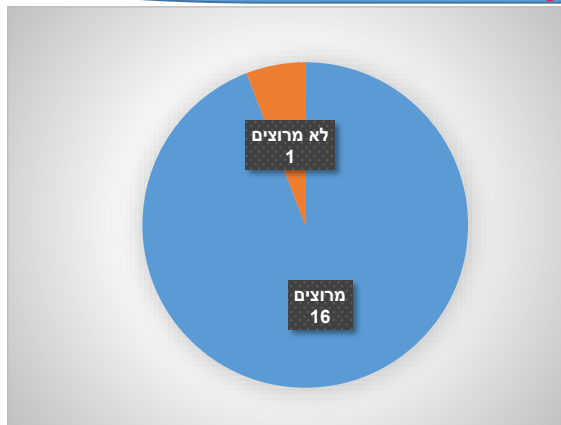
עמידה בזמן תקן 30%
26



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

בחודש זה התקבלו 4895 קריאות מתוכן 4553 עמדו בתקן ו- 342 קריאות חרגו מהתקן.

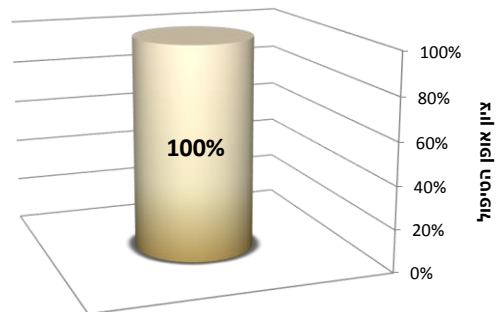
שביעות רצון 20%
19



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

בחודשים הללו התקבלו 17 משובים על ידי הלקוחות 16 היו מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

בדיקת איכות 15%
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': 1902000060 זכתה לציון 100 פניה מס': 1902000107 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

