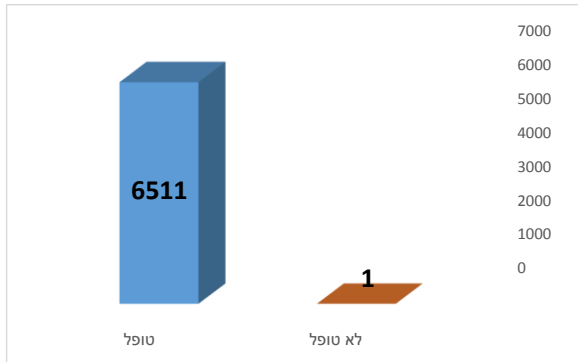


תעודת שירות חודשית

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

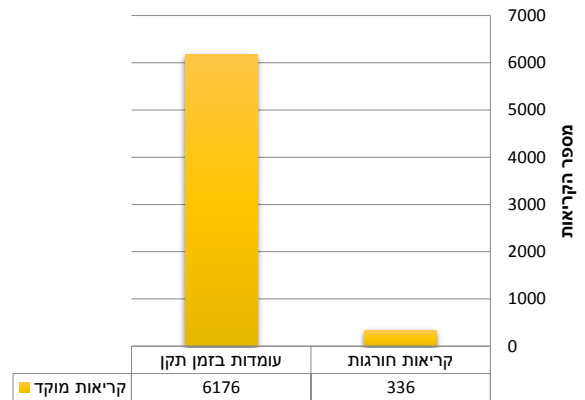
35% טופל לא טופל **35**



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 6512 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 6511 טופלו ו- 1 לא טופלה.

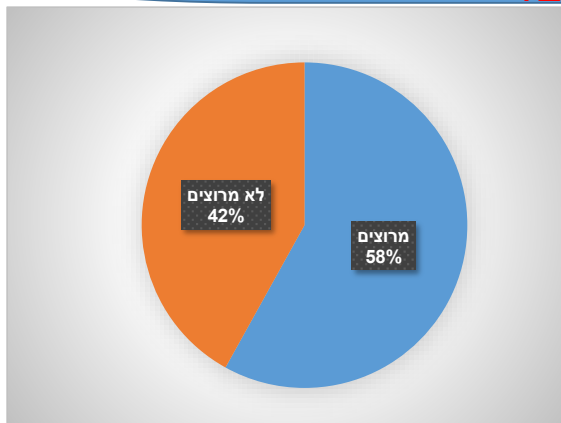
30% עמידה בזמן תקן **26**



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

בחודש זה התקבלו 6512 קריאות מתוכן 6176 עמדו בתקן ו- 336 קריאות חרגו מהתקן.

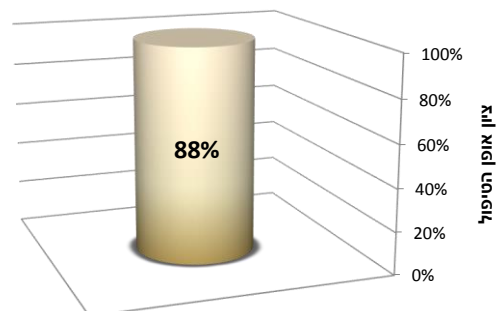
20% שביעות רצון **12**



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

בחודשים הללו התקבלו 31 משוברים על ידי לקוחות הפנים 18 היו מרוצים ו- 13 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': 1901022856 זכתה לציון 100 פניה מס': 1901022254 זכתה לציון 75 ממוצע מחלקה 88

86 ציון סופי

