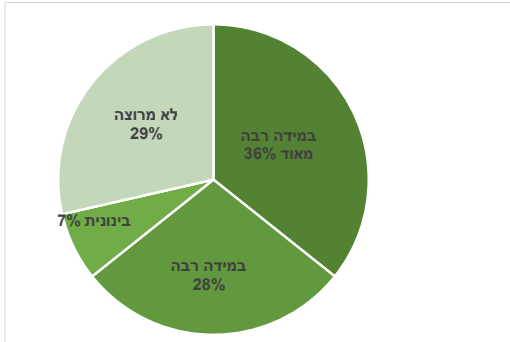


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: צחי בן אדרת סיכום חודשי: יולי-20

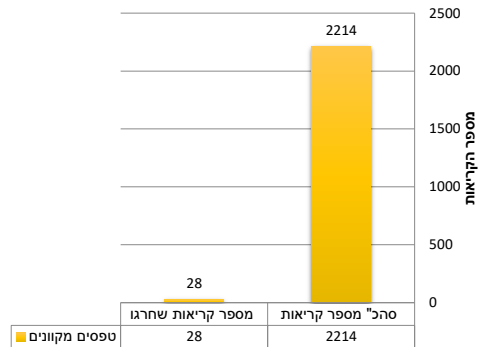
סקרים 10% 6



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	5
במידה רבה	4
בינונית	1
מועטה	0
לא מרוצה	4
סה"כ	14

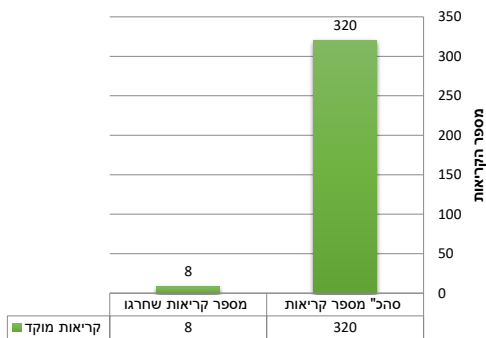
טפסים מקוונים נתוני 30% 28



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2214 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 2186 טופלו במסגרת 21 יום.

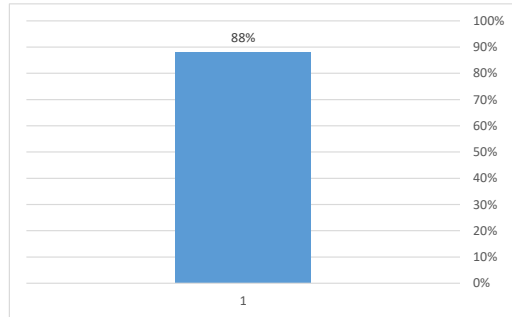
עמידה בזמן תקן 30% 26



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 320 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 312 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

מענה טלפוני 30% 26



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 9525 שיחות אחוז המענה הינו 88%