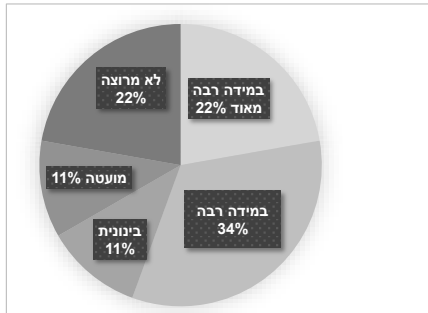


שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: אורטל בדש סיכום חודשי: יוני-20

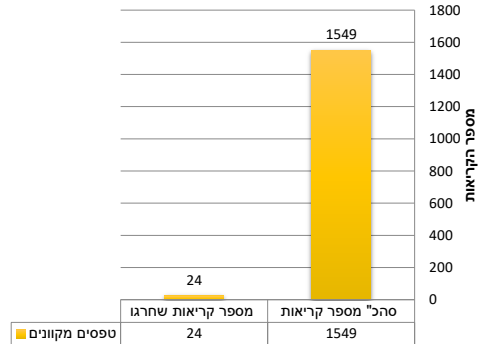
**10% סקרים**  
6



מדד זה בוחן את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	2
במידה רבה	3
בינונית	1
מועטה	1
לא מרוצה	2
סה"כ	9

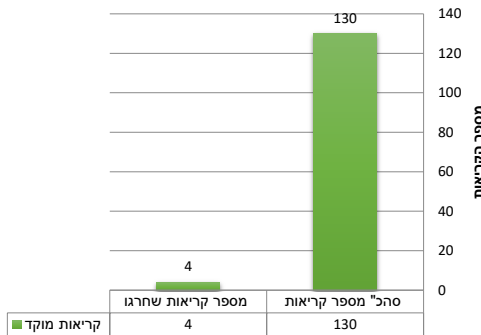
**30% טפסים מקוונים נתוני מגער**  
28



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

בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1549 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכם 1525 טופלו במסגרת 21 יום.

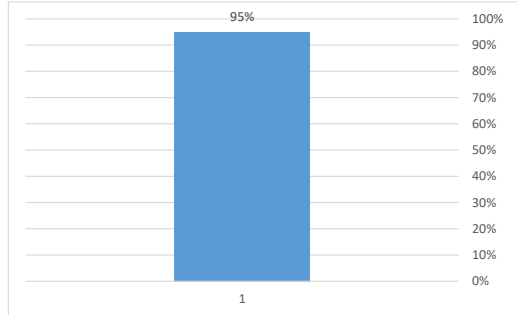
**30% עמידה בזמן תקן**  
25



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

בחדש זה התקבלו לאגף סה"כ 130 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 126 עמדו בזמן התקן ו-4 חרגו מזמן התקן.

**30% מענה טלפוני**  
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחדש זה המחלקה ענתה על 7045 שיחות אחוז המענה הינו 95%