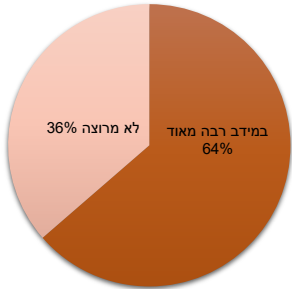


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: אורטל בדש סיכום חודש: מאי-20

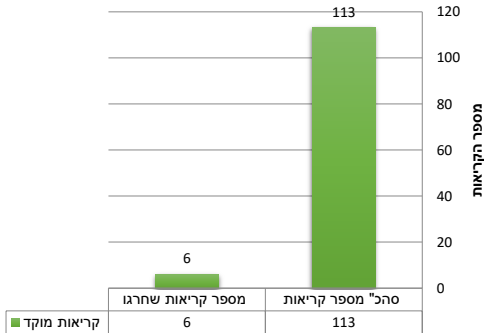
10% סקרים **6**



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

שביעות רצון	כמות קריאות
במידב רבה מאוד	7
במידב רבה	0
בינונית	0
מועטה	0
לא מרוצה	4
סה"כ	11

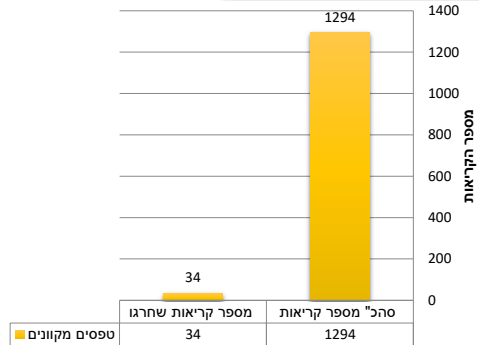
30% עמידה בזמן תקן **26**



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

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 113 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 107 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

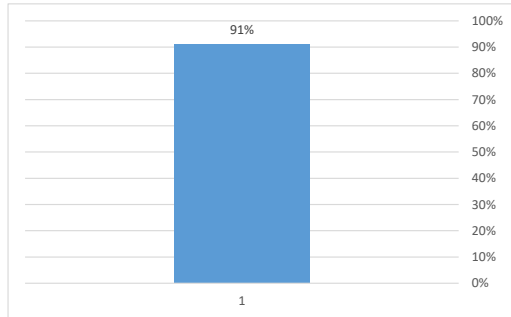
30% טפסים מקוונים **26**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1294 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 1260 טופלו במסגרת 21 יום.

30% מענה טלפוני **27**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 6228 שיחות אחוז המענה הינו 91%

ציון סופי 86