

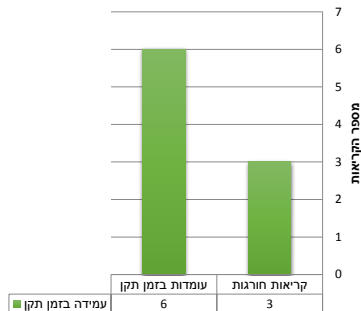
# תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: דצמ-19

מנהל היחידה: מיכל שרייבר

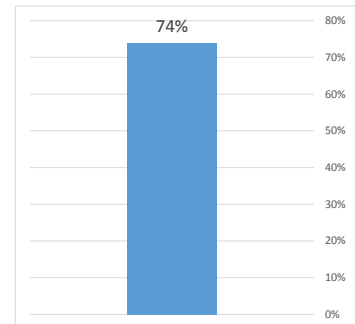
שם היחידה: תכנון

**20%** עמידה בזמן  
**13**



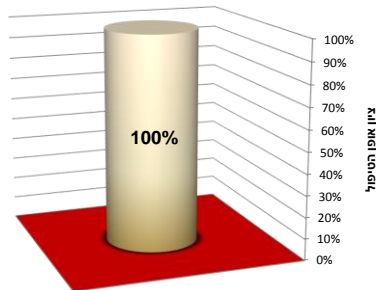
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקדו שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 9 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 6 עמדו בתקן - 3 לא עמדו בזמן התקן.

**30%** מענה טלפוני  
**22**



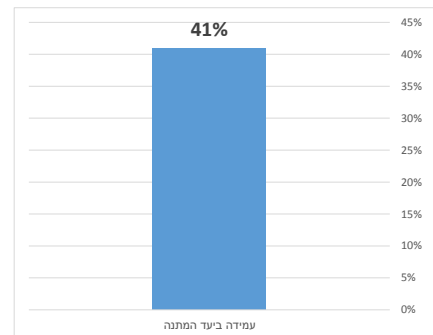
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
בחודש זה המחלקה ענתה על 349 שיחות, אחוז המענה הינו 74%

**20%** בדיקת איכות  
**20**



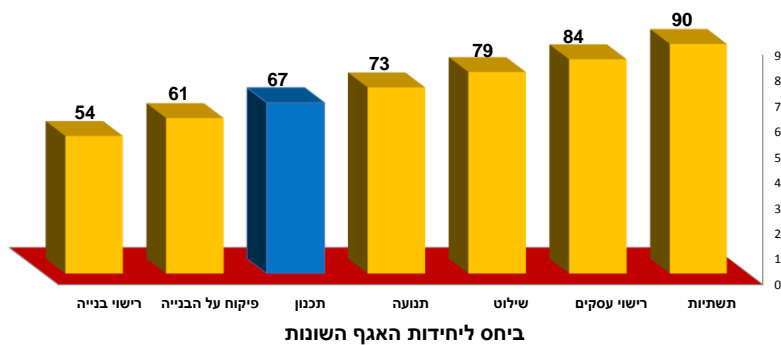
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבגרו וטופלו.  
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 101343 זכתה לציון 100 פניה מס': 107140 זכתה לציון 100

**30%** זימון תורים  
**12**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 84 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:09 דקות עמידה ביעד המתנה 41%

**67** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות

