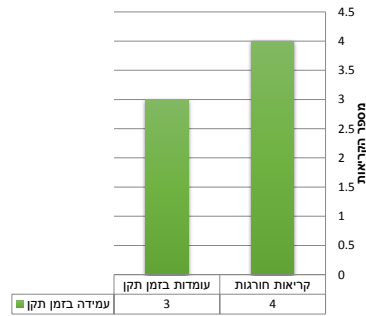


תעודת השירות החודשית

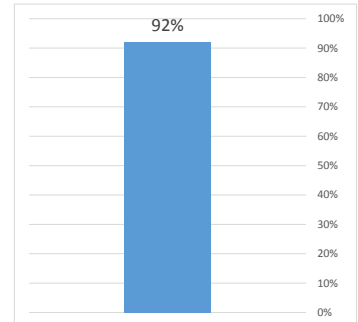
שם היחידה: **תכנון** מנהל היחידה: **מיכל שרייבר** סיכום חודש: **נוב' 19**

20% עמידה בזמן 7



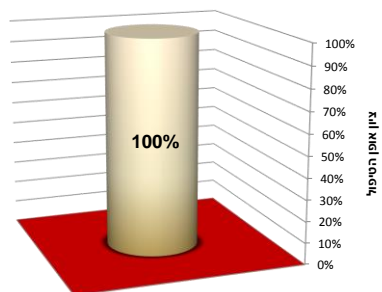
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 7 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 3 עמדו בתקן - 4 לא עמדו בזמן התקן.

30% מענה טלפוני 28



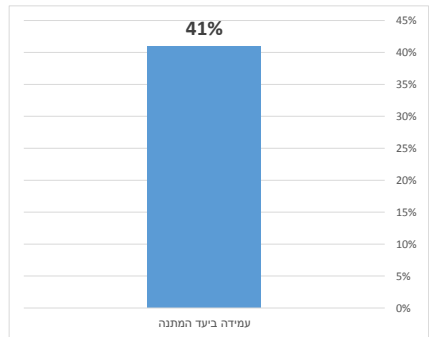
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 195 שיחות, אחוז המענה הינו 92%.

20% בדיקת איכות 20



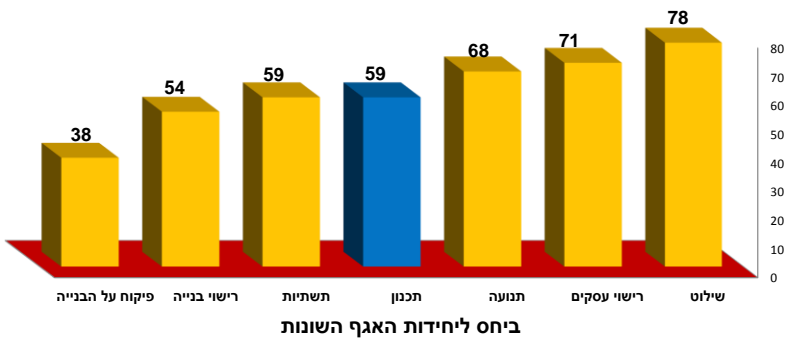
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 002316 זכתה לציון 100 פניה מס': 004010 זכתה לציון 100

30% זימון תורים 4



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 83 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 09:00 דקות עמידה ביעד המתנה 41%

59 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות

