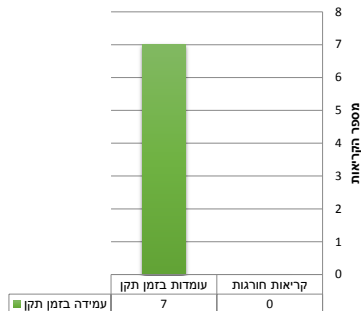


תעודת השירות החודשית

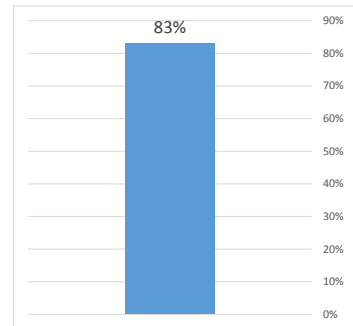
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: נגרת תירוש סיכום חודש: אוג-19

20% עמידה בזמן 20



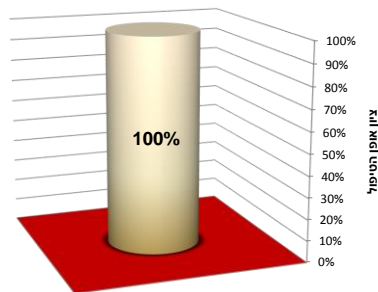
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 7 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן עמדו בתקן.

30% מענה טלפוני 25



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 277 שיחות, אחוז המענה הינו 83%.

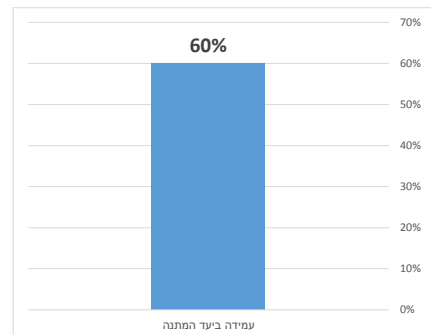
20% בדיקת איכות 20



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

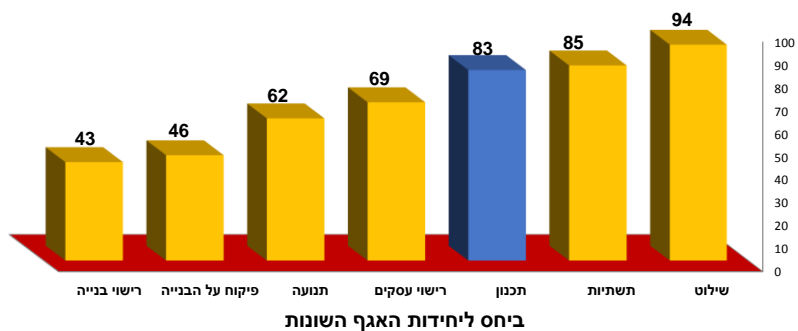
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 015657 זכתה לציון 100 פניה מס': 015665 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

30% זימון תורים 18



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 60 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 09:16 דקות עמידה ביעד המתנה 60%.

83 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות

