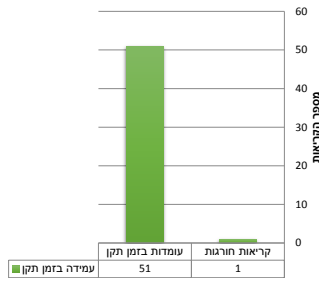


# תעודת השירות החודשית

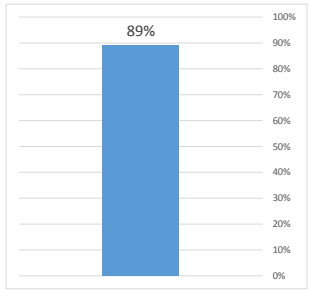
שם היחידה: תכנון      מנהל היחידה: כנרת תירוש      סיום חודש: יוני-19

**20%** עמידה בזמן **17**



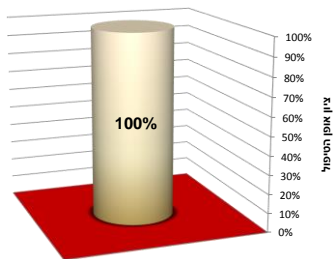
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 52 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 51 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגה מזמן התקן.

**30%** מענה טלפוני **27**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
בחודש זה המחלקה ענתה על 213 שיחות, אחוז המענה הינו 89%

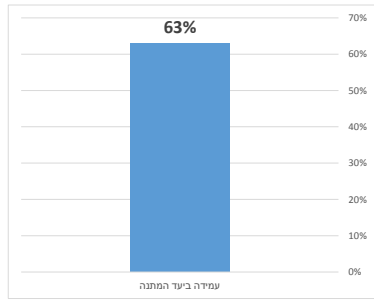
**20%** בדיקת איכות **20**



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

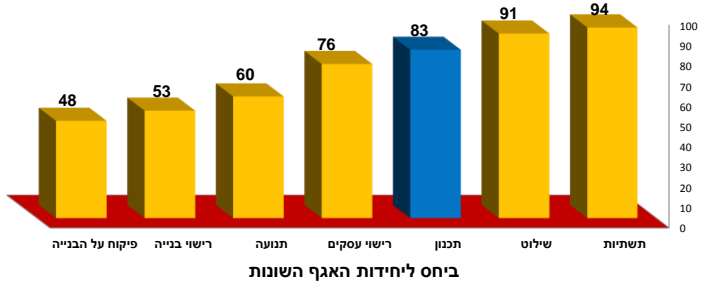
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1906006926 זכתה לציון 100 פניה מס': 1906004473 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

**30%** זימון תורים **19**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורחו 64 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 06:35 דקות עמידה ביעד המתנה 63%

**83** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות