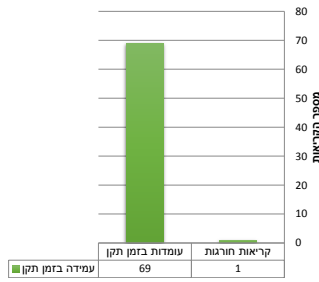


# תעודת השירות החודשית

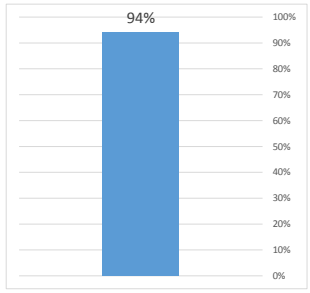
שם היחידה: תכנון      מנהל היחידה: כנרת תירוש      סיכום חודש: מאי-19

## עמידה בזמן 20%



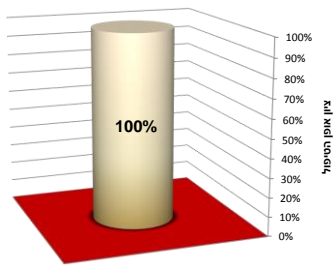
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 70 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 69 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגה מזמן התקן.

## מענה טלפוני 30%



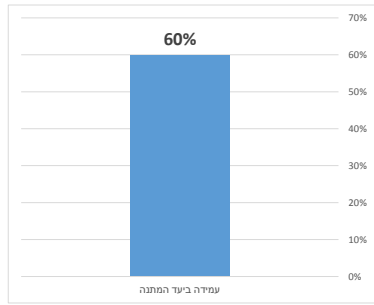
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
 בחודש זה המחלקה ענתה על 191 שיחות, אחוז המענה הינו 94%

## בדיקת איכות 20%



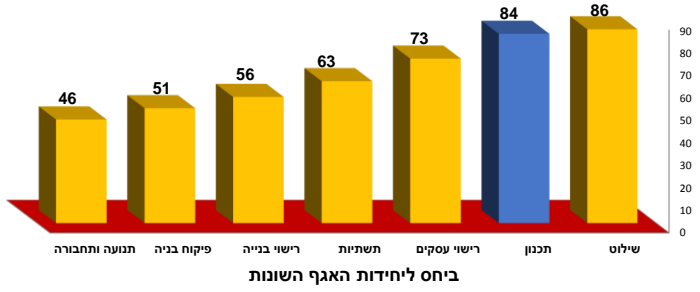
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.  
 בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1905008795 זכתה לציין 100 פניה מס': 1905008850 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

## זימון תורים 30%



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 88 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 06:54 דקות עמידה ביעד המתנה 60%

## ציון סופי 84



ביחס ליחידות האגף השונות