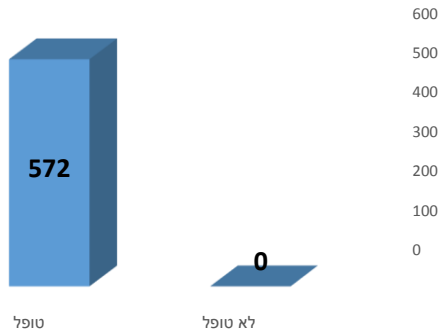


תעודת שירות חודשית

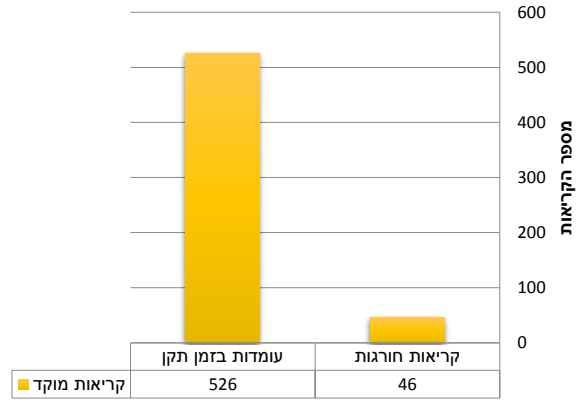
שם היחידה: אגף מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי סיכום חודש: אפר-19

15% **טופל לא טופל**
15



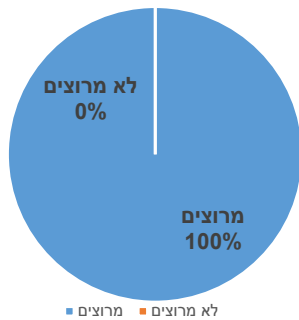
מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.
בחודש זה התקבלו 572 קריאות לטיפול היחידה. כולן טופלו.

35% **עמידה בזמן תקן**
26



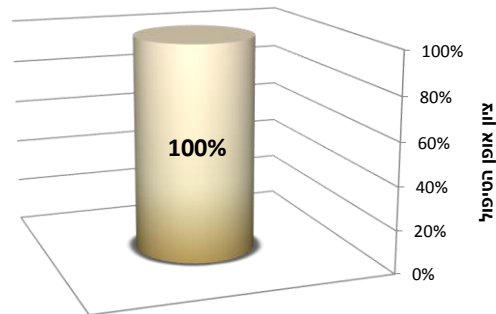
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו 572 קריאות מתוכן 526 עמדו בתקן ו-46 קריאות חרגו מהתקן.

30% **שביעות רצון**
30



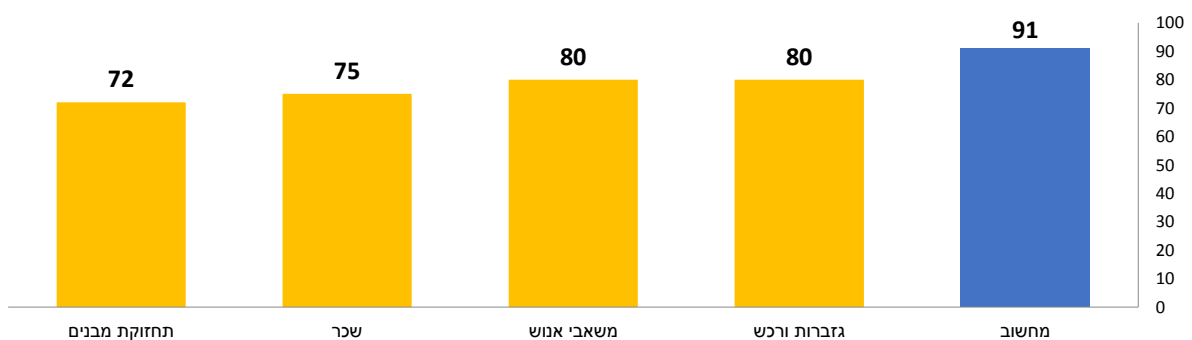
מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.
בחודש זה התקבלו 11 משוברים על ידי לקוחות הפנים כולם היו מרוצים.

20% **בדיקת איכות**
20



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 001025 זכתה לציון 100 פניה מס': 001855 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100.

ציון סופי 91



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות