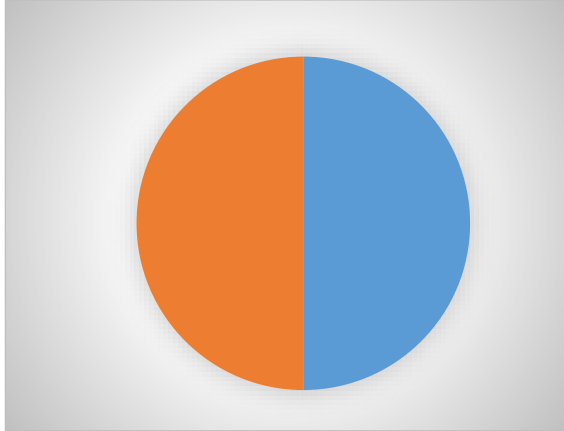


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: משאבי אנוש מנהל היחידה: צפריר רוזן סיכום חודש: אפר-19

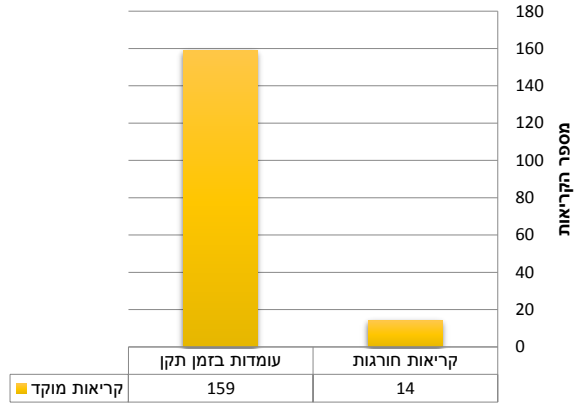
שביעות רצון 0%
0



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחור לקחת חלק בסקר.

בחודש זה לא התקבלו SMS.

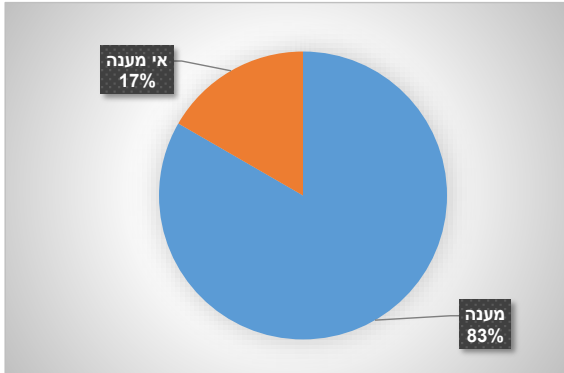
עמידה בזמן תקן 40%
26



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו 173 קריאות מוקד מתוכן 159 עמדו בתקן ו- 14 קריאות חרגו מהתקן.

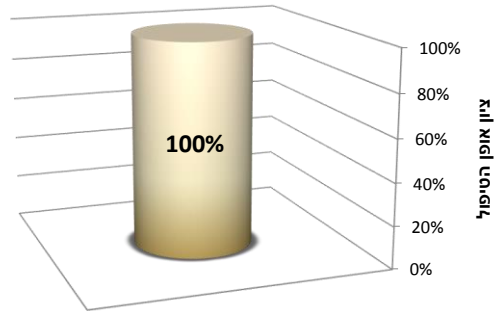
מענה טלפוני 35%
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 197 שיחות, אחוז המענה הינו 83%

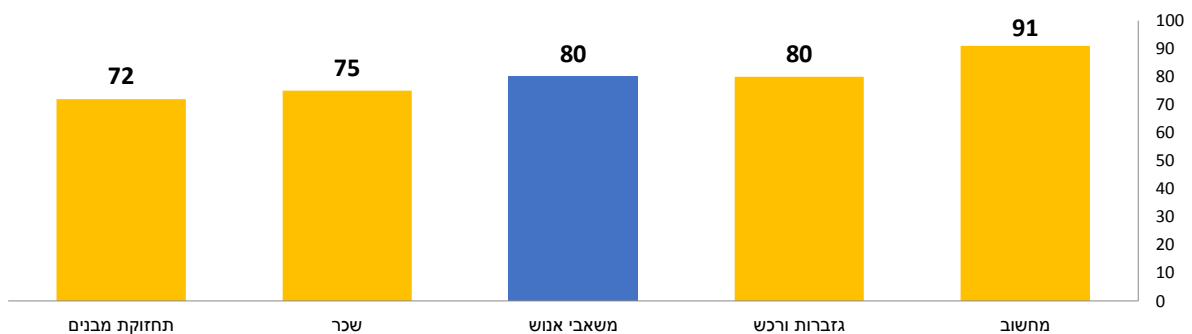
בדיקת איכות 25%
25



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': 1904000241 זכתה לציין 100 פניה מס': 1904000993 זכתה לציין 100 ממוצע מחלקה: 100

ציון סופי 80



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

