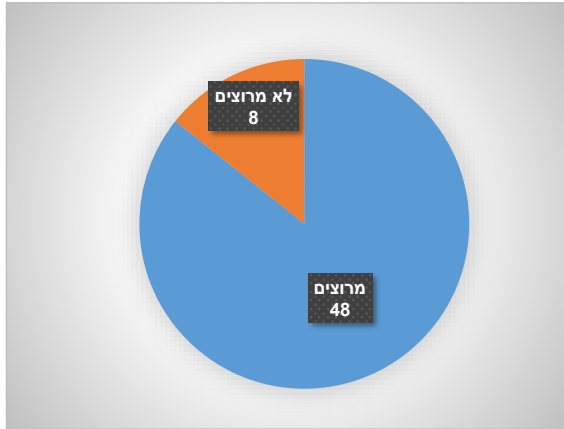


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: שרן מנהל היחידה: שי שטרן סיכום חודש: מרץ-19

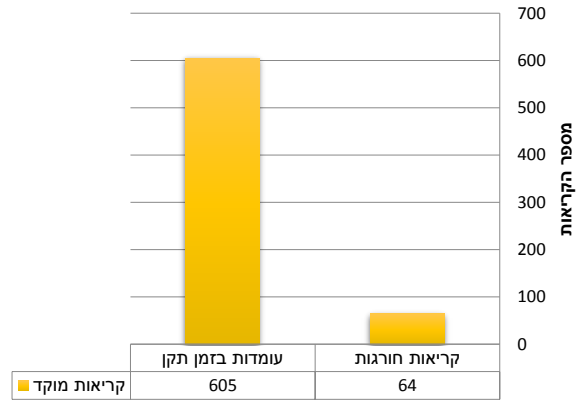
שביעות רצון 20% 17



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

בחודשים הללו התקבלו 56 משובים על ידי לקוחות הפנים 49 מתוכם היו מרוצים ו-7 לא מרוצים.

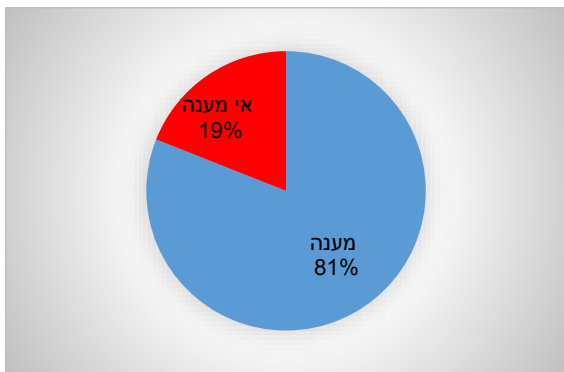
עמידה בזמן תקן 30% 13



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

בחודש זה התקבלו 669 קריאות מתוך 605 עמדו בתקן ו-64 קריאות חרגו מהתקן.

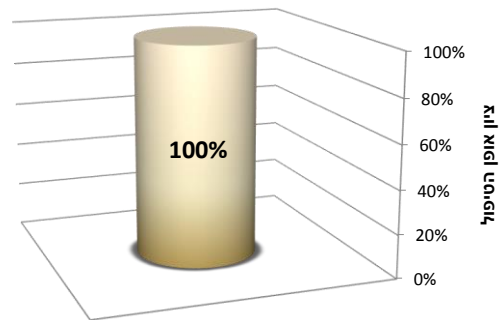
מענה טלפוני 30% 24



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ-337 שיחות, אחוז המענה הינו 81%

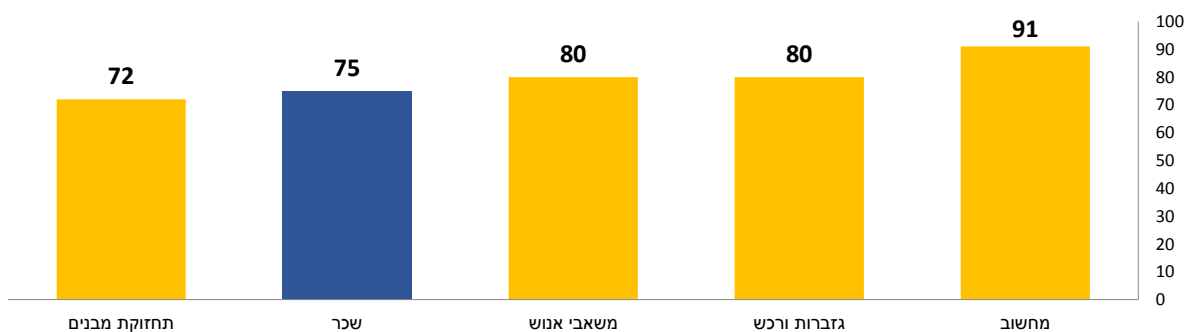
בדיקת איכות 20% 20



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': 1903000012 זכתה לציון 100 פניה מס': 1903000285 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

ציון סופי 75



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

