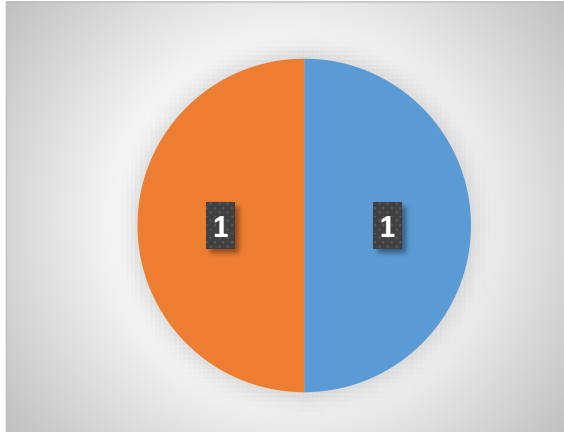


תעודת שירות חודשית

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

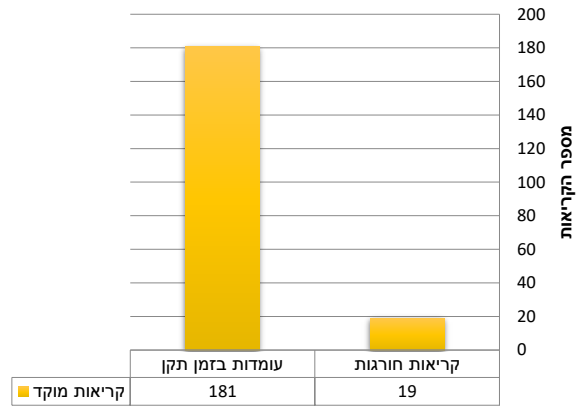
שביעות רצון 10% 5



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

בחודש זה התקבלו 2 סקרי שביעות רצון 1 מרוצה 1 לא מרוצה.

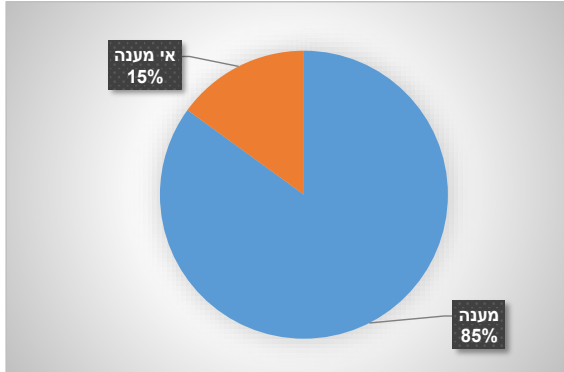
עמידה בזמן תקן 40% 35



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

בחודש זה התקבלו 200 קריאות מוקד מתוכן 181 עמדו בתקן ו- 19 קריאות חרגו מהתקן.

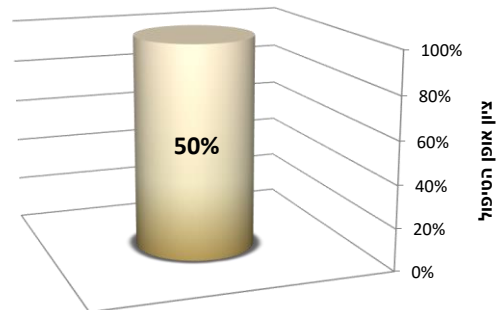
מענה טלפוני 30% 26



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 243 שיחות, אחוז המענה הינו 85%

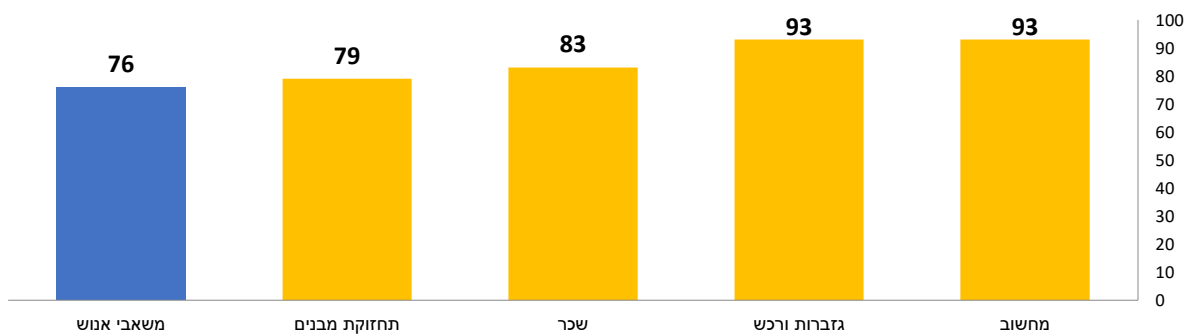
בדיקת איכות 20% 10



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: 1903001151 זכתה לצייון 75 פניה מס: 1903001711 זכתה לצייון 25 ממוצע מחלקה: 50

ציון סופי 76



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

