

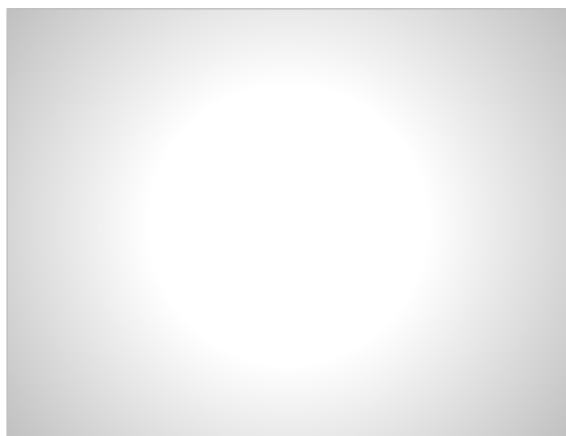
# תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: פבר-19

מנהל היחידה: צפריר רוזן

שם היחידה: משאבי אנוש

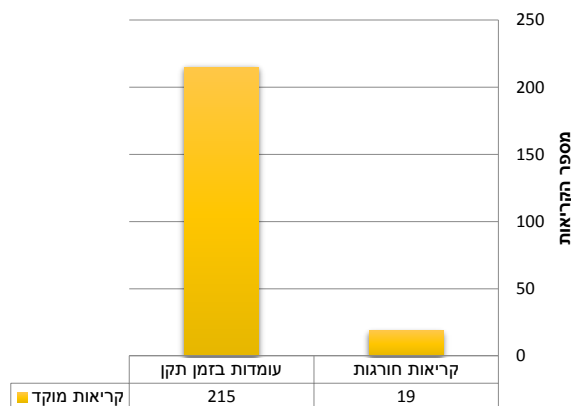
## שביעות רצון



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

בחודש זה לא התקבלו סקרי שביעות רצון

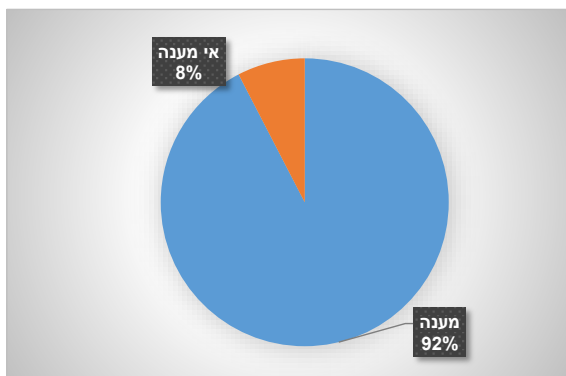
## עמידה בזמן תקן 40% 31



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

בחודש זה התקבלו 234 קריאות מוקד  
מתוכן 215 עמדו בתקן ו- 19 קריאות חרגו מהתקן.

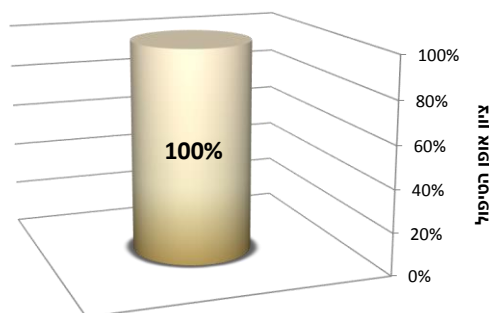
## מענה טלפוני 40% 38



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 148 שיחות,  
אחוז המענה הינו 73%

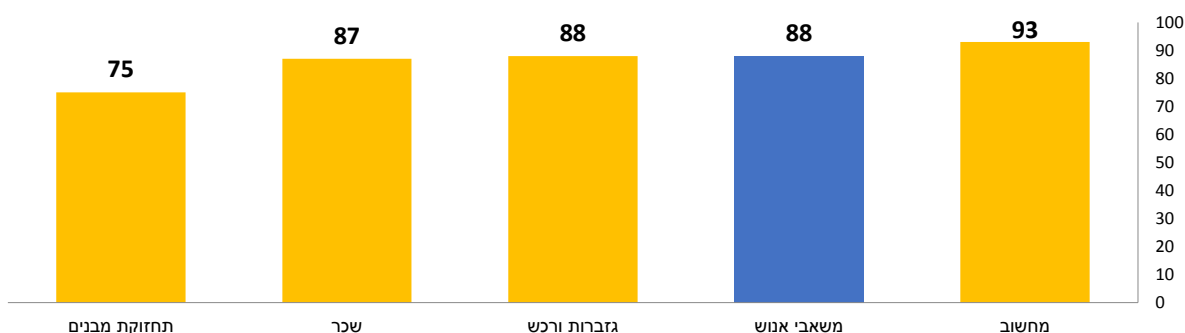
## בדיקת איכות 20% 20



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: 1902008511 זכתה לציון 100  
פניה מס: 1902008120 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

## ציון סופי 88



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

