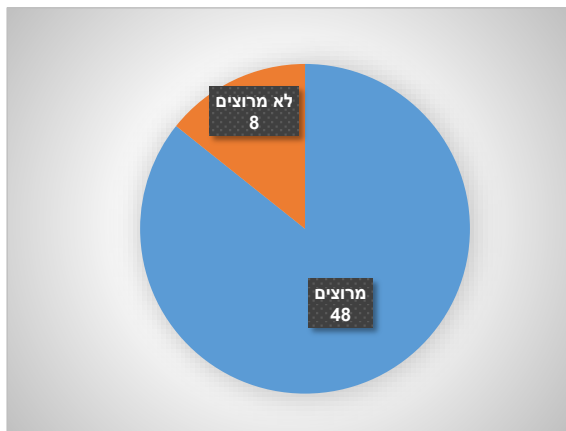


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סיכום חודש: פבר-19

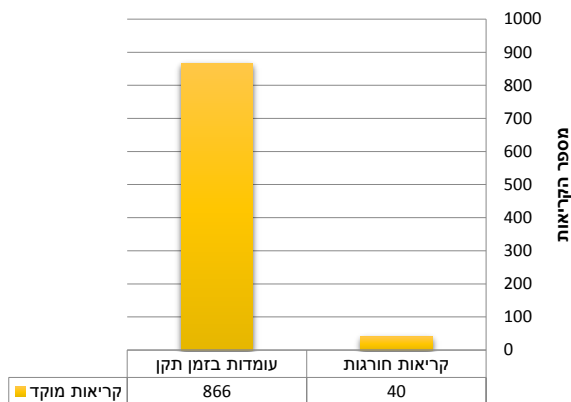
שביעות רצון 20% 17



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

בחודשים הללו התקבלו 56 משובים על ידי לקוחות הפנים 48 מתוכם היו מרוצים ו- 8 לא מרוצים.

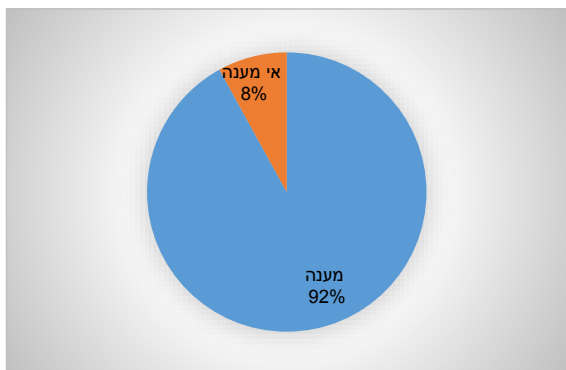
עמידה בזמן תקן 30% 22



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

בחודש זה התקבלו 906 קריאות מתוך 866 עמדו בתקן ו-40 קריאות חרגו מהתקן.

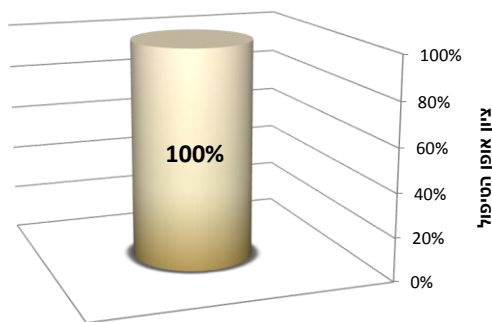
מענה טלפוני 30% 28



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 458 שיחות, אחוז המענה הינו 92%.

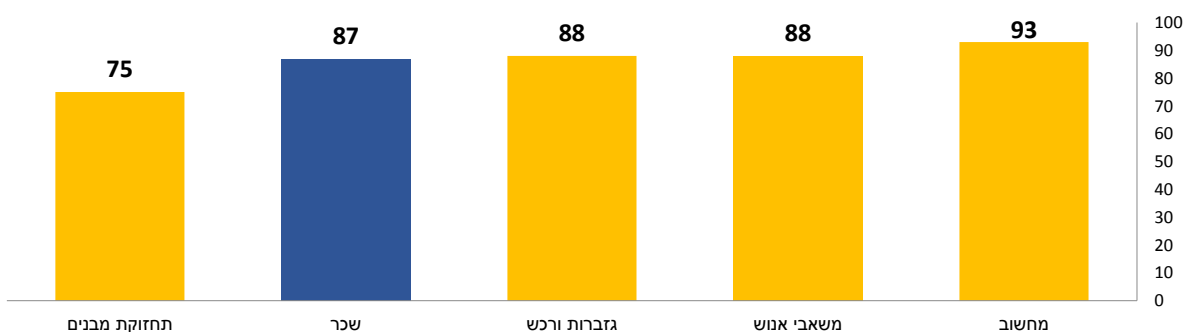
בדיקת איכות 20% 20



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': 1902016086 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100 פניה מס': 1902013259 זכתה לציון 100

ציון סופי 87



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

