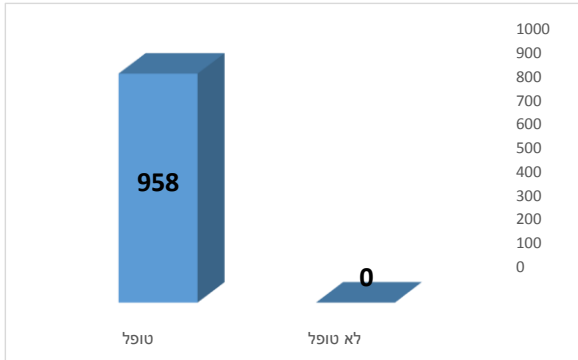


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: אגף מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי סיכום חודש: ינו-19

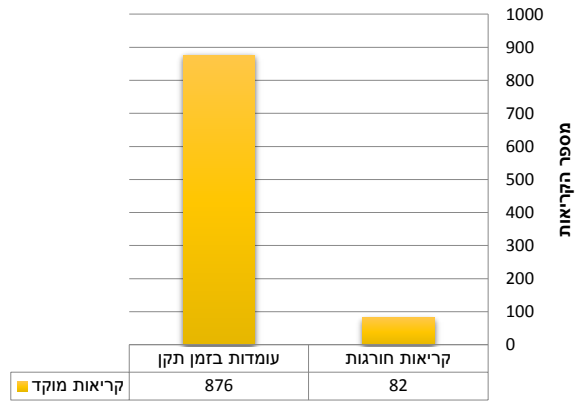
15% **טופל לא טופל** **15**



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודש זה התקבלו סה"כ 958 קריאות לטיפול היחידה. כולן טופלו.

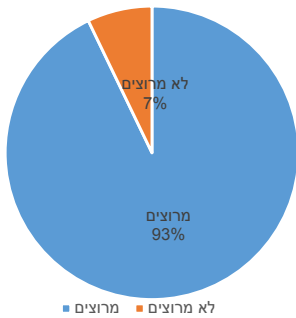
35% **עמידה בזמן תקן** **23**



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

בחודש זה התקבלו 958 קריאות מתוכן 876 עמדו בתקן ו- 82 קריאות חרגו מהתקן.

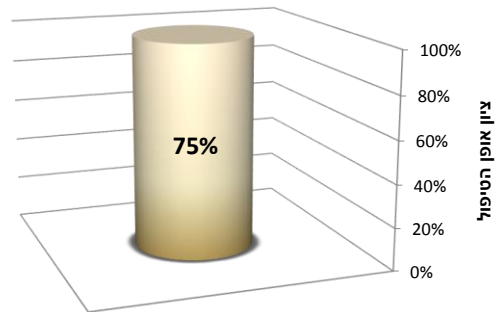
30% **שביעות רצון** **28**



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

בחודש זה התקבלו 14 משובים על ידי לקוחות הפנים 13 מתוכם היו מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

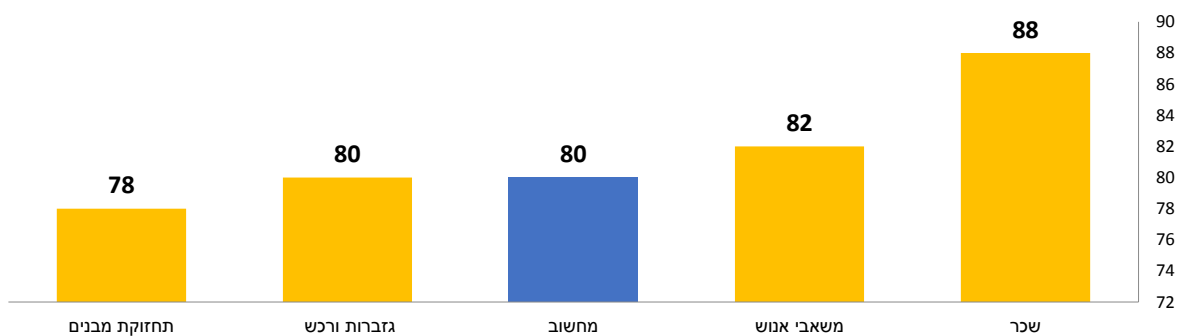
20% **בדיקת איכות** **15**



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': 1901011165 זכתה לציון 100 פניה מס': 1901011429 זכתה לציון 50, ממוצע מחלקה 75.

80 **ציון סופי**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות