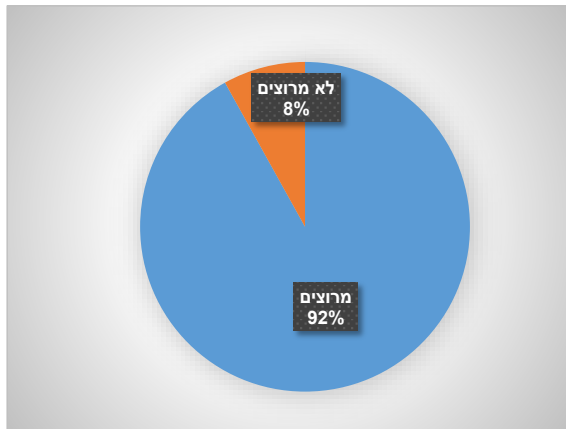


# תעודת שירות חודשית

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

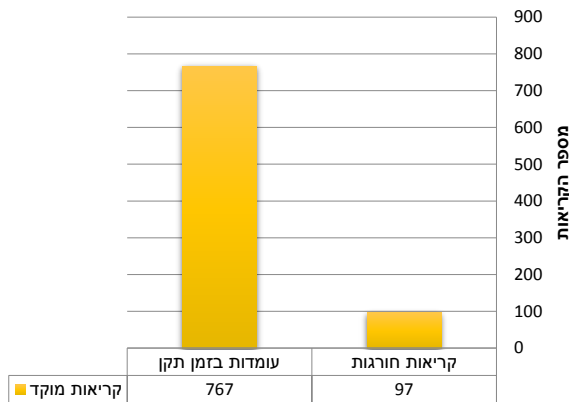
## שביעות רצון 20% 18



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

בחודשים הללו התקבלו 62 משובים על ידי לקוחות הפנים 57 מתוכם היו מרוצים ו- 5 לא מרוצים.

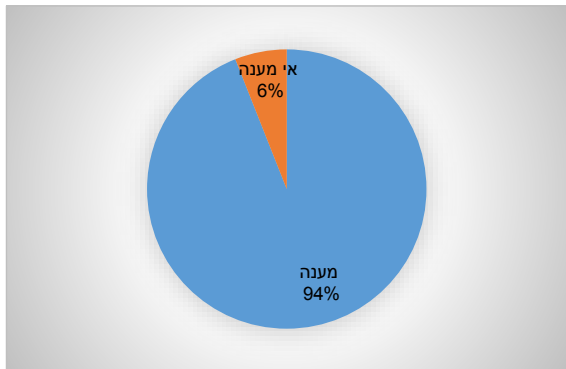
## עמידה בזמן תקן 30% 22



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

בחודש זה התקבלו 864 קריאות מתוך 767 עמדו בתקן ו- 97 קריאות חרגו מהתקן.

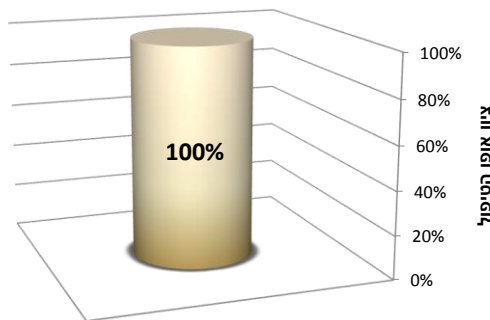
## מענה טלפוני 30% 28



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 508 שיחות, אחוז המענה הינו 94%

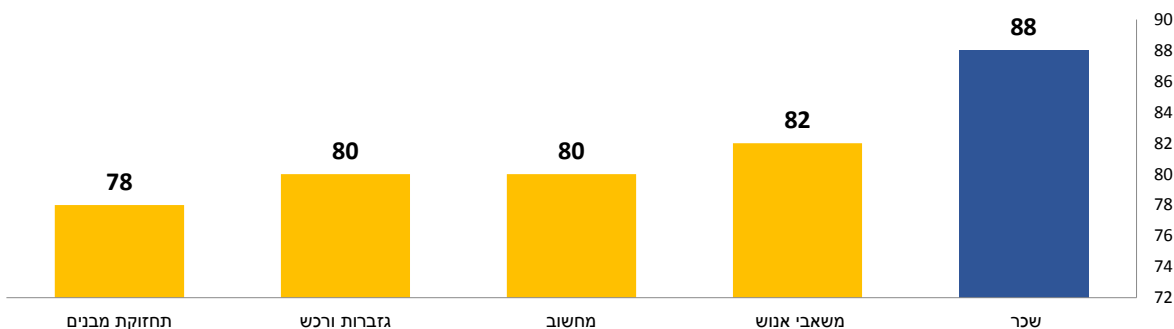
## בדיקת איכות 20% 20



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: 1901010332 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100 פניה מס: 1901009059 זכתה לציון 100

## ציון סופי 88



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות