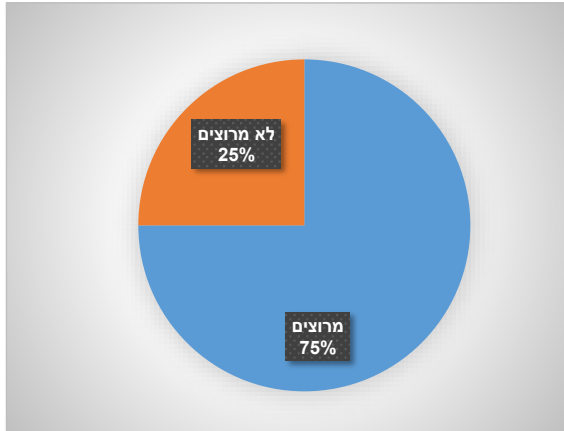


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: משאבי אנוש מנהל היחידה: צפיר רוזן סיכום חודש: דצמ-18

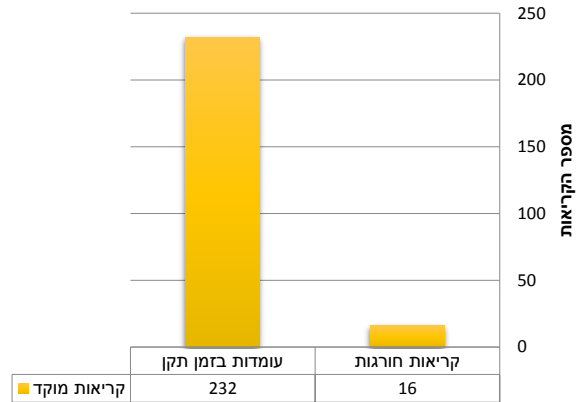
שביעות רצון 20%
15



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

בחודשים הללו התקבלו 4 משובים על ידי לקוחות הפנים מתוכם 3 מרוצים ו 1 לא מרוצה.

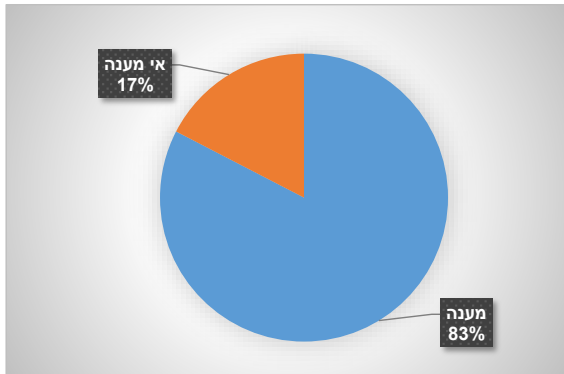
עמידה בזמן תקן 30%
25



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

בחודש זה התקבלו 248 קריאות מוקד מתוכן 232 עמדו בתקן ו-16 קריאות חרגו מהתקן.

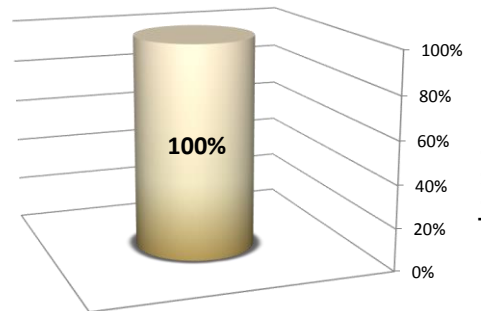
מענה טלפוני 35%
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 205 שיחות, אחוז המענה הינו 84%.

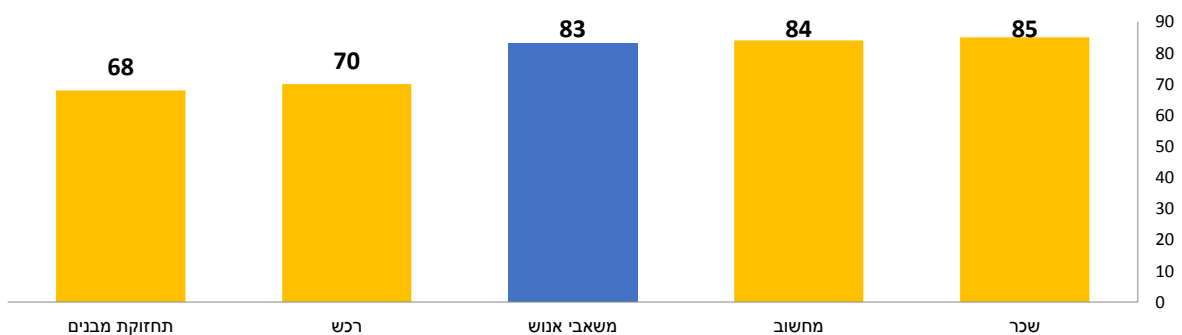
בדיקת איכות 15%
15



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': 1812009367 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100 פניה מס': 1812008053 זכתה לציון 100

ציון סופי 83



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

