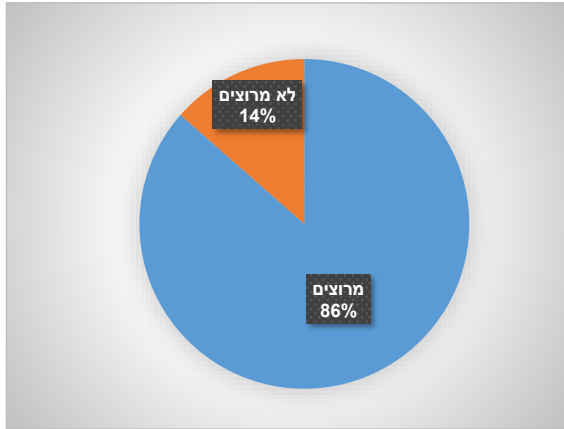


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סיכום חודש: דצמ-18

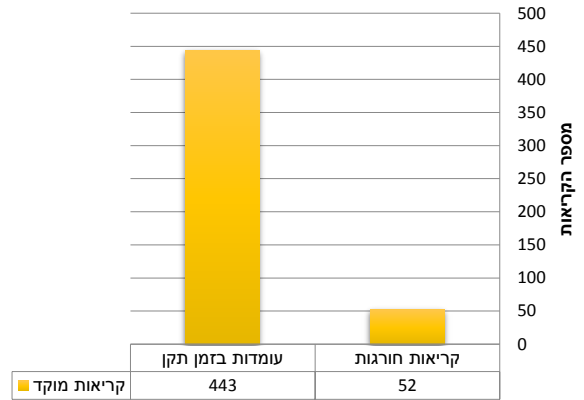
שביעות רצון 20% 17



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

בחודשים הללו התקבלו 37 משובים על ידי לקוחות הפנים 32 מתוכם היו מרוצים ו-5 לא מרוצים.

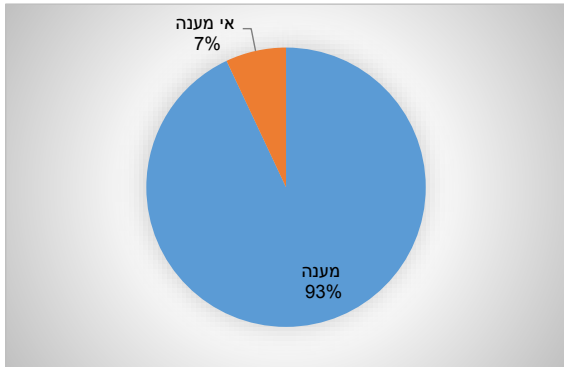
עמידה בזמן תקן 30% 22



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

בחודש זה התקבלו 495 קריאות מתוך 443 עמדו בתקן ו-52 קריאות חרגו מהתקן.

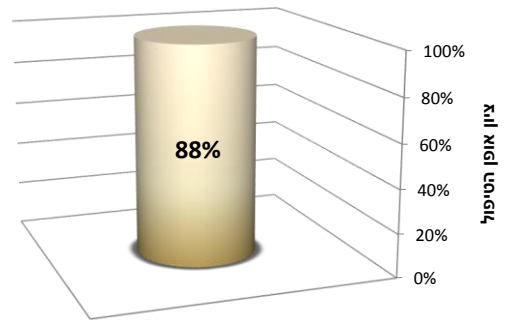
מענה טלפוני 35% 33



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ-360 שיחות, אחוז המענה הינו 93%

בדיקת איכות 15% 13



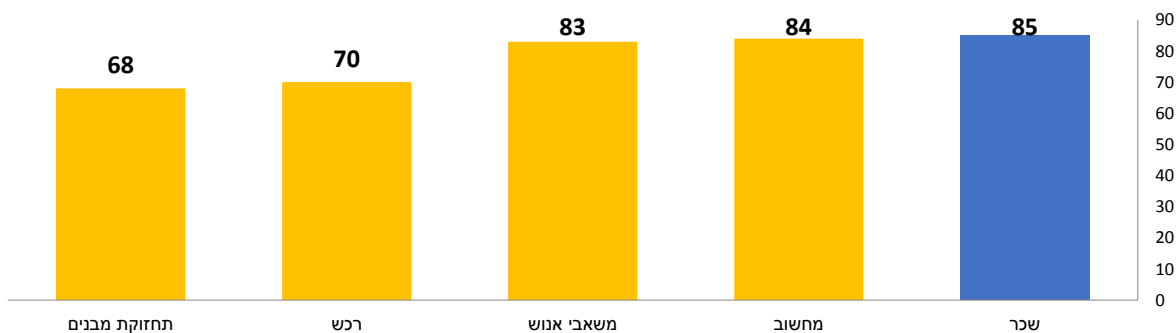
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,

פניה מס: 1812006788 זכתה לציון 75

פניה מס: 1812005470 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 88

ציון סופי 85



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

