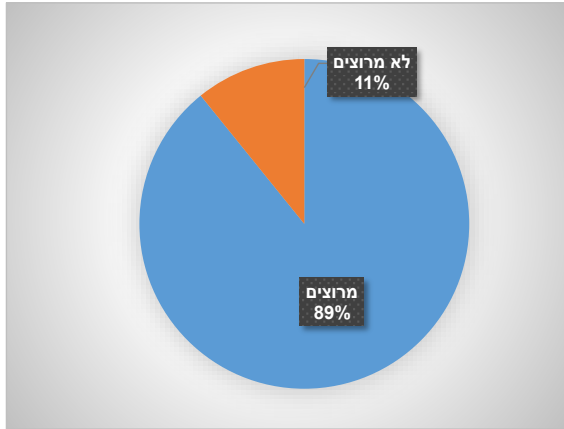


תעודת שירות חודשית

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

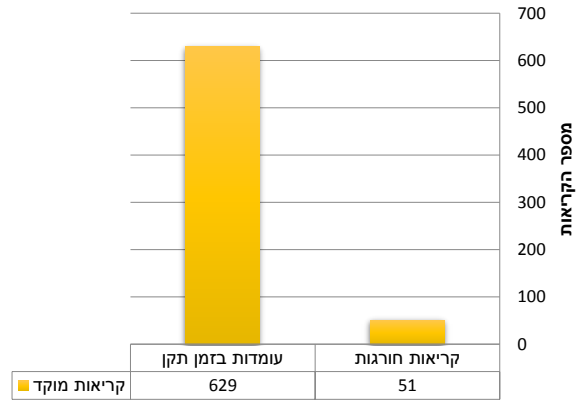
שביעות רצון 20% 18



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

בחודשים הללו התקבלו 37 משובים על ידי לקוחות הפנים 33 מתוכם היו מרוצים ו- 4 לא מרוצים.

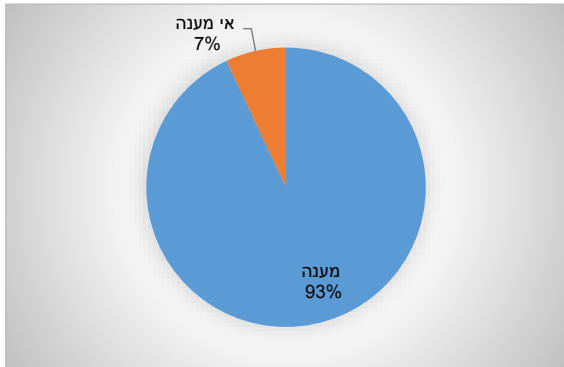
עמידה בזמן תקן 30% 24



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

בחודש זה התקבלו 680 קריאות מתוך 629 עמדו בתקן ו-51 קריאות חרגו מהתקן.

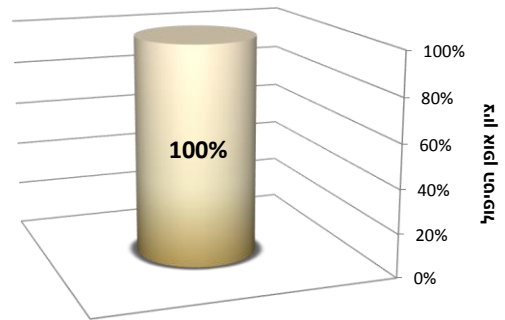
מענה טלפוני 35% 33



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

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

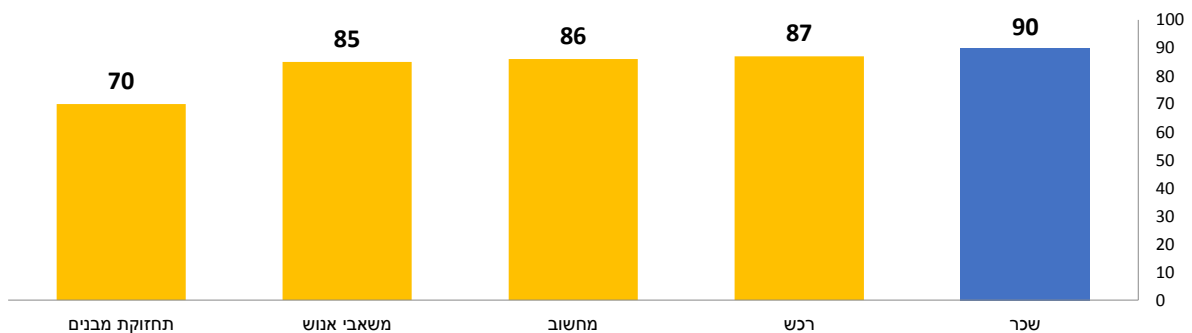
בדיקת איכות 15% 15



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: 1811009935 זכתה לציון 100 פניה מס: 1811010008 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

ציון סופי 90



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

