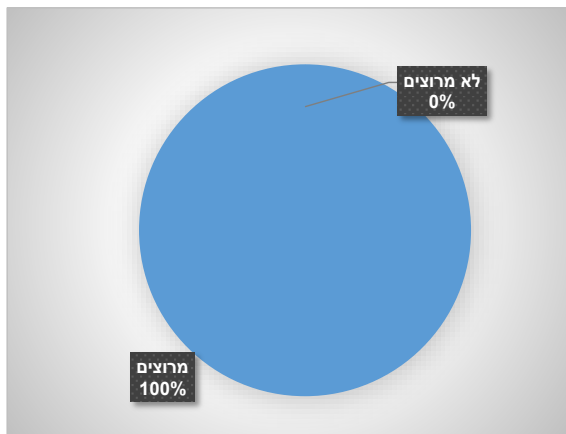


תעודת שירות חודשית

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

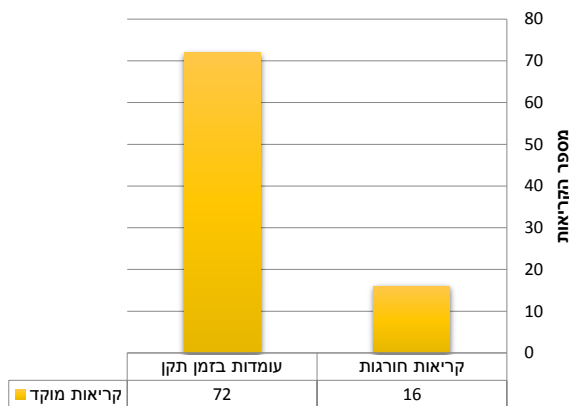
שביעות רצון 20%



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

בחודשים הללו התקבל משו"ב על ידי לקוחות הפנים - 1 היה מרוצה.

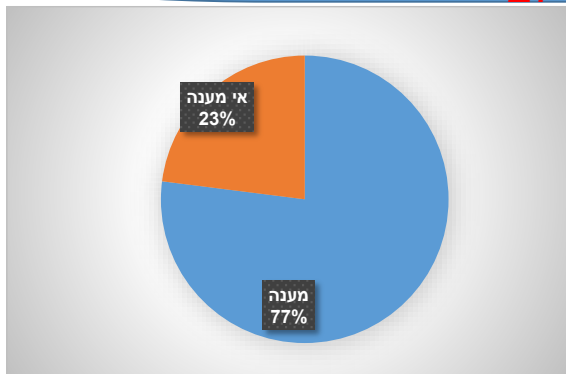
עמידה בזמן תקן 30%



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

בחודש זה התקבלו 88 קריאות מוקד מתוכן 72 עמדו בתקן ו-16 קריאות חרגו מהתקן.

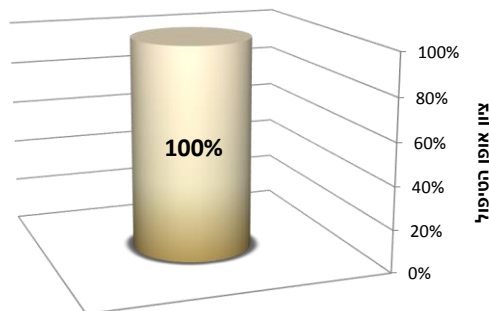
מענה טלפוני 35%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ-102 שיחות, אחוז המענה הינו 77%.

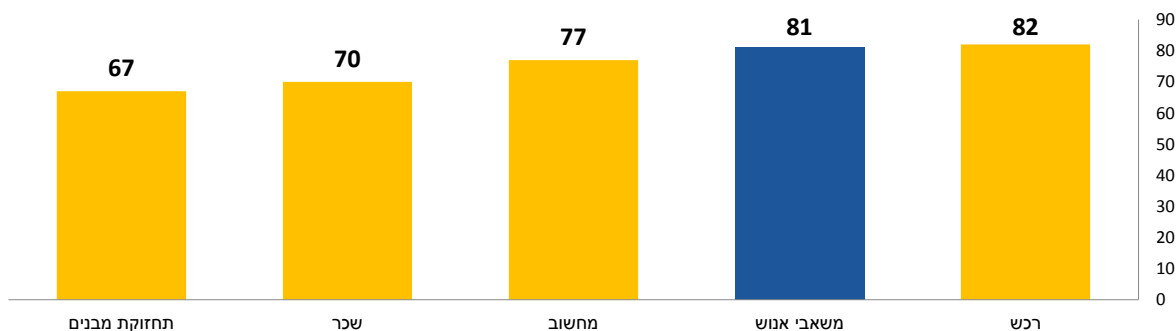
בדיקת איכות 15%



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': 1809000442 זכתה לציון 100, פניה מס': 1809000555 זכתה לציון 100, ממוצע מחלקה 100.

ציון סופי 81



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

