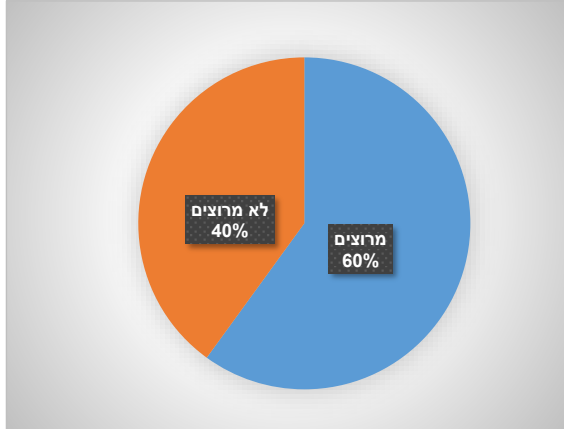


# תעודת שירות חודשית

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

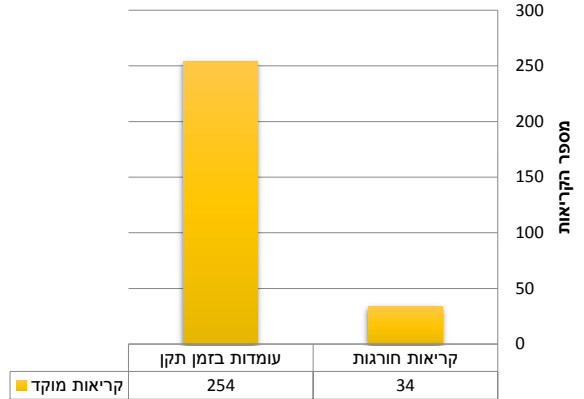
## שביעות רצון 20% 12



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

בחודשים הללו התקבלו 5 משובים על ידי לקוחות הפנים 3 מתוכם היו מרצים ו-2 לא מרצה.

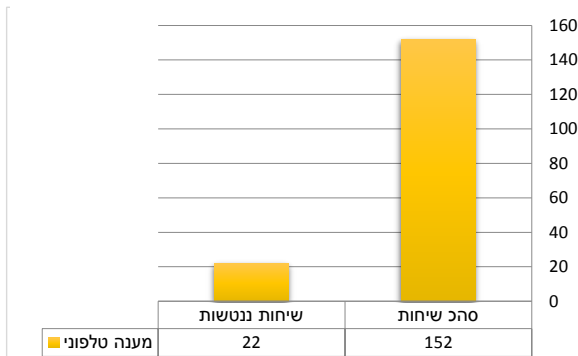
## עמידה בזמן תקן 30% 26



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

בחודש זה התקבלו 288 קריאות מתוך 254 עמדו בתקן. ו-34 קריאות חרגו מהתקן.

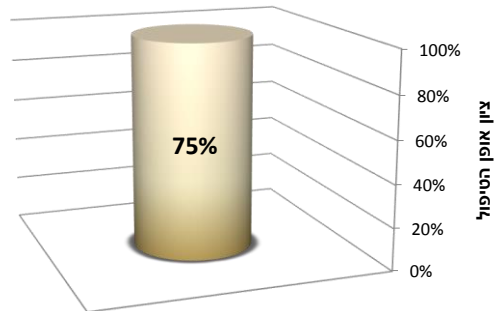
## מענה טלפוני 35% 32



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 152 שיחות, 22 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 79%.

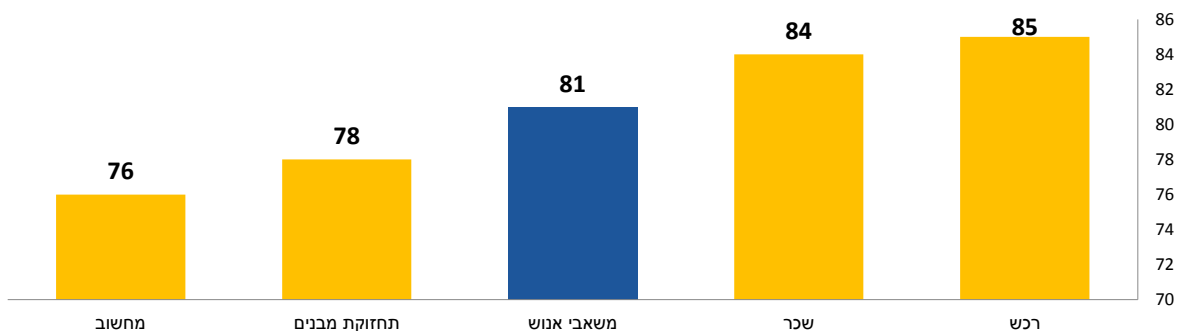
## בדיקת איכות 15% 11



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': 1808017265 זכתה לציון 75, פניה מס': 1808018720 זכתה לציון 75, ממוצע מחלקה 75.

## ציון סופי 81



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

