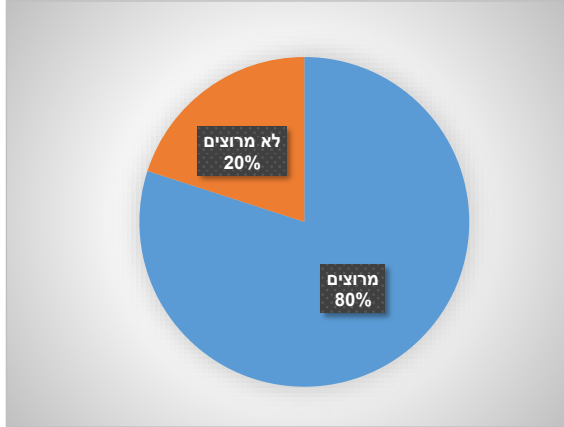


תעודת שירות חודשית

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

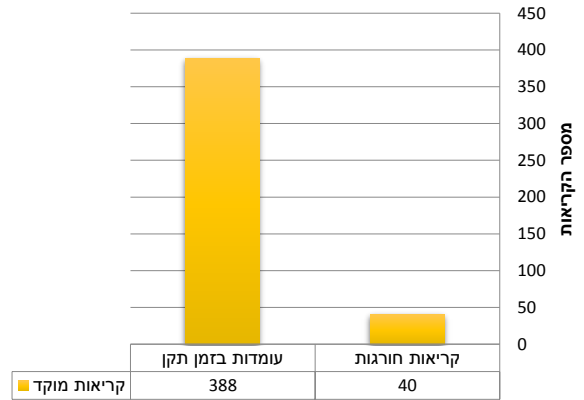
שביעות רצון 20%
16



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

בחודשים הללו התקבלו 45 משובים על ידי לקוחות הפנים 36 מתוכם היו מרוצים ו-9 לא מרוצים.

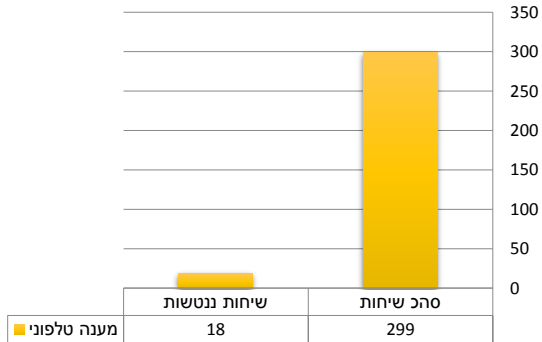
עמידה בזמן תקן 30%
23



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

בחודש זה התקבלו 428 קריאות מתוך 388 עמדו בתקן ו-40 קריאות חרגו מהתקן.

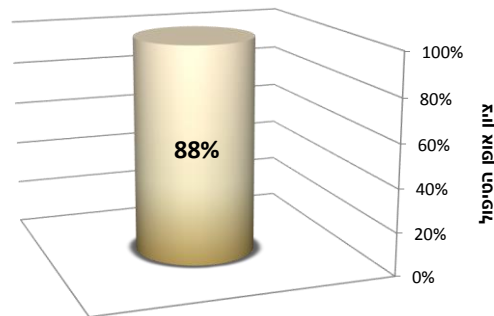
מענה טלפוני 35%
32



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ-299 שיחות, 18 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 90%

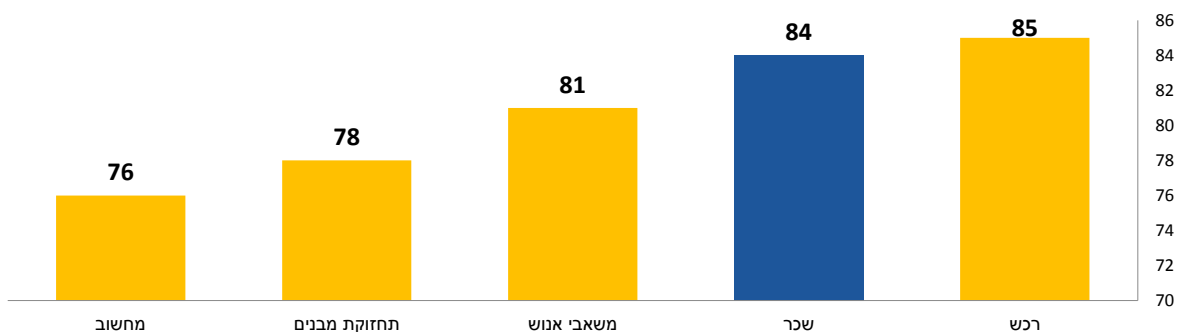
בדיקת איכות 15%
13



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: 1808000147 זכתה לציון 100 פניה מס: 1808000200 זכתה לציון 75, ממוצע מחלקה 88.

ציון סופי 84



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

