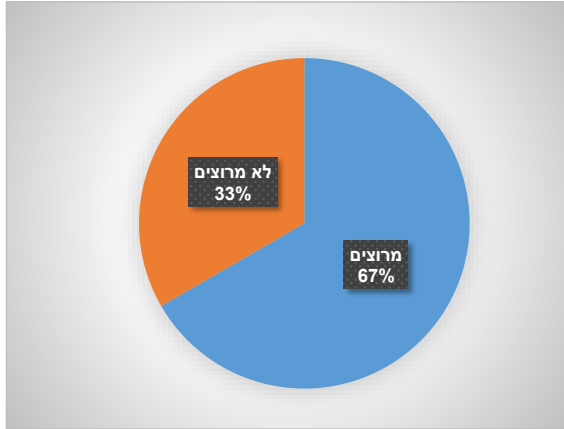


# תעודת שירות חודשית

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

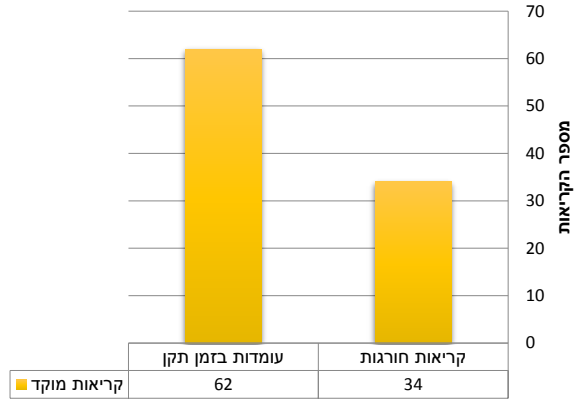
**שביעות רצון**      20%  
13



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחברו לענות על סקר שביעות הרצון.

בחודשים הללו התקבלו 3 משוברים על ידי לקוחות הפנים 2 מתוכם היו מרוצים ו-1 לא מרוצה.

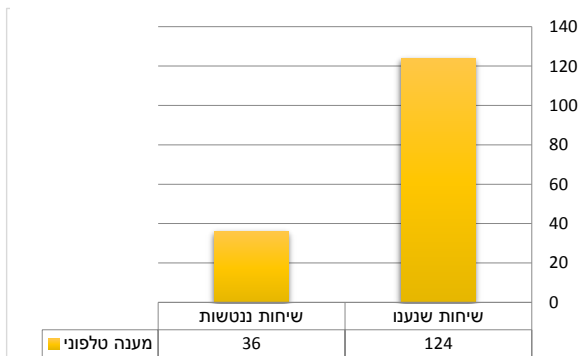
**עמידה בזמן תקן**      30%  
19



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

בחודש זה התקבלו 96 קריאות מתוך 62 עמדו בתקן ו-34 קריאות חרגו מהתקן.

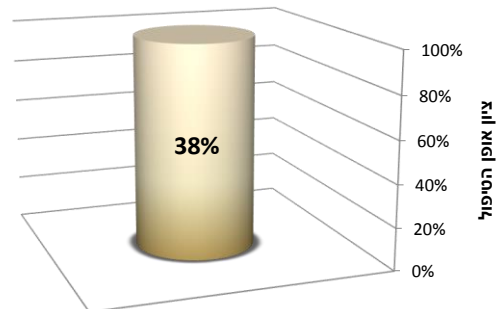
**מענה טלפוני**      35%  
27



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ-160 שיחות, 124 שיחות נענו- 36 שיחות ננטשו, אחוז המענה עמד על 84%.

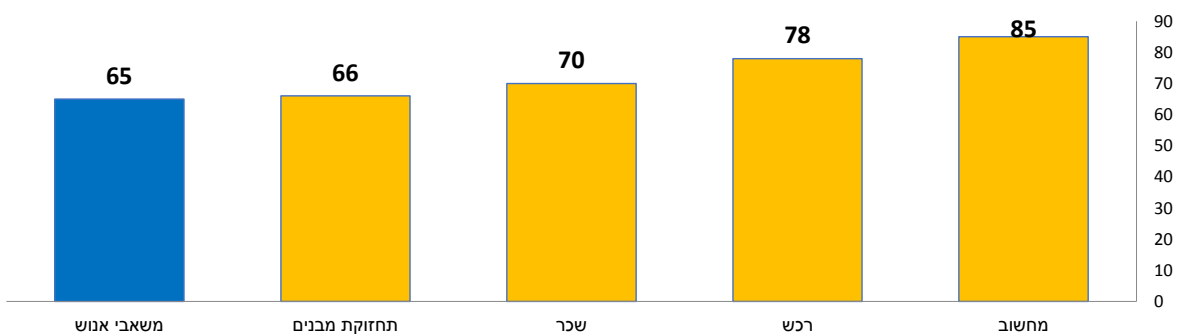
**בדיקת איכות**      15%  
6



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: 1805005632 זכתה לציון 50, פניה מס: 1805005220 זכתה לציון 25, ממוצע 38

**ציון סופי**      65



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

