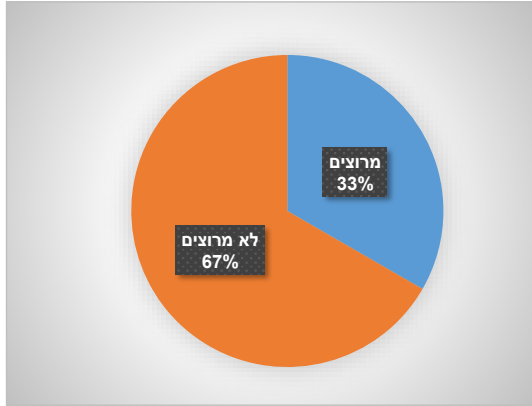


תעודת שירות חודשית

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

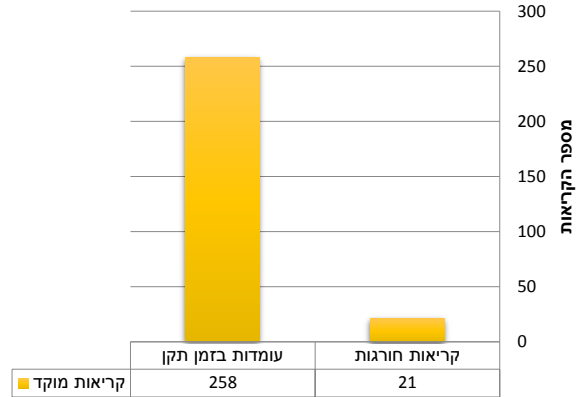
20% שביעות רצון **7**



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

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

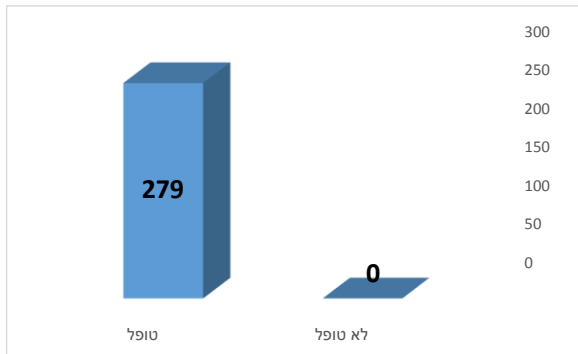
40% עמידה בזמן תקן **25**



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

בחודש זה התקבלו 279 קריאות מתוך 258 עמדו בתקן ו-21 קריאות חרגו מהתקן.

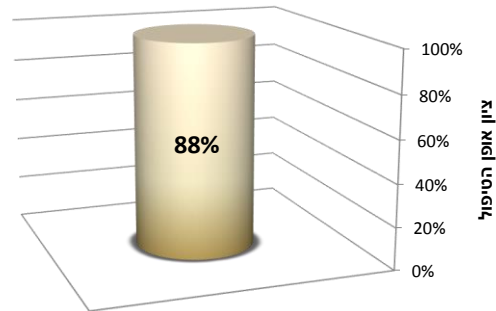
25% טופל לא טופל **25**



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא גרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 279 קריאות לטיפול היחידה. מתוך 279 טופלו ו-0 אינן טופלו.

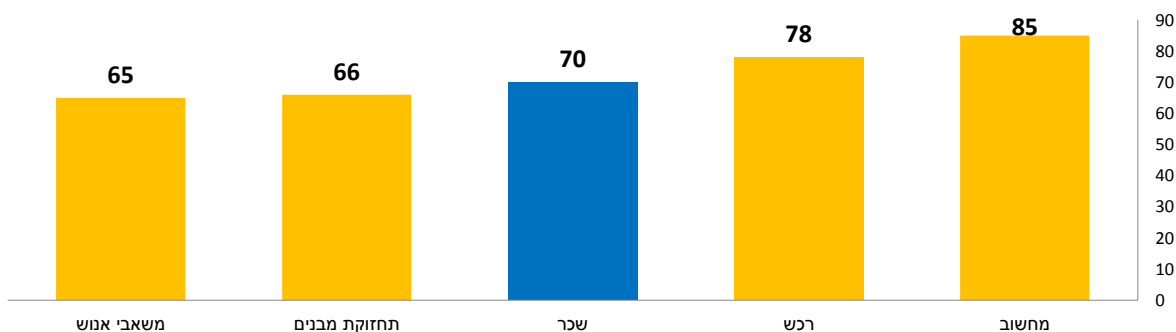
15% בדיקת איכות **13**



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': 1805001658 זכתה לציון 75, פניה מס': 1805005005 זכתה לציון 100, ממוצע מחלקה 88.

70 ציון סופי



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות