

# תעודת שירות חודשית

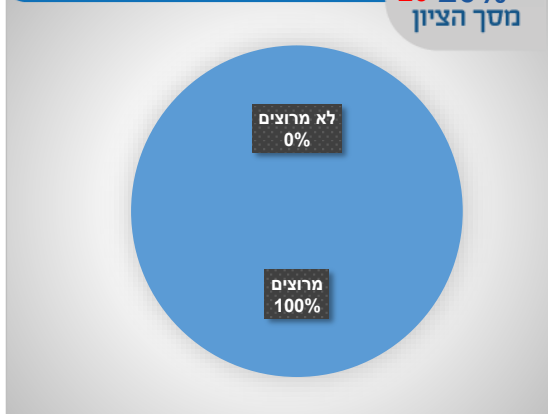
סיכום חודש: מרץ-אפריל 2018

מנהל היחידה: שי שטרן

שם היחידה: גזברות-שכר

## שביעות רצון SMS

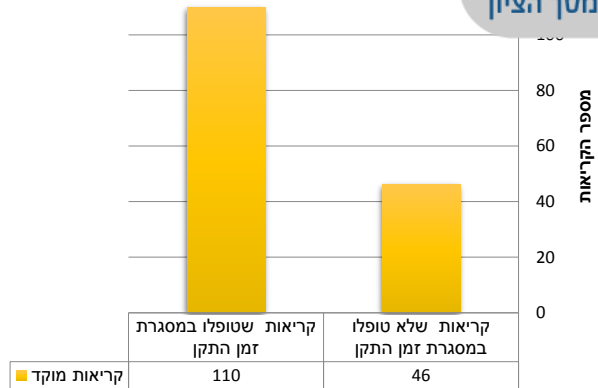
20% מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחורו לקחת חלק בסקר. בחודשים הללו התקבלו 3 משובים על ידי לקוחות הפנים 3 מתוכם היו מרוצים ו-0 לא מרוצים.

## עמידה בזמן תקן

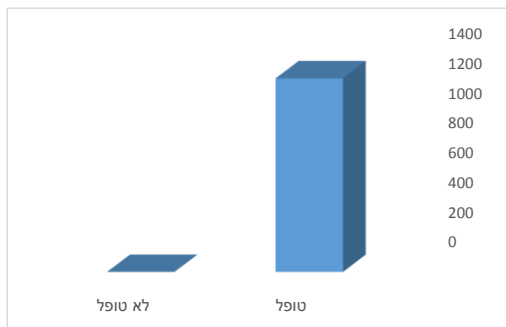
50% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודשים הללו התקבלו 156 קריאות מתוכן 110 עמדו בתקן ו-46 קריאות לא עמדו בתקן.

## טופל/לא טופל

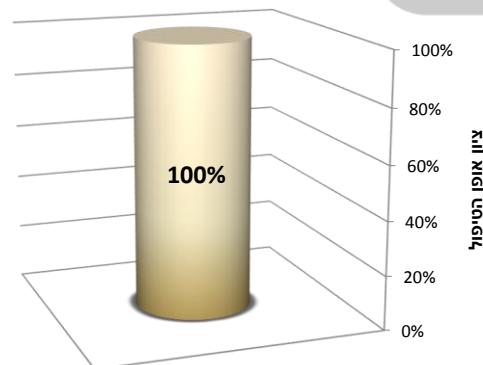
10% / 10 מסך הציון



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל. בחודשים הללו התקבלו סה"כ 156 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 156 טופלו ו-0 אינן טופלו.

## בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

20% מסך הציון

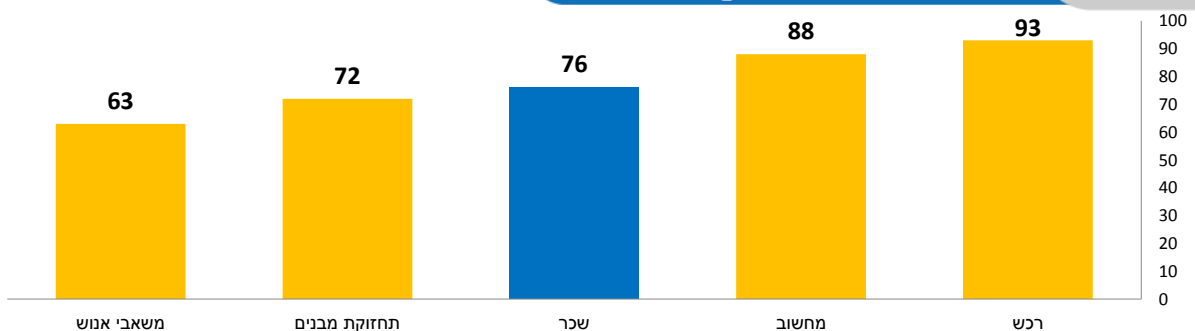


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1803010530 . זכתה לציון 100. בממוצע 100. פניה מס' 1803009861 זכתה לציון 100.

## 76 ציון סופי:

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

