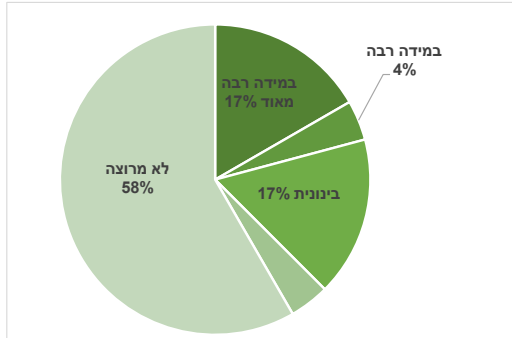


שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: צחי בן אדרת סיכום חודש: ספט-20

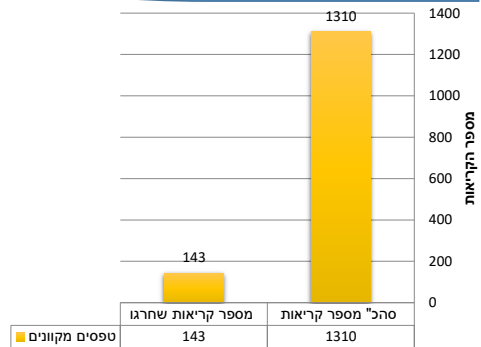
סקרים 10% 3



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

שביעות רצון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	4
במידה רבה	1
בינונית	4
מועטה	1
לא מרוצה	14
סה"כ	24

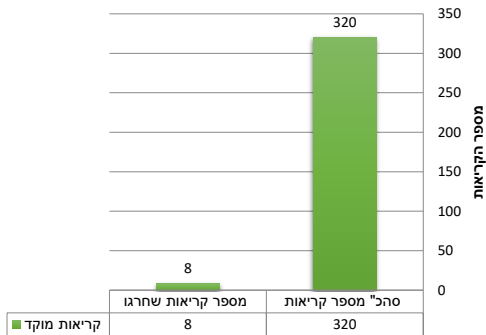
טפסים מקוונים נתוני 30% 14



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1310 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 1167 טופלו במסגרת 21 יום.

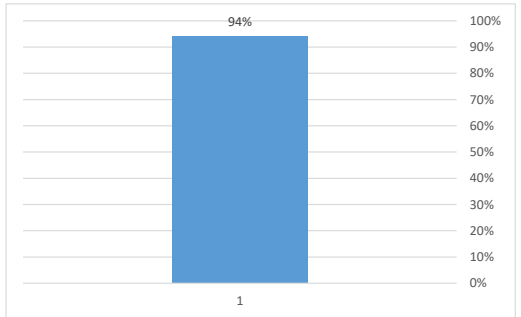
עמידה בזמן תקן 30% 26



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 320 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 312 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

מענה טלפוני 30% 28



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 8838 שיחות אחוז המענה הינו 94%