

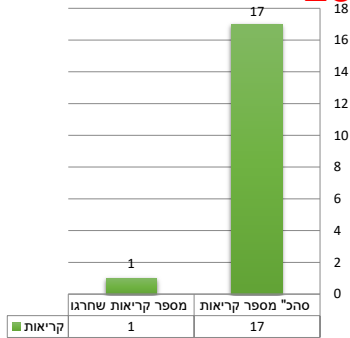
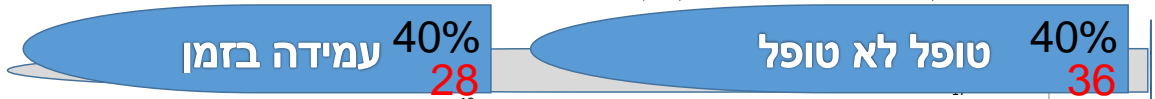
תעודת השירות החודשית

0

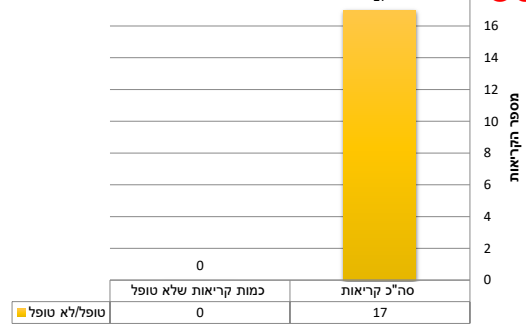
חודש: נוב-20

מנהל היחידה: אסף גולן

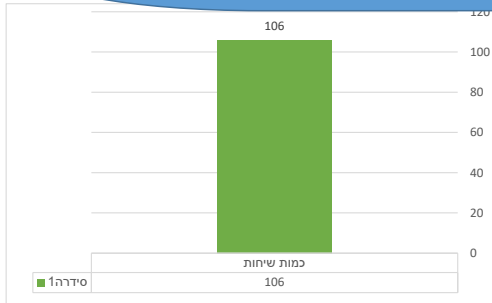
שם היחידה: חינוך-השעות



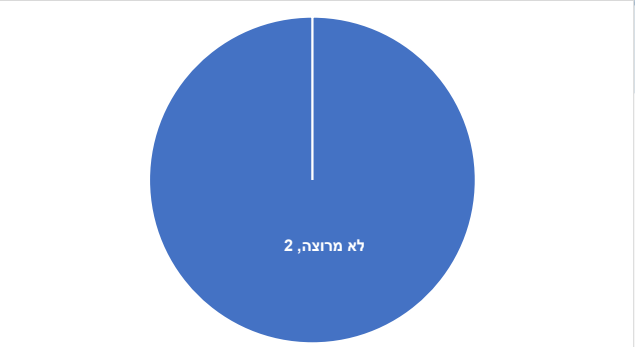
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 17 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 16 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 17 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

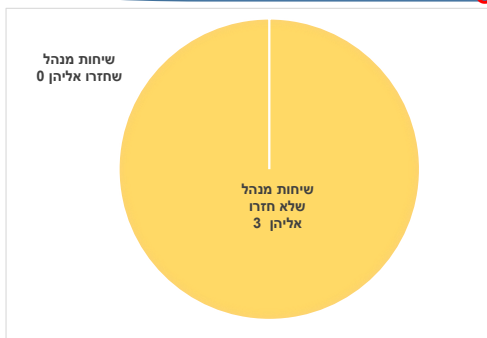
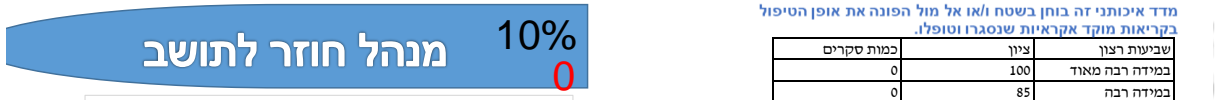


מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. נכנסו למחלקה 106, לא ברור אחוזי המענה כי לא עובדים עם הקומפוזיט



מדד איכותני זה בוחן בשטח ולא מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מוטטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סחייכ נבדקו נסקרים		2



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מענה מקיף ויסודי. מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

