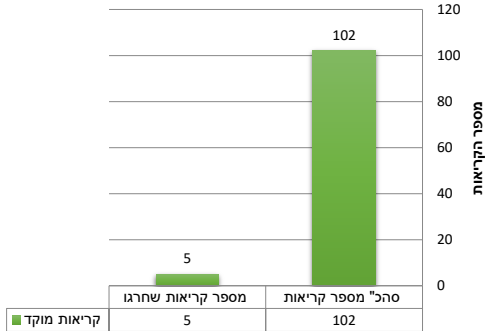


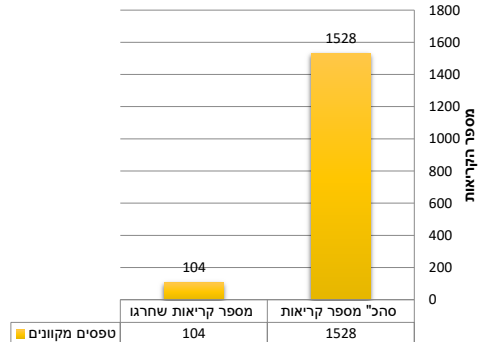
שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: צחי בן אדרת סיכום חודשי: דצמ-20

35% עמידה בזמן תקן
26



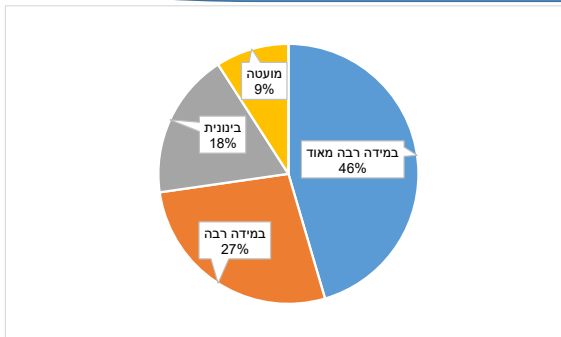
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 102 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 97 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

30% טפסים מקוונים
20



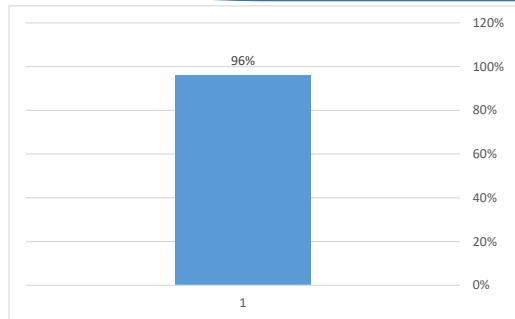
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1528 טפסים מקוונים ביחידה. מתוך 1424 טופלו במסגרת זמן התקן.

15% שביעות רצון
12



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

20% מענה טלפוני
19



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 5679 שיחות אחוז המענה הינו 96%

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	3
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		11

78 ציון סופי