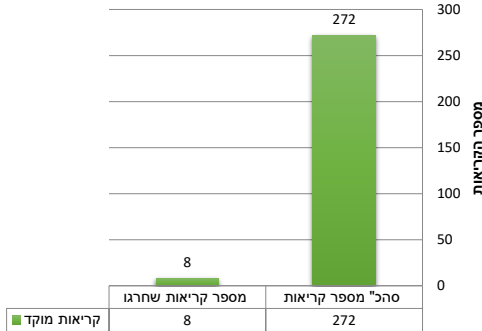


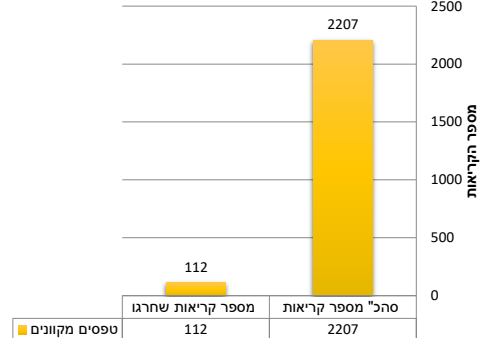
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודשי: ינו-21

**35%** עמידה בזמן תקן א.ש  
**30**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 272 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 264 עמדו בזמן התקן ו-8 חרגו מזמן התקן.

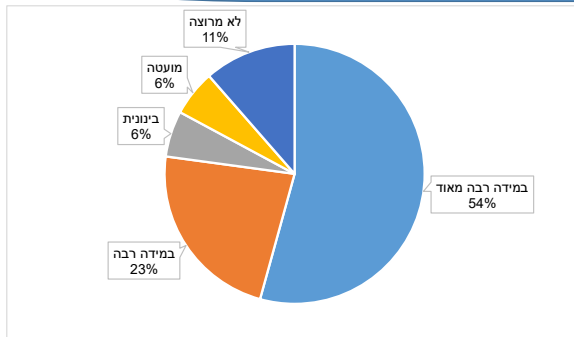
**30%** טפסים מקוונים  
**22**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2207 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 2095 טופלו במסגרת זמן התקן.

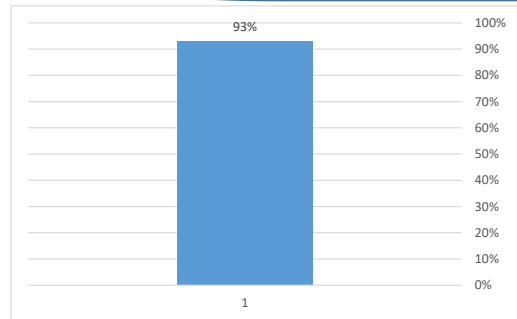
**15%** שביעות רצון  
**12**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	19
במידה רבה	85	8
בינונית	60	2
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		35

**20%** מענה טלפוני  
**19**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 8878 שיחות אחוז המענה הינו 93%

**83** ציון סופי