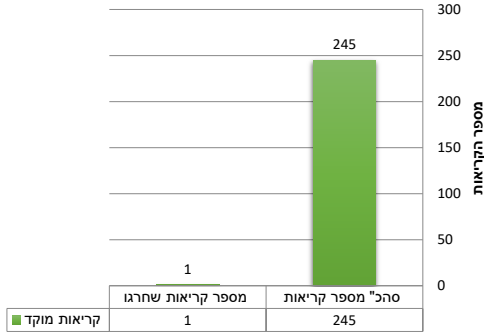


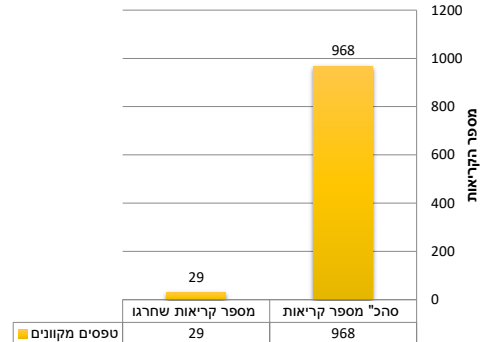
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודשי: פבר-21

35% פניות חזרה לתושב
34



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 245 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 244 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

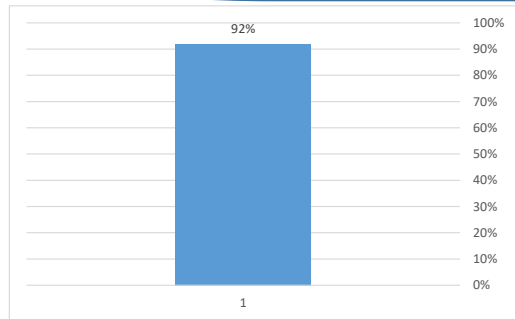
30% טפסים מקוונים
26



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 968 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 939 טופלו במסגרת זמן התקן.

35% מענה טלפוני
32



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 5786 שיחות אחוז המענה הינו 92%

92.0 ציון סופי