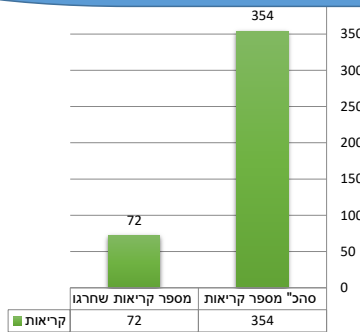


# תעודת השירות החודשית

0

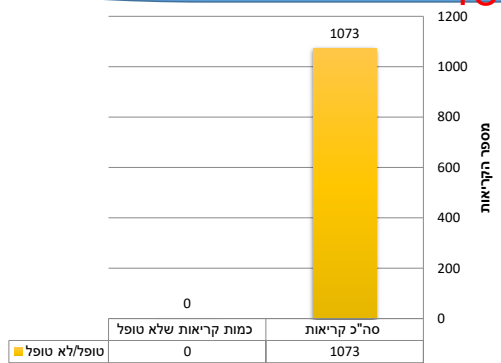
שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: אביבה מורדנו | חודש: יולי-20

**15%** עמידה בזמן תקן צוותים **9**



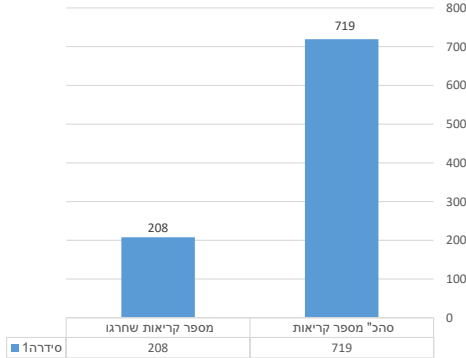
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 354 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 282 עמדו בזמן התקן ו- 72 חרגו מזמן התקן.

**20%** טופל לא טופל **18**



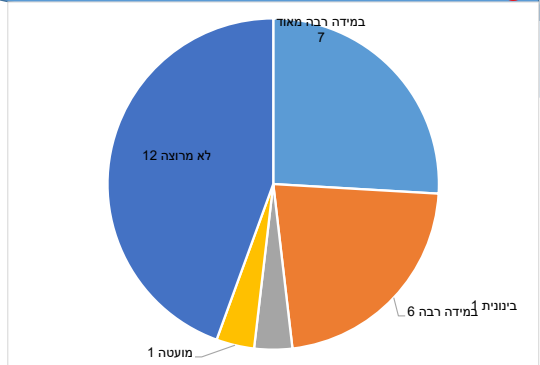
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1073 קריאות מוקד לטיפול היחידה לא דווחו בהצעות שנסכרו ללא טיפול.

**15%** עמידה בזמן תקן תושבים **11**



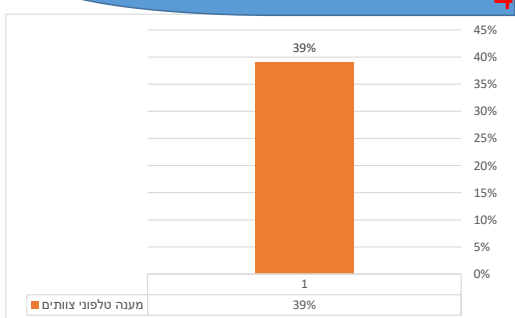
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 719 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 511 עמדו בזמן התקן ו- 208 חרגו מזמן התקן.

**10%** שביעות רצון **5**



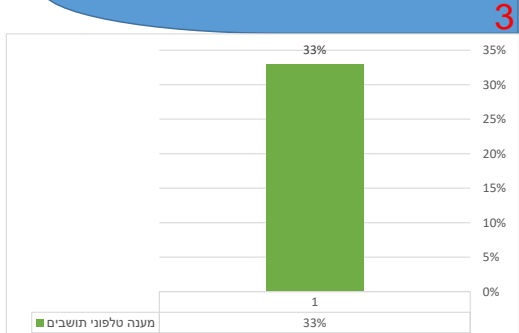
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

**10%** מענה טלפוני צוותים **4**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 870 שיחות, אחוז המענה 39%.

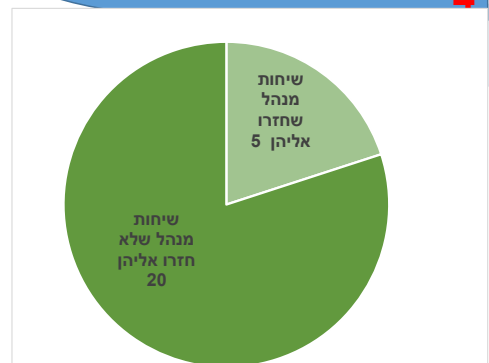
**10%** מענה טלפוני תושבים **3**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 599 שיחות, אחוז המענה 33%.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	13
במידה רבה	85	3
ביניתי	60	2
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	18
סה"כ נבדקו נסקרים		38

**20%** מנהל חוזר **4**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

מתוך 25 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 5