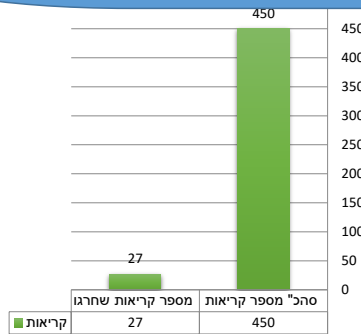


תעודת השירות החודשית

0

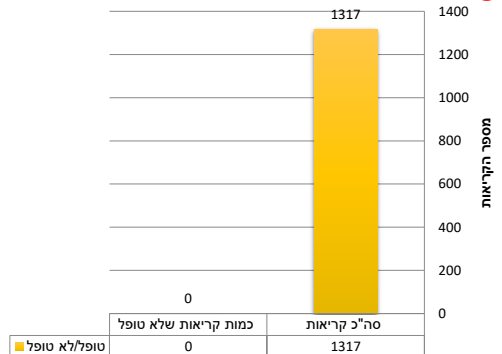
שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: אביבה מורדו חודש: יוני-20

15% עמידה בזמן תקן צוותים **13**



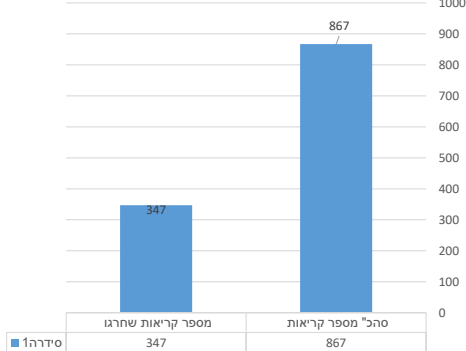
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 450 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 27 עמדו בזמן התקן ו- 423 חרגו מזמן התקן.

20% טופל לא טופל **18**



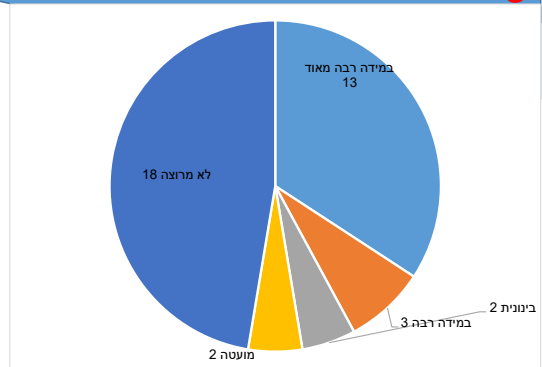
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1317 קריאות מוקד לטיפול היחידה לא דווחו לביצוע ושנסגרו ללא טיפול.

15% עמידה בזמן תקן תושבים **9**



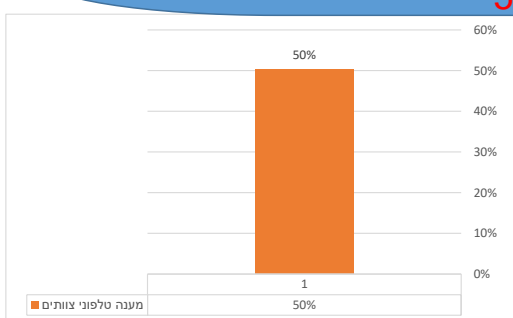
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 867 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 520 עמדו בזמן התקן ו- 347 חרגו מזמן התקן.

10% שביעות רצון **5**



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

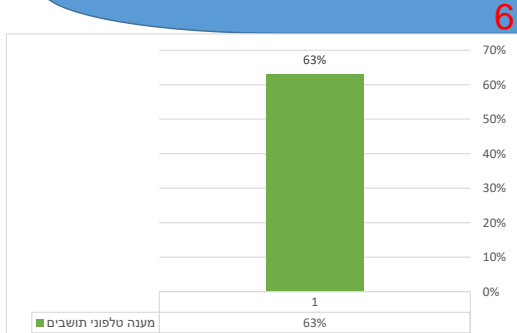
10% מענה טלפוני צוותים **5**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחדש זה נענו 1728 שיחות, אחוז המענה 50%.

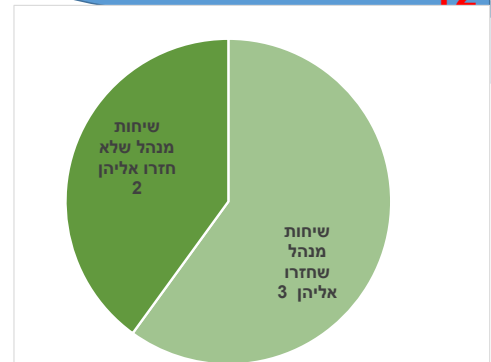
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	13
במידה רבה	85	3
בינונית	60	2
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	18
סה"כ נבדקו נסקרים		38

10% מענה טלפוני תושבים **6**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחדש זה נענו 1449 שיחות, אחוז המענה 63%.

20% מנהל חוזר **12**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל3.