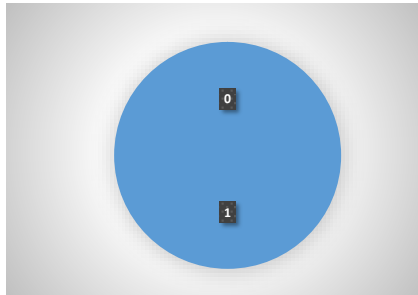


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: מחלקת גני ילדים מנהלת המחלקה: אביבה מורדקוביץ סיכום חודשי: דצמ-19

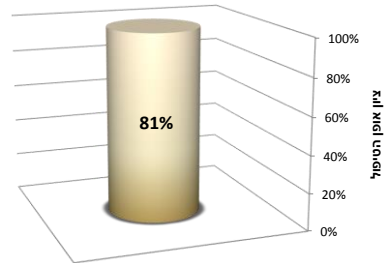
שביעות רצון 20%
20



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודש זה התקבל סקר שביעות רצון 1 שהיה מרוצה

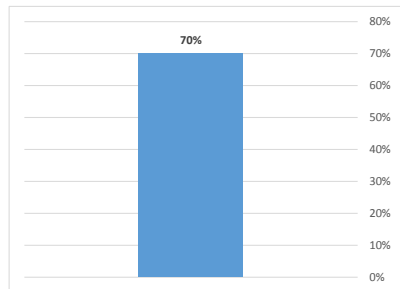
בדיקת איכות 20%
16



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 4 קריאות באקראי, 1. פניה מס: 117497 זכתה לציין 100 2. פניה מס: 117190 זכתה לציין 100 3. פניה מס: 117511 זכתה לציין 100 4. פניה מס: 123104 זכתה לציין 25

סה"כ ממוצע: המחלקה 81

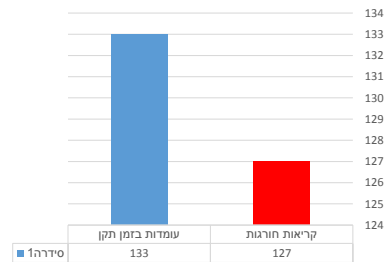
מענה טלפוני - תושבים 15%
11



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 335 שיחות, אחוז המענה עמד

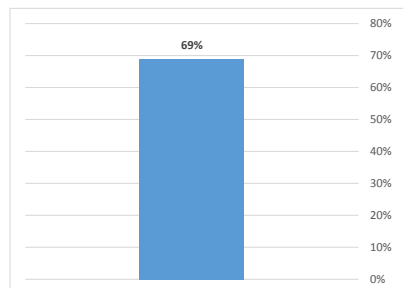
עמידה בתקן תושבים 15%
2



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

בחודש זה התקבלו 260 קריאות מתוך 133 עמדו בתקן ו- 127 קריאות חרגו מהתקן.

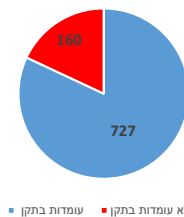
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
10



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 677 שיחות, אחוז המענה הינו 69%

עמידה בתקן צוותים 15%
12



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

בחודש זה התקבלו 887 קריאות מתוך 727 עמדו בתקן ו- 160 קריאות חרגו מהתקן.