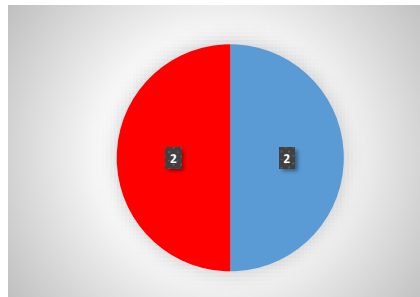


# תעודת השירות החודשית

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

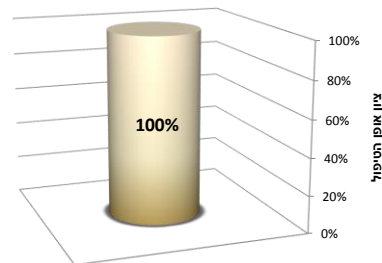
שביעות רצון 20%  
10



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

בחודשים הללו התקבלו 4 משובים על ידי לקוחות  
2 מתוכם היו מרוצים ו-2 לא היה מרוצים.

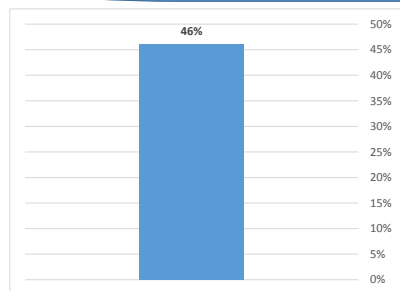
בדיקת איכות 20%  
14



מדד איכותי 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: 072172 זכתה לציון 100  
2. פניה מס: 072209 זכתה לציון 100  
3. פניה מס: 074546 זכתה לציון 50  
4. פניה מס: 072693 זכתה לציון 25

סה"כ ממוצע: המחלקה 69

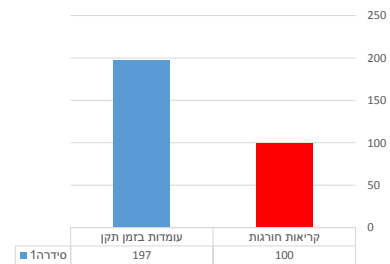
מענה טלפוני - תושבים 15%  
7



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 615 שיחות, אחוז המענה עמד

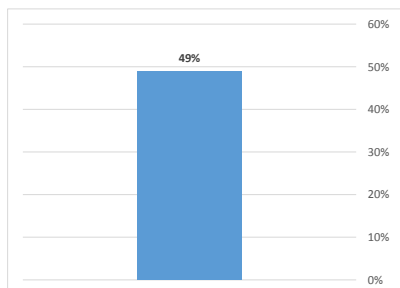
עמידה בתקן תושבים 15%  
2



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

בחודש זה התקבלו 297 קריאות  
מתוכן 197 עמדו בתקן ו-100 קריאות חרגו מהתקן.

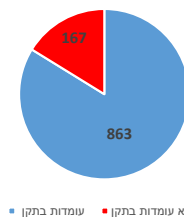
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%  
7



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 3244 שיחות, אחוז המענה הינו 49%

עמידה בתקן צוותים 15%  
13



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

בחודש זה התקבלו 1010 קריאות  
מתוכן 863 עמדו בתקן ו-147 קריאות חרגו מהתקן.