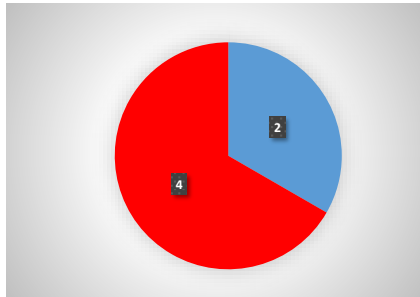


תעודת השירות החודשית

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

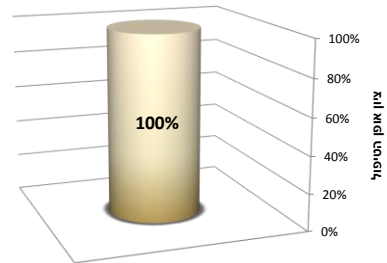
שביעות רצון 20%
7



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

בחודשים הללו התקבלו 6 משובים על ידי לקוחות
2 מתוכם היו מרוצים ו-4 לא היה מרוצים.

בדיקת איכות 20%
20

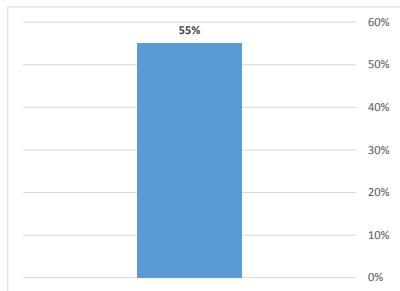


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 4 קריאות באקראי,
1. פניה מס: 053741 זכתה לציון 100
2. פניה מס: 055178 זכתה לציון 100
3. פניה מס: 052602 זכתה לציון 100
4. פניה מס: 052649 זכתה לציון 100

סה"כ ממוצע: המחלקה 69

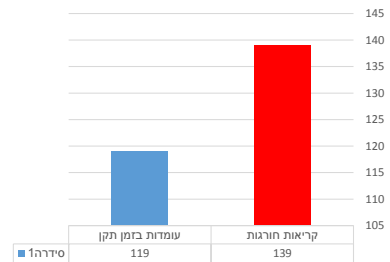
מענה טלפוני - תושבים 15%
7



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 617 שיחות, אחוז המענה עמד

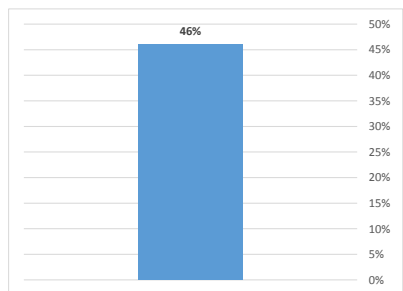
עמידה בתקן תושבים 15%
2



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

בחודש זה התקבלו 258 קריאות
מתוכן 119 עמדו בתקן ו- 139 קריאות חרגו מהתקן.

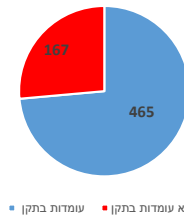
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
8



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 2445 שיחות, אחוז המענה הינו

עמידה בתקן צוותים 15%
11



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

בחודש זה התקבלו 632 קריאות
מתוכן 465 עמדו בתקן ו- 167 קריאות חרגו מהתקן.