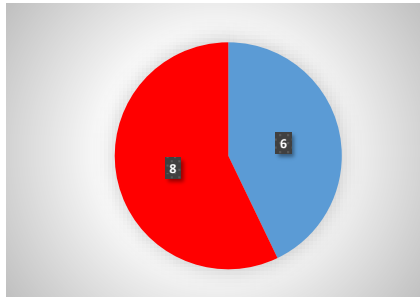


תעודת השירות החודשית

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

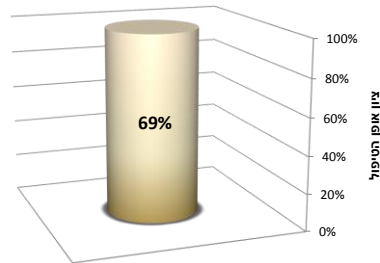
שביעות רצון 20%
9



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

בחודשים הללו התקבלו 14 משובים על ידי לקוחות
6 מתוכם היו מרוצים ו-8 לא היה מרוצים.

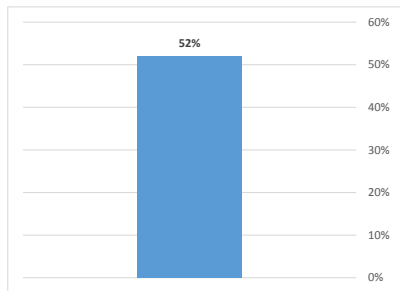
בדיקת איכות 20%
14



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: 050745 זכתה לציון 100
2. פניה מס: 048915 זכתה לציון 100
3. פניה מס: 050282 זכתה לציון 25
4. פניה מס: 028954 זכתה לציון 50

סה"כ ממוצע: המחלקה 69

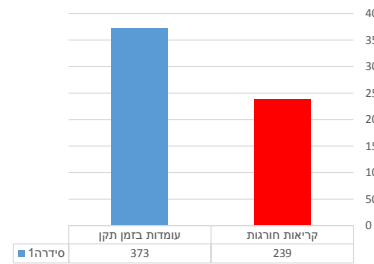
מענה טלפוני - תושבים 15%
6



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 1229 שיחות, אחוז המענה עמד

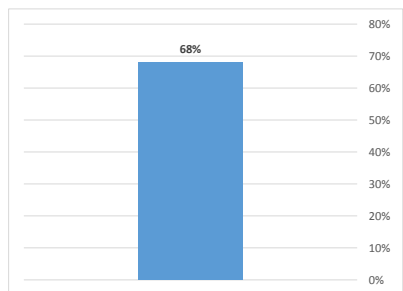
עמידה בתקן תושבים 15%
2



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

בחודש זה התקבלו 612 קריאות
מתוך 373 עמדו בתקן ו-239 קריאות חרגו מהתקן.

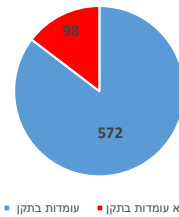
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
9



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 1633 שיחות, אחוז המענה הינו

עמידה בתקן צוותים 15%
13



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

בחודש זה התקבלו 670 קריאות
מתוך 572 עמדו בתקן ו-98 קריאות חרגו מהתקן.