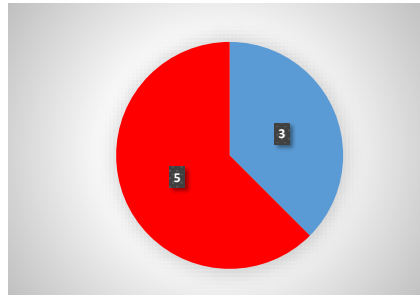


תעודת השירות החודשית

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

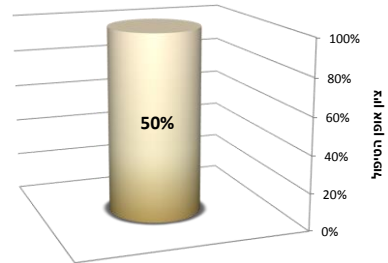
שביעות רצון 20%
8



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

בחודשים הללו התקבלו 8 משובים על ידי לקוחות
3 מתוכם היו מרוצים ו-5 לא היה מרוצים.

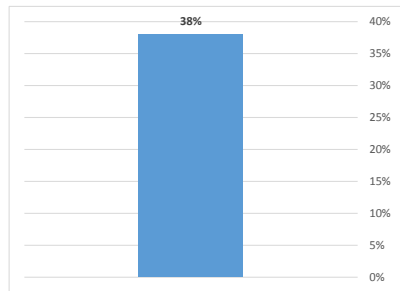
בדיקת איכות 20%
10



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: 009472 זכתה לציון 100
2. פניה מס: 011729 זכתה לציון 25
3. פניה מס: 007766 זכתה לציון 50
4. פניה מס: 025547 זכתה לציון 25

סה"כ ממוצע: המחלקה 50

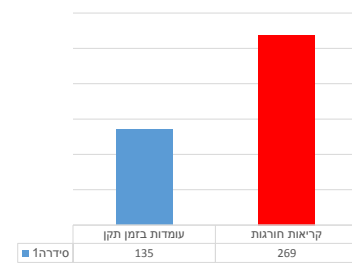
מענה טלפוני - תושבים 15%
6



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 2,190 שיחות, אחוז המענה עמד

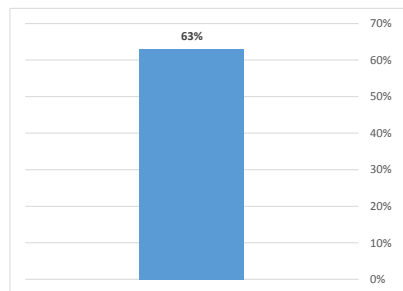
עמידה בתקן תושבים 15%
1



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

בחודש זה התקבלו 404 קריאות מתוך 135 עמדו בתקן ו- 269 קריאות חרגו מהתקן.

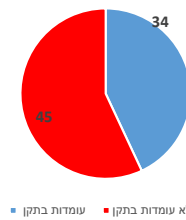
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
9



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 922 שיחות, אחוז המענה הינו

עמידה בתקן צוותים 15%
2



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

בחודש זה התקבלו 79 קריאות מתוך 34 עמדו בתקן ו- 45 קריאות חרגו מהתקן.