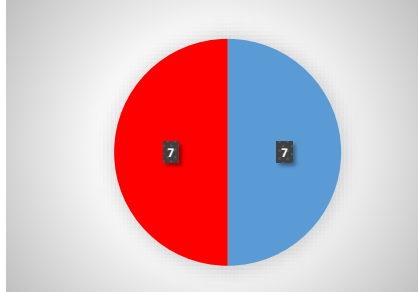


תעודת השירות החודשית

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

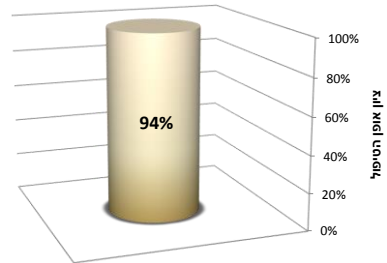
שביעות רצון 20%
10



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

בחדש זה הללו התקבלו 14 משוברים על ידי לקוחות 7 מתוכם היו מרוצים ו-7 לא היה מרוצים.

בדיקת איכות 20%
19



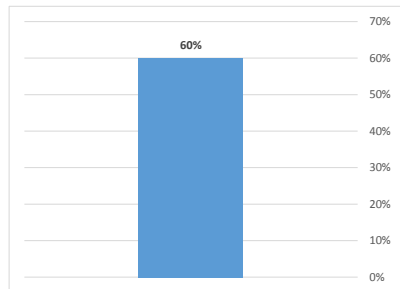
מדד איכותני זה בוחן ביטחן ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחדש זה נבחנו 4 קריאות באקראי,

1. פניה מס': 1907000471 זכתה לציין 100
2. פניה מס': 1907000317 זכתה לציין 75
3. פניה מס': 1907003799 זכתה לציין 100
4. פניה מס': 1907002805 זכתה לציין 100

סה"כ ממוצע: המחלקה 94

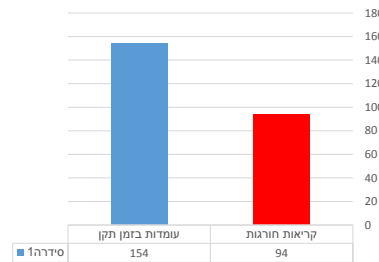
מענה טלפוני - תושבים 15%
9



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחדש זה המחלקה ענתה על 1625 שיחות, אחוז המענה עמד

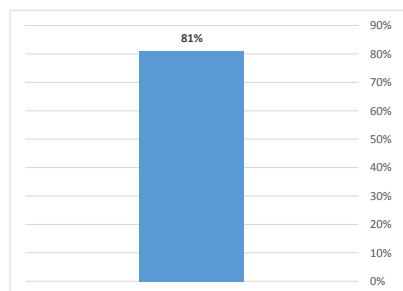
עמידה בתקן תושבים 15%
1



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

בחדש זה התקבלו 248 קריאות מתוכן 154 עמדו בתקן ו-94 קריאות חרגו מהתקן.

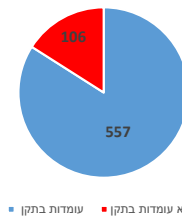
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחדש זה המחלקה ענתה על 2429 שיחות, אחוז המענה הינו

עמידה בתקן צוותים 15%
13



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

בחדש זה התקבלו 663 קריאות מתוכן 557 עמדו בתקן ו-106 קריאות חרגו מהתקן.