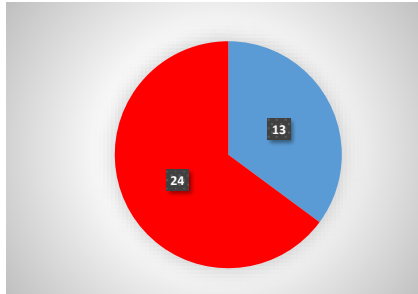


תעודת השירות החודשית

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

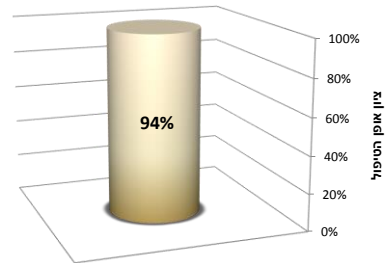
שביעות רצון 20%
7



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

בחודשים הללו התקבלו 23 משובים על ידי לקוחות 7 מתוכם היו מרוצים ו-16 לא היה מרוצים.

בדיקת איכות 20%
19

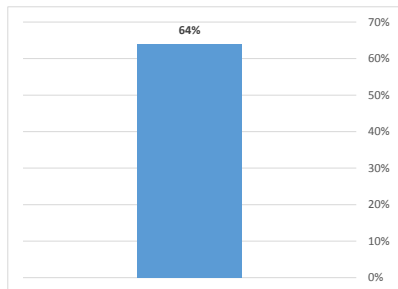


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

- בחודש זה נבחנו 4 קריאות באקראי,
1. פניה מס': 1906020067 זכתה לצייון 100
 2. פניה מס': 1906020375 זכתה לצייון 100
 3. פניה מס': 1906020339 זכתה לצייון 75
 4. פניה מס': 1906020223 זכתה לצייון 100

סה"כ ממוצע: המחלקה 94

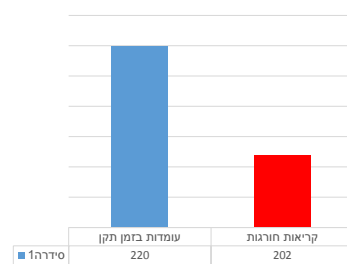
מענה טלפוני - תושבים 15%
10



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 1191 שיחות, אחוז המענה עמד

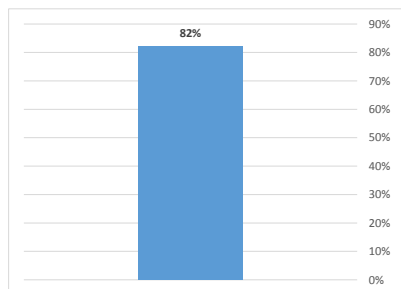
עמידה בתקן תושבים 15%
1



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

בחודש זה התקבלו 422 קריאות מתוך 220 עמדו בתקן ו-202 קריאות חרגו מהתקן.

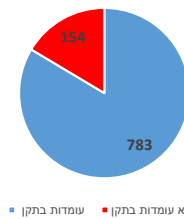
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 2325 שיחות, אחוז המענה הינו

עמידה בתקן צוותים 15%
13



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

בחודש זה התקבלו 937 קריאות מתוך 783 עמדו בתקן ו-154 קריאות חרגו מהתקן.