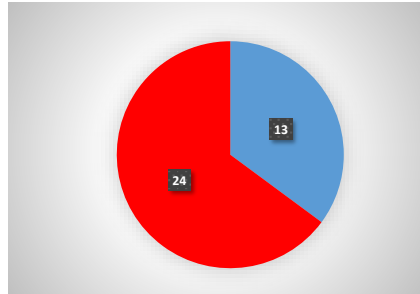


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: מחלקת גני ילדים מנהלת המחלקה: אביבה מורדקוביץ סיוכום חודש: מאי-19

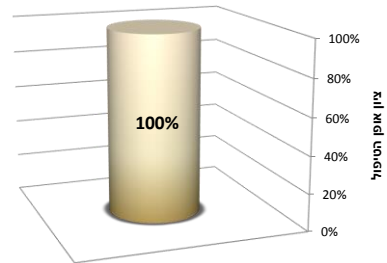
שביעות רצון 20%  
7



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

בחודשים הללו התקבלו 37 משובים על ידי לקוחות 13 מתוכם היו מרוצים ו-24 לא היה מרוצים.

בדיקת איכות 20%  
20

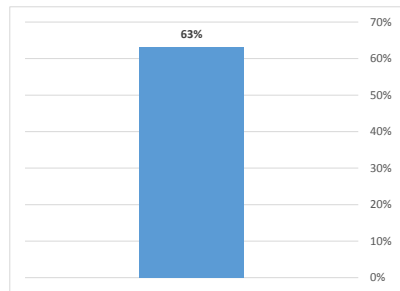


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

- בחודש זה נבחנו 4 קריאות באקראי,
1. פניה מס': 1905016261 זכתה לציין 100,
  2. פניה מס': 1905016256 זכתה לציין 100,
  3. פניה מס': 1905019259 זכתה לציין 100,
  4. פניה מס': 1905019376 זכתה לציין 100

סה"כ ממוצע: המחלקה 100

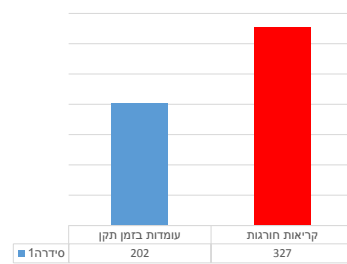
מענה טלפוני - תושבים 15%  
9



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 1,473 שיחות, אחוז המענה הינו

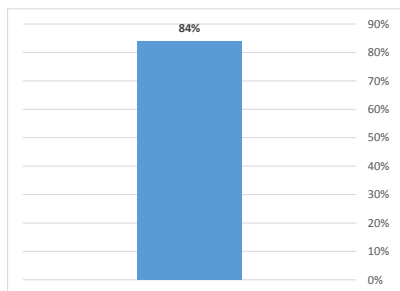
עמידה בתקן תושבים 15%  
1



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

בחודש זה התקבלו 529 קריאות מתוכן 202 עמדו בתקן ו- 327 קריאות חרגו מהתקן.

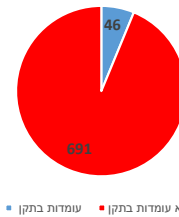
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%  
13



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 2,056 שיחות, אחוז המענה הינו

עמידה בתקן צוותים 15%  
13



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

בחודש זה התקבלו 737 קריאות מתוכן 691 עמדו בתקן ו- 46 קריאות חרגו מהתקן.