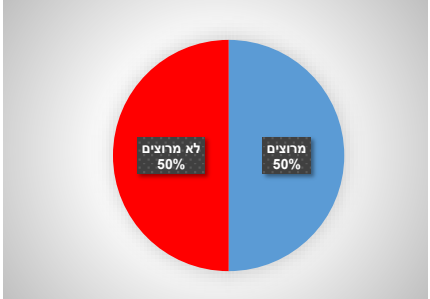


תעודת שירות חודשית

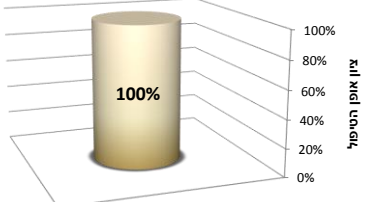
שם היחידה: מחלקת גני ילדים מנהלת המחלקה: אביבה מורדקוביץ סיכום חודש: אפר-19

20% שביעות רצון **10**



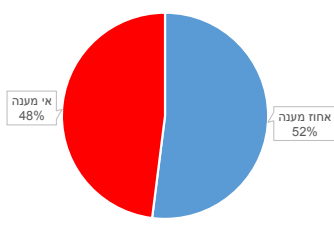
מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות שפניתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.
 בחודשים הללו התקבלו 14 משובים על ידי לקוחות
 7 מתוכם היו מרוצים ו-7 לא היה מרוצים.

20% בדיקת איכות **20**



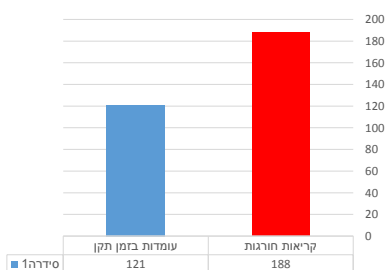
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.
 בחודש זה נבחנו 4 קריאות באקראי,
 1. פניה מס': 1904015923 זכתה לציון 100,
 2. פניה מס': 1904015903 זכתה לציון 100,
 3. פניה מס': 1904015926 זכתה לציון 100,
 4. פניה מס': 1904015790 זכתה לציון 100
 סה"כ ממוצע: המחלקה 100

15% מענה טלפוני - תושבים **8**



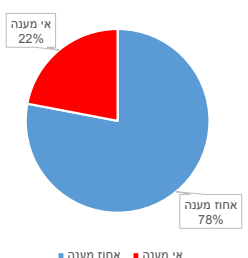
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 969 שיחות, אחוז המענה הינו 52%

15% עמידה בתקן תושבים **1**



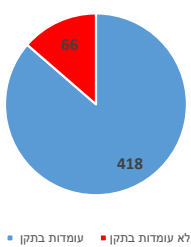
מדד זה בוחן את כמות קריאות תושבים שטופלו מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו 188 קריאות מתוך 121 עמדו בתקן ו-188 קריאות חרגו מהתקן.

15% מענה טלפוני מוקד צוותים **12**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 1,550 שיחות, אחוז המענה הינו 78%

15% עמידה בתקן צוותים **13**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו 484 קריאות מתוך 418 עמדו בתקן ו-66 קריאות חרגו מהתקן.