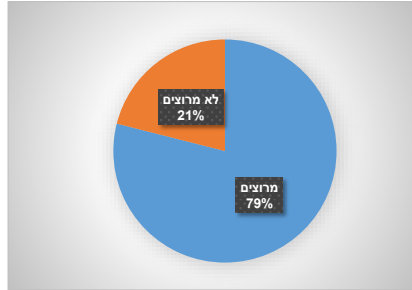


תעודת שירות חודשית

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

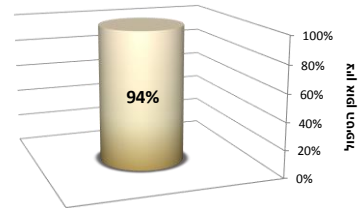
שביעות רצון 20%
15



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

בחודשים הללו התקבלו 19 משובים על ידי לקוחות
 15 מתוכם היו מרוצים ו-4 לא היה מרוצים

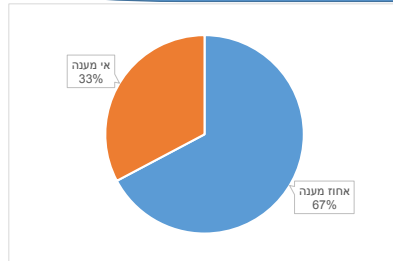
בדיקת איכות 20%
19



מדד איכותי 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: 1903000850 זכתה לציון 100,
 2. פניה מס: 1903001089 זכתה לציון 100,
 3. פניה מס: 1903003201 זכתה לציון 100,
 4. פניה מס: 1903002414 זכתה לציון 75
 סה"כ ממוצע: המחלקה 94

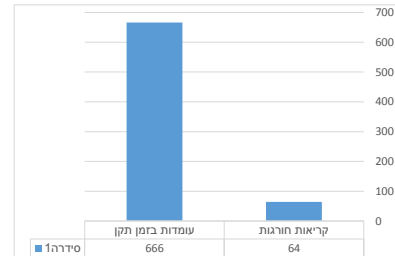
מענה טלפוני מוקד תושבים 15%
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 545 שיחות, אחוז המענה הינו 78%

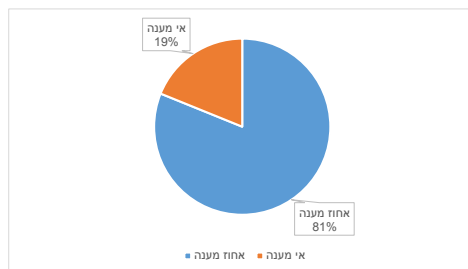
עמידה בתקן תושבים 15%
5



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

בחודש זה התקבלו 268 קריאות מתוכן 179 עמדו בתקן ו-79 קריאות חרגו מהתקן.

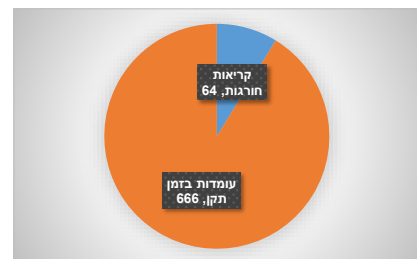
מענה טלפוני מוקד צוותים 15%
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 269 שיחות, אחוז המענה הינו 86%

עמידה בתקן צוותים 15%
9



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

בחודש זה התקבלו 730 קריאות מתוכן 666 עמדו בתקן ו-64 קריאות חרגו מהתקן.

72 ציון סופי