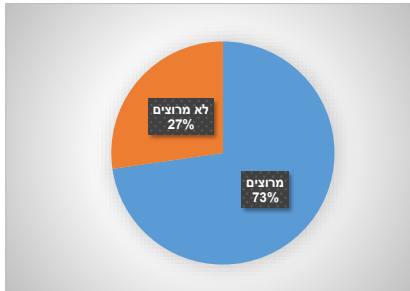


תעודת שירות חודשית

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

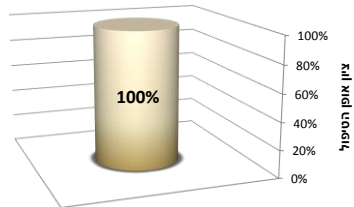
שביעות רצון 20%
15



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

בחודשים הללו התקבלו 11 משובים על ידי לקוחות
8 מתוכם היו מרוצים ו-3 לא היה מרוצים

בדיקת איכות 20%
20

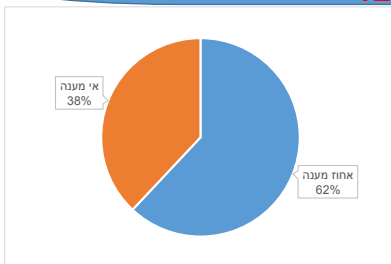


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,
1. פניה מס': 1902003986 זכתה לציון 100,
2. פניה מס': 1902002145 זכתה לציון 100,

סה"כ ממוצע המחלקה 100

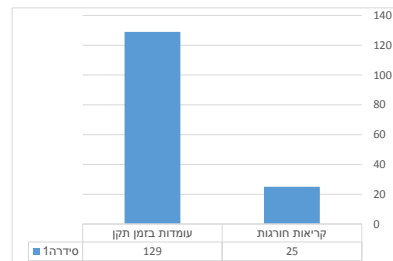
מענה טלפוני מוקד תושבים 20%
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור התושבים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 436 שיחות, אחוז המענה הינו 62%

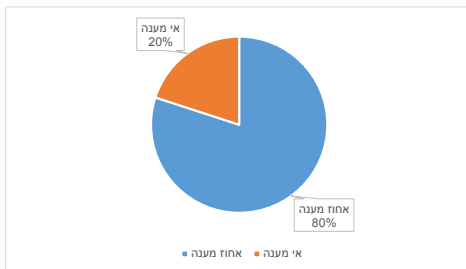
עמידה בתקן תושבים 15%
8



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

בחודש זה התקבלו 154 קריאות
מתוכן 129 עמדו בתקן ו-25 קריאות חרגו מהתקן.

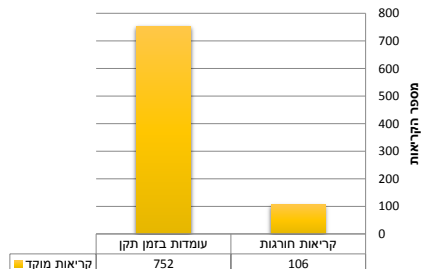
מענה טלפוני מוקד צוותים 10%
8



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני עבור הצוותים.

בחודש זה המחלקה ענתה על 1840 שיחות, אחוז המענה הינו 80%

עמידה בתקן צוותים 15%
7



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

בחודש זה התקבלו 858 קריאות
מתוכן 752 עמדו בתקן ו-106 קריאות חרגו מהתקן.

ציון סופי 70