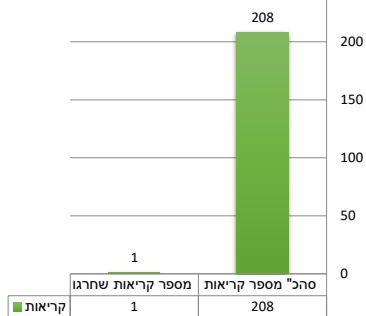


תעודת השירות החודשית

0

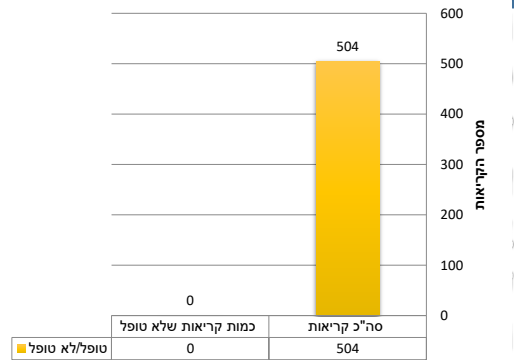
שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: שירה ברב חודש: אוק-20

15% עמידה בזמן תקן צוותים **15**



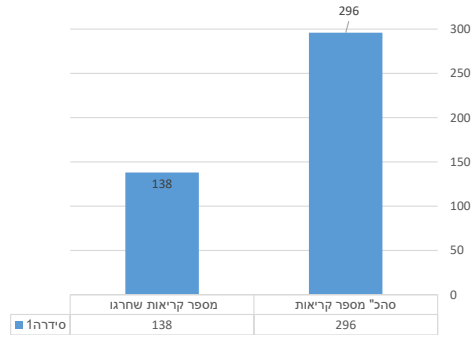
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 208 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 207 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

20% טופל לא טופל **18**



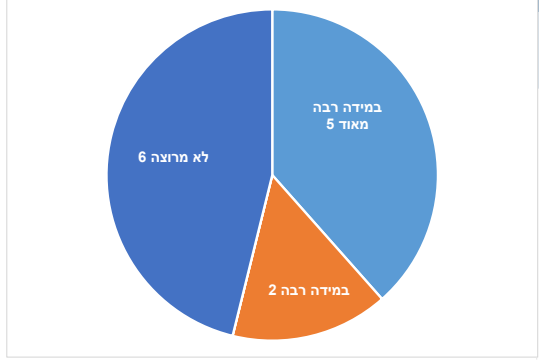
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 504 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הבעיות ושכסכו ללא טופל.

15% עמידה בזמן תקן תושבים **8**



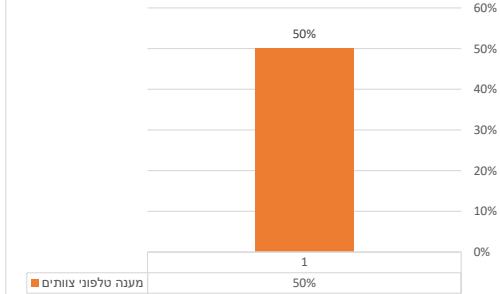
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 296 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 158 עמדו בזמן התקן ו- 138 חרגו מזמן התקן.

10% שביעות רצון **5**



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

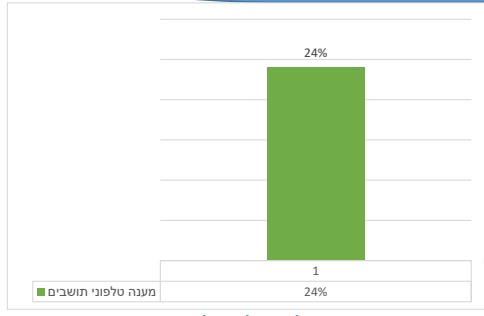
10% מענה טלפוני צוותים **5**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 816 שיחות, אחוז המענה 50%.

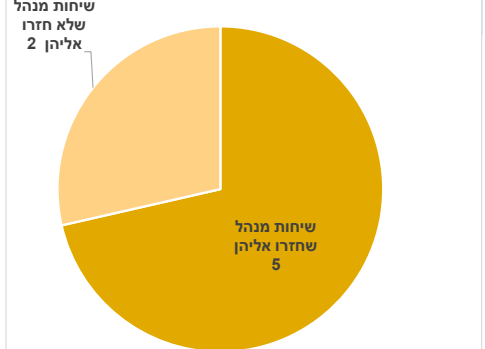
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מתטה	25	0
לא מרוצה	0	6
סתייך נבדקו נסקרים		13

10% מענה טלפוני תושבים **2**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 125 שיחות, אחוז המענה 24%.

20% מנהל חוזר **14**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.