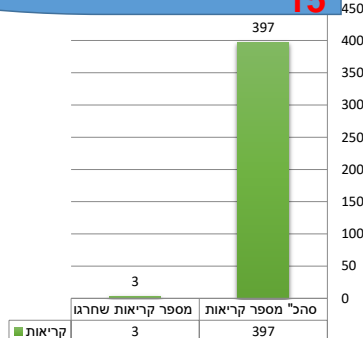


# תעודת השירות החודשית

0

שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: שירה ברך חודש: נוב-20

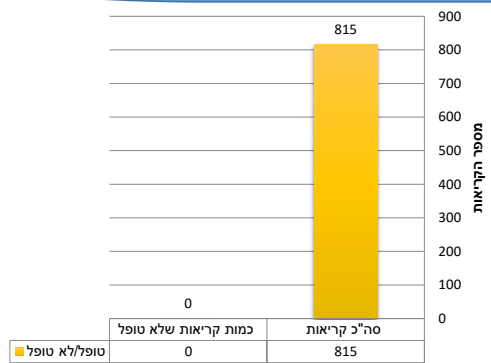
**15%** עמידה בזמן תקן צוותים **15**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 397 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 394 עמדו בזמן התקן ו-3 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

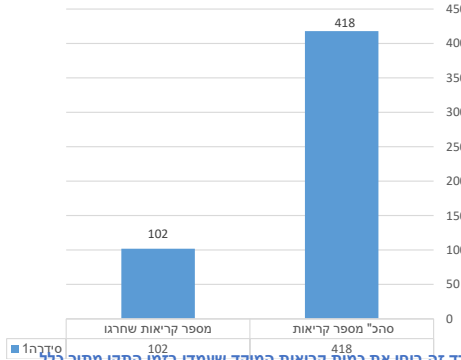
**20%** טופל לא טופל **18**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 815 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הבעיות שסמכו ללא טופל.

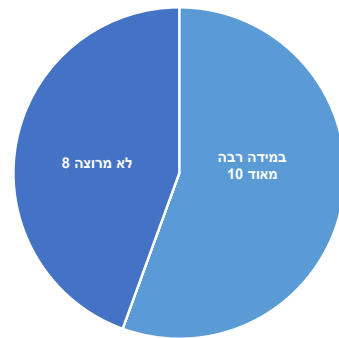
**15%** עמידה בזמן תקן תושבים **11**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

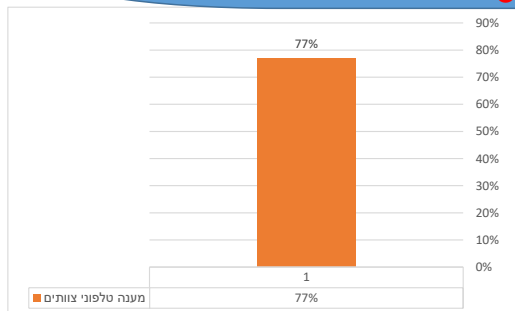
בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 418 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 316 עמדו בזמן התקן ו-102 חרגו מזמן התקן.

**10%** שביעות רצון **6**



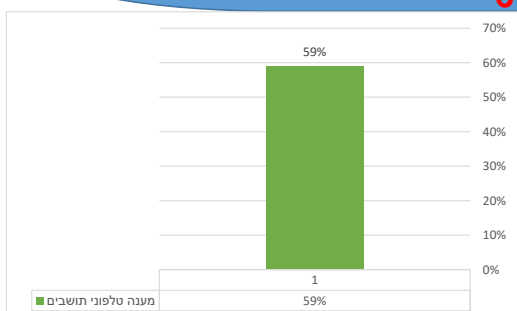
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

**10%** מענה טלפוני צוותים **8**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1470 שיחות, אחוז המענה 77%.

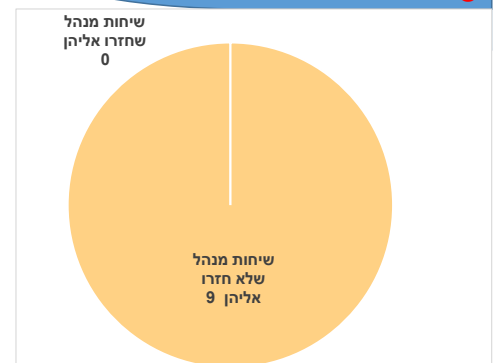
**10%** מענה טלפוני תושבים **6**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 333 שיחות, אחוז המענה 59%.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	10
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מתטה	25	0
לא מרוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		18

**20%** מנהל חוזר **0**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.