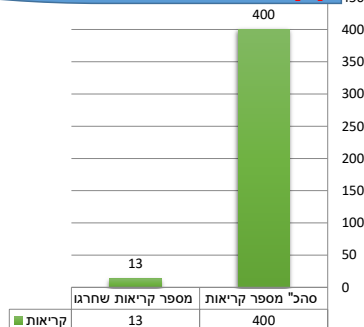


תעודת השירות החודשית

0

שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: שירה ברך | חודש: דצמ-20

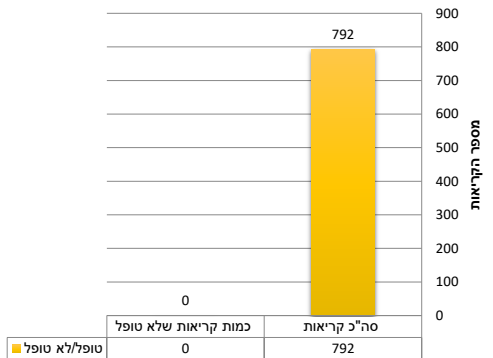
15% עמידה בזמן תקן צוותים
14



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

בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 400 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 387 עמדו בזמן התקן ו-13 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

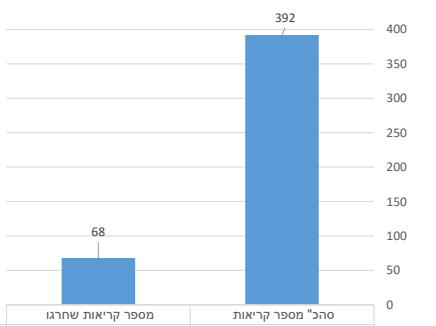
20% טופל לא טופל
18



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 792 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הבעיות שסבבו ללא טופל.

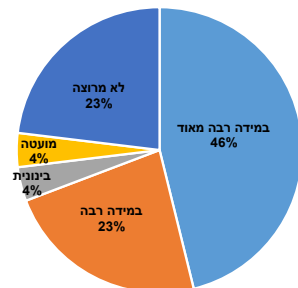
15% עמידה בזמן תקן תושבים
12



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

בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 392 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 324 עמדו בזמן התקן ו-68 חרגו מזמן התקן.

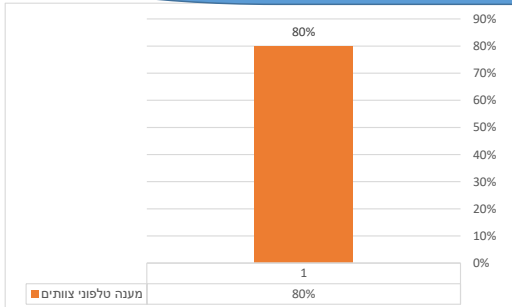
10% שביעות רצון
7



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

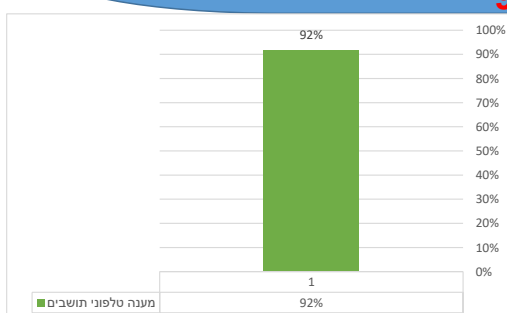
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	12
במידה רבה	85	6
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים		26

10% מענה טלפוני צוותים
8



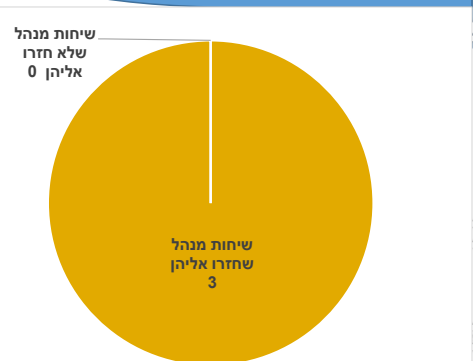
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1558 שיחות, אחוז המענה 80%.

10% מענה טלפוני תושבים
9



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 507 שיחות, אחוז המענה 92%.

20% מנהל חוזר
20



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

מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.