

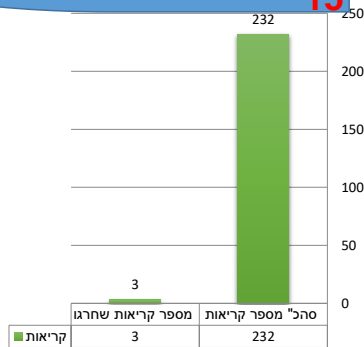
תעודת השירות החודשית

0

שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: שירה ברב | חודש: פבר-21

עמידה בזמן תקן צוותים

15%
15

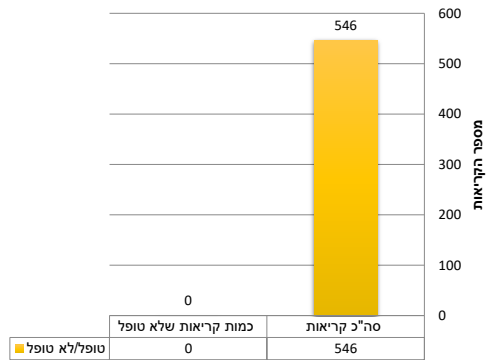


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 232 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 230 עמדו בזמן התקן ו-3 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל

20%
18

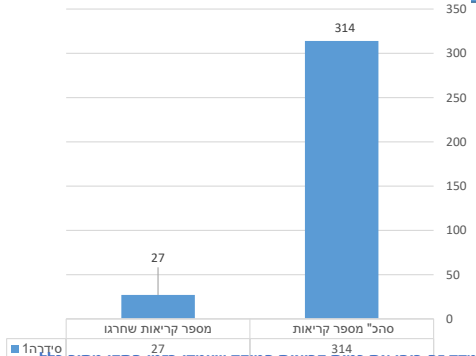


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 546 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הבעיות שסמכו ללא טופל.

עמידה בזמן תקן תושבים

15%
14

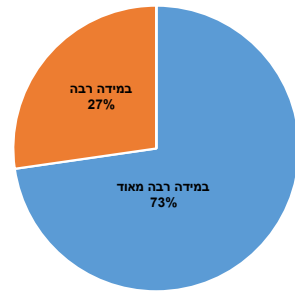


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 314 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 287 עמדו בזמן התקן ו-27 חרגו מזמן התקן.

שביעות רצון

10%
10

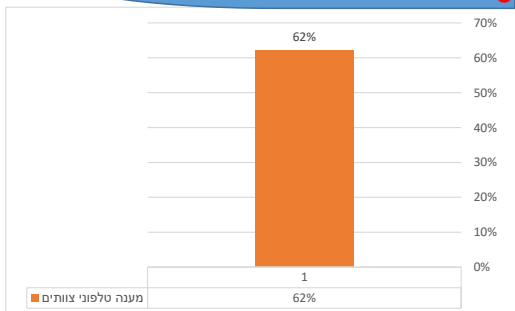


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	8
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מתטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סתייך נבדקו נסקרים	0	11

מענה טלפוני צוותים

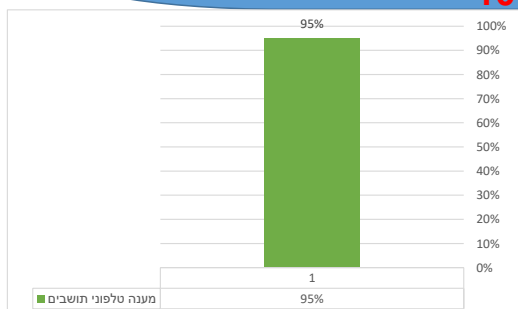
10%
6



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1210 שיחות מתוך 1941, אחוז המענה 62%.

מענה טלפוני תושבים

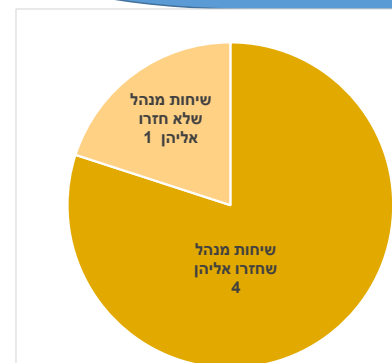
10%
10



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 827 שיחות מתוך 875, אחוז המענה 95%.

מנהל חוזר

20%
16



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

מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-4.