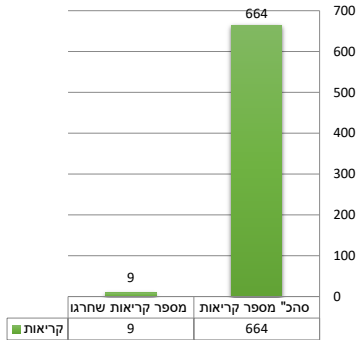


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: יוני-20

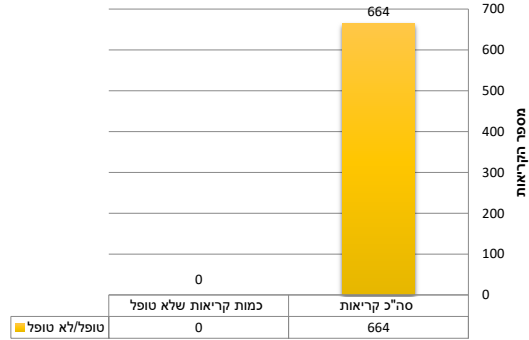
0

30% עמידה בזמן
28



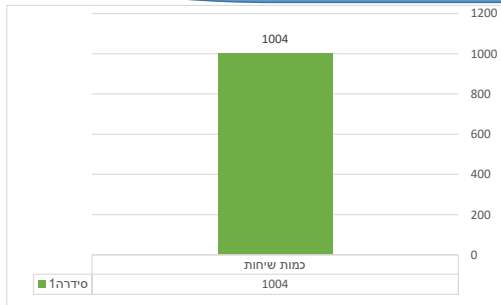
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 664 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 655 עמדו בזמן התקן ו-9 קריאות חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



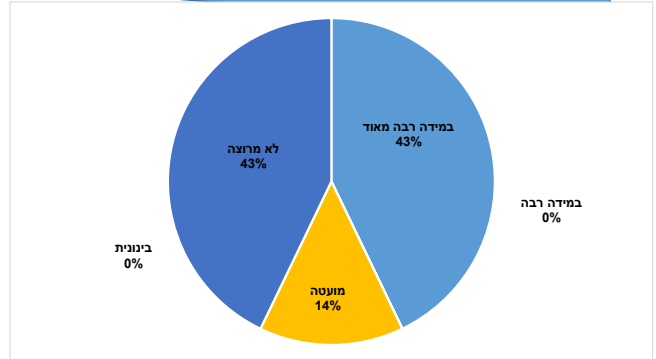
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 664 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

10% מענה טלפוני
9



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחדש זה נענו 1004 שיחות מתוך 1062, אחוז המענה 94.5%.

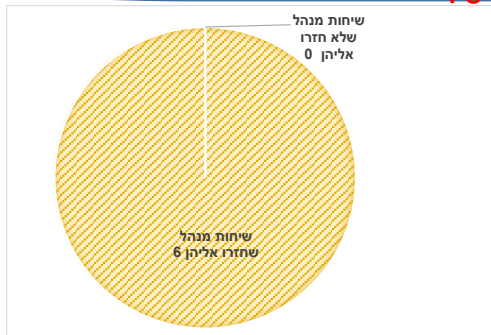
10% שביעות רצון
5



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	3
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		7

10% מנהל חוזר לתושב
10



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-6.

ציון סופי 88.1

