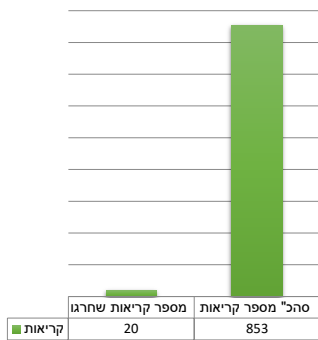


תעודת השירות החודשית

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

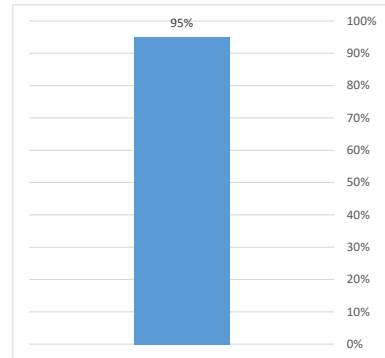
0

35% עמידה בזמן
33



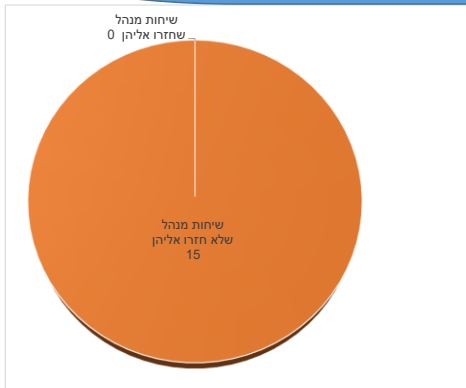
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 853 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 833 עמדו בזמן התקן ו- 20 חרגו מזמן התקן.

35% מענה טלפוני
33



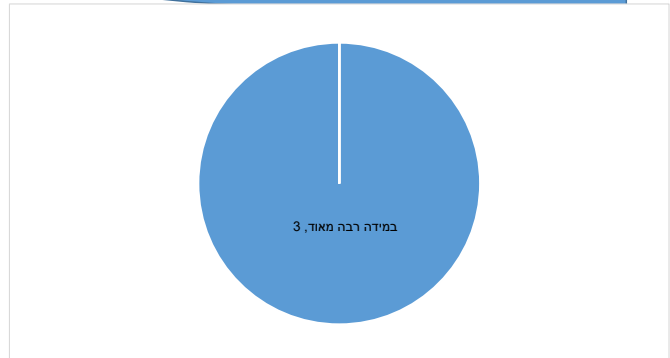
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 1487 שיחות, אחוז המענה הינו 95%

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. בחודש זה נפתחו 15 בקשות "חזרה של מנהל", מתוכן 0 פניות טופלו.

15% שביעות רצון
15



מדד איכותני 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	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		3

81.2 ציון סופי

