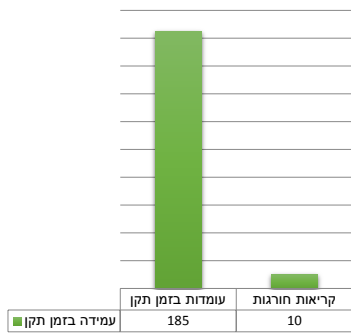


# תעודת השירות החודשית

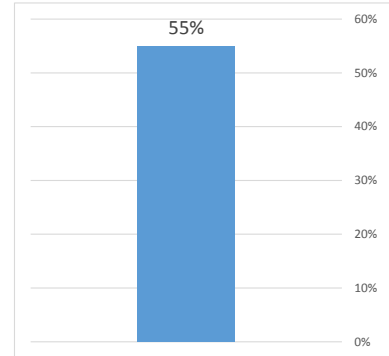
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: דצמ-19

## עמידה בזמן 30% 26



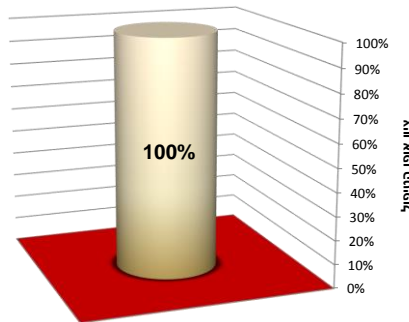
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 195 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 185 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

## מענה טלפוני 35% 19



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 127 שיחות,

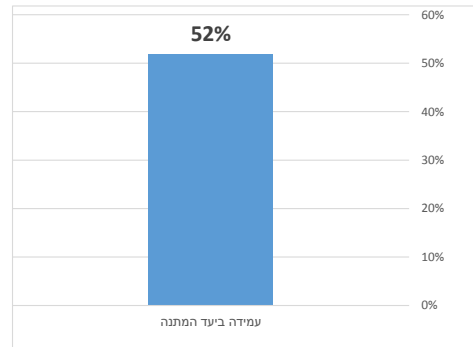
## בדיקת איכות 20% 20



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

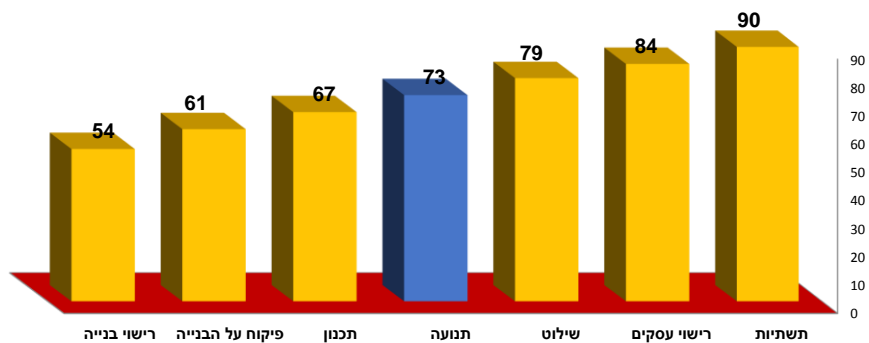
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 114922 זכתה לציון 100 פניה מס': 116353 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

## זימון תורים 15% 8



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 4 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 26:22 דקות עמידה ביעד המתנה 52%

## ציון סופי 73



ביחס ליחידות האגף השונות