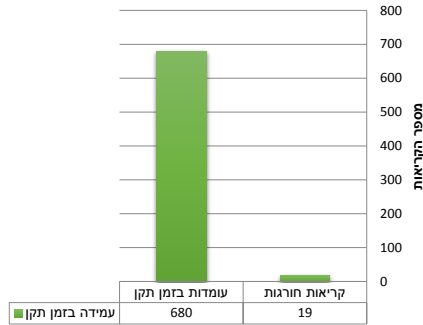


# תעודת השירות החודשית

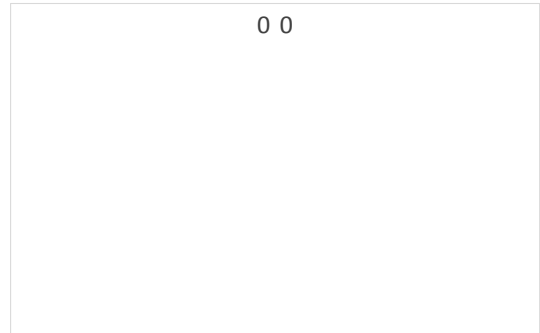
שם היחידה: פיקוח חנייה      מנהל היחידה: מיכל בן הרוש      סיכום חודש: דצמ-19

**עמידה בזמן 30%**  
28



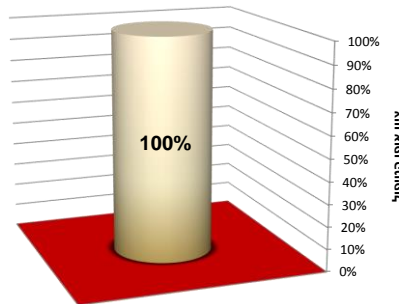
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 699 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 680 עמדו בזמן התקן ו- 19 חרגו מזמן התקן.

**שביעות רצון 0%**  
0



מדד זה בוחן את שביעות הרצון של התושבים לאחר סגירת הקריאות. בחודש זה לא התקבלו סקרי שביעות רצון.

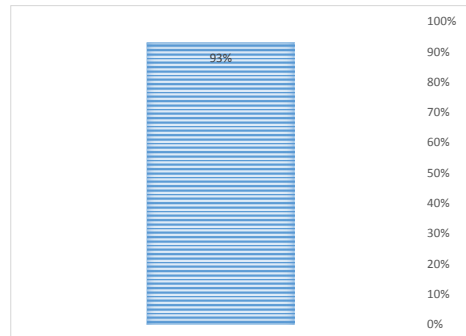
**בדיקת איכות 40%**  
40



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,  
פניה מס': 115512 זכתה לציון 100  
פניה מס': 117690 זכתה לציון 100  
ממוצע המחלקה: 100

**מענה טלפוני 30%**  
23



מדד זה בוחן המענה הטלפוני של היחידה המחלקה ענתה על 2057 שיחות, אחוז המענה הינו 93%.

**ציון סופי 91**