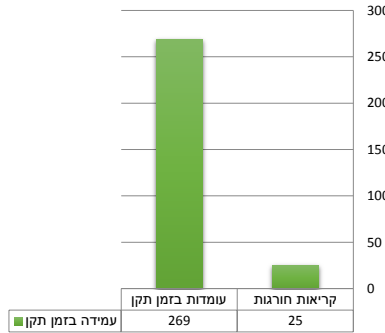


# תעודת השירות החודשית

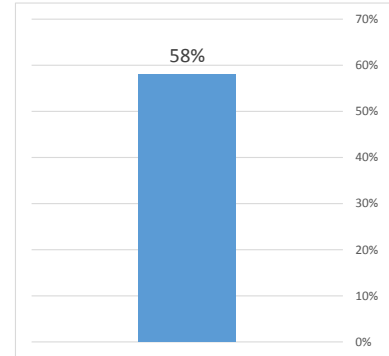
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: נוב' 19

**30%**  
**עמידה בזמן**  
**24**



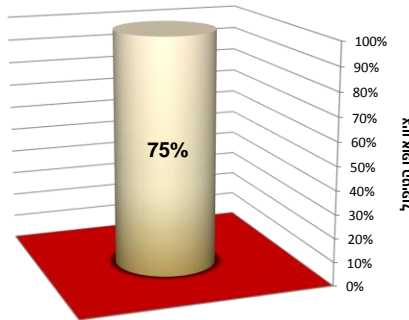
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד 294 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 269 עמדו בזמן התקן ו- 25 חרגו מזמן התקן.

**35%**  
**מענה טלפוני**  
**20**



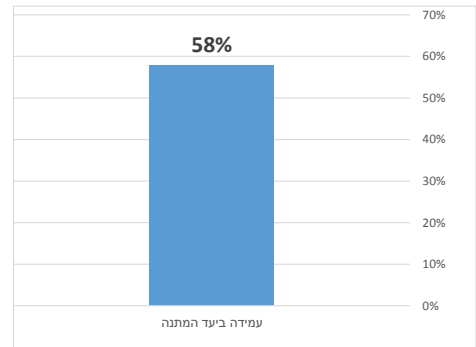
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 118 שיחות,

**20%**  
**בדיקת איכות**  
**15**



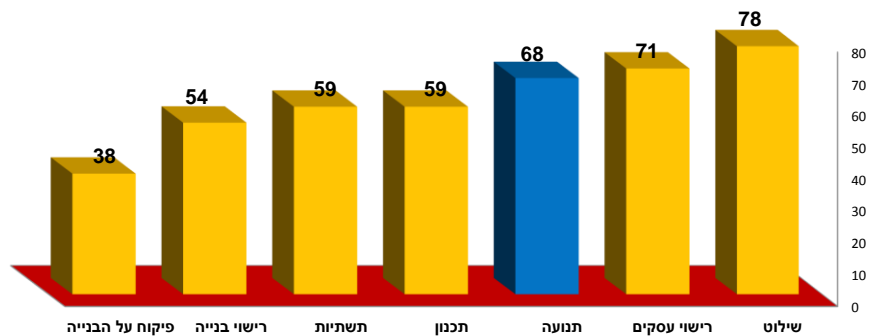
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 003547 זכתה לציון 100 פניה מס': 003741 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 75

**15%**  
**זימון תורים**  
**9**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 31 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:19 דקות עמידה ביעד המתנה: 58%

**ציון סופי 68**



ביחס ליחידות האגף השונות