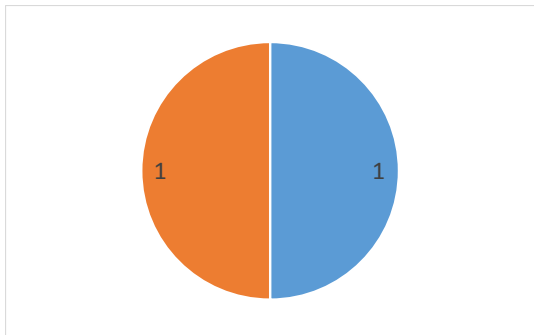
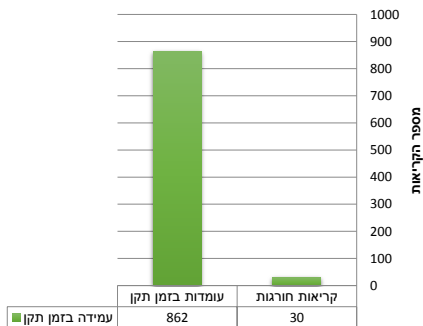


# תעודת השירות החודשית

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

**30%** עמידה בזמן  
**27**

**15%** שביעות רצון  
**8**

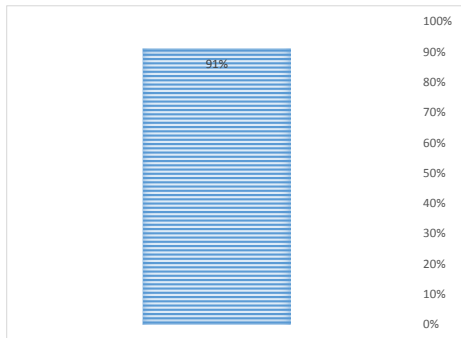
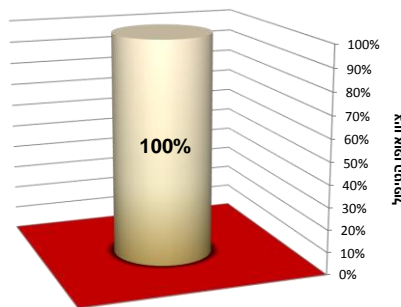


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 892 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 862 עמדו בזמן התקן ו- 30 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את שביעות הרצון של התושבים לאחר סגירת הקריאות. בחודש זה התקבלו 8 סקרי שביעות רצון כאשר 1 מרוצה ו 1 מהם לא מרוצה.

**30%** בדיקת איכות  
**30**

**25%** מענה טלפוני  
**23**



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

מדד זה בוחן המענה הטלפוני של היחידה

המחלקה ענתה על 1674 שיחות, אחוז המענה הינו 91%

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 072267 זכתה לציין 100 פניה מס: 072347 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**88** ציון סופי