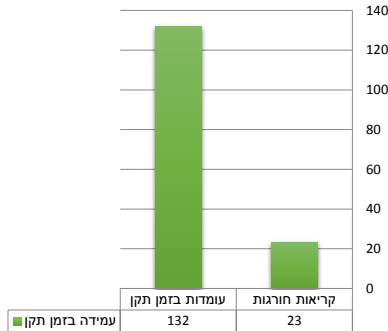


# תעודת השירות החודשית

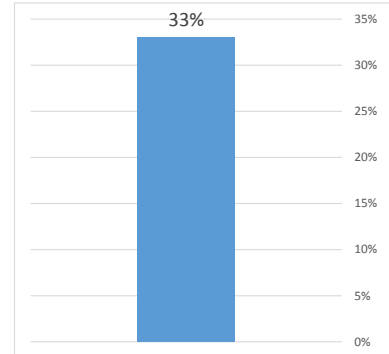
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: אוק' 19

**30%**  
עמידה בזמן  
**8**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 155 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 132 עמדו בזמן התקן ו- 23 חרגו מזמן התקן.

**35%**  
מענה טלפוני  
**12**

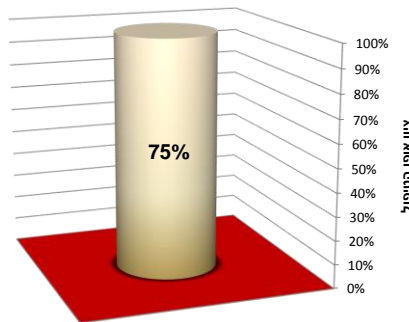


מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 87 שיחות, אחוז המענה הינו 33%

30

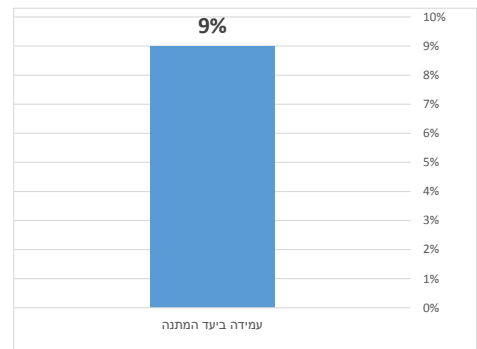
**20%**  
בדיקת איכות  
**15**



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: 052829 זכתה לציון 100 פניה מס: 056644 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 75

**15%**  
זימון תורים  
**1**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 2 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 01:23 דקות עמידה ביעד המתנה 9%

**ציון סופי 36**

