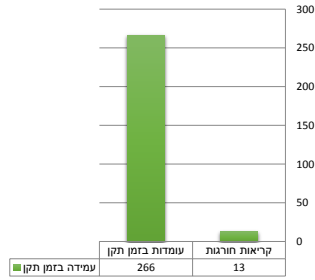


# תעודת השירות החודשית

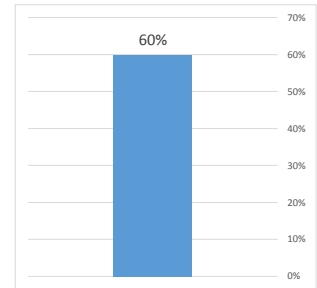
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: ספט-19

## 30% עמידה בזמן 23



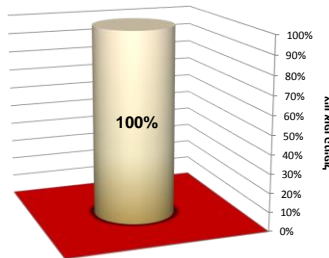
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה המחלקה ענתה על 156 שיחות, מתוכן 266 עמדו בזמן התקן ו- 13 חרגו מזמן התקן.

## 25% מענה טלפוני 15



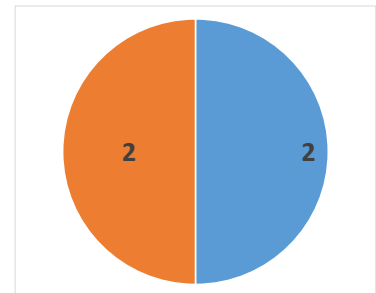
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 156 שיחות, אחוז המענה הינו 60%

## 10% בדיקת איכות 10



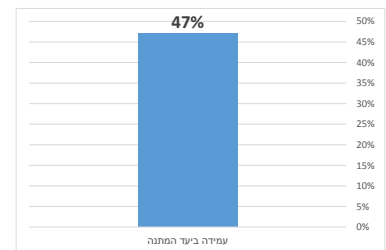
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 037500 זכתה לציון 100 פניה מס: 049268 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 100

## 20% שביעות רצון 10



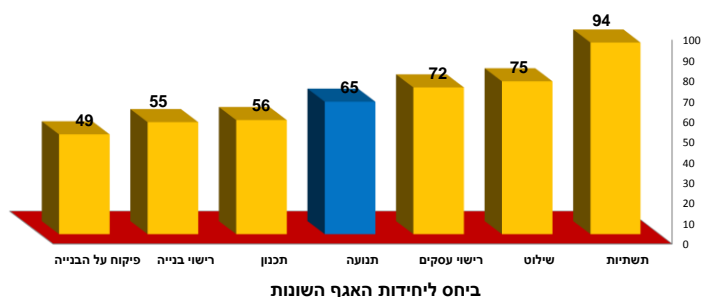
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפניתיים נסגרה ונבחו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 4 נסקרים נשללו לשביעות הרצון, מתוכם 2 מרוצים ו-2 לא מרוצים.

## 15% זימון תורים 7



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שירתו 34 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצג עמד על 25:56 דקות עמידה ביעד המתנה 47%

## ציון סופי 65



ביחס ליחידות האגף השונות