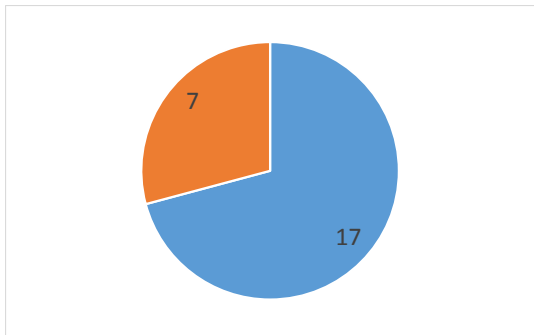
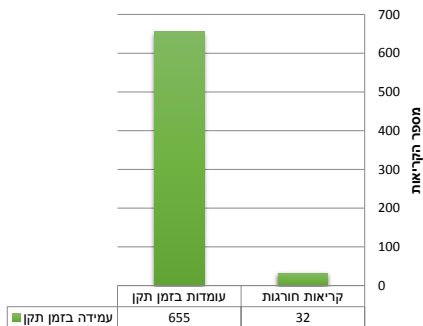


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח חנייה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש סכום חודש: ספט-19

30% עמידה בזמן
23

15% שביעות רצון
11



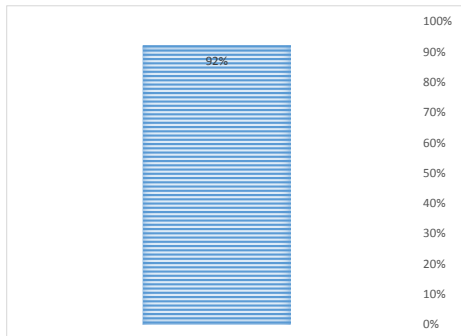
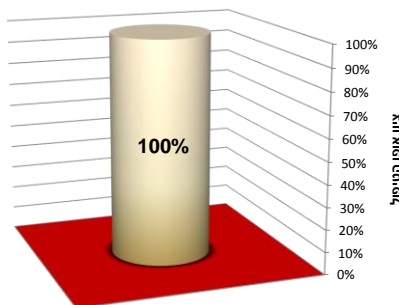
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 687 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 655 עמדו בזמן התקן ו- 32 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את שביעות הרצון של התושבים לאחר סגירת הקריאות.

בחודש זה התקבלו 24 סקרי שביעות רצון כאשר 17 מרוצים ושבע מהם אינם מרוצים.

30% בדיקת איכות
30

25% מענה טלפוני
23



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

מדד זה בוחן המענה הטלפוני של היחידה

המחלקה ענתה על 1440 שיחות, אחוז המענה הינו 92%.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,
 פניה מס': 028590 זכתה לציון 100
 פניה מס': 030768 זכתה לציון 100
 ממוצע המחלקה: 100

ציון סופי 87