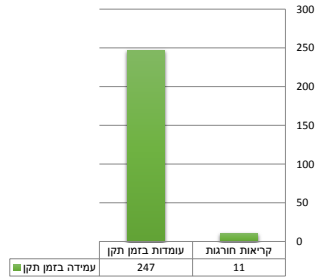


# תעודת השירות החודשית

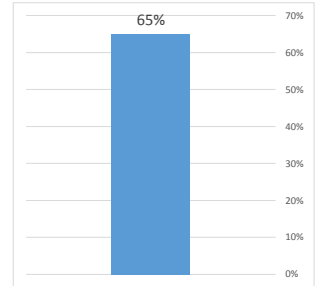
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: אוג-19

## עמידה בזמן 30% 24



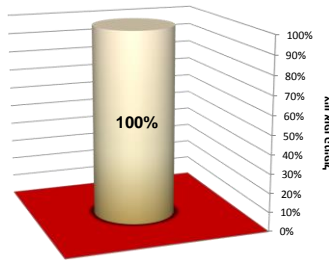
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 258 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 247 עמדו בזמן התקן ו- 11 חרגו מזמן התקן.

## מענה טלפוני 25% 16



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
 בחודש זה המחלקה ענתה על 145 שיחות, אחוז המענה הינו 65%

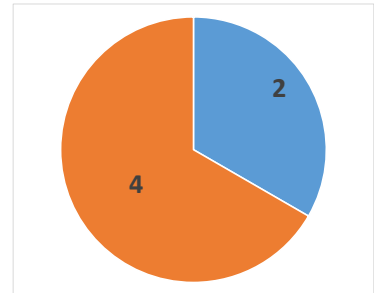
## בדיקת איכות 10% 10



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 008267 זכתה לציין 100 פניה מס: 016311 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

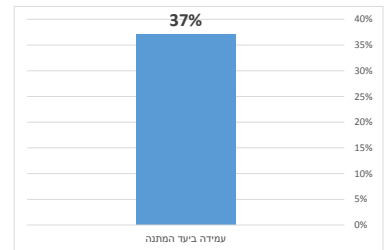
## שביעות רצון 20% 7



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונבחרו לקחת חלק בסקר.

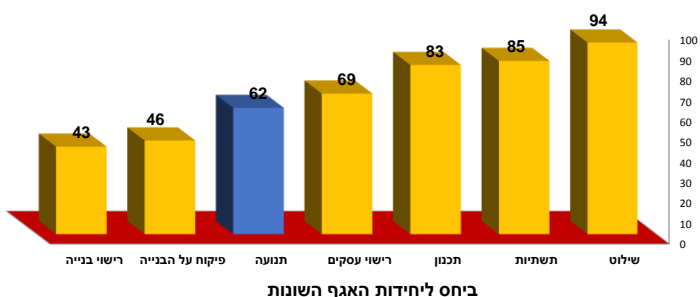
בחודש זה 6 נסקרים נשללו לשביעות רצון, מתוכם 2 מרצים ו- 4 לא מרצים.

## זימון תורים 15% 6



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 35 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 38:39 דקות עמידה ביעד המתנה 37%

## ציון סופי 62



ביחס ליחידות האגף השונות