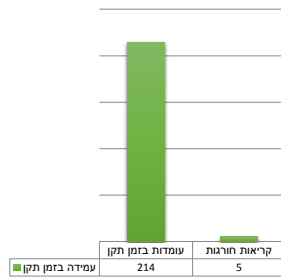


תעודת השירות החודשית

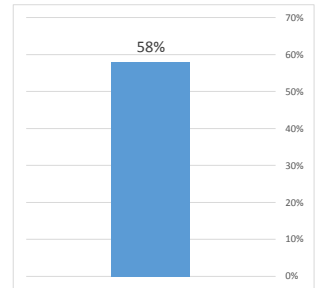
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: יול-19

30% עמידה בזמן 27



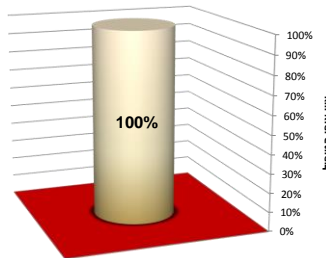
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 219 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 214 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

25% מענה טלפוני 15



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 157 שיחות, אחוז המענה הינו 58%

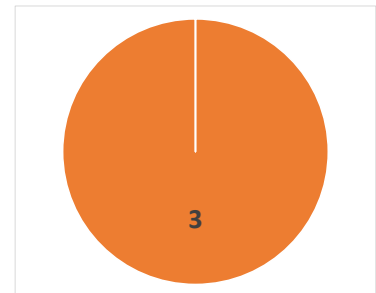
10% בדיקת איכות 10



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1906012188 זכתה לציון 100 פניה מס: 1906015429 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

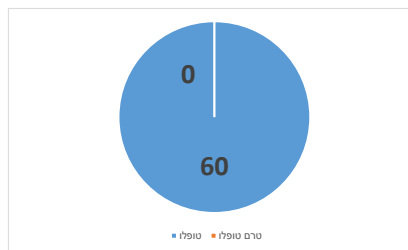
10% שביעות רצון 0



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

בחודש זה התקבלו 3 sms שלושתם לא היו מרוצה.

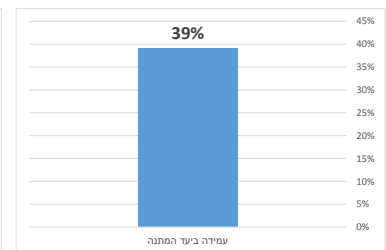
10% טפסים מקוונים 10



מדד זה בוחן את רמת המענה בערוץ הטפסים המקוונים של המחלקה.

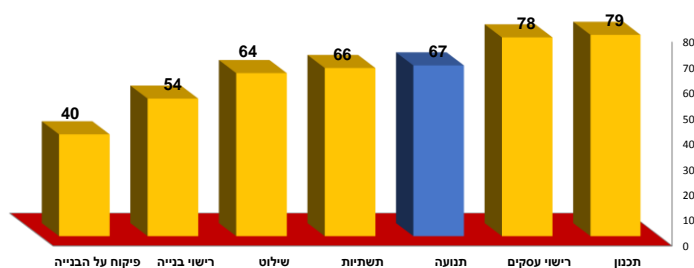
בחודש זה המחלקה ענתה על 60 בקשות, כולן טופלו.

15% זימון תורים 6



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 33 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:19 דקות עמידה ביעד המתנה 39%

ציון סופי 67



ביחס ליחידות האגף השונות