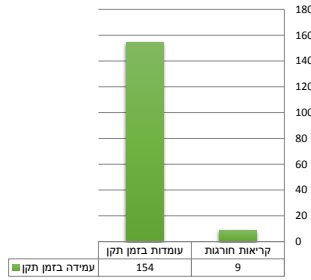


# תעודת השירות החודשית

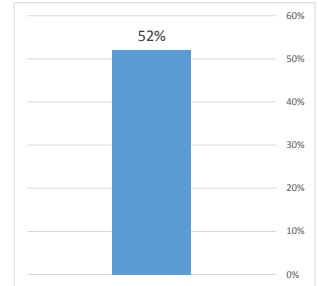
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: יוני-19

**30%** עמידה בזמן **22**



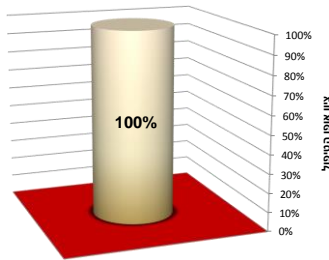
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 163 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 154 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.

**25%** מענה טלפוני **13**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
בחודש זה המחלקה ענתה על 160 שיחות, אחוז המענה הינו 52%

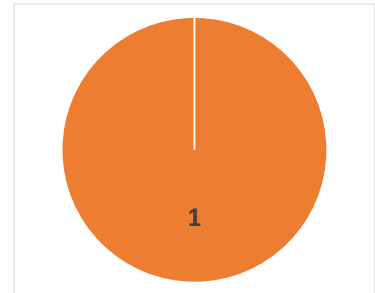
**10%** בדיקת איכות **10**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ולא אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

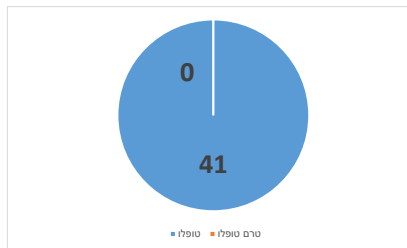
**10%** שביעות רצון **0**



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

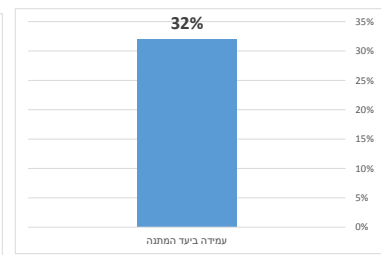
בחודש זה התקבל sms אחד -לא היה מרצה.

**10%** טפסים מקוונים **10**



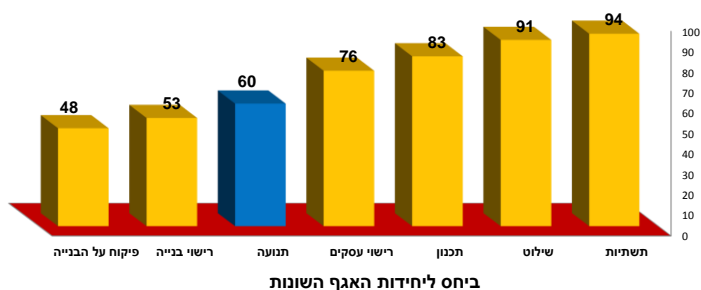
מדד זה בוחן את רמת המענה בערוץ הטפסים המקוונים של המחלקה.  
בחודש זה המחלקה ענתה על 41 בקשות, כולן טופלו.

**15%** זימון תורים **6**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 32 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 42:18 דקות עמידה ביעד המתנה 38%

**ציון סופי 60**



ביחס ליחידות האגף השונות