

תעודת השירות החודשית

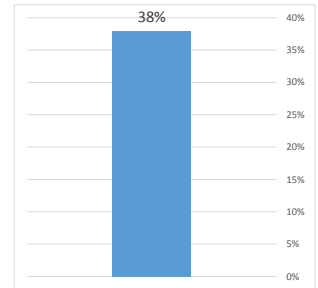
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: מאי-19

עמידה בזמן 30% 15



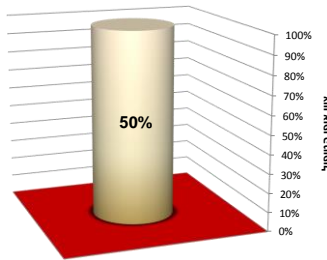
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 184 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 165 עמדו בזמן התקן ו- 19 חרגו מזמן התקן.

מענה טלפוני 25% 10



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 126 שיחות, אחוז המענה הינו 38%

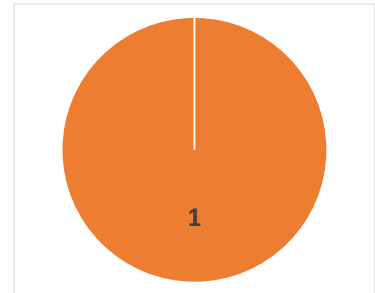
בדיקת איכות 10% 5



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1905020198 זכתה לציין 50 פניה מס: 1905013189 זכתה לציין 50 ממוצע המחלקה: 50

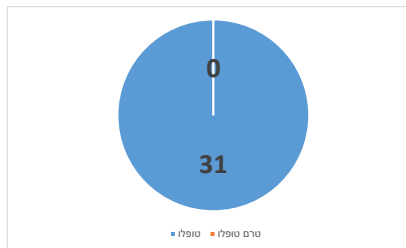
שביעות רצון 10% 0



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

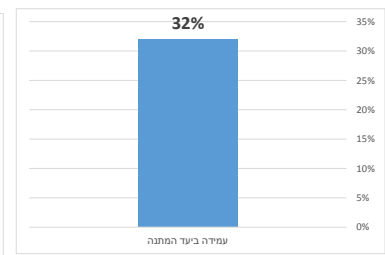
בחודש זה התקבל sms אחד -לא היה מרצה.

טפסים מקוונים 10% 10



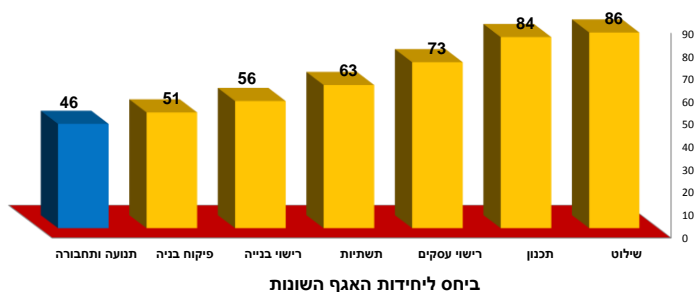
מדד זה בוחן את רמת המענה בערוץ הטפסים המקוונים של המחלקה.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 31 בקשות, כולן טופלו.

זימון תורים 15% 7



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 39 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 12:27 דקות עמידה ביעד המתנה 63%

ציון סופי 45.9



ביחס ליחידות האגף השונות