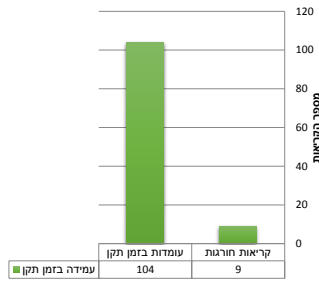


תעודת שירות חודשית

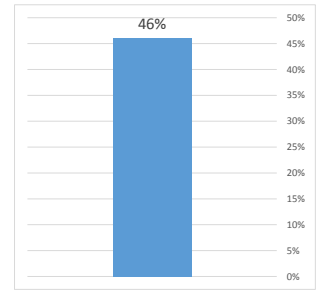
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: אפר-19

עמידה בזמן 30%
17



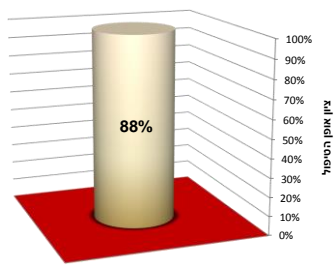
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 113 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 104 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.

מענה טלפוני 25%
12



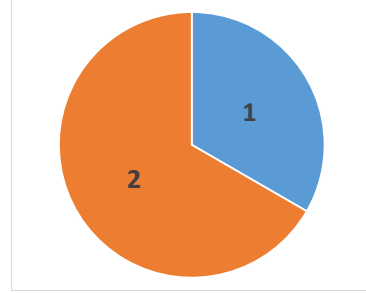
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 93 שיחות, אחוז המענה הינו 46%

בדיקת איכות 10%
9



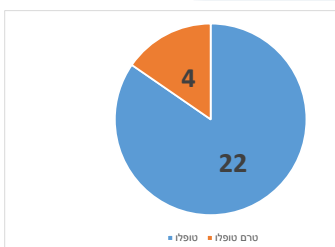
מדד איכותני זה בוחן בשטח ולא אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שבסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1904012340 זכתה לציון 75 פניה מס': 194015326 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 88

שביעות רצון 10%
7



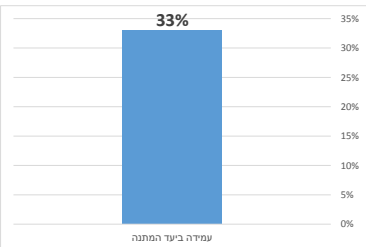
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 3 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 1 מרצה ו-2 לא מרצה.

טפסים 10%
9



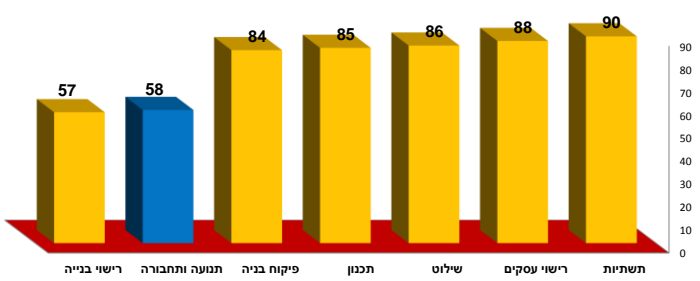
מדד זה בוחן את רמת המענה בערוץ הטפסים המקוונים של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 22 בקשות, מתוכן התייחסה ל-18 בקשות ול-4 טפס התייחסה.

זימון תורים 15%
5



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 2 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 14:12 דקות עמידה ביעד המתנה 33%

ציון סופי 58



ביחס ליחידות האגף השונות