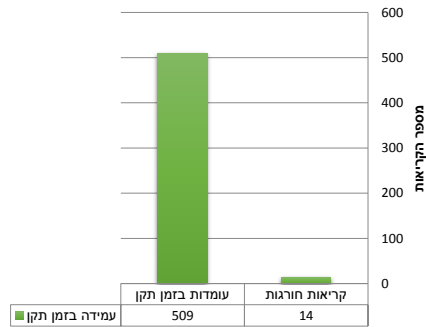


תעודת שירות חודשית

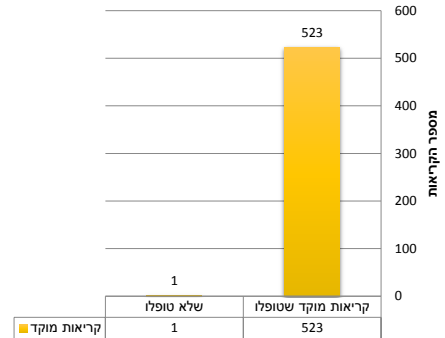
שם היחידה: פיקוח חנייה מנהל היחידה: מיכל בן הרש סיוע חודשי: אפר-19

עמידה בזמן 35%
26



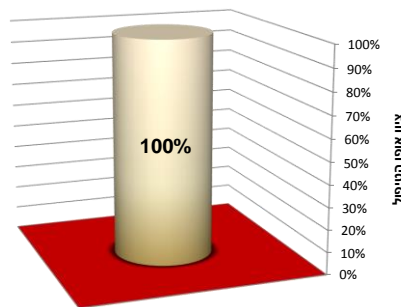
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 523 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 509 עמדו בזמן התקן ו- 14 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 20%
19



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 523 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן טופלו.

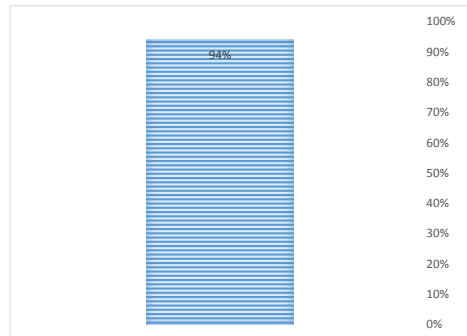
בדיקת איכות 25%
25



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,
פניה מס': 1904016247 זכתה לציון 100
פניה מס': 1904016179 זכתה לציון 100
ממוצע המחלקה: 100

מענה טלפוני 20%
19



מדד זה בוחן המענה הטלפוני של היחידה

המחלקה ענתה על 1380 שיחות, אחוז המענה הינו 95%

ציון סופי 90