

תעודת שירות חודשית

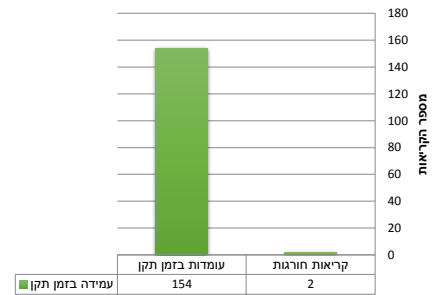
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: מרץ-19

15% זימון תורים
6



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 21 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 46:53 דקות עמידה ביעד המתנה 41%

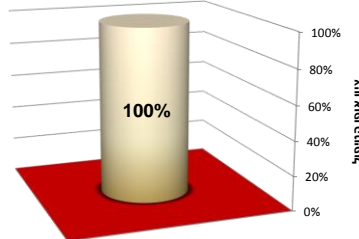
30% עמידה בזמן תקן
28



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

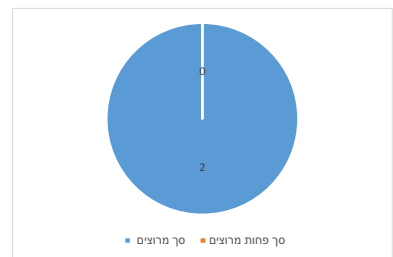
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 156 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 154 עמדו בזמן התקן ו-2 חרגו מזמן התקן.

5% בדיקת איכות
5



מדד איכותי זה בוחן בשטח ולאן אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1903002650 זכתה לציון 100 פניה מס: 1903003477 זכתה לציון 100

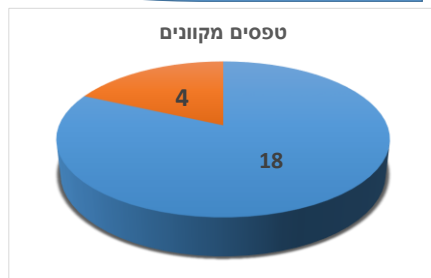
5% שביעות רצון
5



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

בחודש זה התקבלו 2 סקרי שביעות רצון למחלקה שניהם מרוצים.

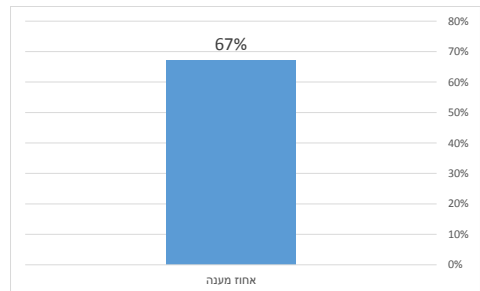
15% טפסים מקוונים
11



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

בחודש זה המחלקה ענתה על 22 בקשות, מתוכן התייחסה ל-4 בקשות ול-18 בקשות טרם התייחסה.

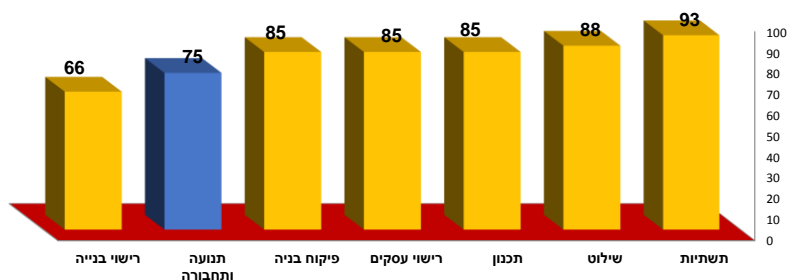
30% מענה טלפוני
20



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 110 שיחות, אחוז המענה הינו 67%

ציון סופי 75



ביחס ליחידות האגף השונות