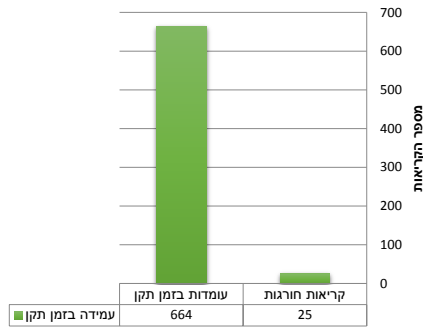


# תעודת שירות חודשית

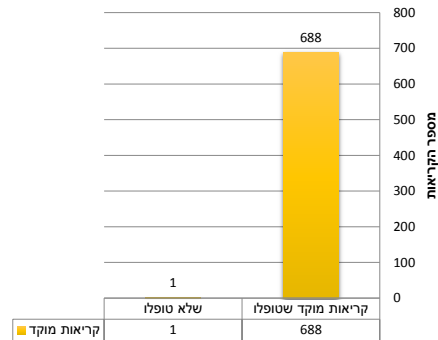
שם היחידה: פיקוח חנייה      מנהל היחידה: מיכל בן הרוש      סכום חודש: מרץ-19

**35%** עמידה בזמן  
**27**



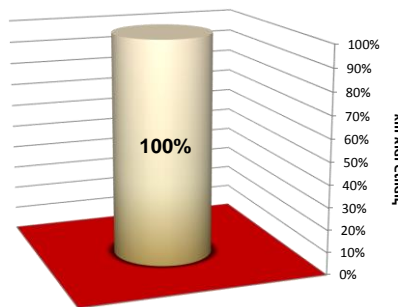
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 689 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 664 עמדו בזמן התקן ו- 25 חרגו מזמן התקן.

**20%** טופל לא טופל  
**19**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 689 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 688 טופלו ו- 1 שלא טופלה.

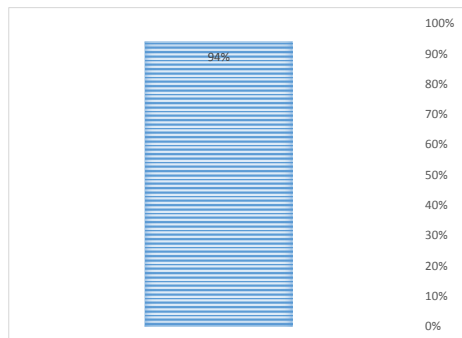
**25%** בדיקת איכות  
**25**



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,  
 פניה מס': 1903000902 זכתה לציון 100  
 פניה מס': 1903001155 זכתה לציון 100  
 ממוצע המחלקה: 100

**20%** מענה טלפוני  
**19**



מדד זה בוחן המענה הטלפוני של היחידה

המחלקה ענה על 1,601 שיחות אחוז המענה הינו 94%

**ציון סופי 90**