

תעודת שירות חודשית

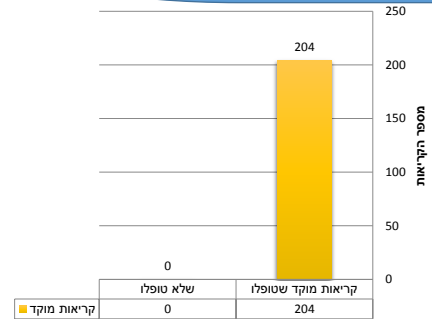
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: דצמ-18

15% זימון תורים **6**



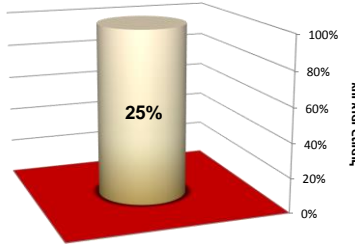
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 21 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 16:09 דקות

10% טופל לא טופל **10**



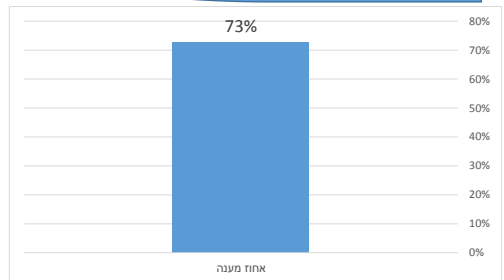
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 204 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

20% בדיקת איכות **5**



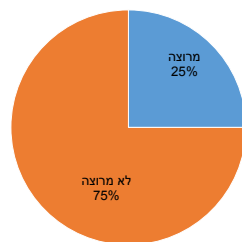
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1812015297 זכתה לציון 25 פניה מס': 1812001551 זכתה לציון 25 ממוצע המחלקה: 25

15% מענה טלפוני **11**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 117 שיחות, אחוז המענה הינו 73%.

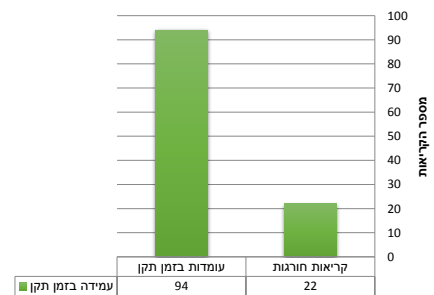
15% שביעות רצון **4**



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

בחודש זה 4 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 1 היה מרוצה ו- 3 לא מרוצים.

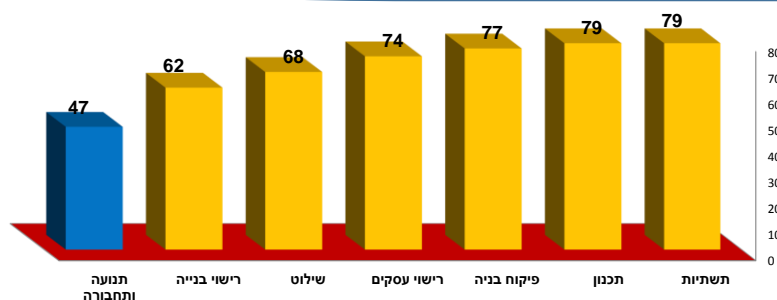
25% עמידה בזמן תקן **12**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 204 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 182 עמדו בזמן התקן ו- 22 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 47



ביחס ליחידות האגף השונות