

# תעודת שירות חודשית

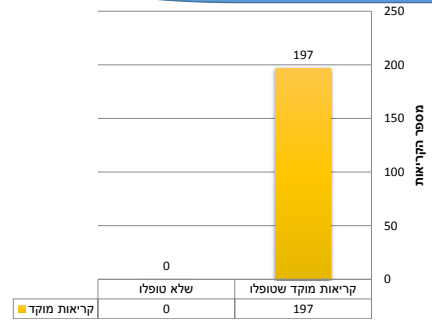
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: נוב-18

## 15% זימון תורים 1



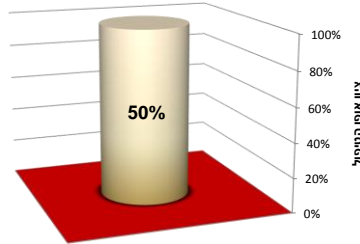
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 3 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 1:04:00 דקות

## 10% טופל לא טופל 10



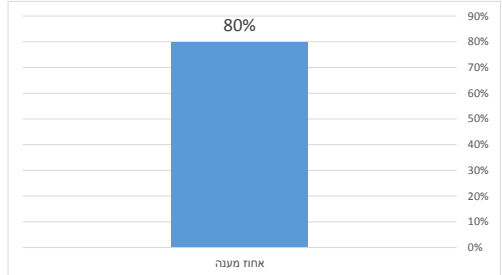
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 197 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

## 15% בדיקת איכות 8



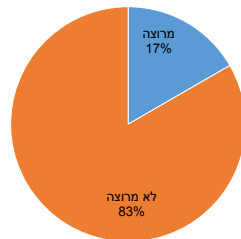
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1811005247 זכתה לציון 75 פניה מס: 1811010771 זכתה לציון 25 ממוצע המחלקה: 50

## 15% מענה טלפוני 12



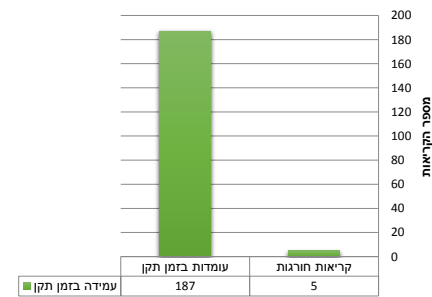
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 110 שיחות, אחוז המענה הינו 80%.

## 10% שביעות רצון 2



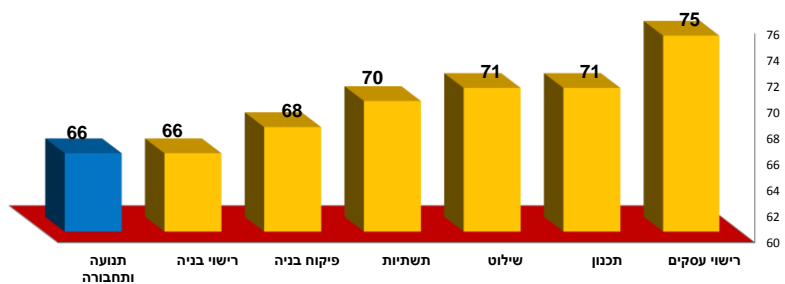
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 6 נסקרים נשלחו לשביעות הרצון, מתוכם 1 היה מרוצה ו- 5 לא מרוצים.

## 35% עמידה בזמן תקן 34



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 192 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 187 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי 66



ביחס ליחידות האגף השונות