

תעודת שירות חודשית

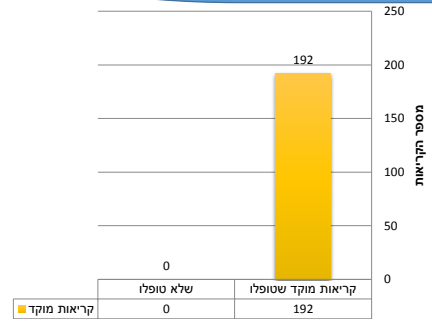
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: ספט-18

25% זימון תורים **6**



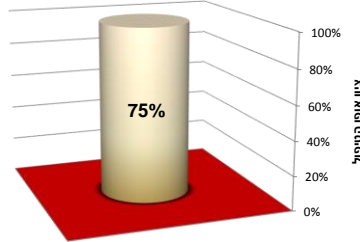
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 0 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 21:00 דקות

10% טופל לא טופל **10**



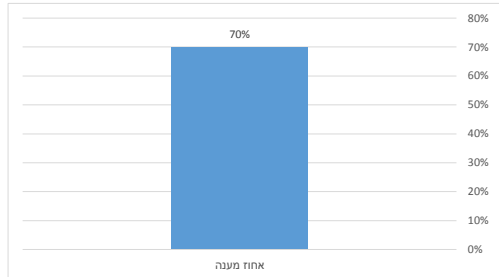
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 192 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 192 טופלו - 0 אינן טופלו.

25% בדיקת איכות **19**



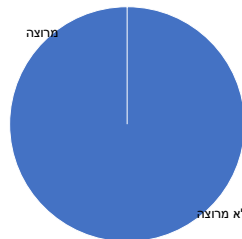
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1809000839 זכתה לציין 75 פניה מס: 1809004455 זכתה לציין 75 ממוצע המחלקה: 75

10% מענה טלפוני **7**



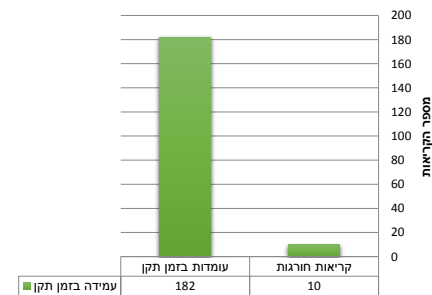
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 41 שיחות, אחוז המענה הינו 70%.

0% שביעות רצון **0**



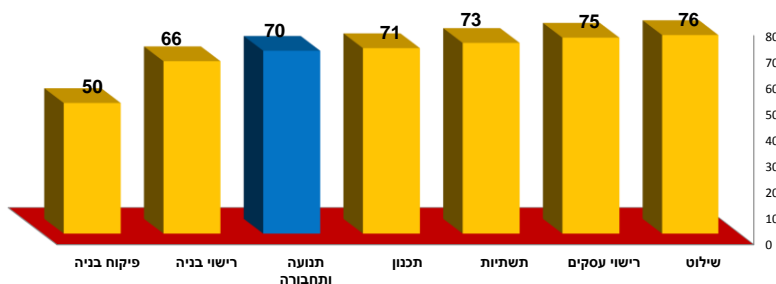
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה לא התקבלו SMS

30% עמידה בזמן תקן **28**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 192 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 182 עמדו בזמן התקן - 10 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 70



ביחס ליחידות האגף השונות