

# תעודת שירות חודשית

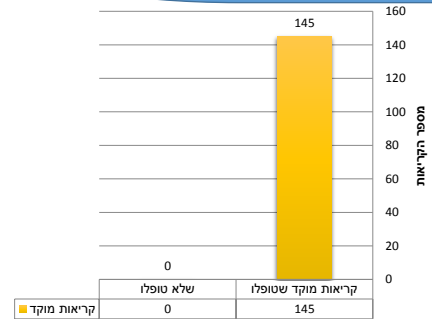
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: אוג-18

**15%** זימון תורים **4**



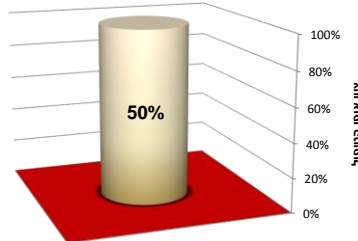
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 52 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 34:00 דקות

**10%** טופל לא טופל **10**



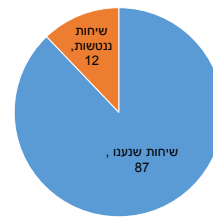
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 145 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 145 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

**15%** בדיקת איכות **8**



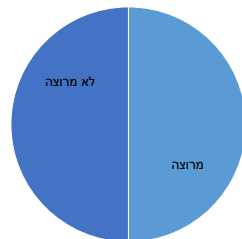
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1808001330 זכתה לציון 50 פניה מס': 1808001866 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 50

**15%** מענה טלפוני **11**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 87 שיחות, 12 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 70%.

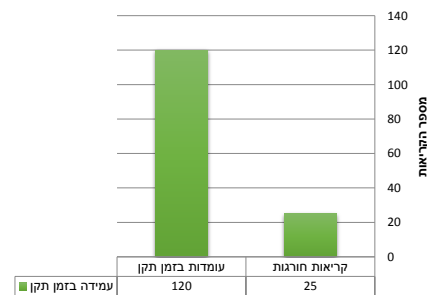
**10%** שביעות רצון **5**



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

בחודש זה 2 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון. מתוכם 1 מרוצה ו- 1 לא מרוצה.

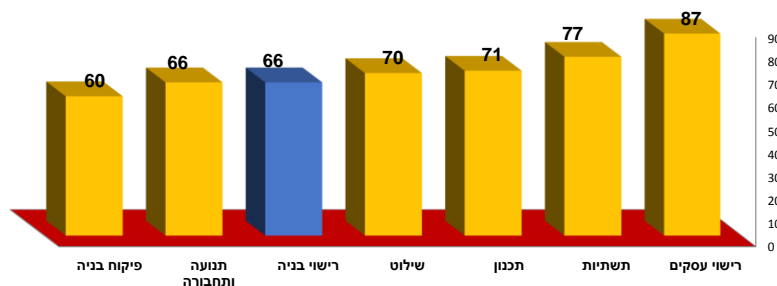
**35%** עמידה בזמן תקן **29**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 145 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 135 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי 66



ביחס ליחידות האגף השונות