

# תעודת שירות חודשית

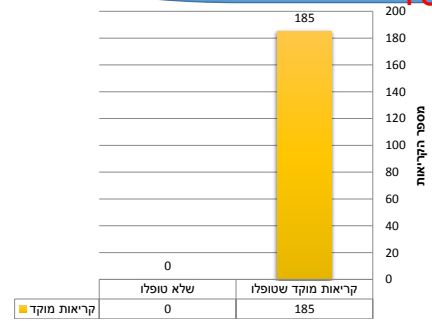
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: יוני-18

**15% זימון תורים**  
7



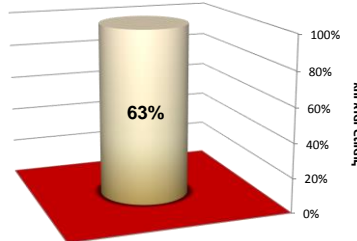
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 24 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 21:52 דקות וזמן מתן השירות עמד על 03:57, עמידה ביעד המתנה 48%.

**10% טופל לא טופל**  
10



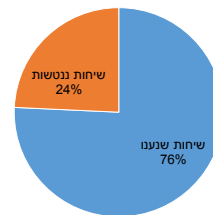
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 185 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 185 טופלו - 0 אינן טופלו.

**15% בדיקת איכות**  
9



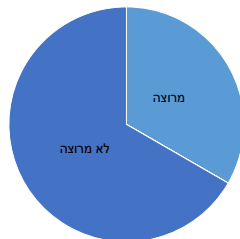
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1806017433 זכתה לציון 75 פניה מס': 1806016962 זכתה לציון 63 ממוצע המחלקה: 63

**15% מענה טלפוני**  
11



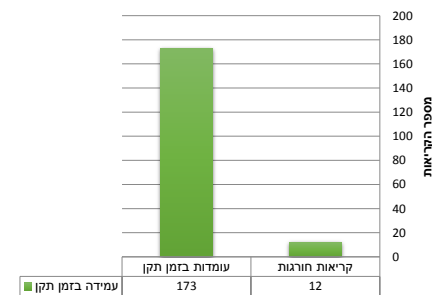
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 103 שיחות, 33 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 76%.

**10% שביעות רצון**  
3



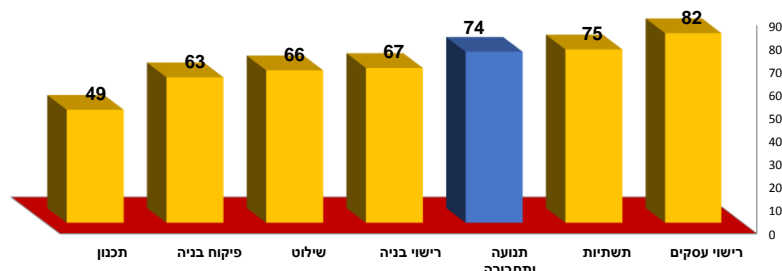
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 3 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 1 מרוצה ו- 2 לא מרוצה.

**35% עמידה בזמן תקן**  
33



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 185 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 173 עמדו בזמן התקן ו- 12 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי 74



ביחס ליחידות האגף השונות