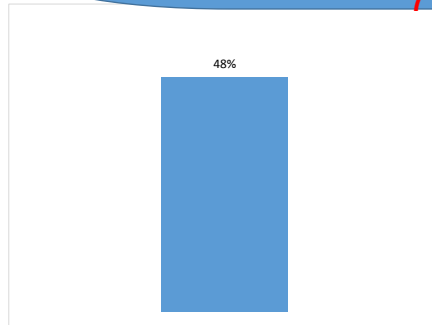


# תעודת שירות חודשית

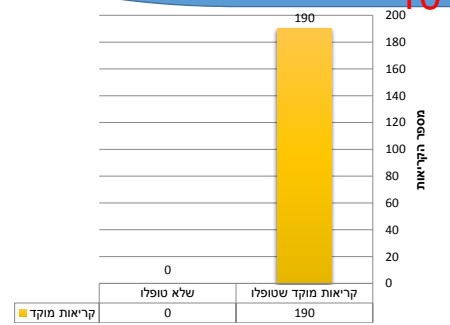
שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי סיכום חודש: מאי-18

15% זימון תורים 7



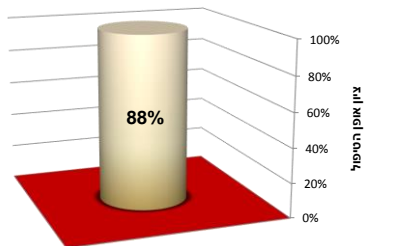
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 28 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 15:56 דקות וזמן מתן השירות עמד על 01:15, עמידה ביעד המתנה 48%.

10% טופל לא טופל 10



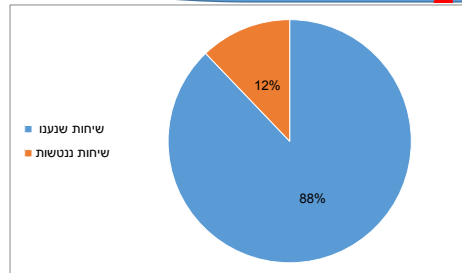
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 190 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתכן 190 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

15% בדיקת איכות 13



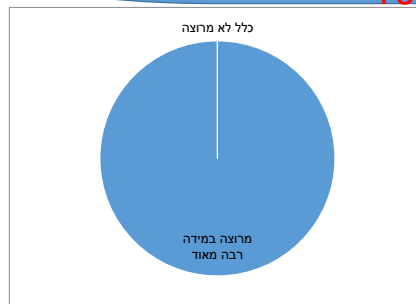
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1805001011 זכתה לציון 100 פניה מס': 1805015258 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 88

15% מענה טלפוני 2



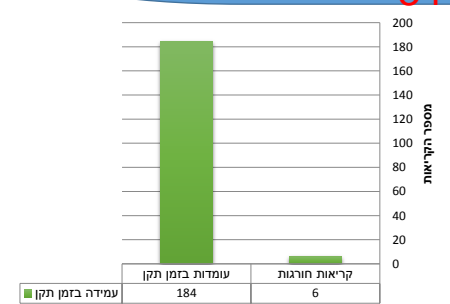
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 94 שיחות, 13 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 88%.

10% שביעות רצון 10



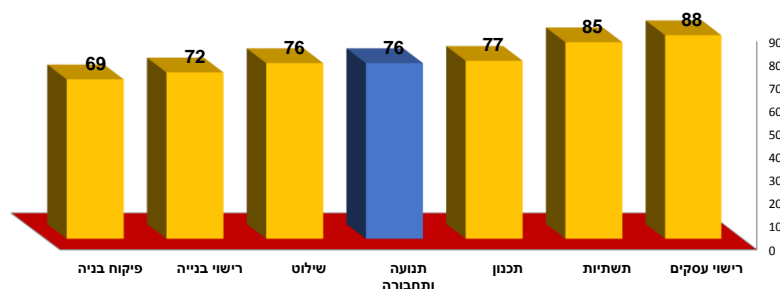
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 3 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון. מתוכם 3 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו- 0 פחות מרוצה.

35% עמידה בזמן תקן 34



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 190 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 184 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי 76



ביחס ליחידות האגף השונות