

# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: תנועה ותחבורה מנהל היחידה: הילן דהרי טיכום חודש: אפריל-2018

## זימון תורים

0 / 15% מסך הציון



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה לא היה שימוש במערכת הזימון תורים של המחלקה לכן ניתן הציון 0.

## טופל/לא טופל

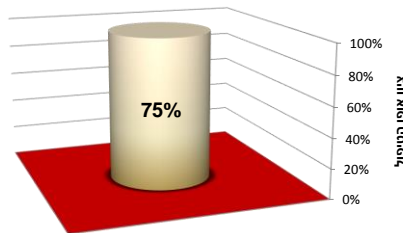
10 / 10% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 185 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 177 טופלו ו-8 אינן טופלו.

## בדיקת איכות (קריאות אקראיות)

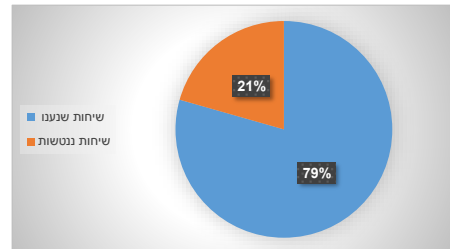
11 / 15% מסך הציון



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': 180400560 זכתה לציון 100. פניה מס' 1804007901 זכתה לציון 50. בממוצע 75.

## מענה טלפוני

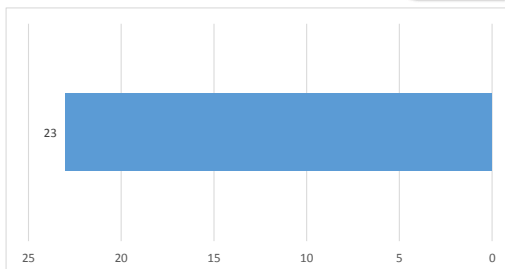
9 / 15% מסך הציון



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 54 שיחות, 14 בנטישו אחוז המענה היו 58%

## טפסים מקוונים

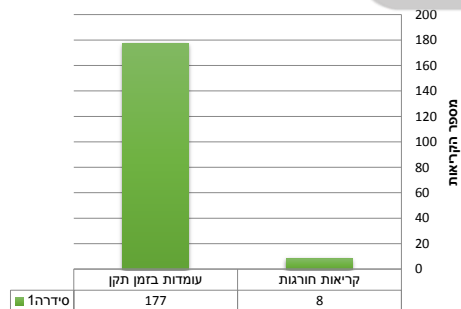
10 / 10% מסך הציון



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הטפסים המקוונים. בחודש זה המחלקה קיבלה 23 טפסים מקוונים, וטיפולם כולם באופן מלא.

## עמידה בזמן תקן

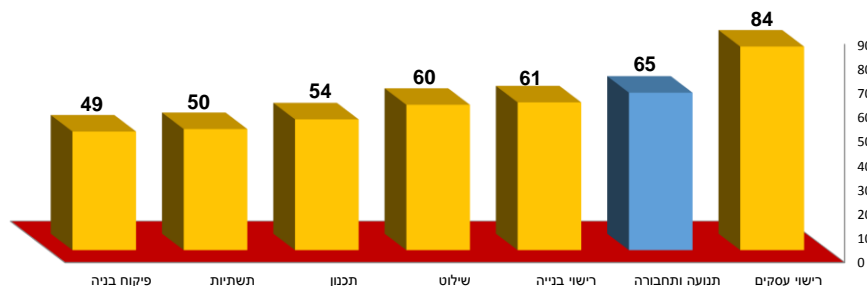
25 / 35% מסך הציון



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 177 עמדו בזמן התקן ו-8 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי: 65

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות האגף השונות