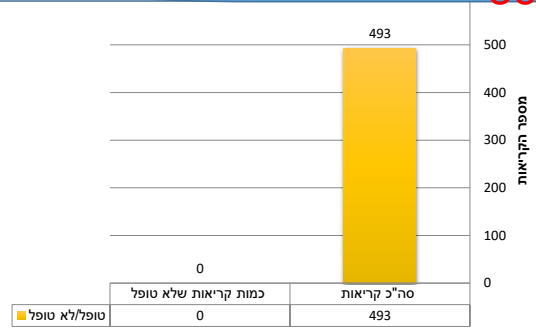
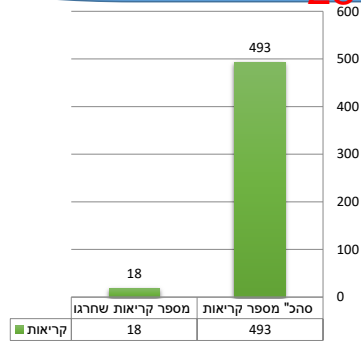
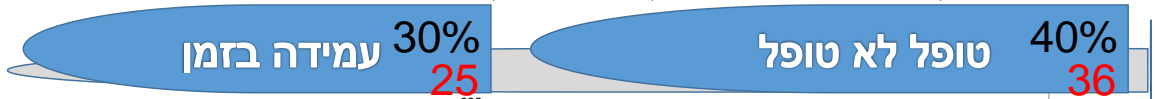


תעודת השירות החודשית

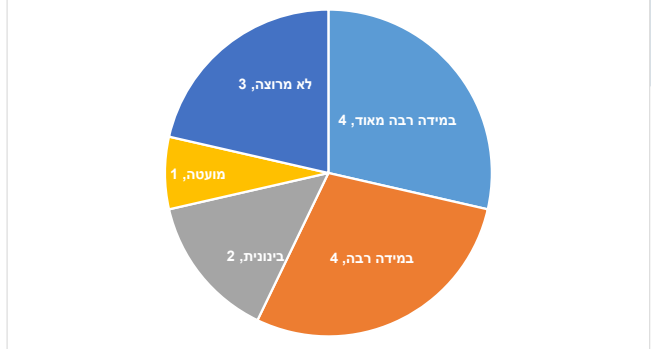
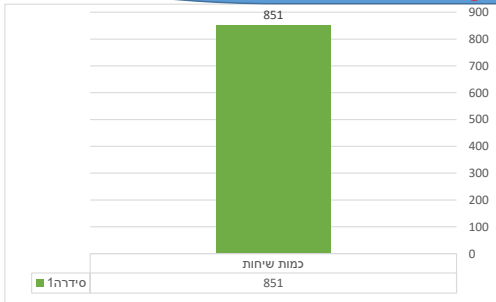
0

שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: אוק-20



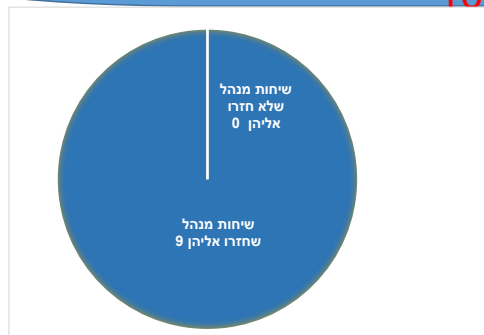
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 493 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 475 עמדו בזמן התקן 18 קריאות חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 493 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 851 שיחות מתוך 1127, אחוז המענה 76%.

מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-9.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	4
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	3
סתייג נבדקו נסקרים		14

