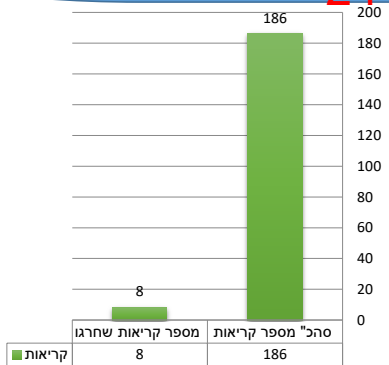


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: ינו-21

0

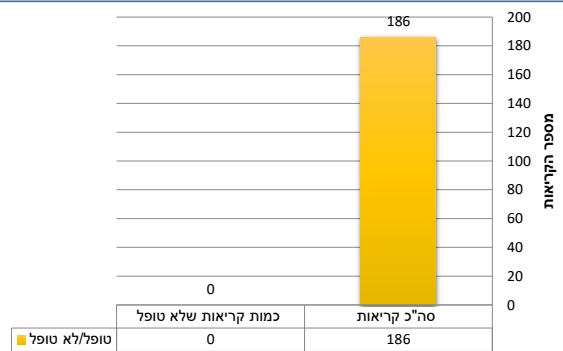
## 30% עמידה בזמן 24



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

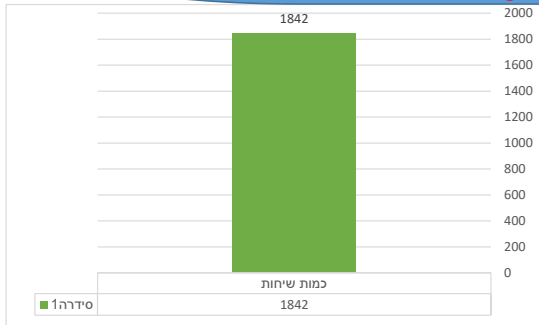
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 186 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 178 עמדו בזמן התקן 8 קריאות חרגו מזמן התקן.

## 40% טופל לא טופל 35



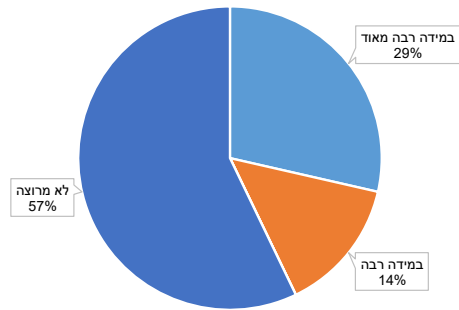
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 186 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

## 20% מענה טלפוני 19



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1842 שיחות מתוך 1919, אחוז המענה 96%

## 10% שביעות רצון 4



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		7

## 81.9 ציון סופי

