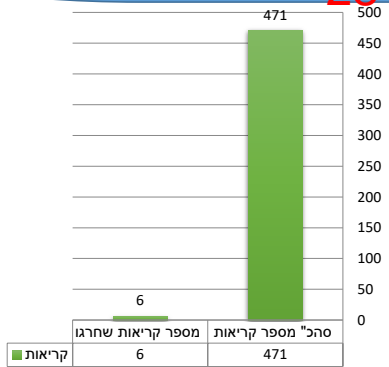


תעודת השירות החודשית

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

0

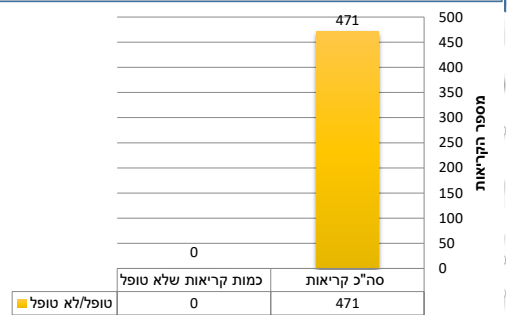
עמידה בזמן 30% 28



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

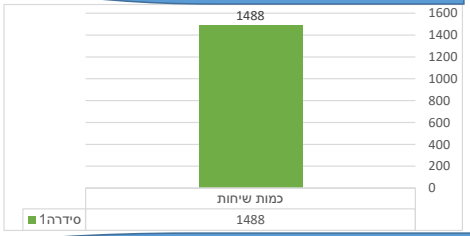
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 471 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 465 עמדו בזמן התקן 6 קריאות חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40% 36

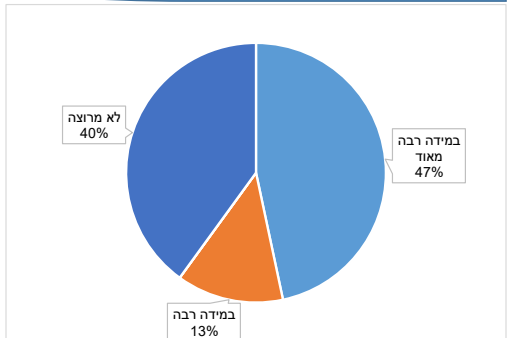


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 471 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מענה טלפוני 10% 9



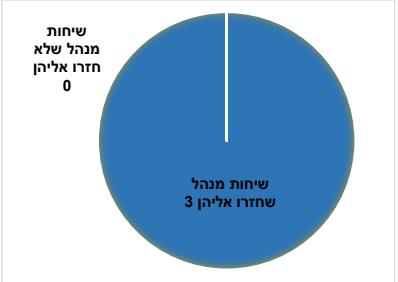
שביעות רצון 10% 6



מדד איכותי 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	7
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים		15

מנהל חוזר לתושב 10% 10



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.

ציון סופי 88.3

