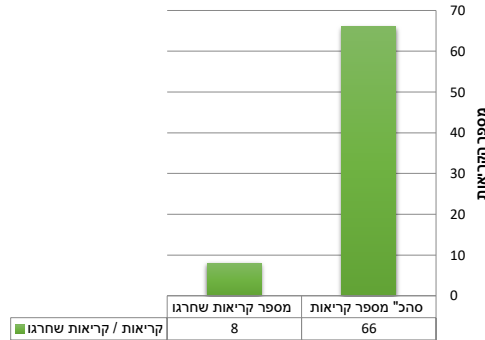


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח בניה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: ינו-20

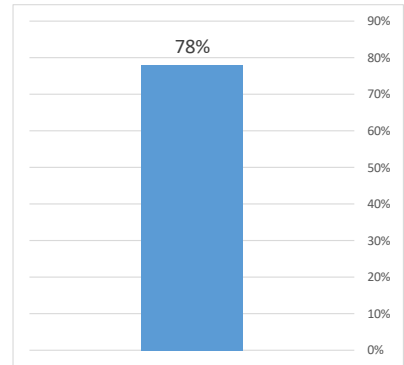
20% עמידה בזמן **14**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 66 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 58 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

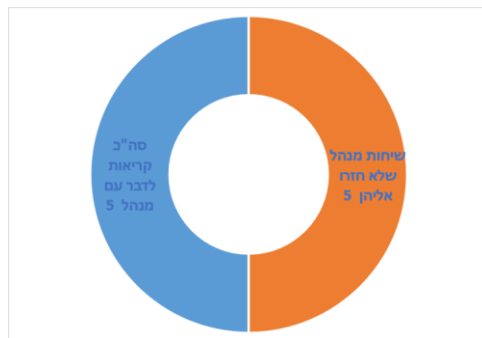
30% מענה טלפוני **23**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

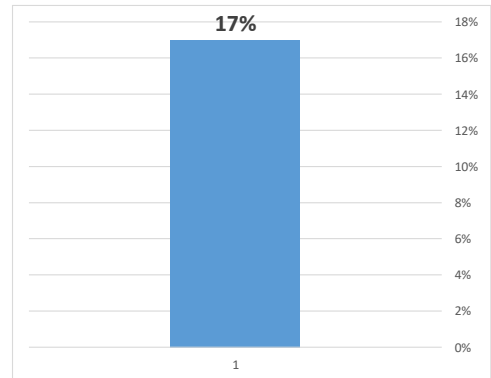
בחודש זה המחלקה ענתה על 281 שיחות, אחוז המענה הינו 78%

15% חזרה לפונה **0**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

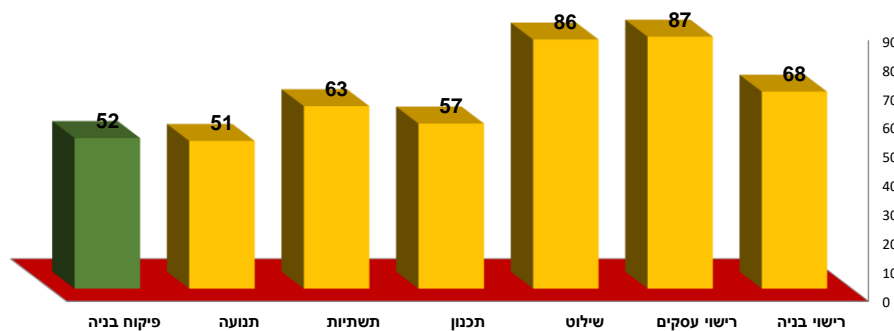
20% זימון תורים **3**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 35 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 01:07:15 עמידה ביעד המתנה 17%

52 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות