

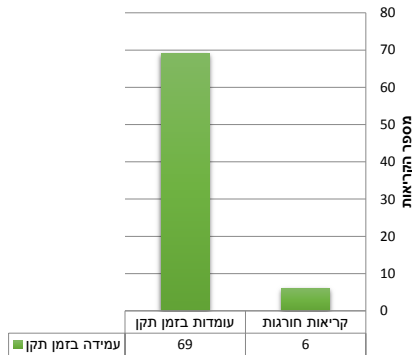
תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: נוב' 19

מנהל היחידה: צבי וכליס

שם היחידה: פיקוח בנייה

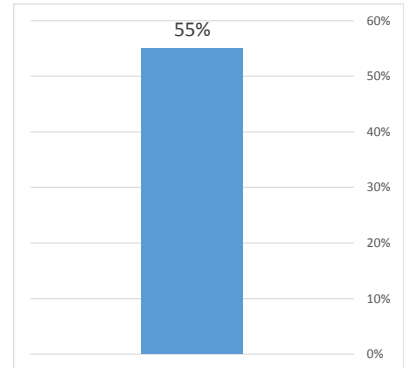
20% עמידה בזמן
14



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 75 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 55 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

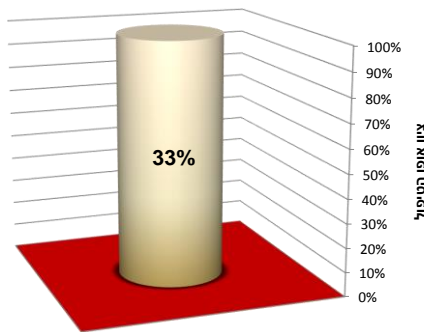
30% מענה טלפוני
17



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 123 שיחות, אחוז המענה הינו 55%

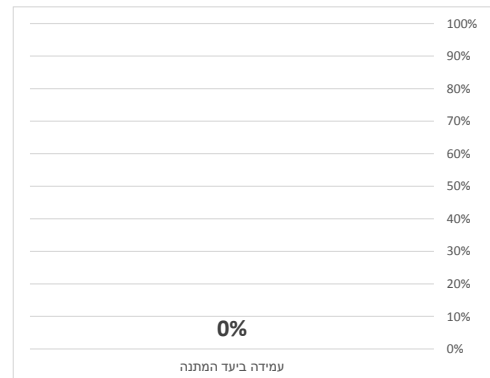
20% בדיקת איכות
8



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 010319 זכתה לציון 50 פניה מס': 011022 זכתה לציון 25

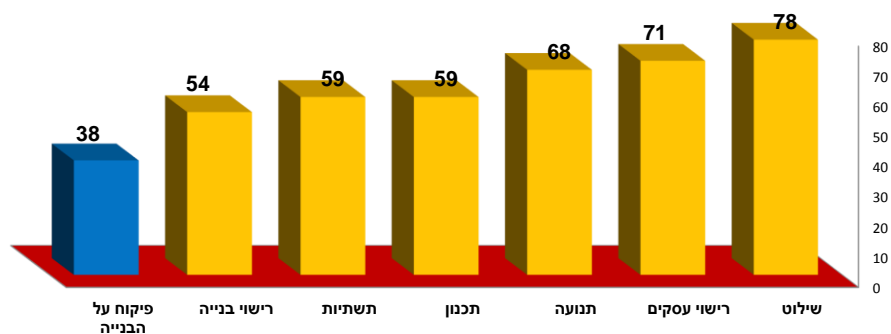
30% זימון תורים
0



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 22 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 02:07:04 עמידה ביעד המתנה 0

ציון סופי 38



ביחס ליחידות האגף השונות