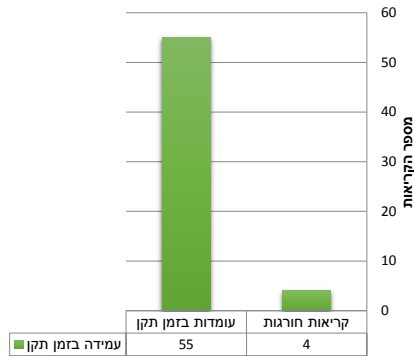


תעודת השירות החודשית

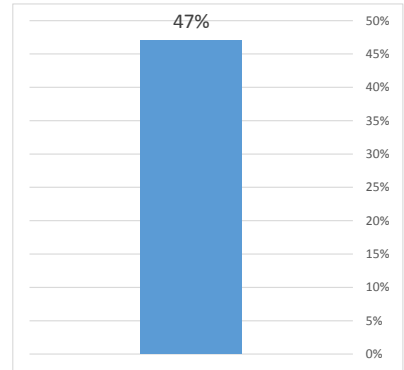
שם היחידה: פיקוח בנייה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: אוק' 19

20% עמידה בזמן
10



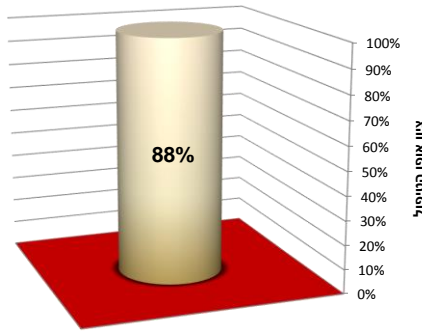
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 59 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 55 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

30% מענה טלפוני
14



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 81 שיחות, אחוז המענה הינו 47%

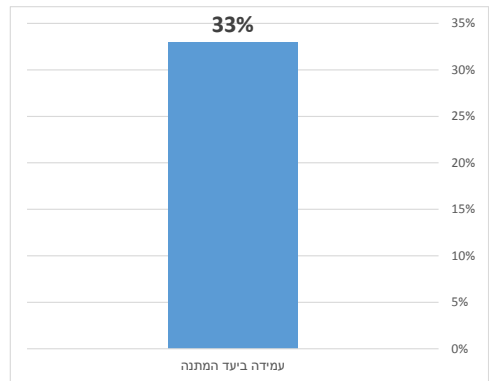
20% בדיקת איכות
18



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 055276 זכתה לציון 100 פניה מס': 064187 זכתה לציון 75

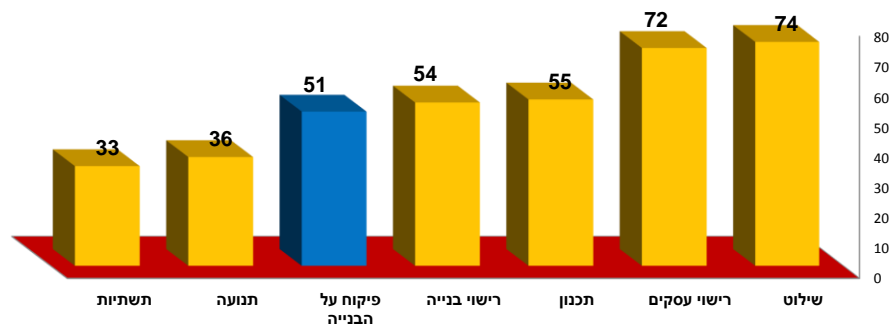
30% זימון תורים
10



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 6 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:26:45 עמידה ביעד המתנה 33%

51 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות