

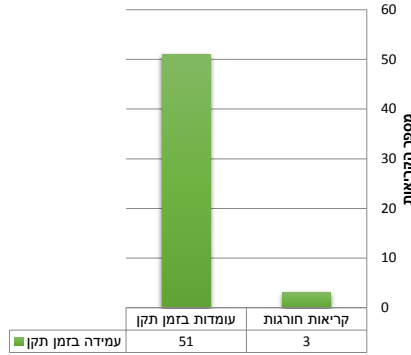
תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: אוג-19

מנהל היחידה: צבי וכליס

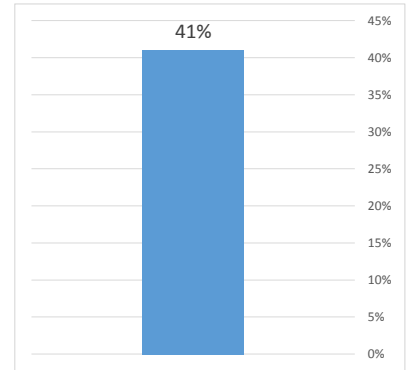
שם היחידה: פיקוח בנייה

20% עמידה בזמן
12



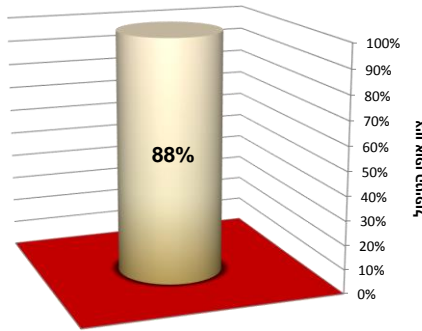
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 54 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 51 עמדו בזמן התקן ו- 3 חרגו מזמן התקן.

30% מענה טלפוני
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה המחלקה ענתה על 131 שיחות, אחוז המענה הינו 41%

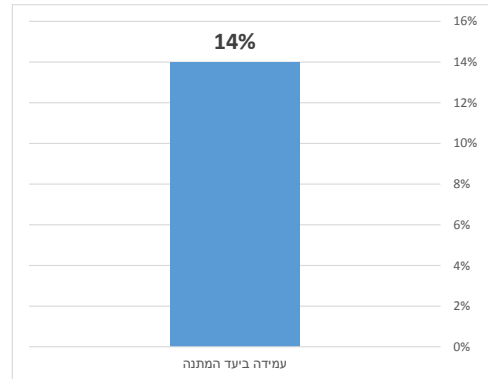
20% בדיקת איכות
18



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': 020360 זכתה לציון 75, פניה מס': 011022 זכתה לציון 100

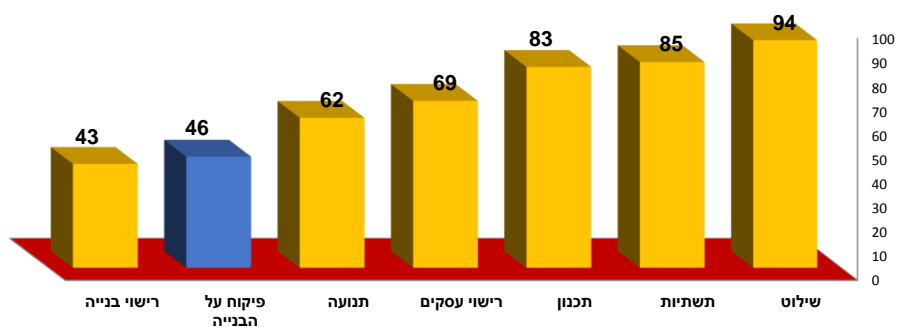
30% זימון תורים
4



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 37 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 43:37 עמידה ביעד המתנה 14%

46 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות