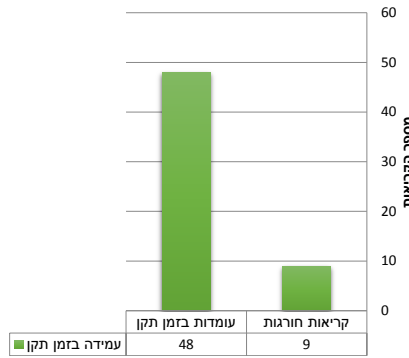


תעודת השירות החודשית

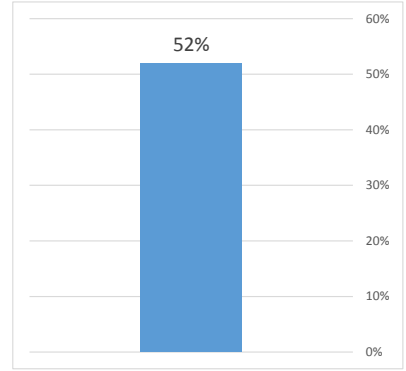
שם היחידה: פיקוח בנייה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: יול-19

20% עמידה בזמן
9



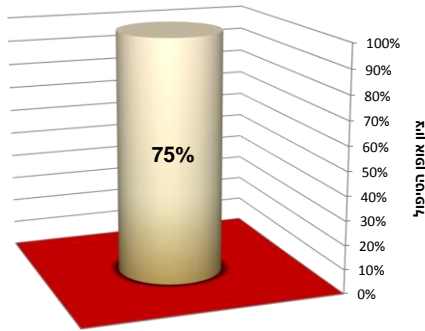
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 48 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 39 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.

30% מענה טלפוני
16



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 161 שיחות, אחוז המענה הינו 52%.

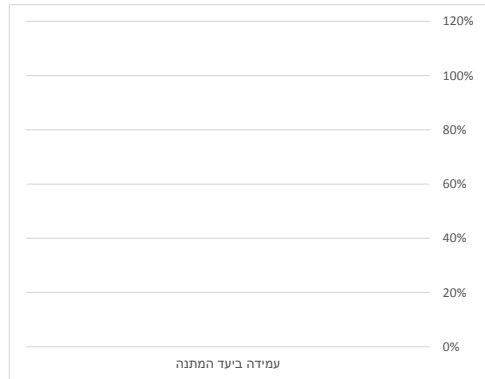
20% בדיקת איכות
15



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

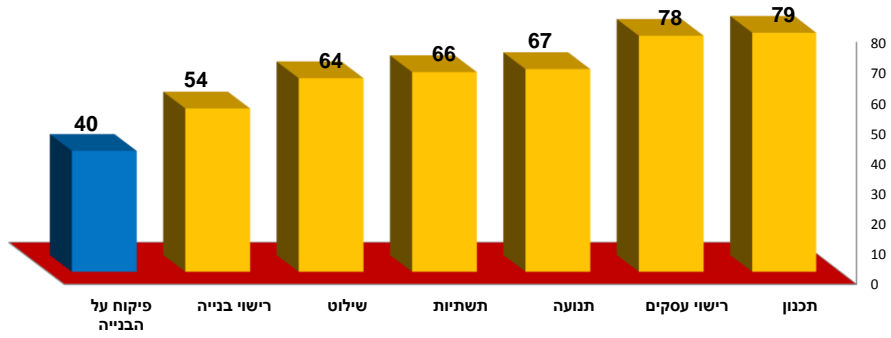
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,
 פניה מס': 1907005465 זכתה לציון 100
 פניה מס': 1907004757 זכתה לציון 50

30% זימון תורים
0



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים
 בחודש זה לא נעשה שימוש במע' לזימון התורים ע"י מח' פיקוח

ציון סופי 40



ביחס ליחידות האגף השונות