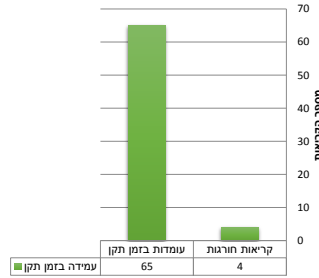


# תעודת השירות החודשית

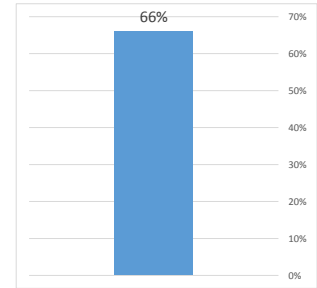
שם היחידה: פיקוח בנייה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: מאי-19

**20%** עמידה בזמן **11**



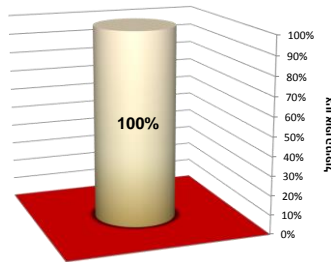
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 69 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 65 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

**30%** מענה טלפוני **20**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 124 שיחות, אחוז המענה הינו 66%

**20%** בדיקת איכות **20**



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

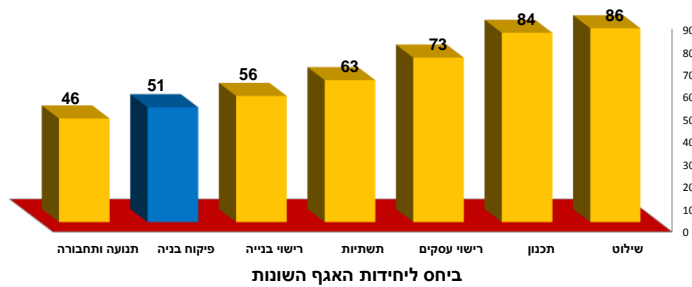
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1905012187 זכתה לציין 100 פניה מס: 1905009498 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**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

**51.1** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות