

תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: אפר-19

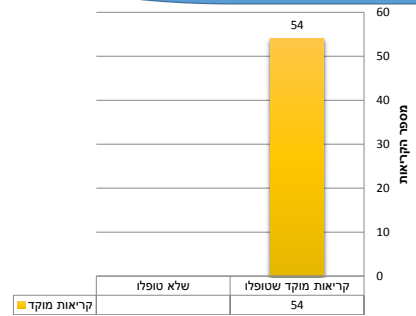
מנהל היחידה: צבי וכליס

שם היחידה: פיקוח בניה

10% זימון תורים
0

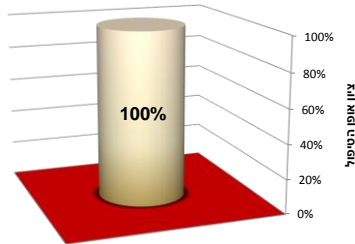
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים לא היה שימוש במערכת

10% טופל לא טופל
10



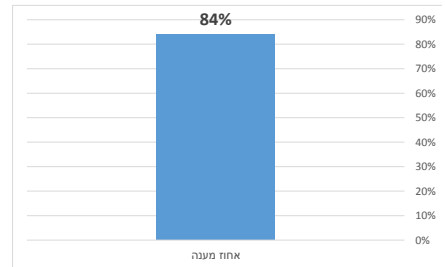
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 54 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

20% בדיקת איכות
20



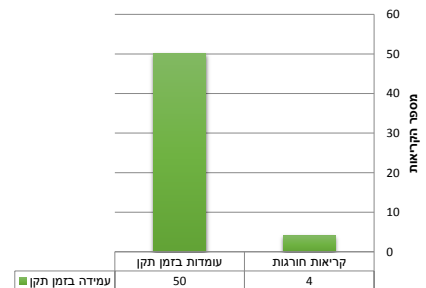
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1904011740 זכתה לציין 100 פניה מס': 1904010020 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

30% מענה טלפוני
25



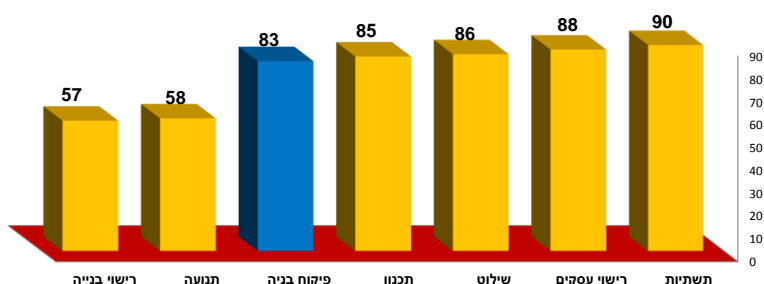
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה התקבלו למחלקה 92 שיחות אחוז המענה עמד על 84%

30% עמידה בזמן תקן
28



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו סה"כ 54 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 50 עמדו בתקן ו 4 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 83



רישוי ליחידות האגב השונות