

תעודת שירות חודשית

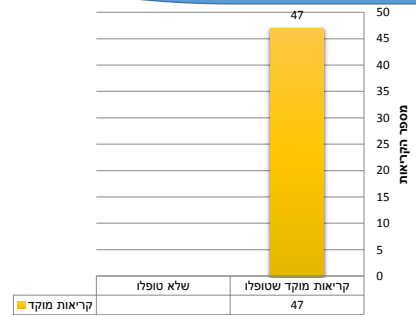
שם היחידה: פיקוח בניה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: מרץ-19

10% זימון תורים **2**



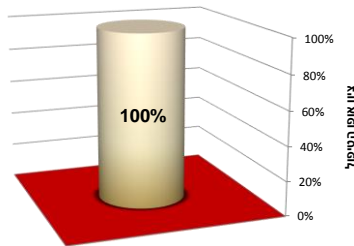
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 6 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:23:56 דקות עמידה ביעד המתנה 17%

10% טופל לא טופל **10**



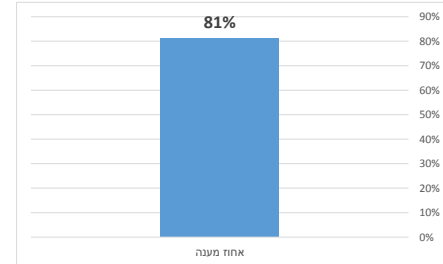
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו..

20% בדיקת איכות **20**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1903009525 זכתה לציין 100 פניה מס': 1903001413 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

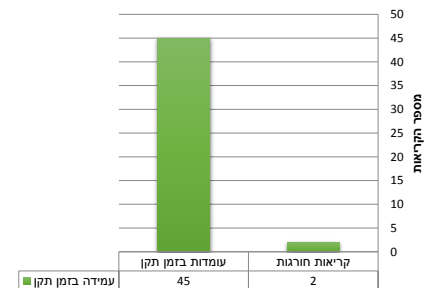
30% מענה טלפוני **24**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 111 שיחות אחוז המענה עמד על 81%

30% עמידה בזמן תקן **29**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 45 עמדו בתקן ו 2 חרגו מזמן התקן.

85 ציון סופי

