

תעודת שירות חודשית

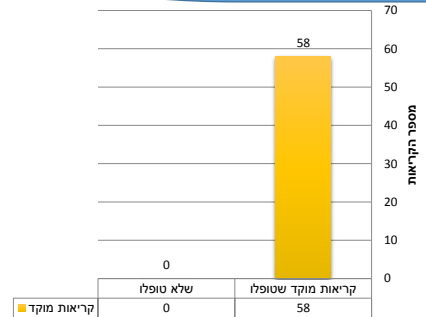
שם היחידה: פיקוח בניה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: דצמ-18

10% זימון תורים
6



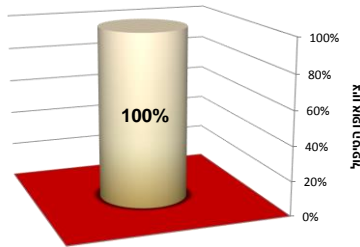
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 14 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 7:07 דקות עמידה ביעד המתנה 60%

10% טופל לא טופל
10



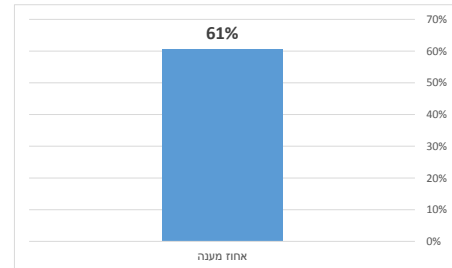
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

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': 1812006708 זכתה לציין 100 פניה מס': 1812006108 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

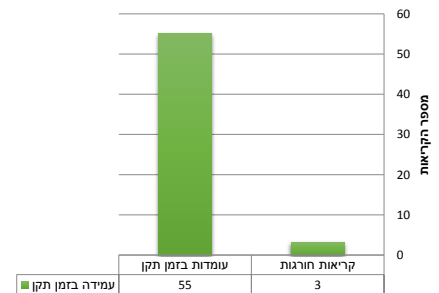
25% מענה טלפוני
15



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 114 שיחות, אחוז המענה הינו 60.5%

0% שביעות רצון
0

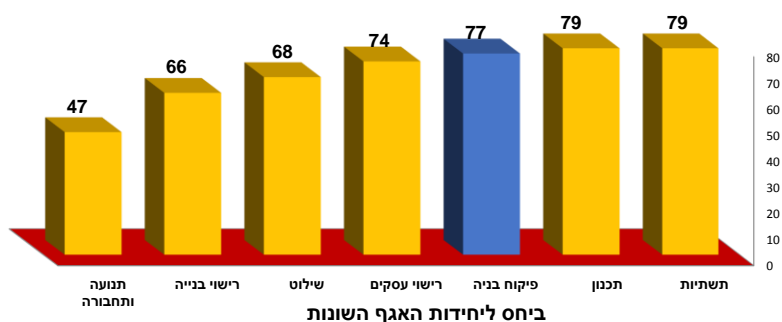
35% עמידה בזמן תקן
26



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו ליקחת חלק בסקר. בחודש זה לא נתקבלו משוברים.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה. צתוק 55 עמדו בתקן ו 3 חרגו מזמן התקן.

77 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות