

תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: נוב-18

מנהל היחידה: צבי וכליס

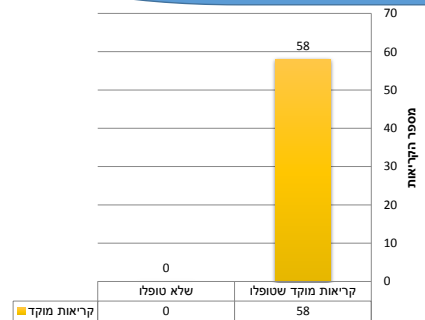
שם היחידה: פיקוח בניה

10% זימון תורים
4



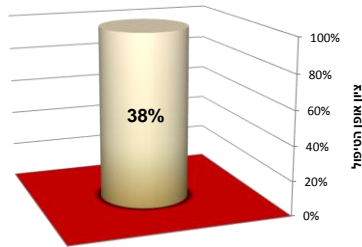
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 365 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 40:07 דקות עמידה ביעד המתנה 36%

10% טופל לא טופל
10



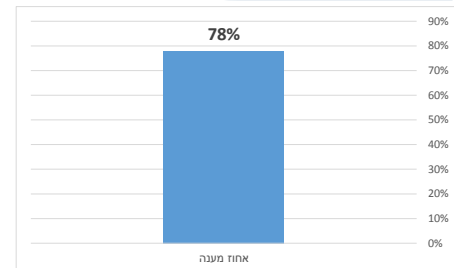
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

20% בדיקת איכות
8



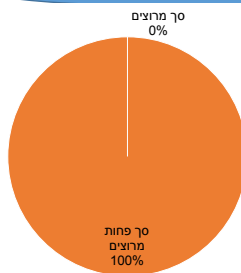
מדד איכות זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבדלו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1811012630 זכתה לציון 25 פניה מס': 1811010945 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 38

15% מענה טלפוני
12



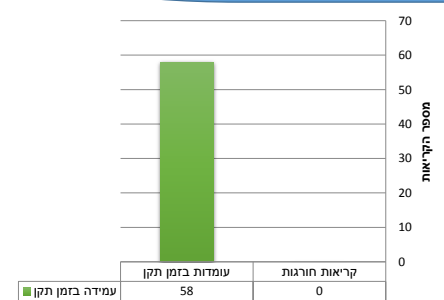
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 89 שיחות, אחוז המענה היו 78%

10% שביעות רצון
0



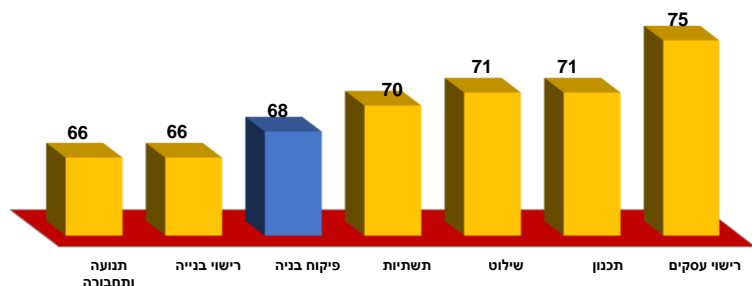
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחור לקחת חלק בסקר. בחודש זה 4 נסקרים ענו על סקר לשביעות רצון. כולם לא היו מרצים.

35% עמידה בזמן תקן
35



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן עמדו בזמן התקן.

ציון סופי 68



ביחס ליחידות האגף השונות