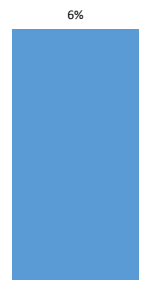


תעודת שירות חודשית

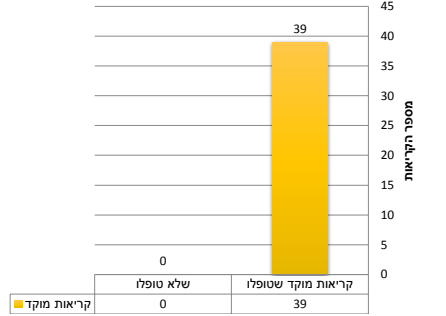
שם היחידה: פיקוח בניה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: ספט-18

20% זימון תורים **5**



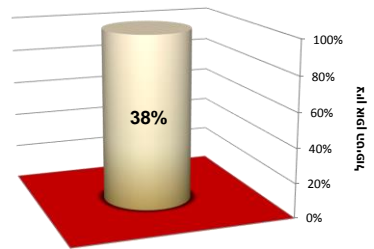
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 18 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 36:21 דקות עמידה ביעד המתנה 6%

10% טופל לא טופל **9**



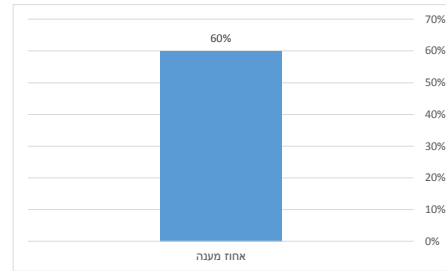
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 39 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 39 טופלו ו-0 טיפול.

20% בדיקת איכות **8**



מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1809009490 זכתה לציון 25 פניה מס': 1809016414 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 38

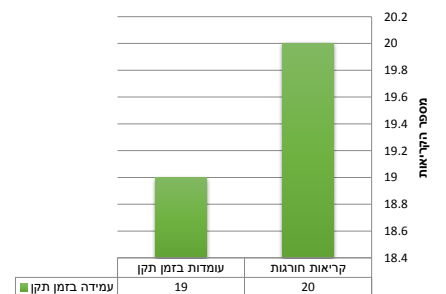
15% מענה טלפוני **12**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 33 שיחות, 6 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 60%

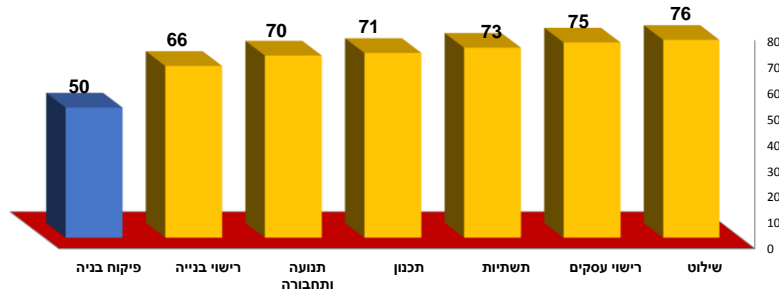
0% שביעות רצון **0**

35% עמידה בזמן תקן **17**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו סה"כ 39 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 19 עמדו בזמן התקן ו-20 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 50



ביחס ליחידות האגף השונות