

תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: אוג-18

מנהל היחידה: צבי וכליס

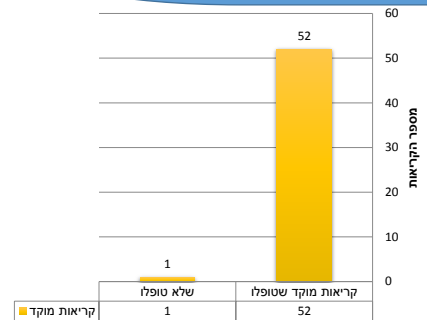
שם היחידה: פיקוח בניה

20% זימון תורים
3



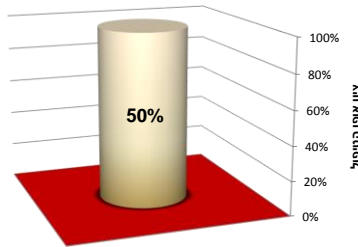
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורטו 41 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 34:00 דקות עמידה ביעד המתנה 15%

10% טופל לא טופל
9



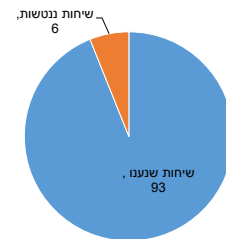
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 53 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

20% בדיקת איכות
10



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1808000856 זכתה לציון 50 פניה מס': 1808002414 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 50

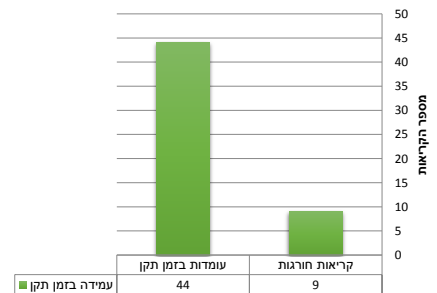
15% מענה טלפוני
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 93 שיחות, 6 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 79%

0% שביעות רצון
0

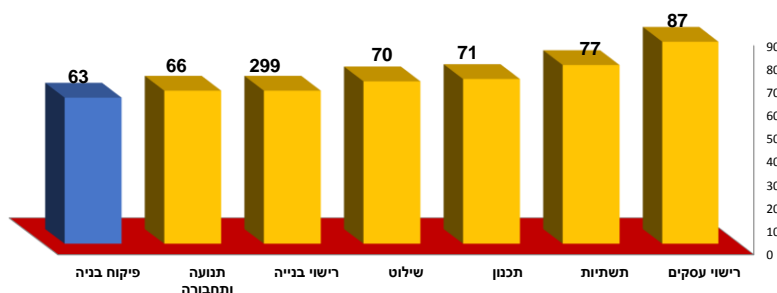
35% עמידה בזמן תקן
29



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 0 נסקרים נענו לשביעות הרצון.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 53 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 44 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 63



ביחס ליחידות האגף השונות