

תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: יוני-18

מנהל היחידה: צבי וכליס

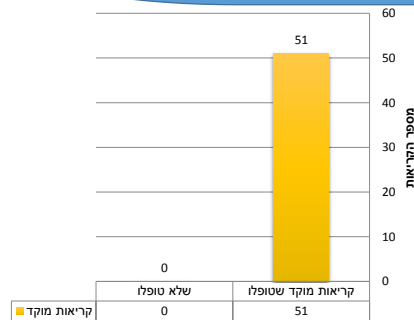
שם היחידה: פיקוח בניה

15% זימון תורים
4



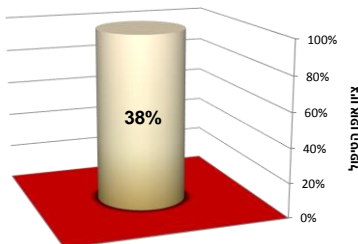
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתי 8 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 14:16 דקות וזמן מתן השירות עמד על 02:06, עמידה ביעד המתנה 25%

10% טופל לא טופל
10



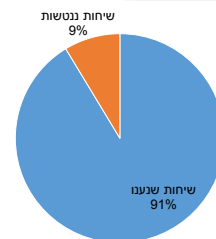
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 51 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

15% בדיקת איכות
6



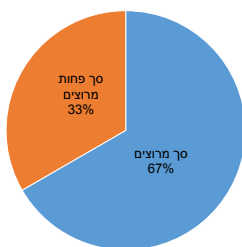
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1806016326 זכתה לציין 50 פניה מס: 1806013134 זכתה לציין 25 ממוצע המחלקה: 38

15% מענה טלפוני
11



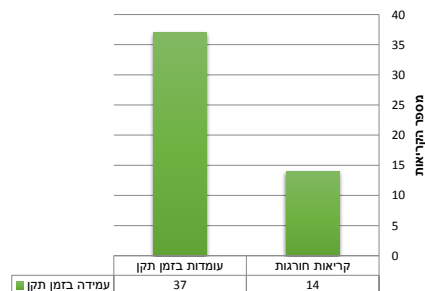
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 95 שיחות, 9 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 75%

10% שביעות רצון
7



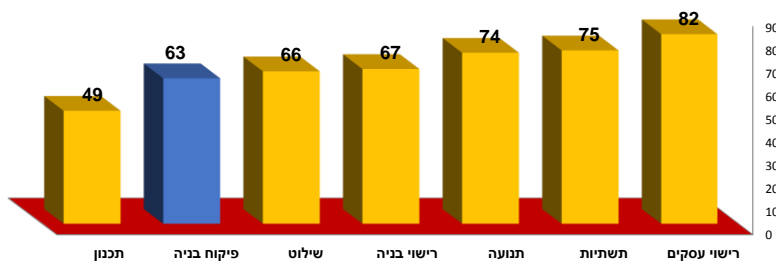
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונבחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 9 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 6 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-3 פחות מרוצים.

35% עמידה בזמן תקן
25



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 51 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 37 עמדו בזמן התקן ו-14 חרגו מזמן התקן.

63 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות