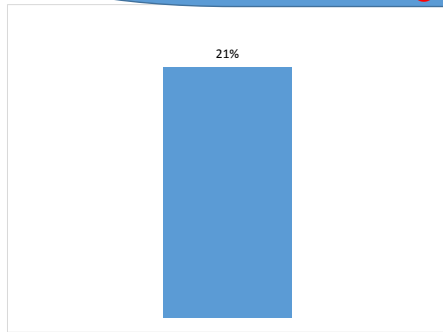


# תעודת שירות חודשית

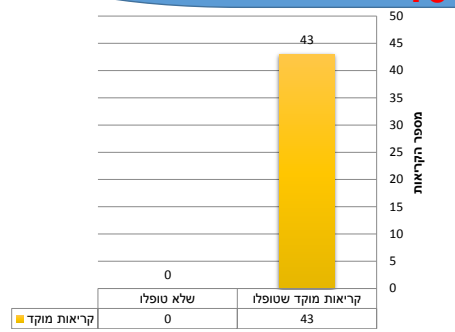
שם היחידה: פיקוח בניה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: מאי-18

**15%** זימון תורים **3**



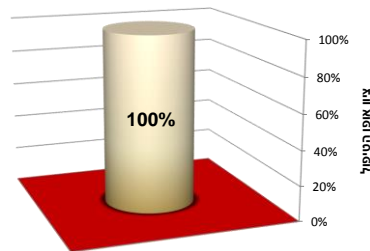
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 36 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 27:19 דקות וזמן מתן השירות עמד על 07:37, עמידה ביעד המתנה 21%

**10%** טופל לא טופל **10**



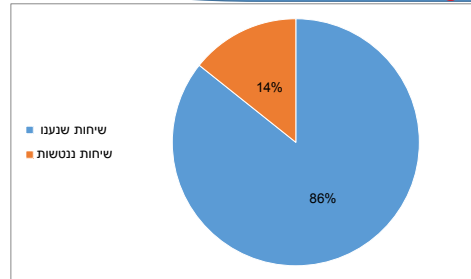
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 43 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

**15%** בדיקת איכות **15**



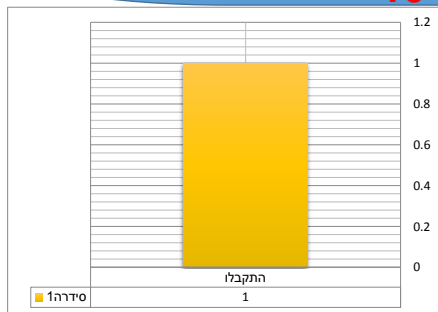
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1805019602 זכתה לצינן 100 פניה מס': 1805019555 זכתה לצינן 100 ממוצע המחלקה: 100

**15%** מענה טלפוני **10**



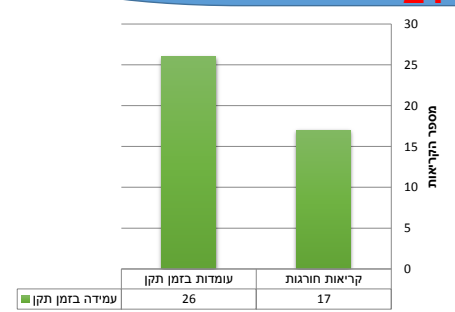
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 84 שיחות, 14 שיחות ננטשו, אחוז המענה היו 65%

**10%** טפסים מקוונים **10**



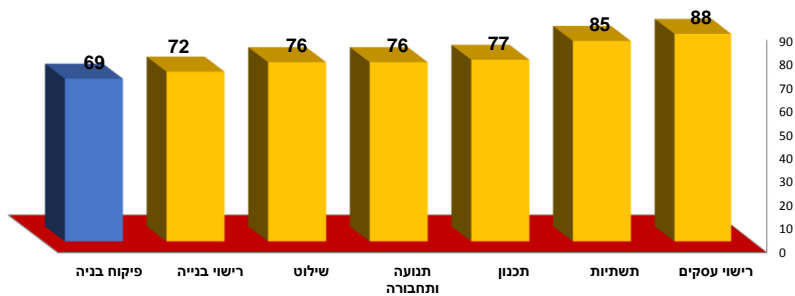
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הטפסים המקוונים. בחודש זה המחלקה קיבלה 1 טפסים מקוונים

**35%** עמידה בזמן תקן **21**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 43 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 26 עמדו בזמן התקן ו-17 חרגו מזמן התקן.

**ציון סופי 69**



ביחס ליחידות האגף השונות