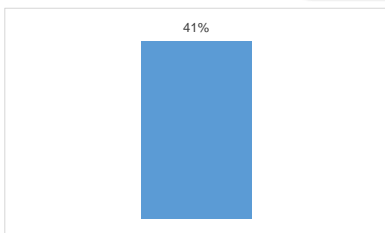


# תעודת שירות חודשית

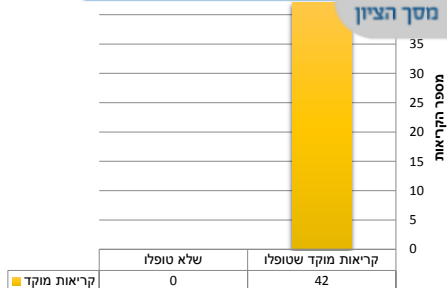
שם היחידה: פיקוח בניה מנהל היחידה: צבי וכלים סיכום חודשי: אפריל-2018

## זימון תורים 6 / 15 % מסך הציון



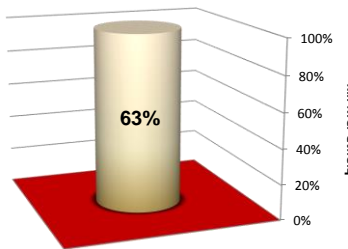
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה המחלקה נתנה שירות ל- 42 לקוחות בזמן ממוצע של שירות של 11.3 דקות וזמן המתנה לקבלת שירות עומד על 11.1, עמידה של 41% ביעד המתנה שנקבע.

## טופל/לא טופל 10 / 10% מסך הציון



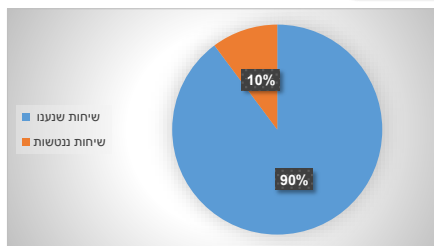
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 42 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 42 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

## בדיקת איכות (קריאות אקראיות) 9 / 15% מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן בשטח ולא אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1804007215 זכתה לציון 25 פניה מס' 1804006459 זכתה לציון 100 בממוצע 62.5

## מענה טלפוני 10 / 15% מסך הציון



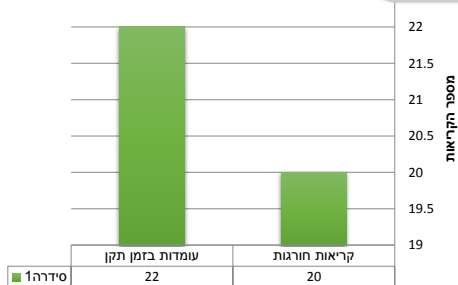
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 44 שיחות, 5 ננטשו. אחוז המענה הינו 64%

## הערות אזהרה 0 / 10 % מסך הציון



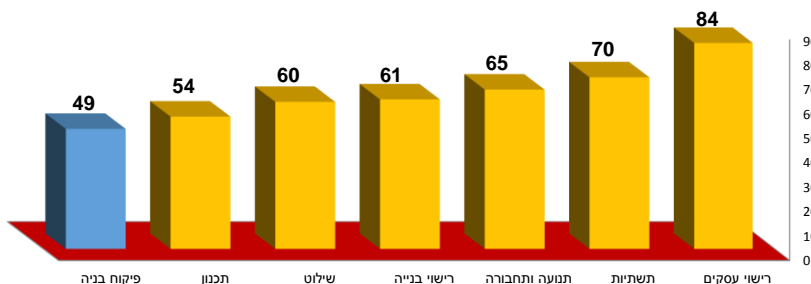
מדד זה בוחן את רישום כמות של רישום חודשי של הערות אזהרה בגין חריגות בנייה. בחודש זה לא התקבל מידע על הרישום

## עמידה בזמן תקן 14 / 35% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 42 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 22 עמדו בזמן התקן ו- 20 חרגו מזמן התקן.

## 100% ציון סופי: 49



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות האגף השונות