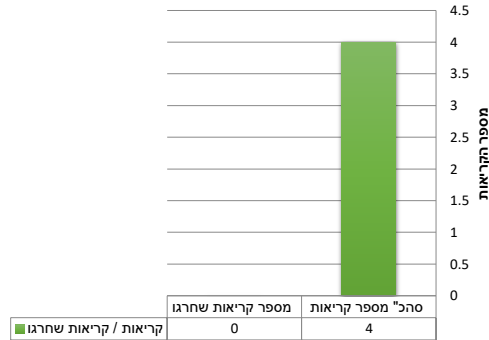


תעודת השירות החודשית

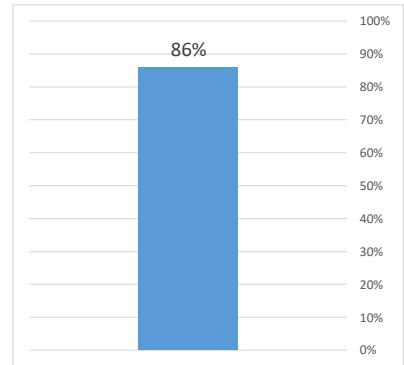
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודש: ינו-20

עמידה בזמן 30%
30



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן עמדו בזמן התקן

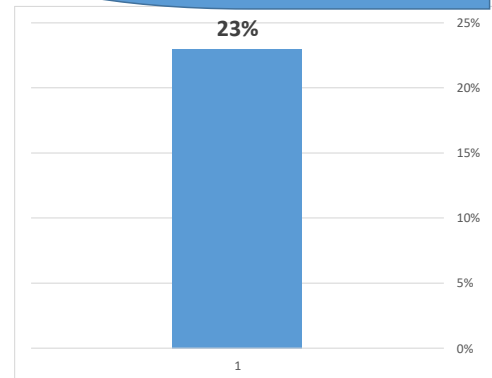
מענה טלפוני 35%
30



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

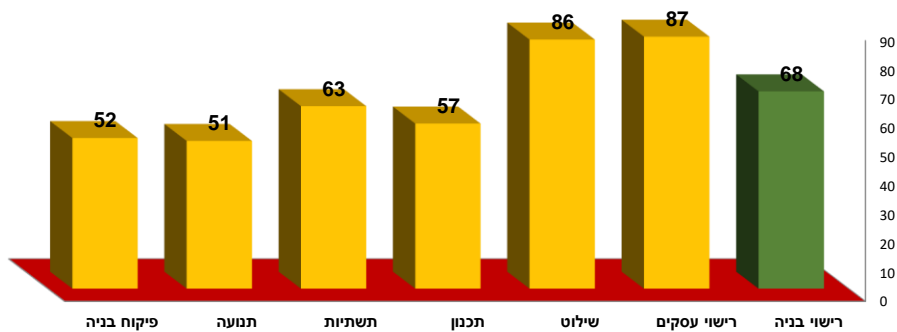
בחודש זה המחלקה ענתה על 231 שיחות, אחוז המענה הינו 85.87%

זימון תורים 35%
8



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 235 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:27:01 עמידה ביעד המתנה 23%

ציון סופי 68



ביחס ליחידות האגף השונות