

# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודש: דצמבר- 19

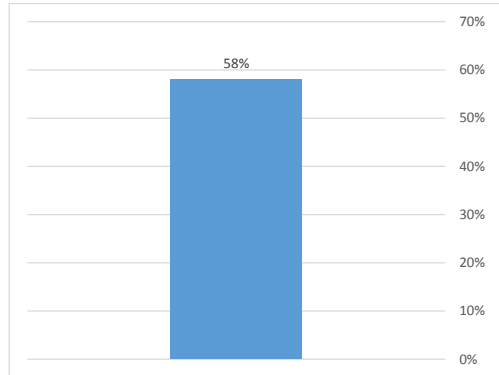
**20%** זימון תורים  
**5**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 235 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:27:00 עמידה ביעד המתנה 23%

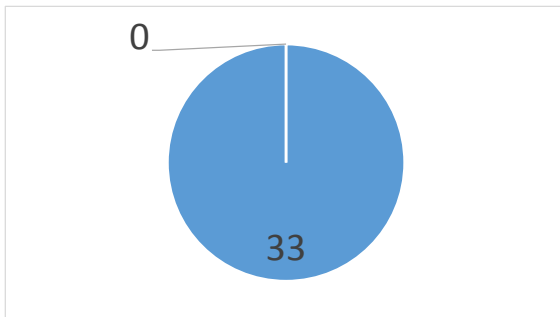
**35%** מענה טלפוני  
**20**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

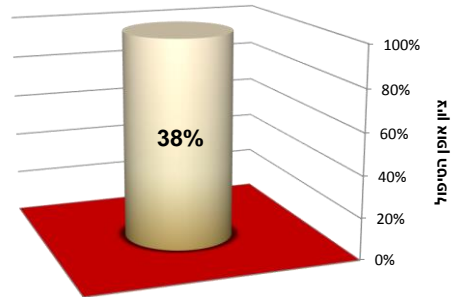
בחודש זה התקבלו למחלקה 559 שיחות. אחוז המענה עמד על 57%

**20%** עמידה בזמן התקן  
**20**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת ה-Crm בחודש זה התקבלו 33 קריאות וכולן טופלו.

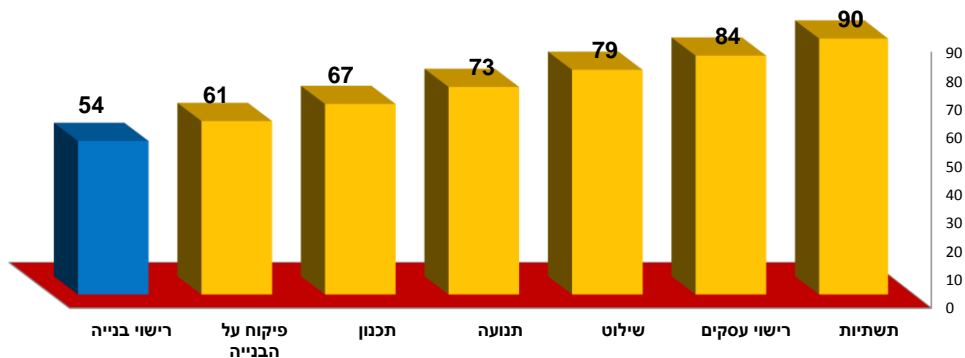
**25%** בדיקת איכות  
**9**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש נבחנו קריאות באקראי, שיחה עם אדריכלית זכתה לציון: 50, שיחה עם אדריכלית זכתה לציון: 25 ממוצע המחלקה: 38

**ציון סופי 54**



ביחס ליחידות האגף השונות