

# תעודת השירות החודשית

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

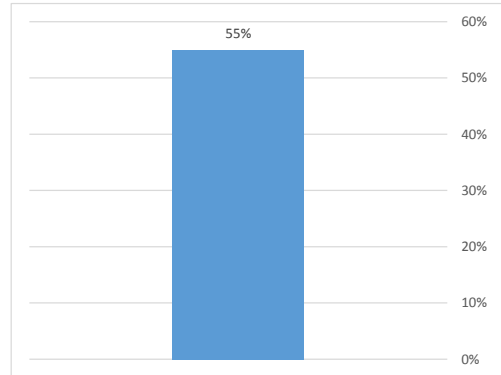
**20%** זימון תורים  
**5**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 75 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע  
 עמד על 00:41:12 עמידה ביעד המתנה 24%

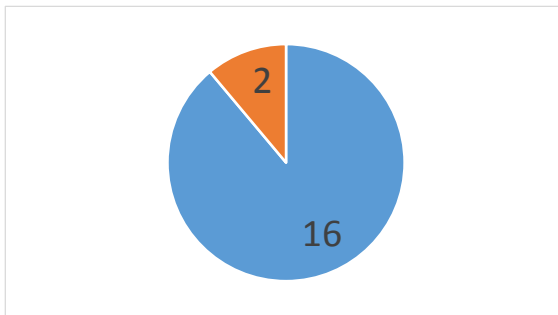
**35%** מענה טלפוני  
**19**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 192 שיחות.  
 אחוז המענה עמד על 55%

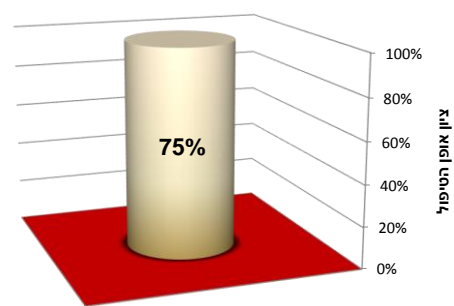
**20%** עמידה בזמן התקן  
**12**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת ה-CRM (טפסים מקוונ)

בחודש זה התקבלו 18 קריאות מתוכם 2 חרגו מזמן התקן 16 טופלו.

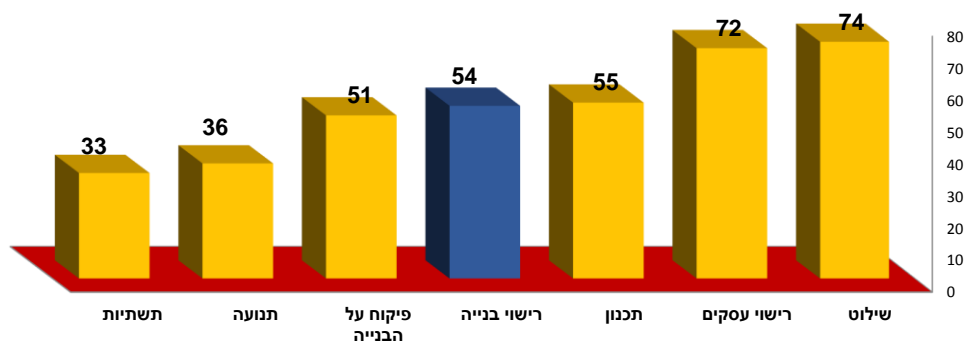
**25%** בדיקת איכות  
**19**



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: 75  
 שיחה עם מהנדסת זכתה לציון: 75  
 ממוצע המחלקה: 75

**ציון סופי 54**



ביחס ליחידות האגף השונות