

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רישוי בנייה מנהל היחידה: שרית שיליאן סיכום חודש: ספט' - 19

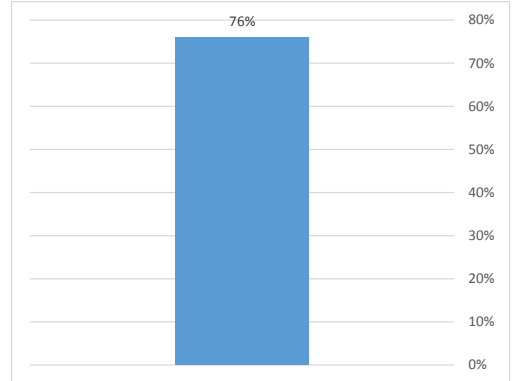
40% זימון תורים
10



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 241 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע
 עמד על 24:15 עמידה ביעד המתנה 24%

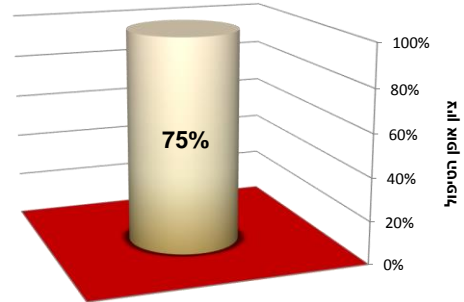
35% מענה טלפוני
27



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 476 שיחות.
 אחוז המענה עמד על 76%

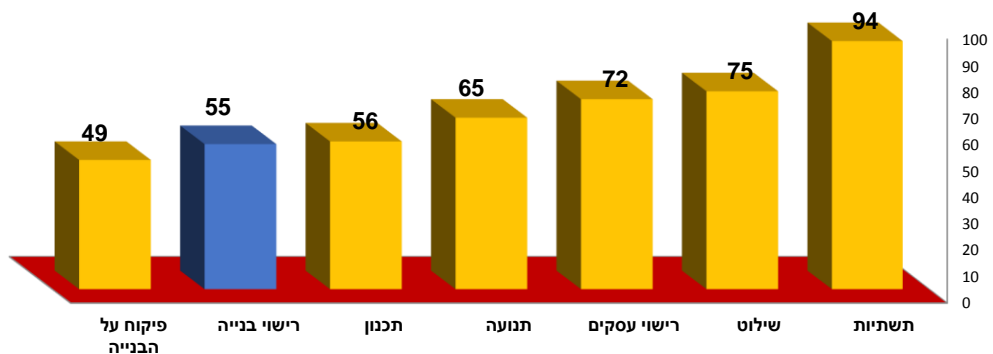
25% בדיקת איכות
19



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

בחודש נבחנו קריאות באקראי,
 שיחה עם אדריכל זכתה לציון: 75
 שיחה עם מהנדסת זכתה לציון: 75
 ממוצע המחלקה: 75

55 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות