

# תעודת השירות החודשית

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

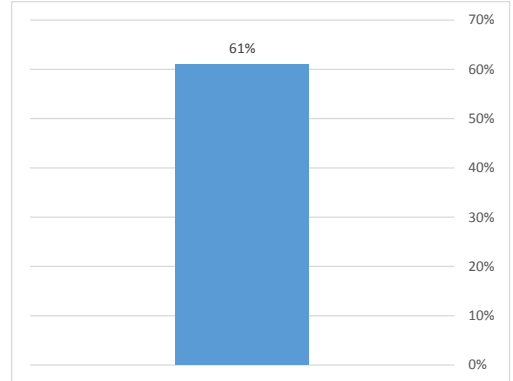
**40%** זימון תורים **9**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 280 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 27:20 עמידה ביעד המתנה 22%

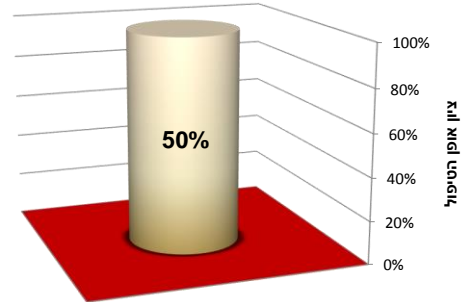
**35%** מענה טלפוני **21**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 567 שיחות. אחוז המענה עמד על 61%

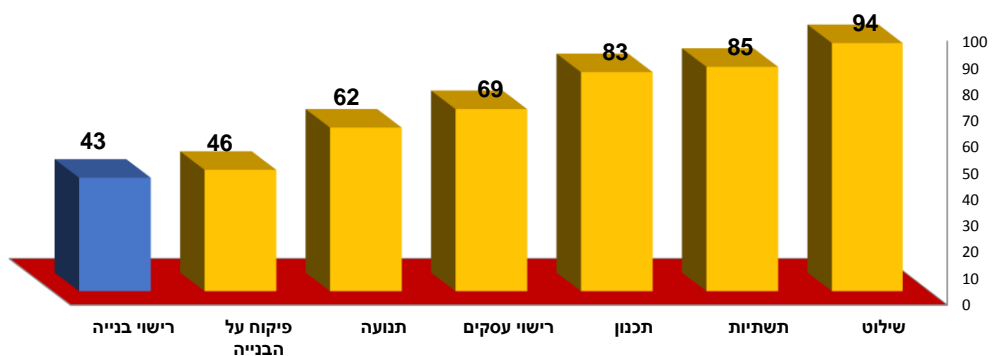
**25%** בדיקת איכות **13**



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: 25  
שיחה עם אדריכל זכתה לציון: 75  
מוצע המחלקה: 50

**43** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות