

תעודת השירות החודשית

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

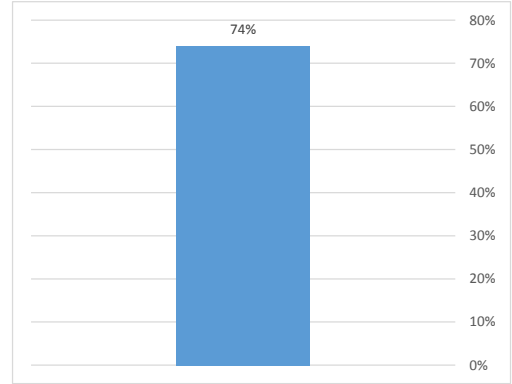
40% זימון תורים
11



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 261 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע
 עמד על 15:38 עמידה ביעד המתנה 28%

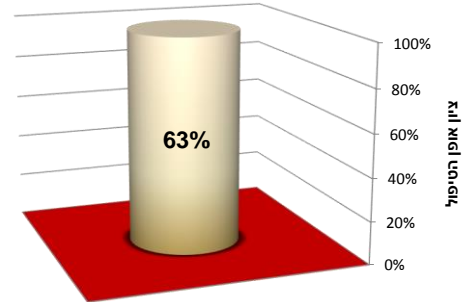
35% מענה טלפוני
26



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 368 שיחות.
 אחוז המענה עמד על 74%

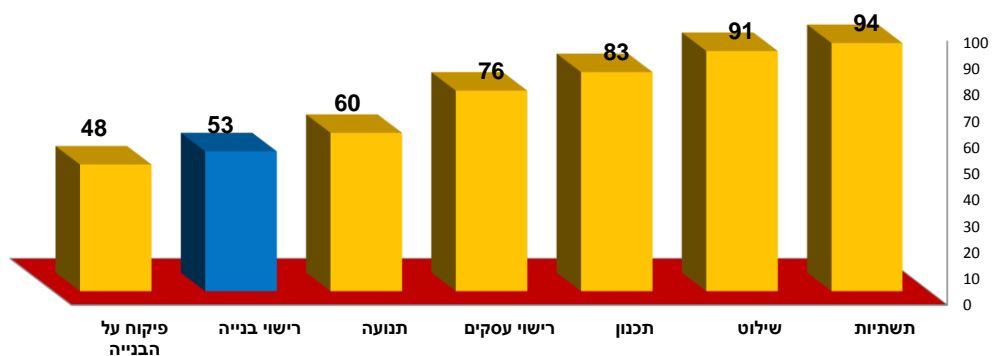
25% בדיקת איכות
16



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 הנדסאית זכתה לציון: 50
 ממוצע המחלקה: 63

53 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות