

תעודת השירות החודשית

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

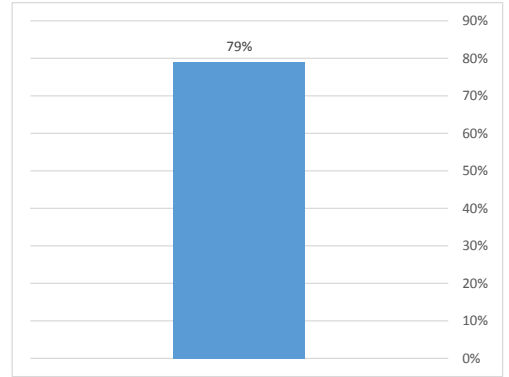
40% זימון תורים **13**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 313 ליקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 22:36 עמידה ביעד המתנה 32%

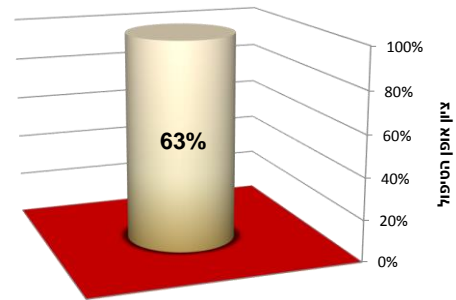
35% מענה טלפוני **28**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 454 שיחות. אחוז המענה עמד על 79%

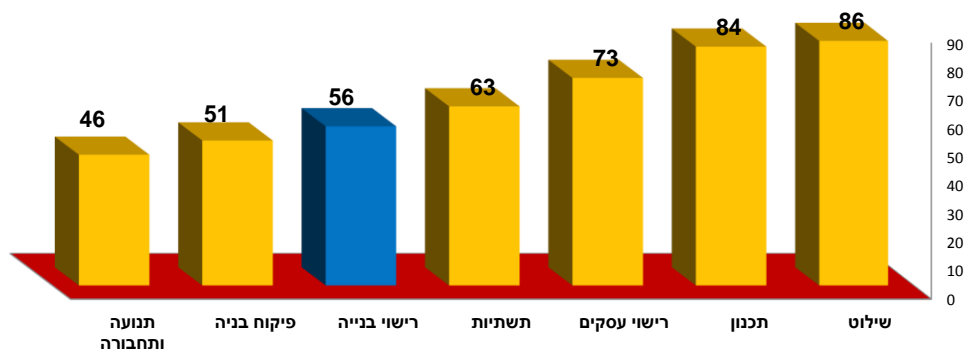
25% בדיקת איכות **16**



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: 50

56.1 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות