

# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: רישוי בניה מנהל היחידה: שרית שליאן סיכום חודש: אפר- 19

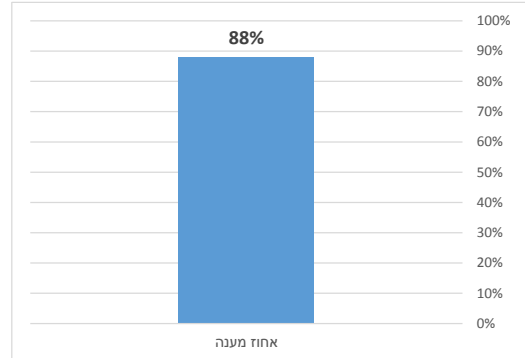
**40%** זימון תורים **14**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 169 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 21:49 דקות, זמן שירות ממוצע 15:20 עמידה ביעד המתנה 36%

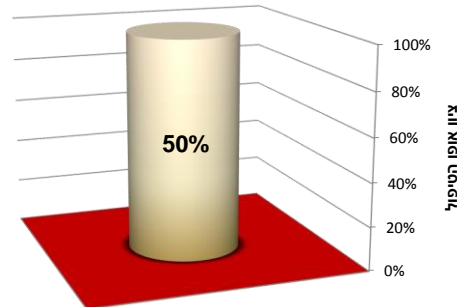
**35%** מענה טלפוני **30**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 414 שיחות. אחוז המענה עמד על 88%

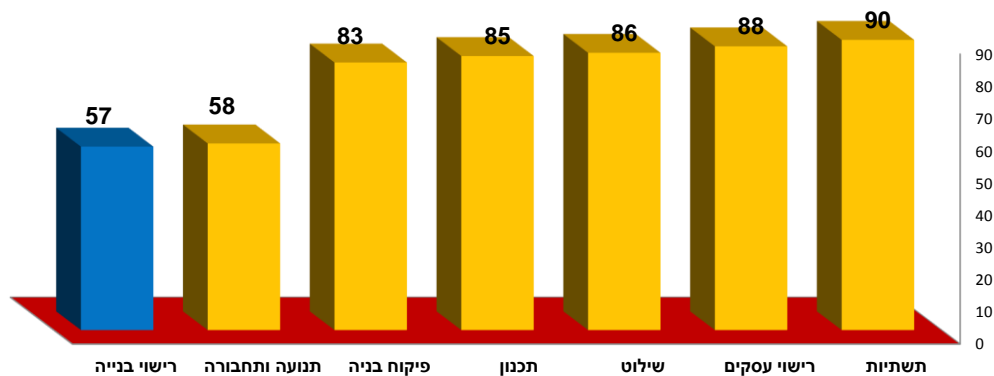
**25%** בדיקת איכות **13**



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 50 שיחה עם הנדסאית זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 50

**57** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות