

תעודת שירות חודשית

שם היחידה: רישוי בניה מנהל היחידה: שרית שיליאן סיכום חודש: מרץ 19

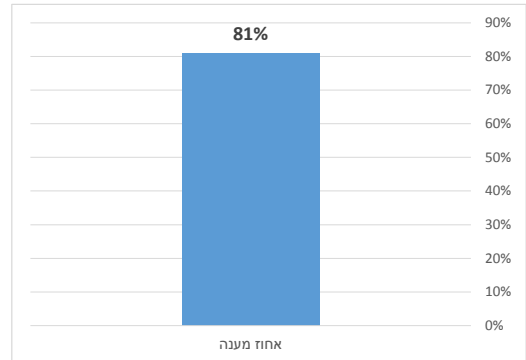
40% זימון תורים
14



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 179 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 27:46 דקות. עמידה ביעד המתנה 29%

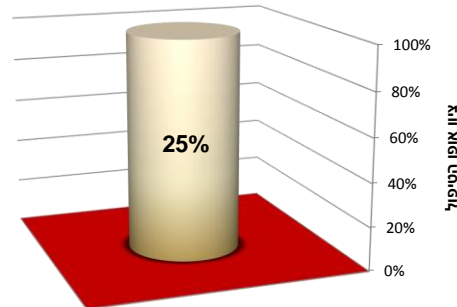
25% מענה טלפוני
20



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 467 שיחות. אחוז המענה עמד על 81%

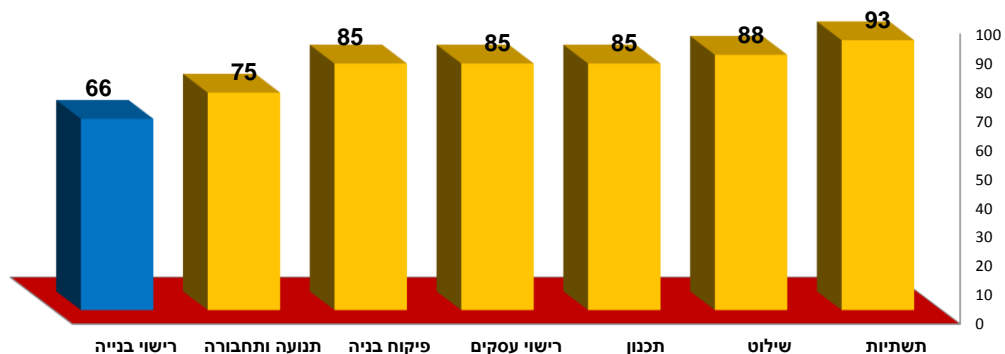
35% בדיקת איכות
9



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

בחודש נבחנו קריאות באקראי, פניה מס': שיחה עם אדריכל זכתה לציון 25 פניה מס': שיחה עם הנדסאית זכתה לציון 25 ממוצע המחלקה: 25

ציון סופי 66



ביחס ליחידות האגף השונות