

# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: רישוי בניה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודש: נוב-18

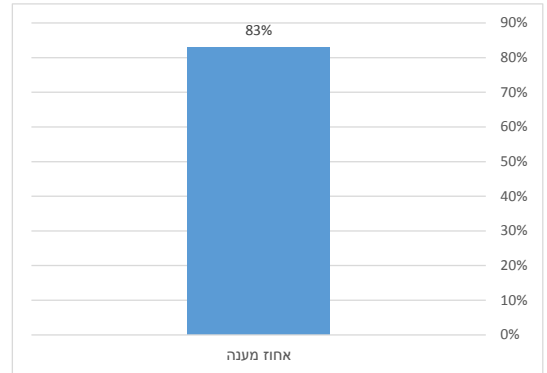
**40%** זימון תורים  
**15**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 256 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 30:13 דקות עמידה ביעד המתנה 26%

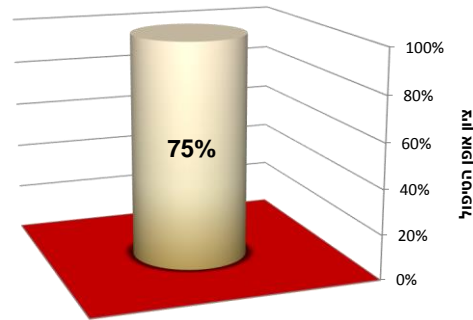
**25%** מענה טלפוני  
**21**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 446 שיחות אחוז המענה הינו 83%.

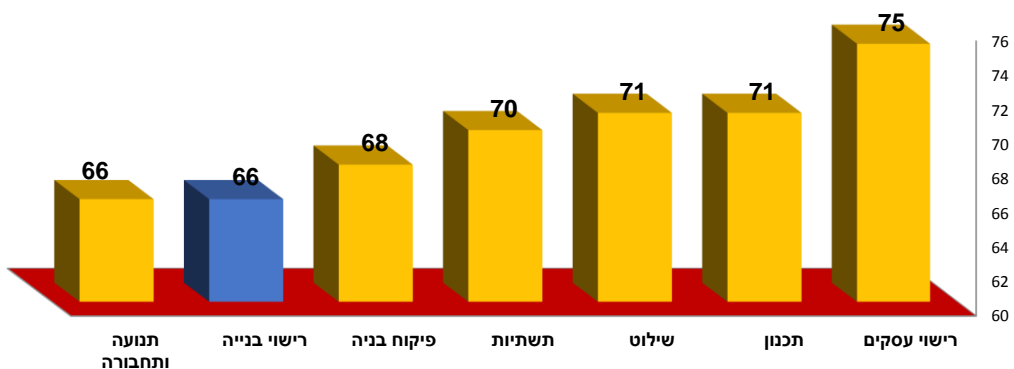
**35%** בדיקת איכות  
**26**



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 לציין 75 פניה מס: שיחה עם אדריכל זכתה לציין 75 ממוצע המחלקה: 75

**ציון סופי 66**



ביחס ליחידות האגף השונות