

# תעודת שירות חודשית

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

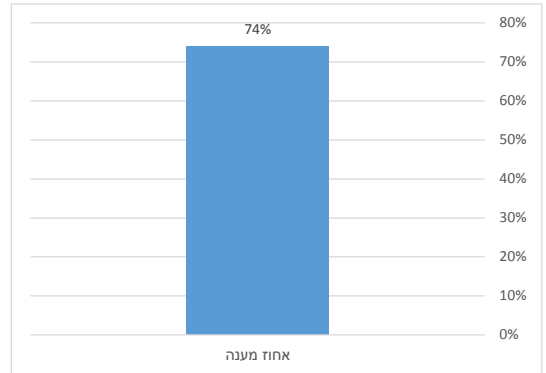
**40%** זימון תורים  
**15**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 111 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 29:00 דקות עמידה ביעד המתנה 27%

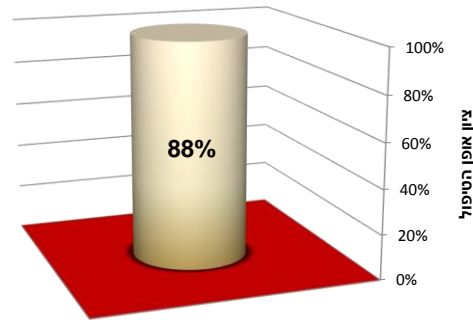
**25%** מענה טלפוני  
**19**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 167 שיחות אחוז המענה הינו 74%

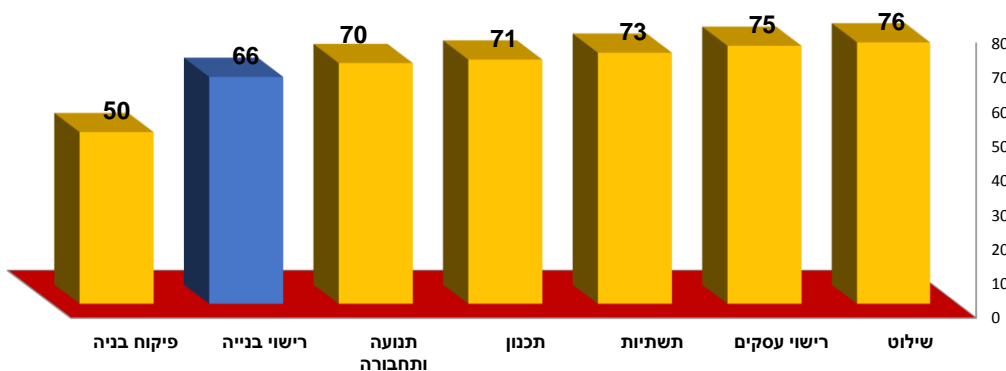
**35%** בדיקת איכות  
**31**



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 75 ממוצע המחלקה: 88 שיחה עם אדריכל זכתה לציון 100

**66** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות