

תעודת שירות חודשית

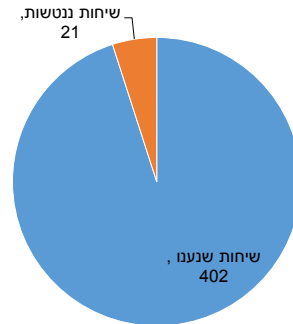
שם היחידה: רישוי בניה מנהל היחידה: שרית שיליאן סיכום חודש: אוג-18

40% זימון תורים **15**



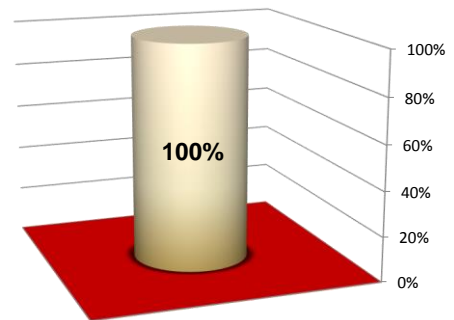
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 205 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 24:00 דקות עמידה ביעד המתנה 34%

25% מענה טלפוני **19**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 402 שיחות, 21 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 75%

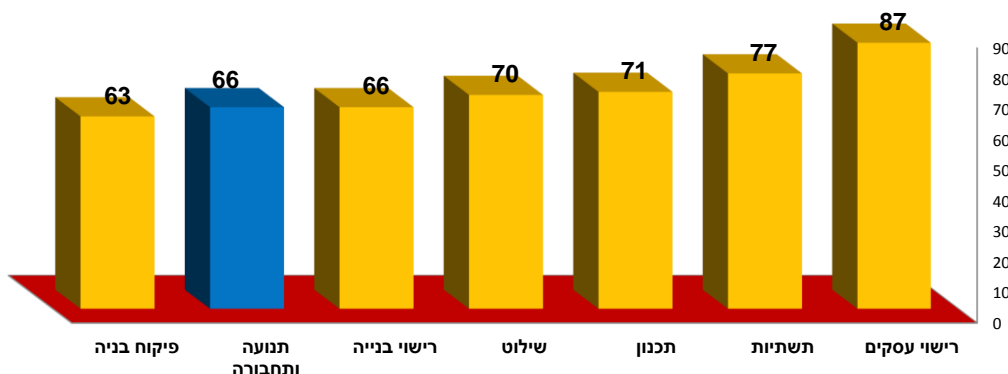
35% בדיקת איכות **35**



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 100 פניה מס: שיחה עם אדריכל זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

ציון סופי 66



ביחס ליחידות האגף השונות