

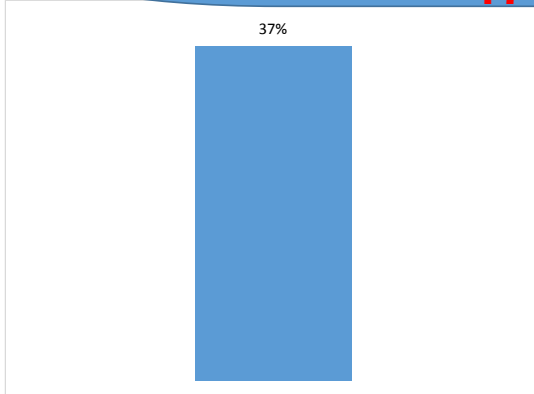
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: יוני-18

מנהל היחידה: שרית שיליאן

שם היחידה: רישוי בניה

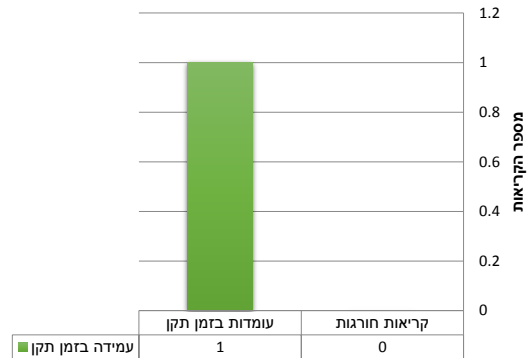
45% זימון תורים
17



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 190 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 25:04 דקות וזמן מתן השירות עמד על 14:45, עמידה ביעד המתנה 37%

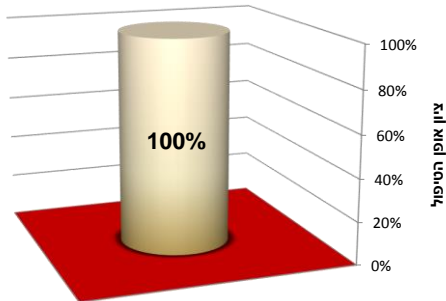
15% עמידה בזמן תקן
15



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 1 עמדו בזמן התקן ו- 0 חרגו מזמן התקן.

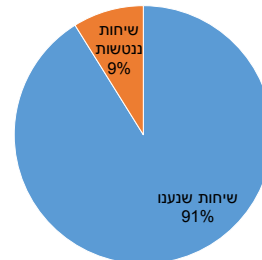
15% בדיקת איכות
15



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

בחודש נבחנו קריאות באקראי, פניה מס: 1806004262 זכתה לציון 010 פניה מס: שיחה עם אדריכל זכתה לציון 100

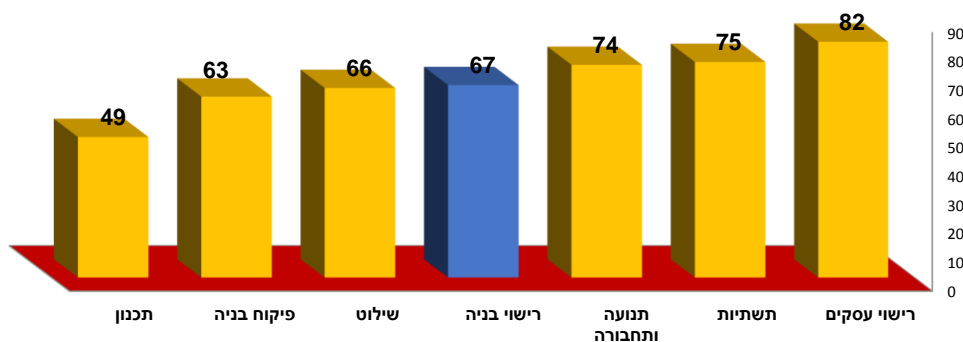
25% מענה טלפוני
21



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 411 שיחות, 40 שיחות ננטשו,

ציון סופי 67



ביחס ליחידות האגף השונות