

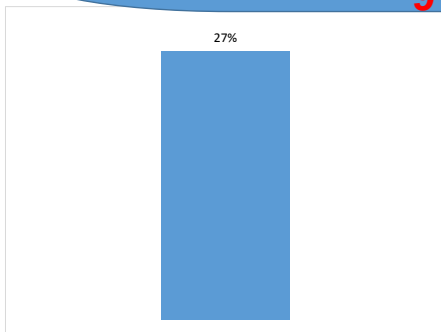
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: מאי-18

מנהל היחידה: שרית שיליאן

שם היחידה: רישוי בניה

35% זימון תורים **9**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 241 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 28:16 דקות וזמן מתן השירות עמד על 14:12, עמידה ביעד המתנה 27%

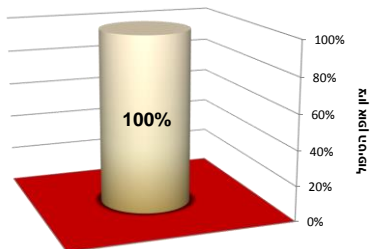
10% טופל לא טופל **10**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

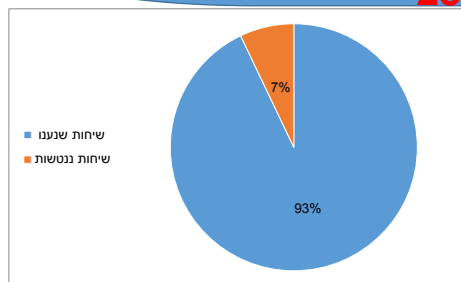
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 1 טופלו - 0 אינן טופלו.

15% בדיקת איכות **15**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 1 קריאה באקראי, פניה מס': 1805013979 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

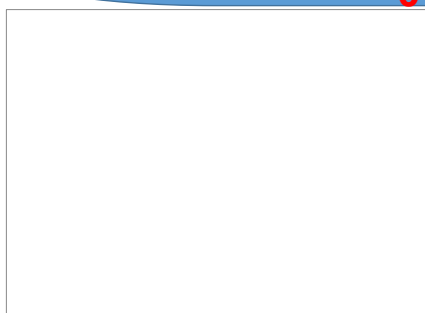
25% מענה טלפוני **23**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

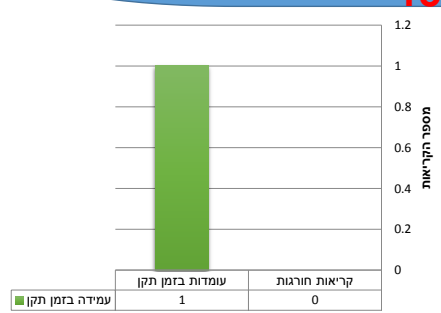
בחודש זה המחלקה ענתה על 433 שיחות, 33 שיחות ננטשו,

0% שביעות רצון **0**



לא התקבלו משובי SMS בחודש זה.

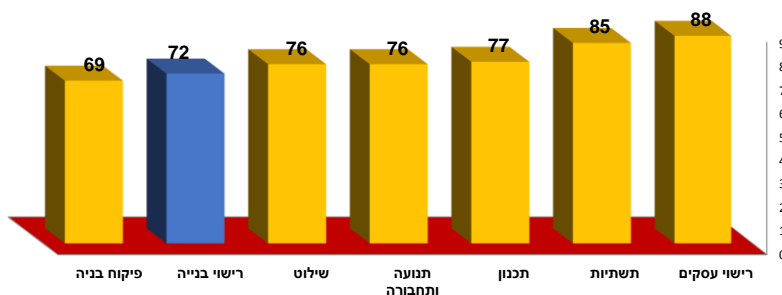
15% עמידה בזמן תקן **15**



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

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

ציון סופי 72



ביחס ליחידות האגף השונות