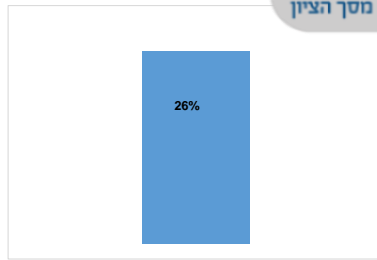


# תעודת שירות חודשית

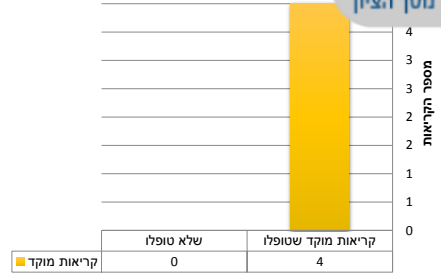
שם היחידה: רישוי בניה מנהל היחידה: שרית שיליאן סיכום חודש: אפריל-2018

## זימון תורים 5 / 15% מסך הציון



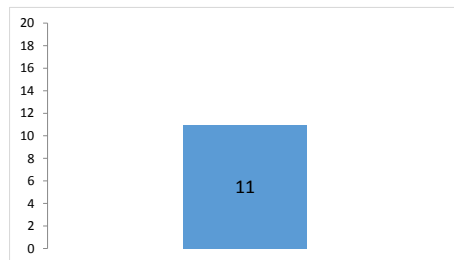
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה המחלקה עבדה עם המערכת בצורה חלקית ועל פי הנתונים קיבלה רק 164 אנשים בזמן המתנה של 25 דקות וזמן שירות של 13.2 דקות ללקוח, המחלקה עומדת על 26% ביעד המתנה.

## טופל/לא טופל 10 / 10% מסך הציון



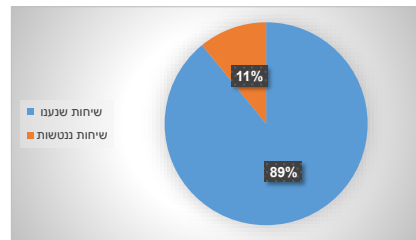
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 4 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

## הנפקת היתרי בנייה 11 / 20% מסך הציון



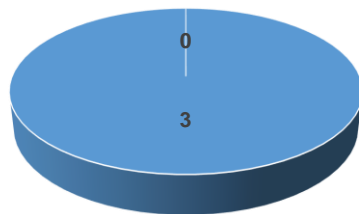
מדד זה בוחן את מספר הנפקת היתרי בנייה לחודש. בחודש זה הונפקו 11 היתרים חדשים לעומת חודש מרץ בו ניתנו 22 היתרים כאשר היעד שנקבע הוא 20 היתרים בחודש אי לכך ניתן הציון 6.

## מענה טלפוני 12 / 15% מסך הציון



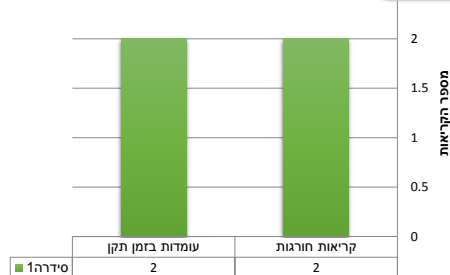
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 303 שיחות, 37 ננטשו. אחוז המענה הינו 81%.

## טפסים מקוונים 10 / 10% מסך הציון



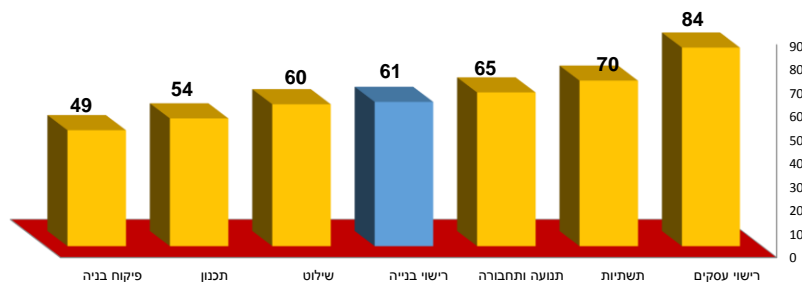
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הטפסים המקוונים בחודש זה המחלקה קיבלה 3 טפסים מקוונים, היא טיפלה ב-3 באופן מלא.

## עמידה בזמן תקן 13 / 25% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 4 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 2 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי: 61 100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות האגף השונות