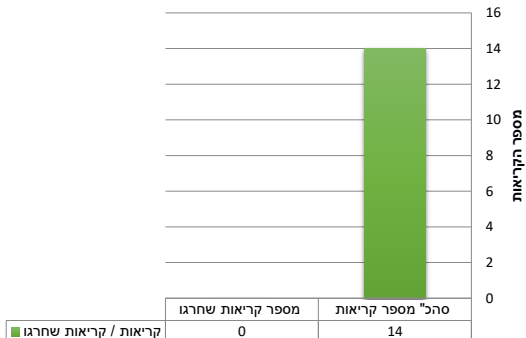


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודשי: ינו-20

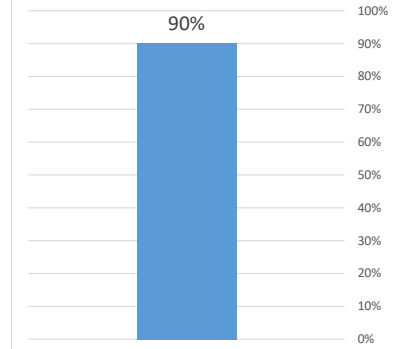
עמידה בזמן תקן 20%



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

בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 14 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן עמדו בזמן התקן.

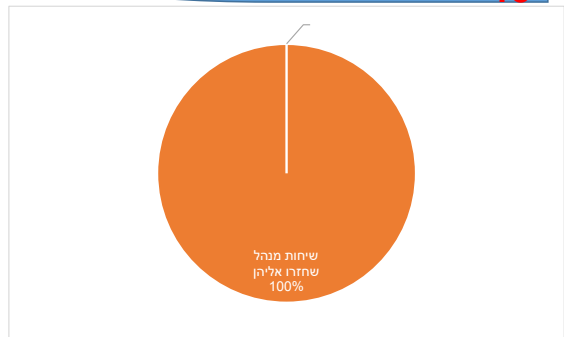
מענה טלפוני 30%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחדש זה המחלקה ענתה על 41 שיחות, אחוז המענה הינו 90%

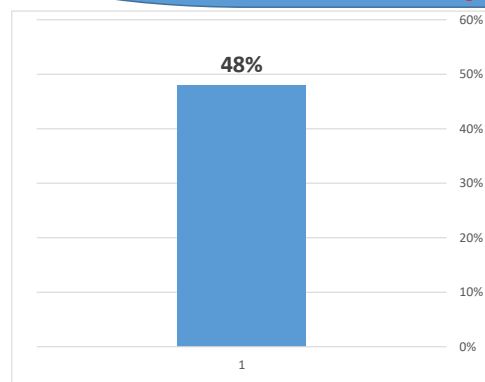
חזרה לפונה זימון 15%



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

מתוך בקשה אחת לשוחח עם מנהל חזרו ל- 1.

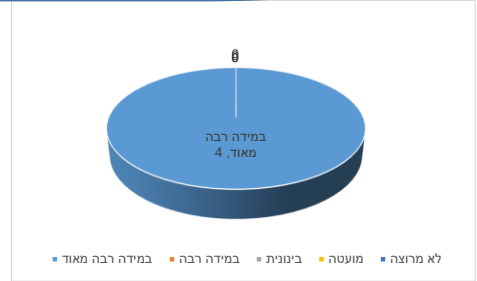
זימון תורים 20%



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחדש זה שורתו 75 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:09:10 עמידה ביעד המתנה 48%

שביעות רצון 15%

ציון	כמות קריאות	סה"כ
במידה רבה מאוד	4	400
במידה רבה בינונית	0	0
מועטה	0	0
לא מרצה	0	0



לא מרצה מועטה בינונית במידה רבה במידה רבה מאוד

ציון סופי 87

