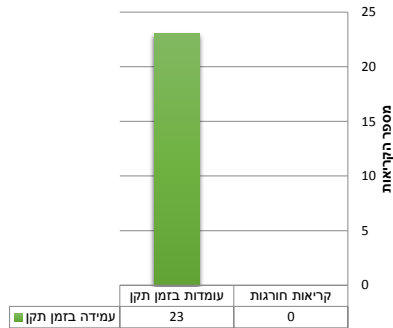


# תעודת השירות החודשית

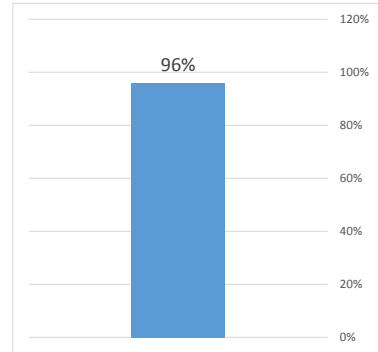
שם היחידה: רישוי עסקים      מנהל היחידה: רעיה סבירסקי      סיכום חודש: דצמ-19

**עמידה בזמן**      20%  
20



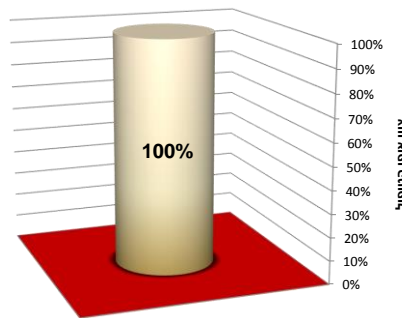
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 23 טופלו.

**מענה טלפוני**      30%  
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. חודש זה המחלקה ענתה על 37 שיחות, אחוז המענה הינו 96%.

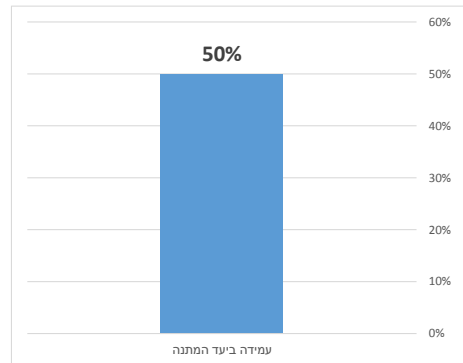
**בדיקת איכות**      20%  
20



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

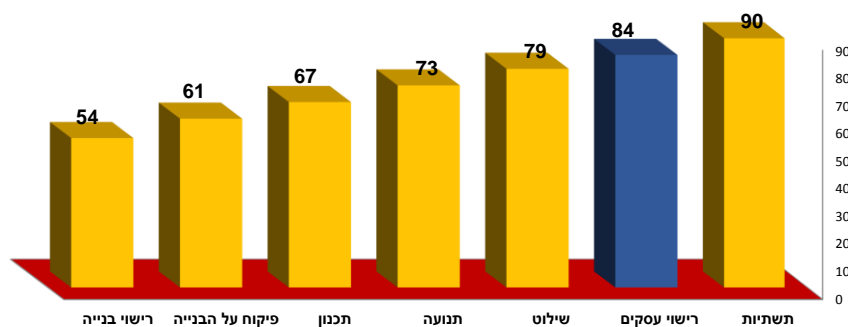
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 112517 זכתה לציין 100 פניה מס': 116711 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**זימון תורים**      30%  
15



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 75 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:09:10 דקות

**ציון סופי**      84



ביחס ליחידות האגף השונות