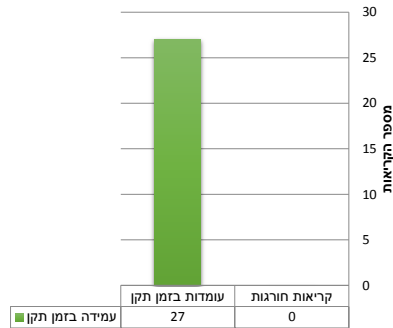


# תעודת השירות החודשית

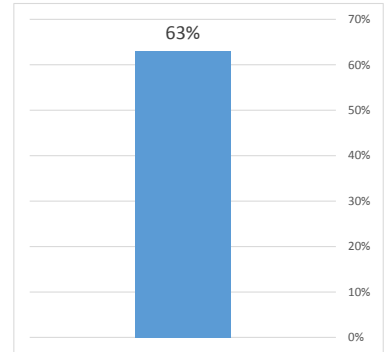
שם היחידה: רישוי עסקים      מנהל היחידה: רעיה סבירסקי      סיכום חודשי: נוב' 19

**עמידה בזמן**      20%  
 20



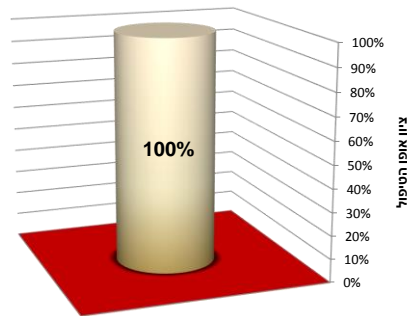
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 27 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 27 טופלו.

**מענה טלפוני**      30%  
 19



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. חודש זה המחלקה ענתה על 46 שיחות, אחוז המענה הינו 63%.

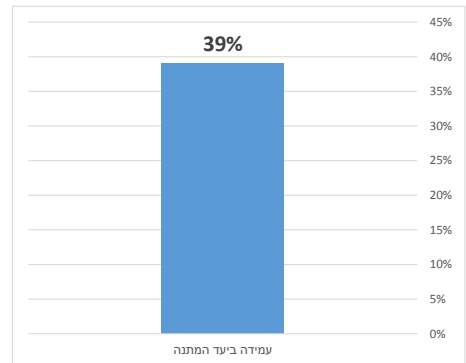
**בדיקת איכות**      20%  
 20



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

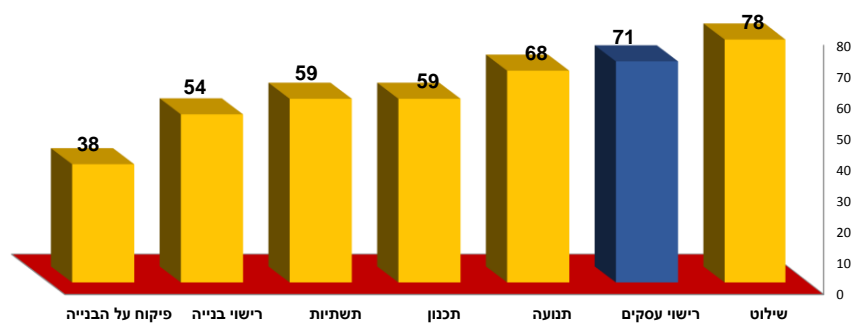
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 094609 זכתה לציין 100 פניה מס': 074980 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**זימון תורים**      30%  
 12



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 59 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:12:31 דקות

## ציון סופי 71



ביחס ליחידות האגף השונות