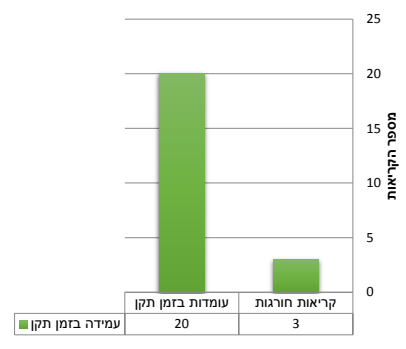


# תעודת השירות החודשית

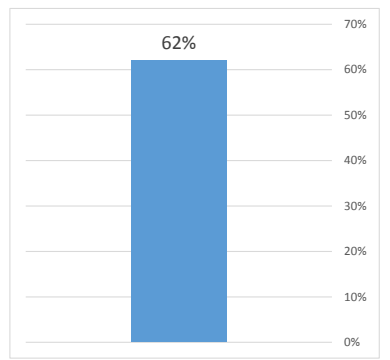
שם היחידה: רישוי עסקים      מנהל היחידה: רעיה סבירסקי      סיכום חודשי: אוק' 19

**עמידה בזמן** 20%  
16



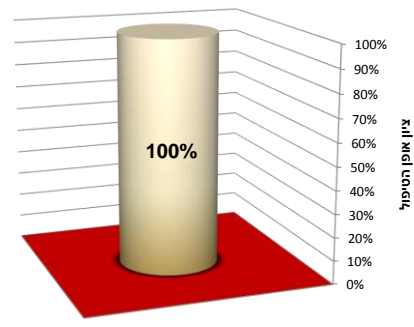
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 20 טופלו ו- 3 חרגו.

**מענה טלפוני** 30%  
19



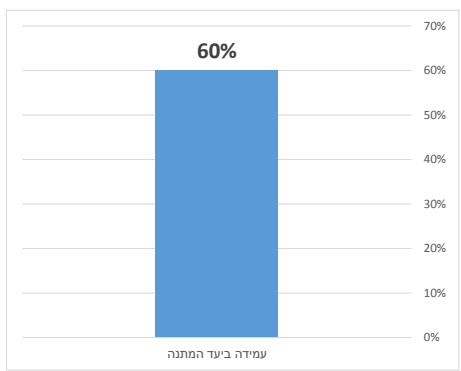
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. חודש זה המחלקה ענתה על 40 שיחות, אחוז המענה הינו 62%.

**בדיקת איכות** 20%  
20



מדד איכות זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 055756 זכתה לציון 100 פניה מס': 063800 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

**זימון תורים** 30%  
18



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 71 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:07:24 דקות

## ציון סופי 72

