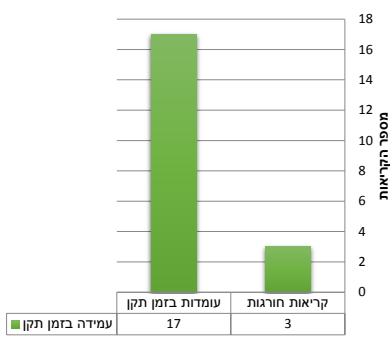


תעודת השירות החודשית

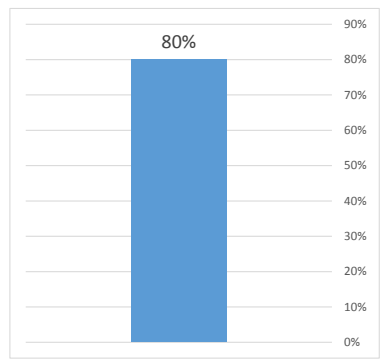
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודשי: ספט-19

עמידה בזמן 20%
 12



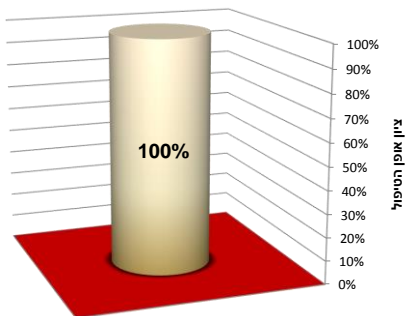
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 20 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 17 טופלו ו- 3 חרגו.

מענה טלפוני 30%
 24



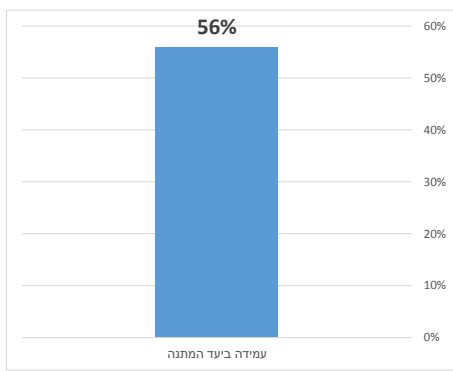
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 44 שיחות, אחוז המענה הינו 80%.

בדיקת איכות 20%
 20



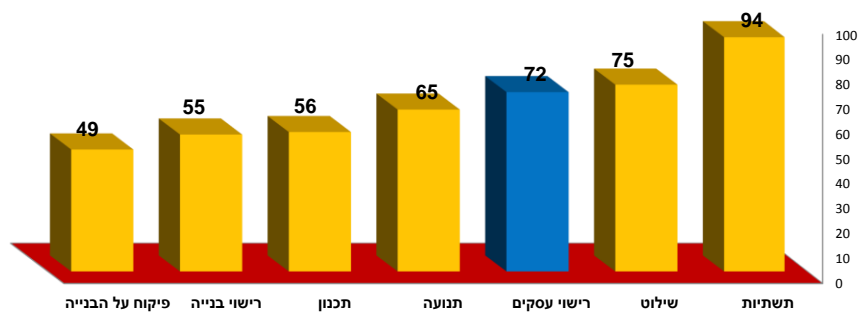
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 029980 זכתה לציון 100 פניה מס': 045979 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

זימון תורים 30%
 17



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 84 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 08:38 דקות

ציון סופי 72



ביחס ליחידות האגף השונות