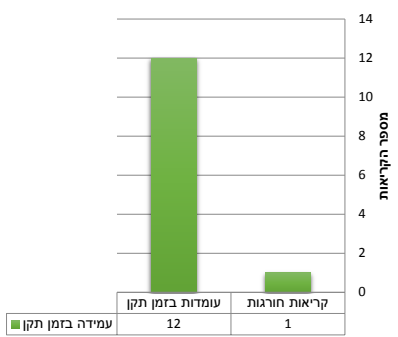


תעודת השירות החודשית

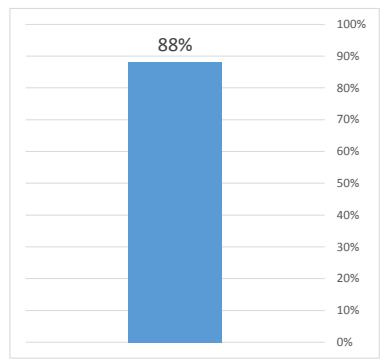
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: אוג-19

עמידה בזמן 20%
 18



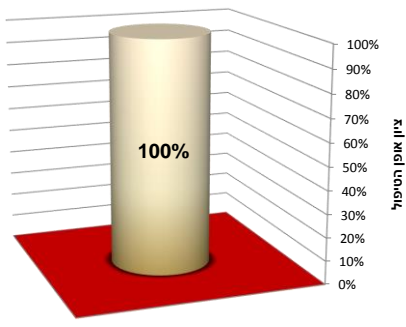
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 13 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 12 טופלו ו-1 חרגה.

מענה טלפוני 30%
 26



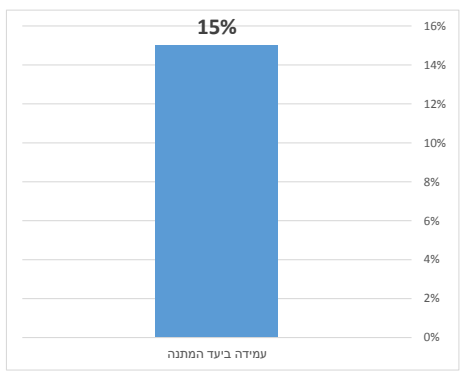
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 41 שיחות, אחוז המענה הינו 88%.

בדיקת איכות 20%
 20



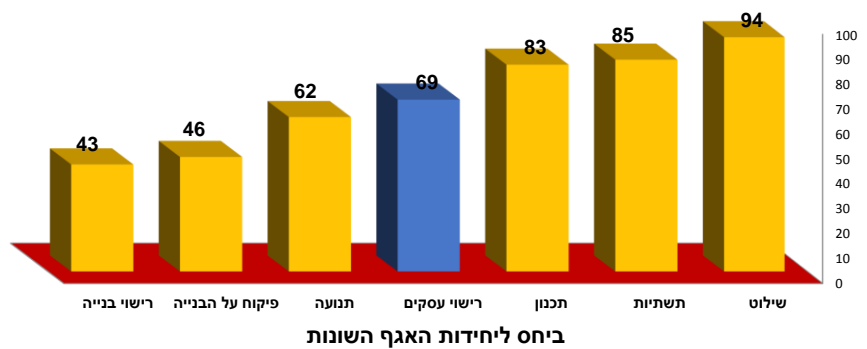
מדד איכותי זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.
 בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 019132 זכתה לציון 100 פניה מס': 018829 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

זימון תורים 30%
 5



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 61 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 23:37 דקות

ציון סופי 69



ביחס ליחידות האגף השונות