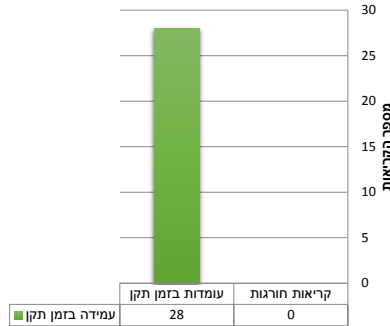


תעודת השירות החודשית

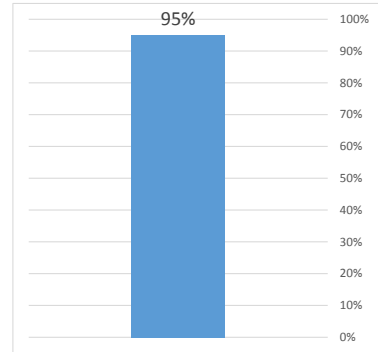
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: יול-19

עמידה בזמן 20%
 20



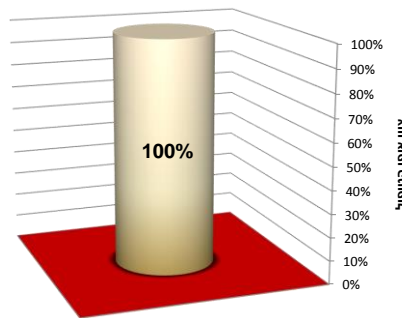
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 28 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן עמדו בזמן התקן.

מענה טלפוני 30%
 29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 45 שיחות, אחוז המענה הינו 95%.

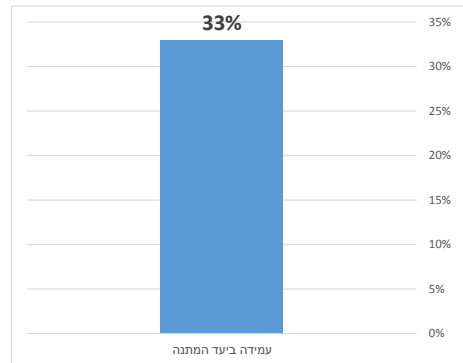
בדיקת איכות 20%
 20



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

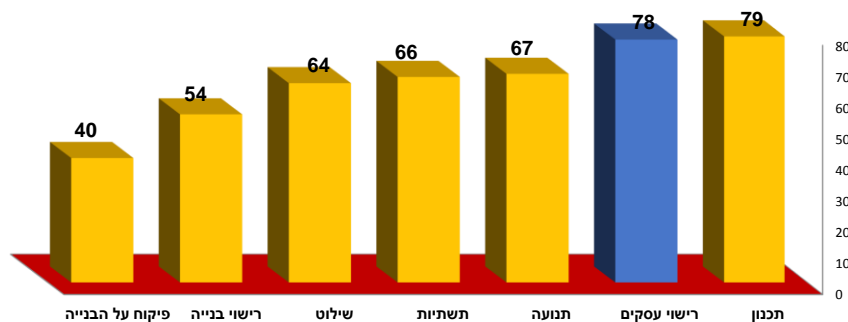
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1907005829 זכתה לציון 100 פניה מס': 1907006289 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

זימון תורים 30%
 10



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 100 לקוחות, כאשר זמן שירות בממוצע עמד על 17:46 דקות

ציון סופי 78



ביחס ליחידות האגף השונות