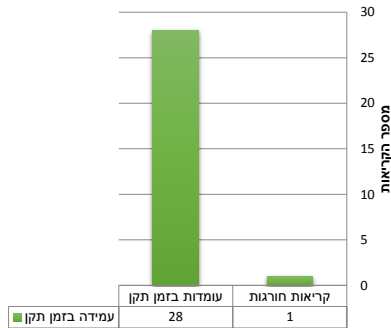


# תעודת השירות החודשית

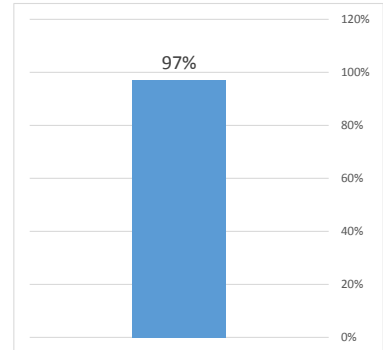
שם היחידה: רישוי עסקים      מנהל היחידה: רעיה סבירסקי      סיכום חודשי: יוני-19

**עמידה בזמן**      20%  
17



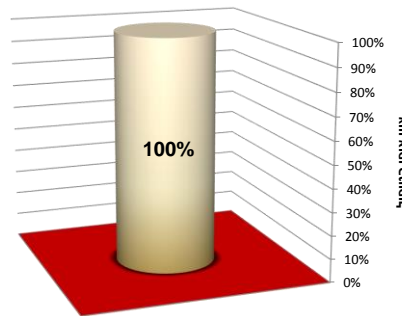
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 29 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 28 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגה מזמן התקן.

**מענה טלפוני**      30%  
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 36 שיחות, אחוז המענה הינו 97%.

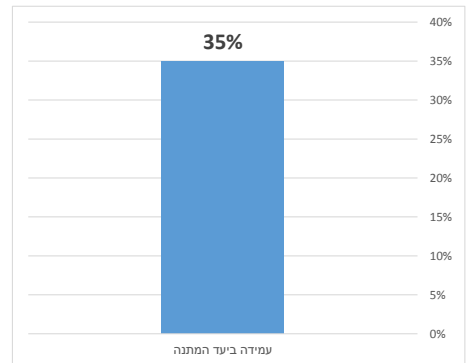
**בדיקת איכות**      20%  
20



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

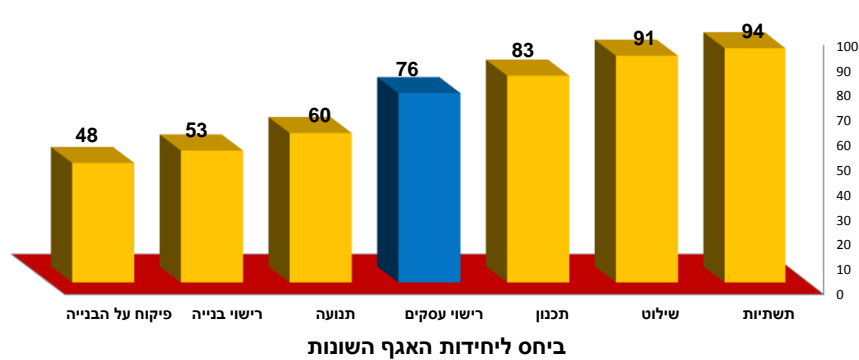
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1906006344 זכתה לציין 100 פניה מס': 1906016970 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**זימון תורים**      30%  
11



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 94 לקוחות, כאשר זמן שירות במוצע עמד על 19:21 דקות עמידה ביעד המתנה 35%

## ציון סופי 76



ביחס ליחידות האגף השונות