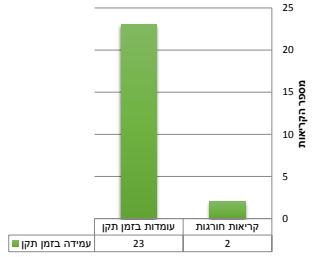


תעודת השירות החודשית

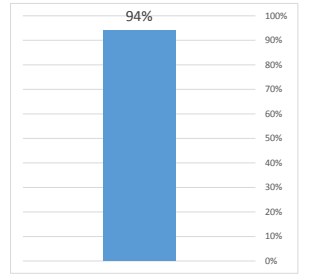
שם היחידה: רישוי עסקים | מנהל היחידה: רעיה סבירסקי | סיכום חודש: מאי-19

עמידה בזמן 20%



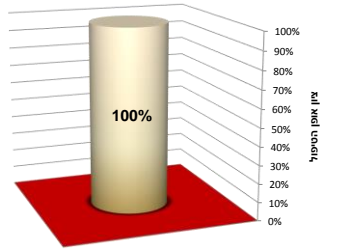
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 25 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 23 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

מענה טלפוני 30%



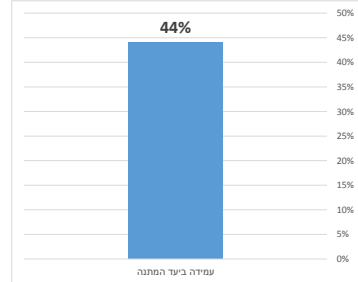
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 36 שיחות, אחוז המענה הינו 94%

בדיקת איכות 20%



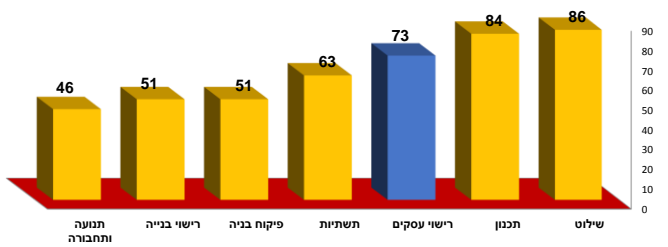
מדד איכות זה בוחן ביטוח /אז אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1905007257 זכתה לציון 100 פניה מס': 1905003912 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

זימון תורים 30%



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 115 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:13:22 דקות עמידה ביעד המתנה 44%

ציון סופי 73



ביחס ליחידות האגף השונות