

תעודת שירות חודשית

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

15% זימון תורים
7



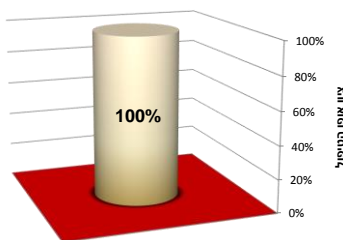
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 40 ליקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 11:10 דקות עמידה ביעד המתנה 49%

10% טופל לא טופל
10



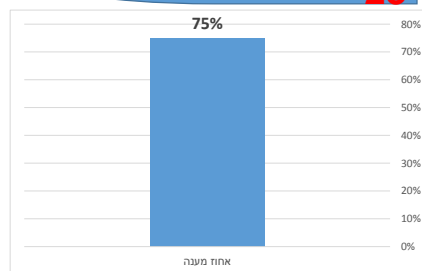
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 16 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

15% בדיקת איכות
15



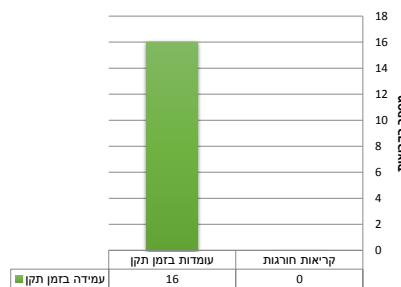
מדד איכותי זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1904002192 זכתה לציון 100 שיחה עם אדריכלית: זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

30% מענה טלפוני
23



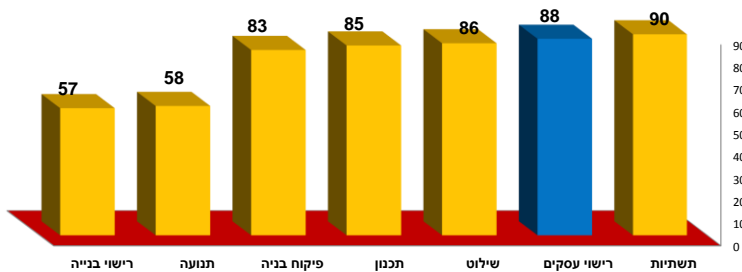
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 51 שיחות, אחוז המענה הינו 75%

30% עמידה בזמן תקן
30



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 16 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

ציון סופי 88



ביחס ליחידות האגף השונות