

תעודת שירות חודשית

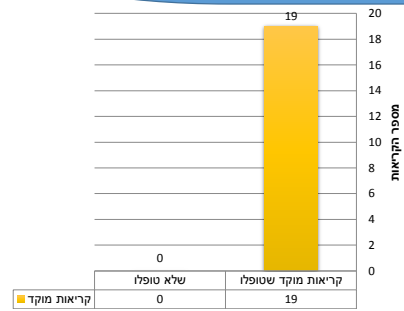
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: מרץ-19

15% זימון תורים **6**



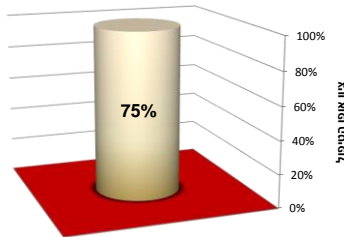
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 80 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 12:55 דקות עמידה ביעד המתנה 40%

10% טופל לא טופל **10**



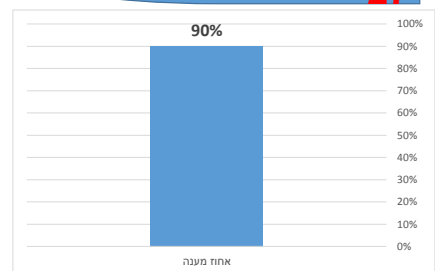
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 19 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

15% בדיקת איכות **12**



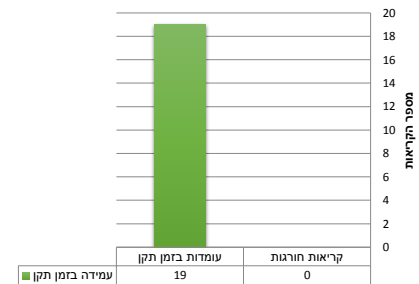
מדד איכותי זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנאגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 190300008 זכתה לציון 75 פניה מס: 1903004414 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 75

30% מענה טלפוני **27**



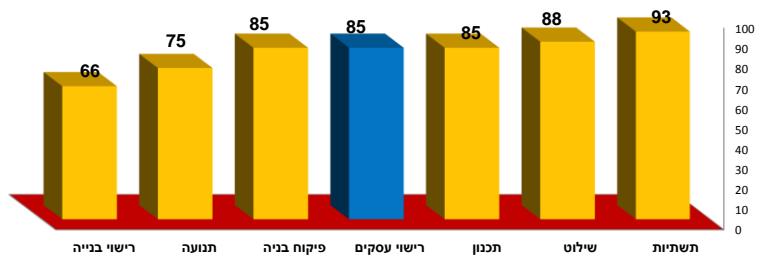
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 31 שיחות, אחוז המענה הינו 90%

30% עמידה בזמן תקן **30**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 19 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כל הקריאות עמדו בזמן התקן

ציון סופי 85



ביחס ליחידות האגף השונות