

תעודת שירות חודשית

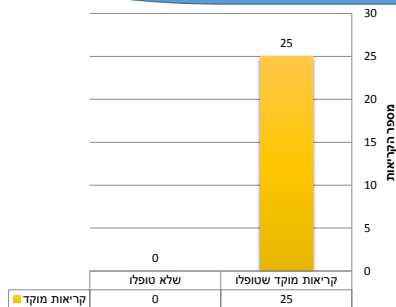
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: דצמ-18

15% זימון תורים
5



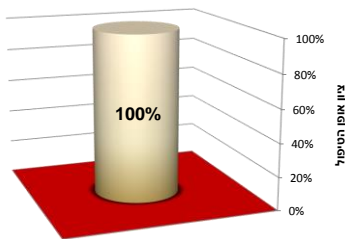
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 158 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 27:10 דקות וזמן מתן השירות עמד על 13:16, עמידה ביעד המתנה 32%

10% טופל לא טופל
10



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 25 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

25% בדיקת איכות
25

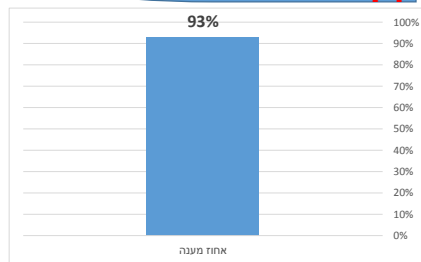


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1812003978 זכתה לציון 100 פניה מס': 1812000591 זכתה לציון 100

ממוצע המחלקה: 100

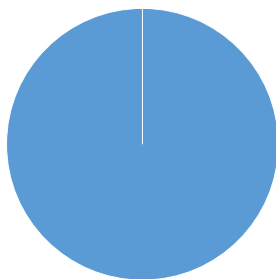
15% מענה טלפוני
14



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 71 שיחות, אחוז המענה הינו 93%.

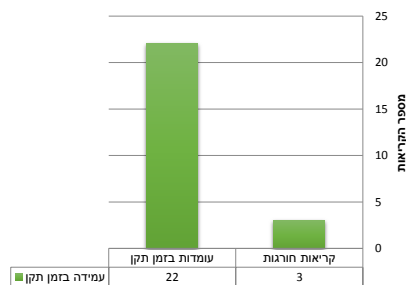
10% שביעות רצון
10



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודש זה הגיע סקר אחד והוא היה מרוצה

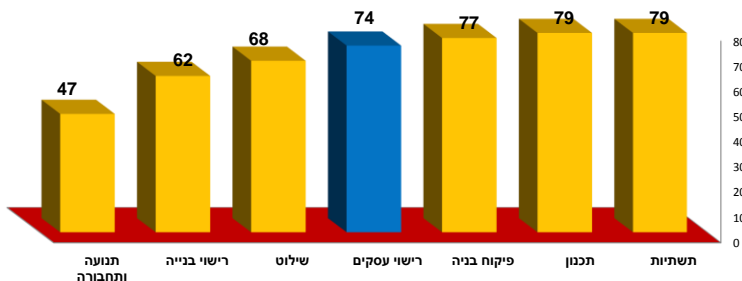
25% עמידה בזמן תקן
10



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 22 עמדו בזמן התקן ו- 3 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 74



ביחס ליחידות האגף השונות