

תעודת שירות חודשית

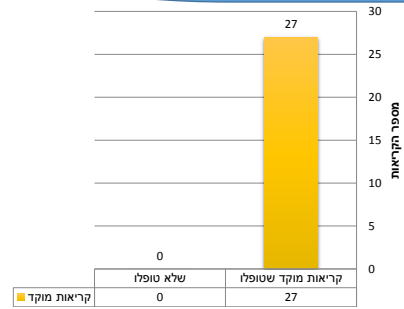
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: נוב-18

15% זימון תורים **6**



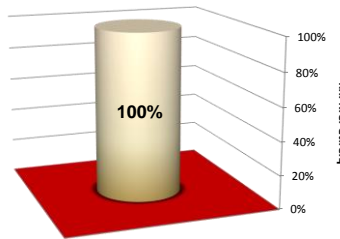
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 77 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 22:50 דקות וזמן מתן השירות עמד על 12:30, עמידה ביעד המתנה 37%

10% טופל לא טופל **10**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 27 קריאות מוקד לטיפול היחידה. כולן טופלו.

25% בדיקת איכות **25**

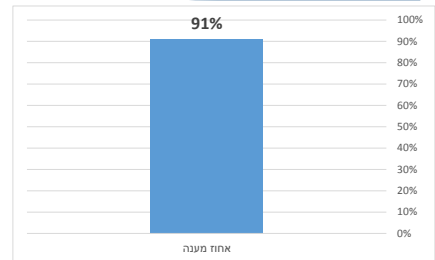


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1811006722 זכתה לציין 100 פניה מס': 1811004426 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 100

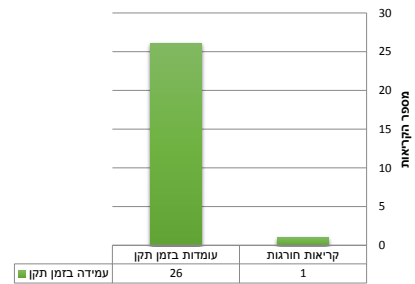
15% מענה טלפוני **14**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

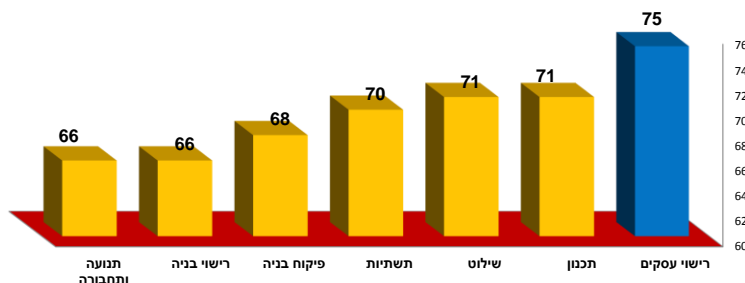
בחודש זה המחלקה ענתה על 67 שיחות, אחוז המענה הינו 91%.

35% עמידה בזמן תקן **34**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 27 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 26 עמדו בזמן התקן ו-1 חרגה מזמן התקן.

75 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות