

תעודת שירות חודשית

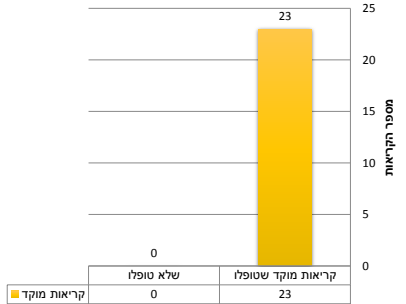
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: ספט-18

15% זימון תורים **6**



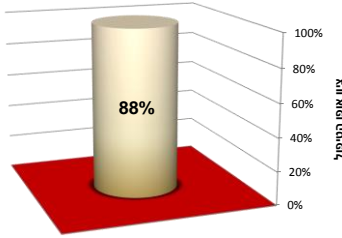
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 23 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 24:29 דקות וזמן מתן השירות עמד על 14:43, עמידה ביעד המתנה 37%.

10% טופל לא טופל **10**



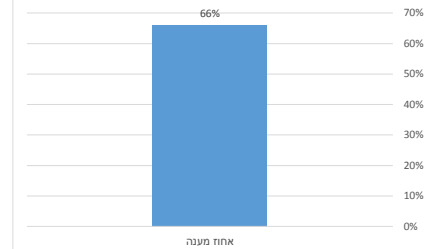
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 23 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

25% בדיקת איכות **22**



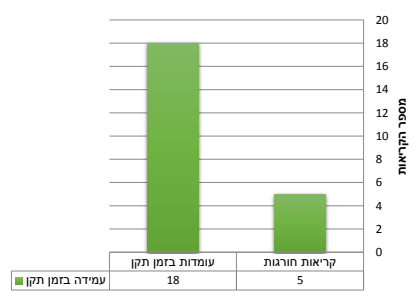
מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1809006088 זכתה לציון 100 פניה מס': 1809002135 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 88

15% מענה טלפוני **10**



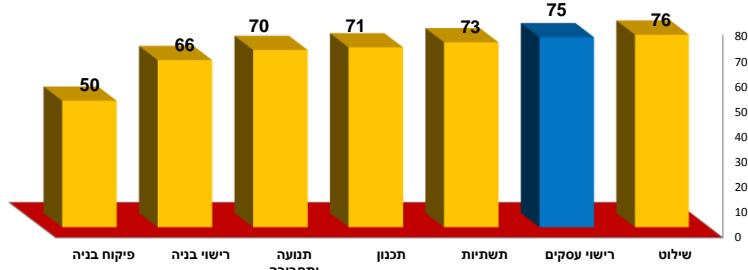
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 16 שיחות, אחוז המענה הינו 66%.

35% עמידה בזמן תקן **27**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 18 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 75



ביחס ליחידות האגף השונות