

תעודת שירות חודשית

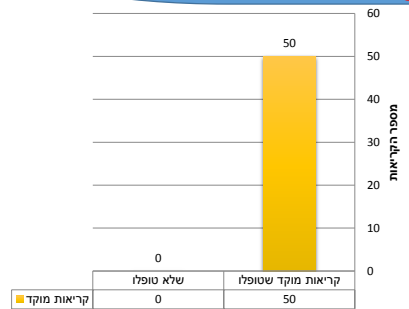
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: אוג-18

15% דימון תורים **3**



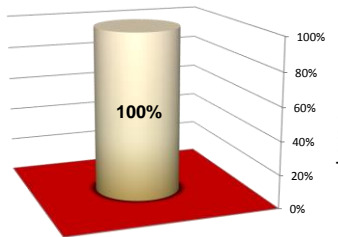
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הדימון תורים בחודש זה שורתו 73 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 36:00 דקות וזמן מתן השירות עמד על 11:01, עמידה ביעד המתנה 21%.

10% טופל לא טופל **10**



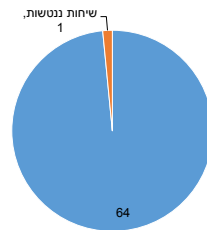
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 50 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 50 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

25% בדיקת איכות **25**



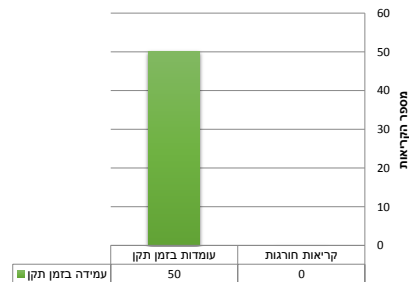
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1808015268 זכתה לציון 100 פניה מס': 1808002526 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

15% מענה טלפוני **14**



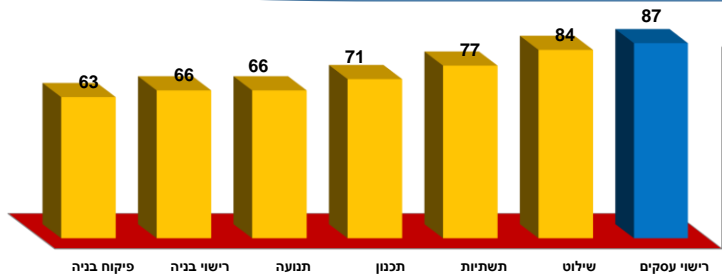
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 64 שיחות, 1 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 94%.

35% עמידה בזמן תקן **35**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 50 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 50 עמדו בזמן התקן ו- 0 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 87



ביחס ליחידות האגף השונות