

תעודת שירות חודשית

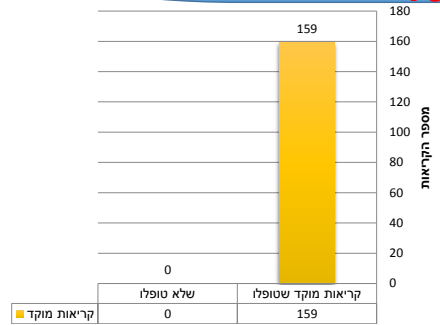
שם היחידה: רישוי עסקים | מנהל היחידה: רעיה סבירסקי | סיכום חודש: יוני-18

15%
4
 זימון תורים



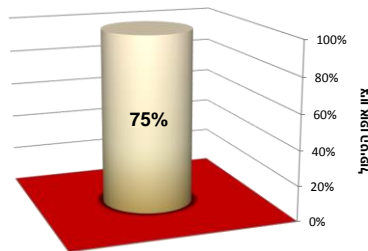
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 124 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 27:43 דקות וזמן מתן השירות עמד על 17:03, עמידה ביעד המתנה 29%

10%
10
 טופל לא טופל



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 159 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 159 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

25%
19
 בדיקת איכות

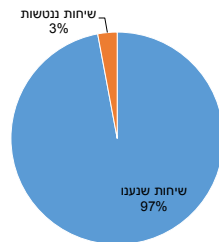


מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1806016350 זכתה לציין 50 פניה מס: 1806015673 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 75

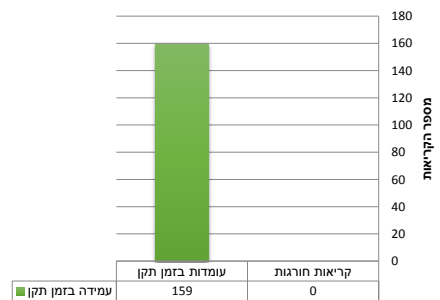
15%
14
 מענה טלפוני



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 66 שיחות, 2 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 93%.

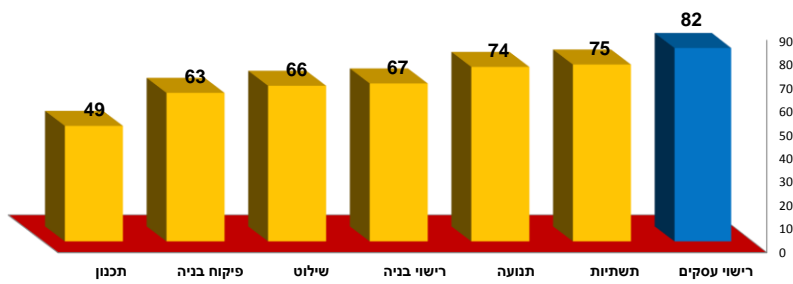
35%
35
 עמידה בזמן תקן



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 159 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 159 עמדו בזמן התקן ו- 0 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 82



ביחס ליחידות האגף השונות