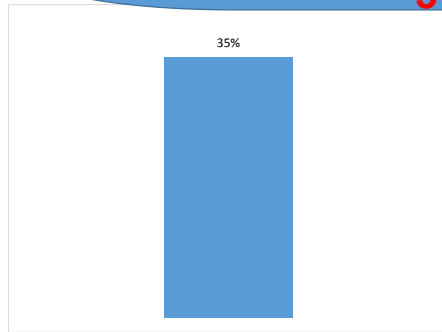


תעודת שירות חודשית

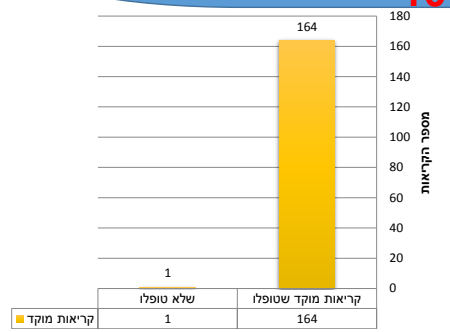
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: אפר-18

15% זימון תורים **5**



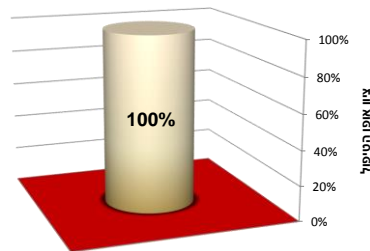
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 117 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 28:28 דקות וזמן מתן השירות עמד על 11:02, עמידה ביעד המתנה 35%

10% טופל לא טופל **10**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 165 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 164 טופלו ו- 1 אינן טופלו.

25% בדיקת איכות **25**

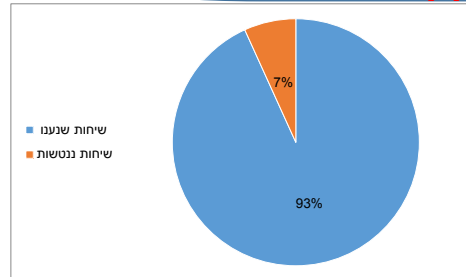


מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1805017034 זכתה לציין 100 פניה מס: 1805017936 זכתה לציין 100

ממוצע המחלקה: 100

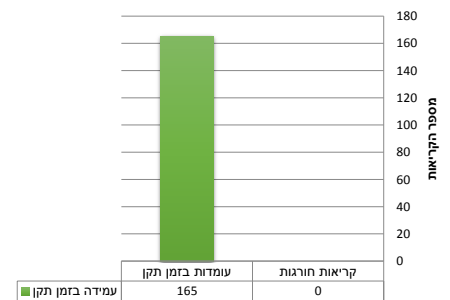
15% מענה טלפוני **14**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 55 שיחות, 4 שיחות ננטשו, אחוז המענה הינו 90%.

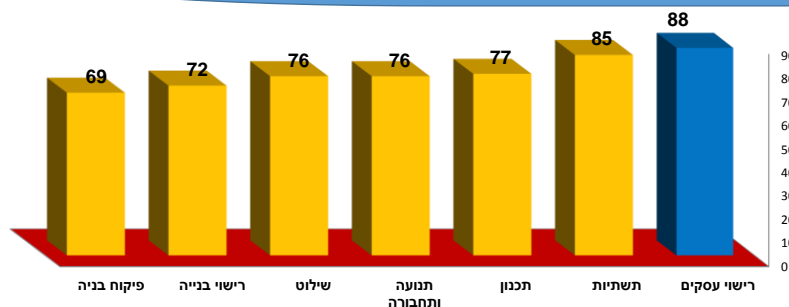
35% עמידה בזמן תקן **35**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 165 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 165 עמדו בזמן התקן ו- 0 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 88



ביחס ליחידות האגף השונות