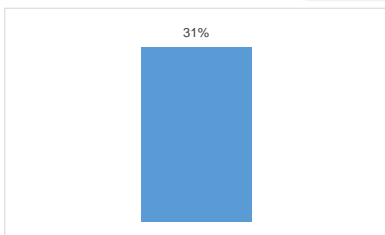


תעודת שירות חודשית

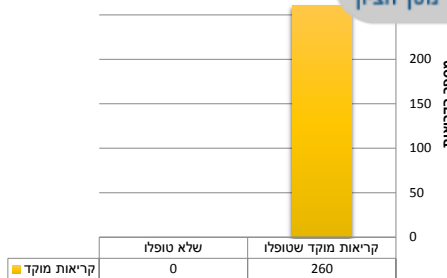
שם היחידה: רישוי עסקים מנהל היחידה: רעיה סבירסקי סיכום חודש: אפריל-2018

זימון תורים 5 / 15% מסך הציון



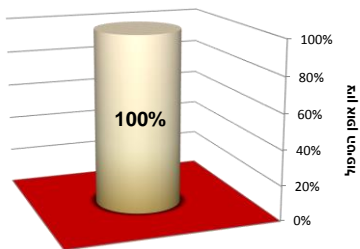
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 56 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 27 דקות וזמן מתן השירות עמד על 16. עמידה ביעד המתנה 31%.

טופל/לא טופל 10 / 10% מסך הציון



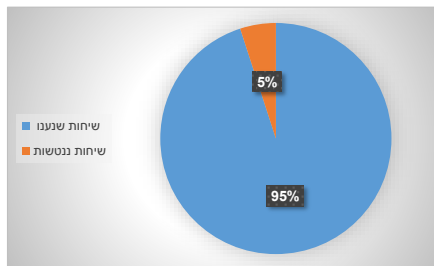
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 260 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 260 טופלו ו-0 אינן טופלו.

בדיקת איכות (קריאות אקראיות) 15 / 15% מסך הציון



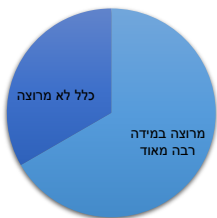
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1804013763 זכתה לציון 100. פניה מס' 1804011270 זכתה לציון 100. בממוצע 100.

מענה טלפוני 12 / 15% מסך הציון



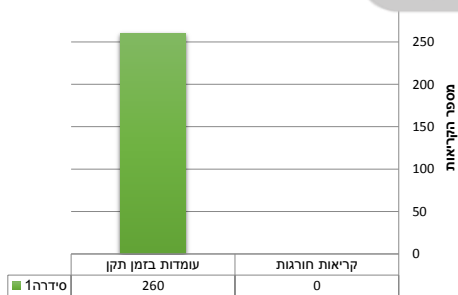
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 38 שיחות, 2 ננטשו אחוז המענה הינו 78%

שביעות רצון SMS 7 / 10% מסך הציון



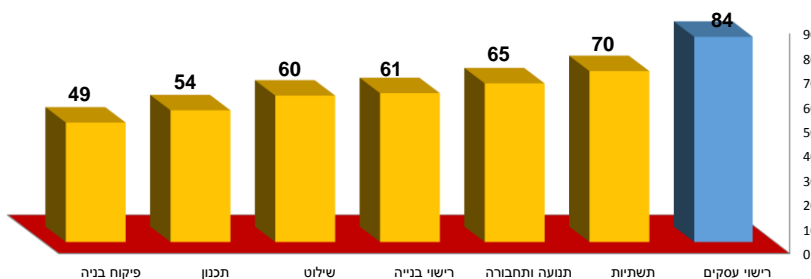
מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 3 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 2 מרוצים (במידה רבה רבה מאוד) ו-1 פחות מרוצה.

עמידה בזמן תקן 35 / 35% מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 260 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 260 עמדו בזמן התקן ו-0 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי: 84 100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות האגף השונות