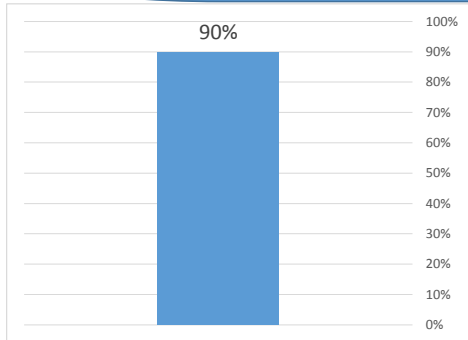


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: שילוט מנהל היחידה: רחלי תורג'מן סיכום חודש: דצמ-19

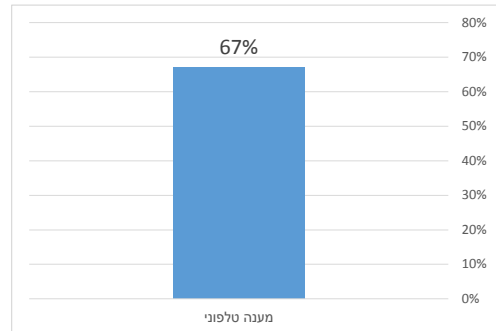
25%
ביקורת שטח
23



מדד זה בוחן את ממוצע ביקורות השטח בלוחות מודעות קטנים וגדולים.

1. ויצמן 153 - 90
 2. נורדאו 13 - 85
 3. רוטשילד פינת ויצמן - 85
 4. הרצל פינת בן גוריון - 95
 5. רמז 1 - 95
- ממוצע - 90

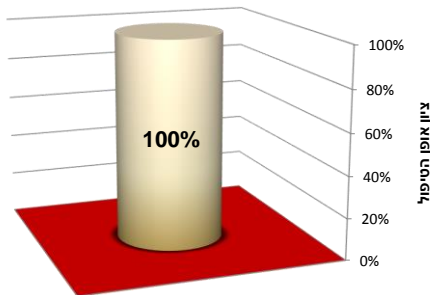
30%
מענה טלפוני
20



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

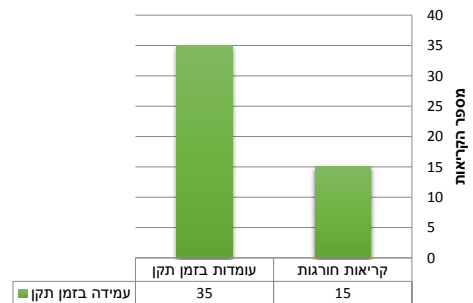
בחודש זה ענתה המחלקה על 36 שיחות. אחוז המענה הינו 67%

15%
בדיקת איכות
15



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': 108707 זכתה לציין 100 פניה מס': 107119 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

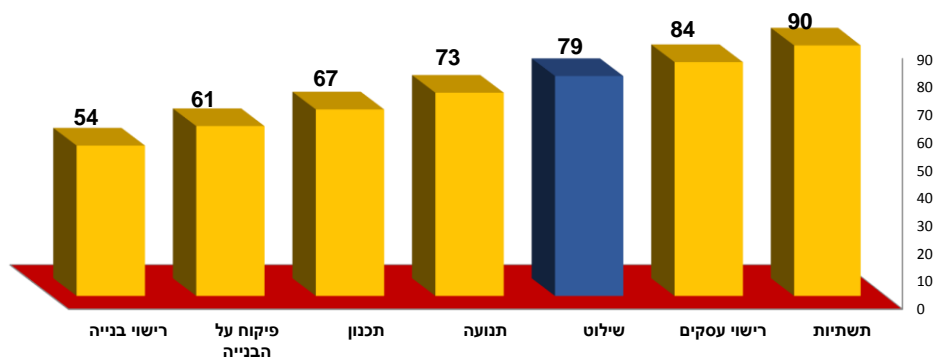
30%
עמידה בזמן תקן
21



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 50 קריאות לטיפול היחידה. 35 עמדו בתקן ו- 15 חרגו.

ציון סופי 79



ביחס ליחידות האגף השונות