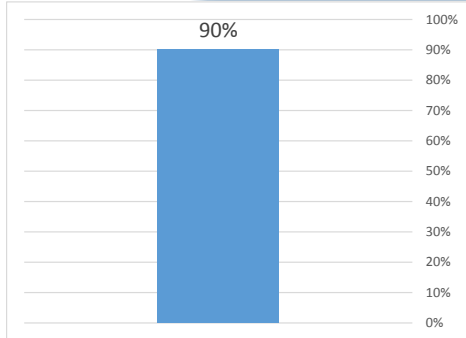


# תעודת השירות החודשית

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

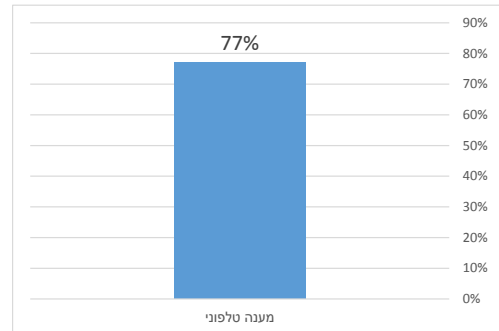
**25%** ביקורת שטח  
**23**



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

1. משה דיין 30 - 85
  2. הגליל אשכול פיס - 90
  3. נורדאו 3 - 85
  4. הרצל 26 - 100
  5. תל חי 32 - 95
- ממוצע - 90

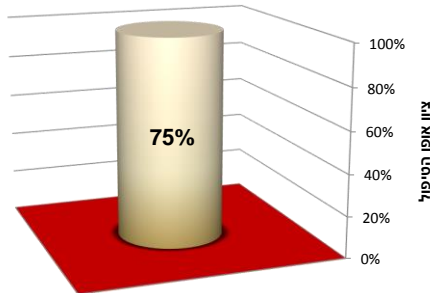
**30%** מענה טלפוני  
**23**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

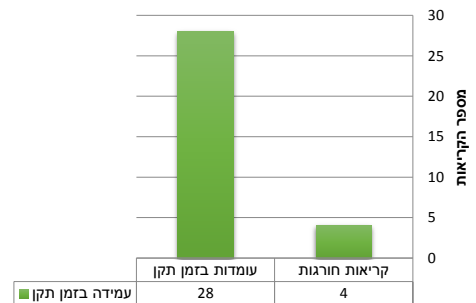
בחודש זה ענתה המחלקה על 26 שיחות. אחוז המענה הינו 77%

**15%** בדיקת איכות  
**11**



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: 007519 זכתה לציין 100 פניה מס: 010165 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 75

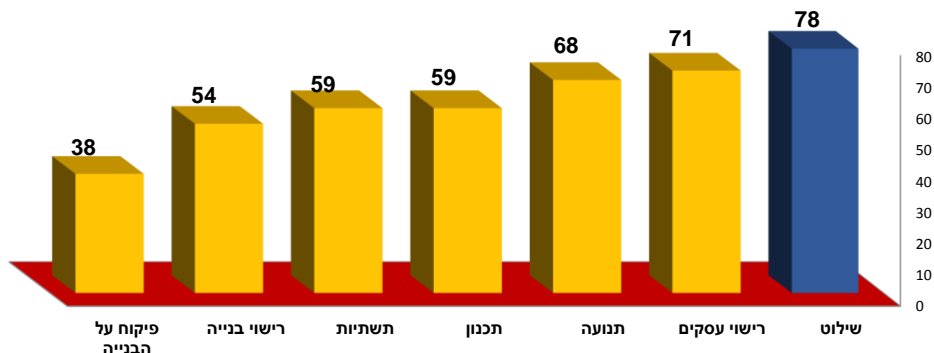
**30%** עמידה בזמן תקן  
**21**



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 32 קריאות לטיפול היחידה. 28 עמדו בתקן ו- 4 חרגו.

**78** ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות