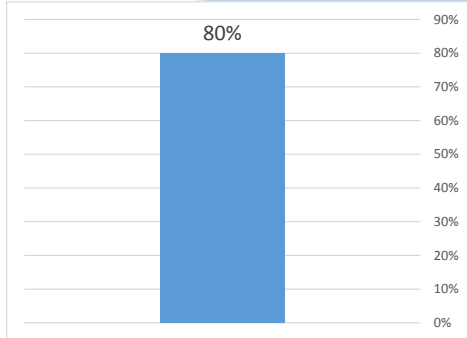


תעודת השירות החודשית

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

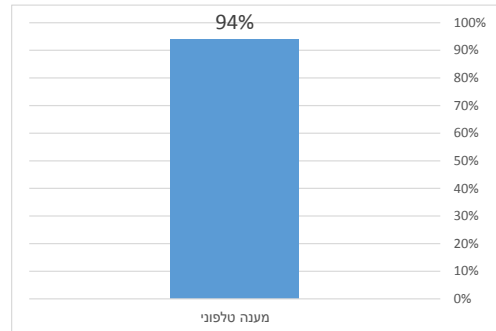
25%
ביקורת שטח
20



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

1. ארבל - 60
 2. ירושלים פינת נחשון - 80
 3. יאיר רוזובלום 24 - 85
 4. משה וילנסרי פינת דוד זהבי - 80
 5. אנילביץ 3 - 95
- ממוצע - 80

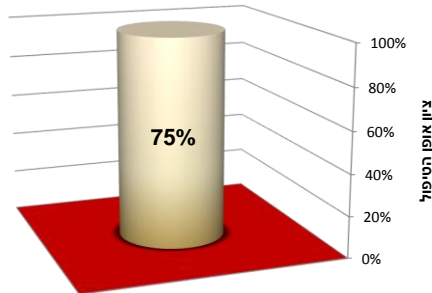
30%
מענה טלפוני
28



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

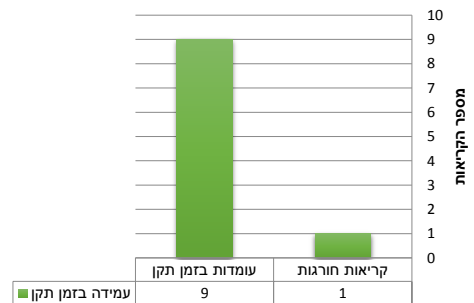
בחודש זה ענתה המחלקה על 17 שיחות. אחוז המענה הינו 94%

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: 064688 זכתה לציון 75 פניה מס: 055796 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 75

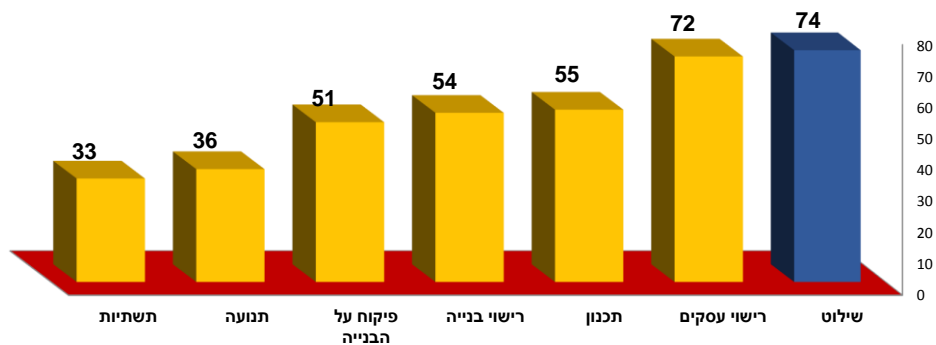
30%
עמידה בזמן תקן
15



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 10 קריאות לטיפול היחידה. 9 עמדו בתקן ו-1 חרגה.

ציון סופי 74



ביחס ליחידות האגף השונות