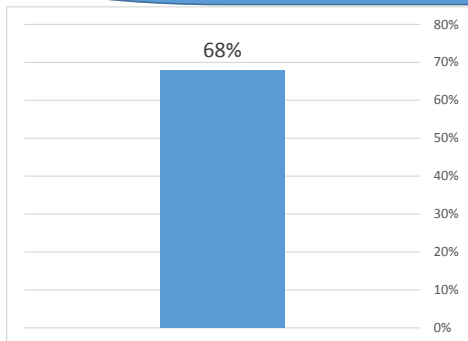


# תעודת השירות החודשית

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

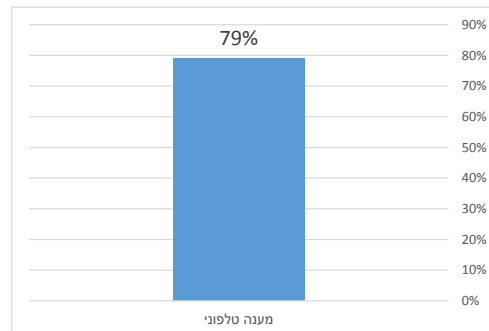
**25%**  
**ביקורת שטח**  
**17**



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

1. רמבם 10 - 80
  2. הרצפלד 1 - 80
  3. דוד רמז 1 - 85
  4. י. כהן - 50
  5. כצנלסון 70 - 85
- ממוצע - 68%

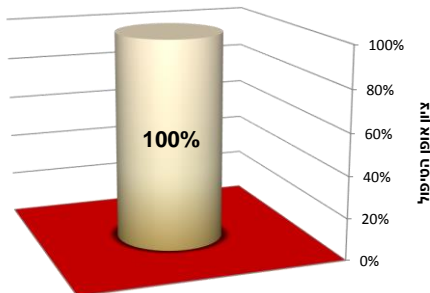
**30%**  
**מענה טלפוני**  
**24**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

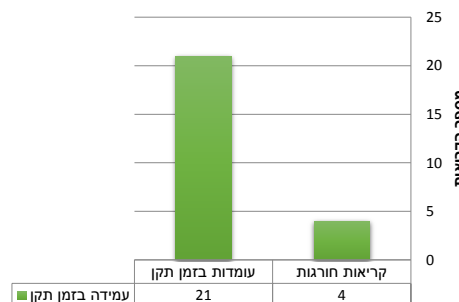
בחודש זה ענתה המחלקה על 77 שיחות. אחוז המענה

**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: 1907003902 זכתה לציון 100 פניה מס: 1907004774 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

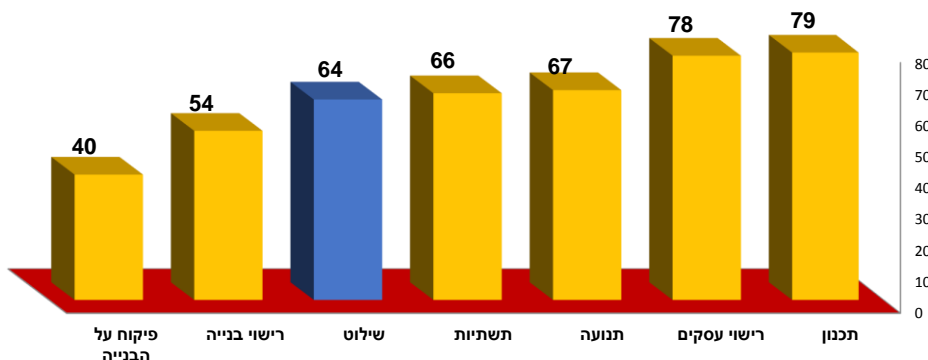
**30%**  
**עמידה בזמן תקן**  
**8**



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 25 קריאות לטיפול היחידה. 21 עמדו בתקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

## ציון סופי 64



ביחס ליחידות האגף השונות