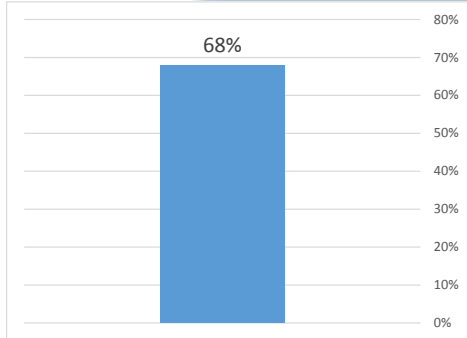


# תעודת השירות החודשית

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

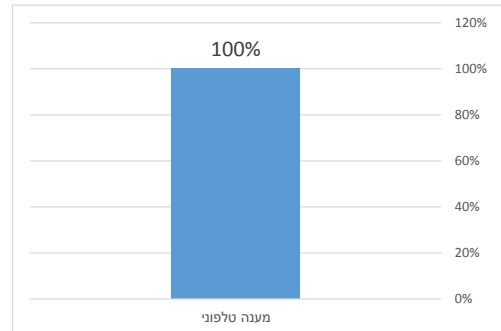
**25%** ביקורת שטח  
**17**



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

1. תל חי 22-80
  2. לי בית הקברות הצבאי-50
  3. טשרנחובסקי פינת בן גוריון - 70
  4. הכרמל 68-70
  5. השחר 21-70
- מוצע - 68%

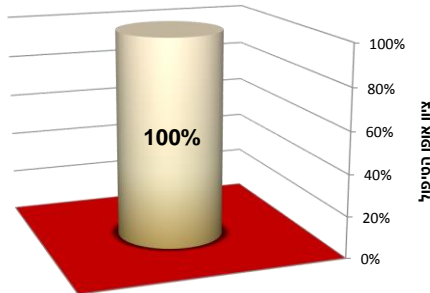
**30%** מענה טלפוני  
**30**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

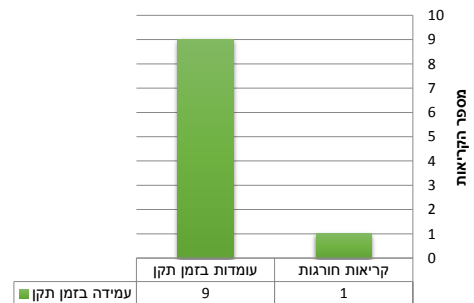
בחודש זה ענתה המחלקה על 47 שיחות. אחוז המענה

**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: 1906003385 זכתה לציין 100 פניה מס: 1906010922 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

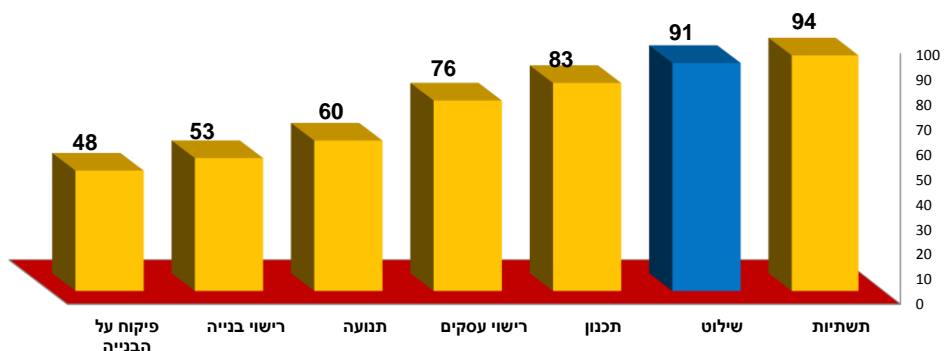
**30%** עמידה בזמן תקן  
**29**



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

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

## ציון סופי 91



ביחס ליחידות האגף השונות