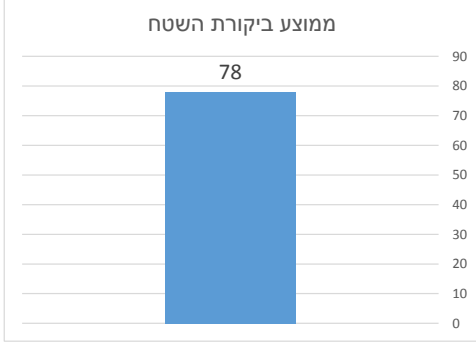


תעודת שירות חודשית

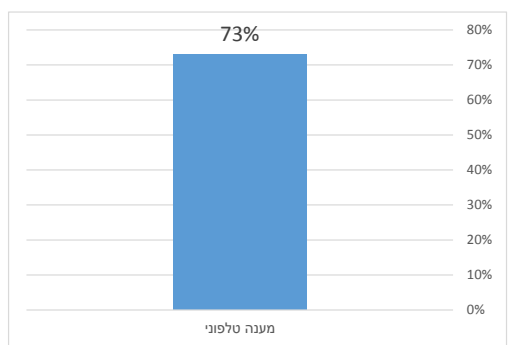
שם היחידה: שילוט מנהל היחידה: רחלי תורג'מן סיכום חודש: נוב-18

25% ביקורת שטח
17



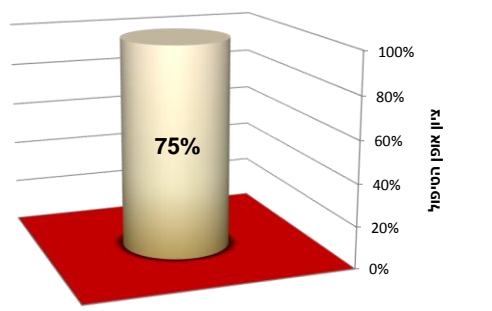
מדד זה בוחן את ממוצע ביקורת השטח בלוחות מודעות קטנים וגדולים.
 1. הארזים 4 לוח 29 - 75
 2. לוח מודעות קטן חצר השוק - 50
 3. לוח מודעות קטן מול מגדלי התיכון - 75
 4. רחוב הבנים - 75
ממוצע ביקורת 78%

20% מענה טלפוני
20



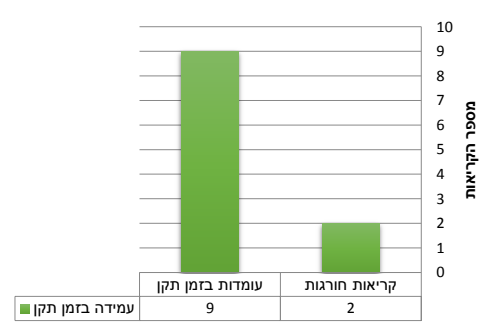
מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה
 בחודש זה ענתה המחלקה על 83 שיחות.
 אחוז המענה הינו 73%.

25% בדיקת איכות
19



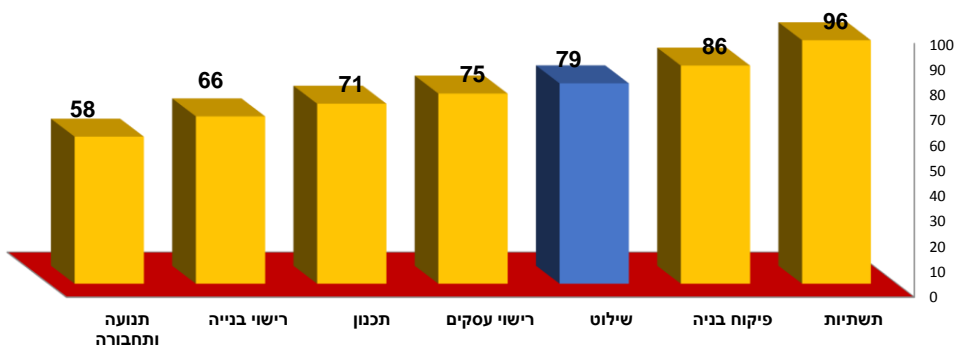
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.
 בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי,
 פניה מס: 1812002887 זכתה לציון 100
 פניה מס: 1812015372 זכתה לציון 50 ממוצע המחלקה: 75

15% עמידה בזמן תקן
1



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 11 קריאות לטיפול היחידה.
 מתוכן 9 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 68



ביחס ליחידות האגף השונות