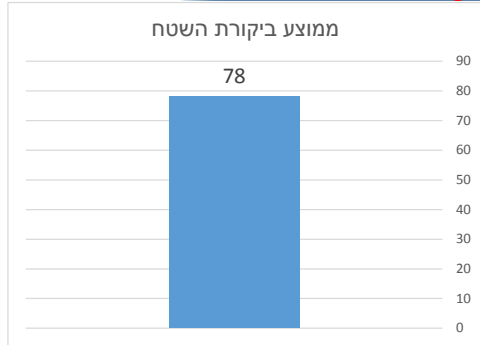


# תעודת שירות חודשית

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

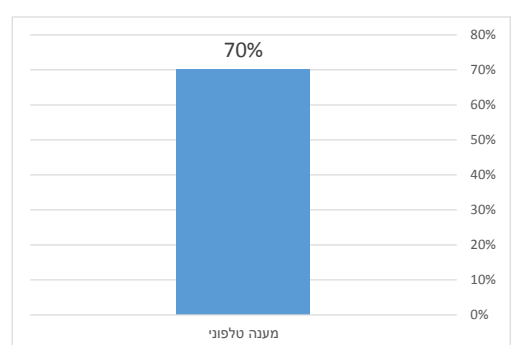
**35%** ביקורת שטח  
**20**



- מדד זה בוחן את ממוצע ביקורת השטח בלוחות מודעות קטנים וגדולים.
- ששת הימים 38-70
  - אנצו סירני 58-85
  - אנילביץ 3-90
  - ששת הימים 18-75
  - ירושלים 19-85

ממוצע ביקורת 78%

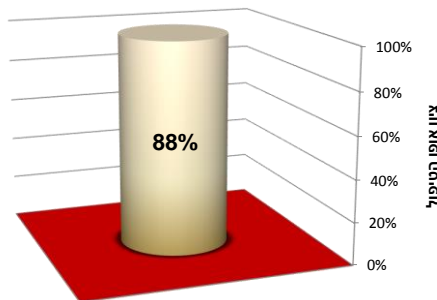
**20%** מענה טלפוני  
**14**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

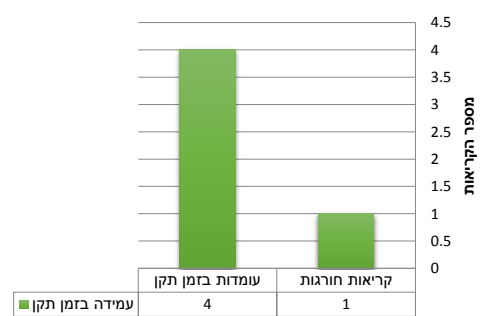
בחודש זה ענתה המחלקה על 139 שיחות. אחוז המענה הינו 70%.

**30%** בדיקת איכות  
**26**



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: 1811009608 זכתה לציון 100 פניה מס: 1811011745 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 88

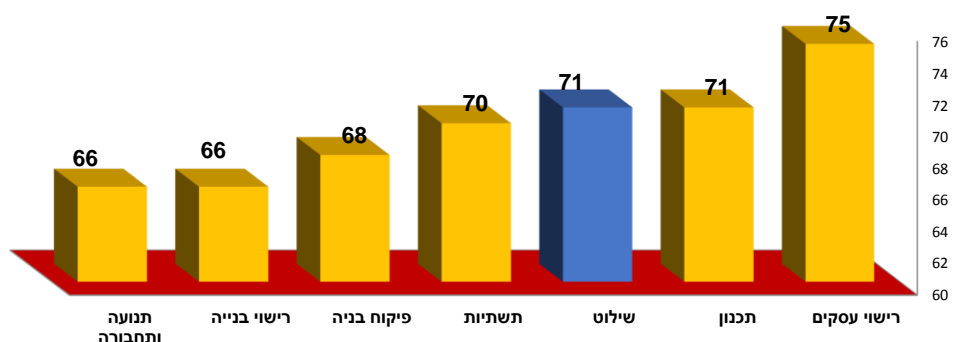
**15%** עמידה בזמן תקן  
**12**



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 5 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 4 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגה מזמן התקן.

## ציון סופי 71



ביחס ליחידות האגף השונות