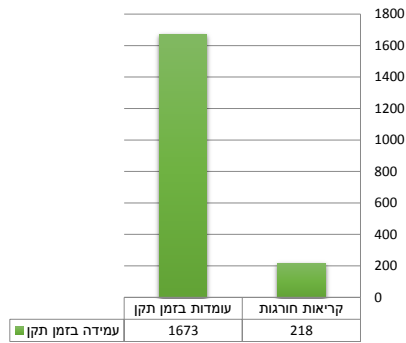


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת מבנים      מנהל היחידה: מייק מקור      סיום חודש: אוג-19

**45%** עמידה בזמן  
**19**

**טופל לא טופל**

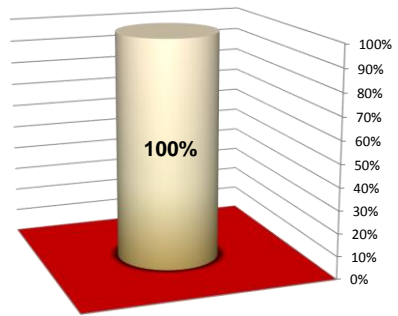


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1891 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1673 עמדו בזמן התקן ו- 218 חרגו מזמן התקן.

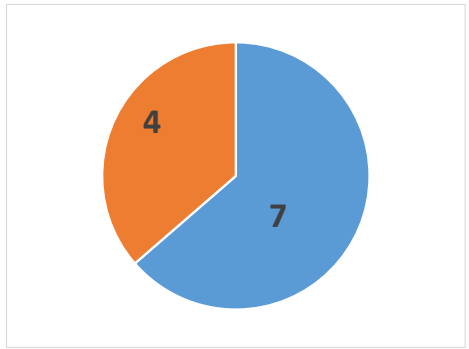
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה לא נמדדו קריאות מוקד שלא טופלו.

**35%** בדיקת איכות  
**35**

**20%** שביעות רצון  
**13**



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': 027874 זכתה לציין 100 פניה מס': 010364 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחר לקחת חלק בסקר. בחודש זה 11 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 7 היו מרוצים ו- 4 לא מרוצים.

**67** ציון סופי

