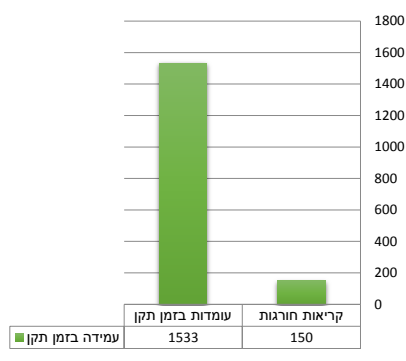


# תעודת השירות החודשית

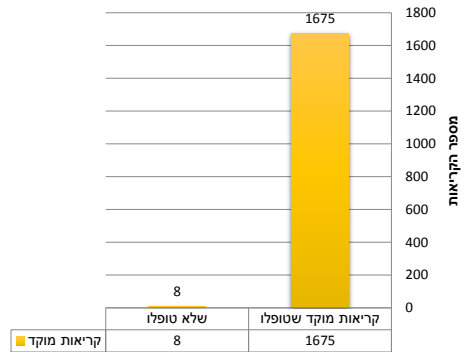
שם היחידה: תפעול ותחזוקת מבנים      מנהל היחידה: מייק מקור      סיכום חודש: יול-19

**40%** עמידה בזמן  
**22**



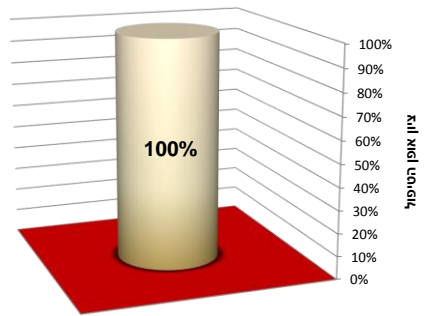
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1683 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1533 עמדו בזמן התקן ו- 150 חרגו מזמן התקן.

**25%** טופל לא טופל  
**23**



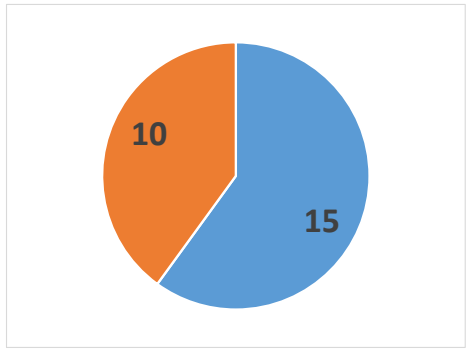
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1683 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 1675 טופלו ו- 8 לא טופלו.

**15%** בדיקת איכות  
**15**



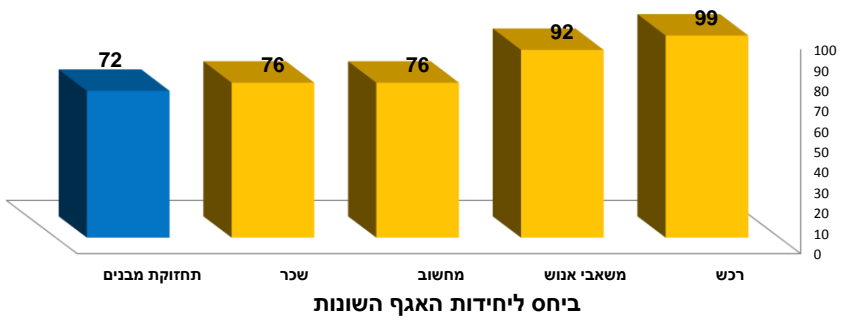
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.  
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1907020630 זכתה לציין 100 פניה מס': 1907015638 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

**20%** שביעות רצון  
**12**



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ונבחר לקחת חלק בסקר.  
בחודש זה 25 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, 15 היו מרוצים ו- 10 לא מרוצים.

## ציון סופי 72



ביחס ליחידות האגף השונות