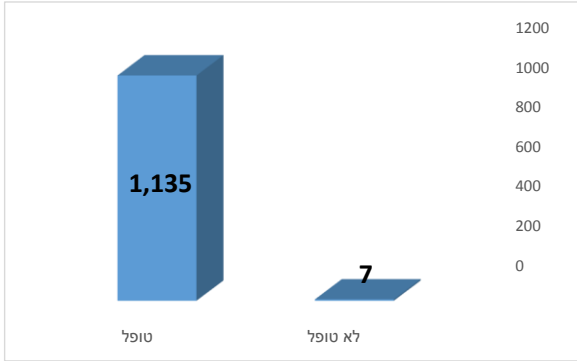


# תעודת שירות חודשית

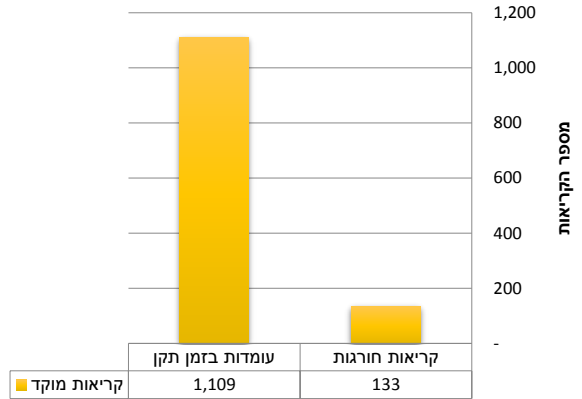
שם היחידה: תחזוקת מבנים      מנהל היחידה: מיכאל מקור      סיכום חודש: אפר-19

**25%**      **טופל לא טופל**      **22**



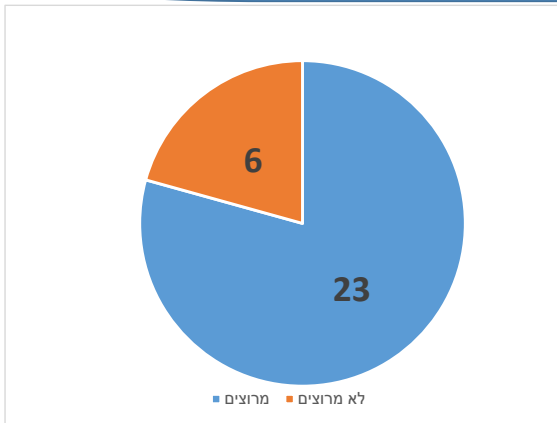
מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל. בחודשים הללו התקבלו סה"כ 1,142 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 1,135 טופלו ו- 7 לא טופלו.

**40%**      **עמידה בזמן תקן**      **19**



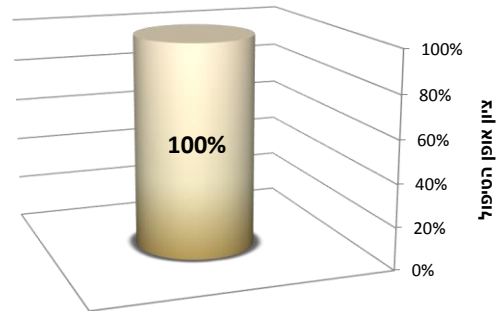
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו 1,142 קריאות מוקד, מתוכן 1,109 עמדו בתקן ו- 133 קריאות חרגו מהתקן.

**20%**      **שביעות רצון**      **16**



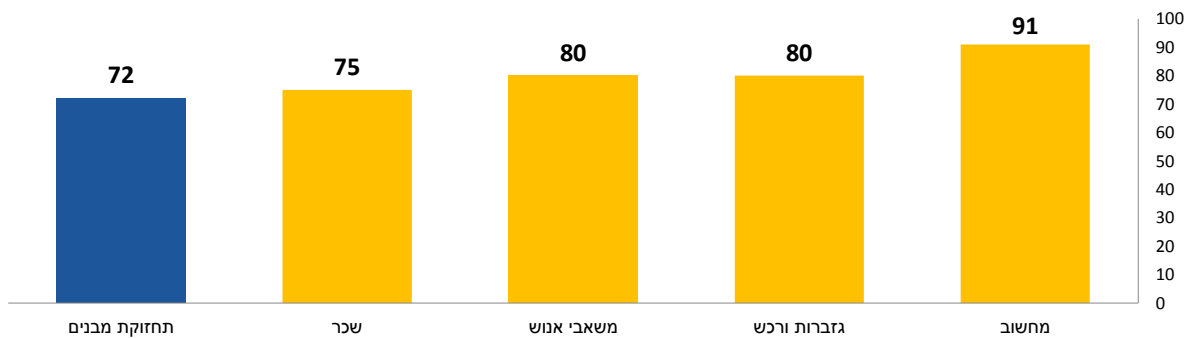
מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודשים הללו התקבלו 29 משובים על ידי לקוחות הפנים. 23 היו מרוצים ו- 6 לא מרוצים.

**15%**      **בדיקת איכות**      **15**



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1904016058 זכתה לציון 100 פניה מס': 1904015931 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

**72**      **ציון סופי**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

