

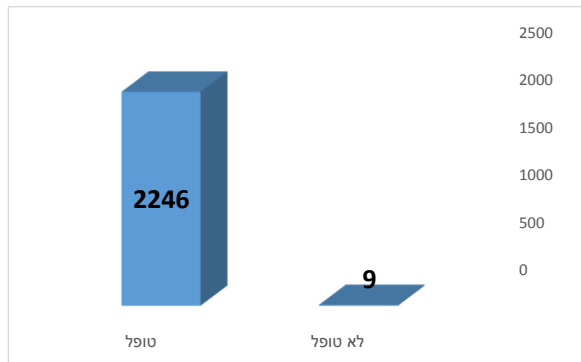
# תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: ינו-19

מנהל היחידה: מיכאל מקור

שם היחידה: תחזוקת מבנים

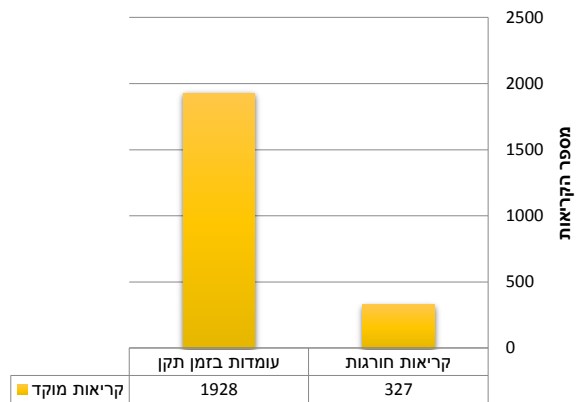
**טופל לא טופל 35%**  
34



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא גרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 2255 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 2246 טופלו ו- 9 לא טופלו.

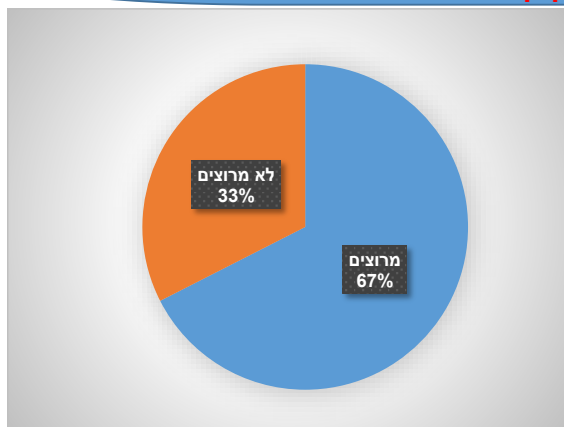
**עמידה בזמן תקן 30%**  
20



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו 2255 קריאות מתוכן 1928 עמדו בתקן ו- 327 קריאות חרגו מהתקן.

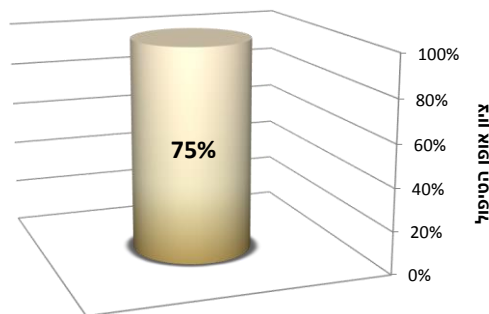
**שביעות רצון 20%**  
14



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודשים הללו התקבלו 40 משובים על ידי לקוחות הפנים. 27 היו מרוצים ו- 13 לא מרוצים.

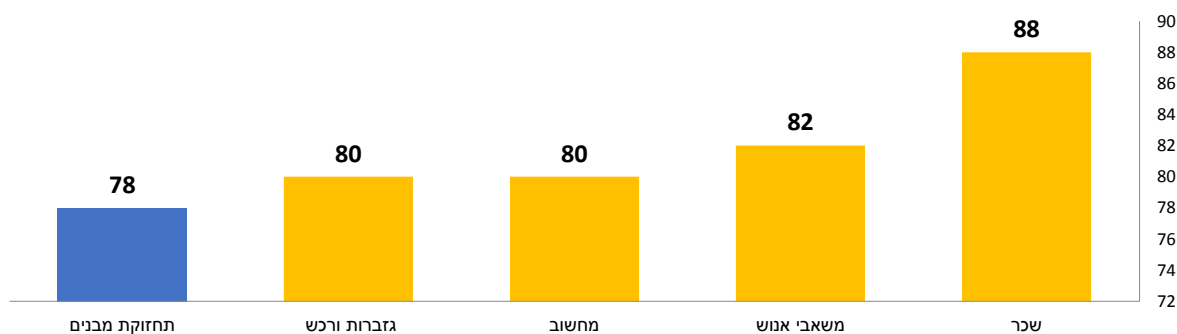
**בדיקת איכות 15%**  
11



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': 1812013052 זכתה לציון 100 פניה מס': 1812019804 זכתה לציון 50 ממוצע מחלקה 75

**78 ציון סופי**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות