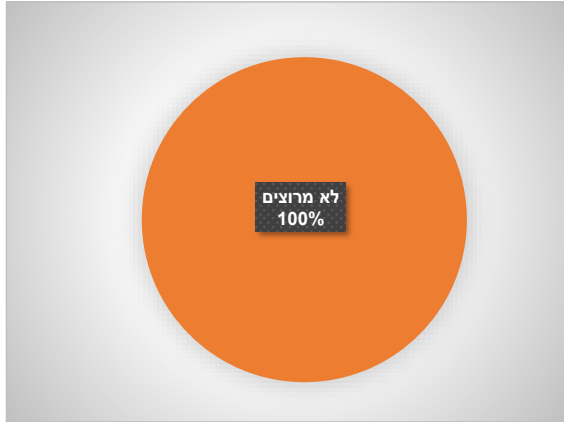


# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: תחזוקת מבנים מנהל היחידה: מיכאל מקור סיכום חודש: מאי-18

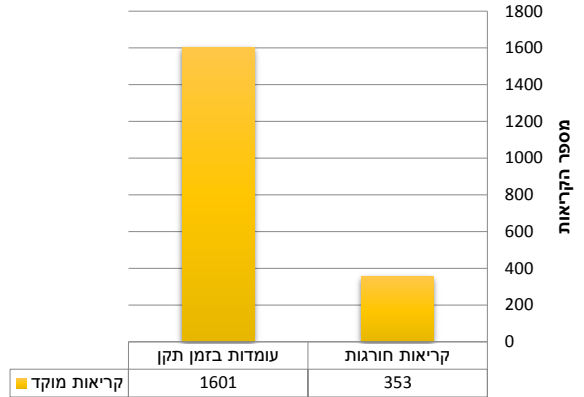
**20%** שביעות רצון **0**



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

בחודשים הללו התקבלו 7 משובים על ידי לקוחות הפנים 0 מתוכם היו מרוצים ו-7 לא מרוצים.

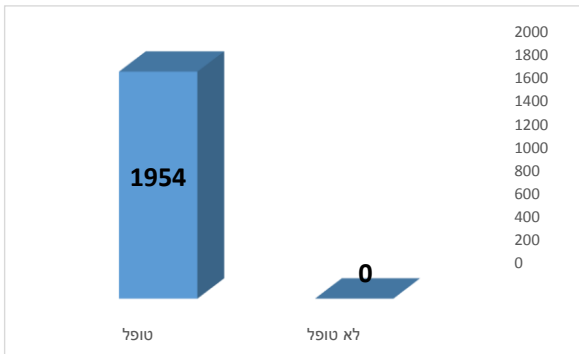
**30%** עמידה בזמן תקן **16**



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

בחודש זה התקבלו 1954 קריאות מתוך 1601 עמדו בתקן ו-353 קריאות חרגו מהתקן.

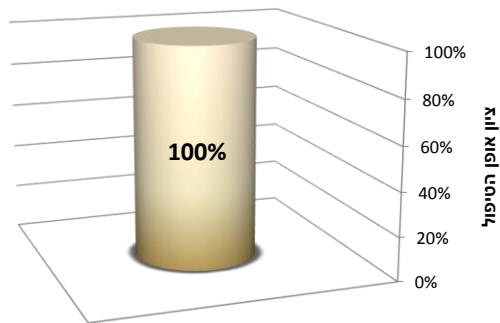
**35%** טופל לא טופל **35**



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

בחודשים הללו התקבלו 1954 קריאות לטיפול היחידה. מתוך 1954 טופלו ו-0 אינן טופלו.

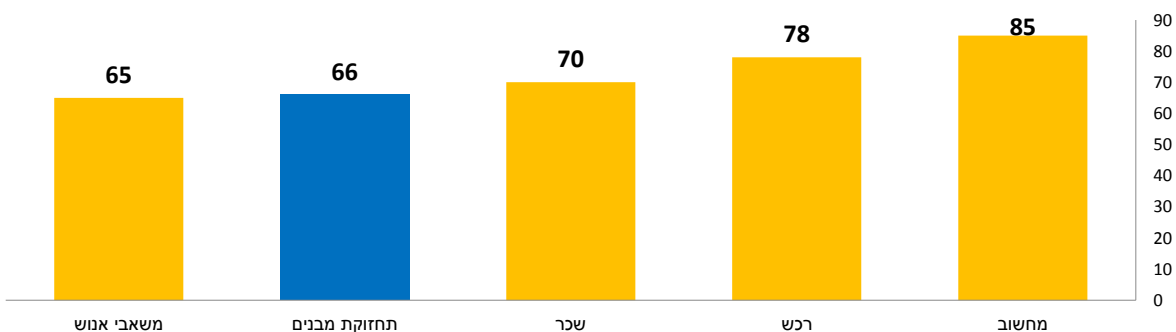
**15%** בדיקת איכות **15**



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': 1805000428 זכתה לציין 100, פניה מס': 1805000059 זכתה לציין 100, ממוצע מחלקה 100.

**66** ציון סופי



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

