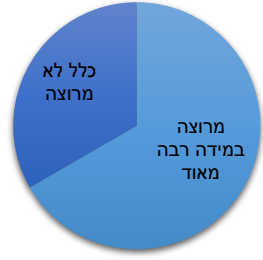


# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: תחזוקת מבנים מנהל היחידה: מיכאל מקור סיכום חודש: פברואר-2018

## שביעות רצון SMS

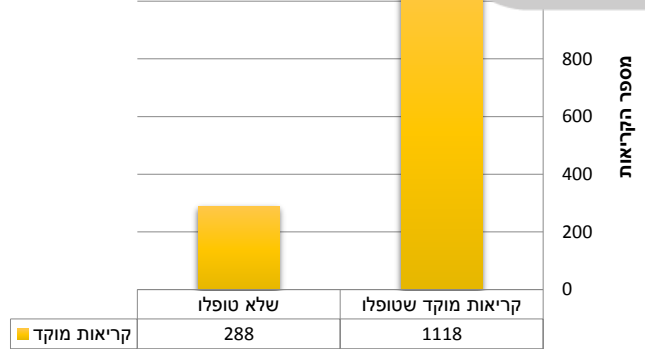
מסך הציון 13/20%



מדד זה בוחן את שביעות רצון התושבים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. בחודש זה 3 נסקרים נשאלו לשביעות הרצון, מתוכם 2 מרוצים (במידה רבה ורבה מאוד) ו-1 פחות מרוצים.

## טופל/לא טופל

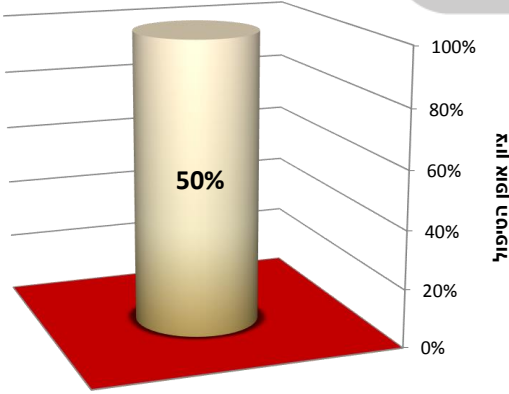
מסך הציון 24/35%



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 832 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 1118 טופלו ו-288 אינן טופלו.

## בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

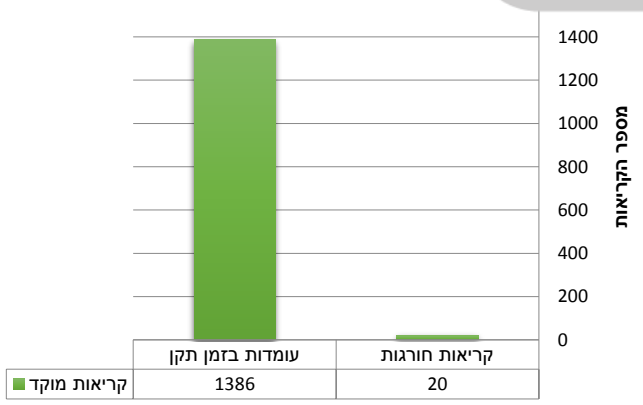
מסך הציון 8/15%



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': 1802013798 זכתה לציון 50 בממוצע 50 פניה מס' 1802013696 זכתה לציון 50.

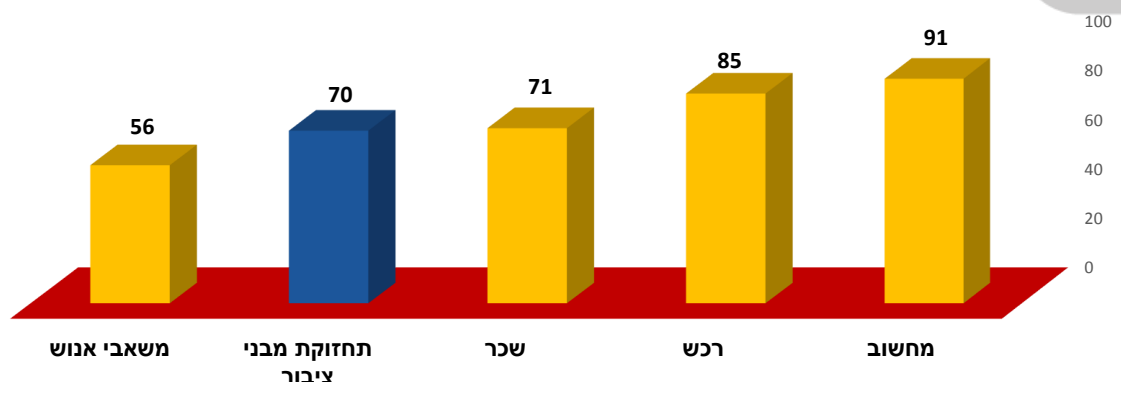
## עמידה בזמן תקן

מסך הציון 26/30%



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1406 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 1386 עמדו בזמן התקן ו-20 חרגו מזמן התקן.

## 70 ציון סופי: 100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות