

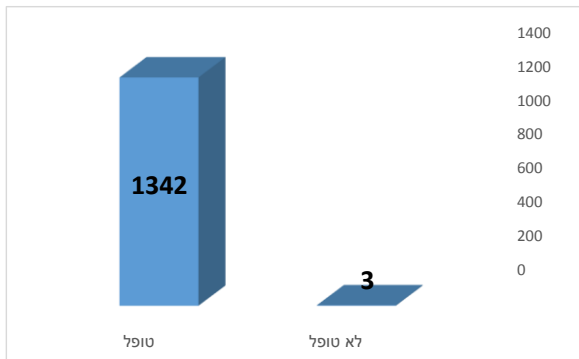
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: מרץ-19

מנהל היחידה: מיכאל מקור

שם היחידה: תחזוקת מבנים

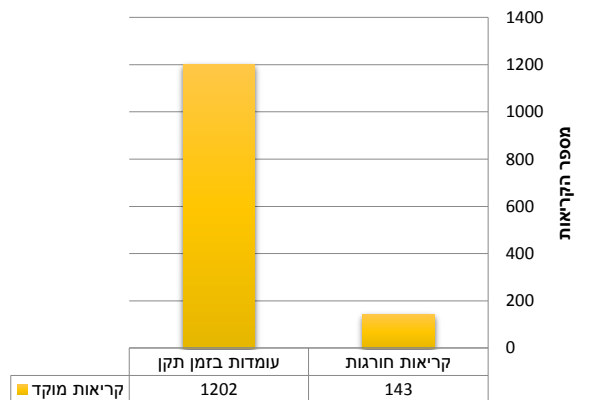
25%
טופל לא טופל 24



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 1345 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 1342 טופלו ו- 3 לא טופלו.

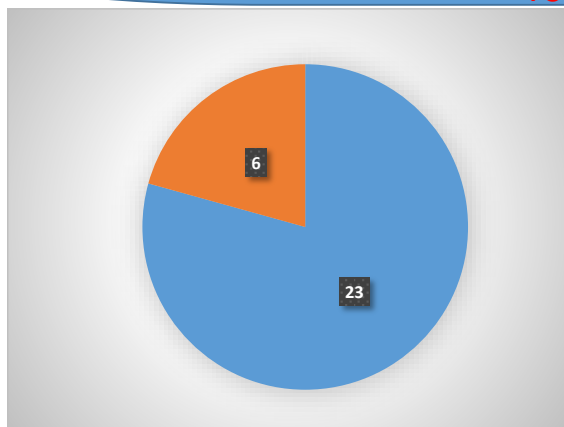
40%
עמידה בזמן תקן 24



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

קריאות 1,345 בחודש זה התקבלו מתוכן 1202 עמדו בתקן ו- 143 קריאות חרגו מהתקן.

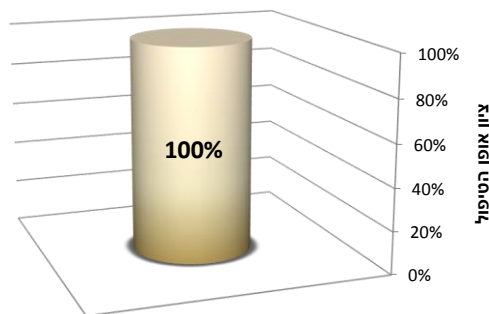
20%
שביעות רצון 16



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

בחודשים הללו התקבלו 29 משובים על ידי לקוחות הפנים. 26 מהם מרוצים ו- 3 לא מרוצים.

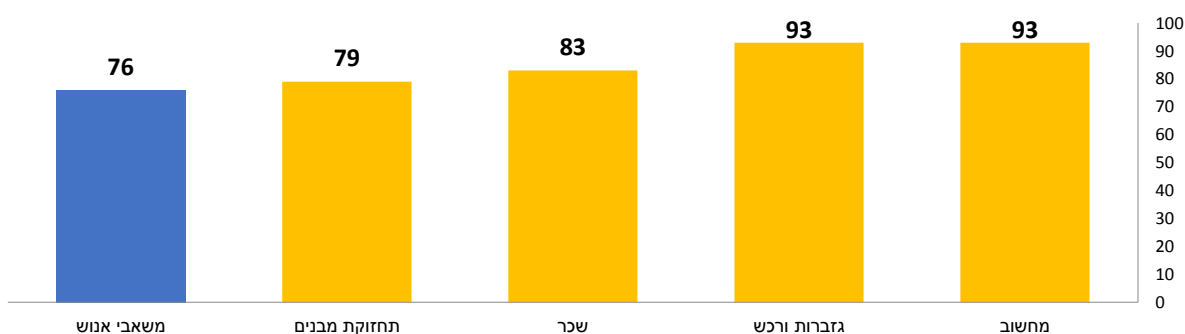
15%
בדיקת איכות 15



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': 1903000176 זכתה לציון 100 פניה מס': 1903000113 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

79 ציון סופי



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

