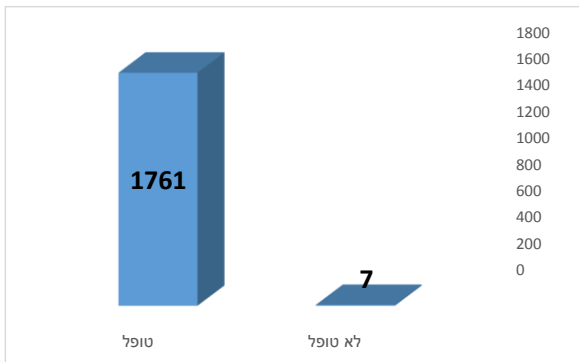


תעודת שירות חודשית

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

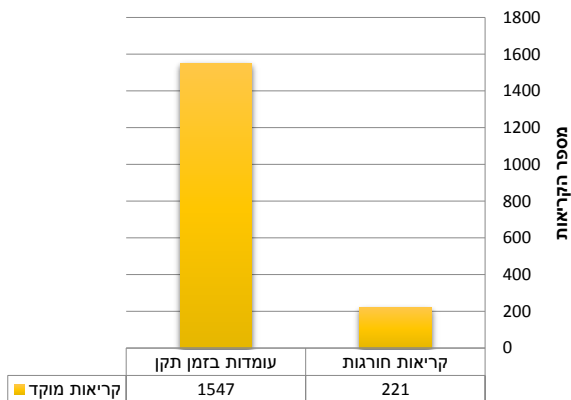
25% טופל לא טופל **22**



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 1768 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 1761 טופלו ו- 7 לא טופלו.

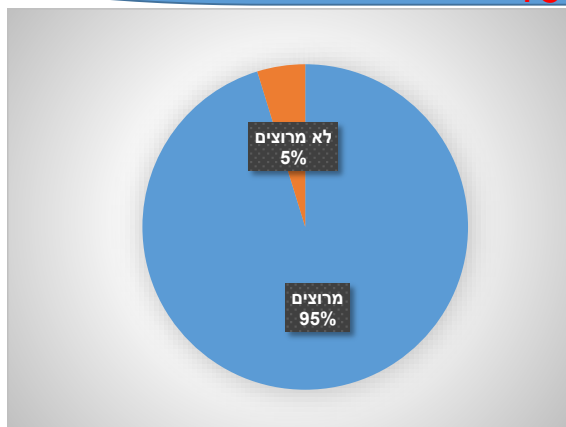
35% עמידה בזמן תקן **19**



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

בחודש זה התקבלו 1768 קריאות מתוכן 1547 עמדו בתקן ו- 221 קריאות חרגו מהתקן.

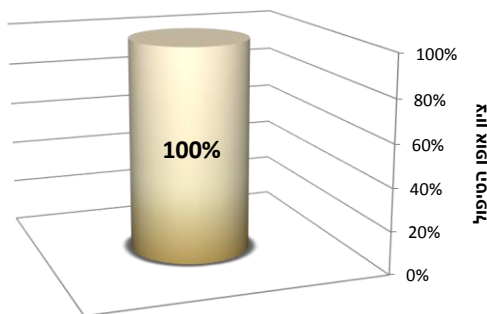
20% שביעות רצון **19**



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

בחודשים הללו התקבלו 21 משובים על ידי לקוחות הפנים 20 היו מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

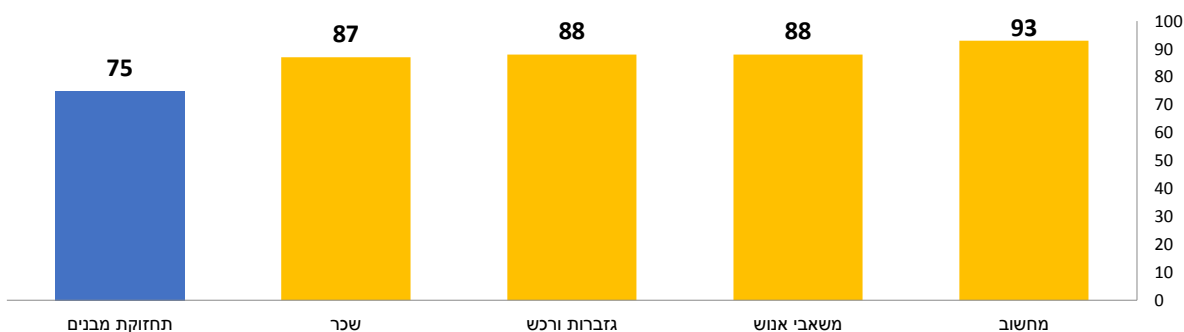
15% בדיקת איכות **15**



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': 1902012601 זכתה לציון 100 פניה מס': 1902009942 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

75 ציון סופי



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

