

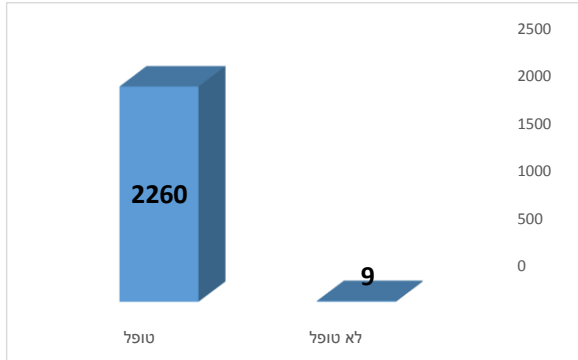
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: דצמ-18

מנהל היחידה: מיכאל מקור

שם היחידה: תחזוקת מבנים

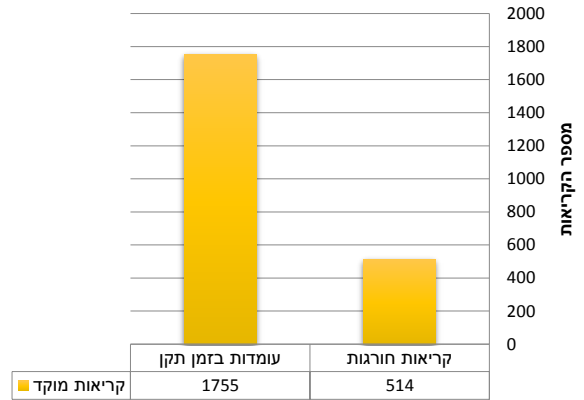
טופל לא טופל 35%
34



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 2269 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 2260 טופלו ו- 9 לא טופלו.

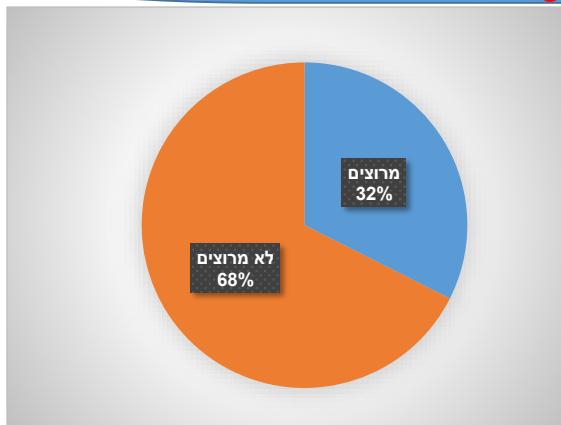
עמידה בזמן תקן 30%
13



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

בחודש זה התקבלו 2269 קריאות מתוכן 1755 עמדו בתקן ו- 514 קריאות חרגו מהתקן.

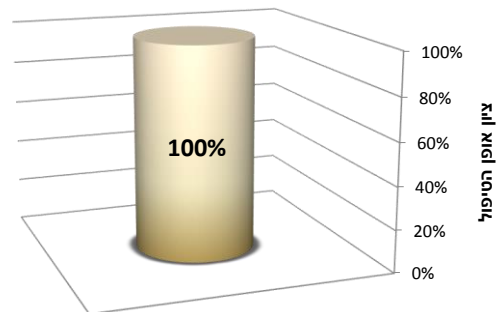
שביעות רצון 20%
6



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

בחודשים הללו התקבלו 37 משובים על ידי לקוחות הפנים. 12 היו מרוצים ו- 25 לא מרוצים.

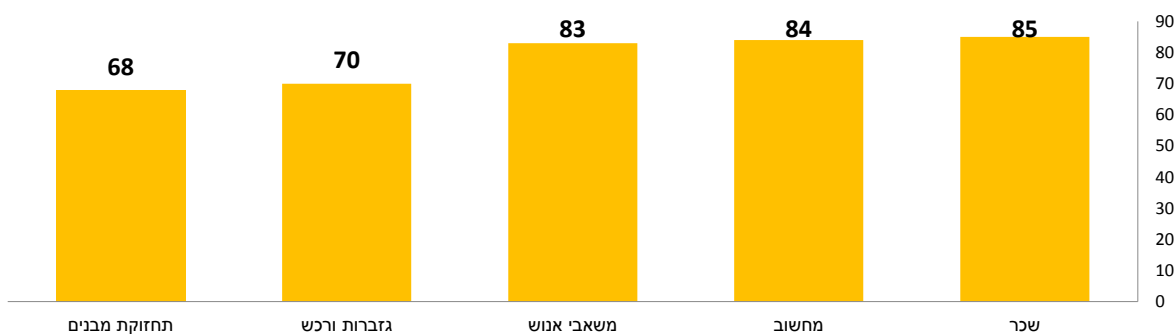
בדיקת איכות 15%
15



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

ציון סופי 68



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

