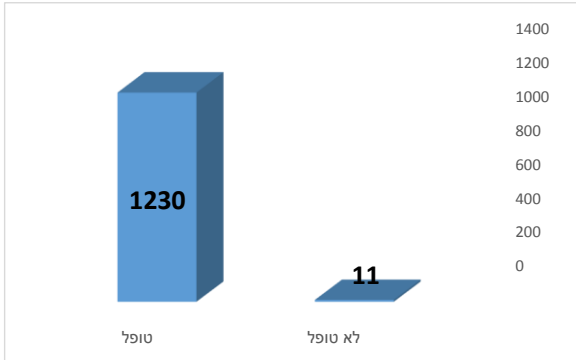


תעודת שירות חודשית

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

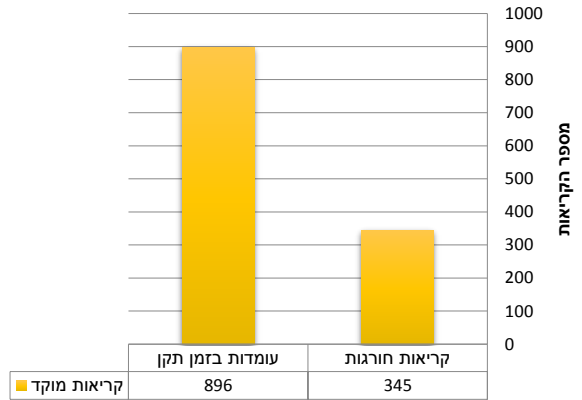
טופל לא טופל 35%
32



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 1241 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 1230 טופלו ו- 11 לא טופלו.

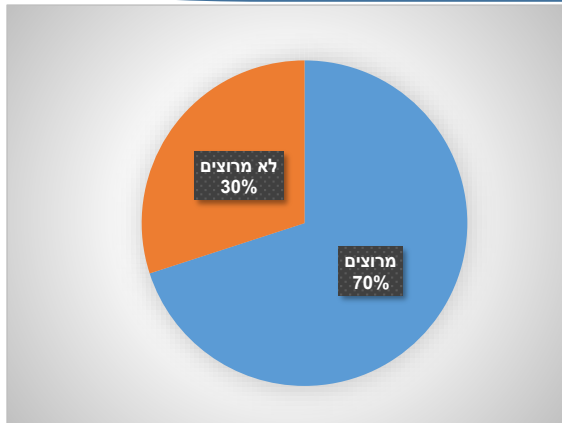
עמידה בזמן תקן 30%
9



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

בחודש זה התקבלו 1241 קריאות מתוכן 896 עמדו בתקן ו- 345 קריאות חרגו מהתקן.

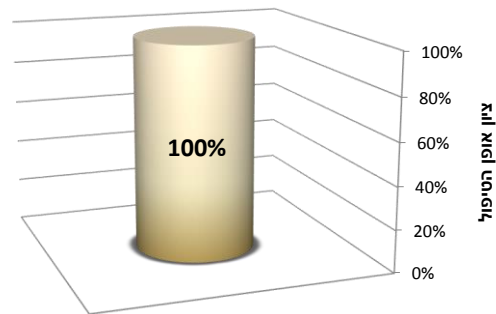
שביעות רצון 20%
14



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

בחודשים הללו התקבלו 30 משוברים על ידי לקוחות הפנים 21 היו מרוצים ו- 9 לא מרוצים.

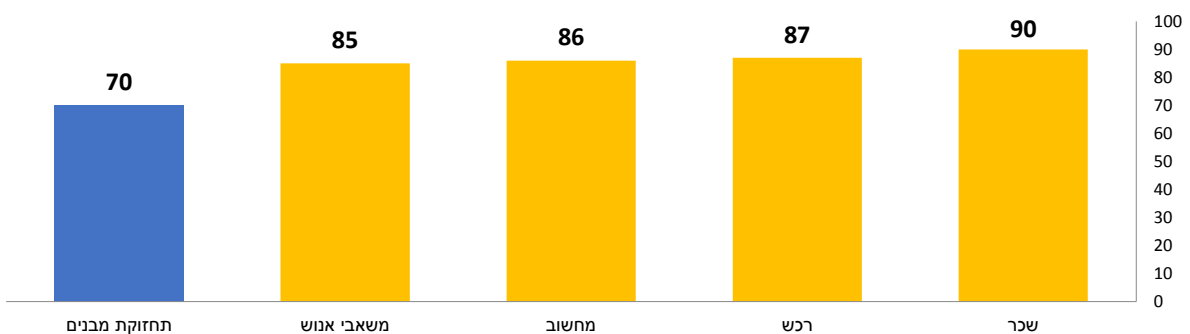
בדיקת איכות 15%
15



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': 1811007172 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100 פניה מס': 1811009984 זכתה לציון 100

70 ציון סופי



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

