

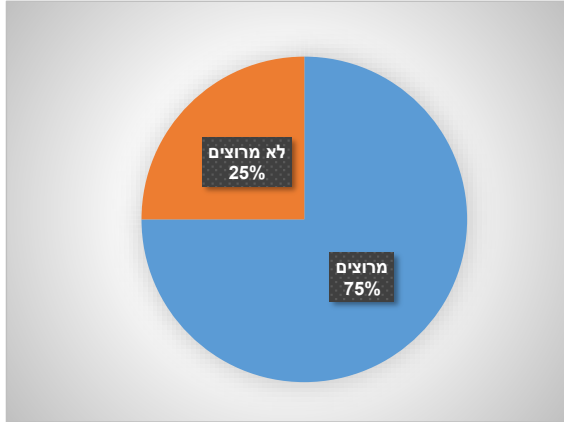
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: אוג-18

מנהל היחידה: מיכאל מקור

שם היחידה: תחזוקת מבנים

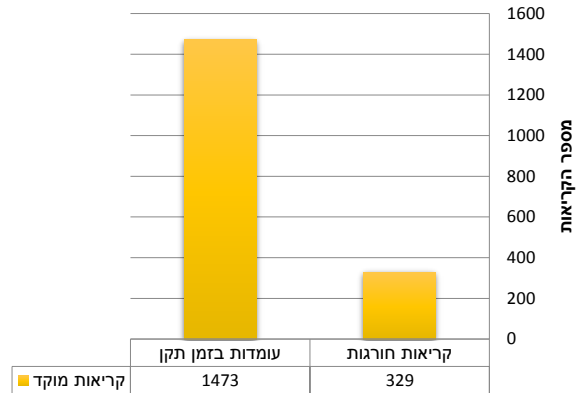
שביעות רצון 20%
15



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

בחודשים הללו התקבלו 12 משובים על ידי לקוחות הפנים 9 היו מרוצים ו-3 לא מרוצים.

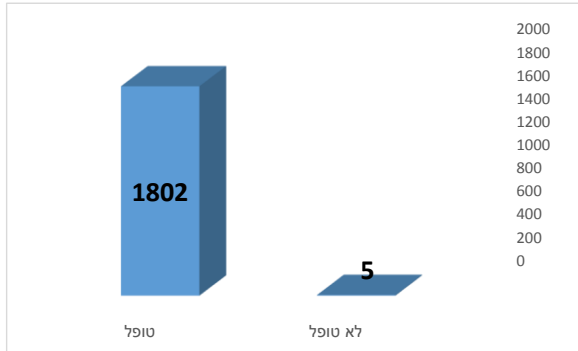
עמידה בזמן תקן 30%
16



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

בחודש זה התקבלו 1802 קריאות מתוך 1473 עמדו בתקן ו-329 קריאות חרגו מהתקן.

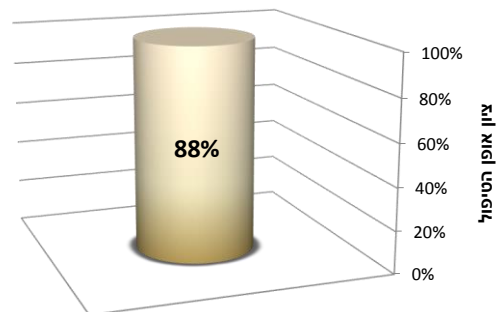
טופל לא טופל 35%
34



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

בחודשים הללו התקבלו 1802 קריאות לטיפול היחידה. מתוך 1797 טופלו ו-5 לא טופלו.

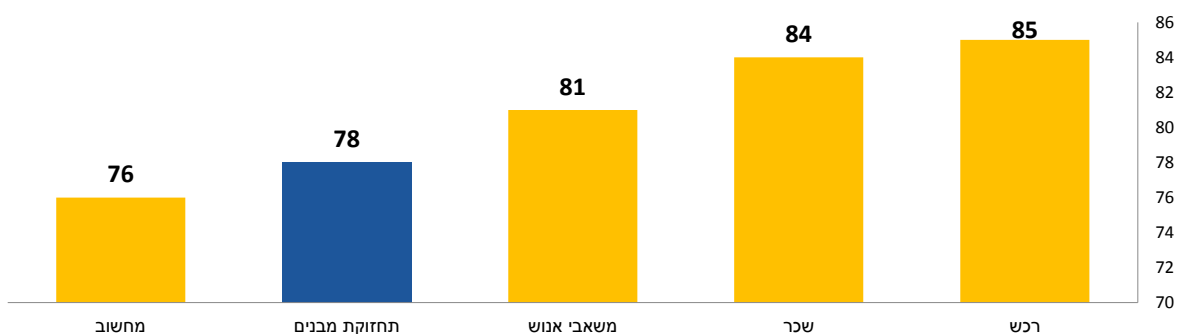
בדיקת איכות 15%
13



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': 1808008182 זכתה לציון 100, פניה מס': 1808000154 זכתה לציון 75, ממוצע מחלקה 88.

ציון סופי 78



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

