

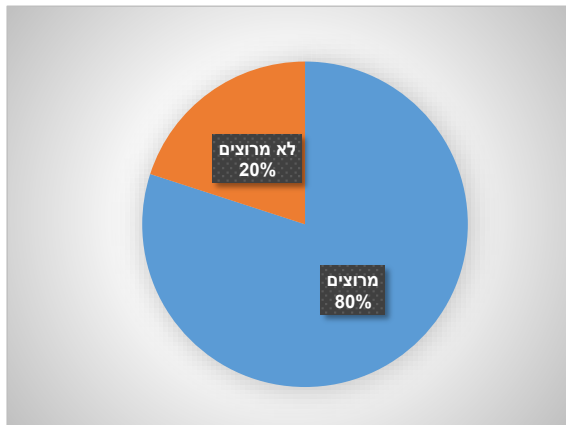
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: ספט-18

מנהל היחידה: מיכאל מקור

שם היחידה: תחזוקת מבנים

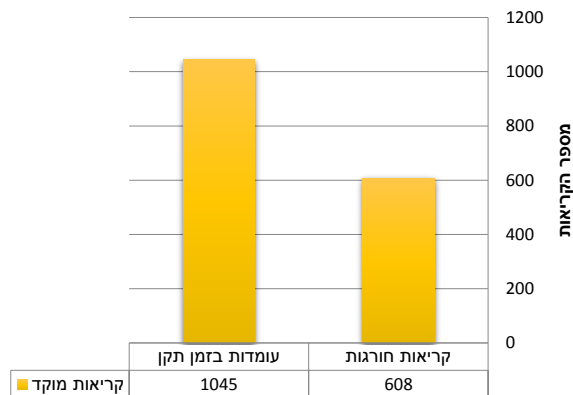
שביעות רצון 20%
16



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

בחודשים הללו התקבלו 15 משובים על ידי לקוחות הפנים 12. היו מרוצים ו-3 לא מרוצים.

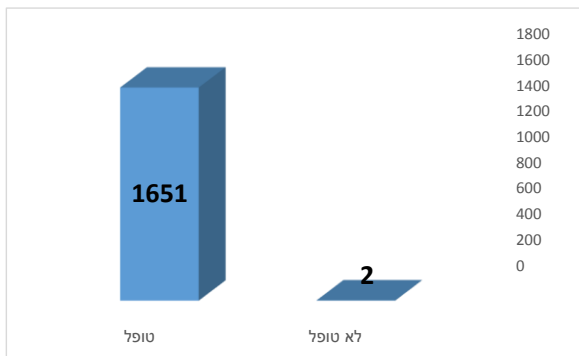
עמידה בזמן תקן 30%
2



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

בחודש זה התקבלו 1653 קריאות מתוכן 1045 עמדו בתקן ו-608 קריאות חרגו מהתקן.

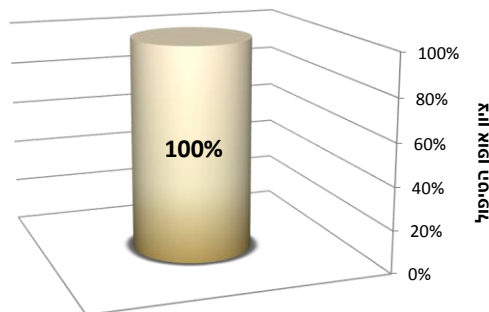
טופל לא טופל 35%
34



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

בחודשים הללו התקבלו סה"כ 1653 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 1651 טופלו ו-2 לא טופלו.

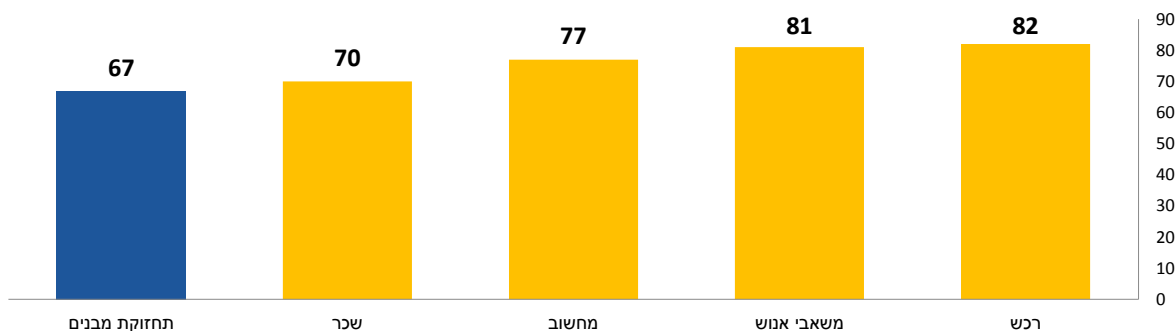
בדיקת איכות 15%
15



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': 1809000361 זכתה לציון 100, פניה מס': 1809000385 זכתה לציון 100, ממוצע מחלקה 100.

ציון סופי 67



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

