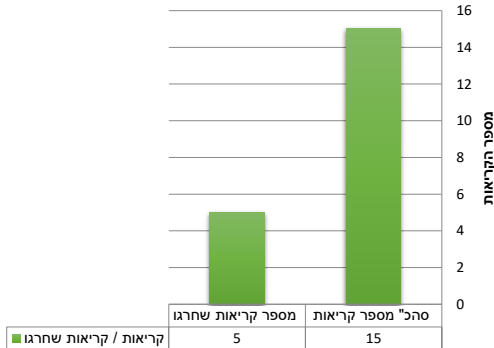


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: שכר      מנהל היחידה: שי שטרן      סיכום חודש: ינו-20

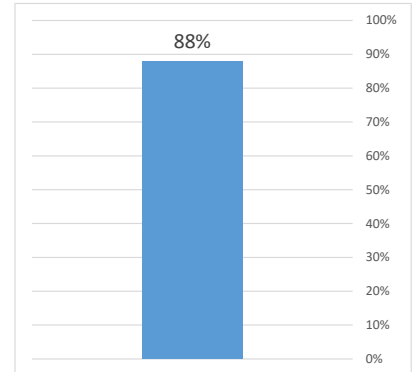
**30%** עמידה בזמן  
**20**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו סה"כ 15 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 10 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

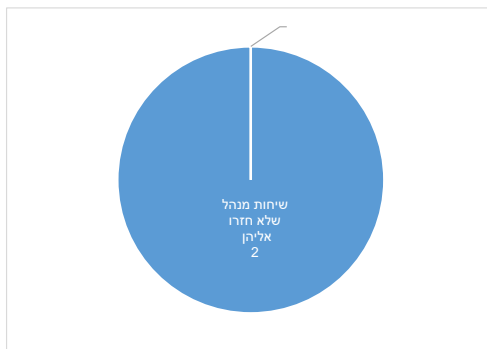
**35%** מענה טלפוני  
**31**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 200 שיחות, אחוז המענה הינו 88%

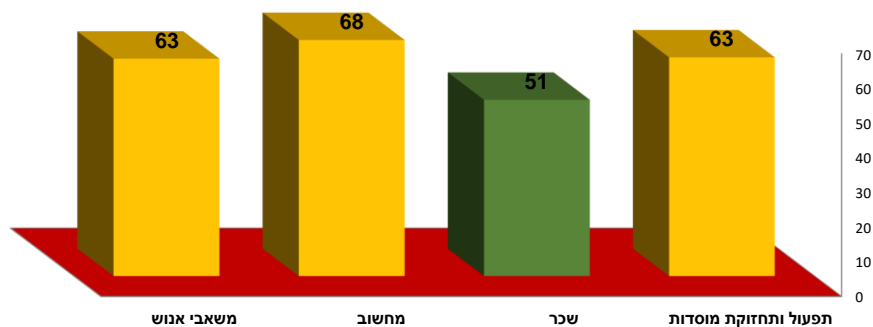
**35%** חזרה לפונה  
**0**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

התקבלו 2 שיחות חזרה למנהל מתוכן המחלקה חזרה ל- 2.

## ציון סופי 51



ביחס ליחידות האגף השונות