

# תעודת השירות החודשית

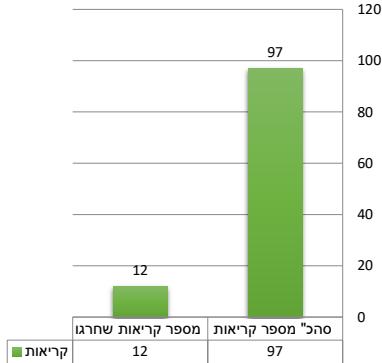
0

חודש: ינו-21

מנהל היחידה: ניר לוי

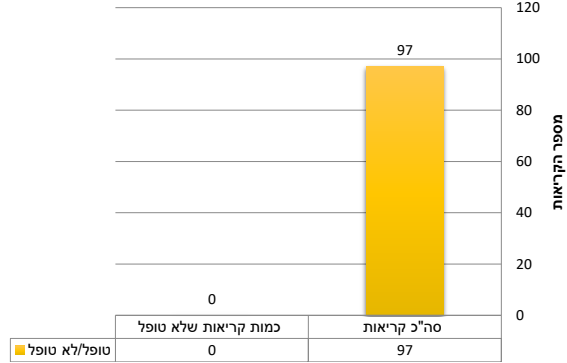
שם היחידה: ח.כ בינוי

**30% עמידה בזמן**  
 23



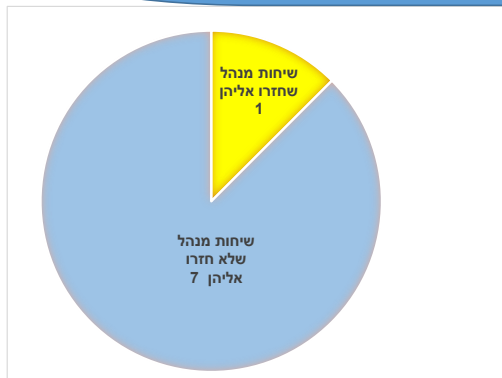
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 97 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 85 עמדו בזמן התקן ו- 12 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
 36



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 97 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**30% מנהל חוזר**  
 4



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

**ציון סופי 62.3**

