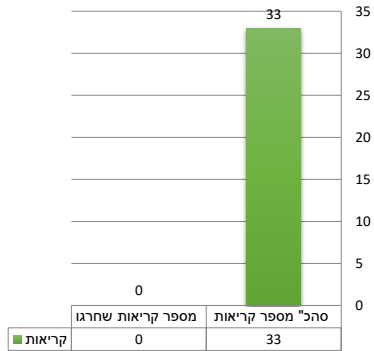
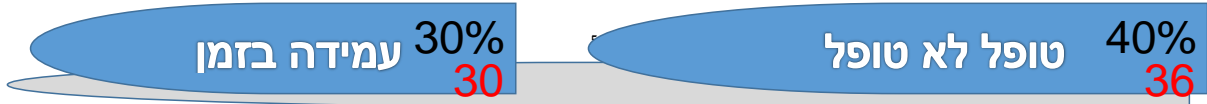


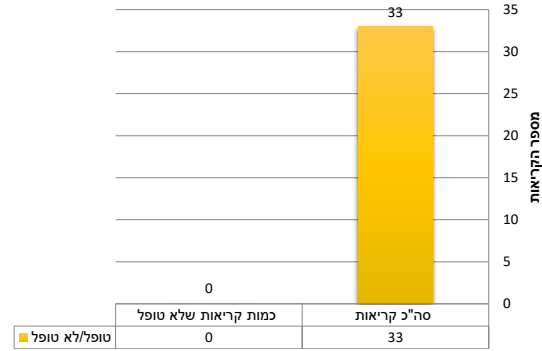
תעודת השירות החודשית

0

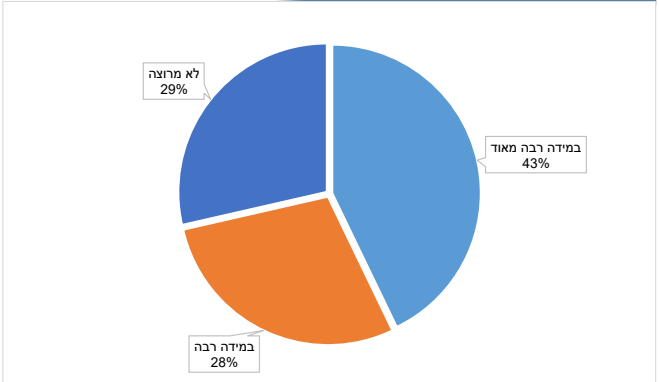
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: אפר-21



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 33 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות נסגרו בזמן התקן.

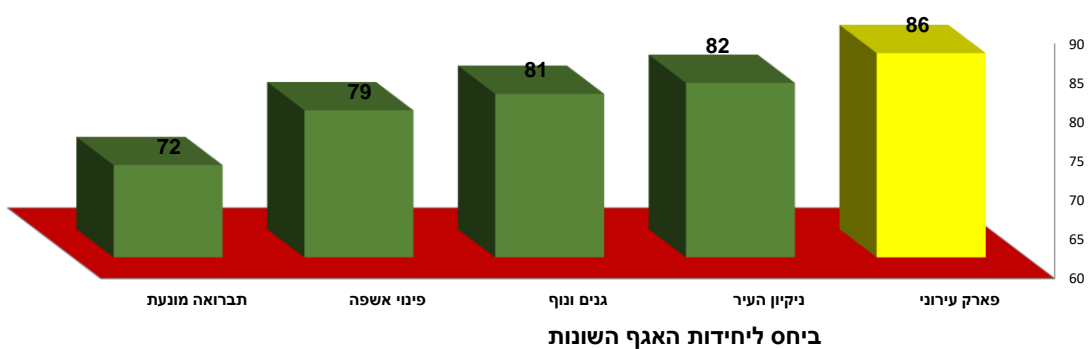
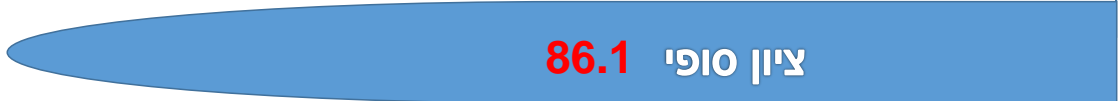


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 33 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות.



מדד איכותי זה בוחן בשטח ואו אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 3 |
| במידה רבה | 85 | 2 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 2 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 7 |



ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

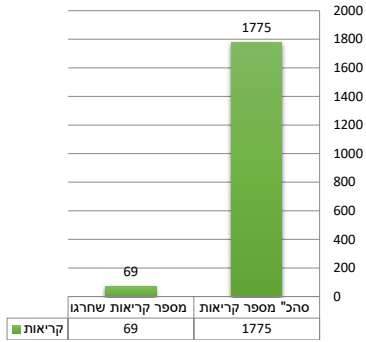
0

חודש: אפר-21

מנהל היחידה: אסף טל

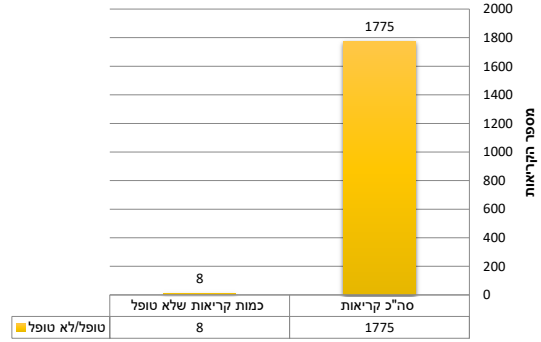
שם היחידה: ניקיון העיר

30% עמידה בזמן
24



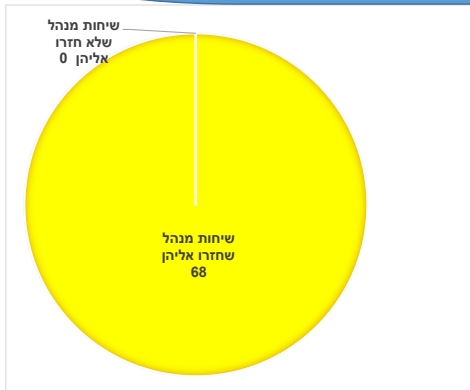
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1775 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1767 מתוך 1706 עמדו בזמן התקן ו- 69 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



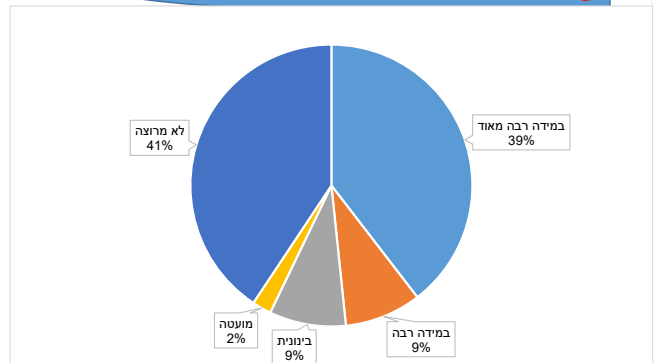
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1775 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1767 טופלו ו-8 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 68 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 68.

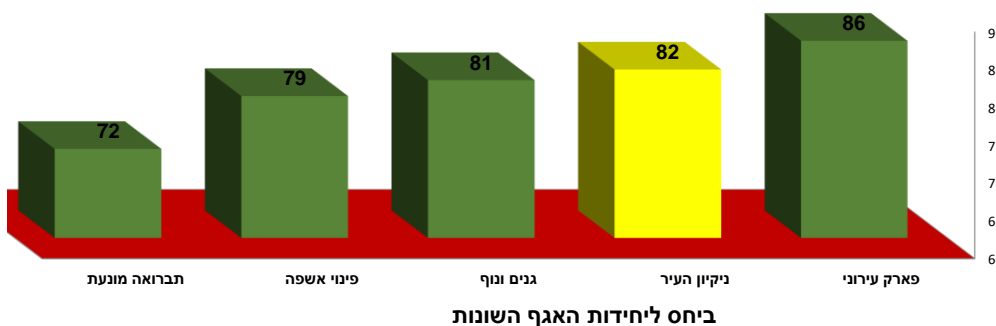
15% שביעות רצון
8



מדד איכותני זה בוחן בשטח/ואו אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 36 |
| במידה רבה | 85 | 8 |
| בינונית | 60 | 8 |
| מועטה | 25 | 2 |
| לא מרוצה | 0 | 37 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 91 |

82.3 ציון סופי



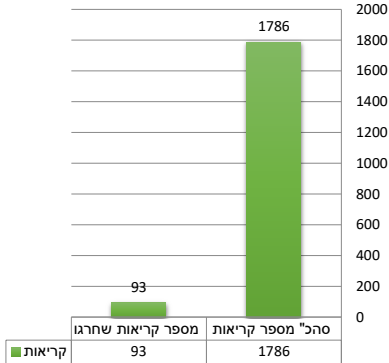
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

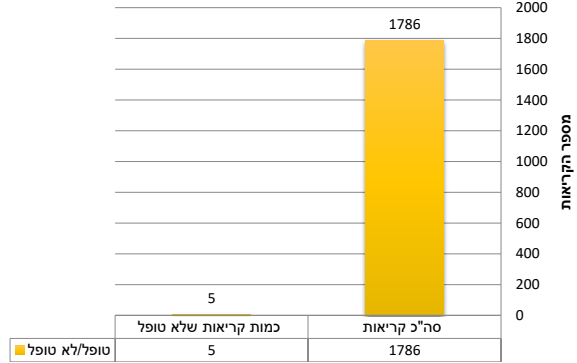
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: אפר-21

30% עמידה בזמן
22



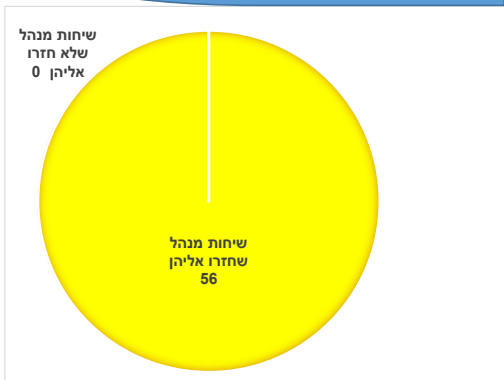
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1786 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1781 טופלו ו-5 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
35



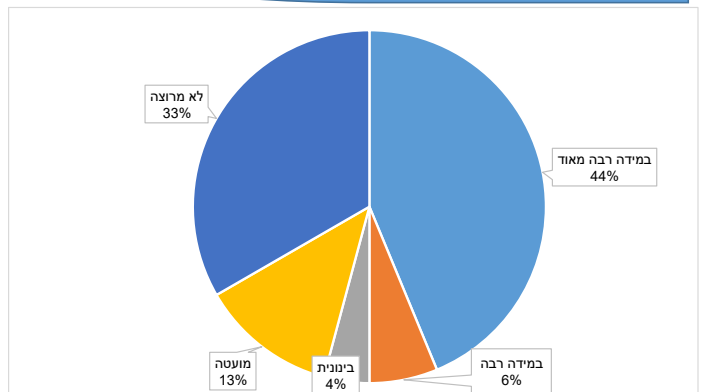
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1786 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1781 טופלו ו-5 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 56 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-56.

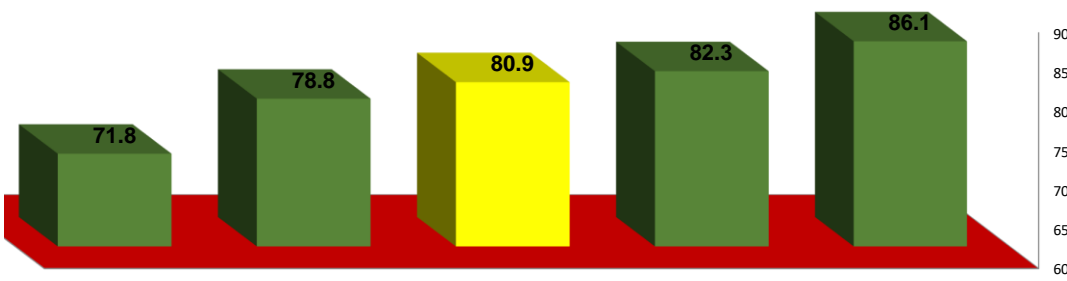
15% שביעות רצון
8



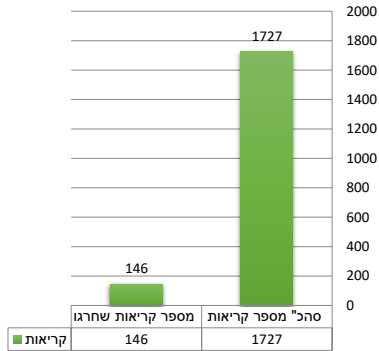
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 21 |
| במידה רבה | 85 | 3 |
| בינונית | 60 | 2 |
| מועטה | 25 | 6 |
| לא מרוצה | 0 | 16 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 48 |

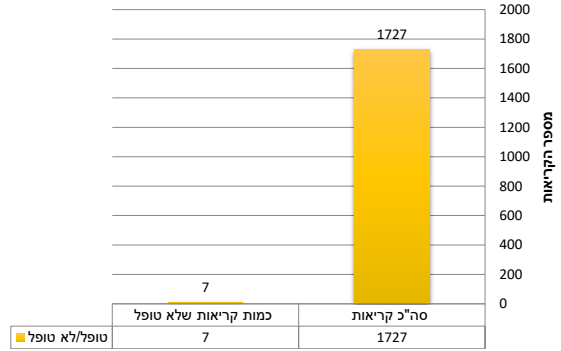
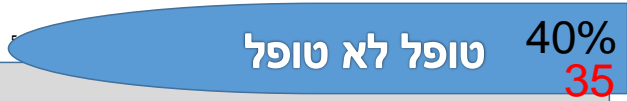
81 ציון סופי



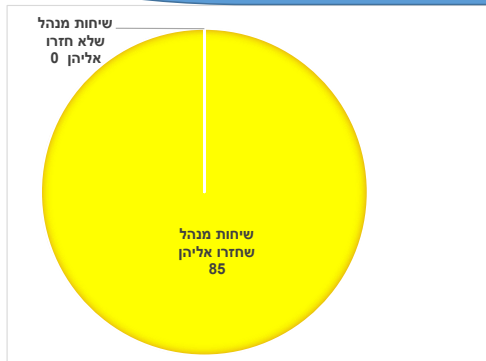
ביחס ליחידות האגף השונות



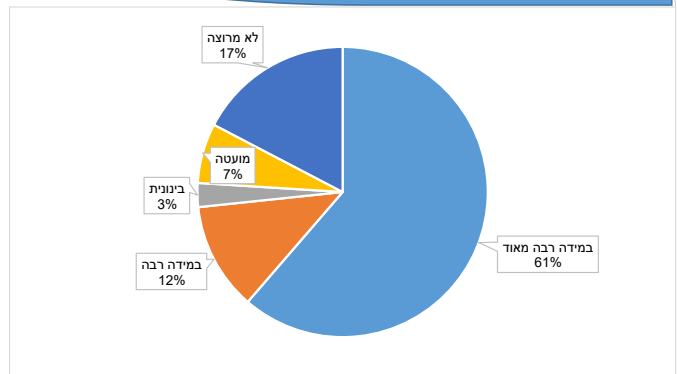
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1727 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 146 חרגו מזמן התקן.
מתוכן 1581 עמדו בזמן התקן ו- 146 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1727 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1720 טופלו ו- 7 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

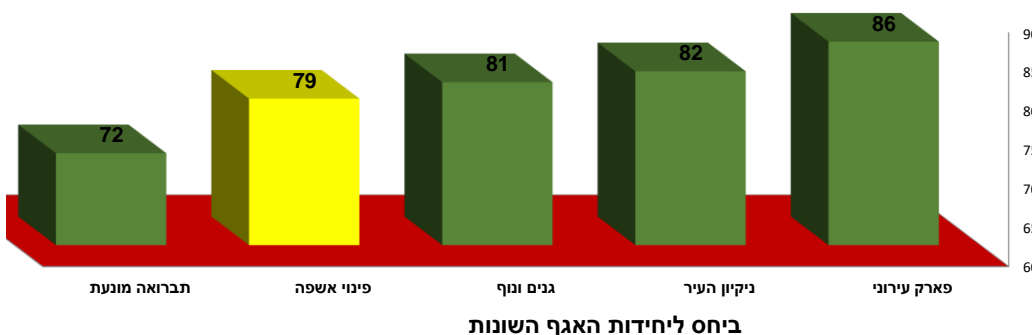
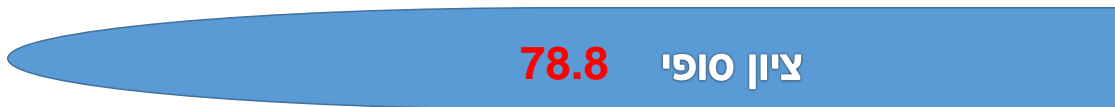


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 85 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 85.



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 46 |
| במידה רבה | 85 | 9 |
| בינונית | 60 | 2 |
| מועטה | 25 | 5 |
| לא מרוצה | 0 | 13 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 75 |

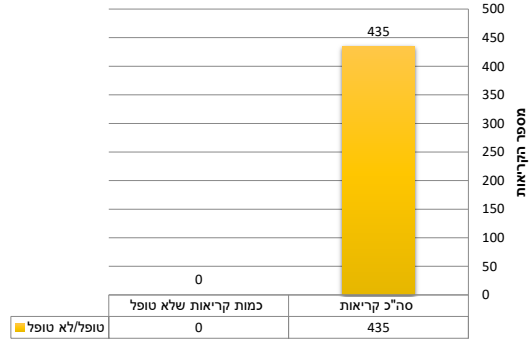
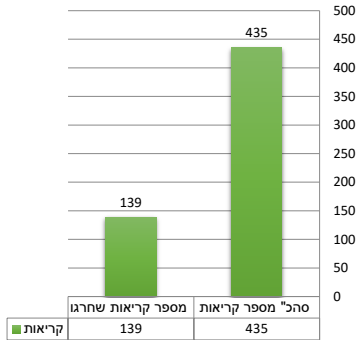
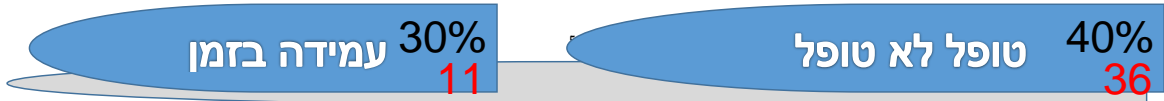


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

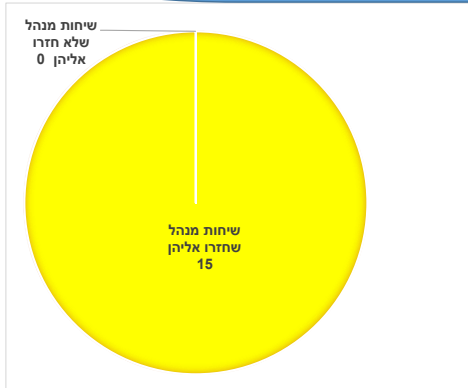
שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אסף טל חודש: אפר-21

0

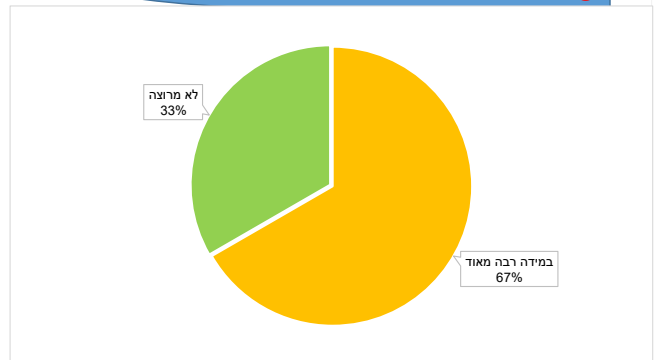


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 435 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 296 עמדו בזמן התקן ו- 139 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 435 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

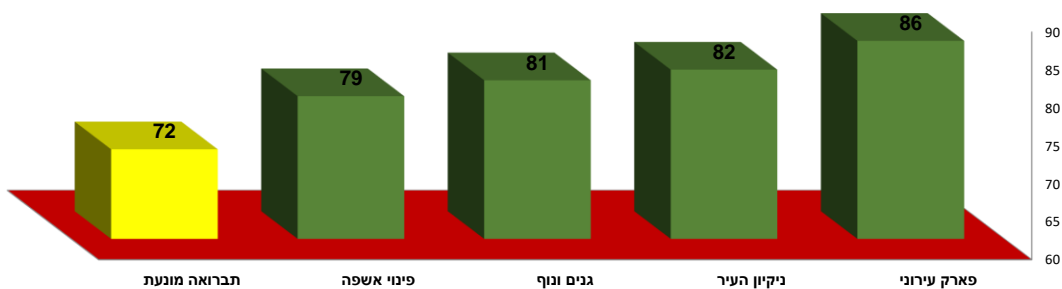
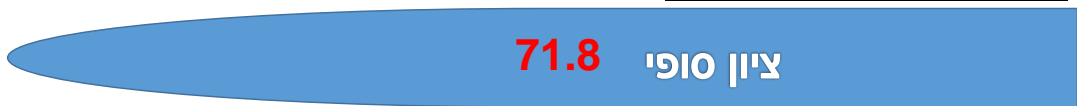


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 15 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-15.



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 2 |
| במידה רבה | 85 | 0 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 1 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 3 |



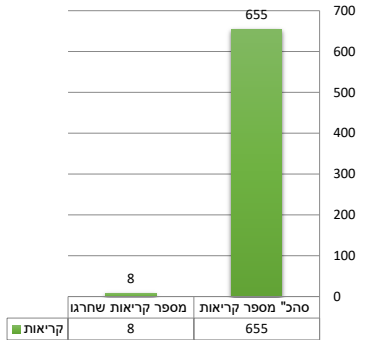
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: עבודות ציבוריות מנהל היחידה: אנדרס מלינק חודש: אפר-21

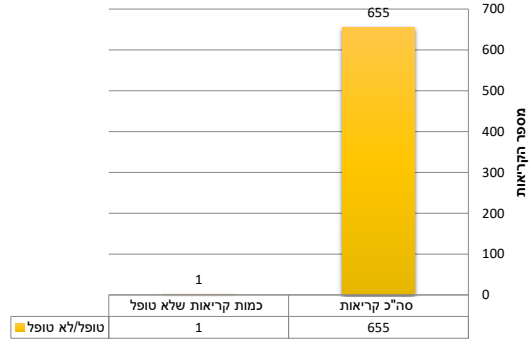
0

30% עמידה בזמן
28



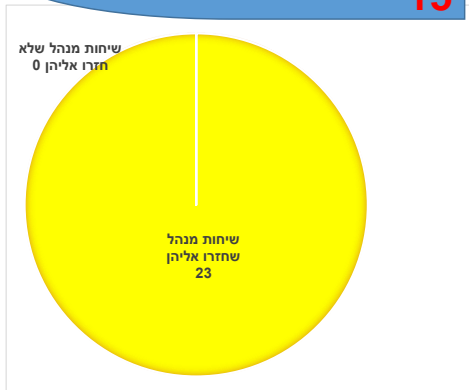
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 655 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 647 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



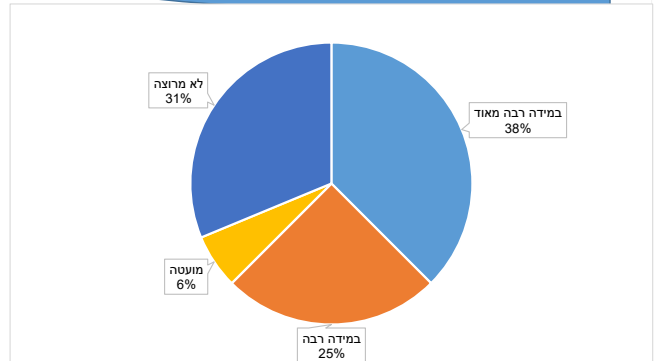
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 655 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 654 קריאות טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 23 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-23.

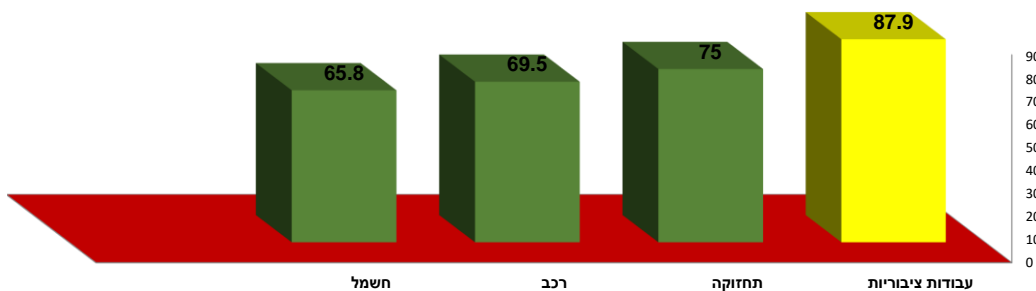
15% שביעות רצון
9



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 6 |
| במידה רבה | 85 | 4 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 1 |
| לא מרוצה | 0 | 5 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 16 |

87.9 ציון סופי



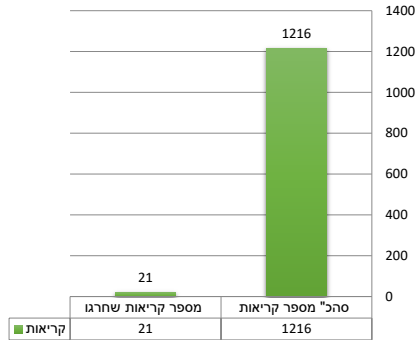
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: אפר-21

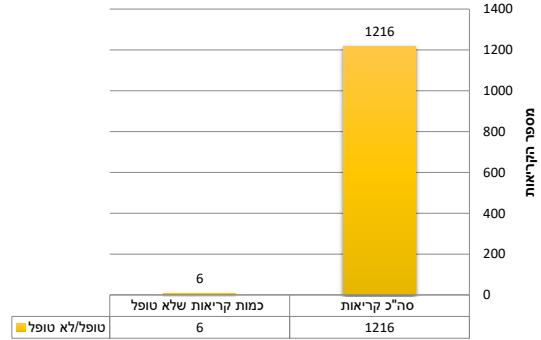
0

עמידה בזמן תקן 30%
27



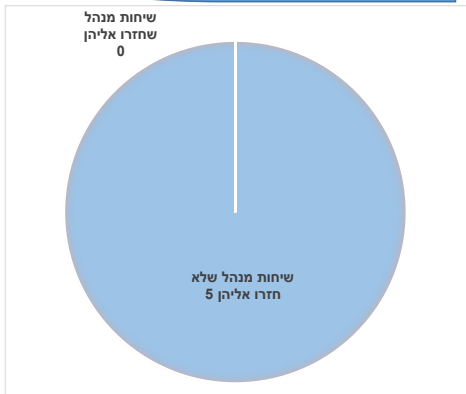
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1216 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1195 עמדו בזמן התקן ו- 21 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
35



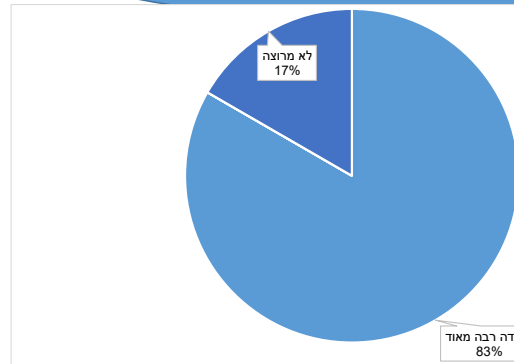
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1216 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1210 נסגרו כטופלו, ו- 6 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

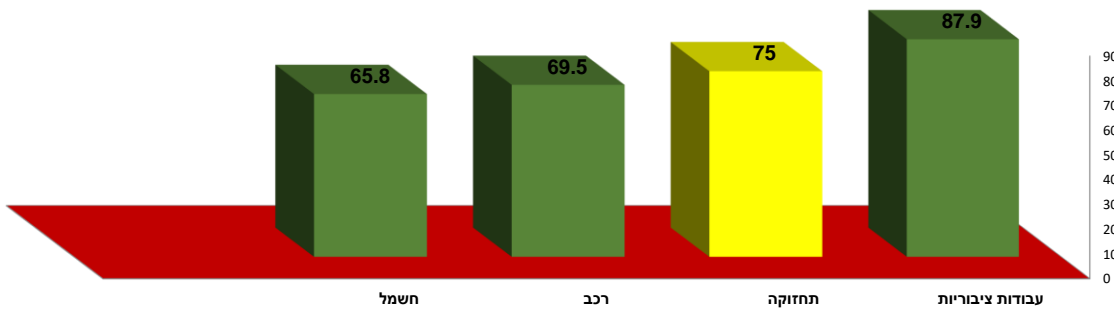
שביעות רצון 15%
13



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 5 |
| במידה רבה | 85 | 0 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 1 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 6 |

ציון סופי 75.0



תעודת השירות החודשית

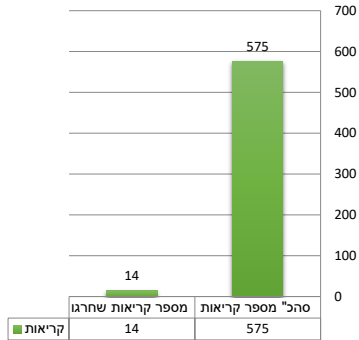
0

חודש: אפר-21

מנהל היחידה: אריה בן זאב

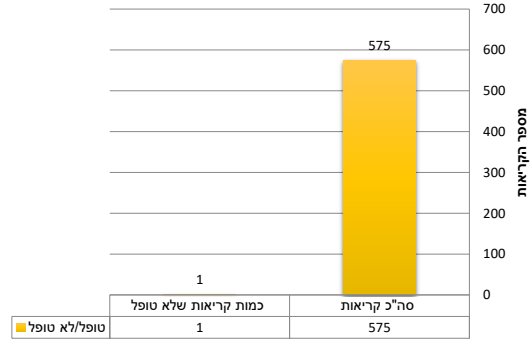
שם היחידה: רכב

30% עמידה בזמן
26



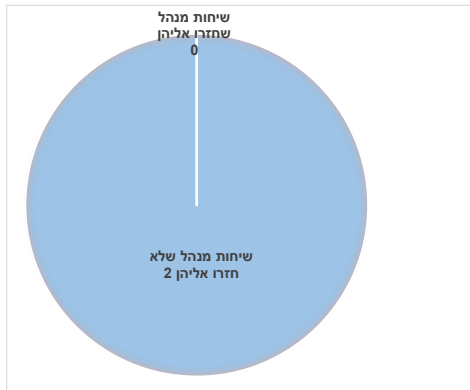
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 575 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 574 דיווחי טופולו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
36



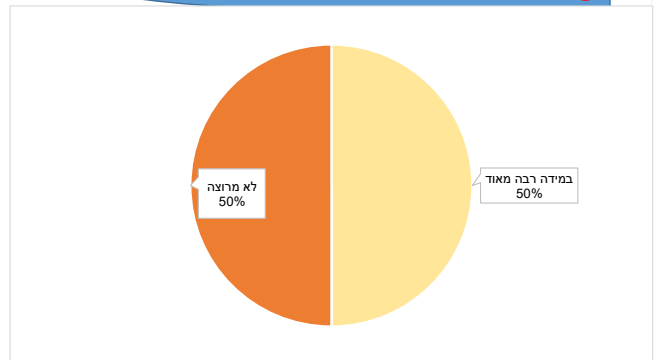
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 575 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 574 דיווחי טופולו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

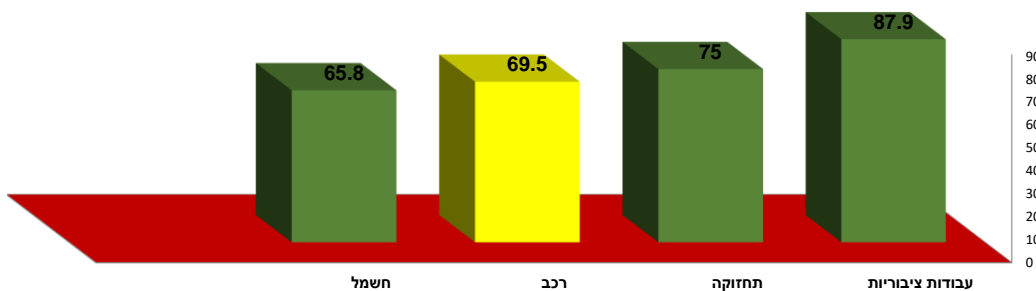
15% שביעות רצון
8



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 1 |
| במידה רבה | 85 | 0 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 1 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | 2 | 2 |

69.5 ציון סופי



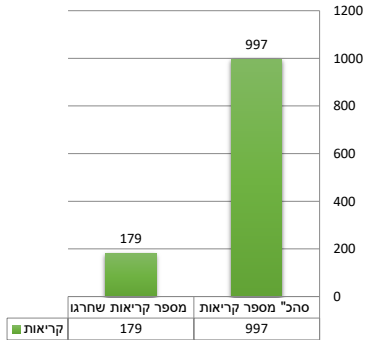
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

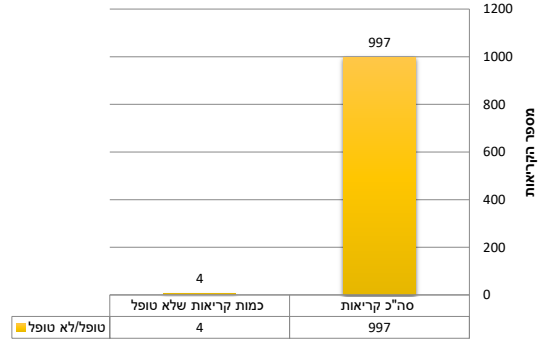
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יצחק עבאדי חודש: אפר-21

30% עמידה בזמן
19



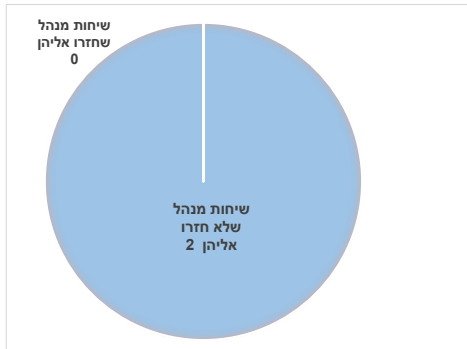
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 997 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 993 נסגרו מתוך 818 עמדו בזמן התקן ו- 179 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



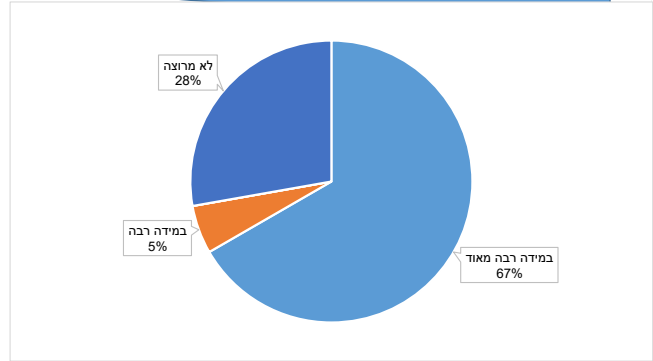
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 997 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 993 נסגרו כטופלו ו-4 קריאות דוחשו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

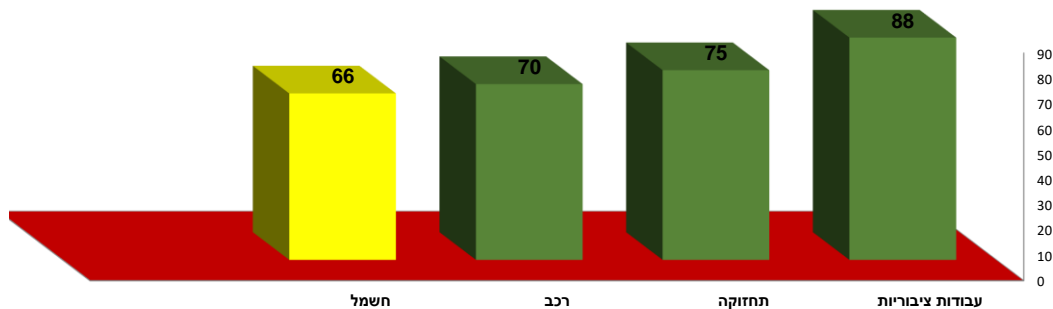
15% שביעות רצון
11



מדד איכותני זה בוחן בשטח/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 12 |
| במידה רבה | 85 | 1 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 5 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 18 |

ציון סופי 65.8

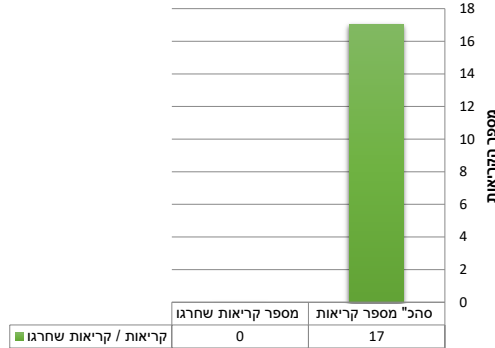


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

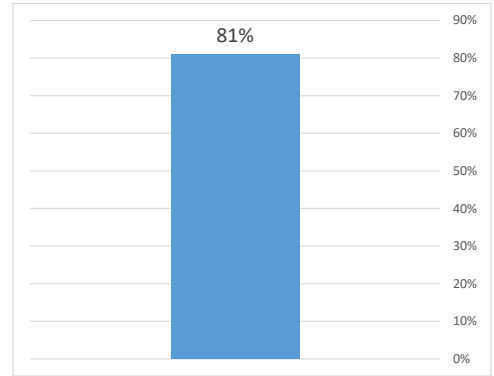
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: אפר-21

30% עמידה בזמן
30



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 17 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

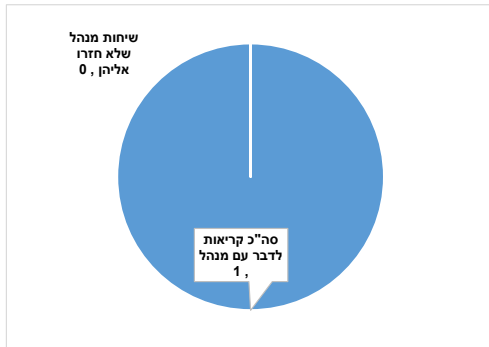
30% מענה טלפוני
24



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

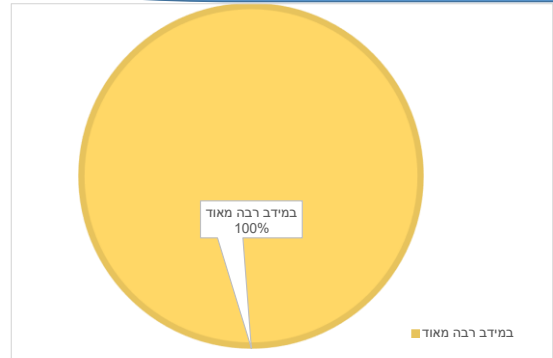
בחודש זה המחלקה ענתה על 147 שיחות, אחוז המענה הינו 81%

15% חזרה של מנהל
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. נפתחה קריאה אחת חזרה מנהל, המחלקה חזרה לתושב.

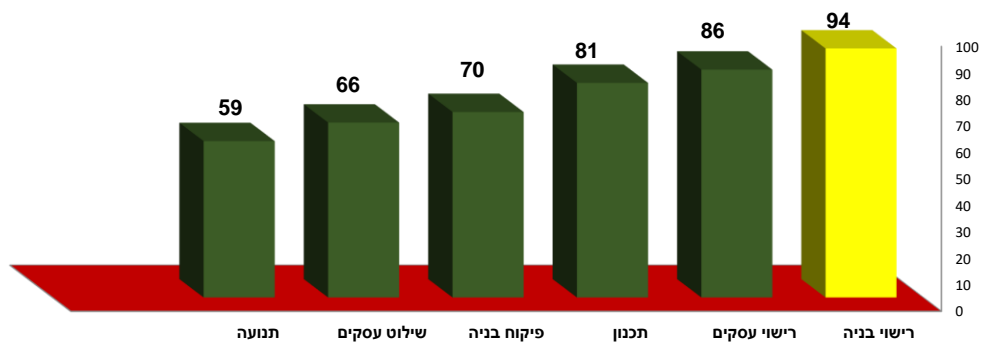
25% שביעות רצון
25



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|--------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 1 |
| במידה רבה | 85 | 0 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 0 |
| סחייכ נבדקו נסקרים | 1 | 1 |

94 ציון סופי

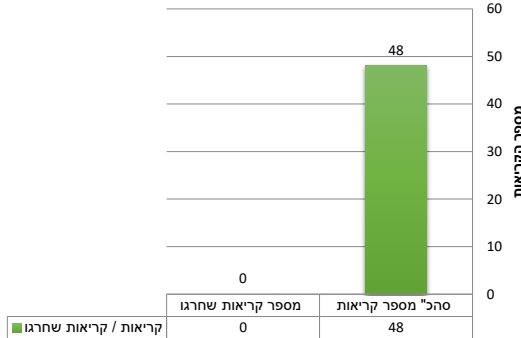


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רישוי עסקים | מנהל היחידה: רעיה סבירסקי | סיכום חודש: אפר-21

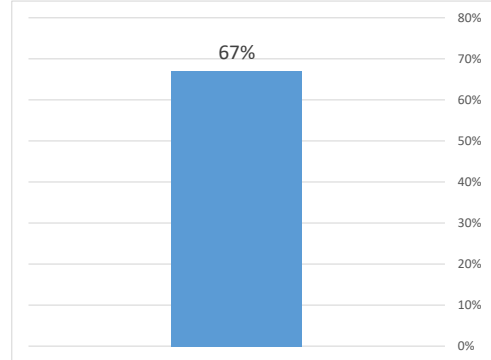
עמידה בזמן תקן 30%



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 48 קריאות מוקד לטיפול היחידה מתוך כלל הקריאות עמדו בזמן התקן.

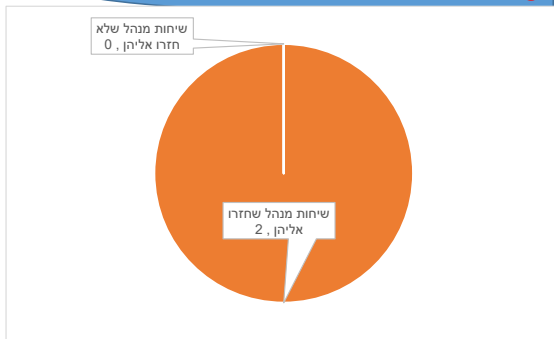
מענה טלפוני 30%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 34 שיחות, אחוז המענה הינו 67%.

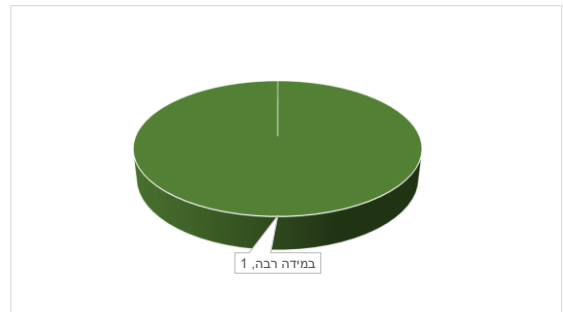
חזרה לפונה 15%



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

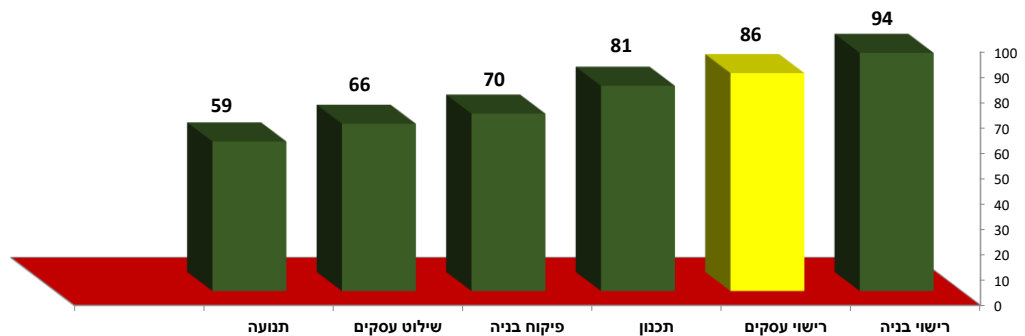
מתוך 2 בקשות אחת לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל-2.

שביעות רצון 25%



| שביעות רצון | כמות קריאות |
|----------------|-------------|
| במידה רבה מאוד | 0 |
| במידה רבה | 1 |
| בינונית | 0 |
| מועטה | 0 |
| לא מרוצה | 0 |

ציון סופי 86

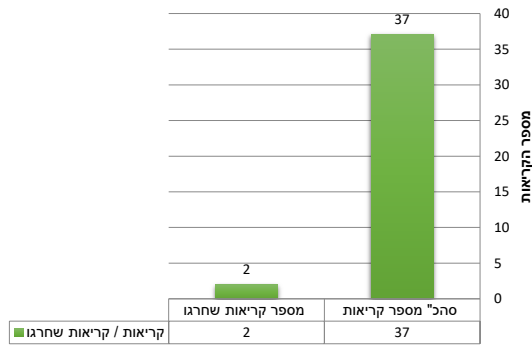


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

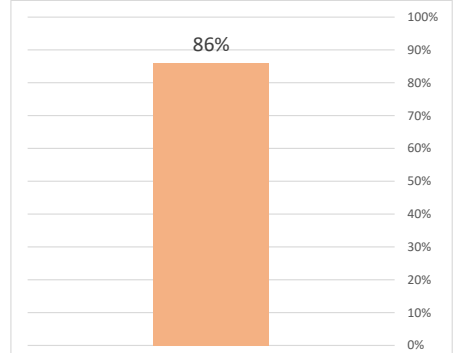
שם היחידה: **תכנון** מנהל היחידה: **מיכל שרייבר** סיכום חודשי: **אפר-21**

35%
26
עמידה בזמן תקן



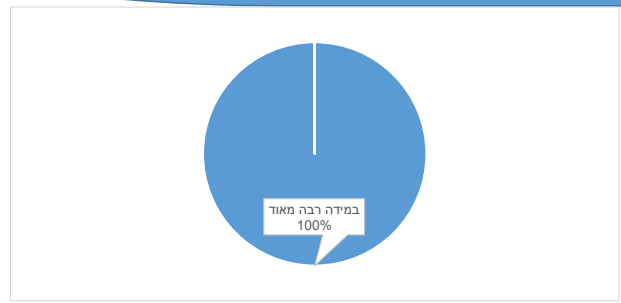
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 37 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 35 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן

35%
26
מענה טלפוני



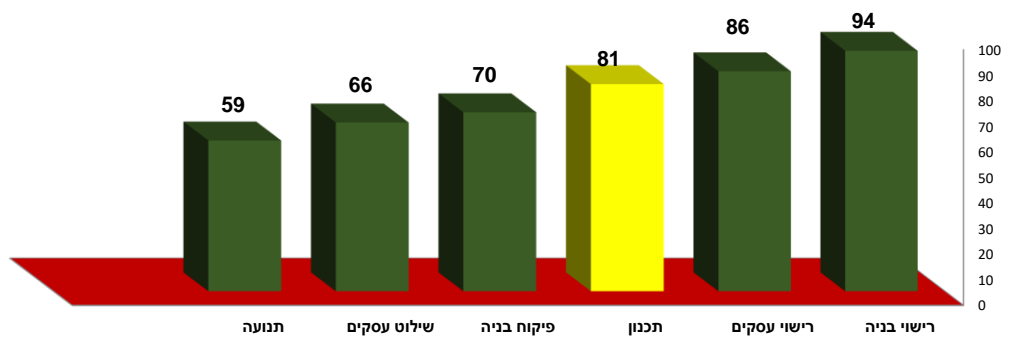
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 133 שיחות, אחוז המענה הינו 86%

30%
30
שביעות רצון



| הזנת שביעות רצון: | כמות |
|-------------------|------|
| במידה רבה מאוד | 1 |
| במידה רבה | 0 |
| בינונית | 0 |
| מועטה | 0 |
| לא מרוצה | 0 |

81
ציון סופי

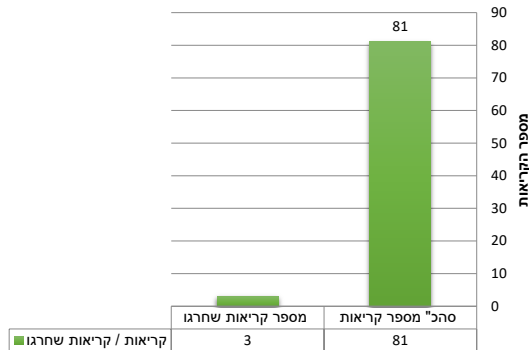


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח בנייה מנהל היחידה: צבי וכליס סיכום חודש: אפר-21

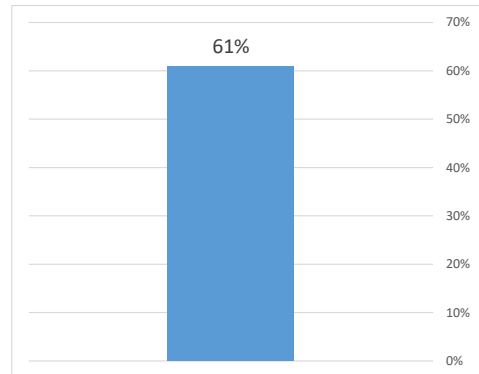
30% עמידה בזמן תקן
24



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 81 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 78 עמדו בזמן התקן ו- 3 חרגו מזמן התקן.

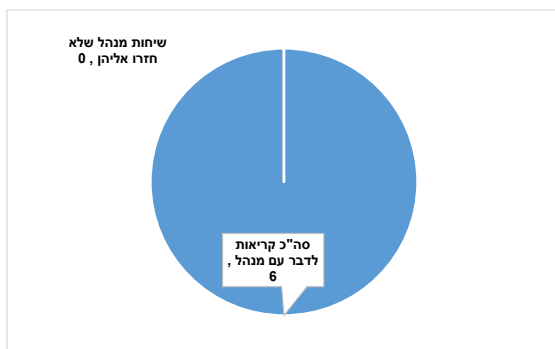
30% מענה טלפוני
18



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 57 שיחות, אחוז המענה הינו 61%

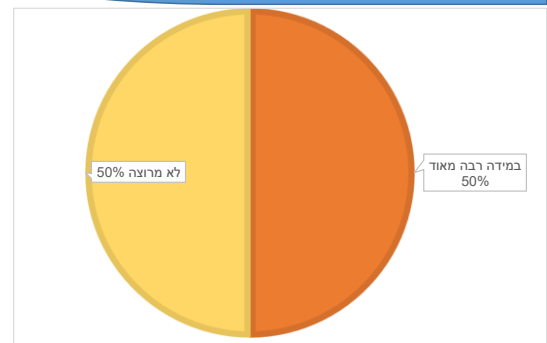
15% לדבר עם מנהל
15



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

נפתחו 6 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-6

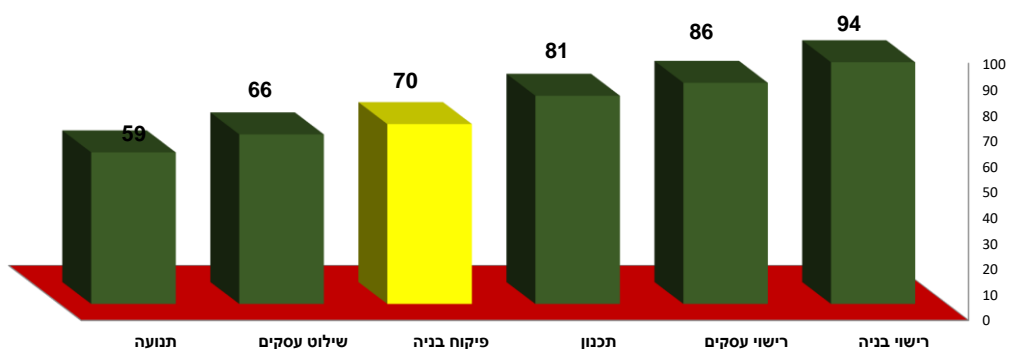
25% שביעות רצון
13



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות

| כמות סקרים | ציון | במידה רבה מאוד |
|------------|------|----------------|
| 1 | 100 | 0 |
| 0 | 85 | 0 |
| 0 | 60 | 0 |
| 0 | 25 | 0 |
| 1 | 0 | 0 |
| 2 | | 0 |

70 ציון סופי

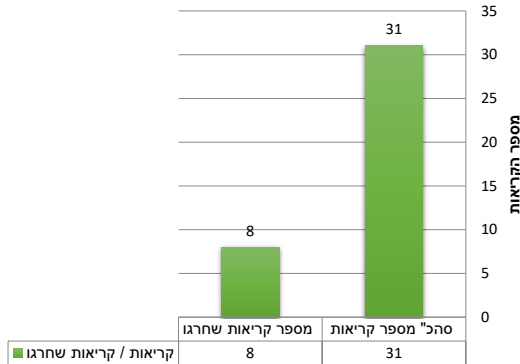


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

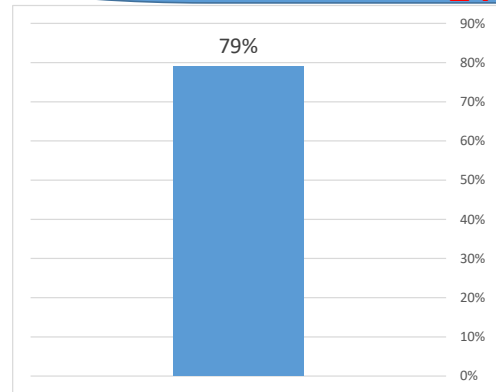
שם היחידה: שילוט מנהל היחידה: רחלי תורג'מן סיכום חודש: אפר-21

35% עמידה בזמן **12**



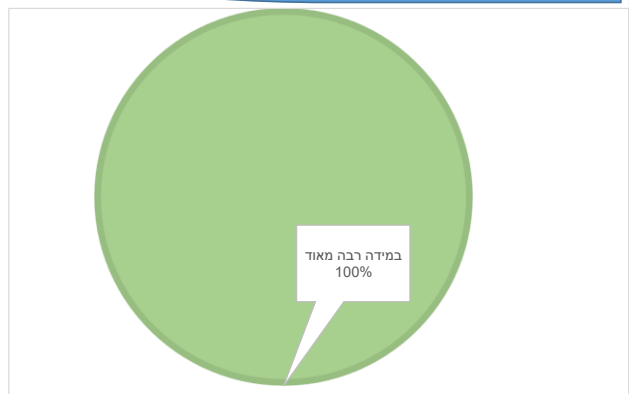
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 31 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 23 קריאות עמדו בזמן תקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

35% מענה טלפוני **24**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 22 שיחות, אחוז המענה הינו 79%

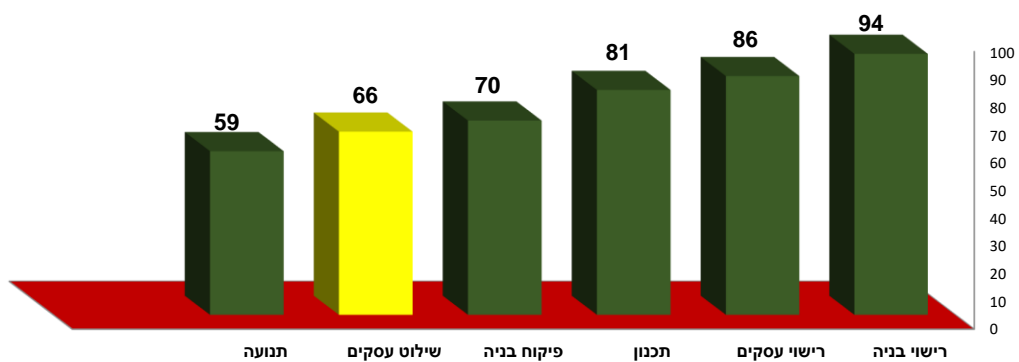
30% שביעות רצון **30**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 1 |
| במידה רבה | 85 | 0 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 0 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 1 |

ציון סופי 66

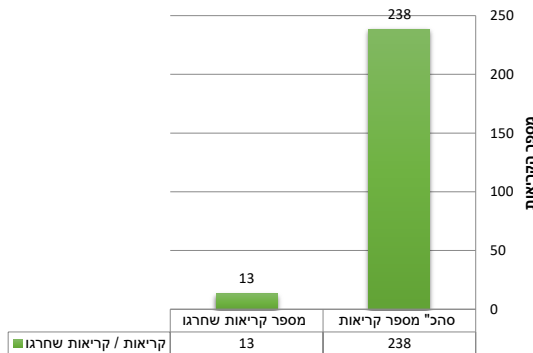


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תנועה מנהל היחידה: שמעון גיטליץ סיכום חודש: אפר-21

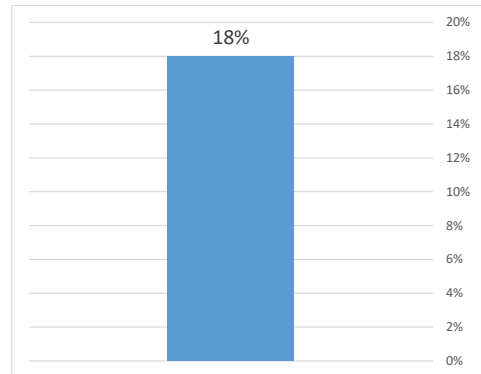
30% עמידה בזמן תקן **22**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 238 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 225 עמדו בזמן התקן ו- 13 חרגו מזמן התקן.

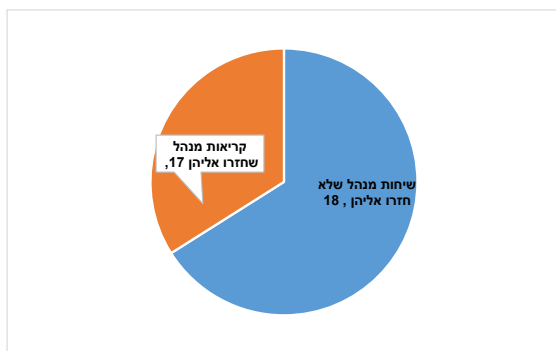
30% מענה טלפוני **5**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 21 שיחות, אחוז המענה הינו 18%

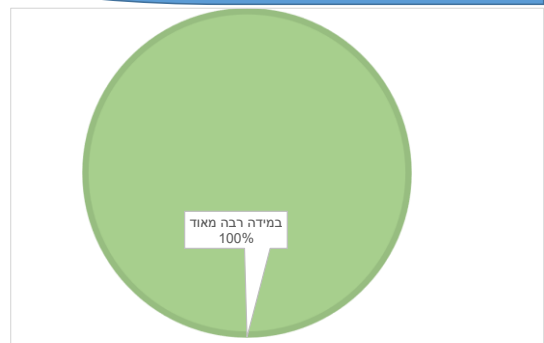
15% לדבר עם מנהל **7**



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

נפתחו 35 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-17

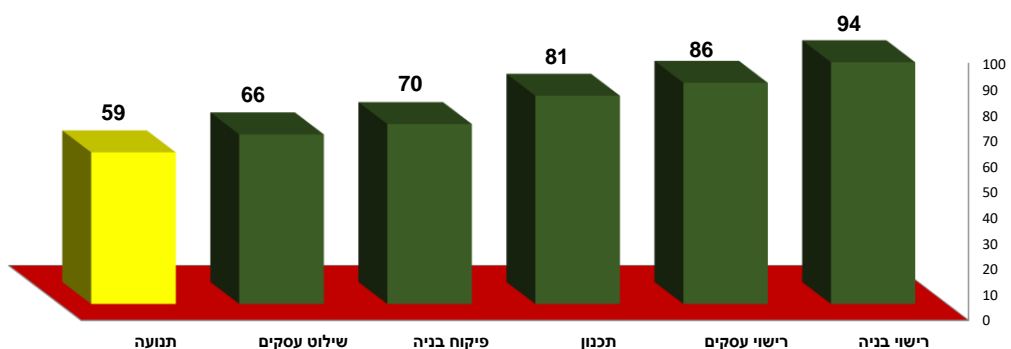
25% שביעות רצון **25**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות

| כמות סקרים | ציון | במידה רבה מאוד |
|------------|------|-------------------|
| 1 | 100 | במידה רבה מאוד |
| 0 | 85 | במידה רבה |
| 0 | 60 | בינונית |
| 0 | 25 | מועטה |
| 0 | 0 | לא מרוצה |
| 1 | | סה"כ נבדקו נסקרים |

ציון סופי 59



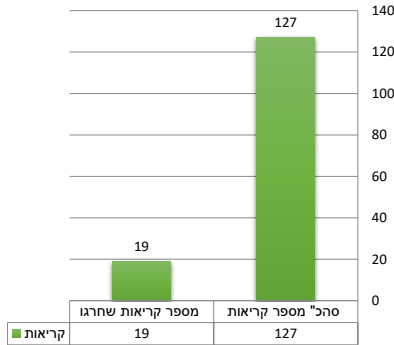
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

חודש: אפר-21

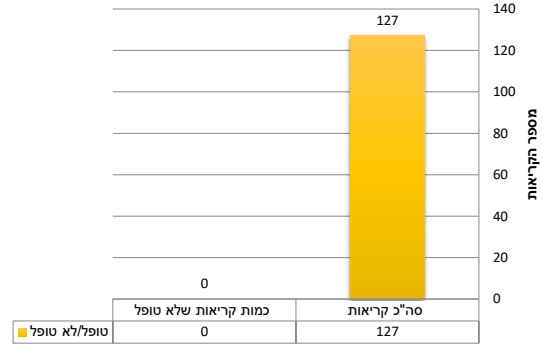
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

30% עמידה בזמן תקן
21



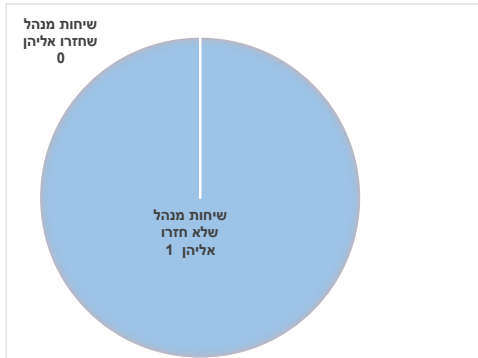
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 127 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 108 עמדו בזמן התקן ו- 19 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



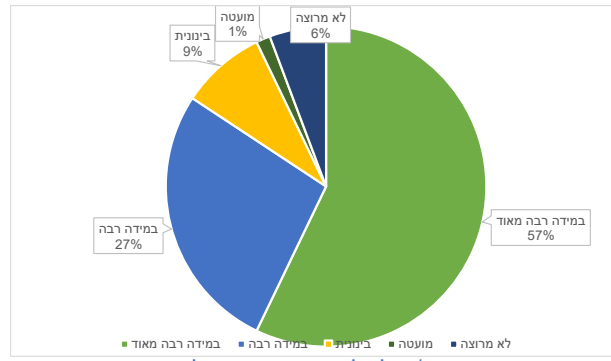
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 127 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר לתושב
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

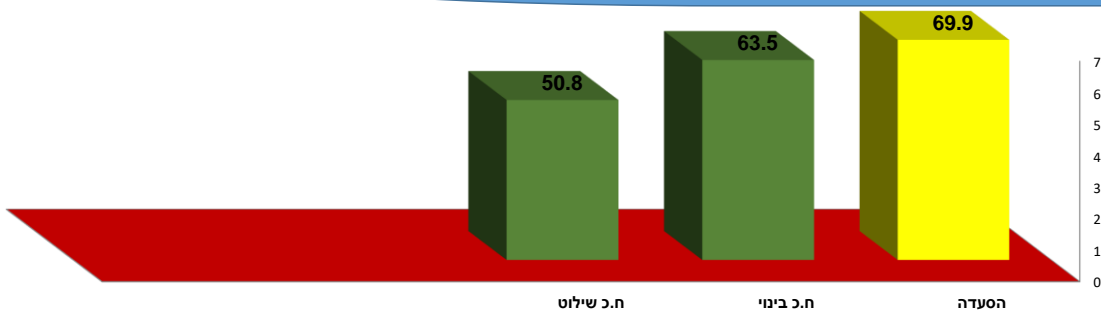
15% שביעות רצון
13



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 40 |
| במידה רבה | 85 | 19 |
| בינונית | 60 | 6 |
| מועטה | 25 | 1 |
| לא מרוצה | 0 | 4 |
| סה"כ נבדקי נסקרים | | 70 |

ציון סופי 69.9



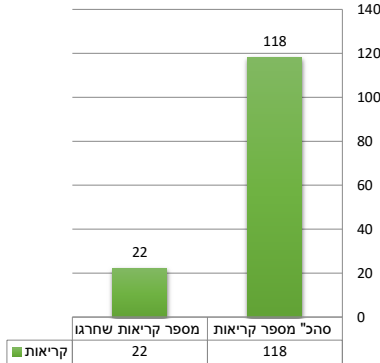
תעודת השירות החודשית

חודש: אפר-21

מנהל היחידה: ניר לוי

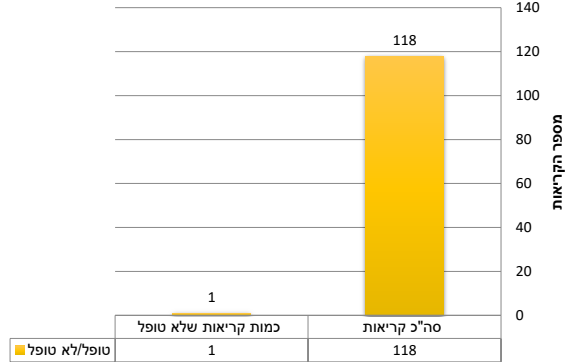
שם היחידה: ח.כ בינוי

30% עמידה בזמן
19



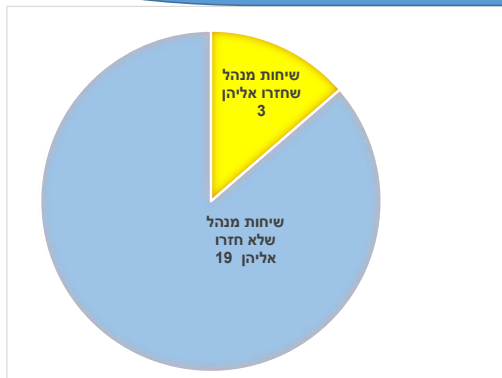
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 118 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 96 עמדו בזמן התקן ו- 22 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
34



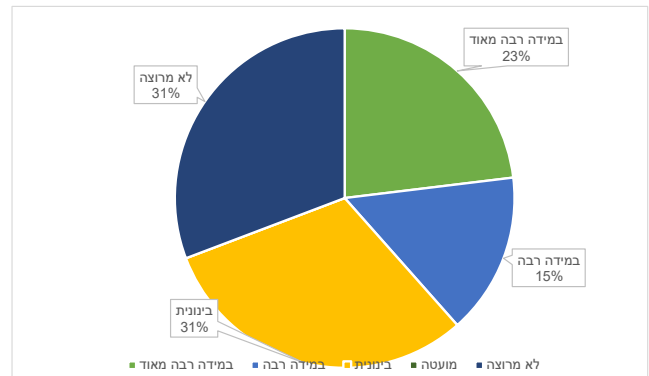
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 118 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווח על קריאה אחת שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
2



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 22 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.

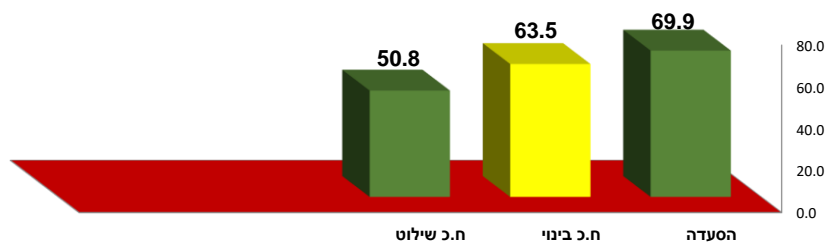
15% שביעות רצון
8



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 3 |
| במידה רבה | 85 | 2 |
| בינונית | 60 | 4 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 4 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 13 |

ציון סופי 63.5

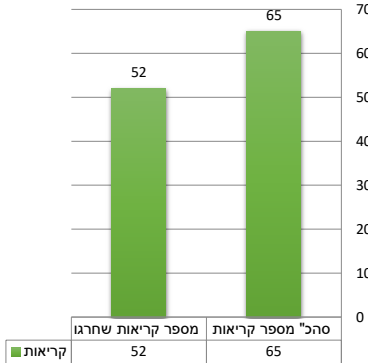


תעודת השירות החודשית

0

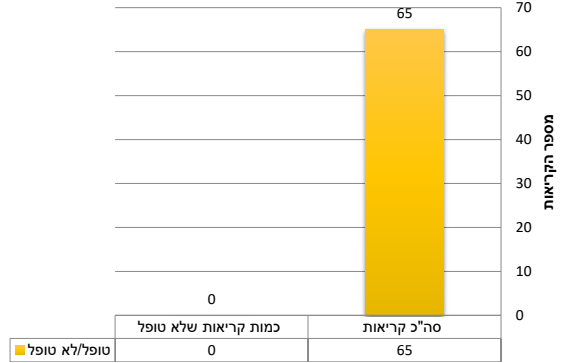
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: אפר-21

40% עמידה בזמן **6**



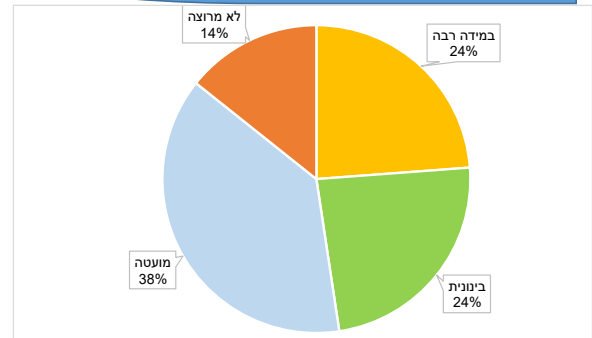
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 65 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 13 עמדו בזמן התקן ו- 52 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל **36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 65 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות

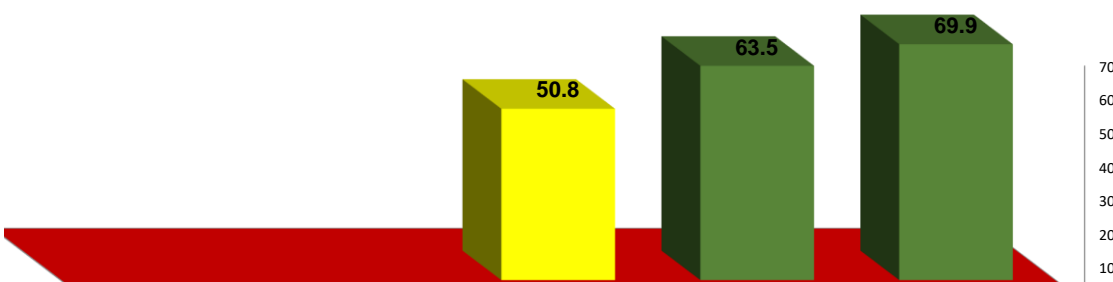
20% שביעות רצון **9**



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

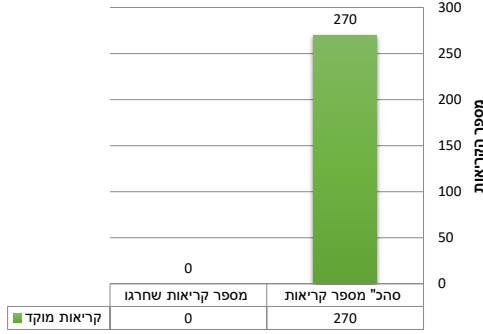
| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 0 |
| במידה רבה | 85 | 5 |
| בינונית | 60 | 5 |
| מועטה | 25 | 8 |
| לא מרוצה | 0 | 3 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 21 |

50.8 ציון סופי



שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: אפר-21

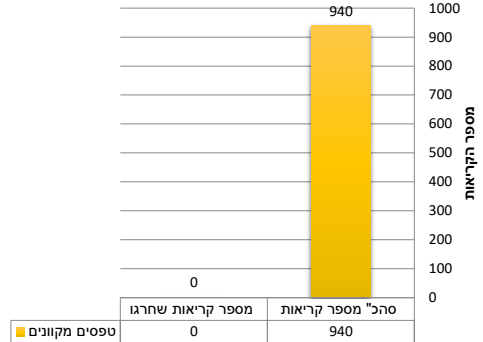
35% פניות חזרה לתושב
35



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

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 270 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

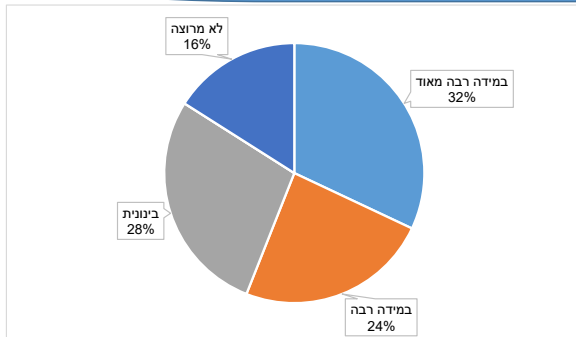
30% טפסים מקוונים
30



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 940 טפסים מקוונים ביחידה. כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

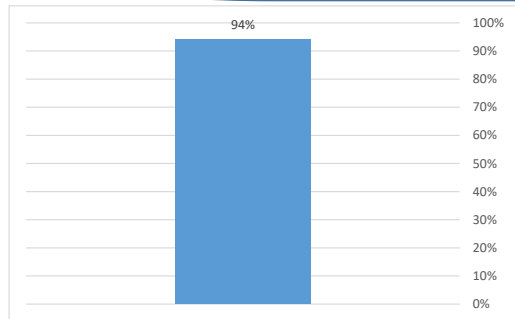
15% שביעות רצון
10



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 8 |
| במידה רבה | 85 | 6 |
| ביוניט | 60 | 7 |
| מועטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 4 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 25 |

20% מענה טלפוני
19



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 5345 שיחות אחוז המענה הינו 94%

94.2 ציון סופי

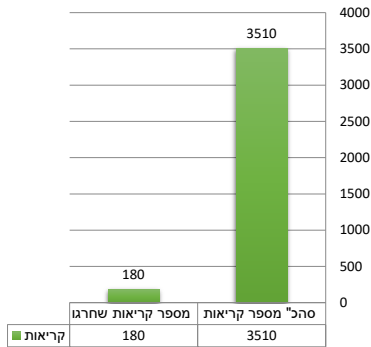
תעודת השירות החודשית

0

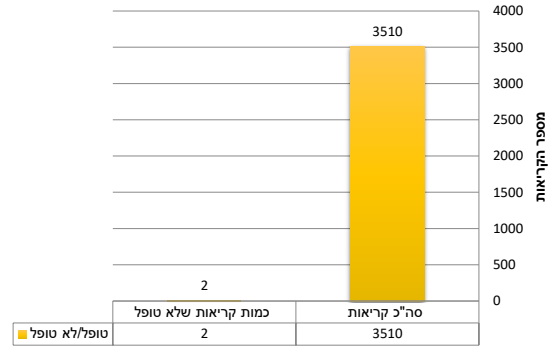
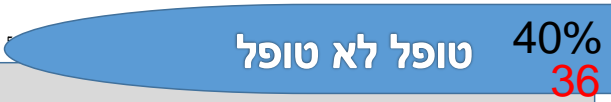
חודש: אפר-21

מנהל היחידה: שי זייד

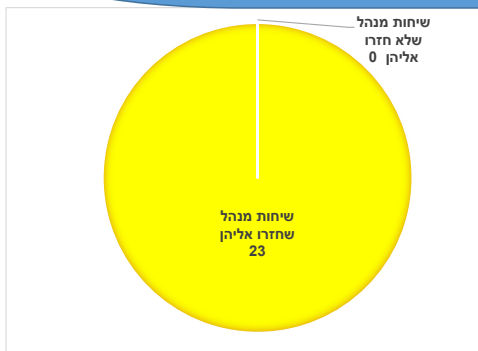
שם היחידה: ביטחון



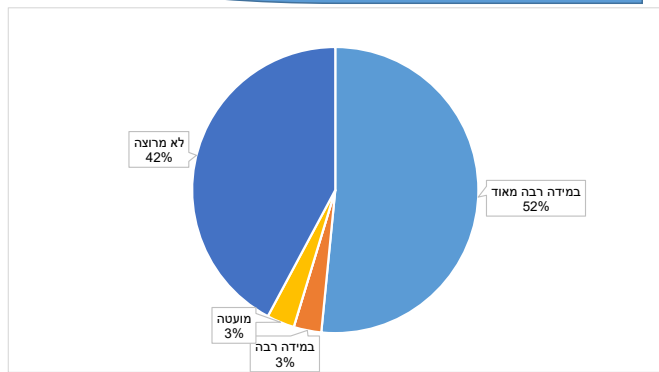
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3510 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 3330 עמדו בזמן התקן ו- 180 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3510 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 3508 קריאות נסגרו כטופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

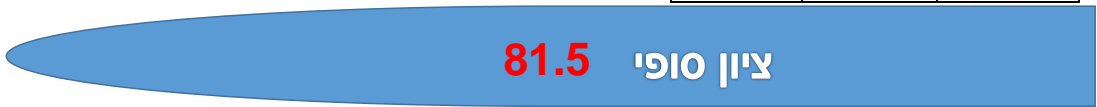


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 23 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-23.



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

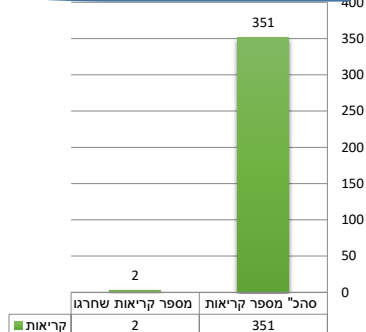
| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 33 |
| במידה רבה | 85 | 2 |
| בינונית | 60 | 0 |
| מועטה | 25 | 2 |
| לא מרוצה | 0 | 27 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | 64 | |



תעודת השירות החודשית

שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: שירה ברך | חודש: אפר-21

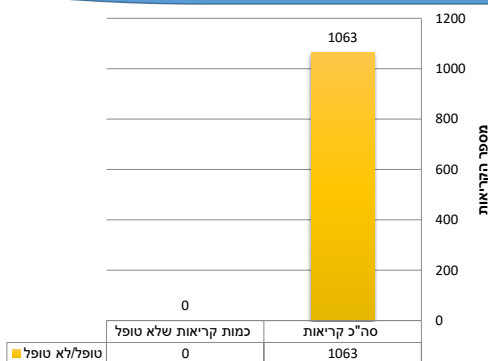
15%
עמידה בזמן תקן צוותים
15



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

בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 351 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 349 עמדו בזמן התקן ו-2 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

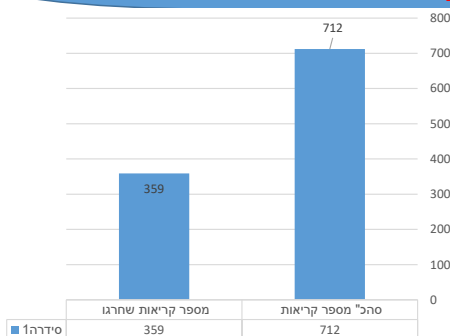
20%
טופל לא טופל
18



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1063 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכשעות שסמכו ללא טופל.

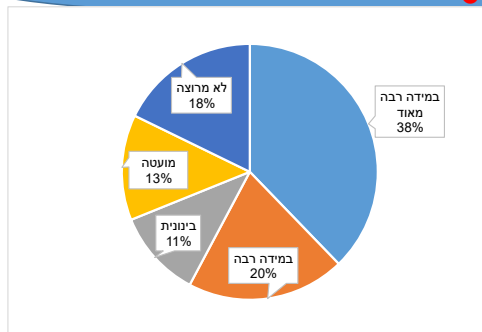
15%
עמידה בזמן תקן תושבים
7



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

בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 712 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 353 עמדו בזמן התקן ו-359 חרגו מזמן התקן.

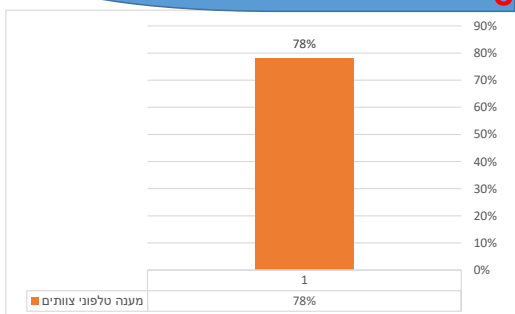
10%
שביעות רצון
6



מדד איכות זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 17 |
| במידה רבה | 85 | 9 |
| בינונית | 60 | 5 |
| מועטה | 25 | 6 |
| לא מרוצה | 0 | 8 |
| סה"כ נבדקו נסקרים | | 45 |

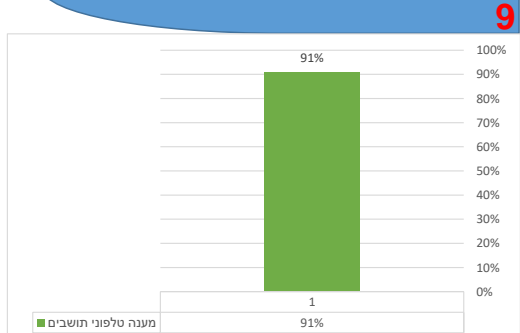
10%
מענה טלפוני צוותים
8



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה נענו 1153 שיחות מתוך 1487, אחוז המענה 78%

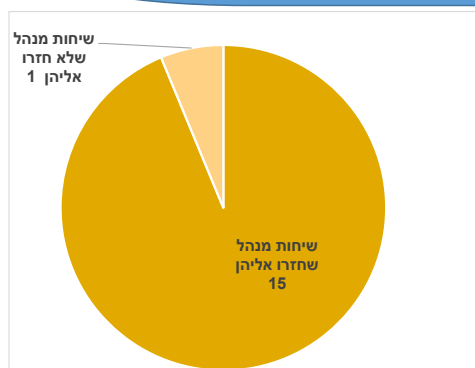
10%
מענה טלפוני תושבים
9



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה נענו 1697 שיחות מתוך 1872, אחוז המענה 91%

20%
מנהל חוזר
19



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

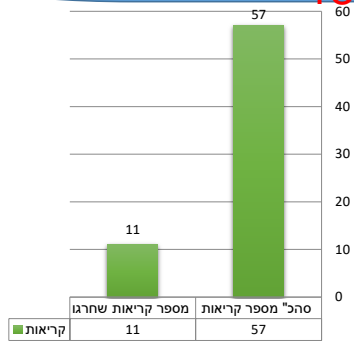
מתוך 16 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-15

תעודת השירות החודשית

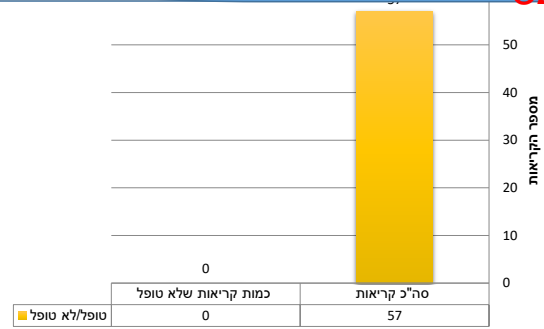
0

שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: אפר-21

35% עמידה בזמן 18 **35% טופל לא טופל 32**

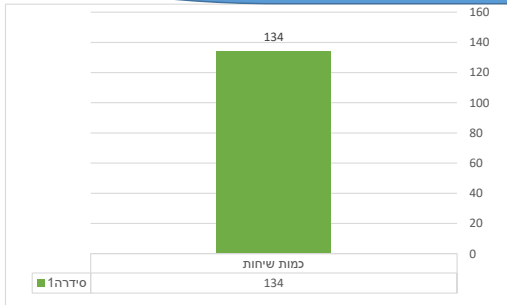


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 57 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 46 עמדו בזמן התקן ו- 11 קריאות חרגו מזמן התקן.



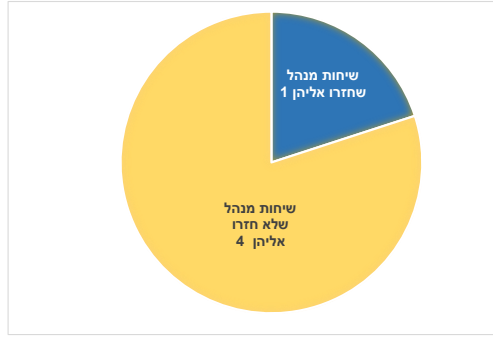
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 57 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מענה טלפוני 10



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 134 שיחות מתוך 196, אחוז המענה 68%

15% מנהל חוזר לתושב 3



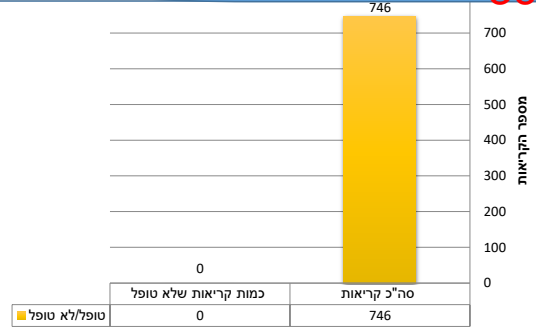
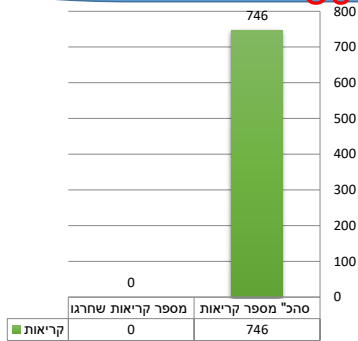
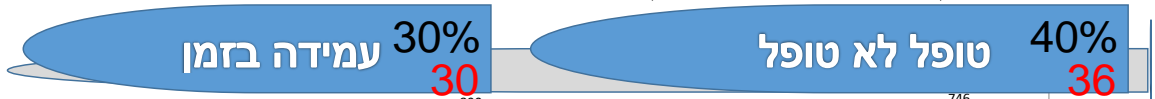
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

ציון סופי 63.1

תעודת השירות החודשית

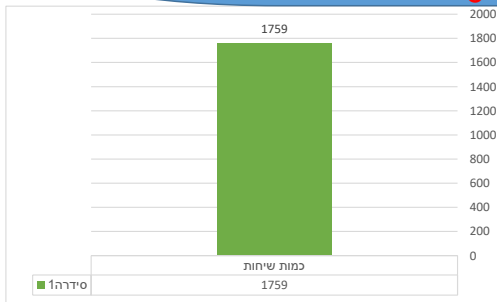
שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: אפר-21

0

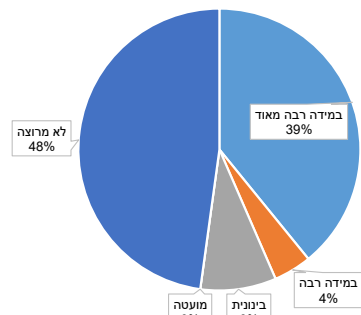


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 746 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן ואין קריאות שחרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 746 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

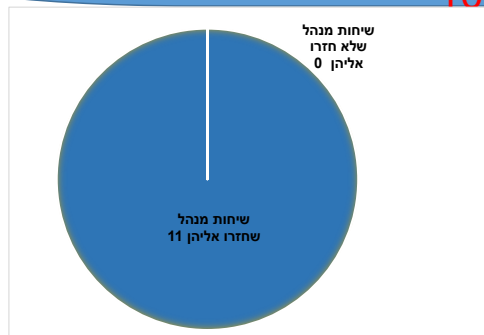


מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1759 שיחות מתוך 1958, אחוז המענה 90%

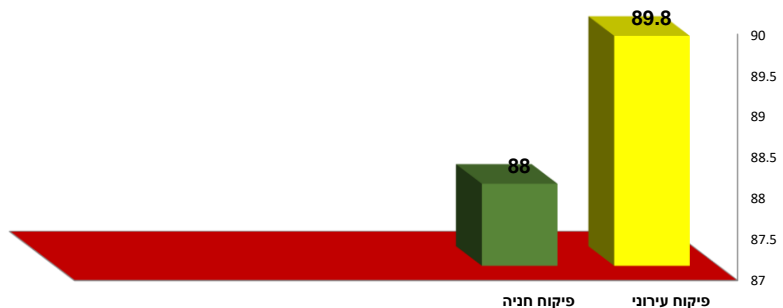
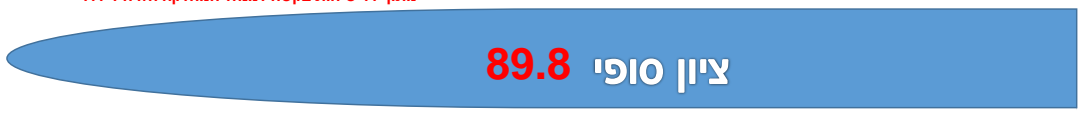


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון | ציון | כמות סקרים |
|--------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד | 100 | 9 |
| במידה רבה | 85 | 1 |
| בינונית | 60 | 2 |
| מוטטה | 25 | 0 |
| לא מרוצה | 0 | 11 |
| סתייך נבדקו נסקרים | | 23 |



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 11 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-11.

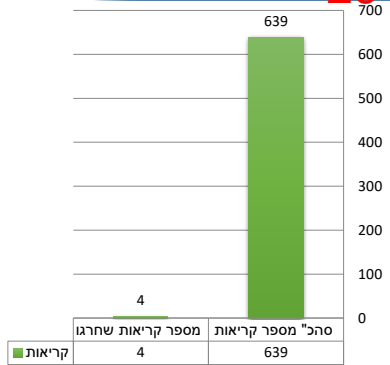


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: אפר-21

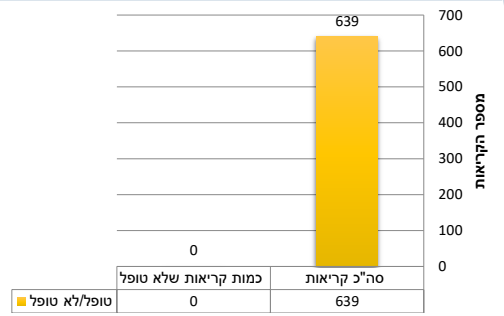
0

30% עמידה בזמן
29



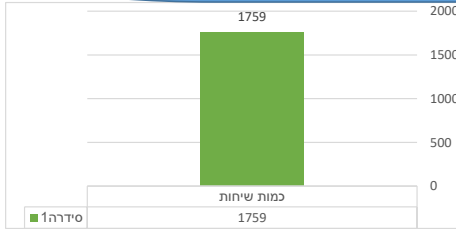
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 639 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 635 עמדו בזמן התקן ו-4 קריאות חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36

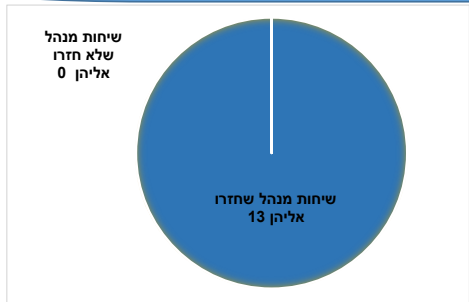


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 639 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

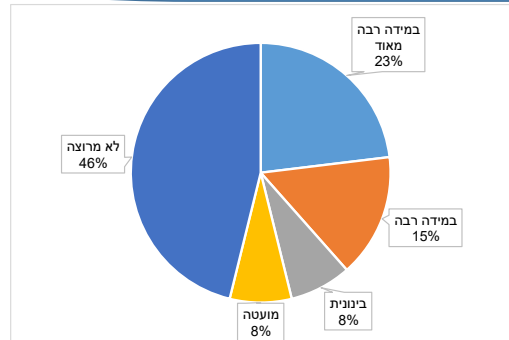
10% מענה טלפוני
9



10% מנהל חוזר לתושב
10



10% שביעות רצון
4



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 13 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-13.

ציון סופי 88.0

