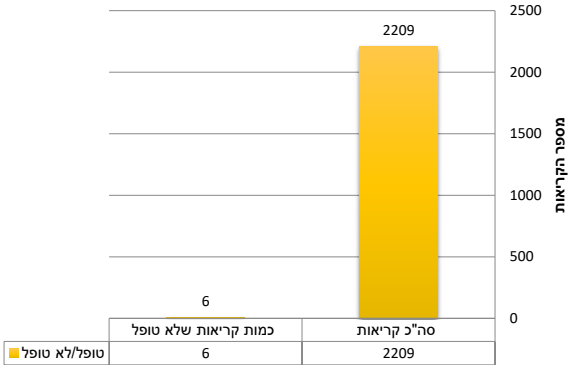
תעודת השירות החודשית

שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עירית מויאל חודש: מאי-21

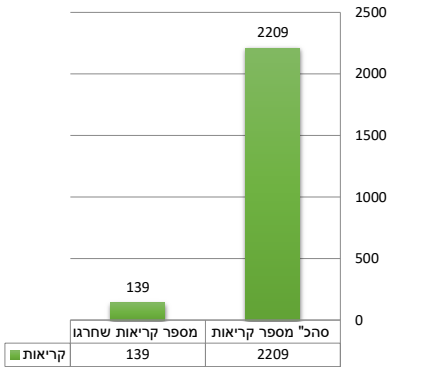
o

40% טופל לא טופל 36



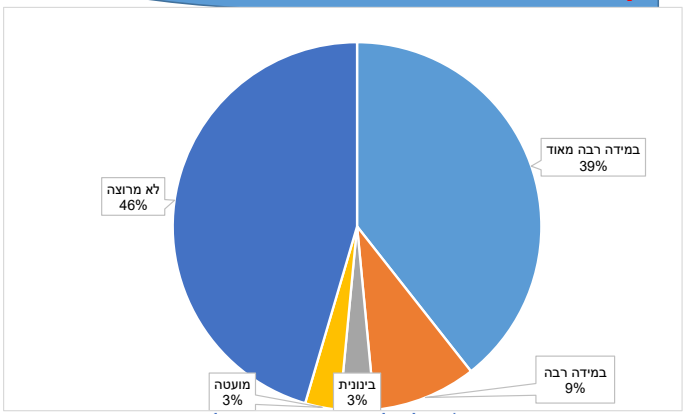
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2209 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2203 טופלו ו-6 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

30% עמידה בזמן 21



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2209 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2070 עמדו בזמן התקן ו- 139 חרגו מזמן התקן.

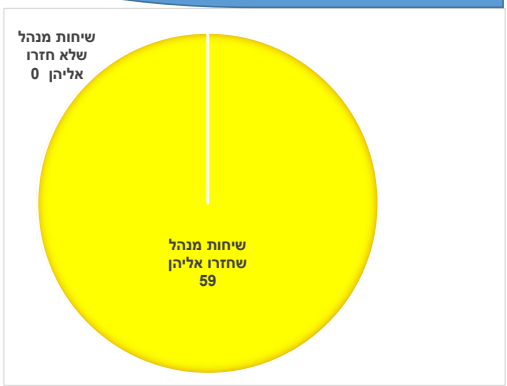
15% שביעות רצון 7



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

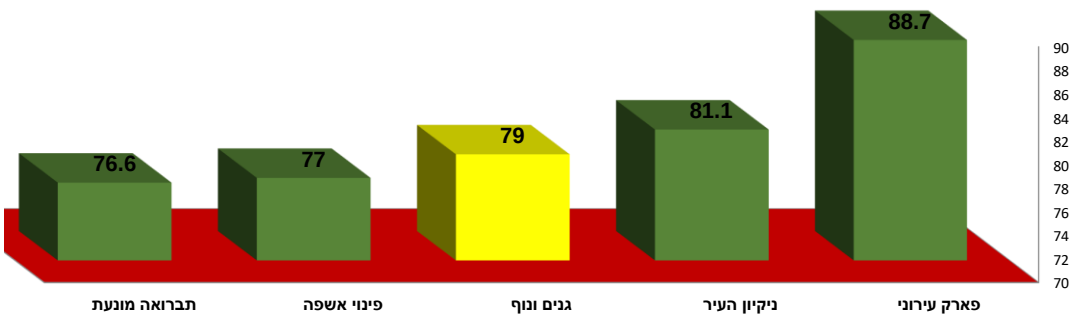
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	13
במידה רבה	85	3
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	15
סה"כ נבדקו נסקרים		33

15% מנהל חוזר 15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 59 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-59.

ציון סופי 79



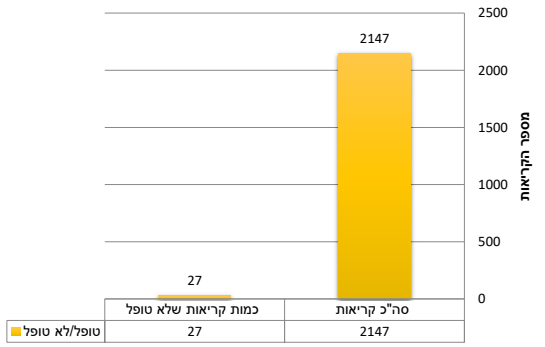
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: ניקיון העיר **מנהל היחידה: אסף טל** **חודש: מאי-21**

o

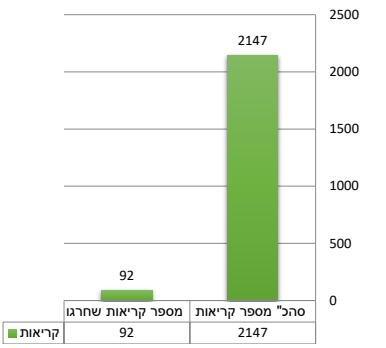
טופל לא טופל 40% 34



טופל/לא טופל	סה"כ קריאות	כמות קריאות שלא טופל
	2147	27

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2147 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2120 טופלו ו-27 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

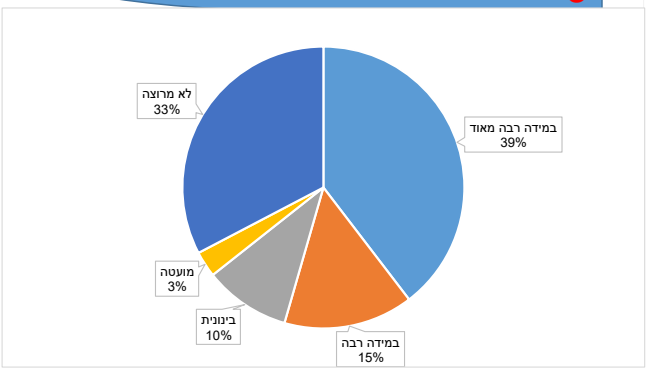
עמידה בזמן 30% 24



קריאות	מספר קריאות שחרגו	סהכ" מספר קריאות
	92	2147

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2147 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2055 עמדו בזמן התקן ו- 92 חרגו מזמן התקן.

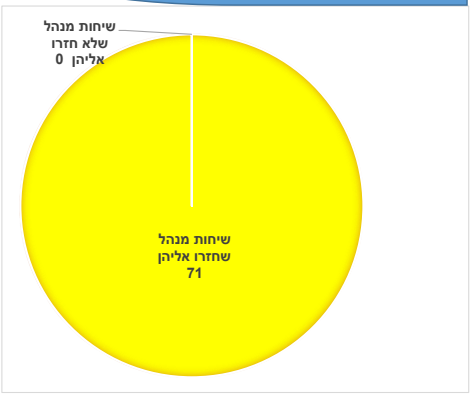
שביעות רצון 15% 9



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

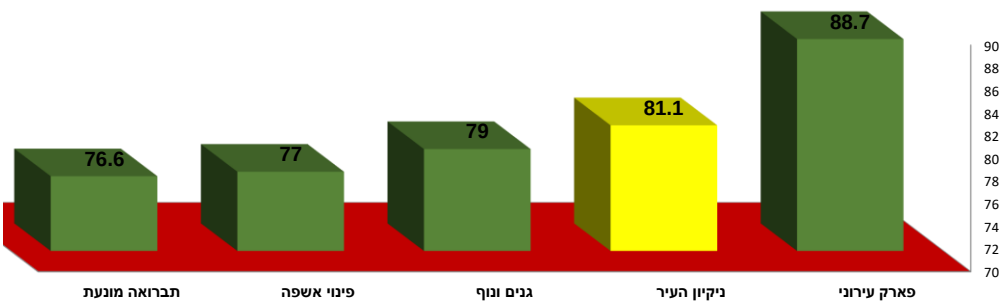
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	40
במידה רבה	85	15
בינונית	60	10
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	33
סה"כ נבדקו נסקרים		101

מנהל חוזר 15% 15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 71 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 71.

ציון סופי 81.1



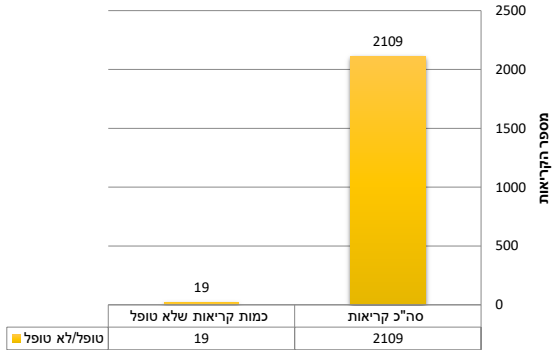
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פינוי אשפה מנהל היחידה: אסף טל חודש: מאי-21

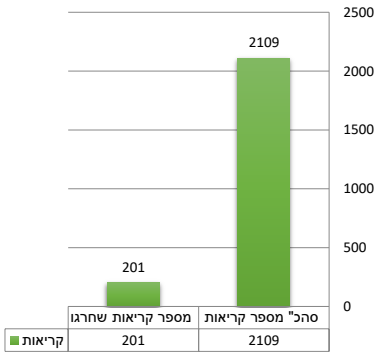
o

40% טופל לא טופל 34



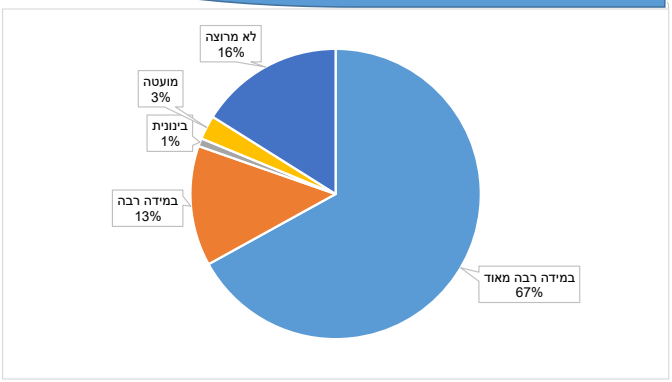
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2109 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2090 טופלו ו- 19 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

30% עמידה בזמן 16



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2019 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1908 עמדו בזמן התקן ו- 201 חרגו מזמן התקן.

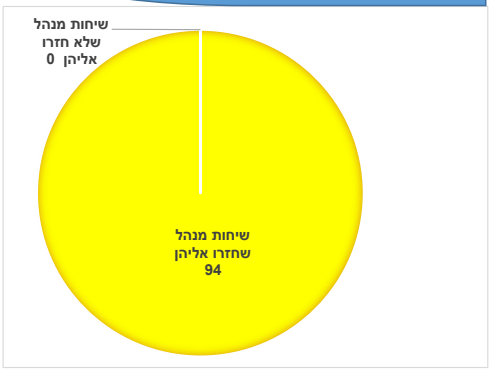
15% שביעות רצון 12



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

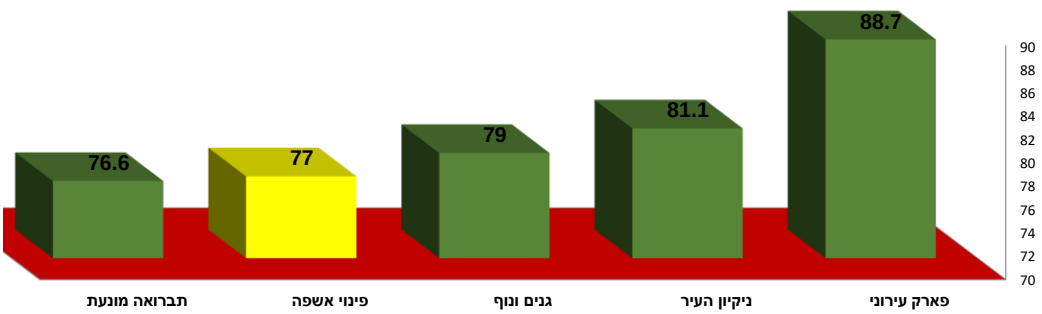
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	75
במידה רבה	85	15
בינונית	60	1
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	18
סה"כ נבדקו נסקרים		112

15% מנהל חוזר 15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 94 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-94 .

ציון סופי 77.0



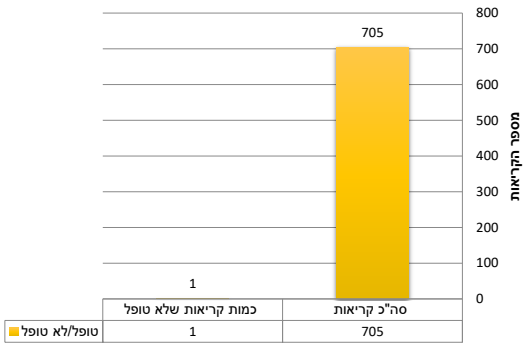
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

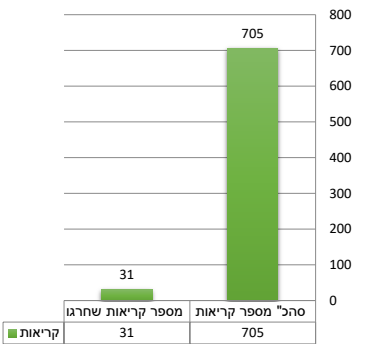
ס

טופל לא טופל 40% 36



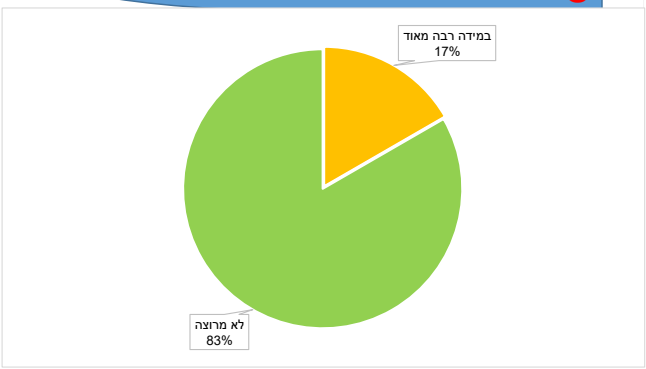
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 705 קריאות מוקד לטיפול היחידה, דווח על קריאה אחת שנסגרה ללא טיפול.

עמידה בזמן 30% 23



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 705 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 674 עמדו בזמן התקן ו- 31 חרגו מזמן התקן.

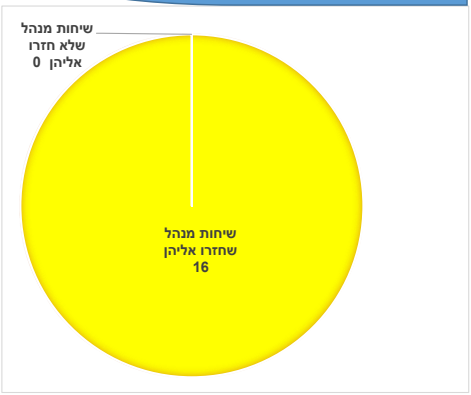
שביעות רצון 15% 3



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

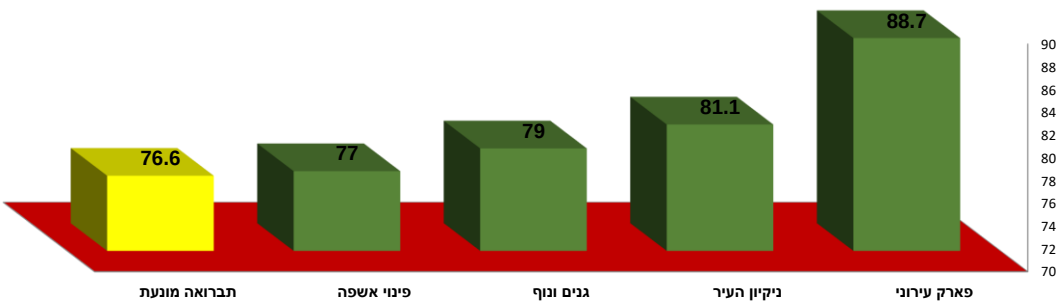
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		6

מנהל חוזר 15% 15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 16 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-16.

ציון סופי 76.6



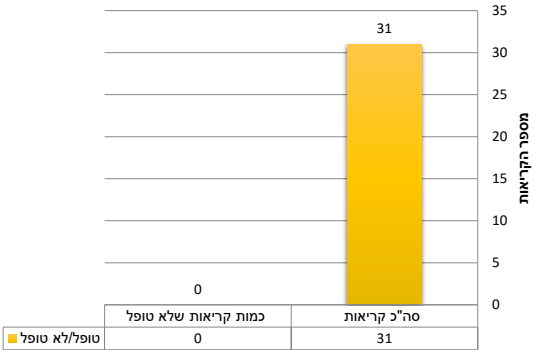
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

o

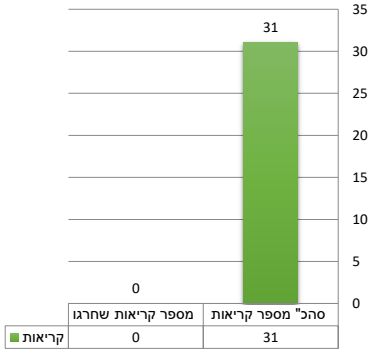
40% טופל לא טופל 36



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 31 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

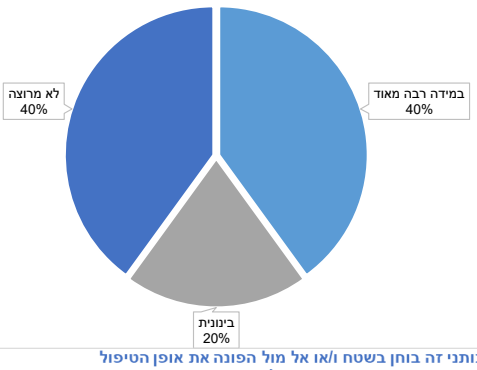
30% עמידה בזמן 30



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 31 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל

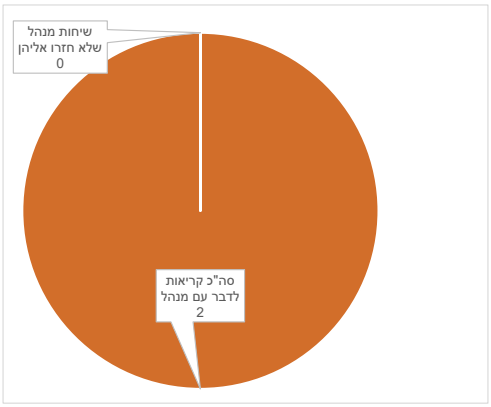
15% שביעות רצון 8



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	2
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		5

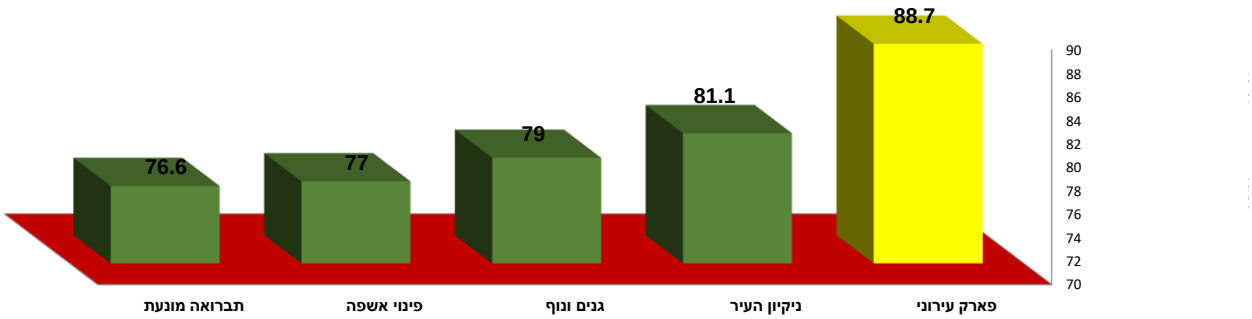
15% מנהל חוזר 15



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

מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 2.

ציון סופי 88.7



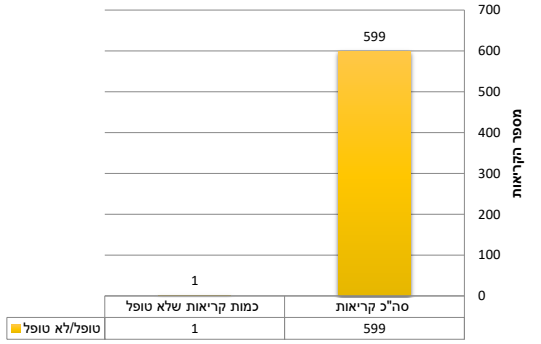
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רכב מנהל היחידה: אריה בן זאב חודש: מאי-21

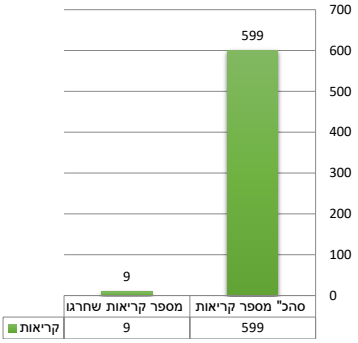
o

טופל לא טופל 40% 36



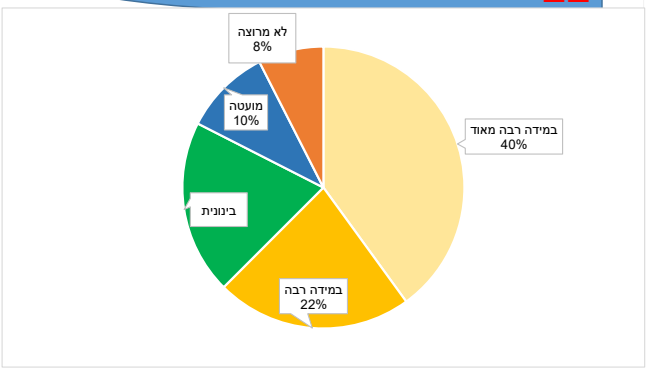
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 599 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 598 דווחו שטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

עמידה בזמן 30% 28



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 599 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 590 עמדו בזמן התקן ו-9 חרגו מזמן התקן.

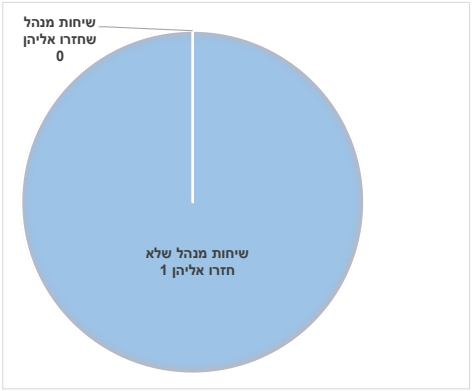
שביעות רצון 15% 11



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

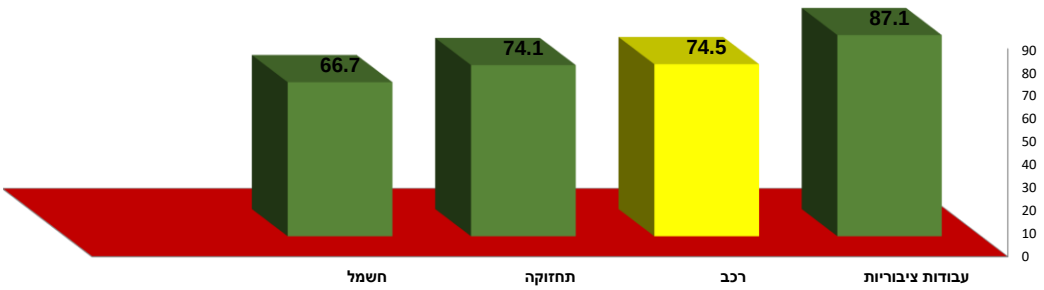
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	16
במידה רבה	85	9
בינונית	60	8
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		40

מנהל חוזר 15% 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.

ציון סופי 74.5



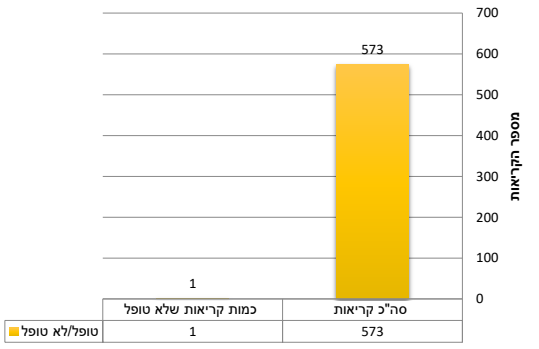
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

o

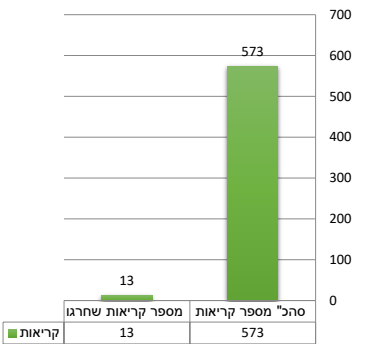
טופל לא טופל 40% 36



	סה"כ קריאות	כמות קריאות שלא טופל
טופל/לא טופל	573	1

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 573 קריאות מוקד לטיפול היחידה,מתוכן 572 קריאות טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

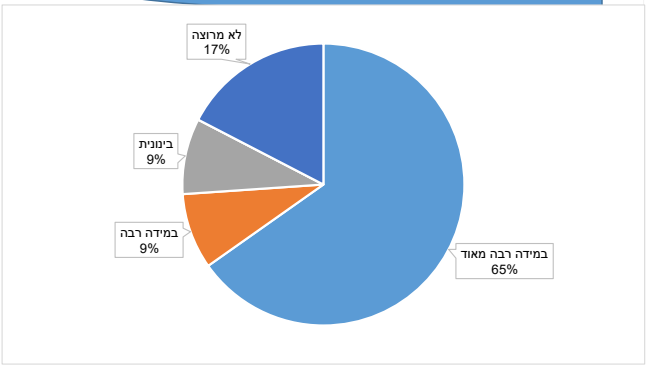
עמידה בזמן 30% 27



	סהכ" מספר קריאות	מספר קריאות שחרגו
קריאות	573	13

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 573 קריאות מוקד לטיפול היחידה,
מתוכן 560 עמדו בזמן התקן ו- 13 חרגו מזמן התקן.

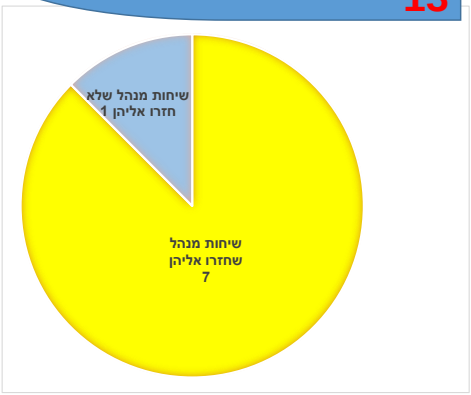
שביעות רצון 15% 12



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

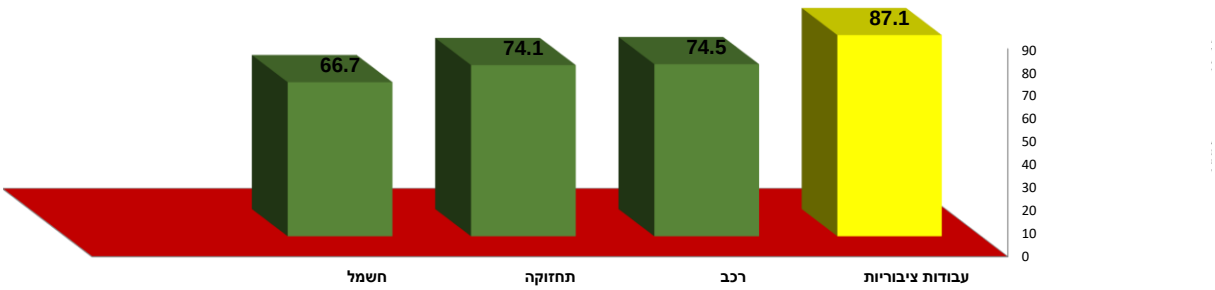
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	15
במידה רבה	85	2
בינונית	60	2
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		23

מנהל חוזר 15% 13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-7.

ציון סופי 87.1



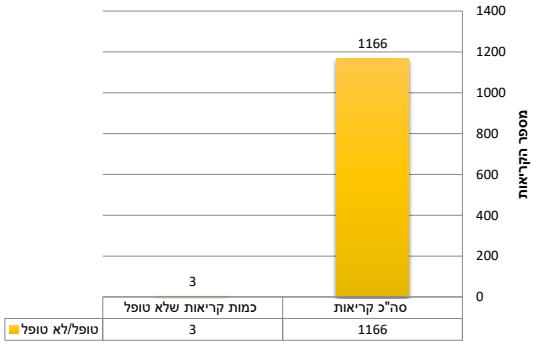
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תפעול ותחזוקת נ מנהל היחידה: ישראל זמסט חודש: מאי-21

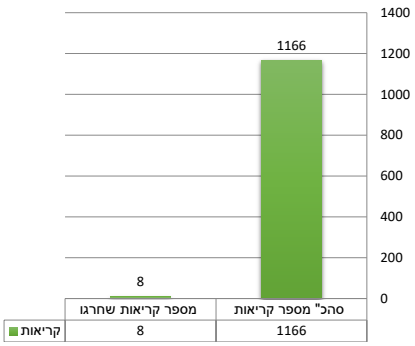
o

טופל לא טופל 40% 36



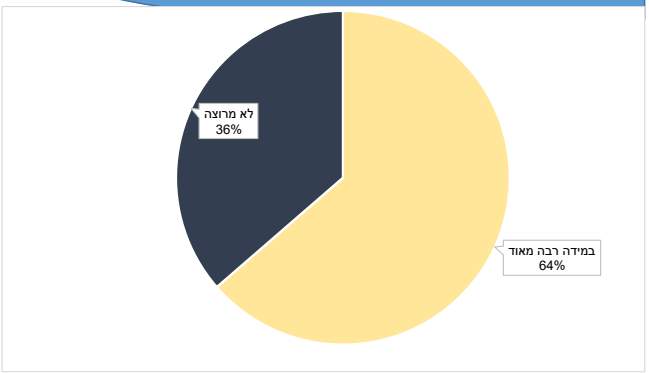
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1166 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1163 נסגרו כטופלו, ו- 3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

עמידה בזמן תקן 30% 29



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1166 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1158 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

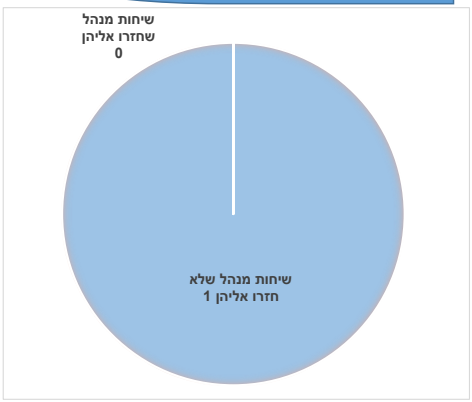
שביעות רצון 15% 10



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

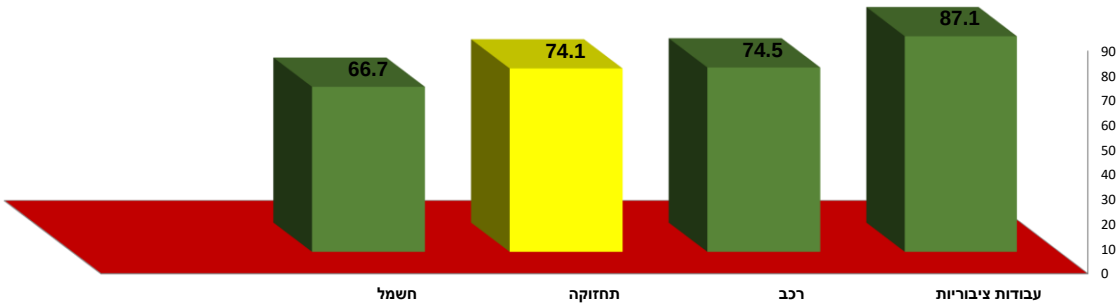
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	7
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		11

מנהל חוזר 15% 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.

ציון סופי 74.1

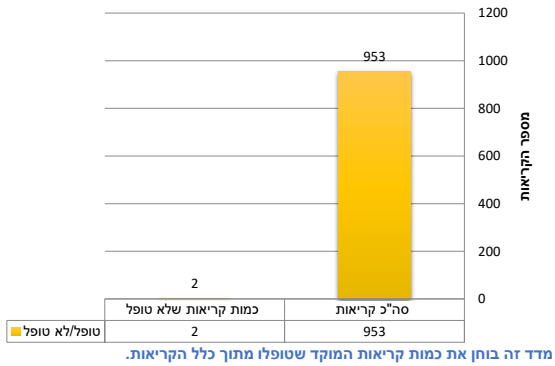


תעודת השירות החודשית

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

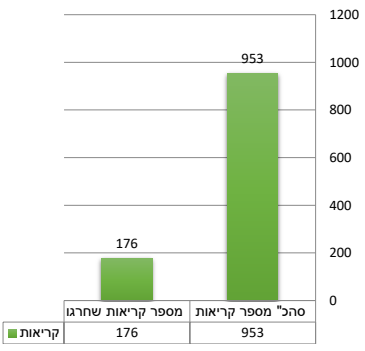
ס

טופל לא טופל 40% 36



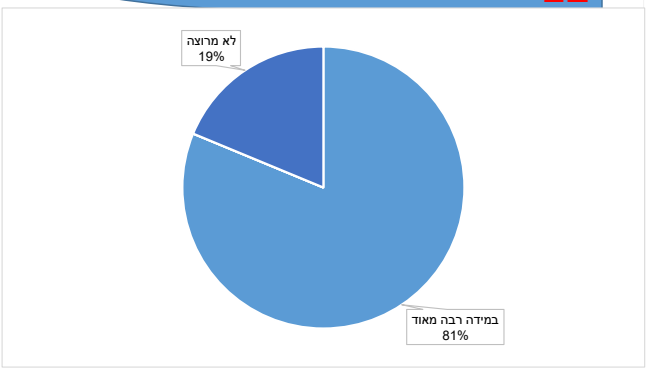
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 953 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 951 נסגרו כטופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

עמידה בזמן 30% 19



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 953 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 777 עמדו בזמן התקן ו- 176 חרגו מזמן התקן.

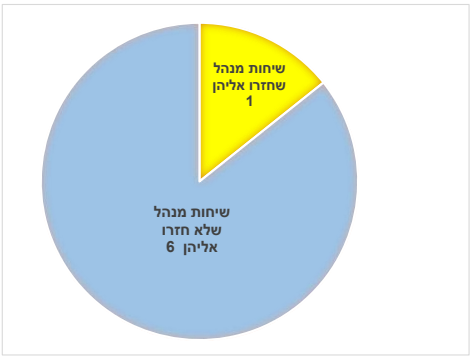
שביעות רצון 15% 12



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

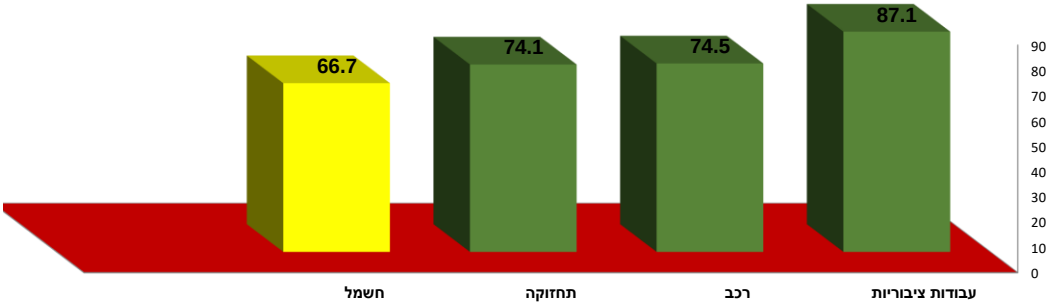
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	13
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		16

מנהל חוזר 15% 0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

ציון סופי 66.7

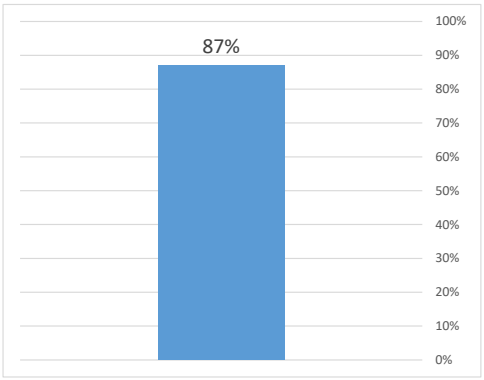


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

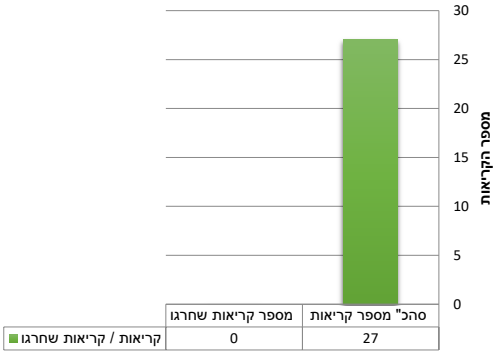
מענה טלפוני 35% 30



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 309 שיחות מתוך 355, אחוז המענה הינו 87%

עמידה בזמן 35% 35

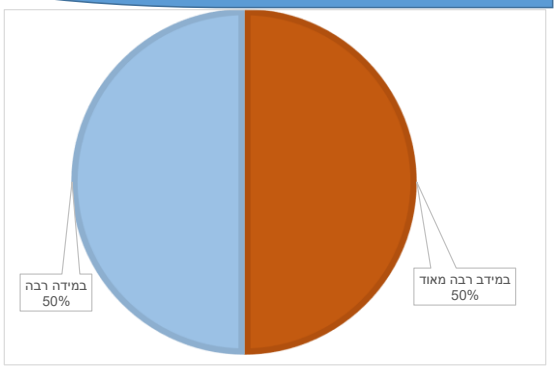


	סהכ" מספר קריאות	מספר קריאות שחרגו
קריאות / קריאות שחרגו	27	0

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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 27 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

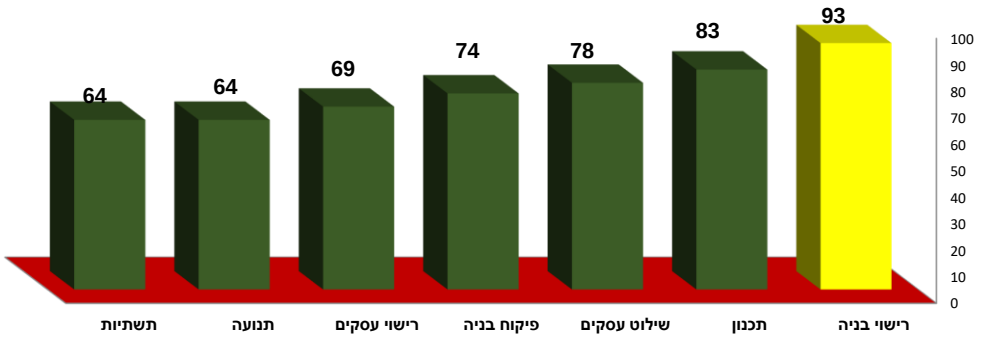
שביעות רצון 30% 28



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	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		2

ציון סופי 93

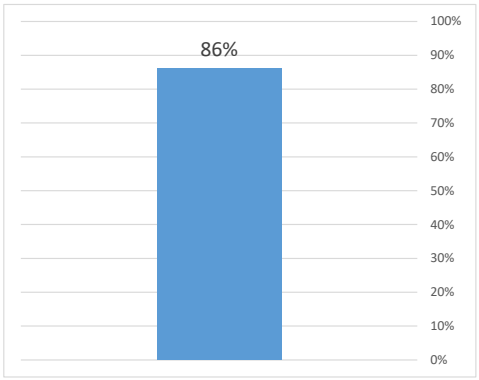


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה:	פיקוח בנייה	מנהל היחידה:	צבי וכליס	סיכום חודשי:	מאי-21

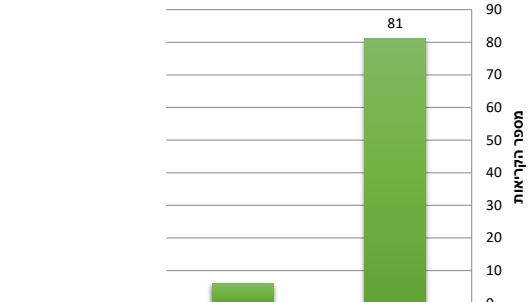
מענה טלפוני 30% 26



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 97 שיחות מתוך 113,
אחוז המענה הינו 86%

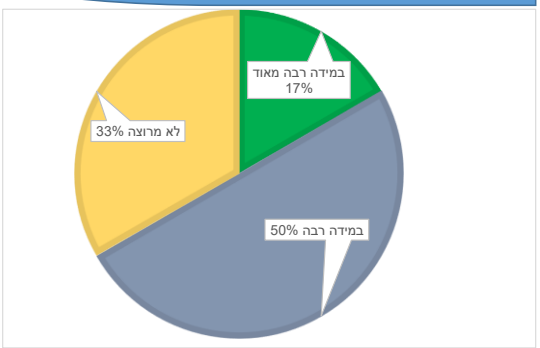
עמידה בזמן תקן 30% 19



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 81 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 75 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

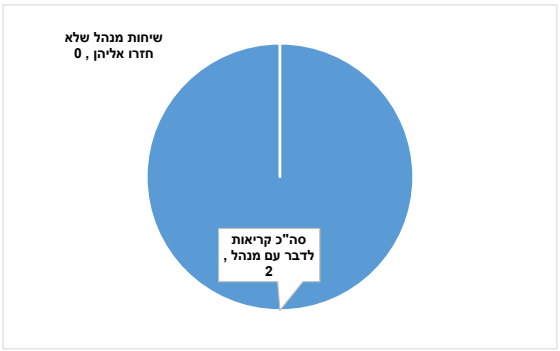
שביעות רצון 25% 15



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

	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		5

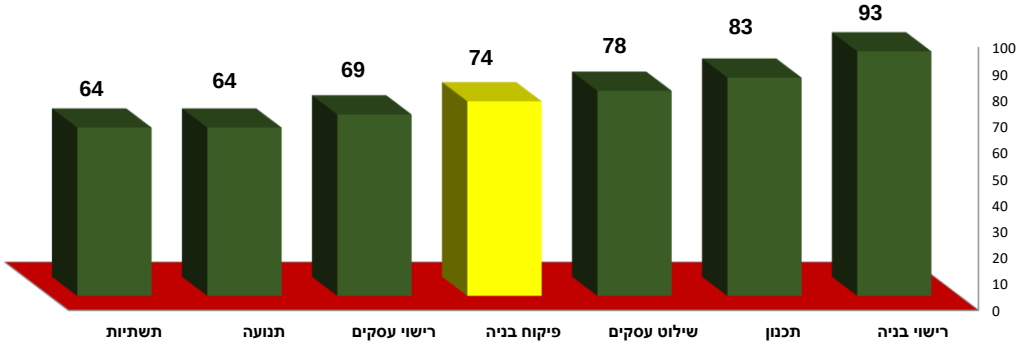
לדבר עם מנהל 15% 15



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

נפתחו 2 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-2

ציון סופי 74

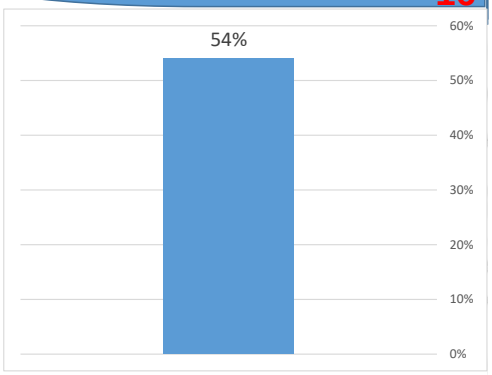


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

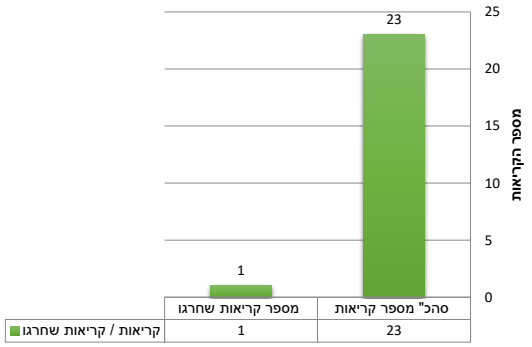
מענה טלפוני 30% 16



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 22 שיחות מתוך 41,
אחוז המענה הינו 54%

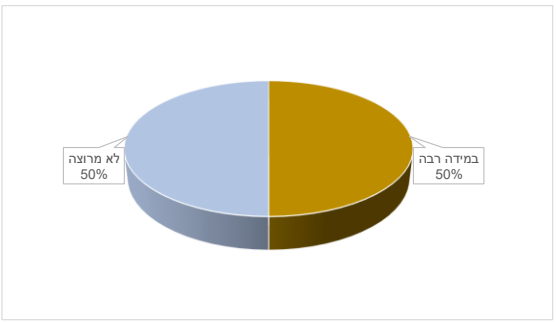
עמידה בזמן תקן 30% 27



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

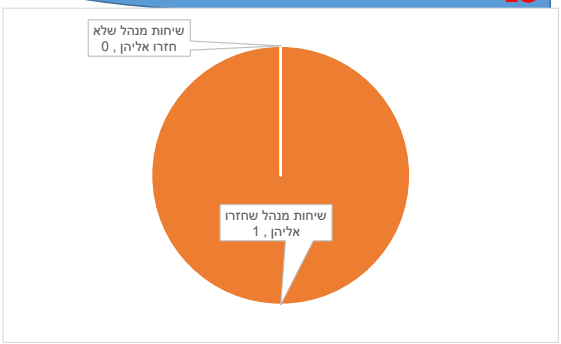
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה מתוכן קריאה אחת חרגה מזמן התקן ו-22 קריאות עמדו בזמן התקן.

שביעות רצון 25% 11



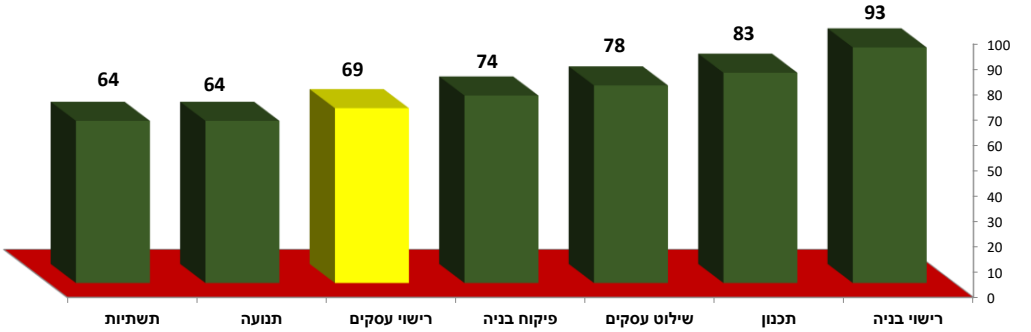
שביעות רצון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	0
במידה רבה	1
בינונית	0
מועטה	0
לא מרוצה	1

חזרה לפונה 15% 1



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך בקשה אחת לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל - 1.

ציון סופי 69

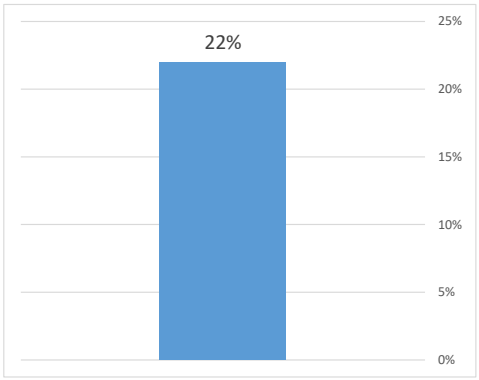


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה:	תנועה	מנהל היחידה:	שמעון גיטליץ	סיכום חודשי:	מאי-21

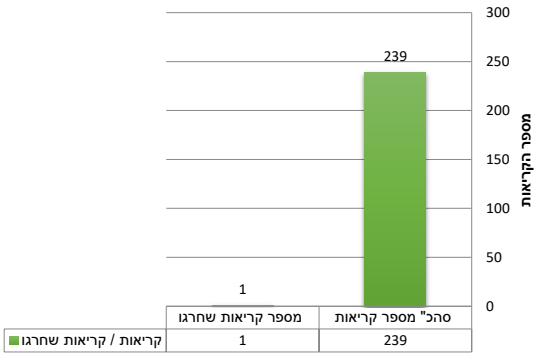
מענה טלפוני 30% 7



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 18 שיחות מתוך 83,
אחוז המענה הינו 22%

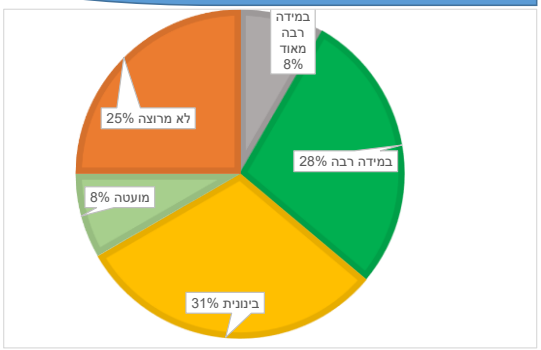
עמידה בזמן תקן 30% 29



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 239 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 238 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

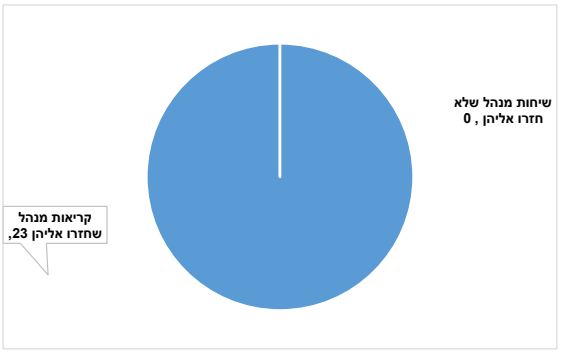
שביעות רצון 25% 13



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

	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	10
בינונית	60	11
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	12
סה"כ נבדקו נסקרים		39

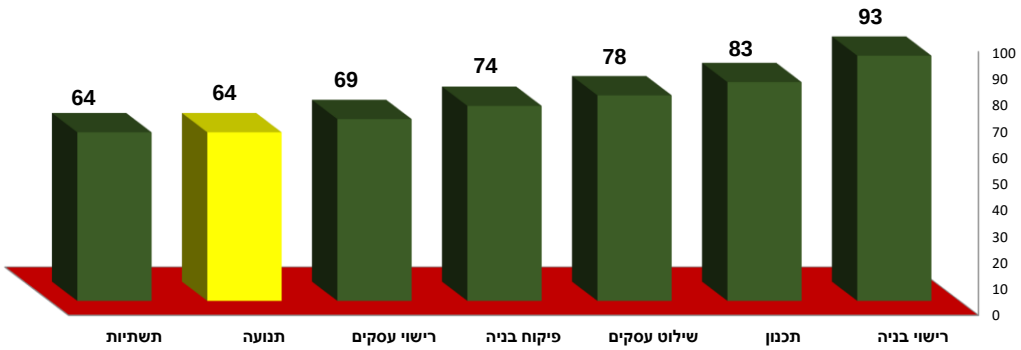
לדבר עם מנהל 15% 15



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

נפתחו 23 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-23

ציון סופי 64

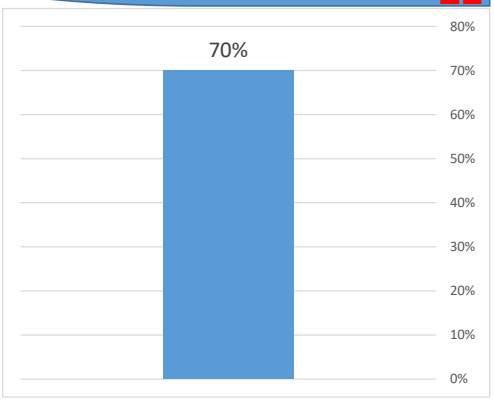


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

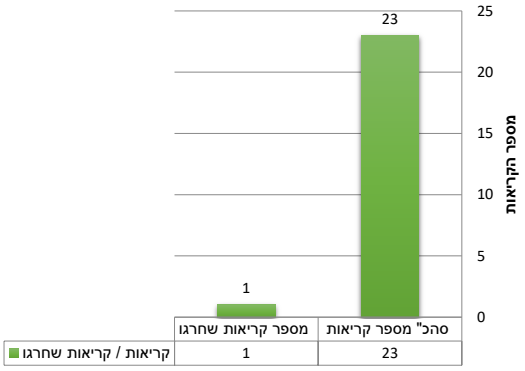
שם היחידה: שילוט **מנהל היחידה: רחלי תורג'מן** **סיכום חודשי: מאי-21**

מענה טלפוני 30% 21



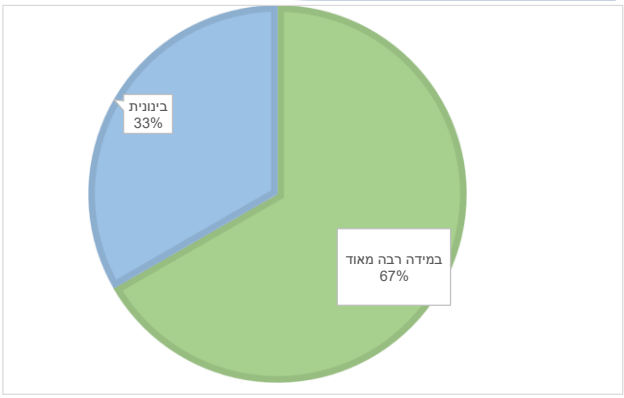
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה המחלקה ענתה על 123 שיחות מתוך 175,
אחוז המענה הינו 70%

עמידה בזמן 35% 32



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 23 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 22 קריאות עמדו בזמן תקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

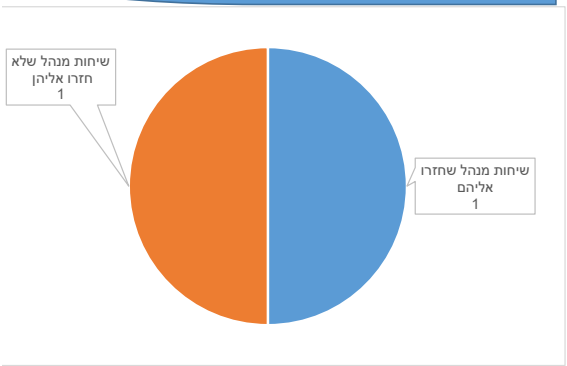
שביעות רצון 20% 17



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

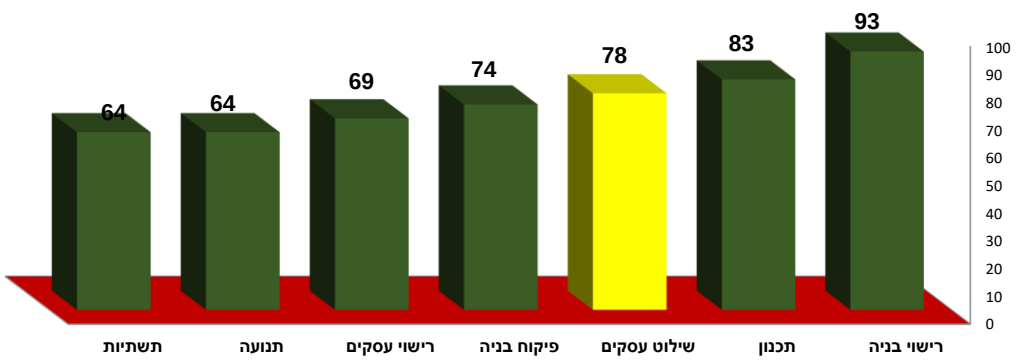
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		3

חזרה לפונה 15% 7.5



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה ויסודי.
מתוך 2 בקדות לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל - 1.

ציון סופי 78

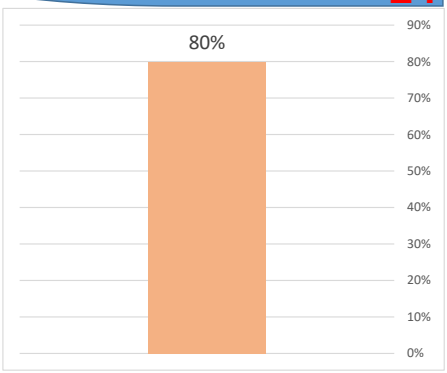


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

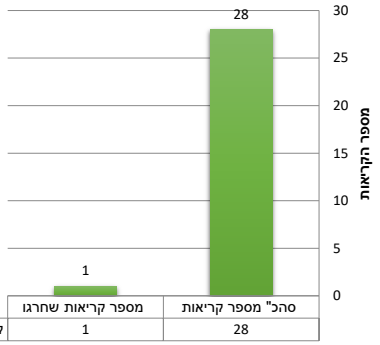
שם היחידה: תכנון **מנהל היחידה:** מיכל שרייבר **סיכום חודשי:** מאי-21

מענה טלפוני 35% 24



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה המחלקה ענתה על 97 שיחות מתוך 122,
אחוז המענה הינו 80%

עמידה בזמן תקן 35% 29



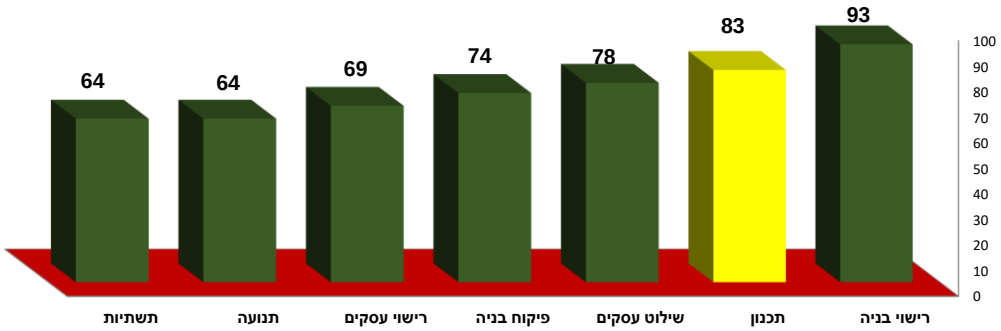
	סה"כ מספר קריאות	מספר קריאות שחרגו
קריאות / קריאות שחרגו	28	1

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 28 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 27 עמדו בזמן התקן ו-וקריאה אחת חרגה מזמן התקן

שביעות רצון 30% 30

הזנת שביעות רצון:	כמות
במידה רבה מאוד	2
במידה רבה	0
בינונית	0
מועטה	0
לא מרוצה	0

ציון סופי 83

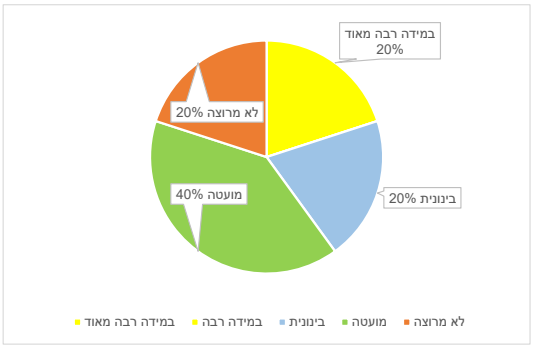


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

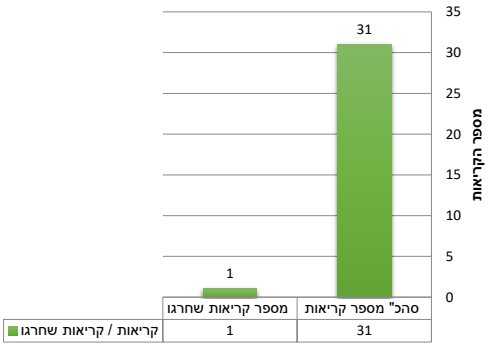
שם היחידה: תשתיות **מנהל היחידה:** ניצה חן עובדיה **סיכום חודשי:** מאי-21

שביעות רצון 30% 13



	ציון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	1

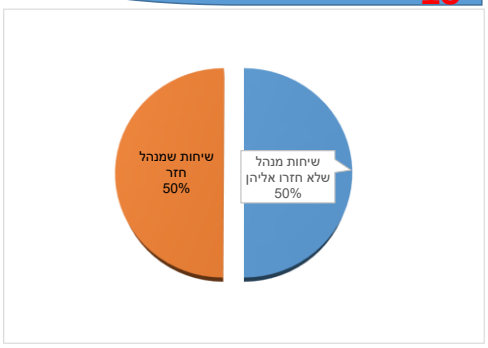
עמידה בזמן 40% 37



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 31 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 30 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

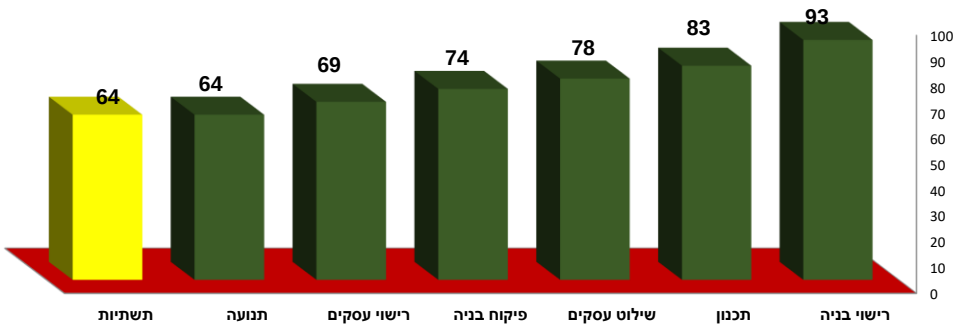
חזרה לפונה 30% 15



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

התקבלו 2 שיחות עם בקשה לחזרה לפונה מתוכן חזרו ל- 1

ציון סופי 64



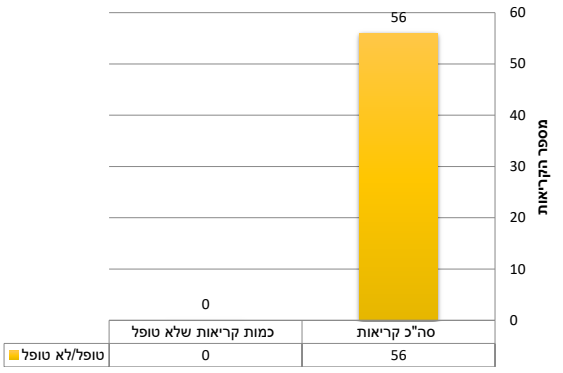
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: ח.ב שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: מאי-21

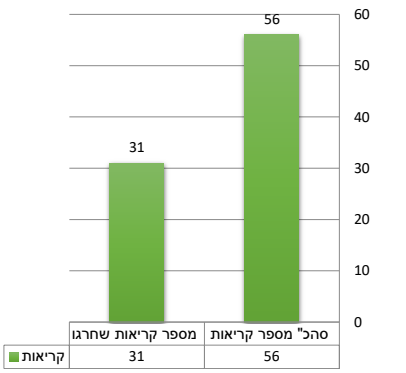
o

40% טופל לא טופל
36



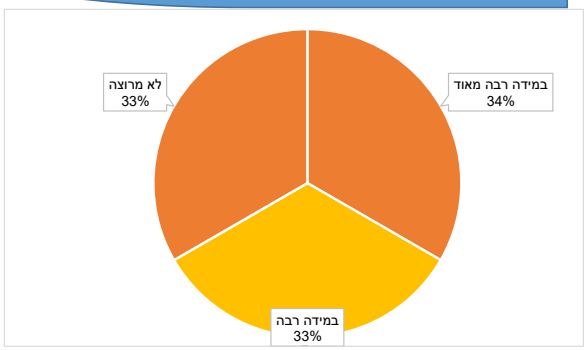
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 56 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות

30% עמידה בזמן
13



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 56 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 25 עמדו בזמן התקן ו- 31 חרגו מזמן התקן.

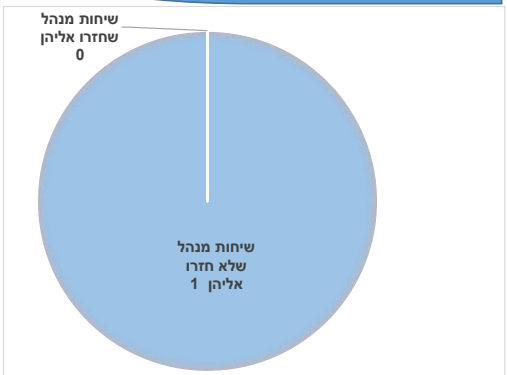
15% שביעות רצון
9



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

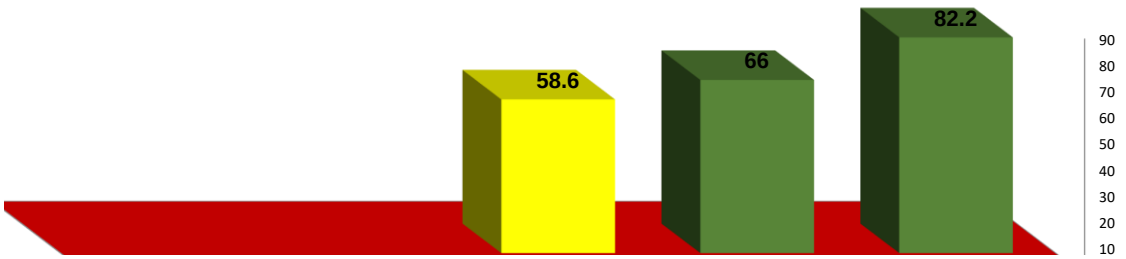
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		3

15% מנהל חוזר
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.

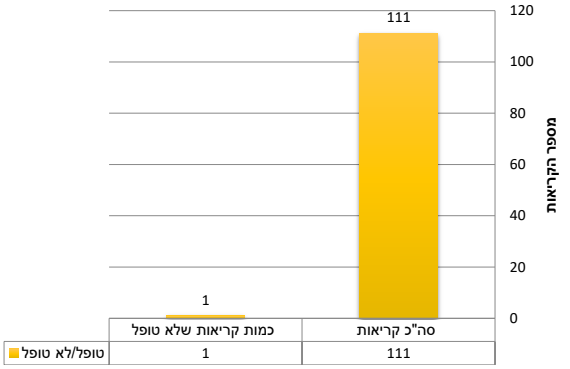
ציון סופי 58.6



תעודת השירות החודשית

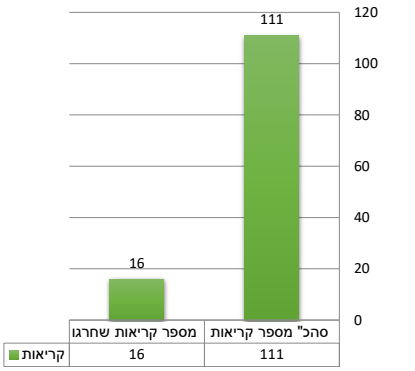
שם היחידה: ח.כ בינוי מנהל היחידה: ניר לוי חודש: מאי-21

40% טופל לא טופל 34



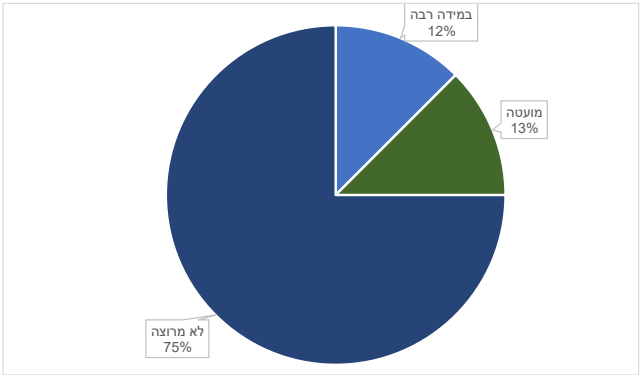
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווח על קריאה אחת שנסגרה ללא טיפול.

30% עמידה בזמן 21



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 95 עמדו בזמן התקן ו- 16 חרגו מזמן התקן.

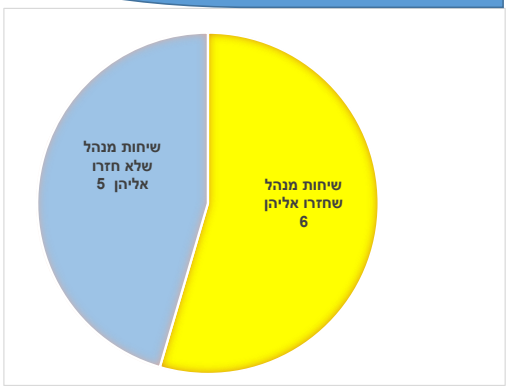
15% שביעות רצון 2



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

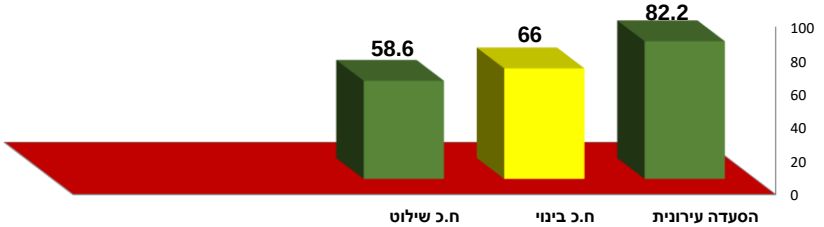
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים		8

15% מנהל חוזר 8



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 11 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-6.

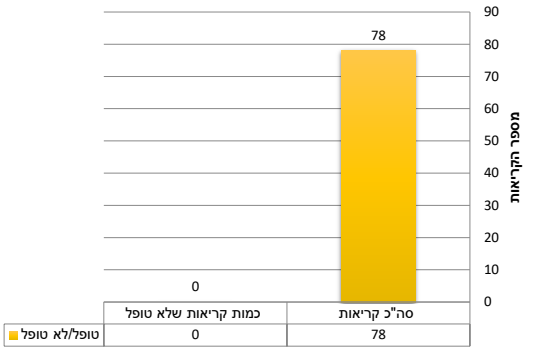
ציון סופי 66.0



תעודת השירות החודשית

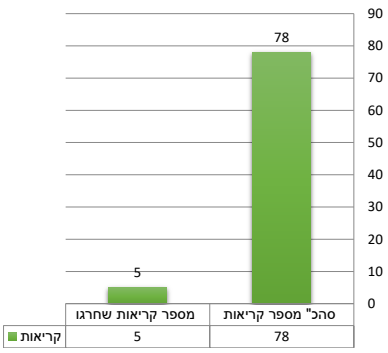
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוו מנהל היחידה: **חודש: מאי-21**

טופל לא טופל 40% 36



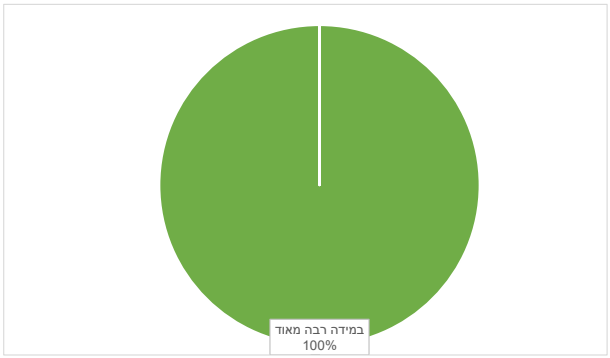
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 78 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

עמידה בזמן תקן 40% 26



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 78 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 72 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

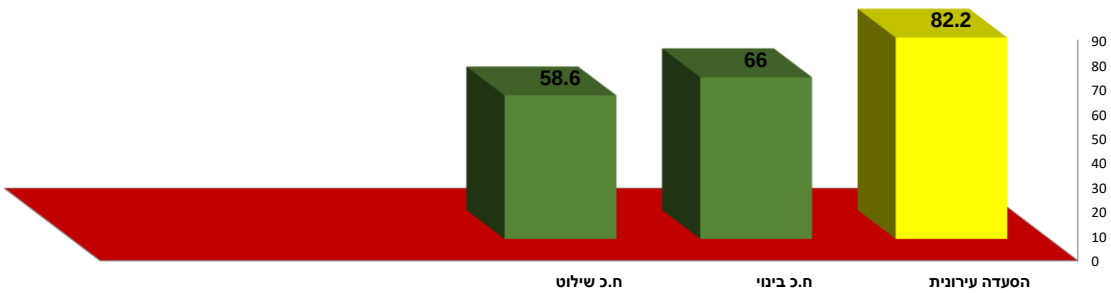
שביעות רצון 20% 20



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	0
סה"כ נבדקו נסקרים		2

ציון סופי 82.2

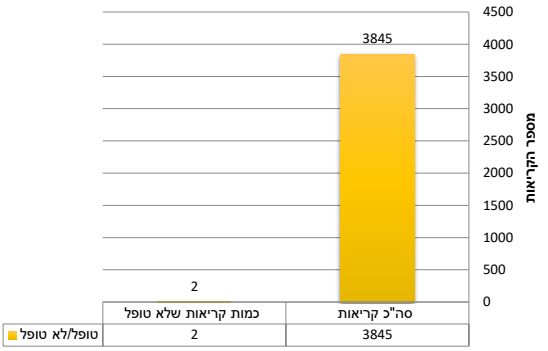


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: ביטחון מנהל היחידה: שי זייד חודש: מאי-21

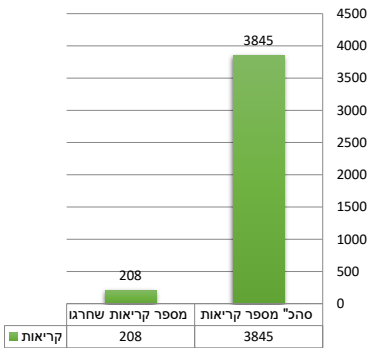
o

40% טופל לא טופל 36



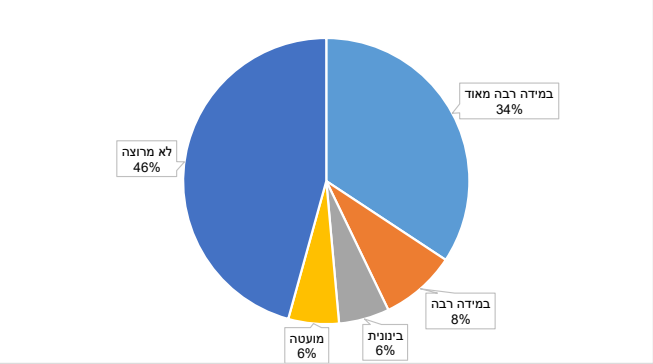
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3845 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 3843 קריאות נסגרו כטופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

30% עמידה בזמן 22



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3845 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 3637 עמדו בזמן התקן ו- 208 חרגו מזמן התקן.

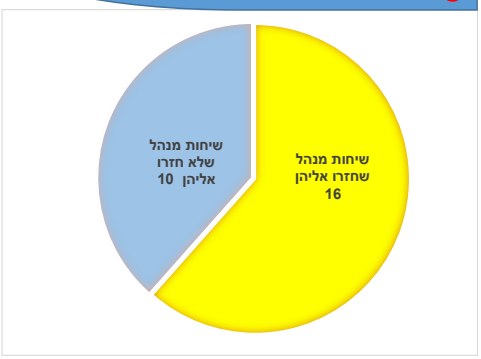
15% שביעות רצון 7



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	24
במידה רבה	85	6
בינונית	60	4
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	32
סה"כ נבדקו נסקרים		70

15% מנהל חוזר 9



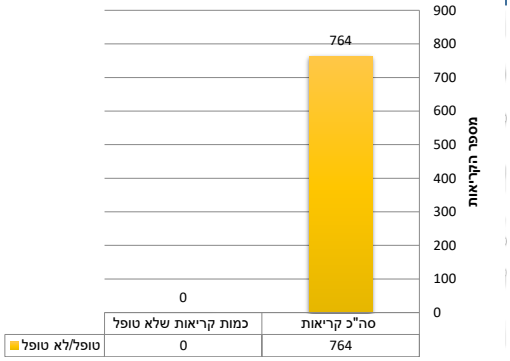
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 26 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-16.

ציון סופי 74.0

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: שירה ברף חודש: מאי-21

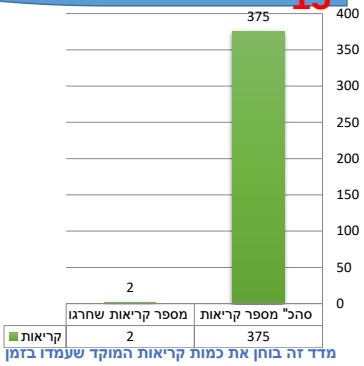
טופל לא טופל 20% 18



	סה"כ קריאות	כמות קריאות שלא טופל
טופל/לא טופל	764	0

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 764 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול

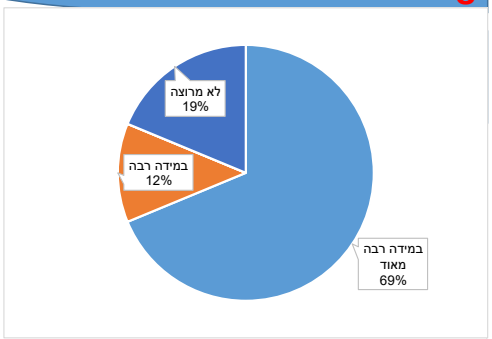
עמידה בזמן תקן צוותים 15% 15



	סה"כ" מספר קריאות	מספר קריאות שחרגו
קריאות	375	2

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד צוותים סה"כ 375 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 373 עמדו בזמן התקן ו-2קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

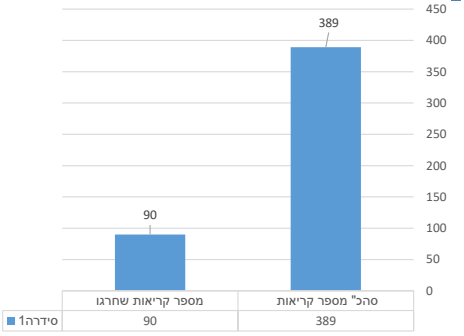
שביעות רצון 10% 8



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	11
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		16

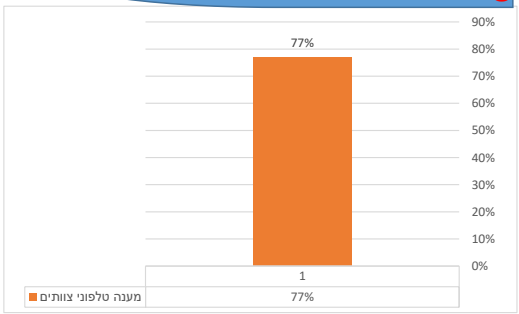
עמידה בזמן תקן תושבים 15% 6



	סה"כ" מספר קריאות	מספר קריאות שחרגו
סידרה1	389	90

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 389 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 299 עמדו בזמן התקן ו- 90 חרגו מזמן התקן.

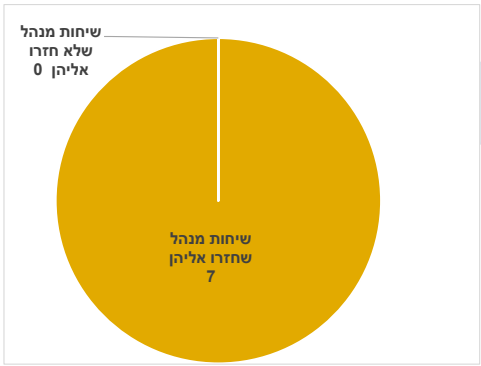
מענה טלפוני צוותים 10% 8



מענה טלפוני צוותים	77%

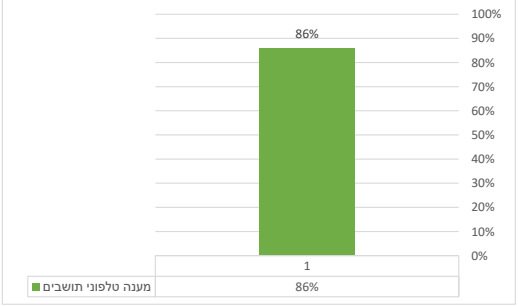
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה נענו 1267 שיחות מתוך 1637 ,אחוז המענה 77%

מנהל חוזר 20% 20



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-7

מענה טלפוני תושבים 10% 9



מענה טלפוני תושבים	86%

מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה נענו 1141 שיחות מתוך 1327 ,אחוז המענה 86%

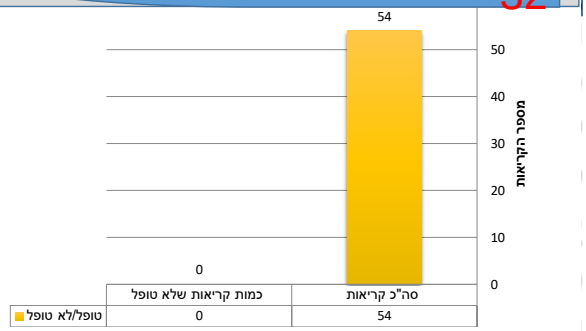
ציון סופי 83.1

תעודת השירות החודשית

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

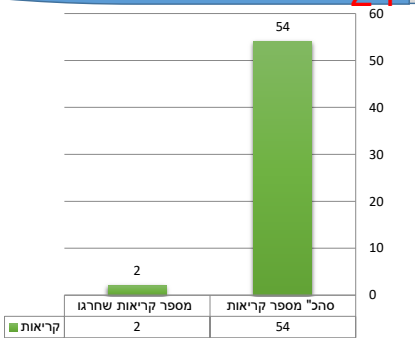
o

טופל לא טופל 35% 32



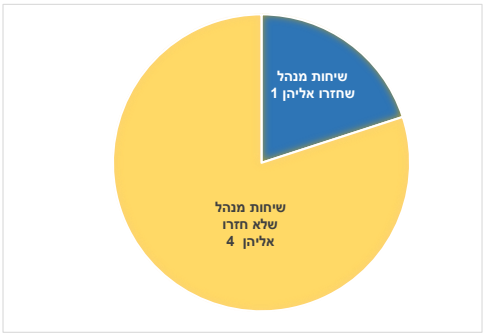
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 54 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

עמידה בזמן תקן 30% 24



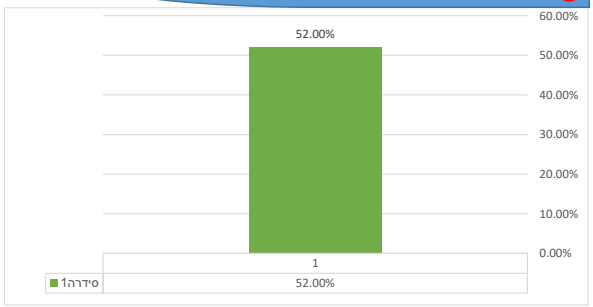
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 54 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 52 עמדו בזמן התקן ו- 2 קריאות חרגו מזמן התקן.

מנהל חוזר לתושב 15% 3



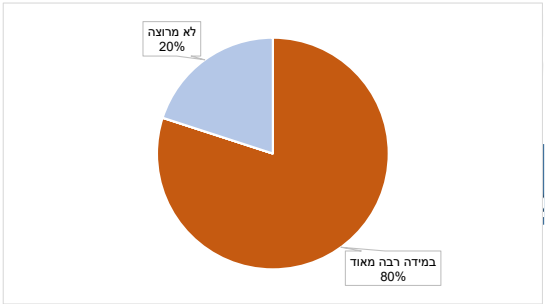
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

מענה טלפוני 10% 5



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה נענו 108 שיחות מתוך 209, אחוז המענה 52%

שביעות רצון 10% 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		5

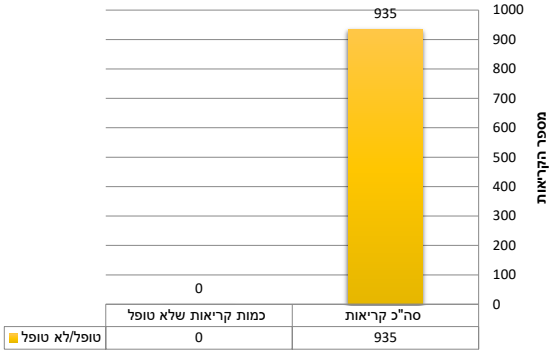
ציון סופי 72.1

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי חודש: מאי-21

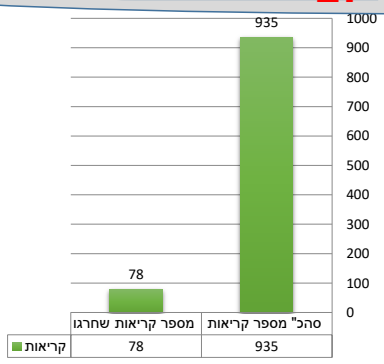
o

טופל לא טופל 40% 36



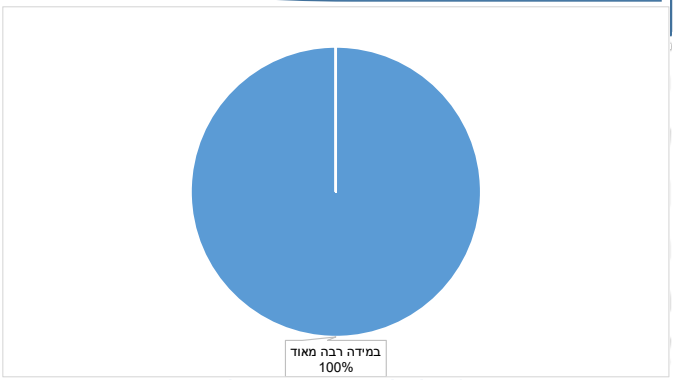
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 935 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

עמידה בזמן 40% 17



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 935 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 857 עמדו בזמן התקן ו- 78 חרגו מזמן התקן.

שביעות רצון 20% 20



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	0
סה"כ נבדקו נסקרים		2

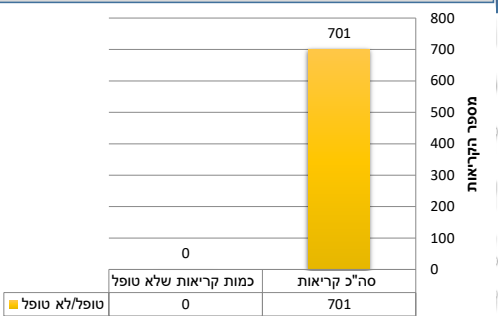
ציון סופי 73.5

תעודת השירות החודשית

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

o

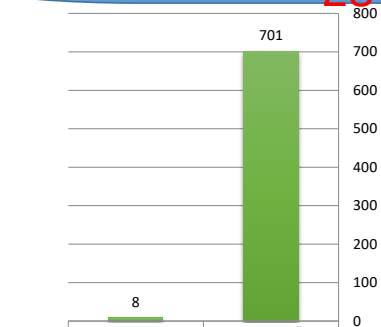
טופל לא טופל 40% 36



	סה"כ קריאות	כמות קריאות שלא טופל
טופל/לא טופל	701	0

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 701 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

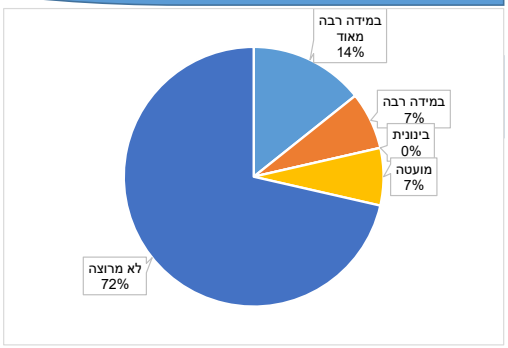
עמידה בזמן 30% 28



	סהכ" מספר קריאות	מספר קריאות שחרגו
קריאות	701	8

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 701 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 693 עמדו בזמן התקן ו-7 קריאות חרגו מזמן התקן.

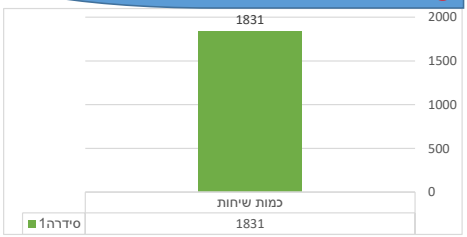
שביעות רצון 10% 2



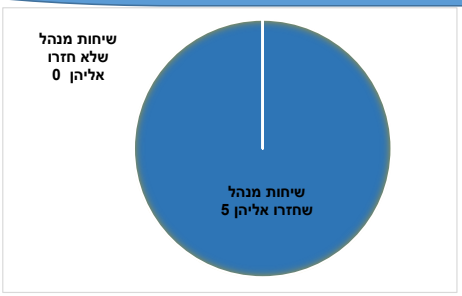
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	10
סה"כ נבדקו נסקרים		14

מענה טלפוני 10% 8

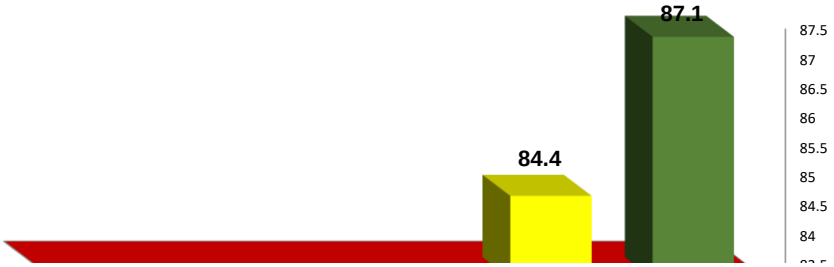


מנהל חוזר לתושב 10% 10



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

ציון סופי 84.4

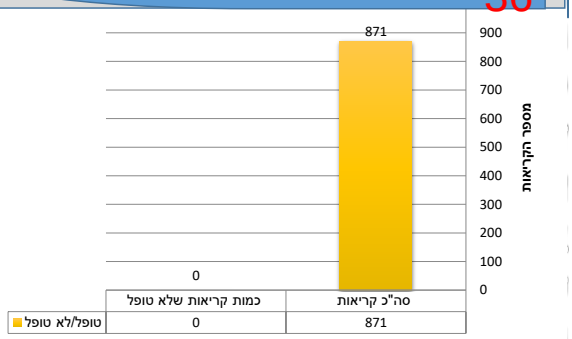


תעודת השירות החודשית

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

o

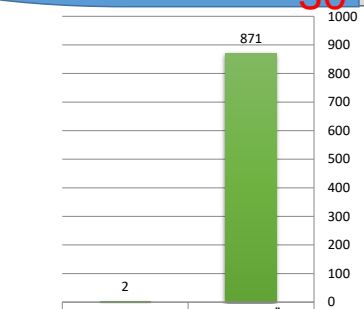
טופל לא טופל 40% 36



טופל/לא טופל	סה"כ קריאות	כמות קריאות שלא טופל
	871	0

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 871 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

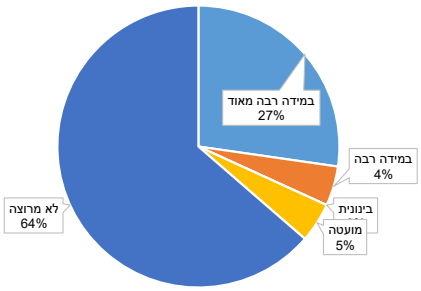
עמידה בזמן 30% 30



קריאות	מספר קריאות שחרגו	סהכ" מספר קריאות
	2	871

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 871 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 869 קריאות עמדו בזמן התקן ו-2 קריאות חרגו מזמן התקן.

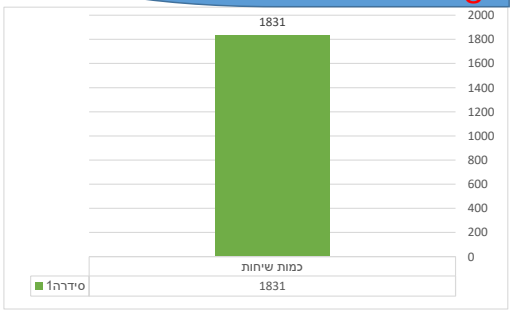
שביעות רצון 10% 3



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	6
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	14
סה"כ נבדקו נסקרים		22

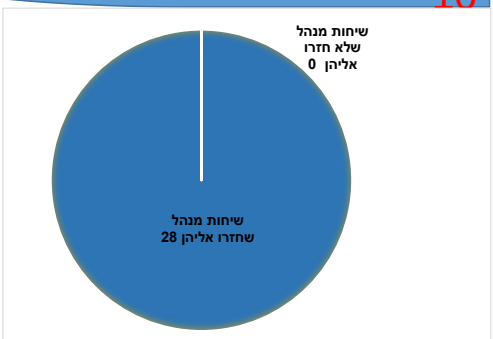
מענה טלפוני 10% 8



סידרה1	כמות שיחות
	1831

מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה נענו 1831 שיחות מתוך 2244, אחוז המענה 82%

מנהל חוזר לתושב 10% 10



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 28 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-28.

ציון סופי 87.1