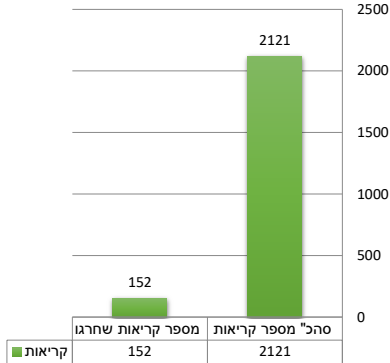


תעודת השירות החודשית

0

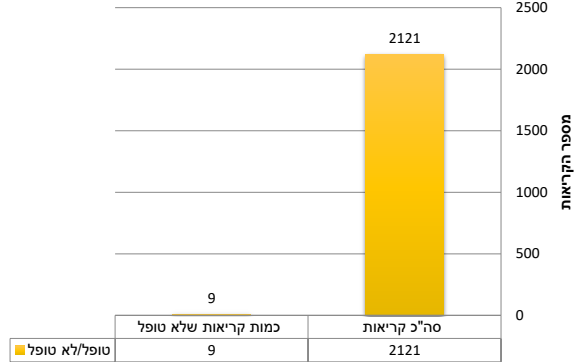
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: ינון-21

30% עמידה בזמן
19



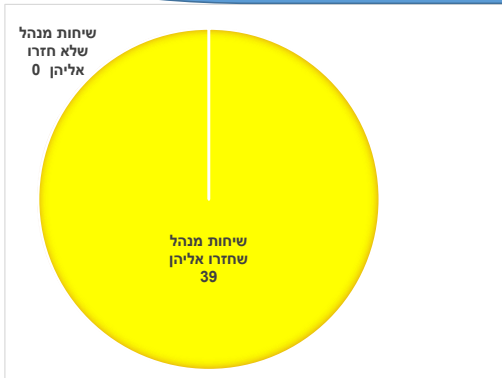
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2121 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1969 עמדו בזמן התקן ו- 152 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



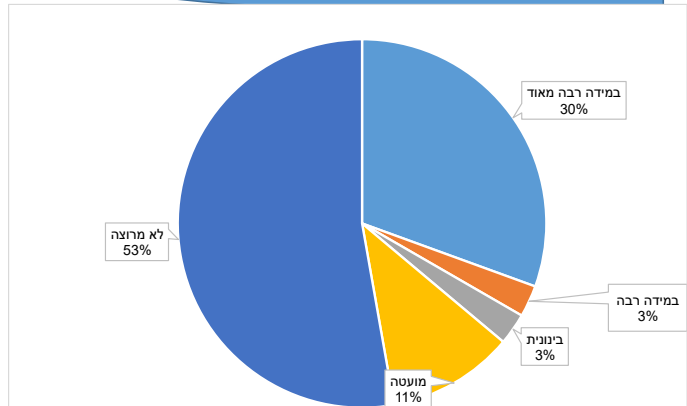
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2121 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2112 טופלו ו- 9 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 39 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-39.

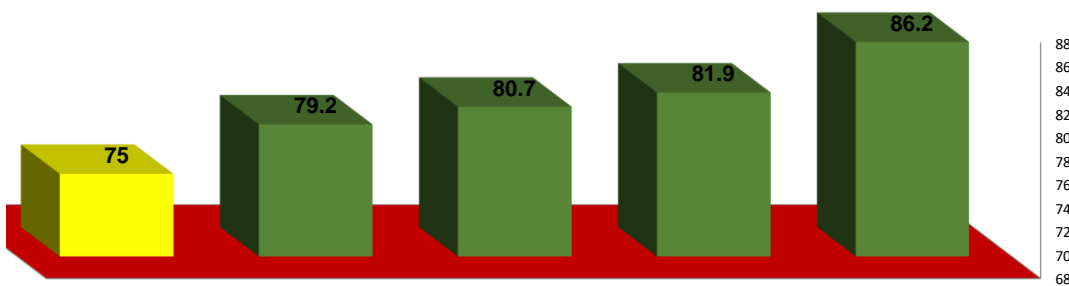
15% שביעות רצון
6



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	1
בינונית	60	1
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	19
סה"כ נבדקו נסקרים		36

75 ציון סופי

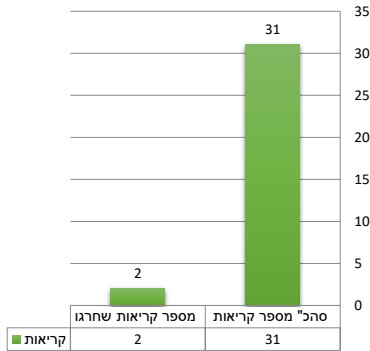


ביחס ליחידות האגף השונות

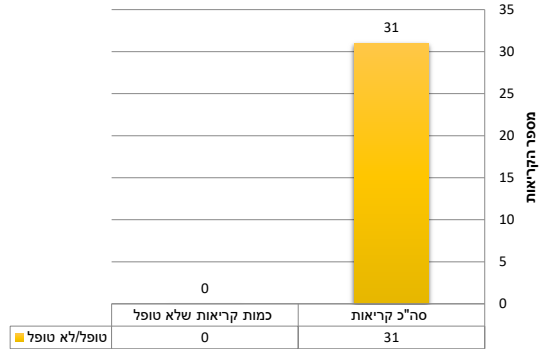
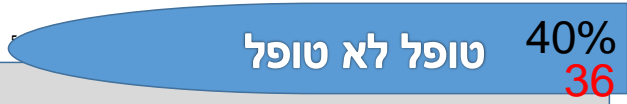
תעודת השירות החודשית

0

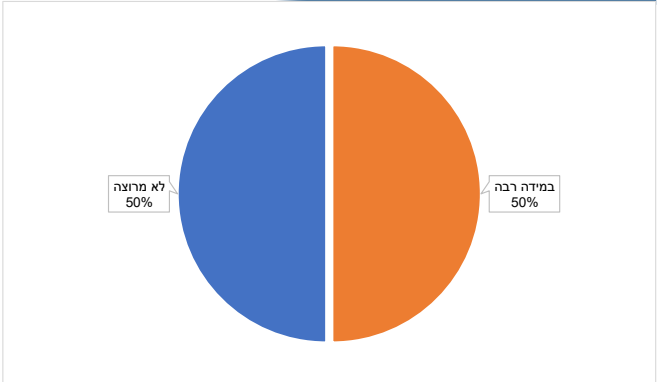
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: יוני-21



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

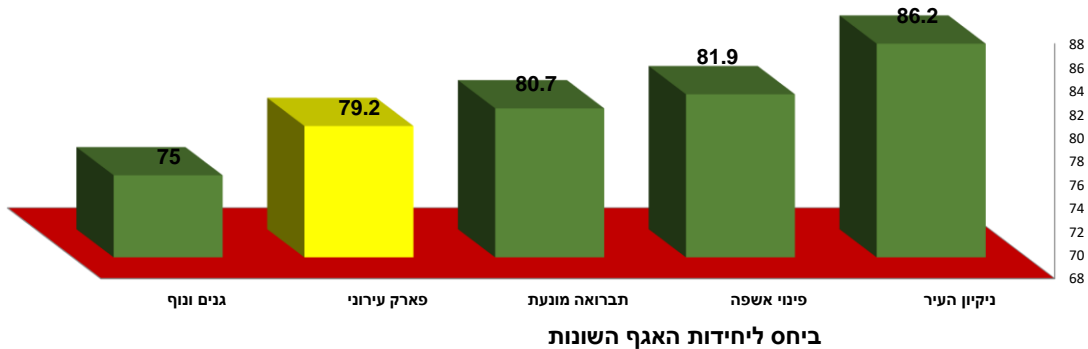


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 31 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות



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

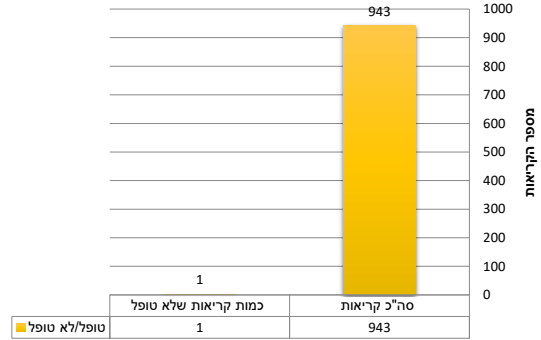
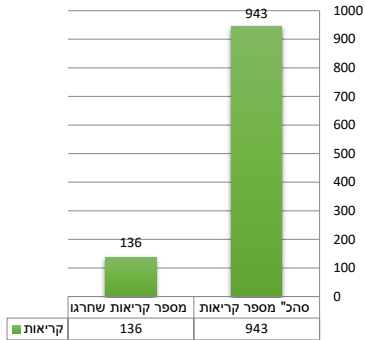
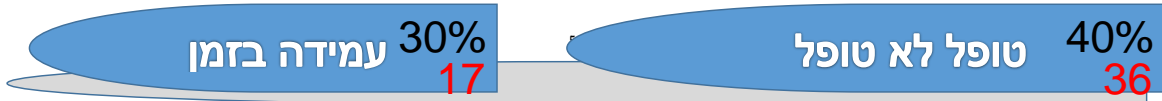


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

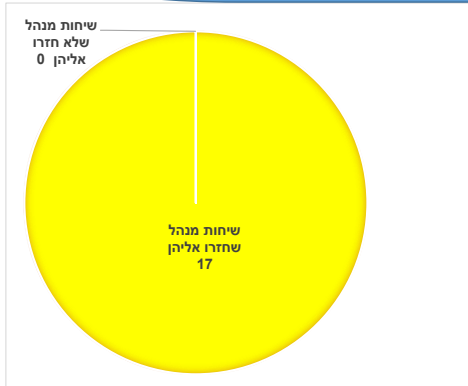
0

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

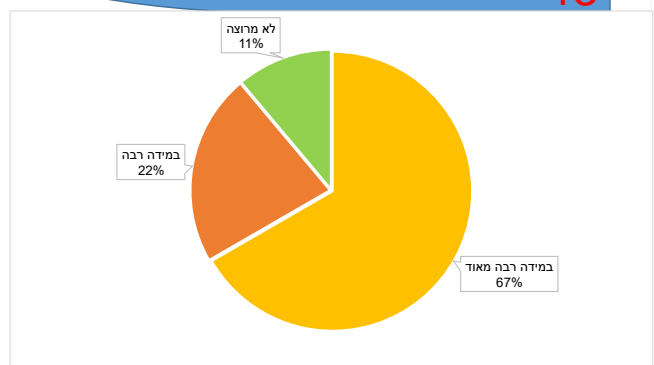


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 943 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 807 עמדו בזמן התקן ו- 136 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 943 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווח על קריאה אחת שנסגרה ללא טיפול.

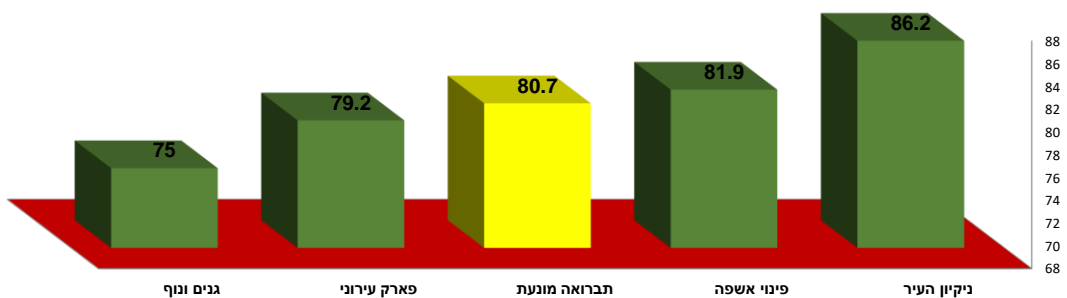
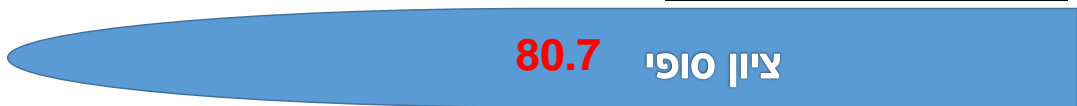


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 17 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-17.



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	2
במידה בינונית	60	0
במידה נמוכה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים	9	9

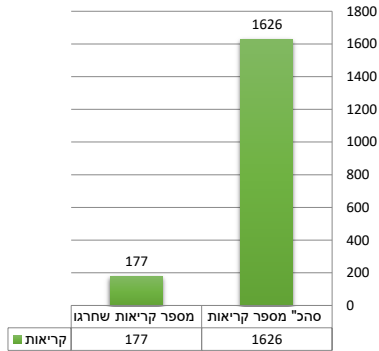


ביחס ליחידות האגף השונות

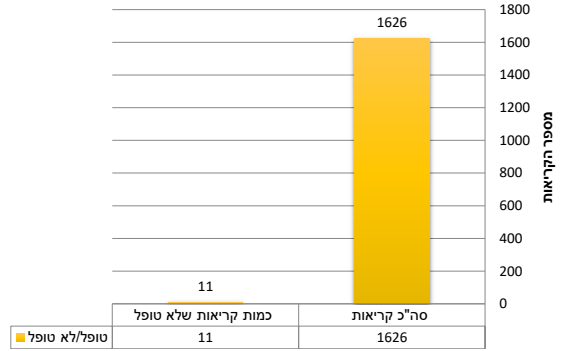
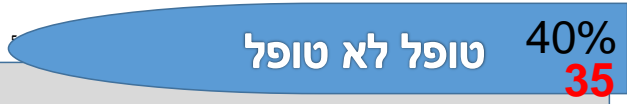
תעודת השירות החודשית

0

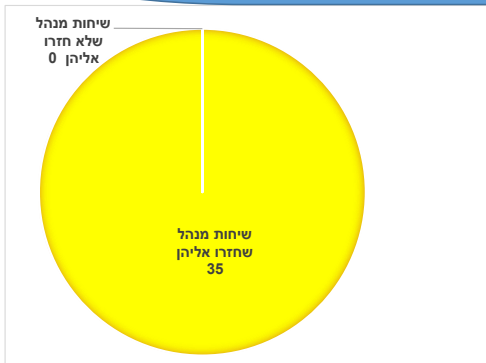
שם היחידה: פינוי אשפה מנהל היחידה: אסף טל חודש: יוני-21



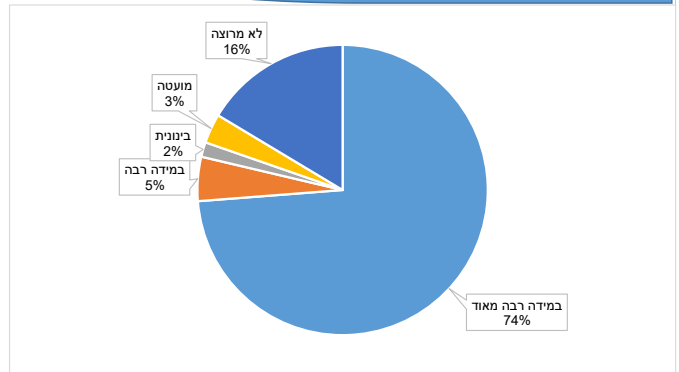
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1626 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1449 עמדו בזמן התקן ו- 177 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1626 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1615 טופלו ו- 11 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

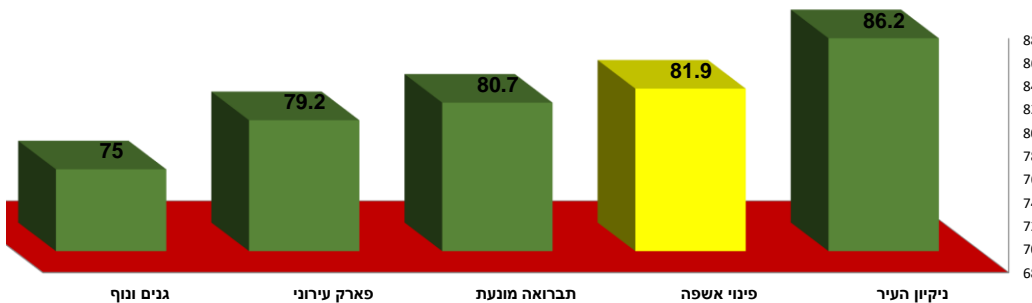


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 35 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-35.



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	45
במידה רבה	85	3
בינונית	60	1
מעט	25	2
לא מרוצה	0	10
סה"כ נבדקו נסקרים		61



ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

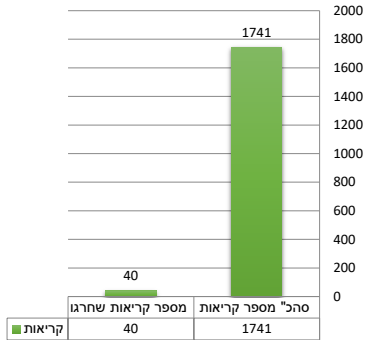
0

חודש: יוני-21

מנהל היחידה: אסף טל

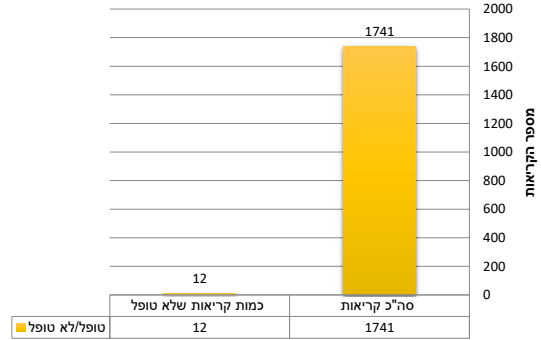
שם היחידה: ניקיון העיר

30% עמידה בזמן
27



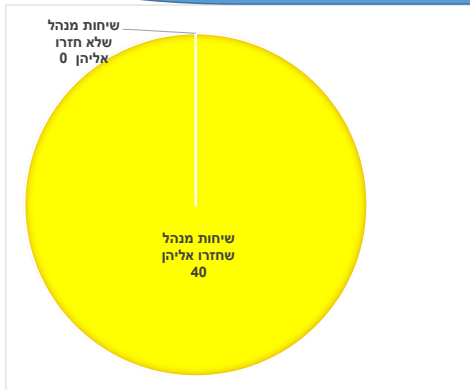
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1741 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1729 מתוך 1701 עמדו בזמן התקן ו- 40 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



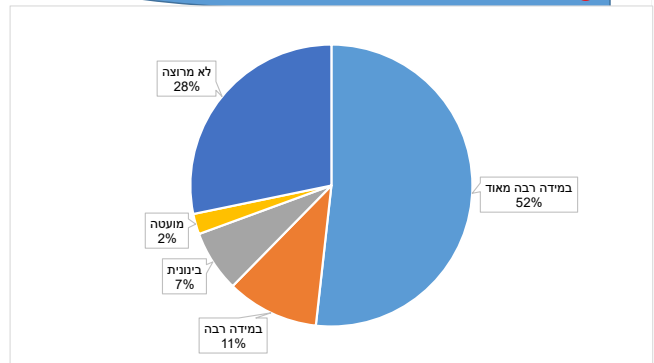
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1741 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1729 טופלו ו-12 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 40 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 40.

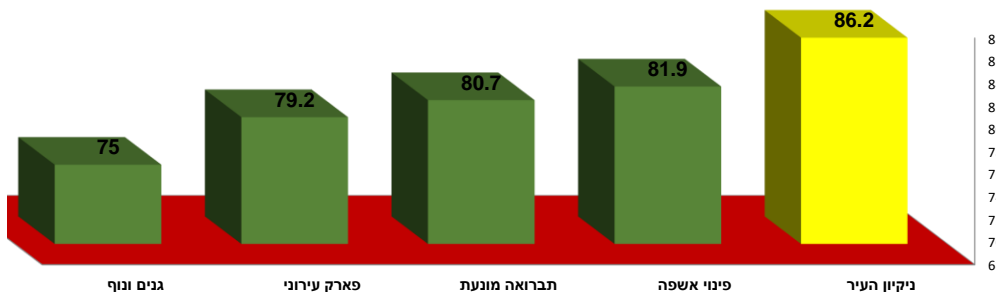
15% שביעות רצון
10



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	44
במידה רבה	85	9
בינונית	60	6
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	24
סה"כ נבדקו נסקרים		85

86.2 ציון סופי

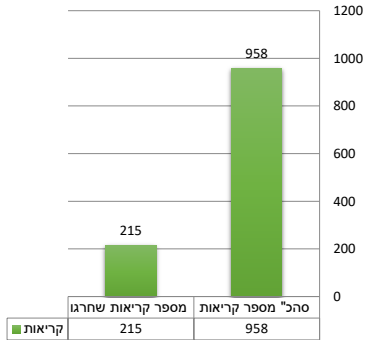
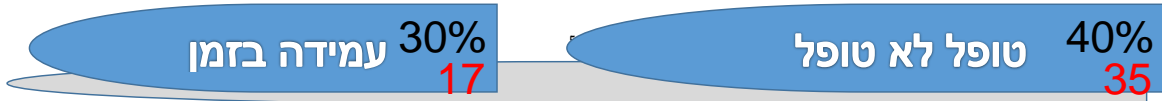


ביחס ליחידות האגף השונות

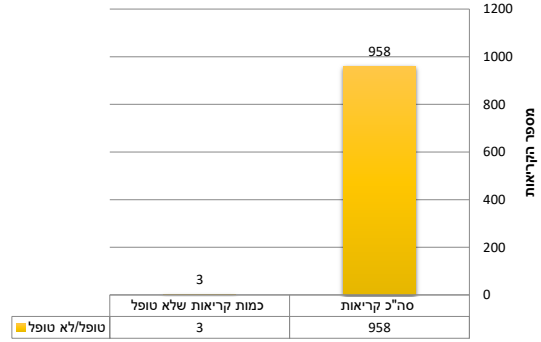
תעודת השירות החודשית

0

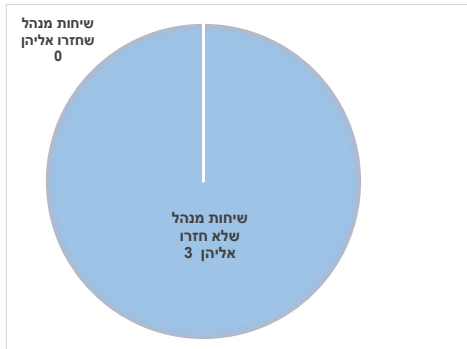
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יצחק עבאדי חודש: יוני-21



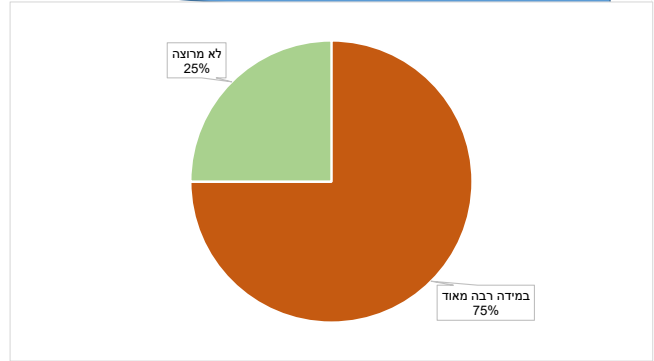
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 958 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 955 נסגרו מתוך 743 עמדו בזמן התקן ו- 215 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 958 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 955 נסגרו כטופלו ו-3 קריאות דוחו שנסגרו ללא טיפול.



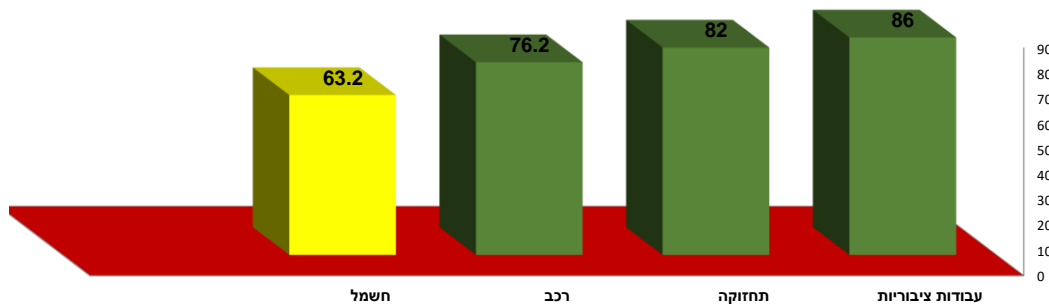
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



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	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		12

ציון סופי 63.2



ביחס ליחידות האגף השונות

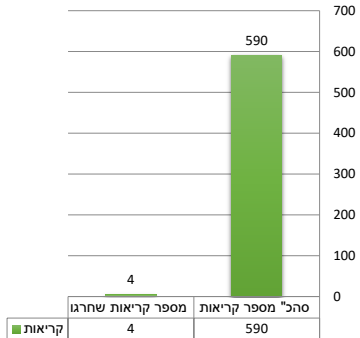
תעודת השירות החודשית

0

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

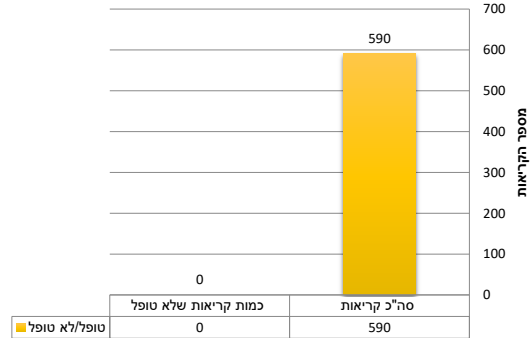
שם היחידה: רכב

30% עמידה בזמן
29



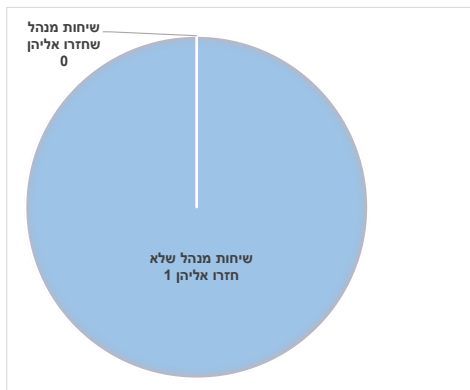
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 590 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 586 עמדו בזמן התקן ו-4 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



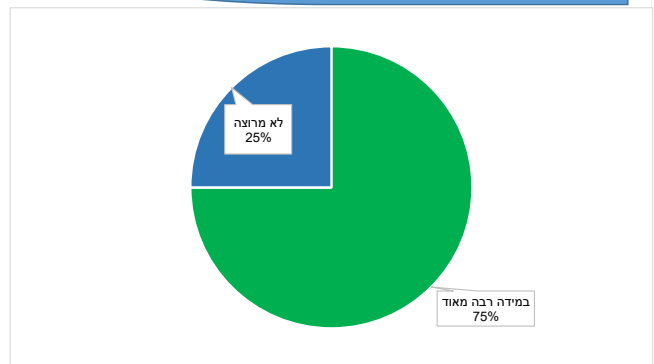
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 590 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

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.

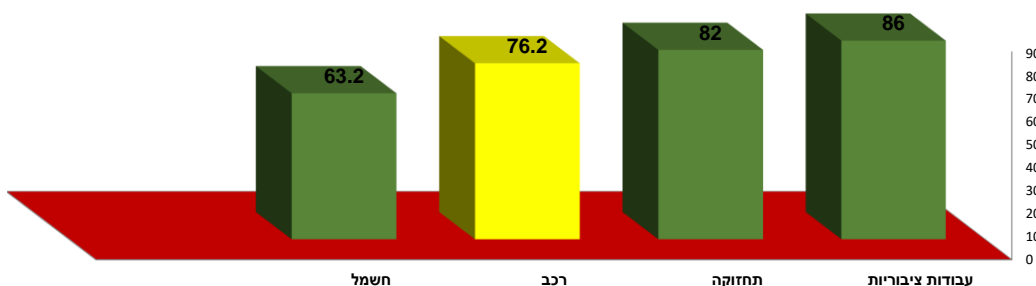
15% שביעות רצון
11



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	3
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים	4	4

76.2 ציון סופי



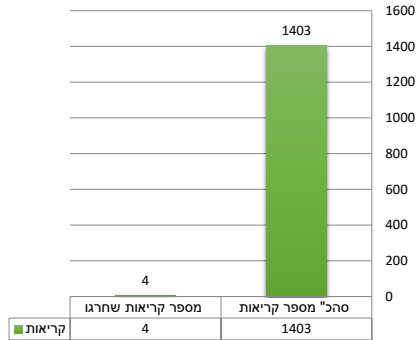
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

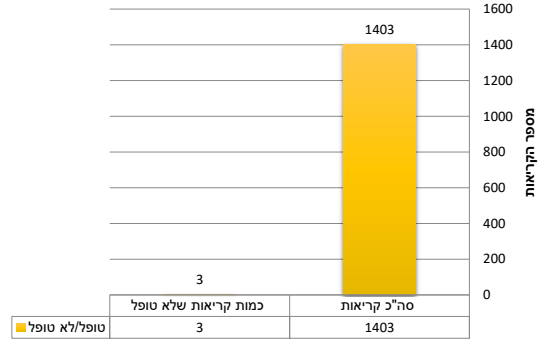
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: יוני-21

עמידה בזמן תקן 35%
30



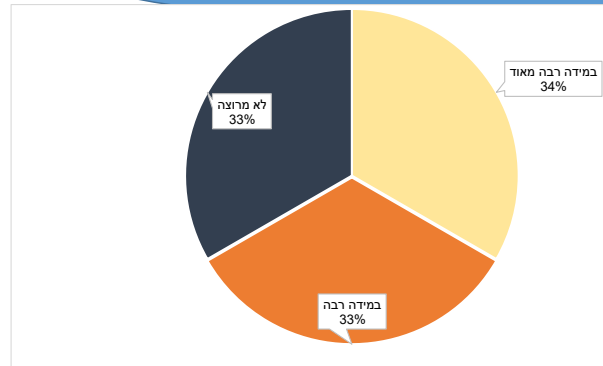
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1403 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1399 עמדו בזמן התקן ו-4 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 45%
40



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1403 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1400 נסגרו וטופלו, ו-3 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

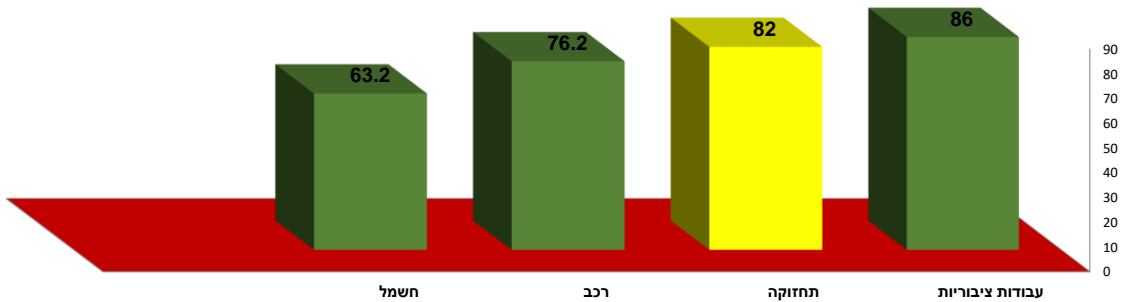
שביעות רצון 20%
12



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	5
במידה רבה	85	5
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		15

ציון סופי 82.0

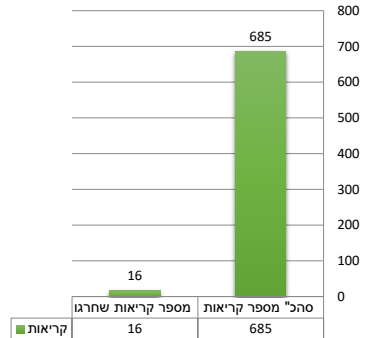


תעודת השירות החודשית

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

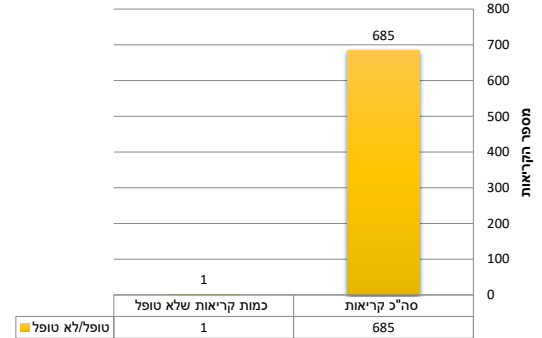
0

30% עמידה בזמן
26



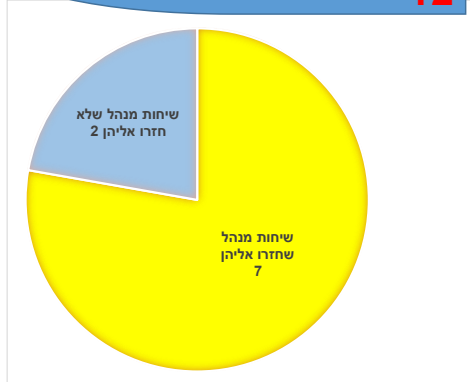
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 685 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 669 עמדו בזמן התקן ו- 16 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



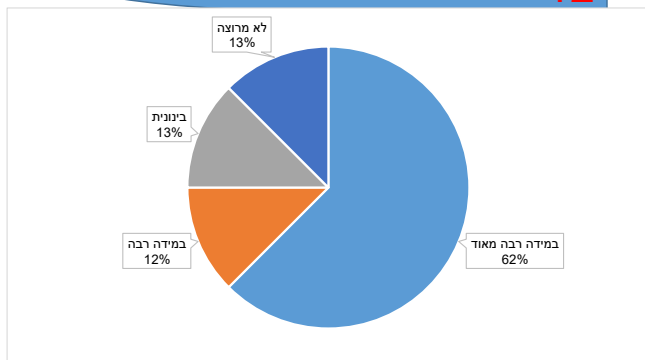
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 685 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 684 קריאות טופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
12



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-7.

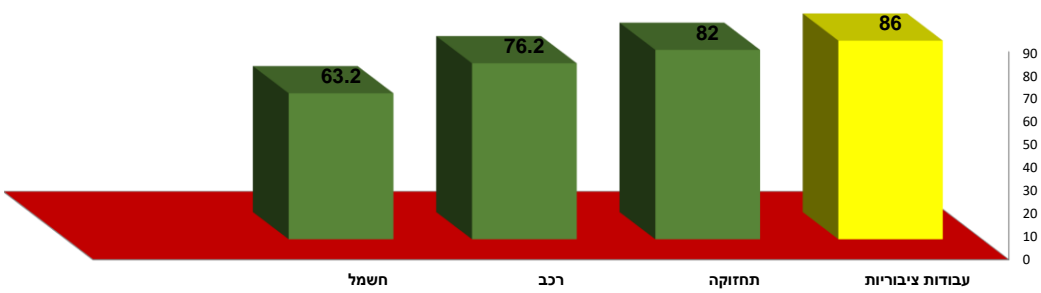
15% שביעות רצון
12



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	10
במידה רבה	85	2
בינונית	60	2
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		16

86.0 ציון סופי

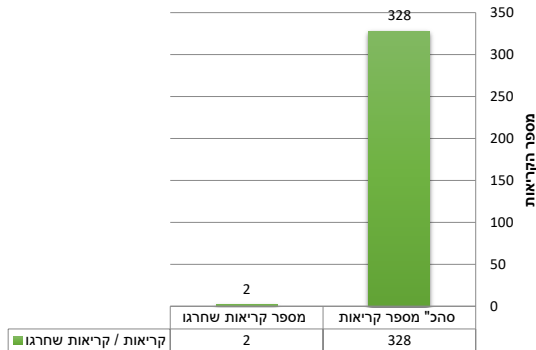


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

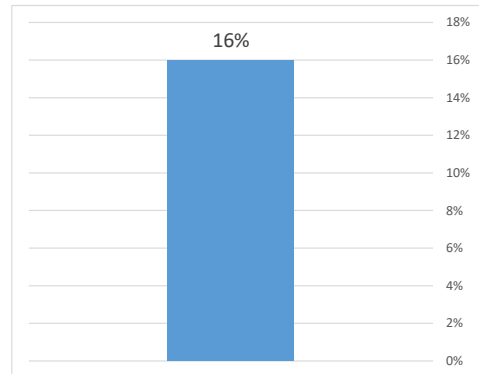
30% עמידה בזמן תקן **29**



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

בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 328 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 326 עמדו בזמן התקן ו-2 קריאות חרגו מזמן התקן.

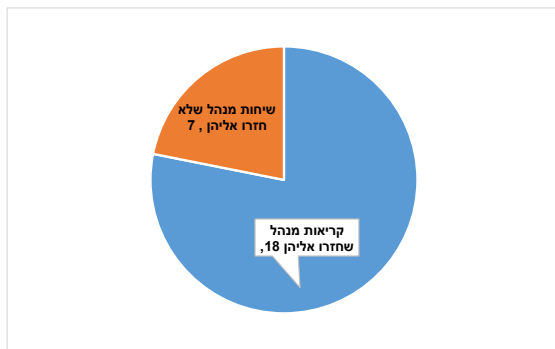
30% מענה טלפוני **5**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחדש זה המחלקה ענתה על 23 שיחות מתוך 140, אחוז המענה הינו 16%

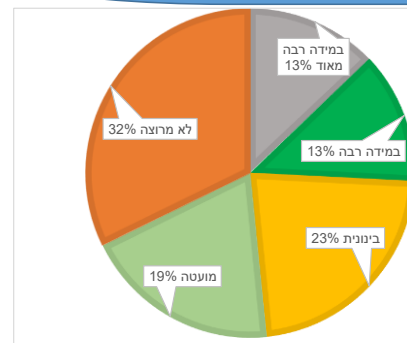
15% לדבר עם מנהל **10.**



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

נפתחו 25 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-18

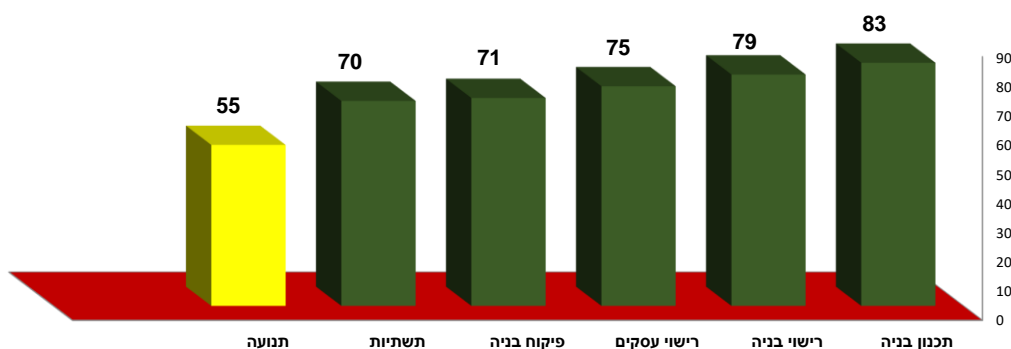
25% שביעות רצון **11**



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

כמות סקרים	ציון	במידה רבה מאוד
4	100	במידה רבה
4	85	בינונית
7	60	מועטה
6	25	לא מרוצה
10	0	סה"כ נבדקו נסקרים
31		

55 ציון סופי

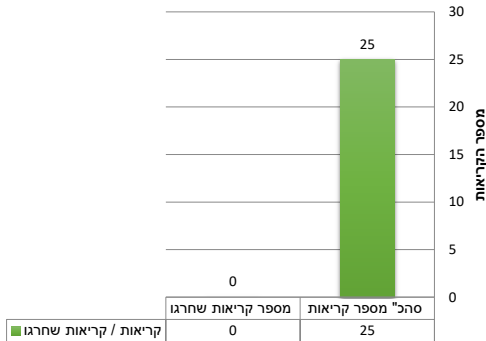


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תשתיות מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה סיכום חודש: יוני-21

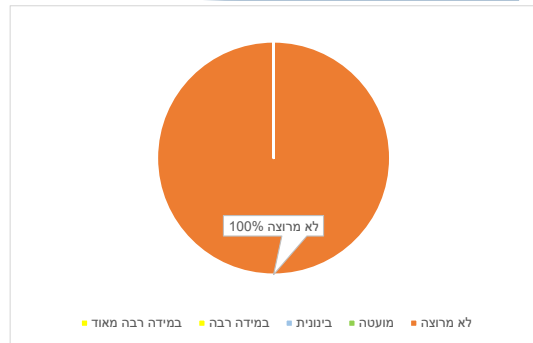
עמידה בזמן 40%
40



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

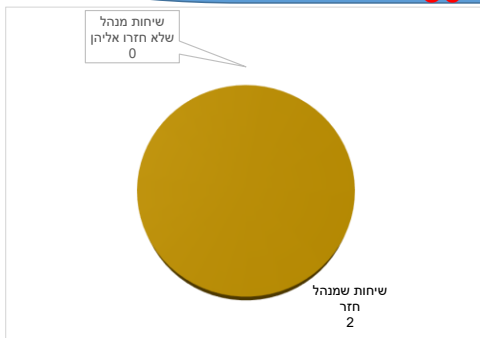
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 25 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן תקן

שביעות רצון 30%
0



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

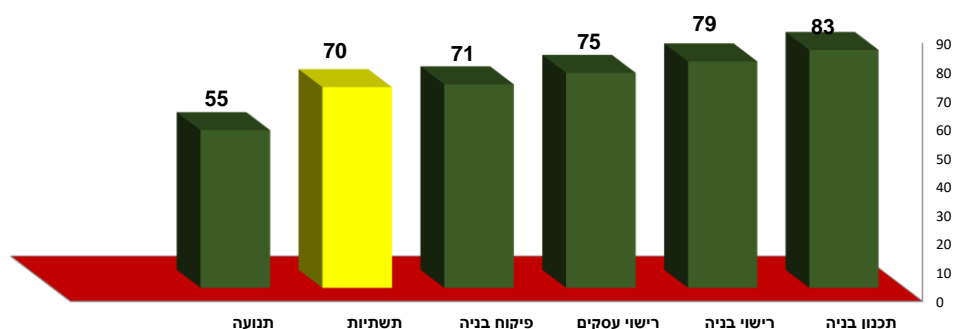
חזרה לפונה 30%
30



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-2

ציון סופי 70

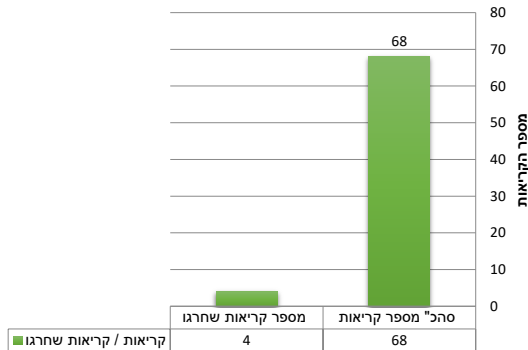


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

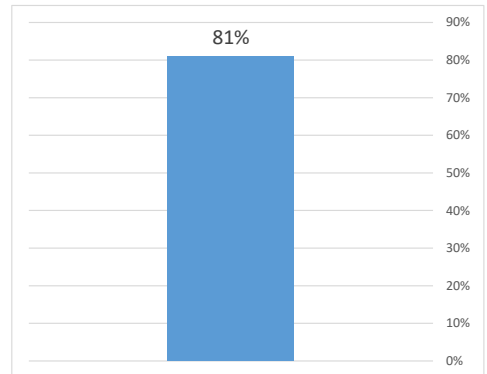
35% עמידה בזמן תקן
25



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 68 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 64 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

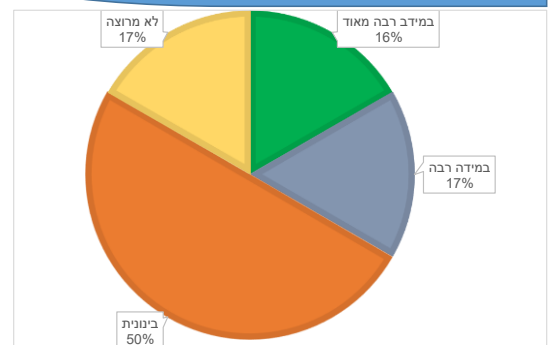
35% מענה טלפוני
28



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 96 שיחות מתוך 118, אחוז המענה הינו 81%

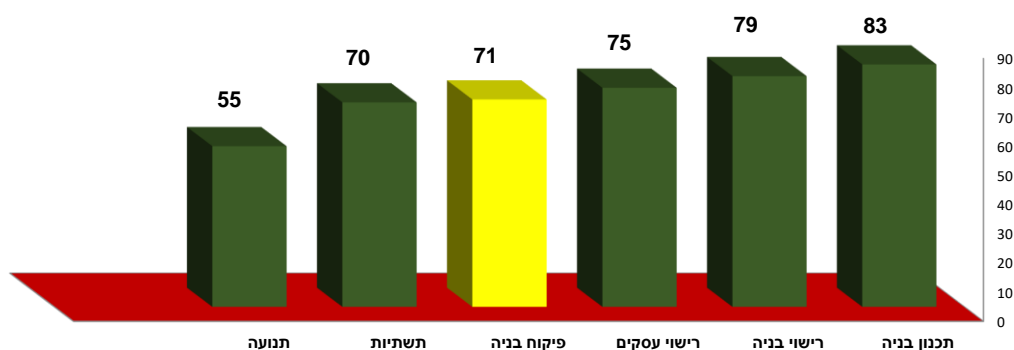
30% שביעות רצון
18



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

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

71 ציון סופי

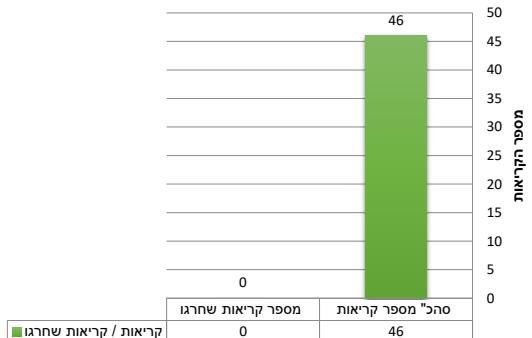


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

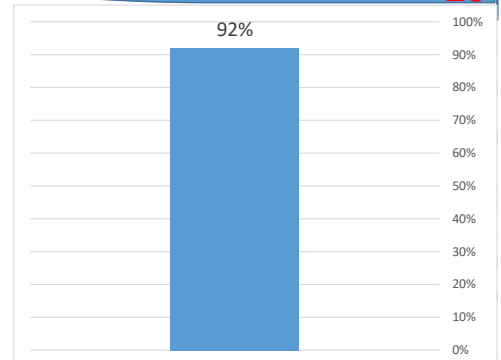
עמידה בזמן תקן 30%



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

בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 46 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

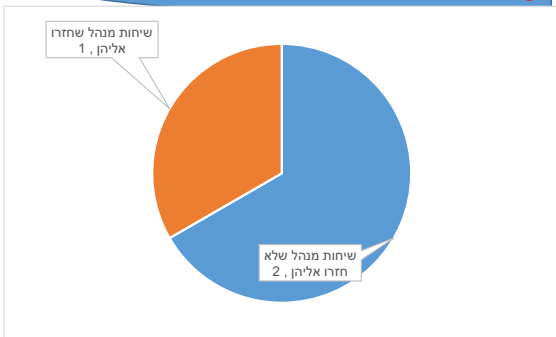
מענה טלפוני 30%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

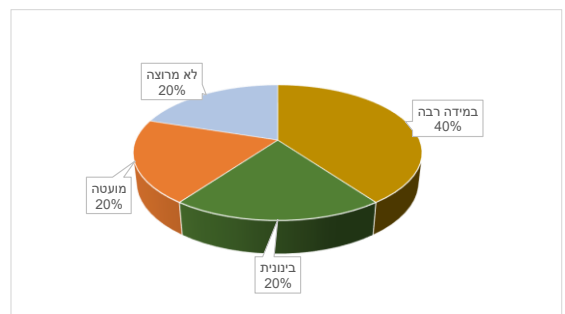
בחדש זה המחלקה ענתה על 49 שיחות מתוך 53, אחוז המענה הינו 92%

חזרה לפונה 15%



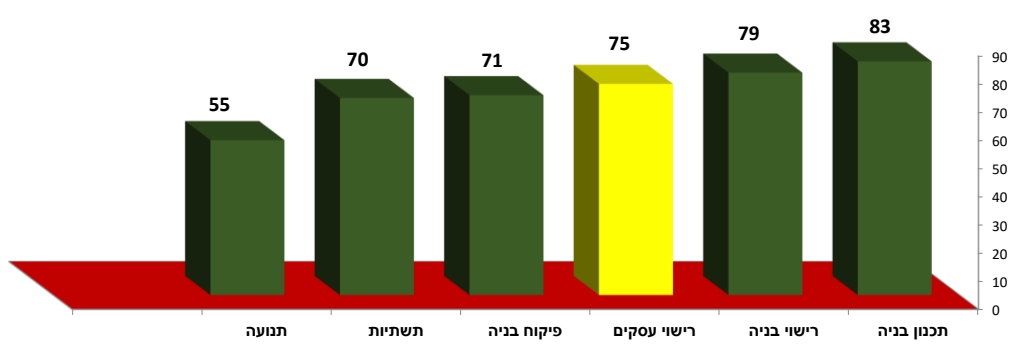
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

שביעות רצון 25%



שביעות רצון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	0
במידה רבה	2
בינונית	1
מועטה	1
לא מרוצה	1

ציון סופי 75

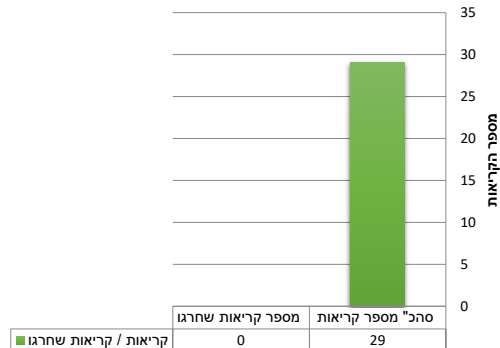


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

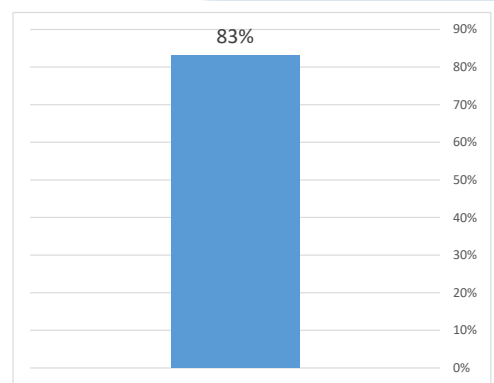
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: יוני-21

35% עמידה בזמן **35**



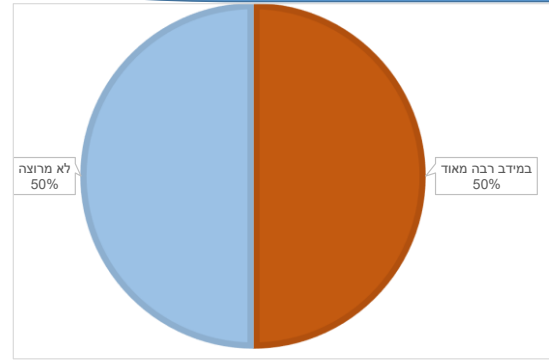
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 29 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

35% מענה טלפוני **29**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 337 שיחות מתוך 407, אחוז המענה הינו 83%

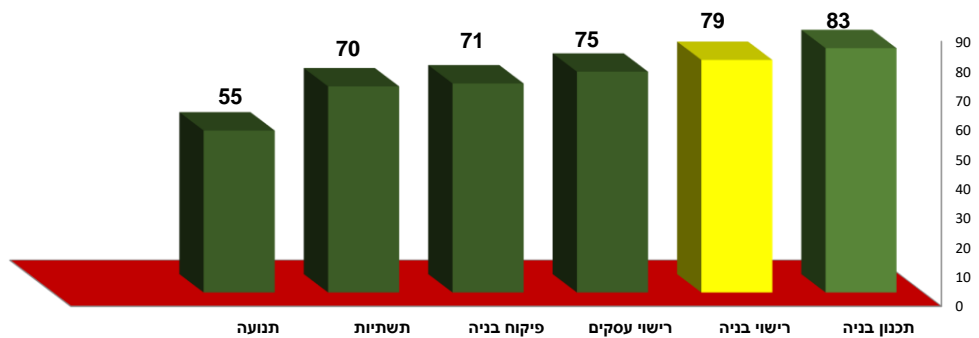
30% שביעות רצון **15**



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	1
סחייכ נבדקו נסקרים		2

79 ציון סופי

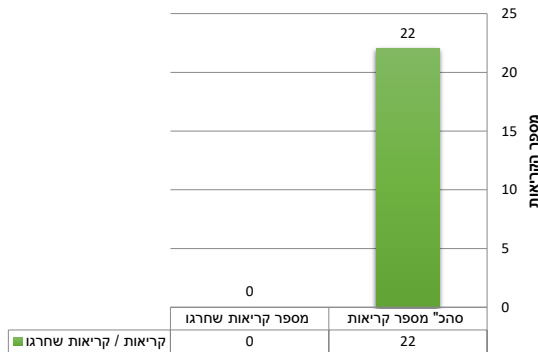


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

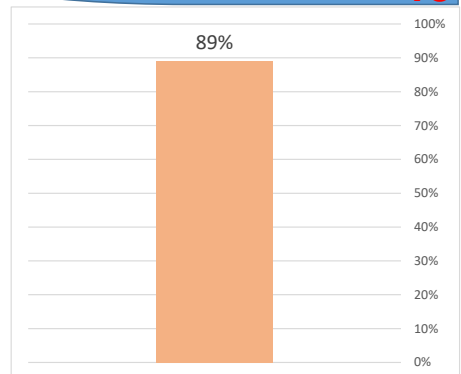
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: מיכל שרייבר סיכום חודש: יוני-21

עמידה בזמן תקן 35%
35



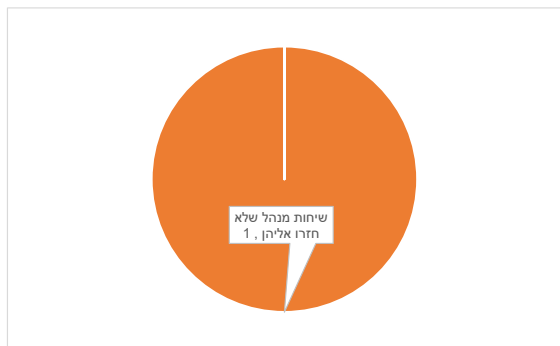
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 22 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

מענה טלפוני 20%
18



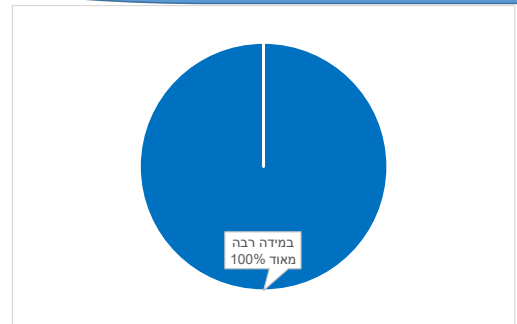
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 214 שיחות מתוך 240, אחוז המענה הינו 89%

לדבר עם מנהל 15%
0



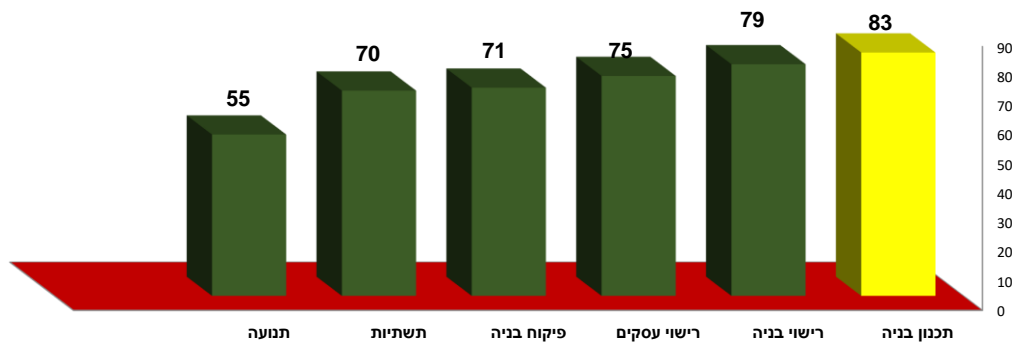
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. נפתחו קריאה אחת חזרה של מנהל המחלקה חזרה ל-0.

שביעות רצון 30%
30



הזנת שביעות רצון:	כמות
במידה רבה מאוד	3
במידה רבה	0
בינונית	0
מועטה	0
לא מרוצה	0

ציון סופי 83

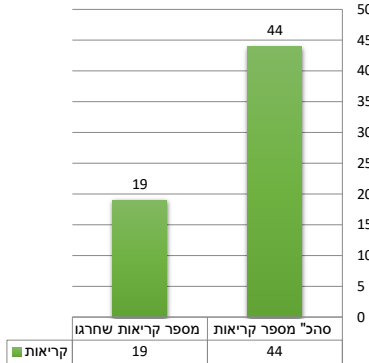
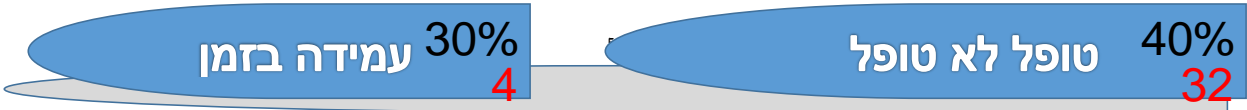


ביחס ליחידות האגף השונות

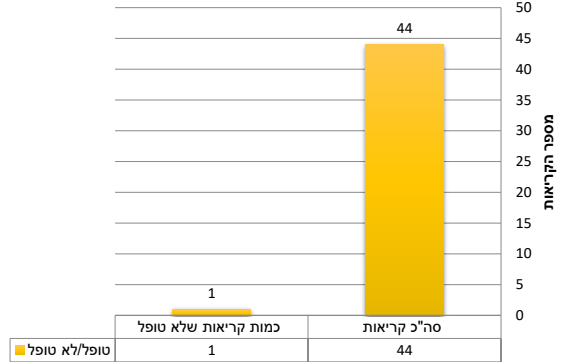
תעודת השירות החודשית

0

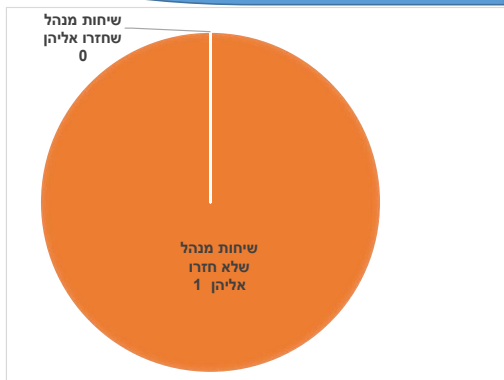
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: ינון-21



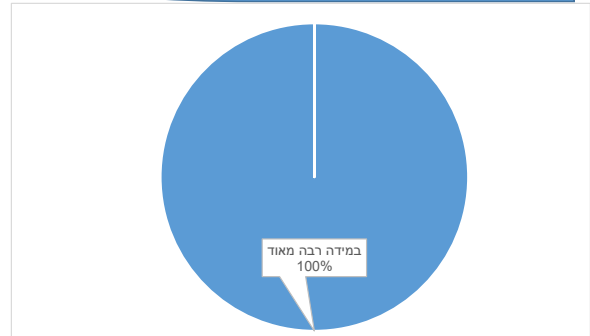
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 44 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 25 עמדו בזמן התקן ו- 19 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 44 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווחה קריאה

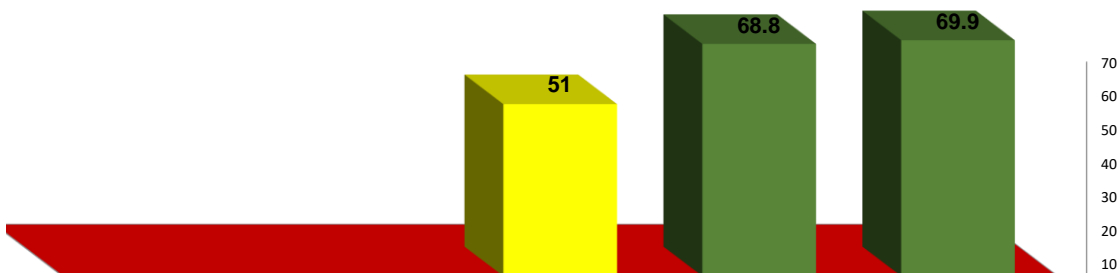


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבדקו 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	2



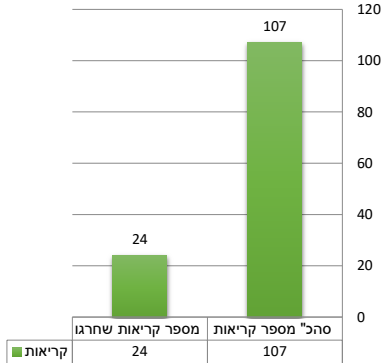
תעודת השירות החודשית

חודש: יוני-21

מנהל היחידה: ניר לוי

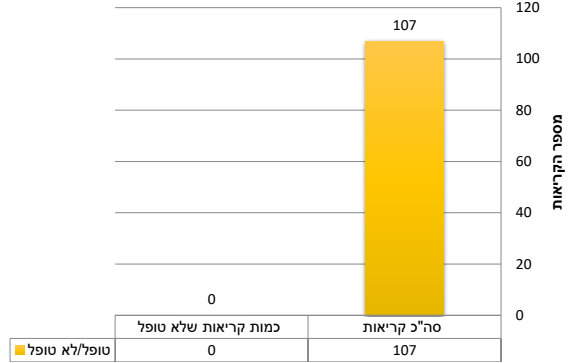
שם היחידה: ח.כ בינוי

30% עמידה בזמן
17



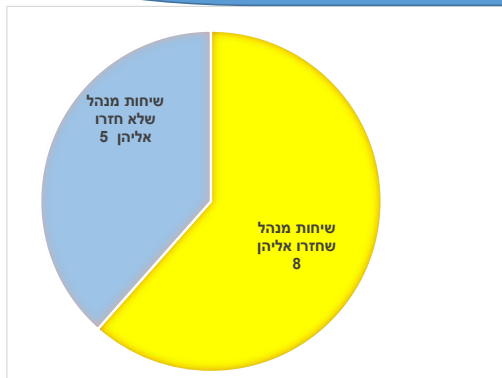
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 107 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 83 עמדו בזמן התקן ו- 24 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



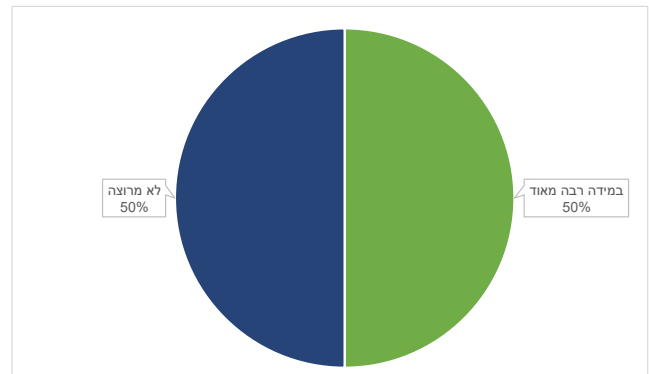
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 107 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
9



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 12 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5

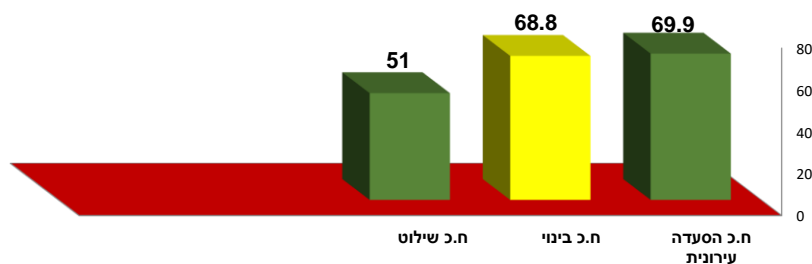
15% שביעות רצון
8



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	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		4

68.8 ציון סופי

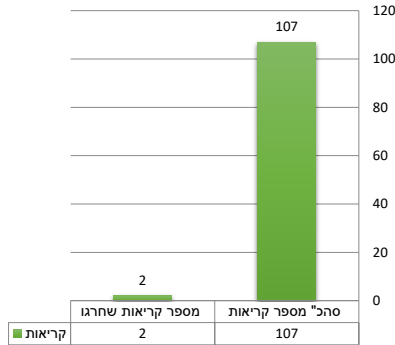


תעודת השירות החודשית

חודש: יוני-21

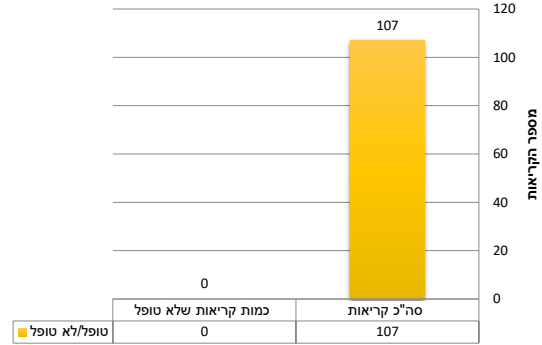
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

30% עמידה בזמן תקן
29



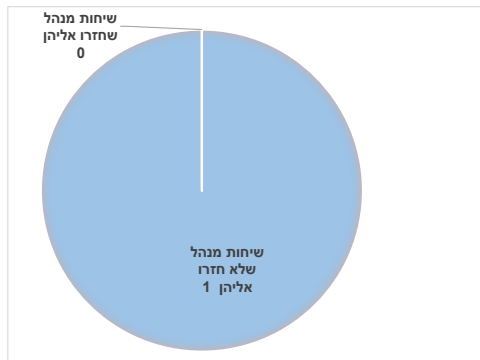
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 107 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 105 עמדו בזמן התקן ו-2 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



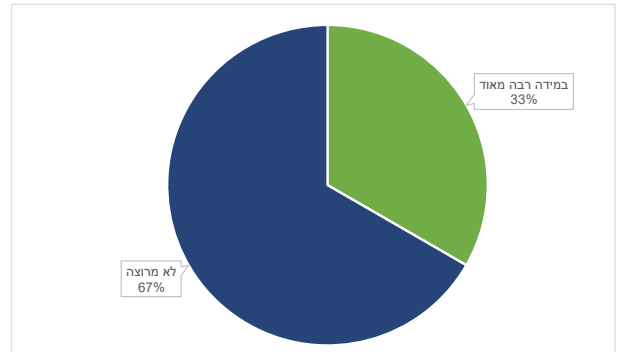
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 107 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



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

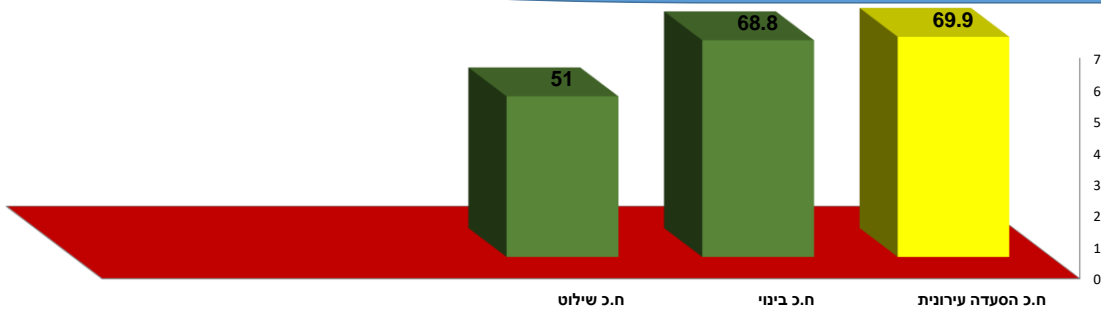
15% שביעות רצון
5



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	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקי נסקרים		3

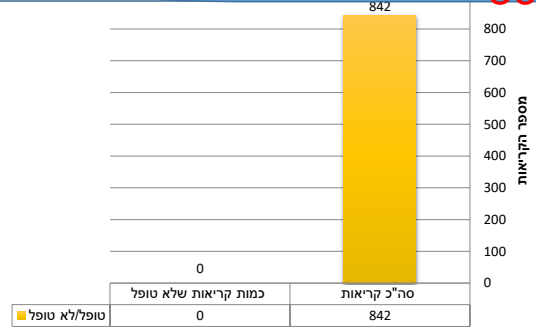
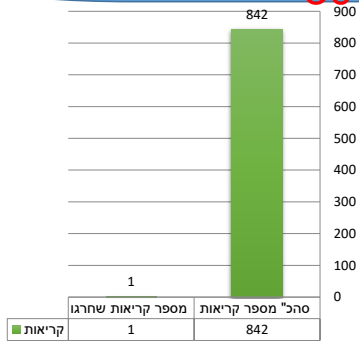
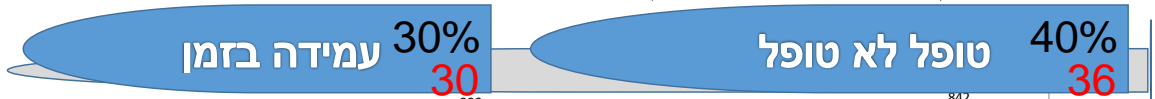
ציון סופי 69.9



תעודת השירות החודשית

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

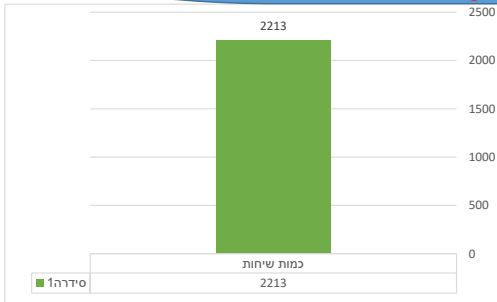
0



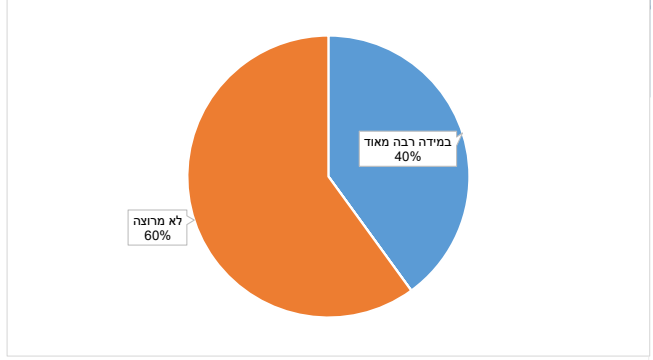
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 842 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 841 קריאות עמדו בזמן התקן קריאה אחת. חרגה מזמן התקן.

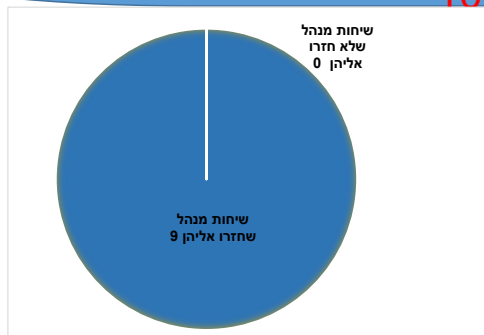
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 842 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 2213 שיחות מתוך 2589, אחוז המענה 85%.

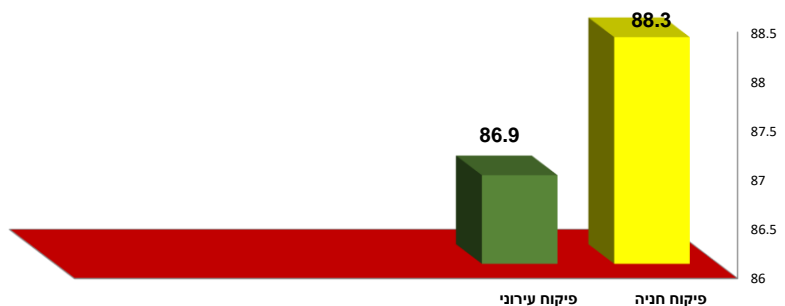
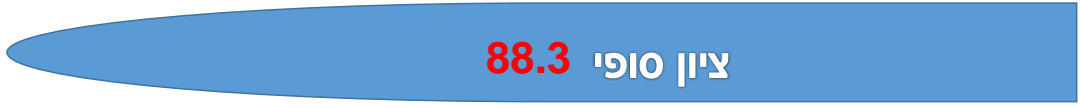


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-29.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	6
סתייג נבדקי נסקרים	10	10

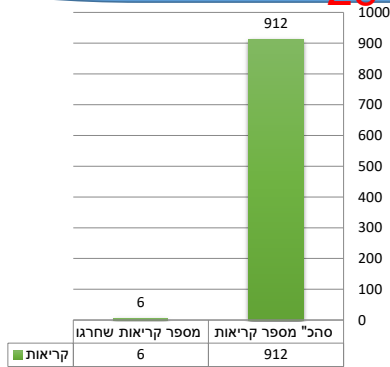


תעודת השירות החודשית

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

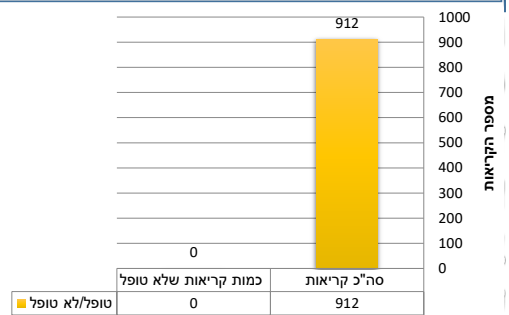
0

30% עמידה בזמן 29



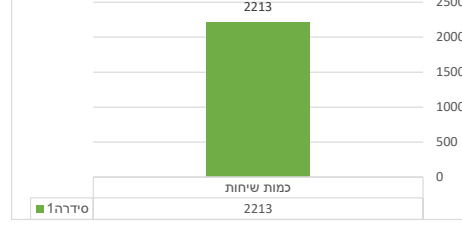
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 912 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 906 עמדו בזמן התקן ו-6 קריאות חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל 36

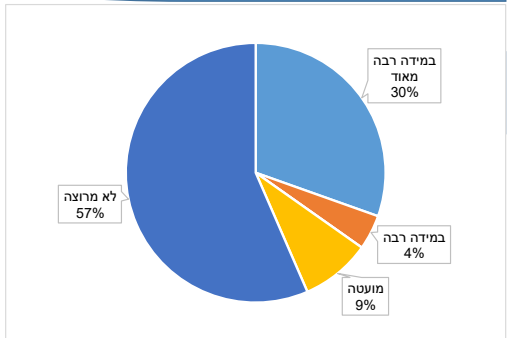


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 912 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

10% מענה טלפוני 9



10% שביעות רצון 4

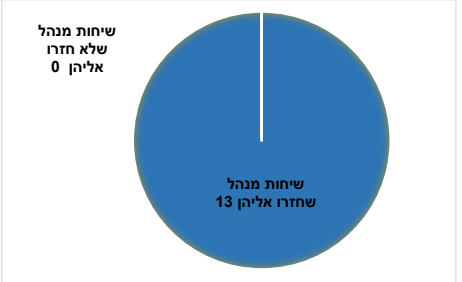


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

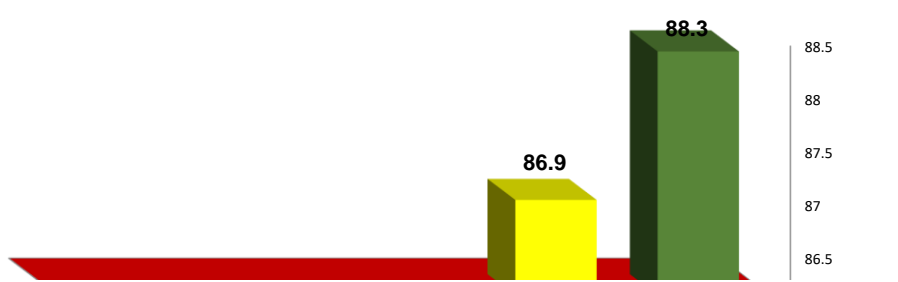
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	7
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	13
סה"כ נבדקו נסקרים		23

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

10% מנהל חוזר לתושב 10



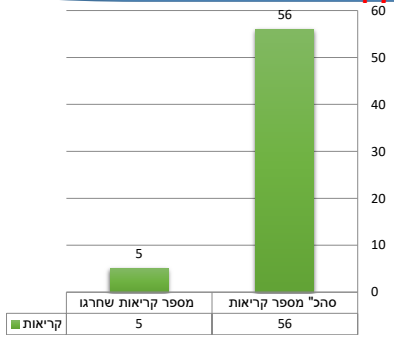
ציון סופי 86.9



תעודת השירות החודשית

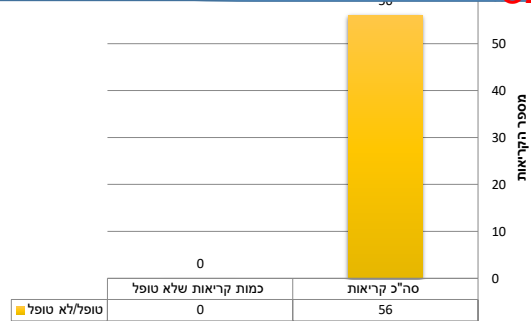
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: יוני-21

עמידה בזמן תקן 30%
 17



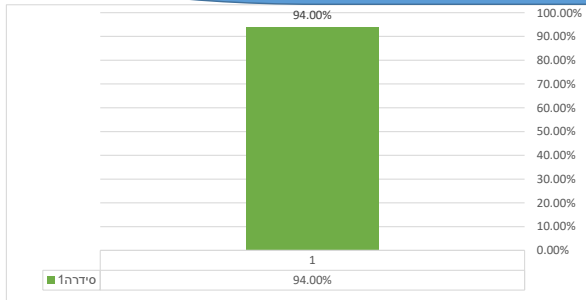
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 56 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 51 עמדו בזמן התקן ו- 5 קריאות חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 35%
 32



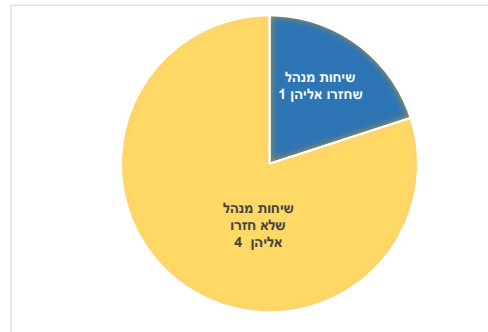
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 56 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מענה טלפוני 10%
 9



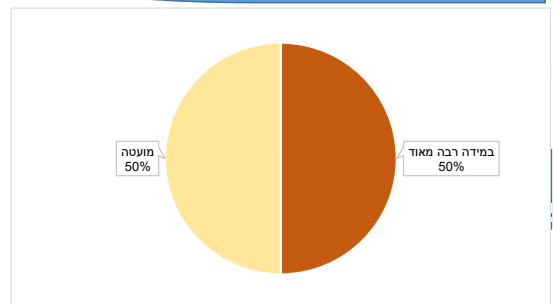
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 145 שיחות מתוך 155, אחוז המענה 94%.

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.

שביעות רצון 10%
 6



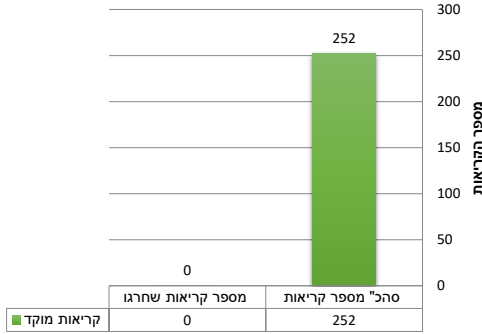
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטה	25	1
לא מרוצה	0	0
סתייב נבדקו נסקרים	2	2

ציון סופי 66.8

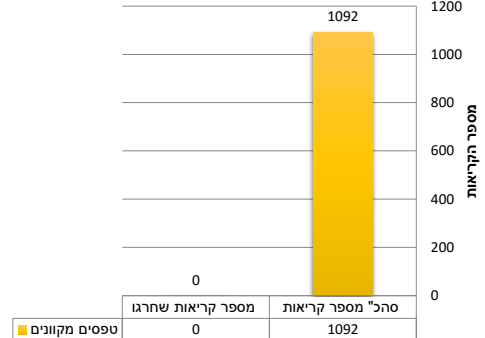
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: יוני-21

35% פניות חזרה לתושב
35



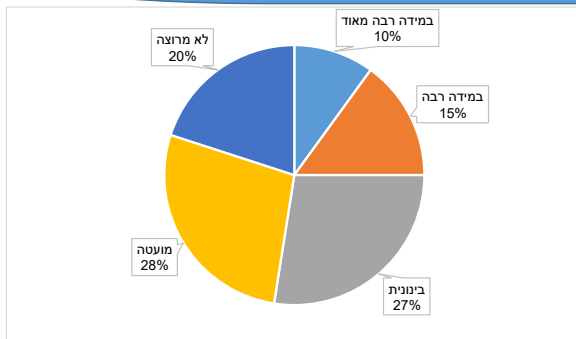
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שנמדדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 252 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

30% טפסים מקוונים
30



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1092 טפסים מקוונים ביחידה.
כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

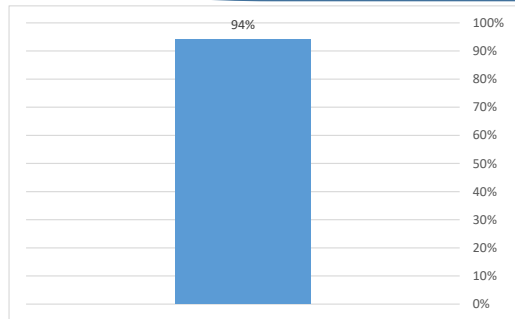
15% שביעות רצון
7



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	4
במידה רבה	85	6
בינונית	60	11
מועטה	25	11
לא מרוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		40

20% מענה טלפוני
19



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
בחודש זה המחלקה ענתה על 7691 שיחות אחוז המענה הינו 94%

90.7 ציון סופי

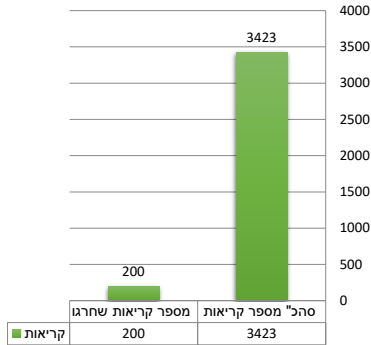
תעודת השירות החודשית

0

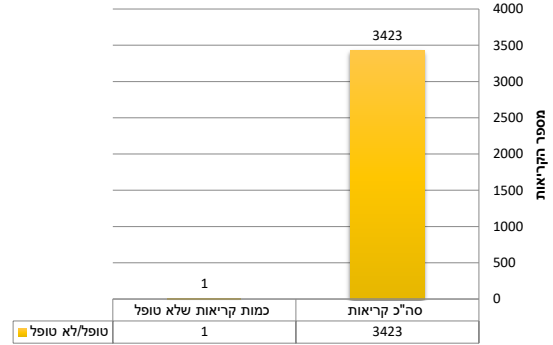
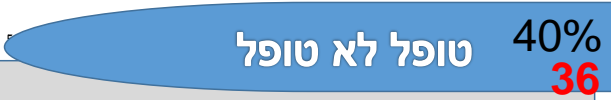
חודש: יוני-21

מנהל היחידה: שי זייד

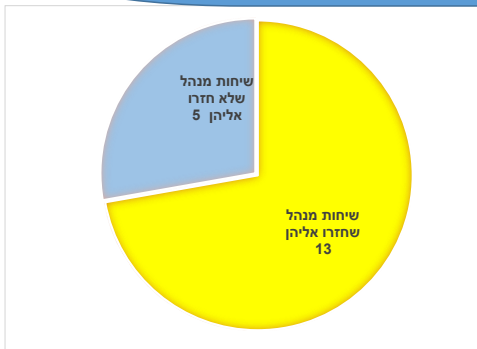
שם היחידה: ביטחון



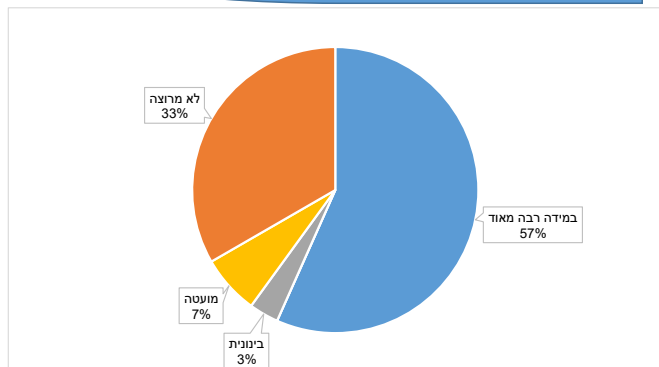
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3423 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 3223 עמדו בזמן התקן ו- 200 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 3423 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 3422 קריאות נסגרו כטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרו ללא טיפול.

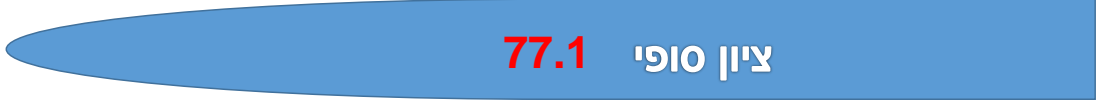


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 18 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-13.



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	34
במידה רבה	85	0
בינונית	60	2
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	20
סה"כ נבדקי נסקרים	60	60

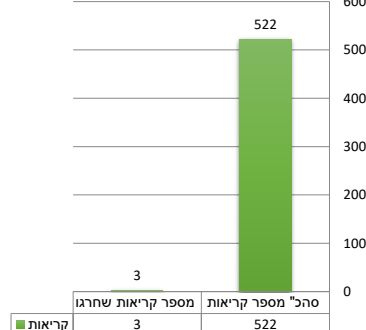


תעודת השירות החודשית

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

עמידה בזמן תקן צוותים

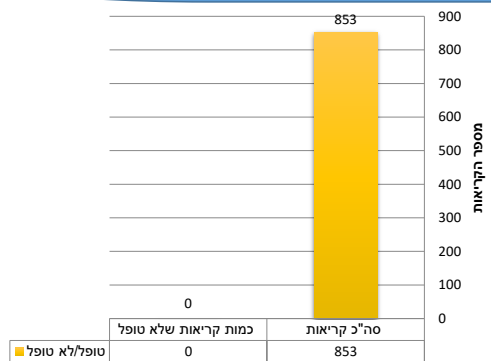
15%
15



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 522 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 519 עמדו בזמן התקן ו-3 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל

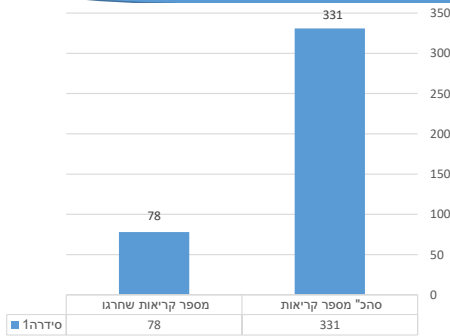
20%
18



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 853 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכוונת שסמכו ללא טופל.

עמידה בזמן תקן תושבים

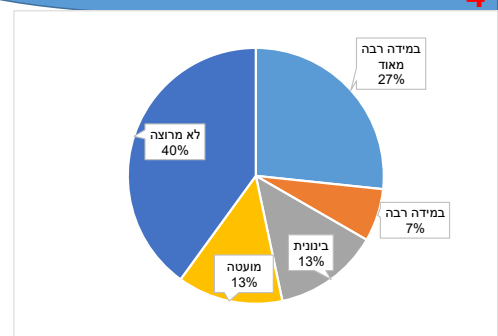
15%
6



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 331 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 253 עמדו בזמן התקן ו-78 חרגו מזמן התקן.

שביעות רצון

10%
4

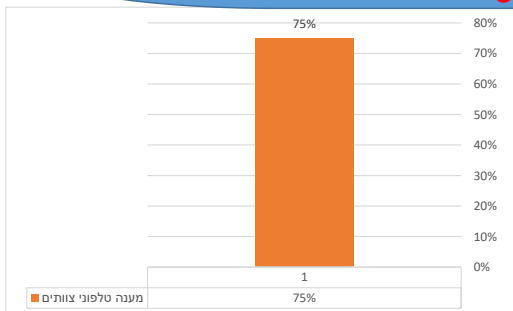


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	1
בינונית	60	2
מעטה	25	2
לא מרוצה	0	6
סחייכ נבדקו וסקרים		15

מענה טלפוני צוותים

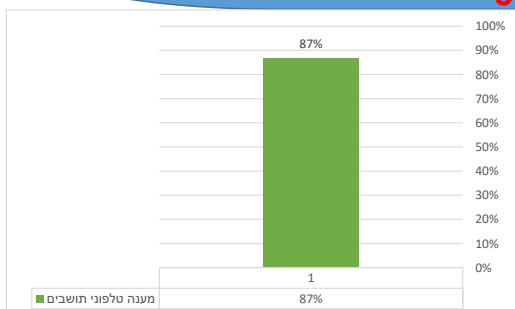
10%
8



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1741 שיחות מתוך 2330, אחוז המענה 75%.

מענה טלפוני תושבים

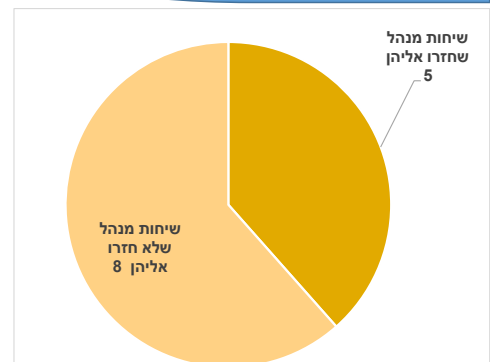
10%
9



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1186 שיחות מתוך 1358, אחוז המענה 87%.

מנהל חוזר

20%
8

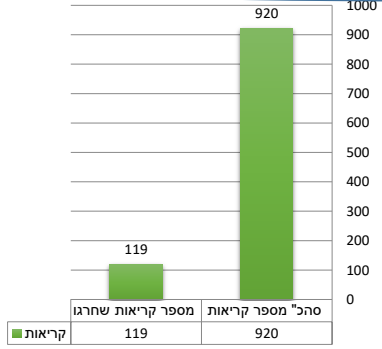


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 13 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.

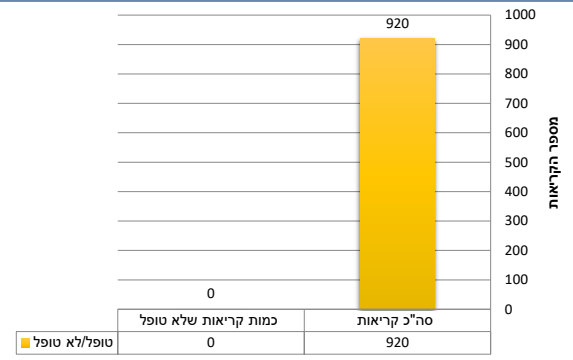
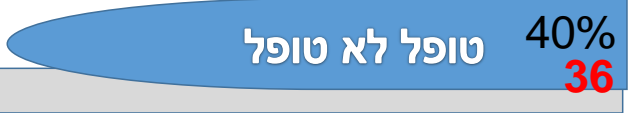
תעודת השירות החודשית

0

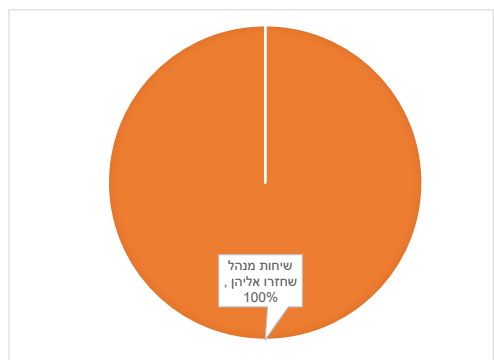
שם היחידה: מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי חודש: יוני-21



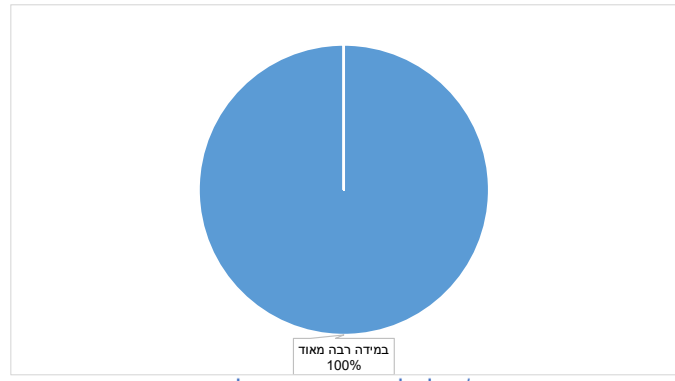
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 920 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 801 עמדו בזמן התקן ו- 119 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 920 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 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.



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	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקי נסקרים		3

