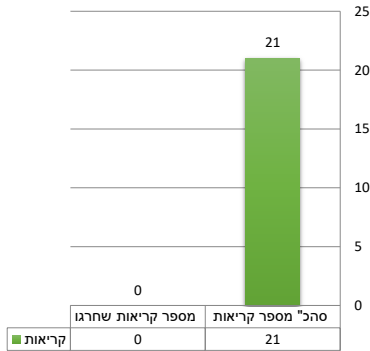


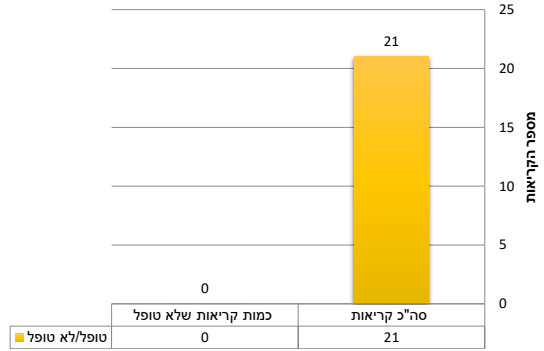
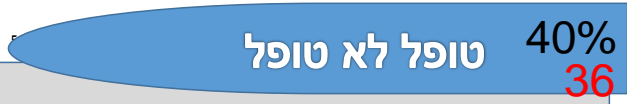
תעודת השירות החודשית

0

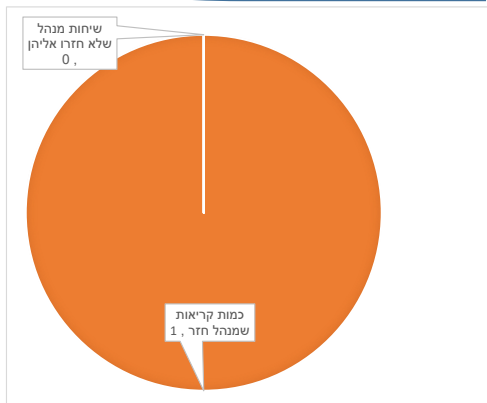
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: יולי-21



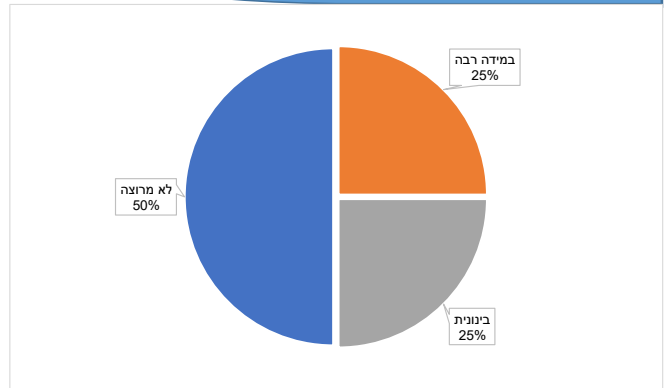
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 21 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 21 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות



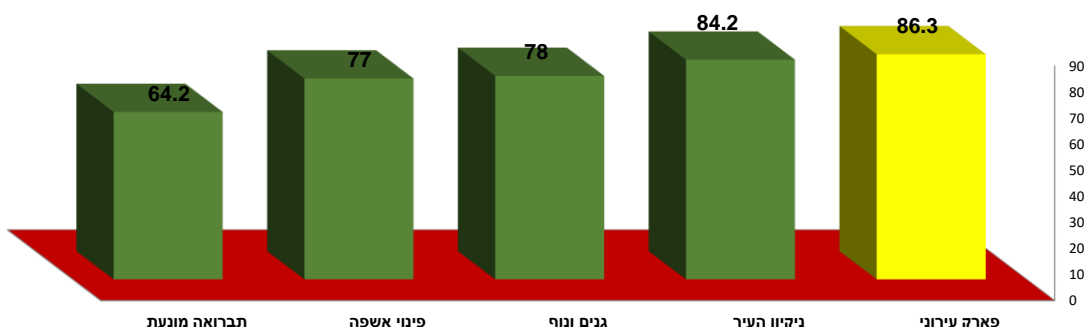
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		4

86.3 ציון סופי



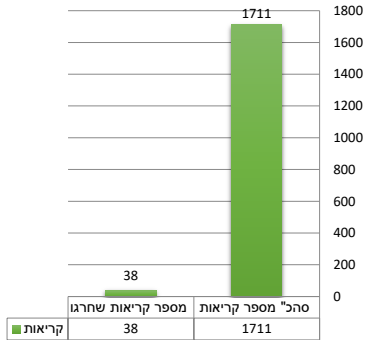
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

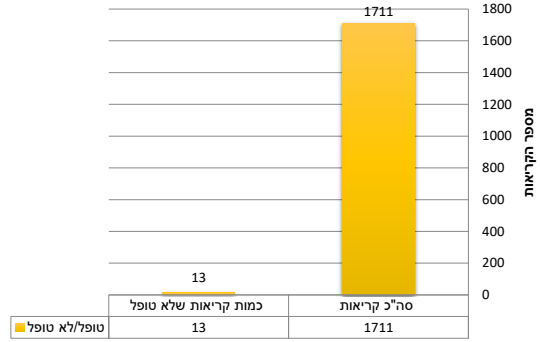
שם היחידה: ניקיון העיר מנהל היחידה: אסף טל חודש: יולי-21

30% עמידה בזמן
27



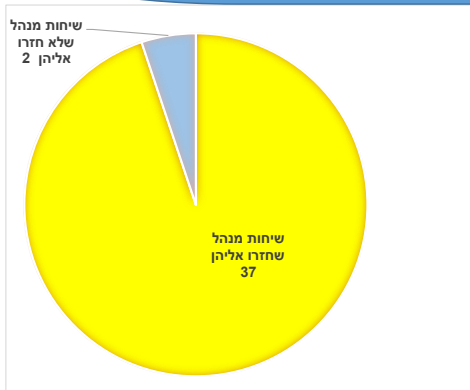
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1711 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1698 מתוך 1673 עמדו בזמן התקן ו- 38 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



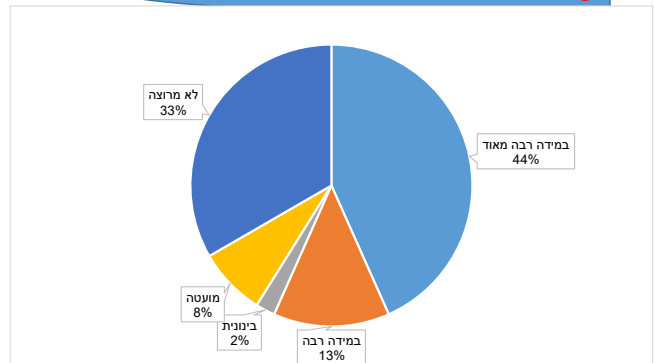
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1711 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1698 טופלו ו- 13 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
14



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 39 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 37.

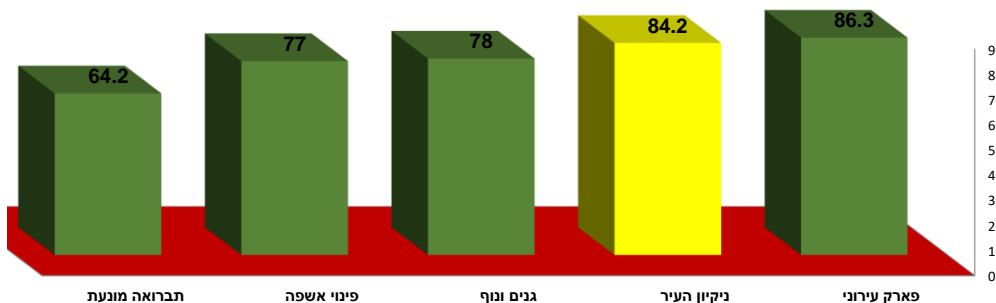
15% שביעות רצון
9



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	39
במידה רבה	85	12
בינונית	60	2
מועטה	25	7
לא מרוצה	0	30
סה"כ נבדקו נסקרים		90

84.2 ציון סופי



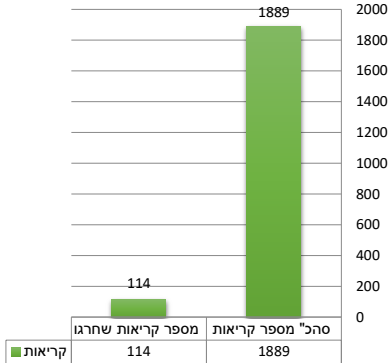
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

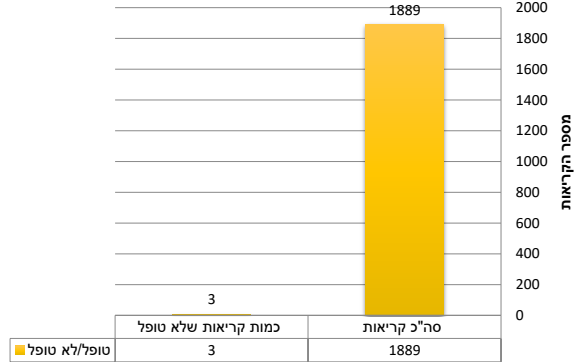
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: יולי-21

30% עמידה בזמן
21



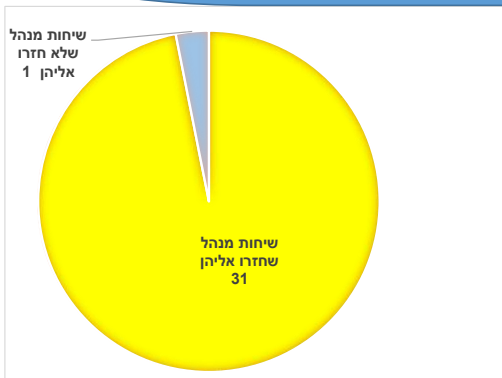
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1889 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 114 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



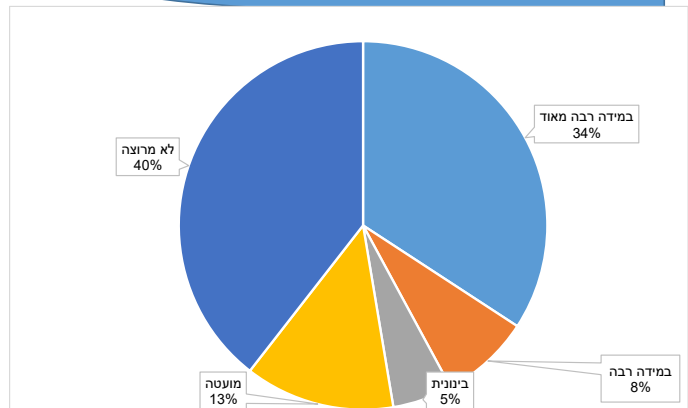
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1889 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1886 טופלו ו-3 קריאות דיווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 32 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-31.

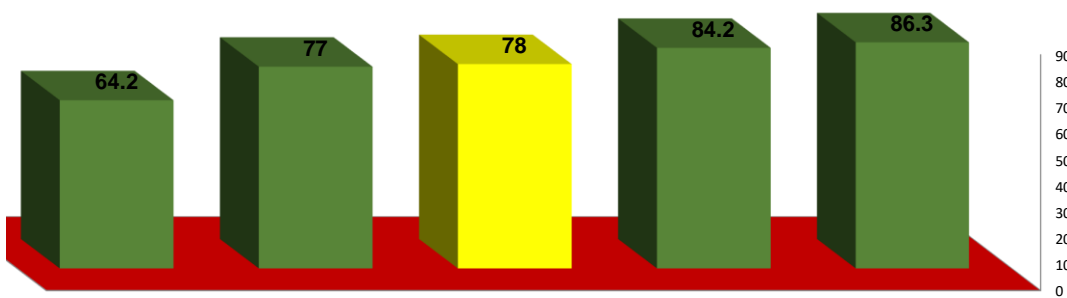
15% שביעות רצון
7



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	13
במידה רבה	85	3
בינונית	60	2
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	15
סה"כ נבדקו נסקרים		38

78 ציון סופי



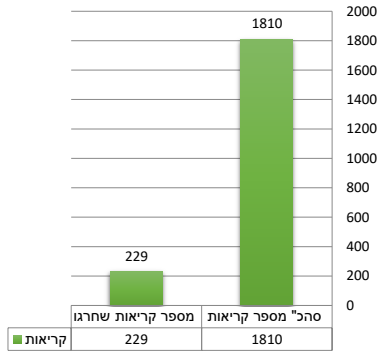
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

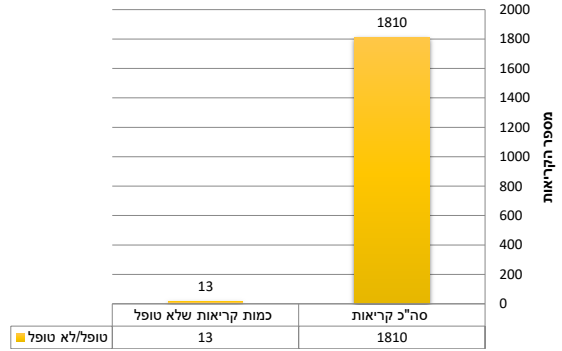
שם היחידה: פינוי אשפה מנהל היחידה: אסף טל חודש: יולי-21

30% עמידה בזמן
19



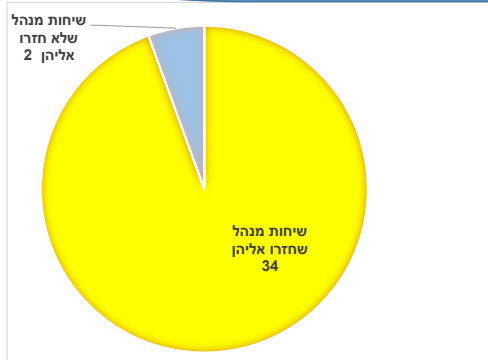
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1810 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1581 עמדו בזמן התקן ו- 229 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



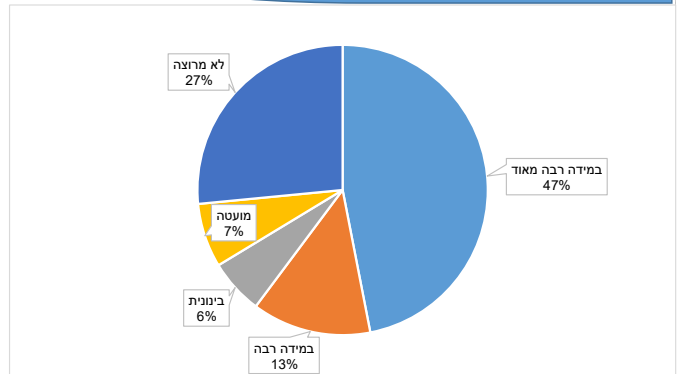
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1810 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1797 טופלו ו- 13 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
14



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 36 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 34.

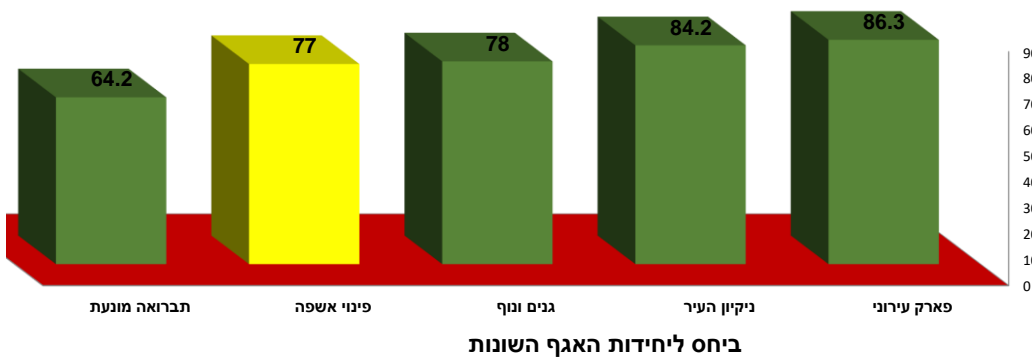
15% שביעות רצון
10



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	46
במידה רבה	85	13
בינונית	60	6
מועטה	25	7
לא מרוצה	0	26
סה"כ נבדקו נסקרים		98

77.0 ציון סופי



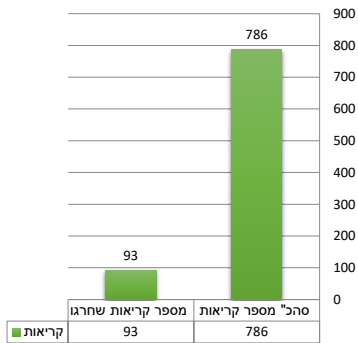
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

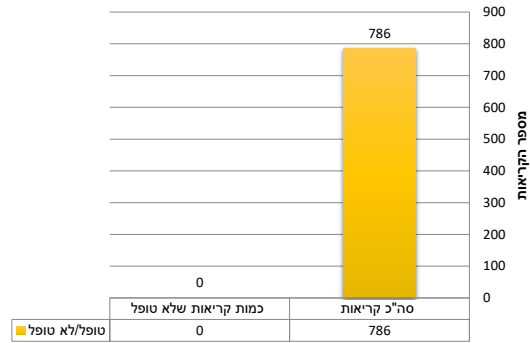
0

30% עמידה בזמן
12



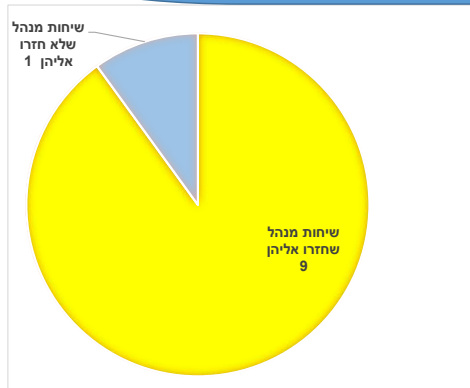
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 786 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 693 עמדו בזמן התקן ו- 93 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



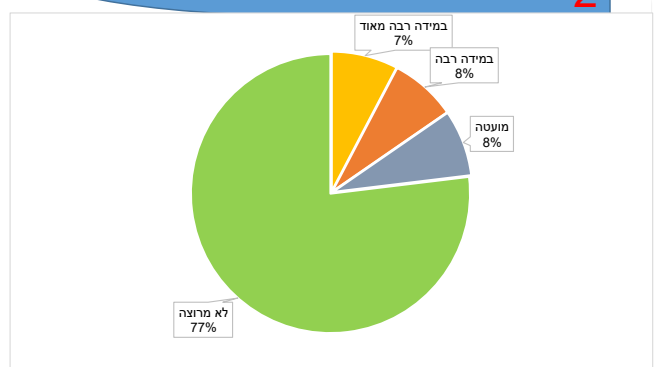
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 786 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
14



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-9.

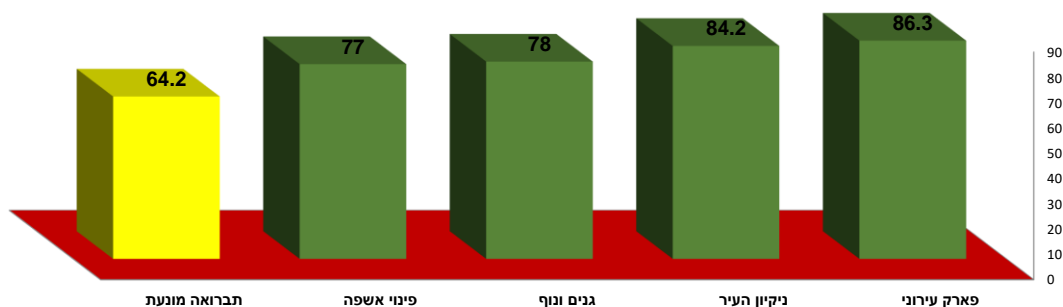
15% שביעות רצון
2



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	1
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	10
סה"כ נבדקו נסקרים		13

ציון סופי 64.2

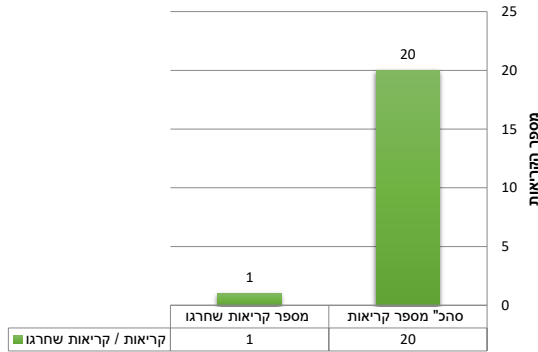


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

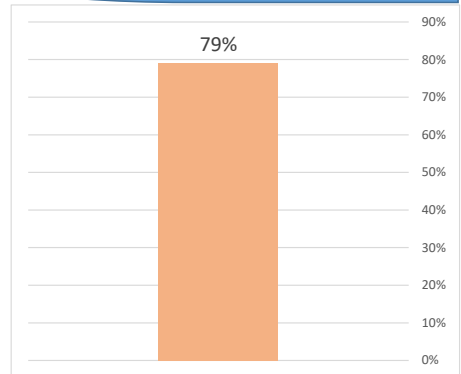
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: מיכל שרייבר סיכום חודש: יולי-21

עמידה בזמן תקן 35%
32



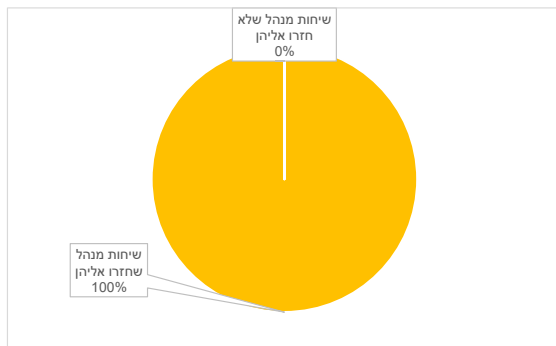
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 20 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 19 קריאות עמדו בזמן תקן וקריאה אחת חרגה מזמן הצפי לטיפול.

מענה טלפוני 35%
28



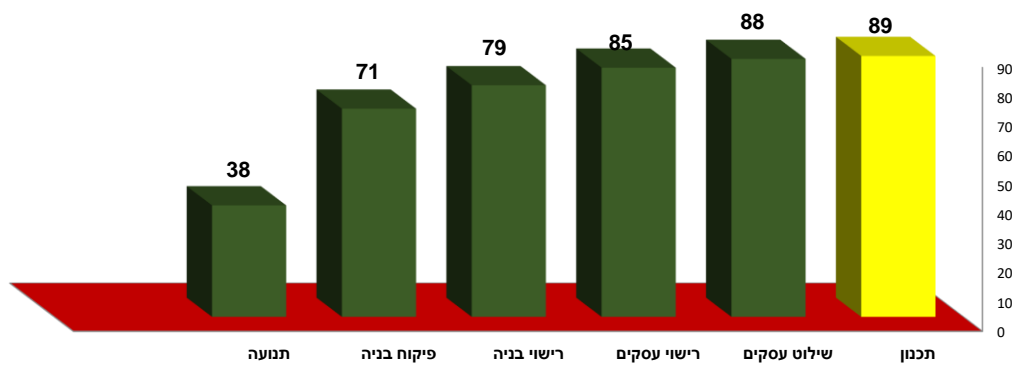
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 155 שיחות מתוך 196, אחוז המענה הינו 79%

לדבר עם מנהל 30%
30



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. נפתחו קריאה אחת חזרה של מנהל המחלקה חזרה ל-1.

ציון סופי 89

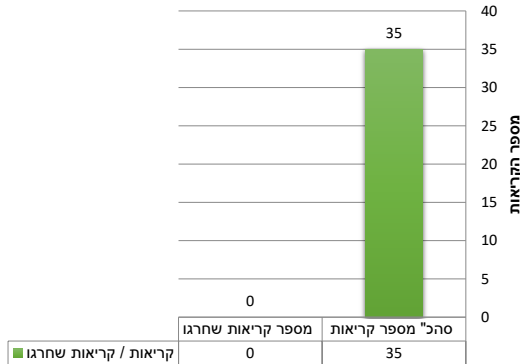


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

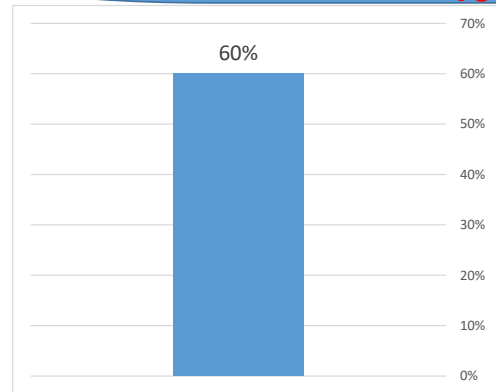
שם היחידה: שילוט מנהל היחידה: רחלי תורג'מן סיכום חודש: יולי-21

35% עמידה בזמן **35**



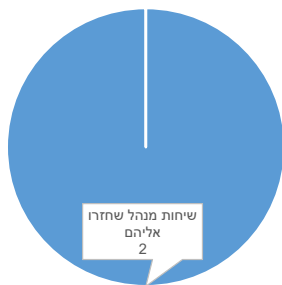
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 35 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן תקן.

30% מענה טלפוני **18**



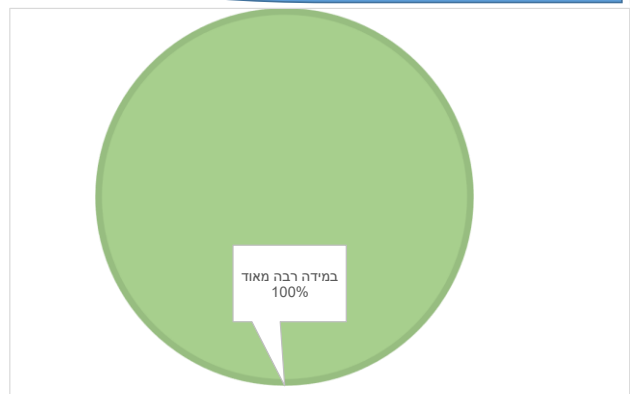
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 52 שיחות מתוך 87, אחוז המענה הינו 60%.

15% חזרה לפונה **15**



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

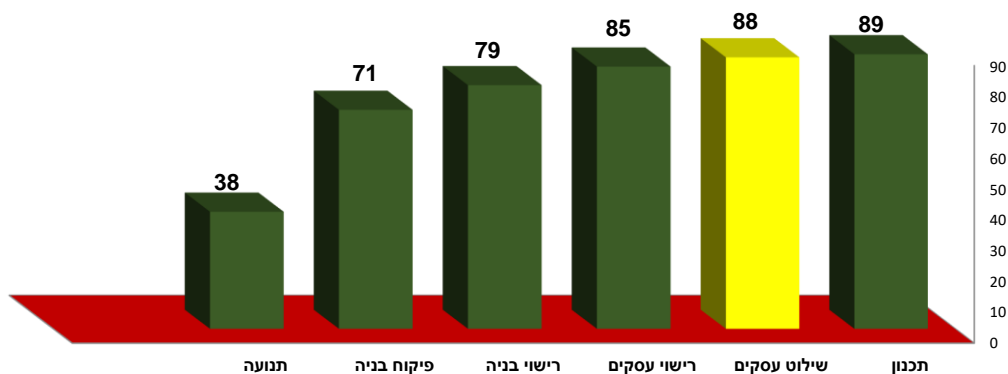
20% שביעות רצון **20**



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

ציון סופי 88

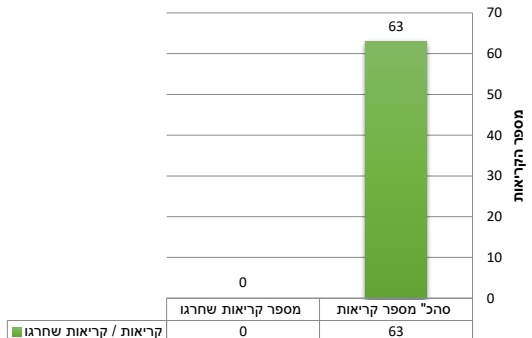


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

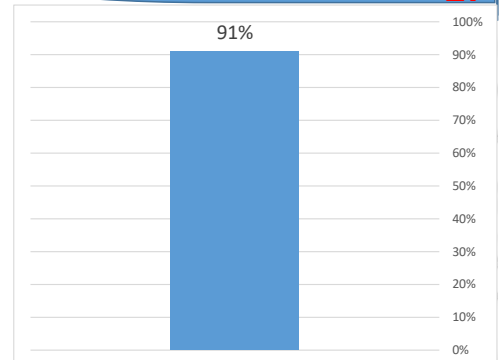
עמידה בזמן תקן 30%



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

בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 63 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

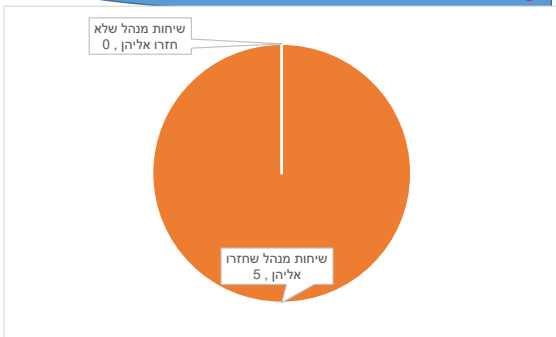
מענה טלפוני 30%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

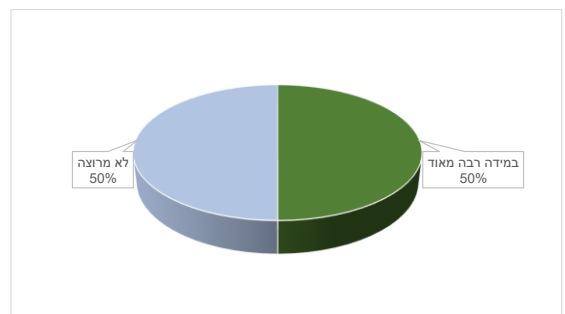
בחדש זה המחלקה ענתה על 101 שיחות מתוך 111, אחוז המענה הינו 91%.

חזרה לפונה 15%



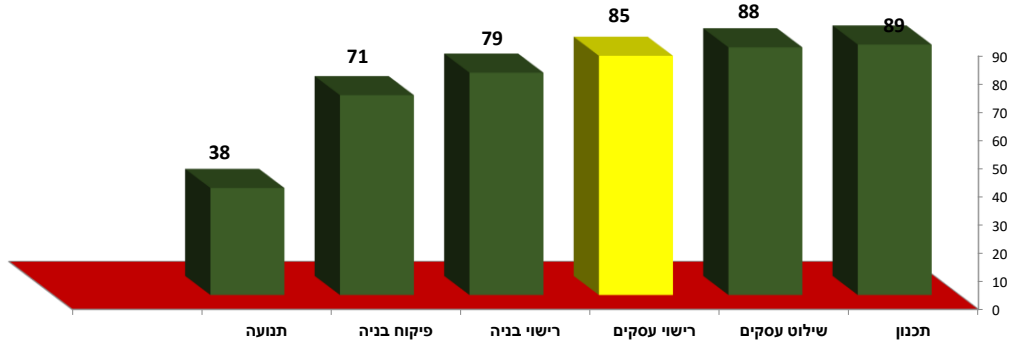
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

שביעות רצון 25%



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

ציון סופי 85

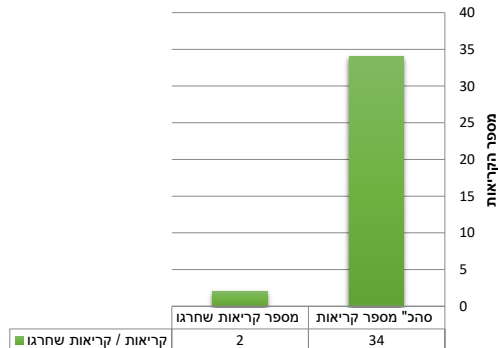


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

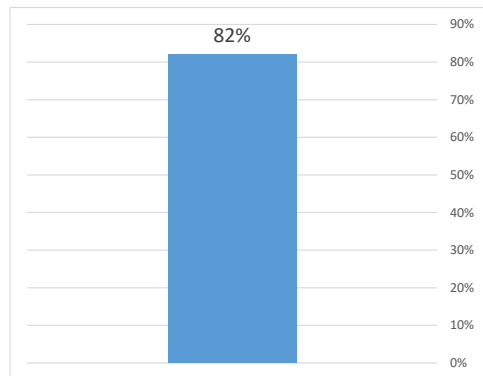
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: יול-21

35% עמידה בזמן
25



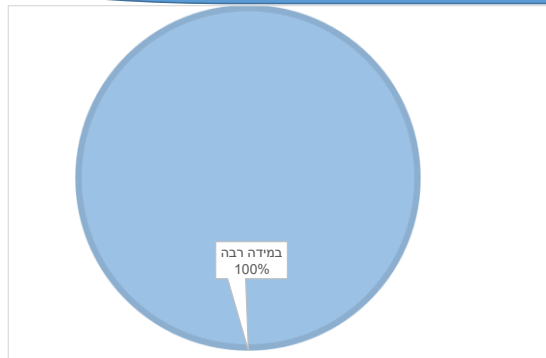
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 34 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 32 קריאות עמדו בזמן התקן ו- 2 קריאות חרגו מזמן התקן.

35% מענה טלפוני
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 339 שיחות מתוך 413, אחוז המענה הינו 82%

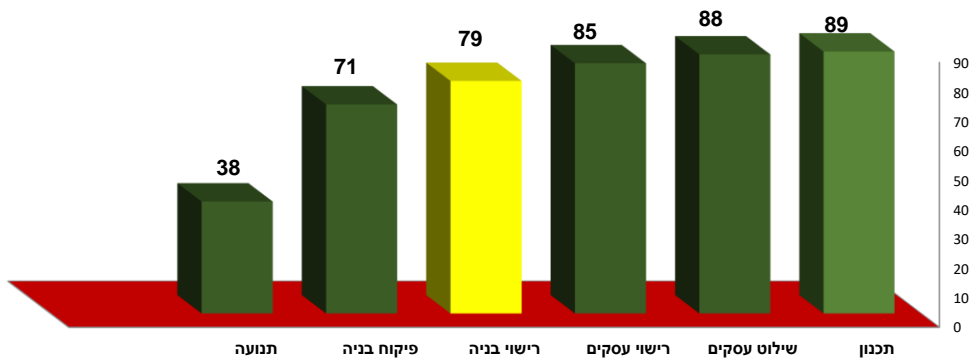
30% שביעות רצון
26



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סחייכ נבדקו נסקרים		2

79 ציון סופי

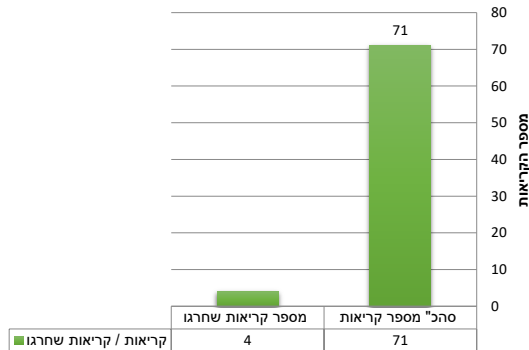


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

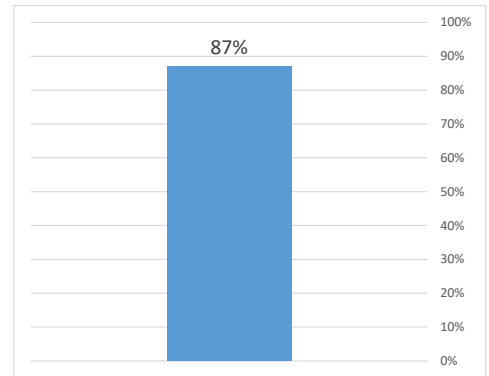
עמידה בזמן תקן 35%
25



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 71 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 67 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

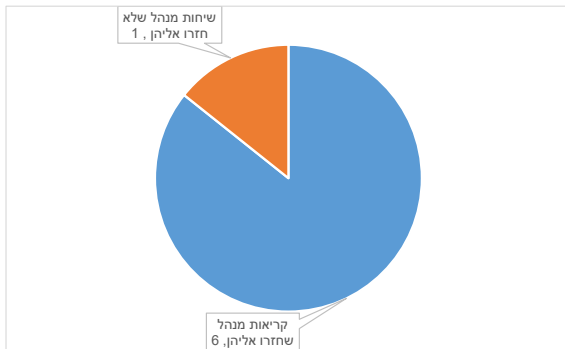
מענה טלפוני 35%
30



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

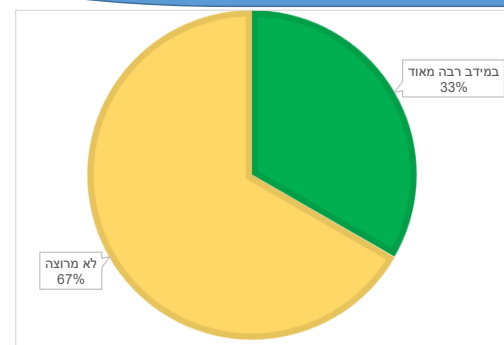
בחודש זה המחלקה ענתה על 85 שיחות מתוך 98, אחוז המענה הינו 87%

חזרה לפונה 10%
8



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

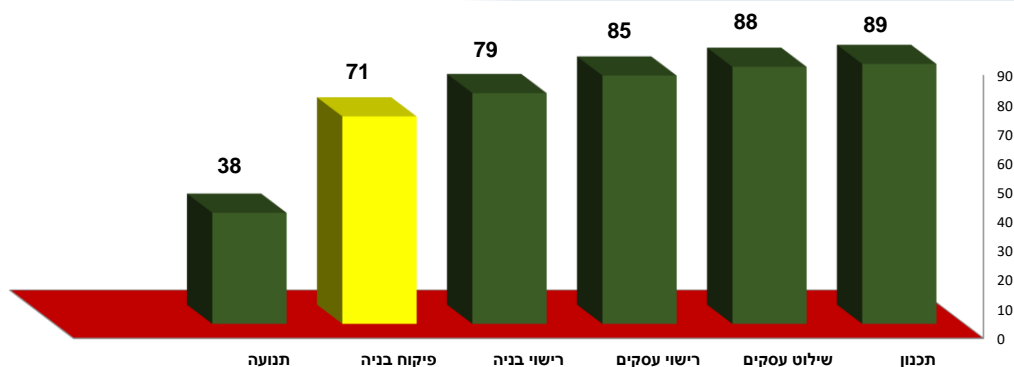
שביעות רצון 20%
7



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

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

ציון סופי 71

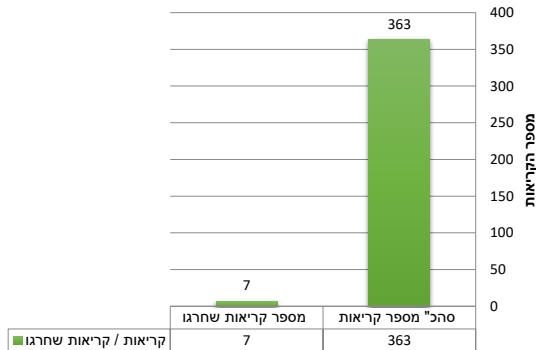


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

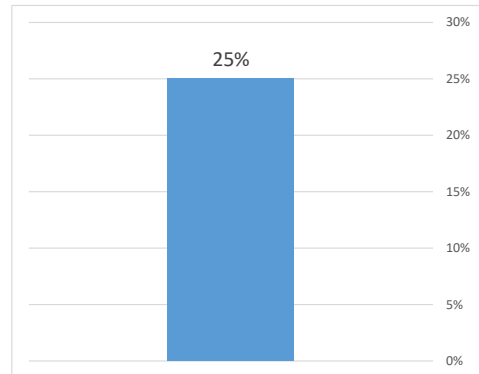
עמידה בזמן תקן 30%
27



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 363 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 356 עמדו בזמן התקן ו-7 קריאות חרגו מזמן התקן.

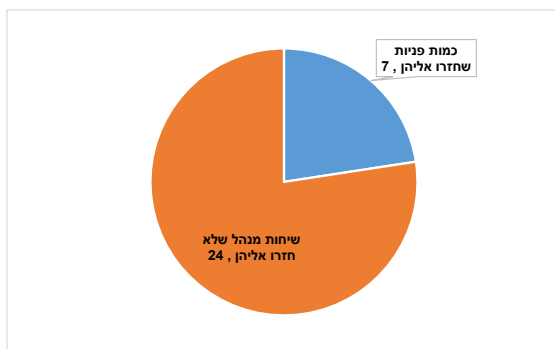
מענה טלפוני 30%
8



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 26 שיחות מתוך 102, אחוז המענה הינו 25%

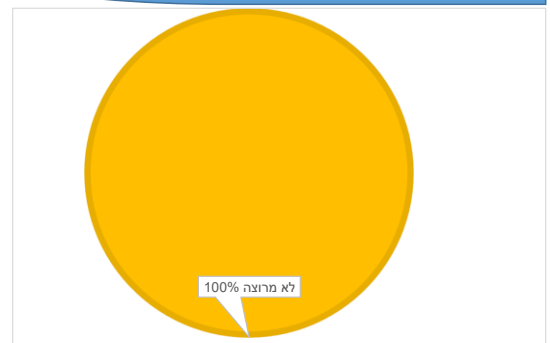
לדבר עם מנהל 15%
3



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

נפתחו 31 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-7.

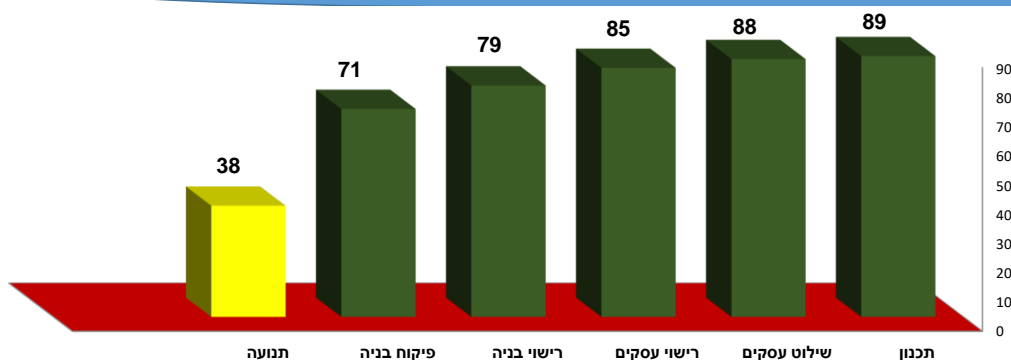
שביעות רצון 25%
0



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

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

ציון סופי 38



ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

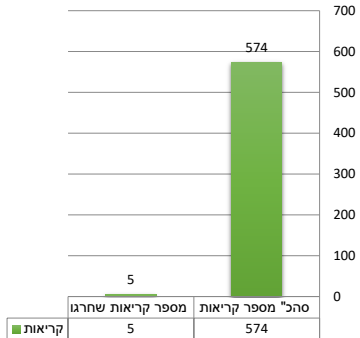
0

חודש: יול-21

מנהל היחידה: אריה בן זאב

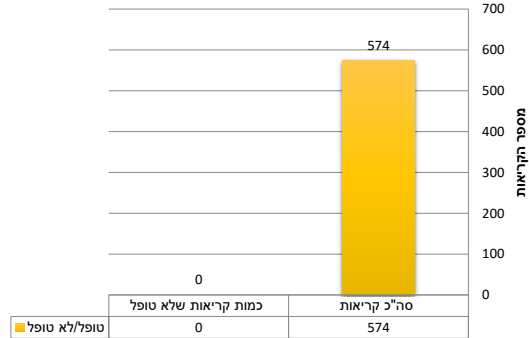
שם היחידה: רכב

30% עמידה בזמן
29



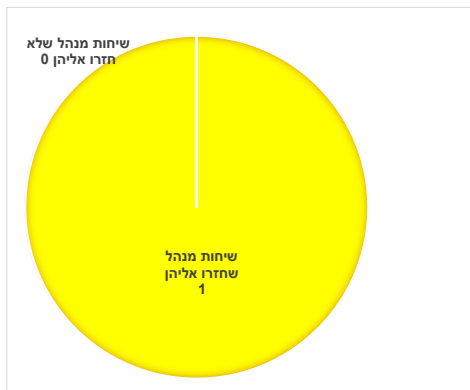
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 574 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 569 עמדו בזמן התקן ו-5 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



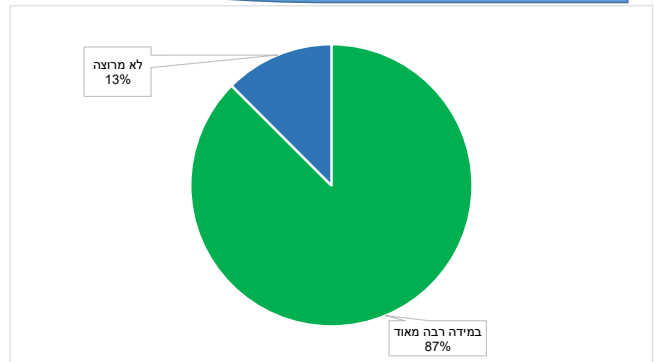
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 574 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך דוח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

15% מנהל חוזר
15



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

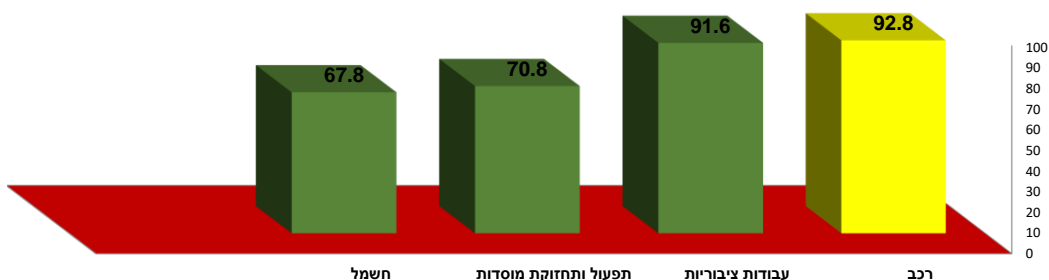
15% שביעות רצון
13



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	7
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים	8	8

92.8 ציון סופי



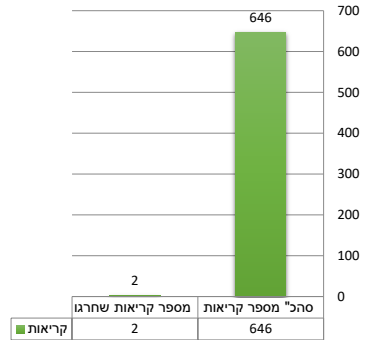
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

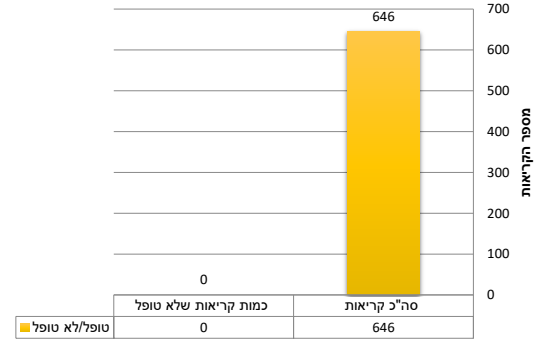
0

30% עמידה בזמן
30



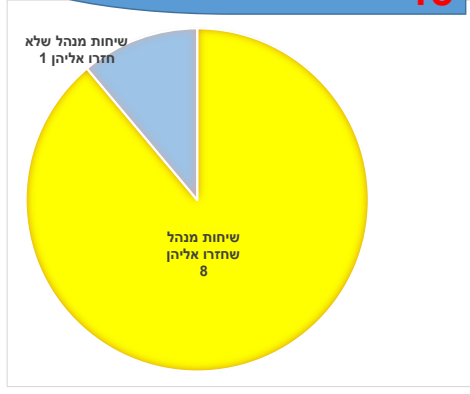
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 646 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 644 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



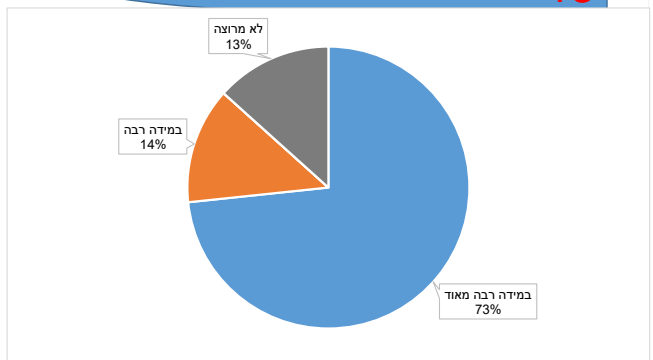
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 646 קריאות מוקד לטיפול היחידה, אין קריאות שדווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-8.

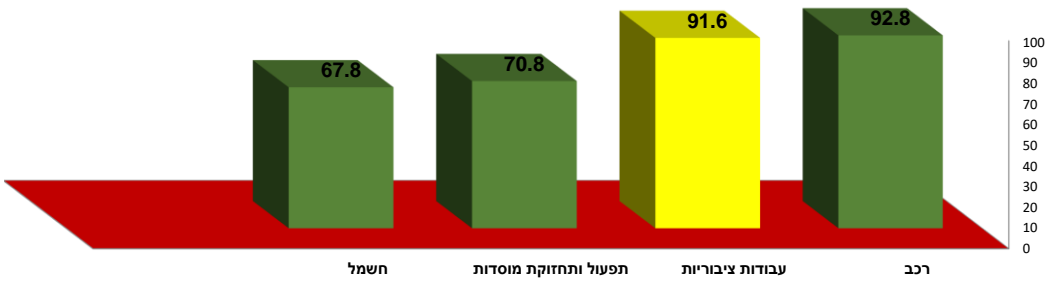
15% שביעות רצון
13



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	11
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		15

91.6 ציון סופי

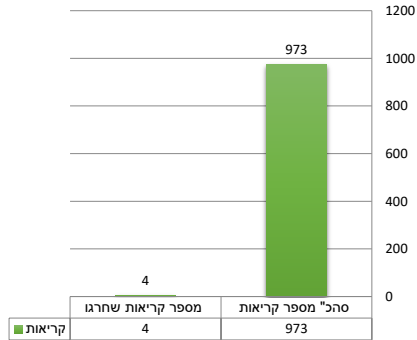


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

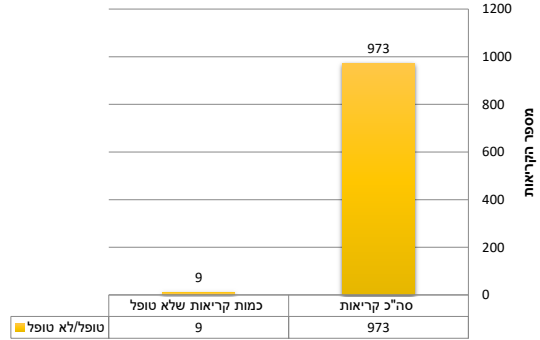
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי' חודש: יול-21

עמידה בזמן תקן 30%
29



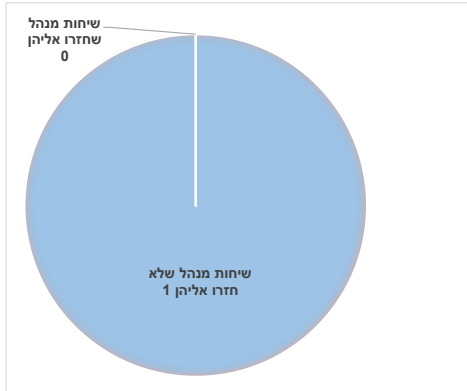
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 973 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 964 נסגרו כטופלי. 9 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול. בזמן התקן נ-4 חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 40%
34



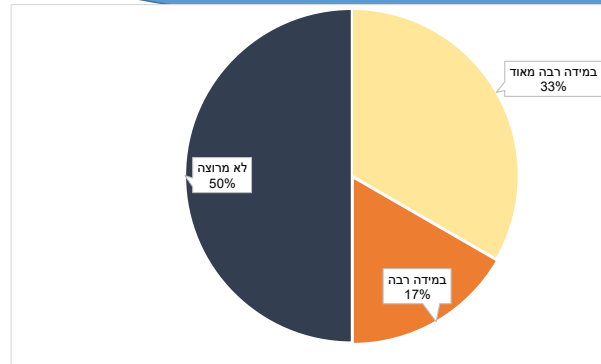
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 973 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 964 נסגרו כטופלי. 9 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

מנהל חוזר 15%
0



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

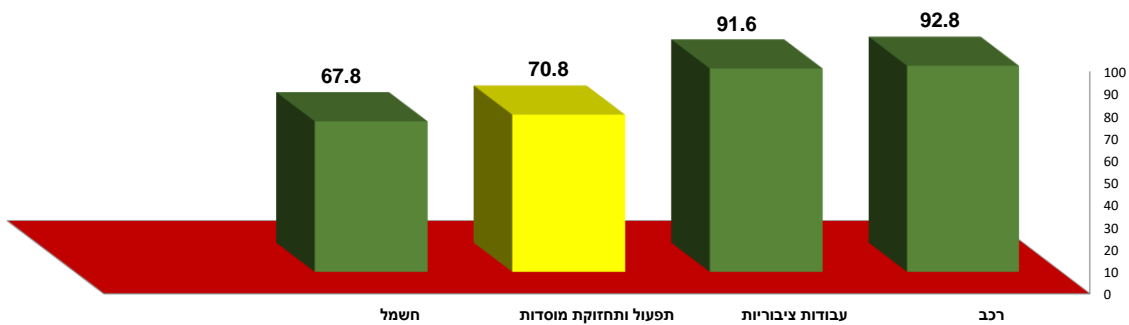
שביעות רצון 15%
7



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	2
במידה רבה	85	1
במידה בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		6

ציון סופי 70.8

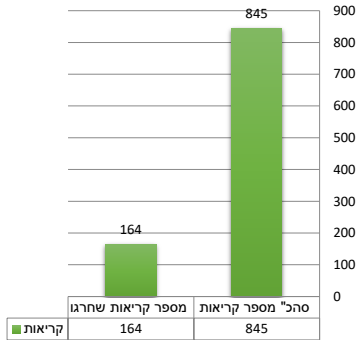


תעודת השירות החודשית

0

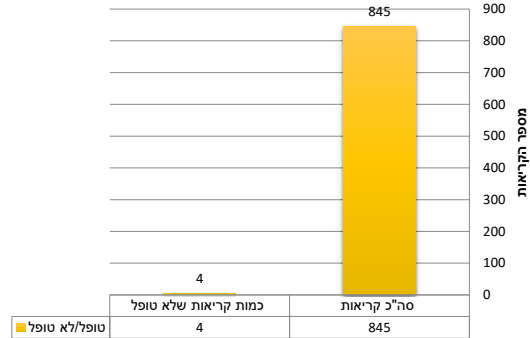
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יצחק עבאדי חודש: יולי-21

30% עמידה בזמן
13



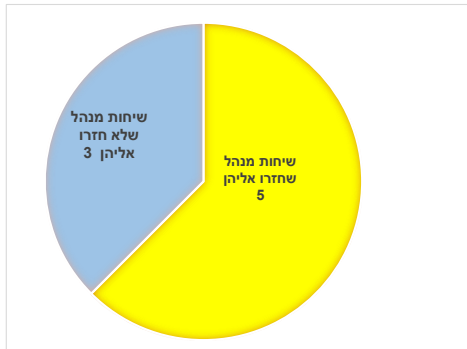
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 845 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 164 נסגרו כקריאות שחרגו ו-681 עמדו בזמן התקן ו-164 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



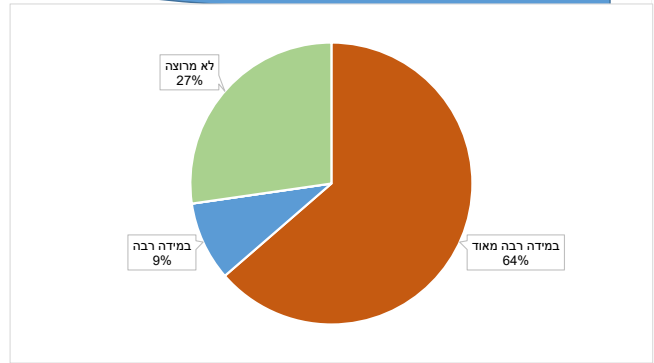
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 845 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 841 נסגרו כטופל ו-4 קריאות דוחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
9



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.

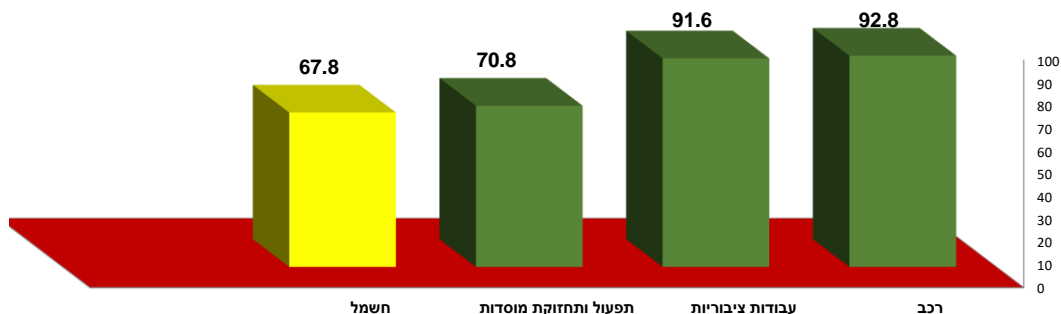
15% שביעות רצון
11



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	7
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		11

ציון סופי 67.8



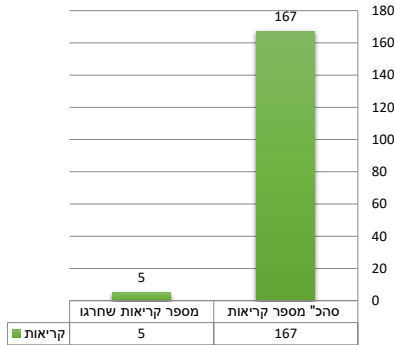
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

חודש: יולי-21

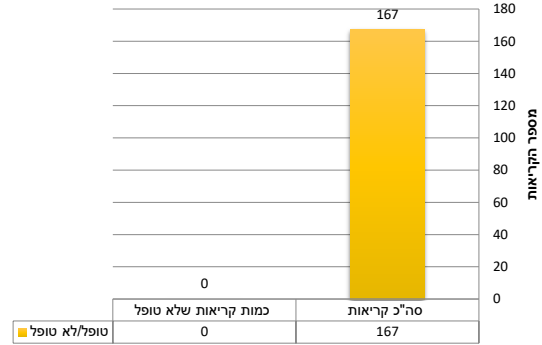
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

35% עמידה בזמן תקן **26**



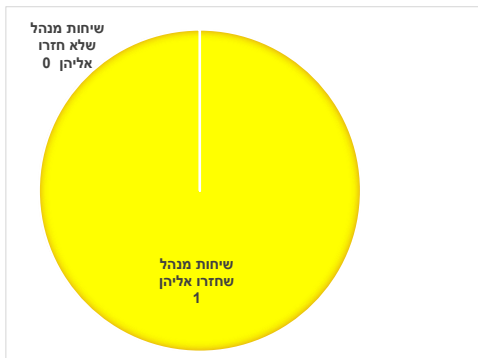
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 167 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 162 עמדו בזמן התקן ו- 5 חרגו מזמן התקן.

35% טופל לא טופל **32**



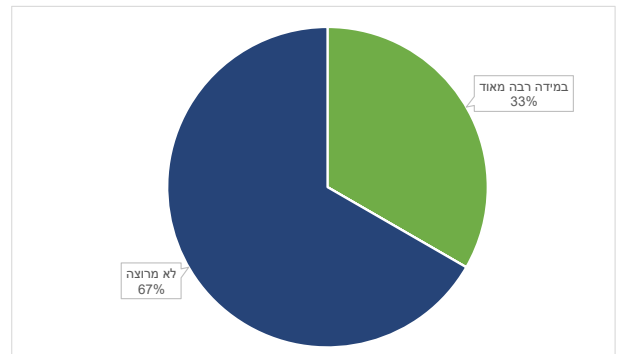
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 167 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר **15**



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

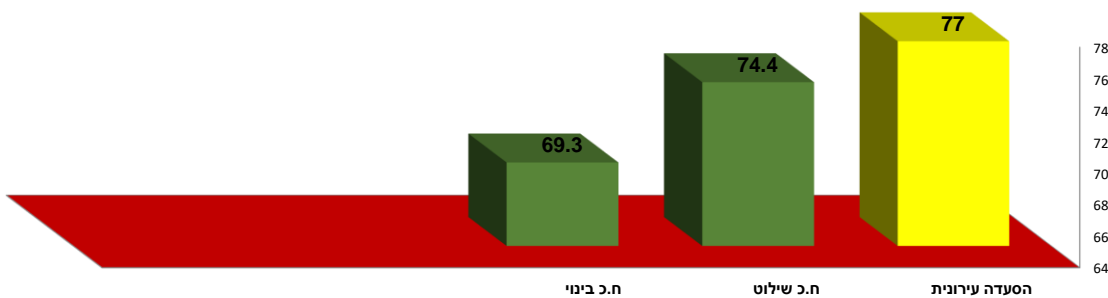
15% שביעות רצון **5**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ולא 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	3

77.0 ציון סופי

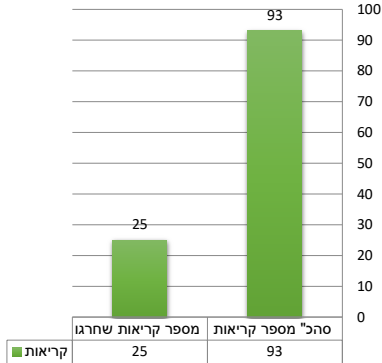


תעודת השירות החודשית

0

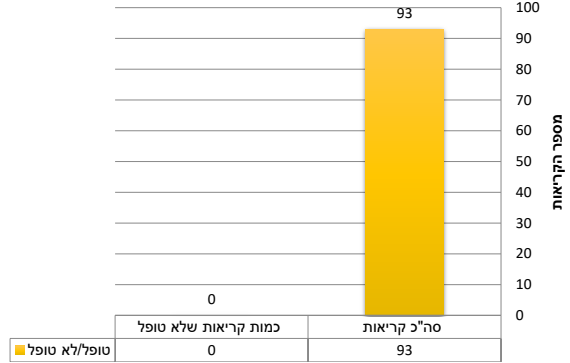
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: יול-21

35% עמידה בזמן
14



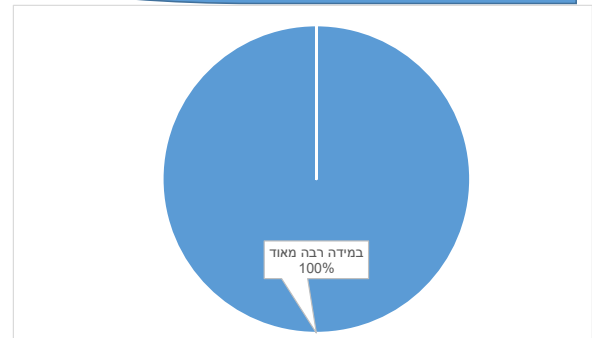
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 93 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 68 עמדו בזמן התקן ו- 25 חרגו מזמן התקן.

45% טופל לא טופל
41



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 93 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

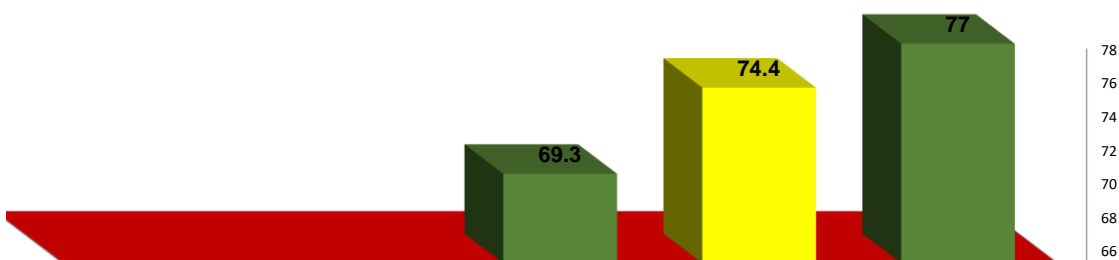
20% שביעות רצון
20



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

74.4 ציון סופי



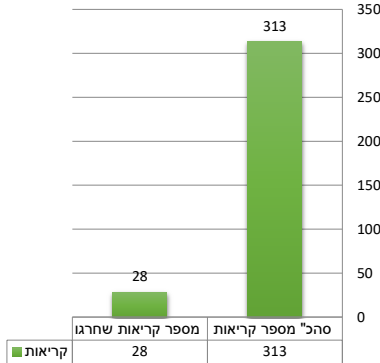
תעודת השירות החודשית

חודש: יולי-21

מנהל היחידה: ניר לוי

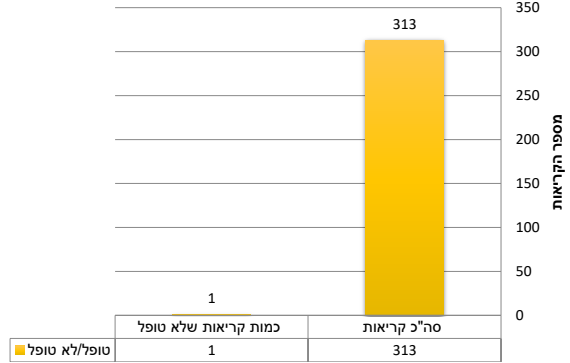
שם היחידה: ח.כ בינוי

30% עמידה בזמן
17



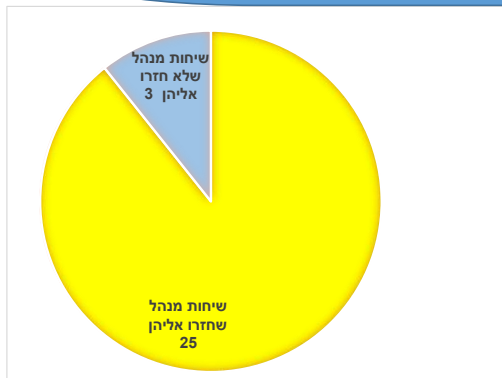
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 313 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 285 עמדו בזמן התקן ו- 28 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



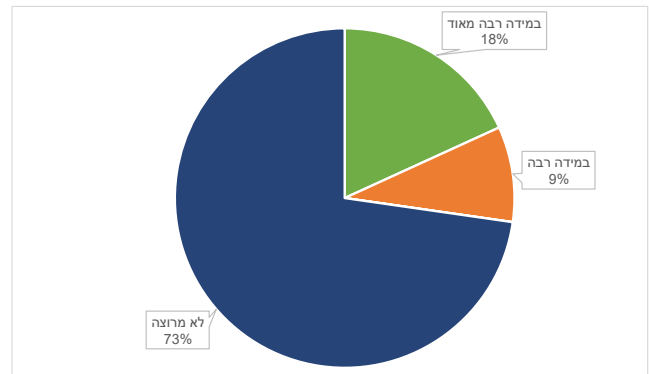
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 313 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווחה קריאה שנסגרה ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 28 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-25

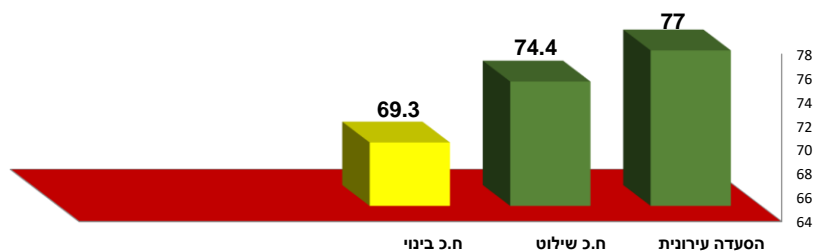
15% שביעות רצון
4



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	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		11

69.3 ציון סופי

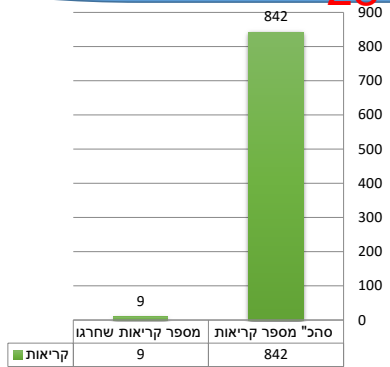


תעודת השירות החודשית

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

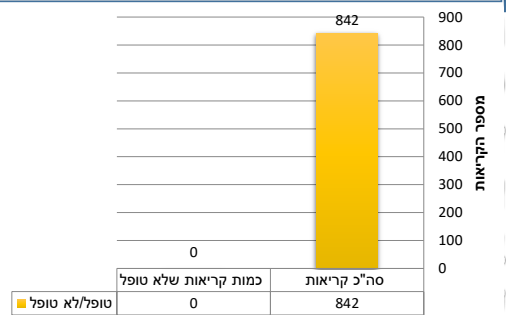
0

30% עמידה בזמן 28



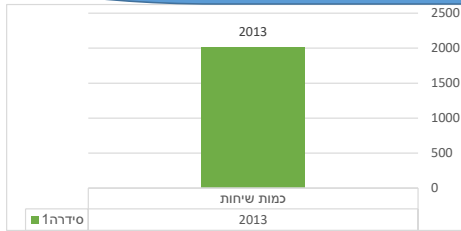
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 842 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 833 עמדו בזמן התקן ו-9 קריאות חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל 36

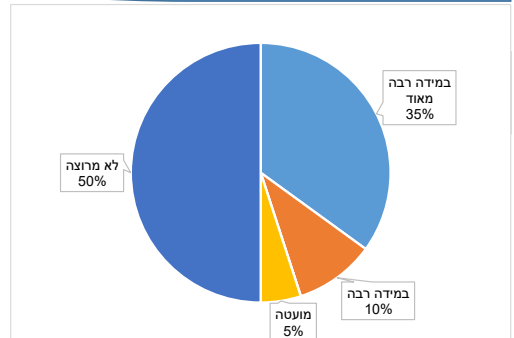


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 842 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

10% מענה טלפוני 8



10% שביעות רצון 4

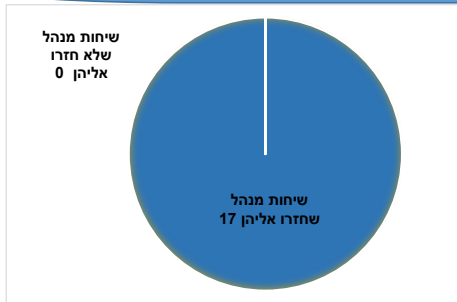


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

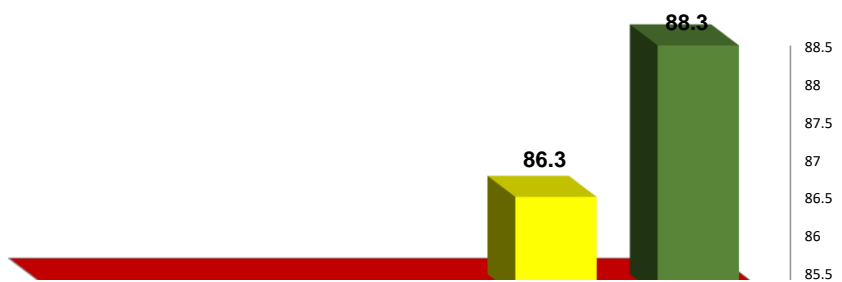
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	7
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	10
סה"כ נבדקו נסקרים		20

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

10% מנהל חוזר לתושב 10



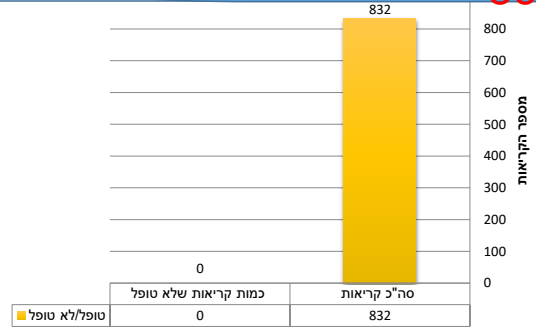
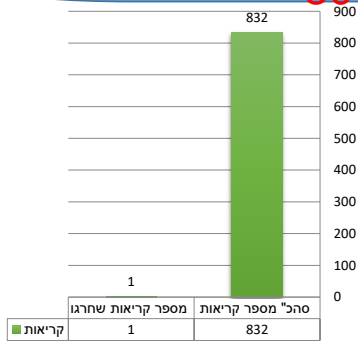
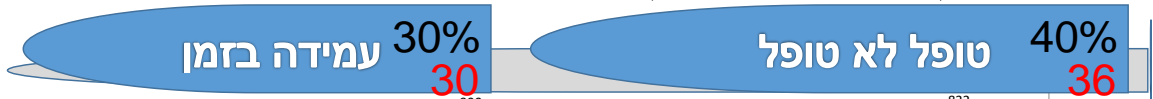
ציון סופי 86.3



תעודת השירות החודשית

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

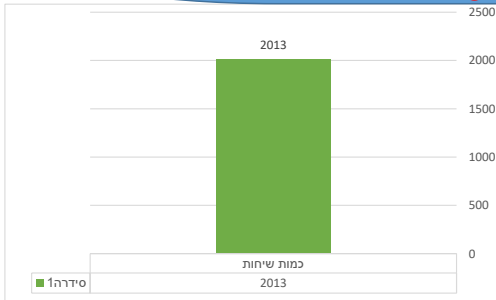
0



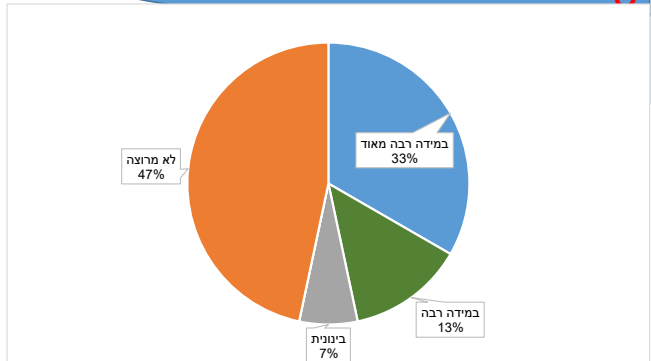
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 832 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 831 קריאות עמדו בזמן התקן קריאה אחת. חרגה מזמן התקן.

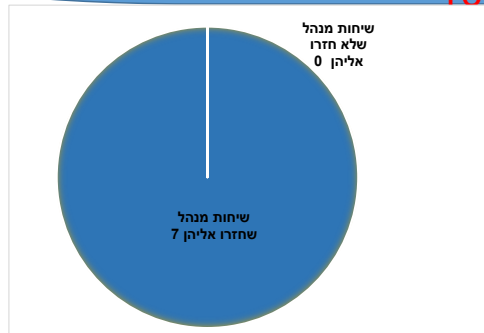
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 832 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 2013 שיחות מתוך 2,633, אחוז המענה 76%.

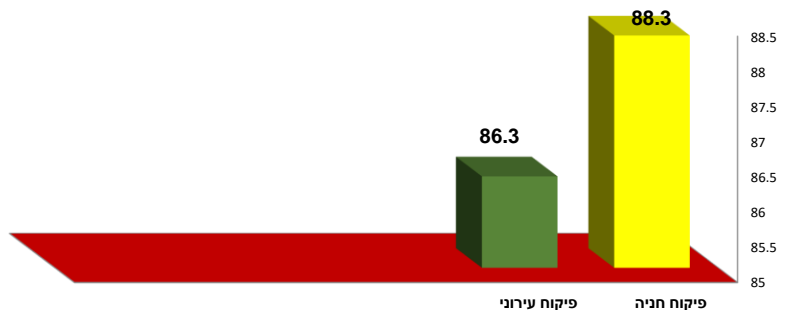
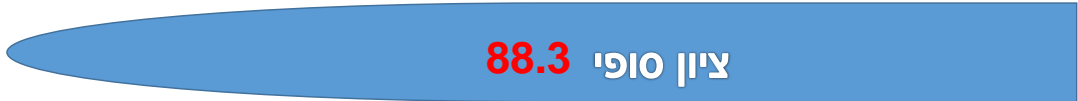


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	7
סה"כ נבדקו נסקרים		15



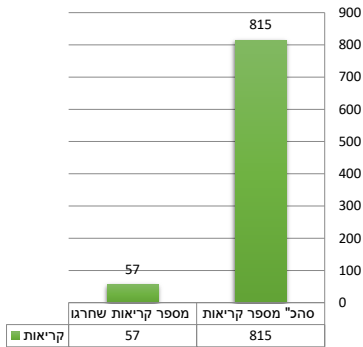
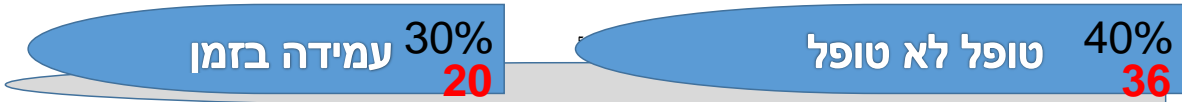
תעודת השירות החודשית

0

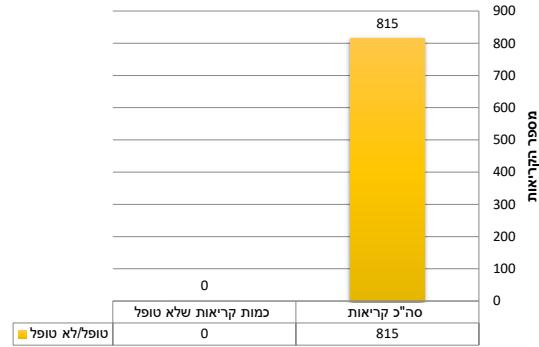
חודש: יולי-21

מנהל היחידה: שי זייד

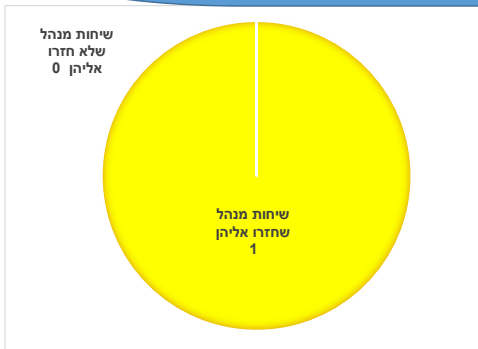
שם היחידה: ביטחון



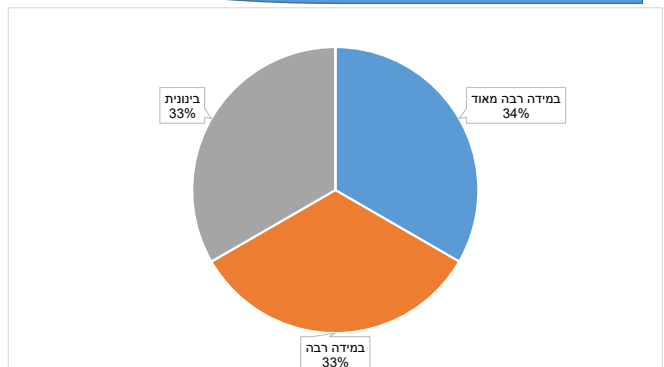
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 815 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 758 עמדו בזמן התקן ו- 57 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 815 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.

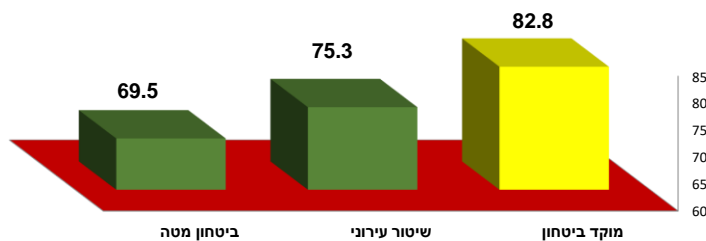
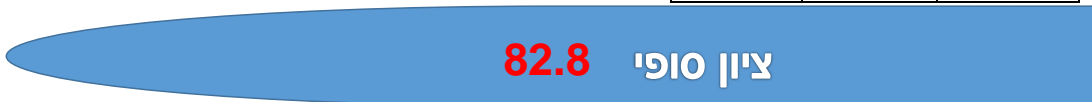


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.



מדד איכותני זה בוחן בשבח 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	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקי נסקרים		3



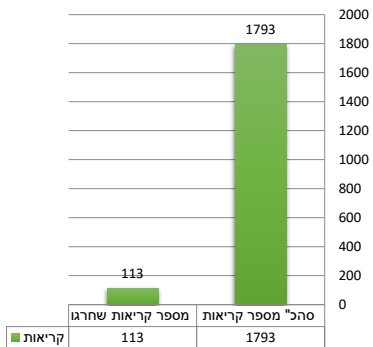
תעודת השירות החודשית

0

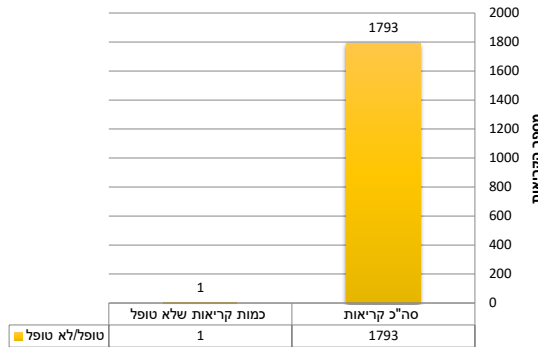
חודש: יולי-21

מנהל היחידה: שי זייד

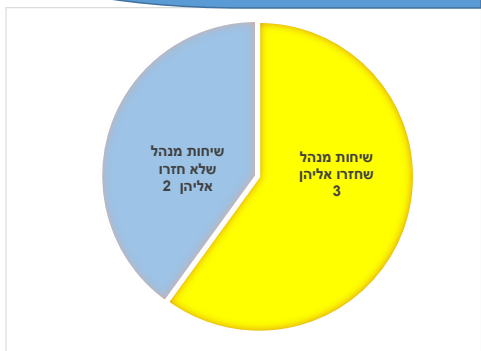
שם היחידה: ביטחון



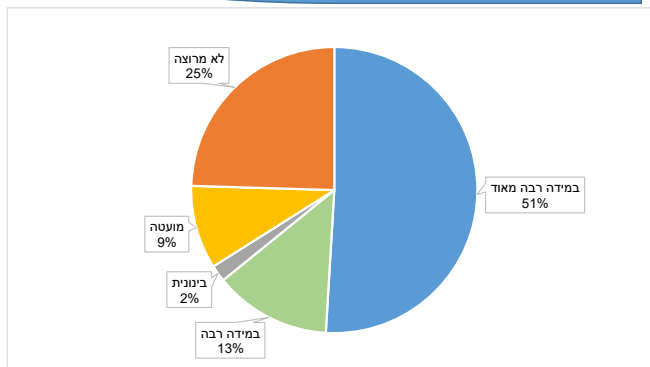
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1793 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1680 עמדו בזמן התקן ו- 113 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1793 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1792 קריאות נסגרו כטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרו ללא טיפול.

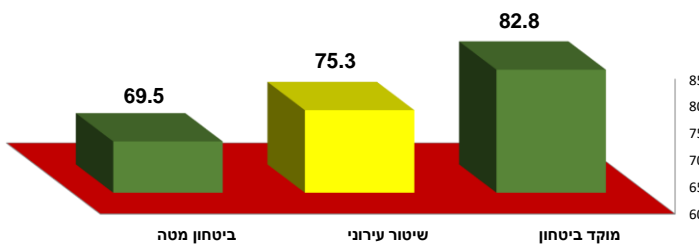


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.



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	27
במידה רבה	85	7
בינונית	60	1
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	13
סה"כ נבדקי נסקרים		53



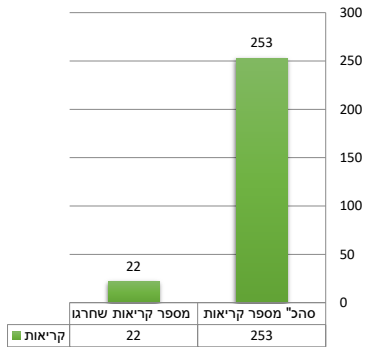
תעודת השירות החודשית

0

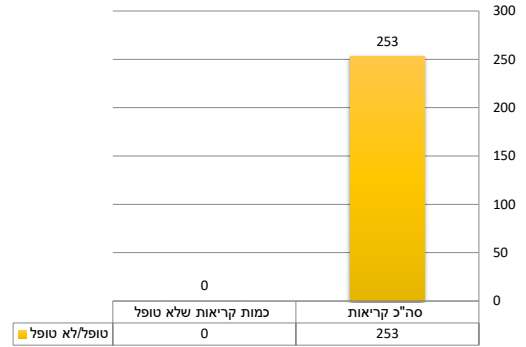
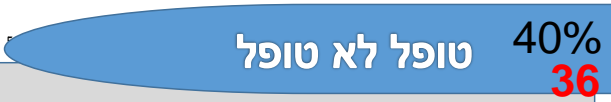
חודש: יולי-21

מנהל היחידה: שי זייד

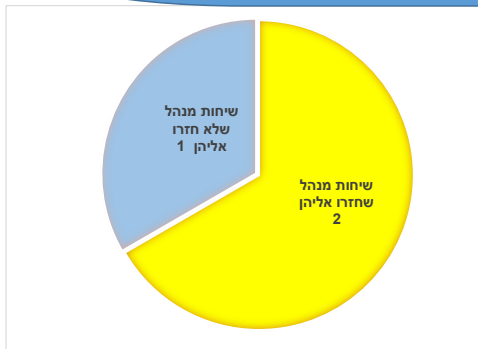
שם היחידה: ביטחון



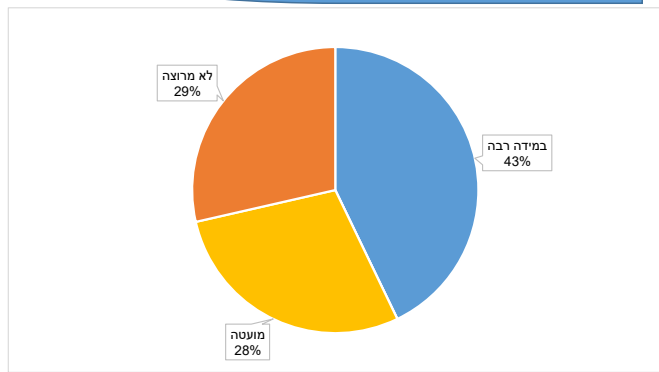
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 253 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 231 עמדו בזמן התקן ו- 22 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 253 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

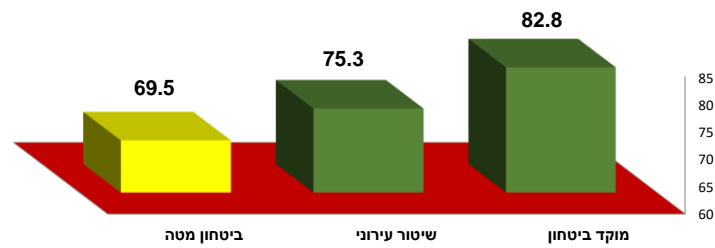


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 3 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-2.



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

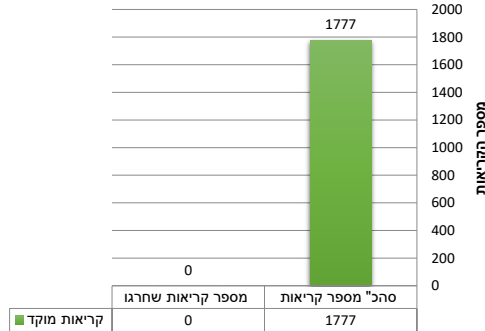
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	3
בינונית	60	0
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		7



תעודת השירות החודשית

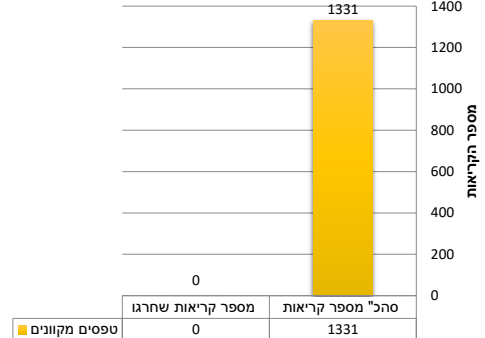
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: יולי-21

20% פניות חזרה לתושב
20



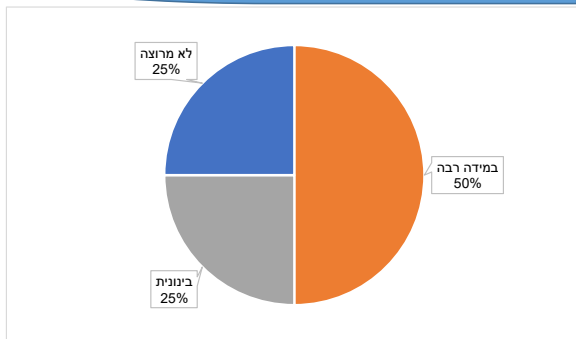
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שנמדדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 1777 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

25% טפסים מקוונים
25



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1331 טפסים מקוונים ביחידה.
כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

15% שביעות רצון
9

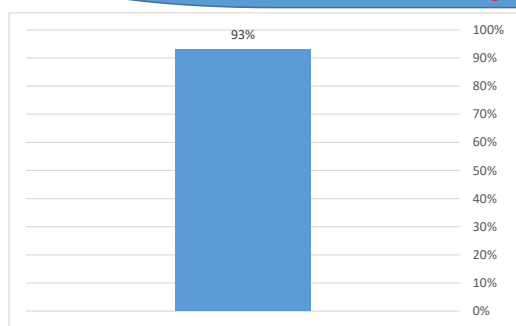


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		4

מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 34 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-34.

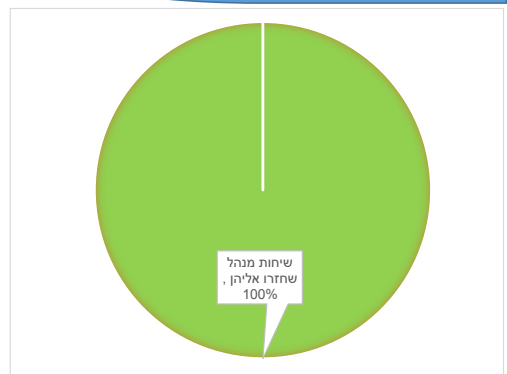
25% מענה טלפוני
23



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 5879 שיחות אחוז המענה הינו 93%

15% מנהל חוזר
15

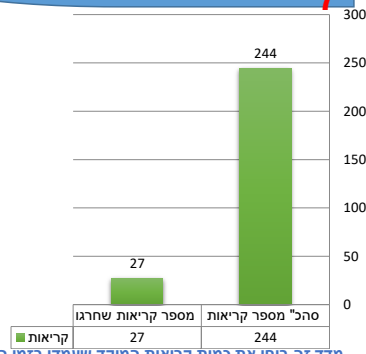


91.9 ציון סופי

תעודת השירות החודשית

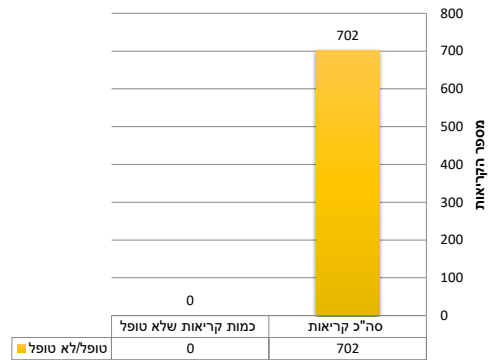
שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: שירה ברך | חודש: יולי-21

15% עמידה בזמן תקן צוותים **7**



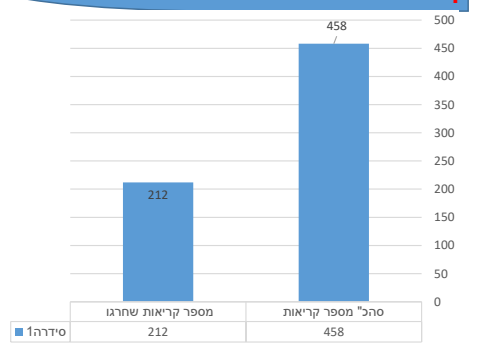
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 244 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 217 עמדו בזמן התקן ו-27 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

20% טופל לא טופל **18**



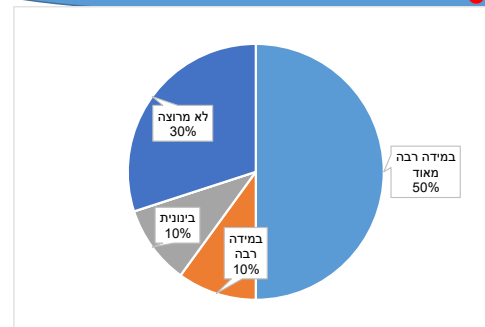
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 702 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכוונות שסמכו ללא טופל.

15% עמידה בזמן תקן תושבים **1**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 458 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 246 עמדו בזמן התקן ו-212 חרגו מזמן התקן.

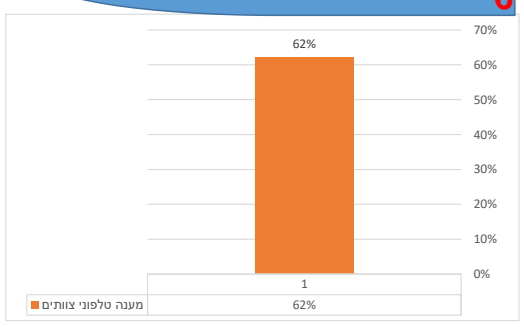
10% שביעות רצון **6**



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

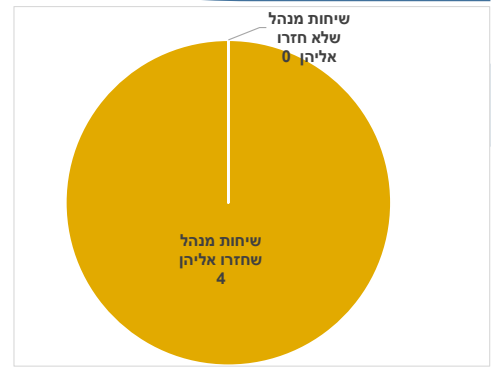
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מנוטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סחייכ נבדקו וסקרים	0	10

10% מענה טלפוני צוותים **6**



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1272 שיחות מתוך 2066, אחוז המענה 62%.

20% מנהל חוזר **20**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 4 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-4.

10% מענה טלפוני תושבים **8**

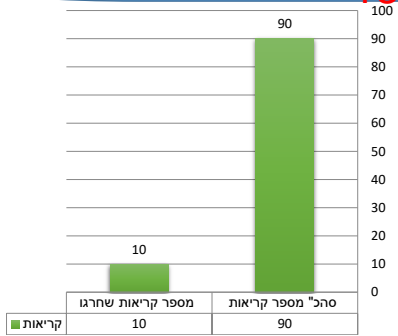


מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1738 שיחות מתוך 2098, אחוז המענה 83%.

תעודת השירות החודשית

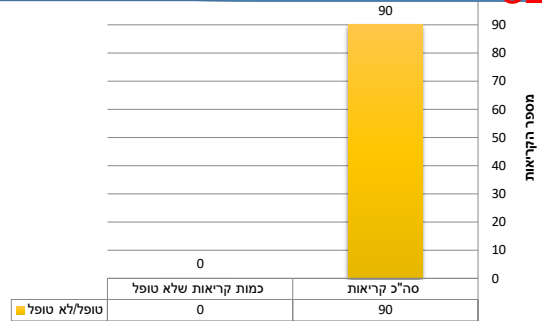
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: יול-21

עמידה בזמן תקן 30%
13



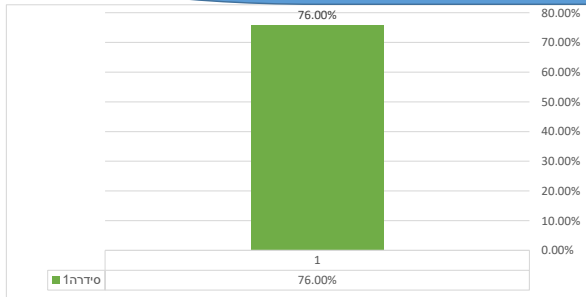
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 90 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 80 עמדו בזמן התקן ו- 10 קריאות חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 35%
32



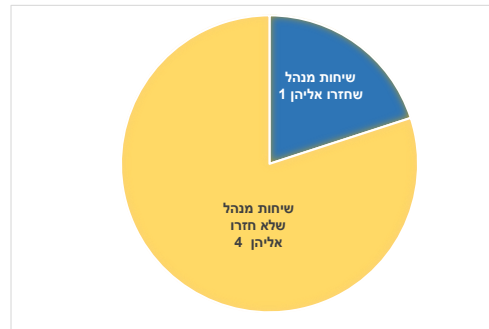
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 90 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מענה טלפוני 10%
8



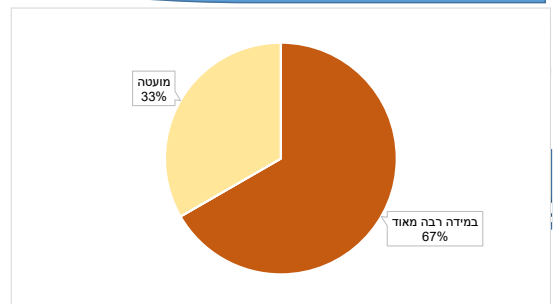
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 188 שיחות מתוך 247, אחוז המענה 76%.

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%
8



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

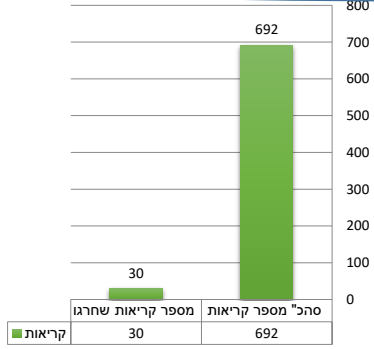
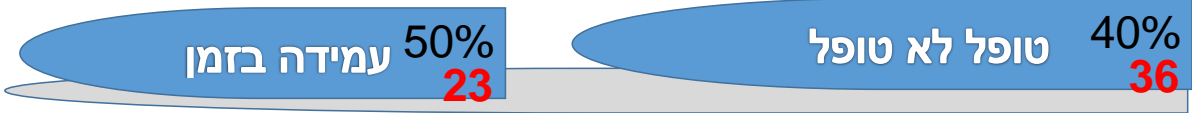
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מוטטה	25	1
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		3

ציון סופי 62.9

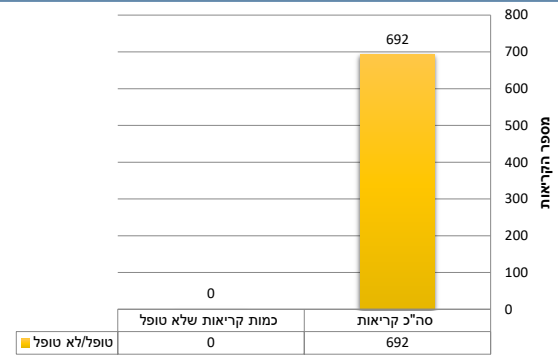
תעודת השירות החודשית

0

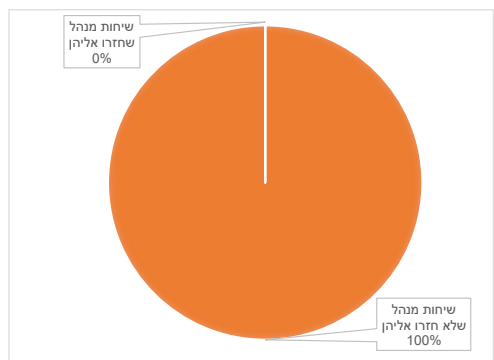
שם היחידה: מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי חודש: יולי-21



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 692 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 662 עמדו בזמן התקן ו- 30 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 692 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-0.

