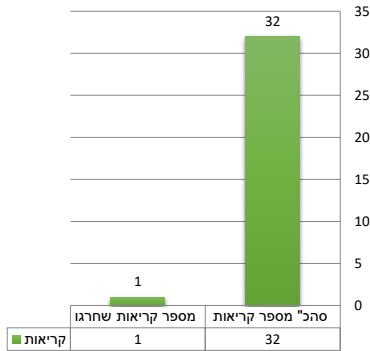


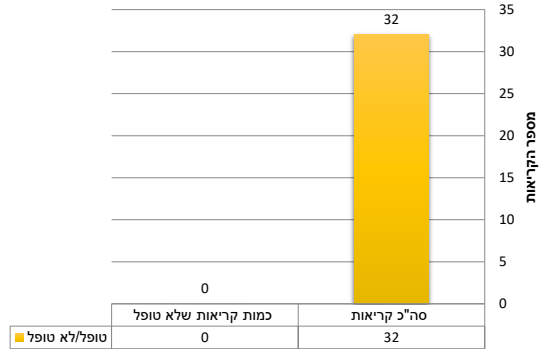
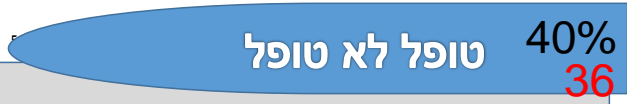
תעודת השירות החודשית

0

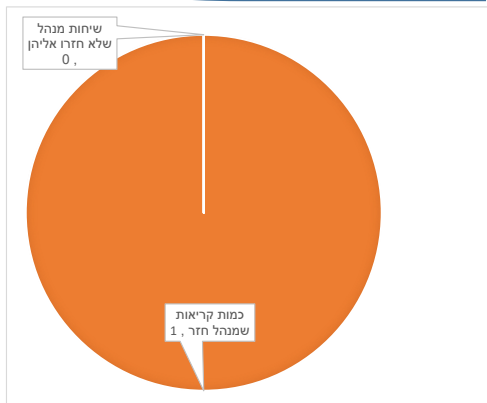
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: אוג-21



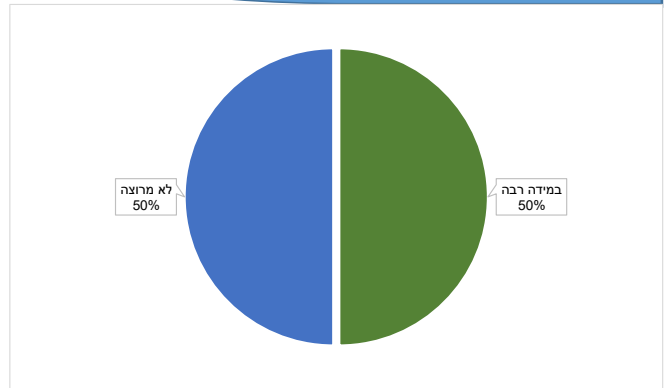
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 32 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 32 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

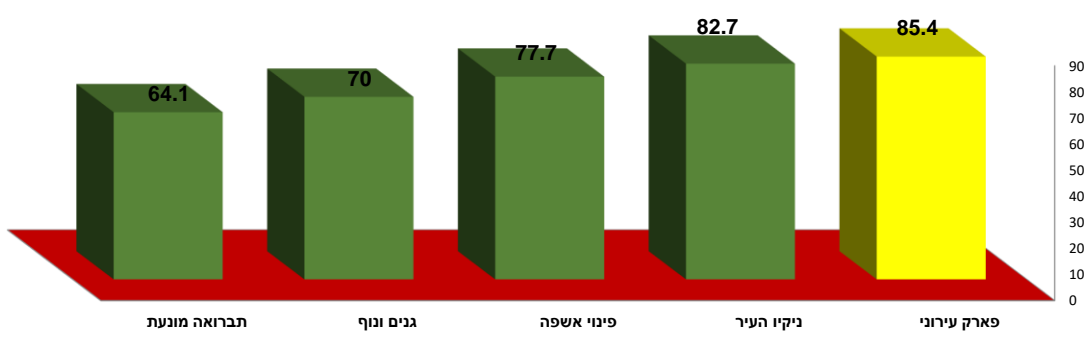


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.



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

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



ביחס ליחידות האגף השונות

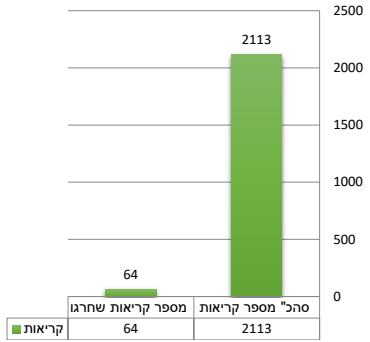
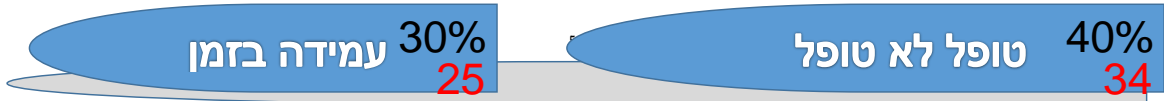
תעודת השירות החודשית

0

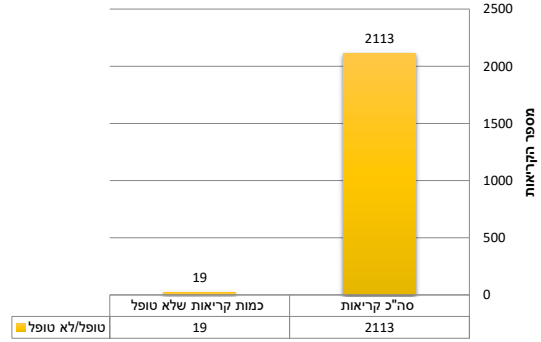
חודש: אוג-21

מנהל היחידה: אסף טל

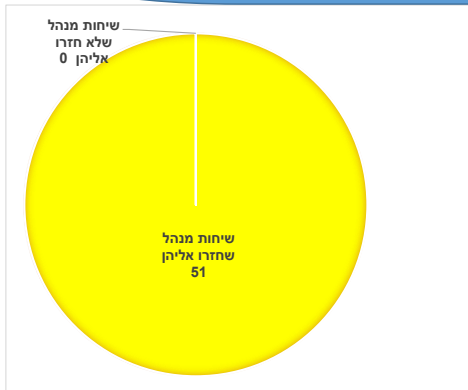
שם היחידה: ניקיון העיר



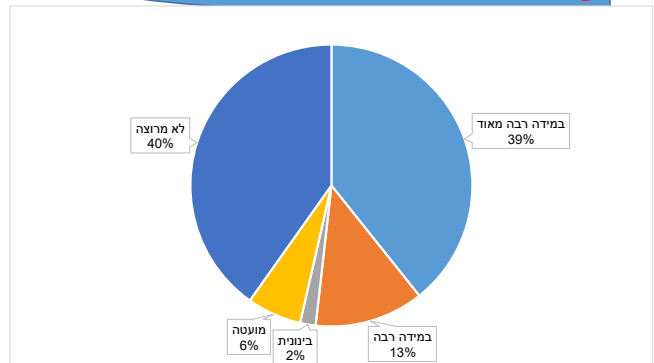
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2113 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 2094 מוקד 2049 עמדו בזמן התקן ו- 64 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2113 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 2094 טופלו ו- 19 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

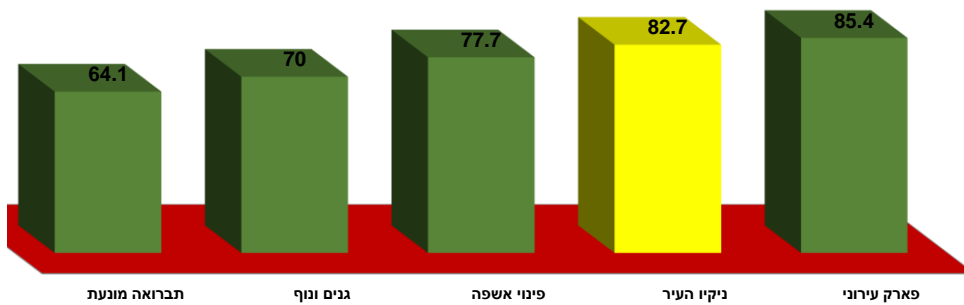
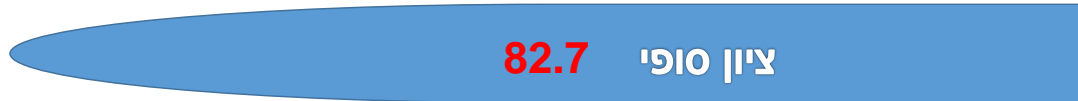


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
 מתוך 51 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 51.



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	14
בינונית	60	2
מועטה	25	7
לא מרוצה	0	45
סה"כ נבדקו נסקרים		112



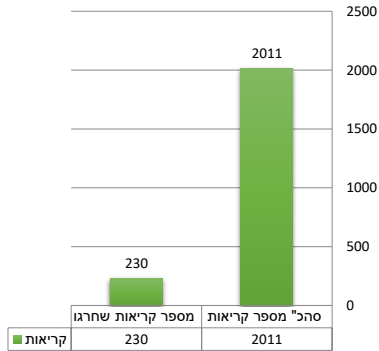
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

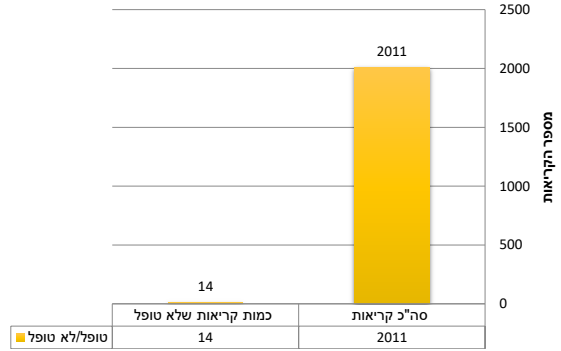
שם היחידה: פינוי אשפה מנהל היחידה: אסף טל חודש: אוג-21

30% עמידה בזמן **20**



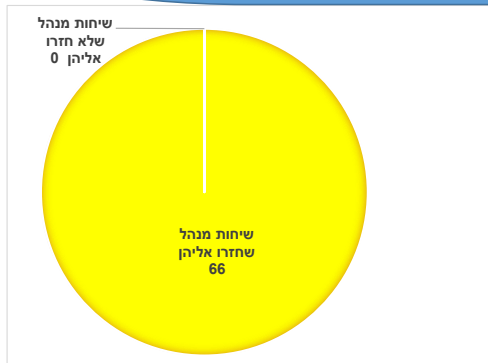
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2011 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1781 עמדו בזמן התקן - 230 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל **35**



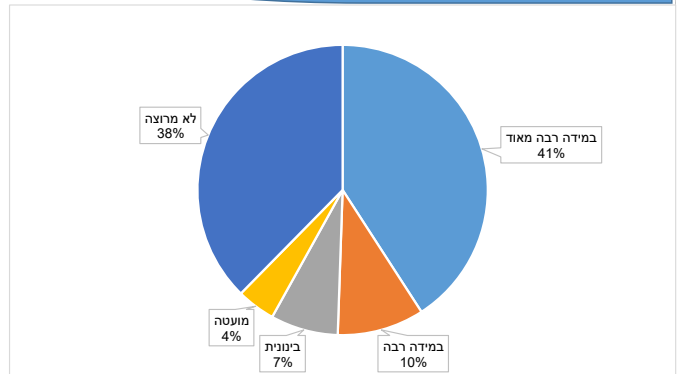
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2011 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1997 טופלו - 14 דוחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר **15**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 66 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-66.

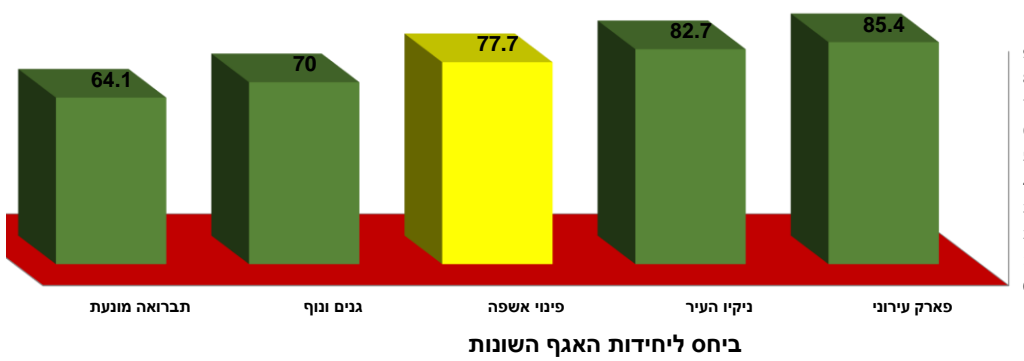
15% שביעות רצון **8**



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	38
במידה רבה	85	9
בינונית	60	7
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	35
סה"כ נבדקו נסקרים		93

77.7 ציון סופי



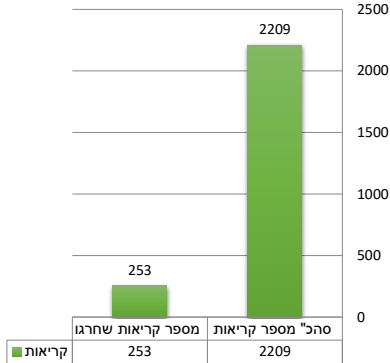
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

0

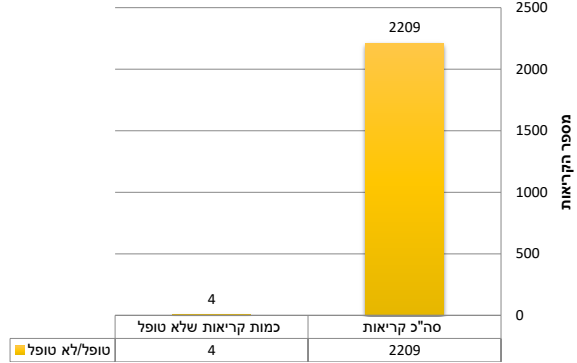
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: אוג-21

30% עמידה בזמן
13



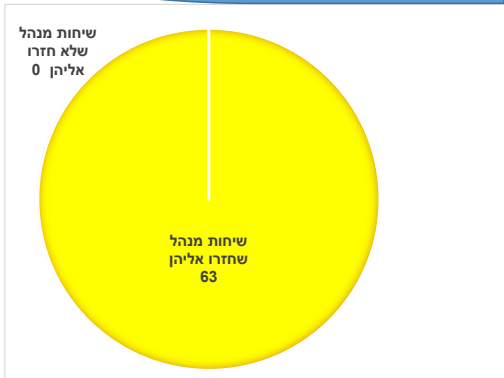
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2209 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2205 טופלו ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

40% טופל לא טופל
36



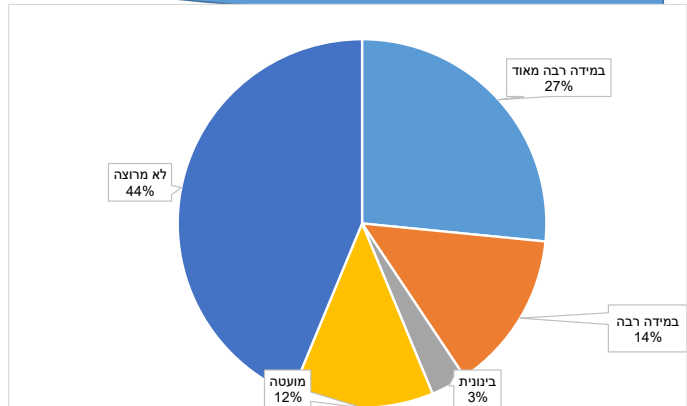
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2209 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 2205 טופלו ו-4 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 63 שיחות לבקשה למנהל המחלקה חזרה ל-63.

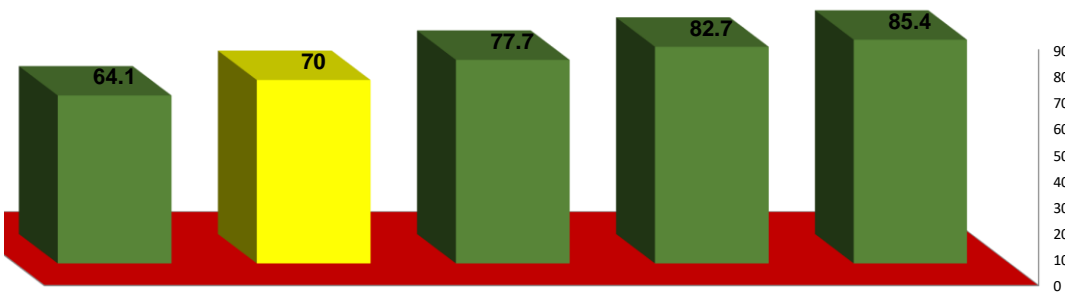
15% שביעות רצון
7



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	17
במידה רבה	85	9
בינונית	60	2
מועטה	25	8
לא מרוצה	0	28
סה"כ נבדקו נסקרים		64

70 ציון סופי

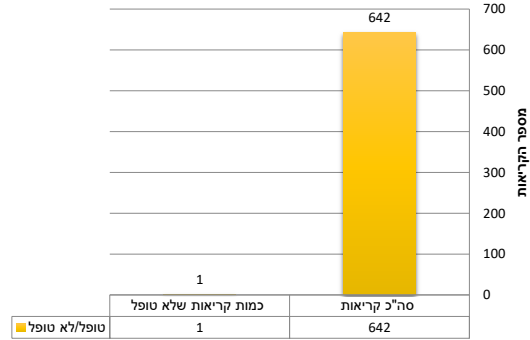
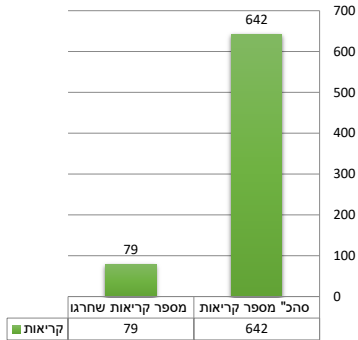
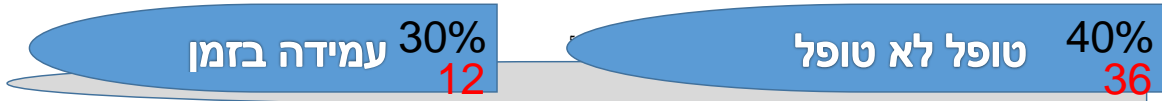


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

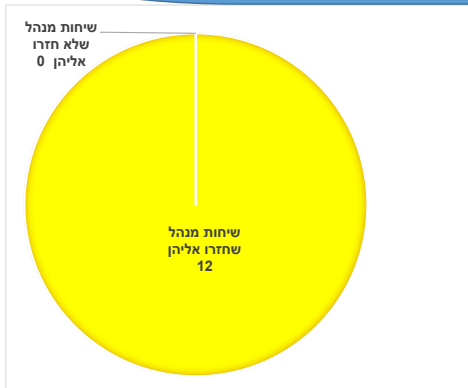
שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אסף טל חודש: אוג-21

0

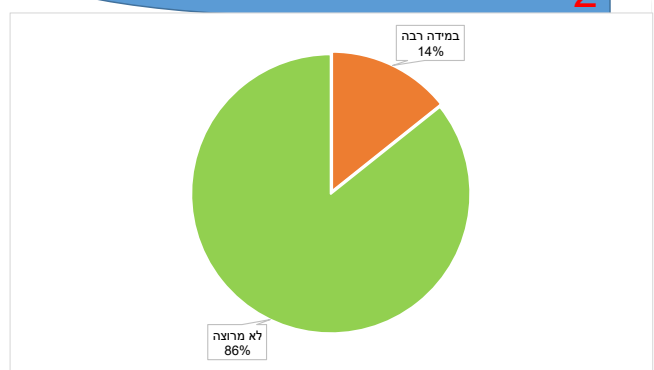


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 642 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 641 נסגרו מתוך 563 עמדו בזמן התקן ו- 79 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 642 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 641 נסגרו שטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

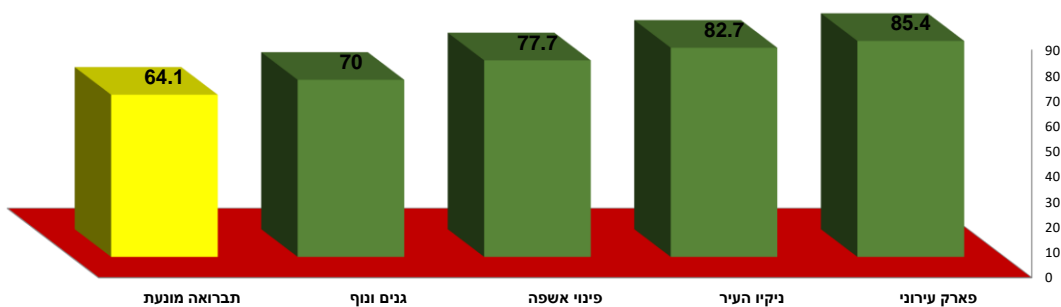
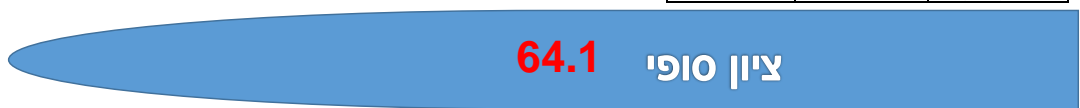


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 12 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-12.



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	0
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים	7	7



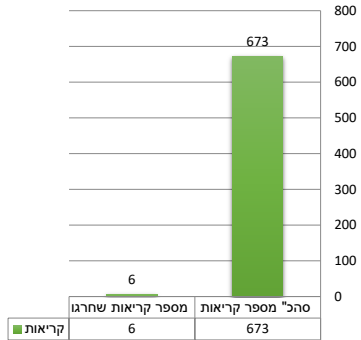
ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

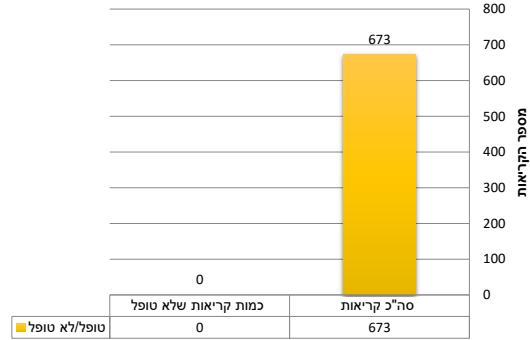
0

30% עמידה בזמן
29



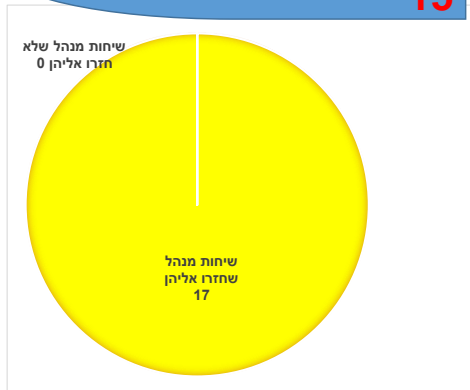
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 673 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 667 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



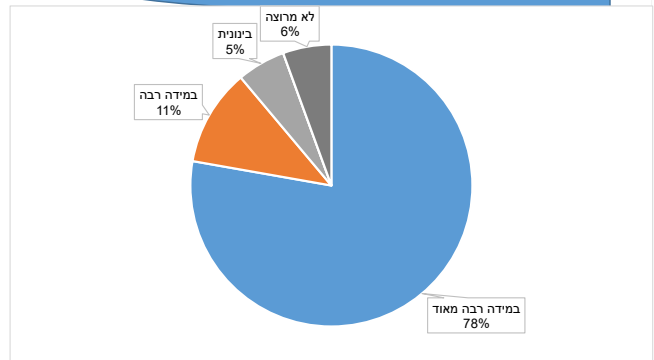
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 673 קריאות מוקד לטיפול היחידה, אין קריאות שדווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
15



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

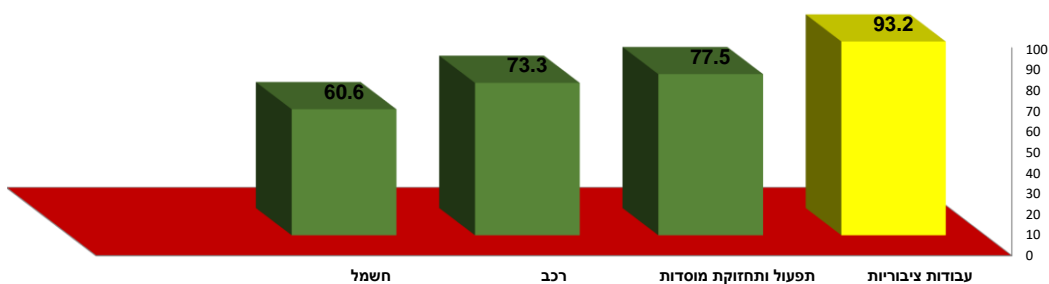
15% שביעות רצון
14



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	14
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		18

ציון סופי 93.2

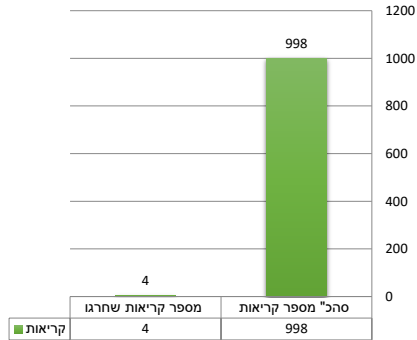


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

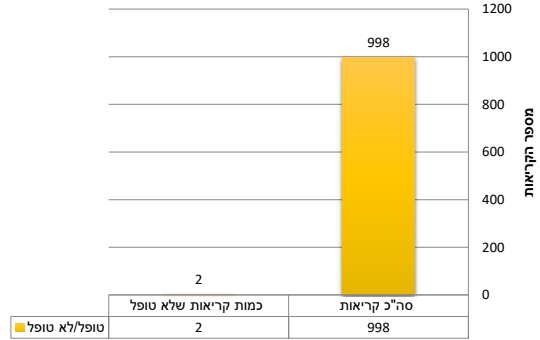
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: אוג-21

עמידה בזמן תקן 30%
29



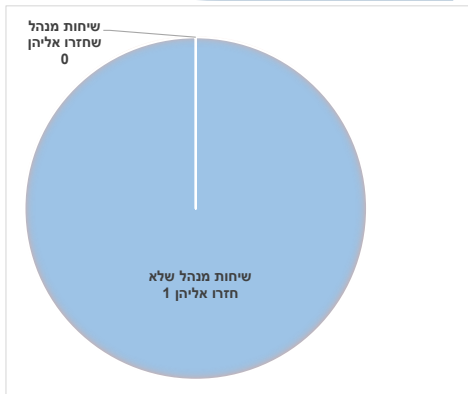
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 998 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 996 נסגרו כטופלו, ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

טופל לא טופל 40%
36



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 998 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 996 נסגרו כטופלו, ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

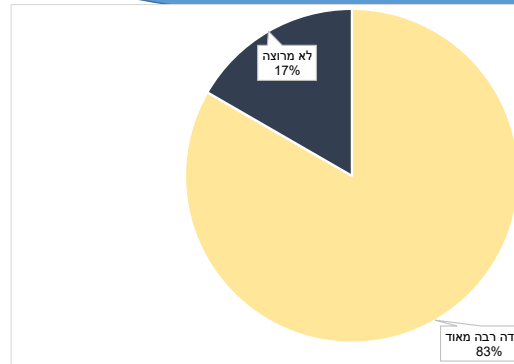
מנהל חוזר 15%
0



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

מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

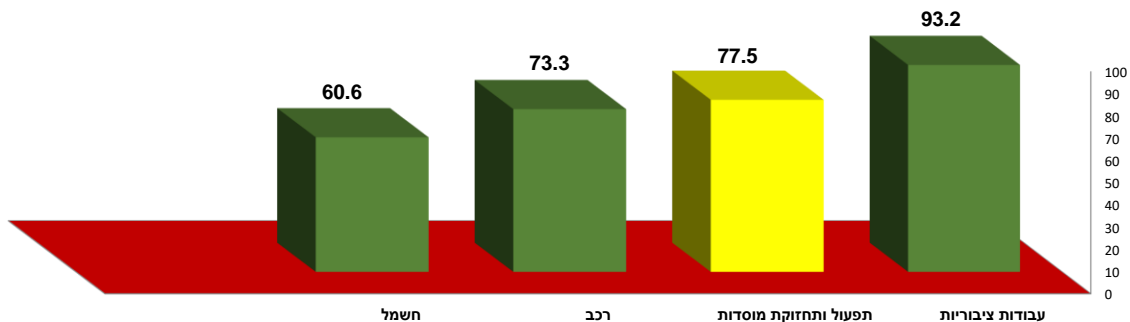
שביעות רצון 15%
13



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

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

ציון סופי 77.5

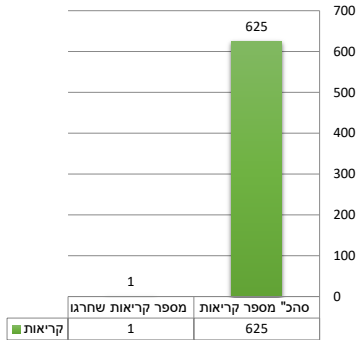
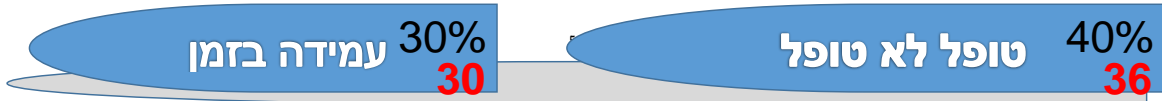


תעודת השירות החודשית

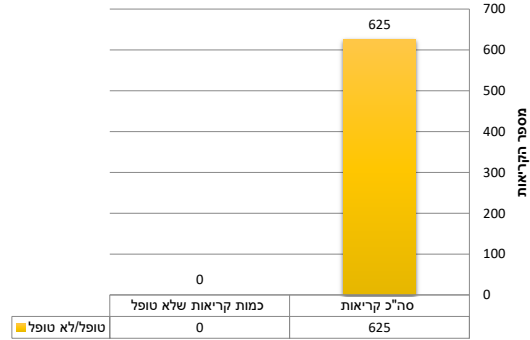
0

מנהל היחידה: אריה בן זאב חודש: אוג-21

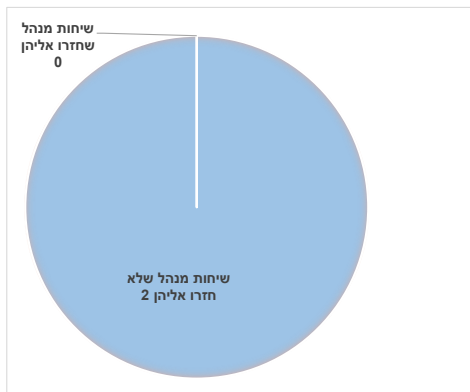
שם היחידה: רכב



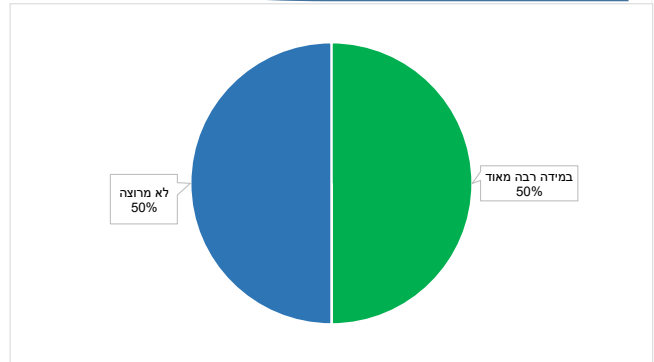
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 625 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 624 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 625 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך דוח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

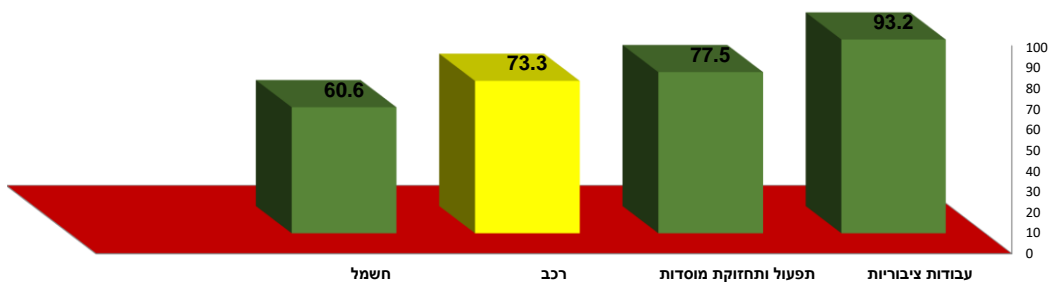


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 2 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



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	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

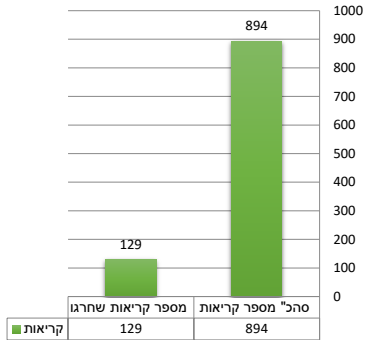
0

חודש: אוג-21

מנהל היחידה: יצחק עבאדי

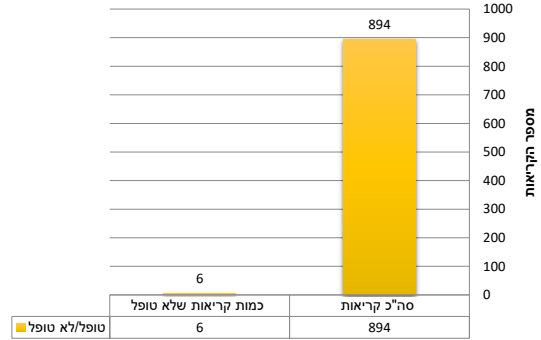
שם היחידה: חשמל

30% עמידה בזמן
17



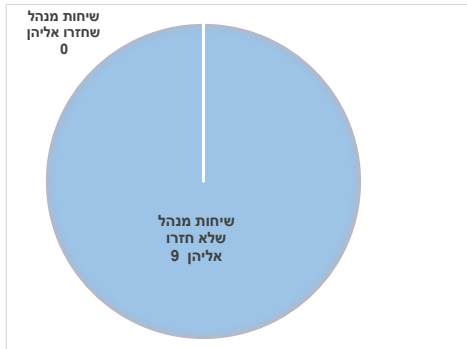
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 894 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 888 נסגרו מתוך 765 עמדו בזמן התקן ו- 129 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
35



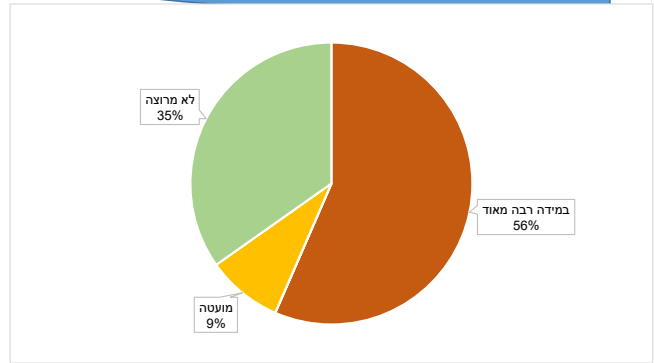
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 894 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 888 נסגרו כטופלו ו-6 קריאות דוחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 9 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

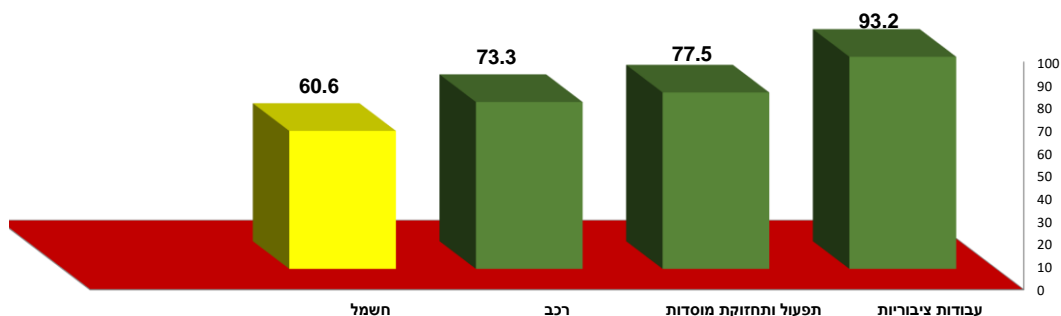
15% שביעות רצון
9



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	13
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	8
סה"כ נבדקו נסקרים		23

ציון סופי 60.6

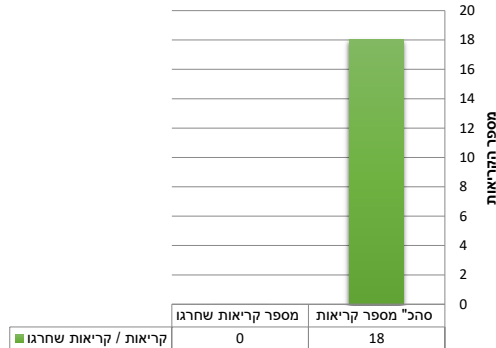


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

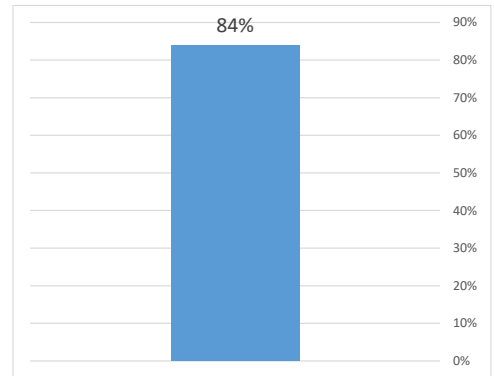
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: אוג-21

35% עמידה בזמן
35



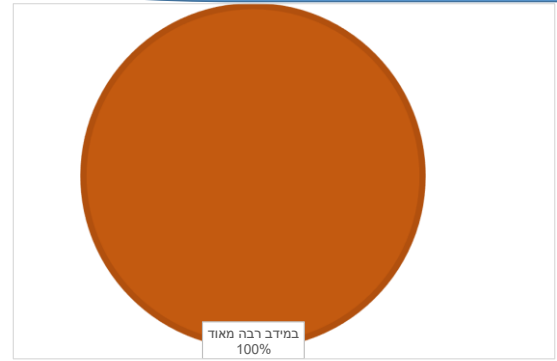
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 18 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

35% מענה טלפוני
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 414 שיחות מתוך 490, אחוז המענה הינו 84%

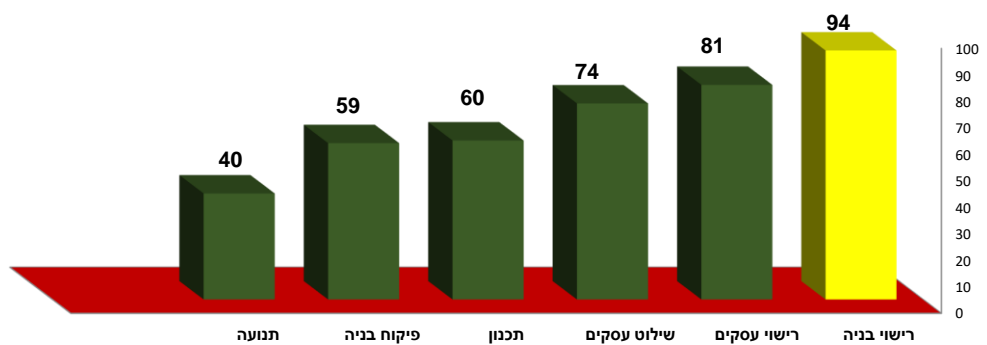
30% שביעות רצון
30



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

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

ציון סופי 94

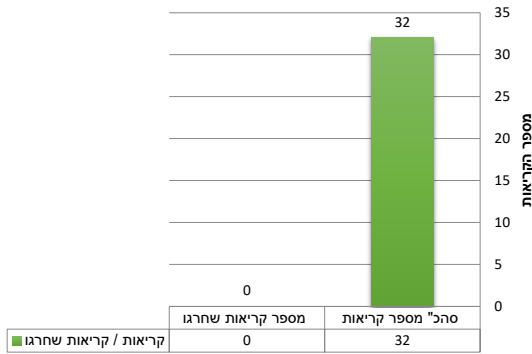


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

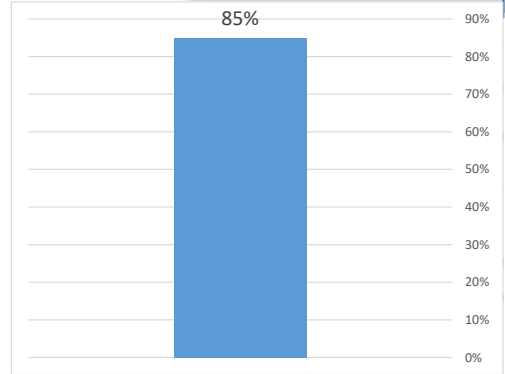
עמידה בזמן תקן 35%



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 32 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

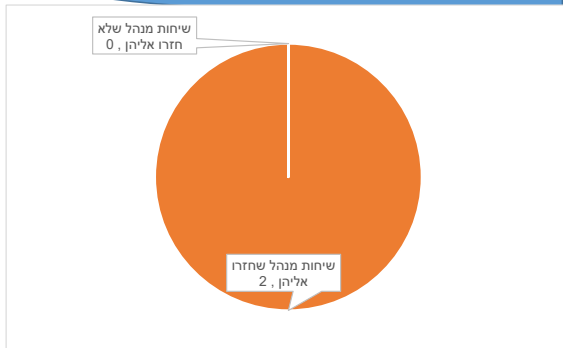
מענה טלפוני 45%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 111 שיחות מתוך 130, אחוז המענה הינו 86%

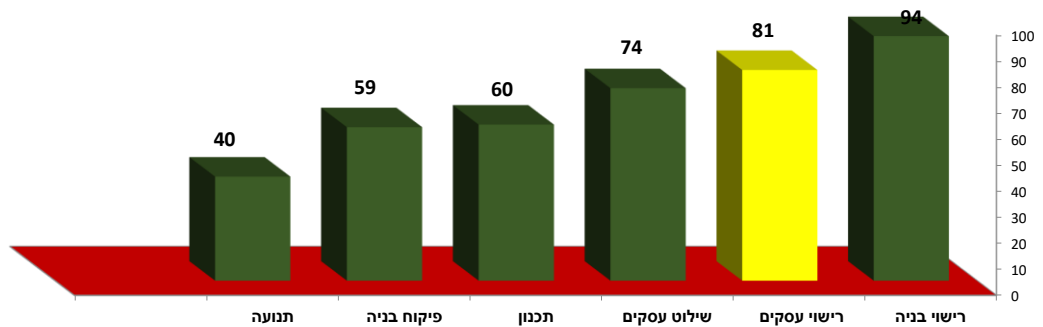
חזרה לפונה 20%



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

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

ציון סופי 81

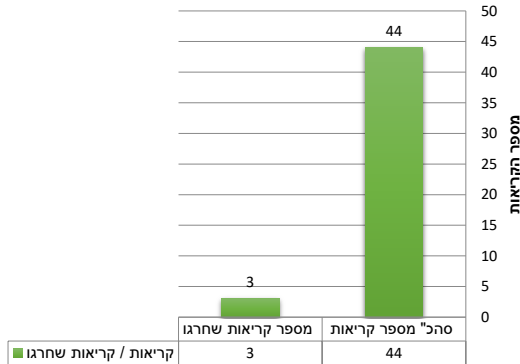


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

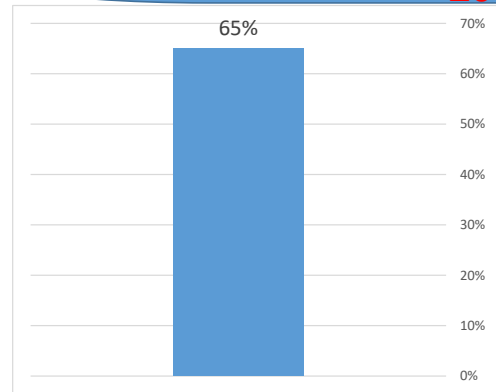
שם היחידה: שילוט מנהל היחידה: רחלי תורג'מן סיכום חודש: אוג-21

35% עמידה בזמן
28



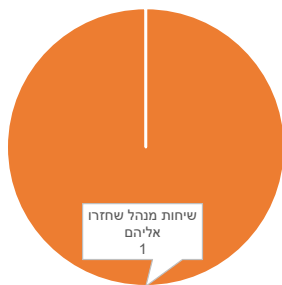
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 44 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 41 קריאות עמדו בזמן התקן ו- 3 קריאות חרגו מזמן התקן.

30% מענה טלפוני
20



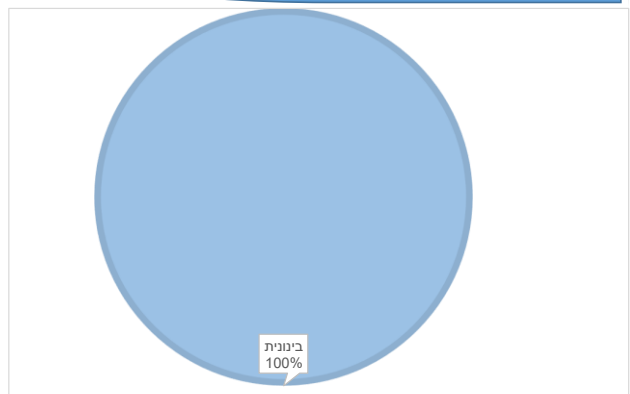
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 76 שיחות מתוך 117, אחוז המענה הינו 65%

15% חזרה לפונה
15



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

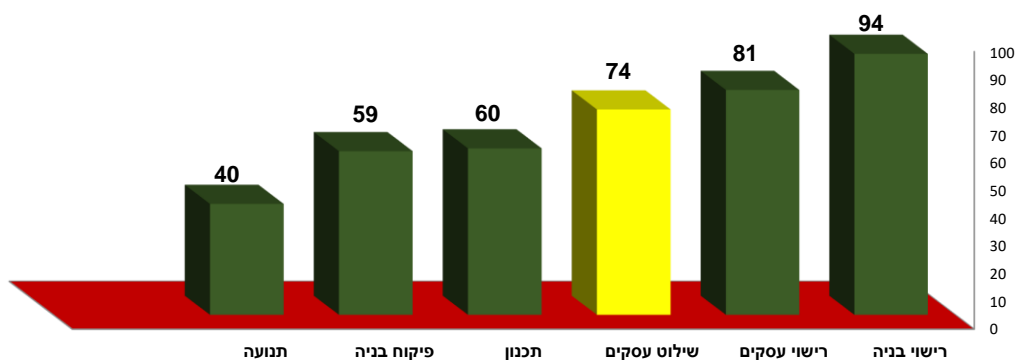
20% שביעות רצון
12



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

ציון סופי 74

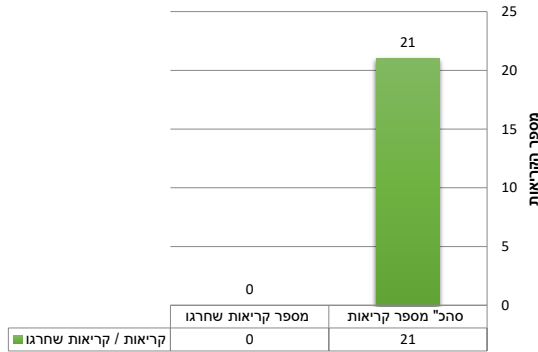


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

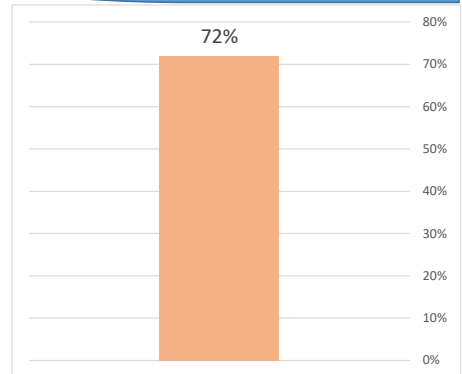
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: מיכל שרייבר סיכום חודשי: אוג-21

עמידה בזמן תקן 35%



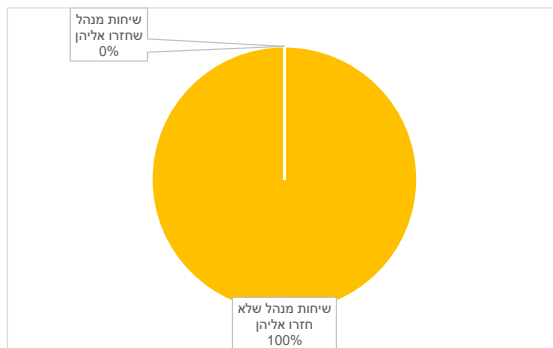
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 21 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן תקן.

מענה טלפוני 35%



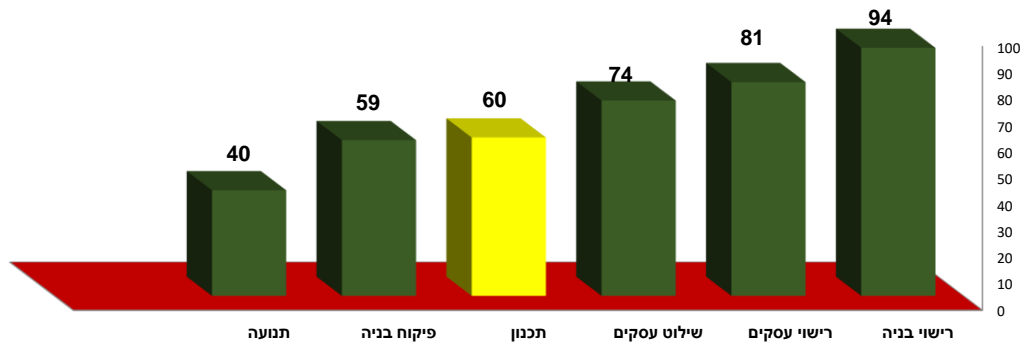
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 117 שיחות מתוך 162, אחוז המענה הינו 72%.

לדבר עם מנהל 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-0.

ציון סופי 60

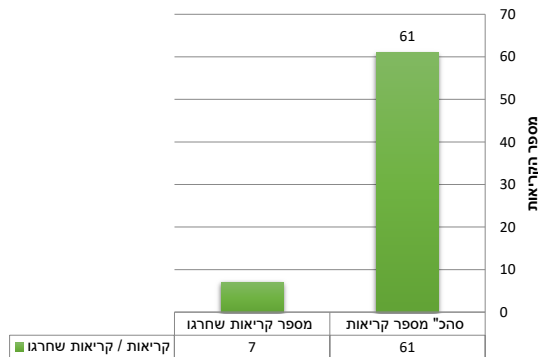


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

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

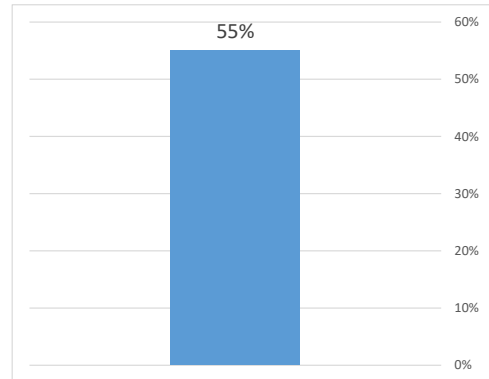
עמידה בזמן תקן 40%
17



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 61 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 54 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

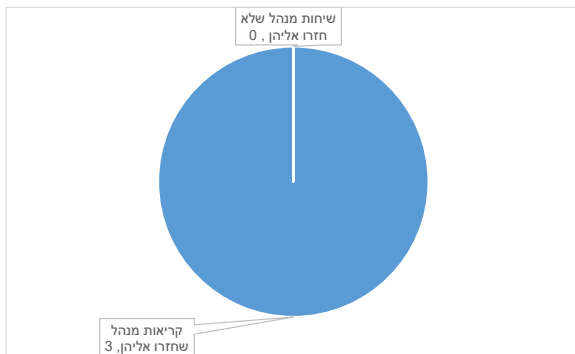
מענה טלפוני 40%
22



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

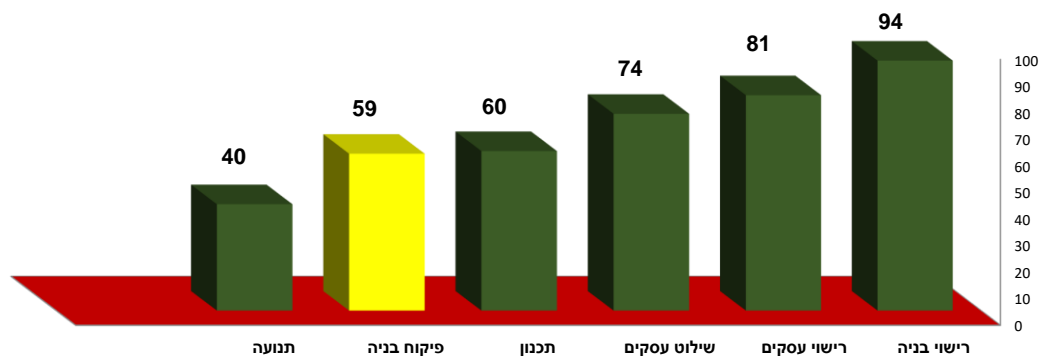
בחודש זה המחלקה ענתה על 118 שיחות מתוך 213, אחוז המענה הינו 55%

חזרה לפונה 20%
20



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

ציון סופי 59

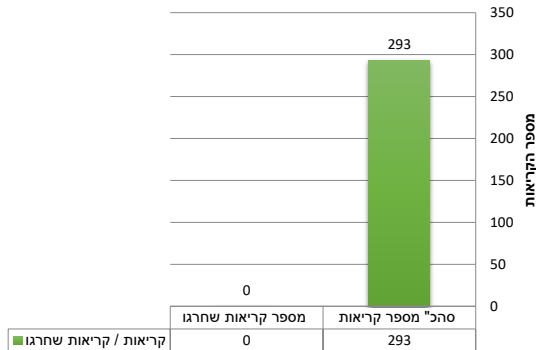


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

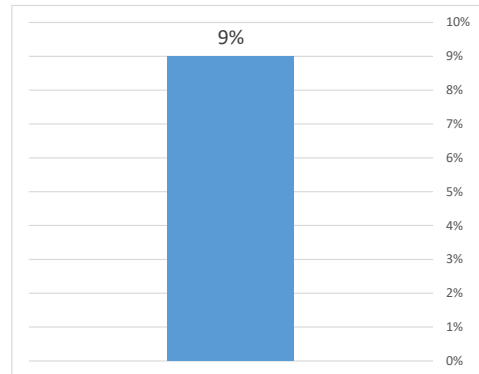
שם היחידה: תנועה מנהל היחידה: שמעון גיטליץ סיכום חודשי: אוג-21

30% עמידה בזמן תקן **30**



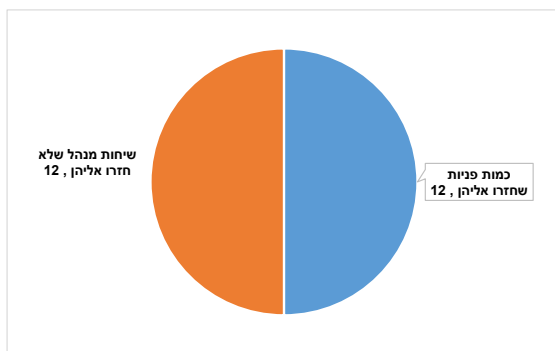
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 293 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

30% מענה טלפוני **3**



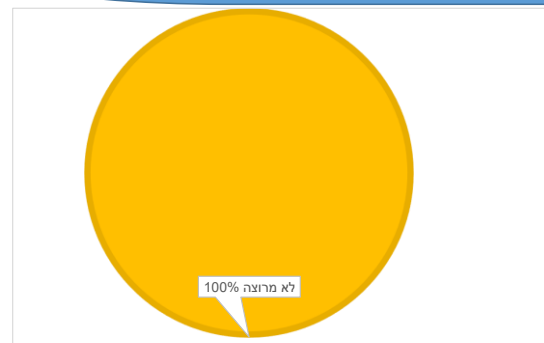
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 15 שיחות מתוך 176, אחוז המענה הינו 9%

15% לדבר עם מנהל **7**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. נפתחו 24 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-12.

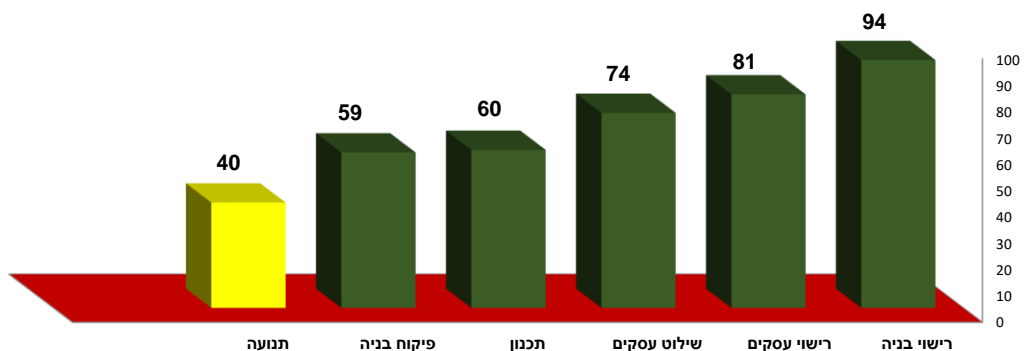
25% שביעות רצון **0**



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

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

ציון סופי 40

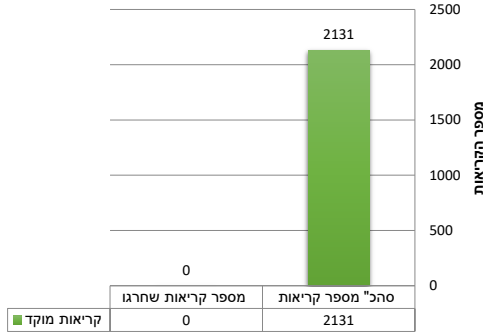


ביחס ליחידות האגף השונות

תעודת השירות החודשית

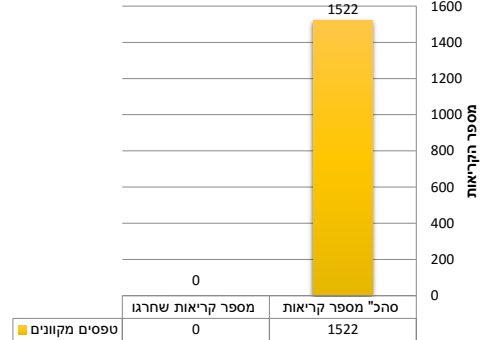
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: אוג-21

20% פניות חזרה לתושב
20



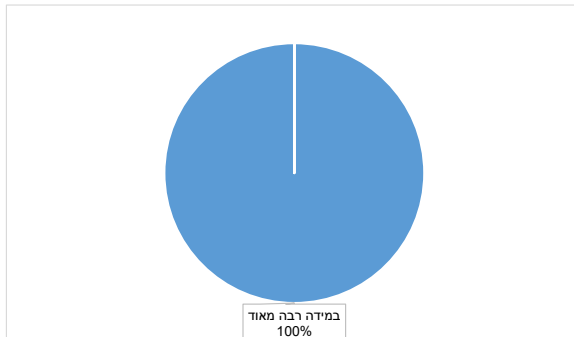
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שנמדדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 2131 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

25% טפסים מקוונים
25



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1522 טפסים מקוונים ביחידה.
כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

15% שביעות רצון
15

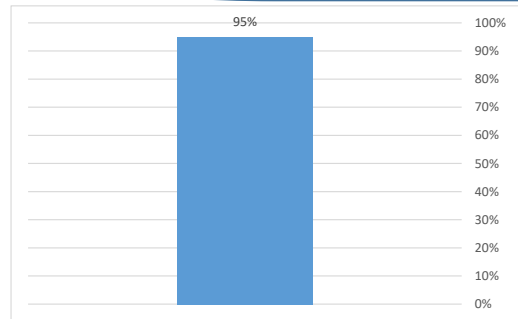


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

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

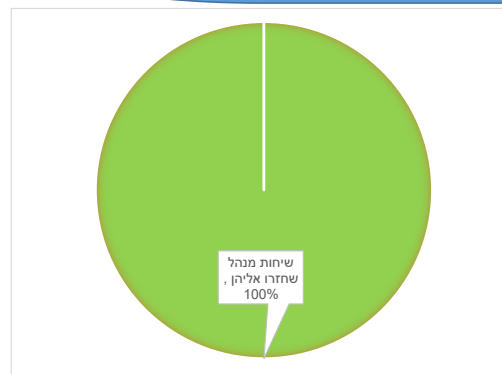
25% מענה טלפוני
24



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 6436 שיחות אחוז המענה הינו 95%

15% מנהל חוזר
15



98.8 ציון סופי

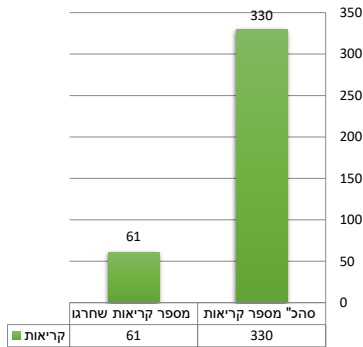
תעודת השירות החודשית

0

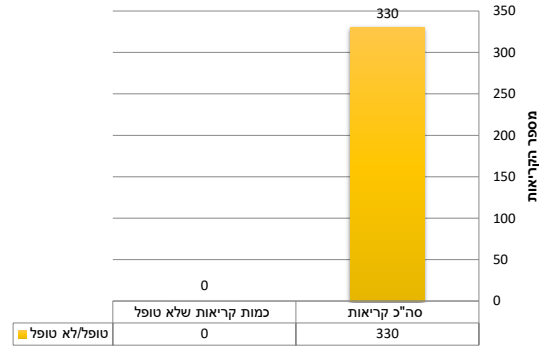
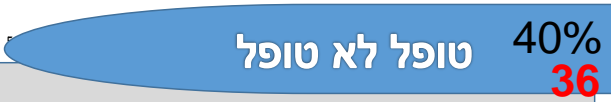
חודש: אוג-21

מנהל היחידה: שי זייד

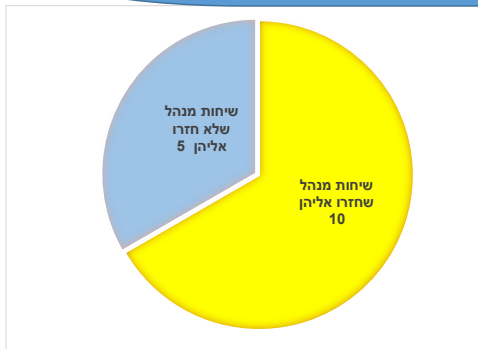
שם היחידה: ביטחון



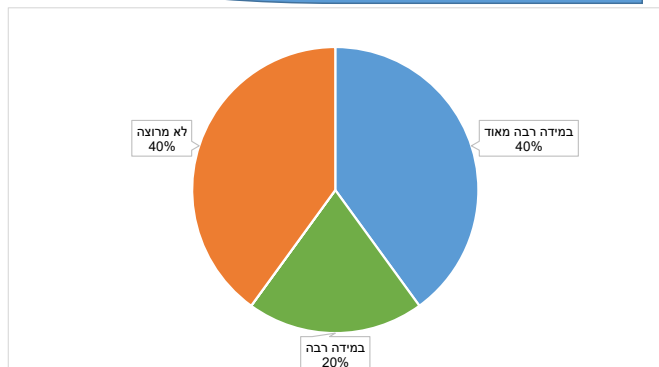
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 330 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 269 עמדו בזמן התקן ו- 61 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 330 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

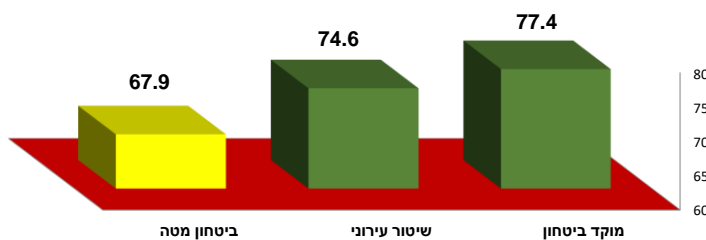
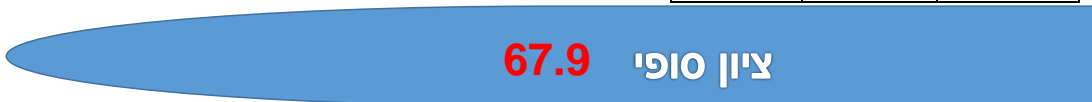


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 15 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.



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

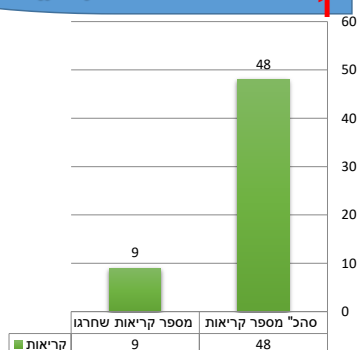
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		5



תעודת השירות החודשית

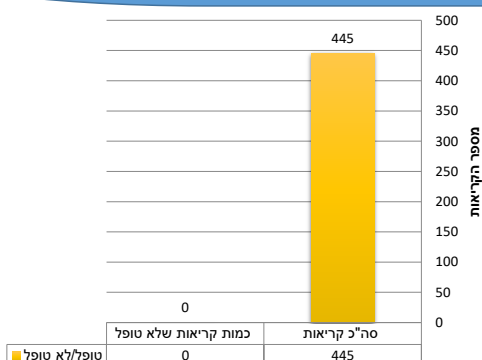
שם היחידה: גני ילדים | מנהל היחידה: שירה ברך | חודש: אוג-21

עמידה בזמן תקן צוותים 15%



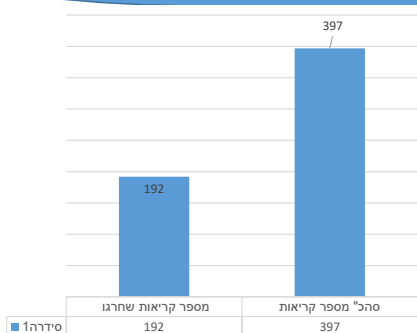
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 48 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 39 עמדו בזמן התקן ו-9 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 20%



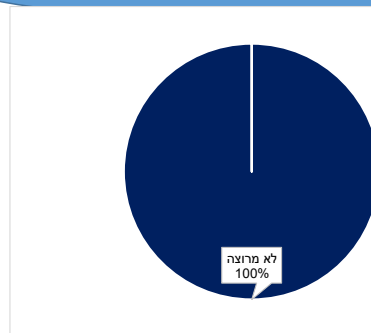
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 445 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכנות שסמכו ללא טופל.

עמידה בזמן תקן תושבים 15%



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 397 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 205 עמדו בזמן התקן ו-192 חרגו מזמן התקן.

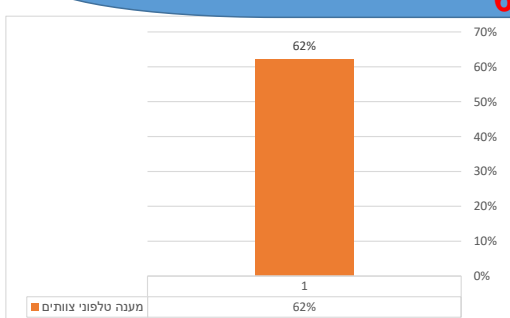
שביעות רצון 10%



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

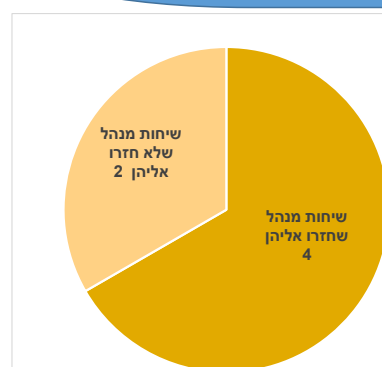
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	3
סחייכ נבדקו וסקרים	0	3

מענה טלפוני צוותים 10%



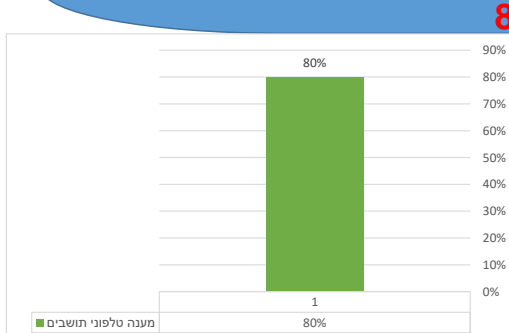
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1087 שיחות מתוך 1750, אחוז המענה 62%.

מנהל חוזר 20%



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-4.

מענה טלפוני תושבים 10%



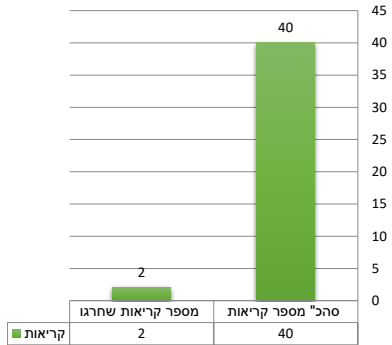
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 2411 שיחות מתוך 3021, אחוז המענה 80%.

תעודת השירות החודשית

חודש: אוג-21

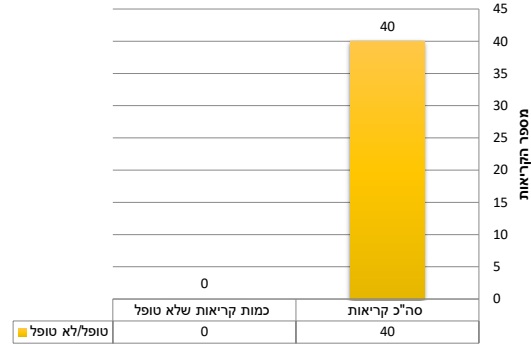
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

40% עמידה בזמן תקן
23



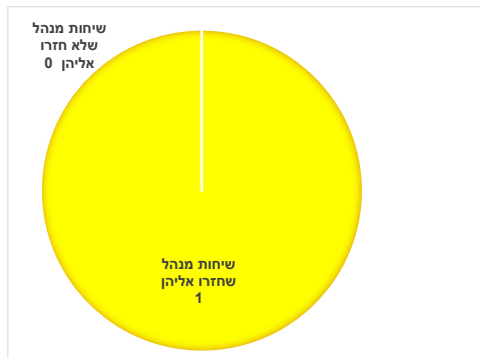
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 40 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 38 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



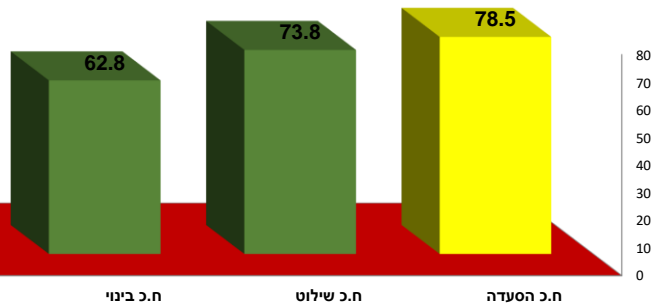
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 40 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

20% מנהל חוזר
20



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

78.5 ציון סופי



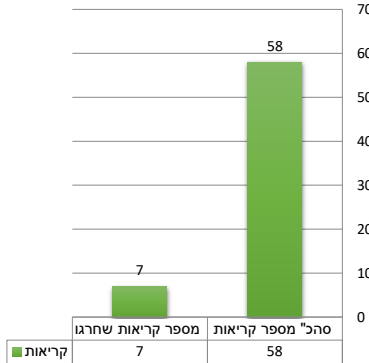
ציון סופי

תעודת השירות החודשית

0

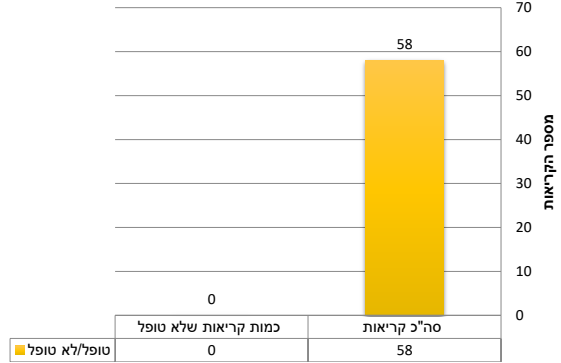
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: אוג-21

30% עמידה בזמן
23



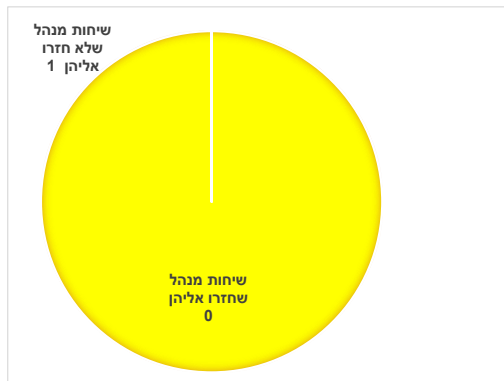
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 51 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



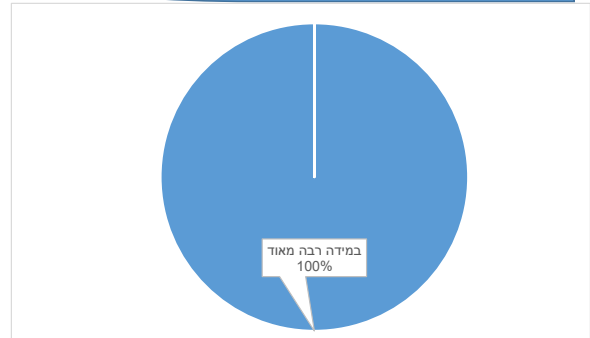
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

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.

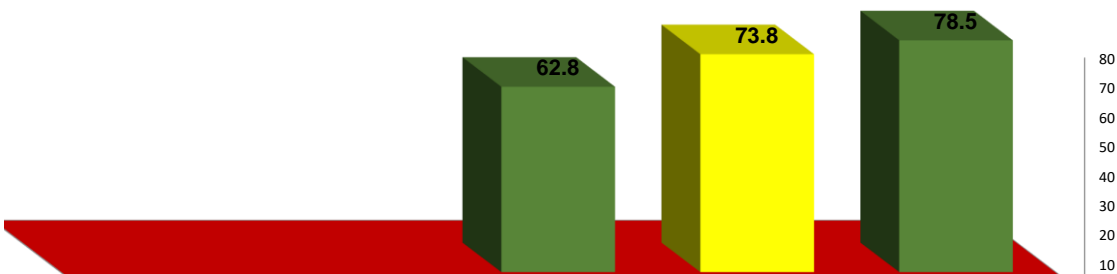
15% שביעות רצון
15



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

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

73.8 ציון סופי



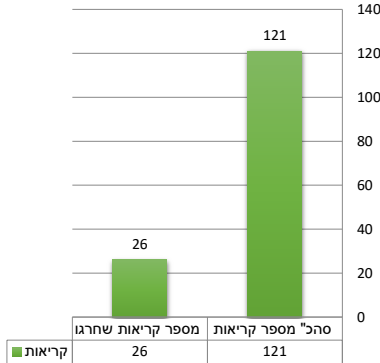
תעודת השירות החודשית

חודש: אוג-21

מנהל היחידה: ניר לוי

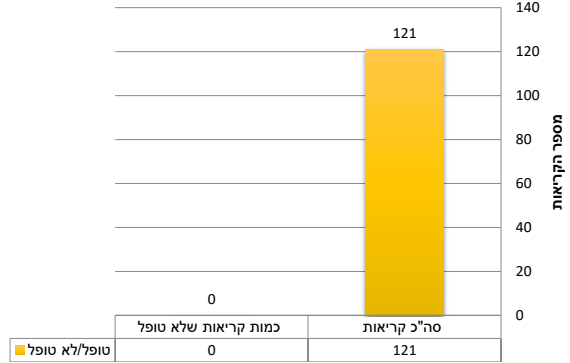
שם היחידה: ח.כ בינוי

30% עמידה בזמן
11



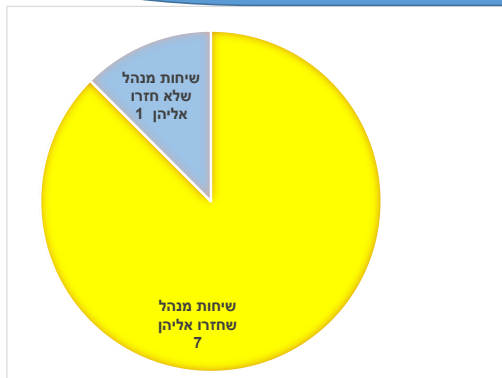
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 121 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 95 עמדו בזמן התקן ו- 26 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



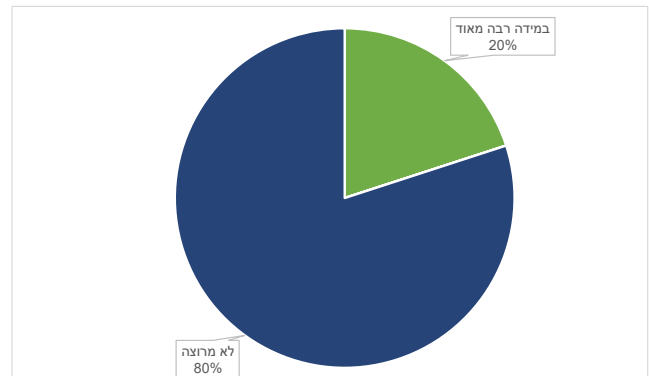
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 121 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
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

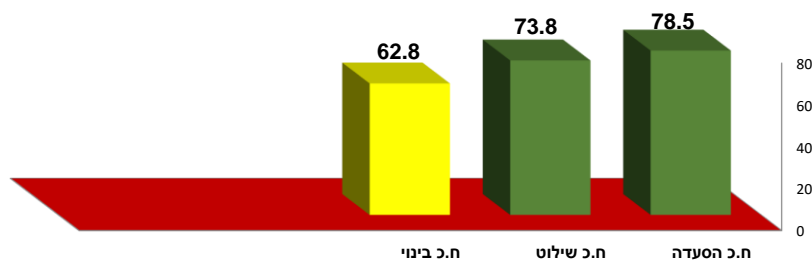
15% שביעות רצון
3



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	4
סה"כ נבדקו נסקרים		5

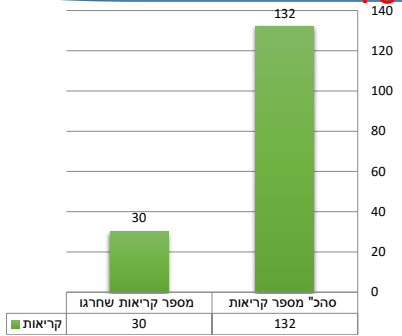
ציון סופי 62.8



תעודת השירות החודשית

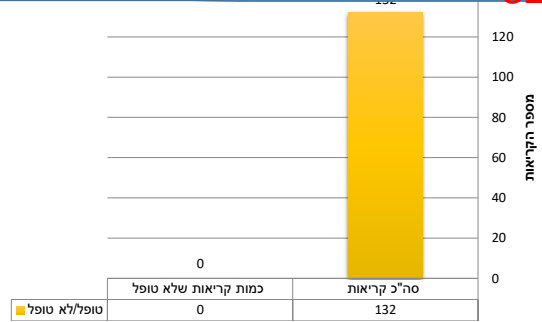
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: אוג-21

עמידה בזמן תקן 30%



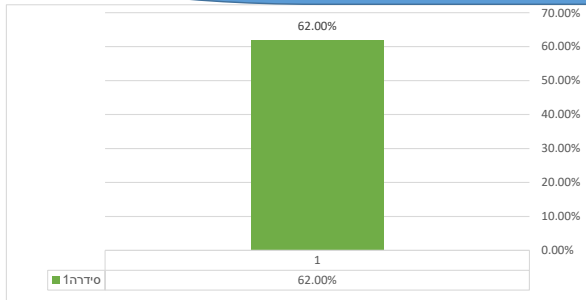
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 132 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 102 עמדו בזמן התקן ו- 30 קריאות חרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל 35%



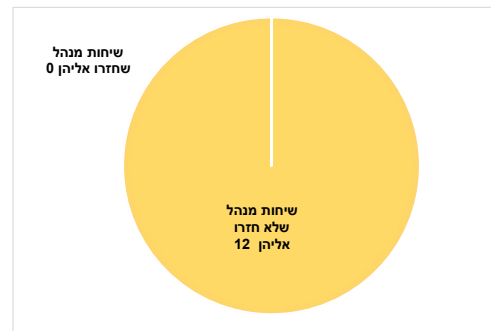
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 132 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מענה טלפוני 10%



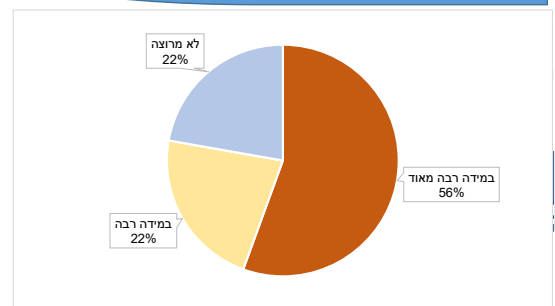
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 303 שיחות מתוך 486, אחוז המענה 62%.

מנהל חוזר לתושב 15%



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 12 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

שביעות רצון 10%



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מעט	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		9

ציון סופי 54.7

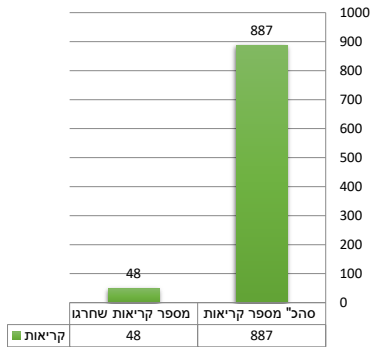
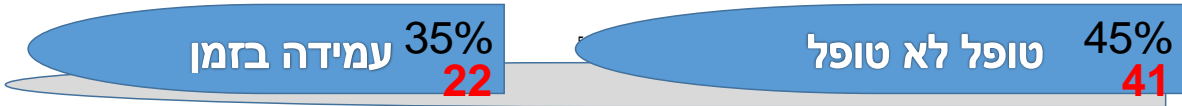
תעודת השירות החודשית

0

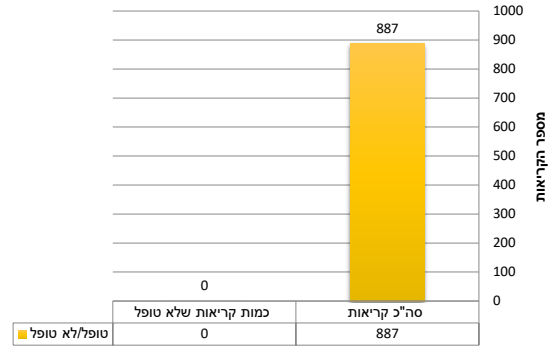
חודש: אוג-21

מנהל היחידה: שי זייד

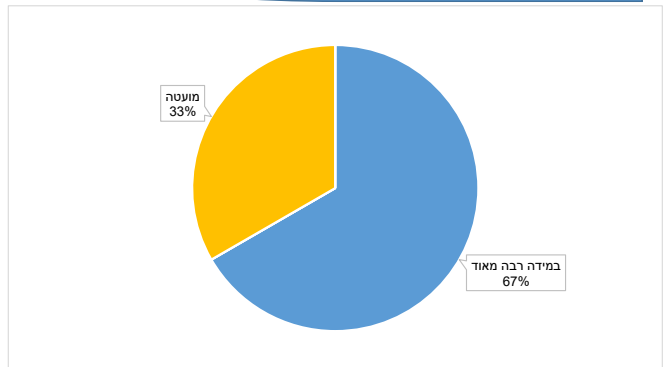
שם היחידה: ביטחון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 887 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 839 עמדו בזמן התקן ו- 48 חרגו מזמן התקן.

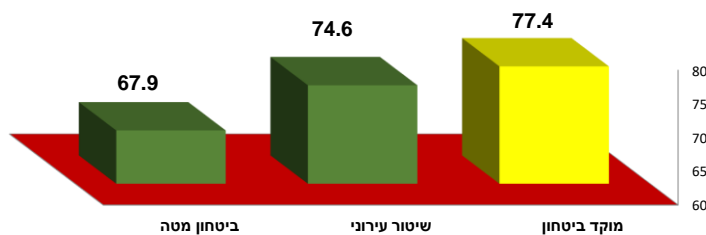


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 887 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.



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	1
לא מרצח	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		3



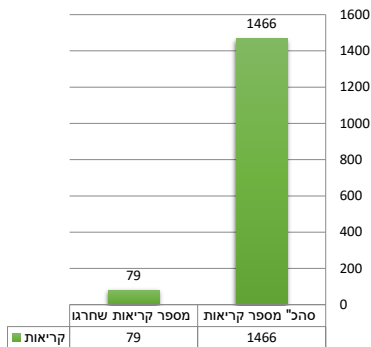
תעודת השירות החודשית

0

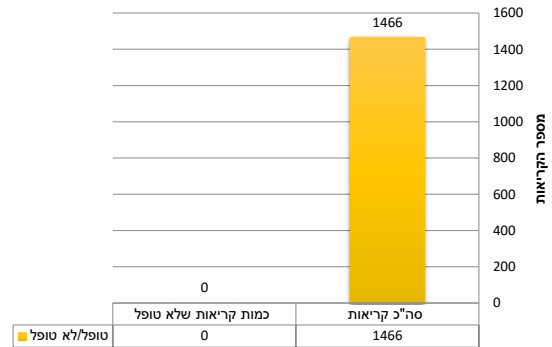
חודש: אוג-21

מנהל היחידה: שי זייד

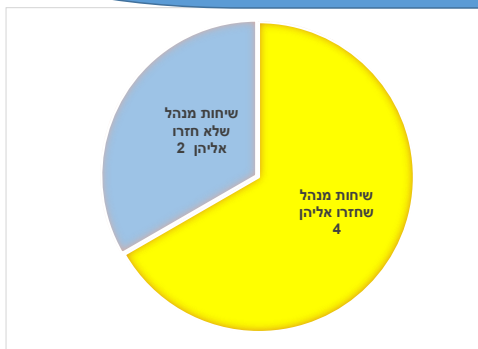
שם היחידה: ביטחון



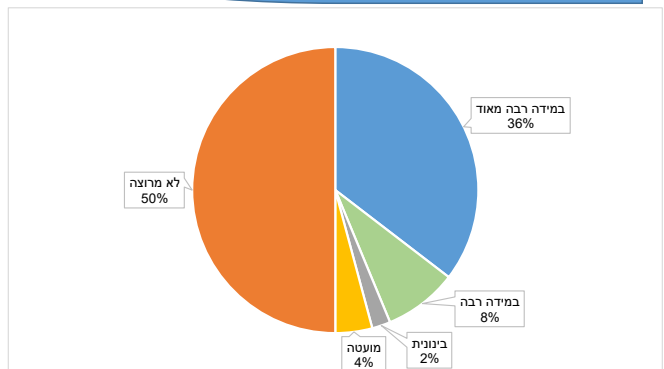
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1466 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1387 עמדו בזמן התקן ו- 79 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1466 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל קריאות נסגרו כטופלו לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

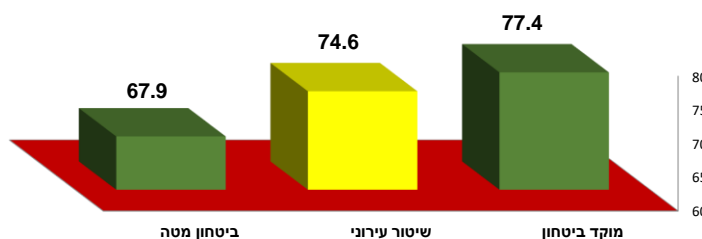


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-4.



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	17
במידה רבה	85	4
בינונית	60	1
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	24
סה"כ נבדקי נסקרים		48



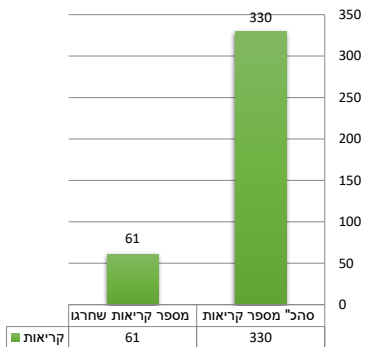
תעודת השירות החודשית

0

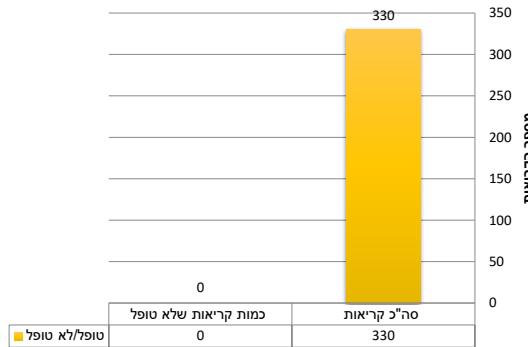
חודש: אוג-21

מנהל היחידה: שי זייד

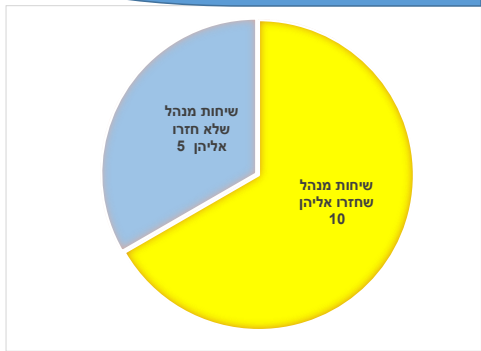
שם היחידה: ביטחון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 330 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 269 עמדו בזמן התקן ו- 61 חרגו מזמן התקן.

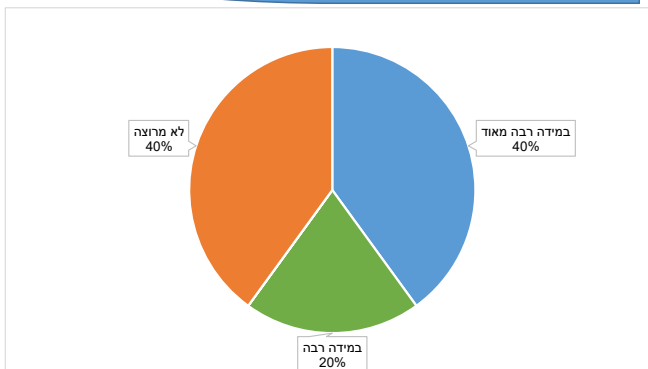


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 330 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



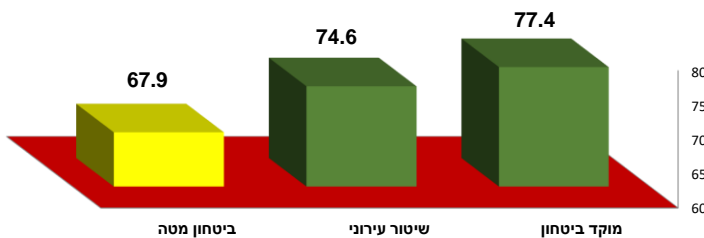
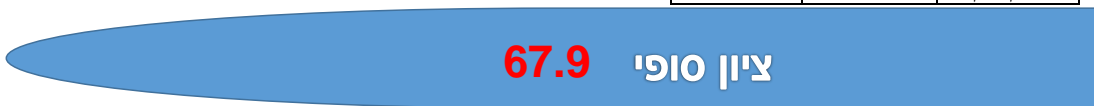
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.

מתוך 15 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.



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

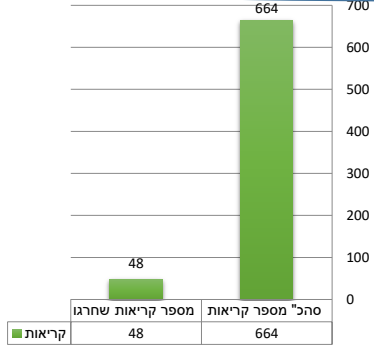
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	2
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		5



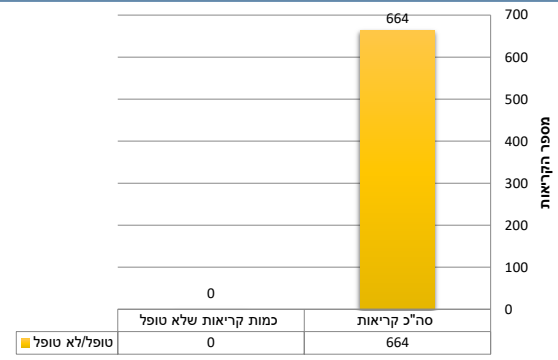
תעודת השירות החודשית

0

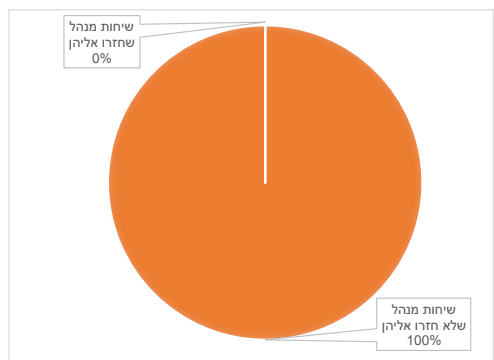
שם היחידה: מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי חודש: אוג-21



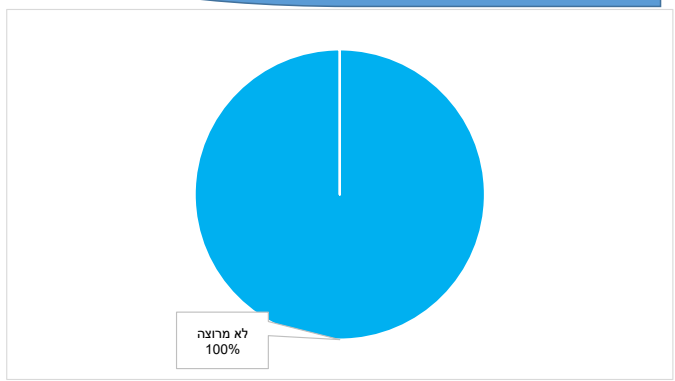
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 664 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 616 עמדו בזמן התקן ו- 48 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 664 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

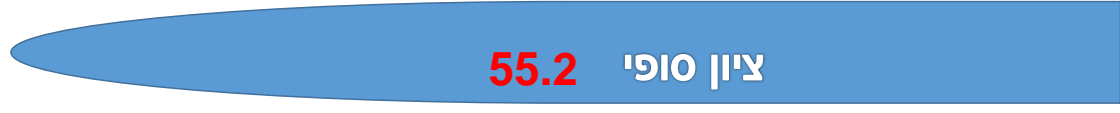


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
מתוך 1 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.



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

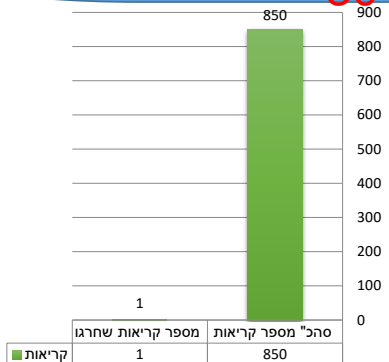


תעודת השירות החודשית

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

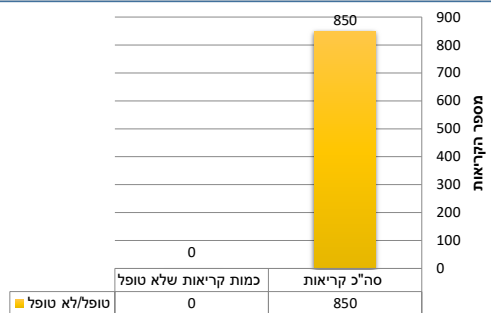
0

30% עמידה בזמן 30



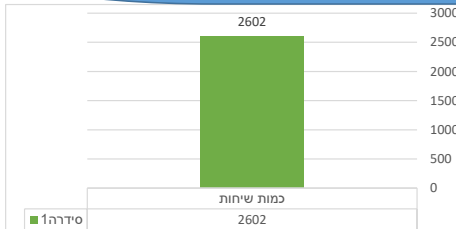
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 850 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 849 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

40% טופל לא טופל 36

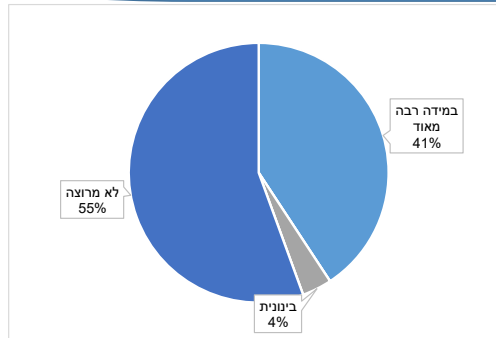


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 850 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

10% מענה טלפוני 7



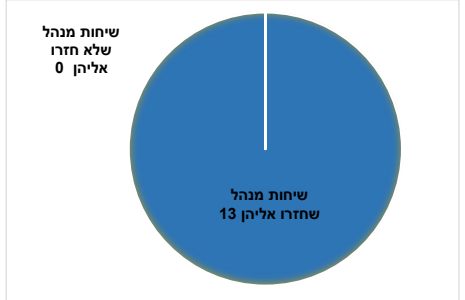
10% שביעות רצון 4



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

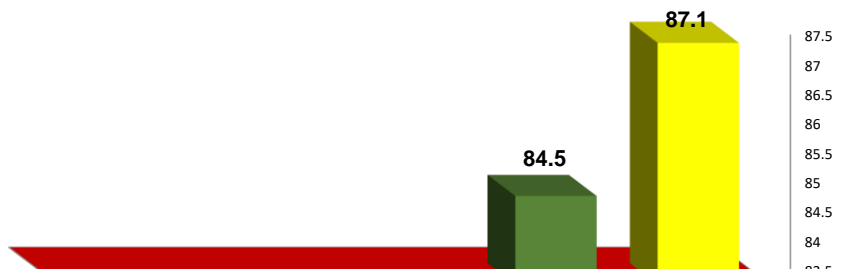
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	11
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	15
סה"כ נבדקו נסקרים		27

10% מנהל חוזר לתושב 10



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

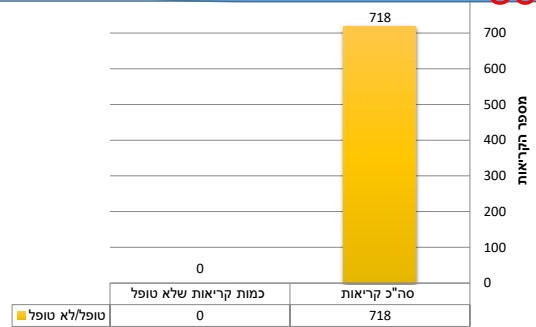
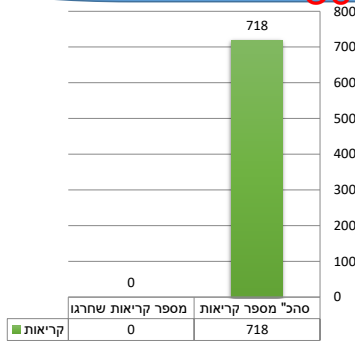
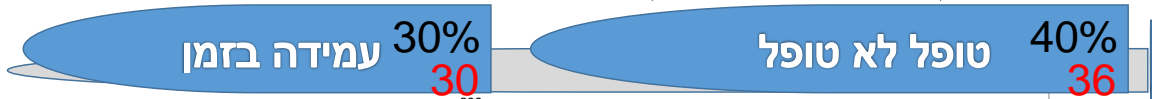
ציון סופי 87.1



תעודת השירות החודשית

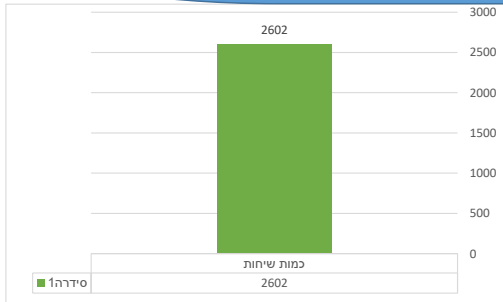
שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: אוג-21

0

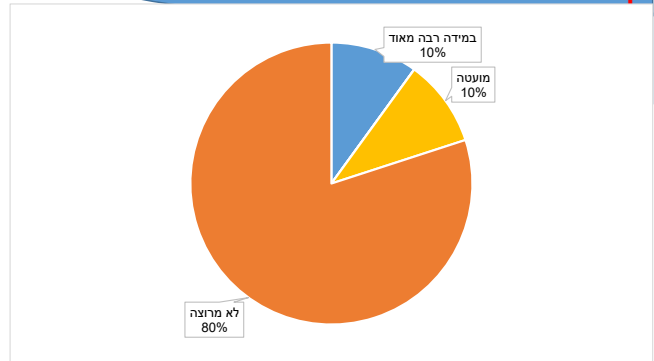


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 718 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

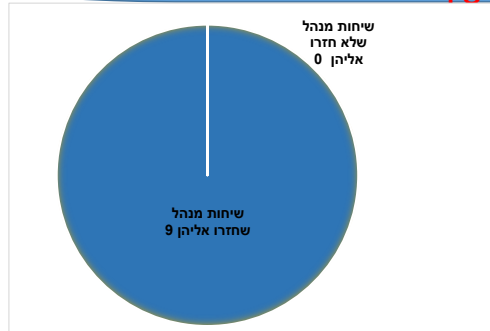
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 718 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 2602 שיחות מתוך 3602, אחוז המענה 72%.

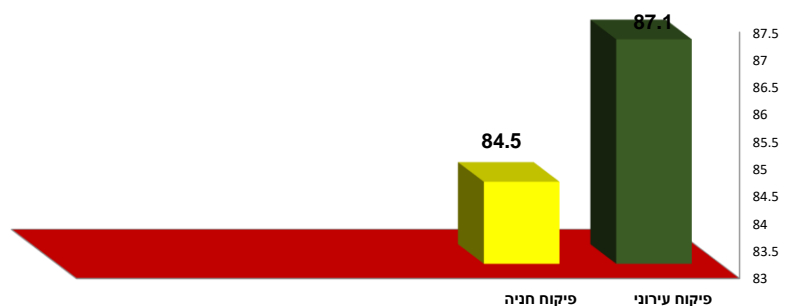
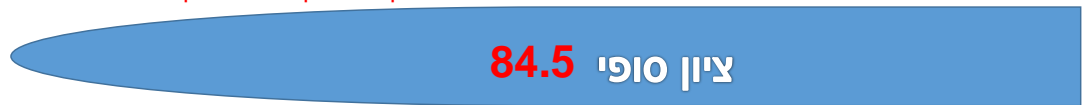


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	8
סתייג נבדקו נסקרים		10

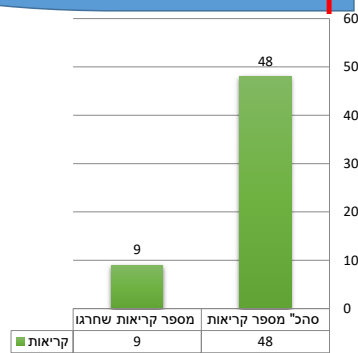


תעודת השירות החודשית

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

עמידה בזמן תקן צוותים

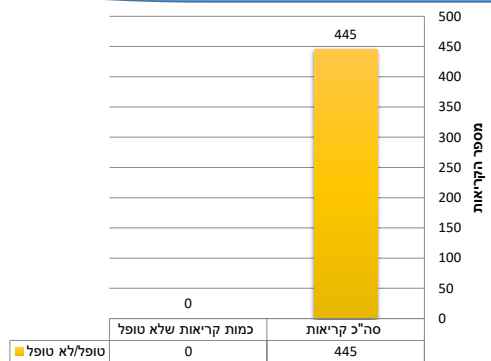
15% 1



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 48 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 39 עמדו בזמן התקן ו-9 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

טופל לא טופל

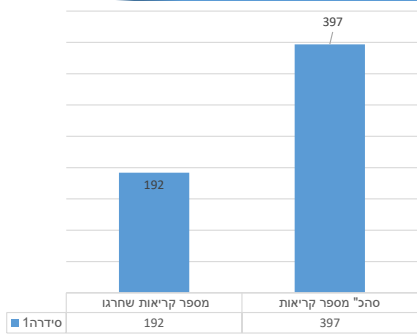
20% 18



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 445 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכנות שסמכו ללא טופל.

עמידה בזמן תקן תושבים

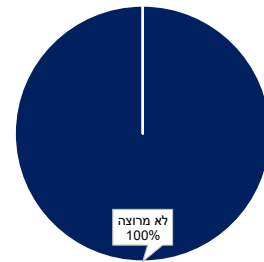
15% 8



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 397 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 205 עמדו בזמן התקן ו-192 חרגו מזמן התקן.

שביעות רצון

10% 0

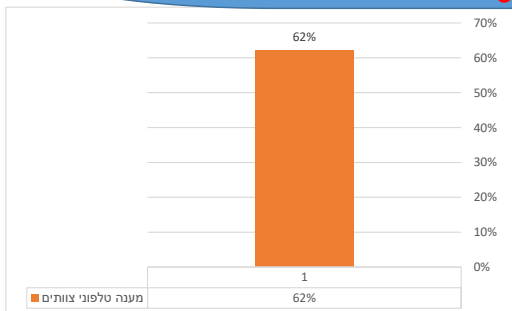


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

מענה טלפוני צוותים

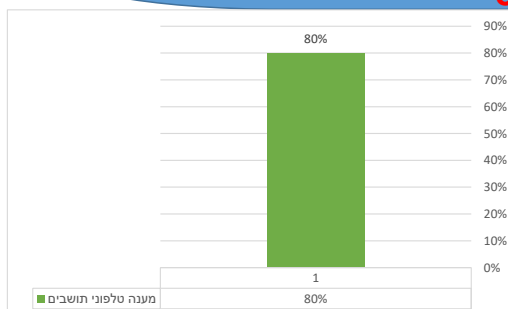
10% 6



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1087 שיחות מתוך 1750, אחוז המענה 62%.

מענה טלפוני תושבים

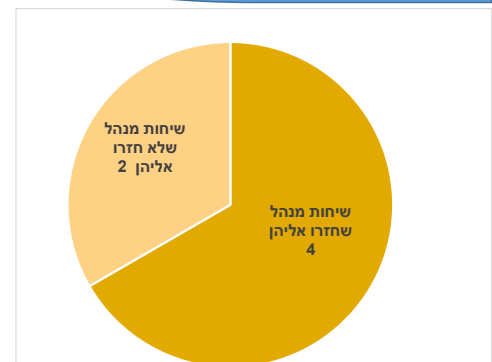
10% 8



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 2411 שיחות מתוך 3021, אחוז המענה 80%.

מנהל חוזר

20% 13



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-4.