

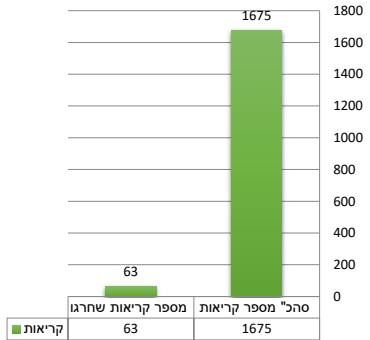
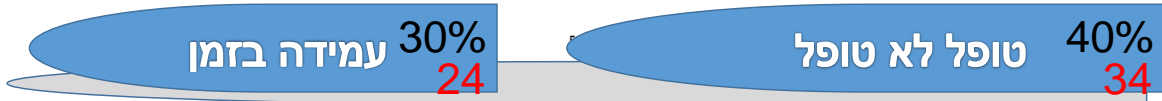
# תעודת השירות החודשית

0

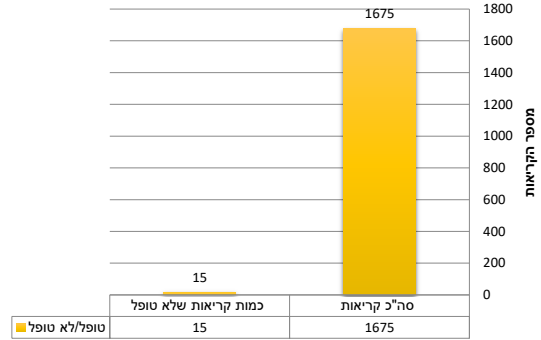
חודש: ספט-21

מנהל היחידה: אסף טל

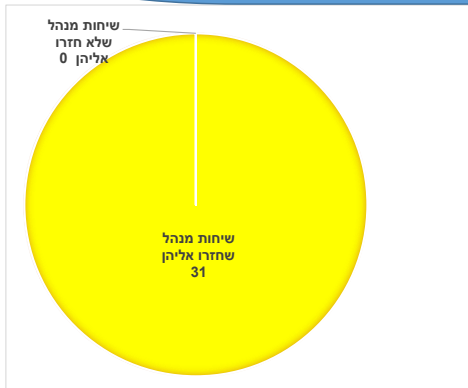
שם היחידה: ניקיון העיר



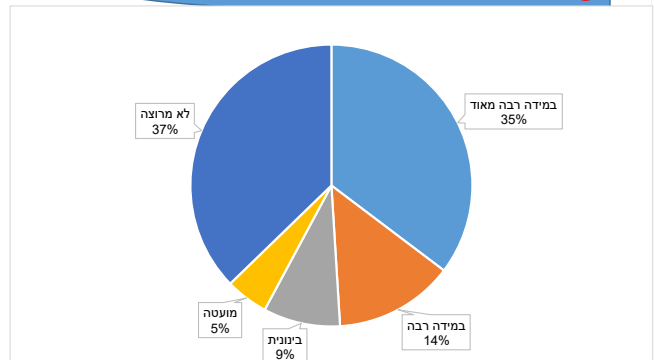
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1675 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1660 מתוך 1612 עמדו בזמן התקן ו- 63 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1675 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1660 טופלו ו- 15 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

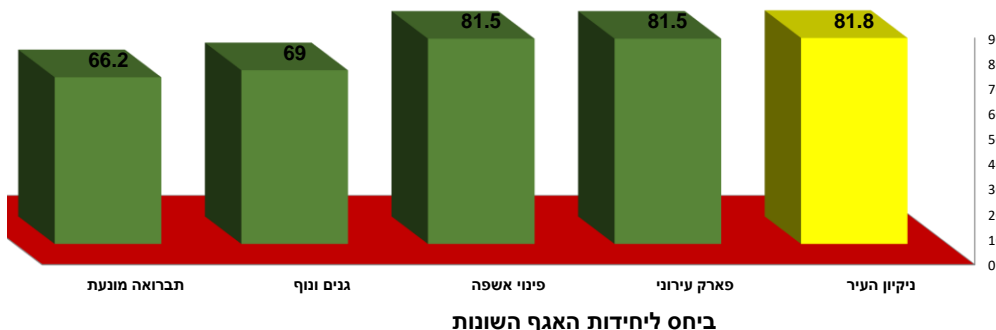
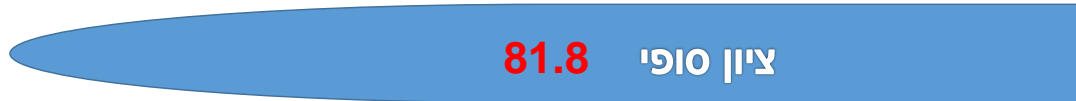


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 31 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 31.



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	36
במידה רבה	85	14
בינונית	60	9
מועטה	25	5
לא מרוצה	0	38
סה"כ נבדקו נסקרים		102



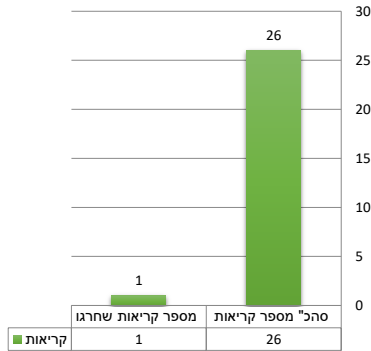
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

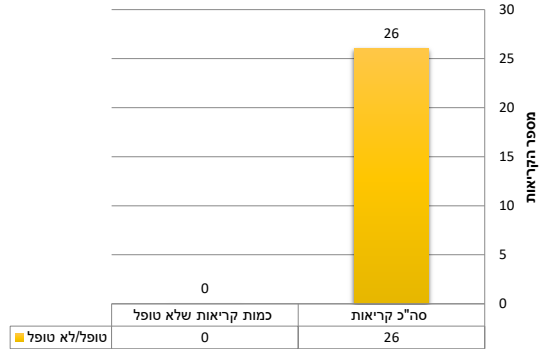
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: ספט-21

**35%** עמידה בזמן  
**32**



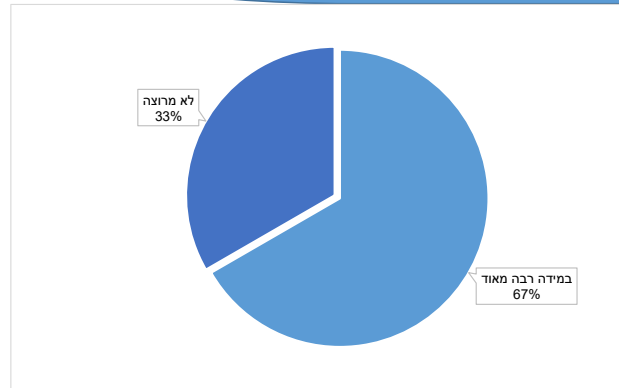
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 26 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן

**45%** טופל לא טופל  
**36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 26 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

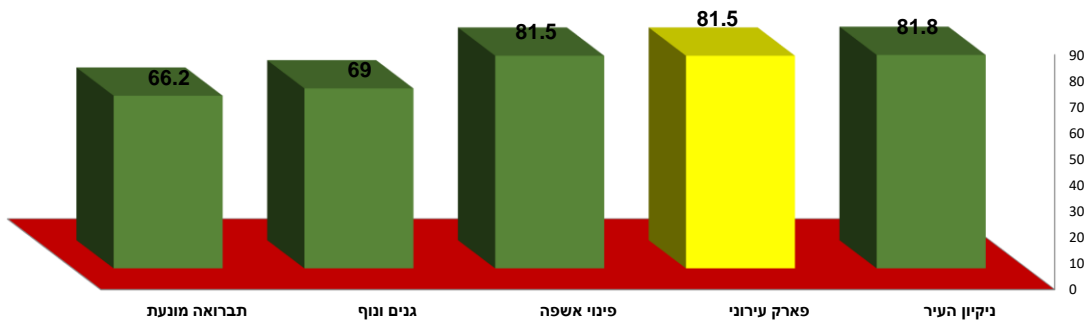
**20%** שביעות רצון  
**13**



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

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

**81.5** ציון סופי

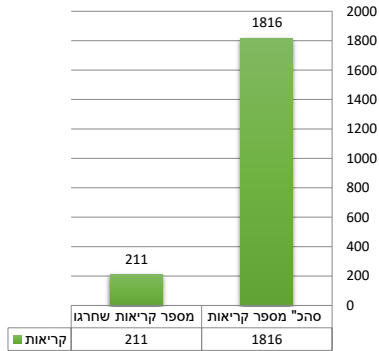


ביחס ליחידות האגף השונות

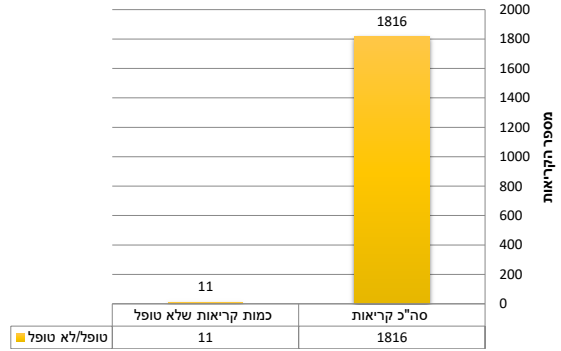
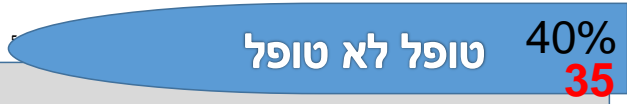
# תעודת השירות החודשית

0

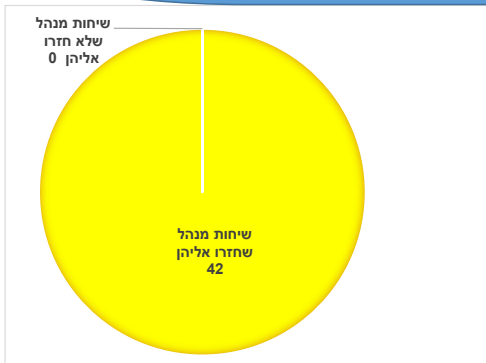
שם היחידה: פינוי אשפה מנהל היחידה: אסף טל חודש: ספט-21



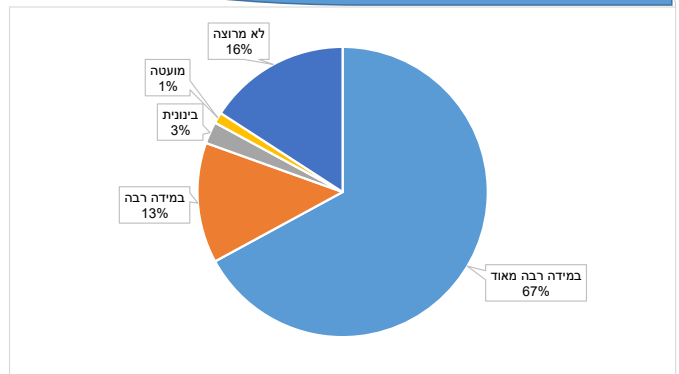
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1816 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1805 טופלו - 11 דיווחו שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1816 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1805 טופלו - 11 דיווחו שנסגרו ללא טיפול.

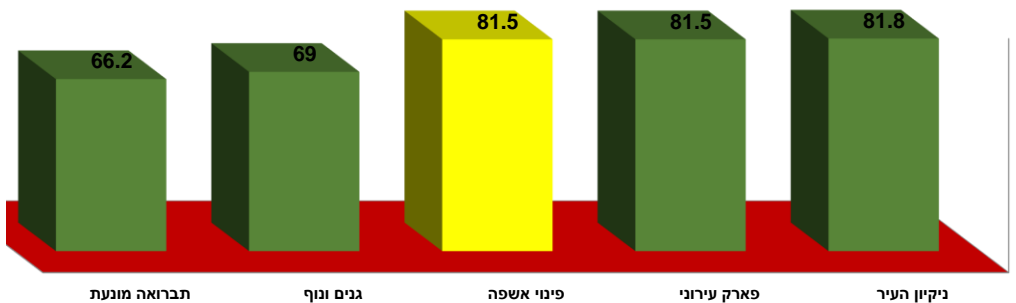


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 42 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-42.



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	55
במידה רבה	85	11
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	13
סה"כ נבדקו נסקרים		82



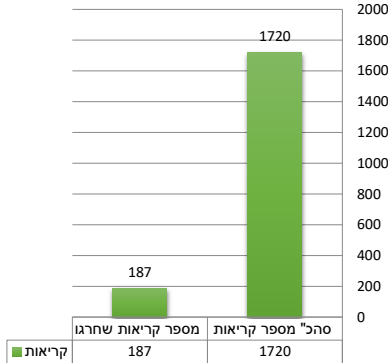
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

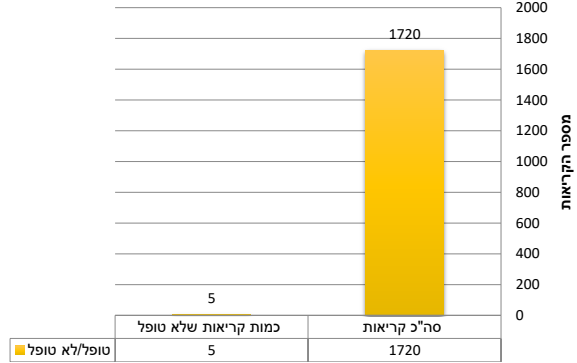
שם היחידה: גנים ונוף      מנהל היחידה: עיריית מויאל      חודש: ספט-21

**30% עמידה בזמן**  
14



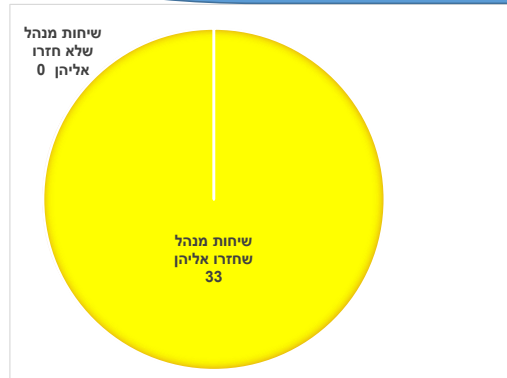
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1720 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1715 טופלו ו-5 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**40% טופל לא טופל**  
35



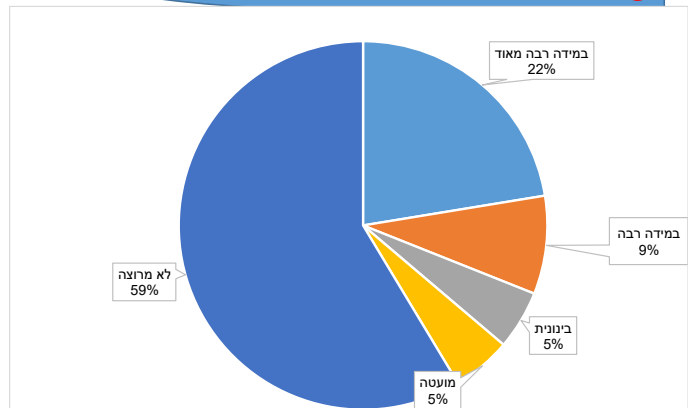
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1720 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1715 טופלו ו-5 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 33 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-33.

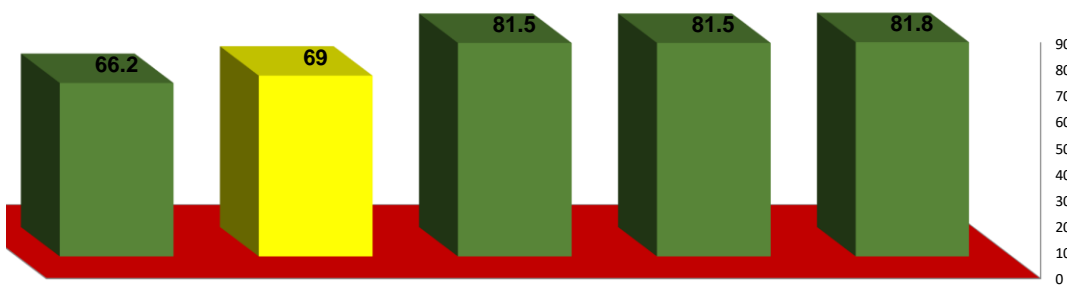
**15% שביעות רצון**  
5



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	5
בינונית	60	3
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	34
סה"כ נבדקו נסקרים		58

**69 ציון סופי**

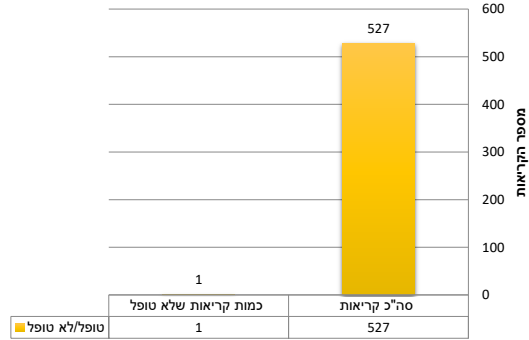
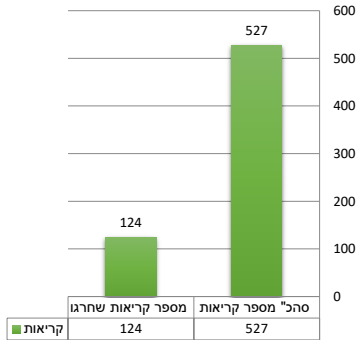
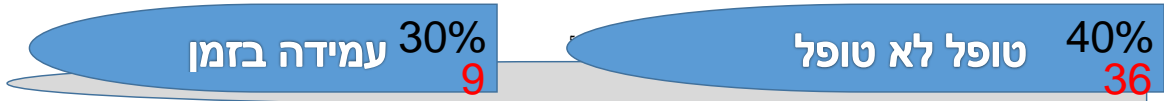


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

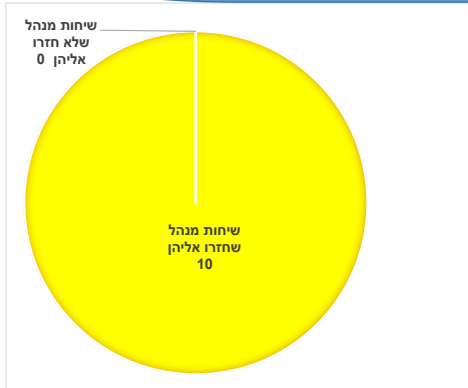
שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אסף טל חודש: ספט-21

0

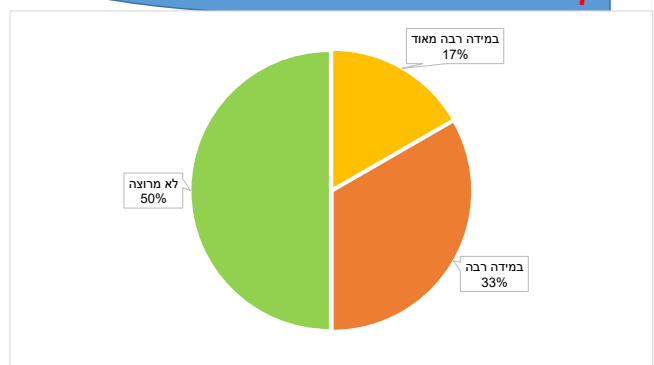


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 527 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 526 נסגרו. מתוכן 403 עמדו בזמן התקן ו- 124 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 527 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 526 נסגרו שטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

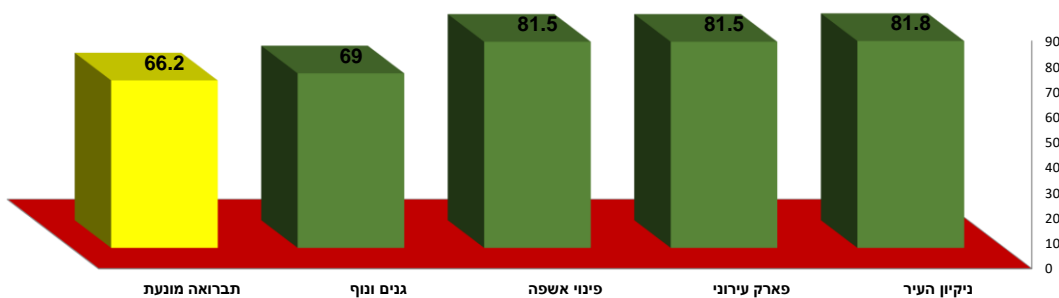
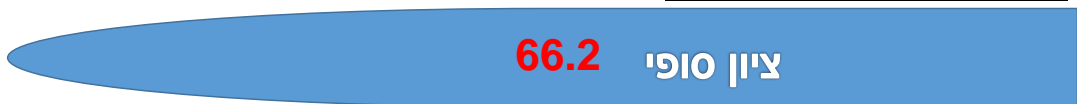


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.



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



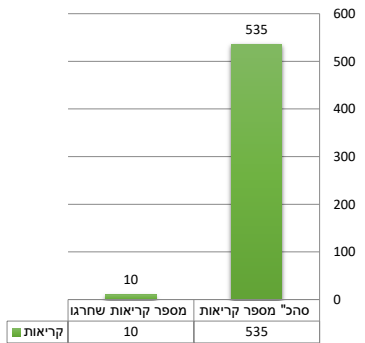
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

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

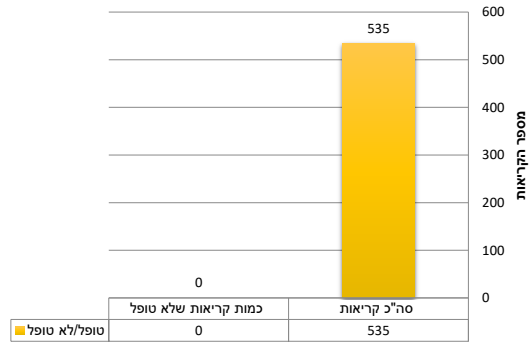
0

**30% עמידה בזמן**  
27



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 535 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 525 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



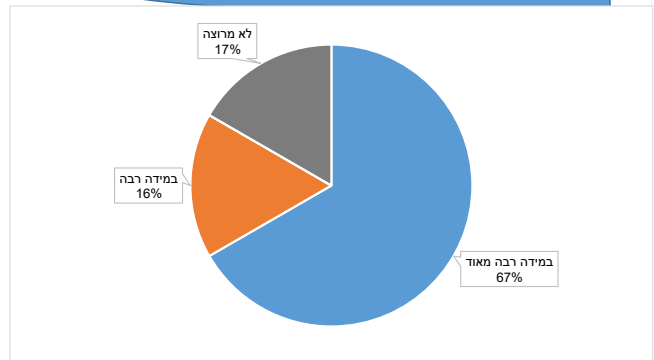
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 535 קריאות מוקד לטיפול היחידה, אין קריאות שדווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
11



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 8 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-6.

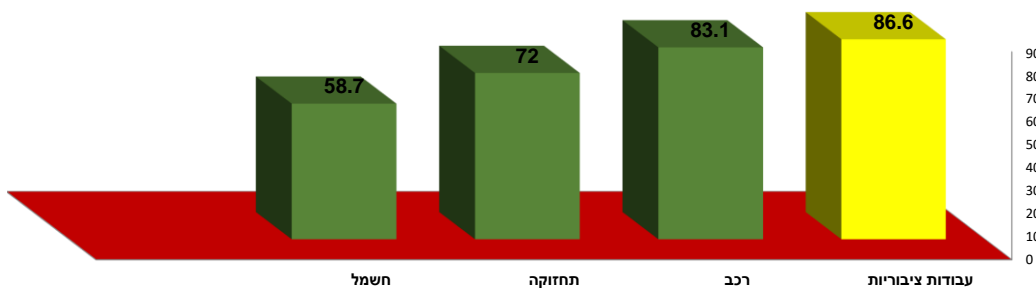
**15% שביעות רצון**  
12



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	8
במידה רבה	85	2
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		12

**86.6 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

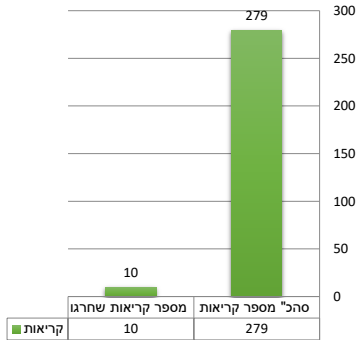
0

חודש: ספט-21

מנהל היחידה: אריה בן זאב

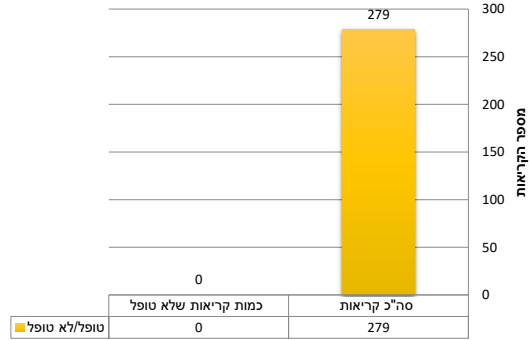
שם היחידה: רכב

**35%** עמידה בזמן  
**25**



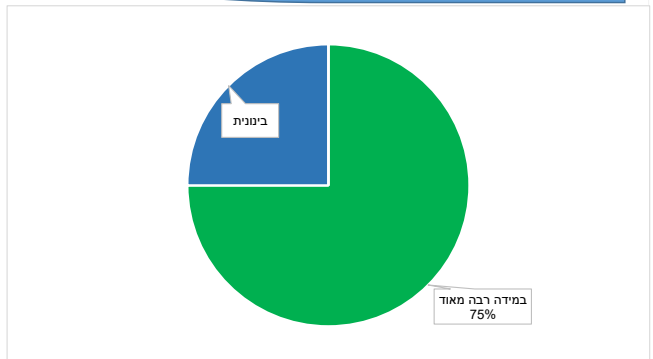
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 279 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 269 עמדו בזמן התקן ו-10 קריאות חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 279 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן דווח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

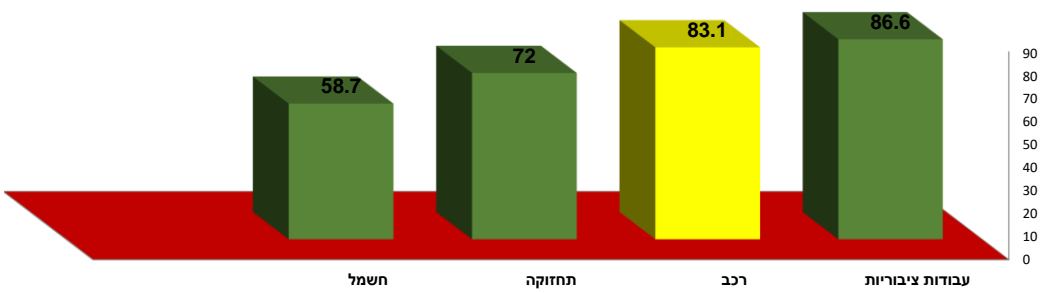
**25%** שביעות רצון  
**23**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	0
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		4

**83.1** ציון סופי

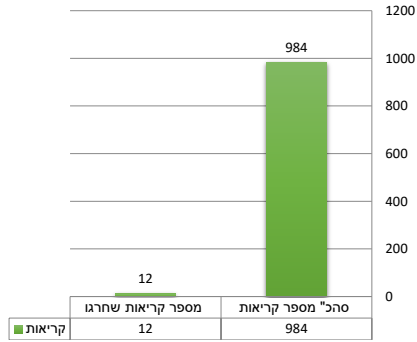


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

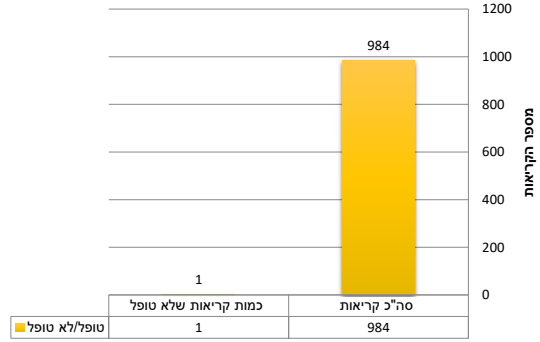
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי' חודש: ספט-21

**עמידה בזמן תקן** 30%  
28



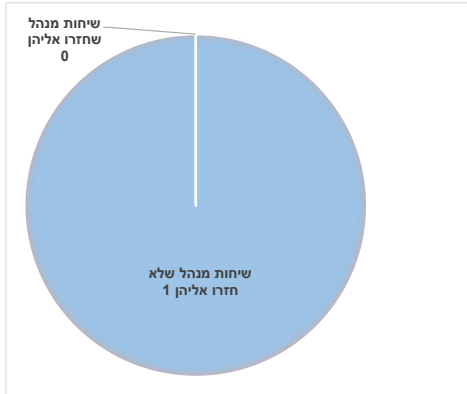
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 984 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 972 עמדו בזמן התקן ו-12 חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל** 40%  
36



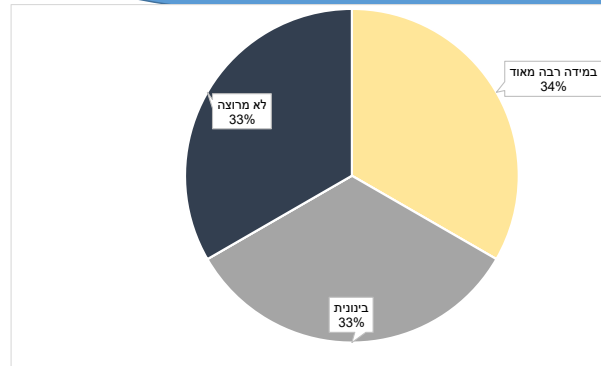
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 984 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 983 נסגרו כטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

**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.

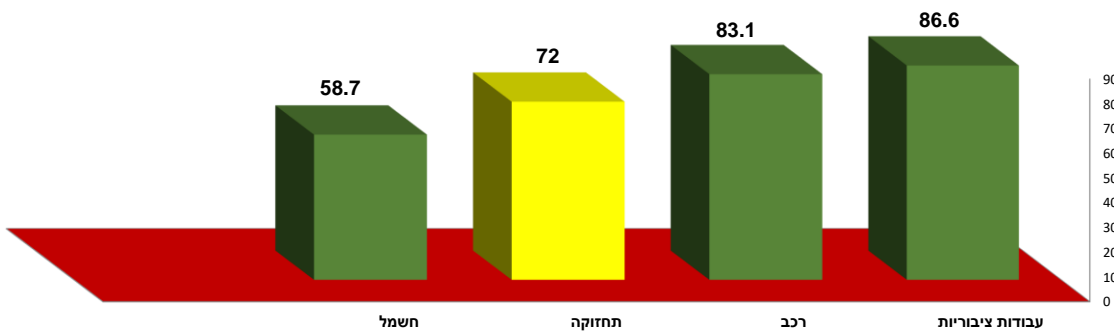
**שביעות רצון** 15%  
8



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

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

**ציון סופי 72.0**

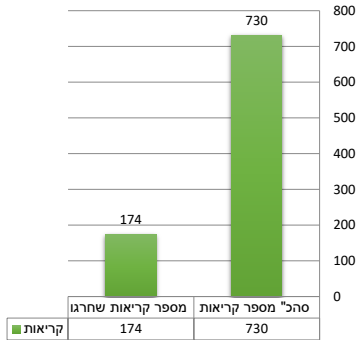


# תעודת השירות החודשית

0

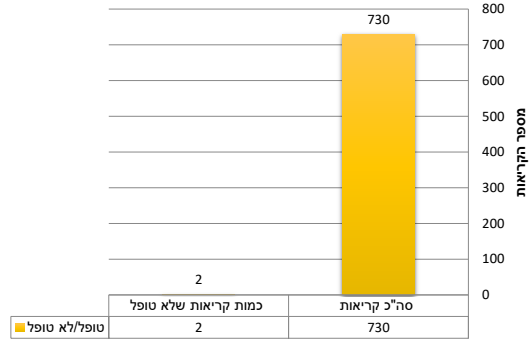
שם היחידה: חשמל מנהל היחידה: יצחק עבאדי חודש: ספט-21

**30% עמידה בזמן**  
9



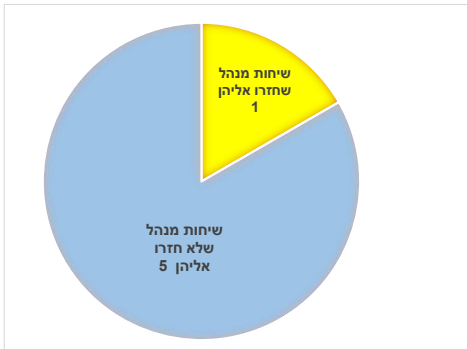
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 730 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 728 נסגרו מתוך 556 עמדו בזמן התקן ו- 174 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



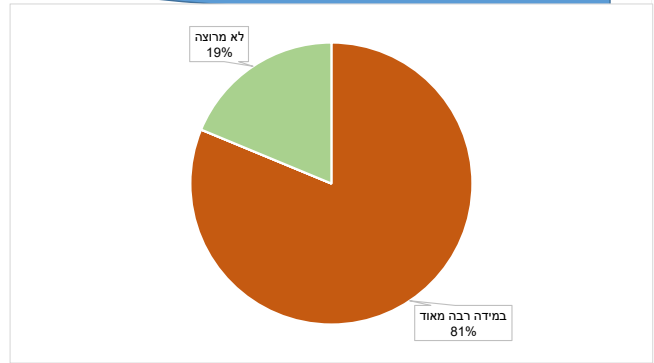
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 730 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 728 נסגרו כטופלו ו-2 קריאות דוחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
3



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

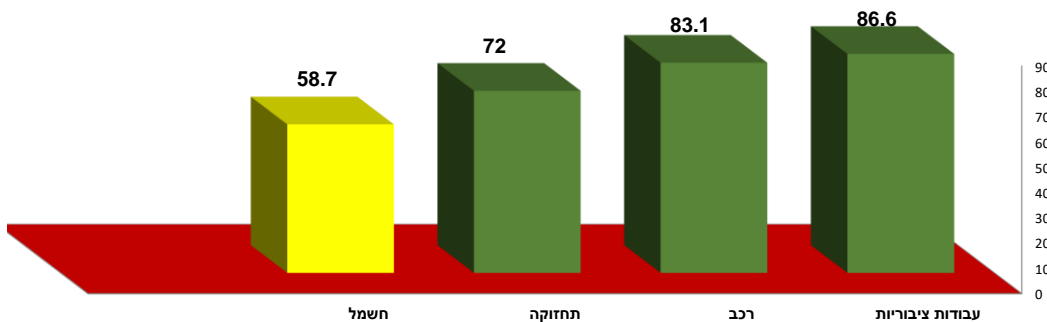
**15% שביעות רצון**  
12



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

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

**ציון סופי 58.7**



ביחס ליחידות האגף השונות

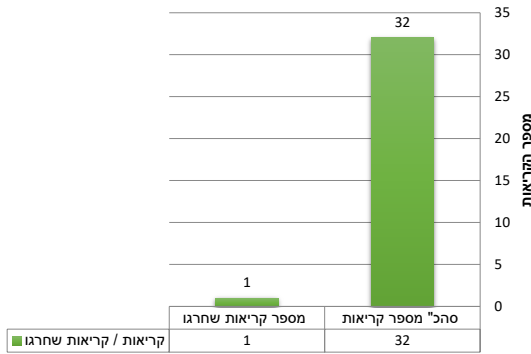
# תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: ספט-21

מנהל היחידה: רעה סבירסקי

שם היחידה: רישוי עסקים

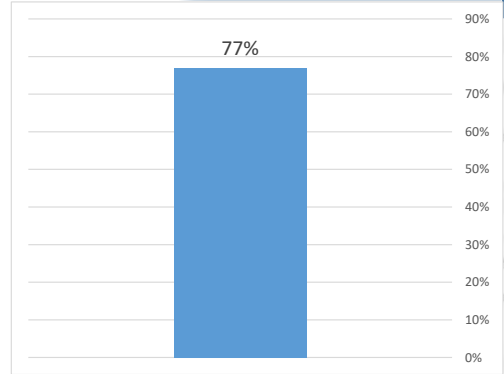
**35%** עמידה בזמן תקן  
**33**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 32 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 31 עמדו בזמן הצפי לטיפול ופניה אחת חרגה מזמן הצפי.

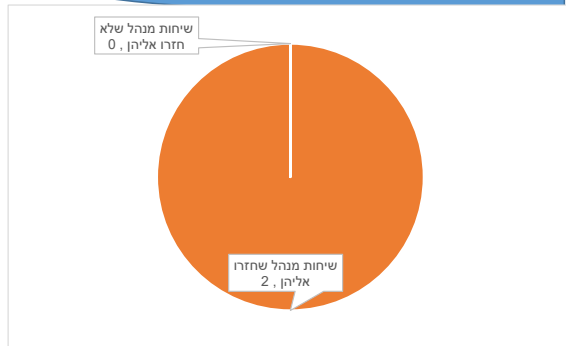
**35%** מענה טלפוני  
**23**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 27 שיחות מתוך 35, אחוז המענה הינו 77%

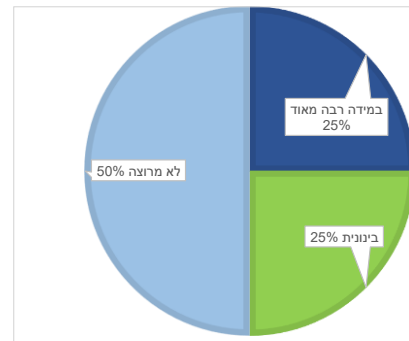
**15%** חזרה לפונה  
**15**



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

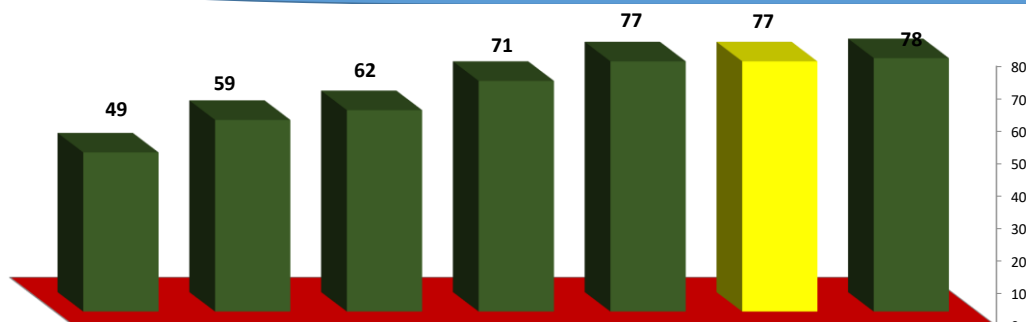
מתוך 2 בקשות לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל- 2.

**15%** שביעות רצון  
**6**



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

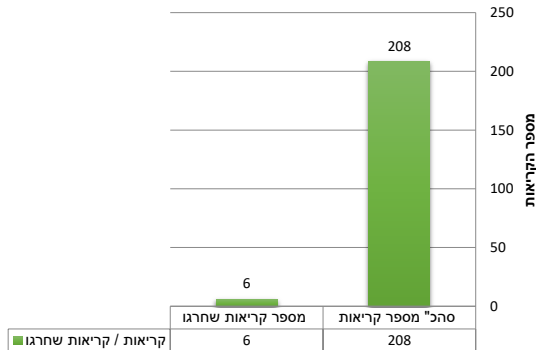
## ציון סופי 77



# תעודת השירות החודשית

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

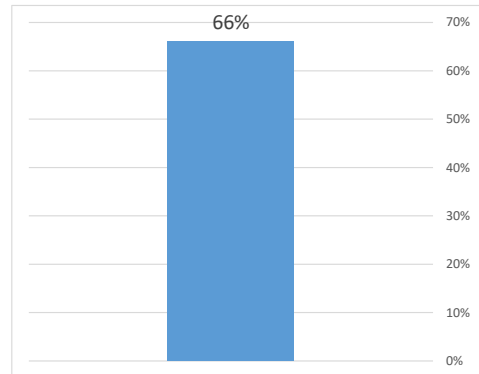
**30%** עמידה בזמן תקן  
**26**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 208 קריאות מוקד לטיפול היחידה מתוכן, 202 קריאות נסגרו במסגרת זמן הצפי לטיפול ו- 6 פניות חרגו מזמן הצפי.

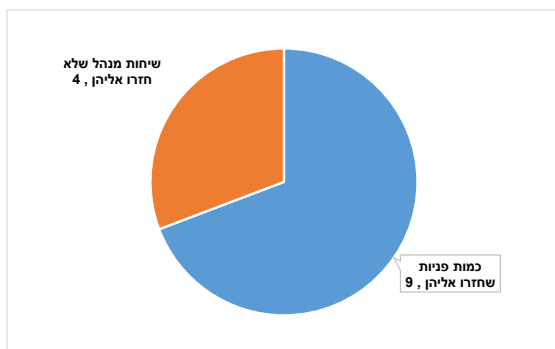
**30%** מענה טלפוני  
**20**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 33 שיחות מתוך 50, אחוז המענה הינו 66%

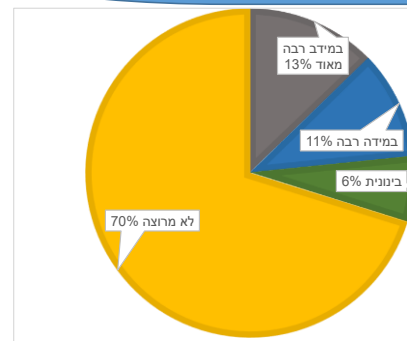
**15%** לדבר עם מנהל  
**1**



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

נפתחו 13 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-9..

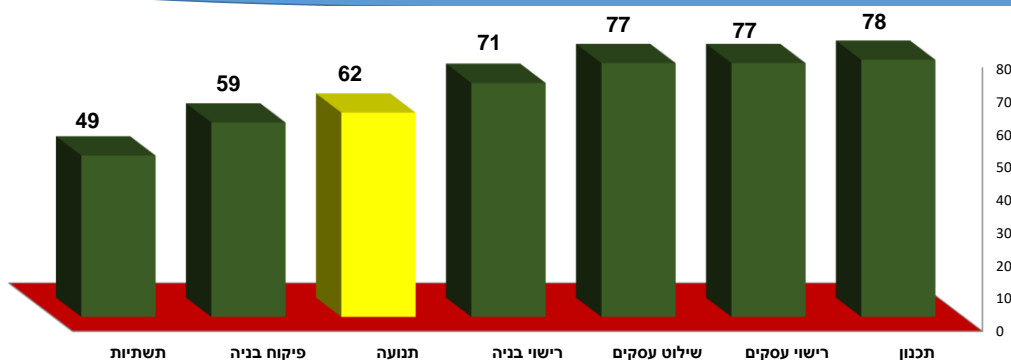
**25%** שביעות רצון  
**6**



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

כמות סקרים	ציון	ממצאים
6	100	במידה רבה מאוד
5	85	במידה רבה
3	60	בינונית
0	25	מועטה
33	0	לא מרוצה
47		סה"כ נבדקו נסקרים

**ציון סופי 62**

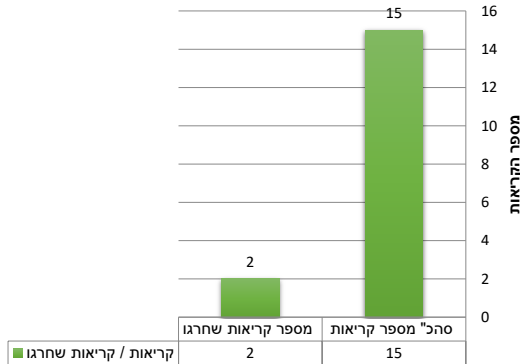


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

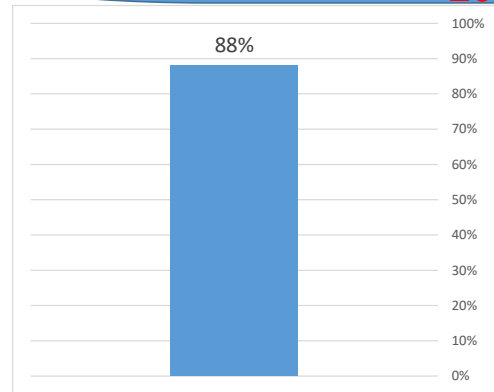
שם היחידה: שילוט      מנהל היחידה: רחלי תורג'מן      סיכום חודש: ספט-21

## 35% עמידה בזמן 26



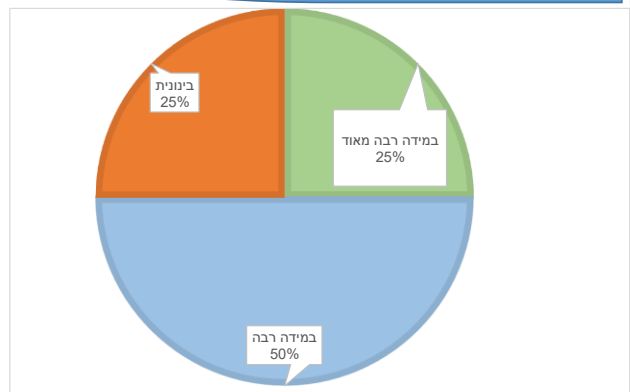
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 15 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 13 קריאות עמדו בזמן התקן ו- 2 קריאות חרגו מזמן התקן.

## 35% מענה טלפוני 26



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 30 שיחות מתוך 34, אחוז המענה הינו 88%.

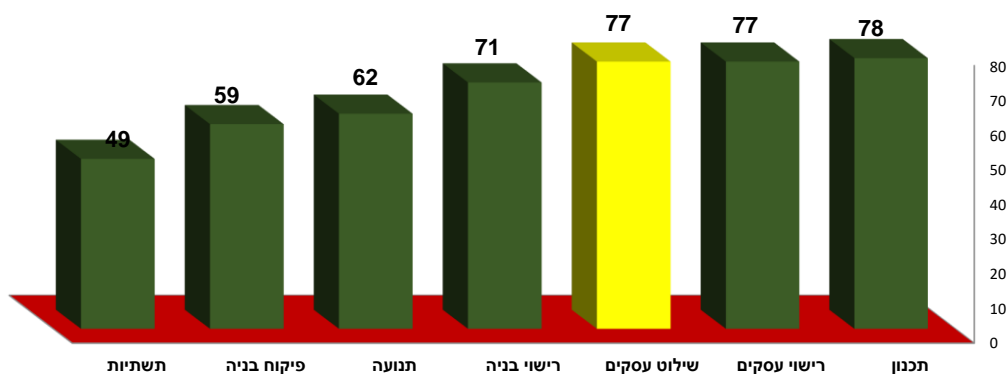
## 30% שביעות רצון 25



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	2
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		4

## ציון סופי 77

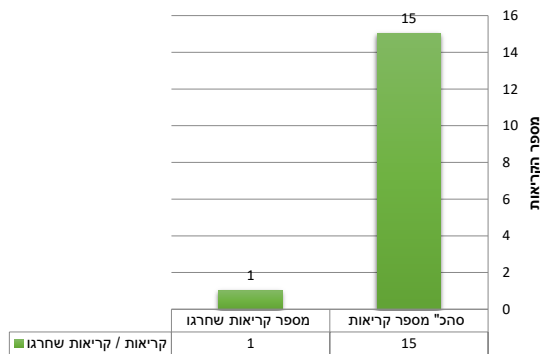


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

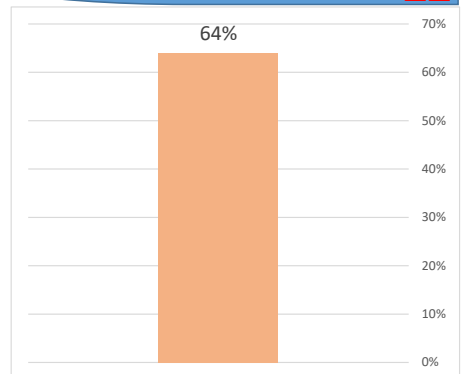
שם היחידה: תכנון      מנהל היחידה: מיכל שרייבר      סיכום חודש: ספט-21

**35%**  
**עמידה בזמן תקן**  
**30**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 15 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 14 קריאות נסגרו במסגרת זמן הצפי ופניה אחת חרגה מהצפי לטיפול.

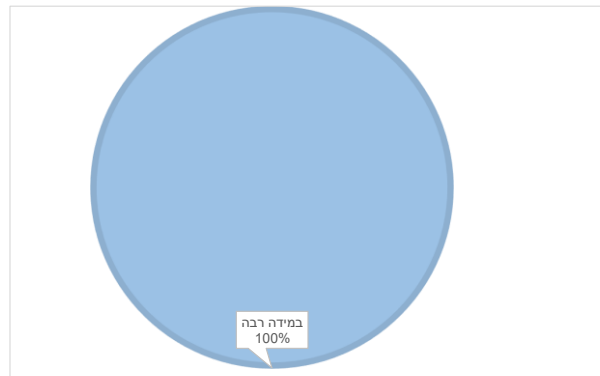
**35%**  
**מענה טלפוני**  
**22**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 27 שיחות מתוך 42, אחוז המענה הינו 64%.

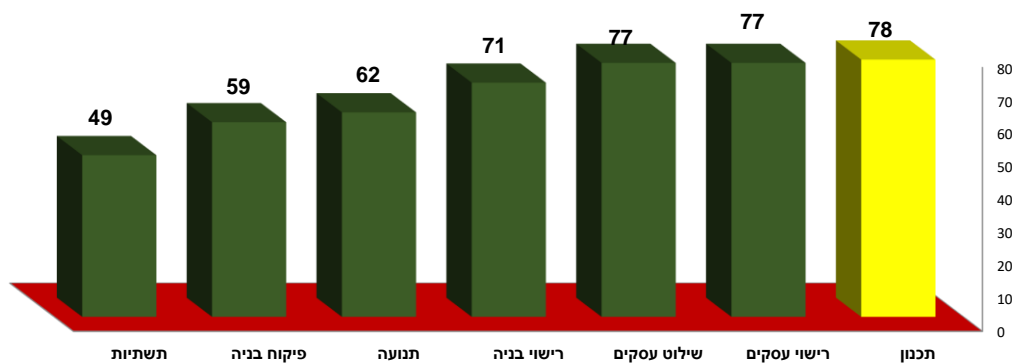
**30%**  
**שביעות רצון**  
**26**

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



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

**78** **ציון סופי**

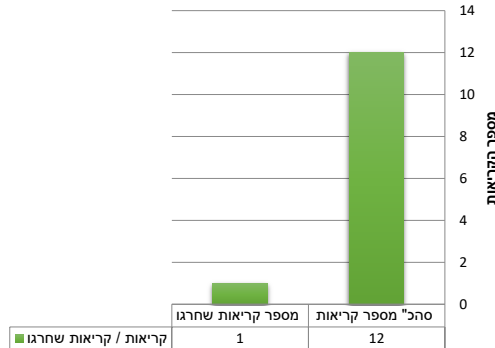


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

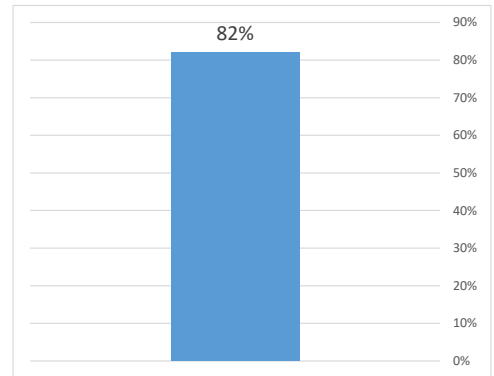
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: ספט-21

**35%** עמידה בזמן  
**26**



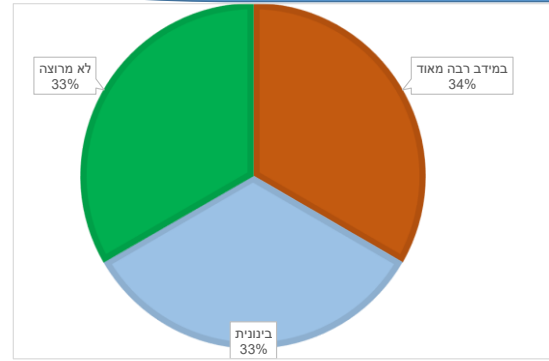
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 12 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 11 קריאות נסגרו בזמן תקן וקריאה אחת חרגה מזמן הצפי לטיפול.

**35%** מענה טלפוני  
**29**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 159 שיחות מתוך 195, אחוז המענה הינו 82%

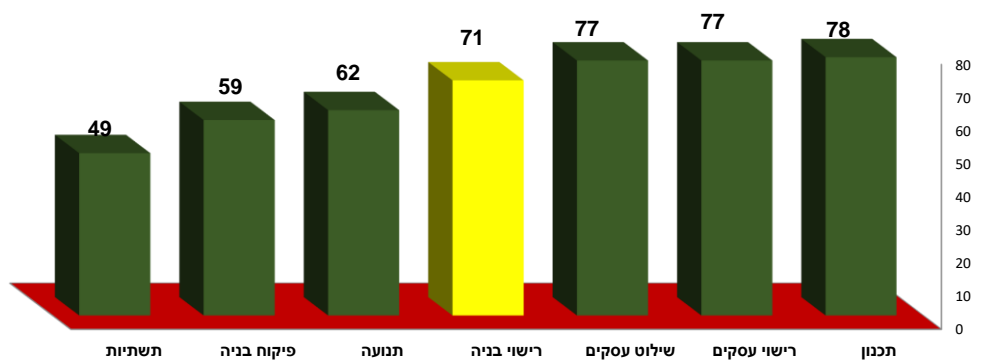
**30%** שביעות רצון  
**16**



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	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סחייכ נבדקו נסקרים		3

**71** ציון סופי

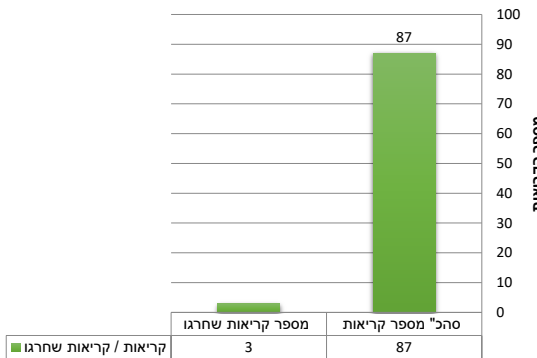


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

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

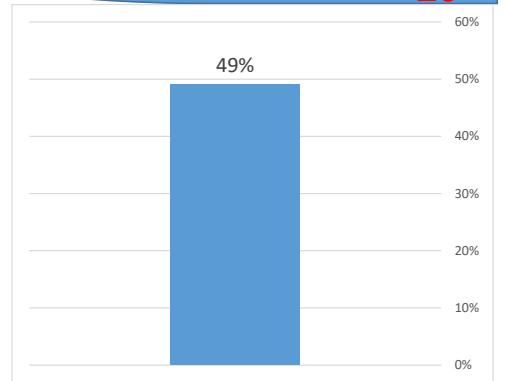
**30%** עמידה בזמן תקן  
**25**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 87 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 83 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

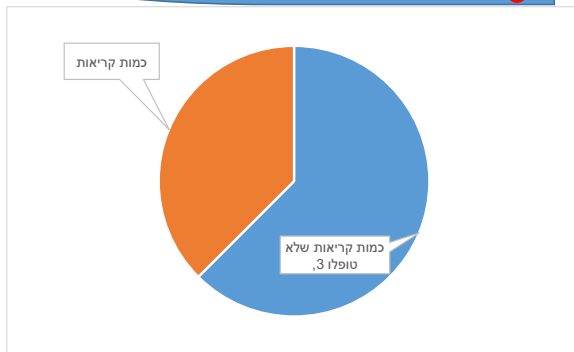
**30%** מענה טלפוני  
**20**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 42 שיחות מתוך 86, אחוז המענה הינו 49%.

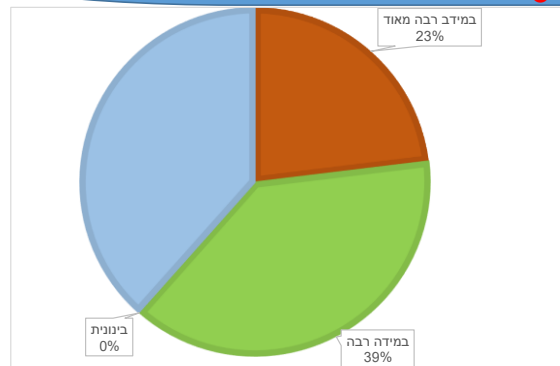
**15%** חזרה לפונה  
**6**



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

מתוך 5 בקשות לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל- 2.

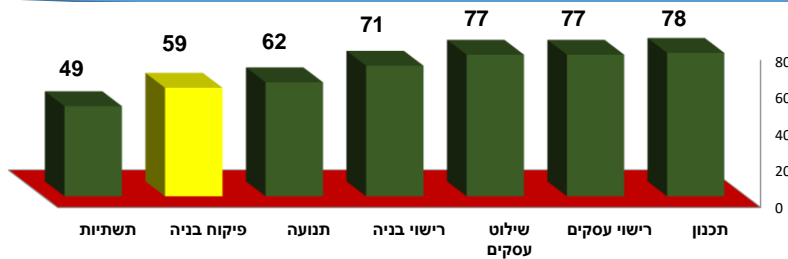
**15%** שביעות רצון  
**8**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	5
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		13

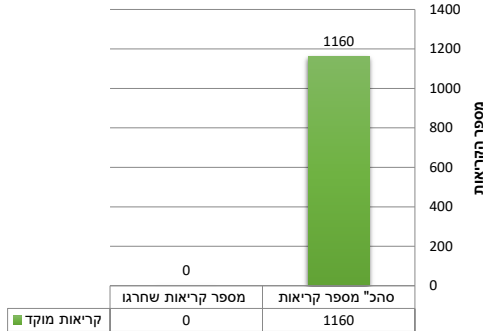
**59** ציון סופי



# תעודת השירות החודשית

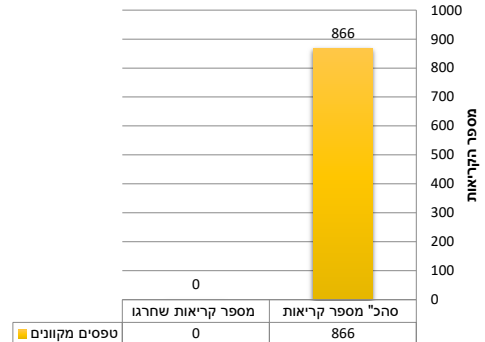
שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: צחי בן אדרת סיכום חודש: ספט-21

**30%** פניות חזרה לתושב  
**30**



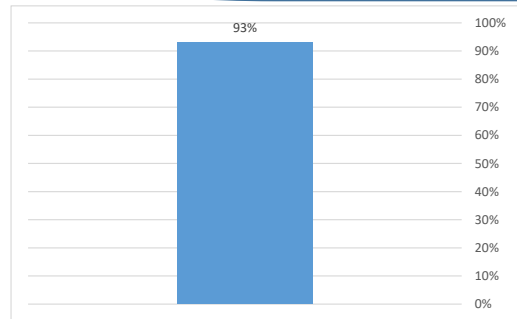
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שנמדדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 1160 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

**25%** טפסים מקוונים  
**25**



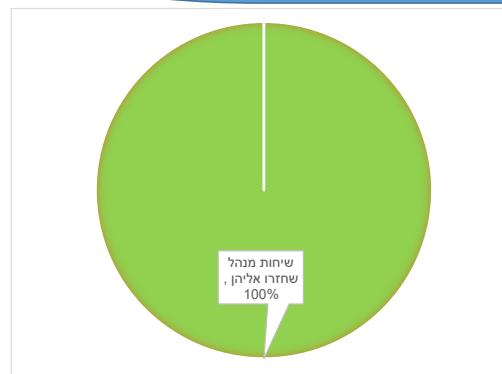
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 866 טפסים מקוונים ביחידה.  
 כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

**25%** מענה טלפוני  
**23**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
 בחודש זה המחלקה ענתה על 4794 שיחות  
 אחוז המענה הינו 93%

**15%** מנהל חוזר  
**15**



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

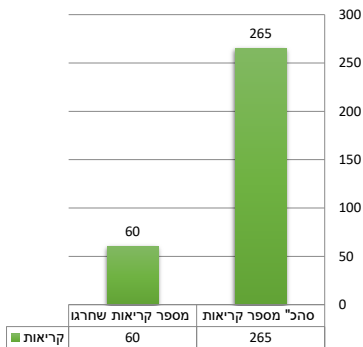
# תעודת השירות החודשית

0

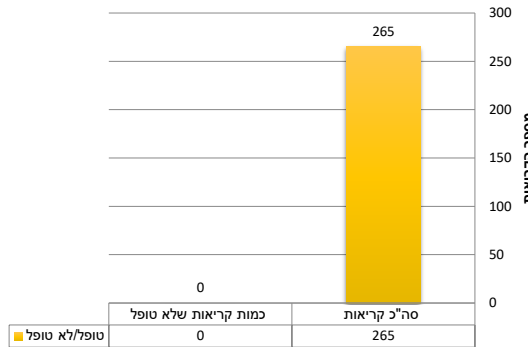
חודש: ספט-21

מנהל היחידה: שי זייד

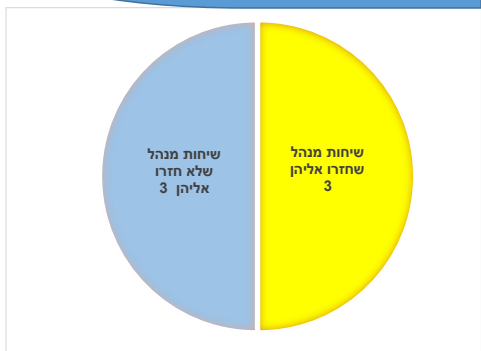
שם היחידה: ביטחון



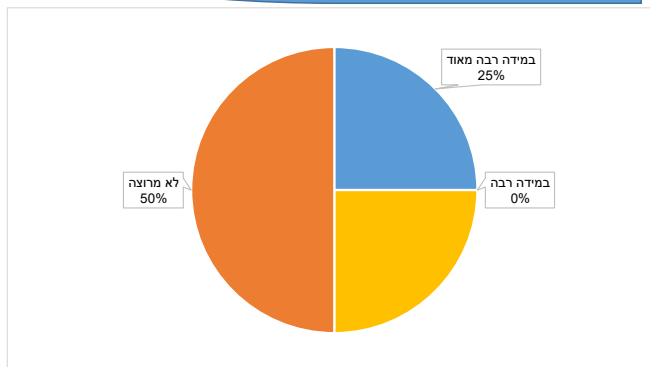
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 265 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 205 עמדו בזמן התקן ו- 60 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 265 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

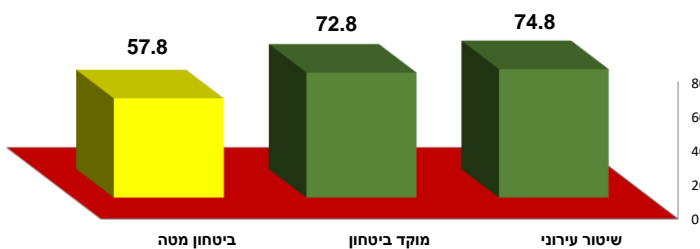


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.



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	1
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקי נסקרים		4



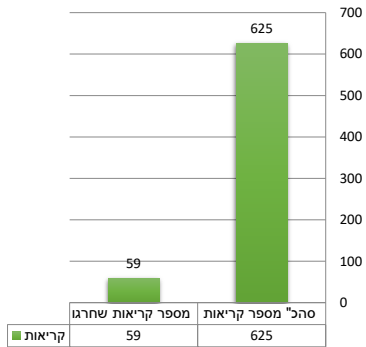
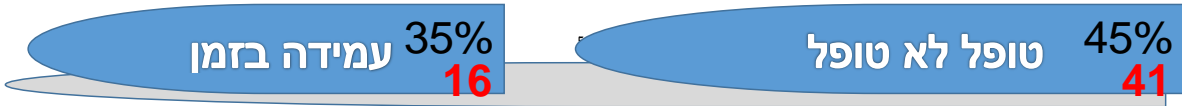
# תעודת השירות החודשית

0

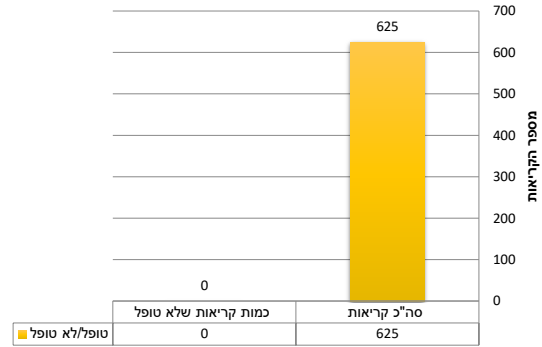
חודש: ספט-21

מנהל היחידה: שי זייד

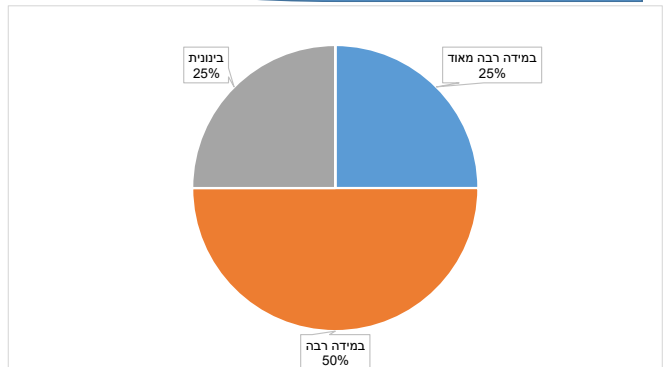
שם היחידה: ביטחון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 625 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 566 עמדו בזמן התקן ו- 59 חרגו מזמן התקן.

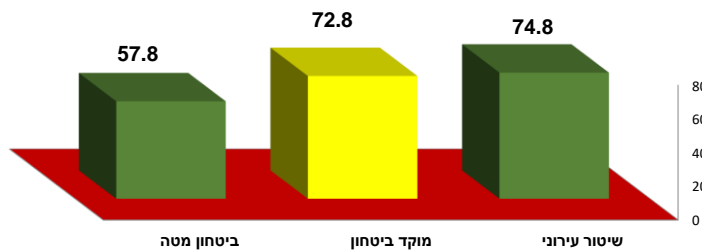


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 625 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.



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	1
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סה"כ נבדקו נסקרים		4



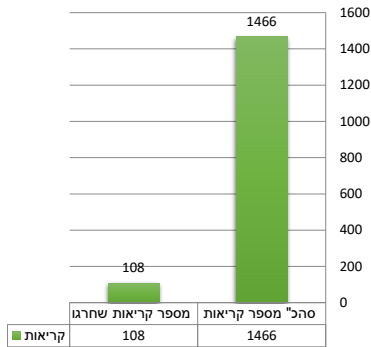
# תעודת השירות החודשית

0

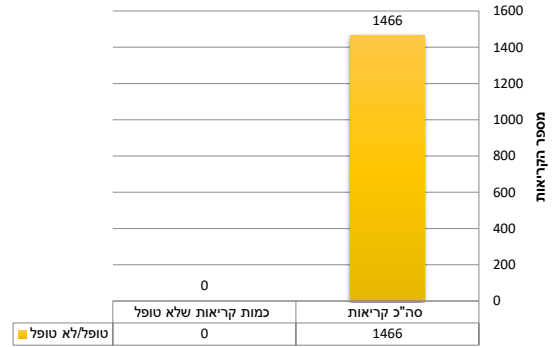
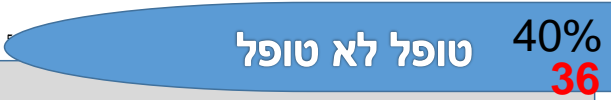
חודש: ספט-21

מנהל היחידה: שי זייד

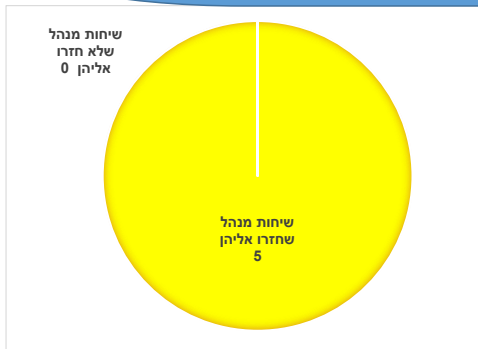
שם היחידה: ביטחון



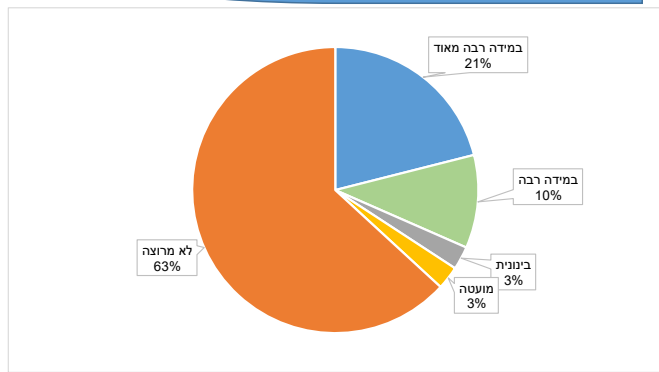
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1466 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1358 עמדו בזמן התקן ו- 108 חרגו מזמן התקן.



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.

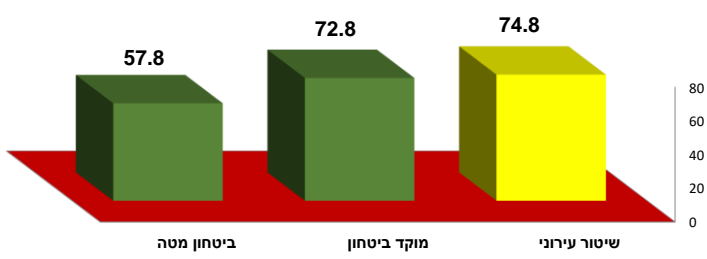


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 5 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	8
במידה רבה	85	4
בינונית	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	24
סה"כ נבדקי נסקרים		38

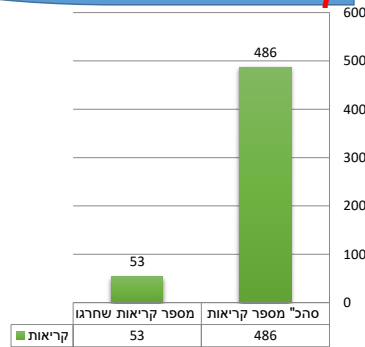


# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: גני ילדים      מנהל היחידה: שירה ברך      חודש: ספט-21

## עמידה בזמן תקן צוותים 15%

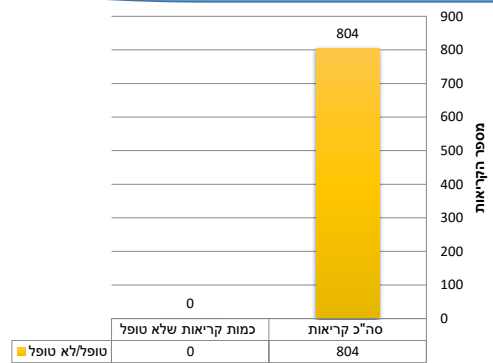
7



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 486 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 433 עמדו בזמן התקן ו-53 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

## טופל לא טופל 20%

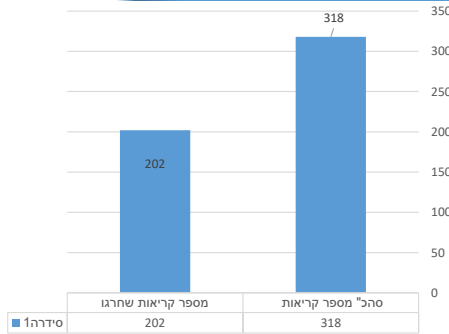
18



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 804 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכשעות שסמכו ללא טופל.

## עמידה בזמן תקן תושבים 15%

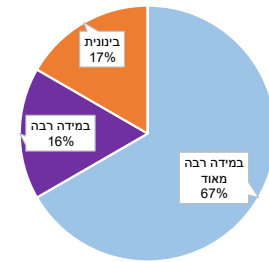
5



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 318 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 116 עמדו בזמן התקן ו-202 חרגו מזמן התקן.

## שביעות רצון 10%

9

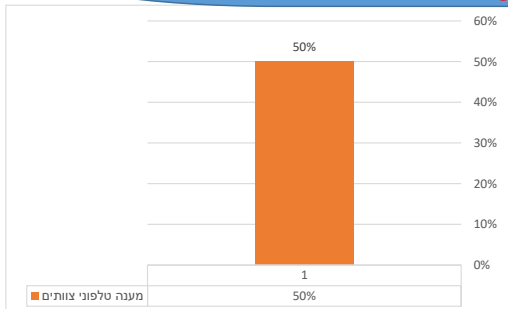


מדד איכותי זה בוחן בשטח/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

## מענה טלפוני צוותים 10%

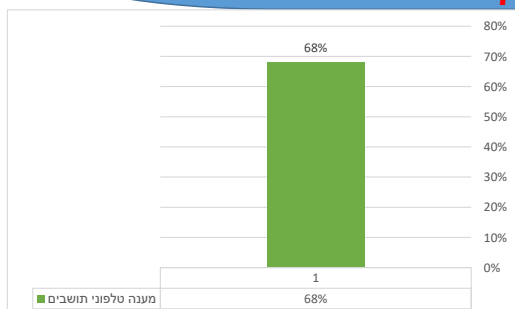
5



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.  
 בחודש זה נענו 929 שיחות מתוך 1868, אחוז המענה 50%.

## מענה טלפוני תושבים 10%

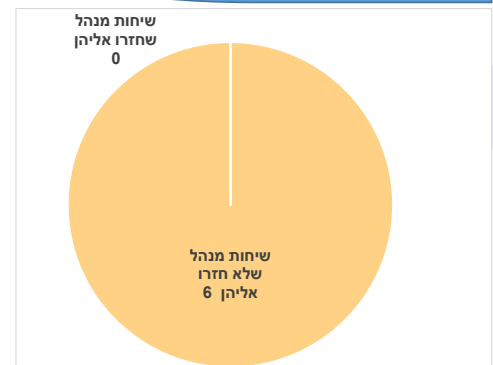
7



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה.  
 בחודש זה נענו 782 שיחות מתוך 1156, אחוז המענה 68%.

## מנהל חוזר 20%

0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

# תעודת השירות החודשית

0

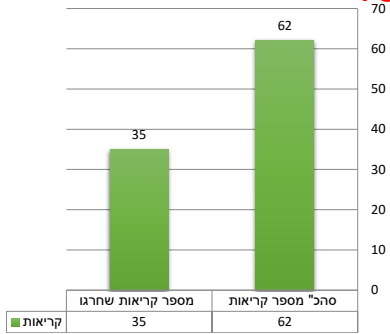
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: ספט-21

עמידה בזמן תקן 30%

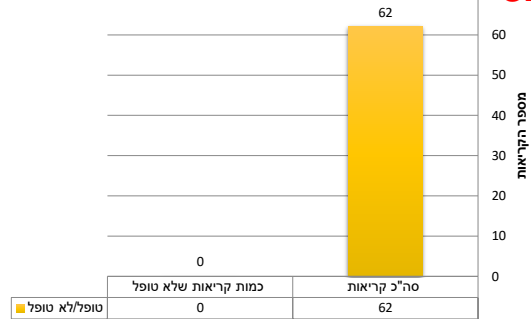
13

טופל לא טופל 35%

32



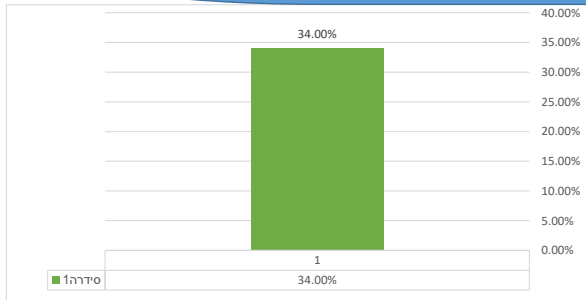
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 62 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 27 עמדו בזמן התקן ו- 35 קריאות חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 62 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מענה טלפוני 10%

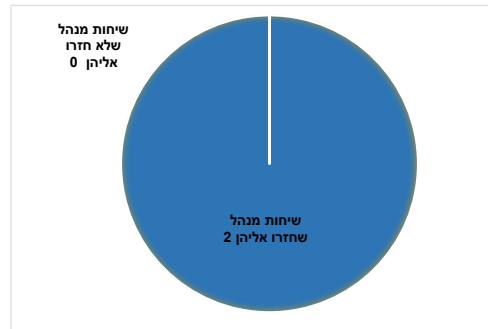
3



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 163 שיחות מתוך 477, אחוז המענה 34%.

מנהל חוזר לתושב 15%

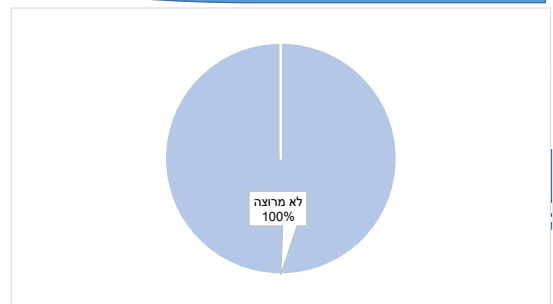
15



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

שביעות רצון 10%

0



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

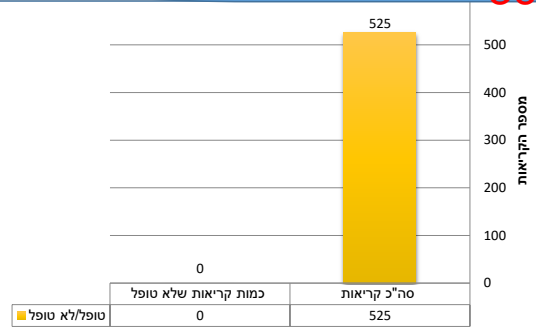
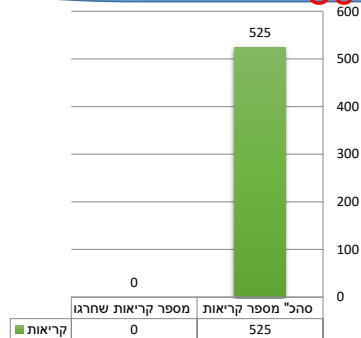
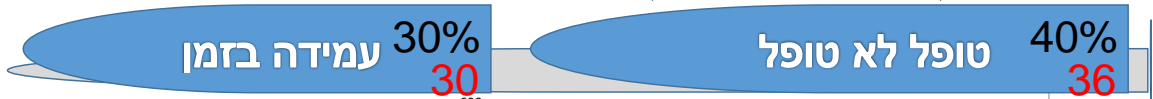
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מתטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סחייכ נבדקו נסקרים	1	1

ציון סופי 63.0

# תעודת השירות החודשית

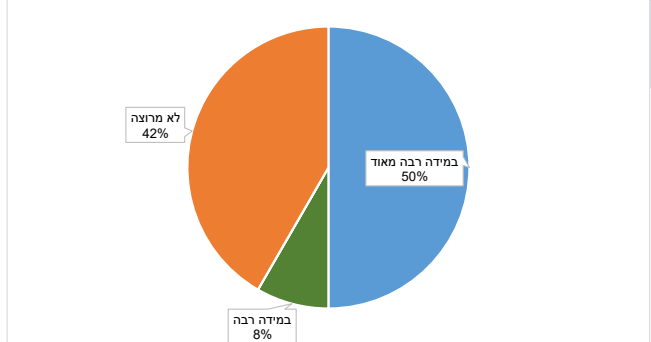
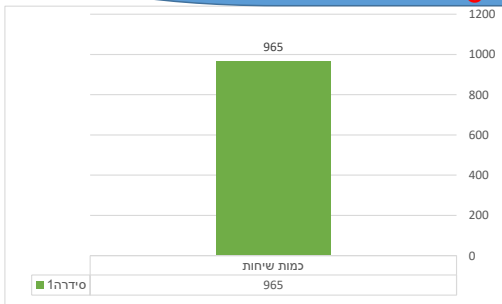
שם היחידה: פיקוח חניה מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: ספט-21

0



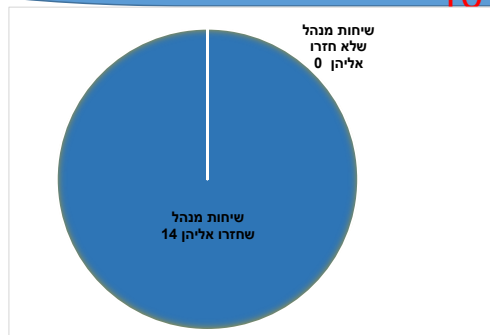
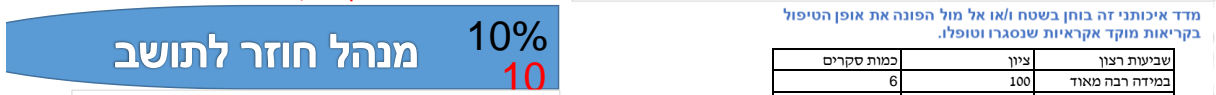
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 525 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 525 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.



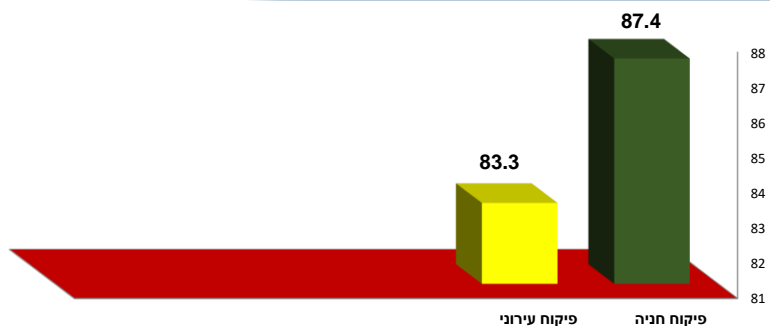
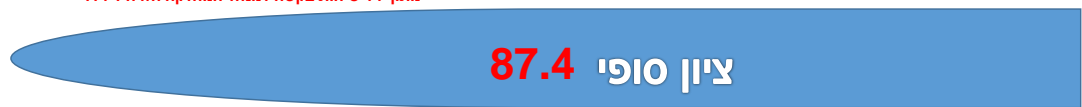
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 965 שיחות מתוך 1704, אחוז המענה 57%

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 14 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-14.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	6
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סתייג נבדקו נסקרים		12

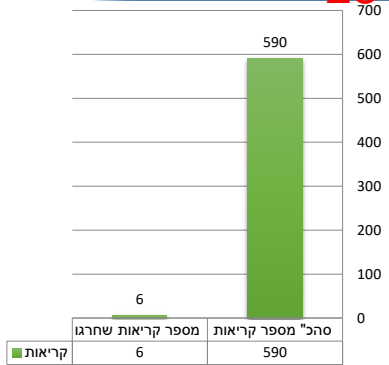


# תעודת השירות החודשית

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

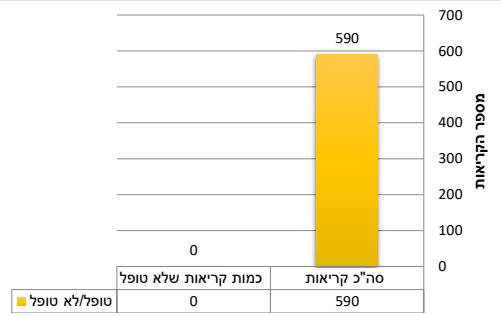
0

## עמידה בזמן 30% 28



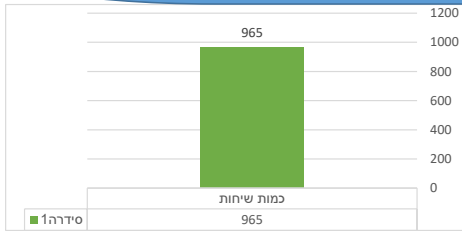
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 590 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 584 עמדו בזמן התקן ו-6 קריאות חרגו מזמן התקן.

## טופל לא טופל 40% 36

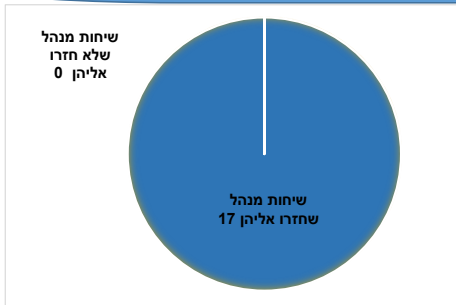


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 590 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

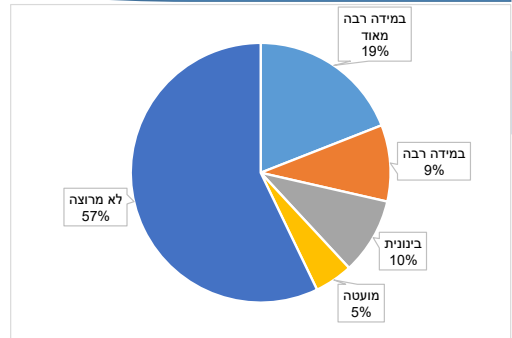
## מענה טלפוני 10% 6



## מנהל חוזר לתושב 10% 10



## שביעות רצון 10% 3

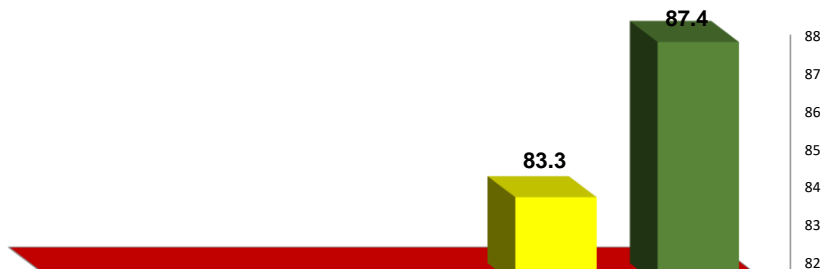


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	2
בינונית	60	2
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	12
סה"כ נבדקו נסקרים		21

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

## ציון סופי 83.3



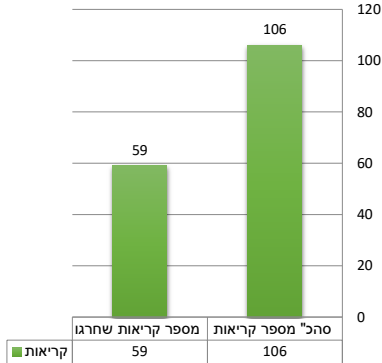
# תעודת השירות החודשית

חודש: ספט-21

מנהל היחידה: ניר לוי

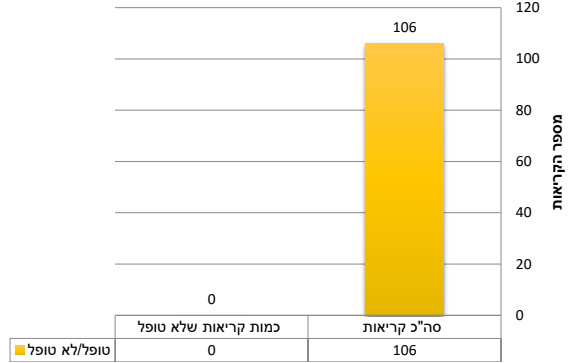
שם היחידה: ח.כ בינוי

**30% עמידה בזמן**  
5



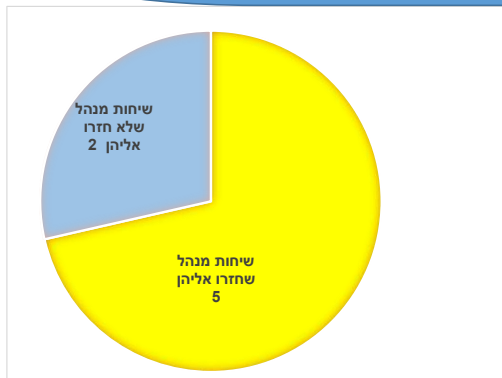
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 106 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 47 עמדו בזמן התקן ו- 59 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



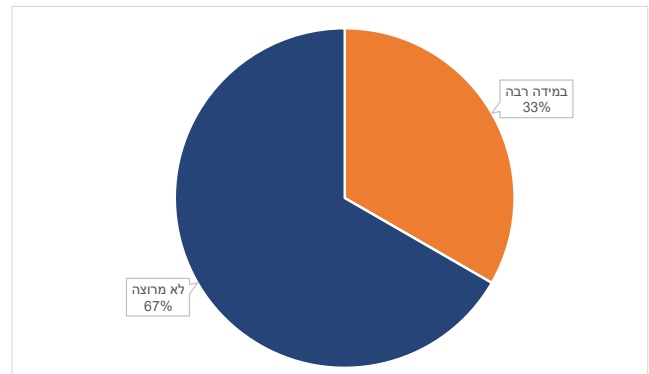
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 106 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
11



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 7 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5

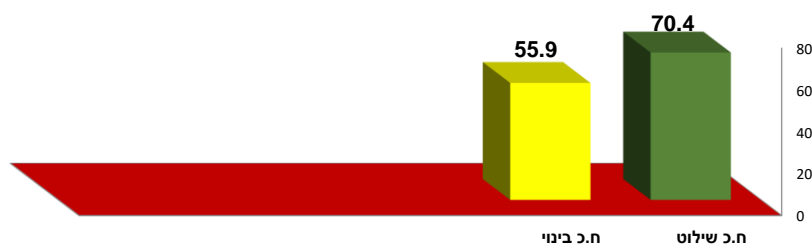
**15% שביעות רצון**  
4



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

**55.9 ציון סופי**

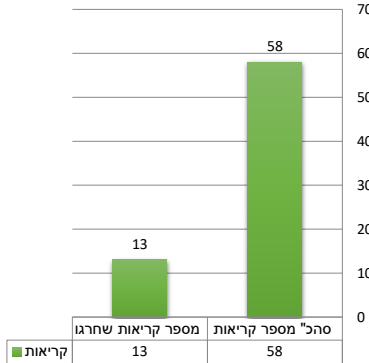


# תעודת השירות החודשית

0

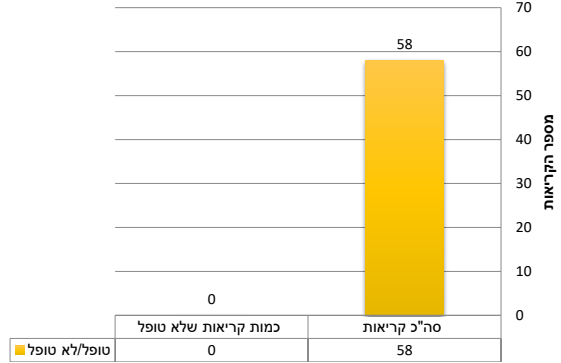
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: ספט-21

**35% עמידה בזמן**  
17



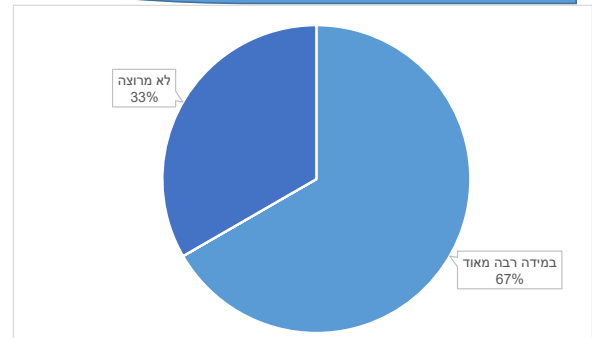
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 58 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 45 עמדו בזמן התקן ו- 13 חרגו מזמן התקן.

**45% טופל לא טופל**  
41



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

**20% שביעות רצון**  
13



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

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

**70.4 ציון סופי**

