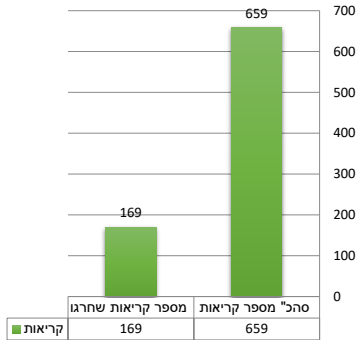


# תעודת השירות החודשית

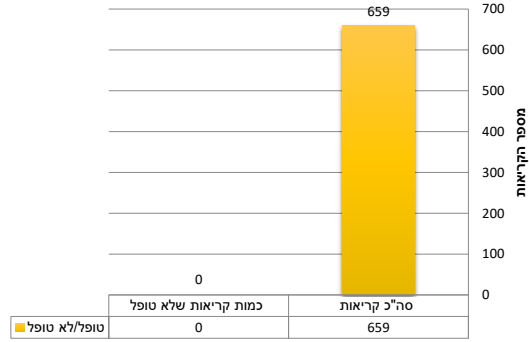
שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אורן וולשטיין חודש: אוק-21

0

## 40% 36 טופל לא טופל 30% 7 עמידה בזמן

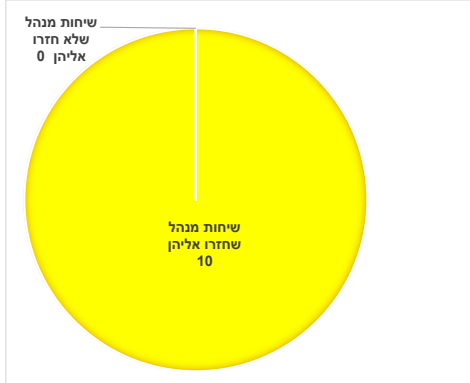


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 659 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 490 עמדו בזמן התקן ו- 169 חרגו מזמן התקן.

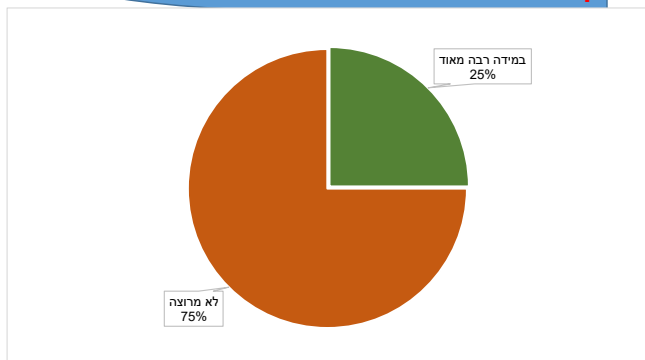


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 659 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות נסגרו כטופלו, לא דווח על קריאה שנסגרה ללא טיפול.

## 15% 4 שביעות רצון 15% מנהל חוזר



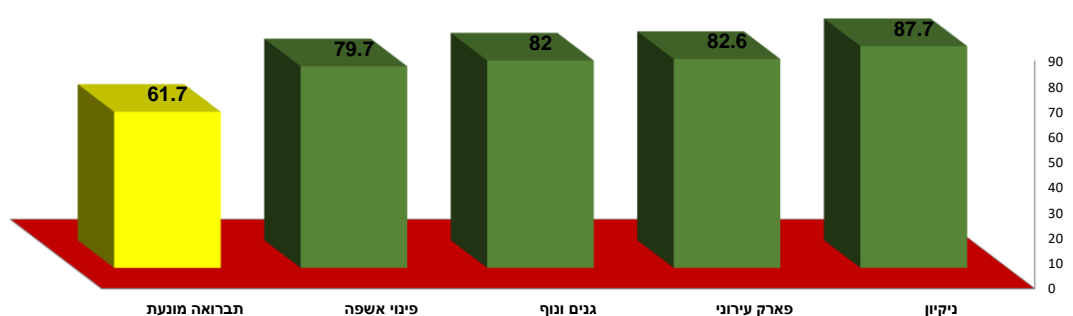
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.



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

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

## ציון סופי 61.7



ביחס ליחידות האגף השונות

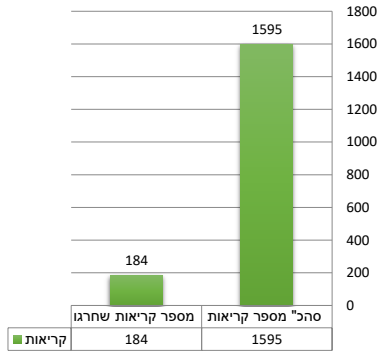
# תעודת השירות החודשית

0

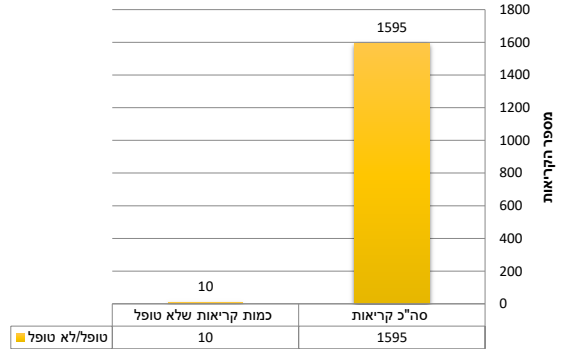
חודש: אוק-21

מנהל היחידה: אסף טל

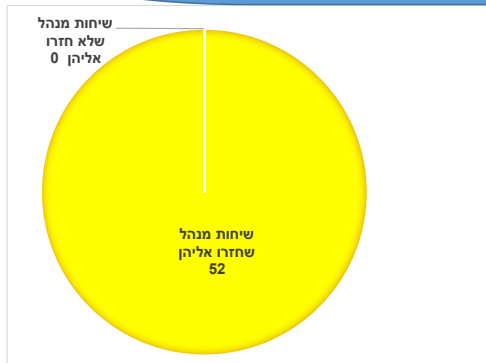
שם היחידה: פינני אשפה



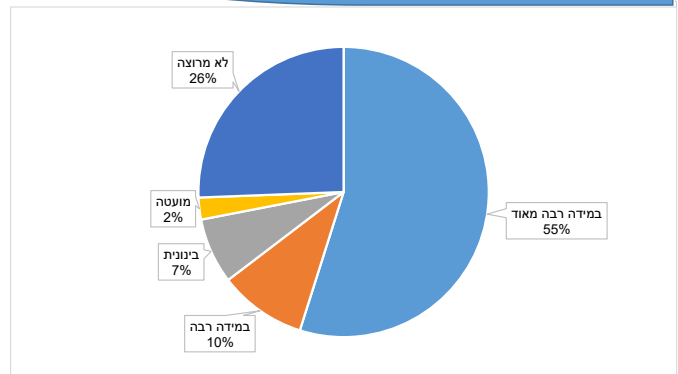
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1595 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 184 חרגו מזמן התקן. 1411 עמדו בזמן התקן ו- 184 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1595 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1585 טופלו ו- 10 דיווחו שנסגרו ללא טיפול.

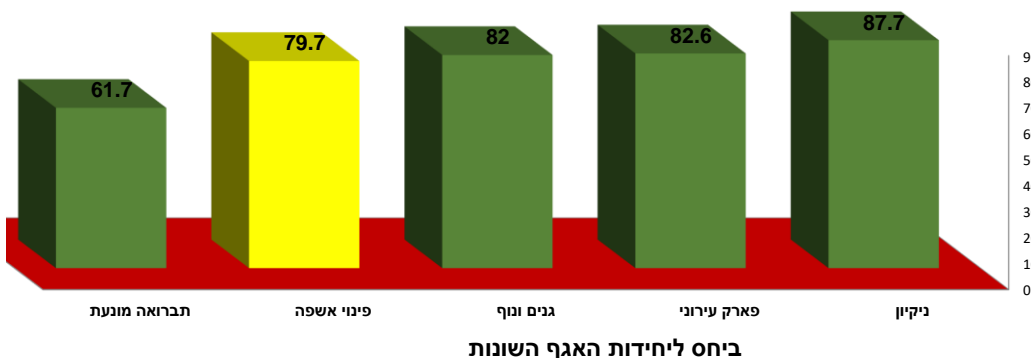
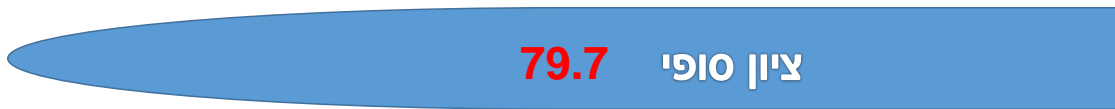


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 52 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 52.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	45
במידה רבה	85	8
בינונית	60	6
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	21
סה"כ נבדקו נסקרים		82



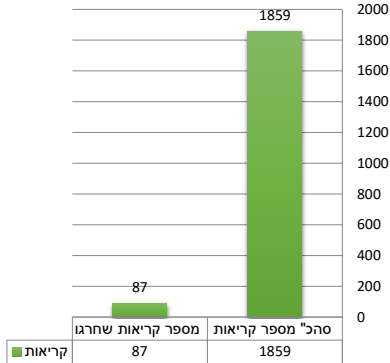
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

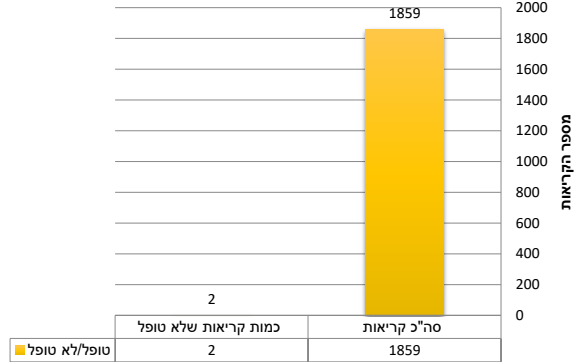
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: אוק-21

**30% עמידה בזמן**  
23



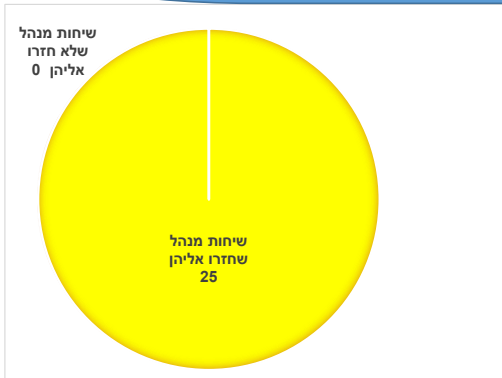
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1859 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1857 טופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**40% טופל לא טופל**  
36



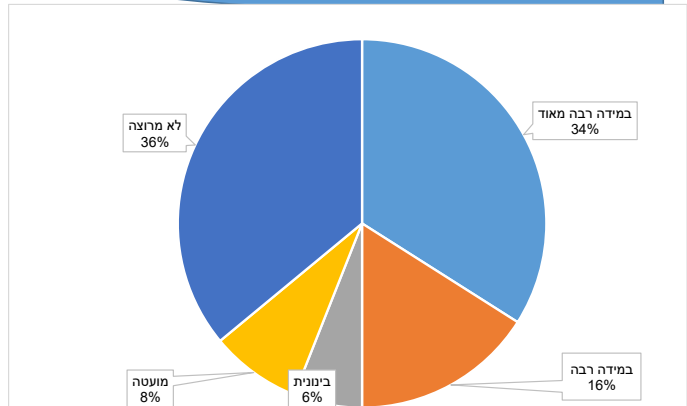
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1859 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1857 טופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

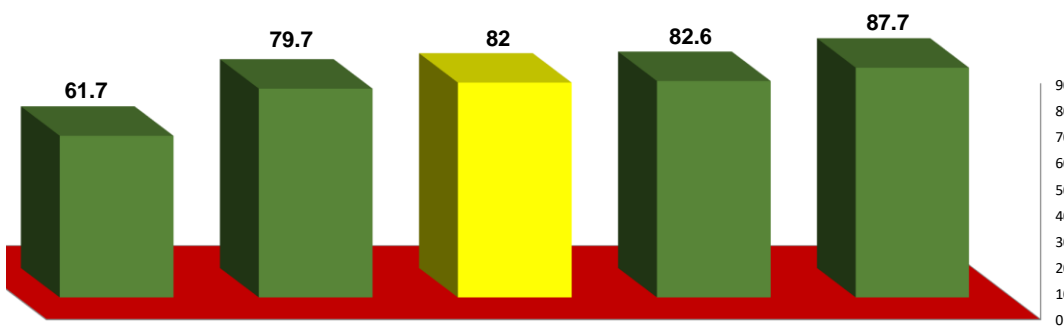
**15% שביעות רצון**  
8



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	17
במידה רבה	85	8
בינונית	60	3
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	18
סה"כ נבדקו נסקרים	50	

**82 ציון סופי**



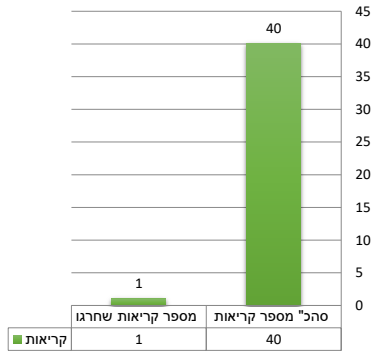
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

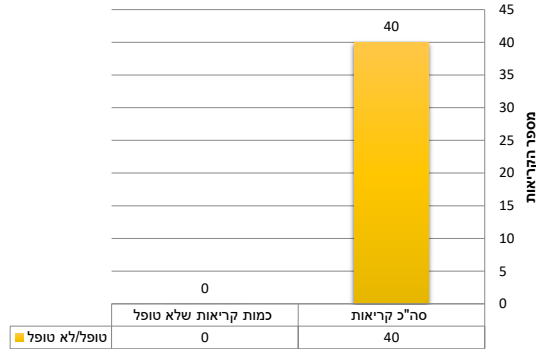
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: אוק-21

**30% עמידה בזמן**  
**29**



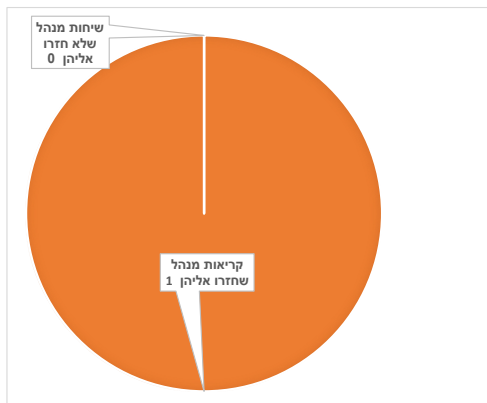
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 40 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן

**40% טופל לא טופל**  
**36**



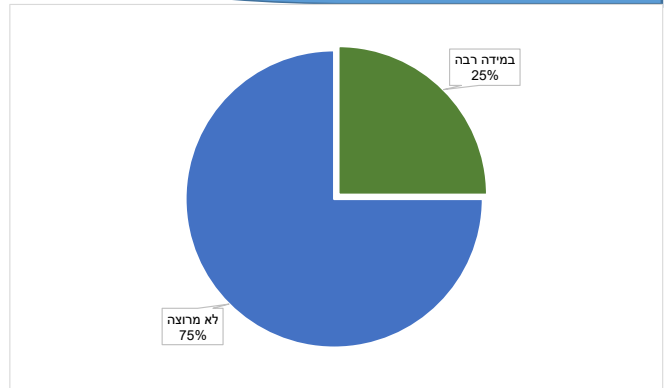
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 40 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

**15% מנהל חוזר**  
**15**



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

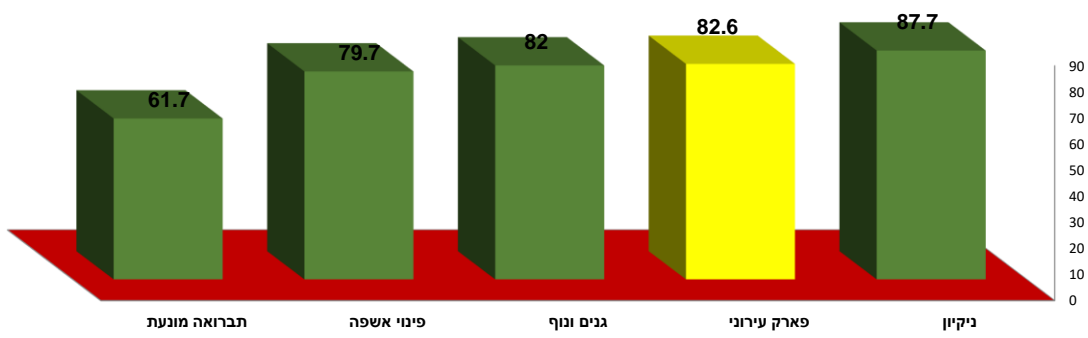
**15% שביעות רצון**  
**3**



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

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

**82.6 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

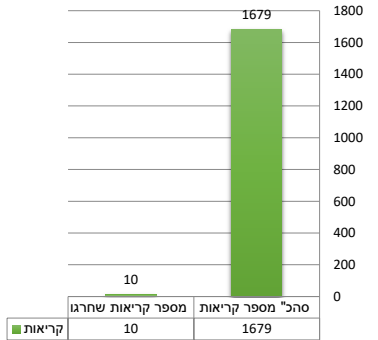
0

חודש: אוק-21

מנהל היחידה: אסף טל

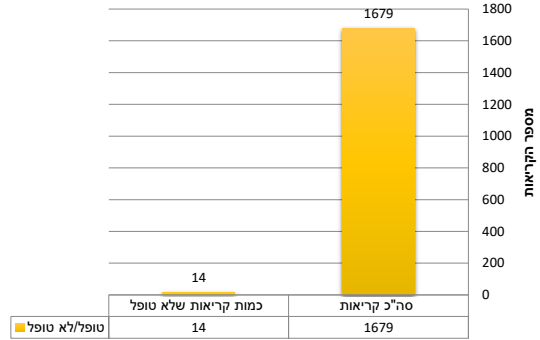
שם היחידה: ניקיון העיר

**30%** עמידה בזמן  
**29**



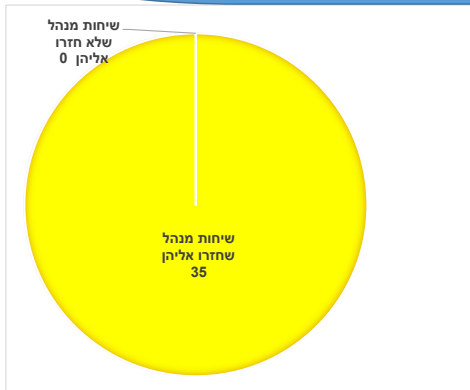
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1679 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1665 מתוך 1669 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**34**



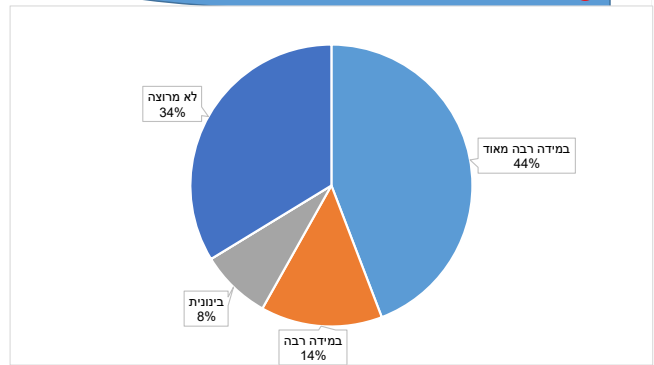
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1679 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1665 טופלו ו- 14 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15%** מנהל חוזר  
**15**



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

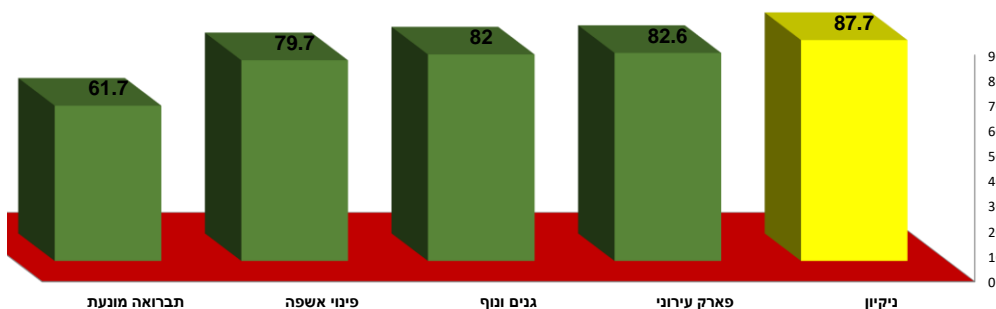
**15%** שביעות רצון  
**9**



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	38
במידה רבה	85	12
בינונית	60	7
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	29
סה"כ נבדקו נסקרים		86

**87.7** ציון סופי



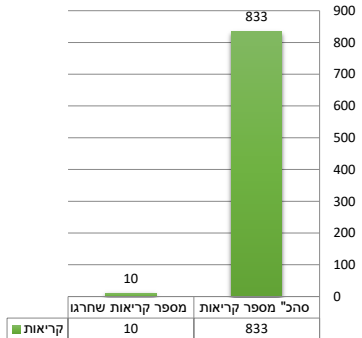
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

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

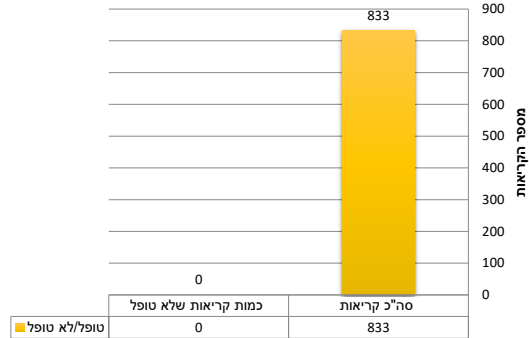
0

**30% עמידה בזמן**  
28



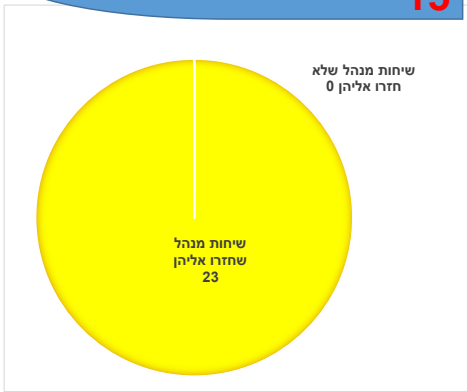
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 833 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 823 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



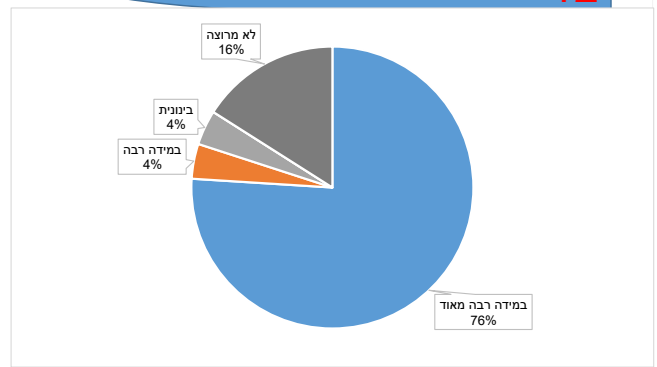
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 833 קריאות מוקד לטיפול היחידה, אין קריאות שדווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 23 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-23.

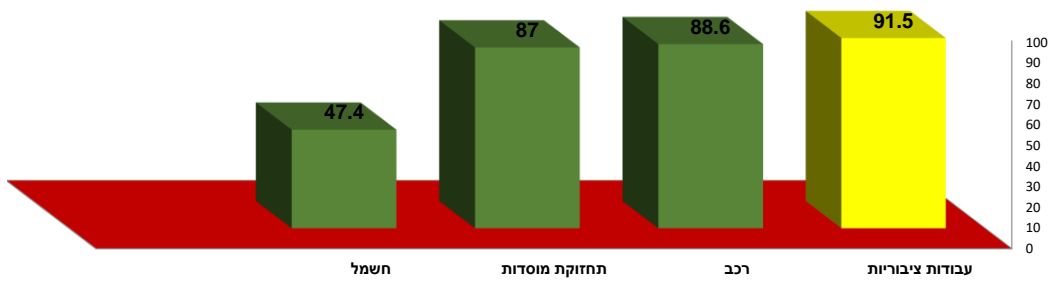
**15% שביעות רצון**  
12



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	19
במידה רבה	85	1
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		25

**91.5 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

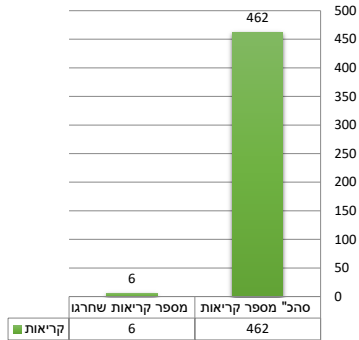
0

חודש: אוק-21

מנהל היחידה: אריה בן זאב

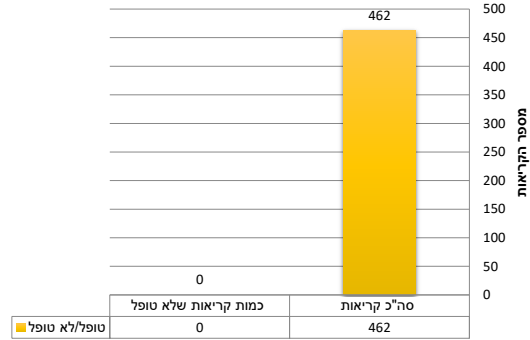
שם היחידה: רכב

**35%** עמידה בזמן  
**28**



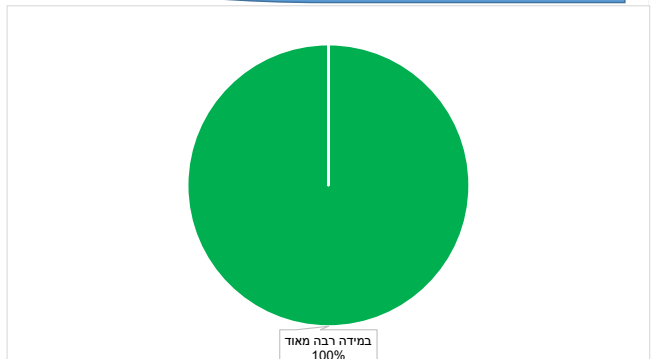
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 462 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 456 עמדו בזמן התקן ו-6 קריאות חרגו מזמן התקן.

**45%** טופל לא טופל  
**41**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 462 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך דוח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

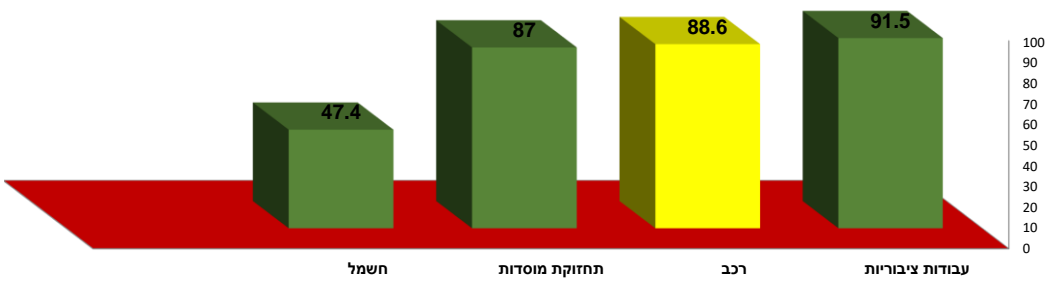
**20%** שביעות רצון  
**20**



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

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

**88.6** ציון סופי

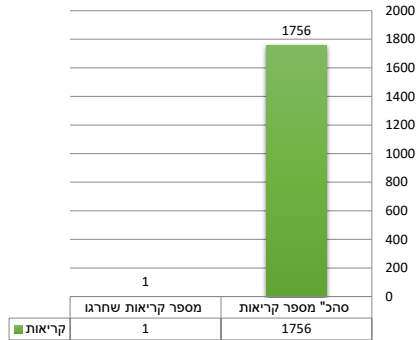


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

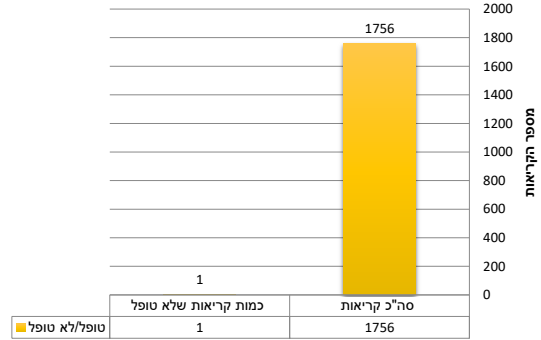
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: אוק-21

**עמידה בזמן תקן 35%**  
30



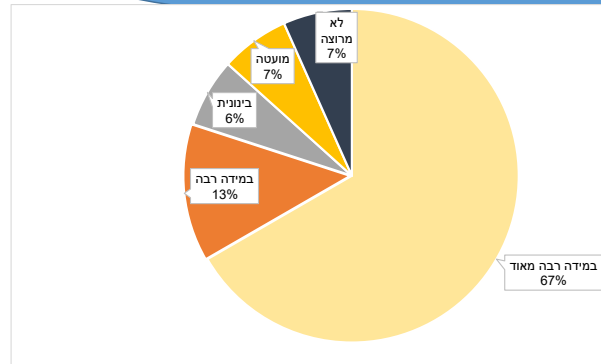
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1756 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1755 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

**טופל לא טופל 45%**  
40



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1756 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1755 נסגרו כטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

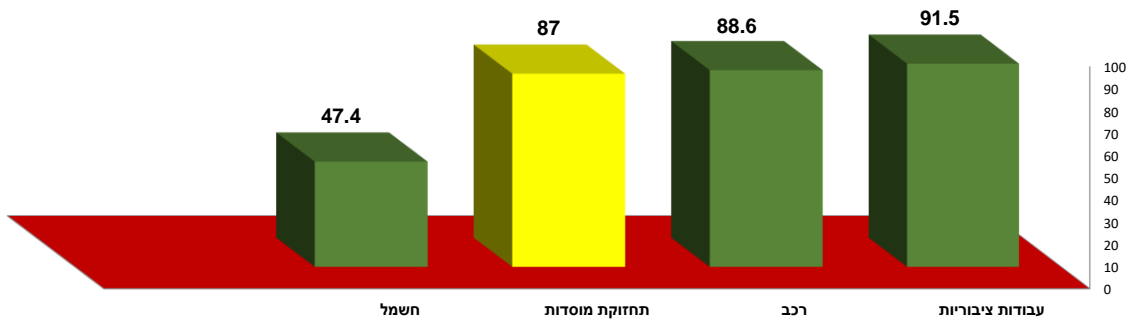
**שביעות רצון 20%**  
17



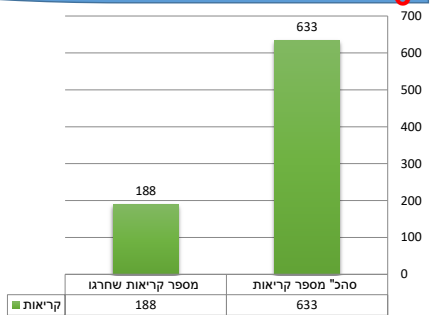
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	10
במידה רבה	85	2
בניט	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		15

**ציון סופי 87.0**

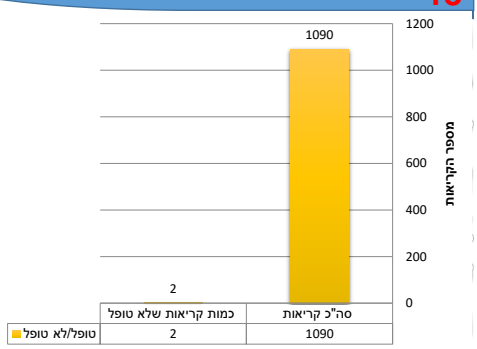


**20%** עמידה בזמן תקן חשמל **6**



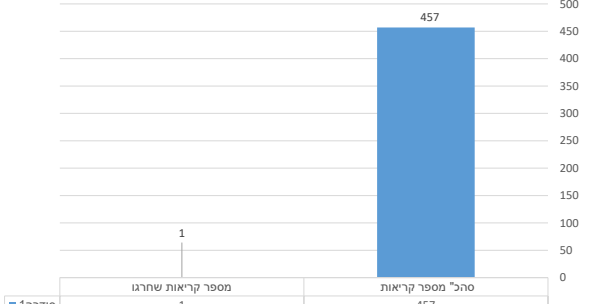
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו מחלקת חשמל 633 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 445 עמדו בזמן התקן ו-188 קריאות דוחו שחרגו מזמן התקן.

**20%** טופל לא טופל **18**



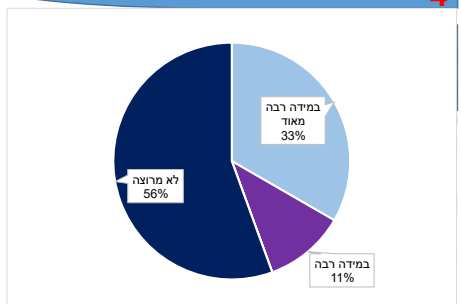
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1090 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דוחו על כרטיס שגיבה ללא טופל.

**20%** עמידה בזמן תקן אי פי אי **15**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאי פי אי סה"כ 457 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 456 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

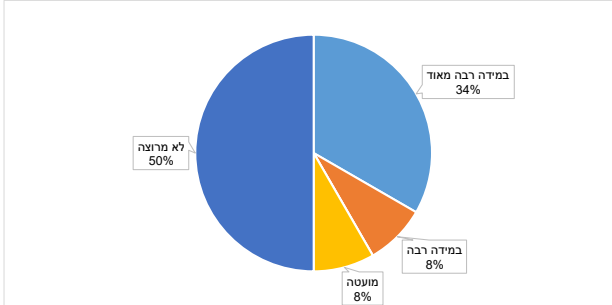
**10%** שביעות רצון חשמל **4**



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

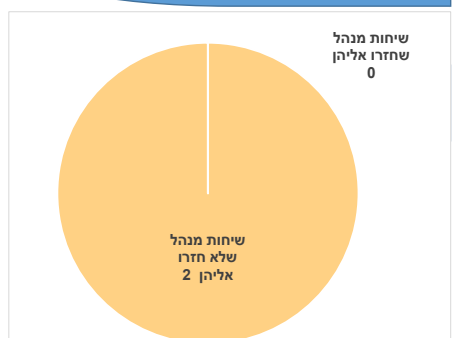
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים	8	8

**10%** שביעות רצון אי פי אי **4**



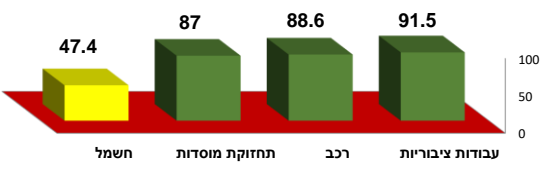
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים	12	12

**20%** מנהל חוזר **0**



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

**ציון סופי 47.4**



# תעודת השירות החודשית

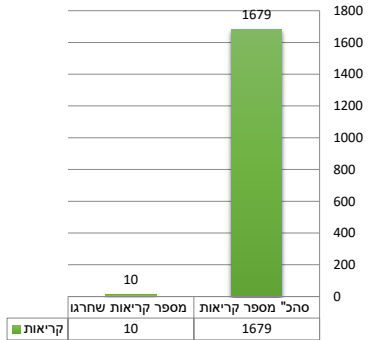
0

חודש: אוק-21

מנהל היחידה: אסף טל

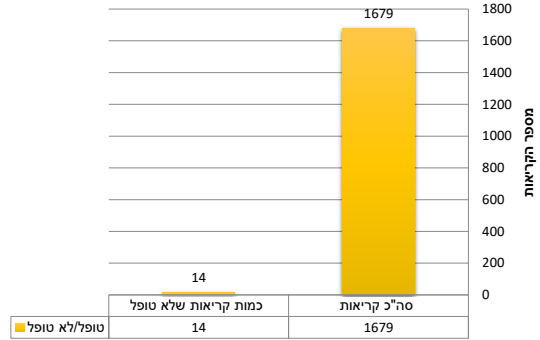
שם היחידה: ניקיון העיר

**30%** עמידה בזמן  
**29**



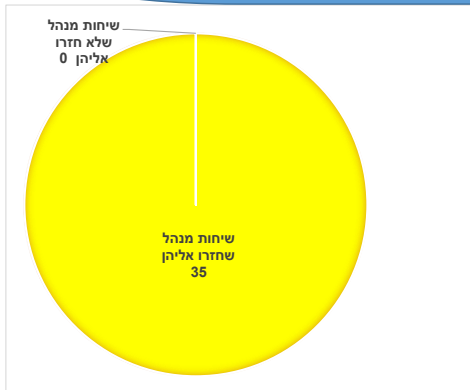
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1679 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1665 מתוך 1669 עמדו בזמן התקן ו- 10 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**34**



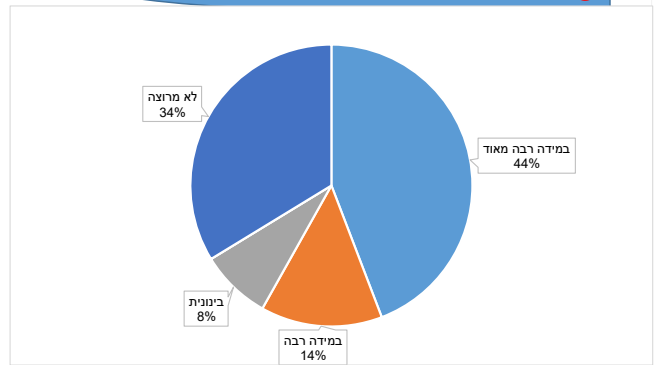
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1679 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1665 טופלו ו- 14 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15%** מנהל חוזר  
**15**



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

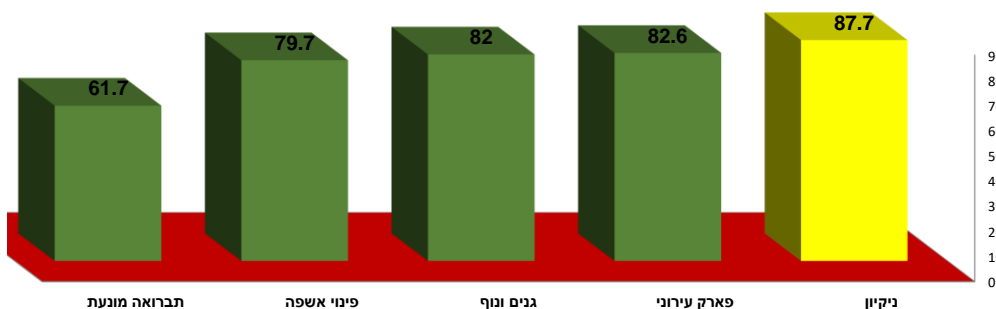
**15%** שביעות רצון  
**9**



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	38
במידה רבה	85	12
בינונית	60	7
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	29
סה"כ נבדקו נסקרים		86

**87.7** ציון סופי

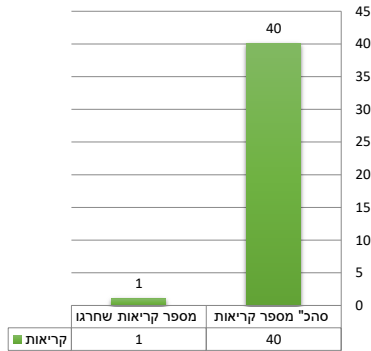


ביחס ליחידות האגף השונות

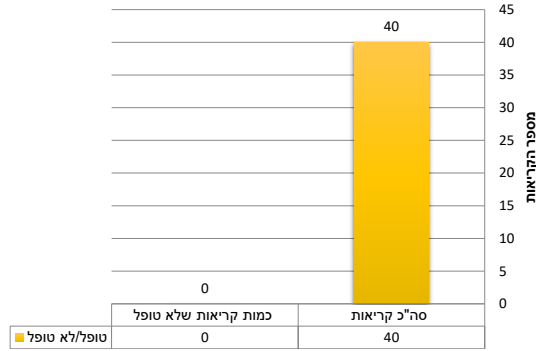
# תעודת השירות החודשית

0

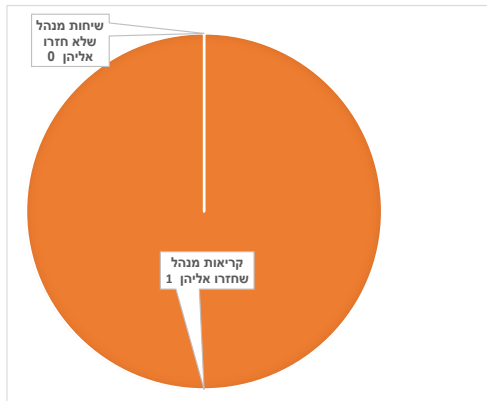
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: אוק-21



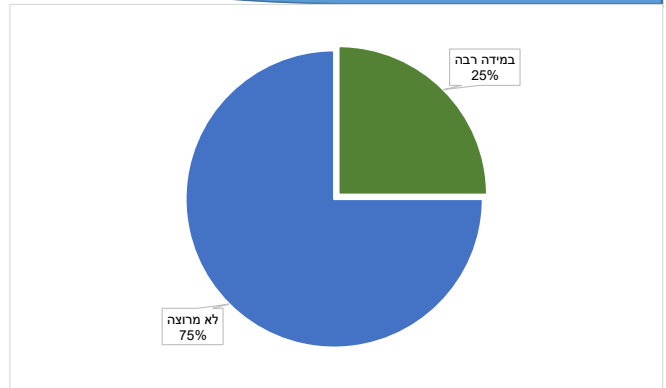
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 40 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן



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

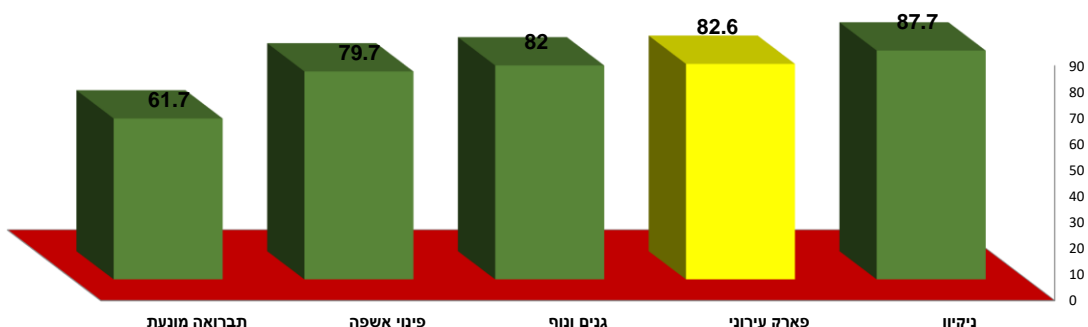
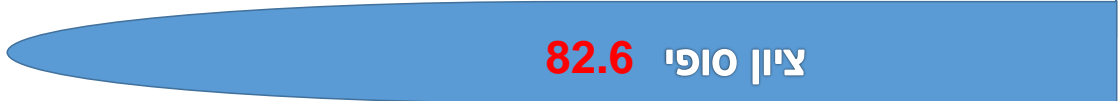


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך בקשה אחת חזרה למנהל המחלקה חזרה ל-1.



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



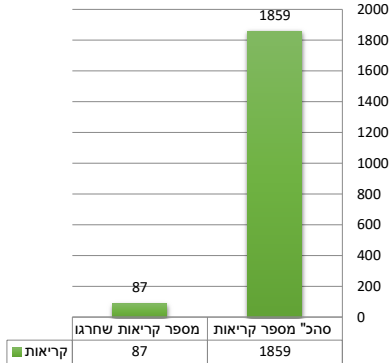
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

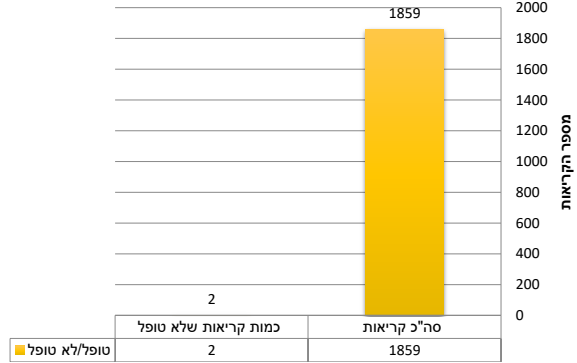
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: אוק-21

**30% עמידה בזמן**  
23



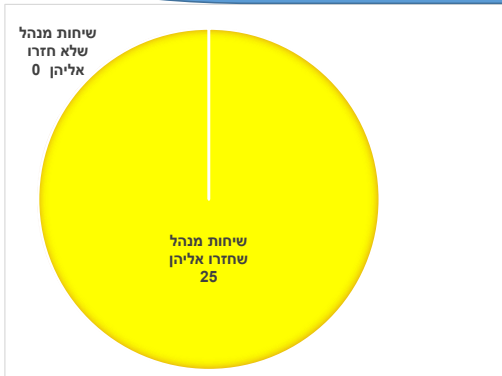
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1859 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1857 טופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**40% טופל לא טופל**  
36



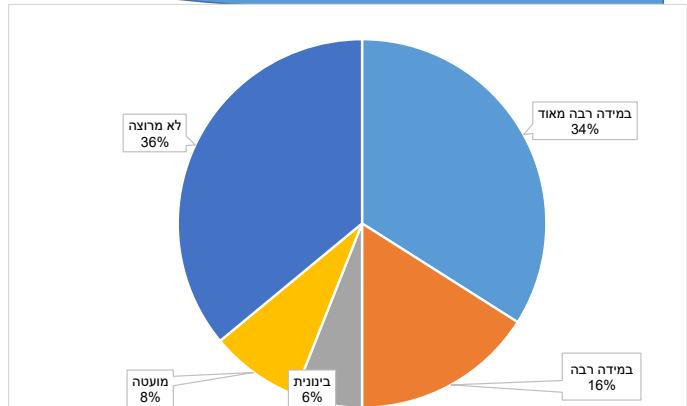
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1859 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1857 טופלו ו-2 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

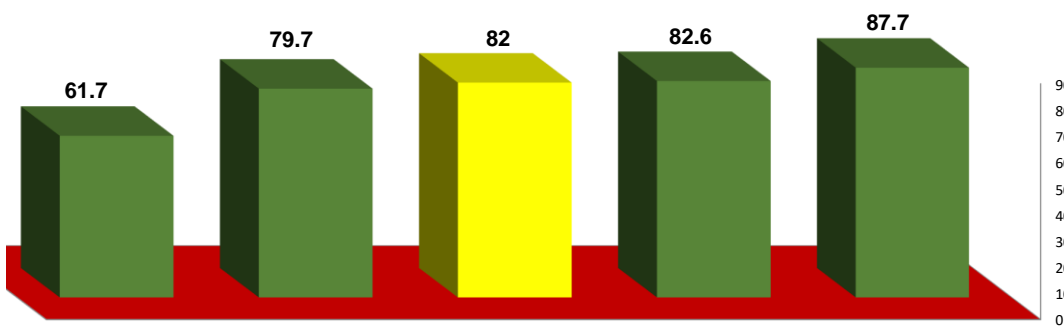
**15% שביעות רצון**  
8



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	17
במידה רבה	85	8
בינונית	60	3
מועטה	25	4
לא מרוצה	0	18
סה"כ נבדקו נסקרים		50

**82 ציון סופי**



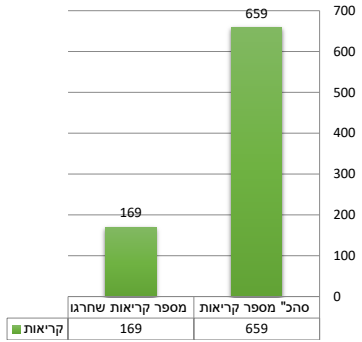
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

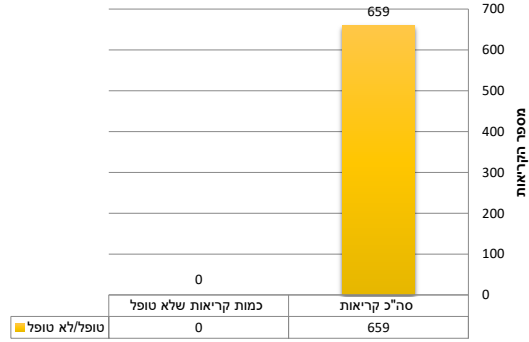
שם היחידה: תברואה מונעת מנהל היחידה: אורן וולשטיין חודש: אוק-21

0

## 40% 36 טופל לא טופל 30% 7 עמידה בזמן

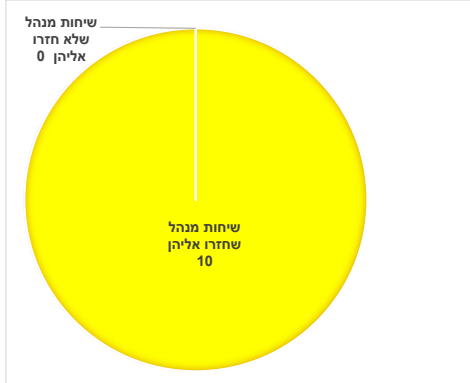


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 659 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 490 עמדו בזמן התקן ו- 169 חרגו מזמן התקן.

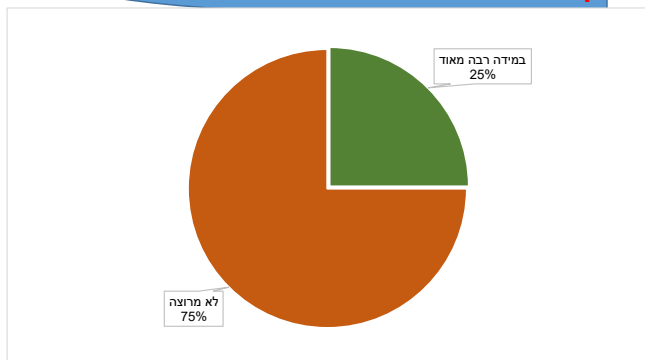


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 659 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות נסגרו כטופלו, לא דווח על קריאה שנסגרה ללא טיפול.

## 15% 4 שביעות רצון מנהל חוזר 15%



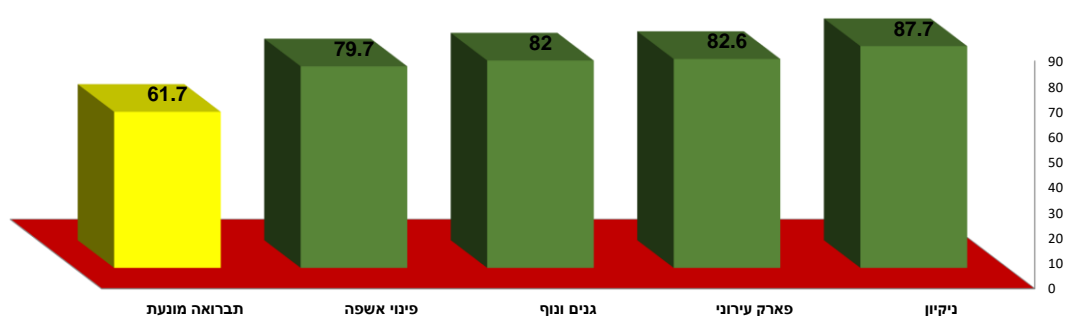
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-10.



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

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

## ציון סופי 61.7



ביחס ליחידות האגף השונות

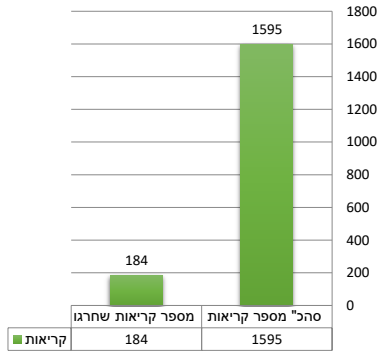
# תעודת השירות החודשית

0

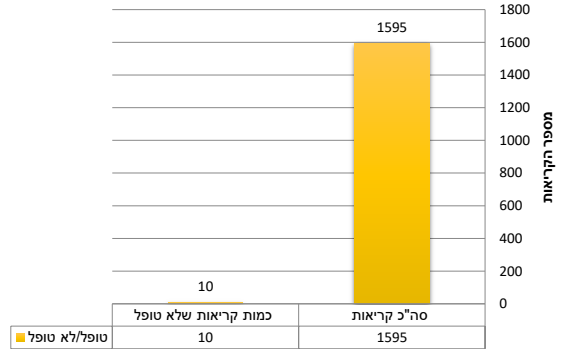
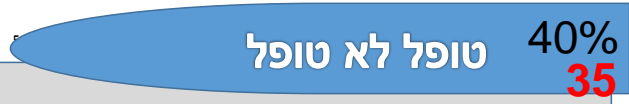
חודש: אוק-21

מנהל היחידה: אסף טל

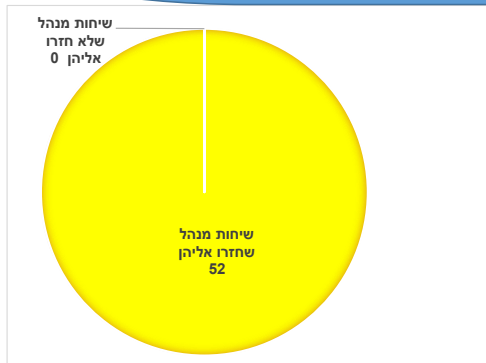
שם היחידה: פינוי אשפה



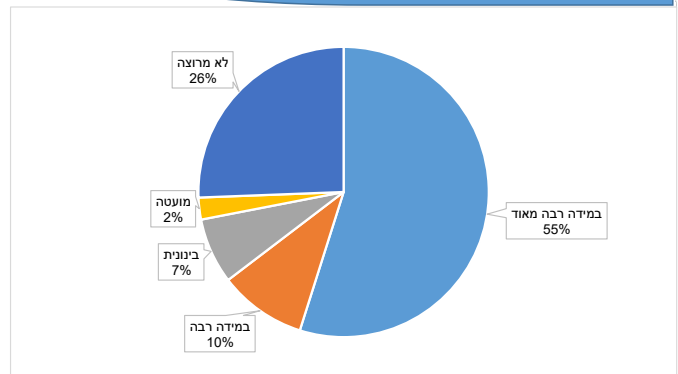
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1595 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 184 חרגו מזמן התקן.  
מתוך 1411 עמדו בזמן התקן ו- 184 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 1595 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1585 טופלו ו- 10 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

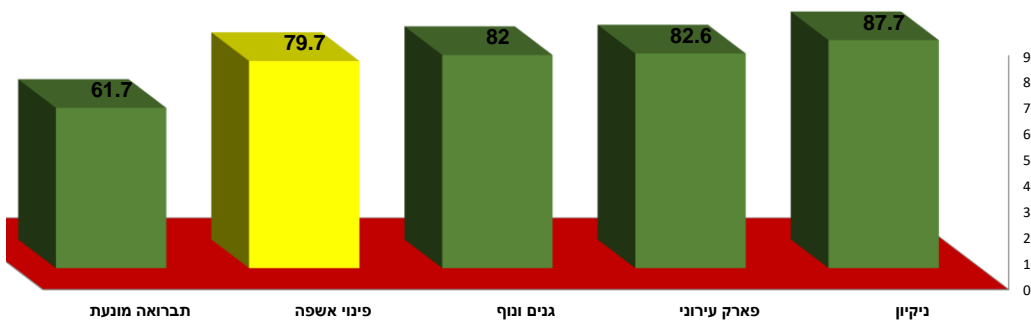
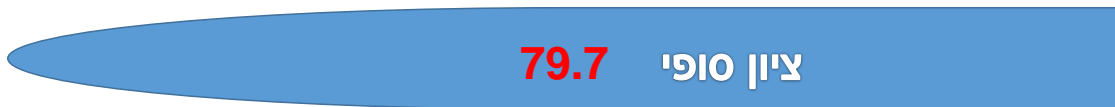


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 52 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 52.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	45
במידה רבה	85	8
בינונית	60	6
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	21
סה"כ נבדקו נסקרים		82



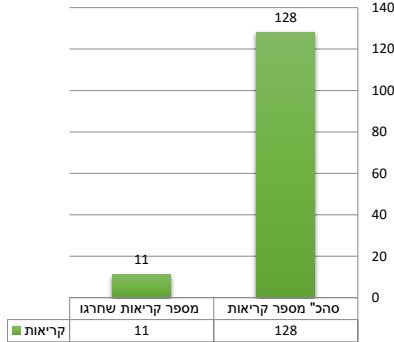
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

חודש: אוק-21

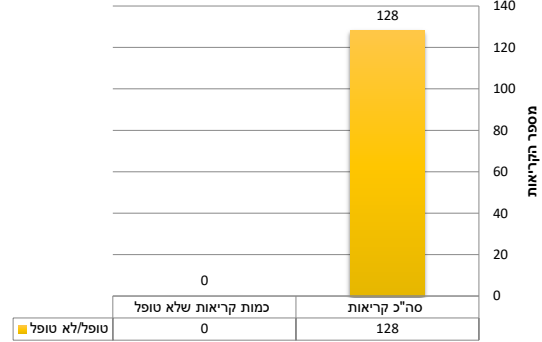
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

**30%** עמידה בזמן תקן **17**



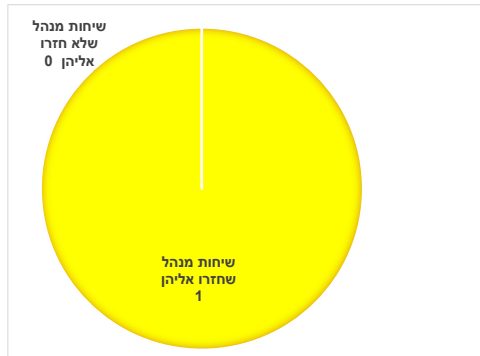
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 128 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 117 עמדו בזמן התקן ו-11 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל **36**



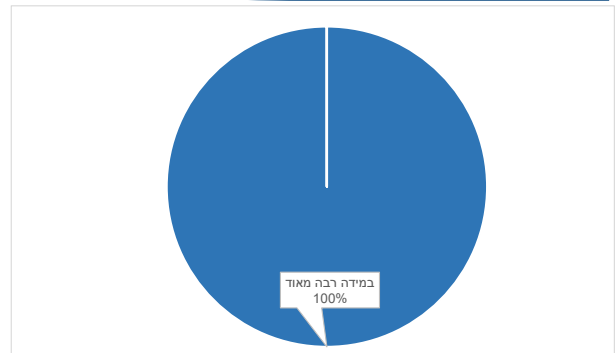
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 128 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות

**15%** מנהל חוזר **15**



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

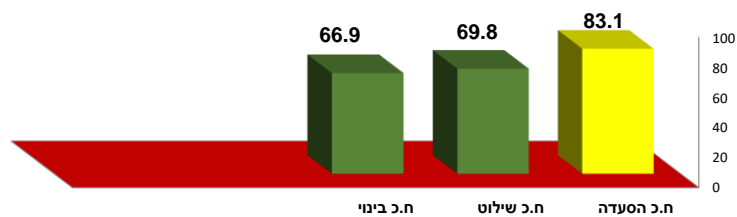
**15%** שביעות רצון **15**



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	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סתייך נבדקו נסקרים	1	1

**ציון סופי 83.1**



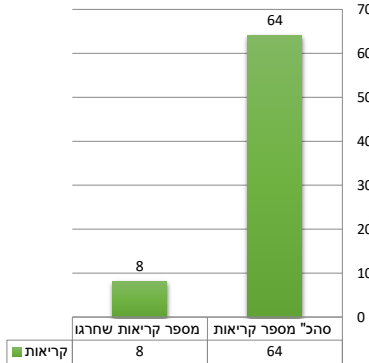
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

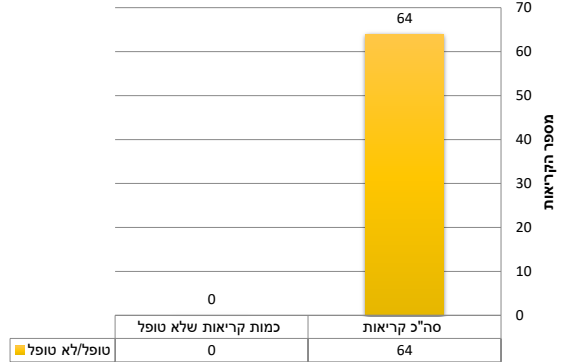
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: אוק-21

**30% עמידה בזמן**  
19



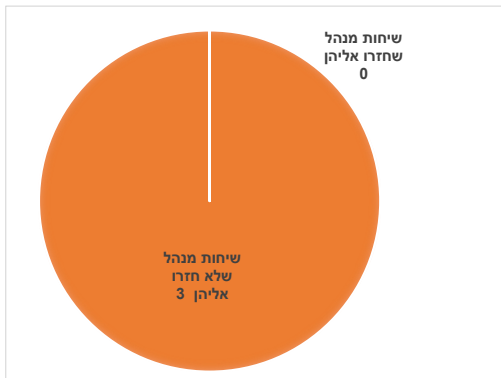
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 64 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 56 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



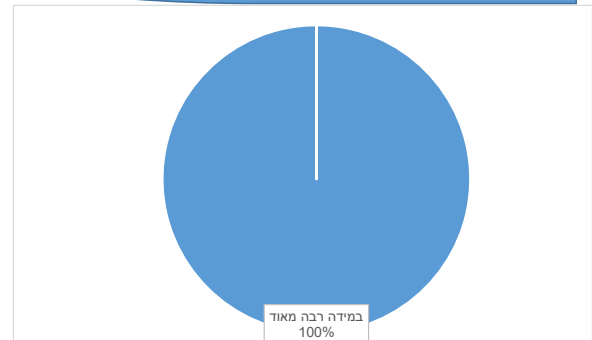
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 64 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

**15% מנהל חוזר**  
0



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

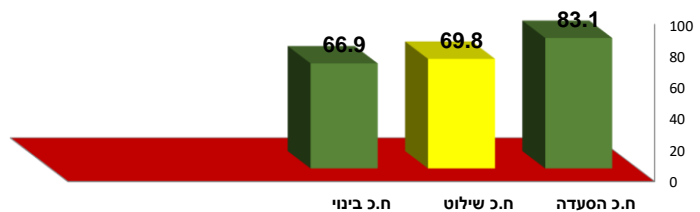
**15% שביעות רצון**  
15



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

**69.8 ציון סופי**



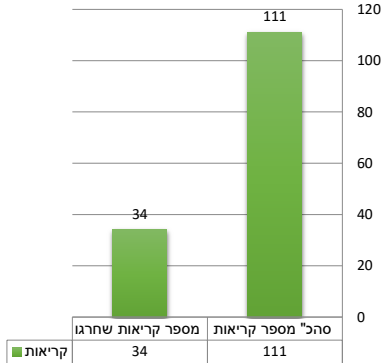
# תעודת השירות החודשית

חודש: אוק-21

מנהל היחידה: ניר לוי

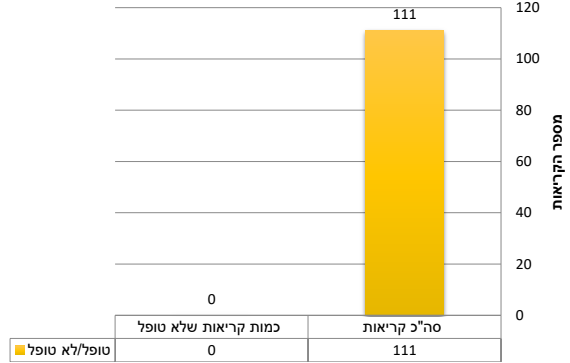
שם היחידה: ח.כ בינוי

**30% עמידה בזמן**  
12



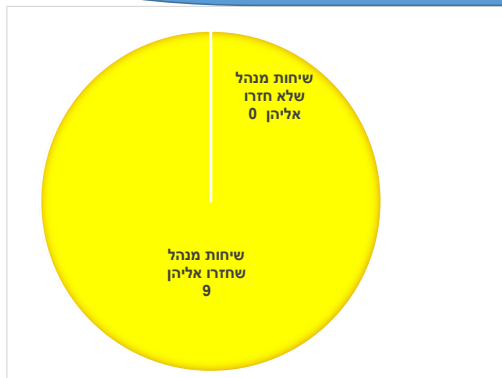
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 77 עמדו בזמן התקן ו- 34 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



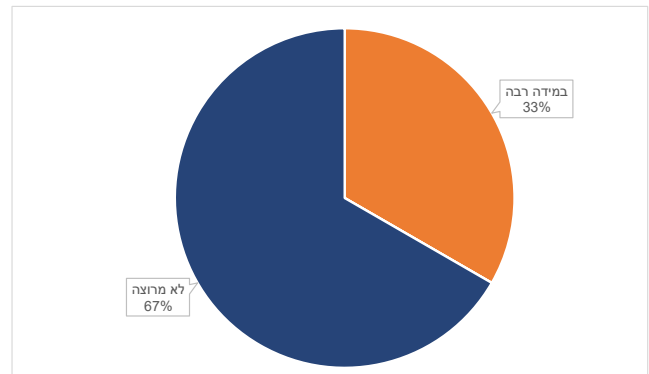
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

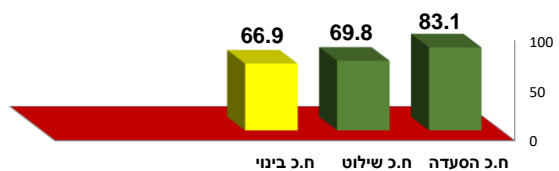
**15% שביעות רצון**  
4



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

**66.9 ציון סופי**

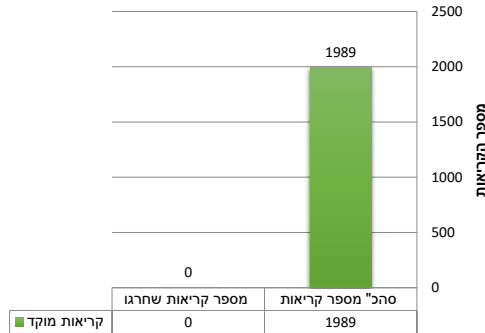


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

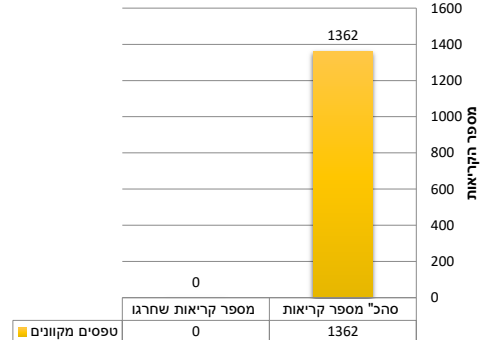
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: אוק-21

**20%** פניות חזרה לתושב  
**20**



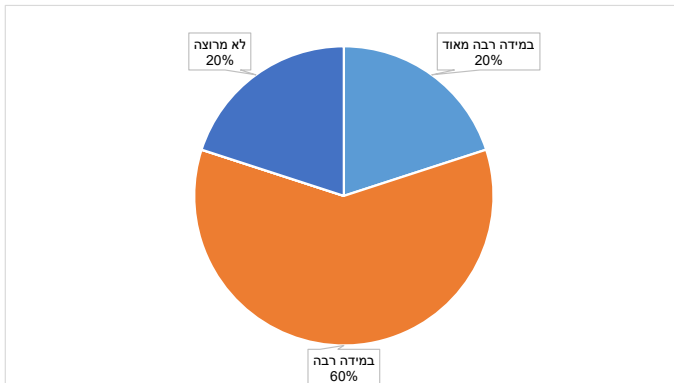
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 1989 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

**25%** טפסים מקוונים  
**25**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1362 טפסים מקוונים ביחידה.  
כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

**10%** שביעות רצון  
**7**

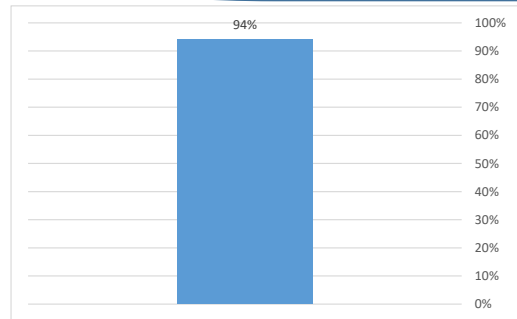


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

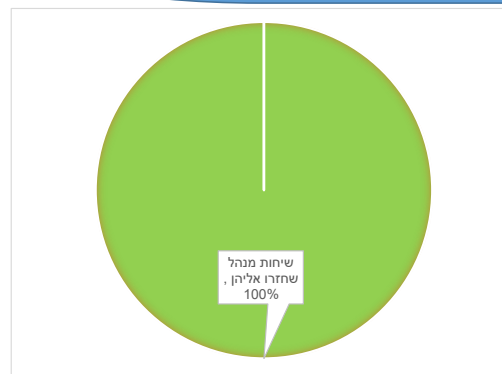
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 24 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-24.

**25%** מענה טלפוני  
**24**



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

**15%** מנהל חוזר  
**15**



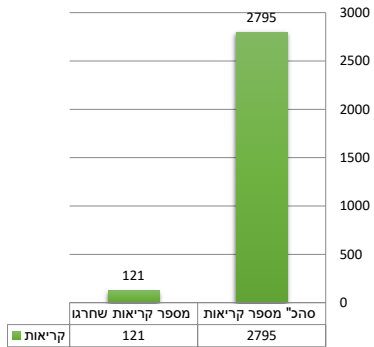
**95.6** ציון סופי

# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: שיטור עירוני מנהל היחידה: נח חיימסון חודש: אוק-21

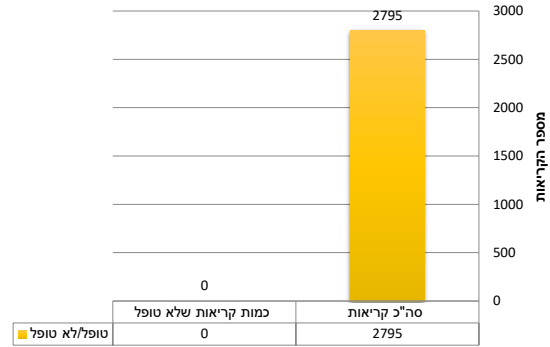
0

**30% עמידה בזמן**  
**24**



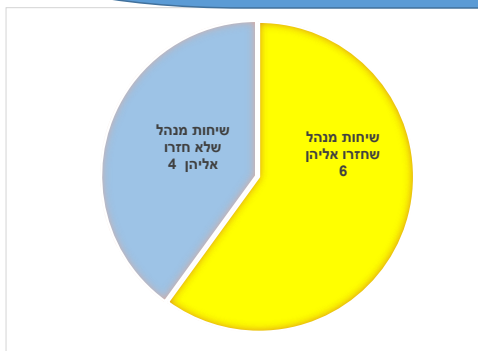
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2795 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 2674 עמדו בזמן התקן ו- 121 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
**36**



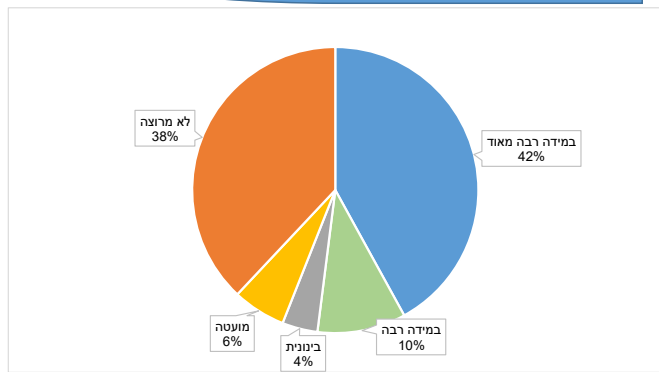
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2795 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל קריאות נסגרו כטופלו לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
**9**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-6.

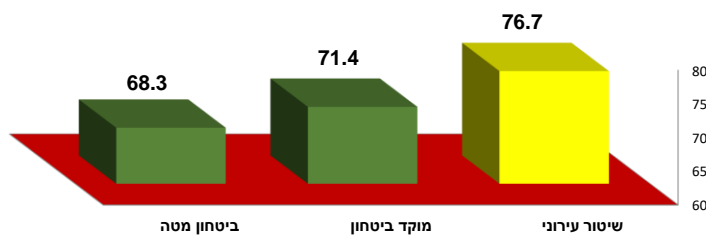
**15% שביעות רצון**  
**8**



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	21
במידה רבה	85	5
בינונית	60	2
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	19
סה"כ נבדקי נסקרים	50	

**76.7 ציון סופי**



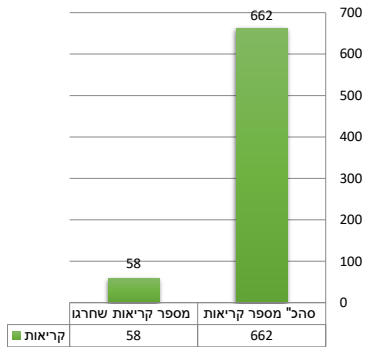
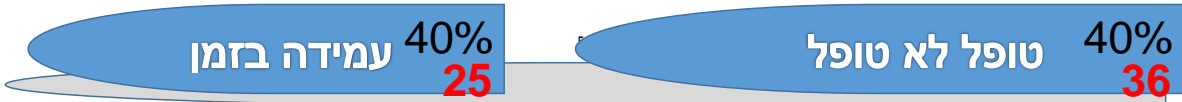
# תעודת השירות החודשית

0

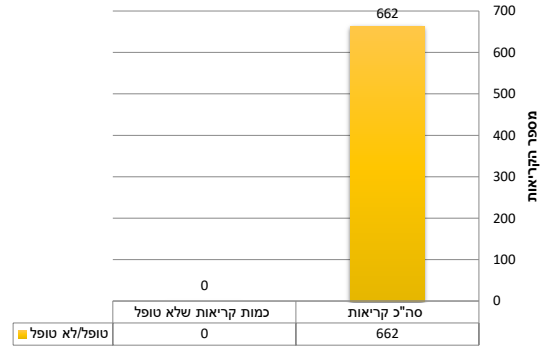
חודש: אוק-21

מנהל היחידה: שי זייד

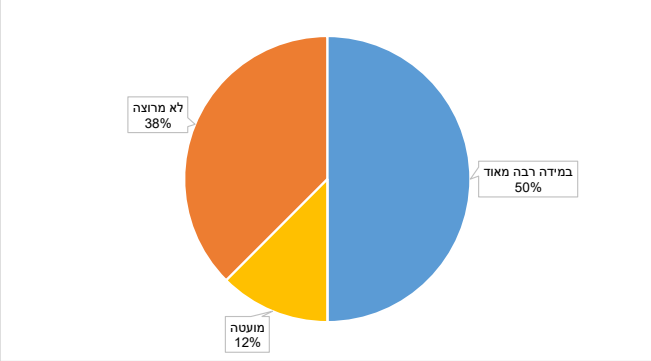
שם היחידה: מוקד ביטחון



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 662 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 604 עמדו בזמן התקן ו- 58 חרגו מזמן התקן.

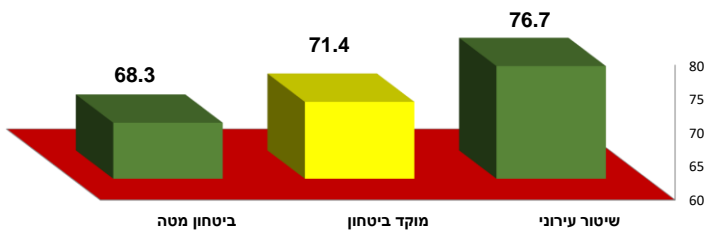


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 662 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.



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	4
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		8



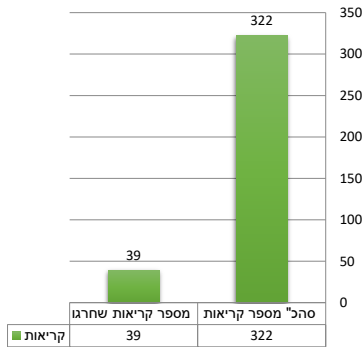
# תעודת השירות החודשית

0

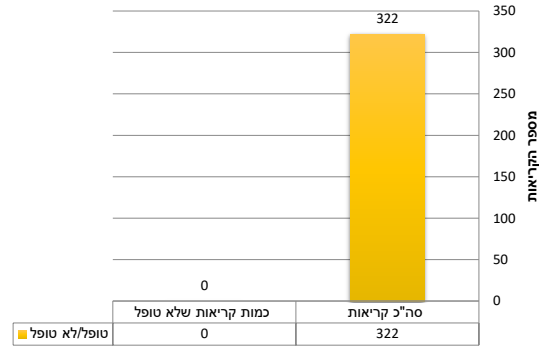
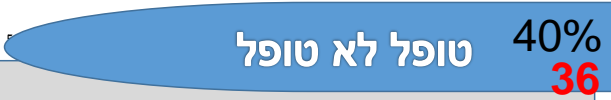
חודש: אוק-21

מנהל היחידה: שי זייד

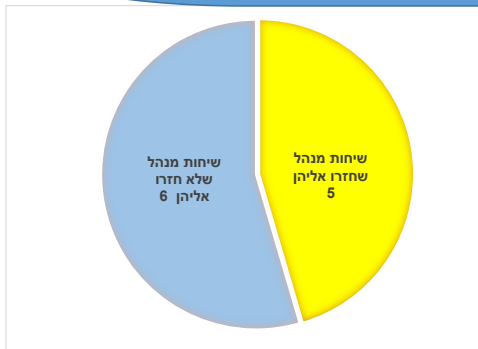
שם היחידה: ביטחון



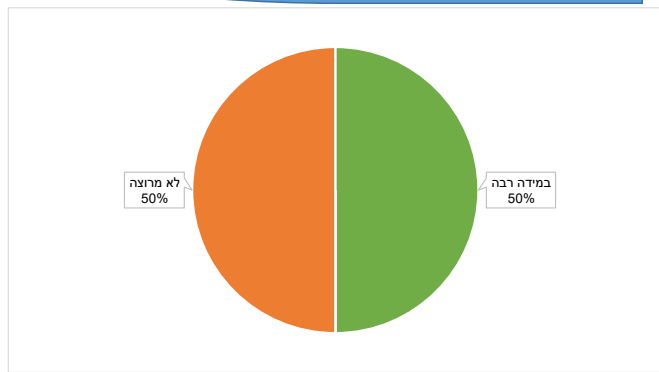
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 322 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 283 עמדו בזמן התקן ו- 39 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 322 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

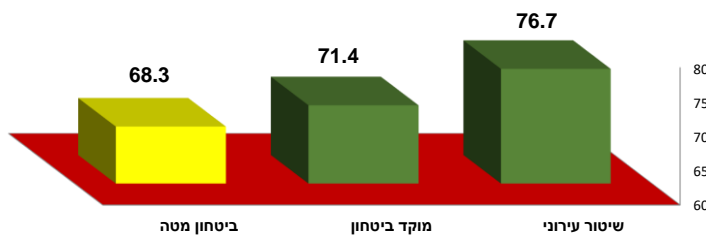
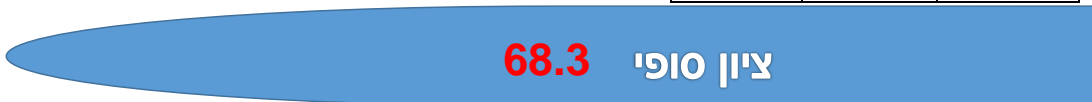


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 11 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.



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

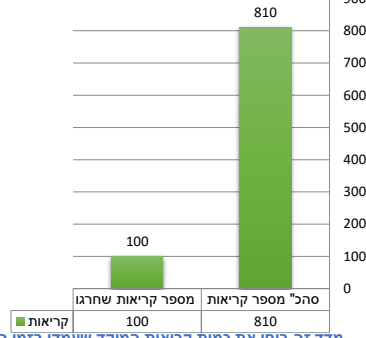
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקי נסקרים		2



# תעודת השירות החודשית

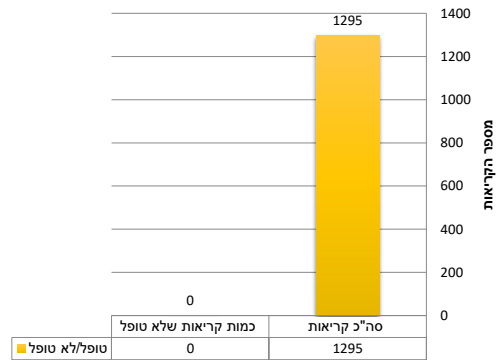
שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: שירה ברב חודש: אוק-21

**15%** עמידה בזמן תקן צוותים **6**



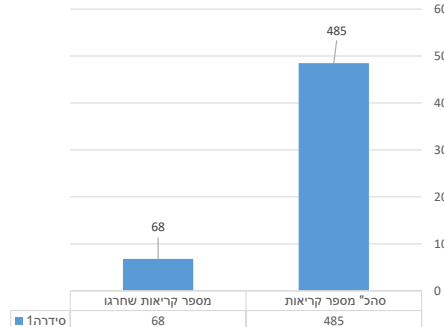
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 810 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 710 עמדו בזמן התקן ו-100 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

**20%** טופל לא טופל **18**



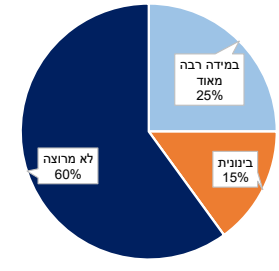
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1295 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכוונות שסגרו ללא טיפול.

**15%** עמידה בזמן תקן תושבים **4**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 485 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 417 עמדו בזמן התקן ו-68 חרגו מזמן התקן.

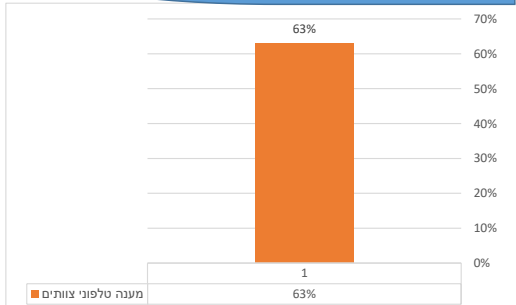
**10%** שביעות רצון **3**



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

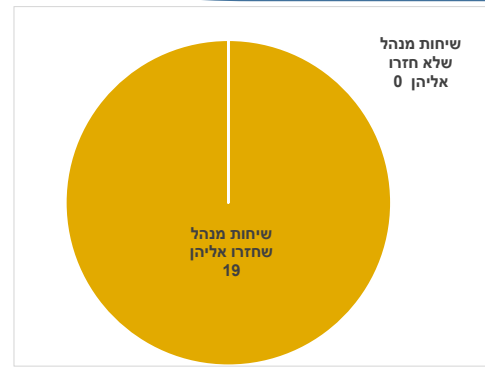
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	0
בינונית	60	3
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	12
סחייכ'כ נבדקו נסקרים	0	20

**10%** מענה טלפוני צוותים **6**



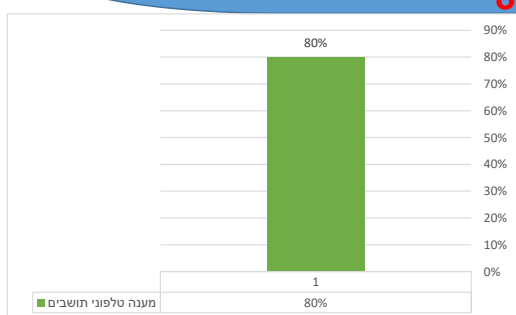
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1919 שיחות מתוך 3025, אחוז המענה 63%.

**20%** מנהל חוזר **20**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 19 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-19.

**10%** מענה טלפוני תושבים **8**



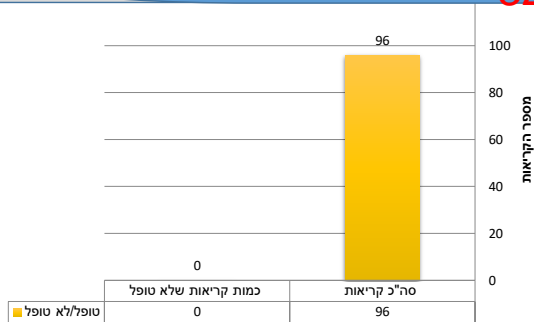
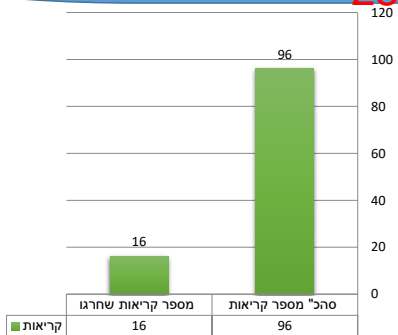
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1169 שיחות מתוך 1457, אחוז המענה 80%.

# תעודת השירות החודשית

0

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

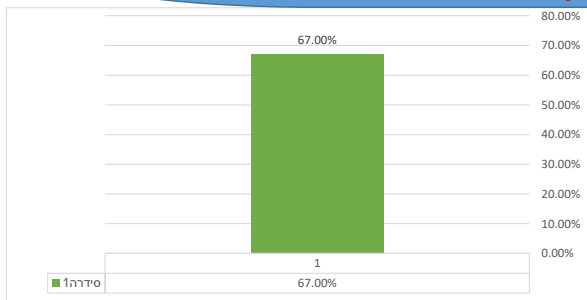
**עמידה בזמן תקן** 30% **25** **טופל לא טופל** 35% **32**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 96 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 80 עמדו בזמן התקן ו-16 קריאות חרגו מזמן התקן.

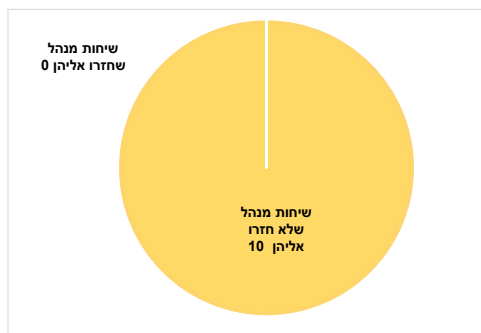
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 96 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**מענה טלפוני** 10% **7**



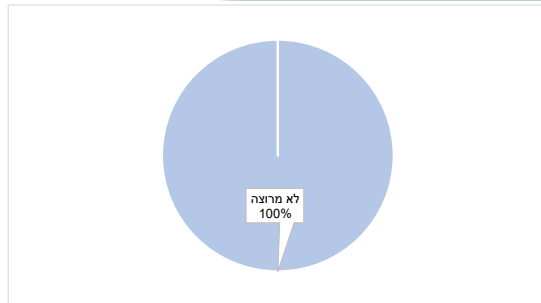
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 105 שיחות מתוך 156, אחוז המענה 67%.

**מנהל חוזר לתושב** 15% **0**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

**שביעות רצון** 10% **0**



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

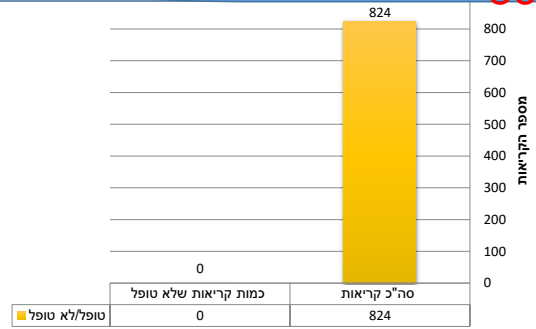
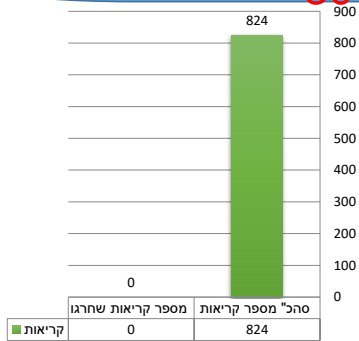
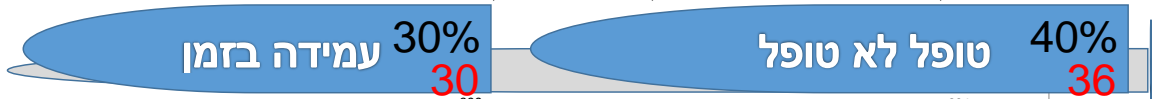
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטפה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		2

## ציון סופי 63.2

# תעודת השירות החודשית

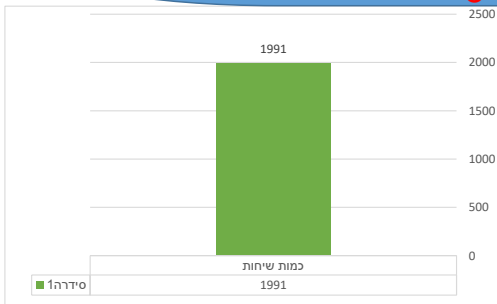
0

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

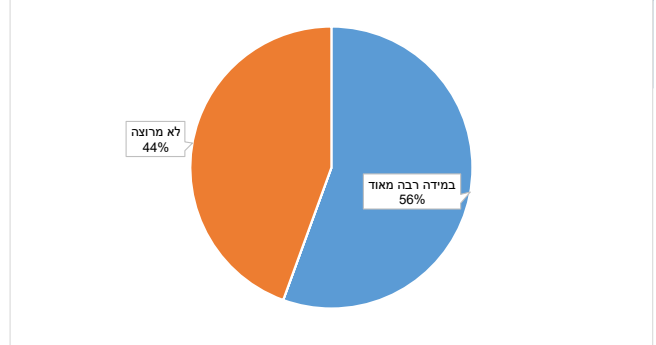


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 824 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

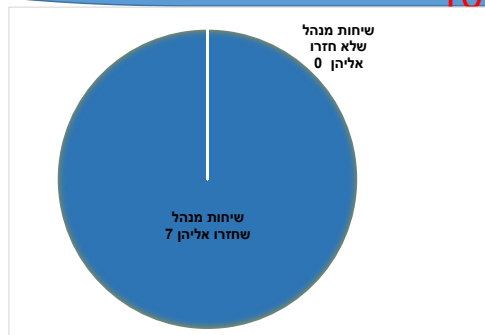
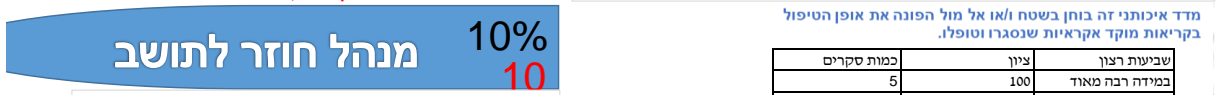
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 824 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1991 שיחות מתוך 2595, אחוז המענה 77%.

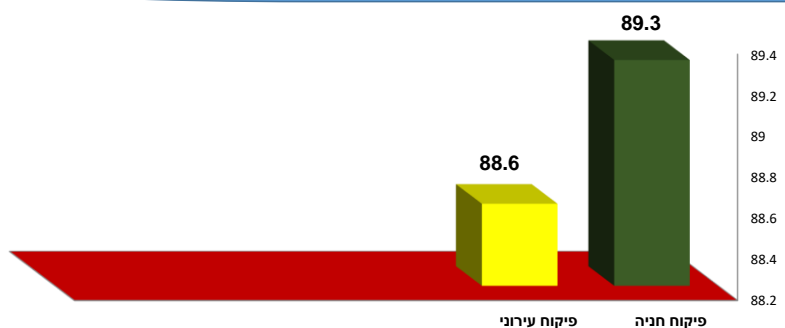
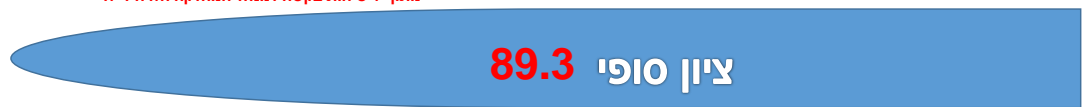


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



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

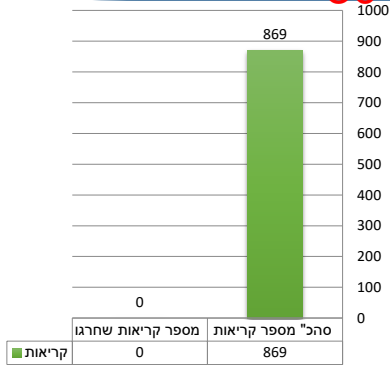
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקי נסקרים		9



# תעודת השירות החודשית

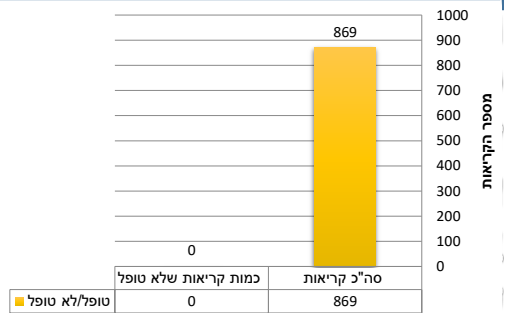
שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: אוק-21

**30%** עמידה בזמן  
**30**



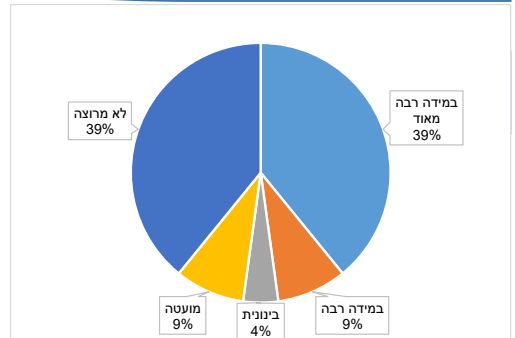
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 869 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן כל הפניות עמדו בזמן התקן, אין פניות שחרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 869 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**10%** שביעות רצון  
**5**

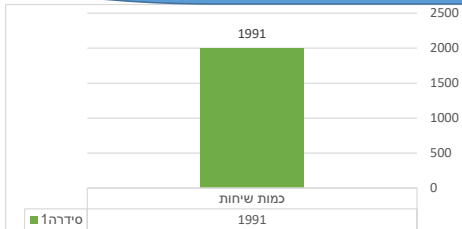


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

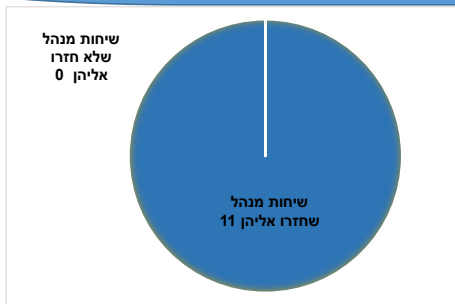
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	9
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	9
סה"כ נבדקו נסקרים		23

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

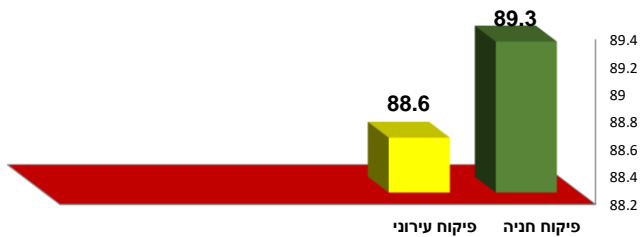
**10%** מענה טלפוני  
**8**



**10%** מנהל חוזר לתושב  
**10**



**ציון סופי 88.6**



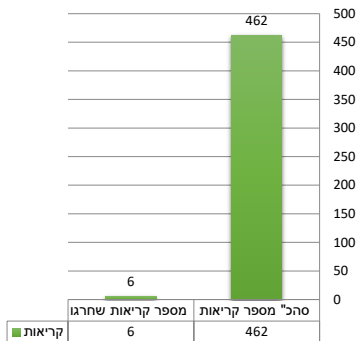
# תעודת השירות החודשית

0

מנהל היחידה: אריה בן זאב חודש: אוק-21

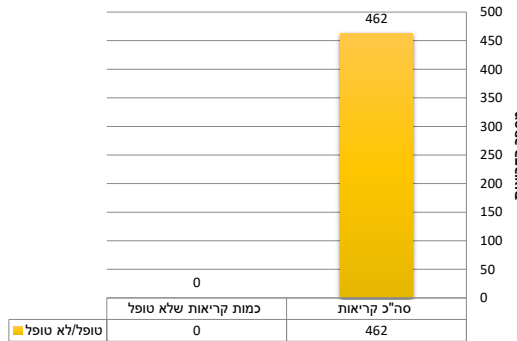
שם היחידה: רכב

**35%** עמידה בזמן **28**



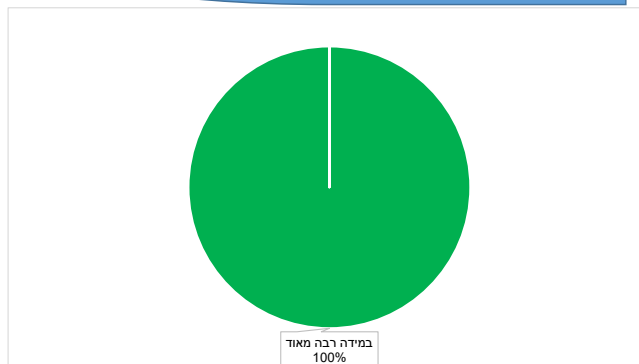
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 462 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 456 עמדו בזמן התקן ו-6 קריאות חרגו מזמן התקן.

**45%** טופל לא טופל **41**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 462 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך דוח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

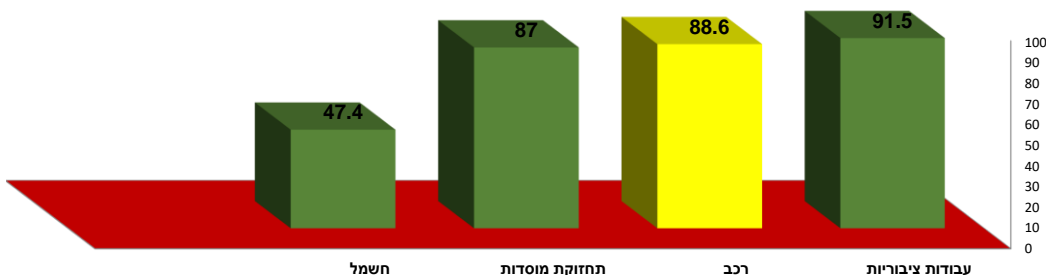
**20%** שביעות רצון **20**



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

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

**88.6** ציון סופי

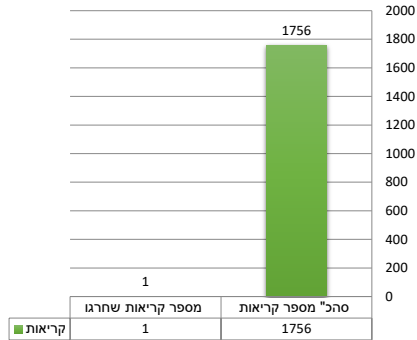


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

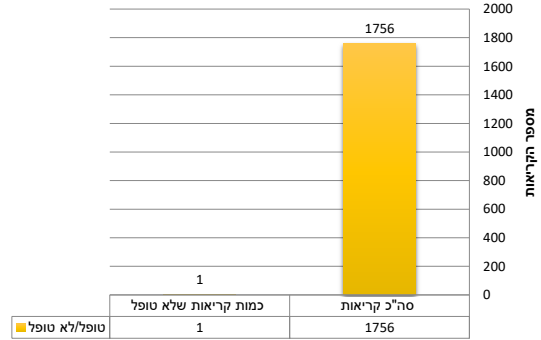
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי חודש: אוק-21

**עמידה בזמן תקן 35%**  
30



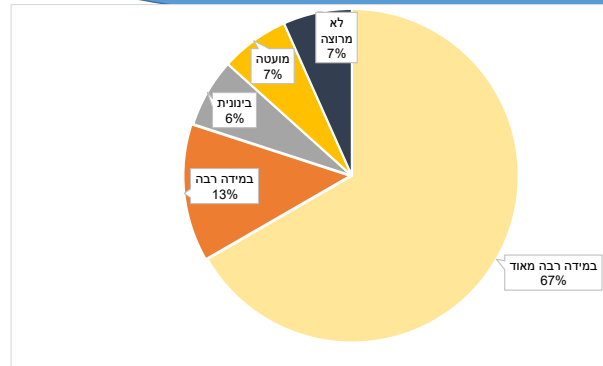
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1756 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1755 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

**טופל לא טופל 45%**  
40



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1756 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1755 נסגרו כטופלו וקריאה אחת דווחה שנסגרה ללא טיפול.

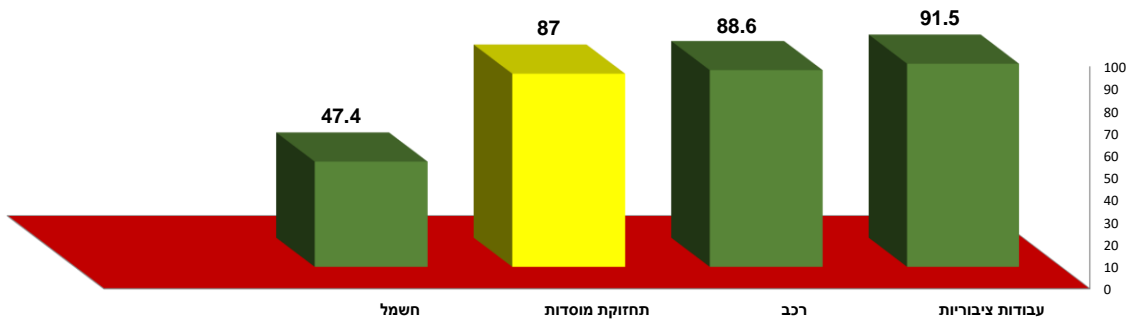
**שביעות רצון 20%**  
17



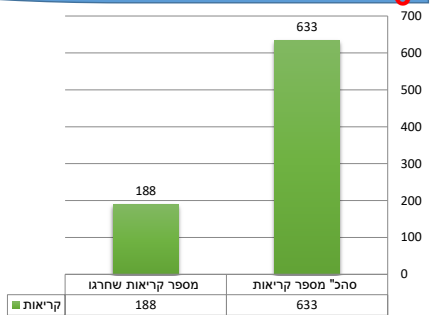
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	10
במידה רבה	85	2
בניט	60	1
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקו נסקרים		15

**ציון סופי 87.0**

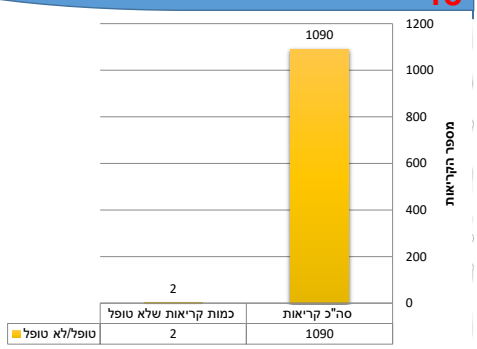


**20%** עמידה בזמן תקן חשמל **6**



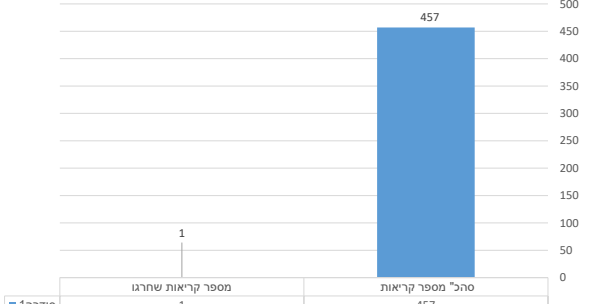
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו מחלקת חשמל 633 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 445 עמדו בזמן התקן ו-188 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

**20%** טופל לא טופל **18**



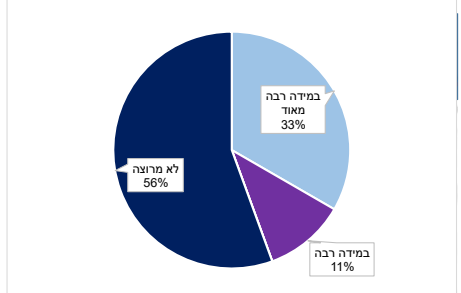
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1090 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על כרטיס שניכסה ללא טופל.

**20%** עמידה בזמן תקן אי פי אי **15**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאי פי אי סה"כ 457 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 456 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

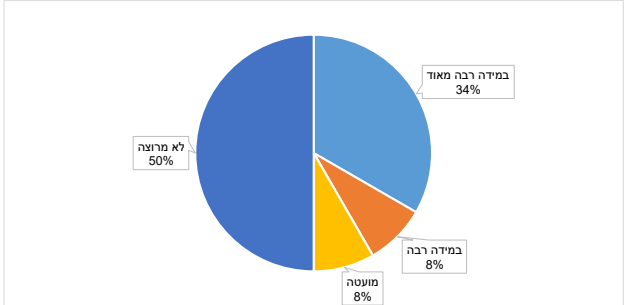
**10%** שביעות רצון חשמל **4**



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

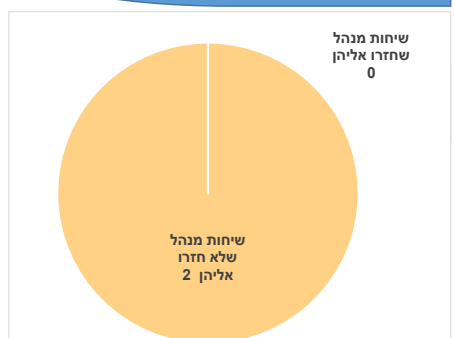
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	5
סה"כ נבדקו נסקרים		8

**10%** שביעות רצון אי פי אי **4**



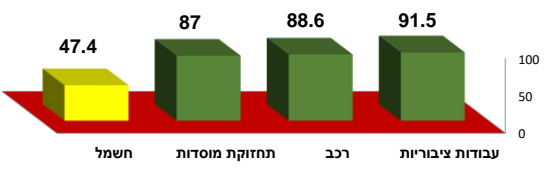
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	4
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	6
סה"כ נבדקו נסקרים		12

**20%** מנהל חוזר **0**



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

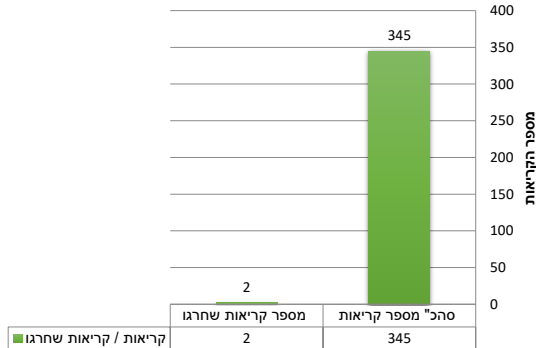
**ציון סופי 47.4**



# תעודת השירות החודשית

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

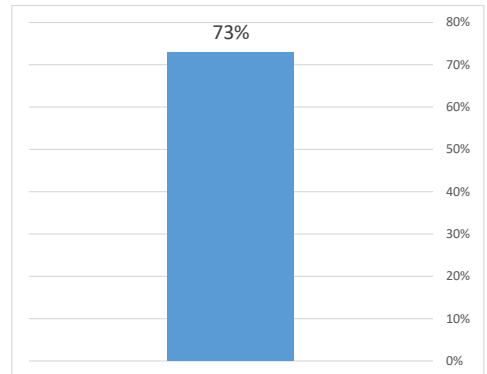
**40%** עמידה בזמן תקן **39**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 345 קריאות מוקד לטיפול היחידה מתוכן, 343 קריאות נסגרו במסגרת זמן הצפי לטיפול ו- 2 פניות חרגו מזמן הצפי.

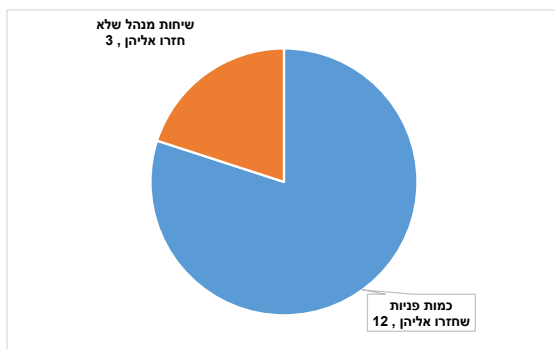
**40%** מענה טלפוני **22**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 105 שיחות מתוך 144, אחוז המענה הינו 73%

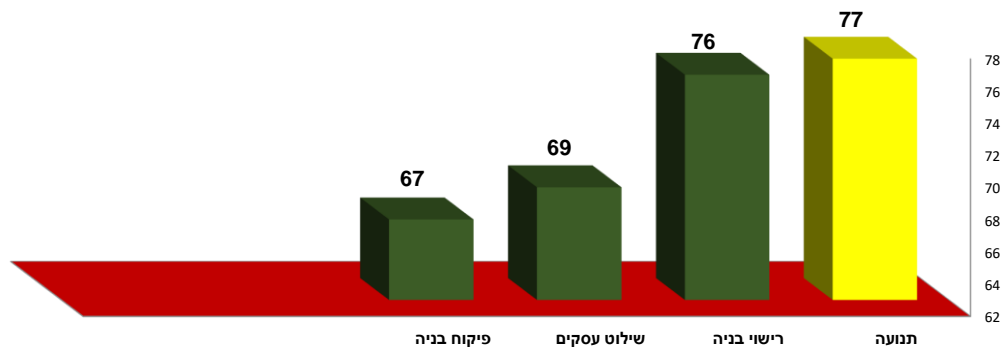
**20%** לדבר עם מנהל **16**



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

נפתחו 15 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-12..

## ציון סופי 77

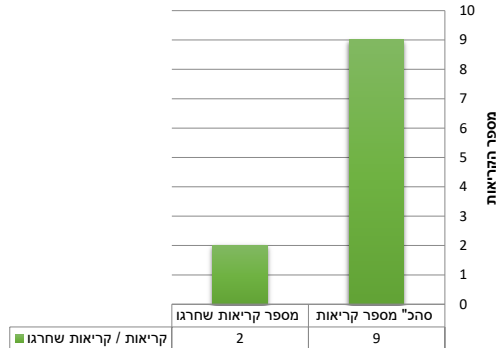


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

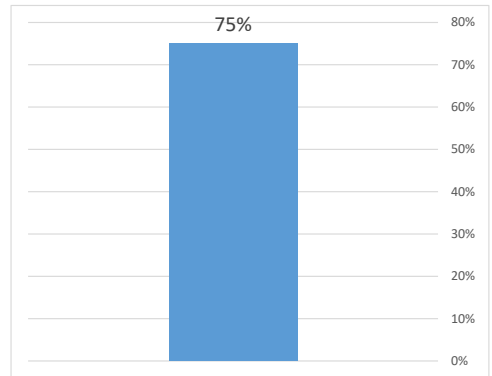
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: אוק-21

**30%** עמידה בזמן **10**



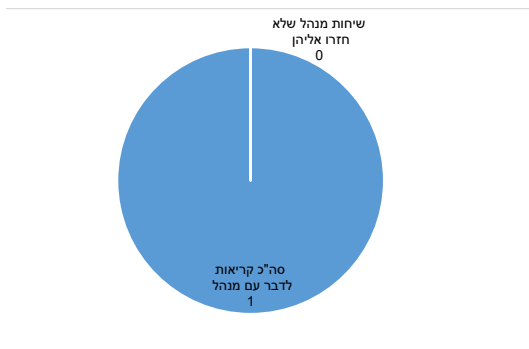
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 9 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 7 קריאות נסגרו בזמן תקן ו-2 קריאות חרגו מזמן הצפי לטיפול.

**30%** מענה טלפוני **26**



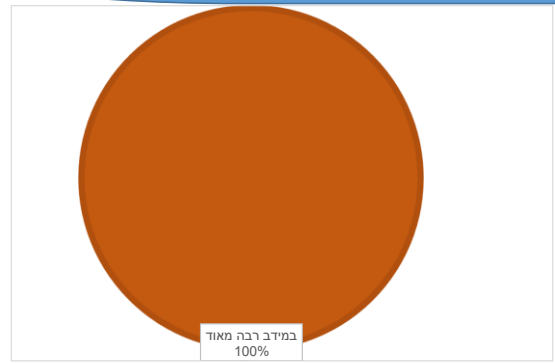
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 386 שיחות מתוך 512, אחוז המענה הינו 75%

**20%** חזרה לפונה **20**



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

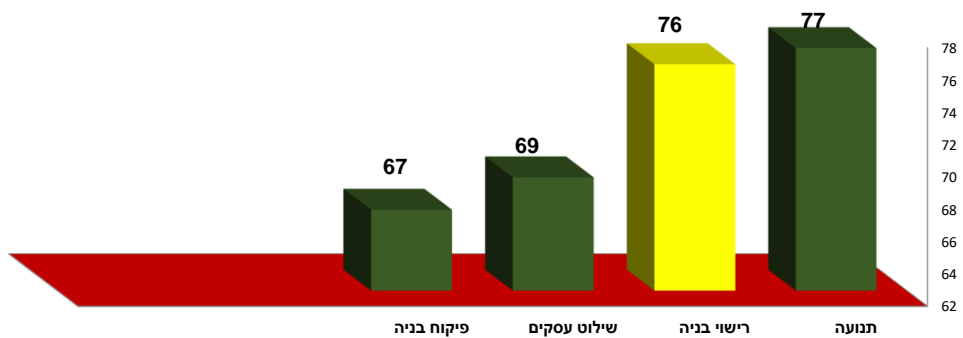
**20%** שביעות רצון **20**



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

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

**76** ציון סופי

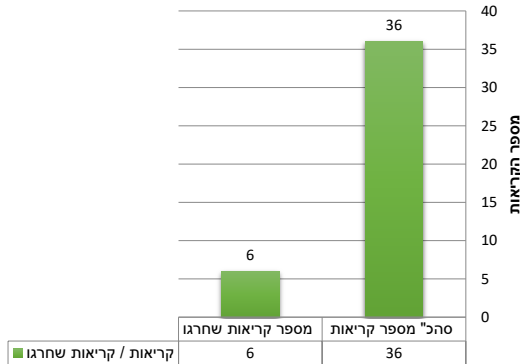


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

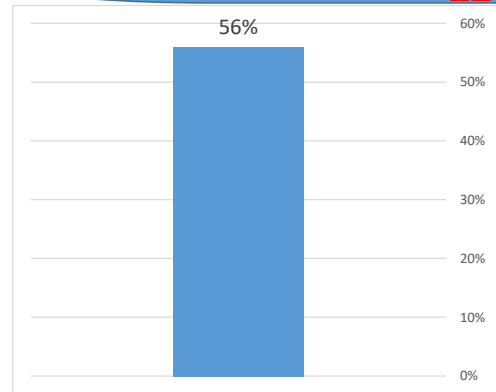
שם היחידה: שילוט      מנהל היחידה: רחלי תורג'מן      סיכום חודש: אוק-21

**40%** עמידה בזמן  
**27**



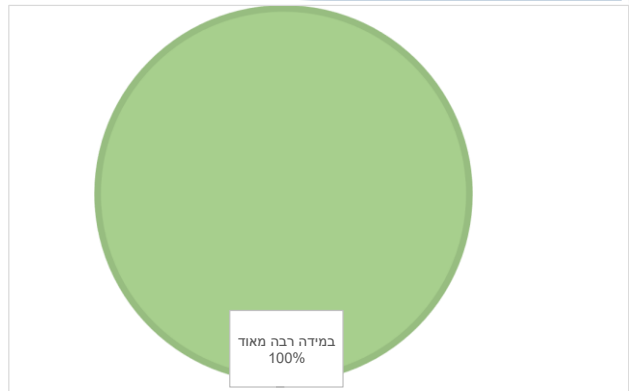
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 36 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 30 קריאות עמדו בזמן התקן ו- 6 קריאות חרגו מזמן התקן.

**40%** מענה טלפוני  
**22**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 42 שיחות מתוך 75, אחוז המענה הינו 56%

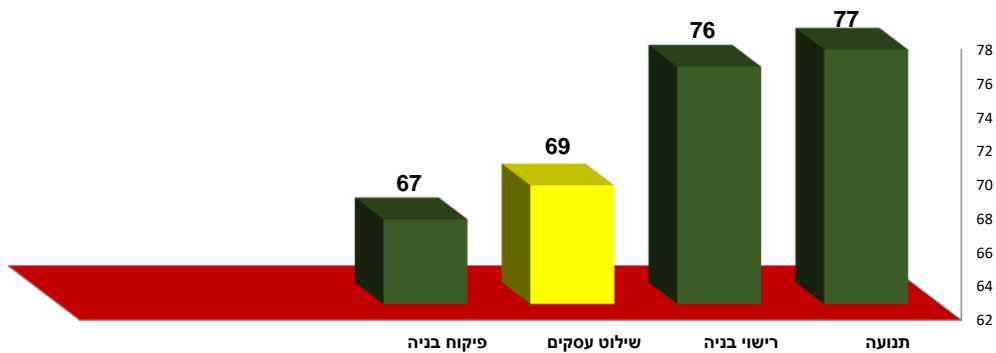
**20%** שביעות רצון  
**20**



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

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

**ציון סופי 69**

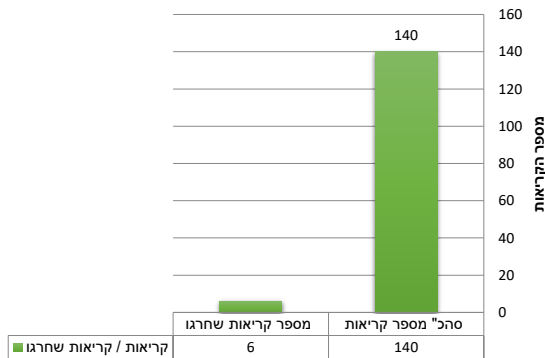


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

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

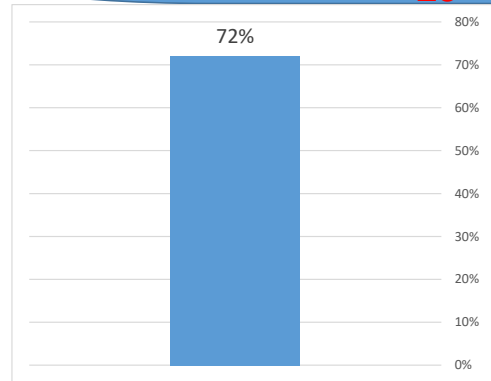
**30%**  
**עמידה בזמן תקן**  
**24**



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 140 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 134 עמדו בזמן התקן ו- 6 חרגו מזמן התקן.

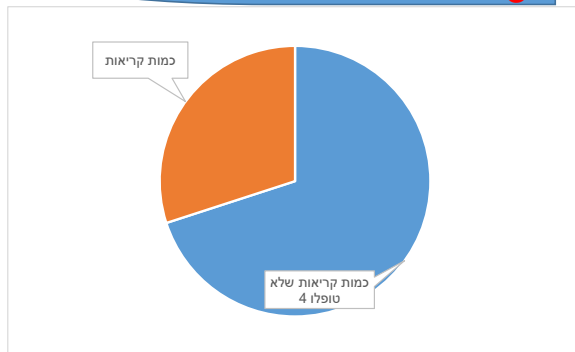
**30%**  
**מענה טלפוני**  
**29**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 107 שיחות מתוך 148, אחוז המענה הינו 72%

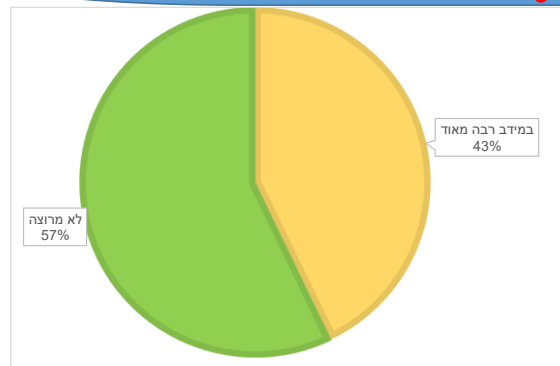
**15%**  
**חזרה לפונה**  
**9**



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

מתוך 7 בקשות לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל- 3.

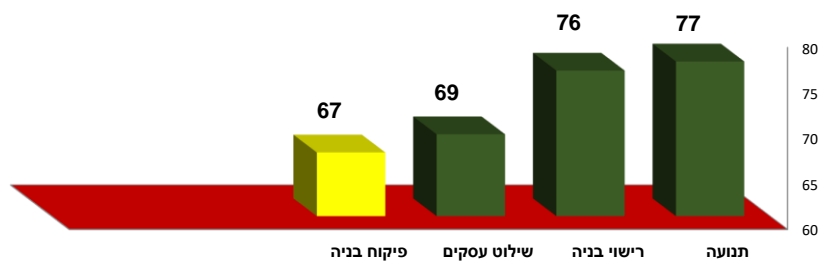
**15%**  
**שביעות רצון**  
**6**



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	3
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	4
סה"כ נבדקו נסקרים		7

**ציון סופי 67**

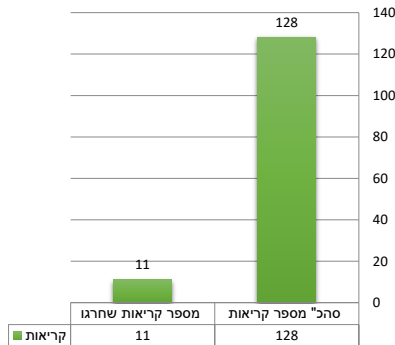


# תעודת השירות החודשית

חודש: אוק-21

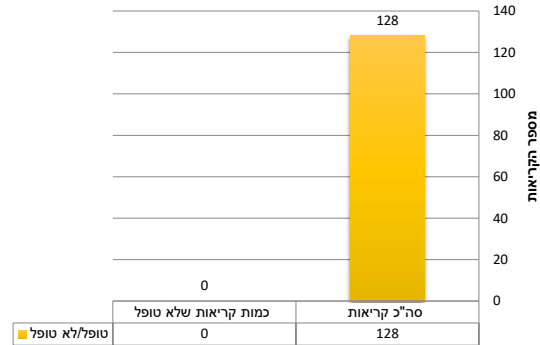
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

**30%** עמידה בזמן תקן **17**



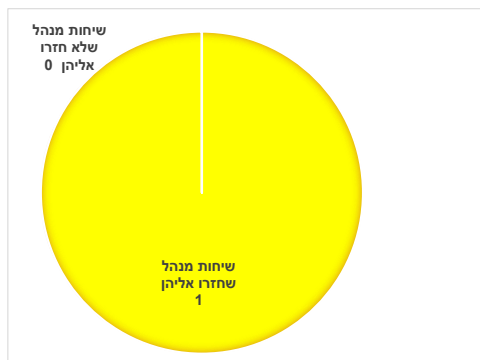
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 128 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 117 עמדו בזמן התקן ו-11 חרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל **36**



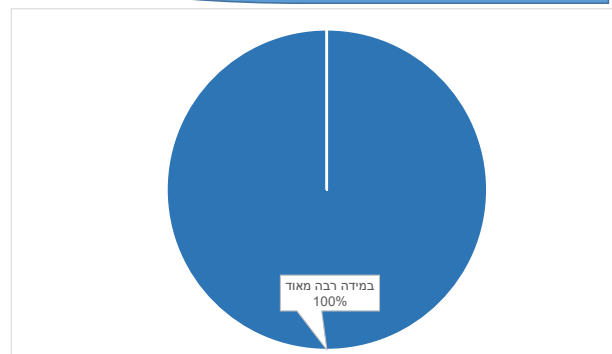
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 128 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות

**15%** מנהל חוזר **15**



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

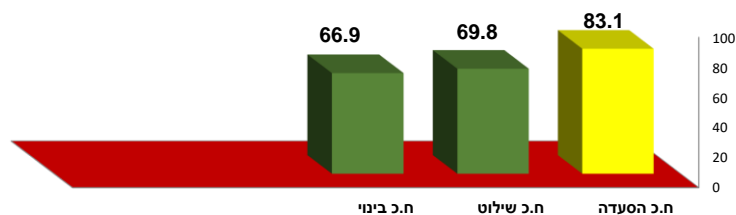
**15%** שביעות רצון **15**



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	1
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	0
סתייג נבדקו נסקרים	1	1

**ציון סופי 83.1**



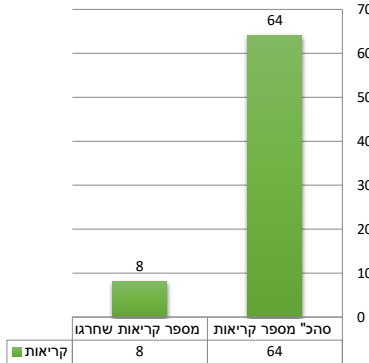
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

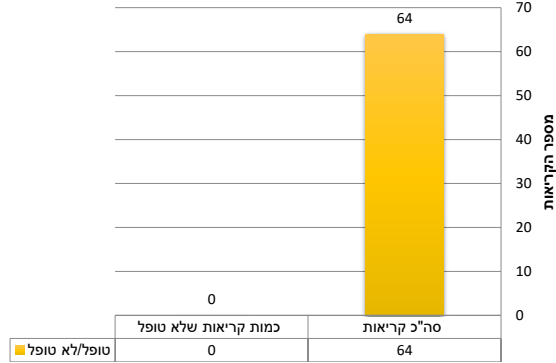
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: אוק-21

**30% עמידה בזמן**  
19



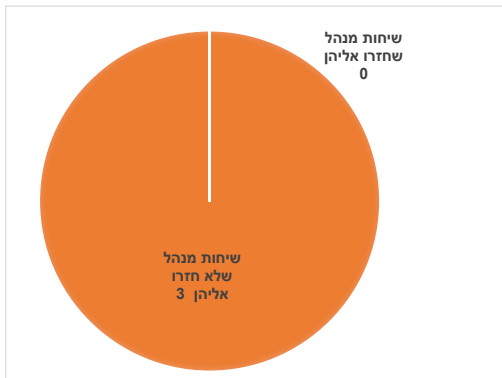
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 64 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 56 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



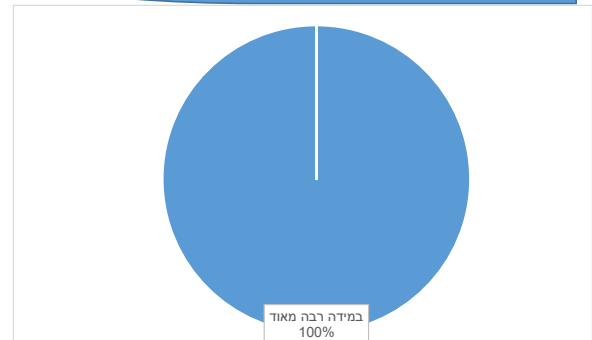
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 64 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

**15% מנהל חוזר**  
0



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

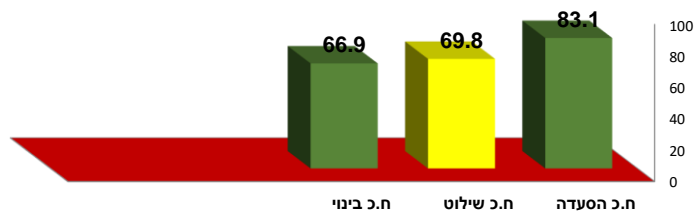
**15% שביעות רצון**  
15



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

**69.8 ציון סופי**



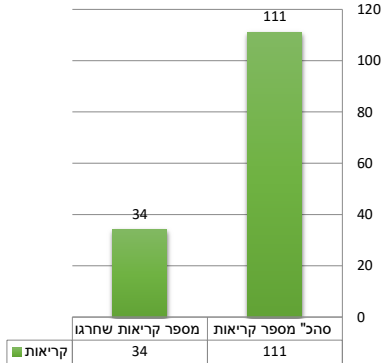
# תעודת השירות החודשית

חודש: אוק-21

מנהל היחידה: ניר לוי

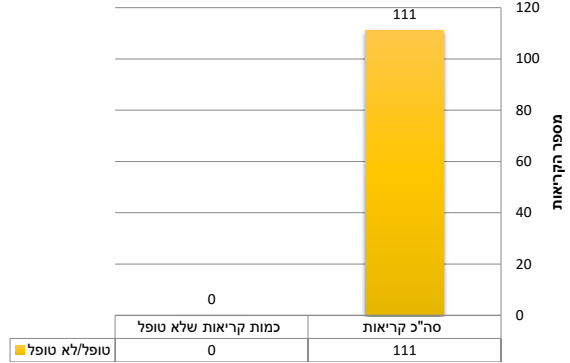
שם היחידה: ח.כ בינוי

**30% עמידה בזמן**  
12



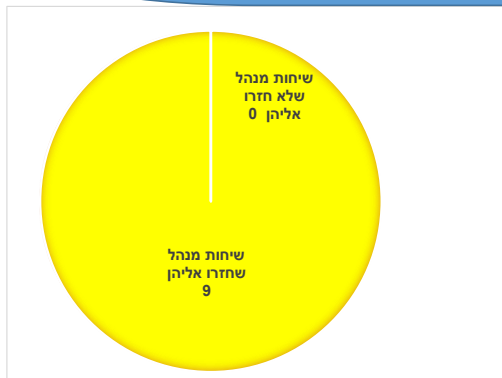
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 77 עמדו בזמן התקן ו- 34 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



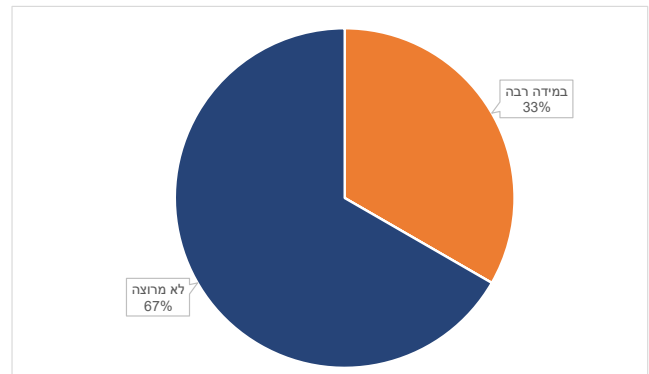
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 111 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

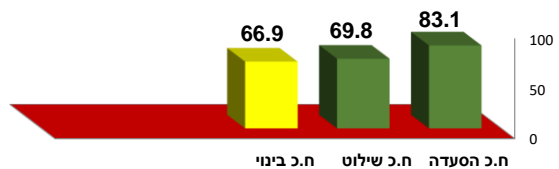
**15% שביעות רצון**  
4



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

**66.9 ציון סופי**

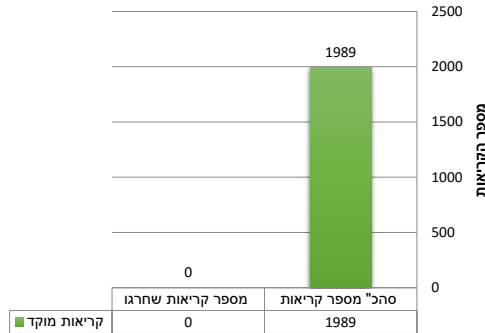


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

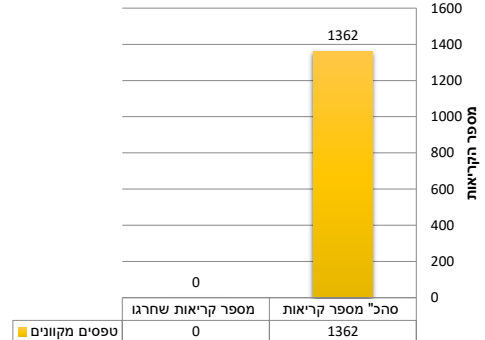
שם היחידה: אגף הכנסות | מנהלת היחידה: צחי בן אדרת | סיכום חודש: אוק-21

**20%** פניות חזרה לתושב  
**20**



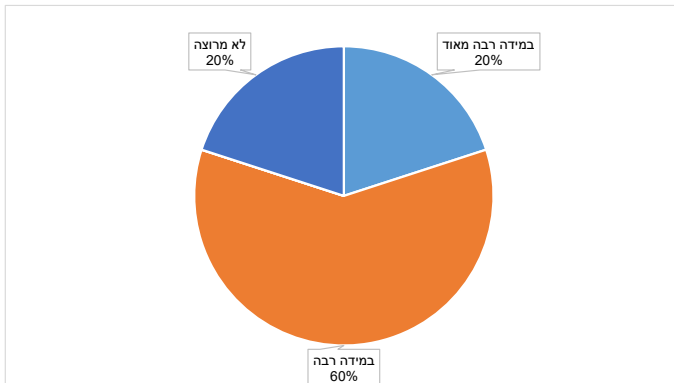
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 1989 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

**25%** טפסים מקוונים  
**25**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1362 טפסים מקוונים ביחידה.  
כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

**10%** שביעות רצון  
**7**

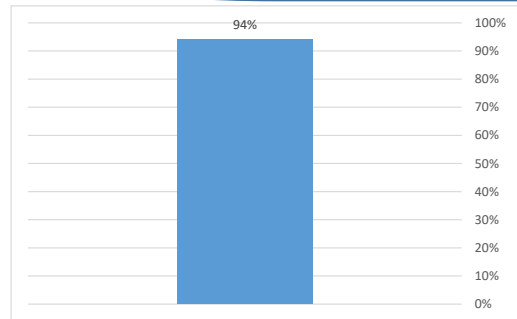


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

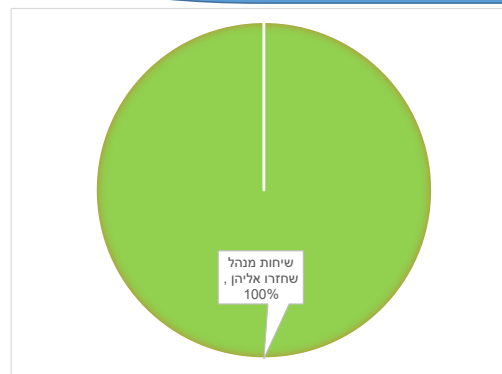
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 24 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-24.

**25%** מענה טלפוני  
**24**



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

**15%** מנהל חוזר  
**15**

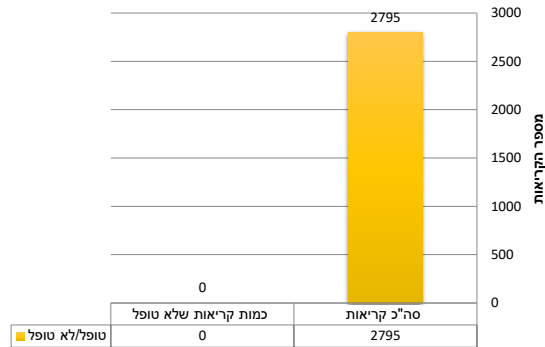
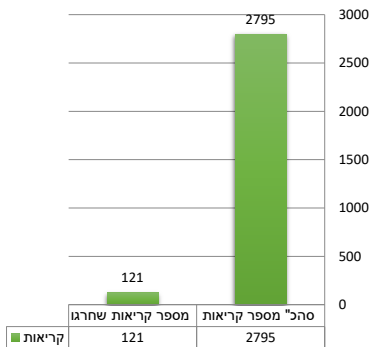
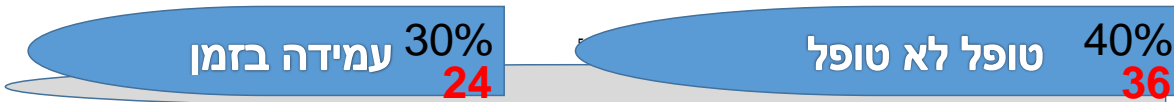


**95.6** ציון סופי

# תעודת השירות החודשית

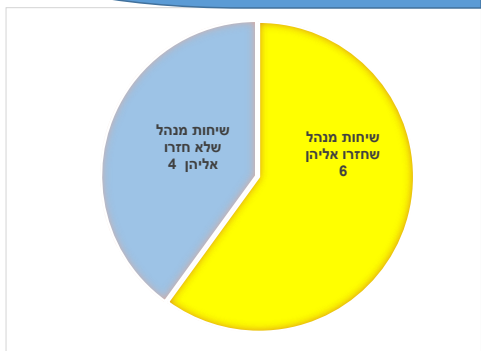
שם היחידה: שיטור עירוני מנהל היחידה: נח חיימסון חודש: אוק-21

0

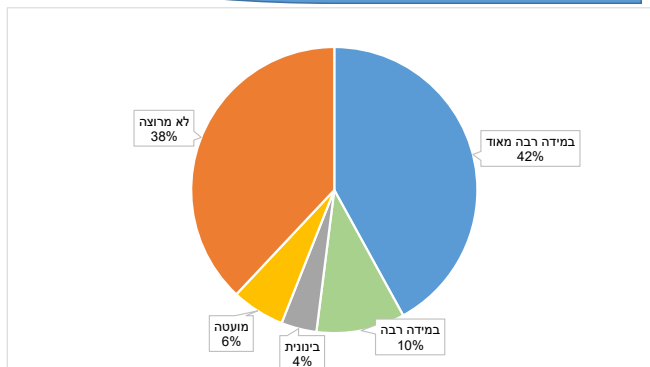


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2795 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 2674 עמדו בזמן התקן ו- 121 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2795 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל קריאות נסגרו כטופלו לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

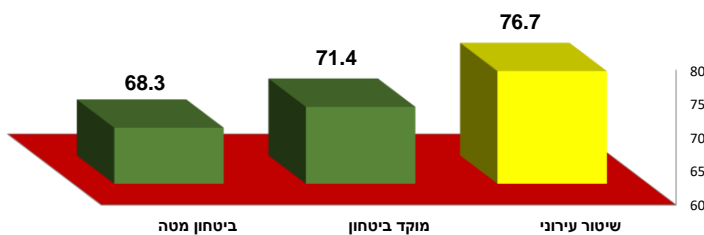
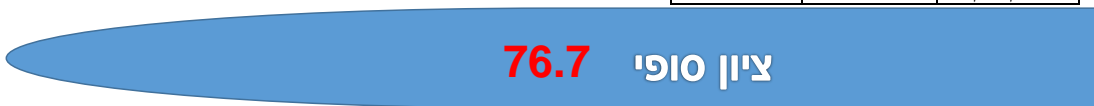


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-6.



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

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	21
במידה רבה	85	5
בינונית	60	2
מועטה	25	3
לא מרוצה	0	19
סה"כ נבדקי נסקרים	50	50



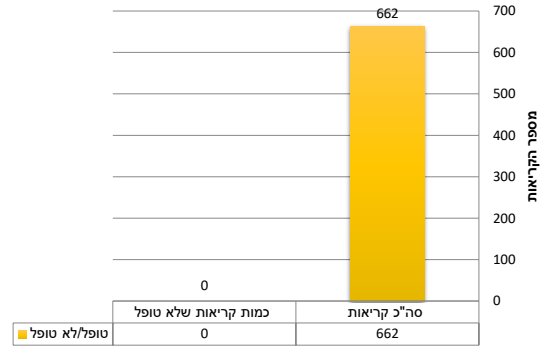
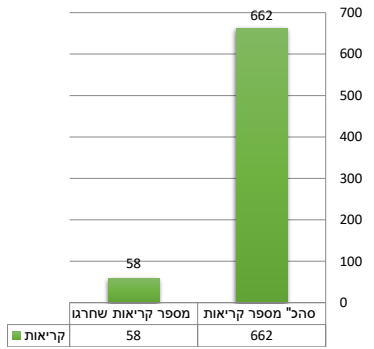
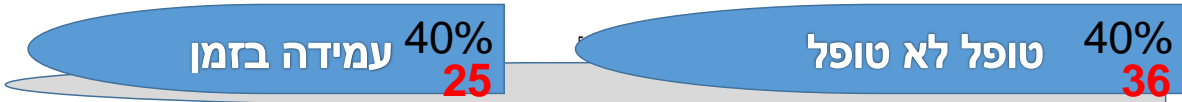
# תעודת השירות החודשית

0

חודש: אוק-21

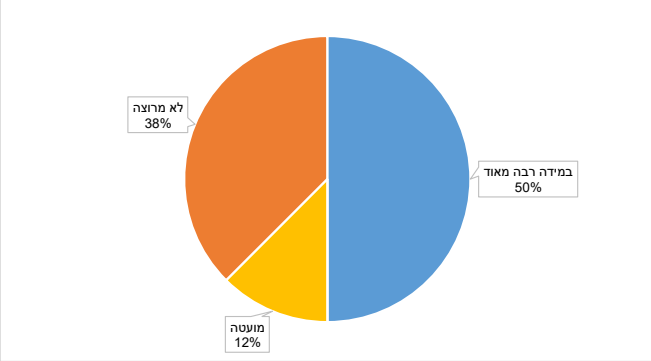
מנהל היחידה: שי זייד

שם היחידה: מוקד ביטחון



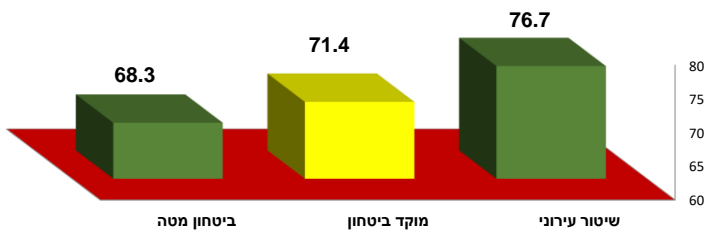
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 662 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 604 עמדו בזמן התקן ו- 58 חרגו מזמן התקן.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 662 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	4
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מועטה	25	1
לא מרוצה	0	3
סה"כ נבדקו נסקרים		8



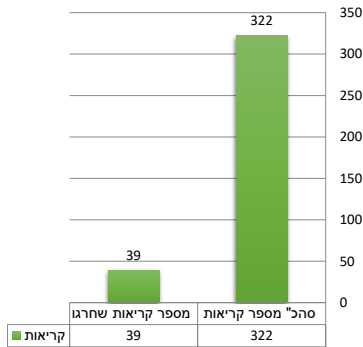
# תעודת השירות החודשית

0

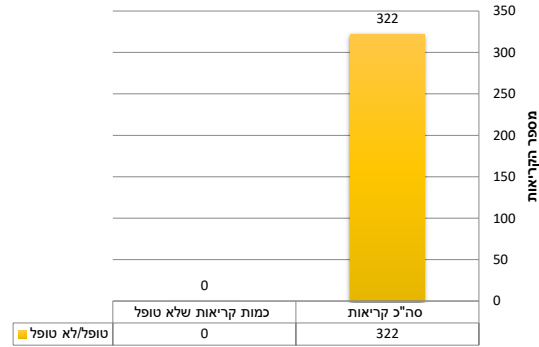
חודש: אוק-21

מנהל היחידה: שי זייד

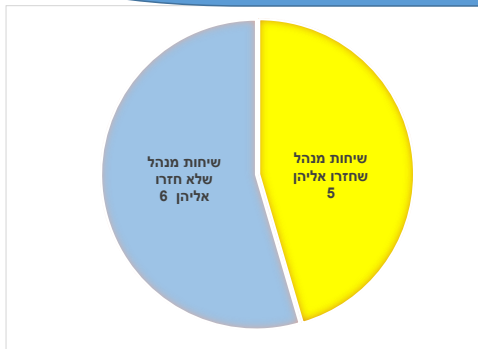
שם היחידה: ביטחון



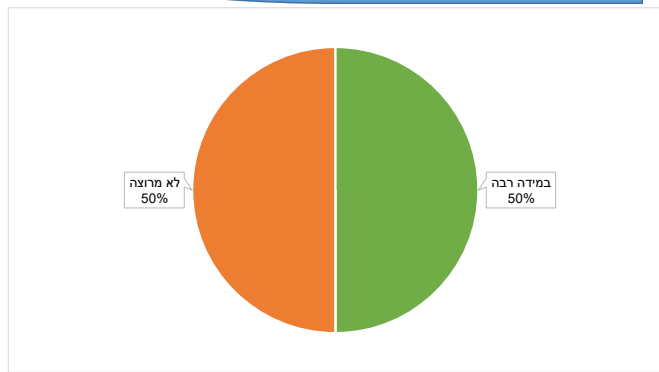
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 322 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 283 עמדו בזמן התקן ו- 39 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 322 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

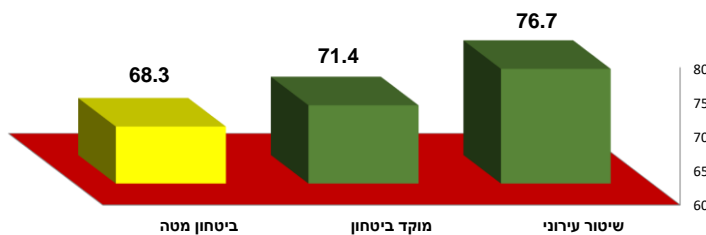
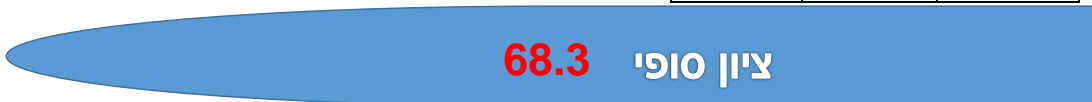


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 11 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.



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

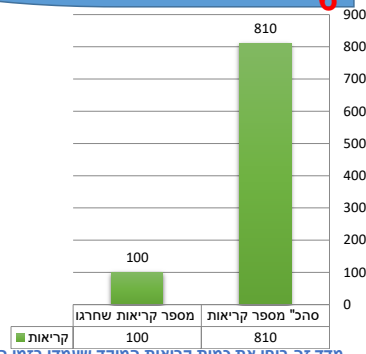
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	1
בינונית	60	0
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	1
סה"כ נבדקי נסקרים		2



# תעודת השירות החודשית

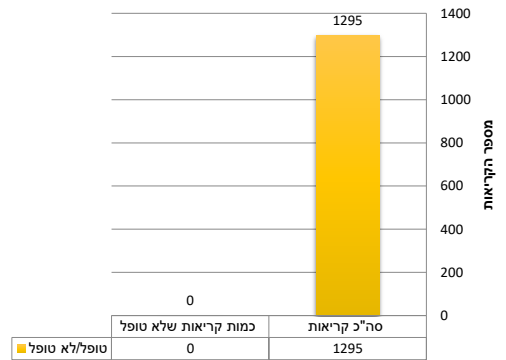
שם היחידה: גני ילדים מנהל היחידה: שירה ברב חודש: אוק-21

**15%** עמידה בזמן תקן צוותים **6**



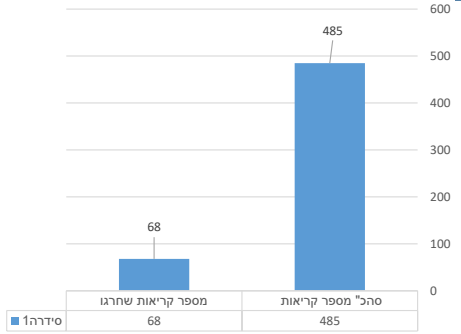
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 810 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 710 עמדו בזמן התקן ו-100 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

**20%** טופל לא טופל **18**



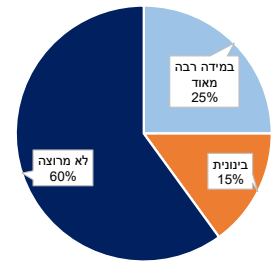
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1295 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הכוונות שסגרו ללא טיפול.

**15%** עמידה בזמן תקן תושבים **4**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 485 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 417 עמדו בזמן התקן ו-68 חרגו מזמן התקן.

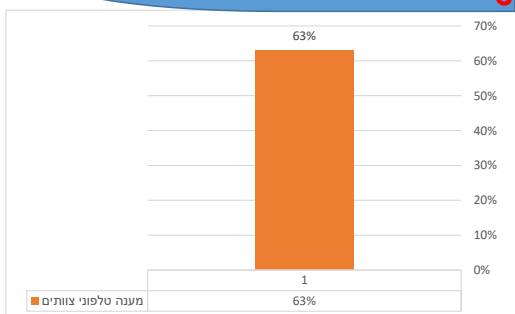
**10%** שביעות רצון **3**



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

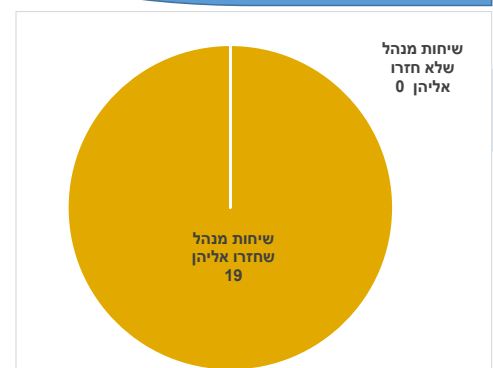
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	0
בינונית	60	3
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	12
סחייכ'כ נבדקו נסקרים	0	20

**10%** מענה טלפוני צוותים **6**



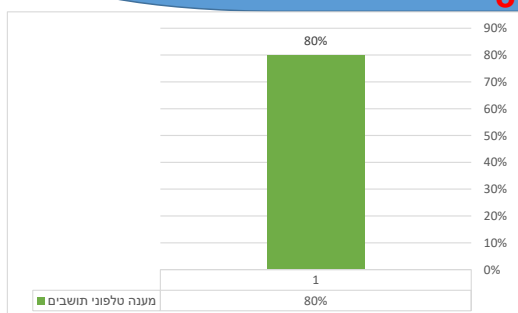
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1919 שיחות מתוך 3025, אחוז המענה 63%.

**20%** מנהל חוזר **20**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 19 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-19.

**10%** מענה טלפוני תושבים **8**

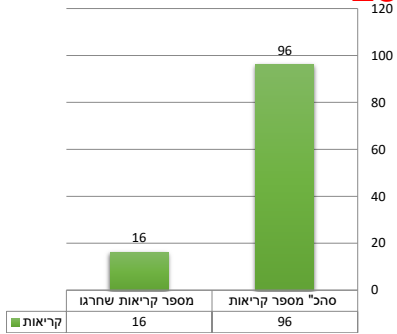


מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1169 שיחות מתוך 1457, אחוז המענה 80%.

# תעודת השירות החודשית

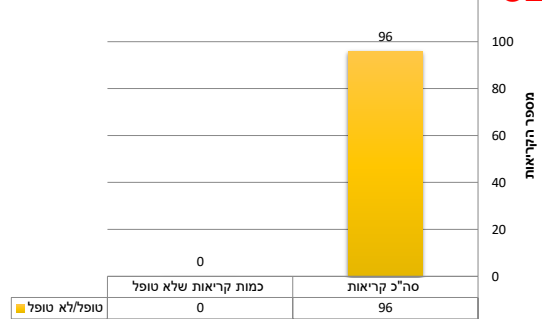
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: אוק-21

**עמידה בזמן תקן** 30%  
25



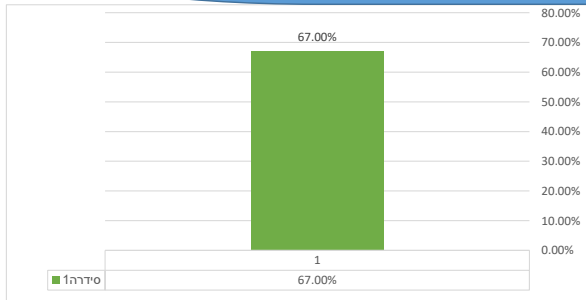
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 96 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 80 עמדו בזמן התקן ו-16 קריאות חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל** 35%  
32



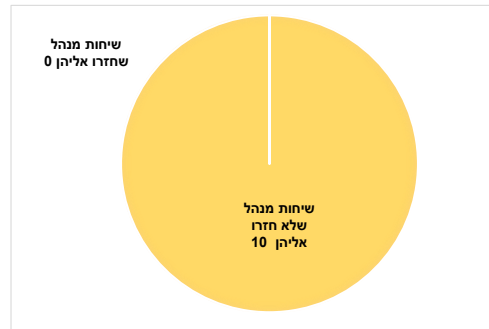
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 96 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**מענה טלפוני** 10%  
7



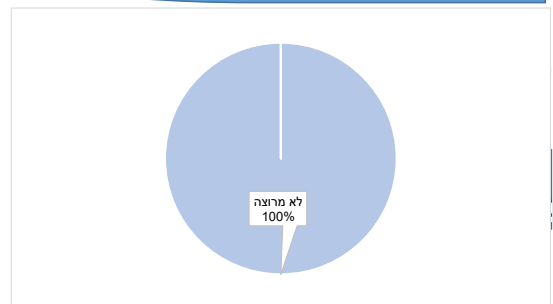
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 105 שיחות מתוך 156, אחוז המענה 67%.

**מנהל חוזר לתושב** 15%  
0



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-0.

**שביעות רצון** 10%  
0



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

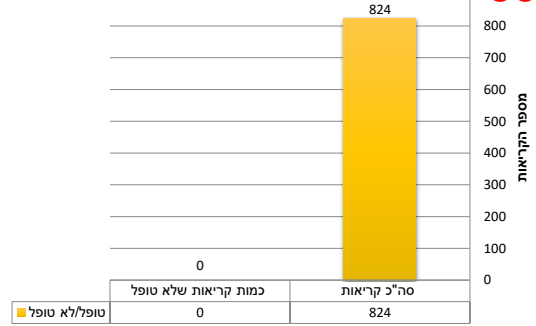
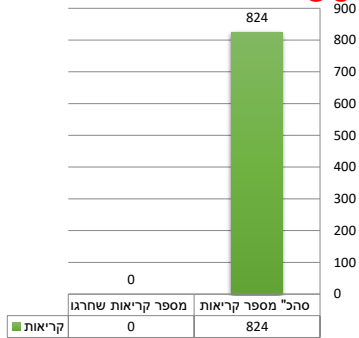
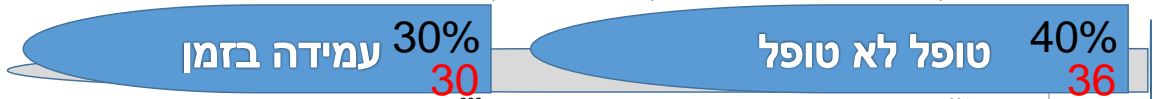
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	0
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטפה	25	0
לא מרוצה	0	2
סה"כ נבדקו נסקרים		2

**ציון סופי 63.2**

# תעודת השירות החודשית

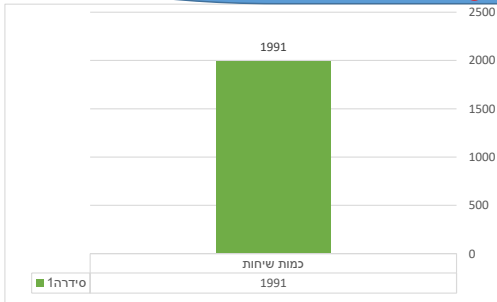
0

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

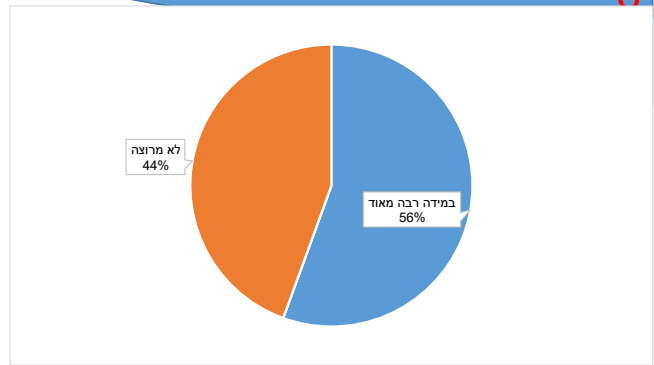


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 824 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

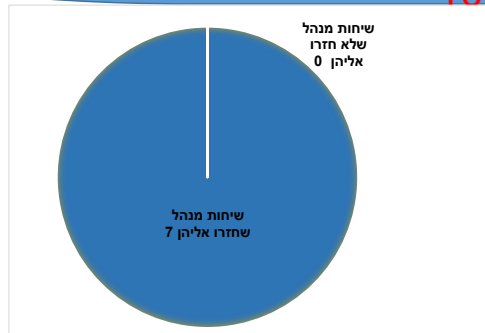
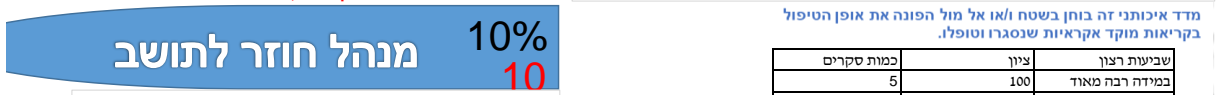
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 824 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1991 שיחות מתוך 2595, אחוז המענה 77%.

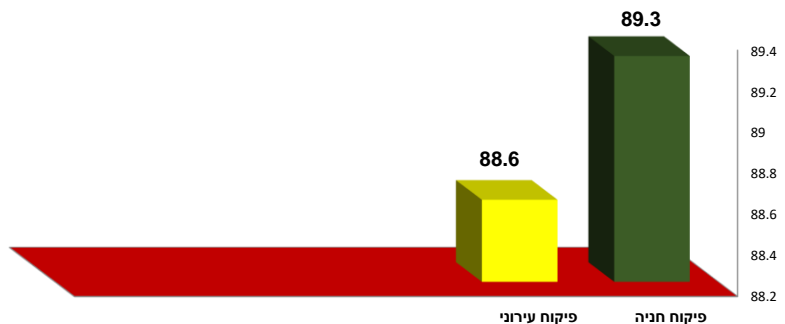
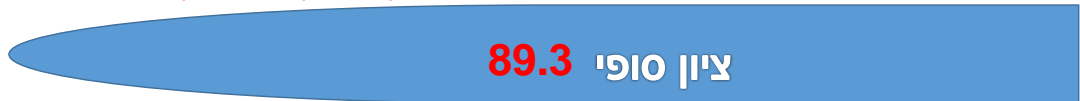


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



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

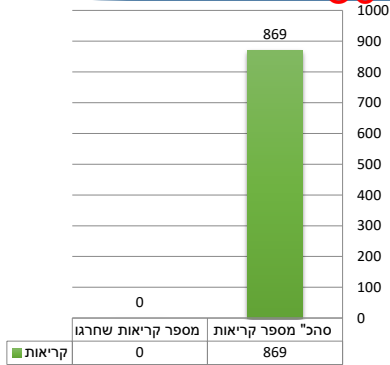
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	5
במידה רבה	85	0
בינונית	60	0
מעטה	25	0
לא מרובה	0	4
סה"כ נבדקי נסקרים		9



# תעודת השירות החודשית

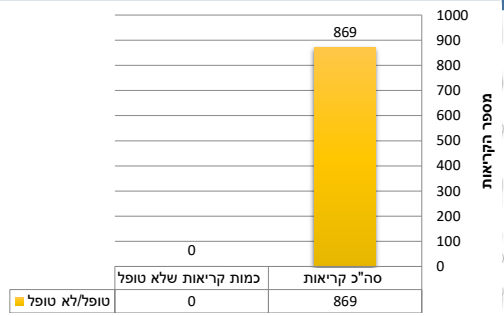
שם היחידה: פיקוח עירוני מנהל היחידה: מיכל בן הרוש חודש: אוק-21

**30%** עמידה בזמן  
**30**



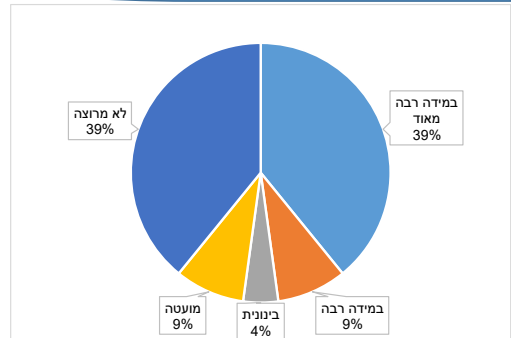
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 869 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן כל הפניות עמדו בזמן התקן, אין פניות שחרגו מזמן התקן.

**40%** טופל לא טופל  
**36**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 869 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**10%** שביעות רצון  
**5**

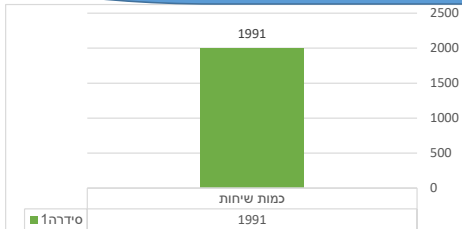


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

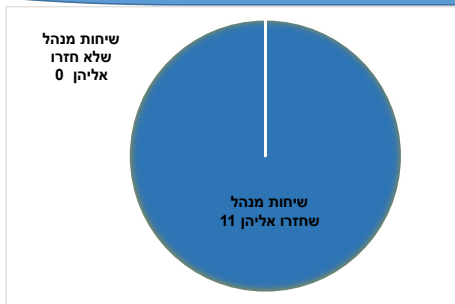
שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	9
במידה רבה	85	2
בינונית	60	1
מועטה	25	2
לא מרוצה	0	9
סה"כ נבדקו נסקרים	23	

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

**10%** מענה טלפוני  
**8**



**10%** מנהל חוזר לתושב  
**10**



**ציון סופי 88.6**

