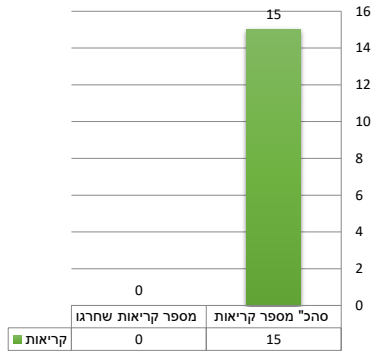
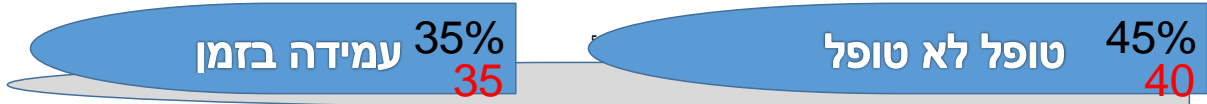


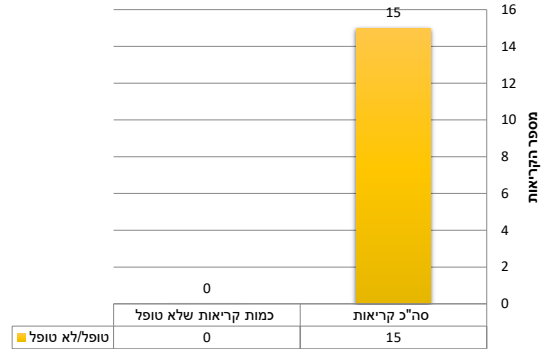
# תעודת השירות החודשית

0

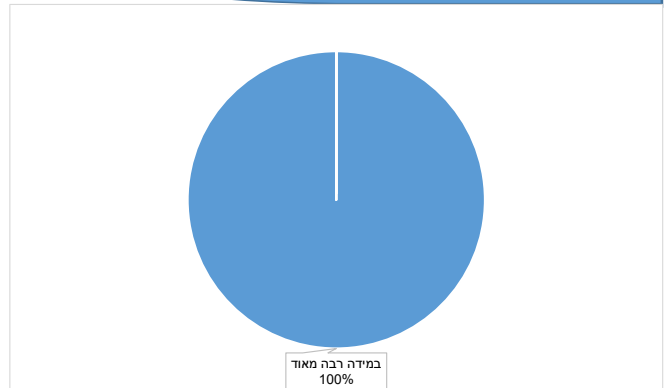
שם היחידה: פארק עירוני מנהל היחידה: מוטי מורי חודש: נוב-21



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

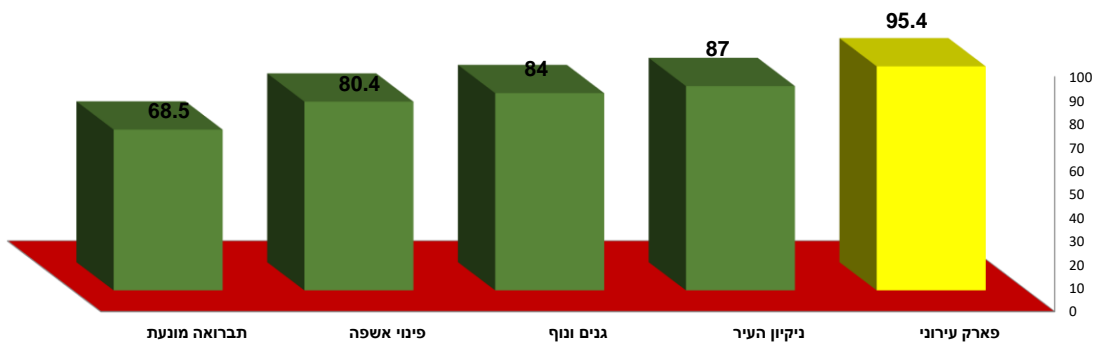
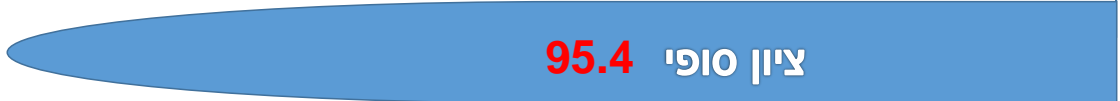


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 15 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות



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    | 0          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 2          |



ביחס ליחידות האגף השונות

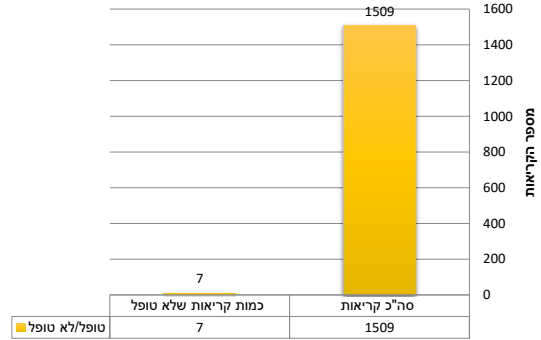
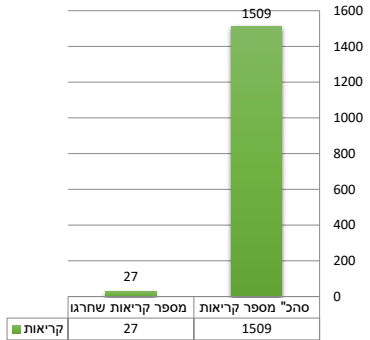
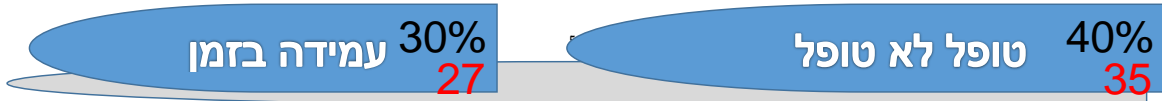
# תעודת השירות החודשית

0

חודש: נוב-21

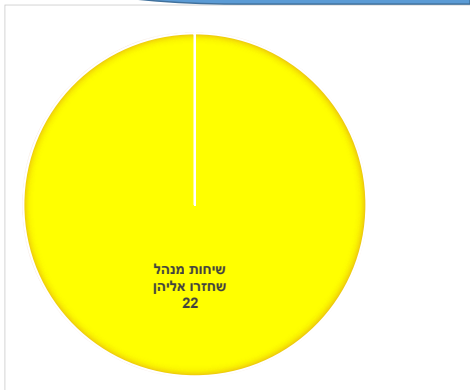
מנהל היחידה: אסף טל

שם היחידה: ניקיון העיר

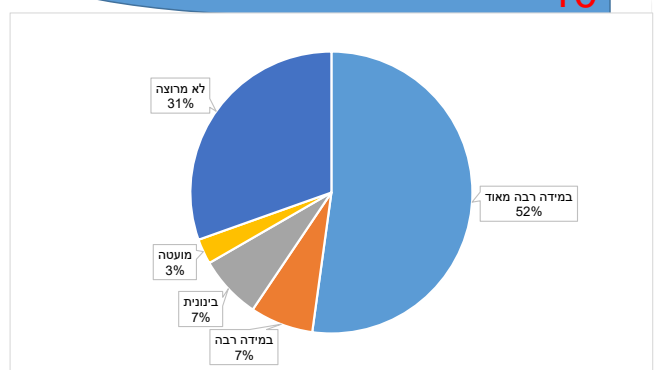


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1509 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1502 טופלו ו-7 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1509 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1502 טופלו ו-7 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

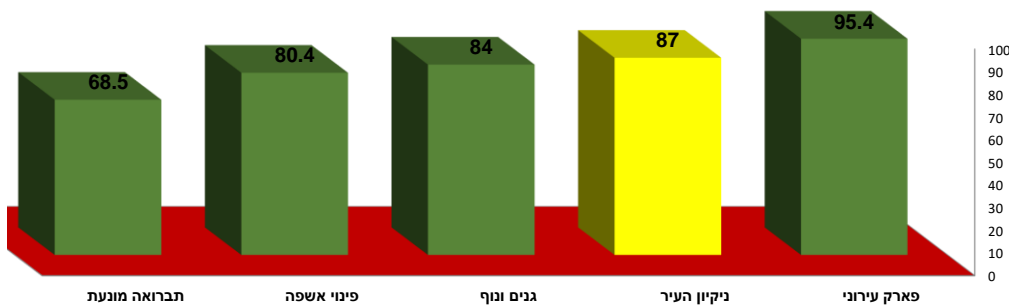
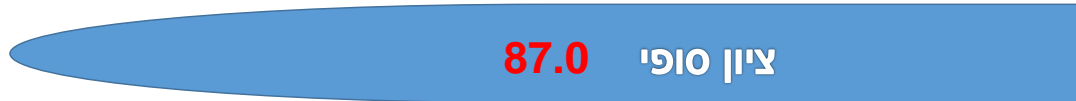


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
 מתוך 22 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-22.



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   | 5          |
| בינונית           | 60   | 5          |
| מועטה             | 25   | 2          |
| לא מרוצה          | 0    | 21         |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 69         |



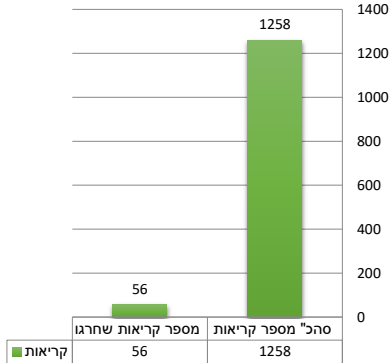
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

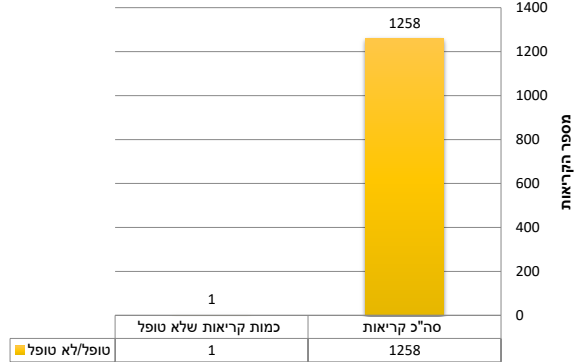
שם היחידה: גנים ונוף מנהל היחידה: עיריית מויאל חודש: נוב-21

**30% עמידה בזמן**  
23



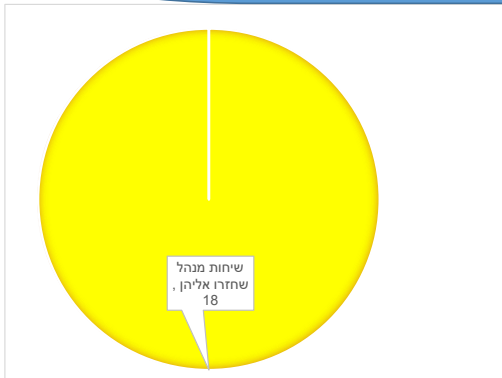
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1258 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 56 חרגו מזמן התקן. 1202 עמדו בזמן התקן ו- 56 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



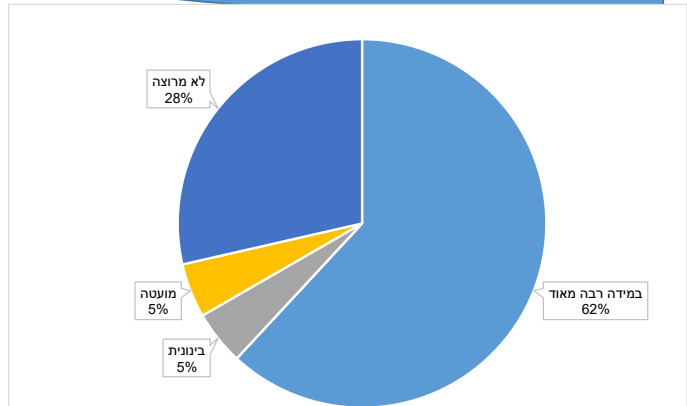
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1258 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1257 טופלו ו- 1 קריאות דווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

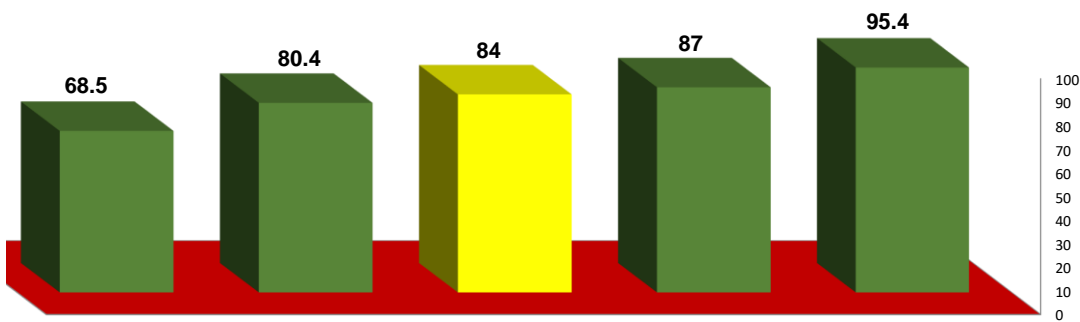
**15% שביעות רצון**  
10



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

| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 13         |
| במידה רבה         | 85   | 0          |
| בינונית           | 60   | 1          |
| מועטה             | 25   | 1          |
| לא מרוצה          | 0    | 6          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 21         |

**84 ציון סופי**



ביחס ליחידות האגף השונות

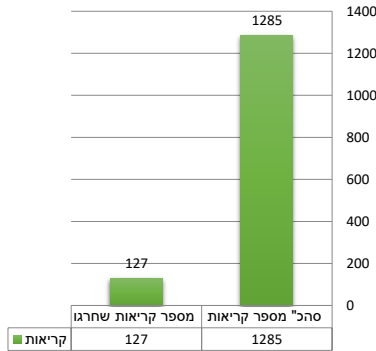
# תעודת השירות החודשית

0

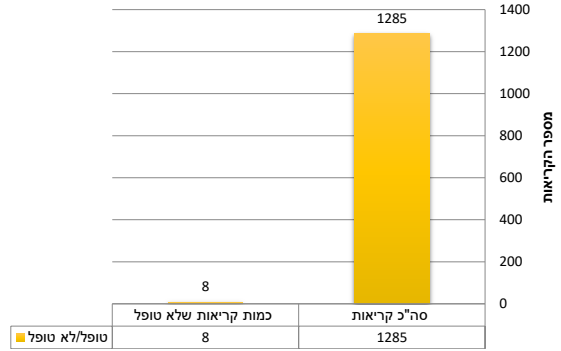
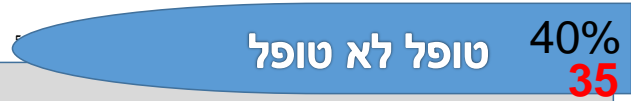
חודש: נוב-21

מנהל היחידה: אסף טל

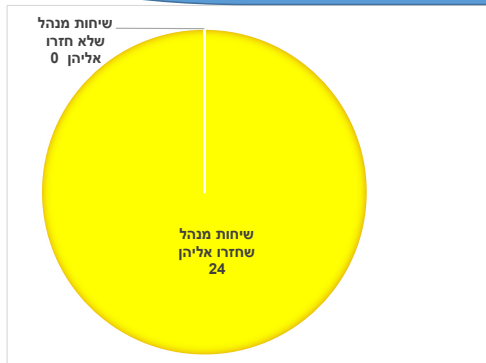
שם היחידה: פינני אשפה



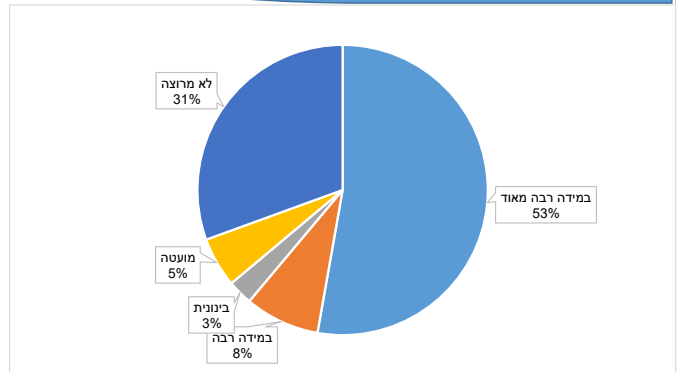
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1285 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1277 טופלו - 1158 עמדו בזמן התקן ו- 127 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1285 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 1277 טופלו ו- 8 דוחו שנסגרו ללא טיפול.

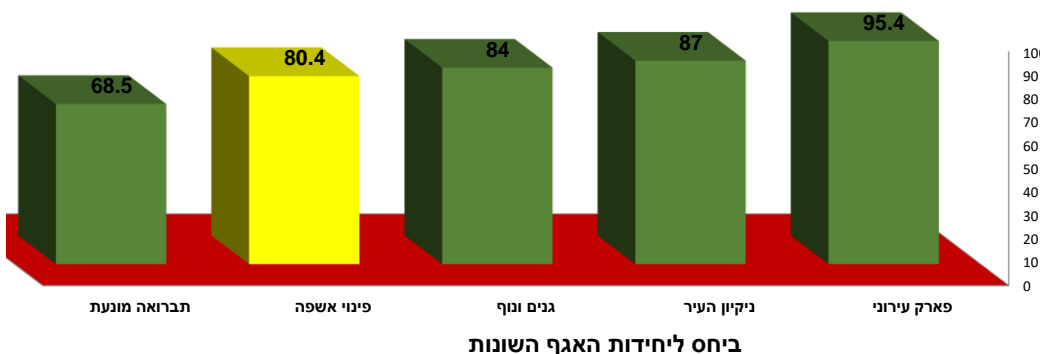
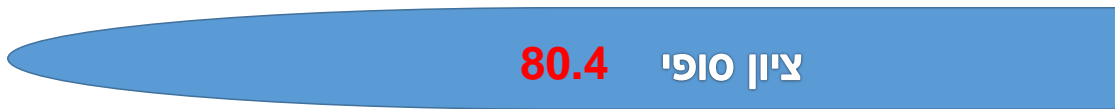


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 24 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל- 24.



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

| שביעות רצון       | ציון | כמות נסקרים |
|-------------------|------|-------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 19          |
| במידה רבה         | 85   | 3           |
| בינונית           | 60   | 1           |
| מועטה             | 25   | 2           |
| לא מרוצה          | 0    | 11          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 36          |



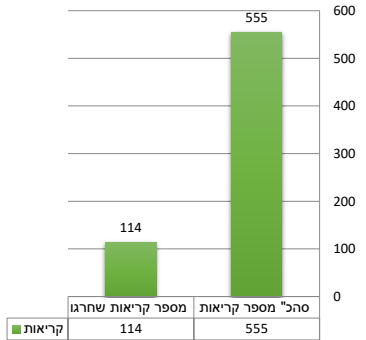
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

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

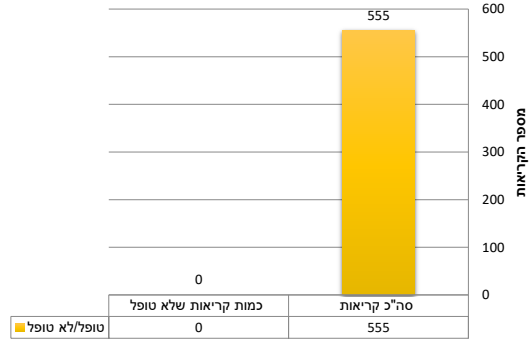
0

**30% עמידה בזמן**  
12



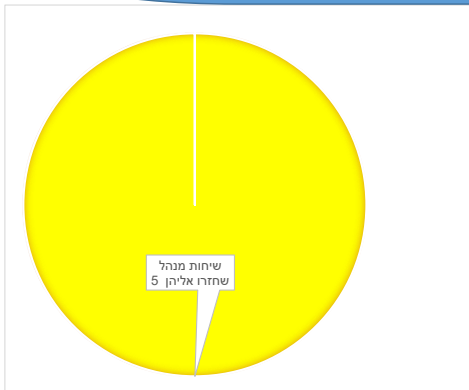
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 555 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 441 עמדו בזמן התקן ו- 114 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



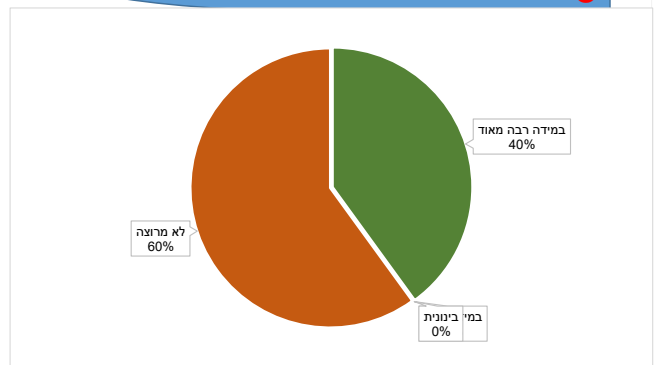
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 555 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות נסגרו כטופלו, לא דווח על קריאה שנסגרה ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

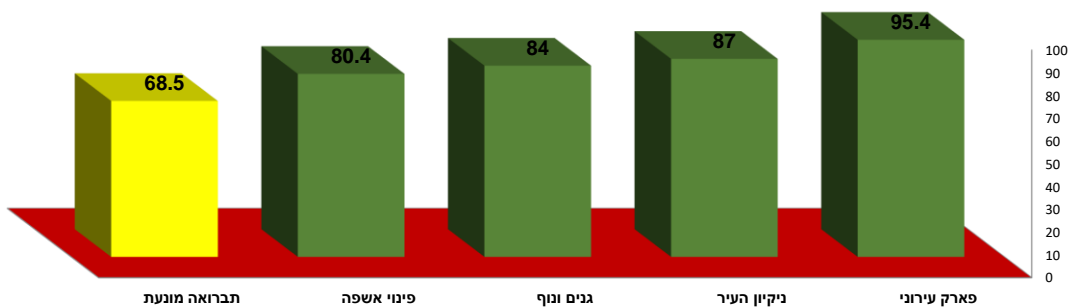
**15% שביעות רצון**  
6



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  | 2          |
| במידה רבה         | 85   | 1          |
| בינונית           | 60   | 1          |
| מועטה             | 25   | 0          |
| לא מרוצה          | 0    | 1          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 5          |

**ציון סופי 68.5**



ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

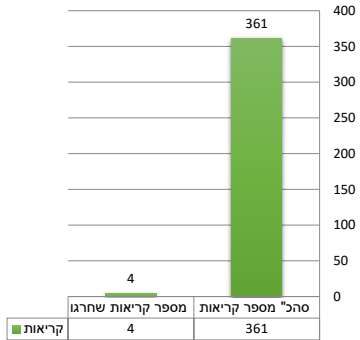
0

חודש: נוב-21

מנהל היחידה: אריה בן זאב

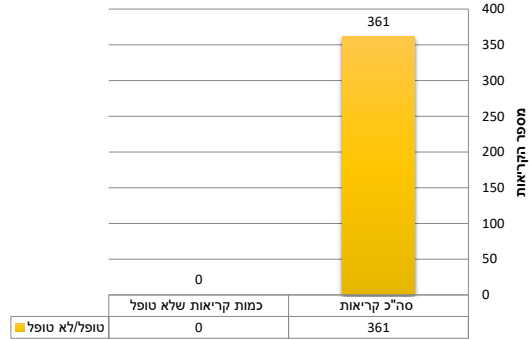
שם היחידה: רכב

**35%** עמידה בזמן **28**



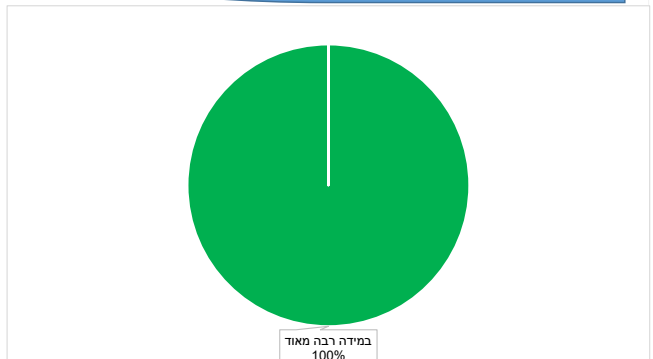
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 361 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 357 עמדו בזמן התקן ו-4 קריאות חרגו מזמן התקן.

**45%** טופל לא טופל **41**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 361 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך דוח שכל הקריאות נסגרו כטופלו.

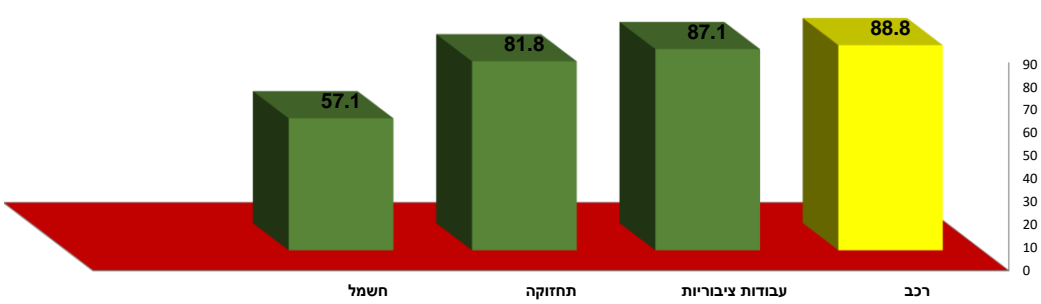
**20%** שביעות רצון **20**



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

**88.8** ציון סופי



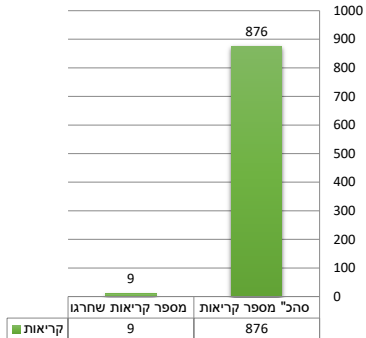
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

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

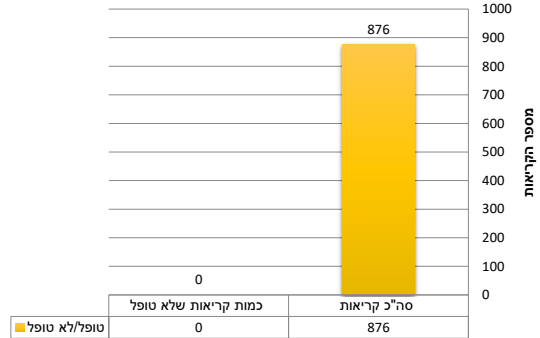
0

**30% עמידה בזמן**  
28



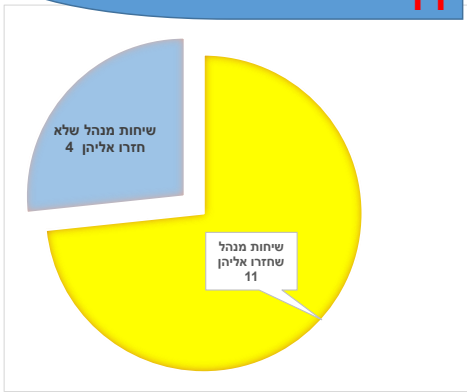
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 876 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 867 עמדו בזמן התקן ו- 9 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



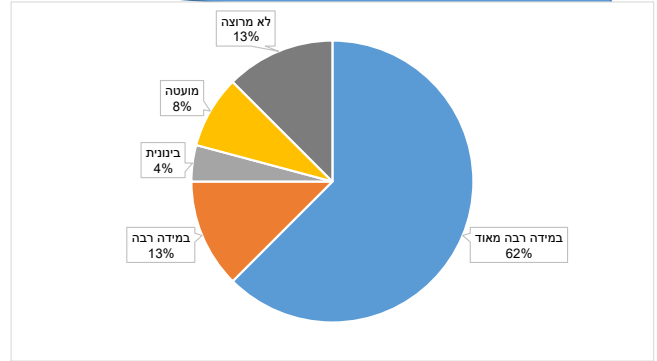
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 876 קריאות מוקד לטיפול היחידה, אין קריאות שדווחו שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
11



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 15 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-11.

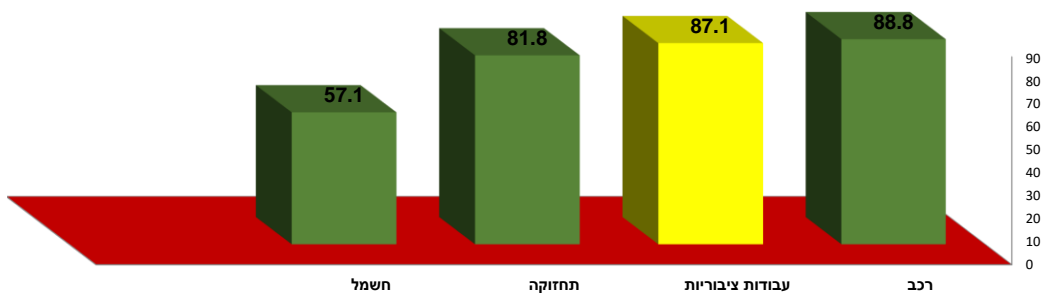
**15% שביעות רצון**  
12



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

| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 15         |
| במידה רבה         | 85   | 3          |
| בינונית           | 60   | 1          |
| מועטה             | 25   | 2          |
| לא מרוצה          | 0    | 3          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 24         |

**ציון סופי 87.1**

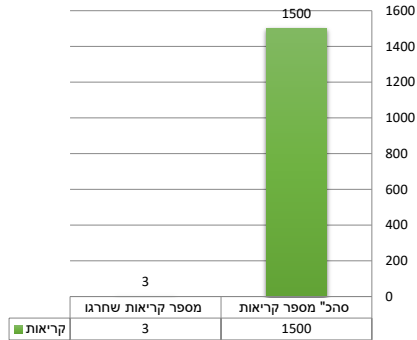


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

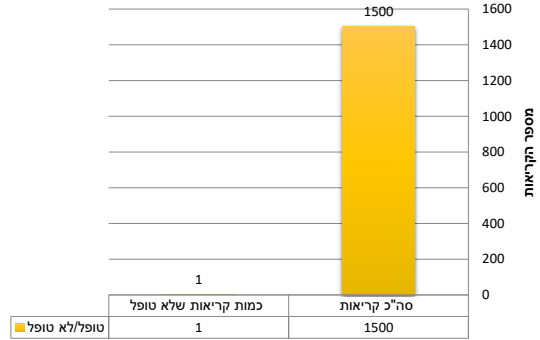
שם היחידה: תפעול ותחזוקת ג מנהל היחידה: ישראל זמסטי' חודש: נוב-21

**עמידה בזמן תקן 35%**  
**30**



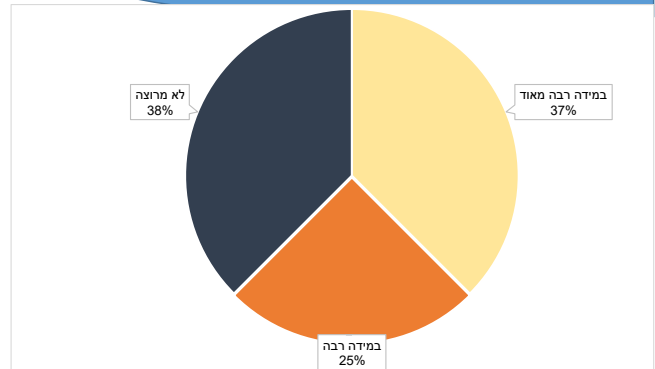
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1500 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1497 עמדו בזמן התקן ו-3 קריאות חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל 45%**  
**40**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1500 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכם 1499 נבגרו וטופלו וקריאה אחת דווחה שנבגרה ללא טיפול.

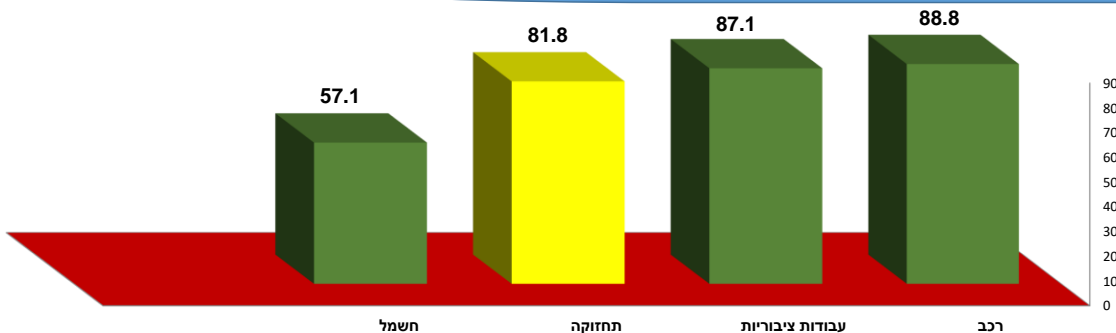
**שביעות רצון 20%**  
**12**



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

| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 5          |
| במידה רבה         | 85   | 2          |
| בינונית           | 60   | 0          |
| מועטה             | 25   | 0          |
| לא מרוצה          | 0    | 3          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 10         |

**ציון סופי 81.8**



# תעודת השירות החודשית

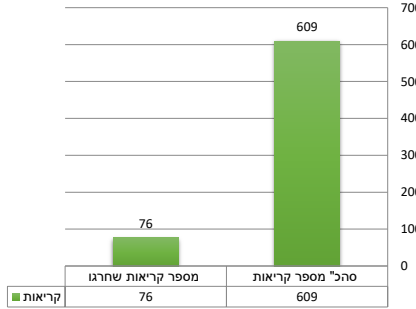
חודש: נוב-21

מנהל היחידה: יצחק עבאדי

שם היחידה: חשמל

## עמידה בזמן תקן חשמל 20%

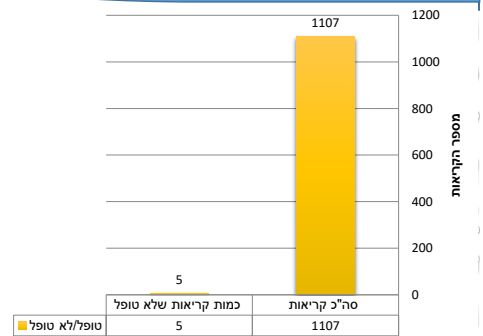
11



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו מחלקת חשמל 609 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 533 עמדו בזמן התקן ו-76 הכיאות דיוטו, שסכגו מזמן התקן.

## טופל לא טופל 20%

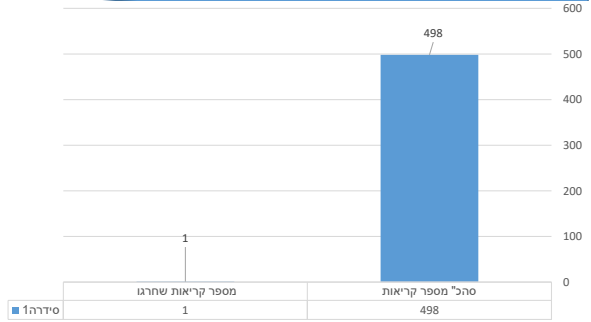
18



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1107 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 1102 קריאות נסכרו וטופלו ו-5 קריאות שניסכו ללא טיפול.

## עמידה בזמן תקן אי פי אי 20%

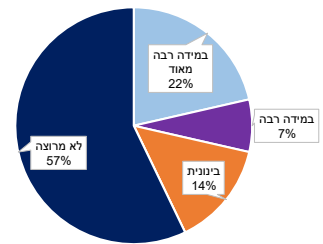
15



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאי פי אי סה"כ 498 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 497 עמדו בזמן התקן וקריאה אחת חרגה מזמן התקן.

## שביעות רצון חשמל 10%

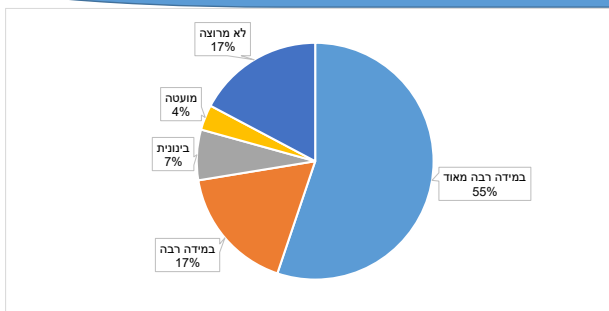
4



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

## שביעות רצון אי פי אי 10%

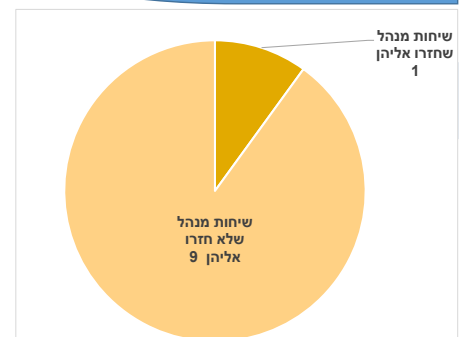
7



| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 16         |
| במידה רבה         | 85   | 5          |
| בינונית           | 60   | 2          |
| מועטה             | 25   | 1          |
| לא מרוצה          | 0    | 5          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 29         |

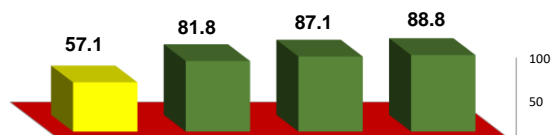
## מנהל חוזר 20%

2



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 10 שיחות רבשג לטובל מחלקת חזרה ל-1.

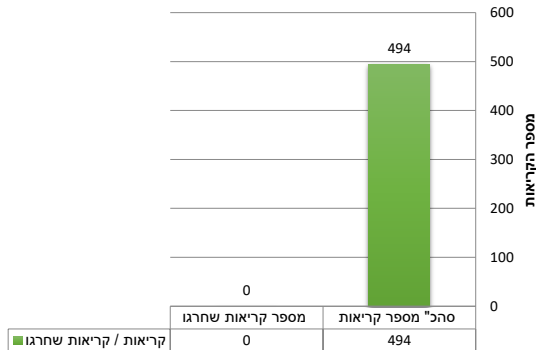
## ציון סופי 57.1



# תעודת השירות החודשית

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

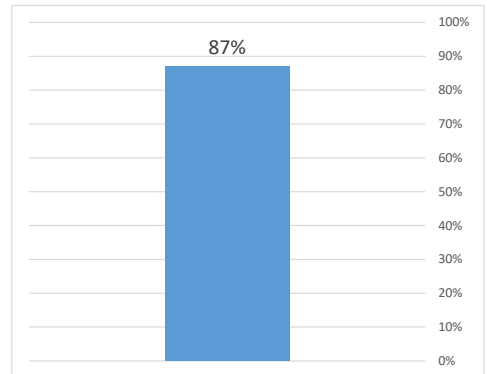
**40%** עמידה בזמן תקן  
**40**



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

בחדש זה התקבלו למוקד סה"כ 494 קריאות מוקד לטיפול היחידה מתוכן כל קריאות נסגרו במסגרת זמן הצפי.

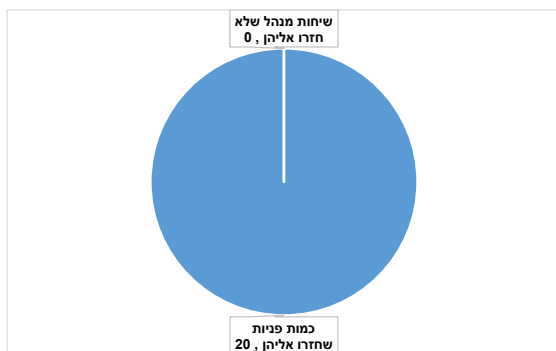
**20%** מענה טלפוני  
**17**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחדש זה המחלקה ענתה על 287 שיחות מתוך 328, אחוז המענה הינו 87%

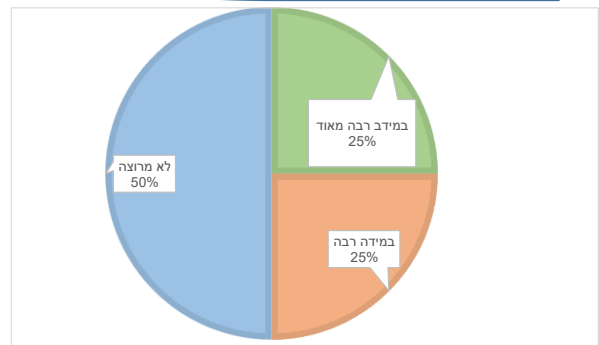
**20%** לדבר עם מנהל  
**20**



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

נפתחו 20 קריאות חזרה מנהל מתוכן המחלקה חזרה ל-20.

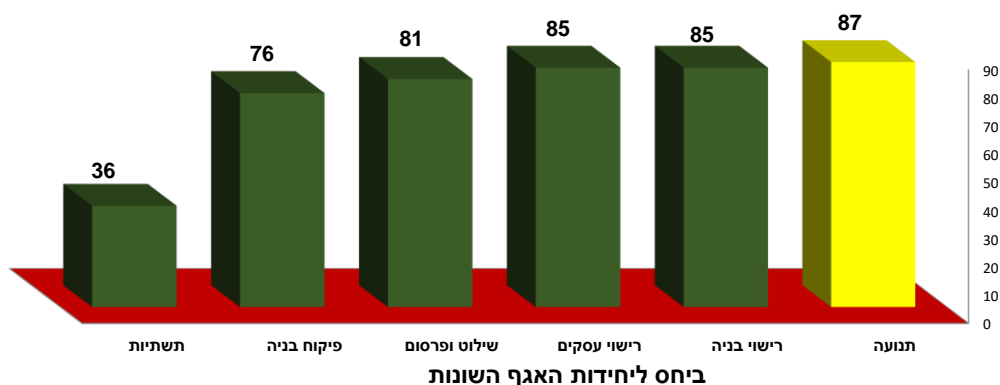
**20%** שביעות רצון  
**9**



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    | 1          |
| סקרי נדדו וסקרים | 3    | 3          |

**ציון סופי 87**

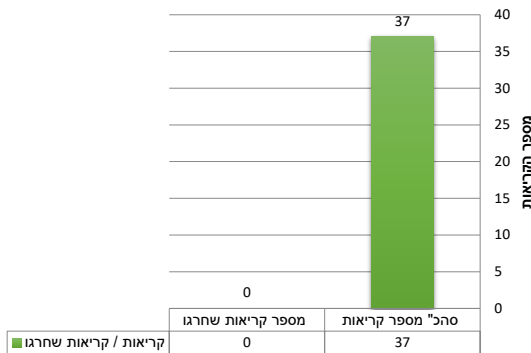


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רישוי עסקים | מנהל היחידה: רעה סבירסקי | סיכום חודש: נוב-21

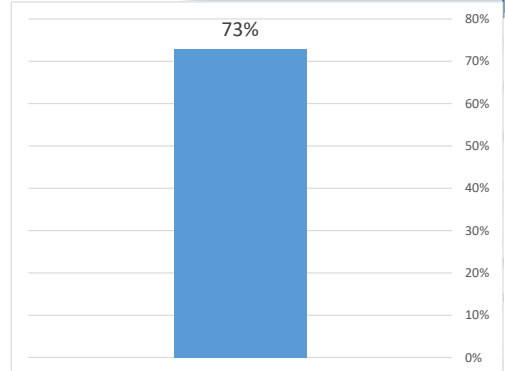
## עמידה בזמן תקן 30%



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

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 37 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן כל הפניות עמדו בזמן הצפי לטיפול ואף פניה לא חרגה מזמן הצפי.

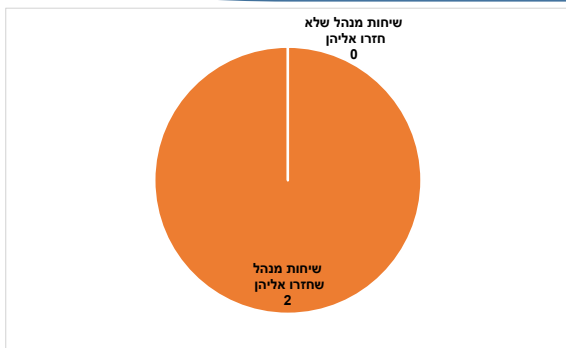
## מענה טלפוני 30%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 159 שיחות מתוך 216, אחוז המענה הינו 73%

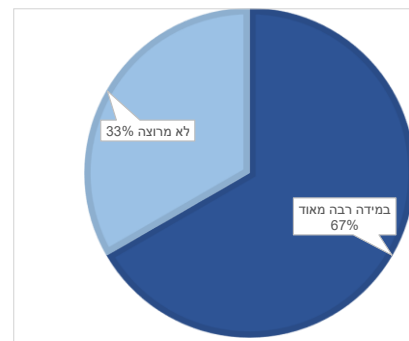
## חזרה לפונה 20%



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

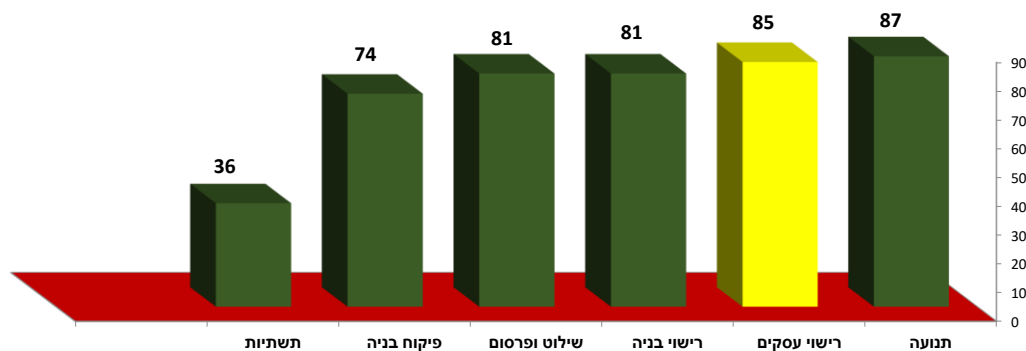
מתוך 2 בקשות לשוחח עם מנהל המחלקה חזרה ל- 2.

## שביעות רצון 20%



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

## ציון סופי 85

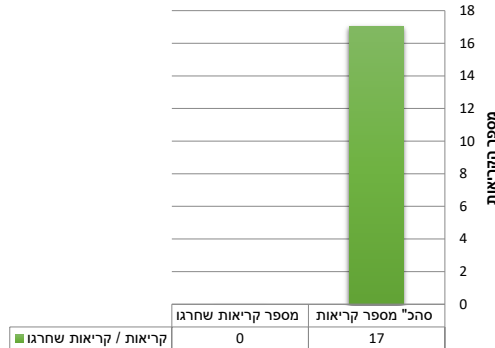


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

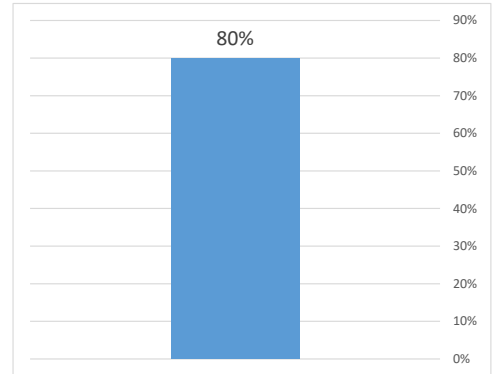
שם היחידה: רישוי בנייה | מנהל היחידה: שרית שיליאן | סיכום חודשי: נוב-21

**30%** עמידה בזמן  
**30**



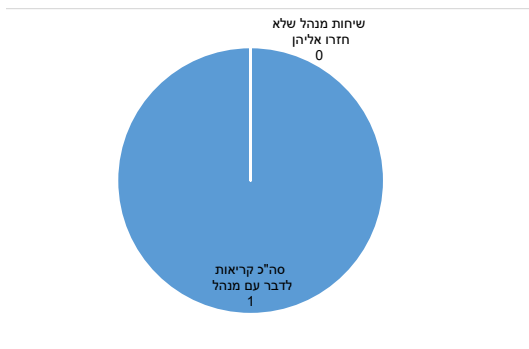
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 17 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות נסגרו בזמן תקן ואין קריאות שחרגו מזמן הצפי לטיפול.

**30%** מענה טלפוני  
**24**



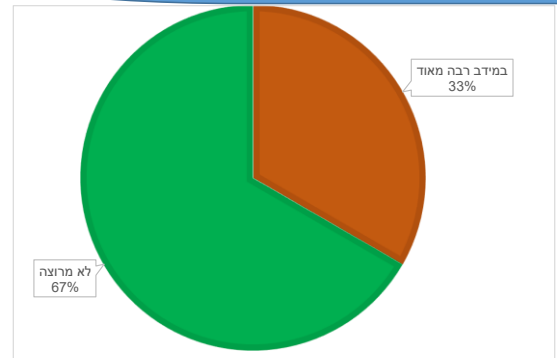
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 741 שיחות מתוך 922, אחוז המענה הינו 80%

**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.

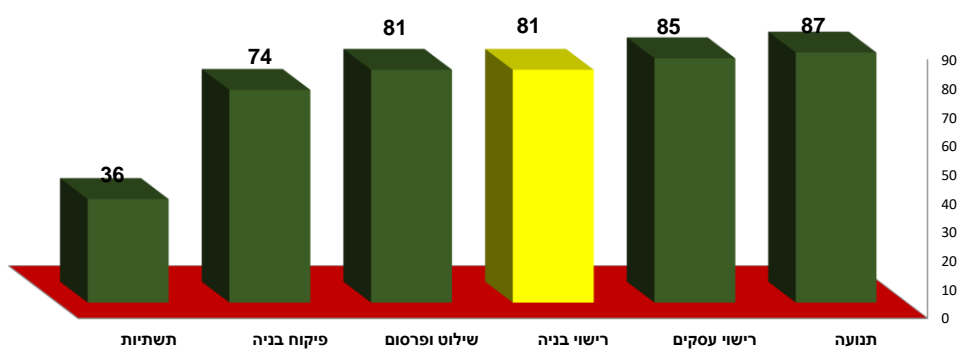
**20%** שביעות רצון  
**7**



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

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

**81** ציון סופי

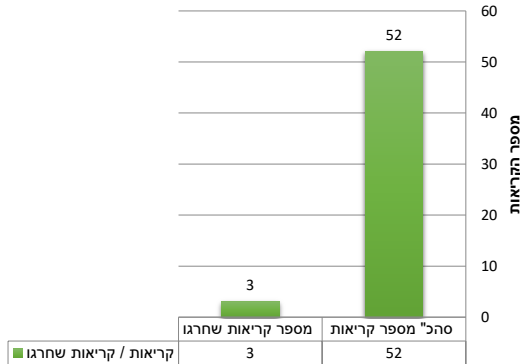


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

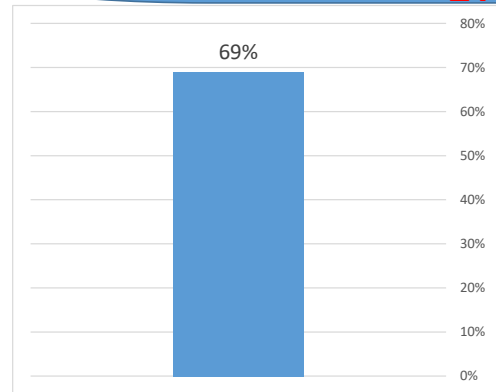
שם היחידה: שילוט      מנהל היחידה: רחלי תורג'מן      סיכום חודש: נוב-21

**30%** עמידה בזמן  
**27**



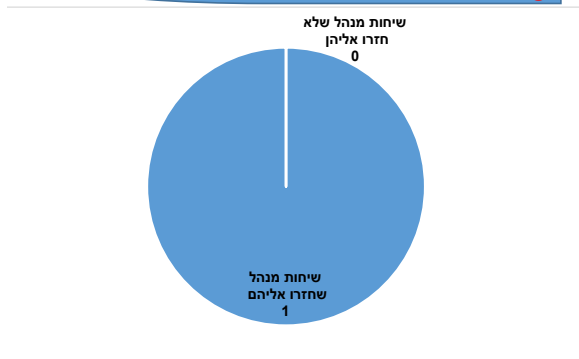
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 52 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 49 קריאות עמדו בזמן התקן ו- 3 קריאות חרגו מזמן התקן.

**30%** מענה טלפוני  
**21**



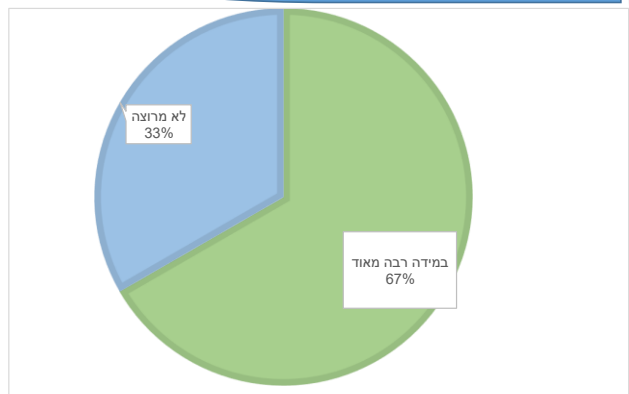
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 110 שיחות מתוך 159, אחוז המענה הינו 69%.

**20%** חזרה לפונה  
**20**



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

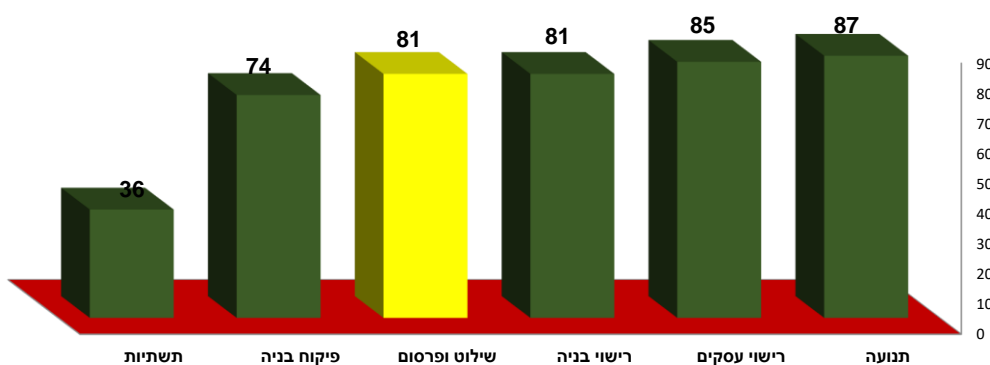
**20%** שביעות רצון  
**13**



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    | 1          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 3          |

## ציון סופי 81

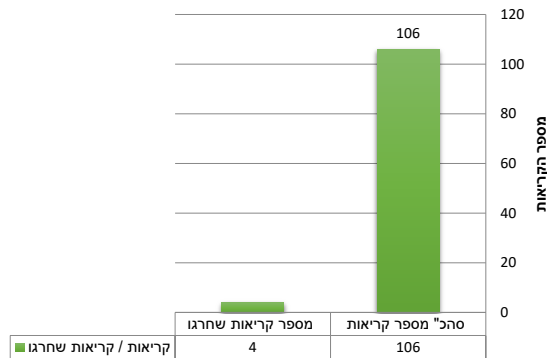


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: פיקוח בנייה מנהל היחידה: צבי וכליס סיוכום חודש: נוב-21

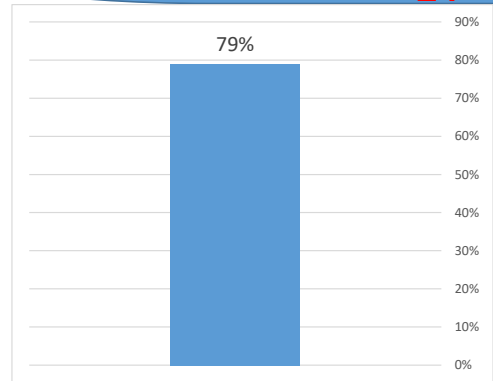
**עמידה בזמן תקן 35%**  
28



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 102 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

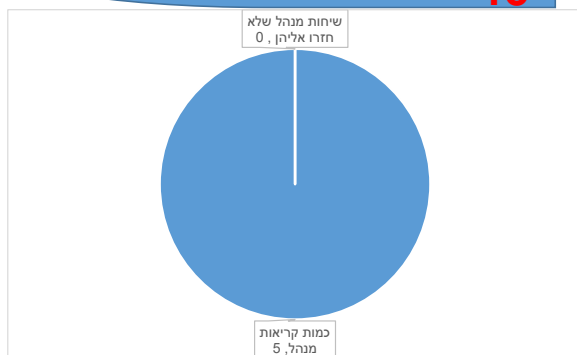
**מענה טלפוני 30%**  
24



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 205 שיחות מתוך 258, אחוז המענה הינו 79%

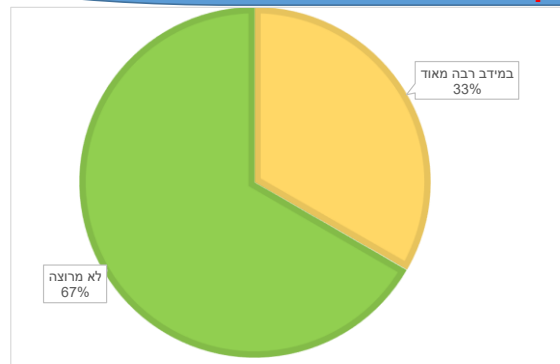
**חזרה לפונה 15%**  
15



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

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

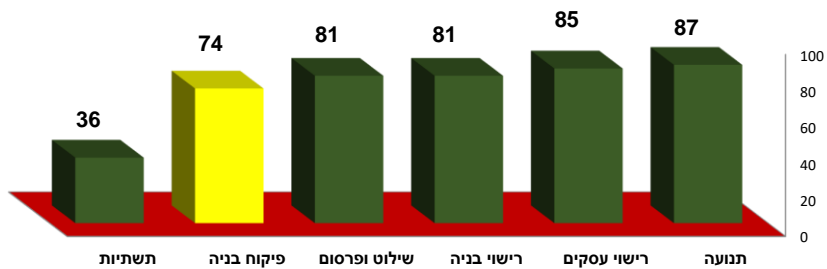
**שביעות רצון 20%**  
7



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   | 0          |
| בינונית           | 60   | 0          |
| מועטה             | 25   | 0          |
| לא מרוצה          | 0    | 2          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 3          |

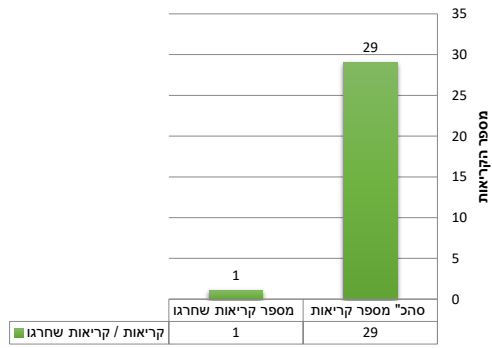
**ציון סופי 74**



# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: תשתיות      מנהל היחידה: ניצה חן עובדיה      סיכום חודשי: נוב-21

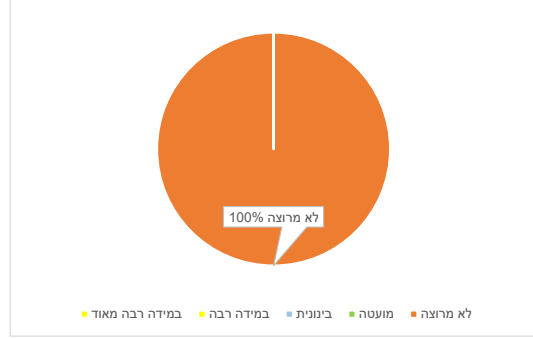
**עמידה בזמן 40%**  
**36**



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

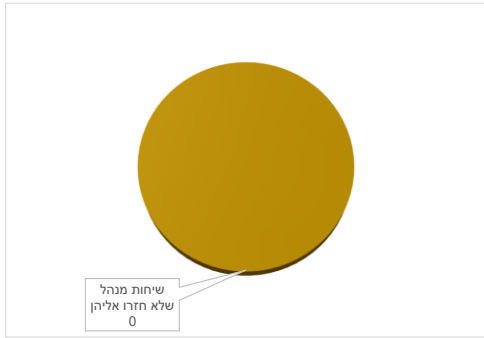
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 29 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 28 קריאות נסגרו בזמן הצפי לטיפול וקריאה חרגה מזמן הצפי לטיפול.

**שביעות רצון 40%**  
**0**



| כמות קריאות | ציין | במידה רבה מאוד |
|-------------|------|----------------|
| 0           | 100  | 0              |
| 0           | 85   | 0              |
| 0           | 60   | 0              |
| 0           | 25   | 0              |
| 1           | 0    | 0              |

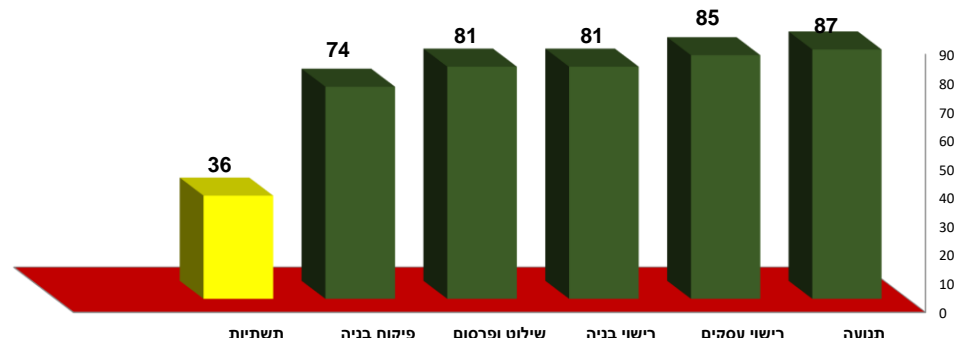
**חזרה לפונה 20%**  
**0**



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

התקבלה שיחה אחת עם בקשה לחזרה לפונה והיא לא טופלה.

## ציין סופי 36

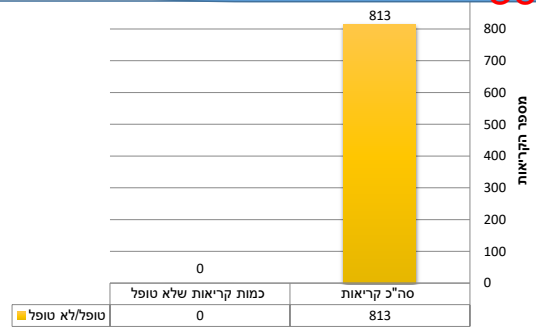
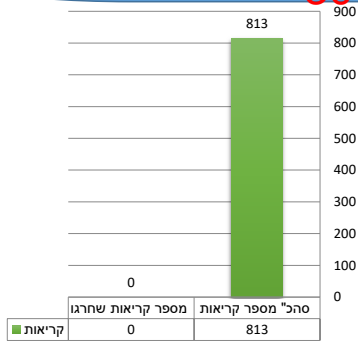
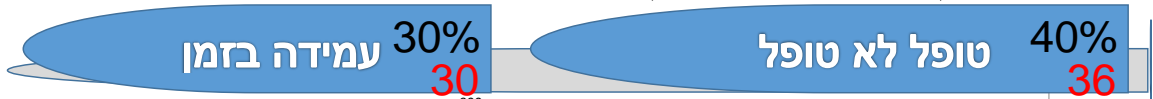


ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

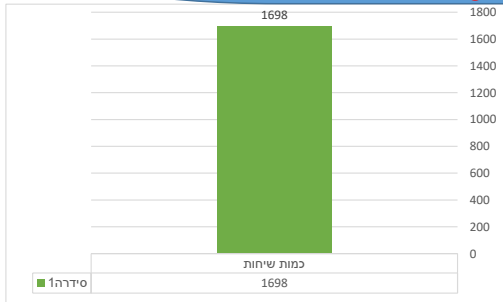
0

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

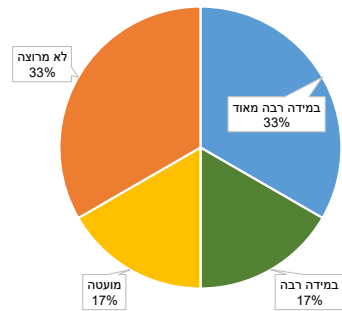


ממד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 813 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כל הקריאות עמדו בזמן התקן.

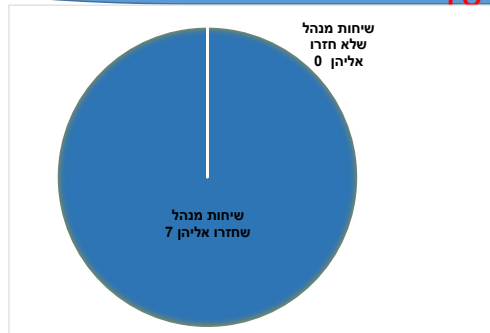
ממד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 813 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.



ממד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1698 שיחות מתוך 1875, אחוז המענה 91%

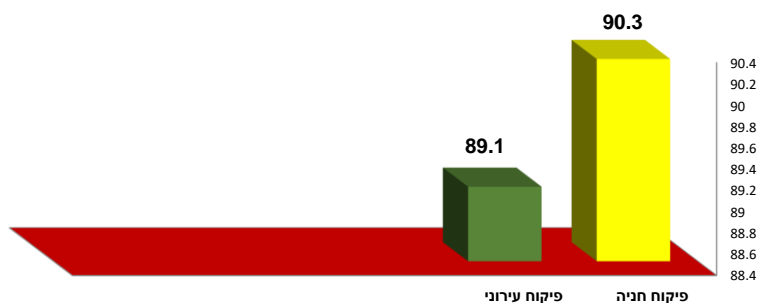
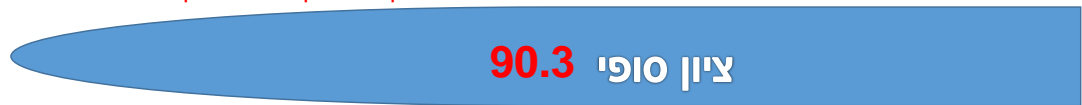


ממד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.



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

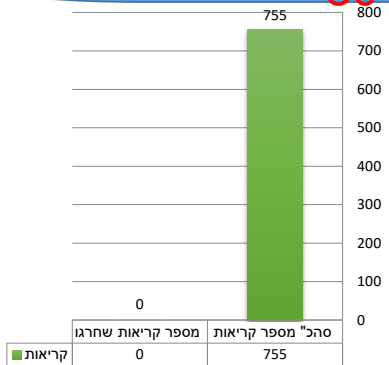
| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 2          |
| במידה רבה         | 85   | 1          |
| בינונית           | 60   | 0          |
| מועטה             | 25   | 1          |
| לא מרוצה          | 0    | 2          |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 6          |



# תעודת השירות החודשית

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

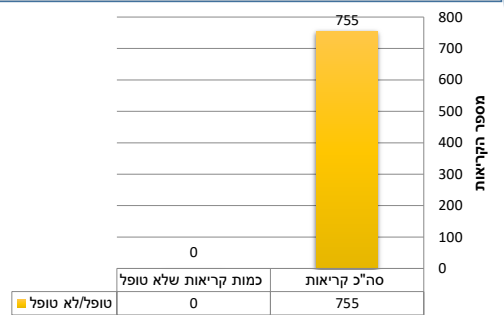
## 30% עמידה בזמן 30



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

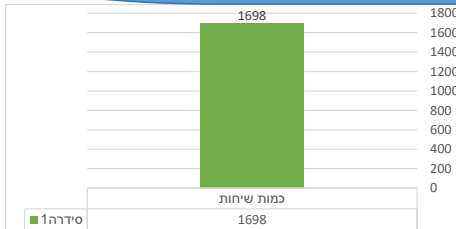
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 755 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן כל הפניות עמדו בזמן התקן, אין פניות שחרגו מזמן התקן.

## 40% טופל לא טופל 36

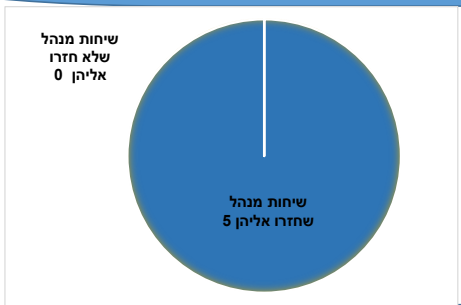


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 755 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

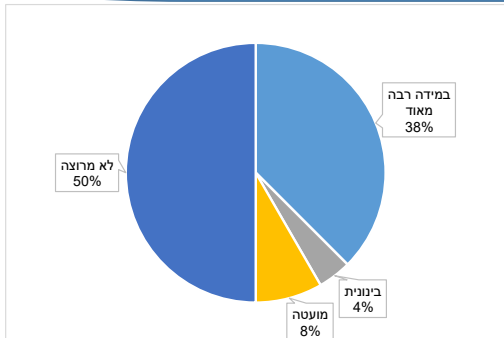
## 10% מענה טלפוני 9



## 10% מנהל חוזר לתושב 10



## 10% שביעות רצון 4

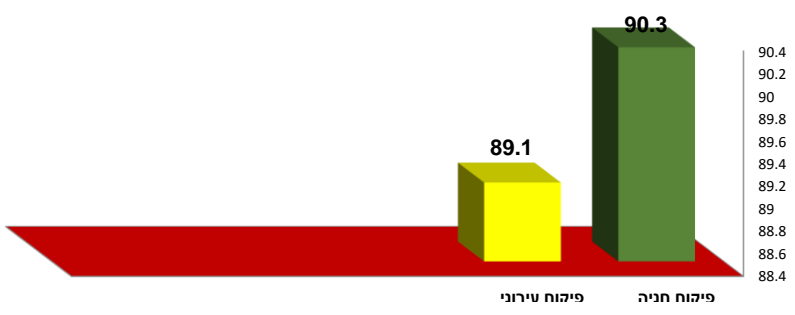


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

|            |      |                   |
|------------|------|-------------------|
| כמות סקרים | ציון | שביעות רצון       |
| 9          | 100  | במידה רבה מאוד    |
| 0          | 85   | במידה רבה         |
| 1          | 60   | בינונית           |
| 2          | 25   | מועטה             |
| 12         | 0    | לא מרוצה          |
| 24         |      | סה"כ נבדקו נסקרים |

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

## ציון סופי 89.1



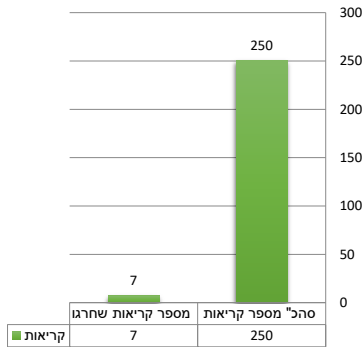
# תעודת השירות החודשית

0

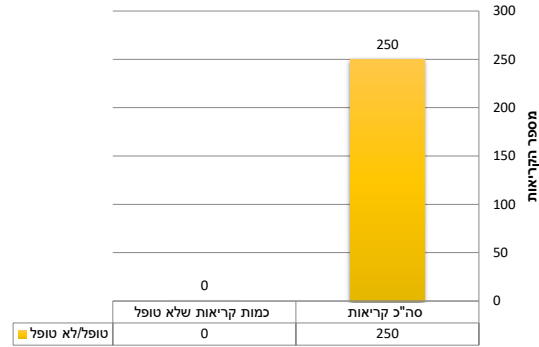
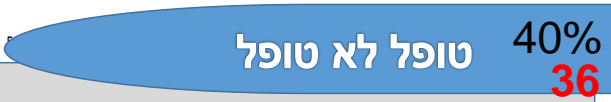
חודש: נוב-21

מנהל היחידה: שי זייד

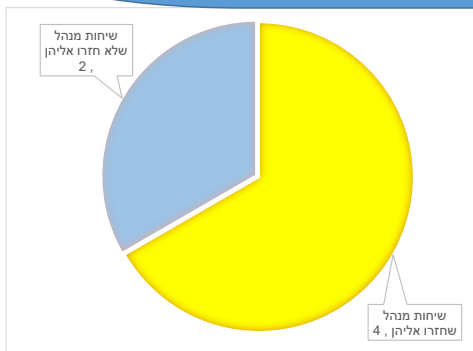
שם היחידה: ביטחון



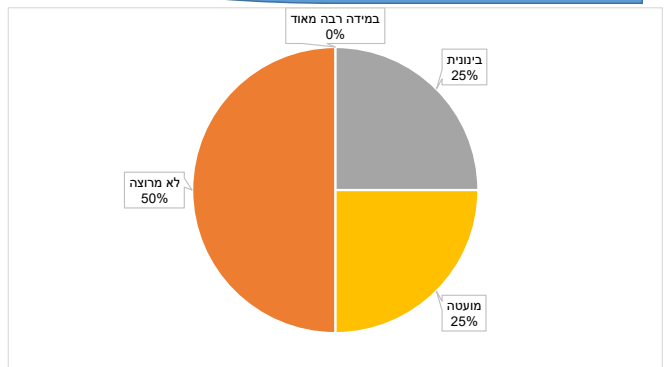
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 250 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 243 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 250 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

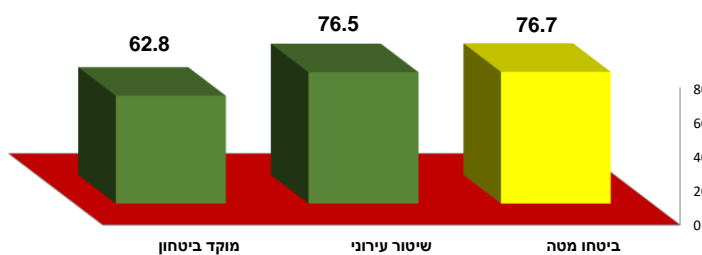
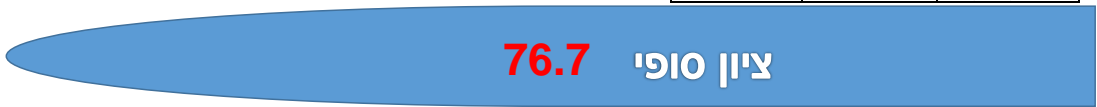


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-4.



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

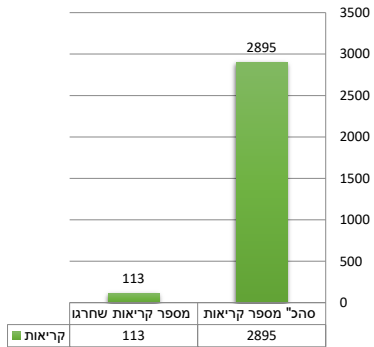
| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 0          |
| במידה רבה         | 85   | 0          |
| בינונית           | 60   | 1          |
| מועטה             | 25   | 1          |
| לא מרוצה          | 0    | 2          |
| סה"כ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



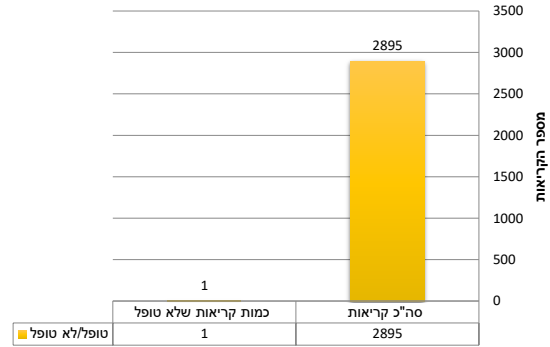
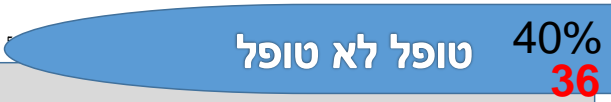
# תעודת השירות החודשית

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

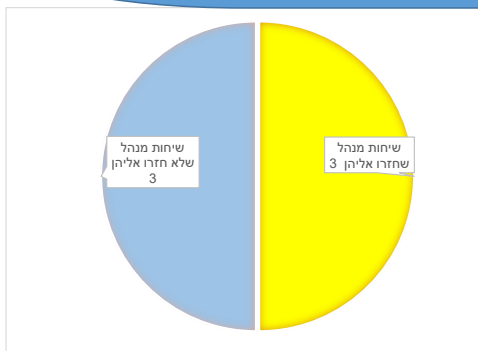
0



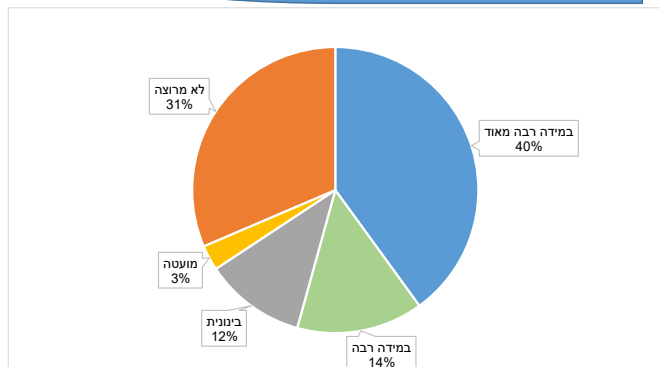
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2895 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 2894 עמדי 2782 עמדו בזמן התקן ו- 113 חרגו מזמן התקן.



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 2895 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 2894 עמדי בזמן התקן ו- 1 חרגו מזמן התקן.

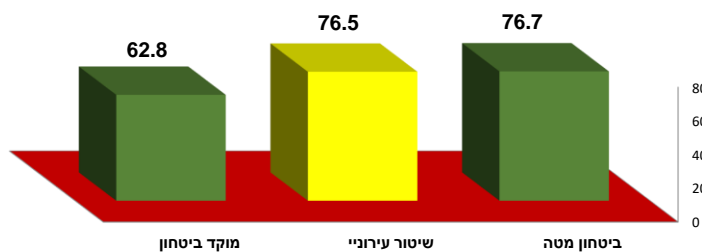
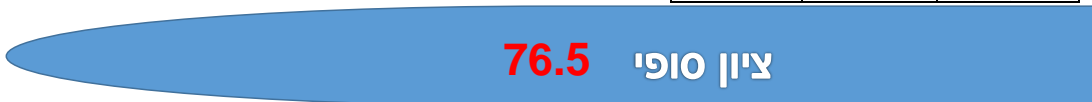


מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 6 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-3.



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

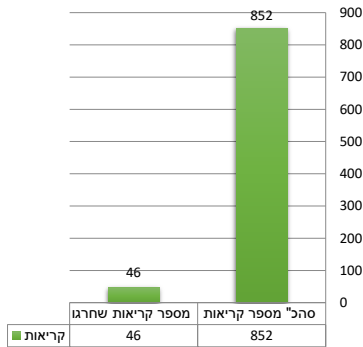
| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 14         |
| במידה רבה         | 85   | 5          |
| בינונית           | 60   | 4          |
| מועטה             | 25   | 1          |
| לא מרוצה          | 0    | 11         |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 35         |



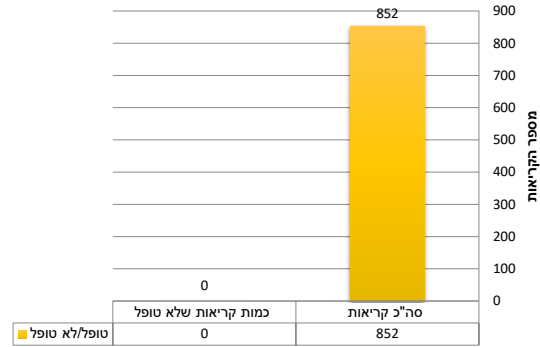
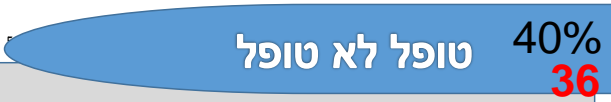
# תעודת השירות החודשית

שם היחידה: מוקד ביטחון מנהל היחידה: שי זייד חודש: נוב-21

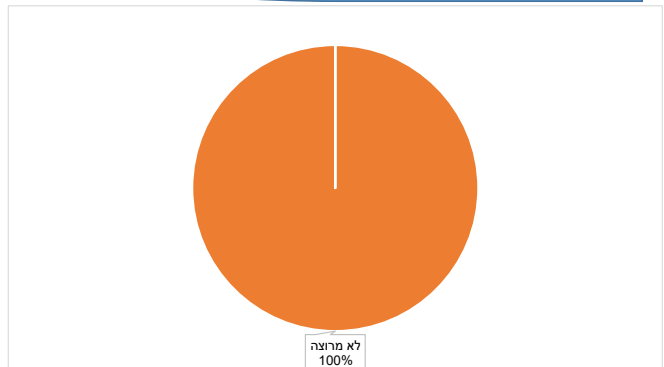
0



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 852 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 806 עמדו בזמן התקן ו- 46 חרגו מזמן התקן.

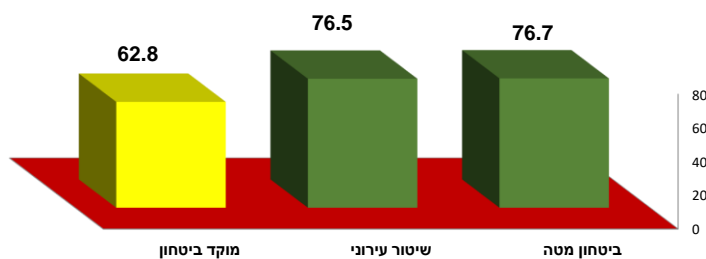
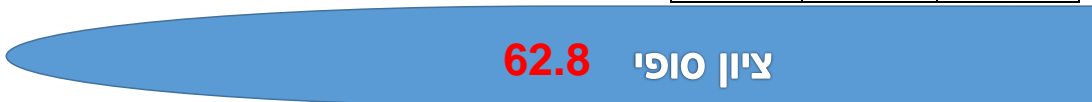


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 852 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות שנסגרו ללא טיפול.



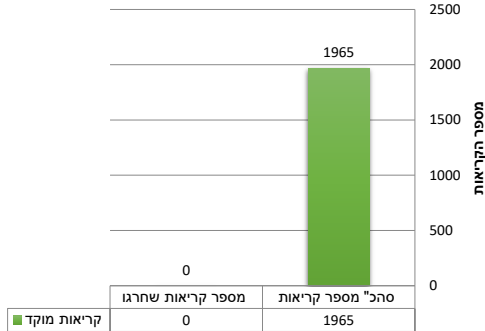
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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



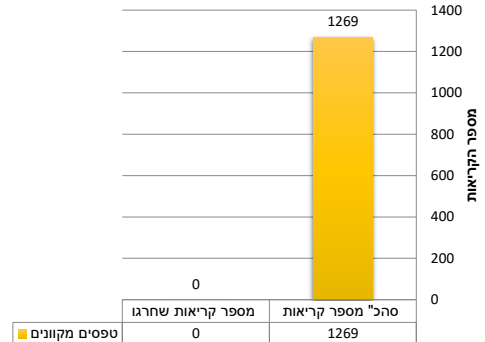
שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: צחי בן אדרת סיכום חודש: נוב-21

**20%** פניות חזרה לתושב  
**20**



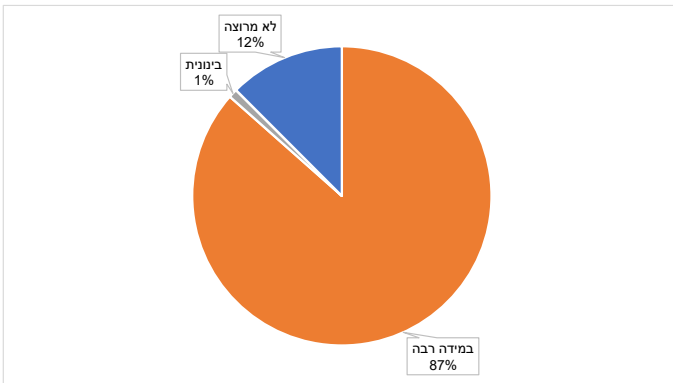
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 1965 קריאות מוקד לטיפול היחידה.

**25%** טפסים מקוונים  
**25**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1269 טפסים מקוונים ביחידה.  
כל הפניות טופלו במסגרת זמן התקן.

**10%** שביעות רצון  
**7**

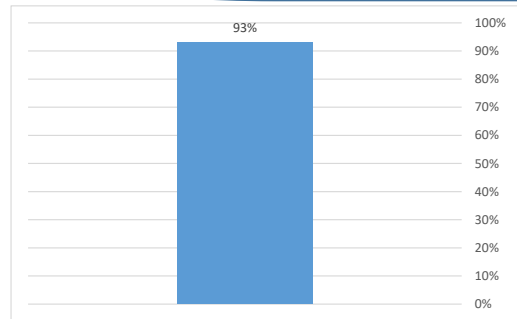


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון       | ציון | כמות סקרים |
|-------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד    | 100  | 0          |
| במידה רבה         | 85   | 90         |
| בינונית           | 60   | 1          |
| מעטה              | 25   | 0          |
| לא מרוצה          | 0    | 13         |
| סה"כ נבדקו נסקרים |      | 104        |

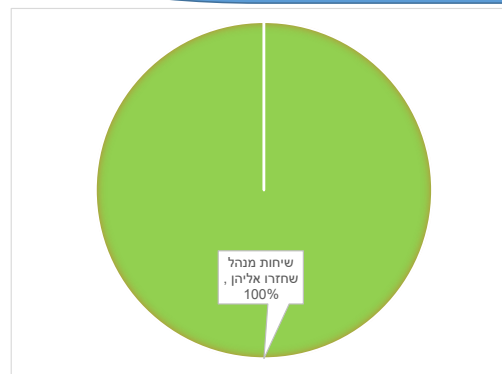
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.  
מתוך 18 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-18.

**25%** מענה טלפוני  
**23**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
בחודש זה המחלקה ענתה על 6723 שיחות אחוז המענה הינו 93%

**15%** מנהל חוזר  
**15**



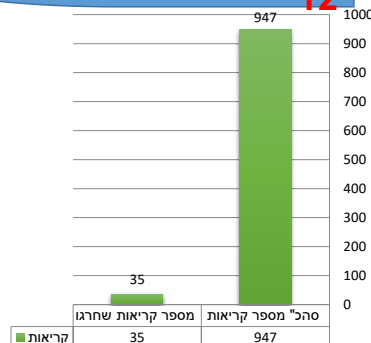
**95.7** ציון סופי

# תעודת השירות החודשית

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

## עמידה בזמן תקן צוותים

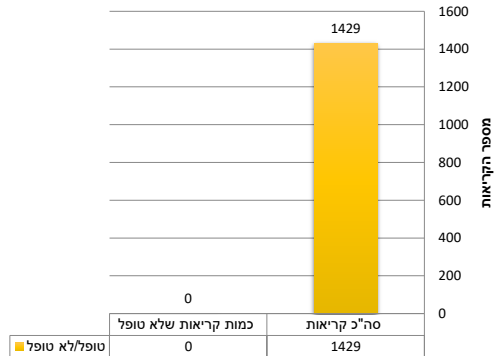
15%  
12



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד צוותים 947 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 912 עמדו בזמן התקן ו-35 קריאות דווחו שחרגו מזמן התקן.

## טופל לא טופל

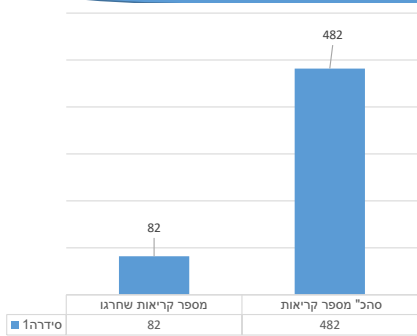
20%  
18



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1429 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על הבעות שסברו ללא טופל.

## עמידה בזמן תקן תושבים

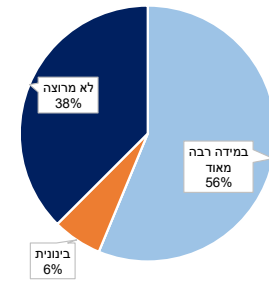
15%  
2



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד הורים סה"כ 482 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 400 עמדו בזמן התקן ו-82 חרגו מזמן התקן.

## שביעות רצון

10%  
6

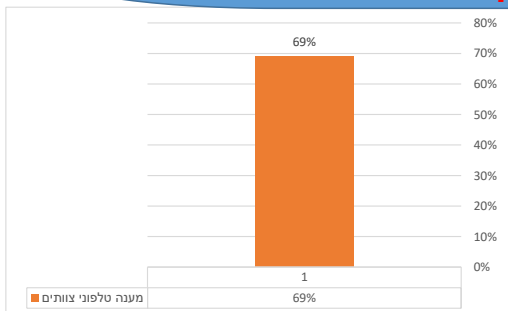


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

| שביעות רצון        | ציון | כמות סקרים |
|--------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד     | 100  | 9          |
| במידה רבה          | 85   | 0          |
| בינונית            | 60   | 1          |
| מועטה              | 25   | 0          |
| לא מרוצה           | 0    | 6          |
| סחייכ נבדקו נסקרים | 0    | 16         |

## מענה טלפוני צוותים

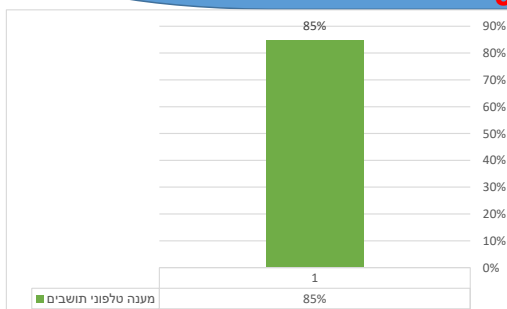
10%  
7



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 2130 שיחות מתוך 3065, אחוז המענה 69%.

## מענה טלפוני תושבים

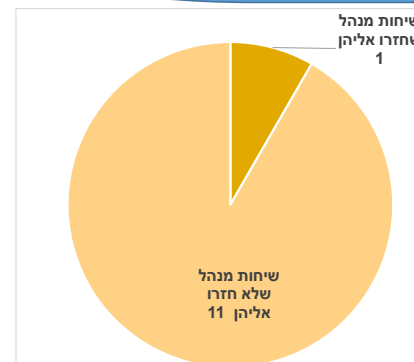
10%  
9



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 1139 שיחות מתוך 1339, אחוז המענה 85%.

## מנהל חוזר

20%  
2



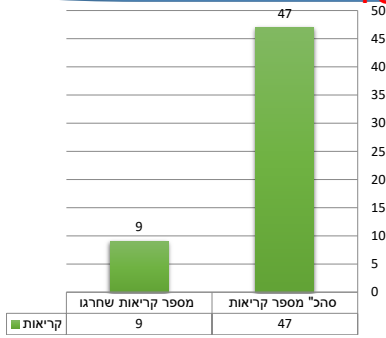
מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 12 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-1.

# תעודת השירות החודשית

חודש: נוב-21

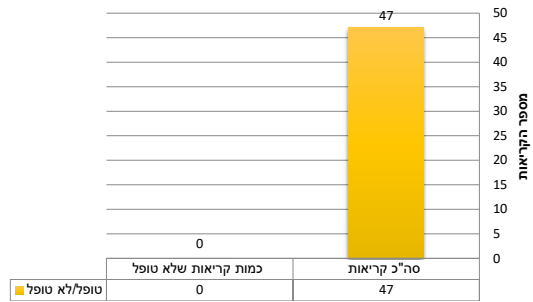
שם היחידה: חינוך הסעות מנהל היחידה: אסף גולן

**עמידה בזמן תקן 35%**  
19



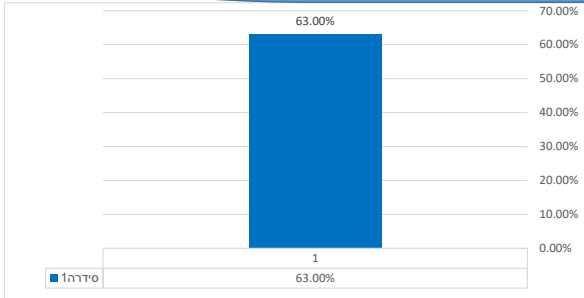
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 38 עמדו בזמן התקן ו- 9 קריאות חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל 35%**  
32



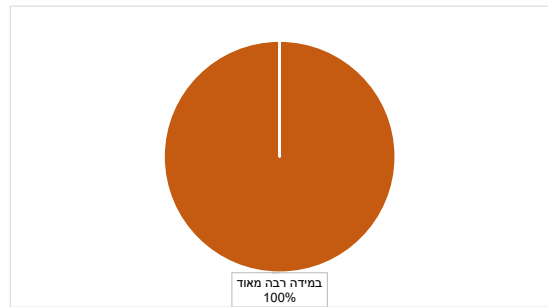
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 47 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**מענה טלפוני 15%**  
9



מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נכנסו למחלקה 193 שיחות, מתוכן 122 שיחות נענו, אחוז מענה 63%.

**שביעות רצון 15%**  
15



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

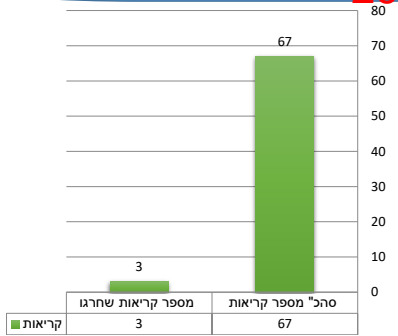
| שביעות רצון        | ציון | כמות סקרים |
|--------------------|------|------------|
| במידה רבה מאוד     | 100  | 1          |
| במידה רבה          | 85   | 0          |
| בינונית            | 60   | 0          |
| מעט                | 25   | 0          |
| לא מרוצה           | 0    | 0          |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

**ציון סופי 74.5**

# תעודת השירות החודשית

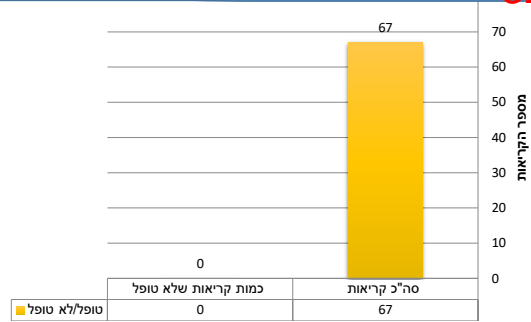
שם היחידה: חינוך-פרט מנהל היחידה: הדס טרוסטלר חודש: נוב-21

**עמידה בזמן תקן** 30%  
 29



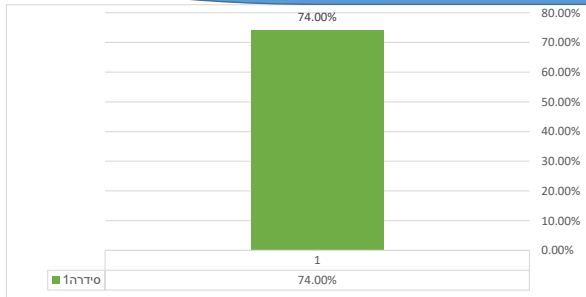
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 67 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 64 עמדו בזמן התקן ו- 3 קריאות חרגו מזמן התקן.

**טופל לא טופל** 35%  
 32



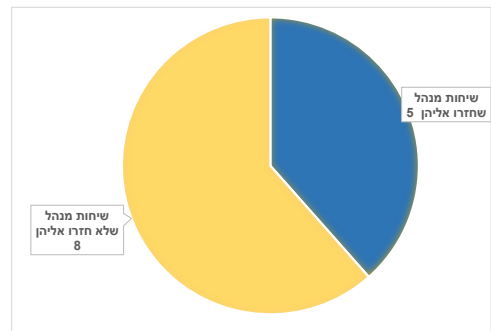
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 67 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**מענה טלפוני** 10%  
 7



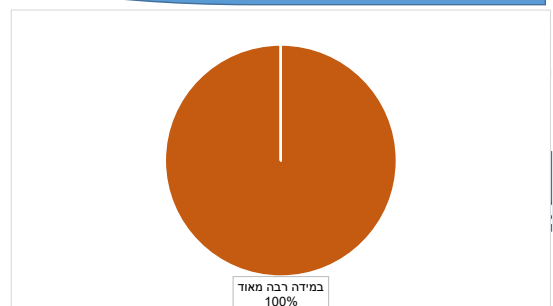
מדד זה בוחן את אחוז המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה נענו 98 שיחות מתוך 132, אחוז המענה 74%.

**מנהל חוזר לתושב** 15%  
 6



מדד זה בוחן את אחוז חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. מתוך 14 שיחות בקשה למנהל המחלקה חזרה ל-5.

**שביעות רצון** 10%  
 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   | 0          |
| בינונית            | 60   | 0          |
| מעט                | 25   | 0          |
| לא מרוצה           | 0    | 0          |
| סחייכ נבדקו נסקרים | 1    | 1          |

**ציון סופי 84.0**

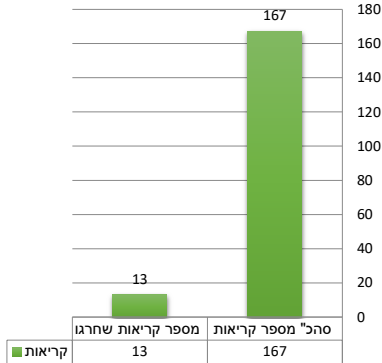
# תעודת השירות החודשית

חודש: נוב-21

מנהל היחידה: ניר לוי

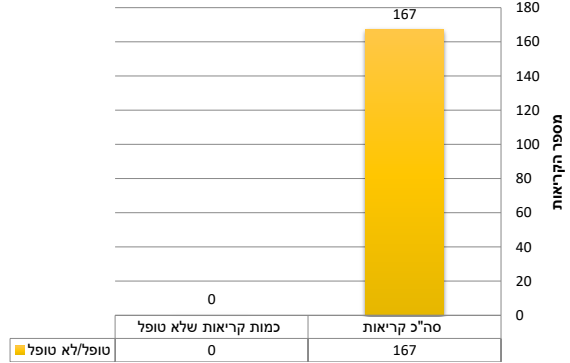
שם היחידה: ח.כ בניי

**30% עמידה בזמן**  
25



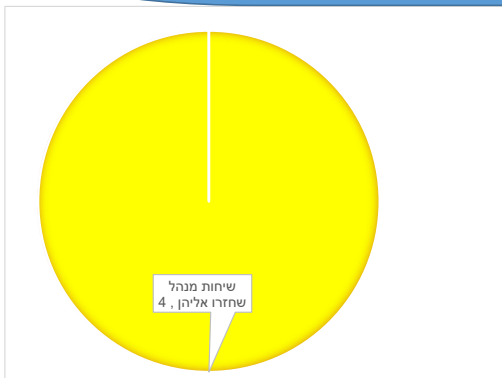
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 167 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך 154 עמדו בזמן התקן ו- 13 חרגו מזמן התקן.

**40% טופל לא טופל**  
36



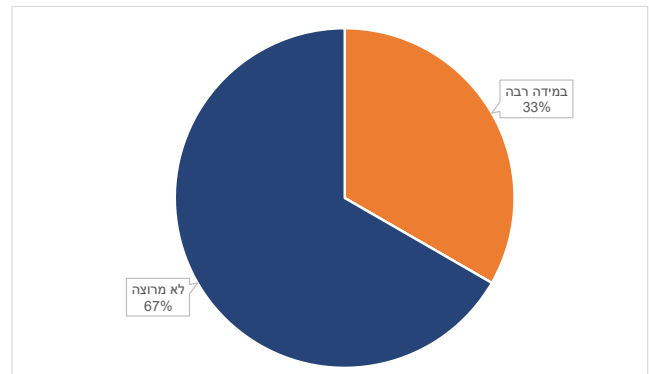
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 167 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוך לא דווח על קריאות שנסגרו ללא טיפול.

**15% מנהל חוזר**  
15



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

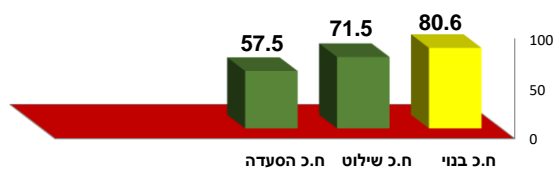
**15% שביעות רצון**  
4



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   | 2          |
| בינונית           | 60   | 0          |
| מועטה             | 25   | 0          |
| לא מרוצה          | 0    | 4          |
| סה"כ נבדקו נסקרים | 6    | 6          |

**80.6 ציון סופי**



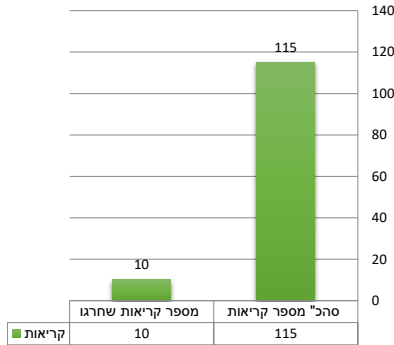
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

חודש: נוב-21

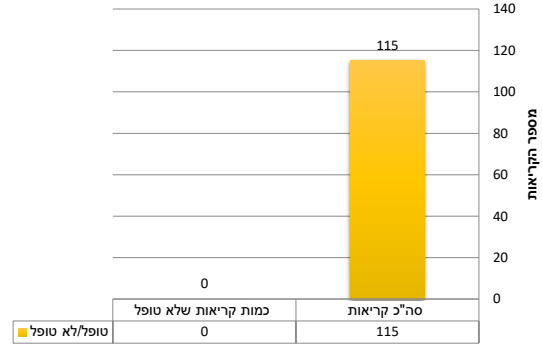
שם היחידה: ח.כ הסעדה עירוני מנהל היחידה:

**35%** עמידה בזמן תקן  
17



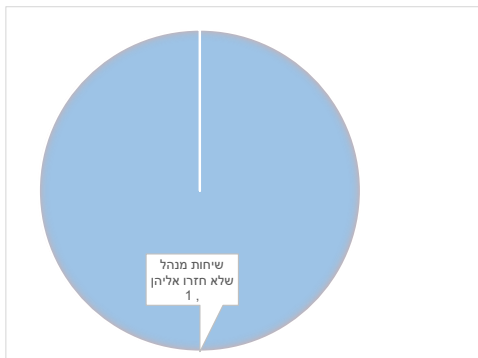
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 115 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 105 עמדו בזמן התקן ו-10 חרגו מזמן התקן.

**45%** טופל לא טופל  
41



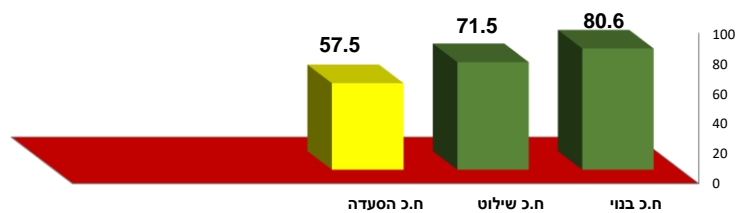
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 115 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווח על קריאות

**20%** מנהל חוזר  
0



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

**57.5** ציון סופי



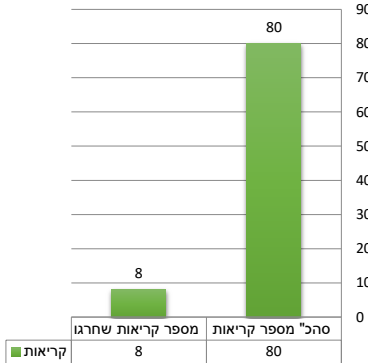
ביחס ליחידות האגף השונות

# תעודת השירות החודשית

0

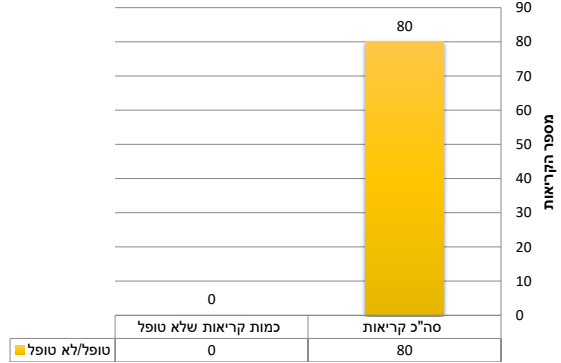
שם היחידה: ח.כ שילוט מנהל היחידה: עדי גולשטיין חודש: נוב-21

**35% עמידה בזמן**  
21



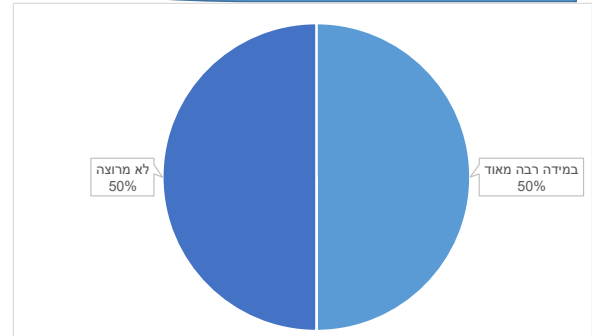
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 80 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 72 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

**45% טופל לא טופל**  
41



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 80 קריאות מוקד לטיפול היחידה, לא דווחו קריאות

**20% שביעות רצון**  
10



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

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

**71.5 ציון סופי**

