



עיריית רמת השרון

מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור דוח שנתי לשנת 2016

ניסן תשע"ז

אייר 2017

תוכן עניינים

נושא	עמוד
מכתב מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור	3
המוקד העירוני	4
פניות ציבור	5
תלונות ציבור	6
תלונות ציבור לשנת 2016	16
המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2016	14
המחלקה לפניות ציבור 2016	27
נספח : דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2016 לצד זמן הטיפול בפניה לפי מחלקות	29



עיריית רמת השרון

מבקר העירייה

שדרות ביאליק 41, רמת השרון 47206, טלפון/פקס 7602153 – 03

Nisim_by@ramat-hasharon.muni.il

תאריך: יום חמישי 27 באפריל 2017

א' באייר תשע"ז

לכבוד

מר אבי גרובר

ראש עיריית רמת השרון

הנדון: דוח שנתי הממונה על תלונות ציבור לשנת 2016

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור) קובע:

1. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה
2. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה
3. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

לאור זאת הנני מתכבד להגיש לך דוח ביקורת השנתי לשנת 2016

בברכה

נסים בן יקר

מבקר העירייה

וממונה תלונות ציבור

העתק: חברי מועצת העיר

טיפול הרשות המקומית בתלונות ובפניות של הציבור

מבוא

העירייה מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים, שירות העירייה נבחן בין השאר גם ביכולתה לתת מענה לפניותיהם ולתלונותיהם של תושביה ושל אחרים הנזקקים לשירותיה.

עד ראשית שנת 2008 לא הייתה בעירייה כתובת ברורה לתלונות, והיא אימצה הסדרים שונים לטיפול בהן. בשל העובדה שלא נקבע גורם מוסמך לטיפול בתלונות נותרו חלק מהן ללא מענה או התייחסות עניינית מצד העירייה. ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, אשר מחייב כל עירייה למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע, בין היתר, הסדרים למינויו ולפעולתו.

במאי – 2016 התקבלה החלטה בישיבת מועצה של עיריית רמת השרון למנות את מבקר העירייה כנציב תלונות ציבור .

ראוי לציין כי הממונה על תלונות ציבור אינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים בעירייה מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור הממונה על תלונות ציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעינינו .

דוח ממונה תלונות ציבור לשנת 2016 הינו הדוח הראשון המוגש על ידי והוא מקיף את הנושאים הקשורים לממונה על תלונות ציבור בניהם המוקד העירוני וממונה פניות ציבור .

להלן דרכי הטיפול של העירייה בנושא פניות ציבור ותלונות ציבור וחלוקת התפקידים בין המוקד העירוני ממונה על פניות ציבור וממונה על תלונות ציבור .

המוקד העירוני

העירייה מפעילה מוקד עירוני לקבלת פניות, הודעות ותלונות מתושבי העירייה ואחרים והעברתם לאגפי העירייה .

המוקד עירוני משמש גם כמרכזיה של העירייה ומנתב את השיחות למחלקות השונות (מומלץ להפריד בין פעילות המוקד כמרכזיה לבין פעילויות המוקד האחרות)

תפקידיו הבסיסיים הם :

1. קבלת פניות התושבים, רישומן (שם הפונה , כתובת , מהות הפנייה , תאריך ושעת קבלת הפניה סיווג המחלקה הרלוונטית וכדומה) והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית .
2. מעקב ובקרה בנושא הטיפול בפנייה :
 - א. במידה והפנייה טופלה דאגה לסגירתה , עדכון הפונה בנושא וקבלת משוב מהפונה
 - ב. במידה והפנייה לא טופלה (נסגרה) על ידי המחלקה הרלוונטית בזמן הקצוב למתן השרות , העברת התראה נוספת בנושא הפניה למחלקה
 - ג. במידה והפנייה לא טופלה על ידי המחלקה הרלוונטית לאחר ההתראה הנוספת יש להעביר את הפניה לממונה על פניות הציבור .
3. ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים. המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות המקומית לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד. על כן נודעת חשיבות רבה להקפדה על רישום נתוני הפניות.
4. קבלת תלונות התושבים רישומן (שם הפונה , כתובת , פרטים ליצירת קשר , מהות התלונה , לאיזה מחלקה פנו בנושא לקבלת סעד , מדוע אינו שבע רצון מהטיפול , תאריך קבלת התלונה) והעברתן למבקר העירייה שהינו גם נציב תלונות ציבור .

פניות ציבור

כדי לתת מענה לפניות הציבור הנוגעות לכל השירותים שאותם מספקת העירייה, מונתה ממונה על פניות ציבור .

פניות תושבים ואחרים אל הרשויות המקומיות הן ברובן בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילותה השוטפת של העירייה .

נושאי פניות יכולים להיות מגוונים: פנייה לבקשת שירות או מידע, פנייה בנושא התרעה על מפגעים ומטרדים , פנייה להסרת מפגעים ומטרדים וכדומה .

מעצם טבען מחייבות פניות על מפגעים מסוימים טיפול מיד, כגון פניות בענייני נזילת מים, מטרדי ביוב , חסימת מדרכה או כביש ומטרדי תברואה וכדומה .

תפקידיו הבסיסיים הם :

1. טיפול בפניות המגיעות מהמוקד בלבד
2. סגירת הטיפול בפנייה מול המוקד . יצוין כי המוקד ידאג לסגירת הפנייה , עדכון הפונה בנושא וקבלת משוב מהפונה

3. מטרת העל של הממונה לפניות הציבור היא שיפור השירות העירוני והידוק הקשר בין הרשות לתושבים. השירות מבוסס על עקרונות של מתן מענה מהיר ואיכותי, יעיל ואמין לפניות התושבים.
4. שיתוף הפעולה המלא בין יחידות העירייה לבין המחלקה לפניות הציבור מהווה גורם מכריע להצלחה באיתור וטיפול בנושאים הטעונים שיפור, ולעיתים אף לשינוי הנדרש כתוצאה ממצבים הנוצרים בשטח.
5. מניעת שיהוי רב במענה לפניות הציבור. שיהוי רב במענה לפניות הציבור לא רק פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור במנהל הציבורי, אלא גם עלול להסב נזק רב לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו.
6. מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע וריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

תלונות ציבור

התלונה

תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר לא מתגשמות ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית. מצב זה מתקיים כאשר ישנו פער, להערכתו של המתלונן – הערכה סובייקטיבית, בין מה שמגיע לו על פי דין לבין מה שהוא מקבל בפועל.

1. תושב הרשות פונה לרשות בבקשה לטפל בעניינו ומצפה שהרשות תעשה כן. רק פנייה שלא נענתה כלל או לא נענתה לשביעות רצונו של התושב תוגדר כתלונה, אם התושב יעמוד על כך שעניינו יבורר על ידי הממונה.
2. רק תלונה שנשלחה לממונה כנמען ראשי תיחשב לתלונה.
3. במידה והתלונה נשלחה לראש הרשות או לאגף מאגפי הרשות, הממונה על תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בתלונה על ידי האגף הניילון ויבקש לקבל העתק תשובתו למתלונן.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008

ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן - החוק), אשר מחייב כל עירייה למנות ממונה על תלונות הציבור (להלן גם - הממונה) וקובע, בין היתר, הסדרים למינוי ולפעולתו.

העירייה מינתה את מבקר העירייה לתפקיד ממונה על תלונות הציבור

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

בהתאם לסעיף 2(א) בחוק

מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור בהתאם לסעיף 2(ה) בחוק

הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

בהתאם לסעיף 3 בחוק

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

בהתאם לסעיף 4 בחוק

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

הגשת תלונה

בהתאם לסעיף 5א בחוק

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גורם עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

בהתאם לסעיף 5ב בחוק

תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הניילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה :

- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

בהתאם לסעיף 6 בחוק

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר

בהתאם לסעיף 7 א בחוק

לא יהיה בירור בתלונות אלה :

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו .
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית .
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

בהתאם לסעיף 7 ב בחוק

לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :

- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם.
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

בהתאם לסעיף 7 ג בחוק

הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

בהתאם לסעיף 8 בחוק

- (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- (ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –
- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה. בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

בהתאם לסעיף 9 בחוק

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

בהתאם לסעיף 10 בחוק

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

בהתאם לסעיף 11 בחוק

- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

בהתאם לסעיף 12 בחוק

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

- (1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

בהתאם לסעיף 13 בחוק

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

בהתאם לסעיף 14 בחוק

(א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט

או בבית דין, שלא היו לו לפני כן.

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או

לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא

יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של

הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

בהתאם לסעיף 15 בחוק

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה

בהתאם לסעיף 16 בחוק

(א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי

תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא

תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

בהתאם לסעיף 17 בחוק

הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

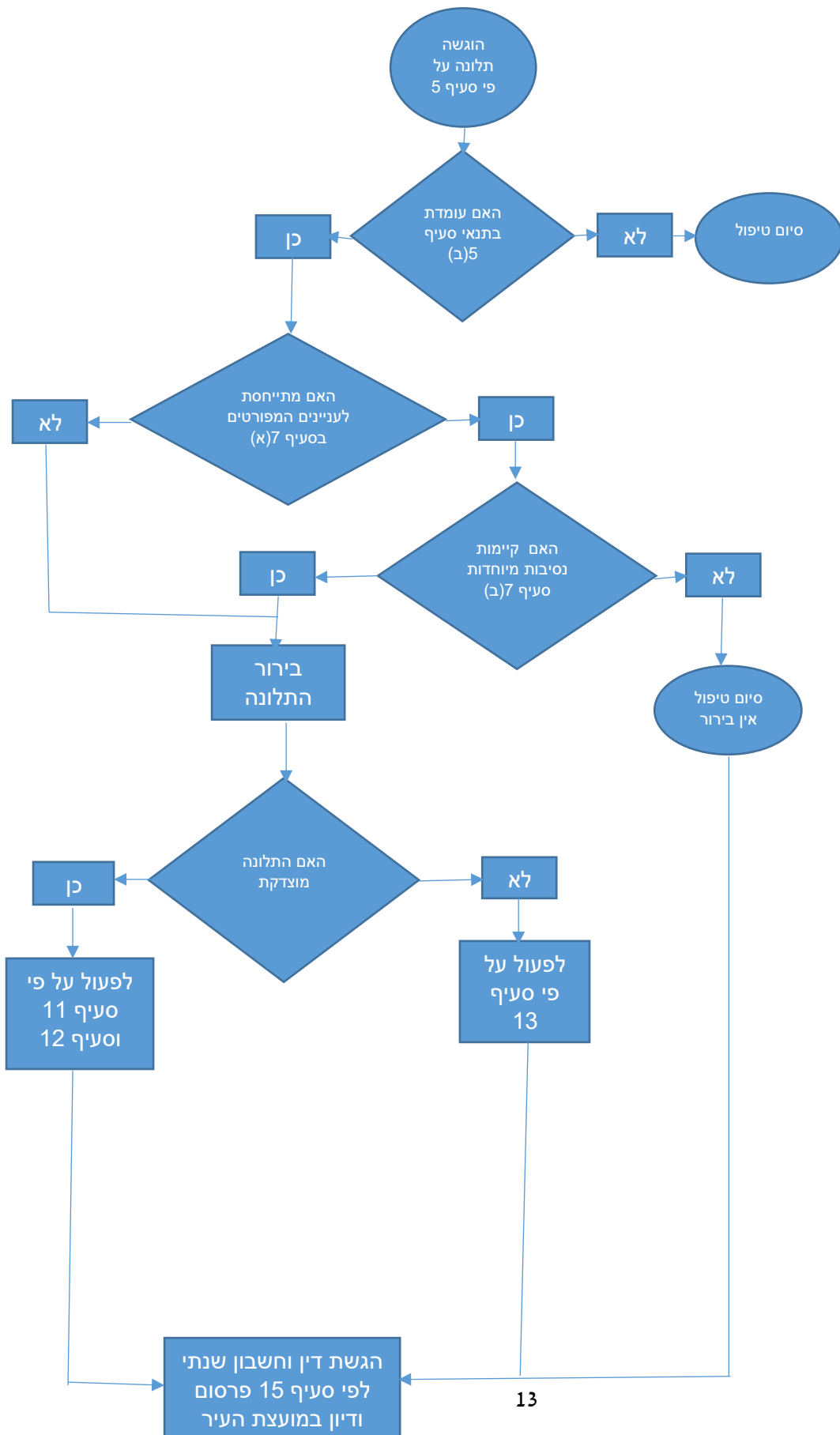
(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית .

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית .

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים .

בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית

הממונה על תלונות הציבור תרשים זרימה



תלונות ציבור לשנת 2016

עד סוף שנת 2016 הועברו מספר פניות של תושבים למבקר העירייה פניות אלה הופנו למוקד העירוני או הועברו לטיפול מחלקות העירייה השונות .

בין הסיבות למיעוט בתלונות ציבור שהגיעו הינם :

1. חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות ציבור אשר נחקק בשנת 2008 אינו ידוע לתושבים
2. מינוי ממונה תלונות ציבור בעיריית רמת השרון שהתקבל במועצת בעירייה במאי 2016 הינו חדש לתושבי העיר וחלקם עדיין אינם יודעים על קיומו .
3. הוראות החוק בנושא ממונה תלונות ציבור קובעות כללים ברורים ביחס לגורם הרשאי להגיש תלונה לממונה תלונות ציבור , דרך הגשת התלונה וסוגי תלונות שאין לבררן .

תלונה מספר 1

מהות התלונה

תושבים המתגוררים בסמוך לבית ספר "אמירים" הגישו תלונה לעירייה בנושא פעילות בית הספר

לדברי התושבים בעבר היה נהוג לנעול את שטח בית הספר בשעות אחר הצהריים ובערבים כיום בית הספר אינו נעול אחר הצהריים , בערבים, בלילות בשבתות ובחגים והוא הפך להיות מקום מפגש בו מתקיימים משחקי ספורט עד לשעות הלילה המאוחרות

בנוסף בית הספר מקיים שעורי ספורט בחצר בית הספר ולא באולם הספורט בשעות מנוחת הצהריים כמו כן הוחלף צלצול פעמון בית הספר במוזיקה בעוצמה גבוהה הכולל צלצולים בשעות המנוחה .

לדברי התושבים הפעילות בבית הספר "אמירים" מהווה אפליה שכן בתי ספר נוספים בעיר הנמצאים באותה שכונת מגורים ("עלומים" , "רוטברג") נעולים בערבים ובסופי שבוע כך יוצא שתלמידים הלומדים בבתי ספר אלו שוהים אף הם בבית הספר "אמירים" .

השתלשלות האירועים

ביום 3/7/15 פנו התושבים לעירייה בנושא באמצעות משרד עו"ד

ביום 7/11/16 פנו התושבים בפניה חוזרת לעירייה בנושא

ביום 26/12/16 פנו התושבים למבקר העירייה בנושא

ביום 27/12/16 הופנתה התלונה על ידי מבקר העירייה למנהל אגף החינוך בו הוא התבקש לתת את התייחסותו ומתן תשובה ישירה לפונה עם העתק למבקר העירייה

ביום 14/2/17 הופנתה התלונה לראש העירייה, מנכ"ל העירייה והיועץ המשפטי.

ביום 14/2/17 היועץ המשפטי בתגובתו השיב כי מכתבי התלונה הועברו מזה זמן רב לעו"ד נועה אריה למתן תשובה וזאת על פי בקשת ראש העירייה.

ביום 15/2/17 מלשכת ראש העיר נמסרה תשובה כי החומר נמצא אצל עו"ד נועה בן אריה.

סיכום

התלונה עוסקת במפגע רעש הצמוד למקום מגורים, התושבים חשים כי נפגע האיזון הראוי שבין פעילות בית הספר וזכויותיהם. גורמי העירייה השונים לא מצאו לנכון לבדוק את נכונות טענות התושבים וכמו כן לא טרחו להשיב לפניית התושבים עד למועד כתיבת הדו"ח. אין עוררין על זכויות התושב לקבל תשובה לפנייתו.

התלונה מוצדקת

המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2016

פניות תושבים ואחרים אל העירייה הן ברובן בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילותן השוטפת, ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים, מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול מידי כגון פניות בענייני נזילות מים, מטרדי ביוב, חסימת מדרכה או כביש ומטרדי תברואה דוגמת יתושים או עכברים.

התושבים פונים לעירייה במגוון דרכים כגון : בטלפון , בכתב , וואטסאפ , דואר אלקטרוני , פייסבוק , וכדומה . הפניות מופנות לגורמים שונים בעירייה כגון : למוקד העירוני , למחלקות העירייה השונות , לשכת מנכ"ל וכדומה .

בין תפקידיו הבסיסיים של המוקד העירוני הם : קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית, מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע וריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים. המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות המקומית לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד. על כן נודעת חשיבות רבה להקפדה על רישום נתוני הפניות.

במהלך שנת 2016 הגיעו למוקד העירוני של העירייה 27,639 פניות של תושבים

דרך העברת הפניה לרשות בשנת 2016

מקור הפניה	מספר התלונות	אחוז
מוקד עירוני	22063	79.39%
וואטסאפ מוקד	5149	18.53%
דואר אלקטרוני	256	0.92%
כבישים	212	0.76%
לשכת ראש העיר	45	0.16%
איכות הסביבה	29	0.10%
פייסבוק	19	0.07%
פניות ציבור	15	0.05%
סמנכ"ל תפעול	1	0.00%
סה"כ	27789	100.00%

מעיון בהתפלגות מקור הפניות עולים הממצאים הבאים :

1. מרבית הפניות 22063 שהן 79.39% מהפניות הגיעו למוקד באמצעות שיחות טלפוניות ישירות אל המוקד .

2. 302 פניות (כ 1.09% מכלל הפניות) הגיעו ישירות אל המחלקות השונות והועברו לקליטה במוקד העירוני . יצוין כי קיימות פניות רבות שהגיעו למחלקות השונות טופלו ולא הועברו לקליטת המוקד העירוני .

מומלץ לקבוע נוהל ברור שיסדיר את דרך קבלת הפניה דרך המוקד העירוני בלבד . כאמור קיימת חשיבות גבוהה לריכוז קבלת הפניות של תושבים על ידי המוקד העירוני בלבד וזאת במטרה לקבל תמונה שלמה ומהימנה לגבי כמות הפניות שהופנו למחלקות השונות, מניעת כפילויות , מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע וריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים. המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות המקומית לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד. על כן נודעת חשיבות רבה להקפדה על רישום נתוני הפניות.

יתרונותיו של המוקד העירוני הינם מרובים בניהם :

1. **ידידותיות ונוחות** - המוקד העירוני מהווה מקור מידע אנושי המסוגל לספק לתושב מידע בכל נושא ועניין הנוגעים לרשות המקומית ולמתרחש בה לסוגיה הזו שני היבטים חשובים :

א. יכולת המוקד העירוני לעמוד לרשות התושב ולהדריך 24 שעות ביממה בנושא השירותים הניתנים על ידי העירייה

ב. יכולת המוקד העירוני לתת מענה אנושי לתושבים מאותגרי הטכנולוגיה בכל פניה שעניינה קשור לשירותים שהעירייה מספקת .

2. **קלות השימוש וזמינות מקסימלית** – המוקד העירוני מאפשר לתושב להעביר את פנייתו לטיפול העירייה בכל מועד שנוח לו בפעולה אחת בלבד (טלפון , מייל , וואטצאפ , פייסבוק וכדומה)

3. **שחרור התושב מהצורך להיות מומחה למחלקות העירייה השונות** – התושב לא אמור לדעת , להבין ולשייך את הפנייה למחלקה הרלוונטית . הפניה של התושב מופנית אל המוקד בלבד והמוקד דואג להעביר את הפניה למחלקות השונות בתוך הרשות . עמידתו של המוקד העירוני בחזית השרות העירוני חוסכת לתושב זמן ואנרגיה ומשחררת אותו מהצורך להכיר את מבנה העירייה ודרך עבודתה כתנאי לטיפול יעל בפנייתו .

4. **קיומה של כתובת מקצועית אחת המעמידה את התושב בראש סדר העדיפויות ולוקחת אחריות על הטיפול בפנייתו** - מקצוענותם של עובדי המוקד העירוני והיכרותם עם המערכת העירונית מאפשרת למוקדנים לקבל

מהתושב את כל הפרטים הנדרשים לטיפול בפנייתו, לנתב אותה לגורם הטיפול המתאים ולעקוב אחר הטיפול בה. המעקב השוטף אחר סטטוס הפניות מאפשרת להם לזהות עיכובים מבעוד מועד, לאתר נפילות בין הכיסאות ולתת להם מענה מתאים. המוקדן מייצג את התושב אל מול המערכת העירונית ו"לוחם" את מלחמתו.

5. שקיפות טיפול ועדכון מתמיד בסטטוס הפנייה מרגע קליטתה במוקד

העירוני ועד סיום הטיפול בה – אמצעי המחשוב מאפשרים לתושב להתעדכן בכל עת בסטטוס הטיפול בפנייתו. עם קבלת הפניה במוקד העירוני אמור התושב לקבל הודעת sms על רישומה במערכת וכן את מספרה הסידורי. נתון זה מאפשר לו בכל עת לבדוק את סטטוס הטיפול בה באמצעות אתר האינטרנט העירוני או בפנייה ישירה למוקד העירוני. בסיום הטיפול אמור התושב לקבל sms נוסף המודיע לו על סיום הטיפול בפנייתו.

6. חיזוק מעורבות התושבים באחזקה שוטפת של העיר העלאת פניות מצד

התושבים יוצרת מצב בו הופכים התושבים ל"עניינים" נוספות של הרשות המקומית בזיהוי מפגעים עירוניים והופכים לשותפים של הרשות בשמירה על סטנדרטי איכות החיים בעיר.

7. חיזוק תודעת השירות של עובדי הרשות המקומית לחשיבות מתן שירות

איכותי לתושב העומד בסטנדרטים ברורים – קיום תהליכים מובנים ועקביים של פיקוח ובקרה על טיפול המחלקות בפניות התושבים מעביר מסר ברור באשר לסטנדרטי השירות הנדרשים מעובדי הרשות המקומית מחד גיסא ושיפורם המתמיד מאידך גיסא.

8. כינונו של מרכז שליטה ובקרה המספק מענה מקצועי לתושב לאחר שעות

הפעילות הנהוגות ברשות המקומית – איכות השירות הניתן לתושב אינה מוגבלת לשעות העבודה הנהוגות בעירייה. הפעלתו השוטפת של המוקד העירוני מבטיחה עקביות במתן השירות לאורך כל שעות היממה ולאורך כל ימות השבוע – הן באמצעות מתן מענה אנושי והן באמצעות הפעלתם של אנשי מקצוע.

9. כינונו של מרכז שליטה ובקרה מתמחה במתן מענה מידי בנקודות המעבר

ממצבי שגרה למצבי חירום מידיים. מקצועיותה של הרשות המקומית ומידת יכולתה לטפל באירועי חירום נמדדת בין היתר במשך הזמן שנדרש לה להגיב לאירועי חירום המתרחשים בתחומה, כגון: אירועי חומרים מסוכנים, רעידות אדמה, פיגועים, הפסקות מים נרחבות ועוד. קיומו של המוקד העירוני נותן

ביד הרשות המקומית את האפשרות להגיב מידית לאירועי החירום. אנשי המוקד העירוני, הינם אנשי מקצועי שתודרכו ואומנו להתמודד עם אירועי החירום ולהוות את ראש החץ הנותן את המענה הראשוני לסיטואציה החירומית שנוצרה : להפעיל באופן מידי את אנשי המקצוע הנדרשים לטיפול, לעדכן את הגורמים השונים בתוך העירייה ומחוצה לה וכן לתת מענה מידי לתושב באשר לדרכי הפעולה הנדרשים על ידו. פעולות אלו מאפשרות להעביר לתושב מסר חשוב מאוד של הרגעה כי הבעיה ידועה ומטופלת על ידי אנשי המקצוע.

פירוט פניות הציבור לשנת 2016 על פי נושאים לצד פניות שנשארו פתוחות

נושא	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
חוצות העיר	971	904	67	93.10%	6.90%
תחזוקת מבנים	248	245	3	98.79%	1.21%
ביוב וניקוז	141	140	1	99.29%	0.71%
וטרינריה	543	542	1	99.82%	0.18%
חברה כלכלית	18	17	1	94.44%	5.56%
פיקוח עירוני וחניה	7426	7425	1	99.99%	0.01%
פיקוח על הבנייה	195	194	1	99.49%	0.51%
רכש	2	1	1	50.00%	50.00%
תרבות הדיור	13	12	1	92.31%	7.69%
סה"כ	9557	9480	77	99.19%	0.81%

מעיון פירוט פניות הציבור שנשארו פתוחות עולים הממצאים הבאים :

1. נכון ליום 19/4/2017 נשארו **77 פניות פתוחות** מכלל הפניות שנפתחו בשנת 2016 .
2. מרבית הפניות שנשארו פתוחות הינם פניות הקשורות לנושא חוצות העיר (67 פניות) .
3. שלושה פניות הקשורות לנושא תחזוקת מבנים נשארו פתוחות
4. שבעה פניות הקשורות לשבעה נושאים שונים נשארו פתוחות

השארית פניה של תושב ללא טיפול או ללא סיום טיפול תוך זמן מוגבל פוגעת פגיעה
אנושה ביכולת העירייה לתפקד באופן יעיל , מובילה להגברת התלונות החוזרות
והנשנות בנושאים הנ"ל ומובילה להחמרת אמון התושב בעירייה .

פירוט תקני הזמן לטיפול בפניות ציבור במחלקות השונות

מבדיקת מערכת המוקד העירוני עלה כי במוקד לא קיימים תקני זמן ברורים לטיפול
בפניות הציבור במחלקות השונות . עובדה זו פוגעת ביכולת פיקוח ובקרה יעילה
ביחס לטיפול בתלונות. בשנים האחרונות לא נקבעו תקני זמן ברורים לטיפול בפניות
ציבור בהתאמה לסוג הפניה . בהעדר זמני תקן , השירות עלול להיות ארוך וללא
בקרה (כפי שאכן שקיים במקרים רבים).

מומלץ לקבוע בשיתוף המחלקות השונות סרגל המפרט באופן ברור את תקני הזמן
לטיפול בפניות הציבור בנושאים השונים שבאחריות המחלקה . סרגל זה יהווה
אמת מידה ברורה ואפקטיבית לפיקוח בקרה וקביעה נאותה של רמת מתן השרות
לתושב וכן להפקת לקחים ביחס לטיפול המחלקות השונות בפניות הציבור .

כמו כן יש לשקול פרסום תקני הזמן לטיפול בפניות הציבור במסגרת אמת השרות
לתושב .

פירוט פניות הציבור לפי מחלקות

נושא	סה"כ פניות	פנימיות (1) חיצוניות (2)	סה"כ באחוזים
פיקוח עירוני וחניה	7426	1	26.87%
תברואה	4977	1	18.01%
גנים ונוף	3948	1	14.28%
שיטור משולב	1856	0	6.72%
חשמל ותאורת רחובות	1359	1	4.92%
חוצות העיר	971	1	3.51%
שרונים ביוב	762	1	2.76%
כבישים ומדרכות	717	1	2.59%
שרונים מים	717	0	2.59%
ביטחון יישובי ומוס"ח	572	1	2.07%
וטרינריה	543	1	1.96%
משטרה	456	0	1.65%
איכות הסביבה	382	1	1.38%
סיירת 106	380	1	1.37%

1.33%	1	368	רמזורים
1.09%	1	301	תנועה ובטיחות
0.90%	1	248	תחזוקת מבנים
0.75%	0	207	חינוך
0.71%	1	195	פיקוח על הבנייה
0.69%	1	192	לשכת מנכ"ל
0.51%	1	141	ביוב וניקוז
0.47%	0	130	חברת חשמל
0.38%	1	105	רישוי עסקים
0.31%	1	85	כיבוי אש
0.28%	1	77	בזק
0.26%	1	73	מוקד עירוני
0.23%	0	64	פארק הנצח
0.17%	1	48	אגודת הספורט
0.13%	1	37	מע"צ
0.13%	1	36	מל"ח פס"ח
0.12%	1	33	חרום
0.11%	0	31	ביטוח
0.10%	0	27	מתנסים - מגוונים
0.09%	1	24	רווחה פרט ומשפחה
0.07%	1	19	תברואה- לשכת רה"ע
0.07%	1	19	מוקד רואה
0.07%	1	18	חברה כלכלית
0.07%	1	18	מועצה דתית
0.05%	1	13	תרבות הדיוור
0.04%	0	11	תקשורת ותקשוב
0.02%	1	6	הוט
0.02%	1	6	גנים- לשכת רה"ע
0.02%	1	6	פיקוח וביטחון- לשכת רה"ע
0.02%	1	5	לשכת סגנים
0.02%	1	5	לשכת ראש העיר
0.02%	1	5	מד"א
0.02%	1	5	פניות ציבור
0.01%	0	3	סמנכ"ל תפעול
0.01%	0	2	שרונים-לשכת רה"ע

רכש	2	1	0.01%
רווחה צרכים מיוחדים	2	1	0.01%
תקשורת ותקשוב	1	1	0.00%
חשמל - לשכת רה"ע	1	1	0.00%
פניות חוץ	1	1	0.00%
רווחה	1	1	0.00%
רכב	1	1	0.00%
רווחה שפ"י	1	1	0.00%
סה"כ	27639		100.00%

מבדיקת פירוט פניות הציבור לפי מחלקות עולים הממצאים הבאים :

1. כאמור במהלך שנת 2016 נרשמו במוקד 27,636 פניות ציבור
2. 7,426 (26.87%) פניות הופנו למוקד בנושא פיקוח עירוני וחניה, 4,977 (18.01%) פניות הופנו למוקד בנושא תברואה, 3,948 (14.28%) פניות הופנו למוקד בנושא גנים ונוף, 1856 (6.72%) פניות הופנו למוקד בנושא שיטור משולב, 1359 (4.92%) פניות הופנו למוקד בנושא חשמל ותאורת רחובות
3. 3504 (12.68%) פניות הופנו למוקד עירוני בנושאים הקשורים לגורמים חיצוניים לעירייה. בפניות אלה המוקד העירוני משמש גורם המשרת את הציבור ומעביר את הפניות לגורמים הרלוונטיים מחוץ לעירייה.

יצוין כי הניסיון מלמד על קיומו של קשר ישיר בין מספר הפניות המגיעות למוקד העירוני לבין מידת שביעות רצון התושבים מתפקוד וגידול עקבי במספר הפניות למוקד העירוני מצביע על אמון מתמשך של התושבים בו. וההיפך – ירידה עקבית במספר פניות מצביעה על תהליך של איבוד אמון הנובע מחוסר שביעות רצון מתפקודו.

פירוט פניות על פי זמני הטיפול בפניה

נושא	משך זמן (בימים) לטיפול בפניה					סה"כ פניות
	עד 1	עד 3	עד 7	עד 60	מעל 60	
אגודת הספורט	42	4	2	0	0	48
איכות הסביבה	88	80	103	111	0	382
תקשורת ותקשוב	1	0	0	0	0	1

77	0	2	2	4	69	בזק
141	2	39	25	19	55	ביוב וניקוז
31	0	0	0	1	30	ביטוח
572	0	10	12	15	535	ביטחון יישובי ומוס"ח
3948	2	191	476	853	2426	גנים ונוף
6	0	2	0	1	3	הוט
543	11	33	40	50	408	וטרינריה
18	1	1	2	2	11	חברה כלכלית
130	0	0	0	5	125	חברת חשמל
971	230	175	94	129	276	חוצות העיר
207	1	9	8	34	155	חינוך
33	0	0	0	3	30	חרום
1359	4	142	344	445	424	חשמל ותאורת רחובות
717	2	41	50	146	478	כבישים ומדרכות
85	0	0	0	1	84	כיבוי אש
192	16	29	4	14	129	לשכת מנכ"ל
5	0	0	0	0	5	לשכת סגנים
6	0	1	1	1	3	גנים - לשכת רה"ע
1	0	0	0	1	0	חשמל - לשכת רה"ע
6	0	1	2	1	2	פיקוח וביטחון - לשכת רה"ע
2	0	0	0	0	2	שרונים - לשכת רה"ע
19	0	3	7	2	7	תברואה - לשכת רה"ע
5	0	1	1	0	3	לשכת ראש העיר
5	0	0	0	0	5	מד"א
18	0	1	3	4	10	מועצה דתית
73	0	4	2	2	65	מוקד עירוני
19	0	1	3	2	13	מוקד רואה
36	1	2	1	5	27	מל"ח פס"ח
37	0	0	0	0	37	מע"צ
456	0	3	0	1	452	משטרה
27	0	1	2	2	22	מתנסים - מגוונים
380	9	56	38	35	242	סיירת 106
3	1	0	0	0	2	סמנכ"ל תפעול
64	1	14	6	7	36	פארק הנצח
7426	7	230	223	273	6692	פיקוח עירוני וחניה

195	3	61	36	28	66	פיקוח על הבנייה
1	0	0	0	0	1	פניות חוץ
5	0	0	0	0	5	פניות ציבור
1	0	0	0	0	1	רווחה
105	3	12	6	6	78	רישוי עסקים
1	0	0	0	0	1	רכב
2	0	0	0	0	1	רכש
368	5	33	37	35	258	רמזורים
1856	0	6	13	25	1812	שיטור משולב
762	1	9	17	53	682	שרונים ביוב
717	0	5	7	40	665	שרונים מים
1	0	0	0	0	1	רווחה שפ"י
2	0	0	0	1	1	רווחה צרכים מיוחדים
24	0	0	2	0	22	רווחה פרט ומשפחה
4977	5	650	640	872	2810	תברואה
248	3	60	44	32	106	תחזוקת מבנים
301	2	18	7	15	259	תנועה ובטיחות
11	0	4	1	1	5	תקשורת ותקשוב
13	0	3	2	2	5	תרבות הדיור
27639	310	1964	2263	3252	19773	סה"כ
	1.12%	7.11%	8.19%	11.77%	71.54%	סה"כ באחוזים

מעיון בפירוט הפניות לפי זמן הטיפול בהן עולים הממצאים הבאים :

1. 19,773 פניות (71.54%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של יום אחד
2. 3,252 פניות (11.77%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שלושה ימים
3. 2,263 פניות (8.19%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שבעה ימים
4. 1,964 פניות (7.11%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שישים ימים
5. 310 פניות (1.12%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של מעל שישים ימים

מיצובו של המוקד העירוני כנותן שירות איכותי תלוי מקצועיות הטפול המעשי בפניה הבא לידי ביטוי בעיקר בזמן הלוקח למחלקות העירייה השונות לטיפול בפניה וכן במענה לשאלה האם הפניה טופלה לשביעות רצונו של התושב .

מצב בו פרקי הזמן החולפים עד לטיפול בפניות הינו ארוך מדי פוגע ביכולתו של המוקד להוות מנוף לשיפור הקשר והשירות לתושב ופוגע גם ביכולתו של המוקד להוביל לשיפור האפקטיביות הניהולית בעירייה ולשיפור אמון הציבור .

פניות חוזרות

במקצת הפניות מופיע לצד הפניה חוזרת הערה כי הפניה היא חוזרת אולם, מרבית הפניות החוזרות נפתחו כפניות חדשות . עובדה זו מובילה למסקנה כי חלקם של הפניות שנפתחו הינם פניות חוזרות שלו טופלו או שטופלו באופן לקוי .

מצב בו פניות חוזרות נפתחות כפניות חדשות פוגמת ביכולת העירייה לקבל תמונה מהימנה באשר לאופן הטיפול בפניות וכן ביחס לכמות הפניות למוקד (יתכן מצב בו נספרו פניות חוזרות רבות כפניות חדשות) .

פירוט פניות על פי אופן סגירת הפניות

להלן פירוט הפניות על פי אופן סגירת הפניות :

סטטוס	מספר פניות	אחוז מכלל הפניות
הפניה טופלה	16693	61.34%
לא נמצאה בעיה במקום	4367	16.05%
הועבר לגוף מטפל אחר	3502	12.87%
הטיפול בפניה אורך זמן רב	754	2.77%
הוחזרה תשובה לפונה	608	2.23%
נלקח משוב	474	1.74%
בטיפול גורם חיצוני	459	1.69%
בעיה פרטית	358	1.32%
סה"כ	27215	100.00%

מעיון בנתונים עולים הממצאים הבאים :

1. במקצת הפניות מופיע לצד הפניה הסיבה לסגירתה אולם, במרבית הפניות (16,693 פניות שהם 61.34% אחוז מכלל הפניות) לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופל". כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפניות לאחר גמר הטיפול, אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי", "לא ניתן לביצוע" וכדומה .

2. מתוך כלל 27,212 הפניות רק ל- 474 פניות (המהווים 1.74% מכלל הפניות) נלקח משוב ביחס לטיב הטיפול בפניה

יצוין כי מצב בו לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות פוגם ביכולת העירייה לקבל תמונה מקיפה ומהימנה לגבי איכות הטיפול בפניה ולגבי נושאים בהם ניתן להפיק לקחים ביחס לדרכי הטיפול הראויות בטיפול בפניות הציבור. כמו כן מומלץ כי בכל פניה יתקבל משוב לגבי איכות הטיפול בפניה.

חשיבות פעילות המוקד העירוני

פעילותו של המוקד העירוני מובילה לשיפור של האפקטיביות הניהולית ברשות המקומית, בשני תחומים מרכזיים:

1. הצגת תמונת מצב עדכנית של פניות התושבים המספק אפשרות קבלת החלטות עניינית.

2. שיפור ממשקי עבודה פנים ארגונים, שיפור תהליכים ושיטות עבודה.

ריכוז מסודר של פניות התושבים במקום אחד מאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות פעילות יחידותיה ומידת שביעות רצון התושב מתחומי הטיפול השונים וזאת באמצעות כינוס של דו"חות סטטיסטיים תקופתיים. דו"חות אלו מעבדים את המידע הנאסף במוקד ומציגים אותו בחתכים שונים המאפשרים למקבלי ההחלטות:

1. לראות את תמונת הפעילות המתקיימת ברשות מנקודת מבטו של הלקוח

2. לזהות מגמות תפעוליות ושירותיות

3. להבין את הסיבות למגמות

4. לקבל החלטות על הקצאת משאבים ותיעדוף פעילויות

5. לייצר תגובה מתאימה מבעוד מועד ו/או בזמן אמת

ביצוע פעולות אלו יוביל להגברת היעילות והאפקטיביות של הפעילות העירונית, לשיפור מהותי של איכות השירות הניתן לתושב ומידת שביעות רצונו

מומלץ לקבוע בנוהל ישיבות קבועות ברמת מנכ"ל העירייה, סמנכ"ל העירייה ומנהלים בכירים המגמה לקבל תמונת מצב עדכנית על איכות פעילות יחידותיה ומידת שביעות רצון התושב מתחומי הטיפול השונים. הצגת תמונת מצב עדכנית של פניות התושבים מספקת אפשרות לקבלת החלטות עניינית ומובילה לשיפור ממשקי עבודה פנים ארגונים ושיפור תהליכים ושיטות עבודה.

המחלקה לפניות ציבור שנת 2016

להלן פירוט הפניות שהגיעו ליחידה לפניות ציבור בשנת 2016 :

נושא	פניות
תברואה	52
גנים ונוף	28
פיקוח וביטחון	23
חוצות העיר	15
תנועה ובטיחות	13
לשכת מנכ"ל	12
חינוך	8
מים	8
הנדסה	7
איכות הסביבה	6
כבישים ומדרכות	6
מוקד עירוני	5
פניות ציבור	5
חשמל ותאורת רחובות	4
פיקוח על הבנייה	4
ביטחון ישובי ומוס"ח	3
גבייה	3
תרבות ואירועים	3
וטרנריה	2
אגודת הספורט	1
ביוב וניקוז	1
ביטוח	1
פניות חוץ	1
רישוי עסקים	1
סה"כ	212

מעיון בפירוט הפניות עולים הממצאים הבאים :

במהלך שנת 2016 טיפלה המחלקה ב- 212 פניות ציבור , עיקר הפניות הגיעו בנושאי תברואה , גנים ונוף , פיקוח וביטחון , חוצות העיר , תנועה ובטיחות ולשכת מנכ"ל

יצוין כי מקור רוב התלונות הינו ישירות מן הציבור בהתאם לנתוני המוקד במהלך

שנת 2016 הועברו למחלקה לפניות ציבור 5 פניות בלבד

בפועל תפקדה היחידה לפניות ציבור כמוקד עירוני מעקב ובקרה בנושא הטיפול בפנייה :

1. מתן מענה לפניות הציבור לרבות מתן מידע לתושב הינו בהגדרת תפקיד המוקד ומתן שירות זה על ידי היחידה לפניות ציבור מהווה בזבוז משאבים.
2. לא קיימת הבחנה ברורה לתושב וליחידה בין תפקידה של היחידה לפניות הציבור לבין תפקידו של המוקד העירוני.
3. לא קיים תיאום ושיתוף פעולה בין היחידה למוקד העירוני בגין פניות שמגיעות הן ליחידה והן למוקד מצב שגורם לבזבוז משאבי העירייה.
4. היחידה מטפלת בכל פניה שמגיעה אליה ללא הבחנה האם מדובר בפנייה אשר במהותן אמורות להיות מטופלות במסגרת המוקד העירוני.

נספח :

דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2016 לצד
זמן הטיפול בפניה לפי מחלקות

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2016 מתאריך עד תאריך 01/01/2016

מנהל : גופי סמך												
אגף : גופי סמך												
מחלקה : אגודת הספורט												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	29	29	0	0	0	2	4	23	000:00:00	פעילות של אגודת הספורט
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:00:00	תאורה דולקת לאחר השעות המותרות
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	0	10	000:00:00	מפגעים במתקני אגודת הספורט
0.00%	100.00%	0	48	48	0	0	0	2	4	42	סה"כ פניות ל מחלקה : אגודת הספורט	

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר												
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : איכות הסביבה												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מים עומדים	000:00:00	5	3	8	4	6	0	26	26	0	100.00%	0.00%
מפגע בטיחותי	000:00:00	0	2	4	1	4	0	11	11	0	100.00%	0.00%
מים ממצגן	000:00:00	0	3	1	1	1	0	6	6	0	100.00%	0.00%
מטרד שטחים נטושים	021:00:00	6	5	6	9	33	0	59	59	0	100.00%	0.00%
מי ביוב - פרטי	000:00:00	4	2	4	0	2	0	12	12	0	100.00%	0.00%
תקרית חומרים מסוכנים	000:01:00	0	1	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
ריח עשן	000:00:00	3	11	3	0	3	0	20	20	0	100.00%	0.00%
רעשים	010:00:00	7	8	2	1	6	0	24	24	0	100.00%	0.00%
מפגע תברואתי	000:00:00	16	13	7	5	5	0	46	46	0	100.00%	0.00%
ריחות חריפים	000:01:00	17	6	5	2	8	0	38	38	0	100.00%	0.00%
בדיקת זיהום אויר	014:00:00	2	2	1	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
בדיקת קרינה	000:00:00	0	0	0	1	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
בדיקת גז ראדון	014:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
אסבסט	000:00:00	3	2	2	2	3	0	12	12	0	100.00%	0.00%
בעיות בשטח פרטי	000:00:00	1	4	3	2	6	0	16	16	0	100.00%	0.00%
זיהום אויר	000:00:00	4	1	1	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
חצר פרטית מוזנחת	014:00:00	13	16	8	16	30	0	83	83	0	100.00%	0.00%
הזרמת נזלים	000:00:00	0	0	0	0	1	0	1	1	0	100.00%	0.00%
הזרמת נזלים	000:00:00	3	1	3	0	3	0	10	10	0	100.00%	0.00%
בקשות/שאלות תושב	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : איכות הסביבה		88	80	59	44	111	0	382	382	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב												
אגף : תקשורת ותקשוב												
מחלקה : אתר אינטרנט												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
פניות לאתר אינטרנט	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : אתר אינטרנט		1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

ט.ל.ח. עמוד 3 מתוך 62

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : בזק

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות (שוחות, עמודים, כבל)	000:00:00	29	1	0	1	1	0	32	32	0	100.00%	0.00%
עמוד נוטה ליפול	000:00:00	16	0	0	0	0	0	16	16	0	100.00%	0.00%
ארונות תקשורת	000:00:00	9	3	1	0	1	0	14	14	0	100.00%	0.00%
כבל קרוע	000:00:00	14	0	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : בזק 69 4 1 1 2 0 77 77 0 100.00% 0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : ביוב וניקוז												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

12.50%	87.50%	1	7	8	0	5	1	0	1	0	000:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	16	16	0	11	0	1	3	1	000:04:00	ניקוז- קולטן לא תקין
0.00%	100.00%	0	10	10	1	5	1	0	0	3	000:04:00	קולטן מים
0.00%	100.00%	0	13	13	0	4	3	2	0	4	000:04:00	ניקוז- מכסה לא תקין
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	1	0	000:00:00	נזק לרכוש
0.00%	100.00%	0	7	7	0	1	0	1	0	5	000:00:00	הצפת מי גשם
0.00%	100.00%	0	9	9	0	5	0	0	0	4	000:00:00	בעיות תשתית/ניקוז
0.00%	100.00%	0	58	58	0	6	2	10	12	28	000:04:00	קולטן מים סתום
0.00%	100.00%	0	9	9	0	1	0	0	1	7	000:00:00	הצפת מי גשמים
0.00%	100.00%	0	9	9	0	1	1	3	1	3	000:00:00	
0.71%	99.29%	1	140	141	2	39	8	17	19	55	סה"כ פניות ל מחלקה : ביוב וניקוז	

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2016

01/01/2016 עד תאריך

מתאריך

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : ביטוח

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	31	31	0	0	0	0	1	30	000:00:00	תביעה לביטוח

סה"כ פניות ל מחלקה : ביטוח 30 1 0 0 0 0 0 31 31 0 100.00% 0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך 01/01/2016 עד תאריך 31/12/2016

מנהל : פיקוח וביטחון												
אגף : פיקוח ובטחון												
מחלקה : ביטחון יישובי ומוס"ח												

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
שער לא תקין	000:00:00	5	2	2	1	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
זמזם/אינטרקום	000:00:00	7	0	0	2	3	0	12	12	0	100.00%	0.00%
שער חשמלי לא תקין	000:24:00	8	2	0	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
לחצן מצוקה	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
חסרי סגירה	000:00:00	256	3	1	0	1	0	261	261	0	100.00%	0.00%
מצב ביטחוני	000:00:00	1	1	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
לקויי אבטחה	000:00:00	6	1	0	1	3	0	11	11	0	100.00%	0.00%
פעמון / אזעקה במוסדות	000:24:00	243	6	2	3	3	0	257	257	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
התנהגות מאבטח לא תקינה	000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : ביטחון יישובי 535 15 5 7 10 0 572 572 0 0.00% 100.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר												
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : גנים ונוף												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
גינות ואו ערוגות מוזנחות	007:00:00	120	72	19	9	12	0	232	232	0	100.00%	0.00%
ברזיה מקולקלת	000:00:00	24	17	8	3	2	0	54	54	0	100.00%	0.00%
בורות בשטחי גינון	000:00:00	4	4	4	2	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
גיזום	007:00:00	234	152	102	55	82	0	625	625	0	100.00%	0.00%
אחזקת גינות בגני ילדים	014:00:00	19	17	5	1	4	0	46	46	0	100.00%	0.00%
אחזקה שוטפת של איי תנועה	007:00:00	48	27	10	14	10	0	109	109	0	100.00%	0.00%
אדניות מוזנחות	000:00:00	23	13	2	2	2	0	42	42	0	100.00%	0.00%
אחזקת חורשות	000:00:00	34	21	7	10	12	0	84	84	0	100.00%	0.00%
עץ חולה	000:00:00	16	11	3	2	2	0	34	34	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	1	1	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
אחזקת מתקני משחק	000:00:00	9	8	3	2	5	1	28	28	0	100.00%	0.00%
שקיות/מתקן לצואת כלבים	000:00:00	33	26	10	2	2	0	73	73	0	100.00%	0.00%
צואת כלבים	000:00:00	179	60	12	10	4	0	265	265	0	100.00%	0.00%
שתילת צמחיה ונטיעת עצים	021:00:00	26	6	7	2	4	0	45	45	0	100.00%	0.00%
תחזוקת גינות ציבוריות	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תחזוקה/מפגע בגינת כלבים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
פינוי פסולת גינון	000:00:00	16	4	2	0	1	0	23	23	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	74	74	0	0	0	1	12	61	000:00:00	נפילת עצים
0.00%	100.00%	0	9	9	0	3	0	1	2	3	000:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	001:00:00	ענף מסתיר תמרור
0.00%	100.00%	0	97	97	0	5	2	6	23	61	004:00:00	עצים ואו ענפים נוטים ליפול
0.00%	100.00%	0	13	13	0	2	0	1	4	6	000:04:00	כריתת עצים
0.00%	100.00%	0	190	190	0	11	5	21	50	103	000:00:00	תחזוקת גינות/שבילים ציבוריים
0.00%	100.00%	0	42	42	0	6	2	5	13	16	000:00:00	טיפול בשורשי עצים
0.00%	100.00%	0	20	20	0	0	1	5	6	8	000:00:00	גרימת נזק
0.00%	100.00%	0	162	162	0	0	2	7	19	134	000:05:00	השקיה מופרזת
0.00%	100.00%	0	8	8	0	1	0	1	0	6	021:00:00	הוספת צמחיה
0.00%	100.00%	0	102	102	0	2	5	5	21	69	000:12:00	השקיה לא מספקת
0.00%	100.00%	0	10	10	0	1	1	1	4	3	000:00:00	תיקון אבני סביב ערוגה
0.00%	100.00%	0	29	29	1	7	4	2	5	10	000:00:00	תחזוקת מתקנים בגינות
0.00%	100.00%	0	67	67	0	2	2	3	13	47	000:00:00	תלונות עקב עבודות גינון
0.00%	100.00%	0	1405	1405	0	8	16	64	234	1083	000:04:00	תקלה במערכת השקיה
0.00%	100.00%	0	41	41	0	1	4	0	8	28	000:00:00	תפקוד התנהגות קבלני גינון
0.00%	100.00%	0	3948	3948	2	191	158	318	853	2426	סה"כ פניות ל מחלקה : גנים ונוף	

ט.ל.ח. עמוד 8 מתוך 62

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס" CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל 24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גופי סמך												
אגף : גופי סמך												
מחלקה : הוט												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תקלות/מפגעי בטיחות	000:00:00	3	1	0	0	2	0	6	6	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : הוט 0.00% 100.00% 0 6 6 0 2 0 0 1 3

ט.ל.ח. עמוד 9 מתוך 62

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר												
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : וטרינריה												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	1	6	000:00:00	יצירת קשר/תיאום פגישה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	מזון מקולקל
0.00%	100.00%	0	10	10	0	1	1	0	1	7	000:00:00	החזקת חיות בניגוד לחוק
0.00%	100.00%	0	5	5	0	1	1	0	2	1	000:00:00	מטרדי חיות
0.00%	100.00%	0	39	39	1	7	1	0	5	25	000:00:00	מטרד רעש מחיות
0.00%	100.00%	0	26	26	0	3	0	0	5	18	000:00:00	חשד להתעללות
0.00%	100.00%	0	31	31	1	3	2	1	1	23	000:00:00	חיות תוקפניות
0.00%	100.00%	0	68	68	0	2	2	1	9	54	000:00:00	חיות משוטטות
0.00%	100.00%	0	21	21	1	3	0	0	1	16	000:00:00	חיסון כלבים
0.00%	100.00%	0	46	46	0	0	1	3	5	37	000:00:00	חילוץ חיות
0.00%	100.00%	0	132	132	0	1	1	3	11	116	000:00:00	חיה פצועה
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00	בשר מקולקל
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	אחר
1.59%	98.41%	1	62	63	3	4	6	5	6	38	000:00:00	מטרדי חיות
0.00%	100.00%	0	14	14	1	3	1	1	0	8	000:00:00	נשיכה/תקיפה
0.00%	100.00%	0	59	59	4	3	4	6	3	39	000:00:00	סירוס ועיקור חיות
0.00%	100.00%	0	13	13	0	2	0	0	0	11	000:00:00	רישוי/חיסון כלבים/חתולים
0.18%	99.82%	1	542	543	11	33	20	20	50	408	סה"כ פניות ל מחלקה : וטרינריה	

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2016

01/01/2016 עד תאריך

מתאריך

מנהל : סמנכ"ל תפעול

אגף : סמנכ"ל תפעול

מחלקה : חברה כלכלית

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	9	9	1	1	0	0	1	6	000:00:00	מפגעים שונים
14.29%	85.71%	1	6	7	0	0	0	1	1	4	000:00:00	תיקון אחרי עבודות שנעשו במקום
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	1	0	1	000:00:00	תחנות אוטובוס

סה"כ פניות ל מחלקה : חברה כלכלית 11 2 2 0 1 1 18 17 1 94.44% 5.56%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : חברת החשמל												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
הפסקת חשמל	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
עמוד חשמל נפל/עומד ליפול	030:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
עצים וענפים לגיזום נוגעים במתח גבוה סכנת חשמל	000:00:00	32	2	0	0	0	0	34	34	0	100.00%	0.00%
תאורת רחוב	000:00:00	9	1	0	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
ניצוץ/רעש/אש מעמוד חשמל	000:00:00	35	0	0	0	0	0	35	35	0	100.00%	0.00%
חוט חשמל נפל/נמוך	000:02:00	11	2	0	0	0	0	13	13	0	100.00%	0.00%
כבל חשמל נקרע	000:00:30	19	0	0	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
מפגעים	000:00:00	12	0	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
ארון חשמל	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : חברת החשמל	125	5	0	0	0	0	0	130	130	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר												
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : חוצות העיר												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
גדר של גינות ציבוריות	000:00:00	0	3	1	0	2	4	10	10	0	100.00%	0.00%
מתקנים (פחי אשפה, ספסלים, עמודים וכו' ציבוריים)	030:00:00	65	16	5	5	41	56	216	188	28	87.04%	12.96%
צביעת כבישים וסימונים	003:00:00	36	22	6	8	42	63	187	177	10	94.65%	5.35%
דיגלול וקישוט אירועים	000:00:00	7	1	1	0	1	0	10	10	0	100.00%	0.00%
זביל	000:00:00	2	3	0	1	6	3	15	15	0	100.00%	0.00%
מעקי בטיחות	002:00:00	8	7	0	2	16	6	40	39	1	97.50%	2.50%
בקשה להצבת שלט	000:00:00	3	2	2	2	1	14	26	24	2	92.31%	7.69%
אחזקת מתקני משחק	030:00:00	14	8	4	4	6	2	38	38	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:00:00	10	2	4	2	1	5	24	24	0	100.00%	0.00%
שלטים (חוצות, כלבים, פסולת)	014:00:00	34	21	9	7	20	23	136	114	22	83.82%	16.18%
תלונות על עובדי המחלקה	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
תמרורים	002:00:00	95	44	13	18	39	54	267	263	4	98.50%	1.50%

סה"כ פניות ל מחלקה : חוצות העיר 276 129 45 49 175 230 971 904 67 93.10% 6.90%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : חינוך												
אגף : חינוך												
מחלקה : חינוך												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
גני ילדים	000:00:00	28	5	2	1	2	1	39	39	0	100.00%	0.00%
בתי ספר	000:00:00	127	29	4	1	7	0	168	168	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : חינוך		155	34	6	2	9	1	207	207	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

24/04/2017 12:36:17

משתמש מפיק לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון												
מחלקה : חירום												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תרגיל תרגיל	000:00:00	14	3	0	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
מכלול מידע	000:00:00	15	0	0	0	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
מכלול אוכלוסיה	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : חירום	30	3	0	0	0	0	33	33	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : חשמל ותאורת רחובות												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
בולרדים	000:00:00	3	2	5	1	3	0	14	14	0	100.00%	0.00%
פנס תאורה עולה באש/נשרף	000:00:00	1	0	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
פנס תאורה עומד ליפול	000:00:00	2	4	2	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
פנס תאורה תלוש/עקום/מסובב	000:00:00	4	7	2	2	3	0	18	18	0	100.00%	0.00%
פנס מהבהב	000:00:00	12	30	13	8	7	0	70	70	0	100.00%	0.00%
פנס רחוב לא פועל	002:00:00	189	248	119	67	69	2	694	694	0	100.00%	0.00%
פנס רחוב שבור	003:00:00	3	7	6	2	5	0	23	23	0	100.00%	0.00%
תאורה במתקני עירייה	007:00:00	10	3	4	4	3	1	25	25	0	100.00%	0.00%
תאורת רחוב	000:00:00	96	56	26	14	17	0	209	209	0	100.00%	0.00%
תחזוקת מזגנים במתקני עירייה	007:00:00	7	4	3	1	2	0	17	17	0	100.00%	0.00%
תקלת חשמל במתקני עירייה	000:00:00	6	2	5	0	1	0	14	14	0	100.00%	0.00%
תאורה דולקת	000:00:00	6	3	1	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
תאורה דקורטיבית	030:00:00	0	6	4	1	1	0	12	12	0	100.00%	0.00%
תאורת גנים	007:00:00	17	22	4	7	7	0	57	57	0	100.00%	0.00%
הוספת עמוד תאורה	000:00:00	17	15	9	5	17	1	64	64	0	100.00%	0.00%
מוסדות חינוך- חשמל	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
מכסה חסר	000:00:00	4	3	3	1	0	0	11	11	0	100.00%	0.00%
בולרדים	000:00:00	2	2	2	5	0	0	11	11	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
	000:00:00	0	1	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
עמוד תאורה נוטה ליפול	000:00:00	12	6	1	1	2	0	22	22	0	100.00%	0.00%
עמוד תאורה נפל	030:00:00	2	1	2	0	1	0	6	6	0	100.00%	0.00%
עמוד/פנס תאורה נפל	000:00:00	3	1	1	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
מכסה לא תקין	000:00:00	5	5	5	2	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
מכסה שבור	000:00:00	3	7	0	0	3	0	13	13	0	100.00%	0.00%
מפגעי חשמל	000:00:00	16	10	3	2	0	0	31	31	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : חשמל ותאורת 424 445 221 123 142 4 1359 1359 0 100.00% 0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : כבישים ומדרכות												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תיקון פסי האטה	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק	000:00:00	10	3	1	0	2	0	16	16	0	100.00%	0.00%
מפגעים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
מדרכה מורמת	000:03:00	17	13	2	1	2	0	35	35	0	100.00%	0.00%
ליקויים בסלילת כבישים	000:00:00	10	1	1	0	1	0	13	13	0	100.00%	0.00%
בור בכביש	002:00:00	91	10	1	1	1	0	104	104	0	100.00%	0.00%
בור במדרכה	003:00:00	28	11	1	0	2	0	42	42	0	100.00%	0.00%
מרצפות שבורות	003:00:00	16	11	2	1	3	0	33	33	0	100.00%	0.00%
ליקויים בכביש/מדרכה	000:00:00	24	15	3	3	6	1	52	52	0	100.00%	0.00%
הנמכת כביש/מדרכה	000:00:00	15	3	1	0	2	0	21	21	0	100.00%	0.00%
בקשה לאספלט	021:00:00	9	3	0	1	2	0	15	15	0	100.00%	0.00%
בקשה לכורכר	003:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
טיפול בבמפרים	030:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
זביל	001:00:00	53	11	5	1	0	0	70	70	0	100.00%	0.00%
התאמה לנגישות נכים	000:00:00	2	0	1	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי מחלקת חוצות	000:00:00	5	3	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי מחלקת גינון	000:00:00	10	1	0	0	0	0	11	11	0	100.00%	0.00%
תיקון קיר גדר	000:00:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תיקון לתאגיד שרונים	000:00:00	18	5	0	0	0	0	23	23	0	100.00%	0.00%
תיקון בטון שבור	000:00:00	7	1	1	0	1	0	10	10	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי מחלקת חשמל	000:00:00	1	1	1	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:05:00	שקע
0.00%	100.00%	0	20	20	0	2	2	1	9	6	000:00:00	נזק מפינוי גזם
0.00%	100.00%	0	26	26	0	2	1	2	6	15	000:00:00	אבן שפה
0.00%	100.00%	0	9	9	1	3	0	1	2	2	000:00:00	אחר
0.00%	100.00%	0	92	92	0	3	1	5	16	67	003:00:00	ריצוף שקע
0.00%	100.00%	0	43	43	0	3	1	0	11	28	000:00:00	ריצוף משובש
0.00%	100.00%	0	18	18	0	1	2	2	2	11	000:00:00	ריצוף בולט
0.00%	100.00%	0	35	35	0	5	1	3	7	19	003:00:00	השלמת ריצוף

סה"כ פניות ל
מחלקה : כבישים ומדרכות
0.00%
100.00%
0
717
717
2
41
16
34
146
478

ט.ל.ח
עמוד
17
:מתוך
62

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס
CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק
לירן אינגל
24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך
01/01/2016
עד תאריך
31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : כיבוי אש												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
כתם שמן	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
כיבוי מדורה	000:00:00	17	0	0	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
אזעקת אש ממבנה ציבורי	000:00:00	6	1	0	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
דליפת גז	000:00:00	7	0	0	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
סיוע/סכנת חיים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
ריח עשן/גז	000:00:00	20	0	0	0	0	0	20	20	0	100.00%	0.00%
שריפה	000:00:00	18	0	0	0	0	0	18	18	0	100.00%	0.00%
עשן	000:00:00	7	0	0	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
ציוד כיבוי אש לא תקין	005:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
אש	000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל
מחלקה : כיבוי אש
0.00%
100.00%
0
85
85
0
0
0
0
1
84

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לשכת מנכ"ל												
אגף : לשכת מנכ"ל												
מחלקה : לשכת מנכ"ל												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תלונות תושב	000:00:00	65	8	1	2	15	6	97	97	0	100.00%	0.00%
בעיות מנהלתיות	000:00:00	4	1	0	0	3	1	9	9	0	100.00%	0.00%
בקשות תושב	000:00:00	35	4	0	1	8	7	55	55	0	100.00%	0.00%
תלונות חוזרות ונשנות	000:00:00	17	1	0	0	2	2	22	22	0	100.00%	0.00%
תלונות על תפקוד המחלקות	000:00:00	8	0	0	0	1	0	9	9	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת מנכ"ל 129 14 1 3 29 16 192 192 0 100.00% 0.00%

ט.ל.ח. עמוד 19 מתוך 62

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך 01/01/2016 עד תאריך 31/12/2016

מנהל : לשכת ראש העיר
אגף : ראש העיר
מחלקה : לשכת סגנים

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	תלונת תושב/ת
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת סגנים	

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך עד תאריך 31/12/2016 01/01/2016

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : ראש העיר												
מחלקה : לשכת ראה"ע גנים נוף												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
גנים ונוף - - לשכה ראה"ע	000:00:00	3	1	1	0	1	0	6	6	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת ראה"ע גנים 3 1 1 0 1 0 6 6 0.00% 100.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : ראש העיר												
מחלקה : לשכת ראה"ע חשמל												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
חשמל - - לשכה ראה"ע	000:00:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת ראה"ע חשמל												
		0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : ראש העיר												
מחלקה : לשכת ראה"ע פיקוח ובטחון												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	0	0	0	1	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
פיקוח ושיטור - לשכה ראה"ע	000:00:00	2	1	0	1	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת ראה"ע פיקוח ובטחון												
		2	1	0	2	1	0	6	6	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : ראש העיר												
מחלקה : לשכת ראה"ע שרונים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת ראה"ע שרונים 2 0 0 0 0 0 0 0 2 2 0 100.00% 0.00%

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

24/04/2017 12:36:17

משתמש מפיק לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : ראש העיר												
מחלקה : לשכת ראה"ע תברואה												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	1	0	0	1	000:00:00	אחר
0.00%	100.00%	0	17	17	0	3	3	3	2	6	000:00:00	תברואה - - לשכה ראה"ע
0.00%	100.00%	0	19	19	0	3	4	3	2	7	סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת ראה"ע	

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : ראש העיר												
מחלקה : לשכת ראש העיר												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תלונות תושב	000:00:00	3	0	1	0	1	0	5	5	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : לשכת ראש העיר												
		3	0	1	0	1	0	5	5	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : מד"א												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
הזמנת אמבולנס	000:00:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : מד"א		5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : מועצה דתית												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תחזוקת בית העלמין	000:00:00	6	3	0	1	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
מפגעים במתקני המועצה	000:00:00	1	1	0	1	1	0	4	4	0	100.00%	0.00%
מידע	002:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תחזוקה	000:00:00	2	0	0	1	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : מועצה דתית		10	4	0	3	1	0	18	18	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : סמנכ"ל תפעול												
אגף : סמנכ"ל תפעול												
מחלקה : מוקד עירוני												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
בעיות במחשב	000:00:00	8	1	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
כונן ראשי	000:02:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
עיריית הרצליה	000:00:00	3	0	0	1	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	עיריית ת"א
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	אחר
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:00:00	בדיקת תלונת תושב
0.00%	100.00%	0	47	47	0	4	1	0	1	41	000:00:00	מפגעים שונים

סה"כ פניות ל
מחלקה : מוקד עירוני
65
2
0
2
4
0
73
73
0
100.00%
0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק
לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך 01/01/2016 עד תאריך 31/12/2016

מנהל : סמנכ"ל תפעול

אגף : סמנכ"ל תפעול												
מחלקה : מוקד רואה												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מפגעים	000:00:00	2	0	0	1	1	0	4	4	0	100.00%	0.00%
הכוונת מצלמות	000:00:00	1	0	0	1	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
מצלמות	000:00:00	8	1	0	1	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
רעש מהכריזה	000:00:00	1	1	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : מוקד רואה		13	2	0	3	1	0	19	19	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : פיקוח וביטחון												
אגף : פיקוח ובטחון												
מחלקה : מל"ח פס"ח												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מידע	000:00:00	2	0	0	0	0	1	3	3	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
פתיחת מקלטים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
צופרים	000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
תחזוקת מקלטים	000:00:00	18	4	1	0	2	0	25	25	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : מל"ח פס"ח		27	5	1	0	2	1	36	36	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מע"צ

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
רמזורים בצומת מורשה	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תקלה ברמזור	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
מפגעים	000:00:00	14	0	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
רמזורים בצומת הכפר הירוק	000:00:00	15	0	0	0	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
טיפול בתעלות	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
טיפול בתמרורים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
טיפול בכביש	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : מע"צ 37 0 0 0 0 0 0 37 37 0 100.00% 0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : משטרה												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
עברות תנועה	000:00:00	10	0	0	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
אנשים חשודים	000:00:00	19	0	0	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
משק קהילתי	000:00:00	0	1	0	0	2	0	3	3	0	100.00%	0.00%
הדלקת אש	000:00:00	7	0	0	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
הכוונת תנועה	000:00:00	14	0	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
סכסוך שכנים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סכנת חיים	000:00:00	8	0	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
נפצים	000:00:00	24	0	0	0	0	0	24	24	0	100.00%	0.00%
חפץ חשוד	000:00:00	20	0	0	0	0	0	20	20	0	100.00%	0.00%
כתם שמן	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	5	5	0	1	0	0	0	4	000:00:00	מפוח
0.00%	100.00%	0	51	51	0	0	0	0	0	51	000:00:00	הפרעת מנוחה
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	0	11	000:00:00	ונדליזם
0.00%	100.00%	0	161	161	0	0	0	0	0	161	000:00:00	חנייה אסורה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	אזעקה
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	0	18	000:00:00	אזעקות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	אחר
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	רכב חשוד
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	רכבים חונים לא כחוק
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	0	0	19	000:00:00	אדם חשוד
0.00%	100.00%	0	33	33	0	0	0	0	0	33	000:00:00	איתור בעלים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	תקיפה
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	תקיפת עובד ציבור
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00	עבודות בשעות אסורות
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	0	18	000:00:00	רעש
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:00:00	תאונת דרכים
0.00%	100.00%	0	456	456	0	3	0	0	1	452		סה"כ פניות ל מחלקה : משטרה

ט.ל.ח. עמוד 33 מתוך 62

CRM - כל הזכויות שמורות ל © , "הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל 24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך 01/01/2016 עד תאריך 31/12/2016

מנהל : גופי סמך												
אגף : גופי סמך												
מחלקה : מתנסים-מגוונים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תלונות על פעילות המתנ"ס	000:00:00	20	2	1	1	0	0	24	24	0	100.00%	0.00%
מפגעים	000:00:00	2	0	0	0	1	0	3	3	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : מתנסים-מגוונים 22 2 1 1 1 1 0 27 27 0 100.00% 0.00%

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

24/04/2017 12:36:17

משתמש מפיק לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : סמנכ"ל תפעול

אגף : תחזוקה												
מחלקה : סיירת 106												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מחסומים	000:00:00	13	1	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
שמן בכביש	001:00:00	47	1	0	1	0	0	49	49	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:00:00	92	6	2	2	3	1	106	106	0	100.00%	0.00%
צביעת עמודים	000:00:00	10	1	1	1	5	3	21	21	0	100.00%	0.00%
סיור	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	2	1	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
נפילת שלטים/תמרורים	000:00:00	9	1	0	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
בור בכביש/במדרכה	001:00:00	22	0	1	0	0	0	23	23	0	100.00%	0.00%
גראפיטי	003:00:00	44	24	15	15	48	5	151	151	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : סיירת 106	242	35	19	19	56	9	380	380	0	100.00%	0.00%

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

24/04/2017 12:36:17

משתמש מפיק לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2016 מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך:

מנהל : סמנכ"ל תפעול												
אגף : סמנכ"ל תפעול												
מחלקה : סמנכ"ל תפעול												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	0	0	2	000:00:00	מפגעים

סה"כ פניות ל מחלקה : סמנכ"ל תפעול 0.00% 100.00% 0 3 3 1 0 0 0 0 2

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פארק הנצח

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
ונדליזם	000:00:00	3	1	0	0	3	0	7	7	0	100.00%	0.00%
אבדות בפארק	000:00:00	1	0	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:00:00	20	3	1	3	7	1	35	35	0	100.00%	0.00%
בקשות/תלונות תושב	000:00:00	10	3	1	0	4	0	18	18	0	100.00%	0.00%
מתקני מים/גני ילדים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : פארק הנצח 36 7 3 3 14 1 64 64 0 100.00% 0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פיקוח עירוני וחניה

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מודעות ושלטים	000:01:00	29	1	0	0	1	0	31	31	0	100.00%	0.00%
ליכלוך בשטח ציבורי עקב ושימוש	000:01:00	27	4	2	1	2	0	36	36	0	100.00%	0.00%
כלבים משוטטים	000:01:00	446	3	1	0	0	0	450	450	0	100.00%	0.00%
מכולה מלאה	000:00:00	8	1	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
מטרדי אופניים	000:00:00	13	2	0	0	2	0	17	17	0	100.00%	0.00%
מטרד רעש בשעות מותרות	000:00:00	114	1	1	0	0	0	116	116	0	100.00%	0.00%
זרימת מים	000:00:00	42	4	1	0	0	0	47	47	0	100.00%	0.00%
ונדליזם	000:00:00	21	0	0	0	0	0	21	21	0	100.00%	0.00%
אדם חשוד	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
טיפול בנגררים	000:00:00	15	2	1	0	3	0	21	21	0	100.00%	0.00%
חניה אסורה	000:01:00	2951	31	11	3	5	1	3002	3002	0	100.00%	0.00%
חובש	000:00:00	29	2	0	0	0	0	31	31	0	100.00%	0.00%
מכולות	000:00:00	57	18	3	5	7	0	90	90	0	100.00%	0.00%

0.22%	99.78%	1	457	458	4	102	49	51	78	173	090:00:00	רכב/נגרר/אופניים נטושים
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	רכב תקוע
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	0	12	000:01:00	רוכלות לא חוקית
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	שבעה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	תאונת דרכים
0.00%	100.00%	0	42	42	0	0	0	0	0	42	002:00:00	שעות עבודה חריגות באתר
0.00%	100.00%	0	227	227	0	1	0	1	3	222	000:00:00	שימוש במפוח
0.00%	100.00%	0	286	286	2	71	20	21	52	120	000:00:00	צמחיה פולשת משטח פרטי
0.00%	100.00%	0	119	119	0	3	1	4	7	104	000:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:00:00	מפגע בטיחות
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	1	0	7	000:00:00	מענה ראשוני לנפילת עצים
0.00%	100.00%	0	128	128	0	5	7	6	5	105	000:00:00	מתן התראות
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	0	0	0	17	000:00:00	סיוע
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:00:00	נעילת שערים
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	2	10	000:00:00	נזילה פרטית
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:01:00	הצגת רכב למכירה
0.00%	100.00%	0	166	166	0	2	2	2	6	154	000:01:00	השלכת גזם אסורה
0.00%	100.00%	0	934	934	0	0	0	1	8	925	000:00:00	הפרעת מנוחה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	הוצאת סחורה לשטח ציבורי
0.00%	100.00%	0	41	41	0	5	0	0	1	35	000:00:00	הוצאת סחורה/כסאות ושולחנות לשטח ציבורי
0.00%	100.00%	0	82	82	0	0	0	0	3	79	000:01:00	התראה לבעלי כלבים
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	0	0	0	23	000:00:00	הדלקת אש
0.00%	100.00%	0	15	15	0	0	0	0	0	15	000:00:00	התפרעות/השתוללות/קטטה

ט.ל.ח.

עמוד

38

מתוך:

62

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
השלכת פסולת	000:00:00	143	12	6	6	9	0	176	176	0	100.00%	0.00%
השלכת פסולת/אשפה	000:01:00	140	4	5	1	3	0	153	153	0	100.00%	0.00%
אירוע יום הולדת	000:00:00	26	0	0	1	0	0	27	27	0	100.00%	0.00%
איתור בעל רכב	000:00:00	16	1	0	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
אזעקה	000:00:00	18	0	0	0	0	0	18	18	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	2	1	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
אשפה/גרוטאות בשטח ציבורי /	003:00:00	133	9	2	1	4	0	149	149	0	100.00%	0.00%
הגברת תדירות הסיוורים	000:00:00	54	1	1	0	1	0	57	57	0	100.00%	0.00%
הוצאת גזם	000:00:00	85	3	2	0	0	0	90	90	0	100.00%	0.00%
בדיקת תלונת תושב	000:00:00	228	8	0	3	4	0	243	243	0	100.00%	0.00%
בעלי חיים משוטטים	000:00:00	17	0	0	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : פיקוח עירוני וחניה

6692

273

123

100

230

7

7426

7425

1

99.99%

0.01%

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

24/04/2017 12:36:17

משתמש מפיק לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : הנדסה
אגף : הנדסה
מחלקה : פיקוח על הבנייה

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
בנייה בלתי חוקית	003:00:00	15	4	3	3	20	3	49	48	1	97.96%	2.04%
בדיקת בטיחות	000:00:00	13	8	3	3	20	0	47	47	0	100.00%	0.00%
מפגע אקולוגי	015:00:00	1	0	3	0	1	0	5	5	0	100.00%	0.00%
מידע	002:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
סכנת קריסה	000:00:00	3	2	1	1	1	0	8	8	0	100.00%	0.00%
תלונות על קבלנים	000:00:00	15	3	2	2	8	0	30	30	0	100.00%	0.00%
פסולת בניה	015:00:00	5	4	2	1	2	0	14	14	0	100.00%	0.00%
בקשות לתוספות בנייה	000:00:00	0	0	0	1	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
בקשות להתרי' בניה חדשה	000:00:00	0	0	0	1	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק	000:00:00	7	4	1	5	7	0	24	24	0	100.00%	0.00%
חריגות בניה	003:00:00	4	3	1	2	1	0	11	11	0	100.00%	0.00%
הפרת צו הפסקת עבודה	001:00:00	0	0	0	1	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך עד תאריך 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : פניות חוץ												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : פניות חוץ 1 0 0 0 0 0 0 1 1 0

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל :												
אגף : מבקר העירייה												
מחלקה : פניות ציבור												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
תלונות חוזרות ונשנות	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : פניות ציבור		5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : רווחה												
אגף : רווחה												
מחלקה : קשישים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : קשישים	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : רישוי עסקים

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
סככה/סגירת חורף/גגון	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
הוצאת סחורה/שולחנות וכסאות	000:00:00	21	2	0	1	2	1	27	27	0	100.00%	0.00%
הרעלת מזון	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
פסולת ושמינים מעסק	002:00:00	1	1	0	1	2	0	5	5	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	27	27	1	3	2	1	2	18	000:00:00	שילוט
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	002:00:00	שעות פתיחת עסק
0.00%	100.00%	0	9	9	0	2	0	0	1	6	002:00:00	רעש מבית עסק
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:01:00	פתיחת עסקים בניגוד לחוק
0.00%	100.00%	0	6	6	1	1	0	0	0	4	002:00:00	ריחות מעסק
0.00%	100.00%	0	19	19	0	2	0	1	0	16	002:00:00	עסק ללא רישיון
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	אחר
0.00%	100.00%	0	105	105	3	12	4	2	6	78	סה"כ פניות ל מחלקה : רישוי עסקים	

ט.ל.ח

עמוד

44

מתוך:

62

נושא

זמן תקן

עד 1

עד 3

עד5

עד 7

עד 60

מעל 60

סה"כ פניות

סה"כ סגורות

סה"כ פתוחות

אחוז סגורות

אחוז פתוחות

משתמש מפיק

לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

24/04/2017 12:36:17

31/12/2016

מתאריך

01/01/2016

עד תאריך

הופק ע"י תוכנת "פוקוס

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

82

מחלקה : רכב												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מידע	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל	מחלקה : רכב	1	0	0	0	0	1	1	1	0	100.00%	0.00%
--------------	-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------	-------

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך 01/01/2016 עד תאריך 31/12/2016

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : רכש												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
אחר	000:00:00	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.00%	100.00%
בדיקת רכישה	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : רכש	1	0	0	0	0	0	2	1	1	50.00%	50.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גופי סמך												
אגף : גופי סמך												
מחלקה : רמזורים IPI												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
נורות שרופות ברמזורים	000:00:00	36	3	2	2	4	0	47	47	0	100.00%	0.00%
בולרדים	000:00:00	15	8	6	7	16	5	57	57	0	100.00%	0.00%
צומת רמזורים חשוכה/מהבהבת	000:00:00	49	4	1	0	0	0	54	54	0	100.00%	0.00%
רמזור נפל	007:00:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תזמון רמזורים	000:00:00	113	11	6	2	3	0	135	135	0	100.00%	0.00%
רמזור נוטה	007:00:00	15	2	2	1	0	0	20	20	0	100.00%	0.00%
רמזור הולכי רגל/מהבהב	000:00:00	19	5	6	1	9	0	40	40	0	100.00%	0.00%
רמזור חשך/כבוי	000:00:00	11	1	1	0	1	0	14	14	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : רמזורים IPI		258	35	24	13	33	5	368	368	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : פיקוח וביטחון												
אגף : פיקוח ובטחון												
מחלקה : שיטור משולב												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
בדיקת תלונת תושב	000:00:00	39	1	0	0	0	0	40	40	0	100.00%	0.00%
הגברת סיורים	000:00:00	8	0	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
הדלקת אש	000:00:00	20	2	0	0	0	0	22	22	0	100.00%	0.00%
איתור בעל רכב	000:00:00	4	1	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
תקיפה	000:00:00	23	0	0	0	0	0	23	23	0	100.00%	0.00%
אדם חשוד	000:00:10	69	0	0	0	0	0	69	69	0	100.00%	0.00%
אזעקה	000:00:00	44	1	0	0	1	0	46	46	0	100.00%	0.00%
הכוננת תנועה באירועים	000:01:00	9	0	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
עבודות בשעות אסורות	000:00:00	45	0	0	0	1	0	46	46	0	100.00%	0.00%
עברות תנועה	000:00:00	17	1	1	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
עסק ללא רישיון	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
סכנת חיים	000:00:00	16	0	1	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
נפצים	000:00:00	22	0	0	1	0	0	23	23	0	100.00%	0.00%
סיוע	000:00:00	13	1	0	1	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
סיוע	000:00:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00	שימוש במפוח
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	שתיית אלוהול בניגוד לחוק
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	0	0	1	12	000:00:00	תאונת דרכים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	רעש חריג/פיצוץ/ ירי
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	עצורים/מעוכבים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	רוכלות
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	0	0	22	000:00:10	רכב חשוד
0.00%	100.00%	0	50	50	0	0	0	2	0	48	030:00:00	ונדליזם
0.00%	100.00%	0	747	747	0	2	1	3	9	732	000:00:00	חנייה אסורה
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	0	0	0	23	000:00:00	חפץ חשוד
0.00%	100.00%	0	71	71	0	0	0	1	1	69	000:00:00	התפרעות/השתוללות/קטטה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	הפגנה
0.00%	100.00%	0	402	402	0	0	1	0	6	395	000:01:00	הפרעת מנוחה
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	1	0	0	20	000:00:00	השלכת פסולת
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	0	0	0	5	000:00:00	מטרדי אופניים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	מקרה מוות
0.00%	100.00%	0	49	49	0	0	0	0	1	48	000:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	62	62	0	1	0	0	0	61	000:00:00	מטרדי רעש בשעות מותרות
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	0	0	0	17	000:00:00	חשד לפריצה

62	מתוך:	48	עמוד	ט.ל.ח	CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,								"הופק ע"י תוכנת "פוקוס	
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא		
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:00:00	חשד לשריפה		
0.00%	100.00%	0	1856	1856	0	6	5	8	25	1812	סה"כ פניות ל מחלקה : שיטור משולב			

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : שרונים - ביוב												
מחלקה : שרונים - ביוב												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
ריצוף שקע מסביב לבור ביוב	000:00:00	32	2	2	0	0	0	36	36	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	0	6	16	000:03:00	סתימת ביוב
0.00%	100.00%	0	26	26	1	0	0	0	2	23	000:03:00	ריח ביוב
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	1	0	2	9	000:03:00	ריח ביוב
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	תלונות על מכון הטיהור
0.00%	100.00%	0	24	24	0	1	0	0	1	22	000:00:00	תלונות תושב
0.00%	100.00%	0	27	27	0	0	1	1	1	24	000:00:00	שקע מסביב לבור ביוב
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	1	0	2	15	000:00:00	תיקון אחרי עבודות במקום
0.00%	100.00%	0	36	36	0	0	0	0	2	34	000:03:00	סתימת ביוב
0.00%	100.00%	0	346	346	0	5	1	4	18	318	000:03:00	הצפת ביוב
0.00%	100.00%	0	121	121	0	3	1	1	7	109	000:03:00	הצפת ביוב
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	אזעקה ממתקן שרונים
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	2	9	003:00:00	מכסה ביוב מתנדנד
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	1	0	0	6	003:00:00	מכסה ביוב שבור
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	2	0	003:00:00	מכסה ביוב שבור
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	1	0	1	10	003:00:00	מכסה ביוב מתנדנד
0.00%	100.00%	0	56	56	0	0	2	0	5	49	000:00:00	מכסה ביוב פתוח
0.00%	100.00%	0	762	762	1	9	9	8	53	682	סה"כ פניות ל מחלקה : שרונים - ביוב	

31/12/2016 מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך:

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : שרונים - מים												
מחלקה : שרונים - מים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
נזילת מים בכביש	000:02:00	13	2	0	0	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
פיצוץ מים	000:00:00	58	1	0	0	0	0	59	59	0	100.00%	0.00%
נזילת מים	000:00:00	105	8	0	0	1	0	114	114	0	100.00%	0.00%
נזילה לפני שעון	000:02:00	102	11	0	0	1	0	114	114	0	100.00%	0.00%
נזילה פרטית	000:00:00	2	0	1	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
פיצוץ מים בכביש	000:02:00	15	2	0	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
תלונות עקב עבודות	000:00:00	33	5	0	0	1	0	39	39	0	100.00%	0.00%
תפקוד/התנהגות עובדי שרונים	000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי עבודות במקום	000:00:00	17	2	1	1	0	0	21	21	0	100.00%	0.00%
פיצוץ מים במדרכה	000:02:00	78	3	0	1	1	0	83	83	0	100.00%	0.00%
שעון מים תקול	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מפגעי מים	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
בעיות באיכות המים (חול , טעם לועזי ריח וכו')	001:00:00	30	0	0	0	0	0	30	30	0	100.00%	0.00%
בור עקב עבודות	000:00:00	13	1	0	0	1	0	15	15	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק בשל עבודות שרונים	000:00:00	11	1	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
ברז כיבוי לא תקין	000:02:00	52	2	1	0	0	0	55	55	0	100.00%	0.00%
אזעקה ממתקן שרונים	000:00:00	8	1	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
מכסה פתוח/מתנדנד/שבור	000:00:00	11	1	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
לחץ מים נמוך	001:00:00	27	0	0	0	0	0	27	27	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק עקב עבודות	000:00:00	14	0	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
הפסקת מים	000:04:00	65	0	0	2	0	0	67	67	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : שרונים - מים		665	40	3	4	5	0	717	717	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : רווחה												
אגף : רווחה												
מחלקה : שרות טיפול ייחודי												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מידע	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : שרות טיפול ייחודי 1 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 100.00% 0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : רווחה												
אגף : רווחה												
מחלקה : שרות לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
כוננית רווחה	000:00:00	1	1	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל מחלקה : שרות לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים
0.00% 100.00% 0 2 2 0 0 0 0 1 1

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : רווחה												
אגף : רווחה												
מחלקה : שרות לפרט ולמשפחות												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מידע	000:00:00	1	0	0	1	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
כוננית רווחה	000:00:00	21	0	0	0	0	0	21	21	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	0	0	1	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : שרות לפרט ולמשפחות		22	0	1	1	0	0	24	24	0	100.00%	0.00%

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

24/04/2017 12:36:17

משתמש מפיק לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : תברואה

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
הדברת דבורים	001:00:00	10	7	3	0	4	0	24	24	0	100.00%	0.00%
הדברת דבורים	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
הדברת יתושים	001:00:00	72	52	25	15	32	0	196	196	0	100.00%	0.00%
בקשה לפינוי אשפה ביתית	000:00:00	18	3	0	0	0	0	21	21	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק	000:00:00	13	4	0	1	7	0	25	25	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
וטרינריה	000:00:00	8	1	0	0	1	0	10	10	0	100.00%	0.00%
חוסר במכולות	000:00:00	3	4	3	1	2	0	13	13	0	100.00%	0.00%
טיאות רחובות ידני / מכני	003:00:00	490	180	87	63	159	1	980	980	0	100.00%	0.00%
הדברת מזיקים (פרעושים, פשפש, יבלת)	001:00:00	23	33	18	7	21	0	102	102	0	100.00%	0.00%
הדברת מכרסמים	001:00:00	69	78	33	25	40	0	245	245	0	100.00%	0.00%
הדברת מכרסמים	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
אי החזרת פחי אשפה	000:01:00	117	27	9	9	16	0	178	178	0	100.00%	0.00%
אי פינוי אשפה ביתית	000:02:00	294	79	22	15	14	0	424	424	0	100.00%	0.00%
אי פינוי מכולות	000:08:00	41	7	8	4	4	0	64	64	0	100.00%	0.00%
	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	5	2	0	0	5	0	12	12	0	100.00%	0.00%
אי איסוף גזם	000:01:00	289	77	42	21	34	0	463	463	0	100.00%	0.00%
אישור הוצאת גזם	000:00:00	2	0	1	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
בעיה במכולות התת קרקעיות	000:08:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
בקשה להצבת שלט	000:00:00	11	4	5	3	8	0	31	31	0	100.00%	0.00%
איסוף גזם לאחר עבודות גינון	000:00:00	11	5	0	1	2	0	19	19	0	100.00%	0.00%
איסוף גזם שלא ביום הפינוי	001:00:00	206	79	26	8	27	0	346	346	0	100.00%	0.00%
איסוף פסולת בניין	000:00:00	20	5	0	0	5	0	30	30	0	100.00%	0.00%
פינוי אשפה	000:00:00	136	33	18	11	30	0	228	228	0	100.00%	0.00%
פינוי גזם	000:00:00	66	21	18	4	9	0	118	118	0	100.00%	0.00%
פינו אשפה ביתית	000:00:00	17	8	2	0	1	0	28	28	0	100.00%	0.00%
פגר	000:01:00	383	22	2	0	2	0	409	409	0	100.00%	0.00%
פחי אשפה-מפגעים	000:00:00	51	11	10	8	15	0	95	95	0	100.00%	0.00%
פינוי גזם דחוף	000:00:00	86	27	9	6	11	0	139	139	0	100.00%	0.00%
תזכורת לאיסוף גזם	000:00:00	22	6	2	1	1	0	32	32	0	100.00%	0.00%
תפקוד/התנהגות קבלני פינוי	000:00:00	78	16	14	2	7	0	117	117	0	100.00%	0.00%
שקיות לפחי אשפה	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
קולטן סתום/פתוח	000:00:00	7	1	1	0	3	0	12	12	0	100.00%	0.00%
שבעה	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מים עומדים	000:00:00	4	3	2	0	6	0	15	15	0	100.00%	0.00%

ט.ל.ח. עמוד 55 מתוך 62

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מים עומדים בשטח ציבורי	000:00:00	4	1	1	0	2	0	8	8	0	100.00%	0.00%
לכידת נחשים	000:00:90	64	5	1	0	1	0	71	71	0	100.00%	0.00%
טרקטור	000:00:00	29	5	3	3	13	0	53	53	0	100.00%	0.00%
לוח מודעות	000:00:00	0	1	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מכולות גזם	000:00:00	12	4	4	1	7	0	28	28	0	100.00%	0.00%
ניקוי קולטן	000:00:00	13	7	3	2	6	0	31	31	0	100.00%	0.00%
עשבייה	000:00:00	36	24	9	20	89	2	180	180	0	100.00%	0.00%
ניקוי מגרש	000:00:00	9	2	4	3	27	2	47	47	0	100.00%	0.00%
מתקני מיחזור	000:00:00	53	22	10	8	34	0	127	127	0	100.00%	0.00%
ניקוי זכויות	000:00:00	24	6	2	1	4	0	37	37	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : תברואה	2810	872	397	243	650	5	4977	4977	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : תחזוקת מבנים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
יוטה	001:00:00	2	2	0	1	1	0	6	6	0	100.00%	0.00%
חלונות	001:00:00	0	0	0	0	2	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מפגע במתקן עירייה	000:00:00	1	0	2	0	1	0	4	4	0	100.00%	0.00%
מוסדות חינוך- תחזוקה	000:00:00	1	1	1	0	1	0	5	4	1	80.00%	20.00%
גגות	001:00:00	3	1	2	1	5	0	13	12	1	92.31%	7.69%
אינסטלציה	000:02:00	63	12	19	6	21	0	121	121	0	100.00%	0.00%
דלתות	014:00:00	13	7	1	0	7	0	28	28	0	100.00%	0.00%
גדרות/שערים	001:00:00	7	4	3	4	9	3	30	30	0	100.00%	0.00%
נגרות	002:00:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
צביעה	001:00:00	0	0	0	1	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תחזוקה שבר כללי	002:00:00	4	4	0	0	10	0	18	18	0	100.00%	0.00%
עבודת מסגרות	002:00:00	0	0	1	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
ניקוי מרזבים	001:00:00	1	0	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
סיירת 106	000:00:00	11	0	2	0	1	0	15	14	1	93.33%	6.67%

סה"כ פניות ל מחלקה : תחזוקת מבנים 106 32 31 13 60 3 248 245 3 98.79% 1.21%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : תנועה ובטיחות

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
צביעת מדרכות	002:00:00	20	0	0	0	0	0	20	20	0	100.00%	0.00%
שלט אלקטרוני	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
מראה פנורמית	000:00:00	9	0	0	1	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
סימון מעטפה	000:00:00	26	1	0	0	2	1	30	30	0	100.00%	0.00%
תמרורים	000:00:00	55	4	2	1	4	0	66	66	0	100.00%	0.00%
	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
תזמון רמזורים	000:00:00	11	0	0	0	2	0	13	13	0	100.00%	0.00%
תלונות על קו/תחנת אוטובסים	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:00:00	29	3	1	1	1	0	35	35	0	100.00%	0.00%
הוספת סימוני תנועה/סמל/תמונות במפרים	000:00:00	51	6	0	0	6	1	64	64	0	100.00%	0.00%
	000:00:00	11	0	0	0	1	0	12	12	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	2	0	1	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	001:00:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	25	25	0	1	0	0	1	23	000:00:00	טיפול במפגעי תחבורה
0.00%	100.00%	0	13	13	0	1	0	0	0	12	000:00:00	התקנת זבילים
0.00%	100.00%	0	301	301	2	18	3	4	15	259	סה"כ פניות ל מחלקה : תנועה ובטיחות	

62	מתוך:	58	עמוד	ט.ל.ח	CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,								"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"	
----	-------	----	------	-------	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------	--

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
24/04/2017 12:36:17												משתמש מפיק
												לירן אינגל

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2016 עד תאריך: 01/01/2016

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב												
אגף : תקשורת ותקשוב												
מחלקה : תקשורת ותקשוב												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	8	8	0	4	0	1	0	3	000:00:00	אחר
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	1	2	000:00:00	בעיות תקשורות
0.00%	100.00%	0	11	11	0	4	0	1	1	5	סה"כ פניות ל מחלקה : תקשורת ותקשוב	

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : תרבות הדיור												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
שיפוצים ומתן הלוואות לשיפוץ	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	2	1	0	0	1	0	4	4	0	100.00%	0.00%
גישור בין שכנים	000:00:00	1	1	0	0	1	0	4	3	1	75.00%	25.00%
טיפול בסיכסוך שכנים	000:00:00	1	0	2	0	1	0	4	4	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : תרבות הדיור	5	2	2	0	3	0	13	12	1	92.31%	7.69%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : תרבות ואירועים												
אגף : תרבות ואירועים												
מחלקה : תרבות ואירועים												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מפגע	000:00:00	5	1	1	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	5	2	0	1	1	1	10	10	0	100.00%	0.00%
תלונה על אירוע תרבות	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : תרבות ואירועים		12	3	1	1	1	1	19	19	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

משתמש מפיק לירן אינגל

24/04/2017 12:36:17

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2016 עד תאריך: 31/12/2016

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : תשתיות												
נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 60	מעל 60	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
עבודות חשמל	000:00:00	2	1	0	0	3	2	9	8	1	88.89%	11.11%
מפגעי בטיחות	000:00:00	14	9	1	3	9	8	47	44	3	93.62%	6.38%
תלונות תושב על תשתיות	000:00:00	12	2	3	1	3	3	25	24	1	96.00%	4.00%
תלונות על עבודות תשתית	000:00:00	14	3	1	2	5	1	28	26	2	92.86%	7.14%
מידע	000:00:00	4	0	1	1	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
אחר	000:00:00	0	1	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
עבודות בזק	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
הנגשה	000:00:00	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.00%	100.00%
גרימת נזק בשל עבודות תשתית	000:00:00	8	2	0	0	2	0	12	12	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : תשתיות		55	18	7	7	22	14	131	123	8	93.89%	6.11%

סה"כ פניות: 19840 3273 1388 891 1987 325 27789 27704 85 99.69% 0.31%

62	מתוך:	62	עמוד	ט.ל.ח	"הופק ע"י תוכנת "פוקוס	CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,
----	-------	----	------	-------	------------------------	-------------------------------