



עיריית רמת השרון

מבקר העיריה וממונה תלונות ציבור דוח שנתי לשנת 2017

ניסן תשע"ח

אייר 2018

תוכן עניינים

עמוד	נושא
3	מכתב מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור
4	המוקד העירוני
5	פניות ציבור
6	תלונות ציבור
13	תלונות ציבור לשנת 2017
16	המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2017
28	המחלקה לפניות ציבור 2016
30	נספח : דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2016 לצד זמן הטיפול בפניה לפי מחלקות



עיריית רמת השרון

מבקר העירייה

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

Nisim_by@ramat-hasharon.muni.il

תאריך: יום שני 21 במאי 2018

ז בסיוון תשע"ח

לכבוד

מר אבי גרובר

ראש עיריית רמת השרון

הנדון: דוח שנתי הממונה על תלונות ציבור לשנת 2017

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 2017

בברכה

נסים בן יקר

מבקר העירייה

וממונה תלונות ציבור

העתק: חברי מועצת העיר

טיפול הרשות המקומית בתלונות ובפניות של הציבור

מבוא

העירייה מספקות 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 בעיננו.

דוח ממונה תלונות ציבור לשנת 2017 הינו הדוח השני 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 השרות 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 מידי, 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 לגבי 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) להתייצב 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 חסיות.
- (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

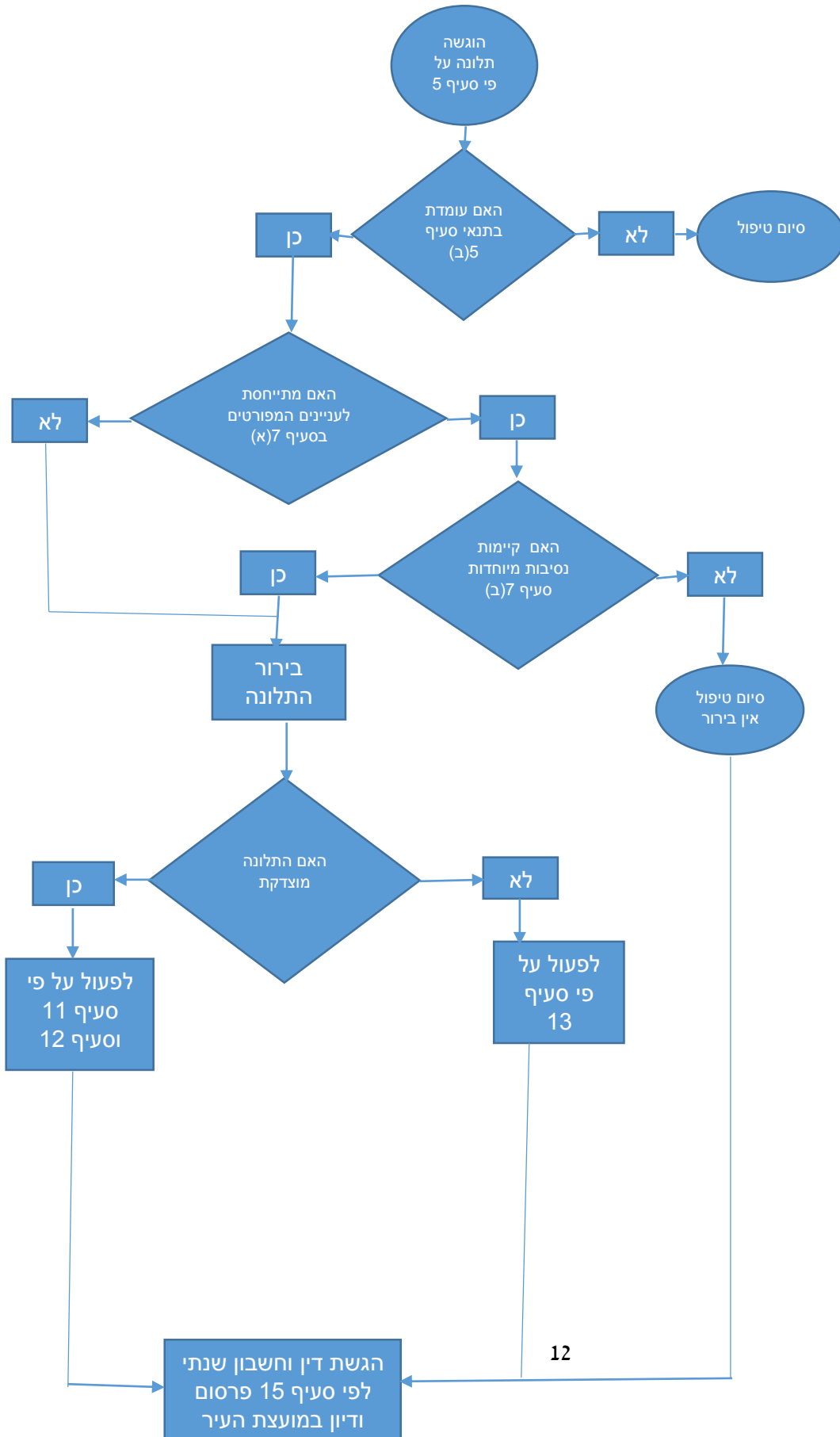
בהתאם לסעיף 17 בחוק

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 2017

עד סוף שנת 2017 הועברו 23 תלונות על העירייה למבקר העירייה בנושאים שונים

<u>נושא</u>	<u>מספר תלונות</u>
חניה ופיקוח עירוני	6
תברואה	4
ארנונה	3
תכנון ובנייה	2
כח אדם	3
רישוי עסקים	1
שרונים	1
תווי חניה	1
רווחה	1
רכב	1
מכרזים	1

להלן תקציר התלונות בשנת 2017 שנמצאו מוצדקות

תלונה מספר 1- תברואה

תאריך 23/5/2017

"מזה למעלה מחודשיים וביתר שאת בשבוע האחרון אני מנהל תכתובות וטלפונים עם מוקד העירייה כדי שמחלקת תברואה תואיל לנקות את הלכלוך ברחוב הנצח בחלקו המערבי שגובלת ברחוב יבנה(ראל ליפקין שחק), לאסוף את הפסולת שנזרקת ברחוב כי אין אפילו פח אשפה ציבורי אחד לרפואה ומאום לא קורה"

"היו מדורות לג בעומר על הגבעה בקצה הרחוב בפינת אמנון ליפקין שחק(יבנה) לא היו פחים אז אנשים זרקו בקבוקים כוסות שקיות, הרוחות העיפו את האשפה לכל עבר, זאת פשוט התנהלות בלתי מקובלת ומזלזלת ואבקש את התערבותך "

תלונה מוצדקת

מחלקת התברואה ערכה בירור הותקנו 3 פחים לאורך רחוב הנצח

תלונה מספר 2 – תברואה

תאריך 15/6/2017

"אני תושב רמת השרון שגר ברח שבי ציון. פניתי למוקד ולאחר מכן ללשכת מנכ"ל .. לגבי פחי הזבל שנמצאים על מדרכה ציבורית וצרה ולא בתוך נישה לפח, כמו כל מקום אחר בעיר. המצב בכל רחוב שבי ציון שמדובר כרגע במכה , עכשיו כמעט ברוב הבתים הפחים על המדרכה . לפי התגובה העירייה "שהפחים גדולים ואי אפשר להכניס לחצרות" .

תלונה מוצדקת

מומלץ למחלקת התברואה לקבוע מדיניות ברורה לגבי בתים בהם קיימת נישה לפחי זבל

תלונה מספר 3 – פיקוח על הבניה

תאריך 7/8/2017

"אני גר בסמטת דליה 4 מזה יותר מארבעים שנה. לפני מספר שנים הבית הצמוד אליו (סמטת דליה 6) נקנה על ידי שכנים חדשים שבנו חדר בחצר הקדמית הצמודה לחלקה של אבי ללא רישיון. אבי הגיש תלונה בעיריית רמת השרון אבל לא נעשתה שום פעילות אכיפה מאז. החדר עומד במקומו ללא רישיון. "

תלונה מצדקת

מומלץ למחלקת הפיקוח על הבנייה להעמיק את פעולות האכיפה על הבנייה בבלתי חוקית (ללא רישוי)

תאריך 18/9/2017

"ביתנו הינה ילדה בעלת צרכים מיוחדים המשובצת למעון יום שיקומי בבית איזי שפירא ברעננה. בנסיבות אלה, אגף הרווחה בעיריית רמת השרון מחויב על פי חוק לספק לה הסעה וליווי להסעה. .. ביתנו החלה את שנה זו עם מלווה ונהג שהם זוג נשוי. יצוין כי אותה מלווה ליוותה אותה גם בשנה שעברה למעון עם נהג אחר והכל התנהל כשורה. השבוע המלווה והנהג (כאמור שהם בני זוג) טסו לארה"ב לחופשה בת חמישה שבועות לגביה ניתנה התרעה של יותר מחודש על ידי המלווה לאגף הרווחה (זאת לטענת המלווה). באגף הרווחה לא הסכימו לחופשה הזו הן בשל אורכה והן בשל ההתרעה הקצרה (לטענתם ניתנה התרעה בת שבועיים בלבד) ולכן המלווה בלית ברירה עזבה את עבודתה לצמיתות. בנסיבות אלה, אגף הרווחה מצאו תחליף מסוג מלווה (זכר) חלופי והסכמנו לכך בלית ברירה, אך לא נמצא חלופה ראויה לנהג. בבוקר באים לאסוף אותה רק בשעה 7:45 ולכן הילדה מאחרת לגן ואנחנו לעבודה (לפני זה אספו אותה לכל המאוחר בשעה 10:7). הנהג אינו קבוע וכל הזמן מתחלף - בבוקר נהג אחד, אחר הצהריים נהג אחר וגם הם לא קבועים ומתחלפים כל הזמן.

תלונה מוצדקת

אגף הרווחה פתר את נושא באופן נקודתי

מומלץ להקפיד על מילוי הנהלים הקשורים להעסקת מלווים ונהגים

המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2017

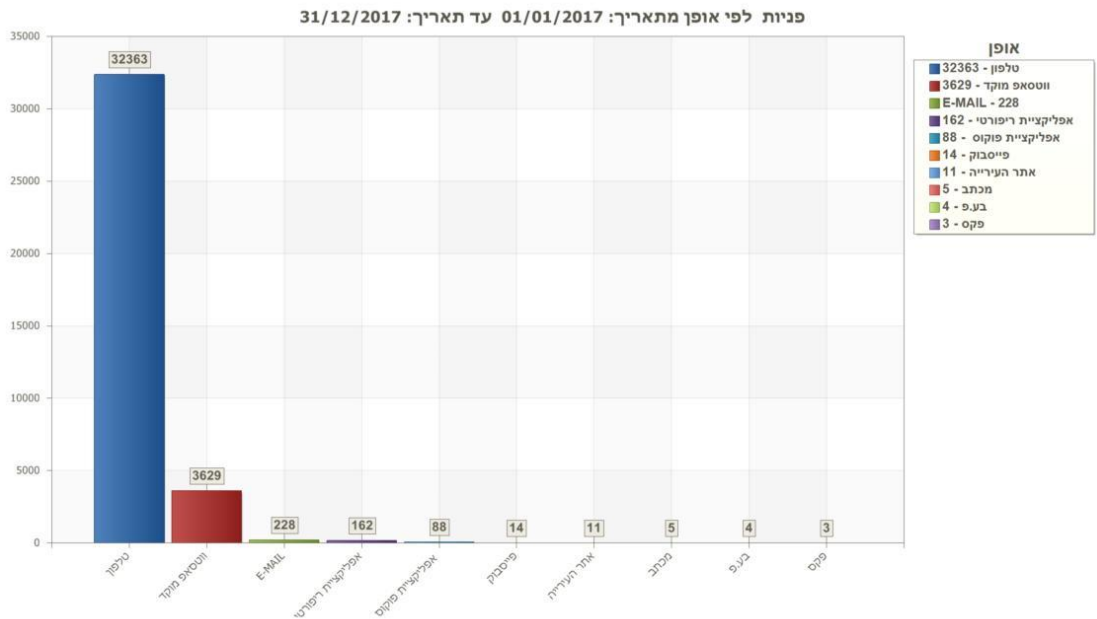
פניות תושבים ואחרים אל העירייה הן ברובן בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילותן השוטפת, ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים, מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול מידי כגון פניות בענייני נזילות מים, מטרדי ביוב, חסימת מדרכה או כביש ומטרדי תברואה דוגמת יתושים או עכברים.

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 2017 הגיעו למוקד העירוני של העירייה 36,507 פניות של תושבים

דרך העברת הפניה למוקד העירוני בשנת 2017



מעיון בהתפלגות מקור הפניות עולים הממצאים הבאים :

1. מרבית הפניות 32363 שהן 88.65% מהפניות הגיעו למוקד באמצעות שיחות טלפוניות ישירות אל המוקד .
 2. 3629 פניות (כ 9.94% מכלל הפניות) הגיעו אל המוקד באמצעות ווטסאפ מוקד
 3. יצוין כי סה"כ פניות למוקד בשנת 2017 עמד על 36,507 פניות וזאת לעומת 26,789 בשנת 2016
 4. יצוין כי אזרחים רבים פונים לעיתים באופן ישיר למחלקות העירייה השונות בפניות בנושאים שונים. בהתאם לטבלת דרך העברת הפניה לרשות עולה כי למוקד לא מגיע מידע זה . ולמוקד אין אפשרות לקבל מיידע שלם על דרך העברת הפניה לרשות.
- 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 בנושאי 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 בנושאי 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 יעיל 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

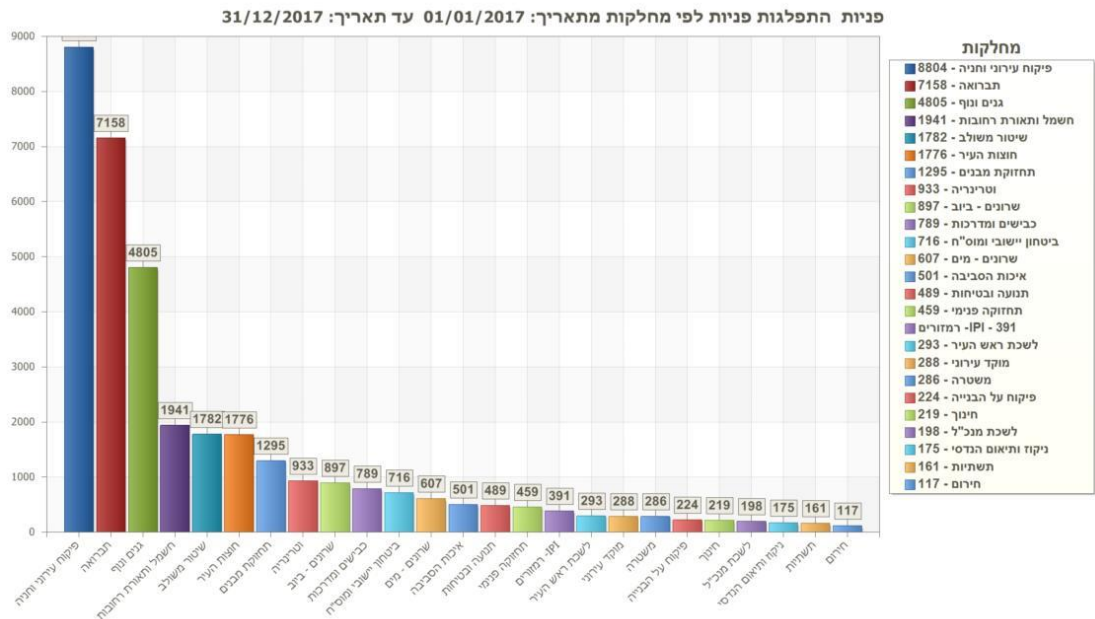
מפגעים עירוניים והופכים לשותפים של הרשות בשמירה על סטנדרטי איכות החיים בעיר.

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 סגרה 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.

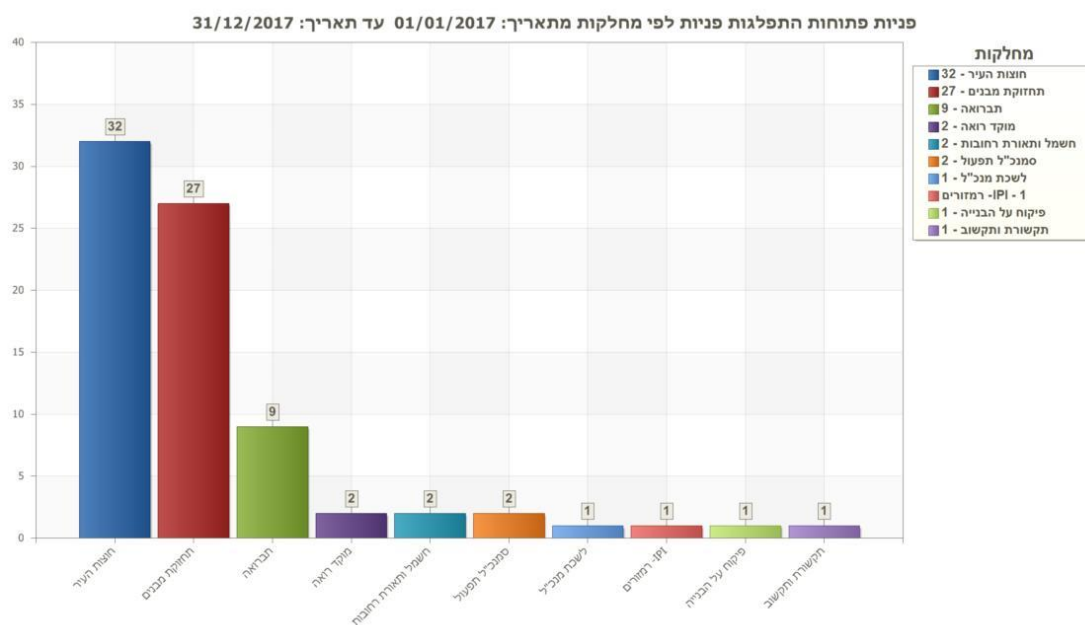
פירוט פניות למוקד לפי מחלקות



מבדיקת פירוט פניות הציבור לפי מחלקות עולים הממצאים הבאים :

1. כאמור במהלך שנת 2017 נרשמו במוקד 36,507 פניות ציבור
 2. 8,804 (24.11%) פניות הופנו למוקד בנושא פיקוח עירוני וחניה, 7,158 (19.60%) פניות הופנו למוקד בנושא תברואה, 4,805 (13.16%) פניות הופנו למוקד בנושא גנים ונוף, 1,941 (5.31%) פניות הופנו למוקד בנושא חשמל ותאורת רחובות, 1,782 (4.88%) פניות הופנו למוקד בנושא שיטור משולב, 1,776 (4.86%) פניות הופנו למוקד בנושא חוצות העיר, 1,295 (3.54%) פניות הופנו למוקד בנושא תחזוקת מבנים.
 3. 2,181 (5.97%) פניות הופנו למוקד עירוני בנושאים הקשורים לגורמים חיצוניים לעירייה (משטרה, רמזורים, מים, ביוב). 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 הציבור לשנת 2017 על פי נושאים לצד פניות שנשארו פתוחות

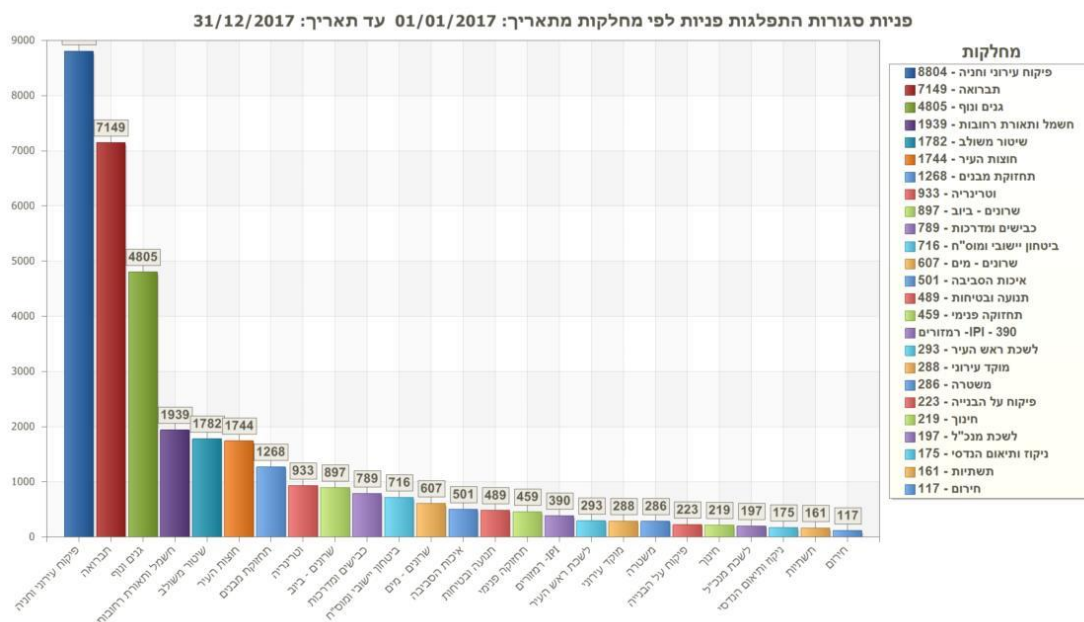


מעיון פירוט פניות הציבור שנשארו פתוחות עולים הממצאים הבאים :

1. נכון ליום 31/12/2017 נשארו **78 פניות פתוחות** מכלל הפניות שנפתחו בשנת 2017 .
2. מרבית הפניות שנשארו פתוחות הינם פניות הקשורות לנושא חוצות העיר ותחזוקת מבנים (32 פניות וכן 27 פניות בהתאמה) .
3. 9 פניות הקשורות לנושא תברואה נשארו פתוחות
4. שתי תלונות נשארו פתוחות במחלקות הבאות: מוקד רואה, חשמל ותאורת רחובות, וסמנכ"ל תפעול.
5. פניה אחת נשארה פתוחה במחלקות הבאות: לשכת מנכ"ל, רמזורים, פיקוח על הבניה תקשורת ותקשוב.

השארת 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 אמן התושב בעירייה .

פירוט פניות הציבור לשנת 2017 על פי נושאים לצד פניות שנסגרו



פירוט תקני הזמן לטיפול בפניות ציבור במחלקות השונות

מבדיקת תקני הזמן לטיפול בפניות ציבור עלה כי למספר מחלקות (תברואה, וטרינריה, תשתיות.) לא נקבעו תקני זמן לטיפול בפניות. כמו כן במחלקות שונות לנושאים מסוימים לא נקבעו תקני זמן לטיפול בפניות. במוקד אין התראה לפניות חורגות (שעומדות לחרוג וכמו כן אין דוח מרכז לפניות חורגות מהתקן. עובדות אלו פוגעת ביכולת פיקוח ובקרה יעילה ביחס לטיפול בתלונות. בחלק מהמחלקות 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 על פי זמני הטיפול בפנייה

סה"כ פניות	משך זמן (בימים) לטיפול בפניה					נושא
	מעל 60	עד 60	עד 7	עד 3	עד 1	
105	1	16	4	5	79	אגודת הספורט
501	4	107	114	112	164	איכות הסביבה
66	0	2	1	1	62	בזק
32	0	1	0	0	31	ביטוח
716	1	55	34	34	592	ביטחון יישובי ומוס"ח
4805	2	249	873	1320	2361	גנים ונוף
10	0	3	0	0	7	הוט
933	149	99	65	88	532	וטרינריה
13	1	0	1	4	7	סמנכ"ל תפעול
104	0	0	2	7	95	חברת חשמל
1144	174	325	162	196	887	חוצות העיר
219	0	24	10	17	168	חינוך
117	0	0	0	0	117	חרום
1941	2	47	285	683	922	חשמל ותאורת רחובות
7	0	1	0	0	6	יד לבנים וספרייה עירונית
789	7	59	138	246	339	כבישים ומדרכות
30	0	4	9	4	13	כבישים ומדרכות פנימי
98	1	0	0	1	96	כיבוי אש
198	15	12	4	11	155	לשכת מנכ"ל
2	0	1	0	0	1	לשכת סגנים
1	1	0	0	0	0	גנים- לשכת רה"ע
2	0	0	0	1	1	פיקוח וביטחון- לשכת רה"ע
2	0	1	0	0	1	תנועה-לשכת רה"ע
293	0	1	2	4	286	לשכת ראש העיר
4	0	1	1	0	2	מבקר העירייה
12	0	0	0	0	12	מד"א
16	0	2	2	1	11	מועצה דתית
288	1	10	13	9	255	מוקד עירוני
40	1	9	1	3	24	מוקד רואה

21	5	2	1	3	10	מל"ח פסי"ח
2	0	1	0	0	1	מניעת אלימות
41	0	1	0	1	39	מע"צ
286	1	1	1	1	282	משטרה
49	2	6	5	6	30	מתנסים - מגוונים
175	22	61	21	16	55	ניקוז ותאום הנדסי
19	0	5	1	2	9	סמנכ"ל תפעול
4	0	3	0	1	0	פ. צ. חברה כלכלית
2	0	1	1	0	0	פ. צ. מבקר העירייה
1	0	0	0	0	1	פ. צ. משרד הפנים
1	0	0	0	0	1	פ. צ. ראש העיר
3	0	1	0	1	1	פ. צ. תחזוקה
2	0	0	0	1	1	פ. צ. תחזוקת מבנים
3	0	2	0	1	0	פ. צ. תקשוב ומחשוב
2	0	0	1	0	1	פ. צ. אגודת הספורט
1	0	1	0	0	0	פ. צ. איכות סביבה
2	0	0	0	0	2	פ. צ. ביטוח
13	0	0	4	1	8	פ. צ. גביה
1	0	1	0	0	0	פ. צ. גזברות
24	1	9	5	4	5	פ. צ. גנים ונוף
7	0	3	1	0	3	פ. צ. הנדסה
4	0	2	0	1	1	פ. צ. חוצות העיר
4	0	0	0	0	4	פ. צ. חינוך
2	0	0	0	2	0	פ. צ. חשמל
3	0	1	1	0	1	פ. צ. כבישים
4	0	0	2	0	2	פ. צ. לשכת מנכל
3	0	1	0	0	2	פ. צ. פיקוח ובניה
18	0	5	0	2	11	פ. צ. פיקוח ובטחון
9	0	0	1	0	8	פ. צ. פניות חוץ
2	0	0	0	0	2	פ. צ. רווחה
42	0	12	1	17	12	פ. צ. תברואה
10	0	3	3	3	1	פ. צ. תנועה ובטיחות
2	0	0	1	1	0	פ. צ. תרבות דיור
79	2	16	8	8	45	פארק הנצח
8804	3	508	536	351	7406	פיקוח עירוני וחניה
224	13	62	46	35	67	פיקוח על הבנייה

58	0	5	5	12	36	פניות חוץ
18	0	1	0	0	17	רווחה
97	6	12	4	12	63	רישוי עסקים
2	0	0	0	1	1	רכב
2	0	0	0	0	2	רכש
391	7	58	34	48	243	רמזורים
1782	1	73	42	28	1638	שיטור משולב
897	1	33	15	51	797	שרונים ביוב
607	1	42	29	40	495	שרונים מים
7149	7	458	876	1068	4740	תברואה
459	19	78	55	93	214	תחזוקה פנימי
9	3	1	0	1	4	תחזוקה פרויקטים
1295	124	304	169	159	512	תחזוקת מבנים
489	12	55	35	34	353	תנועה ובטיחות
23	5	7	0	2	8	תקשורת ותקשוב
30	6	5	2	1	16	תרבות הדיור
33	1	2	2	3	25	תרבות ואירועים
161	32	44	14	14	57	תשתיות
36507	634	2911	3660	4762	24462	סה"כ
	1.73%	7.97%	10.02%	13.04%	67.00%	סה"כ באחוזים

מעיון בפירוט הפניות לפי זמן הטיפול בהן עולים הממצאים הבאים :

1. 24,462 פניות (67.00%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של יום אחד
2. 4,762 פניות (13.04%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שלושה ימים
3. 3,660 פניות (10.02%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שבעה ימים
4. 2,911 פניות (7.97%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שישים ימים
5. 634 פניות (1.73%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של מעל שישים ימים

מיצובו של המוקד העירוני כנותן שירות איכותי תלוי מקצועיות הטיפול 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 .

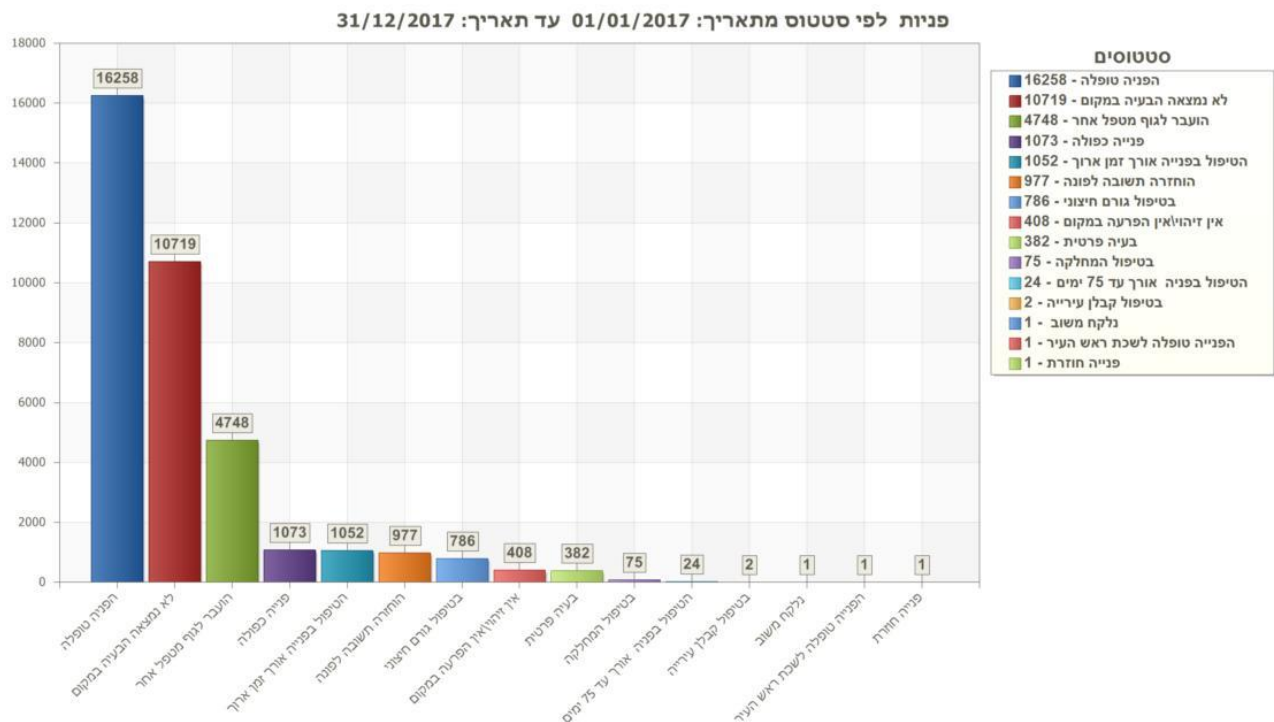
פניות חוזרות

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 למוקד על פי אופן סגירת הפניות

להלן פרוט הפניות על פי אופן סגירת הפניות :



מעיון בנתונים עולים הממצאים הבאים :

1. במקצת הפניות מופיע לצד הפניה הסיבה לסגירתה אולם, במרבית הפניות (16,258 פניות שהם 44.53% 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 36,507 הפניות רק לפניה אחת 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

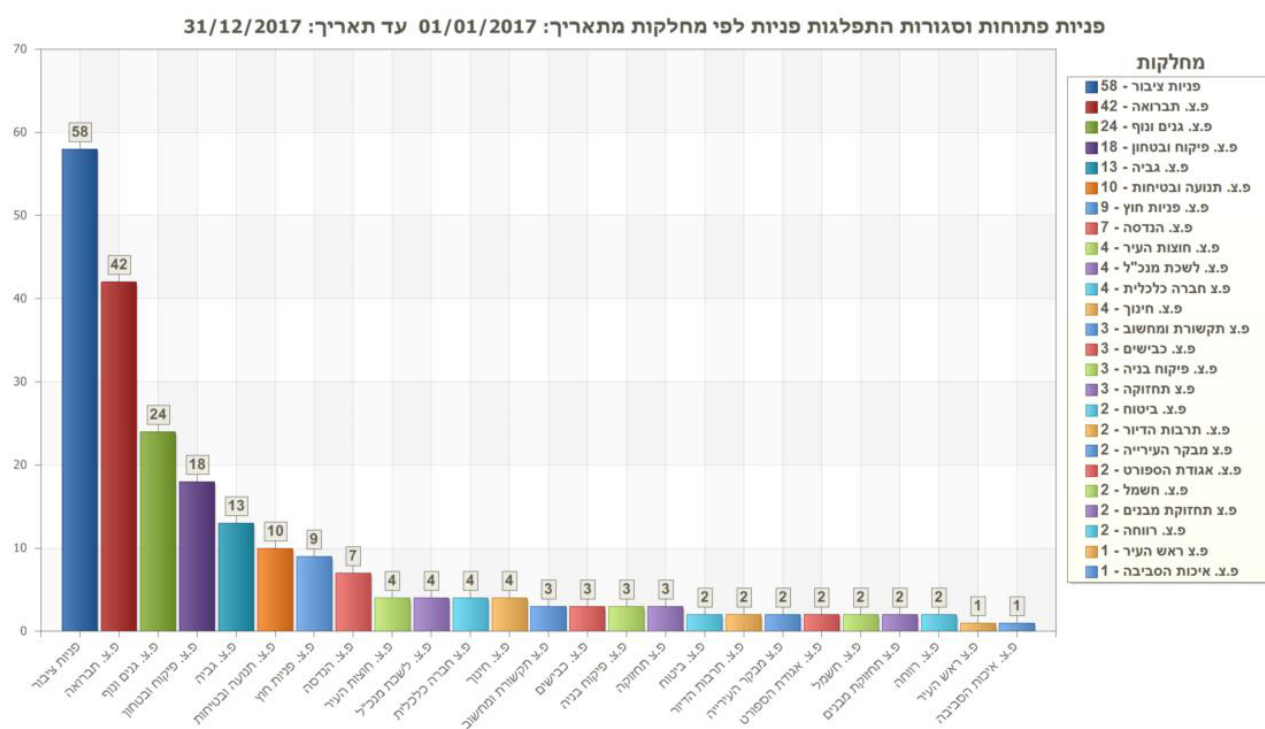
5. לייצר תגובה מתאימה מבעוד מועד ו/או בזמן אמת

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 2017

להלן פירוט הפניות שהגיעו ליחידה לפניות ציבור בשנת 2017 :



מעיון בפירוט הפניות עולים הממצאים הבאים :

במהלך שנת 2017 טיפלה המחלקה ב- 225 פניות ציבור, עיקר הפניות הגיעו בנושאי תברואה, גנים ונוף, פיקוח וביטחון, גביה, תנועה ובטיחות, פניות חוץ, והנדסה.

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 2017 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל :												
אגף :												
מחלקה :												
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	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	3	4	000:00:00	

0.00% 100.00% 0 7 7 0 0 0 0 3 4 מחלקה :

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

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	
0.00%	100.00%	0	55	55	1	9	1	1	2	41	000:00:00	אגודת
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	0	0	0	5	000:00:00	ות
0.00%	100.00%	0	12	12	0	2	0	1	0	9	000:00:00	ר השעות
0.00%	100.00%	0	30	30	0	4	1	0	3	22	000:00:00	הספורט
0.00%	100.00%	0	105	105	1	16	2	2	5	79		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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : איכות הסביבה

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	003:00:00	ן
0.00%	100.00%	0	11	11	0	2	1	2	4	2	002:00:00	ם
0.00%	100.00%	0	10	10	0	1	0	2	1	6	007:00:00	תי
0.00%	100.00%	0	36	36	1	22	2	4	2	5	021:00:00	טושים

0.00%	100.00%	0	22	22	0	2	1	6	4	9	000:24:00	טי
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	000:24:00	
0.00%	100.00%	0	64	64	0	10	10	8	15	21	002:00:00	מתי
0.00%	100.00%	0	38	38	0	4	4	4	9	17	000:01:00	ים
0.00%	100.00%	0	32	32	0	5	2	6	10	9	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:02:00	תיים
0.00%	100.00%	0	7	7	0	1	1	0	1	4	030:00:00	הפתוחים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	מעסק
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	2	1	6	4	000:24:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	014:00:00	נה
0.00%	100.00%	0	102	102	1	29	13	17	17	25	014:00:00	פרטי
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	014:00:00	אזיר
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	1	1	0	0	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	10	10	0	1	0	2	1	6	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	1	6	4	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	43	43	2	20	3	4	7	7	014:00:00	זנחת
0.00%	100.00%	0	49	49	0	7	3	6	13	20	030:00:00	בשטחים
0.00%	100.00%	0	15	15	0	1	0	3	3	8	000:24:00	תושב
0.00%	100.00%	0	24	24	0	2	2	2	10	8	000:24:00	ים
0.00%	100.00%	0	501	501	4	107	45	69	112	164	מחלקה : איכות הסביבה	

ט.ל.ח. עמוד 3 מתוך 87

CRMC - 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

קים בלו

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : בזק

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	
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	1	0	0	13	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	0	0	0	16	000:00:00	רת
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	26	26	0	2	0	0	1	23	000:00:00	ות, עמודים,
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:00:00	פול
0.00%	100.00%	0	66	66	0	2	1	0	1	62	מחלקה : בזק	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך:

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	
0.00%	100.00%	0	32	32	0	1	0	0	0	31	007:00:00	וח

0.00% 100.00% 0 32 32 0 1 0 0 0 31 מחלקה : ביטוח

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : ביטחון יישובי ומוס"ח

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
000:01:00	8	1	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
001:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
001:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
001:00:00	17	2	0	0	3	0	22	22	0	100.00%	0.00%
000:04:00	256	20	8	7	1	0	292	292	0	100.00%	0.00%
001:00:00	26	3	2	5	19	1	56	56	0	100.00%	0.00%
001:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:24:00	10	0	4	1	4	0	19	19	0	100.00%	0.00%
000:24:00	7	2	0	0	5	0	14	14	0	100.00%	0.00%
000:24:00	235	5	2	4	22	0	268	268	0	100.00%	0.00%
000:00:00	10	0	0	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
003:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:00:30	8	0	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
000:24:00	9	1	0	1	1	0	12	12	0	100.00%	0.00%
מחלקה : ביטחון יישובי	592	34	16	18	55	1	716	716	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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : גנים ונוף

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	
0.00%	100.00%	0	20	20	0	3	1	3	5	8	180:00:00	זיה
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	2	4	8	002:00:00	פסקת
0.00%	100.00%	0	168	168	0	4	10	36	54	64	003:00:00	מוזנחות
0.00%	100.00%	0	23	23	0	1	5	4	7	6	007:00:00	ק
0.00%	100.00%	0	12	12	0	3	0	1	4	4	020:00:00	ם
0.00%	100.00%	0	734	734	0	70	85	135	205	239	020:00:00	
0.00%	100.00%	0	30	30	0	0	0	1	7	22	001:00:00	רזת
0.00%	100.00%	0	45	45	1	9	5	10	12	8	180:00:00	עצים
0.00%	100.00%	0	36	36	0	4	4	7	7	14	004:00:00	חזות
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	1	1	1	4	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	16	16	0	4	0	0	3	9	002:00:00	גניון
0.00%	100.00%	0	142	142	0	24	7	20	38	53	006:00:00	קינה
0.00%	100.00%	0	17	17	0	1	1	4	9	2	001:00:00	גיבון

0.00%	100.00%	0	33	33	1	1	4	5	8	14	004:00:00	ני ילדים
0.00%	100.00%	0	72	72	0	0	6	12	27	27	007:00:00	א"י תנועה
0.00%	100.00%	0	36	36	0	2	4	7	11	12	015:00:00	משחק
0.00%	100.00%	0	106	106	0	11	9	19	26	41	002:00:00	שות
0.00%	100.00%	0	317	317	0	14	9	42	116	136	004:00:00	ים ציבוריים
0.00%	100.00%	0	104	104	0	16	8	15	26	39	015:00:00	בגינות
0.00%	100.00%	0	55	55	0	5	7	4	17	22	180:00:00	יעת עצים
0.00%	100.00%	0	48	48	0	3	4	3	21	17	000:05:00	נת כלבים
0.00%	100.00%	0	85	85	0	5	5	8	26	41	004:00:00	רות גינון
0.00%	100.00%	0	51	51	0	1	2	4	11	33	000:03:00	קבלני גינון
0.00%	100.00%	0	9	9	0	1	1	0	5	2	010:00:00	ערוגה
0.00%	100.00%	0	277	277	0	4	6	27	77	163	000:04:00	השקיה
0.00%	100.00%	0	175	175	0	5	6	23	61	80	002:00:00	ת כלבים
0.00%	100.00%	0	52	52	0	1	1	4	11	35	000:05:00	ם
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	001:05:00	מרור
0.00%	100.00%	0	1501	1501	0	43	64	143	371	880	002:00:00	ק"ייה
0.00%	100.00%	0	69	69	0	5	5	10	22	27	000:05:00	זות
0.00%	100.00%	0	20	20	0	1	1	3	8	7	001:00:00	גינן
0.00%	100.00%	0	426	426	0	0	4	28	101	293	002:00:00	ם
0.00%	100.00%	0	26	26	0	5	4	5	7	5	004:00:00	
0.00%	100.00%	0	78	78	0	3	7	10	12	46	001:05:00	טים ליפול
0.00%	100.00%	0	4805	4805	2	249	277	596	1320	2361		מחלקה : גנים ונוף

ט.ל.ח. עמוד 7 מתוך 87

CRMC - 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גופי סמך											
אגף : גופי סמך											
מחלקה : הוט											
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
0.00%	100.00%	0	10	10	0	3	0	0	0	7	000:00:00
0.00%	100.00%	0	10	10	0	3	0	0	0	7	מחלקה : הוט

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : וטרינריה

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	
0.00%	100.00%	0	150	150	4	14	3	5	13	111	000:00:00	שטטים
0.00%	100.00%	0	56	56	13	12	2	3	6	20	000:00:00	ת
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	קל
0.00%	100.00%	0	20	20	5	5	1	2	2	5	000:00:00	פה
0.00%	100.00%	0	29	29	6	2	2	2	6	11	000:00:00	ת
0.00%	100.00%	0	137	137	3	8	2	4	16	104	000:00:00	טים
0.00%	100.00%	0	7	7	2	1	0	1	0	3	000:00:00	ם
0.00%	100.00%	0	102	102	1	9	3	1	6	82	000:00:00	ת
0.00%	100.00%	0	48	48	11	9	1	3	5	19	000:00:00	ם פגישה
0.00%	100.00%	0	22	22	5	2	2	0	5	8	000:00:00	לות
0.00%	100.00%	0	99	99	74	14	2	0	1	8	000:00:00	חיות
0.00%	100.00%	0	166	166	3	13	4	6	14	126	000:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	33	33	9	2	2	3	3	14	000:00:00	חיות
0.00%	100.00%	0	4	4	1	1	0	0	2	0	000:00:00	קל
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	000:00:00	גוד לחוק
0.00%	100.00%	0	10	10	3	0	2	2	1	2	000:00:00	/חיתולים
0.00%	100.00%	0	48	48	9	7	3	3	8	18	000:00:00	יות
0.00%	100.00%	0	933	933	149	99	30	35	88	532		מחלקה : וטרינריה

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

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	
0.00%	100.00%	0	9	9	1	0	1	0	4	3	000:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	ת שנעשו
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	בוס
0.00%	100.00%	0	13	13	1	0	1	0	4	7		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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : חברת החשמל

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	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	030:00:00	ומד ליפול
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	1	17	000:00:00	מוד חשמל
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	1	8	000:00:00	מל
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	0	11	000:00:30	קרקע
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	0	18	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	1	3	000:00:00	ל
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	1	9	000:02:00	ל/נמוך
0.00%	100.00%	0	20	20	0	0	0	1	3	16	000:00:00	ם נוגעים
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	1	0	0	6	000:00:00	ב
0.00%	100.00%	0	104	104	0	0	1	1	7	95		מחלקה : חברת החשמל

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

קים בלו

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : חוצות העיר

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
090:00:00	2	0	0	1	3	1	7	7	0	100.00%	0.00%
003:00:00	11	3	2	1	13	4	34	34	0	100.00%	0.00%
090:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
090:00:00	0	0	0	0	2	0	2	2	0	100.00%	0.00%
090:00:00	7	5	1	1	13	1	32	28	4	87.50%	12.50%
030:00:00	0	0	0	0	1	0	1	1	0	100.00%	0.00%
003:00:00	8	4	1	0	9	0	22	22	0	100.00%	0.00%
000:00:00	5	0	1	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
090:00:00	16	5	4	5	14	6	50	50	0	100.00%	0.00%
090:00:00	2	1	0	0	2	0	5	5	0	100.00%	0.00%
090:00:00	40	22	11	3	28	33	148	137	11	92.57%	7.43%
030:00:00	640	77	40	22	83	23	886	885	1	99.89%	0.11%

0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	007:00:00	המחלקה
0.00%	100.00%	0	180	180	48	42	10	11	17	52	090:00:00	הספלים, (היות)
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	1	4	7	001:00:00	חות
0.00%	100.00%	0	32	32	0	3	0	1	7	21	007:00:00	ים
4.51%	95.49%	16	339	355	58	112	16	30	51	72	180:00:00	סימונים
1.80%	98.20%	32	1744	1776	174	325	59	103	196	887		מחלקה : חוצות העיר

ט.ל.ח. עמוד 12 מתוך 87

CRMC - 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : חינוך

אגף : חינוך

מחלקה : חינוך

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	183	183	0	22	4	4	12	141	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	003:00:00	
0.00%	100.00%	0	31	31	0	2	0	2	5	22	007:00:00	

0.00% **100.00%** **0** **219** **219** **0** **24** **4** **6** **17** **168** **מחלקה : חינוך**

ט.ל.ח. עמוד 13 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : פיקוח וביטחון
אגף : פיקוח וביטחון
מחלקה : חירום

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	
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	0	0	22	000:00:00	סיה
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	0	18	000:00:00	ך
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	0	0	0	21	000:00:00	כה
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	0	0	0	17	000:00:00	ייקה
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	0	0	19	000:00:00	ע
0.00%	100.00%	0	20	20	0	0	0	0	0	20	000:00:00	אנוש
0.00%	100.00%	0	117	117	0	0	0	0	0	117	מחלקה : חירום	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : חשמל ותאורת רחובות												

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	
0.00%	100.00%	0	26	26	0	0	1	0	11	14	000:48:00	ר
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	0	5	6	12	000:48:00	עירייה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	000:02:00	נפל
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	3	8	8	000:48:00	קין
0.00%	100.00%	0	15	15	0	0	0	2	7	6	000:02:00	ה ליפול
0.00%	100.00%	0	102	102	1	6	5	8	26	56	030:00:00	מל
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	2	3	10	8	014:00:00	ר
0.00%	100.00%	0	76	76	0	1	4	4	36	31	000:48:00	ם
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	1	1	2	15	000:48:00	יבית
0.00%	100.00%	0	15	15	0	1	0	0	3	11	000:02:00	קת
0.00%	100.00%	0	250	250	1	4	9	24	72	140	000:48:00	בב
0.00%	100.00%	0	15	15	0	1	1	2	3	8	000:48:00	קני עירייה
11.11%	88.89%	2	16	18	0	3	1	1	7	4	000:48:00	אט סולארי
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:48:00	תקני עירייה
0.00%	100.00%	0	1024	1024	0	18	32	124	401	449	000:48:00	פועל
0.00%	100.00%	0	101	101	0	1	2	10	36	52	000:48:00	ב
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	2	8	000:02:00	ה נפל
0.00%	100.00%	0	16	16	0	2	0	4	4	6	000:48:00	בור
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	1	4	5	4	000:02:00	קום/מסובב
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	1	2	2	000:02:00	ד ליפול
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	000:02:00	אש/נשרף
0.00%	100.00%	0	89	89	0	1	3	11	20	54	000:48:00	חשמל
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	1	1	1	5	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	5	7	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	51	51	0	9	2	11	11	18	090:00:00	נאורה
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	1	2	2	030:00:00	
0.10%	99.90%	2	1939	1941	2	47	65	220	683	922	מחלקה : חשמל ותאורת רחובות	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : תרבות ואירועים

אגף : תרבות ואירועים

מחלקה : יד לבנים וספרייה עירונית

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	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	1	0	0	0	6	014:00:00	יד לבנים

0.00% 100.00% 0 7 7 0 1 0 0 0 6 מחלקה : יד לבנים וספרייה

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	קיים בלו
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	----------

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : כבישים ומדרכות												
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	
0.00%	100.00%	0	33	33	0	7	5	8	5	8	007:00:00	זמ
0.00%	100.00%	0	21	21	0	2	0	5	8	6	003:00:00	ט
0.00%	100.00%	0	35	35	0	2	2	4	15	12	003:00:00	
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	3	4	5	10	003:00:00	רות
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	2	2	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	118	118	1	15	16	19	29	38	000:00:00	מדרכה
0.00%	100.00%	0	28	28	1	3	0	4	11	9	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	41	41	1	2	3	2	9	24	003:00:00	ש
0.00%	100.00%	0	20	20	0	0	0	1	3	16	000:00:00	שרונים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	1	1	1	0	003:00:00	בור
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	1	1	8	15	003:00:00	ודות
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	0	1	1	021:00:00	טה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	1	1	2	003:00:00	ת חוצות
0.00%	100.00%	0	9	9	1	1	4	0	1	2	003:00:00	
0.00%	100.00%	0	74	74	0	1	5	7	28	33	003:00:00	ע
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	1	1	3	005:00:00	קת גינן
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	005:00:00	דר

0.00%	100.00%	0	54	54	0	5	2	4	15	28	007:00:00	יון
0.00%	100.00%	0	22	22	0	3	1	2	8	8	021:00:00	מדרכה
0.00%	100.00%	0	4	4	2	1	0	1	0	0	021:00:00	
0.00%	100.00%	0	80	80	0	2	1	9	31	37	003:00:00	
0.00%	100.00%	0	23	23	0	1	1	3	12	6	000:03:00	מת
0.00%	100.00%	0	8	8	0	3	1	0	1	3	030:00:00	כבישים כנת
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	021:00:00	אפרים
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	0	4	6	1	030:00:00	ק
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	0	0	2	014:00:00	כר
0.00%	100.00%	0	51	51	0	1	0	4	18	28	003:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	18	18	0	4	1	2	5	6	021:00:00	לט
0.00%	100.00%	0	66	66	0	3	0	4	22	37	002:00:00	ש
0.00%	100.00%	0	789	789	7	59	47	91	246	339	מחלקה : כבישים ומדרכות	

ט.ל.ח. עמוד 17 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : כבישים ומדרכות-פנימי												
אגף : כבישים ומדרכות-פנימי												
מחלקה : כבישים ומדרכות-פנימי												
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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	2	0	3	1	6	014:00:00	ורי בנייה
0.00%	100.00%	0	17	17	0	2	2	3	3	7	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	30	30	0	4	3	6	4	13	מחלקה : כבישים ומדרכות-	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : כיבוי אש

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	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	0	12	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	

0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	0	0	0	17	000:00:00	ה ציבורי
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	15	15	0	0	0	0	0	15	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	28	28	1	0	0	0	0	27	000:00:00	פ/כימי
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	1	13	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	98	98	1	0	0	0	1	96	מחלקה : כיבוי אש	

ט.ל.ח. עמוד 19 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

קים בלו

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת מנכ"ל

אגף : לשכת מנכ"ל

מחלקה : לשכת מנכ"ל

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	
0.00%	100.00%	0	66	66	3	5	1	0	3	54	007:00:00	שב
0.00%	100.00%	0	14	14	2	2	0	1	1	8	007:00:00	מנשנות
0.00%	100.00%	0	27	27	2	1	0	0	3	21	007:00:00	פניות
0.00%	100.00%	0	5	5	1	0	0	0	0	4	007:00:00	המחלקות
1.47%	98.53%	1	67	68	4	3	0	2	4	54	007:00:00	שב
0.00%	100.00%	0	7	7	3	0	0	0	0	4	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	0	0	2	007:00:00	עירייה
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	007:00:00	
0.51%	99.49%	1	197	198	15	12	1	3	11	155	מחלקה : לשכת מנכ"ל	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	0	1	000:00:00	ז/ת

מחלקה : לשכת סגנים 0.00% 100.00% 0 2 2 0 1 0 0 0 1

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : ראש העיר

מחלקה : לשכת ראה"ע גנים נוף

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
000:00:00	0	0	0	0	0	1	1	1	0	100.00%	0.00%

מחלקה : לשכת ראה"ע גנים נוף

000:00:00	0	0	0	0	0	1	1	1	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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : ראש העיר

מחלקה : לשכת ראה"ע פיקוח ובטחון

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	000:00:00	לשכת ראה"ע

0.00% 100.00% 0 2 2 0 0 0 0 1 1 זמן תקן : לשכת ראה"ע פיקוח ובטחון

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : ראש העיר

מחלקה : לשכת ראה"ע תנועה ובטיחות

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
000:00:00	1	0	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%

לקה : לשכת ראה"ע תנועה ובטיחות

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : ראש העיר

מחלקה : לשכת ראש העיר

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	
0.00%	100.00%	0	34	34	0	1	0	0	1	32	000:00:00	ב
0.00%	100.00%	0	259	259	0	0	1	1	3	254	000:00:00	ב
0.00%	100.00%	0	293	293	0	1	1	1	4	286	מחלקה : לשכת ראש העיר	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

קים בלו

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : מבקר העירייה

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	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	1	0	2	030:00:00	ערייה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	1	0	2	מחלקה : מבקר העירייה	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מד"א

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	
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:00:00	לנס
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	רכים
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	0	12		מחלקה : מד"א

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מועצה דתית

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	1	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	8	8	0	1	0	0	1	6	000:00:00	עלמין
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	1	0	2	000:00:00	המועצה

0.00% 100.00% 0 16 16 0 2 0 2 1 11 מחלקה : מועצה דתית

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : סמנכ"ל תפעול

אגף : סמנכ"ל תפעול

מחלקה : מוקד עירוני

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	
0.00%	100.00%	0	89	89	0	1	1	0	2	85	000:01:00	כב
0.00%	100.00%	0	56	56	0	2	2	0	1	51	000:03:00	תושב
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	ג

0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	007:00:00	שב
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00	ליה
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	0	0	0	5	000:02:00	י בית ספר
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	2	0	2	18	000:03:00	ה
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	0	0	0	5	007:00:00	א
0.00%	100.00%	0	74	74	1	4	4	2	3	60	000:03:00	ים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	ש
0.00%	100.00%	0	23	23	0	1	0	2	1	19	000:03:00	ויקטור
0.00%	100.00%	0	288	288	1	10	9	4	9	255	מחלקה : מוקד עירוני	

ט.ל.ח. עמוד 29 מתוך 87

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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : סמנכ"ל תפעול

אגף : סמנכ"ל תפעול

מחלקה : מוקד רואה

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	
7.41%	92.59%	2	25	27	0	7	0	0	3	15	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	014:00:00	מות
0.00%	100.00%	0	7	7	1	2	0	0	0	4	001:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	014:00:00	זה
5.00%	95.00%	2	38	40	1	9	0	1	3	24	מחלקה : מוקד רואה	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך:

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : מל"ח פס"ח

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	
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	1	0	0	4	000:01:00	
0.00%	100.00%	0	15	15	5	2	0	0	2	6	000:01:00	טים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	21	21	5	2	1	0	3	10	מחלקה : מל"ח פס"ח	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת מנכ"ל

אגף : לשכת מנכ"ל

מחלקה : מניעת אלימות

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	0	1	000:00:00	

מחלקה : מניעת אלימות 0.00% 100.00% 0 2 2 0 1 0 0 0 1

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מע"צ

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	ש
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	זור
0.00%	100.00%	0	16	16	0	1	0	0	1	14	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	רים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	מורשה
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	0	0	0	17	000:00:00	כפר הירוק
0.00%	100.00%	0	41	41	0	1	0	0	1	39		מחלקה : מע"צ

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : משטרה												
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	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	מ כחוק
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	0	10	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	48	48	0	0	0	0	1	47	000:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	53	53	0	0	0	0	0	53	000:00:00	ה

0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	0	14	000:00:00	-
0.00%	100.00%	0	42	42	0	0	0	0	0	42	000:00:00	חה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	16	16	0	1	0	0	0	15	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	ם
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	11	11	1	0	0	1	0	9	000:00:00	תי
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	0	10	000:00:00	נה
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	-
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	26	26	0	0	0	0	0	26	000:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	ש
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	נה
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:00:00	אסורות
0.00%	100.00%	0	286	286	1	1	0	1	1	282	מחלקה : משטרה	

ט.ל.ח. עמוד 34 מתוך 87

CRMC - 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גופי סמך
אגף : גופי סמך
מחלקה : מתנסים-מגוונים

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	
0.00%	100.00%	0	15	15	1	1	1	1	1	10	000:00:00	המתנ"ס
0.00%	100.00%	0	33	33	1	5	3	0	5	19	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	49	49	2	6	4	1	6	30	זחלקה : מתנסים-מגוונים	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי												
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	
0.00%	100.00%	0	27	27	4	6	2	3	3	9	180:00:00	ניקוז
0.00%	100.00%	0	3	3	2	0	0	0	0	1	000:00:00	שם
0.00%	100.00%	0	11	11	3	1	0	0	2	5	001:00:00	מים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	2	2	030:00:00	חשמל
0.00%	100.00%	0	20	20	1	5	1	2	3	8	004:00:00	לטן ניקוז
0.00%	100.00%	0	3	3	0	2	0	0	0	1	000:00:00	ץ מואר
0.00%	100.00%	0	12	12	0	10	0	1	0	1	004:00:00	א תקין
0.00%	100.00%	0	13	13	1	7	0	0	1	4	004:00:00	א
0.00%	100.00%	0	16	16	2	5	0	2	1	6	004:00:00	תום
0.00%	100.00%	0	38	38	6	15	6	1	2	8	001:00:00	זות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	014:00:00	ש
0.00%	100.00%	0	19	19	1	7	1	2	2	6	004:00:00	א תקין
0.00%	100.00%	0	8	8	2	2	0	0	0	4	060:00:00	בזק
0.00%	100.00%	0	175	175	22	61	10	11	16	55	מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

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	
16.67%	83.33%	1	5	6	0	2	0	0	2	1	000:00:00	
7.69%	92.31%	1	12	13	0	3	1	0	0	8	000:00:00	בים
10.53%	89.47%	2	17	19	0	5	1	0	2	9	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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ 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	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	3	0	0	1	0	007:00:00	שבים

0.00% 100.00% 0 4 4 0 3 0 0 1 0 מחלקה : פ.צ חברה כלכלית

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ מבקר העירייה

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
007:00:00	0	0	1	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%

מחלקה : פ.צ מבקר העירייה 0 0 1 0 1 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ משרד הפנים

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	007:00:00	ספח
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	תחלקה : פ.צ משרד הפנים	

ט.ל.ח. עמוד 40 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 01/01/2017 עד תאריך מתאריך

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : פניות ציבור												
מחלקה : פ.צ ראש העיר												
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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	מחלקה : פ.צ ראש העיר	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ תחזוקה

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	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	0	1	1	000:48:00	

מחלקה : פ.צ תחזוקה 0.00% 100.00% 0 3 3 0 1 0 0 1 1

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ תחזוקת מבנים

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	1	0	1	000:00:00	

מחלקה : פ.צ תחזוקת מבנים 0.00% 100.00% 0 2 2 0 0 0 1 0 1

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ תקשורת ומחשוב

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	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	2	0	1	0	0	007:00:00	

0.00% 100.00% 0 3 3 0 2 0 1 0 0 מחלקה : פ.צ תקשורת ומחשוב

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	1	0	0	1	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	1	0	0	1	זמנה : פ.צ. אגודת הספורט	

ט.ל.ח. עמוד 45 מתוך 87

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 01/01/2017 עד תאריך מתאריך

מנהל : לשכת ראש העיר												
אגף : פניות ציבור												
מחלקה : פ.צ. איכות הסביבה												
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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	014:00:00	זנחת
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	מחלקה : פ.צ. איכות הסביבה	

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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. 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
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	007:00:00

0.00% 100.00% 0 2 2 0 0 0 0 0 2 מחלקה : פ.צ. 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. גביה

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	000:00:00	בדים
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	1	2	0	6	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:00:00	קים

0.00% 100.00% 0 13 13 0 0 1 3 1 8 מחלקה : פ.צ. גביה

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. גזברות

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	007:00:00	

מחלקה : פ.צ. גזברות 0 0 0 0 1 0 1 0 0 0 0

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. גנים ונוף

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	1	0	0	180:00:00	עצים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	1	1	0	003:00:00	מוזנחות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	000:04:00	השקיה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	180:00:00	יעת עצים
0.00%	100.00%	0	7	7	1	2	0	2	1	1	002:00:00	א"י תנועה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	0	1	004:00:00	חזות
0.00%	100.00%	0	5	5	0	1	0	0	2	2	020:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	2	0	0	0	1	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	24	24	1	9	1	4	4	5	מחלקה : פ.צ. גנים ונוף	

ט.ל.ח. עמוד 50 מתוך 87

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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 01/01/2017 עד תאריך מתאריך

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. הנדסה

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	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	3	1	0	0	3	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	3	1	0	0	3	מחלקה : פ.צ. הנדסה	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. חוצות העיר

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	090:00:00	י אשפה, עזרים)
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	1	0	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	2	0	0	1	1		מחלקה : פ.צ. חוצות העיר

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. חינוך

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	007:00:00	

מחלקה : פ.צ. חינוך 4 0 0 0 0 0 4 0.00% 100.00%

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. חשמל

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	2	0	000:48:00	פועל

מחלקה : פ.צ. חשמל 0 2 0 0 0 0 0 2 0 0.00% 100.00% 0 2 2

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. כבישים

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	000:00:00	כבישים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	007:00:00	כביש נוף
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	1	0	1	מחלקה : פ.צ. כבישים	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. לשכת מנכ"ל

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	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	1	1	0	2	007:00:00	

מחלקה : פ.צ. לשכת מנכ"ל 0.00% 100.00% 0 4 4 0 0 1 1 0 2

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. פיקוח בניה

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	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	0	0	2	000:00:00	

0.00% 100.00% 0 3 3 0 1 0 0 0 2 מחלקה : פ.צ. פיקוח בניה

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. פיקוח ובטחון

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	ה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	010:00:00	חות חניה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	007:00:00	חה
0.00%	100.00%	0	13	13	0	4	0	0	1	8	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:03:00	ימת מעבר דרכה
0.00%	100.00%	0	18	18	0	5	0	0	2	11	מחלקה : פ.צ. פיקוח ובטחון	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. פניות חוץ

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	
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	1	0	0	8	007:00:00	

0.00% 100.00% 0 9 9 0 0 1 0 0 8 מחלקה : פ.צ. פניות חוץ

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. רווחה

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	048:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	048:00:00	זה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	מחלקה : פ.צ. רווחה	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. 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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	שים
0.00%	100.00%	0	10	10	0	3	0	4	1	2	000:00:00	טח ציבורי /
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	000:00:00	רעושים, /
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	1	3	3	000:00:00	בלני פינוי
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	2	0	1	000:00:00	ני / מכני
0.00%	100.00%	0	2	2	0	2	0	0	0	0	000:00:00	ום הפינוי
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	1	0	000:00:00	ום
0.00%	100.00%	0	11	11	0	5	0	2	1	3	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	1	0	1	000:00:00	אשפה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	000:00:00	לות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	ביתית
0.00%	100.00%	0	42	42	0	12	1	11	6	12		מחלקה : פ.צ. 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. תנועה ובטיחות

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	1	0	060:00:00	
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	3	2	1	002:00:00	תחבורה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	2	0	0	0	0	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	10	10	0	3	0	3	3	1	מחלקה : פ.צ. תנועה ובטיחות	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לשכת ראש העיר

אגף : פניות ציבור

מחלקה : פ.צ. תרבות הדיור

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	007:00:00	שכנים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	014:00:00	ט

0.00% 100.00% 0 2 2 0 0 1 0 1 0 מחלקה : פ.צ. תרבות הדיור

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
---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פארק הנצח

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
000:03:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
003:00:00	1	2	0	0	2	0	5	5	0	100.00%	0.00%
001:00:00	13	4	0	3	9	0	29	29	0	100.00%	0.00%
003:00:00	3	1	0	0	1	1	6	6	0	100.00%	0.00%
007:00:00	24	1	3	2	3	1	34	34	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	0	0	3	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	79	79	2	16	5	3	8	45	מחלקה : פארק הנצח	

ט.ל.ח. עמוד 64 מתוך 87

CRMC - 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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : פיקוח וביטחון
אגף : פיקוח ובטחון
מחלקה : פיקוח עירוני וחניה

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	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	0	12	000:03:00	ת
0.00%	100.00%	0	206	206	0	18	4	13	10	161	007:00:00	ת
0.00%	100.00%	0	36	36	0	1	1	1	0	33	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	126	126	0	0	2	5	5	114	000:03:00	שערים
0.00%	100.00%	0	144	144	0	31	11	12	12	78	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	1	0	0	4	030:00:00	יים
0.00%	100.00%	0	95	95	0	2	2	0	2	89	000:03:00	זות
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:03:00	לית עצים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	1	0	1	2	014:00:00	
0.00%	100.00%	0	532	532	1	102	80	117	120	112	090:00:00	נטושים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	1	0	11	000:03:00	קית
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:02:00	נ
0.00%	100.00%	0	209	209	0	12	4	5	6	182	000:03:00	אשפה
0.00%	100.00%	0	349	349	0	156	35	43	48	67	008:00:00	טח פרטי
0.00%	100.00%	0	149	149	0	2	1	1	6	139	000:03:00	זוח
0.00%	100.00%	0	56	56	0	2	2	1	0	51	000:03:00	זות באתר
0.00%	100.00%	0	40	40	0	0	1	1	1	37	000:03:00	ש
0.00%	100.00%	0	109	109	0	0	0	2	2	105	007:00:00	הסירים
0.00%	100.00%	0	25	25	0	1	1	0	0	23	000:03:00	טטים
0.00%	100.00%	0	985	985	0	13	5	10	15	942	000:03:00	חה
0.00%	100.00%	0	49	49	0	4	2	4	1	38	000:03:00	ת ושולחנות
0.00%	100.00%	0	117	117	0	2	0	0	3	112	000:03:00	ת/קרטונים
0.00%	100.00%	0	636	636	0	36	8	16	24	552	000:03:00	תושב
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	21	21	0	1	0	0	0	20	000:03:00	לדת
0.00%	100.00%	0	30	30	0	0	0	0	0	30	000:03:00	כב
0.00%	100.00%	0	99	99	0	4	1	3	5	86	000:03:00	טח ציבורי
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	ד
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	1	0	0	16	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	1	0	2	000:01:00	כירה
0.00%	100.00%	0	215	215	0	2	0	1	3	209	000:01:00	טים
0.00%	100.00%	0	42	42	1	4	1	3	3	30	000:03:00	ים
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	0	0	1	4	000:03:00	נק
0.00%	100.00%	0	107	107	0	0	1	1	2	103	000:03:00	נ מותרות
0.00%	100.00%	0	42	42	0	8	0	0	2	32	000:03:00	טים

87 מתוך 65 עמוד ט.ל.ח

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	
0.00%	100.00%	0	39	39	0	6	4	4	3	22	000:03:00	בורי עקב
0.00%	100.00%	0	3768	3768	0	72	41	59	53	3543	000:03:00	ה
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:03:00	יות/קטטה
0.00%	100.00%	0	166	166	1	12	6	5	11	131	000:03:00	לת לם
0.00%	100.00%	0	231	231	0	9	3	7	11	201	000:03:00	סורה
0.00%	100.00%	0	30	30	0	2	0	0	1	27	000:03:00	ם
0.00%	100.00%	0	20	20	0	2	0	1	0	17	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	49	49	0	2	0	0	0	47	000:03:00	כלבים
0.00%	100.00%	0	8804	8804	3	508	219	317	351	7406	חלקה : פיקוח עירוני וחניה	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : פיקוח על הבנייה												
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	
0.00%	100.00%	0	6	6	0	2	1	1	1	1	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	23	23	2	6	2	3	2	8	003:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	1	2	0	3	015:00:00	וגי
3.03%	96.97%	1	32	33	4	4	2	5	6	11	003:00:00	קית
0.00%	100.00%	0	22	22	1	2	1	4	10	4	015:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	0	1	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	40	40	1	16	2	8	3	10	000:00:00	זות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	000:00:00	ת בנייה
0.00%	100.00%	0	27	27	2	12	2	3	2	6	000:00:00	ק
0.00%	100.00%	0	11	11	0	4	1	0	6	0	000:00:00	ניה
0.00%	100.00%	0	52	52	3	14	2	6	4	23	000:00:00	לנים
0.45%	99.55%	1	223	224	13	62	14	32	35	67	מחלקה : פיקוח על הבנייה	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : פניות ציבור

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	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	1	3	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	0	0	3	000:00:00	עירייה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	46	46	0	4	1	4	11	26	000:00:00	משנות

0.00% 100.00% 0 58 58 0 5 1 4 12 36 מחלקה : פניות ציבור

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : רווחה												
אגף : רווחה												
מחלקה : רווחה												
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	
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	0	10	000:30:00	ה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	048:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	072:00:00	יחודי
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	0	0	3	048:00:00	שפחות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	048:00:00	עלות צרכים
0.00%	100.00%	0	18	18	0	1	0	0	0	17		מחלקה : רווחה

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

קים בלו

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : רישוי עסקים												
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	

0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:24:00	
0.00%	100.00%	0	27	27	2	1	0	2	3	19	000:24:00	וכסאות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	002:00:00	ק
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:24:00	גוד לחוק
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	002:00:00	מעסק
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	1	4	002:00:00	עסק
0.00%	100.00%	0	13	13	1	3	1	0	0	8	000:48:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	1	3	002:00:00	סק
0.00%	100.00%	0	21	21	1	4	1	0	1	14	000:24:00	ק
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:01:00	ן
0.00%	100.00%	0	15	15	2	1	0	0	4	8	002:00:00	שיון
0.00%	100.00%	0	3	3	0	2	0	0	0	1	000:24:00	רף/גגון
0.00%	100.00%	0	97	97	6	12	2	2	12	63	מחלקה : רישוי עסקים	

ט.ל.ח. עמוד 70 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 01/01/2017 עד תאריך מתאריך

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : רכב												
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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	מחלקה : רכב	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : רכש												
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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	מחלקה : רכש	

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	קיים בלו
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	----------

13/05/2018 12:52:34

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : רמזורים - IPI

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	
0.00%	100.00%	0	24	24	0	2	0	0	0	22	000:00:00	ה/מהבהבת
0.00%	100.00%	0	42	42	2	8	2	4	6	20	000:00:00	יל/מהבהב
1.43%	98.57%	1	69	70	2	12	8	4	13	30	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	54	54	0	7	1	1	4	41	000:00:00	רמזורים
0.00%	100.00%	0	103	103	1	15	1	5	14	67	000:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	66	66	2	11	1	5	8	39	000:00:00	רמזור
0.00%	100.00%	0	13	13	0	1	0	2	1	9	000:00:00	כבוי
0.00%	100.00%	0	19	19	0	2	0	0	2	15	007:00:00	ה
0.26%	99.74%	1	390	391	7	58	13	21	48	243		מחלקה : רמזורים - IPI

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:34

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : שיטור משולב

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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	48	48	0	3	0	0	1	44	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	46	46	0	2	1	0	0	43	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	51	51	0	1	1	1	0	48	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	0	0	1	10	000:03:00	

0.00%	100.00%	0	59	59	0	1	0	0	2	56	000:03:00	אסורות
0.00%	100.00%	0	36	36	0	1	0	0	0	35	000:03:00	זות
0.00%	100.00%	0	41	41	0	6	0	0	0	35	000:03:00	ת מותרות
0.00%	100.00%	0	28	28	0	2	1	1	2	22	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	שיון
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	0	10	000:03:00	יגוד לחוק
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	0	0	3	13	000:03:00	זוח
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:03:00	ים
0.00%	100.00%	0	25	25	0	2	1	0	0	22	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	ץ/ירי
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:03:00	אירועים
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:03:00	לת
0.00%	100.00%	0	359	359	0	9	2	0	3	345	000:03:00	חה
0.00%	100.00%	0	205	205	0	9	1	7	2	186	000:03:00	תושב
0.00%	100.00%	0	77	77	0	2	1	3	2	69	000:03:00	כב
0.00%	100.00%	0	40	40	1	1	0	0	0	38	000:03:00	ש
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	007:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:03:00	נה
0.00%	100.00%	0	23	23	0	2	0	0	2	19	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	יים
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	1	0	6	000:03:00	פה
0.00%	100.00%	0	33	33	0	2	0	0	0	31	000:03:00	זות/קטטה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	000:03:00	התאבדות
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	0	14	000:03:00	

ט.ל.ח. עמוד 74 מתוך 87

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	
0.00%	100.00%	0	592	592	0	29	9	12	9	533	000:03:00	נה
0.00%	100.00%	0	1782	1782	1	73	17	25	28	1638	מחלקה : שיטור משולב	

ט.ל.ח. עמוד 75 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : שרונים - ביוב												
מחלקה : שרונים - ביוב												
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	
0.00%	100.00%	0	13	13	0	1	0	0	1	11	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	35	35	0	1	0	0	2	32	001:00:00	ב
0.00%	100.00%	0	56	56	0	2	0	0	3	51	000:03:00	ב
0.00%	100.00%	0	38	38	0	1	0	1	3	33	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	0	0	4	19	000:72:00	ת במקום
0.00%	100.00%	0	32	32	0	1	0	1	2	28	000:03:00	זר ביוב
0.00%	100.00%	0	53	53	1	1	0	0	1	50	000:03:00	לבור ביוב
0.00%	100.00%	0	28	28	0	1	0	0	3	24	000:03:00	ב
0.00%	100.00%	0	224	224	0	7	2	2	18	195	000:03:00	ב
0.00%	100.00%	0	296	296	0	9	2	4	7	274	000:03:00	ב
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:01:00	שרונים
0.00%	100.00%	0	11	11	0	1	1	0	2	7	003:00:00	בור
0.00%	100.00%	0	44	44	0	5	0	0	1	38	000:03:00	תוח
0.00%	100.00%	0	10	10	0	1	0	0	3	6	003:00:00	בור
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	0	9	000:03:00	ננדנד
0.00%	100.00%	0	23	23	0	2	1	1	1	18	001:03:00	ננדנד
0.00%	100.00%	0	897	897	1	33	6	9	51	797	מחלקה : שרונים - ביוב	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : שרונים - מים												
מחלקה : שרונים - מים												
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	
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	2	9	001:00:00	(חול , טעם)
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	1	7	000:01:00	דודות
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:01:00	שרונים
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	0	1	1	9	000:03:00	ביש
0.00%	100.00%	0	49	49	0	3	0	0	2	44	000:03:00	דרכה
0.00%	100.00%	0	74	74	0	2	0	3	4	65	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	88	88	0	7	2	6	8	65	000:03:00	
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	1	0	0	10	000:03:00	ביש
0.00%	100.00%	0	42	42	0	2	0	0	2	38	001:00:00	כבודות
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	001:00:00	כדי שרונים
0.00%	100.00%	0	29	29	1	2	2	0	2	22	000:72:00	ת במקום
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:02:00	ד להתפוצץ
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	1	0	3	000:00:00	קול
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	1	0	0	6	000:03:00	ת
0.00%	100.00%	0	34	34	0	0	0	0	1	33	000:06:00	ם
0.00%	100.00%	0	17	17	0	1	0	0	1	15	001:00:00	יוך
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	030:00:00	עבודות
0.00%	100.00%	0	70	70	0	7	1	0	6	56	014:00:00	תקין
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	1	0	1	11	030:00:00	דודות שרונים
0.00%	100.00%	0	17	17	0	2	0	0	2	13	000:03:00	ם
0.00%	100.00%	0	98	98	0	14	1	5	6	72	000:02:00	שעון
0.00%	100.00%	0	15	15	0	1	3	1	1	9	000:03:00	נד/שבור
0.00%	100.00%	0	607	607	1	42	12	17	40	495	מחלקה : שרונים - מים	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר												
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : 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	
0.00%	100.00%	0	20	20	0	0	0	1	12	7	001:00:00	מים
0.00%	100.00%	0	5	5	0	1	0	0	0	4	000:00:00	
0.26%	99.74%	1	378	379	0	59	47	91	124	57	000:00:00	מים
0.00%	100.00%	0	12	12	0	2	2	4	1	3	000:00:00	מים
0.59%	99.41%	1	168	169	0	26	14	46	45	37	000:00:00	פרעושים (בית)
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	1	2	001:00:00	פרעושים, (בית)
0.00%	100.00%	0	8	8	0	2	0	0	3	3	000:00:00	זוחלים
0.00%	100.00%	0	84	84	0	2	2	2	9	69	000:00:00	מים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	2	2	0	000:00:00	חציבות
0.00%	100.00%	0	6	6	0	2	0	2	1	1	000:00:00	מים
0.00%	100.00%	0	1293	1293	1	87	49	93	191	872	003:00:00	ני / מכני
0.00%	100.00%	0	43	43	0	3	5	4	2	29	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	ת
0.00%	100.00%	0	201	201	0	3	6	8	25	159	001:00:00	זום הפינוי
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	0	5	14	000:00:00	בניין
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	0	0	19	000:00:00	גזם
0.00%	100.00%	0	482	482	0	16	11	29	76	350	000:02:00	ביתית

0.00%	100.00%	0	48	48	0	2	2	2	5	37	000:08:00	לוח
0.00%	100.00%	0	45	45	0	1	0	2	8	34	000:00:00	כבודות גיבון
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	1	1	0	2	000:08:00	ת קרקעיות
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	000:00:00	ק
0.00%	100.00%	0	18	18	0	3	4	6	2	3	000:00:00	רים
0.00%	100.00%	0	229	229	0	25	25	49	27	103	001:00:00	שים
0.00%	100.00%	0	37	37	0	7	3	8	9	10	000:00:00	שלט
0.00%	100.00%	0	35	35	0	1	0	3	9	22	000:00:00	נה ביתית
0.00%	100.00%	0	31	31	0	3	1	4	6	17	000:00:00	ק
0.00%	100.00%	0	27	27	0	3	3	2	3	16	000:00:00	ם
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	1	1	1	000:00:00	שפה
0.00%	100.00%	0	7	7	0	1	0	0	0	6	000:00:00	פתוח
0.00%	100.00%	0	667	667	0	17	14	35	81	520	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	109	109	0	5	2	11	15	76	000:00:00	חוף
0.00%	100.00%	0	538	538	0	8	13	28	76	413	000:01:00	ת/קרטונים
0.00%	100.00%	0	15	15	0	1	1	2	1	10	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	279	279	0	6	8	19	59	187	000:01:00	אשפה
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	2	0	0	15	000:00:00	פ גזם

ט.ל.ח. עמוד 78 מתוך 87

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	
0.00%	100.00%	0	236	236	1	8	5	18	30	174	000:00:00	בלני פיני
0.00%	100.00%	0	30	30	1	7	2	1	2	17	000:00:00	ן
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	1	0	9	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	54	54	0	23	6	4	4	17	000:00:00	ש
0.00%	100.00%	0	349	349	2	16	6	16	30	279	000:00:00	חור
0.00%	100.00%	0	79	79	0	5	6	2	9	57	000:00:00	ת
0.00%	100.00%	0	575	575	0	25	15	34	89	412	000:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	0	2	6	13	000:00:00	יתית
0.00%	100.00%	0	180	180	1	9	13	11	28	118	000:00:00	געים
3.27%	96.73%	7	207	214	1	68	13	18	19	88	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	546	546	0	11	14	19	51	451	000:01:00	

מחלקה : תברואה 0.13% 99.87% 9 7149 7158 7 458 295 581 1068 4740

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : תחזוקה פנימי

אגף : תחזוקה פנימי

מחלקה : תחזוקה פנימי

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	
0.00%	100.00%	0	371	371	12	53	16	29	84	177	001:00:00	י
0.00%	100.00%	0	62	62	5	16	3	2	6	30	001:00:00	ה

0.00%	100.00%	0	26	26	2	9	1	4	3	7	001:00:00	ימי
0.00%	100.00%	0	459	459	19	78	20	35	93	214	מחלקה : תחזוקה פנימי	

ט.ל.ח. עמוד 80 מתוך 87

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	קיים בלו
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	----------

13/05/2018 12:52:35

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל :

אגף :

מחלקה : תחזוקה פרויקטים

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	
0.00%	100.00%	0	6	6	1	0	0	0	1	4	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	1	1	0	0	0	0	000:00:00	יות
0.00%	100.00%	0	1	1	1	0	0	0	0	0	007:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	9	9	3	1	0	0	1	4	מחלקה : תחזוקה פרויקטים	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה												
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה												
מחלקה : תחזוקת מבנים												
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	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	0	1	010:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	1	0	0	0	0	0	030:00:00	ריות
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	1	2	005:00:00	ץ בצינור
0.00%	100.00%	0	7	7	0	3	2	0	0	2	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	161	161	10	48	11	14	23	55	007:00:00	ה
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	1	1	1	2	003:00:00	ת קבלן
0.00%	100.00%	0	10	10	1	3	1	1	3	1	030:00:00	זות
2.85%	97.15%	11	375	386	11	35	12	13	32	272	000:02:00	1
100.00%	0.00%	2	0	2	0	0	0	0	0	0	030:00:00	
5.71%	94.29%	2	33	35	9	8	1	4	5	6	007:00:00	כללי
0.00%	100.00%	0	7	7	2	1	0	1	2	1	030:00:00	
2.21%	97.79%	10	443	453	45	139	36	47	57	119	007:00:00	תחזוקה
2.78%	97.22%	1	35	36	11	6	1	0	6	11	030:00:00	ה
11.11%	88.89%	1	8	9	4	4	0	0	0	0	030:00:00	ה גני ילדים
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	1	0	030:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	3	0	0	0	0	0	030:00:00	וקה- בתי
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	2	2	2	0	0	0	0	0	030:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	145	145	21	52	6	10	25	31	030:00:00	ים
0.00%	100.00%	0	15	15	3	0	1	3	3	5	015:00:00	
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	1	0	3	003:00:00	ודות
0.00%	100.00%	0	5	5	0	3	0	1	0	1	020:00:00	
2.08%	97.92%	27	1268	1295	124	304	72	97	159	512	מחלקה : תחזוקת מבנים	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : תנועה ובטיחות												
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	
0.00%	100.00%	0	36	36	1	3	0	1	1	30	060:00:00	
0.00%	100.00%	0	7	7	1	0	0	0	1	5	060:00:00	תנועה
0.00%	100.00%	0	51	51	1	10	0	3	1	36	002:00:00	מחבורה
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	0	0	1	10	001:00:00	מית
0.00%	100.00%	0	49	49	1	7	4	3	4	30	002:00:00	זוות
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	3	3	8	060:00:00	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	1	2	007:00:00	
0.00%	100.00%	0	27	27	1	3	1	1	2	19	014:00:00	לים
0.00%	100.00%	0	155	155	2	17	4	8	4	120	060:00:00	וני עבודות
0.00%	100.00%	0	22	22	0	1	0	0	3	18	000:00:00	לים
0.00%	100.00%	0	16	16	0	2	0	0	2	12	002:00:00	אוטובסים
0.00%	100.00%	0	28	28	2	1	1	3	2	19	000:00:00	וני
0.00%	100.00%	0	47	47	3	7	1	1	7	28	060:00:00	פה
0.00%	100.00%	0	22	22	0	3	1	0	2	16	060:00:00	כות
0.00%	100.00%	0	489	489	12	55	12	23	34	353	מחלקה : תנועה ובטיחות	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

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	
4.76%	95.24%	1	20	21	5	4	1	0	2	8	000:00:00	רות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	000:00:00	י
4.35%	95.65%	1	22	23	5	5	2	0	2	8	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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר												
אגף : איכות הסביבה וחזות העיר												
מחלקה : תרבות הדיור												
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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	014:00:00	ט
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:24:00	
0.00%	100.00%	0	9	9	2	0	0	2	0	5	014:00:00	בנים
0.00%	100.00%	0	10	10	0	1	1	0	0	8	007:00:00	שכנים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	180:00:00	שיפוע
0.00%	100.00%	0	7	7	4	1	1	0	1	0	014:00:00	תים

ט.ל.ח. עמוד 85 מתוך 87

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך: 31/12/2017

מנהל : תרבות ואירועים
אגף : תרבות ואירועים
מחלקה : תרבות ואירועים

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	
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	2	0	1	8	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	002:00:00	
0.00%	100.00%	0	7	7	0	1	0	0	1	5	002:00:00	פלוס
0.00%	100.00%	0	13	13	1	0	0	0	1	11	002:00:00	תרבות
0.00%	100.00%	0	33	33	1	2	2	0	3	25	מחלקה : תרבות ואירועים	

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	
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	--

13/05/2018 12:52:35

קים בלו

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2017 מתאריך: 01/01/2017 עד תאריך:

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : תשתיות												

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	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	5	5	3	1	0	1	0	0	000:00:00	גשתיות
0.00%	100.00%	0	49	49	8	19	1	2	2	17	000:00:00	זות
0.00%	100.00%	0	4	4	1	0	0	0	0	3	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	10	10	2	1	0	0	1	6	000:00:00	עבודות
0.00%	100.00%	0	50	50	13	11	1	4	5	16	000:48:00	גשתיות
0.00%	100.00%	0	30	30	5	7	1	1	4	12	000:48:00	תשתיות
0.00%	100.00%	0	4	4	0	2	1	0	0	1	000:00:00	מל
0.00%	100.00%	0	3	3	0	2	0	0	1	0	000:00:00	
0.00%	100.00%	0	5	5	0	1	2	0	1	1	000:00:00	ה

0.00% 100.00% 0 161 161 32 44 6 8 14 57 מחלקה : תשתיות

0.21% 99.79% 78 36429 36507 634 2911 1288 2372 4762 24462 סה"כ פניות

