



עיריית רמת השרון

מבקר העיריה וממונה תלונות ציבור דוח שנתי לשנת 2018

ניסן תש"ף
אפריל 2019

תוכן עניינים

עמוד	נושא
3	מכתב מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור
4	המוקד העירוני
5	פניות ציבור
6	תלונות ציבור
13	תלונות ציבור לשנת 2018
19	המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2018
31	המחלקה לפניות ציבור 2018
33	נספח : דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2018 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 רביעי 1 במאי 2019

כ"ו בניסן תש"ף

לכבוד

מר אבי גרובר

ראש עיריית רמת השרון

הנדון: דוח שנתי הממונה על תלונות ציבור לשנת 2018

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 הממונה על תלונות ציבור לשנת 2018

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 2018 הינו הדוח השלישי 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 ויציין 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 שננקטו 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

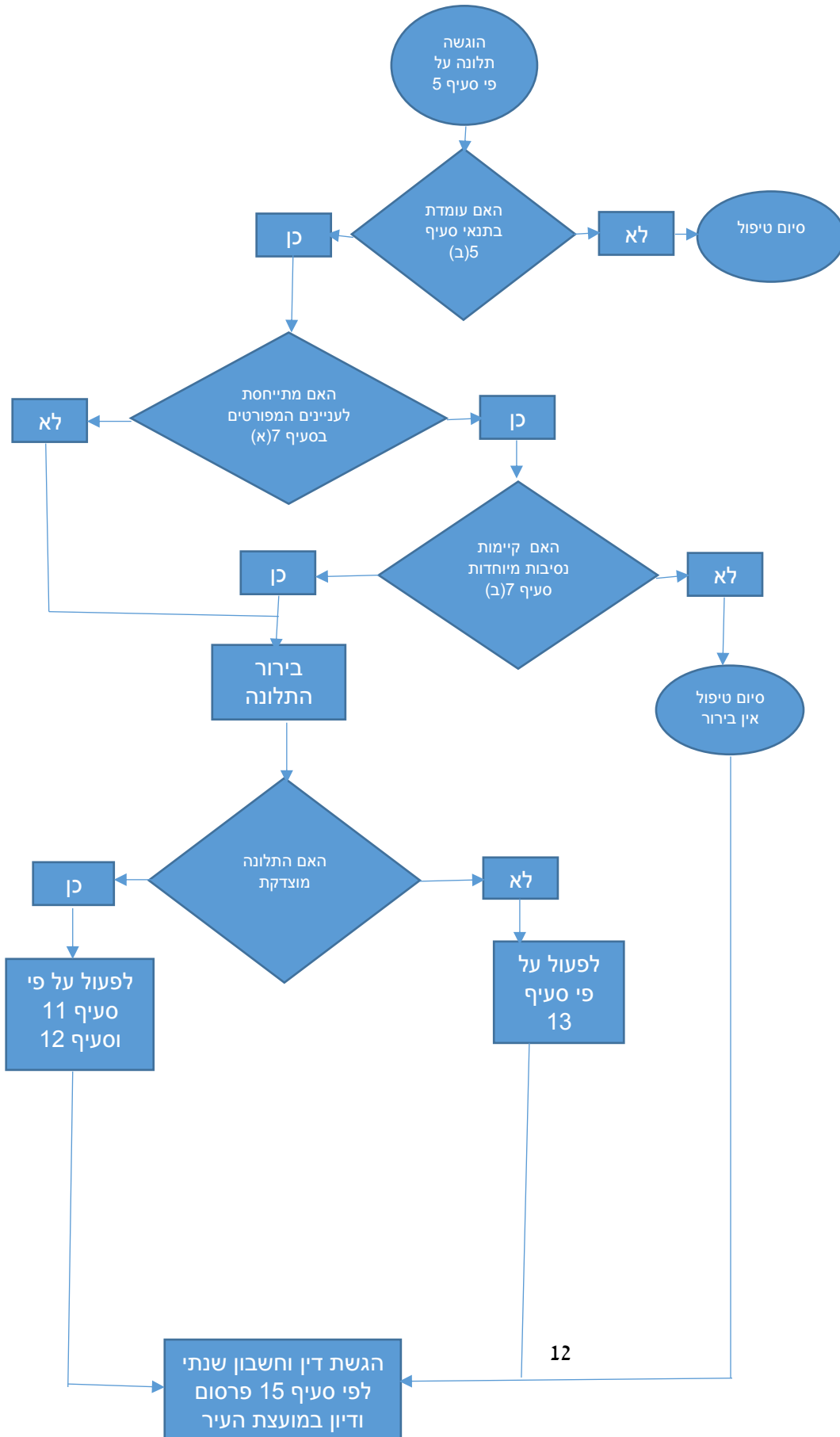
בהתאם לסעיף 17 בחוק

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 2018

עד סוף שנת 2018 הועברו 54 תלונות על העירייה למבקר העירייה בנושאים שונים

<u>מספר תלונות</u>	<u>נושא</u>
14	חניה ופיקוח עירוני
6	תברואה
6	גביה
4	תכנון ובנייה
6	גזום
2	רישוי עסקים
3	שרונים
3	חינוך
2	וטרנר
1	ביטוחים
1	כבישים
1	תווי חניה
1	רווחה
1	בית מלינוב
1	עמותת אלה
1	צביעת ספסלים
1	מחלקת תנועה ובטיחות בדרכים

להלן תקציר התלונות בשנת 2018 שנמצאו מוצדקות (7 תלונות)

תלונה מספר 1- חניה ופיקוח עירוני

תאריך 15/1/2018

המתלוננת בעלת תו נכה החנתה את רכבה בצמוד לתחנת מוניות ברחוב וויצמן 6 מאחר והיא נוהגת לערוך קניות מרוכזות במקום. במקום יש מפרצון קטן המכיל תחנת מוניות, ארבע מקומות חניה רגילים וכן חניית נכה אחת. יצוין שכמעט תמיד כל החניות תפוסות וכן גם חניית הנכה. המתלוננת החנתה את רכבה למשך 5 עד 10 דקות

תלונה מוצדקת

לאחר ברור העניין התובע העירוני החליט לפנים משורת הדין לבטל לפונה את הדוח

תלונה מספר 2 – מחלקת הנדסה

תאריך 30/11/2018

ביום 30.11.2017 פניתי למחלקת הנדסה בנושא שינוי בחזית הבניין ברחוב סוקולוב 16 רמת השרון.

המדובר בבניין לאחר התחדשות עירונית, ולנושא חשיבות רבה, מעבר לחשיבות הפרטנית של בנין זה, לאור ההתחדשות העירונית ברחבי העיר בכלל, וברחוב סוקולוב בפרט.

ביום 14.12.2017 נאלצתי לשלוח תזכורת, שכן פנייתי לא זכתה לכל תגובה.

ביום 18.12.2017 קיבלתי תשובה במייל, כי לא הוגשה בקשה ולא ניתן היתר בנייה, וכי העניין הועבר למחלקת הפיקוח על הבנייה.

עד היום לא קיבלתי כל התייחסות עניינית לפנייתי.

תזכורת ששלחתי ביום 16.1.2018 לא נענתה אף היא.

תלונה מוצדקת

בעקבות הגשת התלונה הממונה על הפיקוח על הבניה בעירייה שוחח עם המתלונן טלפונית, קיבל ממנו את התלונה המקורית והיום יצא לביקורת ובהמשכה נפתח תיק פיקוח.

נושא התלונה הועבר לטיפול ובדיקות נוספות מול מח' רישוי בניה והתובע העירוני.

תלונה מספר 3 – מחלקת התנועה ובטיחות בדרכים, חניה ופיקוח עירוני

תאריך 26/2/2018

המתלוננת קיבלה דוח חניה ברחוב בו היא מתגוררת לאחר שהחנתה את רכבה בסימון אדום לבן.

המתלוננת פנתה במכתב ערעור וציינה כי גם במקרים קודמים בהם ניתנו קנסות התברר כי הסימונים נעשו שלא כחוק בעיקר בכל הקשור לקבלת אישור וועדת התנועה המקומית של רמת השרון.

לא רק זאת אלא שנאלצתי לטרוח לדיונים מיותרים בבית המשפט בהרצליה בסימון נציג העירייה הודה כי אכן הדברים לא בוצעו כחוק ונאלץ למשוך את התביעה הנ"ל. הדבר קרה פעמיים וגרם לבזבוז זמן מיותר של כל הגורמים הנוגעים לדבר, זמני הפרטי, זמן בית משפט וזמן נציגי העירייה אשר את חלקם ממומן מכספי המיסים אותם משלמים התושבים וביניהם גם אני.

תשובתו הלאקונית של התובע העירוני לפנייתי הפעם הסתכמה באמירה לאקונית: כי הסימונים בוצעו כחוק.

בקשתי לקבלת תשובה חד משמעית באם הסימונים קיבלו את אישור וועדת התנועה המקומית לא נענתה.

נ.ב. לנושא סימון המדרכות ברחוב יש היסטוריה ארוכה אשר התחילה בסימון זמני בגלל צורך למנוע חניה ברחוב בעת עבודות להחלפת צנרת המים לרובע אלון ואשר למרות ההבטחה להחזרת המצב לקדמותו עם סיום הפרוייקט הרי שהדבר לא בוצע ולא הוחזר לקדמותו.

המתלונן ביקש לקבל מידע אם הסימונים של אבני השפה במדרכות בשני הכיוונים באדום לבן ברחוב המתנחלים 20, נעשו כחוק כלומר עברו את אישור של וועדת תנועה מקומית

תלונה מצדקת

בעקבות התלונה, התקיים בירור על ידי מנהל מחלקת התנועה בעירייה ובוצע חיפוש במסמכים לאורך השנים עד 1994, ולא נמצא תיעוד לסימון אדום לבן ברחוב המתנחלים ליד בית מספר 20.

כמו כן לא נמצאה פנייה אלינו של הפונה.

לדברי מנהל מחלקת התנועה ההסבר שיתכן לכך הוא שלעיתים קורה שמבצעים עבודות תשתית ע"י גופים חיצוניים ולצורך עבודה זו מסמנים איסור חנייה באמצעות אדום לבן ובסיום העבודות לא מחזירים את המצב לקדמותו. במידה ואנחנו מקבלים פנייה מתושבים

אנו בודקים מי עבד ומבקשים להחזיר את המצב לקדמותו. והיו מקרים כאלה. במקרה הנ"ל לא ידענו על הסימון ועל אי מחיקתו.

בעקבות זאת הדוח בוטל

תלונה מספר 4 – חניה ופיקוח עירוני

תאריך 19/3/2018

המתלונן תושב אשר קיבל דו"ח למרות שיש לו תו פעיל בעיר משנת 2012. מכיוון שהנפיק תו לרכב הוא הבין שהדו"ח בטעות ולא מיהר להגיש ערעור, הסביר שהוא מאוד עסוק (רופא) ולא הצליח לפנות זמן להגיש ערעור על עבירה שלא ביצע. בבדיקה מול מחלקת הפיקוח נמצא כי לא רק שאינו יכול לערער אלא גם קיבל כפל קנס. התושב כועס מאוד ומעוניין לתבוע את העירייה על עוגמת הנפש שנגרמה לו על לא עוול בכפו.

תלונה מוצדקת

בעקבות התלונה נערך בירור ודוח בוטל

תלונה מספר 5 – אירוע יום העצמאות

תאריך 8/5/2018

המתלוננת טענה כי ביום העצמאות העמידו מחסום באמצע רחוב אוסישקין ואילצו את כל האנשים לזרוק את מכלי ספריי השלג שלהם על מנת לעבור את המחסום. בעקבות כך ילדיה נאלצו לזרוק את הספריי שהיה ברשותם של הילדים רק כדי לגלות שמעבר למחסום יש דוכנים שמוכרים ספריי שלג !! מה המטרה?! האם העירייה הבטיחה לדוכנים בלעדיות על מכירת הספריי על חשבון התושבים?

תלונה מוצדקת

בעקבות התלונה נערך בירור בנושא, על פי הנחית המשטרה נאסר להכניס מיכל תרסיס שלג או חוטים למקום. לפיכך בבידוק בכניסות נאכפה הנחיה זו. בנוסף, נאסר הדבר למכירה על ידי בעלי הדוכנים שהיו במתחם האירוע. היו מספר מקרים בהם נצפו בעלי דוכנים מוכרים תרסיסים אלו והדבר טופל ע"י המשטרה והפיקוח העירוני.

כמו כן העירייה טענה כי המשטרה החרימה לכל בעלי הדוכן שנמצאו מוכרים תרסיסים.

למחלקת תרבות ידוע מי הם בעלי הדוכן והם לא יורשו לקיים דוכן בשנה הבאה! באחריות מחלקת תרבות.

תלונה מספר 6 – תשלום ארנונה

תאריך 14/8/2018

המתלוננת תושבת רמת השרון מזה כארבעה חודשים (מסוף חודש מרץ 2018). קיבלה הודעת SMS מהבנק שלה שנתקבל צו עיקול בגין אי תשלום ארנונה. המתלוננת טענה כי היא משלמת כחוק כל חיוב שמגיע אליי בזמן!! לאחר בירור מול מחלקת הגבייה בעיריית רמת השרון, התברר שאכן שולם החיוב של הארנונה, על שם בן זוגי מאחר ושילמתי בכרטיס האשראי שלו. לדברי נציגת העירייה היא העבירה בקשה להסרת העיקול (דבר שלוקח כ-72 שעות). ברצוני להבין מדוע קורה כדבר הזה? מדוע ממהרים לעקל חשבון בנק על סכום מצחיק שכזה, ועוד מבלי לשלוח התראה ראשונה, שניה, מבלי לנסות ליצור עמי קשר לפני כן. אני דורשת הסברים ופיצוי הולם!

תלונה מוצדקת

בעקבות התלונה נערך בירור באגף הגביה חוזה שכירות של המתלוננת עודכן בעירייה ב-20/3/18. נפלה שגגה והתשלום לא הועבר ממשלם הישן למשלם החדש. העיקול הוסר בעת שהתגלתה התקלה ואנחנו מצרים על כך. לאור מקרה זה חודדו הנהלים שוב.

תלונה מספר 7 – חניה ופיקוח עירוני

תאריך 27/12/2018

המתלונן מצא להפתעתו מכתב בתיבת הדואר של הדירה שאני מתגורר בה כדייר משנה ובו מצוין דרישת תשלום חוב עם תוספת פיגור(מצ"ב), זאת הפעם הראשונה שבה הוא נתקל בעניין זה (בתאריך ה-16/12).

מיד הוא פנה למשרד עו"ד פרנקל את קורן שמטפל עבור העירייה בחובות ששלח לי את פרטי העבירה (מצ"ב), נאמר לו בצורה פשוטה מאוד או שתשלם אחרת יתווספו פיגורים או שתשלח מכתב ערעור ואני נדון בבקשתך .

הפונה שלח מכתב ערעור (מצ"ב) לאחר מכן קיבלתי תשובה של המשרד (מצ"ב) שעיריית רמת השרון אינה אחראית למי שזרק את הנייר שבו רשום השם שלו (חשוב לציין כי האשמה עכשיו בגין השלכת נייר A4 ולא על השלכת הקרטונים כפי שמצוין במכתב העבירה .) הפונה קיבל תשובה שלילית ללא התייחסות לכך שנכחתי בחו"ל יום לפני ביצוע העבירה כביכול ויומיים אחרי .

המתלונן פנה לעיריית רמת השרון ולצערו טרטררו אותו מפקיד אחד לשני עד שבסופו של יום החזירו אותו חזרה למשרד עו"ד מטעם העירייה

מבקש את עזרתך בביטול הדוח ובהחזרת הכספים לרשותי 1111 ש"ח ששילמתי

תלונה מוצדקת

בהמשך לתלונה נערך בירור העירייה, המתלונן העביר לנציג העירייה צילומים של כרטיס טיסה הלוך ושוב, של הזמנה של מלון בתאריכים הנקובים, וכן צילום דרכון עם יציאה וחזרה .

בסיום הבדיקה הדוח בוטל

המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2018

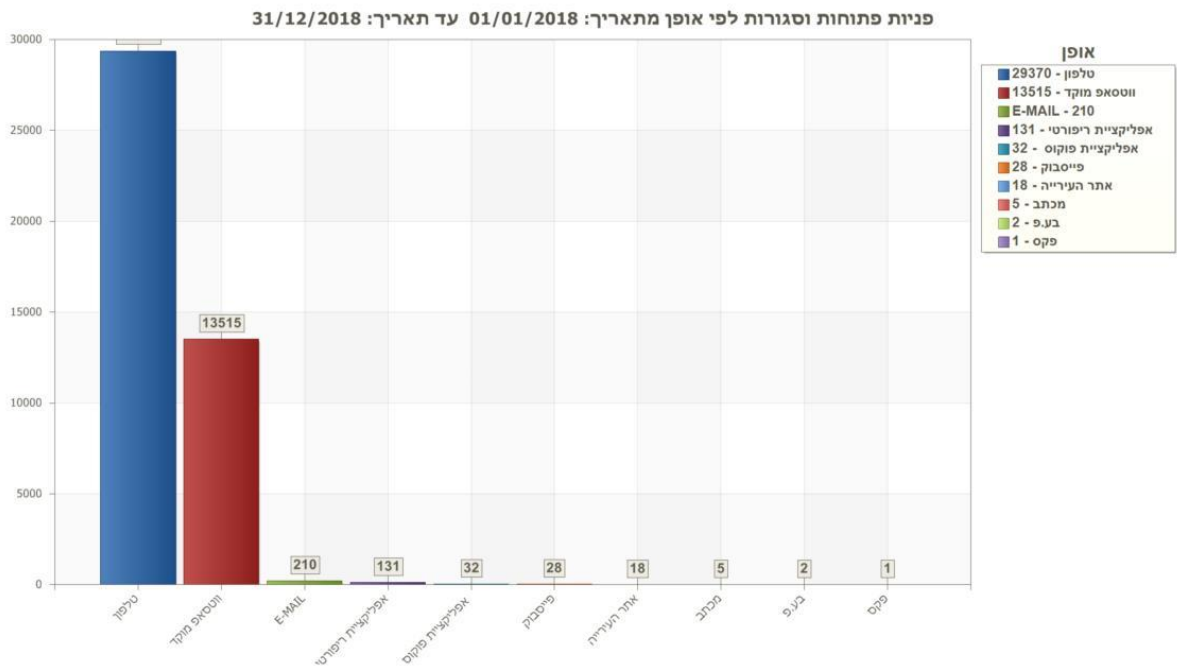
פניות תושבים ואחרים אל העירייה הן ברובן בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילותן השוטפת, ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים, מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול מידי כגון פניות בענייני נזילות מים, מטרדי ביוב, חסימת מדרכה או כביש ומטרדי תברואה דוגמת יתושים או עכברים.

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 2018 הגיעו למוקד העירוני של העירייה 43,312 פניות של תושבים

דרך העברת הפניה למוקד העירוני בשנת 2018



מעיון בהתפלגות מקור הפניות עולים הממצאים הבאים :

1. מרבית הפניות 29370 שהן 67.81% מהפניות הגיעו למוקד באמצעות שיחות טלפוניות ישירות אל המוקד .
 2. 13515 פניות (כ 31.20% מכלל הפניות) הגיעו אל המוקד באמצעות ווטסאפ מוקד
 3. יצוין כי סה"כ פניות למוקד בשנת 2018 עמד על 43,312 פניות וזאת לעומת 36,507 בשנת 2017
 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 אנושי המסוגל לספק לתושב מידע בכל נושא ועניין הנוגעים לרשות המקומית ולמתרחש בה לסוגיה הזו שני היבטים חשובים :

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

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

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

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

4. **קיומה של כתובת מקצועית אחת המעמידה את התושב בראש סדר העדיפויות ולוקחת אחריות על הטיפול בפנייתו** - מקצוענותם של עובדי המוקד העירוני והיכרותם עם המערכת העירונית מאפשרת למוקדנים לקבל מהתושב את כל הפרטים הנדרשים לטיפול בפנייתו, לנתב אותה לגורם הטיפול המתאים ולעקוב אחר הטיפול בה. המעקב השוטף אחר סטטוס הפניות מאפשרת להם לזהות עיכובים מבעוד מועד, לאתר נפילות בין הכיסאות ולתת להם מענה מתאים. המוקדן מייצג את התושב אל מול המערכת העירונית ו"לוחם" את מלחמתו.

5. **שקיפות טיפול ועדכון מתמיד בסטטוס הפנייה מרגע קליטתה במוקד העירוני ועד סיום הטיפול בה** – אמצעי המחשוב מאפשרים לתושב להתעדכן בכל עת בסטטוס הטיפול בפנייתו. עם קבלת הפניה במוקד העירוני אמור התושב לקבל הודעת sms

על רישומה במערכת וכן את מספרה הסידורי. נתון זה מאפשר לו בכל עת לבדוק את סטטוס הטיפול בה באמצעות אתר האינטרנט העירוני או בפנייה ישירה למוקד העירוני. בסיום הטיפול אמור התושב לקבל sms נוסף המודיע לו על סיום הטיפול בפנייתו.

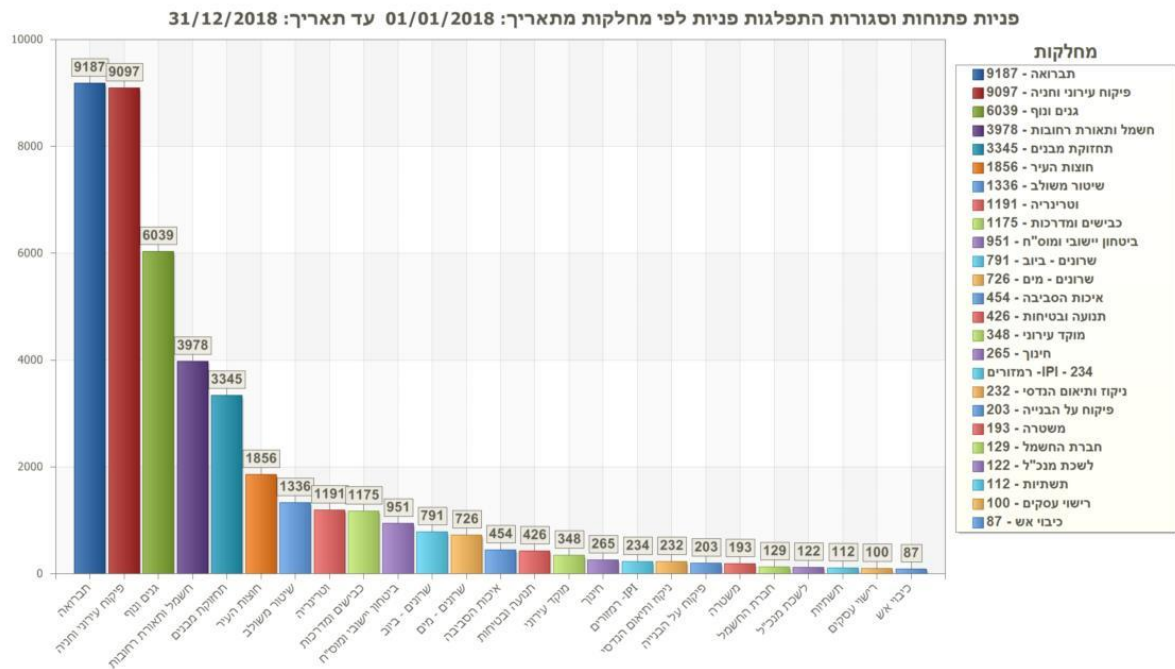
6. **חיזוק מעורבות התושבים באחזקה שוטפת של העיר** העלאת פניות מצד התושבים יוצרת מצב בו הופכים התושבים ל"עניינים" נוספות של הרשות המקומית בזיהוי מפגעים עירוניים והופכים לשותפים של הרשות בשמירה על סטנדרטי איכות החיים בעיר.

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

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

9. **כינונו של מרכז שליטה ובקרה מתמחה במתן מענה מידי בנקודות המעבר ממצבי שגרה למצבי חירום מידיים**. מקצועיותה של הרשות המקומית ומידת יכולתה לטפל באירועי חירום נמדדת בין היתר במשך הזמן שנדרש לה להגיב לאירועי חירום המתרחשים בתחומה, כגון: אירועי חומרים מסוכנים, רעידות אדמה, פיגועים, הפסקות מים נרחבות ועוד. קיומו של המוקד העירוני נותן ביד הרשות המקומית את האפשרות להגיב מידית לאירועי החירום. אנשי המוקד העירוני, הינם אנשי מקצועי שתודרכו ואומנו להתמודד עם אירועי החירום ולהוות את ראש החץ הנותן את המענה הראשוני לסיטואציה החירומית שנוצרה: להפעיל באופן מידי את אנשי המקצוע הנדרשים לטיפול, לעדכן את הגורמים השונים בתוך העירייה ומחוצה לה וכן לתת מענה מידי לתושב באשר לדרכי הפעולה הנדרשים על ידו. פעולות אלו מאפשרות להעביר לתושב מסר חשוב מאוד של הרגעה כי הבעיה ידועה ומטופלת על ידי אנשי המקצוע.

פירוט פניות למוקד לפי מחלקות

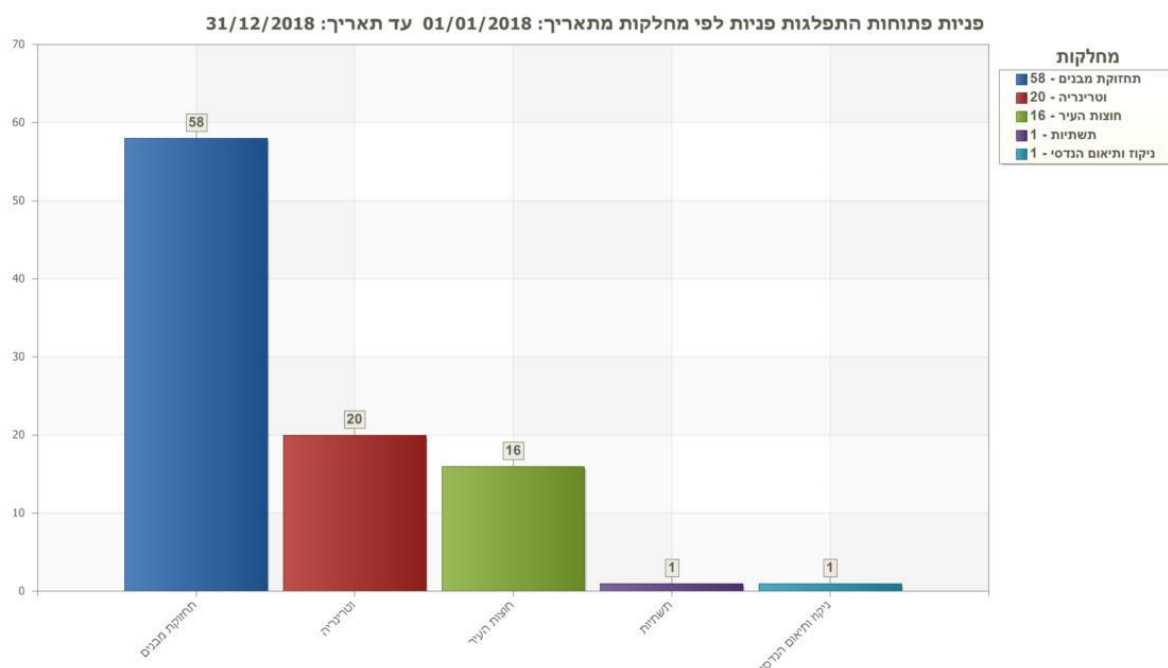


מבדיקת פירוט פניות הציבור לפי מחלקות עולים הממצאים הבאים :

1. כאמור במהלך שנת 2018 נרשמו במוקד 43,312 פניות ציבור
2. 9187 (21.21%) פניות הופנו למוקד בנושא תברואה , 9097 (21.00%) פניות הופנו למוקד בנושא פיקוח עירוני וחניה , 6039 (13.94%) פניות הופנו למוקד בנושא גנים ונוף , 3978 (9.18%) פניות הופנו למוקד בנושא חשמל ותאורת רחובות , 3345 (4.88%) פניות הופנו למוקד בנושא תחזוקת מבנים , 1,776 (4.10%) פניות הופנו למוקד בנושא חוצות העיר , 1,295 (2.99%) פניות הופנו למוקד בנושא שיטור משולב.
3. 1839 (4.24%) 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 2018 על פי נושאים לצד פניות שנשארו פתוחות

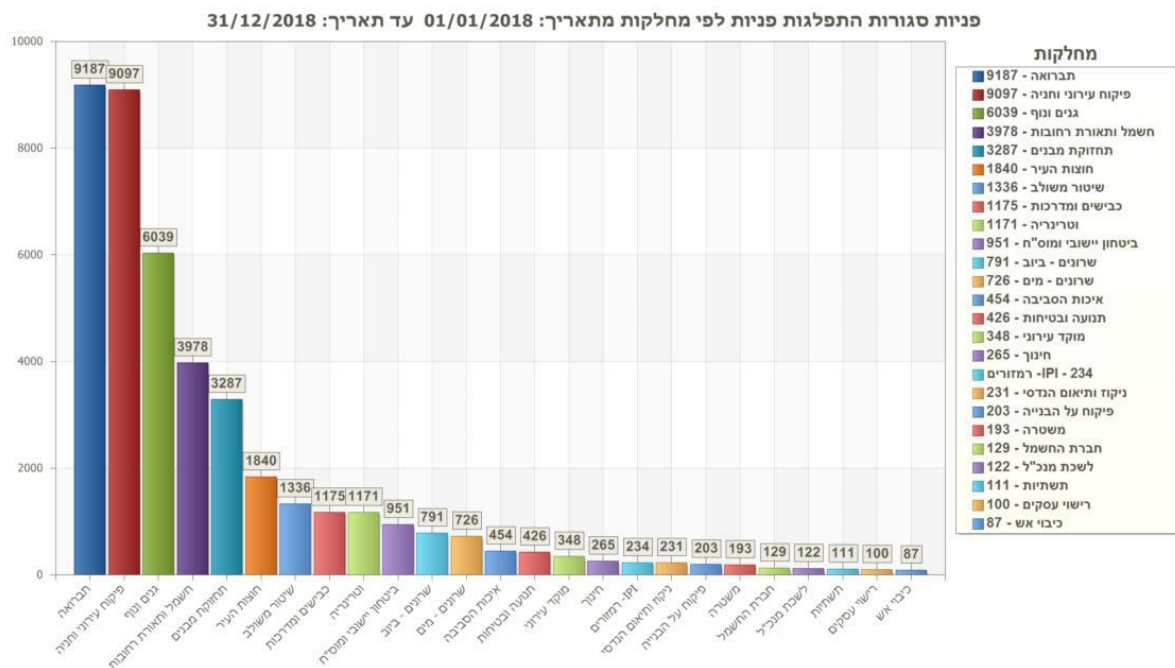


מעיון פירוט פניות הציבור שנשארו פתוחות עולים הממצאים הבאים :

1. נכון ליום 31/12/2018 נשארו **96 פניות פתוחות** מכלל הפניות שנפתחו בשנת 2018 .
2. מרבית הפניות שנשארו פתוחות הינם פניות הקשורות לנושא תחזוקת מבנים, טרינריה, וחוצות העיר (58פניות, 20 פניות ו-16 פניות בהתאמה) .
3. תלונה אחת נשארה פתוחה במחלקות הבאות : תשתיות וניקוז ותיאום הנדסי.

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

פירוט 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

נושא	משך זמן (בימים) לטיפול בפניה					סה"כ פניות
	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	מעל 7	
אגודת הספורט	44	5	3	2	10	64
איכות הסביבה	167	80	44	36	127	454
פניות לאתר אינטרנט	4	0	0	0	0	4
בזק	59	2	0	0	3	64
ביטוח	52	6	1	1	1	61
ביטחון יישובי ומוס"ח	768	33	22	15	113	951
גנים ונוף	2143	1532	1090	561	813	6039
הוט	11	0	0	0	0	11
וטרינריה	700	110	69	44	148	1171
חברה כלכלית	13	2	1	3	9	28
חברת חשמל	119	5	2	1	2	129
חוצות העיר	1187	223	72	46	312	1856
חינוך	188	16	7	3	51	265
חשמל ותאורת רחובות	2473	791	354	182	178	3978
יד לבנים וספרייה עירונית	5	0	0	0	1	6
כבישים ומדרכות	555	354	139	52	75	1175
כיבוי אש	84	1	0	0	2	87
לשכת מנכ"ל	65	5	6	2	42	122
מבקר העירייה	2	0	0	1	0	3
מד"א	3	0	0	0	0	3

11	2	0	0	0	9	מועצה דתית
348	5	0	8	12	323	מוקד עירוני
19	5	1	0	3	10	מוקד רואה
22	8	1	0	1	12	מיחשוב
37	7	0	2	3	25	מל"ח פס"ח
1	0	0	0	0	1	מניעת אלימות
66	1	0	0	1	64	מע"צ
193	2	0	0	0	191	משטרה
17	4	1	0	2	10	מתנסים - מגוונים
232	67	15	15	37	97	ניקוז ותאום הנדסי
16	11	0	0	1	4	סמנכ"ל תפעול
64	13	2	1	7	41	פארק הנצח
9097	456	217	366	571	7487	פיקוח עירוני וחניה
203	65	10	21	32	75	פיקוח על הבינה
18	0	1	0	5	12	פניות ציבור
45	2	0	1	4	38	רווחה
100	35	7	9	6	43	רישוי עסקים
5	2	0	0	0	3	רכב
9	5	0	0	1	3	רכש
234	35	6	18	24	151	רמזורים
1336	44	23	43	58	1168	שיטור משולב
791	44	13	19	38	677	שרונים ביוב
726	63	14	30	72	547	שרונים מים
9187	1017	539	837	1368	5426	תברואה
25	0	0	2	0	23	תווי חניה
3345	839	132	255	464	1599	תחזוקת מבנים
426	164	24	26	45	167	תנועה ובטיחות
39	13	2	1	4	19	תקשורת ותקשוב
60	21	0	5	4	30	תרבות הדיור
37	6	0	1	0	30	תרבות ואירועים
112	49	8	8	11	35	תשתיות
43312	4876	1963	3478	5939	26962	סה"כ
	11.25%	4.53%	8.03%	13.71%	62.25%	סה"כ באחוזים

מעיון בפירוט הפניות לפי זמן הטיפול בהן עולים הממצאים הבאים :

1. 26,962 פניות (62.25%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של יום אחד
2. 5,939 פניות (13.71%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שלושה ימים
3. 3,478 פניות (8.03%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שבעה ימים
4. 1,963 פניות (4.53%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שישים ימים
5. 4876 פניות (11.25%) קיבלו מענה תוך פרק זמן של מעל שישים ימים

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

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

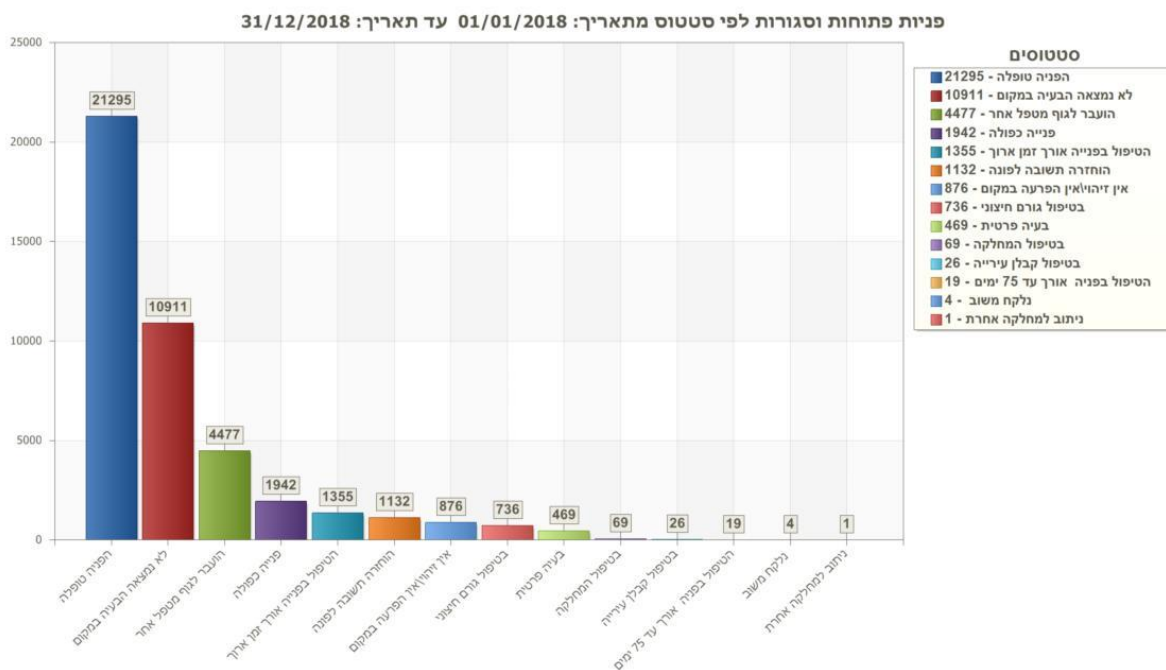
פניות חוזרות

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

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

פירוט פניות 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 (21,295 פניות שהם 49.17% אחוז מכלל הפניות) לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופלי". 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 ל- 4 פניות 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 כינונם 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

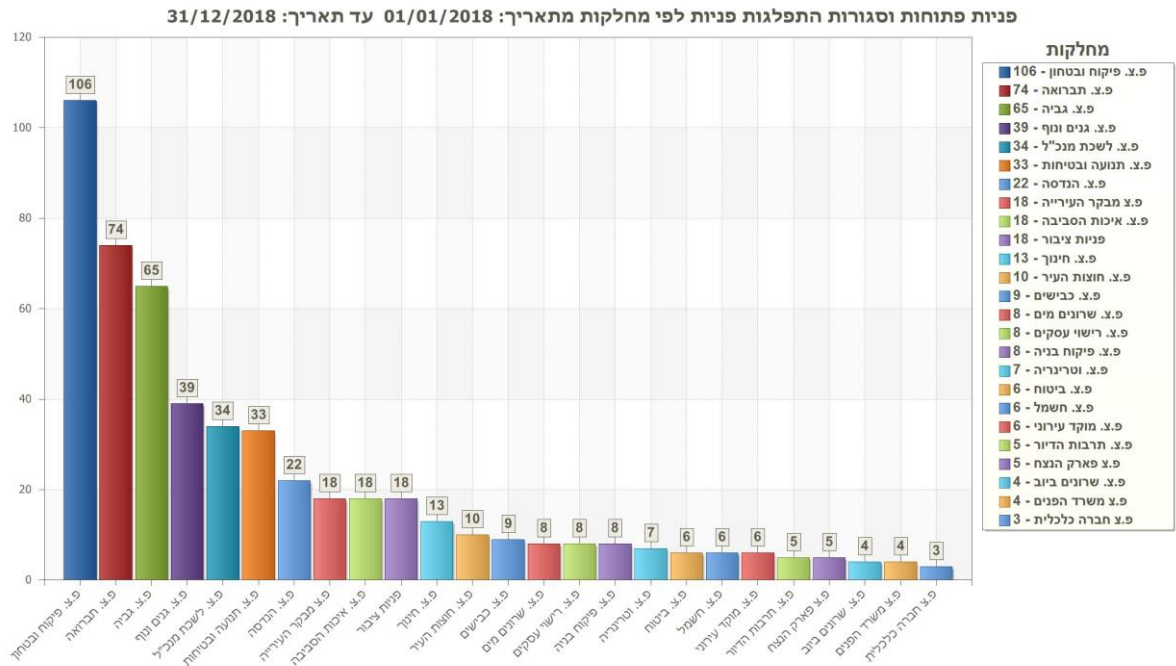
5. לייצר תגובה מתאימה מבעוד מועד ו/או בזמן אמת

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 2018

להלן פירוט הפניות שהגיעו ליחידה לפניות ציבור בשנת 2018 :



מעיון בפירוט הפניות עולים הממצאים הבאים :

במהלך שנת 2018 טיפלה המחלקה ב- 529 פניות ציבור, עיקר הפניות הגיעו בנושאי פיקוח ובטחון, תברואה, וגביה, גנים ונוף, לשכת מנכ"ל ותנועה ובטיחות.

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

2018 לא הועברו למחלקה לפניות ציבור פניות כלל

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

- מתן מענה לפניות הציבור לרבות מתן מידע לתושב הינו בהגדרת תפקיד המוקד ומתן שירות זה על ידי היחידה לפניות ציבור מהווה בזבוז משאבים.
- 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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2018 מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך:

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : אגודת הספורט

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	25	25	1	3	1	2	0	18	000:00:00	פעילות של אגודת הספורט
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	נאורה דולקת לאחר השעות המותרות
0.00%	100.00%	0	32	32	4	0	1	1	5	21	000:00:00	מפגעים במתקני אגודת הספורט
0.00%	100.00%	0	3	3	0	2	0	0	0	1	000:00:00	סככות/צלוניות

0.00% 100.00% 0 64 64 5 5 2 3 5 44 מחלקה : אגודת הספורט סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	31	31	0	3	2	4	8	14	002:00:00	מפגע תברואתי
0.00%	100.00%	0	7	7	0	1	1	0	1	4	030:00:00	פסולות בשטחים הפתוחים
0.00%	100.00%	0	8	8	1	1	0	0	0	6	003:00:00	מפגע בטיחותי
0.00%	100.00%	0	4	4	0	1	0	1	1	1	003:00:00	מים ממצגן
0.00%	100.00%	0	38	38	4	3	2	4	10	15	002:00:00	מים עומדים
0.00%	100.00%	0	4	4	1	0	0	0	2	1	002:00:00	פסולת ושמיים מעסק
0.00%	100.00%	0	16	16	5	1	2	1	4	3	007:00:00	רעשים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:02:00	תקרית חומרים מסוכנים
0.00%	100.00%	0	16	16	7	4	0	1	3	1	014:00:00	ריחות מעסק
0.00%	100.00%	0	14	14	0	5	1	4	1	3	000:24:00	ריח עשן
0.00%	100.00%	0	24	24	0	2	1	2	3	16	000:01:00	ריחות חריפים
0.00%	100.00%	0	20	20	1	2	3	1	1	12	000:24:00	מי ביוב - פרטי
0.00%	100.00%	0	103	103	21	13	9	7	18	35	014:00:00	בעיות בשטח פרטי
0.00%	100.00%	0	12	12	1	0	1	2	3	5	000:24:00	בקשות/שאלות תושב
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	014:00:00	בדיקת קרינה
0.00%	100.00%	0	19	19	2	1	0	4	3	9	030:00:00	אסבסט
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	014:00:00	בדיקת זיהום אויר
0.00%	100.00%	0	31	31	18	3	3	2	2	3	014:00:00	חצר פרטית מוזנחת
0.00%	100.00%	0	50	50	17	1	4	8	9	11	021:00:00	מטרד שטחים נטושים

0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	1	0	0	4	002:00:00	זיהום אויר
0.00%	100.00%	0	9	9	1	1	2	0	1	4	000:24:00	הזרמת נזלים
0.00%	100.00%	0	39	39	5	1	4	3	9	17	030:00:00	השלכת פסולת בנין בשטחים הפתוחים

0.00% 100.00% 0 454 454 84 43 36 44 80 167 מחלקה : איכות הסביבה סה"כ פניות ל

ט.ל.ח עמוד 2 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב

אגף : תקשורת ותקשוב

מחלקה : אתר אינטרנט

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	פניות לאתר אינטרנט

0.00% 100.00% 0 4 4 0 0 0 0 0 4 מחלקה : אתר אינטרנט סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גופי סמך
אגף : גופי סמך
מחלקה : בזק

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	1	11	000:00:00	עמוד נוטה ליפול
0.00%	100.00%	0	36	36	1	1	0	0	1	33	000:00:00	מפגעי בטיחות (שוחות, עמודים, כבל)
0.00%	100.00%	0	8	8	1	0	0	0	0	7	000:00:00	ארונות תקשורת
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:00:00	כבל קרוע
0.00%	100.00%	0	64	64	2	1	0	0	2	59	מחלקה : בזק	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2018 מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : ביטוח												

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	61	61	0	1	1	1	6	52	007:00:00	תביעה לביטוח

0.00% 100.00% 0 61 61 0 1 1 1 6 52 מחלקה : ביטוח סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : ביטחון יישובי ומוס"ח

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	001:00:00	מצב ביטחוני
0.00%	100.00%	0	27	27	7	2	0	2	3	13	000:01:00	לקויי אבטחה
0.00%	100.00%	0	459	459	30	12	7	6	13	391	000:24:00	פעמון / אזעקה במוסדות
0.00%	100.00%	0	21	21	3	0	1	2	1	14	000:24:00	שער חשמלי לא תקין
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	1	1	001:00:00	פריצה למתקן עירייה
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	1	4	000:00:30	התנהגות מאבטח לא תקינה
0.00%	100.00%	0	20	20	7	1	0	0	1	11	000:24:00	בדיקת מערכת
0.00%	100.00%	0	73	73	28	5	4	3	5	28	001:00:00	זמזם/אינטרקום
0.00%	100.00%	0	35	35	1	0	0	2	0	32	001:00:00	לחצן מצוקה בגן ילדים
0.00%	100.00%	0	246	246	1	2	3	4	7	229	000:04:00	חסרי סגירה
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	תאורה/מזגנים במבני עירייה
0.00%	100.00%	0	57	57	11	3	0	3	1	39	000:24:00	שער לא תקין

0.00% 100.00% 0 951 951 88 25 15 22 33 768 מחלקה : ביטחון יישובי ומוס"ח סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

משתמש: דולי לב
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	13	13	1	0	2	1	3	6	180:00:00	הוספת צמחיה
0.00%	100.00%	0	47	47	4	1	4	8	17	13	007:00:00	גרימת נזק
0.00%	100.00%	0	73	73	9	7	8	19	20	10	180:00:00	טיפול בשורשי עצים
0.00%	100.00%	0	872	872	50	75	83	186	226	252	020:00:00	גיזום
0.00%	100.00%	0	205	205	13	20	26	43	50	53	006:00:00	ברזיה לא תקינה
0.00%	100.00%	0	26	26	2	3	4	8	5	4	001:00:00	בורות בשטחי גיבון
0.00%	100.00%	0	247	247	7	20	24	51	71	74	003:00:00	גינות ואו ערוגות מוזנחות
0.00%	100.00%	0	121	121	12	11	14	22	26	36	007:00:00	אחזקה שוטפת של איי תנועה וחורשות
0.00%	100.00%	0	62	62	5	3	10	13	14	17	004:00:00	אחזקת גינות בגני ילדים

0.00%	100.00%	0	101	101	6	9	10	23	34	19	002:00:00	אחזקת חורשות
0.00%	100.00%	0	64	64	2	3	7	12	12	28	004:00:00	אדניות מוזנחות
0.00%	100.00%	0	25	25	2	2	3	5	5	8	030:00:00	כריתת עצים
0.00%	100.00%	0	19	19	3	1	4	4	4	3	002:00:00	מוסדות חינוך-גינון
0.00%	100.00%	0	2152	2152	84	182	223	374	497	792	002:00:00	מערכת השקייה
0.00%	100.00%	0	14	14	1	0	4	2	3	4	001:00:00	פינוי פסולת גינון
0.00%	100.00%	0	95	95	6	6	8	11	20	44	001:00:00	עצים ואו ענפים נוטים ליפול
0.00%	100.00%	0	281	281	0	6	16	44	90	125	002:00:00	שקיות/מתקן לצואת כלבים
0.00%	100.00%	0	464	464	0	13	20	60	140	231	000:24:00	צואת כלבים
0.00%	100.00%	0	157	157	1	0	6	19	29	102	000:02:00	נפילת עצים/ענפים
0.00%	100.00%	0	85	85	13	17	7	8	14	26	001:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	42	42	2	7	4	11	9	9	030:00:00	עץ חולה
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:05:00	ענף מסתיר תמרור
0.00%	100.00%	0	81	81	1	5	9	15	21	30	004:00:00	תלונות עקב עבודות גינון
0.00%	100.00%	0	10	10	2	0	1	3	3	1	030:00:00	תיקון אבני סביב ערוגה
0.00%	100.00%	0	25	25	0	2	3	4	9	7	015:00:00	אחזקת מתקני משחק
0.00%	100.00%	0	30	30	0	2	2	6	3	17	000:03:00	תפקוד התנהגות קבלני גינון
0.00%	100.00%	0	81	81	7	10	9	14	20	21	000:05:00	תחזוקה/מפגע בגינת כלבים
0.00%	100.00%	0	87	87	8	7	9	17	24	22	180:00:00	שתילת צמחיה ונטיעת עצים
0.00%	100.00%	0	106	106	6	7	7	24	25	37	015:00:00	תחזוקת מתקנים בגינות ציבוריות(משחק +פסלים+פחים)
0.00%	100.00%	0	453	453	11	36	34	83	138	151	004:00:00	תחזוקת גינות/שבילים ציבוריים

0.00% 100.00% 0 6039 6039 258 455 561 1090 1532 2143 מחלקה : גנים ונוף סה"כ פניות ל

53 מתוך 7 עמוד ח.ל.ח

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2018

עד תאריך: 01/01/2018

מתאריך:

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : הוט

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	0	11	000:00:00	תקלות/מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	0	11	מחלקה : הוט	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	52	52	6	4	1	2	7	32	000:24:00	סוסים/חמורים משוטטים
0.00%	100.00%	0	8	8	2	3	1	0	1	1	000:48:00	נשיכה/תקיפה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	2	0	0	0	2	000:00:00	רישוי/חיסון כלבים/חתולים
9.36%	90.64%	16	155	171	130	4	1	5	3	12	030:00:00	סירוס ועיקור חיות
0.00%	100.00%	0	5	5	2	0	0	0	0	3	007:00:00	מטרדי חיות
0.00%	100.00%	0	57	57	7	2	4	12	6	26	000:00:00	מטרד רעש מחיות
0.00%	100.00%	0	231	231	9	6	9	5	13	189	000:48:00	כלבים משוטטים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	1	0	1	007:00:00	מזון מקולקל
0.00%	100.00%	0	23	23	1	2	1	1	2	16	002:00:00	יצירת קשר/תיאום פגישה
0.00%	100.00%	0	319	319	19	7	16	11	40	226	000:24:00	חיה פצועה
0.00%	100.00%	0	8	8	4	2	1	0	1	0	007:00:00	החזקת חיות בניגוד לחוק
3.23%	96.77%	3	90	93	8	9	6	10	11	46	007:00:00	מטרדי חיות
2.22%	97.78%	1	44	45	0	3	4	6	8	23	000:24:00	חיות תוקפניות
0.00%	100.00%	0	29	29	4	2	0	5	3	15	007:00:00	חשד להתעללות
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00	חיסון כלבים
0.00%	100.00%	0	138	138	5	5	0	11	15	102	000:24:00	חילוץ חיות

1.68% 98.32% 20 1171 1191 197 51 44 69 110 700 מחלקה : וטרינריה סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	1	0	0	0	1	4	000:00:00	תיקון אחרי עבודות שנעשו במקום
0.00%	100.00%	0	3	3	2	0	0	0	0	1	000:00:00	תחנות אוטובוס
0.00%	100.00%	0	19	19	6	0	3	1	1	8	000:00:00	מפגעים שונים
0.00%	100.00%	0	28	28	9	0	3	1	2	13		מחלקה : חברה כלכלית
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : חברת החשמל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	19	19	1	0	0	0	1	17	000:00:00	מפגעים
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	1	0	18	000:00:00	יצוץ/רעש/אש מעמוד חשמל
0.00%	100.00%	0	13	13	1	0	0	0	1	11	000:02:00	חוט חשמל נפל/נמוך
0.00%	100.00%	0	15	15	0	0	0	0	0	15	000:00:30	כבל חשמל נקרע
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	1	0	6	030:00:00	עמוד חשמל נפל/עומד ליפול
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	2	16	000:00:00	הפסקת חשמל

0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	ארון חשמל
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	1	0	1	23	000:00:00	עצים וענפים לגיזום נוגעים במתח גבוה חברת החשמל
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:00:00	תאורת רחוב
0.00%	100.00%	0	129	129	2	0	1	2	5	119		מחלקה : חברת החשמל
												סה"כ פניות ל

ט.ל.ח עמוד 11 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:35

דולי לב

משתמש: מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : חוצות העיר

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	090:00:00	מחסומים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	1	0	0	090:00:00	מוסדות חינוך- חוצות
0.00%	100.00%	0	17	17	3	0	0	1	1	12	001:00:00	מפגעי בטיחות
1.56%	98.44%	1	63	64	9	2	4	1	7	40	090:00:00	מעקות בטיחות
0.00%	100.00%	0	12	12	2	1	1	2	1	5	090:00:00	חנית נכה
0.00%	100.00%	0	47	47	1	1	0	0	8	37	003:00:00	דיגלול וקישוט אירועים
6.90%	93.10%	2	27	29	6	4	2	3	3	9	090:00:00	בקשה להצבת שלט
6.25%	93.75%	2	30	32	0	2	0	3	10	15	003:00:00	זביל
0.00%	100.00%	0	59	59	0	0	0	2	3	54	090:00:00	התקנת שלטים
0.62%	99.38%	1	160	161	26	7	8	8	22	89	090:00:00	שלטים (חוצות, כלבים, סמלית)
0.00%	100.00%	0	18	18	3	1	0	1	1	12	007:00:00	צביעת עמודים
0.00%	100.00%	0	613	613	32	9	18	21	90	443	030:00:00	תמרורים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	090:00:00	ניקון תחנות אוטובוס ולוחות מודעות
0.00%	100.00%	0	273	273	96	11	8	11	31	116	090:00:00	מתקנים (פחי אשפה, ספסלים, עמודים ות.אוטובוס)
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	007:00:00	תלונות על עובדי המחלקה
2.16%	97.84%	10	452	462	88	6	5	17	46	290	180:00:00	צביעת כבישים וסימונים
0.00%	100.00%	0	60	60	1	0	0	1	0	58	030:00:00	צביעה
0.86%	99.14%	16	1840	1856	267	45	46	72	223	1187	מחלקה : חוצות העיר	
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : חינוך

אגף : חינוך

מחלקה : חינוך

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	1	0	0	0	0	5	003:00:00	הסעות
0.00%	100.00%	0	57	57	13	3	3	3	3	32	007:00:00	גני ילדים
0.00%	100.00%	0	202	202	25	9	0	4	13	151	007:00:00	בתי ספר

0.00% 100.00% 0 265 265 39 12 3 7 16 188 מחלקה : חינוך סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : חשמל ותאורת רחובות

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	24	24	1	3	1	3	11	5	000:72:00	מכסה לא תקין
0.00%	100.00%	0	17	17	1	1	0	3	5	7	000:72:00	מכסה שבור
0.00%	100.00%	0	26	26	0	0	2	4	10	10	000:72:00	מכסה חסר
0.00%	100.00%	0	47	47	3	8	4	10	12	10	060:00:00	הוספת עמוד תאורה
0.00%	100.00%	0	645	645	7	19	17	26	47	529	000:72:00	מוסדות חינוך- חשמל
0.00%	100.00%	0	231	231	3	5	5	12	28	178	060:00:00	מפגעי חשמל
0.00%	100.00%	0	94	94	0	1	3	5	8	77	000:72:00	תאורה דקורטיבית
0.00%	100.00%	0	76	76	2	5	3	12	21	33	004:00:00	תאורת גנים
0.00%	100.00%	0	125	125	3	2	4	7	9	100	000:72:00	תאורה במתקני עירייה
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	2	3	7	000:04:00	תאורה דולקת
0.00%	100.00%	0	61	61	5	2	8	4	16	26	000:72:00	תמרור מואר עצור/האט סולארי או ג'7
0.00%	100.00%	0	61	61	1	1	1	3	4	51	000:72:00	תקלת חשמל במתקני עירייה

0.00%	100.00%	0	407	407	3	9	24	31	83	257	000:72:00	תאורת רחוב
0.00%	100.00%	0	520	520	0	3	6	11	18	482	003:00:00	תחזוקת מזגנים במתקני עירייה
0.00%	100.00%	0	86	86	2	3	6	8	31	36	000:72:00	פנס מהבהב
0.00%	100.00%	0	1432	1432	34	43	89	189	455	622	000:72:00	פנס רחוב לא פועל
0.00%	100.00%	0	34	34	1	1	4	6	5	17	000:04:00	עמוד תאורה נוטה ליפול
0.00%	100.00%	0	11	11	1	0	0	1	2	7	000:04:00	עמוד/פנס תאורה נפל
0.00%	100.00%	0	15	15	2	1	1	3	4	4	000:04:00	פנס תאורה עומד ליפול
0.00%	100.00%	0	19	19	2	0	1	5	5	6	000:04:00	פנס תאורה תלוש/עקום/מסובב
0.00%	100.00%	0	32	32	0	0	3	8	12	9	000:72:00	פנס רחוב שבור
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	1	2	0	000:04:00	פנס תאורה עולה באש/נשרף
0.00%	100.00%	0	3978	3978	71	107	182	354	791	2473		סה"כ פניות ל מחלקה : חשמל ותאורת רחובות

ט.ל.ח עמוד 14 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	014:00:00	מפגעים במתחם יד לבנים

0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4	000:24:00	מידע
0.00%	100.00%	0	6	6	1	0	0	0	0	0	5	מחלקה : יד לבנים וספרייה עירונית	סה"כ פניות ל

ט.ל.ח עמוד 15 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

אחוד פתוחות	אחוד סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

31/12/2018 מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך:

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : כבישים ומדרכות

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	87	87	0	1	4	14	30	38	002:00:00	זביל
0.00%	100.00%	0	9	9	1	0	1	2	1	4	021:00:00	טיפול/תיקון במפרים
0.00%	100.00%	0	20	20	2	2	2	0	4	10	030:00:00	הנמכת כביש/מדרכה
0.00%	100.00%	0	69	69	2	1	4	6	22	34	007:00:00	השלמת ריצוף
0.00%	100.00%	0	56	56	1	3	1	8	18	25	003:00:00	מדרכה מורמת
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	1	5	4	7	007:00:00	נזק מפינוי גזם
0.00%	100.00%	0	167	167	7	6	7	24	53	70	002:00:00	ליקויים בכביש/מדרכה
0.00%	100.00%	0	13	13	0	1	1	4	1	6	030:00:00	ליקויים בסלילת כבישים והתקנת מדרכות
0.00%	100.00%	0	176	176	2	2	4	14	52	102	000:24:00	בור בכביש
0.00%	100.00%	0	58	58	0	1	0	8	18	31	002:00:00	בור במדרכה
0.00%	100.00%	0	41	41	0	1	3	7	11	19	003:00:00	מרצפות שבורות
0.00%	100.00%	0	37	37	0	3	1	9	10	14	003:00:00	אבן שפה
0.00%	100.00%	0	30	30	0	2	2	3	5	18	030:00:00	גרימת נזק
0.00%	100.00%	0	19	19	0	1	0	0	2	16	025:00:00	הנגשה
0.00%	100.00%	0	34	34	9	2	2	2	9	10	021:00:00	בקשה לאספלט
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	0	1	014:00:00	בקשה לכורכר
0.00%	100.00%	0	36	36	2	2	0	3	15	14	003:00:00	ריצוף בולט
0.00%	100.00%	0	13	13	0	1	1	1	7	3	003:00:00	תיקון אחרי מחלקת חוצות
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	1	4	5	005:00:00	תיקון אחרי מחלקת גיבון
0.00%	100.00%	0	6	6	0	2	0	1	0	3	003:00:00	תיקון בטון שבור
0.00%	100.00%	0	53	53	1	1	4	2	10	35	003:00:00	תלונות על עבודות
0.00%	100.00%	0	15	15	0	2	0	0	4	9	007:00:00	תיקון לתאגיד שרונים
0.00%	100.00%	0	128	128	1	6	10	16	45	50	003:00:00	ריצוף שקע
0.00%	100.00%	0	58	58	1	3	2	7	23	22	003:00:00	ריצוף משובש
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00	תיקון קיר גדר
0.00%	100.00%	0	20	20	0	2	2	2	6	8	003:00:00	שקע

0.00% 100.00% 0 1175 1175 29 46 52 139 354 555 מחלקה : כבישים ומדרכות סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : גוף חיצוני												
מחלקה : כיבוי אש												

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	כיבוי מדורה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	סיוע/סכנת חיים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	דליפת גז
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	0	0	0	23	000:00:00	אזעקת אש ממבנה ציבורי
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	0	14	000:00:00	אש
0.00%	100.00%	0	16	16	1	0	0	0	0	15	000:00:00	שריפה
0.00%	100.00%	0	15	15	0	0	0	0	1	14	000:00:00	ריח עשן/גז/חריף/כימי
0.00%	100.00%	0	9	9	1	0	0	0	0	8	000:00:00	עשן

0.00% 100.00% 0 87 87 2 0 0 0 1 84 מחלקה : כיבוי אש סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	4	4	2	0	0	0	0	2	007:00:00	תלונות על תפקוד המחלקות
0.00%	100.00%	0	42	42	12	0	1	2	0	27	007:00:00	תלונות תושב
0.00%	100.00%	0	11	11	3	1	0	1	0	6	007:00:00	בעיות מנהלתיות
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	007:00:00	תלונות על עובדי עירייה
0.00%	100.00%	0	18	18	4	1	1	1	2	9	007:00:00	הנגשה
0.00%	100.00%	0	34	34	12	2	0	2	3	15	007:00:00	בקשות תושב
0.00%	100.00%	0	4	4	2	0	0	0	0	2	007:00:00	תלונות חוזרות ונשנות
0.00%	100.00%	0	7	7	4	0	0	0	0	3	000:00:00	צביעת מעברי חצייה/סימונים/ניתובים

0.00% 100.00% 0 122 122 40 4 2 6 5 65 מחלקה : לשכת מנכ"ל סה"כ פניות ל

ט.ל.ח עמוד 18 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל ©

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : מבקר העירייה

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	0	0	2	030:00:00	התנהגות עובד עירייה

סה"כ פניות ל מחלקה : מבקר העירייה 2 0 0 0 0 0 1 3 3 0 100.00% 0.00%

ט.ל.ח עמוד 19 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מד"א

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	סיוע בתאונת דרכים	
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	הזמנת אמבולנס	
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3		מחלקה : מד"א	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מועצה דתית

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	תחזוקת בית העלמין
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	תחזוקה
0.00%	100.00%	0	4	4	1	1	0	0	0	2	000:00:00	מפגעים במתקני המועצה הדתית

0.00% 100.00% 0 11 11 1 1 0 0 0 9 מחלקה : מועצה דתית סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	007:00:00	עיריית הרצליה
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	1	1	6	000:03:00	אירוע חריג
0.00%	100.00%	0	131	131	1	0	0	0	3	127	000:01:00	איתור בעל רכב
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	מוקד תעש
0.00%	100.00%	0	47	47	0	0	0	0	1	46	000:03:00	תיעוד שיחה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	007:00:00	עיריית ת"א
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	001:00:00	מזגנים פועלים
0.00%	100.00%	0	37	37	0	0	0	2	2	33	000:03:00	מפגעים שונים
0.00%	100.00%	0	27	27	1	0	0	0	3	23	000:03:00	ניידת סיור לילה- ויקטור
0.00%	100.00%	0	62	62	1	0	0	2	0	59	000:03:00	בדיקת תלונת תושב
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	1	1	3	007:00:00	בעיות במחשב
0.00%	100.00%	0	23	23	1	1	0	1	1	19	000:02:00	נעילת/פתיחת שערי בית ספר

53 מתוך: 22 עמוד ט.ל.ח

CRMC - כל הזכויות שמורות ל ©,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2018 מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	1	0	0	0	0	0	001:00:00	מפגעים
0.00%	100.00%	0	18	18	3	1	1	0	3	10	014:00:00	מצלמות

סה"כ פניות ל מחלקה : מוקד רואה 10 3 0 1 1 4 19 19 0 100.00% 0.00%

ט.ל.ח עמוד 23 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

משתמש:
מפיק

31/12/2018 01/01/2018 :עד תאריך מתאריך

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב

אגף : תקשורת ותקשוב

מחלקה : מחשוב

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	22	22	7	1	1	0	1	12	000:00:00	תקלות אינטרנט
0.00%	100.00%	0	22	22	7	1	1	0	1	12	מחלקה : מחשוב	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	2	2	2	0	0	0	0	0	000:00:00	צביעה-גדעון קול
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:02:00	פתיחת מקלטים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:01:00	צופרים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	003:00:00	צביעת מקלט
0.00%	100.00%	0	23	23	3	1	0	2	3	14	000:01:00	תחזוקת מקלטים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:01:00	מידע
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:48:00	סיוע במקלטים פרטיים

0.00% 100.00% 0 37 37 5 2 0 2 3 25 מחלקה : מל"ח פס"ח סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	מידע

0.00% 100.00% 0 1 1 0 0 0 0 0 1 מחלקה : מניעת אלימות סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מע"צ

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	תקלה ברמזור
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	רמזורים בצומת מורשה
0.00%	100.00%	0	24	24	0	0	0	0	0	24	000:00:00	רמזורים בצומת הכפר הירוק

0.00%	100.00%	0	30	30	1	0	0	0	1	28	000:00:00	מפגעים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	טיפול בתמרורים
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00	טיפול בכביש
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	טיפול בתעלות

0.00% **100.00%** **0** **66** **66** **1** **0** **0** **0** **1** **64** מחלקה : מע"צ סה"כ פניות ל

ט.ל.ח עמוד 27 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

משתמש מפיק

31/12/2018 מתאריך 01/01/2018 עד תאריך

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : משטרה

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	5	5	1	0	0	0	0	4	000:00:00	מפוח
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	סכנת חיים
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	נפצים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	משק קהילתי
0.00%	100.00%	0	12	12	1	0	0	0	0	11	000:00:00	הכוונת תנועה
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	0	0	0	21	000:00:00	הפרעת מנוחה
0.00%	100.00%	0	26	26	0	0	0	0	0	26	000:00:00	אנשים חשודים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	הדלקת אש
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	ונדליזם
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	חשד לפריצה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	כתם שמן
0.00%	100.00%	0	30	30	0	0	0	0	0	30	000:00:00	חנייה אסורה
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	0	0	0	21	000:00:00	חפץ חשוד
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	רכבים חונים לא כחוק
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	רכב חשוד
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	0	11	000:00:00	עבודות בשעות אסורות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	תקיפה
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	תאונת דרכים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	רעש
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	עברות תנועה
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	0	0	0	25	000:00:00	איתור בעלים
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:00:00	אזעקות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	סכסוך שכנים
0.00%	100.00%	0	193	193	2	0	0	0	0	191	מחלקה : משטרה	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : מתנסים-מגוונים

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	2	0	0	0	1	3	000:00:00	תלונות על פעילות המתנסים
0.00%	100.00%	0	11	11	2	0	1	0	1	7	000:00:00	מפגעים
0.00%	100.00%	0	17	17	4	0	1	0	2	10		מחלקה : מתנסים-מגוונים

סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	3	0	0	0	1	2	000:24:00	קולטן מים סתום
0.00%	100.00%	0	6	6	1	0	1	1	0	3	014:00:00	נזק לרכוש
0.00%	100.00%	0	56	56	7	3	2	7	8	29	000:24:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	17	17	3	0	1	3	1	9	003:00:00	ניקוז- מכסה לא תקין
0.00%	100.00%	0	10	10	1	0	0	0	2	7	000:24:00	קולטן מים
0.00%	100.00%	0	17	17	6	1	1	1	5	3	003:00:00	ניקוז- קולטן לא תקין
0.00%	100.00%	0	5	5	1	0	0	0	1	3	060:00:00	תיאום עבודות בזק
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	1	0	0	1	060:00:00	תיאום עבודות הוט
0.00%	100.00%	0	22	22	7	4	3	0	4	4	004:00:00	אבן שפה מעל קולטן ניקוז
0.00%	100.00%	0	22	22	2	1	0	0	4	15	000:24:00	הצפת מי גשמים
1.61%	98.39%	1	61	62	20	5	5	3	8	20	180:00:00	בעיות תשתית/ניקוז
0.00%	100.00%	0	7	7	0	2	1	0	3	1	030:00:00	תיאום עבודות חשמל

ט.ל.ח עמוד 30 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

משתמש מפיק דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	3	1	0	0	1	1	002:00:00	מפגעים
0.00%	100.00%	0	10	10	7	0	0	0	0	3	004:00:00	תלונות תושבים

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

משתמש:
מפיק

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פארק הנצח

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	002:00:00	ונדליזם
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	אבדות בפארק
0.00%	100.00%	0	6	6	0	1	1	0	0	4	003:00:00	מתקני מים/גני ילדים
0.00%	100.00%	0	31	31	0	1	1	0	4	25	007:00:00	בקשות/תלונות תושב
0.00%	100.00%	0	6	6	1	1	0	0	1	3	003:00:00	נזילת מים
0.00%	100.00%	0	19	19	7	2	0	1	2	7	001:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	64	64	8	5	2	1	7	41	מחלקה : פארק הנצח	
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : פיקוח וביטחון												
אגף : פיקוח ובטחון												
מחלקה : פיקוח עירוני וחניה												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	828	828	5	19	14	18	44	728	000:03:00	בדיקת תלונת תושב
0.00%	100.00%	0	145	145	1	3	0	4	11	126	000:03:00	אשפה/גרונטאות בשטח עירוני
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:02:00	רכב תקוע
0.00%	100.00%	0	22	22	0	1	0	1	1	19	000:03:00	בעלי חיים משוטטים
0.00%	100.00%	0	95	95	1	0	0	2	3	89	007:00:00	הגברת תדירות הסירים
0.00%	100.00%	0	41	41	0	0	0	0	0	41	000:03:00	הדלקת אש
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	0	0	22	000:03:00	איתור בעל רכב
0.00%	100.00%	0	139	139	0	1	1	7	5	125	000:03:00	שימוש במפוח
0.00%	100.00%	0	23	23	0	0	0	0	2	21	000:03:00	שעות עבודה חריגות באתר בניה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:01:00	תאונת דרכים
0.00%	100.00%	0	528	528	6	19	62	124	186	131	090:00:00	רכב/נגרר/אופניים נטושים
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	0	0	22	000:03:00	אירוע יום הולדת
0.00%	100.00%	0	46	46	0	0	0	0	2	44	000:03:00	אזעקה
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	אדם חשוד
0.00%	100.00%	0	55	55	0	1	1	1	3	49	000:03:00	טיפול בנגררים
0.00%	100.00%	0	332	332	0	2	3	3	7	317	000:01:00	כלבים משוטטים
0.00%	100.00%	0	3754	3754	12	25	37	51	114	3515	000:03:00	חניה אסורה
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	1	0	0	6	000:03:00	חשד לגרימת נזק
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	2	2	18	000:03:00	לילכוך בשטח ציבורי עקב שיפוצים
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	1	1	4	030:00:00	מטרדי אופניים
0.00%	100.00%	0	201	201	13	23	13	31	36	85	007:00:00	מכולות
0.00%	100.00%	0	58	58	0	1	1	2	2	52	000:03:00	מודעות ושלטים
0.00%	100.00%	0	37	37	0	1	0	0	1	35	000:03:00	מטרד רעש בשעות מותרות

0.00%	100.00%	0	202	202	2	3	8	3	7	179	000:03:00	השלכת גזם אסורה
0.00%	100.00%	0	135	135	3	4	4	14	10	100	000:03:00	השלכת פסולת בניין/חול/ברזלים
0.00%	100.00%	0	33	33	0	0	0	1	0	32	000:03:00	הוצאת סחורה/כסאות ושולחנות לשטח הציבורי
0.00%	100.00%	0	744	744	1	2	4	8	15	714	000:03:00	הפרעת מנוחה
0.00%	100.00%	0	194	194	2	0	2	7	9	174	000:03:00	השלכת פסולת/אשפה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	ונדליזם
0.00%	100.00%	0	37	37	0	0	0	0	0	37	000:03:00	זרימת מים
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	1	5	000:03:00	התפרעות/השתוללות/קטטה
0.00%	100.00%	0	52	52	0	1	0	1	3	47	000:03:00	התראה לבעלי כלבים
0.00%	100.00%	0	41	41	0	0	0	1	0	40	000:03:00	סיוע
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	014:00:00	עישון
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	נזילה פרטית
0.00%	100.00%	0	291	291	0	3	4	6	18	260	000:03:00	נעילת/פתיחת שערים

53 מתוך 33 עמוד ט.ל.ח.

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	1	1	2	000:03:00	רוכלות לא חוקית
0.00%	100.00%	0	145	145	1	4	0	4	8	128	000:03:00	הוצאת גזם/ציוד בית/קרטונים
0.00%	100.00%	0	41	41	0	1	0	0	2	38	000:03:00	פעילות בניגוד לשעות המוגדרות על ידי העירייה
0.00%	100.00%	0	529	529	175	107	53	58	57	79	008:00:00	צמחיה פולשת משטח פרטי
0.00%	100.00%	0	177	177	7	5	9	11	17	128	007:00:00	מתן התראות
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	1	0	7	000:01:00	מענה ראשוני לנפילת עצים
0.00%	100.00%	0	62	62	0	1	0	3	3	55	000:03:00	מפגעי בטיחות

0.00% 100.00% 0 9097 9097 229 227 217 366 571 7487 מחלקה : פיקוח עירוני וחניה סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : פיקוח על הבנייה												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	003:00:00	הפרת צו הפסקת עבודה

0.00%	100.00%	0	24	24	6	0	1	3	4	10	010:00:00	חריגות בניה
0.00%	100.00%	0	15	15	2	1	1	1	1	9	003:00:00	מידע
0.00%	100.00%	0	36	36	9	5	1	4	5	12	005:00:00	בנייה בלתי חוקית
0.00%	100.00%	0	19	19	2	3	2	5	5	2	015:00:00	פסולת בניה
0.00%	100.00%	0	82	82	11	11	4	7	12	37	003:00:00	תלונות על קבלנים
0.00%	100.00%	0	26	26	12	3	1	1	5	4	003:00:00	גדר באתר בניה

0.00% **100.00%** **0** **203** **203** **42** **23** **10** **21** **32** **75** **מחלקה : פיקוח על הבנייה** **סה"כ פניות ל**

ט.ל.ח עמוד 35 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : פניות ציבור

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	0	0	5	6	000:00:00	תלונות חוזרות ונשנות
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00	מידע
0.00%	100.00%	0	18	18	0	1	0	0	5	12		מחלקה : פניות ציבור
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : רווחה												
אגף : רווחה												
מחלקה : רווחה												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	10	10	1	0	0	0	0	9	048:00:00	שרות לפרט ולמשפחות
0.00%	100.00%	0	5	5	1	0	0	0	1	3	072:00:00	שרות טיפול ייחודי
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	0	1	1	23	000:30:00	כוננית רווחה
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	2	3	048:00:00	קשישים
0.00%	100.00%	0	45	45	2	0	0	1	4	38		מחלקה : רווחה
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : רישוי עסקים												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	1	0	0	0	0	0	000:01:00	הרעלת מזון
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	2	0	0	000:24:00	סככה/סגירת חורף/גגון
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	002:00:00	רעש מבית עסק
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	0	1	1	002:00:00	ריחות מעסק
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	002:00:00	שעות פתיחת עסק
0.00%	100.00%	0	8	8	3	0	1	1	1	2	000:48:00	שילוט
0.00%	100.00%	0	10	10	2	1	1	0	0	6	000:24:00	פתיחת עסקים בניגוד לחוק
0.00%	100.00%	0	19	19	7	1	0	1	3	7	000:24:00	הוצאת שולחנות וכסאות
0.00%	100.00%	0	25	25	6	1	3	1	1	13	000:24:00	מטרד מעסק
0.00%	100.00%	0	19	19	6	2	1	3	0	7	002:00:00	פסולת/שמנים מעסק
0.00%	100.00%	0	9	9	2	0	1	1	0	5	002:00:00	עסק ללא רישיון

ט.ל.ח עמוד 38 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : רכב

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	4	4	2	0	0	0	0	2	000:00:00	בדיקת תלונת תושב

0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	000:00:00	מידע
0.00%	100.00%	0	5	5	2	0	0	0	0	0	3	מחלקה : רכב	סה"כ פניות ל

ט.ל.ח עמוד 39 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

אחוד פתוחות	אחוד סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : רכש

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	4	4	2	0	0	0	0	2	000:00:00	בדיקת רכישה
0.00%	100.00%	0	5	5	3	0	0	0	1	1	000:00:00	תחנות אוטובוס
0.00%	100.00%	0	9	9	5	0	0	0	1	3	מחלקה : רכש	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : רמזורים - IPI

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	14	14	1	0	0	0	2	11	000:00:00	רמזור חשוך/כבוי
0.00%	100.00%	0	49	49	10	2	0	4	11	22	000:00:00	בולרדים
0.00%	100.00%	0	7	7	2	0	0	0	1	4	007:00:00	רמזור נוטה ליפול/שבור/נפל/מסובב
0.00%	100.00%	0	42	42	3	2	3	5	1	28	000:00:00	תקלה טכנית ברמזור
0.00%	100.00%	0	18	18	1	1	0	1	1	14	000:00:00	נורות שרופות ברמזורים
0.00%	100.00%	0	46	46	4	2	0	2	3	35	000:00:00	תזמון רמזורים
0.00%	100.00%	0	27	27	4	3	2	4	3	11	000:00:00	רמזור הולכי רגל רגיל/מהבהב
0.00%	100.00%	0	31	31	0	0	1	2	2	26	000:00:00	צומת רמזורים חשוכה/מהבהבת

0.00% 100.00% 0 234 234 25 10 6 18 24 151 מחלקה : רמזורים - IPI סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : פיקוח וביטחון												
אגף : פיקוח ובטחון												
מחלקה : שיטור משולב												

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:30	פיגוע
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	רוכלות
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	1	0	17	000:03:00	רכב חשוד
0.00%	100.00%	0	30	30	0	3	1	1	2	23	000:03:00	אדם חשוד
0.00%	100.00%	0	42	42	0	0	0	1	2	39	000:03:00	אזעקה
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:03:00	עברות תנועה

0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	רעש חריג/פיצוץ/ ירי
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00	תקיפה
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:03:00	חשד לשריפה
0.00%	100.00%	0	217	217	5	6	2	4	11	189	000:03:00	בדיקת תלונת תושב
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	0	10	000:03:00	שימוש במפוח
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:03:00	שתיית אלכוהול בניגוד לחוק
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	0	1	0	12	000:03:00	תאונת דרכים
0.00%	100.00%	0	26	26	0	0	0	2	1	23	000:03:00	עבודות בשעות אסורות
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	1	0	1	10	000:03:00	התפרעות/השתוללות/קטטה
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	1	1	0	6	000:03:00	ונדליזם
0.00%	100.00%	0	5	5	0	2	1	0	0	2	000:03:00	השלכת פסולת
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:03:00	הפגנה
0.00%	100.00%	0	182	182	2	5	4	5	5	161	000:03:00	הפרעת מנוחה
0.00%	100.00%	0	37	37	0	4	0	1	0	32	000:03:00	מטרדי רעש בשעות מותרות
0.00%	100.00%	0	20	20	0	1	1	1	0	17	000:03:00	מפגעי בטוחות
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	חשד לפריצה
0.00%	100.00%	0	470	470	3	8	10	14	28	407	000:03:00	חנייה אסורה
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	1	0	21	000:03:00	חפץ חשוד
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00	נעדרים
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	1	0	4	000:03:00	איומים/תקיפה
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	1	2	0	18	000:03:00	נפצים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	1	0	2	000:03:00	סכנת חיים
0.00%	100.00%	0	63	63	1	3	0	4	4	51	000:03:00	סיוע
0.00%	100.00%	0	16	16	1	0	0	1	2	12	000:03:00	הדלקת אש
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00	הכוונת תנועה באירועים
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	007:00:00	הגברת סיוורים
0.00%	100.00%	0	71	71	0	0	1	0	2	68	000:03:00	איתור בעל רכב
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	1	0	2	000:03:00	מטרדי אופניים

0.00% 100.00% 0 1336 1336 12 32 23 43 58 1168 מחלקה : שיטור משולב סה"כ פניות ל

53 מתוך: 42 עמוד ט.ל.ח

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש: מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2018 מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך:

מנהל : גוף חיצוני

אגף : שרונים - ביוב

מחלקה : שרונים - ביוב

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא	
0.00%	100.00%	0	44	44	0	1	1	0	6	36	000:72:00	תיקון אחרי עבודות במקום	
0.00%	100.00%	0	27	27	0	1	1	0	2	23	000:06:00	שקע מסביב לבור ביוב	
0.00%	100.00%	0	34	34	1	2	1	1	5	24	001:00:00	תלונות תושב	
0.00%	100.00%	0	418	418	6	10	2	11	11	378	000:06:00	הצפת ביוב	
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	000:06:00	הצפת ביוב	
0.00%	100.00%	0	66	66	2	5	1	2	7	49	000:06:00	יצוף שקע מסביב לבור ביוב	
0.00%	100.00%	0	64	64	4	4	3	2	3	48	000:03:00	מכסה ביוב פתוח	
0.00%	100.00%	0	22	22	1	2	1	1	0	17	000:06:00	מכסה ביוב מתנדנד	
0.00%	100.00%	0	29	29	3	0	0	1	3	22	003:00:00	מכסה ביוב שבור	
0.00%	100.00%	0	33	33	1	0	2	0	1	29	000:06:00	ריח ביוב	
0.00%	100.00%	0	53	53	0	0	1	1	0	51	000:06:00	סתימת ביוב	
0.00%	100.00%	0	791	791	18	26	13	19	38	677		מחלקה : שרונים - ביוב	סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש: מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : גוף חיצוני												
אגף : שרונים - מים												
מחלקה : שרונים - מים												

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	83	83	2	3	0	4	6	68	000:06:00	פיצוץ מים
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	1	0	0	15	000:06:00	פיצוץ מים בכביש
0.00%	100.00%	0	147	147	8	7	4	9	13	106	000:03:00	נזילת מים
0.00%	100.00%	0	14	14	0	1	0	0	2	11	000:03:00	נזילת מים בכביש
0.00%	100.00%	0	71	71	1	0	1	1	4	64	000:24:00	תלונות עקב עבודות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:24:00	תפקוד/התנהגות עובדי שרונים
0.00%	100.00%	0	56	56	5	1	0	2	5	43	000:06:00	פיצוץ מים במדרכה
0.00%	100.00%	0	49	49	1	1	1	0	6	40	000:72:00	תיקון אחרי עבודות במקום
0.00%	100.00%	0	3	3	1	1	0	0	0	1	000:03:00	נזילה פרטית
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	0	0	4	12	003:00:00	בעיות באיכות המים (חול, טעם לואי, ריח, וכד')
0.00%	100.00%	0	17	17	0	0	0	0	2	15	030:00:00	גרימת נזק בשל עבודות שכנות
0.00%	100.00%	0	11	11	0	1	0	1	1	8	000:03:00	בור עקב עבודות
0.00%	100.00%	0	89	89	8	5	2	3	16	55	000:03:00	נזילה לפני שעון
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:01:00	אזעקה ממתקן שרונים
0.00%	100.00%	0	16	16	3	2	0	4	3	4	000:03:00	מכסה פתוח/מתנדנד/שבור
0.00%	100.00%	0	23	23	1	1	1	0	1	19	000:03:00	מפגעי מים
0.00%	100.00%	0	71	71	0	7	3	5	5	51	003:00:00	ברז כיבוי לא תקין
0.00%	100.00%	0	34	34	0	1	1	1	3	28	000:06:00	הפסקת מים
0.00%	100.00%	0	7	7	0	2	0	0	1	4	003:00:00	לחץ מים נמוך

0.00% 100.00% 0 726 726 30 33 14 30 72 547 מחלקה : שרונים - מים סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

משתמש: דולי לב
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00	שבעה
0.00%	100.00%	0	896	896	13	22	26	64	145	626	000:24:00	פינוי גזם
0.00%	100.00%	0	240	240	4	3	12	17	35	169	000:24:00	פינוי גזם דחוף
0.00%	100.00%	0	262	262	2	7	12	13	38	190	000:24:00	תפקוד/התנהגות קבלני פינוי
0.00%	100.00%	0	20	20	1	1	0	1	5	12	000:00:00	קולטן סתום/פתוח
0.00%	100.00%	0	2	2	0	1	0	0	1	0	000:24:00	שקיות לפחי אשפה
0.00%	100.00%	0	30	30	0	0	0	1	0	29	000:00:00	תזכורת לאיסוף גזם
0.00%	100.00%	0	57	57	0	3	3	5	7	39	000:24:00	פינוי אשפה ביתית
0.00%	100.00%	0	50	50	9	9	5	2	6	19	007:00:00	בקשה להצבת שלט
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:24:00	בעיה במכולות התת קרקעיות
0.00%	100.00%	0	1536	1536	78	111	90	139	248	870	000:48:00	טיאות רחובות ידני / מכני
0.00%	100.00%	0	103	103	9	6	4	2	10	72	000:00:00	טרקטור
0.00%	100.00%	0	290	290	0	0	0	1	2	287	000:00:00	אישור הוצאת גזם
0.00%	100.00%	0	49	49	1	1	2	2	7	36	000:24:00	איסוף גזם לאחר עבודות גינון
0.00%	100.00%	0	26	26	1	1	1	0	5	18	000:08:00	אי פינוי מכולות
0.00%	100.00%	0	34	34	2	1	2	0	5	24	000:00:00	איסוף פסולת בניין

0.00%	100.00%	0	230	230	3	9	7	11	33	167	000:24:00	איסוף גזם שלא ביום הפינוי
0.00%	100.00%	0	52	52	3	12	2	14	7	14	000:00:00	הדברת דבורים
0.00%	100.00%	0	19	19	0	1	1	3	3	11	000:00:00	בקשה לפינוי אשפה ביתית
0.00%	100.00%	0	50	50	3	3	4	6	4	30	007:00:00	גרימת נזק
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	2	3	000:00:00	גרימת נזק
0.00%	100.00%	0	399	399	32	30	49	54	47	187	000:48:00	הדברת יתושים
0.00%	100.00%	0	594	594	61	93	106	145	120	69	000:48:00	הדברת מכרסמים
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00	חוסר במכולות
0.00%	100.00%	0	16	16	2	0	1	6	3	4	000:00:00	הדברת יתושים
0.00%	100.00%	0	345	345	46	69	58	74	54	44	000:48:00	הדברת מזיקים (פרעושים שפשיים וכו..)
0.00%	100.00%	0	386	386	8	7	12	37	59	263	000:24:00	אי פינוי אשפה ביתית
0.00%	100.00%	0	71	71	24	11	5	0	6	25	005:00:00	ניקוי מגרש
0.00%	100.00%	0	82	82	3	4	6	5	16	48	000:00:00	ניקוי קולטן
0.00%	100.00%	0	539	539	27	26	25	43	74	344	000:00:00	מתקני מיחזור
0.00%	100.00%	0	141	141	4	9	6	15	37	70	000:02:00	ניקוי זכוכיות
0.00%	100.00%	0	21	21	0	0	0	0	2	19	000:00:00	סיוע
0.00%	100.00%	0	171	171	6	6	14	20	20	105	000:24:00	פחי אשפה-מפגעים
0.00%	100.00%	0	591	591	16	26	16	37	98	398	000:24:00	פינוי אשפה
0.00%	100.00%	0	244	244	76	30	19	7	16	96	000:00:00	עשבייה
0.00%	100.00%	0	644	644	4	21	21	49	73	476	000:02:00	פגר

ט.ל.ח עמוד 45 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	3	3	2	0	0	0	1	0	000:00:00	לוח מודעות
0.00%	100.00%	0	544	544	9	17	10	29	102	377	000:24:00	אי איסוף גזם/ציוד ביתי/קרטונים
0.00%	100.00%	0	283	283	6	11	12	20	53	181	000:24:00	אי החזרת פחי אשפה
0.00%	100.00%	0	75	75	1	2	0	9	7	56	000:02:00	לכידת נחשים
0.00%	100.00%	0	40	40	1	1	0	2	9	27	000:00:00	מכולות גזם
0.00%	100.00%	0	11	11	1	1	3	2	3	1	000:00:00	מים עומדים בשטח ציבורי
0.00%	100.00%	0	29	29	3	1	5	2	5	13	000:00:00	מים עומדים

0.00% 100.00% 0 9187 9187 461 556 539 837 1368 5426 מחלקה : תברואה סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש:
מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : תווי חניה

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	014:00:00	פניית תושב
0.00%	100.00%	0	19	19	0	0	0	2	0	17	007:00:00	מידע
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	0	2	0	23	מחלקה : תווי חניה	
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיץ

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : תחזוקת מבנים

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
4.12%	95.88%	14	326	340	112	14	16	20	43	121	007:00:00	מוסדות חינוך תחזוקה- בתי ספר
1.03%	98.97%	18	1735	1753	304	82	74	157	308	810	030:00:00	מוסדות חינוך-תחזוקה גני ילדים
0.18%	99.82%	1	551	552	69	12	13	23	31	403	000:04:00	סיירת 106
15.79%	84.21%	3	16	19	9	0	0	2	2	3	030:00:00	מקלטים
0.00%	100.00%	0	27	27	10	3	1	2	5	6	015:00:00	מוסדות חינוך- תחזוקה
4.46%	95.54%	5	107	112	36	6	5	6	13	41	030:00:00	גינות ופארקים
0.00%	100.00%	0	7	7	3	1	0	0	1	2	007:00:00	אינסטלציה
2.53%	97.47%	11	423	434	101	26	18	38	55	185	030:00:00	מבני עירייה
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	1	0	1	015:00:00	דלתות
0.00%	100.00%	0	2	2	2	0	0	0	0	0	030:00:00	עבודת מסגרות
2.33%	97.67%	1	42	43	14	1	2	4	6	15	030:00:00	תשתיות ציבוריות
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	1	0	0	0	030:00:00	גדרות/שערים
5.88%	94.12%	3	48	51	32	1	2	2	0	11	060:00:00	פרויקטים
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00	תחזוקה שבר כללי

סה"כ פניות ל מחלקה : תחזוקת מבנים 1599 464 255 132 146 693 3345 3289 56 98.33% 1.67%

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : הנדסה												
אגף : הנדסה												
מחלקה : תנועה ובטיחות												
אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	53	53	21	4	3	2	7	16	002:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	19	19	12	0	0	0	2	5	020:00:00	התקנת זבילים
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	060:00:00	מוסדות חינוך-תנועה
0.00%	100.00%	0	163	163	61	9	9	14	18	52	060:00:00	הוספת סימוני תנועה/חניה/תמרורים
0.00%	100.00%	0	40	40	12	1	3	4	3	17	002:00:00	טיפול במפגעי תחבורה
0.00%	100.00%	0	27	27	3	0	2	0	1	21	002:00:00	שלט אלקטרוני
0.00%	100.00%	0	8	8	4	0	0	0	0	4	002:00:00	תזמון רמזורים
0.00%	100.00%	0	21	21	2	0	0	0	5	14	005:00:00	תלונות על קו/תחנת אוטובסים
0.00%	100.00%	0	21	21	8	0	0	2	3	8	060:00:00	תמרורים
0.00%	100.00%	0	38	38	11	3	3	0	3	18	060:00:00	סימון מעטפה
0.00%	100.00%	0	13	13	4	0	1	1	2	5	060:00:00	צביעת מדרכות
0.00%	100.00%	0	12	12	8	0	1	0	1	2	060:00:00	במפרים
0.00%	100.00%	0	9	9	1	0	2	3	0	3	002:00:00	מראה פנורמית

ט.ל.ח עמוד 49 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	18	18	6	1	2	1	1	7	000:00:00	בעיות רשת
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	030:00:00	בעיות אינטרנט חינוך-כפיר
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00	פרסום שגוי

0.00%	100.00%	0	12	12	4	0	0	0	1	7	000:00:00	תקלה בטלפונים-בזק (ציון שמענוביץ)
0.00%	100.00%	0	4	4	2	0	0	0	1	1	000:00:00	תקלה בטלפונים- תדיראן
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:00:00	תקלה במחשבים- טלקווד
0.00%	100.00%	0	39	39	12	1	2	1	4	19	מחלקה : תקשורת ותקשוב	
												סה"כ פניות ל

ט.ל.ח. עמוד 50 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
------	---------	------	------	------	------	-------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

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 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	51	51	14	5	0	5	4	23	014:00:00	מפגעים מבתים פרטיים/משותפים
0.00%	100.00%	0	7	7	1	0	0	0	0	6	007:00:00	טיפול בסיכסוך שכנים
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	014:00:00	גישור בין שכנים
0.00%	100.00%	0	60	60	16	5	0	5	4	30		מחלקה : תרבות הדיור
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : תרבות ואירועים

אגף : תרבות ואירועים

מחלקה : תרבות ואירועים

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	13	13	1	0	0	0	0	12	002:00:00	חוברת תרבות פלוס
0.00%	100.00%	0	12	12	4	0	0	1	0	7	002:00:00	מפגע
0.00%	100.00%	0	12	12	0	1	0	0	0	11	002:00:00	תלונה על אירוע תרבות
0.00%	100.00%	0	37	37	5	1	0	1	0	30		מחלקה : תרבות ואירועים
												סה"כ פניות ל

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------	------

30/04/2019 13:16:36

דולי לב

משתמש מפיק

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2018 עד תאריך: 31/12/2018

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : תשתיות

אחוז פתוחות	אחוז סגורות	סה"כ פתוחות	סה"כ סגורות	סה"כ פניות	מעל 12	עד 12	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	זמן תקן	נושא
0.00%	100.00%	0	6	6	3	0	0	1	0	2	000:00:00	סכנת קריסה
0.00%	100.00%	0	21	21	8	2	2	0	1	8	000:48:00	תלונות על עבודות תשתית
0.00%	100.00%	0	25	25	6	2	3	5	3	6	000:48:00	תלונות תושב על תשתיות
0.00%	100.00%	0	39	39	15	2	2	2	6	12	000:00:00	מפגעי בטיחות
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	1	0	0	0	000:00:00	מבנים מסוכנים
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	000:00:00	גרימת נזק בשל עבודות תשתית
6.25%	93.75%	1	15	16	7	2	0	0	1	5	000:00:00	מידע
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	000:00:00	מוסדות חינוך- תשתיות

0.89% 99.11% 1 111 112 41 8 8 8 11 35 מחלקה : תשתיות סה"כ פניות ל

0.22% 99.78% 94 43218 43312 2962 1914 1963 3478 5939 26962 סה"כ פניות:

