



עיריית רמת השרון

# מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור דוח שנתי לשנת 2019

ניסן תש"פ  
אפריל 2020

## תוכן עניינים

עמוד	נושא
3	מכתב מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור
4	טיפול הרשות המקומית בתלונות ובפניות של הציבור
5	פניות ציבור
6	תלונות ציבור
13	תלונות ציבור לשנת 2018
18	המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2018
30	נספח : דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2018 לצד זמן הטיפול בפניה לפי מחלקות



## מבקר העירייה

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

Nisim\_by@ramat-hasharon.muni.il

תאריך : יום שני 27 באפריל 2020

ג באייר תש"פ

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 2019

בברכה

נסים בן יקר

מבקר העירייה

וממונה תלונות ציבור

העתק : חברי מועצת העיר

טיפול הרשות המקומית בתלונות ובפניות של הציבור

העירייה מספקות לתושביה שירותים רבים ומגוונים, שירות העירייה נבחן בין השאר גם ביכולתה לתת מענה לפנייתיהם 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 בעיינו.

דוח ממונה תלונות ציבור לשנת 2019 הינו הדוח הרביעי 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 ממנו 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 השרות לתושבים. השירות מבוסס על עקרונות של מתן מענה מהיר ואיכותי, יעיל ואמין לפניות התושבים.
4. שיתוף הפעולה המלא בין יחידות העירייה לבין המחלקה לפניות הציבור מהווה גורם מכריע להצלחה באיתור וטיפול בנושאים הטעונים שיפור, ולעיתים אף לשינוי הנדרש כתוצאה ממצבים הנוצרים בשטח.

5. מניעת שיהוי רב במענה לפניות הציבור. שיהוי רב במענה לפניות הציבור לא רק פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור במנהל הציבורי, אלא גם עלול להסב נזק רב לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו.
6. מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע וריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

## תלונות ציבור

### התלונה

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

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

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

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

העירייה מינתה את מבקר העירייה לתפקיד ממונה על תלונות הציבור

### חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

בהתאם לסעיף 2(א) בחוק

מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור

בהתאם לסעיף 2(ה) בחוק

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

## עצמאות הממונה במילוי תפקידו

בהתאם לסעיף 3 בחוק

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

## חובת סודיות

בהתאם לסעיף 4 בחוק

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

## הגשת תלונה

בהתאם לסעיף 5א בחוק

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

בהתאם לסעיף 5ב בחוק

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

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

## דרך הגשת התלונה

בהתאם לסעיף 6 בחוק

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

## תלונות שאין לברר

בהתאם לסעיף 7 א בחוק

לא יהיה בירור בתלונות אלה :

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

בהתאם לסעיף 7 ב בחוק

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

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

בהתאם לסעיף 7 ג בחוק

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

## דרכי בירור תלונה

בהתאם לסעיף 8 בחוק

- (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.



- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- (ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –
- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיות.
- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה. בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

#### איסור הפרעה

בהתאם לסעיף 9 בחוק

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

#### הפסקת הבירור

בהתאם לסעיף 10 בחוק

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

#### תוצאות הבירור

בהתאם לסעיף 11 בחוק

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

### סייגים להודעה

בהתאם לסעיף 12 בחוק

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

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

### דחיית התלונה

בהתאם לסעיף 13 בחוק

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

### זכויות וסעדים

בהתאם לסעיף 14 בחוק

- (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן.
  - (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

## דין וחשבון

בהתאם לסעיף 15 בחוק

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

## חומר שאינו ראיה

בהתאם לסעיף 16 בחוק

- (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

## פרסום

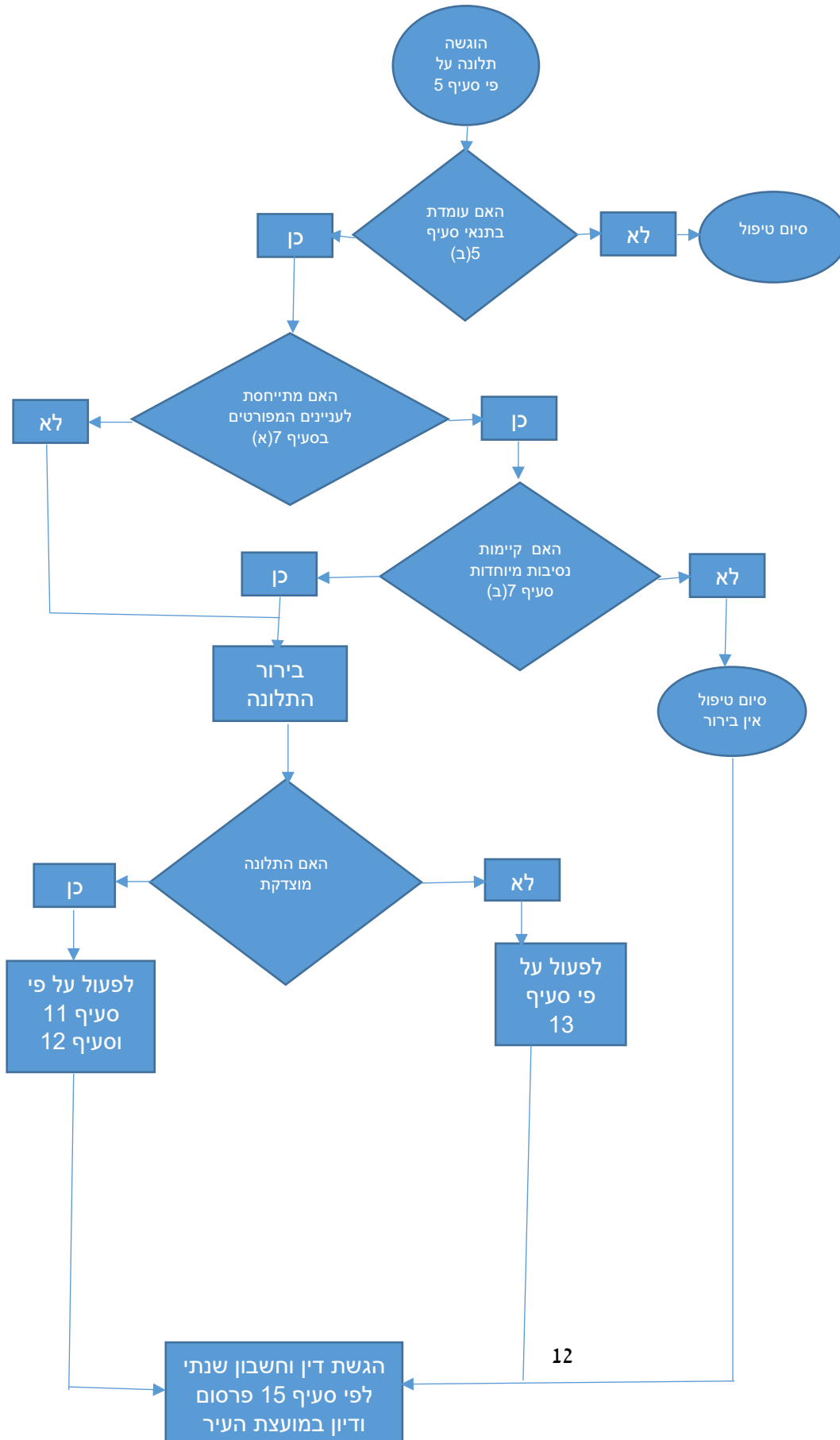
בהתאם לסעיף 17 בחוק

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

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית.
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית

## הממונה על תלונות הציבור תרשים זרימה



## תלונות ציבור לשנת 2019

עד סוף שנת 2019 הועברו 56 תלונות על העירייה למבקר העירייה בנושאים שונים

<u>מספר תלונות</u>	<u>נושא</u>
24	חניה ופיקוח עירוני
13	תברואה
4	תכנון ובניה
2	גביה
2	וטרנר
2	כבישים
2	איכות סביבה
1	אילה
1	גיזום
1	ביטוחים
1	רווחה
1	ביוב
1	רכב
1	מוקד עירוני

## להלן תקציר התלונות בשנת 2018 שנמצאו מוצדקות (7 תלונות)

### תלונה מספר 1- דוח של הפיקוח עירוני

תאריך 30/12/2018

בתאריך 16/12. המתלונן מצא להפתעתו מכתב בתיבת הדואר של הדירה בה הוא מתגורר כדייר משנה.

המכתב נשלח על ידי משרד עו"ד פרנקל את קורן שמטפל עבור העירייה בחובות בגין דוחות על השלכת פסולת (קרטונים) במקום ציבורי, ובו מצויין דרישת תשלום חוב עם תוספת פיגור.

הפונה פנה מיד למשרד עו"ד פרנקל את קורן, וביקש לבטל את החוב מאחר והפסולת אינה שלו, וכן מאחר והוא כלל לא היה בארץ בתקופת השלכת הפסולת. (הפונה צירף צילומי כרטיסי טיסה, שהות בחו"ל, וכן צילום דרכון עם יציאה וחזרה)

תשובת המשרד לעירעור הפונה הייתה שלילת ללא התייחסות לכך שהוא נכח בחו"ל.

הפונה פנה לעיריית רמת השרון ולא קיבל כל מענה

### תלונה מוצדקת

לאחר ברור העניין התובע העירוני החליט לבטל לפונה את הדוח

### תלונה מספר 2 – דוח של הפיקוח העירוני

תאריך 21/1/2019

תושבת דימונה קיבלה בתאריך ה- 13/01/2019 מכתב "דרישת תשלום חוב". במסמך מצויין שיש לה דוח על סך 730 ש"ח ועוד תוספת פיגור של 401.50 ש"ח.

הפונה ביררה עם רשות הדואר מדוע הדוח לא נמסר לה, והתברר לה כי הדוח נשלח לבית עסק מסוים ברמת השרון, הוא לא נדרש וחזר. הפונה כאמור לא גרה ברמת השרון ואינה מכירה את העסק הנ"ל. בנוסף ביקשה הפונה לברר בגין מה ניתן הדוח, והתברר לה כי בתוך ערימה של זבל שנזרקה במקום ציבורי מצאו חשבונית עם השם שלה והסיקו שהיא זו שביצעה את המעשה.

הפונה טענה כי היא הזמינה עם חברתה אוכל ברמת השרון וההזמנה הייתה על שמה, והיא זרקה את שקית האשפה בפח שליד הבית. (ניתן לראות בתמונות שיש באותו דו"ח שההזמנה

הוזמנה לויצמן 26 ברמת השרון והדוח ניתן בז'בוטינסקי 42 רמת השרון) וברור כי הפונה לא תלך עם פח מלא לכתובת הזו ואזרוק שם את כל אשפה.

הפונה התקשרה לחברת פרנקל את קורן ושם נמסר לה שאין לי מה לעשות והיא לא יכולה לבקש להישפט כי עבר הזמן.

### **תלונה מוצדקת**

לאחר ברור העניין התברר כי אכן כפי שכותבת הפונה ישנה בעיה באישור המסירה שכן בעוד שהפונה גרה בדימונה הדואר הגיע לעסק ברמת השרון.

זאת ועוד ולאחר בחינת העבירה ולאור טענות הפונה הוחלט על ביטול הדוח מחמת הספק בלבד.

### **תלונה מספר 3 – דוח של הפיקוח העירוני**

תאריך 19/3/2019

בתאריך 10.8.18 קיבל הפונה דוח בגין צואה של גורת הכלבים שלו שעשתה (לכאורה) ברח' ביאליק.

הכלבה, גורת זאב בת שנה באותה עת הייתה חולה מאוד (שילשלה), הצרכים היו מיימיים ממש כמו מים נוזלים. משום כך לא הייתה אפשרות לנקות את הצרכים שלה היות והיו מיימיים. הכלבה עשתה את צרכיה בערוגת עץ, ככה שכל הנוזלים נספגו באדמה.

הפקח ראה את התנהלותה של הכלבה ממרחק 150 מ', ( הפונה וכלבתו עצרו ברחוב ביאליק פינת הפרדס והפקח היה באוטו, בחניה של תחנת האוטובוס והמתין בתוך האוטו) כשהתקרב הפונה אל הפקח. הוא הסביר לו את העניין ואף ביקשת ממנו שיבוא לראות ואפילו לצלם את המקום אבל הפקח סירב בתוקף.

לטענת הפונה בדין ודברים בינו לבין הפקח, הפקח נתן לו להבין שהוא מסכים איתו ואף פטר אותי בתשובה "בסדר אין בעיה", אך בדיעבד נרשם דוח שנשלח אליו.

הפונה הגיש בקשת ערעור וקיבל תשובה שלילית. כמו כן התברר לפונה כי גם אין באפשרותו להישפט מאחר וחלף הזמן המאפשר לו להגיש בקשה להישפט.

### **תלונה מוצדקת**

לאחר בירור הנושא ולפנים משורת הדין בלבד בנסיבות העניין אושר למקבל הדוח להגיש בקשה להישפט תוך 15 יום.

## תלונה מספר 4 – חניה ופיקוח עירוני

תאריך 29/4/2019

המתלונן בן 74, שמתגורר בחיפה ומעולם לא היה ברמת השרון קיבל דוח החניה בטעות, אין זהות בין הרכב שעבר את העברה והמופיע בתמונה המופיעה ברשות העירייה לבין מספר הרכב של המתלונן.

המתלונן שלח למחלקת הפיקוח 4 הודעות, כולל הודעה אחת שנמסרה ביד בדואר רשום. כמו כן דיבר איתם טלפונית, כל פניותיו עלו בתוהו

### תלונה מוצדקת

לאחר בירור הנושא הדוח בוטל

## תלונה מספר 5 – מחלקת תברואה

תאריך 22/5/2019

המתלונן הבחין שהפח הירוק שברשותי נשבר לגמרי, ככל הנראה עקב התנהלות לא מתאימה של צוות פינוי האשפה. יצויין כי הפח חדש יחסית (כשנה וחצי) ונרכש לאחר שהפח הקודם נשבר באותו האופן. פחות מחודש לאחר שרכשתי אותו, צוות פינוי האשפה שבר את המכסה ותלש אותו מהפח, כך שהוא התרשם שפינוי האשפה נעשה בצורה מעט "קשוחה". המתלונן פנה למחלקת התברואה מספר פעמים. לאחר תקופה מסוימת גילה כי הפח הירוק השבור נעלם/ נלקח ובמקומו קיבל פח חום קטן, המיועד לפסולת אורגנית, שבור גם כן. המתלונן פנה שוב למחלקת התברואה. אך הדבר לא הועיל והוא נותר עם אותו פח חום קטן ושבור.

### תלונה מוצדקת

בעקבות התלונה נערך בירור בנושא, עם מחלקת התברואה. והובהר כי במידה והפח הושחת על ידי צוות פינוי האשפה לפונה מגיע פח חדש.



## תלונה מספר 6 – חניה ופיקוח עירוני

תאריך 12/6/2019

המתלונן פנה בתלונה למחלקת הפיקוח בנוגע לדוח חנייה שניתן ללא הצדקה, שכן בשעת רישום הדוח המדרכה אכן היתה צבועה באדום לבן אך היא נצבעה לאחר שהרכב כבר חנה שם. לא היה, ועד היום אין במקום תמרור האוסר על חנייה כפי שנטען בתשובת העירייה.

בנוסף ניתן לראות בתמונות את הקטיעה בצביעה במקום בו עמד הגלגל כשצבעו.

המתלונן פניה למחלקת החנייה לבדיקת תאריך צביעת המדרכה באדום לבן כדי להוכיח את טענתו לא זכה לכל מענה.

### תלונה מוצדקת

בעקבות התלונה נערך בירור בנושא המדרכה התברר כי צוות של עיריית ת"א צבעו כנראה בטעות את המקום באדום לבן, המדרכה נצבעה שוב באפור במקום באדום לבן והדוח בוטל

## תלונה מספר 7 – חניה ופיקוח עירוני

תאריך 5/8/2019

המתלונן התלונן על התנהלות לקויה של קבלני חוץ בכך שהם חונים על המדרכה בצורה לא חוקית, חוסמים את המדרכה, יוצרים רעש עשן ופיח בלתי נסבלים, ליד מחלקת התברואה בשעות הבוקר המוקדמות בין 20 דקות לשעה בטענה שהם צרכים לקבל משימות ולחתום על טפסים.

המתלונן פנה למחלקת התברואה ולא קיבל מענה במשך תקופה ארוכה

### תלונה מוצדקת

בעקבות התלונה נערך בירור בנושא וגורמי האכיפה בעירייה דאגו לערוך פעולות אכיפה בנושא

## המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2019

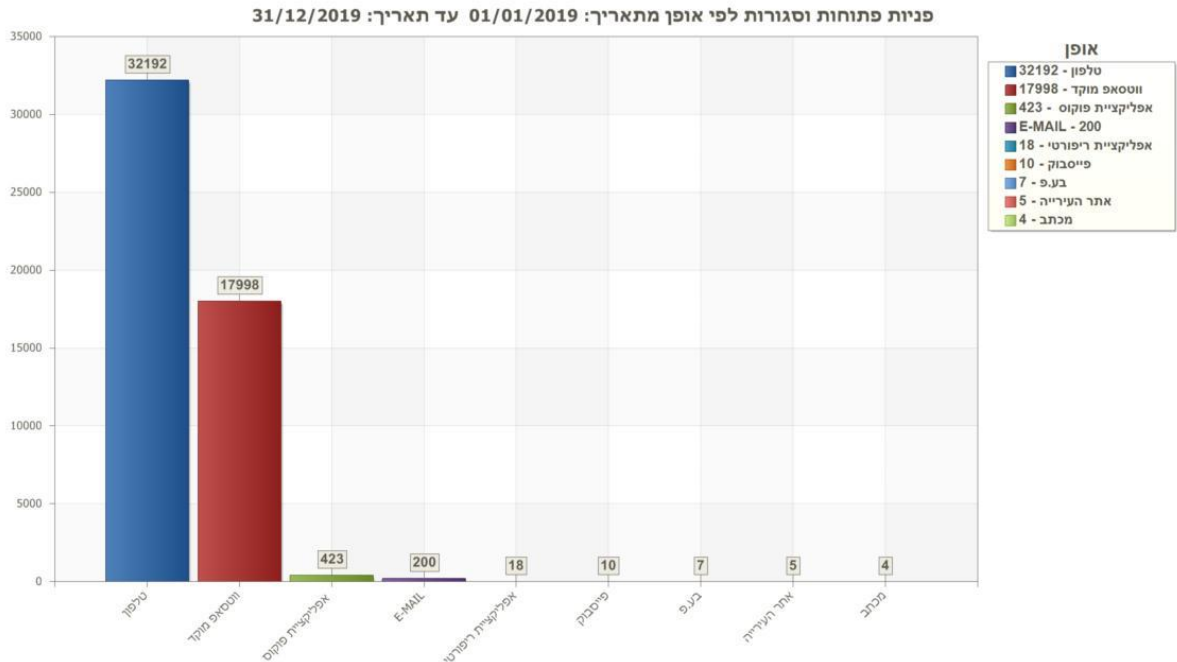
פניות תושבים ואחרים אל העירייה הן ברובן בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילותן השוטפת, ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים, מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול מידי כגון פניות בענייני נזילות מים, מטרדי ביוב, חסימת מדרכה או כביש ומטרדי תברואה דוגמת יתושים או עכברים.

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 2019 הגיעו למוקד העירוני של העירייה 50,857 פניות של תושבים

## דרך העברת הפניה למוקד העירוני בשנת 2019



מעיון בהתפלגות מקור הפניות עולים הממצאים הבאים :

1. מרבית הפניות 32,192 שהן 63.29% מהפניות הגיעו למוקד באמצעות שיחות טלפוניות ישירות אל המוקד .
  2. 17,998 פניות ( כ 35.38% מכלל הפניות ) הגיעו אל המוקד באמצעות ווטסאפ מוקד
  3. יצוין כי סה"כ פניות למוקד בשנת 2018 עמד על 50,875 פניות וזאת לעומת 43,312 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 ולהדריך 24 שעות ביממה בנושא השירותים הניתנים על ידי העירייה

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

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

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

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

5. **שקיפות טיפול ועדכון מתמיד בסטטוס הפנייה מרגע קליטתה במוקד העירוני ועד סיום הטיפול בה** – אמצעי המחשוב מאפשרים לתושב להתעדכן בכל עת בסטטוס הטיפול בפנייתו. עם קבלת הפניה במוקד העירוני אמור התושב לקבל הודעת sms על רישומה במערכת וכן את מספרה הסידורי. נתון זה מאפשר לו בכל עת לבדוק את סטטוס הטיפול בה באמצעות אתר האינטרנט העירוני או בפנייה ישירה למוקד

העירוני. בסיום הטיפול אמור התושב לקבל sms נוסף המודיע לו על סיום הטיפול בפנייתו.

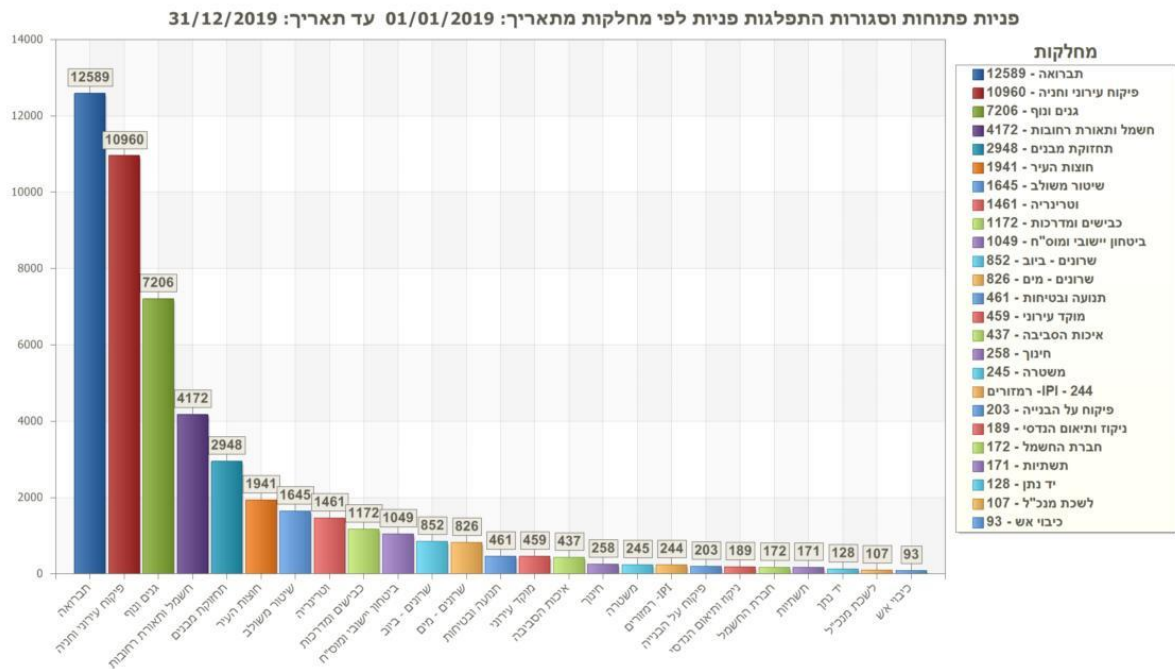
6. **חיזוק מעורבות התושבים באחזקה שוטפת של העיר** העלאת פניות מצד התושבים יוצרת מצב בו הופכים התושבים ל"ענייניים" נוספות של הרשות המקומית בזיהוי מפגעים עירוניים והופכים לשותפים של הרשות בשמירה על סטנדרטי איכות החיים בעיר.

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

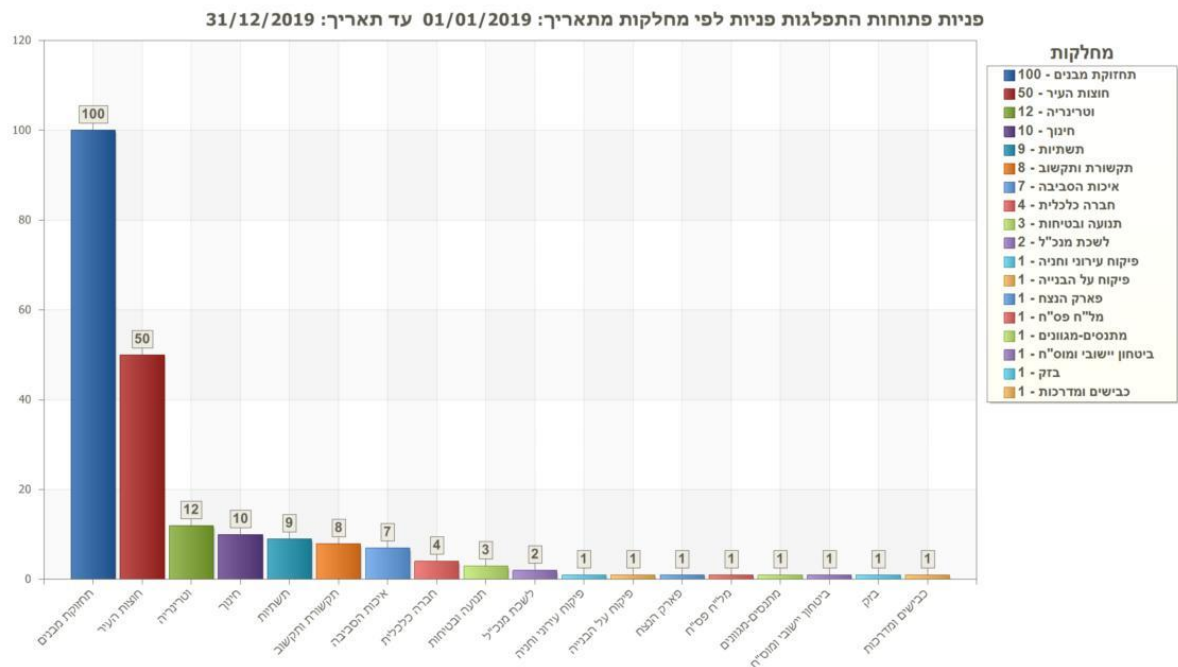


מבדיקת פירוט פניות הציבור לפי מחלקות עולים הממצאים הבאים :

1. כאמור במהלך שנת 2018 נרשמו במוקד 50,875 פניות ציבור
2. 12,589 (24.75%) פניות הופנו למוקד בנושא תברואה, 10,960 (21.55%) פניות הופנו למוקד בנושא פיקוח עירוני וחניה, 7,206 (14.16%) פניות הופנו למוקד בנושא גנים ונוף, 4,172 (8.2%) פניות הופנו למוקד בנושא חשמל ותאורת רחובות.
3. 1,336 (2.62%) פניות הופנו למוקד עירוני בנושאים הקשורים לגורמים חיצוניים לעירייה (כיבוי אש, חברת חשמל, משטרה, שרונים). 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

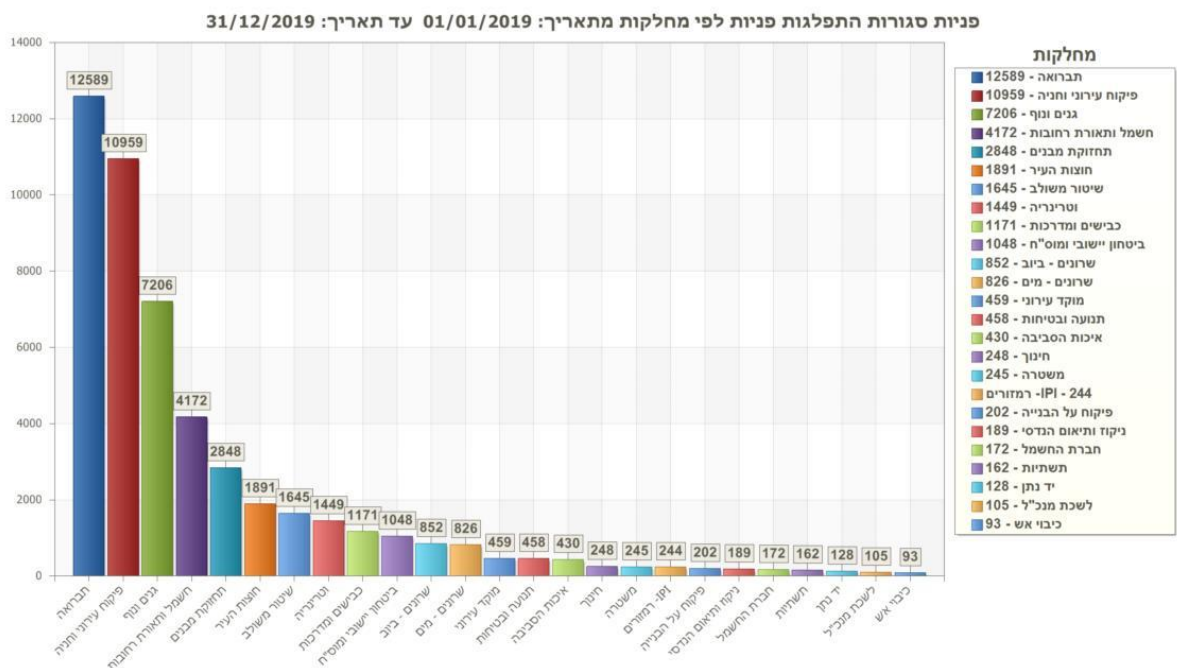


מעיון פירוט פניות הציבור שנשארו פתוחות עולים הממצאים הבאים :

1. נכון ליום 31/12/2018 נשארו **213 פניות פתוחות** מכלל הפניות שנפתחו בשנת 2018.
2. מרבית הפניות שנשארו פתוחות הינם פניות הקשורות לנושא תחזוקת מבנים, וחוצות העיר ( 100 פניות, ו- 50 פניות בהתאמה ).

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

סה"כ פניות	משך זמן ( בימים ) לטיפול בפניה					נושא
	מעל 7	עד 7	עד 5	עד 3	עד 1	
80	18	0	1	5	56	אגודת הספורט
437	134	18	33	82	163	איכות הסביבה
5	2	0	0	1	2	פניות לאתר אינטרנט
72	2	1	2	2	64	בזק
61	4	0	3	4	50	ביטוח
1048	165	14	13	30	826	ביטחון יישובי ומוס"ח
7206	1125	725	1151	1762	2443	גנים ונוף
6	0	0	0	0	6	הוט
1461	170	28	78	190	983	וטרינריה
53	13	2	1	9	24	חברה כלכלית
172	1	0	3	11	157	חברת חשמל
1941	362	57	83	232	1157	חוצות העיר
258	54	3	7	9	175	חינוך
4172	127	144	353	909	2639	חשמל ותאורת רחובות
1	1	0	0	0	0	יד לבנים וספרייה עירונית
128	6	0	3	1	118	יד נתן
1172	74	45	131	352	569	כבישים ומדרכות
93	6	2	0	2	83	כיבוי אש
107	42	4	3	2	54	לשכת מנכ"ל
1	0	0	0	0	1	מבקר העירייה
2	0	0	0	0	2	מד"א
11	2	0	0	2	7	מועצה דתית

459	21	3	6	19	410	מוקד עירוני
25	3	1	1	2	18	מוקד רואה
31	16	1	1	3	10	מיחשוב
55	14	2	1	13	24	מל"ח פס"ח
36	0	0	0	2	34	מע"צ
245	2	0	0	1	242	משטרה
19	8	0	2	1	7	מתנסים - מגוונים
189	35	11	31	43	69	ניקוז ותאום הנדסי
15	5	0	1	1	8	סמנכ"ל תפעול
84	27	0	3	6	47	פארק הנצח
10960	429	231	347	821	9131	פיקוח עירוני וחניה
203	46	21	27	37	71	פיקוח על הבינה
89	8	2	0	2	77	רווחה
89	24	6	6	11	42	רישוי עסקים
7	1	0	0	0	6	רכב
2	1	0	0	1	0	רכש
244	72	7	11	37	117	רמזורים
1645	8	18	43	116	1460	שיטור משולב
852	33	9	13	44	753	שרונים ביוב
826	36	16	32	101	641	שרונים מים
12589	803	414	1020	1994	8353	תברואה
1	0	0	0	0	1	תווי חניה
2948	792	150	195	360	1351	תחזוקת מבנים
461	326	14	14	36	68	תנועה ובטיחות
53	17	0	2	3	23	תקשורת ותקשוב
17	2	1	2	3	9	תרבות הדיור
54	8	1	2	3	40	תרבות ואירועים
171	97	4	8	9	44	תשתיות
<b>50857</b>	<b>5142</b>	<b>1955</b>	<b>3633</b>	<b>7274</b>	<b>32640</b>	<b>סה"כ</b>
	10.11%	3.84%	7.14%	14.30%	64.53%	סה"כ באחוזים

מעיון בפירוט הפניות לפי זמן הטיפול בהן עולים הממצאים הבאים :

1. 32,640 פניות ( 64.53% ) קיבלו מענה תוך פרק זמן של יום אחד

2. 7,274 פניות ( 14.30% ) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שלושה ימים

3. 3,633 פניות ( 7.14% ) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שבעה ימים
4. 1,955 פניות ( 3.84% ) קיבלו מענה תוך פרק זמן של עד שישים ימים
5. 5,142 פניות ( 10.11% ) 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 .**

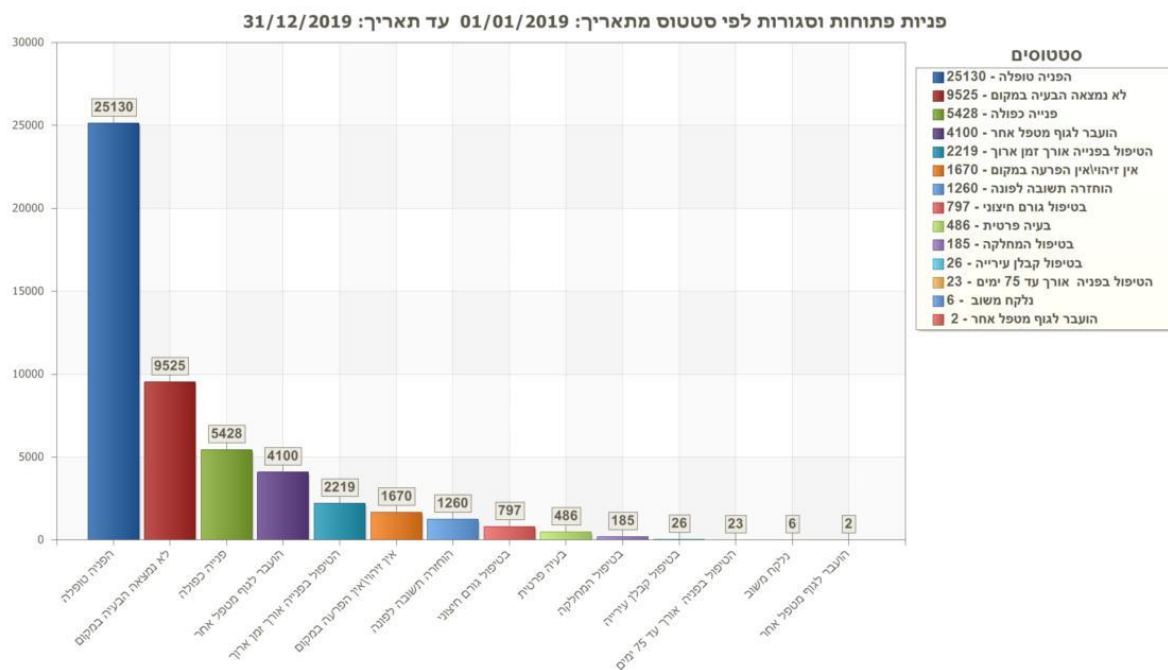
#### **פניות חוזרות**

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 (25130 פניות שהם 49.41% אחוז מכלל הפניות) לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופל". כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפניות לאחר גמר הטיפול, אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי", "לא ניתן לביצוע" וכדומה.

2. מתוך כלל 50,857 הפניות רק ל- 6 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.**

**נספח :**

**דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2017 לצד זמן  
הטיפול בפניה לפי מחלקות**

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : אגודת הספורט

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
000:00:00	5	0	0	0	0	2	7	7	0	100.00%	0.00%
000:00:00	19	3	0	0	0	1	23	23	0	100.00%	0.00%
000:00:00	29	2	1	0	2	13	47	47	0	100.00%	0.00%
000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%

0.00%

100.00%

0

80

80

16

2

0

1

5

56

מחלקה : אגודת הספורט

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : איכות הסביבה

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
030:00:00	3	1	0	0	1	2	7	7	0	100.00%	0.00%
000:48:00	0	1	0	0	1	1	3	3	0	100.00%	0.00%
000:48:00	12	9	4	0	1	2	29	28	1	96.55%	3.45%
000:48:00	4	5	2	3	1	4	19	19	0	100.00%	0.00%
000:00:00	6	0	0	0	0	1	7	7	0	100.00%	0.00%
007:00:00	8	8	1	3	3	2	25	25	0	100.00%	0.00%
000:02:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
014:00:00	1	4	0	1	1	2	9	9	0	100.00%	0.00%
000:24:00	5	1	1	1	1	3	12	12	0	100.00%	0.00%
000:01:00	19	10	2	1	4	5	41	41	0	100.00%	0.00%
014:00:00	27	15	5	2	5	20	74	74	0	100.00%	0.00%
000:24:00	3	1	0	1	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
000:24:00	2	2	0	0	1	0	5	5	0	100.00%	0.00%
030:00:00	7	5	0	1	2	4	19	20	1	95.00%	5.00%
014:00:00	1	1	0	0	0	1	3	3	0	100.00%	0.00%
014:00:00	1	1	0	0	1	0	3	4	1	75.00%	25.00%
007:00:00	21	2	4	2	5	26	60	61	1	98.36%	1.64%
000:24:00	13	3	5	0	2	0	23	23	0	100.00%	0.00%
000:72:00	1	1	0	1	0	1	4	4	0	100.00%	0.00%
030:00:00	7	7	6	0	2	1	23	24	1	95.83%	4.17%
000:12:00	3	0	0	0	0	1	4	4	0	100.00%	0.00%
014:00:00	18	5	3	2	5	22	55	57	2	96.49%	3.51%

מחלקה : איכות הסביבה 163 82 33 18 36 98 437 430 7 98.40% 1.60%



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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב

אגף : תקשורת ותקשוב

מחלקה : אתר אינטרנט

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
000:00:00	2	1	0	0	0	2	5	5	0	100.00%	0.00%

מחלקה : אתר אינטרנט 2 1 0 0 0 2 0 5 5 0 100.00 0.00%

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גופי סמך											
אגף : גופי סמך											
מחלקה : בזק											
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
000:00:00	9	0	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
000:00:00	36	1	1	1	1	0	40	40	0	100.00%	0.00%
000:00:00	14	1	1	0	0	1	17	18	1	94.44%	5.56%
000:00:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%

מחלקה : בזק 64 2 2 1 1 1 72 71 1 98.61% 1.39%

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	61	61	3	1	0	3	4	50	007:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00</b> %	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>מחלקה : ביטוח</b>

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2019 מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך:

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
0.00%	100.00%	0	485	485	50	3	5	4	14	409	000:24:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	001:00:00
3.03%	96.97%	1	32	33	7	3	1	0	0	21	000:00:00
0.00%	100.00%	0	25	25	2	0	0	0	0	23	000:00:00
0.00%	100.00%	0	31	31	9	1	1	0	1	19	000:24:00
0.00%	100.00%	0	25	25	10	2	0	0	1	12	000:24:00
0.00%	100.00%	0	67	67	44	1	2	1	3	16	001:00:00
0.00%	100.00%	0	2	2	1	0	0	0	0	1	000:00:30
0.00%	100.00%	0	35	35	16	2	1	1	1	14	000:24:00
0.00%	100.00%	0	18	18	5	2	1	0	1	9	000:01:00
0.00%	100.00%	0	12	12	1	0	0	0	0	11	001:00:00
0.00%	100.00%	0	313	313	3	3	3	7	9	288	000:04:00
<b>0.10%</b>	<b>99.90%</b>	<b>1</b>	<b>1048</b>	<b>1049</b>	<b>148</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>826</b>	מחלקה : ביטחון יישובי

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : גנים ונוף

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
030:00:00	5	5	4	0	1	3	18	18	0	100.00%	0.00%
180:00:00	22	15	7	15	15	18	92	92	0	100.00%	0.00%
002:00:00	6	4	5	5	2	8	30	30	0	100.00%	0.00%
001:00:00	5	7	2	3	2	4	23	23	0	100.00%	0.00%
006:00:00	45	46	39	29	25	26	210	210	0	100.00%	0.00%
020:00:00	369	282	188	121	96	84	1140	1140	0	100.00%	0.00%
000:48:00	906	619	418	291	284	162	2680	2680	0	100.00%	0.00%
007:00:00	96	99	64	36	25	18	338	338	0	100.00%	0.00%
180:00:00	6	5	0	3	1	0	15	15	0	100.00%	0.00%
014:00:00	4	3	0	3	2	4	16	16	0	100.00%	0.00%
030:00:00	10	11	10	2	6	11	50	50	0	100.00%	0.00%
004:00:00	45	21	18	4	10	6	104	104	0	100.00%	0.00%
000:05:00	1	0	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
001:00:00	19	15	8	9	12	14	77	77	0	100.00%	0.00%
000:02:00	89	31	21	5	5	4	155	155	0	100.00%	0.00%
007:00:00	27	27	17	19	13	14	117	117	0	100.00%	0.00%
015:00:00	8	2	7	6	6	6	35	35	0	100.00%	0.00%
007:00:00	27	31	6	16	18	10	108	108	0	100.00%	0.00%
007:00:00	13	17	9	12	5	8	64	64	0	100.00%	0.00%
007:00:00	26	18	19	18	10	12	103	103	0	100.00%	0.00%
015:00:00	30	20	20	7	7	13	97	97	0	100.00%	0.00%
000:05:00	19	11	14	8	6	6	64	64	0	100.00%	0.00%
030:00:00	6	6	3	1	3	6	25	25	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	31	31	2	1	2	6	8	12	000:03:00
0.00%	100.00%	0	97	97	6	10	11	15	20	35	004:00:00
0.00%	100.00%	0	601	601	1	12	22	95	175	296	000:24:00
0.00%	100.00%	0	22	22	2	2	1	3	6	8	000:24:00
0.00%	100.00%	0	570	570	35	42	50	97	159	187	007:00:00
0.00%	100.00%	0	56	56	5	7	4	8	15	17	180:00:00
0.00%	100.00%	0	266	266	2	6	22	48	84	104	000:48:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>7206</b>	<b>7206</b>	<b>490</b>	<b>635</b>	<b>725</b>	<b>1151</b>	<b>1762</b>	<b>2443</b>	<b>מחלקה : גנים ונוף</b>

ט.ל.ח. עמוד 7 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:00:00

**0.00%** **100.00%** **0** **6** **6** **0** **0** **0** **0** **0** **6** **מחלקה : הוט**

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

**מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר**

**אגף : איכות הסביבה וחזות העיר**

**מחלקה : וטרינריה**

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
007:00:00	2	1	0	0	1	0	4	4	0	100.00%	0.00%
180:00:00	4	5	1	0	0	103	124	113	11	91.13%	8.87%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
014:00:00	21	10	4	3	4	6	49	48	1	97.96%	2.04%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
007:00:00	1	2	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
007:00:00	88	24	14	8	4	15	153	153	0	100.00%	0.00%
000:24:00	13	4	1	0	1	4	23	23	0	100.00%	0.00%



0.00%	100.00%	0	58	58	1	1	4	2	10	40	000:24:00
0.00%	100.00%	0	145	145	0	1	0	10	18	116	000:12:00
0.00%	100.00%	0	66	66	2	3	3	10	9	39	007:00:00
0.00%	100.00%	0	411	411	5	9	5	21	57	314	000:12:00
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	0	0	1	12	000:24:00
0.00%	100.00%	0	404	404	3	7	5	15	47	327	000:12:00
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	2	4	002:00:00
<b>0.82%</b>	<b>99.18%</b>	<b>12</b>	<b>1449</b>	<b>1461</b>	<b>139</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>78</b>	<b>190</b>	<b>983</b>	<b>מחלקה : וטרינריה</b>

ט.ל.ח עמוד 9 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	5	5	1	1	0	0	3	0	000:00:00

15.38%	84.62%	2	11	13	1	1	0	0	2	7	000:00:00
5.71%	94.29%	2	33	35	3	6	2	1	4	17	000:00:00
<b>7.55%</b>	<b>92.45%</b>	<b>4</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>מחלקה : חברה כלכלית</b>

ט.ל.ח. עמוד 10 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

**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
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:02:00
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	0	0	0	13	000:00:30
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	2	5	000:00:00
0.00%	100.00%	0	43	43	0	0	0	1	2	40	000:00:00
0.00%	100.00%	0	28	28	0	0	0	1	1	26	000:00:00
0.00%	100.00%	0	10	10	0	0	0	0	1	9	000:00:00
0.00%	100.00%	0	9	9	0	1	0	1	0	7	030:00:00
0.00%	100.00%	0	27	27	0	0	0	0	4	23	000:00:00
0.00%	100.00%	0	27	27	0	0	0	0	1	26	000:00:00

**0.00%**

**100.00**  
o/

**0**

**172**

**172**

**0**

**1**

**0**

**3**

**11**

**157**

**מחלקה : חברת החשמל**

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : חוצות העיר

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
000:00:00	3	0	0	0	0	1	4	4	0	100.00%	0.00%
014:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
000:48:00	20	3	2	3	0	3	31	31	0	100.00%	0.00%
030:00:00	43	11	3	1	1	15	74	76	2	97.37%	2.63%
000:72:00	11	3	0	0	0	1	15	15	0	100.00%	0.00%
000:48:00	20	5	2	0	3	6	36	37	1	97.30%	2.70%
030:00:00	10	4	4	0	0	10	28	30	2	93.33%	6.67%
003:00:00	18	8	3	0	1	1	31	32	1	96.88%	3.13%
030:00:00	9	4	1	2	0	7	23	23	0	100.00%	0.00%
090:00:00	183	42	26	25	23	123	422	444	22	95.05%	4.95%
000:00:00	2	3	1	0	0	1	7	8	1	87.50%	12.50%
000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
007:00:00	11	1	0	0	0	1	13	14	1	92.86%	7.14%
030:00:00	490	87	20	15	13	28	653	655	2	99.69%	0.31%
030:00:00	96	27	11	5	3	31	173	180	7	96.11%	3.89%
060:00:00	234	34	9	6	13	76	372	383	11	97.13%	2.87%
000:72:00	1	0	1	0	1	0	3	3	0	100.00%	0.00%

מחלקה : חוצות העיר 1157 232 83 57 58 304 1941 1891 50 97.42% 2.58%

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : חינוך

אגף : חינוך

מחלקה : חינוך

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
003:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
007:00:00	145	7	5	3	4	36	208	200	8	96.15%	3.85%
007:00:00	27	2	2	0	0	14	47	45	2	95.74%	4.26%

מחלקה : חינוך

3.88% 96.12% 10 248 258 50 4 3 7 9 175

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה											
אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה											
מחלקה : חשמל ותאורת רחובות											
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
007:00:00	9	6	4	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
007:00:00	11	5	3	1	1	0	21	21	0	100.00%	0.00%
090:00:00	15	12	11	5	3	9	55	55	0	100.00%	0.00%
007:00:00	241	132	40	25	14	6	458	458	0	100.00%	0.00%
000:04:00	8	3	2	0	0	0	13	13	0	100.00%	0.00%
007:00:00	13	10	6	1	3	0	33	33	0	100.00%	0.00%
000:04:00	3	7	2	3	0	2	17	17	0	100.00%	0.00%
010:00:00	82	17	5	3	0	2	109	109	0	100.00%	0.00%
007:00:00	220	60	25	6	4	2	317	317	0	100.00%	0.00%
010:00:00	21	29	5	7	7	1	70	70	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	45	45	0	2	2	2	16	23	007:00:00
0.00%	100.00%	0	1421	1421	1	3	7	15	29	1366	005:00:00
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	0	0	5	6	000:04:00
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	2	2	3	9	000:04:00
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	1	4	7	13	007:00:00
0.00%	100.00%	0	140	140	1	5	4	15	42	73	014:00:00
0.00%	100.00%	0	19	19	0	1	1	2	3	12	000:04:00
0.00%	100.00%	0	30	30	0	3	1	4	7	15	010:00:00
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	2	1	2	000:04:00
0.00%	100.00%	0	108	108	0	6	8	16	47	31	007:00:00
0.00%	100.00%	0	1240	1240	11	40	67	188	468	466	007:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>4172</b>	<b>4172</b>	<b>35</b>	<b>92</b>	<b>144</b>	<b>353</b>	<b>909</b>	<b>2639</b>	<b>מחלקה : חשמל ותאורת</b>

ט.ל.ח. עמוד 14 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : תרבות ואירועים

אגף : תרבות ואירועים

מחלקה : יד לבנים וספרייה עירונית

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
000:24:00	0	0	0	0	0	1	1	1	0	100.00%	0.00%

**0.00%** **100.00%** **0** **1** **1** **1** **0** **0** **0** **0** **0** **מחלקה : יד לבנים וספרייה**

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

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019



**מנהל : גופי סמך**

**אגף : גופי סמך**

**מחלקה : יד נתן**

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
0.00%	100.00%	0	128	128	5	1	0	3	1	118	000:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00</b> %	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>118</b>	<b>מחלקה : יד נתן</b>

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : כבישים ומדרכות

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
007:00:00	32	19	7	3	3	1	65	65	0	100.00%	0.00%
060:00:00	2	0	0	0	1	1	4	4	0	100.00%	0.00%
002:00:00	61	31	12	7	0	0	111	111	0	100.00%	0.00%
003:00:00	10	13	5	1	1	0	30	30	0	100.00%	0.00%
007:00:00	13	8	2	3	0	1	27	27	0	100.00%	0.00%
030:00:00	3	2	0	1	2	2	10	10	0	100.00%	0.00%
021:00:00	4	1	1	1	1	0	8	8	0	100.00%	0.00%
002:00:00	69	53	19	11	6	6	164	164	0	100.00%	0.00%
045:00:00	6	4	2	0	1	2	15	15	0	100.00%	0.00%
000:04:00	112	57	15	4	1	0	189	189	0	100.00%	0.00%
002:00:00	23	20	7	1	1	0	52	52	0	100.00%	0.00%
003:00:00	16	7	5	2	0	1	31	31	0	100.00%	0.00%
003:00:00	13	16	4	0	3	0	36	36	0	100.00%	0.00%
030:00:00	13	3	4	0	2	2	24	24	0	100.00%	0.00%
045:00:00	12	2	0	1	0	2	17	17	0	100.00%	0.00%
021:00:00	21	12	4	2	8	9	56	57	1	98.25%	1.75%
014:00:00	0	1	0	0	1	1	3	3	0	100.00%	0.00%
003:00:00	3	0	2	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
003:00:00	6	3	1	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
005:00:00	3	1	0	0	0	2	6	6	0	100.00%	0.00%
003:00:00	26	7	0	0	2	0	35	35	0	100.00%	0.00%
014:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
007:00:00	24	13	1	1	0	0	39	39	0	100.00%	0.00%
007:00:00	4	0	1	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
003:00:00	15	12	6	1	0	1	35	35	0	100.00%	0.00%
002:01:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
003:00:00	28	17	6	3	2	2	58	58	0	100.00%	0.00%
003:00:00	10	5	3	0	0	1	19	19	0	100.00%	0.00%
003:00:00	37	45	24	3	3	2	114	114	0	100.00%	0.00%

0.09%

99.91%

1

1171

1172

36

38

45

131

352

569

מחלקה : כבישים ומדרכות

ט.ל.ח עמוד 17 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : כבישי 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
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00
0.00%	100.00%	0	25	25	2	1	0	0	0	22	000:00:00
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	0	14	000:00:00
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:00:00
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	0	14	000:00:00
0.00%	100.00%	0	33	33	3	0	2	0	2	26	000:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	005:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>מחלקה : כבישי אש</b>

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : לשכת מנכ"ל

אגף : לשכת מנכ"ל

מחלקה : לשכת מנכ"ל

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
007:00:00	1	0	0	1	0	2	4	4	0	100.00%	0.00%
007:00:00	2	0	1	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
007:00:00	22	1	0	1	1	21	46	46	0	100.00%	0.00%
007:00:00	14	1	1	2	2	8	28	28	0	100.00%	0.00%
007:00:00	3	0	1	0	0	4	8	8	0	100.00%	0.00%
000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
007:00:00	8	0	0	0	0	4	12	14	2	85.71%	14.29%

1.87%

98.13%

2

105

107

39

3

4

3

2

54

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	030:00:00

0.00%

100.00  
ס'

0

1

1

0

0

0

0

0

0

1

מחלקה : מבקר העירייה

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

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:00:00
0.00%	100.00 %	0	2	2	0	0	0	0	0	2	מחלקה : מד"א

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

<b>מנהל : גוף חיצוני</b>											
<b>אגף : גוף חיצוני</b>											
<b>מחלקה : מועצה דתית</b>											

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
000:00:00	6	2	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
000:00:00	1	0	0	0	0	2	3	3	0	100.00%	0.00%

**מחלקה : מועצה דתית**      7      2      0      0      0      2      11      11      0      100.00%      0.00%



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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : סמנכ"ל תפעול											
אגף : סמנכ"ל תפעול											
מחלקה : מוקד עירוני											
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
000:03:00	11	2	0	0	0	2	15	15	0	100.00%	0.00%
000:02:00	56	6	1	2	3	4	72	72	0	100.00%	0.00%
007:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:03:00	149	2	1	0	1	3	156	156	0	100.00%	0.00%
007:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
000:03:00	13	4	2	1	0	3	23	23	0	100.00%	0.00%
000:01:00	94	0	1	0	2	0	97	97	0	100.00%	0.00%
000:03:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
000:03:00	9	0	1	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
000:03:00	66	5	0	0	1	2	74	74	0	100.00%	0.00%

מחלקה : מוקד עירוני 410 19 6 3 7 14 459 459 0 100.00 0.00%

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	3	3	0	1	0	0	0	2	014:00:00
0.00%	100.00%	0	20	20	1	1	1	1	1	15	014:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	014:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	001:00:00

0.00% 100.00 0 25 25 1 2 1 1 2 18 מחלקה : מוקד רואה

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב

אגף : תקשורת ותקשוב

מחלקה : מחשוב

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
000:00:00	10	3	1	1	0	16	31	31	0	100.00%	0.00%

מחלקה : מחשוב 10 3 1 1 0 16 31 31 0 100.00% 0.00%

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

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

**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
0.00%	100.00%	0	11	11	1	0	0	0	8	2	000:01:00
0.00%	100.00%	0	1	1	1	0	0	0	0	0	000:00:00
3.85%	96.15%	1	25	26	9	2	0	1	4	9	000:01:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:01:00
0.00%	100.00%	0	11	11	0	0	2	0	1	8	000:02:00
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	0	0	2	000:48:00
<b>1.82%</b>	<b>98.18%</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>מחלקה : מל"ח פס"ח</b>

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מע"צ

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
000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:00:00	17	2	0	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
000:00:00	12	0	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

מחלקה : מע"צ 34 2 0 0 0 0 0 36 36 0 100.00% 0.00%

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : משטרה

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
000:00:00	19	0	0	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
000:00:00	16	0	0	0	0	0	16	16	0	100.00%	0.00%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:00:00	7	1	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
000:00:00	8	0	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
000:00:00	8	0	0	0	0	1	9	9	1	100.00%	0.00%
000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:00:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:00:00	25	0	0	0	0	0	25	25	0	100.00%	0.00%
000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:00:00	12	0	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
000:00:00	26	0	0	0	0	0	26	26	0	100.00%	0.00%
000:00:00	14	0	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
000:00:00	31	0	0	0	0	1	32	32	1	100.00%	0.00%
000:00:00	15	0	0	0	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
000:00:00	7	0	0	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
000:00:00	23	0	0	0	0	0	23	23	0	100.00%	0.00%
000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:00:00
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:00:00

מחלקה : משטרה      0.00%      100.00%      0      245      245      2      0      0      0      1      242

ט.ל.ח      עמוד      28      מתוך      53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : מתנסים-מגוונים

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
000:00:00	7	1	2	0	0	7	17	17	0	100.00%	0.00%
000:00:00	0	0	0	0	0	1	2	1	1	50.00%	50.00%

מחלקה : מתנסים-מגוונים      5.26%      94.74%      1      18      19      8      0      0      2      1      7



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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי

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
014:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:12:00	24	10	10	3	4	7	58	58	0	100.00%	0.00%
000:18:00	3	4	6	1	0	1	15	15	0	100.00%	0.00%
004:00:00	8	12	8	2	3	4	37	37	0	100.00%	0.00%
180:00:00	18	9	2	2	2	6	39	39	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	030:00:00
0.00%	100.00%	0	5	5	1	0	1	1	2	0	030:00:00
0.00%	100.00%	0	6	6	1	1	0	0	1	3	030:00:00
0.00%	100.00%	0	3	3	1	0	0	1	0	1	000:24:00
0.00%	100.00%	0	4	4	1	0	0	0	2	1	004:00:00
0.00%	100.00%	0	14	14	1	2	0	3	3	5	004:00:00
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	2	0	0	3	000:24:00

0.00%

100.00%

0

189

189

23

12

11

31

43

69

מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי

ט.ל.ח. עמוד 30 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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
0.00%	100.00%	0	10	10	2	0	0	1	0	7	004:00:00
0.00%	100.00%	0	5	5	3	0	0	0	1	1	002:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>מחלקה : סמנכ"ל תפעול</b>

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פארק הנצח

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	זמן תקן
007:00:00	24	3	1	0	5	8	41	41	0	100.00%	0.00%	007:00:00
000:03:00	1	0	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%	000:03:00
001:00:00	9	2	2	0	3	6	23	22	1	95.65%	4.35%	001:00:00
003:00:00	1	0	0	0	0	2	3	3	0	100.00%	0.00%	003:00:00
003:00:00	12	1	0	0	0	2	15	15	0	100.00%	0.00%	003:00:00
<b>מחלקה : פארק הנצח</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>98.81%</b>	<b>1.19%</b>	

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פיקוח עירוני וחניה

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
000:03:00	73	3	0	2	1	0	79	79	0	100.00%	0.00%
000:01:00	130	0	0	0	1	0	131	131	0	100.00%	0.00%
000:03:00	8	4	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
000:00:00	540	10	2	2	2	1	557	557	0	100.00%	0.00%
000:03:00	3504	91	18	9	10	1	3633	3633	0	100.00%	0.00%
000:03:00	7	2	0	0	0	0	9	9	0	100.00%	0.00%
000:03:00	61	5	1	2	0	1	70	70	0	100.00%	0.00%
000:01:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:03:00	110	12	4	1	2	0	129	129	0	100.00%	0.00%
000:03:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
007:00:00	175	100	57	41	41	26	440	440	0	100.00%	0.00%
000:03:00	38	1	0	0	0	0	39	39	0	100.00%	0.00%
030:00:00	5	1	0	0	1	0	7	7	0	100.00%	0.00%
007:00:00	0	0	0	1	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:03:00	18	1	0	0	1	0	20	20	0	100.00%	0.00%
000:03:00	1816	84	40	12	18	17	1987	1987	0	100.00%	0.00%
000:03:00	30	2	0	2	0	0	34	34	0	100.00%	0.00%
007:00:00	75	2	3	5	5	3	93	93	0	100.00%	0.00%
000:03:00	135	8	3	1	3	0	150	150	0	100.00%	0.00%
000:03:00	11	1	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
000:03:00	70	3	0	0	0	0	73	73	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	48	48	0	0	1	2	1	44	000:03:00
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	0	1	8	000:03:00
0.00%	100.00%	0	143	143	0	0	1	2	7	133	000:03:00
0.00%	100.00%	0	59	59	0	0	0	0	7	52	000:03:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:00:00
0.00%	100.00%	0	308	308	1	2	1	7	9	288	000:03:00
0.00%	100.00%	0	161	161	0	1	1	1	5	153	000:03:00
0.00%	100.00%	0	33	33	0	0	1	1	0	31	000:03:00
0.00%	100.00%	0	456	456	0	0	2	5	19	430	000:03:00
0.00%	100.00%	0	35	35	1	2	2	1	2	27	000:03:00
0.00%	100.00%	0	555	555	4	3	16	73	196	263	090:00:00
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	1	0	1	11	000:03:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	1	0	000:01:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00
0.00%	100.00%	0	83	83	0	0	1	1	1	80	000:03:00

ט.ל.ח. עמוד 33 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל ©,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

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
000:03:00	13	1	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
000:03:00	52	3	1	0	1	0	57	57	0	100.00%	0.00%
007:00:00	92	15	11	4	9	6	137	137	0	100.00%	0.00%
000:03:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
000:03:00	299	17	2	2	2	2	324	324	0	100.00%	0.00%
000:03:00	17	1	0	0	0	0	18	18	0	100.00%	0.00%
014:00:00	321	204	112	120	152	109	1018	1019	1	99.90%	0.10%
014:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%

0.01%

99.99%

1

10959

10960

172

257

231

347

821

9131

חלקה : פיקוח עירוני וחניה

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : פיקוח על הבנייה

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
003:00:00	40	19	13	12	15	2	101	101	0	100.00%	0.00%
000:00:00	1	0	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
003:00:00	8	1	1	1	2	3	17	16	1	94.12%	5.88%

0.00%	100.00%	0	19	19	2	1	3	4	4	5	010:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00
0.00%	100.00%	0	34	34	6	3	1	4	9	11	014:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	007:00:00
0.00%	100.00%	0	28	28	5	7	4	4	4	4	003:00:00

0.49%

99.51%

1

202

203

18

28

21

27

37

71

מחלקה : פיקוח על הבנייה

ט.ל.ח. עמוד 35 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : רווחה

דולי לב



**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
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	048:00:00
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	1	3	048:00:00
0.00%	100.00%	0	13	13	1	0	0	0	0	12	048:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	048:00:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	072:00:00
0.00%	100.00%	0	67	67	6	0	2	0	1	58	000:30:00

**0.00%**      **100.00**      **0**      **89**      **89**      **7**      **1**      **2**      **0**      **2**      **77**      **מחלקה : רווחה**

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

<b>מנהל : הנדסה</b>											
<b>אגף : הנדסה</b>											
<b>מחלקה : רישוי עסקים</b>											

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
000:24:00	11	4	2	2	0	5	24	24	0	100.00%	0.00%
000:24:00	12	1	1	0	1	5	20	20	0	100.00%	0.00%
000:72:00	3	1	0	0	0	3	7	7	0	100.00%	0.00%
000:72:00	2	2	0	0	0	1	5	5	0	100.00%	0.00%
002:00:00	2	1	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
002:00:00	4	1	0	0	0	1	6	6	0	100.00%	0.00%
002:00:00	0	1	0	1	0	1	3	3	0	100.00%	0.00%
000:24:00	1	0	0	2	1	2	6	6	0	100.00%	0.00%
030:00:00	1	0	1	1	1	1	5	5	0	100.00%	0.00%
002:00:00	6	0	2	0	0	2	10	10	0	100.00%	0.00%
<b>מחלקה : רישוי עסקים</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : רכב

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
000:00:00	5	0	0	0	0	1	6	6	0	100.00%	0.00%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

מחלקה : רכב 6 0 0 0 0 1 7 7 0 100.00% 0.00%

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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

מחלקה : רכש

0.00%

100.00  
%

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גופי סמך											
אגף : גופי סמך											
מחלקה : רמזורים - IPI											
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
000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
007:00:00	16	18	4	2	1	0	41	41	0	100.00%	0.00%
000:00:00	22	3	2	3	2	13	45	45	0	100.00%	0.00%
007:00:00	6	2	0	0	1	2	11	11	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	21	21	5	0	0	2	1	13	000:00:00
0.00%	100.00%	0	52	52	26	1	2	1	9	13	000:00:00
0.00%	100.00%	0	23	23	9	4	0	1	2	7	000:00:00
0.00%	100.00%	0	23	23	3	0	0	1	1	18	000:00:00
0.00%	100.00%	0	22	22	4	1	0	0	1	16	000:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>244</b>	<b>244</b>	<b>62</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>117</b>	<b>מחלקה : רמזורים - IPI</b>

ט.ל.ח. עמוד 40 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח וביטחון

### 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
0.00%	100.00%	0	205	205	1	0	0	6	16	182	000:03:00
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00
0.00%	100.00%	0	52	52	0	0	0	0	5	47	000:03:00
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	1	0	0	6	000:03:00
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	0	0	6	000:03:00
0.00%	100.00%	0	246	246	0	1	4	12	20	209	000:03:00
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	2	1	6	000:03:00
0.00%	100.00%	0	6	6	0	0	0	1	0	5	000:03:00
0.00%	100.00%	0	52	52	0	0	1	4	1	46	000:03:00
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:03:00
0.00%	100.00%	0	7	7	0	0	0	0	0	7	000:03:00
0.00%	100.00%	0	414	414	1	2	5	11	30	365	000:03:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	1	2	007:00:00
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00
0.00%	100.00%	0	57	57	0	0	1	0	3	53	000:03:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00
0.00%	100.00%	0	34	34	0	1	1	0	0	32	000:03:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00
0.00%	100.00%	0	22	22	0	0	0	0	2	20	000:03:00
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	0	4	000:03:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	000:03:00
0.00%	100.00%	0	8	8	0	0	0	0	0	8	000:03:00
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	1	3	000:03:00
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	0	2	0	14	000:03:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	0	3	000:03:00
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	1	2	000:03:00
0.00%	100.00%	0	25	25	0	0	0	0	0	25	000:03:00
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	000:03:00
0.00%	100.00%	0	33	33	0	0	1	1	4	27	000:03:00
0.00%	100.00%	0	5	5	0	0	0	0	0	5	000:03:00
0.00%	100.00%	0	12	12	0	0	0	0	1	11	000:03:00
0.00%	100.00%	0	352	352	0	2	4	3	28	315	000:03:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	000:03:00

53 מתוך 41 עמוד ח.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
0.00%	100.00%	0	32	32	0	0	0	0	1	31	000:03:00
0.00%	100.00%	0	4	4	0	0	0	0	1	3	000:03:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00</b> o/	<b>0</b>	<b>1645</b>	<b>1645</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>116</b>	<b>1460</b>	<b>מחלקה : שיטור משולב</b>



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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גוף חיצוני

אגף : שרונים - ביוב

מחלקה : שרונים - ביוב

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
000:06:00	30	3	0	0	0	0	33	33	0	100.00%	0.00%
000:06:00	52	0	0	0	2	3	57	57	0	100.00%	0.00%
000:06:00	77	5	2	1	0	2	87	87	0	100.00%	0.00%
000:03:00	54	4	2	3	3	1	67	67	0	100.00%	0.00%
003:00:00	12	0	2	0	0	1	15	15	0	100.00%	0.00%
000:06:00	37	2	0	1	1	2	43	43	0	100.00%	0.00%
000:06:00	47	4	2	0	2	1	56	56	0	100.00%	0.00%
000:06:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:06:00	387	23	5	4	4	6	429	429	0	100.00%	0.00%
000:72:00	36	0	0	0	0	2	38	38	0	100.00%	0.00%
000:24:00	17	3	0	0	1	2	23	23	0	100.00%	0.00%
000:06:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
<b>מחלקה : שרונים - ביוב</b>	<b>753</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>852</b>	<b>852</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : גוף חיצוני

אגף : שרונים - מים

מחלקה : שרונים - מים

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
000:06:00	95	15	2	3	0	2	117	117	0	100.00%	0.00%
000:06:00	48	4	2	1	2	1	58	58	0	100.00%	0.00%
000:03:00	9	4	0	0	1	0	14	14	0	100.00%	0.00%
000:03:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
000:03:00	107	19	12	0	3	6	147	147	0	100.00%	0.00%
000:24:00	3	1	0	1	0	1	6	6	0	100.00%	0.00%
000:01:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
000:24:00	67	2	0	0	1	1	71	71	0	100.00%	0.00%
003:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
000:72:00	43	1	0	0	0	1	45	45	0	100.00%	0.00%
003:00:00	56	10	3	4	1	2	76	76	0	100.00%	0.00%
030:00:00	16	1	0	1	1	0	19	19	0	100.00%	0.00%
003:00:00	12	5	0	2	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
000:06:00	17	2	2	0	0	0	21	21	0	100.00%	0.00%
000:03:00	12	1	0	0	0	0	13	13	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	68	68	3	0	1	3	5	56	000:06:00
0.00%	100.00%	0	9	9	1	0	0	1	3	4	000:03:00
0.00%	100.00%	0	95	95	3	3	3	7	26	53	000:03:00
0.00%	100.00%	0	23	23	2	1	0	0	0	20	000:03:00
0.00%	100.00%	0	18	18	0	0	0	0	2	16	003:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>826</b>	<b>826</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>101</b>	<b>641</b>	<b>מחלקה : שרונים - מים</b>

ט.ל.ח. עמוד 44 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : תברואה

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
000:24:00	91	31	6	3	2	0	133	133	0	100.00%	0.00%
000:02:00	525	122	60	19	8	12	746	746	0	100.00%	0.00%
000:24:00	257	57	31	15	15	18	393	393	0	100.00%	0.00%
000:24:00	503	87	54	17	15	8	684	684	0	100.00%	0.00%
000:24:00	234	49	19	4	3	2	311	311	0	100.00%	0.00%
000:24:00	440	69	25	12	15	14	575	575	0	100.00%	0.00%
000:24:00	1149	187	78	24	25	12	1475	1475	0	100.00%	0.00%
000:00:00	12	2	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%

0.00%	100.00%	0	20	20	0	1	0	1	6	12	000:24:00
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	0	1	3	5	000:24:00
0.00%	100.00%	0	525	525	88	24	26	26	54	307	060:00:00
0.00%	100.00%	0	16	16	0	0	0	0	1	15	000:00:00
0.00%	100.00%	0	23	23	6	2	3	0	1	11	007:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	1	0	0	000:24:00
0.00%	100.00%	0	44	44	4	6	4	4	2	24	007:00:00
0.00%	100.00%	0	367	367	9	27	9	38	53	231	000:48:00
0.00%	100.00%	0	93	93	7	6	8	19	23	30	000:00:00
0.00%	100.00%	0	6	6	0	2	0	0	0	4	000:00:00
0.00%	100.00%	0	287	287	0	0	0	0	1	286	000:24:00
0.00%	100.00%	0	980	980	12	22	12	67	187	680	000:24:00
0.00%	100.00%	0	549	549	13	14	13	57	101	351	000:24:00
0.00%	100.00%	0	644	644	13	9	23	22	89	488	000:24:00
0.00%	100.00%	0	30	30	0	0	0	1	5	24	000:08:00
0.00%	100.00%	0	9	9	1	0	0	0	1	7	000:00:00
0.00%	100.00%	0	196	196	1	3	2	8	23	159	000:24:00
0.00%	100.00%	0	80	80	1	2	3	8	7	59	000:24:00
0.00%	100.00%	0	18	18	0	1	1	2	3	11	000:00:00
0.00%	100.00%	0	934	934	25	29	14	21	114	731	000:48:00
0.00%	100.00%	0	39	39	0	0	2	1	3	33	000:24:00
0.00%	100.00%	0	22	22	0	3	1	1	6	11	000:24:00
0.00%	100.00%	0	107	107	2	3	5	11	27	59	000:02:00
0.00%	100.00%	0	14	14	0	0	0	0	2	12	000:00:00
0.00%	100.00%	0	48	48	3	3	2	1	9	30	000:24:00
0.00%	100.00%	0	81	81	14	7	3	6	7	44	005:00:00
0.00%	100.00%	0	9	9	0	0	1	1	3	4	000:00:00
0.00%	100.00%	0	3	3	0	0	0	0	2	1	000:00:00

ט.ל.ח. עמוד 45 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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
000:48:00	75	211	199	72	55	31	643	643	0	100.00%	0.00%
000:48:00	71	90	69	39	36	14	319	319	0	100.00%	0.00%
000:48:00	1179	327	156	70	71	70	1873	1873	0	100.00%	0.00%
000:02:00	147	22	16	2	0	3	190	190	0	100.00%	0.00%
000:24:00	46	7	10	5	3	8	79	79	0	100.00%	0.00%

מחלקה : תברואה 8358 1994 1020 414 412 391 12589 12589 0 100.00 0.00%

ט.ל.ח. עמוד 46 מתוך 53

CRM - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"

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

31/12/2019 מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך:

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
0.00%	100.00%	0	1	1	0	0	0	0	0	1	014:00:00
0.00%	100.00 %	0	1	1	0	0	0	0	0	1	מחלקה : תווי חניה

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : תחזוקת מבנים

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
000:04:00	377	23	20	6	9	33	468	468	0	100.00%	0.00%
060:00:00	1	1	0	1	0	4	7	7	0	100.00%	0.00%
030:00:00	16	7	2	2	2	5	34	34	0	100.00%	0.00%
014:00:00	663	222	111	83	102	255	1479	1436	43	97.09%	2.91%
007:00:00	119	63	24	31	44	199	516	480	36	93.02%	6.98%
030:00:00	29	17	11	5	10	26	102	98	4	96.08%	3.92%
030:00:00	143	26	27	19	22	81	335	318	17	94.93%	5.07%
030:00:00	3	1	0	3	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%

3.39%

96.61%

100

2848

2948

603

189

150

195

360

1351

מחלקה : תחזוקת מבנים

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : תנועה ובטיחות

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
060:00:00	0	0	0	0	0	12	12	12	0	100.00%	0.00%
060:00:00	4	3	2	1	3	22	35	35	0	100.00%	0.00%
060:00:00	20	11	3	6	6	124	172	170	2	98.84%	1.16%
060:00:00	0	0	0	0	0	2	2	2	0	100.00%	0.00%
002:00:00	7	1	1	0	3	30	42	42	0	100.00%	0.00%
060:00:00	3	3	0	0	3	13	22	22	0	100.00%	0.00%
060:00:00	4	3	1	0	1	19	28	28	0	100.00%	0.00%
060:00:00	16	6	4	4	3	52	86	85	1	98.84%	1.16%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
002:00:00	1	0	1	0	0	3	5	5	0	100.00%	0.00%
002:00:00	5	4	2	1	1	24	37	37	0	100.00%	0.00%
090:00:00	3	2	0	0	0	2	7	7	0	100.00%	0.00%
002:00:00	4	3	0	2	2	1	12	12	0	100.00%	0.00%

0.65%

99.35%

3

458

461

304

22

14

14

36

68

מחלקה : תנועה ובטיחות



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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב

אגף : תקשורת ותקשוב

מחלקה : תקשורת ותקשוב

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
000:00:00	0	0	0	0	0	1	3	1	2	33.33%	66.67%
000:00:00	1	0	0	0	0	0	3	1	2	33.33%	66.67%
030:00:00	1	1	0	0	0	1	4	3	1	75.00%	25.00%
000:00:00	1	0	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
030:00:00	4	0	0	0	0	3	7	7	0	100.00%	0.00%
000:00:00	16	2	2	0	0	11	32	31	1	96.88%	3.13%
000:00:00	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0.00%	100.00%

15.09%

84.91%

8

45

53

16

1

0

2

3

23

מחלקה : תקשורת ותקשוב

ט.ל.ח. עמוד 50 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
-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--------	-------	------	------	------	------	---------

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

דולי לב

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

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

0.00%	100.00%	0	14	14	1	0	1	2	3	7	014:00:00
0.00%	100.00%	0	2	2	0	0	0	0	0	2	014:00:00
0.00%	100.00%	0	1	1	0	1	0	0	0	0	007:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00</b> %	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>מחלקה : תרבות הדיור</b>

ט.ל.ח. עמוד 51 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס"

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

22/04/2020 13:07:15

דולי לב

# דוח זמני סגירת פניות למחלקה

31/12/2019      01/01/2019 עד תאריך      מתאריך

**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
0.00%	100.00%	0	21	21	2	1	0	0	2	16	002:00:00
0.00%	100.00%	0	20	20	5	0	1	2	1	11	002:00:00
0.00%	100.00%	0	13	13	0	0	0	0	0	13	002:00:00
<b>0.00%</b>	<b>100.00</b> o/	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>מחלקה : תרבות ואירועים</b>

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

דולי לב

22/04/2020 13:07:15

## דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2019 עד תאריך: 31/12/2019

מנהל : הנדסה											
אגף : הנדסה											
מחלקה : תשתיות											
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
000:00:00	8	2	3	0	3	23	40	39	1	97.50%	2.50%
000:48:00	8	2	3	1	5	16	36	35	1	97.22%	2.78%
000:48:00	6	0	1	0	1	18	27	26	1	96.30%	3.70%
000:00:00	2	1	1	1	1	9	15	15	0	100.00%	0.00%
000:00:00	5	1	0	0	0	1	7	7	0	100.00%	0.00%
000:00:00	9	3	0	2	0	11	30	25	5	83.33%	16.67%
000:00:00	6	0	0	0	0	9	16	15	1	93.75%	6.25%

מחלקה : תשתיות 44 9 8 4 10 87 171 162 9 94.74% 5.26%

סה"כ פניות: 32640 7274 3633 1955 1928 3214 50857 50644 213 99.58% 0.42%

ט.ל.ח. עמוד 53 מתוך 53

CRMC - כל הזכויות שמורות ל © ,

"הופק ע"י תוכנת פוקוס"