עיריית רמת השרון

מבקר העיריה וממונה תלונות ציבור

דוח שנתי לשנת 2018

ניסן תש"ף

אפריל 2019

תוכן עניינים

נושא	עמוד
מכתב מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור	3
המוקד העירוני	4
פניות ציבור	5
תלונות ציבור	6
תלונות ציבור לשנת 2018	13
המוקד העירוני פניות ציבור לשנת 2018	19
המחלקה לפניות ציבור 2018	31
נספח : דוח מרכז פניות למוקד העירוני בשנת 2018 לצד זמן הטיפול בפניה לפי מחלקות	33

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 : **<u>דוח שנתי הממונה על תלונות ציבור לשנת 2018</u>**

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 בעייננו .

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 .

<u>המוקד העירוני</u>

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

המוקד עירוני משמש גם כמרכזיה של העירייה ומנתב את השיחות למחלקות השונות

(מומלץ להפריד בין פעילות המוקד כמרכזיה לבין פעילויות המוקד האחרות)

תפקידיו הבסיסיים הם:

1. קבלת פניות התושבים, רישומן (שם הפונה , כתובת , מהות הפנייה , תאריך ושעת קבלת הפניה סיווג המחלקה הרלוונטית וכדומה) והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית .
2. מעקב ובקרה בנושא הטיפול בפנייה :

א. במידה והפנייה טופלה דאגה לסגירתה , עדכון הפונה בנושא וקבלת משוב מהפונה

ב. במידה והפנייה לא טופלה (נסגרה) על ידי המחלקה הרלוונטית בזמן הקצוב למתן השרות , העברת התראה נוספת בנושא הפניה למחלקה

ג. במידה והפנייה לא טופלה על ידי המחלקה הרלוונטית לאחר ההתראה הנוספת יש להעביר את הפניה לממונה על פניות הציבור .

3. ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים. המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות המקומית לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד. על כן נודעת חשיבות רבה להקפדה על רישום נתוני הפניות.

4. קבלת תלונות התושבים רישומן (שם הפונה , כתובת , פרטים ליצירת קשר , מהות התלונה , לאיזה מחלקה פנו בנושא לקבלת סעד , מדוע אינו שבע רצון מהטיפול , תאריך קבלת התלונה) והעברתן למבקר העירייה שהינו גם נציב תלונות ציבור .

<u>פניות ציבור</u>

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.

<u>תלונות ציבור</u>

<u>התלונה</u>

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, <u>אם התושב יעמוד על כך שעניינו יבורר על ידי הממונה</u>.
2. רק תלונה שנשלחה לממונה <u>כנמען ראשי</u> 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.

<u>חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008</u>

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

<u>חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור</u>

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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 בענייננו.

(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.

<u>תלונות שאין לבררן</u>

בהתאם לסעיף 7 א בחוק

לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו .

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית .

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

בהתאם לסעיף 7 ב בחוק

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

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם.

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

בהתאם לסעיף 7 ג בחוק

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

<u>דרכי בירור תלונה</u>

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 חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה . בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

<u>איסור הפרעה</u>

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.

<u>הפסקת הבירור</u>

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.

<u>תוצאות הבירור</u>

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).

<u>סייגים להודעה</u>

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.

<u>דחיית התלונה</u>

בהתאם לסעיף 13 בחוק

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

<u>זכויות וסעדים</u>

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 משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

פרסום

בהתאם לסעיף 17 בחוק

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

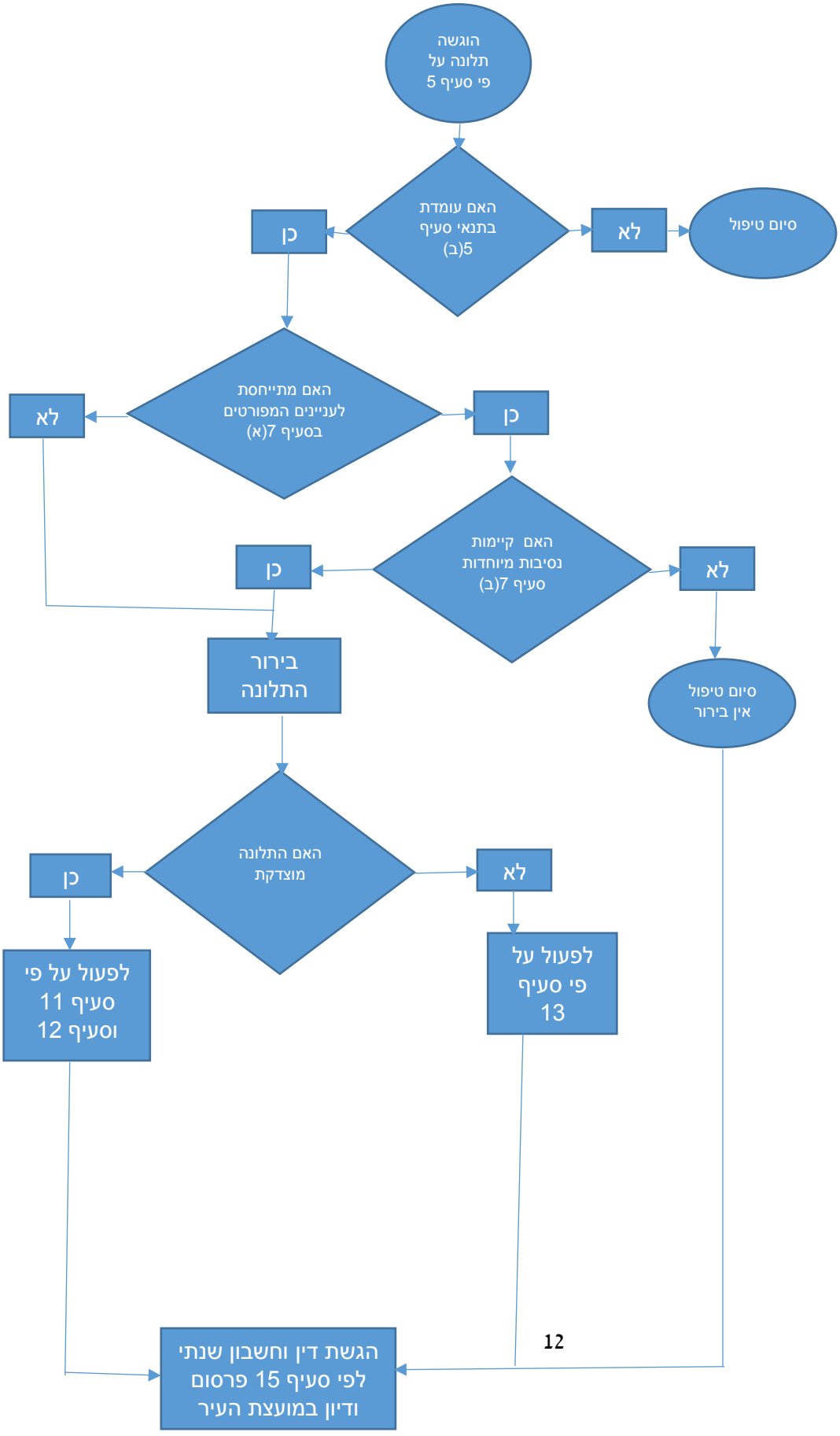
(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית .

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית .

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים .

בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית

הממונה על תלונות הציבור תרשים זרימה



<u>תלונות ציבור לשנת 2018</u>

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

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

<u>להלן תקציר התלונות בשנת 2018 שנמצאו מוצדקות (7 תלונות)</u>

<u>תלונה מספר 1- חניה ופיקוח עירוני</u>

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

<u>תלונה מוצדקת</u>

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

<u>תלונה מספר 2 – מחלקת הנדסה</u>

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 ענייינית לפנייתי.

תזכורת ששלחתי ביום 16.1.2018 לא נענתה אף היא.

<u>תלונה מוצדקת</u>

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.

<u>תלונה מספר 3 – מחלקת התנועה ובטיחות בדרכים, חניה ופיקוח עירוני</u>

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 בסיומם 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

<u>תלונה מצדקת</u>

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

<u>תלונה מספר 4 – חניה ופיקוח עירוני</u>

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.

<u>תלונה מוצדקת</u>

בעקבות התלונה נערך בירור ודוח בוטל

<u>תלונה מספר 5– אירוע יום העצמאות</u>

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 נאלצנו 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?

<u>תלונה מוצדקת</u>

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.

<u>תלונה מספר 6– תשלום ארנונה</u>

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!

<u>תלונה מוצדקת</u>

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.

<u>תלונה מספר 7– חניה ופיקוח עירוני</u>

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 ה16/12).

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 טרטרו 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

<u>תלונה מוצדקת</u>

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

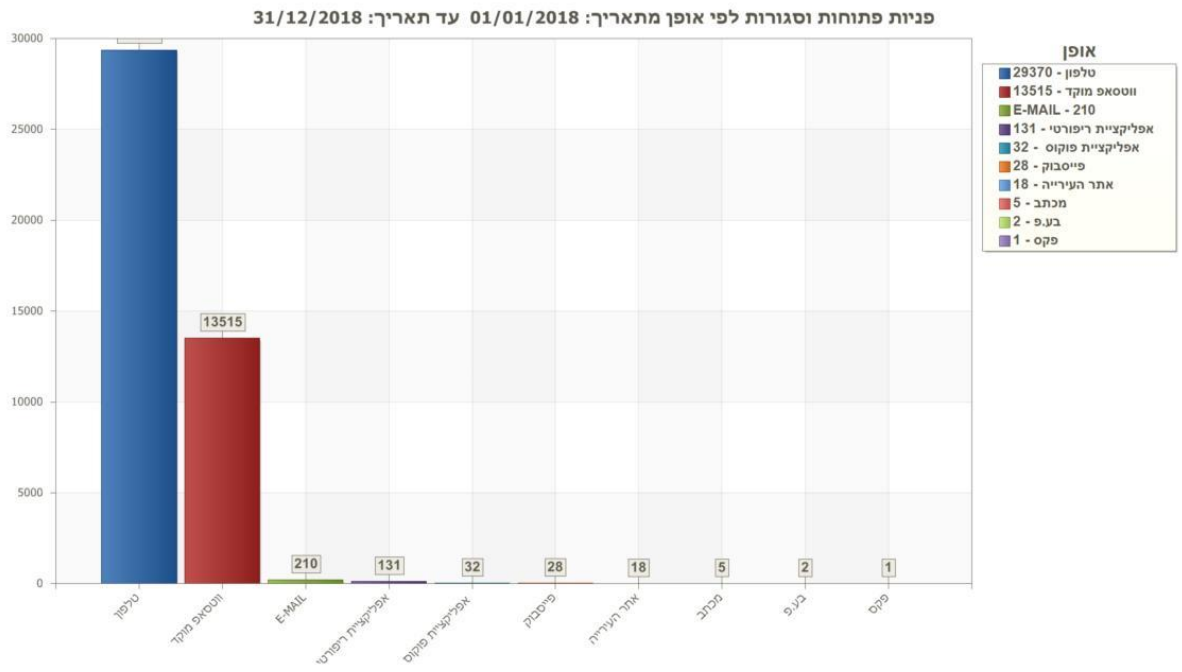
פניות תושבים ואחרים אל העירייה הן ברובן בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילותן השוטפת, ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים, מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול מידי כגון פניות בענייני נזילות מים, מטרדי ביוב, חסימת מדרכה או כביש ומטרדי תברואה דוגמת יתושים או עכברים.

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 הפנייה 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.

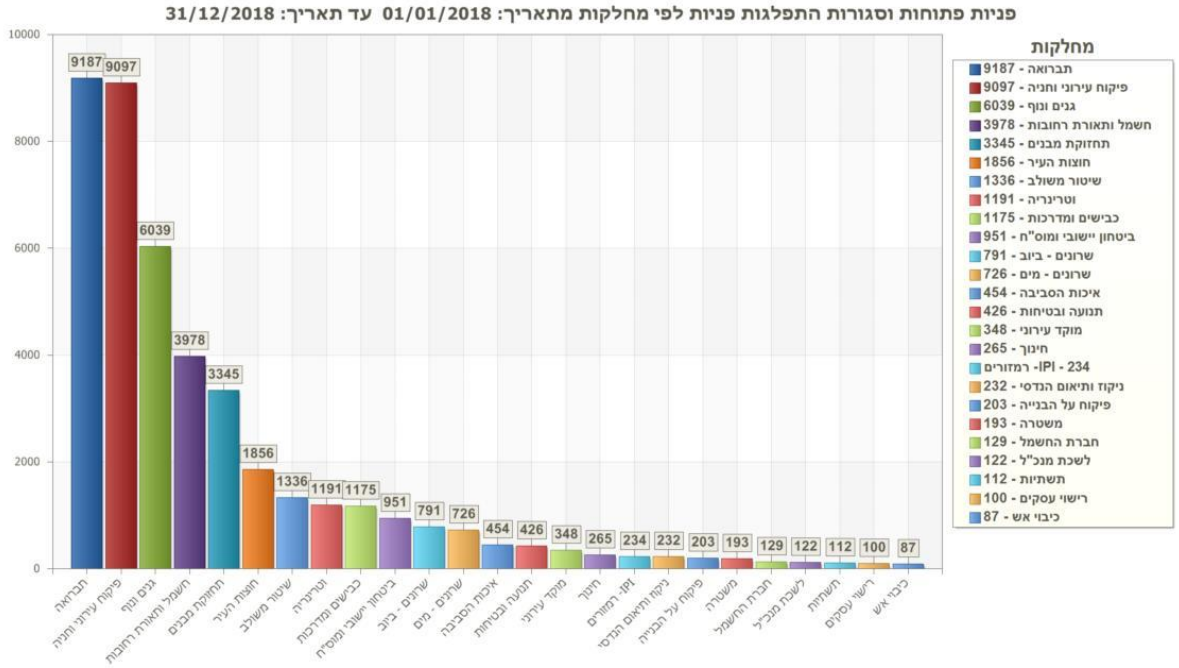
6. **חיזוק מעורבות התושבים באחזקה שוטפת של העיר** העלאת פניות מצד התושבים יוצרת מצב בו הופכים התושבים ל"עיניים" נוספות של הרשות המקומית בזיהוי מפגעים עירוניים והופכים לשותפים של הרשות בשמירה על סטנדרטי איכות החיים בעיר.

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.

<u>פירוט פניות למוקד לפי מחלקות</u>

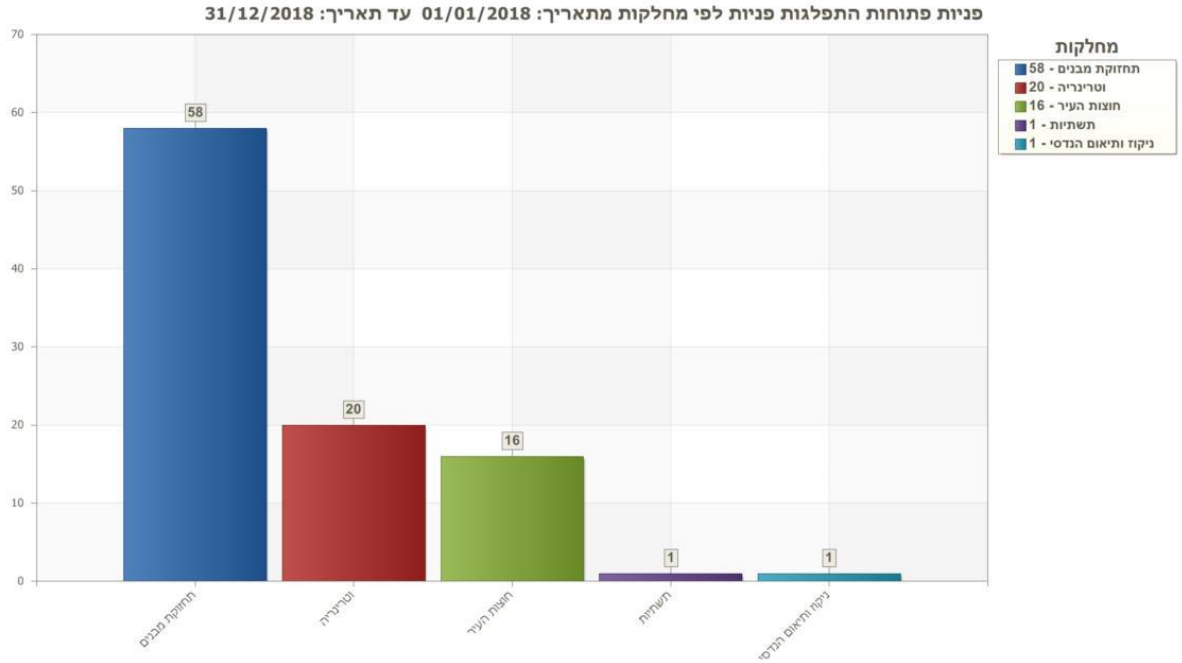


מבדיקת פירוט פניות הציבור לפי מחלקות עולים הממצאים הבאים :

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.

<u>פירוט פניות הציבור לשנת 2018 על פי נושאים לצד פניות שנשארו פתוחות</u>

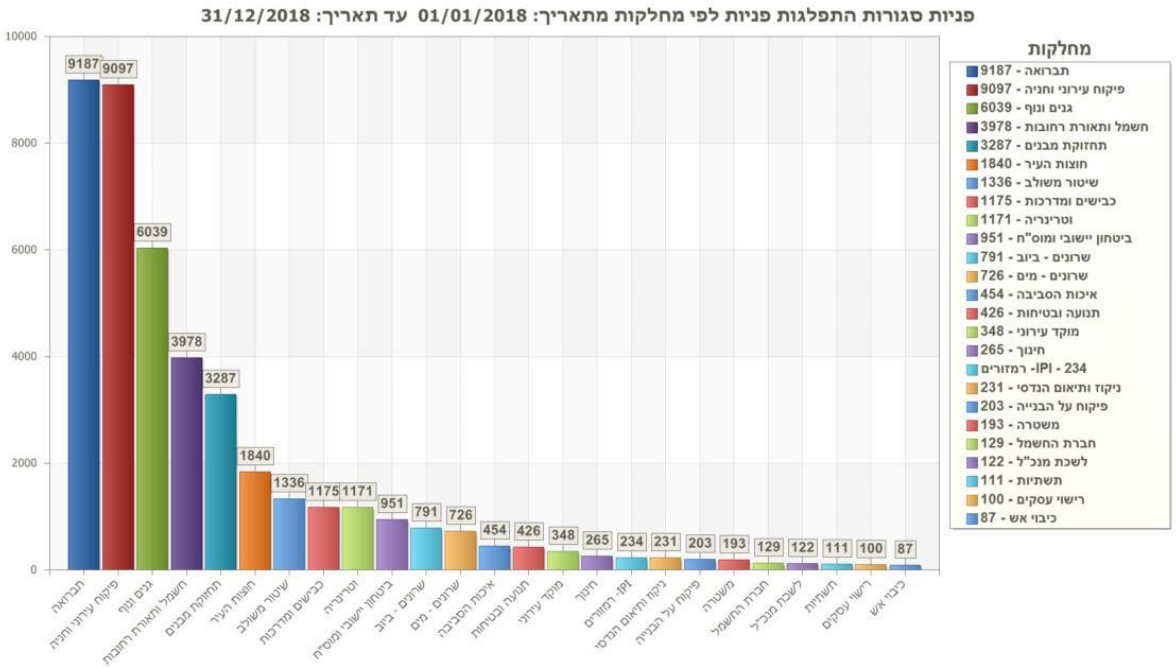


מעיון פירוט פניות הציבור שנשארו פתוחות עולים הממצאים הבאים :

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, וטרינריה, וחוצות העיר (58פניות, 20 פניות ו-16 פניות בהתאמה) .
3. תלונה אחת נשארה פתוחה במחלקות הבאות : תשתיות וניקוז ותיאום הנדסי.

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.

<u>פירוט פניות על פי זמני הטיפול בפנייה</u>

	משך זמן (בימים) לטיפול בפניה					
נושא	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	מעל 7	סה"כ פניות
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

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

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 .

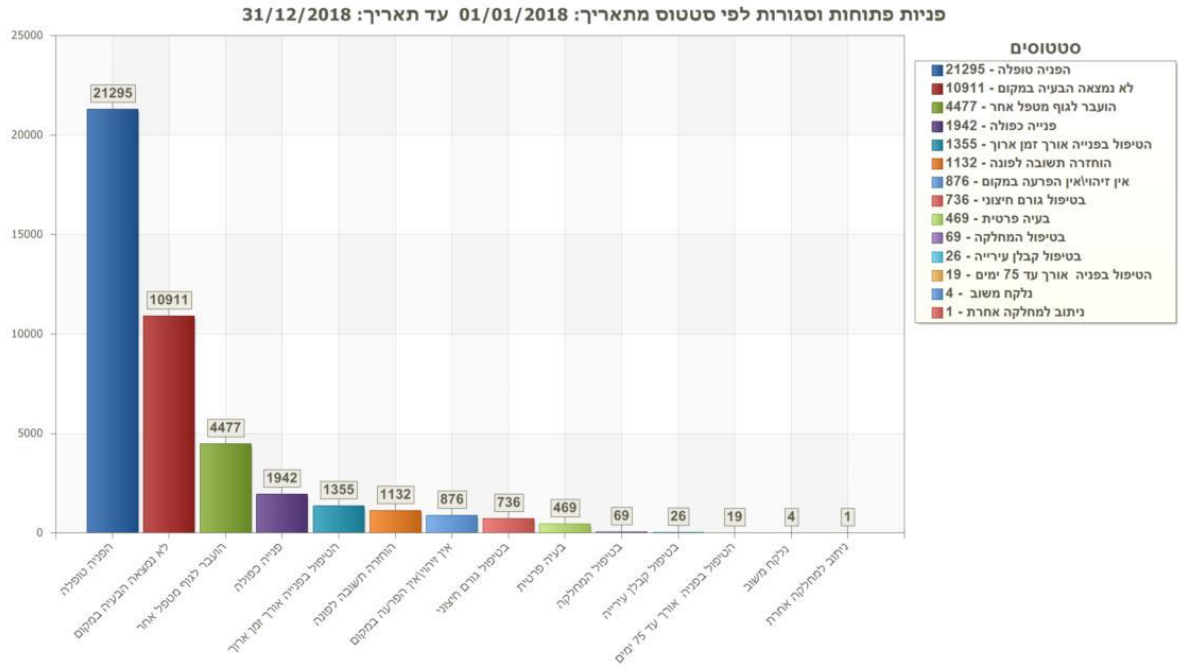
<u>פניות חוזרות</u>

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) .

<u>פירוט פניות למוקד על פי אופן סגירת הפניות</u>

להלן פרוט הפניות על פי אופן סגירת הפניות :



מעיון בנתונים עולים הממצאים הבאים :

1. במקצת הפניות מופיע לצד הפניה הסיבה לסגירתה אולם, במרבית הפניות (21295 פניות שהם 49.17% אחוז מכלל הפניות) לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופל". כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפניות לאחר גמר הטיפול ,אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי" , "לא ניתן לביצוע" וכדומה .
2. מתוך כלל 36,507 הפניות רק 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 .

<u>חשיבות פעילות המוקד העירוני</u>

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:

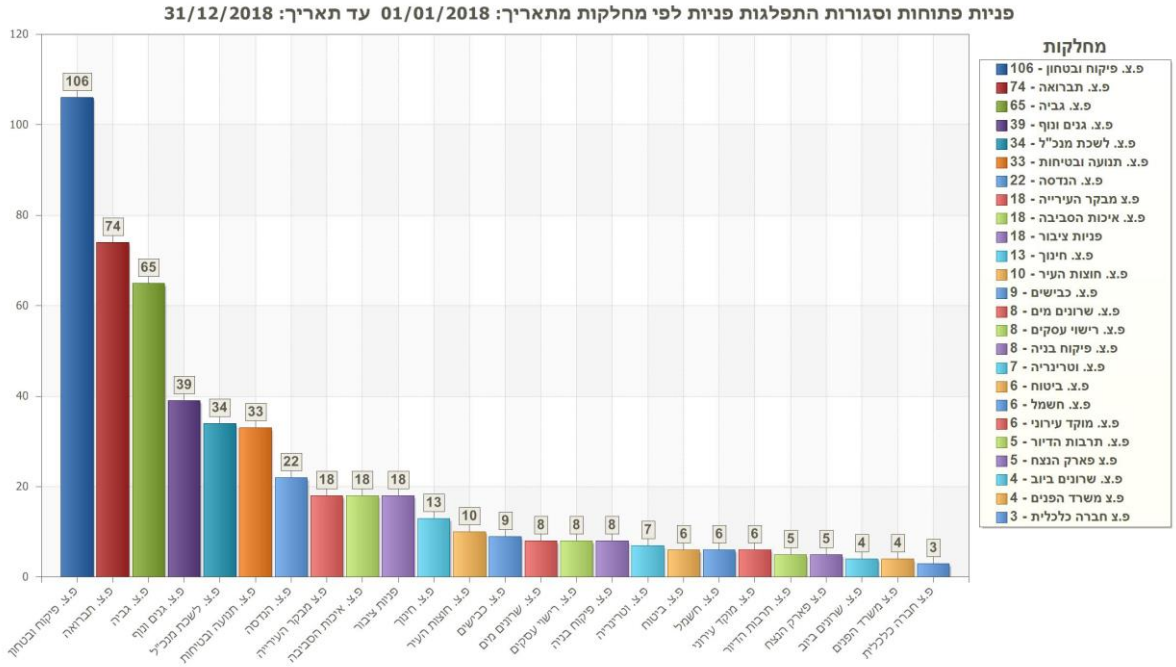
1. לראות את תמונת הפעילות המתקיימת ברשות מנקודת מבטו של הלקוח
2. לזהות מגמות תפעוליות ושירותיות
3. להבין את הסיבות למגמות
4. לקבל החלטות על הקצאת משאבים ותיעדוף פעילויות
5. לייצר תגובה מתאימה מבעוד מועד ו/או בזמן אמת

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.

<u>המחלקה לפניות ציבור שנת 2018</u>

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.

<u>יצוין כי מקור כל התלונות הינו ישירות מן הציבור בהתאם לנתוני המוקד במהלך שנת 2018 לא הועברו למחלקה לפניות ציבור פניות כלל</u>

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

1. **מתן מענה לפניות הציבור לרבות מתן מידע לתושב הינו בהגדרת תפקיד המוקד ומתן שירות זה על ידי היחידה לפניות ציבור מהווה בזבוז משאבים.**
2. **לא קיימת הבחנה ברורה לתושב וליחידה בין תפקידה של היחידה לפניות הציבור לבין תפקידו של המוקד העירוני.**

3. **לא קיים תיאום ושיתוף פעולה בין היחידה למוקד העירוני בגין פניות שמגיעות הן ליחידה והן למוקד מצב שגורם לבזבוז משאבי העירייה.**
4. **היחידה מטפלת בכל פניה שמגיעה אליה ללא הבחנה האם מדובר בפנייה אשר במהותן אמורות להיות מטופלות במסגרת המוקד העירוני.**

נספח :

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:35

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : אגודת הספורט

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
פעילות של אגודת הספורט	000:00:00	18	0	2	1	3	1	25	25	0	100.00%	0.00%
תאורה דולקת לאחר השעות המותרות	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
מפגעים במתקני אגודת הספורט	000:00:00	21	5	1	1	0	4	32	32	0	100.00%	0.00%
סככות/צלוניות	000:00:00	1	0	0	0	2	0	3	3	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : אגודת הספורט		**44**	**5**	**3**	**2**	**5**	**5**	**64**	**64**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב
מפיק:

30/04/2019 13:16:35

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

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

זיהום אויר	002:00:00	4	0	0	1	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
הזרמת נוזלים	000:24:00	4	1	0	2	0	1	1	9	0	100.00%	0.00%
השלכת פסולת בנין בשטחים הפתוחים	030:00:00	17	9	3	4	1	5	39	39	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : איכות הסביבה**	**167**	**80**	**44**	**36**	**43**	**84**	**454**	**454**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:35

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

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
פניות לאתר אינטרנט	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : אתר אינטרנט**	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**4**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש מפיק: דולי לב

30/04/2019 13:16:35

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : בזק

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
עמוד נוטה ליפול	000:00:00	11	1	0	0	0	0	12	12	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות (שוחות, עמודים, כבל)	000:00:00	33	1	0	0	1	1	36	36	0	100.00%	0.00%
ארונות תקשורת	000:00:00	7	0	0	0	0	1	8	8	0	100.00%	0.00%
כבל קרוע	000:00:00	8	0	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : בזק**	**59**	**2**	**0**	**0**	**1**	**2**	**64**	**64**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב
מפיק:

30/04/2019 13:16:35

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : ביטוח

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
תביעה לביטוח	007:00:00	52	6	1	1	1	0	61	61	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : ביטוח**	**52**	**6**	**1**	**1**	**1**	**0**	**61**	**61**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:35

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

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
מצב ביטחוני	001:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
לקויי אבטחה	000:01:00	13	3	2	0	2	7	27	27	0	100.00%	0.00%
פעמון / אזעקה במוסדות	000:24:00	391	13	6	7	12	30	459	459	0	100.00%	0.00%
שער חשמלי לא תקין	000:24:00	14	1	2	1	0	3	21	21	0	100.00%	0.00%
פריצה למתקן עירייה	001:00:00	1	1	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
התנהגות מאבטח לא תקינה	000:00:30	4	1	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
בדיקת מערכת	000:24:00	11	1	0	0	1	7	20	20	0	100.00%	0.00%
זמזם/אינטרקום	001:00:00	28	5	3	4	5	28	73	73	0	100.00%	0.00%
לחצן מצוקה בגן ילדים	001:00:00	32	0	2	0	0	1	35	35	0	100.00%	0.00%
חסרי סגירה	000:04:00	229	7	4	3	2	1	246	246	0	100.00%	0.00%
תאורה/מזגנים במבני עירייה	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
שער לא תקין	000:24:00	39	1	3	0	3	11	57	57	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : ביטחון יישובי ומוס"ח	768	33	22	15	25	88	951	951	0	100.00%	0.00%

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

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:35

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

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

אחזקת חורשות	002:00:00	19	34	23	10	9	6	101	101	0	100.00%	0.00%
אדניות מוזנחות	004:00:00	28	12	12	7	3	2	64	64	0	100.00%	0.00%
כריתת עצים	030:00:00	8	5	5	3	2	2	25	25	0	100.00%	0.00%
מוסדות חינוך-גינון	002:00:00	3	4	4	4	1	3	19	19	0	100.00%	0.00%
מערכת השקייה	002:00:00	792	497	374	223	182	84	2152	2152	0	100.00%	0.00%
פינוי פסולת גינון	001:00:00	4	3	2	4	0	1	14	14	0	100.00%	0.00%
עצים ואו ענפים נוטים ליפול	001:00:00	44	20	11	8	6	6	95	95	0	100.00%	0.00%
שקיות/מתקן לצואת כלבים	002:00:00	125	90	44	16	6	0	281	281	0	100.00%	0.00%
צואת כלבים	000:24:00	231	140	60	20	13	0	464	464	0	100.00%	0.00%
נפילת עצים/ענפים	000:02:00	102	29	19	6	0	1	157	157	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	001:00:00	26	14	8	7	17	13	85	85	0	100.00%	0.00%
עץ חולה	030:00:00	9	9	11	4	7	2	42	42	0	100.00%	0.00%
ענף מסתיר תמרור	000:05:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תלונות עקב עבודות גינון	004:00:00	30	21	15	9	5	1	81	81	0	100.00%	0.00%
תיקון אבני סביב ערוגה	030:00:00	1	3	3	1	0	2	10	10	0	100.00%	0.00%
אחזקת מתקני משחק	015:00:00	7	9	4	3	2	0	25	25	0	100.00%	0.00%
תפקוד התנהגות קבלני גינון	000:03:00	17	3	6	2	2	0	30	30	0	100.00%	0.00%
תחזוקה/מפגע בגינת כלבים	000:05:00	21	20	14	9	10	7	81	81	0	100.00%	0.00%
שתילת צמחיה ונטיעת עצים	180:00:00	22	24	17	9	7	8	87	87	0	100.00%	0.00%
תחזוקת מתקנים בגינות ציבוריות(משחק +ספסלים+פחים)	015:00:00	37	25	24	7	7	6	106	106	0	100.00%	0.00%
תחזוקת גינות/שבילים ציבוריים	004:00:00	151	138	83	34	36	11	453	453	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : גנים ונוף**	**2143**	**1532**	**1090**	**561**	**455**	**258**	**6039**	**6039**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש מפיק: דולי לב

30/04/2019 13:16:35

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : הוט

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
תקלות/מפגעי בטיחות	000:00:00	11	0	0	0	0	0	11	11	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : הוט**	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**	**11**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב
מפיק:

30/04/2019 13:16:35

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

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
סוסים/חמורים משוטטים	000:24:00	32	7	2	1	4	6	52	52	0	100.00%	0.00%
נשיכה/תקיפה	000:48:00	1	1	0	1	3	2	8	8	0	100.00%	0.00%
רישוי/חיסון כלבים/חתולים	000:00:00	2	0	0	0	2	0	4	4	0	100.00%	0.00%
סירוס ועיקור חיות	030:00:00	12	3	5	1	4	130	171	155	16	90.64%	9.36%
מטרדי חיות	007:00:00	3	0	0	0	0	2	5	5	0	100.00%	0.00%
מטרד רעש מחיות	000:00:00	26	6	12	4	2	7	57	57	0	100.00%	0.00%
כלבים משוטטים	000:48:00	189	13	5	9	6	9	231	231	0	100.00%	0.00%
מזון מקולקל	007:00:00	1	0	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
יצירת קשר/תיאום פגישה	002:00:00	16	2	1	1	2	1	23	23	0	100.00%	0.00%
חיה פצועה	000:24:00	226	40	11	16	7	19	319	319	0	100.00%	0.00%
החזקת חיות בניגוד לחוק	007:00:00	0	1	0	1	2	4	8	8	0	100.00%	0.00%
מטרדי חיות	007:00:00	46	11	10	6	9	8	93	90	3	96.77%	3.23%
חיות תוקפניות	000:24:00	23	8	6	4	3	0	45	44	1	97.78%	2.22%
חשד להתעללות	007:00:00	15	3	5	0	2	4	29	29	0	100.00%	0.00%
חיסון כלבים	000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
חילוץ חיות	000:24:00	102	15	11	0	5	5	138	138	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : וטרינריה**	**700**	**110**	**69**	**44**	**51**	**197**	**1191**	**1171**	**20**	**98.32%**	**1.68%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:35

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

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב
מפיק:

30/04/2019 13:16:35

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : חברת החשמל

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
מפגעים	000:00:00	17	1	0	0	0	1	19	19	0	100.00%	0.00%
יצוץ/רעש/אש מעמוד חשמל	000:00:00	18	0	1	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
חוט חשמל נפל/נמוך	000:02:00	11	1	0	0	0	1	13	13	0	100.00%	0.00%
כבל חשמל נקרע	000:00:30	15	0	0	0	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
עמוד חשמל נפל/עומד ליפול	030:00:00	6	0	1	0	0	0	7	7	0	100.00%	0.00%
הפסקת חשמל	000:00:00	16	2	0	0	0	0	18	18	0	100.00%	0.00%

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:35

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

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : חינוך

אגף : חינוך

מחלקה : חינוך

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
הסעות	003:00:00	5	0	0	0	0	1	6	6	0	100.00%	0.00%
גני ילדים	007:00:00	32	3	3	3	3	13	57	57	0	100.00%	0.00%
בתי ספר	007:00:00	151	13	4	0	9	25	202	202	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : חינוך	188	16	7	3	12	39	265	265	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : חשמל ותאורת רחובות

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

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

:משתמש מפיק דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

30/04/2019 13:16:36

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

מנהל : תרבות ואירועים

אגף : תרבות ואירועים

מחלקה : יד לבנים וספרייה עירונית

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
מפגעים במתחם יד לבנים	014:00:00	1	0	0	0	0	1	2	2	0	100.00%	0.00%

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

30/04/2019 13:16:36

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : כבישים ומדרכות

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
זביל	002:00:00	38	30	14	4	1	0	87	87	0	100.00%	0.00%
טיפול/תיקון במפרים	021:00:00	4	1	2	1	0	1	9	9	0	100.00%	0.00%
הנמכת כביש/מדרכה	030:00:00	10	4	0	2	2	2	20	20	0	100.00%	0.00%
השלמת ריצוף	007:00:00	34	22	6	4	1	2	69	69	0	100.00%	0.00%
מדרכה מורמת	003:00:00	25	18	8	1	3	1	56	56	0	100.00%	0.00%
נזק מפינוי גזם	007:00:00	7	4	5	1	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
ליקויים בכביש/מדרכה	002:00:00	70	53	24	7	6	7	167	167	0	100.00%	0.00%
ליקויים בסלילת כבישים והתקנת מדרכות	030:00:00	6	1	4	1	1	0	13	13	0	100.00%	0.00%
בור בכביש	000:24:00	102	52	14	4	2	2	176	176	0	100.00%	0.00%
בור במדרכה	002:00:00	31	18	8	0	1	0	58	58	0	100.00%	0.00%
מרצפות שבורות	003:00:00	19	11	7	3	1	0	41	41	0	100.00%	0.00%
אבן שפה	003:00:00	14	10	9	1	3	0	37	37	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק	030:00:00	18	5	3	2	2	0	30	30	0	100.00%	0.00%
הנגשה	025:00:00	16	2	0	0	1	0	19	19	0	100.00%	0.00%
בקשה לאספלט	021:00:00	10	9	2	2	2	9	34	34	0	100.00%	0.00%
בקשה לכורכר	014:00:00	1	0	0	0	1	0	2	2	0	100.00%	0.00%
ריצוף בולט	003:00:00	14	15	3	0	2	2	36	36	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי מחלקת חוצות	003:00:00	3	7	1	1	1	0	13	13	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי מחלקת גינון	005:00:00	5	4	1	0	0	0	10	10	0	100.00%	0.00%
תיקון בטון שבור	003:00:00	3	0	1	0	2	0	6	6	0	100.00%	0.00%
תלונות על עבודות	003:00:00	35	10	2	4	1	1	53	53	0	100.00%	0.00%
תיקון לתאגיד שרונים	007:00:00	9	4	0	0	2	0	15	15	0	100.00%	0.00%
ריצוף שקע	003:00:00	50	45	16	10	6	1	128	128	0	100.00%	0.00%
ריצוף משובש	003:00:00	22	23	7	2	3	1	58	58	0	100.00%	0.00%
תיקון קיר גדר	007:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
שקע	003:00:00	8	6	2	2	2	0	20	20	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : כבישים ומדרכות**	**555**	**354**	**139**	**52**	**46**	**29**	**1175**	**1175**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : כיבוי אש

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
כיבוי מדורה	000:00:00	5	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
סיוע/סכנת חיים	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
דליפת גז	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
אזעקת אש ממבנה ציבורי	000:00:00	23	0	0	0	0	0	23	23	0	100.00%	0.00%
אש	000:00:00	14	0	0	0	0	0	14	14	0	100.00%	0.00%
שריפה	000:00:00	15	0	0	0	0	1	16	16	0	100.00%	0.00%
ריח עשן/גז/חריף/כימי	000:00:00	14	1	0	0	0	0	15	15	0	100.00%	0.00%
עשן	000:00:00	8	0	0	0	0	1	9	9	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : כיבוי אש	84	1	0	0	0	2	87	87	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

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

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
תלונות על תפקוד המחלקות	007:00:00	2	0	0	0	0	2	4	4	0	100.00%	0.00%
תלונות תושב	007:00:00	27	0	2	1	0	12	42	42	0	100.00%	0.00%
בעיות מנהלתיות	007:00:00	6	0	1	0	1	3	11	11	0	100.00%	0.00%
תלונות על עובדי עירייה	007:00:00	1	0	0	0	0	1	2	2	0	100.00%	0.00%
הנגשה	007:00:00	9	2	1	1	1	4	18	18	0	100.00%	0.00%
בקשות תושב	007:00:00	15	3	2	0	2	12	34	34	0	100.00%	0.00%
תלונות חוזרות ונשנות	007:00:00	2	0	0	0	0	2	4	4	0	100.00%	0.00%
צביעת מעברי חצייה/סימונים/ניתובים	000:00:00	3	0	0	0	0	4	7	7	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : לשכת מנכ"ל**	**65**	**5**	**6**	**2**	**4**	**40**	**122**	**122**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש מפיק: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : מבקר העירייה

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
התנהגות עובד עירייה	030:00:00	2	0	0	0	0	1	3	3	0	100.00%	0.00%

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

30/04/2019 13:16:36

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מד``א

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
סיוע בתאונת דרכים	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
הזמנת אמבולנס	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : מד``א**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**3**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מועצה דתית

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
תחזוקת בית העלמין	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
תחזוקה	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
מפגעים במתקני המועצה הדתית	000:00:00	2	0	0	0	1	1	4	4	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : מועצה דתית	9	0	0	0	1	1	11	11	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

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

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

סה"כ פניות ל	מחלקה : מוקד עירוני	323	12	8	0	1	4	348	348	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : סמנכ"ל תפעול

אגף : סמנכ"ל תפעול

מחלקה : מוקד רואה

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
מפגעים	001:00:00	0	0	0	0	0	1	1	1	0	100.00%	0.00%
מצלמות	014:00:00	10	3	0	1	1	3	18	18	0	100.00%	0.00%

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מפיק: 30/04/2019 13:16:36

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

מנהל : סמנכ"ל תקשורת ותקשוב

אגף : תקשורת ותקשוב

מחלקה : מחשוב

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
תקלות אינטרנט	000:00:00	12	1	0	1	1	7	22	22	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : מחשוב**	**12**	**1**	**0**	**1**	**1**	**7**	**22**	**22**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

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

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
צביעה-גדעון קול	000:00:00	0	0	0	0	0	2	2	2	0	100.00%	0.00%
פתיחת מקלטים	000:02:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
צופרים	000:01:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
צביעת מקלט	003:00:00	0	0	0	0	1	0	1	1	0	100.00%	0.00%
תחזוקת מקלטים	000:01:00	14	3	2	0	1	3	23	23	0	100.00%	0.00%
מידע	000:01:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
סיוע במקלטים פרטיים	000:48:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ מחלקה : מל"ח פס"ח פניות ל		**25**	**3**	**2**	**0**	**2**	**5**	**37**	**37**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

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

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
מידע	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : מניעת אלימות	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : מע``צ

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
תקלה ברמזור	000:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	100.00%	0.00%
רמזורים בצומת מורשה	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
רמזורים בצומת הכפר הירוק	000:00:00	24	0	0	0	0	0	24	24	0	100.00%	0.00%

מפגעים	000:00:00	28	1	0	0	0	1	30	30	0	100.00%	0.00%
טיפול בתמרורים	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
טיפול בכביש	000:00:00	4	0	0	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
טיפול בתעלות	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : מע``צ**	**64**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**66**	**66**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מפיק: 30/04/2019 13:16:36

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : גוף חיצוני

מחלקה : משטרה

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : מתנסים-מגוונים

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
תלונות על פעילות המתנ"ס	000:00:00	3	1	0	0	0	2	6	6	0	100.00%	0.00%
מפגעים	000:00:00	7	1	0	1	0	2	11	11	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : מתנסים-מגוונים	10	2	0	1	0	4	17	17	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק: 30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי

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
קולטן מים סתום	000:24:00	2	1	0	0	0	3	6	6	0	100.00%	0.00%
נזק לרכוש	014:00:00	3	0	1	1	0	1	6	6	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:24:00	29	8	7	2	3	7	56	56	0	100.00%	0.00%
ניקוז- מכסה לא תקין	003:00:00	9	1	3	1	0	3	17	17	0	100.00%	0.00%
קולטן מים	000:24:00	7	2	0	0	0	1	10	10	0	100.00%	0.00%
ניקוז- קולטן לא תקין	003:00:00	3	5	1	1	1	6	17	17	0	100.00%	0.00%
תיאום עבודות בזק	060:00:00	3	1	0	0	0	1	5	5	0	100.00%	0.00%
תיאום עבודות הוט	060:00:00	1	0	0	1	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
אבן שפה מעל קולטן ניקוז	004:00:00	4	4	0	3	4	7	22	22	0	100.00%	0.00%
הצפת מי גשמים	000:24:00	15	4	0	0	1	2	22	22	0	100.00%	0.00%
בעיות תשתית/ניקוז	180:00:00	20	8	3	5	5	20	62	61	1	98.39%	1.61%
תיאום עבודות חשמל	030:00:00	1	3	0	1	2	0	7	7	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל	מחלקה : ניקוז ותיאום הנדסי	97	37	15	15	16	51	232	231	1	99.57%	0.43%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

:משתמש מפיק דולי לב

30/04/2019 13:16:36

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

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
מפגעים	002:00:00	1	1	0	0	1	3	6	6	0	100.00%	0.00%
תלונות תושבים	004:00:00	3	0	0	0	0	7	10	10	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל	מחלקה : סמנכ"ל תפעול	4	1	0	0	1	10	16	16	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

30/04/2019 13:16:36 מפיק

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

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פארק הנצח

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

:משתמש מפיק דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : פיקוח עירוני וחניה

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

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
רוכלות לא חוקית	000:03:00	2	1	1	0	0	0	4	4	0	100.00%	0.00%
הוצאת גזם/ציוד ביתי/קרטונים	000:03:00	128	8	4	0	4	1	145	145	0	100.00%	0.00%
פעילות בניגוד לשעות המוגדרות על ידי העירייה	000:03:00	38	2	0	0	1	0	41	41	0	100.00%	0.00%
צמחיה פולשת משטח פרטי	008:00:00	79	57	58	53	107	175	529	529	0	100.00%	0.00%
מתן התראות	007:00:00	128	17	11	9	5	7	177	177	0	100.00%	0.00%
מענה ראשוני לנפילת עצים	000:01:00	7	0	1	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:03:00	55	3	3	0	1	0	62	62	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל מחלקה : פיקוח עירוני וחניה		**7487**	**571**	**366**	**217**	**227**	**229**	**9097**	**9097**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : פיקוח על הבנייה

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
הפרת צו הפסקת עבודה	003:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%

חריגות בניה	010:00:00	10	4	3	1	0	6	24	24	0	100.00%	0.00%
מידע	003:00:00	9	1	1	1	1	2	15	15	0	100.00%	0.00%
בנייה בלתי חוקית	005:00:00	12	5	4	1	5	9	36	36	0	100.00%	0.00%
פסולת בניה	015:00:00	2	5	5	2	3	2	19	19	0	100.00%	0.00%
תלונות על קבלנים	003:00:00	37	12	7	4	11	11	82	82	0	100.00%	0.00%
גדר באתר בניה	003:00:00	4	5	1	1	3	12	26	26	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : פיקוח על הבנייה**	**75**	**32**	**21**	**10**	**23**	**42**	**203**	**203**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב
מפיק

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : פניות ציבור

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
תלונות חוזרות ונשנות	000:00:00	6	5	0	0	1	0	12	12	0	100.00%	0.00%
מידע	000:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : פניות ציבור**	**12**	**5**	**0**	**0**	**1**	**0**	**18**	**18**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : רווחה

אגף : רווחה

מחלקה : רווחה

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
שרות לפרט ולמשפחות	048:00:00	9	0	0	0	0	1	10	10	0	100.00%	0.00%
שרות טיפול ייחודי	072:00:00	3	1	0	0	0	1	5	5	0	100.00%	0.00%
כוננית רווחה	000:30:00	23	1	1	0	0	0	25	25	0	100.00%	0.00%
קשישים	048:00:00	3	2	0	0	0	0	5	5	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : רווחה	38	4	1	0	0	2	45	45	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : רישוי עסקים

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
הרעלת מזון	000:01:00	0	0	0	0	0	1	1	1	0	100.00%	0.00%
סככה/סגירת חורף/גגון	000:24:00	0	0	2	0	0	1	3	3	0	100.00%	0.00%
רעש מבית עסק	002:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
ריחות מעסק	002:00:00	1	1	0	0	0	1	3	3	0	100.00%	0.00%
שעות פתיחת עסק	002:00:00	1	0	0	0	0	1	2	2	0	100.00%	0.00%
שילוט	000:48:00	2	1	1	1	0	3	8	8	0	100.00%	0.00%
פתיחת עסקים בניגוד לחוק	000:24:00	6	0	0	1	1	2	10	10	0	100.00%	0.00%
הוצאת שולחנות וכסאות	000:24:00	7	3	1	0	1	7	19	19	0	100.00%	0.00%
מטרד מעסק	000:24:00	13	1	1	3	1	6	25	25	0	100.00%	0.00%
פסולת/שמנים מעסק	002:00:00	7	0	3	1	2	6	19	19	0	100.00%	0.00%
עסק ללא רישיון	002:00:00	5	0	1	1	0	2	9	9	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל	מחלקה : רישוי עסקים	43	6	9	7	5	30	100	100	0	100.00%	0.00%

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

משתמש: מפיק דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : רכב

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
בדיקת תלונת תושב	000:00:00	2	0	0	0	0	2	4	4	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
מידע	000:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : רכב**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**5**	**5**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : רכש

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
בדיקת רכישה	000:00:00	2	0	0	0	0	2	4	4	0	100.00%	0.00%
תחנות אוטובוס	000:00:00	1	1	0	0	0	3	5	5	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : רכש**	**3**	**1**	**0**	**0**	**0**	**5**	**9**	**9**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גופי סמך

אגף : גופי סמך

מחלקה : רמזורים -IPI

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
רמזור חשוך/כבוי	000:00:00	11	2	0	0	0	1	14	14	0	100.00%	0.00%
בולרדים	000:00:00	22	11	4	0	2	10	49	49	0	100.00%	0.00%
רמזור נוטה ליפול/שבור/נפל/מסובב	007:00:00	4	1	0	0	0	2	7	7	0	100.00%	0.00%
תקלה טכנית ברמזור	000:00:00	28	1	5	3	2	3	42	42	0	100.00%	0.00%
נורות שרופות ברמזורים	000:00:00	14	1	1	0	1	1	18	18	0	100.00%	0.00%
תזמון רמזורים	000:00:00	35	3	2	0	2	4	46	46	0	100.00%	0.00%
רמזור הולכי רגל רגיל/מהבהב	000:00:00	11	3	4	2	3	4	27	27	0	100.00%	0.00%
צומת רמזורים חשוכה/מהבהבת	000:00:00	26	2	2	1	0	0	31	31	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : רמזורים -IPI**	**151**	**24**	**18**	**6**	**10**	**25**	**234**	**234**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

משתמש מפיק: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : פיקוח וביטחון

אגף : פיקוח ובטחון

מחלקה : שיטור משולב

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
פיגוע	000:00:30	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
רוכלות	000:03:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
רכב חשוד	000:03:00	17	0	1	0	0	0	18	18	0	100.00%	0.00%
אדם חשוד	000:03:00	23	2	1	1	3	0	30	30	0	100.00%	0.00%
אזעקה	000:03:00	39	2	1	0	0	0	42	42	0	100.00%	0.00%
עברות תנועה	000:03:00	8	0	0	0	0	0	8	8	0	100.00%	0.00%

רעש חריג/פיצוץ/ ירי	000:03:00	2	0	0	0	0	0	0	2	2	100.00%	0.00%
תקיפה	000:03:00	1	0	0	0	0	0	0	1	1	100.00%	0.00%
חשד לשריפה	000:03:00	4	0	0	0	0	0	0	4	4	100.00%	0.00%
בדיקת תלונת תושב	000:03:00	189	11	4	2	6	5	0	217	217	100.00%	0.00%
שימוש במפוח	000:03:00	10	0	0	0	0	0	0	10	10	100.00%	0.00%
שתיית אלכוהול בניגוד לחוק	000:03:00	6	0	0	0	0	0	0	6	6	100.00%	0.00%
תאונת דרכים	000:03:00	12	0	1	0	0	0	0	13	13	100.00%	0.00%
עבודות בשעות אסורות	000:03:00	23	1	2	0	0	0	0	26	26	100.00%	0.00%
התפרעות/השתוללות/קטטה	000:03:00	10	1	0	1	0	0	0	12	12	100.00%	0.00%
ונדליזם	000:03:00	6	0	1	1	0	0	0	8	8	100.00%	0.00%
השלכת פסולת	000:03:00	2	0	0	1	2	0	0	5	5	100.00%	0.00%
הפגנה	000:03:00	5	0	0	0	0	0	0	5	5	100.00%	0.00%
הפרעת מנוחה	000:03:00	161	5	5	4	5	2	0	182	182	100.00%	0.00%
מטרדי רעש בשעות מותרות	000:03:00	32	0	1	0	4	0	0	37	37	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:03:00	17	0	1	1	1	0	0	20	20	100.00%	0.00%
חשד לפריצה	000:03:00	3	0	0	0	0	0	0	3	3	100.00%	0.00%
חנייה אסורה	000:03:00	407	28	14	10	8	3	0	470	470	100.00%	0.00%
חפץ חשוד	000:03:00	21	0	1	0	0	0	0	22	22	100.00%	0.00%
נעדרים	000:03:00	2	0	0	0	0	0	0	2	2	100.00%	0.00%
איומים/תקיפה	000:03:00	4	0	1	0	0	0	0	5	5	100.00%	0.00%
נפצים	000:03:00	18	0	2	1	0	0	0	21	21	100.00%	0.00%
סכנת חיים	000:03:00	2	0	1	0	0	0	0	3	3	100.00%	0.00%
סיוע	000:03:00	51	4	4	0	3	1	0	63	63	100.00%	0.00%
הדלקת אש	000:03:00	12	2	1	0	0	1	0	16	16	100.00%	0.00%
הכוונת תנועה באירועים	000:03:00	3	0	0	0	0	0	0	3	3	100.00%	0.00%
הגברת סיורים	007:00:00	6	0	0	0	0	0	0	6	6	100.00%	0.00%
איתור בעל רכב	000:03:00	68	2	0	1	0	0	0	71	71	100.00%	0.00%
מטרדי אופניים	000:03:00	2	0	1	0	0	0	0	3	3	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : שיטור משולב**	**1168**	**58**	**43**	**23**	**32**	**12**	**0**	**1336**	**1336**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : שרונים - ביוב

מחלקה : שרונים - ביוב

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : גוף חיצוני

אגף : שרונים - מים

מחלקה : שרונים - מים

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
פיצוץ מים	000:06:00	68	6	4	0	3	2	83	83	0	100.00%	0.00%
פיצוץ מים בכביש	000:06:00	15	0	0	1	0	0	16	16	0	100.00%	0.00%
נזילת מים	000:03:00	106	13	9	4	7	8	147	147	0	100.00%	0.00%
נזילת מים בכביש	000:03:00	11	2	0	0	1	0	14	14	0	100.00%	0.00%
תלונות עקב עבודות	000:24:00	64	4	1	1	0	1	71	71	0	100.00%	0.00%
תפקוד/התנהגות עובדי שרונים	000:24:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
פיצוץ מים במדרכה	000:06:00	43	5	2	0	1	5	56	56	0	100.00%	0.00%
תיקון אחרי עבודות במקום	000:72:00	40	6	0	1	1	1	49	49	0	100.00%	0.00%
נזילה פרטית	000:03:00	1	0	0	0	1	1	3	3	0	100.00%	0.00%
בעיות באיכות המים (חול , טעם לואי, ריח, וכד`)	003:00:00	12	4	0	0	0	0	16	16	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק בשל עבודות שרונים	030:00:00	15	2	0	0	0	0	17	17	0	100.00%	0.00%
בור עקב עבודות	000:03:00	8	1	1	0	1	0	11	11	0	100.00%	0.00%
נזילה לפני שעון	000:03:00	55	16	3	2	5	8	89	89	0	100.00%	0.00%
אזעקה ממתקן שרונים	000:01:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
מכסה פתוח/מתנדנד/שבור	000:03:00	4	3	4	0	2	3	16	16	0	100.00%	0.00%
מפגעי מים	000:03:00	19	1	0	1	1	1	23	23	0	100.00%	0.00%
ברז כיבוי לא תקין	003:00:00	51	5	5	3	7	0	71	71	0	100.00%	0.00%
הפסקת מים	000:06:00	28	3	1	1	1	0	34	34	0	100.00%	0.00%
לחץ מים נמוך	003:00:00	4	1	0	0	2	0	7	7	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : שרונים - מים**	**547**	**72**	**30**	**14**	**33**	**30**	**726**	**726**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

:משתמש מפיק דולי לב

30/04/2019 13:16:36

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

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

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

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
לוח מודעות	000:00:00	0	1	0	0	0	2	3	3	0	100.00%	0.00%
אי איסוף גזם/ציוד ביתי/קרטונים	000:24:00	377	102	29	10	17	9	544	544	0	100.00%	0.00%
אי החזרת פחי אשפה	000:24:00	181	53	20	12	11	6	283	283	0	100.00%	0.00%
לכידת נחשים	000:02:00	56	7	9	0	2	1	75	75	0	100.00%	0.00%
מכולות גזם	000:00:00	27	9	2	0	1	1	40	40	0	100.00%	0.00%
מים עומדים בשטח ציבורי	000:00:00	1	3	2	3	1	1	11	11	0	100.00%	0.00%
מים עומדים	000:00:00	13	5	2	5	1	3	29	29	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : תברואה**	**5426**	**1368**	**837**	**539**	**556**	**461**	**9187**	**9187**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל :

אגף : מבקר העירייה

מחלקה : תווי חניה

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
פניית תושב	014:00:00	6	0	0	0	0	0	6	6	0	100.00%	0.00%
מידע	007:00:00	17	0	2	0	0	0	19	19	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : תווי חניה**	**23**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**25**	**25**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : לוגיסטיקה ותחזוקה

אגף : לוגיסטיקה ותחזוקה

מחלקה : תחזוקת מבנים

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
מוסדות חינוך תחזוקה- בתי ספר	007:00:00	121	43	20	16	14	112	340	326	14	95.88%	4.12%
מוסדות חינוך-תחזוקה גני ילדים	030:00:00	810	308	157	74	82	304	1753	1735	18	98.97%	1.03%
סיירת 106	000:04:00	403	31	23	13	12	69	552	551	1	99.82%	0.18%
מקלטים	030:00:00	3	2	2	0	0	9	19	16	3	84.21%	15.79%
מוסדות חינוך- תחזוקה	015:00:00	6	5	2	1	3	10	27	27	0	100.00%	0.00%
גינות ופארקים	030:00:00	41	13	6	5	6	36	112	107	5	95.54%	4.46%
אינסטלציה	007:00:00	2	1	0	0	1	3	7	7	0	100.00%	0.00%
מבני עירייה	030:00:00	185	55	38	18	26	101	434	423	11	97.47%	2.53%
דלתות	015:00:00	1	0	1	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
עבודת מסגרות	030:00:00	0	0	0	0	0	2	2	2	0	100.00%	0.00%
תשתיות ציבוריות	030:00:00	15	6	4	2	1	14	43	42	1	97.67%	2.33%
גדרות/שערים	030:00:00	0	0	0	1	0	1	2	2	0	100.00%	0.00%
פרויקטים	060:00:00	11	0	2	2	1	32	51	48	3	94.12%	5.88%
תחזוקה שבר כללי	007:00:00	1	0	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : תחזוקת מבנים**	**1599**	**464**	**255**	**132**	**146**	**693**	**3345**	**3289**	**56**	**98.33%**	**1.67%**

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : תנועה ובטיחות

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
מפגעי בטיחות	002:00:00	16	7	2	3	4	21	53	53	0	100.00%	0.00%
התקנת זבילים	020:00:00	5	2	0	0	0	12	19	19	0	100.00%	0.00%
מוסדות חינוך-תנועה	060:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
הוספת סימוני תנועה/חניה/תמרורים	060:00:00	52	18	14	9	9	61	163	163	0	100.00%	0.00%
טיפול במפגעי תחבורה	002:00:00	17	3	4	3	1	12	40	40	0	100.00%	0.00%
שלט אלקטרוני	002:00:00	21	1	0	2	0	3	27	27	0	100.00%	0.00%
תזמון רמזורים	002:00:00	4	0	0	0	0	4	8	8	0	100.00%	0.00%
תלונות על קו/תחנת אוטובסים	005:00:00	14	5	0	0	0	2	21	21	0	100.00%	0.00%
תמרורים	060:00:00	8	3	2	0	0	8	21	21	0	100.00%	0.00%
סימון מעטפה	060:00:00	18	3	0	3	3	11	38	38	0	100.00%	0.00%
צביעת מדרכות	060:00:00	5	2	1	1	0	4	13	13	0	100.00%	0.00%
במפרים	060:00:00	2	1	0	1	0	8	12	12	0	100.00%	0.00%
מראה פנורמית	002:00:00	3	0	3	2	0	1	9	9	0	100.00%	0.00%

סה"כ פניות ל	מחלקה : תנועה ובטיחות	167	45	26	24	17	147	426	426	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

30/04/2019 13:16:36

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

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
בעיות רשת	000:00:00	7	1	1	2	1	6	18	18	0	100.00%	0.00%
בעיות אינטרנט חינוך-כפיר	030:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%
פרסום שגוי	000:00:00	2	0	0	0	0	0	2	2	0	100.00%	0.00%

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
תקלה בטלפונים-בזק (ציון שמעונוביץ)	000:00:00	7	1	0	0	0	4	12	12	0	100.00%	0.00%
תקלה בטלפונים- תדיראן	000:00:00	1	1	0	0	0	2	4	4	0	100.00%	0.00%
תקלה במחשבים- טלקוד	000:00:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : תקשורת ותקשוב**	**19**	**4**	**1**	**2**	**1**	**12**	**39**	**39**	**0**	**100.00%**	**0.00%**

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

משתמש: דולי לב

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

30/04/2019 13:16:36

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

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : תרבות הדיור

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

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

משתמש: דולי לב
מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : תרבות ואירועים

אגף : תרבות ואירועים

מחלקה : תרבות ואירועים

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
חוברת תרבות פלוס	002:00:00	12	0	0	0	0	1	13	13	0	100.00%	0.00%
מפגע	002:00:00	7	0	1	0	0	4	12	12	0	100.00%	0.00%
תלונה על אירוע תרבות	002:00:00	11	0	0	0	1	0	12	12	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	מחלקה : תרבות ואירועים	30	0	1	0	1	5	37	37	0	100.00%	0.00%

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

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש: דולי לב

מפיק:

30/04/2019 13:16:36

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

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

מנהל : הנדסה

אגף : הנדסה

מחלקה : תשתיות

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
סכנת קריסה	000:00:00	2	0	1	0	0	3	6	6	0	100.00%	0.00%
תלונות על עבודות תשתית	000:48:00	8	1	0	2	2	8	21	21	0	100.00%	0.00%
תלונות תושב על תשתיות	000:48:00	6	3	5	3	2	6	25	25	0	100.00%	0.00%
מפגעי בטיחות	000:00:00	12	6	2	2	2	15	39	39	0	100.00%	0.00%
מבנים מסוכנים	000:00:00	0	0	0	1	0	0	1	1	0	100.00%	0.00%
גרימת נזק בשל עבודות תשתית	000:00:00	1	0	0	0	0	1	2	2	0	100.00%	0.00%
מידע	000:00:00	5	1	0	0	2	7	16	15	1	93.75%	6.25%
מוסדות חינוך- תשתיות	000:00:00	1	0	0	0	0	1	2	2	0	100.00%	0.00%
סה"כ פניות ל	**מחלקה : תשתיות**	**35**	**11**	**8**	**8**	**8**	**41**	**112**	**111**	**1**	**99.11%**	**0.89%**
סה"כ פניות:		**26962**	**5939**	**3478**	**1963**	**1914**	**2962**	**43312**	**43218**	**94**	**99.78%**	**0.22%**

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