

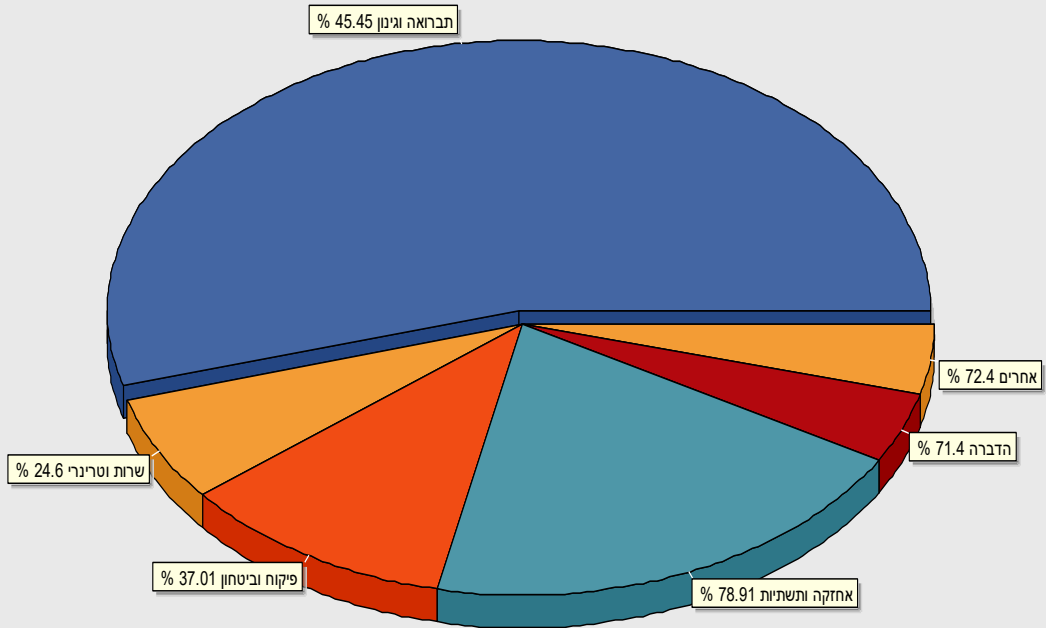
דו"ח פניות מוקד 106 לתקופה: 7-12/2016

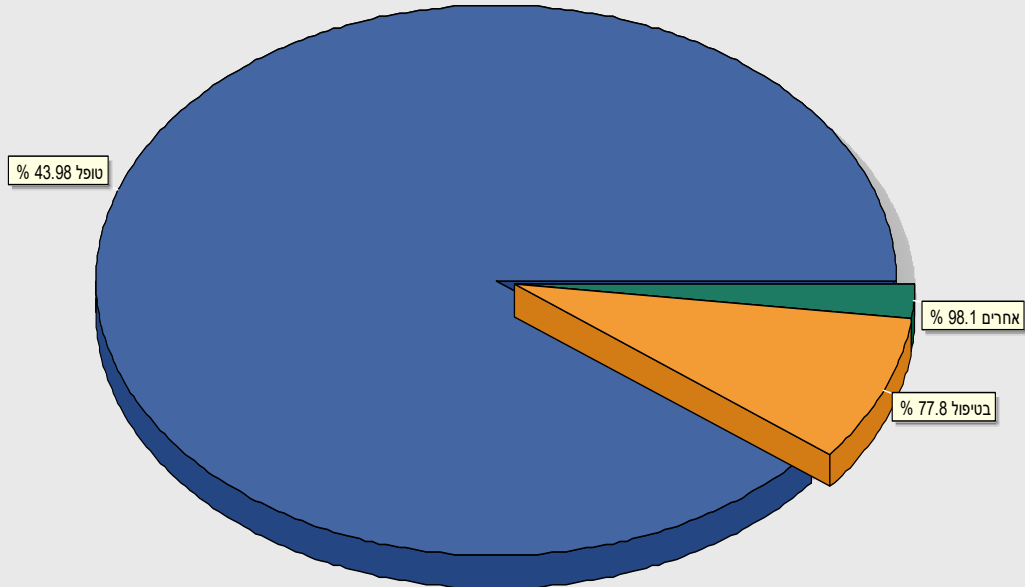
במחצית השנייה של 2016 התקבלו 3020 פניות לפי הפירוט הבא:

600	אחזקה ותשתיות
126	הדברה
51	מינהל הנדסי
6	חינוך
5	מינהל כללי
2	מינהל כספי
28	פיקוח בניה
324	פיקוח וביטחון
31	פניות הציבור
194	שירות וטרינרי
3	שירותים חברתיים
1647	תברואה וגיבון
3	רישוי עסקים
3020	סה"כ

פניות לפי מחלקה

מתאריך - 6102/70/10 עד תאריך - 6102/21/13





בסקר שביעות רצון שבוצע בקרב מדגם פונים שפנייתם טופלה, נמצא כי 88% מרוצים מהטיפול בפנייתם. דירוג שביעות הרצון הינו מ-1-5, כאשר 5 הגבוה ביותר. התוצאות הן ממוצע הדירוג:

מחלקה	שביעות רצון מהמענה במוקד	שביעות רצון מהטיפול בבעיה
אחזקה ותשתיות	4.77	4.47
הדברה	5	4.71
פיקוח וביטחון	4.86	3.86
שירות וטרינרי	5	4.33
תברואה	5	4.9

השוואת נתוני מוקד לשנים 2015 / 2016

להלן השוואת נתוני מוקד בין השנים 2015 – 2016. ההשוואה מתייחסת לזמן הטיפול בפניות, בהתייחס לצפי זמן נדרש. לצורך ההשוואה נבחרו 7 נושאים מובילים בפניות המוקד:

סה"כ פניות בשנת 2015 – 6127

סה"כ פניות בשנת 2016 – 6162

ממוצע זמן טיפול ב-2016	ממוצע זמן טיפול ב-2015	צפי זמן טיפול (בימים)	סה"כ פניות 2016	סה"כ פניות 2015	נושא הפניה	מחלקה מטפלת
30	46	30	496	569	תאורה	אחזקה
14	100	7	139	117	כבישים	אחזקה
5.5	5	7	127	176	הדברת יתושים	הדברה
2	7	3	155	151	שוטטות כלבים	שירות וטרינרי
14	21	7	68	44	פסולת בניה	פיקוח וביטחון
12	11	7	522	453	גזם	תברואה וגיבון
7	6	3	407	333	פינוי אשפה	תברואה וגיבון

שיפורים שהונהגו במוקד 106 החל בשנת 2016:

אישור על קבלת הפניה בהודעת SMS, עם מספר הפניה.
 אופציה לפניה גם באמצעות אתר המועצה, בפניות שאינן דחופות.
 (בשנת 2016 התקבלו 122 פניות באמצעות האתר).