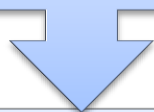


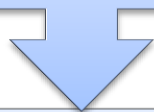
# שירות לתושב

## סיכום פניות 2018

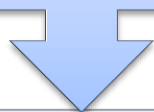
פתיחת פניה ע"י התושב – מוקד 106 / אפליקציה



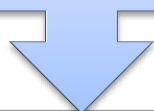
סיווג הפניה למחלקה הרלוונטית ע"י המוקד ושליחת מסרון לתושב שפנייתו נפתחה



קבלת הפניה במחלקות התפעוליות



טיפול בפניה בהתאם לזמני התקן המוגדרים



סגירת הפניה מול התושב

## במהלך שנת 2018 נפתחו 6526 פניות

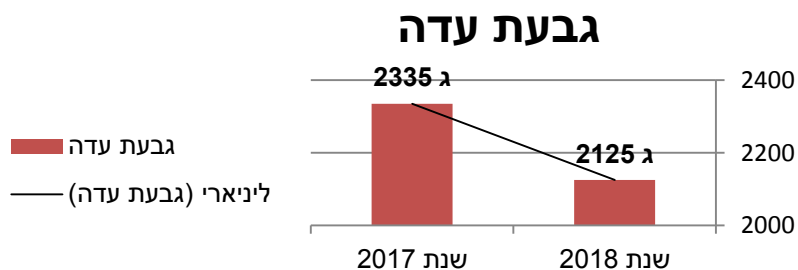
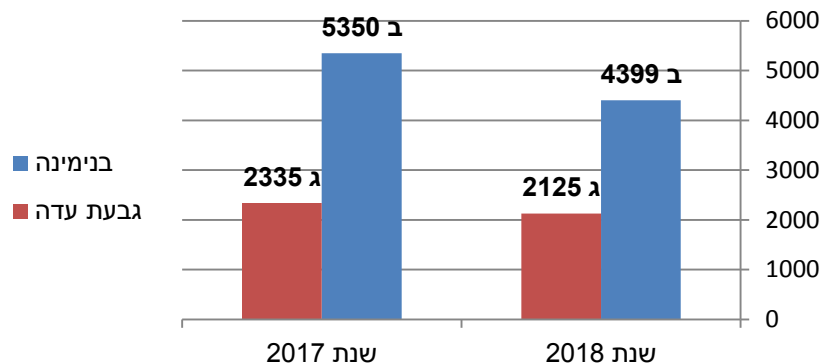
בנימינה – 4399

גבעת עדה – 2125

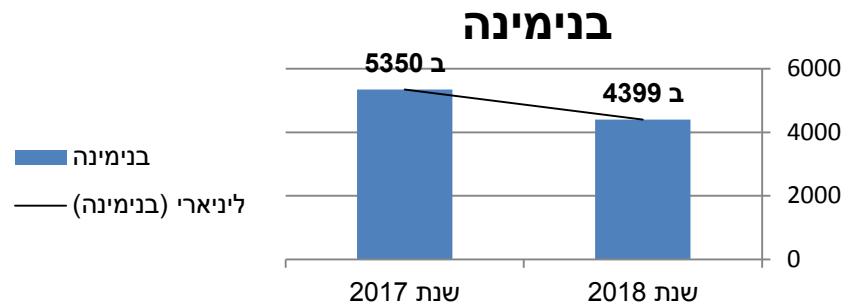
- תברואה – 1284 (אי פינוי אשפה, אי פינוי גזם, פחים שבורים)
- גינון – 974
- אחזקה – 697 (אחזקת מוסדות חינוך, תיקו אבנים משתלבות, בורות בכביש, ניקוזים, פגרים ועוד)
- ניקיון – 328
- ביוב – 557
- פיקוח – 554
- מים – 530
- חשמל ותאורת רחוב – 476
- הדברה – 338
- וטרינריה – 159
- לכידת נחשים – 94
- הנדסה – 56
- בטחון – 41
- קריאת מדי מים – 34
- איכות הסביבה – 30
- מידע – 18
- סיור – 17
- קבלת הודעות – 14
- חינוך יער – 10
- בריכה – 7
- לשכה – 2
- רישוי עסקים – 2
- גבייה – 2
- רווחה - 2

# כמות הפניות בשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017

בשנת 2018 היתה ירידה של 1,159 פניות מוקד בהשוואה לשנת 2017 – ירידה של 15%



ירידה של 210 פניות



ירידה של 951 פניות

# חלוקת פניות לפי מחלקות – השוואה 2017-2018

