



עיריית קריית גת

# מוקד עירוני 106

**סיכום נתונים מרכזיים שנת  
2021**





# סיכום נתוני מוקד 106 שנת 2021

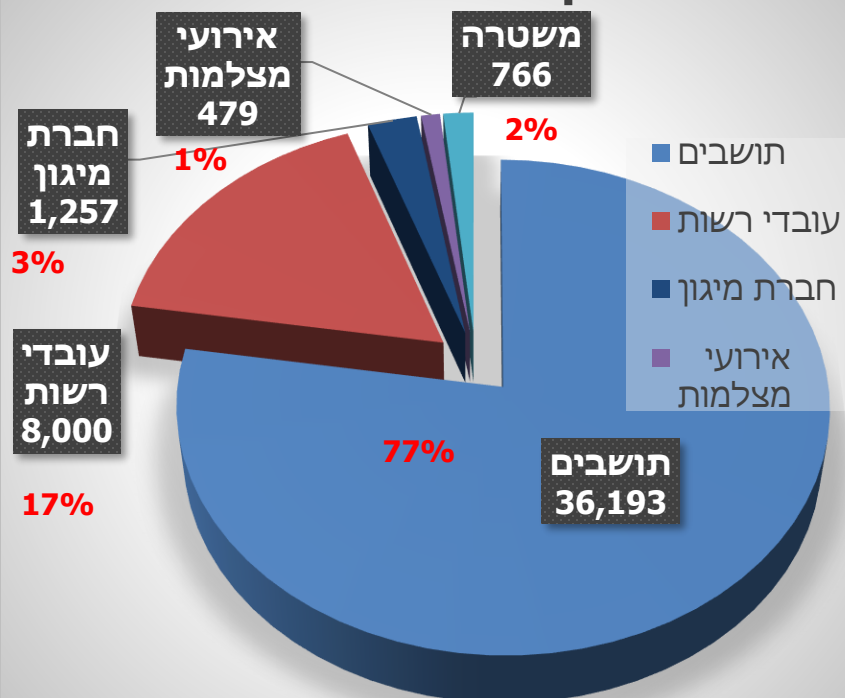


סה"כ פניות שהתקבלו במוקד לשנת 2021: 87,839  
 סה"כ קריאות פתוחות וסגורות לשנת 2021: 46,695  
 סה"כ קריאות סגורות: 46,052 (98.6%)  
 סה"כ קריאות פתוחות: 643 (1.4%)

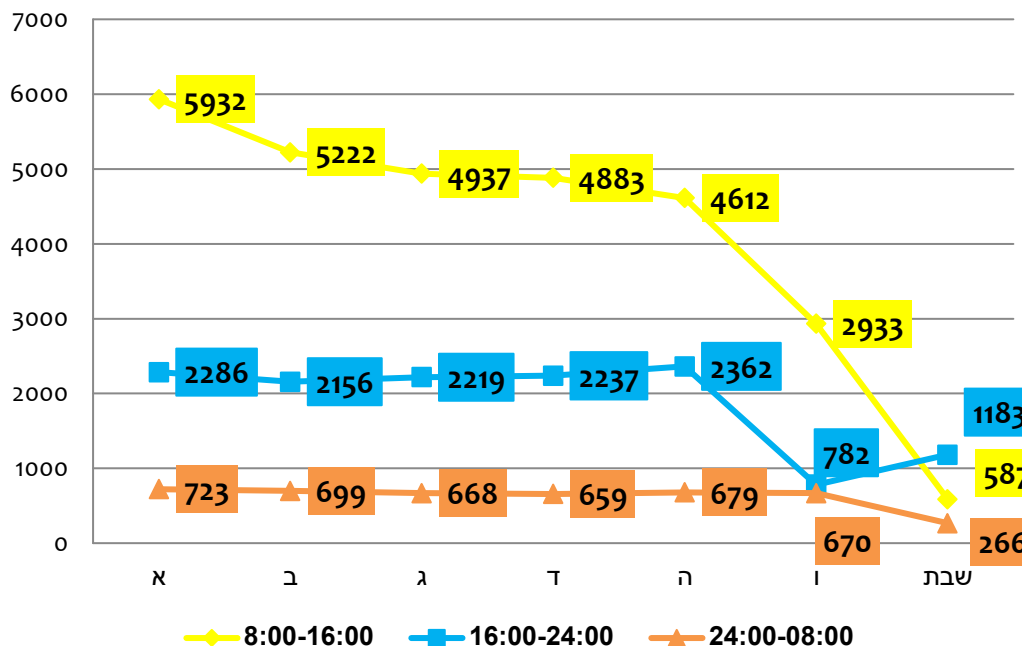


סה"כ קריאות לשנת 2020: 50,857  
 סה"כ קריאות לשנת 2019: 46,118

## פילוח קריאות לפי פונה



## פילוח קריאות לפי ימים ושעות



# סיכום נתוני שיחות טלפון למוקד

## 2019

שיחות נכנסות - 91216 (100%)

שיחות נענות - 83504 (92.18%)

שיחות ננטשות - 6448 (7.17%)

שיחות חוזרות - 38 (0.04%)

**זמן המתנה ממוצע - 31 שניות**

זמן שיחה ממוצע - 6:57 דקות

ממוצע זמן נטישה - 1:19 דקות

## 2020

שיחות נכנסות - 91216 (100%)

שיחות נענות - 84083 (92.18%)

שיחות ננטשות - 6994 (7.67%)

שיחות חוזרות - 139 (0.15%)

**זמן המתנה ממוצע - 21 שניות**

זמן שיחה ממוצע - 1:35 דקות

ממוצע זמן נטישה - 1:35 דקות

## 2021

שיחות נכנסות - 85198 (100%)

שיחות נענות - 77,243 (90.66%)

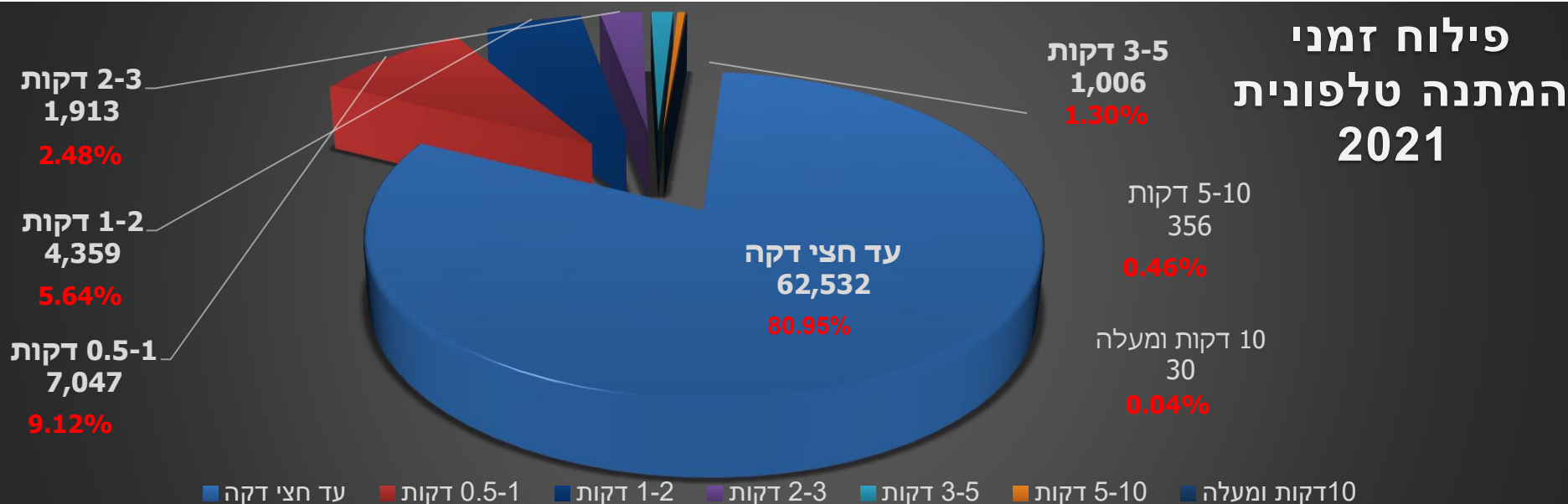
שיחות ננטשות - 7124 (8.36%)

שיחות חוזרות - 831 (0.98%)

**זמן המתנה ממוצע - 24 שניות**

זמן שיחה ממוצע - 1:33 דקות

ממוצע זמן נטישה - 1:29 דקות

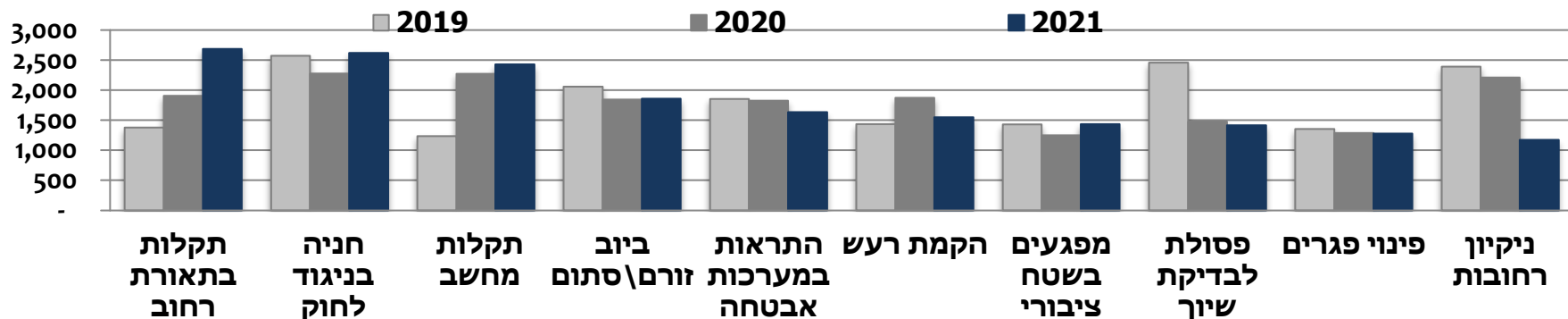


# התפלגות שיחות לפי נושאים

## 2021 מול 2020 מול 2019



❖ מוצגים 10 הנושאים הראשונים



שנת	תקלות בתאורת רחוב	חניה בניגוד לחוק	תקלות מחשב	ביוב זורם\סתום	התראות במערכות אבטחה	הקמת רעש	מפגעים בשטח ציבורי	פסולת לבדיקת שיוך	פינוי פגרים	ניקיון רחובות
שנת 2019	1377	2571	1234	2057	1856	1433	1432	2456	1354	2393
שנת 2020	1907	2279	2273	1845	1824	1871	1251	1476	1288	2211
שנת 2021	2689	2621	2430	1860	1637	1550	1433	1416	1279	1172

