

תוכנית עבודה לשנת 2013 בנושא שירות

מטרה עירונית- העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים		
גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
אחריות משותפת של יחידות	ל- 100% מהאירועים החריגים הגדולים יבוצע תחקיר והסקת מסקנות	מוקד שירות 106
	עד 10% מההודעות שאינן מוצדקות ייסגרו ללא טיפול	מוקד שירות 106
	% ההודעות המוחזרות למוקד לא יעלה על 1% וההודעות המועברות בין יחידות שלא לצורך לא יעלו על 5%	מוקד שירות 106
עידוד חדשנות	7% מהודעות המתקבלות יגיעו בערוצי קשר מרחוק (אנטרנט, פקסים, מכתבים SMS, MMS - מותנה CRM)	מוקד שירות 106
	המשך איפיון ופיתוח למערכת הCRM והתאמה לצורכי המוקד	מוקד שירות 106
עמידה בזמני אמנת השירות	100% מפניות המוקד נענות בזמני התקן הקבועים באמנת השירות	מחלקת תיאום הנדסי
עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	אחת לשליש קבלת ציון בסקר שביעות רצון לא פחות מ- 4.4	מוקד שירות 106
	עמידה בציון 4 בסקר שביעות רצון מתהליך טיפול/סגירה של קריאות השירות	אגף שיפור פני העיר
	זמן מענה לפניות - עד 14 יום	יחידת התיעול
	לא פחות מ- 150 הקלדות בקריאות יזומות	מוקד שירות 106
	קבלת ציון 3.7 בסקר שביעות רצון תושבים מטיפול בקריאות שירות	אגף הפיקוח
	97% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 14 ימי עסקים	אגף גביית אגרות ודמי שרותים
	זמן מענה לאישור לטאבו יעמוד בממוצע על 4 ימי עבודה	אגף הכנסות מבניה ופיתוח
	זמן הוצאת חשבון יעמוד על 14 יום בממוצע כפוף לבדיקת או"ת לתהליכים ברישוי בניה ולהגדרת זמני מענה	אגף הכנסות מבניה ופיתוח
	הכנת שומה ע"י שמאי תוך 16 ימי עבודה בממוצע	אגף הכנסות מבניה ופיתוח
	לפחות 90% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום, ולא יותר מ- 1% לאחר 60 יום	אגף חיובי ארנונה
	לפחות ב- 90% מהערערים המתקבלים, יוכן החומר ויעבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה	אגף חיובי ארנונה
	שימור עובדים - 95% איוש בתקני הפקחים באגף (מוגדר כחלק מהערכות כוללת בנושא "גיוס עובדים")	אגף הפיקוח
	עליה בסקר שביעות רצון תושבים בפרמטרים הנוגעים לאיכות הסביבה בנושא השירות ל- 3.5 (בהתאם לסקר החדש)	הרשות לאיכות הסביבה

מטרה עירונית- העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים

גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	עמידה בזמני תקן בטיפול בהודעות מוקד 106: 100% מדור מבנים מסוכנים, 90% לפחות שאר מחלקת פיקוח (מחלקת פיקוח על הבניה מטפלת בכ- חמש וחצי אלף מטלות בשנה) עליה בשביעות רצון תושבים בכלל העיר מ- 3.7 ל- 3.9 מנקיון הרחובות והמדרכות מתן תשובות ערר לגני ילדים ינתנו תוך שלושה שבועות מכינוס הוועדה	אגף רישוי ופיקוח על הבניה
	ירידה ב X תקלות מערכתיות - ימדד ביחס לרבעון אחרון 2012	אגף התברואה
	4 מוקדים חדשים	מטה חינוך
	לפחות 80% מהקריאות שנפתחות לצוותי הטיפול באגף נסגרות במסגרת זמני אמות מידה בשרות	אגף מחשוב ומערכות מידע
	4 מוקדים חדשים	אגף מחשוב ומערכות מידע
	לפחות 80% מהקריאות שנפתחות לצוותי הטיפול באגף נסגרות במסגרת זמני אמות מידה בשרות	אגף מחשוב ומערכות מידע
	חידוש תו התקן איזו 9001 מהדורת 2008	אגף מינהל ומשאבים
	ירידה של 20% בהיקף פניות התושבים בנושא דרי רחוב (ל-1000 פניות) ירידה של 20% בהיקף פניות התושבים בנושא דרי רחוב	תחום התמכרויות, שיקום האסיר ודרי רחוב
	מתן מענה לכל פניות השגרירויות: מתן מענה ראשוני - 24 שעות מתן מענה משני - 7 ימים	קשרי חוץ
	קבלת משוב בתוך תהליך הביצוע	ב- 80% מהמשובים יהיו לפחות 8 תשובות חיוביות מתוך 10 על טיב הטיפול שקיבלו במחלקת רישוי בניה
ניהול שוטף של מערך סיקור וביצוע מדידה - מוקד 106, 7 אגפים, 16 מחלקות		המרכז למחקר כלכלי וחברתי
שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	העלאת רמת הקשר בערוץ הטלפוני - יישום זימון תורים מרחוק של לפחות 3 מוקדי שירות מידע מלא לציבור באתר האינטרנט ו/או בתיקי הרשות על כל מערך הקורנים בעיר	אגף ארגון ותקינה
	10 נושאים המפורסמים לעורכי הבקשות במדיות השונות	הרשות לאיכות הסביבה
	סריקת כ- 18,000 תיקי בנין נוספים ויישום תפיסת התפעול החדשה	אגף רישוי ופיקוח על הבניה
	לפחות 5 פעולות לשיפור איכות החיים בעיר בנושא בע"ח.	אגף הפיקוח
	ליווי 2 תהליכים ושיפור 2 תהליכים באמצעות B.P.M - מינימום דרישות ל- שו"ש	אגף ארגון ותקינה
	ליווי יישום הטמעה ושיפורי או"ש במוקדי שירות ב- 8 יחידות - להתאמה מירבית של כ"א נדרש לרמת שירות שנקבעה	אגף ארגון ותקינה
	ביצוע פרויקט זרימת קשר לקוח	אגף גביית ארנונה ואגרת מים
	ביצוע פרויקט 1 לפחות לשיפור השרות בכל אגף	מטה מינהל כספים