

תוכנית עבודה לשנת 2013 בנושא שירות

מטרה עירונית- הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות		
גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	יישום לקחי סקר שביעות רצון תוך בחינת תוצאות הסקר וקביעת תכנית לשיפור הממצאים	אגף רכש ולוגיסטיקה
	85% מהפניות בכתב ייענו תוך 14 יום	אגף הפיקוח
	ציון 3.9 לפחות בשביעות רצון תושבים מחופי הרחצה בעיר	אגף חופים
	ציון 4.3 בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד הטלפוני בשנת 2013	אגף גביית ארנונה ואגרת מים
	העלאת ציון סקר שביעות רצון לקוחות ל- 3.5 מתוך 5 במחלקת פיקוח	אגף רישוי ופיקוח על הבניה
	ציון 4.5 בקומת לקוחות פרטיים וקומת לקוחות עסקיים.	מרכז השירות העירוני
	מדד שביעות הרצון בסקר הורים יעלה בסקר החינוך ב-5% לפחות	מטה חינוך
	עריכת סקר שביעות רצון תושבים משירותי העירייה בכלל והמישלמה בפרט	המישלמה ליפו
	ציון 82 במדד איכות הניקיון של הנהלות בתי הספר	אגף משאבי חינוך
	מדד 'גיוס ופיקוח על עבודת הסייעות' יעלה ל-3.5 בסקר החינוך	מטה חינוך
	השגת ציון 4.3 ומעלה בסקר שביעות רצון מהשירות הניתן במוקד הטלפוני האגפי- מותנה בתוכנית העבודה של המרכז למחקר כלכלי	אגף גביית אגרות ודמי שרותים
	4.4- מוקד טלפוני 4.4- מוקד קבלת קהל 4.8 - תווי חניה	אגף חניה
	שמירה על רמת שביעות רצון כללית של העובדים בבתי העירייה עד להשלמת שיפוץ הבניין (4.06)	אגף בתי העירייה
העלאת רמת שביעות רצון עובדים בנושא ניקיון בבתי העירייה: בניין ראשי 3.5 ; אנטוקולסקי 3.8; מוקד שירות 4.25; קרדן 3.8; מוקד עסקי 3.5; יפו 3.8 ; הנדסה 3.5; בתש 3.5 ; הנריטה סולד 3.5; בית מהנדס 3.5; מבקרת 3.5; רחבי העיר 4	אגף בתי העירייה	