הערות ראש העירייה

1. **גיבוש תפיסת השינוי הארגוני ריישומו**

במהלך שנת 2000 נבחן המבנה הארגוני של האגף וגובש מבנה ארגוני חדש העונה על צרכי האגף.

עיקרי הרה-ארגון:

הוקמו ארבע מחלקות:

א. שתי מחלקות לאכיפת גבייה, בחלוקה לאזורי גבייה.

ב. מחלקת שירותי קהל (מוקד טלפוני ומוקד לובי).

ג. מחלקת תיאום ובקרה.

במסגרת הרה-ארגון צומצמו 12 אזורי גבייה ל- 8 בלבד. עומס העבודה חולק באופן שיוויוני בין האזורים, בניגוד למה שהיה עד כה.

2. **רה-אזור ארנונה בעיר** – מבוצעת עבודה מטה בהובלת חטיבת התכנון ומינהל הכספים, במגמה לגבש מדיניות ארנונה עירונית לעשור הקרוב.

במסגרת הפרוייקט תיבחן חלוקת העיר מחדש לצורך גביית ארנונה.

לו"ז לסיום הפרויקט, סוף שנת 2002.

3. **שיפור המערך הפיזי לרווחת העובדים והלקוחות** – הוחל בביצוע השיפוץ הפיזי והחלוקה הפנימית באזורי הגבייה.

לביצוע השיפוצים הוקצו 4 מיליון ש"ח בתב"ר (מתוכם תוספת 2 מיליון ש"ח ב- 2001).

בשלב הבא, מתוכנן שיפוץ בלובי העירייה, במגמה לספק את השירות בנוחות מירבית, תוך הפרדה בין העמדות, לכיבוד צנעת הפרט. הוקמה עמדת מודיעין בלובי העירייה, בנושא ארנונה ומים ומתפקידה לנתב את האזרחים בהתאם לסוג השירות.

4. **שיפור השירות בנושא אגרת מים** – הנחת המוצא גורסת כי מול התושב צריך לעמוד גורם אחד המספק מענה, קרי: אגף גביית ארנונה ואגרת מים.

א. אגף ארגון ותקינה ביצע בחינה של תהליך המענה לציבור בנושא מים. בעקבות הבחינה, הוצעו חמישה תהליכי עבודה עיקריים, הכוללים תחומי סמכות ואחריות, הצעה לקביעת זמני שירות, צרכי מערכות המידע ואמצעים פונקציונלים.

מטרת הפרוייקט: השגת שיפור לאזרח, ע"י ממשק חזק בין מחלקת צרכנות מים לאגף גביית ארנונה ואגרת מים.

ב. במהלך חודש מאי 2000, הוקמה ועדת היגוי בראשות מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים ונציגים נוספים של מינהל הכספים, אגף המים, אגף ארגון ותקינה ואגף מט"מ להובלת התהליך.

ג. במהלך אוגוסט 2000 גובשה תכנית הדרכה המקיפה את הנושאים הקשורים בפניות תושבים .

עד עתה בוצעו שתי הדרכות. במהלך שנת 2001 יעברו כל עובדי האגף הדרכה.

תכנית העבודה להצטיידות במחשבים, תותאם לקצב הכשרות העובדים ותתבצע במהלך שנת 2001.

ד. איחוד חשבונות מים וארנונה – חשבון משותף הופץ בינואר 2001.

ה. תקשורת אלקטרונית מקוונת עם מחלקת צרכנות מים

- מינהל הכספים קידם מתן הרשאות כניסה למסכי אגף המים.
- שופר ערוץ התקשורת המאפשר מעבר נוח בין שאילתות מים לארנונה.

5. **מחויבות מנהלים לשירות** – במסגרת תכנית ההדרכה האגפית קויימו סדנאות לשיפור השירות, חלק מעובדי האגף עברו סדנא זו במהלך שנת 2000, שאר העובדים ישתתפו בסדנא במהלך שנת 2001.

6. **שירות מכוון לקוח**

א. ביטויים לגישה שאינה שירותית, טופלו ע"י מנהל האגף לגביית ארנונה ואגרת מים.

ב. נוספו אמצעים טלפוניים לאזורי הגבייה כדי לאפשר מענה למירב הפניות.

ג. ריכוז מתן שירות במקום אחד – ככלל, מתן השירות הן בנושא ארנונה והן במים, הינו במוקד הלובי, למעט במקרים חריגים.

במוקד ניתן לבצע גם רישום אישור בטאבו.

קוצר זמן ההמתנה לקבלת שירות בלובי, זמן ההמתנה הממוצע לתושב, הינו כ- 10 דקות.

ד. האגף פועל להכנת כתובים בכל תחומי העבודה.

ה. מתן אפשרות פנייה ליחידה במגוון אמצעים –

- תשלום חשבונות ארנונה באמצעות האינטרנט הופעל בתחילת פברואר 2001.
- מערכת IVR שירותי מידע באמצעות קול – הטמעת המערכת, תאפשר מגוון שירותים ויישומים לדוגמא: תשלומי ארנונה ומים, קבלת מצב חשבון עדכני, מעקב אחר שאילתות כמו בקשות לטאבו וכד'.

ו. הורחבו שעות קבלת קהל ומענה טלפונים.

נרכשו מדים ותגי זיהוי לעובדי קבלת קהל.