

הערות ראש העירייה

1. התושב מקבל השירות נמצא במרכז ההווה העירונית – למימוש התפיסה העומדת בראש סולם העדיפויות, תוקם יחידה מרכזית, אשר תהווה כתובת אחת וערוץ קשר מרכזי, בין הנהלת העירייה ולקוחותיה, בכל הנוגע לפנייה, לתלונה בגין בקשה לקבלת שירות ולקובלנה על שירות עירוני, בתחום המוניציפלי של עיריית ת"א-יפו.
2. היחידה האחודה המאגמת את כל הגורמים העירוניים המטפלים בפניות הציבור, תוקם עד 1/7/01, בכפופות ישירה לרה"ע. היחידה תיקח חלק פעיל בערוצי קו פתוח ובשידורי רדיו ותיתן מענה לפניות התושבים.
3. הקמת מערכת מיחשוב התומכת בכל תהליך העבודה – מבוצעת פעילות אינטנסיבית להוצאת מרכז לבחירת תוכנת מדף עבור היחידה החדשה.
4. שירות מכוון לקוח
 - א. בחינה מתמדת של צרכים ושיעור רצון הלקוחות – סקר שביעות רצון לקוחות – מבוצע בשני ערוצים:
 - * סקר היזון חוזר מבוצע ע"י עובדי המוקד, בהיקף של כ- 10% מכלל הפניות.
 - * יבוצע סקר עמדות בקרב מדגם של תושבים, כלפי שירותים הניתנים לתושבים ע"י חטיבת התפעול, בכלל זה גם המוקד העירוני. הסקר יבוצע ע"י המרכז למחקר כלכלי וחברתי, עד סוף אפריל 2001.
 - ב. מקצועיות נותני השירות – קיום פעילויות לטיפול בשחיקת העובדים (הדרכות סדנאות) - בוצעה ומבוצעת פעילות רענון כ"א. במסגרת ת"ע 2001 אושר תגבור ל- 4 עובדים נוספים: 2 מוקדנים ו- 2 עובדים המבצעים היזון חוזר.
 - ג. זמינות
 - צמצום זמני ההמתנה למענה – הותקן לוח בקרה דיגיטלי המבצע מעקב אחרי זמני ההמתנה ושיחות ננטשות. שינויים טכנולוגיים נוספים לא אושרו בת"ע לשנת 2001.
 - ד. מגוון דרכי תשלום – במסגרת ת"ע לשנת 2001 נבחנה האפשרות להפעלת שירות שיחת חנים לפונים למוקד ולא אושרה על רקע תקציבי.

5. יחסי אנוש נאותים בקשר עם מקבל השירות – עידוד עובדים למתן התנהגויות שירותיות נאותות בוצע ע"י המשנה למנכ"ל ורה"ע.

שמירת צנעת הפרט

השירות המשפטי הונחה להגיש חוות דעתו בנושא הקלטת שיחות הטלפון במוקד.

6. קיום שגרה ממוסדת של פעולה מתקנת – פרסום אמנת השירות תפורסם בשליש האחרון של שנת 2001.