

## הערות ראש העירייה

1. בתכנית העבודה לשנת 2001 יושם דגש על מקבלי השירות, תושבי העיר והבאים בשעריה הינם במרכז ההוויה העירונית.  
שירות איכותי המבוסס על יעדים מדידים הינו זכותו של כל אזרח, לא פחות מהחובה המוטלת עלינו לספק לו שירות זה.  
המונה איכות השירות מוטמע בפעילויות העירייה באופן שוטף.
2. חלק גדול מלקוחות העירייה הינם לקוחות מתוך כורח ולא מתוך בחירה וחלק מהיחידות עוסקות בתהליכים בעלי פוטנציאל קונפליקט ברור, וחרף זאת, אנו נדרשים לשירות איכותי ומקצועי, כדוגמת מינהל הכספים, שהציב לו ליעד להטמיע ולהפנים דפוסי התנהגות ידידותיים בתחום הגבייה.  
נושא זה חשוב במיוחד במערכת שבמהותה קיים פוטנציאל לקונפליקט. במסגרת הפרוייקט, ייערכו הדרכות והכשרות לעובדי אגפי ההכנסות, תופעלנה מערכות ניהול תורים הן בקבלת קהל הפונים והן במענה הטלפוני ויוטמעו נורמות עבודה מחייבות.
3. מחויבותם של המנהלים לתהליך של מתן שירות איכותי תקרין לכל המדרג הארגוני הן כלפי לקוחות פנים והן כלפי לקוחות חוץ.  
כאשר דרישות הלקוחות הפנימיים נענות, נוצרת שרשרת איכות המגיעה עד ללקוח החיצוני.  
היחידות העירוניות נערכו להבניית תכניות ולהטמעת ההמלצות שיקבלו ביטויין בת"ע 2001.
4. שיפור איכות השירות הינו תהליך מתמיד ואיננו אירוע חד פעמי של התייעלות. מיקוד השקעת המאמצים הוא בטווח הארוך והשיפור הוא תהליך אינסופי רצוף, אינו מותנה משאבים ויש לפעול במסגרת משאבים קיימים ולהטמיע את התהליכים ולאורך ציר הזמן, לבקר ולוודא שהם אכן באים לידי ביטוי הלכה למעשה בשטח.