

## הערות ראש העירייה

1. מתן דגש לאיכות ומצויינות השירותים, תוך טיפוח ופיתוח המשאב האנושי במערכת השירות ללקוח, מופיע כאחת המטרות המרכזיות לשנת 2001 של אגף שירותי רווחה.
2. תכנית לשיפור איכות השירות לתושב – תכניות העבודה המחלקתיות לשנת 2001 בנושא איכות השירות נבחנו ע"י הנהלת אגף שירותי רווחה.  
התכניות יתייחסו לנושאים שהועלו ע"י הביקורת, בדגש על שיתוף לקוחות, לרבות יידוע הלקוחות על הפעולות הנעשות לשיפור השירות, דגש על שיפור שירות ללקוחות חוץ, טיפול בשמירת צנעת הפרט וחיסיון מסמכים. צוותי השיפור והיישום יאוחדו, במגמה לקצר את תהליכי ביצוע שיפור השירות.  
לו"ז לביצוע: עד סוף שנת 2001.
3. שירות מכוון ללקוח – הטמעת המכוונות ללקוח בקרב העובדים, תטופל הן ברמת האגף והן ברמת המינהל לשירותים חברתיים, בהיותו של נושא שיתוף הלקוחות בטיפול, פרמטר מרכזי בשביעות רצון הלקוחות.
4. מחויבות ומעורבות מנהלים – המינהל לשירותים חברתיים יקיים החל מחודש מרץ 2001 סדנאות לסגל הבכיר במינהל.  
פעילות המנהלים לחיזוק תודעת השירות בקרב העובדים תבוצע במישורים הבאים:  
א. אחת לרבעון יופצו דפי מידע להגברת התודעה בנושא.  
ב. יתקיימו לפחות שני ימי עיון מחלקתיים במהלך שנת 2001 ברמת המינהל, שעניינם איכות השירות.  
ג. הדרכות, הכשרות וסדנאות לעובדים, יועברו החל מהמחצית הראשונה של שנת 2001, במטרה לקדם את הטמעת המכוונות ללקוח בקרב העובדים.
5. פרסום אמנת שירות ללקוחות החיצוניים של האגף – תהליך כתיבת אמנת פנים מדידה יסתיים עד סוף שנת 2001.  
לאחר גיבוש אמנת פנים מדידה, תחל עבודה לגיבוש אמנה חיצונית.