

איכות השירות – אגף שירותי רווחה

דוח מס' 29 לשנת 2000

הביקורת המליצה:

1. להפעיל תכנית כזו ברמה כלל אגפית, במסגרתה יוגדרו יעדים אגפיים לשיפור השירות, מהם ייגזרו יעדים ברמת מחלקה ולשכה.
2. למסד ברמה כלל אגפית וברמת כל מחלקה ולשכה עריכת סקר צרכים ושביעות רצון לקוחות.
3. להקצות לצוותי השיפור המחלקתיים יעדים ומסגרת זמן קצרה יותר לפעילות וליישום השיפור.
4. לבחון אפשרות מתן שירות מהיר גם לתושבים שאינם מצויים במצבי משבר חירום או סיכון (הדורשים טיפול מיידי על פי חוק) ולזרז את ביצוע האבחון הראשוני.
5. לבנות תכנית כוללת למחשוב פעילות האגף, כולל מחשוב תיקי הלקוחות, מעקב אחר תהליכי הטיפול, התקשורת בין הצוותים השונים, לוח זמנים לתגובות מטפלים וכדומה.
6. לקבוע נהלים וכללי עבודה בנוגע לחיסיון מסמכים ושמירת צנעת הפרט, להדריך את העובדים מדי שנה בנושא על מנת לרענן המודעות לחשיבותו וליידע את הלקוחות לגבי זכויותיהם בהקשר זה.
7. לפעול בנושא הפצת מידע כמוצע להלן:
 - א. לקבוע מדיניות כלל אגפית בנוגע לכללי הפצת מידע ללקוחות.
 - ב. למסד מנגנוני הסברה והפצת מידע ללקוחות חיצוניים על מהות השירות הניתן על ידי האגף לשירותי רווחה באמצעות המחלקות והלשכות השונות.
 - ג. למסד מנגנוני הסברה ללקוחות לגבי זכויותיהם.
 - ד. להביא לידיעת לקוחות הלשכה, המחלקה או האגף את תוצאות המאמצים שהושקעו באגף בנושא שיפור איכות השירות.
 - ה. להמשיך בעבודת הפצת מידע פנימית לעובדים בכל הרמות, כולל ביצוע תוכנית האגף לבנות ולפרסם אמנת שירות פנימית.
8. להפעיל ולעודד שימוש במדדים כמותיים ולמסדם במסגרות פורמליות.
9. לתעד תלונות של לקוחות בתיק תלונות, ומידי חצי שנה לבחון תלונות חוזרות כמקור מידע לליקויים בהיענות לצורכי לקוחות ולדרכים לשיפור השירות.

ראש העירייה הודיע בדבר תשובתו:

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.

בבדיקת מעקב שנערכה בחודש אוקטובר 2001 עלה כי:

1. במהלך שנת 2001-2000 ממשיך המינהל לשירותים חברתיים לעסוק בקידום איכות השירות וזאת תוך טיפול במספר נקודות עיקריות:
 - א. גיבוש אמנת פנים – מדידה.
 - ב. מחויבות מנהלים והעלאת מודעות לשיפור השירות.
 - ג. שיפור העברת מידע ללקוח בכלל ובנושא איכות השירות בפרט.

- ד. אבטחת סודיות מידע ושיתוף לקוחות בטיפול.
- ה. גיבוש המשך תכנית עבודה בתחום (כולל תקצוב).
2. עם הקמת המינהל, תוכניות ופרוייקטים המבוצעים במסגרת איכות השירות מבוצעים בכל תחומי התוכן של המינהל כולל רווחה, בריאות הציבור, קליטת עלייה ומניעת התמכרויות.
3. גיבוש ופרסום אמנת שירות –
- אמנת איכות השירות נכתבת בשני שלבים – ראשית כתיבת אמנת פנים ולאחר מכן כתיבת אמנת חוץ. בסוף אפריל 2002 תסתיים כתיבת אמנת פנים מדידה מיד לאחר מכן יתחיל תהליך של מעקב אחר יישום הכתוב באמנת הפנים. בחודש אוקטובר 2002 תחל העבודה על כתיבת אמנת החוץ.
4. מחויבות מנהלים והעלאת מודעות לשיפור השירות –
- תוכנית איכות השירות מתנהלת באמצעות ועדת היגוי המורכבת מסגל המנהלים הבכיר של המינהל. מנהלי אגפים הינם יושבי ראש ועדות מעקב איכות השירות באגפיהם. מנהלי יחידות מטה מוליכים את תהליך כתיבת אמנת הפנים.
5. אתר אינטרנט ייחודי למינהל החל לפעול בערב ראש השנה תשס"ב. המידע יהיה זמין לכל לקוחות המינהל – תושבים, ארגונים, משרדי ממשלה וכיו"ב. באתר יינתן מידע על שירותים ותחומי עיסוק של המינהל כולל מידע ספציפי ביחס לתוכניות איכות השירות המופעלות במסגרת המינהל.
6. בהמשך לסקר שביעות רצון לקוחות ודוח מבקר העירייה, הונחו האגפים האזוריים לתת דגש לאבטחת סודיות מידע ולשיתוף לקוחות בטיפול בתוכניות העבודה לשנת 2001. חלק מצוותי השיפור והיישום באגפים מטפלים, אכן, בסוגיות אלו.
7. תכנית העבודה מתוקצבת בכל שנה בהתאם ליעדים שאושרו לביצוע:
- שנת 2001: תכנית העבודה מתוקצבת בהתאם ליעדי תכניות העבודה שעיקרם פורטו במסמך זה.
- שנת 2002: מרכז תוכניות איכות השירות במינהל הגיש תכניות עבודה לשנת 2002, הכוללת יעדים לביצוע ודרישות תקציב.
8. החל משנת העבודה 2001 הונחו צוותי המעקב באגפי המינהל לאחד בין צוותי השיפור והיישום בכל מקרה שבו הדבר ניתן.