

איכות השירות - מוקד עירוני והיחידה לפניות הציבור

דוח מס' 29 לשנת 2000

הביקורת המליצה:

1. לשפר את יכולת היחידה להיענות במהירות האפשרית לפונים, ולסגור את התהליך במלואו על ידי עדכון כל פונה לגבי סיום הטיפול בפנייתו.
2. לחזק את תודעת השירות בפעולות כגון: בניית מנגנון משוב תקופתי לעובדים לגבי תרומתם בהשגת יעדים, וניטור תקופתי של התקדמות היחידה בהשגתם.
3. להכשיר כמה מעובדי היחידה למתן שירות גם לדוברי רוסית וערבית.
4. להטמיע מנגנון מוסדר ושגרתי לניטור שביעות רצון הלקוחות ואיתור מוקדים הטעונים שיפור בתהליכי מתן השירות.
5. לטפל בשחיקה של נותני השירות ביחידה.
6. לצמצם את זמן ההמתנה למענה, הפעלת שירות שיחת חינם.
7. לשפר האמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשות היחידה.
8. להפעיל צעדי חיזוק ועידוד מול נותני השירות לגבי התנהגויות שירותיות נאותות, המשדרות אמון, כבוד ונכונות לסייע.
9. לשפר את המערך הפיזי ביחידה לפניות הציבור, לאור היותה מקבלת קהל, באופן שיאפשר פרטיות לפונים.
10. להשלים את המידע המופץ לציבור לגבי מספר הטלפון של המוקד העירוני, גם במידע לגבי סוג הפניות שניתן להפנות למוקד.
11. ליידע את הציבור בנוגע לשירותים מיוחדים או שירותים לבעלי צרכים מיוחדים.
12. להגדיר מדדים ברורים לבחינת איכות השירות.
13. מומלץ לפשט את סיום תהליך הטיפול בפניה ביחידה לפניות הציבור על ידי מתן סמכות למנהלת היחידה לאשר סופית מכתבי תשובה לפונים, ללא צורך בבדיקה נוספת של מנהל היחידה הממונה עליה.
14. לחלק בצורה טובה יותר את מספרי המוקדנים במשמרת לצמצם את הפער בעומסים על המוקדנים בין שעות היום והלילה, ולווסת את שיבוץ המוקדנים באופן שיאפשר פיזור יעיל של העומס.
15. מומלץ לשקול הקצאה מוגדרת לפעילויות ניטור ושיפור שירות בתקציב היחידה.
16. להטמיע תהליכי בקרה ומדידה של השיפורים המבוצעים בשירות.

ראש העירייה הודיע בדברי תשובתו:

1. התושב מקבל השירות נמצא במרכז ההוויה 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 ושביעות 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 חינם 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.

6. שמירת צנעת הפרט – השירות המשפטי הונחה להגיש חוות דעתו בנושא הקלטת שיחות הטלפון במוקד.
7. קיום שגרה ממוסדת של פעולה מתקנת – פרסום אמנת השירות תפורסם בשליש האחרון של שנת 2001.

בבדיקת מעקב שנערכה בחודש אוקטובר 2001 עלה כי:

1. כמדי שנה נעשתה סדנא לשיפור העבודה בתוך הצוות ותהליכי משוב פנימיים. הסדנא נעשתה בחודשים נובמבר 2000 ומרץ 2001.
2. נעשתה עבודה מאומצת במוקד העירוני בנושא שחיקת עובדים, כאשר חלק מהבעיה נפתר על ידי רענון בעובדים חדשים.
3. לא אושרו חלק מהאמצעים הטכנולוגיים בתכניות העבודה לשנת 2001.
4. בשנת העבודה 2001 לא אושרה הפעלת שירות שיחת חינם. גם בתכנית עבודה לשנת 2002 חודשה הבקשה.
5. הוגשה בקשה לשכר עידוד למוקד. חלק מהמדדים הכמותיים יוכנסו לקראת אישור נושא זה.
6. מבוצע במוקד סקר "היזון חוזר" על 10% מהמפגעים המטופלים. הדוחות השונים מועברים לכל המנהלים הרלוונטיים כל רבעון.
7. "אמנת השירות" אמורה להתפרסם לתושבים במחצית הראשונה של שנת 2002. נושא "אמנת השירות" מצוי בשלב הרצת ובקרת המערכת.
8. המרכז למחקר כלכלי וחברתי ערך סקר עמדות בקרב מדגם של תושבים, כלפי השירותים הניתנים להם ע"י חטיבת התפעול, ובכלל זה גם המוקד העירוני. נערך דיון בממצאי הסקר בראשות של המשנה למנכ"ל וסמנכ"ל חטיבת התפעול ובהשתתפות מ"מ סמנכ"ל חטיבת התפעול ומנהלים בחטיבה.
9. מערכת מעקב אחר פניות ציבור – נרכשה תוכנת מדף לטיפול ועיבוד של פניות ציבור ובקשות לקבלת מידע עפ"י חוק חופש המידע. מערכת המיחשוב החדשה מצויה בשלב של התאמות לקראת הטמעה ביחידה לפניות הציבור וביחידות העירוניות שיהיו מחוברות אליה. תאריך יעד להפעלה מבצעית של המערכת – 1/1/02.
10. בתאריך 1/7/01 החלה לפעול בלשכת ראש העירייה היחידה לפניות הציבור. היחידה החדשה מהווה כתובת אחת זמינה ומוכרת לתושבי העיר והבאים בשעריה ונותנת מענה לפניותיהם אל ראש העירייה, הנהלת העירייה, פניות כלליות לעירייה, פניות לקבלת מידע עפ"י חוק חופש המידע ותלונות.

פרסום האפשרות לפניות באמצעות האינטרנט – פורסם בעיתונות המקומית ובאתר העירוני.

11. ניתנה חוות דעת של היועץ המשפטי לעירייה לפיה הודעה על ידי המוקד בנוסח: "מוקד עירוני שלום, השירות הניתן על ידי המוקד אינו מיועד להחליף פנייה לגורם מקצועי בעת הצורך. לידעתכם המידע מוקלט לצורך בקרת איכות השירות, השיחה מופנית לנציג שירות", מיד עם המענה לפנייה, יש בה כדי לענות על דרישות החוק ואף מעבר לכך. בכך מתאפשר השימוש במידע המוקלט לצורך בקרת איכות השירות באופן חוקי ותוך עמידה בנורמות ציבוריות כנדרש.