

הערות ראש העירייה

1. רה ארגון אגף גביית ארנונה ואגרת מים: מינהלה ומחלקת בקרה – תהליך בחינת נושא המינהלה ומחלקת בקרה הוקפא, בשל מדיניות העירייה לאי עדכוני שכר בשנת 2002.
2. שיפוץ פיזי –
 - ✓ שיפוץ מוקד קבלת קהל בלובי הכניסה צפוי להסתיים עד סוף המחצית הראשונה של שנת 2002.
 - ✓ מוקד טלפוני – במהלך מרץ 2002 הועבר המוקד לקומה 1- במקום הוכנו תשתיות והוקמו 18 עמדות ועמדת מנהל.
 - ✓ שיפוץ קומה ג' – הוכנה תוכנית השיפוץ. השיפוץ מתוכנן להתבצע במהלך שנת 2002, מתבצעת בחינה לאיתור מקום חלופי לתקופת השיפוץ.
3. שירות מכוון ללקוח –
 - ✓ במהלך מרץ 2002 החלה לפעול במוקד הטלפוני מערכת לניתוב שיחות, המהווה חלק מהותי ממערכת ה-IVR, הכוללת גם מידע ידידותי לאזרח בנושא ארנונה ומים. המערכת מאפשרת קבלת מידע בכל הנוגע לחיובי ארנונה כללית ואגרת מים, ביצוע בירורים שונים וביצוע תשלומים בכרטיס אשראי באמצעות המוקדן, או באמצעות המענה הקולי. פעילות המוקד הטלפוני פוצלה ל- 2: מוקד גביית תשלומים ומוקד מידע. הפיצול מקצר את משך זמן ההמתנה עבור המבקשים רק לשלם חיובים בארנונה או מים. בעינות לחץ ועומס על המערכת, מתבצעת גלישת שיחות של פונים המבקשים לשלם את החיובים, לחברה חיצונית. ניתן לשלם חיובים 24 שעות ביממה. מערכת ניתוב השיחות במוקד הטלפוני מונעת את הצורך בגלישת שיחות לאזורי הגבייה. בימים אלה, מבוצעת עבודה לאיפיון כלי בקרה ומדדי ביצוע במוקד הטלפוני, במגמה לשפר את ביצוע המוקד ויעילותו, ובכך להביא לשיפור השירות לתושב.
 - ✓ העבודה תסתיים עד סוף המחצית הראשונה של שנת 2002 ובהמשך תורחב גם למוקד קבלת קהל.

4. שיפור השירות בנושא מים –

- ✓ יוקם מדור, שיספק מענה לפניות תושבים בנושא מים. אחריות כוללת למתן מענה לפניות בנושא מים הוטלה על מנהל אגף המים. המדור ימוקם, ככל הנראה, בלובי העירייה.
- ✓ קשר אינטר-נט בין אגף המים לאגף גביית ארנונה ואגרת מים - טרם בוצע.
- ✓ תקשורת אלקטרונית מקוונת, בין מערך הגבייה למערך המים, יושם בלובי בכל עמדות קבלת הקהל הרלוונטיות ובמוקד הטלפוני בקומה ג'.
- ✓ מתן הרשאות לפקידים הגבייה למערכת צרכנות מים – לרוב עובדי אגף הגבייה קיימת הרשאה ואין כל מניעה במתן הרשאות לשאר העובדים.

5. הדרכות

- ✓ הוכנה חוברת הדרכה למשתמש במערכת הגבייה.
- ✓ בימים אלה נפתח מחזור ראשון של קורס מקצועי וייחודי בנושא ארנונה ומים, כל עובדי האגף ישתתפו בקורס במהלך שלוש השנים הבאות.
- ✓ פיתוח מנגנון מערכתי של הדרכה והשתלמות לעובדים ותיקים וחדשים נמצא בשלבי ביצוע, לוי"ז לסיום - יולי 2002.
- ✓ במהלך יולי 2002 יחודשו ההדרכות בנושא מים, שהחלו בשנת 2001 והופסקו. הדרכה מקצועית לעובדי המוקד הטלפוני תבוצע במהלך יוני 2002.

6. נוהלי עבודה

- ✓ במהלך חודש מרץ 2002 הופצה טיוטת נוהל טיפול בהנחות אישיות, הנוהל הסופי יופץ עד תום המחצית הראשונה של שנת 2002.
- ✓ נוהל גביית כספים בקופה יגובש במהלך שנת 2002.
- ✓ בימים אלה מגבש האגף לגביית ארנונה, בתיאום עם אגף משאבי אנוש, תהליך גיוס וקליטת עובד חדש באגף הגבייה. בסיום התהליך ייכתב נוהל עבודה, לוי"ז לביצוע - סוף המחצית הראשונה של שנת 2002.

7. רה איזור ארנונה בעיר – צוות עבודה בראשות הסמנכ"ל לתכנון מבצע אפיון סוציאקונומי עדכני של שכונות ואזורי מגורים בתל-אביב-יפו. האפיון יבוצע לצורך קביעת מדיניות בנושאים שונים, כולל חיובי ארנונה, כך שישירת את התושבים בצורה מיטבית ובשקיפות מירבית.