

## הערות ראש העירייה

1. **גיבוש אמנת שירות - הסתיים תהליך הכנת טיוטת אמנת פנים.**  
במהלך חודש מרץ 2002 התקיים יום עיון בו הוצג נושא האמנה ונקבעו דרכים לקידום התהליך. תהליך כתיבת האמנה יסתיים עד חודש נובמבר 2002.
2. **מחוייבות מנהלים והעלאת מודעות לשיפור השירות - מנהלי האגפים ומנהלי הלשכות יובילו את תהליך איכות השירות. מנהל המינהל לשירותים חברתיים יקיים דיון בראשותו לצורך הגדרת המחוייבות של מנהלי האגפים.**
3. **העברת מידע -** במהלך 2002 יוקמו באגף מזרח לוחות שיווק, שמטרתם שיווק השירותים הניתנים באגף ללקוחות, לרבות מידע הנוגע לשיפורים בתחום איכות השירות.
4. **אבטחת מידע -** מנהל המינהל הינחה לפעול למימוש שמירת הסודיות בתוכניות העבודה של כל האגפים ושל מטה המינהל במהלך שנת 2002.
5. במהלך 2002 תוקצבה תוכנית איכות השירות במגמה לתת מענה לשתי מטרות עיקריות:
  - א. סיום תהליך כתיבת אמנת פנים מדידה.
  - ב. תיעוד "מוצרי איכות", שהוכנו במינהל עם תחילת הפעלת התוכנית בשנת 1996.
6. איחוד צוותי השיפור והיישום מבוצע.