

הערות ראש העירייה

1. חלק מהאמצעים הטכנולוגיים לא אושרו גם בתכנית העבודה לשנת 2002.
 2. הפעלת שירות שיחת חינם במוקד העירוני לא אושרה גם בתכנית העבודה לשנת 2002.
 3. **שכר עידוד למוקד העירוני** – נידחה על רקע החלטות, שבסיסן התקציב העירוני.
 4. **אמנת שירות** – מועד פרסומה ייקבע ע"י המשנה למנכ"ל.
 5. **הקלטת שיחות במוקד העירוני** – חטיבת התפעול מקדמת את רכישת מערכת ההקלטה.
 6. היחידה לפניות הציבור החלה פעילותה ביולי 2001, היחידה מהווה כתובת אחת לתושב בלשכת ראש העירייה. מענה איכותי, אמין, מקיף ומרוכז לפניות, לתלונות ולבקשות לקבלת מידע.
- מערכת מעקב אחר פניות הציבור** – הטמעת מערכת מעקב אחר פניות הציבור החלה בתאריך 1/1/2002, המערכת הותקנה בכל העמדות והועברה הדרכה לעובדים. במהלך פברואר 2002 הוחל בפילוט שלב א', שמשמעותו עבודה של חלק מעובדי היחידה לפניות הציבור באמצעות המערכת, מול גורם עירוני מבצע אחד.