

## הערות ראש העירייה

1. המגזר הציבורי צריך להתאים את עצמו לדרישות של לקוחותיו – האזרחים והמגזר העסקי, תוך יצירת תהליכי שיפור מתמיד ושינוי בהתאם לסביבה המשתנה.
2. לכל גוף ציבורי יש לקוחות:  
לקוחות חיצוניים: משתמשים סופיים של מוצרי הגוף הציבורי ושירותיו.  
לקוחות פנימיים: אנשים בתוך הארגון התלויים בחבריהם לעבודה ובמנהלים.  
במגמה לתרום לשיפור ברמת איכות השירות הפנימי והחיצוני ביחידות העירייה השונות בוצעו מספר משימות:
  - א. המרכז למחקר כלכלי וחברתי ביצע סקר שביעות רצון מהשירות הפנימי הניתן ע"י יחידות העירייה, תוצאות הסקר יופקו עד סוף המחצית הראשונה של שנת 2002.
  - ב. נערכה סדנת שירות למחלקת הכספים במינהל החינוך.
  - ג. נבנה צוות מקצועי ומיומן ביחידה לפניות הציבור המסוגל לתת שירות איכותי בסטנדרטים גבוהים.  
צוות היחידה הוכשר למתן שירות איכותי בהדרכות יחידתיות שוטפות, בקורס לתקשורת ארגונית, לכתיבה יצירתית ולעבודה במערכת המיחשוב החדשה לניהול פניות ציבור.  
חל שיפור ניכר באיכות המענה לפניות בע"פ ובכתב.
  - ד. הצוות מיוודע באופן שוטף במדיניות העירונית והתשובות לפונים כוללות מידע יזום, בנוגע למדיניות ולעשייה העירונית בתחום.
  - ה. העלאת רמת השירות, קיצור משך זמן קבלת השירות והורדת העומס מהמערכת העירונית באמצעות השימוש באינטרנט, לצורך הקניית מידע לתושבים לגבי נוהלי עבודה עירוניים ונגישות לטפסים עירוניים. אגף ארגון ותקינה פועל לעדכון מערך הטפסים באינטרנט.
3. חטיבת התפעול פועלת לבניית מערך לאיתור ולזיהוי צרכי התושבים למתן שירות איכותי. מגובש תהליך בניית הנוהל בשיתוף התושבים והיחידה לפניות ציבור.  
החטיבה פועלת לשיפור ולהתאמת שירותי העירייה, בהתאם לסקרי שביעות רצון תושבים שבוצעו (סקר עמדות תושבים כלפי נושאים שבאחריות חטיבת התפעול וסקר עמדות תושבים כלפי שיקום ושיפור תשתיות).
4. **מענה לפניות ציבור בנושאי מים** – במסגרת גיבוש תהליכי עבודה לשיפור המענה לתושבים, הוטלה האחריות הכוללת למתן מענה לפניות תושבים בנושא מים על מנהל אגף המים.  
יוקם מדור תשובות לפניות תושבים, שימוקם פיזית, ככל הנראה, בלובי העירייה.  
מנהל אגף המים יהיה אחראי לכל סוגי הפניות.