



הערות ראש העירייה

1. לא נמצאו הבדלים מהותיים בטיפול הניתן לתושבי יפו בהשוואה לרבעים אחרים בעיר, אך בנושאים מסויימים - ניתן טיפול טוב יותר לתושבי יפו, בקריטריונים של איכות השירות.
2. קביעת תקני זמן לטיפול בפניות, הכרחית לקידום הטיפול בפניות התושבים. מנהלת היחידה לפניות הציבור הונחתה להכין דוח הכולל את תקני הזמן שהוגדרו למתן תשובות, משך זמן הטיפול בפועל וסטיות מתקני הזמן.
הדוח יופץ לכל המנהלים במטרה לקדם ולשפר את איכות השירות לתושבים.
3. אגף המיחשוב הונחה לפעול לפרישה רחבה של מערכת המיחשוב, לשם חיזוק ממשקי העבודה עם היחידות העירוניות.
4. שימוש באינטרנט לא רק כערוץ לקבלת פניות, אלא כערוץ שיממש דו שיח עם התושב, ישפר באופן משמעותי את מתן השירות.
שיפור השירות באמצעות האינטרנט יוצג כיעד מרכזי בתוכנית העבודה לשנת 2004.
5. **מינהל השירותים החברתיים** – העדפה מתקנת לתושבי יפו תבוא לידי ביטוי ברמת המקרו בטיפול בקהילה; העדפה זו תוצג בתוכנית העבודה לשנת 2004.
6. **מישלמה ליפו** –

מיחשוב – אגף המיחשוב והמישלמה ליפו, הונחו לפעול לאימוץ התוכנה הקיימת ביחידה לפניות הציבור גם במישלמה ליפו. תוכנה ייעודית לניהול רישום ותיעוד הפניות שהתקבלו הינה הכרחית.

תיעוד - כל הגורמים הונחו להקפיד על תיעוד מלא של הטיפול בפנייה.

העדפה מתקנת תבוא לידי ביטוי, בין השאר, גם בטיפול בפלישות, נושא הפוגע באורח משמעותי באיכות החיים של תושבי יפו.

המישלמה ליפו ודובר העירייה הונחו לגבש תוכנית הסברה ופרסום של מדיניות העירייה וזאת במגמה לפעול לעידוד תושבי יפו לפנות לעירייה ולעשות שימוש בשירותים העירוניים, תוך הגברת אמונם במערכת.



7. **המוקד העירוני** – שיפור השירות לתושבי יפו כיעד מרכזי במוקד העירוני, ימצא את ביטויו באמנת שירות.