



## הערות ראש העירייה

1. הנהלת העירייה מקדישה תשומת לב רבה ומשאבי זמן נכבדים לשיפור וייעול עבודת מחלקת חניה ואכיפה, בדגש על שיפור השירות.
2. חלו במחלקה שינויים משמעותיים שמצאו ביטויים הן בהגדלת היקפי הפעילות ומספר העובדים בכל תחומי העיסוק והן בשינוי תהליכי עבודה, התפיסה הניהולית והגדרת ערכי המחלקה.
3. בראשית שנת 2005, בד בבד עם שיפור נוהלי העבודה, הושם דגש על חיזוק תפיסת השירות של המחלקה, במטרה להגביר את שביעות הרצון של מקבלי השירות וכן על מנת להפחית את החשדנות שליוותה את העובדים בעת טיפולם בבקשות לביטול דוחות חניה או הפחתת קנסות פיגורים.
4. כל עובדי המחלקה עברו סדנאות שירות וכל מנהלי הביניים הוכשרו לבצע תהליכי חניכה, בקרה ומשוב על מנת ללמוד מטעויות ולהפיק לקחים.
5. בימים אלה מתבצעת במחלקה בחינה ארגונית מקיפה לשם עמידה ביעדי השירות והתמודדות עם עומסי העבודה. במסגרת תהליך הרה ארגון, יושם דגש על שיפור השירות, בניית צוותי עבודה ביחידת הפניות ויצירת בסיס יציב לשיפור תהליכים ולהטמעת תפיסת השירות של מינהל הכספים כולו.
6. תוקם במחלקה יחידת תכנון ובקרה, אשר תהיה אמונה על הגדרת תהליכי בקרה, מדדים ונהלים לכל תחום עיסוק במחלקה.
7. במהלך שלוש השנים האחרונות גדל בשיעור ניכר כח האדם במחלקה. תוספת כח האדם יועדה לצורך שיפור השירות. לאחרונה, אושרה תוספת של 24 משרות נוספות (לאחר בדיקת והמלצת אגף ארגון ותקינה). המטרה הינה לקצר את זמן ההמתנה הטלפוני לדקה אחת בממוצע, קיצור משמעותי של ההמתנה במוקד קבלת הקהל וצמצום הפיגור במענה לפניות בכתב עד ל- 45 יום.
8. עם פינוי משרדי המשלמה ליפו (המתוכנן ליולי-אוגוסט 2006), יורחבו משרדי המחלקה. מהלך זה יגדיל את מתחם השירות הפרונטלי, כך שניתן יהיה לספק השירות בצורה הולמת.
9. במסגרת שיפור התהליכים, שופר משמעותית ממשק העבודה מול אגף הפיקוח. מתקיימות פגישות עבודה שוטפות בין בעלי התפקידים השונים. קיים ערוץ ישיר לשם פתרון בעיות דחופות. כמו כן, שופר מימשק העבודה בין יחידת ניהול חייבים לבין רשות הדואר ליעול תהליכי העבודה ושימוש בכלים זהים.



10. בדיון בראשות מנכ"ל העירייה שהתקיים במאי 2006 ודן בכפיפות התובעים במחלקת חניה ואכיפה נקבע, כי התובעים במחלקה מהווים חלק מהתהליך הרציף של העבודה השוטפת במחלקה. לפיכך, הכפיפות הניהולית הינה למינהל כספים. התובעים כפופים מקצועית ליועמ"ש לעירייה והם פועלים עפ"י עילות היועמ"ש לממשלה ועפ"י החוק.
11. הושקעו מאמצים רבים בפיתוח מערכת המיחשוב. המערכת תביא לשיפורים במתן השירות לפונים ובצד הבקרתי (מאפשרת שימוש בכלי מתקדם להפקת דוחות וחתכים מסוגים שונים). כל החומרה במחלקה שודרגה במסגרת כניסת המערכת החדשה לעבודה. פותח מנגנון של "מנוע חוקים" הקובע את חוקיות ביצוע הפעולות אודות דוח ואינו מאפשר לבצע שינויים ידניים. הוגדרו פעולות אשר ניתן לבצען רק ע"י משתמש מורשה. המערכת צפויה להיכנס לעבודה במהלך יולי 2006. מערכת האכיפה תעבור שידרוג בחודשים הקרובים למערכת חלונאית אשר תיתן מענה בעיקר בתחום הבקרה וניהול דוחות, עד אשר יינתן פתרון ארגוני לנושא במסגרת פרויקט מחו"ג.
12. מחלקת חניה ואכיפה עברה בתקופה האחרונה שינוי מהותי ביותר. נקטו צעדים רבים ומגוונים שתכליתם שיפור יכולת הספיקה בטיפול בדוחות חניה. בוצעה השקעה מסיבית בהון האנושי במטרה ליצור הוויה שירותית. הושם דגש על שיפור השיח הארגוני, קשר בין גופי העירייה, עריכת סדנאות והשתלמויות, יצירת אוירת הזדהות ולכידות, מיסוד שיחות שבועיות ועוד. הנהלת מינהל כספים תמשיך לשפר וליישם המלצות הביקורת ולהביא את המחלקה לקפיצה נוספת קדימה שתהווה בשורה בתחום איכות השירות.