

טיפול במפגעים

הערות ראש העירייה

1. באפריל 2010 התקיים דיון בראשות הסממנכ"ל לתכנון. הגופים המבוקרים קיבלו המלצות הביקורת. מרבית ההמלצות כבר יושמו בפועל, השאר - בתהליכי עבודה.
2. במסגרת הכללית, מוביל הסממנכ"ל לתפעול שני נושאים:
 - א. הגדרת סדרי הקדימויות לטיפול בפניות.
 - ב. יצירת מערך הכשרות לצורך פיתוח מיומנויות שירות לבעלי התפקידים באגפים השונים המקיימים הקשר עם התושבים.
3. המוקד העירוני –
 - א. בעיית המיחשוב עליה הצביעו הביקורת ומנהל המוקד, צפויה להיפתר במסגרת ה-CRM.
 - ב. ייבחנו זמני התקן שהוגדרו לטיפול בפניות, בדגש על פניות בנושאי מים.
 - ג. ניתנה הנחייה למוקדנים לקבל מירב הפרטים מהפונים: טלפון נייד, טלפון נייד וכתובת.
4. מיכלונים – גובש נוהל עבודה, אשר נותן המענה לסוגיות השונות שהעלתה הביקורת.
5. מערכת מידע באגף דרכים ומאור – הסממנכ"ל לתכנון הנחה להעביר לאגף המחשוב בקשה לשדרוג המערכת הקיימת ובצידה התועלות הצפויות מכך.
6. שיחות משוב – עיריית תל אביב-יפו שמה בראש סדר העדיפויות את נושא השירות. שיחות משוב הן בעלות חשיבות לקשר עם התושב ולבדיקת שביעות רצונו. יחד עם זאת, יש לבחון המינון והתדירות המתאימים ולגבש נהלים ברורים לגבי השיחות עם התושבים.