

דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח

חטיבת תכנון, ארגון ומערכות מידע



מחצית ראשונה 2013

מטה חטיבת תכנון - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	לפחות 3 תחומי תוכן ללמידה לפורומים חטיבתיים (מנהלים, ניהול מרכזי, מזכירות) סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע	מספר פעולות הכשרה והעשרה	טיפול קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
2	ציון 4 (מתוך 5) לשביעות הרצון בשת"פ חטיבתי סטטוס : מתעכב - תכנון/אפיון יש הרבה מה לשפר. חיבור חלקי בין או"ת ומחשוב.	ציון שביעות רצון משת"פ חטיבתי	פרויקטים משותפים בין יחידות	
1	100% מהפרויקטים המנוהלים ע"י הסמנכ"ל יעמדו ביעדים שהוגדרו מראש סטטוס : מתקדם לפי התכנון % הסטיה מהיעדים נמוך. עמידה ביעדי תוכנית העבודה (פירוט במשימות)	% הפרויקטים שיעמדו ביעדים מוגדרים מראש	התמקצעות בניהול פרויקטים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
2	לכל הפחות חמישה נושאים עירוניים מרכזיים שיטופלו סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקדם עפ"י התוכנית	היקף תפיסות העבודה שטופלו (חידוד, רענון וחידוש)	שיפור וייעול תהליכים	
1	הובלת עליונה של פיתוח והכשרת 62 כיתות גן והרחבת שלושה בית ספר לשנת תשע"ד סטטוס : מתקדם לפי התכנון עפ"י אבני הדרך	עמידה ביעדי תוכנית הבינוי והשיפוץ של מוסדות החינוך	פיתוח והקמת מוסדות חינוך בדגש על המלצות וועדת טרכטנברג (חינוך חנימ מגיל 3)	פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי

אגף ארגון ותקינה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	100% סינכרון בין אגף או"ת לבין אגף המחשוב וניהול ידע סטטוס : מתקדם לפי התכנון ראה פרוט במשימות	ללא מדד	שיפור קשרי העבודה בין יחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
2	ליווי 2 תהליכים ושיפור 2 תהליכים באמצעות B.P.M - מינימום דרישות ל- שו"ש סטטוס : מתעכב - שינוי סדרי עדיפויות פרויקט אחד מתקדם, פרויקט אחד מתעכב, 2 פרויקטים לא יבוצעו- נדחו לשנה הבאה.	מס' תהליכי B.P.M	שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	העלאת רמת הקשר בערוץ הטלפוני - יישום זימון תורים מרחוק של לפחות 3 מוקדי שירות סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים טרם החל שלב היישום במוקדי השירות	מס' יחידות		
2	ליווי יישום הטמעה ושיפורי או"ש במוקדי שירות ב- 7 יחידות - להתאמה מרבית של כ"א נדרש לרמת שירות שנקבעה סטטוס : מתקדם לפי התכנון 6 פרויקטים מתקדמים לפי התכנון ו- פרויקט אחד מתעכב ביחס לתכנון.			
1	ליווי יישום להשגת יעדי הרה ארגון להבטחת 80% לפחות מיעדי התכנון שאושרו ע"י המנכ"ל (9 פרויקטים) סטטוס : מתקדם לפי התכנון 5 פרויקטים מתקדמים לפי התכנון (המהווים 55.5% מסך כל הפרויקטים ובהם 61% מהיעדים המרכזיים מתקדמים לפי התכנון), 3 פרויקטים מתעכבים ופרויקט אחד לא יבוצע - נדחה לשנה הבאה	מספר יחידות	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידיים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
1	שיפור יעילות ואפקטיביות תהליכי עבודה (62 פרויקטים הכוללים בתוכם כ- 130 תהליכי עבודה)- יישום של לפחות 80% מהתהליכים בהתאם להחלטות מנכ"ל מאושרות סטטוס : מתקדם לפי התכנון 23% מהפרויקטים הסתיימו, 40% מהפרויקטים מתקדמים לפי התכנון, 21% מהפרויקטים מתעכבים, 16% מהפרויקטים לא יבוצעו.			

אגף ארגון ותקינה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	התאמת תשתית ארגונית להפרדת שירותי המים (2 פרויקטים)- סיום בחינה של לפחות 80% מהתהליכים המרכזיים, שאושרו ע"י המנכ"ל, עד לעלייה לאויר של המערכת סטטוס : מתקדם לפי התכנון עד כה בוצעה בחינה ל- 70% מהתהליכים המרכזיים .	מספר יחידות	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידיים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
2	יצירת תשתית ארגונית תהליכית לארכיונים ממוחשבים ב- 2 יחידות - סריקת לפחות 50% מהמסמכים בשני הארכיונים סטטוס : מתקדם לפי התכנון אגד"ש - יישום במסגרת מחו"ג. נכסים בביצוע.			
2	המשך פיתוח ותכנון רה ארגונים (16 פרויקטים) סטטוס : מתקדם לפי התכנון 10 פרויקטים מתקדמים לפי התכנון, 6 פרויקטים מתעכבים.			
2	פיתוח ותכנון רה ארגונים חדשים (3 פרויקטים) סטטוס : מתקדם לפי התכנון ראה פרוט במשימות			
1	התאמת תשתית ארגונית לעירייה דיגיטלית - הטמעה של לפחות 90% מהתהליכים המרכזיים שאושרו ע"י המנכ"ל סטטוס : מתקדם לפי התכנון 100% מהתהליכים שאושרו ע"י מנכ"ל מיושמים ביחידות (רישום לדיגיטל, הפצת מידע ושירותי תמיכה וכו'). נמצא בשלב מעקב ובקרה על היישום והתאמות במידת הצורך.	ללא מדד	שיפור וייעול תהליכי זרימת מידע	קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק



המרכז למחקר כלכלי וחברתי - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	ניהול שוטף של מערך סיקור וביצוע מדידה (טלפוני, פנים אל פנים, אינטרנטי) - סה"כ 8 מוקדים (במרכז השירות החדש - 11 עמדות) סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מספר מוקדי שירות מרכזיים בהם יש מערך סיקור ומשוב	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	הטמעת שירות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
2	אקלים ארגוני - עמידה במסגרת שתקבע ע"י הנהלת הפרויקט סטטוס : לא יבוצע - החלטת הנהלה	קיום מסגרת מדידה למעקב אחר יישום תכניות פעולה של אקלים ארגוני ובחינת שינויים באקלים הארגוני ככלל	המשך יישום המלצות סקר האקלים הארגוני - בהנהלת העירייה וביחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	ניהול שוטף של מערך סיקור וביצוע מדידה - מוקד 106, 7 אגפים, 16 מחלקות סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מספר מוקדי שירות מרכזיים בהם יש מערך סיקור ומשוב ומספר היחידות המקבלות משוב	קבלת משוב בתוך תהליך הביצוע	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
1	הגדלת מספר מקורות ומגוון נתונים והפצתם - תוספת של 2 מקורות מידע סטטוס : מתקדם לפי התכנון הייטק + בריאות	מגוון נתונים וחתכי מידע	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
1	שמירה על אחוז היחידות שהגדירו יעדים ע"ב סקרים וניתוחי נתונים סטטוס : מתקדם לפי התכנון	אחוז היחידות בהן הוגדרו יעדים כמותיים ע"ב סקרים ונתונים		
2	עמידה במסגרת שתקבע ע"י הנהלת הפרויקט סטטוס : מתקדם לפי התכנון	ביצוע מדידה לצורך קבלת החלטות בפרויקט	פיתוח תשתיות לעירייה דיגיטלית	קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק
2	עמידה במסגרת שתקבע ע"י הנהלת הפרויקט סטטוס : מתקדם לפי התכנון	ביצוע מדידה לצורך קבלת החלטות בפרויקט	הנגשת המידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת	



מינהלת הידע העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	להיות בין חמשת האתרים המובילים בסקרי שקיפות, נגישות ועדכניות של מידע באינטרנט סטטוס : מתקדם לפי התכנון ברבעון האחרון של 2013 זכה האתר במקום ראשון בתחרות webi awards	מיקום בין האתרים המובילים	הנגשת המידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת	קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק
1	ליווי ותמיכה בתפעול השוטף של 10 יחידות שירותיות באמצעות שגרות עבודה של שיתוף, שקיפות והנגשת מידע סטטוס : מתקדם לפי התכנון ליווי שוטף של תהליכי זרימת מידע ב- 10 אתרים שירותיים. קודמו מספר תהליכי זרימת מידע חדשים אשר תוקצבו על ידי היחידות: מינהל החינוך - סביבה למשאבי חינוך, סביבה למשאבי אנוש במינהל החינוך, סביבה לדיווח סטטוס מקלטים בחירום, עץ מבנה ארגוני ל crm והתאמת עץ קריאות השירות במוקד שירות 106, התאמת אתר שירותים חברתיים למיזם,	מספר יחידות	פיתוח ותחזוקה של הפורטל הארגוני ואתרי ידע יחידתיים ונושאים	
1	אזור אישי הכולל מידע מוכוון לקוח, שירותים בסביבה שלי, שירותים מקוונים. סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי מספר פריטי המידע אשר הופצו לאזור האישי עד סוף נובמבר 2013: 3362 מספר הכניסות לאזור האישי לא נמדד עדיין כי נדרש שרת סטטיסטיקות ייעודי שעדיין בתהליכי טיפול	מספר הכניסות לאזור האישי	שימוש מוגבר בערוצים הדיגיטליים	
1	רישום של 50,000 לקוחות למאגר סטטוס : מתקדם לפי התכנון עד סוף דצמבר 2013 ירשמו כ- 50,000 תושבים	מספר הנרשמים למאגר הלקוחות של עירייה דיגיטלית		

התכנון העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	מהלך משותף יבוצע עם יחידות נוספות בחטיבה - לקידום מדדים ב- 5 אגפים עירוניים סטטוס : מתקדם לפי התכנון נאספו מדדים מתוך סקרים ועבודות או"ש ששולבו במסמך ההמלצות ליחידות. המדדים נשלחו לחטיבת התפעול, למינהל בת"ש ולמינהל הנדסה. זה עדיין לא מהלך משולב - מחייב חשיבה ברמת החטיבה.	מספר יחידות מולם יבוצע מהלך משותף	פרויקטים משותפים בין יחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	בכל תוכנית אגפית לשנת 2014 יופיעו 4 - 5 יעדים תוצאתיים מרכזיים. סטטוס : מתקדם לפי התכנון התפלגות האגפים: 21-א עד 2 יעדים, 17-א 3 - 4 יעדים, 22-א 5 יעדים ויותר.	מספר יעדים תוצאתיים לאגף	קידום תהליכי תכנון ובקרה	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
1	כל מוביל מטרה יקיים 2 דיוני סטטוס על יעדים הנגזרים מהמטרה שבהובלתו סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי הוסכם עם המנכ"ל לקבוע דיוני סטטוס עם המובילים. הכוונה לקבוע אותם במסגרת פ"ע מורחב או בפגישות נפרדות במהלך אוקטובר 2013.	מספר דיוני סטטוס שיקיימו מובילי מטרות		
1	מתוך פוטנציאל של כ- 200 מנהלי מחלקות ותחומים, 80% יבצעו תחכים אחד בשנה לפחות סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי קיים קושי ברמת מטות החטיבות והמינהלים לקבוע שכל מנהל מחלקה יקיים תחכים אחד בשנה.	אחוז ממנהלי המחלקות והתחומים שיבצעו תחכים	שיפור וייעול תהליכים	
2	מתוך כלל התחכים שבוצעו ב- 2011 וב- 2012 - 85% יעברו בקרת יישום מול מנהל החטיבה / מינהל סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי מעקב יישום תחכים מול מנהל החטיבה / מינהל מתקיים במינהל כספים, חטיבת התפעול ומינהל החינוך.	אחוז התחכים שיעמדו במבחן היישום		

התכנון העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	מתוך המשובצים במטות של מכלול המידע - 70% יקבלו ציון 75 בשאלון הבקיאות על תפקידם בחירום סטטוס : מתקדם לפי התכנון השאלון נמצא בהכנה וישלח לכל המשובצים במכלול המידע.	אחוז המשובצים במכלול שיענו נכון על 80% משאלון הבקיאות	הכשרה ותירגול תקופתיים במטות, במכלולים ובמתקנים עירוניים	קידום היערכות העירייה למצבי חירום
2	בשלושה נושאי חירום יקבעו תהליכי עדכון מחייבים: שירותים פתוחים לציבור, מידע ממוקד 106, מידע ממטה דוברות סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי ממטה דוברות שיטת הדיווח סוכמה. שני הנושאים האחרים בטיפול - כחלק מלקחי תרגיל מאי 2013.	מספר נושאים / תהליכים בהם תקבע שיטת עדכון מחייבת	מידע עדכני בפורטל - בכל תחומי ותרחיש החירום	

לשכת בתאגידים העירוניים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	50% מהתאגידים שיירתמו לנושא השירות סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מספר תאגידים שירתמו לתפישת השרות העירונית ויכינו תוכנית פעולה בתאגידים ליישום	תהליכים מובנים - יישום שגרות ניהול	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במקדי השירות וביחידות
1	100% מנכ"לים יציינו על שיפור סטטוס : מתקדם לפי התכנון ראה פירוט משימות	מספר מנכ"לים שיציינו על שיפור ושיתוף פעולה עם הלשכה לאחר העברת משוב אליהם	שיפור קשרי העבודה בין יחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
2	100% מהתאגידים ישתמשו בעבודתם השוטפת עם פורטל אביב בכלל ואתר לשכת התאגידים בפרט סטטוס : מתקדם לפי התכנון	אחוז התאגידים שמחברים לפורטל העירוני ומשתמשים בו באופן שוטף	פיתוח ותחזוקה של הפורטל הארגוני ואתרי ידע יחידתיים ונושאים	קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק

היחידה לקשרים בינלאומיים ומינהלת לקידום עסקים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	אתר פעיל לעסקים בשיתוף מינהל הידע, מחשוב, מרכז למחקר ותאגידים סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	אתר פעיל	פרויקטים משותפים בין יחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	מתן מענה לכל פניות השגרירויות: מתן מענה ראשוני - 24 שעות מתן מענה משני - 7 ימים סטטוס : מתקדם לפי התכנון	זמן תגובה לפניות	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
1	שלב א': קבלת אישור הנהלה לתוכנית האסטרטגית והתחלת הטמעה סטטוס : מתעכב - תכנון/אפיון	אחוז יישום תוכנית אסטרטגית לקשרי חוץ	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
1	המשך קידום לפחות 3 יוזמות חדשניות לקידום עסקים סטטוס : מתקדם לפי התכנון יישום RFI לשתי גופים פרטיים, שתי"פ עם קבוצת זאפ (דפי זהב), שתי"פ בית הצעירים לקידום קורס הדפסות בתלת מימד	מספר היוזמות החדשניות לקידום עסקים שהוחל ביישומן או פיתוחן.	פיתוח הקשר עם הסקטור העסקי - דגש על בנקאות ועסקים קטנים	פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי
1	לפחות 4 אגפים שהגדירו יעד משמעותי בת"ע סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי	מס' אגפים שהגדירו יעד בת"ע בנושא עסקים	ייעול ותיאום העבודה העירונית מול עסקים בעיר	
2	השתתפות ב- 5 פרויקטים עירוניים הקשורים למגזר העסקי סטטוס : מתקדם לפי התכנון שתי"פ ציבור, פורום קיימות, קיימות שכונתית ביצרון ורמת ישראל, שיפוץ רח' בוגרשוב, Civitas, תו ירוק	מס' פרויקטים/נושאים בהם יתבצע שתוף פעולה/יידוע של המגזר העסקי		
2	המשך פיתוח וקידום לפחות 7 ערוצי קשר עם המגזר העסקי סטטוס : מתקדם לפי התכנון אתר חדשני, פייסבוק, דף באתר האינטרנט העירוני, ניוזלטר, הדפסת חוברת לעסקים, ועידת ישראל לעסקים, כנס התאחדות יזמים	מספר ערוצי קשר שיווקיים עם המגזר העסקי שפותחו או קודמו	פיתוח הקשר עם הסקטור העסקי - דגש על בנקאות ועסקים קטנים	
1	קידום של לפחות 2 פרויקטים של קרן האיחוד האירופאי ואישור של אחד לפי המלצות התכנית האסטרטגית סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי	מספר הפרויקטים שיאושרו למענק מקרן האיחוד האירופאי	חיזוק הקשרים הבינלאומיים עם ערים וגופים בעולם	קידום תל-אביב - יפו כעיר עולם לחדשנות ויוזמות

היחידה לקשרים בינלאומיים ומינהלת לקידום עסקים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח - מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	לפחות 5 שיתופי פעולה עם הקהילה הדיפלומטית סטטוס : הסתיים – בוצע 100% פסטיבל תרבות הודו, לילה לבן - שגרירות צרפת והודו, שגרירים במרתון, תערוכת ארכיטקטורה ירוקה + פאנל - שגרירות שוויץ, הפצת מידע לצורך מיתוג העיר בעיתונות הזרה	מספר שיתופי פעולה עם השגרירויות	חיזוק הקשרים הבינלאומיים עם ערים וגופים בעולם	קידום תל-אביב - יפו כעיר עולם לחדשנות ויזמות
2	90% משלחות בהתאם לנהלים ולפי קריטריונים של מטרות מוגדרות מראש סטטוס : מתעכב - תכנון/אפיון	אחוז המשלחות הנכנסות והיוצאות, המתוכננות עפ"י תוכנית אסטרטגית		
2	לפחות 3 פרויקטים משותפים עם פריז, טולוז ופרייבורג בנושא קיימות והפחתת גזי חממה סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי	מספר פרויקטים משותפים לתל אביב-יפו עם ערים שותפות		
2	שיתוף פעולה עם מינהלת עיר עולם בנושא נתונים סטטיסטיים של מגזר ההייטק והסטארט-אפ סטטוס : מתעכב - תכנון/אפיון	מספר פרויקטים בשיתוף פעולה עם עיר עולם	קידום חברות סטארט- אפ בעיר	
2	שיתוף פעולה עם מינהלת עיר עולם בנושא קידום שת"פ עם המגזר העסקי סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי	מספר פרויקטים בשיתוף פעולה עם עיר עולם	מסלול "ירוק" ליזמים בינלאומיים (One Stop Shop)	