

2013

# מינהל הכספים

סטטוס ביצוע יעדים

בתוכנית העבודה העירונית

בהיבט שנתי



## מינהל הכספים - מטה מינהל הכספים

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                | דיווח  |
|--|--|----------------------|--|
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = אחוז ההחלטות המיושמות<br>יעד = יישום מלא של ת"ע להעברת מערכת מחו"ג לאחריות אגף המחשוב  | הסתיים - בוצע 100%   | הפרויקט עבר לאחריות אגף המחשוב החל מ-1.4.13<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 19/01/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = אחוז הטמעת תהליך אפיון ופיתוח דרישה באמצעות Solution Manager<br>יעד = המשך הטמעת תהליך אפיון ופיתוח דרישה באמצעות מערכת Solution Manager - מאה אחוז מהאפיונים מבוצעים באמצעות המערכת | הסתיים - בוצע 100%   | בוצע - הוטמע תהליך האפיון והפיתוח לדרישה באמצעות solution Manager - 100% מהאפיונים מבוצעים באמצעות המערכת<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 19/01/14 |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה     | מדד כמותי = אחוז המשרות המאויישות במבנה הארגוני החדש של חיובי ארנונה<br>יעד = איש 100% מהמשרות במבנה הארגוני החדש של אגף חיובי ארנונה  | הסתיים - בוצע עד 25% | עיכוב בפרסום המכרזים של המשרות במבנה הארגוני החדש של חיובי ארנונה<br>נכון לרבעון: 2013 - 1<br>ת.עדכון = 23/07/13   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| דיווח   | סטטוס                          | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | מטרה שנתית  |
|---|--------------------------------|--|---|
| <p>נכון למחצית ראשונה של 203 לא צומצמו ימי העדרות עובדים בגין מחלות קצרות עד 3 ימי עבודה</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 3<br/>ת.עדכון = 06/11/13</p>          | <p>מתעכב - גורמים חיצוניים</p> | <p>מדד כמותי = שיעור השינוי בהעדרות עובדים בגין מחלות קצרות</p> <p>יעד = צמצום העדרות עובדים בגין מחלות קצרות עד 3 ימי עבודה</p> | <p>המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה</p>     |
| <p>בשנת 2012 לא בוצעו תאונות בעוד במחצית הראשונה של 2013 בוצעו בהנהלת מינהל הכספים 4 תאונות עבודה</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 3<br/>ת.עדכון = 17/11/13</p> | <p>מתעכב - גורמים חיצוניים</p> | <p>מדד כמותי = שיעור השינוי במספר תאונות עבודה</p> <p>יעד = צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב-5%</p>                        | <p>קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל</p>  |
| <p>נמצא בהליכים במינהל</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 19/01/14</p>  | <p>מתעכב - החלטות הנהלה</p>    | <p>מדד כמותי = מבנה חדש</p> <p>יעד = הגדרת מבנה ארגוני למטה מינהל הכספים בשיתוף או"ת</p>   | <p>המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה</p>     |
| <p>במחצית ראשונה של 2013 בוצעו עד כה 11 תחכמים, באגף החניה ובאגף להכנסות מבניה ופיתוח</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 3<br/>ת.עדכון = 07/11/13</p>             | <p>מתעכב - יישום תפעולי</p>    | <p>מדד כמותי = מספר תחכמים שיבוצעו ביחידה</p> <p>יעד = הכנת תחכים 1 בנושא התייעלות ו/או חסכון בעבודה</p>                         | <p>ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים</p> |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                       | דיווח  |
|--|--|-----------------------------|--|
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = מספר מפגשים<br>יעד = קיום 4 מפגשים יזומים של מחלקת משאבי אנוש עם הרפרנטים במינהל, הכוללים הכרה והדרכה של הנהלים וההנחיות באגף משאבי אנוש | מתעכב - שינוי סדרי עדיפויות | נכון למחצית בוצע מפגש 1<br>נכון לרבעון: 2013 - 1<br>ת.עדכון = 23/07/13   |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז המידע שיעודכן<br>יעד = עדכון 100% מהמידע ללקוח ולנציג השירות בעקבות שינויים במדיניות העירייה, בתהליכי עבודה ובתיקונים בחוק          | מתקדם לפי התכנון            | נכון למחצית ראשונה לשנת 2013 - עודכן המידע בנושאים: חילופי מחזיקים, הנחות אישיות מארנונה, הנחות מארנונה לבנין, תעודה לטאבו, השגה וערר, הנחיות שילוט, דוחות חניה ותלשומי חינוך<br>נכון לרבעון: 2013 - 2<br>ת.עדכון = 29/07/13 |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז סקרי שביעות הרצון במינהל בהם נשמרה מגמת עלייה<br>יעד = שמירה על מגמת עלייה ב-80% מסקרי שביעות הרצון בכל המינהל                      | מתקדם לפי התכנון            | ליווי כל הסקרים שבוצעו במינהל בשנת 2013. במוקד טלפוני ארנונה, מוקד טלפוני חניה, מוקד ק.ק בחניה, מרכז שרות פרטי ועיסקי, אגרות ודמי שרותים מוקד טלפוני שילוט ומוקד טלפוני חינוך<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 19/01/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח  |
|--|--|------------------|--|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז סקרי שביעות רצון אשר ילוו ע"י מטה המינהל<br>יעד =ליווי כל סקרי שביעות רצון של לקוחות חיצוניים באגפי ארנונה, חניה ואגדש                              | מתקדם לפי התכנון | ליווי הסקרים שבוצעו במינהל בשנת 2013 בוצעו<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 19/01/14  |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = סריקה - אחוז הפניות בנושא איתור מסמכים שיענו תוך יום עבודה 1<br>יעד =90% מהפניות לסריקה בנושא איתור מסמכים יענו בתוך יום עבודה 1                         | מתקדם לפי התכנון | נכון למחצית ראשונה של 2013 81% מהפניות לסריקה בנושא איתור מסמכים נענים תוך יום עבודה 1<br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 06/11/13                        |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = מספר תהליכים שישופרו בנושא משאבי אנוש במינהל<br>יעד =שיפור תהליך 1 לפחות (ביזור סמכויות בנושא ניווד עובדים פנימי בהעברות רוחביות שלא באמצעות מרכז במינהל | מתקדם לפי התכנון | בוצע בהתאם לתהליכי העבודה שנקבעו באגף משאבי אנוש במסגרת הרה ארגון לגוגמא: ביזור סמכויות בתחום גיליונות נוכחות<br>נכון לרבעון: 2013 - 1<br>ת.עדכון = 23/07/13 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| דיווח   | סטטוס                   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | מטרה שנתית   |
|---|-------------------------|--|--|
| <p>נכון למחצית ראשונה של 2013 ביצעו אגפי המינהל פרויקטים שונים בנושא השרות, לדוגמא חיובי ארנונה- ביצעו פרויקט לשיפור תהליכי הבקרה באמצעותו ניתן לבצע ניתוח פניות על פי מהויות, מרכז השרות - שיפור בזמני המתנת הלקוחות אגד"ש -100% מהבקשות להנחה שהוגשו טופלו.</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 3<br/>ת.עדכון = 07/11/13</p> | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p><b>מדד כמותי = כמות הפרויקטים שיבוצעו בכל אגף לשיפור השרות</b><br/><b>יעד = ביצוע פרויקט 1 לפחות לשיפור השרות בכל אגף</b></p> | <p>העלאת רמת השרות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים</p> |
| <p>נכון למחצית ראשונה 2013 התקיימו 12 קורסים במינהל עפ"י הפרוט הבא: 6 קורסים בארנונה, 2 קורסים מח' הגבייה באגד"ש, 2 קורסים למח' השילוט באגד"ש, קורס באגף החשבות לרואי החשבון באגף, קורס מיומנות וכלים לניהול קופליקטים לכלל העובדים במינהל.</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 2<br/>ת.עדכון = 11/08/13</p>                   | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p><b>מדד כמותי = מספר קורסים</b><br/><b>יעד = ביצוע 10 קורסים מקצועיים באגפים השונים</b></p>                                    | <p>העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית</p>                    |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס            | דיווח  |
|--|---|------------------|--|
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                                   | מדד כמותי = מספר תחכמים שיבוצעו בכל אגף בנושא התייעלות ו/או חיסכון<br>יעד = כל אגף יבצע 2 תחכמים בנושא התייעלות ו/או חיסכון בעבודה  | מתקדם לפי התכנון | במחצית ראשונה של 2013 בוצעו 11 תחכמים (7 באגף החניה ו-4 באגף הכנסות מבנייה)<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 06/11/13   |
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                                   | מדד כמותי = שיעור השינוי בפניות HTU בנושאי ארנונה ומים<br>יעד = צמצום 15% פניות HTU למוקד 8025 של מחו"ג   | מתקדם לפי התכנון | במחצית הראשונה של 2013 צמצום של 12% בפניות HTU למוקד 8025 של מחו"ג<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 06/11/14  |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = אחוז עמידה ביעדי תוכנית עבודה בארנונה<br>יעד = אפיון התהליכים לדרישות פיתוח במחו"ג ולדרישות מהשטח. עמידה ב-80% מתוכנית העבודה שתוגדר לשיפור ויעול תהליכים במינהל הכספים | מתקדם לפי התכנון | במחצית ראשונה של שנת 2013 נכתבו תהליכים לגרסאות מחו"ג באגף לגביית ארנונה ובאגף לחיובי ארנונה לפניות בנושא שותפים כפולים ועדכון כתובות לא תקינות, המשך פיתוח והטמעת בקרות (הנחות וכו'), שיפור פעילות חילוף מחזיקים/ תווי חניה.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 2<br>ת.עדכון = 11/08/13 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח  |
|--|--|------------------|--|
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות הפרויקטים שיבוצעו בכל אגף לשיפור תהליכים, בקרות וטכנולוגיה<br>יעד = ביצוע 2 פרויקטים לשיפור תהליכים / בקרות / שיפור טכנולוגי (OCR, QR, SMS, BPM)                        | מתקדם לפי התכנון | במחצית ראשונה 2013 ביצעו אגפי המינהל פרויקטים שונים לשיפור תהליכים, בקרות וטכנולוגיה, ביניהם אגד"ש - קודם השימוש ב-QR בנושא שילוט. גביית ארנונה- ביצוע 2 פרויקטים הראשון משלוח מיסרונים ללקוחות שפנו ליחידות השונות ולחייבים טרום אכיפה והשני הושק פיילוט QR לתלושי דרישות בארנונה.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 07/11/13 |
| פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות  | מדד כמותי = מספר מתנדבים<br>יעד = העלאת כמות המתנדבים במינהל ב-5%  | מתקדם לפי התכנון | במחצית הראשונה של 2013 קיימת עלייה של 7% במספר המתנדבים בתחילת 2013 היו 67 ונכון למחצית ישנם 82 מתנדבים במינהל<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 07/11/13  |
| קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק         | מדד כמותי = מספר נושאים שיושמו במסגרת פרויקט עירייה דיגיטלית<br>יעד = שליחת תלוש ארנונה במייל כחלק מפרויקט עירייה דיגיטלית, בכפוף להחלטות שהתקבלו במסגרת פרויקט עירוני - עירייה דיגיטלית | מתקדם לפי התכנון | פעילות האיפיון בשלבי סיום<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 11/11/13   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח   |
|--|--|------------------|---|
| קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק | מדד כמותי = מספר שירותים מקוונים<br>יעד = פיתוח מספר שירותים מקוונים ללקוחות בהתאם לתוכנית עבודה שתוגדר כחלק מפרויקט עירוני "עירייה דיגיטלית" ועירייה זמינה. | מתקדם לפי התכנון | שיפור השירות המקוון בנושא תו חניה ודוחות חניה - אזור אישי נמצא בתהליכי תכנון ראשונים<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 11/11/13                 |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                                    | מדד כמותי = אחוז תחקירי העבודה<br>יעד = ביצוע תחקירים על 100% תאונות העבודה (התחקירים יבוצעו ע"י מנהל ישיר, מנהל אגף וממונה הבטיחות מטעם מטה הבטיחות העירוני | מתקדם לפי התכנון | במחצית ראשונה 2013 בהנהלת מינהל הכספים, בוצעו 4 תאונות עבודה ובוצע 100% אחוז תחקירים ע"י המנהל הישיר<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 3<br>ת.עדכון = 17/11/13 |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                                    | מדד כמותי = מספר סקר סיכונים / תקלות ע"י נאמני בטיחות<br>יעד = ביצוע סקר סיכונים / תקלות 1 לשנה ע"י נאמני הבטיחות ועם כניסה למשרדים חדשים                    | מתקדם לפי התכנון | בוצע סקר סיכונים ע"י נאמן הבטיחות וכמו התקיימו הרצאות בנושא הבטיחות<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 19/01/14                                  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| דיווח  | סטטוס                   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | מטרה שנתית   |
|--|-------------------------|---|--|
| <p>שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 19/01/14</p> | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p>מדד כמותי = גובה דירוג<br/>יעד = שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג</p> | <p>קידום עיר מובילה בניהול כספי ובאיתנות פיננסית תוך שמירת (AAA) דירוג העירייה</p> |

## מינהל הכספים - אגף תקציבים וכלכלה

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס                | דיווח  |
|---|---|----------------------|--|
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית      | מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות<br><br>יעד = ליווי כלכלי של המכרזים העירוניים, תוך השתלבות בתהליך ה-BPM של המכרזים וביצוע 15 בדיקות מעמיקות של יעילות כלכלית של מכרזים עירוניים                                     | הסתיים – בוצע 100%   | בוצעו כ-27 בדיקות מכרזים (כולל 14 בדיקות במסגרת תהליך ה-BPM).<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                               |
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית      | מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות<br><br>יעד = עריכת תחזיות דו חודשיות, מאקרו כלכליות והשפעות משקיות לקביעת מדיניות כלכלית ותקציבית בהתאם לשינויים שיתרחשו במשק במהלך השנה. עריכת תחזיות רב שנתיות - מודל מאקרו כלכלי | הסתיים – בוצע 100%   | מבוצע באופן שוטף.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                   | מדד כמותי = כמות עובדים חדשים מודרכים<br><br>יעד = הדרכת בטיחות לכל העובדים החדשים באגף   | הסתיים – בוצע 100%   | בוצע סיור בטיחות בכל חדרי האגף וכללי הבטיחות הובהרו לעובדים.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                                |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = מספר פרוייקטים ממומנים<br><br>יעד = ריכוז הטיפול באיתור וגיוס משאבים מקרנות האיחוד האירופי והשתלבות בניהול פרוייקט civitas  | הסתיים - בוצע עד 75% | השתלבות בניהול פרוייקט civitas - ניהול ההפצה וניהול תקציבי, השלמת והגשת דו"ח כספי לפרוייקט.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                | דיווח   |
|---|--|----------------------|---|
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית      | מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות<br>יעד = 15 בדיקות ותחשיבים כלכליים וביצוע תחשיבים של הסכמי שכר ושינויים ארגוניים  | הסתיים - מעבר לתכנון | בוצעו כ-20 בדיקות כלכליות ונכסיות וכן תמחור הסכמי שכר, רה ארגונים וקליטת מועסקים.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14        |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = כמות פרויקטים<br>יעד = גיוס משאבים לטובת הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים: קידום הקמת מעליות בבתי"ס, קידום נושא הנגשת כיתות לליקויי שמיעה, קידום התקנת זמזמים ברמזורים לעיוורים והנגשת מבני קהילה ותרבות | מתקדם לפי התכנון     | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = מספר ועדות תעריפים בשנה<br>יעד = ריכוז ועדת התעריפים העירונית  | מתקדם לפי התכנון     | קויימו 2 ועדות תעריפים.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14  |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = מספר חוקי עזר שיפורסמו<br>יעד = קידום חוקי עזר בתחומים כספיים  | מתקדם לפי התכנון     | המשך קידום אגרת השמירה, התחלת הטיפול בקידום חוק חזר שמירת הסדר והנקיון- אגרת פינוי אשפה.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס            | דיווח   |
|---|---|------------------|---|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות | <b>מדד כמותי = מספר סדנאות למנהלים וטיפול העובד</b><br><b>יעד = 1. הטמעת המלצות סקר אקלים ארגוני.</b><br><b>2. צוותי שיפור תהליכים.</b><br><b>3. קידום סדנאות</b> | מתקדם לפי התכנון | המשך ביצוע קורס מקצועי לעובדי האגף מדי שנה, המשך עבודה בצוותי שיפור לתהליכים באגף, קיום ישיבות צוות שבועיות ופ"ע של הנהלה ועובדים.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית            | <b>מדד כמותי = כמות השתלמויות</b><br><b>יעד = קיום השתלמויות מקצועיות לעובדים והשתלבות בקורסים עירוניים</b>   | מתקדם לפי התכנון | קיום קורס מקצועי לעובדי האגף והשתלבות של עובדים בקורסים נוספים.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14  |
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית        | <b>מדד כמותי = רמת יעילות בפעילות העירונית</b><br><b>יעד = מתן יעוץ כלכלי שוטף להנהלת העירייה</b>   | מתקדם לפי התכנון | מבוצע באופן שוטף<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית        | <b>מדד כמותי = רמת יעילות בפעילות העירונית</b><br><b>יעד = ניתוח כלכלי של הצעות חוק וחקיקה ממשלתית</b>  | מתקדם לפי התכנון | ניתוח חוק האריזות וחוק הכבאות.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח  |
|--|--|------------------|--|
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית                               | מדד כמותי = תקציב מאוזן<br>יעד = הכנת תחזית של מקורות ושימושים בתקציב הרגיל והבלתי רגיל ומסגרות לתקציבי יחידות העירייה   | מתקדם לפי התכנון | מבוצע באופן שוטף.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |
| ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית                               | מדד כמותי = תקציב מאוזן<br>יעד = תכנון תקציב רגיל שנתי ותקציב בלתי רגיל חמש שנתי, מאוזן בהתאם למדיניות העירונית לעצמאות כלכלית, ניהול התקציבים וסיוע בהכנת תוכניות העבודה  | מתקדם לפי התכנון | מבוצע באופן שוטף.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות הפרויקטים ואופי המימוש<br>יעד = גיבוש מדיניות, מודל ומתווה כלכלי לדיור בהישג יד לשיווק קרקעות במכרזים עירוניים ובמכרזי ממ"י ולגבי מדיניות הועדה המקומית בתב"עות חדשות ברחבי העיר וליווי מכרזים לשיווק הקרקעות | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                      |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות הפרויקטים<br>יעד = בקרת פרויקטים כגון: חניון גבעון, חניון בוגרשוב, חניון שוק עליה וחניון הברזל  | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                      |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות הפרויקטים<br>יעד = בקרת פרויקטים לשיפור חזות בתי ספר  | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                      |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח   |
|--|--|------------------|---|
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות פרויקטים ממומנים, שינויי חקיקה<br>יעד = שותפות בפרוייקטים בתחום איכות החיים והסביבה ובחינת ההיבטים הכלכליים, ריכוז הפעולות מול קרן הניקיון, ליווי חקיקת חוק האריזות   | מתקדם לפי התכנון | בנושא חוק האריזות מימוש ההסכם מול תאגיד תמיר כולל גיבוש נספח תמחירי.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות פרויקטים<br>יעד = בקרת פרויקטים בתחום הספורט: הקמת אולמות ספורט, אולמות בית ספריים, איצטדיון בלומפילד, אולם כדורסל חדש (דרייב אין)                                    | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות פרויקטים<br>יעד = בקרת פרויקטים תיירותיים המבוצעים ע"י חמ"ת, חפ"י והרשות לפיתוח כלכלי כגון: נמל יפו, שיקום יפו העתיקה, מתחם השוק היווני                               | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות תכניות בניין עיר<br>יעד = ליווי ובקרה כלכלית של תכניות בניין עיר, כדוגמת: תב"ע 3700, מתחם השוק הסיטונאי, פרויקט הרק"ל, מתחם 2000, קרן הקריה, דובנוב, תכנית המתאר ועוד | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מיקסום הביצוע בתקציב נתון<br>יעד = בקרת פרויקט המרכז הלוגיסטי בחולון - בקרת פרוגרמה, שותפות בועדת ההיגוי, בקרה תקציבית   | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס            | דיווח   |
|---|---|------------------|---|
| פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי             | מדד כמותי = כמות הפרוייקטים<br>יעד = בקרת פרוייקטים להקמת מוסדות חינוך חדשים - בתי"ס וגני"ל   | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                     |
| פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי             | מדד כמותי = כמות פרוייקטים<br>יעד = שותפות בועדות היגוי לפרוייקטים ובקרתם כגון: היכל התרבות, בית לסין, סינמטק, ניסן נתיב                  | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                     |
| תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, בדגש על חלופות לרכב הפרטי | מדד כמותי = מזעור העלויות העירוניות בפרוייקט<br>יעד = מעקב אחר יישום הסכם הקו הירוק כולל ליווי התב"עות                                    | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                     |
| תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, בדגש על חלופות לרכב הפרטי | מדד כמותי = מזעור העלויות העירוניות בפרוייקט<br>יעד = שותפות וליווי החקיקה בנושא רשות תחבורה מטרופולינית ובחינת הקמת מרכז בקרה מטרופוליני | מתקדם לפי התכנון | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14                     |
| תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, בדגש על חלופות לרכב הפרטי | מדד כמותי = מקסום הביצוע בתקציב נתון<br>יעד = בקרה כלכלית של פרויקט השכרת אופניים   | מתקדם לפי התכנון | מבוצע באופן שוטף<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 26/03/14 |

## מינהל הכספים - אגף החשבונות

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס              | דיווח  |
|--|---|--------------------|--|
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                                   | מדד כמותי = אחוז מנהלי החשבונות באגף שעברו הדרכה ע"פ תוכנית עבודה .<br><br>יעד = ביצוע הדרכות לכל מנהלי החשבונות באגף ע"פ תוכנית עבודה  | הסתיים – בוצע 100% | מנהלי החשבונות של האגף עברו קורס ובו 6 ימי השתלמות מלאים.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14 |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מספר דוחות שיפורסמו בפורטל<br><br>יעד = הקמת מאגר ספקים כללי ומאגר ספציפי בתחום בינוי ופיתוח לצורך בקרה ומעקב אחרי התקשרויות. פירסום 3 דוחות: מאגר קבלנים ויועצים בפרוייקטי בינוי ופיתוח, מאגר חוזים ומאגר הזמנות עבודה (כולל דוחות ניהולים | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 06/01/14  |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מספר תחכמים שיבוצעו<br><br>יעד = ביצוע תחכמים בנושא: קיום שימועים לספקים בפני ועדות משנה והתארכות משך הטיפול במכרזים כתוצאה מכך   | הסתיים – בוצע 100% | התחכמים יוצג בימים הקרובים ברמה אגפית.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 06/01/14                    |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכות<br><br>יעד = הדרכה בנושא בטיחות ל - 100% מהעובדים החדשים  | הסתיים – בוצע 100% | הדרכה בנושא בטיחות הועברה לכל עובדי האגף<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 06/01/14                  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס                | דיווח  |
|--|---|----------------------|--|
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | <b>מדד כמותי = הוצאת חוברת יעד = הפקת חוברת הנחיות ונהלים בתחום המכרזים וההתקשרויות</b>     | הסתיים - בוצע עד 75% | 1. אוגדן הנחיות קיים בפורטל. 2. הוכנה טיוטא ראשונית לנוהל עירוני לתהליך מכרזים הצפוי להתפרסם במחצית 2014. 3. נהלים הקשורים לו. רכישות וועדת התקשרויות עליונה - יעודכנו במהלך 2014 בשיתוף אגף ארגון ותקינה.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 06/01/14  |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | <b>מדד כמותי = אחוז מימוש תוכנית רה ארגון יעד = מימוש תוכנית רה ארגון מאושרת ע"י המנכ"ל</b> | מתעכב - החלטות הנהלה | תוכנית רה ארגון טרם אושרה<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | <b>מדד כמותי = אחוז המכרזים שיעברו בתהליך BPM יעד = יישום תהליך BPM בכלל מכרזי העירייה</b>  | מתעכב - יישום תפעולי | נבדקה התכנות ליצירת פלטפורמה מחשובית חדשה אשר תתן פיתרון כולל לכל מער' המחשוב המיושנות המשמשות את מח' מכרזים. הנ"ל לא אושר בתוכנית העבודה 2014 של אגף המחשוב. עקב כך יש צורך לחזור למתכונת המקורית של תהליך השינויים והשיפורים שעלו בעקבות הפיילוט בתהליך BPM מכרזים.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 06/01/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| דיווח  | סטטוס                   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | מטרה שנתית  |
|--|-------------------------|--|---|
| <p>בוצעו 87 ביקורות מתוכן: 18 בתחום הביטחון, 57 בתחום הניקיון, ו- 12 בתחומים אחרים. בהתאם לחוק להגברת האכיפה על זכויות עובדי קבלן (ומחודש ספטמבר בהתאם לחוק העסקת עובדים על ידי קבלני שירות העובדים בתחומי השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, התשע"ג 2013)</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 05/01/14</p> | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p><b>מדד כמותי = מספר ביקורות על זכויות מועסקים ומספר תחומים שיבוקרו</b></p> <p><b>יעד = בקרה תקופתית על זכויות מועסקים: ביקורת שטח רבעונית, ביקורת ע"פ דוחות, כתיבה ויישום נוהל בהתאם לחוק החדש</b></p>                      | <p>המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה</p> |
| <p>1. צמצום הארכות ללא אופציה - המגמה נשמרת. 2. קיצור לוו"ז - מתוך 26 מכרזים 14 עמדו ביעד של 4.5 חודשים מהתנעה ועד חתימת חוזה היינו 54%.</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 17/02/14</p>   | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p><b>מדד כמותי = שיעור השינוי בלו"ז ובמספר הארכות ללא אופציה</b></p> <p><b>יעד = שיפור השירות למנהלי המכרזים באמצעות ת"ע כלל עירונית לחידוש מכרזים עד תום שנת 2014. קיצור הלו"ז במחצית וצמצום הארכות ללא אופציה ב 80%</b></p> | <p>העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים</p>           |

## מינהל הכספים - אגף גביית אגרות ודמי שירותים

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח   |
|---|--|--------------------|---|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = אחוז עורכי הדין הפועלים בהתאם לזמני התקן שנקבעו<br>יעד = 100% מעורכי הדין פועלים בזמני התקן שנקבעו לפעולות האכיפה  | הסתיים – בוצע 100% | עורכי הדין מבוקרים בשוטף. 100% מעורכי הדין עומדים ביעד.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14  |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = אחוזי גביה בשוטף<br>יעד = שילוט - 97% גביה בגין שלטים שעברו רישוי  | הסתיים – בוצע 100% | כ-99% גביה בגין שלטים שעברו רישוי<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/02/14  |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = סכום הגביה<br>יעד = מיצוי הליכי אכיפה מינהלית לברירות משפט בגין חוקי עזר - היקף גביה של 7 מלש"ח  | הסתיים – בוצע 100% | היקף גביה של 7.2 מלש"ח לשנה כספית 2013<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13   |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = שיעור השינוי בבסיס החיוב בגין שלטים שנמדדו באמצעות מודד מוסמך<br>יעד = שילוט - הרחבת בסיס החיוב בשיעור של כ-10% בגין שלטים שימדדו באמצעות מודד מוסמך (שלטי פרסום חוצות, שלטי גג ושלטי קומה ב' ומעלה) - בהתאם לתקציב מדידות | הסתיים – בוצע 100% | נמדד שילוט ע"ג מנופים באתרי בניה, שלטים חדשים בגג ובקומה ב', שלטי חוצות, שלטים על גשרים ושלטים בתחנות דלק. בסיס החיוב הורחב בכ-20%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס              | דיווח   |
|--|---|--------------------|---|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות          | <b>מדד כמותי = אחוז השיחות הננטשות</b><br><b>יעד = מוקד טלפוני - אחוז השיחות הננטשות לא יעלה במוצע על 4% מהשיחות הנכנסות</b>  | הסתיים – בוצע 100% | אחוז השיחות הננטשות לא עולה במוצע על 4% מהשיחות הנכנסות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14    |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות          | <b>מדד כמותי = משך זמן המתנה</b><br><b>יעד = מוקד טלפוני - משך ההמתנה הממוצע לא יעלה על 50 שניות</b>  | הסתיים – בוצע 100% | משך ההמתנה הממוצע לא עולה על 50 שניות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14                      |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות          | <b>מדד כמותי = ציון סקר שביעות רצון</b><br><b>יעד = השגת ציון 4.3 ומעלה בסקר שביעות רצון מהשירות הניתן במוקד הטלפוני האגפי- מותנה בתוכנית העבודה של המרכז למחקר כלכלי</b> | הסתיים – בוצע 100% | ציון 4.3 בסקר שביעות רצון שילוט וציון 4.2 בחינוך לשנת 2013<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14 |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים | <b>מדד כמותי = אחוז הפניות בכתב הנענות תוך 14 יום</b><br><b>יעד = 75% מהפניות בכתב המתקבלות באגף יענו תוך 14 יום</b>  | הסתיים – בוצע 100% | 88% מהפניות בכתב נענו תוך 14 יום<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14                           |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח  |
|--|--|--------------------|--|
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים | מדד כמותי = אחוז הפניות המטופלות תוך 14 ימי עבודה<br>יעד = 97% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 14 ימי עסקים            | הסתיים – בוצע 100% | כ-99% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר מטופלות תוך 12 ימי עסקים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14   |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים | מדד כמותי = כמות הפרוייקטים שיבוצעו לשיפור השירות<br>יעד = יישום שני פרוייקטים לפחות בעקבות נתוני סקר שביעות רצון במוקד הטלפוני. | הסתיים – בוצע 100% | 100% מהבקשות להנחה שהוגשו בחינוך טופלו. שילוט - טיפול שוטף בהליך יתרות זכות כולל עידכון הטפסים ותיעוד הביצוע<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14  |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל                                 | מדד כמותי = מספר דוחות הבקרה הניהוליים בכל מחלקה<br>יעד = הוספת 2 דוחות בקרה ניהוליים לפחות בכל מחלקה                            | הסתיים – בוצע 100% | הוגדרו דוחות בקרה. שילוט: דוח בקרת יתרות חוב, דוח טיפול ביתרות זכות בשילוט. חינוך: דוח בקרת אכיפה בנושאי הגביה בחינוך, דוח טיפול ביתרות זכות בחינוך וברוחה. דוח לבדיקת נתוני כינוס נכסים/פשיטות רגל<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס              | דיווח  |
|--|---|--------------------|--|
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                                   | <p>מדד כמותי = כמות הדרכות ופעילויות לעובדים עפ"י תוכנית העבודה ועפ"י צרכי האגף</p> <p>יעד = ביצוע הדרכות מקצועיות לכלל העובדים. המשך תוכנית לפיתוח מנהלים וחיזוק עבודת הצוות. בניית מערך הדרכה ממוחשב באתר הידע לנציגי השירות (בכפוף לת"ע של מינהלת הידע העירונית)</p> | הסתיים – בוצע 100% | <p>כ-95% מעובדי האגף השתתפו בקורסים מקצועיים יעודיים בנושא שילוט/גביה. כמו-כן, הושלמה כתיבת תסריטי שיחה באתר הידע האגפי</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 30/12/13</p>                    |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | <p>מדד כמותי = מס' תחומים בהם יעשה שימוש בכלים טכנולוגיים ליצירת קשר עם הלקוח</p> <p>יעד = בשני נושאי גביה יקודם השימוש באמצעים טכנולוגיים ליצירת קשר עם לקוחות: טלמרקטינג, משלוח מסרונים, שמוש ב-QR</p>  | הסתיים – בוצע 100% | <p>קודם השימוש ב-QR בנושא שילוט/חינוך. נשלחים בשוטף מיסרונים אינטראקטיביים ללקוחות חינוך בגין תקפות הו"ק. החל ביצוע טלמרקטינג בשקים חוזרים</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 05/01/14</p> |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | <p>מדד כמותי = מספר תחכימים שיבוצעו בכל אגף</p> <p>יעד = האגף יקיים 2 תחכימים בנושא התייעלות ו/או חיסכון בעבודה</p>   | הסתיים – בוצע 100% | <p>בוצע ויושם תהליך לבקרת חובות המוגשים לוועדת פשרות. התנעת תהליך לאיתור חייבים בכינוס ולהכנת דרישות הצגת חוב</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 05/01/14</p>                              |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית                                    | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס              | דיווח  |
|---|---|--------------------|--|
| פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות         | מדד כמותי = כמות פעילויות התנדבותיות<br>יעד = תבוצע לפחות פעילות התנדבותית אחת באגף   | הסתיים – בוצע 100% | האגף אימץ מרכז לקשישים להתנדבות בחגי ישראל. בוצעו 3 פעילויות במהלך השנה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13 |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל | מדד כמותי = אחוז העובדים שיעברו הדרכות<br>יעד = הדרכה בנושא בטיחות ל-100% מהעובדים החדשים.<br>כל מפקחי השילוט יעברו הדרכה בטיחותית אחת לשנה                                     | הסתיים – בוצע 100% | עמידה ביעד<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל | מדד כמותי = אחוז תאונות העבודה עליהן מבוצעים תחקירים<br>יעד = ביצוע תחקירים על 100% תאונות העבודה (התחקירים יבוצעו ע"י מנהל, ממונה הבטיחות מטעם מטה הבטיחות העירוני ומנהלת האגף | הסתיים – בוצע 100% | עמידה ביעד<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל | מדד כמותי = מספר העובדים המצויידים בציוד בטיחות<br>יעד = כל עובדי החוץ ורוכבי הדו גלגלי מצויידים בציוד בטיחות   | הסתיים – בוצע 100% | עמידה ביעד<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל | מדד כמותי = תדירות ביצוע סקרי סיכונים/תקלות ע"י נאמני בטיחות<br>יעד = ביצוע סקר סיכונים/תקלות לפחות 1 לשנה ע"י נאמני הבטיחות  | הסתיים – בוצע 100% | בוצע סקר סיכונים ע"י נאמן הבטיחות באגף<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13                                  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                   | דיווח   |
|--|--|-------------------------|---|
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז הורדת שיעור התאונות<br>יעד = צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב- 5%   | מתעכב - גורמים חיצוניים | כמות תאונות העבודה עד אוקטובר 2013 הינן 7 לעומת 3 בשנת 2012. רב התאונות הינן בדרך למשרד / תאונות רוכבי קטנועים שלא באשמת הרוכב<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14   |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = שיעור השינוי בימי העדרות עובדים בגין מחלות קצרות (עד 3 ימי עבודה)<br>יעד = צמצום ימי העדרות ב-1% (עד 3 ימי עבודה)  | מתעכב - יישום תפעולי    | לא ניתן לקבל את הנתונים ממערכת השכר<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים                      | מדד כמותי = אחוזי גביה בשוטף<br>יעד = חינוך - 98% גביה מהחיוב השוטף לשנת הלימודים תשע"ג (ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד). וכ-98% גביה מבתי ספר ייחודיים. יתרת החוב מטופלת בהליכי אכיפה משפטית כך שבשנה העוקבת נעמוד ביעד | מתקדם לפי התכנון        | חינוך - כ-96% גביה מהחיוב השוטף לשנת הלימודים תשע"ג (ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד). וכ-98% גביה מבתי ספר ייחודיים. יתרת החוב מטופלת בהליכי אכיפה משפטית כך שבשנה העוקבת נעמוד ביעד<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 05/01/14 |

## מינהל הכספים - אגף גביית ארנונה ואגרות מים

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח  |
|---|--|--------------------|--|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = אחוז גבייה ארנונה בשוטף מגורים ועסקים<br>יעד = אחוז גבייה במגורים שוטף 95% ובעסקים שוטף 87%  | הסתיים – בוצע 100% | נתון השוואתי - ביצוע 2012: מגורים 96.1% עסקים 90.1%.<br>ביצוע 2013: מגורים 95.4% עסקים 89.5%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4 ת.עדכון = 04/02/14         |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = סכום גבייה ביחידת טלמרקטינג<br>יעד = עמידה ביעדי גבייה ביחידת טלמרקטינג של כ- 4 מיליון ש"ח בחודש   | הסתיים – בוצע 100% | ביצוע 2013: 30 מיליון ש"ח (עקב צמצום כ"א החולט להוריד את היקף הפעילות לצורך תגבור המוקד הרגיל)<br>נכון לרבעון: 2013 - 4 ת.עדכון = 09/01/14       |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = סכום תקבולים בארנונה בפיגור ושוטף<br>יעד = סך תקבולים 2.88 מיליארד ש"ח עפ"י החלוקה - תקבולים בפיגור 200 מיליון ש"ח במחירי 2013 ותקבולים בשוטף 2.68 מיליארד ש"ח במחירי 2013 (עפ"י תכנון הכנסות בספר תקציב | הסתיים – בוצע 100% | ביצוע 2013: 2.879 מיליארד ש"ח : חלוקה כ- 160 מיליון ש"ח בפיגור + 2.719 מיליארד ש"ח בשוטף במחירי 2013<br>נכון לרבעון: 2013 - 4 ת.עדכון = 04/02/14 |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = סכום תקבולים במים משנת 2010<br>יעד = גבית מים עבור תאגיד מי אביבים: 370 מיליון ש"ח במחירי 2011   | הסתיים – בוצע 100% | ביצוע 2013: 495.3 מיליון ש"ח<br>נכון לרבעון: 2013 - 4 ת.עדכון = 09/01/14   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח   |
|--|--|--------------------|---|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = מספר ימים למתן מענה למכתבים<br>יעד = מענה לפניות ביחידת המכתבים בתוך 10 יום בממוצע   | הסתיים – בוצע 100% | ביצוע לשנת 2013 הינו: ממוצע 10 ימים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 04/02/14  |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = % השינוי בימי העדרות במינהל (שביעות רצונו של העובד / מנהל ביחידה)<br>יעד = צמצום ימי העדרויות באגף ב - 1%  | הסתיים – בוצע 100% | צפי ביצוע צמצום של 5%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14  |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = שביעות רצונו של העובד / מנהל היחידה (מותנה בביצוע סקר אקלים ארגוני)<br>יעד = שקיפות אל מול העובדים בנושאים שונים כגון תוכניות עבודה, תוצאות חתך בגביה, קבלת דרגות, קיצורי פז"ם | הסתיים – בוצע 100% | החל משנת 2012 נתוני קיצורי פז"ם מפורסמים לכל העובדים באגף. כמו כן, תוצאות הגביה מוצגות לכלל האגף בכנס השנתי האגפי ולשכבת המנהלים בישיבות סטטוס חודשיות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14 |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל   | מדד כמותי = אחוז הממשקים הכספיים בבקרה<br>יעד = הפקת דוחות בקרה ל-100% מכלל הממשקים הכספיים  | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14   |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל   | מדד כמותי = אחוז התהליכים העסקיים בבקרה<br>יעד = הפקת דוחות בקרה ל-75% מכל התהליכים העסקיים באגף   | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס              | דיווח   |
|--|---|--------------------|---|
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                                   | מדד כמותי = מספר קורסים<br>יעד = עמידה של 80% בתוכנית העבודה בנושא הדרכות הנגזרת מת"ע של המנהל  | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מספר תחכמים שיבוצעו באגף<br>יעד = ביצוע 2 תחכמים בשנה באגף בנושא התיעלות ו / או חסכון   | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14   |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכות<br>יעד = הדרכה בנושא בטיחות ל - 100% מהעובדים החדשים ול - 100% מעובדי יחידת חוקרי שטח ( בהתאם להנחיות הממונה על הבטיחות | הסתיים – בוצע 100% | בשנת 2013 בוצעו 2 הדרכות ביחידת חוקרי חוץ: בטיחות בעבודה ובטיחות בנסיעה לכל יחידת חוקרי שטח (20 עובדים) |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז תחקירי עבודה עליהן בוצע תחקיר<br>יעד = ביצוע תחקירים על 100% תאונות העבודה (התחקירים יבוצעו ע"י מנהל וממונה הבטיחות מטעם מטה הבטיחות העירוני | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14   |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = מספר סקרי סיכונים / תקלות ע"י נאמני בטיחות<br>יעד = ביצוע סקר סיכונים / תקלות לפחות 1 לשנה ע"י נאמני הבטיחות, ועם כניסה למשרדים חדשים             | הסתיים – בוצע 100% | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                | דיווח  |
|---|--|----------------------|--|
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                     | מדד כמותי = עובדים המצויינים בציוד בטיחות<br>יעד = כל העובדים ביחידת חוקרי חוץ (רוכבי דו - גלגלי) יהיו מצויינים בציוד בטיחות | הסתיים – בוצע 100%   | כלל העובדים ביחידת חוקרי שטח מצויינים בציוד בטיחות: קסדות נסיעה, מעיל רב - עונתי ומוגן, חליפת סהרה וגז מדמיע לבטחון העובדים והעובדות.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14 |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                     | מדד כמותי = שיעור השינוי במספר תאונות עבודה ובימי היעדרות בגינם<br>יעד = צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב - 5%         | הסתיים – בוצע 100%   | צפי ביצוע 2013: צמצום תאונות עבודה וימי היעדרויות בגינם ב - 5%<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14  |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים   | מדד כמותי = סכום תקבולים במים לגמר 2009<br>יעד = גביה בגין חובות מים לגמר שנת 2009 של 15 מיליון ש"ח                          | הסתיים – בוצע עד 50% | ביצוע 2013: 7.3 מיליון ש"ח<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14  |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות | מדד כמותי = אחוז נטישת שיחות במוקד הטלפוני<br>יעד = בממוצע עד 4% נטישות (כפוף לקיצוצים בשנת העבודה 2013)                     | הסתיים - בוצע עד 75% | ביצוע 2013: 7% בעקבות צמצום בכ"א<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 04/02/14  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                | דיווח  |
|---|--|----------------------|--|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות | מדד כמותי = זמני המתנה במוקד הטלפוני<br>יעד = עמידה ביעדי שירות וגביה במוקד הטלפוני: זמן המתנה ממוצע של דקה אחת (כפוף לקיצוצים בשנת העבודה 2013) | הסתיים – בוצע עד 90% | ביצוע 2013: דקה ו - 18 שניות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14  |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות | מדד כמותי = ציון בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד הטלפוני<br>יעד = ציון 4.3 בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד הטלפוני בשנת 2013                         | הסתיים – בוצע עד 90% | ביצוע 2013: 4.2<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 04/02/14   |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים   | מדד כמותי = סכום גביה ביחידת חוקרי שטח<br>יעד = עמידה ביעדי גביה ביחידת חוקרי שטח של 130 מיליון ש"ח בשנה   | הסתיים - מעבר לתכנון | ביצוע 2013: גובי שטח גביה בסך 170 מיליון ש"ח + צוות רשמים 17 מיליון ש"ח = סה"כ יחידת חוקרי שטח 187 מיליון ש"ח<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 04/02/14 |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל                        | מדד כמותי = אחוז התהליכים העסקיים בבקרה<br>יעד = בחינת 100% מתהליכי העבודה ביחידת כינוס נכסים  | מתעכב - תכנון/אפיין  | נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 09/01/14  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| דיווח  | סטטוס                   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | מטרה שנתית  |
|--|-------------------------|---|---|
| <p>במהלך המחצית הראשונה של שנת 2013 אופיין תהליך זרימת קשר לקוח במחלקות האכיפה חברות ועסקים והוגדרו אבני הדרך לפעולה (בהמשך השנה ובשנת העבודה הבאה יבוצע גם למחלקת מגורים)</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 09/01/14</p> | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p><b>מדד כמותי = כמות הפרויקטים שיבוצעו לשיפור השרות</b></p> <p><b>יעד = ביצוע פרויקט זרימת קשר לקוח</b></p>   | <p>העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים</p> |
| <p>בשנת 2013 אופיינו ופותרו מס' רב של דוחות ניהוליים במערכת ה-bi בעולמות התוכן השונים בגביה המסייעים לפעילות השוטפת של מנהלי המחלקה</p> <p>נכון לרבעון: 2013 - 4<br/>ת.עדכון = 09/01/14</p>  | <p>מתקדם לפי התכנון</p> | <p><b>מדד כמותי = מספר דוחות הבקרה הניהוליים לכל מנהל/ת מחלקה</b></p> <p><b>יעד = יצירת כלי עבודה לפעילות מנהלי המחלקות הכולל מגוון דוחות בקרה ניהוליים</b></p> | <p>העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל</p>                                 |

## מינהל הכספים - אגף גביית אגרות ודמי שירותים

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס            | דיווח   |
|--|---|------------------|---|
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות פרויקטים לשיפור תהליכים, בקרות וטכנולוגיות<br>יעד = ביצוע 2 פרויקטים: (משלוח כ - 150,000 מסרונים לחייבים טרום אכיפה, כ - 90% מהחייבים ה"קלים" טרום הפקת דרישה + פרויקט QR לתלושי דרישות בארנונה) | מתקדם לפי התכנון | במהלך שנת 2013 בוצעו הפרויקטים הבאים: משלוח SMS ללקוחות שפנו ליחידת פניות בכתב, למוקד הטאבו וחייבים טרום אכיפה במוקד הטלפוני ועדכון כתובות. בנוסף, הושק פיילוט QR לתלושי דרישות בארנונה החל מתחילת שנת 2013 ובו נמצא כי כ-5% מהעסקאות באינטרנט הוסבו לטכנולוגיית ה-qr (נציין כי קיים גידול מתמשך באחוזי המצטרפים)<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4 ת.עדכון = 09/01/14 |

## מינהל הכספים - אגף חיובי ארנונה

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח   |
|--|--|--------------------|---|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים                          | מדד כמותי = מספר מטרים לחיוב והשינוי בבסיס החיוב<br>יעד = בחינת חיוב בעסקים בהיקף של 2 מיליון מ"ר והגדלת בסיס החיוב בהיקף של 15 מלש"ח                                    | הסתיים – בוצע 100% | נבחנו שטחים בהיקף של כ- 1.7 מיליון מ"ר. הגדלת בסיס החיוב בהיקף של כ- 14 מיליון ש"ח.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14  |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים               | מדד כמותי = אחוז העררים המתקבלים לגביהם יועבר חומר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה<br>יעד = לפחות ב- 90% מהעררים המתקבלים, יוכן החומר ויועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה | הסתיים – בוצע 100% | ב- 90% מהעררים שהתקבלו הועבר החומר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14  |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים               | מדד כמותי = אחוז הפניות בכתב הנענות תוך 30 יום ולאחר 60 יום<br>יעד = לפחות 90% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום, ולא יותר מ- 1% לאחר 60 יום                           | הסתיים – בוצע 100% | 90% מהפניות בכתב נענו תוך 30 יום ו- 0.88% מהפניות בכתב נענו לאחר 60 יום.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14   |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מספר פרויקטים שיבוצעו לשיפור תהליכים/טכנולוגיה ובקרה<br>יעד = ביצוע 2 פרויקטים לשיפור תהליכים/טכנולוגיה ובקרה  | הסתיים – בוצע 100% | בוצעו שני פרויקטים לשיפור תהליכים: תהליך בקרה באמצעותו ניתן לבצע ניתוח פניות על פי מהויות, והוספת טופס ביקורת חוץ ממוכן לשיפור תהליך העבודה.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח   |
|--|--|--------------------|---|
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מספר תחכמים שיבוצעו<br>יעד = ביצוע 2 תחכמים בנושא התייעלות ו/או חסכון בעבודה   | הסתיים - בוצע 100% | במהלך שנת 2013 בוצעו שני תחכמים: אחד בנושא שיפור תוצרי המדידה המתקבלים מקבלן המדידות, והשני בנושא מענה להשגות של בעלי שליטה.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14   |
| פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות  | מדד כמותי = מספר המוסדות שאומצו ע"י האגף ואחוז העובדים הלוקחים חלק בפעילות זו<br>יעד = אימוץ לפחות שני מוסדות והשתתפות של 100% מעובדי האגף בפעילות | הסתיים - בוצע 100% | האגף מאמץ שני מוסדות במסגרת פעילות ההתנדבות: "מזון לחיים" ומועדונית לילדים בדרום העיר. במחצית השניה של השנה אימץ האגף שתי מועדוניות נוספות לילדים בסיכון גבוה, האחת בשכונת שפירא והשניה ביד אליהו. כ- 220 עובדים לקחו חלק בפעילות זו.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14            |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכה<br>יעד = הדרכת בטיחות ל- 100% מהעובדים החדשים ול- 100% מעובדי השטח  | הסתיים - בוצע 100% | 100% מהעובדים החדשים עברו הדרכה בנושא בטיחות. התקיימו שני מחזורים של קורס עזרה ראשונה, ומחזור של כ- 30 עובדי פנים שעברו הדרכה בנושא מהות עובדי החוץ עברו 5 הדרכות: הדרכת עבודה בגובה, רענון נהיגת חורף, קרב מגע, הדרכת מפקחי שטח והדרכת קטנועים.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                | דיווח  |
|--|--|----------------------|--|
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז תאונות עליהן בוצע תחקיר<br>יעד = ביצוע תחקירים על 100% מהתאונות   | הסתיים – בוצע 100%   | בוצעו תחקירים על כל התאונות שהתרחשו במהלך השנה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14                                  |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = מספר עובדים המצויידיים בציוד בטיחות<br>יעד = כל עובדי החוץ ורוכבי הדו גלגלי מצויידיים בציוד בטיחות           | הסתיים – בוצע 100%   | כל עובדי החוץ ורוכבי הדו גלגלי מצויידיים בציוד בטיחות.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14                          |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = שיעור השינוי בכמות התאונות<br>יעד = צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב- 5%                               | הסתיים – בוצע 100%   | 10 תאונות עבודה ארעו במהלך שנת 2013 לעומת 16 תאונות עבודה בתקופה המקבילה אשתקד.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14 |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים                      | מדד כמותי = מספר נכסים שנמדדו<br>יעד = מדידת כ- 5,000 נכסי מגורים בעת בקשה להנחת נכס ריק ובעת בקשה לחילופי מחזיקים בטאבו | הסתיים – בוצע עד 50% | נמדדו כ- 2,650 נכסי מגורים בעת הבקשה להנחת נכס ריק ולחילופי מחזיקים בטאבו.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14      |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = אחוז המשרות המאויישות במבנה הארגוני החדש<br>יעד = איוש 100% מהמשרות במבנה הארגוני החדש                       | הסתיים – בוצע עד 50% | אוישו מרבית משרות הניהול באגף<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 13/01/14   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                  | דיווח   |
|---|--|------------------------|---|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = השינוי בבסיס החיוב בש"ח<br>יעד = הגדלת בסיס החיוב ב - 14 מיליון ש"ח במסגרת פעילות מחלקת בקרת שימושים ומחזיקים                        | הסתיים - מעבר לתכנון   | הגדלת בסיס החיוב בהיקף של כ- 15 מיליון ש"ח במסגרת פעילות מחלקת מידע עסקי<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14 |
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית          | מדד כמותי = אחוז עמידה בת"ע השנתית בנושא הדרכות<br>יעד = עמידה של 90% בתכנית העבודה השנתית בנושא הדרכות  | הסתיים - מעבר לתכנון   | עמידה של 100% בתכנית העבודה השנתית בנושא הדרכות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14                          |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                   | מדד כמותי = מספר סקרי סיכונים/תקלות ע"י נאמני הבטיחות<br>יעד = ביצוע סקר סיכונים/תקלות לפחות אחת לשנה ע"י נאמני הבטיחות, ועם כניסה למשרדים חדשים | הסתיים - מעבר לתכנון   | התקיימו ישיבות בפורום נאמני הבטיחות בנושא סיכונים ותקלות אחת לרבעון.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 12/01/14     |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים | מדד כמותי = סכום חובות שלא ניתנים לגבייה<br>יעד = מניעת היווצרות חובות שלא ניתנים לגבייה בהיקף של 1 מיליון ש"ח                                   | לא יבוצע - החלטת הנהלה | נכון לרבעון: 2013 - 2<br>ת.עדכון = 24/07/13   |

## מינהל הכספים - אגף חניה ואכיפה

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                  | דיווח   |
|--|--|------------------------|---|
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = אחוז העובדים החדשים שעברו הדרכה בנושא בטיחות<br>יעד = 100% מהעובדים החדשים יעברו הדרכה על בטיחות   | הסתיים - בוצע 100%     | בוצעו הדרכות בטיחות פרטניות לכל העובדים החדשים.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| המשך הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים לאנשים עם מוגבלות                      | מדד כמותי = אחוז הנציגים שלמדו ויודעים להשתמש בשפת הסימנים<br>יעד = 70% מכלל נציגי השרות במוקד קבלת קהל  | לא יבוצע - החלטת הנהלה | לא יתקיים קורס מטעם יחידת השירות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13                 |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = מספר הפניות העוברות לפניות בכתב מהמוקד הטלפוני.<br>יעד = להוריד את כמות הפניות מ-15 ל-5 פניות ביום   | לא יבוצע - החלטת הנהלה | לא יבוצע יש שינוי בשיטת העבודה.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13                  |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = אחוז התשובות בכתב ללקוחות, באופן ממוחשב.<br>יעד = 70% באמצעות הפקס הממוחשב / במייל   | מתעכב - יישום תפעולי   | אגף החניה עדיין לא ערוך מבחינה מחשובית ותפעולית.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13 |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים               | מדד כמותי = אחוז הפניות לשם ביצוע משוב לאזרחים שקיבלו תו חניה באמצעות שליח עד הבית.<br>יעד = במטרה לשפר את השירות, פניה ל-5% מהלקוחות שקיבלו תו חניה עם שליח עד הבית | מתעכב - שינוי בכוח אדם | עליה בכמות הפניות למול ירידה בכח אדם.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13            |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס            | דיווח   |
|---|---|------------------|---|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים   | מדד כמותי = אחוז הגבייה הכולל מדוחות חניה<br><br>יעד = 75% גבייה בקנס מקורי<br>93% גבייה מסך כל תהליך הגבייה (כולל קנס מקורי)   | מתקדם לפי התכנון | 75% מהדוחות משולמים בדוח מקורי וסה"כ 93% מסך כל תהליך הגבייה.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 03/12/13  |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים   | מדד כמותי = מספר גופים ציבוריים ופרטיים בהם תועמק הגבייה .<br><br>יעד = העמקת הגבייה ב-4 גורמים ציבוריים ופרטיים :<br>1. גבייה בגין דוחות שהוגשו לתיירים.<br>2. גבייה בגין דוחות שהוגשו לדיפלומטים.<br>3. גבייה בגין דוחות שהוגשו לכלי רכב משטרתיים.<br>4. גבייה בגין דוחות שהוגשו למנהל הרכב הממשלתי | מתקדם לפי התכנון | תיירים-מתבצעת גבייה ע"י עו"ד חיצוני. דיפלומטים-נשלחו פניות בכתב לכל השגרירות בגין דוחות חניה. כלי רכב משטרתיים-קיים נוהל בנושא ויישום מפגשים שוטפים שתכליתן גביית דוחות החניה, כנ"ל מנהל רכב ממשלתי.<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13 |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות | מדד כמותי = מספר הפרמטרים בהם נמדד נציג.<br><br>יעד = כל נציג ימדד ב-3 פרמטרים לפחות. מוקד טלפוני וקבלת קהל : נמדד ע"פ כמות שיחות/כמות פונים, סה"כ גבייה, זמן טיפול ממוצע. פניות בכתב: כמות מענה פניות לאזרחים, איכות המענה, זמן מענה ממוצע לפניה   | מתקדם לפי התכנון | מבוצע בשוטף<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות | מדד כמותי = תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות במוקדי השירות<br><br>יעד = 4.4- מוקד טלפוני<br>4.4- מוקד קבלת קהל<br>4.8 - תווי חניה  | מתקדם לפי התכנון | יבוצע סקר בחודש יוני<br><br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13   |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח   |
|---|--|------------------|---|
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה      | מדד כמותי = מספר המפגשים בין נציגי היחידות השונות שקיימים ביניהם ממשקים קבועים.<br>יעד = 1. מפגש בין נציגי השרות ליחידת התובעים - 1 לחודש.<br>2. מפגש בין מנהלי מוקדי השירות - 1 לחודש.<br>3. מפגש בין יחידת הוצאה לפועל ליחידת החקירות - 1 לחודשיים | מתקדם לפי התכנון | מבוצע בשוטף, לפי התכנון.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13                                     |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה      | מדד כמותי = מספר משוברים לעובד .<br>יעד = מוקדי שרות - ביצוע משוב מקצועי אחת לחודש לכל נציג וביצוע משוב אישי ומקצועי אחת לחצי שנה.<br>שאר היחידות באגף - ביצוע משוב מקצועי ואישי אחת לשנה  | מתקדם לפי התכנון | מתבצע בשוטף<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה      | מדד כמותי = שיעור השינוי בהעדרויות קצרות של עובדים (עד 3 ימי עבודה)<br>יעד = צמצום העדרויות קצרות (עד 3 ימי עבודה) ב 1% על ידי העלאת שביעות רצון העובדים   | מתקדם לפי התכנון | מבוצע בשוטף-שיעור ההעדרויות הנמוך ביותר במנהל הכספים.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13        |
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                                    | מדד כמותי = מספר התחכמים בשנה.<br>יעד = כל מנהל יקיים 2 תחכמים בשנה  | מתקדם לפי התכנון | נחתם הסכם התקשרות שהתקיים בחודש אוקטובר 2013.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13                |
| ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידיים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים | מדד כמותי = כמות הפרויקטים שיבוצעו באגף<br>יעד = ביצוע 2 פרויקטים לשיפור תהליכים / בקרות BPM, QR   | מתקדם לפי התכנון | הוספת ברקוד על הודעות הקנס בוצע. פיתוח מערכת BPM נמצע בביצוע<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס            | דיווח   |
|--|---|------------------|---|
| פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות  | מדד כמותי = מספר הפעילויות התנדבותיות בשנה<br>יעד = 3 פעילויות התנדבויות ברמה אגפית במהלך השנה  | מתקדם לפי התכנון | בוצעו 3 פעילויות התנדבות השנה בראש השנה, יום המעשים הטובים, ופסח.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק | מדד כמותי = מספר ערוצי השימוש בעירייה זמינה.<br>יעד = הוספת 2 ערוצים נוספים: ערוץ 1 - תשלום דוחות חניה בעירייה זמינה.<br>ערוץ 2 - בדיקות סטטוס פניה | מתקדם לפי התכנון | נמצא בשלב הבדיקות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13  |
| קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק | מדד כמותי = שיעור השינוי בכמות הפניות המגיעות לאגף החניה באמצעות טופס מקוון.<br>יעד = עליה של 25% בכמות הפניות באמצעות טופס מקוון                   | מתקדם לפי התכנון | בוצעו שינויים במערכת המקוונת בעבר היה קיים 20% פונים בממשק ובעקבות כך הייתה עליה של 10% (בעקבות הטופס המקוון).<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 30/12/13 |

## מינהל הכספים - אגף הכנסות מבניה ופיתוח

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס                      | דיווח  |
|--|---|----------------------------|--|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים                      | מדד כמותי = הכנסות מפעולות האגף<br>יעד = יישום מסקנות בדיקת העומסים באגף למיצוי פוטנציאל הגבייה       | מתעכב - גורמים<br>חיצוניים | העבודה של אגף או"ת הסתיימה. ממתנים לשיבת מנכ"ל<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 17/12/13  |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = מספר פעילויות ללכידות אגפית<br>יעד = מפגש אגפי פעם ברבעון, פעילות לכידות אחת לכל מחלקה    | מתעכב - גורמים<br>חיצוניים | מתקדם בחלקו. חסר מקום כינוס לכל האגף. נעשה כינוס אחד יזום במהלך השנה.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 16/12/13                     |
| פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי              | מדד כמותי = שיעור המטרים המועברים למגרשים מקבלים<br>יעד = ניוז של 100% מהמטרים שהתקבלו ממגרשים מוסרים | מתעכב - גורמים<br>חיצוניים | יבוצע בשנת 2014<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14   |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = שיעור השינוי במספר תאונות עבודה<br>יעד = צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב 5%        | מתעכב - גורמים<br>חיצוניים | בשנת 2012 לא היו תאונות עבודה באגפנו, בשנת 2013 היעדרות של 13 ימי עבודה בגין תאונות עבודה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14 |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס                | דיווח  |
|--|--|----------------------|--|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים                      | מדד כמותי = אחוז אכיפה<br>יעד = ביצוע אכיפה של 100% חובות היטל השבחה חלוטים שאינם בהתיישנות  | מתעכב - יישום תפעולי | חוסר כ"א<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 16/12/13  |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = מספר דיונים בסוגיות משותפות<br>יעד = מפגש מחלקות משותף אחת לרבעון בסוגיות רוחביות ומשותפות   | מתעכב - יישום תפעולי | אין מקום התכנסות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 17/12/13  |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים           | מדד כמותי = זמן הכנת חשבון אגרות והיטלים בתהליך הרישוי<br>יעד = זמן הוצאת חשבון יעמוד על 14 יום בממוצע כפוף לבדיקת או"ת לתהליכים ברישוי בניה ולהגדרת זמני מענה | מתעכב - יישום תפעולי | נכון לשנת 2013-זמן הוצאת חשבון עומד על 15.43 יום בממוצע<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14 |
| גיבוש ויישום מדיניות לדיור בר השגה לאוכלוסיות יעד                                    | מדד כמותי = מספר הסכמים מול יזמים<br>יעד = הכנת 2 הסכמים לדיור בר השגה   | מתקדם לפי התכנון     | נחתמו 2 הסכמים: מגדל הצעירים וגינדי<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 17/12/13                     |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים                      | מדד כמותי = הכנסות מחיוב יזום<br>יעד = הגבייה מפעולות של חיוב יזום תעמוד על 35 מ' ש"ח  | מתקדם לפי התכנון     | בשנת 2013 נגבו 37.5 מ' ש"ח<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 16/12/13                              |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח  |
|--|--|------------------|--|
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים            | מדד כמותי = הכנסות מפעולות האגף<br>יעד = יעד הכנסות - 650 מ' ש"ח 560 מ' עירייה 90 מ' תאגיד המים  | מתקדם לפי התכנון | גביה של כ 840 מ' ש"ח עד לסוף דצמבר 2013 (עירייה +תאגיד)<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14 |
| הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים            | מדד כמותי = שעור הבדיקות הכלכליות והשמאיות של תוכניות שבסמכות ועדה מחוזית שעברו את פורום תכנון<br>יעד =בדיקת 50% מהתוכניות שעברו פורום תכנון | מתקדם לפי התכנון | נבדקו כ-75% מכלל התוכניות<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 17/12/13                               |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים | מדד כמותי = זמן הערכת שומה אצל שמאי<br>יעד =הכנת שומה ע"י שמאי תוך 16 ימי עבודה בממוצע   | מתקדם לפי התכנון | זמן הכנת שומה ע"י שמאי, כ- 16 ימי עבודה בממוצע<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 17/12/13          |
| העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים | מדד כמותי = זמן מענה לאישור לטאבו<br>יעד =זמן מענה לאישור לטאבו יעמוד בממוצע על 4 ימי עבודה  | מתקדם לפי התכנון | זמן מענה לאישור לטאבו, כ-4 ימי עבודה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 17/12/13                    |
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                     | מדד כמותי = מספר השתלמויות אגפיות<br>יעד =כינוס אחת לרבעון של עובדי האגף לעדכון שוטף על פסיקות ומגמות תכנון וכלכלה                           | מתקדם לפי התכנון | נערכו שני מפגשים אגפיים:מרכז החתירה ומפגש סיכום שנה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14     |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס            | דיווח   |
|---|--|------------------|---|
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית                  | מדד כמותי = מספר כנסים של מחלקות שומה והשבחה<br>יעד = כנס דו שנתי של מחלקות שומה והשבחה מערים שונות לדיון בסוגיות עקרוניות משותפות | מתקדם לפי התכנון | התקיים כנס בירושליים בתאריך 6.10.13<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 28/11/13                    |
| פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי | מדד כמותי = אחוז הפתרונות לבניינים שתבעו<br>יעד = הגעה להסדר עם כ 5% מהבניינים שתבעו   | מתקדם לפי התכנון | הגעה להסדר עם כ-28% מהבניינים שתבעו<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14                    |
| פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי | מדד כמותי = מספר התקשרויות לשימור במסגרת קרן הסכמי השימור<br>יעד = התקשרות עם 5 מבנים לשימור                                       | מתקדם לפי התכנון | נחתמו 5 הסכמים: ביאליק, 19, נחלת בנימין, 9, הגלבוע 14,<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14 |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                           | מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכות<br>יעד = הדרכה בנושא בטיחות ל-100% מהעובדים החדשים   | מתקדם לפי התכנון | כל העובדים החדשים קיבלו הדרכה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 16/12/13                          |

## מינהל הכספים - מרכז השירות העירוני

### סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד   | סטטוס              | דיווח   |
|--|--|--------------------|---|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז הלקוחות הממתינים<br>יעד = 80% מהלקוחות העסקיים יקבלו שירות בזמן שלא יעלה על 20 דק'                                | הסתיים – בוצע 100% | ארנונה 81%, חיובי ארנונה 87%, מידע תכנוני 83%, שילוט 92%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14       |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = ציון בסקר "שביעות רצון לקוחות"<br>יעד = ציון 4.5 בקומת לקוחות פרטיים וקומת לקוחות עסקיים                               | הסתיים – בוצע 100% | 4.6 בפרטי ובעסקי 4.4<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14   |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = מספר מפגשי גיבוש<br>יעד = לפחות 4 מפגשי גיבוש שנתיים   | הסתיים – בוצע 100% | בנוסף למחצית הראשונה בוצעו גיבושי צוותים ו21 ימי גיבוש לעובדים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14 |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל   | מדד כמותי = אחוז תקינים בנושאים מהותיים<br>יעד = לפחות 95% תקינים בנושאים מהותיים  | הסתיים – בוצע 100% | 98%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 07/01/14  |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל   | מדד כמותי = ציון בדוח KPI-key performance indicator (מדדי ביצוע מרכזיים)<br>יעד = לפחות ציון 80% - מסך המטלות והיעדים שנקבעו למנהל | הסתיים – בוצע 100% | 87%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית  | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס                | דיווח   |
|---|---|----------------------|---|
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                       | מדד כמותי = אחוז העובדים החדשים שיעברו הדרכות בנושא בטיחות<br>יעד = 100% מהעובדים החדשים יעברו הדרכות   | הסתיים – בוצע 100%   | 100%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14                                       |
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל                       | מדד כמותי = אחוז תחקירי עבודה<br>יעד = ביצוע תחקירים על 100% מתאונות העבודה   | הסתיים – בוצע 100%   | סה"כ בוצעו 4 תחקירים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14                       |
| המשך הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים לאנשים עם מוגבלות | מדד כמותי = מספר הנציגים אשר יעברו קורס מתקדם בשפת סימנים<br>יעד = סה"כ 10 נציגים יעברו את הקורס במהלך השנה. סה"כ 15 נציגים שולטים בשפת הסימנים | הסתיים – בוצע עד 50% | בוצע קורס מתקדם ל 4 נציגים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14                 |
| העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית              | מדד כמותי = מספר תחכימים שיבוצעו<br>יעד = 2 תחכימים בנושא ייעול ו/או חסכון  | הסתיים – בוצע עד 50% | היעד שונה ע"י מטה המינהל לתחכים אחד ובוצע.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14 |
| פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות                               | מדד כמותי = מספר פעולות ההתנדבות בשנה<br>יעד = לפחות 3 פעילויות התנדבות בשנה  | הסתיים – בוצע עד 50% | בוצעה פעילות התנדבותית אחת בכל השנה<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14        |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס                | דיווח   |
|--|---|----------------------|---|
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז הלקוחות הממתינים<br>יעד = 80% מהלקוחות הפרטיים יקבלו שירות בזמן שלא יעלה לפי הפירוט הבא:<br>מהיר, תל אופן ותעודת תושב 5 דק', חניה 15 דק', חיובי ארנונה, ארנונה ותאגיד מים 25 דק' | הסתיים – בוצע עד 90% | ארנונה 67%, חיובי ארנונה 89%, תל אופן 89%, חניה 70%, דיגיתל 60%, תאגיד מים 83%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 07/01/14 |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז הלקוחות הממתינים<br>יעד = 90% מהלקוחות הממתינים במוקד המהיר יקבלו שירות בזמן שלא יעלה על 5 דק'   | הסתיים – בוצע עד 90% | 79%. טיב השירות נפגע לצורך איזון שאר התורים בגביית ארנונה ומים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/02/14                 |
| הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות                    | מדד כמותי = אחוז מענה ללקוחות<br>יעד = 93% מהלקוחות הפונים יקבלו מענה   | הסתיים – בוצע עד 90% | 92%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 07/01/14  |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = מספר פ"ע ו- פ"א בחודש בין עובד למנהל<br>יעד = ביצוע פ"ע, פ"א לפחות אחת לחודש  | הסתיים – בוצע עד 90% | בוצע ב-80% מהמקרים.<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 08/01/14  |
| העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל   | מדד כמותי = אחוז תקינים בנושאים אינפורמטיביים<br>יעד = לפחות 95% תקינים בנושאים אינפורמטיביים   | הסתיים – בוצע עד 90% | 93.5%<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 07/01/14  |

**סטטוס ביצוע יעדים בתוכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי (2013)**

| מטרה שנתית   | מדד כמותי<br>תיאור יעד  | סטטוס                  | דיווח  |
|--|---|------------------------|--|
| קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל  | מדד כמותי = מספר הרצאות לכלל הנציגים בנושא בטיחות<br>יעד = ביצוע הרצאה שנתית לכל העובדים בנושא בטיחות | לא יבוצע - החלטת המנהל | לא אושר לביצוע ע"י מטה מינהל הכספים<br>נכון לרבעון: 2013 - 4<br>ת.עדכון = 02/01/14 |
| המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה | מדד כמותי = צמצום ימי העדרות<br>יעד = צמצום ימי היעדרות ב-1% ביחס לשנת 2012                           | מתקדם לפי התכנון       | 3.9%<br>נכון לרבעון: 2013 - 2<br>ת.עדכון = 02/12/13                                |