

מינהל הכספים – סטטוס ביצוע יעדים ומשימות לשנת 2011

תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>שם האגף:</u>
1	מטה מינהל הכספים
5	אגף תקציבים וכלכלה
11	אגף החשבות
13	אגף גביית אגרות ודמי שירותים
19	אגף גביית ארנונה ואגרות מים
24	אגף חיובי ארנונה
27	אגף הכנסות מבניה ומפיתוח
30	אגף החניה
33	מרכז השירות העירוני

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מטה מינהל כספים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = יישום הרה ארגון יעד = יישום מלא של הרה ארגון בפרויקט מחו"ג	הסתיים לפי התכנון	בוצע במלואו נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 02/01/12
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודות המינהל	מדד כמותי = אחוז תחקירי תאונות עבודה יעד = ביצוע 100% תחקירים על כל תאונות העבודה	הסתיים לפי התכנון	בוצעו כל התחקירים על תאונות העבודה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודות המינהל	מדד כמותי = מס' העובדים המצויידיים בציוד בטיחות יעד = כל עובדי החוץ במינהל ורוכבי הדו גלגלי מצויידיים בציוד בטיחות	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודות המינהל	מדד כמותי = מס' סקרי סיכונים/תקלות ע"י נאמני בטיחות יעד = ביצוע סקר חצי שנתי ע"י נאמני בטיחות	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר הרצאות יעד = קיום הרצאות לעובדים חדשים וותיקים בנוגע לזכויות וחובות בתחום משאבי אנוש (הרצאות קבוצתיות יזומות ועפ"י דרישה)	מתעכב ביחס לתכנון	במסגרת קורס עובד חדש באגפי הארנונה מתקיימות הרצאות בתחום משאבי אנוש (זכויות וחובות העובד), העברת הנחיות בנושאי משאבי אנוש לעוזרות המינהליות שמפרסמות לכל העובדים במינהל. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מטה מינהל כספים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני	מתקדם לפי התכנון	בכל יום א' בתחילת חודש מתקיימים מפגשים יחידתיים, ישיבות צוות, פגישות אישיות עם עובדים, מפגשים ללכידות חברתית וגיבוש היחידה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר פורטלים יעד = המשך הקמת הפורטל לאגף לגביית אגרות ודמי שירותים ובפורטל לאגף הכנסות מבניה ופיתוח. והמשך פיתוח פורטל ארנונה	מתקדם לפי התכנון	עלה לאוויר פורטל לאגף לגביית אגרות ודמי שירותים, אופיין פורטל לאגף הכנסות מבניה מפיתוח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר קורסים וימי עיון יעד = קיום קורס לכל העובדים החדשים באגפי הארנונה, וקיום 6 קורסים מקצועיים לעובדי האגפים השונים	מתקדם לפי התכנון	במהלך השנה התקיימו קורסים לעובדים חדשים - 4 קורסים לעובדי חיובי ארנונה, 6 קורסים לעובדי גביית ארנונה. קורס ליטיגציה, קורס למפקחי השילוט, קורס פיתוח מנהלי בקרה, קורס excel, קורס מנהלים באגף לחיובי ארנונה, קורס מים ייעודי לנציגי המוקד הטלפוני. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מטה מינהל כספים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = אחוז הטפסים שישופרו יעד = התאמה ושיפור כל הטפסים בעקבות שינוי בתהליכי עבודה פנימיים (רק באגפי הארנונה	מתקדם לפי התכנון	בעקבות שינוי בתהליכי עבודה פנימיים עודכנו כל הטפסים של מוקד טאבו והחזרים בנושא החזר כספי ללקוחות, טופס הצהרה לאזרח ותיק (תהליך OCR), טופס חילופי מחזיקים בארנונה ובמים, טופס בקשה להנחה בארנונה לבעלי הכנסה נמוכה, פורמטים למכתבים ללקוחות (הצטרפות להו"ק באשראי באמצעות מוקד טלפוני ועוד) נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = אחוז נהלי העבודה יעד = הכנת 100% מנהלי העבודה הנגזרים משינויי מדיניות פנימיים וחוקים	מתקדם לפי התכנון	הוגדרו תהליכי עבודה בהתאם לתקנות המים החדשות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודות המינהל	מדד כמותי = אחוז העובדים שיעברו הדרכות יעד = הדרכה בנושא בטיחות ל 100% מהעובדים החדשים (שישתפו בקורס נציג שירות חדש	מתקדם לפי התכנון	במסגרת קורס עובד חדש באגפי הארנונה מתקיימת הרצאה בנושא בטיחות בעבודה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מטה מינהל כספים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודות המינהל	מדד כמותי = שיעור התאונות ומס' ימי העדרות יעד = צמצום תאונות העבודה וימי העדרות בגינם ב 5%	מתקדם לפי התכנון	שנת 2011 - 31 תאונות עבודה, 968 ימי העדרות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
קידום עיר מובילה בניהול כספי ובאיתנות פיננסית, תוך שמירת דירוג העירייה (AAA)	מדד כמותי = גובה דירוג יעד = שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג	מתקדם לפי התכנון	שמירה על דירוג אשראי ilAAA/Stable נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = אחוז פיתוחים יעד = השלמת 100% פיתוחים שיוגדרו בתוכנית עבודה	מתקדם לפי התכנון	בוצעו 95% מהפיתוחים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 02/01/12
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = מספר המדריכים התומכים בעבודה במחו"ג יעד = הקמת יחידת הדרכה והטמעה	מתקדם לפי התכנון	בחודש נובמבר גוייסה מדריכה שלישית ליחידת הדרכה והטמעה (עובדת עירייה) נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 20/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף תקציבים וכלכלה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר ועדות תעריפים בשנה יעד = ריכוז לבחינת תעריפי רשות וחובה	הסתיים לפי התכנון	התקיימו 4 ועדות תעריפים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר סדנאות למנהלים וטיפול העובד יעד = 1. הטמעת המלצות סקר אקלים ארגוני. 2. צוותי שיפור תהליכים. 3. קידום סדנאות	הסתיים לפי התכנון	בוצע קורס מקצועי לעובדי האגף, הוקמו צוותי שיפור תהליכים, מיסוד ישיבות צוות שבועיות וקיום פ"ע מסודרות של הנהלה ועובדים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = תקציב מאוזן יעד = הכנת תחזית רב שנתית של מקורות ושימושים בתקציב הרגיל והבלתי רגיל ומסגרות לתקציבי יחידות העירייה	הסתיים לפי התכנון	בוצעה תחזית מקורות ושימושים לתכנון תקציב 2012 ומסגרות לתקציבי היחידות. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, והנותנת עדיפות ברורה לתחבורה הציבורית על פני הרכב הפרטי (בהובלת מהנדס העיר)	מדד כמותי = מזעור העלויות העירוניות בפרוייקט יעד = שותפות בצוות ההקמה של רשות תחבורה מטרופולינית	הסתיים לפי התכנון	צוות ההקמה סיים את עבודת ההיגוי. התקדמות הפרוייקט מותנית בשלב זה במשרד התחבורה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף תקציבים וכלכלה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות יעד = ליווי כלכלי של המכרזים העירוניים וביצוע 15 בדיקות מעמיקות של יעילות כלכלית של מכרזים עירוניים	הסתיים מעבר לתכנון	בוצעו כ 21 בדיקות מכרזים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות יעד = 15 ניתוחים כלכליים מעמיקים וביצוע תחשיבים של כל הסכמי השכר שיחתמו, וכן שינויים אירגוניים	הסתיים מעבר לתכנון	בוצעו כ 17 בדיקות כלכליות וכ 15 תחשיבי שכר נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר מפגשי ספק לקוח יעד = שיפור רמת שירות פנים ארגונית וקיום 5 מפגשי ספק לקוח	הסתיים שלא כמתוכנן	התקיימו סדנאות לשיפור השירות לעובדי האגף. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר חוקי עזר שיפורסמו יעד = קידום חוקי עזר בתחומים כספיים	לא יבוצע	לא נדרש ליווי האגף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = כמות תכניות בניין עיר יעד = ליווי כלכלי של תכניות בניין עיר, כדוגמת: תב"ע 3700, דרום הקריה, מתחם השוק הסיטונאי, פרויקט הרק"ל, תכנית המתאר, תכנית השימור, תב"ע 1770, המע"ר הצפוני ועוד	מתקדם לפי התכנון	ליווי מימוש התב"עות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף תקציבים וכלכלה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים - לאנשים עם מוגבלות (בהובלת מנהל מינהל בת"ש)	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = קידום הקמת מעליות בבי"ס, קידום נושא הנגשת כיתות לליקויי שמיעה, ליווי התקנת זמזמים ברמזורים, הנגשת מבני קהילה ותרבות	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
המשך העדפה מתקנת ביפו - בדגש על פיתוח תהליכים משמעותיים בנושאי החינוך, הקהילה והחברה (בהובלת מנכ"ל המשלמה ליפו)	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = ליווי ובקרת פרויקטים תיירותיים המבוצעים ע"י חמ"ת וחפ"י והרשות לפיתוח כלכלי כגון: נמל יפו, שיקום יפו העתיקה, ליווי הקמת המכללה האקדמית	מתקדם לפי התכנון	המכללה האקדמית הסתיימה. בביצוע פרויקטים ביפו העתיקה, נמל יפו ופרוייקטי תיירות בשיתוף חמ"ת. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
יצירת אקלים בית ספרי מחייב - לתלמיד, להורה ולמורה (בהובלת מנהלת מינהל החינוך)	מדד כמותי = כמות הפרוייקטים יעד = ליווי פרויקטים לשיפור חזות בתי ספר	מתקדם לפי התכנון	ליווי כ 15 פרויקטי שיפור חזות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
ליווי היישום של מדיניות לדיור בר השגה לאוכלוסיות יעד	מדד כמותי = כמות הפרוייקטים ואופי המימוש יעד = שותפות בועדת ההיגוי לדיור בהישג יד. ליווי התכנון ויישום בפרוייקטים	מתקדם לפי התכנון	קריטריונים לדיור בהישג יד אושרו במועצת העיר. אושרו בהנהלה מודלים לשיווק קרקעות עירוניות הכוללות דיור בהישג יד. מתגבשים המכרזים לפרוייקטים עירוניים הכוללים דיור בהישג יד. בוצעה בדיקה כלכלית לגיבוש כלים פיננסיים לסיוע ביצירת מלאי לדב"י בעיר. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף תקציבים וכלכלה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות 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	מתקדם לפי התכנון	מבוצע באופן שוטף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = רמת יעילות בפעילות העירונית יעד = מתן יעוץ כלכלי שוטף להנהלת העירייה	מתקדם לפי התכנון	מבוצע באופן שוטף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = תקציב מאוזן יעד = תכנון וניהול תקציב רגיל שנתי ותקציב בלתי רגיל חמש שנתי, מאוזן בהתאם למדיניות העירונית לעצמאות כלכלית, וסיוע בהכנת תוכניות העבודה	מתקדם לפי התכנון	מבוצע באופן שוטף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
קידום וטיפוח מרחבי התרבות ופעילות הפנאי החדשים: התחנה, נמל יפו, שרונה, כיכר התרבות, מתחם הסינמטק (בהובלת סמנכ"ל תפעול)	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = ליווי הקמת פרויקטים פיזיים: הקמת אגף חדש במוזיאון ת"א, בניין הבימה, היכל התרבות, בית לסין. יצירת מתווה לפעילות מוזיאון ת"א והסינמטק במבנה החדש	מתקדם לפי התכנון	הליווי כולל בקרת פרוגרמות, תכנון, בחינת אומדנים, ליווי ביצוע, בקרה תקציבית. ליווי פרויקטים: הקמת אגף חדש במוזיאון ת"א ובניין הבימה הסתיים. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף תקציבים וכלכלה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי (בהובלת סמנכ"ל תפעול)	מדד כמותי = כמות הפרויקטים יעד = ליווי פרויקטים כדוגמת: אבן גבירול, כיכר גבעון, כיכר אתרים וכו'	מתקדם לפי התכנון	ליווי פרויקטי תשתית ראשיים בעיר. פרויקט אבן גבירול הסתיים, כיכר גבעון יתחיל ב-2012, כיכר אתרים מתעכב בגלל בעיות רישוי. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי (בהובלת סמנכ"ל תפעול)	מדד כמותי = כמות פרויקטים ממומנים, שינויי חקיקה יעד = ריכוז הפעולות מול קרן הניקיון, ליווי פרויקטים, קידום פרויקט פינוי אשפה פנאומטי	מתקדם לפי התכנון	ריכוז הבקשות, דיווחים, בקרת החזרים בפועל נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי (בהובלת סמנכ"ל תפעול)	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = ליווי ועדת ההיגוי לבניה ירוקה, ניתוח כלכלי ובקרת יישום	מתקדם לפי התכנון	הועברו הנחיות ליישום חלק מהרכיבים. הנחיות לגבי יתרת הרכיבים טרם סוקמו. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12
תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, והנותנת עדיפות ברורה לתחבורה הציבורית על פני הרכב הפרטי (בהובלת מהנדס העיר)	מדד כמותי = מיקסום הביצוע בתקציב נתון יעד = ליווי ובקרת פרויקט השבילים. בקרה כלכלית של פרויקט השכרת אופניים	מתקדם לפי התכנון	בקרת הקמת פרויקט השכרת אופניים הסתיימה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף תקציבים וכלכלה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, והנותנת עדיפות ברורה לתחבורה הציבורית על פני הרכב הפרטי (בהובלת מהנדס העיר)	מדד כמותי = מקסום שיקולי עלות תועלת בקידום הפרויקט יעד = ליווי המשא ומתן מול הממשלה וגורמי הביצוע, ליווי התכנון והיישום	מתקדם לפי התכנון	בסוף 2011 הוחל במו"מ מול הממשלה לשיקוע הרכבת הקלה - הקו הירוק ברח' אבן גבירול נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף החשבות

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מערכת עובדת יעד = יישום והטמעת תהליך תשלום לספקים חדש החל מרבעון 2/2011 בכל יחידות העירייה	לא יבוצע	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = אחוז מימוש תוכנית עבודה יעד = הטמעה שימור ותחזוקה של תוכנית העבודה להעצמת חשבי העירייה כפי שגובשה עם יועץ חיצוני	מתקדם לפי התכנון	פורום חשבים מורחב/מצומצם מתקיים בקביעות אחת לחודשיים למטרת עדכונים, העלאת נושאים עקרוניים, שיתוף במידע ועוד. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = אחוז מימוש תוכנית עבודה יעד = יישום תוכנית עבודה והמלצות מסקר אקלים ארגוני לאגף חשבות	מתקדם לפי התכנון	ישיבות צוות מחלקתיות מתקיימות אחת לחודש בנושאים קבועים ומשתנים על פי בחירה והתאמה לצרכים. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = כמות הביקורות בשנה יעד = בדיקת דיווחי שכר של קבלני כ"א על בסיס רבעוני	מתקדם לפי התכנון	ביקורת על פי דוחות בוצעה בשלושת התחומים הבאים: נקיון מתחמים ופינוי אשפה - ע"ב רבעוני, שמירה/אבטחה וניקיון ע"ב דו שנתי, עובדי סמך וחופים ע"ב שנתי. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף החשבות

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = מספר נהלי אגף מרועננים המפורסמים בפורטל יעד = רענון ועדכון 3-4 נהלי אגף חשבות בשיתוף אגף ארגון ותקינה	מתקדם לפי התכנון	נוהל זכויות מועסקים בהכנה - יפורסם במחצית השניה של 2012. עודכן נוהל התקשרויות שיחליף את חוזר אגף חשבות מס' 40 באותו נושא. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר תהליכים מנוהלים יעד = ניהול 1-2 מכרזים בתהליך ה B.P.M בכל חטיבה/מינהל	מתקדם לפי התכנון	הפרק המחשובי הסתיים בסוף השנה. בחודש 1/2012 התקיימו הדרכות ליחידות לקראת יישום והטמעת התהליך. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית אגרות ודמי שרותים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
<p>הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)</p>	<p>מדד כמותי = אחוז הפניות בכתב הנענות תוך 14 יום יעד = כ-75% מהפניות בכתב יענו תוך 14 יום</p>	הסתיים לפי התכנון	<p>כ-75% מהפניות נענות תוך 14 יום נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/01/12</p>
<p>הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)</p>	<p>מדד כמותי = משך זמן המתנה יעד = משך ההמתנה הממוצע במוקד הטלפוני לא יעלה על דקה</p>	הסתיים לפי התכנון	<p>עמידה ביעדי שירות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 11/01/12</p>
<p>המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)</p>	<p>מדד כמותי = מספר מפגשים יעד = קיום מפגשים קבועים אחת לחודש ברמת מחלקות ויחידות לצורך התמקצעות, עידכון ובקרה על ת"ע שיתוף עובדים, רווחת עובדים ועידכונים כלליים</p>	הסתיים לפי התכנון	<p>מתקיימים פורומים קבועים לפחות אחת לחודש ברמה מחלקתית/יחידתית ולפחות מפגש נוסף אחד ברמת הצוות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/01/12</p>
<p>המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)</p>	<p>מדד כמותי = מספר פעילויות לכלל העובדים יעד = המשך ביצוע תוכנית עבודה ליישום המלצות סקר אקלים ארגוני בדגש על תחושת הלכידות וגיוס העובדים לשותפות במימוש מטרות האגף</p>	הסתיים לפי התכנון	<p>המלצות הסקר מיושמות כחלק מתהליך העבודה השוטף בדגש על קשר עובד מנהל וחיזוק תחושת השותפות והלכידות. קיומו סדנאות עבודת צוות במחלקת הגביה ויחידות פיקוח שילוט, יציאת עובדים לקורסים לגמול השתלמות, קיום ארועים אגפיים בחגים, אירוע לחגיגת הצלחות אגפיות, קיום ימי השתלמות וגיבוש לעובדי האגף, קיימה פעילות ייעודית למצטייני האגף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12</p>

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית אגרות ודמי שרותים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = ללא מדד יעד = העמקת הבקרה על עבודת עורכי הדין המבצעים אכיפה משפטית ומינהלית	הסתיים לפי התכנון	מבצעת בקרה תקופתית באמצעות מע' הפוקוס. בוצעה בקרה כספית על עבודת עורכי הדין החיצוניים באמצעות משרד רו"ח חיצוני נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/01/12
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = ללא מדד יעד = תמיכה ובקרה בתהליכי העבודה החדשים שהוגדרו והוטמעו במסגרת הרה ארגון	הסתיים לפי התכנון	מבוצע תהליך הטמעה ובקרה תקופתי נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/01/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז העובדים המשתתפים יעד = כ - 70% מהעובדים יעברו השתלמויות בדגש מקצועיות, שירות, כלי תכנון ובקרה-אופיס, בטיחות והעצמת מנהלים	הסתיים לפי התכנון	1. 100% מהעובדים עברו הכשרות רוחביות בנושא ניהול ידע, נושאים מקצועיים ומשפטיים. 2. 70% מהעובדים עברו הכשרות פרטניות בדגש מקצועיות, שירות, ניהול וכלי תכנון ובקרה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 23/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית אגרות ודמי שרותים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מס' נושאי האגף המשתתפים בפורטל העירוני יעד = המשך פיתוח ותחזוקה של פורטל הידע	הסתיים לפי התכנון	כל נושאי הגביה באגף הוכנסו לאתר. האתר משמש ככלי תיפעולי לעובדי האגף בעיקר בערוצי השירות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 22/01/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = אחוז הפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר המטופלים תוך 16 ימי עסקים יעד = שילוט - 90% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 16 ימי עסקים	הסתיים לפי התכנון	כ-99% מהפניות לרישוי שילוט נענות תוך 16 ימי עסקים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = אחוזי גביה בשוטף יעד = שילוט- 95% גביה בגין שלטים שעברו רישוי	הסתיים מעבר לתכנון	כ-97% גביה בגין השלטים שעברו רישוי וכ-50.1 מלש"ח גביה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 22/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום הגביה יעד = מיצוי הליכי אכיפה מינהלית לגביית ברירות משפט בגין חוקי עזר - היקף גביה של 5.6 מלש"ח	הסתיים מעבר לתכנון	היקף גביה של 6.3 מלש"ח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 11/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית אגרות ודמי שרותים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז השיחות הננטשות יעד = אחוז השיחות הננטשות במוקד הטלפוני לא יעלה על 5% מהשיחות הנכנסות	הסתיים מעבר לתכנון	עמידה ביעדי שירות, עד 4% מהשיחות ננטשות. עקב המעבר לבית קרדן חל גידול בכמות השיחות בערוץ הטלפוני נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 23/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = מס' נושאים לנציג יעד = הכשרת נציג רב תחומי במוקד הטלפוני בנושאי הטיפול באגף: שילוט, חינוך, רווחה וגביות שונות	הסתיים שלא כמתוכנן	בוצעה ורסטיליות במחלקת הגביה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = ציון משוב שביעות רצון יעד = השגת ציון של 4 ומעלה בסקר שביעות רצון במוקד הטלפוני בנושאי חינוך ושילוט . בניית תוכנית עבודה ליישום המלצות הסקר וביצוע המלצות	הסתיים שלא כמתוכנן	ציון של 4 בסקר שביעות רצון בנושא חינוך ו-3.7 בנושא שילוט. נבנו ויושמו ת"ע בהתאם להמלצות הסקרים. ממוצע ציוני שביעות רצון משירות הנציגים כ-4.4 נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 13/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית אגרות ודמי שרותים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ניהול מושכל של משאבים - מסמכים ומידע, עלויות, ספקים	מדד כמותי = ללא מדד יעד = סריקת מסמכים באמצעות אפליקציית מערכת המח"ג-הנושאים שיטופלו: חינוך ושילוט. בתיאום עם אגף המיחשוב	הסתיים שלא כמתוכנן	החלה הכנת מסמך קדם איפיון בשיתוף או"ת ומיחשוב להצגת משמעויות כספיות / טכנולוגיות / לו"ז נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 23/01/12
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = ללא מדד יעד = איפיון ופיתוח מערכת חיוב וגביה בנושאי הטיפול באגף ובשיתוף עם אגף המיחשוב	הסתיים שלא כמתוכנן	מבוצעת בחינה בשיתוף אגף המיחשוב לחיבור נושאי הגביה באגד"ש למחו"ג נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 23/01/12
שירות יוזם ומפיק לקחים - שימוש מוגבר בערוצי תקשורת מרחוק (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יצירת תשתית מיחשובית בין מערכות הגביה לבין מערכת המסלקה לטיפול בקליטת תקבולים המשולמים באמצעות כרטיסי אשראי (XOR וטלאול). בתאום עם אגף מיחשוב	הסתיים שלא כמתוכנן	הגביה מטלאול - בוצע קישור ממוחשב בהעברת נתונים ממע' שילוט וגביות שונות למע' המסלקה. ב-XOR טרם הסתיים שידרוג המערכת (שלב א') כמו-כן, בהתאם לאגף המיחשוב אין אפשרות טכנולוגית לחבר את המערכת למסלקה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 13/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית אגרות ודמי שרותים

דיווח	סטטוס	מדד כמותי תיאור יעד	מטרה שנתית
<p>כ-97% גביה מהחייב השוטף לשנת הלימודים תשע"א (ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד). כ-61.5 מלש"ח גביה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 11/01/12</p>	<p>מתקדם לפי התכנון</p>	<p>מדד כמותי = אחוזי גביה בשוטף יעד = חינוך - 98% גביה מהחייב השוטף לשנת הלימודים תשע"א (ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד</p>	<p>הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)</p>

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית ארנונה ואגרת מים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום גביה ביחידת הטלמרקטינג יעד = עמידה ביעדי גביה ביחידת הטלמרקטינג כ-3 מיליון ש"ח לחודש	הסתיים לפי התכנון	ביצוע 12/2011-1: 36 מיליון ש"ח שנתי. ממוצע חודשי 3 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום תקבולים בארנונה פיגור יעד = גביה בגין ארנונה פיגור: 250 מיליון ש"ח במחירי 2010	הסתיים לפי התכנון	ביצוע 2011: 320 מיליון ש"ח. ביצוע 2010: 321 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 17/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום תקבולים בארנונה שוטף יעד = גביה בגין ארנונה שוטף: 2.400 מיליארד ש"ח במחירי 2010	הסתיים לפי התכנון	ביצוע 2011: 2.493 מיליארד ש"ח. ביצוע 2010: 2.39 מיליארד ש"ח. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 17/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום תקבולים במים יעד = גביית מים עבור תאגיד מי אביבים: 370 מיליון ש"ח	הסתיים לפי התכנון	ביצוע 2011: תקופה 6 לשנת 2010 עד תקופה 5 לשנת 2011 כולל: 363 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 17/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית ארנונה ואגרת מים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = תהליך לביצוע אכיפת החובות שבפיגור הנאכפים עד 45 יום מהיווצרותם יעד = ביצוע אכיפת חובות עד 45 יום ממועד היווצרות החוב ל-100% מחובות הפיגור	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = % העובדים שיעברו הדרכות יעד = 95% מהעובדים הרלוונטים יעברו את ההדרכות המקצועיות הרלוונטיות	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז נטישת שיחות במוקד הטלפוני יעד = בממוצע עד 5% נטישות	הסתיים לפי התכנון	ממוצע 2011-8-1: 5%, ממוצע 2011-12-9: 4% נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = זמני המתנה במוקד הטלפוני יעד = עמידה ביעדי שירות וגביה במוקד הטלפוני: זמן המתנה ממוצע של דקה אחת.	הסתיים לפי התכנון	ממוצע לשנת 2011: דקה ו-19 שניות. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = מספר ימים למתן מענה למכתבים יעד = מענה לפניות ביחידת המכתבים בתוך 10-15 יום בממוצע	הסתיים לפי התכנון	בשנת 2011 ממוצע זמן מענה למכתבים הינו 10 ימים. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית ארנונה ואגרת מים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מס' השינויים שבוצעו יעד = ביצוע השינויים הבאים: 1- שקיפות בנושא מתן דרגות/קיצורי פז"מ במסגרת ישיבות מנהלים. 2- מתן תמריצים מסל מנהל האגף לעובדים/צוותים מצטינים. 3- שילוב עובדים במגוון פעילויות באגף במסגרת ניווד פנימי	הסתיים לפי התכנון	מבוצע בשוטף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר הימים לגיבוש ולכידות חברתית יעד = יציאה ליום השתלמות וערב גיבוש בשנת 2011	הסתיים לפי התכנון	בוצע נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = שביעות רצון של העובד/מנהל ביחידה יעד = ביצוע פעילויות שוטפות להעצמת כל המנהלים בדרגי הביניים	הסתיים לפי התכנון	במהלך שנת 2011 יצאו חלק נכבד מהמנהלים בסגל ניהול מרכזי לקורסים מקצועיים וקורסי העשרה, בתחילת שנת 2012 יתקיים קורס לכל שכבת המנהלים באגף מרמת ראש צוות ומעלה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 06/02/12
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז הממשקים הכספיים בבקרה יעד = הפקת דוחות בקרה ל-100% מכל הממשקים הכספיים	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית ארנונה ואגרת מים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז התהליכים העסקיים בבקרה יעד = הפקת דוחות בקרה ל-50% מכל התהליכים העסקיים (לרבות שימוש בכלי BI)	הסתיים לפי התכנון	נבנו דוחות בקרה לחילופי מחזיקים, הסדרי תשלומים, הפקת וחלוקת דרישות וכו'. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יצירת שולחן עבודה לפעילות מנהלי המחלקות הכולל מגוון דוחות בקרה ניהוליים	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = ללא מדד יעד = ניתוח נתונים לצורך קבלת תחזית הכנסות ברמה רבעונית/חצי שנתית ושנתית	הסתיים לפי התכנון	מבוצע מידי חודש נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = ללא מדד יעד = השתתפות בצוותי פיתוח שלב ב' במערכת	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 05/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום תקבולים במים יעד = גביה בגין חובות מים (לגמר 2009-12): 25 מיליון ש"ח	הסתיים שלא כמתוכנן	ביצוע 2011-12: 18.5 מיליון ש"ח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 17/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף גביית ארנונה ואגרת מים

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סך החובות בפיגור יעד = צמצום היקף מצבת חובות שבפיגור ב-150 מיליון ש"ח	מתקדם לפי התכנון	היקף מצבת חובות שבפיגור צומצם ב - 97.7 מיליון ש"ח בתקופה 1-3/2011. נכון לרבעון: 2011 - 1 ת.עדכון = 25/08/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום תקבולים בארנונה פיגור יעד = העמקת הפעילות המשפטית בהגשת: 1- תביעות כנגד בעלי שליטה. 2- פרוק חברות. 3- כינוסי נכסים	מתקדם לפי התכנון	בשנת 2011 טופלו כ - 1,800 תיקים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 17/01/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = שיעורי הגביה בארנונה בחלוקה לפיגור ושוטף יעד = שיעורי גביה של 94% במגורים שוטף ו-82.5% בעסקים שוטף	מתקדם לפי התכנון	הערכה לביצוע לשנת 2011: 94% מגורים, עסקים 86% נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 14/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף חיובי ארנונה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר נכסים שנבדקו יעד = מדידת כ-5,000 נכסי מגורים בעת בקשה להנחת נכס ריק ובעת בקשה לחילופי מחזיקים בטאבו	הסתיים לפי התכנון	נמדדו כל הבקשות שהתקבלו להנחת נכס ריק. בנוסף החל פיילוט למדידת נכסי מגורים בעת בקשה להעברה בטאבו במסגרתו נמדדו כ- 240 נכסים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום הגדלה בחיוב יעד = הגדלת בסיס החיוב בכ-10 מיליון ש"ח במסגרת מידע עסקי	הסתיים לפי התכנון	הגדלה בבסיס החיוב של כ - 10.2 מיליון ש"ח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = ללא מדד יעד = המשך יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני	הסתיים לפי התכנון	יושמו מסקנות סקר האקלים הארגוני שהתבטאו בהרחבת מעגל העובדים היוצאים להשתלמויות וכן בהמשך ביצוע פעילויות ללכידות החברתית נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = תכיפות הישיבות יעד = קיום ישיבות ברמת מחלקה/יחידה אחת לחודש ומתן משוב אישי לכל אחד מעובדי האגף ע"י המנהל האישי - לפחות אחת לרבעון	הסתיים לפי התכנון	מתקיימות ישיבות ברמת המחלקה/יחידה אחת לחודש לרבות מתן משוב אישי לעובדים כפי שתוכנן נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף חיובי ארנונה			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = מספר חילופי המחזיקים שעברו בקרה יעד = ביצוע בקרה של לפחות 6,000 חילופי המחזיקים בעסקים בעיר	הסתיים לפי התכנון	פעילות היחידה החלה במחצית השנייה של השנה. נבדקו כ- 2,150 נכסים. הגדלת בסיס החיוב בהיקף של כ- 190,000 ש"ח ומניעת חובות אבודים בהיקף של כ- 900,000 ש"ח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז העובדים הנוגעים לתחום שיעברו הדרכות יעד = ביצוע הדרכות עובדים בנושאים חדשים שעולים ופסיקות חדשות שמתקבלות	הסתיים לפי התכנון	כל עובדי האגף עברו סדנאות שירות, בנוסף חוקרי החוץ עברו הדרכות בנושא ליטיגציה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל תכנון)	מדד כמותי = אחוז העררים המתקבלים לגביהם יועבר חומר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה יעד = לפחות ב-90% מהעררים המתקבלים, יוכן החומר המתבקש ויועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה	הסתיים לפי התכנון	ב-90% מהעררים הוכן החומר והועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל תכנון)	מדד כמותי = אחוז פניות בכתב הנענות תוך 30 יום ולאחר 60 יום יעד = לפחות 88% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום, ולא יותר מ-1% מהפניות יענו לאחר 60 יום	הסתיים לפי התכנון	88% מהפניות בכתב נענו תוך 30 יום ו- 1.2% מהפניות נענו לאחר 60 יום נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף חיובי ארנונה			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = ללא מדד יעד = המשך הטמעת מחו"ג	הסתיים לפי התכנון	עובדי האגף מעורבים באיפיון פיתוחים חדשים הנדרשים במערכת, משתתפים בהדרכות בנושא הפיתוחים החדשים ומשתתפים בבדיקת הגרסאות החדשות שמתעדכנות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר מטרים לחיוב יעד = בחינת חיוב בעסקים בשטח של 200 אלף מ"ר והגדלת בסיס החיוב בכ-1.4 מיליון ש"ח	הסתיים שלא כמתוכנן	החל פיילוט במערכת המדידות החדשה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל תכנון)	מדד כמותי = יישום הרה ארגון יעד = יישום מלא של הרה ארגון	הסתיים שלא כמתוכנן	הוכנו מכרזים לרבדים 1-3, נקבעו מועדי מכרזים לשנת 2012 נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 19/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף הכנסות מבניה ופיתוח

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
שירות יוזם ומפיק לקחים - שימוש מוגבר בערוצי תקשורת מרחוק (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר הודעות יעד = שליחת הודעת SMS ללקוח בגמר הכנת שומה ובגמר הכנת חישוב אגרות	הסתיים לפי התכנון	נשלח SMS ממחלקת שומה והשבחה, הודעות SMS עבור מחלקת חיובים נשלחות ע"י אגף הרישוי נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר תוכניות שעוברות בדיקה/ליווי יעד = ליווי כלכלי ושמאי של 10 תוכניות בניין עיר	הסתיים מעבר לתכנון	האגף ביצע ליווי כלכלי ושמאי של כ-26 תוכניות בניין עיר נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 23/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר חיובים יעד = ביצוע פיילוט ל- 30 חיובי היטלי פיתוח בעת מתן אישור לרשם המקרקעין (שת"פ עם אגף חיובי ארנונה)	לא יבוצע	בהתאם לסיכום מנכ"ל הוחלט לא לבצע נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר שומות יעד = ביצוע פיילוט יזום של שומות היטל השבחה על שימוש בפועל לתוכנית 1043 א' ל 3 מבנים	לא יבוצע	לא בוצע לאור חו"ד משפטית נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
גיבוש ויישום מדיניות לדיוור בר השגה לאוכלוסיות יעד (בהובלת מהנדס העיר)	מדד כמותי = מספר הבדיקות יעד = הכנת 2 חו"ד לועדה המקומית בדבר תוספת זכויות בגין דיוור בר השגה	מתעכב ביחס לתכנון	הוכנו 2 הסכמים הנמצאים בהליכי גיבוש סופיים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף הכנסות מבניה ופיתוח

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = אחוז גבייה מפעולות אכיפה של עו"ד יעד =אכיפת חובות של תיקוני ביוב (כ-800 אש"ח) בשיעור 5%-10%	מתעכב ביחס לתכנון	נגבו כ-3.5% , כ-30,000 ש"ח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 22/02/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז משתמשים יעד =חמישים אחוז מעובדי האגף ישתמשו בפורטל האגפי לפחות פעם בחודש	מתעכב ביחס לתכנון	טרם הוקם פורטל אגפי נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
גיבוש ויישום מדיניות לדיור בר השגה לאוכלוסיות יעד (בהובלת מהנדס העיר)	מדד כמותי = מספר הסכמים יעד =הכנת 2 הסכמים עם יזמים על דיור בר השגה	מתקדם לפי התכנון	הוכנו 2 הסכמים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = מספר תביעות יעד =הערכות לתגובה שמאית משפטית לתביעות פיצויים לירידת ערך בתום 3 שנים מיום אישורה של תוכנית השימור	מתקדם לפי התכנון	התקבלו כ-350 תביעות שמטופלות ע"י האגף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = סכום גבייה מחיוב יזום יעד =הגבייה מפעולות של חיוב יזום תעמוד על 10 מ' ש"ח	מתקדם לפי התכנון	בשנת 2011 נגבו כ-15 מלש"ח נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 22/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף הכנסות מבניה ופיתוח

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר פעילויות מיושמות בעקבות סקר אקלים ארגוני יעד = יישום סקר אקלים ארגוני אגפי כגון: פגישות אישיות, סיורי שטח, הרצאות	מתקדם לפי התכנון	סיורי שטח, ישיבות מחלקתיות, הרצאות, פגישות אישיות, פגישות עבודה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = ללא מדד יעד = הערכות לרפורמה בחוק התכנון והבניה	מתקדם לפי התכנון	נשלחו הערות למשרד הפנים ולוועדת הפנים והכלכלה ביחס לרפורמה המתגבשת וכן השתתפנו במס' דיונים בכנסת בענין זה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 15/02/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף חניה

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז שיחות נענות יעד = מוקד טלפוני 96% מהשיחות נענות	הסתיים לפי התכנון	עמידה ב-97% מענה נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = מספר פרמטרים שעובד נמדד. יעד = כל נציג ימדד לפחות בשני פרמטרים	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר תהליכים לחיזוק הקשר יעד = יישום 4 תהליכים לחיזוק הקשר	הסתיים לפי התכנון	מתקיימים תהליכים לחיזוק הקשר בהתאם לתוכנית העבודה לשנת 2011. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = זמן המתנה מוקד טלפוני יעד = מוקד טלפוני - זמן המתנה ממוצע - דקה	הסתיים מעבר לתכנון	זמן המתנה ממוצע של 55 שניות. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = מספר ימי תשובה לפונים בכתב יעד = פניות בכתב - מענה של 80% מהפניות תוך 25 יום.	מתעכב ביחס לתכנון	עקב הכשרת עובדים חדשים ובחינת התהליך מול גורמים מחוץ לאגף, ימי המענה עדין מתעקבים ביחס ליעד. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף חניה			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה - מגבייה ישירה ומגורמים נוספים (בהובלת גזבר העירייה)	מדד כמותי = אחוז הגביה מגורמים מוסדיים. יעד = הגדלת הגביה מגורמים מוסדיים 80% מהיקף החוב	מתקדם לפי התכנון	אנו פועלים בשיתוף השרות המשפטי לרבות הסתייעות בעורכי דין חיצוניים כנגד גופים ממשלתיים ומוסדיים לגביית חובות החניה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = זמן המתנה בשירות פרונטלי יעד = מוקד קבלת קהל - 80% מהלקוחות ימתינו עד 10 דקות	מתקדם לפי התכנון	זמן המתנה ממוצע של 6 דקות. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר הפעולות הנכללות באמנת קשר מנהל עובד. יעד = יישום הפעולות הנכללות באמנת קשר מנהל עובד - מרמת מנהל מדור ומעלה	מתקדם לפי התכנון	מתקדם בהתאם לתוכנית העבודה לשנת 2011. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = מספר התחומים בהם תתבצע בקרה. יעד = דוחות כספיים ברמה חודשית לכל יחידה	מתקדם לפי התכנון	פותחו 8 דוחות בקרות כספיות נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 אגף חניה			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר הכשרות לכל עובד. יעד = השתתפות של 50% מכלל עובדי האגף בפורום ידע. 80% מהעובדים יעברו הכשרה מקצועית בת 5 ימים	מתקדם לפי התכנון	אחת לרבעון מתקיים פורום ידע כמו כן מתקיימות הכשרות מקצועיות לעובדי האגף. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר פעילויות לשיפור רמת הניהול. יעד = שיפור מיומנות הניהול והידע המקצועי ע"י סדנאות וקורסים	מתקדם לפי התכנון	פעילויות אלו יבוצעו במהלך הרבעון האחרון של השנה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
ייעול התהליכים הבירוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = מספר יוזמות חדשניות יעד = לפחות יוזמה חדשנית 1 - ביטול יזום של 90% מהדוחות בכחול לבן שנערכו לתושבים במהלך 60 יום שקדמו להוצאת התו	מתקדם לפי התכנון	התהליך מתקיים בהתאם למדיניות וכמו כן עמידה ביעדים. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12
שירות יזום ומפיק לקחים - שימוש מוגבר בערוצי תקשורת מרחוק (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר התחומים בהם ניתן שירות מרחוק. יעד = הרחבת שלושה תחומים שבהם ניתן שירות מרחוק- תשלומים, טופס מקוון ושליח עד הבית	מתקדם לפי התכנון	כיום ניתן שירות מרחוק בשני תחומים - טופס מקוון לבקשה לביטול דוח ושליח עד הבית. נושא תשלומים נמצא בפיתוח של אגף המחשוב. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 18/03/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מרכז השירות העירוני

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = ציון סקר שביעות רצון יעד = ציון סקר שביעות רצון 4.5	הסתיים לפי התכנון	4.5 בקומת לקוחות פרטיים, 4.4 בקומת לקוחות עסקיים. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 10/01/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני - רווחת העובד	הסתיים לפי התכנון	מבוצע בשוטף נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר פגישות יעד = ביצוע 5 פגישות שבועיות לחיזוק הקשר בין המנהלים ושיפור זרימת המידע	הסתיים לפי התכנון	מבוצע בשוטף. 5 פגישות שבועיות בין המנהלים. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 10/01/12
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת (בהובלת סמנכ"ל משאבי אנוש ומינהל)	מדד כמותי = מספר פגישות יעד = יצירת אקלים ארגוני של שיתוף עובדים-מנהלים	הסתיים לפי התכנון	מבוצע בשוטף. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 10/01/12
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז העובדים שיעברו הדרכות. יעד = 100% מהעובדים יעברו הדרכות מקצועיות, שירות ורענון נהלים	הסתיים לפי התכנון	100% מהנציגים עברו הדרכות לפי תכנית ההדרכות השנתית נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מרכז השירות העירוני

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר התחכימים שיבוצעו. יעד = ביצוע 2 תחכימים	הסתיים לפי התכנון	בוצעו 2 תחכימים נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 10/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז הלקוחות העסקיים הממתינים בתורים עד 20 דק' יעד = בקומת לקוחות עסקיים 80% עמידה ביעד זמן המתנה בתורים הבאים הוא 20 ד': ארנונה עסקי, חיובי ארנונה עסקי, מידע תכנוני ושילוט	הסתיים מעבר לתכנון	ארנונה עסקי 90%, חיובי ארנונה עסקי 95%, מידע תכנוני 93%, שילוט 94%. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 10/01/12
המשך הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים - לאנשים עם מוגבלות (בהובלת מנהל מינהל בת"ש)	מדד כמותי = מספר הנציגים אשר ילמדו את שפת הסימנים. יעד = לפחות 5 נציגי שירות במרכז ילמדו את שפת הסימנים במשך השנה	הסתיים מעבר לתכנון	סה"כ 10 נציגים למדו את שפת הסימנים השנה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל תכנון)	מדד כמותי = מספר ההצעות שיוגשו. יעד = עובדי מרכז השירות העירוני יגישו לפחות 20 הצעות לייעול וחסכון	הסתיים מעבר לתכנון	במחצית השניה הוגשו 14 הצעות ייעול. סה"כ 24 הצעות בשנה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 12/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז הלקוחות הממתינים עד 5 דק' במוקד המהיר יעד = במוקד המהיר 90% עמידה ביעד זמן המתנה: 5 ד'	הסתיים שלא כמתוכנן	87% נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12

סטטוס נכון לשנת עבודה: 2011 מרכז השירות העירוני

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז הלקוחות הפרטיים הממתינים בתורים עפ"י הזמנים המוצגים ביעד יעד = בקומת לקוחות פרטיים 80% עמידה ביעד זמן המתנה בתורים הבאים: תעודת תושב 5 ד', חניה 15 ד', ארנונה וחיובי ארנונה פרטי 25 ד'	הסתיים שלא כמתוכנן	ארנונה 75%, חיובי ארנונה 97%, תל אופן 98%, חניה 75%, ת.תושב 77%, תאגיד מים 88%. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12
הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות - על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות (בהובלת מנהלת השירות ופנ"צ)	מדד כמותי = אחוז לקוחות נוטשים יעד = 7% לקוחות נוטשים	הסתיים שלא כמתוכנן	12% נטישה. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל תכנון)	מדד כמותי = מספר ניתובים. יעד = לפחות 24 ניתובים ביום של לקוחות למידע תכנוני	הסתיים שלא כמתוכנן	ממוצע יומי של 20 לקוחות. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 01/01/12
ייעול התהליכים הביורוקרטיים - דגש על קשר עם הציבור (בהובלת סמנכ"ל תכנון)	מדד כמותי = מספר נציגים רב תחומים. יעד = הכשרת כלל נציגי ארנונה לתחום תו חניה	הסתיים שלא כמתוכנן	31 נציגים מתוך 47 עברו הדרכה וחניכה ומבצעים בשוטף. נכון לרבעון: 2011 - 4 ת.עדכון = 10/01/12