

# דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח

## מינהל הכספים



מחצית ראשונה 2013

**מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	90% מהפניות לסריקה בנושא איתור מסמכים יענו בתוך יום עבודה 1 סטטוס : מתקדם לפי התכנון נכון למחצית ראשונה של 2013 81% מהפניות לסריקה בנושא איתור מסמכים נענים תוך יום עבודה 1	סריקה - אחוז הפניות בנושא איתור מסמכים שיענו תוך יום עבודה 1	עמידה ביעדי שירות	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
2	שמירה על מגמת עלייה ב-80% מסקרי שביעות הרצון בכל המינהל סטטוס : מתקדם לפי התכנון ליווי הסקרים שבוצעו במינהל במחצית הראשונה של 2013.	אחוז סקרי שביעות הרצון במינהל בהם נשמרה מגמת עלייה	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	
1	הגדרת מבנה ארגוני למטה מינהל הכספים בשיתוף או"ת. סטטוס : מתעכב - החלטות הנהלה נמצא בהליכים במינהל	מבנה חדש	העלאת רמת השירות - חוויית העובד כלקוח	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
2	שיפור תהליך 1 לפחות (ביזור סמכויות בנושא ניווד עובדים פנימי בהעברות רוחביות שלא באמצעות מכרז במינהל) סטטוס : מתקדם לפי התכנון בוצע בהתאם לתהליכי העבודה שנקבעו באגף משאבי אנוש במסגרת הרה ארגון לגוגמא: ביזור סמכויות בתחום גיליונות נוכחות	מספר תהליכים שישופרו בנושא משאבי אנוש במינהל		
1	איוש 100% מהמשרות במבנה הארגוני החדש של אגף חיובי ארנונה סטטוס : הסתיים – בוצע עד 25% עיכוב בפרסום המכרזים של המשרות במבנה הארגוני החדש של חיובי ארנונה	אחוז המשרות המאוישות במבנה הארגוני החדש של חיובי ארנונה	הטמעת ניהול השינוי ביחידות בהן מתבצע רה-ארגון	
2	צמצום העדרות עובדים בגין מחלות קצרות עד 3 ימי עבודה סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים נכון למחצית ראשונה של 203 לא צומצמו ימי העדרות עובדים בגין מחלות קצרות עד 3 ימי עבודה	שיעור השינוי בהעדרות עובדים בגין מחלות קצרות	המשך יישום המלצות סקר האקלים הארגוני - בהנהלת העירייה וביחידות	
2	ביצוע פרויקט 1 לפחות לשיפור השרות בכל אגף סטטוס : מתקדם לפי התכנון 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.	כמות הפרויקטים שיבוצעו בכל אגף לשיפור השירות	שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים

**מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	ביצוע 10 קורסים מקצועיים באגפים השונים סטטוס : מתקדם לפי התכנון 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.	מספר קורסים	שיפור הידע והמקצועיות	העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית
2	כל אגף יבצע 2 תחכמים בנושא התייעלות ו/או חיסכון בעבודה סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית ראשונה של 2013 בוצעו 11 תחכמים (7 באגף החניה ו-4 באגף הכנסות מבנייה)	מספר תחכמים שיבוצעו בכל אגף בנושא התייעלות ו/או חיסכון	העלאת רמת הלמידה והשיפור העצמי - הפקת לקחים	
1	יישום מלא של ת"ע להעברת מערכת מחו"ג לאחריות אגף המחשוב סטטוס : הסתיים – בוצע 100% הפרויקט עבר לאחריות אגף המחשוב	אחוז ההחלטות המיושמות	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידיים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
2	אפיון התהליכים לדרישות פיתוח במחו"ג ולדרישות מהשטח. עמידה ב- 80% מתוכנית העבודה שתוגדר לשיפור וייעול תהליכים במינהל הכספים. סטטוס : 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.	אחוז עמידה ביעדי תוכנית עבודה בארנונה		
2	ביצוע 2 פרויקטים לשיפור תהליכים / בקרות / שיפור טכנולוגי (OCR, ) (QR, SMS, BPM) סטטוס : 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.	כמות הפרויקטים שיבוצעו בכל אגף לשיפור תהליכים, בקרות וטכנולוגיה		

**מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	העלאת כמות המתנדבים במינהל ב-5% סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית הראשונה של 2013 קיימת עלייה של 7% במספר המתנדבים בתחילת 2013 היו 67 ונכון למחצית ישנם 82 מתנדבים במינהל	מספר מתנדבים	תכנית הכשרות שנתית לפעילים ולמתנדבים בקהילה, בשכונות ובאירגונים	פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות
1	שליחת תלוש ארנונה במייל כחלק מפרויקט עירייה דיגיטלית, בכפוף להחלטות שהתקבלו במסגרת פרויקט עירוני - עירייה דיגיטלית. סטטוס : מתקדם לפי התכנון פעילות האיפיון בשלבי סיום	מספר נושאים שיושמו במסגרת פרויקט עירייה דיגיטלית	הנגשת המידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת	קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק
2	צמצום תאונות עבודה ימי העדרות בגינם ב-5% סטטוס : מתעכב - גורמים חיצונים בשנת 2012 לא בוצעו תאונות בעוד במחצית הראשונה של 2013 בוצעו בהנהלת מינהל הכספים 4 תאונות עבודה	שיעור השינוי במספר תאונות עבודה	רמת בטיחות - תאונות עבודה	קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל
2	ביצוע תחקירים על 100% תאונות העבודה (התחקירים יבוצעו ע"י מנהל ישיר, מנהל אגף וממונה הבטיחות מטעם מטה הבטיחות העירוני סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית ראשונה 2013 בהנהלת מינהל הכספים, בוצעו 4 תאונות עבודה ובוצע 100% אחוז תחקירים ע"י המנהל הישיר	אחוז תחקירי העבודה		
2	ביצוע סקר סיכונים / תקלות 1 לשנה ע"י נאמני הבטיחות ועם כניסה למשרדים חדשים סטטוס : מתקדם לפי התכנון בוצע סקר סיכונים ע"י נאמן הבטיחות וכמו התקיימו הרצאות בנושא הבטיחות	מספר סקר סיכונים / תקלות ע"י נאמני בטיחות	רמת מודעות ויישום כללי הבטיחות	
1	שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג סטטוס : מתקדם לפי התכנון שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג	גובה דירוג	ניהול עירוני וכספי מיטבי	קידום עיר מובילה בניהול כספי ובאיתנות פיננסית תוך שמירת (AAA) דירוג העירייה

### אגף גביית אגרות ודמי שירותים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	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 סטטוס : מתקדם לפי התכנון נמדד שילוט ע"ג מנופים באתרי בניה, בסיס החיוב הורחב בכ-30%.	שיעור השינוי בבסיס החיוב בגין שלטים שנמדדו באמצעות מודד מוסמך	מיצוי פוטנציאל החיוב	הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים
1	חינוך - 98% גביה מהחיוב השוטף לשנת הלימודים תשע"ג (ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד) 100% גביה מהחיוב השוטף לשנת הלימודים תשע"ג בשכ"ל בתי"ס ייחודיים סטטוס : מתקדם לפי התכנון חינוך- כ-95% 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.	אחוזי גביה בשוטף	מיצוי פוטנציאל הגבייה	
1	שילוט - 97% גביה בגין שלטים שעברו רישוי סטטוס : מתקדם לפי התכנון כ-96% גביה בגין שלטים שעברו רישוי נכון ליוני 2013	אחוזי גביה בשוטף		
2	מיצוי הליכי אכיפה מינהלית לברירות משפט בגין חוקי עזר - היקף גביה של 7 מלש"ח סטטוס : מתקדם לפי התכנון היקף גביה של 4.5 מלש"ח לתקופה של 7 חודשים.	סכום הגביה		
1	השגת ציון 4.3 ומעלה בסקר שביעות רצון מהשירות הניתן במוקד הטלפוני האגפי- מותנה בתוכנית העבודה של המרכז למחקר כלכלי סטטוס : מתקדם לפי התכנון ציון 4.3 בסקר שביעות רצון שילוט לשנת 2013	ציון סקר שביעות רצון	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

**אגף גביית אגרות ודמי שירותים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	מוקד טלפוני - אחוז השיחות הננטשות לא יעלה בממוצע על 4% מהשיחות הנכנסות סטטוס : מתקדם לפי התכנון אחוז השיחות הננטשות לא עולה בממוצע על 4% מהשיחות הנכנסות	אחוז השיחות הננטשות	ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
2	מוקד טלפוני - משך ההמתנה הממוצע לא יעלה על 50 שניות סטטוס : מתקדם לפי התכנון משך ההמתנה הממוצע לא עולה על 50 שניות	משך זמן המתנה		
1	97% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 14 ימי עסקים סטטוס : מתקדם לפי התכנון כ-99% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר מטופלות תוך 12 ימי עסקים	אחוז הפניות המטופלות תוך 14 ימי עבודה	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים

**אגף גביית ארנונה ואגרות מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	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) סטטוס : מתקדם לפי התכנון ביצוע 1-6/13: 1.46 מיליארד ש"ח פיגור 109 מיליון ש"ח + שוטף 1.351 מיליארד ש"ח. תחזית ביצוע 2013: 2.88 מיליארד ש"ח פיגור 200 מיליון ש"ח + שוטף 2.68 מיליארד ש"ח	סכום תקבולים בארנונה בפיגור ושוטף	מיצוי פוטנציאל הגבייה	הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים
1	אחוז גביה במגורים שוטף 95% ובעסקים שוטף 87% סטטוס : מתקדם לפי התכנון נתון השוואתי - ביצוע 2012: מגורים 96.1% עסקים 90.1% צפי 2013: מגורים 95% עסקים 90%	אחוז גבייה ארנונה בשוטף מגורים ועסקים		
1	גביה בגין חובות מים לגמר שנת 2009 של 15 מיליון ש"ח סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי ביצוע 1-6/2013: 3.7 מיליון ש"ח. תחזית ביצוע 2013: 8 מיליון ש"ח	סכום תקבולים במים לגמר 2009		
1	גבית מים עבור תאגיד מי אביבים: 370 מיליון ש"ח במחירי 2011 סטטוס : מתקדם לפי התכנון ביצוע 1-6/2013: 221 מיליון ש"ח	סכום תקבולים במים משנת 2010		
2	עמידה ביעדי גביה ביחידת טלמרקטינג של כ - 4 מיליון ש"ח בחודש סטטוס : מתעכב - שינוי סדרי עדיפויות ביצוע 1-6/2013: 14.6 מיליון ש"ח. יחידת הטלמרקטינג נתנה גיבוי במחצית הראשונה של שנת 2013 למוקד הטלפוני בנושא בירורים ותשלומים על מנת להוריד את זמני ההמתנה .	סכום גביה ביחידת טלמרקטינג		
1	ציון 4.3 בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד הטלפוני בשנת 2013 סטטוס : מתקדם לפי התכנון ביצוע 1-6/2013: 4.3	ציון בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד הטלפוני	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
1	מענה לפניות ביחידת המכתבים בתוך 10 יום במוצע סטטוס : מתקדם לפי התכנון ביצוע 1-6/2013 ממוצע 10 ימים	מספר ימים למתן מענה למכתבים	ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	

**אגף גביית ארנונה ואגרות מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	בממוצע עד 4% נטישות (כפוף לקיצוצים בשנת העבודה 2013) סטטוס : מתעכב – שינוי בכוח אדם ביצוע 1-6/2013: עקב ירידה בשיעור של 35.7% בכח אדם במוקד הטלפוני - צמצום של כ-16 עובדים בממוצע חודשי (קיצוץ 13 תקנים קבועים + חל"ד + עזיבת נציגים) חלה עליה באחוז הנטישות ל-8%	אחוז נטישת שיחות במוקד הטלפוני	ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
2	עמידה ביעדי שירות וגביה במוקד הטלפוני: זמן המתנה ממוצע של דקה אחת (כפוף לקיצוצים בשנת העבודה 2013) סטטוס : מתעכב – שינוי בכוח אדם ביצוע 1-6/2013: עקב ירידה בשיעור של 35.7% בכח אדם במוקד הטלפוני - צמצום של כ-16 עובדים בממוצע חודשי (קיצוץ 13 תקנים קבועים + חל"ד + עזיבת נציגים) חלה עליה בזמן ההמתנה הממוצע לדקה ו-55 שניות	זמני המתנה במוקד הטלפוני		
2	ביצוע פרויקט זרימת קשר לקוח סטטוס : מתקדם לפי התכנון 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)	כמות הפרויקטים שיבוצעו לשיפור השרות	שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	עמידה של 80% בתוכנית העבודה בנושא הדרכות הנגזרת מת"ע של המנהל סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מספר קורסים	שיפור הידע והמקצועיות	העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית

**אגף חיובי ארנונה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	בחינת חיוב בעסקים בהיקף של 2 מיליון מ"ר והגדלת בסיס החיוב בהיקף של 15 מלש"ח סטטוס : מתקדם לפי התכנון נבחנו שטחים בהיקף של כ- 700,000 מ"ר. הגדלת בסיס החיוב בהיקף של כ- 6.2 מיליון ש"ח.	מספר מטרים לחיוב והשינוי בבסיס החיוב	מיצוי פוטנציאל החיוב	הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים
2	הגדלת בסיס החיוב ב - 14 מיליון ש"ח במסגרת פעילות מחלקת בקרת שימושים ומחזיקים סטטוס : מתקדם לפי התכנון הגדלת בסיס החיוב בהיקף של כ- 9.5 מיליון ש"ח במסגרת פעילות מחלקת מידע עסקי.	השינוי בבסיס החיוב בש"ח		
1	לפחות 90% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום, ולא יותר מ - 1% לאחר 60 יום סטטוס : מתקדם לפי התכנון 91% מהפניות בכתב יענו תוך 30 יום ו- 0.6% מהפניות בכתב יענו לאחר 60 יום.	אחוז הפניות בכתב הנענות תוך 30 יום ולאחר 60 יום	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	לפחות ב - 90% מהעררים המתקבלים, יוכן החומר ויועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה סטטוס : מתקדם לפי התכנון ב- 89.5% מהעררים שהתקבלו הועבר החומר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה.	אחוז העררים המתקבלים לגביהם יועבר חומר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה		

**אגף החשבות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	בקרה תקופתית על זכויות מועסקים: ביקורת שטח רבעונית, ביקורת ע"פ דוחות, כתיבה ויישום נוהל בהתאם לחוק החדש. סטטוס : מתקדם לפי התכנון בוצעו 28 ביקורות מתוכן: 6 בתחום הביטחון, 17 בתחום הניקיון, ו- 5 בתחומים אחרים. בהתאם לחוק להגברת האכיפה על זכויות עובדי קבלן, נכתבו תהליכי עבודה אשר מיושמים במלואם.	מספר ביקורות על זכויות מועסקים ומספר תחומים שיבוקרו	שמירה על זכויות מועסקים	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	מימוש תוכנית רה ארגון מאושרת ע"י המנכ"ל סטטוס : מתעכב - החלטות הנהלה תוכנית רה ארגון טרם אושרה	אחוז מימוש תוכנית רה ארגון	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים
1	יישום תהליך BPM בכלל מכרזי העירייה סטטוס : מתקדם לפי התכנון תהליך BPM מיושם בשלב ראשון במכרזי היח' הגדולות המהווים כ 70% מכלל המכרזים העירוניים. לקראת החלת התהליך על כל יח' העירייה מופקים לקחי היישום ומתבצעים שינויים ושיפורים בשיתוף חטיבת התכנון.	אחוז המכרזים שיעברו בתהליך BPM	הפעלת תהליך BPM אחד לכל חטיבה / מינהל	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים

### אגף הכנסות מבניה ופיתוח - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	הכנת 2 הסכמים לדיוור בר השגה סטטוס : מתקדם לפי התכנון נחתמו 2 הסכמים: מגדל הצעירים וגינדי	מספר הסכמים מול יזמים	שילוב בתכניות חדשות למגורים - דגש על השכרה	גיבוש ויישום מדיניות לדיוור בר השגה לאוכלוסיות יעד
1	יעד הכנסות - 650 מ' ש"ח 560 מ' עירייה 90 מ' תאגיד המים) סטטוס : מתקדם לפי התכנון גביה של כ 708 מ' ש"ח עד לסוף נובמבר 2013 (עירייה + תאגיד)	הכנסות מפעולות האגף	מיצוי פוטנציאל הגבייה	הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחויב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים
1	יישום מסקנות בדיקת העומסים באגף למיצוי פוטנציאל הגבייה סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים העבודה של אגף או"ת הסתיימה. ממתנינים לשיבת מנכ"ל	הכנסות מחיוב יזום		
2	הגבייה מפעולות של חיוב יזום תעמוד על 35 מ' ש"ח סטטוס : מתקדם לפי התכנון בשנת 2013 נגבו 37.5 מ' ש"ח			
1	זמן הוצאת חשבון יעמוד על 14 יום במוצע כפוף לבדיקת או"ת לתהליכים ברישוי בניה ולהגדרת זמני מענה סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי	זמן הכנת חשבון אגרות והיטלים בתהליך הרישוי	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	הכנת שומה ע"י שמאי תוך 16 ימי עבודה במוצע סטטוס : מתקדם לפי התכנון זמן הכנת שומה ע"י שמאי, כ-16 ימי עבודה במוצע	זמן הערכת שומה אצל שמאי		
2	זמן מענה לאישור לטאבו יעמוד במוצע על 4 ימי עבודה סטטוס : מתקדם לפי התכנון זמן מענה לאישור לטאבו, כ-4 ימי עבודה	זמן מענה לאישור לטאבו		
1	התקשרות עם 5 מבנים לשימור סטטוס : מתקדם לפי התכנון נחתמו 2 הסכמים	מספר התקשרויות לשימור במסגרת קרן הסכמי השימור	קידום תכנית השימור	פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי
1	ניוד של 100% מהמטרים שהתקבלו ממגרשים מוסרים סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים יצא פרסום רק בחודש יוני למגרשים מקבלים	שיעור המטרים המועברים למגרשים מקבלים		
1	הגעה להסדר עם כ 5% מהבניינים שתבעו סטטוס : מתקדם לפי התכנון	אחוז הפתרונות לבניינים שתבעו		
2	צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב 5% סטטוס : מתקדם לפי התכנון	שיעור השינוי במספר תאונות עבודה	רמת מודעות ויישום כללי הבטיחות	קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל

### אגף החניה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	75% גבייה בקנס מקורי 93% גבייה מסך כל תהליך הגביה (כולל קנס מקורי) סטטוס : מתקדם לפי התכנון 75% מהדוחות משולמים בדוח מקורי וסה"כ 93% מסך כל תהליך הגביה.	אחוז הגבייה הכולל מדוחות חניה	מיצוי פוטנציאל הגבייה	הגדלת היקף הכנסות העירייה - מחיוב, מגבייה ישירה ומגורמים נוספים
2	העמקת הגבייה ב-4 גורמים ציבוריים ופרטיים : 1. גבייה בגין דוחות שהוגשו לתיירים. 2. גבייה בגין דוחות שהוגשו לדיפלומטים. 3. גבייה בגין דוחות שהוגשו לכלי רכב משטרתיים. 4. גבייה בגין דוחות שהוגשו למנהל הרכב הממשלתי. סטטוס : מתקדם לפי התכנון תיירים-מתבצעת גביה 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.	מספר גופים ציבוריים ופרטיים בהם תועמק הגבייה .	הקטנת היקף חובות וחייבים	
1	4.4- מוקד טלפוני 4.4- מוקד קבלת קהל 4.8 - תווי חניה סטטוס : מתקדם לפי התכנון יבוצע סקר בחודש יוני	תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות במוקדי השירות	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
1	צמצום היעדרויות קצרות (עד 3 ימי עבודה ) ב 1% על ידי העלאת שביעות רצון העובדים. סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע בשוטף-שיעור ההיעדרויות הנמוך ביותר במנהל הכספים.	שיעור השינוי בהיעדרויות קצרות של עובדים (עד 3 ימי עבודה)	טיפוח קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	ביצוע 2 פרויקטים לשיפור תהליכים / בקרות BPM, QR סטטוס : מתקדם לפי התכנון הוספת ברקוד על הודעות הקנס בוצע. פיתוח מערכת BPM נמצע בביצוע	כמות הפרויקטים שיבוצעו באגף	שיפור וייעול תהליכים	ניהול מושכל של משאבים - פרויקטים, תאגידיים עירוניים, תהליכים, מסמכים ומידע, עלויות, ספקים

**אגף החניה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	עליה של 25% בכמות הפניות באמצעות טופס מקוון. סטטוס : מתקדם לפי התכנון בוצעו שינויים במערכת המקוונת בעבר היה קיים 20% פונים בממשק ובעקבות כך הייתה עליה של 10% (בעקבות הטופס המקוון).	שיעור השינוי בכמות הפניות המגיעות לאגף החניה באמצעות טופס מקוון.	שימוש מוגבר בערוצים הדיגיטליים	קידום המעבר לעירייה דיגיטלית באמצעות פיתוח שירותי מידע וידע והנגשת שירותים מרחוק
2	הוספת 2 ערוצים נוספים: ערוץ 1 - תשלום דוחות חניה בעירייה זמינה. ערוץ 2 - בדיקות סטטוס פניה. סטטוס : מתקדם לפי התכנון נמצא בשלב הבדיקות	מספר ערוצי השימוש בעירייה זמינה.		

**מרכז השירות העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	ציון 4.5 בקומת לקוחות פרטיים וקומת לקוחות עסקיים. סטטוס : מתעכב - גורמים חיצונים לא בוצע בחציון זה	ציון בסקר "שביעות רצון לקוחות"	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
1	90% מהלקוחות הממתינים במוקד המהיר יקבלו שירות בזמן שלא יעלה על 5 דק' סטטוס : מתעכב – שינוי בכוח אדם מהיר 75%. טיב השירות במוקד המהיר נפגע לצורך איזון תור הארנונה והחניה.	אחוז הלקוחות הממתינים	ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	
1	80% מהלקוחות העסקיים יקבלו שירות בזמן שלא יעלה על 20 דק' סטטוס : מתקדם לפי התכנון ארנונה 75%, חיובי ארנונה 87%, מידע תכנוני 81%, שילוט 91%	אחוז הלקוחות הממתינים		
1	80% מהלקוחות הפרטיים יקבלו שירות בזמן שלא יעלה לפי הפירוט הבא: מהיר, תל אופן ותעודת תושב 5 דק', חניה 15 דק', חיובי ארנונה, ארנונה ותאגיד מים 25 דק' סטטוס : מתעכב – שינוי בכוח אדם ארנונה 58%, חיובי ארנונה 89%, תל אופן 94%, חניה 70%, דיגיתל 58%, תאגיד מים 80%	אחוז הלקוחות הממתינים		
2	93% מהלקוחות הפונים יקבלו מענה. סטטוס : מתקדם לפי התכנון 90%	אחוז מענה ללקוחות		
2	צמצום ימי היעדרות ב%1 ביחס לשנת 2012 סטטוס : מתקדם לפי התכנון 3.9%	צמצום ימי היעדרות	צמצום העדרויות עובדים	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
2	לפחות 95% תקינים בנושאים מהותיים סטטוס : מתקדם לפי התכנון 98%	אחוז תקינים בנושאים מהותיים	מידת השימוש בכלי תכנון ובקרה	העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל
2	לפחות 95% תקינים בנושאים אינפורמטיביים סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי 92%. ישנה התקדמות בנושא אך אנו בפער של 3% מהיעד שנקבע.	אחוז תקינים בנושאים אינפורמטיביים		
2	ביצוע תחקירים על 100% מתאונות העבודה. סטטוס : מתקדם לפי התכנון 100% - בוצעו 3 תחקירים	אחוז תחקירי עבודה	רמת מודעות ויישום כללי הבטיחות	קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל