

מינהל הכספים – סטטוס ביצוע יעדים ומשימות לשנת 2010

תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>שם האגף:</u>
1	מטה מינהל הכספים
6	אגף תקציבים וכלכלה
12	אגף החשבות
16	אגף גביית אגרות ודמי שירותים
20	אגף גביית ארנונה ואגרות מים
30	אגף חיובי ארנונה
33	אגף הכנסות מבניה ופיתוח
36	אגף החניה
40	מרכז השירות העירוני

מטה מינהל כספים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = מספר הרצאות יעד = קיום הרצאות לעובדים חדשים וותיקים בנוגע לזכויות וחובות בתחום משאבי אנוש (הרצאות קבוצתיות יזומות ועפ"י דרישה)	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז נהלי עבודה יעד = הכנת 100% מנהלי העבודה הנגזרים משינויי מדיניות פנימיים וחוקים	מתקדם לפי התכנון	עודכנו תהליכים בהתאם לשינויים (כגון הפרדת תאגיד המים, חילופי מחזיקים, הנחות אישיות) נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר פורטלים יעד = הקמת פורטלים לאגף לגביית אגרות ודמי שירותים ולאגף הכנסות מבניה ופיתוח	הסתיים שלא כמתוכנן	פורטל עבור אגד"ש - עלה לאויר. פורטל עבור האגף להכנסות מבניה ופיתוח - אפיון ראשוני יתחיל ברבעון הראשון של שנת 2011. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 24/03/11

מטה מינהל כספים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
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	הסתיים מעבר לתכנון	להלן הקורסים שהתקיימו מתחילת השנה: קורסים לכל העובדים החדשים באגפי הארנונה, קורס אכיפה משפטית ומנהלית לעובדי אגד"ש, קורס ייעודי לגובה שטח, קורס מקצועי לעובדי אגף החניה, קורס למפקחי שילוט. והתקיימו הדרכות שונות בנושאים מקצועיים, כגון: תאגיד המים ומערכת חות"מ, הנחות אישיות, דוקומנטום, כרטיס חשבון, מסך מאגד ועוד. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
ייעול התהליכים הבירוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = שיפור, ייעול וקיצור תהליכים יעד = ייעול תהליכי עבודה מרכזיים באגפים	מתעכב ביחס לתכנון	הוקפא בשל עומסים בעקבות הפרדת תאגיד המים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

מטה מינהל כספים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = מספר סקרי שביעות רצון יעד =תכנון וליווי סקרי שביעות רצון: מוקד טלפוני - אגף לגביית ארנונה, אגף החניה ואגף לגביית אגרות ודמי שירותים. מוקד פרונטלי - מרכז השירות העירוני ואגף החניה. מחלקות גבייה באגף לגביית ארנונה	מתקדם לפי התכנון	במוקדי השירות הבאים התבצעה מדידה שוטפת לאורך כל שנת 2010: מוקד טלפוני (האגף לגביית ארנונה), מוקד טלפוני ומוקד קבלת קהל (אגף החניה). במרכז השירות התבצעה מדידה רק בשני השלישונים הראשונים של שנת 2010 (ינואר-אוגוסט 2010), ובשל מעבר לשיטת מדידה טלפונית לא נערכה מדידה בשלישון השלישי 2010. במוקד הטלפוני (אגד"ש), בוצע במהלך אוגוסט - אוקטובר, משוב בקרב הפונים בנושאי חינוך. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
קידום עיר מובילה בניהול כספי ובאיתנות פיננסית, תוך שמירת (AAA) דירוג העירייה	מדד כמותי = גובה דירוג יעד =שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = אחוז פיתוחים יעד =השלמת 100% פיתוחים בשלב ב' ודרישות חדשות שיושלמו	מתקדם לפי התכנון	בוצעו 90% מהפיתוחים שהוגדרו נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 20/02/11

מטה מינהל כספים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = מספר המטמיעים התומכים בעבודה במחו"ג יעד = צמצום כמות המטמיעים התומכים במשתמשי מחו"ג ל-12 בסוף שנת 2010	הסתיים מעבר לתכנון	כמות המטמיעים עומדת על 7 מטמיעים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
שירות יוזם ומפיק לקחים - שימוש מוגבר בערוצי תקשורת מרחוק	מדד כמותי = מספר הטפסים המקוונים יעד = הפיכת 5 טפסים למקוונים	מתעכב ביחס לתכנון	הוקפא בשל עומסים שנוצרו מפרויקטים שונים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז תחקירי עבודה יעד = ביצוע 100% תחקירים על כל תאונת עבודה	הסתיים לפי התכנון	בוצעו תחקירים לכל תאונות העבודה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכה יעד = הדרכה בנושא בטיחות ל-100% מהעובדים החדשים (שישתתפו בקורס נציג שירות חדש)	הסתיים לפי התכנון	מרבית העובדים החדשים תודרכו, ואלו שטרם, יודרכו בקורס ייעודי או בהדרכה פרטנית. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

מטה מינהל כספים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל	מדד כמותי = עובדים המצויידיים בציוד בטיחות יעד = כל עובדי החוץ במינהל ורוכבי הדו גלגלי מצויידיים בציוד בטיחות	הסתיים לפי התכנון	כל העובדים מצויידיים בציוד בטיחות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל	מדד כמותי = מס' סקר סיכונים/ תקלות ע"י נאמני בטיחות יעד = סקר חצי שנתי ע"י נאמני בטיחות	הסתיים לפי התכנון	מבוצע באופן שוטף ע"י נאמני הבטיחות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
קידום נושא הבטיחות בכל הרבדים של עבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז הורדת שיעור התאונות יעד = צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם בשיעור של 5%	מתעכב ביחס לתכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

אגף תקציבים וכלכלה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
גיבוש ויישום מדיניות לדיור בר השגה לאוכלוסיות יעד	מדד כמותי = כמות הפרויקטים ואופי המימוש יעד = שותפות בועדת ההיגוי. ליווי התכנון ויישום בפרוייקטים	מתקדם לפי התכנון	שותפות בדיוני גיבוש עקרונות וצוות יישום לנושא דיור בהישג יד. שותפות בפרוייקטים במתחמים עירוניים כגון מתחם גני שפירא, שוק העליה, מגרש 3 ביד אליהו ועוד. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	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: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = מספר חוקי עזר שיפורסמו יעד = קידום חוקי עזר בתחומים כספיים	לא יבוצע	לא נדרש ליווי האגף נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = מספר ועדות תעריפים בשנה יעד = ריכוז לבחינת תעריפי רשות וחובה	הסתיים לפי התכנון	התקיימו 5 ועדות תעריפים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
המשך הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים - לאנשים עם מוגבלות	מדד כמותי = כמות פרוייקטים יעד = קידום הקמת מעליות בבי"ס, קידום נושא הנגשת כיתות לליקויי שמיעה, ליווי התקנת זמזמים ברמזורים	מתקדם לפי התכנון	ליווי שוטף נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11

אגף תקציבים וכלכלה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך העדפה מתקנת ביפו - בדגש על פיתוח תהליכים משמעותיים בנושאי החינוך, הקהילה והחברה.	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד =ליווי ובקרת הפרויקטים כגון: יהודה הימית, מדרון יפו וכו'	מתקדם לפי התכנון	ליווי פרויקט מדרון יפו הסתיים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
המשך העדפה מתקנת ביפו - בדגש על פיתוח תהליכים משמעותיים בנושאי החינוך, הקהילה והחברה.	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד =ליווי ובקרת פרויקטים תירותיים המבוצעים ע"י חמ"ת וחפ"י והרשות לפיתוח כלכלי כגון: נמל יפו, שיקום יפו העתיקה, ליווי הקמת המכללה האקדמית	מתקדם לפי התכנון	ליווי המכללה האקדמית הסתיים, הוחל ליווי תכנון פרויקט השוק היווני. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = סדנאות למנהלים וטיפול העובד יעד =1. הטמעת המלצות סקר אקלים ארגוני. 2. צוותי שיפור תהליכיים. 3. קידום סדנאות	מתקדם לפי התכנון	בוצע קורס מקצועי לעובדי האגף, הוקמו צוותי שיפור תהליכיים, מיסוד ישיבות צוות שבועיות וקיום פ"ע מסודרות של הנהלה ועובדים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = מספר מפגשי ספק לקוח יעד =שיפור רמת שירות פנים ארגונית וקיום 10 מפגשי ספק לקוח	הסתיים שלא כמתוכנן	קוימו 3 מפגשים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

אגף תקציבים וכלכלה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הפעלתו של תאגיד המים כארגון עצמאי - מתואם עם מטרות העירייה	מדד כמותי = השלמת המהלך יעד =ניהול מו"מ מול משרד הפנים והאוצר לקביעת התנאים להקמת התאגיד. שותפות בצוות הקמת התאגיד. אפיון מודל השקעות משולב בת"ש - תאגיד	הסתיים לפי התכנון	מודל ההשקעות נמצא בתהליכי יישום ובקרה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
יצירת אקלים בית ספרי מחייב, לתלמיד, להורה ולמורה	מדד כמותי = כמות הפרויקטים יעד =ליווי פרויקטים לשיפור חזות בתי ספר	מתקדם לפי התכנון	ליווי כ-15 פרויקטי שיפור חזות בתי"ס נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
מימוש תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, והנותנת עדיפות ברורה לתחבורה הציבורית על פני הרכב הפרטי	מדד כמותי = מזעור העלויות העירוניות בפרויקט יעד =ליווי המשא ומתן מול הממשלה וגורמי הביצוע, ליווי התכנון והיישום	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
מימוש תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, והנותנת עדיפות ברורה לתחבורה הציבורית על פני הרכב הפרטי	מדד כמותי = מיקסום הביצוע בתקציב נתון יעד =ליווי ובקרת פרויקט השבילים. בקרה כלכלית של פרויקט השכרת אופניים	מתקדם לפי התכנון	ליווי שוטף. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11

אגף תקציבים וכלכלה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ניהול במרחב הקהילתי כמתווה דרך - לחיי קהילה שכונתיים תוססים ופעילים	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = ליווי הקמת פרויקטים פיזיים: הקמת אגף חדש מוזיאון ת"א, מוזיאון בית העיר, בריכת גורדון, מאז"ה 7-9	מתקדם לפי התכנון	הסתיים למעט מוזיאון ת"א. הליווי כלל בקרת פרוגרמות, תכנון, בחינת אומדנים, ליווי ביצוע, בקרה תקציבית. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = ליווי ועדת ההיגוי לבניה ירוקה, ניתוח כלכלי ובקרת יישום	מתקדם לפי התכנון	בקרת היישום בפרוייקטי בינוי עירוניים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	מדד כמותי = כמות הפרוייקטים יעד = ליווי פרויקטים כדוגמת: אבן גבירול, כיכר הבימה, כיכר אתרים וכו'	מתקדם לפי התכנון	ליווי פרוייקטי תשתית ראשיים בעיר נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	מדד כמותי = אחוז הפעילויות יעד = ריכוז הפעולות מול קרן הניקיון, ליווי פרויקטים, קידום פרויקט פינני אשפה פנאומטי	מתקדם לפי התכנון	ריכוז הבקשות, דיווחים, בקרת החזרים בפועל. לא היתה התקדמות בפרוייקט פינני אשפה פנאומטי. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

אגף תקציבים וכלכלה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = שותפות בקידום פרויקט הטיילות (חברת אתרים / טיילת רידינג)	הסתיים לפי התכנון	הפרוייקט הושלם נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
שיפור רווחת תושבי העיר, בדגש על אוכלוסיות עם מאפיינים ייחודיים	מדד כמותי = כמות פרויקטים יעד = ליווי פרויקטים: תכנית שמיד, מועדון חברתי לנגמלים מסמים, מתחם רמז ארלזורוב. שותפות במו"מ להעברת שירות טיפות חלב לידי משרד הבריאות	הסתיים לפי התכנון	אין התקדמות בנושא העברת שרות טיפות החלב לידי משרד הבריאות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
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-18 בדיקות כלכליות וכ-14 תחשיבי שכר נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 10/02/11
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	בוצעו תחזיות מקורות ושימושים לתכנון תקציב 2011 ומסגרות לתקציבי היחידות נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר הבדיקות והתחזיות יעד = ליווי כלכלי של המכרזים העירוניים וביצוע 20 בדיקות מעמיקות של יעילות כלכלית של מכרזים עירוניים	הסתיים לפי התכנון	בוצעו כ-16 בדיקות מכרזים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 10/02/11

אגף תקציבים וכלכלה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
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: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
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: 2010 - 4 ת.עדכון = 09/02/11
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = תקציב מאוזן יעד = תכנון וניהול תקציב רגיל דו שנתי ובלתי רגיל חמש שנתי, מאוזן בהתאם למדיניות העירונית לעצמאות כלכלית, וסיוע בהכנת תוכניות העבודה	הסתיים שלא כמתוכנן	בתקציב רגיל בוצע תכנון לשנת 2011 בלבד. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

אגף חשבות - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = אחוז מימוש תוכנית פעולה יעד = מימוש ת"ע מפורטת לשיפור השירות באגף חשבות בשיתוף יח' השירות	מתקדם לפי התכנון	<p>התוכנית לשיפור השירות מיושמת בעיקרה במח' מכרזים והתקשרויות זאת על פי הממצאים שעלו מהסקר. התוכנית כוללת: אישור התקשרויות בסדר מקוצר, פרסום פרוטוקולים בזמן קצר, הכנת חוזים סטנדרטיים, BPM, מתן מענה זמין בכל עת, פתרונות גישור לתהליכים ארוכי טווח, קיצור זמן חתימה על חוזים עירוניים, האצלת סמכויות ליח' עתירות התקשרויות תוך ביצוע בקרות מדגמיות לאיכות העבודה וכיוצ"ב.</p> <p>נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 22/02/11</p>
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = אחוז מימוש תוכנית פעולה יעד = מימוש תובנות מסקר אקלים ארגוני	מתקדם לפי התכנון	<p>התוכנית מיושמת כמתוכנן בדגש על הטמעת שגרות ניהול ברמת המחלקות (ישיבות צוות/לכידות), לעידוד תחושת השותפות והשייכות.</p> <p>נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 27/02/11</p>

אגף חשבות - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ייעול התהליכים הבירוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = מספר ימי תשלום לספקים יעד = תשלום לספקים במועד שיקבע. סטייה מקסימלית מהמועד - 4 ימים	מתקדם לפי התכנון	קליטת עובדים נוספים והתאמת סביבת העבודה במחלקה נמצאים בתהליך ביצוע. בשיתוף יח' השירות מתגבשת תוכנית ליישום והטמעת תהליך תשלום לספקים חדש בכל יח' העירייה (פנים ארגוני) ובקרב ספקי העירייה. (חוץ ארגוני) . נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = ללא מדד יעד = הרחבת תחומי הפעילות של חשבות בקרת שכר- זכויות מועסקים ופעילות מול מת"ש	מתקדם לפי התכנון	בתחומים המבוקרים (ניקיון מתחמים/מבנים/מוס' ברחבי העיר, אבטחה, שמירה, ועובדי סמך) ידוע על העסקה ישירה מלאה של העובדים ע"י החברות אשר להן הסכם עם העירייה. נבדקת אפשרות להרחבת היקף הבקרה בתחומים המבוקרים. היקף הבקרה המבוצעת על קבלנים נקבע על פי חומרת הליקויים שנמצאו בדוחות הביקורת. בחוזים החדשים החל משנת 2010 נקבע מנגנון של פיצוי לעירייה (בנוסף לעובד) בגין הפרת זכויות מועסקים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 27/02/11

אגף חשבות - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
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 נהלי אגף חשבות ופרסומם בפורטל	מתקדם לפי התכנון	אתר האינטרנט החיצוני של העירייה מתעדכן באופן שוטף בהתאם לעדכון תבחינים ולתמיכות שאושרו על ידי המועצה. בפורטל מכרזים מתעדכנים באופן שוטף נהלי עבודה והנחיות, ומתפרסמים פרוטוקולי הוועדות השונות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר תהליכים מנוהלים יעד = 80% מהמכרזים יעמדו בזמני התקן החדשים שנקבעו בתחכים. (75 יום מהשלב המקדים ועד פרסום המכרז	מתקדם לפי התכנון	תהליך פיתוח המערכת המחשובית מתקדם אך טרם הושלם. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 27/02/11
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר תהליכים מנוהלים יעד = גיבוש תוכנית להתקשרות בתחום: יועצי מחשוב ויועצים משפטיים (בשיתוף אגף המחשוב והשירות המשפטי	לא יבוצע	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 20/02/11

אגף חשבות - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = מספר תהליכים מנוהלים יעד = הטמעה ובקרה של תהליך העסקת יועצים בפרוייקטים גדולים בתחום הבניה (התקשרויות ועדת מתכננים)	מתקדם לפי התכנון	גובשה תוכנית להתקשרות עם מנהלי פרוייקטים בהתאם לצרכים שהועלו על ידי היחידות, כנדבך למתודולוגיה העירונית. להשלמת התוכנית נדרשת התייעצות עם נציגי חברות עירוניות העוסקים בתחום. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 27/02/11
ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מדד כמותי = אחוז תשואה עודף יעד = 1% עודף מעל ריבית פק"מ/מ"מ לתקופה מקבילה	מתקדם לפי התכנון	בסוף 2010 התשואה הממוצעת של תיק ההשקעות עמדה על כ - 4.4% שהם כ - 2% מעל תשואה חסרת סיכון. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 17/02/11

אגף גביית אגרות ודמי שרותים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = סכום הגביה יעד = ברירות משפט בגין חוקי עזר - היקף גביה של 5.6 מלש"ח	הסתיים שלא כמתוכנן	היקף גביה של 4.85 מלש"ח, נובע מירידה בכמות הדוחות שעברו לאכיפה נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 14/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = אחוזי גביה בשוטף יעד = חינוך - 98% גביה מהחייב השוטף לשנת לימודים תש"ע (ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד	הסתיים לפי התכנון	כ-97% גביה לשנת הלימודים תש"ע, לא כולל תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 07/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = אחוזי גביה בשוטף יעד = שילוט - 95% גביה בגין השלטים המאושרים	הסתיים מעבר לתכנון	כ-96% גביה בגין השלטים המאושרים. כ-51.6 מלש"ח נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11

אגף גביית אגרות ודמי שרותים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = ביצוע תוכנית עבודה ליישום משוב סקר אקלים ארגוני	הסתיים לפי התכנון	1. מתקיימים פורומים קבועים לחיזוק קשר מנהל-עובד באגף/מחלקות/יחידות/צוותים. 2. התבצעו פעולות לחיזוק התקשורת האירגונית - אתר ידע, סיכומי ישיבות, פורומים לעידכון. 3. בוצעו פעולות לטיפוח סביבת העבודה וכלי העבודה בדגש על נושא הבטיחות בעבודת האגף. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 14/02/11
ייעול התהליכים הבירוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = ימי טיפול בפניה יעד = שילוט - 75% מהפניות לאישור שלטים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 17 ימי עבודה	הסתיים מעבר לתכנון	כ-97% מהפניות לרישוי שילוט נענות תוך 17 ימי עסקים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = ימי מענה לפניה יעד = 75% מהפניות בכתב יענו תוך 14 יום	הסתיים לפי התכנון	כ-75% מהפניות בכתב נענות תוך 14 ימים קלנדריים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 23/01/11

אגף גביית אגרות ודמי שרותים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = אחוז השיחות הננטשות יעד = אחוז השיחות הננטשות לא יעלו על 5% מהשיחות הנכנסות	הסתיים לפי התכנון	עמידה ביעדי שירות נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 24/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = מס' נושאים לנציג יעד = יצירת ורסטיליות במוקד הטלפוני בין נושאי הטיפול במחלקת הגביה	הסתיים לפי התכנון	בוצעה ורסטיליות בין היחידות במחלקות הגביה- חינוך/גביות שונות, נציגי השילוט הוכשרו למתן מענה לפניות חינוך נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 07/02/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = משך זמן ההמתנה יעד = משך ההמתנה הממוצע במוקד הטלפוני לא יעלה על דקת המתנה	הסתיים מעבר לתכנון	זמן ההמתנה הממוצע הינו כ- 40 שניות נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 07/02/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז התהליכים שיוטמעו ברה ארגון יעד = 100% מתהליכי העבודה שיוגדרו ברה ארגון יוטמעו	הסתיים שלא כמתוכנן	80% מתהליכי העבודה שהוגדרו ברה ארגון הוטמעו. החל שלב הטיפול בפערים שנמצאו בין התהליכים החדשים לישנים נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 07/02/11

אגף גביית אגרות ודמי שרותים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

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 = הקמת פורטל ידע אגפי	הסתיים לפי התכנון	הושק אתר הידע האגפי , האתר מרכז הן נושאי שירות והן נושאי גביה ומשמש ככלי עבודה באגף נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 30/01/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר פעילויות יעד = קיום השתלמויות בדגש מקצועיות, שירותיות והעצמת מנהלים	הסתיים לפי התכנון	כ-85% מהעובדים השתתפו בקורסים בתחומי העיסוק: אכיפה, שירות, ניהול, אופיס,בטיחות, קורס מפקחים ועוד. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 07/02/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = קיצור זמני מסירת דרישות חוב יעד = ביצוע אכיפת חובות עד 45 יום ממועד היווצרות החוב	הסתיים לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = סכום תקבולים בארנונה שוטף ופיגור יעד = גביה בגין ארנונה פיגור: 230 מיליון ש"ח במחירי 2010	הסתיים מעבר לתכנון	סכום תקבולי ארנונה פיגור לשנת 2010: כ-321 מיליון ש"ח. בשנת 2009: כ-260 מיליון ש"ח נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 30/01/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = סכום תקבולים בארנונה שוטף ופיגור יעד = גביה בגין ארנונה שוטף: 2.335 מיליארד ש"ח במחירי 2010	הסתיים מעבר לתכנון	סכום תקבולי ארנונה שוטף לשנת 2010: כ-2.39 מיליארד ש"ח. בשנת 2009: כ-2.3 מיליארד ש"ח נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 30/01/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = סכום תקבולים במים יעד = גביה בגין מים: 140 מיליון ש"ח ללא היטל בצורת (עודכן מ-360 ל-140 בעקבות הקמת תאגיד המים	הסתיים מעבר לתכנון	סכום תקבולים במים בגין פיגור ללא היטל בצורת לשנת 2010 הינו: 143 מיליון ש"ח נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 30/01/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = כמות תהליכים מובני אכיפה: ייעול ומקסום הגביה יעד = הכנת ורענון תהליכי עבודה מובני אכיפה	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = סך החובות בפיגור יעד = צמצום היקף החובות בפיגור ב-250 מיליון ש"ח	מתקדם לפי התכנון	היקף החובות ברוטו צומצם במהלך השנה בסך של 452 מיליון ש"ח, והיקף החובות נטו (בתוספת הפרשי ריבית והצמדה בגין מצבת החובות הקיימת) הצטמצם ב-216 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 27/03/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = עבודה באמצעות מספונים במכרז הוצל"פ יעד = קיצור הליכי הגביה תוך 45 יום מגיבוש החוב	הסתיים שלא כמתוכנן	בעקבות בעיה בתפעול המסופון, הוחלט לדחות את התחלת עבודת קבלני הוצל"פ עם המסופון עד לתיקון התקלות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 01/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = שיעור גביית היטל בצורת יעד = שיעור גבית היטל הבצורת טרם נקבע	הסתיים לפי התכנון	היטל בצורת הסתיים בתאריך 31.12.09 נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = שיעורי הגביה בארנונה בחלוקה לפיגור ושוטף יעד = שיעורי גביה של 94% במגורים שוטף ו-82.5% בעסקים שוטף	הסתיים מעבר לתכנון	שיעורי הגביה לשנת 2010 הינם כדלקמן: מגורים שוטף - 94% ועסקים שוטף - 86%. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 30/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = כמות ישיבות ופרויקטים משותפים בין היחידות השונות יעד = בדיקת היתכנות איחוז מרכזים בין יחידות בנושאים הבאים: חקירות ואיתור כתובות, הוצל"פ, התקשרות עם עו"ד	מתקדם לפי התכנון	מכרז טלאול הסתיים בתחילת שנת 2010, מכרז חקירות - פורסמו הזוכים במכרז. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = שביעות רצונו של העובד/מנהל ביחידה יעד = העצמת המנהלים בדרגי הביניים	מתקדם לפי התכנון	אושר עיבוי מבנה ארגוני הכולל עיבוי מהותי של המנהלים בדרגי הביניים. בימים אלו מתוכנן קורס ניהולי ומקצועי לדרגי הביניים אשר התקיים במחצית הראשונה של שנת 2011 נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = מס' השינויים שבוצעו יעד = יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני	מתקדם לפי התכנון	במסגרת העבודה מול היחידה למחקר כלכלי וחברתי מתבצע תהליך יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני בהתאם לתוכנית עבודה שנקבעה נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = מספר היציאות לימי השתלמות, ערבי גיבוש ומפגשים חברתיים יעד = יציאה ליום השתלמות וערב גיבוש בשנת 2010	מתקדם לפי התכנון	התקיימו יום השתלמות אגפי בחודש יוני 2010, ויום גיבוש אגפי בחודש דצמבר 2010. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = שביעות רצונו של העובד/מנהל ביחידה יעד = מתן "הטבות מיוחדות" מסל מנהל האגף לעידוד מצוינות בעבודה (עובדים/צוותי עבודה)	מתקדם לפי התכנון	מבוצע באופן שוטף במקרים של מצוינות והערכה אישית לעובדים ויחידות נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = שביעות רצונו של העובד/מנהל ביחידה יעד = שילוב עובדים במגוון פעילויות באגף במסגרת ניווד פנימי	מתקדם לפי התכנון	במהלך שנת 2010 ניווד מספר ניכר של עובדים בהתאם לצרכי האגף נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = שביעות רצונו של העובד/מנהל ביחידה יעד = שקיפות אל מול העובדים בקבלת: דרגות/קיצורי פז"מ	מתקדם לפי התכנון	רשימות המועמדים מפורסמות, כמו גם הליך הבחירה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = כמות השתלמויות וקורסים לרבות: סדנאות שירות ולימוד תורת הטלמרקטינג בארגון יעד = השתלמות לכלל העובדים בטלמרקטינג	הסתיים לפי התכנון	במהלך שנת 2010 הועברו ההשתלמויות הבאות: יחידת חוקרי שטח-השתלמות מקיפה בנושא מימונות השירות ומימונות גבית שטח. מוקד הטלפוני-בוצעה סדנת "מבנה שירות ושיחה". צוות הטלמרקטינג- בוצעה סדנת שירות "מוכר". נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = ביצוע פרופיל ניהול מוגדר יעד = סיום ביצוע הדרכות והטמעת שיגרת עבודה	מתקדם לפי התכנון	במהלך השנה בוצעו מגוון רחב מאוד של הדרכות באגף. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = אחוז נטישת שיחות במוקד הטלפוני יעד = עד 5% נטישות	הסתיים שלא כמתוכנן	אחוז נטישה לשנת 2010 הינו: 8%, הסיבות לגידול הינם: כפועל יוצא מהשינויים במסגרת פעילות המים לרבות היטל בצורת, שינוי תעריפים ומעבר לתאגיד מי אביבים בע"מ. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = אחוז מענה למכתבים בתוך 21 יום יעד = עמידה בזמני מענה למכתבים ביחידת המכתבים	מתקדם לפי התכנון	בשנת 2010 אחוז מענה למכתבים בתוך 21 יום הינו: 84% נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 14/03/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = זמני המתנה במוקד הטלפוני יעד = עמידה ביעדי גביה ביחידת הטלמרקטינג כ-5 מלש"ח בחודש	הסתיים שלא כמתוכנן	ממוצע גביה חודשי לשנת 2010 הינו: 2.14 מיליון ש"ח. במהלך שנת 2010 יחידת הטלמרקטינג גיבתה את המוקד הטלפוני במענה לשיחות עקב עומסים בכמות השיחות הנכנסות שנבעו מסגירת היטל בצורת בחודש 3-2010 ובעקבות הדרכות מאסיביות בנושא המים. סה"כ היקף הגביה בשנת 2010 הינו: 26 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 31/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = זמני המתנה במוקד הטלפוני יעד = עמידה ביעדי שירות וגביה במוקד הטלפוני	מתקדם לפי התכנון	זמני המתנה במוקד הטלפוני בשנת 2010: זמן המתנה ממוצע 2.2 דקות, זמן המתנה מקסימלי 8.25 דקות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז הממשקים הכספיים בבקרה יעד = הפקת דוחות בקרה ל-100% מכל הממשקים הכספיים (בשיתוף אגף מחשוב ומ"מ)	מתעכב ביחס לתכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
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	מתקדם לפי התכנון	אושרו איוש 4 תקנים של כלכלנים להקמת יחידה שתהיה אמונה על נושא זה, במהלך המחצית הראשונה בשנת 2011 יצאו מכרזים להשלמת הפעילות נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז התהליכים העסקיים בבקרה יעד = יצירת כלי ממוחשב לצורך קבלת תחזית הכנסות ברמה רבעונית/חצי שנתית ושנתית	מתקדם לפי התכנון	נבנה כלי ממוחשב לצורך קבלת הכנסות חודשי / רבעוני / חצי שנתי ושנתי. במהלך שנת 2011 יבחן הכלי מול התוצאות בפועל. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = אחוז התהליכים העסקיים בבקרה יעד = יצירת שולחן עבודה לפעילות מנהלי המחלקות הכולל מגוון דוחות בקרה ניהוליים	הסתיים לפי התכנון	נבנו דוחות בקרה ניהוליים לכל מחלקות האכיפה בנושאים הבאים: היקף כמותי וסכומי לחובות הארנונה בכל שלב בתהליך האכיפה, כמות סגירת ופתיחת תיקי אכיפה מידי חודש, כמות הנעילות וסוגי הנעילות, מיפוי חובות הארנונה עפ"י שימושים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = כמות דוחות תכנון ובקרה באגף יעד = המשך הטמעת מחו"ג	מתקדם לפי התכנון	נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = כמות דוחות תכנון ובקרה באגף יעד = הפעלת מגוון דוחות בנושאי תכנון ובקרה באגף ככלי עזר להשגת היעדים הרצויים	מתקדם לפי התכנון	במהלך שנת 2010 מופקים דוחות בקרה בנושאים הבאים: תקבולים, אכיפה מינהלית, עיקולי בנקים, פעולות משפטיות, תלושי ארנונה ומים. ישיבות סטטוס לעניין זה מבוצעות באופן שוטף עם מחלקות האכיפה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = היקף ההטמעה יעד = עבודה עצמאית ע"י 90% מכלל העובדים	מתקדם לפי התכנון	כיום העבודה עצמאית על מערכת ה-sap. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = כמות קורסים והשתלמויות למנהלים ועובדים בשנת 2010 יעד = שיתוף בצוותי פיתוח שחב ב' במערכת	מתקדם לפי התכנון	מתבצע באופן שוטף נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 26/01/11

אגף חיובי ארנונה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	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	נכון למועד זה מערכת המדידות לא עלתה לאויר והפעילות המרכזית לא החלה, יחד עם זאת נבחנו שטחים שנמדדו בעבר והתוצאות: נמדדו שטחים בהיקף של כ- 20,000 מ"ר, הגדלה בבסיס החיוב בכ - 1.2 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = סכום הגדלה בחיוב יעד = הגדלת בסיס החיוב ב כ- 10 מיליון ש"ח במסגרת מודיעין עיסקי	הסתיים לפי התכנון	הגדלה בבסיס החיוב בכ - 10.1 מיליון ש"ח. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 22/02/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני	הסתיים לפי התכנון	יושמו מסקנות סקר האקלים הארגוני הן בנושא שיפור סביבת העבודה, הן בנושא הרחבת מעגל העובדים שיוצאים להשתלמויות והן בנושא הלכידות החברתית. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11

אגף חיובי ארנונה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד 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: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11
ייעול התהליכים הביורוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = זמן קבלת מענה לפניות בכתב יעד = לפחות 85% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום, ולא יותר מ-2% מהפניות יענו לאחר 60 יום	הסתיים לפי התכנון	כ-86% מהפניות בכתב נענו תוך 30 יום וכ-2.5% מהפניות נענו לאחר 60 יום. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11
ייעול התהליכים הביורוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = זמן הכנת החומר לשירות המשפטי יעד = לפחות ב-80% מהעררים המתקבלים, יוכן החומר המתבקש ויועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה	הסתיים מעבר לתכנון	88% מהעררים שהתקבלו הוכן החומר המתבקש והועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יצירת תהליכי בקרה שיטתיים. וניתוח היקף החיובים	הסתיים לפי התכנון	נבנו תהליכי בקרה ואופיינו דוחות בקרה במערכת ה-BI. ניתוח היקף חיובים מתבצע לאחר כל ריצת חיוב. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11

אגף חיובי ארנונה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכות יעד = 100% מהעובדים יעברו הדרכות	הסתיים לפי התכנון	כל עובדי האגף עברו הדרכה בנושא מים, כרטיס חשבון ומסך מאגד. עובדי מחלקת תאום ובקרה עברו הדרכות בנושא פיצול ואיחוד נכסים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 21/02/11
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: 2010 - 4 ת.עדכון = 22/02/11
קידום תפיסת מצוינות בשירות תוך התאמת המבנה הארגוני, תשתיות פיזיות וטכנולוגיות, תהליכי עבודה, נגישות וזמינות מידע	מדד כמותי = שלב ביישום הרה ארגון יעד = תכנון ויישום הרה ארגון	הסתיים שלא כמתוכנן	הוקמו משרות לפעילות היזומה. החל תהליך מכרזים למשרות התואמות את המבנה הארגוני. גובש המבנה הארגוני ברמת המחלקות והיחידות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 22/02/11

אגף הכנסות מבניה ופיתוח - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = היקף גבייה יעד =אכיפת הגבייה של היטלי פיתוח ותיקוני ביוב	הסתיים לפי התכנון	בוצעה התקשרות עם משרד עו"ד והוגשו דרישות לגבי חובות של תיקוני ביוב נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 14/03/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = ללא מדד יעד =הוצאת שומת היטל השבחה נכונה	הסתיים לפי התכנון	שומות הועדה מתייחסות לשומות מכרעות או מוסכמות שהיו בסביבה נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 12/01/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = מספר תוכניות שעוברות בדיקה/ליווי יעד =ליווי כלכלי ושמאי של 10 תוכניות בניין עיר	הסתיים מעבר לתכנון	במחצית השנייה של השנה בוצע ליווי כלכלי שמאי לכ- 20 תוכניות כגון: מתחם כורש, משטרת דיזינגוף, מתחם אונטרמן ועוד. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 12/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד =ישום תוצאות סקר אקלים ארגוני אגפי	הסתיים לפי התכנון	במהלך השנה בוצע יישום של הסקר באגף: פ.א עם עובדי האגף, סיורים מקצועיים לפי הצורך, ישיבות צוות, מפגשים אגפיים כגון תחכימים וכו. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 12/01/11

אגף הכנסות מבניה ופיתוח - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = מספר ההדרכות בשנה יעד = ביצוע 3 הדרכות בשנה	הסתיים מעבר לתכנון	בוצעו 3 הדרכות למרכז המידע, הדרכה נוספת בוצעה למס שבח. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/01/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = מספר הערכות שומה יעד = הערכת עבודת השמאים ע"פ מדגם ומתן ציון לשמאים - מינימום 220 שומות	הסתיים שלא כמתוכנן	בשנת 2010 בוצעו 204 הערכות שומה מתוך 220 נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 12/01/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = ללא מדד יעד = התאמת מערכת היטל השבחה לתיקון 84 ולתוכנית השימור	הסתיים לפי התכנון	המערכת הותאמה בהתאם לתקנות נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 12/01/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מערכת עובדת ללא תקלות יעד = הטמעה של מערכת היטלי פיתוח	הסתיים מעבר לתכנון	המערכת עובדת היטב, ישנם הערות ושינויים המטופלים במסגרת ישיבות עבודה סדורות. נדרש עדיין לבצע התאמה לתאגיד המים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 12/01/11

אגף הכנסות מבניה ופיתוח - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = ללא מדד יעד = הקמת פורטל אגפי	מתעכב ביחס לתכנון	הוחל אפיון הפורטל באגף בשנת 2010, צפי להקמת הפורטל ברבעון ראשון של שנת 2011 נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/01/11

אגף חניה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = כמות החייבים בשלב האכיפה. יעד = הקטנת כמות החייבים ע"י אכיפה אפקטיבית ב-20%	מתקדם לפי התכנון	הקטנת כמות החייבים כתוצאה מעיקול בנק ממוכן ופעולות אכיפה נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
הגדלת היקף הכנסות העירייה על פי יעדי המנכ"ל	מדד כמותי = כמות שימוש באמצעים טכנולוגיים. יעד = פיתוח 3 אמצעים טכנולוגיים נוספים ושיפור אמצעים קיימים	מתקדם לפי התכנון	פיתוח - שרות SMS, פיתוח דוחות לנציג שרות. שיפור - שדרוג מערכת אכיפה, מלודי ודוחות BI. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = הכנת תוכנית עבודה שנתית ליישום תוצאות הסקר בשיתוף היחידה למחקר כלכלי חברתי	הסתיים לפי התכנון	הוכנה תוכנית עבודה שנתית שמטרתה יישום תוצאות הסקר. ישמו יושרו שגרות הניהול ופעילויות לרווחת הפרט בהתאם לתוכנית. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = כמות מפגשים יזומים שנתיים בין מנהל לעובד. יעד = לפחות שני מפגשים יזומים ומתועדים בשנה בפן המקצועי והאישי	מתקדם לפי התכנון	נערכו שני מפגשים יזומים בין עובד למנהל במהלך שנת 2010. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11

אגף חניה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
ייעול התהליכים הביורוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = מספר תחומים בהם יש שרות מרחוק. יעד = 1) הוספת שני תחומים לשרות מרחוק: תשלומים במסגרת עירייה זמינה. מענה לאזרח באמצעות המייל. 2) העלאת כמות המשתמשים בשרות מרחוק ב 50%: טופס מקוון 600 בחודש תו חניה עד הבית 1200 בחודש	מתעכב ביחס לתכנון	עירייה זמינה - אמור לעלות במהלך 2011. טופס מקוון - 500 בחודש נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
ייעול התהליכים הביורוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = מדידת זמן מענה יעד = פניית בכתב- 22 ימים מענה טלפוני 1.15 דקה קבלת קהל- 14 דקות תו חניה עד הבית - עד 48 שעות	הסתיים לפי התכנון	עמידה בכל יעדי השרות שנקבעו בתוכנית העבודה. פניות בכתב- מענה תוך 21 יום. מענה טלפוני - זמן המתנה ממוצע 1:11. קבלת קהל - זמן המתנה ממוצע - 10 דקות. תו חניה באמצעות שליח תוך 48 שעות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = מס' הארועים שתוחקרו ונלמדו בשנה. יעד = הקמת פורום ידע מקצועי באגף שיתכנס אחת לחודש לצורך למידה, שיפור תהליכים והפקת לקחים	הסתיים לפי התכנון	אחת לחודש מתכנס פורום ידע באגף, בהשתתפות מנהלים ונציגי עובדים ודן בנושאים מקצועיים ובשיפור תהליכים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11

אגף חניה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = מספר הפרמטרים בהם נמדד נציג השירות יעד = מדידת נציג השירות בפרמטרים של שרות, זמינות, יעילות ומקצועיות	מתקדם לפי התכנון	קיים דוח נציג במוקדי השרות המודד ברמה יומית וחודשית פרמטרים של שרות, זמינות, יעילות ומקצועיות וגביה. נכון לרבעון: 2010 - 1 ת.עדכון = 24/05/10
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = מס' הבקרות ליחידות באגף. יעד = בקרה תהליכית, כספית ומקצועית בכל יחידות האגף	מתעכב ביחס לתכנון	טרם בוצע במערכת המלודי נעזרים בדוחות BI נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
העמקת הבקרה הכספית והתהליכית בעבודת המינהל	מדד כמותי = מס' ערוצי בקרות כספיות המשמשות לתכנון ובקרה. יעד = הקמת 22 ערוצי בקרה כספיות להכנסות ולהוצאות	מתעכב ביחס לתכנון	טרם בוצע במערכת מלודי, נעזרים בדוחות BI נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = כמות נציגים שעברו הדרכה מקצועית בשנה. יעד = 75% מכלל עובדי האגף שיעברו הכשרה מקצועית	הסתיים לפי התכנון	למעלה מ 80% מעובדי האגף עברו הכשרה מקצועית. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11

אגף חניה - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

דיווח	סטטוס	מדד כמותי תיאור יעד	מטרה שנתית
<p>נכון לרבעון האחרון של שנת 2010 למעלה מ 90% מנציגי השרות השמתשו בפורטל האגפי.</p> <p>נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 08/02/11</p>	<p>הסתיים לפי התכנון</p>	<p>מדד כמותי = מספר משתמשים בפורטל באגף החניה יעד = העלאת רמת השימוש בפורטל אגף החניה בקרב העובדים. רמת שימוש של למעלה מ-90%</p>	<p>העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית</p>

מרכז השירות העירוני - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יישום מסקנות סקר אקלים ארגוני	הסתיים לפי התכנון	100% מהנציגים עפ"י תכנית העבודה עברו סדנא ל"התמודדות מול מצבים מורכבים בעבודה". נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 29/03/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = יצירת אקלים אירגוני של שיתוף עובדים - מנהלים	הסתיים לפי התכנון	בוצעו פ"ע, פ"א, דלת פתוחה, סדנת מיומנויות שירות, העברת מסרים ושירות, יום המשפחה במרכז. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 05/01/11
המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת	מדד כמותי = ללא מדד יעד = שיתוף עבודה בין מטה מינהל הכספים ומטה האגפים הקשורים למרכז השירות	הסתיים לפי התכנון	מבוצע בשוטף ישיבות לצורך סינכרון והעברת מידע בין היחידות למרכז השירות העירוני. בנוסף הותנע תהליך של "שימור ממשקים". נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 05/01/11
ייעול התהליכים הבירוקרטיים במגע עם הציבור	מדד כמותי = זמן תגובה יעד = קיצור תהליך מתן אישור לטאבו במקרים שלקוח נמצא בחוב פשוט - תוך 4 ימי עבודה (בתיאום עם ארגון ותקינה	הסתיים לפי התכנון	תהליך אישור לטאבו עבר לטיפול אגף הגבייה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 29/03/11

מרכז השירות העירוני - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = טיב טיפול יעד = 80% עמידה ביעד זמני הטיפול	לא יבוצע	כלי המדידה לא סופק עקב סדר עדיפות נמוך ביחס למטלות אחרות. לכן, אין יכולת לאמוד את טיב הטיפול. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 03/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = טיב שירות יעד = 80% עמידה ביעד זמני המתנה - זמני ההמתנה הם: מוקד מהיר ות.תושב עד 5 דקות. ארנונה ומים, טאבו וחיובי ארנונה עד 30 דקות. חניה, שילוט ומידע תכנוני עד 15 דקות	הסתיים לפי התכנון	תחום לקוחות פרטיים: ארנונה פרטי 78%, מהיר 83%, חיובי ארנונה פרטי 97%, חניה 68%(כ"א), ותעודת תושב 74%. תחום לקוחות עסקיים: ארנונה עסקי 96%, חיובי ארנונה עסקי 98%, שילוט 97%, מידע תכנוני 97%. טיב השירות של כלל המרכז עומד על 81%. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/03/11

מרכז השירות העירוני - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = קיצור זמן המתנה יעד = זמני ההמתנה בכל תור: מוקד מהיר - 5 דקות, ארנונה מים וטאבו - 30 דקות, חיובי ארנונה - 30 דקות, תוי חניה - 15 דקות, שילוט - 15 דקות, מידע תכנוני - 15 דקות ותעודת תושב - 5 דקות	הסתיים מעבר לתכנון	תחום לקוחות פרטיים: ארנונה פרטי 19 דק', מהיר 3 דק', חיובי ארנונה פרטי 4 דק', חניה 12 דק', ותעודת תושב 3 דק'. תחום לקוחות עסקיים: ארנונה עסקי 4 דק', חיובי ארנונה עסקי 4 דק', שילוט 5 דק', מידע תכנוני 5 דק'. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/03/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = מספר לקוחות שנטשו יעד = עד 10% לקוחות נוטשים	הסתיים מעבר לתכנון	אחוז הנטישות במרכז למחצית השנייה הינו 7%. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 03/01/11
יצירת פרופיל ניהול מוגדר ומקצועי למוקדי השירות - הטמעת שגרות ניהול ומדדים	מדד כמותי = ציון סקר שביעות רצון יעד = ציון סקר שביעות רצון - 4.1	הסתיים מעבר לתכנון	שביעות רצון כללית בתחום לקוחות פרטיים הינו 4.5. שביעות רצון כללית בתחום לקוחות עסקיים הינו 4.3. שביעות רצון בכלל מרכז השירות בממוצע הינו 4.4. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/03/11

מרכז השירות העירוני - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = אחוז עובדים שיעברו הדרכות יעד = 100% מהעובדים יעברו סדנא יומית בנושא שירות	הסתיים לפי התכנון	100% מהעובדים עברו סדנא בנושא שירות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 03/01/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = ללא מדד יעד = שימוש במערכות המידע ככלי עזר בקבלת החלטות במרכז השירות	הסתיים לפי התכנון	מבוצע בשוטף. שימוש במערכת ה-SAP ומערכת ניהול תורים לקבלת החלטות ובניית אסטרטגיה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 03/01/11
העמקת הידע המקצועי והניהולי של העובדים והשדרה הניהולית	מדד כמותי = מספר הכניסות לשולחן עבודה ולמינהלות ידע יעד = הטמעת שולחן העבודה ומנהלות הידע לכלל הנציגים	הסתיים לפי התכנון	ממוצע יומי: 88 כניסות למינהלת ידע. ממוצע יומי: 287 כניסות לפורטל. אנו ממשיכים להעשיר את המידע הנגיש בפורטל לפי בקשות הנציגים והמנהלים. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/03/11

מרכז השירות העירוני - סטטוס ביצוע יעדים בהיבט שנתי נכון לשנת עבודה 2010			
מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = ללא מדד יעד = איתור וצמצום פערי ידע בהתאם למבדק שיעשה במערכות התפעוליות - אחת לרבעון	הסתיים לפי התכנון	בוצעו הדרכות בנושאים: תאגיד מים, הנחות, חילופי מחזיקים, חניה (לנציגי ארנונה), ניהול תורים, שולחן עבודה, טאבו, מסך מאגד, עדכוני גרסה. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/03/11
קידום פיתוח והטמעת מחו"ג	מדד כמותי = ללא מדד יעד = המשך הטמעת מחו"ג	הסתיים לפי התכנון	שת"פ בין כל הגורמים והעלאת צרכים לשיפור ופיתוח מערכת ה sap . בניית תוכנית עבודה להדרכות מקצועיות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 13/03/11
טיפול מקצועי ואישי של הרובד הניהולי במרכז השירות	מדד כמותי = ללא מדד יעד = חיזוק הקשר בין המנהלים ושיפור זרימת המידע - קיום מפגש פעם בשבוע	הסתיים לפי התכנון	סטטוס שבועי, סדנת מנהלים וימי גיבוש. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 04/01/11
שיפור וייעול תהליכי העבודה במרכז השירות העירוני	מדד כמותי = מספר הצעות שיוגשו יעד = עובדי מרכז השירות העירוני יגישו לפחות 20 הצעות לייעול וחסכון	הסתיים מעבר לתכנון	במחצית השניה הוצעו 19 הצעות ייעול. סה"כ בשנת 2010 37 הצעות. נכון לרבעון: 2010 - 4 ת.עדכון = 04/01/11