

## היחידה לשירות ולפניות הציבור

### סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי - 2016

מטרה שנתית	מדד כמותי / תיאור יעד	סטטוס	דיווח
דיגיתל כבסיס ומסגרת למתן שירות ולקיום דו שיח עם התושב	מדד כמותי = מספר תהליכים חדשים באיפיון והטמעה של שירותים נוספים יעד = אפיון והטמעה של 3 שירותים מקוונים חדשים (אישור לטאבו, חילופי מחזיקים, הוראת קבע) בשיתוף אגף או"ת ואגף המחשוב	הסתיים – בוצע 100%	נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
המשך שיפור ויעול תהליכים ברישוי ופיקוח על הבניה	מדד כמותי = מספר העובדים המחוברים לשפת השירות במחלקת פיקוח על הבנייה יעד = כלל העובדים מחוברים לשגרות ניהול ושפת שירות	הסתיים – בוצע מעל 50%	בחציון השני הוקפאה העבודה בשלחוסר בשלות ניהולית של הנהלת המחלקה ולאחר מכן לאור הודעת מנהלת האגף על עזיבה. נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
המשך שיפור ויעול תהליכים ברישוי ופיקוח על הבניה	מדד כמותי = מספר העובדים המחוברים לשפת השירות במחלקת מידע יעד = כלל עובדי מחלקת מידע מחוברים לתפיסת השירות העירונית ומנהלים שגרות ניהול ועבודה	הסתיים – בוצע מעל 50%	בחציון השני הוקפאה העבודה בשל הצורך בהערכות לרישוי מקוון ולאחר מכן לאור הודעת מנהלת האגף על עזיבה. נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
המשך שיפור ויעול תהליכים ברישוי ופיקוח על הבניה	מדד כמותי = מספר העובדים המחוברים לשפת השירות במחלקת הרישוי יעד = כלל עובדי מחלקת רישוי מחוברים לתפיסת השירות העירונית ומנהלים שגרות ניהול ועבודה	הסתיים – בוצע מעל 50%	בחציון השני התמעטה העבודה בשל המעבר לרישוי מקוון בצורה מלאטה ובשל עזיבת מנהלת האגף נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר היחידות בהן תוטמע שפת השירות בתכתובת דואר ומידע כתוב יעד = הטמעה ב 3 יחידות עירוניות במנהל הכספים	הסתיים – בוצע 100%	נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17

**סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי - 2016**

מטרה שנתית	מדד כמותי / תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = שלבים בפרויקט CRM באגף החניה  יעד = אפיון ופיתוח המערכת עבור אגף החנייה בשיתוף עם אגף המיחשוב ואגף ארגון ותקינה	הסתיים – בוצע מעל 50%	הסתיים האפיון העסקי, בסוף 2016 החל שלב אפיון תהליכים. הפרוייקט התעכב בשל סכסוך עבודה, צורך בהגדרה ברורה של גבולות הגזרה בין המערכות התפעוליות ל CRM והחלפת מנהל אגף  נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר מרכזי השירות בהם הוטמעו שגרות ניהול ושפת שירות  יעד = במסגרת הקמת 3 מרכזי שירות אזוריים, אפיון ובניית שגרות לניהול שירות, הטמעת שפת השירות העירונית	הסתיים – בוצע מעל 50%	עבודה החלה רק בסוף רבעון 4, (המתנו לסיום עבודת ניהול שינוי עם מנהלות המחלקה) בוצע ניתוח של זרימת לקוח, הגדרת תכנית עבודה ליצירת שפה אחידה במרכזים.  נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר המוקדים בהם מוטמעים שגרות ניהול ושפת שירות  יעד = הטמעת שגרות ניהול ושפת שירות ב 13 מוקדי שירות עירוניים: ארנונה טלפוני, חנייה טלפוני, חניה מכתבים, חניה קהל, רו"פ טלפוני, רו"פ פיקוח, ארנונה אכיפה מגורים, חינוך רישום גני ילדים, רישוי עסקים קהל, ארנונה טאבו, מרכז השירות העירוני, ארנונה מכתבים, 106	הסתיים – בוצע 100%	נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר היחידות המבצעות למידה וניתוח מסקר שביעות רצון  יעד = הטמעת שגרת ניהול של למידה וגזירת פעולות ליישום מסקרי שביעות רצון ב 6 יחידות	הסתיים – בוצע 75% ומעלה	בוצע על פי תכנון למעט במשל"ט תברואה בשל הקפאת חלק מהעבודה בהנחיית ארגון העובדים  נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17

**סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי - 2016**

מטרה שנתית	מדד כמותי / תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר המנהלים שקיבלו הכשרה בניהול שירות יעד = הכשרת מנהלים בניהול שירות "לוקחים אחריות על השירות" 150 מנהלים, 12 שעות לפחות	הסתיים – בוצע 100%	נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר עובדים שקיבלו הכשרה בנושא שירות יעד = הכשרת עובדים למתן שירות הערכי העירייה (קש"ר) 400 עובדים, 7 שעות לפחות	הסתיים – בוצע 100%	נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = שלבים בפרויקט CRM בחטיבת התפעול יעד = המשך הטמעת מערכת לניהול קשרי לקוחות בחטיבת התפעול (106, תברואה) פעימה שניה במערכת	הסתיים – בוצע פחות מ- 50%	פעילות האיפיון הופסקה באפריל 2016 בשל סכסוך עבודה מול ארגון העובדים לא ניתן אישור לחזור למפגשי איפיון ולבדיקות מערכת. נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = מספר עובדים מצטיינים במוקדי השירות העירוניים יעד = נציג שירות מצטיין בכל חציון ב - 15 מוקדי שירות עירוניים	הסתיים – בוצע 100%	נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 08/02/17
יצירת חווית לקוח והטמעת שגרות לניהול השירות בקש"ר - בכלל יחידות העירייה	מדד כמותי = שיעור העלייה של מספר הלקוחות שנענו באמצעות הדואר האלקטרוני יעד = עליה של כ - 5% מהנתון של השנה החולפת בקרב מתאמי פניות ציבור יחידתיים	הסתיים – בוצע 100%	ב 2016 בוצע גידול שנתי של 6% בלקוחות שנענו באמצעות המייל בקרב מתאמי פניות הציבור היחידתיים (נתונים ממנהלת צוות פנ"צ) נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 13/02/17

**סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית בהיבט שנתי - 2016**

מטרה שנתית	מדד כמותי / תיאור יעד	סטטוס	דיווח
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיזוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	<p><b>מדד כמותי = פיתוח זימון תורים באגף רישוי עסקים</b></p> <p><b>יעד = אפיון ופיתוח המערכת בקבלת קהל באגף רישוי עסקים</b></p>	הסתיים – בוצע 100%	<p>באגף רישוי עסקים הוטמע זימון תורים בסיסי ב 2016. ב 2017 - מתוכנן לאפיין ולפתח זימון תורים חכם - אשר יאפשר ללקוח לקבל את מירב המידע הנדרש לקבלת שירות ב OSS.</p> <p>נכון לרבעון: 2016 - 4 ת. עדכון = 13/02/17</p>
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיזוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	<p><b>מדד כמותי = פיתוח זימון תורים במרכז השירות - אחוז השינוי במספר המבקרים המזמינים תור מראש</b></p> <p><b>יעד = שיפור ממשק המשתמש לקבלת זימון פשוט. שיווק השירות החדש באמצעות רשת האינטרנט. היעד ל 2016 הוא גידול של כ - 20% במספר המזמינים תור מראש</b></p>	מתעכב - גורמים חיצונים	<p>במהלך השנה הנוכחית, ישנה ירידה במספר הפונים למרכז השירות העירוני. בהשוואה בין חציון א' 2015 לחציון א' 2016, ישנה ירידה של כ-19% במספר הפונים. הקיטון במספר הפונים הוריד את זמני ההמתנה של הלקוחות המזדמנים באופן משמעותי במרבית מהימים. בכדי לקדם את הנושא נדרש: (1) לקבל אישור הנהלה לאפשר קבלת קהל רק בזימון מראש, (2) פרסום מסיבי של השירותצ בערוצים שונים ע"י הדובר</p> <p>נכון לרבעון: 2016 - 2 ת. עדכון = 21/07/16</p>