



מינהל הכספים

דוחות ביצוע יעדים בהיבט שנתי

מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	אפיון טפסים מקוונים בראייה רוחבית באתר העירוני: הצטרפות להו"ק ארנונה וחינוך, חילופי מחויקים, אישור למאבו, הנחות נכסיות, שדרוג מופס מקוון לחו חניה, רשיון שילום מקוון בשיתוף אגפי המינהל, אגף מחשוב, אגף או"ת ומינהלת הידע העירונית - מותנה בת"ע א. מיחשוב סטטוס: הסתיים – בוצע 100% בהתאם לתוכנית העבודה של אגף המחושב שאושרה בוצעו טפסים מקווני בנושא: חילופי מחויקים, הצטרפות להוראת קבע.	מספר טפסים מקוונים שיבוצעו במסגרת המעבר לעירייה דיגיטלית	נגישות שירותים ומידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת (אזור אישי, אתר עירוני, יישום לניידים)	דיגיטל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר
1	שמירה על 100% מהפרמטרים הקשורים לניהול העירוני והכספי מהם בנוי הדירוג. סטטוס: הסתיים – בוצע 100% הדירוג נשמר גם בענת 2017	אחוז הפרמטרים הבונים את הדירוג שנשמרו	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית
1	מחו"ג אגד"ש חינוך עלייה לאוויר אוגוסט 2017, מחו"ג ברירות משפט עלייה לאויר דצמבר 2017, פרויקט רא"ם עלייה לאויר מאי 2017 השתתפות בצוותי אפיון, כתיבת הנחיות עבודה מוכוונות מערכת, פתרון תשתיתי לניהול מסמכים, הרשאות, הדרכה והטמעה סטטוס: הסתיים – בוצע 75% ומעלה בהתאם לתוכנית העבודה שאושרה מחו"ג אגד"ש חינוך עלה לאויר, רא"ם עלה לאויר מחו"ג ברירות משפט נדחה למרץ 2019	שיעור עמידה בלוחות זמנים של תוכנית העבודה	קידום מערכת גבייה עירונית אחודה (מחו"ג)	השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית
1	30% מתוצרי ההדרכה שיפותחו לעובדי המינהל יהיו באמצעים מתוקשבים וחדשניים סטטוס: הסתיים – מעבר לתכנון 40% מתוצרי ההדרכה שפותחו לעובדי המינהל היו באמצעים מתוקשבים: לומדת אכיפה בנת"צ סרטון למידה תפישת המשפחה במחו"ג באגד"ש חינוך. לומדת היכרות פרויקט ראם, לומדת עדכון קומות ושטחים בארנונה מדריכים אינראקטיביים למשתמש בנרסאות מחו"ג, לומדת הגשת בקשה אישית להנחה מקוונת לומדת מכרזים והתקשרויות, מצגת אינראקטיבית בנושא שינויים בצו הארנונה.	אחוז תוצרי הדרכה מתוקשבים וחדשניים	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
1	צמצום עלויות סריקה ויעול תהליכים באמצעות חתימה דיגיטלית על מסמכים שמופקים ממערכת מחו"ג. מותנה בת"ע אגף מחשוב סטטוס: הסתיים – בוצע מעל 50% הסתיים שלב האפיון, הועבר לאגף המחשוב שיצא בבקשה לקבלת הצעות מספקים.	שלב באפיון וביישום	פיתוח, שיפור ויעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה

מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
עיר שווה בתל-אביב-יפו - FAIR SHARED CITY	תרבות ארגונית מודעת מגדר	אחוז שגויים בתהליך הסריקה	עילוב עובדי מרכז תעסוקה שיקומי (מת"ש) בסריקת מסמכים תוך הנחייה מקצועית ובקרה על איכות התהליך ושלמות החומר ע"י יחידת הסריקה. סטטוס : הסתיים - בוצע 100%	1
דיגיתל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	נגישות שירותים ומידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת (אזור אישי, אתר עירוני, יישום לניידים)	מספר דוחות ניהולים	המשך אפיון והממעת דוח ניהולי בנושא הכנסות העירייה עבור הנהלת מינהל הכספים באמצעות BO ובדגש על ראייה רוחבית, בשיתוף אנפי המינהל ואנפי מיחשוב סטטוס : הסתיים - בוצע פחות מ- 50% עודכן אפיון, הוגדרו דוחות בעילום כבסיס להצגת כלל הנתונים ממתין לאישור הגזבר ימשיך בשנת 2018.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	אחוז תאונות לגביהן בוצע תחקיר	ביצוע תחקירים על 100% מתאונות העבודה סטטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצעו תחקירים ב-100% מתאונות העבודה.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר סקרי בטיחות	ביצוע סקר בטיחות אחת לשנה על ידי מנהל, נאמן בטיחות וממונה בטיחות עירוני סטטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע סקר בטיחות יחד עם נאמן הבטיחות של מטה תכנון ופתוח, מנהלת המטה וממונה הבטיחות העירוני.	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מספר פעילויות להעמקת הידע המקצועי של מנהלים ועובדים	ביצוע לפחות קורס אחד בכל אגף, להעמקת הידע המקצועי של העובדים סטטוס : הסתיים - בוצע 100% באגף לגביית ארנונה: קורס הכשרת עובדים חדשים, אכיפה מינהלית, סוגיות מתקדמות באכיפה מינהלית מבוא לאכיפה מינהלית במחלקות משוב ובקרה ושרות, סדנה אנגלית עסקית בתחום הארנונה ובאגף חיובי ארנונה: סוגיות נבחרות בחיובי ארנונה, קורס עובדים חדשים, הדרכות רא"ם. האגד"ש: קורס מוסמך מחו"ג חינוך. מפגשי לימוד לאגף הכנסות מבניה ופיתוח. הדרכת אכיפה בנת"צ לאגף החניה.	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מספר פעילויות להעמקת הידע המקצועי של מנהלים ועובדים	ביצוע לפחות קורס/פעילות אחד בשנה ברמת מינהל סטטוס : הסתיים - בוצע 100% יום עיון בנושא אתיקה מקצועית בתחום הכספים למנהלי מחלקות ומעלה	2

מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מספר פעילויות לבחינת אפקטיביות ההדרכה	בחינת אפקטיביות ההדרכה באמצעות 4 פעילויות: דוחות ביצועים, צמצום HTU ל 30% , ביצוע סקר משוב בסיום קורס, מיפוי ידע בכלל הממנה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בחינת אפקטיביות הדרכה לכלל פעילויות ההדרכה, בוצע 100% של בחינת אפקטיביות לכלל פעילויות ההדרכה פניות HTU צומצם ב-28%.	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז שינוי בימי העדרויות עובדים בגין מחלות קצרות	צמצום ימי העדרות ב 3% בגין מחלות קצרות סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים הנתונים מתקבלים אחת לשנה מהמרכז למחקר חברתי וכלכלי	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור קשרי העבודה בין יחידות	מספר ממשקי עבודה	העמקת ממשקי העבודה בין אנפי המינהל השונים באמצעות ייעול 3 תהליכי עבודה, נקורסים רוחביים 2-1 פרויקטים משותפים סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצעו 4 קורסים רוחביים בתחום גבייה יזומה, מימוניות בניהול קונפליקטים קורס פיתוח מקצועי משותף לאגף חשבות ותקציבים. הכשרת נציג ורסטילי בוצעו 2 פרויקטים משותפים: (1 זימון תורים 2) תהליך מקוון לחילופי מחזיקים. בוצעו 3 תהליכים: (1 נציג ורסטילי 2) הסרת שילוט 3) הוראת קבע	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	שלב בפרויקט	ליווי והטמעת של פרויקט החלפת תווי חניה סטטוס : לא בוצע – החלטת הנהלה בחינת חולפות נוספות	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	שלב בהטמעה	הטמעת שיטת בקרה מדגמית לפיצול וארכוב מסמכים ביחידת הטאבו והמכתבים באגף הגבייה ובחיובי ארנונה סטטוס : הסתיים – בוצע פחות מ- 50% באגף חיובי ארנונה הוטמע ב-2017 ייעוץ בשנת 2018 באגף לגביית ארנונה נדחה הנושא לשנת 2018 עקב סדר עדיפויות של האגף	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	שלב בהטמעה	המשך הטמעת עבודה עם תיק אכיפה דיגיטאלי במחלקות האכיפה באגף הגבייה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצעו הדרכות והטמעות במחלקות האכיפה.	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	מחקר והערכה כבסיס להחלטות ושיפור ביצועים	מספר תחכימים שיבוצעו	2 תחכימים יבוצעו בכל אגף המטה ילווה 100% מהתחכימים סטטוס : הסתיים – בוצע 100% המטה מלווה 100% מהתחכימים בשנת 2017 בוצעו 12 תחכימים באגפי המינהל	2

מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
דיגיטל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	נגישות שירותים ומידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת (אזור אישי, אתר עירוני, יישום לניידים)	אחוז ליווי ובקרה	100% ליווי ובקרה של מערכת מצאי מנוהלת במינהל הכספים סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצעו ספירת מצאי בכל אגפי המינהל, ליווי 100% של ספירת המלאי באגפים, העברה בין היחידות, מיפול בבקשות הוצאה משימוש, השתתפות בועדת רכש ובלאי עירוני.	3
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	אחוז העובדים החדשים שעוברים הדרכה	100% מהעובדים החדשים יעברו הדרכה בנושא בטיחות במטרה לצמצם העדרות בעקבות תאונות. סמטוס : הסתיים - בוצע 100% כל העובדים החדשים במינהל עברו הדרכה בנושא בטיחות במטרה לצמצם העדרות בעקבות תאונות.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	אחוז העובדים שהשתתפו בפעילויות התנדבותיות	100% מעובדי המטה יתנדבו לפחות פעם אחת בשנה סמטוס : הסתיים - בוצע 100% עובדי הנהלת מינהל כספים השתתפו ביום המעשים הטובים	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שימור הלכידות הארגונית	מספר פעילויות לכידות בשנה	קיום פעילות מלכת לפחות פעמיים בשנה לכל עובדי המטה. קיום פעילות יום 'משפחתי' אחת לחודש סמטוס : הסתיים - בוצע 100% סיור ברכבת הקלה, ביקור בפרויקט ירוק בעיר, פרויקט ואהבת, כנס סיכום שנה	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור השירות הפנים ארגוני	מספר נציגים שינגישו את שירותי משאבי אנוש	הנגשת 2 נציגים של מחלקת משאבי אנוש ליחידות החיצוניות של מינהל הכספים ברחבי העיר סמטוס : הסתיים - בוצע 100% 2 נציגות ממחלקת משאבי אנוש מנגישות שירות לעובדים בבית קרדן: לאגף אגד"ש וחיובי ארנונה כמו כן באגף החניה בשד' ירושלים.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	מודעות עובדים לזכויותיהם	אחוז הקורסים במינהל בהן ישולבו הרצאות של משאבי אנוש	שילוב הרצאות של משאבי אנוש בהדרכות להגברת מודעות העובדים לזכויותיהם לפחות ב- 50% מהקורסים במינהל סמטוס : הסתיים - בוצע מעל 50% הרצאות של משאבי אנוש שולבו בכל הקורסים להכשרה של עובדים חדשים.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז הפניות היוזמות לעובדים הנעדרים מעל 10 ימים	פניה יזומה של נציגי משאבי אנוש לעובדים הנעדרים מעל 10 ימים ב- 100% מהמקרים סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע ב-100% מהמקרים שדווחו למשאבי אנוש פנו נציגות היחידה לעובדים שנעדרו מעל 10 ימים.	3
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	אחוז פניות סרוקות	100% פניות סרוקות סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע עפ"י התכנון נסרקו 100% מהפניות אמורים להיסרק בשנת 2017.	3

מטה מינהל הכספים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
3	בחינת 3 תהליכים לניהול סיכונים והעמקת הבקרה הכספית, התהליכית והפיננסית במינהל כספים סטטוס : מתקדם לפי התכנון באגד"ש תוכנית בקרה וניהול סיכונים בנושא השילום, הסרת שילום. באגף חניה העמקת הבקרה בנושא תווי חניה	מספר תהליכים	ניהול סיכונים ככלי ניהולי ומערכתי לשיפור תהליכים	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	יישום הבחינה הארגונית במטה תכנון ופיתוח סטטוס : לא בוצע – החלטת הנהלה ממתין לישיבה עם הנהלה	שלב ביישום	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
9	צמצום ימי העדרות ב-3% בגין מחלות קצרות (עד 3 ימי עבודה) סטטוס : לא בוצע - גורמים חיצוניים הנתונים מתקבלים אחת לשנה מהמרכז למחקר חברתי כלכלי	שיעור השינוי בימי העדרות בגין מחלות קצרות (עד 3 ימי עבודה)	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה

אגף לגביית אגרות ודמי שירותים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	אחוזי גביה בשומף	שילום - 99% גביה בגין שלמים שעברו רישוי ומטופלים בהליך של גביה מרוכזת סמטוס : הסתיים - בוצע 100% היעד שונה - ללא הפרדה בין רישוי וללא רישוי- ראה בהמשך דיווח	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	אחוזי גביה בשומף	חינוך - 98% גביה מהחוב השומף לשנת הלימודים תשע"ז(ללא תשלומי רשויות בגין חינוך מיוחד ואגרת תלמידי חוץ) 100% גביה מהחוב השומף לשנת הלימודים תשע"ו בשכ"ל בתי"ס לאומניות ומבע 100% גביה מהחוב השומף לשנת הלימודים תשע"ו בשכ"ל מגמת אומנות - עירוני א' סמטוס : הסתיים - בוצע 100% חינוך - 96.25% גביה לשנה"ל תשע"ז, 99.6% גביה בשכ"ל בתי"ס לאומניות ומבע, 100% גביה בשכ"ל מגמת אומנות	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	אחוז תיקים הנמצאים באכיפה	ביצוע אכיפה מינהלית בנושא שילום ל-100% מהמקרים בהם קיים חוב חלום סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצע באופן מלא	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	שלב באיפיון	קידום איפיון ופיתוח תשתית לאכיפה מינהלית בנושא ברירות משפט בגין חוקי עור במחו"ג- מותנה בת"ע של אגף המיחשוב סמטוס : לא בוצע - נדחה לשנה הבאה נבחנו תהליכי העבודה, פיתוח במחוג מתוכנן בשנת 2018	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום הגביה	מיצוי הליכי אכיפה מינהלית לברירות משפט בגין חוקי עור - היקף גביה של 7 מלש"ח סמטוס : הסתיים - בוצע 100% שונה היעד ל-8 מלשח גביה - ראה בהמשך	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	קידום מערכת גבייה עירונית אחודה (מחו"ג)	עמידה בתכולה ולו"ז לפיתוח	מחו"ג חינוך - עלייה לאור מותנה בת"ע של אגף המיחשוב סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מערכת עלתה בצורה הדרגתית הסבת יתרות ממערכת קודמת מתוכננת לתחילת 2018	1
דיגיתל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	פיתוח וקידום מועדון הלקוחות של דיגיתל (תושבים ועסקים)	הקמת אזור אישי לבעלי עסקים	דיגיתל - פיתוח אזור אישי לבעלי עסקים לנושא שילום, מותנה בפתיחת דיגיתל לעסקים בת"ע של אגף המיחשוב סמטוס : נדחה לשנה הבאה יבוצע בשנה הבאה - בכפוף לתכנית עבודה אגף המיחשוב	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	קידום מערכת גבייה עירונית אחודה (מחו"ג)	שלב בהטמעה	מחו"ג שילום - המשך הטמעת מערכת סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצעו התאמות והטמעות בנושאי: אכיפה, עיקולי בנקים, נעילות ועוד. עדכונים והתאמות בת"ע המפקחים נדחו לתחילת 2018	2

אגף לגביית אגרות ודמי שירותים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	הגדלת בסיס החיוב	תוכנית תיעודף לאזורים	מימוש עקרונות רישוי שילום - תוכנית למתן תיעודף לאזורים ספציפיים בעיר לצורך פרסום שילום סטטוס : הסתיים - בוצע 100% הנהלת העירייה אישרה תוכנית לתיעודף אזורים ספציפיים בעיר לצורך פרסום שילום	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העלאת רמת ההתראה ובקרה בניצול תקציב העירייה, השכר, כ"א, התשלומים והתהליכים	מערכת פעילה של BO במחוג	איפיון והטמעת מערכת BO למחוג חינוך והמשך מחוג שילום-בהתאם לת"ע אגף המיחשוב סטטוס : לא בוצע - נדחה לשנה הבאה נדחה לשנת 2018 בהתאם לת"ע של אגף מיחשוב	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	אחוז השיחות הנענות	מוקד מלפוני - 96% שיחות נענות בממוצע מהשיחות הנכנסות סטטוס : הסתיים - בוצע 75% ומעלה 93% שיחות נענות בממוצע מהשיחות הנכנסות. עליה משמעותית בהיקף השיחות עקב השירותים החדשים תל"ן ויול"א, מ- 40 אלף ל-63 אלף. הארכת משך השיחה עקב עליית מחוג ועדכון נתונים.	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	מס' נושאים בהם יעשה שימוש בכלים טכנולוגיים ליצירת קשר עם הלקוח	חיזוק הקשר עם הלקוח באמצעות מלמרקטינג, מלקולקט ומשלוח מטרונים בשילום, חינוך ובאכיפה בנקודות זמן סטטוס : הסתיים - בוצע 100% שילום- ביצוע מלמרקטינג מרום אכיפה, חינוך - משלוח מסרונים מאסיבי לאוכלוסיית חייבים ולמחוסרי הו"ק ולהו"ק שגויות	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	ציון סקר שביעות רצון	השגת ציון 4.4 ומעלה בסקר שביעות רצון מהשירות הניתן במוקד המלפוני האגפי סטטוס : נדחה לשנה הבאה בשל עליית מערכת מחוג ואיפיוני מחוג לא התקיים סקר במוקד השנה	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	אחוז הפניות המטופלות תוך 11 ימי עסקים	99% מהפניות לרישוי שלמים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 11 ימים עסקים סטטוס : הסתיים - בוצע 100% כ-98% מהפניות מטופלות תוך 17 ימי עסקים	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	אחוז הפניות המטופלות תוך 14 ימי עסקים	88% מהפניות בכתב המתקבלות באגף יענו תוך 14 יום סטטוס : הסתיים - בוצע 75% ומעלה 75% מהפניות בכתב המתקבלות באגף בנושאי חינוך וגביות שונות נענות תוך 14 יום	2

אגף לגביית אגרות ודמי שירותים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	אחוז הורדת שיעור התאונות	צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בניגום ב-5% סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון ינואר-דצמבר 2017 נעדרו בשל תאונות עבודה 6 עובדים בדומה לשנת 2016. אחוז ההעדרות בניגון עלה מעבר ל-5% לעומת שנת 2016	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז תאונות העבודה עליהן מבוצעים תחקירים	ביצוע תחקירים על 100% תאונות העבודה (התחקירים יבוצעו ע"י מנהל, ממונה הבטיחות מטעם מטה הבטיחות העירוני ומנהל האגף) סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצעים תחקירים לכלל תאונות העבודה	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז העובדים החדשים שיעברו הדרכות	הדרכה בנושא בטיחות ל-100% מהעובדים החדשים. כל מפקחי השילוט יעברו הדרכה בטיחותית אחת לשנה סמטוס : הסתיים - בוצע 100% כלל העובדים החדשים עוברים הדרכת בטיחות	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז העובדים המצויידים בציוד בטיחות	100% מעובדי החוץ ורוכבי הדו גלגלי מצויידים בציוד בטיחות סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצע בשוטף	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר הסקרים לסיכונים/תקלות ע"י נאמני בטיחות	ביצוע סקר סיכונים/תקלות לפחות 1 לשנה ע"י ממונה בטיחות במטה הבטיחות העירוני בשיתוף נאמני הבטיחות באגף סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצעים 2 סקרים בשנה.	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	אחוז עובדים שעברו הדרכה	100% מהעובדים יעברו הדרכות מקצועיות. המשך תוכנית לפיתוח מנהלים וחיוק עבודת הצוות בשיתוף מטה תכנון ופיתוח סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצע בשוטף	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	מספר הפעילויות ההתנדבותיות בשנה	מחצית ראשונה של השנה התנדבות בחגים ומועדים . מחצית שנייה של השנה התנדבות של עובדי האגף אחת לשבוע. סמטוס : הסתיים - בוצע 100% התנדבות בחגי ישראל בבית אבות וביום המעשים הטובים איסוף צעצועים לנוקמים מגני ילדים ובמועדוניות ילדים	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז העדרויות מפאת מחלה קצרה	צמצום ימי העדרות ב-1% (עד 3 ימי עבודה) סמטוס : מתקדם לפי התכנון ידווח בסוף שנה ברמת המינהל	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	טיפוח קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	מספר הישיבות ברמת המחלקה	קיום ישיבות ברמת מחלקה ויחידה אחת לחודש סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מתקיים בשוטף	2

אגף לגביית אגרות ודמי שירותים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר תחכימים שיבוצעו בכל אגף	האגף יקיים 2 תחכימים בנושא התייעלות ו/או חיסכון בעבודה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר דוחות הבקרה הניהוליים בכל מחלקה	הוספת דוחות בקרה בנושא שילוט וחינוך סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בשל העלאת מערכת מחו"ג חינוך הדוחות התמקדו בעיקר בהסבות חינוך ובהכרת הנושאים החדשים	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	טיפוח קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	מספר הפעילויות ללכידות חברתית	קיום פעילויות מלכדת לפחות פעמיים בשנה ברמת מחלקתית/יחידתית, לפחות פעמיים בשנה ברמת הצוות הניהולי ולפחות פעם בשנה ברמה כלל אגפית סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע בשומף	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	טיפוח קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	מספר הפעילויות להגשמת הערכים שנקבעו	4-5 פעילויות ליישום להגשמת הערכים שנקבעו סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע בשומף	3
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	אחוזי גביה בשומף	שילוט- 92% גביה בגין שלמים שעברו רישוי ושלא עברו רישוי סמטוס : הסתיים – בוצע 100% 92% גביה בגין שלמים שעברו רישוי ושלא עברו רישוי	9
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום הגביה	מיצוי הליכי אכיפה מינהלית לברירות משפט בגין חוקי עזר - היקף גביה של 8 מלש"ח סמטוס : הסתיים – מעבר לתכנון גביה של 8.1 מלש"ח	9

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
דיגיטל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	נגישות שירותים ומידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת (אזור אישי, אתר עירוני, יישום לניידים)	מספר פרויקטים לשיפור תהליכים, בקרות ומכנולוגיות	שיפור ושירות - תכנית דיגיטל: 1. הצטרפות להוראת קבע 2. פיתוח פניות מקוונות בנושאי מאבו, חילופי מחזיקים והנחות אישיות (בהתאם לת"ע של אגף מחשוב) 3. הנגשת השירות ללקוחות באמצעות הערוצים העורפיים ע"י ביצוע פיילוט בנושא חילופי מחזיקים ובנושא מאבו. סטטוס: הסתיים ביצוע בפועל שנת 2017: 1. הצטרפות להו"ק - בבדיקות עלייה מתוכננת רבעון 1 לשנת 2018. 2. א. פניות בנושא ההנחות הופעל ביוני 2017. 2.ב. ביצוע חילופי מחזיקים בבדיקות - עליה מתוכננת רבעון 2 לשנת 2018. 2.ג. בקשה לתעודה במאבו- עדיין לא התחיל אפיון לקראת פיתוח.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום תקבולים בהימל שמירה	גביה בגין הימל שמירה של 49 מיליון ש"ח בהתאם למסגרת התקציב סטטוס: הסתיים - בוצע 100% ביצוע 2017: 49.5 מיליון ש"ח.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	אחוז גבייה ארנונה בשומף מגורים ועסקים	אחוז גביה במגורים שומף 96% ובעסקים שומף 91.5% סטטוס: הסתיים - מעבר לתכנון ביצוע בפועל שנת 2017: 96.65% גבייה במגורים שומף ו-92.05% גבייה בעסקים שומף (לא סופי).	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	אחוז תקבולים במים משנת 2010	גבית מים עבור תאגיד מי אביבים: יעד של לפחות 95% שיעור גביה שנתי סטטוס: הסתיים - בוצע 100% התחזית לגמר 2017 הינה לגביה של 429.0 מיליון ש"ח, שיעור גבייה של 97% שנתי.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום תקבולים במים לגמר 2009	גביה בגין חובות מים לגמר שנת 2009 של 4 מיליון ש"ח סטטוס: הסתיים - בוצע מעל 50% ביצוע בפועל 2017: גבייה של 2.7 מיליון ש"ח.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום תקבולים בארנונה בפיגור ושומף	סך תקבולים 3.265 מיליארד ש"ח עפ"י החלוקה - תקבולים בפיגור 160 מיליון ש"ח ותקבולים בשומף 3.105 מיליארד ש"ח סטטוס: הסתיים - בוצע 100% ביצוע בפועל 2017: סך תקבולים 3.226 מיליארד ש"ח עפ"י החלוקה - תקבולים בפיגור 157 מיליון ש"ח ותקבולים בשומף 3.069 מיליארד ש"ח. ביצוע 2016: גביה בסך של 3.112 מיליארד ש"ח עפ"י החלוקה הבאה: תקבולים בפיגור 161 מ' + תקבולים בשומף 2.951 מיליארד ש"ח. קיים גידול כולל של 114.2 מיליון ש"ח לעומת אשתקד.	1

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	מספר ימים למתן מענה למכתבים	מענה לפניית ביחידת המכתבים בתוך 10 ימים בממוצע סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : מספר ימי המענה בפירולט חילופי מחזיקים הינו: 3.7 ימים בממוצע, חילופי מחזיקים רגיל : 11, הנחות: 6.8, ברורים: 9.2, קיזוז כספי : 10.2, החור כספי : 6.3 ומאבו : נתונים יועדכונו בינואר-פברואר 2018.	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	ציון בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד המלפוני	ציון 4.3 בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד המלפוני בשנת 2017 סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון ביצוע בפועל 2017 : ציון 4.5. ביצוע שנת 2016 : 4.2	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	זמני המתנה במוקד המלפוני	עמידה ביעדי שירות וגביה במוקד המלפוני: זמן המתנה ממוצע של דקה אחת סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל שנת 2017 : זמן המתנה ממוצע 1:35. ביצוע שנת 2016 : זמן המתנה ממוצע 1:44.	1
היערכות העירייה למצבי חירום	הכשרה ותרגול תקופתיים במטות ובמכלולים, במתקנים העירוניים ובכלל יחידות העירייה	אחוז העובדים שעברו הכשרה שנתיית בנושא חירום	לפחות 90% מעובדי היחידה עברו תדריך לחירום (הדרכה במשך 3 שעות הכוללת את תפקידי העירייה בחירום ובדגש על אחריות היחידה, תפקידי הספציפיים של כל עובד, ואופן אזעקת העובדים והתייצבותם בחירום) סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע בפועל שנת 2017 : במהלך חודש ספטמבר בוצעו הדרכות בימחון ובטיחות לכל האגף.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז עובדים שיעברו הדרכות	הדרכה בנושא בטיחות ל - 100% מהעובדים החדשים ול - 100% מעובדי יחידת חוקרי שטח (בהתאם להנחיות הממונה על הבטיחות) סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע בפועל שנת 2017 : כל העובדים ביחידת חוקרי החוץ וכל העובדים החדשים עברו הדרכות בנושא בטיחות.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז העובדים המצויידים בציוד בטיחות	כל העובדים ביחידת חוקרי חוץ (רוכבי דו-גלגלי) יהיו מצויידים בציוד בטיחות סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע שנת 2017 : כל העובדים ביחידת חוקרי החוץ מצויידים בציוד בטיחות	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז היעדרות מפאת מחלה קצרה	צמצום ימי היעדרויות באגף ב - 1%. הנתונים יועדכונו בסוף השנה סטטוס : מתקדם לפי התכנון הנתונים יועברו בחודש פברואר 2018.	2

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	ממוצע ימי השתלמות לעובד לשנה	פיתוח ההון האנושי באגף ע"י השתתפות העובדים והמנהלים בקורסים מקצועיים, סדנאות והדרכות (9 קורסים ו-16 הדרכות) בשיתוף מטה תכנון ופיתוח מינהל כספים סטטוס : הסתיים - בוצע 100% ביצוע בפועל 2017 : ממוצע ימי השתלמות של 3.73 לעובד בשנה. במהלך שנת 2017 התקיימו 16 קורסים, הדרכה אחת ו-4 סדנאות.	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר תחכימים שיבוצעו באגף	ביצוע 2 תחכימים בשנה באגף בנושא התייעלות ו / או חסכון סטטוס : הסתיים - בוצע 100% בשנת 2017 בוצעו שני תחכימים באגף - במחלקת אכיפה חברות ובמחלקת תכנון ובקרה.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום גביה ביחידת חוקרי שטח	עמידה ביעדי גביה ביחידת חוקרי שטח של 244.5 מיליון ש"ח בשנה עפ"י החלוקה הבאה: צוות גובי שטח 220.4 מיליון ש"ח + צוות רשמים 22.9 מיליון ש"ח + צוות תפיסת קופה 1.2 מיליון ש"ח סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : סה"כ גביה ביחידת חוקרי שטח 240 מ' עפ"י החלוקה הבאה: צוות גובי שטח 213 מ' + צוות רשמים 25.5 מ' + 1.5 מ' צוות תפיסת קופה.	3
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	שיעור השינוי במספר תאונות עבודה וימי היעדרות בגינם	צמצום תאונות עבודה וימי העדרות בגינם ב - 5% סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : 20 תאונות עבודה ו-19.2 ממוצע ימי היעדרות בגינם. ביצוע 2016 : 8 תאונות עבודה ו-50.1 ימי היעדרות בממוצע לעובד בגינם. כמות ימי היעדרות הממוצע ירד במעל ל-60%.	9
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום תקבולים ביחידת כינוס נכסים וחדלי פירעון	גבייה של 6 מיליון בשנה סטטוס : הסתיים - מעבר לתכנון ביצוע בפועל 2017 : הכנסות בסך של 6.5 מיליון ש"ח.	3
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	סכום גביה ביחידת מלמרקמינג	עמידה ביעדי גביה ביחידת מלמרקמינג בסך של 70 מיליון ש"ח בשנה סטטוס : הסתיים - מעבר לתכנון ביצוע בפועל 2017 : גבייה ביחידת המלמרקמינג בהיקף של 144.2 מיליון ש"ח ביצוע שנת 2016 : 107 מיליון ש"ח.	3

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	מספר תהליכי תומכי שירות	הוספת תהליכי עבודה תומכי שירות כדלקמן: 1. ייעול ושיפור השירות במוקד המלפוני - הטמעת שגרות ניהול חדשות ע"י יצירת פלטפורמה חדשה לתדריכי בוקר, תדריכים מקצועיים, ניהול משמרות ועוד. 2. חילופי מחזיקים - צרוף הו"ק סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע בפועל 2017 : 1. הנחת עיוור - כחלק מהנגשת השירות לאוכלוסיית מוגבלת מתן הנחה במוקד. 2. הרחבת המקרים בהם ניתן לבצע קיוו במוקד המלפוני. 3. פרויקט צוות מומחים טאבו - מסלול מהיר ללקוחות בביצוע פעולות במעמד השיחה. 4. פרויקט מומחי איכות השירות - בניית מבנה שיחת שירות בשיתוף הנציגים. 5. שינוי כתובת משלוח דואר לחברות בצירוף ייפוי כח. 6. צירוף לקוחות להו"ק גם ללקוחות שאינם מחזיקים בארנונה. 7. שליחת מסרון לצירוף להו"ק ויוזמה לצירוף הלקוחות שלחצו על הקישור במעמד השיחה. 8. הנחות מקוונות - שליחת מסרונים	3
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז השיחות הנענות במוקד המלפוני	בממוצע לפחות 96% מענה סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון ביצוע בפועל שנת 2017 : 97% מענה לשיחות.	3
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז תאונות עבודה עליהן בוצע תחקיר	ביצוע תחקירים על 100% תאונות העבודה (התחקירים יבוצעו ע"י מנהל וממונה הבטיחות מטעם מטה הבטיחות העירוני) סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע בפועל שנת 2017 : בוצעו תחקירים על 100% מתאונות העבודה.	3
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר סקרי סיכונים / תקלות ע"י נאמני בטיחות	ביצוע סקר סיכונים / תקלות לפחות 1 לשנה ע"י מנהל, נאמן בטיחות וממונה הבטיחות העירוני ועם כניסה למשרדים חדשים סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע שנת 2017: בוצע סקר סיכונים במהלך חודש אוגוסט.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	מספר מתנדבים בפרויקט "שיעור אחר"	גידול בשיעור המתנדבים בפרויקט "שיעור אחר" ב- 50% סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל שנת 2017 - מס' המתנדבים לפרויקט שיעור אחר היו 9 מתנדבים. במהלך 2017 התקיימו מס' פעילויות התנדבות באגף: ביום המעשים הטובים: בבית אבות התנדבו 20 עובדים ובגן אקים התנדבו 22 עובדים ובפעילות לכבוד חג השבועות בבית האבות התנדבו 39 עובדים.	3

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
3	ביצוע פרויקט זרימת קשר לקוח: 50% מכלל הפגישות ללקוחות יתואמו מראש סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 35% מכלל הפגישות תואמו מראש. ביצוע 2016: 30% מכלל הפגישות תואמו מראש. קיים גידול של 5% לעומת אשתקד.	אחוז הפגישות המתואמות במחלקות האכיפה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	משלוח כמות מסרונים אקטיביים כדלקמן: 1. מסרונים לחייבים 60,000 בשנה 2. מסרונים לעדכון כתובת 5,000 בשנה סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון ביצוע בפועל 2017 : נשלחו 159,326 מסרונים אקטיביים לחייבים בנוסף נשלחו 6,289 מסרונים לעדכון כתובת ומסרונים לעדכון כתובת+ דרישת תשלום, שתורמו להגדלת הגבייה בהיקף של 15.2 מיליון ש"ח.	כמות מסרונים אקטיביים שנשלחו	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	מיכון 100% מכתבי המימוש של עיקולי צד ג' סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : 60% מכתבי המימוש ממוכנים. בוצע בשנת 2017 שינוי בתקנות דבר שיוביל בשנת 2018 להגדלת כתיב המימוש הממוכנים.	% כמות כתיב המימוש הממוכנים	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	פיתוח תהליכי אכיפה ושגרות עבודה במערכת מחשוב של תאגיד מי אביבים (מערכת אגם) סטטוס : הסתיים – בוצע מעל 50% ביצוע בפועל 2017: 1. התקבלה החלטה בשנת 2016 שפעילות תהליכי המים תעבור לאחריות מי אביבים מסוף 2018. 2. בהתחשב בעובדה ששגרות העבודה התחילו לפעול ממחצית 2017 הוחלט לצמצם את הפעילות.	שלב בפיתוח	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	אפיון והממעת כל עולמות התוכן בגביה למערכת ה-BO סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : קיימים 453 דוחות ובענת 2017 פותחו 152 דוחות חדשים המהווים גידול של 50.5%.	אחוז דוחות הבקרה והתפעול החדשים שפותחו במערכת ה-BO	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	קיצור זמני הטיפול והתשלום לעו"ד חיצוניים ע"י שינוי תצורת העבודה תוך 15 ימי עבודה סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : זמני הטיפול 19.2 ימי עבודה במוצע.	זמני הטיפול והתשלום לעו"ד חיצוניים	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה
3	100% טיפול ומכירה של כל המיטלטלין שהוצאו בשנה השומפת סטטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017 : הוצאו 3,082 ונמכרו מעל 90% ב-10 מכירות פומביות.	אחוז המיטלטלין שנמכרה לאחר הוצל"פ	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה

אגף גביית ארנונה ואגרת מים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	שלב בהטמעה	הטמעת תהליך העבודה עם תיק אחיפה דיגיטאלי במחלקות האכיפה סמטוס : הסתיים ביצוע בפועל 2017- הטמעה יושמה באופן מלא, בשלושת המחלקות-חברות, עסקים, מגורים. בפועל, מתבצעת באופן חלקי במח' עסקים, מגורים ואצל סגנית מנהל האגף, בשל תקלות טכניות שהועברו לטיפול המטה. כמו כן הוגשה תבנית לתיקצור ולהכנת התיק, הועברו הערות ביחס למתכונת ולנוסח.	3
שיפור הוגישות לאנשים עם מוגבלויות - מרחב ציבורי, מוסדות ציבור, שירות עירוני	הגדלת והטמעת הוגישות במערך השירות העירוני	אחוז לקוחות בעלי מוגבלויות שיתקבלו בתור הנגיש	100% מהלקוחות בעלי מוגבלויות יתקבלו בתור הנגיש סמטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע בפועל שנת 2017 : 100% מבעלי המוגבלויות התקבלו בתור הנגיש.	3

אגף הכנסות מבניה ופיתוח - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי יזמי של פרויקטי נדל"ן	יישום ליווי תיקוני חוק התכנון והבנייה	היערכות ליישום תיקון 101 לחוק התכנון והבנייה סמטוס : מתקדם לפי התכנון העבודה מרם הושלמה, נמצא בתהליך.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	היקף האכיפה	חיוב וגבייה בתב"ע 3700 סמטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים מרם בוצעו תשתיות בשמח	1
יצירת חווית לקוח יזמת, מנהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	גיבוש תפישת שירות אגפית	יישום תפישת שירות חדשה במחלקת חיובים ובמחלקת שומה והשבחה: זימון קהל בתאום מראש, הנגשת שוברים לקהל בבית או בעמדות הדפסת שוברים. סמטוס : מתעכב - תכנון/אפיון העבודה מרם הושלמה, נמצא בתהליך.	1
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	מספר ימי מחלה "קצרה"	צמצום ימי מחלה "קצרה" באגף ב- 5% סמטוס : לא בוצע - גורמים חיצוניים אין נתונים	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	הרחבת בסיס הידע באמצעות שת"פ עם גורמי חוץ	אחוז עובדים שיעברו הדרכות	הדרכה בנושא במיחות ל-100% מהעובדים החדשים סמטוס : הסתיים - בוצע 100% 100% מהעובדים החדשים עברו הדרכת במיחות	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	מספר תחכימים שיבוצעו	ביצוע לפחות 1 תחכימים סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע תחכים אחד שהוצג בפני כל האגף בכנס סוף שנת 2017	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	היקף האכיפה	אכיפת חובות חלומים של היטל השבחה שאינם בהתיישנות בהיקף של 2.5 מיליון ש"ח סמטוס : הסתיים - מעבר לתכנון נגבו חובות חלומים בסך 14.6 מיליון ש"ח	3
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגביה והאכיפה	היקף האכיפה	פיילוט חיוב היטל השבחה בסך של 10 מיליון ש"ח על שימוש בפועל לפי תב"ע 1043 א' סמטוס : לא בוצע - החלטת הנהלה לא בוצע בשל מדיניות השירות המשפטי	3
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי יזמי של פרויקטי נדל"ן	מספר הסכמי שפ"פ	הכנת 5 הסכמי תחזוקה שפ"פ בזיקת הנאה סמטוס : מתקדם לפי התכנון בנוסף נחתם הסכם תחזוקת שפ"פ במתחם ב'- נווה שרת וכתב התחייבות בקשר למבנה משרדים בקיבוץ גלויות (המבנה של משרד העבודה והרווחה)	3

אגף הכנסות מבניה ופיתוח - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי יזמי של פרויקטי נדל"ן	מספר התקשרויות לשימור במסגרת קרן הסכמי השימור	התקשרות עם שני מבנים מקבלים באמצעות קרן הסכמי השימור סמטוס : הסתיים – בוצע 100% נחתמו שני הסכמים: יעל פינת רות וכן יהודה 214	3
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	זמן הערכת שומה אצל שמאי	הכנת שומת היטל השבחה ע"י שמאי תוך 16 ימי עבודה במוצע סמטוס : מתקדם לפי התכנון הכנת שומה אצל שמאי 21.24	3
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	זמן הכנת חשבון אגרות והיטלים בתהליך הרישוי	זמן הוצאת חשבון אגרות והיטלי פיתוח יעמוד במוצע על 10 ימי עבודה סמטוס : מתקדם לפי התכנון זמן הוצאת חשבון 12 ימי עבודה	3
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז המשלמים	50% מהתשלומים משולמים באינטרנט סמטוס : הסתיים – בוצע 100% 57% מהתשלומים שולמו באמצעות האינטרנט.	3
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח מערכות מידע ותשתית טכנולוגית	מספר הממשקים	יצירת ממשק בין מאגרי המידע בארנונה למערכת היטל השבחה לבחינת זכאות לפטורים מהחמל השבחה סמטוס : לא בוצע – העדר תקציב נושא זה לא הוכנס לתוכנית עבודה של אגף המחשוב לשנת 2017, גם בשנת 2018 הנושא לא הוכנס לת"ע של אגף המחשוב אך תיבדק אפשרות ליישמו בכל זאת	3
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	הרחבת בסיס הידע באמצעות שח"פ עם גורמי חוץ	מספר כנסים של מחלקות שומה והשבחה	כנס שנתי של מחלקות שומה והשבחה מערים שונות לדיון בסוגיות עקרוניות משותפות סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בתאריך 8.3.17 בוצע כנס מחלקות שומה והשבחה בחיפה	3

אגף חיובי ארנונה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
דיגיטל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	נגישות שירותים ומידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת (אזור אישי, אתר עירוני, יישום לניידים)	מספר המפסים המקוונים שיבוצעו	פנייה מקוונת באמצעות האתר העירוני בנושא של חילופי מחזיקים בעסקים סטטוס : נדחה לשנה הבאה נעשתה עבודה בצוות משותף עם מטה מינהל הכספים ומחשוב, הפעילות כללה: אפיון התהליך וניתוח מצבים שונים של חילופי מחזיקים. עריכת ההנחיות אפיון הטופס, הגדרת דרישות למחוג, כרגע הוחל בבדיקות משתמש. מתבצעות בדיקות משתמש ובסיומן יועלה הטופס לאוויר. צפי סיום 2.18	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	הגדלת בסיס החיוב	השינוי בבסיס החיוב	הגדלת בסיס החיוב ב- 6 מלש"ח במסגרת פעילות יזומה סטטוס : הסתיים - בוצע 100% עם סגירת פרויקט ר.א.מ, וכדי לעמוד ביעדים, התכנס האגף כולו להשאת מקורות העירייה. הגדלת בסיס החיוב גדלה מ- 6 מלש"ח כיעד ל- 10.5 מלש"ח בפועל. בנוסף בעקבות פרויקט של בדיקת אחוזי ההגבלה הגדלת חיוב נוספת של 5.5 מלש"ח	1
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	מספר מקומות ואחוז מתנדבים	השתתפות של 100% מעובדי האגף בפעילות מעבר לשעות העבודה ואימוץ 3 מקומות סטטוס : הסתיים - בוצע 100% האגף התנדב וממשיך להתנדב במספר מסגרות לאורך השנה	1
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	עמידה בדרישות החוק ויישום פסקי דין של בתי משפט	כמות נכסים שמחוייבים בשטח בשיטה המדוייקת	מדירת כ- 55,000 נכסים בעיר לעדכון רישום השטחים במדידה מדוייקת. סטטוס : =====דיווח סוף שנה=====	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז העררים המתקבלים לנביהם יועבר חומר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה	לפחות ב - 90% מהעררים המתקבלים, יוכן החומר ויועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה סטטוס : הסתיים - בוצע 100%	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז הפניות בכתב בנושא פרויקט ראם הנענות תוך 15 יום	80% מהפניות בכתב בנושא פרויקט ראם יענו תוך 15 יום סטטוס : לא בוצע - גורמים חיצוניים	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז הפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום	לפחות 90% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום סטטוס : הסתיים - בוצע 100%	2

אגף חיובי ארנונה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר עובדים מצוידים בציוד בטיחות	כל עובדי החוץ ורוכבי הדו גלגלי מצוידים בציוד בטיחות סמטוס : הסתיים – בוצע 100% כל עובדי החוץ של האגף מצוידים בציוד בטיחות	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז העובדים שיעברו הדרכה	הדרכת בטיחות ל- 100% מהעובדים החדשים ול- 100% מעובדי השטח והדרכת ריענון בנהיגה לכל רוכבי הקטנועים סמטוס : הסתיים – בוצע 100% עובדי החוץ עברו הכשרת עבודה בגובה ורענון נהיגת חורף.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר סקרי סיכונים/תקלות ע"י נאמני בטיחות	ביצוע סקר בטיחות לפחות אחת לשנה על ידי מנהל, נאמן בטיחות וממונה הבטיחות העירוני סמטוס : הסתיים – בוצע 100% לאורך השנה מבוצעים סקרי בטיחות ע"י נאמני הבטיחות. בשנת 2017 בוצעו 2 סקרי בטיחות בנוכחות מנהל וממונה בטיחות	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז היעדרויות מפאת מחלה קצרה	ירידה של לפחות 3% בהיעדרויות מפאת מחלה קצרה סמטוס : אין דיווח	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מספר הקורסים המקצועיים באגף	פתיחת 2 מחזורים של קורס מקצועי בארנונה לעובדי האגף בשיתוף עם מטה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע קורס מקצועי אחד וכמו כן הועברו הדרכות לעובדי האגף במסגרת פרויקט ר.א.ם	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר תחכימים שיבוצעו	ביצוע שני תחכימים סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	2
שיפור הוגישות לאנשים עם מוגבלויות - מרחב ציבורי, מוסדות ציבור, שירות עירוני	הגדלת והטמעת הוגישות במערך השירות העירוני	מספר הטפסים המקוונים שיבוצעו	הגשת פניה בנושא חיובי ארנונה סמטוס : נדחה לשנה הבאה	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	טיפוח קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	מספר הישיבות שיתקימו למתן משווא לעובדים	קיום ישיבות ברמת מחלקה/יחידה אחת לחודש ומתן משווא אישי לכל אחד מעובדי האגף ע"י המנהל האישי לפחות אחת לרבעון סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שימור הלכידות הארגונית	מספר הפעילויות בשנה	קיום פעילות מלכדת לפחות פעמיים בשנה ברמה מחלקתית/יחידתית, לפחות פעמיים בשנה ברמת הצוות הניהולי ולפחות פעם בשנה ברמה כלל אגפית סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	3

אגף החניה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית	שירות עד הבית ומהבית	אחוז התושבים שיקבלו תו חניה בדואר רגיל במסגרת מבצע החלפת תווי חניה	95% מהתושבים יקבלו תו חניה בדואר רגיל במסגרת "מבצע תווי חניה" סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים ממתין להחלמת מנכ"ל להוצאה לפועל של המבצע.	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	אחוז ההסבות שיעשו באופן ממוכן	70% מהסבות כלי הרכב של חברות השכרה יעשו באופן ממוכן סטטוס : מתקדם לפי התכנון יבוצע במהלך שנת 2018, נפנה ל-4 חברות השכרה להסבה ממוכנת .	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח מערכות מידע ותשתית טכנולוגית	מספר המערכות התפעוליות באגף החניה	צמצום המערכות התפעוליות מ-3 מערכות ל-2 מערכות סטטוס : מתקדם לפי התכנון מעבר למערכת מחוג ומערכת CRM לזו עלייה לאוויר מרץ 2018.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מספר היחידות שיבצעו בקרה לצמצום הוצאות הגבייה	העמקת הבקרה לצמצום הוצאות הגבייה באמצעות היחידות הבאות: 1. יחידת הוצאה לפועל 2. יחידת עיקולי בנקים 3. יחידת השטח סטטוס : הסתיים - בוצע 100% 1. בוצע בקרה של מחלקת הוצאה לפועל ומחלקת יחידת השטח על פעולות של חברות הגבייה הקבלניות. 2. התחלנו בתהליך ערוך הוצאות של הוצאה לפועל במערכת עיקולי חשבונות הבנק. 3. יחידת השטח גבתה ייתרות בתיקי חייבים על ידי שליחת מכתבים ושוברים בדואר רגיל.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העמקת הגבייה והאכיפה	אחוזי הגבייה בתיקי חברות	עלייה של 10% בגביית חובות של חברות סטטוס : מתקדם לפי התכנון גבינו בדוחות מקור ובעלבי אכיפה כמיליון ש"ח מאוכלוסיית חברות ובהמשך לכך נקבע במסגרת רה ארגון במחלקה כי יוגדר צוות יעודי לנושא גבייה מחברות.	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז העדרויות מפאת מחלה קצרה	יידה של 5% בהיעדרויות העובדים מפאת מחלות קצרות סטטוס : לא בוצע - גורמים חיצוניים ממתין לנתונים מסימונה שכמר גלבע נתונים סופיים יתקבלו בחודש פברואר.	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	ערוך טכנולוגי לשיפור וייעול התהליכים מול הלקוח	פתיחת ערוך מקוון נוסף למשלוח השלמת מסמכים לאגף (בשיתוף אגף המחשוב). לינק שיישלח ללקוח שבאמצעותו יוכל לצלם מסמכים ולשלוח לאגף מהמכשיר הנייד. המסמך ייתקבל אצל נציג השירות שיוכל לאשר קבלתו ותקינותו במעמד השיחה/שירות. סטטוס : מתקדם לפי התכנון יושם חלקית במערכת האינטרנט, יישום מלא עם כניסת מערכת CRM במרץ 2018.	2

אגף החניה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	מספר שגרות ניהול בין הצוות הניהולי לנציגי השירות	3 שגרות ניהול קבועות בסטנדרטים אחידים של כלל היחידות שנותנות שירות סטטוס : הסתיים – בוצע 100% 1. מתקיימים מקשובים לנציגים אחת לחודש מול מנהל צוות. 2. ישיבת צוותים אחת לחודש. 3. ישיבת צוות ניהולי מוקד אחת לחודש.	3
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	קיום שיח יחידתי ובין-יחידתי בשיגרת הניהול	מספר הפורומים ברמה אגפית בנושא בטיחות	4 פורומים יחידתיים במהלך השנה, שידונו בנושא בטיחות בעבודה סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון התבצעו למעלה מ 4 פורומים ביחידה במהלך השנה.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור קשרי העבודה בין יחידות	מספר המפגשים בין יחידות השירות ליחידות העורף	6 לפחות מפגשים שנתיים בין יחידות השירות ליחידות העורף, לשיפור קשרי העבודה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% מתקיימים מפגשים בין יחידת השירות ליחידת התובעים אחת לחודש, ומפגשים עם מחלקת גבייה אחת לחודשיים.	3
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר בקרות אוטומטיות ומתוזמנות לשם ייעול תהליכי עבודה באגף החניה	הוספת 16 בקרות אוטומטיות ומתוזמנות סטטוס : הסתיים – בוצע 100% הוקמו 16 דוחות בקרה מתוזמנים.	3
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	ניהול סיכונים ככלי ניהולי ומערכתי לשיפור תהליכים	מספר הדוחות לניהול סיכונים דרך מערכת BO	הוספת 2 דוחות מסכמים שיפותחו במערכת BO: 1. תיקים חריגים בסטטוסים נבחרים (גובה חוב מול כמות תיקים) 2. סטטוסים בהם קיים סיכון לאיבוד הכנסה (כמות תיקים מול גובה חוב) סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ישנם דוחות מתוזמנים שבדקים אם דוחות עתידיים להיכנס לסטטוס התיישנות.	3

אגף החשבונות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	העלאת רמת ההתראה ובקרה בניצול תקציב העירייה, השכר, כ"א, התשלומים והתהליכים	שלבים בפיתוח	פיתוח מערך לקליטת חשבונות וסיווגן כמענה ל"חוק מוסר התשלומים" שיכנס לתוקפו ב 1.1.17. מותנה בת"ע של אגף המחשוב סטטוס : מתקדם לפי התכנון החל מתאריך 1.11.2017 עברו כל יחידות העירייה לעבוד עם מסך קליטת חשבונות בהתאם לנוהל החדש. לאחרונה בוצעו מספר שינויים המקלים על תהליך העבודה. באחריות אגף המחשוב הקמת מערכת כוללת ("חושן") במסגרתה יתן מענה טכנולוגי מלא לתהליך מובנה של ניהול ותשלום חשבונות.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	שלבים בהקמה והטמעה של הפלטפורמה	הקמה והטמעה של פלטפורמה למכירת מכרזים באינטרנט ולאחריה מכירת כל המכרזים באינטרנט. סטטוס : לא בוצע – נדחה לשנה הבאה יישום תפעולי כחלק מפלטפורמה לביצוע תשלומים מקוונים - בטיפול אגף המחשוב.	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	יישום מערכת	שימוש במערכת לניהול ובקרת השקעות ככלי עזר לזעזוע ההשקעות העירונית סטטוס : לא בוצע – נדחה לשנה הבאה מרם פורסמה בקשה לקבלת הצעות מחיר - הנושא בתחום טיפולו של אגף המחשוב. ממצאי דוח ביקורת בנושא חיזוק את הצורך במערכת זו.	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח מערכות מידע ותשתית טכנולוגית	פיתוח מודול כספי להתחשבות	פיתוח מודול כספי להתחשבות בת"ע של אגף המחשוב סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי רווחה - על פי דרישת משרד הרווחה החל שימוש בטופס מקוון לשליחת השמות. בעקבות המעבר לדיווח מקוון חל שיפור בנתונים המדווחים אשר צפוי לסייע בפיתוח מודול כספי עתיד. חינוך - בוצע מיפוי הכנסות לשנה"ל תשע"ז ע"י רו"ח חיצוני. לאור הממצאים גובש מנגנון בקרה אשר הוטמע בחשבונות חינוך ומעמש בבקרה השוטפת. כמו כן, הוחלט על הארכת ההתקשרות ע"ב הצלחה לעניין השגת מלוא השיפוי המגיע לעירייה בגין שנה זו.	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שימות עבודה וכלי ארגון ותקינה	פיתוח מערכת	פיתוח מערך לקליטת חשבונות וסיווגן (עבודות בינוי או אחר) כמענה ל"חוק מוסר התשלומים" מותנה בת"ע של אגף המחשוב סטטוס : מתקדם לפי התכנון החל מתאריך 1.11.2017 עברו כל יחידות העירייה לעבוד עם מסך קליטת חשבונות בהתאם לנוהל החדש. לאחרונה בוצעו מספר שינויים המקלים על תהליך העבודה. באחריות אגף המחשוב הקמת מערכת כוללת ("חושן") במסגרתה יתן מענה טכנולוגי מלא לתהליך מובנה של ניהול ותשלום חשבונות.	1

אגף החשבונות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	אחוז ההתקשרויות בהתאם לתעריפים החדשים	70% מההתקשרויות החדשות עם מנהלי פרויקטים הנדסיים יהיו לפי התעריפים החדשים. בתוך כך, יחל תהליך לבניית תעריף אדריכלים. סטמוס : מתקדם לפי התכנון אושרו תעריפי מנהל פרויקט הנדסי לפרוייקטים משולבים, לשפ"ע ולמבני ציבור. תעריף דרכים בשלבי עבודה סופיים. הממעת התעריפים בהתקשרויות חדשות החלה מהמחצית השנייה של שנת 2017. כנס השקת התעריף נערך ב 21/1/18. תעריף אדריכלים - יוקפא בשלב זה לאור שינוי בסדר העדיפויות במחלקה.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	אחוז המכרזים בהם יוטמעו אמות מידה פיננסיות	70% מהמכרזים הקבלניים והמכנולוגיים יכללו אמות מידה פיננסיות לבדיקת איתנות הספקים. סטמוס : מתקדם לפי התכנון מתוך סך המכרזים הקבלניים והמכנולוגיים שהתפרסמו בשנת 2017 כ 30% כללו אמות מידה פיננסיות. מתוך המכרזים שפורסמו כאמור חלקם לא כללו אמות מידה בשל אי רלוונטיות למכרז עקב היקף כספי נמוך ו/או היעדר מורכבות.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	אחוז שימושי בפורמטים עירוניים אחידים	שימוש בפורמטים עירוניים אחידים ב 30% מהמכרזים ו 100% הבקשות להצעות מחיר. (בל"מ) סטמוס : מתעכב - תכנון/אפיון פורמט אחיד למכרזים - לאור דרישות "חוק הנגישות", הוחלט כי בהכנת המכרזים העירוניים יעשה שימוש בתבניות קבועות אשר תהינה מונגשות בהתאם לדרישות החוק. במקביל הוחלט לעדכן את נוסח מסמכי המכרז בשיתוף השירות המשפטי. לאחר עדכון והנגשתן יופצו לשימוש היחידות. בל"מ - הפורמט בשימוש כל היחידות העירוניות.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	אחוז ההצעות שיתקבלו במייל	100% הצעות המחיר להתקשרויות פטורות ממכרז יתקבלו במייל סטמוס : הסתיים - בוצע פחות מ- 50% השימוש בתיבות מייל יעודיות מתבצע באופן חלקי (בבדיקת נתוני ועדת רכישות נמצא כי כ- 23% מהפניות נשלחו במייל). לאור ביזור התהליך ביחידות, ההטמעה הינה איטית והדרגתית. קיימים קשיים תפעוליים כגון: מעקב אחר ההצעות שמתקבלות, ושיוכן ליחידה הרלוונטית. הפתרון המסתמן כפי שמועם באגף המחשוב הינו ביצוע הליכי בקשה להצעות מחיר מקוונות - באמצעות פלטפורמות ייעודיות.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	כמות המכרזים בהם יוכן אומדן בהתאם למתודולוגיה	הטמעת מתודולוגיה להכנת אומדנים במכרזים סטמוס : הסתיים - בוצע 100% מתודולוגיית להכנת אומדן עירוני במכרזים מיושמת ביחידות בהתאם להנחיות.	2

אגף החשבונות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	המשך שיפור תהליך הכנת מכרזים והתקשרויות בעירייה	אחוז המכרזים שיכללו פרק רג' בהתאם למחירון העירוני	30% מהמכרזים הקבלניים יכללו מחירון רג' עירוני אחיד. (מחירון כלים מקצועיים ובעלי מקצוע בתחום בניה ותשתיות) סטמוס : לא בוצע – שינוי בסדר העדיפויות העבודה שהחלה לגיבוש מחירון רג' עירוני אחיד ואשר כללה בדיקת נתונים ומיפוי הסעיפים הרלוונטיים מהמכרזים הקיימים וכן בדיקת שימושים בפועל הופסקה עקב מחסור בכ"א ותיעודף משימות בלתי מתוכננות שהוטלו על המחלקה בשלב זה הוחלט להקפיא את המשך העבודה בפרויקט זה.	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	שירות עד הבית ומהבית	אחוז החוזים שישלחו ללקוח	שליחת 30% מהחוזים ללקוח באמצעות שליח סטמוס : מתעכב - יישום תפעולי התהליך מצריך מיזב נתונים שאינם קיימים כיום ונדרשת השקעת משאבים הגורמת לעיכובים בחתימה על חוזים. האגף בוחן אלטרנטיבות לייעול פנימי של התהליך.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	אחוז העובדים שיעברו הדרכות	הדרכה בנושא בטיחות ל 100% מהעובדים החדשים סטמוס : הסתיים – בוצע 100% כל העובדים החדשים עברו תדריך בטיחות.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר סקרי בטיחות	ביצוע סקר בטיחות אחת לשנה על ידי ממונה הבטיחות העירוני ובהשתתפות המנהל האחראי על הבטיחות באגף סטמוס : הסתיים – בוצע 100% סקר בטיחות אגפי התקיים במחצית הראשונה וכל המפגעים מופלו. בחודש נובמבר התקיים סיור למידה לפורום בטיחות במנהל הכספים.	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר התחכמים שיבוצעו	ביצוע שני תחכמים בשנה סטמוס : מתקדם לפי התכנון תחכים בנושא: איפוס כרטיס זכאי חב' ביטוח רכב ("הראל") עובדי עירייה. בוצע ע"י סילבי דוידוון, חשבת המינהל הכללי, ודורין אברהם, סגנית החשבת. התחכים הסתיים בהמלצות ליישום מידי באגף שכר וזכויות סוציאליות ואגף משאבי אנוש.	2
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום תכנון וניהול בר קיימא	חשיפה מקסימלית של הנושא באמצעות כנס מכרזים והתקשרויות שנתי /פירסום בפורטל/הצגה בפורום מנהלי אגפים.	העלאת המודעות להכללת מרכיבי קיימות במכרזים העירוניים סטמוס : לא בוצע – נדחה לשנה הבאה	2

אגף החשבות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	משך הזמן עד להוצאת דו"ח רבעוני	הוצאת דו"ח כספי רבעוני תוך חודשיים מתום רבעון סמטוס : הסתיים – בוצע 100% דוח כספי רבעון 2/17 הוזן ב 30.8.17. דוח כספי רבעון 3/17 הוזן ב 29.11.17	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שימור הלכידות הארגונית	אחוז יישום תכנית לכידות שנתי	יישום 100% תכנית לכידות חברתית באגף לרבות למידה והעשרה . סמטוס : הסתיים – בוצע 100% במהלך חודש ספטמבר התקיים ערב גיבוש ביפו אשר כלל סיורים מודרכים, וצפיה בהצגה בתיאטרון גשר. במהלך חודש דצמבר ביקרו עובדי האגף במוזיאון תל אביב במסגרת לכידות חברתית. בנוסף, התקיים כנס אגפי שנתי ב 31.12 אשר כלל הרצאות העשרה לצד סיכום הפעילות השנתית ביחידות ובמינהלים על ידי "פורום חשבים".	3

מרכז השירות העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז לקוחות שיקבלו שירות בהתאם לזמן המתנה שהוגדר	85% מהלקוחות העסקיים יתקבלו עפ"י זמן המתנה שלא יעלה על 20 דק'. סטטוס : הסתיים – בוצע 100% מיב שירות בכלל השירותים בקומה העסקית עולה על 90%	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז לקוחות שיקבלו שירות בהתאם לזמן המתנה שהוגדר	80% מהלקוחות הפרטיים יתקבלו עפ"י זמן המתנה שנקבע לפי הפירוט הבא: ארנונה, תאגיד מים וחיובי ארנונה 25 דק' המתנה. תל אופן ודיגיתל 5 דק' המתנה. סטטוס : הסתיים – בוצע 100% מיב שירות לקוחות פרטיים: א. ומים פרטי 98%, חיובי ארנונה פרטי 92%, דיגיתל 81%, תל אופן 95%, מי אביבים 99%	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז המענה ללקוחות	97% מסך הלקוחות הפונים יקבלו מענה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% 98% מהלקוחות קיבלו מענה	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	ציון בסקר שביעות רצון לקוחות	ציון 4.7 בשביעות רצון הלקוחות (סולם 1-5) סטטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה סקר שביעות רצון לקוחות 4.6	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז לקוחות שיקבלו שירות בהתאם לזמן המתנה שהוגדר	90% מהלקוחות במוקד המהיר יתקבלו עפ"י זמן המתנה שלא יעלה על 5 דקות. סטטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון בעקבות שינוי השירות לזימון תורים המוקד המהיר שימש כעזרה ללקוחות שלא זימנו תור מיב השירות הינו 81%	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	אחוז הלקוחות אשר יתקבלו עפ"י תור מזמן ביחס לסך הלקוחות הפונים	99% מהלקוחות יהיו מוזמנים (בכפוף להחלטת מנכ"ל) סטטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה מתוך כלל הלקוחות בתורים בהם יש זימון תורים (למעט מוקד מהיר ומידע תכנוני) 73% מהלקוחות הינם מוזמנים.	1

מרכז השירות העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז העובדים שיעברו הדרכה בנושאים חדשים	100% מהעובדים יעברו הדרכה בנושאים חדשים בשיתוף עם מטה מינהל הכספים סטטוס: הסתיים – בוצע 100% 100% מהעובדים עוברים הדרכות מקצועיות	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז העובדים החדשים שיעברו סדנת שירות	100% מהעובדים החדשים יעברו סדנת שירות בשיתוף עם יחידת השירות סטטוס: הסתיים – בוצע 100% 100% מהעובדים עברו סדנת שירות	2
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	העלאת רמת הלמידה והשיפור העצמי - הפקת לקחים	2 תחכימים יבוצעו בשנת 2017 סטטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע תחכים חיובי לשנת 2017 לצורך העלאת אחוז הנוכחות	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	קידום נושא הבטיחות	הדרכה בנושא בטיחות ל-100% מהעובדים החדשים. סטטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצעו הדרכות בנושא בטיחות לכלל העובדים בנושא ארגונומיה, מרכז השירות וזכה במקום הראשון בתחרות פרס מנכ"ל לבטיחות 2017	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	ירידה במספר תאונות העבודה וימי היעדרויות בגין תאונות עבודה	צמצום תאונות עבודה וימי היעדרות בגינם ב 5% סטטוס: הסתיים – בוצע 100% לא היו תאונות עבודה כלל במרכז השירות בשנת 2017	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז היעדרויות מפאת מחלה קצרה	2.2% מימי העבודה במרכז השירות- ממוצע לכלל העובדים סטטוס: מתעכב - גורמים חיצוניים הנתונים יתקבלו ע"י יחידת המחקר אחת לשנה	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור וייעול תהליכים, שיטות עבודה וכלי ארגון ותקינה	מספר תחכימים	2 תחכימים יבוצעו בשנת 2017 סטטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע תחכים חיובי לשנת 2017 לצורך העלאת אחוז הנוכחות	2
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	אחוז תקינות בחילופי מחזיקים	אחוז תקינות בבקורות חומר חילופי מחזיקים: מהותי 98% אינפורמטיבי 95% . סטטוס: הסתיים – בוצע 100% אחוז תקינות אינפורמטיבי- 95.8% מהותי-97.9	2

מרכז השירות העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	אחוז המשימות שיבצעו באמצעות דו"ח KPI	90% מהמשימות יבצעו : פ"ע/פ"א, תצפיות, משובים, הערות משמעת, מפתוח חומר סמטוס : לא בוצע – נדחה לשנה הבאה עקב שינוי בכח האדם מבחינה ניהולית ושינוי תהליכים רוחביים במרכז ובנוסף המשאבים הדרושים שהושקעו בקליטת בחניכות עובדים (זמן קליטה, חניכתם וכו') הוחלט לבצע ברמה שוטפת עפ"י הצורך, תצפיות ומשובים לכלל העובדים החדשים.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	טיפוח קשר מנהל-עובד, אישי ומקצועי	אחוז העובדים שיעברו פ"ע/פ"א פעם בחודש עם מנהל ומשוב הערכה	90% מהעובדים יעברו פ"ע / פ"א משוב והערכה פעם בחודש עם מנהל צוות סמטוס : הסתיים – בוצע 100% 90% מהעובדים עברו פ"ע/פ"א	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שימור הלכידות הארגונית	מספר מפגשי גיבוע	לפחות 4 מפגשים במהלך השנה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצעו 4 פעילויות מגבשות לעובדים	3
שיפור הנגישות לאנשים עם מוגבלויות - מרחב ציבורי, מוסדות ציבור, שירות עירוני	הגדלת והממעת הנגישות במערך השירות העירוני	אחוז לקוחות בעלי מוגבלויות שיתקבלו בתור הנגיש	100% מהלקוחות בעלי מוגבלויות יתקבלו בתור הנגיש סמטוס : הסתיים – בוצע 100% כלל הלקוחות בעלי המוגבלויות מתקבלים ללא המתנה בתור נגיש	3

אגף תקציבים וכלכלה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	רמת יעילות בפעילות העירונית	ניתוח כלכלי של הצעות חוק וחקיקה ממשלתית. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% נותחה הצעה לשינוי נוסחת עדכון הארנונה, ליווי חוק מיסי פיתוח ובוצע ניתוח תוכנית נמו משפחה- ניתוח התחומים הרלוונטיים בתוכנית.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ייוסם בדיקות כלכליות במכוונות לחסכון, התייעלות והרחבת מקורות ההכנסה והמימון לפרויקטים עירוניים	מספר הבדיקות והתחזיות	18 בדיקות ותחשיבים כלכליים וביצוע תחשיבים של הסכמי שכר ושינויים ארגוניים. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצעו 19 בדיקות כלכליות וכן, תמחור הסכמי שכר, בדיקות שכר, רה ארגונים וכדו'.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי של פרויקטים	כמות הפרויקטים	בקרת פרוגרמות ותקציבי פרויקטים בנושאים כגון: מוסדות חינוך, חוות בתי"ס, מוסדות תרבות, תחום הספורט, חניונים ועוד. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע באופן שוטף בהתאם להתקדמות הפרויקטים. פרויקטים לדוגמה: אשכולות גני"ל, רחוב תיבונים בשכונת שפירא, חניון התעודה האדומה ביפו, מרכז קהילתי רמת אביב הירוקה, תוספת קומה לחמד"ע.	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח מערכות מידע ותשתית טכנולוגית	שלב באפיון/פיתוח של מערכת תקציב	אפיון לפיתוח מערכות מחשוב חדשות לתקציב הפיתוח ולתקציב הרגיל. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הושלם אפיון מערכת תקציב רגיל ומערכת תב"ר.	1
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ייוסם בדיקות כלכליות במכוונות לחסכון, התייעלות והרחבת מקורות ההכנסה והמימון לפרויקטים עירוניים	כמות פרויקטים	גיוס משאבים לטובת הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים: קידום הקמת מעליות בבתי"ס, קידום נושא הנגשת כיתות לליקויי שמיעה, קידום התקנת זמזמים ברמזורים לעיוורים והנגשת מבני קהילה ותרבות. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע באופן שוטף נושא ההנגשות הן במוסדות חינוך, מוסדות קהילה וברמזורים.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי של פרויקטים	מספר פרויקטים ממומנים	ריכוז הטיפול באיתור וגיוס משאבים מקרנות ותוכניות האיחוד האירופי ומגופים בינלאומיים מרחבי העולם וקרנות נוספות. ריכוז נושא קולות קוראים המפורסמים בארץ. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הושלם הדיווח הכספי הסופי לפרויקט סיומס . מבוצע פרויקט עיר החוסן. הוגש פרויקט IKNOW בתחום הנגישות ופרויקט ICAPITAL בתחום החדשנות. הגשה וזכייה בפרס ער הפנים לאחריות חברתית. כמו כן, מבוצע באופן שוטף ריכוז קולות קוראים בארץ ואושרו נוהלים לקולות קוראים בארץ ובחו"ל.	2

אגף תקציבים וכלכלה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי של פרויקטים	כמות הפרויקטים ואופי המימוש	ליווי כלכלי של פרויקטים ומכרזים לדיוור בהישג יד. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע בהתאם להתקדמות הפרויקטים. בוצע ליווי בתוכניות בתב"ע 3700 ובתב"ע שדה דב.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	רמת יעילות בפעילות העירונית	מתן יעוץ כלכלי שומף להנהלת העירייה והפקת במאון כלכלי לעובדי העירייה. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מבוצע באופן שומף. הופצו 3 גליונות של הבטאון הכלכלי.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	תקציב מאון	הכנת תחזיות שוטפות של מקורות ושימושים ותכנון תקציב רגיל שנתי לשנת 2018 ותקציב בלתי רגיל חמש שנתי, מאון בהתאם למדיניות העירונית לעצמאות כלכלית, ניהול התקציבים וסיוע בהכנת תוכניות העבודה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע לפי התכנון.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מספר הבדיקות והתחזיות	ליווי כלכלי של המכרזים העירוניים, תוך השתלבות בתהליך ה-BPM של המכרזים וביצוע 15 בדיקות מעמיקות של יעילות כלכלית של מכרזים עירוניים. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% במהלך השנה בוצעו 15 בדיקות של מכרזים עירוניים.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מספר חוקי עזר שיפורסמו	קידום חוקי עזר בתחומים כספיים. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% תוקן חוק הצמדה למדד, המשך עדכון הימלי פיתוח ופתיחתן וסגירתן של חנויות(תחשיב הימל לילה), חוק עזר- שצ"פ ותחשיב הימל שמירה.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, ייעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול מושכל וכלכלי של כספי העירייה בהתאם למדיניות העירונית	מספר ועדות תעריפים בשנה	ריכוז ועדת התעריפים העירונית. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% במהלך השנה התקיימו 3 וועדות תעריפים.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	ביצוע סקר	קיום סקר בטיחות לסיכונים ותקלות באגף אחת לשנה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע סקר בטיחות לסיכונים במשרדי האגף.	2
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר עובדים חדשים מודרכים	הדרכת בטיחות לכל העובדים החדשים באגף סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצעה הדרכת בטיחות לעובדים החדשים שהתקבלו.	2
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	אחוז השינוי	שימור אחוז העדרויות מפאת מחלות קצרות סמטוס : הסתיים – בוצע 100% אחוז ההיעדרויות מפאת מחלות קצרות נשמר לעומת שנה קודמת. ב 2016 עמד על 1.6%.	2

אגף תקציבים וכלכלה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	כמות השתלמויות וקורסים	קיום קורס אגפי מקצועי, השתלמויות מקצועיות לעובדים, השתלבות בקורסים עירוניים והשתלבות במערך ההדרכה העירוני. סטטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע קורס משותף עם אגף חשבונות, חלק מעובדי האגף יצאו לקורסים מקצועיים הועברו הדרכות במסגרת קורסים עירוניים.	2
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי של פרויקטים	מספר פרויקטים ממומנים	בקרת פרויקטים תיירותיים המבוצעים ע"י חמ"ת, חפ"י והרשות לפיתוח כלכלי כגון: נמל יפו, שדרוג רצועת החוף, מעגנות לכלי שיט. סטטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצע באופן שוטף בהתאם להתקדמות הפרוייקטים.	3
השאת מקורות העירייה, שמירה על האיתנות הכלכלית, יעול והעמקת הבקרה הכספית והתהליכית	ניהול כלכלי של פרויקטים	כמות תכניות בניין עיר	ליווי ובקרה כלכלית של תכניות בניין עיר, כדוגמת: תב"ע 3700, פרויקט הרק"ל, מתחם 2000, מתחם סומייל, תכנית המתאר, תב"ע קירו איילון ועוד. סטטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצע באופן שוטף בהתאם להתקדמות הפרוייקטים.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	היקף המתנדבים באגף	התנדבות עובדי האגף במסגרת "שיעור אחר" סטטוס : הסתיים - בוצע 100% מרבית כלכלני האגף התנדבו במסגרת שיעור אחר.	3
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור העירות הפנים ארגוני	מספר צוותי שיפור ומפגשים עם הלקוחות	קיום של לפחות 2 צוותים לשיפור תהליכיים ומפגשים עם לקוחות האגף לשיפור השרות. סטטוס : הסתיים - בוצע 100% הסתיימה עבודת 2 צוותים שפעלו לצורך שיפור תהליכים.	3