



# שירות עירוני ופניות הציבור

דוח ביצוע סטטוס יעדים בהיבט שנתי

**שירות עירוני ופניות הציבור – דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטה
1	מעבר לזימון מראש בקבלת לקוחות במרכז השירות העירוני - 95% מוזמנים מראש סטטוס: מתעכב - החלטת הנהלה נתונים: יולי 66%, אוגוסט 58%, ספטמבר 83%, אוקטובר 83%, נובמבר 83%, דצמבר 84%	פיתוח זימון תורים במרכז השירות - אחוז השינוי במספר המבקרים המוזמנים תור מראש	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	איפיון והטמעה של פתרון לזימון תורים מראש וניהול תורים בתחנות טיפות חלב. ביצוע פיילוט ב 3 תחנות סטטוס: הסתיים – בוצע 100% סיימו את הפריסה בכל התחנות וחשפנו את הזימון ללקוחות ב 19 לדצמבר	מספר תחנות טיפות חלב בהן מבוצע פיילוט ניהול תורים	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	ליווי 14 תחנות טיפות חלב על המנהלות והאחיות בהעלאת רמת השירות ללקוחות תוך הטמעת תפיסת השירות העירונית, שיפור תהליכי השירות, הטמעת ערכי הקש"ר סטטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע בצורה מלאה. תהליך הליווי השגרות יימשך גם ב 2018	מספר מרכזי השירות - תחנות טיפות חלב - בהם הוטמעו שגרות ניהול ושפת שירות	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית
9	הכשרת עובדים למתן שירות הערכי העירייה (קש"ר) 400 עובדים, 7 שעות לפחות סטטוס: הסתיים – בוצע 100% הסתיים. עד סוף השנה הוכשרו קרוב ל-900 עובדים בסדנאות שירות בערכי הקש"ר	מספר עובדים שקיבלו הכשרה בנושא שירות	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית
9	עליה של כ - 5% מהנתון של השנה החולפת בקרב מתאמי פניות ציבור יחידתיים סטטוס: מתקדם לפי התכנון המיקוד בחציון הראשון של 2017 היה בביצוע עבודה חוצת ארגון, ועל פי דרישות החוק, להרחבת השירותים הניתנים באמצעים הדיגיטליים (פקס למייל). עבודה זו צפויה להעמיק את הקשר עם ואל הפונים באמצעות האינטרנט.	שיעור העלייה של מספר הלקוחות שנענו באמצעות הדואר האלקטרוני	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות במינימום זמן	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית
9	אפיון ופיתוח המערכת עבור אגף החנייה בשיתוף עם אגף המיחשוב ואגף ארגון ותקינה סטטוס: הסתיים – בוצע מעל 50% צפי עלייה לאוויר מרץ 2019	שלבים בפרויקט CRM באגף החנייה	ניהול לקוח ב- 360	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית
9	הטמעה ב 4 יחידות עירוניות (רו"פ, גביית ארונה, חטיבת התפעול) סטטוס: הסתיים – בוצע 75% ומעלה במחלקות האכיפה לא הייתה זמינות לתהליך ולכן הוסמו שעות לטובת ליווי אגר"ש בכתיבת נוסחים	מספר היחידות בהם תוטמע שפת השירות בתכתובות דואר ומידע כתוב	הטמעת ערכי הקש"ר בתהליכי השירות ובערוצים השונים, תוך יצירת מקסימום שירות	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית

שירות עירוני ופניות הציבור – דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי				
רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור משרה
9	הממעת שגרות ניהול ושפת שירות ב 13 מוקדי שירות עירוניים: ארנונה מלפוני, חנייה מלפוני, חניה מכתבים, חניה קהל, רו"פ מלפוני, רו"פ פיקוח, ארנונה אכיפה מגורים, חינוך רישום גני ילדים, רישוי עסקים קהל, ארנונה מאבו, מרכז השירות העירוני, ארנונה מכתבים, 106 סמטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע בצורה מלאה	מספר המוקדים בהם מוממעים שגרות ניהול ושפת שירות	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית
9	הממעת שגרת ניהול של למידה וגזירת פעולות ליישום מסקרי שביעות רצון ב 6 יחידות סמטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע בכל המוקדים: אגף רכש ולוגיסטיקה, מרכז השירות העירוני, מוקד מלפוני- ארנונה, אגף התנועה, חינוך- מחלקת רישום גני ילדים.	מספר היחידות המבצעות למידה וניתוח מסקר שביעות רצון	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית
9	כלל מנהלות ואחיות טיפות החלב מחוברות לתפיסת הקש"ר העירונית ופועלות על פי ערכי השירות סמטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע בצורה מלאה	מספר המוקדים בהם מוממעים שגרות ניהול ושפת שירות	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית
9	הכשרת מנהלים בניהול שירות "לוקחים אחריות על השירות" 150 מנהלים, 12 שעות לפחות סמטוס: הסתיים – בוצע 100% בוצע בצורה מלאה	מספר המנהלים שקיבלו הכשרה בניהול שירות	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית