

שירות עירוני ופניות הציבור

**סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית
מחצית ראשונה לשנת עבודה 2017**

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
דיגיתל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	מדד כמותי = מספר תחנות טיפות חלב בהן מבוצע פיילוט ניהול תורים יעד =איפיון והטמעה של פתרון לזימון תורים מראש וניהול תורים בתחנות טיפות החלב. ביצוע פיילוט ב 3 תחנות	מתקדם לפי התכנון	בוצע פיילוט עד כה בשתי תחנות - בורלא ודודיקה. עד סוף השנה יבוצע פיילוט בתחנה אחת נוספת לפחות. נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
דיגיתל - פיתוח כלים ומנגנונים לנגישות שירותים ומידע, תוך הגברת שותפות ומעורבות התושבים בנעשה בעיר	מדד כמותי = פיתוח זימון תורים במרכז השירות - אחוז השינוי במספר המבקרים המזמינים תור מראש יעד =מעבר לזימון מראש בקבלת לקוחות במרכז השירות העירוני - 95% מזמינים מראש	מתעכב - החלטת הנהלה	נתונים: אחוז הלקוחות המזמינים מסך הלקוחות שהתקבלו במרכז השירות העירוני: ינואר - 76% מוזמינים, פברואר - 81%, מרץ - 77%, אפריל - 72% , מאי - 66%. היישום של מעבר לזימון מלא- ממתין להחלטה סופית של הנהלת העיריה למעבר לזימון מלא. נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנהלת וחדשנית	מדד כמותי = שלבים בפרויקט CRM באגף החניה יעד =אפיון ופיתוח המערכת עבור אגף החנייה בשיתוף עם אגף המיחשוב ואגף ארגון ותקינה	מתעכב - גורמים חיצונים	פרוייקט CRM באגף החניה מתעכב בשל סכסוך עבודה עם ארגון העובדים במסגרתו תהליך האיפיון הוקפא ללמשך כחודשיים (מרץ עד מאי), בנוסף, בוצעו חילופי מנהל אגף, דבר שיצר צורך בהקפאה לצורך חיבור ואישור מחדש של התפיסה שגובשה מול אלון עם מנהלת האגף החדשה (כשלושה שבועות) נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17

**סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית
מתצית ראשונה לשנת עבודה 2017**

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	מדד כמותי = מספר היחידות בהם תוטמע שפת השירות בתכתובות דואר ומידע כתוב יעד = הטמעה ב-4 יחידות עירוניות (רו"פ, גביית ארנונה, חטיבת התפעול)	מתקדם לפי התכנון	עד כה עברו הכשרות בנושא כתיבה שירותית באגף רו"פ- מחלקת רישוי ומחלקת מידע. תפעול- אגף הפיקוח - סגני מנהלי מרחבים ומזכירות. יש תכנון להמשך הכשרה של כתיבה שירותית במחלקות האכיפה- עדיין לא ברור אם יתקיים השנה. נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	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	מתקדם לפי התכנון	ניהול השגרות מבצע באופן שוטף על ידי היחידות, כאשר השנה בוצעו עד כה יותר ליוויים אישיים של בעלי תפקידים חדשים בכניסה לתפקיד (מנהלי צוותים, אחמ"שים, מנהלי מוקדים) נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	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	מתקדם לפי התכנון	הלמידה גם מהסקרים מתבצעת ביחידות השונות, בין היתר ביחידות הבאות: אגף החניה (3 המוקדים), אגף רכש ולוגיסטיקה, מרכז השירות העירוני, מוקד טלפוני- ארנונה, אגף התנועה, חינוך- מחלקת רישום גני ילדים. נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17

**סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית
מתצית ראשונה לשנת עבודה 2017**

מטרה שנתית	מדד כמותי תיאור יעד	סטטוס	דיווח
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	מדד כמותי = מספר המנהלים שקיבלו הכשרה בניהול שירות יעד = הכשרת מנהלים בניהול שירות "לוקחים אחריות על השירות" 150 מנהלים, 12 שעות לפחות	מתקדם לפי התכנון	בחציון הראשון של השנה עברו 180 מנהלים הדרכות בנושא שירות נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	מדד כמותי = מספר עובדים שקיבלו הכשרה בנושא שירות יעד = הכשרת עובדים למתן שירות הערכי העירייה (קש"ר) 400 עובדים, 7 שעות לפחות	מתקדם לפי התכנון	בחציון הראשון של השנה עברו 343 עובדים ביחידות השונות הדרכות בנושא שירות, נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	מדד כמותי = מספר המוקדים בהם מוטמעים שגרות ניהול ושפת שירות יעד = כלל מנהלות ואחיות טיפות החלב מחוברות לתפיסת הקש"ר העירונית ופועלות על פי ערכי השירות	מתקדם לפי התכנון	פרוייקט מתקדם על פי תכנית עבודה. בחציון ראשון המיקוד היה בעבודה עם הדרגים הניהוליים השונים באגף (כולל אחיות אחראיות), בחציון השני יש הרחבה של העבודה ומתכונות סדנאות לאחיות טיפות חלב ולמזכירות. נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	מדד כמותי = מספר מרכזי השירות - תחנות טיפות חלב - בהם הוטמעו שגרות ניהול ושפת שירות יעד = ליווי 14 תחנות טיפות חלב על המנהלות והאחיות בהעלאת רמת השירות ללקוחות תוך הטמעת תפיסת השירות העירונית, שיפור תהליכי השירות, הטמעת ערכי הקש"ר	מתקדם לפי התכנון	מתבצעת עבודה עם המטה ומנהלות התחנות באגף בריאות הציבור. התכנון הוא להטמיע את שגרות הניהול עד סוף השנה. נכון לעכשיו- נראה כי תהיה עמידה ביעד. נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 14/06/17

סטטוס ביצוע יעדים בתכנית העבודה העירונית

מחצית ראשונה לשנת עבודה 2017

דיווח	סטטוס	מדד כמותי תיאור יעד	מטרה שנתית
<p>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.</p> <p>נכון לרבעון: 2017 - 2 ת. עדכון = 20/06/17</p>	<p>מתקדם לפי התכנון</p>	<p>מדד כמותי = שיעור העלייה של מספר הלקוחות שנענו באמצעות הדואר האלקטרוני</p> <p>יעד = עליה של כ - 5% מהנתון של השנה החולפת בקרב מתאמי פניות הציבור יחידתיים</p>	<p>יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית</p>