

דוח ביצוע יעדים  
לפי רמת דיווח

חטיבת תפעול לאיכות חיים וסביבה



מחצית ראשונה 2013

**מטה חטיבת תפעול - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	קיום מפגשי הכשרה, העשרה ולמידה למנהלים: 2 מפגשים לפורום תפעול, 2 מפגשים לסגני מנהלי יחידות ו 2 מפגשים למנהלי מחלקות סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מס' מפגשי הכשרה	המשך פעילות להגברת הלכידות - מעגל עירוני	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	עלייה של 5% במספר הפרסומים החיצוניים החיוביים סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מס' פרסומים חיוביים הנוגעים לפעילות החטיבה	שפה אחת לקידום מסרים עירוניים	יצירת תפיסה שיווקית אחידה לכלל פעולות העירייה
1	המשך הטמעת תהליכי שיתוף ציבור באמצעות 5 ערוצים מרכזיים: 1. הכשרת מנהלים 2. יישום נוהל שת"צ במסגרת המתודולוגיה. 3. סיוע ליחידות עירוניות בתהליכי שת"צ. 4. יישום תהליך שת"צ רחב באמצעות האינטרנט. 5. סדנאות והרצאות בהכשרות פנים סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מס' ערוצי שיתוף ציבור	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	ניהול במרחב הקהילתי כמתווה דרך לחיי קהילה שכונתיים תוססים ופעילים
2	בקרה על יישום מרכיבי תוכנית אב שתאושר בכל פיתוח מבנים של מתחמי תפעול עירוניים בעתיד סטטוס : מתקדם לפי התכנון	ללא מדד	יישום תכנית אב מתקנים תפעוליים	קידום פעולות ביחידות החטיבה להתמודדות עם מגמות עתידיות בתחום עיסוקן
1	בקרה על תכנון ויישום של כלל הפעולות לעידוד קיימות בעירייה סטטוס : מתקדם לפי התכנון	אחוז התוכניות עליהן מתבצע תהליך בקרה	פיתוח בר קיימא בכל רמות התכנון, הביצוע והבקרה	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
2	בקרה על יישום תוכנית עבודה אופרטיבית להפחתת פליטת גזי חממה ומזהמי אוויר באמצעות היחידות העירוניות הרלוונטיות סטטוס : מתקדם לפי התכנון אחוז הפחתה יתברר עם תוצאות הסקר שיערך בתקופה הקרובה	אחוז הפחתת גזי חממה	הפחתת זיהום אוויר וגזי חממה	
2	בקרה על יישום כלל המלצות מבקרת העירייה והנחיות המנכ"ל, בהתאם למתווה החטיבתי לטיפול בדוחות ביקורת סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע בשוטף בהתאם למתווה החטיבתי	מס' היחידות המבוקרות המטפלות בדוחות הביקורת - בהתאם למתווה החטיבתי	שיפור תהליכי עבודה - פנים יחידתי	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
2	בחינת יישום תוכנית עבודה אופרטיבית לשת"פ סטטוס : מתקדם לפי התכנון התכנית נבחנה ע"י המשנה למנכ"ל וסוכם להמשיך במתווה שהוצג, כך שכל מנהל אגף יקיים 2 מפגשי שת"פ במהלך השנה	ללא מדד	שיפור שיתוף הפעולה היחידתי והבין יחידתי	

**מטה חטיבת תפעול - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	ליווי ובקרה על ביצוע פרוייקט שש"ת סבב ג' ב-10 שכונות סטטוס : מתקדם לפי התכנון תהליך הבקרה מתבצע בשוטף מול יחידות הביצוע אחת לחודש. עם זאת מתווה הפרוייקט עובר שינוי ועידכון בשל פיתוח והרחבת תהליך שיתוף הציבור באמצעות מפגשי תושבים והשימוש בפייסבוק העירוני	מס' שכונות	שיפור שיתוף הפעולה היחידתי והבין יחידתי	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
2	בקרה ומעקב אחר תהליכי פיתוח והטמעה של מערכות מחשוב סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מס' תחומי תוכן	מערכות מחשוב מותאמות לצרכי החטיבה	
2	ריכוז, פיתוח וליווי תהליכי ניהול ידע בחטיבה ב-5 ערוצים מרכזיים סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מס' ערוצים לניהול ידע	ניהול המידע והידע בחטיבה	
2	הטמעת תהליך של שיתוף מנהלי מחלקות ומעלה ב-3 שלבים: תכנון, דיווח חצי-שנתי וסיכום שנה, בנושאי: ת"ע ותחכימים סטטוס : מתקדם לפי התכנון	מס' שלבים לשיתוף מנהלי מחלקות ומעלה	קידום תרבות התכנון והבקרה בעבודת היחידות	

### אגף בטחון ושירותי חירום - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	המשך הערכות למימוש החקיקה בנושא הפעלה והתאמת חניונים תת קרקעיים כמרחבים מוגנים בשע"ח. סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	מס' החניונים התת קרקעיים שיותאמו לשע"ח.	מקלטים ציבוריים כשרים ומוכנים להפעלה מהירה	קידום היערכות העירייה למצבי חירום
1	המשך שדרוג מקלטים ציבוריים והתאמתם לשהייה ממושכת. סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתחילת השנה שופצו 7 מקלטים ציבוריים: ברח' הדקל ביה"ס היובל - שכונת נווה עופר, ברח' מודיליאני - רובע לב העיר, ברח' הנציב - רובע לב העיר, ברח' דימונה - שכ' יד אליהו ועוד 3 מקלטים בצפון מערב וצפון מזרח העיר.	מס' מקלטים ציבוריים משופצים בהתאם לתקציב עירוני.		
1	משל"ט ביטחון עירוני פועל בלו"ז ובאפקטיביות שיקבעו עפ"י תורת ההפעלה כתגובה לאירועים בשטח. סטטוס : מתקדם לפי התכנון	זמן תגובה לקריאות עירוניות באמצעות המשל"ט	הקמת מערך מצלמות במוקדי פעילות קריטיים - שליטה מלאה ע"י משל"ט הביטחון	
2	המשך פרוייקט השלמת תיקי שטח לבתי הספר/גני ילדים. סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים לאור ההתניה כי ביצוע הפרוייקט יהיה לאחר העמדה של 50% מתוך סך הביצוע השנתי ממשרד החינוך, עדיין ממתנינים לתקצוב.	מס' תיקי השטח	תיקי מידע לכל מתקני העירייה	
2	הטמעת תפיסת הפעלת מרכזי השליטה העירוניים (חמ"ל, מנהלות רובעים, משלמה וחפ"קים) בשע"ח. סטטוס : מתקדם לפי התכנון כל מרכזי השליטה אופיינו עפ"י תפיסת ההפעלה, אושרו בינואר 2012 ע"י המשנה למנכ"ל ותורגלו במהלך תרגיל העורף הלאומי 2013.	תרגול כל מרכזי השליטה העירוניים	הכשרה ותירגול תקופתיים במטות, במכלולים ובמתקנים עירוניים	
2	התאמת היקף מרכזי הקליטה והכשרתם בהתאם להנחיות משרדי הממשלה (4% מכלל תושבי העיר). סטטוס : מתקדם לפי התכנון עד כה בוצע בוצע 50% .	אחוז המפונים שיקלטו בשעת חירום מכלל תושבי העיר.	כוח אדם, ציוד, הספקה ומתקנים ערוכים לפעולה - איוש בתפקידי חירום, קליטת מפונים, חמ"ל חלופי, מקורות מים, מחשוב	

**אגף בטחון ושירותי חירום - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	התאמת היקף בסיסי משא"ז/מש"ק לצרכים בשטח. סטטוס : הסתיים – בוצע 100% מוכשרים 34 בסיסים.	מס' המבנים שיאוותרו, ישופצו ויותאמו כבסיס משא"ז/מש"ק בכפוף לתקציב	הקמת גוף ביטחון וסדר ציבורי בעיר - מימון ע"י אגרת שמירה	קידום היערכות העירייה למצבי חירום

### אגף חופים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	ציון 3.9 לפחות בשביעות רצון תושבים מחופי הרחצה בעיר סטטוס : מתעכב - חסר תקציב	ציון בסקר שביעות רצון שנתי	בדיקת שביעות רצון (לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
1	2 חופים ישתתפו בפרוייקט דגל כחול ויעמדו בתקן הבינלאומי : חוף מציצים וחוף ירושלים סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	מס' החופים שישתתפו בפרוייקט דגל כחול	תפעול המרחב הציבורי הפתוח כמוקד משיכה תרבותי וחברתי	פיתוח, קידום וטיפול מרחבי התרבות ופעילות הפנאי: התחנה, נמל יפו, שרונה, כיכר התרבות, מתחם הסינמטק, מוזיאון ת"א, נמל ת"א וחוף הים
2	אחת לשבוע יבוצע ניפוי חול הים באמצעות מנפה בכל נקודה בחופים סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי חסר תקציב לביצוע	מספר הפעמים בשבוע בהם ינופה החול בכל חוף	תחזוקה ברמה גבוהה מאד	
2	0 טביעות למוות בחופים המוכרזים בשעות הפעילות סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים טביעה אחת בחוף בוגרשוב	מספר הטביעות למוות	קידום פעולות להצלת חיים	קידום היערכות העירייה למצבי חירום
2	בכל 13 החופים יבוצעו 2 פעילויות מקיימות: הצבת פחים למיחזור + חסכון במים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצעת הצטידות שנתי	מספר נושאי פיתוח בר קיימא בחופים	פיתוח בר קיימא בכל רמות התכנון, הביצוע והבקרה	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
1	הפעלת 5 מתחמים בהתאם לתוכנית הרחבת שעות הפעילות - כפי שנקבע על ידי אגף ארגון ותקינה סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי חסור בכ"א לניקיון ולפיקוח לילה	מספר החופים בהם תבוצע הרחבת שעות הפעילות בלילה לביצוע פיקוח וניקיון	הרחבת שעות הפעילות בחופים	קידום תכנון ופיתוח ציר הים כטיילת מרכזית במרחב שבין חוף הים לבתי המלון
1	100% מהעסקים יעמדו בתנאי ההיתר להצבת מתקני חוף (מספר המתקנים המקסימלי המותר להצבה) סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי כל בתי העסק בחופים חורגים מתנאי ההיתר, כל עוד אין הגבלה כמותית של מתקני החוף הזכיינים מעמיסים על החוף כמות מתקנים עצומה. במצב כזה אין מנוס מחריגה משטחי ההיתר	אחוז בתי עסק שחורגים מתנאי ההיתר להצבת מתקני חוף	הסדרת שירותי החוף והמבנים	
2	הנגשת כל 13 החופים ו 13 סככות צל לבעלי מוגבלויות סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי ממתין לתקציב שלב ב להשלמת הפרוייקט	מספר החופים שיונגשו	קידום הנגשה לנכים	

**אגף חופים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	100% מהעובדים הקבועים והעונתיים יעברו השתלמות בנושאי בטיחות בעבודה, והשתלמות מקצועית רלוונטית נוספת ( פיקוח, אחזקה וכד') סטטוס : מתקדם לפי התכנון 95% -העובדים עברו עד כה את ההשתלמויות. מבוצע מקצה שיפורים.	אחוז העובדים שיעברו השתלמות מקצועית והשתלמות בנושא בטיחות בעבודה	שיפור הרמה המקצועית	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
2	100% עמדות פיקוח ואחזקה יהיו מרושתות ומחוברות באמצעות מחשבים לעירייה ולאגף. סה"כ 13 עמדות פיקוח ו 3 עמדות אחזקה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בכל חוף קיימת לפחות עמדת מחשב אחת	שיעור עמדות העבודה המרושתות מחשב ומחוברות לעירייה	שיפור תהליכי עבודה - פנים יחידתי	
2	הפעלת מערך ההצלה באמצעות 6 מנהלי קטעים סטטוס : מתעכב - תכנון/אפיון טרם מיושם	מספר הקטעים שיופעלו על ידי מנהלי קטעים בהצלה		

### אגף הפיקוח - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	85% מהפניות בכתב ייענו תוך 11 יום סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי במחצית שנת 2013, מענה לפניות בכתב תוך 11 יום - 73%.	זמן מענה לפניות בכתב	בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
2	יישום תוכנית אופרטיבית לטיפול בחוזקות ובחולשות שעלו במסגרת סקר אקלים אירגוני סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתבצע בהתאם לתוכנית.	ללא מדד	המשך יישום המלצות סקר האקלים הארגוני - בהנהלת העירייה וביחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	שימור עובדים - 95% איוש בתקני הפקחים באגף (מוגדר כחלק מהערכות כוללת בנושא "גיוס עובדים") סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית שנת 2013, אחוז האיוש שנמדד הינו 96.6.	אחוז איוש	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	קבלת ציון 4 בסקר שביעות רצון תושבים מטיפול בקריאות שירות סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית הראשונה לשנת 2013 התקיים פיילוט בעקבותיו הציון שהתקבל בסקר הוא: 4, בימים אלה נבחנת שיטת ההפעלה להמשך ולצורך שמירה על הקיים.	ציון בסקר		
2	לפחות 5 פעולות לשיפור איכות החיים בעיר בנושא בע"ח. סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתבצע בהתאם לתכנון.	מס' פעילויות לשיפור איכות החיים בנושא בע"ח	שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	
2	שילוב של כ- 50 תלמידים בפעילות ביחידות אגף הפיקוח והידוק הקשר עם הקהילה. סטטוס : לא יבוצע - נדחה לשנה הבאה לא יבוצע.	מס' מתנדבים	מגוון פעילויות במרחב הציבורי	ניהול במרחב הקהילתי כמתווה דרך לחיי קהילה שכונתיים תוססים ופעילים
2	יישום המלצה אחת לפחות שתתקבל בדיאלוג עם עסקים סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי טרם גובשו המלצות במסגרת שולחן עגול.	מספר המלצות מיושמות	פיתוח הקשר עם הסקטור העסקי - דגש על בנקאות ועסקים קטנים	פיתוח עוגנים לקידום - עסקים, מלונאות, מגורים, מוסדות חינוך, בילוי ופנאי
2	טיוב, שיפור ופיתוח 2 אמצעים טכנולוגיים לצורך הענקת שירות איכותי יותר ללקוח ולשיפור האכיפה. סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתבצע בהתאם לתכנון.	מס' ערוצים	שיפור היערכות היחידות מול שינויים טכנולוגיים	קידום פעולות ביחידות החטיבה להתמודדות עם מגמות עתידיות בתחום עיסוקן

### אגף הפיקוח - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	לפחות 5 פעילויות ליצירת סדר ציבורי ושיפור איכות החיים בדגש לשכ' הדרום ויפו, תוך ביצוע פעילויות בולטות, מניעה ואכיפה עפ"י דרישת הנהלת העירייה (בשכונות שמפורטות במשימות) סטטוס : מתקדם לפי התכנון בנוסף לפעילויות, הוקם פורום אכיפה מקצועי ממשלתי-עירוני (משטרה, הגירה, רשויות המס, חב' חשמל, כיבוי אש ועוד) מפגשים אחת לרבעון לאור צורכי השטח (בעיית המסתננים) ובעדיפות גבוהה!	מספר פעילויות אכיפה	שמירה על סדר ציבורי בדגש על מקומות מסחר ובילוי	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
2	קבלת ציון 3.5 בסקר שנתי, שביעות רצון תושבים מ"אפשרות ללכת על המדרכה ללא הפרעות": ציוד בתי מעסקים (שולחנות וכסאות, פריקת סחורה). סטטוס : מתקדם לפי התכנון טרם נערך סקר לשנת 2013, בשנת 2012 ציון 3.6.	ציון בסקר העיר בנושא "אפשרות ללכת על המדרכה ללא הפרעות"		
2	ביקורות של כ- 10,000 עסקים. סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית שנת 2013 נערכו כ- 7,000 ביקורות.	מספר ביקורות בעסקים		
2	7 מפגשים משותפים (1 בכל רובע) בהובלת מנהלי הרובעים. סטטוס : מתקדם לפי התכנון מזרח - 2 מפגשים (תל חיים, התקווה וכפר שלם), ומפגש בעבר הירקון.	מס' מפגשים עם הציבור	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	
2	ירידה של עד 10% (מתוך ה% הקיים) בתאונות דרכים באשמת נהג ועמידה בתוכנית בטיחות אגפית סטטוס : מתקדם לפי התכנון במחצית שנת 2013 סך תאונות דרכים : 21, מהן באשמת נהג 11 (50%), בשנת 2012 - 45 ת.ד. מהן 19 באשמת נהג (45%).	מספר תאונות דרכים	שיפור רמת הבטיחות	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
1	ביצוע פעילויות אכיפת חניית רכבים/קטנועים בשבילי האופניים עפ"י תכנית עבודה סטטוס : מתקדם לפי התכנון	ללא מדד	אופניים - שבילים מופרדים	תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, בדגש על חלופות לרכב הפרטי

### אגף רבעים ושכונות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	הטמעה של לפחות 2 יוזמות פיתוח ויישום "תורת הפעלה" לשיפור השירות והשיווק סטטוס : מתקדם לפי התכנון במסגרת הרה ארגון מתקיימים בימים אלו מפגשים לבניית התפיסה התפעולית ושגרות העבודה	מס' יוזמות לשיפור השירות והשיווק שיוטמעו באגף	ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
2	יישום תוכנית אופרטיבית לטיפול בחוזקות ובחולשות שעלו במסגרת סקר האקלים הארגוני סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקיים בשוטף במסגרת הפעולות שגובשו לנושא	ללא מדד	המשך יישום המלצות סקר האקלים הארגוני - בהנהלת העירייה וביחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	קיום לפחות 3 פעולות לחיזוק ושיפור איכות החיים והסביבה באזור התחנה המרכזית ושכונות התקווה ושפירא - מפורט במשימות סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקיימים מפגשי תושבים ברמת השכונה והרובע וברמת מנכ"ל/משנה למנכ"ל, כולל מעקב אחר יישום וביצוע החלטות	מס' פעולות לשיפור איכות החיים והסביבה באזור התחנה המרכזית ושכונות התקווה	חיזוק הטיפול בנושאי איכות הסביבה	חיזוק ושדרוג אזור התחנה המרכזית ושכונות התקווה
1	כל האגפים המבצעים שיתוף ציבור יהיו בדיאלוג שותף עם האגף כתובת מרכזית עירונית בתחום שיתוף הציבור סטטוס : מתקדם לפי התכנון אגף רבעים ושכונות מוביל את מפגשי שיתוף ציבור בכל תחומי העשייה העירונית בשיתוף המינהלים והאגפים: הנדסה, חינוך, בת"ש, שפ"ע, פיקוח ותברואה.	מספר האגפים העירוניים העובדים עם האגף בדיאלוג שוטף בתהליך שיתוף ציבור	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	ניהול במרחב הקהילתי כמתווה דרך לחיי קהילה שכונתיים תוססים ופעילים
2	יזום והשתתפות בכ-100 אירועי קהילה-תרבות, חג וטקסים בשכונות וברבעים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקיים בשוטף בהתאם לתכנית העבודה ברבעים ובשיתוף מוסדות החינוך	מספר אירועי קהילה-תרבות, חג וטקסים	מגוון פעילויות במרחב הציבורי	
2	קיום 2 פעולות לפיתוח וחיזוק מעורבות הקהילה בנושאים עירוניים (באמצעות ערוצי קשר) סטטוס : מתקדם לפי התכנון שימור בנייה וחיזוק הקשר עם הקהילות השונות נעשה במספר ערוצים כגון: קשר בלתי אמצעי, דיוור אינטרנטי וכעת כניסה למערכת הדיגיטל	מס' פעולות לעידוד מעורבות תושבים	חיזוק הקשר עם הציבור - בפעילות השוטפת, ברשתות החברתיות	

**אגף רבעים ושכונות - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	התאמת מבנה ארגוני התומך בריכוז ממשקי העבודה בין גופי העירייה לציבור סטטוס : מתקדם לפי התכנון הרה ארגון פעימה ראשונה בשלבי סיום	ביצוע פעולות לשיפור הערכות היחידה - רה ארגון	שיפור היערכות היחידות לאור מגמות חברתיות	קידום פעולות ביחידות החטיבה להתמודדות עם מגמות עתידיות בתחום עיסוקן
2	שיתוף ועידוד הציבור בפרוייקט ירוק שכונות (בשכונות ביצרון ורמת ישראל) סטטוס : מתקדם לפי התכנון פרוייקט שכונה מקיימת בשכונות רמת ישראל בצרון מתקיים בהצלחה כאשר בשיאו נערך קורס קיימות בהשתתפות כ-25 פעילים מובילי קיימות	מס' השכונות שישתתפו בתוכנית ירוק שכונות	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי

### אגף שיפור פני העיר - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	100% גנים נגישים בהתאם לחוק שוויון לאנשים עם מוגבלויות תיקון מס 2 משנת 2005 (תקנות עדיין לא תקפות אך נוהגים עפ הטייטא) סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתבצע בהתאם לביצוע פרויקטים בעיר, בגן עזיזה, גן מאיר, אלפרד ביר ופארק החורשות. בנוסף בכל מקום בו מותקנות נדנדות מבוצע מסביב לשטח הבטיחות של הנדנדות אבני משושית להגדרת השטח כאזהרה לבעלי מוגבלויות. מוצבים נדנדת לילדים עם מוגבלויות "קן לציפור" בכל מקום בו תנאי השטח מאפשרים.	מס' גנים שיונגשו	הטמעת תקנות הנגישות החדשות בפרויקטים עירוניים של פיתוח ובניה	המשך הנגשת המרחב הציבורי ומוסדות הציבור העירוניים לאנשים עם מוגבלויות
2	מספר תאונות רכב באשמת נהג לא יעלה על 10 (צי הרכב גדל) סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים סה"כ 12 תאונות עבודה מתוכם 9 תאונות דרכים- 4 באשמת נהג	מס' תאונות רכב באשמת נהג	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
2	עמידה בציון 4 בסקר שביעות רצון מתהליך טיפול/סגירה של קריאות השירות סטטוס : מתקדם לפי התכנון ציון אגפי משוב שביעות רצון שליטון 1, 2013 4.2	ציון בסקר שביעות רצון נמלה	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	שמירה על 1,661 הודעות מוקד באזור התחנה המרכזית ושכונת התקווה סטטוס : מתקדם לפי התכנון סה"כ התקבלו הודעות מוקד באזור פלורנטין 229, נווה שאנן 285, שפירא 363, התקוה 581 סה"כ 1458	מס' הודעות מוקד	חיזוק הטיפול בנושאי איכות הסביבה	חיזוק ושדרוג אזור התחנה המרכזית ושכונת התקווה
1	ביצוע פרויקטי בר קיימא ב- 6 נושאים שונים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע ע"פ התוכנית	כמות פרויקטי בר קיימא	שימור טבע בעיר	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
1	עליה ל- 3.9 בציון בסקר העיר בנושא טיפוח השטחים הירוקים, הגינות והפארקים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתוכנן להתבצע סקר בחודש נובמבר	ציון בסקר שנתי	המשך שידרוג, פיתוח ותחזוקת המרחב הציבורי והרחוב המסחרי - תשתיות פיזיות, שטחים ירוקים, הסרת מפגעים.	

### אגף שיפור פני העיר - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	100% טיפול בצווים שיפוטיים ומנהליים וטיפול במבנים מסוכנים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע באופן שוטף	מספר טיפולים	המשך שידרוג, פיתוח ותחזוקת המרחב הציבורי והרחוב המסחרי - תשתיות פיזיות, שטחים ירוקים, הסרת מפגעים.	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
2	ריהוט רחוב רמת אחזקה וגימור גבוהים בהתאם לחוברת הפרטים הסטנדרטים, דגש על אזור מרכז- עמידה בזמן תקן בתקלות שבר וטיפול בריהוט פעמיים בשנה סטטוס : מתקדם לפי התכנון ממוצע עמידה בזמן תקן למפגעי ריהוט רחוב כ- 90%.	ללא מדד		
2	רמת אחזקת 6,453 דונם שטחים ירוקים בהתאם למפרט סטטוס : מתקדם לפי התכנון עבודה עפ"י תכנית עבודה בהתאם למכרז אחזקה	ללא מדד		
2	ביצוע יידוע שיתוף ציבור ודיאלוג בשני פרויקטים סטטוס : מתקדם לפי התכנון בוצע, גינת בן עטר בתהליך שיתוף ציבור	מספר פרויקטים עם שיתוף ציבור	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	
2	עליה ל- 3.2 בציון בסקר השנתי בנושא צאת כלבים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתוכנן להתבצע סקר בחודש נובמבר	ציון שביעות רצון תושבים מרמת הניקיון	שיפור רמת הניקיון בדגש על פלורנטין, לב העיר ומתחמי בילוי	
2	השקיה שנתית של 1.8 מיליון קוב לשנה. ממוצע חודשי 75 קוב לדונם סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים פירוט במשימות. יינתנו נתונים כמותיים בסוף השנה	כמות ממוצעת השקיה חודשית	חיסכון במים	
2	יישום שגרת עבודות במחלקות גנים ונוף ושפרא סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע באופן שוטף. המחלקה מבצעים לשיפור הסביבה העבירה נוהל לשגרת עבודה לבחינה.	ללא מדד	חיזוק בקרה על עובדים וקבלנים, באמצעות מפקחי עבודה ותשתיות טכנולוגיות	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן

**אגף שיפור פני העיר - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	הגדלת מספר מנויי תל אופן ב- 20% סטטוס : מתקדם לפי התכנון ב- 31/01/12 היו 13,918 מנויים שניים נכון ל- 31/05/13 17,939 שזה גידול של 28%.	מס' מנויי תל אופן	אופניים - עידוד השכרה - תוספת 50 תחנות השכרה, עד 1% תקלות משמעותיות, 3 ערים מצטרפות לפחות	תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, בדגש על חלופות לרכב הפרטי
2	תחזוקת 836 תחנות אוטובוס סטטוס : מתקדם לפי התכנון תחזוקה שוטפת מידי שבוע בהתאם להנחיות ותוכנית העבודה, ביצוע שטיפה, ניקיון, אחזקת שבר באופן שוטף	מס' תחנות אוטובוס מתוחזקות	המשך שיפור קווי התחבורה הציבורית ותחנות האוטובוס	

### אגף התברואה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	העלאת הציון ל- 3.3 בשביעות רצון בסקר העיר בנושא ניקיון ביחס ליפו סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים סקר יתבצע בחודש נובמבר. בשנת 2012 הציון היה 3.09	ציון בשביעות רצון בסקר העיר בנושא בדגש על יפו	שיקום וחיידוש תשתיות ופיתוח המרחב הציבורי	המשך העדפה מתקנת ביפו - בדגש על פיתוח תהליכים משמעותיים בנושאי החינוך, הקהילה, החברה והרווחה
2	מימוש תוכנית פעולה ליישום המלצות לסקר אקלים אירגוני לפי הפירוט במשימות סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע בשוטף	מספר פעולות שבוצעו	יישום המלצות סקר האקלים הארגוני - בהנהלת העירייה וביחידות	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	עליה בשביעות רצון תושבים בכלל העיר מ- 3.7 ל- 3.9 מנקיון הרחובות והמדרכות סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים סקר יתבצע בחודש נובמבר. בשנת 2012 הציון היה 3.41	ציון בסקר שביעות רצון תושבים בכלל העיר מנקיון הרחובות והמדרכות	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	מספר הודעות מוקד באזור תחנה מרכזית ושכונת התקווה לא יעלה על 385 הודעות סטטוס : מתקדם לפי התכנון החל מחודש ינואר התקבלו 66 תלונות על שכונת התקווה ו- 29 תלונות על אזור התחנה המרכזית	מספר הודעות מוקד	חיזוק הטיפול בנושאי איכות הסביבה	חיזוק ושידרוג אזור התחנה המרכזית ושכונת התקווה
1	יישום חוק האריזות וחוק העזר למיחזור סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים יישום החוקים מתעכב	ללא מדד	שיפור היערכות היחידות לאור חקיקה עתידית	קידום פעולות ביחידות החטיבה להתמודדות עם מגמות עתידיות בתחום עיסוקן
2	עליה והרחבת המיחזור מסך האשפה ל- 13.5% סטטוס : מתקדם לפי התכנון אחוז המיחזור בשנת 2012 עמד על 14.35%	אחוז המיחזור	הרחבת המיחזור והפרדת פסולת	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
2	עליה ל- 3.9 בציון סקר שביעות רצון תושבים מקריאות שירות מרמת הניקיון בדגש על לב העיר ומתחמי בילוי סטטוס : מתקדם לפי התכנון הציון בסקר שביעות רצון תושבים בשלישון שלישי בשנת 2012 עמד על 3.41 ובשנת 2013 שלישון ראשון הציון היה 3.4	ציון בסקר שביעות רצון תושבים בטיפול בקריאות מוקד 106 מרמת הניקיון בדגש על פלורנטין ומתחמי בילוי		

**אגף התברואה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	חיזוק הבקרה על עבודת הקבלנים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצע בשוטף	ללא מדד	חיזוק בקרה על עובדים וקבלנים, באמצעות מפקחי עבודה ותשתיות טכנולוגיות	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
2	צמצום ימי העדרות ב- 10% כתוצאה מתאונות עבודה סטטוס : מתקדם לפי התכנון בשנת 2012 היו 4723 ימי העדרות בגין תאונות עבודה	מספר ימי העדרות כתוצאה מתאונות עבודה	שיפור רמת הבטיחות	

### אגף חופים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	ציון 3.9 לפחות בשביעות רצון תושבים מחופי הרחצה בעיר סטטוס : מתעכב - חסר תקציב	ציון בסקר שביעות רצון שנתי	בדיקת שביעות רצון (לקוחות (סקרים)	הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
1	2 חופים ישתתפו בפרוייקט דגל כחול ויעמדו בתקן הבינלאומי : חוף מציצים וחוף ירושלים סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	מס' החופים שישתתפו בפרוייקט דגל כחול	תפעול המרחב הציבורי הפתוח כמוקד משיכה תרבותי וחברתי	פיתוח, קידום וטיפוח מרחבי התרבות ופעילות הפנאי: התחנה, נמל יפו, שרונה, כיכר התרבות, מתחם הסינמטק, מוזיאון ת"א, נמל ת"א וחוף הים
2	אחת לשבוע יבוצע ניפוי חול הים באמצעות מנפה בכל נקודה בחופים סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי חסר תקציב לביצוע	מספר הפעמים בשבוע בהם ינופה החול בכל חוף	תחזוקה ברמה גבוהה מאד	
2	0 טביעות למוות בחופים המוכרזים בשעות הפעילות סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים טביעה אחת בחוף בוגרשוב	מספר הטביעות למוות	קידום פעולות להצלת חיים	קידום היערכות העירייה למצבי חירום
2	בכל 13 החופים יבוצעו 2 פעילויות מקיימות: הצבת פחים למיחזור + חסכון במים סטטוס : מתקדם לפי התכנון מבוצעת הצטידות שנתי	מספר נושאי פיתוח בר קיימא בחופים	פיתוח בר קיימא בכל רמות התכנון, הביצוע והבקרה	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
1	הפעלת 5 מתחמים בהתאם לתוכנית הרחבת שעות הפעילות - כפי שנקבע על ידי אגף ארגון ותקינה סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי חסור בכ"א לניקיון ולפיקוח לילה	מספר החופים בהם תבוצע הרחבת שעות הפעילות בלילה לביצוע פיקוח וניקיון	הרחבת שעות הפעילות בחופים	קידום תכנון ופיתוח ציר הים כטיילת מרכזית במרחב שבין חוף הים לבתי המלון
1	100% מהעסקים יעמדו בתנאי ההיתר להצבת מתקני חוף (מספר המתקנים המקסימלי המותר להצבה) סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי כל בתי העסק בחופים חורגים מתנאי ההיתר, כל עוד אין הגבלה כמותית של מתקני החוף הזכיינים מעמיסים על החוף כמות מתקנים עצומה. במצב כזה אין מנוס מחריגה משטחי ההיתר	אחוז בתי עסק שחורגים מתנאי ההיתר להצבת מתקני חוף	הסדרת שירותי החוף והמבנים	
2	הנגשת כל 13 החופים ו 13 סככות צל לבעלי מוגבלויות סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי ממתין לתקציב שלב ב להשלמת הפרוייקט	מספר החופים שיונגשו	קידום הנגשה לנכים	

**אגף חופים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	100% מהעובדים הקבועים והעונתיים יעברו השתלמות בנושאי בטיחות בעבודה, והשתלמות מקצועית רלוונטית נוספת ( פיקוח, אחזקה וכד') סטטוס : מתקדם לפי התכנון 95% -העובדים עברו עד כה את ההשתלמויות. מבוצע מקצה שיפורים.	אחוז העובדים שיעברו השתלמות מקצועית והשתלמות בנושא בטיחות בעבודה	שיפור הרמה המקצועית	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
2	100% עמדות פיקוח ואחזקה יהיו מרושתות ומחוברות באמצעות מחשבים לעירייה ולאגף. סה"כ 13 עמדות פיקוח ו 3 עמדות אחזקה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בכל חוף קיימת לפחות עמדת מחשב אחת	שיעור עמדות העבודה המרושתות מחשב ומחוברות לעירייה	שיפור תהליכי עבודה - פנים יחידתי	
2	הפעלת מערך ההצלה באמצעות 6 מנהלי קטעים סטטוס : מתעכב - תכנון/אפיון טרם מיושם	מספר הקטעים שיופעלו על ידי מנהלי קטעים בהצלה		

### הרשות לאיכות הסביבה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	עליה בסקר שביעות רצון תושבים בפרמטרים הנוגעים לאיכות הסביבה בנושא השירות ל- 3.5 (בהתאם לסקר החדש) סטטוס : מתקדם לפי התכנון המדד הראשי עומד כיום על 2.6 המדד הנוסף לשביעות מטיפול הרשות עומד על 4.2.	ציון בסקר שביעות רצון	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	מידע מלא לציבור באתר האינטרנט ו/או בתיקי הרשות על כל מערך הקורנים בעיר סטטוס : הסתיים – בוצע 100% כל הקורנים הזנו לאתר האינטרנט.	מספר הקורנים עליהם ניתן המידע	שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	
2	פיתוח והטמעת פעילויות סביבתיות חדשות בהתאם לחקיקה חדשה סטטוס : מתקדם לפי התכנון הסתיימו קורסי ההסמכה והוחל בבניית תחום האכיפה בהתאם.	מספר פעילויות סביבתיות חדשות בהתאם לחקיקה חדשה	שיפור היערכות היחידות לאור חקיקה עתידנית	קידום פעולות ביחידות החטיבה להתמודדות עם מגמות עתידיות בתחום עיסוקן
1	העלאת מספר גני ילדים לשילוב בתכנית "קיימות" (ב- 80 לעומת 120 כיום) סטטוס : מתקדם לפי התכנון הנושא מתקדם אך הינו באחריות מינהל החינוך.	מספר גני הילדים שישתלבו בתכנית קיימות	קידום החינוך וההסברה הסביבתיים	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
1	הפחתה של 20% ברמת גזי החממה על בסיס שנת 2000, עד לשנת 2020 סטטוס : מתקדם לפי התכנון סדר גודל של 8-10% ברמת ההפחתה העירונית. הוחל בסקר.	אחוזי ההפחתה ברמות הזיהום	הפחתת זיהום אוויר וגזי חממה	
1	לכל כ- 150 העסקים המסוכנים יהיה היתר רעלים בתוקף סטטוס : מתקדם לפי התכנון עד סוף השנה יהיה לכל כ- 150 העסקים היתר רעלים.	מספר העסקים בעלי היתר רעלים ביחס לסה"כ מס' עסקים הטעונים היתר	פיקוח ובקרה על מפעלים ועסקים מסוכנים	
2	הרחבת פרויקט קיימות בעיר באמצעות יצירת 8 פרויקטים חדשים ע"י מובילי הקיימות - מותנה בתקציב סטטוס : מתקדם לפי התכנון נוצרו 9 פרויקטים חדשים ע"י מובילי הקיימות כולל בביצרון.	מספר פרויקטי קיימות	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	
2	יישום תכנית "יירוק שכונות" בשכונות :- ביצרון ורמת ישראל סטטוס : מתקדם לפי התכנון בוצעו 4 פרויקטים בנושא והם :- גינות נודדות, שילוט ושיפוץ חזיתות, מרכזי מחזור, קואופרטיב למזון.	מספר פעולות בתכנית יירוק שכונות		

**הרשות לאיכות הסביבה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	אכיפת לילה מוגברת והעלאת מספר הביקורות לאכיפה ומניעת מטרדים בכ- 10% סטטוס : מתקדם לפי התכנון פיקוח ואכיפה מבוצעים באופן שוטף במהלך השנה, עד סוף שנת 2013 צפויים כ- 7,000 ביקורות. (לעומת כ- 6,500 בשנת 2012)	מספר ביקורות בעסקים	שמירה על סדר ציבורי בדגש על מקומות מסחר ובילוי	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי
2	העלאת מספר בתי ספר חדשים כבתי ספר ירוקים (5 בנוסף ל- 12 בתי ספר כיום) סטטוס : מתקדם לפי התכנון עד כה הוסמכו 2 בתי ספר - הנושא תלוי בי"ס עפ"י דרישתו.	מספר בתי הספר המוסמכים "לירוקים"	קידום החינוך וההסברה הסביבתיים	
2	הגדלת מספר גינות קהילתיות חדשות בעיר עד ל- 25 לעומת 18 גינות קהילתיות כיום סטטוס : הסתיים – בוצע 100% קיימים כיום בעיר 25 גינות קהילתיות.	מספר הגינות הקהילתיות הפועלות בעיר		
2	הרחבת תכנית הקומפוסטציה העירונית בכ- 300 קומפוסטרים נוספים לעומת 120 קומפוסטרים כיום - מותנה בתקציב סטטוס : הסתיים – בוצע 100% עד היום הוצבו 550 קומפוסטרים בעיר.	מספר הקומפוסטרים בבנייני מגורים ובמוסדות חינוך		
2	אישור הגורמים המוסמכים לתכנית אזור מוגבל תנועה עד סוף 2013 והכנת תכנית עבודה מפורטת ליישומה סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים משרד התחבורה עדיין אינו מאשר התכנית.	אישור תכנית אזור מוגבל תנועה ומוכנות להפעלתה	הפחתת כניסת כלי רכב - אזורים מוגבלים	תכנית אב אחת כוללת לתחבורה, המשלבת מכלול אמצעים רלבנטיים, בדגש על חלופות לרכב הפרטי

## מוקד שירות 106 - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי ינואר- מאי 62% שיחות נענו תוך 60 ל- 267692 שיחות. מחצית 2012 68% נענו תוך 60 שניות ל- 326537 שיחות	% שיחות נענות תוך 60 שניות	עמידה ביעדי שירות	הטמעת שירות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות
1	18% מפניות בנושא מידע יתועדו סטטוס : מתקדם לפי התכנון ינואר- מאי - הוקלדו 25,122 (16.2%) מתוך סה"כ קריאות 154953. במחצית 2012 הוקלדו 37515 (23%) מתוך 163838	% פניות המידע	תהליכים מובנים - יישום שירות ניהול	
2	יישום תוכנית עבודה להגברת הלכידות החברתית והעשרה האישית סטטוס : מתקדם לפי התכנון	ללא מדד	טיפול קשר מנהל- עובד, אישי ומקצועי	המשך קידום תהליכים להטמעת תרבות ארגונית של שיתוף, לכידות ותקשורת, בסביבת עבודה ראויה
1	7% מהודעות המתקבלות יגיעו בערוצי קשר מרחוק (אנטרנט, פקסים, מכתבים SMS, MMS - מותנה CRM ) סטטוס : מתקדם לפי התכנון ינואר- מאי התקבלו 4823 (3.7%) מתוך 129,831 הודעות : פקס 209 (0.1%) אינטרנט 3223 (2.4%) בעקבות הודעה 1391 (1%) במחצית 2012 התקבלו 4024 הודעות	% ההודעות המתקבלות מרחוק שלא דרך הטלפון -	עידוד חדשנות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	המשך איפיון ופיתוח למערכת ה CRM והתאמה לצורכי המוקד סטטוס : מתקדם לפי התכנון ביוני התהליך הותנע שנית	ללא מדד		
2	עד 25% מההודעות ייסגרו ללא טיפול סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים ינואר- מאי - נסגרו 37,654 הודעות (28.9%) מתוך 129,831. מחצית 2012 נסגרו 26% מתוך 126328	% ההודעות שנסגרו ללא טיפול	אחריות משותפת של יחידות	
2	100% מהאירועים החריגים הגדולים יבוצע תחקיר והסקת מסקנות סטטוס : מתקדם לפי התכנון	% האירועים בהם יבוצע תחקיר		

## מוקד שירות 106 - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
2	% ההודעות המוחזרות למוקד לא יעלה על 1% וההודעות המועברות בין יחידות שלא לצורך לא יעלו על 5% סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי ינואר- מאי 13 הוחזרו למוקד 2062 הודעות שהם 1.5% (129831) הודעות מועברות בין יחידות 4701 שהם 6.3% מחצית 12 הודעות למוקד 1732 (1.3%) מועברות בין יחידות 5390 (4.2%)	% ההודעות המוחזרות למוקד והמועברות בין יחידות	אחריות משותפת של יחידות	העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים
2	לא פחות מ- 150 הקלדות בקריאות יזומות סטטוס : מתקדם לפי התכנון ינואר- מאי 13 הוקלדו 320 הודעות. מחצית 2012 הוקלדו 370 הודעות יזומות	% קריאות השירות שהוקלדו על ידי מתאמי השטח	עמידה ביעדי שירות - זמן ואיכות	
2	אחת לשליש קבלת ציון בסקר שביעות רצון לא פחות מ- 4.4 סטטוס : מתקדם לפי התכנון שלישון 1 2013 ציון 4.6 שלישון 3 2012 ציון 4.7	ציון בסקר שביעות רצון		
2	אחת לשנה 30%- 50% מהעובדים יתרגלו כשירות לשעת חירום (מרכזי מידע/מטה/ מרכז מידע עיקרי) סטטוס : מתקדם לפי התכנון	% העובדים שעברו הדרכה שנתית	הכשרה ותירגול תקופתיים במטות, במכלולים ובמתקנים עירוניים	קידום היערכות העירייה למצבי חירום
2	בניית תסריטי שיחה ל- 80% מתרחישי החירום העיקריים סטטוס : מתקדם לפי התכנון עודכנו כל תסריטי החירום שכרגע קיים מידע עליהם (מעל 200 תסריטים) ממשיכה להתבצע עבודת שגרה בנושא לעומת מחצית 2012 עודכנו 48 תסריטים	% תסריטי השיחה לחירום	מידע עדכני בפורטל - בכל תחומי ותרחישי החירום	
2	קיום 2 מפגשים קבוצתיים בשנה עם נאמני נקיון בשני רובעים סטטוס : מתעכב - יישום תפעולי	כמות המפגשים הקבוצתיים עם נאמני נקיון לצורך קיום דיאלוג	יידוע, שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות ולשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי

**יחידת הרכב העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח – מחצית ראשונה 2013**

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
1	בחינה ויישום 3 ההמלצות בנושא התקשרויות ביח' הרכב סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקדם לפי התכנון	מס' ההמלצות שיישמו	שיפור תהליכי עבודה - פנים יחידתי	שיפור ובקרה מתמידים של יחידות החטיבה על שגרת עבודתן
2	הקטנת מספר תאונות הדרכים ביחס לשנת 2012 (320 תאונות) סטטוס : מתקדם לפי התכנון מזהה ירידה קלה	מס' תאונות הדרכים	שיפור רמת הבטיחות	
2	ציון 4.2 בסקר שירות פנים ארגוני סטטוס : מתקדם לפי התכנון קיום מפגשי ספק לקוח ושיפור השרות	ציון בסקר שירות פנים ארגוני	שיפור שיתוף הפעולה היחידתי והבין יחידתי	
2	ביצוע 5 המשימות בתחום יישום תהליך הטמעה ובקרה בקרב המנהלים על דו"ח חריגים (באמצעות "יומן ממוכן") סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקדם לפי התכנון	מס' משימות שבוצעו	ניצול משאבים יעיל יותר	
2	פיקוח ובקרה על עבודת מוסכי החוץ (באמצעות במשימות המפורטות) סטטוס : מתקדם לפי התכנון מתקדם לפי התכנון	ללא מדד		