



# חטיבת תפעול לאיכות חיים וסביבה

דוחות ביצוע יעדים בהיבט שנתי

### מטה חטיבת תפעול - 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	מס' ערוצים לפיתוח מקצועי של עובדי היחידה	פיתוח מקצועי של יחידת תכנון ובקרה באמצעות 2 ערוצים מרכזיים: פרויקט יחידתי משותף וסיוורים סמטוס: הסתיים – בוצע פחות מ- 50% בוצע חלקית עקב העדרות מנהלת היחידה	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	שיעור צמצום ימי העדרות מפאת מחלה קצרה	צמצום ימי העדרות מפאת מחלה קצרה סמטוס: מתעכב - יישום תפעולי אין נתונים לשנת 2017	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מס' מפגשי הכשרה	קיום 29 מפגשי הכשרה, העשרה ולמידה כמפורט במשימות סמטוס: הסתיים – בוצע 100%	9
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	מס' פרויקטים / תהליכים	ביצוע תהליכי ריכוז ובקרה ב 16 פרויקטים מתמשכים חוצי עירייה וחטיבה סמטוס: הסתיים – בוצע 100%	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח מערכות מידע ותשתית טכנולוגית	מס' מערכות שיאופיינו ויפותחו	מיפוי, איפיון פיתוח והטמעה של 5 מערכות ליעול תהליכי תפעול, ניהול ובקרה: מערכת פק"ן ואחזקה, CRM, מערכת טכנולוגית לפורום אכיפה, מערכת לניהול ובקרה, הממעת BO ביחידות ומערכות נוספות בהתאם לדרישות סמטוס: הסתיים – בוצע 75% ומעלה	1
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	מס' פרויקטים / תהליכים	הענות לטיפול ב 100% פרויקטים לא מתוכננים / קצרי טווח שיתקבלו במהלך השנה ליעול תהליכי עבודה סמטוס: הסתיים – בוצע 100% מיפול בפרויקטים הבאים: מיתוג רכבים, קירות מוזנחים, שעון חיים עירוני, גידור אתרי בניה, סקר שכונת התקווה, מערכת מפות מפגעים, ארוע עובדים מצטיינים חטיבתי, הטמעת סביבת עבודה של שע"תון, פורום שת"פ - קיום ישיבות וסיוורים (מנהלי משל"מים, מנהלי מחלקות ומנהלי 3 היחידות - שפ"ע, תברואה, פיקוח), נערכו 4 מפגשי הדרכה לעובדים ומנהלים בנושא חקירת תאונות עבודה	9
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	תהליכי ניהול ידע תומכי תהליך ומבנה ארגוני	מס' ערוצים לניהול ידע ומידע	ריכוז, פיתוח וליטוי תהליכי ניהול ידע, מידע ושיווק בחטיבה ב- 8 ערוצים מרכזיים סמטוס: הסתיים – בוצע 100%	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מס' ערוצים לקידום חדשנות	קידום נושא החדשנות באמצעות 2 ערוצים מרכזיים: הטמעת תהליך חשיבה חדשנית בחטיבה ואיתור 1-2 כלים תפעוליים חדשניים סמטוס: הסתיים – בוצע 75% ומעלה	9



עיריית תל-אביב-יפו

חטיבת התפעול לאיכות חיים וסביבה, שנת עבודה 2017

מערכת תוכניות עבודה

22/04/2018

## אגף ביטחון ושירותי חירום - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
הערכות העירייה למצבי חירום	עדכון וניהול שומף של נתונים עירוניים המהווים מידע חיוני לתפקוד העירייה בחירום	אחוז הנתונים המעודכנים והגנישים לחירום	התנעת פעילות עירונית לאיסוף וניהול מידע עירוני חיוני לשעת חירום, עדכני ומסונכרן. סטטוס : הסתיים – בוצע 100% אגף הביטחון ביצע את כל הפעולות הנדרשות וקידם בשיתוף גורמים עירוניים את תהליך עדכון הנתונים במערכת GIS העירונית.	1
הערכות העירייה למצבי חירום	עדכון וניהול שומף של נתונים עירוניים המהווים מידע חיוני לתפקוד העירייה בחירום	אירועי חירום/תרגילי חירום בחמ"ל המרכזי על בסיס המערכת	100% אירועי חירום בעיר מנוהלים בעירייה על בסיס מערכת שליטה ובקרה ממוחשבת התומכת בתפיסת ההפעלה של החמ"ל העירוני סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע. ממתינים לבחירת חברה זוכה במכרז מבט לצורך מימוש.	9
הערכות העירייה למצבי חירום	כח אדם, ציוד הספקה ומתקנים המיועדים לשעת חירום מוכנים וערוכים	מספר המקלטים המשופצים, המשודרגים והכשירים ליעודם בשע"ח	המשך שיפוץ ושדרוג (ברמות שונות) כ-10 מהמקלטים הציבוריים והתאמתם לשהייה ממושכת בשעת חירום, בהתאם לתקציב העירוני בנושא סטטוס : הסתיים – בוצע 100% במהלך חציון ב' שופצו 4 מקלטים נוספים ברמה גבוהה ברחובות: רקפת, ניל", עמיקם ודם המכבים. כמו כן שופצו 12 מקלטים נוספים ברמות שונות. בנוסף, הוחלפו 4 ארונות חשמל במקלטים.	9
הערכות העירייה למצבי חירום	היערכות למתקפת סייבר	מספר הנושאים הקריטיים עבורם יוגדר מענה מספק (לאחר מיפוי)	התנעת מהלך עירוני להיערכות למתקפת סייבר ובכלל זה קידום נוהל עירוני והדרכת יחידות עירוניות סטטוס : הסתיים – בוצע 100% נכתב נוהל עירוני בנושא הסייבר. הנוהל פורסם.	9
הערכות העירייה למצבי חירום	הכשרה ותרגול תקופתיים, במטות ובמכלולים, במתקנים העירוניים ובכלל יחידות העירייה	אחוז העובדים שעברו הכשרה שנתיית בנושא חירום	לפחות 90% מעובדי היחידה יעברו תדריך במשך 3 שעות הדרכה הכוללת את תפקידי העירייה בחירום ובדגש על תחומי אחריות היחידה, תפקידי הספציפיים של כל עובד, ואופן אזעקת העובדים והתייצבותם בחירום סטטוס : הסתיים – בוצע 100% עובדי האגף לביטחון ולשירותי חירום עוסקים בנושאי חירום ברמה היומית, בנוסף עברו הכשרות/השתלמות/הדרכות/תרגילים	9
הערכות העירייה למצבי חירום	כח אדם, ציוד הספקה ומתקנים המיועדים לשעת חירום מוכנים וערוכים	מספר המקלטים המשופצים, המשודרגים והכשירים ליעודם בשע"ח	מעקב ובקרה אחר ביצוע בדיקות אחזקה תקופתיות עפ"י תקנים מחייבים לכשירות כלל המקלטים (242) ליעודם בשע"ח, לרבות בהיבט הבטיחותי סטטוס : הסתיים – בוצע 100% ביצוע היעד והמשימות בוצע על פי לוח הזמנים של הבדיקות התקופתיות לרבות מעקב ובקרה.	9

## אגף ביטחון ושירותי חירום - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
הערכות העירייה למצבי חירום	כח אדם, ציוד הספקה ומתקנים המיועדים לשעת חירום מוכנים וערוכים	מס' החניונים התת קרקעיים המכוונים באמצעות שילוט חוצות והמשולטים גם בתוך החניון	שילוט חוצות המכוון לחניונים התת קרקעיים ולמקלטים הציבוריים (כ- 90 חניונים תת קרקעיים ו 242 מקלטים ציבוריים) סמטוס : הסתיים – בוצע פחות מ- 50% תכנון השלטים בוצע במלואו. עד כה הותקנו 370 שלטים (מתוך 1,118) ב- 219 מקלטים ציבוריים (שלטי כניסה ע"ג המקלטים במסגרת שלב א'). בנוסף, יוצאו לייצור 444 שלטי כניסה והכוונה (במסגרת שלבים ב' ו ג'). ממתינים לקבל ל"ו מהקבלנים לסיום הייצור. לאחר מכן נצא לייצור של כ-200 שלטים ב- 90 חניונים תת קרקעיים. נוצרו עיכובים בשל המכרז העירוני בנושא. צפי לסיום - סוף חציון א' 2018.	9
חיזוק ושדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	הגברת תחושת הבטחון האישי	מס' המצלמות שיוצבו	הצבת מצלמות ברחובות בהם יש תשתית מתאימה, מותנה בהחלטת הנהלת העירייה ובתקצוב המשימה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% בחציון ב' 2017 הוצבו 25 מצלמות במרלו"ג, 6 מצלמות בכיכר רבין , 20 מצלמות בחוף ירושלים ו 8 במתחם שרונה.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות הדרכים באשמת נהג.	ידידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג, על-ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% במהלך שנה"ע 2017 לא אירעו תאונות דרכים באשמת נהג.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות העבודה	צמצום תאונות העבודה ע"י פעילות להגברת הבטיחות והקפדה על נהלי הבטיחות בעבודה סמטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה במהלך שנת 2017 אירעו 3 תאונות עבודה לעומת 2 תאונות עבודה בשנת 2016 (מחצית א' - תאונת חשמלאי מח' מקלטים, מחצית ב' - 2 תאונות עבודה: תאונת קטנוע למפקח מקלטים ותאונה של מנהל מח' ביטחון במהלך הגיבוש האגפי).	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיזוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מספר הרעיונות החדשניים שיועלו לכנס העירוני לחדשנות	העלאת 1-2 רעיונות חדשניים לכנס העירוני לחדשנות סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הועלו 5 רעיונות לכנס החדשנות	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר ובילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	אחוז איוש העמדות במאבטחים ושומרים כשירים ומקצועיים	100% איוש העמדות במוסדות החינוך ובמתקני העירייה במאבטחים ושומרים שלומם וביטחונם של תלמידים, עובדים ומבקרים סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	1

### אגף ביטחון ושירותי חירום - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	מצלמות מבט כגורם מסייע לתפעול מרחב ציבורי בטוח	מספר היחידות העירוניות שיצטרפו לתהליך ויגדירו את צרכיהם התפעוליים הנדרשים לסיוע ע"י מצלמות מבט	סיוע ליחידות התפעול העירוניות במשימותיהם השוטפות למיצוי אופטימאלי של מערכת מבט סטטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה מדובר בתהליך ארוך טווח ונמצא בעלבי בחינה של טכנולוגיה מתקדמת למערכת מבט הכולל בינה מלאכותית. צפי לשילוב הבינה המלאכותית הינו במהלך 2018.	1
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	מצלמות מבט כגורם מסייע לתפעול מרחב ציבורי בטוח	אחוז הארועים שיווהו	איפיון והטמעה של מערכת אנליטיקה באזורים נבחרים בדגש על שכונות הדרום, לזיהוי אירועים בזמן אמת - זיהוי של 100% מהאירועים שאופיינו והתרחשו בשטחי הכיסוי של מערכת האנליטיקה סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר ובילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	אחוז קלימת חיווי אירועי המצוקה (תקינות)	קלימה והטמעת מע' מצוקה חדשה לניהול קריאות המצוקה סטטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה נדרשות השלמות בקביעת שגרות עבודה במענה לקריאות המצוקה - באחריות אגף או"ת + ממשק טכנולוגי בין מע' שו"ב למע' המצוקה - באחריות אגף מיחשוב.	9

### אגף החופים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
הוזלת עלות הקיום של התושב בתל-אביב - יפו	שירותי תרבות ופנאי מוזלים/ בחינם במוסדות עירוניים ובמרחב הציבורי	מספר החופים בהם יופעלו מתקני החוף	הפעלת מתקני החוף - בכל רצועת החוף ( 13 חופים ) סמטוס : הסתיים - בוצע 75% ומעלה 9 חופים הופעלו באמצעות עובדי אגף החופים. הופקו לקחים ונעשים שינויים בהתאמה	1
הוזלת עלות הקיום של התושב בתל-אביב - יפו	שירותי תרבות ופנאי מוזלים/ בחינם במוסדות עירוניים ובמרחב הציבורי	מספר ערוצים לטיפוח רצועת חוף ידידותית לסביבה והוזלת עלות הקיום	טיפוח רצועת חוף ידידותית לסביבה והוזלת עלות הקיום בחופים באמצעות 7 ערוצים מרכזיים סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מבוצע	1
הערכות העירייה למצבי חירום	כח אדם, ציוד הספקה ומתקנים המיועדים לשעת חירום מוכנים וערוכים	אחוז העובדים שיעברו הכשרה בנושא חרום	לפחות 90% מהעובדים יעברו תדריך לחרום סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע והסתיים	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	בניית נהלים ושגרות עבודה בכל רמה במידרג האחריות	מספר המביעות למוות	אפס מביעות למוות בחופים המוכרזים בשעות הפעילות של תחנות ההצלה סמטוס : הסתיים - בוצע 100% לא היו מביעות למוות בחופים המוכרזים בשעות הפעילות בעונת הרחצה 2017.	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר תאונות עבודה כתוצאה מאי שימוש ציוד מגן אישי	אפס תאונות עבודה כתוצאה מאי שימוש בציוד מגן אישי לביצוע עבודות בחופים ( תחזוקה / פיקוח / ניקיון) סמטוס : הסתיים - בוצע 100% נושא שימוש בציוד מגן בהצלה בזמן אימונים - נבדק ניתנו המלצות. נעשתה פניה להצמידות בציוד מגן למצילים.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות הדרכים באשמת הנהג	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על-ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה. סמטוס : הסתיים - בוצע 100% אפס תאונות באשמת נהג	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר ימי העדרות ושיעור השינוי	צמצום של 10% בשיעור היעדרות בכמות הימים ובמספר תאונות העבודה סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון בשנת 2016 התרחשו 34 תאונות ובהם נעדרו כ 661 ימים. בשנת 2017 התרחשו 36 תאונות ובהם נעדרו כ 1539 ימים. ( מספר ימי העדרות הממוצע גדל פי 3). בשנת 2017 התרחשו מספר תאונות עבודה בהפ ימי העדרות לאדם היו ממושכים מאוד. בעיקר בתחום ההצלה אבל גם בפיקוח וגם בתחום הניקיון.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	שיפור הבטיחות בתהליכי העבודה ובסביבת העבודה	מספר ערוצים להגברת הבטיחות	שמירה על הבטיחות לאורך רצועת החוף באמצעות 10 ערוצים מרכזיים כמפורט במשימות סמטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצע ללא תקלות מיוחדות.	9

## אגף החופים - 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	אחוז העובדים שיעברו השתלמויות מקצועיות והשתלמויות בנושא בטיחות בעבודה	100% מהעובדים יעברו השתלמות בנושא בטיחות בעבודה והשתלמות כללית אחת נוספת פעם בשנה סטמוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע והסתיים	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שימור עובדים	מספר החופים בהם יוצב מלוא כ"א הנדרש לתחום ההצלחה הפיקוח והניקיון	שמירה על 100% איוש עובדים ( הצלה, פיקוח וניקיון ועובדי מתקני חוף) בכל 13 החופים כפי שנקבע ברה ארגון ובתקינה סטמוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה רוב התחנות הופעלו במהלך כל העונה - עדיין קיימים חוסרי כ"א בהצלחה בעיקר אבל וגם בניקיון ובפיקוח עונתיים.	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מספר העובדים שיהיו בקשר אישי ומקצועי עם מנהלם הישיר	שמירה על קשר עם כל עובד באגף באמצעות 4 פעולות : סידורים באזור העבודה, ישיבות צוות משותפות, שיחות משוב ושיחות אישיות וקבוצתיות סטמוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע והסתיים	9
ניהול משאבי העירייה בכלים מתקדמים - תורת הפעלה, מערכות מידע, ניהול ידע, תהליכים ארגוניים, מחקר והערכה	פיתוח, שיפור והטמעת תהליכי תכנון ובקרה	מספר נותני השירותים (קבלנים) הנתונים לפיקוח ובקרה	כל נותני השרות (הקבלנים) לאגף החופים יעברו ביקורת חודשית על עבודה בהתאם להסכמים ולחוזים שבתחום טיפולם. קבלן ניפוי ואיסוף פסולת, קבלן עזרה ראשונה, קבלן כ"א למתקני החוף סטמוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע בעומף.	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מספר רעיונות חדשים שיועלו	העלאת 1 - 2 רעיונות חדשניים לכנס העירוני לחדשנות סטמוס : הסתיים – בוצע 100% נבחרה הצעה לחדשנות - ההצעה תעלה בפני פורום העירייה בכנס הקרוב.	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	שיפור רמת הניקיון והתברואה	אחוז המרוצים במידה רבה מאוד מניקיון החופים	לפחות 73% מהנסקרים מרוצים, במידה רבה מאוד, מניקיון החופים עפ"י תוצאות הסקר סטמוס : לא בוצע – נדחה לשונה הבאה עדיין לא בוצע סקר בנושא	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	הסדרה, שידרוג ותחזוקה של שירותי חוף	מספר החופים שבהם יהיה סמנדרט אחיד לתפעול שירותים ציבוריים ומלתחות	תפעול שוטף של שירותים ציבוריים ומלתחות בכל 13 החופים בהתאם לסמנדרט אחיד סטמוס : לא בוצע – נדחה לשונה הבאה השירותים הציבוריים טרם הועברו במלואם לאחזקת אגף החופים, וטרם התקבל תקצוב מתאים להשוואת רמת השרות בחופים השונים.	9
קידום סדר ציבורי ובמחון אישי	מצלמות מבט כגורם מסייע לתפעול מרחב ציבורי בטוח	מס' צרכים שיוגדרו	הגדרת צרכים בהתאם למצלמות הפרוסות במרחב הציבורי לסיוע בתפעול פעילות היחידה סטמוס : לא בוצע – נדחה לשונה הבאה טרם הסתימו שלבי הבחינה	9

### אגף החופים - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום החינוך וההסברה הסביבתיים	מספר החופים שישתתפו בפרויקט דגל כחול	שימור פרויקט דגל כחול ב 6 חופים ( מציצים, ירושלים, גורדון, פרישמן, צארלס קלור, גבעת עליה) והוספת 3 חופים נוספים לפרויקט: חוף הצוק ( צפון דרום ) וחוף תל ברוך סטטוס : הסתיים – בוצע 100% 9 חופים - מופעלים בדגל כחול.	9
שיפור הנגישות לאנשים עם מוגבלויות - מרחב ציבורי, מוסדות ציבור, שירות עירוני	הגדלת והממעת הנגישות במערך השירות העירוני	מספר החופים שיונגשו	13 חופים מונגשים באמצעות 4 קריטריונים מרכזיים : סככות צל, כסאות נכים לחופים ומים, שבילי הנגשה לסככות צל, אמצעי גישה לקו המים סטטוס : הסתיים – בוצע 100% כל החופים מונגשים לבעלי מוגבלויות. למעט שבילים מתקפלים.	2

## אגף סל"ע - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
חיזוק ושדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	הגברת תחושת הבטחון האישי	ציון בסקר העיר	עליה בציון סקר שביעות רצון בנושא תחושת בטחון אישי בשכונת נווה שאנן ל-2.8, שפירא ל-2.6 ושכונת התקווה ל-2.8 סטטוס: מתעכב - גורמים חיצוניים מטם יתקבלו ממצאי הסקר	1
חיזוק ושדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	הגברת פעילות לשמירה על הסדר הציבורי	מס' פעילויות	ביצוע 3 פעילויות מרכזיות לשמירה על הסדר הציבורי בנווה שאנן, שפירא והתקווה: ביצוע סיורים רגליים, סמטי בנקודות חמות עפ"י ת"ע וסיוע במיפול בעסקים ללא היתר סטטוס: הסתיים - בוצע 100% בוצע בעני המרחבים באופן שוטף	9
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	שיפור השירות הפנים ארגוני כמשפיע על שירות החוץ	ציון בסקר שביעות רצון התושבים למיפול האגף בקריאות שירות +106	קבלת ציון 3.6 לפחות בסקר שביעות רצון התושבים מיפול האגף בקריאות שירות סטטוס: הסתיים - בוצע 100% נכון לסוף שנ"ע 2017 ציון סקר שביעות הרצון מיפול האגף מקריאות שירות +106 עומד על 3.9, כאשר ציון סקר שביעות רצון מיפול העירייה עומד על 3.4.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	שיעור ירידה בכמות תאונות עבודה באגף	ירידה של 10% במספר תאונות עבודה סטטוס: הסתיים - בניגוד לתכנון במהלך שנת עבודה 2017 אירעו באגף 31 תאונות עבודה לעומת 29 תאונות עבודה שאירעו במהלך שנת עבודה 2016	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות דרכים באשמת הנהג	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על-ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה סטטוס: הסתיים - בניגוד לתכנון במהלך שנת עבודה 2016 היו 36 תאונות דרכים באמת נהג לעומת שנת עבודה 2017 שהיו 34 תאונות קיימת ירידה של 0.055%	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	שיפור הרמה המקצועית של מנהלים ועובדים	מספר הכשרות מבוצעות ומס' עובדים שישתתפו	176 עובדים יעברו הדרכות ב-3 נושאים מרכזיים: רענון סמכויות, סדנאות שירות, הכשרות בתחום הנהיגה סטטוס: הסתיים - בוצע 100% בחציון ב' בוצעו פעימה אחת של ריענון ירי, ריענון סמכויות וסדנאות שירות בוצעו 10 סדנאות שירות אחת לכל צוות.2 פעימות של הכשרה רכיבה על אופנוע כבד	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	מספר פעילויות התנדבות ועובדים מתנדבים לאורך השנה	התנדבות עובדים בקהילה - לפחות פעמיים בשנה בהשתתפות 30 עובדים מתנדבים בכל פעילות סטטוס: הסתיים - בוצע 100% במהלך חציון ב' השתתף אגף סל"ע בפעילות התנדבות במסגרת חג ראש השנה. במסגרת הפעילויות השתתפו יותר 40 עובדים במגוון פעילויות כמו חבילות מזון ועוד	9

## אגף סל"ע - 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	שימור הלכידות הארגונית	מס' ערוצי פעילות	חיזוק תחושת הלכידות בקרב עובדי האגף באמצעות 6 ערוצים מרכזיים: יום גיבוש, יום ספורט, לכידות מחלקתית, הרמות כוסית בחגים, מסיבת פורים ומסיבת סוף שנה סטטוס: הסתיים - בוצע 100% הכול בוצע לפני המתוכנן בתוכנית העבודה	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מס' רעיונות חדשניים שיועלו לנכס העירוני לחדשנות	העלאת 1-2 רעיונות חדשניים לנכס העירוני לחדשנות סטטוס: הסתיים - בוצע 100%	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	פיתוח ושיפור תהליכים להגברת הבטחון האישי	מספר ערוצים לחיזוק הקשר עם הקהילה	חיזוק הקשר עם הקהילה לטובת הגברת הביטחון האישי באמצעות 3 ערוצים מרכזיים: השתתפות במפגשים עם התושבים, קשר שוטף עם דמויות מפתח ופעילות במועדוני קשישים סטטוס: הסתיים - בוצע 100% כלל מנהלי הצוותים מנהלים קשר שוטף עם פעילי השכונות לטובת הגברת הביטחון האישי.	1
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	מצלמות מבט כגורם מסייע לתפעול מרחב ציבורי בטוח	ללא מדד	הגדרת צרכים בהתאם למצלמות הפרוסות במרחב הציבורי לסיוע בתפעול פעילות היחידה סטטוס: הסתיים - בוצע 100% הוגדרו הצרכים ומצלמות המב"ט משמשות את משל"ט סל"ע בעת משמרת.	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	פיתוח ושיפור תהליכים להגברת הבטחון האישי	ציון בסקר העיר	עליה לציון 3.9 בסקר שביעות רצון התושבים בכלל העיר בתחושת הביטחון האישי סטטוס: הסתיים - בוצע 100% ציון הסקר הינו 4.01 בסוף שנת 2017	9
שיווק, מיתוג ודברור פעולות העירייה - בתקשורת, בשילום, באתר העירוני ובערוצי הניו-מדיה	יחסי ציבור לעשייה עירונית	אחוז קריאות השירות שהתקבלו דרך מוקד +106	העלאת אחוז קריאות השירות המתקבלות ממוקד +106 ל-40% מסך כל האירועים המטופלים ע"י האגף סטטוס: הסתיים - בניגוד לתכנון נכון ל-31.12.17 אחוז הקריאות ממוקד +106 מהווה 19%.	1
שיפור איכות החיים בשכונות פלורנטיין - התאמת השירותים העירוניים לאופייה המשתנה של השכונה	הגברת פעילות לשמירה על הסדר הציבורי, בדגש על עסקים	מס' פעילויות	ביצוע 3 פעילויות מרכזיות לשמירה על הסדר הציבורי בפלורנטיין: שפיכות אלכוהול, מיפוי נקודות חמות, השתתפות במבצעים יומיים של מע"מ ומס הכנסה במקומות מסחר סטטוס: הסתיים - בוצע 100% בוצע באופן שוטף את כלל 3 הפעולות שפיכות אלכוהול, מיפוי נק חומות ומבצעים יומיים של מע"מ ומס הכנסה במקומות מסחר	9

### אגף סל"ע - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

רמת דיווח	יעד + דיווח	מדד כמותי	גורם הצלחה	תאור מטרה
9	עליה בציון סקר שביעות רצון בנושא תחושת הביטחון האישי בשכונת פלורנטין ל 3.8 סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים טרם התקבלו ממצאי הסקר	ציון בסקר שביעות רצון (סקר העיר)	הגברת תחושת הבטחון האישי	שיפור איכות החיים בשכונת פלורנטין - התאמת השירותים העירוניים לאופייה המשתנה של השכונה

### אגף הפיקוח העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
הערכות העירייה למצבי חירום	הכשרה ותרגול תקופתיים במטות ובמכלולים, במתקנים העירוניים ובכלל יחידות העירייה	מספר ערוצים לשמירה על מוכנות לחירום	שמירה על מוכנות לשעת חירום באמצעות 5 ערוצים מרכזיים סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9
חיזוק ושדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	הגברת פעילות לשמירה על הסדר הציבורי	מס' פעילויות	ביצוע של 3 פעילויות לפחות לשמירה על הסדר הציבורי באזור נווה שאנן, שכ' התקווה ושכ' שפירא (מפורט במשימות) סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנית	9
חיזוק ושדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	שיפור רמת הניקיון ופינוי האשפה	מספר פעילויות	ביצוע של לפחות פעילות אחת לשמירה על הניקיון במרחב הציבורי במתחם נווה שאנן סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9
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 שייענה תוך 14 יום	90% מהפניות בכתב ייענו תוך 14 יום סמטוס : הסתיים – מעבר לתכנון בשנת 2017 94.5% מהפניות נענו תוך 7 יום	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	תאונות עבודה- מס' ימי העדרות ושיעור השינוי	ירידה של עד 10% במס' תאונות העבודה - וצמצום ימי העדרות בגין תאונות עבודה סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון שנת 2017- 683 ימי העדרות בגין תאונות עבודה, מספר התאונות 31 (שנת 2016- 580 ימית העדרות בגין תאונות עבודה, מספר תאונות 32)	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	תאונות דרכים באשמת נהג	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות דרכים באשמת נהג ע"י מגוון פעולות לצמצום ומניעה סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון שנת 2017- התרחשו 41 תאונות דרכים מתוכן 12 באשמת נהג (6 רכב ו-6 קטנועים) ו-28 ללא אשמת נהג. (בשנת 2016- התרחשו 40 תאונות דרכים מתוכן 10 באשמת נהג (4 רכב ו-6 קטנועים) ו-30 ללא אשמת נהג)	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	התנדבות עובדים בקהילה	מס' מבצעי התנדבות עובדים	התנדבות עובדים בקהילה - לפחות פעמיים בשנה בהשתתפות של כ-50 עובדים מתנדבים בכלל הפעילויות. סמטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה במהלך 2017 השתתפנו ב-2 פעילויות התנדבות (חלוקת מזון בפסח 37 מתנדבים, ויום המעשים הטובים 4 מתנדבים סה"כ 41 עובדים)	9

### אגף הפיקוח העירוני - 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	שימור הלכידות הארגונית	מספר תחומי פעילות	חיוק הקשר עם העובד, קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת באמצעות 4 תחומי פעילות סטטוס: הסתיים - בוצע 100% בוצע בהתאם לתכנון	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	מס' ימי העדרות ושיעור השינוי	צמצום העדרויות עובדים סטטוס: לא בוצע - גורמים חיצוניים אין אפשרות להוציא מהמערכת את מספר ימי המחלה הקצרים	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מספר רעיונות חדשניים	העלאת 1-2 רעיונות חדשניים לנכס העירוני לחדשנות סטטוס: הסתיים - בוצע 100% הועלו 2 רעיונות אחד תשלום דוח גרירה למנויי פנגו / סלופארק - לא ניתן ליישם. שני - הועלה רעיון שנקרא סימון תמרורי נכים אשר ייושם במסגרת פילוט	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	שיפור רמת הניקיון והתברואה	מספר פעילויות	ביצוע לפחות 2 פעילויות לשיפור רמת הניקיון במרחב הציבורי- מיקוד איזורי פעילות וסריקת המרחב הציבורי ברשות היחיד והרבים. סטטוס: הסתיים - בוצע 100% בוצע בהתאם לתכנון	1
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פינוי המדרכות מאלמנטים המפריעים לתנועה חופשית	שיעור עמידה בת"ע ואחוז המענה לפניות אמנה	יישום החלטת העירייה לפינוי מדרכות מחניית קטנועים, בעדיפות למדרכות צרות עפ"י ת"ע ו-100% מענה לפניות אמנה. סטטוס: הסתיים - בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	1
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פינוי המדרכות מאלמנטים המפריעים לתנועה חופשית	שיעור עמידה בת"ע ואחוז המענה לפניות אמנה.	ביצוע פעילויות אכיפת חניית רכבים/קטנועים בשבילי האופניים, עפ"י תוכנית עבודה ו-100% מענה לפניות אמנה. סטטוס: הסתיים - בוצע 100% מתבצע בשומף ועפ"י התכנון	9
קידום מערכת תחבורה וניידות בת קיימא, רב אמצעית, אינטגרטיבית, יעילה וידידותית, המשלבת אמצעים וכלים שיהוו חלופות לרכב הפרטי	קידום העיר כעיר חכמה - SMART CITY - בתחום התחבורה	מספר אמצעים חכמים	ביצוע אכיפה באמצעות 2 אמצעים אלקטרוניים: מצלמות ניידות ומצלמות ניידות (נץ) סטטוס: הסתיים - בוצע 100% מתבצע עפ"י תוכנית העבודה	1
קידום מערכת תחבורה וניידות בת קיימא, רב אמצעית, אינטגרטיבית, יעילה וידידותית, המשלבת אמצעים וכלים שיהוו חלופות לרכב הפרטי	קידום פעילות להגברת הזהירות והבטיחות בדרכים בעיר, לשם צמצום כמות נפגעים	מס' פעילויות	ביצוע של לפחות 2 פעילויות בתחום בטיחות בדרכים סטטוס: הסתיים - בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9

### אגף הפיקוח העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
קידום מערכת תחבורה וניידות בת קיימא, רב אמצעית, אינטגרטיבית, יעילה וידידותית, המשלבת אמצעים וכלים שיהוו חלופות לרכב הפרטי	שיפור והתאמת השירות בתחבורה הציבורית - אוטובוסים, מוניות קווי שירות	מס' פעילויות	ביצוע של לפחות 3 פעילויות כחלק ממערך האכיפה בתצ"ם סטטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	קידום פעולות לשיפור איכות החיים בנושא בעלי חיים	מס' פעילויות לשיפור איכות החיים בנושא בע"ח	ביצוע של לפחות 4 פעולות לשיפור איכות החיים בעיר בנושא בע"ח. סטטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר ובילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	ציון בסקר	קבלת ציון 4 בסקר שביעות רצון תושבים מטיפול בקריאות שירות סטטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון ציון ממוצע שנתי 3.1 עקב אילוצים ארגוניים	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר ובילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	אחוז איוש	שימור עובדים - 97% איוש בתקני הפקחים באגף (מוגדר כחלק מהערכות כוללת בנושא "גיוס עובדים") סטטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה פקחי שטח 94% איוש כללי 94.5%	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר ובילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	מספר צירים מצונתרים בעיר	שמירה על 8 צירים (ראשיים) מצונתרים להגברת הסדר הציבורי תוך ביצוע פעילויות בולמות, מניעה ואכיפה . סטטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר ובילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	מספר סמכויות אכיפה	תוספת של 4 סמכויות להעצמת הפקחים (במסגרת פורום ה-15). סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
שיפור איכות החיים בשכונת פלורנטין	שיפור רמת הניקיון ופינוי אשפה	מס' פעילויות לשיפור רמת הניקיון	ביצוע 2 פעילויות לשיפור רמת הניקיון בפלורנטין: אכיפה מוגברת לנושא השלכת ושימוח קרטונים , טיפול ממוקד בקריאות שירות בנושא מי מזגנים סטטוס : הסתיים – בוצע 100% הסתיים בהתאם לתכנון	9

### אגף הפיקוח העירוני - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
שיפור איכות החיים בשכונת פלורנטין	הגברת פעילות לשמירה על הסדר הציבורי, בדגש על עסקים	מספר פעילויות	ביצוע 3 פעילויות להעלאת איכות החיים ולשמירת סדר ציבורי מיטבי בפלורנטין טיפול ממוקד באלמנטים, הורדת קטנועים מהמדרכות, הרחבת שעות פעילות בתא שטח סטטוס : הסתיים – בוצע 100% 2 פעילויות מתבצעות בשוטף. עפ"י החלטת רובי לא מטפלים בקטנועים	9
שיפור איכות החיים בשכונת פלורנטין	שמירה על איוון בין תושבים ובעלי עסקים בנושא רעש	מספר פעילויות	מענה ל-100% מהקריאות שיגיעו ממוקד פלורנטין (מוקד משותף לתושבים ובעלי העסקים), למניעת מטרדי רעש סטטוס : הסתיים – בוצע 100% מוקד פלורנטין פועל, פונה לפיקוח במידת הצורך - במהלך השנה לא התקבלו קריאות למשל"ט פיקוח	9

### אגף שיפור פני העיר - 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	הזנת התכנים לאתר האינטרנט ולדיגיטל מכל המוסדות העירוניים	מס' ואחוז הפרוייקטים החדשים שיפורסמו בדיגיטל	פרסום 100% עבודות חדשות בדיגיטל סטטוס: הסתיים - בוצע 100%	9
היערכות העירייה למצבי חירום	הכשרה ותרגול תקופתיים במטות ובמכלולים, במתקנים העירוניים ובכלל יחידות העירייה	אחוז העבודים שיעברו הכשרה שנתיית בנושא חירום	לפחות 90% מעובדי היחידה עברו תהליך לחירום סטטוס: הסתיים - בוצע 100%	9
חיוק ועדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	חיוק הטיפול בתחזוקת המרחב הציבורי ובשימושים במרחב הפרטי	שיעור עמידה בת"ע	ביצוע עבודות אחזקה ושיקום ע"פ תוכנית עבודה במתן דגש לשכונות שפירא, התקווה ונווה שאנן סטטוס: הסתיים - בוצע 100%	9
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	שיפור השירות הפנים ארגוני כמשפיע על שירות החוץ	ציון בסקר שביעות רצון תושבים מטיפול בקריאות שירות	עמידה בציון 4 בסקר שביעות רצון מתהליך טיפול/סגירה של קריאות השירות סטטוס: מתעכב - גורמים חיצוניים מרם התקבלו תוצאות הסקר	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	שיפור השירות הפנים ארגוני כמשפיע על שירות החוץ	ציון שביעות רצון תושבים בנושא צואת כלבים	עליה לציון 3.6 בסקר העיר במדד התקלות בצואת כלבים בניגות ציבוריות ובמדרך סטטוס: הסתיים - בניגוד לתכנון הציון הממוצע לשנת 2017 הוא : 3.13. בשנת 2016 בהיתקלות בגינול הציבוריות הציון היה : 3.48 ובמדרך 3.25	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	עמידה בדרישות חוקים, תקנים, חוזרים ממשלתיים והנחיות פנימיות	שיעור עמידה בתכנית עבודה בנושא בטיחות	עבודה בהתאם לתוכנית עבודה מוגדרת בנושא בטיחות מתקנים ופריטים במרחב הציבורי ועפ"י מדרג אחריות סטטוס: הסתיים - בוצע 100%	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות ימי העדרות מתאונות	שיעור הירידה במספר תאונות העבודה	ירידה של 10% במספר תאונות העבודה. סטטוס: הסתיים - בוצע 100% שנת 2017 - 17 תאונות עבודה מתוכם 12 הם תאונות דרכים, שנת 2016 - 20 תאונות עבודה מתוכם 8 תאונות דרכים	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות ימי העדרות מתאונות	מס' תאונות רכב באשמת נהג	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה סטטוס: הסתיים - בניגוד לתכנון סה"כ בשנת 2017 התרחשו 71 תאונות מתוכן 31 באשמת נהג, בשנת 2016 התרחשו 58 תאונות מתוכן 29 באשמת נהג	9
ניהול מיטבי של המשאב האנושי - קידום תרבות של שיתוף, לכידות ותקשורת בסביבת עבודה ראויה	צמצום העדרויות עובדים	מס' ימי העדרויות מפאת מחלה קצרה	צמצום העדרות מפאת מחלה קצרה ב- 10% סטטוס: מתעכב - גורמים חיצוניים נתונים יתקבלו במהלך 2018	9

## אגף שיפור פני העיר - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מספר רעיונות לכנס חדשנות	העלאת 1-2 רעיונות חדשניים לכנס העירוני לחדשנות סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
פיתוח, קידום וטיפוח פעילות תרבות ופנאי במוקדי התרבות ובמרחב הציבורי	פיתוח וחיוק אירועי אמנות ופעילות תרבות במרחב הציבורי	ללא מדד	מדרחוב נחלת בנימין - עידוד אומנים עצמאיים והבאתם לקדמת הבמה במרחב הציבורי סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פיתוח, תחזוקה ושדרוג של המרחב הציבורי	מספר דונמים	אחזקה של 6745 דונם ופיתוח של 60 דונם ע"פ תוכנית עבודה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הכל בוצע למעט מה שלא אושר תקציבית.	1
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פיתוח, תחזוקה ושדרוג של המרחב הציבורי	אחוז דרישות וצווים ממופלים	100% מיפול בדרישות וצווים לביצוע מגופים שונים לאיכות חוק מבנים מסוכנים, חוק שמירת סדר וניקיון וחוק תכנון ובנייה לקידום סביבה בטוחה סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פיתוח, תחזוקה ושדרוג של המרחב הציבורי	שיעור עמידה בת"ע לאחזקת חצרות בתי ספר	100% עמידה בת"ע- גיוון ואחזקת חצרות בתי ספר עפ"י ת"ע סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	יידוע שיתוף ודיאלוג עם הציבור בתהליכי קבלת החלטות	מספר פרויקטים בשיתוף ציבור	ביצוע יידוע שיתוף ציבור ודיאלוג ב- 4 פרויקטים נבחרים ושע"ת סמטוס : הסתיים – בוצע מעל 50% הפרויקטים בהם בוצע שיתוף ציבור הם : גן כהן וגן זיסו	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פיתוח, תחזוקה ושדרוג של המרחב הציבורי	ציון בסקר שביעות רצון תושבים	עליה ל- 3.8 בציון בסקר שביעות רצון תושבים בנושא טיפוח השטחים הירוקים, הגינות והפארקים סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון ציון הסקר הממוצע לשנת 2017 : 3.67. בסקר חטיבת התפעול ב-2016 הציון היה : 3.54.	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פינוי המדרכות מאלמנטים המפריעים לתנועה חופשית	מספר ערוצים לפינוי מדרכות	פינוי מדרכות מאלמנטים מפריעים לתנועה הולכי הרגל בעיר סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	שמירה על הסדר הציבורי במרחב הציבורי, בדגש על מקומות מסחר וביילוי, במתקנים ובמוסדות עירוניים	אחוז מיפול בסגירת עסקים בלתי חוקיים	100% מיפול בסגירת עסקים בלתי חוקיים בהתאם לדרישות הפיקוח העירוני סמטוס : הסתיים – בוצע 100% במהלך שנת 2017 נסגרו 30 עסקים בלתי חוקיים	9
קידום סדר ציבורי ובטחון אישי	מצלמות מבט כגורם מסייע לתפעול מרחב ציבורי בטוח	לא כמותי	הגדרת הצרכים בהתאם למצלמות הפרוסות במרחב הציבורי לסיוע בתפעול פעילות היחידה סמטוס : הסתיים – בוצע מעל 50% בשלבי בחינה על טכנולוגיה מתקדמת למערכת מבט ע"י סגן מנהל החטיבה ואגף ביטחון ושירותי חירום	9

### אגף שיפור פני העיר - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום תכנון וניהול בר קיימא	מספר פרויקטי טבע עירוני- בר קיימא	ביצוע פרויקטי טבע עירוני (בר קיימא) ב-8 ערוצים מרכזיים סטטוס: הסתיים – בוצע 100% ביצוע מלא של אגף שפ"ע למעט למשימות שלא תוקצבו.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	חיסכון במים ומניעת זיהום מקורות המים	כמות ממוצעת השקיה חודשית	השקיה שנתיית של 2.3 מליון קוב לשנה. ממוצע חודשי 75 קוב לדונם סטטוס: הסתיים - בניגוד לתכנון הממוצע החודשי השנה עומד על 67 קוב לדונם - קיימת חריגה עקב חודשים דלים בגשמים	9
שיפור הנגישות לאנשים עם מוגבלויות - מרחב ציבורי, מוסדות ציבור, שירות עירוני	הגדלת והטמעת הנגישות במערך השירות העירוני	מס' גנים שיונגשו	ביצוע הנגשה ע"פ תוכנית אב להנגשה עד שנת 2021 סטטוס: לא בוצע – העדר תקציב לא אושר תקציבית בשנת העבודה 2017	2

### אגף התברואה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
המשך העדפה מתקנת ביפו - בדגש על פיתוח תהליכים משמעותיים בנושאי החינוך, הקהילה, החברה, הרווחה ופיתוח תשתיות	ייזום תכנון ושדרוג תשתיות ציבוריות ביפו	מספר פעילויות לשיפור רמת הניקיון	ביצוע 2 פעילויות לשיפור רמת הניקיון במתחם התיירות ביפו: בניית ביתן אשפה ושיפור ניקיון השוק היווני סמטוס : הסתיים – בוצע 75% ומעלה נמצא בהליך של בקשת היתר בנייה	9
חיזוק ושדרוג אזור נווה שאנן, שכונת שפירא ושכונת התקווה	שיפור רמת הניקיון ופינוי האשפה	ציון בסקר שביעות רצון תושבים	עליה בסקר שביעות רצון תושבים בשכונת נווה שאנן ל- 3 מניקיון הרחובות והמדרכות באזור המגורים סמטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים מרם התקבלו תוצאות הסקר	9
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 תושבים במיפול בקריאות שירות מוקד 106 מרמת הניקיון	עליה ל- 3.9 בציון סקר שביעות רצון תושבים מטיפול האגף בקריאות שירות 106 סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון שלישון ראשון 3.5 שלישון שני 3.2 שלישון שלישי 3.4	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	פעולות לשיפור הבטיחות במרחב הציבורי ובמבני ציבור	אחוז כלי האצירה התקינים לשימוש (כולל ניראות) במרחב הציבורי	ניהול מיטבי של כלי האצירה ונראותם במרחב הציבורי כמפורט במשימות סמטוס : הסתיים – בוצע 100%	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות דרכים באשמת נהג	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על-ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה. סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון בשנת 2016 - 71 תאונות באשמת נהג בשנת 2017 - 73 תאונות באשמת נהג	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	אחוז צמצום ימי העדרות כתוצאה מתאונות עבודה	צמצום ימי העדרות ב- 10% כתוצאה מתאונות עבודה סמטוס : הסתיים – מעבר לתכנון בשנת 2016 - 4451 ימים - 98 תאונות בשנת 2017 - 2640 ימים - 76 תאונות	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מס' רעיונות חדשניים	העלאת 1-2 רעיונות חדשניים לכנס העירוני לחדשנות סמטוס : לא בוצע – נדחה לשנה הבאה	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	פיוני המדרכות מאלמנטים המפריעים לתנועה חופשית	מספר מיחזוריות שהורדו מהמרחב הציבורי	הורדת כ- 50 מחזוריות מהמרחב הציבורי עפ"י תוכנית עבודה בשיתוף מחלקת דרכים ואגף התנועה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הורדו 54 מחזוריות בשנת 2017	9

### אגף התברואה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	שיפור רמת הניקיון והתברואה	ציון שביעות רצון תושבים בסקר העיר מנקיון הרחובות והמדרכות	עליה בשביעות רצון תושבים בכלל העיר ל 3.8 מנקיון הרחובות והמדרכות באזור המגורים בכלל העיר סטטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון הציון שהתקבל בסקר הוא 3.31	9
פיתוח, תחזוקה ושדרוג המרחב הציבורי	חיוק הבקרה על נותני השירות ושיפור תהליכי עבודה	שיעור עמידה בת"ע	פיקוח ובקרה על עבודת הקבלנים עפ"י תכנית עבודה סטטוס : הסתיים - בוצע 100%	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	הרחבת המחזור והפרדת פסולת	אחוז המחזור	עלייה והרחבת המחזור מסך האשפה ל- 22% סטטוס : הסתיים - מעבר לתכנון שנת 2017 - 33.7%	1
שיפור איכות החיים בשכונת פלורנטין - התאמת השירותים העירוניים לאופייה המשתנה של השכונה	שיפור רמת הניקיון ופינוי אשפה	ציון בסקר שביעות רצון תושבים	עליה בסקר שביעות רצון התושבים בשכונת פלורנטין מ 2.31 ל- 2.6 מניקיון הרחובות והמדרכות באזור מגורים סטטוס : מתעכב - גורמים חיצוניים מרם התקבלו תוצאות הסקר	9

## הרשות לאיכות הסביבה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
הערכות העירייה למצבי חירום	עדכון וניהול שומף של נתונים עירוניים המהווים מידע חיוני לתפקוד העירייה בחירום	שיעור מוכנות לחירום ומספר ערוצים למתן תגובה	100% מוכנות לחירום ומתן תגובה יעילה ומהירה באמצעות 3 ערוצים מרכזיים סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הרשות לאיכות הסביבה מוכנה לחירום הן מבחינת נהלים, כ"א והשתתפות בתרגילים עירוניים מתקיימים ביוזמת המשרד להגנת הסביבה.	9
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	שיפור השירות הפנים ארגוני כמשפיע על שירות החוץ	ציון בסקר שביעות רצון	עליה בסקר שביעות רצון תושבים מטיפול בקריאות שירות הנוגעות לאיכות הסביבה מ- 2.1 ל- 2.7. סמטוס : הסתיים – בוצע 100% קיימת עליה בסקר שביעות רצון ל- 3.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות עבודה	0 תאונות עבודה, שימור המצב הקיים סמטוס : הסתיים – בוצע 100% העובדים הוזמנו והשתתפו בכנס במיחות בנושא ארגונומיה, נכון להיום קיים 0 תאונות עבודה.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	מספר תאונות דרכים	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על-ידי מוגון פעולות לצמצום ומניעה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% שמירה על 0 תאונות דרכים באשמת הנהג, הן בשנת 2016 והן בשנת 2017.	9
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 בביצוע הפרוייקט	ביצוע רה ארגון במבנה הרשות לאיכות הסביבה סמטוס : הסתיים – בוצע מעל 50% אנו ממתנים לעדכונים ולהחלטת מנכ"ל.	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	מספר רעיונות	העלאת 1-2 רעיונות לכנס עירוני לחדשנות סמטוס : לא בוצע – שינוי בסדר העדיפויות הועלו מס' רעיונות מקצועיים לחדשנות במסגרת אנפית פנימית , חלקם גם יושמו במסגרת פנימית ברשות. כמו: פרוייקט הקפיטריות, פרוייקט מכונת פרי מרי.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשפיור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום החינוך וההסברה הסביבתיים	מספר תכניות ופעילויות ומספר ערוצים	פיתוח וקידום לפחות 7 תכניות ופעילויות בתחום החינוך. פרוסום וההסברה במגוון ערוצים: חינוך-בי"ס ירוקה; מובילות ירוקה; מנהיגות ירוקה על יסודי; בלתי פורמלי-שת"פ עם מרכזים קהילתיים ותנועות נוער/ פעולות העשרה/הרצאות/סדורים, פירסומים באמצעים שונים סמטוס : הסתיים – בוצע 100% פותחו קודמו ושומרו כל 7 תכנית ופעילויות בתחום החינוך, פירסום הסרה לקיימות.	1

## הרשות לאיכות הסביבה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	הפחתת זיהום אוויר	מספר תחומים מטופלים	צימצום זיהום אוויר בעיר באמצעות- 3 תחומים עיקריים : פיקוח על התחנת הכח רידינג, בקרה לנושא יישום תיקון 84 והובלת צוות בין משרדי לצימצום זיהום אוויר מתחבורה סמטוס : הסתיים – בוצע 100% נערכות פגישות סדורות עם צוותים בינמשרדיים לנושא לפיקוח ובקרה.	1
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	פיקוח על מפגעים סביבתיים	מס' ערוצים למיפול	צימצום ומניעה של מפגעים סביבתיים בתחומים : קרקע, קרינה, אסבסט, תחנות דלק, עסקים מסוכנים באמצעות 6 ערוצים מרכזיים: מיפול בתלונות, כתיבה ועדכון נהלים, בקרה, סקרים, מיפוי ועיבוד נתונים, הממעת מערכות חדשות סמטוס : הסתיים – בוצע 100% תלונות/מפגעים שהגיעו ומגיעים לרשות לאיכות הסביבה מטופלים ומבוקרים באופן שוטף, עדכון וכתיבת נהלים סקרים ומיפוי נערכו עפ"י הצורך.	1
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	שימור טבע בעיר	מספר אירועים ומספר פרויקטים	הנגשת אתרי טבע לציבור - אירועים לקהילה והסברה ב- 10 אתרי טבע עירוניים לפחות 18 אירועים וקידום 3 פרויקטים בנושא חקלאות אורבנית; שת"פ עם מינהל החינוך התכנית "הכיתה האורבנית" סמטוס : הסתיים – בוצע 100% התקיימו עשרות אירועים בנושאי קיימות הרחבי העיר ומקודמים פרויקטים בשיתופי פעולה רחבים, כגון " אירועי זריעה והממתן פקעות, אירועי ספטמבר על אופניים המרכזים הקהילתיים, אירועי טו בשבט (תה בשבט), מעורבות חברתית ועוד.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום תכנון וניהול בר קיימא	אחוז הבקשות להיתרי בניה שטופלו	מיפול ב- 100% מסמכים סביבתיים בהיתרי הבניה בהיבט הסביבתי על מנת להבטיח שבבניה ינקטו כל האמצעים למניעת מטרדים סביבתיים למבנה ולסביבתו סמטוס : הסתיים – בוצע 100% מופלו כל המסמכים שהגיעו לרשות לאיכות הסביבה, חו"ד ניתנות באופן שוטף עם קבלת התסקירים ו/או הבקשות להיתרים.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום פעולות להפחתת סיכונים סביבתיים (אסבסט, חומרים מסוכנים, רישוי עסקים, סילוק פסולת, זיהום קרקע, אוויר, רעש, הסדרה בחופים, תחנות דלק)	מספר תחומים מטופלים	עדכון ובקרה אחר "סקר סיכונים" סביבתיים ב- 15 תחומי איכות הסביבה (אסבסט, חומרים מסוכנים, רישוי עסקים, סילוק פסולת, העמדת מידע לציבור, מחזור, פסולת בניין, אריוות, תברואה, זיהום קרקע, אוויר, קרינה, רעש, הסדרה בחופים, תחנות דלק) סמטוס : הסתיים – בוצע 100% הסקר עודכן והוצג למשנה למנכ"ל, למנהלים ולעובדים הרלוונטיים. בדצמבר הועבר דיווח שנתי לגבי יישום ההמלצות שהועלו בסקר	9

## הרשות לאיכות הסביבה - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	הרחבת המחזור והפרדת פסולת	מספר תכניות בתחומים	עידוד לצמצום צריכה, שימוש חוזר, הפרדת פסולת ומחזור באמצעות 4 תכ' עיקריות: כלכלה שיתופית-פיתוח תכ' והפעלת פיילוט; קומפוסטציה-תמיכה במערך הקומפוסטרים הפרטיים והציבוריים; בדיקת התכנות ופעולות לעידוד מחזור פסולת אלקטרונית; פעילות הגברת אחוזי מחזור אריות סטטוס: הסתיים - בוצע 100% התקיימו וקודמו סידרה של פעולות ויוזמות לקידום קיימות במרחב הציבורי בכל 4 התכנית העיקריות.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	יצירת מחוייבות ושותפויות בקהילה למען הסביבה (עסקים ותושבים)	מספר ערוצי מחוייבות ושותפויות למען הסביבה	פיתוח וקידום 4 ערוצי מחוייבות ושותפויות למען הסביבה: תו ירוק - תוספת 30 עסקים (סה"כ 50); שכונות מקיימות-תוספת 3 שכונות (סה"כ 9); גינות קהילתיות- תמיכה תוספת 3 גינות (סה"כ 33); עמותות ומלכ"רים בנושאי אסת"י-הגדלת מס' שת"פ עימם בעיר. סטטוס: הסתיים - בוצע 100% כל ערוצי המחוייבות והשותפויות התקדמו עפ"י התכנית ומעבר, לאור הצלחה ארגונים פונים מבקשים לעבוד עם העירייה בנושאים הללו.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום מוזן מקיים - מדיניות מוזן עירונית - שיפור איכות המזון המוגש באירועים עירוניים ובמוסדות החינוך	מספר תכניות	פיתוח, קידום והפעלה של 6 תכניות שונות לנושא "מדיניות מוזן עירונית" סטטוס: הסתיים - בוצע 100% פיתוח, קודמו והופעלו מעל 8 תכנית שונות לנושא מדיניות מוזן עירונית כגון: השתלמות צוותי חינוך גנים וצהרונים, קורס בישול למפעילות צהרונים, הדרכות למשפחתוני רווחה, סדנאות להורים לגיל הרך, חוברת למורים בבתי הספר היסודיים, הופקו חוברות מתכונים למחנה הקיץ ולקייפנות, פיילוט ליווי קפיטריה בריאה בתיכונים, קידום מוזן בריא בקהילה במסגרת מרכזים קהילתיים.	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	קידום תכנון וניהול בר קיימא	מספר פעילויות	קידום תכנון וניהול בתחומי הקיימות בעיר ובעירייה ע"י 5 פעילויות: לוי ובקרה על כלל התכ' והפעלויות בתחומי הקיימות; פיתוח תשתית לניהול ידע ותכנון; פיתוח תכ' להעמקת השת"פ עם החברה האזרחית והממשל; פורום קיימות; ייעוץ ליח' עירוניות בתחום רכש ומכרזים ירוקים סטטוס: הסתיים - בוצע 100% הרשות לאיכות הסביבה קידמה וממשיכה לקדם ומתכנת את תחומי הקיימות בעיר ובעולם בתחומים העונים, בכללם ליווי, בקרה ועדכון תכניות ופעילויות שונות, שתופי פעולה עם חברות אזרחיות וממשל עיריית תל אביב יפו הצטרפה לרשת ה-C40 ומקדמת הצטרפות לקרן מקארתור.	9

### מוקד שירות 106 פלוס - דוח ביצוע יעדים לפי רמת דיווח בהיבט שנתי

תאור מטרה	גורם הצלחה	מדד כמותי	יעד + דיווח	רמת דיווח
הערכות העירייה למצבי חירום	הכשרה ותרגול תקופתיים במטות ובמכלולים, במתקנים העירוניים ובכלל יחידות העירייה	% העובדים שעברו הדרכה שנתי	90% מהעובדים יעברו הדרכת חירום. סטטוס : הסתיים - בוצע 100% בוצעו הדרכות לעובדים בשתי פעימות בנושא היערכות העיר למצב חירום וכן בוצעו תרגולים לנציגים מתגברים על מערכת CRM.	9
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	שירות עד הבית ומהבית	% ההודעות המתקבלות מרחוק, שלא דרך טלפון	20% מההודעות יתקבלו בערוצי הקשר מרחוק (אפליקציה, אינטרנט) סטטוס : הסתיים - בוצע 100% סה"כ התקבלו 103,501 הודעות מרחוק המהוות 23% מכלל ההודעות לעומת 16% בשנת 2016. 74,535 במובייל (17%), 27,325 באינטרנט (6%) 1262 בהודעה קולית (2.8%) 379 בפקס (0.8%), החל מחודש 3/17 הופסק השירות של הודעה קולית והחל מ 2/17 הופסק השירות בפקס פרט למתנדבים סביבתיים.	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 קריאות שירות	אחת לשליש קבלת ציון בסקר שביעות רצון לא פחות מ- 4.7 סטטוס : הסתיים - בוצע 100% שלישון 1 - 4.6 שלישון 2 - 4.5 שלישון 3 - 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)	מספר פעולות לחיזוק הבקרה ושיפור השירות	חיזוק הבקרה ושיפור השירות באמצעות 12 פעולות בארבעה ערוצים מרכזיים: בקרות, דוחות, מפגשי ספק לקוח ושיפורים טכנולוגיים סטטוס : הסתיים - בוצע 75% ומעלה מתוך 12 משימות 3 לא בוצעו.	1
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לפי מדדי ושגרות שירות (חניכה ומשוב, ישיבות צוות, עמידה בזמנים, יעילות, מקצועיות, איכות, זמן תקן)	% שיחות נענות תוך 60 שניות	70% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות סטטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון 322,336 שיחות נענו תוך 60 שניות כ 57%, ב 25/7 עלתה מערכת סיסקו לאוויר שאינה מחוברת למערכת הדוחות ואינה מאופיינת עבור המוקד, עדיין אין דוחות בקרה סדירים המשוקפים להנהלת המוקד ולנציגי השירות.	9
יצירת חווית לקוח יוזמת, מנוהלת וחדשנית	ניהול לקוח ב- 360	שלבי האפיון ופיתוח והתאמת מערכת CRM	הטמעת מערכת CRM והמשך אפיון ופיתוח והתאמתה לצורכי המוקד סטטוס : לא בוצע - גורמים חיצוניים לא בוצע בשנת 2017 עקב אילוצים ארגוניים.	9

### מוקד שירות 106 פלוס - 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)	מס' שגרות עבודה לניהול	ניהול המוקד עפ"י 14 שגרות עבודה מרכזיות סמטוס : הסתיים - בוצע 75% ומעלה עקב עלייה של מערכת מלפנייה חדשה ללא דוחות מספקים תהליך הבקרה אינו מספק.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	בניית נהלים ושגרות עבודה בכל רמה במידרג האחריות	אחוז הירידה במספר תאונות העבודה	ירידה של 10% במספר תאונות העבודה והעלאת רמת הבטיחות בסביבת העבודה. סמטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון דווח על 2 תאונות, אחד במקום הזמני של המוקד בחמ"ל, ואחד בדרך לעבודה, 0 תאונות מאז העליה למוקד החדש. בשנת 2016 0 תאונות.	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	בניית נהלים ושגרות עבודה בכל רמה במידרג האחריות	מספר תאונות הדרכים	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על-ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה סמטוס : הסתיים - בוצע 100% 0 תאונות בשנת 2016 0 תאונות בשנת 2017.	9
עידוד חדשנות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדשנות	קידום תרבות ושיח של חדשנות ביחידות.	כמות הרעיונות החדשניים	העלאת 1-2 רעיונות לכנס העירוני לחדשנות סמטוס : הסתיים - בוצע 100% מתקיים פורום חדשנות, הועלתה הצעה בתחרות החטיבתית.	9

### יחידת הרכב העירונית - 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 פעולות להגברת הבטיחות	ירידה של 10% במספר תאונות העבודה באמצעות 10 פעולות להגברת הבטיחות ומניעה סטטוס : הסתיים – בוצע 100% תאונות עבודה אחת בשנת 2017 בהשוואה ל- 2 תאונות עבודה בשנת 2016	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	צמצום תאונות וימי העדרות מתאונות	שיעור הירידה בתאונות הדרכים באשמת נהג	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות דרכים באשמת נהג ע"י מגוון פעולות לצמצום ומניעה סטטוס : הסתיים - בניגוד לתכנון שתי תאונות דרכים בשנת 2017 בהשוואה ל- 0 תאונות דרכים בשנת 2016	9
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 פעולות לשיפור השירות	שיפור רמת שירות מוסכי חוץ הניתנת לאגפי העירייה בתחום אחזקת רכבים סטטוס : הסתיים – בוצע 100% בוצע 100%	1
עידוד חדרונות בעירייה ובעיר וחיוק מעמדה כעיר מובילה בחדרונות	קידום תרבות ושיח של חדרונות ביחידות.	מספר רעיונות חדשניים	העלאת 1-2 רעיונות חדשניים לכנס עירוני לחדרונות סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון הועלו 6 רעיונות	9
קידום פעולות עירוניות לעידוד קיימות לשיפור איכות החיים והסביבה במרחב הציבורי	הפחתת זיהום אוויר	כמות משאיות שיותקנו בהן כולאי חלקיקים	התקנת כולאי חלקיקים - עד 7 משאיות דחס סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון הותקנו כולאי חלקיקים ב- 24 משאיות בשנת 2017	9

### מטה במיחות בתעבורה - 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 ימי העדרות מתאונות	מס' תאונות דרכים	ירידה של 10% לפחות במספר תאונות הדרכים באשמת נהג על-ידי מגוון פעולות לצמצום ומניעה סטטוס : הסתיים – מעבר לתכנון סה"כ תאונות באשמת נהג בשנת 2017 - 105 (מתוך 322 תאונות ) בשנת 2016 - 148 תאונות באשמת נהג (מתוך 384). חלה ירידה של כ 30% במספר התאונות באשמת נהג.	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	קיום שיח יחידתי ובין-יחידתי בשיגרת הניהול	מספר ערוצים למיצוב מטה הבטיחות בתעבורה	מיצוב מטה הבטיחות בתעבורה באמצעות 7 ערוצים מרכזיים סטטוס : הסתיים – בוצע מעל 50%	1
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	ניהול סיכונים מול אירועים ותהליכים שניתן לצפות	מס' סקרי סיכונים שיבוצעו	ביצוע סקר סיכונים ב 3 נושאים מרכזיים : שימוש בקסדות ומעילי רכיבה לרוכבי קטנועים במינהל הכספים, סקר תקינות מדרגות במרכזי דחס, גורמי סיכון לתאונות דרכים באגף הפיקוח סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	9
ניהול וקידום מארג הבטיחות בכל הרבדים של עבודת העירייה	עמידה בדרישות חוקים, תקנים, חוזרים ממשלתיים והנחיות פנימיות	מס' פעמים בשנה לביצוע בקרה	פעמיים בשנה תבוצע בקרה על 3 נהלים עירוניים בנושאי בטיחות בתעבורה: נוהל 852 , נוהל 846, נוהל 152 סטטוס : הסתיים – בוצע 100%	9