

שירות

מטרה: הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	ליווי והובלת כלל פעילות סקרי שביעות רצון במוקדי השירות במינהל הכספים, בשיתוף המרכז למחקר כלכלי וחברתי והשירות העירוני	מטה מינהל כספים
	ציון 4.3 בסקר שביעות רצון לקוחות במוקד הטלפוני בשנת 2014	אגף גביית ארנונה ואגרת מים
	ציון 4.5 בשביעות רצון הלקוחות (סולם 1-5) בקומת לקוחות פרטיים וקומת לקוחות עסקיים.	מרכז השירות העירוני
	השגת ציון 4.4 ומעלה בסקר שביעות רצון מהשירות הניתן במוקד הטלפוני האגפי- מותנה בתוכנית העבודה של המרכז למחקר כלכלי	אגף גביית אגרות ודמי שרותים
	ניהול שוטף של מערך מדידה ומשוב - מוקד 106 ו- 8 מוקדים נוספים (במוקד 7 106 אגפים, 18 מח' ובמרכז השירות 11 עמדות)	המרכז למחקר כלכלי וחברתי
	שיפור הציון הניתן לעובדי האגף על ידי המנהלים הבכירים - לפחות לממוצע עירוני	אגף נכסי העירייה
	העלאת רמת שביעות רצון עובדים בנושא ניקיון בבתי העירייה: בניין ראשי 3.5 ; אנטוקולסקי 3.8; מוקד שירות 4.25; קרדן 3.8; מוקד עסקי 3.5; יפו 3.8; הנדסה 3.5; בתש 3.5 ; הנריטה סולד3.5; בית מהנדס 3.5; מבקרת 3.5; רחבי העיר 4	אגף בתי העירייה
	שמירה על רמת שביעות רצון כללית של העובדים בבתי העירייה עד להשלמת שיפוץ הבניין	אגף בתי העירייה
	העלאת רמת השביעות רצון של לקוחות יחידות החטיבה - שיפור בציון הכולל של כלל יחידות החטיבה ובציון של כל יחידה בפני עצמה בסקר שביעות רצון משירותי פנים 2013	מטה חטיבת משאבי אנוש

שירות

מטרה: הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
בדיקת שביעות רצון לקוחות (סקרים)	שמירה על רמת שביעות הרצון של תושבי העיר מהשירות הניתן במרכז הרישום על פי הסקר של המרכז לחקר כלכלי חברתי	מטה החינוך
	4.4 - מוקד טלפוני, 4.2 - מוקד קבלת קהל, 4.8 - תווי חניה.	אגף חניה
	75% מהמשיבים בסקר שביעות רצון הינם שבעי רצון מהטיפול בפניות	אגף דרכים ומאור
	שמירה על רמה של 4.9 בסקר שביעות רצון לקוחות חוץ בארכיון ההיסטורי	אגף רכש ולוגיסטיקה
	מוקדי שירות - תכנון ומדידה בנושאים חדשים ומשתנים	המרכז למחקר כלכלי וחברתי
	סקר משוב מספר 3 לגמלאים לבדיקת שביעות רצון מהשירות (ציון ממוצע 4.4)	מרכז תשלומי שכר
	גורם אחראי: רבקה לאמור	
בקרה ומדידה שוטפים ביחידות	לפחות 2 ביקורים בכל אחד ממוסדות רשתות המוכש"ר (מעייין החינוך התורני, החינוך העצמאי), ביקור אחד לפחות בכל שאר מוסדות המוכש"ר	מטה החינוך
	80% מהמוסדות ומהכיתות שבהם לומדים תלמידי חינוך מיוחד (בעיר ומחוצה לה) ידווחו על שני הפרמטרים	מטה החינוך
	אחוז החריגים בנושאי פרט (דרגות, הערכות עובד, קביעות ועוד) לא יעלה על 4%	אגף משאבי אנוש
	הטמעה של כלי בקרה ושילובם ב-5 תהליכי עבודה במערכת הנוכחות ובמערכת משאבי אנוש	אגף משאבי אנוש
	שיפור שביעות הרצון של לקוחות האגף מהשירות הניתן להם ע"י יחידות האגף השונות	אגף מינהל ומשאבים
ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	מענה לפניות ביחידת המכתבים בתוך 10 יום בממוצע	אגף גביית ארנונה ואגרת מים
	בממוצע עד 4% נטישות (כפוף לקיצוצים בשנת העבודה 2014)	אגף גביית ארנונה ואגרת מים

שירות

מטרה: הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות	הוצאת תשובה ראשונית לכל פניה תוך 5 ימי עבודה	המישלמה ליפו
	הטמעת שגרות ניהול ושפת שירות ב 15 מוקדים	היחידה לשירות ולפניות הציבור
	93% מהלקוחות הפונים יקבלו מענה.	מרכז השירות העירוני
	מוקד טלפוני - אחוז השיחות הננטשות לא יעלה בממוצע על 4% מהשיחות הנכנסות	אגף גביית אגרות ודמי שרותים
	שיפור הזמן הממוצע במתן מענה לפנית של פנ"צ ל-12 יום בממוצע	אגף נכסי העירייה
	התקשרויות זמינות בכל עת - שמירת רמת זמינות התקשרויות של 100% (כ- 550 התקשרויות) על פי תכנית עבודה	אגף רכש ולוגיסטיקה
	לפחות 10 שירותים שונים (למידה מרחוק, פורומים, יעוץ והכוון, פרסום חומרי למידה בפייסבוק ובאתר)	מטה החינוך
	100% מהמשתתפים להשתלמויות יירשמו באתר הפסג"ה	מטה החינוך
	80% ממסגרות הלמידה במרכז הפסג"ה ילוו באתר	מטה החינוך
	80% מהלקוחות העסקיים יקבלו שירות בזמן שלא יעלה על 20 דקות	מרכז השירות העירוני
	80% מהלקוחות הפרטיים יקבלו שירות בזמן שלא יעלה, לפי הפירוט הבא: ארנונה, תאגיד מים וחיובי ארנונה 25 דק', חניה 15 דק', תל אופן ותעודת תושב 5 דק'	מרכז השירות העירוני
	90% מהלקוחות הממתינים במוקד המהיר, יקבלו שירות בזמן שלא יעלה על 5 דק'	מרכז השירות העירוני
	ישלחו 2 תיזכורות באמצעות מיסרונים לרישום לגני הילדים בעיר, אחת במהלך תקופת הרישום והשניה למאחרי הרישום.	מטה החינוך
	80% ממכרזי כ"א יובאו לפרסום ועדת המכרזים תוך 30 ימים	אגף משאבי אנוש
	הוצאת תשובה סופית ל- 70% מהפניות תוך חודש ימים	המישלמה ליפו

שירות

מטרה: הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

אגף	תיאור יעד	גורם הצלחה
מטה החינוך	הגדלת אחוז הנרשמים לגני הילדים באמצעות האינטרנט ב-5%	ניהול לפי מדדי שירות: זמינות, יעילות, מקצועיות, איכות
אגף משאבי חינוך	כל קריאות השירות ייסגרו בהתאם לשגרות ניהול המשל"ט על פי אמנת השירות (SLA)	
מוקד שירות 106	10% מהודעות המתקבלות יגיעו בערוצי קשר מרחוק (אנטרנט, פקסים, מכתבים (SMS, MMS - מותנה CRM)	עידוד חדשנות בחוויית הלקוח
מוקד שירות 106	המשך איפיון ופיתוח למערכת הCRM והתאמה לצורכי המוקד	
מטה החינוך	לפחות 5 מסגרות, בכל אחת מהן לפחות מפגש סינכרוני אחד	
מטה החינוך	90% מההורים הפונים ישתמשו במייל לתקשורת עם המחלקה	
אגף חניה	הוספת 2 ערוצים בטיפול בלקוח: 1. צ'טים, 2. עירייה זמינה	
מוקד שירות 106	70% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות	
אגף גביית אגרות ודמי שרותים	98% מהפניות לרישוי שלטים עד 10 מ"ר יטופלו תוך 11 ימי עסקים	
אגף הכנסות מבניה ופיתוח	זמן מענה לאישור לטאבו יעמוד בממוצע על 4 ימי עבודה למעט צמודי קרקע ודירות גן	עמידה ביעדי שירות
אגף הכנסות מבניה ופיתוח	זמן הוצאת חשבון יעמוד על 10 יום בממוצע כפוף לסגירת הפיגור	
אגף הכנסות מבניה ופיתוח	הכנת שומה ע"י שמאי תוך 16 ימי עבודה בממוצע	
אגף חיובי ארנונה	לפחות 90% מהפניות בכתב יענו בממוצע תוך 30 יום, ולא יותר מ - 1% לאחר 60 יום	
אגף חיובי ארנונה	לפחות ב - 90% מהעררים המתקבלים, יוכן החומר ויועבר לשירות המשפטי תוך 7 ימי עבודה	

שירות

מטרה: הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

גורם הצלחה	תיאור יעד	אגף
עמידה ביעדי שירות	כל הפונים למחלקה יקבלו מענה (במייל, בטלפון או בפגישה) מקסימום תוך 48 שעות	מטה החינוך
	עד 8% פניות חוזרות בשנה מהפנ"צ	מטה החינוך
	תשובות של וועדות הערר בגני הילדים ינתנו תוך 3 שבועות מעת כינוס הוועדה	מטה החינוך
	הסדרת מתכונות העסקה ל- 90% מהעובדים תוך 45 יום קלנדרי	אגף משאבי אנוש
	יישום תפיסת שירות חדשה במחלקת חיובים: זימון קהל בתאום מראש, הנגשת שוברים לקהל בבית או בעמדות הדפסת שוברים	אגף הכנסות מבניה ופיתוח
	לפחות 80% מהקריאות שנפתחות לצוותי הטיפול באגף נסגרות במסגרת זמני אמות מידה בשירות	אגף מחשוב ומערכות מידע
	קבלת 100 שאלונים מכל אחת מ- 19 הספריות העירוניות שבהן ייערך משוּב על מנת לאתר באילו ספריות יש דרישה לפתיחה של הספרייה מעבר לשעה 19:00	אגף תרבות ואמנויות
שקיפות ושיפור תהליכי העבודה	העלאת רמת השירות והקשר עם הלקוח (בערוצי התקשורת השונים) - 8 פרויקטים	אגף ארגון ותקינה
	שיפור השירות למנהלי המכרזים (55% מהמכרזים יעמדו ביעד של 4.5 חודשים)	אגף החשבות
	כל עובדי המחלקה יתמקצעו וישפרו את תהליכי העבודה ואת רמת השירות הניתנת על ידי המחלקה לגנים	מטה החינוך
	שמירה על ניצול התקציב ללא גירעון, בכל בתי הספר שבניהול עצמי	מטה החינוך
	יתקבלו לפחות 3 הצעות ייעול וחיסכון מטעם עובדי מינהל החינוך התרבות והספורט	מטה החינוך
	שיפורי או"ש, הטמעה וליוי יישום במוקדי שירות ומשל"טים - 4 פרויקטים	אגף ארגון ותקינה
	עדכון והטמעת נוהל (100%) לטיפול בנושאי תקציב וכספים לצרכי שירות פנים של כלל עובדי המישלמה	המישלמה ליפו
עמידה בלוח הזמנים המתוכנן ותחזוק שוטף	מטה החינוך	

שירות

מטרה: הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר - במוקדי השירות וביחידות

אגף	תיאור יעד	גורם הצלחה
מטה החינוך	הקמה ועדכון של הלוח השנתי	תהליכים מובנים - יישום שגרות ניהול
מטה החינוך	כל מוסדות המוכש"ר שעדיין אינם בתפעול עצמי, יעבור לתפעול עצמי	
מטה החינוך	איסוף, ארגון וכתובת קובץ הנחיות למימוש חוק נהרי	
אדריכל העיר	4 שגרות - גיבוש נוהלי עבודה מול אגף רו"פ, אגף תכנון העיר, מנהל בת"ש, הטמעת מתודולוגיה לבניה ירוקה בניהול פרויקטים ציבוריים (משה שחר)	