

## תכנית עבודה לשנת 2016 - מנהל המוקד העירוני

נושא ליבה	מטרה	יעדים	דרכי פעולה	מדדים להצלחה	לו"ז	אומדן תקציבי	
שיפור איכות השירות לציבור הפונים	צוות נציגי שירות מקצועיים ואדיביים	חיזוק הצוות ע"י שיפור תנאי השכר וגיוס נציגים חדשים ואיכותיים	פרסום מודעת דרושים	קבלת 30 קו"ח בחודש	בשטרף	700 ₪ למודעה (1,400 ש"ח בשנה)	
			אבחון פסיכוטכני	חוות דעת חיובית וציון מעל 7	בשטרף	600 למועמד (עד 3,000 ₪ בשנה)	
			הדרכה, הכשרה, מעקב ומדידה	ציון מעל 85 במבחן ידע	בשטרף	ש"ע	
			איתור מועמדים בעלי יכולות ניהוליות וראויים לתפקיד הכשרה והיכרות עם הגדרת התפקיד	עמידה בכל סעיפי נוהל העבודה של אחמ"ש	עד סוף שנת העבודה	ש"ע	
					ש"ע		
			נהלי עבודה מוקד-אגפים	שכתוב ועדכון נהלי עבודה קיימים בשיתוף מנהלי התחומים	בשטרף	ש"ע	
					אחת לשנה לכל נציג שירות		
			גיבוש חברתי	קיום פעילות חברתית מגבשת אחת לחצי שנה בשילוב מדריכים איכותיים לפי נושאים שייבחרו	אחת ל-6 חודשים	5000 ₪	
			קיום ימי כשירות שנתיים לנציגי השירות במוקד בשילוב רפרנטים ממחלקות העירייה	הגדרת צרכים והישגים נדרשים	גיבוש נושאים מקצועיים להשתלמות בשיתוף עם מחלקת ההדרכה	יישום מוצלח של כלים שרכש נציג השירות שימדד ע"י:	נוב 2016
1. אפס תלונות על תפקוד המוקד,							
2. עלייה במספר הפניות למוקד,							
3. מגמת עלייה בתוצאות הסקרים על שביעות רצון הפונים למוקד.							
בחירת מרצה/ים בהשתלמות	בחירת נושאים מקצועיים ונושאי העשרה	בחינת אופציות מול מח' ההדרכה, מפע"ם, רשויות אחרות					
		גיבוש תכנים					
		שיריון תאריכים ומקום, דרישת תקציב, פרסום למועמדים					
		מילוי משוברים בסיום כל מפגש					

## תכנית עבודה לשנת 2016 - מנהל המוקד העירוני

נושא ליבה	מטרה	יעדים	דרכי פעולה	מדדים להצלחה	לו"ז	אומדן תקציבי		
שיפור איכות השירות לציבור הפונים (המשך)	שיפור ביצועים של נציגי השירות	שדרוג מערכת ניהול הטלפוניה (קומפוזיט)	תיאום שדרוג מול חב' תדיראן	שיפור סטטיסטיקות ביצוע אישיות של הנציגים לעומת 2015		25,000		
		טיוב העבודה עם מערכת ניהול הטלפוניה	האזנה לשיחות המוקדנים ומילוי משוברים לכל נציג	ציון 8-10 במשוב	ירידה בשיחות הנטושות לעומת 2015	בשוטף	ש"ע	
			הדרכה ומעקב השימוש במערכת הטלפוניה	צמצום זמני המתנה לעומת 2015				
			מעקב אחר הביצועיים האישיים של כל נציג שירות באמצעות דו"חות המרכזייה	צמצום פקיעת תוקף של שיחה בעמדות לעומת 2015				
			הצגת נתונים אישיים בישיבות מחלקה ליצירת תחרות	מגמת שיפור בנתונים האישיים בין רבעון לרבעון				
		טיוב העבודה עם מערכת ניהול פניות	מעקב יומי אחר מדגם של פניות	צמצום פניות משורשרות לעומת שנת 2015	יצירת סל נושאים חדש ומעודכן בשיתוף עם מנהלי התחומים ובאישור המנכ"לית	הזנת מידע עדכני ע"ב יומי בפורטל		
			הדרכת שימוש בתוכנה לנציגי השירות והרפרנטים במחלקות					
		בניית פורטל מידע עבור המוקד			הצגת המידע באופן נגיש ונוח לשימוש	צמצום זמני המתנה לעומת 2015		
						צמצום זמן שיחה + משך שיחה ממוצעת לעומת 2015		
						צמצום פניות משורשרות לעומת שנת 2015		
			מיפוי המידע הרלוונטי	0 תלונות של תושבים על הפנייה או ניתוב שאינם נכונים				

## תכנית עבודה לשנת 2016 - מנהל המוקד העירוני

נושא ליבה	מטרה	יעדים	דרכי פעולה	מדדים להצלחה	לו"ז	אומדן תקציבי		
שיפור נגישות המוקד והגדלת החשיפה לציבור הפונים	הנגשת המוקד בדרכים חדשות ובאמצעות ערוצי התקשרות נוספים	חיוג למוקד באמצעות מספר אחד לכל רשתות התקשורת: 9107* כמספר בלעדי	הארכת הסכם התקשרות עם ספק השירות	המשך הפעלת השירות ללא תקלות	בשטף	8,500		
			קידום שירות הכוכבית ע"י פרסום נרחב עד לבית התושב	עלייה מתמדת בנתוני השימוש לעומת שנת 2015		2,000		
			הפקה והפצה של מדבקות מגנט עם מספר הטלפון לבתי התושבים					
		הוספת ערוץ חדש באמצעות אפליקציית וואטסאפ	רכישת קו טלפון יעודי + מכשיר נייד	מגמת עלייה במס' המשתמשים	בוצע	כ-80 בחודש		
			קידום הערוץ החדש באמצעות פרסום, בשיתוף עם הדובר			ינו 2016	?	
			הפעלת המערכת ע"י נציג שירות במוקד, בנוסף למענה הטלפוני			ינו 2016	ש"ע	
	הפעלת מערכת REPORTY	הפעלה ניסיונית באמצעות עובדי העירייה	קבלת 300 דיווחים בתקופת הניסיון	פבר 2016	ש"ע			
		חשיפה ופרסום המערכת בשיתוף עם הספק	100 הורדות בחודש הראשון לאחר הפרסום	מרץ 2016	ע"ח הספק			
		הפעלת המערכת ע"י נציג שירות במוקד, בנוסף למענה הטלפוני	קבלת אירועים באופן תקין וטיפול בהם עפ"י נהלים שנקבעו		ש"ע			
	חשיפת המוקד בפני קהלים חדשים	עלון מידע להפצה לקהלים חדשים	גיבוש תכנים עבור עלון מידע על שירותי המוקד בשיתוף הדובר	דצמ 2016	הגדלת מאגר הפונים הרשומים במערכת ניהול הפניות לכדי 30,000 רשומות		8,000	
			עריכה גרפית ולשונית					
			הדפסת עלונים					
הפצה בצמוד לחשבונות, בקופות חולים, מרכזי יום לקשיש, במוסדות חינוך ועוד								

## תכנית עבודה לשנת 2016 - מנהל המוקד העירוני

נושא ליבה	מטרה	יעדים	דרכי פעולה	מדדים להצלחה	לו"ז	אומדן תקציבי	
התאמת המוקד לצרכי העיר בשגרה ובחירום לאור ההתפתחות הטכנולוגית וגידול באוכלוסיה	היערכות להקמת המוקד העירוני במתחם החירום העירוני	תכנית אדריכלית מלאה	הכנת פרוגרמה	אישור הנהלת העיר וכן של אדריכל הפרויקט לתכנית	בהתאם ללו"ז הפרויקט	150,000	
			תכנון עקרוני				
			אומדן עלויות				
	היערכות להרחבת המענה הטלפוני	גיוס משרתי שירות לאומי	פניה לרכזת שירות לאומי באזור קיום רעיונות למועמדים	בחירת יועצים	גיוס 3 משרתי שירות לאומי	פבר 2016	כ-1500 שם לחודש עבור כל משרת
				תכנון מפורט והכנת כתבי כמיות			
				כתיבת מפרטים למכרז			
טיוב ואחזקה שוטפת של כלל מערכות המוקד קיימות ועתידיות	גיוס ממונה מערכות המוקד	הכנת/הכשרת עמדות עבודה	פגישות עבודה תקופתיות עם אדריכל הפרויקט + הנדסה	15 עמדות עבודה	פבר 2016	ש"ע	
			קבלת אישור משאבי אנוש לצורך שיבוץ עובדים מרותקים משקית למרכז המידע בחירום				
			שיבוץ העובדים המרותקים למשמרות	כל עובד מרותק יבצע משמרת של 4 שעות במוקד אחת כל רבעון	בשוטף		
			התקנת עמדות עבודה מלאות במרכז ההפעלה	גיוס עובד בעל רקע מקצועי מתאים עד תום שנת העבודה	דצמ' 2016		
			כתיבת אפיון התפקיד, קביעת היקף משרה ודרגה בשיתוף עם אגף משאבי אנוש				