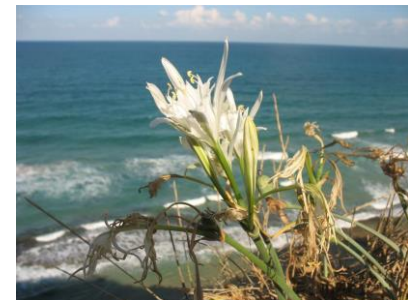


תוכנית עבודה מחלקת שירות ומידע

דצמבר 2018



סיכום שנת 2018 - הישגים

- מעבר והטמעת מערכת כרטוס חדשה.
- מיתוג פנים ארגוני - התקשרות מול חברת מיתוג, יצירת תשתית ובניית תהליך עבודה כחלק מהטמעת תפיסת השירות החדשה.
- איתור, גיוס והכשרת עובדים חדשים.
- מעבר לטפסים מקוונים – כולל בקשה לקבלת חשבון ארנונה במייל.
- הושלמו שלבים משמעותיים במעבר למוקד חיצוני חדש : איתור ספק, ביצוע השוואות להתאמה, ביצוע בקרות סמויות לספק.
- פיתוח צוותי – סדנאות.

סיכום שנת 2018 - אתגרים

- איתור, גיוס וחפיפת עובדת ומנהלת למחלקה
- התמודדות עם הנגשת מידע באתר האינטרנט ובאפליקציה
- מיצוב מחלקת השירות במחלקות המועצה (בעבודה מול ממשקים).

מטרות לשנת 2019

שיפור שרות לתושב

- שיפור התקשורת הדיגיטלית עם התושב
- יצירת שפת שירות אחידה במועצה
- מיצוב מחלקת שירות
- סיום מעבר למוקד החיצוני
- המשך פיתוח צוותי
- סיום תהליך הטמעת תפיסת השירות בכלל המחלקות
- חיזוק הקשר עם הוועדים ע"י אפליקציה שיתופית
- שיפור מענה לשיחות במחלקות

דרישות להשגת מטרות 2018

- גיוס מנמ"ר (הנגשת מידע ונגישות)
- התחברות ל CallCenter
- ליווי בהטמעת תפיסת השירות
- הכשרת עובדים לטובת בניית אפליקציה יישובית
- לבצע שיתוף פעולה מול המחלקות על מנת למצב את מחלקת שירות ומידע

תקציב נדרש ל 2019

| מטרה | תקציב נדרש בש"ח |
|----------------------------------|-----------------|
| שיפור התקשורת הדיגיטלית עם התושב | 202,600 |
| יצירת שפת שירות אחידה במועצה | 105,000 |
| מיצוב מחלקת שירות | 15,000 |
| סה"כ | 322,600 |