

מס'	מחלקה/אגף	ממצא	המלצה	הערות שי	ל"ז לביצוע
1	מוקד	ישנה ירידה במספר הפניות ב 2017	על העירייה לבחון האם להטיל על המוקד לשמש גם כמוקד מידע לציבור, וכן להגדיר עבורו איזה מידע עליו להנגיש	כמות הפניות ב 2018 - 22,787 פניות, בשנת 2019 - 28,651, ברקע גידול באוכלוסייה והגנשת האפשרות לפנות אל המוקד באמצעים נוספים (מאפשר זמינות גבוהה יותר ופניה ללא מאמץ התקשרות).	בוצע
2	מוקד	יש ב 2017 גידול במספר הפניות החוזרות, אך עדין היקפן נמוך	ראוי לפרסם בכל האמצעים את פרטי המוקד המלאים והוא הדיון באשר לטופס הפניה באתר האינטרנט של העירייה יש לבחון פרסום ואף הגנשת המוקד לרשתות חברתיות נוספות	מפורסם באתר האינטרנט של העירייה.	בוצע
3	מוקד	היקף המידע שמספק המוקד לתושבים על נושאים כגון אירועי תרבות בעיר הינו חלקי	על העירייה לבחון האם להטיל על המוקד לשמש גם כמוקד מידע לציבור, וכן להגדיר עבורו איזה מידע עליו להנגיש	המערכת שודרגה והכנסו אפשרויות יצירת קשר נוספות: להתקשר בטלפון במספר *6769, דרך האפליקציה העירונית, דרך האתר ובוואטסאפ. למערכת הוכנסו שינויים ושיפורים לנוחיות התושב ונותן השירות במוקד וכן לגורמי העירייה כמו גם נתונים ודו"חות עיתיים.	בוצע
4	מוקד	נתוני פניות התושבים עד ל 2015 במערכת הממשכת הושמדו	יש לכלול בחוזים, עם קבלנים שלעובדיהם יש גישה לתכנת המוקד העירוני, הגבלות מתאימות	את ההרשאות העובדים ועובדי הקבלן מקבלים ממנהל המוקד העירוני וישנן הגבלות מובנות בהתאם לתפקיד ולהרשאות הניתנות	מבוצע
4	מוקד	התיחסות למוקד העירוני בנהל לשעת חירום חלקית	יש להבטיח כי חברות חדשות יחויבו להמיר על חשבונם את המידע למערכותיהם	מומלץ לקבוע בעתיד, בחוזה התקשרות עם חברות המחשוב, הוראות ברורות לפיהן המידע האצור במערכות המחשוב הן בבעלותה הבלעדית של העירייה ואובדן של מידע שכזה מהווה עילת תביעה	מבוצע
5	מוקד	לא כל יחידות העירייה מחוברות למערכת המוקד העירוני.	יש לשקול לפצל את נוהל מוכנות לחירום למספר נהלים כדי להקל את העבודה לפיו	ישנו תיק אירוע חריג בשגרה ותיק חירום עירוני בנפרד.	בוצע
6	מוקד	המוקד עושה שימוש בתקני זמן ביצוע שלא אושרו סופית והיקפן חלקי	יש להבטיח כי לעירייה יש קובץ תקני זמן ביצוע מאושר ונקבע על בסיס בדיקות בשטח (אמפירי)	כל היחידות הרלוונטיות מחוברות לא.ש בינה (למעט החינוך ורווחה). יחידות נוספות תחברנה בהתאם לדרישה וצורך.	בוצע
7	מוקד	ישנם תקני ביצוע שבחינתם סבירותם מחייבת בחינה מחדש	יש להבטיח כי תקני זמן ביצוע, בייחוד בנושאים שצינו, סבירים	בוצע עדכון לזמני ה SLA במהלך 2019-2020	בוצע
8	מוקד	עובדי עירייה הולכים למוקד לסגור פניות (חוסר יעילות) במקום לעשות זאת ממשרדם (מחשב)	יש להבטיח שתלונות נסגרות במחלקות	תכנסו ישיבת מנהלי מחלקות ואגפים להשרשת נוהל עבודה של סגירת פניות באופן עצמאי תוך תיעוד מלא + עדכון תמונה לאחר ביצוע	החל מאוקטובר 20
9	מוקד	אפקטיביות המוקד רואה לאור סוג ומספר המצלמות נמוכה	מוצע לקבוע בקרה על הליך סגירת פניות ולעגן זאת בנהל	רוב המחלקות סגרות את הפניות בעצמן, חלק בסיוע המוקד (מגבלה טכנית). ההנחיה היא - לעדכן תיעוד מלא עם הסבר כיצד הפניה טופלה ומה בוצע.	בוצע
10	מוקד	רוב המצלמות בעיר הן ברזולוציה אינה מאפשרת זיהוי אנשים/רכבים, כמו כן המצלמות לא מצוידות בחיישנים המאפשרים הפעלתן של 'מוקד רואה'.	יש לבחון את נצילות מערך המצלמות	הפרוייקט לא הוטמע בשלמותו וחוזה תקלות רבות. בתהליכים מול שמרד לחידוש חו"ש והפעלת כלל המצלמות. נקבע פרויקטור חדש למצלמות לפני כחודשיים, בתהליכים מול מנהל המוקד העירוני.	
11	מוקד	העירייה התקשרה עם חברה לתמיכה במצלמות בהיקף של 43,960 ש"ח בשנה למרות שיש רק 30 מצלמות שרובן כאמור באיכות שלא מאפשרת זיהוי	יש לבחון פרסום אמנת שירות או לחילופין לשקול לפרסם את תקני זמן הביצוע בתחום השירות לתושבים כמסמך תואם אמנת שירות	בבחינה להוספת מצלמות LPR בכניסה לעיר ותיקון הליקויים במצלמות הקיימות מול שמרד אין ברירה אלא להחזיק בחוזה שירות	
12	מוקד	העירייה התקשרה עם יועץ להכנת אמנת שירות ושילמה על כך 42,000 ש"ח, אך בפועל אמנה זו שהוזמנה לא פורסמה	יש לשקול, בייחוד שהעיר תגדל כצפוי, לקבוע תכנית אב ייעודית לנושא איכות השירות	מנהל אגף שפ"ע: יבחן בעתיד	
13	מוקד	העירייה לא קבעה תכנית אב ייעודית לנושא איכות השירות	ישנם מודלים שונים להפעלת המוקד, וכי מן הראוי, בייחוד לאור היקף המשאבים המוקצים, שהעירייה תבחן אותם ותגדיר בהתאם לכך פונקציה זו	מנהל אגף שפ"ע: יבחן בעתיד	

