



מס' סעיף בדוח	הנושא הנבדק	תמצית ממצאים	המלצות הביקורת	התייחסות מנהל המוקד	צוות תיקון ליקויים בראשות המנכל שוקי קליין 04/10/2021
2.2	קיום נוהל מוקד עירוני	1. עולה מהביקורת, כי הנוהל הינו משנת 2015 ולוקה בחסר בנושאים מסוימים שיוצגו בהמשך הדוח.	1. הביקורת סבורה, כי על הגורמים האמונים במוקד העירוני לרענן ולעדכן את הנוהל הקיים בהתאם לממצאים העולים מתוך דוח הביקורת להלן, הכולל יישום מסקנות והמלצות בהתאם.	בתאריך 29/11/20 בוצע ריענון נהלי מוקד כנספח עדכון לנהלי המוקד משנת 2015 ואושר ע"י הגורמים הבכירים הבאים: ארמונד לנקרי – מ"מ רוה"ע וממונה ביטחון וכ"א, מ.אגף ביטחון ושע"ח ב.מ.פ. – מוטי כהן.	בינואר 2021 רוענו נהלי המוקד- בוצע
	שגרת עבודה במוקד העירוני	1. הביקורת מציינת, כי נמצאו מקרים בהם איוש המוקד במשמרת מסוימת נעשה בפועל ע"י עובד אחד בלבד לאחר שבסידור העבודה שובצו 2-3 עובדים למשמרת, כמו כן יש לציין כי מנהל המוקד אינו משבץ כוננים למשמרות השונות בסידור העבודה, בניגוד לנדרש בנוהל מוקד עירוני. 2. ראוי לציין, כי מנהל המוקד עורך מפעם לפעם ביקורות פתע ובדיקות התנהלות למוקדנים ומתיעוד ממצאיו עלה, כי "קיימים מוקדנים שנעדרים תכופות מהעבודה ובהתראות קצרות, מבלי להתייחס לסידור העבודה ומבלי לדווח על היעדרות בהתראות מניחות את הדעת", כמו כן עפ"י ביקורות הפתע	1. על מנהל המוקד לדאוג שבסידור העבודה בכל משמרת יהיו כוננים אשר יוקפצו למשמרת כאשר עובד אינו מגיע למשמרת שנקבעה לו מסיבות כאלה ואחרות, כמו כן יש לשקול איוש המוקד בכל משמרת במינימום 2 מוקדנים, וראוי לבחון הכשרת מוקדנים לתפקידי אחמ"ש בכל משמרת לצורך פיקוח ובקרה על התנהלות המשמרת, ועדכון מנהל המוקד בעת ארוע חריג. 2. יש לשקול להוסיף לנוהל הקיים, עריכת בקורות פתע ובקורות התנהלות ותיעודן ע"י מנהל מוקד לצורך בדיקת איכות וטיב העבודה והשירות, הסקת מסקנות והפקת	1. מבוצע רה-ארגון בכ"א ואיוש תקנים חסרים. א. נכון לעכשיו, עקב מצוקת כ"א אין יכולת לאייש אחמ"שים במשמרות. לאחר שהתקנים יאוישו יבוצע איוש אחמ"ש בכול משמרת. ב. לגבי כוננים, שוב, עקב מצוקת כ"א אין יכולת לאייש כוננים. סה"כ 7 תקנים של 100% משרה שמתוכם 3 עובדות משובצות רק למשמרות בוקר – משרת אם משעה 7:30-15:00, עובדת בתאונת עבודה ועובד אשר נמצא במחלה כבר שבוע שלישי – מתאריך 6/12/20-26/12/20, כמו כן,	כל התקנים אוישו בוצע טיוב כא (הוחלפו עובדים ונקלטו סטודנטים לחצאי משרות) נושא האחמשים טרם הוחלט- בשל בדיקת פיתרון תגמול האחמש.



			<p>להיות מסווגת "בטיפול" מכיוון שמבחינת התושב זמן תחילת הטיפול הוא בפנייתו למוקד ולא כאשר הגורם המטפל פותח לאחר כמה ימים את פנייתו, דבר היוצר חוסר רלוונטיות לזמני תקן הנקבעים לטיפול בפניות התושבים.</p> <p>3. בנוסף יוער, כי לא מבוצע מעקב ובקרה לקבלת מידע לגבי סטטוס טיפול בפניה, ובדיקת סטטוס טיפול בפניות לא נעשית בסיום כל משמרת, כמו כן אין תיאום בין הגורמים האמונים במוקד העירוני לבין הגורם המטפל לגבי משך הטיפול הצפוי העלול לחרוג מהזמן שהוגדר בזמן תקן, בניגוד לנוהל הקיים.</p>		
מרבית הקושי הוא מול אגף שפע- שם מבוצעת עבודה ממוקדת. תיבחן פונקציית בקרה ייעודית.	1. מ"מ ר' אגף שפעו מ"מ מנהל המוקד בוחנים ומיישמים בשנה האחרונה תהליכים לשיפור וייעול העבודה תוך כדי הטמעת האפליקציה ושינוי והגדרת עץ המבנה הארגוני שיותאם בין אגף שפי"ע לבין תוכנת הסיטיקונקט כך ששיטת סגירת הקריאות תשתנה ותבוצע ע"י עובדי השטח תוך מעקב רצוף של מוקד 106.	1. הביקורת סבורה, כי על מנהל המוקד לעקוב אחר מקרים מסוג זה ולהגדירם כאירועים חריגים, כמו כן עליו להגדיר באופן ברור את אופן הטיפול שינקטו המוקדנים והוא עצמו במקרים שפנייה לא קיבלה את המענה הראוי במוקד או ביחידות המטפלות. אופן הטיפול בחריגים יגדיר הן את אופן ההתנהלות אל מול מגיש התלונה והן את ההתנהלות אל מול בעלי התפקידים ברשות ויחידותיה כדי לאפשר למידה וצמצום הישנות של בעיה זו בעתיד.	1. הביקורת מצאה, כי ישנם מקרים בהם התקבלה תלונת תושב כי פנייתו לא טופלה, למרות שבפועל דווחה שטופלה והגורם המטפל דיווח על סיום טיפול, כמו כן לא נערך בירור וטיפול מידי על ידי הגורמים האמונים במוקד העירוני, כמו כן נמצא, כי הטיפול התארך הרבה מעבר לזמן תקן הטיפול שנקבע לפניה.	קיום תלונות חוזרות	



				דרכים אפשרויות לפניית תושבים למוקד העירוני	
	שירות מול התושב. 3. תהליך השיוך והסיווג נעשה ע"י מנהלי המוקד בשנה האחרונה (הקודם והנוכחי) וגם בנושא זה ניכר שיפור עד ה- 15/1/21 שיפור התהליך יבוצע במלואו.	2. יש לבחון את האפשרות להגדיר גורם מטפל שיהיה אחראי על מעקב אחר פניות פתוחות החורגות מזמני התקן שנקבעו בניסיון לזרז את הטיפול בפניה ולקדם את סגירתה, כמו כן להיות בקשר עם הגורמים המוסמכים לכך באופן רציף עד לטיפול בפניה וסגירתה במערכת, בנוסף עריכת סקר שביעות רצון תושבים הכולל ניתוח נתונים.			
	בוצע	1. כאשר תושב מזין במערכת נושא פניה יש לבחון שיוך אוטומטי ע"י המערכת למחלקה המטפלת לפי רשימת נושאים מוגדרת מראש, כך שלא תסווג במערכת תחת מחלקה "כללי", דבר הגורם לעיתים עיכוב בטיפול בפניה.	1. ישנה אפשרות לפניית תושב באמצעות אתר האינטרנט של הרשות המקומית, התושב צריך לבחור "קטגוריה" שהיא בעצם נושא הפניה, והמערכת משייכת באופן אוטומטי את הפניה תחת סיווג מחלקה "כללי", ומנהל המוקד או המוקדן משייכים למחלקה המטפלת.	פנייה דרך אתר האינטרנט	
	בוצע	1. יבוצע נוהל סדור עם מנהלת לשכת ראש העיר ומנהל הדיגיטל בנושא וואצאפ / פייסבוק של ראש העיר לצורך תיעוד, שליטה וטיפול יעיל	1. יש לבחון ניהול ווטס אפ עירוני ייעודי יחיד ודף פייסבוק ע"י מוקדן הנמצא באותה עת במשמרת, כך שבעת קבלת פניית תושב, פנייתו	פנייה דרך פייסבוק ווטס-אפ	



	<p>להארכת זמני טיפול בפניות תושבים או פניות שישארו ללא מענה, או אי זמינות עקב עומס עיסוק מנהלת לשכת ראש העיר ומנהל המוקד בייחוד לפניות דחופות.</p> <p>2. עוד עולה מהביקורת, כי במערכת ניהול התלונות אין אף פניה אשר נפתחה באמצעות הווטס אפ, ופניה אחת בלבד נפתחה באמצעות הפייסבוק, שכן בעת קבלת דיווח באמצעים אלו מקבל הפניה לא הקפיד לסווג כיאות את דרך אמצעי הפניה למוקד.</p>	<p>תפתח באותו הרגע במערכת בלי העברת דיווח מגורם אחד לאחר שיכול להימצא לא זמין.</p> <p>2. יש להקפיד על תיעוד אופן פניית התושב למוקד העירוני במערכת ופתיחת פניה בהתאם ע"י המוקדנים, כך שתהיה אפשרות לפלח את דרכי פניית התושבים למוקד והעדפתם, ואחת לתקופה ליצור דוחות ניהול אפקטיביים ואמיתיים שישקפו את המציאות ויאפשרו ניתוח דרכי הפנייה.</p>	<p>בכול ההודעות – יטופל עד ה- 15/1/21.</p> <p>2. תיעוד אופן פניית התושב תשוקף בדו"ח מנהלים חודשי שיפורסם לכלל מנהלי האגפים - החל מינואר 2021.</p>
פנייה דרך האפליקציה	<p>1. הביקורת סבורה, כי ניהול פניות באפליקציה בצורה הנוכחית יכול לגרום בין היתר לניתוב לא יעיל של פניות למחלקה מטפלת, להארכת זמני טיפול בפניות תושבים או פניות שישארו ללא מענה, עקב עומס עיסוק של מנהל המוקד, כמו כן נמצא, כי עפ"י נתוני המערכת ישנה מגמה חיובית בשימוש באפליקציה.</p> <p>2. ראוי לציין, כי האפליקציה אינה זמינה למשתמשי אייפון, כך שנמנע מתושבים מסוימים נגישות לאפליקציה.</p>	<p>1. יש לבחון שיוך אוטומטי, על ידי המערכת, של הפניה למחלקה המטפלת לפי רשימת נושאים מוגדרת מראש.</p> <p>2. יש לבחון זמינות האפליקציה למחזיקי אייפון.</p>	<p>1. בימים אלה, מסתיים עדכון גירסה שמבצעת חברת סיטיקונקט בין היתר תכלול שינוי סטטוסים במערכת של עיריית דימונה. מנהלי המוקד הקודם והנוכחי מלווים את שינוי הגירסה ומציפים צרכי הרשות. שמתוקנים לרוב במידית ע"י התמיכה.</p> <p>2. בטיפול מול תמיכת סיטיקונקט – הדבר אמור לצאת בשבועות הקרובים.</p>
היערכות המוקד למצבי חירום	<p>1. לדברי הגורמים האמונים במוקד נעשתה ביקורת למוקדנים ונמצא, כי "המוקדנים הוותיקים הכירו את הנהלים והתמודדו עםם בהצלחה, אך</p>	<p>1. על מנהל המוקד העירוני מוטלת האחריות ליצור במוקד מסוגלות ניהולית ותפקודית המאפשרת מעבר חלק ככל האפשר ממצב שגרה</p>	<p>עד ל- 31/3/21 כלל המוקדנים יעברו הדרכה מסודרת של מעבר משגרה לחירום והטמעת אמצעים נוספים כדוגמת מערכת השוע"ל של פקע"ר.</p>
			<p>כל המוקדנים עברו הדרכה בנושא כמו כן התנסו בעצמם בניהול חירום במבצע "שומר החומות".</p>



מערכת שוע"ל- עדיין בבדיקה		למגוון מצבי חירום ותפקוד מיטבי ומקצועי של כל בעלי התפקידים הפועלים בו לאורך זמן, כמו כן יכולתו של המוקד למלא תפקידו בעת חירום היא תוצאה של הכנה מדוקדקת ותרגול שוטף וקבוע של עובדי המוקד העירוני ותרגולם בתרחישים השונים אחת לתקופה שתקבע.	מוקדנים חדשים פחות הכירו את הנהלים ולא התנסו בהם בזמן אמת". 2. הביקורת מצאה, כי מסך מצלמות לחצני המצוקה ממוסדות ציבור וחינוך בעיר, אינו עובד ולא נמצא בשימוש כבר מעל חצי שנה, כך שבמקרה של פניה באמצעות לחצן מצוקה לא תתקבל הקריאה במוקד העירוני.		
יש נוהל עבודה עם משטרת ישראל. כל כניסה של שוטר נרשמת וכל בקשת חומרים על ידי שוטר- מתועדת.	כלל המצלמות בעיר מותקנות עפ"י ראייה מבצעית בשת"פ עם תחנת דימונה, רכז המודיעין ורכז הזירה הטכנולוגית.	1. יש לבחון הגדרת נוהל עבודה בתיאום עם רכז זירה טכנולוגית במשטרת דימונה, לצורך בניית יומן צפיה וריענונו אחת לתקופה שתקבע על ידי הגורמים האמונים במוקד העירוני ומשטרת ישראל.	1. הביקורת מצאה, כי לעיתים מתבצע שת"פ מול משטרת דימונה לניטור מקומות בהם היו אירועי פשיעה, וונדליזם, על מנת לכוון את המצלמות לאזורים המועדים לפורענות, אך אין נוהל מסודר לנושא הקובע בין היתר נושאי טיפול וזמני תקן לריענון יומן צפייה כך שיתאימו לצורך הקיים באותה עת, כמו: אירועי פשיעה, וונדליזם ועוד.	מוקד רואה	
				מערכות ממחושבות במוקד העירוני	2.4
הושלם	במהלך השנה האחרונה טוייבו הנתונים במערכת והדבר מבוצע כחלק מן השדרוג המבוצע במסד הנתונים וההרשאות משתמשים במערכת הסיטיקונקט. – יושלם עד לתאריך ה- 31/3/21.	1. על מנהל המוקד להגדיר בשיתוף הנהלת הרשות ומנהלי האגפים והמחלקות ברשות, את תחומי האחריות והסמכות של כל אחד מהגורמים המעורבים בתהליך, ולאחר מכן להגדיר ולקודד במערכת	1. הביקורת מציינת, כי אי הגדרה ברורה של סוגי המחלקות או האגפים ברשות, האמונים על טיפול בנושא מסוים ע"י רשימת נושאים בתחום אחריותם, יכולה לגרום בין היתר להארכת זמני טיפול בפניות תושבים, הפניה לגורם	סוגי המחלקות במערכת המידע	



		באופן ברור ומצומצם את רשימת המחלקות או אגפי הרשות המקומית והנושאים שבתחום אחריות כל אחת מהן, כמו כן יש לערוך מחדש את רובריקת "מחלקה" במערכת ולהסיר ממנה מחלקות שאינן קיימות.	לא מוסמך, הגדרת זמן תקן לא נכונה לטיפול בפניה, וכן אי יכולת הפקת מידע ניהולי כפלטפורמה לניתוב יעיל ואפקטיבי של פניות ובניית תשתית לקיומם של דוחות ניהול לשירות המנהלים.		
בוצע	ההמלצה לחסום הזנה של יותר מקטגוריה אחת מקובלת. במסגרת טיוב האפליקציה תיחסם אופציה זו.	1. יש לבחון מניעת הזנת מספר מחלקות במערכת תחת אפשרות "שיוך למחלקה" לטיפול בפניית תושב, כך שהמערכת תאפשר הזנה של מחלקה אחת בלבד. 2. בנוסף יערוך מנהל המוקד בקרה ומעקב אחר סיווג הפניות הנעשות ע"י המוקדנים ונכונות סיווגם במערכת למחלקה הרלוונטית אחת לתקופה.	1. במצב הקיים ישנה אפשרות לכל משתמש להזין מספר מחלקות לטיפול בפניה אחת תחת אפשרות "שיוך למחלקה", לאחר פילוח נתוני "שיוך למחלקה" במערכת, הביקורת נוכחה, כי ישנם מקרים בהם מוקדן שייך טיפול בנושא מסוים לכמה מחלקות, דבר העלול לגרום בין היתר להארכת זמני טיפול בפניות תושבים, הפניה לגורם לא מוסמך, הגדרת זמן תקן לא נכונה לטיפול בפניה.	ריבוי שיוכי מחלקות במערכת	
בוצע	במהלך חודש דצמבר 2020 וינואר 2021, מבוצע תהליך מול כלל מנהלי האגפים לתיקון ושיפור התהליך. – צפי סיום 31/1/21.	1. על מנהל המוקד להגדיר בשיתוף מנהלי האגפים והמחלקות ברשות, את תחומי האחריות והסמכות של כל אחד מהגורמים המעורבים בתהליך, ולקודד במערכת באופן ברור ומובהק את רשימת הנושאים אשר באחריות כל מחלקה, כך שבבוא מוקדן לבצע הזנת "קטגוריה" במערכת, תפתח בפניו רשימת נושאים ספציפיים לטיפול לכל מחלקה בנפרד.	1. הביקורת מציינת, כי אין הגדרה ברורה של "קטגוריה" המהווה נושאים לטיפול אשר בתחום אחריותם של מחלקות ספציפיות, דבר היכול לגרום בין היתר לניתוב לא יעיל של פניות, להארכת זמני טיפול בפניות תושבים והפניה לגורם לא מוסמך.	אפשרות בחירת "קטגוריה" במערכת	



		<p>2. יש לערוך מחדש את אפשרות בחירת "קטגוריה" במערכת ולהסיר ממנה אפשרויות לא רלוונטיות כמו אגפים שונים ונושאי טיפול שלא באחריות המחלקה שנבחרה כגורם המטפל.</p>			
נוסחה הצעה לזמני תקן עם כל מנהלי המחלקות. צפי השקה 01/01/2022	בימים אלה במסגרת העבודה על אמנת השירות, זמני התקן עוברים בחינה מחדשת יחד עם מנהלי האגפים. לאחר הבחינה זמני התקן יועברו לאישור ראש העיר והממונים על האגפים.	<p>1. על מנהל המוקד להגדיר לכל הנושאים הקיימים במערכת זמני תקן לצורך ביצוע מעקב אחר פניות שנתקבלו, כמו כן עליו לערוך בקרה ולאחר עיכובים בטיפול בפניות תושבים בזמן אמת ולפעול לזירוז הטיפול, כמו כן על מנהל המוקד לערוך פגישות עם מנהלי האגפים ולהגדיר אתם יחד בין היתר את הנושאים המצויים בתחום אחריותם, שיטת העבודה, ולוחות זמנים לטיפול בפניות תושבים כדי להעריך ולקבוע את זמני התקן לכל נושא ונושא.</p> <p>2. יש לבחון את האפשרות להגדיר גורם מטפל שיהיה אחראי על מעקב אחר פניות פתוחות החורגות מזמני התקן שנקבעו בניסיון לזרז את הטיפול בפניה ולקדם את סגירתה, כמו כן להיות בקשר עם הגורמים המוסמכים לכך באופן רציף עד לטיפול בפניה וסגירתה במערכת.</p>	1. מהביקורת עולה, כי נמצאו 7,756 מקרים שלא הוגדרו להם זמני תקן דבר הפוגע בדיוק הנתונים המוצגים ובניהול הידע והיכולת להפיכתו לידע רלוונטי המספק תובנות שיאפשר קיום פעולות וקבלת החלטות.	זמני תקן	
בוצע- רק המוקדנים מבצעים	1. כאמור, במהלך השנה האחרונה	1. על מנהל המוקד להגדיר ולקודד	1. בדיקת הביקורת העלתה, כי בחלק	לא	סיווג



<p>סיווג</p> <p>הזרכות לעובדים הרלוונטים יבוצעו עד 31/12/2021.</p>	<p>בוצע עדכון של תוכנת הסיטיקונקט ונאמץ את המלצות הביקורת – צפי ביצוע עד ה- 31/3/21.</p> <p>2. בימים אלו, מתבצעת הטמעה של כל נושא האפליקציה לעובד עם כלל האגפים כולל הדרכה פרונטאלית לכלל המנהלים עד רמת מנהלי השטח. צפי להטמעה – עד לתאריך 31/1/21. צפי לעבודה מבצעית ורציפה עד ה- 28/2/21.</p> <p>3. נוהל העבודה שיעודכן, יכלול בקרה מדגמית על נושא הסיווג.</p>	<p>במערכת באופן ברור ומצומצם את רשימת המחלקות או אגפי הרשות המקומית ואת הנושאים שבתחום אחריות כל אחת מהן, כולל הסרת אפשרות הזנת שיוך למחלקה "כללית" או ללא בחירת מחלקה כלל.</p> <p>2. בנוסף יערוך מנהל המוקד בקרה ומעקב אחר סיווג הפניות הנעשות ע"י המוקדנים ונכונות סיווגם במערכת למחלקה הרלוונטית אחת לתקופה.</p>	<p>מהפניות לא הייתה הקפדה בקרב הגורמים האמונים במוקד העירוני על סיווג נאות במערכת למחלקה הרלוונטית לטיפול בנושא שבגינו נפתחה פנייה, כמו כן אי הקפדה זו יכולה לגרום בין היתר להארכת זמני טיפול בפניות תושבים, הפניה לגורם לא מוסמך, הגדרת זמן תקן לא נכונה לטיפול בפניה וחוסר יכולת בקרה אפקטיבית.</p>	<p>נאות במערכת הממוחשבת</p>	
<p>הושלם- סקרים מבוצעים יחד עם אגף אסטרטגיה.</p>	<p>עם תהליך ההטמעה והשיפור במוקד נראה שינוי משמעותי בכמות סקרי שביעות הרצון שהתושב ממלא. תהליך השיוך והסיווג נעשה בצורה טובה עפ"י החלטת מ"מ מנהל המוקד וגם נושא זה מראה שיפור ניכר. שיפור התהליך יבוצע במלואו עד ה- 15/1/21.</p>	<p>1. על מנהל המוקד לערוך מדידת סקר שביעות רצון תושבים מהשירות הניתן להם אחת לתקופה שתקבע, הכולל ניתוח מעמיק של תוצאות הסקר והצגת הנתונים למנהלי האגפים השונים ולגורמים ניהוליים בעירייה, במקרה של תלונות מרובות או חוזרות כלפי מחלקה מסוימת, על מנהל המוקד לדווח למנהל האגף הרלוונטי ולגורמים האמונים בעירייה.</p> <p>2. ראוי להקפיד על שיוך נאות של המחלקה שטיפלה בפניה, כדי שיהיה ניתן לבצע בקרה נאותה אחר פניות שלא טופלו כראוי.</p>	<p>1. הביקורת מציינת, כי סקר שביעות רצון נערך באופן אוטומטי ע"י שליחת s.m.s לכל פונה שפנייתו הוגדרה במערכת כ"טופלה" כך שעליו לדרג את רמת השירות הניתן לו באופן הבא: טוב מאוד/טוב/לא טוב, כמו כן לדברי הגורמים האמונים במוקד לא בוצע מדידת סקר שביעות רצון תושבים בחצי השנה האחרונה, אך בעבר מנהל המוקד נהג לבצע אחת לשבוע מדידת סקר על פניות שדורגו "לא טוב" מבחינת רמת שירות.</p> <p>2. הביקורת מציינת, כי מדדים להערכת ביצועים יאפשרו להנהלת הרשות לנטר את רמת השירות והמקצועיות של יחידות הרשות אל מול המוקד העירוני</p>	<p>מדד סקר שביעות רצון</p>	



			ואל מול התושב, כמו כן יש לציין, כי 17% מהמקרים שוייכו לקטגוריה "כללי" ללא שיוך למחלקה שטיפלה בפניה, דבר המקשה על בקרה נאותה בטיפול בפניות.		
הושלם.	ינוסח נוהל כתוב ומוסדר המוסכם על כלל הגורמים לגבי אופן הקצאת הרשאות במערכת. נציין כי הדבר נמצא בתהליך תיקון ושדרוג של המערכת מזה כחודש – יבוצע במלואו עד ה- 31/3/21.	1. יש לכתוב ולקיים נהלי עבודה מסודרים לגבי תהליך הקצאת הרשאות ואופן מתן הרשאות במערכת המידע, בין היתר יש לבחון צמצום הקצאת הרשאות עתירי פעולות עדכון למספר גורמים מצומצם יחסית, יש להקצות הרשאה במערכת בהתאם לאופי התפקיד של המשתמש, יש לבחון הסרת הרשאות עודפות למי שאינם נדרשים אליהם, יש לייצר דוחות בקרה נאותים על פעולות משתמשים על מנת לבחון שימוש לא הולם בהרשאות שניתנו.	1. הביקורת מציינת, כי ישנם משתמשים בעלי יכולת עריכת דיווח פניות, חלקם יכולים לראות את מדד שביעות רצון התושב ואף יכולים להזין בעצמם מדד שביעות רצון במקום הפונה, כמו כן במקרה של פניה שנסגרה וסווגה כ"טופלה" ונמצא בה ליקוי והפניה חזרה לגורם המטפל בשנית, ישנה אפשרות לפתוח מחדש את הפניה במקום לפתוח קריאה חדשה, דבר המונע מעקב אחר פניות שלא טופלו כהלכה.	ניהול הרשאות במערכת	
הושלם- בסיוע ליווי ומעורבות של אגף אסטרטגיה.	הנהלת המוקד הקודמת קיימה ישיבות תקופתיות עם ראש אגף שפע הקודם אצלו מטבע הדברים, היו מרבית הקריאות. (95%) החל מינואר 2021 כלל מנהלי האגפים יקבלו דוח חודשי שעליהם יתנו את התייחסותם. כמו כן ישנה כבר התממשקות לדו"ח ה- PowerBI שנועד להציג את נתוני הארגון בזמן אמת.	1. על מנהל המוקד להגדיר עקרונות לבניית דוחות יעילים ואפקטיביים שבאמצעותם יוכל להפוך את המידע לידע ניהולי והצגתו לבעלי תפקידים ברשות, לצורך הסקת מסקנות, ייעול ושיפור השירות הניתן לתושב, לא רק הפקת דוחות בנושא פניות פתוחות, אלא גם התפלגות תלונות בין שכונות, מגמות פניות למחלקה מסוימת, השוואת נתונים ברמה חודשית או רבעונית, מגמות דרכי	1. הביקורת סבורה, כי על מנהל המוקד לנתח את פניות התושבים ולהפיק מהן מידע ניהולי רלוונטי שיסייע הן להנהלת הרשות והן לעצמו לקבל החלטות. אופן הצגת הנתונים ומועד הצגתם ישפיעו על מידת השימוש של המנהלים בדוחות המוקד וישפיעו על איכות ההחלטות התפעוליות, הארגוניות, התהליכיות, התקציביות והשירותיות שהם יקבלו.	דוחות מנהלים	



עיריית דימונה

		הפניה למוקד: אפליקציה פייסבוק ועוד.			
--	--	--	--	--	--