

בניית מערכת ניהול פניות והפרויקטים למחלקה להתחדשות עירונית בעיריית חיפה

הצעת פרויקט

לקוח

המחלקה להתחדשות עירונית בעיריית חיפה:

<https://www.haifa.muni.il/development-and-construction/urban-planning/urban-renewal>

אשת קשר: שרה טודובר, 04-8356351, SaraT@haifa.muni.il

רקע

המחלקה להתחדשות עירונית בעיריית חיפה, הוקמה על ידי עיריית חיפה והרשות הממשלתית להתחדשות עירונית, ומטרתה ללוות ולסייע לתושבי העיר וליזמים בקידום פרויקטים בהתחדשות עירונית, פינוי בינוי ועיבוי, תוך שמירה על זכויות בעלי הדירות ותושבי העיר.

דרישות ידועות

מטרת המערכת היא לאפשר לעובדות המחלקה לרכז את הפניות (מעל 10000 בשנה) המגיעות אליהן בטלפון, פנים אל פנים ובאימייל על מנת שניתן יהיה לנהל מעקב אחר הפניות בטיפול על ידי כל עובד והפיק דוחות הנדרשים על ידי הממשלה לגבי סוגי הפניות המגיעות אל המחלקה. כיום, כל עובדת מרכזת את הפניות בקובץ אקסל ובנוסף מגיעות פניות אל תיבות האימייל. פעם בחודש שתי עובדות אוספות את כל קבצי האקסל ועוברות על כל האימיילים, מסווגות את הפניות שהגיעו וסופרות אותן. פעילות ידנית זו לוקחת זמן רב ואוטמציה שלה תהיה מבורכת. בנוסף, המחלקה מנהלת מעקב אחרי 120 פרויקטים בשלבים שונים של תכנון וביצוע ונדרשת לנהל מידע סביבם, במיוחד את שמות פרטי בעלי הדירות בכל פויקט על מנת להפיק דוחות לממשלה.