

זרקור על השירות 28 – פברואר 2022

"העידן הטכנולוגי מזמן אין סוף גירויים סביבתיים.

למרות זאת, השתדלו להיות מרוכזים בפונה אליכם ולהעניק לו את מירב תשומת הלב."

חברים יקרים,

אנחנו נמצאים בתקופה של שגרת עשייה מבורכת בתקופה של בין חנוכה לפורים. למדנו כבר לחיות לצד הקורונה, קיבלנו יום אחד של שלג, גשמי הברכה מצמיחים את הטבע הנפלא בכל רחבי המועצה גם ביערות שנשרפו ואנחנו ממשיכים ליצור פעילויות ושירותים חדשים:

- 1) ערוץ תקשורת חדש לתושבים עם ראש המועצה והנהלת המועצה - **פייסבוק לייב** של ראש המועצה – תושבים ותושבות שואלים. ות ומקבלים תשובות באופן ישיר ומהיר – יישר כוח לעומרי הדובר על הרוח הרעננה והחדשנית.
- 2) תכנית חדשה יצאה לדרך- **גש"שים** – **שנת שירות לגמלאים**. התכנית כוללת התנדבות של גמלאים בקהילה ומפגשי העשרה עבורם. בהצלחה לרחל הראל שמובילה את התכנית ולמחלקת הצעירים!
- 3) הוקם **פורטל וועדים** אשר נועד לשפר ולהנגיש את שירותי המועצה לוועדים מקומיים ולמנהליות (מזכירי) ישובים בתחומי הגזברות, הגביה והפיתוח (תב"ר). תודה לשרון כץ, רז חן ויעל אוריאל.
- 4) יצא **קטלוג מעורבות חברתית דיגיטלי** לתלמידות תיכון המפרט את האפשרויות והמקומות לבצע התנדבות משמעותית עם חיבור לקהילה. כל הכבוד סילבי!
- 5) שירות (מבצע!) **אחסון וחלוקת בדיקות אנטיגן** למעונות, לגני הילדים ולבתי הספר הסתיים בהצלחה. הודות לצוות המסור של מינהל חינוך חולקו מעל חצי מיליון ערכות! שאפו ללירון, אסתי יששכר, עופרה דוד, כנרת, שגית, שובל ויעל שיפמן.
- 6) הסתיים **הרישום לגנים** והחל הרישום למעונות היום. השנה המועצה שדרגה שירות זה באמצעות רישום ותשלום מקוון דרך אתר המועצה והרחבת שירותי מוקד המועצה גם לטובת מענה טלפוני לשאלות בנושא הרישום. כל הכבוד לסימה אלמליח שהובילה את הרישום ביד רמה, למאיה אשכנזי, לשובל, למנהלת המוקד לילך חליס לנציגי השירות.
- 7) **חודש העמוד העוסק בקורונה** באתר המועצה. מוזמנים להיכנס בקישור ולהתרשם. [/https://www.m-yehuda.org.il/duplicated-1644133989](https://www.m-yehuda.org.il/duplicated-1644133989)
- 8) במסגרת "**שבוע מוגנות ברשת**" יצרה "הרשות לביטחון קהילתי" שירות להורים, לצוותים ולתלמידים: חדרי פעילות, סדנאות ושיעורים מקוונים במטרה לתת כלים לגלישה בטוחה ברחבי הרשת. יישר כוח לטל גורני מנהל התכנית, לרכזי הקהילה ולמדריכי המוגנות.
- 9) במסגרת תכנית "יתד" של אגף הרווחה והשירותים החברתיים נפתחה תכנית "**מרחב לקידום תעסוקה**" המתמקדת בנושא תעסוקה ופיתוח קריירה ומיועדת לצעירים בגילאי 18-25 אשר צריכים סיוע. בהצלחה ליאור כץ.



פינת ההעשרה בתחום השירות

סקרי שביעות הרצון והמשוב מהלקוחות

(תודה למפע"מ על החומר)

אנחנו מתאמצים, משקיעים מחשבה, זמן, אנרגיה. האם זה מבטיח שהלקוחות שלנו מרוצים?

הדרך לדעת שאנחנו עושים עבודה בכיוון הנכון – היא **לשאל**.
מידה ומעקב אחר שביעות רצון הלקוחות קריטית להשלמת חוויית שירות.

סקר שביעות רצון לקוחות הוא כלי העוזר למדוד את רמת שביעות הרצון של לקוחות משירות ושירותים. הוא משיג מידע שיכול לשמש בסיס לשיפור חוויית הלקוח הכוללת.

המטרה של סקר שביעות רצון היא **קבלת משוב מהלקוחות**, והערכה עד כמה הלקוחות מרוצים מהיבטים שונים של המוצר/שירות.

החשיבות בקבלת משוב מלקוחות היא יכולתו של הארגון להיכנס לנקודת המבט של הלקוחות.

לקוחות עוברים מתחילת השירות ועד סופו מסע המושתת על רגש. חוויית לקוח.

בסקר אנו **נשאף להבין את ציפיות הלקוחות**, כך שנוכל בפעילותנו להתמקד במענה לציפיותיהם ואף מעבר לכך.

לפני ביצוע סקר שביעות רצון לקוחות חשוב לקבוע מטרה:
"לשם מה אנחנו מבצעים את הסקר?"

הדיוק בשאלת השאלות, הוודאות כי כל האנשים מבינים את השאלות באותו אופן ועונים כך שאנחנו נקבל את הנתונים הנדרשים לנו - זה הדבר היוצר סקר טוב.

כדי שזה יקרה קיימים עקרונות בשאלת השאלות:

1. השאלה דורשת תשובה רק על פרט אחד, מימד אחד (מידת האדיבות של נציג השירות במוקד).
2. תתאפשר יכולת לענות כל תשובה אפשרית (גבוהה מאד, נמוכה, אחר...).
3. המעבר משאלה לשאלה צריך להיות הגיוני וליצור רצף מחשבתי.
4. השאלה אינה מתבססת על הנחות (אני בטוחה שגם את כמו כולם מתקשרת למוקד כשיש בור בכביש)
5. השאלה אינה מרמזת על תשובה רצויה. אובייקטיביות ככל שניתן (נכון שהמוקד עונה במהירות לכל פניה?)
6. אין שימוש במילים גבוהות, מילות רגש או הגדרות מעורפלות (גם את חשה באיכות המענה הדיגיטלי)
7. אין שימוש במונחים מקצועיים, ראשי תיבות או קיצורים לא מוכרים (הציון הכולל שהיית נותנת לשפ"ה על ביצועי בשטח)
8. הדירוג הוא מקסימום עד 5 ציונים.
9. יש אפשרות לדלג על שאלה. לא חייבים לתת ציון להכל.
10. נשאלות שאלות המאפשרות לענות חוות דעת אישית (הוספת "אחר" בכל שאלה).
11. משאיר מקום לשאלה פתוחה (האם יש שאלה שלא שאלתי? נשמח שתוסיפי כל מה שחשוב מבחינתך).

שנהיה כולנו בריאים

ושנמשיך לעשות טוב לתושבים ולסביבה שלנו.

שלכם

סיון

מטה יהודה. מובילים באיכות החיים.

מוקד 108 :8108



www.m-yehuda.org.il

