

זרקור על השירות 30 אפריל 2022

"מאחורי כל אדם יש סיפור. הסתכלו לתושב בעיניים כך שגם הוא יראה אתכם."

חברים יקרים,

אביב הגיע פסח בא. חג ההתחדשות והפריחה וגם אצלנו התחדשו מספר שירותים.

- 1 קבלו דוגמא יפה להתאמה של שירות קיים לצרכים של התושבים והתושבות שלנו: כולנו יודעים שבפסח כמות האשפה שאנחנו מוציאים גדלה. בשביל לשמור על אותה רמה של ניקיון, מחלקת קיימות ואיכות הסביבה **תגברה את פינוי הפסולת הביתית** לכל יישוב, הכניסה משאיות נוספות לטובת פינוי פסולת גושית וגזם והגדילה את כמות פינוי הפסולת של האריזות. בנוסף, המחלקה השקיעה מאמץ כדי לספק פח חדש לפני החג לכל מי שרכש.

יישר כוח גדול ללוי עזיז מנהל המחלקה, לשני יצחק ולכל צוות המחלקה.
- 2 **שיתוף ציבור** – בדרך כלל ההחלטות שלנו במועצה נעשות ע"י גורמי המקצוע. מחלקת הצעירים לעשות אחרת ונתנה לתושבים. ות לבחור בעצמם את האמן למסיבת פתיחת הקיץ וטקס חלוקת המלגות. לא נגלה מי נבחר אבל כן ניתן לומר שתהליכים כאלה מחברים את התושבים למועצה ומאפשרים להם להשפיע ולהיות מעורבים ובכך לשפר את השרות שאנחנו נותנים להם. יישר כוח לשיר עופר רכזת ההשכלה במחלקת הצעירים!
- 3 **קורס מדריכי כשרות** – 15 מדריכים חדשים החלו את הקורס. בהצלחה למאור מרחבי האחראי על תחום כשרויות שמוביל את הקורס מטעם מחלקת דת.
- 4 **סיירת הורים עין נקובה** – כחלק מהצעדים לחיזוק הביטחון במרחב הציבורי "הרשות לביטחון קהילתי" יחד עם הוועד המקומי והמשטרה יצאה בשירות חדש: סיירת הורים. מדובר על קבוצת מתנדבים אשר מסיירים ומהווים "מבוגר משמעותי" עבור הנוער שמסתובב בלילות בכפר. בהצלחה לטל גורני מנהל המחלקה.
- 5 **ייעוץ שפ"ח מונגש** - במטרה להנגיש את הייעוץ של השירות הפסיכולוגי חינוכי נפתחו קבוצות ווטסאפ לגננות ולהורי גן חובה לקראת העליה לכיתה א'. בקבוצות מועבר תוכן רלוונטי לאוכלוסיות היעד. תודה לאפרת שהם מנהלת השפ"ח.
- 6 **כריתת עצים בתוך ישובים** – כחלק מהצעדים שמוביל ראש המועצה למניעת שריפות, המועצה החלה בשירות לוועדים מקומיים של מיפוי וכריתת עצים בתוך הישובים במהירות לפני הגעת הקיץ. את המהלך מובילים מחלקת הביטחון, אגף הפיתוח ומחלקת הישובים. את השירות מובילות הגר בן סימון ומירי דדון. שירות זה מתווסף לייעוץ הקבוע לתושבים בנושא דילול עצים וסקרי אגרונום שאותו מובילים אבי קינן ואדמית ממחלקת הבטיחות.

פינת ההעשרה בתחום השירות

(תודה למפע"מ על החומר)

בַּנֶּגֶד אַרְבַּע רְשׁוּיּוֹת דְּבָרָה תּוֹרַת הַשִּׁירוֹת: אַחַת חֻכְמָה, וְאַחַת רְשָׁעִית, וְאַחַת תְּמָה, וְאַחַת שְׂאִינָה יוֹדַעַת לְשֹׂאֹל.

(המשך בעמוד הבא..)





מטה יהודה. מובילים באיכות החיים.

מוקד 108 :8108



www.m-yehuda.org.il



<p>רשות רשעית איך היא פועלת?</p>  <p>בטוחה שהיא יודעת טוב יותר מלקוחותיה מה הם צריכים. מחנכת אותם ודורשת מהם לעמוד בסטנדרטים שהיא קובעת. לתפיסתה אין לה צורך לשאול ואין צורך להקשיב לאחרים. עושה מה שנכון מבחינתה ודוחה טענות ותלונות בתירוצים על עבודה קשה והשקעה מרובה שהיא עשתה במשימה. אין לה כוונה לשנות תהליכים, ומכעים אותה כשמשווים את כישלונותיה להצלחות של רשויות אחרות – אז היא שולפת אצבע מאשימה לגורמים חיצוניים ובלבד שלא לקחת אחריות על מעשיה ותוצאותיהם.</p>	<p>רשות חכמה איך היא פועלת?</p>  <p>חושבת על משמעות השירות עבור לקוחותיה. חשיבה פרואקטיבית היא נר לרגליה. שואלת את לקוחותיה מה הם היו רוצים לקבל בצמתי חיים ובנקודות מפגש. עושה מסעות לקוח ולומדת איפה נקודות הכאב של הלקוחות, מתחקרת איפה היו הפספוסים, מנתחת סקרים ומסיקה מסקנות, מבינה מהן הפעולות הנכונות להשקיע בהן, באיזה ערוץ, באיזה תדירות ובאיזו שפה. יוצרת תובנות לפעולותיה העתידיות. מנהלת תהליכים כך שתוכל לספק את הצרכים ללקוחות עוד לפני שהם מבקשים.</p>
<p>ושאינה יודעת לשאול איך היא פועלת?</p>  <p>אינה פועלת. יושבת ומחכה שלקוחותיה יגיעו אליה, יבקשו, ואז היא פועלת, בשעות המקובלות, ולעיתים תכופות מקטרת. עושה את הדברים כפי שהיא רגילה, כמו שהם נעשים כבר עשורים רבים. וכועסת כשלקוחותיה מתאכזבים או אינם מכירים תודה.</p>	<p>תמה איך היא פועלת?</p>  <p>הרשות המנסה בכל משאביה לעשות את הדברים הנכונים, שואלת שאלות, בודקת איך הדברים נעשים ברשויות מצליחות, בוחנת פערים וממשיכה להתאמץ. מתחילה ממחלקה אחת, מתהליך אחד, מטופס אחד, ממענה הולם לפניות ולאט לאט מתקדמת. הכיוון תמיד קדימה, ותמיד עם כוונה והבנה מה צריך לעשות.</p>

ואיזו היא המחלקה שלכם? חכמה, רשעית, תמה או שאינה יודעת לשאול? האביב הגיע, זו תקופה גלובלית של התחדשות וצמיחה. זו העת לחשוב איך נכון לחדש גם את השירות – תהליך, דרך, מגזר, נקודת מפגש. הוציאו את הקבוע לאורור ובחרו מהו הבגד האביבי החדש שאתם מלבישים את השירות במחלקה.

שיהיה חג פסח שמח ורמאדאן כרים, צמיחה ופריחה, גדילה אישית ומקצועית ושנמשיך לעשות טוב לתושבים ולסביבה שלנו.

שלכם

סיון

