

זרקור על השירות 31 מאי 2022

"העולם נברא במילים, אפשר גם להרוס אותו באמצעותן.
חישובו היטב לפני שאתם מגיבים."

חברים יקרים,

ימי חג וזיכרון עברו עלינו, ימים לאומיים ומועצתיים בהם עובדי המועצה לקחו חלק בטקסים ואירועים יישוביים ואזוריים. בין לבין יש גם כמה שירותים חדשים:

- 1) לראשונה נפתח **קורס גישור לבעלי תפקידים** בישובים ולתושבים. הקורס מעניק כלים ליישוב סכסוכים. בהצלחה לסוון ליזרוביץ' מנהלת מרכז הגישור והדיאלוג בקהילה.
- 2) **מחנה פסח** – אמנם שירות ותיק אבל בכל פעם מתחדש. 400 בני נוער שכבשו את תואר "מגיני היערות" במחנה שהתקיים בקסטל עם תנועות הנוער ומדריכי הנוער. יישר כוח לשירן אשרף ורכזות הנוער המופלאות.
- 3) **מנהל רכש חדש** – ברוך הבא לאילן אמויאל מנהל הרכש החדש במועצה! כולנו מרגישים מידי יום כמה חשוב השירות הפנימי של מחלקת הרכש. שיהיה לך בהצלחה!
- 4) **חוברת דיגיטלית לזכויות וחובות עובדי מועצה** – כחלק מהצעדים לשיפור השירות לעובדים. ות קבלו את החוברת המקוונת החדשה המפרטת את הזכויות והחובות שלנו כעובדי מועצה. יישר כוח לריקי אפריאט ממונה ההון אנושי על היוזמה המבורכת ולרז חן על הסיוע בהנפקה. <https://portal.m-yehuda.org.il/faq/3>
- 5) **קבוצת ווטסאפ לעדכונים עבור צעירי מטה יהודה** - אנחנו שוברים את הראש כל הזמן בשאלה מהי הדרך הטובה ביותר שבה התושבים. ות שלנו יקבלו את כל העדכונים והמידע על מה שנעשה במועצה. בנוסף לערוצי המידע הרגילים של המועצה (פייסבוק, אמ"צים, אתר מועצה, ווטסאפ הנהגות ישובים, sms) מחלקת הצעירים פתחה בפני הצעירים את האפשרות לקבל מידע באופן ישיר באמצעות הצטרפות לקבוצת ווטסאפ של עדכונים. ההבדל המהותי בקבלת המידע בצורה כזו היא שרק מי שבחר להצטרף לקבוצה מקבל את המידע. כל הכבוד ללבנת כהן ולרכזים ממחלקת הצעירים.
- 6) **מיזמים קהילתיים במרחב עדולם** – כחלק מצעדים שמוביל ראש המועצה לחיזוק הקשר בין יישובי המועצה ובהמשך לתהליך המוצלח שהתקיים במרחב גיזו, יצא החודש קול קורא להקמת מיזמים קהילתיים במרחב עדולם. כל מיזם קהילתי מתבצע יחד עם מחלקה מהמועצה. בהצלחה לשרון כץ מנהלת מחלקת יישובים שמובילה את התהליך יחד עם למוריה מחברת "קומוניטי". <https://m-yehuda.org.il/1611>

"קול קורא" ליחזמות קהילתיות מרחב עדולם

בואו להגשים חלומות קהילתיים משותפים

זכריה, מחסיה, ישעי, שדות מיכה, נחושה, עבדור, גבעת ישעיהו, לוחית, שריגים-ליאון, אדרת, נתיב הל"ה, רוגלית-טוה מיכאל, צפרירים, תירוש, גפן, אביעזר, זנוח

יש לכם רעיון למיזם? הצעה לפרויקט קהילתי המחבר בין היישובים?

במסגרת תהליך שמובילה המועצה ליצירת שיתופי פעולה וחיבור בין יישובים במרחב עדולם, מחלקת יישובים מזמינה אתכם להגיש מיזם בנושאים: תרבות, קיימות ואיכות סביבה ופעילות נוער וילדים.

על המיזמים לייצר חיבור בין קהילות, התושבים. ות היישובים במרחב עדולם.

גובה המענק למיזם הוא עד: 10,000 ש"ח

ערב מפגש והדרכה בנושא הגשת המיזמים:
יום ג', 10 במאי, 19:00,
בית העם במושב צפרירים

הרשמה למפגש כאן

נשמח לראותכם.

לחנות זמנים:
ערב פתיחה:
יום ג', 10 מאי, 19:00, בית העם צפרירים

פתיחת מועד הגשת הקול קורא במערכת המועצה: יום ד', 11 במאי

שאלות/הבהרות/שיתוים עד:
יום ג', 31 מאי

הגשת הקול קורא עד התאריך:
יום ה', 2 יוני

לפרטים נוספים:
מוריה: 0504-930009
morja@newcommunity.co.il

פינת ההעשרה בתחום השירות

(תודה למפע"מ על החומר)

מכירים את זה שאתם **נותנים למישהו שירות** ושניה לפני סיום זה נתקע בגלל קולגה?
מכירים את זה שבתקשוב או בגביה או ברכש או בתחבורה או כל מישהו שלפתע אומר לכם –
לא עכשיו! נגיע לזה בשבוע הבא?

"חוזק השרשרת כחוזק החוליה החלשה"
לצפות לצוות נותני/ות שירות ברשות זה מובן.
לדרוש צוות נותני/ות שירות פנים ארגוני תותחי על – זה קריטי!

אז הגיע הזמן ליצור SLA בינינו. בתוך הארגון. בין המחלקות!

אז זהו שיש כזה... **O.L.A**

O.L.A הוא הסכם רמת התפעול הפנים ארגוני.

כמו ש-S.L.A הוא הסכם רמת השירות בינינו כספקי שירותים לבין לקוחותינו (תושבים, יזמים, עובדים), ה-O.L.A הוא ההסכם בין היחידות השונות בתוך הרשות, על ניהול וביצוע תהליכי עבודה ומידת האחראיות של כל יחידה כלפי התהליך וכלפי היחידות האחרות.

ה-O.L.A זה הסכם בו אנחנו מציינים את כל מה שנותני השירותים הפנים ארגוניים צריכים לעשות, כולל הביצועים והיחסים בין המחלקות, כך שנצליח לתמוך בתהליכים שמקדמים את שירות הלקוחות ולעמוד בהסכם השירות.

כך שאם נבטיח ללקוח שפעולה מסוימת תתקיים תוך 3 ימים (או שעתיים) – צריך לוודא שכל הכלים והאמצעים עומדים לרשותנו וניתן לעקוב אחר התחייבויות השירות על ידי יעדי שירות פנימיים.

למה זה טוב?

- זה הופך את תפיסת עיצוב השירות לתפיסה חוצת ארגון כי כולנו לקוחות וכולנו ספקים כל הזמן
- זה יוצר מודעות של כל עובד/ת לתרומה הישירה שלהם להצלחת הארגון ויצירת שביעות הרצון מול הלקוח.
- זה גורם לעובדים לקחת אחריות על הביצועים שלהם.

איך יוצרים O.L.A

- הצדדים המספקים שירות פנימי נפגשים ועושים תהליך גלוי של **תיאום ציפיות**.
- שמים על השולחן תהליך אחד שיש בו רצף שסופו אצל "לקוח הקצה".
- כותבים מטרה מהתהליך הפנימי.
- כותבים את כל הצדדים (אנשים/מחלקות) המעורבים בניהול התהליך עד למימוש ה-SLA.
- קובעים יעדי שירות ברורים (תמיד רצוי להיעזר במודל SMART).
- מפרטים מראש בעיות קיימות בעמידה ב-SLA והגדרה איך ה-O.L.A יפתור אותם.
- הגדרת דרכי ההתקשרות בין המחלקות והאנשים.
- תיאור מלא של פעולות השירות, כולל שעות פעילות ושעות שירות.
- הגדרת תנאים והגבלות בין העובדים, המחלקות, המנהלים.
- חתימה של בעל סמכות על ההסכם.
- צירוף נספחים על כל המידע הנוסף הנדרש.



שיהיה ל"ג בעומר שמח!

שלכם

סיון

מטה יהודה. מובילים באיכות החיים.

מוקד 108 :8108



www.m-yehuda.org.il

