

זרקור על השירות 34 - אוגוסט 2022

"כדי לאזן את התלונות על השירות צריך להראות את הדברים הטובים שבשירות."

חברים וחברות יקרים.ות,

חום יולי אוגוסט כבר לגמרי כאן ולנו רק נותר לברך על האקלים הנעים אצלנו ועל אויר הרים צלול כיון. בין קייטנה לבין בריכה וים יש לנו גם כמה שירותים חדשים, אבל לפני הכל נתחיל באירוע שירות משמעותי שהתרחש החודש:

בהתאם ליעדי ראש המועצה והמנכ"לית התחלנו בתהליך של **עדכון ודיוק מערך השירות**. בתור התחלה נפגשו מנהלי האגפים והמחלקות וגיבשו את חזון וערכי השירות לאור ייעוד השירות של המועצה. בהמשך מתוכננים להתכנס עובדי המחלקות, לבחור את שני התהליכים הכי משמעותיים שלהם ולבצע "מסע לקוח" כדי לראות כיצד ניתן להתאים את השירות בצורה הטובה ביותר עבור הלקוחות שלנו (שלא תמיד הם התושבים.ות). את התהליך מלווה דבורית נבונה - יועצת ארגונית המומחית בתחום השירות. בהצלחה לכולנו וללילך חליס, מנהלת המוקד, שמובילה את התהליך.

- (1) פסטיבל "נאמן למקום" הסתיים. זו דוגמא טובה לשירות מקומי המצליח להביא לידי ביטוי את הכישרונות הנמצאים במועצה ולחזק את תחושת השייכות של התושבים והתושבות אל המועצה.
- (2) **תאריכי ימי ההולדת** של כל העובדים עודכנו בפורטל העובדים. הפורטל נפתח באופן אוטומטי כשמתחברים לאינטרנט במחשבי המועצה וניתן גם להתקין אותו בסלולרי. [/https://portal.m-yehuda.org.il/birthdays](https://portal.m-yehuda.org.il/birthdays)
- (3) הסתיים **הרישום להסעות תלמידים**. למה זה מעניין? כי ניתן ללמוד מהשירות הזה איך בעזרת ניתוח חכם של מה התושבים והתושבות שלנו חווים (מסע לקוח) אפשר ליעל ולפשט את התהליכים גם עבורם וגם עבורנו. בתור התחלה, כל מי שלומד בבתי הספר המועצתיים לא נדרש כלל להירשם, כיון שהמידע כבר קיים בבתי הספר וכל מה שנדרש מהמזכירות זה להעביר אותו למועצה. כל מי שלומד בבית ספר מחוץ למועצה וזכאי להסעה מקבל שירות לסלולארי SMS אישי עם קישור למערכת, הוא נכנס עם מספר תעודת הזהות של הילד וכל הפרטים כבר נפתחים לו. כל מה שנותר לתושבת לעשות זה לאשר את הרישום ולשלם באמצעות כרטיס אשראי. כל התהליך לוקח פחות מ 2 דקות ולא מצריך שיחות טלפון וזמן עבודה של עובדי מועצה. כמובן שכדי להגיע למצב הזה נדרשה עבודת ניתוח של מינהל חינוך, גביה, מידע ותקשוב, שירות, תחבורה ומוקד. כל הכבוד לקרן סייהו, לירון, לילך, רוז חן, שניר ודקל כהן.
- (4) לראשונה בתולדות המועצה החל **קורס למחנכות מטפלות במעונות היום** בשיתוף המועצה ומשרד החינוך. במשך שנים תחום המעונות לא נכלל בסל השירותים המועצתיים וכעת כחלק מתפיסת משרד החינוך, המועצה לוקחת אחריות גם על תחום זה. בהצלחה ל 30 המטפלות וליעל פישמן שמרכזת את תחום המעונות במינהל חינוך.



- (5) מי חולם להטיס **רזפן**? לראשונה החלה המועצה להכשיר את רכזי הביטחון ופעילים בישובים להטיס רחפנים כחלק מההתמודדות עם צרכי הביטחון המשתנים. יישר כוח לצפריר ולקב"טים של מחלקת הביטחון!
- (6) גם **שירות לתושבי הדרום** הספקנו לתת החודש. בעקבות ההסלמה בדרום הגיעו להתארח במטה יהודה כ-400 הורים וילדים. בעזרת מחלקת התיירות, הרווחה והביטחון נמצאו לכולם מקומות לינה במלונות ובילוי באתרי המועצה.
- (7) נפתח **HUB** (חלל עבודה משותף) חדש במועצה! קוראים לו "**המרחב הכפרי**" והוא מרחב עבודה קהילתי פתוח המיועד למי שמחפש פינה נעימה לעבוד, ללמוד ולהכיר אנשים חדשים מהסביבה. המרחב מופעל ע"י מתנדבים ועלותו 20 שקל ליום. מקבלים שולחן עבודה אישי, WIFI, עמדות טעינה, מטבחון עם מקרר, פינת קפה חופשי ונוף עוצר נשימה. המיקום: צמוד ל"איש לחם" במושב תעוז. המיזם הוא חלק מיוזמות התושבים שצמחו בעקבות התהליך שהובילה מחלקת הישובים באזור גיזו. מוזמנים לראות איך המתחם נראה <https://fb.watch/eTG-pGIApz>. תודה לשרון כץ ולמוריה.

את הסיפור על יחידת האכיפה המועצתית החדשה כבר שמעתם?
חכו לחודש הבא ותזכו לראות תמונות ולשמוע את הסיפור המלא.

שיהיה המשך קיץ נעים וקריר לכולנו ובהנאה לכל אלו מאיתנו שנמצאים בחופש או שעוד רגע יהיו בחופש.

שלכם

סיון

