

זרקור על השירות 39 – ינואר 2023

"לקוחות מוכנים לקבל טעות, אבל לא מסוגלים לקבל אי לקיחת אחריות, מריחות ואי התנצלות מלאה."

חברים יקרים,

שנת 2022 הסתיימה לפני מספר ימים ותראו כמה שירותים חדשים הוספנו. זה הזמן להישען רגע לאחור ולהביט בסיפוק על תוצרי העבודה הקשה.

במהלך שנה זו המועצה הובילה **תהליך שיפור שירות חוצה אגפים ומחלקות** שיצר:

- (1) תפיסת שירות מבוססת עקרון "הלקוח במרכז".
- (2) שפה שירותית נאותה ומוסכמת המוטמעת בקרב העובדים.
- (3) תהליכי עבודה נכונים ביחידות השטח, כולל נהלים, שגרות ועקרונות התנהלות.

במסגרת תהליך זה נכתב חזון שירות למועצה, נבחרו חמשת ערכי שירות שנבחרו על ידי מנהלי המחלקות והאגפים ושודרגו 12 תהליכי שירות.

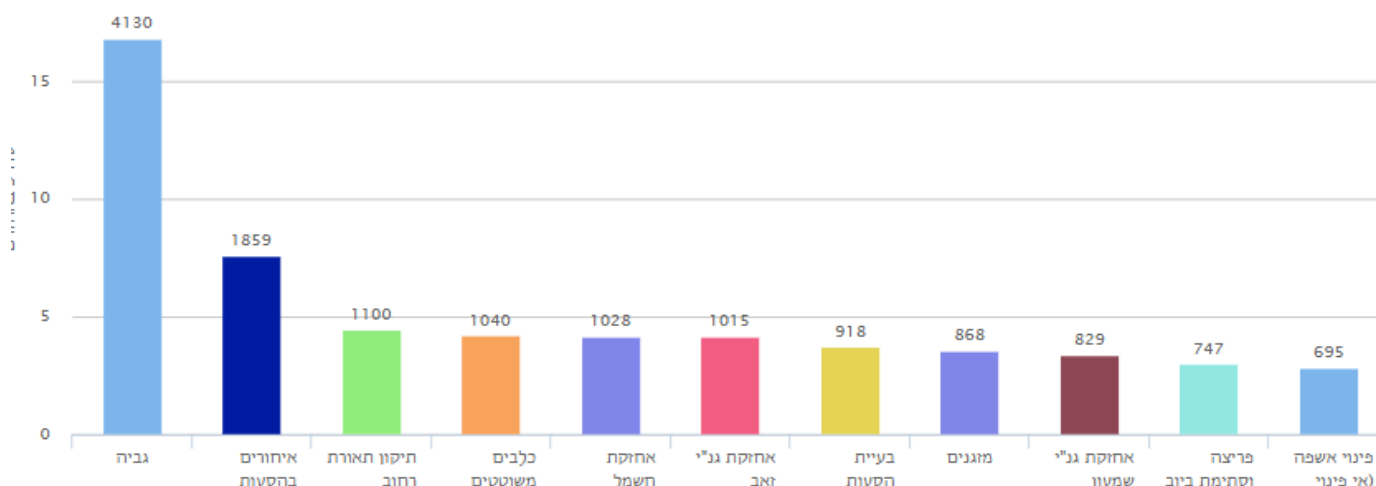
בנוסף נוספו השירותים הבאים בשנת 2022:

1. נחנך "מרכז דפנה", מרכז טיפולים רב תחומי חדש באגף הרווחה לאלימות במשפחה, ילדים בסיכון, להט"ב ועוד הנותן מענה לכל אותם מקרים שעד היום קיבלו מענה מחוץ למועצה.
2. כחלק משדרוג יכולות השמירה על הסדר הציבורי, נפתחה האפשרות של מתן קנסות חניה באזור התעשייה של המועצה.
3. הושק אינסטגרם חדש.
4. נוסף שירות טיאוט חדש ביישובי המועצה.
5. שודרג פורטל הוועדים בתחום השימוש בכספי התב"ר הישובי.
6. הוכנסה מערכת רישום וסליקה ממוחשבת לחוגים ואירועי תרבות וספורט.
7. פתיחת האפשרות של קבלת SMS אישי המכיל את כל המידע הנדרש להורה על הסעת ילדו לבית הספר (שעה, חברת הסעה, מסלול).
8. נפתח קורס הטסת רחפנים לנציגי ישובים בקו התפר.
9. נפתח HUB (חלל עבודה משותף) חדש במועצה, "המרחב הכפרי". מרחב עבודה קהילתי פתוח המיועד למי שמחפש פינה נעימה לעבוד, ללמוד ולהכיר אנשים חדשים מהסביבה.
10. הושק אתר חדש למחלקת הדת הכולל טופס מקוון של בקשה לקבורה ורשימת מקוואות ובלניות בחלוקה לפי ישובים.
11. החל שירות של רכיבה קהילתית - רכיבות אופניים בין הישובים כולל הדרכות של התושבים בנקודות שונות במסלול.
12. 17 מיזמים קהילתיים יצאו לדרך במרחב עדולם.
13. רחפנים חדשים בשירות של הוועדה המקומית לתכנון ובניה מסייעים באיתור עבירות בניה.

14. פרויקט מתחברים – מיזמים של מתנדבים ופעילויות המקדמות הפגת בדידות וחיזוק הקשרים בין קהילות לאזרחים ותיקים.
 15. לראשונה נפתח קורס גישור לבעלי תפקידים בישובים ולתושבים.
 16. שירות חדש של פינוי פסולת טקסטיל.
 17. נפתחה קבוצת ווטסאפ לעדכונים עבור צעירי מטה יהודה.
 18. שירות לוועדים מקומיים של מיפוי וכריתת עצים בתוך הישובים במהירות לפני הגעת הקיץ כחלק מהצעדים למניעת שריפות.
 19. נפתחו 5 סיירות הורים למניעת התנהגות אנטי חברתית בישובים.
 20. "גינה לכל קשיש" – סטודנטים מלגאים המלווים קשישים ומטפלים יחד בגינה ניידת.
 21. ערוץ תקשורת חדש לתושבים עם הנהלת המועצה - פייסבוק לייב של ראש המועצה.
 22. תכנית חדשה יצאה לדרך- גש"שים – שנת שירות לגמלאים.
 23. נפתחה תכנית "מרחב לקידום תעסוקה" המתמקדת בנושא תעסוקה ופיתוח קריירה ומיועדת לצעירים בגילאי 18-25 אשר צריכים סיוע.
- בחיי שכל זה קרה בשנת 2022, כולל אפילו הגל החמישי של הקורונה. בתחילת השנה היו במועצה 2642 חולי קורונה פעילים, 22 ישובים אדומים ו- 18 כתומים.
- בימים אלו אנו מבצעים סיכום ומנתחים את פניות התושבים למועצה כפי שהתקבלו במוקד המועצה. כמובן שזהו רק ערוץ אחד בו מתקבלות הפניות, אולם התיעוד המסודר במערכת מאפשר ללמוד, להפיק לקחים ולהשתפר. אז קבלו קצת נתונים הקשורים לשירות:
- סך פניות במערכת בשנת 2021 : 26,580.
 סך פניות במערכת בשנת 2022 : 24,561.
 כלומר, ירידה של 2019 פניות.
- יישר כוח ללילך דניאל חליס מנהלת המוקד על הניהול המקצועי ולנציגי השירות, שרון, סתיו, איתן ואיציק על הנחישות בסגירת מעגל הפניה של כל אחת מפניות אלו!
- רוצים לשמוע משהו מעניין נוסף?
- מחלקת הגביה טיפלה **במספר הפניות הגבוהה ביותר** – סה"כ 4,130 פניות.
 אחריה מחלקת תחבורה – 2,983 פניות, מחלקת החשמל - 2,569, שירות וטרינרי – 2,537,
 קיימות ואיכות הסביבה – 2,062.
- השימוש בווטסאפ המוקד לטובת פתיחת פניות עמד על 21.4% מסך הפניות. מעבר לכך, תושבים רבים משתמשים בערוץ זה לקבלת מידע מהמועצה ללא פתיחת פניה.
 הישוב אשר פתח הכי הרבה פניות הוא צור הדסה – 2741 פניות, אחריו נחושה – 827 פניות.



ואלו 11 הנושאים הכי "בוערים" מבחינת התושבים בשנת 2022:



וכמיטב במסורת נסיים בשני פרקים מתוך "מפצחות שירות" - פודקאסט בנושא איכות השירות ברשויות המקומיות. תודה למפע"מ עמק יזרעאל. הפעם על "מעגל הטיפול השלם" ועל "הדגמה של שיפור תהליכי שירות". מוזמנים להקשיב ולהגיב.

פרק 10 –

<https://localauthoritiesservice-mifameyz.buzzsprout.com/2023190/11317661-sla-10>

פרק 11 –

<https://localauthoritiesservice-mifameyz.buzzsprout.com/2023190/11309050-ola-11>

לפני כשבועיים התכנסה מליאת המועצה ואישרה את תכניות העבודה לשנת 2023. בין מאות המשימות המועצתיות שנכנסו לספר תוכניות העבודה, ניתן לזהות מעל 30 משימות שעוסקות בשיפור השירות לתושב. השיפור הזה יחייב כל אחד ואחת מאיתנו להביט מידי יום דרך משקפי השירות, לזהות מה התושבים. ות שלנו צריכים. ות ולתת להם את זה בצורה הטובה ביותר עבורם.

שלכם

סיון