

זרקור על השירות 43 – מאי 2023

"כל לקוח הוא איש שרוצה לקבל תשובה, אם הוא פונה שוב סימן שהתשובה שקיבל איננה ברורה."

חברים וחברות יקרים.ות,

אנחנו אחרי פסח, יום השואה, יום העצמאות ויום הזכרון. בין חגים למלחמה, בין שיגרה לחירום, אנחנו ממשיכים ליצור שירותים חדשים ולייעל את התהליכים הקיימים:

- (1) **קבוצות ווטסאפ ישוביות** – כמעט בכל יום אנחנו שואלים את עצמנו מה התושב או התושבת צריכים ואיך הם יכולים לקבל ולדעת אילו שירותים המועצה מציעה להם. אז כמובן שיש את העיתונות, הפייסבוק האינסטגרם. כמו כן יש את הודעות הווטסאפ שעוברות להנהגות המקומיות ולאמ"צים (אחראי מידע לציבור) הישוביים. החודש הוספנו ערוץ תקשורת נוסף: קבוצות ווטסאפ ישוביות מועצתיות שאליהן כל אחד ואחת (גם מחוץ למועצה) יכולים להצטרף ולקבל את המידע באופן ישיר. בקבוצות אלה מועברות כל הודעות הדוברות ורק מנהלי קבוצה יכולים לשלוח הודעות.
כל הכבוד לעומרי מנשה - דובר המועצה הנמרץ ולרוז חן - רכזת מידע ותקשוב על הקמת המערך ותפעולו. עדיין לא הצטרפתם? [/https://m-yehuda.org.il/1840](https://m-yehuda.org.il/1840)
- (2) **נפתח קורס גישור לבעלי תפקידים בישובים ובמועצה**. הקורס הוא דרך נוספת בה מקודם שיח מכבד ומחבר במועצה והוא נותן כלים למשתתפים להבין טוב יותר את התושבים והלקוחות שעומדים מולם ולתת להם שירות טוב ומותאם לצרכיהם.
בהצלחה לסוזן כהן מנהלת מרכז גישור ודיאלוג בקהילה ולעובדות המשתתפות בקורס.
- (3) **"קיץ כזה עוד לא ראיתם!"** – שירותי אגף חברה וקהילה לקיץ הקרוב כבר פורסמו. מעבר לאירועים ולהופעות ברמה גבוהה, התושבים קיבלו את כל המידע להם בחוברת דיגיטלית נגישה ומעוצבת. יישר כוח לשלהבת מרכוספלד מנהלת האגף, למנהלי המחלקות ולעובדים.
[/https://uploads.binaa.co.il/m-yehuda.org.il/2023/summe_events2023](https://uploads.binaa.co.il/m-yehuda.org.il/2023/summe_events2023)
- (4) **שני אוטובוסים צהובים חדשים הצטרפו לצי האוטובוסים**. נו, אז מה מיוחד בזה אתם שואלים? כי כולנו יודעים שהשירות שהילדים והמבוגרים מקבלים מנהגי המועצה הוא השירות הכי טוב ולכן המשמעות של תוספת אוטובוסים צהובים היא גם שיפור השירות שמחלקת התחבורה יכולה לתת. בהצלחה לנהגים חנוך ויגאל ולשניר מנהל מחלקת התחבורה ותודה לחיים עמשלם קצין בטיחות בתעבורה. קבלו שתי דוגמאות מהחודש שממחישות את העניין:

"רציתי לציין במיוחד את השירות האדיב של הנהג עוזי אלמקייס, שעזר לאנשים המבוגרים להעמיס את המזוודות, וסייע להם לעלות ולרדת מהאוטובוס.
המשך שת"פ פורה, גם בעתיד."

משה רגב מושב מסילת ציון, מארגן הכנס.

תיאור הפניה

מילה טובה: הנהג בני סיטבון הגיע לאסוף את ילדי רמת רחל בצהרים מזלמן ארן לרמת רחל, באיחור קל בלבד למרות שהתקיים מרתון ירושלים.
תודה ל-בני.

ואם כבר בפניות מילה טובה עסקינן, קבלו חלק מהפניות שהתקבלו לאחרונה:

תיאור הפניה

תודה על שירות מהיר לתושבים שלנו!
מחלקת ביוב שלחה מישהו תוך עשרים דקות מפתחת הפנייה.

שלום רב,
ברצוני להביא לידיעתך על עובדות היחידה של מנהל החינוך במועצה מטה יהודה הגב' **מור מרדכי, וניצן אופנר**. מעריכים ומוקירים את עשייתן התמיכה התמידית אינה ברורה מאליה מבקשת באופן אישי להעביר להן את המסר. ההתנהלות מולם מעצימה את ילדי ובפרט אותנו תודה רבה לשתיהן.
יישר כוח!

תיאור הפניה

ברצוני לומר כמה מילים טובות על נטלי מהוועדה לתכנון ובניה בחורה שירותית, סבלנית ונעימה למרות כל הלחץ שהפעלנו עליה.

עוזי בוקר טוב, רצינו להודות לך על התמיכה, גיוס המשאבים ובעיקר על תשומת הלב שלך בכל הקשור לכדורסל במועצה. יש לנו 3 שחקנים בבית בגילאים השונים ואנחנו חווים את ההשקעה של המועצה, באמצעותך, במפעל החשוב הזה, ברמה היום-יומית. יש לך צוות מדהים - **אסף, מעיין והמאמנים**, שמשקיעים את כל הלב בקידום הכדורסל במועצה. השקעה זו בהחלט ניכרת, בשנים האחרונות, בהצלחה של הקבוצות בליגות השונות, בגיבוש של המועדון ובגאווה ותחושת המסוגלות של השחקנים עצמם. תודה רבה רבה על התמיכה שלך לאורך כל השנה בכדורסל ובעיקר בכל הקשור לטורניר האחרון בפולין שהיתה חוויה מדהימה, מאתגרת, מגבשת ומקצועית עבור השחקנים.

תיאור הפניה

מיטל מזכירות צור הדסה ביקשה למסור לממונים שהשירות של המוקד יוצא מן הכלל. תמיד זמינים ומאירים פנים. ושכיף מאוד לעבוד מול נציגי המוקד.

תיאור הפניה

אתמול - 2023/04/16 התקיים תרגיל אגף הביטחון לישובי ההר - תרחיש רעידת אדמה. את התרגיל ניהל ניב וקנין - קב"ט ההר. נציג האגף בגבעת יערים היה אלון קריאף. אנו רוצים לציין בהערכה רבה את מקצועיותו של ניב וקנין, שניהל את התרגיל בצורה מקצועית ביותר והעביר תרחישים המדמים מצב קיים והיה בקשר רציף. את אלון קריאף שהיה נציג האגף אצלנו בגבעת יערים וגם הוא תיפקד בצורה מקצועית תוך כדי מתן דגשים ונקודות לשיפור ולתשומת לב. תודה לצפריר קב"ט המועצה, לרן דנין ואביה פינטו שגם הם היו חלק משמעותי בתרגיל. אנו רוצים לציין כי תרגיל חשוב זה נתן לנו כלים רבים ונקודות לעתיד למתן שירות חיוני לתושבי המושב במצבי חרום ותודה רבה על כך. דרככם, אנו מבקשים להעביר תודתנו והערכתנו

תיאור הפניה

ברצוני לציין לשבח את מחלקת ההנדסה במועצה ובמיוחד את יעל, ואושרת, על השירות האדיב והמהיר בבקשתינו לגבי המשק במושב תירוש 5, כן ירבו,

הוועד המקומי בנווה אילן משקיע משאבים רבים בשיפור חזות המושב ובזכות שיתופי פעולה של הוועד יחד עם מנהל ועובדי מחלקת סביבה במועצה אנו מצליחים לשמר ולשפר כל הזמן. היום קיבלנו שירות מהעובד מאג'די עוודאללה שמתפקד כנהג משאית הטיאוס החדשה של המועצה.

מאג'די הגיע אלינו הבוקר לצורך ביצוע טיאוס ברחובות המושב ומי ד ניתן היה להבחין שמדובר בעובד מקצועי, צנוע ומסור.

בניגוד לניסיון העבר והלא כל כך מוצלח שלנו עם משאיות טיאוס של קבלני משנה של המועצה או קבלנים פרטיים ששכרנו, מאג'די לא עיגל פינות וגם ברחובות צרים ומאתגרים, הוא הפגין מקצועיות יוצאת דופן ומצא את הדרך למלא את תפקידו בהרבה סבלנות, ביסודיות ולא פחות חשוב, באדיבות!

תוך כדי הטיאוס מאג'די פגש תושבים וסיפק שירות חדש וחשוב שלא סופק עד כה ואנו והתושבים מברכים על כך.

בעידן שבו המודעות הסביבתית הולכת וגדלה יחד עם ציפייה מצד התושבים לסביבה נקייה ומתוחזקת, עובדים מסורים כמו מאג'די הם נכס!

בשם תושבי נווה אילן, הוועד המקומי וממני, תודה רבה ויישר כוח!

תיאור הפניה

מבקש לתת מילה טובה לשרות הואטצאפ שלכם שזמין בשעות לא שגרתיות ונותן מענה מהיר לתושבים. מבקש בכל לשון של בקשה להעביר את הערכתי לאנשי המוקד הזה ולראש המועצה.

וכמיטב המסורת נסיים בשני פרקים מתוך "מפצחות שירות" - פודקאסט בנושא איכות השירות ברשויות המקומיות. תודה למפע"מ עמק יזרעאל. הפעם על "הטמעת תהליכים ומערכות" ו - "מוקדי 106 ברשויות המקומיות". מוזמנים להקשיב ולהגיב.

פרק 18 - <https://www.buzzsprout.com/2023190/11644408-18>

פרק 19 - <https://www.buzzsprout.com/2023190/11644411-19-106>

בתקווה לימים שקטים ושלווים

שלכם

סיון