

זרקור על השירות 45 - אוגוסט 2023

"ידע מוגבל לכל מה שאנחנו יודעים ומכירים
בעוד שדמיון חובק את העולם כולו
ומכיל את כל מה שאי פעם יהיה ניתן לדעת ולהבין"
(אלברט איינשטיין)

חברים וחברות יקרים.ות,
חום יולי אוגוסט כבר לגמרי כאן ואיתנו גם השרפות והכבאיות. בין קייטנה לבין בריכה וים יש לנו גם כמה שירותים חדשים,

- 1) פסטיבל "נאמן למקום" יצא לדרך. זו דוגמא טובה לשירות מקומי המצליח להביא לידי ביטוי את הכישרונות הנמצאים במועצה ולחזק את תחושת השייכות של התושבים והתושבות אל המועצה. יישר כוח ליוכי מנהלת מחלקת התרבות ולכל הצוות.
 - 2) **נגישות**- הידעתם שניתן למצוא את כל מה שקשור לנושא זה במקום אחד באתר המועצה? <https://did.li/eKzTY>. זו דוגמא לתפיסת שירות שמאפשרת לתושב.ת למצוא בקלות את כל המידע בנושא מסוים. לדוגמא, החודש עלה טופס מקוון (כולל חתימה אישית) לבקשת חניית נכה. תודה לשרית עוזרי שמחדשת את התחום וליעל אסרף.
 - 3) מחלקת הנוער יצאה לדרך עם שלל **פעילויות וקייצת** לילדים ולנוער. בהצלחה למנהלת המחלקה שירן אשרף ולצוות הרכזות: רות, ניצן, עדי איתי ועדי.
 - 4) **אירועי הקיץ** נפתחו בסערה עם שתי הופעות מוצלחות (כולל נועה קיריל ☺) תחת כיפת השמיים ועוד היד נטויה. החוויה המיוחדת שהתושבים מקבלים כוללת אווירה ביתית ומשחררת, אוכל שתיה וחניה בשפע ושירות מעולה! תודה למחלקת התרבות ולעובדי הביטחון, החשמל, הבטיחות והעסקים.
 - 5) **טרנספורמציה דיגיטלית** – מה זה למען השם? כחלק מתהליכי שיפור חווית הלקוחות והגברת היעילות החלו לשלב מנהלי המחלקות בפעולותיהם מהלכים טכנולוגיים והתאמות ארגוניות ותקציביות, הון אנושי והסרת חסמים. רוצים דוגמא? בבקשה.
- מינהל חינוך העביר את כל פרטי הקשר של מסיימי יב' למחלקת הצעירים וכעת ניתן לשלוח SMS אישי לכל אחד ואחת עם הזמנה להנות משירותי המועצה המותאמים לשלב הבא של חייהם. המידע מועבר באופן יזום על ידי המועצה בלי שהצעירים צריכים לפנות אלינו.
- 6) **ותיקים מגשרים בחינוך** – החודש נפתח פרויקט חדש המאפשר לוותיקים במועצה להעביר סדנאות בהתנדבות בבתי הספר המועצתיים. שיתוף פעולה של אגף הרווחה, מינהל חינוך ופרויקט "מתחברים". בהצלחה לצור ונטורה העו"ס הקהילתי הנמרץ!



7) **טפסים מקוונים** – לכולנו ברור כמה זה מקל על החיים של התושבים. ונתנו וגם שלנו. אין צורך להסביר למה. אבל כמה באמת משתמשים בזה? ובכן, במחצית הראשונה של השנה פנו למועצה 3148 תושבים באמצעות טפסים כאלה. בין הנושאים המעניינים ניתן למצוא: טופס פניה למוקד (189), טופס בקשה לביטול רישום לשנת הלימודים הבאה (156), בקשה לשיבוץ לכיתה א' (166), פניות הציבור (140), עדכון פרטי תושבים חדשים (92), מכירת חמץ אונליין (130), הרשמה לספריה דיגיטלית (88), בקשה לקבורה (46), בקשה ללימודי חוץ (82), בקשה לתעודת כשרות (26), ותיקים מגשרים (26).

8) ואם כבר בנתונים עסקינן, קבלו קצת **נתוני פניות תושבים למוקד המועצה** מהמחצית הראשונה של השנה:

נפתחו סה"כ 12,328 פניות ב 198 נושאים.

מחלקת הגביה טיפלה **במספר הפניות הגבוהה ביותר** – סה"כ 2,054 פניות.

אחריה השירות הווטרינרי – 1,402 פניות, מחלקת החשמל - 1,369, קיימות ואיכות

הסביבה – 1,066, אחזקת גני ילדים – 847, תחבורה – 822, ביוב – 611.

זה המקום לציין ש **למוקד המועצה דרושים נציגי שירות**. תודה לנציגי השירות שירן, סתיו, איתן איציק וגל ולמנהלת המוקד – לילך, אשר למרות ההרכב המצומצם מצליחים לשמור על רמת השירות הגבוהה ונותנים את הלב והנשמה כדי לענות לכל שיחה ולטפל בכל פניה עד לסגירתה.

כייף לקרוא את 47 פניות "מילה טובה" שהתקבלו. בתוך התקופה עמוסת האתגרים, בואו נמשיך להקפיד גם על מענה טלפוני ועל מענה מהיר לכל מייל שמגיע.

וכמיטב המסורת נסיים בשני פרקים מתוך "מפצחות שירות" - **פודקאסט בנושא איכות השירות** ברשויות המקומיות. תודה למפע"מ עמק יזרעאל. הפעם על "ציפיות הלקוח" ו - "לקוחות שבויים". מוזמנים להקשיב ולהגיב.

פרק 22 – <https://www.buzzsprout.com/2023190/11862697-22>

פרק 23 - <https://www.buzzsprout.com/2023190/11932212-23>

בתקווה לימים רגועים ולהורדת הלהבות בכל החזיתות

שלכם

סיון

