

## זרקור על השירות 51 – ינואר 2024

"אנתרופולוג הציע לילדים בשבט אפריקאי לשחק משחק. הוא שם סל מלא בפירות ליד עץ ואמר לילדים שמי שמגיע לשם ראשון יזכה בפירות המתוקים. כשאמר להם לרוץ הם אחזו ידיים ורצו כולם יחד ואז ישבו להנות מהפירות. שאל אותם החוקר למה הם רצו ביחד כשמישהו אחד היה יכול להנות מהפירות בעצמו. הם ענו לו: אובונטו, כיצד אפשר שאחד יהיה מאושר אם כל השאר עצובים? אובונטו בשפתם משמעו- אני קיים בגלל שאנחנו קיימים"

### חברים יקרים,

בתוך המלחמה הנוראית הזו, **שנת 2023** הסתיימה.

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 2022 : 24,561.

סך פניות במערכת בשנת 2023: 24,058.

כלומר, ירידה של 503 פניות.

יישר כוח לליך דניאל חליס מנהלת המוקד על הניהול המקצועי ולנציגי השירות, סתיו, איתן איציק ואל דוד על הנחישות בסגירת מעגל הפניה של כל אחת מפניות אלו!

רוצים לשמוע משהו מעניין נוסף?

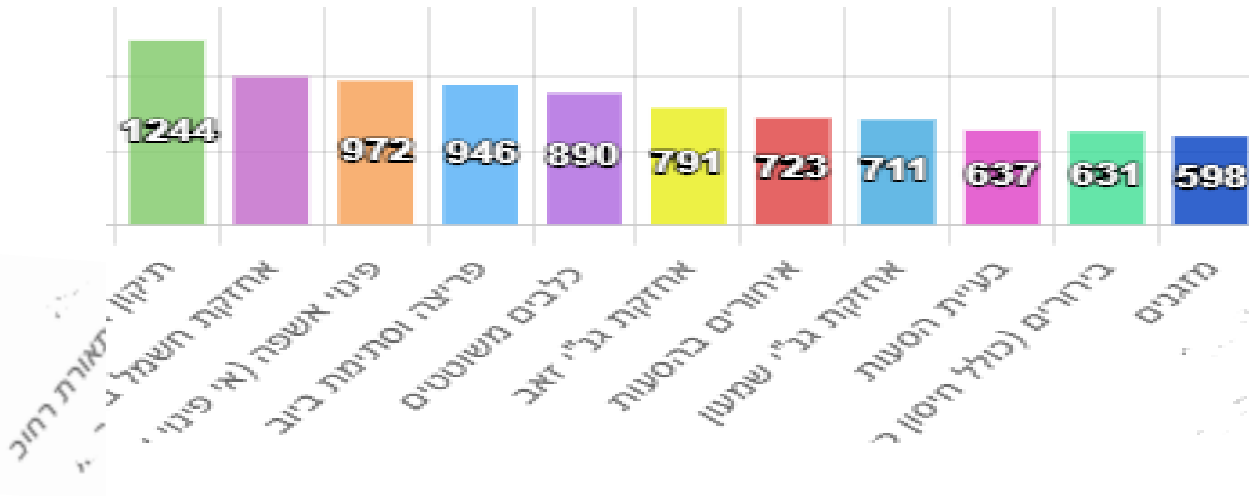
מחלקת הגביה טיפלה **במספר הפניות הגבוהה ביותר** – סה"כ 4,271 פניות.

אחריה מחלקת חשמל – 2,729 פניות, מחלקת קיימות ואיכות הסביבה - 2,559, שירות וטרינרי – 2,491, תחבורה - 1535.

השימוש בווטסאפ המוקד לטובת פתיחת פניות עומד על 27.7% מסך הפניות. מעבר לכך, תושבים רבים משתמשים בערוץ זה לקבלת מידע מהמועצה ללא פתיחת פניה.

הישוב אשר פתח הכי הרבה פניות הוא נחושה – 889 פניות ואחריו נס הרים – 725 ושריגים- 711. בחודש ינואר נפתחו הכי הרבה פניות: 2,402.

ואלו 11 הנושאים הכי "בוערים" מבחינת התושבים בשנת 2023:



השבוע מקיים ראש המועצה ישיבות על תכניות העבודה לשנת 2024. בין מאות המשימות המועצתיות שיכנסו לספר תוכניות העבודה, ניתן לזהות 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.

ונסיים באופטימיות ובמילה טובה

## תיאור הפניה

אתמול היא לנו אוטו מטטה רציני להודות למיכה ולנהג שעשה עבודה מצוינת הנהג בשם מגדי

בוקר טוב היום קיבלתי שירות של טרקטור עים מג'ד עוודאללה רציני להודות תודה רבה על השירות והחיוך של הטרקטורים בשורות טובות

## תיאור הפניה

הוצה לשבח את זאב ממחלקת הגנים. איש נעים. הכל אצלו בר פתרון. עובד יפה וביעילות.

בוקר טוב ברצוני לציין לטובה את הטיפול של מר צמח עידו ממחלקת התשתיות בטיפול בבעיית סתימה משמעותית שאותרה כשעה לפני כניסת השבת האחרונה, צמח נרתם ורתם את הגורמים הרלוונטיים לטיפול בבעיה במהירות ובצורה מיטבית ישר כוח ותודה רבה

## תיאור הפניה

מבקשת לפרגן ליחיאל ואבי ממחלקת החשמל. מעבר לשירות המדהים שקיבלנו מדובר בשני אנשים מדהימים, טובי לב ונעימים.

שלכם  
סיון