

זרקור על השירות 63 – ינואר 2025

"הדרך הטובה ביותר למצוא את עצמך היא לאבד את עצמך בשירות של אחרים" (מהטמה גנדי)

חברות וחברים יקרים,

הנה הסתיימה לה שנת 2024 וכמו בכל שנה אנחנו מבצעים בחינה וניתוח של נקודות השירות שלנו עם תושבות ותושבי המועצה ועם כל שאר הלוקחות שלנו כדי לדעת מה עובד לנו טוב ואיפה צריך להשתפר.

אז קבלו קצת נתונים הקשורים לשירות:

בשנה זו נוספו מעל 15 תהליכים דיגיטליים כמו: רישום דיגיטלי למלגות, וועדת מכרזים באמצעות טאבלטים, קבלת תלוש ארנונה במייל, הנגשת נתונים סטטיסטיים של כל יישוב, מערכת זימון תורים, תקנון הסעות בית ספרי מקוון, ביטוח מתנדבים דיגיטלי, הוספת קוד QR לפרסומים ועוד.

בתחום התקשורת עם התושבות והתושבים שלנו, גדלנו ל 720 עוקבים באינסטגרם, 18,699 עוקבים בפייסבוק (בכל חודש מצטרפים בממוצע 54 חדשים), הפוסט שקיבל את החשיפה הגדולה ביותר (מעל 5000 צפיות) הוא של ראש המועצה שמבקר את הותיקים שהגיעו לגיל 100. בכל שבוע השנה פורסמו במוצע 8 כתבות והכתבה הכי נצפית השנה היא על בית ספר מצטיין עין נקובה.

אתר מועצה:

אז כמובן שהבשורה המשמעותית בשנה זו היא שהמועצה העלתה אתר חדש!

והנה כמה נתונים על השימוש באתר (בסוגריים יש פירוט של הנתון בהשוואה לשנה שעברה):

מספר ביקורים באתר	793,591 (עלייה של 40.8%)
משך התעניינות ממוצע	1 דקות ו-24 שניות (01:24)
מס' טפסים במערכת	457 (עלייה של 33.2%)
מס' טפסים שהוגשו	16,123 (עלייה של 123.9%)
מס' טפסים שנוצרו השנה	114 (עלייה של 16.3%)
בחודש נובמבר נרשם מספר הכניסות הגבוה ביותר.	

מהם חמשת הדפים שאליהם נכנסו הכי הרבה?

TOP 5 דפים	כמות צפיות
דף הבית	78,420 צפיות (+38.4%)
אירועים	25,991 צפיות (+3.3%)
מכרזי כח אדם	23,250 צפיות (+75.2%)
אלפון המועצה	22,266 צפיות (+51.8%)
מכרזים וקולות קוראים	15,938 צפיות (-1.6%)
האירוע הנצפה ביותר – "טונה"	5,012 צפיות
הכתבה הנצפת ביותר – "תכירו את חוות בר"	426 צפיות

צפיות באתר לפי מכשיר – 71% נכנסים לאתר מהמכשיר הסלולארי שלהם.



ומהם חמשת הטפסים שבהם השתמשו הכי הרבה?

3,689	קייטנת חנוכה 2024 גני ילדים ובתי ספר
701	שאלון למיגור אלימות נגד נשים (+20.6%)
520	טופס פנייה למוקד (+27.45%)
503	בחירת לוגו שביל מטה יהודה
421	הרשמה למתחמי לילה אזוריים לנוער - קיץ

והנה קצת נתוני שירות מפניות תושבים ותושבות למוקד המועצה:

סך הפניות שהתקבלו בשנת 2023 : 24,058.

סך הפניות שהתקבלו בשנת 2024 : 21,521.

כלומר, ירידה של 2,537 פניות.

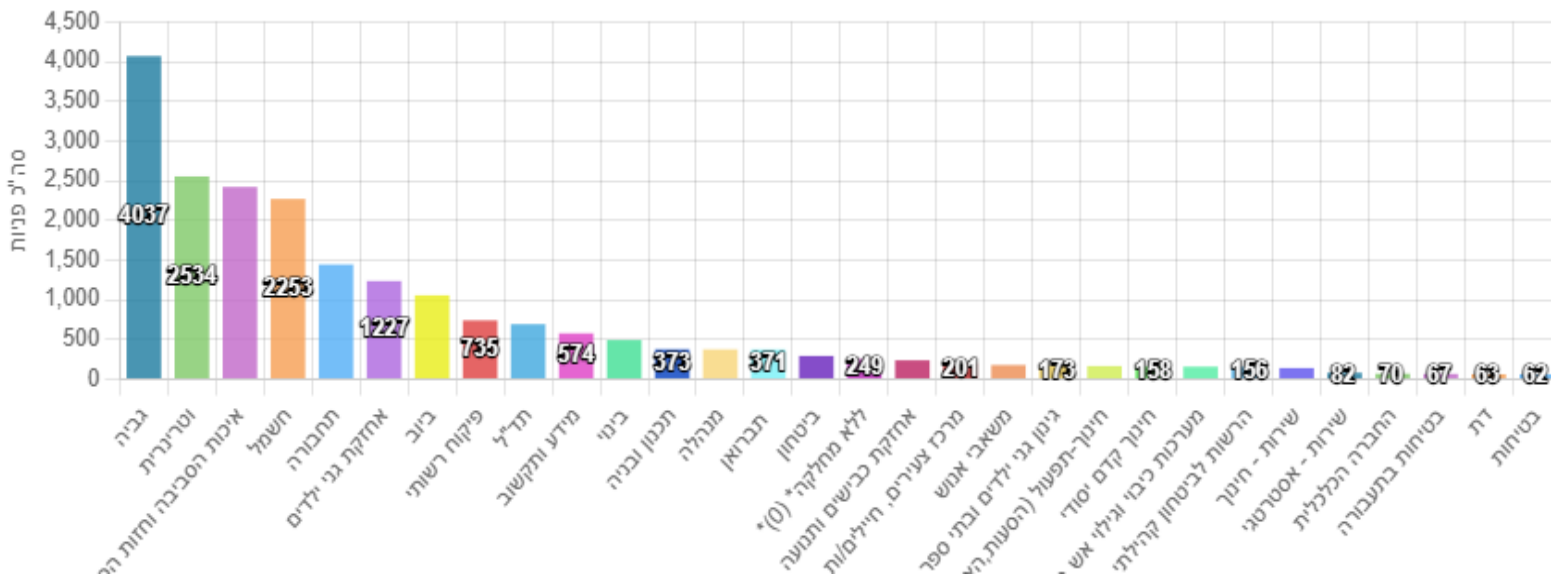
בחודש ספטמבר נרשם מספר הפניות הגבוה ביותר: 2,679 (פתיחת שנת לימודים).

היישובים שפתחו הכי הרבה פניות : שריגים (805), נחושה (784), עין נקובה (686), נס הרים (666).

רוצים לשמוע משהו מעניין נוסף?

אגף הפיתוח טיפל ב-6,451 פניות, ואגף ביטחון רישוי עסקים איכות הסביבה ותחבורה טיפל ב-5395 פניות!

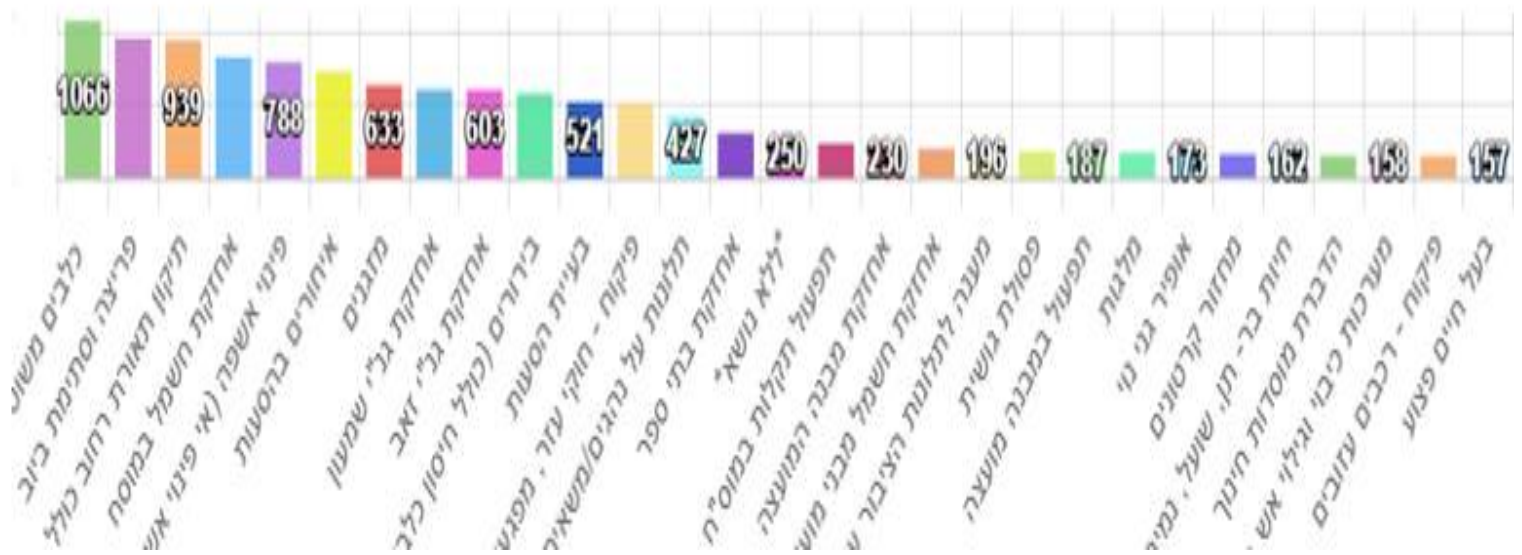
מחלקת הגביה טיפלה ב-4037 פניות, השירות וטרינרי (2534), איכות הסביבה (2402), חשמל (2253).



השימוש בווטסאפ המוקד לטובת פתיחת פניה עומד על 31.2% מסך הפניות. מעבר לכך תושבים רבים משתמשים בערוץ תקשורת זה כדי לקבל מידע מהמועצה ללא פתיחת פניה.



ומהם הנושאים "הבוערים"?



ונסיים במילה טובה (רק מהחודש האחרון):

מבקש להעביר תודה רבה למחלקת
הטרינרית על שרות מהיר ומקצועי כל הכבוד
תודה רבה לכולם.
(בנוגע לפנייה 206815).

תיאור הפניה

רוצה להגיד תודה מעומק לב על שירות אדיב, מאיר פנים, אכפתי וזריז שקיבלתי במחלקת תכנון ובניה, מאריאל, אלוף העולם במענה בהיר, מהיר, ענייני, אדיב ואנושי (בחיי שבחיים לא נתקלתי בדבר כזה בשירות הציבורי) ומנטלי האלופה, שמנצחת על הדברים במגוייסות, אכפתיות ומקצועיות... היוותה כתובת לכל בעיה והכל באדיבות ואנושיות מחממי לב. ניכר שבמקום הזה אנשים באו לעבוד, להיות אנשים ולתת את השירות הכי טוב שיש לציבור. מהמם. נדיר. תופעת טבע.

תיאור הפניה

היי, זה כבר כמה ימים שאני רוצה לכתוב תודה עמוקה ליצחק יפרח, הנהג אוטובוס של מושב תרום ותיק שאוסף את הבת שלי כל בוקר בשמחה ב7:45. מגיע בזמן בחיוך ומכיר כל ילד וילדה שצריכים לעלות בכל תחנה. אין דרך לתאר את ההרגשה שלנו כהורים לשלוח את הילדה שלנו איתו, כאשר היה במחלה הילדה הנכנסה לחדרה שיצחק לא נוהג אותה! לא סתם פינקנו אותו בזמן חופשת המחלה שלו. מגיע לו כל התודות והצל"ש והפירגונים בעולם! מבחינתי הוא העובד המצטיין של המועצה! יוחתמו על כך כל ההורים של מושב תרום ותיק.



תיאור הפניה

רציתי לשתף אתכם בחוויה חיובית במיוחד שצברתי לאחרונה עם אחת מעובדות המועצה, איילת חזן. חייגתי אליה לטלפון של המשרד ביום שהיא לא נחכה. איילת דאגה לחזור אלי לשיחה יום לאחר מכן, למרות שהיא לא הייתה בעבודה ויכלה להתעלם משיחה שלא נענתה יום קודם. איילת לא רק שענתה לי בנעימות ובסבלנות, השירות שהיא נתנה היה מעל ומעבר למה שציפיתי, ואני חושבת שזה ראוי לציון. בתור יו"ר ועד, אני בקשר עם הרבה גורמים במועצה, ולצדדי לא תמיד מקבלת את השירות והיחס שאני מצפה להם. הפעם, כתושבת, קיבלתי שירות יוצא דופן, ואני מאמינה שחשוב להוקיר ולהעריך את איילת על ההשקעה הרבה שלה. מגיע לה פרגון על מקצועיותה ויחסה החמים. תודה רבה.

אי אפשר לסיים בלי לומר **תודה ענקית לשני עובדים מופלאים** :

ניסן גלבו, סגן מהנדסת המועצה שיצא לפנסיה מוקדמת אחרי שעבד במועצה בשלל תפקידים במשך מעל 30 שנה ושלהבת מרכוספלד מנהלת אגף חברה וקהילה שממשיכה לאתגר הבא שלה לאחר שהייתה חלק בלתי נפרד מהמועצה ב 18 שנים האחרונות.

שתהיה לנו שנת 2025 שירותית שבה נזכה לעזור לתושבות ולתושבים שלנו ולתת להם שירות "וואו"!

ושיאללה יחזרו כבר כל החטופות והחטופים הביתה. אמן!

שלכם

סיון

