

פרוטוקול ועדת שירות מס' 1 מיום 10.6.2024

משתתפים: נורית שכטר, שימי אלבאז, איתן ליליוס, איתי רז, רועי ברפמן

חסרים: שמעון חסקי, זוהר גרמנוב, רינה אסא

נורית שכטר, משנה לראש המועצה ויו"ר הועדה:

- פותחת מברכת ומודה למשתתפי הוועדה. מסבירה את הרציונל שהביא אותה להקים לראשונה בשוהם את וועדת השירות לתושב, כתחום קריטי לחיבור התושב לשוהם ולקבלת השירות מהמועצה בצורה הטובה ביותר. נורית שכטר מציגה את מהות הועדה, עקרונותיה ומטרתה.
- לישיבת הוועדה קדמה הכנה והיכרות עם המערכות התומכות, האגפים השונים וכן הגדרת המתודולוגיה של הוועדה, זו הזדמנות להודות לאיתי רז חבר הוועדה ולרועי ברפמן על הסיוע ושיתוף הפעולה ובהכנה וניתוח הנתונים הקיימים.
- מטרות הוועדה:

העלאת רמת השירות והחיבור של התושבים לשוהם.

- ✓ הגדרת תהליך שירות פנים מועצתי ליישום, והיכרות העובדים עם וועדת שירות לתושב ומטרותיה
 - ✓ סיוע בהגדרות המערך שמתכלל את כל נושא הפניות של התושבים ומפגש שלהם עם האגפים השונים של המועצה
 - ✓ ניתוח הסקת מסקנות ופעילות מול האגפים הרלוונטיים בבעיות שורש רוחביות
 - ✓ בקרה על תהליכים של שירות לקוח ובחינת המערכות הקיימות ותמיכתן בתהליכים
 - ✓ הגדרת מועדים ומטרות סקרי שביעות רצון
 - ✓ בקרה על תהליך קליטת תושבים חדשים.
- אחד הדברים החשובים הינו לחבר את התושבים לשוהם וגם לקבל שירות ויחס איכותי מהמועצה. כל מפגש של התושב עם המועצה צריך להיות שירותי עם מענה איכותי יעיל ומהיר.
 - בשלב ראשון ניטור בעיות מופיע בעיקר ב 106 – שיקוף של בעיות שפע תברואה הנדסה. בהמשך נפעל לבחון את האגפים השונים ודרך ניטור התהליכים מול התושבים. הודגשה החשיבות של פתיחת פניות 106 בצורה מדויקת, ראיית התושב כשותף של המועצה. כל פתיחת קריאה במוקד, היא של תושבים אכפתיים ומאפשרת למועצה עיניים רבות בשטח- ועל כך התודה לתושבים.
 - נדרשת בקרה על טיפול איכותי בפנייה, מענה על הפנייה וסגירתה בזמן סביר (לפי זמן התקן שהוגדר במערכת). נכון להיום יש כמות פניות בלתי סבירה שחלקן ישנות מאוד. מציעה לעשות סגירה מאסיבית של הפניות וחזרה לתושבים לבחון האם הפנייה רלוונטית ולהשאיר רק פניות אמיתיות במערכת. בנוסף יש לוודא כי כל האחראים על הפניות עומדים בזמני התקן. כל חריגה מזמן התקן, העובד האחראי על הפנייה יזומן למנהלו לבקרה.

- לפגישות הבאות נבקש לזמן את מנהלי האגפים לכשיתמנו לתפקיד ונקיים עמם פגישות מקדימות להיכרות עם הוועדה (בימים אלה נערכים מכרזים לאיוש התפקידים) לדיווח שוטף ולבחון האם יש ירידה בכמות הפניות ועלייה ברמת שביעות הרצון מסגירתן.
- במערכת שביעות הרצון של הפניות הנפתחות ב 106 בסך הכל 10% מהתושבים ענו על סקר שביעות רצון מהטיפול. נמצא כי למעלה מ 50% מהתשובות, **אינן חיוביות**. בדוחות המופיעים באופן אוטומטי, לא ניתן לגזור בקלות את שביעות הרצון של הפניה - יש לוודא יצירת דוח מותאם שבלחיצת כפתור ניתן לראות מה מצבה של כל פנייה לרבות שביעות הרצון. ולוודא ניתוח באופן שוטף לשיפור.
- בין הפניות המובילות ניתן לראות כי אגף שפ"ע מוביל בנושא הגינון והתחזוקה. בממוצע יש כ 300 פניות פתוחות. הנ"ל דורש פעולה מתקנת כדי לוודא מהם צווארי הבקבוק לטיפול מידי בפניות.
- מציעה ליזום אגרת לתושב החדש עם כל המידע הרלוונטי, בדומה לתכני **כנס תושבים חדשים** שהתקיים בעבר.
- מציעה לעדכן את אתר המועצה וליצור אזור אישי לתושב בו יוכל לקבל את כל המידע האישי הרלוונטי אליו - תשלומים, צריכת מים, הודעות ושירותים מהמועצה ועוד
- מבקשת לקיים את פגישות הוועדה אחת לחודש עד לשיפור התהליכים

רועי ברפמן, מנהל מערך השירות:

- מציג את חזון מערך השירות בהובלתו ומציג את מבנה מוקד 106 ותוכנת ה-CRM שבשימוש המוקד ומוטמעת בקרב אגפי המועצה.
- מציג את תהליך קבלה או ביטול תו תושב והצורך בהפעלת אמצעי תשלום במרכזים המסחריים
- אשטרום ומול שוהם – לאזרחים ותיקים.
- מצביע על תופעה של העברת אחריות בין אגפים שונים ועובדי מועצה שונים, כך שלעיתים קרואות של תושבים נופלות בין הכיסאות.

שימי אלבאז (סגן ראש המועצה):

- מציע שמנכ"לית המועצה תקיים ישיבות שבועיות בהשתתפות מנהלי האגפים / מחלקות, ושם יבוצע גם התיאום בנושא פניות תושבים חוצות מחלקות.
- ממליץ לגייס ראשי מבננים.

איתן ליליוס (ממלא מקום וסגן ראש המועצה):

- מציע שהמועצה תגייס איש דיגיטל המתמחה ברשות החבריות על מנת לסייע לדוברת המועצה בהעברת מסרים.
- מציע לקיים סקר שביעות רצון יישובי.
- מציע למנות ראשי שכונות ביישוב ולקיים מפגשים עם התושבים בשכונות אחת לתקופה

איתי רז (נציג ציבור, שוהם שלנו):

- ניכר מהנתונים כי עיקר פניות התושבים מתרכזות בנושאים שבאחריות אגף שפ"ע, ואגף ביטחון. מדובר בשני אגפים שלמעשה אין להם מנהל מתחילת כהונתה של המועצה הנוכחית, ועל כן גם אם העובדים עושים כמיטב יכולתם, קשה לאגף להתנהל בקו אחיד בנושא שירות לתושב.
- הוועדה לא תוכל לעבוד פרטנית מול עובדי המועצה, ועל כן ניאלץ להמתין לכניסתם תפקיד של מנהלי האגפים השונים במועצה, ולעבוד מולם ואיתם על גרף שיפור בשביעות רצון התושבים מהשירות.



החלטות הוועדה:

סגירה של כל הפניות הישנות כדי לעדכן את המערכת ולוודא עבודה על הפניות החדשות בלבד, יש לחזור לתושבים ולעדכן אותם ולוודא שהפנייה הפתוחה איננה רלוונטית. במידה והיא רלוונטית המוקד יפתח פנייה חדשה תחת זז שנסגרה

יש לשדרג/לעדכן את אתר המועצה ודרך הפנייה לתושבים

הוועדה תוציא מכתב לראשי אגפים ותיפגש עמם

יצא עדכון לתושבים על הקמת וועדת השירות לתושב

תבוצע בקרה אחת לרבעון על שיפור מדדים שביעות הרצון והירידה בפניות הפתוחות שיוצגו לוועדה.

נכחו באחדותנו