

פרוטוקול ועדת שירות מס' 2 מיום 21.7.24

משתתפים: נורית שכטר-יור הוועדה, שימי אלבאז, רינה אסא, איתי רז, מנהל השירות לתושב- רועי ברפמן, מנכ"לית המועצה- דינה פרומוביץ'

חסרים: שמעון חסקי, זוהר גרמנוב, איתן ליליוס

מטרות הוועדה:

העלאת רמת השירות והחיבור של התושבים לשוהם.

- ✓ מענה איכותי שירותי יעיל מכל הגפי המועצה
- ✓ הגדרת תהליך שירות פנים מועצתי ליישום, והיכרות העובדים עם וועדת שירות לתושב ומטרותיה
- ✓ סיוע בהגדרת 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

נורית שכטר, משנה לראש המועצה ויו"ר הועדה:

- מעדכנת כי נעשו פגישות עם רועי ומנכ"לית המועצה הגב' דינה פרומוביץ, ראשת המועצה, והחלו תהליכים מול אגף שפ"ע והדסה עם מנהלת האגף החדשה.
- בוצעה סקירת פניות פתוחות של 106 מול רועי, ונעשים תהליכים מול אגף שפ"ע והנדסה.
- בוצע טיוב וסגירת פניות שאינן רלוונטיות חזרו לתושבים לטיפול בפניות ישנות ובדיקת הטיפול בהן. נכון לפגישה 208 פניות פתוחות בתברואה, 382 בגינון
- בוצע שינוי במחלקת שפ"ע, ניר יישות עצמאית בתברואה. גינון- מפקחי הגינון מתחילים לסקור את המצב עם ליה ואבי קרני. בגינון כל פניות הישנות נסגרות וניכר מאז יוני ירידה משמעותית בפניות פתוחות.

ניתוח הפניות הפתוחות

- נורית – קיים זמן תקן טיפול בפניה, נדרש לתקף ולוודא עמידה בלוחות הזמנים.
- דינה – נדרש לבחון את טווחי הסגירה
- רועי- מעדכן כי נטע מנהלת מחלקת שפ"ע רואה בכל יום כמה פניות פתוחות ורמזור של סטיית תקן.
- רינה – רחבת נטיף, מציינת כי יש פניות פתוחות שנסגרו ומבקשת לבחון את אחוז שביעות רצון של התושבים ואופן הטיפול.



איתי – שאלה: האם מסמנים מחדש פניות חוזרות?

רועי- המערכת הממוחשבת פותחת פניה נוספת, המטרה להוריד את כמות הפניות ואם חזרת לתושב טלפונית מגלים את שביעות רצונו מהטיפול.

פגישת מנהלים, דיון בפניות שרות

בהמשך להמלצת הוועדה נפגשים מנהלי אגפים פעם בשבועיים לישיבת צוות. מומלץ עי מנהל שחרות למועצה יצטרף לפגישות.

ניכר כי יש מחסור בכוח אדם במחלקת שפ"ע, בתחילת ספטמבר יאוישו מהנדס ומנהלת אגף חינוך.

דוחות ופניית תובע לתושבים

בעקבות מספר מכתבים שהוצגו לוועדה, ניכר כי ניתן לשפר את ההתייחסות והמענה לתושבים. נדרש לבדוק האם ערעור על דוח מגיע לגורם נוסף לפני התובע והאם הוא נועץ בגורם מטעם המועצה באופן הפנייה לתושב.

הובהר כי מי שהגיש ערעור בגין תו תושב במידה וקיבל תו תושב לרוב הדוח יבוטל

לבקשת יו"ר הוועדה יש לחדד את נהלי תו התושב ומדיניות האכיפה. לא כל התושבים יודעים שיש אכיפה בכל היישוב, ומלבד באזורי הקניות תו התושב פוטר מתשלום/הפעלת אפליקציות חנייה. אורחים המגיעים לבקר בהפעלת אפליקציות חיה יזכו ל 12 שעות חניה ללא תשלום וזאת כדי למנוע מהפיכת שוהם למגרש חניה לטסים לחו"ל.

אירועים בשוהם- פרסום וסבסוד

מומלץ לחלק את הפרסומים לפי תחומי עניין וגיל רלוונטי, נכון להיום בדיוור המועצה אין הפרדה וכל התושבים מקבלים את כל הדיוורים ללא אבחנה. מלבד זאת באירועים מבוקשים ומסובסדים מומלץ להגביל את כמות הרכישה לפי הגילאים הרלוונטיים וגביית מחיר מוזל לתושבי שוהם. באופן הזה יהיה ניתן גם לבחון האם הסבסוד מגיע ישירות לתושבים.

תחבורה ציבורית בשוהם-

נורית שיתפה כי בעקבות פניות של תושבים ושימוש בתחבורה הציבורית, ניכר שיש בעיה בקווים שנוסעים אל ומשוהם. קיימים קווים שלא עוצרים או לא מגיעים. לדוגמא תושבת שהיא גננת בתל אביב מדווחת על איחור ואי הגעת קווים מה שגורם לה לאחר לגן הילדים שהיא מנהלת. המועצה פרסמה כי חברת קווים הבטיחה מונית על כל איחור של הקווים אך בניגוד לפרסום המועצה, פנינו מספר פעמים למוקד ולא נמצא הסדר כזה ונאלצו להמתין לקו הבא.

כמו כן יש ביקוש להרחבת הקווים לירושלים, למודיעין ולנתבג- נדרש לבחון את הנושא הזה בדחיפות כדי להגביר את הנגישות של שוהם.

איתי רז מבקש להציג מידי פגישה: כמה קריאות פתוחות יש

כמה זמן לקח לטיפול, כמה קריאות נפתחו מחדש ומדד שביעות הרצון.

סקר

הוועדה קיבלה עדכון על הסקר שיצא לתושבים, לפי הדיווח של מנכלית המועצה, תוצאות הסקר היו טובות עד טובות מאוד. ביקשנו בהמשך לפגישה הקודמת לראות את הסקר לנתח אותו ולהבא להיות מעורבים בתהליך לפני ביצוע הסקר בחינת נחיצותו והשאלות. דינה עדכנה שהסוקר של רפי סמית יציג את הנתונים למועצה.

קורסים קמפוס- IL

בעקבות פגישה של נורית שכטר עם מנהלת הקורסים, מביאה לדיון נושא הטמעת קורסים של המדינה באתר המועצה כדי לעודד תושבים ללמוד וליהנות מהקורסים ללא תשלום. הוועדה אישרה וסוכם כי נורית תעביר את הקורסים לרועי לשם הטמעתם.

החלטות הוועדה:

המשך בקרה צמודה על הפניות הנפתחות

ביצוע ישיבה עם מנהלי אגפי המועצה לאחר שייכנסו לתפקיד

יש לשדרג/לעדכן את אתר המועצה ודרך הפנייה לתושבים

תוצג מידי וועדה טבלה של סטאטוס פניות פתוחות לפי פרמטרים שהציע איתי, אחת לרבעון דוח בקרה ומגמת התפתחות הפניות.

עדכון קורסים של קמפוס IL באתר המועצה, במקביל שדרוג אתר המועצה

יש לוודא יישום ההחלטות מהוועדה הקודמת

בשורות טובות