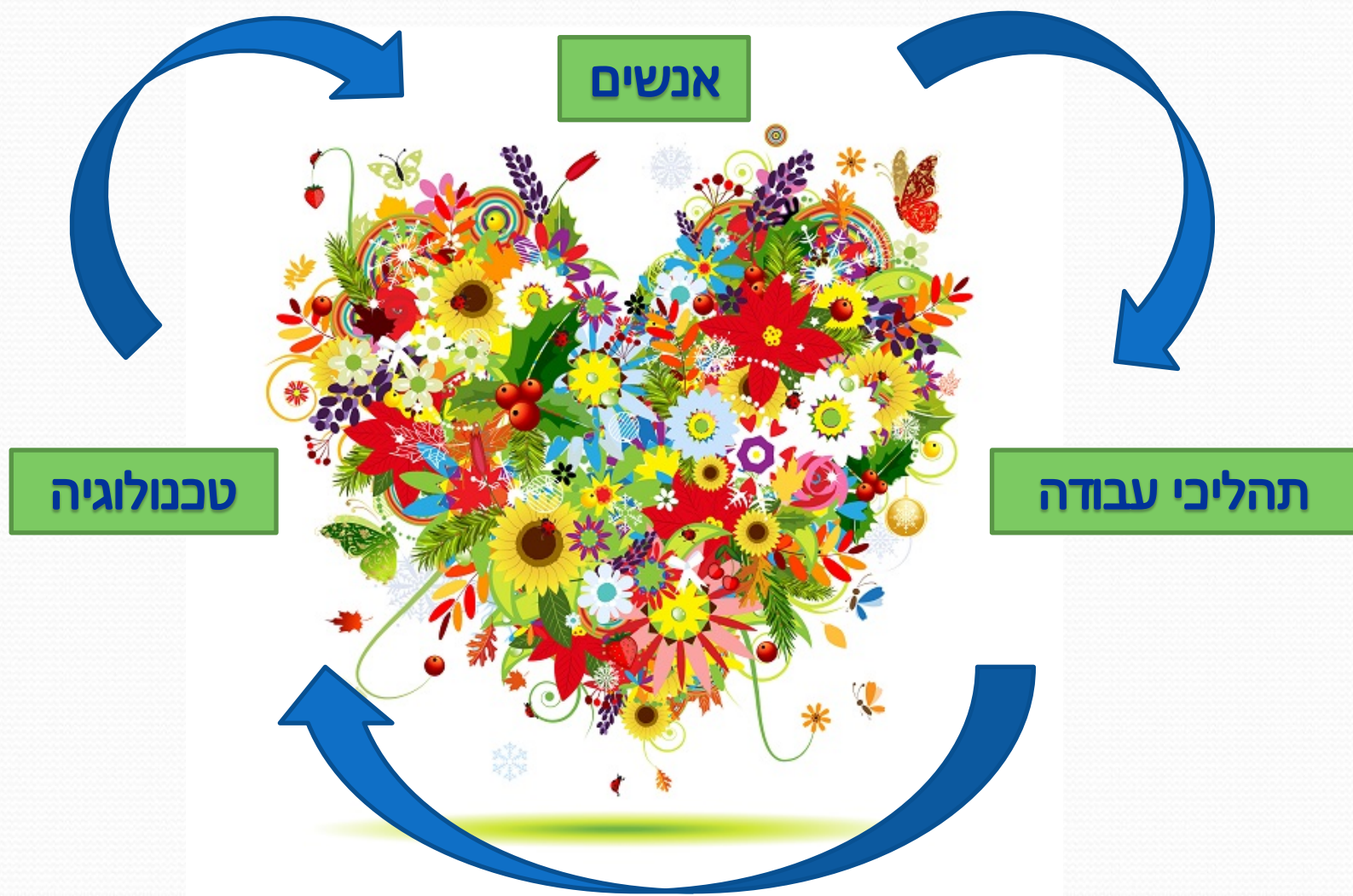




# שירות לתושב 2019

דרום השרון – שומרים על הירוק של כולנו

# השירות כאגף חוצה ארגון





# שירות פנים ארגוני

הקמת פורטל  
עובדים והטמעת  
העבודה בכלל  
אגפי ויחידות  
המועצה  
תהליכי עבודה  
משותפים עם מש"א

יצירת נהלי  
SLA עבודה ו -  
למתן שירות  
בתוך הארגון

משובים, שיחות  
חתך קבועות,  
מצטיין שירות  
תהליכי עבודה  
משותפים עם מש"א

הטמעת העבודה  
עם מערכת  
לתיעוד, הפניה  
ובקרה אחר  
פניות פנים  
ארגוניות

שרותי תמיכה  
בתשתיות  
ובמערכות  
ממוחשבות




# תהליכי עבודה לשיפור השירות

פרסום קולות  
קוראים לעובדי  
מועצה ולתושבים  
להגדלת מעורבות  
בתהליכי שיפור  
שירות

שולחנות עגולים  
לעובדי מועצה  
להתנעת תהליכים  
חוצי ארגון  
בשירות

הקמת פורום  
נאמני שירות



בקרות: לקוחות  
סמויים, תצפיות  
והאזנות, סקרי  
שביעות רצון

הטמעת מערכת  
CRM  
בארגון

הסדרת נהלי  
עבודה, זמני תקן  
למענה לתושב,  
הטמעת עבודה  
עם מערכות פנים  
ארגוניות



# הנגשת השירות לתושב

אתר מועצה  
ידידותי  
למשתמש

מרכז שירות  
נייד

מדיניות דלת  
פתוחה  
נבחרי ציבור  
ועובדי מועצה

הסדרת זמני קבלת  
קהל





# שקיפות בעבודת נבחרی ציבור

קיום חלק  
מישיבות  
המליאה ביישובי  
המועצה

שידורי ישיבות  
מליאה  
בפייסבוק לייב

שיתוף ציבור  
בנושאי ליבה  
כחלק מבנית  
תכנית עבודה ל  
2020

מפגשי תושבים  
בהשתתפות ראש  
מועצה, סגנים,  
מנכ"ל, דובר וגזבר





# תקציב לשיפור השירות לתושב

2019	2018	
₪ 195,000	-	תקציב שוטף
₪ 300,000	-	תב"ר
₪ 495,000	-	סה"כ





בהצלחה

דרום השרון – שומרים על הירוק של כולנו