



# דפדפנות לשירות



**עיריית ערד  
מציגה**

**2024**



רפיל

קבוצה של עובדים מובילים, שירכזו את תחום השירות במחלקה שלהם.  
יחקרו, יחלמו ויגשימו!

קריות

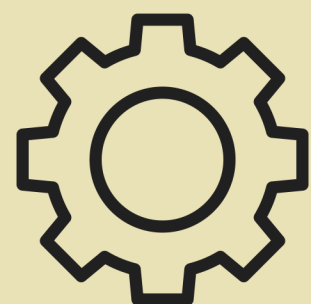


**ביסוס תחום השירות רעיונית  
ופרקטית בהתאמה לכל תחומי  
העיסוק בעירייה**

# הצורך



- כיום ישנו מחסור בכ"א המתמקד בעיסוק בתחום השירות.
- במחלקות רבות ישנו מענה לוקה בחסר.
- האפשרויות לבחינת אופן מתן השירות ווביצוע המעקב מוגבלות.
- חסרה מעטפת טכנולוגית מותאמת לצרכי הבקרה ושיפור השירות.
- תודעת השירות מדוברת ומוטמעת בעירייה מזה זמן רב אך לא באופן עקבי.
- הפער בזרימת המידע בארגון משפיעה על הפצת מידע/ מסרים סותרים לציבור התושבים ופוגעת באמון שהם רוכשים כלפי העירייה.





- מפגשים אחת לשבועיים
- במוקד העירוני
- סדנה אחת לחודש
- קשר רציף מול מעיין

1. הטמעת תפיסת שירות עדכנית והקניית מיומנויות ליצירת שיח מקדם ושירות איכותי פנים וחוץ ארגוני.
2. הטמעת ערכי השירות הארגוניים
3. שיפור וייעול הקשר המקצועי והאישי בין המחלקות השונות.
4. שדרוג איכות מתן המענה המותאם לתושבי העיר וצרכיהם.
5. ביסוס מנגנון מעקב ובקרה אפקטיבי לבחינה וטיוב הקשר מול התושבים והמענה אותו הם מקבלים מהעירייה.

כרקטיקה

מטרות

# אבני דרך

1

## הגדרת המסגרת

- פירוט מאפייני התפקיד
- קביעת קריטריונים לבחירת הרפרנטים
- הליך בחירה משותף למול כל מנהל/ת
- אישור תכנית הכשרות

2

## הגדרת תפקיד והכשרה בסיסית

- גיוס רפרנט/ית שירות מכל אחת ממחלקות העיריה (כולל מחלקות המספקות שירות פנים ארגוני).
- הדרכה וליווי בהובלת דבורית נבו. תתקיים ב-2 מפגשים בני 4 שעות כל מפגש, המפגשים יתקיימו מחוץ למשרדי המוקד העירוני, במתקני העירייה ויכללו עיסוק בהגדרת תפקיד הרפרנטים, הכרות עם מדדי השירות וחשיבותם הארגונית והתנעת תהליכי עבודה.
- הטמעת שגרות לפיתוח תחום השירות ושימור הקשר בין מחלקות ואגפי העירייה.

3

## שריקת הכתיחה

- פגישות דו שבועיות
- הכשרות: 2 הכשרות תוכן: ימי עיון מחוץ לעריייה אשר יעסקו בפיתוח תהליכי חשיבה, יזמות ופריצת גבולות בתחום השירות.
- קידום יוזמות אישיות/ מחלקתיות לטובת שיפור השירות

4

## ביסוס מעמד הרפרנטים בעירייה

- חיזוק ושימור תודעת השירות העירונית (מפגשים דו שבועיים, שיח ושיפור ליקויים)
- הכשרות מושקעות (בהובלת דבורית נבו, ימי עיון מחוץ לרשות)
- הובלת פרויקטים (יוזמות, פרויקטים שנובעים מתוך צורך/ נתונים ועוד)

## אתגרים

- 1- עומס: עובדים נתונים לשגרת יום עמוסה
- 2- הפנמת החשיבות לארגון: תודעת השירות מורכבת ואינה מחוברת לחשיבות המדידה והבקרה בתחום.

3-

- 1- כדאי לבחור רפרנט/ית שמכיר/ה את העיסוק בתחום וממונה על הקשר בין התושב למחלקה כחלק מתפקידה.
- 2- הטמעת שגרות ארגוניות כחלק מהלו"ז
- 3- שיתוף הפעולה מצד המנהלים חשוב והכרחי הצלחת הפרויקט.
- 4- ראו בפרויקט הזדמנות לפרגון לעובדים ותמיכה בפיתוח האישי והמקצועי שלהם.



איך  
נצל ליח?!

service

מודקה על

שימונה

הפעולה

