



מוקד

2024

מטרת הביקורת

- בחינת התנהלות ופעילות מוקד המועצה ביכולתו לתת מענה ושירות לתושבים.
- מדיניות.
- אמנת שירות.
- איכות השירות והטיפול בפניות.
- מיסוד, הטמעה וקיום של דפוסי עבודה.
- מדדי ביצוע לבחינת הפעילות.
- נהלי עבודה ותאום בין מחלקות המועצה והיישובים.
- מוקד חיצוני משלים.
- מוקד בחרום.

המועצה פועלת לשיפור השירות לתושב

- החלפת מערכת הדיגיטציה.
- הכנסת מערכת C.R.M.
- תהליך מיקוד צרכים ושירותים עם מנהלי המחלקות.
- מפגש עובדים בהצגת תכנית עבודה ושיח בנושא איכות המענה והשירות לתושב.
- דוח הביקורת בא לסייע ולטייב את תהליך שיפור השירות לתושב.

מוקד מידע לציבור

- ▶ לא קיים במועצה מוקד כהגדרתו לעיל. בפועל, אינו מהווה מקור מידע ושירות לתושבים.
- ▶ קיימת מערכת פניות ושירות לציבור.
- ▶ מוקד המועצה אמור להוות צומת מידע מרכזי ומקור שירות ראשוני, קבוע וזמין לתושבים לצד היותו צינור מידע מרכזי עבור הנהלת המועצה והיחידות/מחלקות /אגפים המועצתיים.
- ▶ תפקיד המוקד, להציף את הבעיה לגורמים האמונים על השירות והמענה ולוודא בסופו של יום שהנושא מטופל. המוקד אינו מטפל בבעיה.
- ▶ במועצה האזורית, המוקד צריך לתכלל את כלל פעולות הרשות והיישובים והפעילויות השונות בשטחים הפתוחים על כל המורכבות שבהם.

מדדי ביצוע

- ▶ לא נקבעו במועצה מדדים להערכת ביצועי המוקד (הכוונה להערכה ובקרה על פי מדדים שנעשית על ידי גורם מחוץ למוקד).
- ▶ ישנו קשר ישיר בין איכות השירות המצופה מהמוקד ומהמשאבים העומדים לרשותו להגדרת הביצועים הנדרשים.
- ▶ יש לבנות תהליך סדור ומשותף לסל שירותים עם היישובים ואמנת שירות עם התושבים/ות.
- ▶ יש להגדיר תפיסת השירות, איכות השירות - קודם כל פנים ארגוני ולאחר מכן חוץ ארגוני.
- ▶ יש לבחון הכשרות וסדנאות לעובדים/ות ולמנהלים והכשרות תוך מחלקתיות.
- ▶ הביקורת ממליצה כי, יקבעו מדדים להערכת ביצועי המוקד כחלק מבקרה על התנהלות המוקד ושיפור השירות. בין השאר יש להגדיר כיצד יוערכו ביצועי המוקד ורמת השירות שהוא מעניק לתושב, וכן, מי יבצע את המדידה, כל כמה זמן, למי יוצגו הנתונים.

אמנת שרות

- לדעת הביקורת, אמנת שירות היא תנאי בסיסי להגדרת איכות ורמת השירות במועצה ככלל וכן במוקד באופן ספציפי.
- הביקורת ממליצה, לקבוע אמנה לאיכות השירות המגדירה בפומבי את מחויבותה הכוללת של המועצה לשמירה על איכות שירות.
- הביקורת ממליצה, לקבוע עם הנהלות היישובים אמנת שירות בתחום המוניציפאלי, שתחייב זמני תגובה ותסכס מחויבות היישוב לטיפול במפגעים בטיחותיים.
- לדעת הביקורת יש להגדיר את זמני התקן ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים.

התנהלות המוקד

- הביקורת מציינת כי, הוגדרה מנהלת מוקד בחלקיות משרה.
- קיימת עמדת מזכירות טלפונית, המאוישת ע"י מוקדנית אחת.
- הביקורת מציינת כי, במקרה בה המוקדנית הקבועה איננה, מתקיימת תחלופת המזכירות במענה הטלפוני. דבר ההופך את השירות לטכני ואינו מעיד על רמת השירות שהמועצה מעוניינת לתת לתושבים.
- הביקורת מציינת כי, גורמי מועצה שונים עובדי מחלקות ואגפי המחלקה האמורים לטפל בפניות אינם עובדים 24/7 אלא בהתאם להיקף משרתם ולשעות כונוניות. כך שלפחות חלק מהפניות מטופלות רק בזמן שבו העובד המטפל נמצא בעבודתו.
- רמת ואיכות השירות שתיקבע במועצה, היא בעלת השפעה ישירה על שעות העבודה ושירותי המוקד והמועצה.
- לדעת הביקורת, יש למנות גורם מקצועי ומשמעותי במועצה לניהול ועיסוק במוקד.

מהות הפניות למוקד

חלק גדול מהפניות נוגעות לאיכות הסביבה ותברואה (פינוי פחי אשפה וגזם).

הפניות הנוגעות ליישובים- התושבים מתבקשים לפנות ליישוב והתלונה נסגרת ללא טיפול או מעקב.

הפניות הנוגעות לתחומים שאין למועצה יכולת טיפול- התלונה בחלק מהמקרים מועברת לגורמים חיצוניים ונסגרת ללא טיפול.

פניות החוזרות על עצמן למוקד, למרות דיווח כי הפניות נסגרו, מצריכות בדיקה לגבי סיבת הפנייה החוזרת, וכן האם מדובר באירוע נקודתי או מגמה.

הביקורת מציינת כי, סגירת פניות ללא טיפול, עלולה לגרום לחוסר אמון במערכת המועצתית ולתרעומת.

לדעת הביקורת, יש להגדיר מנגנוני פיקוח ובקרה לבחינת הסיבות לפניות חוזרות.

מהביקורת עולה כי, אין מעקב והתייחסות לפניה חוזרת ולסיבות הנובעות מכך.

הביקורת מציינת כי התושבים אינם רואים במוקד כגורם מידע על המתרחש במועצה או ביישובים. לאור זאת מתקיים ערוץ פנייה ישירה למנהלים/ מנכ"ל/ ראש המועצה.

הביקורת ממליצה לבחון הכפפתו של המוקד למנכ"ל המועצה.

השרות לתושבים ביישובים

מהביקורת עולה כי, פניות התושבים הנוגעות לוועדים המקומיים, אינן מטופלות, התושב מתבקש לפנות ליישוב והתלונה מדווחת כ"טופלה" ונסגרת.

הביקורת ממליצה כי, הנהלת המועצה תבחן את סוגית השירות מועצה- יישובים. ותגדיר יחד עם הנהלות היישובים מדדי שירות.

הביקורת ממליצה כי, המועצה תגדיר רמת השירות מועצה- יישובים:

הנדסה, מים, ביוב, מיסים, גביה, חינוך, תרבות, חוגים, ביטחון ועוד.

מה מחייב את הנהלת היישוב לטפל?

מתי המועצה מתערבת ומחייבת את היישוב לטפל בתקלות?

מהביקורת עולה כי, אמנם קיימת האצלת סמכויות של המועצה ליישובים, אולם אין למועצה כל מידע או מעקב על רמת ואיכות השירות הניתנים לתושבים. כך שישנה שונות גדולה ברמת השירות בין היישובים.

לדעת הביקורת, נדרשת בחינה של הפניות מהתושבים בכל הקשור לרמת ואיכות השירות בוועדים מבלי להתייחס רק למספרן.

המלצות

- ▶ לקבוע מדיניות השירות למוקד.
- ▶ לקבוע מדדים להערכת ביצועי המחלקות ביחס למתן מענה לפניות.
- ▶ לקבוע אמנה לאיכות השירות במועצה וביישובים.
- ▶ לבחון ערוצי תקשורת והעברת מידע לתושבים בהתאם לגילאים ולנגישותם למידע.
- ▶ להכשיר צוות מוקדנים לחרום.
- ▶ לבחון הכנסת מערכת CRM (ניהול קשרי לקוחות) כתפיסת שירות ובקרה.