



11 ביוני 2012

לכבוד
מר יניב קוממי
מכון דו-עת

שלום רב.

הנדון: משוב על פעילותכם- סיכום הערכת השירות בעיריית כפר סבא

הנהלת עיריית כפר סבא הציבה לעצמה כיעד מרכזי לשנת 2012, לקדם את תחום השירות ולהזק את הקשר עם תושבי העיר.

כחלק מתהליך שיפור תחום השירות, פנינו למכון דו-עת, על מנת לבדוק את איכות השירות הניתן באגפי העירייה השונים, לזהות את דפוסי השירות, לבחון את תפיסת השירות וללמוד על הקשר בין התושב לנותן השירות. העבודה כללה שיחות טלפון, ראיונות ותצפיות משתתפות.

עיקרי הממצאים הוצגו בפני מנהלי האגפים והמחלקות בכנס שנתי שעסק בנושא איכות השירות בעירייה.

אבקש להודות לכם על עבודתכם המקצועית, על הצגת הממצאים המרתקת ועל שיתוף פעולתכם ומסירותכם הרבה לתהליך.

העבודה נעשתה לשביעות רצוננו והודות לממצאים שהוצגו בכנס ניתן היה להאיר ולהצביע על האתגרים הניצבים בפנינו בתחום השירות.

בברכה,

דפי הרזש
סמנכ"ל העירייה

העתקים:

יהודה בן חמו-ראש העיר
אשל ארמוני- מנכ"ל העירייה
אושרת גני-גונן- מנהלת משאבי אנוש
שירלי זלצר- מנהלת תחום שירות ובקרה

כפר סבא

