



20 אוקטובר 2020
ב' חשוון תשפ"א
סימוכין 20-118

לכבוד
מר עופר מלכה – מנכ"ל
מר אבנר פלור – סמנכ"ל
מר אפי רוזן – מנהל אגף הרישוי
משרד התחבורה
רח' בנק ישראל 5, ירושלים

באמצעות דוא"ל

שלום רב

הנדון: **מכתב תודה והערכה לגב' שירי שמחוני משרד רישוי אשכול**

1. למשבר הקורונה יש גם יתרונות והיום **קיבלתי שירות מושלם מגב' שירי שמחוני**, שמעולם לא הכרתי קודם, והכל באמצעות דוא"ל ומבלי לבזבז זמן יקר, ללא חיפוש ותשלום עבור חנייה, ללא טרטורים וסבל, ללא בדיקת ביטחון במשרדי הרישוי, הללויה!
2. השירות שהייתי זקוק לו - שינוי ייעוד של רכב 47737301 ממדברי לפרטי, כדי למכור אותו בגלל המשבר החמור בענף התיירות, רכב בבעלות תאגיד תיירות.
3. **גב' שירי שמחוני הינה בעלת מודעת שירות מצוינת, דיברה איתי באופן ברור והבינה שאני קצת מוגבל - סובל מכאבי ראש חזקים בגלל שבץ שקיבלתי במשרדי מע"מ פתח תקווה בעת שקיבלתי שירות גרוע ביותר.**
4. **גב' שירי שמחוני תוך כדי השיחה שלחה לי מייל כדי שנוכל להתכתב ולשלוח את המסמכים הנדרשים וכדי לחסוך בדיבורים.** סה"כ היינו בטלפון דקות בודדות.
5. התור שקבעתי במוקד 5678 * , לצערי שירות גרוע ביותר ומסורבל בזבזתי יותר משעה כדי לקבל תור. התור נקבע לשעה 8.10 וקיבלתי טלפון מגב' שירי שמחוני בשעה 8.20.
6. למרות שגב' שירי שמחוני מעולם לא ביצעה את הנוהל הזה, היא איתרה מייד את הנוהל החדש שכתבה גב' קטי מוראלי, נוהל יעיל וחסוך משאבים. גב' שמחוני למדה בזריזות איך מבצעים את הנוהל, ובשעה 09.30 התקשרה אליי והודיעה לי כי שינוי הייעוד טופל וכי אני יכול לבצע העברת בעלות. אח"כ לפי בקשתי היא שלחה לי במייל העתק מרישיון הרכב.
7. רצוי מייד בסיום הפעולה לשלוח במייל חוזר את רישיון הרכב.
8. **הגיעו ימות המשיח לא צריך לבזבז יום עבודה - לנסוע למצוא חנייה, להמתין בתור, לעבור ביקורת ביטחון גב' שירי שמחוני הוכיחה לי כי במשרד התחבורה יש עובדים מסורים יעילים שאכפת להם מהאזרח הקטן.**
9. **כמובן תודה רבה גם לאגף הרישוי שהצליח סוף סוף להתקדם לעבודה באמצעות דוא"ל וכולי תקווה שזה יתפתח לשירות מקוון ובכך יחסכו משאבים ומיליוני שעות עבודה בשנה, בעיקר לאזרחים שמטורטרים בהגעה פיזית למשרדי הרישוי, אך גם למשרד התחבורה, וייחסכו עשרות מיליוני שקלים באולמת קבלה, שירותי דלפק, ביטחון, תחזוקה ועוד ועוד.**
10. עקב אכילס של כל התהליך היה כאמור נושא המוקד וקביעת תור. לקח לי יותר זמן לקבוע את התור מאשר לקבל את השירות הנדרש.

תודה רבה לגב' שירי שמחוני (ולאגף הרישוי)

מוטי בר-נס יו"ר

העתקים: נציב שירות המדינה
משרד מבקר המדינה