



15 דצמבר 2020  
כ"ט כסלו תשפ"א  
סימוכין 20-131

לכבוד  
מר עופר מלכה – מנכ"ל, מר אבנר פלור – סמנכ"ל  
מר אפי רוזן – מנהל, גב' קטי מורלי – מנהלת תחום תיאום - אגף הרישוי  
מר יוסי נזרי – מנהל משרד רישוי מחוזי ירושלים  
משרד התחבורה

באמצעות דוא"ל

שלום רב

הנדון: מכתב תודה והערכה לגב' הילה הובל משרד רישוי מחוזי – ירושלים

1. בשמחה רבה אני כותב מכתב תודה והערכה זה לאחר שהייתה לי חוויה חד פעמית של פעם בעשרות שנים של קבלת שירות ממשרד התחבורה, שירות מקצועי יעיל ונדיר של גב' הילה הובל ממשרד הרישוי המחוזי בירושלים.
2. באופן כללי יש לי ביקורת קשה נגד השירות הגרוע של משרדי הרישוי שגורם סבל רב לכל עם ישראל, זמן ההמתנה הארוך - לפחות שבוע עד שמקבלים תור, אי מתן מענה, חוסר מקצועיות ועוד ועוד. אבל מידי פעם אני פוגש עובד של משרד התחבורה שעושה עבודה נהדרת ואני כותב על כך. אבל היום זה היה משהו שמעולם לא הכרתי, משהו מיוחד!
3. התבקשתי ע"י 3 חברים באגודת אשכול לטפל עבורם בשינויי ייעוד מרכב סיור למדברי, מרכב מדברי לפרטי, ומרכב פרטי למדברי וזאת לאחר שלא זכו לשירות ממשרדי הרישוי מסיבות שונות ומשונות, ולמרות שציינתי אותם בכל האישורים והטפסים הנדרשים. משרד הרישוי המחוזי בחיפה הפקידה סירבה לענות ולהזדהות והסכימה לקבל מסמכים רק בפקס, ולמרות שהפקס נשלח החבר לא קיבל כל תשובה. שני משרדי רישוי נוספים הפקידות לא הזדהו ולא הבינו מה זה שינוי ייעוד. בליבי כבר אמרתי אומר לכתוב תלונות למבקר המדינה אבל השירות של גב' הילה הובל השכיח ממני את כל הייסורים שעברתי עם חבריי.
4. לפני שבוע קבעתי תור לשעה 8 בבוקר היום, וגב' הילה הובל התקשרה אליי לטלפון הנייד, הזדהתה בשמה ומשרד הרישוי ממנה היא פועלת. מייד כשהבינה שקו הטלפון הנייד עם קליטה גרועה טרחה לחזור אליי לטלפון קווי.
5. אח"כ כשהסברתי לה את בקשותיי, נתנה לי את המייל שלה, ווידאה שרשמתי אותו ללא שגיאות. אח"כ בהנחייתה העברתי לה את כל הטפסים הנדרשים בתצורת PDF, גב' הילה הובל התקשרה אליי במייל ושאלה מדוע אני מתעכב והסברתי כי הכנתי בתוצרת JPG ולוקח לי זמן להכין בתצורת PDF, העברתי מסמכים לכל רכב בנפרד והשלמתי את העברת המסמכים לרכב האחרון בשעה 9:05. בשעה 9:10 קיבלתי 3 רישיונות כלי רכב לאחר שטופלו לפי הבקשות שלי בצורה מושלמת.
6. גב' הילה הובל נתנה לי שירות מקצועי ויעיל מאין כמוהו! במהלך 25 שנים שאני נדרש לשירות ממשרד התחבורה בכלל, ובמיוחד ב-10 שנים אחרונות שאני מנהל 44 משרדי הסעות ונותן שירות לכאלף חברי אגודת אשכול בעלי רכב סיור ורכב מדברי, אני ממש לא מרוצה מהשירות של משרד התחבורה בכלל ומאגף הרישוי בפרט, אבל היום הייתה לי חוויה מתקנת של עובדת מסורה מקצועית ויעילה בצורה ממש מושלמת שנתנה לי תקווה לעתיד טוב יותר.

**תודה רבה מכל הלב לגב' הילה הובל**

מוטי בר-נס יו"ר

העתקים: נציב שירות המדינה, משרד מבקר המדינה  
גב' הילה הובל  
ועד אגודת אשכול