



ועדה לאיכות השירות

ט"ז כסלו, תשפ"ה
17 דצמבר, 2024
סימוכין: 2024-103-1185

דוח משיבה מספר 1 של הוועדה לאיכות השירות שהתקיימה ביום שני, י"ז בחשון תשפ"ה (18.11.24)

השתתפו:	גב' יעל ענתבי	משנה לראש העיר, יו"ר הוועדה
	מר אדיר שוורץ	סגן ראש העיר (מ"מ מרים סלע, חברת הנהלה
	מר אריאל גולן	חבר הנהלה

לא השתתפו:	מר חיים כהן	סגן ראש העיר
	גב' חגית משה	סגנית ראש העיר
	מר אלחנן מנחם גרוסבויס	משנה לראש העיר
	מר דוד בלומנשטוק	חבר הנהלה
	מר דוד זוהר	חבר הנהלה
	מר צביקה אסולין	חבר הנהלה
	גב' לורה ורטון	חברת הנהלה
	מר מיכאל הלברשטאם	חבר הנהלה
	גב' רונית אחדות חודז'ייב	חברת הנהלה
	מר חיים אפשטיין	חבר הנהלה

נכחו:	מר אריה קינג	סגן ראש העיר
	גב' איילת ששון	מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	גב' סימה סיני	מנהל הראשות לאיכות השירות, אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	גב' רחלי נבנצל	ממונה על הובלת גיבוש מדיניות עירונית, אגף מדיניות ותכנון אסטרטגי
	מר יוסף פחימה	ממונה על המוקד העירוני
	גב' פולינה ברונפמן	מנהל מחלקה בכירה לבקרת שירות, אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	גב' חגית בצלאל	רפרנטית בכירה לתכנון אסטרטגי, אגף מדיניות ותכנון אסטרטגי
	עו"ד דני ליבמן	משנה ליועץ המשפטי לנושאים מיוחדים

מזכיר הוועדה: ישראל בלנקו

ועדה לאיכות השירות

Service Quality Committee | لجنة جودة الخدمة

כיכר ספרא 1, ירושלים 9100707 | טל: 02-6295723 פקס: 02-6297153

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il



ועדה לאיכות השירות

על סדר היום נדונו הנושאים הבאים:

1. **דברי פתיחה - גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה**
גב' ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה, פתחה את הישיבה וברכה את הנוכחים.
גב' ענתבי, הביעה שביעות רצון מאיכות השירות שמספקת העירייה. עם זאת, ציינה כי יש לתת דגש על מקרים הנופלים בין הכיסאות. בנוסף, הועלו נושאים כמו עיכובים בטיפול בבקשות להיטל השבחה ותופעה של סגירת פניות במוקד 106 ללא טיפול מלא בבעיה.
2. **סקירה משפטית של תפקיד הוועדה - עו"ד דני ליבמן, משנה ליועץ המשפטי לנושאים מיוחדים, היועץ המשפטי לוועדה**
הוצגה סקירה ע"י עו"ד דני ליבמן בנוגע לוועדה, בין היתר לתפקיד הוועדה הרכבה, סמכויות וסדרי עבודתה.
לפתיחת הוועדה הוחלט כי הקוורום יהיה כדלקמן:
בפתיחה – נוכחות יו"ר הוועדה ושלושה מהחברים הנוספים לפחות.
לאחר 15 דקות – יו"ר הוועדה ושני חברי ועדה נוספים.
3. **היכרות עם יחידות האגף לשירות עירוני וחווית לקוח, ופועלו בעירייה - גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח**
גב' ששון, הציגה את פעילות האגף לשירות עירוני וחווית לקוח, כאשר הדגש הינו על מתן שירות איכותי ומהיר, המתמקד בצרכים השונים של תושבי העיר.
בנוסף, ציינה כי העירייה מציעה מגוון ערוצי שירות, הכוללים מוקדים טלפוניים, צ'אטים ושירותים פרונטליים. מרכזי שירות פרונטליים פועלים גם כן במזרח העיר בשכונות אבו-תור.
גב' ששון הדגישה כי מדיניות האגף היא הרחבת ערוצי השירות לאזרח ולא צמצום.
4. **תפיסת השירות ודגשים לשנת 2025 - גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח**
גב' ששון הציגה כי ישנן תוכניות עתידיות הכוללות פישוט וייעול של תהליכים מורכבים, לצד שיפור מתמיד של חווית האזרח והשירותים הניתנים על ידי העירייה.
קיימות תוכניות ליישום שירותים כגון שירות Whatsapp שעתיד להיכנס כשירות לתושב ולהקל על התושבים ולסייע בנגישות.
5. **שיפור השירות המקוון ע"י הטמעת טכנולוגיה ודיגיטציה בשירותים מקוונים - גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח**
גב' ששון, הציגה את הכלים הטכנולוגיים השונים בשירותים המקוונים בהם האגף עושה שימוש. הכלים הטכנולוגיים כוללים בינה מלאכותית, שירותים אוטומטיים הזמינים 24/7 ושילוב של מערכות CRM לניהול תיקים ולתיעוד פניות.

ועדה לאיכות השירות

لجنة جودة الخدمة | Service Quality Committee

כיכר ספרא 1, ירושלים 9100707 | טל: 02-6295723 פקס: 02-6297153

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il



ועדה לאיכות השירות

6. סיכום - גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה

בסיום הישיבה, יו"ר הוועדה, גב' ענתבי ביקשה לקיים סיור בשיתוף חברי הוועדה במרכז השירות הנמצא בשכונת אבו-תור.

גב' ענתבי מציעה לעודד את עובדי העירייה להציע הצעות ייעול על מנת לקדם את שיפור השירות. תתקיים ישיבה משותפת בין הגורמים השונים בעירייה, במטרה לדון בנושא, בשיטה ובאופן היישום שלהן.

בנוסף, כדי לשפר את השירות ביקשה ענתבי מהדרג המקצועי לבדוק אפשרות של הקלה באפשרויות התשלומים דרך האתר.

גב' ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם לדיון.

תמליל הישיבה מצ"ב והוא מהווה חלק בלתי נפרד מהדו"ח.

בברכה,

יעל ענתבי
משנה לראש העיר
יו"ר הוועדה

ועדה לאיכות השירות

لجنة جودة الخدمة | Service Quality Committee

כיכר ספרא 1, ירושלים 9100707 | טל: 02-6295723 פקס: 02-6297153

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il



ועדת איכות השירות – תמליל

מספר הוועדה : 1

מקום ההתכנסות : אולם הנהלה 2

תאריך הוועדה : י"ז בחשוון תשפ"ה (18.11.2024)

מזכיר הוועדה בדיון : ישראל בלנקו

שעת תחילת הוועדה : 16:07

שעות סיום הוועדה : 17:08

התמליל נכתב ע"י חברת גולד וורק בע"מ ולא עבר בדיקה או הגהה ע"י גורם כל שהוא בעיריית
ירושלים

עיריית ירושלים וחברת גולד וורק בע"מ עושים כל שביכולתם על מנת לייצר תמליל איכותי ובעל
ערך. עם זאת מודגש כי קריאה בתמליל צריכה להיעשות באופן מושכל תוך הבנה שיתכנו טעויות
ו/או השמטות מסיבות אובייקטיביות שונות.



גולד וורק תמלול והקלטה

גולד-וורק ת M ג ו R ים

יעל ענתבי:

אחר הצהרים טובים, תודה לחבריי, סגן ראש העיר אדיר, סגן ראש העיר אריה וסגן ראש העיר אריאל גולן.

אריאל גולן:

תודה רבה על המינוי, תודה רבה על המינוי לסגן ראש העיר.

יעל ענתבי:

תהיה בקרוב.

אריאל גולן:

על חשבון מי? תגידי. אל תגידי על חשבון אריה.

יעל ענתבי:

אנחנו נוודא את הדברים. איכות השירות בעירייה, סך הכל אני רוצה להגיד לכם שתושבים שאני נמצאת איתם בקשר מאוד מרוצים מהשירות בעירייה בסך הכל. מדברים על פגר של חתול, ישר מפנים. מדברים על זה, יש יש היענות מיידית ברוב המקרים. הבעיה היא שאתה

אריאל גולן:

זה קבוצה יכול להיות שהם נכנסים לבית כנסת.

יעל ענתבי:

הבעיה בשירות, כמובן שמי שעומד בחזית של השרות הזה, הפנים של העירייה זה מוקד 106 בדרך כלל שעושה את עבודתו נאמנה וגם במידע וגם בהיענות לבקשות התושבים. הבעיה היא במקרים שנופלים בין הכיסאות ושם התושבים עומדים חסרי אונים בא' וגם חסרי עונים בע'. אני אתן לכם דוגמה מהשבוע, השבוע פנתה אליי חברה, היא לא גרה בירושלים, היא קיבלה דו"ח חניה, היא מסתכלת, המספר על הרכב זה לא המספר שלה. זאת אומרת לפני שהיא הסתכלה היא אמרה דו"ח חניה, דו"ח חניה, צריך לשלם, כן? זה היה איזה 750 שקל, חניה על המדרכה.

אריאל גולן:

זה קפץ בחמש מאות

יעל ענתבי:

כנראה שזה קפץ. אבל כשהיא קיבלה זה היה 750 ואז היא אומרת, רגע, הייתי בירושלים באותו יום? מנסה לבדוק, אנחנו החברות והחברים מנסים לבדוק, לא זוכרים, מסתכלים בוואטסאפ היא לא הייתה. ואז היא מסתכלת על התמונה ששלחו לה, התמונה מאוד מטושטשת, אבל מבעד לתמונה

ראתה שהמספר הוא לא אותו מספר, יש איזה שינוי באיזה ספרה או משהו כזה. מסתכלת קצת יותר טוב, מנסה לבדוק, הרכב הוא לא רכב, כתוב שהרכב חונה על המדרכה ומהתמונה רואים בוודאות למרות הטשטוש שהרכב לא חונה על המדרכה שזה חניה רגילה. ואז אמרתי לה, יש איזה מספר משהו וזה, היא התקשרה באמת למספר ואמרו לה את צודקת, זה לא הרכב שלך, הדו"ח יבוטל. אז קודם כל נתנו לה מענה הגיוני וטוב אחרי הטעות. ושאלתי רגע את עצמי למה למה קרתה הטעות הזו? היום ראיתי את, היה בוויי נט ידיעה על כך שפקח נתפס שעשירות דוחות

סימה סיני:

מאות, 600 דו"חות

יעל ענתבי:

מאות דו"חות אולי שהוא הוציא סתם, כי חלק מהעבודה שלו זה לתת דו"חות והוא רצה להראות כמה שהוא יעיל וטוב ונתן דו"חות, שזה דבר שכל כך מקלקל לנו את פני העירייה.

אריה קינג:

הוא עדיין הוא בעירייה, זה הבעיה.

יעל ענתבי:

הוא עדין עובד בעירייה?

אריה קינג:

כן. אני יודע

יעל ענתבי:

אני לא יודעת מי הפקח אבל וכתוב שלפני כמה זמן נעצרה פקחית שגם נתנה דו"חות שלא על סמך מה שהיא ראתה. אני חושבת שכאן צריך לעשות איזה בדיקה נוספת על הדו"חות שהפקחים נותנים, אולי לתת יותר. אני יודעת שיש איזה מדגם כלשהו אבל אולי לעשות איזה מדגם כלשהו יותר רחב, כי זה לא ייתכן שאלה יהיו הפנים של העירייה. לפי דעתי זה פשוט גובל בחרפה. נושא שני, נושא איכות השירות, זה היטל השבחה. פונים אליי גם תושבים, גם עורכי דין שאומרים היטל השבחה תוך איקס זמן אנחנו אמורים לקבל תשובה... ואז פנה אליי מישו רק לאחרונה איזה עורך דין, הוא בדק מה קרה, מסתבר שהעובד שטיפל לו בתיק חלה, אחר כך עזב, וכאילו התיק שהוא טיפל נפל בין הכיסאות. ואני אומרת, עכשיו אמרתי לו, מה אתה מציע? זה איזה עורך דין, אמרתי לו, מה אתה מציע? איך אנחנו נטפל בתיק הזה שנופל בין הכיסאות? הוא אמר לי, אה זה נורא פשוט, שאחת לשבועיים תהיה איזה, משהו באפליקציה של היטל השבחה שתעלה את כל התיקים שעדיין לא נסגרו ועבר זמנם ונראה מה קורה. ואז בבריק אחד אפשר להסתכל על הכל ולראות. אז פתאום חשבתי זה באמת רעיון נהדר שאפשר לשפר. חבל שלא נמצא כאן מישהו גם מהיטל השבחה.

איילת ששון:

ולמה את חושבת שאין להם?

יעל ענתבי:

עובדה שהתיק הזה נפל בין הכיסאות

איילת ששון:

.. יש להם

יעל ענתבי:

שכן יש דבר כזה?

איילת ששון:

כן, ברר.

יעל ענתבי:

אז איך קרה

איילת ששון:

מישהו עדיין צריך להסתכל על זה ולעשות איזשהו

יעל ענתבי:

והוא אומר שזה לא פעם ראשונה שזה קרה לו

איילת ששון:

אחד, זה טיעונים מראים אחרת, מרבית אבל בסוף כולם צריכים לקבל שרות ראוי והולם.

יעל ענתבי:

אז את אומרת שיש את הדבר הזה

איילת ששון:

יש להם תמיד מול עיניהם את כל התיקים, סדר שלהם.

אריאל גולן:

אני יכול להגיד לך שבחמש שנים האחרונות היטל השבחה

אריה קינג:

השתפר.

דוברת:

השתפר פלאים

אריה קינג:

השתפר מאוד כי הוא לקוח מעבודת חוץ של שמאים, השתפר הרבה.

יעל ענתבי:

נכון. השתפר פלאים, הנתונים שלהם

אריאל גולן:

לקבל אישור.. זה עניין של יומיים שלושה

איילת ששון:

יש, עוד הפעם תמיד יש, כמו שיש פקחים שלפעמים עושים את העבודה שלהם לא כמו שצריך, יש גם תיקים שנופלים בין הכיסאות.

סימה סיני:

את מדברת על מקרה קצה, העורך דין הזה הגיע אלי... והוא צודק במאה אחוז.

איילת ששון:

יש כאלה, יש, היום המדדים גם של

אריאל גולן:

פעם היה לנו עשרות פניות בחודש לגבי היטל השבחה.

איילת ששון:

נכון, נכון, היה לנו דיונים אצל ראש העיר כמעט כל, ראש העיר ואצל המנכ"ל על היטל השבחה, על תיקים תקועים, כמעט על זה, עשינו גם המון המון יכולות גם טכנולוגיות לעשות את החיבור בין כל, הרי זה לא רק, לא רק היטל השבחה, את הגבייה

אריאל גולן:

.. אגף שומה .. גביה. מה השם שלך?

איילת ששון:

.. איילת.

אריאל גולן:

איילת מה?

איילת ששון:

ששון. אז אני אומרת בסוף עשינו ויש להם היום דש בורדים שהם רואים בדיוק את הזמנים שלהם, איפה הדברים, יש להם את כל השימות שלהם. בסוף גם יש לפעמים ובואי, בתור מי שהיום גם אחראית על השרות המקוון שלהם, גם מי שנותן מענה טלפוני להיטל השבחה, בסוף לא הכל זה לא הכל שחור או לבן, לפעמים יש גם הרבה אנשים שגם הם שוכחים את עצמם בדרך. אבל יש, יש מקרי קצה וגם בהם אנחנו מטפלים. וכבר אם נסתכל על תוכנית העבודה של שנה הבאה בעולם הדיגיטל של היטל השבחה תמיד יהיה שמה עוד ועוד שיפורים. אנחנו נדבר על זה היום טיפה בקצרה, היום יש את הקללה שכולם מכירים שזה קוראים לזה AI מתחילים להוסיף AI בתהליכים אוטומטים שיבדקו יותר את ה...

יעל ענתבי:

למה קללה?

איילת ששון:

כי כולם היום אומרים AI AI AI. ואז אני אומרת AI AI זה משפט מאוד מאוד יפה אבל אנחנו כבר השנה הזאת משלבים גם יותר בדיקות כדי שלא יפלו תיקים בין גבייה להיטל השבחה, גם שמה יש נפילות לפעמים בין שתי המערכות, הרי זה מערכות. בסוף זה.

אריאל גולן:

נכון, זה קורה עדיין.

איילת ששון:

בדיוק. אז כדי מה שקורה מה שלא יהיה

אריאל גולן:

כשהם גומרים בהפניות זה נופל.

איילת ששון:

בדיוק. גם פה זה ממש ברבעון הראשון יש כבר איפיון וממשק של היטל השבחה ושומה וגבייה. אז אני אומרת, אנחנו גם לא מפסיקים לרגע, זה כמו שהוא אמר ואני שמחה שהוא דווקא אמר את זה כי אני נציגת העירייה, אז כאילו

אריאל גולן:

אני גם נציג ציבור בעירייה

איילת ששון:

אבל אני עובדת עירייה, כאילו אני אומרת הוא נציג ציבור ואני באמת בדרג המקצועי. בסוף אני מאוד שמחה לשמוע את זה גם ממכם כי באמת עשינו פה עבודה מטרופת עם היטל השבחה ויש בין השורות, יש.

יעל ענתבי:

יופי, אז אני שמחה לשמוע

איילת ששון:

עכשיו אנחנו רוצים, אגב לי יש ביומן ישיבה קבוע עם דורון וקרן ג'רסי קוראים לזה.

אריאל גולן:

דרך אגב דורון היה הרבה זמן במילואים גם כן ויש הרבה שבמילואים אז לכן זה קצת היה

איילת ששון:

לא, גם דורון בגבייה אני מדברת על דורון של, כן, גם שמה היה להם מחסור על תיקים שנתקעים, ככה קוראים לישיבה הזאת, תיקים שנתקעים, זה השם שלה.

יעל ענתבי:

טוב אני שמחה לשמוע. הדבר השלישי שרציתי להגיד זה על פניות של תושבים שמגיעות ל-106 ונסגרות. אני יודעת, ולא תמיד הן נסגרות וקרה לי אישית אפילו שאני פניתי בכמה נושאים, חזרו אלי מ-106 התלונה שלך נסגרה. אני רואה בעיניים שלא נסגר. וזה שוב רצון של האגפים לסגור את הפניות כדי שלא יהיה אדום אדום בעיניים. אני יודעת שאתם עושים מדגם ובודקים את

איילת ששון:

מה זה עושים? זה לא מדגם, זה על כולם, זה סקר חם שרץ על כל הפניות ועם פנייה, תושב אומר שהיא לא טופלה היא נפתחת מחדש.

יוסי פחימה:

נפתחת מחדש מהסקר

איילת ששון:

והמפקחים מקבלים על זה התראה. ועוד הפעם אנחנו תמיד אומרים אנחנו עושים הכל אבל תמיד יהיו

יעל ענתבי:

קרה לנו גם לנושא של צבע במעבר חציה שאמרו לנו שהפניה נסגרה ולא נסגרה וחזרנו וחזרנו כמה פעמים.

אריאל גולן:

זה כי יש שני סבבים, עושים פעמיים בשנה ורק פעם ב... עושים חידוש.

יעל ענתבי:

לא, לא, אמרו לנו נצבע, התושב אומר

דוברת:

הם עושים לפי תוכנית עבודה, זה מה שהבנתי.

יעל ענתבי:

אבל כשחוזרים לתושב ואומרים לו נצבע ולא נצבע, יש פה איזה בעיה. כשאומרים לי שמנו עמודים ואני אומרת להם לא שמתם עמודים, ואני רוצה לפתוח שוב את התלונה וחוזרים אלי מיד - אמרנו לך שהתלונה נסגרה, הם לא יודעים יותר טוב ממני כי אני רואה שאין עמודים. אז זה דברים שמדי פעם חוזרים אלי וצריך לראות איך

איילת ששון:

מסכימה. לא, אמרתי, ברור שיש טענות.

יעל ענתבי:

בנושאים האלה אני חשבת שבאמת כדאי לעשות וגם דיברתי עם לשכת ראש העיר שכדאי שנעשה איזה פניה לכל עובדי העירייה מכל האגפים, אולי יש להם איזה הצעות יעול, אולי מתחום העבודה שלהם, ככה אנשים שחושבים מחוץ לקופסה יתנו לנו את ההצעות שלהם וההצעות שהן בנות יישום נוכל ליישם אותם. אנחנו נחשוב ביחד, יחד אתכם, יחד עם ועד העובדים, יחד עם לשכת ראש העיר איך אנחנו נבצע את זה ונספר לכם, נשתף את כולם בעבודה הבאה. אנחנו עכשיו נגיע ל..

דני ליבמן:

כן כמה מילים על

אריאל גולן:

דני ליבמן

יעל ענתבי:

דני ליבמן.

דני ליבמן:

הקדנציה הזו כבר מתקדמת, כבר היו הרבה וועדות אז אני אקצר. יש בעירייה וועדות חובה שהחוק מחייב להקים אותם ויש וועדות רשות שלא חובה להקים אותם וגם הכללים לגביהם יותר גמישים. הוועדה הזאת וועדה לאיכות השרות היא וועדת רשות. יש בעירייה רשות לחוד ושרות אז זה מתאים שתהיה גם וועדה לאיכות השרות. לגבי הפורום, אז יש לי פה רשימה שהוצאתי משיבת המועצה

יעל ענתבי:

31

דני ליבמן:

שאישרה ששניים עשר חברים ולגבי פורום אני רואה שהגיעו פה היום ונשארו שניים שהם חברי וועדה אז אולי נקבע לפחות שהפורום יהיה לפחות שניים. את תדאגי שיהיה עוד אחד חוץ ממך בוועדות ונראה מה יקרה עם זה.

יעל ענתבי:

אוקי בסדר גמור

דני ליבמן:

איזה מינימום של השתתפות, בסדר?

יעל ענתבי:

יופי, תודה. אנחנו נעבור לאיילת. אני באמת אציג כאן את הצוות המקצועי.

ישראל בלנקו:

רגע, אז מה הוחלט בפרוטוקול פשוט ש...

אריאל גולן:

שהפורום של הוועדה בשני חברים

דני ליבמן:

שני חברים אפשר לפתוח

יעל ענתבי:

אפשר לפתוח ואחר כך

דני ליבמן:

אפשר לפתוח וגם להמשיך עם שניים, כי אחרת זה כבר, חבל למלא שניים עשר אנשים אם יהיה פה רק, היושבת ראש תהיה לבד. אז בואו נראה איך זה יילך. אני מאמין שתצליחי לגייס מישהו שיהיה איתך גם, שלא תהיי לבד.

יעל ענתבי:

גוייסת. אני רוצה רגע לתת פשוט את רשות הדיבור לאיילת להציג כאן את נציגי, הנציגים המקצועיים של הוועדה. יש פה את איילת ששון, יש כאן את סימה סיני, יש כאן את פולינה, ויש כאן את יוסי פחימה מ-106. ו...? איילת, בבקשה.

איילת ששון:

אז נעים מאוד. אני איילת ששון, אני מנהלת אגף שרות עירוני.

אריאל גולן:

רגע, הכי חשוב זה רייזר פה.

איילת ששון:

רייזר אניט מכירה אותו, אנחנו מדברים על בסיס יומי, אז למי שלא מכיר אני איילת, איילת ששון, אני מנהלת את אגף שרות עירוני בחוויית לקוח בשנתיים האחרונות. איתי באגף סימה ופולינה, יש איתנו עוד לא מעט אנשים ואנחנו נציג גם כן את תחומי העיסוק של האגף, גם טיפה קצת נתונים על העירייה בעולמות של שרות ושל חוויית לקוח וגם נשאר לכם קצת מקום לאן אנחנו העירייה הולכת לעשות, גם דיברתי על AI על דברים חדשים שהעירייה הולכת לשים את עצמה בנושא של שרות והכל במטרה אחת לתת שרות יותר טוב, יותר מהיר, יותר איכותי. הזמן הוא לא תמיד הקובע, לא רק אדום או באמת האיכות היא, אנחנו רוצים שהיא תהיה איכות טובה ולא תישאר. השותפים שלנו אז הם גם המוקדים, כל המוקדים שיש בעירייה, עם הטלפונים, לא רק אלה שמנוהלים על ידי כל האגפים שיש להם שרות מקוון כזה או אחר או קבלות קהל. אז נלך רגע, באמת רגע על תחומי האחריות של האגף, אז אנחנו גם נראה את זה תכף בנתונים אבל היום מרבית השרות ניתן באופן דיגיטלי. היום העירייה אנחנו כעירייה, באמת כעירייה, בטח כשלטון מקומי, אנחנו נמצאים במצב שמרבית השרותים שלנו הם שרותים דיגטלים. זה לא שלא מקבלים שרות לא טלפונים ולא קבלות

קהל, מקבלים. אבל גם התושבים בוחרים ללכת לצד הדיגיטלי, אנחנו נסתכל על זה תכף, אז יש יחידה אצלי שמטפלת בכל הנושא של דיגיטל, שמטפלת בכל הנושא של השרות המקוון, נותנת תמיכה ופיתוח של כל מערכת הסי.אר.אם העירונית שגם נדבר עליה, יש מוקד שרות אצלם שתומך בתושבים באיך להגיש בקשות ובנוסף לזה גם נותן עוד אקסטרה בעולמות של שרות טיפה כדי לא להעביר את הבן אדם מיד ליד. תכף נסתכל על זה. רב ערוציות מה שאתם מכירים צ'טים, בוטים, כל הדברים האלה, אנחנו בדיוק בימים האלה עוברים לכלי יותר חדש שיאפשר גם וואטסאפ לעירייה, אני מקווה שלקראת, הנה השותף שלנו פה מצד שמאל לקראת, אני מקווה, סוף הרבעון הראשון יהיה וואטסאפ לעיריית ירושלים שזה גם בשורה גם לעירייה ובאמת אנחנו לקח לנו זמן להביא וואטסאפ לעירייה, לא כי קשה להביא וואטסאפ אלא כי רצינו באמת לעבוד עם המוקד על הקטע של האיכות. לא חוכמה להגיד יש לעיריית ירושלים מספר וואטסאפ וכולם יתחילו לדבר ותחכה שלוש שעות עד שמישהו יענה לך בוואטסאפ, אלא כדי שגם המוקד יוכל לתת מענה טוב, הטכנולוגיה תיתן מענה טוב.

יעל ענתבי:

כאשר בהתחלה יהיה בוטים שנותנים תשובות גנריות.

איילת ששון:

יהיה בוטים, אבל גם בסוף יהיה נציג אם תרצי לדבר ולכן הם צריכים להיות ערוכים לזה גם מבחינה של כוח אדם. אנחנו מאמינים שוואטסאפ ישנה את כללי המשחק בעירייה, אנשים גם רגילים שהוא עובד מהר. אנחנו מקווים שבסוף הרבעון הראשון של השנה הזאת כבר יהיה למוקד העירוני וואטסאפ לאט לאט ונכניס לשאר העירייה, זה וואטסאפ מנוהל, הכל מתועד, נרשם בתיק הלקוח של התושב, לא סתם זרוק איפשהו, אז באמת זה עולם של דיגיטל וחדשנות וכל הדברים האלה נמצא באמת בעולם הזה.

אריאל גולן:

במקביל אתם משאירים אפשרויות לציבור של הקשישים?

איילת ששון:

תמיד תמיד העירייה החליטה מאז שאני מכירה את הדיגיטל, בסדר? אני באתי לפני זה מעולמות של יחידת הדיגיטל והיום לאגף, לא סוגרים ערוצים אלא רק מרחיבים אותם. נותנים לך אפשרות

אריאל גולן:

לא סגרו את הפקסים

איילת ששון:

אבל יש בהרה מקומות שיש פקסים. אבל אני רוצה להגיד לך, אני רוצה להגיד לך שפקס זה שרות פחות טוב, נקודה.

אריאל גולן:

כי הדפים נעלמים.

איילת ששון:

בדיוק. נעלמים, לא מנוהלים, לא יודעים איפה הם, למה הם, איך הם. פקס הוא שרות ב... אבל יש לנו מרכזי שירות, נכון שאפשר לבוא ולהיעזר בהם, גם כאן בעירייה בבניין אחד, גם באבו טור במזרח ירושלים. אנחנו עובדים המון עם רשות הצעירים להנגיש לסטודנטים. חרדים, אתם יודעים טוב מאוד היו בכוללים, השנה היינו בשכונות החרדיות לקראת ההנחה מטעמי הכנסה. אנחנו אומרים אנחנו נבוא, הרצון שלנו זה כן שהפניות יהיו מנוהלות, לא מהיבט, מהיבט שזה נכון יותר, פשוט אפשר לעקוב אחריהם, אפשר לדעת איפה, מה נופל בין השורות. על דף נייר אי אפשר לעקוב, מאוד קשה. אז זה לא שאין פקסים, יש בחלק מהמקומות שיש, יש גם דפי עירייה, יש תיבה פה בארנונה.

אריאל גולן:

לא יודע למי יש פקס בבית עדיין.

איילת ששון:

לאבא שלי יש, כן, יש לו פקס, אבא שלי, האנקדוטה הכי מהר הוא רצה לכתוב מכתב תודה לרוקחת בבית מרקחת, הוא בן 85, אז הוא השתמש ב-AI, שאפו, אבל שלח לה את זה בפקס. אמרתי לו לקחת את הקצה של הטכנולוגיה לקצה אחד, אבל בסדר. יש לנו את כל עולם של באמת של איכות השרות, מדידה ובקרה, הנה יושבת פה פולינה, עושה פה המון המון עבודה על מדידה ובקרה, על דו"חות, על נתונים, הדרכות ושרות לעובדים, יש יחידה אצל סימה שמטפלת בכל הנושא של הדרכות לשרות לעובדים כדי באמת להכשיר את העובדים, פניות ציבור. יש לנו מרכזי שרות פרונטלים גם באבו טור, אתם מכירים את אבו טור במזרח ירושלים, גם מה שאתם נכנסים לכיכר ספרא בצד שמאל כל השרות המקוון.

יעל ענתבי:

אנחנו נשמח לעשות שם סיור באבו טור לכל חברי הוועדה.

אריאל גולן:

אני לא שמעתי שיש דבר כזה.

יעל ענתבי:

כן, זה משהו שנשמע לי מאוד, גם אני לא הייתי

איילת ששון:

אז גם אבו טור, גם כאן פה יש וגם את כל מה שאמרתי כוללים והדברים האלה שהם זמניים גם אצל סימה יש בחורה שמטפלת

אריאל גולן:

יש גם באוניברסיטאות

איילת ששון:

כל דבר שהוא באמת מרכזי שרות פרונטלים, גם אם הם פיזים, בסדר? וקבועים, יש פה עמדות

אריאל גולן:

גם שנה זה ימשך, זאת אומרת

איילת ששון:

אגב שני הפרויקטים, גם של הכוללים וגם של הזה לא היו הצלחה. אנחנו צריכים לחשוב רגע לראות איך אנחנו מביאים אותם להצלחה, בסדר? אנחנו צריכים לעשות מחשבה מחדש. לא רק זה, אבל זה לא לדיון כאן. היה, צריך לחשוב איך אנחנו גורמים לזה להצליח, לא רק להגיד עשינו, אנחנו לא רק בקטע של הנה באנו, אנחנו גם בקטע שאנחנו רוצים שזה גם יצליח, לא רק להגיד אבו טור מצליח.

חגית בצלאל:

לא הגיעו אנשים פשוט?

איילת ששון:

לא הגיעו, בדיוק, לא היו מוכנים ואז הבקשות לא נקלטו כמו שצריך, ואז הבן אדם נפגע. אנחנו רוצים שבן אדם לא יפגע. צריך לחשוב איך אנחנו עושים את זה חכם. אנחנו כן בעד. אני אמרתי אנחנו לא רוצים דפי נייר, לא כי אנחנו רעים אלא כי ובהנחה מטעמי הכנסה לא מעקלים חשבון למי שגם אפילו יש לו בקשה שממתינה לטיפול. איך נדע אם ממתינה אם היא בדף נייר? ולכן המטרה שלנו זה שכל הבקשות של ההגשה והנחה מעבודה מהכנסה יהיו מקוונות כי אז המערכת יודעת עליהם ואז היא גם אם אפילו עוד לא, כמו בערעור על דו"ח חניה, כשמגישים ערעור לדו"ח חניה באותו רגע נעצרת האכיפה, באותו שנייה. ולכן גם אם יקח שבעה חודשים ושמונה חודשים אז אפשר להגיד לבן אדם אנחנו עדיין איתך, אבל אף אחד לא יאכופ אותנו. לכן אנחנו רוצים כמה שפחות להימנע מדפי נייר וזה העבודה שלנו להגיע לציבור. המבוגרים, המזרח ירושלים, החרדים, כל מי שצריך אותנו אנחנו נגיע, רק צריך עכשיו שזה יצליח. יש אצלנו בייבי מאוד מאוד חמוד וקטן שהוא גם נותן איזשהו משהו שהוא כייפי לתושבים וזה משהו שהוא באמת טיפה שונה זה באמת מועדון

ירושלמים. אז אני מקווה שאתם מכירים אותו, הוא עשה קפיצה מאוד גדולה בשנים האחרונות, הוא כבר כמעט על מאתיים ומשהו אלף חברי מועדון, הוא עובד יפה, הוא עושה תהודה בחוץ, הוא מאוד מאוד

יעל ענתבי:

כמה חברים? 200 אלף?

איילת ששון:

200, לדעתי הוא עבר כבר את ה-200, מגיל 14 יש הרבה הטבות, חלקם עירוניות, יש לו שתי מטרות בעיקר, מטרה אחת לתת מועדון באמת לתושבי העיר לייצר להם איזה ערך. דבר שני, לעודד עסקים ולכן קידום עסקים היא חלק מתוך המועדון הזה. ה... זה כבר עכשיו נקבע כבר פגישה חדשה גם עם מנהל האגף החדש, ממש לעודד את העסקים המקומיים שלנו, אם זה אפילו בורקס חיים ובשכונות ובמקומות כאלה ממש ויצרנו פלטפורמה שיהיה להם קל מעבר לעולמות התרבותיים. אנחנו לא נגד פוקס וקסטרו, אבל אנחנו רוצים באמת שהעסקים הירושלמים יהנו ובאמת יש פה עולם גדול גם הוא. הדבר האחרון, זה באמת כל הערוצים הדיגיטלים למדיה ולשיווק, אז יש את האתר העירייה שהוא הכי גדול כאילו הוא הלב ושמה בעצם יש את כל הנושא של שיווק, ופרסום, וגרפיקה, אז זה הזרוע הבאמת הבאה. אם נסתכל רגע באמת על הדגשים של האגף אז בראש וראשונה זה באמת לקדם את השרות, להבין את הצרכים של התושב, להיות בשרות יוזם שזה באמת כבר הדברים היותר, היותר קצת כבר מעבר, לא לחכות שיגיע הדו"ח אלא לנסות לראות שאנחנו מגיעים לבן אדם לפני.

אריאל גולן:

יש לי שאלה, לפני שנתיים היה זמין באתר של העירייה ספר טלפונים של עובדי העירייה. היום זה כבר לא זמין.

איילת ששון:

נכון.

אריאל גולן:

למה?

איילת ששון:

אחד, זה לא שירותי, אתה לא רוצה, אמיתי, בסוף מתקשרים לעמדות של אנשים שלא נמצאים שם עכשיו, נכון? אתה לא נמצא. אין מענים.

אריאל גולן:

מיילים לפחות, שיהיו מיילים.

איילת ששון:

מיילים, אגב מי שרוצה להיות עם מייל שלו, יש מייל. אבל עוד הפעם בסוף

יעל ענתבי:

היום נורא פשוט, אומרים את השם

אריאל גולן:

אתה רוצה עכשיו אתה רוצה ספר טלפונים של אחד, תושב רוצה לפנות לפקיד מסוים.

איילת ששון:

למה? הוא צריך את המחלקה שנתנה לו את השרות, הוא לא צריך את הבן אדם. מחר אני לא פה.

אריאל גולן:

לפעמים זה הבן אדם.

איילת ששון:

אבל פה זה הבעיה, פה הבעיה. הבן אדם לא נותן שרות, העירייה נותנת שרות והמחלקה נותנת את השרות ואגף שומה וגבייה נותן שירות ולא שלומית באגף שומה וגבייה, ובסוף אתה צריך להגיע למקום שנותן את השרות, ואני צריכה לדעת לתת, כמו שאתה לא מבקש מוקדן מסוים, אתה מגיע למוקד 106 וכל מוקדן יודע לתת את אותו שרות בדיוק אחד, אחד על אחד. מחר אם יוסי לא נמצא, יוסי הוא מנהל המוקד, אבל אם אחד הנציגים של המוקד לא נמצאים אז נציג אחר אין לו שום בעיה, פותח, רואה את הכל מול העיניים. זה לא נכון. ועכשיו, רגע, זה הדבר השרותי בזה, זה לא נכון. דבר שני זה מתחיל להיווצר לא טוב, הנה הוא לא עונה, איזה חוצפן. אנחנו עכשיו פה, מישו מתקשר אלי למשרד, הנה היא לא עונה, הנה מה, כל היום לא נמצאת. זה לא נשמע טוב.

אריאל גולן:

לכן אני אומר אולי מיילים לפחות.

איילת ששון:

יש את כל היחידות שמקבלות שרות יש טלפונים, יש מיילים, יש פניות ישירות.

אריאל גולן:

לא, אבל טלפונים, שוב פעם, את אומרת לא עונים תמיד. אני רוצה להתקשר להיטל השבחה

איילת ששון:

יש להם מוקד. היטל השבחה אנחנו היום המוקד שלה. אז לשם צריך ללכת למקומות שמקבלים את השיחות שתמיד יש מענה מאוד מסודר ואין דבר כזה שאין. אם יש יכולת לתת מענה אז גם נותנים, ואם לא משאירים לפחות הודעה. בהיטל השבחה מה שאנחנו לא מצליחים לענות גם בחינוך נשאר הודעה לאנשי היטל השבחה תחזרו אל מאיר, תחזרו אל יעל, והם חוזרים ועוקבים אחרי זה שגם הם חוזרים. אם לא, זה לא הדרך, להתחיל לתת טלפונים של כל העובדים

אריאל גולן:

אגף תרבות, סתם, אגף תרבות, אתה מתחיל תהליך עם איזשהו מנהל אגף או מנהל מחלקה

איילת ששון:

אבל מנהלי אגפים יהיה שם, בסדר? מנהל אגפים יש, חברי הנהלה יש, חברי מועצה יש.

אריאל גולן:

כי אנחנו היחידים.

איילת ששון:

לא, גם כל הלשכות של כל, ראשי מנהלים יש, גם שלי יש, בסדר? יש לא מעט.

אריאל גולן:

בספר טלפונים, זאת אומרת או שאצלכם

איילת ששון:

במשרד, כן, של מי שמקבל את השיחות. אני אישית גם לא שם. זה מייצר, תבינו, זה מייצר לא טוב. זה מייצר אשלייה. היום תיכנסו

יוסי פחימה:

לא פעם קיבלתי תלונה שאגף מסוים לא עונה. ושתחקרנו את האירוע גילינו שהם ניסו להגיע לאיזה פקיד במשרד שהוא בכלל עכשיו בחל"ת, סתם לצורך העניין, ועכשיו מה, זה פוגע גם בשם של כל האגף, כי הם לא אומרים דוד לא עונה לי, אומרים שהאגף לא ענה לי. ופה לכן ה..

איילת ששון:

אנחנו מנסים ליצור פתרונות שהם פתרונות שיענו לך ואם לא ענו לך אז שידאגו גם שיחזרו אליך ושיהיה מעקב אחרי זה, אנחנו עושים את זה היום בלא מעט יחידות בתקווה שנוכל להמשיך את זה הלאה לתוך כל העירייה. זה המטרה בסוף כאילו לא סתם לחפש את, גם אנשים עוברים במכרזים, בסדר?

יעל ענתבי:

טוב הבנו בואו נתקדם.

איילת ששון:

אז בואו נתקדם טיפה יותר מהר, אז באמת פתרונות טכנולוגיים, אנחנו רוצים הרבה, באמת מקדמים את כל השרות העצמי, אנשים מאוד אוהבים את זה, שיתופי פעולה עם כל האגפים יש לנו, אין דבר כזה, אנחנו בסוף אנחנו לא נותנים שום, אנחנו איכות השרות או אגף שרות לא נותן, לא אנחנו נותנים את השרות, בסוף האגפים נותנים במרבית המקרים ולכן השיתוף פעולה, הנה יושב פה אחד השותפים היותר גדולים שלנו באמת המוקד העירוני, ובאמת אם לא היה שיתוף פעולה בינינו אז דברים היו נראים אחרת. ודיברנו גם על ... אנשים מאוד חשוב, לחבק את העובדים, לתת להם גאווה יחידה, אנחנו נותני שרות ובאמת לתת להם, לתת שרות זה צריך להיות משהו שכולנו הולכים עם גאווה וזה באמת העבודה שאנחנו עובדים באמת על ההון האנושי. אם נסתכל רגע על הדגשים אז באמת קודם כל לראות את התושב במרכז, בלב, שקיפות, אנחנו, הכל כמעט פתוח, רב ערוציות דיברנו, סטנדרט של שרות, אס.אל.איי לכל, שיהיה אס.אל.איי מאוד מאוד ברור לכולם שנוכל למדוד אותו, נוכל לראות, נוכל לשפר אותו גם שצריך. יעילות ופשטות אנחנו מאוד מאוד רוצים ללכת לזה, שם זה לא תמיד קל, יש פה שרותים מאוד מסובכים וליעילות ופשטות זה קצת קשוח אבל אנחנו מנסים ובאמת מקצועיות. בסוף זה אירוע. אז באמת דיברנו רגע על... חברות בטאבו, אז באמת איך עוברים משרות לחוויית לקוח, הרי בסוף השרות לפעמים ניתן לא רק על ידי בן אדם אחד אלא הוא עובר תחנות ולפעמים התחנות האלה לא קשורות אליך אבל זה יכול להעכיר על כל השרות. אני תמיד אומרת אם יצאתי פה מהחניון ונתקעתי והיה לי איזה בן אדם כזה שצעק עליי שהוא נתקע פה בחניון אחרי שהוא היה פה בחניון של עדן, אתם יודעים, עדן מפעילה אותו, והוא אמר זה הרס לי את כל השרות, קיבלתי יופי של שרות באגף שומה וגבייה אבל הייתי תקוע ארבעים דקות בחניון ועד שבא, וזה עצבן וזה הרס לי את כל החוויה. באמת המטרה שלנו זה באמת לראות איך אנחנו רואים את כל נקודות המגע של התושב ואת כל הרצף, ואיך תמיד שומרים אותו והופכים אותו, גם אם הוא מגיע קצת זועף אז להפוך אותו בסוף לירוק ולדאוג שהוא תמיד יהיה ירוק, לא פשוט. כל אחד עסוק בעולם שלו. אנשים לא מסתכלים לצדדים להבין מה הוא עבר לפני שהוא הגיע אלי ומה עוד יש לו לעבור. אנחנו מכירים את זה היטב ברישוי ובנייה מקוון, מלא מלא תחנות, מלא

אריאל גולן:

אוי ואבוי, נגעת בנקודה כי

איילת ששון:

.. נכון, בגלל זה אמרתי אותה בכוונה.

אריאל גולן:

רישוי בנייה.

איילת ששון:

נכון. עכשיו אני יכולה להגיד מהכרתי היטב את מרבית היחידות, אנשים מקצועיים, טובים, כל אחד לעצמו רואה ככה. אבל רגע צריך להסתכל על הרצף

אריאל גולן:

וזה באמת נגיד דבר שלא כולל המחלקה וזה מנווט, אלא באמת זה פר בוחן רישום. זה צוות

איילת ששון:

אבל פה זה גם, פה זה גם משותף. אבל אם תיכנס לאתר תראה טלפונים של בוחנים, בגלל זה.

אריאל גולן:

אני לא בטוח.

איילת ששון:

כן, כן, יש להם.

אריאל גולן:

...רשומים הטלפונים שלהם?

איילת ששון:

כן, לפי האזורים שלהם. גם עד לא לפני הרבה זמן היה גם באזור הרישום גני ילדים. אז באמת

אריאל גולן:

יש איזה יעד לגבי אגף... ובנייה לגבי שרות, לגבי...?

איילת ששון:

יש. קודם כל יש להם שמה. אני אומרת אבל זה הרבה יותר מורכב.

אריאל גולן:

לא מדברים על תושב, כי התושב בדרך כלל לא פונה.

איילת ששון:

אדריכלים.

אריאל גולן:

אדריכלים ואם תעשי פעם סבב אצל האדריכלים תשמעי, לא שהם צודקים תמיד.

איילת ששון:

נכון.

אריאל גולן:

לא שהם תמיד צודקים אבל

איילת ששון:

גם. גם לכאן וגם לכאן. יש שם גם עבודה שנעשית יחד עם יואל.

פולינה ברונפמן:

אבל כשעשינו לעשות להם סקר הם לא כל כך ענו.

איילת ששון:

אנשים לא אוהבים סקרים.

אריאל גולן:

מי?

פולינה ברונפמן:

האדריכלים.

אריאל גולן:

סליחה, הם יודעים מה זה נקמנות. הם חוו, חוו נקמנויות.

איילת ששון:

בסדר. גם, אז קהל היעד

פולינה ברונפמן:

אני מסכימה איתך

איילת ששון:

קהל היעד אנחנו לא צריכים לספר לכם תושבי העיר באמת העיקר, העסקים, וגם מבקרים שמגיעים לעיר, ערוצי השרות שלנו זה באמת פרוסים על הכל, קבלת הקהל, טלפונים ודיגיטלי. זה אגב

שדיברנו על כמויות אז נכון לאוקטובר, סוף אוקטובר שנה שעברה חצי מיליון בקשות מקוונות הגיעו לעירייה. מהבקשות המקוונות רגע אני שמה בצד את המוקד העירוני אפילו, בסדר? מוקד עירוני פניות ציבור לא נמצאים פה, זה בקשות שפעם היית מגיע לפה כדי לקבל ערעור לדו"ח חניה, לעשות ערעורים, לעשות הנחה. אז אתם רואים המובילים, שמתי לכם רק את המובילים, מאה אלף ערעורי חניה. אבל עוד הפעם מתוך מיליון ומשהו דו"חות, בקשה להנחה מטעמי הכנסה. אתם מבינים שפעם היו מגיעים לפה להגיש הנחה מטעמי, תראו את הכמות. כל הזמן תחשבו שזה במקום להגיע לעיריית ירושלים, אוקיי? כל מה שנמצא פה זה במקום להגיע לעירייה.

אריאל גולן:

כל המאכרים

איילת ששון:

עולם אחר. מה? כל המאכרים, זה מונע מאכרים, זה נותן שרותים

אריאל גולן:

זה הדבר היעיל ביותר

איילת ששון:

זה רישום מוסדות חינוך, חילופי מחזיקים, שעת חנייה חינם, אלה הגדולים. יש עוד המון המון, יש קרוב למאה עשרים, מאה שלושים שרותים מקוונים, אלה הטופ שלהם הגדולים שבאמת יש מהכל, מבקשה ליקיר ירושלים, לשם רחוב, לכמעט כמעט כל דבר, תמיכות, באמת, זה הכל. אז רואים גם את הגידול לאורך השנים. הנה ב-2023 היינו ב-426, עוד לא נגמרה השנה ואנחנו כבר עברנו את החצי מיליון. אז זה השנים. וזה באמת הרצון שלנו, קודם כל היתרון הכי גדול זה באמת שהזמינות, אתה יכול לעשות, אגב אני אראה לכם פעם מתי אנשים מערערים לדו"ח חנייה באמצע הלילה, בדיוק, שתיים לפנות בוקר, זה אירוע. כאילו הם יושבים במיטה ומערערים על דו"חות חנייה. אז באמת הזמינות

יעל ענתבי:

אם הם לא יעשו את זה הם לא יוכלו לישון.

איילת ששון:

אין בעיה. אבל אני אומרת אתה רואה שבן אדם בגלל שהזמן הפך להיות משאב מאוד מאוד יקר אז אתה לא צריך לבוא לפה ואתה לא צריך שזה יהיה על חשבון הילדים שלך או על חשבון הבית, אתה יושב בערב ובאמת עושה. אנחנו עוברים לשרותים אוטומטים ותכף נדבר על זה, כלי AI, גם אני אראה לכם כמה דברים. יש את הפינג פונג הזה, חסר לך, לא חסר לך, כן תביא לי, לא תביא לי. אנחנו רוצים לצמצם את זה כמה שיותר פחות, שבפעם הראשונה שבן אדם מגיש את הבקשה לא

יצטרך לחזור הלוך חזור, עבודה מאוד קשה, לא פשוט, גם עם האגפים וגם להבין מה, למה הלוך חזור. יש בקשות שהולכות וחוזרות יותר מדי, מה שמעכב את הזמני טיפול. נגישות לכל האוכלוסיות, הוספנו שרותים, הודעות קוליות, היום טופס מקוון בסיום הטופס שואל אותך איך אתה רוצה לקבל את ההודעות מאיתנו, קולי, אס.אמ.אס, מייל, אתה יכול לבחור את כולם, תקבל קולי הודעה, אס.אמ.אס, הודעה, מה שאתה רוצה. תקבל שפות, ערבית, רוסית, אנגלית, צרפתית, כל השרותים שלנו הם גם בערבית וגם בעברית.

יעל ענתבי:

אין באמהרית?

איילת ששון:

אה עוד הפעם, המערכת תומכת בכל שפה. צריך גם בק אופיס, צריך גם אנשים מאחורי הקלעים.

יעל ענתבי:

אה, או.קיי.

איילת ששון:

בסדר? אז בשפה הערבית יותר קל כל הבק אופיס, יש לנו יותר קהל. אנגלית כן, כל שרותי החנייה נמצאים ברוסית, הנחות לעולים, יש גם ברוסית וצרפתית, כי זה מדובר בעולים. אבל בסוף התשתית תומכת בכל. אפשר כל שרות להחליט ששמים אותו באיזה שפה שרוצים, בסדר? זה אפשרי. ערבית כמעט כולם נמצאים.

אליעזר (עוזר של יעל ענתבי):

אי אפשר להחליף את הבק אופיס ב-AI?

איילת ששון:

לא, כי AI הוא גם תרגום הוא עושה, שמונים אחוז הוא עושה כאילו תרגום שהוא תרגום מכונה, כאילו תרגום AI אבל בסוף יש מאוד מאוד בעיה למשל עם שמות רחובות, עם שמות של בני אדם, או.קיי? תמיד אני אומרת על הסיפור של משה ליאון, או.קיי? ה-AI יגיד שזה משה אריה, או.קיי? הוא לא, אגם הוא יקרא לזה לייק, כאילו השמות, AI כאילו זה אירוע מבחינתם השמות. אבל שמונים אחוז כן נעשה על ידי תרגום מכונה ותרגום מאחורי הקלעים. זה המוקדים הטלפונים העיקריים אז העירייה קיבלה גם נכון עד אוקטובר 2024 מיליון חמש מאות עשרים ואחד שיחות, אז גם פה אתם רואים את המובילים, מוקד הגבייה, די ברור, ומסביבו שאר חברינו העיקריים.

אריה קינג:

אני מוכרח לומר שלפי דעתי מוקד הגביה של עיריית ירושלים, המוקד הטלפוני, טעון שיפור ביג טיים בהשוואה לתל אביב, אשקלון. אני מקבל הרבה פניות. לא יודע למה זה קורה, מהקיץ בערך. אין שום סיבה שכרטיסי אשראי, זה לא קורה פעם אחת ולא פעמיים, מי שרוצה לשלם בכרטיס אשראי באמצעות, בלי מענה קולי, אוטומטי, יש משהו, לא יודע מה, קורה בימי שישי שהעסק לא עובד מאיזשהי סיבה, ימי שישי. לא בשישי בערב, שבת, בבוקר.

איילת ששון:

אז אחד, אני אשמח שאתה מקבל פנייה כזאת תעביר לי.

אריה קינג:

אני העליתי את זה כבר

דובר:

דיברנו על זה.

אריה קינג:

נכון.

יעל ענתבי:

מול הארנונה?

אריה קינג:

לא, לא, לא, אני רוצה עכשיו לשלם, נכס למוקד, רוצה לשלם, לא יודע מה, אני מקבל, בקיץ האחרון

יעל ענתבי:

מה צריך להיות ההבדל בין יום שישי ליום חג?

אריה קינג:

אין לי מושג, אולי זה בגלל שרק ביום שישי, כמו שהיא אומרת, שאנשים עושים את זה בלילה, אולי גם בימי שישי הם עושים את זה.

איילת ששון:

עוד פעם, כל האירוע של באמת הוא צודק, של שרות שהוא אוטומטי שהוא יהיה זמין 24/7, אין ויכוח, בסדר? צריך להבין למה זה נופל בימי שישי, לפעמים כי תחזוקה ושרתים. אבל צריך להבין למה הוא נופל בימי שישי. אגב אם הוא נופל אז גם ההודעות קוליות נופלות. אז זה כאילו זה גם אומר לי הרבה, בסדר? כאילו זה חשוב לי לדעת למה כי זה על אותו תשתית. אז אבל בסוף צריך

להבין למה ואני מסכימה שצריך. אמרתי בכולם, לא רק במוקד של הגבייה, אנחנו כל הזמן עסוקים, אנחנו בכוונה, לא בכוונה, אבל מכיוון שהעירייה החליפה לפני שנתיים מערכת גבייה חדשה, כל אגף שומה וגבייה היה באמת באמוק בלסדר ולייצב את המערכת, היה קשה מאוד לבוא עכשיו עם אקסטרים. ואם תסתכלו על תוכנית העבודה שלנו עם אגף הגבייה לשנה הזו יהיו מלא דברים מאוד מאוד חדשים בעולמות של שרות בנושא של גבייה, וגם הסיפור של המוקד יכנס לתוך..

אריה קינג:

אני יכול להגיד לך שבנושא הזה, זה... כל אחד אם יש לו דו"ח, משהו, אם אתה נכנס עכשיו למערכת של העירייה, רושם את התעודת זהות שלך, יש לך אפשרות לבדוק דרך התעודת זהות או לפי מספר הדו"ח, נכון? יש שתי אפשרויות. עכשיו אם אתה נכנס לזה כל הדו"חות שלך יעלו. יפה. למעלה יש חלונית, אתה רוצה לשלם את הדו"ח. אתה לוחץ, אתה לא יכול לשלם. עולה לך אסמכתה, עכשיו אומרים לך קח את האסמכתה את המספר שהוא שמונה, תשע, עשר ספרות תצא, עכשיו תחזור לאיפה שנתבקשת לבדוק, יש לך אפשרות לצפות בכל הדו"חות בחלונית לפני כן, אומרים לך תחזור לחלונית הזאת, עכשיו תיכנס לחלונית חדשה של בקשה לבצע תשלום. אתה עושה את הכל מהתחלה, עוד פעם להזדהות כדי לשלם ואת המספר אסמכתה שרשמת עכשיו תכניס איפה שאומרים לך להכניס אסמכתה, אבל למה לכל הרוחות שבן אדם רואה את הדו"ח שלו הוא אומר אני רוצה לשלם הוא לא יכול לשלם?

איילת ששון:

אני אישית לא מכירה את זה.

אריאל גולן:

דווקא יש אפשרות לערעור למשל

איילת ששון:

נכון, גם לתשלום, אבל גם התשלום מוביל אותך ישר לתשלום, אני לא מכירה שהוא לא מוביל ישר לתשלום.

אריאל גולן:

יש משהו אחר, אתה מקבל דו"ח ולפעמים רק אחרי חודשיים הוא מופיע במערכת.

איילת ששון:

למה אבל? כי דו"ח, למה? כי דו"ח ניתן לרכב, לא לזהות, או קיי?

אריאל גולן:

בסדר, אני קיבלתי דו"ח וחודשיים לא היה, לא התעדכן.

איילת ששון:

רגע, אבל בוא נלך רגע רק למען הסדר הטוב, שפקח בא ונותן דו"ח, הוא נותן דו"ח לרכב, אין לו מושג של מי הרכב, אין לו מושג, בסדר? ולוקח זמן לעירייה עד שהיא עושה

אריאל גולן:

אבל במסוף אין רכב נכה?

איילת ששון:

לא, ממש לא, רכב נכה זה משהו אחר, זה מספר רכב, המספר רכב הזה הוא נכה, או קיי? אבל אני לא יודעת אם הרכב שייך אליי או ליוסי או לישראל, בסדר? הוא לא יודע, זה לא עובד.

יעל ענתבי:

אבל זה לא מוזן ישר למספר כזה? זה ישר עובר ל...

איילת ששון:

זה צריך ללכת למשרד התחבורה, העירייה עושה אחד לחודש משלוח למשרד התחבורה שעולה הרבה כסף לעירייה ושואלת, ביום ה-2.11.2023 רכב זה, מי היה הבעלים שלו? משרד התחבורה מחזיר, כל שאילתה כזאת עולה עשרה שקלים אגב. משרד התחבורה מחזיר הרכב שייך לאיילת ששון גרה ב... ורק אז נצמד התעודת זהות לדו"ח ולכן זה טיפה לוקח זמן.

יעל ענתבי:

למה אין שום

אריאל גולן:

זה הרבה זמן, חודשיים שלושה לפעמים.

דני ליבמן:

כי זה לפי החוק, סליחה, לפי החוק שלושה חודשים נותנים לך לשלם מההודעה

איילת ששון:

בגלל זה נותנים לך אחרי זה עוד שלושה.

דני ליבמן:

רק אם לא שילמת את ההודעה על הרכב אחרי שלושה חודשים, אז שולחים למשרד הרישוי כדי לשלוח לך הביתה את הדו"ח.

אריאל גולן:

לא, אני ניסיתי לערער.

איילת ששון:

אבל אתה יכול לפי הרכב, לפי המספר דו"ח אז.

אריאל גולן:

ניסיתי לשים מספר זהות, מספר הדו"ח כאילו זה כן נותן?

דני ליבמן:

לפי מספר זהות יהיה רשום רק אם שלחו לך בדואר רשום הביתה אחרי שלא שילמת שלושה חודשים

איילת ששון:

אחרי שעשו הלבשת פרטים, קוראים לזה הלבשת פרטים.

אריאל גולן:

אני ניסיתי להיכנס דרך מספר זהות ולא הופיע כלום.

איילת ששון:

לא תצליח.

אריאל גולן:

לא יודע, אולי

איילת ששון:

רק אחרי הלבשת פרטים, קוראים לזה הלבשת פרטים. רק אחרי ש...

אריאל גולן:

ניסיתי, לא הצלחתי.

איילת ששון:

אז אני אומרת רק אחרי שהעירייה שולחת את הדו"חות האלה למשרד התחבורה ושואלת אותם מי היה בעל הרכב נכון ליום העבירה. עד שהיא לא חוזרת עם התשובה הזאת לא יודעים של מי הרכב

היה, כי הרכב הוא דינמי, נכון? יכול להיות היום שלי, מחר שלך. אז היא שואלת את השאלה הזאת ורק אז נצמד בעצם התעודת זהות, זה לוקח קצת זמן.

אריאל גולן:

אגב את הדו"ח לא אני עשיתי, אישתי עשתה.

איילת ששון:

לא בסדר בכלל

דני ליבמן:

לא חשבנו לרגע ש...

יעל ענתבי:

תמיד בסוף איכשהו

אריאל גולן:

האישה אשמה.

יעל ענתבי:

איך שזה קורה והאישה אשמה.

אליעזר:

יוצא שאם אני הגשתי ערעור על הדו"ח שלי וביטלו לי את הדו"ח העירייה הפסידה עליי עשרה שקלים, על ההצלבת נתונים. למה אם קיבלתי, אם קיבלתי עכשיו שני דו"חות?

איילת ששון:

באותו יום, באותו רגע?

אליעזר:

לא, לא, לא, חודש אחרי.

איילת ששון:

כי אתה יכול להעביר בעלות באותה תקופה.

אליעזר:

הבנתי.

איילת ששון:

בסוף הרכב הוא משהו נייד, הוא יכול להיות היום שלי, מחר שלך.

דובר:

העירייה מפסידה הרבה כסף עלינו והמשרד התחבורה מרוויח הרבה כסף.

איילת ששון:

קודם כל נכון, בכלל משרדי הממשלה מרוויחים עלינו הרבה כסף בכל השאלות האלה. גם מרשם התושבים מגיע לעירייה ארבע פעמים בחודש, עולה כסף לעירייה.

אליעזר:

אה בהזדהות הזה?

איילת ששון:

מרשם התושבים המאגר של התושבים הירושלמים מגיע 4 פעמים בחודש לעירייה, כאילו עדכונים שלו, בסדר? שוטפים, הוא עולה כסף. כל דבר מול מדינת ישראל עולה כסף, בסדר? זה קצת מצחיק כי זה כאילו לוקחים מפה, מביאים פה, לוקחים משם, אבל בסוף זה... בסדר? אז רק שתראו שיש לכל המנהלי מוקדים ולנו דשבורדים שאנחנו רואים כל הזמן את השיחות. למה מה קרה פה לזה, לא יודעת, אבל סי.אר.אמ, בסדר? המערכת שדיברנו, אמרתי לכם מקודם, מערכת לטיפול, כנראה הפונט פה פשוט לא עובד, או.קיי? אז באמת מערכת שמנהלת את השרות לקוחות ואת הפניות ציבור, 106, כמו שאתם רואים, יש קרוב לשבע מאות אלף פניות, אמרתי זה מה שראינו השש מאות לא קשורים ל-106 בכלל.

יעל ענתבי:

אה זה מה שרציתי לשאול, אבל אתם כאן כבר עניתם ארבעים אחוז מידע ושישים אחוז

איילת ששון:

הנה גם יוסי פה אז את יכולה.

יעל ענתבי:

בסדר גמור.

איילת ששון:

כמו שאתם רואים עדיין הרוב מצלצלים, יש משהו ב-106 שאנשים רוצים לדבר עם נציג, או קיי?
רוצים לבוא ולדבר עם בן אדם גם כי לפעמים ראיתי עכשיו את המפגע. היום יש ל-106 אפליקציה
ויש להם צ'ט ויש להם בוט.

אריאל גולן:

לא, אפליקציה לא עולה במכשירים מוגנים וכאלה.

איילת ששון:

כשרים? אז קודם כל צריך לבדוק

יוסי פחימה:

עשינו הכשר.

איילת ששון:

עשינו להם הכשר.

אריאל גולן:

אני לא הצלחתי להוריד את זה.

יוסי פחימה:

עשינו הכשר, לדעתי יש לנו

אריאל גולן:

...חברה אחת

יוסי פחימה:

עשינו שתי החברות דאגנו שיהיה הכשר.

איילת ששון:

אבל אני אומרת עדיין זה, יש איזשהו קטע של 106 שרוצים אנשים, אנשים רוצים באמת לבוא ולהתקשר. אנחנו רואים את זה. להם יש את כל הערוצים האפשריים, מצ'טים, ובוטים, וכל מיני דברים אחרים, וטפסים מקוונים ואפליקציה לתושבים והכל ובסוף עדיין אנחנו רואים שבאמת שמונים אחוז בוחרים להרים טלפון. קבלת קהל שומה וגבייה זה הנתונים, תשימו לב, הכי קטנים לעומת כל מה שראינו באמת טלפונים במקוון, זה אומר שאנשים פחות באים לפה, זה שנתי, זה אירוע שנתי של 2023, ימים של פעם, היינו פה, לא יודעת, מי שפה ותיק זוכר איך הייתה נראית קבלת קהל.

אריה קינג:

עומדים בתור

איילת ששון:

קבלת קהל של שומה וגבייה.

אריאל גולן:

בעיקר בימי שלישי אחרי הצהריים.

איילת ששון:

היה ממש ממש מלא. היום יש תורים, חוץ ממזרח ירושלים שיש קצת בעיות שמה, אבל יש והכל טוב. שביעות רצון, הנה יושבת פה פולינה עושה המון המון סקרים על שביעות הרצון, סקרים חמים, אנחנו עושים סקרים על כל כמעט דבר, גם בסיום שיחה, שמסיימים שיחות עם הנציגים במוקד, שואלים איך היה הנציג בסיום טיפול, איך היה הטיפול, בסיום הגשה של בקשה מקוונת, בסיום הטיפול של ההגנה המקוונת ויש לנו באמת את הצוות של פולינה פה שעושה עבודה ומנתח ומביא נתונים ומראה. הסקרים גם נשלחים בעברית ובערבית בהתאם לשפה שהבן אדם פנה ומהם אנחנו לומדים המון המון דברים. זה חדש לאחרונה אפילו למנהלי מוקדים יש סקר כאילו, דשבורד שמראה את הסקר שביעות רצון של התושבים מהנציגים. פה הסתרתני בכוונה, בסדר? זה שמות של נציגים שה-AI מאחורה גם מדרג אותם על סמך הסנטימנט שהיה השיחה בין התושב לנציג. אז זה חדש, ממש ממש חדש בימים האחרונים. אנחנו רואים שבסך הכל, תשימו לב, על אחוז, בסדר זה ארבע מתוך חמש

פולינה ברונפמן:

מתוך 5

איילת ששון:

מתוך 5, אז הנציגים שלנו באמת עושים, יש פה ערך סנטימנט, אז הוא באמת מייצג את הסנטימנט. אנחנו גם רואים את זה פה, זה סתם רק שתראו, כלים של בינה מלאכותית, הוא ממש מביא את הסנטימנט לכל שיחה.

פולינה ברונפמן:

הוא מנתח את השיחה ורואה אם היא הייתה חיובית או שלילית.

אליעזר:

איך הוא מנתח?

איילת ששון:

כן על סמך המילים שהבן אדם אומר.

אליעזר:

כי הוא מקשיב?

איילת ששון:

כן.

פולינה ברונפמן:

הוא לא מקשיב, הוא מנתח את התגובה של הסקר.

איילת ששון:

כאילו אם זה, פה זה סקר, אז אם אנחנו רואים אחד למשל, כי למשל יש פה אחד, מישהו עם אחד למשל, אז גם אפשר לראות שהבן אדם אמר זה לא היה טוב, אני ביקשתי, אני התלוננתי, אני לא זה

פולינה ברונפמן:

לא, אחד זה טוב

איילת ששון:

לא, אחד זה גרוע, תשע זה טוב. לא, תסתכלי כאן, זה מעולה.

פולינה ברונפמן:

אה אפס נקודה אחד.

איילת ששון:

אפס נקודה אחד התכוונתי. אחד זה הטופ יעני, אין אחד.

פולינה ברונפמן:

הם אומרים אף אחד לא אחד.

יעל ענתבי:

אחד אלוהינו.

איילת ששון:

בסדר? זה כלי שעובד אוטומטי ל-AI כבר העולם החדש כאילו, דברים שאומרים. עוד משהו שאנחנו עושים זה לפרגן באמת לעובדים. אנשים רושמים דברים מאוד מאוד יפים. אם תלכו למוקדים תראו לוחות כאלה לוחות תודה שאנחנו דואגים לעדכן אותם, זה עושה המון. אפרופו מה שדיברנו בהתחלה עושה המון לעובדים לראות איזה כיף שכן אדם בא ומעיר גם דברים טובים ולא רעים, גם על הנפות, גם על הנציגי שרות, גם על המוקדים.

יעל ענתבי:

מה זה מיס קרץ'

איילת ששון:

זה השם שלה

דובר:

זה השם של העובדת שלנו.

איילת ששון:

הנה, הייתה, אומרת בסדר, זה דוגמה. המוקד כל חודש מחליף את זה, אנחנו מחליפים.

אריאל גולן:

גם על חברי מועצה אתם מקבלים משובים?

איילת ששון:

אנחנו לא בודקים חברי מועצה.

יעל ענתבי:

זה בלשכה שלך, יפה.

אריאל גולן:

זה בבחירות.

איילת ששון:

עכשיו נלך טיפה קצת באמת לדברים החדשים שקורים. אז חדש ולא חדש. קודם כל רק תבינו את כמות הטכנולוגיות הקיימות רק אצלנו באגף, או.קיי? רק אצלנו בתוך העולם של שרות, כל זה וזה תמיד הולך וגדל, גם ב... של מוקדים, של ניהול לקוחות, של ניתוח נתונים של ערוצים באמת ללקוח, אנחנו, הטכנולוגיה היום מניעה את העולם וכל זה הדברים שעוטפים אותנו ואנחנו שואפים לעוד.

אנחנו יושבים המון עם אגף מחשוב, הולכים, רואים דברים חדשים ומביאים דברים חדשים והם באמת עוזרים לנו. אז זה סרטון חמוד וקטן שנעשה אגב יום אחרי ה-7.10.

יעל ענתבי:

בלי קשר ל-7.10.

איילת ששון:

עם קשר ל-7.10, כאילו הסרטון נולד בגלל ה-7.10. אחרי ה-7.10 חצי מתושבי העיר ירושלים רצו להביא רישיון לנשק, כדי לקבל רישיון לנשק במדינה צריך להביא, אם אתה לא מאבטח טופס, קוראים לזה אישור החזקת נכס. היית צריך לבוא לפה, היית צריך לעמוד בתור, היית צריך לעמוד בארנונה, היית צריך באמת להבין איך עושים וכדי שלתת את זה למשרד הפנים ולמשרד לביטחון לאומי כדי לקבל רישיון, להגיד אני גר בירושלים, המדינה אומרת חזקה יותר זה שאתה מחזיק נכס בארנונה מאשר כתובת האוכלוסין שלך בירושלים. ובאמת צבאו כאן על בניין אחד כל כך הרבה, גם לא היו הרבה אנשים, אני מזכירה לכם, הרבה אנשים לא באו לעבודה. ישר אחרי ובאמת ביחד עם אגף מחשוב ואגף שומה וגבייה עשינו שרות אוטומטי שבהקלדת מספר פרטים כאלה ככה מהירים

יעל ענתבי:

כן זה היה מעולה.

איילת ששון:

יוצא לך אישור ומשתמשים בו היום פחות לשמחתי, אבל

יעל ענתבי:

היום כולם מוכרים את האקדחים שלהם.

איילת ששון:

אבל באמת זה היה הקלה לכולם. המדינה לא הבינה איך עשינו את זה והיום אני אומרת לכם בכלל למה אנחנו צריכים את זה, בואו תפנו אלינו בשאלות, תשאלו, יש לו נכס, אין לו נכס, אנחנו נחזור אליכם, נגיד לכם כן, לא, אפילו את האישור הזה לא צריך. זה אגב השלב הבא של באמת שרותי עירייה/מדינה שזה מה שאנחנו עושים. ובאמת זה גרם לנו להתאהב בנושא של שרותים אוטומטים. אז יש כבר לא מעט כאלה

אריה קינג:

יש לי שאלה בנושא הזה, אפרופו חנויות, יש רשויות שאתה מקבל דו"ח אתה מקבל הודעה בטלפון.

איילת ששון:

נכון, קודם כל, שיהיה לנו מאגר כמו שצריך אמין וטוב.

אריה קינג:

לא, אבל מי שיש לו כבר את הטלפון, נגיד ירושלמים.

איילת ששון:

אז יש, אז כן מקבל, כן מקבל. יש טלפון שב... אתה כן מקבל.

אריה קינג:

היום כבר יש את זה?

יעל ענתבי:

אז איך אתם יודעים באותו רגע של מי האוטו?

אריאל גולן:

לא, מי שיש לו כרטיס ירושלמי וחניה, תו חניה..

איילת ששון:

אנחנו נסמכים על איזשהו אנלוגיה ממה שהוא עבר, אבל היום הוא כן, היום אתה כן חלק מקבל, אבל אחת הבעיות ואחד האתגרים שלנו זה לדאוג, אגב לא רק שלנו, אני עכשיו חברה בפורום של מדינה גם, גם של המדינה, לדאוג שלכל תושב יהיה את הפרטי ההזדהות הנכונים שלו. כאילו זה לא קיים, באמת.

יעל ענתבי:

מה, אבל איילת מה שאריאל אומר פתאום גיליתי איזה משהו, הרי בפגנו יש לי כרטיס של פגנו

איילת ששון:

הפגנו, את לא יכולה לקחת מהם את המאגר.

אריאל גולן:

לא, אבל רשום ירושלמי, מי שרשום ירושלמי?

איילת ששון:

ירושלמי זה הרכב לא חייב להיות שלך, אתה יכול לייצר אותו לבד.

אריאל גולן:

שעת חניה חינם כאילו זה לא נותן לכם איזה...

איילת ששון:

אבל יש לנו. היום כבר כן קורה. אגב ברגע שעשית ערעור לפני זה אז אתה כן קורה. אגב למרות שאריה אמר שזה לא עובד, זה אחד הכלים היותר טובים שיש האיתור דו"חות חניה.

אריה קינג:

האיתור מעולה, ה...

אריאל גולן:

בוא, אתה רוצה לשלם לי איזה דו"ח?

איילת ששון:

זה לא עוזר, רק זה, אני אין לי. הוספנו לזה גם את כל הנושא של ה...

אריה קינג:

זה חיוב, זה לא האתר.

איילת ששון:

נכון, נכון. הוספנו לזה לאחרונה גם את כל הנושא של אכיפה ושיטור, באכיפה ושיטור גם מעבר לתיאום וליכולת אתה גם רואה את ציר הזמן שלך, בגלל שההתראות שם הם ארוכות, לפני שנים, אתה רואה

אריאל גולן:

אבל אין שם אירועים, האירועים לא מתקבלים.

אריה קינג:

את שמעת מה שאמרתי מקודם?

איילת ששון:

אני אבדוק את זה. אני לא מכירה את זה. אבל זה אמור להיות שאם אתה לוחץ על תשלום, אתה לוחץ פה, זה משלם.

אריה קינג:

בדיוק, אז זה לא.

איילת ששון:

אז זה לא. בסדר.

אריאל גולן:

עכשיו תגיד, עוד שאלה, אני לא יודע, יכול להיות שזה קיים, בהיטל השבחה אדם שביקש היתר חבות האישור הוא עובר יש לטאבו?

איילת ששון:

כן. הוא לא צריך להביא. זה אחד השרותים הראשונים שעברו שרותי מדינה/עירייה.

אריאל גולן:

מצוין. אני יודע שפעם זה לא היה, אני יודע שזה..

איילת ששון:

זה כבר הרבה זמן, זה כבר איזה שמונה... אני הייתי עוד במחשוב, בסדר? וזה מעולה.

אריאל גולן:

כן, כן, ברור, נו.

איילת ששון:

זה חדש, שנה שנייה תכף אזור אישי לחינוך לכל הילדים שלך, לכל הדברים, מלא שרותים. יש אזור אישי לעסקים, מי שלא מכיר, עד לא לפני זמן העסקים לא ידעו כלום על החיים שלהם. ובאמת האחרון אחרון חביב שזה באמת העולם של ה-AI הכי חדש זה שתראו שעכשיו שתושבים פה מתחילים להעלות צורפות, יש פה בצד רובוט שבדק שהתעודת זהות היא באמת התעודת זהות של התושב, שבאמת התו נכה, תראו כאן בצד ימין הוא מחלץ כאילו, זה ה... עכשיו אנחנו בשרות טכנולוגיה, אז אנחנו רואים, הנה אתם רואים את ה-AI רץ ובדק ומחלץ את התעודת זהות, מחלץ את המספרים, מחלץ את ה... מחלץ מחלץ ואז זה אומר לבן אדם, קודם כל הבן אדם, או קיי? האם הצרופה הזאת בסדר או לא בסדר, ואחר כך זה חוסך לפקיד לבדוק אותה. גם הפקיד מקבל כמו וי כזה שברגע שוב ואז הוא יודע שה-AI בדק את זה אז אין לו מה לבדוק וזה מה שיקצר מאוד מאוד מאוד את כל הזמני הגשת בקשות כי אז בעצם ישאר רק לבדוק את כל מי שהיה.

אריה קינג:

קודם כל זה מאוד חשוב, זה מאוד טוב. אבל אני חושב, אני מעלה נקודה שהעליתי גם כשהייתי מחזיק תי מנהלים קהילתיים, היום את מחזיקה תיק מנהלים קהילתיים וזה קשור לזה, עיוורים. עיוור שרוצה לעשות את הדברים האלו, יש בעולם כבר את האפשרות שהוא, אותו דבר הוא ימלא

וה-AI יתרגם את זה, זה מאוד פשוט דרך אגב לתרגם את המילה שלך לכיתוב. עיוורים זה כאילו אין כניסה פה.

איילת ששון:

קודם כל, לא. יש

אריה קינג:

מה יש פה לעיוור? באתר של העיוור.

איילת ששון:

הכל מונגש.

אריה קינג:

מה יש?

איילת ששון:

קודם כל, כל האתר הוא מונגש לכל הקראת, הרי יש להם

אריה קינג:

לא הקראה, עיוור רוצה לפעול.

איילת ששון:

גם לפעול. הוא אומר לו למשל בשרות המקוון בוא נלך, יש כלי כזה של נגישות, הוא אומר לו כאן אתה צריך להקליד את השם, יש לו ברייל. הוא לא, בסדר, הוא לא..

אריה קינג:

זה מה שאני אומר, העיוורים שרוצים להקריא.

איילת ששון:

אז אחד, אני חושבת שזה לא קשור דווקא אלינו, זה יותר קשור למחשב אצלם. כמו שגם התוכנות להקראה, לי ביחידה יש עובדת עם מוגבלות עם ראייה מאוד מאוד מצומצמת, היא הבודקת אני קוראת לה, היא בודקת שזה גם עובד. הרוב הדברים, אגב אנחנו כל הזמן נבדקים וגם נתבעים בעי לפעמים על הנגשה. ובאמת אנחנו עסוקים כל הזמן לתת יכולות. האתר עצמו כולו מונגש וגם היום השרות המקוון יש לו כזה, יש לו ערכים של נגיש... הוא גם לעולם שלהם. עכשיו הוא אומר לך נכון אתה לא יכול זה, הוא אומר לך הקלד שם משפחה ואז הם יודעים לעבור את התו עם התו הזה והם

עובדים לשדה, הקלד כאן שם פרי. זה לא פשוט. אני לא יודעת, בלי שום קשר, גם אם אני אצליח לעשות עם קולי ולא קולי, יש פה שרותים מאוד קשים.

יעל ענתבי:

כן, זהו השאלה אם ...

איילת ששון:

אז אני אומרת לכן העירייה לאורך כל הדרך לא לסגרה, אנחנו לא מדינה, יש מקומות במדינה אומרים לך אין, רק בקובה, אנחנו לא שם, אנחנו לא שם. אנחנו אומרים תבואו יש לכם מרכזי שרות שפתוחים גם בלי קבלת קהל, בלי להזמין תור, יש לכם טלפונים אם אתה רוצים לדבר בטלפון שנעזור לכם. אנחנו מנסים לתת את הכל למרות שהאתר וגם השרותים המקוונים מונגשים, אנחנו מחויבים, אין לנו... עכשיו גם יש לנו

אריה קינג:

אני רק אומר לך

איילת ששון:

צריך לראות, אבל אני חושבת שזה כלי

אריה קינג:

העלינו את זה גם במנהלים הקהילתיים, הרבה דברים שהמנהלים הקהילתיים עצמם יכולים לקחת ולהטמיע, לנסות להטמיע אצלם באתרים שלהם. כי הם לא מרגישים יותר מדי.

יעל ענתבי:

נכון. אבל המנהלים הקהילתיים זה סיפור אחר עד כמה הם רוצים להשתמש בחומרים של העירייה.

איילת ששון:

אגב אני חושבת שזה, אני חושבת אבל זה משהו כמו התוכנה להקראה אז היא מותקנת הרי אצל העיוור במחשב בסך הכל ואז יש איזשהו קוד מאחורי כל דבר כזה שאומר לו כאן אתה יכול להקריא, כאן הוא יכול להקריא. כשאנחנו מעלים תמונה, תמונה בסדר? לאתר, אנחנו כותבים את התיאור שלה, אנחנו רושמים. ראש העיר משה ליאון, ואז הוא מקריא לו, תמונה ראש העיר משה ליאון, זה שהוא לא רואה אותה זה, ככה אנחנו מחויבים, גם בתמונות וגם בהנגשה. פה יש בשרות המקוון יש רכיב שעולה כסף לעירייה כל חודש שמנגיש את השרות המקוון. תראו אותה הוא רץ שם בצד שמאל.

פולינה ברונפמן:

הוא רץ כן

איילת ששון:

אבל בסוף להגיד לך שאפשר, קל לעיוור להגיש ערעור, לא פשוט בכלל. אני לא יודעת, אבל יכול להיות שיש להם מיומנות. אז זהו, אנחנו סיימנו.

יעל ענתבי:

אוקי, יופי, עוד הערות למישהו? סימה יש לך משהו להגיד להוסיף? פולינה? אז קודם כל אני מודה לכל מי שהגיע והשתתף. אני רוצה להגיד כמה נקודות לסיום שלשים לב לזה לועדה הבאה. אנחנו נערוך סיור למבנה באבו גוש.

אליעזר:

אבו טור

יעל ענתבי:

אבו טור, סליחה, לאבו טור, שנוכל לראות את המקום ואיך העבודה שנעשתה שם לכל חברי הוועדה, מי שירצה, אליעזר אתה אחראי על זה. כמו שאמרתי בהתחלה אנחנו נעודד עובדים לתת הצעות ייעול לשיפור השרות. אנחנו ביחד, יחד עם וועד העובדים, יחד עם לשכת ראש העיר נדייק את העניין הזה, נעדכן פה לפעם הבאה. אריה העלה את הנקודה שהאתר בנושא תשלומים, איילת תבדוק את זה את כל העניין של תשלום, הקלה באפשרות של התשלום.

איילת ששון:

לא, זה לא אמור להיות ככה, אני אבדוק את זה.

יעל ענתבי:

זה לא אמור להיות, ומה קורה בימי שישי. זהו למעשה אלא אם כן שכחתי משהו ומישהו רוצה להוסיף? לא. אז אלה הדברים. אני שוב מודה מודה לכם.

אריה קינג:

אני חושב במה שפתחת, יעל, אני חושב שצריך לצאת פה מסר מהוועדה לגבי העובדים שאמרת בהתחלה שהם בעצם מבאישים את ריחה של העירייה.

יעל ענתבי:

לגמרי.

אריה קינג:

ולא הגיוני שהבן הזה עדיין עובד פה. פשוט זה, וכל אחד שיהיה כמוהו.

יעל ענתבי:

הם הפנים שלנו.

אריה קינג:

עדיף שיקבל משכורת ולא יבוא לעבוד.

דוברת:

מתי זה היה? היום?

דובר:

היום זה פורסם.

יעל ענתבי:

היום יצא, אני אשלח לך

אליעזר:

אבל כנראה ש משהו שהוא....

אריה קינג:

לא, זה כבר היה לפני כמה חודשים היה

יעל ענתבי:

זה משהו שהיה כבר מזמן

דובר:

לא, זה משהו שנמשך כבר הרבה זמן.

אריה קינג:

לא, הוא עכשיו, אבל היא לפני ארבעה חודשים הייתה, חמישה חודשים הייתה גם פקחית שעשתה את זה. המציאה לאנשים.

יעל ענתבי:

וזה גם גורם לאנשים, יש אנשים שרואים דו"ח עירייה אוטומטית הולכים לשלם.

איילת ששון:

אוטומטית משלמים, נכון. למרות שעל הדו"ח הזה יש צילום ויש הכל.

אריה קינג:

רואים החנית או לא החנית.

איילת ששון:

לא, יש גם את האנשים שלוקחים, לא רק זה, יש גם כזה אנשים שאתה יודע רואים את הדו"ח על החלון שלהם הולכים שמים את זה על רכב ליד, גם זה יש. לא קשור לפקחים, כאילו קשור רגע אפילו לאנשים. יש באמת, גם אני כזאת, אני רואה דו"ח אני ישר משלמת.

דובר:

את שמה לאוטו ליד?

איילת ששון:

לא, אני ישר רואה דו"ח אני אומרת אני אשלם את זה, כאילו אני שוכחת את זה אחר כך. אני אם אני לא משלמת מיד זה נהיה בלגן.

יעל ענתבי:

ויש אנשים שלא יודעת זה מלחיץ, מלחיץ לקבל דו"ח וזה לא בסדר. יש אנשים שחושבים שהעירייה מנסה לדפוק עליהם קופה.

איילת ששון:

ברור, זה יוצר

יעל ענתבי:

זה יוצר, זה לא יפה.

אריה קינג:

יש להם סיבות מספיק טובות.

איילת ששון:

זה יוצר משהו על העירייה.

יעל ענתבי:

תודה רבה, אפשר לסיים את ההקלטה.