



## ועדה לאיכות השירות

כ"א כסלו, תשפ"ה  
22 דצמבר, 2024  
סימוכין: 2024-103-1185

### דוח משיבה מספר 1 של הוועדה לאיכות השירות שהתקיימה ביום שני, י"ז בחשוון 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 לאכיות 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

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

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