



ועדה לאיכות השירות

ו' תשרי, תשפ"ו
28 ספטמבר, 2025
סימוכין: 2025-103-440

דוח משיבה מספר 2 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 ישראל קלרמן	סגן ראש העיר (מ"מ אלחנן מנחם גרוסבוים)
	מר אריאל גולן	חבר הנהלה
	מר יהודה פרוידגר	חבר הנהלה (מ"מ חגית משה)
	מר אריאל יקותיאל גולן	חבר הנהלה
לא השתתפו:	מר חיים מאיר כהן	סגן ראש העיר
	מר דוד זוהר	חבר הנהלה
	מר צביקה אסולין	חבר הנהלה
	גב' לורה ורטון	חברת הנהלה
	גב' מרים סלע	חברת הנהלה
	מר מיכאל הלברשטאם	חבר הנהלה
	גב' רונית אחדות חודז'ייב הכהן	חברת הנהלה
	מר חיים אפשטין	חבר הנהלה
נכחו:	מר יוחנן ויצמן	חבר הנהלה
	גב' איילת ששון	מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	מר יהונתן שילה	מנהל אגף לשירות ופניות ארנונה
	גב' נועה אמר	מנהלת מחלקה בכירה לדיגיטל
	עו"ד דני ליבמן	משנה לנושאים מיוחדים הנהלת היועץ המשפטי
	מר אליעזר חרל"פ	עוזר ליו"ר הוועדה

מזכירת הוועדה: ברכה כהן

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.

בפתח דבריה ציינה כי זו הפעם השלישית שעיריית ירושלים מקבלת ציון 100% במדד ההון האנושי של משרד הפנים, על אף הסטנדרטים הגבוהים שעיריית ירושלים מציבה לעובדיה באיכות השירות.

2. סקירת פרויקטים חדשים – גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח

גב' ששון הציגה את תפקיד האגף – התווית המדיניות ואסטרטגיה של כל נושא השירות בעירייה. בנוסף, הציגה את מדדי השירות החודשי של מוקדי השירות הטלפוני, אתר העירייה העירוני, שירות מקוון, אמנת השירות וכן מוקד 106 על כל שלוחותיו.

בין היתר נתנה תמונת מצב ממבט חודשי אודות זימון תורים, מרחב שירות דיגיטלי הנותן שירות בשפה העברית והערבית בכיכר ספרא ואבו תור. כמו כן, הציגה את עולם השירות המקוון הכולל בתוכו בין היתר: בקשות להיטל השבחה, דרישות שומה, הקצאות מבני ציבור והתנגדות להקצאה, פנייה לביטוחי העירייה וכו'.

בנוסף ציינה את הרצון לקדם לתושבי העיר מענה דרך וואצאפ במוקד העירוני בנושאים השונים על ידי מערכת AI שתפעיל סוכנים חכמים והם יעזרו לתושבי העיר במגוון הפניות. וכן, לקיים ממשק בין עיריית ירושלים לתהליך בקשת מידע מגוף ציבורי לגוף ציבורי כך שבאישור התושב ישאבו כל דיווחי ההכנסות אוטומטית מביטוח לאומי.

גב' ששון הציגה את האתר של עיריית ירושלים שמוקם בימים אלו בשפות שונות על מנת לתת לתושב מידע מלא אודותיו ואפשרות לביצוע פעולות באופן עצמאי.

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

גב' ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם לדיון והודתה לצוות השירות העירוני על המאמצים לתת שירות גם בתקופת החגים המאתגרת בהם נמצאים עובדים רבים בחופשה.

גב' ענתבי הוסיפה ואמרה כי יש עוד כבדת דרך שעל האגפים השונים בעירייה לעבור בהקשר של מתן שירות והפיכת השירות העירוני לנגיש ומעודכן יותר. בנוסף ביקשה שבישיבות הבאות ישתתפו נציגי שירות מהמחלקות השונות על מנת שהמסרים העולים מהדיון יגיעו לכל היחידות הרלוונטיות.

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