



ועדה לאיכות השירות

ו' כסלו, תשפ"ו
26 נובמבר, 2025
סימוכין: 2025-103-933

דוח משיבה מספר 3 של הוועדה לאיכות השירות שהתקיימה ביום שלישי, כ' בחשוון תשפ"ו (11.11.25)

השתתפו:	גב' יעל ענתבי	משנה לראש העיר, יו"ר הוועדה
	מר יוסף חיים מועלם	חבר הנהלה (מ"מ חיים מאיר כהן)
	מר אריאל בזיז	חבר הנהלה (מ"מ מרים סלע)
לא השתתפו:	גב' חגית משה	סגנית ראש העיר
	מר אלחנן מנחם גרוסבויס	משנה לראש העיר
	מר דוד זוהר	חבר הנהלה
	מר צביקה אסולין	חבר הנהלה
	מר אריאל יקותיאל גולן	חבר הנהלה
	גב' לורה ורטון	חברת הנהלה
	מר מיכאל הלברשטאם	חבר הנהלה
	גב' רונית אחדות חודז'ייב הכהן	חברת הנהלה
	מר חיים אפשטין	חבר הנהלה
נכחו:	מר אריה קינג	סגן ראש העיר
	גב' איילת ששון	מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	גב' סימה סיני	מנהלת הרשות לאיכות השרות
	מר יוסף פחימה	הממונה על המוקד העירוני
	מר עופר יונה	הממונה על תלונות ופניות ציבור
	גב' פולינה ברונפמן פלטי	מנהלת מחלקה בכירה לבקרת שירות
	גב' שירן חן	מנהלת מחלקה בכירה לקשרי לקוחות
	עו"ד דני ליבמן	משנה לנושאים מיוחדים הנהלת היועץ המשפטי

מזכיר הוועדה: ישראל בלנקו

ועדה לאיכות השירות

Service Quality Committee | لجنة جودة الخدمة

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

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 את מהפכת הבינה המלאכותית ואת הפוטנציאל הגלום ברתימת טכנולוגיות ה-AI לשיפור השירות העירוני.
2. **הצגת מוקד 106 – מר יוסי פחימה, הממונה על המוקד העירוני**
מר יוסי פחימה הציג סקירה על מוקד 106, תוך התייחסות לאמצעים הטכנולוגיים הקיימים, לאתגרים עמם המוקד מתמודד, ערוצי ושפות הפנייה השונים, השיפור ברמת המענה ולעלייה בהיקף הפניות. כמו כן, הוצג המבנה הארגוני של המוקד והודגש הקושי בגיוס סטודנטים ושימור עובדים איכותיים לאורך זמן.
מצ"ב מצגת.
3. **הצגת כלי AI לשיפור השירות – גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח**
גב' איילת ששון התייחסה לכניסתה של הבינה המלאכותית לשירותי העירייה, וצייינה כי עיריית ירושלים היא הראשונה בישראל לעשות שימוש בכלי AI, בנוסף ציינה כי כבר השבוע עלה סוכן בינה מלאכותית חדש עבור קבלת שירותים בארנונה. גב' ששון הדגישה את חשיבות תהליך האימון והלמידה של מערכות ה-AI בהתאם לשפה ולתרבות הארגונית העירונית. על אף זאת צוין כי השפה העברית מהווה אתגר בכל הנושא של שימוש בכלי הבינה המלאכותית.
בנוסף, גב' ששון התייחסה לחשש מפני החלפת עובדים על ידי בינה מלאכותית. לתפיסתה, תפקיד ה-AI הוא לחזק את העובדים ולא להחליפם. בנוסף, ציינה כי בעקבות כניסת ה-AI חלו שינויים בתהליך ההכשרה של העובדים.
מצ"ב מצגת.
4. **סיכום – גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה**
גב' יעל ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם הפורה לדיון.
א. גב' ענתבי ביקשה לבחון אפשרות להפקת דו"ח שיחות ופניות של אחת לרבעון, המסווג לפי נושאים ואזורים גאוגרפיים. זאת על מנת שישמש כלי ניהול עבור היו"ר וראש העיר לזיהוי סוגיות מרכזיות המטרידות את התושבים ולקידום טיפול.
ב. בנוסף גב' ענתבי בקשה לבחון אפשרות להשקעה בכלי בינה מלאכותית. יו"ר הוועדה הדגישה כי העירייה נדרשת לפתח ולהרחיב את השימוש בכלי AI בכל התחומים על-מנת לייעל את השירות והתפעול העירוניים ובכך להוות מודל לעירייה חדשנית וחכמה.

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