



ועדה לאיכות השירות

כ"ה סיון, תשפ"ו
10 יוני, 2026
סימוכין: 2026-0103-150

דוח משיבה מספר 4 של הוועדה לאיכות השירות שהתקיימה ביום שלישי, ז' באדר תשפ"ו (24.02.26)

השתתפו:	גב' יעל ענתבי	משנה לראש העיר, יו"ר הוועדה
	מר ישראל קלרמן	סגן ראש העיר (מ"מ אלחנן מנחם גרוסבוים)
	מר יהודה פרוידגר	חבר הנהלה (מ"מ חגית משה)

לא השתתפו:	מר חיים מאיר כהן	סגן ראש העיר
	מר דוד זוהר	חבר הנהלה
	מר צביקה אסולין	חבר הנהלה
	מר אריאל יקותיאל גולן	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:	גב' איילת ששון	מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	גב' פולינה ברונפמן פלטי	מנהלת מחלקה בכירה לבקרת שירות
	מר שלום אלדד	עוזר אישי לסגן ראש העיר הרב ישראל קלרמן
	מר אליעזר חרל"פ	עוזר לסגן ראש עיר
	עו"ד דני ליבמן	משנה לנושאים מיוחדים הנהלת היועץ המשפטי

מזכירת הוועדה: חנה הרצל

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 גב' ענתבי כי על העירייה לשאוף לשיפור והתייעלות מתמדת, באמצעות הטמעת טכנולוגיות מתקדמות וניתוח מעמיק של דוחות איכות השירות, במטרה להעניק שירות מיטבי לכל תושבי העיר.

2.

מהפכת הבינה המלאכותית בשירות, הכירו את אריה – גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח

גב' איילת ששון הציגה את סוכן הבינה המלאכותית באתר העירוני המכונה 'אריה', והדגישה כי הסוכן עבר תהליכי אימון נרחבים על בסיס המידע הקיים באתר, ופעילותו מוגבלת להגדרות המערכת בלבד. עוד ציינה כי המערכת כוללת סוכנים בקטגוריות שונות המסנכרנים ביניהם מידע רלוונטי ומדויק. בפניות מורכבות הטיפול מועבר לנציג אנושי או לחילופין מופנות לטופס רלוונטי באתר.

גב' ששון פירטה שתי פעולות מרכזיות המבוצעות באמצעות הסוכן: פתיחת פניות למוקד 106 ומתן שירותים באגף הגבייה. היא ציינה כי השימוש בסוכן נגיש ופרקטי, הודות לתמיכה במגוון שפות והתאמת אופי השיחה לצרכי התושב. יחד עם זאת, הדגישה כי הבינה המלאכותית אינה מהווה תחליף לשירות אנושי, אלא משמשת ככלי עזר משלים למערכת המענה העירונית, אך ככל שתהיה התפתחות בערוצי השירות בדיגיטל, יפחת העומס בקבלת הקהל ויתאפשר ויסות יעיל יותר של הפניות.

3.

הצגת דו"ח שירות שנתיים – גב' פולינה ברונפמן פלטי, מנהלת מחלקה בכירה לבקרת שירות, אגף לשירות עירוני וחווית לקוח

גב' פולינה ברונפמן פלטי הציגה סקירת נתונים בנושא שביעות רצון התושבים משירותי העירייה. הסקירה כללה פילוח של גורמים לחוסר שביעות רצון לפי מוקדי פעילות, סוגי השירות, יעילות הטיפול בפניות וזמני המתנה. בנוסף, ציינה כי ניתוח הנתונים מתוך סקרי השירות בוצע באמצעות סוכן בינה מלאכותית חדש המאפשר ניתוח יעיל של משובי התושבים והגעה לתובנות מעמיקות.

כמו כן, גב' ברונפמן פלטי ציינה כי במוקד השירות נרשמה עלייה של 65% בכמות השיחות לעומת שנת 2024. עומס זה, לצד מחסור בכוח אדם, הוביל להתארכות זמני ההמתנה ולירידה באחוזי המענה מתחת ליעד העירוני.

מצ"ב מצגת.

4.

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

גב' יעל ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם הפורה לדיון.

יו"ר הוועדה סיכמה את הישיבה והדגישה את חשיבות מתן שירות נאמן לכלל התושבים תוך הבנת מצוקותיהם. היא ציינה כי שירות איכותי ומותאם לצורכי הציבור הוא ערך מרכזי בפעילות הוועדה, ומחויבות זו צריכה להנחות את העשייה גם בעתיד.

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

בברכה,

יעל ענתבי
משנה לראש העיר
יו"ר הוועדה

ועדה לאיכות השירות

Service Quality Committee | لجنة جودة الخدمة

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

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il