



ועדה לאיכות השירות

א' סיון, תשפ"ו
17 מאי, 2026
סימוכין: 2026-0103-366

דוח משיבה מספר 5 של הוועדה לאיכות השירות שהתקיימה ביום ראשון, כ"ג באייר תשפ"ו (10.05.2026)

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

לא השתתפו:	מר חיים מאיר כהן	סגן ראש העיר
	גב' חגית משה	סגנית ראש העיר
	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 הכהן	חברת הנהלה
	מר חיים אפשטין	חבר הנהלה

נכחו:	מר אריה קינג	סגן ראש העיר
	גב' סימה סיני	מנהלת הרשות לאיכות השרות
	עו"ד מורן רביבו	סגנית בכירה ליועמ"ש לעניינים פליליים וראש התביעה העירונית
	מר סלאח גושה	מנהל מרכז שירות וחדשנות, אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	מר אליעזר חרל"פ	עוזר למשנה לראש עיר, יו"ר הוועדה
	מר שלום אלדד	עוזר אישי לסגן ראש העיר ישראל קלרמן
	עו"ד תהילה אלבוחר אגמי	ראש צוות בכיר לייעוץ וחקיקה

מזכירת הוועדה: אור בוזגלו

ועדה לאיכות השירות

Service Quality Committee | لجنة جودة الخدمة

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

mazkir_haeir@ierusalem.muni.il



ועדה לאיכות השירות

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.

2. הצגת פרויקט מרכז שירות וחדשנות - אבו תור

א. גב' סימה סיני, מנהלת הרשות לאיכות השרות

גב' סימה סיני הציגה את האתגרים במתן שירות לתושבי מזרח ירושלים ואת המהלך שהובילה עיריית ירושלים כדי לשפר את הנגישות והשירות עבורם.

גב' סיני ציינה כי מזרח ירושלים מהווה כשליש מתושבי העיר, ובמהלך תהליך למידה שנמשך כמעט שנתיים זוהו פערים משמעותיים בתחומי השירות: פערי שפה ותרבות, מחסור בטפסים בערבית, אוריינות דיגיטלית נמוכה, קושי בהבנת זכויות ותהליכים בירוקרטיים, וחוסר אמון במערכות הדיגיטליות. בשל כך, תושבים רבים העדיפו להגיע פיזית ולקבל שירות מול פקיד. כמו כן, ישנן בעיות קשות בתחום הכתובות והדיוור במזרח העיר, עד כדי כך שהזמנת שירותים חיוניים, כמו אמבולנס, נעשתה לפי נקודות ציון ולא לפי כתובת מסודרת.

גב' סיני סיפרה כי בעקבות הממצאים הוחלט להקים מרכז שירות ייעודי לתושבי מזרח ירושלים, שמעניק שירות מותאם תרבותית ובשפה הערבית. המרכז פועל במטרה לרכז שירותי עירייה וממשלה במקום אחד, להנגיש זכויות ולצמצם את הצורך של התושבים להגיע למשרדי העירייה במערב העיר.

לבסוף הדגישה גב' סיני כי הקמת המרכז לוותה באתגרים רבים, אך כיום הוא פעיל ומצליח, היעדים להמשך כוללים הרחבת שיתופי הפעולה עם גופים ממשלתיים, חיזוק הקשר עם רשות האוכלוסין, הרחבת שירותי האכיפה, והקמת שלוחות נוספות ברחבי העיר, במיוחד בצפון ירושלים.

ב. מר סלאח גושה, מנהל מרכז שירות וחדשנות, אגף לשירות עירוני וחווית לקוח

מר סלאח גושה תיאר כיצד המרכז פועל לחיזוק האמון בין התושבים למוסדות העירייה והממשלה. לדבריו, האתגר המרכזי אינו רק שפה או טכנולוגיה, אלא גם הבנת התרבות המקומית והחשש של התושבים מהמערכת.

מר גושה ציין כי המרכז מעניק שירותים עירוניים וממשלתיים במודל של "וואן סטופ שופ", כולל סיוע בארנונה, ביטוח לאומי, משרד התחבורה וסיוע משפטי, תוך ליווי אישי והסבר על זכויות. כל העובדים הם תושבי מזרח ירושלים כדי לאפשר שירות מותאם תרבותית ושפתית.

בנוסף, הדגיש מר גושה כי המרכז מפעיל סדנאות להעלאת מודעות ואוריינות דיגיטלית, יוצא לשכונות עם ימי שירות קהילתיים, ומסייע לתושבים לפתור בעיות מורכבות מול הרשויות, עם השנים גדל אמון הציבור והמרכז הפך לגורם משמעותי עבור אלפי תושבים.

מצ"ב מצגת.

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

3. התמודדות עם אתגרי אכיפה – עו"ד מורן רביבו, סגנית בכירה ליועמ"ש לעניינים פליליים וראש התביעה העירונית

עו"ד מורן רביבו הציגה את תפקידה באכיפה העירונית בירושלים ואת החשיבות שהיא רואה בשמירה על איכות החיים בעיר.

עו"ד רביבו ציינה כי התביעה מטפלת במגוון תחומים כמו עבירות חניה, פיקוח עירוני, עסקים ובנייה בלתי חוקית, תוך ליווי התיקים משלב האכיפה ועד לבית המשפט.

עו"ד רביבו הדגישה כי מטרת האכיפה אינה רק ענישה, אלא שמירה על סדר, תכנון עירוני ושלטון החוק, לצד יחס אנושי ורגיש לתושבים, ומאחורי כל תיק או דוח יש אדם עם סיפור אישי, ולכן חשוב לשלב בין אכיפה נחושה לבין הקשבה ושיקול דעת, במיוחד בעיר מורכבת כמו ירושלים.

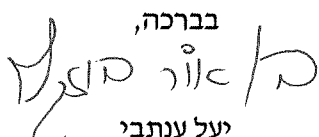
בנוסף, הדגישה כי היא שואפת לייעל את עבודת התביעה באמצעות חלוקה מרחבית של העבודה, קיצור זמני טיפול, ניהול מבוסס נתונים ופיתוח מקצועי של הצוותים, כדי לספק שירות יעיל, אנושי ומקצועי יותר לתושבים.

מצ"ב מצגת.

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

גב' יעל ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם לדיון הפורה.

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

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

mazkir_haeir@ierusalem.muni.il



ועדת איכות השירות – תמליל

מספר הוועדה : 5

מקום ההתכנסות : אולם הנהלה 2

תאריך הוועדה : כ"ג באייר תשפ"ו (10.05.2026)

מזכירת הוועדה בדיון : אור בוזגלו

שעת תחילת הוועדה : 16:00

שעות סיום הוועדה : 17:30

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

עיריית ירושלים וחברת גולד וורק 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 R ים

יעל ענתבי:

צהריים טובים, אני שמחה לפתוח את ועדה מספר 5, הועדה לאיכות השירות. היום אנחנו יום ראשון, כג' באייר, 10.3.26. נמצאים איתנו סגן ראש העיר אדיר שוורץ, סגן ראש העיר אריה קינג. העוזר שלי, אליעזר חרל"פ. סימה סיני, האחראית על איכות השירות. היועצת המשפטית, סלאח גושה שתכף נציג אותו בצורה יותר מפורטת. אבל אנחנו נתחיל בסדר היום. אנחנו בתחילת הועדה אנחנו נציג פרויקט מרכז שירות וחדשות באבו טור, שמנהל אותו מר סלאח גושה. כל המדדים מצביעים על כך שהעבודה אצלכם נותנת שירות מעל ומעבר. לכל המרכזים בירושלים. אבל אנחנו תכף ניכנס לזה, נציג, נתחיל בהתחלה עם סקירה כללית של סימה סיני, ואחר כך ניתן לך את רשות הדיבור. סימה בבקשה.

סימה סיני:

טוב, אז תודה רבה, תודה על ההזמנה.

אדיר שוורץ:

אני רק אגיד במילה כי אני הולך.

סימה סיני:

בבקשה.

אדיר שוורץ:

הייתי שם בשטח, מדהים. חבר מועצה שלא היה, אני ממליץ ממש ללכת. עבודה יוצאת דופן, כל הכבוד. ישר כוח.

יעל ענתבי:

תודה אדיר.

אליעזר חרל"פ:

אנחנו מסכימים.

יעל ענתבי:

אכן אכן.

אדיר שוורץ:

(ל.ב.)

יעל ענתבי:

הצטרף אלינו גם חבר המועצה אריה גולן, ומורן רביבו, מהייעוץ המשפטי, שתכף נשמע אותה.

דובר:

התובעת העירונית, סגנית היועץ המשפטי. בכירה.

מורן רביבו:

כולם יכולים להציג אותי, אז אני אשב בשקט.

יעל ענתבי:

כן, סימה.

סימה סיני:

טוב, אז שלום, תודה רבה על ההזמנה. אחד האתגרים שלנו בשירות הוא בפוקוס שניתן פה היום, זה על תושבי (ל.ב) ירושלים, העיר היפה בעולם, היא מרכיבה ערבים, חרדים, פלורליסטים. אנחנו נתייחס היום קצת לציבור במזרח ירושלים. מזרח ירושלים, שכונות לה. אנחנו נושקים לבערך שליש מהתושבים. וכשהתחלנו את תהליכי השירות, אחד הדברים שזיהינו זה בעצם את תושב מזרח ירושלים. עשינו תהליך מאוד ארוך של כמעט שנתיים ימים, של למידה. שהיה מקביל אליו גם, אני אזכיר לכם בזמנו, גם התהליך של רישום כתובות במזרח העיר. ולאחר שסיימנו, לקראת שיאו של התהליך של רישום כתובות, ששם גם נעצרנו בתקופת הקורונה, לא יכולנו להמשיך את החלק, את התהליך של door to door, כי זה חלק מהתפיסה שהיה, עשינו תהליך למידה מאוד עמוק על התושב במזרח ירושלים. זיהינו מספר אתגרים מאוד מרכזיים בעולמות של שירות, כל הפוקוס שלי הוא בעולמות של שירות. פערי תרבות בצריכת שירותים, פערי שפה, הנגשת שירותים, לא היו טפסים בשפה הערבית. אנשים היו מגיעים להנה בדרך כלל גם עם הילד, או הבן דוד. קבלת קהל הייתה כאן מאוד מאוד גדולה. אזכיר לכם, היו ימים שהיו לנו כאן בין שבע מאות לאלף איש ביום בקבלת קהל. אוריינות דיגיטלית מאוד נמוכה. תמיד כשאמרתי את זה אמרו לי "רגע, אבל יש להם כסף, יש להם טלפונים חכמים". זה לא רק עניין של טלפונים חכמים, אלא זה עניין של ההנגשה של לדעת צ'ק ליסט מה להביא, איך להביא, לדעת להכיר את הזכויות. תקשורת במזרח העיר הייתה מאוד ירודה. לפעמים אנשים לא היה להם אפילו סורק בבית, לסרוק את המסמכים, אז זה הקיף הרבה מאוד מעגלים. חוסר אמון מאוד גדול מצד התושבים. אנשים רצו לראות פקיד. היה להם מאוד מאוד.. היה קושי מאוד גדול עם השירותים המונגשים, עם הדיגיטליים וכו'. אנשים התעקשו לראות פקיד. יש משהו בקטע התרבותי. יכול להיות שאנחנו חוונו אותו, כשברגע שאתה יושב מול פקיד, כנראה שיש אפשרות כנראה להוציא משהו שהוא יותר, או משהו שהוא אחר. זה מאוד בלט. קושי גדול מאוד עם הביורוקרטיה. צ'ק ליסט מה עושים, מה מביאים, בכלל מה מגיע לי, נושא של זכויות. היכרות מאוד מאוד נמוכה עם זכויות, עם הטבות, עם תהליכים, מה עומד לרשותם. דיוור, הנושא של דיוור במזרח העיר. דואר ישראל, סיפור של רישום כתובות, היה באמת בקרקעית, אין לי מילה אחרת. את הפרויקט של רישום כתובות, אני הובלתי, חלק מהדברים שלמדתי כשהיו מזמינים אמבולנס, או

איזשהו שירות וכו', היו קובעים איתו באיזו מכולת או באיזו צומת. זאת אומרת, היו נקודות, היו סימון, לא היה שם וכתובת לכל תושב עם רחוב. עכשיו פרויקט מאוד יפה, וזה גם אחד האתגרים שלנו עם הפנים קדימה, הפרויקט נעצר, ויש צורך מאוד גדול להמשיך אותו. אני אציין פה בסוגריים שגם ניגשנו לאיזה קול קורא במדינה, של כתובות בשכונות הערביות, בתקווה שהלואי ונזכה בו, ואז באמת יש שם סכום מאוד גדול, תהליך מאוד יפה, לראות איך להניע את הנושא של דואר במזרח העיר. ותיאום בין ממשקים, בין משרדי עירייה ומשרדי ממשלה. אלה דברים שזיהינו בתהליך שעשינו, עשינו תהליך עבודה עם מספר יועצים. עם אגפים. הרבה מעגלים, קבוצות מיקוד, שיתוף תושבים, וסביב זה בסופו של דבר גזרנו את התובנות הללו. וזה מה שהוביל בסוף להולדה של המרכז. זאת אומרת, אחת המסקנות או אחת התובנות שלנו היו זה להקים איזשהו מקום, מרכז ייעודי שייתן שירותים לתושבי מזרח העיר, מונגש בשפתם, כולל היבטים תרבותיים של גברים, נשים, נציגות שירות. למדנו סביב התרבות הרבה מאוד דברים. כך נולד המרכז. הגשנו תוכנית מאוד גדולה של עשרה מיליון שקלים לתוכנית החומש, לצערנו לא קיבלנו. ולשמחתי הרבה, נפלה הזדמנות בקדנציה ובשלטון הנוכחי וכן התאפשר היה, יש איזשהו מבנה שהצלחנו לקבל אותו, והקמנו מרכז, מרכז שירות לתושבי מזרח העיר, קראנו לו מרכז חדשנות. זה מבנה שהוא נבנה לטובת מגורים, ועשינו לו הסבה למרכז ציבורי. לא ידעתי למה אני נכנסת, אבל באמת יש של אתגרים שעד היום מלווים אותנו, אבל המרכז קיים, חי ונושם. הגדרנו לנו שלושה יעדים שם. להנגיש שירותי בניה, שהתושב לא יגיע להנה, אנחנו נבוא אליהם. הנגשת שירותי ממשלה, ותוכניות ייחודיות, מתוך תפיסה בעצם שבנינו של וואן סטופ שופ. אמרנו, בן אדם מגיע לדבר אחד, באמצעות זה נוכל להנגיש לו את המעגל זכויות שלו, וגם להכניס את הכל תחת קורת גג אחת. אני אגע רגע בכמה יעדים שהגדרנו לשלוש שנים הבאות. להרחיב את מעגל השותפים. תכף תשמעו על המרכז, תבינו באמת אנחנו במקום של הצלחה. אנחנו רוצים להיכנס לנושא של אכיפה ולחזק את הממשק עם רשות האוכלוסין. זה איזשהו דיאלוג שאנחנו מקיימים איתם כבר הרבה מאוד שנים שלא צלח. ואנחנו שמים אותו כיעד מרכזי, כי הוא ישלים הרבה מאוד מהשירותים שם. הוא גם יעזור להם, יש לנו פה שתי עמדות אביב שהקמנו במסגרת הפרויקט של הרישום כתובות, שאחת מהן אנחנו רוצים לעשות לה הסבה לאבו טור. הקמת שלוחות ברחבי העיר. בדגש על צפון העיר, כפעילה ראשונה.

אריה גולן:

מה זה צפון העיר?

סימה סיני:

בית חנינה, כפר עקב, כל האזור הזה מתבקש.

אליעזר חרל"פ:

אנחנו לא נכנסים לשם אבל.

סימה סיני:

תקציבי פעולה. רוב התקציב שלנו הולך על תשתיות, כמעט ואין תקציב פעולה למרכז. אנחנו עובדים כל הזמן, הרבה מאוד..

יעל ענתבי:

אני מבינה שבית חנינה מגיע אליכם גם, נכון?

סימה סיני:

כן.

אריה גולן:

סימה, שאלה. אנחנו יודעים כמה אחוזים ממזרח ירושלים הם מוכרים, רשומים, משלמים ארנונה, מים, חשמל. וכמה לא. אין לנו את הכתובות שלהם, או שאין להם כתובת בכלל, או שהם בכלל...יש לנו איזשהו משהו, אני יודע שאי אפשר לדעת את זה על ה...לדייק את זה. אבל פחות או יותר, כמה אחוזים הגענו?

סימה סיני:

הפרויקט של הרישום כתובות, זה היה בית ספר מטורף. כי אני אגיד לך...

אריה גולן:

לפי מה שאני מבין, אנחנו לא יודעים הכל בכפר עקב למשל.

סימה סיני:

כשנכנסנו לכפר עקב למשל, אז הם עדיין שמרו על הכתובת שלהם במזרח ירושלים, כי אתה יודע, מזרח ירושלים זה סיפור של ריבונות, זה מאוד היה חשוב להם שם, אז הם גרים שם והכתובת שלהם הייתה כאן. או לחילופין, כשנכנסנו פה במזרח ירושלים, מצאנו מספרים שפחות בבית אחד. מה שאני יודעת לומר לך, שאנחנו בתהליך רישום רשמנו מעל 200 אלף תושבים, בתאריך של הרישום כתובות. אנחנו היום במספרים אחרים. יש לנו עוד פער שם. אני יכולה להוציא את הנתונים, אני לא יודעת לומר לך עוד פעם כרגע של משלמי ארנונה וכו'. אבל כן התהליך שיצרנו, היה מחובר ל...זה חלק מהמטרה הייתה. לחבר אותם בעצם ל...

אריה גולן:

לא, כי זה עניין של שלוש מאות ומשהו, שלוש מאות חמישים אלף תושבים ערבים, אז את אומרת שיש מאתיים רשומות, אז זה אומר שיש מאה חמישים אלף שלא רשומים.

סימה סיני:

אני לא יודעת, אבל אין לי בעיה להוציא את הנתונים האלה. אני יכולה לדאוג להשלים אותם כדי להיות מדויקת, אבל אני יכולה לומר שצמצמנו פער מאוד מאוד גדול, אני אומרת את זה באחריות. יש לנו מעבדה דיגיטלית שאנחנו רוצים להמשיך ולפתח אותה במקום, ויחד עם ישראל דיגיטלית קיבלנו תרומה גדולה של מחשבים. הרעיון הוא להרחיב שם כלים ושהלמידה תהיה יותר אינטראקטיבית למגיעים. להרחיב תוכניות חברתיות במרכז, יש פוטנציאל מאוד גדול. אז יש הזדמנות מאוד גדולה, יש קבוצות נשים מאוד גדולות שמגיעות, יש קבוצות נוער מאוד גדולות שמאוד מגיעים למרכז.

אריה גולן:

מה זה, בתחום התרבות את מדברת?

אליעזר חרל"פ:

תחום החינוך.

סימה סיני:

לא, לא בהכרח. למשל, אומר לך, קבוצות לטיפול בילד לנשים. להנגיש זכויות.

אריה גולן:

לא, אני אומר, זה בקטע של זכויות או בקטע של סתם עכשיו פעילות מתנ"ס?

יעל ענתבי:

לא, זה מעבר, מעבר, כי זה מקום, בניין מאוד גדול, אז יש קומות.

אריה גולן:

אה, זה במרכזים האלה, הבנתי.

יעל ענתבי:

אז יש קומה אחת שעוסקת...

אריה גולן:

להפוך את זה למקום שנחמד לבוא אליו, למרכז.

יעל ענתבי:

זה כבר, זה כבר, ורוצים לשפר.

אריה גולן:

היית שם יעל?

יעל ענתבי:

כן, כן.

אריה גולן:

נשמח ללכת גם.

יעל ענתבי:

בשמחה. מאוד מרשים.

אליעזר חרל"פ:

נארגן, יכול להיות שנארגן במסגרת הועדה לאיכות השירות, נארגן סיור לחברי מועצה.

אריה גולן:

אני חושב שאולי כדאי כזה דבר במאה שערים.

יעל ענתבי:

כן. נכון.

אליעזר חרל"פ:

יותר קל להיכנס למזרח העיר מאשר להיכנס למאה שערים.

יעל ענתבי:

השאלה כמה במאה שערים רשומים.

אריה גולן:

לכן אני אומר, נעשה שם גם פרויקט מיפוי אולי וזה.

אליעזר חרל"פ:

טוב, יאללה, זמנו קצר, נתקדם.

סימה סיני:

שיפור רמת השירות, זה תמיד יעד, המובן מאלינו מובן. תכף סלאח ירחיב על זה ותבינו. ואנחנו עובדים מאוד מאוד חזק על טופס 4, ביחד עם כל הגופים הרלוונטיים, לבניין. זה חלק מהסכם התקשרות שהיה לבניין.

יעל ענתבי:

מה, עוד אין טופס 4?

סימה סיני:

אין עדיין טופס 4. אנחנו עובדים על, יש לנו אישור שימוש חורג.

יעל ענתבי:

אוקיי. סלאח.

סימה סיני:

סלאח, מי שמנהל את המרכז בארבע שנים האחרונות, זה סלאח, הוא יציג את עצמו. המנהל השלישי במקום, זה גם אחת התובנות שלנו. היו לנו קודם שתי מנהלות, לא קל היה, היה מאוד מאתגר לנשים שם. ואני חושבת שאחד היתרונות שסלאח מביא זה לא רק שהוא גבר במקרה הזה, אלא הוא גם תושב מזרח העיר. המנהלות הקודמות היו אחת מהצפון, שהייתה, ואחת מקומית, שהיו הרבה מאוד אתגרים, בשנתיים, שלוש ראשונות של הקמת המרכז, של אמון מול התושבים.

יעל ענתבי:

אולי תדברי גם על המדדים ש...

סימה סיני:

אני אתן לו.

יעל ענתבי:

אה, אוקיי, בבקשה.

סלאח גושה:

אוקיי, אז תודה רבה על האירוח. השם שלי סלאח גושן. אני במקור משיח ג'יראח אבל מתגורר בהר הזיתים, אצל המשפחה של האימא. אני כבר איך שסימה אמרה, מנהל המרכז כבר 4 שנים. לפני כן עבדתי במוקד 106, מוקד ארנונה, וגם אצל ממח"י, תוך כדי לימודיי. סיימתי תואר ראשון במדעי המחשב. תואר שני במדיניות מנהל חינוך, ניהול אגפים באוניברסיטה העברית. והיום אני כבר מנהל המרכז כבר 4 שנים וחודש אחד. עכשיו סתם מהתלוש גיליתי את זה.

יעל ענתבי:

אבל מי סופר?

סלאח גושה:

רק בגלל התלוש, עכשיו רק שמת לי לב לכך, הזמן טס במהירות. אני זוכר את הימים הראשונים שלי במרכז. המרכז את האמת היה ריק מתושבים, לא באמת היה אמון. כשאנחנו מדברים על עניין של הנגשת שירות קודם כל צריך להתחיל לפענח ולבדוק ולנתח את הבעיה המרכזית שהייתה במרכז. מרכז ומגורים, בעיית תושבים, מצוקת חניה. אנחנו תמיד מראים נתונים ומשבחים אבל בסופו של דבר אנחנו נמצאים באמת בשכונה שקצת גם כאילו היא לא שכונה קלה, גם מבחינת השכנים וגם מבחינת מצוקת החניה, אז כל הזמן היה לי שני מישורים לעבוד עליהם. גם שכני המקום, וגם את התושבים שגרים גם בדרום וגם בצפון. היום כן אני מציג את כל הנתונים של כמה שמגיעים אלי מבית חנינה, שוועפאט, לפני כן היה אכפת לי רק מתושבי הרחוב שאני נמצא פה, כדי להגיע לשלום ושלווה איתם. אני זוכר שהחודש הראשון שנכנסתי למרכז היה חודש רמדאן. אז בגלל 106 הייתי פותח כל הזמן פניות על להוסיף אביזרים לרמדאן, תאורה ו... אז ביקשתי מנועם בן נון שנמצא יחד איתנו והוא שותף במרכז, שלפחות הרחוב שנמצאים בו, שיכניסו אותו בתוכנית, ואז ככה נוכל לדאוג להם לתאורה שירגישו שזה בית, שזה שייך למקום, שלא יהיה לי כל מיני איומים, כי המנהלים הקודמים כן קיבלו. וזה באמת התחיל משם. אז משם התחלתי לעבוד גם על העניין של האמון וגם להבין יותר את התרבות. המרכז הוא לא רק, להבין את התרבות זה לא רק לדבר ערבית, להבין את התרבות זה רק, זה גם שפה ערבית וגם שפה תרבותית. מי שמתגורר בסילוואן הוא שונה מכפר עקב, שונה מבית צפאפא, אפילו בתוך בית צפאפא או ג'אבל מוכאבר, הם שונים לגמרי. אפילו אני מא-טור, לפעמים אומרים לי "אתה בכלל לא קשור לכאן, אתה אשכנזי ואנחנו ככה ואנחנו ככה". מרוקאי, חרדי, מאה שערים, פה ושם, גם אצלנו זה קיים. אצלנו משוויים, גם מפלים. אז זה היה לי מאוד מאוד קשה. ואני אציג גם את האתגרים שהיו. המטרות המרכזיות של המרכז, הוא לא רק להנגיש שירות, לעזור לאדם שמגיע אלי להגיש בקשת הארכה בארנונה או לעבור על דוח חניה, אלא גם להעלות את המודעות עבור שיבין מה הוא מגיש, שיבין מה הזכויות שלו, שאפשר כן לסמוך, אפשר כן להגיש בקשה. זה לא איום. כי אני אז כשהייתי לפני, רציתי להגיש בקשה לפני עבודתי במרכז לביטוח לאומי. את האמת, יש את השפה, מילאתי את הכל, אני מבין את כל ההוראות. כשהגעתי לכפתור של שלח, פחדתי את האמת והתייעצתי עם החבר שלי שהוא עורך דין, כדי לעשות רק שלח. אז פה הבנתי שזה לא רק עניין של דיגיטלי, כאילו הבן אדם צריך להבין במחשבים, אלא יש עוד הרכבים שאני צריך לפצח ולהבין יותר לעומק. אז זה מה שאנחנו עושים, עוזרים לאנשים בהנגשת הבקשות, גם אז בינינו, הם מעלים את המודעות עבורם. אנשים יש סיכוי שמגיעים להנחה בארנונה ולא מבינים שאפשר לעשות למשל, רוצים להגיש הנחה עקב שהגיעו לגיל השלישי, 25 אחוז, ולא מבינים שיש סיכוי שהגיע להם 80 אחוז. אז פה זה התפקיד של המרכז. תפיסת השירות שלנו נשענת על שני עקרונות, גם מבחינת השירות שזה ממוקד, אנשים, תהליכים וגם עניין הטכנולוגיה. אנחנו מבינים אפילו איזה ערוץ תקשורת אני צריך לפנות למזרח ירושלים, אולי פייסבוק יותר, אולי וואטסאפ פחות, אולי טיק טוק. אז כאילו, אנחנו כל הזמן כאילו מתקדמים, משתפרים ולומדים את השטח. כל הזמן יש שינויים שזה לא נגמר לגמרי. וגם כאילו, גם מפתחים עוד שיתופי פעולה עם כלל השותפים, גם אם זה עירייה או ממשלה. אז איך שאמרה סימה, אנחנו בעצם מספקים שירותים, גם שירותי עירייה, כמו כל העניין של הנחות בארנונה, השגות, חילופי מחזיקים. כל מה שקשור לחניה

מבחינת דוחות. גם מבחינת האכיפה והשיטור העירוני, עסקים, שירותי ממשלה, אנחנו בשיתוף פעולה אדיר עם ביטוח לאומי, עם משרד התחבורה. אפילו מוקד לגביית קנסות, משרד המשפטים. סיוע משפטי גם לכל מקום שאפשר להגיע אליו, ואנחנו בדרך למשרד הפנים אינשאללה. וכל מיני תוכניות ייחודיות שאני אציג עכשיו. מה מייחד את המרכז? איך שאמרתי, קודם כל את השפה. כל מי שנמצא במרכז, את העובדים במרכז, הם ממזרח ירושלים. תושבי המקום, אם זה סילוואן, בית חנינא, א טור, כי רצינו משהו שנושם את התרבות ומבין את התושב. לפעמים נציגה למשל מדברת איתי במבטא שונה מאשר מה שהיא מדברת עם תושב אחר. לפעמים אני חושב שיש לי עוד נציגה שאני עוד לא הכרתי, מועסקת אצלי, כי כל הזמן משנים כובעים, דמויות, מבטאים, כדי באמת להתקרב לתושבים. ולכן, אמרתי, השפה מאוד חשובה, זה השפה התרבותית. עניין הנגישות, גם מבחינת השפה. עניין סל השירותים. העניין של וואן סטופ שופ זה מה שמגרה את התושבים. איך שאמרתי, אני נמצא במצוקת חניה, איפה שאני נמצא עכשיו במרכז, בקושי יש חניות.

יעל ענתבי:

קשה מאוד.

סלאח גושה:

עירייה בדרך. ביטוח לאומי בדרך. גיחון בדרך. כולם יש להם חניה, אז למה אנשים צריכים לבוא אלי? אז ברגע שעשינו וואן סטופ שופ לכלל השירותים במקום אחד, ועכשיו תבינו יותר לעומק, אז באמת, אפילו כפר עקב, כל מי שמתגורר בכפר עקב הוא מגיע עד המרכז. מקבל את השירות במרכז. ואנחנו רואים את זה בהדרגתיות. העלינו את המדרגות לאט לאט, ברגישות, בבדיקת שטח, לא ישר עשינו את הקפיצה. גם מבחינת התוצאות, אני לא רק מגיש הנחה בארנונה, אלא אני עוקב, אני מסביר לתושב איפה הוא אמור לקבל את ההודעה. אפילו אם ההודעה מתקבלת רק בשפה עברית, איך אפשר לתרגם אותה? כל הדברים האלו, אנחנו כן עוזרים לתושב, אפילו נותנים לו כתובת. במידה וקיבל הודעה, לפעמים הוא אומר לי "קיבלתי הודעה, אני לא יודע מה היא", ובסוף היא סקר שביעות רצון. ההודעה היא משמעותה. אז רק שתבינו, אפילו בהודעה הזאת אנשים שולחים, שואלים מה מו מי, מה זה? עניין הדיווח, אני תמיד מרגיש שאני מן סוג של מגשר באמצע, אני לא יכול להיות בצד ימין ולא בצד שמאל, אז אני לא שוכח שאני תחת העירייה נמצא. אבל תמיד צריך להיות ביניים כדי להבין גם את התושב וגם את הממסד עצמו, אם זה ביטוח לאומי, אם זה עירייה, אם זה משרד התחבורה, אני חייב להיות באמצע. לכן אנחנו רוב הזמן מרגישים שאנחנו מתווכים. מבחינת איך שאמרתי, אחד הפרויקטים שלנו הוא כל העניין של הקורסים של העלאת מודעות. אנחנו מסבירים לאנשים איך להשתמש במחשב. עשינו מלא סדנאות לגיל השלישי איך להשתמש בטלפון הנייד, איך אפשר לתרגם הודעות. איך אפשר להגיש בקשה לבד, אם זה הנחה בארנונה, אם זה פתיחת אזור אישי ב GOV למשל, אזור הממשלתי, או אם זה ביטוח לאומי. גם מבחינת הכשרה. גם יש את העמדות, שזה בקושי מגייסים אותם, אם זה ביטוח לאומי, או ממשל זמין, יש לנו שתי עמדות שמגישות שירותים עבור התושבים. אחד לביטוח לאומי, ואחד לממשל זמין. יש לנו את המרחב הדיגיטלי, כל מי שבא לו להגיש את הבקשה באופן עצמאי, יש בנות שירות שעוזרות לתושב

בהגשת הבקשות. אבל אני חוזר, כאילו רוב האנשים מעדיפים באמת, איך שאמרה סימה, עם כל ההתקדמות והאוריינות שאנחנו חיים בה, אנשים מעדיפים שבאמת לשבת מול פקיד, שהפקיד יסביר להם מא' עד ת'.

יעל ענתבי:

אז יש לי שאלה בקשר לזה. הרי אנחנו הולכים לכיוון, לך ולסימה השאלה מופנית, אנחנו הולכים לכיוון של בואו, תעשו את הכל, לא צריך לבוא, אלא לעשות הכל במחשב. השאלה שלי, אם למעשה ההצלחה של המרכז שלך, אם נעזוב את ההכשרות ואת כל הדברים שזה מאוד חשוב לנשים, ולבני נוער. אם נשים אותם רגע בצד, ההצלחה של העבודה שלך תהיה, אם לא תהיה לך עבודה. כאילו, אם הם יפנימו ויעשו כבר את הכל לבד.

סלאח גושה:

נכון.

יעל ענתבי:

זה לא הכיוון שאנחנו הולכים?

סלאח גושה:

זה הכיוון שאנחנו הולכים אליו. אנחנו מעלים מלא סרטונים בפייסבוק.

סימה סיני:

העירייה לא שם.

סלאח גושה:

אבל זה לוקח...

סימה סיני:

לא, צריך לשים את הדברים בצורה הכי כנה וברורה על השולחן. עזבי את מזרח העיר.

יעל ענתבי:

לא, אני מדברת על מזרח העיר.

סימה סיני:

אבל עזבי את מזרח העיר. אני אומרת, יש לי ילד לוחם, הגיש בקשה להנחה בארנונה, הוא גר ב...הוא סטודנט, הוא גר בשכירות. בואי תראי מה הוא עובר. אנחנו עוד לא שם מבחינת כל התהליכים. אנחנו, הסיפור הוא לא רק להגיש, הסיפור הוא איך אתה מייצר גם את המעטפת

השירותית התומכת, אתה שם את מדדי הזמן, אתה נותן את המענה, חסר משהו אתה אומר לו חסר, ואתה אומר לו מה חסר.

יעל ענתבי:

אבל העירייה הולכת לכיוון הזה.

סימה סיני:

אנחנו הולכים לשם, אנחנו הולכים לשם, אנחנו בצעדי ענק הולכים לשם. אנחנו מתקדמים מאוד, לומדים מאיתנו הרבה. אבל אני לא... להערכתי, הצלחה היא לא נמדדת רק אם הגישו עשרים אחוז, שלושים אחוז, או ארבעים אחוז באופן מקוון. אם כן, לדעתי אנחנו כבר שם, אבל אני, בעיניי...

יעל ענתבי:

לא, כי מה שאני אומרת, שלא ליצור את התלות הזאת של אנשים לבוא אליך ואתה תסדר לנו את העניינים, אתה מבין?

סלאח גושה:

אני אגיד לך מה, צריכה להיות שורה של...

אריה גולן:

מה שהיא אומרת אולי, היא רוצה שזה יהיה בעצם מקום שמלמדים את האנשים איך להגיש את הבקשות ולא לעשות להם את זה. אשתי תמיד אומרת, כשאני יושב עם אימא שלי לעשות לה טפסים, "תראה לה איפה היא לוחצת, שהיא תלחץ, שהיא תגיש, תראה לה, אל תעשה את זה בשבילה. היא תלמד להבא".

סלאח גושה:

את אופן העבודה מול התושב, אנחנו כן מלמדים את התושב איך מנגישים, אבל אני חוזר ואומר, זה יותר מכך, זה עניין של האמון, זה עניין של אני אסמוך על עצמי. מה שאנחנו עושים דרך העלאת המודעות, אנחנו מעלים מלא סרטונים. למשל עכשיו, כל העניין של יציאה לחל"ת, בזמן המלחמה, אנחנו כן העלינו סרטון, הסברנו לאנשים איך להגיש את הבקשות ובוא תראה את הפייסבוק, איך הוא התפוצץ, "תגישו לי", למרות שהסברנו שלב לאחר שלב, איך עושים את הדברים האלו. יש דברים מעל ומעבר, גם...

סימה סיני:

אתה יודע, אתה מודד את זה לאורך זמן. צריך לעשות איזשהו מעקב אחר הלקוחות. זאת אומרת, החוכמה היא שנניח עכשיו הוא בא, שנה הבאה הוא יבוא, שבעוד שלוש שנים, ארבע שנים, הוא לא יבוא עוד פעם. ככה אנחנו צריכים למדוד את זה.

יעל ענתבי:

נכון.

סימה סיני:

אימא שלי כל שנה היא תבוא. כן? כי אין מה לעשות.

אליעזר חרל"פ:

אנחנו לא מדברים על הגיל השלישי.

סימה סיני:

יש אנשים ש..

יעל ענתבי:

אבל ככה עשינו בבנקים ובזה.

סימה סיני:

נכון. גם פה אנחנו עושים. אבל אני אומרת, מי שמגיע לפה, בסוף מי שמגיע אלינו, הוא כנראה צריך אותנו. אנחנו רואים את זה גם כאן. אבל זה, יש פה משהו גם בין דורי, זאת אומרת, יש פה משהו שלאט לאט הוא, פעם אחת. פעם שנייה, יש את הסיפור של התהליכים בתוך העירייה. כל הזמן אנחנו צריכים להשתפר, כל הזמן אנחנו צריכים להשתפר. כאילו, האחריות היא הדדית. מה שאני מנסה לומר, שיש כאן אחריות הדדית. היא לא רק על הלכות, היא גם עלינו כארגון.

סלאח גושה:

אנחנו לא עושים את הדברים בכוח, אנחנו יותר מחכים שיהיה שיתוף ציבור, שהם יחליטו מה הם רוצים. כאילו אנחנו כן מעלים את העלאת המודעות. אולי עשרים אחוז הגישו בבית, אין לי מדד אני אישית. אבל אולי השאר הגיע. אז מי שהגיע אני כן אומר לו שיש אחת, שתיים, שלוש. בוא תראה על עניין זימון תור. אני אומר להם, תזמנו תור ואל תחכו סתם. אין להם בעיה לחכות שעתיים. אין לי שמץ של מושג למה. אנחנו אומרים להם "תזמנו תור, תגיעו עם תור". לא, באים. מחכים, אפילו באים בשבע וחצי, מחכים עד שעה שמונה שנקבל אותם. לפעמים בשבע יחד איתי מגיעים האנשים. אז אנחנו את זה עוד, אנחנו איך שאמרה סימה, באמת אנחנו רחוקים, כי זה...

יעל ענתבי:

מעניין.

אריה גולן:

כמה אנשים מגיעים למשל בשנה לשם?

סלאח גושה:

אני אציג את זה עכשיו. עכשיו, מה שאני אוכל להגיד, שהתלות מעורך הדין והמעכארים ירדה. וזה ההצלחה. למה? כי כבר השם של המרכז מהדהד אצל המעכארים, גם עורכי דין. עורכי דין (ל.ב.). כן, אבל כל העניין, אתם רואים מה קורה בעירייה, אתם רואים מה קורה מסביב לכאן. על זה אנחנו נדבר.

אריה גולן:

גם פה יש ירידה דרמטית, מאז שהדברים הפכו למקוונים יש ירידה דרמטית ברמת המעכארים שמסתובבים.

סלאח גושה:

כל העניין של ללמד את התושב שהנחה בארנונה...

סימה סיני:

אני מזמינה אותך לסיור.

אריה גולן:

אני אשמח.

סלאח גושה:

את האמת, כל עוד שהנחה בארנונה, אני אחסוך את השמונה מאות שקל והשש מאות והשבע מאות, כאילו לעצמי, ולבית ולמזון, מאשר לשלם אותה אם אין הנחה. יש עוד דברים שכן אני אצטרך עורך דין, אבל לא בשביל הנחה בארנונה, עם כל הכבוד. זה העניין, זה מה שאנחנו מלמדים את התושבים. אם כבר התחלנו לעניין את הצעירים, אנחנו בשיתוף פעולה עם הקליניקה המשפטית של האוניברסיטה העברית. אנחנו כבר שלוש שנים יחד איתם. הוצאתי דוח לחודש שעבר, שהמרכז עובד עם בקרת נתונים וניתוחים כל חודש. הגיעו כמעט החתמנו על 400 תצהירים, דרך הקליניקה. ועוד מתנדבים, עורכי דין שמגיעים למרכז וכן חותמים על תצהירים. בואו תעשו 400 כפול 100, זה בעצמו סכום. ואנשים מחכים שבוע או שבועיים עד הגעת עורך דין לתצהיר. ואנחנו רואים את המצוקה אפילו מבחינה כספית.

סימה סיני:

דרך אגב, אנחנו מנסים לבנות את זה גם פה, בשיתוף פעולה פה עם בית משפט השלום.

אריה גולן:

שמה, שיתנו חתימות וזה?

סימה סיני:

כן.

סלאח גושה:

את האמת, במקביל אנחנו מלווים את הסטודנטים שלהם למשפטים באוניברסיטה העברית. אנחנו נותנים להם תיקים, אנחנו מלווים, זה ווין ווין, פשוט, וככה נבנה שיתוף פעולה יחד עם הקליניקה המשפטית של האוניברסיטה העברית, ואנחנו גם עובדים עם כל מיני קליניקות שם. מבחינת עוד שירותים שאנחנו נותנים, כל העניין של ועדות אפיון וזכאות, מגיעים אלינו כאילו לשנת 25, 3716. מתוכם 1419 עברו את הועדה, ו 2000 המשיכו, וכל מיני, כמעט 2000 הורים שמגיעים לערר. שאנחנו מדברים על כל העניין של הועדות.

סימה סיני:

עם מנח"י.

אריה גולן:

יש עדיין פה גם כן.

סימה סיני:

של מזרח העיר לא, העברנו את הכל לאבו טור.

סלאח גושה:

עבר של שירות חינוך מיוחד.

אריה גולן:

אני זוכר שהייתי שם פעם בבניין, היה...

סלאח גושה:

כשאנחנו מדברים על כל הועדות, אני אגע בכל העניין של הוואן סטופ שופ. מי שמגיע לועדה, לאחר מכן, לאחר האישור יורד למרכז, ואז אנחנו משלימים לו את השירותים. הנחת ילד נכה מבחינת הארנונה, תו נכה, הגשת (ל.ב) לביטוח לאומי. ולכן פה נוצר העניין וואן סטופ שופ. אפילו העלאת מודעות לתושבים, ההורים המגיעים לועדה, אנחנו נותנים, כל מיני סדנאות העלאת מודעות, מה מגיע לי, ואיך אפשר להתמודד גם עם המצב של הבן שלי. יש לנו גם את הפרויקט של השלמת השכלה, שזה תוכנית תג"ת. התחלנו אותה ב 21, ועד היום יש לנו 155 תלמידות שסיימו בהצלחה. אנחנו היום, חלקם יודעים איפה הן נמצאות. מכללת אנואר, חיפה. כשאנחנו מדברים על הפרויקט

הזה זה פרויקט חביב ללבי, למה? כי כל הנשים שמגיעות הן מוכרות רווחה. נשים שהתחילו את החיים שלהן מחדש, לאחר כאילו כל מיני אלימות בבית, אז לא סיימו את הלימודים עקב תרבות או לא הצליחו לסיים 12 שנות לימוד. אצלנו מגיעים, מסיימים, מקשרים אותן עם...נותנים להן קורסים של אוריינות דיגיטלית, תוך כדי הלימודים מגישים להן הבטחת הכנסה, שיהיה להן שקט נפשי מבחינת הכסף שלהן. תוך כדי לימודים. וגם תעסוקה.

אריה גולן:

כמה נשים נכנסו לתוכנית?

יעל ענתבי:

זה מאוד יפה. אני פגשתי קבוצה, אז כשהייתי אצלכם, מאוד מאוד מרשים, מאוד יפה, ומאוד מאוד חשוב.

סימה סיני:

עוד לא עדכנתי אותך, אבל זה...

אריה גולן:

155 סיימו, כמה התחילו?

סלאח גושה:

שהתחילו אצלנו? בשנה הראשונה היה לנו קבוצה אחת 17, היה לנו 23, סיימו 17, תוך כדי נשרו.

אריה גולן:

כל קבוצה 15, 20...

סלאח גושה:

אבל היום יש לנו 3 בעצם, בשנת 25. השנה...

אריה גולן:

לא, כי כשאתה אומר 155 זה הצלחה...

סימה סיני:

ביום רביעי אישרו לנו משרד החינוך, 3.

סלאח גושה:

ויש שם את הציונים הכי גבוהים בכל הארץ. גם מבחינת ההמשכיות, אנשים ממשיכים.

סימה סיני:

גם עכשיו נפתח שלוש כיתות.

סלאח גושה:

נכון, יש אנשים באוניברסיטה העברית...

סימה סיני:

זה ייאמר לזכותם גם של אגף תרבות, של האוניברסיטה העממית, באמת.

סלאח גושה:

יש מלא שותפים באמת שהם בזכות כולם. ויש לנו את המרכז תעסוקה של ריאן, שהיא שלוחה בדרום העיר פה.

יעל ענתבי:

אפרופו מאה שערים, כדי לעשות את זה לגברים שם.

סלאח גושה:

הלוואי שנצליח לעשות את זה לגברים, אבל לא מצליחים.

אריה גולן:

יש, יש כיוון, יש כזה כיוון.

סלאח גושה:

אצלם הגברים יוצאים לשוק העבודה כאילו...

אריה גולן:

בגיל צעיר גם כן, יוצאים כבר.

⋮

(אריה קינג יצא מהועדה)

סלאח גושה:

אז לא באמת רוצים. יש לנו את המרכז תעסוקה של ריאן, גם אחד השירותים שאנחנו נותנים שם, שזה, יש לנו כל שנה נכנסים קליינטים חדשים, אני קורא לזה קליינטים כי זה אצלם ככה, 637, יש להם משמרים גם את הקיימים, שזה 800 בעצם. אז גם שם יש 1400 שהם נותנים להם הכשרות גם

מבחינת השפה העברית, מלמדים אותם את השפה. יש חלוקה לקבוצות. אלו שסיימו למשל רפואה באוניברסיטאות ברשות, שסיימו עריכת דין וכו', אז הם גם הם עוזרים להם גם בליווי, גם בבניית קורות חיים וגם בתעסוקה. הגענו לעניין המרכז. אלו הפרויקטים. כחלק מהפרויקטים של המרכז אנחנו יוצאים לקהילה, לא רק מתמקדים באבו טור. אנחנו גם עושים ימי הסדרות חובות, התחלנו הפעם עם אבו טור, הגיעו 432. הבנתי ש... בעצם הבנו שאנחנו כבר הגענו למספר הזה באופן מתמיד כבר, כאילו כל יום, אם שאלת אותי, כל יום מגיעים מעל 80, 200 איש למרכז, אז אין צורך, אין טעם לעשות כל, כאילו ימי הסדרת חובות כבר במרכז, כי השירות כבר קיים. אז החלטנו לצאת החוצה. עשינו ב א-טור, הר הזיתים, שכונה מאוד מאוד קשה, מבחינת גם, אם אני כבר ממנה, זה מאוד מאוד קשה, אפילו לעשות יום הסדרת חובות אצלם, להביא את הביטוח הלאומי יחד איתנו, להביא סיוע משפטי, להביא את הגיחון, להביא את העירייה עצמה. זה היה כאילו באמת אתגר עצום. הגיעו כמעט 495. כל מי שהגיע אפילו לא הספיק לקחת תור ולקבל שירות, חזרנו אליו אחד אחד, סגרנו מעגל טיפול. גם עשינו בבית חנינא, גם בשנת 25, וגם 24. 24 הגיעו אלינו כמעט 700. 25, 356 הגיעו. ואדי ג'וז, שכונה גם קשה שם, והיא קרובה יותר לסלאח א דין, אז מלא עורכי דין יש שם, האתר נמצא שם (ל.ב) כל מיני עמותות, הגיעו אלינו 434. ועשינו שלושה ימים ברצף. גם אצלנו במרכז, הגיעו כמעט 663, רק בשלושה ימים האלו. ומכאן יצאה ההחלטה שכבר לא עושים ימי הסדרות חובות במרכז, כל יום הוא יום הסדרה, יוצאים החוצה יותר. גם מהפרויקטים שאנחנו עושים, עושים כל מיני סדנאות של העלאת מודעות, נוגעים בגיל השלישי. נוגעים גם בבתי ספר. נוער בסיכון. עשינו עשרה מפגשים של פודקאסטים לקהילה הרחבה. פודקאסטים ממס הכנסה, ביטוח לאומי, העירייה, וזה באמת עשה הד חזק למרכז. אפילו העובדים הסוציאליים מטפלים בקשישים, עשינו להם ארבע הדרכות. הכשרנו אותם מעבר, איך אפשר לחשוב בצורת חשיבה של המרכז כדי באמת להעניק את השירות המקצועי ביותר עבור התושב. אפילו אם הגיע אלי קשיש, אפילו השירות של להתקין אביזרים למניעת החלקה, ולחבר אותו לכל העניין של האביזרים למניעת החלקה, וכל הפרויקט הזה של ראש העיר, כבר עושים את זה. אפילו עד כדי כך הגענו. ואיך שאמרת, אפילו כל מי שמגיע לועדה, עם ילד בעל צרכים מיוחדים, גם אנחנו מעבירים להם כל מיני סדנאות. כל פעם שאני מכין סיכום שנה, אני כל הזמן מציג את העבודה והשותפות שלי עם הביטוח הלאומי ומשרד התחבורה. אמרתי לעצמי, השנה אני מציג את העבודה שלי עם העירייה עצמה. הגיעה אלי משפחה, זה קורה תמיד תמיד, זה כמעט כל יום קורה שמגיעים אלי משפחות עם כל מיני טעויות, גם עם הכתוביות וגם עם העניין של הבית. כאילו החשבון ארנונה לא שייך לזה, שייך לאח, שייך לאימא, או לאבא יש לו 5 חשבונות ארנונה והכל על שמו, והוא שכח מהילדים, וחושב יותר טוב שהם יישארו על שמו ולא על שם הילדים. אז הגיעה אלי משפחה עם 5 חשבונות ארנונה שונים, וכל מיני טעויות ממחלקת השגות, הגיעו למרכז, למרות שהיו בעירייה. העירייה הפנתה אותם אלינו למרכז, כדי שנעשה להם סדר. בהתחלה הכל היה על שם האימא. ואם הכל על שם האימא, אף אחד מהם לא יכול לקבל לא את ההנחה מטעם נכות. היו שניים מהם נכים.

יעל ענתבי:

יש מקומות של כמה אימהות, אז...

סלאח גושה:

לא, לא, זה אימא אחת.

יעל ענתבי:

לא, כי אני יודעת.

סלאח גושה:

יש כל מיני הורים עם ילדים בעלי מוגבלות. יש זכאות להנחה מטעם הכנסה, וגם יש זכאות מטעם הנחת נכות. אז בהתחלה פנינו למחלקת המגורים, עשינו סדר עם כל העניין של הבתים, כל אחד קיבל את הבית שלו. את הנכס שלו עם המספר חשבון ארנונה הנכון עבורו. יש אחד שהיה לו שני חשבונות, אחד לא יודע איפה, בשכונת א טור, ג'אבל מוכאבר, והשני במקום אחר, בית צפאפא, שבכלל לא קשור אליו, לא יודע איך הגיע. גם טיפלנו לו במקרה, לא יודע, טעות, תעודת זהות, שם, וכבר היה חוב שצבר שנים ארוכות. אבל הוא לא ידע על קיומו. עשינו לו גם סדר, פנינו למחלקת השגות, והשגות עשו להם גם סדר מבחינת החשבונות. לאחר שעשינו סדר, כל חמשת החשבונות, התחלנו עם מחלקת הנחות. קיבלו הנחה מטעם נכות לשני תושבים, מהם שתי דירות קיבלו שמונים אחוז. הנחה מטעם סיעוד, לאימא, קיבלה שבעים אחוז. וגם שתי הנחות מטעם הכנסה. אז פה כאילו אני באתי לקראת התושב, ומבחינת הסדר של החשבונות, ותרואו כמה הנחות הבן אדם יכל לקבל ולא ידע שהוא יכל לקבל אותן גם לפני, בעבר. ובסוף, מול מחלקת מגורים, שהם אחראים על הגבייה, עשינו להם הסדרת חובות, וכל הנכסים האלה הסדירו את החוב. אז פה כאילו תראו, בבית שלי, במקום שלי, אז כאילו גם יש וואן סטופ שופ שלם, כי גם בעירייה עצמה, בארנונה עצמה, כל אחד אחראי על הגוף שלו, במגורים לבד, הנחות לבד, השגות לבד. כל פעם שרצו לקשר את כלל המחלקות יחד, מעבירים אותם למרכז. זה היה הכי מצחיק (ל.ב.). אז בסוף, כאילו המשפחה, הכי חשוב שיצאה עם חשבונות מסודרים, תשכחו מכל העניין של ההנחות, אבל כל אחד ידע שיש לו חשבון ארנונה שהוא חייב להסדיר, לשלם, ויכול להיות לקבל הנחה.

יעל ענתבי:

שזה גם חשוב למשפחה, ולא פחות חשוב גם לעירייה, שפתאום נהיה סדר בדברים.

סלאח גושה:

נכון.

יעל ענתבי:

אוקיי.

סלאח גושה:

גם שתדעי, שהטעות הייתה במחלקת השגות, פנינו שוב למחלקת השגות, העבירו אותו למגורים. מגורים החזירו אותו להשגות. עשו כל מיני כאילו, פינג פונג. בסוף הגיע למרכז ועשינו לו סדר עם הכל. זה היה באמת קשה לרכוש את האמון של כלל השותפים שעכשיו אני אגיד, אחת התובנות שלנו היא לא רק לרכוש אמון של התושב, זה גם השותפים. כאילו בהתחלה בקושי כאילו באמת שיתפו פעולה, עכשיו תודה לאל באמת יש שיתוף פעולה אדיר, יחד עם כלל המלקות, אם זה מגורים, אם זה השגות, אם זה הנחות. אני אומר מחלקות כי באמת, זה הכל, כל אחד הוא טריטוריה משלו. מבחינת הנתונים, הגענו לנתונים, איך שאתם רואים, סך הכל פונים הגיע בשנת 25, 21400 כמעט. סך הכל פניות 39, כל אחד מגיע עם שתי פניות לפחות אלינו למרכז. ממוצע הפניות בחודש זה 3316. ופונים 1781 בעיקר, ואתם רואים, יש את ההשוואה בין הפניות לפונים, גם עם כלל החודשים.

אריה גולן:

יש מערכת CRM שרואה את הכל, את המעקב, והכל?

סלאח גושה:

הכל, יש לנו מערכת CRM שעוקבת אחרי כל פונה, רושמים בדיוק מה נעשה בכל פעם שהוא הגיע אלינו. מבינים יותר לעומק, גם את ההיסטוריה של הפניות. הוא הגיע מ 106, אז כל ה CRM הוא ההתמחות שלי משם. גם מבחינת המדדים, יש לנו גם את כל העניין של סקרים, שפנינה כל חודש מוציאה. אז כן. כמות הפונים, אתם רואים, גם לפי שנת 24, 25, אנחנו רואים את העלייה.

אריה גולן:

קיצר, אתה אומר אחד שיש לו תסבוכת בין המגורים, לשומה, להשגות, כאלה, שיבוא למרכז לחדשנות, יפתרו לו את הכל.

סלאח גושה:

ולא רק זה, גם עם ביטוח לאומי. אתם רואים את העליות.

אליעזר חרל"פ:

חייבים להתקדם קצת.

סלאח גושה:

אני אתקדם ליותר מה שחשוב. יש את העניין של ה...שאלתי מאיפה מגיעים, 25 הגיעו כמעט 1200 תושבים מאזור כפר עקב, מחנה הפליטים שועפאט ו (ל.ב.). אני הצגתי אותם כי מעבר למחסום באמת קשה לעבור. רואים גם עלייה, 17 אחוז זה לא קל. תחשבו שיש להם גם איך שאמרתי, העירייה, גיחון, הכל, ביטוח לאומי, בדרך, עד שמגיעים למרכז. את הרוב מגיעים את האמת מג'אבל מוכאבר בצפון, כפר אבו טור, כמוכן מאליו. צוות אבו טור, הוא באמת, בעצם איך שאמרתי, יש לנו, מי שנמצא במקום הן בנות שירות שנותנות שירות. גם יש לנו שילוב עם בעלי מוגבלות. וגם...

יעל ענתבי:

נציגי שירות.

סלאח גושה:

נציגי שירות. וכדי לחזק אותם, אנחנו כל, יש לנו כל מיני הכשרות, גם איך שאתם רואים במטבח, הכל, הכל מהכל אנחנו עושים, קונדיטוריה, הכל. כל אחד מגיע מתחום אחר. ערוצי התקשורת שלנו, פייסבוק, והוא החזק ביותר. אני אגיד לכם, שנה ראשונה שנייה, לא העזתי אפילו שידעו שאני שייך למרכז, עם כל הכבוד, שהכל יהיה על השולחן. היום אחרי שרכשתי את האמון, אין לי בעיה באמת לצאת, עם פודקאסטים, כי אני בסופו של היום אני לא אשכח...

אריה גולן:

אין לכם טיקטוק?

סלאח גושה:

גם בטיקטוק. טיקטוק השנה, 26, כן, פתחנו טיקטוק והתחלנו מההתחלה. זה סיכום 25.

אריה גולן:

אתה יודע שהנוער הערבי אוהב טיקטוק.

סלאח גושה:

נכון, גם סבתא שלי עם הטיקטוק.

יעל ענתבי:

למה לא? יפה.

סלאח גושה:

אתם רואים, יש צפיות, יש תגובות, ואנשים אוהבים באמת להגיב, והעניין של החבר מביא חבר, איך שאמרנו, הכל בנוי למערכת כל מי שמגיע אלינו מקבל סקר חם. העניין שיגיבו לסקר תושבי מזרח ירושלים הוא בכלל לא מובן מאליו. שאפילו ירשמו הערות שיפור, שימור, זה באמת לא מובן. כל חודש יש לנו. גם מבחינת שיתופי הפעולה, איך שאמרתי, רציתי להציג, כמה יש לי?

אליעזר חרל"פ:

לא, בסדר.

סלאח גושה:

רציתי להציג שתי מחלקות. עניין ההנחות בארנונה, גם רוב הפניות מגיעות, הן קשורות יותר לעניין הארנונה, גם מבחינת, אנשים רוצים לקבל את הפירוטים, לכן הצעתי את בעיית הפירוטים, עקב באמת בעיית הדואר. לא באמת אנשים מקבלים את הפירוט לבית. איך שאמרתם, זכותי לפחות שידע מה החוב שלי. אז מלא אנשים מגיעים לקבל בקשת הסדרי חובות, כל מיני חילופי מחזיקים, השגות, בקשת החזר. עניין ההנחות, בשנת 25 כולה הגשנו 3100 בקשות. ינואר 26 לבד 500, אז תראו את הקפיצה, גם מבחינת האחוזים. 530, 1000, 3000, והנה 500 רק חודש אחד. אז אנחנו רואים את העלייה, רואים את האמון. והסיבה שאנשים נוהרים למרכז, כי כבר אין לפקידים של הארנונה כבר מערכת לביטוח לאומי, גישה אליה. אז עכשיו הם יותר יש קשיים במילוי הבקשה, מבקשים כל מיני מסמכים של ביטוח לאומי. אנחנו בשיתוף מאוד מאוד חזק עם ביטוח לאומי. אנחנו מנפיקים לתושבים קוד סודי, אנחנו מנפיקים להם, פותחים להם אזור אישי. את האישורים. אז כל מי שמגיע אלינו עם תעודת זהות, זהו, יש לו את ההנחה כבר ביד. הבקשה שהוגשה היא כבר ביד. וזה באמת היתרון, זה וואן סטופ שופ המרכז. אז איך שאתם רואים, עניין ההנחות, גם מבחינת ביטוח לאומי, תראו את כמות הפניות שיש לנו לביטוח לאומי בשנת 25, 11000 פניות. וזה עקב באמת השיתוף החזק שלנו יחד איתם. רק 25 תראו, 2025, כמו השנה, פתחנו אזורים, אזורים אישיים ל...

סימה סיני:

עזרנו להם.

סלאח גושה:

עזרנו להם בפתיחת אזור אישי. גם בבחירת הסדרת חובות, אז הווין וווין גם אצלם, זה לא רק אצלנו. אם מדברים על קצבאות, קצבת ילד נכה, כמעט 200 בקשות הגשנו תביעות. הבטחת הכנסה, עזרנו ל 400 אנשים שהגיעו, אבטלה וכו'. ונגיע לסוף, כי זה החשוב. סל השירות זה הפתרון הנכון. איך שאבא שלי כל הזמן אמר, זכרו לברכה, צריך לקחת כסף מצד ימין ולשים אותו בצד שמאל. היה לו פתגם של (בערבית), יעני, מהכסף שיש לי מפה פה לשים, ולדעת איך לאזן את הדברים. אז אנחנו עוזרים לתושבים לקבל קצבה מביטוח לאומי כדי לשלם את החוב שלו בארנונה. כדי לגבות את החוב. הגשת בקשה באופן דיגיטלי לבד זה לא פתרון. זה פתרון אך לא הפתרון. אנחנו מדברים עם כל מיני תושבים שמגיעים עם קשיים, כל העניין של הדיגיטלי וכל העניין של פתיחת אזורים, זה מאוד קשה. הגישה שלנו במרכז מגשרת על הפער בין תושבי מזרח הירושלים לבין העירייה. אנחנו באמת רואים אמון יותר עכשיו. אפילו יש קהילה, קהל שאנחנו מביאים אותו לסיוורים כבר. הם לא מגיעים לעירייה כדי להסדיר חוב, אלא לסיוור, שיכירו את העירייה יותר לעומק, בכובע השני, ולא רק בכובע שזאת העירייה שרוצה כסף ממני, אלא להכיר את המקום שממנו אני יוצא. העלאת אמון מקבל השירות בארגון הנותן את השירות הוא אחד ממפתחות ההצלחה. עניין האמון הוא הכי חשוב. איך שאמרתם, שפה תרבותית היא לא רק שפה ערבית, אלא שפה להבין את האדם, את השפה של השכונה אפילו. והסוד בהצלחה הוא גם שרכשנו את האמון של התושב, אבל גם של השותף, שזה אפילו יותר משמעותי מאשר מקבל השירות. זה בכללי.

יעל ענתבי :

סלאח, תודה רבה.

סלאח גושה :

תודה.

יעל ענתבי :

ובאמת, אומרים פשוט לתת שירות, אבל זה לא פשוט, אנחנו יודעים. וזאת הנקודה המשעמונית. השירות שאנחנו נותנים, וככה, והחיבור שזה מאוד משמעותי. יש מישהו מהחברים שרוצה לדבר? לא. אז אנחנו בקפיצה קלה עוברים ל...

מורן רביבו :

במעבר חד.

יעל ענתבי :

מעבר חד, כן. עוברים ל...

מורן רביבו :

הנה אריה בא בזמן.

(אריה קינג חזר לועדה 00 :

25: 45)

יעל ענתבי :

עוברים למורן רביבו. סגנית בכירה ליועץ המשפטי בעניינים פליליים, וראש התביעה העירונית. ברכות על התפקיד, לא יצא לי להגיד לך את זה בפומבי, אז...

מורן רביבו :

תודה רבה.

יעל ענתבי :

ואנחנו רצינו לדבר איתך למעשה כי...

סלאח גושה :

תודה רבה.

יעל ענתבי:

תודה רבה סלאח.

(סלאח גושה יוצא מהדיון 00:

42:45).

יעל ענתבי:

מגיעים לשולחני, ואני בטוחה שגם לאריה, כל מיני דוחות של אנשים משנת טרפפ"ו נגיד, שפתאום השיבו להם עכשיו. כאילו, בואי תעשי לנו סדר.

מורן רביבו:

אז אני אסביר מאיפה זה בא קודם כל עכשיו מה שאת שואלת.

יעל ענתבי:

בבקשה.

מורן רביבו:

קודם כל, נעים מאוד, לכל מי שלא מכיר, אריה ואריאל מכירים אותי יופי. אז אני אסביר, ואני אסביר על השאלה שלך, ואז אני אציג לכם בערך את התביעה, ככה אני אעשה את זה זריז, כי הרוב פה מכירים נראה לי. אז קודם כל...

אריה גולן:

זה לפרוטוקול.

מורן רביבו:

מה?

אריה גולן:

הרוב מכירים, זה לפרוטוקול.

מורן רביבו:

כן, לפרוטוקול. אז קודם כל, זה באמת אני מכירה את הסוגיה שאת מעלה, שעכשיו אנשים קיבלו תשובות על ערעורים שהיו בערך...

יעל ענתבי:

לפני שנה לפחות.

מורן רביבו:

שנה, נכון, בסביבות, סיימתי את שנת 2024, נכון.

אריה גולן:

מישהו אמר לי 40 אלף דוחות עשו במלחמת אריה.

מורן רביבו:

נכון, נכון, כשהתחילה המלחמה, שאגת הארי, אני אמרתי, התובעים אצלי יושבים בבית, אז אני, היה לי, נתחיל בזה שהיה לנו פיגורים. היה לנו פיגורים כי אתם יודעים שיש בערך 900000 דוחות בשנה, כולל מצלמות וכולל פקחים שנותנים. ובעצם התובעים אצלי נותנים מענה, בין כל יתר העבודה שלהם, גם לדוחות חניה. הסמכות לתת החלטה בערעור על חניה נתונה רק לתובע עירוני שמוסמך של היועץ המשפטי לממשלה. מעבר לדוחות, אני אסביר למה נוצרו הפערים. מעבר לדוחות, התובעים אצלנו מופיעים כל יום בבית משפט כמעט. יש לנו 4 אולמות בבית משפט לעניינים מקומיים, לא כולל ערעורים, בבתי המשפט, כל המשובצים (ל.ב). מעבר לזה יש לנו את תכנון ובנייה שאני מלווה, תכף נסביר, ככה באריכות. תכנון ובנייה, קידום עסקים שאני מלווה, ואגף אכיפה ושיטור. וכמובן, החניה. אז צברנו דוחות בין היתר גם מהסיבה שהיה לנו מחסור בכוח אדם, בשנים עברו. וצברנו הרבה דוחות.

אריה גולן:

בערעורים.

מורן רביבו:

בערעורים, כן. יש כאלה שמגישים בקשות להישפט, גם על זה אני אדבר, שמגיעים ישר לבית משפט בלי ערעורים, וגם בבית משפט יש לנו הרבה בקשות.

אריה גולן:

היום מזמינים 2032.

מורן רביבו:

31. אבל גם על זה אני אעשה פרויקט בעזרת השם.

יעל ענתבי:

מה 31? 32?

מורן רביבו:

כשאת מגישה בקשה להישפט היום ב 2026, בעומס של בית משפט, שאגב, אני לא ישנה עם זה טוב בלילה, כי זה בעיניי מאבד את ההרתעה ומאבד את ה...אם בן אדם בא להישפט עוד חמש שנים לא עשיתי עם זה כלום. אז אני כן עושה על זה פרויקט יחד עם נשיא, סגן הנשיא בית משפט, שדיברנו על זה בישיבות צוות שלנו. שצריך לראות, שלום, שצריך לראות באמת איך פותרים את זה. שוב, זה הכל, זה נשמע כאילו אני הכל מפילה על כוח אדם, אבל בסוף זה כוח אדם. כי התביעה מתמודדת עם...אני אראה לכם את זה בהמשך. אבל התביעה מתמודדת עם כמויות אדירות של...בסוף כל האכיפה העירונית היא אצלנו, בין אם זה בדוח חניה של מאה שקל או צו הריסה של אלף מטר.

אריה גולן:

אני מניח שהיום היועץ המשפטי לעירייה שהוא הגיע מהתביעה...

מורן רביבו:

נכון.

אריה גולן:

הוא מודע לצרכים ולזה, ויהיה שיפור.

מורן רביבו:

נכון.

יעל ענתבי:

ויחד עם זאת, בסוף התהליך יש בן אדם פשוט שערער, חשב ששכחנו את זה, ופתאום...

מורן רביבו:

ופתאום מקבל דחייה. נכון. אז גם שאלו אותי כמה כאלה שפנו, ואני אגיד לזכותם של התובעים, נראה לי שאתם מכירים אותם, שהם מאוד אנושיים.

אריה גולן:

אנחנו לא מכירים אותם.

מורן רביבו:

הם מאוד אנושיים.

אריה גולן:

מאוד.

מורן רביבו:

מה שאפשר להתחשב מתחשבים. אבל בכל מקרה, בסוף אם בן אדם עבר עבירה, לפי החוק, לפי חוק סדר הדין הפלילי כשאני נותנת מענה, אני לא מוגבלת בזמן, בסדר? כשיש את חוק ההנמקות. אבל בחוק עצמו..

יעל ענתבי:

לא מוגבלים בזמן?

מורן רביבו:

לכאורה בחוק סדר הדין הפלילי אין לך הגבלה, אומרים לך תעני תוך שלושים יום. אמנם יש לך את חוק ההנמקות שאומר לך את צריכה לענות, חוק אחר. עכשיו, זה לא, אני לא אומרת שזה בסדר לענות אחרי שנה ו...אבל מצד שני, זה לא, כלומר, אם לא עניתי שנה זה מבטל את הדוח. זה לא, אם לא פתחנו הליך...

אריה גולן:

אנשים חושבים שאם שנה לא ענו והם...

מורן רביבו:

כן, כי הם חושבים שזה התיישנות, אבל זה לא. ברגע שפתחתם זה מעכב הליכי גבייה. זה כן. כלומר, כשבן אדם הגיש ערעור, זה מעכב לו הליכי גבייה. עכשיו, היו כאלה שגם קיבלו דחיות בחלוף שנה, והיו כאלה שמילואימניקים או דברים שבאמת יכולנו להתחשב ופנו אלינו, אז כן הפעלנו שיקול דעת והתחשבנו. אז באמת התחלתי ואמרתי שבשאלת הארי התחלנו לשבת בבית, זה ממש התחיל ביום ראשון, ומיד אני אמרתי, תובעים יושבים בבית, 30 תובעים יושבים בבית, ואין לי בתי משפט, שזה המסה העיקרית של עבודת התובע, ואין להם תיקים פיזית בבית של לעשות כתבי אישום אז אמרתי זו הזדמנות טובה לעשות חניה. ובאמת, כולם עמדו בזה. נתנו מדד כמה לעשות ביום. ועם כל המורכבות ה...והילדים בבית, וחלקם בעל במילואים, כולם עבדו. ובאמת עשינו כמעט 40000 החלטות, שצמצמו פער, היינו מעל 140, היום אנחנו כבר ב 110. כי כל פעם נכנס, כן? זה לא ש...אני מצמצמת, נכנס. אבל עשינו באמת מבצע, התובעים, ייאמר לזכותם, באמת עמדו בזה, כולם, וכל אחד היה לו את המורכבות שלו. כל אחד באמת, ועשה את זה. וגם כמובן להפעיל שיקול דעת. זה לא העיקר לתת החלטה. כי בסוף, אם לא מפעילים שיקול דעת, זה חוזר אלינו מהדלת האחורית, מבית משפט או...ואנחנו גם לא מזלזלים. אני תמיד אומרת, בן אדם אפילו שקיבל מאה שקל והוא בא אלי למשרד, אני בחיים לא, אני תמיד אשמע אותו. יכולה לעזור באהבה, לא יכולה לעזור, גם להגיד לא זו תשובה. ובנוסף לזה, כדי להמשיך לצמצם את הפערים, בכל זאת, הרי אם אני לא אעמוד ביעד מסוים כל חודש, נכנס ואנחנו עוד פעם ניצור פיגורים. אז עכשיו אושר לנו על ידי היועץ המשפטי, המנכ"לית וסמנכ"ל משאבי אנוש, באמת שעות נוספות בשביל הדבר הזה. בשביל

לצמצם את הפיגורים בחניה. צריכים להבין שבערך נכנס כל חודש בין 10 ל 12 אלף ערעורים. זה בלי קשר...

יעל ענתבי:

כמה, כמה?

מורן רביבו:

בין עשרת אלפים ל 12 אלף, פלוס מינוס. אז גם אם אני עושה במצב רגיל שבחודש רגיל 10000, שזה המון, כן, זה המון. תכף אני אראה לכם איך התביעה בנויה, אבל זה המון, אבל...

אריה גולן:

אתם מתגברים את התובעים? במיוחד מי שעשה ככה בדוחות?

מורן רביבו:

אז כן, אז אני אמרתי.

אריה גולן:

לא בשעות נוספות, אני אומר סתם כללית, מי שמגיע לאיזושהי כמות?

מורן רביבו:

אין לי באמת...

אריה גולן:

היה פעם איזשהו משהו.

מורן רביבו:

לא, היה לנו פעם את השעות כוננות, נכון, זה היה, פעם באמת היה לנו איזה פער מטורף גם של מעל מאה אלף, אז היה שעות כוננות.

סימה סיני:

היה את הארנונה. אין בעירייה לצערי הרב מנגנון תגמולים ראוי.

שלום אלדד:

זה באמת מערך...

מורן רביבו:

כן, כן, זה פרויקט.

שלום אלדד:

גם עם תיקים כאלו...

מורן רביבו:

עכשיו, אני לא רוצה שיהיה לי פרויקט, אני לא רוצה אקמול. אני רוצה דבר שבשגרה יענו תוך חודש, חודשיים. אבל בשביל זה אני צריכה כוח אדם. לצורך העניין, לשים לי, אני גם עובדת תמיד מול תל אביב, כדי להבין שם איך. שם יש להם למשל 20 תובעים רק לחניה. לי אין את זה. אז אנחנו כן נעשה. אז עכשיו באמת התחלתי להגיד שקיבלנו...

יעל ענתבי:

אבל ברגע שאין לך את הכוח אדם המתאים, ואת עושה את המבצעים האלה, אז מן הסתם גם...

מורן רביבו:

אני משתדלת שמהו אחר לא ייפגע.

יעל ענתבי:

לא, לא, אבל גם מן הסתם גם התשובות שאנשים מקבלים, הן די, יאללה בואו נסגור עניין.

מורן רביבו:

אז קודם כל אמרתי את זה מקודם, קודם כל זה לא תשובה של לוחצים על אנטר, יאללה, נדחה, מה יהיה יהיה. זה לא, לא ככה, כי תובע בסוף...

אריה גולן:

יש נימוק, יש נימוק גם.

מורן רביבו:

לא, תובע פותח מסך, עשינו גם איזו עבודה על מסכים, שהכל הוא רואה במסך אחוד, עם תמונות, עם הסבר. זה לא בדיוק, עשו לנו עבודה ממש, לבדוק כמה זמן לוקח תובע תובע בודק. ברור לי שזה לא עכשיו עבודת מחקר על כל דוח, אבל זה כן נותנים תשומת לב, וכן לנסיבות, ואפשר גם לראות בכמות הביטולים, שאנחנו כן מרגישים לנימוקים, ולא טוב, היד לא קלה על ההדק לדחות. מה גם שזה בסוף יכול לחזור בבית משפט, אז זה לא משנה. אז עכשיו באמת אישרו לנו את השעות נוספות, ששוב, נתנו מדדים מסוימים שתובעים יוכלו לעמוד בהם. אתם צריכים להבין שזה גם מאוד מאוד סזיפי, זה עבודה, לקרוא ולהסתכל על תמונות. ובסוף להגיד בכנות, דוח חניה זה הכי פוגש את התושב. אין בן אדם בירושלים שלא קיבל דוח.

אריה גולן:

אין מבקר שהגיע לירושלים יותר מפעמיים ולא קיבל דוח.

מורן רביבו:

נכון. אז כולם איכשהו מגיעים. אבל אני תמיד אומרת, זה הרוח שלי, שלא משנה מי בא, גם אם בן אדם יבוא בשביל מאה שקל, והגיע, ויגיד לי השומר בחוץ "הגיע בן אדם, קיבל דוח", קודם כל אני אקבל אותו, נשמע אותו, נקשיב לו. אם אפשר לעזור, באמת, תמיד אני אומרת, אם אפשר לעזור, באהבה. אם לא, לא. אבל אנחנו משתדלים, מה שהתחלתי להגיד זה שאני, בחזון שלי אני לא רוצה באמת להגיע למצב של פרויקטים. אני רוצה של דבר שבשגרה, נענה בסדר זמנים הגיוני וסביר, ושכן אדם יקבל דוח ומגיש ערעור, מקסימום חודש, 45 יום הוא יקבל מענה.

אריה גולן:

ואת רואה שזה קורה?

מורן רביבו:

בעזרת השם זה יקרה.

אליעזר חרל"פ:

סתם שאלה. למה לא מתקשרים במכרזים עם איזה משרד עורכי דין אם חסר?

מורן רביבו:

כי אתה צריך להיות מוסמך של היועץ המשפטי לממשלה.

אריה גולן:

אתה צריך את היועץ המשפטי של הממשלה.

מורן רביבו:

אנחנו, כל תובע הוא צריך להיות הסמכה של המחלקה להנחיית תובעים.

תהילה אלבוחר אגמי:

במנהל היועץ המשפטי זה בעצם התחום היחיד שבו אתה לא יכול להוציא לבחון את ה...

מורן רביבו:

בדיוק, אז הכל, כל התביעה אצלי. כלומר, זה לא רק חניה אגב, זה הכתבי אישום, הכל, אתה חייב להיות מוסמך עם הסמכה.

אריה גולן:

זה משהו אחר. (ל.ב.) תובעים נגיד, שהם רק חניה.

אליעזר חרל"פ:

כמו בתל אביב.

יעל ענתבי:

זה היה משהו בתל אביב.

מורן רביבו:

נכון. אז זהו, לא, תכף אני אסביר.

אריה גולן:

יש פריצת דרך בכוח אדם.

מורן רביבו:

לפני כמה שנים באמת היינו נושאת. התביעה עד 2019 בערך הייתה נושאת, היה צוות חניה.

תהילה אלבוחר אגמי:

חלוקת התובעים הייתה באופן נושאי.

מורן רביבו:

היה צוות חניה, צוות בנייה, צוות רישוי עסקים, עשינו איזושהי שינוי ארגוני בשנת 2020, וחילקנו את התביעה לגאוגרפית. כמו כל ה....

אליעזר חרל"פ:

כל הפיקוח.

מורן רביבו:

כל הענפות בפיקוח על הבנייה, פיקוח עירוני, ניסינו להתאים. ולכן היום אנחנו עובדים מרחבית ולא נושאת. אבל יכול להיות שחניה, אני חושבת על זה כל הזמן, כי גם יש לנו את הפרויקט בבית משפט, שעכשיו, בדיוק היום ירדתי, השופט קרא לי לשאול אותי מה עושים בכל חניה. אז באמת, יש את כל הנושא של בית משפט, שדיונים קבועים לעוד חמש שנים, ואני עושה איזה חשיבה. ויש לי שני תובעים למשל שעושים רק חניה. מסיבות כאלה ואחרות הם עושים רק חניה. אבל עדיין הכמויות, זה כמויות אדירות, זה ממש כמו מפעל, זה המון ערעורים.

אריה גולן:

אולי נציע איזשהו גישור, פשרה, נגיד לאנשים? כאילו אתם מתפשרים ולהוריד את התיקים. כאילו לפעמים אני אומר, אתה מקבל 500 שקל, אני אומר, אבל אם היה 250 שקל אז זה (ל.ב.).

מורן רביבו:

לא, אבל קודם כל הסמכות שלנו כתובעים זה או לבטל את הערעור, את הדוח, או לקבל. אין לך, אני גם לא רוצה כאילו להגיע למצב שאנחנו מתחילים להפחית, כי אז גם נהיה לך, פעם היינו עושים הפחתות לפני כמה שנים, ואז בזמנו, עוד חיים לא רצה יותר את ההפחתות, כי באמת באים לבית משפט, אז כל אחד שווה לו לבוא, במקום 500 שקל מקבל פתאום 100. אז זה לא, זה או לבטל או לעמוד על הדוח. אבל באמת אני חושבת על פרויקטים. גם יש כאלה שאמרת...

אריה גולן:

לא, אבל יש מבצעים. גם מערכת האכיפה לפעמים יוצאת במבצע, בואו תשלמו, עושים לכם הנחה של איזה שלושים, ארבעים אחוז.

מורן רביבו:

אבל זה לא עובד ככה, כי זה בעיניי, זה קודם כל, זה חורג מהסמכות, כי הסמכות היא או לבטל או לקבל. אז מה, אני אומרת להם בואו תשלמו חצי? יכול להיות שאם יש לך...

אריה גולן:

לפני משורת הדין.

מורן רביבו:

נכון. אבל אם יש לך בן אדם, עם עבירות...

אריה גולן:

גם מהכלא משחררים לפעמים אסירים כי יש מצוקת אכלוס בבתי הכלא, משחררים אסירים.

יעל ענתבי:

אבל אם אתם לא יודעים להתמודד...

מורן רביבו:

אנחנו מתמודדים.

יעל ענתבי:

מה שאני אומרת, אם אתם לא מתמודדים, תעשו פחות דוחות. אם אתם לא יודעים להתמודד.

אריה גולן:

זה (ל.ב) לפה.

יעל ענתבי:

לא, אבל אם את אומרת, אם מקבלים עכשיו אנשים אז זה בסדר.

מורן רביבו:

עכשיו אנחנו מתחילים למלא את השורות ו...

יעל ענתבי:

כי אם אין לי עובדים, אז צריך להרים דגל אדום ולהגיד, בואו, אל תחלקו דוחות, כי אנחנו לא יודעים להתמודד איתם. כי זה לא פייר כלפי התושבים. זה לא סגנון של...

מורן רביבו:

לא, אז בגלל זה אני אומרת שעכשיו אנחנו מתחילים למלא את התקינה אצלי. וגם אני אעשה פרויקטים. אני, השאיפה שלי זה לא לעשות פרויקטים, ולא שיהיה לי אקמול. עכשיו גם נכנס לנו הפרות מנהליות, זה לגבי נת"צים, בטח שמעתם. נת"צים עבר ל...

יעל ענתבי:

ואי ואי.

מורן רביבו:

לא, רגע, נת"צים עבר לחוק הפרות מנהליות, כלומר, זה כבר לא ערעורים, סדר דין פלילי, זה אותו רעיון, רק זה הופך להיות נת"צ והפרה מנהלית, שזה ערר. זה השגה. פה לעומת זאת, בחוק, כן כתוב לי 45 ימים, בחוק של הפרות מנהליות.

יעל ענתבי:

אה באמת?

מורן רביבו:

כן. זה לא, אומרים לך, אבל יחד עם זאת, אם לא ענית...

שלום אלדד:

אבל זה יוצר עומס מטורף.

מורן רביבו:

כן, אבל זה רק לעניין נת"צים וקורקינטים שהתחלנו. זה לא כל ה...

שלום אלדד:

בכניסה לעיר, שזה כל אחד.

מורן רביבו:

נכון, אבל זה גם לא יהיה דיונים בבית משפט.

יעל ענתבי:

אז מי שקיבל דוח על נת"צ.

מורן רביבו:

מהשמיני לפברואר, כן. מהשמיני לפברואר, עדיין נת"צים שתקבלו לפני, אנחנו בדרך של ערעורים. אבל אנחנו כן נפתור את זה, אני אופטימית, והתובעים בסוף אנחנו, הם עובדים סביב השעון.

אריה גולן:

תגיד, זה נכון, שמענו שלגבי ערעורים על פנגו, כל מיני שירותים כאלה של תשלומים, כאלה שאומר שילמתי על החניה, ולא התעדכן, וכן התעדכן, זה עובד דרך AI, משהו שבדק שמסנכרן את הנתונים?

מורן רביבו:

לא, לא, אין AI.

אריה גולן:

אין כזה דבר, לא?

מורן רביבו:

לא, אבל אם פנגו וכאלה, אנחנו כן מנסים למצוא איזה דרכים טכנולוגיות שהיו...

אריה גולן:

לא, כי לפעמים יש פער של דקה. וזה יודע את זה.

מורן רביבו:

אבל אנחנו יודעים, עובר על זה מישהו, רואה שבאמת היה פער, יש המלצות.

סימה סיני:

יש הפרשים של חמש דקות.

אריה גולן:

בודקים את זה.

מורן רביבו:

כן, כן. לא, אבל זה יהיה....

אריה גולן:

השאלה אם יש איזה רובוט שבודק את זה.

מורן רביבו:

לא, יש משהו שעוברים על זה לפני תובע, עובר על זה מישהו, עובר על זה, סוג של אוטומציה כזאת לפני תובע. בסוף הסמכות לבטל או לקבל זה רק תובע. יכול להיות, מישהו יכול לעזור לתובע לקבל המלצה שזה חוסך לו זמן. טוב, אז אני חפתי מספיק על זה. אני אעבור ככה בקצרה. נראה לי אני צריכה ללחוץ אנטר?

אריה גולן:

אריה, אתה שקט היום, אריה.

מורן רביבו:

רגע, אתה יכול להביא לי את זה? הכי טוב, אני לא אשגע אתכם, תודה.

אריה גולן:

הוא שואל מה עם גן המלך? תכלס.

מורן רביבו:

דווקא פה מתקדמים יופי. טוב, אני לא ארחיב עלי, אני בערך בתביעה כבר בערך 14 שנה, התחלתי עוזרת, תובעת רגילה, ראש צוות, ראש צוות בכירה, סגנית, ממלאת מקום של ראש התביעה וראש התביעה. לאחרונה נבחרתי. בעצם זה המבנה של התביעה, רק כדי לסבר לכם את האוזן. אנחנו אמורים להיות בתקינה 39 עורכי דין, מחולק לנו למרחבים גאוגרפיים. כמו שאפשר לראות, לפי ממש גאוגרפית, צפון העיר, דרום העיר, מזרח, אז באמת השכונות מגוונות, אם תרצו גם אני אוכל להראות לכם אחר כך ממש את השכונות בתוך המרחבים. שבעצם כמו שאמרתי, זה סוג של תובע רב תכליתי בתוך המרחב. כלומר, הוא מטפל בהכל. הרעיון זה שתובע יתחיל בחוות דעת בתיק תכנון

ובנייה למשל, וילווה את התיק עד בית משפט, וגזר דין וכן הלאה. בסוף אני אגיד מהי המטרה של האכיפה העירונית. אני רואה, אמנם האכיפה זה נשמע אוכפים, תובעים, ואני רואה את זה ממש לטובת התושבים ולשמור על איכות החיים שלהם. כי בסוף לא נראה לי, אף אחד לא ירצה לחיות בעיר שיש בה אנרכיה ואין בה סדר. אני ממש רואה קשר הדוק בין תביעה איכותית וטובה לאיכות חיים של תושב. זה מתחיל בתושב שזורק סיגריה, או חוסם מדרכה, ובונה אלף מטר. זה ככה זה מתחיל. אז באמת המטרה של התביעה בעיניי היא לשמור על איכות החיים, שליחות ציבורית כמובן, לשמור על ירושלים ועל שלטון החוק. שמירה על התכנון זה בראש ובראשונה בבנייה בלתי חוקית. אם משהו בונה בשטח שמיועד למבנה ציבור, ברור שיש צורך באכיפה של משהו שהוא בניגוד לתכנון. וכמובן שמירה על שלטון החוק. ומתן לתושב. כמו שאמרתי, בסוף התושב פוגש, אני חושבת שמכל המנהל המשפטי, הקשר של התושב הוא הכי הרבה עם התביעה. לא משנה מה, הם פוגשים אותנו, אם זה בדוחות חניה, או בדוחות על זריקת סיגריה או על זריקת קרטון, או עסק, בסוף, עסק. או אפילו בנייה בלתי חוקית, אם משהו בונה פרגולה, משהו יחסית מינורי, בונה פרגולה, גם זה בתחום אצלנו של האכיפה. אז בסוף המתן השירות לתושב, ותמיד אני אומרת שהמטרה שלנו בסוף לדאוג לאיכות חיים ושמירה על שלטון החוק, אבל אנחנו גם לא שוכחים, אני באופן אישי גם, זה האני מאמין שלי, אני לא שוכחת שמאחורי כל תיק יש בן אדם. זה לכל אחד יש את הסיפור שלו, וגם אם בן אדם שעשה עבירה של תכנון ובנייה, שצריך להרוס, אפשר להקשיב, ויש בן אדם, גם מאחורי דוח.

אריה גולן:

רגישות ונחישות.

מורן רביבו:

נכון, בדיוק. גם מאחורי דוח של מאה שקל יש בן אדם, שבא ואומר, זה כסף של התרופות של הילדים שלי או של האוכל, ואני תמיד נכונה להקשיב, לא תמיד אני יכולה לקבל או לפתור, וגם אם לפעמים צריך אני אומרת, גם אם לפעמים אנחנו צריכים להרוס כי אין מה לעשות, הבנייה שלו חוסמת איזה יעד עירוני או פרויקט, עדיין יש, מקשיבים ויש צורה גם להגיד, ואני יכולה להגיד שגם אנשים שקיבלו צו הריסה והרסו להם, בסוף אמרו תודה. אין מה לעשות. בסוף אנחנו שומרים על העיר ועל החוק. אז בעצם, כמו שאמרתי, אנחנו מלווים את האגף לשירותי חניה, את אגף אכיפה ושיטור עירוני, את אגף הפיקוח על הבנייה, קידום עסקים וכמובן (ל.ב) מסוכנים. ואנחנו מופיעים בכל הערכאות השונות, בתחום האכיפה הפלילית, בין אם זה דוח, בין אם זה תיק בנייה, מגיע למחוזי, וכן הלאה. בסוף הסמכות היא כמו שאמרתי, אנחנו נציגי היועץ המשפטי לממשלה, ומקבלים ממש סמכות לייצג בבתי המשפט השונים בתחומי העבירות האלה. אז זה בעצם האגפים שהתביעה מלווה. יום בבית משפט זה יכול להיות עם שבעים דיונים, בין אם זה יום מעורב של חניה, בנייה, עסקים, פיקוח עירוני. הימים שלנו היום מבחינת מרחבים מתחלקים, מנסים לעשות את זה ימים מרחביים. כלומר, שכתבי אישום נגיד מרחב 1 מוגש ביום ראשון, מרחב 2 מוגש ביום שני, כדי

שהדיונים פחות או יותר יתרכזו לימים שתובע של מרחב 1, שיש בזה הרבה יתרונות, בסוף מגיע, ומכיר כבר את האזור.

אריה גולן:

מכיר את השכונה, מכיר את השפה, כמו שהוא אמר.

מורן רביבו:

אני אתן דוגמה. אפילו אם בן אדם בא ואומר "יש אכיפה בררנית, כי פה לא אכפתם", אז התובע יודע להגיד כי הוא כבר מכיר את האזור. זה לא עכשיו יידחה, ואני אומרת שפעם היינו עושים את זה גאוגרפית, לא גאוגרפית, סליחה, תחומית, אז כל פעם היה עובר לתובע אחר. עכשיו, תובע יכולים להגיד לו "תשמע, תדחה לי כ"..."

יעל ענתבי:

ככה זה יותר יעיל.

מורן רביבו:

בדיוק, זה יותר יעיל, מייעל את העבודה ואת האכיפה. אנחנו כמובן עובדים גם עם המשטרה וכל הגורמים החיצוניים, עדן, מוריה, רקל. אני לא אכביר, אבל בסוף אנחנו מתכללים את כל האכיפה. אם יש איזה פרויקט שרמ"י מלווה, או הרשות לאכיפה, אז בסוף אנחנו הזרוע הביצועית. ותמיד אני אומרת שהתביעה בסוף היא הזרוע להוציא את היעדים החוצה. כלומר, כי אם יש משהו שהוא מפריע מבחינת אכיפה, אז באמת אנחנו יכולים לקדם את זה. איך אני רואה את התפקיד? קודם כל, התפקיד אז היה נקרא שעברנו לתביעה, זה היה תביעה מרחבית קהילתית, זה גם בסוף לעבוד עם מנהלים קהילתיים, ולהבין את השכונות. הרי כולנו יודעים כמה ירושלים היא מורכבת ומאתגרת. כל שכונה יש לה את האופי שלה, את המאפיינים שלה, את הצרכים שלה.

אריה גולן:

את השריף שלה.

מורן רביבו:

לא, לך עכשיו לבית הכרם למשל, יש לך צרכי אכיפה כאלה, ובמאה שערים צרכי אכיפה כאלה. אז באמת, החוק הוא כמובן אותו חוק והוא המוביל, אבל יש צרכים ומאפיינים שונים לכל שכונה. כמובן אני רוצה שהתביעה היא בסוף, כמו שאמרתי, מבחינת החניה, שזה מאוד רלוונטי, זה בסוף אני רוצה לקצר את הזמנים. אני גם לא אוהבת את זה שבן אדם מחכה אחרי שנה. אני קיבלתי המון ריקושטים. אמנם מצד אחד צמצמתי פערים, אבל מצד שני קיבלתי, אחרי שנה, "אז גם את עונה לי אחרי שנה וגם את דוחה אותי"? אז זה בסוף המטרה שלי, לקצר זמני טיפול, לענות בזמנים, בזמנים גם בהתאם לסדרי דין. ניהול מבוסס נתונים, אני באמת התחלתי זה, אפרופו מיי אז, אני מקבלת

את כל הנתונים, כמה דיונים יש, תכף אני אראה לכם סתם כמה דיונים יש, כמה תגובות לבית משפט, כמה בקשות אורכה, כמה תיקי פיקוח. כמה דוחות, וכן הלאה. שלטון החוק עם שיקול דעת. זה כמו שאמרתי, זה מצד אחד מחויבות בלתי מתפשרת לשלטון החוק, ועל לצד רגישות ומורכבות, בכל זאת אנחנו בירושלים, וזאת עיר מורכבת וחייב להבין את זה. מי שבתפקיד כזה חייב להבין שירושלים היא מורכבת, ומאתגרת. וכמובן למצוא פתרונות משפטיים מקדמים. ולמצוא פתרונות יצירתיים לפעמים. הרי אנחנו משפטנים, אז בסוף אנחנו, אם אנחנו רוצים לקדם איזה יעד עירוני, וצריך למצוא לזה איזה משהו בחוק, וכן לקדם את היעד הזה, אני מאמינה בזה שאפשר למצוא את כל ה... למצוא את הפתרונות ולשחרר חסמים. באמת, אני, היה לי איזה משפט שנכנסתי לתפקיד, שאנחנו ירושלים של חוק ואדם. אני צריכה לשמור על החוק, אבל אני גם לא שוכחת את האנושיות ולשמוע ולהקשיב, שאני רואה בזה מאוד חשוב להיות אנושית, גם בתפקיד כזה.

אריה גולן:

חשוב, אבל אני, לא יודע, גם אריה יסכים איתי, כנציגי ציבור, אנחנו יודעים שהתביעה עם לב ורגש...

מורן רביבו:

משתדלים.

אריה גולן:

ושכל. וגם נחישות.

מורן רביבו:

תמיד איפה שאפשר, ואיפה שלא אז זה בדיוק מה שאני אומרת, שהעבודה העיקרית בתביעה זה להבחין בין עיקר לטפל. איפה באמת צריך את כל העכשיו כלים, את כל הכלים להפעיל כי חייב לפנות איזה מקום, כדי לבנות בית ספר לתלמידים, או אפשר קצת לגלות יותר רגישות ויותר הבנה, אם מקדמים תהליכי הכשרה וכאלה. אז באמת בעיניי אבני היסוד להגשמת החזון זה הון אנושי עמל, לפתח צוות, קורסים, אני באמת משתדלת. אגב, אם אני לא יכולה לצ'פר את התובעים בשכר, כי זה לא תלוי בי, אז אני משתדלת לפרגן להם בקורסים, צאו לקורסים, תלמדו, בעיניי זה, יש דברים שהם שווים ערך לכסף.

אריה גולן:

יצא כמה פעמים איזה עיתון של התביעה.

מורן רביבו:

אה, תביענט, עכשיו רציתי ביום ירושלים, אבל נעשה את זה בסיום משפט, תביענט, נכון. עשיתי את זה בשבועות. לא בשבועות, ב...

אריה גולן:

אבל הרבה זמן זה לא יצא.

מורן רביבו:

לא, אני הוצאתי בט"ו בשבט, כשכנסתי לתפקיד, הוצאתי בט"ו בשבט, ו...

אריה גולן:

אז תפוצו את זה, אז תפוצו את זה יותר.

מורן רביבו:

עלון משפטי של כל הפרויקטים ופסיקות. בסוף אני יכולה להגיד ככה די ב...

אריה גולן:

אני הייתי רואה את זה אצלכם.

מורן רביבו:

נכון, אני שולחת דווקא לכולם. אז זה באמת הפסיקות, כי אני יכולה להגיד לכם פה שהפסיקות שלנו, כי בסוף אין מה לעשות, בירושלים, הן מובילות את כל הרשויות בעם, במדינה. ובסוף לוקחים מאיתנו את הפסיקות המרכזיות.

תהילה אלבוחר אגמי:

הן פורצות דרך בתושבים.

מורן רביבו:

בדיוק, אפילו רשויות באים ללמוד מאיתנו איך מבצעים אכיפות כאלה, ואכיפות כאלה.

תהילה אלבוחר אגמי:

מאוד יפה.

אריה גולן:

טוב, השאלה איך אתם מתמודדים עם האפליקציה לבקשה לביטול דוחות שפרסמו עכשיו לפני איזה שבועיים? אני יודע. מישוהו פיתח אפליקציה, ששולחת ערעורים ו...בכל הרשתות.

מורן רביבו:

מישהו שלח לי את זה, אבל אצלנו זה, לא נתקלתי באיזה משהו.

אריה גולן:

מביא את החוק, מביא את הכל, מביא את הזה.

מורן רביבו:

קוראים את זה. זה... זה...

יעל ענתבי:

הכל AI. היום הכל AI.

שלום אלדד:

זה אפליקציה. זה בעצם מה שהיא דיברה מקודם, ששולחים, שאם תוך שנה לא הגיבו, אז גם כן מישוהו שלח לי עכשיו פינג פונג כזה.

מורן רביבו:

אז מה, אבל זה לא אומר שזה...

אריה גולן:

זה לא נכון.

מורן רביבו:

רגע, דווקא חשבתי שתשאלו אותי על האכיפת מצלמות.

שלום אלדד:

וגם על זה.

אריה גולן:

זה לא חוקי.

מורן רביבו:

כן, אבל זה לא אצלנו.

שלום אלדד:

למה?

מורן רביבו:

כי לא, לא, אצלנו, קודם כל העתירה דיברה על כחול לבן. כחול לבן אנחנו לא אוכפים במצלמות, זה אנחנו יודעים. איסורי חניה של אדום לבן...

שלום אלדד:

בכחול לבן יש.

אריה גולן:

(ל.ב.) של העשרים דקות וזה?

מורן רביבו:

מה?

שלום אלדד:

השופט קובי ורדי, המצלמות...

מורן רביבו:

נכון, נכון, אני מכירה את זה. ה LPR זה רק בנת"צים ושם יש לי חקיקה ראשית של תקנות התעבורה. אל תדאג, עשיתי על זה שיעורי בית.

שלום אלדד:

מצוין.

מורן רביבו:

ואיסורי חניה, זה לא מצלמות LPR, זה אנליטי, נתנו על זה חוות דעת, היה לנו אגב גם פסיקה פה שבית משפט דחה את זה, אז זה לא תקף, גם בתל אביב אגב זה לא תקף, כי זה לא אותו סוג מצלמות. טוב, אמרנו, אכיפה נחושה, ליטיגציה מקצועית בכל הערכאות, סתם אני רוצה שתראו את המספרים פחות או יותר. אריה יודע, נכון? את המספרים האלה. אז בבתי המשפט השונים יש לנו ערך 4500, יש לנו כל יום...

שלום אלדד:

חודשי?

מורן רביבו:

לא. שנתי. חוות דעת, שימועים, וקידום עסקים. תגובות לבית משפט. שתבינו שכל בקשת אורכה לצו או עיקול, או גבייה או לא משנה מה, זה מגיע לפתחנו. צווי גינון, אירועי חניה.

אריה גולן:

מה זה ערעורים? מה צריך לשים בשיטור 180?

מורן רביבו:

לא, זה הנתון לא נכון, אני לא יודעת למה הוא כתב את זה.

יעל ענתבי:

מה זה 320 דוחות?

מורן רביבו:

לא, לא, זה נתון לא נכון.

אריה גולן:

שני הנתונים אלה לא טובים.

מורן רביבו:

כן, זה לא, יש לנו בשנה 140 אלף בערך, ואגף אכיפה ושיטור גם יש לנו. אגף אכיפה ושיטור אגב, זה כל הזריקת סיגריות, עישון במקומות ציבוריים. דרך אגב, יש לנו גם נפה רק של שליכת פסולת. יש לי תובע שמלווה רק פסולת של דיונים, ופסולת בניין.

יעל ענתבי:

מאוד מאוד חשוב כל נקודה קטנה לאכוף, כי האכיפה הזאת בנקודות הקטנות, זה מה שעושה את הסדר הכללי.

מורן רביבו:

נכון, הסדר הכללי. בסוף אני תמיד אומרת...

אריה גולן:

לא, אבל לפעמים יש גם כן יתר אכיפה. אני פה בצד אני אספר לך על...

מורן רביבו:

כשיש יתר אכיפה ובאים אלינו גם, אנחנו יודעים מי, אני מקבלת שבאים ואומרים לי "אתם מגזימים". זה גם אני שומעת, אבל אני תמיד אומרת, האכיפה בסוף נועדה לשמור על הסדר הציבורי.

אריה גולן:

כן, ברור.

מורן רביבו:

בעיניי זה נקודת המפתח. זה פחות או יותר. הייתי קצרה ומהירה.

אריה גולן:

תודה רבה.

יעל ענתבי:

קצרה ולעניין. יש התייחסות, אריה, מישהו?

שלום אלדד:

מה אמרת לגבי (ל.ב), יש לי עכשיו עובד, ציטוט של ה AI, עכשיו שכל אחד שולח על ה...

מורן רביבו:

על מה?

שלום אלדד:

חוץ מהמצלמות ענית, מה עם ההתייחסות, התחלה של השנה?

מורן רביבו:

אמרת.

שלום אלדד:

אמרת שזה לא קביל.

מורן רביבו:

על זה שענינו אחרי שנה?

שלום אלדד:

כן.

מורן רביבו:

קודם כל זה לא מבטל את הדוח. אמרתי שמבחינת סדר הדין הפלילי אין לי הגבלה, הגבלת זמן. אבל יש את החוק הנמקות המנהלי. אבל אנחנו, זה לא סביר, אבל זה לא חוקי. כלומר, זה לא מבטל את הדוח.

יעל ענתבי:

אבל אני רוצה להגיד לך שאני כנציגת עירייה, כשפנו אלי הרגשתי מאוד לא בנוח.

מורן רביבו:

נכון.

יעל ענתבי:

ממש אמרתי, זה לא נאה, זה לא שירות, זה לא...אז אולי זה חוקי, אבל (ל.ב).

מורן רביבו:

אני מסכימה, ולכן גם כשהם נתנו את הדוחות עכשיו, שעשו במלחמה, אז ניסו קצת יותר, את יודעת, מה שאפשר, באמת, ייאמר לזכותם של התובעים.

יעל ענתבי:

לא, אבל אני אומרת, אתם לא הצלחתם לענות תוך חצי שנה? תגידו "אנחנו מקבלים את כל הערעורים". אתם לא יכולים לאחוז בחבל מ 2 הקצוות, לפי דעתי. כאילו, זה לא, לא נאה.

סימה סיני:

אין להם סמכות לעשות את זה.

מורן רביבו:

לא, את יכולה להגיד אני, מה זאת אומרת אין סמכות? את יכולה, כל תובע יכול, זה לבטל, אבל לא, כן התחשבנו, ניסינו להתחשב.

אריה גולן:

יש הגנה מן הצדק לפעמים.

מורן רביבו:

אמרתי, התחלתי בזה ואמרתי שאני מודעת לזה, לפערים האלה, ולכן אנחנו נעשה את הפרויקט הזה שבגדול לא נגיע להיות פעם לשנה ומעלה. זו השאיפה, ואני מאמינה שנעמוד בה גם, בעזרת השם.

אריה גולן:

תודה רבה.

סימה סיני:

יש לכם סמכות אחרי חצי שנה לבטל?

מורן רביבו:

לא, באופן כללי תובע יכול להגיד "אני מבטל את הדוח". לא קשור לזמנים.

סימה סיני:

לא, את אומרת משהו אחר. את אומרת, אם אתם רואים שאתם לא עומדים בזה, נוצר סוג של מדיניות.

מורן רביבו:

אני אומרת באופן גורף, נכון.

יעל ענתבי:

או שתענו בפרק זמן סביר. לא יכולתם לענות, אחריותכם.

סימה סיני:

אפשר להוציא תשובת שירות, אפשר להוציא תשובת ביניים.

מורן רביבו:

יוצא להם.

אריה גולן:

תובע עירוני.

מורן רביבו:

לא, יוצאת תשובה, "קיבלנו את פנייתך שבנידון. עובר לתביעה"...

סימה סיני:

זה מאפשר להם.

מורן רביבו:

לא, לא, יוצא, זה יוצא, "קיבלנו את פנייתך, הועבר לתובע העירוני".

יעל ענתבי:

בינתיים התושב שכח מהערעור, מה היה, איך היה. כאילו, הוא כבר לא ב...

מורן רביבו:

לא, אני מקבלת את זה, אני מקבלת. ולכן אנחנו עושים על זה פרויקט שלא נגיע למצב הזה.

אריה קינג:

המשטרה, לא יודע אם אתם יודעים, המשטרה, אם אתה לא מגיע, אם לא קבעו לך מועד לדיון, בבית משפט לתעבורה, שנה מ...

מורן רביבו:

נכון, גם אצלנו, זה אותו חוק.

אריה קינג:

לא, אחרי שנה זה נמחק.

יעל ענתבי:

זה נמחק.

אריה קינג:

נמחק הדוח.

מורן רביבו:

שנייה, אם בן אדם הגיש להישפט ותוך שנה פה אצל אילן למשל כך, ולא קבעו לו, גם פה זה התיישן.

אריה קינג:

ועף על פי כן, יש לנו כל כך הרבה, כזה מספר גדול?

אריה גולן:

בקשה לערעור.

מורן רביבו:

רגע, יש בקשות להישפט שאם תוך שנה לא פתחנו לך תיק בבית משפט, זה על פי חוק, העונש מתיישן אחרי שנה, הדוח מתיישן. זה משהו אחר. הבן אדם הגיש ערעור, במועדים הקבועים, יש לו תשעים יום להגיש ערעור. הגיש ערעור. זה, קודם כל עצרתי לו הליכי גבייה, ואז זה אצלי לענות לו. אבל בבקשה להישפט זה גם אצלנו ככה. זה אותו חוק.

תהילה אלבוחר אגמי:

אותו סדר דין.

אריה גולן:

תגידי לי, יש אפשרות, ככה מישוהו אמר לי, אני לא יודע אם זה נכון, להגיש דרך בית המשפט בקשות לדחייה, בקשות לארכות, בקשות לזה? ואם העירייה לא מגיבה, אז מקבלים את זה אוטומטית בית המשפט?

מורן רביבו:

בקשות למה?

אריה גולן:

בקשות, למשל יש לו צו הריסה, מגיש בקשה לארכה דרך בית המשפט, לא דרככם, לא דרך...

מורן רביבו:

התקנות אומרות להגיש לתביעה. התקנות אומרות. תגיש לתביעה והתביעה...

אריה גולן:

דרך בית המשפט כן אפשר להגיש?

מורן רביבו:

בדיוק. שנייה, התקנות אומרות לך, אם אתה רוצה בקשה אורכה לפי סעיף 207 לחוק התכנון והבנייה לקבל אורכה לצו הריסה, אתה צריך להגיש לתביעה והתביעה מגישה עם התגובה שלה. יש כאלה שלא עושים את זה, הולכים ישר לבית משפט, ואז בית משפט מביא אלינו.

אריה גולן:

ואם אתם לא עונים אז בית משפט מקבל את זה אוטומטית?

מורן רביבו:

זה לא בהכרח.

אריה גולן:

אפילו לא בית משפט, בבית המשפט מגישים בקשה לארכה.

מורן רביבו:

הם יכולים, ואז בית משפט קודם כל אומר להם "לא הגשתם לפי התקנות", אבל הוא עדיין יכול להעביר לתביעה לתגובתה. אבל הוא לא ייתן בלי לשמוע.

אריה גולן:

ואם העירייה לא מגיבה, אתם מגיבים אבל לבקשות כאלה?

מורן רביבו:

איזו שאלה? כבוד בית משפט זה במעלה הראשונה.

אריה גולן:

התכוונתי, יש איזה מערכת שכן מעלים ואז העירייה לא מגיבה?

מורן רביבו:

זה בית המשפט, אבל זה תמיד מגיע התובע שהולך לצד, הוא חייב.

אריה גולן:

טוב.

יעל ענתבי:

טוב, תודה רבה לכל המשתתפים. תודה למורן על ההרצאה המעניינת ולמדנו, אני למדתי הרבה. תודה לסלאח שכבר עזב, אבל זה באמת היה מעניין, ואני מציעה לכל מי שלא היה שם ללכת לאבו טור. אולי נעשה גם משהו...

שלום אלדד:

נעשה, למה לא?

יעל ענתבי:

דרך הועדה. תודה לסימה סיני על ההקדמה והדברים המעניינים. ויום ירושלים שמח חברים.

שלום אלדד:

להתראות, תודה רבה.

יעל ענתבי:

אפשר להפסיק הקלטה.



מרכז שירות וחדשנות לתושבי מזרח ירושלים

הרשות לאיכות השירות



المركز الريادي للخدمات | أبو طور
מרכז שירות וחדשנות | אבו תור





אתגרי השירות במזרח ירושלים

- **פערי תרבות** באופן צריכת שירותים
- **פערי שפה** והנגשת השירותים השונים
- **אוריינות דיגיטלית נמוכה** שפוגעת ביכולת לצרוך שירותים
- **חוסר אמון** מצד התושבים
- קשיי התמודדות עם **הבירוקרטיה**
- **היכרות מועטה** עם השירותים, ההטבות והזכאויות העומדים לרשותם
- **דיוור חלקי** במזרח העיר ורישום כתובות
- **תיאום** בין שירותי עירייה ומשרדי הממשלה.

המרכז לחדשנות



תכניות ייחודיות

הנגשת שירותי ממשלה

הנגשת שירותי העירייה

- הרחבת שירותים ומעגל השותפים (תחום אכיפה , רשות האוכלוסין)
- הקמת שלוחות ברחבי העיר , בדגש על צפון העיר כפעימה ראשונה.
- תקציבי פעולה .
- הקמת מעבדה דיגיטלית אשר תאפשר כלים ולמידה אינטראקטיבית.
- הרחבת תוכניות חברתיות במרכז
- שימור רמת השירות " המובן מאליו אינו מובן "
- טופס 4





דוח ינואר-דצמבר 2025 מרכז שירות וחדשנות אבו תור

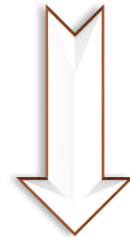


מטרות מרכזיות של היחידה

- העלאת רמת השירות והמודעות בקרב תושבי מזרח העיר באמצעות יצירת שפה שירותית משותפת והנגשת השירותים השונים לכלל ציבור התושבים של מזרח העיר.
- תפיסת השירות שלנו נשענת על שתי עקרונות:
 - צורך בחיזוק האמון עם הלקוחות השונים כבסיס לשמירה על רמת שירות לאורך זמן. לצורך כך נשאף לקדם רמות שיתוף ומעורבות של הלקוח במסגרת השירות הניתן לו.
 - שירות ממוקד לקוח הכולל שלושה בסיסי עבודה :
- אנשים - תהליכים – טכנולוגיה
- חיבור בין הבסיסים יאפשר העלאה של רמת השירות ויצירת החוויה המבוקשת .

קצת עלינו: יעד מרכז השירות:

המרכז לחדשנות



תכניות ייחודיות

הנגשת שירותי ממשלה

הנגשת שירותי עירייה

מערך הדיגיטל הלאומי
نظام الديجيتال الوطني
Israel National Digital Agency



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

חברת הגיחון בע"מ
חברת הביוב והמים של אזור ירושלים



רשות האכיפה
והגבייה



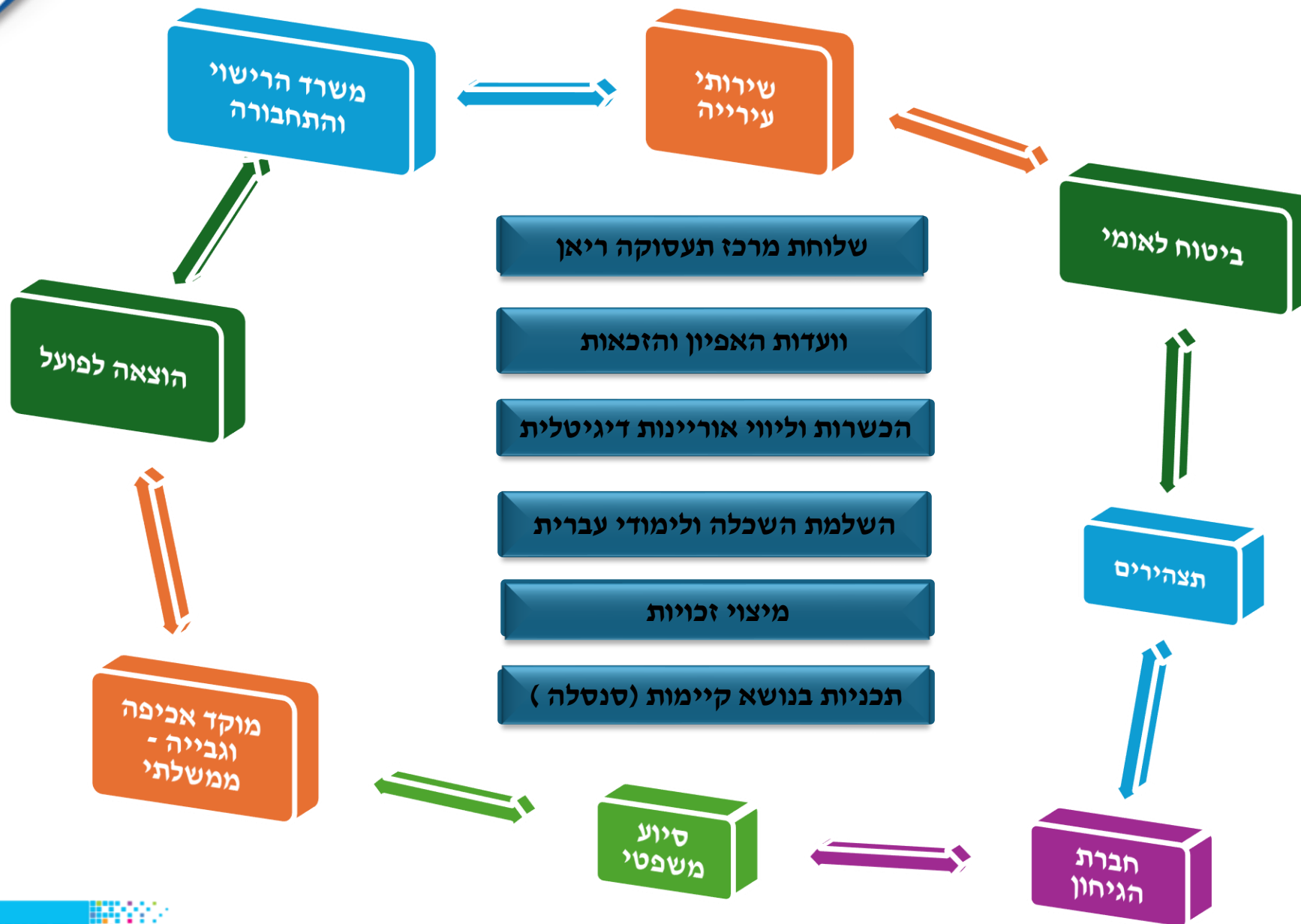
המוסד לביטוח לאומי

הסיוע המשפטי
LEGAL AID
المساعدة القضائية



משרד המשפטים
MINISTRY OF JUSTICE | وزارة العدل





מה מייחד את המרכז שלנו?

תיווך

נגישות

סל שירותים

תוצאות

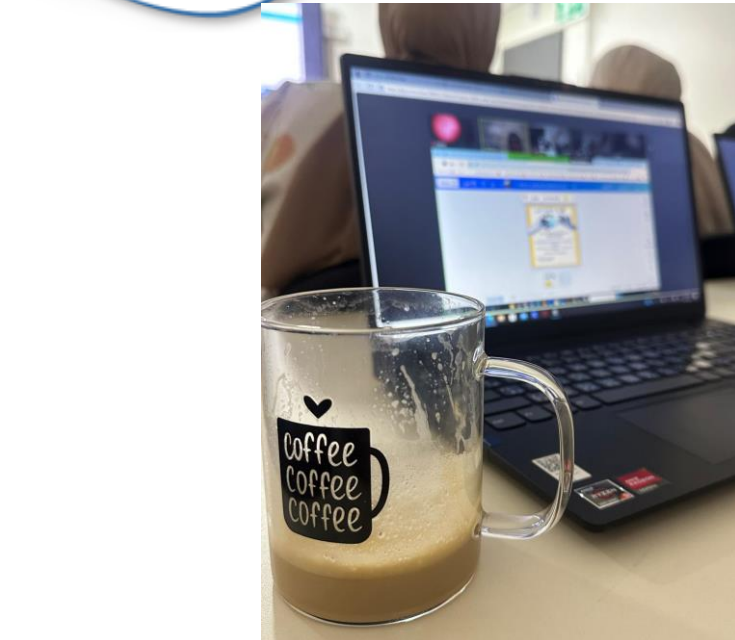
שילוב



אוריינות דיגיטלית:

עקרונות

- הנגשה
- תשתית
- הכשרות
- עמדות לשירות עצמי (ביטוח לאומי, ממשל זמין)
- קפסולה לשירות דיגיטלי לשירותי ביטוח לאומי
- מרחב דיגיטלי בליווי נציגות שירות





וועדות האפיון והזכאות

- מהי ועדת אפיון וזכאות?

ועדת אפיון וזכאות היא ועדה של הרשות המקומית הקובעת את הזכאות לשירותי חינוך מיוחדים של תלמיד עם קשיים ומוגבלות.

- מה נקבע בוועדת אפיון וזכאות?

בוועדת אפיון וזכאות נקבעת זכאותו של תלמיד עם קושי או מוגבלות לשירותי חינוך מיוחד וכן נקבעים רמת התפקוד שלו והיקף סל השירותים אשר יינתן לו.

- כמות מקבלי השירות במרכז אבו טור עמד על סך 3716 תלמיד, אשר 1419 תלמיד חדש שעברו את הוועדה, וכ- 2297 תלמיד שחודשה עבורם הזכאות.

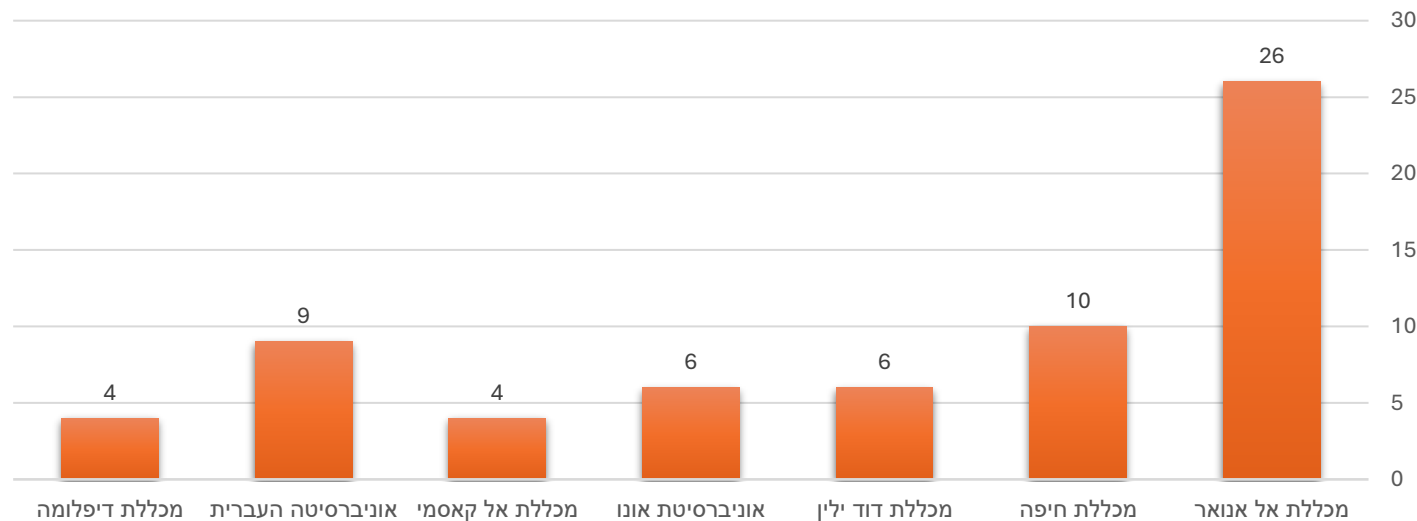
- בנוסף, הגיעו כ- 2000 הורים למען ערעור על שיבוץ ילדיהם בכלל בתי הספר ובין אם לבקשת וועדות חריגות עבור הילדים.



פרויקט השלמת השכלה ולימודי עברית

- השלמת השכלה תיכונית לדוברי ערבית (תג"ת) מקצועות החובה לרמת 12 שנות לימוד : מתמטיקה, ערבית ואזרחות – ברמת בגרות או ברמת גמר, לצד מקצועות רשות להשלמת 10 יחידות לימוד לתעודת גמר תיכונית. היקף הלימודים: כ- 860 שעות
- התכנית התחילה את פעילותה במרכז משנת 2021 עד היום, 155 תלמידות סיימו את לימודיהם בהצלחה.
- במשך השנתיים הקודמות נפתו מדי שנה קבוצה אחת, והשנה לאור הצלחת הפרויקט וקבלת ציונים בקרב תלמידות המרכז בהשוואה לשאר תוצאות הפרויקט בכל הארץ הוחלט לפתוח עוד שתי קבוצות נוספות ובכך מספר הקבוצות השנה עמד על סך 3.

איפה התלמידות לומדות היום





מרכז התעסוקה ריאן – שלוחת דרום העיר

- מרכז המובל על ידי משרד העבודה בשיתוף מינהל קהילה, המציע סל שירותים רחב ויעודי לקידום והעצמת נציגי החברה הערבית בעולם העבודה, ההשכלה וההכשרה המקצועית.
- המרכז מציע את סל השירותים הרחב ביותר בחברה הערבית לשילוב, קידום והעצמה בשוק העבודה ובתחום התעסוקה. הליווי של 'ריאן' הוא אישי וכולל יעוץ תעסוקתי, הכשרה מקצועית וסדנאות לפיתוח מיומנויות תעסוקתיות, קישור לגורמי סיוע, עידוד יזמות, מידע על מיצוי זכויות וחיבור למעסיקים פוטנציאליים.
- מספר המשתתפים החדשים לשנת 2025 עמד על סך 637, וכ- 800 משתתפים המשיכו את פעולותיהם במרכז ריאן משנת 2024.



הנגשת שירות בשכונות במתכונת "ימי הסדרת חובות"



19/01/2025

מרכז אבו תור : כמות מקבלי שירות:
432

19/02/2025

א תור : כמות מקבלי שירות: 495

18/05/2025

בית חנינה : כמות מקבלי שירות: 356

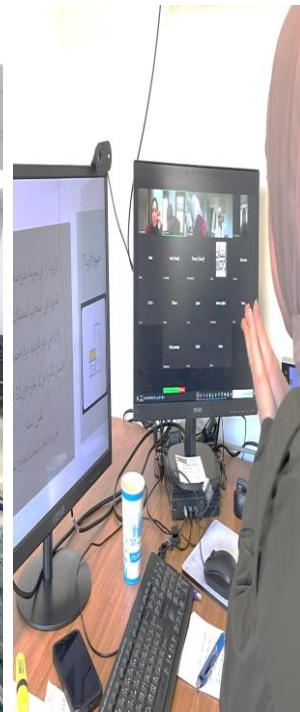
26/08/2025

ואדי ג'וז : כמות מקבלי שירות: 434

07-09/10/2025

מרכז אבו תור : כמות מקבלי שירות:
663

פרויקטים להעלאת מודעות לתושבי מזרח ירושלים לזכויותיהם



- **4 סדנאות מיצוי זכויות** להורים של ילדים בעלי צרכים מיוחדים בשיתוף פעולה עם מנחי, מיצוי זכויות ומרכז עוצמה.
- **8 מפגשי מיצוי זכויות** שהועברו לקהל הרחב בשיתוף פעולה עם מיצוי זכויות ומרכז התעסוקה של ריאן.
- **10 מפגשי העלאת מודעות** לקהילת **הגיל השלישי** שהתמקדה בזכויותיהם בממשלה בכלל ובעירייה בפרט בשיתוף פעולה עם המרכזים הקהילתיים, מיצוי זכויות.
- **4 מפגשים לעובדים סוציאליים המטפלים** בקשישים בכלל הנושאים של הארנונה, ביטוח לאומי, משרד התחבורה ועוד.
- **10 מפגשי העלאת מודעות** עם נושאים שונים ומגוונים שהועברו ל- **700 נשים** בשיתוף פעולה עם **עמותת ליסאן** ומיצוי זכויות.
- **4 מפגשים לתלמידי בתי ספר** בשיתוף פעולה עם מנחי ומיצוי זכויות.
- **3 מפגשים לנוער בסיכון** שהתמקדה בזכויותיהם בשיתוף פעולה עם קידום נוער ומיצוי זכויות.
- **10 מפגשי פודקאסט** לקהל הרחב שכללו הרצאות עם נושאים שונים (ארנונה,



סיפור מקרה



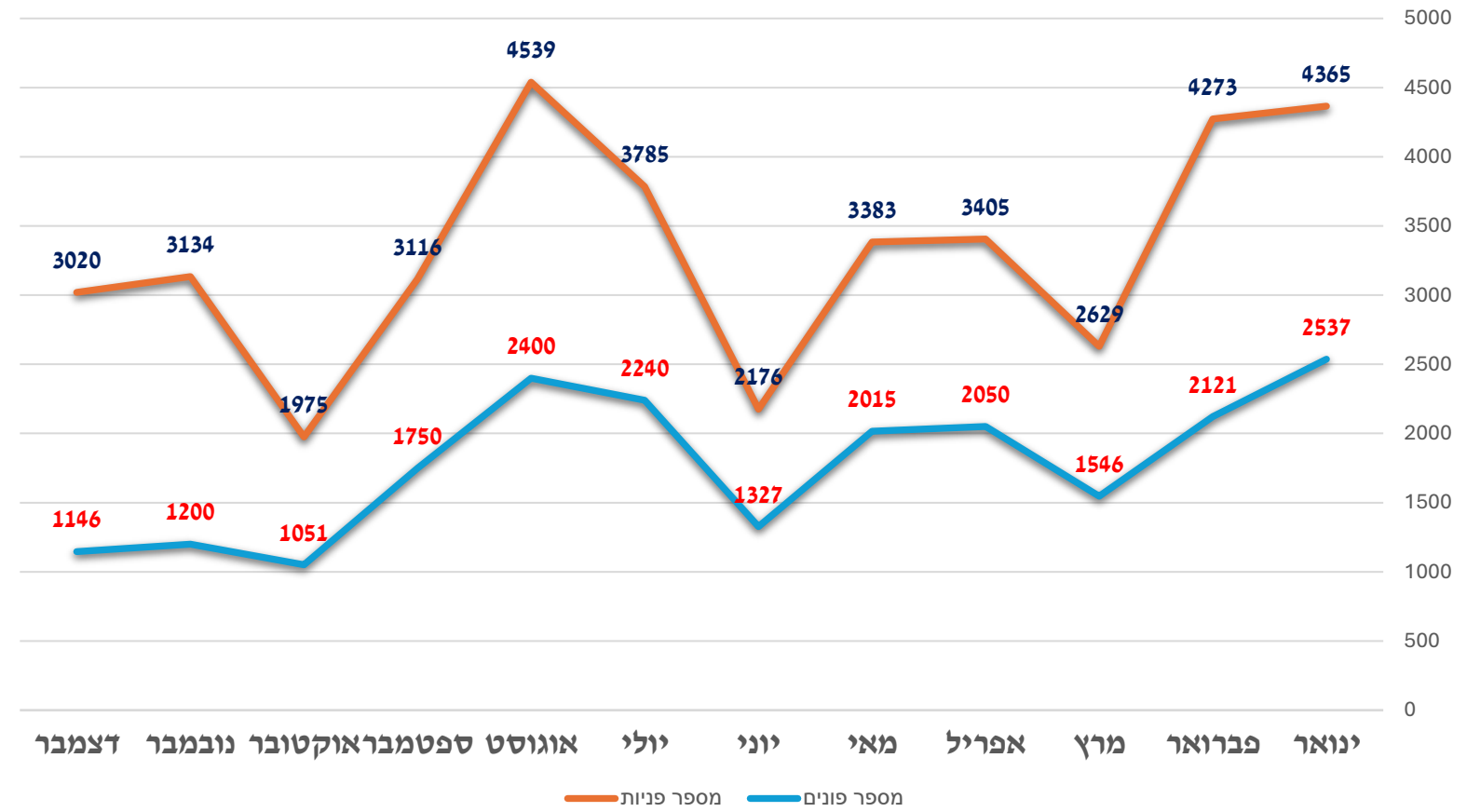
מרכז אבו תור
One stop shop



כל השירותים במקום אחד



שנת 2025 - פניות/פונים

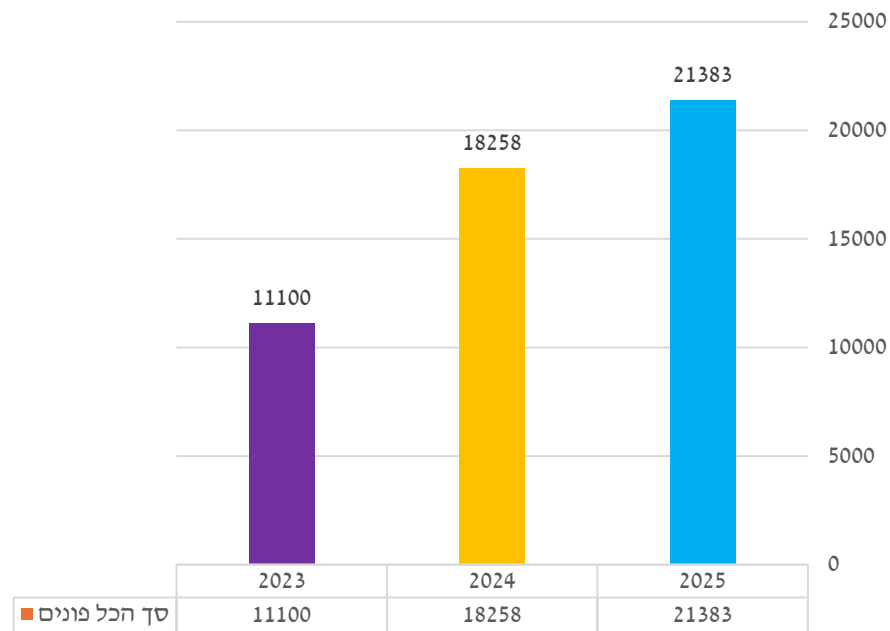


- ממוצע מספר הפניות לתושב הירושלמי עמד השנה על סך 1.86.
- חלה עלייה של 130% במספר הפניות לשנת 2025 בהשוואה לשנת 2024.

3316	ממוצע פניות לחודש
1781	ממוצע פונים לחודש

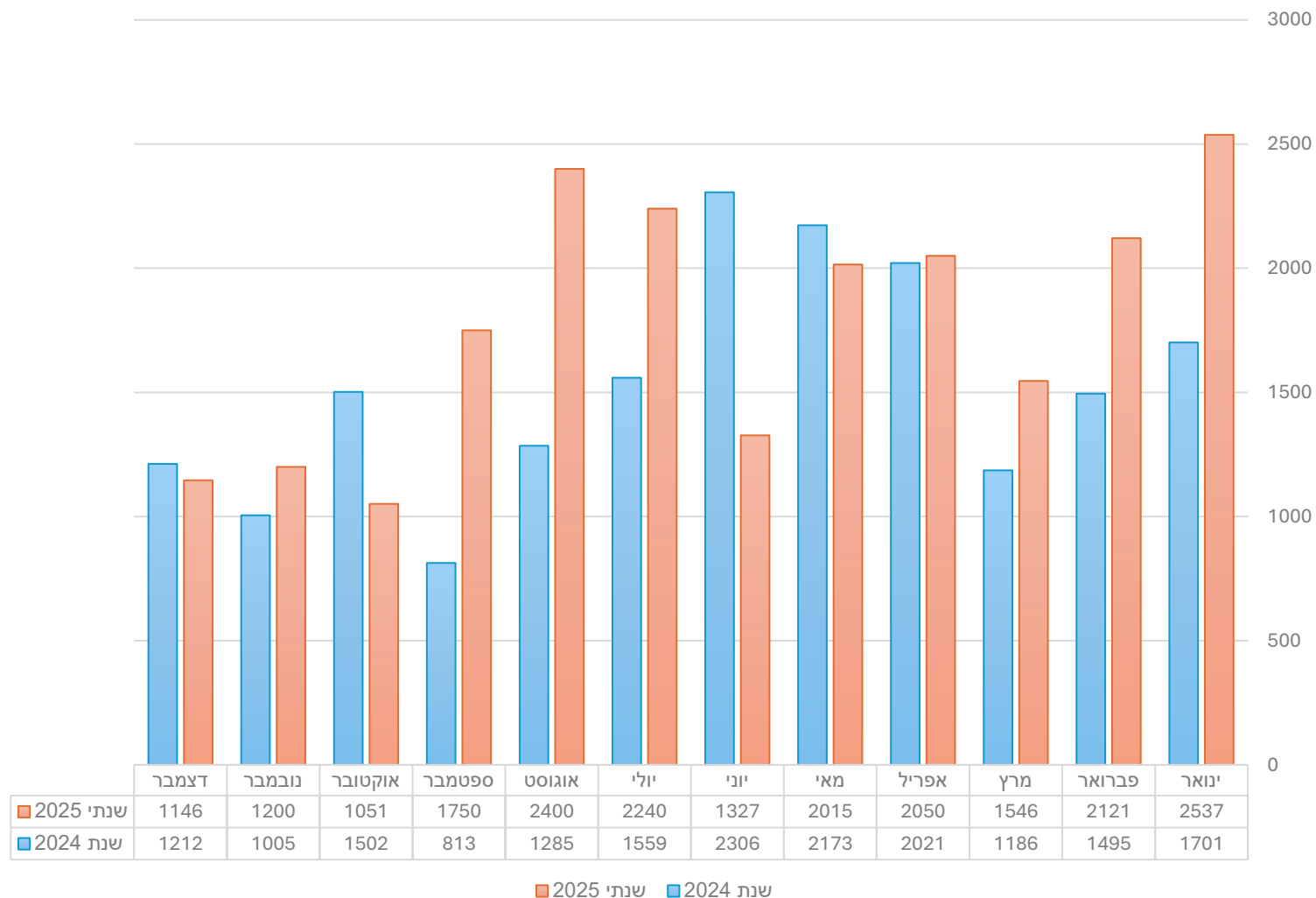
39800	סך כל הפניות
21383	סך כל הפונים

השוואה - סך כל הפונים



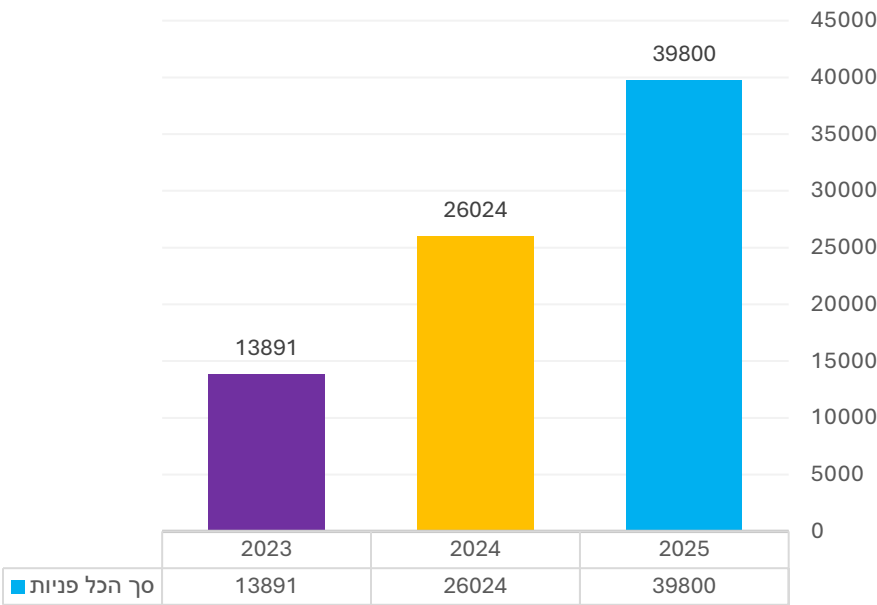
- בשנת 2025 חלה עלייה של 117% בכמות הפניות בהשוואה לשנת 2024.
- בשנת 2025 חלה עלייה של 192% בכמות הפונים בהשוואה לשנת 2023.

כמות הפונים : דוח ע"פ חודשי שנת 2025 בהשוואה לשנת 2024

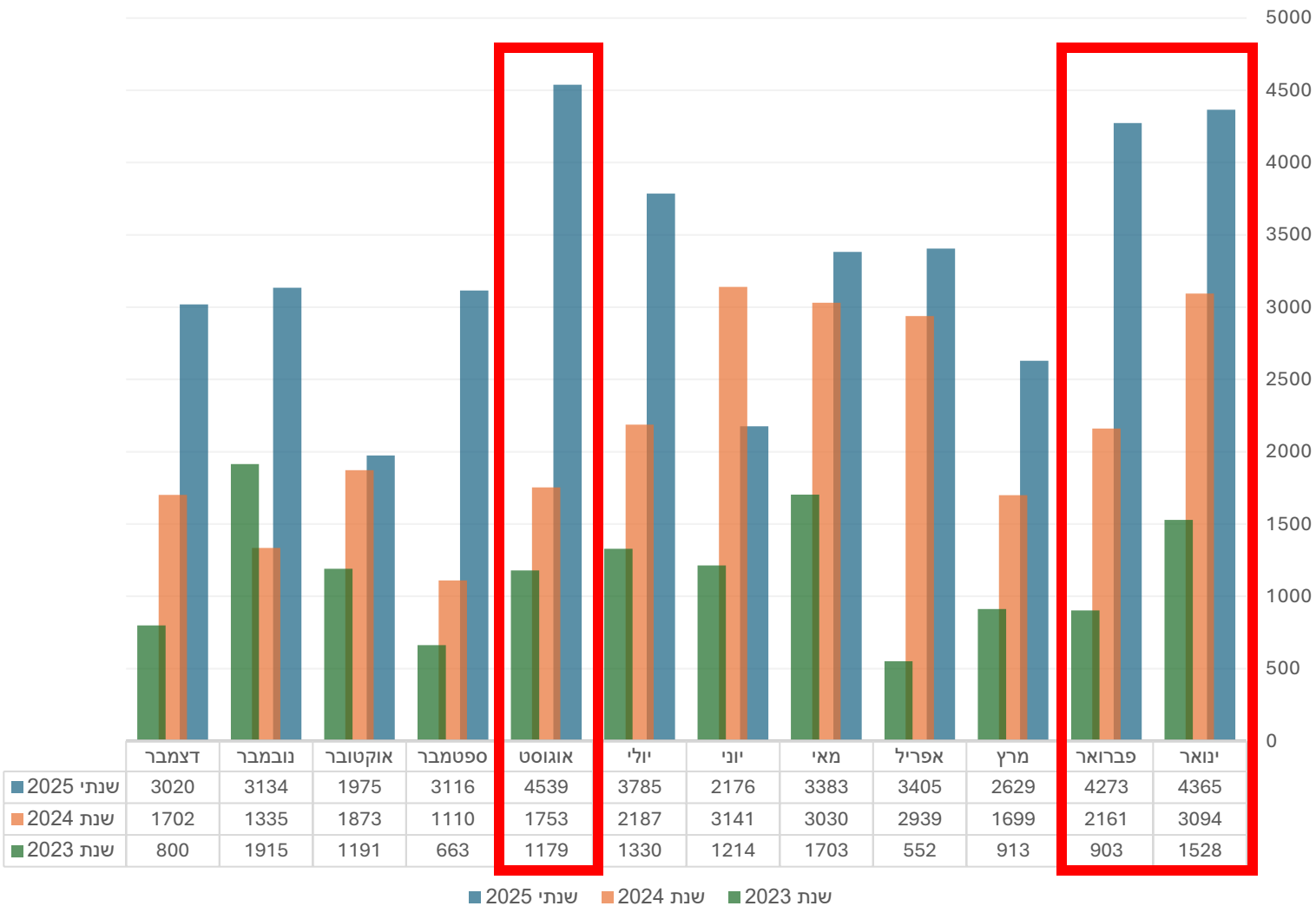


מספר הפניות - דוח ע"פ חודשים 2025 בהשוואה לשנת 2023/2024

השוואה – סך כל הפניות



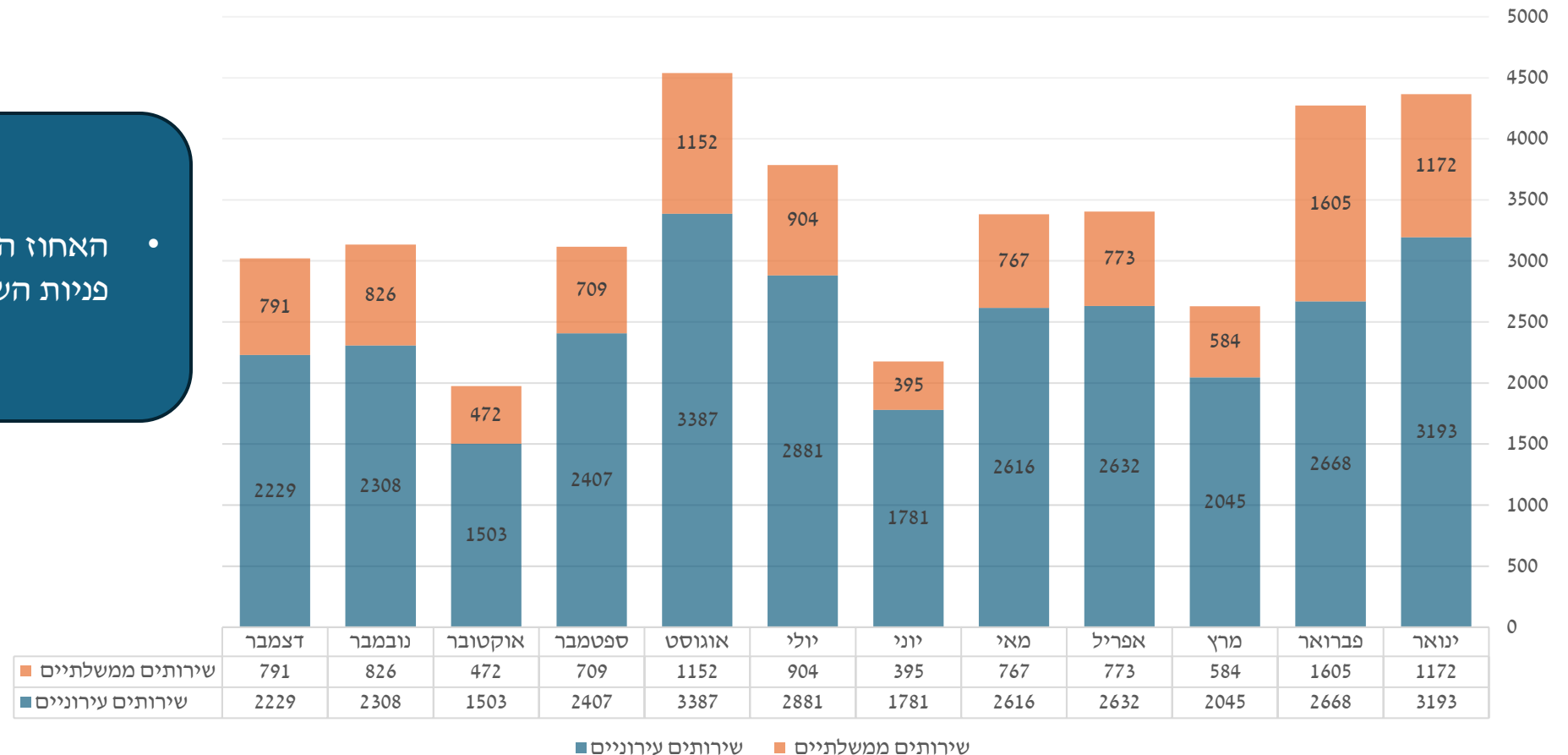
- בשנת 2025 חלה עלייה של 65% בכמות הפניות בהשוואה לשנת 2024.
- בשנת 2025 חלה עלייה של 286% בכמות הפניות בהשוואה לשנת 2023.



מספר פונים ופניות בשנת 2025 לפי סוג השירות הניתן (עירוני, ממשלתי)

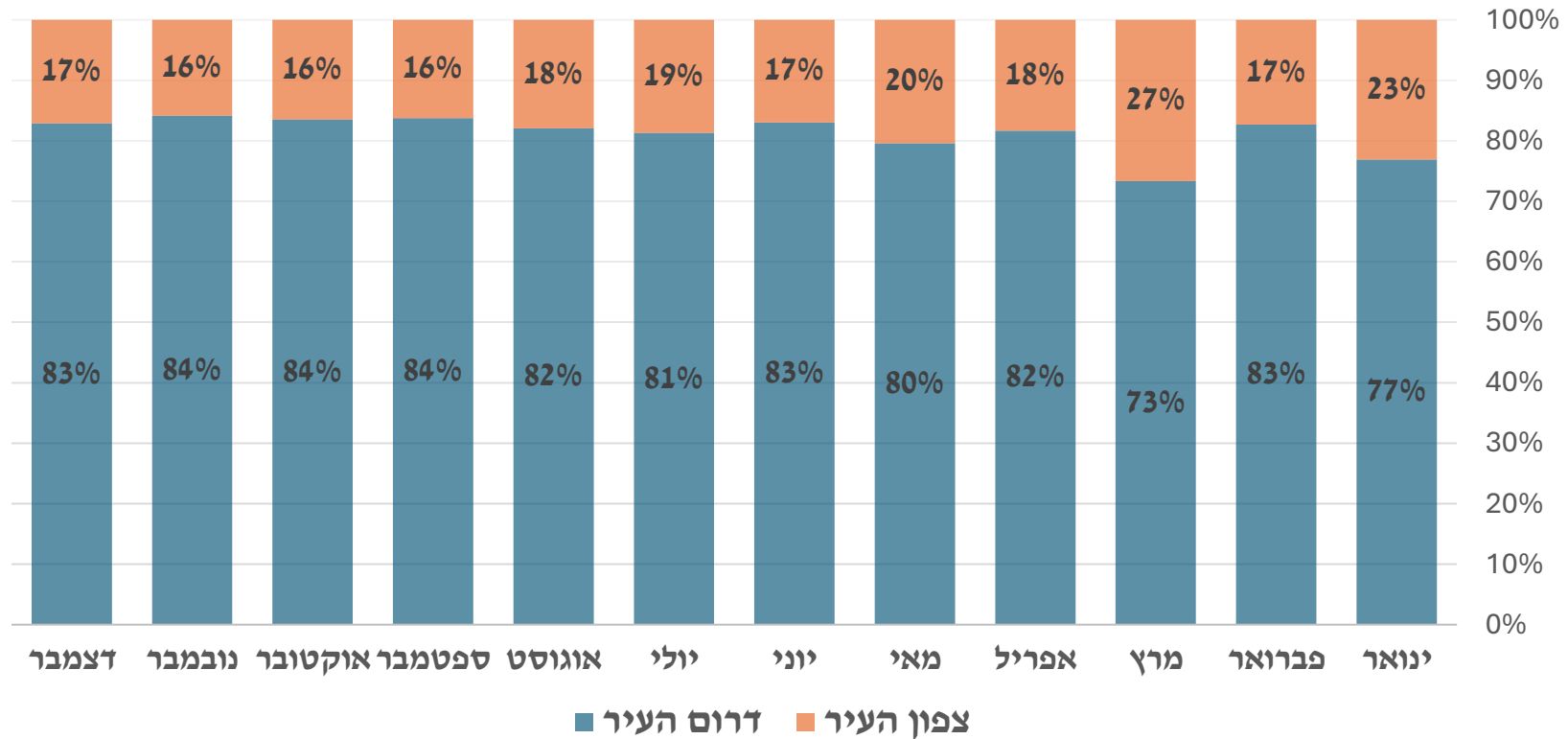
שירותים עירוניים & שירותים ממשלתיים

- האחוז הגדול בשירותים הממשלתיים הם פניות השייכות לביטוח לאומי.



מספר פונים ופניות בשנת 2024 לפי חודשים

אזורי המגורים לפוני המרכז

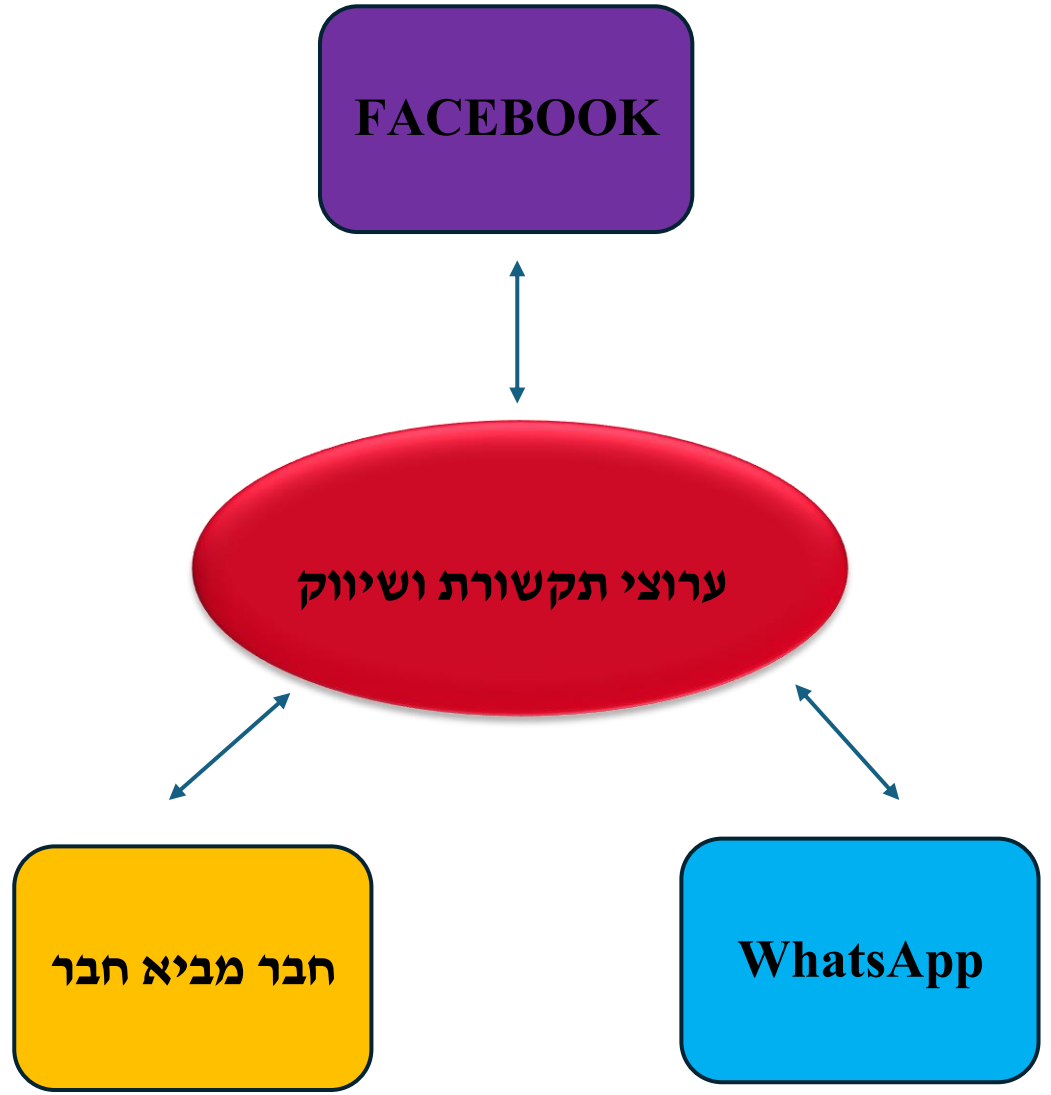
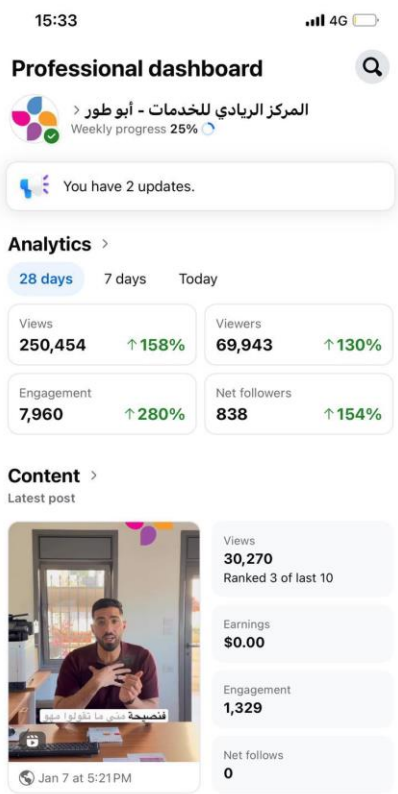
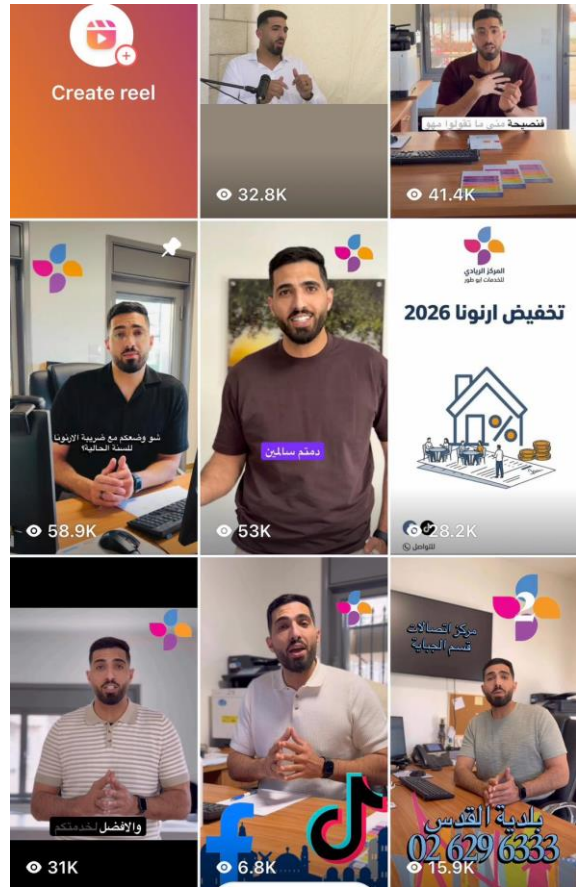


- בשנת 2025 הגיעו כ- 1181 תושבים מאזורי כפר עקב, מחנה הפליטים שועפאט וענאתא.

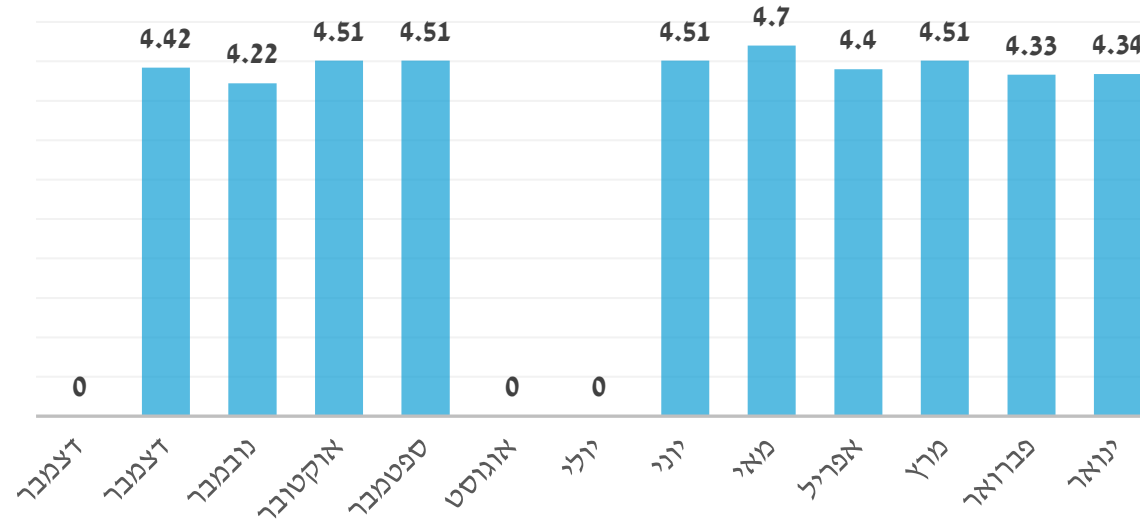


צוות מרכז שירות וחדשנות אבו תור





ממוצע שביעות רצון לפי חודש



4.32

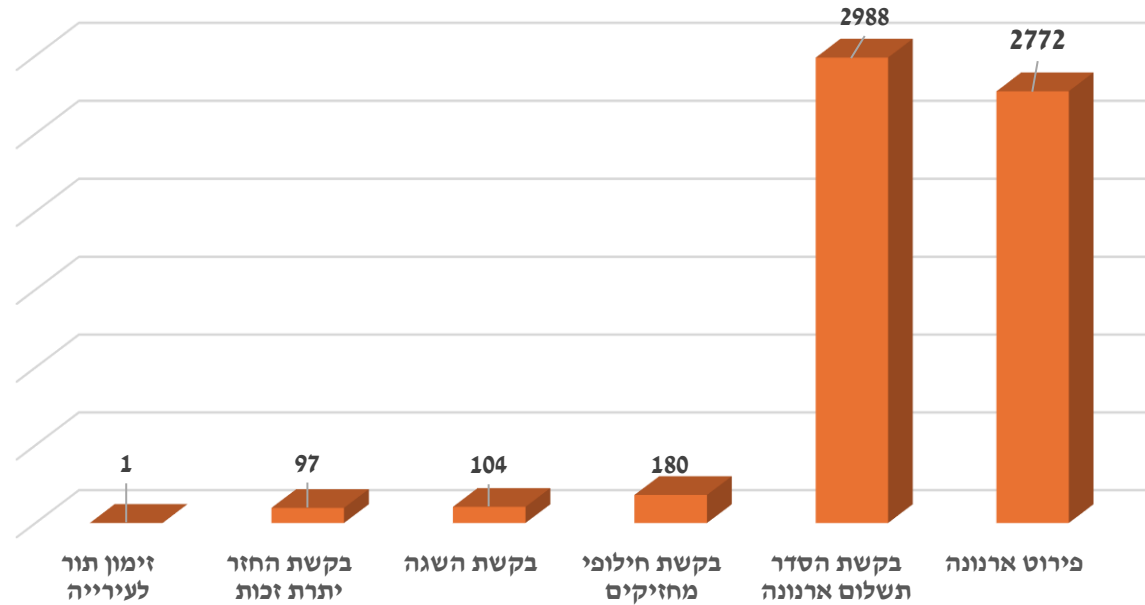


תובנות:

- ברבעון השני במחצית השנה נמדדה עלייה בשביעות רצון.
- בחודשים אפריל מאי לא הופקו סקרים עקב תקלה בשליחת הודעות.
- ממוצע שביעות רצון לכלל השנה גבוה מ-4, תקין ביחס ליעד שירות.
- עלייה בשביעות הרצון משקפת חיזוק האמון של תושבי מזרח ירושלים כלפי העירייה ומשרדי הממשלה בכללי ובמרכז בפרט.
- מיצוב שירותי המרכז והצוות.
- היענות תושבי מזרח ירושלים לסקרי המרכז אינה מובנת מאליה.



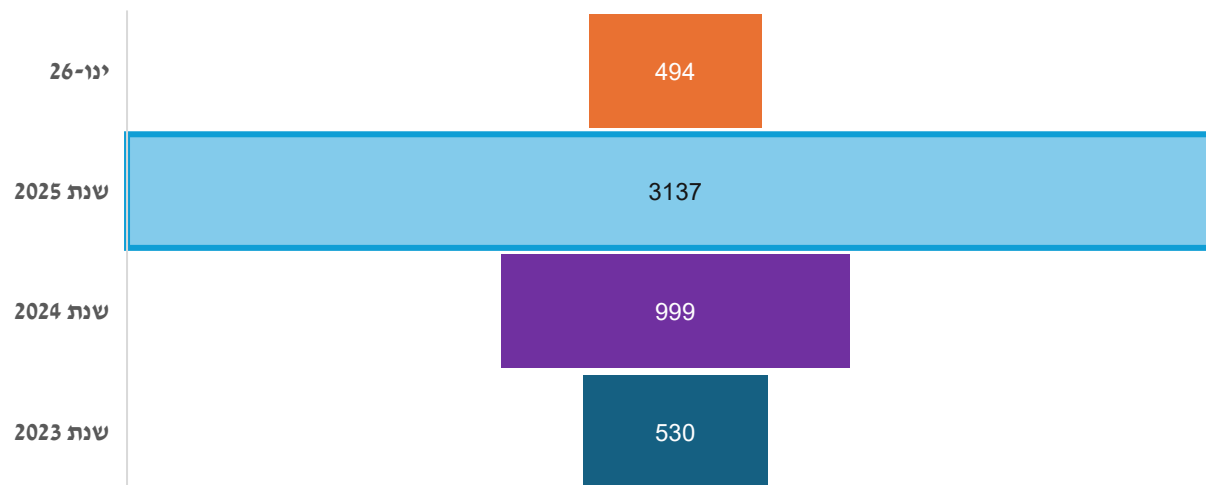
פניות למחלקת הארנונה



- במהלך שנת 2025, הופקו 2772 פירוטים לחשבונות הארנונה בעזרת מוקד הגבייה.
- במהלך שנת 2025, 2988 תושבים הסדירו את חובותיהם לעירייה בעזרת המרכז הן בהוראת קבע, הן בהפקת שוברי תשלום או באמצעים אחרים כגון (כרטיס אשראי, שובר במלוא הסכום, צקים).
- במהלך כל השנה, תושב אחד בלבד זומן עבורו תור לעיריית ירושלים.

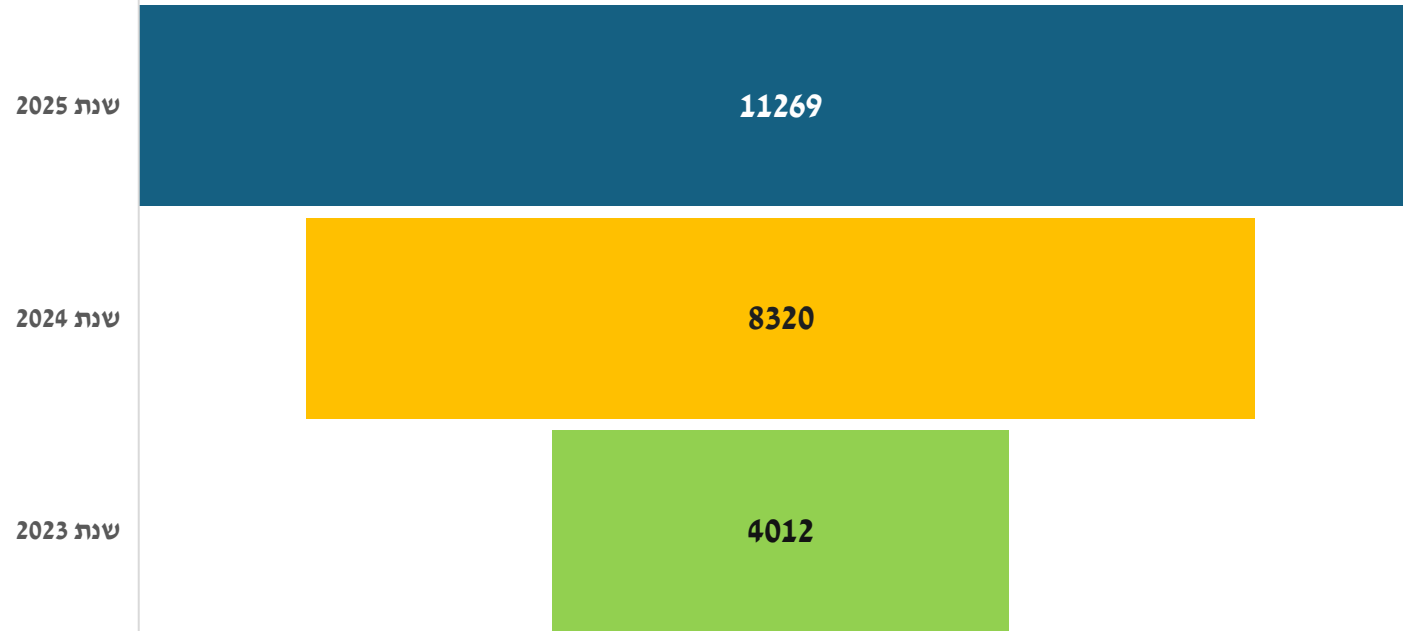


בקשות הנחות בארנונה 2025



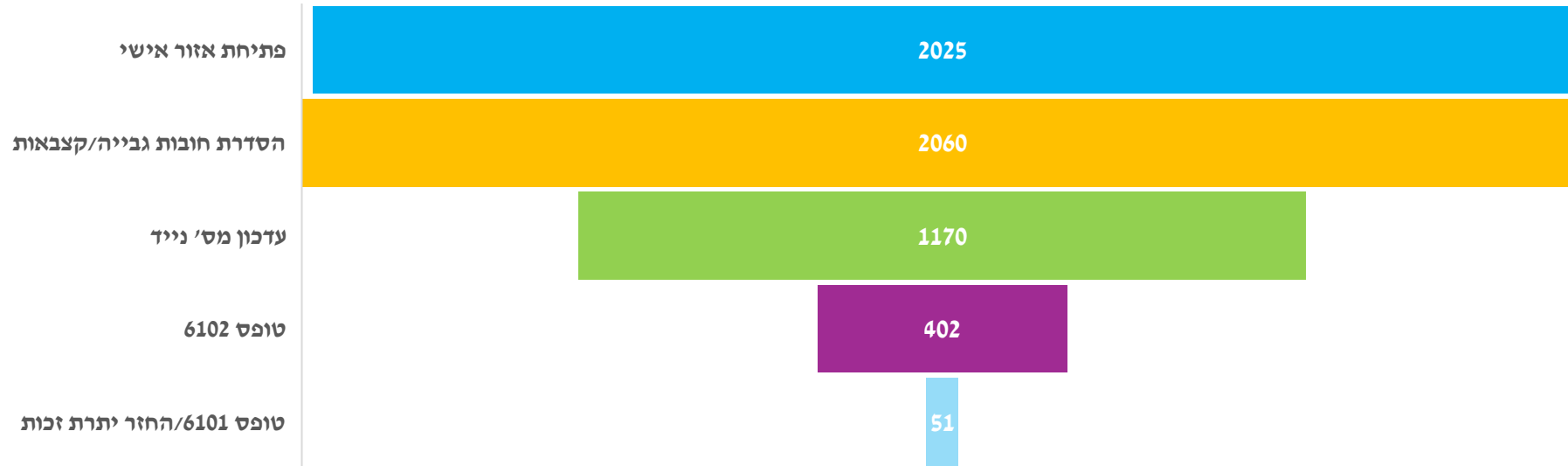
- במהלך שנת 2025 הוגשו 3137 בקשות להנחה בארנונה.
- ישנה עלייה של 314% במספר הבקשות להנחה בארנונה בהשוואה לשנת 2024 וב- 591% בהשוואה לשנת 2023.
- במהלך חודש ינואר לשנת 2026 הוגשו כ- 494 בקשות להנחה בארנונה וזה מראה עלייה מאוד גדולה כבר מתחילת שנת 2026.
- סיבת העלייה נובעת מייחודיות המרכז בנתינת שירותים רחבים על פי צרכי התושב כגון הפקת אישורי הביטוח הלאומי הנדרשים למען הגשת בקשת ההנחה בארנונה.

ביטוח לאומי - כמות הפניות הכלליות



- בשנת 2025, המרכז נתן מענה ל- 11269 פניות לתושבים בכל הנוגע בזכויותיהם בביטוח לאומי.
- ישנה עלייה של 15% בכמות הפניות בהשוואה לשנת 2024, ועלייה של 121% בהשוואה לשנת 2023.
- העלייה בכמות הפניות נובעת מהעלייה באמון התושבים כלפי המרכז ובנוסף ובדגש על השיתוף הפעולה הפורה בין המרכז לצוות של מנהלת תחום הביטוח והגבייה בסניף ירושלים/צפון.

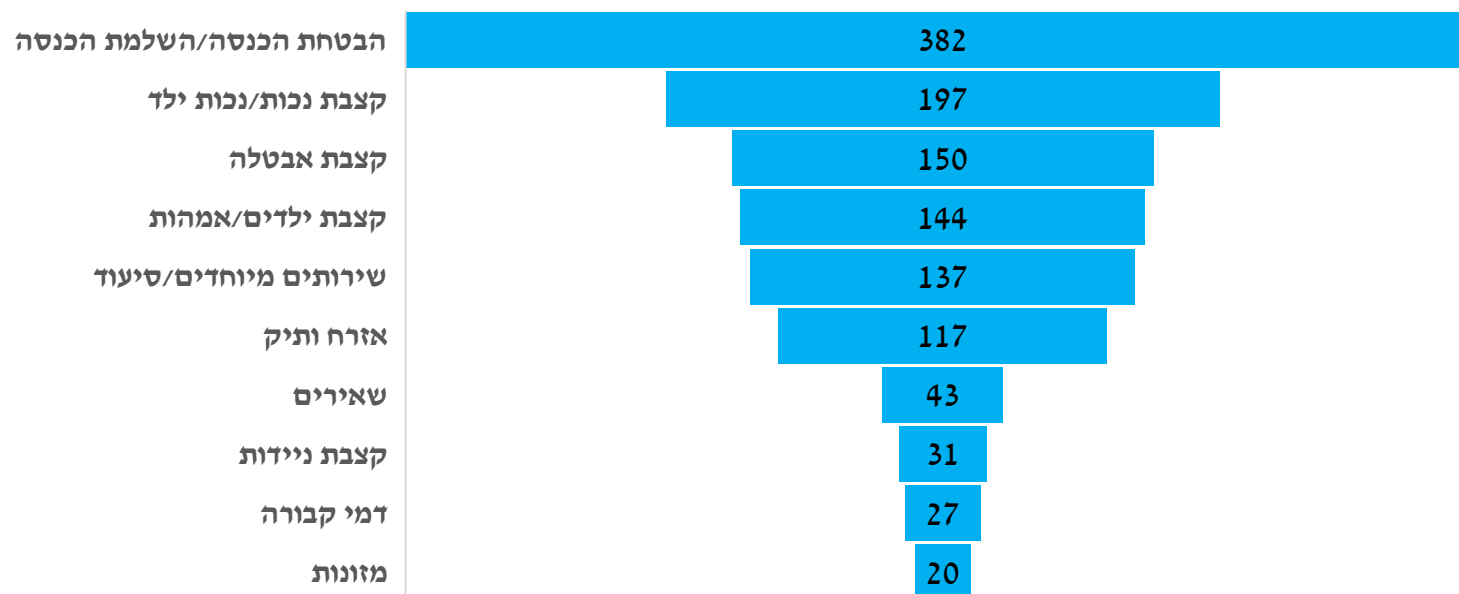
ביטוח לאומי - נושאי הפניות המרכזיות



• במהלך שנת 2025,

- ☐ הוסדרו חובותיהם של 2060 תושבים הן בתשלום מזומן והן דרך הוראת קבע.
- ☐ נפתחו כ- 2025 אזורים אישיים עבור פוני המרכז כולל הפקת קוד סודי.
- ☐ עודכנו כ- 1170 מספרי טלפונים לפוני המרכז באמצעות טופס ייעודי שהופק לשם כך.
- ☐ 402 טפסי 6102 הוגשו בעזרת המרכז.

ביטוח לאומי - קצבאות שהוגשו בשנת 2025



• במהלך שנת 2025,

- ☐ הוגשו כ- 1248 תביעות לביטוח לאומי.
- ☐ 2088 פונים אשר הגיעו לקבלת ייעוץ כללי בזכויותיהם מכלל הקצבאות או הזכויות מביטוח לאומי.
- ☐ 837 פונים הגיעו למען השלמת מסמכים לאחר הגשת בקשת התביעה.
- ☐ 446 פניות ישירות הועברו לכלל המחלקות דרך האתר.
- ☐ 105 הצהרות שונות הוגשו.

תובנות המרכז:

- סל השירותים זה הפתרון הנכון – "לקחת כסף מפה ולשים שם זה יותר יעיל"
- הגשת בקשות באופן דיגיטלי לבד זה פתרון אך לא הפתרון .
- הגישה של המרכז מגשרת על הפער בין תושבי מזרח ירושלים לבין העירייה
- איכות השירות ואופי הגישה תלוי משמעותית בהרכב הצוות.
- העלאת אימון מקבל השירות בארגון הנותן את השירות הוא אחד ממפתחות ההצלחה.
- הבנת השפה התרבותית של מקבל השירות דרך נותני השירות המדברים את אותה שפה מובילה להצלחת הארגון ולבניית האמון .
- הסוד בהצלחה הוא לא רק דרך רכישת האמון ממקבלי השירות אלא גם מול השותפים כגון ביטוח הלאומי, משרד החינוך , משרד התחבורה ואגפי העירייה.

