



ועדה לאיכות השירות

ב' סיון, תשפ"ו
18 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 השירות
	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

mazkir_haeir@jerusalem.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

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

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 Tel פקס: 02-6297153 Fax:

mazkir_haair@jerusalem.muni.il