



ועדה לאיכות השירות

כ"ח אייר, תשפ"ה
26 מאי, 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

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

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.

3.

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 כשרת 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 Fax:

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il



ועדת איכות השירות – תמליל

מספר הוועדה : 2

מקום ההתכנסות : אולם הנהלה

תאריך הוועדה : כ"ב באייר תשפ"ה (20.05.2025)

מזכירת הוועדה בדיון : ברכה כהן

שעת תחילת הוועדה : 16:06

שעות סיום הוועדה : 17:02

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 ו R ים

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שלום. צהריים טובים. מתכבדת לפתוח את ישיבה מספר 2 של איכות השירות. היום יום שלישי, 20/05/2025 כ"ב באייר. טוב, בראשית דבריי, אני שמחה לראות, שלום לך, את חבר.. את סגן ראש העיר ישראל קלרמן, חבר המועצה גורי, פרוידגר, חבר המועצה וייצמן, איילת מנהלת..

איילת ששון:

אגף שירות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אגף שירות. ושאר חברינו כאן. בראשית דבריי, אני שמחה לעדכן כי זאת הפעם השלישית ברציפות שעיריית ירושלים קיבלה את הציון 100 במדד ההון האנושי של משרד הפנים. ידעתם על זה?

ישראל קלרמן:

כן, כן. היינו בדיונים, היינו ב..

יהודה פרוידגר:

אמרנו, וואלה,

ישראל קלרמן:

אני מכיר אותו, יוני..

יהודה פרוידגר:

הצליחו..

עו"ד עו"ד דני ליבמן:

היה כתוב על זה ב..

ישראל קלרמן:

יונתן שילה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן.

ישראל קלרמן:

הוא מנהל אגף..

יהודה פרוידג'ר:

בעיקר אהבתי, על שקיפות המכרזים ועל היושרה...

דובר:

שירות ו...?

יונתן שילה:

פניות ארנונה.

דובר:

פניות, אה, וואיי.

ישראל קלרמן:

כן, הוא מנהל אגף חדש.. יעל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מי? מי? מה?

ישראל קלרמן:

יונתן שילה, יונתן שילה הוא מנהל אגף לשירות פניות הציבור בארנונה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יונתן שילה. יופי. שמחה להכיר.

יונתן שילה:

אני מכיר אותך.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אנחנו נכיר, אנחנו נכיר בהמשך עוד יותר, כן. ובכן, העירייה קיבלה את הציון 100 במדד ההון האנושי של משרד הפנים, אל יקל הדבר בעיניכם.

איילת ששון:

בפעם הבאה הוא יעשה לכם מצגת.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, כן? עיריית ירושלים

יהודה פרוידגר:

כמו שהצגתם להם?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עיריית ירושלים מעסיקה יותר מ-12 אלף עובדים, מהם בתקנים מיוחדים.. במשרות אמון, גם במכרזים מיוחדים, והדבר אינו קל ליישום. הסטנדרטים גבוהים הללו והם משליכים בהכרח על איכות העובדים והשירות שאנו נותנים בהתאם. אני לא אכביר במילים. נתחיל בסדר היום. איילת, בבקשה.

איילת ששון:

טוב אז שלום. כמו שהציגה יעל, אז אני מנהלת אגף שירות עירוני וחוויות לקוח. השוני רגע ביני לבין יוני שיוני מטפל בכל הנושא של השירות באגף... שהוא אחד מהאגפים המובילים בתחום השירות בעירייה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

סליחה איילת, רק יותר גבוה ויותר לאט.

איילת ששון:

אוקיי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כי אני יודעת שאת..

איילת ששון:

מדברת מהר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רצה, רצה. אבל בסדר.

איילת ששון:

אז אמרתי, התפקיד של האגף שלנו הוא באמת להתוות את המדיניות ואת האסטרטגיה של כל נושא השירות בעירייה. חלק מהדברים אנחנו מטפלים באופן בתוך האגף כמו כל העולם של הדיגיטל, חלק מאוד גדול של הנושא של בקרה, שתכף אנחנו נסתכל על זה איך זה נראה, בקרה על השירות ועוד נדבך מאוד גדול שנמצא אצלנו זה הנושא של פניות הציבור שאתם מכירים את עופר יונה, שגם עבר, עובר בימים אלה שינוי מאוד גדול. התקבלה החלטת מועצה של תלונות.. תלונות הציבור שנמצא עד

לא לפני הרבה זמן אצל המבקרת, עם יחידת פניות הציבור שהייתה נמצאת אצלנו מתאחדים, וכמו שזה נמצא אגב ברוב העיריות הגדולות, גם תל אביב וגם חיפה, זה מנוהל תחת אגף השירות. בימים אלה יש מכרז הממונה על תלונות הציבור, זה תפקיד סטוטורי, אוקיי? זה תפקיד שיבוא לאישור המועצה, אחר כך... אחר. שאולי באחד מהדיונים הבאים ניתן רגע את הדעת על נושא של תלונות ופניות הציבור.

ישראל קלרמן:

לא הבנתי. ... עבר מהמבקרת אליכם?

איילת ששון:

זהו, הוא עובר מהמבקרת אלינו. ברגע שייבחר העובד, נציב התלונות החדש, היחידה עצמה ששם שמכילה גם את התקן הזה ועוד שני עובדים, תעבור אלינו, תתאחד ביחד עם יחידת פניות הציבור. זה מהמבט של, שאנחנו רואים שרוב הפניות שמגיעות אל המבקרת הם באמת לא תלונות, אלא זה באמת דברים ... של העיר. לא מנקים לי, לא עושים לי, ומעט מאוד מהפניות שמגיעות אל המבקרת הן בסוף נגרעות בדוחות ביקורת או בטיפול. המבקרת היא חלק בלתי נפרד מהתהליכים, היא תהיה גם אחרי שזה יהיה, אבל באמת ראינו וניתחו את הנתונים וראו שבאמת מרבית הפניות שם הם פניות שהם לא בדיוק תלונות למבקרת העירייה, אלא באמת טיפול, טיפול עומק בעיר, או לפעמים טיפול שוטף אפילו. אנשים שכותבים מכתב על זה שלא מפנים להם את האשפה ברחוב, למבקרת העירייה. אז כשאנחנו טיפה נתייצב כיחידה נציג גם את המבנה החדש שלו, אז גם פה אנחנו טיפה נציג. אז אנחנו רוצים רגע לתת לכם טעימה מתוך מדדי השירות שמקבלים חברינו של נותני השירות בעירייה. הדוח בעצם מודד גם את מוקדי השירות הטלפוניים, את אתר העירייה, את כל השירות המקוון, את אמנת השירות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רק שאלה קטנה, איילת.

איילת ששון:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

איפה המבקרת באה כאן לידי ביטוי?

איילת ששון:

היא תבוא לביטוי. בסוף העבודה מולנו איתה צריכה להיות באופן שוטף. זאת אומרת שאם אנחנו מזהים הליך או תלונה שאמורה להיות בטיפול של ביקורת, או של מבקרת אז היא, זה יעבור אליה. זה לא שהיא מתעלמת לגמרי...

יהודה פרוידגר:

מי מפעיל את השיקול דעת.

איילת ששון:

אנחנו, נציב תלונות הציבור.

יהודה פרוידגר:

לא, אנחנו זה את?

איילת ששון:

התפקיד, כאילו, כן. יהיה נציב תלונות הציבור והוא יחליט האם.. קודם כל המבקרת שקופה לכל המערכת גם היום, וגם תהיה בעתיד. אבל באמת, בניתוח מאוד גדול של הנתונים, רואים שמרבית הפניות הם לא ... של טיפול מבקרת.

יוחנן וייצמן:

הוא סוג של 106.

איילת ששון:

בדיוק, 106 פלוס קצת. בסדר? אנחנו, אפילו אנחנו ניתן..

אריאל גולן:

כש-106 לא טופל.

איילת ששון:

בדיוק, לא טופל, קצת יותר גדול. בנושאים של תלונה על עובדים ודברים כאלה, אז בנושאים של תלונה על עובדים שלנו, גם משאבי אנוש הם חלק מהטיפול, בנושא של עובדי קבלן אז מערבים יותר. אני אומרת, אנחנו..

עו"ד דני ליבמן:

אולי אני אחדד משהו.

איילת ששון:

כן.

עו"ד דני ליבמן:

אין קשר.. בין.. תלונות ציבור לבין דוח ביקורת.

איילת ששון:

נכון.

עו"ד דני ליבמן:

זאת אומרת לפעמים היה קורה שבעקבות איזה פניית ציבור, שהאיש פניות הציבור בירר, והגיעו למסקנה שכדאי לעשות דוח ביקורת על הנושא הזה. ויש, חוץ ממבקר העירייה, צריך להיות בעירייה באמת מי שמטפל בפניות הציבור. עכשיו, בדרך כלל, הפניות היו, לא היו מגיעות ואומר, שאומרים יש לי לכלוך ויומיים לא ניקו. אלא שהיו פונים לאיזה מחלקה בעירייה, והיו מקבלים איזושהי תשובה ולא היו רוצים מהתשובה או ממה שעשו בעקבותיה ואז היו פונים לאותו ממונה פניות ציבור... או משהו כזה. עכשיו, אפשר מבחינת החוק שזה לא יהיה איש מאגף המבקר וזה מה שהחליטו בעירייה לעשות.

איילת ששון:

אגב, בדומה לתל אביב וחיפה.

עו"ד דני ליבמן:

כן.

איילת ששון:

גם תל אביב וגם חיפה ככה.

עו"ד דני ליבמן:

כן.

איילת ששון:

אגב, אני הצטרפתי לפורום של נציבי תלונות הציבור בכלל, לא רק במגזר של עירייה, אלא גם בנקים, קופות חולים. היה שם חברות התעופה, עוד הרבה מגזרים, ובאמת רואים אגב, באופן מובהק, שבמרבית המקרים זה נמצא אצל אגף השירות, ובחלק מהמקרים למשל אצל הבנק זה נמצא אצל הלשכה המשפטית, עולה מהתלונות ציבור, אבל ברוב המקרים זה באמת נמצא תחת אגף השירות. זאת אומרת גם בגופים מאוד-מאוד גדולים כמו בתי חולים, קופות חולים, ברוב המקרים זה באמת נמצא תחת אגף השירות. אני חושבת שזה יעשה יותר טוב, כי בינתיים הפינג-פונג הזה והטיפול בין המחלקות, בין המבקר לתלונות הציבור, לבין לשכת ראש העיר, גם בלשכת ראש העיר יש בחור מאוד נחמד, אתם מכירים אותו, נחמן, הוא מקבל את פניות הציבור, גם איתו אנחנו רוצים טיפה יותר לעבוד בצמידות, כי הוא באמת סוג של באר שמגיעים אליו הרבה וצריך באמת כדי

לראות איך מדייקים את הפניות, איך עונים תשובות מסודרות, איך לא יוצא מצב שגוף.. שאגף אחד עונה תשובה איקס ואגף שני עונה תשובה וואי לאותו פנייה שהגיעה. הבן אדם בדרך כלל עושה העתק ל.. זה, זה, זה, זה, ואיך באמת מוודאים את זה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני רוצה להגיד לך גם שצריך לקחת, כדאי לקחת בחשבון את חברי המועצה ונבחרי הציבור, כי גם אנחנו משמשים כסוג של כליא ברק לכל התלונות.

איילת ששון:

אז אמרתי, אני חושבת שנקדיש, שטיפה נתייצב, אנחנו ניבחר, נבנה ביחד את היחידה, נציג אחרי זה את התפיסה של ניהול תלונות ופניות הציבור, ואנחנו נשמח לשתף פעולה עם כולם. אז דוח מדדי השירות, תמיד אני אומרת למנהלים בארגון, שנשלח פעם בחודש, או נשלח גם פעם בחצי שנה ושנתי, שמראה בעצם את המצב של האגף, ורק צריך להסתכל עליו כדי להבין אם הכל בסדר או לא בסדר. אז באמת הוא מודד את מוקדי השירות ואת אתר העירייה, את השירות המקוון, את אמנת השירות, גם את השירותים הפרונטליים וגם את פניות הציבור. אנחנו נותנים למשל דוגמאות על עולמות של זימון תורים, באמת, אז כמה תורים שהזמינו וכמה שירתו ובאמת כמה זמן המתנה בתור לכל תור ותור. אנחנו גם מדרגים את זה וגם נותנים ממוצעים וגם בעבודה השוטפת אנחנו גם יושבים עם מקומות שאנחנו מזהים דברים פחות טובים, כמו זמני המתנה גבוהים, כמו שאתם רואים במזרח העיר, אוקיי? בשפה הערבית זמני ההמתנה יחסית גבוהים, לעומת כשאתם רואים ששאר המקומות בן אדם מגיע, מזמן תור וממש בתוך שלוש דקות כבר מקבל את השירות ועונה את הכל. גם..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה הסיבה ש-37, 40 אחוז לא מגיעים? זה..

איילת ששון:

אגב, זה משהו ארצי. קופות.. כולם... כולם, כולם באותו סיפור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

למרות שמעדכנים את התושבים בוואטסאפ, או משהו..

איילת ששון:

לא מעדכנים, מנסים, אומרים להם, מתזכרים אותם, הכל עושים, אנחנו גם עכשיו רוצים לעשות אפילו כמו שקופת חולים מנדנדת לך, אשר כן, אשר לא.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן.

איילת ששון:

גם, אגב, אני לא יודעת אם אתם יודעים, קופות חולים ניסו להעביר חקיקה, שכן אדם שקבע תור ולא ביטל אותו, יחויב בהוראת קבע שלו בעשרה שקלים, זה נפל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

איילת ששון:

אבל אני נגיד דווקא חושבת שזה היה צריך לא ליפול, כי זה גורם לאנשים אחרים, למרות שהיום אין מצוקה של תורים במערב העיר, מי שרוצה להגיע לארנונה יכול לדעתי לקבל תור למחר, מחרתיים, זה לא, המצוקה שלנו זה מזרח ירושלים, אבל, אין, 33 זה כאילו לא, אנחנו לא יורדים מזה, כל מה שאנחנו לא עושים. יגיד יוני שלפעמים הם עושים שיחות טלפון..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש פנייה אישית שלא מדברת..

ישראל קלרמן:

מה 33?

אריאל גולן:

אחוז מהאנשים לא מגיעים.

איילת ששון:

33 אחוז מהאנשים שמזמנים תור לא מגיעים.

אריאל גולן:

אולי אנשים לוקחים תורים, מספסרים בהם?

איילת ששון:

לא.

אריאל גולן:

או שמשרד הפנים?

איילת ששון:

אני אומרת לך, אין למה, אין לך למה. חוץ ממזרח ירושלים,

אריאל גולן:

... אני אומר, משרד הפנים ככה היו אנשים עושים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, אבל כאן אתה יכול ממחר לקבוע.

איילת ששון:

חוץ ממזרח ירושלים, עכשיו אתה נכנס לאתר זימון התורים של העירייה לארנונה, אתה מחר יש לך תור מחרתיים, אוקיי? לא, עכשיו אין לנו, אנחנו לא משרד הפנים, חצי שנה קדימה, שלושה חודשים זה.. אין, באמת, אין לנו בעיה. באמת המהפכה של השירות המקוון והמענה הטלפוני שניתן..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש פנייה אישית? שלום, דוד, מדבר יוסי מהעירייה, אני מחכה לך. משהו כזה?

איילת ששון:

לא, אבל יש תזכורות ותזכורות יום לפני ותזכורות אחרי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כי כבר בדקו שאם יש פנייה אישית, אז..

איילת ששון:

כן אומרים שלום, לא מחכה לך, אבל אומרים, שלום, דוד, להזכירך, מחר יש..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, לא. מדבר יוסי ממחלקת הארנונה ו..

איילת ששון:

אז אמרתי, אנחנו רוצים לעשות, לקפוץ עוד מדרגה ולנסות, למרות שאנחנו, אנחנו כל הזמן בקשר עם כל המגזרים. זה אחוז שקיים אצל כולם. ואמרתי, הכי-הכי כואב אגב זה בקופות החולים, תחשבו כמה זמן אנשים מחכים לתורים לרופאים. אם הם היו מצליחים להתגבר על הסיפור הזה כנראה הסיפור של התורים היה מתקצר.

עו"ד דני ליבמן:

בחודשיים הקרובים אני מעריך שהאחוז הזה בעירייה רק יעלה.

איילת ששון:

למה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שמה?

יהודה פרוידגר:

רכבת.

עו"ד דני ליבמן:

כי לא תהיה רכבת.

איילת ששון:

אה.

עו"ד דני ליבמן:

יהיה יותר קשה להגיע, אנשים יקבעו לא יגיעו.

איילת ששון:

אני.. שתי מהפכות שקרו,

עו"ד דני ליבמן:

אבל זה הערכה שלי.

איילת ששון:

ובטח באגף שומה וגבייה, זה המהפכה של השירות המקוון, שמרבית השירותים שלהם, אם לא 99 אחוז הם באופן מקוון, והיכולת של נציגי השירות הטלפוני לבצע המון פעולות באופן טלפוני. שני הדברים האלה, הורידו מאוד משמעותית את קבלת הקהל מכיכר ספרא. אני לא יודעת, מי שזוכר את ימים לפני הקורונה, היו מגיעים.

יהודה פרוידגר:

עדיין אבל..

איילת ששון:

היינו מגיעים לאלף איש פה ביום, היום זה לא. הציבור היחיד שעדיין..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

... לכמה זמן?

איילת ששון:

לחודש. זה דוח חודשי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

דוח חודשי.

אריאל גולן:

עכשיו ראיתי בוועדה למסירת עבודות שגם אישרו את האלה שיוצאים..

איילת ששון:

של הכוללים. כן, אלה שיוצאים. אנחנו יוצאים מיוני לכוללים,

יהודה פרוידגר:

כן, כן, יוני.

איילת ששון:

לבתי האבות,

אריאל גולן:

.. באוניברסיטאות.

איילת ששון:

לשכונות, לאוניברסיטאות. הרחבנו את ..

יהודה פרוידגר:

הכל בשביל שיוכלו להנגיש..

איילת ששון:

הרחבנו את מה שהיה בשנים עברו שזה היו שכונות חרדיות וכוללים, הרחבנו את זה גם לבתי אבות, גם כאילו ראינו כי טוב.

יהודה פרוידיגר:

אני רק רוצה לבקש... שתדגישו לאנשים בפרסומות שאתם עושים לקראת זה, שכל אחד צריך, חייב לעבור עם כתובת מייל שאליה יהיה אפשר לחזור.

איילת ששון:

אנחנו..

יהודה פרוידיגר:

כי יש לי כמה פניות ציבור של אנשים, שבאמת הם מילאו בזזה, הגיעו למינהל קהילתי ומילאו, והם באו למינהל הקהילתי כי לא היה להם אנשים בגיל השלישי או משהו. ואחר כך פתאום הגיע להם, היה חסר להם איזה טופס ושלחו להם למייל של המינהל שחסר טופס, אף אחד לא הגיע אליהם.

איילת ששון:

אז אני מזכירה, קודם כל, בסדר, אנחנו נאפשר..

יהודה פרוידיגר:

חשוב שאנשים יגיעו.. מייל של הבן, של הבת, של האחיות.

איילת ששון:

בסיום בקשה מקוונת שואלים את הבן אדם, איך אתה רוצה שניצור איתך קשר, אתה יכול לבחור מייל, טלפון או הודעה קולית. זאת אומרת שגם בהודעה קולית אנחנו מדווחים על חוסר במסמכים כאלו או אחרים. נכון שבסוף כדי לצרף את המסמכים תצטרך להגיע לאיזה מחשב, אבל כן אתה מקבל בהודעה קולית, ולדעתי גם הגיל השלישי מאוד-מאוד אוהב את ההודעות הקוליות. הם לא נועדו רק לציבור החרדי, הם נועדו גם לגיל השלישי. אנשים בוחרים. אגב, אתה יכול לבחור את שלושתם ואתה תקבל גם במייל וגם בטלפון וגם בהודעה קולית. אז אנחנו, אגב אני אדגיש ואני אגיד, היום זה אושר, אנחנו נתחיל לעבוד עם אותו בן אדם, שלושה חודשים עד מועד הסיום של הגשת הנחה בארנונה כדי שבאמת נוכל לעזור לכולם. אז זה דוגמה למשל באמת לדוח של מרחבי השירות. יש לנו שני מרחבי שירות שהם מרחבי שירות של קבלת קהל עצמאית כאילו, של האבים שאנחנו מסייעים לאנשים. אז יש לנו גם באבו-תור וגם פה למעלה. אז גם פה רואים את כמות המבקרים שמגיעים כל חודש, תשימו לב, היא גם לא קטנה. זה למשל בכניסה, לכניסה לבניין אחד, 1,800 איש בחודש. אנחנו דואגים לשלוח בסוף כל יום גם סקר שביעות רצון על השירות, אז אתם רואים שבסך הכל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה זה? מה המשמעות של הצבעים?

איילת ששון:

הצבעים האלה?

יהודה פרוידיגר:

האמצע זה התשובה.

איילת ששון:

... של הנושאים. יש פה איזה נושא, מה הם באו לעשות. הרוב זה ארנונה, בקשה להנחה מטעמי הכנסה. בסדר? זה כדי לעזור לאנשים שלא מצליחים להסתדר עם הדיגיטל ולא צריכים לחכות בתור, הם באים לנציגים למעלה, מגיעים עם המסמכים והם עוזרים להם למלא. זה מרחב שפתוח כל יום משמונה עד שש. זה נותן מענה בשפה העברית והערבית. יש לנו את אותו שכפול שלו גם באבו-תור. הוא בערך נותן מענה רק לתושבי מזרח ירושלים. גם פה, אתם רואים, 1,800 איש שמגיעים למרכז שירות באבו-תור ומקבלים שירות שם, הם מקבלים עוד כמה דברים שפה עוד אין, אבל זה כבר אקסטרים של אבו-תור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הייתי שם במרכז השירות.

איילת ששון:

נכון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הוא באמת מדהים, שווה ביקור.

איילת ששון:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הוא עושה עבודה יפה מאוד שם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נכון, נכון.

אריאל גולן:

אם הייתם יכולים לשכפל את הקליניקה המשפטית גם לפה, זה גם היה..

איילת ששון:

אתה צודק במאה אחוזים. צודק.

אריאל גולן:

לא מתנדבים, סטודנטים, כעבודה, כהתנדבות או משהו.

איילת ששון:

כל הסיפור של לנסות לייצר עורך דין או קליניקה משפטית לתושבים, ובטח לאוכלוסיות כמו סטודנטים, קשישים, היא משהו שצריך לנסות לראות איך מקדמים את זה.

יהודה פרוידגר:

איך אתם סופרים עוזר לחבר מועצה שבא עם איזה 15 טפסים?

איילת ששון:

לא סופרים אותו פה.

יהודה פרוידגר:

לא סופרים.

איילת ששון:

לא, הוא נכנס ישר למערכת הגבייה. אגב, אנחנו אמרנו את זה, לא בחס וחלילה לפגוע בחברי המועצה, אנחנו מעדיפים ש.. ואמרנו את זה גם לחברי המועצה שרצו מאיתנו עזרה, העלינו אליהם ללשכות אנשים שיקלידו את זה לתוך המערכת של השירות המקוון. זה חשוב יותר לאנשים מאשר לכולם. הבקשה מנוהלת, היא לא הולכת לאיבוד. היא לא עוברת.. ברגע שעושים התראות, עכשיו הייתה התראות לארנונה, בודקים אם בן אדם הגיש הנחה מטעמי הכנסה, גם אם הוא לא קיבל תשובה, אבל הוא לפחות הגיש, לא מעקלים לו את החשבון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הוא נמצא במערכת.

איילת ששון:

הוא נמצא במערכת. כל המעטפות האלה לא נמצאות במערכת. ולכן כדאי ואנחנו הצענו את זה. לדעתי, קלרמן לקח את שירותינו בחלק מהזמן, נכון? אנחנו מוכנים שהנציגים האלה של ה-האב יבואו ללשכות ויעזרו להקליד את הפניות לתושבים. זה בשביל כולנו יותר טוב.

ישראל קלרמן:

הם עושים את זה אבל.

איילת ששון:

.. לא כולם.

דובר:

אצלך עושים את...

ישראל קלרמן:

לא, אצלי עושים את זה.

איילת ששון:

אמרתי, אצלך עושים את זה, אני יודעת, בגלל זה אני אומרת. מה שעושים אצלך אנחנו מברכים כי אנחנו אומרים בסוף, המעטפות האלה שיושבות אצל הפקידים מתחת לרגליים, אני לא חס וחלילה באה להגיד עליו... אבל אנחנו לא יודעים מתי זה מטופל, אין לנו מושג. בן אדם..

ישראל קלרמן:

עכשיו בפרט זה... בפרט עכשיו שתחמנו את התאריך וזה 1 באוגוסט.

איילת ששון:

נכון, נכון.

ישראל קלרמן:

איפה זה היה, כמה היה, למה היה?

איילת ששון:

נכון. הכל מנוהל, בואו, זה לטובת הבן אדם, זה לא, זה באמת, זה נטו לטובת השירות של התושב. אז המעטפות האלה, אגב, הולכות ומצטמצמות אגב, מאוד מצטמצמות.

ישראל קלרמן:

כן, כן, לגמרי.

אליעזר חרל"פ:

בד בבד עם התייעלות המערכת הממוחשבת.

איילת ששון:

גם... עם הטיפול של הפקידים. היום זמן ה-SLA של טיפול בבקשות, הוא.. אגב, בהנחה מטעמי הכנסה הם התעכבו לא בגללם, בגלל משרד הפנים שעד שאישר את טבלת ההנחות. בסדר? זה, הרי בסוף הם לא יכולים..

אריאל גולן:

כן, ואתמול בטפסים הדיגיטליים היה איזה נפילה או ... דוחות, הגשת ערעורים.

איילת ששון:

היום, היום, היום הייתה נפילה.

אריאל גולן:

אתמול, זה מאתמול בערב כבר.

איילת ששון:

כן, היה איזה שדרוג.

דוברת:

.. תשתית בלילה, כן.

איילת ששון:

הם עשו איזה שדרוג.

אריאל גולן:

טוב.

איילת ששון:

אוקיי, דוגמה ל..

אריאל גולן:

לא...

איילת ששון:

באמת לדוח בקרה של כל המוקדים הטלפוניים אז יש לנו לא מעט מוקדים טלפוניים הגדולים, הנה, מוקד הגבייה שיוני ניהל אותו שנים ביד רמה. מוקד 106, שמוקד ספרא זה המרכזייה, מוקד חנייה, מוקד דיגיטל שגם מנוהל על ידינו אז זה כל מוקד שירות, אז אנחנו באמת רואים זמנים, שיחות, כמויות, זמני מענה, שביעות רצון של תושבים מהמוקד. גם פה, תשימו לב, בסך הכל שביעות הרצון

של התושבים מהמוקדים היא טובה. הנציגים נותנים עבודה מאוד, עם באמת ברמה, לפעמים שאנחנו מנתחים את הסקרים, הירידה היא לא אגב על הנציג, אלא דווקא על זה שלא טיפלו בי, או לא נתנו לי את ההנחה, הם מקטרים על זה שלא נתנו לי את ההנחה ומדרגים לא טוב את הנציג.

אריאל גולן:

עכשיו, מוקד חנייה אבל זה הכי, אז מה..

איילת ששון:

מוקד חנייה, עכשיו אנחנו ביחד עם איתן באגף החנייה. יש איתו כרגע איזשהו,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן?

איילת ששון:

משבר, אבל אנחנו על זה. בסדר? אנחנו על זה עכשיו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה המשבר?

איילת ששון:

המשבר הוא גם באחוזי מענה...

יהודה פרוידגר:

מה פונים? מה פונים על חנייה?

איילת ששון:

מה?

יהודה פרוידגר:

איזה סוג פניות יש על חנייה?

איילת ששון:

רוצים לברר. קודם כל גם חניית נכים וגם חנייה. בסדר? גם כל עולם החנייה. רוצים, הם לא גובים כספים, המקום היחיד שגובה כסף ... תשלומים זה מוקד הגבייה.

יהודה פרוידגר:

מוקד הגבייה.

איילת ששון:

בכל נושא של פנייה בעירייה, אבל מתקשרים, איזה דוחות יש לי, על איזה דוחות אני יכול לערער, מה קורה לדוח שלי, הגשתי ערעור אבל אני לא מצליח, יש לי הטבה לשעת חנייה חינם, תו חנייה אזורית.

אריאל גולן:

בקיצור, אז זה שהוא חנה והרוויח שתי דקות, הוא ... יחכה חמש דקות..

איילת ששון:

אז אמרתי, יש שם, אמרתי, בחנייה זה לא רק דוחות, יש תווי חנייה אזורי, שזה חניות נכים, יש הטבה לשעת חנייה ויש את כל הנושא של דוחות חנייה.

אריאל גולן:

אין כבר הטבה לשעת חנייה, נכון?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש, למה?

איילת ששון:

יש.

עו"ד דני ליבמן:

יש, האריכו את זה.

אריאל גולן:

האריכו את זה?

איילת ששון:

קיימת..

עו"ד דני ליבמן:

האריכו את זה בחוק של המדינה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אריאל גולן:

טוב.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אנחנו הצבענו על זה לפני..

עו"ד דני ליבמן:

כן, כן.

אריאל גולן:

לא, אנחנו הצבענו שמותנה. אם יאריכו אז יאריכו.

עו"ד דני ליבמן:

כן. נכון, והאריכו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, אה. כן, כן.

עו"ד דני ליבמן:

בכנסת,

אריאל גולן:

.. לפני.

עו"ד דני ליבמן:

כן. בכנסת האריכו, ובסדר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נכון.

איילת ששון:

אוקיי, אנחנו רואים דוח.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז זה לעוד שנתיים, נכון?

עו"ד דני ליבמן:

כן. עד סוף...

אריאל גולן:

אולי כדאי ליידע, אני חושב ש.. לא יודע, אני למשל לא ידעתי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כולם יודעים.

אריאל גולן:

לא. אני חשבתי שזה מותנה, כאילו..

עו"ד דני ליבמן:

עד סוף 2026.

יהודה פרוידגר:

בפגנו לא יורד לך, לא? לא יורד בשעה הראשונה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בטח שעובד, למה לא?

אריאל גולן:

לא, שעה ראשונה..

יהודה פרוידגר:

לא יורד.

עו"ד דני ליבמן:

לא יורד כסף, כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, לא יורד, חשבתי לא עובד, סליחה.

אריאל גולן:

עדיין לא יורד כסף...

עו"ד דני ליבמן:

לא, זה כן, בסדר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן. איילת.

יהודה פרוידגר:

אם רשמת את עצמך במערכת.

אריאל גולן:

כן, כן, ברור.

איילת ששון:

הדבר הבא שאנחנו רואים זה באמת גם, בדוחות. זה כניסות לאתרים, בסדר? לאתרי העירייה, האתר העירוני, עולה ועולה משנה לשנה. תסתכלו, סתם, אחוזים באמת שנה מול שנה, מול 2024 ל-2025, באמת את הגידול כל הזמן המתמיד באתר, זה אומר שהתוכן שלו אמין, שהאנשים מאמינים בו ויכולים להיכנס ולראות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

וגם שאנשים נהיו כבר יותר דיגיטליים.

איילת ששון:

אגב, וזה רואים את זה בעיקר בדפים הנצפים. רואים שדווקא הדפים הנצפים ביותר באתר, זה דווקא לא הדפי ארנונה ש... או תושב חייב. האירועים בירושלים, אירועי יום העצמאות, פסח בירושלים. רואים שאנשים צורכים בו את הפאן, שזה, זה מראה אמון, לראות שיש אנשים באים להיכנס לראות על האירועים. אז נכון שמצאנו גם את החודש של פסח שהיו בו המון אירועים, אבל גם עכשיו יש המון-המון-המון, אז באמת אנחנו גם תמיד מדרגים את הדפים הנצפים..

אליעזר חרל"פ:

מה הבדל בין איתור דוחות חנייה בירושלים לדוחות חנייה בירושלים?

איילת ששון:

האיתור דוחות, זה שני דפים נפרדים.

אליעזר חרל"פ:

אה, אחד.. דוח הטיפול בדוח, כן.

איילת ששון:

מועדון ירושלמי..

אריאל גולן:

בקיזור נושא הדוחות תופס,

אליעזר חרל"פ:

תופס, כן.

אריאל גולן:

.. את שניהם ביחד, זה..

איילת ששון:

נכון. ... קודם כל נושא הדוחות תופס הרבה. אנחנו גם כמו שאתם יודעים, מנהלים את מועדון ירושלמי, גם מועדון..

יהודה פרוידגר:

רגע, יש לכם, סתם, במסגרת בקרת השותפות.. חוץ מתוך כמה זמן הרימו טלפון. מאז שבן אדם נגיד כתב, תראו,

איילת ששון:

SLA, הנה, הנה.

יהודה פרוידגר:

תוך כמה זמן הוא מקבל תשובה על ה... שלו?

איילת ששון:

הנה. רגע, בוא נלך רגע, מועדון ירושלמי, כמו שאתם יודעים, גם אנחנו מנהלים, גם הוא הולך וגדל, ההטבות בו גדלות. יום ירושלים הרבה הטבות יש עכשיו, גם לחיילים, עוד מעט מילואימניקים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש, ראיתי עכשיו לחיילים הטבה,

איילת ששון:

ה-200 שקל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

של 200 שקל.

איילת ששון:

זה כבר שנה שלישי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מאוד יפה.

איילת ששון:

שנה שלישית ברציפות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מאוד יפה.

אריאל גולן:

מה זה, מה זה?

יהודה פרוידגר:

200 שקל לחיילים ולשירות לאומי בירושלים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

200 שקל לחיילים.

איילת ששון:

חיילים בשירות לאומי ושמשרתים בירושלים,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מאוד יפה.

איילת ששון:

הם גרים בירושלים, 200 שקל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רק בשביל כדאי להתגייס.

יהודה פרוידגר:

חייל שמשרת ושחי בירושלים מקבל תו קנייה 200 שקל במועדון..

איילת ששון:

למסעדות ובתי עסק ירושלמיים.

אריאל גולן:

אוקיי, מדהים, טוב.

איילת ששון:

גם למשרתי שירות לאומי וגם לחיילים. תכף יעלו כחודש ההוקרה הטבות למילואימניקים. מועדון ירושלמי, משעה..

יהודה פרוידגר:

אולי תרחיבו את זה גם למי שעושה שירות לאומי בירושלים?

איילת ששון:

..זה שירות לאומי.

יהודה פרוידגר:

לא, לא ירושלמית שעושה שירות לאומי. מי שעושה שירות לאומי בירושלים.

איילת ששון:

אז בסוף הכל עניין של תקציבים בחיים. 200 שקל זה לא מעט כסף.

יהודה פרוידגר:

כמה יש בנות שירות לאומי...?

איילת ששון:

יש הרבה, המון, המון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני מניחה שהיא מקבלת מהעיר שלה משהו.

איילת ששון:

המון..

יהודה פרוידגר:

.. לא נותנים..

איילת ששון:

המון יש. בסוף זה, אתה יודע, אנחנו גם לא נותנים לקבע, ולא.. ואז, ואם אתה נותן לקבע חיילים, אז מה עם קבע משטרה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

למה? לחיילים גם...

איילת ששון:

חיילים בקבע לא נותנים.

יהודה פרוידגר:

לא, לא, רק סדיר.

איילת ששון:

רק בסדיר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה שנתתם עכשיו 200 שקל זה לא לקבע?

איילת ששון:

סדיר, סדיר.

עו"ד דני ליבמן:

זה חובה.

איילת ששון:

רק שירות חובה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן?

עו"ד דני ליבמן:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז למה ראיתי גם קבע?

איילת ששון:

לא, לא. שירות סדיר.

ישראל קלרמן:

יעל, אל תבדקי..

אריאל גולן:

קבע יש להם ... מספיק.

איילת ששון:

כן.

ישראל קלרמן:

אל תבדקי, תאמיני להם.

איילת ששון:

כן, כן..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, אני רוצה..

איילת ששון:

זה הולך למי שגם מושאל למשטרה ולשב"ס מתוך, בשירות הסדיר, אבל לא..

יהודה פרוידגר:

לא לשוטרים.

איילת ששון:

לא לשוטרים.

אריאל גולן:

תגידו..

יהודה פרוידגר:

נו, אז מה אמרת, לאיפה אפשר לראות את זה?

איילת ששון:

הנה, אז עכשיו..

אריאל גולן:

הבקשות להפחתה. באמת אני רואה שזה..

איילת ששון:

הנה, נכון. אז הנה, אתה רואה ..

אריאל גולן:

אין אפילו SLA אפילו..

איילת ששון:

אבל אתה רואה את שביעות הרצון של האנשים. נכון?

אריאל גולן:

השאלה איך מטפלים בזה, זה ה..

איילת ששון:

לכל.. לכל אחד מגדילים את כמות התורים. יש דיונים אצל המנכ"ל בנושא ערעורים בדוחות חנייה.

יהודה פרוידגר:

זה לא כל כך הוגן. זה לא כל כך הוגן.

אריאל גולן:

אנשים בעיקולים, אנשים בעיקולים.

יהודה פרוידגר:

לא, שנייה. לגבי ההפחתה, שביעות רצון מהטיפול, בן אדם יקבל תשובה שלילית, הוא יכתוב..

אריאל גולן:

לא, לא, לא, לא.

איילת ששון:

לא, לא, לא, לא.

אריאל גולן:

עד שהוא מקבל.

איילת ששון:

במקרה הזה אני, אתה צודק בחלק מהמקרים. לא ברוב, בסדר? ברוב המקרים, אגב..

אריאל גולן:

אנשים שמבקשים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

את יודעת מה? בכתבה, בכתבה... לעיר כתבו...

אריאל גולן:

בקשות להפחתה, אתה לוקח להם לפעמים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לחיילים ולמתנדבי השירות הלאומי. לא כתוב בסדיר או ...

איילת ששון:

נכון, אבל כשאת נכנסת לתנאי ההשתתפות אז כתוב בפירוש.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

איילת ששון:

אגב זה שנה שלישית כבר, זה כבר איפשהו כבר נהיה..

אריאל גולן:

בבקשות להפחתות, אנשים מקבלים עיקולים והם מבקשים הפחתה כי יש להם איזשהו הצטברות של איזה כמה... חודשים, או שהם פונים..

איילת ששון:

שנים, למה חודשים?

אריאל גולן:

אני אומר..

יונתן שילה:

אני יכול להגיד לך שמי שיש לו עיקול מתעדפים אותו..

אריאל גולן:

אני לא בטוח. אני אומר לך, אם אנחנו לא פונים, זה לא, לא קורה.

יונתן שילה:

אני בטוח בזה.

אריאל גולן:

איך אתם מתעדפים? יש את הפנייה. עד שפותחים תיק..

יונתן שילה:

מי שרואים שיש לו עיקול מתעדפים.

אריאל גולן:

אבל לפעמים עד שפותחים את התיק לוקח זמן.

יונתן שילה:

לא, זה מידי.

אריאל גולן:

אחרי שבן אדם הגיש.

יונתן שילה:

זה עניין של יום-יומיים...

איילת ששון:

אגב, יש לנו שתי בעיות פה, ואחת היא מטופלת ברמת מנכ"ל, זה הנושא של ההפחתות...

יהודה פרוידגר:

של מנהל אגף.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רגע, רגע, בואו נקשיב לאיילת.

איילת ששון:

רגע, אז בואו נתחיל. יש לנו פה שתי בעיות. אחת, הפחתת חוב חנייה. אנחנו יודעים כמות מאוד גדולה של בקשות להפחתה, בטח אחרי כמה שנים, יוני, שלא היה עיקולים ו...? קורונה, מלחמה.

יונתן שילה:

כל הנושא של הקורונה והמלחמה לא עשינו...

איילת ששון:

ואז עכשיו באו ובאו הרבה.

יונתן שילה:

אחרי זה..

איילת ששון:

בסופו של דבר..

אליעזר חרל"פ:

מעקלים רטרואקטיבית נראה לי, גם על הקורונה וגם על..

איילת ששון:

בסופו של דבר, מי שיכול לבטל זה רק תובע כמו שאתם יודעים ויש מצוקה שם. יש דיון אצל המנכ"ל, גם לעשות אוטומציות, גם לעשות דברים יותר חכמים. אני מקווה שהשנה הזאת תביא בשורה. אפשר..

ישראל קלרמן:

אפשר לעשות מבצע, את יודעת.

איילת ששון:

היה, היה מבצע עכשיו, נו, זה היה, שלחו לאנשים, אמרו להם, קחו תשלמו.

ישראל קלרמן:

כן?

איילת ששון:

כן.

ישראל קלרמן:

עם הפחתה?

אריאל גולן:

לא שמענו על זה.

ישראל קלרמן:

לא ראיתי את זה.

איילת ששון:

איד?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

גם אני לא ראיתי.

איילת ששון:

עכשיו היה, בתיקים ישנים.

ישראל קלרמן:

לא, מה זה תיקים ישנים?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

למה דברים כאלה אתם לא מעדכנים?

ישראל קלרמן:

לא, אנחנו מדברים עכשיו, מה שהיועץ המשפטי עושה.

אריאל גולן:

יש לנו ערימה..

ישראל קלרמן:

.. את צריכה לשגע אותם, את יודעת כמה עבודה יש להם? זה משהו מטורף, והם אומרים כן.

איילת ששון:

לא.

ישראל קלרמן:

אז הם אומרים כן, אז למה לא לעשות את זה בצורה אחרת?

איילת ששון:

לא, עדיין אתה צריך לשכח. אתה לא יכול, אני לא יכולה להפחית לבד אוטומטית.

ישראל קלרמן:

היועץ המשפטי כן.

יהודה פרוידגר:

לא, אבל אם עשית מבצע.

איילת ששון:

זה לא היה מבצע. לקחו תיקים ישנים ואמרו אנחנו נוריד להם את הקרן. בסך הכל. אתה לא יכול לבטל.

יהודה פרוידגר:

תוריד להם מהקרן.

איילת ששון:

אתה לא יכול..

ישראל קלרמן:

לא.. לא את הקרן, מהקרן.

יהודה פרוידגר:

מהקרן, בסדר.

איילת ששון:

כי היה את הריבית.

יהודה פרוידגר:

בסדר, נו.

איילת ששון:

אבל עוד הפעם, בסוף,

יהודה פרוידגר:

...

איילת ששון:

לא מוותרים, בהפחתה לא... על החוב.. הדבר היחיד שזה מקצצים זה את הריביות.

יהודה פרוידגר:

את הריביות, נכון.

איילת ששון:

זה מה שעושים. אף אחד לא מבטל לו את החוב.

אריאל גולן:

אנשים לא ידעו את זה, אנשים לא ידעו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל אם אתם אומרים לנו..

איילת ששון:

העירייה פנתה אליהם, מי שהיה ב..

ישראל קלרמן:

כן?

איילת ששון:

בקטגוריה הזאת פנו אליו, פנו אליו, פנו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

טוב.

אריאל גולן:

אולי שלחו דוחות לחובות ישנים, אולי.

דובר:

כן, כן, דוחות ישנים.

איילת ששון:

לא, הפחתות ישנות.

ישראל קלרמן:

אין דוחות, רק חובות ישנים..

אריאל גולן:

ישראל, אתה ידעת את זה שיש מורידים לאנשים בקרן...?

איילת ששון:

לא לכולם.

ישראל קלרמן:

לא בקרן.

אריאל גולן:

לקרן.

ישראל קלרמן:

לקרן. .. אני לא ידעתי, אמרתי לה...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

היא אומרת, היא אומרת שהם פנו לכל אחד ואחד.

איילת ששון:

נכון.

אריאל גולן:

אני לא מכיר את זה..

איילת ששון:

פנו, פנו, פנו לאנשים. גם אנשים עם הרבה...

ישראל קלרמן:

אתה יודע מה? אני חושב שכן, אתה יודע למה? לפי הכמויות שנשלחו.

איילת ששון:

נכון.

ישראל קלרמן:

ולא באו אליהם כל כך הרבה, סימן שכן, שלחו להם.

איילת ששון:

נכון, נכון, היה, היה, לדעתי הם עומדים כרגע רק על השנה האחרונה לבדוק, שזה גם הישג.

יהודה פרוידגר:

אז איפה יש פה מודל, תוך כמה זמן בן אדם מקבל מענה?

איילת ששון:

הנה, כתוב, תראה, בקשה לחילופי מחזיקים, 12 אלף פניות, אחוז.. בסדר? יש לך פה אחוז עמידה ב-SLA, ב-80 אחוז, שביעות רצון יש גם שביעות רצון.

יהודה פרוידגר:

מה ה-SLA?

עו"ד דני ליבמן:

15.

איילת ששון:

הנה, 15 יום.

יהודה פרוידגר:

תוך 15 יום הוא מקבל תשובה?

איילת ששון:

כן.

עו"ד דני ליבמן:

80 אחוז אבל..

איילת ששון:

ו-80 אחוז וארבע.. ומדד שביעות הרצון 4, גבוה מאוד, באמת, זה מדד גבוה מאוד. זה נראה לך, זה 4 מתוך 5. 4 זה גבוה מאוד.

יהודה פרוידגר:

כן.. חנייה אין לכם..

איילת ששון:

הפחתה ל.. אין, אין, והמדד זמן שם הוא גדול, ואתה רואה ששביעות הרצון היא 4.

אריאל גולן:

רגע, תגידי לי..

איילת ששון:

אבל בסך הכל, שביעות הרצון מלבד זה ובמגורים שיש להם פשוט עומס בפניות, צריך לראות מה עושים עם זה, שזה בדרך כלל לא ככה אגב, במגורים בדרך כלל המענה יותר טוב, זה חודש, אני מזכירה לכם זה חודש, זה לא תמיד. בהפחתה לחוב חנייה אני יכולה להגיד שאנחנו היינו רואים את המגמה. במגורים לא הייתם רואים את המגמה הזאת לאורך כל החודשים. בסך הכל הם נותנים שם עבודה. אתם רואים שבסך הכל, אחוז הטיפול הוא טוב, שביעות הרצון. אגב, שביעות הרצון זה המדד הכי חשוב. ה-SLA פה, לדעתי פחות חשוב. אמיתי.

אריאל גולן:

איילת.

איילת ששון:

בסוף שהתושבים מרוצים ואתם צריכים לראות גם את התשובות שלהם, גם אם הם קיבלו וגם אם לא. הנה, מי תמיד מקטרים על.. תמיד כל הזמן יורים בנו על היעדר חבות לטאבו. אוקיי? בסופו של דבר, ממוצע שביעות הרצון מהיעדר חבות לטאבו 4. מה זה אומר? שהמעט עושה הרבה רעש.

אריאל גולן:

עכשיו, בחודשים האחרונים?

איילת ששון:

אין בעיה. זה אומר שהמעט עושה הרבה רעש. עכשיו, אני לא אומרת שהוא לא, הוא עוד לא עושה רעש. מי שרוצה למכור את הדירה ולא מקבל תשובה צריך לטפל בו. אבל בסוף, 80 אחוז מהאנשים מקבלים שירות מעולה, גם בתעודת היעדר חבות לתב"ע..

יהודה פרוידגר:

88 אחוז.

איילת ששון:

בתעודת.. והזמן SLA הוא נמוך ועובד מהר מאוד.

יהודה פרוידגר:

לא, זהו, שהבעיה, אני אגיד לך מה.

אריאל גולן:

הוא 21 יום.

יהודה פרוידגר:

21 יום זה לא נמוך.

איילת ששון:

רגע.

יהודה פרוידגר:

זה לא נמוך, כי מה שקורה..

איילת ששון:

אני אומרת, אבל זה לא, אתה לא רואה. זה הזמן תקן, אבל זה לא אומר שזה טופל ב-21 יום.

אריאל גולן:

אה הבנתי.

יהודה פרוידיגר:

נכון. אבל..

דובר:

אבל זה גם פשוט עובר בין הרבה מחלקות.

אריאל גולן:

אבל רגע, אבל רגע, לא, לא,

איילת ששון:

זה עובר בין שתיים.

אריאל גולן:

אבל שנייה, אני אסביר לך.

יהודה פרוידיגר:

בין שתי מחלקות.

אריאל גולן:

את שומה וגבייה והיטל השבחה.

יהודה פרוידיגר:

היטל השבחה ושומה וגבייה.

אריאל גולן:

עכשיו, מי שאין לו חוב ואין לו גם היטל השבחה, הכל בסדר, זה יכול לעבור תוך כמה ימים.

יהודה פרוידיגר:

גם לא נכון..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נכון.

אריאל גולן:

אבל אחד שיש קצת טיפה..

אליעזר חרל"פ:

אחוזי בנייה קצת שצריך..

אריאל גולן:

איזשהו, כמו איזה ויכוח על תב"ע ישנה, מה בתוקף, מה לא בתוקף, ופה, הבן אדם נכנס ל-וייה דה לה רוזה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לסחבת עצומה.

יהודה פרוידגר:

אבל הוא מקבל מענה.

אריאל גולן:

הוא לא מקבל מענה, בוא..

איילת ששון:

בסוף אם צריכים... שמאי..

יהודה פרוידגר:

הוא מקבל מענה, שאומרים לו, רגע, צריכים להעביר לשמאי..

איילת ששון:

ושמאי חיצוני צריך לצאת החוצה וללכת..

יהודה פרוידגר:

זה מענה מבחינתם.

איילת ששון:

ולפעמים אנשים..

יהודה פרוידגר:

ב.. כתוב פנייתך הועברה לשמאי לצורך בחינה, שלום..

איילת ששון:

לא, וגם אשים עם כל הכבוד להם, שבא השמאי ובסופו של דבר בא וקובע שומה מאוד גדולה.. מה היו אומרים לו? טוב לראות עוד הפעם..

יהודה פרוידגר:

כן, בשביל מה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה שלומך?

איילת ששון:

בסוף, בסוף זה לא שחור ולבן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

איילת ששון:

אותם דוחות, אותם דוחות יש על כל הנושא של התביעות ציבור..

יהודה פרוידגר:

רגע, שנייה, יש לי שאלה. כשבן אדם מקבל אסמכתה, מספר אסמכתה, למה שלא יהיה כתוב לו את ה-SLA, תוך כמה זמן מקבלים תשובה?

איילת ששון:

לא, בחלק מהמקומות יש..

דובר:

יש מקומות שכותבים, כן.

איילת ששון:

יש.. קודם כל בכל 106 יש SLA.

יהודה פרוידגר:

ב-106 יש.

איילת ששון:

יש גם בהרבה שירותים של הארנונה, גם של החנייה.

יהודה פרוידגר:

...ב-106 לפעמים אומרים, בעוד חמישה חודשים.

עו"ד דני ליבמן:

לא, לא.

איילת ששון:

כי הוא מחשב את זה. הוא מוריד שבתות, הוא מוריד זמן עבודה. בסוף אתה רוצה לדעת מה תאריך היעד. אם אנחנו נמצאים עכשיו, איזה יום אנחנו, רביעי? ועכשיו מישהו פתח פנייה עם יומיים SLA, ה-SLA, המדד זמן שלו הוא ביום שלישי, רביעי. למה? אנחנו תכף..

יהודה פרוידגר:

שישי, שבת, ראשון.

איילת ששון:

אנחנו עובדים.. גם שמונה, אנחנו מסתכלים רגע על שמונה שעות של עבודה, אז הוא יודע לחשב שמונה שעות, הוא עוצר, הוא עוצר בשישי, הוא עוצר בשישי, הוא עוצר בשבת, הוא חוזר לפה רק ביום ראשון בבוקר. ולכן לפעמים שכן אדם עכשיו, יום רביעי היום, לא יום רביעי, מחר יום רביעי, מישהו יפתח בערב פנייה, ליומיים SLA הוא יקבל תשובה שביום שלישי יטפלו בו, או רביעי אפילו. אז..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

איילת, אני חושבת שצריכים גם לשים לב לאחוז הסגור ש-א', לא תמיד הסגור שהם מדווחים עליו זה סגור. ו-ב', יש מקומות שהאחוז הסגור הוא נמוך מאוד.

איילת ששון:

אז זה בפניות ציבור. בסדר? העולמות של פניות ציבור.

יהודה פרוידגר:

אני גם רוצה משהו להגיד לגבי הנושא תלונתך טופלה, או משהו כזה. יכול להיות בן אדם שהתלונן שהכיסא ברחוב שלו, הספסל ברחוב מתנדנד. עכשיו, הם מעבירים את זה למחלקה, המחלקה בודקת, אומרת, רגע, הרחוב הזה, נכנס לשדרוג עוד חודש, הכיסא לא במצב שמסכן, לא נעים, ולכן לא נטפל בו עכשיו, במסגרת השדרוג של הרחוב נטפל גם בספסל. ואז אומרים לבן אדם, טיפלנו. אבל הוא הולך למחרת הוא רואה שהספסל מתנדנד.

איילת ששון:

תראה, קודם כל, לא סוגרים טופל או לא טופל, סוגרים הסתיים טיפול,

יהודה פרוידגר:

נכון.

איילת ששון:

בסדר? ואז אומרים מה הסתיים בטיפול.

יהודה פרוידגר:

הם לא אומרים.

איילת ששון:

הם.. בטיפול ממושך הם אמורים לשים שאחד, זה גם תשובה. בסוף העירייה שבאה ונהרס גן משחקים, היא לא מחר בבוקר תחליף את הגן, היא מכניסה אותו לתוכנית עבודה. אז היא אומרת, היינו במקום, ראינו, וייתכן טיפול ממושך יותר של הטיפול, גם של מתקני משחק,

אריאל גולן:

יש כזאת תשובה? כאילו..

איילת ששון:

כן.

יהודה פרוידגר:

אין תשובה.

איילת ששון:

יש טיפול, יש תשובה..

יהודה פרוידגר:

אז תשימו לב על תשובה, אני, באמת אקפיץ לך,

איילת ששון:

בסדר.

יהודה פרוידגר:

כי אני מקבל הרבה כאלה.

איילת ששון:

אני רוצה להגיד שלפעמים התושבים..

אריאל גולן:

אני שלחתי לכם..

יהודה פרוידגר:

אני לבטי הייתי שולח..

איילת ששון:

אני רוצה להגיד, קודם כל, יוסי חסר פה, הוא היה צריך להיות פה. לפעמים התושבים נלחמים איתנו, הם לא מקבלים את התשובה הזאת. בסדר? הם רוצים עכשיו כאן ועכשיו. גם הנושא של ניקיון בכביש. ניקיון ברחוב, אנשים חושבים, באים, שוטפים להם את הרחובות עם גרניק כל יום שני וחמישי. לא, ניקיון, באים התברואה, רואים שאין פחים מסביב, שאין זבל, שאין זה. תושב לא מרוצה, הוא אומר לא טובל. אתה פותח את הפנייה, אומר לו למה לא טובל? עכשיו, אני לא יודעת אם אתם יודעים, אצל גילי, כל פנייה שלא טופלה מרימים טלפון לתושב. לא, אדוני, מה קרה? למה לא בסדר? הוא אומר לו, לא, לא נקי. אמר לו אבל אין זבל, לא, אני רוצה שתשטוף. לפעמים, גם ה..

אריאל גולן:

לא, אבל אני העברתי לכם. אני..

איילת ששון:

מה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לפעמים, זה לפעמים..

יהודה פרוידגר:

אין, אין, גילי הוא אלוף, מאוד..

איילת ששון:

לפעמים, זה הפוך.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

.. באופן כללי.

אריאל גולן:

.. זה גילי, כן.

יהודה פרוידגר:

גילי משהו.

איילת ששון:

אבל גילי, כמו שאתם יודעים, עכשיו לקח גם את כל הנושא של הגנות.

אריאל גולן:

גנות.

יהודה פרוידגר:

זהו, הגנות.

איילת ששון:

אז עכשיו אנחנו עובדים איתו.. בצמוד.

יהודה פרוידגר:

זה לא יכול להיות שבן אדם אחד שעובד אז את הכל מפילים עליו.

איילת ששון:

ככה זה בעירייה.

יהודה פרוידגר:

אז תביאו אנשים טובים.

אליעזר חרל"פ:

מפילים בגלל, בגלל שהוא היחיד שעובד.

יהודה פרוידגר:

תביאו אנשים טובים למחלקות האחרות. מה, זה ממש..

איילת ששון:

לא, לא..

יהודה פרוידגר:

ממש...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

טוב. בואו, בואו נתקדם, בואו נתקדם.

איילת ששון:

.. הבאנו רגע..

אריאל גולן:

לא, אבל אני היה לי מקרה, שלחתי לך, כיתבתי אותך, או ש.. לפנייה לשפ"ע אחזקה, על איזה בור
ושלחו טופל, הסתיים טיפול. הוא אמר, חבר'ה, על מה הסתיים טיפול? כאילו..

איילת ששון:

לא אמרתי לא שאין, לא הכל ורוד.

אריאל גולן:

כן, לא משנה.. בסופו של דבר..

ישראל קלרמן:

לי גם היה כזה ולא התלוננתי.

איילת ששון:

אני רק..

ישראל קלרמן:

הלכתי והבהרתי להם שיעשו את זה, ועשו את זה.

איילת ששון:

אני רק אומרת שבדרך כלל ה-20 אחוז עושים רעש של 80 אחוז.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

טוב, כי אתה מורס מעם.

איילת ששון:

בסדר?

ישראל קלרמן:

לא קשור למורם מעם, להפך.

איילת ששון:

אני..

ישראל קלרמן:

... תעשי את זה לאט, ותעשי את זה הכי טוב..

איילת ששון:

בתור מי שרואה גם את הטוב וגם את הרע..

אריאל גולן:

איך מתייחסים לאדם כזה ששולח כל פעם מיילים על..

איילת ששון:

אז אמרתי. זה מקרים של פניות ציבור שהם טיפה יותר מורכבות. אז יש פה דוגמאות של פניות ציבור שיותר מורכבות. ובאמת לוקחים ויושבים,

ישראל קלרמן:

הבנתי..

איילת ששון:

עושים שולחנות עגולים, גם עם האגף אחיפה ושיטור ועם היועץ המשפטי ועם שיפור פני העיר, ולשים..

יהודה פרוידגר:

זה הכל ברחוב חרל"פ, תשים לב.

איילת ששון:

נכון. ומנסים לשבת..

אליעזר חרל"פ:

אם היו מכניסים את חרל"פ לאירוע זה היה נראה אחרת.

ישראל קלרמן:

מי זה?

איילת ששון:

אמרתי מנסים לשבת, ולפעמים מערבים...

אריאל גולן:

...

איילת ששון:

אני אומרת, הדברים האלה לא פשוטים. אחד, אנשים חושבים שכל מה שהם מבקשים צריך לשים להם, אוקיי? ולפעמים זה גם לא. אבל בסוף הדילמות של פניות ציבור שהם מורכבות, כמו חנייה על מדרכות, כמו שימוש חורג במבנים מסוכנים, זה פניות שלוקחים אותם ולפעמים מגיעים, אני לא יודעת אם אתם יודעים פנייה לציבור, לפעמים.. מבקר המדינה, מנשיא המדינה, מה שמחייב אותנו להתייחסות הרבה יותר מקצועית ויותר אחרת. באמת אנחנו יושבים ויושבים עם כולם. הנה, נתנו לך פה באמת דוגמאות. כמה אנשים, יושבים..

יהודה פרוידגר:

אז אני מכיר את הפונה הזה.

איילת ששון:

מה?

אריאל גולן:

מי זה ... ?

יהודה פרוידגר:

אני מכיר את הפונה הזה. לא.

איילת ששון:

אני אומרת, זה סתם רק דוגמאות להראות לכם, עכשיו יש מלא אנשים עמדות טעינה לרכבים, אנשים מוציאים החוצה כבל מהבית, מורידים החוצה, שמים את הרכב.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נורא.

איילת ששון:

בסדר. מה עושים עם זה? אין חקיקה עדיין לזה, אין לזה שום דבר, איך אוכפים את זה?

יהודה פרוידגר:

מה זה מפריע? אה, שייתקלו בזה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא..

אריאל גולן:

כן, לא...

אליעזר חרל"פ:

זה בבית וגן נראה לי..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בחושך אתה לא רואה את הכבל ואתה עלול ליפול..

איילת ששון:

יש כאלה, אוקיי? אז באמת העולם... אז עכשיו נלך רגע לעולם האחרון והכי יפה והכי פיקנטי, זה העולם שמה שנועה מנהלת, ומה אנחנו עושים שם ולאן אנחנו ממשיכים קדימה. אז מה עשינו כבר השנה? אז אנחנו ממשיכים לשפר את כל העולם של השירות המקוון. אז יש היום כבר בקשות בהיטל השבחה של בתים משותפים ודרישות שומה, כל העולם של ההקצאות של מבני ציבור, שדרגנו לחלוטין כולל התנגדות להקצאה, הכל מקוון.

אריאל גולן:

אבל זה היה אבל, לא?

איילת ששון:

הקצאה הייתה אבל היא לא הייתה ב-360. כאילו, עד לסיום של הבקשה. היית שולח את הטופס וזהו.

יהודה פרוידגר:

כל הטופסולוגיה שאתה צריך לצרף, כל הזה, הכל, הכל..

איילת ששון:

אוקיי? פה עכשיו, ברגע שאתה מגיש בקשה להקצאה, אתה יכול להתעדכן אם זה עבר בוועדה, לא עבר בוועדה.

אריאל גולן:

היה פרסום, לא היה פרסום.

איילת ששון:

אם זה עבר בוועדה עד לסוף התהליך,

אריאל גולן:

אוקיי.

איילת ששון:

עד שקיבלת את החוזה, כן או לא.

אריאל גולן:

כן.

איילת ששון:

אוקיי?

יהודה פרוידגר:

באיזה שפות יש..

אריאל גולן:

אין כזה גם SLA לכל התהליך של ההקצאה? הלוואי..

איילת ששון:

לכל הדברים יש SLA. בסדר, אבל פה זה מורכב יותר.

יהודה פרוידגר:

... היה כתוב בערבית? ... בחנייה, כל ה... של החנייה באנגלית?

איילת ששון:

כן.

יהודה פרוידגר:

ערעורים, זה, הכל, הכל...

איילת ששון:

משהו חדש שהעלינו לא ממזמן זה פנייה לביטוחי העירייה. היה להם טופס ישן ולא טוב, והם הכל בתביעות... יש מנגנון...

אריאל גולן:

.. טופס היה, שולחים ל.. לתמר קרניאל, זה היה.

איילת ששון:

נכון. אז עכשיו יש להם מערכת חדשה, הם עולים איתה, כל העולם יודעים לעקוב, יודעים לעקוב אחרי חברות הבנות. אוקיי? אתר חדש של איתור שירותים. אנחנו מתחילים לשלב בעולמות של שירות מקוון, את עולמות ה-AI שמפיקות מסמכים. אנחנו הולכים הרבה על אישורי, דברים שאפשר לעשות אישור אוטומטי אז עושים...

יהודה פרוידגר:

מה זה חנייה לנכה?

איילת ששון:

תו חנייה ל.. זה עמוד נכה, זה לא תו..

יהודה פרוידגר:

עמוד נכה.

עו"ד דני ליבמן:

...תמרו.

איילת ששון:

עמוד, עמוד נכה. אישורים אוטומטיים, אנחנו מנסים ללכת לעולמות של פחות יד אדם, אני מקווה שמחר-מחרתיים יעלה עוד אישור חדש, והנה יושב פה יוני, של מס הכנסה ... בארנונה, בן אדם ייכנס, יזדהה, יקבל את זה אוטומטית לחשבון, לא... לא נציג, לא לחכות בתור ולא להתקשר.

אריאל גולן:

מה לקבל, אישור?

איילת ששון:

מס הכנסה. אנשים לוקחים, הרי, אנשים לוקחים מארנונה את כל התשלומים שלהם לצורכי מס.

אריאל גולן:

אה, אוקיי.

איילת ששון:

אז אתה צריך, או להתקשר היום, היום אתה יכול לעשות את זה, או להתקשר למוקד גבייה או להגיע לכאן. מ.. אני מקווה שבוע הבא, אתה נכנס לאתר, מתקתק כמה דברים, יוצא, אנחנו גם בדרך...

יהודה פרוידגר:

וזהו, כאילו, כל מה ששילמת בשנה..

איילת ששון:

נכון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה ההתקדמות עם שיתוף הפעולה מול הביטוח לאומי בקשר לבקשת הנחות? ..

איילת ששון:

אז אני הייתי,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

.. כדי שלא...

איילת ששון:

אז אמרתי, אז אמרתי, אני הייתי בדיון איתם שבוע שעבר היינו אצלם, עכשיו אנחנו בתהליך פורמלי שקוראים לו תהליך בקשת מידע מגוף ציבורי לגוף ציבורי. אנחנו מגישים את בקשה אליהם, ברגע שהם יאשרו אנחנו נעשה ממשק אליהם. כרגע זה יהיה רק בהנחה מטעמי הכנסה בארנונה, כל ההכנסות יישאבו על ידי אישור של התושב אבל, בסדר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן, ברור, ברור.

איילת ששון:

התושב יהיה חייב לאשר את זה שאנחנו פונים וניגשים ל..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ברור, זה חוסך לו בארנונה..

איילת ששון:

לביטוח לאומי, כל ההכנסות יבואו..

אריאל גולן:

הריכוז מקומות עבודה כאילו,

איילת ששון:

כן.

אריאל גולן:

זה מה שזה יקבל, נכון?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

תוך כמה זמן נראה לך ש..?

איילת ששון:

הם כבר הכינו אותנו שיש מלא בוועדות, ואנחנו מקווים שקצת המנכ"ל וזליגמן ילחצו על מנכ"ל ביטוח לאומי, ואז הממשק. זה נורא דומה לממשק של ... המעונות. אז יש להם ממשק שהוא כבר קיים ונושם. אז זה רק כי..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה במעונות יש את זה כבר?

איילת ששון:

במעונות כן. מעונות של מי שמבקש הנחות למעונות מהמדינה, יש ממשק שקוראים לו ריכוז הכנסות. הוא מושך ממנו את כל ההכנסות של התושב,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה, הבנתי.

איילת ששון:

ועל סמך זה ניתנת ההנחה במעון. אני תמיד אומרת, זה טוב שהמדינה עושה את זה, זה כי ככה היא כבר מרגילה את התושבים לדרך. אז..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן, מעולה.

אריאל גולן:

הם חלוצים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה מאוד.

אריאל גולן:

אז יש את זה, ויהיה גם כן בארנונה?

איילת ששון:

יהיה לנו את זה גם בארנונה.

יהודה פרוידגר:

מה, את כל ההכנסות של הבן אדם?

איילת ששון:

באישור שלו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

באישור של הבן אדם.

איילת ששון:

באישור שלו.

יהודה פרוידגר:

אבל אם הוא לא ייתן אישור אז אין... הנחה בארנונה..

איילת ששון:

כי לא אתה צריך להביא להגיד לו, לך תביא את כל המסמכים.

אריאל גולן:

תביא תלושי שכר.

יהודה פרוידגר:

שנייה. תביא תלושי שכר, נגיד שבן אדם עובד בשלוש מקומות עבודה. אתה אומר לו, תביא תלושי שכר, הוא מביא רק ממקום אחד.

איילת ששון:

ורכוז מקומות עבודה. לא, הוא צריך להביא ריכוז ממקומות עבודה.

יהודה פרוידגר:

מביטוח לאומי.

איילת ששון:

כן.

יהודה פרוידגר:

טופס.

איילת ששון:

שם רואים איפה הוא עובד. בסדר? ואז מבקשים ממנו תלושי שכר. אם, אגב, שהיה את האישור ויתור סודיות, 80 אחוז ביקשו ויתור סודיות.

אליעזר חרל"פ:

אנשים מעדיפים.

איילת ששון:

זה לא, אנשים לא.. הרוב..

ישראל קלרמן:

למה עכשיו? למה זה השתנה?

איילת ששון:

כי המדינה החליטה שהיא לא מוכנה, איך זה? מה זה היה הוויתור סודיות? הוויתור סודיות היה מצב של הפקיד הגבייה חלקם אצלנו היה היכולת להיכנס...

ישראל קלרמן:

.. אה, ביטלו את זה?

איילת ששון:

ביטלו להם את זה.

ישראל קלרמן:

אהה.

איילת ששון:

אגב, איפשהו, יוני הלך אבל לדעתי בצדק, בסדר? זה, אתה לא, בסוף אתה נותן לפקיד גבייה את היכולת להיכנס למערכות ביטוח לאומי. אז יש בזה משהו. אגב, אני מקווה שבתחילת חודש הבא, עיריית ירושלים תתחדש בוואטסאפ לתושבי העיר, שיהיה אפשר לדבר עם המוקד העירוני בוואטסאפ, המוקד העירוני, מוקד קידום עסקים. אני מקווה שגם מוקד הגבייה לאט-לאט, יהיה מלא סוכנים חכמים כאלה שיענו תשובות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

סוכנים שהם..

אריאל גולן:

בוטים, בוטים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בוטים.

יהודה פרוידגר:

בוטים, בוטים.

איילת ששון:

בוטים, סוכנים אוטומטיים. אגב, אחד..

אליעזר חרל"פ:

מתי אפשר לעשות סוכנים חכמים ללשכות הזה? גם שיהיה להם את מספר וואטסאפ ללשכת..

איילת ששון:

אפשר, אפשר גם.

אליעזר חרל"פ:

המשנה לראש העיר.

איילת ששון:

גם, גם אפשר. אמרתי, עכשיו אנחנו בארנונה, ביחד עם ארנונה, חנייה, קידום עסקים, מוקד 106, קודם כל רגע, השירותי ליבה של העירייה. אני מקווה שאנחנו נעלה שבוע, חודש הבא גג כבר בסוף החודש, בתחילת החודש, באמצע חודש הבא.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מי אחראי לעשות את זה?

איילת ששון:

זאת שיושבת לידי. אמרתי לך, זה של הדיגיטל והיא. אני רק מדברת..

עו"ד נועה:

מדברת כל היום עם הבוטים, מאמנת אותם..

איילת ששון:

היא מאמנת בוטים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן. וכאילו, כל מילה..

איילת ששון:

אבל עוד הפעם, תמיד..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הם אומרים מילה כזאת.

איילת ששון:

תמיד, תמיד זה בשיתוף האגף, אין דבר כזה.

עו"ד נועה:

.. האגף ביחד.

איילת ששון:

בסדר? אין... מאמנים סוכן של הארנונה, כשמאמנים סוכן של הארנונה, אם אגף שומה וגבייה לא יהיה איתנו יד ביד זה לא יילך.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ברור, ברור.

איילת ששון:

בסדר? אין שום דבר לבד.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ברור.

איילת ששון:

האגפים רתומים לזה. אגב, אחד הדברים שהכי קשה לגייס היום זה נציגי שירות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה חשבתי בוטים.

איילת ששון:

נציגי שירות. השכר מאוד זעום, אנשים לא רוצים לבוא, לענות לטלפונים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל תקף לא יצטרכו אותם.

איילת ששון:

זה דו-כיווני. הם לא רוצים אותנו..

אריאל גולן:

... כבר יהודה פרוידגר אמר.

יהודה פרוידגר:

כבר אמרתי. כל כך הרבה..

איילת ששון:

כרגע, הם לא רוצים אותנו.

אריאל גולן:

... לא מפטרים אף עובד עם כל הטכנולוגיות והכל..

יהודה פרוידגר:

כל כך הרבה טכנולוגיה..

איילת ששון:

לא קשור לפיטורים. אנחנו לא מצליחים לגייס נציגים. המוקדים כולם בחוסר. כולם בחוסר. למה?

אריאל גולן:

לא, אבל מפחידים אותנו שעם ה-AI, אז כוח האדם יהיה..

איילת ששון:

לא, השוני הגדול..

אריאל גולן:

ייתר. אז אני אומר, הוא לא ייתר,

איילת ששון:

הוא לא ייתר אף פעם. פשוט אנשים יהיה להם כישורים אחרים ודברים אחרים לעשות, דברים יבואו יותר מהר. אני לא יודעת אם אתם יודעים אבל התחלנו לעשות המון דברים עבור העובדים גם, מה ששנים הזנחנו אותם, יש אפליקציה לעובדים, שירותים מקוונים שעלו לעובדים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מאוד יפה.

איילת ששון:

הגשת מועמדות לפרס מנכ"ל השנה תהיה באמצעות שירות מקוון.

יהודה פרוידגר:

מי מגיש מועמדות?

איילת ששון:

לפרסי מנכ"ל? המנהלים עבור העובדים שלהם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

איילת ששון:

ואז יש ועדה. ובאמת לדעתי, המהפכה הכי גדולה שתבוא זה האזור האישי שהולך לקום בעירייה בסוף שנה אני מקווה. זה יהיה באמת, אזור אישי ש..

יהודה פרוידיגר:

כמו של הממשלה?

איילת ששון:

כמו של הממשלה, עם חיבור לממשלה בחלק מהמקרים, שייתן מענה 360 לתושב על כל הדברים שלו בעירייה. היום אין בעירייה מקום שאתה יכול לראות הכל, דווקא אני מסתכלת דווקא בעולם של רכב, אתה תראה איזה רכב רשום לירושלמי, ומה כתוב לשעת חנייה חניס, ועל מה יש לך תו חנייה אזורי. היום אם אתה רוצה לדעת, הנה, עכשיו שאלתם, יש לי תו חנייה, אין לי תו חנייה, יש לי הטבה לשעת חנייה, אין לי הטבה, על איזה רכב. זה הכל כאילו ללכת לשירות הזה לראות פה, לראות פה. אז באמת במקום אחד הכל, כל התשלומים שלך, כל הדוחות שלך, כל הדברים, אנחנו עובדים על זה עכשיו המון. זה העיצוב שהוא עדיין גם אפילו לא גמור, ותכף יגיע העולם הפתוח. וזה באמת המהפכה הכי גדולה בעברית ובאנגלית ובערבית, שתשנה באמת לדעתי מרמת השירות של התושב, וגם קשר למדינה. זאת אומרת שברגע שאתה תרצה להעביר כתובת ותצטרך לשנות כתובת, בלחיצה אתה תגיע לאזור האישי הממשלתי, לא תצטרך עוד הפעם לעשות הזדהות, כי אנחנו תחת הזדהות ממשלתית גם אנחנו. והחיבורים בין המדינה-עירייה, הם מבורכים אגב.

עו"ד דני ליבמן:

היום אני חושב יש איזה משהו שנקרא תיק תושב או משהו כזה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה, מה?

עו"ד דני ליבמן:

פעם נרשמתי למשהו.

אריאל גולן:

כן, יש כזה דבר. יש.

איילת ששון:

אין, אין, אין. אין. אין לנו.

עו"ד דני ליבמן:

אין?

איילת ששון:

אין לנו.

יהודה פרוידגר:

מתי..

איילת ששון:

היה לפני..

יהודה פרוידגר:

מתי יהיה הזמנת מסמכים מהארכיון?

איילת ששון:

היה, היה לפני 200 שנה משהו שהוא לא עבד כמו שצריך.

עו"ד דני ליבמן:

אה, אוקיי.

איילת ששון:

בריקטור מאסטר...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, אני זוכרת.

עו"ד דני ליבמן:

היה משהו, כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן.

איילת ששון:

ביאמאקטור..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

איילת ששון:

אבל..

עו"ד דני ליבמן:

לא זוכר, היה משהו ש..

איילת ששון:

לא, הוא לא עבד טוב.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, משהו עם..כן, אני לא זוכרת אבל..

עו"ד דני ליבמן:

הוא לא עבד טוב כנראה.

איילת ששון:

הוא לא עבד טוב.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

..איזה כמה שנים.

עו"ד דני ליבמן:

כן.

איילת ששון:

אבל עכשיו, אבל עכשיו אנחנו באמת כבר נמצאים בסוף. עוד הפעם, בסוף אתה לא תיכנס למשהו שלא ייתן לך ערך. למשל, הביטוח הלאומי דיברנו עליו עכשיו. הם מחייבים שברגע שנעשה טופס 100, טופס ריכוז מקומות עבודה, באופן ממוחשב, אתה תהיה חייב לעשות את זה בתוך האזור

האישי שלך, תחת הזדהות חזקה. בסוף אנשים יתחילו להיכנס מפה כי, גם הגנת הפרטיות אוכפת אותנו להיות תחת הזדהויות חזקות, כדי שלא נצטרך. ברגע שתיכנס מתוך האזור האישי לא נצטרך ממך הרבה דברים, לא צילומי תעודת זהות, לא דברים, כי כבר עברת הזדהות... מה שיגן עוד יותר על המסמכים. ובאמת אני אומרת, היום, אני תושבת העיר, רוצה רגע לשאול, האם אני חייבת משהו לעיריית ירושלים,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה קצת מפריע.

איילת ששון:

אין מקום כזה, אין מקום כזה היום.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה אמרת? שמה?

איילת ששון:

היום, אני אומרת, אני כתושבת העיר, רוצה לשאול, שואלת את עצמי שאלה, האם אני חייבת משהו לעיריית ירושלים. אין מקום אחד שאני יכולה לפנות ולקבל תשובה.

ישראל קלרמן:

כן?

איילת ששון:

אין.

עו"ד דני ליבמן:

אחד.

איילת ששון:

אין.

עו"ד דני ליבמן:

עכשיו זה...

אריאל גולן:

לא, אבל...

יהודה פרוידגר:

זה הרבה רחובות.

אריאל גולן:

איך יהיה לך...

יהודה פרוידגר:

הרבה רחובות..

אריאל גולן:

בארנונה...

ישראל קלרמן:

יפה, הרבה מקבלים עיקול, לא יודעים מאיפה זה בא.

איילת ששון:

יפה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בדיוק, כן.

ישראל קלרמן:

עכשיו הם יידעו.

איילת ששון:

נכון. עכשיו אם אני ארצה לדעת אם יש לי, מה יש לי ולמה ואיזה חובות יש לי ובאיזה..

ישראל קלרמן:

מאיפה בא העיקול.

איילת ששון:

ומאיפה בא.

ישראל קלרמן:

גם, את יודעת מה? שימי לב גם לזה אגב...את יודעת, אנשים מקבלים עיקולים..

איילת ששון:

לא רק זה.

ישראל קלרמן:

לא יודעים על מה, כמה ולמה.

איילת ששון:

אז אני.. אחת הבעיות הגדולות שלה..

ישראל קלרמן:

ממש לא יודעים מאיפה...

אליעזר חרל"פ:

גם העירייה לא תמיד יודעת.

איילת ששון:

לא רק זה. אחת הבעיות הגדולות שלנו..

אריאל גולן:

...

ישראל קלרמן:

... עורכי דין, תהיו מסונכרנים גם עם העורכי דין החיצוניים, סליחה.

איילת ששון:

לא רק זה. אחת הבעיות הגדולות שלנו זה שאנשים בעצם, לא...

ישראל קלרמן:

איילת, איך אפשר לסנכרן את זה גם עם העורכי דין החיצוניים שעושים..

איילת ששון:

אסור לנו.

ישראל קלרמן:

מה?

איילת ששון:

אסור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עם מה? עם מה להסתנכרן?

ישראל קלרמן:

עורכי הדין החיצוניים עושים את העיקולים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נו?

ישראל קלרמן:

וזה מופיע בבנק כעירייה. אז.. רשום השם שלנו.

איילת ששון:

אגב..

ישראל קלרמן:

לא, סליחה, סליחה, סליחה, איילת, באמת שאנחנו..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל אנחנו ביקשנו מהעורכי דין החיצוניים..

ישראל קלרמן:

אבל למה אני? אבל כשאני מופיע לי עיקול,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נו?

ישראל קלרמן:

אני מקבל את הפתק, עיריית ירושלים. למה? הם מוציאים דיבתנו רעה.. למה אתה לא יכול .. את השם שלך? עורך דין בן יעקב עבור...

עו"ד דני ליבמן:

לא, מה זה?

איילת ששון:

אה, כי אנחנו עיקלנו.

ישראל קלרמן:

מה?

עו"ד דני ליבמן:

אז זה, זה..

ישראל קלרמן:

לא..

איילת ששון:

זה תפקיד היועץ המשפטי..

ישראל קלרמן:

זה לא עיקול שלנו, זה עיקול שלהם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הוא שליח, הוא שליח.

עו"ד דני ליבמן:

של העירייה.

ישראל קלרמן:

לא תמיד, החוב שלהם לפעמים של השכר דירה והאגרות.

איילת ששון:

רגע, אבל אני יכולה להגיד לך עוד משהו אחד..

ישראל קלרמן:

אל.. לא, זה לא נכון. אז סתם הוא לא יודע מה לעשות עם עצמו.

איילת ששון:

רגע, אבל אני אגיד לך משהו.

ישראל קלרמן:

היה ... ורוצה לטוס, הוא לא יכול לטוס, למה? צו עיכוב יציאה מהארץ. למה? מה... אבל שאומרים לו עיריית ירושלים, הוא מתייצב בעיריית ירושלים אין לו שום חוב.

איילת ששון:

אז איפה, אצל העורך דין?

ישראל קלרמן:

של מי החוב? כותבים על... את העירייה, והכל, את הפרטים שלו, איך זה? מה אתה עושה?

איילת ששון:

טוב... לא הלך, אבל אני רוצה..

ישראל קלרמן:

לא נאכפו..

איילת ששון:

אבל אני..

ישראל קלרמן:

...

איילת ששון:

לא. אבל אני רוצה להגיד עוד משהו שיש לעירייה בעיה וזה, אנחנו גם מקווים שאנחנו נצליח לאט-לאט לזה, זה שיהיה לנו באמת את הפרטים, טלפון, מייל או כתובת למשלוח דואר של כל התושבים.

יהודה פרוידגר:

זה גם נכון.

איילת ששון:

אז ברגע שכן אדם ייכנס לאזור האישי אנחנו נבקש ממנו לעדכן.

יהודה פרוידגר:

עכשיו, יש לי שאלה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מעולה.

איילת ששון:

כן.

יהודה פרוידגר:

בן אדם גר בדירה והוא ירצה לראות את ההיתר בנייה של הדירה שלו. כאן אי אפשר במקום הזה..

איילת ששון:

כן. קודם כל זה ... גם היום.

אריאל גולן:

יהודה, לא הכל סרוק, זה הבעיה.

איילת ששון:

נכון. זה...

עו"ד דני ליבמן:

זה סרוק.

אריאל גולן:

לא הכל, לא הכל.

איילת ששון:

זה פתוח.

יהודה פרוידגר:

לא הכל סרוק. לא הכל סרוק.

עו"ד דני ליבמן:

הרבה מאוד סרוק.

אריאל גולן:

כן, נכון..

דובר:

רק משנות ה-70.

איילת ששון:

לא, לא, בסדר. לא משנות ה-40, אבל..

יהודה פרוידגר:

וסתם, אם בן אדם רוצה היתר משנות ה-50?

איילת ששון:

לדעתי, אז הוא פונה גם ...

דובר:

הולך לארכיון, מה.

יהודה פרוידגר:

הולך לארכיון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

.. לארכיון, כן.

איילת ששון:

אבל יש המון סרוק, המון. הארכיבים האלה פתוחים בחוץ כבר היום, לא צריך יותר מדי. אבל אני אומרת, אחת הבעיות שלנו...

אריאל גולן:

רגע, שנייה, אבל הארכיב האופטי של נגיד, של הרישוי ובנייה, לפעמים כשנכנסים מבחוץ, לא תמיד זה נותן את המידע התכנוני מקיף. לפעמים זה נעול, פתאום זה ... הרובריקה הזאת של ... תכנוני מרכיב. כרגע לפי מה זה עובד. אני נכנס לפעמים מהבית, אין מידע תכנוני מקיף. יום אחד יש, יום אחד אין.

איילת ששון:

צריך להבין למה.

אריאל גולן:

לא יודע איך. אם אני... מרחוק לעירייה, לפעמים יש, לפעמים אין.

איילת ששון:

רגע, קודם כל, יש שני סוגים של GIS בעירייה, GIS פנימי וחיצוני. הפנימי נותן יותר מדי מאשר החיצוני נקודה.

אריאל גולן:

זה ברור.

איילת ששון:

בסדר? אתה בתוך העירייה, אתה רואה קצת יותר שכבות ממה שתושב רואה וזה בסדר. אבל, אבל אני לא פעם ולא פעמיים הסברתי לתושבים, גם יש מנגנון מאוד יפה באתר לחיפוש, אתה לא צריך לדעת, לא את הגוש, לא את החלקה, את הכתובת. בא, דוקר את הנקודה, מביא. אני הייתי צריכה משהו מהבית, אני, היום את החוזה שלי, את המפרט של הבית מביאה מתוך הדבר הזה.

אריאל גולן:

לא, לא, לפעמים זה נעלם, אין את הרובריקה...

איילת ששון:

אז, אגב, צריך לראות מתי שזה קורה, להבין למה, אבל בדרך כלל זה עובד ועובד.. אגב, אם אתם זוכרים את הדפים הנצפים זה אחד מהדפים הנצפים הכי גדול. ה-GIS העירוני. בסדר?

יהודה פרוידגר:

עכשיו יש לי שאלה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, ממש מעניין.

יהודה פרוידגר:

את מדברת בעצם על ימי עבודה רגילים של עיריית ירושלים. יש ימים של לחץ גדול.

איילת ששון:

נכון.

יהודה פרוידגר:

הרשמה לגנים ולבתי ספר.

איילת ששון:

נכון.

יהודה פרוידגר:

הסעות, בהתחלת שנה, מיליון תלונות, לא מקבלים טיפול, לא מקבלים מענה, 60, 80 דקות המתנה.
90 דקות המתנה.

איילת ששון:

אין כבר 60, 80,

יהודה פרוידגר:

יש.

איילת ששון:

הם לא בחינוך, לא נכון.

יהודה פרוידגר:

בהסעות.

איילת ששון:

בהסעות, אנחנו עוד לא בעולם של ההסעות אבל בחינוך, אתה יודע טוב מאוד..

יהודה פרוידגר:

בחינוך הייתי אצלך, ראית.

איילת ששון:

עשינו, עשינו עבודה, הנה נועה מנהלת המוקד.

יהודה פרוידגר:

בהסעות, בהסעות..

איילת ששון:

הסעות, לאט-לאט, מעגלים, גם בחינוך המיוחד עוד יש בעיות.

ישראל קלרמן:

איילת, לפני שהיא מסכמת, יושבת ראש הוועדה יעל ענתבי, אני מודה לך מאוד..

איילת ששון:

אני גם מודה לך שנשאת..

אריאל גולן:

... אני וישראל..

ישראל קלרמן:

גם לך..

איילת ששון:

חבל שווייצמן הלך, אבל אני אספר לו על הפקס.

ישראל קלרמן:

מה עם הפקס באמת?

איילת ששון:

יהיה.

ישראל קלרמן:

יהיה?

איילת ששון:

יהיה ... אפשרות, אנחנו נצטרך לבחור אותו.

ישראל קלרמן:

מה, למחשב.

יהודה פרוידגר:

תעשו פקס..

איילת ששון:

לא.

ישראל קלרמן:

למה לא?

איילת ששון:

אתה רוצה שזה יהיה... שלא יהיה מעטפות יזרקו לך מתחת.

ישראל קלרמן:

נכון.

איילת ששון:

נכון. אז אנחנו..

יהודה פרוידגר:

אז תעשו פקס טו מייל שייכנס לאתר.

איילת ששון:

לא, הוא לא יכול להיכנס לאתר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

טוב. חברים, איילת, תודה רבה,

איילת ששון:

בבקשה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שמילאת את כל ה...

ישראל קלרמן:

היא מילאה... כל הכבוד. אפילו לנועה...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ואפילו לא...

איילת ששון:

לא, נועה עושה, אני רק מדברת.

ישראל קלרמן:

אני מקווה שפעם הבאה היא תדבר.

איילת ששון:

אני לא עושה כלום, היא עושה הכל.

ישראל קלרמן:

מה? ... בסדר..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני רוצה בהזדמנות זאת להודות לצוותי השירות העירוני על המאמצים בתקופה המאתגרת של הרמדאן, של החוסר בעובדים וחגי ניסן, ועל המאמץ לעמידה ביעדים בתקופות שכוח אדם נמצא בחסר. תראו, כמו, אה, ותודה רבה לחבר המועצה אריאל גולן שהצטרף, לא הזכרת אותך כי הצטרפת בהמשך. כמוני גם לחברי מועצה רבים, מגיעים לפעמים תושבים נתקלים בקירות בלי עבירים. ואנחנו ראינו את מה שהצגת כאן איילת, אבל הפניות שמגיעות אלינו זה באמת, הם צועקים לשמיים ואין עם מי לדבר. אני ואני מניחה שגם אתם, מעבירים את זה לאגפים, באמת, האגפים מנסים לתת מענה והם מאוד מתחשבים, ואנחנו כן פנויים לכל פנייה ולכל ביקורת, אבל הגיע הזמן גם לעשות עוד איזה שינוי. קודם כל הייתי רוצה לראות בוועדה הזאת, שכל הרפרנטים של איכות השירות מכל האגפים יהיו כאן בוועדה. זאת אומרת, אם תוכלי להורות להם, כי זה חלק מהעבודה שלהם לפי דעתי, ואז כדי שהם יוכלו להחיל את הדברים הלאה..

איילת ששון:

כן, אבל זה לא, יש רפרנט של פניות ציבור, ויש את הרפרנטים ...

ישראל קלרמן:

מה, אבל הם לא, הם מתחתיים?

איילת ששון:

לא. אמרתי, אני..

ישראל קלרמן:

... למזכירות.

איילת ששון:

אמרתי..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל לא..

ישראל קלרמן:

או המזכירות דרך מנהלי האגפים, זה לא שייך אליה, מה.

איילת ששון:

אמרתי, בסוף אני, יש לי פה, אחד מהשותפים שלי פה, יוסי בדרך כלל פחימה גם.

ישראל קלרמן:

איזה יוסי?

איילת ששון:

יוסי פחימה, מנהל המוקד...בטי גם פה, אפשר להביא את רונית סלמן מהחנייה, אבל אני אומרת, בסוף, הרפרנטים של הפניות ציבור הם המונים, אוקיי? עכשיו, גם, אז מה, אז איפה גילי? בסוף כולנו נותנים שירות. אני רגע..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, אבל..

איילת ששון:

אני תמיד אומרת, למרות שיש אגפים שטיפה מתבלבלים או אנשים, כולנו באנו לתת שירות וכולנו נותנים שירות. אז אני, את מי להביא? נתחיל להביא מנהלי נפות? נתחיל להביא, כאילו..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, אני מדברת על כל הרפרנטים של איכות השירות.

איילת ששון:

אין דבר, אין לנו דבר כזה, רפרנטים של..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש בכל אגף ואגף.

ישראל קלרמן:

לא, אלה שמקבלים את הפניות בכל אגף.

איילת ששון:

אבל זה רק פניית ציבור. יש רפרנטים של פניות ציבור.

ישראל קלרמן:

זה מה שיעל אומרת..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני מדברת על פניות ציבור.

ישראל קלרמן:

פניות ציבור.

איילת ששון:

רק פניות ציבור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן, כן.

איילת ששון:

אוקיי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז אני..

איילת ששון:

אז זה גם מאות.

ישראל קלרמן:

מאות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

.. מאות?

איילת ששון:

כן.

ישראל קלרמן:

מה מאות?

עו"ד דני ליבמן:

יש לך יותר מ-30 אגפים בעירייה.

אליעזר חרל"פ:

אז נדגום את האגפים שמקבלים הכי הרבה פניות.

איילת ששון:

אבל זה פר-מחלקה..

עו"ד דני ליבמן:

זה מינהלי.

איילת ששון:

לפעמים זה.. באגפים גדולים זה פר-מחלקה.

ישראל קלרמן:

למה? ... היה לך שבע תורים..

איילת ששון:

...

עו"ד דני ליבמן:

רשום פה 20, 30 איש.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני לא רוצה לראות כאן מאות אנשים, אבל את ה...

ישראל קלרמן:

לא, שבע אנשים מכל אגף, זה מה שהיא אומרת.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה מה שאני מתכוונת.

איילת ששון:

בסדר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

ישראל קלרמן:

תודה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ישנם כמה תחומים שיש לנו לעשות כברת דרך רבה, כמו שהשתקף במה שהצגת כאן, למשל באגף החנייה. ויש מחלקות מסוימות שלצערי, כמה שהדגשת את הדיגיטל וכל מיני תחומים וזה, יש מחלקות מסוימות שהקדמה לא הגיעה אליהם משום מה. שזה, זה ממש בלשון המעטה.

איילת ששון:

כמו?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה?

איילת ששון:

כמו?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כמו בנושא של, אני גם בכובע השני שלי מחזיקה תיק מינהלים קהילתיים. את יודעת מה זה למנהלים קהילתיים.. מנהלי מינהלים קהילתיים להעביר לעירייה קבלות ואישורים? הם מעבירים לעירייה קבלות..

איילת ששון:

אבל זה לא רק הם, גם ספקים. מה ההבדל בינם לבין ספק?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הם מעבירים..

אליעזר חרל"פ:

אנחנו, נכון. נכון.

איילת ששון:

מה ההבדל בין..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא. ... ספקים זה דבר נוסף.

איילת ששון:

למה? אבל הספקים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל המינהלים קהילתיים הם בשר מבשרנו..

איילת ששון:

קיבלנו שירות מהם, אנחנו לא צריכים לשלם להם?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ואנחנו מבקשים מהם להביא כל חודש קבלות ואישור של רואה חשבון, ואם זה לא, אז משהו נאמן
למקור.

עו"ד נועה:

... פנייה ישירה..

איילת ששון:

בסוף זה שרצינו לעשות.. הנה, נועה תגיד. רצינו לעשות..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

דברים.. מה?

עו"ד נועה:

עשינו להם פנייה ישירה כזאת שהם יכולים דרך זה להעביר את הקבלות.

איילת ששון:

את רואה? הנה... נועה פה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

...

איילת ששון:

... אל תתייאש.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רק אומרת משהו וזה כבר מסתיים.

דובר:

בבקשה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז, אני אשמח לשמוע על זה בהמשך.

אריאל גולן:

.. משיח.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה דבר מטורף. וחופף מזה, תודה רבה... ואנחנו נעקוב אחרי כל ה..

אריאל גולן:

לא שמעה, לא שמעה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הדברים האלה. לא שמעתי.

עו"ד נועה:

לא, הבחור הזה, החזן אולי, לא זוכרת איך קראו לו...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כל מנהלי..

עו"ד נועה:

עשינו לו, עשינו לו..

איילת ששון:

אבל זה, יעל, זה לא דוגמא לשירות לתושב..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כל מנהלי המינהלים צועקים עליי.

איילת ששון:

בסדר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה זה?

איילת ששון:

בשירות לתושב כמעט כל האגפים היום נמצאים במקום אחר לחלוטין. יש ... הסעות, חינוך מיוחד.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל כשאנחנו, אבל איילת, כשאנחנו מדברים על איכות שירות זה גם איכות שירות בתוכנו, כי אם אנחנו נהיה..

איילת ששון:

בסדר, אז ראית, אנחנו עכשיו, רק עכשיו מתחילים לטפל בעובדים שלנו... רק עכשיו. גם העובדים שלנו עד עכשיו הלכו עם טופס חופשה... טיילו בכל כיכר ספרא.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז זה מטורף.

איילת ששון:

אז בסדר, אבל בסוף זה עניין של משאבים בחיים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

איילת ששון:

אז נתנו את כולנו ואת כל משאבינו לתושבים, ואנחנו ממשיכים להשקיע בהם. עכשיו אנחנו יורדים לרמת העובדים. חבל ש... לרמת הספקים, ספקי צד ג' שעובדים מולנו. גם ספק שרוצה להעביר לך חשבונית ...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

טוב לדעת..

איילת ששון:

אין לו פורטל ספקים שהוא נכנס אליו. אני חושבת שנכון... ללא בעיות משאבים לגמרי, אז כנראה היינו, היינו שמים. אז לשמחתי העירייה... היום עובד שלוקח טופס ליסינג צריך לעבור מדור שבע, שבע דברים הולך הולך הולך הולך, ולא כל העובדים יושבים בספרא. כמו שעשינו במכרזי כוח אדם וכמו שעושים עכשיו באפליקציה,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז זהו, אז..

איילת ששון:

והנה, עכשיו מי שהיה ראה את ההרשמה ליום האשה, הכל מקוון, לדריס איילנד, לזה, עם תשלום, לא תבוא לוועד, לא תחזור, לא תתקשר ל...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מעולה.

איילת ששון:

תשמור לך מקום. אז אני אומרת גם עכשיו העובדים מתחילים טיפה ליהנות, ואני מקווה שגם המעגל הבא זה ספקים צד ג'.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז יופי, אני שמחה מאוד לשמוע שזה ואנחנו נעקוב אחרי זה,

איילת ששון:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בוועדות הבאות.

ישראל קלרמן:

יופי, תודה רבה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

תודה רבה לכולם.

אריאל גולן:

תודה רבה, תודה רבה.