



ועדה לאיכות השירות

ה' ניסן, תשפ"ו
23 מרץ, 2026
סימוכין: 2026-0103-150

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

השתתפו:	גב' יעל ענתבי מר ישראל קלרמן מר יהודה פרוידיגר	משנה לראש העיר, יו"ר הוועדה סגן ראש העיר (מ"מ אלחנן מנחם גרוסבוים) חבר הנהלה (מ"מ חגית משה)
לא השתתפו:	מר חיים מאיר כהן מר דוד זוהר מר צביקה אסולין מר אריאל יקותיאל גולן גב' לורה ורטון גב' מרים סלע מר מיכאל הברשטאם גב' רונית אחדות חודז'ייב הכהן מר חיים אפשטין	סגן ראש העיר חבר הנהלה חבר הנהלה חבר הנהלה חברת הנהלה חברת הנהלה חבר הנהלה חברת הנהלה חבר הנהלה
נכחו:	גב' איילת ששון גב' פולינה ברונפמן פלטי מר שלום אלדד מר אליעזר חרל"פ עו"ד דני ליבמן	מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח מנהלת מחלקה בכירה לבקרת שירות עוזר אישי לסגן ראש העיר הרב ישראל קלרמן עוזר לסגן ראש עיר משנה לנושאים מיוחדים הנהלת היועץ המשפטי
מזכירת הוועדה: חנה הרצל		

ועדה לאיכות השירות

Service Quality Committee | لجنة جودة الخدمة

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

mazkir_hair@ierusalem.muni.il



ועדה לאיכות השירות

על סדר היום נדונו הנושאים הבאים:

- 1. דברי פתיחה – גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה**
גב' ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה, פתחה את הישיבה וברכה את הנוכחים.
בפתח דבריה, ציינה גב' ענתבי כי על העירייה לשאוף לשיפור והתייעלות מתמדת, באמצעות הטמעת טכנולוגיות מתקדמות וניתוח מעמיק של דוחות איכות השירות, במטרה להעניק שירות מיטבי לכל תושבי העיר.
- 2. מהפכת הבינה המלאכותית בשירות, הכירו את אריה – גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח**
גב' איילת ששון הציגה את סוכן הבינה המלאכותית באתר העירוני המכונה 'אריה', והדגישה כי הסוכן עבר תהליכי אימון נרחבים על בסיס המידע הקיים באתר, ופעילותו מוגבלת להגדרות המערכת בלבד. עוד ציינה כי המערכת כוללת סוכנים בקטגוריות שונות המסנכרנים ביניהם מידע רלוונטי ומדויק. בפניות מורכבות הטיפול מועבר לנציג אנושי או לחילופין מופנות לטופס רלוונטי באתר.
גב' ששון פירטה שתי פעולות מרכזיות המבוצעות באמצעות הסוכן: פתיחת פניות למוקד 106 ומתן שירותים באגף הגבייה. היא ציינה כי השימוש בסוכן נגיש ופרקטי, הודות לתמיכה במגוון שפות והתאמת אופי השיחה לצרכי התושב. יחד עם זאת, הדגישה כי הבינה המלאכותית אינה מהווה תחליף לשירות אנושי, אלא משמשת ככלי עזר משלים למערכת המענה העירונית, אך ככל שתהיה התפתחות בערוצי השירות בדיגיטל, יפחת העומס בקבלת הקהל ויתאפשר ויסות יעיל יותר של הפניות.
- 3. הצגת דו"ח שירות שנתיים – גב' פולינה ברונפמן פלטי, מנהלת מחלקה בכירה לבקרת שירות, אגף לשירות עירוני וחווית לקוח**
גב' פולינה ברונפמן פלטי הציגה סקירת נתונים בנושא שביעות רצון התושבים משירותי העירייה. הסקירה כללה פילוח של גורמים לחוסר שביעות רצון לפי מוקדי פעילות, סוגי השירות, יעילות הטיפול בפניות וזמני המתנה. בנוסף, ציינה כי ניתוח הנתונים מתוך סקרי השירות בוצע באמצעות סוכן בינה מלאכותית חדש המאפשר ניתוח יעיל של משובי התושבים והגעה לתובנות מעמיקות.
כמו כן, גב' ברונפמן פלטי ציינה כי במוקד השירות נרשמה עלייה של 65% בכמות השיחות לעומת שנת 2024. עומס זה, לצד מחסור בכוח אדם, הוביל להתארכות זמני ההמתנה ולירידה באחוזי המענה מתחת ליעד העירוני.

מצ"ב מצגת.

- 4. סיכום – גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה**
גב' יעל ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם הפורה לדיון.

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

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

בברכה,
יעל ענתבי
משנה לראש העיר
יו"ר הוועדה

ועדה לאיכות השירות

Service Quality Committee | لجنة جودة الخدمة

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

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il

2025

ינואר - דצמבר



אמנת שירות



טפסים מקוונים



קבלת קהל



נתוני
סקר חם



נתוני מוקדים



מענה טלפוני במוקדים עירוניים

דוח נתוני שירות טלפוני - שנתי

סה"כ	מוקד השירות	מוקד חניה	מוקד ספרא	מוקד 106	מוקד גבייה	יעד שירות	
1,693,289	162,973	102,269	144,953	461,644	821,450		כמות שיחות נכנסות
1,368,445	111,140	61,153	101,954	411,785	682,413		כמות שיחות שנענו במוקד
89%	69%	84%	85%	95%	89%	85%	אחוז מענה (כולל גלישה)
2.28	5.27	5.10	2.05	0.43	2.52	3	זמן המתנה ממוצע (דקות)
4.15	3.85	3.14	3.7	4.34	3.81	4	ממוצע שביעות רצון (מתוך 5)
82%	75%	53%	63%	87%	69%	60%	מדד אמפתיה

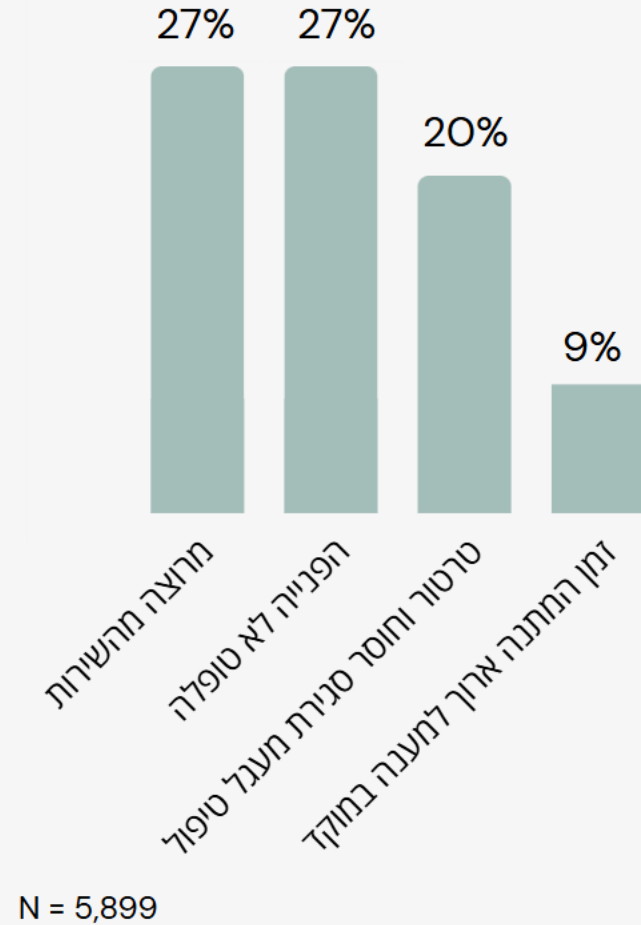
הערות

- כמות השיחות הכללית בשנת 2025 נותרה כמעט זהה לשנת 2024. בחלק מהמוקדים אחוזי המענה ירדו וממוצע זמן ההמתנה עלה כתוצאה מעומס.
- מוקד 106 הצטיין בשביעות רצון לקוחות ובמדד אמפתיה.
- החל מחודש דצמבר, מוקד ספרא ומוקד חנייה עברו למוקד השירות - הנתונים המוצגים הינם חלקיים (רק עד תאריך המעבר).
- במוקד השירות נרשמה עלייה של 65% בכמות השיחות לעומת שנת 2024.

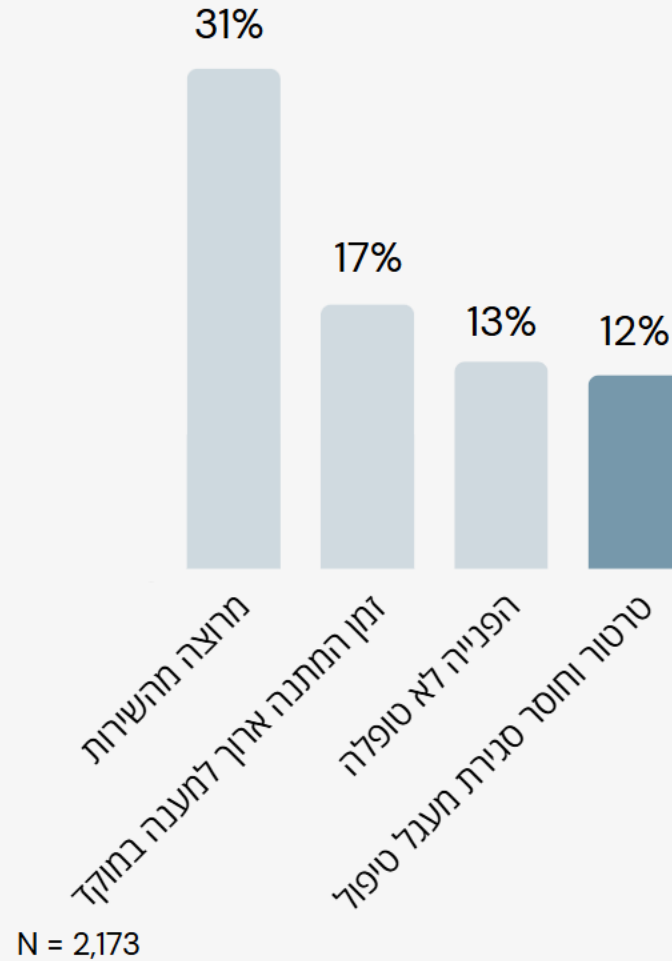
ניתוח הערות המשיבים – סקר חם

סיבות לחוסר שביעות רצון

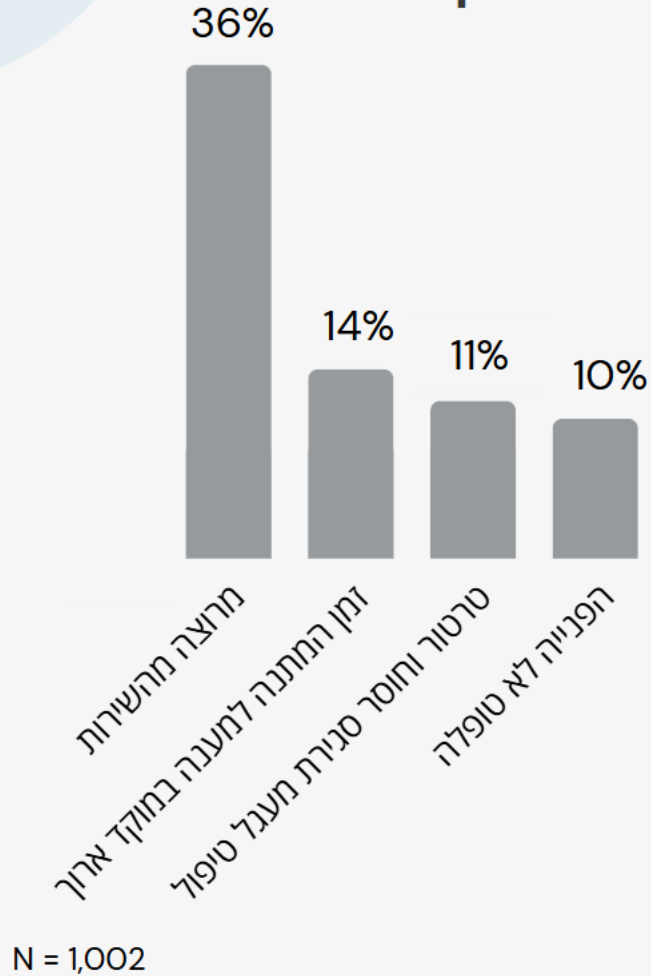
מוקד 106



מוקד השירות



מוקד גבייה



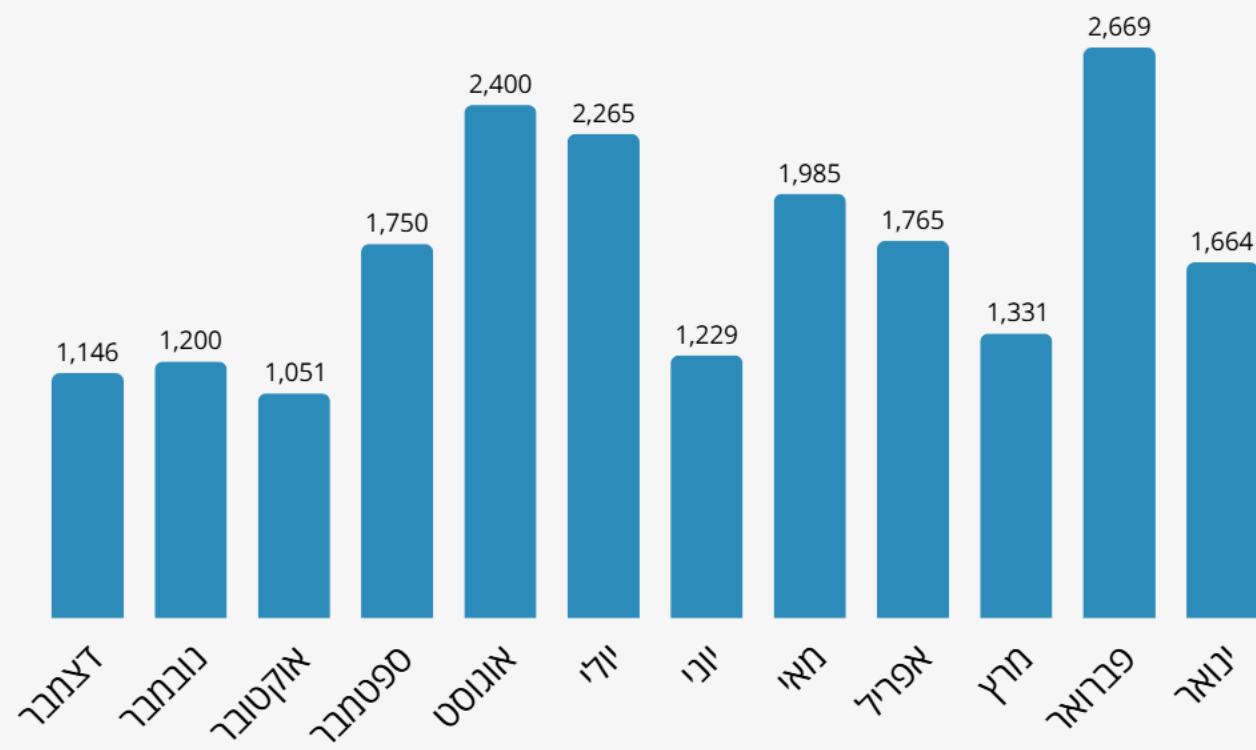
*הניתוח בוצע באמצעות AI.

קבלת קהל באגף ארנונה וגבייה

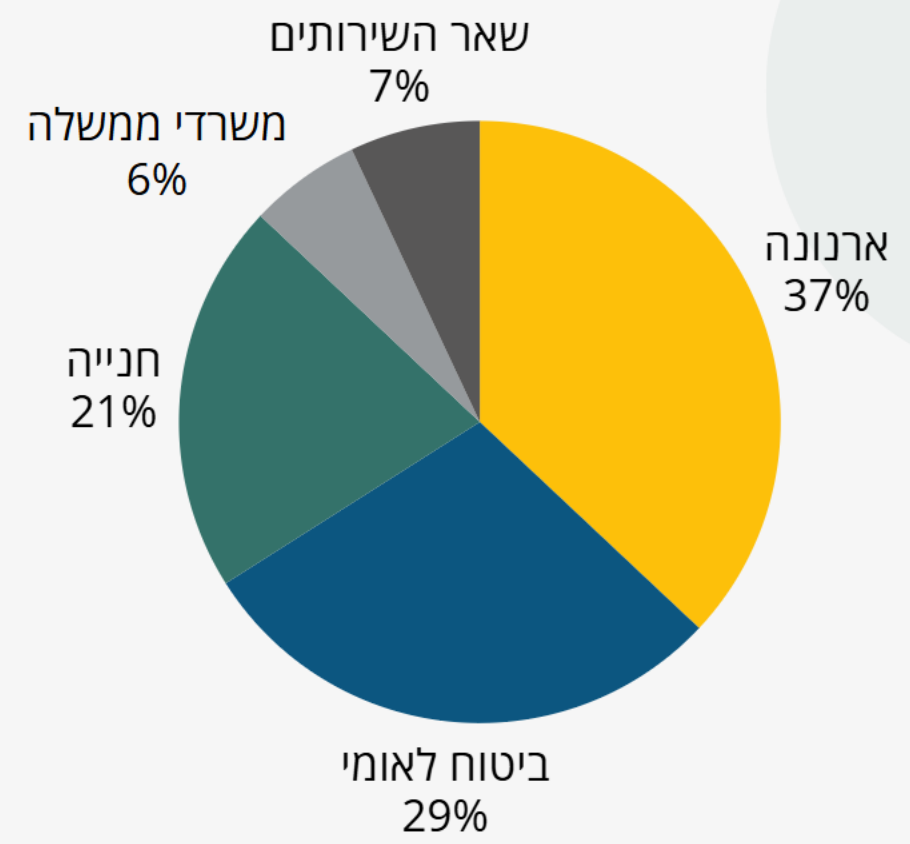
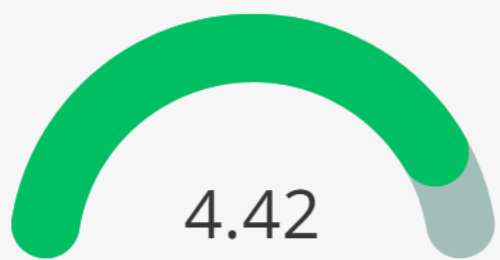
ס"ס	שומה	עסקים ומוסדות	הנחות בשפה הערבית	הנחות בשפה העברית	ארנונה למגורים - תור מהיר	ארנונה למגורים בשפה הערבית	ארנונה למגורים בשפה העברית	
61,288	4,085	3,584	7,474	14,518		12,325	19,302	כמות לקוחות שזימנו תור
60,561	2,676	2,458	5,332	9,334	20,194	7,872	12,695	לקוחות ששורתו
20,899	1,397	1,151	1,970	4,610		4,878	6,893	הזמינו תור ולא הגיעו
34%	34%	32%	26%	32%		40%	36%	אחוז אי הגעה לתור
6.43	9.01	3.06	5.54	5.31	9.54	7.2	7.46	זמן המתנה (דקות)
3.8	3.4	4.1	3.8	3.9	-	3.7	3.91	ממוצע שביעות רצון (מתוך 5)
72%	58%	80%	72%	75%		67%	72%	מדד אמפתיה

הערות

- בשנת 2025 אגף ארנונה וגבייה נתן שירות פרונטאלי ל-61 אלף לקוחות. כמות הלקוחות עלתה ב-5% לעומת שנת 2024.
- אחוז אי הגעה לתור היה הכי גבוה במחלקת ארנונה למגורים בשפה הערבית.
- מחלקת עסקים ומוסדות הצטיינה בשביעות רצון לקוחות ובמדד אמפתיה.
- שביעות רצון מהשירות ומדד אמפתיה היו נמוכים במחלקת שומה.

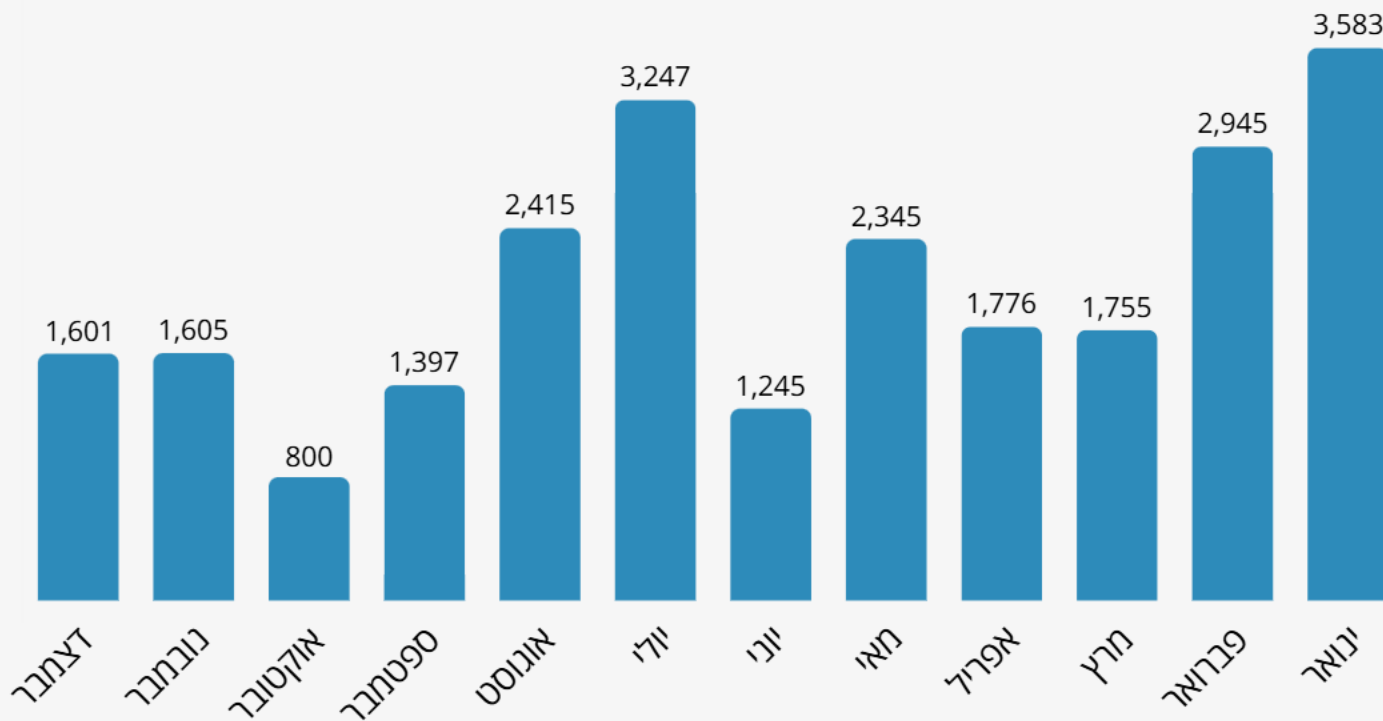


ממוצע שביעות רצון מהשירות



הערות

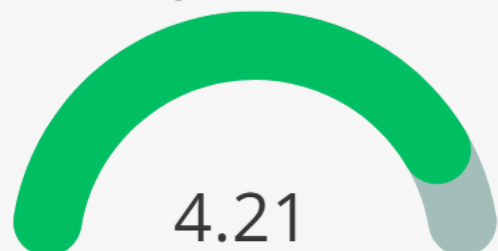
- בשנת 2025 מרכז אבו טור נתן שירות לכ-21 אלף לקוחות בנושאים שונים - ארנונה, חניה, משרדי ממשלה וביטוח לאומי, נמדדה עלייה של 16% בכמות הפונים למרכז ביחס לשנת 2024.
- מדד אמפתיה במרכז אבו טור: 90%- הגבוה ביותר מבין היחידות שנמדדו.



נושאי פניות שכיחים לשירות המקוון	כמות טפסים שמולאו*
בקשה להנחה בארנונה מטעמי הכנסה	7,592
בקשה לחילופי מחזיקים	1,510
בקשה להחזר כספי - ארנונה	1,077
בקשה להשגה על חיוב בארנונה	920
בקשה להפחתת חוב - חניה	716
בקשה לתו חניה אזורי	561
בקשה לחניית נכים - הקצאת חניה לנכה	322
בקשה לערעור על דוח חניה / נסיעה בנתיב תחבורה ציבורית	295
בקשה לפטור בגין נכס ריק / חדש וריק	188
פניה ישירה לאגף שומה וגבייה	169

• כמות הטפסים שמולאו באמצעות נציגות המרכז לא כולל הנגשת שירות

ממוצע שביעות רצון מהשירות

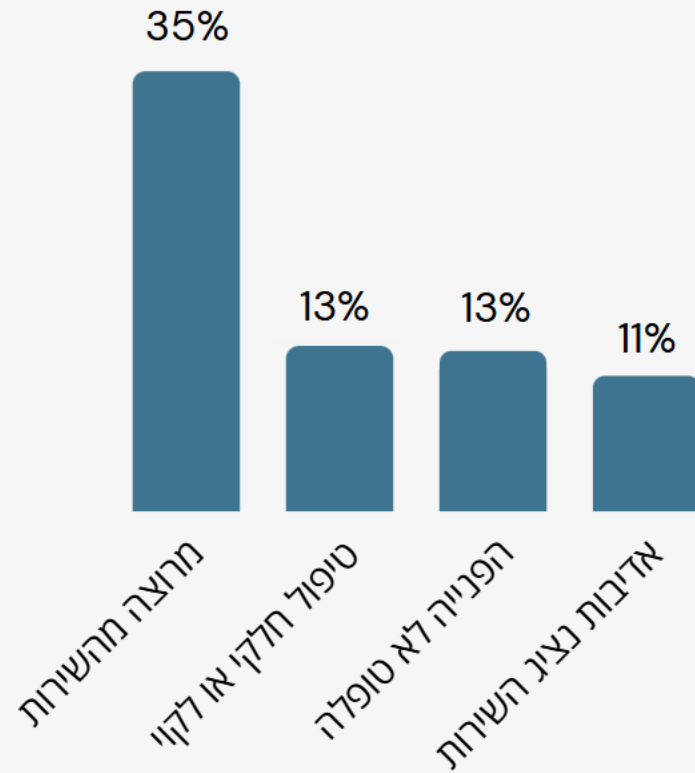


הערות

- בשנת 2025 מרכז השירות המקוון נתן שירות ל- 24,714 לקוחות.
- החודשים העמוסים ביותר - ינואר ויולי.
- כמות הלקוחות בחודשים יוני ואוקטובר הייתה נמוכה מהרגיל בגלל מבצע "עם כלביא" ובגלל חגי תשרי.
- שביעות רצון מהשירות ומדד אמפתיה במרכז שירות דיגיטלי גבוהים מאוד

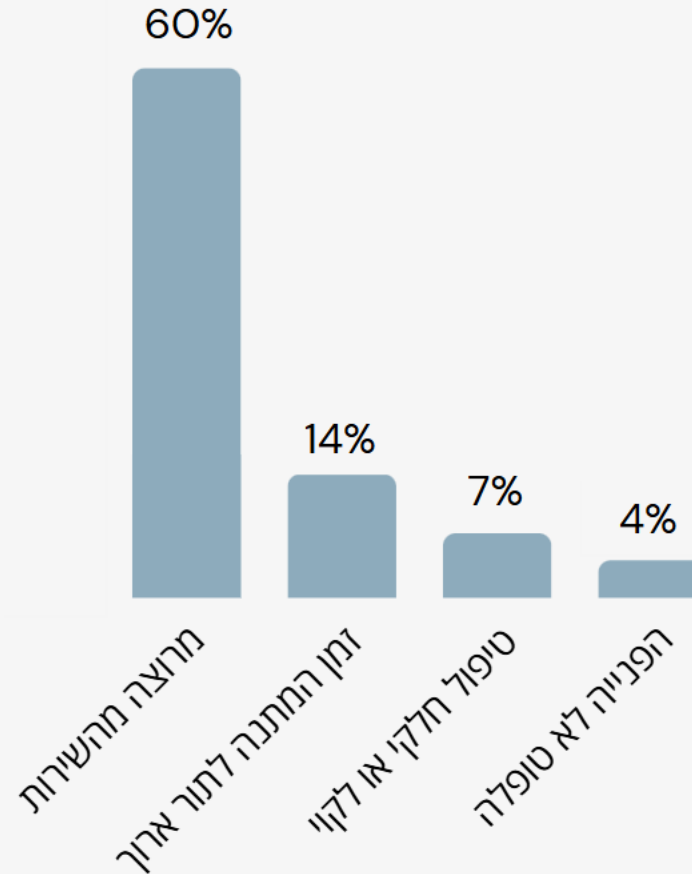
ניתוח הערות המשיבים – סקר חם

קבלת קהל באגף ארנונה וגבייה



N = 822

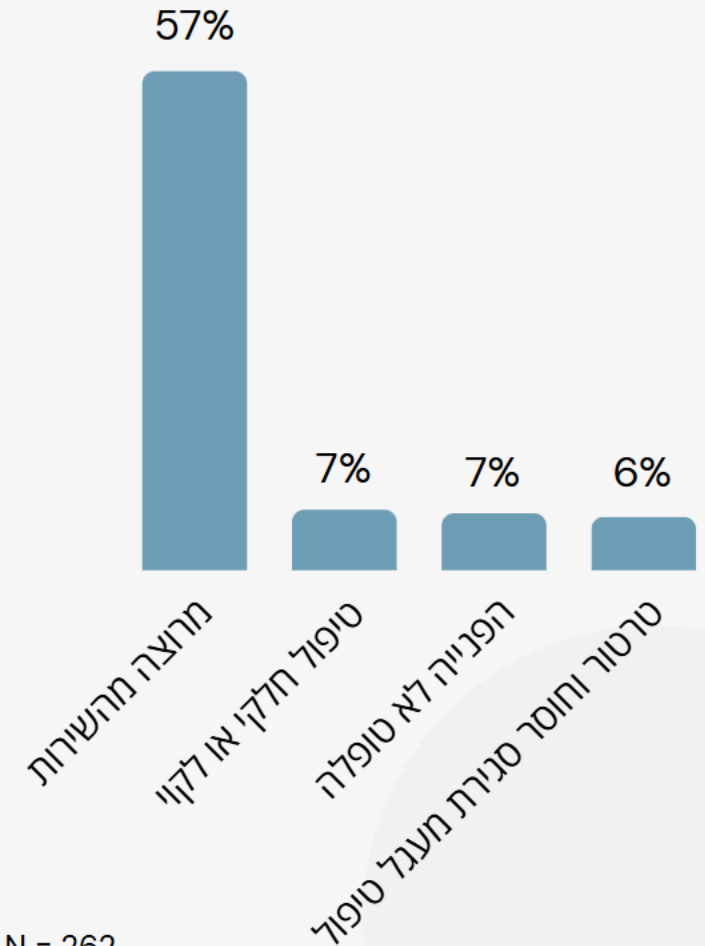
מרכז השירות אבו טור



N = 494

סיבות לחוסר שביעות רצון

מרכז שירות דיגיטלי



N = 262

***הניתוח בוצע באמצעות AI.**

אמנת שירות – טיפול במפגעים



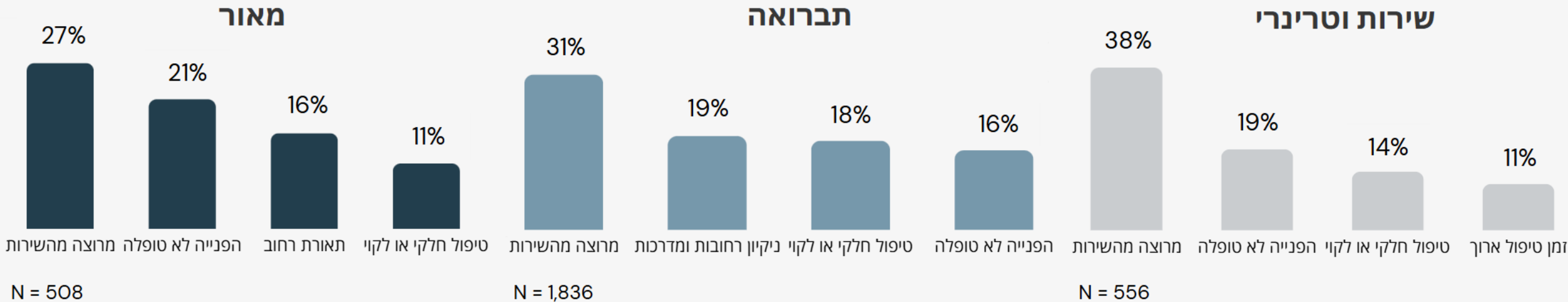
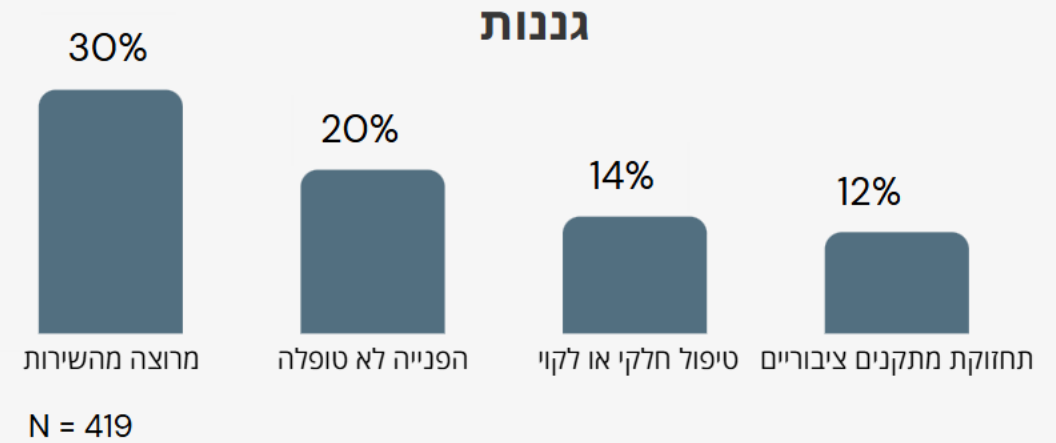
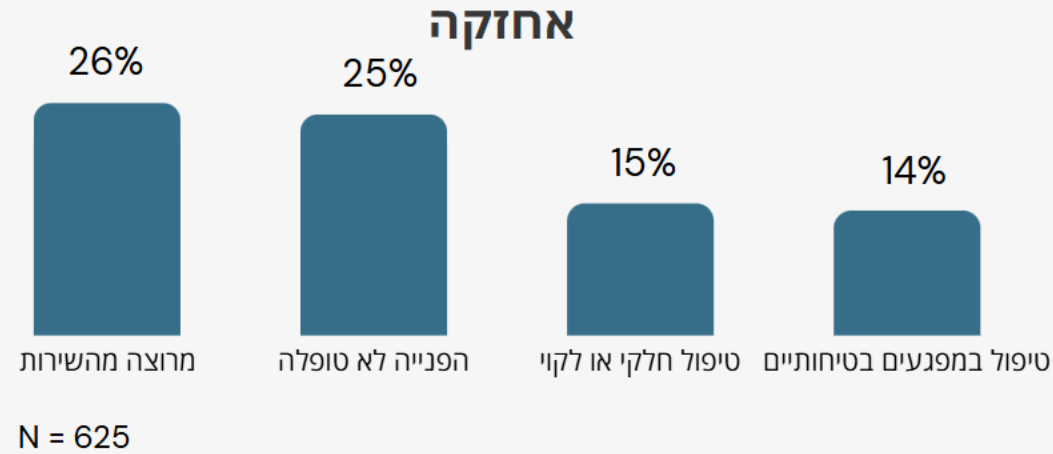
כמות פניות	83,083	21,553	15,908	46,711	21,645
עמידה ב-SLA אמנת שירות	96%	78%	86%	78%	95%
שביעות רצון מהשירות	3.45	3.43	3.29	3.10	3.50
מספר משיבים לסקר	4,605	1,054	1,286	1,504	1,262

הערות

- בשנת 2025 עיריית ירושלים נתנה מענה לכ-188 אלף פניות מפגעים.
- פניות של אגף אכיפה ושיטור עירוני לא מוצגות, נעשית עבודה עם האגף לטיוב המדידה והגדרת מדדי זמן.
- במחצית השנה, גננות עברה מאגף שפ"ע לאגף תברואה.

ניתוח הערות המשיבים – סקר חם

סיבות לחוסר שביעות רצון



*הניתוח בוצע באמצעות AI.

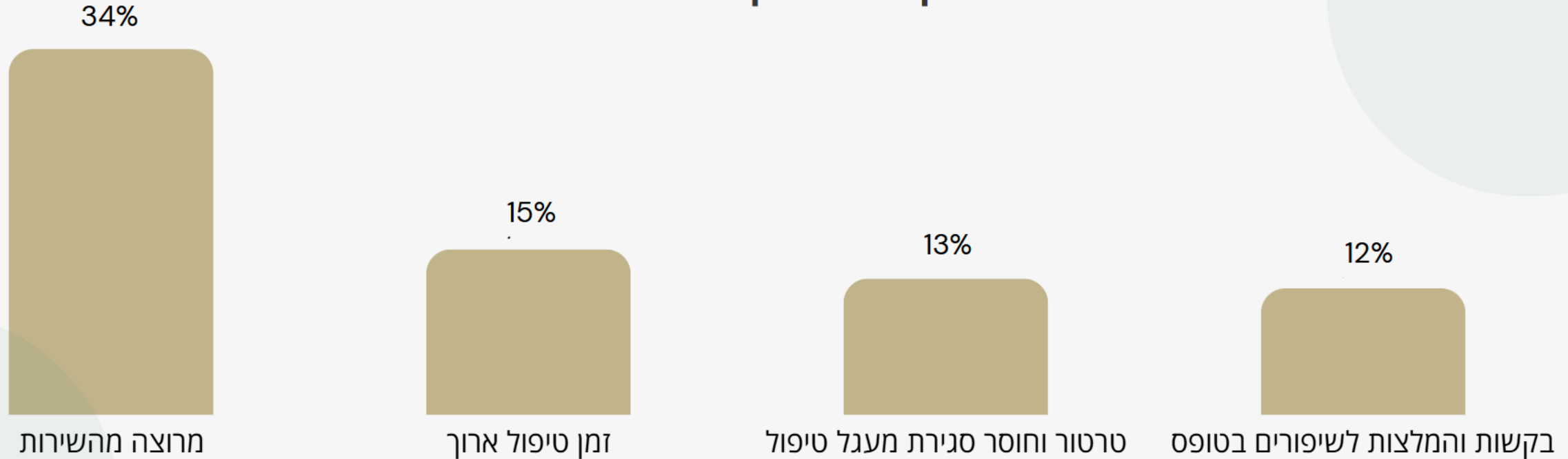
טפסים מקוונים - שנת 2025

סה"כ	אחר	מינהל חינוך	אגף החניה והתובע העירוני	שומה וגבייה	כמות פניות
544,360	38,857	73,859	212,940	218,704	אחוז טפסים בסטטוס סגור
65%	54%	66%	45%	85%	עמידה ב-SLA אמנת שירות
3.74	3	4.03	4	3.65	שביעות רצון מהשירות
23,502	1,734	498	8,751	12,519	מספר משיבים לסקר

הערות

- בשנת 2025 מולאו במערכות העירייה כ- 544 אלף טפסים מקוונים. נתון דומה לשנת 2024.
- 65% מהטפסים נמצאים בסטטוס "סגור" - ירידה של כ-14% לעומת שנת 2024.
- במינהל חינוך אין אמנת שירות בטפסים מקוונים. לכן לא מוצגים נתוני עמידה ב-SLA.
- שביעות הרצון המוצגת הינה מסיום הטיפול בטופס.

טפסים מקוונים – סקר בסיום הטיפול בטופס



N = 9,276

*הניתוח בוצע באמצעות AI.

כניסות לכל אתרי העירייה

אתר עירוני	2025	2024	אחוז השוואה
שירותים מקוונים	8,217,257	7,839,382	4.82%
מועדון ירושלמי	6,090,181	4,970,314	20.50%
סה"כ	1,078,364	830,626	29.83%
	15,385,802	13,724,147	12.11%

עמודים נצפים - אתר עירוני

דף הבית של האתר העירוני	2025	2024	אחוז השוואה
אירועים בירושלים	767,088	757,615	1.25%
איתור דוחות חניה	751,213	720,119	4.32%
תשלום דוח חניה בירושלים	448,330	276,481	62.16%
מערכת GIS ירושלים - מערכת המיפוי של ירושלים	299,077	345,812	-13.51%
ארנונה	294,647	255,784	15.19%
רישוי בנייה	243,257	189,621	28.29%
דוחות חנייה בירושלים	228,585	189,978	20.32%
ערעור על דוח חניה בירושלים	225,763	239,424	-5.71%
תוצאות חיפוש מוסדות חינוך	200,524	226,259	-11.37%
	142,545		

כניסות לאתר העירוני בשפות

עברית	2025	2024	אחוז השוואה
ערבית	7,474,258	7,205,935	3.72%
אנגלית	326,249	308,673	5.69%
רוסית	317,405	242,536	30.87%
צרפתית	99,345	82,238	20.80%
	59,289	43,139	37.44%

צפיות באזור האירועים לפי שפות

עברית	2025	2024	אחוז השוואה
אנגלית	4,314,062	3,867,924	9.33%
רוסית	308,898	261,580	18.09%
צרפתית	77,631	52,287	20.66%
ערבית	69,156	57,125	21.06%
סה"כ	9,416	8,193	14.93%
	4,779,163	4,247,109	10.19%

הערות

- בשנת 2025 נרשמו מעל 15 מיליון צפיות באתר עירוני, עלייה של 12% לעומת שנת 2024.
- סה"כ בשנת 2025, צפו בדפי האירועים למעלה מ-4 מיליון ו-700 אלף, זוהי עלייה של כ-10% משנת 2024.
- בשנת 2025 ניתן לראות עלייה משמעותית בכניסות במהלך החגים: פסח, יום העצמאות, יום ירושלים, סוכות.

- במוקד השירות נרשמה עלייה של 65% בכמות השיחות לעומת שנת 2024. זאת כתוצאה מהוספת נושאי מענה במוקד כגון חניה, זימון תורים, רישוי בנייה, היטל השבחה ונושאים הקשורים לדוחות אגף אכיפה ושיטור עירוני. כתוצאה מכך נמדדה עלייה בזמן ההמתנה הממוצע במוקד וירידה באחוזי המענה – מתחת ליעד השירות העירוני.
- מוקד 106 ממשיך להצטיין בשירות מבין המוקדים הטלפוניים – מרבית התלונות בסקר אינן נוגעות לשירות במוקד אלא לתהליכי הטיפול שלאחר הפנייה.
- מרכז שירות אבו טור נתן שירות לכ-21 אלף תושבים עם שביעות רצון גבוהה מהשירות ומדד אמפתיה גבוה ביותר מבין היחידות שנמדדו. לכל פונה למרכז נפתחות בממוצע בין 2-3 בקשות לשירות בנושאים שונים – ארנונה, חניה, הסדרי חובות וביטוח לאומי. המרכז עובד בשיטת One Stop Shop ושואף לרכז את כל השירותים במקום אחד.
- מחלקת עסקים ומוסדות ממשיכה להוביל את איכות השירות הפרונטאלי באגף ארנונה וגבייה.

- בפניות מפגעים נמדדה ירידה בשביעות רצון מהטיפול לעומת שנים קודמות בכל האגפים. בחלק מהמקרים זה נובע משינויים ארגוניים וגם מתקופות הלחימה. אגף השירות ביצע סבב פגישות לאיתור הסיבות לירידה בשביעות רצון וטיוב התהליכים.
- בטפסים מקוונים נמדדה ירידה של 14% בכמות הטפסים שנמצאים בסטטוס "טופל". קיימים עומסים בטיפול בטפסים, בעיקר בנושאים הקשורים לטיפול של מספר יחידות שנדרש שיתוף פעולה ביניהן.
- בנתוני האתר העירוני נמדדה עלייה בכניסות וצפיות בעמודי האתר וקמפיינים בכלל השפות לעומת אשתקד.
- בדוח הנוכחי משולב לראשונה ניתוח הערות המשיבים בסקר השירות. הניתוח מתבצע על ידי סוכן AI והוא מאפשר להגיע לתובנות ולסיבות לאי שביעות רצון.
- התובנה העיקרית שעולה מהניתוח היא שחוסר שביעות רצון מהשירות נמצא קשור לעיכובים בטיפול בפניות, טיפול חלקי וטרטור התושב. מומלץ להקדיש את שנת 2026 לחיזוק הממשקים בין היחידות שנותנות שירות ולייצר שירות יותר אחיד ומתואם, תוך הקטנת מאמץ מצד התושבים וצמצום כמות הפניות לעירייה.





ועדת איכות השירות – תמליל

מספר הוועדה : 4

מקום ההתכנסות : אולם הנהלה 2

תאריך הוועדה : ז' באדר תשפ"ו (24.02.2026)

מזכירת הוועדה בדיון : חנה הרצל

שעת תחילת הוועדה : 16:12

שעות סיום הוועדה : 17:15

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, יו"ר הוועדה:

טוב. אחר הצהריים טובים לכולכם, סגני ראש העיר, חברי המועצה, תודה רבה לכולם שבאתם.

דובר:

ראש העיר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אילת, פולינה, הייעוץ המשפטי, מזכירות העיר, לייזר חרל"פ. אני פותחת את ישיבת ועדת איכות השירות מספר 4. היום התאריך 24/02/26 ז' באדר. ז' באדר, כפי שאתם יודעים, יום הולדתו ופטירתו של משה רבינו. משה היה המנהיג והמשרת הראשון של עם ישראל. כוחו לא היה בסררה, אלא בהיותו עבד נאמן, מי שהקדיש את חייו לירידה לפרטים, להקשבה למצוקות העם ולמתן מענה לכל אדם. רוח זו היא שמנחה אותנו בוועדה הזאת, נכון, אילת?

אילת ששון:

נקווה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נקווה.

אילת ששון:

אני לא יודעת על... רק רוח יש.

דוברת:

עבדים נאמנים אנחנו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

איכות השירות היא הדרך שלנו להיות משרתי ציבור, נאמנים לתושבי ירושלים. בסדר היום שלנו היום אנחנו מחברים בין המורשת הזאת לבין העתיד. חדשנות בשירות, נכיר את אריה ואת מהפכת הבינה המלאכותית, כי הטכנולוגיה היא כלי שנועד לאפשר לנו להקשיב טוב יותר ולענות מהר יותר לכל פנייה. שקיפות ובקרה, אלו לא רק מספרים אלא המדד שלנו למידת ההצלחה שלנו כמשרתי ציבור. הדוחות מאפשרים לנו לראות איפה הצלחנו ואיפה אנחנו עדיין צריכים להשתפר. ברוח המסורת של משה רבינו, המטרה שלנו היא להמשיך את המורשת של מנהיגות שרואה את האדם בשילוב הכלים של המאה ה-21 ולהעניק שירות אנושי, יעיל ונגיש. ... הגברת אילת ששון, מנהלת אגף בשירות עירוני, חוויית לקוח להציג לנו את המהפכה הטכנולוגית.

אילת ששון:

המהפכה הטכנולוגית. אז טוב, גם בדיונים הקודמים לפני זה, דיברנו על שילוב של כלי AI בתוך באמת בעיריית ירושלים, אז אנחנו רגע נציג לכם את העובד החדש בעירייה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רגע, אילת, הצטרף אלינו ישראל קלרמן,

אילת ששון:

קלרמן, אתה תפסיד את זה...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

סגן ראש העיר, כן. בבקשה.

לייזר חרל"פ:

אתה מפסיד.

אילת ששון:

אני חושבת שהוויס פה לא מתחבר אז תקשיבו, בסדר?

מתוך הסרטון:

ירושלים היא כבר מזמן לא מה שהייתה. אתם אולי מזהים את האריה שלפניכם כסמלה הרשמי של עיריית ירושלים, אך כעת הוא מתעורר לחיים עבורכם במטרה מדויקת... לקיים מהפכה בתחום השירות. תושבים יקרים,

ישראל קלרמן:

רגע, למה...

מתוך הסרטון:

השעון כבר לא רלוונטי. צריכים לדווח על פנס רחוב? לשלם חשבון? או לבדוק מה קורה בעניין בעיר, נחכה לכם בכל זמן, ללא הגבלה במענה פשוט, מהיר ונגיש, לתת מענה לשאלתכם. ירושלים מתקדמת עבורכם עם מהפכת הבינה המלאכותית, מחכים לכם באתר העירוני.

אילת ששון:

אז רגע בואו טיפה נסביר. אוקיי? אז מצטרף אלינו עובד חדש לעירייה, קוראים לו אריה, הוא סוכן AI. אריה בחודשים האחרונים אומן רבות על המידע העירוני שקיים באתר. כל המידע שהעירייה נותנת ורשום באתר כמידע, ובנוסף על זה הוא גם יצטרף לעזור ולסייע בשתי פעולות עיקריות שהעירייה כרגע עושה. הוא יילך ויתרחב עם השנים. אחד, זה לפתוח פנייה ל-106. דבר שני, הרבה

שירותים שאגף הגבייה עושה כמו בקשה לשובר תשלום, תשלומים, לשלם תשלום חלקי ודברים כאלה, הוא גם מסוגל לעשות. הוא נמצא, אם נסתכל רגע על אתר עיריית ירושלים, אז הוא נמצא כרגע פה, אוקיי? הוא עדיין לא בשיא תפארתו.

לייזר חרל"פ:

אבל הוא כבר פעיל?

אילת ששון:

הוא פעיל חלקית, בגלל זה הוא עוד לא משווק, אבל הוא יהיה משווק בקרוב. הוא פעיל כאילו כאן.

לייזר חרל"פ:

כן.

אילת ששון:

אוקיי? כרגע, יש כרגע עוד, כמו שאתם תראו, רשימה של נושאים לבחור, אבל מה-1 במרץ, כבר לא יהיה רשימה, אלא פשוט יהיה: היי, אני אריה, מה אני יכול לעזור לכם? ואז בלחיצה, בשאלה, בשפה, במלל חופשי, אוקיי? תגיד: אני, יש לי, יש לי.. זבל מסביב..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה מחליף את הפנייה ל-106?

אילת ששון:

זה, הוא לא מחליף, זה מתווסף. יש לי זבל מסביב לבית.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, במקום אפליקציה, במקום...

אילת ששון:

לא, לא, ואף פעם זה לא במקום.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה לא במקום, זה בנוסף.

אילת ששון:

זה אף פעם לא במקום. ריבוי ערוצים אף פעם לא במקום. ואז הוא אומר: לנושא הזה יש להגיש פנייה במוקד, אני כאן ואני יכול רק, ואני יכול לעזור לך להגיש. ואז הוא שואל אותו, מדייק רגע את הפנייה ושואל אותו איזה כתובת ואיזה הכל, והוא יפתח עבורו פנייה ב-106. אוקיי? אני יכולה רגע..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אם אני מתבלבלת וכותבת, נניח, ארנונה ואז כותבת על נושא אחר שהוא לא קשור לארנונה...

אילת ששון:

עוד הפעם, אני חוזרת, עוד הפעם לא יהיה בכלל, לא תבחרי נושאים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

אילת ששון:

בסוף החודש, מתחילת החודש, לא תבחרי, יהיה כתוב..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, מעולה.

אילת ששון:

הוא יגיד: שלום, אני אריה, מה אני יכול לעזור לך?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה. כי הרבה פעמים אנשים,

אילת ששון:

ואז, נכון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

למה אני שואלת? כי הרבה פעמים אנשים לא יודעים תחת איזה...

אילת ששון:

נכון. אז אני אומרת, מסוף חודש הבא, אוקיי? לא יהיה את הדבר הזה פה, לא יהיה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

אילת ששון:

לא יהיה, אלא..

ישראל קלרמן:

זה העובד החדש?

אילת ששון:

מה? זה אריה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

ישראל קלרמן:

זה העובד החדש.

עו"ד דני ליבמן:

זה שעלה פה בכניסה.

אילת ששון:

כן, מכיר אותו, אריה. אין לנו הסכמי שכר.

ישראל קלרמן:

... למה אריה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא חסרים לנו אריה בעירייה.

אילת ששון:

זה הסמל שלנו.

פולינה ברונפמן פלטי:

יש עוד אחד, עוד מעט תכירו אותו.

אילת ששון:

אוקיי? אז אני אומרת, כי קודם כל זה הסמל הראשון של העירייה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

ישראל קלרמן:

כן, זה, זה בסדר גמור.

אילת ששון:

והוא באמת, והוא מתעורר באמת לחיים, והוא מתחיל להיות פעיל והוא מתחיל לעזור ולסייע. הוא יוכל למשל, תהיה נגיד, אוקיי, אני בכוונה מראה לכם את זה, זה כבר קיים באתר אז גם אפשר להגיד. אני גרה בבית הכרם, ואז הוא שואל אותך איפה אתה רוצה לדעת מקלט שכאילו נמצא, ואתם מבינים, השפה היא שפה חופשית, והנה בבקשה, הוא הלך והלך בבית הכרם והביא את כל המקלטים ואת כל המרחבים המוגנים,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

וואו.

אילת ששון:

שנמצאים בבית הכרם. והכל, ואתה יכול להמשיך לדבר איתו אבל זה לא כן, אבל אני רוצה כאן, אבל אני לא רוצה כאן, כמו שאתם מכירים את זה, אז זה..

לייזר חרל"פ:

אה אז אפשר לפתוח לו שיחה חדשה.

אילת ששון:

אפשר לפתוח לו כמה שיחות, הוא זוכר היסטוריה. בסדר? אני מזכירה עוד הפעם, זה לא יהיה, זה לא יהיה, זה ייעלם, יהיה רשום: אני אריה, במה אני יכול לעזור לכם? היתרון הגדול של אריה, שלמרות שהמידע רשום בשפה העברית, בכל שפה שנשאל אותו, הוא יידע להחזיר לבן-אדם את התשובה, השפה הרלוונטית לו. זאת אומרת שגם אם המידע רשום בשפה עברית מאחורי הקלעים, הוא ייקח את השאלה ברוסית, צרפתית, אנגלית, כורדית, לא משנה באיזה שפה, יתרגם אותה לעברית, יילך למידע בעברית, יביא אותו, יתרגם אותו בחזרה לשפה שהבן-אדם שאל אותו, ויחזיר לו אותה בשפה, שזה פותר לנו הרבה מאוד בעיות, עם אוכלוסיות שאין לנו את התרגום לכל דבר עבורן. אז..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זאת אומרת, צרפתית, אמהרית, כל שפה שיש.

אילת ששון:

נכון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רוסית,

אילת ששון:

נכון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה שהאדם רוצה.

אילת ששון:

אמרת, ובארנונה יש אפילו גם עוד פעילויות שהוא יכול לעשות, הוא יכול להביא שובר לתשלום, הוא יכול לבצע תשלום חלקי, הוא יכול לקבל את פירוט היתרות. ברור שהוא יעשה איזה הזדהות בהתחלה, אוקיי? הוא ישאל אותך מה התעודת זהות שלך, ישלח לך אס-אם-אס לטלפון שנמצא במאגרים של העירייה, אנחנו לא רוצים שכל אחד שישים את התעודת זהות שלך, הוא ישלח לך את הפירוט תשלום. ברור שהוא עושה איזשהו הזדהות. ולאט-לאט יתחילו לצאת עוד ועוד ועוד שירותים, גם פרסונליים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רק עם מספר תעודת זהות או עוד איזה משהו?

אילת ששון:

את המספר, אבל..

ישראל קלרמן:

.. אבל אס-אם-אס..

אילת ששון:

הוא שולח לך אס-אם-אס למספר שיש לנו בתוך המערכות.

לייזר חרל"פ:

במערכת, בדיוק.

אילת ששון:

אם לא קיים, הוא לא יגיד, הוא יגיד לך: תעדכן את הפרטים בגבייה קודם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

אילת ששון:

בסדר? הוא לא.. הוא לא סתם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זאת אומרת, אם אני נותנת את המספר טלפון של קלרמן, את המספר תעודת זהות של קלרמן.

אילת ששון:

אז הוא ישלח אס-אם-אס לקלרמן.

דובר:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז אוקיי.

אילת ששון:

בסדר? הוא ישלח אס-אם-אס לקלרמן, הוא לא ישלח..

ישראל קלרמן:

הנה היום, היה לי, קיבלתי חשבון חשמל לשלם, חשמל, לא... סתם.

אילת ששון:

אל תתחיל..

ישראל קלרמן:

שלחתי לבן שלי שישלם. הוא אומר לי, אבא, מה הקוד? אחרי דקה קיבלתי קוד, אחרי דקה קיבלתי קבלה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן. אוקיי.

אילת ששון:

עכשיו,

ישראל קלרמן:

זה היה קטעים.

אילת ששון:

עכשיו חשוב להגיד את זה, שאריה לא בא להחליף אף אחד, הוא בא לסייע. מצוקת בטח כוח האדם שיש במוקדים, מצוקה מאוד גדולה אגב.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

אילת ששון:

אוקיי? של, ותכף תראו את זה בדוחות, אגב.

ישראל קלרמן:

את אומרת את זה בשביל להגיד ש... ימשיכו לעבוד, ויהיה עדיין שירות גם אנושי.

אילת ששון:

הכל, שוב, אמרתי, כול.. גם לא, קבלת הקהל תמשיך לעבוד, עיריית ירושלים לקחה לעצמה, היא לא סוגרת ערוצים, היא מרחיבה ערוצים.

ישראל קלרמן:

מעולה.

אילת ששון:

אנחנו לא בנקים, אנחנו לא..

ישראל קלרמן:

מעולה, אני מברך על זה, ואני..

אילת ששון:

אנחנו לא בנקים, אנחנו לא שום דבר. אנחנו נותנים עוד אפשרות,

ישראל קלרמן:

יופי.

אילת ששון:

מי שיבחר, יעשה את זה פה, מי שירצה לבוא יהיה מכובד. .. ככל שהדיגיטל והשירותים יהיו יותר טובים, אז סביר להניח שאנשים יותר קל לשבת בבית ולעשות פעולות, מאשר להגיע לכאן או דברים אחרים, אבל זה, זה לאט-לאט יקרה, אנחנו לא רוצים שום דבר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אתם פשוט הזנתם לו כל מיני, זאת אומרת, הוא מכיר את כל התחומים בעירייה?

אילת ששון:

הרי יש אתר, האתר בסוף, בסדר? האתר העירוני בסוף יש בו את כל המידע.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז הוא מכיר פשוט את כל התחומים..

אילת ששון:

הוא מכיר, בעולמות של סוכנים ו-AI, אנחנו מאמנים את.. מאמנים את הסוכן על המידע של העירייה. בסדר? מאמנים אותו, לא סתם, בונים לו הרבה סוכנים קטנים, כזה מלא סוכנים והסוכנים מתחילים לדבר אחד עם השני, כמו שפולינה אמרה עכשיו, אז בונים סוכן לתשלומים, סוכן לזה ואז הם מתחילים, ואז הסוכנים מתחילים לדבר עם השני. אה, תגיד, אתה יש לך את זה? זה, ככה זה עובד מאחורי הקלעים.

פולינה ברונפמן פלטי:

...

אילת ששון:

בסדר? בסוף לעירייה יהיה סוכן אריה אחד גדול, מתחתיו יש..

לייזר חרל"פ:

שעד לא מזמן היה איזה ידיעה, שסוכנים התחילו לדבר עלינו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן..

אילת ששון:

מתחתיו יש עשרות, היום יש עשרות כבר אם לא מאות, יותר ממאה סוכנים קטנים, שהסוכנים ביניהם יודעים להבין, לשאול אחד את השני מי מחזיק את המידע הרלוונטי שעכשיו שואל אותו התושב. בסדר? אז זה ככה זה עובד. זה נשמע פשוט, תמיד AI אנחנו רגילים הרי ללכת לעולמות של צ'אט GPT ודברים כאלה, אבל כדי לעשות את זה על המידע שלנו, אנחנו לא רוצים.. אם אני אשאל אותו: מה דעתך על משה ליאון? הוא לא יענה, הוא יגיד: אני לא מוכן לדבר על אנשים, הוא לא מדבר על אנשים, הוא לא מדבר על מה שהוא לא יודע. הוא לא ינסה לחפש במקורות מידע אחרים. הוא יגיד: אני לא יודע. עדיף להגיד אני לא יודע..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה שאין לו...

אילת ששון:

מה שאין לו שלנו, אנחנו עצרנו אותו מלחפש החוצה, מללכת לחפש במקומות בחוץ, אסרנו אותו לדבר על אנשים, הוא לא ידבר על אנשים. הוא, מאמנים אותו בהתאם למה שהעירייה רוצה, איך לדבר, רשמי, חברי, אהלן-אהלן, מה קורה? להיות חבר, להיות זה. בסדר? הלשכה המשפטית... אם לא שמת לב אז יש פה, המידע ניתן בהסתייגות לפי הזה, ניסוח של הלשכה המשפטית... גם.

לייזר חרל"פ:

בדיוק.

אילת ששון:

אוקיי?

לייזר חרל"פ:

שלא, ברור.

אילת ששון:

שבסוף, שלבן-אדם יהיה ברור שמאחורי זה עומד סוכן AI ואנחנו לא כאילו, מסתירים את זה שזה בן-אדם או נציג. אגב, גם במוקד העירוני וגם במוקד גבייה, באיזשהו שלב, אם הבן-אדם מתחיל להתערבב הוא עובר לנציג בשר ודם, שהוא כותב, מתכתב איתו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

אילת ששון:

בסדר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ואם בן-אדם רוצה להגיד: אני רוצה להתלונן על פקידה איקס, מה הוא אומר?

אילת ששון:

אז הוא ישלח אותו כנראה לטופס פניות ציבור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, אוקיי.

אילת ששון:

כן.

לייזר חרל"פ:

והוא יודע לקבוע לנו גם תורים?

אילת ששון:

לא, עוד לא. אמרתי, כרגע הפעולות שהוא יודע לעשות זה פתיחת פנייה ל-106, והדבר השני זה את כל הדברים של הארנונה, שזה כאילו, שובר תשלום, לשלם ארנונה.

לייזר חרל"פ:

חילופי מחזיקים וכולי?

אילת ששון:

לא, לא.

לייזר חרל"פ:

עוד לא.

אילת ששון:

ממש לא.

לייזר חרל"פ:

אז מה הצפי של.. זאת אומרת, מה?

אילת ששון:

אגב, אני לא בטוחה שזה יהיה נוח לעשות חילופי מחזיקים בסוכן. בסדר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה? חילופי מה?

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, אז הוא רק ייתן קישור..

אילת ששון:

לא, הוא ייתן את הקישור.

פולינה ברונפמן פלטי:

הוא ייתן קישור..

אילת ששון:

אם אתה תגיד בארנונה, אני .. אני .. סוכן עכשיו של הארנונה, אני אגיד, אני רוצה להחליף..

פולינה ברונפמן פלטי:

חילופי מחזיק..

אילת ששון:

לא, לא על חילופי מחזיק. מושג.. חילופי מחזיקים מושג עירוני.

פולינה ברונפמן פלטי:

אה, נכון.

לייזר חרל"פ:

כן.

אילת ששון:

אני רוצה להחליף דירה ולהוציא, סתם שפה מפגרת.

לייזר חרל"פ:

כן, השם של..

אילת ששון:

את עצמי מהארנונה. גם אם אני אטעה בשגיאת כתיב, אז שוב הוא יגיד לי, אתה צריך לעשות חילופי מחזיקים, בסדר? טה טה טאם. הנה, טה טה טאם, כדי להוציא את עצמך מהרישום בארנונה, טה טה. לשינויים מחזיקים בנכס לחץ פה. כרגע הוא לוקח אותך לטופס המקוון, הוא לא עושה בשבילך את הפעולה. אוקיי?

לייזר חרל"פ:

מה החזון?

אילת ששון:

שהרבה פעולות הוא יידע לעשות, אבל דווקא לא..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני מניחה שזה כל הזמן..

אילת ששון:

נכון. אבל דווקא לא חילופי מחזיקים אגב, לא פעולות כאלה מורכבות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אילת ששון:

פה מספיק שהוא ייקח אותי לטופס המקוון ולהגיד לו תתחיל למלא.

לייזר חרל"פ:

כן, כן.

אילת ששון:

אבל דברים כמו גביית תורים אולי אפשר, או דברים, בירור סטטוסים, דברים כאלה, יהיה אפשר, אבל זה לאט-לאט, כי לפעמים גם לדבר עם בוט, הוא עכשיו יתחיל לשאול מיליון שאלות, אז מי המעביר, אז מי המחזיק, אז מה התעודת זהות של זה, תעודת זהות. לפעמים עדיף לראות את זה בטופס, למלא,

לייזר חרל"פ:

כן.

אילת ששון:

להגיד שלח, נגמר הסיפור. בסדר? וזה יהיה תלוי. נכון שהוא יילך ויגדל, אבל היתרון הגדול זה שבאמת בן-אדם ידבר בשפה שלו. ראיתם, יכולתי גם לשגות בשגיאת כתיב. הייתי רושמת ארנונה. בא לי, אני לא.. רוצה לצאת, אני סטודנט, מה אני מגיע לי? אני זה, מה הזה? עכשיו, אנחנו עכשיו מתחילים לעקוב אחריו, כל תשובה שהוא לא יודע אנחנו מנטרים.

לייזר חרל"פ:

איך את יודעת?

דובר:

זה קופץ...

אילת ששון:

יש מאחורה מנגנון, כל תשובה שהוא לא יודע, אנחנו מנטרים. הצוות של האתר וצוות התוכן יודע ללכת גם לאגפים הרלוונטיים להביא את המידע, את המידע הוא בסוף מידע עסקי בדרך כלל, לשים אותו באתר, האיש של ה-AI, מאמן את הסוכן וככה הוא ילמד עוד ועוד ועוד, מאמינה שחודש-חודשיים מהיום הוא כבר..

פולינה ברונפמן פלטי:

הוא לא ינפח לכם את האתר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ומה בנושא חינוך, ורישום ל..

אילת ששון:

אז יש לו מידע על כל החינוך.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן?

אילת ששון:

כן, מידע. לא פרסונלי. מתי נסגר, מתי נפתח, מתי ההוא, מה אני צריך לעשות, מה אני צריך להביא. פרסונלי, עוד הפעם, אני לא בטוחה..

לייזר חרל"פ:

אנחנו רוצים אותו פרסונלי?

אילת ששון:

לא.

לייזר חרל"פ:

לא.

אילת ששון:

לא. יש אזור אישי חינוך, אתה נכנס, אתה רואה את הכל. לא בכל מקום הוא צריך לתת את השירות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה מאוד מוצא חן בעיניי הדבר. ממש, ממש, ואני מבינה שזה יתפתח ליותר ויותר, כי עכשיו יהיה לו,

אילת ששון:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כל הזמן הוא ילמד עוד דברים ואתם תלמדו ממה שהוא אומר, אני לא יודע.

אילת ששון:

נכון, אנחנו נלמד מ-הלא יודע ונמשיך, נמשיך לאמן אותו.

לייזר חרל"פ:

אגב, נגיד למה את האפליקציה של 106, שהיא כבר אפליקציה קיימת,

אילת ששון:

כן.

לייזר חרל"פ:

אנחנו לא מעבירים אותה לתצורת AI?

אילת ששון:

אמרתי, אנחנו לא רוצים להעביר שום דבר. האפליקציה למי שהיא נוחה היא נוחה. זה כמו שתגיד אני מעביר את ווייז ל-AI. מי שירצה יהיה AI, מי שירצה יהיה אחרת. אנחנו לא רוצים להיות מאלה..

לייזר חרל"פ:

הבנתי, ואנחנו לא.. אבל אין לנו בכיוון, זאת אומרת, היום האריה נמצא כאייקון בתוך האתר העירוני. אנחנו לא רוצים לייצר.. ?

אילת ששון:

לא, הוא יהיה, יהיה אפשר לעשות את זה גם בוואטסאפ.

לייזר חרל"פ:

אוקיי.

אילת ששון:

וברגע שזה יעבוד כמו שצריך ונראה שאין לנו יותר חוסרים,

לייזר חרל"פ:

כן.

אילת ששון:

יש מספר וואטסאפ לעירייה, הוא יפורסם ואתה, ברגע שתשלח הודעה בוואטסאפ, הוא יענה על זה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה כבר האריה יענה, לא 106.

אילת ששון:

האריה יענה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן. אוקיי.

אילת ששון:

ואם הוא יצטרך נציג ב-106 הוא יגיע הנה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה.

אילת ששון:

בסדר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מעולה.

אילת ששון:

יפה. אז זה הבשורות הטובות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ממש,

אילת ששון:

זהו, פולינה קצת לפעמים תעכיר את ה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בצורה יפה מאוד.

אילת ששון:

בואי לפה, בואי לידי. פולינה קצת תעכיר לנו את האווירה לפעמים.

פולינה ברונפמן פלטי:

תראו.. טוב,

דובר:

וואי, מעניין מאוד.

פולינה ברונפמן פלטי:

טוב, האמת היא אני חייבת לציין שאילת באה אליי לפני יומיים ואמרה לי: פולינה, את מציגה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אילת, חכי רגע..

פולינה ברונפמן פלטי:

לא הלחיצה אותי בכלל.

אילת ששון:

לא, לא, אני זזה, אני זזה לפולינה, בואי שבי..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא הלחיצה אותי בכלל, אבל הדוח היה די מוכן, ואתם הראשונים לראות אותו, קחו בחשבון, אתם ואילת. אז בעצם, הדוח, אתם מקבלים אותו מדי חודש, סוג של. המטרה היא באמת לקחת את כל הנתונים שיש, של שירות בעירייה, ולהעמיד אותם אחד ליד השני, ותוך כדי שאתה מתווה סטנדרטים, יעדים של שירות שאנחנו רוצים להגיע אליהם. והדוח הזה הוא בעצם מרכז את המידע השנתי, הוא פחות נכנס לפרטים של נושא כזה או אחר, הוא ממש מציג את כל האגפים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הוא עושה פילוח של כל ה..

פולינה ברונפמן פלטי:

בדיוק. איפה כולם עומדים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

של כל האגפים ואיך הם ברמת השירות עם כל הזה..

פולינה ברונפמן פלטי:

כן, ואיך הם ברמת השירות שלהם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

בדיוק, מבחינת היעדים שקבענו לעצמנו. אז..

דוברת:

פה, תראי, פה... ככה.

פולינה ברונפמן פלטי:

בסדר. רגע. אוקיי. אה, ועוד משהו שרציתי לספר לפני שאנחנו מתחילים, אילת כבר סיימה את הדוח. לפני שאנחנו מתחילים, עוד משהו שאנחנו רוצים להציג יחד עם הדוח, זה גם לנו יש סוכן, וקוראים לו משה.

לייזר חרל"פ:

אתם יצירתיים בשמות.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, אבל אני אסביר לך, אבל אני אסביר לך..

עו"ד דני ליבמן:

... ליום ה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן..

פולינה ברונפמן פלטי:

אני אסביר לך למה, אני אסביר לך למה לשלנו קוראים משה. האמת..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הכל מתחבר.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה הכי מצחיק שיש. לשלנו קוראים משה בגלל שקוראים לו משוב AI.

עו"ד דני ליבמן:

אה, אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

זאת אומרת הוא מנתח משובים. הכלי הזה קורא את הטקסטים. נכון אנשים בדרך כלל מה הם עושים בסקרים? נותנים הכל 5, 5, 5, 5,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

ואז בשאלה הפתוחה פתאום הכל לא טוב. ואז מי קורא את השאלה הפתוחה? אם יש לנו אלפי סקרים.

לייזר חרל"פ:

משה.

פולינה ברונפמן פלטי:

משה, משה קורא את השאלה הפתוחה. אז אתם תראו את הניתוח שלו. הוא יגיד לנו בעצם מה גורם לאי-שביעות רצון של אנשים בנקודה כזאת או אחרת. אז נתחיל לדבר על שירות הטלפונים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רגע, אז הטבלה הזאת אחרי שמשה קרא את..

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, זה עוד לא משה. אני,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עוד לא.

פולינה ברונפמן פלטי:

כשנגיע למשה אני אגיד לך. זה נתונים ממערכת אספאייר, מערכת הטלפוניה של העירייה. אנחנו רואים כאן קודם כל, העמודה הראשונה זה יעדי שירות, ויש לנו את המוקדים. עכשיו, השנה, היה איזשהו שינוי ארגוני לקראת סוף שנה, שגם מוקד ספרא וגם מוקד חנייה עברו למוקד השירות. ו..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה, מה? מוקד ספרא?

פולינה ברונפמן פלטי:

מוקד ספרא ומוקד חנייה.

אילת ששון:

מוקד ספרא..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, אה.

אילת ששון:

זה המוקד זימון תור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי, כן, בסדר.

פולינה ברונפמן פלטי:

עברו למוקד השירות והשינוי הזה גרם לעומס..

אילת ששון:

אנחנו בתהליך של צמצום מוקדים.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

אילת ששון:

לקחת את כל המוקדים שהיו כל מיני, בכל מיני מקומות, ולקחת אותם,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אילת ששון:

ולחבר אותם למוקדים ולמוקדי הליבה של העירייה שזה מוקד הגבייה, מוקד 106 ומוקד השירות. אממה, אף אחד לא הבין שאת כמות השיחות שהולכות להתקבל במוקד ולכן, אנחנו עכשיו בגיוס של עובדים שזה אגב פרויקט לכשעצמו מאוד-מאוד קשה. האנשים לא רוצים, לא רוצים לבוא לעבוד בעיריית ירושלים, במוקדי השירות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כי, זה בגלל השכר.

אילת ששון:

שכר ועבודה מאוד-מאוד קשה.

פולינה ברונפמן פלטי:

סטודנטים, כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לסטודנטים.

אילת ששון:

לא גם סטודנטים ולא סטודנטים. סטודנטים בכלל לא באים.

פולינה ברונפמן פלטי:

גם לא הסטודנטים?

אילת ששון:

לא. העובדי.. זה חברת.. עובדי חברת אריאל לא באים.

פולינה ברונפמן פלטי:

יש עומסים מאוד קשים במוקדים, במיוחד כמו שאתם רואים מוקד חנייה ומוקד השירות. מבחינת זמן המתנה אז אנחנו רואים אחוז מענה, אנחנו רוצים להגיע ל-85 אחוז. רוב המוקדים עוברים את זה, חוץ מכל המעבר הזה שגרם באמת לעומס. זמן המתנה ממוצע, אנחנו לא רוצים להיות ביותר משלוש דקות. שביעות רצון נמדדת מ-1 עד 5. הציון שאנחנו קבענו לעצמנו הוא 4. אתם רואים שכרגע רק מוקד 106 עומד ביעד כמו שצריך, שאר המוקדים עשו תוצאה קצת יותר נמוכה, כאשר הנושא הזה הוא קשור לזה שאנשים גם לא ממש מתייחסים רק למוקד כשהם ממלאים את הסקר, הם כבר כותבים על הפנייה ועל זה שהם התקשרו כבר פעם רביעית, והשביעות רצון הזאת נובעת מעוד כל מיני דברים, לא בהכרח נציגים. מדד האמפתיה הוא מתייחס רק לנציגי המוקד. ולכן הוא משקף יותר נכון את השביעות רצון. היעד שלנו הוא 60 ורוב המוקדים עומדים בזה, למעט מוקד חנייה שכאמור כבר לא קיים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, הוא כבר לא קיים.

פולינה ברונפמן פלטי:

כבר לא קיים, כן. אוקיי. ועכשיו, זה משה, בסדר? משה מסתכל על המוקדים, על הסקר שאנשים מילאו והוא בודק על מה אנשים מתלוננים. כמובן שיש עוד הרבה מאוד נושאים, נתנו לכם את שלושת הנושאים העיקריים בכל אחד מהמוקדים ואתם רואים שזה קצת חוזר על עצמו. הפנייה לא טופלה, טרטור וחוסר סגירת מעגל טיפול, זמן המתנה ארוך. חוזר על עצמו בווריאציה כזאת או אחרת, אז..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

תסבירי לי עוד פעם את ההבדל בין מוקד שירות למוקד 106.

אילת ששון:

106 זה המוקד של יוסי..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אילת ששון:

106 הוא מוקד תפעולי. הוא מוקד, הוא לא נותן מידע בנושאים שהם, הוא לא נותן מידע על כלום, אגב. הוא נותן מידע על השוטף של העיר בסגירת כבישים ודברים כאלה, אבל אם את..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ומה זה נותן שירות?

אילת ששון:

אבל אם את רוצה, אני תמיד אומרת, אומרת רגע, בואו נלך לאנלוגיה של כל החברות הגדולות. בסדר? החל מחברת חשמל, מ.. אמר קלרמן עכשיו ש... חברת חשמל, הוט, בזק, לא משנה, יש להם בדרך כלל ארבעה מוקדים. מוקד מכירות לא שייך אלינו, אנחנו לא מוקד מכירות, נכון? ... מוצרים, הם לא. מוקד גבייה שמתעסק עם כל הכסף, נכון? אם יש לך חובות, אם יש לך תשלומים, אם יש לך הכל, מפנים אותך למוקד הגבייה של אותו גוף. יש תמיד טכנאים לחבורה הזאת, בסדר? מי שמתקן את הבעיות, בעמודי חשמל, בזה, מוקד 106. שיש לך בעיה של תפעול בעיר, אתה פונה למוקד 106 והוא מגיע לטפל בעיר. שבר, דברים כאלה. הוא גם נותן נכון מידע, אבל הוא נותן מידע כללי על העיר, הוא לא נותן מידע פרסונלי על הבן אדם. הוא נותן מידע איפה יש אירוע, למה ככה, למה סוגרים את הכביש פה, לא סוגרים את הכביש, כאן יש פרץ מים, דברים כאלה כלליים מאוד. ויש את מוקד השירות, שהוא בעצם נותן מידע פרסונלי עבור התושב בדברים מסוימים, כרגע בתחומים שהם חנייה, חינוך, קידום עסקים, כל העסקים מתקשרים אליו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

איך אני מגיעה למוקד שירות?

אילת ששון:

את מתקשרת לאותו, את חושבת, את מגיעה, את מחייגת לנתב של העירייה ובסוף כשאת לוחצת זה מגיע אליו. תושב לא צריך, לא מעניין אותו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, אוקיי.

אילת ששון:

בסדר? המספר טלפון זה אותו מספר טלפון. זה גם 106, שלוחה 7, מגיע לחינוך, מגיע למוקד השירות.

פולינה ברונפמן פלטי:

מבחינה ניהולית אצלנו..

אילת ששון:

מבחינה ניהולית הוא מנוהל,

פולינה ברונפמן פלטי:

יש ..

אילת ששון:

הוא מנוהל תחת מינהל אחר, מנהל אחר, אנשים אחרים, והוא באמת לוקח לאט-לאט יחידות שאין להם מענה באופן קבוע ב.. מענה זמין,

פולינה ברונפמן פלטי:

כמו היטל השבחה. הרי כל הזמן היו מתלוננים שבעירייה לא עונים לטלפון.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן..

אילת ששון:

אז הוא בא לפתור את זה, לאט-לאט.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

אילת ששון:

לאט-לאט הוא בא לפתור את זה. אממה, שהוא לא מצליח לפתור את זה בגלל החוסר בכוח האדם. בסדר? הוא.. מתקנים ריקים, אז עכשיו אנחנו יוצאים גם למוקד מיקור חוץ שיגבה אותו, ומנסים למצוא עוד פתרונות, משה זה גם אחד מהפתרונות, אוקיי? אז אזור אישי שיקום בסוף שנה, גם יהיה אחד מהפתרונות שבן-אדם יוכל לראות 360 את כל הנתונים שלו, אז הוא לא יצטרך להתקשר לאף

מוקד. אבל אני אומרת בסוף, אגב, מצוקת כוח האדם במוקדים היא לא של עיריית ירושלים, היא רווחת בכל המדינה, בכל העולם. מצוקה של נציגי שירות, אנשים, זה עבודה לא פשוט לתת שירות לאנשים, לקבל קהל יום-יום, אם זה טלפון, אם זה פרונטלי, זה לא קל. והמשכורות, הם בדרך כלל המשכורות הכי נמוכות. אוקיי? ואנשים, היום אתה יכול לעשות כסף, הילדים שלי השתחררו מהצבא, הלכו להיות מלצרים הרוויחו הרבה יותר. הבן שלי מנהל חנות בשוק מחנה יהודה, מרוויח יותר מאימא שלו, ילד בן 24.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה הוא מוכר, חלווה?

אילת ששון:

מוכר חלווה, מנהל את חוכמת הבורקס בשוק.

אילת ששון:

אה, חוכמת הבורקס.

אילת ששון:

כן. ומרוויח יותר מאימא שלו, ילד בן 24.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

... גם בחלווה יש יותר..

אילת ששון:

אז אני אומרת, בסופו של דבר, עובד שמה, מנהל את המקום, מרוויח יותר ממני. אז אף אחד ממנו לא יבוא לבוא לעבוד במוקד העירוני, בסדר? במוקדים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אילת ששון:

ואנחנו באמת כולנו במצוקה. בגדול, קרוב ל-40-30 תקנים ריקים, יש כל הזמן בכל המוקדים. ריקים.

פולינה ברונפמן פלטי:

וואו, זה מטורף.

אילת ששון:

מטורף, 40. בשלושת המוקדים, לא רק.. אנחנו יש לנו פורום מוקדים, אנחנו מאוד-מאוד..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

האם הצפייה שאם נחזור לאריה ידידנו, שהיום הוא פחות מזדקק לעובדים?

אילת ששון:

אז אנחנו אומרים, המעבר, אגב אנחנו עכשיו גם..

פולינה ברונפמן פלטי:

מקווים שתהיה ירידה גם ב..

אילת ששון:

לא. אנחנו גם, הרצון, אריה כרגע הוא פחות פרסונלי ויותר כללי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אילת ששון:

ככל שהוא יגדל ויהיה להיות פרסונלי, יהיה יותר קל, לזה מצטרף אזור אישי שיעלה בסוף שנה הזאת, אז יהיה עוד יותר קל. לפעמים אנשים רוצים לדבר עם אנשים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן, אבל..

אילת ששון:

כן, מקווים. אמרתי כמו שאמרתי, בגלל שאנחנו לא הופכים להיות אגרסיביים ולא להגיד, יש אריה, אנחנו לא מדברים איתך.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אנחנו זקוקים גם לזה, אבל..

אילת ששון:

אנחנו זקוקים גם לזה.

לייזר חרל"פ:

בואי, בסוף ה... גם את יודעת, תהיה מאוד אנושית כי כמעט יהיה קשה להבדיל.

אילת ששון:

עדיין, אריה הוא כבר.. עובדה, הנה, אני אומרת, דווקא אני מסתכלת רגע על ההיבט של הלשכה, עובדה שאנחנו מחויבים להגיד שזה בינה מלאכותית.

לייזר חרל"פ:

כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

ברור.

אילת ששון:

וזה בסדר. ואז אנשים ישר קצת נרתעים, ואז רוצים נציג עוד פעם. מה אני צריך רובוט? כי אמרתי, ככל שאנחנו נהיה יותר טובים בבינה המלאכותית, ככה אנשים יקבלו את האמון שלהם, כמו עם הדיגיטל. ככל שהיינו יותר טובים בדיגיטל, ככה אנשים פחות באו לקבלות קהל. היום..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני חושבת ש..

אילת ששון:

אבל זה תהליך, זה לא יקרה מחר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז זהו, זה לא רק העירייה. אני חושבת, אנחנו מקבלים את השירות הדיגיטלי הזה גם בחנויות גדולות, או משהו כזה.

אילת ששון:

כן, אבל יש אנשים, יש אנשים מאוד אגרסיביים, במקומות אגרסיביים אומרים לך, זה מה יש, זה, זה רק בוואטסאפ תדבר איתי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

אילת ששון:

תדבר איתי רק בזה. אני לא מדברת במקום אחר, אנחנו לא שם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

אילת ששון:

אנחנו משאירים אופציות פתוחות ונשאיר אותם פתוחות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן. אוקיי.

אילת ששון:

אין פה שום רצון לא לבטל ולא לסגור, לא קבלות קהל ולא מוקדים טלפוניים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

טוב, אז בואו נתקדם. עכשיו אנחנו רואים את הנתונים של קבלת קהל באגף ארנונה וגבייה לפי מחלקות. גם כאן אנחנו יש לנו יעדים שאנחנו, האמת עומדים בהם, למעט שביעות רצון, שגם כאן היא יותר נמוכה. המחלקה המצטיינת זה עסקים ומוסדות. האגף נותן שירות לכ-61 אלף תושבים בשנה, כאשר הכל בזימון תור, אי אפשר פשוט להגיע ולקבל שירות. יש לנו כאן קצת עלייה בכמות הלקוחות..

לייזר חרל"פ:

המצב קשה בשומה.

פולינה ברונפמן פלטי:

לעומת שנה שעברה. שומה כן, יש קצת, השביעות רצון כאן היא יותר נמוכה וגם האמפיתיה. שוב, זה גבולי, זה היעד הוא 60 אחוז, אז זה קצת גבולי. דרך אגב, באמפיתיה הצבנו לעצמנו יעד יחסית גבוה.

לייזר חרל"פ:

מה 60?

פולינה ברונפמן פלטי:

60 אחוז אמפיתיה,

לייזר חרל"פ:

זה יעד גבוה?

פולינה ברונפמן פלטי:

זה יעד גבוה, כן, יחסית.

לייזר חרל"פ:

יש לי אמפתיה, כמו שאומרים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

תראי, זה גם בגלל הנושא.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני יכולה להבין ש.. זה, זה לא פשוט.

לייזר חרל"פ:

כן, זה מוקש, זה מוקש מלכתחילה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בדיוק, בדיוק.

פולינה ברונפמן פלטי:

וזה מחלקה קטנה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שזה לא שווה ערך ל..

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני יודעת מה?

אילת ששון:

לקבלת קהל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עסקים או..

דובר:

התורים באמת מאוד ארוכים.

אילת ששון:

לשומה.

דובר:

למגורים.

אילת ששון:

למגורים, דווקא במערב העיר אין לנו בעיה של תורים. התורים הם בדרך כלל הבעיה דווקא במזרח העיר, שם הם, קודם כל במזרח ירושלים הם הרבה פחות מאמינים בשיטות של דיגיטל וזה, הם יותר עושים. דווקא במערב העיר אין לנו בעיה של תורים.

לייזר חרל"פ:

והמוקד החדש של שמה, של מזרח העיר, של גיוש.. איך קוראים לו?

אילת ששון:

עדיין, הוא לא מוקד, הוא לא מחליף גבייה.

פולינה ברונפמן פלטי:

תכף אנחנו נגיע אליהם.

אילת ששון:

הוא מוקד, תכף נדבר עליהם.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

אילת ששון:

הוא גם לא חדש, אבל הוא מוקד, הוא מוקד שבעצם בא לתת מענה כדי לסייע לאנשים להגיש בקשות מקוונות. מה העניינים? עוד לא חזרתי אליך. התקשרת אליי.

עידו רוזנברג:

בגלל זה באתי, לראות..

אילת ששון:

לראות שאני פה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לעשות אמבוש.

דובר:

לצורך העניין, אם מישהו קובע עכשיו תור, כמה זמן..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עידו, דברים מאוד מעניינים.

אילת ששון:

לדעתי מחר-מחרתיים.

דובר:

אה, כן? כי היה לי כאלה שאמרו להם שבועיים.

עידו רוזנברג:

מקווה שכולם שומעים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כולם, כן.

אילת ששון:

לא, באיפה, במגורים? בוא ננסה, לדעתי לא. אין כבר, ממזמן כבר אין בעיית תורים.. ממזמן. מלא זמן. בסדר, שיש עיקולים אז יש קצת לחץ, שיש התראות,

דובר:

...

אילת ששון:

יש קצת לחץ. שתחילת שנה קצת לחץ. אבל חוץ מזה, במהלך הזמן.. אני רוצה להגיד שפעם ב.. קהל גבייה היה קרוב לאלף, 1,500 איש ביום, היום יש 200 איש...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הצטרף אלינו חבר המועצה יהודה פרוידגר. כן, פולינה.

יהודה פרוידגר:

סליחה, סליחה.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, הכל בסדר. אנחנו ממשיכים. אוקיי. אז עכשיו..

יהודה פרוידגר:

.. האמת היא ששמעתי אותה פעם.. ירושלים דיגיטלית, גם..

אילת ששון:

אני כבר בכלל, אני מרגישה..

יהודה פרוידגר:

כל היום את מדברת על אותם דברים.

אילת ששון:

נואמת. בצורות אחרות, עכשיו זה משהו אחר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יהודה, אני מקווה שתמצא כאן מקום בכל ה..

יהודה פרוידגר:

צפוף.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

צפוף כן, אבל בסדר. כן, הלאה, פולינה.

פולינה ברונפמן פלטי:

אז עכשיו אנחנו ממשיכים לדבר על מרכזים שבעצם הם מקיימים תמיכה לקבלת קהל. אז יש לנו את המרכז שירות באבו-טור שבטח שמעת עליו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בטח, היינו שם.

פולינה ברונפמן פלטי:

ויש שם גם פעילות מאוד ענפה. כמו שאת רואה, יש כאן כמות מקבלי שירות לפי חודש. סך הכל כ- 21 אלף תושבים בשנה, שזה ממש מהווה עוד שליש..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני רוצה להגיד שאבו-טור, יש שם מנהל נהדר, שכחתי את שמו.

פולינה ברונפמן פלטי:

...

אילת ששון:

סאלח...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שהוא פשוט עושה שיווק נהדר באזור, וזה ממש תענוג לראות את זה.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן. אז כמו שאת רואה,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הנה, רואים.

פולינה ברונפמן פלטי:

גם הנתונים של גושא מאוד יפים, יש לו שביעות רצון 4.42, זה בין הגבוהים. ב-90 אחוז אמפתיה שזה באמת חלום.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה.

פולינה ברונפמן פלטי:

ויש כאן עומסים..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

צריך להעריך אותו באיזושהי צורה.

פולינה ברונפמן פלטי:

ולפי נושאים. כמו שאת רואה, רוב הנושאים שמגיעים אליו אז זה ארנונה, יש גם ביטוח לאומי. הם, כל תושב שמגיע, הם רואים אותו..

דובר:

האמת שצריך להזמין אותו לכאן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

כ-וואן סטופ שופ שהם..

אילת ששון:

אפשר להזמין אותו בפעם הבאה.

פולינה ברונפמן פלטי:

שהם..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

תעשה את זה אבל צריך להוקיר לו איזה תודה בכל שהיא, לפי דעתי, כי זה עבודה מאוד יפה הוא עושה, באמת. כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

אוקיי, אז אחרי, רגע, שנייה. יש לנו עוד מרכז תמיכה וזה המרכז תמיכה שמשיק בעצם לקבלת קהל בבניין 1. זה המרכז שירות דיגיטלי. כל בקשה בסופו של דבר צריך להגיש אותה מקוון, ולשם מגיעים כל האנשים שיותר מתקשים עם המקוון, ואז בעצם אין להם תור והם לא נכנסים לפקידים, אבל הם יכולים למלא טופס מקוון במקום, והנציגים שם עוזרים להם. אז גם כאן יש פעילות ענפה מדי חודש, במיוחד ינואר ויולי, אתם רואים, יש כאן פיקים מאוד גדולים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

איפה הם יושבים אלה?

פולינה ברונפמן פלטי:

ממש צמוד.

אילת ששון:

פה בכניסה לבניין.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, ממש..

פולינה ברונפמן פלטי:

איך שאת נכנסת שמאלה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן. ובעצם 24 אלף לקוחות בשנה, שזה גם, זה גם פעילות מאוד גבוהה. גם כאן, שביעות רצון מהשירות גבוהה. אנשים מגישים טפסים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

וואי, נזכרתי שיש לי שאלה בנושא הארנונה.

פולינה ברונפמן פלטי:

אוקיי. אז יש כאן ניתוחים של משה בנושא של קבלת קהל, עם כל הציונים הגבוהים שחילקנו לעצמנו, בכל זאת אנחנו רוצים לדעת האם יש בעיות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ה-N זה כמות האנשים ש.. הפניות שהוא ניתח.

פולינה ברונפמן פלטי:

ה-N זה כמות המשיבים לסקר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן. הם במילולי..

פולינה ברונפמן פלטי:

שהעירו הערה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן. אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

כי לא כולם, יש הרבה שהם..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן, הבנתי. מי שכתב הערה מילולית.

פולינה ברונפמן פלטי:

הם מדלגים בלי לכתוב.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן. ולכן זה די מעט, כי בסופו של דבר, אנשים אין להם סבלנות תמיד לכתוב,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, אבל זה..

פולינה ברונפמן פלטי:

אבל מי שכותב אנחנו רוצים להתייחס אליו, ואנחנו רואים כאן שבין הנושאים, שוב עולה אותו, אותו תימה דומה של טיפול חלקי, הפנייה לא טובה, זמן המתנה. יש כאן גם נושאים של מקצועיות ואדיבות.

יהודה פרוידגר:

מה זה סקר חם?

פולינה ברונפמן פלטי:

זה הסקר, בעצם כל שירות בעירייה שמסיימים אותו יוצא סקר, במסרון, שהבן-אדם יכול להיכנס ולמלא את הסקר. בגלל זה הוא נקרא סקר חם, ככה באמת קראנו לו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה אתם אומרים על האחוזים כאן? כי לי זה נראה סביר, לא?

פולינה ברונפמן פלטי:

מה זאת אומרת?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אילת, מה את אומרת? כאילו..

אילת ששון:

של מה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

על האחוזים כאן. זה נראה לי..

אילת ששון:

זה בסדר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה נראה לי סביר שיש..

יהודה פרוידיגר:

לאורך כמה זמן זה, לאורך..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

13 אחוז..

אילת ששון:

זה שנתי. זה סקטור שנתי, זה דוח..

יהודה פרוידיגר:

שנתי.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה דוח שנתי, כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אם 13 אחוז אומרים בעייתי.

יהודה פרוידגר:

עכשיו השאלה, זה הכל הרי ממוצעים, אנחנו יודעים מה זה ממוצעים בסטטיסטיקה.

פולינה ברונפמן פלטי:

פה זה לא ממוצעים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה לא ממוצע.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה לא ממוצע.

יהודה פרוידגר:

בטח, 14 אחוז אומרים שזמן המתנה לתור ארוך.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה לא ממוצע.

יהודה פרוידגר:

נכון. שנייה, אני אסביר לך למה אני מתכוון.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה כמות האנשים, כן.

יהודה פרוידגר:

אני יודע. אני יודע. זה כמות האנשים שבמהלך השנה, מכל הפונים,

פולינה ברונפמן פלטי:

כן. גם מילאו סקר וגם כתבו הערה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא מכל הפונים, זה כל אלה..

יהודה פרוידגר:

זה כל אלה שמילאו את הסקר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שמילאו את המילולי.

יהודה פרוידגר:

עכשיו, אז השאלה שלי, מה שאני מתכוון להגיד.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יהודה פרוידגר:

שנגיד, האם אתם יכולים לאפיין שיש אולי שעות מסוימות ששם 50 אחוז אומרים שהזמן המתנה ארוך.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא שעות.

יהודה פרוידגר:

את יודעת, את אומרת, בין כל אלה שענו, 14 אחוז אמרו זמן המתנה ארוך, אבל אולי יש פיקים..

פולינה ברונפמן פלטי:

לא שעות אבל יש פיקים.

יהודה פרוידגר:

אולי באמת נגיד, מעשר עד שש בערב..

אילת ששון:

קודם כל אנחנו מנתחים את זה..

יהודה פרוידגר:

אז זהו, אז אני שואל, האם אתם בניתוח שלכם,

אילת ששון:

כן, ברור, שיושבים מול האגף..

יהודה פרוידגר:

יודעים להגיד, איפה יש שעות יותר בעייתיות.

אילת ששון:

שבסוף, רגע, בסוף כשמציגים דוח כזה, כשיושבים אחרי זה עם האגף אז יורדים איתנו לנקודות היותר קטנות, שאומרים מה לא טוב, אז האם יש בעיה ב-106, האם יש בעיה בנושא מסוים, או באגף מסוים, או שזה רוחבי על כל העירייה. כרגע..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

או שזה בן-אדם נותן שירות מסוים..

אילת ששון:

או שזה בן-אדם, נכון, נכון.

פולינה ברונפמן פלטי:

ואת זה עושים לא בסוף שנה,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

..יכול להיות שיש אחד בעייתי.

פולינה ברונפמן פלטי:

את זה עושים כל הזמן.

אילת ששון:

את זה עושים כל חודש כמעט, כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

יותר מחודש.

אילת ששון:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה.

פולינה ברונפמן פלטי:

כל הזמן שיש פיקים ויש עניינים. אתם רואים, ינואר ויולי.

אילת ששון:

זה דוח שנתי.

פולינה ברונפמן פלטי:

היה פיקים מאוד גדולים כי יצא גם ארנונה, גם חיובים, גם עיקולים, הכל כאילו ביחד.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל בסך הכל אם אני מדברת, עשרה אחוז,

אילת ששון:

זה לא נורא.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה לא נורא, זה באמת.

אילת ששון:

נכון. לא, זה לא נורא..

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, זה לא, כאילו..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה, אבל אנחנו חשוב לנו לנטר את הדברים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ברור.

יהודה פרוידגר:

אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

עכשיו אנחנו מציגים את הנושא של טיפול במפגעים. כמו שאמרנו, מוקד 106 חלק גדול מהפעילות שלו זה לפתוח מפגעים בעיר, ולטיפול האגפים. אז זה בעצם הנתונים של המפגעים עצמם, לא שיחות ל-106 אלא כבר פניות שנפתחו כמפגע. אז יש לנו מפגעים שמשויכים לאגף תברואה, למחלקת גנות שהיא יצאה מאגף שפ"ע במהלך השנה, ויש לנו שפ"ע מאור ושפ"ע אחזקה ושירות וטרינרי. כל אחד כאן הוא עולם ומלואו, יש נושאים, יש אמנת שירות, יש SLA, אני לא מציגה את זה כאן, אה, הנה, סליחה. השורה השנייה זה בעצם העמידה שלהם ב-SLA שהיא מאוד גבוהה. ושביעות רצון מהשירות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שזה מתוך 5 גם.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן. שגם כאן השנה הייתה לנו איזושהי ירידה, שהיא גם, היא קשורה לכמה נושאים, אבל אנחנו עשינו סבב, וישבנו עם כל אחד מהאגפים לראות מה קורה. היה גם מלחמה..

יהודה פרוידגר:

זה מתוך 4 או מתוך 5?

פולינה ברונפמן פלטי:

זה מ-5.

יהודה פרוידגר:

5.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

וואי, כמות המשיבים לסקר היא קטנה,

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בהשוואה לכמות הפניות.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן, האנשים..

יהודה פרוידגר:

לא מאמינים שזה עוזר.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, זה לא שהם לא מאמינים..

אילת ששון:

לא, זה האחוזים.

פולינה ברונפמן פלטי:

האנשים אין להם, זה מגיע ב-אס-אס-אס, יחד עם כל מה שאנשים היום מוצפים בוואטסאפ ובכל הדרכים האחרות.

יהודה פרוידגר:

הכי טוב זה השירות הווטרינרי.

פולינה ברונפמן פלטי:

שירות וטרינרי, יש להם..

יהודה פרוידגר:

מבחינת שביעות רצון.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יהודה פרוידגר:

אני יכול לשאול משהו, יעל?

אילת ששון:

ברור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

יהודה פרוידגר:

יש, אני לא יודע איך, באיזה אפשרויות אפשר לפנות אליכם?

אילת ששון:

מה זאת אומרת אליכם?

יהודה פרוידגר:

לפניות ציבור.

אילת ששון:

זה מקוון, טלפון, דיגיטלי.

יהודה פרוידגר:

יפה. אם, אם יש פה בן-אדם,

אילת ששון:

ובתלונות ציבור, יש גם קבלת קהל.

יהודה פרוידגר:

הו, אז תראי, יש פה בן-אדם.

אילת ששון:

... זה לא פנייה.

יהודה פרוידגר:

תשמעי, יש פה בן-אדם שהתלונן על פנייה שהיא חירום. זאת אומרת שהוא טוען שהיה ירוק, בירוק לרכבת וירוק לאנשים במקביל, שזה יכל לגרום לתאונה. אז..

פולינה ברונפמן פלטי:

היה איזה תאונה מחרידה בצומת אורה..

לייזר חרל"פ:

זה קורה המון אגב שיש להולכי רגל ירוק, מה?

אילת ששון:

לא..

יהודה פרוידגר:

לא להולכי רגל,

אילת ששון:

לרכב ולרכבת.

יהודה פרוידגר:

לרכב ולרכבת.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, לא לרכבת.

אילת ששון:

במקרה כזה..

יהודה פרוידגר:

אז הוא קיבל ככה, תשמעי,

אילת ששון:

נו?

יהודה פרוידגר:

הוא קיבל תשובה כנראה אוטומטית. צחי בן חמו שלום, פנייתך מ-26/01 שמספרה טה טאם התקבלה במרכז ניהול תנועה י-ם מט"י.. הצפי למענה הוא 60 ימי עבודה. הולך להיות תאונה עוד חמש דקות, ואני מקבל תשובה שהמענה תוך 60 ימי עבודה. הנה, הוא שלח לי..

אילת ששון:

מה הנושא?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה תקלה.

יהודה פרוידגר:

...

אילת ששון:

קודם כל, עם מי הוא דיבר?

פולינה ברונופמן פלטי:

הרמזור..

יהודה פרוידגר:

הוא כנראה..

אילת ששון:

הוא דיבר או פתח פנייה?

יהודה פרוידגר:

פתח פנייה.

אילת ששון:

עוד הפעם, תחשוב ש.. תחשוב הרגע, רגע, אני רוצה רגע להגיד רגע משהו,

יהודה פרוידגר:

לא..

אילת ששון:

בסדר? בסוף שאתה מוצא..

יהודה פרוידגר:

לא, תראי, אני מבין, שזה איזשהו סוג של מענה אוטומטי.

אילת ששון:

נכון.

יהודה פרוידגר:

אבל כשיש בינה חכמה, כשיש בינה..

אילת ששון:

בסדר, הבינה לא חכמה לא תעזור בכל דבר.

יהודה פרוידגר:

בינה שהיא מתחילה לעזור, להבין..

אילת ששון:

חבל שלא היית בהתחלה אז היית מבין שאין.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נכון. היה פה..

יהודה פרוידגר:

הבינה החכמה יכולה להבין מה זה פניית חירום, של סכנת נפשות, ומה זה זה..

פולינה ברונפמן פלטי:

איך סיווגו את הפנייה?

אילת ששון:

שנייה, דקה.

פולינה ברונפמן פלטי:

מה הנושא?

אילת ששון:

אני אמרתי..

יהודה פרוידגר:

הנה, את יכולה לבדוק, יש לי את המספר.

לייזר חרל"פ:

אבל רגע, שנייה, פולינה ואילת, שנייה,

אילת ששון:

לא, לא, שנייה, דקה, דקה. אני רוצה להגיד רגע משפט.

לייזר חרל"פ:

כשיש לבן-אדם מצב חירום, שירים טלפון.

אילת ששון:

בדיוק. זה כמו שעכשיו מחר בבוקר מישהו עכשיו יקבל לי התקף לב על המיטה ואני אפתח פנייה למד"א.

לייזר חרל"פ:

בדיוק, מה, שלא יפתח פנייה באפליקציה.

אילת ששון:

סבבה?

יהודה פרוידיגר:

אני לא יודע, אולי הוא כן פנה בטלפון.

אילת ששון:

לא. אם הוא היה מתקשר ל-106 והיה עונה לו נציג, והוא היה אומר לו שזה חירום... לא,

יהודה פרוידיגר:

את יכולה לבדוק לפי המספר פנייה מה זה?

אילת ששון:

עוד הפעם.

יהודה פרוידיגר:

איך זה הגיע?

אילת ששון:

קודם כל, זה,

פולינה ברונפמן פלטי:

אני לא רואה פה נושא.

אילת ששון:

אפשר, אפשר אחד, לראות את הפנייה. אפשר לראות את ההקלטה אם הוא דיבר. אפשר להבין איפה היה הכשל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה היה תשובה אוטומטית, מקבלים..

אילת ששון:

האם, אם הכשל היה אצל הנציג, האם הכשל היה בזה שהוא פתח פנייה, אמרתי שבדיוק כמו היום, אמרתי שבסוף יש סכנת חיים, אף אחד לא פותח פנייה. שיש משהו שמסוכן כולם מתקשרים ל-106 או שמתקשרים למד"א, אף אחד לא פותח פנייה שמישהו קיבל דום לב עשה תאונת דרכים עכשיו. זה לא, זה לא זה.. 106, גם לא סתם עובד 24/7, 365 ימים בשנה. זאת אומרת, שגם אם יש משהו שהוא מסכן חיים, גם ביום כיפור וסליחה הצדיקים פה, אוקיי? גם ביום כיפור מסכן חיים, הוא יידע להקפיץ את מי שצריך כדי לטפל בתקלה הזאת שהיא מצילת חיים. אוקיי? בתור בוגרת 106, שש שנותיי ב-106, אין דבר כזה, לכן הוא קיים. אם הוא פתח פנייה מקוונת, יש מענה אוטומטי. בינה מלאכותית היא לא קסם, נקודה. אנחנו בתור מי שמיישמים עכשיו בינה מלאכותית בתוך המערכות, היא לא קסם, היא הרבה-הרבה-הרבה שעות אימון לסוכנים האלה ולכלים האלה, שבסופו של דבר יידעו מה חירום ומה לא חירום. ודווקא בגלל שזה מסכן חיים, לא הייתי רוצה אפילו שבשלב הזה עוד אפילו הבוט, בטעות אפילו יתבלבל. אפילו בטעות יתבלבל. אוקיי? גם אני שאני עובדת, אני פריקית של בינה מלאכותית, תעיד זאת שלשמאלי, כשאתה עובד עם הכלים האלה, אתה לפעמים רואה שהוא מדבר שטויות, ועם הכלים הכי חזקים בשוק. מדבר שטויות. הוא מתבלבל ואז הוא אומר לך, אה, נכון, נכון, נכון, את צודקת, את צודקת, טעיתי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שמעתם על, אני, אני רוצה לשטוף את הרכב, אני גר 100 מטר מהמקום ששוטף רכבים.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כדאי לי ללכת ברגל,

פולינה ברונפמן פלטי:

מה עדיף, ללכת ברגל או לנסוע ברכב?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

או לנסוע? אז הוא אמר לו, מאה מטר..

יהודה פרוידגר:

תלך ברגל.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

תלך ברגל, יום יפה היום. הוא אומר לו, אבל אני רוצה לשטוף. יפה.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

בסדר. טוב,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש כאלה.

פולינה ברונפמן פלטי:

גם על הפעילות של האגפים שמטפלים במפגעים, אנחנו פנינו למשה ושאלנו אותו, מה, מה הגורמים לאי-שביעות רצון. אז חלק זה באמת היו נושאים יותר תפעוליים, כמו ניקיון רחובות ומדרכות. מה שקורה זה שאנשים הרבה מתלוננים על ניקיון רחוב, ואז אגף תברואה מגיע ומנקה, אבל תוך שנייה זה מתלכלך, ואז זה כאילו לא טיפלו ו..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

את יודעת מה? אני אגיד לך עוד משהו,

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אילת, גם לך אני אגיד. רוב מי שכותב את הדברים בכתב, זה, אלה האנשים הלא מרוצים.

אילת ששון:

ברור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אני יכולה להניח שמי שלא כתב,

אילת ששון:

ברור.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

סימן שהוא היה מרוצה.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא.

אילת ששון:

קודם כל..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כי אנשים,

אילת ששון:

גם וגם, אבל..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אנשים אוהבים להתלונן.

אילת ששון:

נכון.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, אני אגיד לך..

יהודה פרוידיגר:

רגע, אבל השאלה שלי, איך..

פולינה ברונפמן פלטי:

את קצת לא צודקת ואני אגיד לך למה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

נו, נו?

פולינה ברונפמן פלטי:

אנחנו העלמנו מהדוח הזה את התגובות החיוביות על מנת לא לבלבל אתכם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, בסדר.

פולינה ברונפמן פלטי:

יש גם..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל,

פולינה ברונפמן פלטי:

יש פה גם תגובות חיוביות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

את נתת כאן אחוזים, את נתת כאן אחוזים,

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

שהאחוזים זה מתוך מי שענה לסקר, נכון?

פולינה ברונפמן פלטי:

נכון, אבל הורדתי מפה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ומי שענה ל.. לא,

פולינה ברונפמן פלטי:

את העמודים של ההערות הטובות, תודה רבה לכם, ואתם על הכיפאק..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, אבל יש גם את האחוזים של מי שלא.. אבל, אני אומרת, מי, מי ענה לסקר? נניח, עשרה אחוז ענו, במקרה הטוב.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אז אני אומרת..

אילת ששון:

... לתושבים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מתוך, התשעה אחוז שלא ענו לסקר, הם אנשים שמרוצים.

אילת ששון:

...

פולינה ברונפמן פלטי:

לא בטוח.

אילת ששון:

אה, בבתי משפט..

פולינה ברונפמן פלטי:

המחקר אומר שזה בדרך כלל קצוות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כי אני יודעת שמי שמתלונן.. כן?

אילת ששון:

.. אבל זה המקום היחיד..

פולינה ברונפמן פלטי:

או שמאוד מרוצים, או שלא מרוצים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

...

פולינה ברונפמן פלטי:

גם מרוצים...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן? אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

אבל יותר בקצה של המרוצים. אלה שמאוד מרוצים הם יוצאים בעננים ומקבלים...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

... בסדר.

פולינה ברונפמן פלטי:

אז פה ספציפית לא הצגתי את המרוצים, אני כן רושמת את זה, לדעתי זה קצת..

אילת ששון:

140 אלף.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

פולינה ברונפמן פלטי:

אז ברור שיש הערות טובות, אני רק לא שמתתי את זה פה, כי זה כאילו לא, לא עוזר לנו להבין איפה הבעיה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא...

אילת ששון:

עוד הפעם זה ביחס ל... ביחס לשני מיליון דוחות בשנה..

פולינה ברונפמן פלטי:

אבל כן... להקדיש לזה זמן. בסדר?

אילת ששון:

.. כי המספרים הם גדולים פה.. הכל גדול אצלנו, המספרים.

לייזר חרל"פ:

הלאה.

אילת ששון:

אגב, גם אחוזי המענה, בסוף המספרים, אני תמיד אומרת, בסוף לעירייה, בשנה, העירייה מקבלת קרוב לשלוש, שלוש וחצי מיליון פניות בשנה, בכל הערוצים, דיגיטל, טלפוניה, מקוון. בסוף, כמו מתלוננים, נגיד עשרת אלפים וזה לא, בסדר? עשרת אלפים, כמה זה אחוזים?

לייזר חרל"פ:

כלום, זה פרומיל.

אילת ששון:

אז נכון, הם עושים המון רעש, וכן צריך לטפל בהם.

יהודה פרוידיגר:

אבל לכן יש לי שאלה.

אילת ששון:

וכן צריך לטפל בהם וצריך להבין אם יש מגמות וכן צריך לבדוק למה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

צריך להקטין את אלה...

אילת ששון:

כן צריך לראות למה, אבל בסוף אנחנו, באמת, אנחנו מפלצת. מפלצת גדולה, חיובית, ענקית, עם מיליונים של פניות בשנה, עם מנגנון מאוד טוב שעובד... עם אנשים ובאמת בקצה טובים. אני מציעה שבפעם הבאה דווקא לא נבוא ברע, נבוא בטוב. תראו את הסקרים החיוביים שאנשים כותבים לנציגים, לאנשי תברואה, לאנשי שטח, שעוזרים להם לבוא ולהגיע ולטפל ואיך הגיעו מהר ואיך טיפלו מהר. המון אנשים גם כותבים דברים טובים. אז אני אומרת, אנחנו תמיד לפעמים מסתכלים רגע על האדומים האלה, כי אותנו הם מעניינים כדי לשפר ולשפר.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן, נכון.

אילת ששון:

אבל יש לנו עירייה ועובדים לא רעים בכלל.

יהודה פרוידיגר:

יש לי..

אילת ששון:

עושים עבודה מאוד טובה.

יהודה פרוידיגר:

יש לי אז שתי שאלות בקשר לזה. אחד, קראתי על זה בעבר, ואני לא יודע אם תיקנו. את אומרת ל..
קודם כל יש לי שאלה פה. כשאתם אומרים שאי-שביעות רצון בגלל שהתקלה לא טופלה. תוך כמה
זמן הבן-אדם מקבל את הסקר?

אילת ששון:

ברגע שסוגרים את הפנייה.

פולינה ברונפמן פלטי:

ברגע שהיא נסגרת.

יהודה פרוידיגר:

אוקיי. אז הוא מתלונן נגיד בתברואה שהרחוב שלו מלוכלך.

אילת ששון:

פנייה לא טופלה..

יהודה פרוידיגר:

עכשיו, הוא מיד, הוא לא יודע בכלל לענות אם הפנייה טופלה או לא טופלה.

אילת ששון:

.. אין לנו..

יהודה פרוידגר:

איך יש לכם את התשובות שהפנייה לא טופלה...?

פולינה ברונפמן פלטי:

קודם כל יכול להיות שעבר זמן בין זה שהוא קיבל את הסקר לבין זה שהוא ענה, כן? הוא קיבל את האס-אם-אס..

יהודה פרוידגר:

אז כמה זמן..

פולינה ברונפמן פלטי:

יצא לרחוב בדק.

יהודה פרוידגר:

אז כמה זמן זה סביר מבחינתכם?

אילת ששון:

יש לו איזה משהו..

פולינה ברונפמן פלטי:

הסקר פתוח יומיים.

אילת ששון:

.. הסקר ... יומיים, נכון?

פולינה ברונפמן פלטי:

יומיים.

אילת ששון:

יש לו זמן.

יהודה פרוידגר:

יומיים. אז זאת אומרת, אתם אומרים, אם בן-אדם התלונן, לא יודע, יש ספסל שבור או יש לא יודע מה,

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יהודה פרוידגר:

טינופת ב.. פגר מת של חתול ולא טיפלו יומיים.

פולינה ברונפמן פלטי:

עכשיו, יש פניות שאי אפשר לטפל בהם, כי זה שטח פרטי, וכל מיני דברים.

יהודה פרוידגר:

עכשיו, שאלה שנייה שהעליתי אותה בעבר ואמרתם שכן יהיה אפשר לטפל בזה. לפעמים בן-אדם מתלונן על משהו, שהוא חושב שזה קריטי, מבחינתכם זה לא קריטי, אבל אתם בכל אופן שולחים לשם צוות, והצוות אומר, זה לא קריטי. אבל הרחוב הזה עובר עוד חודשיים, נכנס כל הרחוב לשדרוג, במסגרת השדרוג אנחנו נטפל גם באבן העקומה או בספסל שנראה לו שהוא זה, ולכן לא עכשיו. והוא מקבל הפנייה טופלה, כי מבחינתו, מבחינתכם..

אילת ששון:

או שהוא כותב שהטיפול ממושך, פנייה נסגרה ויש טיפול ממושך.

יהודה פרוידגר:

אבל זהו שהרבה אנשים מקבלים הפנייה טופלה, כי מבחינתכם היה צוות, הצוות אמר לא בוער, כי עוד שבועיים מתחילים פה שדרוג של הרחוב. אבל הבן-אדם מקבל פנייה טופלה, ואומר לי, תראה איזה צחוק עושים לי, אומרים לי, פנייה טופלה, הנה הכיסא מתנדנד עדיין.

לייזר חרל"פ:

אז מה אתה שואל, למה לא עונים לו את התשובה המלאה שהרחוב עתיד ללכת לשדרוג?

יהודה פרוידגר:

נכון. למה אי אפשר לענות...

אילת ששון:

אחד, אני..

יהודה פרוידגר:

... לא סתם לסגור הפנייה טופלה.

אילת ששון:

אחד, אני לא יודעת כמה אפשר להתחייב על כל שדרוג של משהו.

לייזר חרל"פ:

בדיוק, העירייה לא יכולה לאגף את עצמה.

אילת ששון:

בסדר? היא לא יכולה, היא לא יכולה. היא לא יכולה כי החיים הם לא שחור-לבן.

לייזר חרל"פ:

פתאום נכנסים דברים טובים יותר..

אילת ששון:

אני אומרת, אני הייתי..

יהודה פרוידגר:

צריך לעשות... לא,

אילת ששון:

אני הייתי עדה ו..

יהודה פרוידגר:

את אמרת לא טופלה.

אילת ששון:

בתקופה של הכורדים..

יהודה פרוידגר:

עדיין, שיעשו רובריקה..

אילת ששון:

יש פנייה, יש טיפול ממושך. הם צריכים לסגור את זה בצפוי טיפול ממושך, הפנייה הסתיימה וצפוי טיפול ממושך.

פולינה ברונפמן פלטי:

ואז לא יקבלו סקר. סקר..

אילת ששון:

זה פשוט.. מי שסגר את הפנייה, לא סגר אותה נכון, ולא להתחייב. ואני יכולה להגיד שאני הייתי עדה לתקופה שהיה בלגן עם המשלוחים ולא היו, והיו, חיכו לברזיות באיזה משלוח של איזה אונייה שלקח לה מאה שנים להגיע בגלל שסגרו את כל ה..

יהודה פרוידיגר:

נמלים.

אילת ששון:

חותרים, שמונים, כל זה. בסוף העירייה לא יכולה להתחייב, כי התחייבות של העירייה תאריך.. היא יכולה להגיד שהיא בדקה, שהתקלה אינה מסכנת חיים, שהמפגע הוסר במידה שמדובר נגיד במשהו שמסכן, כמו ספסל שבור לפעמים הוא מסכן, הוא יכול לפצוע, יכול לעשות הרבה דברים. והיא תדאג בעתיד להחליף. נכון, זה לא, ובואו, מי שאחראית על השירות בעירייה, סבבה? זה לא התשובה האידיאלית, היא הייתה תשובה הרבה יותר אידיאלית אם יכולנו להגיד לו תאריך וזמן. אבל לפעמים זה תלוי בהרבה דברים. גילי למשל מאוד-מאוד מתחייב בפחים כי יש לו קבלן שמתקתק את העבודה, הוא יודע להתחייב ב..קבלן.. בפחים יש סוגים פחים שהוא יודע להתחייב, אבל בדברים שהם לא, שהם טיפה יותר מורכבים, טיפה. אתם יודעים מה זה עירייה. אין מכרז, אין קבלן, לא עד שזה נשבר..

לייזר חרל"פ:

כן, הדברים ברורים.

יהודה פרוידיגר:

לדוגמה הספסל.. לא, אבל שהבן-אדם יידע, לא.. הפנייה טופלה.

לייזר חרל"פ:

בסדר. אז היא אומרת..

אילת ששון:

אין בעיה, אתה צריך יותר ל...

לייזר חרל"פ:

אפשר לחדד את זה שזה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הייתה פה תשובה שגויה.

אילת ששון:

כן, התשובה, הסגירת פנייה הייתה שגויה.

עו"ד דני ליבמן:

אני פעם פניתי והתקשרו אליי ואמרו שיש.. המדרכה שנפגעה מאיזה מכולה והתקשרו ואמרו שזה יהיה רק באיזה שדרוג שיהיה לכל הרחוב או טיפול וכרגע הם לא מטפלים בזה, אבל..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן. אז..

עו"ד דני ליבמן:

מישהו התקשר אליי ואמר לי, הסביר לי את זה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה.

לייזר חרל"פ:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן, פולינה.

פולינה ברונפמן פלטי:

טוב, אז עכשיו אנחנו הגענו לשירות הדיגיטלי, טפסים מקוונים. כמו שאתם רואים, יש לנו חצי מיליון טפסים בשנה שהעירייה מטפלת בהם. חלק גדול מהם אני יכולה לגלות לכם, זה ערעורים על דוחות חנייה ויש שם עומס מאוד-מאוד גדול, ותשובות שלוקח להם המון זמן להגיע.

שלום אלדד:

אפשר להגיד שגם לגבי הדוחות שעכשיו נשלחו מהשיטור העירוני, שהתעוררו משנת 2021, שהתושבים לא מבינים מהחיים שלהם מה רוצים מהם. גם בלי פירוט, בלי תמונות. אומר לך יש דוח, עם עיקול, עם ריבית, או שאתה משלם את זה, או שמעקלים לך את החשבון בנק. בלי פירוט, אתה לא יודע מה רשום לך. רשום לך משהו אנונימי בלי תמונות, בלי שום תיעוד, אתה לא יודע מה רוצים ממך, משנת 2021.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה זאת אומרת?

שלום אלדד:

את יודעת כמה הצפות של פניות כאלה תושבים..

אילת ששון:

העירייה יצאה רק השנה לאכיפה, בדוחות אכיפה ושיטור, פעם ראשונה שהעירייה יוצאת לאכיפה, זה לא שהדוחות האלה לא.. בן-אדם קיבל דוח על עישון, אף אחד לא עשה עם זה כלום. לא שילם, שילם, לא שילם, שילם. אוקיי? זה לא משנה, העירייה יצאה פעם ראשונה אחרי מזה הרבה שנים לאכיפה בנושא של אכיפה ושיטור. מה שהביא גל, כי אם אני קיבלתי דוח, גם אם אפילו שפקח ראה אותי לפני שבע שנים ונתן לי דוח כי יש שם.. רוב הדוחות של אכיפה ושיטור הם דוחות שניתנים פנים מול פנים, להבדיל מחנייה שזה הפתעה לפעמים באמת, אבל אכיפה ושיטור, מרבית הדוחות מ... חפצים במקלט ניתנים לבן-אדם, בגלל שעישנת, בגלל שעשית..

יהודה פרוידיגר:

הכלב שלך עשה קקי.

אילת ששון:

הכלב.. כאילו, הרבה דברים ואנשים כן ידעו על קיומם, פשוט הם הבינו שהעירייה לא עשתה איתה כלום, וזה התעורר. ואז הם התקשרו והיה, ושלחו להם התראות והם לא שמו לב. אנשים שולחים גם התראות. אגב עכשיו, בעולם של הדיגיטל בחוץ כשאתה מאתר דוחות, יש כזה כמו ציר זמן, הוא אומר לך, מתי היא שלחה התראה ראשונה, מתי יש לך התראה שנייה, מתי, הנה התמונות של זה. אז גם עשינו את זה גם באכיפה ושיטור וגם בחנייה. לא תמיד יש תמיד תמונות היסטוריות, נכון? אבל יש לו לפחות איזה ציר זמן כזה שהוא רואה מה קרה לאורך כל הדוח. אני מאמינה שלאט-לאט, בגלל שזה באמת פתאום בא אחרי שנים רבות שלא קרה כלום, אז האנשים יבינו שאי אפשר לא לשלם, או לחלופין זה כבר יתחיל... הפעם הזאת זה הביא נגלה מאוד-מאוד קשה, אתה צודק במאה אחוזים.

שלום אלדד:

אבל יכול גם להביא צד שני שאני קצת מכיר כי .. וגם בעולם התקשורת, ש..

אילת ששון:

לא.

שלום אלדד:

הרי איך אנשים, איך העירייה שולחת לבן-אדם? דרך הדואר, נכון? אם היינו יודעים, כן? דבר שלמשל גם בארנונה, אם היית מספרת להם חונה פה בציר המרכזי מכתבים שנשלחו ולא הגיעו ליעד, אז זה כמויות ואפילו משאיות לא היו יכולים לפנות אותם. זאת אומרת לצורך העניין, התושבים לא ידעו בכלל על ה.. יש מצב שהתושבים לא קיבלו את ההתראות אפילו הראשונות על זה.

אילת ששון:

קודם כל יש מצב. העירייה מנסה..

שלום אלדד:

גם אם זה כתוב שנשלח.

אילת ששון:

יש פה .. אני אומרת, יש פה, במקומות שיש לנו את הטלפונים ואנשים אישור דיוור אז הם מקבלים. במקומות שהעירייה עושה מאמץ מאוד-מאוד גדול לנסות לחנך את התושבים לתת טלפונים וגם לאשר שנוכל לפנות אליהם. האזור האישי יפתור הרבה בעיות, בסדר? שיקום בשנה הבאה, אז תמיד יהיה מקום, בית אחד לעירייה שאתה תוכל לראות את כל החובות שלך, את כל התשלומים שלך, גם את הזכויות שלך, גם אם יש לך פתאום יתרת זכות ואתה רוצה לזה וגם..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רגע, עדיין האזור האישי לא..

אילת ששון:

יהיה שנה הבאה רק. סוף שנה הזאת, כאילו. יש איזה משהו סמי קטן, הוא לא מספיק טוב.

שלום אלדד:

אי אפשר אבל למשל, להוציא יותר, אני מדבר מעכשיו ואילך, להוציא לתושב ששולחים לו כזה מכתב, עם קצת מידע יותר מורחב? פשוט כמו שאת אומרת, זה לרענן את הזיכרון מלפני שבע-שמונה שנים. כאילו, בואי נניח...

אילת ששון:

אז היום, אז יש לי, נכון. אני חושבת שהם כן שולחים.

שלום אלדד:

היום הם פונים אליו ואני צריך למצוא את הדרכים שלי מול השיטור...

אילת ששון:

אחד, היום הדיגיטל, האיתור דוחות...

שלום אלדד:

לא, אבל זה לא נותן.. זה לא..

אילת ששון:

היסטורית אחורה, לא? הוא נותן, אבל לדוחות חדשים הוא מראה תמונות, הכל.

שלום אלדד:

רשום לך אבל בלי פירוט שום דבר, אתה לא יכול לדעת מה מדובר.

אילת ששון:

כאילו, את הערות הפקח?

שלום אלדד:

ברחוב, רשום ברחוב סתם לצורך העניין, מנחם בגין 999 השלכת פסולת.

אילת ששון:

בסדר. אז אתה רוצה את הערות הפקח.

שלום אלדד:

או רשום הפעלת..

אילת ששון:

אנחנו לא רוצים להוציא...

שלום אלדד:

לא, לא יעבוד, שייתן לו, יידע על מה מדובר.

אילת ששון:

הוא נותן את סיבת העבירה ואת ה..

שלום אלדד:

אבל זה הרבה מזה אתה לא יודע, זה לא.. זה לא מידע באמת שאתה יכול ללמוד מזה משהו.

אילת ששון:

מה שהפקח רושם לעצמו אנחנו בכוונה לא מוציאים.

שלום אלדד:

כמו שהיתה אז למשל כש.. קורונה,

אילת ששון:

ממש בכוונה אנחנו לא מוציאים את זה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

למה? למה?

יהודה פרוידיגר:

זה בבית משפט...

אילת ששון:

כי לפעמים הוא כותב, הוא כותב לעצמו כל מיני דברים על הדוח שזה גם, אנחנו לא רוצים עכשיו להתמודד עם אמירה פחות או שפה לא טובה, זה מלל חופשי, שהפקח רושם בכתב ידו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל..

אילת ששון:

זה לא תבניות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל אם הבן-אדם, אפשר לסכם מזה איזה משהו שיראו..

אילת ששון:

מה שהוא בא בתבניות..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

הוא זרק סיגרייה.

אילת ששון:

כתוב השלכה ויש צילום של הסיגרים.

שלום אלדד:

לא, לא רשום מה, השלכת סיגרייה לא מופיעה.

לייזר חרל"פ:

.. אבל לא, זה רק 88 לזה..

אילת ששון:

לא, יש גם את פירוט העבירה.

שלום אלדד:

גם לא רשום מידע, כאילו, מיקום מדויק. רשום לך לצורך העניין, רחוב עם 999. כאילו, אין, אין, יש הרבה דוחות שהם כאילו, גם המערכת צריכה...

אילת ששון:

אני חושבת שיש הבדל בין הדוחות החדשים לישנים. אני חושבת שהחדשים הרבה יותר..

שלום אלדד:

... 21.

אילת ששון:

אז, לא. הוחלפה מערכת אכיפה מלפני איזה שנתיים לדעתי.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רגע, 21 זה יכול להיות גם בעניין הקורונה, אם הלכתי בלי מסיכה.

שלום אלדד:

נכון, בקורונה למשל,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

או משהו כזה.

שלום אלדד:

הרבה אנשים שהלכו וקיבלו אז דוחות על קורונה, מופיע להם הפעלת מספרה, הפעלת.. כאילו, אין קשר בין המשפט ל..

לייזר חרל"פ:

הפעלת מספרה זה דבר..

שלום אלדד:

לא, אין קשר בין הפעלת מספרה למסיכות קורונה, אז אנשים אומרים... אני אפעיל עסק?

יהודה פרוידיגר:

ודאי שיש, היה אסור לפתוח חנויות.

שלום אלדד:

לא, הם לא מבינים מה זה. הם מקבלים, רשום להם בדוח, הדוח שלך בגין הפעלת מספרה. אני מפעיל מספרה? ...מפעיל מספרה? אתה מבין שזה דוח על קורונה.

יהודה פרוידיגר:

לכן הם בישיבה.

אילת ששון:

עוד הפעם, אני מכירה שיש לא עד כדי כך, אני חושבת שהאיתור דוחות, כן, אני עזרתי להרבה אנשים באיתור דוחות לתת תמונה די מלאה כולל תמונות כולל הכל. אני אומרת, יש פה שתי מערכות שהתחלפו, אני חושבת שהחדשה הרבה יותר, נותנת הרבה יותר מידע מהישנה מה שהייתה פעם, וזה הפער, ואני חושבת הפער הגדול זה זה ששבע וחצי שנים העירייה לא עשתה כלום, ועכשיו היא יצאה לתהליך אכיפה, והרבה אנשים ידעו על הדוחות. אנחנו עשינו פעולה אגב עם הגיל השלישי. הנגלה הראשונה הרמנו טלפונים לאנשים, ולא כל כך לא ידעו. אה, מה, באמת? צריך לשלם את זה? אה, מה, צריך זה?

שלום אלדד:

... לגיל השלישי..

אילת ששון:

אמרנו בגלל שהגיל השלישי הוא לא דיגיטלי, לקחנו, מי שהיה לו מספרי טלפון, הסתכלנו על אוכלוסיות מעל גיל 60 והתקשרנו אליהם. שלום, אדוני, בגלל שידענו שיש בעיות עם זה, מדברים מעיריית ירושלים, יש לך פה דוח אכיפה ושיטור, אתה לפני התראה. האם אתה יודע? הרבה פעמים ענו הילדים, והסדירו את החוב.

שלום אלדד:

טוב, זה הגיל השלישי...

אילת ששון:

אני אומרת, נכון... אתה לא יכול להתקשר.

יהודה פרוידגר:

העירייה לא הייתה צריכה ללכת שבע שנים אחורה.

אילת ששון:

זה של זליגמן, אתם מוזמנים לדבר איתו, אני לא, אני לא מנהל..

יהודה פרוידגר:

... שנתיים... לא שבע שנים

דובר:

טוב, נו, ההיא הלכה בסוף.

שלום אלדד:

לגבי..

אילת ששון:

אני לא מנהלת האכיפה בעירייה, אני.. אנחנו אמורים..

שלום אלדד:

מיוזג של החלואות... זה משהו שאפשר לבצע אותו..?

אילת ששון:

לא, זה שני דברים אחרים.

שלום אלדד:

מבחינת המכתבים.

אילת ששון:

אין קשר ביניהם.

שלום אלדד:

את מבינה אבל למה אני שואל, כי אנשים בינתיים מקבלים את ההתראות.

אילת ששון:

אבל אתה מבין שאין קשר בין שתי הפעולות. זה כמו לחבר בין דוח חנייה לארנונה.

שלום אלדד:

למרות שיש להם...

אילת ששון:

שניהם באים תחת הטייטל של הארנונה ולא בצדק. אגרת חינוך ניתנת לילדים במוסדות חינוכי על אגרה... אין ויכוח, זה יותר מינהל חינוך.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

רגע, רגע. אל תעשו פה..

אילת ששון:

פשוט בגלל שלעירייה יש אגף...

לייזר חרל"פ:

אתם עושים.. סלט.

פולינה ברונפמן פלטי:

חבר'ה.

אילת ששון:

בסוף לעירייה יש אגף לגבייה אחד.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא נגמור את הדוח.

אילת ששון:

אגרת חינוך, אגב, את אגרת חינוך קצת טיפלנו בה בהיבטים שברגע שאתה עושה רישום ואם יש לך אגרת חינוך שלא שילמת, אז יש לך שם איזשהו התראה, כדי כרגע לתת לאנשים טיפה יותר, שלא פתאום יבוא להם בהפתעות. יש גם דברים גרועים בנו בהסברה. האנשים לא מבינים מהי בכלל אגרת של חינוך. כאילו,

שלום אלדד:

נכון, למעשה אני חשבתי שפרדי אם הוא היה פה הוא היה קופץ, כי היום אגרת חינוך... מישו...
תכלס, זה לא משהו שאתה יכול לתבוע אותו. מהרבה פרמטרים ועורכי דין שמדברים איתי על זה,
זה לא משהו מציאותי, זה מישו שגוזר על זה קופון מסוים.

אילת ששון:

זה אני לא יודעת, בסדר? אני לא..

שלום אלדד:

לא... סתם...

אילת ששון:

אני רוצה להגיד לך שאבא שלי לא שילם עליי אגרת חינוך כשהיית ילדה, ולפני כמה זמן היה לו
יתרת זכות בארנונה, ואז הוא אומר לי, אבל אמרו לי שאני חייב משהו, מה אני חייב? אמרתי לו,
טוב שהתעוררתם. הוא אמר לי.. וזה לא היה לפני הרבה שנים, זה כאילו היה איזה שבע-שמונה
שנים אחורה. תבין, אני עברתי בית ספר קצת הרבה שנים, איזה 30 שנה אחרי בית ספר, 40 כבר עוד
מעט. אז..

שלום אלדד:

אבל על זה אגב עשו הסדר. זאת אומרת, מי שזה, ייאמר לזכותם שהם ירדו אחורה הלכו כמה שנים,

אילת ששון:

אז אני..

שלום אלדד:

שמוחקים.

אילת ששון:

אז אני אומרת, הוא אומר, מה נסגר עם העירייה הזאת? מה זה עכשיו האגרת חינוך הזאת? אבל..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מזל שלא ייקחו לך את הבגרות...

אילת ששון:

אם היה לי בגרות.

לייזר חרל"פ:

רגע, שנייה, ואילת, אגב, אגב הזה שאמרת שהחליפו את המערכות. יש איזה משהו שדווקא, האמת היא שזה משהו שמשותף גם לשלום ולך, אנחנו מקבלים בזה המון המון פניות. אני מבקש משלום להציג את זה, את העניין של התו חנייה אזורי, שנתקע מאוד-מאוד,

אילת ששון:

נכון.

לייזר חרל"פ:

מאוד-מאוד.

אילת ששון:

נכון, עכשיו יש בלגן איתו, נכון.

לייזר חרל"פ:

אז..

שלום אלדד:

המערכת בעצם,

יהודה פרוידגר:

מה הבעיה?

שלום אלדד:

הם עשו החלפה של מערכת..

אילת ששון:

של רשת..

שלום אלדד:

של מערכת הישנה והחדשה. עכשיו בפועל, כשהיום אני למשל גר באזור שיש בו תו אזורי, אני לא, זה לא אוטומטי, אני צריך לבקש בקשה שיהיה לי תו אזורי, אני צריך להגיש, להכניס מסמכים למערכת, להגיש בקשה במקוון, ואז יש בעצם נציגים שיושבים ובודקים את זה ואז בהתאם לקריטריונים מאשרים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה זאת אומרת, זה לא אוטומטי?

שלום אלדד:

זה לא אוטומטי.

לייזר חרל"פ:

זה שאני גר ברחוב..

אילת ששון:

צריך לבקש.

לייזר חרל"פ:

של תו חנייה, אם לא ביקשתי אני לא אקבל.

עו"ד דני ליבמן:

את צריכה לבקש.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אה, אוקיי, בסדר, אבל אתה..

לייזר חרל"פ:

אוקיי.

עו"ד דני ליבמן:

את צריכה לבקש, כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

בפעם הראשונה, לא..

אילת ששון:

כל שנתיים.

לייזר חרל"פ:

כן.

שלום אלדד:

את צריכה לבקש, את צריכה לבקש, וכל שנתיים כמו שהיא אומרת, לחדש.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אוקיי.

שלום אלדד:

עכשיו, בפועל ... הזאת הייתה רצה ועובדת מצוין. עכשיו עשו שינוי מערכתי. מה שיוצא בפועל שיש כמות מאוד גדולה, אנחנו מקבלים על זה פניות כל יום ואני אסביר עוד רגע מה ההשלכות של זה, שבעצם בין המערכת הישנה לחדשה אין סינכרון, כתוצאה מכך שאנשים פונים, העלו מסמכים, הפניות שלהם לא קיימות בעצם במערכת החדשה.

אילת ששון:

לא, הם קיימות...

שלום אלדד:

הם לא קיימות זאת אומרת גם מסמכים, מיילים שגויים, לא, אין מסמכים. הדברים לא מסונכרנים בין המערכת..

אילת ששון:

יש בעיה.

שלום אלדד:

מה ש.. שנייה, רגע, מה שיוצר מצב שבפועל, כשאני נמצא במקום שאני זכאי לתו אזורי, אם אין לי תו אזורי על הרכב אני יכול, אם יש פקח מאוד נחמד, יכול כל יום לתת לי דוח..

לייזר חרל"פ:

כל יום.

שלום אלדד:

כל יום.

לייזר חרל"פ:

לפעמים גם פעמיים.

שלום אלדד:

כל יום דוח..

יהודה פרוידגר:

כל יום וכל...

שלום אלדד:

נכון, ואחרי ש...

עו"ד דני ליבמן:

רגע, אני לא הבנתי. קיבלת תו אזורי לפי המערכת הישנה.

שלום אלדד:

עוד לא קיבלתי.

לייזר חרל"פ:

לא קיבלנו.

עו"ד דני ליבמן:

לא, לא.

לייזר חרל"פ:

הוא הגיש בקשה, העלה את כל המסמכים ואז..

שלום אלדד:

אתה יודע מה? קיבלתי..

עו"ד דני ליבמן:

רגע, הגשת בקשה לפי המערכת הישנה.

שלום אלדד:

כן.

לייזר חרל"פ:

כן.

עו"ד דני ליבמן:

קיבלת תו?

לייזר חרל"פ:

לא.

שלום אלדד:

לא קיבלתי עדיין, כי יש צוות שאמור לבדוק את זה.

עו"ד דני ליבמן:

עוד לא. לא, בסדר. אז מה הקשר בין זה לחדשה? אני לא מבין את הבעיה.

לייזר חרל"פ:

אז אני אסביר לך..

שלום אלדד:

לא, כי לא מסונכרן.

עו"ד דני ליבמן:

זה לא צריך להיות מסונכרן. קיבלת?

שלום אלדד:

כשהגשת.. לא, כשאתה הגשת מסמכים,

עו"ד דני ליבמן:

כן.

שלום אלדד:

העלית מערכת הישנה.

עו"ד דני ליבמן:

כן.

שלום אלדד:

זה לא עבר למערכת החדשה.

עו"ד דני ליבמן:

רגע, אבל לפני...

אילת ששון:

לא, זה לא קשור..

עו"ד דני ליבמן:

קיבלת תו?

אילת ששון:

זה אותו מערכת מאחורי הקלעים... לא נכון. מי שאמר לך את זה..

עו"ד דני ליבמן:

אבל קיבלת תו בעקבות הבקשה הזאת?

אילת ששון:

מי שאמר לך את זה עכשיו, לקה בלשונו, מה שנקרא.

לייזר חרל"פ:

.. נדחתה..

אילת ששון:

אני אגיד לך מה לא בסדר כרגע.

עו"ד דני ליבמן:

מה לא בסדר?

אילת ששון:

יש דבר אחד שהוא לא בסדר והוא מטופל בימים האלה. המערכת החדשה היא הרבה יותר חכמה מהישנה. זאת אומרת, יש לה יכולת לדעת קודם כל איפה אתה גר, בגלל הארנונה ובגלל הרבה דברים, ולהגיד אתה זכאי או לא זכאי כבר בדי-אן-איי שלה. שהיא עושה את הבדיקה, היא בעצם ניגשת לשכבות ה-GIS, שם בעצם ממופים אזורי חנייה. ושם יש כרגע בלגן. השכבת GIS לא מסודרת כמו שצריך, ולכן לפעמים יוצא מצב שלמרות שאתה גר באזור שעם תו חנייה אזורי, הוא מסתכל על ה-GIS והוא לא מופיע בתו חנייה אזורי, ועכשיו זה בדיוק מה שעושים בימים האלה. ולכן, אתה, כאילו הוא אומר לך אתה לא זכאי.

שלום אלדד:

לא, הוא לא אומר זכאי, אתה ... לא מזהה בכלל שיש לך בקשה.

אילת ששון:

אז, אין, אני לא...

שלום אלדד:

וגם לא רואים את המסמכים שלך..

אילת ששון:

אני רוצה רגע..

עו"ד דני ליבמן:

אני אשאל את...

אילת ששון:

אני רוצה רגע פה..

עו"ד דני ליבמן:

.. רונית סלמן..

אילת ששון:

אני לא רוצה שתשאל את... כי היום שיחה שירות המקוון הוא אצלי, בסדר? הוא לא אצל רונית..

שלום אלדד:

לא, תשאל אותה, לא רונית.

אילת ששון:

נכון. אמיתי לחלוטין. רונית מטעה, אם זה מה שהיא אמרה, זה טעות, זה טעות דרמטי.. יש, אני אומרת, יש כרגע במערכת, אבל זה הבאג שלה.

עו"ד דני ליבמן:

רק זה הבאג.

אילת ששון:

אבל זה לא הבאג שהוא אומר...

יהודה פרוידגר:

אבל הוא אומר שהמסמכים נעלמים.

אילת ששון:

אין שום קשר בין מערכת ישנה לחדשה, אין שום קשר.

עו"ד דני ליבמן:

זהו.

אילת ששון:

יש מערכת חנייה אחת, מערכת שירות מקוון אחד. הדבר היחיד שהתחלף זה הטופס בכניסה, הוא השתנה, הוא נהיה יותר חכם. הוא, יש לו משולב כלי AI אגב בפנים.

שלום אלדד:

לא, אני מדבר על המסמכים שבפועל שהעליתי.

אילת ששון:

תן לי בקשה. אז בוא תן לי דוגמה לבקשה שהעלית מקצה עד קצה ולא הגיעה עם המסמכים.

שלום אלדד:

אוקיי.

אילת ששון:

סבבה? אליי. לא לרונית.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

את זה תעשו..

אילת ששון:

לא לרונית. כל מה ש.. אני רוצה רגע להגיד את זה פה. כל מה שקשור לשירות המקוון, אני אחראית עליו מקצה עד קצה. מה שטוב, כמו שאני יודעת להגיד אם יש משהו שכרגע לא עובד טוב, אגב, גם לא בגלל השירות, בגלל מי שעשה את העבודה ב-GIS מיפוי אזורי חנייה עשה אותה חצי... אבל לא משנה, לא מחפשת את האשמים, עכשיו אנחנו מטפלים בו.

לייזר חרל"פ:

כן, תביאי שמות קצת, שיהיה נחמד.

אילת ששון:

לא, לא, אין שמות.

לייזר חרל"פ:

סתם.

אילת ששון:

אבל ברגע שיש לכם תקלה בשירות המקוון..

יהודה פרוידיגר:

עכשיו מטפלים בו, הוא עכשיו על הגריל בינתיים.

אילת ששון:

תביאו את זה אליי.

שלום אלדד:

אוקיי. עכשיו,

אילת ששון:

בסדר?

שלום אלדד:

עכשיו אני רק מסביר לה, כן, זה בעצם היא הבינה, שהתושב נתקל עם דוחות כל יום על הרכב, ועכשיו ש..

עו"ד דני ליבמן:

ברור, ברור.

שלום אלדד:

עכשיו להדפיס סרט של דוחות. אתה מבין מה זה?

אילת ששון:

כן, למרות שבסוף יבטלו לו את הכל.

לייזר חרל"פ:

אז אנחנו מפתחים, אנחנו מפתחים עכשיו AI כדי שהוא יוכל להעלות את כל הדוחות..

שלום אלדד:

... להתחיל להיכנס, צריך להיכנס למערכת. צריך להגיש ערעורים..

לייזר חרל"פ:

טוב, פולינה, אנחנו חייבים..

שלום אלדד:

רגע, יש לנו יעד מתי זה הולך להסתיים להערכתך?

אילת ששון:

אני מקווה היום-מחר. בסדר? זה ממש על זה.

יהודה פרוידיגר:

או-אה.

שלום אלדד:

אוקיי, מעולה.

אילת ששון:

בסדר?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

טוב, אז..

אילת ששון:

אגב, מלבד זה, הטופס הזה הוא קפיצת מדרגה מטורפת. רק רגע להסביר את האירוע. הטופס הזה שאם אתה בסופו של דבר, שהוא יעבוד כמו שצריך, העלית רישיון נהיגה, רישיון רכב ותעודת זהות, ויש שם AI מאחורה שבודק את זה, באותו שנייה שהוא בדק את זה, אתה תקבל כבר תו חנייה אזורי, אפילו זה לא יחכה לפקיד.

שלום אלדד:

אפילו אם זה לצורך העניין, התעודת זהות ממקום אחר והארנונה רשומה על...

אילת ששון:

לא. אז אמרתי, אם הכל ישר כרגע, בסדר? כרגע, אם אני או הרכב שלי, הארנונה שלי והתעודת זהות שלי, הוא בודק את זה באותו שנייה שעשית אנטר, קיבלת תו חנייה אזורי. אני אומרת..

שלום אלדד:

לא, כי יש כאלה אנשים שעדיין לא...

אילת ששון:

נכון,

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עכשיו מה שצריך לעשות..

אילת ששון:

יש כאלה שלחוצים על הסבא, על הסבתא, על הדוד, על הדודה.

שלום אלדד:

לא, לא נכנס אליהם, לא נכנסתי..

אילת ששון:

אני אומרת.

עו"ד דני ליבמן:

מי שלא הספיק..

אילת ששון:

אני אומר אבל כבר עכשיו תחשוב על שני מסלולים.

עו"ד דני ליבמן:

מי שלא הספיק..

אילת ששון:

מסלול ירוק, מסלול אדום.

עו"ד דני ליבמן:

מי שלא הספיק... זה לא זה.

שלום אלדד:

לא.

עו"ד דני ליבמן:

זה הוא לא שינה תעודת זהות, זה לא שהוא לא הספיק.

שלום אלדד:

לא.

עו"ד דני ליבמן:

הוא צריך לשנות בתעודת זהות.

שלום אלדד:

אבל שינוי תעודת זהות הרי זה לא כל יום.

עו"ד דני ליבמן:

אבל הוא צריך לעשות את זה ואחר כך לפנות.

אילת ששון:

אין בעיה.

עו"ד דני ליבמן:

מה זה לא כל יום? זה כל יום.

שלום אלדד:

אם אני... לאישור שהתחתן לצורך העניין..

אילת ששון:

בסדר, אז הוא יילך למסלול של הפקיד, אבל מה קרה? בגלל שלפקיד ירד עומס, אז הוא יטפל בך יותר מהר,

יהודה פרוידגר:

אוקיי.

אילת ששון:

כי ירד את העומס של המסלול הירוק, אף פעם זה לא יהיה מאה אחוז ירוק. לאט-לאט יילכו יותר לירוקים לבדיקות אוטומטיות. ככל שיהיו גם קשרים מול המדינה שלא תיתן לנו את מרשם התושבים פעם בשבוע ולא.. ואז אנחנו רק שבוע קדימה, שבוע אחורה, אז אני אומרת, בסוף, ככל שיהיה יותר ירוק, לאדום יהיה פריוריטי יותר חזקה. תמיד יהיה אדום, תמיד יש חריגים. ההוא, סבתא שלי גרה, אני רוצה לתת לה תו חנייה..

שלום אלדד:

לא מכסה חריגים...

אילת ששון:

אז אני אומרת, תמיד יש כאלה שיילכו. עכשיו כרגע הירוק הוא ירוק קלאסטי.. תעודת זהות שלי, רישיון נהיגה שלי, רישיון רכב שלי. הכל סבבה, הכל עבר, קח תו ותמשיך קדימה.

שלום אלדד:

אוקיי.

אילת ששון:

אז אני אומרת, לאט-לאט יילכו יותר לירוק, יישארו באדום מסלולים יותר מורכבים, אבל קודם כל בואו נסדר שהוא יעבוד, אתה יודע, לפני רגע המסלולים.

שלום אלדד:

בדיוק, זה האירוע.

אילת ששון:

אז נכון. אני אומרת, בסוף אני יודעת שיש בעיה, יש בעיה, יש בעיה איתו. אגב, לקח זמן ולהבין בכלל מה הבעיה שלו, בסדר? אבל זה כבר סיפור אחר.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אילת, מה שצריך לעשות עכשיו זה לזהות מי מפברק תו נכה.

אילת ששון:

זה לא שלנו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל זה לא שלנו.

יהודה פרוידגר:

לא שלהם אבל..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זה מכת מדינה.

אילת ששון:

זה לא שלנו, לא שלנו.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עכשיו יש לי עוד שאלה. יש לנו..

אילת ששון:

אבל יש, לנו יש ממשק מול משרד התחבורה, ומאמנים שבאמת..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אבל זה מטורף, הכמות..

אילת ששון:

לא, כמות תווי הנכה, לא, עמודי נכה, לא תווי נכה, עמודי נכה איתן עושה עבודה.

עו"ד דני ליבמן:

את מדברת תמרור נכה?

אילת ששון:

לא, בדיוק, תמרור נכה או התו נכה?

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

גם וגם, גם וגם.

יהודה פרוידגר:

תמרור, התמרור..

אילת ששון:

התמרור הוא שלנו.

עו"ד דני ליבמן:

... עם התמרורים.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, אבל את התמרור אנחנו עושים על פי..

יהודה פרוידגר:

תו נכה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זכאות.

אילת ששון:

על פי..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

אם יש לו זכאות.

אילת ששון:

לא, לא כל אחד אבל יש פה ועדות.

שלום אלדד:

...

אילת ששון:

ועוד הפעם, ואיתן עושה עכשיו.. נכון, ואיתן עושה עכשיו, איתן לוי עושה עבודה גם ...

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

את יודעת, יש לו חובות, טק טק טק .. ראית...

אילת ששון:

בסדר, אבל אני מזכירה, הקלו מאוד את ה.. בדיוק, יש, הייתה חקיקה של חברנו דודי אמסלם.

יהודה פרוידגר:

דודי אמסלם...

אילת ששון:

בדיוק, שהקל מאוד את מתן.. אנחנו בסוף לא יהיה רשות שהולכת לפי החוק.

יהודה פרוידגר:

יודעים את זה במשרד הבריאות.

אילת ששון:

הוא הקל מאוד את מתן עמוד נכה ולכן יש כל כך הרבה עמודי נכה.

יהודה פרוידגר:

גם תו נכה הוא הקל.

אילת ששון:

גם וגם.

יהודה פרוידגר:

גם תו נכה וגם עמוד.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יש לי שאלה, אילת, דיברנו בעבר על החיבור, הממשק באמת עם הביטוח לאומי, שלא צריך לתת..

אילת ששון:

זה עדיין לא..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עדיין לא?

אילת ששון:

לא.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

מה הצפי?

אילת ששון:

כן, ביטוח לאומי זה גוף לא פשוט.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

חבל. אוקיי.

אילת ששון:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

פולינה.

פולינה ברונפמן פלטי:

טוב, אז זה ככה, משה לגבי טפסים מקוונים. גם זמן תפעול, טרטור וסגירת מעגל תפעול, החזרת טפסים. הרבה פעמים הטפסים חוזרים, ובקשות והמלצות לשיפורים בטופס. יש אולי כל מיני אנשים שמבינים בזה אז הם רוצים להציע. זה ככה מבט על אתר האינטרנט העירוני בשנת 2025, כניסות לאתר. אתם רואים, יש כאן פעילות של 15 מיליון כניסות בשנה. עלייה לעומת שנה שעברה..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

זאת אומרת גם אם נכנסתי 10 פעמים, זה נכנס כאילו..

פולינה ברונפמן פלטי:

כן.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

עוד 10. זאת אומרת, זה לא..

פולינה ברונפמן פלטי:

כן, זה צפיות, זה לא..

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

צפיות.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה לא צופים, זה צפיות. יש עלייה בכל הפלטפורמות, כל השפות. הרבה הרבה כניסות לאירועים, בכל מיני דברים שקרו, שהיו השנה. מה?

שלום אלדד:

אני אומר מדד באמת זה דוחות חנייה פה.

פולינה ברונפמן פלטי:

חנייה מכבב לך בכל שקף, זה נושא..

אילת ששון:

כן, אבל תראה דווקא משהו יפה, בסדר? דווקא האירועים בירושלים, שזה משהו כאילו, פאן ויותר, וכאילו משהו שגם יש לך עוד תחלופות, כל מיני אתרים מסביב וזה, דווקא הוא הדף המוביל, זה אומר שדווקא אנשים נכנסים בשביל..

שלום אלדד:

זהו, צורכים תרבות.

אילת ששון:

צורכים תרבות בעיר. אז זה דווקא, וזה דווקא כן, נכון, דוחות חנייה וזה, אין לך ברירה, אתה חייב להיכנס לאתר..

שלום אלדד:

לא, הסתכלתי על זה ב.. הסתכלתי מתחת לאירועים..

אילת ששון:

אבל אני אומרת לך, גם אין לך ברירה, אתה לא תשלם דוח חנייה, אתה לא יכול לשלם במקום אחר חוץ מבעיריית ירושלים. אבל למשל אירועים בירושלים זה אמון של תושבים שאומרים, האתר הוא באמת,

פולינה ברונפמן פלטי:

נכון.

אילת ששון:

הוא..

פולינה ברונפמן פלטי:

הוא המקום לבדוק,

אילת ששון:

הוא המקום הנכון לראות.

פולינה ברונפמן פלטי:

ולא נגיד עכבר העיר וכל הדברים האלה. טוב, אז דיברנו פה על הרוב אז אני אקצר. אמרנו על אבו-טור שבאמת נותן תחושה של וואן סטופ שופ ופותח כמה פניות לכל תושב ומשתדל לתת שירות כמה שיותר הוליסטי. מוקד 106 מצטיין בשירות. יש עומסים במוקדים וזה גורם לאחוזי מענה יותר נמוכים. מחלקת עסקים מצטיינת מתוך אגף הגבייה במתן שירות לעסקים.

יהודה פרוידגר:

ארנונה.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן. פניות מפגעים, אמרנו, הייתה ירידה בשביעות רצון. טפסים מקוונים, גם יש עומס מאוד גדול בעיקר על כל הנושא של חנייה ותביעה עירונית. ודיברתי..

עו"ד דני ליבמן:

.. עסקים.

פולינה ברונפמן פלטי:

דיברתי אתכם על משה, סיפרתי לכם על משה. אני, אחרי שהסתכלתי על כל הדוח הזה, אני יכולה להגיד שמבחינתי התובנה העיקרית שעולה מהניתוח, הוא שחוסר שביעות רצון מהשירות נמצא. למה אתה..

יהודה פרוידגר:

לא, גם רוצה רוצה ללכת הביתה.

פולינה ברונפמן פלטי:

אין לך סבלנות אליי. וואי, וואי.

יהודה פרוידגר:

אני גם רוצה ללכת הביתה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

.. כן.

פולינה ברונפמן פלטי:

שנייה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

לא, דברי, זה בסדר.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, אבל.. אוקיי. אני אגיד את זה במילים וזהו. מזל שהבאתי איתי עותק מודפס. אז בעצם התובנה העיקרית שעולה מהניתוח זה שחוסר שביעות רצון מהשירות נמצא קשור לעיכובים בטיפול בפניות, טיפול חלקי וטרטור. מומלץ להקדיש את שנת 2026 לחיזוק הממשקים בין היחידות שנותנות שירות ולייצר שירות יותר אחיד ומתואם, תוך הקטנת מאמץ מצד התושבים וצמצום כמות הפניות לעירייה. אני אומרת, זה פחות או יותר כל התמונה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה.

פולינה ברונפמן פלטי:

יש המון פניות כי הטיפול הוא חלקי וכל פעם זה חוזר. אז להסתכל יותר על התמונה המלאה ובתקווה שזה יצמצם.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

יפה. אז את למעשה סיכמת יפה את הוועדה.

פולינה ברונפמן פלטי:

את כמות הפניות.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

והנושא הזה של משה ומה זה, ממשק?

פולינה ברונפמן פלטי:

הוא סוכן AI.

אילת ששון:

משוב, משוב.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

משוב, משוב.

פולינה ברונפמן פלטי:

משוב, כן.

יהודה פרוידיגר:

איך קוראים ל... שלכם?

פולינה ברונפמן פלטי:

לו קוראים אריה.

אילת ששון:

לנו אריה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ואריה המדהים שאני בטוחה שהוא יילך ויתחזק,

אילת ששון:

תראה, הצגנו אותו בהתחלה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

וישאג ו...

יהודה פרוידיגר:

אני יודע, נו.

עו"ד דני ליבמן:

.. הם התלבטו בין אריה ליהודה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ובאמת..

עו"ד דני ליבמן:

בסוף החליטו אריה.

יעל ענתבי, יו"ר הוועדה:

ובאמת, כמו שאמרתי בהתחלה, ברוח המנהיגות של משה רבינו אנחנו נותנים שירות, משתדלים לתת שירות כמה שיותר נאמן לתושבי ירושלים, ו... ממש להביא את המצוקות של האנשים, לתת לכל אחד ואחד במקסימום. אז תודה רבה לכולם, אפשר להפסיק את ההקלטה.

שלום אלדד:

תודה רבה.

לייזר חרל"פ:

אפשר לסגור.