

## פעילות המרכז למחקר כלכלי וחברתי

המרכז למחקר כלכלי וחברתי הוא יחידת מטה מקצועית בעיריית תל-אביב-יפו שתפקידה העיקרי הוא מתן שירות להנהלה וליחידות העירוניות בכל הקשור לעיבוד ואספקת נתונים, ייעוץ מתודולוגי-סטטיסטי, עריכת סקרים ומחקרים במטרה לספק מידע שיהווה בסיס לתכנון, קבלת החלטות ועיצוב מדיניות. כמו כן, המרכז למחקר מספק נתונים לגורמים ציבוריים ופרטיים הזקוקים למידע על העיר, תושביה ופעולות העירייה.

בנוסף, המרכז למחקר כלכלי וחברתי מייצג את עיריית תל-אביב-יפו בפורומים כלל ארציים העוסקים בנושאים של סטטיסטיקה ומחקר, כגון המועצה הציבורית ליד הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

תחומי הפעילות העיקריים של המרכז למחקר הם :

1. עידכון והרחבה של בסיס הנתונים על העיר.
2. עיבוד נתונים ואספקת מידע סטטיסטי על העיר, תושביה ופעולות העירייה - להנהלת עירייה, ליחידות עירוניות כבסיס לתכנון וקבלת החלטות (כולל עריכת השנתון הסטטיסטי של עיריית תל-אביב-יפו) ואספקת נתונים לציבור הרחב.
3. עריכת סקרים בקרב תושבים ובעלי עסקים במגוון נושאים.
4. עריכת סקרים פנים ארגוניים למדידת שביעות רצון מהשירות הפנים ארגוני ועריכת סקרי שביעות רצון בקרב עובדים ומנהלים.
5. הפעלת מערך מדידה במוקדי שירות עירוניים, הכולל מדידה שוטפת של רמת השירות הניתנת ללקוחות העירייה.
6. ניתוח נתונים ומתן ייעוץ בתחומי התמחות של המרכז למחקר להנהלה וליחידות עירוניות.
7. ייצוג האינטרסים העירוניים בתחום הסטטיסטיקה בפורומים כלל ארציים.

### **סקרים, מחקרים ועבודות שנערכו ע"י המרכז למחקר בין השנים 2011-2013**

פעילות המרכז למחקר מתמקדת בשלושה תחומים עיקריים: התחום האורבני, התחום הפנים ארגוני ותחום מדידת איכות השירות העירוני.  
**הערה:** בשל הבחירות לרשות המוניציפאלית, במהלך שנת 2013 המרכז למחקר לא ערך סקרים ומשובים בקרב תושבי העיר.

#### **1. התחום האורבני**

הפעילות בתחום האורבני כוללת איסוף ועיבוד של מגוון נתונים המתארים את העיר (דמוגרפיה, תעסוקה, בנייה, חינוך, רווחה, תיירות וכו'). הנתונים משמשים את הנהלת העירייה ואת היחידות העירוניות לקבלת תמונת מצב מקיפה על העיר ולצורכי תכנון שונים. הנתונים מתפרסמים במגוון דרכים: השנתון הסטטיסטי (הספר והתקליטור), פנקס כיס למנהלים ("תל-אביב-יפו בראי המספרים"), פרסום נתונים ועבודות המרכז בפורטל העירוני ובאינטרנט. כמו כן, כולל תחום זה גם מענה לפניית רבות לקבלת נתונים ועיבוד נתונים מיוחד.

בנוסף, הפעילות בתחום האורבני כוללת עריכת סקרים בקרב תושבים. חלק מן הסקרים הינם סקרים שוטפים (החוזרים על עצמם מידי תקופה) כגון: סקר העיר, שבוחן את שביעות רצון התושבים משירותים שונים שמספקת העירייה והוא מתבצע מידי שנה; וכן סקרים בנושאים שונים, כגון סקר שביעות רצון מבתי הספר והגנים בעיר, שיתבצע מידי 4 שנים; סקר חטיבת התפעול הבודק את ההיבטים הפיזיים (ניקיון, טיפוח גינות ועוד), סקר הנערך אף הוא אחת ל-4 שנים. בנוסף, נערכים סקרי תושבים בנושאים ספציפיים, על-פי בקשת הנהלת העירייה ומנהלי היחידות.  
במהלך שנת 2013 (עד נובמבר 2013) לא בוצעו סקרי תושבים בשל האיסור לעשות סקרי תושבים בסמיכות לבחירות לראשות העירייה.

**סקר שביעות רצון מהשירותים הניתנים על-ידי חטיבת התפעול, 2013**

**מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה לבחון כיצד מעריכים התושבים שירותים שונים הניתנים להם על-ידי יחידות חטיבת התפעול באזור מגוריהם ובעיר בכלל ולאמוד שינויים שחלו בתפישות התושבים משנת 2001, 2006 ו-2010 - בהם נערכו סקרים דומים.

**מתודולוגיה**

הסקר נערך בקרב 2,600 תושבים בעיר באמצעות סקר טלפוני. הדגימה בוצעה בחלוקה ל-26 אזורים בעיר (תת רבעים).

**אופן הדיווח**

הממצאים יוצגו להנהלת העירייה, לסמנכ"ל העירייה לתפעול ולמנהלי חטיבת התפעול. כמו כן, ממצאי הסקר יוצגו בפורום המנהלים של כל אחת מיחידות חטיבת התפעול.

**סקר העיר, 2012**

**רקע**

בסקר נבחנה שביעות רצונם של תושבי העיר ממגוון רחב של שירותים שהעירייה מספקת ומהחיים בעיר תל-אביב-יפו. זאת, תוך איסוף נתונים על התושבים (בעיקר נתונים דמוגרפים) המאפשרים לנתח את תוצאות הסקר לפי מאפייני התושבים. הסקר בוצע לראשונה בשנת 2011 ובוצע שוב בשנת 2012. הסקר מתוכנן להתבצע מידי שנה כדי לאפשר בחינה לאורך זמן של שביעות רצון תושבי העיר בנושאים שונים.

**מטרות הסקר**

לספק להנהלת העירייה מידע על שביעות רצון התושבים משירותי העירייה השונים לאורך זמן, לאתר שינויים בצורכי התושבים ו/או שינויים בסדרי העדיפויות שלהם, לאתר בעיות מרכזיות הדורשות התייחסות, בדיקה מעמיקה יותר או טיפול ולהרחיב את בסיס הנתונים על תושבי העיר.

**מתודולוגיה**

הסקר נערך באמצעות תשאול טלפוני. נערכו כ-2,600 ראיונות טלפוניים עם תושבי העיר. שאלון הסקר הוכן ע"י המרכז למחקר. הדגימה בוצעה בחלוקה ל-26 אזורים בעיר (תת רבעים).

**אופן הדיווח**

ממצאי הסקר הוצגו להנהלת העירייה ולמנהלים שתחומי הסקר קשורים באופן ישיר לעבודתם.

**סקר פיצול נסיעות ורכיבה על אופניים בקרב תושבי תל-אביב-יפו, 2012**

**מטרת הסקר**

עיריית תל-אביב-יפו מבקשת לעודד את השימוש בתחבורה ציבורית, רכיבה על אופניים והליכה ברגל כחלופה לאמצעי תחבורה אחרים. כחלק מפרויקט מתמשך זה נערך מעקב אחר שינוי בדפוסי ההגעה לעבודה וללימודים של תושבי העיר. נושא זה נבדק לראשונה בשנת 2004, לאחר מכן ב-2007 וב-2010. ובפעם הרביעית בשנת 2012.

**מתודולוגיה**

נערך סקר טלפוני בקרב 1,500 תושבי העיר תל אביב-יפו, בגילאי 20 ומעלה המתגוררים בעיר לפחות חצי שנה. כדי שאפשר יהיה להשוות בין רבעי העיר השונים, נדגם מספר שווה של תושבים בכל רובע. על-מנת לקבל את האומדנים הכלל-עירוניים "הוחזרה" פרופורציית האוכלוסייה של כל רובע. גברים ונשים על-פי קבוצות גיל (20-39; 40-64; 65 ומעלה) נכללו במדגם בהתאמה לייצוגן של קבוצות אלו באוכלוסייה בכל רובע.

**אופן הדיווח**

הנתונים הוצגו לראש רשות התחבורה, התנועה והחנייה ולהנהלת העירייה.

**סקר בקרב לקוחות מינהל השירותים החברתיים, 2012**

**מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה לבחון את שביעות רצונם של לקוחות מינהל השירותים החברתיים מרמת השירות הניתן להם. כמו כן, יהווה הסקר נקודת בסיס למדידת רמת שביעות רצון הלקוחות - לפני תחילתו של פרויקט "המיז"ם". (בשלב מאוחר יותר, במהלך הפעלת הפרויקט תתבצע מדידה נוספת לצורך השוואה). הסקר נערך ביוזמת הנהלת העירייה ובשיתוף עם החוג לעבודה סוציאלית באוניברסיטת ת"א שמלווים את פרויקט "המיז"ם" במחקר אורך.

**מתודולוגיה**

הסקר נערך באמצעות תשאול טלפוני של 800 מטופלים שמוגדרים ברמת טיפול באינטנסיביות נמוכה עד בינונית. וכן נערכו ראיונות פנים-אל-פנים בקרב 300 מטופלים המוגדרים ברמת טיפול באינטנסיביות גבוהה. סה"כ השיבו על הסקר כ-1,100 לקוחות המינהל.

**אופן הדיווח**

ממצאי הסקר הוצגו להנהלת העירייה ולהנהלת מינהל השירותים החברתיים.

**סקר עמדות בקרב האמנים בתל-אביב-יפו, מאי 2011**

**מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה למפות את אוכלוסיית האמנים הפועלת בעיר בתחום האמנות הפלסטית, העיצוב, האדריכלות והאומנויות, ולבחון את עמדותיהם במגוון נושאים הקשורים לעבודתם ולקשר שלהם עם העירייה. הסקר עסק גם בחללי העבודה של האמנים (הסטודיו), בהעדפות של האמנים לגבי מיקום הסטודיו, ובהקשר הכלכלי והתעסוקתי של האמנות בה הם עוסקים.

**מתודולוגיה**

איסוף הנתונים נערך באמצעות שאלון ממוחשב שפותח במיוחד לצורך סקר זה. הסקר היה אנונימי ורק אמנים שהיו מעוניינים בקשר עם העירייה ציינו את שמם, כתובתם ופרטים אישיים נוספים (כמו מספרי טלפון). האוכלוסייה שהוגדרה בסקר הייתה כל האמנים שמופיעים ברשימת מחלקת האומנויות באגף התרבות והאמנויות של העירייה. הרשימה כללה כ-2,300 אמנים. מכלל האמנים שקיבלו את השאלון השיבו על השאלון 915 אמנים (כ-40%).

**אופן הדיווח**

ממצאי הסקר פורסמו בדוח שהוגש לאגף התרבות והאומנויות בעירייה.

**סקר בקרב תושבים במתחמים ובאזורים חדשים בעיר, אוקטובר 2011**

**מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה ללמוד מה הם מאפייניהם הדמוגרפיים של התושבים המתגוררים באזורים החדשים בעיר (גודל משק בית, מצב משפחתי, גיל, רקע סוציו-אקונומי וכו'), וכן לבחון סיבות למעבר לאזורים החדשים הללו ואת שביעות הרצון מאזור המגורים. הסקר נערך ביוזמת היחידה לתכנון אסטרטגי של העירייה.

**מתודולוגיה**

הסקר נערך באמצעות ראיון טלפוני בקרב מדגם של 950 תושבים מתוך רשימה של כ-7,500 תושבים המתגוררים ב-17 אזורים ובמתחמים החדשים בעיר. סה"כ השיבו על הסקר כ-830 איש.

**אופן הדיווח**

ממצאי הסקר פורסמו בדוח והוגשו ליחידה לתכנון אסטרטגי של העירייה.

## סקר שביעות רצון של הורים מבתי הספר בעיר ומגני הילדים העירוניים (טרם חובה וחובה), 2011

נערכו שני סקרים: האחד להורים לתלמידים בבתי הספר בעיר והשני להורים לילדי הגנים העירוניים.

### **מטרות הסקר**

מטרת הסקר להורים הייתה לבחון את שביעות רצון ההורים מבית הספר בו לומד ילדם, תוך זיהוי תחומים הדורשים שיפור. בסקר נבחנו היבטים שונים הנוגעים לבית הספר: מנהל ביה"ס, התנהלות ביה"ס, צוות המורים, רמת ההוראה, ההיבט החברתי והתרבותי, ההיבט הפיזי של בית הספר ועוד. מטרת הסקר שנערך בקרב ההורים לילדי הגנים הייתה לבחון את שביעות רצון ההורים מהגן בו מבקר ילדם. בסקר נבחנו היבטים שונים של הגן, הצהרון ותהליך הרישום.

### **מתודולוגיה**

הסקרים נערכו באמצעות ראיונות טלפוניים. בקרב הורים לתלמידים בבתי הספר, נערכו 3,370 ראיונות מלאים. בקרב ההורים לילדי הגנים נערכו 743 ראיונות.

### **אופן הדיווח**

ממצאי הסקר הוצגו להנהלת העירייה ולהנהלת מינהל החינוך וכן הופצו לסגלי מוסדות החינוך הרלוונטיים.

## רבעים ושכונות בתל-אביב-יפו - מאפיינים דמוגרפיים, חברתיים-כלכליים ומידע תכנוני, 2011

### **מטרת הפרסום**

לספק להנהלת העירייה וליחידות עירוניות תמונת מצב עדכנית ומפורטת על מצב השכונות בעיר. הנתונים משמשים כבסיס לתכנון, קבלת החלטות ועיצוב מדיניות.

בעבודה זו מוצג מידע מרוכז על רבעים ושכונות בתל-אביב-יפו. לגבי כל רובע ושכונה מפורט מידע המתייחס לארבעה תחומים:

1. מאפייני אוכלוסייה, כגון: מין, גיל, מוצא, ריבוי טבעי וניידות גיאוגרפית.
  2. מאפיינים חברתיים-כלכליים, כגון: השכלה, תעסוקה, צפיפות דיור.
  3. מאפיינים של משקי בית, כגון: סוג משק הבית, תכונות משק הבית, מספר הילדים במשק הבית.
  4. מידע תכנוני, כגון: שטח הקרקע, שימושי השטח הבנוי.
- העבודה מבוססת על מספר מקורות:
1. נתוני מפקד האוכלוסין של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס), 2008.
  2. נתוני אוכלוסייה שוטפים לשנת 2009 (הלמ"ס).
  3. קובץ החיבים של הארנונה הכללית של אגף הגבייה בעיריית תל-אביב-יפו, דצמבר 2010.
  4. קובץ החינוך העירוני של מינהל החינוך, התרבות והספורט בעיריית תל-אביב-יפו (שנה"ל תש"ע 2010/2009).
  5. קובץ מקבלי קצבאות זקנה ושאיירים ומקבלי השלמת הכנסה, ביטוח לאומי, דצמבר 2009.
  6. נתוני מינהל השירותים החברתיים בעיריית תל-אביב-יפו, 2010.

## **2. התחום הפנים ארגוני**

הפעילות בתחום הפנים ארגוני כוללת ביצוע עבודות וסקרים שוטפים, כגון: סקר שביעות רצון משירותי הפנים, הבודק את שביעות הרצון מרמת השירות הפנים עירוני שמתבצע מידי שנתיים; משוב על עבודת מוקד השירות 8025 של אגף מחשוב ומערכות מידע שמתבצע מידי שנה; סקר שביעות רצון מאגף מינהל ומשאבים במינהל השירותים החברתיים, שמתבצע מידי שנה, ניתוח נתוני היעדרויות עובדים שמתבצע מידי שנה ועוד.

כמו כן, הפעילות בתחום הפנים ארגוני כוללת ביצוע סקרים ומשובים ייעודים, הנעשים על-פי בקשת הנהלת העירייה ומנהלי היחידות, כגון: סקר שביעות רצון לקוחות מאגף משאבי אנוש וסגלי משאבי אנוש, סקר שביעות רצון משירותי הפנים באגף המחשוב, סקרים הנערכים בעקבות שינויים ארגוניים ועוד.

### סקר שביעות רצון מרמת השירות הפנים עירוני, 2013/2014

#### מטרות הסקר

הסקר בוחן את מידת שביעות הרצון של מנהלים ועובדים מרמת השירות הניתן על-ידי 14 יחידות עירוניות הנותנות שירותים פנים עירוניים. סקר ראשון מסוג זה נערך ב-2001 ולאחר מכן נערך הסקר באופן קבוע אחת לשנתיים. הסקר הנוכחי הוא השביעי במספר ויערך בסוף 2013. בדומה לסקרים הקודמים, מטרת הסקר הנוכחי היא לבחון את רמת השירות הפנים ארגוני ולאחר תחומים טעוני שיפור.

#### מתודולוגיה

הסקר פונה לשתי אוכלוסיות עיקריות בהיררכיה הארגונית: המנהלים (מנהלים בכירים, מנהלים בדרג ביניים וסגל ניהול מרכזי) והעובדים. בקרב המנהלים הבכירים והמנהלים בדרג הביניים נדגמה כל האוכלוסייה הרלוונטית. בקרב סגל הניהול המרכזי ובקרב אוכלוסיית העובדים נערכה דגימת שכבות, לפי מינהלים וחיטובות. איסוף הנתונים נערך בשני אמצעים שונים: 1. שאלון ממוחשב שהופץ בדואר האלקטרוני העירוני. 2. שאלון מודפס שנשלח בדואר הפנימי למשיבים שאינם מחוברים לרשת האינטרנט העירונית.

#### אופן הדיווח

יוכן דוח כללי להנהלת העירייה ו-14 דוחות פרטניים לכל אחת מהיחידות שהשתתפו בסקר. ממצאי הסקר יוצגו בחודשים פברואר-מרץ 2014 להנהלת העירייה ולפורומים של היחידות שהשתתפו בסקר.

### משוב שנתי על מוקד שירות 8025 למחשבים וטלפוניה של אגף מחשוב ומערכות מידע

#### מטרת המשוב

כחלק מתהליך שיפור השירות, אגף המחשוב מבקש לערוך מידי שנה משוב שבוחן את שביעות הרצון ממוקד השירות 8025. עד כה נערכו שבעה משובים (הראשון נערך בשנת 2005). המשובים בחנו את שביעות הרצון מהשירות ומאיכות הטיפול שמעניקים נציגי התמיכה הטלפונית והטכנאים, את שביעות הרצון משעות הפעילות של המוקד ועוד. בנוסף למשוב זה, נערכים באופן שוטף משובים חודשיים בקרב הפונים למוקד השירות 8025, לבדיקת שביעות רצונם מהשירות שקיבלו בנוגע לפנייתם הספציפית.

#### מתודולוגיה

בשלושת המשובים הראשונים (2005-2007) המשוב הופץ לכל המנהלים בעירייה ול-500 עובדים שנדגמו אקראית מה-OUTLOOK העירוני. אולם החל במשוב של שנת 2008 הוחלט לשנות את המדגם למדגם כולל של 500 עובדים ומנהלים (שכן לא נמצאו הבדלים בממצאים בין מנהלים ועובדים). השאלון הממוחשב הופץ באמצעות הדואר האלקטרוני. המענה על המשוב היה אנונימי.

#### אופן הדיווח

ממצאי המשובים הוגשו למנהלת מחלקת שירות וקשרי לקוחות באגף המחשוב ומערכות מידע והוצגו בפני העובדים במחלקה ובפני הנהלת אגף המחשוב.

### משוב שביעות רצון מאגף מינהל ומשאבים במינהל השירותים החברתיים

#### מטרת המשוב

מטרת המשוב היא בדיקת שביעות הרצון של עובדי מינהל השירותים החברתיים מיחידות אגף מינהל ומשאבים.

#### מתודולוגיה

איסוף הנתונים נעשה באמצעות שאלון ממוחשב שנשלח לרשימת העובדים המקבלים שירות מיחידות האגף מינהל ומשאבים.

#### אופן הדיווח

ממצאי המשוב מוגשים להנהלת מינהל השירותים החברתיים.

## ניתוח היעדרויות עובדים בעיריית ת"א-יפו

### **מטרת העבודה**

מטרת העבודה היא לבדוק דפוסי ההיעדרות של עובדי עיריית ת"א-יפו. בעוד שהיעדרות מפאת יציאה לחופשה, השתלמויות, מבחנים, מילואים וכדומה תלויה בעיקר בהסכמי העבודה של כל אחד מהעובדים ובגורמים חיצוניים, היעדרות מפאת מחלה הינה פעמים רבות בידי העובד. הספרות המחקרית בנושא היעדרויות עובדים מצביעה על מחלת העובד כמרכיב מרכזי בהיעדרות. עבודה זו מתמקדת בניתוח היעדרויות עובדים מפאת מחלות בכלל ומחלות קצרות בפרט. ממצאים ראשוניים פורסמו על נתוני השנים 2002-2006. החל בשנת 2007, מדי שנה מבוצע ניתוח נתונים שמוצג למנהלים בעירייה.

### **אוכלוסיית המחקר**

אוכלוסיית המחקר כוללת את עובדי עיריית ת"א-יפו ששעות העבודה שלהם מדווחות במערכת העירונית. עובדי העירייה מחולקים לשתי תת אוכלוסיות, על פי אופן הדיווח על שעות העבודה כדלקמן: עובדים "מחושבים" - עובדים ששעות העבודה שלהם דווחו על ידי החתמת שעות. עובדים "מדווחים" - עובדים ששעות העבודה שלהם מדווחות באופן עצמאי, ללא החתמת שעות. עובדים מדווחים נמצאים במינהל החינוך. ניתוח הממצאים נעשה במספר רמות: 1. הרמה הכלל עירונית 2. רמת המינהל/החטיבה 3. רמת האגף 4. רמת המחלקה.

### **אופן הדיווח**

ממצאי הסקר סוכמו במצגת כללית, הוצגו ונידונו בפורומים העירוניים המתאימים.

## **2.2 עבודות/סקרים ייעודיים**

### **סקר שביעות רצון מרמת השירות באגף משאבי אנוש, 2013**

#### **מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה לבדוק את שביעות רצון המנהלים וסגלי משאבי אנוש מרמת השירות הניתן על ידי אגף משאבי אנוש ויחידותיו השונות, כחלק מתהליך מתמשך לשיפור רמת השירות באגף. סקר דומה נערך בפעם הראשונה בשנת 2008 ובשנת 2013 הוא נערך בפעם השנייה ולפיכך ניתן היה להשוות בין שתי נקודות זמן.

#### **מתודולוגיה**

הסקר פונה לשתי אוכלוסיות שונות: מנהלים בעירייה (מרמת מנהלי מחלקות בפועל ומעלה) וסגלי משאבי אנוש ביחידות השונות. לפיכך, נעשה שימוש בשני שאלונים שונים: (1) שאלון למנהלים; (2) שאלון לסגלי משאבי אנוש ביחידות השונות. איסוף הנתונים התבצע באמצעות שאלון ממוחשב למילוי עצמי. השאלון למנהלים כלל שאלות על תפיסת תפקידו של אגף משאבי אנוש, תדירות הקשר עם יחידות האגף ושביעות רצון כללית ובהיבטים של זמן, יחס לפונים, מקצועיות ותפקוד. שאלון לסגלי משאבי אנוש עסק בשאלות על תהליך הרה-ארגון שהם עברו.

#### **דיווח סטטוס**

איסוף הנתונים נערך במהלך חודשים אפריל-מאי 2013. הממצאים הוצגו להנהלת האגף ולכל אחת מיחידות האגף בנפרד.

### **סקר שביעות רצון מהשירות הפנים אגפי באגף המחשוב, 2013**

#### **מטרת הסקר**

סקר זה בחן את שביעות הרצון של מנהלי אגף המחשוב ושל עובדיו מממשקי העבודה בתוך האגף. מטרת הסקר היא לספק תמונת מצב לגבי שירות הפנים אגפי, תוך איתור תחומים טעוני שיפור.

#### **מתודולוגיה**

איסוף הנתונים נערך באמצעות מילוי עצמי של שאלון אנונימי, שפותח לצורך הסקר והופץ בדואר אלקטרוני לכל המנהלים והעובדים באגף. סה"כ השיבו על הסקר 345 מנהלים ועובדים, המהווים 96% מכלל המנהלים והעובדים באגף. זהו שיעור היענות גבוה מאוד.

#### **אופן הדיווח**

איסוף הנתונים נערך במהלך חודש מרץ 2013. הממצאים הוצגו להנהלת האגף ולכל העובדים בכל אחת מיחידות האגף בנפרד.

## משוב מינהל בת"ש על ממשקי העבודה עם מוקד שירות 106, 2013

### **מטרת המשוב**

מטרת המשוב היא בחינת ממשקי העבודה של מוקד שירות 106 עם יחידות מינהל בת"ש, כלקוחותיו הפנימיים של המוקד. מטרתו הינה "הצפה" וזיהוי של קשיים בתהליכי העבודה, במסגרת ממשק העבודה המשותף בין מוקד שירות 106 לבין יחידות מינהל בת"ש. כמו כן, להציע כיווני פעולה אפשריים.

### **מתודולוגיה**

כדי לבחון לעומק את הסיבות לשביעות הרצון הנמוכה יחסית בקרב יחידות מינהל בת"ש ולהבין את התהליכים והדינמיקה של הפעילות המשותפת, נבחרה גישה של מחקר איכותני. מטרתו של המחקר האיכותני היא להציג תפיסות ועמדות של העובדים סביב הנושאים הנבדקים ולהציג "תמונות עולם" כפי שהן משתקפות דרך עיניהם של העובדים. במהלך פברואר-מרץ 2013 נערכה סדרה של 18 ראיונות עם מנהלים ועובדים מיחידות מינהל בת"ש, המהווים את הלקוחות הפנימיים העיקריים של מוקד שירות 106 מקרב המינהל.

### **אופן הדיווח**

ממצאי המשוב הוצגו להנהלת מוקד שירות 106 ולסמנכ"ל תפעול.

## סקר שביעות רצון משירותי אגף הכנסות מבנייה ומפיתוח, 2012

### **מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה לבחון את מידת שביעות הרצון של לקוחות אגף להכנסות מבנייה ומפיתוח מרמת השירות שמעניק האגף. בסקר נבדקו המחלקות השונות: מחלקת גבייה ובקרה, מחלקת שומה והשבחה, מחלקת חיובים והנהלת האגף. מטרת הסקר הייתה לזהות תחומים לשיפור ולשיפור ולשמש בסיס לבדיקת שינויים לאורך זמן.

### **מתודולוגיה**

שאלון הסקר נבנה בשיתוף עם האגף להכנסות מבנייה ומפיתוח. מילוי השאלון על-ידי לקוחות האגף נערך בחודש מרץ 2012, באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע משובים (נמל"ה). שיעור ההשתתפות בסקר היה בינוני-גבוה ועמד על 66% (בסה"כ ענו 83 לקוחות).

### **אופן הדיווח**

ממצאי הסקר הוצגו לעובדים ולהנהלת האגף.

## סקר שביעות רצון משירותי המחלקה לתיאום הביצוע ההנדסי, 2012

### **מטרת הסקר**

מטרת הסקר הייתה לבחון את מידת שביעות הרצון של לקוחות המחלקה לתיאום הביצוע ההנדסי מרמת השירות שמעניקה המחלקה. בסקר נבדקו יחידות המחלקה השונות: הנהלת המחלקה, מדור לתיאום הנדסי, וועדת התייעצויות, מדור לרישוי, מתאמי התכנון והביצוע בפרוייקטים המצוותים והפקחים של המחלקה. מטרת הסקר הייתה לזהות תחומים לשיפור ולשיפור ולשמש בסיס לבדיקת שינויים לאורך זמן.

### **מתודולוגיה**

שאלון הסקר נבנה בשיתוף עם המחלקה לתיאום הביצוע ההנדסי. מילוי השאלונים נערך בחודש מרץ, באמצעות תוכנה ממוחשבת לביצוע משובים (נמל"ה). שיעור ההשתתפות בסקר היה בינוני-גבוה ועמד על 64% (בסה"כ ענו 355 לקוחות). ניתוח הנתונים - נערך על פי סוג הלקוח - מתכננים, עובדי חברות (כגון: עובדי חברת חשמל, בזק וכו'), יזמים, קבלנים, יועצי תנועה ולקוחות פנים ארגוניים. בקרב הלקוחות הפנים ארגוניים נעשתה חלוקה לפי חטיבה/מינהל ולפי דרג (מנהל אגף, מנהל מחלקה, סגל ניהול מרכזי ועובדים).

### **אופן הדיווח**

ממצאי הסקר הוצגו לעובדים ולהנהלת המחלקה.

### 3. תחום מדידת איכות השירות העירוני

#### 3.1 עבודות/סקרים שוטפים

##### מערכת מדידת איכות השירות במוקדי השירות העירוניים, 2013

###### רקע

בשנת 2007 התחיל המרכז למחקר כלכלי וחברתי להפעיל מערך מדידה שוטף במרכזי השירות המרכזיים של העירייה. מערך זה הורחב בשנים 2008-2013. מוקדי השירות הנמדדים במסגרת מערך המדידה ובהם נמדדת רמת השירות הניתן לפונים למוקדים אלה:

- **מוקד שירות 106** - שביעות רצון הפונים למוקד, מטיפול העירייה במפגעים מדווחים ומנציגי השירות במוקד, וכן נבדקת איכות שירותי המידע המסופקים במוקד.
- **גביית ארנונה** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות.
- **אגף החניה** - מוקד טלפוני ומוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **מרכז השירות החדש לתושבים ולעסקים** - שביעות רצון מרמת השירות - במרכז השירות מסופקים שירותי הגבייה (גביית ארנונה וחיובי ארנונה), ובנוסף גם שירותי צרכנות מים, כרטיס תושב, תווי חניה, שילוט ושירותים הנדסיים.
- **אגרות שילוט - אגד"ש** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות.
- **חינוך - אגד"ש** - מוקד טלפוני - שביעות רצון מרמת השירות.
- **גנזך ההנדסה** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **מרכז המידע** - רישוי ופיקוח על הבניה - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **רישוי עסקים** - מוקד קבלת קהל - שביעות רצון מרמת השירות.
- **רישוי עסקים** - נבדקת שביעות רצון מתהליך הוצאת רישיון עסק.
- **רישוי בנייה** - נבדקת שביעות רצון מתהליך הוצאת היתר בנייה.
- **רישום לגני ילדים** - נבדקת שביעות רצון מרמת השירות ומתהליך הרישום.

###### מטרות

יצירת תשתית מדידה שוטפת של מדידת איכות השירות במרכזי השירות העירוניים שממצאיה משמשים כלי עבודה בידי מנהלים ועובדים לשיפור השירות ללקוח. מטרות נוספות של מערך המדידה הן הצגת תמונת מצב עדכנית והשוואה לתקופות קודמות, הצבת יעדים לשיפור - איתור נקודות חוזק וחולשה, וכן תחקור, למידה ושיפור מתמיד.

###### מתודולוגיה

מדידת שביעות רצון הלקוחות מתבצעת באמצעות משובי שביעות רצון. המשובים נערכים באופן שוטף, כאשר ממצאי המדידה מוצגים על בסיס תקופתי קבוע (שלישוני בד"כ). במסגרת המשובים מתבצעת פנייה ללקוחות, שפנו למוקדי השירות העירוניים ואלה מרואיינים בנוגע לשביעות רצונם מרמת השירות שניתן להם. שיטות איסוף הנתונים מגוונות ונקבעות בהתאם לאופי הפעילות של כל מוקד שירות ולתשתיות המידע הקיימות בו - פנייה טלפונית, פנים-אל-פנים או באמצעות דוא"ל.

#### 3.2 עבודות/סקרים ייעודיים

##### ליווי פרויקט 'דיגיתל' - 2013

###### רקע

בחודש פברואר 2013 החלה עיריית ת"א-יפו ביישום פרויקט 'דיגיתל' - בשלב הראשון של הפרויקט מקבלים התושבים מידע ממוקד בנוגע לסביבת המגורים האישית שלהם וכן מידע בנושאים שהתושבים הגדירו כתחומי עניין עבורם.

תושבי העיר זומנו להירשם לשירותי הדיגיתל במרכזי שירות עירוניים שונים ובמהלך אירועים מרכזיים בעיר, ואלו מביניהם שבחרו לבצע את הרישום - זכו במתנת הצטרפות ובהטבות מגוונות. כמו כן, במהלך חודש מאי 2013 עלתה לאוויר אפליקציית המוביל של דיגיתל, המכילה תכנים עירוניים מגוונים - חנוונים פנויים, דיווח למוקדי השירות, זמינות אופניים 'תל אופן', פעילויות פנאי, עדכונים ועוד. האפליקציה ניתנת להתקנה בכל מכשירי הסלולר החכמים וזמינה עבור כלל האוכלוסיה.

המרכז למחקר כלכלי וחברתי התבקש ללוות את פרויקט 'דיגיתל' על מגוון שירותי, בפעולות מדידה והגדרת מדדי הצלחה.

## **מטרה**

בחינת צרכים והעדפות של תושבי העיר ביחס לפרויקט 'דיגיתל' - בשלבי התכנון של הפרויקט ובחינת מידת ההצלחה והאפקטיביות של מועדון 'דיגיתל' בשלבי היישום.

## **שלבי העבודה**

- בשלבי התכנון של הפרויקט בוצעו: סקרי צרכים בקרב תושבי העיר - לצורך הגדרת תחומי מידע מועדפים; 4 קבוצות מיקוד של תושבים - לבחינת הקונספט והמיתוג של הפרויקט.
- בחודשי הרישום הראשונים ל'דיגיתל' בוצעו: משוב שוטף בקרב תושבים שנרשמו למועדון 'דיגיתל' לבחינת שביעות רצון ואיתור חולשות בתהליך הרישום; תצפיות והפעלת לקוחות סמויים בימי ההרצה הראשונים של הפרויקט במרכז השירות העירוני; הגדרת מדדי אפקטיביות לשלב הרישום - דוגמת כמות נרשמים בשלבי תהליך הרישום השונים, פניות למוקדי התמיכה וכו'.
- בחודשי הפעילות הראשונים של מועדון 'דיגיתל': בוצע משוב שביעות רצון בקרב תושבים שנרשמו למועדון 'דיגיתל', שבא לבחון את השימוש בשירותי המועדון - שביעות רצון כוללת, שימוש בהטבות, עדכניות ורלוונטיות האיזור האישי, דיוורים, SMS.
- אפליקציית דיגיתל: בוצע משוב בקרב עובדי עירייה שהתנסו בשימוש באפליקצייה - לבחינת שימושיות ועדכניות וכן בוצע משוב בקרב נרשמי דיגיתל.

## **אופן הדיווח**

ממצאי המשוב הוגשו למינהלת דיגיתל ולהנהלת העירייה.

## SPECIAL SYMBOLS AND EXPLANATIONS

### SYMBOLS

- = NO CASES
- .. = DATA NOT AVAILABLE/NOT FOR PUBLICATION
- \* = TEMPORARY OR ESTIMATED FIGURES
- \*\* = REVISED FIGURES
- 0.0 = PERCENTAGE SMALLER THAN 0.1
- () = ESTIMATES WITH HIGH RELATIVE SAMPLING ERRORS (BETWEEN 25%-40%).
- 2008 = THE BORDER AROUND THE YEAR STANDS FOR DATA BASED ON THE POPULATION CENSUS CONDUCTED IN THAT YEAR.

### AGE

- AGE GROUP** : WHEREVER THE AGE APPEARS AS A RANGE, FOR EXAMPLE AGE 10-14, IT MEANS THAT THE RANGE INCLUDES ALL THE CHILDREN FROM AGE 10 TILL THE DAY THEY REACHED THE AGE OF 15.
- UP TO 17** : TILL THE DAY A PERSON REACHED THE AGE OF 18.

### PERCENTAGE

DETAILS DO NOT NECESSARILY ADD UP TO 100, DUE TO ROUNDING.

### UNITS OF MEASUREMENT

INCH ("): 2.54 CM  
DUNAM: 1,000 SQUARE METERS.

### MONTHS AND YEARS

1. MONTHS ARE DESIGNATED BY ROMAN FIGURES E.G; JANUARY - I, FEBRUARY - II, ETC'.
2. YEARS ARE DESIGNATED AS FOLLOWS:
  - THE GREGORIAN CALENDAR YEAR, FROM JANUARY 1 TO DECEMBER 31, E.G., 2004, 2005, ETC'.
  - THE RAIN YEAR - AUGUST 1 TO JULY 31.
  - THE BUDGET YEAR - FROM 1991, JANUARY 1 TO DECEMBER 31 (UNTIL 1991, APRIL 1 TO MARCH 31).
  - THE EDUCATION YEAR FROM SEPTEMBER 1 OF ONE YEAR TO JUNE 30 OF THE NEXT YEAR, E.G. 2000/01, 2001/02, ETC'.

## THE GEOGRAPHICAL - STATISTICAL DIVISION OF THE CITY

IN THE FRAMEWORK OF THE RECENT CENSUS (2008), THE CITY IS DIVIDED NOW INTO 9 QUARTERS, 31 SUB-QUARTERS AND 178 STATISTICAL AREAS. THE NUMBER OF THE STATISTICAL AREA ALWAYS HAS THREE DIGITS: THE LEFT DIGIT INDICATES THE NUMBER OF THE QUARTER, THE CENTER DIGIT INDICATES THE NUMBER OF THE SUB-QUARTER IN THE QUARTER AND THE RIGHT DIGIT INDICATES THE SERIAL NUMBER OF THE STATISTICAL AREA IN THE SUB-QUARTER, E.G.: AREA 521 INDICATES STATISTICAL AREA 1 IN SUB-QUARTER 2 IN QUARTER 5.

PERCENT OF TOURISTS' PERSON-NIGHTS FROM ALL PERSON-NIGHTS IN TOURIST HOTELS, BY SELECTED LOCALITIES .....	364
VISIT PURPOSES OF TOURISTS IN TEL-AVIV-YAFO.....	367
REVENUE IN TOURIST HOTELS IN ISRAEL, BY LOCALITIES (PERCENTAGE) .....	368
REVENUE IN TOURIST HOTELS IN TEL-AVIV-YAFO.....	368
DWELLING & BUSINESS UNITS, BY USE .....	374
DWELLING & BUSINESS UNITS, BY ZONE & USE - % .....	381
AREA OF BUILDING BEGUN, BY PURPOSE .....	407
AREA OF BUILDING COMPLETED, BY PURPOSE.....	408
AREA OF BUILDING BY QUARTER & PURPOSE .....	415
DWELLINGS, BY ZONE .....	419
DWELLINGS, BY NUMBER OF FLOORS IN THE BUILDING – PERCENTAGE.....	422
AREA OF BUILDING BEGUN & COMPLETED IN METROPOLITAN AREA OF T.A. (1000Sq.M.) .....	428
ASPHALT ROADS' QUALITY, BY PCI INDEX .....	442
CONSUMPTION OF ELECTRICITY IN T.A.-YAFO, BY TYPE.....	446
PRIVATE CARS REGISTERED IN T.A.-YAFO, BY POPULATION SIZE.....	456
RAILWAY RIDES TO & FROM T.A.-YAFO .....	458
PARKING SPACES IN CAR PARKS, BY QUARTER.....	460
PARKING SPACES IN CAR PARKS, BY YEARS .....	460
ROAD ACCIDENTS AND CASUALTIES IN T.A.-YAFO, BY YEAR.....	462
KILLED IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF INJURED .....	464
SEVERELY INJURED IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF INJURED .....	464
VEHICLES INVOLVED IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF VEHICLE .....	468
CASUALTIES IN ROAD ACCIDENTS, BY TYPE OF CASUALTY .....	468
REFUSE COLLECTED IN TEL-AVIV-YAFO - 1,000 TONS .....	475
REFUSE PER INHABITANT PER DAY - KG.....	475
THE SOCIAL SURVEY - SATISFIED WITH CLEANLINESS IN THE AREA OF LIVING .....	476
NOTICES RECEIVED BY THE MUNICIPAL CALL CENTER SERVICE 106, BY UNIT .....	480
ORDINARY BUDGET EXPENDITURE, BY PURPOSE - PERCENTAGE.....	494
ORDINARY BUDGET EXPENDITURE ON STATE SERVICES - PERCENTAGE.....	494
MUNICIPAL EMPLOYEES (EXCL. SOURASKY TEL-AVIV MEDICAL CENTER), BY UNIT .....	514
SENIOR EMPLOYEES, BY SEX, AGE, SENIORITY & EDUCATION.....	515

PERCENTAGE OF HOUSEHOLDS HEADED BY EMPLOYEE, BY DECILES OF MONTHLY INCOME .....	157
HOUSEHOLDS IN T.A.-YAFO, BY TYPE OF POSSESSION OF DWELLINGS - PERCENTAGE .....	163
PERCENT OF ANNUAL CHANGE IN AVERAGE PRICES OF APARTMENTS OWNED BY RESIDENTS IN THE THREE BIG CITIES, IN COMPARISON TO ISRAEL .....	167
PERCENT OF ANNUAL CHANGE IN AVERAGE PRICES OF FREE RENT IN ISRAEL & IN THE THREE BIG CITIES .....	167
PERSONS IN CARE OF WELFARE DEPARTMENTS AS PERCENT OF THE TOTAL POPULATION IN T.A.-YAFO.....	198
REGISTERED CASES IN FAMILY HEALTH CENTERS.....	200
PERCENT OF RECIPIENTS OF INCOME SUPPLEMENT AMONG RECIPIENTS OF OLD AGE PENSION, BY QUARTER.....	203
BEDS IN T.A. SOURASKY MEDICAL CENTER, BY DEPARTMENT .....	213
HOSPITALS' BEDS IN T.A.-YAFO AND BEDS PER 1,000 OF THE TEL-AVIV DISTRICT POP.....	213
TEL-AVIV SOURASKY MEDICAL CENTER INDEX (1975=100) .....	218
PUPILS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS IN T.A.-YAFO, BY LEVEL OF EDUCATION .....	240
ATTENDENTS TO MATRICULATION EXAMS & ENTITLED TO A CERTIFICATE AMONG 12TH GRADE PUPILS LIVING IN THE THREE BIG CITIES, BY YEAR.....	254
VISITORS IN T.A.-YAFO CULTURE INSTITUTIONS BY INSTITUTION TYPE & YEAR.....	274
ADULTS CONVICTED WHO LIVED IN T.A.-YAFO WHEN THE OFFENCE WAS COMMITTED, BY TYPE OF OFFENCE.....	287
RATE OF ADULTS & JUVENILES CONVICTED PER 1,000 INHABITANTS, BY POPULATION GROUP....	287
INVESTIGATION FILES OF CRIMINAL EVENTS IN T.A.-YAFO BY YEAR.....	288
INVESTIGATION FILES OF CRIMINAL EVENTS IN T.A.-YAFO AS PERCENTAGE OF ISRAEL .....	290
EMPLOYED PERSONS IN THE THREE BIG CITIES, BY LOCALITY OF RESIDENCE .....	306
DISTRIBUTION OF EMPLOYED PERSONS IN THE THREE BIG CITIES, BY LOCALITY OF RESIDENCE .....	306
PERCENT EMPLOYED IN T.A.-YAFO, BY SEX & YEAR .....	307
EMPLOYED PERSONS IN T.A.-YAFO & ISRAEL, BY ECONOMIC BRANCH - PERCENTAGE .....	310
EMPLOYED PERSONS IN T.A.-YAFO & ISRAEL, BY OCCUPATION - PERCENTAGE .....	312
EMPLOYMENT STATUS OF TEL-AVIV-YAFO INHABITANTS AGED 15+ .....	315
PERCENT OF T.A.-YAFO INHABITANTS IN CIVILIAN LABOUR FORCE, BY SEX & YEAR .....	317
NOT FOR DWELLING UNITS (BUSINESS & SERVICES), BY ECONOMIC BRANCH.....	337
JOB IN MANUFACTURING ESTABLISHMENTS, BY BRANCH (& BRANCH CODE) AS PERCENT OF ISRAEL .....	345
GROSS VALUE ADDED AT BASIC PRICES IN MANUFACTURING ESTABLISHMENTS, BY BRANCH (& BRANCH CODE) AS PERCENT OF ISRAEL .....	345
NUMBER OF JOBS IN MANUFACTURING ESTABLISHMENTS IN THE THREE BIG CITIES .....	349
TOTAL COMPENSATION FOR JOBS IN MANUFACTURING ESTABLISHMENTS, IN THE THREE BIG CITIES .....	349
GROSS VALUE ADDED AT BASIC PRICES IN MANUFACTURING ESTABLISHMENTS, IN THE THREE BIG CITIES, AS PERCENT OF ISRAEL.....	350
GUESTS AND PERSON-NIGHTS IN TOURIST HOTELS .....	361

## **MAPS**

QUARTERS & SUB-QUARTERS .....	31
NEIGHBOURHOODS .....	32
STATISTICAL ZONES.....	33
METROPOLITAN AREA OF TEL-AVIV .....	35
POPULATION DENSITY, BY SUB-QUARTERS (PERSONS PER DUNAM).....	46
MEDIAN AGE OF THE POPULATION, BY STATISTICAL ZONE .....	84
SOCIO-ECONOMIC CLUSTER OF THE POPULATION, BY STATISTICAL ZONES IN TEL-AVIV-YAFO....	173
PERSONS IN CARE (WITH FILE) OF WELFARE DEPT. AS % OF POPULATION, BY DEPARTMENT .....	196
% OF RECIPIENTS OF INCOME SUPPLEMENT AMONG RECIPIENTS OF OLD AGE PENSION, BY STATISTICAL ZONE .....	197
AVERAGE AREA PER FLAT (SQ.M.) .....	385
RESIDENTIAL AREA AS PERCENTAGE OF TOTAL BUILT UP AREA, BY STATISTICAL ZONE .....	386

## **DIAGRAMS**

DEVELOPMENT OF CITY AREA DURING THE YEARS.....	42
RECYCLING PERCENTAGE IN TEL-AVIV-YAFO .....	49
PERMIT-REQUIRED FACTORIES TO DEAL WITH POISONOUS MATERIALS.....	50
EXCEEDENCES OF HALF HOURLY STANDARD OF NO <sub>x</sub> IN TRAFFIC MONITORING STATIONS.....	51
EXCEEDENCES OF HALF HOURLY STANDARD OF NO <sub>x</sub> IN HIGH MONITORING STATIONS.....	51
ANNUAL AVERAGE OF PM-10 IN HIGH MONITORING STATIONS - MICROGRAMS PER CUB. M. ATMOSPHERE .....	52
ANNUAL AVERAGE OF MAXIMAL HALF HOUR MEASUREMENTS OF SO <sub>2</sub> IN HIGH MONITORING STATIONS.....	52
POPULATION IN T.A-YAFO & IN ISRAEL, BY AGE - PERCENTAGE .....	74
CITY POPULATION BETWEEN CENSUSES, BY QUARTERS & AGE - PERCENTAGE .....	80-81
POPULATION IN T.A-YAFO, BY SEX & AGE - PERCENTAGE .....	87
SOURCES OF POPULATION CHANGE T.A.-YAFO, BY YEAR .....	95
INTERNAL MIGRATION BETWEEN LOCALITIES, BY YEAR .....	104
INTERNAL MIGRATION BETWEEN LOCALITIES, BY MAIN AGE GROUPS.....	108
INTERNAL MIGRATION BETWEEN LOCALITIES, BY QUARTER .....	110
TYPE OF HOUSEHOLDS IN TEL-AVIV-YAFO .....	144
POPULATION BELOW POVERTY LINE AS PERCENT OF THE RESPECTIVE POPULATION .....	147

## **C O N T E N T S**

### **CHAPTER**

=====

1. AREA, CLIMATE AND ENVIRONMENT PROTECTION .....	37
2. DEMOGRAPHIC STRUCTURE.....	53
3. FAMILIES, HOUSEHOLDS & STANDARD OF LIVING.....	129
4. SOCIAL SERVICES & NATIONAL INSURANCE.....	177
5. HEALTH SERVICES.....	207
6. EDUCATION.....	225
7. CULTURE & LEISURE ACTIVITY .....	261
8. PUBLIC ORDER.....	279
9. LABOUR .....	298
10. INDUSTRY, COMMERCE & SERVICES .....	327
11. TOURISM.....	353
12. HOUSING.....	369
13. BUILDING.....	397
14. INFRASTRUCTURE .....	431
15. TRANSPORT.....	447
16. MUNICIPAL SERVICES .....	469
17. MUNICIPAL BUDGET .....	483
18. MUNICIPAL EMPLOYEES .....	503