

פרוטוקול מס' 5 משיבת הנהלת העירייה שהתקיימה ב- 08/09/2014

השתתפו:	מר רון חולדאי	ראש העירייה
וה"ה: נ. אלנתן	י. המאירי	ג. שרעבי דמאיו
מ. להבי	מ. ברוך רון	י. בן-יפת

וה"ה:

מ. לייבה, ע. אברהמי, ר. זלוף, ע. סלמן, מ. גילצר, ג. שמרלינג, א. לוי, ד. הראל, ג. רז, ג. פרוייקט, א. שרף, א. שבתאי פרנק, ד. לוטן, צ. נאמן, י. פרגר, א. כהן, מ. בנימיני, ג. מכורש, ג. בן-חורין.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 2 -

על סדר היום:

1. ועדת הגבולות לבחינת הנושא של איחוד רשויות- תל-אביב בת- ים- דיווח ראש העירייה.
2. הקצאת מקרקעין.
3. חדשנות ויוזמה בשירות.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 3 -

15. ועדת הגבולות לבחינת הנושא של איחוד רשויות- תל-אביב בת- ים

דיווח ראש העירייה:

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

שלום לכולם.

ישיבת הנהלה ה-8 בספטמבר.

סדר היום רשום לכם.

אבל אני רוצה לפני שאנחנו מתחילים-לעדכן ולומר כמה מילים על נושא שאנחנו רואים אותו בתקשורת, והוא הנושא של ועדת הגבולות שהוקמה על ידי משרד הפנים- לבחון את הנושא של איחוד רשויות בת ים ותל-אביב. אני רוצה לומר כמה מילים שנוגעות לנושא הזה. הנושא הראשון שאני רוצה לבוא ולומר הוא-שתפיסתי לפחות, שהובעה לא פעם אחת ולא פעמיים, שבמדינת ישראל יש יותר מידי רשויות מקומיות. והנושא של מספר וריבוי הרשויות המקומיות גורם לשרות לקוי לתושבי מדינת ישראל בהרבה היבטים. ריבוי הרשויות המקומיות גם מאפשר לשלטון המרכזי להתנער מהצורך להפוך את השלטון המקומי לשלטון מקומי אמיתי. ריבוי הרשויות המקומיות מייצר תקלות מאוד מאוד רציניות, והם לא אותם הדברים שבדרך כלל מדברים עליהם. בדרך כלל אומרים- נאחד רשויות-אז נחסוך את ראש העיר ואת הסגנים שלו.

מר אלנתן:

וזה הכסף הקטן.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זה הכסף הקטן הכסף הגדול והתקלות הם נוגעות לתחומים הרחבים שנקראים תכנון אורבאני בכלל: האם כביש שיוצא מהים בתל-אביב, רחוב שיוצא מהים בתל-אביב מגיע לכביש גהה או לא, או שהוא נתקע בבורסה ברמת-גן מפני שזאת עיר אחרת. האם רחוב שנקרא יגאל אלון-שהולך מדרום לצפון- האם הוא ממשיך צפונה או נתקל ומתעקל- מפני שהוא מגיע לעיר שקוראים לה גבעתיים.

או העובדה שעיר קטנה כמו רמת השרון ועיר קטנה כמו הרצליה- יש לה מתקן טיהור שפכים עצמאי. לצורך העניין- מתקן השפכים של הרצליה עד היום שופך את המים המטוהרים, במקום להשקות את הנגב הוא שופך אותם לים.

האם כל עיר קטנה צריכה איצטדיון כדורגל גם כשאינן לה קבוצה.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 4 -

גב' להבי:

תחנת מכבי איש- הגם שיש מעבר לגבול.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

לצורך העניין- כדי שנבין את העניין במספרים אומר לכם-שבעיר בגודל של וינה- שאיננה נחשבת לעיר גדולה בעולם, יש בישראל 30 רשויות מקומיות סביבנו. בעיר לונדון יש 60 רשויות מקומיות במדינת ישראל. חדרה זה בעצם גולדס גרין בלונדון, שכונה. לכן דעתי הייתה תמיד- שאם שר הפנים היה לוקח את תפקידו ברצינות, או ממשלת ישראל היתה לוקחת את תפקידה ברצינות, היא היתה צריכה לקחת את מדינת ישראל, לשים את המפה ולקבוע קטגוריות-כמה רשויות מקומיות פחות או יותר צריך, אני אומר- 50, לא יותר מזה, לחלק את הטריטוריה על פי גבולות טבעיים ולקבוע-אלה הרשויות המקומיות. אבל אצלנו דברים לא קורים. דרך אגב, כולם אומרים- אבל ככה זה התפתח. זה נכון, אבל גם לונדון היתה פעם עיירות עיירות עיירות, והיום זה לונדון. גם טורנטו היתה פעם עיירות, עיירות עיירות והיום זה טורנטו, כי הבינו שצריך לאחד. בדנמרק בעשור האחרון, בהחלטה אחת- הקטינו את מספר הרשויות ממשוהו כמו 280 ל-80.

אני, כדי לעשות את ההקדמה שאני מדבר עליה אני אומר- במרחב שבין כביש 4 לבין איילון לכביש 5 יש את בני ברק, רמת גן, גבעתיים ותל-אביב, זה עיר. דרך אגב, זה גם לא הרבה תושבים במונחים של העולם. זה אולי 800,000-900,000 תושבים, אבל זה לא איזה עיר גדולה. אבל בוודאי שלא היה נכון, כמו במדינת ישראל, לקחת את אפעל ולחבר אותה דווקא לרמת גן במקום לקריית אונו. כל מה שעד כביש 4 היה צריך להיות רמת גן וכל מה שמעבר לכביש 4 היה צריך להיות קריית אונו או פתח-תקווה רבתי, משהו, לא משנה.

אז זו קודם כל דעתי לגבי העניין הזה של רשויות בכלל, הבעתי את דעתי לאורך שנים. הבעתי גם את דעתי שאני, בגלל המקום והמיצוב שלי כראש עיריית תל-אביב- אין לי אפשרות להיות הטוען כלפי הצורך באיחוד רשויות בסביבה הזאת, מפני שממילא אם אני אבוא עם הנושא- יבואו ויגידו שאני מגלומן, שאני רוצה לבלוע אחרים, ורצון טוב אני לא אקבל. ולכן הבעתי את דעתי בכנסים, הבעתי את דעתי בכתובה, הבעתי את דעתי כשהנושאים עלו, הבעתי ביקורת על הדרך שבוצעו ברשויות מקומיות איחודים בעבר- שנבעו מכל מיני נושאים שוליים ולא בוצעו נכון. לאחד את עוספיה עם דליית אל כרמל, שתי חמולות שונות ושתייהן חלשות- ולחשוב שזה יתן אפשרות לנהל יותר טוב את שני הישובים הדרוזיים האלה – זו היתה טעות חמורה בעיני, והבעתי אותה גם בעבר. בפולין מצאו דרך אחרת מזו שאני מדבר עליה, הם לקחו בפולין את העיר הראשונה בכל אזור ואמרו-זה ראש העיר, סביבה תהיה אחריות גם הכפרים, אין מועצות אזוריות אלא ערים מורחבות שלוקחות אחריות, יש כל מיני דרכים לעשות את הדברים.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 5 -

מכאן אני מגיע לנושא שנקרא בת-ים :

לאורך כל השנים עלה ויכוח, וכל הזמן אומרים, ואני כבר העלתי את זה כאן בהזדמנויות כאלה ואחרות- שהשלטון המרכזי מנסה כל הזמן לעשות קפד ראשו, לקחת ארנונה מהערים החזקות ולהעביר אותה לחלשות. אני אמרתי כל השנים שכל גרוש שנלקח מעיר חזקה ועובר לעיר חלשה- מקטין את כמות הכסף בשלטון המקומי, כי בעצם במדינת ישראל-השיטה היום היא- שכשיש עיר שאין לה מספיק כסף כדי לאזן את תקציבה, יש דבר שנקרא מענקי איזון מטעם המדינה שאמורים לפצות על זה. ולכן אני מתנגד לעניין הזה של העברת כסף מעיר אחת לעיר שנייה. לאורך השנים הצלחנו לעמוד בפרץ והדבר הזה לא בוצע בגדול. לאחרונה היה חריג אחד- שבמסגרתו נתנו הלוואה, וגם כאן אמרנו –אנחנו נותנים הלוואה לשלטון המרכזי כי הוא נמצא בקשיים, ודרך אגב, מתוך ידיעה שזה לא ישנה את מענקי האיזון שיינתנו לרשויות המקומיות, ואמנם כך היה, לא היה שינוי. ועכשיו אני מגיע לעניין של בת-ים.

בת ים, אני לא יודע מאיפה בא להם הרעיון, אבל הם באו ואמרו- לנו אין מספיק כסף, כל העסקים נמצאים בערים השכנות שלנו. לראשון יש אזור תעשייה- מערב ראשון, זאת עיר עשירה וכן הלאה. חולון- יש לה אזור תעשייה, היא עיר עשירה, תל-אביב- יש לה, אנחנו עיר קטנה, צפופה, אין לנו לאן להתפתח ואין לנו מספיק הכנסות מארנונה, ולכן מן הראוי שהערים ראשון, חולון ותל-אביב, בצורה כזאת הם פנו, השכנות שלנו יעבירו לנו חלק מהארנונה, לבת ים. הם לא הסתפקו רק בבקשה למשרד הפנים, הם פנו לבג"ץ. דעתי על העניין הזה תמיד עקרונית היתה שלילית, על רקע מה שאמרתי. למה דווקא מתל-אביב, מראשון ומחולון? למה לא מהרצליה ורמת השרון? מה ההבדל?

גב' בן יפת:

יש המון כסף במועצות אזוריות, מועצות אזוריות מפוצצות בכסף. בואו נתמוך במהלך שיקחו את זה מהמועצות האזוריות.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זה לא משנה. אפשר להגיד גם-שיקחו מהמועצות האזוריות, זה לא משנה, אני לא נכנס לזה.

גב' להבי:

כל רעיון שיקחו כסף מרשות אחת לטובת שנייה הוא לא רעיון טוב.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אני חושב שגם האמירה שמועצות אזוריות מפוצצות בכסף היא אמירה לא נכונה.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 6 -

גב' בן יפת:

הלוואי עלינו התקציב של מועצה אזורית.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

יש מועצות אזוריות שיש להן יותר, יש מועצות אזוריות שיש להן פחות, יש גם עלויות למועצות אזוריות שאין בערים- מהרבה מאוד סיבות שלא אכנס אליהן, אני לא נכנס עכשיו לכל הסיפור, אני אומר- למה דווקא אני- תל-אביב. ואז, מכיוון שהם פנו בצורה כזאת ופנו לבג"ץ, והתבקשתי לומר את הדבר- אני אמרתי: בת ים שכנה שלנו והיא רוצה את זה, זו ההזדמנות לממש את הדבר שנקרא איחוד ערים. אמרתי שאני מבחינתי אינני מתנגד שבת ים תתאחד עם תל-אביב יפו, ואז חלוקת ההכנסות תהיה בהתאם. לא צריך להעביר להם, הם חלק מהעיר שלנו. אני גם מאמין, דרך אגב, שתם ככה אני אומר לכם, שאם ניקח את הדברים ונבדוק אותם בפנים, נראה שברגע שיהיה איחוד-פתאום העיר הזאת תהיה מאוזנת. כי אני לא רוצה לדבר על איך היא מנוהלת ועל מה מבזבזים דברים ועל מה מוציאים כסף בבת ים, אבל לצורך העניין זה העניין. ואז, בעקבות הדבר הזה, שר הפנים הקים וועדה לבחינת האפשרות לאחד את שתי הערים שלנו. כדי שמישהו יבין, בת ים היא עיר של 120,000 תושבים, על משהו כמו 8,000 דונם, נכון?

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

מאור, אתה זוכר כמה דונם יש בבת ים?

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

תסתכל.

וזה אומר שתל-אביב תגדל בשישית.

מר בנימיני:

8,280 דונם.

מר אלנתן:

וכ-130,000 ומשהו תושבים.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

8,000, אמרתי.

תל-אביב היא 50,000 ובת ים היא יחסית עיר צפופה.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 7 -

כולם מדברים על צדק סוציאלי, בהחלט אפשר להגיד שזה עושה צדק, שהתושבים-גם של בת-ים וגם של תל-אביב יתחלקו בהכנסות ותהיה עיר אחת, אני בטוח שהטיילת מהרצליה ועד בת ים תיראה יותר טוב.
ועדת חקירה הוקמה, היא עדיין לא קיימה מפגשים מקצועיים אלא עשתה ישיבת פתיחה כזאת, וזאת הסיטואציה ברגע זה.
היה חשוב לי לדווח על זה כאן בצורה מסודרת.

מר אלנתן:

אתה מעריך שהכוון יהיה בסוף איחוד או שזה ילך על חלוקת הכנסות?

גב' להבי:

חלוקת הכנסות זה פרוצדורה שאסור לתת לה יד.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אני נשאלתי מה אני מעריך. אני מקווה ולא מעריך. אני מקווה ששר הפנים מבין באמת את ההזדמנות שיש לוף ולמהלך הזה יש חשיבות עצומה –אם הוא יצליח, ברמה הלאומית אני מדבר. אני לא יודע אם אתם זוכרים, אני בזמנו אמרתי שאם יאחדו את גבעתיים, רמת גן ותל-אביב, אני מוכן להתפטר כדי שלא יאשימו אותי שאני רוצה את הדבר הזה, שיבחרו ראש עיר חדש לגוף המאוחד. בכל אופן-בבת ים כרגע לפחות, אותו בן אדם שהוא ראש עיר זמני עכשיו מקיים הפגנות עם התושבים, חתכו לו את השטיח מתחת לרגליים, אבל לא משנה. אני מאמין שהיום כוונתו של שר הפנים היא להגיע לאיחוד. יש לי איזושהי אמונה, אולי היא תמימה.

מר אלנתן:

מה שהוא עשה בדרום, הוא עשה חלוקת הכנסות.

גב' להבי:

הם הגיעו לחלוקת הכנסות ביניהם.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זה לא דומה. אני לא רוצה להכנס כאן למה אין דומה ואי אפשר להשוות אגס לליצן, זה שני דברים שונים.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 8 -

מר אלנתון:

מבחינת הסמכויות של הוועדה- יש להם סמכויות גם לזה וגם לזה, כלומר- יש להם את הסמכות לעשות את זה במסגרת המנדט שלהם.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

להעברת הכנסות- אין לו סמכות.

גב' בן יפת:

אין סמכות לוועדת גבולות?

גב' להבי:

לא, אין סמכות, הם הגיעו לזה בפשרה.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

לא ועדת גבולות, העברת הכנסות.

גב' בן יפת:

ועדת הגבולות של משרד הפנים?

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

היא לא יכולה לקבוע.

גב' בן יפת:

אבל היא עשתה את זה בירוחם ודימונה.

גב' להבי:

בהסכמה.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

מה שעשו בירוחם ודימונה זה דברים אחרים. זה שינוי שטח מוניציפאלי, זה לא העברת הכנסות. זה לא לקחת ארנונה מהמועצה האזורית ולהעביר למועצה האזורית, זה להחיל שטח.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 9 -

גב' בן יפת:

אבל הכור נשאר עדיין במועצה האזורית, והכסף עובר לדימונה.

מר אלנתן:

זה היה בהסכמה.

מר מנחם לייבה - מנכ"ל העירייה:

זה בהסכמה.

גב' בן יפת:

יכול להיות שזה בהסכמה.

מר רון חולדאי - ראש העירייה:

אין לו סמכות.

יש הבדל בין להרחיב שטח למועצה לבין דברים שנעשים בהסכמה, דברים בהסכמה הם דברים אחרים.

מכל מקום זהו. היה חשוב לי לבוא ולהגיד. אני חושב שכן, אני חושב שיש כאן הזדמנות פז- לעשות משהו שאולי יהיה תקדים- שבאמצעותו ניתן יהיה לשנות את המפה של מדינת ישראל ולשנות את הדברים החשובים באמת. זהו.

עכשיו יש לנו שני דברים:

האחת זה הקצאת מקרקעין-שאלתי לוי תכף ידבר עליהם, והשני זה הנושא של השרות. נושא השרות הוצג בפורום מנכ"ל של עיריית תל-אביב, ואני ביקשתי להציג את זה בהנהלה, מאחר שזה נושא מאוד חשוב וחשוב שחברי מועצה יראו פלח של עבודתנו- שיש לו משמעות גדולה- למרות שהוא פלח רך ולא פלח קשה, לא רואים אותו, זה לא בית.

16. הקצאת מקרקעין:

מר רון חולדאי - ראש העירייה:

הקצאת מקרקעין, מה יש לנו להקצות היום?

מר אלי לוי:

הנושא הראשון זה-איתור והקצאה של שטח למקווה טהרה בשכונת רמת אביב החדשה. היתה בקשה, זה משהו שהבטחנו אותו במסגרת תביעה משפטית.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 10 -

מר אלנתן:

זה לא צריך להיות קשור לתביעה משפטית.

מר אלי לוי:

ברחוב לוי אשכול 96 יש מגרש קטן.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זה ליד בית הכנסת?

גב' להבי:

ליד בית הספר.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

ליד בית ספר "אביב"?

מר אלי לוי:

כדי שלא לבזבז שטחים יש שם שטח שהוא היה מובלעת שלא ידענו בדיוק מה לעשות אתו, והוא התאים לנו מהבחינה הזאת לשימוש, והקצנו אותו. אנו נעמיד אותו למועצה הדתית-שהיא תדאג להקמתו ותפעולו.

הנושא השני הוא **איתור שטח למרכז יום לקשישים תשושי נפש ברמת אביב**. בקשה שבאה ממניהל שרותים חברתיים.

יש לנו מגרש. השטח המבוקש הוא 2.5 דונם.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

איפה יש לנו 2.5 דונם?

מר אלי לוי:

ברח' ברזני משה, יש שם מגרש ענק של 11 דונם בייעוד ציבורי, מתוכו אנחנו לוקחים 2.5 דונם ואנחנו מקימים מרכז לקשישים תשושי נפש שיהיה של העירייה ויתופעל על ידי העירייה, כאשר מימון הבנייה יובא מביטוח לאומי-ועדת התביעות וקרן תל-אביב לפיתוח, וכמובן השתתפות קבועה של עיריית תל-אביב בעניין הזה.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 11 -

הקרן כבר הביאה תרומה?

מר אלי לוי:

הם עכשיו עובדים על זה.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

הם עובדים על זה.

מר אלי לוי:

כן.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

הרוב זה ביטוח לאומי.

מר אלי לוי:

כאשר אנחנו מדברים שהם עובדים, זאת אומרת- יש מישהו שעובד.
כמובן שהבנייה תבוצע במקום באופן כזה שתאפשר מימוש זכויות בנייה נוספות בקומות נוספות,
וזה תנאי בהקצאה.

מר אלנתן:

אתה יודע שזה לא יקרה.

מר אלי לוי:

זה יקרה, כי התכנון פה מתגבש עכשיו.

מר אלנתן:

לא. היה צריך לעשות הכל ביחד, גם את ההקצאות הנוספות.

מר אלי לוי:

אתה לא יכול לבנות תוספות-כשאתה לא יודע שזה הצורך. צרכים באים לפי עתים, לפי מקרים,
לפי אוכלוסייה שפתאום דורשת משהו ואז אנחנו נותנים מענה. היום זה הצורך, אנחנו נותנים
אותו.

מר אלנתן:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 12 -

אולי במקום להקצות שטח גדול מבחינה פיזית, סתם לצורך הדוגמא, נגיד שהם צריכים 2,000 מ"ר בנייה, במקום שיבנו את זה ב-2 קומות- יבנו את זה ב-4 קומות, ואז יצמצמו את השטח, כי יש זכויות.

מר אלי לוי:

2.5 דונם זה כדי שיהיו לנו מספיק זכויות. זה לא אומר שהבנייה פרוסה על פני 2.5 דונם.

מר אלנתן:

אז הם ינצלו את כל הזכויות?

מר אלי לוי:

מתוך 2.5 דונם.

מר אלנתן:

אז אי אפשר להוסיף אחר כך.

מר אלי לוי:

אפשר. לא עשינו פרצלציה של המגרש, אפשר להעביר את הזכויות.

מר אלנתן:

אז אתה לא בונה על כל המגרש.

מר אלי לוי:

וודאי שלא. גם לא בונים על כל ה-2.5 דונם. יכול להיות שסה"כ כל המבנה הזה - התכסית שלו תהיה של דונם, וכל היתר יהיה שטח פתוח למרכז.

מר אלנתן:

זה בסדר, אבל מה שאתה כתבת- שיתאפשר קומות נוספות בעתיד.

מר אלי לוי:

נכון.

מר אלנתן:

זה לא קומות נוספות, זה שטחים ליד.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 13 -

מר אלי לוי:

לא. גם פה, אנחנו יכולים להעביר, לא חייבים לממש פה שטחים.

גב' להבי:

מה שהוא אומר- שבמקום לאשר בניית קומות נוספות בעתיד, שיאפשר ניצול מיטבי של יתרת השטח.

מר אלי לוי:

כאשר אנחנו אומרים ניצול מיטבי-אנחנו מדברים קודם כל לגבי ה-2.5 דונם- שנצל אותו ונבנה מעליו, לפני שנבזבז את יתרת המקרקעין.

הנושא הבא: יש פה 4 נושאים:

האחד הוא – המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "לילך-התנדבות מכל הלב" להפעלת מועדונית בנכס ברח' אח"י דקר בשכונת נווה שרת.

השני זה- מועדונית ברח' קמואל 43 בשכונת התקווה.

השלישי- זה מועדונית ברח' קהילת לודג' 5 בשכונת הדר יוסף.

והרביעי- זה במתחם מרכז גיל הזהב על שם גולדה ויהודה צוקר ברח' רש"י 48 בתל-אביב.

מר אלנתן:

המועדוניות האלה הן לא פעילות אחר הצהריים?

מר אלי לוי:

כן.

מר אלנתן:

מה קורה שם בבוקר?

מר אלי לוי:

יש פה מישהו ממנהל השרותים החברתיים?

מר אלנתן:

אי אפשר היה לשלב?

מר אלי לוי:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 14 -

אפשר.

מר אלנתן:

אם יש גן ילדים שפועל עד 13.00.

גב' להבי:

למשל המועדון ברש"י, הוא צמוד. הם מתים לקבל שם זכות שימוש לאשכול-שהוא מאוד צפוף, ואין, יש פעילות בבוקר.

מר אלי לוי:

רוב הפעילות מתבצעת גם בבוקר וגם אחרי הצהריים.

גב' להבי:

ואם הם רוצים לעשות תפילה- הם צריכים לשכור משם חדר.

מר אלי לוי:

כאשר הפעילות משולבת-אז הפעילות שלהם מתחילה רק ב-13.00 עד הערב, כשבבוקר יש שם דברים אחרים.

מר שרעבי:

לא. לדוגמא בנווה שרת והתקווה בבוקר פועלים בהם רק בחופשות, ביולי-אוגוסט ובכל חופשות החגים, במהלך השנה רק בשעות אחר הצהריים, מ-12.30- 13.00 עד שעות הערב המאוחרות.

מר אלי לוי:

נכון.

מר אלנתן:

אם לדוגמא יש לנו בעיה של גני ילדים, אם אפשר עד שעה 13.20 שיהיו שם גני ילדים.

מר שרעבי:

גן לא נגמר בשעה 13.20.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

יש לנו גם כאלה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 15 -

מר שרעבי:

אבל פה אתה מדבר על דירות שהן קטנות.

מר אלי לוי:

זה דירות.

רוב המקומות זה דירות.

מר אלנתן:

230 מ"ר בנוי זה לא דירה.

מר אלי לוי:

זה שתי דירות שאוחדו באח"י דקר.

מר אלנתן:

אני מוכן לגור בדירה של 230 מ"ר.

מר אלי לוי:

למשל בקמואל בשכונת התקווה- זה דירה קטנה. גם בקהילת לודג' זה דירה קטנה, אתה לא יכול לעשות שם גן ילדים.

גב' ברנד רון:

חשוב לציין שבחופשים הקייטנה עובדת מהבוקר.

מר אלנתן:

גם בגני ילדים זה אותו דבר, גם בגני הילדים יש מועדוניות ובחופש הם פועלים מהבוקר.

מר שרעבי:

יש מקומות, קח לדוגמא את רחוב קמואל. רח' קמואל נמצא,

גב' להבי:

זה לא מועדונית לגני ילדים, זה מועדונית לקשישים.

מר אלי לוי:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 16 -

לא, מה פתאום.

מר אלנתן:

"לילך" זה ילדים.

קריאה:

זה צהרונית.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

מדובר על מועדוניות לילדים, יש כל מיני סוגי מועדוניות, מה אתה מבקש פה, תסביר לי.

מר אלנתן:

אני לא מבקש כלום, אני מדבר באופן עקרוני.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אל תדבר אתי באופן עקרוני.

מר אלנתן:

אני אסביר.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אבל אני רוצה להסביר לך. אתה לא יכול לדבר באופן עקרוני.
אי אפשר לדבר באופן עקרוני כי יש צרכים שונים, ולא דומה מועדונית אחת למועדונית אחרת, זה העניין. יש מועדוניות שהן המשך של גן הילדים, ויש מועדוניות-שאוספים ילדים מהרבה מאוד גנים ומביאים אותם למקום, ועושים את המועדונית, אוספים אותם ממקומות שונים. יש לנו מועדוניות גם בגני ילדים, גם בבתי ספר, כל מיני ורסיות.
אני שואל אותו- מה אתה רוצה פה? מי דרש את זה?

מר אלי לוי:

זה המשך הקצאה ש"לילך" מבקשת.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זה המשך הקצאה ל"לילך" למועדוניות קיימות?

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 17 -

מר אלי לוי:

נכון. קיימות. פעילות קיימת שנים רבות.

מר אלנתן:

אני לא נגד זה, אני רק מדבר על ניצול שטח.

מר אלי לוי:

כשיהיה צורך אנחנו נבדוק.

גב' להבי:

אם תמצא שאפשר לנצל את השטח- תבוא לראש העיר.

מר אלי לוי:

בשלב זה לא נמצא צורך בחלוקה כזו.

גב' להבי:

90 מ"ר לא נותנים סתם- רק לשעתיים וחצי.

מר אלי לוי:

נכון.

המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "ערוס אל בחר- לאשה הערבית ביפו.
אנחנו מדברים על העמדת דירה בקומת הגג של מבנה ברח' מנדס פרנס 19. זה המשך פעילות, הפעילות שם ממומלצת, היא מאוד טובה, היא מבוצעת באופן רציף.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זה איפה שהיתה הספרייה?

מר אלי לוי:

הספרייה למטה והם למעלה. הם למעלה. באמצע יש לנו דיירים מוגנים שאנחנו עכשיו בתביעה משפטית לפנות אותם.

גב' להבי:

יש לי שאלה:

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 18 -

כתוב לפעמים שעל העמותה לחתום חוזה תוך חודש ימים, ואם לא- יהיה רשאי מנהל אגף הנכסים לבטל. יש משהו מיוחד בחוזה? זה עולה כסף? יש תנאים?

מר אלי לוי:

לא. יש מצבים שיש עמותות שמורחות את העניין הזה. הן ממילא יושבת בשטח ואין להם שום תמריץ לבוא לחתום על חוזה. ואז אנחנו מאיימים בסעיף-שיש החלטה שאם אתם לא תבואו לחתום אנחנו נבטל את ההחלטה. כי אני לא יכול ליצור מצב שישב גוף לשנה בלי חוזה.

גב' להבי:

בסדר, כבר נתקלנו בזה.

מר אלי לוי:

ונתקלנו בכמה דברים שמי שיושב כבר- לא מעניין אותו לבוא לחתום, הוא יושב. זה לא כמו חדשים.

המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "נעמ"ת"- במבנה עירוני ברח' אלכסנדר פן בשכונת תל-ברוך. אנחנו מדברים על שטח של מעונות. המקום ידוע כמעון" ניצנים", פעיל מאוד. מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת הקרן למעורבות חברתית על-שם יהודה טריביטש ז"ל, מה שאנחנו קוראים יוניטף, ברח' האגמון 9.

מר שרעבי:

שאלה לי בנושא הזה.
אפשר להגביל שם את השעות?

מר אלי לוי:

האמת היא שזו פעילות לילדים שמגיעים בבוקר ונמצאים עד אחרי הצהריים בשעות מאוחרות.

מר שרעבי:

זה לא בבוקר. הם מגיעים לפנות בוקר, והולכים בשעות מאוד מאוד מאוד מאוחרות.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

מה זה לפנות בוקר?

מר שרעבי:

גם ב-05.00 בבוקר.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 19 -

גב' להבי:

מי זה? מה זה? יוניטף?

מר אלי לוי:

כן. גני ילדים.

מר שרעבי:

התושבים מאוד מאוד מאוד סובלים מהפעילות שם ויש שם תלונות מאוד קשות, וצריך לבדוק את זה.

מר אלי לוי:

רון היה במקום.

גב' להבי:

מתקנים של מינהל רווחה בדרום העיר שפועלים באופן רציף-אמיתי כל היום, זה מ-07.00 בבוקר עד 07.00 בערב.

מר מנחם לייבה - מנכ"ל העירייה:

הוא אומר שזה מ-05.00, נבדוק את זה.

גב' להבי:

מ-05.00 זה לא הגיוני.

מר אלי לוי:

אני לא מכיר 05.00 אבל אני מוכן לבדוק.

גב' להבי:

מ-07.00 בבוקר עד 07.00 בערב.

מר מנחם לייבה - מנכ"ל העירייה:

אני לא מכיר גננת שתבוא ב-05.00.

מר שרעבי:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 20 -

תבינו. זו מצוקה של מהגרי עבודה ואני מבין אותם, מצוקה מאוד מאוד קשה. ההורים צריכים ללכת, אבל התושבים לא יכולים לסבול. זה רחוב צפוף, זה רחוב מאוד מאוד קטן, ולא יתכן שיגיעו לשם בשעות מאוד מאוד מוקדמות. זה מפריע לתושבים, מה לעשות?!

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

הוא מעלה בעיה, צריך לבדוק את זה.

מר שרעבי:

ולא רק זה, דבר נוסף.

יש שם במקום הזה גם מקלט. ואיך הגעתי לסיטואציה הזאת? בתקופת המלחמה, סליחה, המבצע.

גב' להבי:

המבצע.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

מה מקלט? מי מקלט? בבית מגורים יש מקלט?

מר שרעבי:

זה לא בית מגורים. זה מעון שבשעתו היה מעון של נשות חרות, לפני הרבה מאוד שנים. ואז הוא נסגר, והחברה למוסדות חינוך הפעילה אותו לפעילויות אחרות והעבירה את זה אליהם. בזמן המלחמה, כל אחד יקרא לזה איך שהוא רוצה, יש שם מקלט, ואז פנו אלי תושבים ושאלו למה המקלט לא פתוח, אמרתי להם שאני אבדוק את זה. ואז הבנתי שלא פותחים את המקלט מסיבות אלו ואחרות, יש שם פעילות של ילדי מהגרי עבודה. הבעיה היא פשוטה, בואו נבדוק.

גב' ברנד-רון:

באמת בואו נבדוק,

מר שרעבי:

זה מה שביקשתי.

גב' ברנד-רון:

ונראה איך אפשר למנוע את ההפרעה לשכנים ועדיין לתת תשובה.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 21 -

מר המאירי:

אני רוצה להעלות הערה נוספת-שעלתה בסיכום שעשינו השבוע בהערכות לשעת חרום : לוודא בחוזים האלה שבמוסדות האלה ישנם- או ממ"ד או ממ"ק תקני.

מר שרעבי:

יש שם מקלט.

מר המאירי:

לא, אני מדבר על כולם.

גב' להבי:

לא. מה אתה רוצה- לסגור את העיר עכשיו – בגלל המבצע, לעוד 10 שנים? אנחנו מאמינים בשלום.

מר המאירי:

אני רוצה רק לציין את זה. גם בישיבת המועצה האחרונה העלו את זה שתי חברות מועצה.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אנחנו לא נשים,

גב' להבי:

בדיוק.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אנחנו לא נשים תנאי כזה, כי אחרת לא יהיה לנו. אנחנו יוצאים מתוך הנחה אחרת, שאם יהיה סיכון-לא תתקיים פעילות.

גב' להבי:

וכל מתקן חדש שאנחנו בונים, אנחנו בונים אותו כך. אי אפשר לתקן את כל העבר בדקה.

מר אלי לוי:

מתן רשות שימוש לעמותת יסודות הצמיחה דרור, בדירה בקומה שנייה ברח' בני בתירא 4 פינת רח' שד' ירושלים 28 לצורך פעילות של העמותה. יסודות הצמיחה דרור היא יושבת בנכס כבר.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 22 -

מר אלנתון:

זה מחנות העולים?

מר אלי לוי:

לא, מה פתאום. זה מה שנקרא הנוער העובד והלומד.
זה החלק החינוכי של הנוער העובד והלומד.

מר אלנתון:

זה לא החבריה שקיבלו את בית הספר ביפו שם?

מר אלי לוי:

כן.

מר אלנתון:

אז זו ההזדמנות עכשיו לבקש ממנו למצוא במבנה הזה פתרון לאתיופים שם, איזה שני חדרים.

מר אלי לוי:

קודם כל הם נתנו לנו, הם נתנו בהסדר שהייתי שם לצורך בית רק"ע, הם פינו לנו את כל הקומה הראשונה, ותיעשה פעילות-גם אתיופית. גם הם רוצים לעשות, אבל קבענו שהם לא יעשו את זה באופן עצמאי אלא בשיתוף עם מרכז רק"ע, כי אנחנו הולכים לשפץ את מרכז רק"ע. אז הם פינו לנו קומה שלמה.
בנושא הזה, מי שיושב שם יותר באמת זה המדריכים.

מר אלנתון:

יש בעיה אתם, הם לא משתפים פעולה.

מר אלי לוי:

הם החזיקו כמה דירות, פינו לנו דירה אחת להדר יוסף-שהעברנו אותה לשימוש העירייה, ופה היתה הסכמה שימשיכו להשתמש לתקופה נוספת.

מר מנחם לייבה - מנכ"ל העירייה:

אגב, אנחנו אמרנו להם שנעשה פיקוח צמוד, כולל מסדר המפקד- שנראה בדיוק כמה פעילות יש שם. כי התנאי שלנו-שהם חייבים להיות פעילים ברמה גבוהה בשכונה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 23 -

מר אלי לוי:

אחת לחודש הם מעבירים לנו דו"ח.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

הם צריכים להעביר. אני קראתי לכולם ואמרתי להם-אנחנו נעשה, כולל ביקורת אקטיבית בשטח.

גב' בן יפת:

הם פעילים בשד' ירושלים שם?

מר אלי לוי:

הם פעילים ביפו.

גב' בן יפת:

הם פעילים ביפו?

מר אלי לוי:

מאוד. מאוד פעילים ביפו.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

ביפו ד'.

מר אלי לוי:

תודה רבה.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

זהו?

מר אלי לוי:

כן.

גב' להבי:

אל תחזור על זה שזה בעקבות פסק דין. ואני מבינה שזה במימון מלא של משרד הדתות?

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 24 -

מר אלי לוי:

אנחנו לא מקימים מקוואות, הם מקימים מקוואות.

מר אלנתן:

אם לא היה כספים- לא מגיע לתושבים שם מקווה?

גב' להבי:

אני רק רציתי להבין.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

אם יש שם דתיים.

מר אלנתן:

תתפלא לשמוע כמה יש שם. אני הופעתי כמה אנשים יש שם.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

ברמת אביב?

מר אלנתן:

זה לא ג'.

מר אלי לוי:

בג' התחילו לבנות.

מר אלנתן:

זה אוכלוסייה מסוג אחר.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

הקצאות סידרנו. הלאה.

החלטה: הקצאות המקרקעין כלהלן- מ א ו ש ר ו ת:

א. שטח למקווה טהרה בשכונת רמת אביב החדשה.

ב. שטח למרכז יום לקשישים תשושי נפש ברמת אביב.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 25 -

- ג. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "לילך-התנדבות מכל הלב" להפעלת מועדוניית ברח' אח"י דקר 41 בשכונת נווה שרת.
- ד. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "לילך-התנדבות מכל הלב" להפעלת מועדוניית ברח' קמואל 43 בשכונת התקווה.
- ה. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "לילך-התנדבות מכל הלב" להפעלת מועדוניית ברח' קהילת לודג' 5 בשכונת הדר יוסף.
- ו. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "לילך-התנדבות מכל הלב" להפעלת מועדוניית בתוך מתחם "מרכז גיל הזהב על שם גולדה ויהודה צוקר, ברח' רש"י 48 שכונת לב תל-אביב.
- ז. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "ערוס אלבחר לאשה ביפו" ברח' מנדס פרנס 19 בשכונת עג'מי, יפו.
- ח. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "נעמ"ת- תנועת נשים עובדות ומתנדבות", ברח' אלכסנדר פן 1 בשכונת תל-ברוך.
- ט. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "הקרן למעורבות חברתית על שם יהודה טריבוטש ז"ל" ברח' האגמון 9 בשכונת התקווה.
- י. המשך מתן רשות שימוש, ניהול והפעלה לעמותת "יסודות לצמיחה דרור" ברח' בני בתירא 4 פינת שד' ירושלים 28 בשכונת צפון יפו, יפו.

17. חדשנות ויוזמה בשירות.

גב' דפנה הראל:

(הצגת הדברים מלווה במצגות) ברשותו של ראש העירייה, אנחנו ניתן ממש ב-HIGH LIGHTS את נושא השרות ברמה העירונית, ולאחר מכן מנהלי האגפים יציגו את הדברים יותר פרטנית. מילה אחת על פניות הציבור.

פחות או יותר אנחנו שומרים בשנים האחרונות על אותו מספר של פניות ציבור. לחדשים, אני לא יודעת אם אתם יודעים, בשנת 2002 ראש העירייה העלה את פניות הציבור מ-106 אליו ללשכה, ולמעשה הפניות נכתבות לראש העירייה.

אנחנו פועלים כל הזמן לקצר את הזמנים ואנחנו עומדים השנה כבר על 68% עד 14 יום, כאשר הממוצע היום עומד על 12 ימי מענה.

אם אתם רואים פה על גבי השקף למטה, אנו עוברים לאט לאט ויותר ויותר מקצרים את זמני התגובה לתושבים.

גב' בן יפת:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 26 -

לא הבנתי את המשפט הראשון שאמרת. מ-106 כל פנייה עוברת?

גב' דפנה הראל:

לא. ציינתי. בשנת 2002 ראש העירייה העביר. פניות הציבור היו ב-106 והם הועברו ללשכתו כיחידה.
המשימה כרגע היא להעביר את כולם כמה שיותר לטובת האינטרנט, זה טיפול יותר מהיר, זריז ויותר מה שנקרא- מודרני.

מר המאירי:

אם אפשר להעיר רק הערה אחת: אנחנו קיבלנו הערה שיש גימלאים שאינטרנט בשבילם זה OUT.

גב' דפנה הראל:

אבל אנחנו לא רק באינטרנט, יש לנו את כל ערוצי הקשר והם ממשיכים להיות-שזה פרונטאלי, פקס, טלפון והכל. אנחנו לא נסגור לעולם עבור כולם את ערוצי הקשר.
תפיסת השרות בעצם אומרת- בעירייה אנחנו חושבים על הלקוחות שלנו. זה אומר שעל כל דבר מסתכלים בראייתם של התושבים ובעלי העסקים. אנחנו מסתכלים על השרות פנימה והחוצה- לא רק כלפי התושבים אלא גם פנימה, כי אנחנו יודעים שעובד שמקבל שרות טוב נותן שרות טוב. אנחנו מנהלים ופועלים בקש"ר - בקלות, שקיפות ורגישות, אלה הערכים שקבענו בעיריית תל-אביב לפעול אל מול התושבים. ואנחנו כל הזמן שמים את הדגש על לקוחות מרגישים בעצם את הכוונה שלנו-שיהיה להם קל לפנות, שזה יהיה ברגישות וזה יהיה בשקיפות- אלה ערכים שאנחנו פועלים לפיהם.

אני לא אגע באתגרים אלא רק בדבר אחד בתוך האתגרים- זה זימון תורים מראש. בשנת 2015 אנחנו נעביר את העירייה לאט לאט לזימון תורים מראש. אני חושבת שזה יהיה WIN WIN כי גם התושבים יחכו פחות זמן, וגם העובדים לא יעבדו בלחץ, הם יוכלו להכין את עצמם לקראת הפגישות. אגב, המעבר של מינהל הנדסה ללונדון מיניסטור הצריך אותנו לכך שמיום ראשון ה-14 בחודש- אנחנו נתחיל שם זימון תורים שיתואם דרך המוקד הטלפוני. זימון התורים שאני מדברת עליו- יהיה כבר דרך האינטרנט, דרך מערכות ה-IVR, דרך מוקדים טלפונים, ואני חושבת שזה צעד מאוד חשוב מבחינת האתגרים שלנו.

ראיתם את המצגות ואני לא רוצה לגעת בדברים פנימה, ואני רוצה להגיד לכם יותר-שיש לנו 16 מוקדי שרות, הם מנוהלים באמת ברמה מאוד גבוהה על ידי מנהלי המוקדים, דרך נושאים של ניתוח הסקרים, טיב השרות, אחוזי המענה, סדר יום, אני באמת יכולה להגיד שיש עלייה לרגל מכל הרשויות כמעט לראות את המוקדים שלנו ולראות איך מנהלים, כי אנו באים ממקומות

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 27 -

אחרים. אתם תראו תכף את הצוות שמנהל ותראו איך אנחנו מנהלים את המוקדים שלנו, לפעמים יותר טוב ממוקדים עיסקיים.

אנחנו ארגון לומד שרות, אנחנו מעבירים מיומנויות שרות, קורסי ניהול שרות, כתיבה שרותית כדי לכתוב בנראות כלפי התושבים שלנו, בכבוד. יש לנו פורומים, יש לנו מודולות שרות בנושאים האלה, וככל שהיחידות רוצות אנחנו מטמיעים ומטמיעים את השרות, כמובן מעבר לתכנית העירונית.

אתגרי השרות שלנו ל-2015: חדשנות. אנחנו כל הזמן מכניסים דברים חדשים, גוף שלא מתחדש הוא גוף שהולך אחורנית. זה בסדר, אתם תראו את הסקרים, אבל אם אנחנו לא נלך למשהו חדש- אנחנו פשוט נלך אחורנית בנושא.

להתייעל-יצירת מקסימום שרות במינימום זמן. להתייעל במוקדים. המוקדים זה החזית שלנו בשרות ואנחנו כל הזמן מחפשים איך להתייעל בעצם במקומות האלה.

ליצור חווית לקוח. השפה בתוך המוקדים זה יצירת חווית לקוח. זה אומר שהלקוח שמגיע, התושב שמגיע ובעל העסקים- נעים לו לבוא אלינו. נעים לו שאנחנו מכבדים אותו, נעים לו שאנחנו לא מסתכלים עליו כמי שגונב, כמי שהוא לא ישר, אלא כמי שהוא חלק מאתנו.

אני מציגה כאן את מפת ההטמעה. אם אתם רואים, חוץ מביטחון ושרותי חרום, משאבי אנוש, מינהל הכספים-המטה, כל העירייה בעצם עברה את השרות.

גב' להבי:

לא, גם תחבורה לא נמצא כאן.

גב' דפנה הראל:

כי התחלתם, אתם חדשים עוד. וזה רק שני אנשים אבל הם ישבו איתי בכל. וולט דיסני אמר שאתה יכול לחלום ולעצב את העולם היפה ביותר-אך דרושים אנשים כדי להפוך את החלום למציאות. ישנם פה האנשים שהפכו את החלום של הנהלת עיריית תל-אביב למציאות, ואני מעבירה להם את השרביט.

מר גילצר-גזבר העירייה:

נמצאים פה אנשי השרות, יחידות השרות של מינהל הכספים. במסגרת השרות הכלל עירוני- שאפשר להגיד שגם בכמות וגם באיכות מובילים את הנושא של תפיסת השרות של העירייה.

נמצאים אתנו-אגף הגבייה- שמרכז גם בקומה 5 וגם את המענה הטלפוני-העירוני של הארנונה.

אגף החנייה- שמרכז גם CALL CENTER-מרכז מענה טלפוני גדול ומרכז קבלת קהל ביפו.

ומנהלת מרכז השרות-שגם תציג את מרכז השרות-יחידה של מינהל הכספים, שהיא למעשה יחידה שמרכזת את כל הנושא הפרונטאלי, המפגש של כל תושב שבא לבניין הזה לקבל את השרות

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 28 -

בתחום המיסוי. זו יחידה אחודה של כמה אגפים, יחידה עצמאית, וגם היא תציג את הדברים העיקריים שלה.

מה שאני רק רוצה להגיד: תפיסת השרות של מינהל הכספים היא-שלמעשה השרות הטוב ביותר הוא השרות שלא צריך להינתן. כלומר, המצב האידיאלי הוא אם נגיע למצב, ותכף נראה-יציגו פה החברים את האמצעים החדשניים ואת כל המנופים שמשתכללים כל הזמן, שלמעשה לחסוך מהתושב-מהלקוח שלנו להגיע לבניין או להרים טלפון לעירייה. אני מניח שנקבל קצת סקירה על ההיקפים, כרגע הכמויות הן אדירות, כמויות התושבים שמגיעים לבניין או לחילופין למענים הטלפוניים הם כמויות גדולות מאוד, ואנו עושים את הכל כדי להוריד אותן. למעשה מהפכת השרות במינהל הכספים התחילה לפני 5-6 שנים-בהנהגה של מר לייבה- המנכ"ל ובשיתוף פעולה עם דפנה-יחידת השרות. לפני זה מינהל הכספים- כמו כל מינהל כספים, אתם יודעים, המטרה היא לגבות כמה שיותר ולהוציא כמה שפחות. פתאום זו היתה מהפכה אדירה. פתאום נמדדים, וחלק מכם היו בישיבה על תכנית העבודה של מינהל הכספים, פתאום יש יעדים מדידים, 90% מהפונים ייענו תוך דקה אחת, זה בכלל לא קשור לכסף. באופן תאורטי יש לנו יחידות שבכלל לא משנה כמה כסף הם יגבו-ההצלחה שלהם היא-בכמה זמן הם יענו לתושבים ובכמה זמן הם יעמדו בדרישות שלנו- לתת שרות טוב ללקוחות. זו מהפכה אדירה-שפתאום אנשי כספים שבאחד הספרים פעם קראו להם-סופרי הגרעינים, סופרי הכפתורים, פתאום עוסקים בתחום הרך, בתחום החשוב, בתחום הזה של לתת שרות יותר טוב לתושב. אני לא רוצה להאריך, אני רוצה שהדברים ידברו בעד עצמם. אגף הגבייה הוא האגף הראשון שפותח. גל פרויקט הוא מנהל אגף הגבייה. נמצאות כאן גם סטייסי ויולנדה ואורית, שכל אחת מהן היא בתחום שלה. גל יציג את תפיסת השרות והחדשנות באגף הגבייה.

מר גל פרויקט:

אני אציג לכם בקצרה את הדברים החדשים שעשינו במחצית השנה הראשונה של 2014. אנחנו כל שנה עושים מגוון רחב של דברים ואנו נתמקד פה באותם דברים שעשינו במחצית הראשונה של שנת 2014.

אני חייב לציין שכל הדברים שרואים פה, או מרביתם- הם דברים שעלו בעקבות האינטראקציה שיש בין העובדים שלנו לכל המוקדים השונים ובכל המקומות השונים לבין התושבים שיש בעיר, ומה הם מרגישים בדיאלוג שהיה להם עם תושב- בין עם מי שגר בעיר ובין אם מי שיש לו עסק בעיר- הם הרגישו אי נוחות או אי שביעות רצון, ועל רקע הדברים האלה באנו ואמרנו-איזה דברים במישור הטכנולוגי, במישור הפרקטי-הפשוט אנחנו יכולים לעשות על מנת לשנות את הסיטואציה ולייצר ארוע חדש שהוא גם שרותי מצד אחד וגם תורם לגבייה מצד אחר, תחת הכותרת שאנחנו חושבים שמה שלא יהיה פשוט-פשוט לא יקרה, ולכן יש לחפש דברים שהם לא מורכבים יותר מידי.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 29 -

הנושא הראשון שרצינו לטפל בו זה – זמני המתנה במוקד הטלפוני. גם היום דרך אגב זמני ההמתנה במוקד הטלפוני עומדים על כדקה בממוצע-שזה בסדר.

מר המאירי:

מה היקף השיחות הננטשות?

מר גל פרויקט:

היקף השיחות הננטשות עומד על כ-3%, ובהשוואה למוקדים אחרים שמתנהלים בארץ בכלל וברשויות המקומיות בפרט אני חושב שאין מוקד שמגיע ל-3%, כאשר אני מדבר אתך על 3% ברוטו, כלומר- יש כאלה שמלכתחילה השיחה ננטשת ולא בגלל זמן המתנה, אלא כי הוא נוסע וביןתיים אשתו התקשרה- אז הוא סוגר את השיחה.

אחד הדברים שאנו מתמודדים אתם זה אי אחידות במהלך שעות היום. כלומר-יש שעות שיש עומס יותר, יש שעות שיש עומסים פחותים, ואנו רוצים לראות איך אנחנו יודעים לאזן את מידת העומסים האלה מצד אחד, ולתת שרות מצוין. אני לא רוצה שתחכה 2 דקות, למרות ש-2 דקות זה לא הרבה- אני לא רוצה שתחכה שתי דקות, אני רוצה שתחכה דקה. מה שעשינו, פיתחנו מנגנון שאנחנו קוראים לו ניהול שיחות, שאנחנו במהלך היום-באינטרוול זמן שאנו קובעים, ואנחנו יכולים לשחק אתו מתי שאנחנו רוצים, לאחר זמן המתנה מסוים-השיחה אוטומטית עוברת למוקד אחר-שהוא מוקד חיצוני, שאומרים- שלום: עקב זמני המתנה שיש, וגם אם חיכיתי חצי דקה, לוקחים את הפרטים של אותו אדם, לוקחים את הטלפון שלו, ואנחנו מתחייבים שאם השיחה התבצעה עד הצהריים באותו יום-עוד באותו יום חוזרים אליו- לנייד שלו או לטלפון אחר, ואם השיחה הועברה למוקד אחר הצהריים, עד למחרת ב-12.00 בבוקר אנחנו חוזרים אליו.

כלומר, אנחנו מייצרים מצב שכל אחד שפונה לעיריית תל-אביב, גם אם הוא יהיה צריך להמתין יותר מדקה והוא לא מעוניין להמתין, אנחנו מיד חוזרים אליו-עוד באותו יום או למחרת.

גב' בן יפת:

יש לו את האופציה לבחור?

מר גל פרויקט:

לא.

גב' דפנה הראל:

אבל זה יהיה. מה שאת מתכוונת- השלב הבא של ה-CALL BACK בשנת 2015 שאושר על ידי המנכ"ל הוא-שהאדם יוכל לבחור האם להמשיך או לנטוש.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 30 -

מר גל פרויקט:

אנחנו מאוד מקפידים-ברמה של 100%, שאנו חוזרים ל-100% מהאנשים. אין מצב שאדם יתקשר, יאמרו לו שיחזרו אליו היום אחר הצהריים ולא חוזרים אליו, חוזרים לכולם. הדבר השני שעשינו הוא- הודעה ללקוחות טרום אכיפה. אנחנו מוציאים כמעט 220,000 שוברים כל דו חודשי- של ארנונה. יש ציבור גדול מאוד של אנשים- שהם אנשים נורמטיביים שמשלמים את הארנונה שלהם, אבל מכל מיני סיבות הם לא שילמו בזמן. עברו ה-30 יום והם לא שילמו, שכחו לשלם. יכול להיות שאחד חשב שהשני ישלם, השני חשב שהבעל ישלם, יכול להיות שהם שכחו, יכול להיות שהם היו בחופשה, היו בחו"ל, היו במקום אחר, סתם שכחו. מנגנון האכיפה עובד כך שאחרי 30 יום אוטומטית אנחנו מחייבים את בן האדם בריבית, אחרי שבועיים מוציאים לו מכתב התראה. ואנחנו באנו ואמרנו- רגע, איך אנחנו יכולים לעשות את המנגנון הזה יותר נגיש, יותר פשוט, ולא לחייב את הלקוחות בכל מיני עלויות שונות ומשונות. מה שאנחנו עושים, אחרי שחלפו 30 הימים באופן אוטומטי אנו שולחים מסרונים SMS לכל מי שלא שילם את הארנונה שלו במועד, כאשר אנחנו יודעים לזהות אם זה חייב סדרתי או שזה חייב שמשלם ופשוט את התשלום האחרון שכת. ואנו שולחים לו הודעת SMS ואומרים לו- אזוני הנכבד, אתה פספסת לשלם את תלוש הארנונה, בוא תשלם לפני שאנחנו סתם ננקוט הליכי אכיפה ונוציא לך מכתבים, הודעה מאוד FRENLY ב-SMS, כאשר באמצעות ה-SMS הוא יכול ללחוץ על ה-SM ואו להגיע למוקד הטלפוני שלנו ולשלם, או להגיע לאתר טלואל ולשלם באינטרנט, ולשלם מיד את חשבון הארנונה שלו. רק שתבינו, אפרופו, כשאנחנו שולחים כל דו חודשי כמעט 44,000 מסרונים כאלה לתושבים, ו-14% מיד לאחר קבלת ה-SMS חוזרים אלינו בחזרה ומשלמים. אנשים רואים את זה בצורה מאוד חיובית, הם אומרים- כל הכבוד להם, הזכירו לנו במקום לשלוח לנו עוד שבוע מכתב, להגיד לנו נו-נו-נו ועוד לחייב אותנו ב-20-30 שח' בכל מיני הוצאות שקשורות לעניין. זה ארוע אחד.

ארוע נוסף שעשינו –שהוא ארוע שאנחנו חווים אותו, יש הרבה סיטואציות שדואר ישראל לא מחלק את הדואר. יש הרבה מקומות בעיר שאין תיבות דואר מסודרות, יש הרבה מקומות שכן אדם עבר דירה אבל הוא לא שינה עדיין את תיבת הדואר ואת הכתובת שלו. בכל דו-חודשי כמעט 4,000 דברי דואר חוזרים. מה קורה כאשר הדואר חוזר? בן האדם לא קיבל את תלוש הארנונה שלו, ומן הסתם הוא לא ישלם אותו, אחרי 30 יום הוא צובר ריבית, אנחנו פועלים נגדו באכיפה, הרבה אנשים התלוננו-מה אתם רוצים מאתנו? אבל לא קיבלנו. מה שעשינו, עשינו מיזם עם רשות הדואר, אנחנו הרשות היחידה בארץ דרך אגב, שאנחנו יודעים לקודד את המעטפות שלנו כך שכבר אחרי 10 ימים, כלומר עד ה-10 או ה-12 בחודש, עוד לפני שעברו ה-30 יום, רשות הדואר מחזירה לנו באופן ממוחשב את כל המעטפות שהיא לא חילקה, ואנחנו-שבועיים לפני שעובר

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 31 -

המועד לשלם- שולחים מיוזמתנו SMS לכל אותם תושבים ואומרים להם: אדוני הנכבד, אנחנו יודעים מרשות הדואר שלא קיבלת את המעטפה של תלוש הארנונה, שים לב. אם הוא רוצה-הוא יכול ללחוץ דרך ה-SMS לשלם. יכול להיות שהוא עבר כתובת, הוא יכול ללחוץ ב-SMS אוטומטית על הסמארטפון שלו, נפתח לו מסך, הוא כותב את כתובתו החדשה, לוחץ ENTER ובוז הוא עדכן את הכתובת בעיריית תל-אביב, מי שעבר דירה- אוטומטית עכשיו הכל יישלח לו לכתובת החדשה. אנחנו חוסכים מאנשים את אותה עגמת נפש, את אותו יחס שלילי שיש להם מולנו- לא הגיע אלינו, מה אתם רוצים מאתנו? למה אתם מחייבים אותנו? וכד'. גם פה- אחוזי ההצלחה שלנו הם 11%- שברגע ששולחים חוזרים אלינו בחזרה.

גב' להבי:

שאלה. זה עדכון כתובת, זה לא עדכון אחזקת נכס.

מר גל פרויקט:

זה עדכון כתובת, כתובת למשלוח דואר. באותו רגע אוטומטית נשלח. נושא טלמרקטינג: עוד שרות שאנחנו עושים לתושבים. לכל בעלי העסקים בתל-אביב שלא משלמים במועד, ולמרבית תושבי תל-אביב שלא משלמים במועד- אנחנו מרימים טלפון. ברגע שעבר המועד החוקי לשלם ולפני שהתחלנו בהליכי אכיפה במהלך השבועיים האלה אנחנו מתקשרים אליהם- אדוני הנכבד לא שילמת את תלוש הארנונה, בוא תסדיר אותו. המון אנשים מסדירים את התלוש. כמו שאמרתי, יש כאלה ששוכחים, מלא סיבות. אנחנו פשוט דואגים לתזכר אותם ולייצר להם ארוע חיובי-הנה העירייה מזכירה לך ולא רק אומרת לך לשלם. אישורים לטאבו: יש לנו בשנה כמעט 16,000 אישורים לטאבו שאנחנו מתבקשים להעברות דירות. בהרבה מקרים מאריכים את האישורים. מה שקרה עד היום הוא- שבהארכת אישורים היו צריכים לשלוח פקס ולפנות בכתב. היום אמרנו-בשביל מה צריך את זה, כל הפרטים ממילא נמצאים אצלנו. היום בן אדם יכול להתקשר למוקד הטלפוני-אני מבקש להאריך את האישור שלי, מקישים לו ובוז תם ונשלם עניינו, אנחנו חוסכים את האינטראקציה של לשלוח לעירייה דברים כשאנחנו יכולים- את אותו דבר – לעשות אתו בטלפון. הרחבת אמצעי תשלום: אני לא יודע לכמה מכם יש מגבלת בכרטיס האשראי.

קריאה:

לחבר מועצת עיר לא יכול להיות.

מר גל פרויקט:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 32 -

אבל להמון המון תושבים יש בעיה של מסגרת אשראי. אחת הדרכים היום לשלם לנו את חוב הארנונה-זה או באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות צ'קים. באמצעות צ'קים-בן אדם צריך לבוא לעירייה, לפרוס צ'קים-אנחנו לא מעוניינים, ובאמצעות כרטיס אשראי-אם אתה רוצה לעשות פריסת תשלומים-אתה מחויב בריבית חריגה של כרטיס האשראי-שהיום עומדת על בין 9% ל-11% לשנה, וזה גם תופס לך את האובליגו. מה שעשינו, עשינו פטנט עם חברות האשראי, היום אתה יכול לבוא לעיריית תל-אביב, לעשות הסדר בכרטיס אשראי- בלי לתפוס לך את האובליגו ולשלם את הריבית של 1.75% לשנה שלוקחת עיריית תל-אביב, ללא הצמדה, גם שרות נפלא-שרוצים לעודד אנשים.

עוד שני דברים קטנים : : הוראות קבע. אנחנו מנסים להגדיל את כמות הוראות הקבע שלנו. הלכנו וראינו למי יש הוראת קבע במי אביבים והצענו לו להצטרף לעיריית תל-אביב.

גב' להבי:

ולחפך?

מר גל פרויקט:

ולחפך כמובן. אגב, לחפך הצטרפו יותר אנשים מאשר אלינו. אני לא אעבור על הנתונים, אבל רק שתראו שאם אנחנו משווים חציונים- אחוז המענה במוקד הטלפוני הוא כ-97% שזה המון. ואני רוצה לעבור לעוד שני דברים חדשים-שלא היו במצגת הקודמת, כי הם ממש חדשים. אני אתחיל עם משהו שלא מופיע פה, רון אני רוצה דקה ברשותך.

אנחנו באנו וחשבנו ביחד עם חברת טלאול- כיצד אנחנו יכולים להקל על אותו ציבור בתל-אביב- שהדירה מושכרת על ידי כמה אנשים, בעיקר סטודנטים. אחד הדברים שיש לסטודנטים-כאשר הם גרים וכאשר הם עוזבים- שלמעשה הם מחלקים את הארנונה ביניהם, כלומר כל אחד משלם חלק. יש מצב שלא תמיד הם ביחסים טובים, ואז אחד אומר לשני- אני לא רוצה לשלם, אתה לא תחזיר לי. ובאנו ועשינו פטנט חדש עם "טלאול"-שאנחנו כרגע באים לסיים אותו, לאפשר למי שרוצה-שהוא משלם דרך האינטרנט, והיום דרך אגב- 33% מהתקבולים שלנו הם דרך האינטרנט- 1 מיליארד שח' בשנה מתוך 3 מיליארד שח' בארנונה- אנחנו סורקים דרך האינטרנט.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

בעיקר דרך אינטרנט - זה וודאי עסקים יותר מאשר תושבים.

מר גל פרויקט:

לא לא, בעיקר מגורים.

זה הולך כך : נגיד שאתה גר בשותפות עם כמה אנשים, אתה נכנס לחשבון שלך ב"טלאול", מקיש את השובר, ואז יש נגיד- רון חולדאי, גל שרעבי וגל פרויקט, ואתה אומר- הנה, אני רון חולדאי-

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 33 -

אני משלם 400 שח' לצורך העניין. ובאופן אוטומטי טלואל שולחת SMS לשני השותפים האחרים שלך ואומרת להם: אחד השותפים שילם 400 שח', בוא כל אחד ישלם את חלקו, ויש להם 48 שעות. אם תוך 48 שעות כל אחד מהשותפים ישלם את החלק שלו, אוטומטית התקבול עובר לעיריית תל-אביב ומכסה את החוב. זה על מנת לאפשר למי שרוצה, לא חייב, שיוכלו בין השותפים לחלק את עצמם בלי שהם יהיו צריכים להתחשבן ביניהם ולעשות את זה ישירות מול מערכת אוטומטית.

גב' להבי:

שאלה: האם זה עשוי לעודד פיצול דירות?

מר גל פרויקט:

לא, זה לא קשור בכלל לפיצול דירות.

גב' להבי:

הבנתי את המושג של שותפים, גרתי כל חיי בשותפות, אני שואלת אם זה יכול לעודד פיצול דירות.

מר גל פרויקט:

לא, ממש לא. יש מצב שאנחנו מאפשרים להם-מה שהיום הם לא יכולים, היום יכול כל אחד לשלם את מלוא החשבון.

גב' דפנה הראל:

זה רק שרות למצב כזה.

מר גל פרויקט:

זה שרות שאנחנו נותנים לאנשים-שאנחנו רוצים להכניס אותו עכשיו. והנושא האחרון שעשינו, שיהיה בחצי השנה הקרובה-שאנו מעלים אותו, זה ארנונה במייל. כל מי שהוא בדיגיטל, זה חלק מהשרותים של דיגיטל, יתחיל לקבל את תלוש הארנונה שלו במייל, לא רק שהוא יקבל את תלוש הארנונה שלו במייל, הוא גם יוכל במייל-באזור האישי שלו- לראות את כל הפרטים, הוא לא צריך להתקשר אלינו, הוא לא צריך לשאול אותנו מתי הוא מחויב, בכמה הוא מחויב, מה החשבונית האחרונה שלו, מה היתרה שלו, כמה הוא שילם, כמה הוא לא שילם, את כל הדברים האלה שהמוקדנית שלי רואה אצלנו כשהוא מתקשר- הוא יוכל לראות אצלו בבית ב-ON LINE, כמו שאנחנו רואים. כמו שמי שמקושר לבנק יכול ברגע נתון לראות את חשבון הבנק שלו, אותו דבר הוא יוכל לראות את כל מצב חשבון הארנונה שלו, הוא יוכל לשלם הכל. נגיד

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 34 -

שהוא ירצה לשלם רק חלק-הוא יסמן וישלם חלק, הוא ירצה לצרף להוראת קבע- נכס אחד ולא נכס אחר, הוא יכול לעשות את זה. כל מגוון הדברים שהוא רוצה-שהיום אנחנו נותנים בשרותים אצלנו-הוא יוכל לעשות אצלו, במחשב שלו.

גב' להבי:

זה הצגת כל הנכסים בהם הוא רשום בארנונה.

מר גל פרויקט:

למשל, יכול להיות שאת רשומה ב-4 נכסים בארנונה.

גב' להבי:

בדיוק, ואני לא רוצה שתדע.

מר גל פרויקט:

אני לא אדע, רק את רואה.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

הוא יודע.

מר גל פרויקט:

דרך אגב, בן זוגך לא יוכל לראות את הנכסים שלך.

מר המאירי:

מה לגבי הנחה על תשלום מראש שהיתה בעבר?

מר גל פרויקט:

זה לא קשור לעניין הזה, הנחה על תשלום מראש יש רק לפנסיונרים. לסיום, אני רוצה דבר ראשון להודות לכל מי שעוסק במלאכה, גם לכל צוות השרות, לאורית שעוסקת בתחום השרות, ליולנדה, לדפנה שמסייעת לנו רבות. לגזבר העירייה-דבר ראשון-על שהוא נותן לנו את חופש הפעולה וחופש העבודה, וכמובן למנכ"ל העירייה- שנותן לנו את האמצעים לכל הדברים האלה.

גב' להבי:

אני רוצה משפט אחד ברוח מנכ"ל העירייה:

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 35 -

אתה עוסק בנושא של כסף, ואין ספק שעיריית תל-אביב הפליגה במעלה היכולת לגבות וביעילות ובכל זה. במקום הזה יש גם חולשה לפעמים, חולשה של אנשים שנקלעו לבעיה של רגע, נקלעו לסיפור מיוחד וכל זה. מנחם אומר לאחרונה שבצד עירייה חזקה צריך גם לגלות חמלה. אני לא אומרת לעשות דברים לא חוקיים, אני לא אומרת חלילה, אבל במקום שאפשר לפעול בדרך חזקה עם חמלה- גם לזה אנחנו מצפים.

מר גל פרויקט:

אני מסכים אתך לכל דברך.

גב' להבי:

במיוחד במקום שאנחנו מחפשים צדק חברתי במחאה.

מר גילצר-גזבר העירייה:

את נושא אגף החנייה יציג מנהל האגף- אלון שרף, נמצא פה גם גל –רז סגן מנהל האגף. אגב, זה האגף שפעם היה מזוהה כאגף ששם האנשים הכעוסים עם הרפורטים, ותכף נראה את התוצאות- כולל סקרי שביעות רצון הלקוחות.

מר אלון שרף:

שמי אלון שרף, אני מנהל אגף החנייה, עובד בעיריית תל-אביב 26 שנה, די הרבה זמן. אני אדבר אתכם על חדשנות ויוזמה שעשינו בנושא השרות, ויש השלכה על התושבים בנושא הזה. לפני כן אני רוצה שתראו את ההיקפים של אגף החנייה, את היקפי הפניות, את היקפי העיסוק שלנו. יש לנו סה"כ 4 מוקדי שרות באגף: מוקד קבלת קהל, מוקד פניות בכתב, מוקד טלפוני, מוקד תווי חנייה. מידי שנה- 300,000 לקוחות מתקשרים לאגף החנייה, כ-30,000 לקוחות מגיעים לאגף החנייה, 80,000 תווים אנחנו מנפיקים. כאמור אנו שולחים גם הודעות קנס, דרישות ראשונות ושניות, יש לנו למעלה מ-1/2 מיליון ממשקים בשנה עם תושבי תל-אביב ותושבים מחוץ לתל-אביב, זה כמות אדירה- מה שמחייב אותנו לתת את השרות הטוב ביותר, כך שללקוח תהיה חוויה הכי נעימה והכי טובה- למרות שמדובר בקנסות חנייה. וזה באמת חייב אותנו לחשוב, ליזום, להתחדש, להיות יצירתיים, ועשינו מספר מהלכים בשנתיים האחרונות- שאני אציג את זה בפניכם. קודם כל אמרנו-איך נביא לכך שלאזרח יהיה קל יותר לפנות לעיריית תל-אביב. והגענו למסקנה, למרות שיש אנשים מבוגרים שקשה להם לפנות במייל, אבל הפנייה במייל אלינו-גם עושה טוב יותר לאזרח, גם עושה טוב יותר לנו, כי התשובה מהירה יותר, הטופס מובנה, אין טעויות, 50% מהאזרחים ששולחים פקס- אנחנו צריכים לחזור אליהם-או כי הכתב לא קריא, או שחסרים פרטים. אמרנו, כיצד נגביר את האפשרות של האזרח לשלוח לנו מיילים? ביטלנו את כל סריקת

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 36 -

המסמכים. אם בעבר- אזרח שהיה רוצה לפנות אלינו לקבל תו חנייה-היה צריך לסרוק את תעודת הזהות ואת רשיון הרכב- היום הוא לא צריך לסרוק, הוא שולח לנו רק שם, שם משפחה ומספר רכב, את כל הפרטים אנחנו שולחים דרך מערכות המידע שלנו. אם בעבר אזרח שהיה משיג על דו"ח היה צריך לסרוק את הדוח ולשלוח אותו, היום לא. מספיק שהוא רושם את הפרטים שלנו, במקום הוא מקבל את התשובה והתשובה היא גם מהירה יותר. נושא שני שהתחלנו אותו זה-החזר כספים יזום. יש לא מעט אזרחים שמשלם את אותו דו"ח פעמיים. תולים את הדו"ח על המקרר, אחד משלם באינטרנט, השני הולך לדואר ומשלם, ונוצר תשלום כפול והם בכלל לא מודעים לזה. חובתה של הרשות היא לא רק לגבות כסף אלא גם להחזיר כסף וכמה שיותר מהר.

גב' להבי:

לך זה לא קורה מר פרויקט?

מר גל פרויקט:

אנחנו כל שנה מחזירים 20 מליון שח'.

קריאה:

קרוב ל-70 מליון שח' בשנתיים, בשלוש שנים.

גב' להבי:

זה חשוב מאוד. 20 מליון שח' החזר של ארנונה,

קריאה:

כן שנה.

מר אלון שרף:

כפי שאמרת- החכמה שלנו כרשות היא גם לדעת להחזיר ולהחזיר מהר, ואנו עושים את זה באופן יזום. בשבוע הבא מגיע אלינו כל צוות מינהל הכספים של עיריית חיפה ללמוד איך מחזירים כספים. הם שמעו שאנחנו מחזירים והם לא, בשבוע הבא ביום שלישי יש לנו מפגש אתם-כיצד להחזיר כסף.

מר גילצר-גזבר העירייה:

הם עושים את זה בגלל בית משפט, ואנחנו עשינו את זה מיוזמתנו.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 37 -

מר אלון שרף:

אנחנו עשינו את זה באופן יזום לפני שפנו אלינו, ואני אומר- יש אנשים שמשלמים פעמיים, זה קורה.

אני עובר לסעיף 5: הרחבנו את כל נושא ה-SMS, גילינו שאזרחים פונים אלינו טלפונית כי לא ברורים להם דברים מסוימים: האם הפנייה שלהם התקבלה, האם הפנייה מתעכבת. ברגע שאזרח פונה אלינו במייל-הוא מקבל ישר SMS-פנייתך התקבלה, זה חסך לנו לא מעט טלפונים. אם תשובה טיפה מתעכבת עקב כל מיני סיבות-אזרח מקבל מייל, הדבר חסך טלפונים, הוא לא מתקשר- איפה הפנייה שלי.

התחלנו בשרות חדש לפני שבועיים, לפני עיקול בנק. עיקול בנק זה צעד דרקוני שיש לנו כל זמן שיש לנו דוחות חנייה. החלטנו שאנו שולחים הודעת SMS לפני עיקול בנק. התחלנו בזה לפני שבועיים, לצערי הרבה קיבלו SMS- שהם לא בעלי החוב, כי גילינו מצב כזה: בדרך כלל את הטלפון מחזיק אדם אחד, את הרכבים מחזיקים מספר אנשים, לא תמיד יש הלימה בין הבעלים של הטלפון לבין הבעלים של הרכב, ואנחנו עובדים על זה- לתת להם התראה לפני עיקול בנק. כמובן, אם מבטלים דוח חנייה, אזרח שפנה אלינו בטלפון ודוח החנייה שלו בוטל- אנחנו שולחים לו SMS כדי לקצר את התהליך הזה.

מר המאירי:

אגב, חשוב היה שתוסיפו לנו נתון-אלה שכן פונים טלפונית- מהם זמני ההמתנה.

מר אלון שרף:

בין דקה ל-2, תלוי בשעות.

גב' להבי:

לא דילגת על העמוד של מוקדי תווי חנייה?

מר אלון שרף:

נחזור לזה אם יהיה זמן, חשוב יותר לדבר על השרות.

גב' להבי:

זה נושא מאוד חשוב.

מר גילצר-גזבר העירייה:

הוא מדבר על החדשנות.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 38 -

מר אלון שרף:

אנחנו היום שולחים תשובות במייל. בעבר היינו שולחים תשובות רק בדואר רגיל, היום שולחים במייל, זה חוסך את המשלוח לבית הדפוס, את המשלוח מבית הדפוס לדואר ומהדואר לאזרח, חוסכים בין שבוע לשבועיים בזה ששולחים במייל. תשלום קנס: אזרח שלא משלם את הדוח שעל החלון מקבל הודעת תשלום קנס. היום אנחנו שולחים תמונה והודעת תשלום קנס- שמציגה לו את העבירה. אני מאמין שאם אזרח יראה את התמונה של העבירה- הוא ישלם ופחות יפנה אלינו. תמונות: היום אזרח יכול להכנס לאינטרנט, להקיש את מספר הדוח שלו, ואז הוא רואה את התמונה של העבירה. אני מראה כאן על גבי השקף דוגמא לכך. זה שרות חדש שהכנסנו לפני חודש. אזרח מקבל דו"ח, רושם את מספר הדוח שלו, רושם את מספר הרכב שלו, הוא רואה את התמונה באינטרנט. אני מניח שאם הוא רואה את התמונה באינטרנט והוא רואה חנה בדרך שמהווה עבירה- הוא פחות יתקשר, מפה יש קישור לתשלום והוא יכנס ישר וישלם את הדוח.

גב' להבי:

אני שמה מספר רכב של השכן?

מר אלון שרף:

את צריכה להקליד מספר רכב ומספר דוח. במקום להתחיל להתקשר ולשלוח מכתב- האזרח רואה את תמונת העבירה שלו, הוא נכנס ויש לו פה אפשרות לשלם, אני מניח שזה יביא לפחות פניות. מוקד טלפוני: הכנסנו את השירות-מיקומך בתור. אזרח שמתקשר למוקד הטלפוני יודע מה מיקומו בתור, כמה זמן הוא אמור להמתין, גם זה שרות מאוד טוב ומאוד יעיל לאזרח. הנושא הבא הוא דף הסבר לתייר. יש לנו לא מעט תיירים בעיר תל-אביב, יש בין 5,000 ל-7,000 דוחות שתיירים מקבלים בשנה. הכנסנו קודם כל עלון הסבר לתייר. חילקנו אותו גם בשדות התעופה, גם לחברות ההשכרה הגדולות, תייר שמגיע לארץ מקבל הסבר מדויק מה מותר לו, מה אסור לו, איפה מותר לו לחנות. אם הוא מקבל דו"ח-לאיפה לפנות, איך לשלם. אנו עורכים לנציגים שלנו קורס באנגלית-על מנת שיתנו את השרות הטוב ביותר גם לתייר.

גב' להבי:

אני חושבת שצריך לשלוח גם לשגרירויות.

מר גילצר-גזבר העירייה:

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 39 -

אגב, הם התחילו לשלם.

גב' להבי:

לא חשוב, אם הוא ישלח להם-כמו לתייר, באנגלית.

מר אלון שרף:

חנכנו השבוע אתר אינטרנט בשפה האנגלית, דבר חדש, אתם יכולים להכנס לאתר של עיריית תל-אביב, ללחוץ על השפה האנגלית, יש אתר אינטרנט בנושא חנייה בשפה האנגלית-שנותן את כל ההסבר וכל המידע באינטרנט.
אם להציג קצת נתונים- מה שמיטל ביקשה, ואלה הם נתונים חצי שנתיים.
מוקד טלפוני- אנחנו מדברים על משהו בין 260,000 ל-300,000 שיחות טלפון בשנה.
אחוז מענה- 93%.
שביעות רצון-סקרים שמודדים אותנו- מה שביעות הרצון של הלקוחות מהשרות שאנחנו נותנים להם, הציון הוא מ-1 עד 5.

גב' להבי:

מנחם, ציון של 4.3 הוא אחד הגבוהים בעירייה.

מר מנחם לייבה- מנכ"ל העירייה:

יש גם 4.7.

גב' דפנה הראל:

לא. יש לנו 4.7 ו-4.8. מאוד תלוי איפה. בחנייה זה מאוד גבוה.

מר אלון שרף:

הציון הוא 4.3.

בתווי חנייה הציון הוא 4.8 מתוך 5. מי שבא לקבל תו חנייה.

גב' להבי:

בחציון אתה מנפיק 40,000 תווים, כמה אתה מנפיק בשנה?

מר אלון שרף:

80,000.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 40 -

גב' להבי:

וזה כל שנה תוויים, או שזה כבר מצטבר?

מר אלון שרף:

לא, חלקם זמניים.

גב' להבי:

יכול להיות שמסתובבים בעיר 400,000 תוויים?

מר אלון שרף:

לא.

גב' להבי:

כמה מסתובבים בעיר?

מר אלון שרף:

160,000.

גב' להבי:

כמה בתי אב יש לנו בעיר?

מר אלון שרף:

יש לנו 160,000 תוויים בעיר.

ועוד נתון חשוב- 77% מהחייבים משלמים את הקנס בשיעור המקורי. אם בסביבות שנת 2000 היה מדובר על 20%-30%, היום 77% משלמים את הקנס בשיעור המקורי, זה באמת אחוז מאוד מאוד יפה.

אני אסיים פה. תודה רבה גם לקובי שעוסק במלאכה.

אני מודה לעדנה, לגילצר שכמו שגל אמר- מסייע לנו המון.

מר גילצר-גזבר העירייה:

אחרונה חביבה- ציפי נאמן- מנהלת מרכז השרות.

גב' ציפי נאמן:

אני מדברת- כמו חברי-על חדשנות ויוזמה במרכז השרות.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 41 -

מרכז השרות קיים כבר כ-5.5 שנים, אנחנו הקמנו את המרכז כאשר השרות ניתן ללקוחות שלנו – לא רק ברחובות שונים בעירייה אלא גם בבניינים שונים וברחובות שונים בתוך העיר תל-אביב יפו. החל מיוני 2009 הקמנו מרכז שרות אחוד, סל השרותים ניתן באותו מקום. הנושא העיקרי והמטרה העיקרית היתה-ONE STOP SHOP, במקום אחד לתת את סל השרותים המירבי. כאשר נקודה נוספת שהיא מאוד עיקרית וחשובה אצלנו זה- נציגים רב תחומיים. כאשר אני אומרת נציגים רב תחומיים-זה לא היה בתחילת מרכז השרות אלא בהמשך, במשך כל 5 השנים, לימדנו את הנציגים שלנו לדוגמא-ארנונה אם הגיע לקוח לעשות שינוי שם בארנונה, לימדנו את הנציג לתת גם תו חנייה לאותו לקוח, במקום להקים את הלקוח ולתת לו לעבור ולהמתין במקום אחר. רב תחומי זה דבר שאנחנו הולכים אתו כלפי כל הנציגים, אנחנו רוצים להגיע הלאה. פישוט והנגשת תהליכים אם מדובר בהחזרי כספים, אם מדובר בהנגשת הנהלים לבעלי מוגבלויות, לאנשים מבוגרים שקשה להם להגיע. אנחנו עושים את זה בממשקים מאוד טובים וחזקים עם אגפי האם. מרכז השרות בנוי בצורה כזו שהתקנים של הנציגים יושבים באגפי האם, ולכל אגף יש נציגים אצלי במרכז השרות.

יש לנו 7 תחומי טיפול שזה: גבייה, חיובים, חנייה, תלאופן, דיגיתל, מידע תכנוני, עסקים, 7-8 תחומי טיפול, וכל האופרציה הזאת היא לא פשוטה.

כיבוד זמן לקוח: דבר שאנחנו מאוד מקפידים עליו. לקוח שהגיע אלינו-אנחנו רוצים לכבד את הזמן שלו, אם מסמך כלשהו היה חסר לו אנחנו לא אומרים לו- תלך הביתה ותחזור שוב, נותנים לו את הערצים הנוספים-הדיגיטליים או העורפי, כדי לבוא ולנתב ולהעביר לנו את זה בפקס או בדרך שנראית לו כהכי נוחה לו וטובה לו כדי שהוא יקבל את השרות, ולעשות לו סיום טיפול. הנגשת תור לבעלי מוגבלויות: בהקמת מרכז השרות הקמנו עמדה נגישה במפלס הרחוב-שזה עמדה 7, וכל לקוח שמגיע-שהוא בעל מוגבלות, מגיע ומתקבל ללא המתנה בתור.

בחודש האחרון אנו פשוט עשינו גם פיתוח נוסף בניהול התורים-הנגשה של התור-שהוא יקפוץ באופן אוטומטי למקום הראשון, במקום שלקוחות יבואו ושאלו-למה הוא בתור, למה הוא מתקבל קודם, זה נעשה באופן אוטומטי וזה לשביעות רצונם של כולם.

קבלת פרטי הלקוח אצל נציג השרות באמצעות מערכת לניהול תורים, זה זיהוי על ידי הנציג בהקלדה של מספר תעודות זהות, כל פרטי הלקוח קופצים לנציג.

שקיפות- כמו שדפנה אמרה, וכך זה יותר קל.

גב' להבי:

מה זה שקיפות?

גב' דפנה הראל:

שקיפות לנציג.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 42 -

גב' ציפי נאמן:

לפני שהוא יושב אני יודעת שלך קוראים מיטל להבי, הגעת אלי.

גב' להבי:

אבל אז את יודעת שיש לי 2 תווי חנייה, שיש לי 4 נכסים ושלושה ילדים?

גב' ציפי נאמן:

לא. אני יודעת רק את פרטי הלקוח-שזה אומר- מספר תעודת זהות שלו ואת השם שלו.

גב' להבי:

מה שמאוד חשוב הוא-שנדע להגן על המידע הזה. יש פה איסוף מידע ברמה מאוד מאוד גבוהה על אנשים, הפרטיות שלי יכולה להיפגע פה. צריך לנהל פה תהליכים בייעוץ משפטי צמוד על העניין הזה.

גב' ציפי נאמן:

א. יש לנו, איילת שעובדת באופן צמוד.

גב' להבי:

אני רק אגיד לך שיש לי חברה- שפעם קיבלה עיקול על חשבון בגלל שהיא לא שילמה איזשהו חשבון והיא היתה דירקטורית אצלי בחברה, ואז עיקלו גם את החברה. אני היתי בהלם-איך מישוהו שמקבל עדכון על חשבון שלו- יודעים שהוא דירקטור באיזו חברה ועושים עיקול גם על החברה. תשמרו על המידע. אני לא יודעת איך להגיד את זה.

מר גילצר-גזבר העירייה:

אנחנו עובדים ממש על פי כללי החוק, ויש לנו כללי בטחון מידע וחסימות. כל העירייה עובדת תחת כזה, וודאי פה.

גב' ציפי נאמן:

בנושא יוזמה וחדשנות אני אתמקד בנושא של פרויקט האוניברסיטה- הנגשת השרות לסטודנטים, כשאנחנו פעמיים בשנה מגיעים לאוניברסיטה ונותנים להם באמת את כל השרות המלא, וזה באמת שרות וואו-שזה עושה ממש לעירייה.
קצת נתונים על מחצית שנת 2014.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 43 -

יש לנו טיב שרות, כאשר אני מדברת על טיב שרות של 85 - היעד שלנו, ובאמת במחצית השנה הזאת הגענו אפילו מעבר ליעד, בעקבות כל מיני הנגשת נהלים ופישוט תהליכים שעשינו. לדוגמא, אם מדובר על גבית ארנונה -80% מהלקוחות שלנו צריכים להתקבל עד 25 דקות. בטיב השרות הכללי אנחנו עומדים ב-85% מטיב השרות שלנו. אחוז המענה הוא 96%, כלומר 96% מכלל הלקוחות נענים בזמן. קצת על ממוצעים של שביעות רצון: שביעות הרצון הכוללת שלנו במרכז שרות זה 4.5, כאשר שביעות הרצון מהנציגים, כאשר אנו שואלים לקוחות על הנציגים, אדיבות, רמת השרות, המקצועיות- זה 4.8, זה הממוצע של הנציגים שלנו, הנציגים שלנו באמת מאוד מאוד מקצועיים.

גב' להבי:

קודם היה תל-אופן בחישוב ועכשיו נעלם תל-אופן מהחישוב. איך זה? בדף הקודם את הכנסת את תל-אופן בשיקלולים של – תוך 15 דקות.

גב' דפנה הראל:

מה שאת ראית- מערכת ניהול התורים נותנת לנו את הנתונים האלה. בשביעות הרצון- זה היחידה של אטל שבודקת ונותנת את הסקרים. זה ההבדל בין שני הנתונים בדברים האלה.

גב' להבי:

אבל צריך להקפיד לשמור על שביעות רצון בתל-אופן, זה אחד הפרויקטים החשובים בעיר.

גב' דפנה הראל:

נכון.

גב' ציפי נאמן:

ממשק אינטרנטי שעשינו להגדלת ראש ולטובת הלקוח, הלקוח שמגיע אלינו, אנחנו פשוט מעבירים את המידע שהוא נותן לנו הלאה ליחידות העורפיות. הגביה של התשלומים של חיובי ארנונה שנעשית זה 176,000 שח' לעומת מחצית 2013 – 50,000 שח', וגביית ארנונה- יש לנו גידול ב-1.7 מליון שח'. זה פחות ענייני לשרות, כי אנו באמת יותר מתמקדים בשרות. לגבי זימון תורים אני לא ארחיב כי דפנה כבר דיברה על זה. בחינת תהליכים להעלאת שביעות רצון הלקוחות. וזיהוי בעלי מוגבלויות בממשקים מול גופים ממשלתיים: זה עוד פיתוח שאנו עושים לבעלי מוגבלויות- אם זה מבחינת הקדמת התור, אם זה מבחינת מסמכים שהם לא יצטרכו להביא ויהיו לנו יותר ממשקים עם המוסדות הממשלתיים.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 44 -

גב' להבי:

שאלה: ניצול שואה למשל זכאי להנחה יותר גדולה בארנונה מסתם קשיש.

גב' ציפי נאמן:

נכון.

גב' להבי:

יש לנו דרך לזהות את זה ואנחנו עוזרים להם במערכה הזאת?

גב' ציפי נאמן:

כן. יש לנו ממשק אוטומטי מול משרד האוצר, אנחנו נותנים להם 66% הנחה, כאשר גם הלקוח לא יודע את ההטבה הזו ואת ההנחה הזו-הנציג אומר לו- יש לך 66%.

מר גילצר-גזבר העירייה:

זה דבר חדש, לפני 3 שנים זה לא היה. היה צריך ללכת למשרד האוצר, ואם אתה לא יודע- ללא היית מקבל.

גב' להבי:

אגב, אם אפשר ללמד את חברת החשמל לעשות את זה.

מר גל פרויקט:

יש עכשיו הצעת חוק חדשה – שביטוח לאומי למשל וכל אותם גופים- חייבים יהיו להעביר לעירייה את האינפורמציה, אבל העירייה תהיה חייבת באופן יזום לתת את ההנחות לכולם. כי יש הרבה רשויות שלא נותנות באופן יזום.

גב' להבי:

צריך.

מה שקורה לדעתי הוא-שדווקא האנשים הכי מוחלשים לא יודעים ולא פונים, ואין להם אמצעים לפנות. ניצול שואה שגר בצפון תל-אביב יודע לקבל.

מר גילצר-גזבר העירייה:

אגב, גם גימלאים. מי שמסתפק בהנחת הבסיס שזה 25% או 30%.

**פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)**

- 45 -

גב' להבי:

שני הדברים האלה שעיריית תל-אביב דואגת להם ויש לה ממשק למשרד האוצר- למי שזכאי להנחת ניצול שואה- זה דבר פורץ דרך, זה לא קיים בהרבה עיריות. זה ליזום מתן הנחה במקום לחכות שהאדם יפנה, יספק מסמכים ויתחנן. זה מאוד יפה.

מר המאירי:

אני מסכים עם דפנה- גם מידע ברשויות אחרות-שהשרות שבתל-אביב הוא שרות טוב. אבל מה שאני רוצה לציין, אנחנו מקבלים פה רק את הצדדים היפים והטובים-כמה אנחנו הכי טובים, ואני היתי מצפה שלפחות יציגו לנו גם את הבעיות. אני אתן מספר דוגמאות שישנן, שמגיעות אלינו. למשל הנושא של מתן שרות בשפות זרות. דיברתם על אנגלית, אנחנו מקבלים לא פעם- שאפילו ברוסית, אפילו באמהרית יש בעיות בשרות. יש עוד מספר דוגמאות.

גב' דפנה הראל:

אני אשמח לשבת אתך ותעלה את הדברים. אנחנו לא נתקלים. למשל בדוגמא הזאת, אנחנו לא נתקלים- כי בכל מרכזי השרות יש לנו דוברי רוסית ודוברי אמהרית, אז אין לנו שום בעיה.

מר גילצר-גזבר העירייה:

וגם שפת חרשים-אילמים.

גב' דפנה הראל:

זה נכון שהאידיאלי היה שבמרכז שרות- תוכל לחוץ בטלפון ולקבל דובר אמהרית, אבל לצורך זה צריך לעשות מערך אנשים שגוף ציבורי לא יכול לעשות, בניגוד לגוף עיסקי. כי אז אתה צריך למצוא אנשים שישבו במרכז השרות- בשפה הזאת, בשפה הזאת, בשפה הזאת. אבל אין בעיה לאף אחד כשהוא צריך משהו-כדי לתת. אנחנו נמצאים בין האידיאל לבין מה שנקרא- הרצוי והמצוי. אין לי שום תלונה בפניות ציבור על הנושא הזה ואני כבר 9 שנים באוגוסט הזה.

מר המאירי:

נקודה שנייה בנתונים: אנחנו עובדים הרבה על ממוצעים והממוצעים טובים, אבל אני מעדיף שגם נקבל מיני-מקס. כלומר-הבעיות הן במקס-כשאנשים מחכים הרבה, ואני לא רואה סיבה למה בדיווח לא יהיה גם הנושא של מיני-מקס.

גב' דפנה הראל:

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 46 -

נכון. א. אנחנו פנימה עושים במינימום ובמקסימום, כי אנחנו עובדים בחלוקה לפי שעות. מה קורה מ-08.00 עד 10.00, מה קורה מ-10.00 עד 12.00, כי בטח כשאתה עושה 106 ומחלק ל-24 שעות כשבין 24.00 לבוקר אין אף אחד-אז יש לך ממוצע נמוך. אנחנו פנימה בעבודות עובדים לפי שעותיים וכו'. לכן, חלק מהסיפור- החלטת הנהלת העירייה היא על זימון תורים, כי ברגע שיש לך זימון תורים אתה מפזר את כל הלחצים לאורך כל היום.

מר המאירי:

הערה אחרונה, את יודעת את זה. לפי ההנחיות-בדו"ח השנתי צריך לציין כמה תלונות נמצאו מוצדקות.

גב' דפנה הראל:

אם תפתח את הדו"ח-יש לך, בדיוק כתוב כמה מוצדקות וכמה לא.

מר המאירי:

קראתי. למה אני מעיר את זה? היקף המוצדקות הוא יחסית נמוך.

גב' דפנה הראל:

נכון.

מר המאירי:

אבל אתה מצפה לדעת-לגבי אלה שנמצאו מוצדקות- מה הטיפול שנעשה עם עובד. אם יש דוגמאות שעובד עירייה נהג שלא כשורה, איך הטיפול פה עובד. ראיתי שאת מתנצלת בשמו.

גב' דפנה הראל:

בדיוק. אני עונה לציבור לאחר שאני מוודאה שהמנהל קרא לו, שזה נכנס לתיק האישי.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

אני לא חושב שהציבור צריך לקבל דיווח על מה קרה עם העובד.

גב' דפנה הראל:

לא, את זה אני לא נותנת.

מר המאירי:

לא הציבור.

פרוטוקול ישיבת הנהלה
מתאריך י"ג אלול תשע"ד (08/09/2014)

- 47 -

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

על איך אנחנו מטפלים? אנחנו מטפלים בכל אחד טיפול אחר.

מר המאירי:

חולדאי, אם אתה רוצה-אני אתן לך דוגמאות שאצל אותו עובד חזרה השגיאה בשרות.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

גם אנחנו יודעים את זה.

גב' דפנה הראל:

רובי יעיד פה-שעובדים שחוזרים באגפים מסוימים- מטופלים באופן משמעותי בנושא הזה, בעיקר באגפי התפעול שלנו.

מר רון חולדאי- ראש העירייה:

תודה רבה.

הישיבה נעולה

מנחם לייבה
מנכ"ל העירייה

גלילה בן-חורין
מזכירת מועצה
ע' מנכ"ל העירייה