



סימוכין : 17349726

פרוטוקול הוועדה לבעלי חיים וטבע עירוני עיריית תל אביב

מיום שלישי, ג' סיוון התשפ"ו, 19/5/2026

הטיפול בפניות ציבור ל 106 הנוגעות למצוקת בעח"י

נכחו חברי הוועדה

חברי הוועדה

נכחו

פרופ' נח יהונתן עפרון	יו"ר הוועדה, חבר מועצה
ד"ר נוראל שוב	הוטרינר העירוני
יעל ארקין	מנכ"לית תנו לחיות לחיות
מירה רדזינר מזרחי	מזכירת ועדה
נעדרו	
איתמר אבנרי	חבר מועצה, חבר ועדה
אמיר פוליאק, עו"ד	מנהל הקליניקה לזכויות בע"ח באוניברסיטת רייכמן
יובל שב	קהילות בע"ח ומגוון ביולוגי הרשות לאיכה"ס
מאיה נורי, עו"ד	חברת מועצה, חברת ועדה
מיטל להבי	סגנית רה"ע מ"מ יו"ר וחברת ועדה
רחל הורס	חברת ועדה, חברת הנהגה ירוק במרכז (נציגת ציבור)

מוזמנים נכחו:

אבישי רוזן (פנחס אבי)	מפקח רב תכליתי עיריית ת"א
אורית אברבנל	מתנדבת בכלביה העירונית
אורלי יוסביץ	פעילת בעלי חיים
אלה סייג	פעילת בעלי חיים
אלין זילברשטיין	פעילת בעלי חיים
בן חושן	סיעת מרץ עיריית ת"א יפו
גיא אלעד	מנהל מוקד 106
ד"ר ליאור חפץ	וטרינרית
דפנה קורן	פעילת בע"ח
יאיר ישורון אמר	מנהל אגף הפיקוח
ניר גרינברג	פעיל בעלי חיים
סיגל נשר	מנהלת עמותת צער בעלי חיים
עדו שרעבי	סגן תפעול מוקד 106
עו"ד ענבל קידר	יועצת משפטית צער בעלי חיים
צור גנוסר	פעיל סביבה
קרן אבו חצירה	מנהלת הכלבייה העירונית
רויטל חריף	פעילת בעלי חיים
רועי דוד	סגן מנהל הסיירת הירוקה
שני בלומברג	מתנדבת בכלבייה
אורטל	מתמללת סאמיט



פרוטוקול

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: תענוג לראות אתכם ותודה רבה שבאתם.

הקשר בין העיר לבין העירייה, בין כ-450 אלף תושבות ותושבי העיר, לבין ה-10,000 עובדות ועובדים בעירייה, הוא חיוני לכולנו. תושבי המקום, האנשים שחיים בעיר יום וליל, יודעים דברים שאיש מקצוע מוכשר ככל שיהיה בתפקידו, אינו יכול לדעת. תושבי העיר מכירים כל אבן וכל עץ, הם חצו כל כביש כשהם מחזיקים ביד את הילד או הילדה שלהם, הם נסעו בשבילי האופניים, הם ניסו להשתמש בעמודי אתר העירייה, הם עמדו בכל תור לקבלת שירות, הם נמצאים על מדרכות העיר ב-03:00 לפנות בוקר והם יודעים איפה יש ואיפה אין צל באמצע היום.

הם מכירים כל ספסל שבור, הם האכילו כל חתול והשתמשו בכל גינת כלבים. כל עיר, ותל אביב יפו אולי יותר מכל עיר אחרת, היא מקום חי ותוסס, מכדי שגם כוח העבודה המקצועי והטוב ביותר יכול להכיר אותה על כל מורכבותיה. המידע חייב לעבור מן התושבים אל העירייה. ואילו אנשי המקצוע בעירייה יודעים דברים שתושבי העיר אינם יודעים. הם יודעים מה עבד בפתרון בעיות בעבר, ומה עובד ולא עובד בשכונות האחרות היום, הם יודעים כיצד העיר מתכננת להתמודד עם בעיות בעתיד, יש להם תוכניות חומש, הם מכירים את האילוצים של התשתיות המורכבות מאוד בעיר, הם יודעים אילו אינטרסים מתחרים יש צורך לאזן, הם יודעים מה הן מגבלות התקציב, הם יודעים מה נעשה בערים אחרות בארץ ובעולם, הם יודעים מה הם עצמם עושים יום יום בעיר, את כמות העבודה האדירה שחלק גדול ממנה נסתר מעיני התושבים, שבדרך כלל מבחינים במערכות העירוניות רק כשהן כושלות, ולא כשהן עובדות להפליא כבדרך כלל. הקשרים המורכבים בין תושבי העיר לבין עובדי העירייה המקצועיים חשובים כל כך משום שההצלחה של העיר תלויה בחילופי מידע ובעומק הדברים, בשותפות אזרחית עמוקה ובאמון הדדי הנדרש כדי ששיתוף הפעולה הזה יוכל להתקיים. אנחנו מתכנסים היום במיוחד כדי לדון במוקד 106, ובאופן רחב יותר במערכות העירוניות שהתפקיד שלהן הוא לעשות במהירות המרבית האפשרית את הדברים הבאים: לאסוף מידע חיוני מן התושבים בזמן אמת, להעביר את המידע אל אנשי העירייה שצריכים לפעול על פיו, לוודא שהמידע אכן טופל באופן הראוי ובמהירות המרבית האפשרית, ולהחזיר את המידע הזה אל התושבים שמסרו אותו מלכתחילה, כדי שהם יבינו וידעו מה נעשה ולא נעשה. ההחלטה להקדיש את הישיבה לנושא הזה התקבלה בעקבות פניות של מספר לא קטן של תושבים ותושבות שמקדישים חלק עצום מזמנם ומרצם לרווחת בעלי חיים בעיר, ובמיוחד אם כי לא רק לחתולי הקהילה בעיר, ואשר חשו שחלק מן הפניות שלהם דרך 106 לא טופלו כפי שהיה ראוי שיטופלו במהירות האפשרית ובאופן שיביא לתוצאה הטובה ביותר האפשרית עבור בעלי החיים. חלק מהאנשים שפנו אלינו במשך כל החודשים נמצאים בתוך החדר הזה, אבל הרבה לא נמצאים בתוך החדר הזה. לקראת הישיבה אנחנו קיימנו פגישה עם מנהל אגף הפיקוח, יאיר אמר, ואנחנו קיימנו פגישה עם גיא גלעד, מנהל 106, אלעד, סליחה, ושנמצא איתנו. אנחנו קיימנו פגישה עם דוקטור נוריאל שוב, הוטרנר העירוני שנמצא פה, ואנשים נוספים. אלו היו פגישות רציניות, ענייניות ומעמיקות. זאת לא הייתה הפעם הראשונה שבה נחשפתי למה שנעשה לאחרונה ב-106. השילוב המדהים באמת של הטכנולוגיות החדשות והעוצמתיות ביותר כדי לייצר מערכת רגישה, גמישה, מתוחכמת ועמידה במיוחד. לאחרונה במהלך המלחמה עם איראן אנחנו ראינו את המערכת הזאת מתמודדת עם מספר עצום של פניות מסוגים חדשים לגמרי, שאף אחד לא ציפה אותם, ובהצלחה מעוררת השתאות. אין פירוש הדבר שאין נושאים שצריך לטפל בהם או בעיות שצריך לפתור, אבל יש בכך בהחלט כדי להעיד שיש כל סיבה להאמין שהמערכת הזאת, ושהאנשים שעומדים מאחורי המערכת הזאת, הם הכלים והאנשים המתאימים ביותר להתמודד עם האתגרים האלה. וזה מוביל אותי לנקודה האחרונה שלי. דיונים מן הסוג שאנחנו עומדים לקיים עכשיו עלולים לעיתים להפוך לטיעונים ולעומתיים משום שכל המשתתפים בהם מחויבים עמוקות לדברים החשובים שהם עושים. אולי החלק הטוב ביותר בתפקיד שלי, אחד מהדברים היפים ביותר בחיים שלי, אני חייב להודות, הוא שאני נחשף לכל הקבוצות השונות, וזוכה לראות את המחויבות הזאת, המחויבות הכל כך עמוקה של כל אחד ואחת, ואת התמונה והמסירות הבלתי נלאית שבהם כולם עושים את עבודתם. זה נכון לגבי 106 ברשות גיא גלעד! אלעד! זה נכון לגבי המחלקה הוטרנרית בראשות דוקטור נוריאל שוב, וזה נכון לגבי הפעילים והפעילות שמקדישים כל כך הרבה מזמנם, ממרצם ומכספם למען בעלי החיים בעיר הזאת, האקטיביסטים והאקטיביסטיות, ואשר לצורך העניין יוצגו כאן על ידי ניר גרינברג, ואלה שתגיע בתקווה. לא הופתענו כאשר היום אנחנו קיבלנו 2 מסמכים ארוכים ממש הבוקר, מסמכים ארוכים, מעמיקים ומחושבים היטב מפעילה נוספת, נועה גאון שמה, בנוגע לנושאים שנדון בהם הערב. נועה גאון עסוקה כמו כולנו ויותר מרובנו, ובכל זאת מצאה זמן לחלוק עם העירייה את מה שלמדה, ועל כך אנחנו מודים לה. בדיוק כפי שאנחנו אסירי תודה לכל אחד ואחת מכם, שלקחתם זמן שבטח אין לכם באמת, כדי להיות פה. עכשיו נתחיל עם עדו שרעבי, סגן תפעול מוקד 106.

גיא אלעד, מנהל מוקד 106: לפני כן אבקש לומר כמה מילים.



אחד האתגרים המשמעותיים במוקד 106 הוא ניהול הידע. יש לנו נציגים רבים, ורמת התחלופה יחסית גבוהה, ולכן אנו נדרשים לשמור אותם מעודכנים כל הזמן. אחד האתגרים המרכזיים הוא להכיר את פעילות כלל הגופים בעירייה, והיקף הפעילות הוא גדול מאוד. אנו מנהלים זאת באמצעות שיטה שפותחה לאורך השנים, הכוללת עבודה עם תסריטי שיחה. כיום קיימים כ-2,800 תסריטי שיחה. הכמות אומנם אינה מעידה בהכרח על איכות, אך מדובר במאגר רחב ומשמעותי. באמצעות תסריטים אלו אנו מאפשרים לנציג שעבר תהליך הכשרה, לעבוד בצורה שיטתית ומדויקת עם המערכת. דרך המערכת אנו מנגישים לנציג את כל המידע הנדרש על אירועים המתרחשים בעיר ועל אופן הטיפול במגוון מצבים. תפקיד הנציג הוא לסווג את הקריאה בדומה לחדר מיון ולהעביר אותה לגורם המטפל. חשוב להדגיש, הגורם המטפל הוא זה שאחראי לסגירת קריאת השירות ולא המוקד. המוקד משמש "משפך" הקולט את כל קריאות השירות מכלל הערוצים: טלפון, WhatsApp והאפליקציה. האפליקציה היא הערוץ הפופולרי ביותר ומהווה כ-60% מהפניות. בסך הכול מתקבלות כ-1 מיליון קריאות בשנה. הקריאות מועברות ליחידות המקצועיות, שלרוב פועלות בהתאם להסכמי SLA. חשוב לציין כי תסריטי השיחה אינם נכתבים על ידי המוקד, ולא על ידי היחידות המקצועיות. לדוגמה, בתחום התברואה מנהל האגף הוא שקובע את הנהלים, לוחות הזמנים ותוכן המענה. כך גם בכלל האגפים. כלומר, התוכן המקצועי והתשתית המקצועית מוגדרים על ידי היחידות, ואשר גם מאשרות את ה-SLA מול המנהלים. המוקד אחראי להעביר את קריאת השירות לגורם המטפל. היחידה המטפלת אחראית לעמידה בלוחות הזמנים שנקבעו וכן לתקשורת מול התושבים. כאשר אתם מקבלים עדכון או פנייה לרוב מדובר ביצירה ישירה של היחידה המטפלת, ולא של המוקד. בסיום הטיפול, היחידה סוגרת את הקריאה במערכת, והמערכת מעדכנת באופן אוטומטי את הלקוח ושולחת הודעה בנוסח שנקבע מראש. חשוב להדגיש כי הפונים אינם רק תושבים, אלא גם בעלי עסקים ואנשים הפועלים בעיר. בהמשך נציג כיצד המערכת נראית בפועל, וכיצד נראים תסריטי השיחה מנקודת מבטו של הנציג. התסריטים נבנו, בין היתר, בשיתוף עם ד"ר נוראל, המשמש כגורם מקצועי בתחום תוכן זה, ובהמשך הוא צפוי להציג גם את נקודת מבטו.

עדו שרעבי, סגן תפעול מוקד 106: אמרתי. להגיד עוד פעם? טוב, אז גיא כבר עבר ככה בקצרה על כל המצגת, אז אני קצת אחדד. טוב, מוקד שירות 106, מהווה נקודת כניסה מרכזית לפניות התושבים בנושאים המוניציפליים ובעלי חיים. מי שהתקשר למוקד עד היום, ואני מאמין שרובכם התקשרו, אז כמובן אנחנו מטפלים בזה, אבל במגוון פניות. אני יכול להגיד לכם שמתוך 1 מיליון הפניות שגיא ציין, רק 1 אחד מהפניות זה בנושא בעלי חיים. זאת אומרת, בדיוק בדקתי עכשיו, שעד עכשיו היו לנו 450 אלף פניות, ומתוך ה-450 אלף פניות, רק 4,200 פניות נכנסו בנושא בעלי חיים. תהליך טיפול מוסדר, התהליך מובנה ומוסדר במטרה להעניק מענה אחיד ברור ויעיל לכל פנייה המתקבלת מהציבור. כשאנחנו מדברים על תהליך טיפול ממוסדר, אנחנו מדברים על תסריטי שיחה, גם גיא נגע בדבר הזה. מי שכמובן מתקף את תסריטי השיחה, זו כמובן המחלקה המקצועית. אנחנו אלה שמעבירים את המידע, רואים את המידע ומעבירים את המידע ללקוח, וכמובן עובדים על פי הנהלים, ועל פי ההנחיות של המחלקה המקצועית. כמובן שיש לנו שיתוף פעולה מאוד מאוד גדול עם המחלקה הווטרिनרית. גם כמו שאמרתי, בתיקוף תסריטי השיחה ושקורים דברים שצריך להציף אותם הלאה, כמובן אנחנו מדברים עם אוראל, ועם הווטריןרים, ועם העובדים בשטח כדי באמת, זאת אומרת, אבל גם כשיתייחסו לאיזה אירוע, וגם בשוטף, וגם השוטף על טיוב תהליכים, כדי באמת לדייק את תסריטי השיחה. אז כמו שגיא אמר, ערוצי פנייה מגוונים, יכולים לבחור אפליקציה, שיחה טלפונית, וואטסאפ ואתר אינטרנט. מה שאני ממליץ, שאם יש משהו דחוף, אז כמובן בשיחת טלפון או בואטסאפ. זאת אומרת, זה 2 הדברים שאנחנו מטפלים בלייב. יש לנו כמובן את האפליקציה שלנו, שקרוב ל-60 אחוז מהפניות באות דרך האפליקציה שלנו, שם אפשר להעביר דרך הפנייה, זאת אומרת בנוסף לתמונה. אגב, גם בואטסאפ אפשר להעביר. גם סרטון אפשר להעביר. וכמו שאומרים, תמונה שווה 1,000 מילים, אז ככה גם סרטון שווה 1,000 תמונות, אז אני ממליץ. כמובן שכל ערוץ מותאם לאופי תקשורת שונה, דחיפות משתנה, כמו שדיברתי עכשיו. אם יש לכם משהו דחוף אז כמובן דרך הוואטסאפ ודרך שיחת הטלפון.

דפנה קורן, פעילת בע"ח: מה המספר של הוואטסאפ?

גיא אלעד: יש אותו בתוך האתר העירוני, אפשר להיכנס לאתר העירוני ולהתחבר לוואטסאפ דרך האתר העירוני.

דפנה קורן, פעילת בעלי חיים: אני רוצה לדעת איך בואטסאפ. לא ידעתי שיש וואטסאפ בכלל.

עדו שרעבי: מחויבות הנגישות אומרת שגם אנשים עם מוגבלויות יכולים לפנות למוקד. יש ערוץ וואטסאפ ואת ערוץ המובייל. לכבדי שמיעה וחרשים-אילמים וכיוצא בזה וכך הם יכולים ליצור קשר עם המוקד. הוזכרו כאן תסריטי השיחה המובנים לטיפול בפניות, 2,800 תסריטי שיחה, והנחיות ברורות לנציגי השירות, אנחנו עובדים אך ורק לפי תסריטי שיחה. בנוסף להנחיות שיש בתוך תסריטי השיחה, ישנן גם שאלות חובה. אם אנחנו מזהים שיש משהו שבאמת חשוב לשאול, אנחנו שמים את זה כשאלת חובה, ואז זה קופץ לנציג והנציג שואל את זה. שימוש בתסריטים מפחית טעויות ושומר על אחידות. במקרה חירום, ובכלל בסופי שבוע ואחר הצהריים, מתגברים אותנו גם מיחידות אחרות, וכולם עובדים עם תסריטי השיחה, קורא, שואל את השאלות הנכונות, ומעביר הלאה למחלקה המטפלת. ככה תסריט שיחה נראה. פה זה קשור לאיכות חיים, זה דווקא שייך לסיירת הירוקה, יש לנו פה נציג של הסיירת הירוקה. הגברת אכיפה, כלבים



משוחררים בשטח ציבורי. אפשר לראות שיש את השאלה למעלה, מה הכתובת? האם הכלבים משוחררים? האם מדובר במפגע חוזר? וכמובן את כל המידע אנחנו שולחים גם דרך קישור שאתם רואים למטה לטלפון של הפונה.

ניר גרינברג: זה מופיע למוקדן?

עדו שרעבי: כן, זה מופיע לנציג שירות. זה התסריט של המחלקה הווטרנרית, דיברנו על איכות חיים, זה באמת קשור לטיפול בבעלי חיים, זה דיווח על בעל חיים פצוע או במצוקה.

אורית אברבנל, מתנדבת בכלביה העירונית: אני מאכילת חתולים ביפו, והרבה פעמים כבר סילקנו משם כלבים. יש בעיה בדיווח. ד"ר נוריאל נוכח בכמה בעיות שהתגלו בעקבות הנושא הזה. כשאתה מיידע את העירייה על כלב למשל שהוא קשור, אז בא הפקח, מדבר עם הבעלים, בד"כ ערבי, ותוך שנייה הכלב נעלם, וגורלו רק הולך ומידרדר.

עדו שרעבי: את מדברת על כלב שהוא קשור, אבל זה בד"כ-

אורית אברבנל: לא, לא. הוא יכול להיות קשור, הוא יכול להיות מורעב, הוא יכול להיות סגור בתוך מכלאה בלי מים ואוכל כמה ימים.

ד"ר נוריאל שוב: אני אדבר על זה כשיגיע תורי. הבנתי מה את אומרת, אני אדבר על זה.

עדו שרעבי: אתם רואים, תסריט אחד לפני הסוף, דיווח על הזנחת בעל חיים. כרגע אי אפשר ללחוץ עליו, אבל נציג השירות יכול ללחוץ עליו ולהגיע לתסריט הנכון, ואז יש לנו הוראות ברורות מה בדיוק לעשות כשמדובר בכלב מוזנח, או כזה שחוו"ח מתעללים בו וכד'.

אורית אברבנל: הפער בין הרגע שהפקח מגיע, אז הולך הכלב.

עדו שרעבי: זה התחום של נוריאל, אז אני אתן לו באמת את הכבוד לדבר על זה בהמשך.

כל נציג פועל על פי אותו היגיון והנחיות. זה גם מפחית עומס, כלומר הם לא צריכים לזכור דבר, הם נכנסים לתוך התפריט וקוראים הנחיות שואלים את השאלות ונותנים את המידע לפי התסריט. המערכת בנויה מתתי נושאים, הנציג יכול להיכנס לנושא ולתת נושא ועוד תת נושא, ולהגיע לתסריט הנכון.

השאלות מנחות ומסייעות לאיסוף מידע במסגרת שאלות החובה שזה מאוד מאוד חשוב. קישורים בתוך התפריט, שאנחנו שולחים בנוסף למידע שאנחנו מדווררים ללקוח, אנחנו שולחים גם קישור, כדי שיהיה לו את כל המידע. בד"כ הקישורים מפנים לאתר של העירייה תחת המחלקה הווטרנרית. המערכת משפרת את דיוק הפנייה, חוסכת זמן ומגבירה את תחושת המקצועיות. זאת אומרת, המערכת של ה-CRM מקבלת, מסווגת את השיחה על פי התסריט שהנציג סיווג אותה, ומעבירה אותה למקום הנכון. כרגע אנחנו מעבירים אותה למשל"ט פיקוח, ומשל"ט הפיקוח הוא זה שמפעיל בדרך כלל את התורנים. לפעמים אנחנו מפעילים אותם ישירות, ולפעמים אנחנו עושים דברים אחרים. הכנסנו לא מזמן את השימוש ב-AI בכל השיחות של תסריטי השיחה. אני יכול להגיד לכם שאנחנו קולטים כל חודש בממוצע 2 נציגי שירות. התחלופה שלנו מאוד מאוד גבוהה, הנציגים שלנו מתקדמים למקומות אחרים בעירייה, ותמיד נכנסים חדשים. העבודה במוקד היא קשה וסיזיפית, זו עבודה במשמרות, חגים, שבתות, 24/7, אז כך גם השחיקה. את הנציגים שלנו "חוטפים" בכל מקום, כי הם רוכשים ידע נרחב בהרבה נושאים בעיריית תל אביב, כי אנחנו מטפלים בכל המחלקות בעירייה. שימוש בכלי AI, אבל אנחנו כותבים מלל חופשי, ואז המערכת מזהה את המלל החופשי ומציעה לנו כמה תסריטי שיחה שקרובים למה שכתבנו. שילוב של טכנולוגיה ותהליכי עבודה מאפשרת תגובה מהירה, צמצום טעויות, ושירות איכותי במוקד. כמובן אנחנו מנסים להיות כמה שיותר מהירים, ולצמצם את משך ההמתנה של הפונים. יש לנו הרבה שיחות ממתונות. המוקד מקבל למעלה מ-1 מיליון שיחות בשנה. כאן למעלה, במהות הפנייה, יש את המלל החופשי, וקצת למטה, יש את ההצעות של התשואול לפי ה-AI. אז אתם רואים שהמערכת כתבה א', ב', ג', ד', וזה מה שהוצע לנציג כתסריט שיחה על בעל חיים פצוע, אם אני לא טועה, על חתול שנפצע. אז כמובן קבלת פניות דיגיטליות מגיעות מהאפליקציה לאתר האינטרנט ונכנסות לתור ייעודי, יש לנו מה שנקרא טוידיו, זה איזשהו משפך שזה נכנס לשם, ואז זה מתחיל לעבור לנציגים שפנויים. סיווג ותמיכה בתמונות, זה לא רק בתמונות זה גם בסרטונים, זאת אומרת אפשר להעביר בוואטסאפ גם סרטונים וגם תמונות. שמירה על דיוק ושקיפות, זאת אומרת מה שאתם רשמתם, אנחנו לא יכולים לשנות בשום פנים ואופן, גם למטרות משפטיות כמובן להמשך.

גיא אלעד: אני אגיד על זה מילה. מי שמדווח מן הסתם בטלפון, אז אפשר לשאול אותו עוד שאלות, ולדייק יותר את מה שרוצים לדווח. באפליקציה, once דיווחתם, אז זה מה שרואים, רק מה שהפונה דיווח. הרבה פעמים יש שם חוסר בנתונים, ולפעמים אנשים גם רוצים להיות אנונימיים, שזה חלק מהזכויות, הם יכולים לדווח גם אנונימי, ואם זה אנונימי אז לא חוזרים לפונה כי לא ניתן. אם מדווחים באפליקציה אז לדייק את זה כמה שיותר, כדי שנוכל להעביר את זה הלאה, כי אנחנו לא מוסיפים על מה שכבר מישוהו כתב. פעם אחת. פעם שנייה, בדיווח אנונימי, אם מדווחים אנונימי עדיף לא לדווח אנונימי בדברים שצריכים לחזור אליכם. אם צריכים לברר פרטים, ומישוהו מדווח אנונימי, אז אין עם מי לדבר וזה מייצר קושי.

עדו שרעבי: למשל אם יש נביחות של כלבים, אז פשוט צריך גם את השם של הלקוח ואת הכתובת. כי המחלקה הווטרנרית, אולי נוריאל ירחיב על זה טיפה, אמורה לשלוח פקח למקום, וצריכים את הנתונים האלה.

עיר ללא הפסקה



אורלי יוסביץ: שאלה בהתייחס לאחד השקפים שראינו. היה רשום בעל חיים פצוע או במצוקה. כשרשום במצוקה, האם יש תת פירוט לילה מצוקה, כדי שהנציג ידע איך לטפל בנושא. או זאת התרעה חופשית? כי מצוקה זה משהו מאוד כללי. פצוע זה האם יש דם? כבר נתקלתי בשאלה האם יש דם או אין דם? כאילו, כל מיני דברים כאלה.

עדו שרעבי: בטיפול בבעלי חיים במצוקה או פצועים, אני חושב שדוקטור נוריאל ירחיב על זה, לנו יש תסריט מאוד מאוד ברור.

אורלי יוסביץ: זה מה שאני שואלת, על התסריט שלכם.

גיא אלעד: לא, לנו זה יורד ברמת פירוט שמגדירים לנו. אם יחדדו, ידייקו 3 סוגי מצוקה, אז אנחנו נעשה את זה, אבל לנו כרגע מוגדר מצוקה. אין תת רמה למצוקה.

אורלי יוסביץ: הבנתי.

גיא אלעד: זאת השאלה שלך? אם יש סיווגים למצוקה?

עדו שרעבי: אני אגיד לך, אני יודע מה שאת שואלת. אני יכול להגיד לך שבמידה ומישהו יתקשר למוקד ויגיד שהחתול עושה אפצ'י, אנחנו לא נטפל בזה. אבל אם החתול תהיה לו פגיעה קשה ברגל וידמם או כל מיני דברים כאלה, אנחנו נטפל. אבל על פי ההנחיות של דוקטור נוריאל, ואני מעדיף שהוא יפתח את הנושא, כי הוא באמת הגדיר לנו בדיוק מה לעשות.

אורלי יוסביץ: בסדר. זה מה שרציתי להבין ספציפית על המילה מצוקה. פצוע, אני מבינה.

ד"ר נוריאל שוב: אני אסביר את זה.

עדו שרעבי: ד"ר נוריאל נתן לנו הנחיות מדויקות, ואנחנו הולכים לפי ההנחיות שלו. ובאמת יכול להיות שאולי אתם חווים את הפער הזה, שבדיוק פרופסור נח ציין בהתחלה, אז ד"ר נוריאל ירחיב. וכמובן אם יש שאלות בקשר לעבודה של המוקד, אנחנו נראה איך הדברים עובדים.

אורית אברבנל: יש לי הצעת ייעול.

עדו שרעבי: כן, בהחלט.

אורית אברבנל: האם ניתן, כי אני מתקשרת די הרבה למוקד, וצריכה קצת ללחוץ ולהסביר שאני פעילה בנושא של בעלי חיים. אז חשבתי שאולי ניתן להעביר להם, כמובן באישור של כל אחד מהפעילים, רשימה, שכשהטלפון שלי עולה, מצוין שאני פעילה, אז המוקדן מתייחס אליי אחרת.

עדו שרעבי: למה הוא צריך להתייחס אחרת?

אורית אברבנל: כי בדרך כלל הם לא משוכנעים שאני מבינה את חומרת המצב, או שאני לא יודעת בדיוק-
ד"ר נוריאל שוב: יש משהו בדברייך, אני גם ארצה להגיד על זה כמה מילים. יש משהו בדבריה.

עדו שרעבי: טכנולוגית, לא בטוח שאנחנו יכולים לעשות את זה. טכנולוגית אנחנו לא בטוח שאנחנו רוצים לעשות את זה, שתהיה איפה ואיפה בין פעיל לבין מישהו שמדווח.

יעל ארקין: לא, אבל לפעמים מה שקורה זה שמודיעים על חתול פצוע, שולחים קודם כל מישהו לראות אם הוא באמת פצוע. בינתיים החתול הזה גוסס, מדמם, והרבה פעמים מתפתל גם. ועד שיגיע הרכב לאסוף אותו לבית חולים בית דגן, אז החתול כבר מת. אז אם משיהו מבין, אנחנו מבינים בדיוק מה זה חתול מתעטש, שזה אולי פחות דחוף, הוא גם צריך טיפול דרך אגב, כי היום הוא מתעטש, מחר הוא מתפתל.

ד"ר נוריאל שוב: מה שאורית דיברה עכשיו, ואני אחזק את העניין הזה. כל מי שיושב פה, כמעט כל מי שיושב פה בחדר, שולח לי הודעה כשיש בעל חיים במצוקה והוא רוצה לקצר את הדרך, ואני יודע שהוא-
דפנה קורן: אותי אתה חסמת.

ד"ר נוריאל שוב: ואני יודע שהוא פעיל בעל חיים.

דוברת: גם אותי הוא חסם, אל תדאגי.

ד"ר נוריאל שוב: לא חסמתי אף אחד.

דוברת: אותי חסמת.

ד"ר נוריאל שוב: לא, אף אחד פה לא חסם.

דוברת: אני חסומה.

ד"ר נוריאל שוב: תתקשרו, הטלפון פה. וגם יעל מתקשרת כשיש בעיה. כולם, כל מי שיושב פה כמעט, כשהוא פונה אליי בעניין רציני, הוא מקבל מענה ואני עושה את קיצור הדרך מול המוקד, וכמו שגיא אמר, הוא לא יכול להפלות. אין דבר כזה במוקד שפעיל יקבל את האקסטרה כי הוא פעיל בעלי חיים. אבל אני כגורם מקצועי, שמכיר אתכם, ורוצה להנפיק לכם גם תעודות של מתנדבים ופעילי בעלי חיים, מנסה למצוא את הדרך לקצר תהליכים, ואנחנו מדברים בעיקר בסופי שבוע, כי המחלקה הווטרנרית של עיריית תל אביב נותנת מענה 24/7. מחוץ לשעות הפעילות של הפקחים שלנו בימים א' עד ה', שזה מ-6:30 בבוקר עד 02:00 בלילה, בין השעות האלה ובסופי שבוע, חגים וסופי שבוע, אנחנו מפעילים מחלצים חיצוניים. נכון שיש את טווח הזמן, והרבה פעמים אומרים לנו חתול פצוע, וכמו שגיא אמר, הוא רק מתעטש. אז אנחנו צריכים להבין באיזה מצב. ולכן גם לא הגדרנו רמות. אם זה שבר, ואמרנו בעל חיים במצוקה, זה יכול להיות נדרס, זה



יכול להיות מדמם מכל סיבה אחרת, זה יכול להיות בעל חיים שוכב ולא זו, מצוקה נשימתית, יש לזה הרבה הגדרות. לכן, השארנו את זה תחת הכותרת במצוקה, או פצוע. פצוע זה בדרך כלל נדרס וכאלה. עכשיו, כשאנחנו מקבלים את ההודעה, קודם כל יש לנו רופא תורן 24/7. תמיד אפשר, דרך המוקד העירוני או המשל"ט של אגף הפיקוח, כי כשהמוקד מפנה את זה, הוא מפנה לאגף הפיקוח כי אנחנו המחלקה הווטרנרית שייכת לאגף הפיקוח. אגף הפיקוח מתקשר לרופא התורן להתייעץ איתו. ואם יש סרטון ואם יש מידע נוסף, הוא מעביר לו ואז אנחנו גם מקצרים את הדרך. ויש פעילים שאומרים, תשמע, אנחנו מוכנים לקחת את בעל החיים לטיפול, אני מברך על כך, ואני בעצם מקצר את ההליך ואומר, קח אותו כדי שבאמת לא יעבור הרבה זמן עד שיגיע פקח ויעריך את הסיטואציה ואז יזמין קבלן. פה אנחנו גם מנסים לראות איך לייעל את זה. כרגע בימים אלה אנחנו עושים קורס לכ-30 פקחים של הסיירת הירוקה, השיטור העירוני, פקחים של המרחבים של אגף הפיקוח, בעזרה לבעלי חיים, עזרה ראשונה לבעלי חיים. כדי שיבינו יותר, כדי שיוכלו לסייע יותר. אנחנו מנסים למצוא את כל הדרכים כדי לייעל את העניין הזה, וזה חשוב מה שאורית אומרת.

אורית אברבנל: אולי אפשר במקום שכמו שאתם רוצים, לא רוצים שתהיה אפליה, אולי ניתן להנפיק, אם אתה מנפיק לנו כרטיסים, אז אפשר יהיה לתת את מספר המתנדב.

ד"ר נוריאל שוב: אז נחשוב על משהו, נעשה חשיבה, אני מקבל את זה, לא מבטיח שנמצא את כל, את יודעת, את דרך הזהב, אבל נשתדל.

אורית אברבנל: אבל אם אתה מנפיק לי תעודת מתנדב, אז יהיה לי מספר ואז אפשר יהיה לשייך אותי, כאילו זו גושפנקא מטעם העירייה, שאני כן פעילה.

ד"ר נוריאל שוב: את צודקת. אני תמיד אומר שבעל החיים זה לא כמו עוד דבר בעירייה, כמו פח אשפה או רכב תקוע, כי זה בעל חיים. הזמן הוא קריטי וחשוב וזה, ולכן אנחנו תמיד אומרים גם לאותו פעיל או מתנדב או סתם עובר אורח שפנה אלינו, תישאר ליד בעל החיים. כי יכול להיות שבעל החיים באותו רגע שם ובעוד 5 דקות כבר לא, הוא ייכנס לשיחים ולא נמצא אותו. ולכן חשוב לא להיות אנונימי ולהישאר ליד בעל החיים. נכון שזה מצריך קצת זמן, אבל זאת המציאות שאנחנו חיים בה. אנחנו חיים במציאות משתנה, אנחנו צריכים גם שליטה ובקרה דרך נציגת השירות שלנו, שהיא חוזרת לאנשים, והיא בעצם רוצה לדעת את הפידבק, לאן פונה החתול, אם הוא קיבל טיפול בבית חולים, אם הוא חוזר אלינו להמשך טיפול. אנחנו לאחרונה שידרגנו ושיפצנו את הכלבייה העירונית. אנחנו לא מטפלים רק בחתולים, יש לנו כל כך הרבה פעילויות בעיר והייתה עלינו ביקורת נוראית אחרי שהעברנו בערך 70 כלבים גם לצער בעלי חיים וגם לכלבייה פרטית בזמן השיפוץ, זה היה מבצע מורכב. ולאחרונה הוצאנו מעל 70 כלבים לאימוץ ולאומנה, בזכות קרן אבו חצירה שהיא מנהלת הכלבייה העירונית. דוקטור ליאור חפץ, שהיא הווטרנרית של הכלבייה העירונית, ונירית הווטרנרית שלא נמצאת פה. גייסנו 40 מתנדבים שבאים להוציא את הכלבים, ואנחנו רואים בהם כמשפחה, כמו שאנחנו רואים אתכם הפעילים כמשפחה. והם באים, והם שותפים איתנו לכל הדברים האלה, עשינו ימי אימוץ, ולא האמנתי שנגיע ליום הזה שאני אוכל להגיד שהוצאנו מעל 70 כלבים. זה פשוט חלום שהתגשם. לצורך כך שכרנו סושיאל מדיה, גייסנו את המתנדבים, עשינו פרסומים. אנחנו רוצים לעשות גם ליישם את פרויקט "חבר כלבבי", שסטודנטים יוכלו לקחת כלב לאומנה למטרת אימוץ, למסור אותו לאימוץ, וכך הוא מקבל שכר לימוד אוניברסיטאי. זה פרויקט שקיים, אנחנו הולכים להשתלב בו. זאת אומרת, אנחנו מחפשים את כל הדרכים להצליח למצוא בתים לכלבים. וכשדיברתם על כלבים, דיברת על יפו. תראו, המגמה בגדול שלי, בתפיסה שלי, היא לא לקחת לכל בן אדם שקצת לא נראה לנו, בין אם הוא ערבי או לא ערבי, זה לא משנה, לא לקחת את הכלב. יש לו אבא ואמא לכלב, זה לא משנה מאיזה גזע, מין ודת. המטרה היא לאפשר לו להיות בבית. אז אנחנו דוגלים בחינוך והסברה. אם הכלב נמצא באיזושהי חצר שהיא לא הכי ראויה שבעולם, באים לשפר לו את התנאים, באים לומר לו בוא תעשה 1, 2, 3, נעזור לך בעיקור, קיבלנו תקציב עכשיו לעיקור כלבים בבעלות, אז אנחנו באים לקראת אנשים שהם חסרי יכולת כלכלית, לעזור להם, לתת להם את האפשרות הזאת. אנחנו גם מחסנים ויוצאים למבצעים אחת לכמה זמן, מבצעים בדרום תל אביב, ביפו, לכלבים מסוכנים. ואנחנו תופסים את מי שלא מגיע אלינו. בתל אביב רשומים 51 אלף כלבים. תקשיבו, זו הצפיפות הכי גדולה בארץ, בעולם אולי, בתוך עיר. על כל 10 אנשים כמעט כלב, זה המון, תחשבו.

אורית אברבנל: זה רק אלה שרשומים.

ד"ר נוריאל שוב: אני תכף אענה. יחד עם זאת, אם אני אתחיל לאסוף את כל הכלבים שקצת לא נראה למישהו מצבם, אז אנחנו נוצף בכלבים, ולא נוכל למצוא להם בתים.

אורית אברבנל: להבדיל אלפי הבדלות, כשאנחנו מדברים על יפו, אתה יודע, זה קסטרופה. אני, על הכלב שהתקשרתי למוקד בפעם אחרונה, כעסתי מאוד על הפקח. אין לך הגיון? הכלב היה קשור, מורעב, רזה. תוך שנייה הוא חזר לגיוואריש לחור שלו, ניסיתי גם בגיוואריש לאתר אותו דרך קשרים, לא הצלחתי.

ד"ר נוריאל שוב: אני זוכר שפנית אליי ואין לי סמכות ברמלה.

אלה סייג: מדובר במקרים קשים, נוריאל, לא כלב שהבעלים לא נראה לנו.

ד"ר נוריאל שוב: אני מזכיר שאנחנו-



אלה סייג: חבל מקטין את המציאות.

אורית אברבנל: אני רוצה להגיד משהו-

אלה סייג: זה לא נכון מה שאתה אומר.

אורית אברבנל: לגבי יפו. שקודם כל הכמויות של הכלבים המשוטטים הן בלתי נגמרות. וכמעט אף פעם אין להם שבב. המשמעות היא שגם אין להם חיסונים והם מסוכנים לציבור. הם נושכים כלבים, נושכים חתולים. אני לא מדברת אפילו על רווחת בעלי החיים, על איך שהם מחזיקים אותם. אבל הסיפור ביפו הוא כל כך מורכב, שזה גם פוגע בבני אדם.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: רק שנייה, אני רק רוצה להזכיר לכולם, כולל לך נוריאל, שאנחנו עוסקים ב-106 עכשיו. יש שם המון המון נושאים.

רויטל חריף: אנחנו עוסקים ברווחת בעלי חיים, סליחה. וכל פעם שאנחנו מדברות על משהו ומעבירות ביקורת על מה שקורה, אז אתה משתיק אותנו, ומחזיר אותנו למצגת. מה שחשוב פה זה דברים שצריכים להיות מטופלים. אז עם כל הכבוד ל-106, שנייה רגע. כשמתקשרים ל-106 על חיה שהיא במצוקה קשה ביפו, אז נוריאל אומר טוב, הבעלים לא נראה לנו. לא הבעלים לא נראה לנו, המצב של הכלב לא נראה לנו, והמצב של הכלב רע מאוד. ויש פעילה שנייה בשם נועה גאון שעושה עבודה ממש ממש קשה, אף אחד לא מתייחס אליה בגלל שקשה להתמודד מולה, והיא רואה דברים מזוועים שקורים ביפו. אז אי אפשר לשבת פה ולהגיד מצגת, מצגת, אבל להתעלם ממה שקורה תכלס בשטח.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: אנחנו עוסקים עכשיו ב-106. יהיו לנו 6 פגישות מדי שנה, ובין הפגישות אנחנו נוכל לעשות הכל, אבל כרגע אנחנו עוסקים ב-106.

דפנה קורן: יופי, בואו נדבר על הפניות שלא מתקבלות ב-106.

פרופ' נח יהונתן עפרון: למשל.

רויטל חריף: אוקיי.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: ואנחנו נשמע מנוריאל בהמשך גם, אז 106.

ד"ר נוריאל שוב: תראו, 106 קולט את הפניות של התושבים ומאכילי חתולים, ושל אנשים שדואגים לכלבים, הכל מגיע ל-106. 106 כפי שאמרתי מעביר את זה למשל"ט של אנף הפיקוח. אנף הפיקוח מעביר, כשמדובר בבעל חיים במצוקה, הוא מעביר את זה ישירות למספון של הפקח, שאמרתי מתחיל ב-6:30 בבוקר עד 02:00 בלילה, ב-2 משמרות, הם מתחלפים בצהריים. עכשיו, כשיש לנו 2 צוותים כאלה בכל העיר, אחד בצפון, אחד בדרום, וכל אחד יודע, והסתובב בשנים האחרונות בתל אביב, הוא יודע כמה זמן לוקח להגיע מנקודה א' לב' באמצע היום. ואנחנו מנסים לקצר את הזמן הזה, אבל אנחנו לא יכולים.

אורית אברבנל: פעם היו לכם טוסטוסים.

ד"ר נוריאל שוב: יש לנו, וקיבלנו על זה קצת ביקורת. תראי, זה לא פשוט. אז בטוסטוס אי אפשר לקחת כלב, אפשר אולי לקחת חתול אחד, וגם על זה בעבר קיבלנו ביקורת. אז בואי נשאר את זה.

אורית אברבנל: דווקא פעם זה היה נהדר עם החתולים לפחות, מה רע? זה בסדר.

ד"ר נוריאל שוב: אנחנו כל הזמן מנסים לשפר. אז הפקח מקבל את זה ישירות למספון, יש לו, בבעל חיים במצוקה, יש לו אמנה של שעתיים להגיע. לפעמים הוא נמצא בחילוץ של בעל חיים אחר, בעל חיים במצוקה. ברור שהוא גם מתייעץ איתנו, גם כשאנחנו בבית, יש רופא תורן, גם מתייעצים איתי, כדי להגיע בזמן. אז אני לפעמים שולח צוות אחר כדי כן להספיק להגיע, וגם עושים את שיקול הדעת מה חומרת הפציעה. כמובן, לפעמים הפציעה יכולה לסבול דיחוי ולפעמים לא. כשמישהו מתקשר ואומר לי, תשמע, אני רואה שהוא צולע. חתול צולע, זו עדיין לא דחיפות, בוא נחכה עם זה. זאת אומרת, תראו, אנחנו רוצים גם לסמוך-

אורלי יוסביץ: סליחה, מי בשרשרת עושה את שיקול הדעת הזה בסוף? הכל מתנקז אליך, ... מי בשרשרת.

ד"ר נוריאל שוב: קרן אבו חצירה נמצאת פה, היא מנהלת הכלבייה העירונית, ומנהלת את הפקחים. פקח שפונה אליה כשהוא מתלבט איך לפתור איזושהי בעיה. אם קרן לא יודעת, היא יכולה לשאול רופא שנמצא בעבודה, או אפילו לא נמצא בעבודה, או אותי. בד"כ דברים היותר קשים ומסובכים, אני מתערב, אני מנסה למצוא פתרונות יצירתיים גם אם הם לא כלולים בסל שלנו, וגם אם הם לא כלולים בשבת. אגב, גם לי יש לפעמים ביקורת על המוקד, לא רק לכם. ולמוקד יש ביקורת עלי גם. זה שאנחנו עובדים באותו מקום בעיריית תל אביב, לא אומר שהכל בינינו הוא חייב להיות by the book. לפעמים אני חורג והם מעירים לי. אבל לפעמים, כמו שבשבת, הגיע כלב לבית החולים פצוע, ללא שנתנו אישור. התקשרתי למוקד, אמרתי להם, תראו, מתקשרים אליי מבית החולים, הגיע כלב, אתם נתתם אישור, אומרים לי לא, ואז מבררים, ואז מוקדנית, היא כנראה לא הבינה טוב את תסריט השיחה. אבל אפשרתי לבית החולים כן לקבל אותו, כי בעל החיים הוא במצוקה, זה לא משנה אם הוא קיבל לפי התסריט או לא. אני חושב שאני לא יכול להגיד לא נקבל, כי מדובר בבעל חיים פצוע. זאת אומרת, וזה קורה לנו הרבה פעמים, שגם המוקדנים לפעמים או טועים או לא שמו לב לפרט מסוים, או שאותו פעיל או תושב לא אמר את כל הדברים, ולא העביר את כל המסר כמו שצריך.



אורלי יוסביץ: מהסיבה הזו שאלתי. אני חושבת שבעידן הטכנולוגי, כשמדובר בעלי חיים, אולי כן היה נכון לעשות איזשהו קמפיין לעודד תושבים. יש לנו גם תקשורת אישית איתך, יש לנו יכולות קצת אחרות, אבל תושבים, שהרבה מהפניות זה תושבים, שאם נשים באחוזים זה הרוב, כן היה צריך לעשות קמפיין עידוד, דיווחים מוסרטים אם אפשר. כי אני חושבת שאני לא יודעת, לכן שאלתי למי בשרשרת איך זה מתגלגל עד שיש החלטה מה עושים, מתי עושים, אם דוחים סדרי עדיפויות. כי סרטון פשוט הוא דבר מאוד קל להבנה, גם אם האדם בשטח לא כל כך הבין ודיבר-

ד"ר נוריאל שוב: יפה, אז באפליקציה אפשר להעלות סרטון ואני מעודד את זה.

עדו שרעבי: לא, אי אפשר. בוואטסאפ.

ד"ר נוריאל שוב: סליחה, בוואטסאפ אפשר להעלות סרטון וזה מבורך. הרבה פעמים אני אומר, שלחו סרטון.

אורלי יוסביץ: בלי שתגיד, אולי לעשות איזשהו קמפיין-

דוברת: למי?

ד"ר נוריאל שוב: למוקד העירוני, המוקד העירוני מעביר אלינו.

דוברת: לוואטסאפ?

ד"ר נוריאל שוב: יש וואטסאפ למוקד העירוני.

אורלי יוסביץ: אנחנו מדברים על 106. אולי יש מקום לעשות קמפיין לעודד תושבים שבכל מה שקשור לצער בעלי חיים, כל מה שקשור לפגיעות בעלי חיים, יסריטו וישלחו באפליקציה. כל מי שיכול, שיעשה את זה. אולי זה קצת יעזור לכם לקבל החלטות-

ד"ר נוריאל שוב: זה יעזור, בהחלט, זה מה שאני אומר.

אלה סייג: המון פעמים פקחים מתקשרים אליי, לאו דווקא בנושא של בעלי חיים, ואומרים לי שלא קיבלו את התמונה ששלחתי. אז כאילו למה אני טורחת ומצלמת, אם בסוף הפקח מגיע לשטח על סמך כתובת, ואפילו לא רואה את התמונה ששלחתי, זה הזוי.

ד"ר נוריאל שוב: רגע, בוא נשאל-

אורלי יוסביץ: אז פה זה עוד עניין של 106.

ד"ר נוריאל שוב: מקבל את התמונה או לא מקבל את התמונה? אם

גיא אלעד: היא אומרת שאמרו לה שלא קיבלו, אז כנראה שלא קיבלו. אבל תמונות-

אלה סייג: הרבה פעמים הפקחים אומרים לא רואים את התמונה.

אורלי יוסביץ: אז השאלה איפה הכשל. איפה זה תקוע.

עדו שרעבי: המשל"ט מקבל את התמונה.

ד"ר נוריאל שוב: המשל"ט מקבל? אז אנחנו נדאג, אני רושם בפניי שהמשל"ט יעביר גם את התמונה לפקח.

גיא אלעד: לא, ואם לא קיבלו-

עדו שרעבי: אני לא יודע איך זה עובר במסופון.

ד"ר נוריאל שוב: קרן, הם מעבירים את זה בדרך כלל?

קרן אבו חצירה, פקחית כלביה עירונית: זה אמור להיות. אם ... באפליקציה ומצרפים תמונה.

ד"ר נוריאל שוב: אמור להיות.

גיא אלעד: לא, לא, שנייה רגע, בסוף בואו, אנחנו גם מדברים על טכנולוגיה. יכול להיות, היות וזה מכמה מערכות, זה מהוואטסאפ עובר ל-CRM, עובר למערכת אחרת שהפיקוח עובד איתה. יכול להיות שבדרך לפעמים יש תקלות במערכות, בסדר? זה קורה. זה קורה לא מעט. אז אם יש דבר כזה אבל שאתם שלחתם תמונה, והפקח אומר שהוא לא קיבל תמונה, אז שיעירו את תשומת ליבנו, אנחנו קודם כל נבדוק שאולי יש תקלה ועכשיו כמה, לא יודע, מאות תמונות לא עברו.

ד"ר נוריאל שוב: אז הנה, רשמתי בפניי, אני בודק את זה מול משל"ט אגף הפיקוח, כי הם אלה שמעבירים לפקח.

גיא אלעד: אין לי הבחנה, זה לא קופץ לי אם יש תקלה במרחק. הרבה פעמים אני מקבל את זה ממישהו, ממפקח שאומר לי תקשיב, הלקוח אומר שהוא שלח תמונה ואין לי תמונה. ואז אני יודע שיש תקלה, אני פונה למחשוב, אני אומר חבר'ה, תבדקו בשרשרת איפה זה נתקע. אם זה הגיע ל-CRM, אם זה לא הגיע בכלל מהאפליקציה, אולי זה לא הגיע. ולכן, תעירו את תשומת ליבנו-

אורית אברבנל: באפליקציה יש תמונות. בוואטסאפ סרטונים, לפי מה שהבנתי.

גיא אלעד: בוואטסאפ סרטון אפשר לשלוח לנו. אנחנו עושים את זה, המערכת לא תומכת בסרטונים, בוא נגיד את זה ככה. אבל אנחנו יכולים לקבל את הסרטון בוואטסאפ, אנחנו מורידים אותו למחשב של הנציג, ואז אנחנו שולחים להם אותו. זה כאילו קצת עקום, כי המערכת עדיין לא תומכת בסרטונים, אני צריך להגיד את זה.

אורית אברבנל: נכון. אז זה צריך להיות סטרימים בלי הפרעות.

גיא אלעד: אז לא, בגלל שמדובר פה בדברים רגישים, אנחנו מבקשים תשלחו סרטון, אנחנו לא מקבלים בדרך כלל סרטונים. תשלחו סרטון. אנחנו נוריד אותו, אגב יש לנו גם פעילה אחת אצלנו במוקד.



* מדברים ביחד

גיא אלעד: שנייה, כי את דיברת על דיאגנוסטיקה. מי עושה את הדיאגנוסטיקה? אני אומר לך, נציג לא יודע לעשות דיאגנוסטיקה. איש המקצוע יכול לעשות דיאגנוסטיקה. אם נעביר לו סרטון, הוא ידע את זה בשנייה כנראה. אין בעיה. בגלל זה אני אומר, תעבירו את הסרטון בוואטסאפ, אנחנו נדאג להעביר להם אותו, ואם אתם רואים שיש קריאה שהעברתם תמונה או משהו, ולא הגיע, תעירו את תשומת ליבנו, אנחנו נבדוק, קורות תקלות.

ד"ר נוריאל שוב: הנה, הערת הערה חשובה, רשמתי בפניי, אנחנו נטפל בזה כדי שגם הפקח יקבל את התמונה הזו.

* מדברים ביחד

אורלי יוסביץ: יש לי רעיון מחוץ לקופסא. האם העירייה חושבת לעבוד עם רחפנים?

ד"ר נוריאל שוב: כן. כן.

אורלי יוסביץ: כי רחפן יכול להגיע בשנייה. לכל מקום. לראות מעל כלב שנמצא בתוך חצר סגורה.

ד"ר נוריאל שוב: את צודקת, כבר עבדנו-

רויטל חריף: עושים את זה עם חריגות בנייה, למה לא לעשות את זה עם בעלי חיים?

ד"ר נוריאל שוב: עבדנו כבר עם רחפן, היו כמה מקרים של חתול שנמצא על גג, העלינו רחפן. אבל, איפה הייתה הבעיה? לדוגמא משהי יושבת ברכבת, מסתכלת בפייסבוק, פותחת קריאה, אני פונה למוקד ואומר להם תבדקו מי פותח את הקריאה, לא יכול להיות שכל מי שראה את הפוסט בפייסבוק, מעלה הקריאה, ואנחנו כבר טיפלנו בזה. לחתול, היה פתח לרדת, כי ראינו את זה מהרחפן, לשיטור העירוני יש רחפנים. טופל.

רויטל חריף: אז צריך לעדכן את המוקד שזה כבר טופל, ואז אפשר להגיד לאישה שזה טופל.

ד"ר נוריאל שוב: אבל כל כך הרבה אנשים פותחים קריאה על אותה תקרית

אורלי יוסביץ: זה מספר אחר.

אורית אברבנל: היא לא פונה על מספר קריאה קיים, אין להם דרך לדעת.

ד"ר נוריאל שוב: אין להם דרך לדעת, היא רואה בפייסבוק, כל אחד פותח קריאה. אז אני מבקש מכם אין לכם במערכת-
רויטל חריף: ואז אתה יכול לעדכן את זה שזה טופל?

גיא אלעד: לא, אם היא כבר טופלה.

מירה רדזינר מזרחי: רבותיי, נאמרים פה דברים חשובים, אבל אם אתם מדברים ביחד הם לא יתועדו, וחבל. אז תדברו אחד אחד.

גיא אלעד: אני אסביר. שאלה חשובה. אם יש קריאת שירות ודקה אחרי זה או שעה אחרי זה, הגיעו עוד 4 קריאות על אותו נושא, בדיוק על אותה כתובת וזה חד חד ערכי, זה נקרא קריאת בת. הן נכנסות תחת אותה קריאת אם, ויש קריאות בת, בסדר? ברגע שסוגרים את קריאת האב, כל קריאות הבת נסגרות. ברגע שטיפלו בקריאת אב, מה שאומר נוריאל, אבל אם טיפלו בקריאת אב וכולם נסגרו, עכשיו כשמישהו אחר ידווח על אותה אחת, זה מופיע כקריאה חדשה.

ד"ר נוריאל שוב: בדיוק. עכשיו, אני לא יכול לכל אלה להתחיל להגיד. עכשיו, כמו שיש על אותו חתול 3 אנשים שרוצים לדעת את כל האינפורמציה. מצאנו את הרופא שלנו יושב, במקום לטפל בבעל חיים, הוא עסוק בלדווח. אנחנו רוצים לצאת בוואטסאפ, שמי שפנה אלינו לגבי חתול במצוקה והחתול אצלנו בטיפול, אנחנו נסיים את הטיפול, ושני יודעת את זה כי היא בתקשורת כל הזמן איתנו לגבי בעלי חיים שזקוקים לטיפול. בתום הטיפול, נרים טלפון, עשינו 1, 2, 3, מחר החתול ישוחרר, או היום החתול בשעה כזו וכזו אחר הצהריים ישוחרר לכתובת. אתם רוצים להיות נוכחים? כן? אוקיי, אז כותבים לפקח, תהיה בקשר עם מספר טלפון וזה, שם הפונה והכל.

דפנה קורן: העניין הוא שלא תמיד מי שמוציא את הפנייה זה מישהו שמבין, זה יכול להיות סתם מישהו שעבר שם. ואז לעדכן אותו לא יעשה שום דבר, כי הוא לא יודע במילא מה לעשות.

דוברת: אז מה עושים?

דפנה קורן: בשביל זה נכנסים הפעילים שהם עוזרים, שהם-

ד"ר נוריאל שוב: כן, אבל זה בסדר.

בן חושן, פעיל בע"ח: הם מעדכנים את כל מי שפונה. הם רוצים לעשות מערכת שמעדכנים את כל מי שפונה, בין מי שיועד ומי שלא יודע.

דפנה קורן: לא, זה לא מה שהוא אמר, הוא אמר רק את מי שפנה.

גיא אלעד: לא. מי שפנה מקבל הודעת אסמס, אנחנו עובדים על זה שגם-

דפנה קורן: הוא אמר רק את מי שפנה.

גיא אלעד: עד היום את התמונה, נגיד שאנחנו רוצים להחזיר גם תמונה, מי שמקבל אותה באפליקציה, זה רק זה שפתח את קריאת האב. אנחנו מטפלים בזה שכולם יקבלו את התמונה. אבל היא מדברת על גם אנשים שלא דיווחו על הקריאה, ולא יקבלו את הדיווח.

דפנה קורן: כן.

עיר ללא הפסקה



גיא אלעד: זה כבר לא.

רויטל חריף: אם פתחתי פנייה והיא פניית בת, אז אני לא יודעת מה קרה.

גיא אלעד: לא, את יודעת שהיא נסגרה. את מקבלת הודעת אסמס. תמונה כרגע לא, אנחנו רוצים שגם תקבלי תמונה.

רויטל חריף: נסגרה או טופלה?

גיא אלעד: כתוב. אם זה נסגרה, אז רשום שהיא נסגרה וטופלה. כתוב אגב אם היא לא טופלה, יש אבחנות סגירה, בסדר? אם הגיעו וכבר לא היה במה לטפל, אז הם רושמים שהגיע פקח למקום, ולא היה במה לטפל.

יעל ארקין: ומה זה טופל?

גיא אלעד: טופל זה שהוא טיפל.

יעל ארקין: דקה, אנחנו מגישים עשרות תלונות למוקד העירוני.

גיא אלעד: אני יודע.

יעל ארקין: עשרות. כי אני לא אטריד את נוריאל על כל דבר.

ד"ר נוריאל שוב: לא, אבל יעל, כשאת מתקשרת אליי אני עונה לך.

יעל ארקין: לא, אבל עזוב, אבל אני לא מתקשרת אליך. אתה יודע, המחלקה המשפטית שלנו מגישה עשרות תלונות על כלבים קשורים-

ד"ר נוריאל שוב: על הזנחות.

יעל ארקין: הזנחות, בעיקר הזנחות.

גיא אלעד: לא טופל זה בעצם לא נמצא מפגע במקום. זאת אומרת, הוא לא ראה את הכלב, הוא לא ראה את החתול. זה דוגמה ללא טופל. טופל, זה הגיע למקום, את החתול לקח, טיפל.

יעל ארקין: לא כתוב את זה.

גיא אלעד: רגע, יעל, אני אסביר לך.

יעל ארקין: הם סוגרים פניות ואנחנו לא יודעים מה קורה.

עדו שרעבי: לא, כתוב רק אבחנה. לא כתוב את אופן הטיפול בתוך.

יעל ארקין: אבל כשאני מדווחת על כלב קשור, על כבל כזה, ואני לא רוצה כל הזמן לצלצל לנוריאל, אוקיי? טופל. מה זה טופל? האריכו לו את הכבל? החרימו אותו? הוא נמצא עכשיו בכלבייה העירונית? מה עשו?

*** מדברים ביחד**

ד"ר נוריאל שוב: אז רגע, רגע. זה מקצועי. אבישי פה יושב, אבישי הוא אחראי על כל ההזנחות והתעללויות בבעלי חיים. אבישי, מה אתה עושה במהלך השבוע?

אבישי רוזן: אני עושה תצוגת ביניים.

ד"ר נוריאל שוב: רגע, אוקיי, אבל מה הפעילות שאתה עושה כשיש לך תלונה על הזנחה? תספר פה, עם מי אתה יוצא לפעילות הזאת?

אבישי רוזן: קודם כל אני מגיע בצורה הרבה יותר ממה שבעבר היינו עושים את זה פחות, עם 2 סיירים של סל"ע.

ד"ר נוריאל שוב: של השיטור העירוני. תדגיש.

אבישי רוזן: גם לפני זה אני עושה איזשהן בדיקות. זאת אומרת בודק את התלונה, בודק אם יש אפילו רישיון או כל מיני דברים כאלה, כדי שאני אחיה יותר מוכן. ואני רושם, אני רושם, אין מענה, בדקתי, לא ראיתי. אני הרבה פעמים בקשר אצלכם עם שקד, עם ליאת שקד.

יעל ארקין: כן, כי המוקד סוגר לנו את זה, אז אני מתקשרת אליך.

אבישי רוזן: אין בעיה, וגם לליאת, זאת אומרת, הרבה פעמים זה כזה קשר כזה שלישי, אז אני אומר לה, אני מעדיף שהפונה תהיה איתי בקשר ישיר, ואני אכבד אותה.

גיא אלעד: יעל, אני רוצה להגיד לך משהו.

יעל ארקין: הפונים הרבה פעמים מחכים, אתה יודע, ביפו.

*** מדברים ביחד**

אבישי רוזן: הרבה מהתלונות ביפו, ואני מבין אותם, זה פונים אנונימיים וזה בסדר. אני כאילו גם אמרתי את זה לליאת, אני מבטיח לשמור על הפרטיות. גם כשאני מדבר, אני מדבר בצד, אבל זה עוזר לי הרבה יותר כשאני מדבר באופן ישיר, ואני שואל שאלות, ולא דרך עוד איזה מישהו, והיא גם הסכימה איתי דרך אגב, אני חושב שגם אז יש פחות פניות ממך.

יעל ארקין: אחר כך אנחנו לא יודעים מה קרה.

גיא אלעד: רגע, את פותחת אנונימי.

יעל ארקין: מה פתאום.

גיא אלעד: יעל, אני רוצה להגיד לך עוד 2 דברים. אחד, ברביעי לחודש, ב-4.5 העלינו גרסה של CRM שההודעות שהתושב מקבל, הן בניסוחים קצת יותר שמסבירים בדיוק מה קרה. עד היום היו לנו ניסוחים קצת לא טובים, אני מודה, בסדר?



היו לנו ניסוחים כזה שאתה לא מבין בדיוק מה היה. יפה, העלינו את זה כרגע בביקורת, בתברואה ובשפ"ע. אנחנו צריכים לעשות את זה בשאר האגפים. אני מקווה שתחזיר משהו אחר בהודעה שאת מקבלת פעם אחת. פעם שנייה בקריאת אם, בקריאה הראשית שמישהו פתח, חוזרים אליו בטלפון. בסדר? חוזרים בטלפון. כלומר, אם את שואלת טופל, מה זה טופל? אז חוזרים בטלפון. לקריאות בת לא חוזרים בשיחת טלפון, אבל לקריאות אם חוזרים בדרך כלל בטלפון ב-94 אחוז. ואיפה שלא, אז אנחנו חוזרים. לא אנחנו, היחידה, המטפלת חוזרת.

יעל ארקין: לא, בסוף מה שקורה, אני צריכה לצלצל לנוריאל, ואז נוריאל מעדכן אותי. אבל מסכן, מה הוא צריך כל היום לקבל טלפונים?

גיא אלעד: לא, הוא לא צריך. מי שפתח את קריאת האם בדרך כלל מקבל שיחה-

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: גיא, ... מענה לבעיה הזאת ונקווה שזה יעבוד. אני אסביר למה אני לחוץ בזמן בעניין הזה. אני עכשיו רוצה לעבור למצגת של ניר, שהוא בעצם זה שיום את כל הדיון הזה, והביא מספר רב של דוגמאות של בעיות שהוא נתקל בהן, ואנחנו עוסקים בעניין הזה במשך חודשים. ולכן אני רוצה לדאוג שיהיה לניר מספיק זמן להציג, ואז נפתח את הכל לדיון פתוח. אז בבקשה.

ניר גרינברג: תודה. מה זה 106? זה בעצם השער של העירייה לתושב. עכשיו, הדיון זה לא המוקד, אלא העירייה שצריכה לתת מענה רחב, מענה מערכתי לקריאות של שירות. עכשיו, העלו פה, כל הפעילים העלו פה את הטענות שהמצב, שיש הרבה קריאות שלא נענות.

עו"ד ענבל קידר: שלא נרשמות, שלא מסכימים לרשום אותן.

ניר גרינברג: לא, יש הרבה מקרים שלא מטופלים, ואני טוען שזה לא המוקד בהכרח, לא הפיקוח, לא המחלקה. אני חושב שזו מדיניות של העירייה שלא משקיעה מספיק בנושא בעלי חיים. זאת אומרת, אם היו תקציבים, אם היו משאבים, אם היה באמת אכפת שקריאות כאלה יטופלו, אז כל אחד היה יכול לעשות פה את העבודה שלו מצוין. ולמה אנחנו סובלים? כי התסריטים שיש לכם במוקד, הם מכוונים לכך שלא בהכרח נקבל מענה, בייחוד מחוץ לשעות הפעילות של המחלקה. והתסריטים האלה בכלל לא מעודכנים. יש לי כאן דוגמאות, אחר כך אנחנו נראה, מהחודשים האחרונים, שלא נותנים מענה, ומשאירים את בעל החיים במצוקה, ואת הפעיל חסר אונים, בסוף אנחנו עושים את העבודה ואנחנו נגמרים. אני, אין לי חיים כבר, אין לי כסף, אין לי זמן, אין לי כלום. וככה הרבה אנשים פה. ומעבר לצער בעלי חיים שנגרם פה, זו פגיעה באיכות התושבים, ובחזות פני העיר. זאת אומרת, העירייה צריכה להבין, העירייה כמערכת, לא כל אחד מהמחלקה פה, שאתם צריכים לעבוד בסינרגיה, אם יהיה לכם את, נח, אנחנו צריכים לבעבע את זה למעלה, את המסקנות, גם כל הפתרונות שהוצעו כאן, צריכים להתדיין, ולא בפורום הזה, אלא בפורום יותר מצומצם, יותר מקצועי, כדי לעשות פרוטוקול טיפול בכל פנייה, כדי שהעסק יעבוד כמו שצריך, ולא כמו שהוא עובד עכשיו.

עו"ד ענבל קידר: אנחנו לא מצפים שתהיו עיריית רמת גן, ששם במקרים חריגים ראש העיר עונה בעצמו ודואג שיטופל באותו הרגע.

ניר גרינברג: כל העניין של לפנות לגורם-

אורית אברבנל: יש עיריות יותר גרועות. אני גרתי 7 שנים בבאר יעקב, העירייה הייתה שולחת אחריי פקחים לתת לי קנסות על-

ניר גרינברג: לא משנה באר יעקב עכשיו. חכי שנייה.

עו"ד ענבל קידר: מה זה משנה מה יש במקומות אחרים? זה לא משנה מה יש במקומות אחרים בכלל.

ניר גרינברג: אנחנו צריכים לעשות, אנחנו צריכים לעשות את הכל-

אורית אברבנל: לא, ברצינות. תשמעי, זה מטורף.

ניר גרינברג: אורית, שנייה. אנחנו צריכים לכל קריאה שיהיה פרוטוקול טיפול מסודר, א', ב', ג', ד', ה', עד שנגיע לפתרון, וככה נקבל שירות אמיתי. אז תכף אציג מספר פניות. הנה 5 מקרים מדגמיים, כאשר המקרה הראשון זה חתול אפאתי בחג, זה מחוץ לשעות הפעילות של המחלקה. אז היה איזה נוהל שאם הוא לא מדמם, אין לו קצף-

אלה סייג: מה זה היה? זה הנוהל. אם הוא לא מדמם, החתול.

דוברת: זה שונה לא?

אורית אברבנל: כן, זה נכון. אם אין גרפיקה של דם-

דוברת: לא חייב להיות דם.

ד"ר נוריאל שוב: לא חייב להיות דם. כמו שאמרתי, אם מתייעצים-

אלה סייג: אבל הפקח לא יודע, אתה כן.

ד"ר נוריאל שוב: לא. אז צריך להגיד-

ניר גרינברג: רגע, אחרי זה יהיה שקף שיציע מה עושים, אבל בואו נעבור רגע על המקרים. בסוף נדון על זה.

עו"ד ענבל קידר: תני לו.



ניר גרינברג: אוקיי, אז חתול, בסוף אנחנו היינו צריכים לפנות אותו. אגב, זה היה זוג מכפר שלם או מיד אליהו, והם היו אבודים. אם לא הייתי בא לשם, הם היו אבודים. חתול על גג ברחוב לבנדה, אומרים שטח פרטי, אומרים תפנו למכבי אש, זה גלגול אחריות. שוב, אחרי פנייה אישית לגורמים במחלקה, הגיע מחלף מקצועי ועזר להוריד את החתול מהגג. עורף פצוע. שוב, לא באים, שטח פרטי, לא יודע, לא מטפלים בבעלי כנף, תפנו לספארי, תפנו לפה. תסריטי שיחה לא אקטואליים, תני לי לדבר, אורית. לא אקטואליים. שוב לא קיבלנו שירות, אני פיניתי אותו בעצמי למושב אלישמע. גור במנוע, גם, תפנו למשטרה, זה שייך לאוטו, אנחנו לא נוגעים במכוניות. צריך לבוא בא פקח בשיתוף רשות האכיפה, מי שזה לא יהיה ולטפל בזה, זה גם אני טיפלתי בזה. כל מה שכתוב פה, טיפלתי בזה.

אלה סייג: גם הנושא של גור במנוע, זה נושא מאוד כואב, של כל הפעילים פה, כי אתה יכול לשבת 3 שעות בשביל לחלץ גור, ואז אתה מחלץ אותו, שנייה, אני רוצה לסיים, כי זה באמת נושא שכואב לי. מה אתה עושה איתו? אין לנו שום פתרון. אז בפעם הבאה תשחררו אותו ברחוב. הגור לא יכול לחיות ברחוב. בסדר, תמשיך. אבל הגור במנוע לא מסתיים בזה, כבר חילצנו אותו, אז-

ניר גרינברג: כן, אבל אין בכלל חילוץ. חתולים במקלטים ננעלים בעת אזעקות ומתו ונפצעו שם וגוועו. מה?

ד"ר נוריאל שוב: אתה אומר אין חילוץ גורים? כמה פעמים בשבוע אנחנו מחלצים גורים? איך אתה יכול להגיד, אתה אומר דברים כאילו-

אלה סייג: ממנוע, אני מתקשרת עכשיו-

ניר גרינברג: נוריאל, אני חי את השטח. ולא רק אני. אבל שוב, שוב, אתם לא כביכול, אתם עושים את המיטב, אבל כנראה שאתם מטפלים ב-X פניות ולא בכל הפניות. עכשיו רגע, תחזרי רגע אל השקף. המקלטים, טוב, גם לזה הצענו פתרון בזמנו והוא לא, אגב, כל הנושא הזה של מוקד 106, אני בזמנו העליתי את הנושא, וזה לא טופל. ועכשיו אנחנו דנים בזה, אני מקווה שאחרי הוועדה יהיו עוד פגישות שנוכל לטפל ולהסדיר את זה. כשלים מרכזיים, היעדר מענה בשעות לא שגרתיות, לילות ושבתות וחגים, מחוץ לשעות פעילות המחלקה הווטרינרית. הנהלים הקיימים, מוקד ומחלקה, מונעים טיפול. מה זה מונעים טיפול? לא נותנים מענה יותר נכון. חסרה שקיפות-

רויטל חריף: רגע, ניר, הסעיף הראשון הוא סעיף חשוב, מה עושים?

ניר גרינברג: בהמשך. אז אני ממנה. חסרה שקיפות וטיפול ועדכון לפונים. יעל, את הזכרת שאין פידבק מה קרה ואין איזה, אין איזה מישור בעל תפקיד שיחזור לפונה. היעדר שירות לחיות בר כגון בעלי כנף, קיפודים וכולי. כל חיה כזאת שאנחנו מוציאים, אנחנו פשוט מנסים להעביר, ושוב, אני דיברתי על משאבים ותקציבים, אם היה עוד רכב, עוד בעל מקצוע, עוד פקח, היה יכול להסיע במרוכז את כל אותם חיות בר להעביר.

ד"ר נוריאל שוב: סליחה ניר, אני רק אגיד דבר אחד. מה שמוזר לי פה, ואני רוצה שכולם ישמעו, ניר קיבל מאיתנו הכי הרבה מכל תושב לגבי החתולים, אקסטרה בבית החולים הווטרינרי, בכל שעות היממה, בשבתות וחגים. מה שלא היית אמור לקבל, כי לא כל תושב מקבל את מה שקיבלת.

ניר גרינברג: למה אתה מתכוון?

ד"ר נוריאל שוב: הבטחת הבטחות שתביא חתולים לעיקורים, ובגלל זה לקחנו במרכז עוד מרפאה-

ניר גרינברג: אנחנו מביאים לשם.

ד"ר נוריאל שוב: שלא מספקת את הסחורה, לא מספקת.

ניר גרינברג: למה לא?

ד"ר נוריאל שוב: לעקר עבור עיריית תל אביב 15 חתולים בשבוע, זה כלום, זה טיפה בים.

רויטל חריף: למה ניר צריך ללכוד?

אלה סייג: למה ניר צריך לעשות את זה?

ד"ר נוריאל שוב: למה? תשאלו אותו למה הוא ביקש את זה. כי לבוא לפה, רגע, סליחה, אני רוצה לומר משהו.

*** מדברים ביחד**

ד"ר נוריאל שוב: לבוא לפה ולטעון טענות, רגע, לטעון טענות, זה הכי קל.

דוברת: אז זה שעזרת לו זה מונע ממנו לדבר ולהעביר ביקורת?

ד"ר נוריאל שוב: רגע, לא, זה בסדר, אבל צריך גם לדעת קצת טעם, גם לדעת להגיד תודה, כשאנחנו עושים עבודה באמת. **דוברת:** זה התפקיד שלך.

ד"ר נוריאל שוב: ברור, אני מקבל את זה, אני לא מחפש את התודה. רגע, שנייה, שנייה.

ניר גרינברג: אבל נוריאל, אני לא בא להתכסח. אני בא להציג את המצב.

ד"ר נוריאל שוב: זה התפקיד שלי, ואני מקבל עליו משכורת, ואני אוהב את עבודתי. אבל אני גם מצפה שמי שבא בטענות שגם יעשה את החלק שלו. אי אפשר שאני הולך לבית חולים איכילוב, ואני מקבל שם שירות, אני לא בא ואומר למה ככה ולמה, אני אומר להם גם, יודע להגיד תודה, למרות שזו עבודה שלהם ומקבלים שכר.

ניר גרינברג: תודה. תודה רבה, אבל עדיין יש בעיות.



ד"ר נוריאל שוב: לא, אבל אתה בא ואומר שיש כאן דברים שהם חסרי שחר.

ניר גרינברג: אבל לא עליך. דיברתי על העירייה כמערכת.

אלה סייג: נוריאל, המטרה שלנו זה שיתעדפו את המחלקה שלך-

ניר גרינברג: המטרה שהיא שתקבל מראש העיר עוד 20 מיליון ש"ח שתוכל לעשות את כל הדברים האלה. זו המטרה שלי.

ד"ר נוריאל שוב: אנחנו בדאوتנו צד.

ניר גרינברג: זו המטרה שלי. זו המטרה היחידה שלי.

ד"ר נוריאל שוב: היא אמרה משפט נכון, אנחנו באותו צד-

ניר גרינברג: שיקבל עוד 10 מוקדנים, והוא יקבל עוד 10 פקחים, ואתה תקבל עוד 10 כלובי אשפוז, ועוד תקציב של עוד 5 מיליון לבית דגן ול... בואו נמשיך.

ד"ר נוריאל שוב: לכם ולנו יש את אותו אינטרס בסוף, להציל בעלי חיים.

רויטל חריף: אז פעיל שגם ככה עמוס צריך ללכוד.

ניר גרינברג: בואו נמשיך. בואו נמשיך. השקף הבא.

רויטל חריף: ולהביא לעיקורים וסירוסים. יכול להיות שהוא הציע בגלל אוזלת היד של העירייה.

ניר גרינברג: השקף הבא, זה אירוע לפני חצי שנה שהוא היה שיא השיאים. שוב, אני לא בא להאשים אף אחד, אני רק מתאר מצב קיים שלא צריך להיות, וכדאי שנשנה את הנהלים, כדי שהעסק פה יעבוד יותר טוב, ונוכל לתת מענה לבעלי חיים במצוקה, כמו במקרה הזה. רק שנייה בבקשה. אני מבקש להגיע למקרה הזה, תנו לי 10 שניות. אז מדובר, היה בגור חתולים שתקוע בתוך מבנה ברחוב זבולון 20, שהיה החרץ של הדלת שאיכשהו יכולנו להכניס לו קצת אוכל ומים כדי שישרוד. פתחו קריאה, ניסו לפתוח קריאה דרך המוקד, לא פתחו קריאה, אמרו שטח פרטי. אז מישהי העלתה פוסט, ואז אני ראיתי את המקרה הזה. כלומר, רק כשפעיל רואה את המקרה הזה, החתול מקבל פתרון, אחרת אותו-

דפנה קורן: בדרך כלל המענה זה שטח פרטי, זה שטח פרטי.

*** מדברים ביחד.**

דפנה קורן: שטח פרטי, מכבד. זה אומר שהנהלים לא מעודכנים. אוקיי, אז לא נפתחה קריאה, לא נפתחה קריאה, אז בסוף אנחנו כן, אז מה שרציתי להגיד שלא נפתחה קריאה, אבל אין מצב שכשיש כזה מקרה, זה לא מגיע למחלקה הווטרिनרית, שהיא תחליט כבר מה עושים עם זה. חתול במצוקה, חייבת להיפתח קריאה, לא משנה מה. איפה הוא נמצא, אם זה בבור ביוב, אם זה על עץ, אם זה מאחורי קיר, אם זה בתוך ... של מנוע, אם זה בתוך חצר, אם זה לא משנה איפה. אז אני פתחתי קריאת דרך האפליקציה, ואז הגיע הפקח ומה הוא אומר? אני לא רואה את החתול. יופי, אתה לא רואה את החתול, אבל יש ודאות מסוימת שהוא עדיין נמצא שם, והוא אכן נמצא שם, הוא פשוט, יש דלת ויש שם חדרים, אז זה שאתה לא רואה אותו באותה נקודת זמן, זה לא שהוא יחכה ויגיד אני פה, הוא מסתובב, אז סגרו את הקריאה. ואז אתה פותח אותה שוב, ואז אתה פותח שוב, והגיע פקח, ועם מה הוא הגיע? הוא הגיע בלי כלוב, הוא הגיע בלי כלוב לכידה.

אורלי יוסביץ: סליחה, ניר, איזה פקח? זה היה פקח וטרינרי?

ניר גרינברג: פקח וטרינרי, כן.

אורלי יוסביץ: איך פקח וטרינרי מגיע בלי כלוב?

ניר גרינברג: אני לא רוצה להזכיר שמות כי, שוב, אנחנו מדברים פה על-

אורלי יוסביץ: לא, לא, אני עוזרת רגע כי אני רוצה להבין.

ניר גרינברג: אני יודע את שמו, אני לא רוצה להגיד אותו. את השם שלו.

אורלי יוסביץ: עזוב שם, לא מעניין אותי שם. פקח וטרינרי הגיע בלי כלום?

ניר גרינברג: כן, פקח וטרינרי הגיע בלי כלום, והשאיר את הדלת פתוחה כדי שהחתול יצא החוצה. שיהיה עוד יותר היסטורי וייכנס למנוע. אחרי שאמרתי לו, תשים מלכודת, ואני אקח אותו אלי. אני הסכמתי לקחת אותו אלי. באמת בסוף מצאנו לו בית, הגיע לפעילה אסנת ומשם זה. אבל זה שוב הייתה התנהלות לא, למה אני טוען שצריך נוהל עבודה מסודר? כדי שפניות מהסוג הזה יקבלו תשובה. הוא גם דיווח לך שהוא לא, לי הוא אמר, אני לא בטוח מה ראיתי, ולך הוא אמר שהחתול במצב טוב. אבל לי הוא ראה, הוא ראה משהו, הוא אז ולא בטוח שזה, הוא אמר לי, אני לא בטוח שזה עכבר או חולדה, ולך הוא אמר שהחתול במצב טוב. הוא גם לא דיווח לך את מה שצריך. בקיצור, שורה של כשלים. לא פתחו קריאה, אחרי זה בא פקח שלומיאלי, אחרי זה, לפני זה הפקח לא ראה כלום. היו כאן הרבה.

ד"ר נוריאל שוב: אתה יודע למה? ניר, אתה עובד בניטרל. אני הייתי ברחוב זבולון, מדובר בחנות, דיברתי עם בעל החנות, הוא אמר לי עכשיו זה חג, זה היה חג, באתי במיוחד. זה היה חג, וראיתי את הרשת למעלה ואמרתי לו, תשמע, יכול להיות שאתה-

ניר גרינברג: רגע. זה לא המקרה הזה, זה מקרה אחר. זה זבולון 6. אני מדבר על זבולון 20.

ד"ר נוריאל שוב: נכון, זבולון 6.

ניר גרינברג: לא, אני מדבר על זבולון 20.



ניר גרינברג: נכון, הייתי שם, גם שם עשית הרבה רעש, דיברתי עם בעל החנות, אמר תשמע, מחר אני אגיע, אני אפתח את החנות, החתול יכול להישאר עוד יום, היה לו גם אוכל, הוא מאכיל אותו בתוך החנות. לעשות הרבה רעש זה הדבר הכי קל ולפוצץ את הפייסבוק.

ניר גרינברג: אתה יודע מה קרה? אומנם אני מוקלט, אבל עשיתי לו חור ברשת והחתול יצא משם. זה מה שקרה. **דובר:** העירייה לא יכולה לעשות לו חור ברשת.

ניר גרינברג: אני יודע, אבל באותו הזמן, זה לא היה שישי שבת, זה היה רביעי, חמישי שבת כי זה היה ראש השנה. **ד"ר נוריאל שוב:** זה היה חג, ראש השנה.

ניר גרינברג: זה 4 ימים-

ניר גרינברג: אוקיי. רגע, 4 ימים רצוף, חתול כבר עלול להיות בסכנת חיים התייבשות. דברי על החיים בבקשה. **אלה סייג:** אני אגיד רק שבאמת יש המון פעמים שלא חוזרים אליי לקריאות בכלל, או חוזרים אליי ב-delay של כמה ימים. דיווחתי על כלב על הגג לפני שבוע כבר קריאה שנייה, אומרים לי על מה מדובר, טוב, נבדוק את זה, שלום. אני מדווחת מהאפליקציה לא מעט פעמים, עכשיו אני אעבור לוואטסאפ, אבל אני נכנסת אחרי כמה שעות שדיווחתי כדי לראות אם הם חוזרים אליי. סומן טופל בלי שום הסבר איך טופל, מה טופל, אין לי שום שיחה בטלפון. כאילו, יש פה הרבה פעמים שפניות פשוט איכשהו מתאדות, ולא מקבלות התייחסות. ויש לי גם תיעודים לזה, יש לי גם הקלטות בטלפון, יש לי את הכל באפליקציה, ואני הרבה פעמים מרגישה שאני כתושבת לא מקבלת מענה בכלל. אוקיי?

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: את מדברת על פניות באפליקציה? **אלה סייג:** כן.

ליאור חפץ קירשנבאום, וטרינרית: פניות של צער בעלי חיים, כן? **אלה סייג:** כן, כן, רק בעלי חיים, רק בעלי חיים.

ליאור חפץ קירשנבאום, וטרינרית: לא, לא, התכוונתי, חתול פצוע, אני מניחה שמקבלים עדכונים יותר, נכון? **אלה סייג:** אני פניתי לפני משהו, באמת, החודש זה קרה. חיכיתי עד 03:30 בבוקר שיחזור אליי פקח, לא חזר אליי, בסוף פרשתי. כי אמרתי טוב, כבר אף אחד לא מתקשר אליי.

עו"ד ענבל קידר: יש כאן תופעה של התלונה טופלה בהצלחה. יש למשל פנייה שאני פתחתי פה בלי קשר בעצמי באופן אישי, פנייה חינוכית. באחד מבתי הספר, אחד השומרים, תלה תמונה של ציפור על עץ ועשה כזה פס אדום על זה. זה חינוכי לילדים? שלחתי למוקד שזה לא חינוכי, מבקשת שיסירו על זה, טופל בהצלחה. אני עוברת כל היום בבית הספר והתמונה והפוסטר שם. אני יכולה להראות לך את זה.

ד"ר נוריאל שוב: למה לא ביקשת מבית הספר להסיר את זה?

** מדברים ביחד*

ד"ר נוריאל שוב: את מצפה שגם זה המחלקה הווטרינרית תעשה?

עו"ד ענבל קידר: זה בית ספר שנועל בשעות הלימודים, אני לא עוברת שם בשעות אי אפשר להיכנס, אין לי שם ילדים שלי שלומדים שם. אז לא, זה מבפנים תלוי, אני לא, גם לא אוריד דברים. אמרתי, כתוב טופל בהצלחה כשהתמונה שם. זה כבר חינוך, זה כבר מעבר לילדים רואים את זה כל יום שהם נכנסים לבית ספר שציפור זה פסול.

אלה סייג: אבל זה לא קשור, ענבל, מה זה קשור למחלקה הווטרינרית? זה חינוך.

עו"ד ענבל קידר: אני מדברת על המוקד כרגע, שזה לא רק זה, שיש הרבה תלונות שמקבלים טופל בהצלחה ואת רואה.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: בואו ניתן לאלה להציג.

אלה סייג: הנושא של הכלבים הוא כואב מאוד, אני מדברת בתור מי שגרה ביפו. כמויות הכלבים שאנחנו רואים שהם משוטטים, מוזנחים, יש מועדון של קרבות כלבים שאף אחד לא מדבר עליו, כבר הרבה שנים פועל בעיר. ואנחנו פשוט אבודים מול המערכת, גם כשמנסים גם להגיע ולדבר בטוב, ואפילו התרמנו המון מלונות בשנתיים האחרונות. בכל חורף אני ונועה גאון עוברות בית בית ומחלקות מלונות, כדי שהכלב לא יהיה בכפור קשור מחוץ לבית. וגם בזה אנחנו נתקלים בהתנגדויות, ואל תערבו לנו, ואל תגידו לנו איך לטפל בכלב שלנו. אבל שוב, אנחנו אובדי עצות, אנחנו מנסים באמת כמה שיותר להנגיש עזרה מבלי לבקר, כדי שחלילה לא יעלימו את הכלב, או יעבירו אותו למועדון קרבות כלבים. אבל באמת המצב בבי רע, כאילו, תבואו תעשו איתנו סיור, נראה לכם בשטח, אנחנו לא משתלטים. יש כאלה רועה אסייתי, שטורף כלבים, היו על זה פוסטים בפייסבוק, היו על זה עשרות פניות, וכאילו אני לא שמעתי שהסיפור הזה טופל, שהכלב הזה הוחרס. כלב מסוכן, גם לכלבים, גם לחתולים, גם לבני אדם. הכלב מסכן בסופו של דבר, אני בטוחה שגם הוא חי בתנאים לא תנאים וצריך לעזור לו, הוא לא סתם מתנהג ככה. ובאמת המקרים הם כל כך קשים, אנחנו יכולים לבוא ולהראות לכם בשטח. כאילו אין פה.

ד"ר נוריאל שוב: אלה, אני מציע שתצטרפי אלינו למבצע הבא שאנחנו עושים ביפו.

אלה סייג: אני אשמח.



ד"ר נוריאל שוב: תצטרפי ותתעדי אפילו, אנחנו רוצים. אנחנו יוצאים, עכשיו יש לנו מבצע, רוצים לעשות אותו אחת לחודש. עשינו כבר 3 כאלה, יוצאים 4 וטרינרים, 6 פקחים של הסיירת הירוקה, הנה יושב כאן הסגן של מנהל הסיירת הירוקה. השיטור העירוני, שיטור של יפו, יוצאים למבצעים ברחובות יפו, סורקים. בפעם האחרונה סרקנו 121 כלבים בערב, אנחנו יוצאים מ-16:00 עד 20:00.

אלה סייג: מדהים. מדהים.

ד"ר נוריאל שוב: 121 זה לא פשוט להצליח לסרוק.

אלה סייג: כמה היו עם שבב? סתם לסבר את האוזן.

ליאור חפץ קירשנבאום, וטרינרית: מעט.

ד"ר נוריאל שוב: הופתענו, הופתענו אבל גם היו, היו גם בזה, משבבים אותם במקום.

אלה סייג: זה מפתיע שהיו.

ד"ר נוריאל שוב: רגע. תקשיבו, אנחנו משבבים אותם במקום, את מי שלא משובב. מחסנים במקום ומי שצריך לעשות רישיון, יושבת נציגה, וקרן הייתה בפעם האחרונה, מול מחשב בערב והיא עושה את התקשורת עם זה, ונכנסים לכרטיס, קודם כל מביאים אותו אלינו. מי שלא מגיע אלינו, זה הרי כאלה שהם פורעי חוק, עם כלבים מסוכנים שלא רוצים לעקר אותם אז גם לא באים לחסן, לא מוציאים רישיון. ואני אומר, מי שלא מגיע אלינו, אנחנו נגיע אליו. ונשמח-

אלה סייג: אתם קונסים אותם אם לא רוצים להוציא רישיון, או לא משובב?

ד"ר נוריאל שוב: הנה, יושב פה נציג גם של הסיירת.

רועי דוד, השירות הווטרינרי: בטח. אני אסביר לכם, קודם כל, חבר'ה, אנחנו משתמשים פה בסמכות. זה לא סמכות של בוא, אני שואל אותך, זה לתפוס אותו והוא יבוא. לוקחים את הפרטים של בן האדם, בסדר? שולחים את הפרטים לפי ת.ז. לנוריאל, הוא מזמין אותו לשימוע. הכלב, אני אגיד לך מה, היום דווקא הייתה לנו ישיבה, אני הראיתי לו, אחד רשם איזה סוג? איזשהו כלב כזה של 7 קילו, ובכלל יש לו אמסטף. אז הוא רשם שהוא כלב כזה, לא יודע, כזה חמוד.

אלה סייג: אז זה גם דברים שצריך לבדוק.

רועי דוד, השירות הווטרינרי: אז דברים שאנחנו בודקים, אנחנו לא עוברים על זה הלאה. כי ברור שהכלב הזה, האמסטף זה אמסטף ולא, לא יודע, פינצ'ר. זה לא בדיוק פינצ'ר, ברח לי השם של זה.

דוברת: אתה לוקח את היס"מ איתך כשאתה עושה השיטור?

רועי דוד, השירות הווטרינרי: לא, אני לא צריך יס"מ איתי.

ד"ר נוריאל שוב: שיטור של יפו-

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: יש לך עוד מה להגיד על 106, או סיימת?

אלה סייג: לא, אני חושבת שנגענו די ברוב הדברים.

דובר: אפשר לדבר דקה?

ניר גרינברג: רגע, לא סיימתי. חבר'ה, אני רק אסיים.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: אוקיי, אז תסיים.

ניר גרינברג: קודם כל, בקשר לכלבים מישפת, יש בחור בשם דורון ברנר, שיש לו את עמותת למען משמר בעלי החיים. הוא בזמנו עשה שת"פ, אני חושב עם גלים. אני חושב שהוא עם עוד 2 אנשים, אם יסתובבו קבוע ביפו, ויהיו על המקרים, יעשו מעקב אחרי מקרים, יתחיל להיות שם סדר. לא קריאות ספורדיות שבאים, לוקחים את הכלב וזה. הוא גם אכפת לו, וצריך לבדוק כמה העלות של הבן אדם הזה עם עוד 2 עובדים. שווה לשקול את זה, זה בקשר לפתרון מקצועי. עכשיו נמשיך.

מירה רדזינר מזרחי: אם תעיין בפרוטוקולים שאני שולחת, אז בוועדה הקודמת נוריאל סיפר בדיוק על המבצעים האלה, ועל כמה הם הצליחו בסיורים האלה, והם ממשיכים. אז תקרא את הפרוטוקולים.

ניר גרינברג: אבל צריך-

מירה רדזינר מזרחי: בוא נמשיך לעשות.

ניר גרינברג: אבל פעילות סיועית יומיומית, הבעיות עדיין קיימות.

ד"ר נוריאל שוב: ניר, עוד 2 דקות?

מירה רדזינר מזרחי: זה ייקח זמן עד שזה ...

ניר גרינברג: מה?

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: עוד 2 דקות, כן.

ניר גרינברג: לא, הבנתי עוד 2 דקות. אבל מה זה ייקח זמן? בינתיים בעלי חיים מתים וסובלים. טוב, הצעות והמלצות: שבסופי שבוע ובחגים ובשבתות נקבל מענה מקצועי, כרגע אנחנו לא מקבלים. עיקור וסירוס של חתולים לפי תוכנית מקצועית בכלל יוריד את כמות הפניות בכל נושא. אם זה חתולים חולים, פצועים, מצוקה, כי כמות החתולים שיצאה משליטה תרד. הכשרת פקחים, לטפל במקרים האלה, זה כמו, זה שווה ערך להקמת מערך חירום. בסופי שבוע וחגים-



יעל ארקין: מה אמרנו? יש וטרינרים בנקודות צער בעלי חיים?

ד"ר נוריאל שוב: כן, יש לנו 4 וטרינרים.

יעל ארקין: אבל הוסמכו על ידי ראש העיר.

ד"ר נוריאל שוב: רק נירית בינתיים הוסמכה, זה בתהליך, כי צריך לפרסם את זה ברשומות ורק אז גם האחרים יהיו.

יעל ארקין: אבל אחת כבר יש לך?

ד"ר נוריאל שוב: כן.

אורית אברבנל: מה זה הסמכויות צער בעלי חיים? שנבין גם אנחנו.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: אחר כך. כן, ניר.

ניר גרינברג: בשורה התחתונה, ההמלצה פה שיהיה לנו שירות גם בסוף השבוע ואני, אחרי מה ששמעתי פה, צריך לשנות את התסריטים ב-106. ושירות עולה כסף, ואם צריך להוסיף תקציבים, כי בלי תקציבים אפשר לתת את השירות הנדרש. לא סתם התסריטים כמו שהם, כי הם לא נותנים מענה לבעל החיים, כי שירות עולה כסף. בואו נמשיך לשקף הבא. השקף הבא מירה. אה, רגע, סליחה, סליחה. לא, לא, אחורה, אחורה שתיים. מסתבר שהצעות ייעול זה ב-2 שקפים. שירות מוסדר לחברת הבר, לא, כן, על בסיס שינוע, לעמותת למען חיות הבר, עיריות אחרות עושות את זה. גיבוש פרוטוקול למניעת חתולים במקלטים ציבוריים, זה ממש חשוב, כי הרבה חתולים נתקעים שם, ויש מאות מקלטים בעיר. העברת כל קריאה למחלקה הווטרינרית, ומשם יעשה הטיפול, שהוא לא יעשה במוקד, שהוא יעשה במחלקה. פרוטוקול מסודר לטיפול בכל סוג קריאה, זה מאוד חשוב, וזה גם יהיה השקף הבא. העברת משמרת מסודרת. טוב, זה לפעמים קריאות נסגרות, ואף אחד לא יודע, וזה נופל בין הכיסאות. שיפור זמינות השירותים אפשר. והעלאת רווחת בעלי חיים לסדר היום העירוני במועצה. עכשיו, פרוטוקול מוצע לטיפול בקריאות, חשוב שתהיה סטנדרטיזציה בכל קריאה וקריאה. לא שקריאה אחת תטופל ככה, ושקריאה שנייה תטופל ככה, ושלישית תטופל אחרת. אז כשמוקד 106 מקבל פנייה ומוסר פנייה לפונה, ככה הוא יודע, יש לו טיקט מה הפנייה שלו, הפנייה עוברת ישירות למחלקה הווטרינרית, ששם יעשה המיון והסינון וכולי, לא שהמוקד, לא שנציג השירות, לא מוקדן, נציג השירות ייתן את המענה לתושב, אלא מישהו מיועד במחלקה הווטרינרית. ייתן לפונה אמצעי קשר לכוון המטפל, שיוכל להתעדכן מולו. זה מאוד חשוב לדעת מה קורה, וזה גם חשוב לפעמים להצלה של בעל החיים, להחליף מידע, ונגיד הגורם הפרטי יכול להגיד, תשמעו, אני יכול אולי לעזור לך לטפל בחתול, שהכוון ידע, וכל מיני דברים כאלה. פקח ישלח לקום וינסה לטפל בעצמו בפנייה ויחזור למטרה, כמו שפעיל חותר. אם זה איתור בעל הנכס, אם זה שת"פים עם המשטרה. אם זה סיוע מקצועי לבעל החיים, אם זה לנסות לאתר מאיפה יש לו פתח שהוא נכנס, כל מיני דברים שחייבים טיפול פרטני. אני יודע שיש עומס פניות, אז בעל המקצוע שמגיע לא מספיק לעשות את זה, כי הוא לא יכול להתעכב על כל פנייה מספיק זמן, אבל צריך לתת על זה את הדעת. אפשר לעשות במקביל, לנסות לאתר את בעל הנכס וללכת בינתיים לפנייה אחרת, משהו בסגנון. ובמידת הצורך תועבר הפנייה ללכוד מקצועי כמו שנעשה הרבה פעמים, תודה לך נוריאל שאתה שולח לוכד מקצועי כשצריך. ולעדכן את הפונה בסיום. זהו. אז אני חושב לסיכום, הכל נאמר פה בוועדה, אבל אנחנו צריכים לעשות פגישות, גם לקבל מהנהלת העירייה תקציבים, בשביל ליישם את מה שאנחנו רוצים, וגם לעשות פגישות מקצועיות כדי לשפר את השירות שיהיה מקצועי יותר בסופו של דבר.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: אני מנסה להבין ממה שאמרת-

ניר גרינברג: סליחה?

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: אני מנסה להבין ממה שאמרת, אם אתה חושב וטוען שהתסריטים הקיימים הם לא טובים מספיק, לא מדויקים מספיק.

ניר גרינברג: לא טובים מספיק. אני הרבה פעמים פותח קריאה דרך אפליקציית 106 פלוס, כדי לעקוף את המוקדן שלא פותח לי קריאה.

אורית אברבנל: אם אני לא אומרת דם, הם לא באים.

ניר גרינברג: לא קשור דם. לא קשור דם. אם אני אומר מחוץ, בעיקר מחוץ לשעות הפעילות המחלקה, כל חתול במצוקה, אם זה במנוע או על עץ או על גג או בחצר, לא באים.

גיא אלעד: ואם אתה מדווח באפליקציה? מה הקשר? זה מגיע לאותה מוקדן.

ניר גרינברג: רגע, אם אני פותח רגע באפליקציה, אני אפתח, מקבל מספר קריאה.

גיא אלעד: אתה לא מקבל. הנציג זה מגיע לנציג.

ניר גרינברג: לא, אני מקבל אוטומטית.

גיא אלעד: אתה מקבל את זה רק אחרי שזה מגיע לנציג, לאותו אחד-

ניר גרינברג: לא, לא. באותו רגע אני מקבל מספר קריאה. מספר קריאה אני מקבל.

גיא אלעד: אתה מקבל את זה מאותה מערכת CRM שמגיעה אליה גם אפליקציה-

ניר גרינברג: אני יכול להראות לך עכשיו איך אני פותח קריאה.

גיא אלעד: לא, אני מסביר לך מה עובד. אבל אם אתה מרגיש אחרת, אני לא יודע-



ניר גרינברג: לא, אני נכנס לאפליקציה 106 פלוס, פותח קריאה ומקבל על אחר. כי זה בעל חיים מבחינתי, כי אין אופציה לבעל חיים, ומיד מקבל מספר קריאה, ואז בגלל ששוב, אין פתרון מערכתי, אז אני פונה לגורמים במחלקה שיעזרו לי. והרבה פעילים עושים את זה.

דפנה קורן: אבל אם הוא יתקשר, אז יגידו?

ניר גרינברג: יגידו לי שטח פרטי, תפנה למכבי אש, תפנה למשטרה.

דפנה קורן: לא פותחים-

גיא אלעד: יגידו מה שכתוב לי להגיד.

ניר גרינברג: מעולה, בואו נדבר על זה. בואו נעשה ישיבה על זה.

דפנה קורן: לא פותחים, לא מאושר, לא פותחים, אי אפשר לפתוח, לא פותחים על זה, לא פותחים על זה.

ניר גרינברג: העניין הוא, שלתת שירות לפי התסריטים החדשים, צריך תקציבים, וזה כנראה משהו שחסר בנמצא. בגלל זה זה ככה.

רויטל חריף: אפשר שאלה בבקשה?

גיא אלעד: כן, דקה.

ד"ר נוריאל שוב: רגע, הוא רוצה לדבר כבר חצי שעה, הוא לא דיבר.

צור גינוסר, פעיל בע"ח: 2 הערות, אני מקווה שזה ייקח פחות מדקה. אני מתחבר מאוד למה שאמרת, שהעירייה צריכה להשקיע יותר בבעלי חיים. כשאני מחבר את זה לאמירה הראשונה של נועה בתחילת הוועדות, יותר מ-600 מינים של בעלי חיים יש בעיריית תל אביב. עוצב לי שאנחנו מדברים רק על 2 מינים מתוך 600. הלואי והעירייה הייתה משקיעה את כל המשאבים שמשקיעים ב-2 המינים האלה בשאר המינים. בהקשר הזה אני אגיד, חזות הדברים היא לא התלונות של התושבים. אמרת נכון, התושבים רואים הכל, מתחככים בהכל. אבל הם לא מתלוננים על מה שהם לא רואים, הם לא מתלוננים על זה שהם לא רואים חיות בר, הם לא מתלוננים על זה שרואים חתולים במרחבי טבע עירוני שגוזלים את אזורי המחיה מחיות בר. וצריך רגע לזכור את הפוקוס הזה. חזות הדברים, היא לא חזות התלונות.

ניר גרינברג: אז נסכים שצריך לעקר ולסרס, לצמצם את כמות החתולים, זה בוודאי תסכים, כי ככה גם חיות הבר ירוויחו. והייתה התייחסות לעזרה לחיות בר, להסיע לעמותה למען חיות הבר, שהיא בין הבודדות שעוזרת להם. אם יש עוד עמותות, אז בשמחה.

דפנה קורן: לא, אנחנו מביאים לספארי.

דוברת: לספארי יכולים להביא עורב?

דפנה קורן: לא בעורב, לא במאינה ולא בדררה. אבל בכל האחרים, כל סוגי הציפורים האחרים וכל זה, אנחנו מביאים לספארי. כי אין לנו פתרון אחר מהמחלקה הווטרינרית. למי שלא יכול לנסוע לאלישמע.

רויטל חריף: גיא, לפני כמה שנים, אני לא יודעת אם זה עדיין קיים-

יאיר אמר, מנהל אגף הפיקוח: ברשותכם, כמה מילים כי אנחנו מתקרבים לסיוע.

רויטל חריף: אבל רגע, שאלה קטנה את גיא, זה חשוב.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: אבל שנייה, הוא צריך ללכת.

מירה רדזינר מזרחי: יאיר הולך.

יאיר אמר: אני רוצה להגיד קודם כל את שמי, יאיר אמר, אני מנהל אגף הפיקוח, חלק מהיושבים פה אני מכיר, בפגישות שקיימנו. תראו, המחלקה, אמר את זה ד"ר נוריאל, המחלקה הווטרינרית, היא נמצאת בתוך אגף הפיקוח. אגף הפיקוח מתעסק במאות, עשרות תחומים, המחלקה מתעסקת בתחומים שלה. אבל היתרון של המחלקה הווטרינרית, שיש לה אגף גדול, היא לא לבד. נכון, לא תמיד זה יהיה מושלם, לא תמיד הפקחים של אגף הפיקוח, שמגבים אגב בשעות מצומצמות מאוד, שהפקחים שנוריאל לא נמצאים, ויגיעו גם על חשבון אירועים אחרים, זה בתיעדוף שלהם. צמצמנו את זה, בעבר המחלקה הייתה מסיימת בשעה 10:00. 10:00 כבר היו מסיימים, היום נמצאים כמעט 24/7, הם עד השעה 14:00 במשמרת, ונותרת דלתא קטנה של שעות שהפקחים של האגף נכנסים, נכון, זה לא תמיד יהיה מושלם, אבל אנחנו נותנים מנסים לתת את המענה, ולא בכדי גם נוריאל התייחס לקורס שנפתח ואחריו יהיו, אנחנו מקווים, להעביר עוד פקחים, זה מעניין מאוד את הפקחים, ואני יכול להגיד לכם רק בגדול, אני, מההיכרות שלי של המערכת, ואני נמצא במערכת המון שנים, בתפקיד כבר 7 שנים, אגף פיקוח זה דבר מאוד מאוד גדול, ואני אומר לכם כמנהל אגף, שאני מתעסק במחלקה הווטרינרית יחד עם נוריאל והצוות שלו, בחלק גדול מהזמן. זאת אומרת כל התהליכים המטורפים, אני אומר לכם מטורפים, שעברנו בשנתיים שלוש האחרונות, זה בקנה מידה שהוא, אני לא יודע אם יעשה בעיר אחרת כפי שנעשה במחלקה הווטרינרית. ויש עוד הרבה מה לעשות. ועוד דבר חשוב, תראו, המשאבים שלנו הם לא כל הזמן גדלים וגדלים, אנחנו נתקלים בקושי עצום בגיוס של פקחים. זאת אומרת, אני אומר לכם מהיכרות קרובה, שהנושא של התקציב, אני לא מזלזל בתקציב, בכסף ציבורי, אבל הוא לא הבעיה המרכזית. הבעיה המרכזית זה גם המשאב האנושי שלנו, קשה לנו מאוד לגייס פקחים. לאו דווקא למחלקה.

עיר ללא הפסקה



אורית אברבנל: תביאו מתאילנד, הם גם יאכלו אותם.

יאיר אמר: אז אני אומר לכם שאנחנו עושים מאמצים, יש לנו פער, פער באיוש בתפקידים של כמעט 70. ואני אומר לכם שגם אנחנו ברגע שנגיע ל-70, ונצליח לגייס עוד, אנחנו נגייס עוד. וחלק מזה יופנה גם לטובת הטיפול בבעלי חיים.

דפנה קורן: נשמח לשתף בקשה למשרה, אני עושה את זה ברמלה. אני עוזרת להם.

יאיר אמר: אוקיי.

דפנה קורן: ברגע שאני רואה משרה שאמורה, תן לנו, אנחנו נעזור.

אורית אברבנל: כן, אנחנו נפיץ את זה בין פעילים שאולי מישהו ירצה.

יאיר אמר: בבקשה. אוקיי. קודם כל אנחנו נשמח, נשמח. ואני אומר עוד, רק לאחרונה קלטנו בתוך הכלבייה, לתפקיד כלבנית. אנחנו בוחנים גם אילוף של לשקול גם להכניס מאמן שיגיע לאימון של כלבים על מנת לשחרר את הכלבייה.

ד"ר נוריאל שוב: לבתים, של מישהו שאימץ.

יאיר אמר: לבתים, אני אומר לכם שאני אשים פה דברים, נכון.

רויטל חריף: זה יחסוך הרבה נטיות.

יאיר אמר: אגב, הנושא של כלבים משוטטים-

רויטל חריף: יש לך את כל התקציב של ה-4.5 מיליון...

ד"ר נוריאל שוב: כן, אנחנו לא מקבלים.

יאיר אמר: אני אומר לכם, בשורה התחתונה, אני פשוט חייב לסיים. הנושא של התקציב הוא חשוב, אבל הוא לא הבעיה. הבעיה שלנו, ואנחנו באמת סוגרים פערים משמעותיים. נכון, אינספור, יש לא מעט סוגים של בעלי חיים. אבל אנחנו, מבחינתי, המחלקה מקבלת תיעודף. אני יודע גם להעביר הלאה, יחד עם נוריאל בוודאי. להגיע גם לנח, ולהגיע גם לראש העירייה ולמנכ"ל העירייה ולמשנה למנכ"ל. ונפגשו לא מעט. וההבטחה שלי היא שאנחנו נמשיך לקדם, ולעשות את הדברים האלה בצורה הטובה ביותר.

אורית אברבנל: אבל הם מקשיבים לך?

יאיר אמר: בבקשה?

אורית אברבנל: מקשיבים לך?

יאיר אמר: במרבית המקרים כן, כמעט ב-100 אחוז.

רויטל חריף: תבקש עוד עיקורים וסירוסים.

יאיר אמר: עכשיו אנחנו, עוד פעם, התוכנית שלנו הייתה להגיע למספר לא מצומצם של עיקורים וסירוסים. לצערנו הרב, המלחמה ועיכובים כאלה ואחרים, קצת הורידו לנו את המספרים שרצינו להגיע אליהם, לא נוותר. נפגשתי גם עם ניר לא מעט פעמים, ואני אומר לכם שאנחנו נמשיך עם זה, יש לנו יעד להעלות, ולהעלות את כמות העיקורים והסירוסים. והמחלקה, למרות שיש לי באגף עוד 10 מחלקות, שהמחלקה היא אחת מהן, אבל היא זוכה לתשומת הלב הגדולה ביותר, אוקיי? בכל ההיבטים. ואנחנו נגדיל גם את מספר הפקחים, ברגע שתהיה לנו את האפשרות הזאת שנצליח לקלוט ולהכשיר ולהביא את האנשים הנכונים.

עו"ד ענבל קידר: הפקחים הווטרינריים או הכלליים?

יאיר אמר: אני מדבר גם וגם. אבל שתדעו לכם, הקושי הגדול הוא בסופו של דבר גם לדעת לגייס את האנשים המתאימים. לא אדם שהגיע ואמר כרגע עם קשיי פרנסה. רוצים לראות שהוא מתאים, שבעלי החיים זה משהו באישיו המרכזי שלו, בעשייה שלו, ולא עוד פקח שבא לבצע איזה משמרת, ולקבל שכר.

רויטל חריף: מה לגבי לוכדים מקצועיים?

יאיר אמר: אנחנו מפעילים קבלנים, אמרתם את זה פה, גם לוכדים מקצועיים. תדעו לכם שהשוק, אתם מכירים את זה, אני לא צריך להגיד, מספר בעלי המקצוע בשוק מצומצם מאוד, כל הרשויות נלחמות על בעלי המקצוע האלה.

אלה סייג: אז שאלה, למה לא להכשיר לוכדים? למה לא לפתוח קורס לוכדים? לפתוח תקן כזה?

** מדברים ביחד.*

יאיר אמר: תראו, העירייה לראשונה בהיסטוריה, חברים, העירייה לראשונה בהיסטוריה פתחה קורס של מצילים, בטח לא יודע אם מישהו ראה. לראשונה בהיסטוריה. תמיד המדינה הקימה, הכשירה את האנשים האלה. ואני אומר לכם, כמו שאנחנו מכשירים פקחים, אפשר גם לעשות עוד דברים. והדברים נרשמים, ואני מקווה מאוד שנצליח לעשות את זה. המשאבים אבל, חשוב לשורה הקטנה לא בלתי מוגבלים, ואני חושב שבעזרתכם נוכל לייצר עוד. אגב, הציון שלנו בסקר שביעות רצון במוקד העירוני, מ-1 עד 5, עמד השנה על 4. נכון, זה לא רק של המחלקה, לא רק של המחלקה, אבל המשימה לשיפור השירות היא חלק בלתי נפרד פה של כל מי שנמצא, מעובדי המחלקה, זה נמדד. קריאות השירות, אגב, אני בודק באופן אישי, אחת לשבוע אני יושב, בודק את קריאות השירות שנמדדו בסקרים, ואתם כולכם עולים בסקרים מעת לעת, אני מניח, ואני בודק, ואני רואה את אותן קריאות שאין בהן שביעות רצון, אם זה 1, 2, 3, במדרג בין 1 עד 5-



עו"ד ענבל קידר: ... לא כיועצת משפטית של צער בעלי חיים, אלא כתושבת העיר. אסור לעשות עוול למוקד. חלק גדול מהקריאות מטופלות בצורה מצוינת ומיידית. אני חייבת, כאילו לא, אנחנו מדברים פה על הבעיות, אבל חשוב גם לשים את הקלפים על השולחן. יש המון התנהלות מצוינת של המוקד, אז חשוב לא להשחיר. שיהיה איזון.

יאיר אמר: תודה על הדברים, ואני אומר לכם שבסוף הפקחים עושים עבודה קשה. היא קשה, לא תמיד יש להם את היכולת לפתור את הדברים כמו שניר אמר עם החור ברשת. לא תמיד, אנחנו מוגבלים גם, ואם יש בתוך דירת מגורים, אז מה לעשות, החוק. ונכון, אני מסכים, בסוף פקח-

אורית אברבנל: אי אפשר לחבר את-

ניר גרינברג: אתה יכול לקרוא למשטרה.

יאיר אמר: אותו פקח שמגיע, ניר אגב, כמו שניר אמר, הוא על הגב שלו סוחב עוד מספר קריאות לא מבוטל, וכשהוא עושה את השיקול, רגע, עכשיו אני אתעכב פה עוד שעה, הוא יגיע לחדר פצוע שדווח לי, מה אני מתעדף? יש פה המון שיקולים, המון שיקולים. אבל בסופו של דבר, אני חושב שאנחנו נצליח לשפר את זה. אנחנו עובדים על סקרי שירות, דרך זה אני מניח שנוכל להתייעל בצורה טובה יותר. וזהו, תודה לכם על כל הזמן.

אורלי יוסביץ: בהמשך לדברים שנאמרו, קודם כל אני בטוחה שתשפרו את זה, כי מרגישים שזו המגמה. אני גם רוצה בתור פעילה של עשור וקצת יותר להגיד, שהמהפך בכל קנה מידה שקרה בשנתיים, כי אני יודעת שאנחנו תמיד באים ומבקרים. אבל המהפך שקרה בשנתיים האחרונות במחלקה הווטרינרית הוא משהו, שוואלה, לפני שנתיים לא חלמנו עליו. ואני קודם כל רוצה להגיד על זה תודה.

יאיר אמר: אני מסכים איתך.

אורלי יוסביץ: אני רוצה להגיד על זה תודה קודם כל ספציפית. כי בתל אביב, שזאת העיר, לא חלמנו שזה יהיה. ועוד יותר תודה, כי אנחנו רואים מה קורה בהרבה ערים אחרות. אולי אפשר לספור על כף יד אחת את הווטרינרים הרשמיים שעושים את עבודתם מהלב. בארץ אני אומרת. סליחה, זה אולי נשמע לא טוב, אבל השיפור שקרה בתל אביב ועוד יהיה, אני בטוחה שזה במגמה. זה לא יכול לקרות מ-0 ל-100, זה חשוב לנו לזכור את הפעילים. זה קשה לזה לקרות גם בלעדיו, כי אנחנו חלק אינטגרלי של העניין הזה. אי אפשר להשתלט על הכל לבד. גם העמותות לא משתלטות על הכל לבד. גם העמותות מקבלות סירובים לפעמים על דברים, כי אי אפשר הכל לבד. בתחום של בעלי החיים, זה המצב שלנו פה. אז, קודם כל, רציתי להגיד תודה. תודה לכל מי שהשתתף פה.

יאיר אמר: תודה לך.

אורלי יוסביץ: זה אחלה, שימשיך.

רויטל חריף: רגע, שנייה, שנייה. אני רוצה שנייה לפני שיאיר, ילך, שישמע מה שיש לי לשאול, זה גם קשור למוקד. לפני כמה שנים היה כאן סוס לבן עם עגלה ביפו. התקשרנו עוד פעם ועוד פעם-

יאיר אמר: ליד המשטרה, נכון? ליד המשטרה.

רויטל חריף: מה?

יאיר אמר: ליד המשטרה.

אלה סייג: אני החודש פתחתי 3 פניות על סוס פוני מתחת לבית שלי.

רויטל חריף: לא פוני, שנייה, על הסוס הלבן הספציפי. וצר לי, וצר לי, פניתי ליעל, מה שקרה זה שהתקשרתי למוקד, אמרו לי משטרה. התקשרתי למשטרה, אמרו לי עירייה. הייתי בפינג פונג. אתה עוד לא היית אז, אני חושבת שהיה גרעין אז.

יאיר אמר: אני חושב שאני מכיר את המקרה. ליד המשטרה.

רויטל חריף: בסוף הוא קרס. לא, הוא נדרס.

יעל ארקין: הוא לא נדרס, הוא נכנס ברכב של בעלי.

יאיר אמר: אגב, אני מכיר את המקרה.

יעל ארקין: הוא נכנס ברכב של בעלי. והוא שבר את הרגל והוא הורדם.

רויטל חריף: עכשיו, באו להרדים אותו, לא רצו לתת לו משכך כאבים כי אמרו גם ככה הוא הולך למות, לא זוכרת מה זה היה. אני זוכרת את הסיטואציה הזאת. עכשיו, מה שאני שואלת, עזוב, זה לענייננו-

יאיר אמר: אני זוכר אותה, זה בדיוק מה...

רויטל חריף: מקרה שבאמת הדיר שינה מעיניי, גרם לי לצער גדול כפעילה אוהבת בעלי חיים כטבעונית. אני שואלת, של מי האחריות אם במקרה כזה, של המוקד או של המשטרה? אני חשבת שהווטרינר העירוני, התפקיד שלו זה להחרים, ומיליון פעם אנחנו התלוננו והתחננו, תוציאו אותו משם, חראם. דיברתי עם יעל, יעל אמרה לי, אני גם כן, גם יעל ניסתה, כולם ניסו. ובסופו של דבר אלוהים החליט לגאול אותו מייסוריו, אני שמחתי שהוא מת, תאמיני לי ריחמתי עליו. אבל מה קורה עם אלה שעדיין חיים? מה יקרה במקרה דומה כזה בעתיד?

יעל ארקין: מה אתה מדברת על סוס ועגלה?

רויטל חריף: הלבן.



יעל ארקין: לא, אבל בכלל. סוסי עגלה, אסור. על פי תקנה של המשטרה. לא קשור בכלל..

רויטל חריף: לא, אני מדברת על מקרה אחר שאני רואה בעל חיים שהוא במצב כזה נוראי, שמתעללים בו. ואז אני מתקשרת. אבל אני מתקשרת, ואז אומרים לי, לא, תתקשרי למשטרה. ואז אני-

יאיר אמר: אני יכול להגיד לך, אני פשוט חייב לצאת, אני יכול להגיד לך, חברים, בהיבט של קלוטי פרסה, קודם כל, המספר הצטמצם מאוד, אתם כמעט ולא רואים, כמעט, אני לא אומר בכלל, לא רואים עגלות עם סוסים, זה נכנס כחלק מדיני התעבורה, יש איסור בתוך העיר בכל אופן, מותר את זה בכפר או במושב, אבל לא בעיר. זה הצטמצם כמעט לחלוטין. במקרים שאנחנו כן נקבל עליהם דיווח, ואין לנו כמעט קריאות כאלה במוקד אגב, אין לנו, אם אני אבדוק את זה, אני לא יודע עד כמה אמצא. מה שכן אנחנו יודעים לעשות, במידה ויימצא סוס שהוא קשור והוא ללא בעלים, אנחנו נדאג לקחת אותו בעדיפות ראשונה. ואם הוא יימצא במצב לקוי ורואים שהוא מוזנח, גם פה יפעילו את הסמכויות. ואנחנו תופסים עשרות כאלה במהלך שנה. זאת אומרת, אנחנו כן נותנים לזה עדיפות, אנחנו מבינים שסוס זו חיה גדולה, יכולה לסכן את הציבור, ולזה יש עדיפות, ואני מוכן גם למי שירצה לבוא בפגישה להראות את הטיפול שלנו, אני חושב שהיום אין לנו כמעט בעיות, אני מכיר אגב את המקרה, עד כדי כך, של אותו סוס, זה היה בסמיכות לתחנת המשטרה ביפו.

רויטל חריף: נדמה לי ביפת זה היה.

יאיר אמר: זה היה סמוך, היו איזה 2 מקרים. אני מכיר את המקרה טוב, מכיר את הרגישות שהייתה, מכיר את השיקולים שהיו במקרה הזה. ואגף הפיקוח מקבל בשנה כ-220 אלף קריאות, ואני זוכר את הקריאה הזאת. אז אני חושב שפה כן התקדמנו דווקא בקלוטי פרסה, אנחנו יודעים לנטר, אנחנו יודעים כמה סוסים יש ביפו, אגב, בהיבט של סוסים, אנחנו יודעים איזו אורווה היא נמצאת תקנית, לא תקנית. יש לנו שליטה די טובה. אנחנו מנסים לטפל כרגע בהיבטים של הרכיבה בגנים, בפארקים, נעלה מדרגה גם בזה. אז תודה לכם.

רויטל חריף: תודה רבה.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: תודה רבה יאיר, תודה גיא, תודה. נוריאל ותודה.

אורית אברבנל: שאלה אחרונה. רציתי להודות לנוריאל על החתולה מרמת אביב שבשבת דאגת לה, והעברת אותה מהר לבית דגן, זה מדהים. אבל לגבי קריאות של חתולים תקועים בכל מיני מקומות בסופי שבוע, וחגים, האם ניתן לקשר בין משלם הארנונה למוקד, שהמוקד יפנה למשלם הארנונה, כי היה לא מזמן עכשיו ביפו, חתול תקוע 3 ימים באיזה מוסך שבדיוק הבעלים עזב את המקום ונכנס בעלים אחר. ולא איתרו את הבעלים, אף אחד לא ידע מי הבעלים. אולי באמצעות הארנונה אפשר לעשות את ההקשרים האלה.

ד"ר נוריאל שוב: זה אני באמת צריך לבדוק, לא רק עם המוקד, למי פונים באמת כשיש עסק או מקום סגור, ויש בפנים בעל חיים שאנחנו רוצים לחלץ אותו. שייתן לנו מענה.

פרופ' נח יהונתן עפרון, יו"ר: זמננו תם, תודה רבה לכל מי שהציגו, תודה רבה על העבודה השוטפת, הסיזיפית, ותודה רבה לכולכם.

תום הדין