

יום שני ד' אב תשע"ו
08 אוגוסט 2016

ישיבת מועצה מן המניין מס' 73 מיום 8.8.2016

הישיבה התקיימה בחדר הישיבות של העירייה

נוכחים: ראש העירייה - ראה"ע, עוזי אהרון, אפי גוטמן, אילה ברטה, ננה חן, ליאור אגאי, דוד חיון, ז'אנה כהן, טל אשכנזי, סבח יוסף, יניב דאון, ימית קרקוקלי.

חסרים: עופר בוזי, ליאת בן בסט, יעקב נחום.

משתתפים: עו"ד שלומית שפינדל - יועמ"ש, רמי בן סעדון - מבקר העירייה, עופר תודר - מנכ"ל, גיל גבריאל - מ"מ גזבר העירייה, אורן קרונפלד - דובר, אבי בללי - חשב מחלקת רווחה, יפעת בוסקילה - יועצת ארגונית מחברת ד"ר גלעד ארנון, חמאני דוד.

על סדר היום: תכנית תפיסת השרות.

(הישיבה נפתחה בשעה 18:10)

ראש העירייה:

ישיבת מועצת עיר שלא מן המניין מספר 73 מיום 8.8.16. מאז שנכנסנו לתפקיד התחלנו הליך של טיוב השירות במחלקות העירייה כחלק מהמדיניות שלנו בהנהלת העיר ליצור קו אחיד בשירות שניתן לתושבים שלנו. נעשה פה תהליך שיפעת עוד מעט תספר עליו, והרגשתי יותר מצורך הכרחי שהתוצרים יוצגו פה בפני מועצת העיר. הכי קצר שיש.

יפעת בוסקילה:

שמי יפעת בוסקילה ואני יועצת ארגונית בחברה שנקראת ד"ר גלעד ארנון. בתחילת השנה, קצת אחרי שליאת ועופר נכנסו לתפקיד, הם קראו לנו לבוא ולהשתלב במה שאני יודעת שליאת הכריזה תוך כדי עוד בתהליך הבחירות על נושא השירות ושיפור השירות. היום באתי להציג לכם מה אנחנו עושים. אני מאד מקווה שבעוד תקופה ניפגש שוב ואספר ככה על מהלכים שכבר קורים. למצגת קוראים תפיסת השירות של אור יהודה. אני רק אגיד לכם שהמשרד של גלעד ארנון הוא משרד שעובד המון בתחום הציבורי, עובד עם המון עיריות ומועצות, בראשן עיריית תל אביב שכבר אנחנו מלווים 10 שנים, תוך שינוי של תפיסת שירות ותהליכי עבודה בעוד ועוד רשויות, כמו אשקלון, כמו עמק חפר, ראשון לציון, עיריית אילת ועוד ועוד.

כפי שאמרת ראש העיר והמנכ"ל זימנו אותנו לתהליך טיוב השירות. התהליך הזה הוא בשיתוף עם המפע"מ והוא ממומן בשיתוף עם המפע"מ. הרעיון בכלל של התהליך הזה נולד כדי לתת למנהלים, למנהלי מחלקות, יותר כלים בניהול שירות ולשפר תהליכי שירות. אני חושבת שדרוש אומץ כדי להרים תהליך כזה. כי תהליך כזה בעצם אומר שאנחנו מכניסים חברה, מכניסים יועצים, לבוא ולהגיד אוקיי, תקשיבו, השירות שלנו דרוש תיקון, דרוש לו תיקון פה ופה ופה, ובואו תראו ותעזרו לנו, תסייעו לנו, תיעצו לנו איך אנחנו הולכים לשפר את השירות שלנו. זה לא דבר שהוא ברור מאליו, יכולים להיות הרבה מאד עיכובים לתהליך כזה ואני חושבת שבעצם זה שמרימים את הכפפה ואומרים אנחנו רוצים לשלב בתהליך כזה יועצים חיצוניים זה כבר דבר שהוא לא ברור מאליו וצריך להבין אותו. אז התהליך הזה בעצם התחיל בפברואר 2016. כבר נפגשנו עם המנהלים. במסגרת התהליך התבצע אבחון ארגוני, זאת אומרת שבאנו, הסתובבנו, נפגשנו, אנחנו צוות של 3 יועצות ארגוניות נוסף לד"ר גלעד ארנון. הסתובבנו, תשאלנו, שאלנו, הצגנו את הממצאים שלנו ואיששנו אותם. בחנו איזה פעולות כדאי לעשות לשיפור ולטיוב השירות. נבחרו מספר מחלקות לעבודה ממוקדת. המחלקות שנבחרו הן מחלקת הגביה, מחלקת ההנדסה, שפע, מוקד 106 וחינוך. המחלקות האלה נבחרו בגלל שהן בממשק הכי גבוה עם התושב ובממשק השירותי הכי גבוה עם התושב. זאת אומרת שהמקומות שבהם אנחנו נפגוש תסכולים של התושבים והרווחה עכשיו צריכה להיכנס גם כן לתוך הלופ הזה.

עופר תודר:

זה מתואם, צריכה להיכנס.

יפעת בוסקילה:

זה מתואם וצריך להיכנס. אני פה באופן אינטנסיבי יחסית מפברואר, העירייה עוברת תהפוכות כל הזמן. כוח האדם משתנה, מתווסף כוח אדם חדש בנקודות קריטיות, מה שגם משפיע על העבודה שלנו. זאת אומרת אנחנו יד ביד מנסים ללוות גם את השינויים האלה, אם זה כניסה לתפקיד של גורמים חדשים וזה גם להבין שזה אנשים שצריכים ללמוד ולהכיר את השטח וזה משהו שגם צריך להבין שהוא גם לוקח זמן.

התקיימו כבר 4 או 5 פורומים של מנהלים שעוסקים בניהול שירות כחלק מתפקיד, בכלל מתפיסה ניהולית. יש פורום מנהלים ויש בנוסף לזה גם עבודה מחלקתית על תהליכי עבודה שבהם השירות צריך לקבל יותר ביטוי על תהליכי העבודה. אנחנו רק בתחילת הדרך ולכן אני מדגישה ואומרת שאני מקווה שאנחנו ניפגש פה בהמשך כדי להציג ככה יותר עבודה.

התהליך הכללי, באופן כללי איפה אנחנו בדרך. קודם כל אנחנו מנסים לחזק את השדרה הניהולית ואת תפיסת ניהול השירות. ניהול שירות זה משהו שהוא מתווסף לניהול. כל מנהל תחום, וזה לא משנה באיזה דרג ניהולי הוא, צריך להבין בכלל שתהיה לו תפיסה שיש תושב שבסופו של דבר חווה את השירות שלו. אנחנו רוצים שהוא יבין שהיעוד של עירייה זה לתת שירות לתושב. אני לא יודעת כמה מכם חוויתם בכל מיני מוסדות ציבוריים, איזה תסכול יכול להיות הרבה פעמים לאזרח ולתושב שמגיע לקבל שירות. הרעיון הוא שתושבים המגיעים לכאן לא יחוו את התסכול הזה, לפחות למזער את זה. עם כל הבירוקרטיה וזה ארגון בירוקרטי לכל דבר, עם כל הבירוקרטיה צריך לבדוק איפה אפשר להקל, באיזה תהליכים אתה יכול לבוא לקראת ובטח ובטח גם בתהליכים שאתה לא יכול להקל והתשובה הסופית שלך לתושב תהיה לא, אתה לא תוכל לקבל את זה, איך אתה אומר את זה. אם אתה אומר את זה בהתנשאות, בהתנצחות, או שאתה אומר את זה עם הבנה ואחרי שעשית מאמץ ובאמת בדיקה להבין מה בעצם, על מה התושב פונה. אז קודם כל אנחנו רוצים לחזק את השדרה הניהולית ותפיסת ניהול השירות.

הדבר הבא זה שיפור תהליכי עבודה שהינם תהליכי ליבה במפגש עם התושב. יש תהליכים שהם מאוד מאוד משמעותיים, אני יכולה לתת דוגמא מהנדסה. כל הנושא של היתרים, שלפעמים לוקחים הרבה מאוד זמן, חסרים מסמכים, לא חסרים, אמרו לא אמרו, זה הוגש, זה לא הוגש. יש תהליכים בגבייה, למה מעבירים לאכיפה, בסדר? אדם שלא שילם, פספס, אני לא יודעת, ככה פספס, למה מיד להעביר לאכיפה? איפה אנחנו כעירייה יכולים ליזום ולעדכן, אפילו ב-SMS. להיות יוזמים ולעדכן לפני שזה עובר לשלב של אכיפה. איך אנחנו, כגוף שגם יוזם ופרו אקטיבי, מנהלים את התהליכים האלה, בסדר כדי להיות כמה שיותר שירותיים. חיזוק ושיפור מיומנויות שירות של נציגי שירות. אני עובדת עם המוקד באופן אישי, אני מלווה את מירה וצוות המוקד. אני מקשיבה לשיחות. אנשים מתקשרים ופונים ואני שומעת, רגע, שניה, איזה מענה הם מקבלים, איך עונים להם, אומרים להם כן, כן, כתבתי, הבנתי, העברתי, או שהם מקבלים באמת איזה שהוא מענה יותר רציני ושירותי וקשוב. איך זה עובר הלאה בשרשרת, למי שצריך לטפל, והבן אדם יודע תוך כמה זמן בכלל יטפל, יגיע מענה, לא יגיע מענה, אולי אני אגיד לו תקשיב, יפה שאתה רוצה שנגזום לך את העצים, אבל אנחנו לא עושים עכשיו, או אנחנו לא עושים אטימה, הרי זה רק בקיץ, איזה הסבר התושב מקבל שהוא מתקשר?

אפי גוטמן:

מי אמור לסגור את הפניה? צריכים לסגור את הפניה, להתקשר אליו חזרה?

יפעת בוסקילה:

הפניה אמורה להיסגר רק אחרי טיפול.

אפי גוטמן:

טופלה ננית, מישהו צריך להתקשר לתושב להגיד לו טופל?

ראש העירייה:

הוא מקבל SMS.

יפעת בוסקילה:

זה התהליך, שאנחנו עכשיו בודקים. האם מישהו מתקשר אליו, האם הוא מקבל הודעה. ואם זה לא טופל? ואם זה מטופל רק אחרי חודשיים, הוא מקבל SMS?

ז'אנה כהן:

צריכה להיות איזה שהיא בקרה.

יפעת בוסקילה:

איך אנחנו נראים אם אחרי חודשיים הוא מקבל SMS? זה אלו הנקודות שעליהן מתבצעת חשיבה. עבודה שיטתית על פי תכניות עבודה מקושרות תקציב, אני יודעת שזה ככה.

עופר תודר:

רק הערה אחת, לפני המקושרות תקציב. הערה אחת זה שמבחינתנו החלק הטכנולוגי הוא חלק חשוב בשיפור רמת השירות. אנחנו לא רוצים, מעבר לניסיון לשפר את האינטראקציה בין התושב לעובד, המטרה שלנו שבאמת אנשים לא יצטרכו להגיע, אז אם זה בכל הנושא של תווי תושב, מי שרוצה שירותים במערכת ולא יצטרך להגיע לעיר. אותו כני"ל, במקום שיתקשרו שיקבל SMS, פנייתך טופלה.

יפעת בוסקילה:

אוקי. עבודה שיטתית על פי תכניות עבודה מקושרות תקציב. כל הנושא של תכניות עבודה או בכלל עבודה לפי תכניות עבודה זה דבר שאפשר כל הזמן להתמקצע לגביו. אני יודעת שזה משהו שעכשיו מובילים אותו בהנהלת העירייה, שהעבודה תהיה עם תכנית עבודה, שנושא השירות בכלל, השירות לתושב, זה היעוד בעצם של עירייה. הנושאים האלה גם כן ייכנסו לתכנית העבודה ויינתן להם מקום.

בניית אמנת שירות, SLA זה נקרא בשפה המקצועית, שהם זמני תקן למתן שירות. אנחנו מכוונים למקומות האלה. למקום הזה שבו אמרתי, שבו מתקשר אדם או פונה אדם באיזה שהוא נושא ואנחנו יודעים להגיד לו פחות או יותר תוך כמה זמן זה יטופל, תוך כמה זמן נוכל להגיע לנושא שאליו, שבינו הוא מתקשר או פונה.

במקביל, ואני אומרת את זה פה ככה בפני כולם, נושא של חיזוק שירות הפנים הארגוני וחויית העובד, סביבת העבודה והטכנולוגיה שעופר דיבר. אנחנו למדנו שאי אפשר לדבר עם עובדים, ושוב, עובדים ומנהלים בכל דרג שהוא לשפר את החוויה של התושב מבלי שלהם יש מה שנקרא סביבת עבודה בתנאים וחויית עובד שהיא חוויה טובה ברמה הכי בסיסית. אני מדברת בכלל על עולם של צרכים רגשיים, אני מדברת על זה שאם אני רוצה, כשפונה אלי אמא נסערת והיא רוצה שהילד שלה יעבור גן והיא לא מוכנה שהוא יישאר בגן, ואיך רשמו. אז איך אני יכולה להקשיב ולהכיל אם אני חווה כל הזמן תסכול ממקום העבודה שלי? אני לא אומרת שזה המצב, אני רק אומרת שכשעובדים על נושא של שירות, עובדים עליו פנימה והחוצה. אז כשאנחנו עובדים עם מנהלים אנחנו עובדים איתם גם על הניהול שלהם את הצוותים שלהם ולא רק מדברים על איך נותנים שירות לתושב כשהוא פונה אליך. אז השלב הראשון, וזה השלב שבו אנחנו נמצאים, כי לשם אנחנו מכוונים, אבל השלב שבו אנחנו נמצאים זה שלב שנקרא הטמעת תפיסת שירות בערכי השירות. בפרורם מנהלים שישבנו גיבשנו ביחד מה המערכים, מה השירות, מה השפה, איזה חוויה אנחנו רוצים שתושב יחוה כשהוא מגיע לכאן לקבל שירות.

(יניב דאון הצטרף לישיבה ואילה ברטה עזב את הישיבה בשעה 18:34)

יפעת בוסקילה:

תפיסת השירות בעצם מייצרת איזה שהוא עוגן שסביבו אפשר להתכנס כולם. המטרה של המפגש היום זה להציג לכם בעצם את תפיסת השירות כפי שהוא הוצגה, כפי שהיא גובשה על ידי המנהלים והוצגה על ידי, בישיבת מנהלים רחבה. מבחינתנו אתם חלק בלתי נפרד וחשוב בתוך התהליך הזה. אנחנו שואפים להציג את התפיסה הזאת גם בכנס עובדים בספטמבר, לקראת מה שנקרא בהרמת הכוסית, להציג להם ולחבר את כולם, כי אנחנו מאד מאמינים בשיתוף. אנחנו רוצים לחבר את כולם למה שקורה ולתפיסת השירות. אנחנו גם בוחנים ובדקים איזה שהיא אפשרות לרתום את כל העובדים באמצעות אולי איזה שהיא תחרות של יזמות לשיפור השירות. אבל אלה דברים שעדיין בתהליך ואנחנו צריכים לבדוק מה המשמעויות שלהם. אז הרציונל בכלל של תפיסת שירות זה לייצר איזה שהוא קו אחיד בעירייה, איזה שהוא רעיון מארגן שאפשר להתכנס סביבו. מרמת המנהל עד רמת העובד, שיהיה מיקוד. התפיסה צריכה להיות משהו שהוא ייחודי והוא מתאים לאור יהודה. משהו שהוא מתאים לסביבה, משהו שהוא מתאים לאוכלוסייה, משהו שהוא מתאים לתרבות הארגונית, לעובדים, לחוויה. התפיסה מאפשרת לכוון את מאמצי השינוי, כי אם אנחנו רוצים לעשות שינוי בתהליכים. יש פה אנשים שכמה שנים עובדים בעירייה, הוותיקים?

ראש העירייה:

30 שנה.

יפעת בוסקילה:

30 שנה, 20 שנה, הדבר שהכי הכי קשה לשנות זה תפיסה. אתם יודעים, פה בראש שלנו. לשנות תפיסה זה הדבר שהכי קשה לשנות. אבל בסופו של דבר התפיסה היא גם זאת שמשנה את הפעולות שלנו. אם אני תופסת את התושב כנודניק, כמי שמציק לי, זאת אומרת היום הכי טוב מבחינתי זה יום שלא היו לי פניות של תושבים, אז ההתנהלות שלי תהיה בהתאם. אם אני תופסת את עצמי כבן אדם שנותן שירות, שזאת המחויבות שלי, שזו המהות שלי, שזו המשמעות שלי, שזה גם נותן לי סיפוק, אז גם ההתנהלות שלי תהיה שונה. אז התפיסה מאפשרת לכוון את מאמצי השינוי. היא גם מאפשרת לבחון ולמדוד כל רגע מה שנקרא את רגעי האמת. להגיד אוקי, רגע, שניה, היתנה לנו פה פאשלה, התושב יצא, מה אני אגיד לכם, בפייסבוק כתבו עלינו 1001 דברים שליליים, רגע, שניה, מה קרה פה בסיפור הזה? בוא נבין. פעלנו לפי הערכים, פעלנו לפי מה שמנחה, פעלנו לפי מה שאנחנו, לפי החוויה שאותה אנחנו רוצים לייצר, איפה טעינו? התפיסה מתורגמת לשפת שירות שזה אומר בעצם בסופו של דבר התפיסה זה אחלה וזה טוב ויפה, אבל אנחנו לא רוצים להשאיר אותה בתיאוריה, אנחנו רוצים שיצאו ממנה קווים מנחים. אני אתן לכם דוגמא, תפיסת השירות של עיריית תל אביב היא תפיסה שנקראת קשר, אנחנו רוצים קשר עם הלקוח, ראשית תיבות קלות, שקיפות ורגישות. תיכף אנחנו נראה גם את התפיסה שגיבשנו פה ביחד לאור יהודה. קלות. אני אתן לכם פשוט דוגמא איך זה מתבטא, מה שנקרא מתפיסה למעשה. אני הולכת לרישום גני ילדים. החוברת של רישום גני ילדים, מכירים את החוברת הזאת? מי נפגש בה? נעשתה בעבר, לפני בערך 7 שנים, החוברת היתה מסמך משפטי. הורה שרוצה עכשיו לרשום את הילד שלו לגן מקבל חוברת אם וכאשר, בשפה משפטית. הוא לא מבין כלום, הרי הוא לא משפטן, בסך הכל הורה. יש בעיריית תל אביב כמה וכמה הורים שהם עורכי דין והם יזכירו את זה בכל הזדמנות אפשרית, אבל רוב ההורים לא מבינים את השפה הזאת. קלות. בחרתם את קלות כערך, אוקי, עכשיו היא עומדת למבחן ברגע האמת. עכשיו כשצריך לשלוח את החוברת בשנה הבאה להורים אנחנו רוצים שהיא תהיה קלה להבנה, שהיא תהיה שקופה, שיהיה להם פשוט להבין. זה אומר שאת כל החוברת עכשיו צריך לנסח מחדש. אתם חושבים שזה היה להם קל? מה פתאום, החוברת עד היום הגנה עליהם משפטית. אז היה צריך לעבור את השירות המשפטי וזה היה צריך לעבור ניסוחים ובעצם היה צריך לשנות את התפיסה.

אני מספרת לכם איך בדבר קטן, בשינוי שנראה כאילו קטן ופשוט, כשאתה רוצה שהתפיסה תייצג ותעמוד, לעמוד מאחוריה במעשים ובפעולות אתה מתחיל לבחון מה שנקרא את הטופס הפשוט, את הטופס המקוון הפשוט שאדם, איפה הוא מקבל דוח ואיפה הוא לא מקבל דוח, איפה התמרורים, בסדר? אתה בוחן את כל השירותים שאתה נותן לפי תפיסת השירות. ואתה צריך לדעת מה אתה צריך לתקן, מה אתה צריך לשפר ואיפה יש חוק ואתה צריך לשים גם גבול, כי גם גבול הוא חשוב, אוקי. אז התפיסה שגובשה היא מחויבים לשירות מקרוב. כשמקרוב גם פה זה ראשי תיבות. אנחנו חיפשנו משהו שהוא מתאים, כמו שאמרת, באמת לתרבות מקרוב, משלב שלושה ערכים גם כן. אגב, ככל שיש פחות ערכים יותר קל להטמיע את זה. זה שירות שאנחנו רוצים שהוא יהיה שירות מקצועי, שירות רגיש. כי אנחנו פוגשים אנשים, זה אנשים שפוגשים אנשים ורגישות היא לפני הכל בשירות. שירות שיהיה ברור, זאת אומרת שכשאתה נותן מסר, כשאתה מעביר מסר, שהמסר יהיה ברור, שהוא יהיה חד משמעי, שהוא לא יהיה רק בגלל ושלא אנשים יבינו אותו לכל מיני פנים. ויש פה כל מיני דוגמאות. אני לא אפרט אותן, אבל אתם יכולים ככה קצת להתרשם. איך הערכים האלה יכולים לבוא לידי ביטוי כשאתה מדברת על מעשים וקודם גם עופר דיבר על טכנולוגיה, שבסופו של דבר יכולה להיכנס ולתמוך. הנושא של SMS למשל זה נושא חדש שנכנס לתוך המוקד, שברגע שאתה מתקשר מיד אתה מקבל הודעת SMS שהפניה שלך נרשמה, עם מספר הפניה שלך, זו טכנולוגיה שנכנסה ובסופו של דבר גם משרתת את הערכים האלה. זה מעביר מסר של מקצועי, אני רגיש, קיבלתי את הפניה, אני מתייחס. וגם משהו שהוא מאד מאד ברור.

אפי גוטמן:

אם מישהו התקשר מטלפון ביתי?

טל אשכנזי:

אז יבקשו ממנו את הנייד.

יפעת בוסקילה:

אז מבקשים ממנו נייד והוא אמור לקבל, ואם אין לו נייד אז הוא לא יוכל לקבל את ה-SMS. איך ממשיכים, ופה, תיכף אני אסיים,

טל אשכנזי:

אפרופו בנושא של סלולרי, היום בהרבה רשויות מקומיות עברו לעידן הווטסאפ בכל נושא 106. זאת אומרת יש מספר ששולחים אותו, עושים את זה ברעננה, ברמת השרון, בהוד השרון. יש מספר ווטסאפ ואז אפשר ליצור קשר באופן ישיר עם 106. מה שיוצר היום קצת יותר קלות להרבה אנשים.

יפעת בוסקילה:

נכון.

טל אשכנזי:

במקום להיכנס למחשב.

יפעת בוסקילה:

אני יודעת ש-, אני לא יודעת אם אורן אמור לספר,

טל אשכנזי:

וזה עובד מצוין דרך אגב, תבדקו את זה.

יפעת בוסקילה:

אבל אחד מהשירותים זה באמת הנושא של האפליקציה.

ראש העירייה:

אנחנו נדבר גם על האפליקציה, שדרך האפליקציה היום אפשר לדווח למוקד.

יפעת בוסקילה:

כן.

ראש העירייה:

נעשה את זה יחד עוד מעט.

יפעת בוסקילה:

אני יודעת שגם פה יש את השירות של האפליקציה, שהוא ממש נותן שירות מיידי. היה לנו חשוב לבוא ולהציג לכם קצת מהפעילות. גם עם המחלקות שאנחנו עובדים היום, ואמרנו שרווחה באמת נכנסת, גם שתבינו שאנחנו באמת עובדים בקצב גם של השינויים הרבים שקורים פה, ואנחנו פתוחים לכל דבר ולכל עניין ולכל הערה והארה על הדברים שהצגנו פה היום. ושתדעו לאיפה אנחנו מכוונים. אני חושבת שהשירות באמת מה שנקרא שם על השולחן, מאז שליאת נכנסה, לפחות ככה אני מרגישה באופן מאד מאד משמעותי, אנחנו מרגישים שיש הרבה שיתוף פעולה?

ננה חן:

כמה זמן את בתהליך הזה?

יפעת בוסקילה:

אנחנו פה מפברואר 2016, נכנסנו לפעולה עם המנהלים. לפני כן היה ככה קצת, מה שנקרא תקופת בישול. ישבנו וניסינו לחשוב ביחד מה אנחנו עושים עם השעות, עם התקציב, כי בסופו של דבר התקציב הזה, אנחנו רוצים לדעת איך ליעל אותו הכי טוב. יש לנו בנק של שעות שאנחנו יכולים ואנחנו רוצים לעבוד ואלה הדברים שכרגע על הפרק. אז אני אגיד איך ממשיכים. אז קודם כל אנחנו רוצים להציג את תפיסת השירות בכנס העובדים שהוא מכוון לספטמבר, כנס הרמת כוסיית. רתימת כלל המחלקות לתהליך. כרגע אנחנו עובדים עם מספר מחלקות, חלק מהמחלקות הולך להיות בהן שינויים, יש בהן שינויים של מנהלים חדשים שנכנסו, שצריכים להיכנס, גורמים משמעותיים בתוך התהליכים שנבחרו. אנחנו באיזה שהוא תהליך של לרתום את כלל המחלקות לתהליך. המשך העבודה במחלקות השונות על תהליכי העבודה. אנחנו רוצים והשאיפה שלנו היא לראות שינוי בתהליך העבודה. כמו שאמרתי, תהליכים שהם לפעמים יותר מדי בירוקרטיים או מקשים.

דיברנו על טכנולוגיה, מישוהו שבא לסגור או בא לבקש איזה שהוא אישור וצריך ללכת לגביה, ומהגביה לחזור להנדסה או ללכת לאכיפה. אנחנו רוצים כמה שפחות לטרטר את התושב, כמה שיותר לתת לו אפשרות להירשם, לצרוך מידע ושירותים דרך האינטרנט. היום המערכות כל כך חזקות ויכולות לתמוך, צריך לחשוב באמת איך אפשר. וגם כל הנושא של תכנית עבודה מקושרת תקציב אמורה גם להתייחס לדבר הזה, לראות איך בונים את זה כדי שזה ייכנס. שימוש בסקרי שביעות רצון פנימיים וחיצוניים,

עופר תודר:

אגב, זה כולל גם הנגשת שירות לבעלי לקויות אלו ואחרים.

יפעת בוסקילה:

נכון. הנושא של סקרי שביעות רצון זה משהו שעופר מאד דוחף אליו, כי בסופו של דבר אנחנו יכולים לחשוב שאנחנו טובים ונהדרים, אבל אם לא ביררנו ואם לא קיבלנו פידבק אמיתי מהתושבים שלנו, אנחנו לא באמת יודעים איך הם חווים את השירות שלנו. אז אני יכולה להגיד לכם שכבר התחיל פיילוט במחלקת החינוך שהם התקשרו לתושבים, שהם איתם בקשר, שאלו וקיבלו פידבקים על שביעות הרצון. אנחנו רוצים להמשיך את זה בכלל המחלקות והשאיפה היא שבאמת זה ייכנס לאיזה שהוא מסלול ותהליך עבודה, כדי שכל פעם העירייה תוכל להיות בשיפור מתמיד מול התושב.

ראש העירייה:

תודה רבה.

יפעת בוסקילה:

תודה רבה.

ראש העירייה:

אז באותה רוח של שיפור השירות ומה שטל התייחס לגבי קידמה, אני מזמינה אתכם להוריד, אפילו בישיבה עכשיו כשאנחנו מדברים, מי שבאנדרואיד ומי שבאפ סטור את האפליקציה של עיריית אור יהודה. אנחנו משיקים אותה השבוע בתהליך של פרסום, הסברה. יש שם פושים, מי שרשום, כל הודעה שיוצאת מהעירייה, כל עדכון יקבל ישירות למכשיר הנייד ובלחיצה אחת. אני אנסה, בגדול מי שרואה, אורן, הקדמתי אותך, דיווח למוקד 106, איך שאנחנו לוחצים על הזה, אין לדווח בשעת נהיגה, אני לא בנהיגה. אני ממש מדווחת, אפילו לא דרך טלפון, מכניסה את התיאור, הוא גם ממקם אותי. אם אני רוצה לדווח באותו רגע על פגר של כלב שיש ברחוב, המוקד כבר יודע איפה אני נמצאת, מאיפה אני מדווחת ואז יש תשובות ברורות. אז אני מציעה שתורידו את האפליקציה הזו ונוכל להיות בקשר גם דרך זה.

(הישיבה ננעלה בשעה 19:22)