

מועצה אזורית חוף השרון

ישיבת מליאת המועצה

ישיבת מליאת המועצה מס' 14

שהתקיימה ביום ראשון, (08/12/2019)

נוכחים:

מר אלי ברכה	-	ראש המועצה
מר מאיר דור	-	סגן ראש המועצה
גב' תמנה שמאלי	-	חברת מליאה אודים
מר אנדי וולף	-	חבר מליאה חרוצים
מר ברק בן אריה	-	חבר מליאה געש
גב' מירב קורן	-	חברת מליאה בצרה
גב' אורלי עמיר	-	חברת מליאה בני ציון
מר גילי בן יקר	-	חבר מליאה רשפון
מר שרון רומם	-	חבר מליאה כפר נטר
מר דני מנהיים	-	חבר מליאה ארסוף קדם
מר שוקי ארליך	-	חבר מליאה ארסוף
מר פבלו לם	-	חבר מליאה תל-יצחק
מר בן הטה	-	חבר מליאה גליל ים
גב' צילי סלע	-	חברת מליאה בית יהושע

מוזמנים:

עו"ד עדי סדינסקי לוי	-	יועץ מפשטי
גב' הילה טרייבר	-	מזכירת המועצה
גב' אורלי רזניקוב	-	מבקרת פנים
גב' אולגה ששקיס	-	גזברית המועצה
גב' איילת שחר יפרח	-	סגנית המהנדס
מר ירדן ערמון	-	מהנדס הוועדה לתכנון ובניה
גב' אורטל אזולאי	-	מנהלת מחלקת גבייה
גב' אבישג כרמי	-	מנהלת מחלקת שירות ומידע

פרוטוקול

אלי ברכה:

נתחיל חברה.

הילה טרייבר:

אני רוצה רק להסיר כמה דברים מסדר היום, תכנית עבודה מחלקת שפ"ע מנהל המחלקה לא יכול להיות היום פה אז אני רוצה להסיר את התכנית עבודה וזה יעלה במליאה הבאה. פרוטוקול מס' 12 לא הצלחתי, לא הספקתי לעבור עליו אז עוד לא שלחנו לכם אותו, זה ישלח היום או מחר או מחרתיים. לא הספקתי לעבור. טוב יש פה את בעצם הצגה של 2 תכניות עבודה, אחת זה המחלקה לתכנון ובניה, והשניה זה של מחלקת שירות ומידע ומחיקת חובות אני רוצה לשחרר כמה שיותר אנשים כדי שזה לא, אז נתחיל ממחיקת חובות כי אז גם עדי משוחרר.

סעיף 3 מחיקת חובות

אורטל אזולאי:

טוב אנחנו בעצם היום, אני אורטל מנהלת מחלקת הגבייה. טוב לא ממש רואים כאן אבל יש כאן, יש לכם את זה בטבלט בצורה יותר מסודרת, יש לנו סך הכל 15 תיקי מחיקות שאנחנו מביאים בפני המליאה למחיקה, זה חובות של חברות, חובות היסטוריים, ישנים, שלא ניתן אין ממי להיפרע לא ניתן לגבות, החובות הם בעצם עד שנת, יש לי חובות משנות ה – 90 עוד, 99, 2004 מעל עשור החובות האלה, הם נבחנו על ידי היועץ המשפטי על ידי עדי שבדק את כל תיקי המחיקות ואישר אותם, ואם יש לכם איזה שהם שאלות אני אשמח לענות.

הילה טרייבר:

כמה היקף החובות?

אורטל אזולאי:

חצי מליון ₪.

תמנה שמאלי:

אם חברה משנה את השם שלה זה פוטר אותה מהחובות?

עו"ד עדי סדינסקי לוי:

לא זה לא לשנות את השם זה להתפרק, להתפרק כמו לא לתפקד תקופה מאוד ארוכה, כל החברות שיש כאן זה או שהם פורקו ועצם זה שלא נגבה מהם בעת הפירוק זה בעיה אחרת, אבל אנחנו ... או אם החברה הזאת כבר לא פעילה בעלי המניות שלה עברו לעולם הבא דברים כאלה. עברנו על כל החובות האלה

גם יש יועץ משפטית נוספת שעושה בדיקת עומק כולל חקירות אם צריך לכל אחד מהתיקים האלה, שנינו הגענו למסקנה, שתינו הגענו למסקנה שאין ממי להיפרע, הדבר הזה עובר לוועדה למחיקת חובות ועובר להחלטה שלכם לאישור.

אנדי וולף:

אורטל כמה סך הכל?

אורטל אזולאי:

חצי מליון ₪ 521 אלף ₪.

שוקי ארליך:

השאלה שאותי מטרידה זה לא זה, ... מה שנקרא כלומר שיש תופעה שפתאום אנשים נעלמים, חברות, האם יש לנו.

הילה טרייבר:

שוקי זה דברים מאוד ישנים, שמועצה עושה גבייה. אין היום חברה שאנחנו לא רודפים אחריה ברמת בדיוק עכשיו על כל יתרה, על כל דבר, על תביעה משפטית, שלא יעבור התיישנות שולחים זה.

אורטל אזולאי:

אנחנו פונים לבעלי מניות של חברות, אנחנו. ההתנהלות היא שונה.

צילי סלע:

בצנרת יש כאלה שהסיכוי גבוה למחיקה?

הילה טרייבר:

ישנים יש לנו עוד המון אבל הכל מדובר בחובות עבר.

צילי סלע:

אבל על כמה אנחנו מדברים היום?

אורטל אזולאי:

יש לנו יתרות של חובות מספקים היסטוריים שאנחנו עוד בוחנים אותם לכן זה בא בטיפין טיפין כי כל חוב נבחן. זה היה 30 מיליון, אני יכולה להגיד לכם שזה מה שהיום דיברתי עם הילה אנחנו על חובות שהם כאילו אבודים עד שנת 2010 השנה הזאת גבינו מעל חצי מליון ₪ של חובות שכאילו הם עד שנת 2010 שלכאורה יכולנו להעביר אותם באופן אוטומטי למחיקה ולהגיד שזה חובות שנמצאים תחת התיישנות אבל אנחנו לא מוותרים בקלות, אנחנו כן מנסים, אנחנו כן פונים, זה חובות היסטוריים ששוב פעם זה היה הישג שגבינו מעל חצי מליון ₪ על חובות שהם עד שנת 2010.

מירב קורן:

מאיזה שנה אפשר לומר שהכל נעשה עכשיו מסודר ותקין?

הילה טרייבר:

מאז שבעצם עשינו סקר ארנונה בפעם הראשונה אחרי הרבה שנים ועדכנו את המערכת, והמערכת נכנסה בעצם לעבודה בשגרה, הכנסנו עו"ד שעושים מחיקות, ואת העיקולים, ולקח זמן. לא היה זה, מאז פחות או יותר כמעט לא בוחרים לנו חובות וגם מותר לנו תמיד 7 שנים אחורה, אז לפני שעובר התקופה אנחנו עושים מה שצריך כדי שלא תהיה התיישנות.

אורטל אזולאי:

אנחנו כל שנה מוציאים דו"ח גיול, חובות שהם על סף התיישנות, מה אנחנו מעבירים לתביעה, מה יש לו קדימות זה מטופל בצורה יותר מסודרת.

אורלי עמיר:

לא כל החובות יש להם התיישנות נכון? לא כל מה שנמחק פה התיישן, מה שהתיישן מצוין חוב התיישנות נכון? מה המניעה להמשיך?

אורטל אזולאי:

כאן זה כולם חובות שהתיישנו יש לך חוב משנת 96, 99, 2004, מ – 2008. זה חברה שהתפרקה אין לך מה לעשות.

אורלי עמיר:

אם יש הליכי גבייה במהלך גם אם זה חוב משנת 2000, אם יש הליכי גבייה הוא לא מתיישן.

אורטל אזולאי:

אם יש רצף גבייה הוא לא מתיישן אבל לא עשינו.

אלי ברכה:

הוא לא מגיע לפה.

הילה טרייבר:

לא אורלי הבעיה היתה שלא עשינו אכיפה לא עשו עד 2013.

אורלי עמיר:

לא בכלום הילה לפי מה שאני קוראת אולי אני טועה לא בכל החובות כאן, אני קוראת בהערות לא כולם.

אורטל אזולאי:

למעט חוב אחד שיש לך שם שהחברה התפרקה כל החובות כאן הם חובות שהם חובות בהתיישנות, למרות שנעשו נסיונות אכיפה, אבל שוב פעם הניסיונות גבייה שנעשים במהלך השנים, אם עשיתי ניסיון אכיפה כנגד חברה לצורך העניין

במשך שנים רבות ולא איתרתי אני צריכה ללכת לבעלי מניות ואם אני לא מאתרת את בעלי המניות אני צריכה לעשות חקירה, יש, זה לא עבד ככה בשנים האלה, היום זה עובד בצורה מאוד מסודרת, מאוד מובנית יש לנו שיטת עבודה, חוברת מבחנים, מבדקים וזה לא עבד בשיטה הזאת.

הילה טרייבר:

למשל אורלי אם היינו עושים הליכי אכיפה.

אורלי עמיר:

אני רואה את אירוע מספר 5 אני חושבת שזה 5 חוב נוצר ב – 2004 ננקטו הליכים מ – 2009 זאת אומרת אם ננקטו הליכים אני למיטב הבנתי זה לא התיישן.

הילה טרייבר:

זה עד 2011 תסתכלי מה קרה מ – 2011.

אורלי עמיר:

אבל אחר כך עוד פעם ב – 2019 שוב. מה ב – 2011 הפסיקו את ההליכים?

אורטל אזולאי:

כן, כן זה לא טופל כמו שזה אמור להיות.

אורלי עמיר:

אז את אומרת שהכל פה בעצם התיישן?

אורטל אזולאי:

כן. אפשר להגיד שהחובות כאן התיישנו זה חובות נורא, נורא ישנים היסטוריים.

אורלי עמיר:

לא ישנים זה דבר אחד והתיישנו מבחינה זה, זה דבר אחר.

אורטל אזולאי:

כן אבל אורלי גם רצף פעולות אכיפה את לא יכולה לעשות 20 שנה פעולות אכיפה ולהגיד עשיתי פעולות אכיפה, איזה פעולות איכפה משמעותיות עשיתי ב – 20 שנה, כי לשלוח הודעת דרישה ולעשות עיקול 20 שנה ולהגיד זה לא התיישן כי עשיתי זה לא נכון.

אורלי עמיר:

בעצם את אומרת שזה התיישן כי את אומרת ש...

אורטל אזולאי:

כן כי ב – 20 שנה את לא יכולה להגיד שלחתי מכתבים. זה חובות של 20 שנה

יש פה חובות.

צילי סלע:

יש לי שאלה כללית שאני מסתכלת על החובות שהיו נגיד מעל לא יודעת מה 3 שנים בסדר, כמה יחס בין מסחרי עסקי לבין פרטי?

אורטל אזולאי:

אני לא יודעת להגיד לך באופן .. אני יכולה להגיד לך שהעסקי שברור שיש חובות אצל העסקי הרבה יותר מהמגורים.

צילי סלע:

מגורים בהגדרה זה יותר כסף.

אורטל אזולאי:

לא רק כי מגורים זה התושבים, והמגורים זה פרטיים שמספיק שאני עושה עיקול בנק לבן אדם פרטי פעם אחת אני מביאה אותו.

הילה טרייבר:

ולא רק זה אם יש לך נכס, בית שהוא על שמך אי אפשר להעביר אותך למחיקה, זה תמיד, תמיד ישאר כחוב כי את לא מעבירה למחיקה או לחוב מסופק מישהו שהוא בעלים של נכס, זה אחד ושתיים צריך לזכור שבחלק גדול מהישובים הגבייה היא גבייה מרוכזת וזה עובר במאה אחוז אז בכלל זה לא, בית יהושע גובה כל מאה אחוז מגיע אליי. אני אומרת עד עכשיו כמעט את המגורים בכלל לא הרגשנו את זה גם מאוד קל, את עושה עיקול לבן אדם פרטי הוא רץ.

אורטל אזולאי:

אני מדברת גם על בעלים אפילו לא בעלי משקים, גם על דיירים אפילו יותר קל לגבות אותם מעסקים, כי בעסקים אני צריכה לפעול נגד החברה ואם חברה בקשיים אני מנסה למצוא את בעלי המניות וזה יותר מורכב.

פבלו לם:

יש לי איזה הערה שבזמנו החלטנו שאנחנו לא חושפים את השמות. בצדק, אבל למה אנחנו מוחקים למשל אני חושב שאני הייתי אחד מאלה שתמכו מאוד בנושא הזה, אבל עכשיו בדיעבד אני חושב שאולי תאגידים אנחנו כן יכולים לחשוף במעמד הזה שאנחנו מבטלים את החוב או שאנחנו מוחקים את החוב.

אורטל אזולאי:

למה לאיזה צורך אתה רוצה לחשוף את הפרטים?

פבלו לם:

כי, קודם כל כדי קצת להגן על עצמנו מבחינה זו.

עו"ד עדי סדינסקי לוי:

פבלו אתה לא מגן על עצמך אתה רק מקשה על עצמך ברגע שאתה יודע את השמות, ברגע שאתה מכיר אתה יצרת לעצמך את החשש לניגוד עניינים. עכשיו יש שתי סוגיות שעולות במחיקת חובות וחסיון שמות החייבים, אחד הגנת הפרטיות שאין כאן פרטיות כי זה תאגיד, ולתאגיד אין פרטיות. שתיים חשש מניגוד עניינים, ברגע שאתה לא יודע ואתה מוחק אובייקטיבית לחלוטין יש לך נתונים, יש לך הסבר למה אנחנו מבקשים למחוק, מה ההמלצה, ברגע שאתה לא יודע הרבה יותר קל לך אם אתה רוצה שנחשוף יש לזה מחיר, יכול להיות שיהיה לזה מחיר.

פבלו לם:

האמת שזה אחת הסיבות למה עשינו את זה.

שוקי ארליך:

איפה מתפרסמת הרשימה הזאת?

הילה טרייבר:

בפרוטוקול של המליאה.

שוקי ארליך:

אני רוצה להמשיך דקה באיזה יישוב את מתכוונת שיש בעיה של גובלים, פעם אחת המליאה אישרה מדוע שאז לא נפרסם.

הילה טרייבר:

בגלל שאין, אני לא משנה, מה שאני מעלה למליאה זה מה שמתפרסם, אתה רוצה שאני יעלה לך דו"ח ואז בדו"ח.

שוקי ארליך:

כן, אני אומר יש היגיון בזה שפעם אחת אתה אומר רבותי כדי שמישהו יבוא ויאמר חברה עובדים עליכם בעיניים, או משהו כדי לאפשר גילוי לציבור אחרי שעשית את הבדיקה תביא את השמות הרלבנטיים. וגם הנושא הזה של לדעת שמישהו פה הוא עבריין חוזר גם זה יעלה.

הילה טרייבר:

זה לא משנה אבל גם אם הוא עבריין חוזר והוא כל יום פותח חברה חדשה אני כל יום מתייחסת אליו מחדש.

שוקי ארליך:

לא את, מי שאוסף את הנתונים הללו, יש אנשים שאוספים נתונים על גורמים בעייתיים. כל מה שאני אומר פעם אחת ועד הישוב.

אלי ברכה:

הוא יאבד את הזכויות שלו בזה שהוא.

שוקי ארליך:

איזה זכויות כחברה אין לו זכויות. לא לצורך התייעוד. להגיד שאני לא יכול ל.. לחברה אני חושב שזה אפילו מתבקש שפעם אחת התהליך צריך להיות נטול קופלי, פעם אחת ההליך הסתיים אני חושב שחובת הציבור לדעת.

ע"ד עדי סדינסקי לוי:

אני יכול להבין על מה אתה מדבר אבל מכאן ועד לחשיפת שמות אנחנו נצטרך לעשות איזה בדיקה משפטית כי שוקי זה אל ... על משהו פולו נירי זה לא נהוג בשום מקום, לא חושפים שמות במחיקת חובות.

שרון רומם:

גם זה לא יעזור כי אם אנחנו היחידים שנעשה את זה אין פה רשימה שחורה של מתחמקים מארנונה.

שוקי ארליך:

כן לחברים לא מפרסמים?

עו"ד עדי סדינסקי לוי:

לא ממש לא, מפרסמים את הדו"ח הזה בלבד ולפעמים גם את זה לא. לרוב מה שמפורסם דרך אגב זה מספר, לרוב מה שמפורסם כנספח זה או מחיקה עם מספר, או רק את הסך הכל. אבל אם אתם רוצים אני יעשה בדיקה. אין חיה כזאת אנחנו עובדים עם מספיק רשויות אין חיה כזאת לא מתפרסם בדו"ח מחיקה שמות.

הילה טרייבר:

עוד שאלות לגבי הדו"ח? אורטל תודה.

שרון רומם:

איפה רואים את ההשפעה במאזן?

הילה טרייבר:

אתה לא רואה את זה כי זה לא הכנסנו את זה, יש לך בדו"ח רווח כתוב חובות זה סכום. זה לא מופיע לך ב - תזרים.

אלי ברכה:

בשנה קודמת מחקנו מליונים, עשרות מליונים.

הילה טרייבר:

אנחנו עכשיו בטיפין, טיפין.

שרון רומם:

היתה עו"ד שהציגה את נתוני ...

הילה טרייבר:

נכון היא עובדת איתנו עדיין חשבנו שאין טעם שהיא תבוא, הבאתי אותה פעם ראשונה להציג את התהליך ואת מי שהיא אבל היא לא השתנתה אז אין טעם שהיא תבוא. דרך אגב אפרופו המצב הכספי שלנו היא היתה מגיעה ובאמת עובדת על כל זה, אמרתי לא יקרה כלום תפרסי את זה ל - קצת יותר זמן אין יותר לבוא בזמנך החופשי.

(אורטל אזולאי, ועו"ד עדי סדינסקי לוי יצאו)

הילה טרייבר:

טוב אבישג מנהלת מחלקת שירות ומידע אני אמרתי את זה אני לא יודעת אם למליאה הזאת אבל אני אגיד את זה עוד פעם בעצם אין אצלנו מה שנקרא מוקד מוצעה אלא מחלקה עם מחלקת שירות ומידע, כל הפניות של המועצה בעצם מנוהלות על ידי המחלקה הזאת. איילת תתחילו אתם לא ראיתי תופעה כזאת כמו חדר ישיבות הזה אין לי מילים לתאר אותו בחיים לא קרה לי ישיבה הצלחתי להעביר את המצגת הזאת תמיד יש משהו, עוד לא ראיתי דבר כזה. אין לי דרך אחרת להסביר את זה, זה לא רק אני זה כולם.

(מדברים ביחד)

הצגת תכנית עבודה הועדה לתכנון ובניה, מחלקת שפ"ע, שירות ומידע

אבישג כרמי:

טוב שלום לכולם מבחינת הישגים שלנו בשנת, בשנת 2019 בוצעו 2 עבודות עומק בין שתי מחלקות שהתעסקו בשירות במחלקת הנדסה ובאגף תפעול. פיילוט של חיבור הועדים והמועצה לאותה מערכת. נפגשתי עם כל המזכירות, האמת יותר בישובים פחות בקיבוצים ודיברנו, נתנו את האפשרות להתחבר למערכת שלנו של ה-CRN.

שרון רומם:

סיטי קונקט.

אבישג כרמי:

בדיוק. שיפור המידע בזמני ... מבחינת אתגרים, לפני כן מבחינת הישגים רציתי גם לציין משהו שלא כתבנו וחשוב לי להדגיש אותו זה חיבור עם מוקד חיצוני שנקרא כל יכול שזה מוקד עם אנשים עם מוגבלויות. חשוב לי לציין את זה כי זה

דורש הרבה מאמץ. קודם כל, כל מוקד חיצוני התממשק שהוא לא בתוך המועצה
זה דורש מאמץ אז אחת כמה וכמה אנשים שהם יותר מוגבלים.

צילי סלע:

מה זה קבלת הודעות?

אבישג כרמי:

כן זה בעצם המוקד שמגבה אותנו שלא בשעות הפעילות של המועצה.

הילה טרייבר:

לא גם בשעות עבודת המועצה.

שוקי ארליך:

נפגשתם עם מישהו בכל יכול והצגתם את הקשיים שיש לכם וזה לא עזר?

אבישג כרמי:

זה בדיוק העניין העבודה היתה זו בדיוק.

מירב קורן:

הוא שואל אם ניסתם לשפר את זה דרך ...

אבישג כרמי:

זה מה שאני אומרת לא רק שיחה הפוך מבחינתי דיברנו על הישגים מבחינתי
זה הישג כי כבר שלושה עשינו כבר כמה היינו שם, פעמיים בראשון באנו להרמת
כוסית וכן הלאה פרסמנו בפייסבוק היתה התרגשות מאוד, מאוד גדולה סביב
העניין הזה.

הילה טרייבר:

היה חשוב לנו לחבר גם את העובדים שמהצד של המועצה וגם שם כאילו שיבינו
יותר לעומק את המורכבות.

אבישג כרמי:

מבחינת אתגרים הטמעת אמנת השירות והתנהלות על פיה, קושי בשיתוף
פעולה עם המחלקות, דיווח על קיום מערכת ה – CRM, וחיבור מערכת CRM
בועדים המקומיים.

הילה טרייבר:

אני לתת על זה, זה. אחד הדרכים שלנו בעצם לשפר את השירות זה לפי הדיווח
שאנחנו מקבלים במערכת של הסיטי קונקט. העבודה היתה גם על זה
שבמחלקות, לא כל המחלקות עובדות עם המערכת הזאת ואז קשה לנו לעשות
את הפעילויות של הפניות וכו', וגם רצינו שבעצם בועד המקומי יעבדו על אותה
מערכת במקום לכתוב לנו מייל אם יש נמלת האש שיפתחו קריאה באותה
מערכת שכבר תעבוד אצלנו זה בעצם 2 אתגרים.

מירב קורן:

אמנת השירות מפורסמת באתר?

הילה טרייבר:

אמנת השירות עוד לא מפורסמת באתר מכיוון שעד שאני לא יטמיע אותה אנחנו נדע שהעובדים יודעים לעבוד על פיה אנחנו גם לא נפרסם אותה, לכם הצגתי אותה, יש את אמנת השירות אבל יש באמנת השירות 2 היבטים יש גם את לוחות הזמנים, ש-ה- SLA ויש גם את הגישה של אמנת השירות.

אורלי עמיר:

יש לי שאלה לגבי השקף הקודם של ההישגים אמרת שנעשתה עבודה עומק בשתי מחלקות, מה יצא מה - עבודת עומק הזאת?

הילה טרייבר:

תיכף איילת, שתי המחלקות שעשו עבודה זה היה בועדה, והתחלנו עבודה במחלקת תפעול שהפסקנו אותה עם הפרישה של עומר, לא הפסקנו אותה אלא הורדנו את הזה, מה שבנינו בעצם זה ביחד איתם את ה- SLA שלוחות הזמנים שהם צריכים לטפל בכל דבר, וגם בעצם הצפנו למודעות את הנושא של תפיסת השירות והמחלקות.

צילי סלע:

מבחינתכם ההישג בשנה הזאת מה שהיה נגיד 2019 זה עצם ביצוע הסקר ויצירת לא הסקר ביצוע הגדרות ובעצם תחילת המדידה לראות אם עומדים בזה זה יהיה שנה הבאה.

הילה טרייבר:

כן, לא כבר היום אנחנו יודעים להגיד איפה עומדים, המדידה כבר התחילה אנחנו עוד לא ברמות כאלה שאנחנו יכולים לפרסם את זה החוצה.

אבישג כרמי:

מטרת לשנת 2020, שיפור השירות והנגשת המידע לתושבים, הובלת שינוי בתפיסת השירות הפנים ארגונית והמחלקה מתנהלת באופן אפקטיבי.

שרון רומם:

שיפור השירות והנגשת המידע אתה צריכה לפרוט את זה. אני מקבל פניות מה השעות של הועדה לתכנון ובניה, אני אישית.

הילה טרייבר:

אבל שרון זה בדיוק, שני דברים אחד א' אתה תיכף תראה את זה בשקף הבא והנושא של הנגשת המידע אחת הסיבות שאני מבקשת, אחת הסיבות שאני

רוצה שבמחלקות יכניסו מידע על סיטי קונקט ואנחנו עובדים את זה עליהם זה גם הנושא של שאלות של מידע אני אומרת גם תכניסו, כי אנחנו צריכים לדעת מה התושבים לא יודעים, אם הם לא יודעים את שעות קבלת קהל של הועדה אז צריכים לדעת לפרסם את זה אחרת, אם לא יודעים את פינוי הגזם, אם הם לא יודעים מתי מפנים כל זה, זאת אומרת זה חלק מהדברים שאנחנו לומדים דווקא מהשאלות שמגיעות.

אבישג כרמי:

לפני שאני אמשיך אני אגיד ששבוע שעבר הייתי במוקד אחר בארץ בעירייה ושם התפיסה היא שונה לגמרי מהתפיסה אצלנו במועצה, אצלנו התפיסה היא, זאת אומרת מה שמאוד עניין שם מה שהיה בפוקוס זה המוקד, המוקד זה משמקבל את הפניות אצלנו התפיסה היא שהתושב הוא במרכז, זאת אומרת כל הפוקוס זה איך אני בעצם נותנת שירות יותר טוב, זה המהות של המחלקה.

שרון רומם:

איזה גודל עיר זה היה?

אבישג כרמי:

גדולה, גדולה.

הילה טרייבר:

אני רק אגיד משהו על הדבר הזה יש לנו כל הזמן דילמה יש המון רשויות שכל המידע בעצם מתנקז למוקד, בעצם בכל נושא אתה מתקשר עונה לך מן מוקד ומפנה אותך למחלקות הרלבנטיות הוא מבקש מהם לחזור, אנחנו דנים בזה לא מעט האם לעצור את האפשרות להתקשר למחלקה באופן ישיר ולקבל יותר פניות במוקד או כן לאפשר את בעצם את האפשרות להתקשר ישירות למחלקה. אני חייבת להגיד כתפיסה בעיני זה לא נכון להכניס הכל למוקד והתחושה הזאת שיש מישהו שאתה לא יכול להגיע למחלקה זה קצת חרדת נטישה שהיתה לי מהבנק עשתה לי את זה שאתה בעצם רוצה להרגיש ואז זה בעצם הופך את זה למשהו כזה שמי שכן יודע את המספר של המחלקה וכן מכיר את הזה, כאילו איזה כיף לו כי הוא מקושר, הרעיון בעצם שלתושב יש אפשרות להתקשר למחלקה, אם לא עונים למחלקה זה עובר עדיין למחלקה של אבישג, את מה שהיא יכולה לענות היא עונה המחלקה, אם זה במידע יש להם את כל המידע מכל הזה, מה שהיא יכולה לענות היא עונה ומה שלא היא דואגת שיחזרו אליה לזה, כתפיסה בהרבה ערים המוקד הוא בעצם המקום שמקבל את הפניות.

שוקי ארליך:

השאלה כמה המידע שווה, רשימת השמות האלה כמה העלינו אותו היום לאתר? כל מיני פעילויות, ... האש אני לא יודע מה אנחנו נותנים בנושא הזה.

הילה טרייבר:

א' אנחנו נותנים אבל אנחנו כן מודעים לזה שהמידע לא עובר מספיק טוב, כל פעם שאני אומרת לאנשים שהמועצה מחליפה פחים שבורים היא אומרת מה קניתי פח דברים שאנחנו יודעים שאנחנו עושים הרבה זמן, או המועצה מטפלת בנמל האש אומרים אה לא ידעתי שהמועצה נותנת שירות כזה, זה ברור שמשהו בשירות שעובר פה.

שוקי ארליך:

אני אומר לפני המוקד מה מצב המידע באתר על השירותים.

הילה טרייבר:

יש מידע אבל התושבים הם יתקשרו לשרון לשאול אותו מה שעות קבלת קהל ולא יפתחו באתר.

שוקי ארליך:

ועל נמלת האש כן יש באתר?

הילה טרייבר:

כן.

אבישג כרמי:

הכל יש באתר.

פבלו לם:

אני קורא ואני שומע את הדיווח וכרגע יש דיווח שהוא מנתח ומסביר את התהליך של השינוי ושל השיפור ו של הטמעת השיטה והתפיסה של שירות. חסר לי יכול להיות שזה מוקדם אבל אני מודה חסר לי החלק השני התוצאתי באיזה מידה הצלחה של השיטה מתורגמת לזה שיש הצלחה בשירות.

הילה טרייבר:

לא קודם כל א' לא עשינו סקר שביעות רצון, אבל אני כן יכולה להגיד שכתוצאה מזה שיש קודם כל ברור תודעת שירות שאתה מדבר עליה היא מגדילה את השירות, היא מגדילה היא משפרת את השירות. חוץ מזה ה – CRN וזה שצפים תיכף אבישג תראה לכם בדיקה שעשינו באוקטובר איך שאנחנו בודקים את המתן מענה ואיך שאנחנו מודדים את העובדים חלק מזה זה לשפר את השירות, זאת אומרת.

פבלו לם:

זה ברור לי שהתפיסה הבאה זה לשפר את השירות, התפיסה והכל כל התהליך כולו.

הילה טרייבר:

תיכף אני יראה לך את השקף הבא.

פבלו לם:

אני רק רוצה לדעת אם התוצאה איך אומרים לה יש לה קורלציה עם התפיסה ועם הרצון שלנו.

הילה טרייבר:

בסוף המצגת נדב רעל זה.

אבישג כרמי:

שיפור השירות והנגשת המידע לתושבים. הרחבת אמצעי הקשר לשיפור התקשורת עם התושב. אז מישהו הזכיר את האתר אז אנחנו מכוונים לעלות אתר חדש המידע בו יוצג בצורה הרבה יותר פשוטה וקלה. פרסום סל שירותים ואמנת שירות, הוספת ערוץ רספונסיבי, הטמעת מערכת CRM בקרב הועדים והתושבים, ושדרוג...

הילה טרייבר:

בעצם הרעיון הוא זה מתחבר לכל מה שאמרנו כאן, בתחושה שלנו התושבים לא מספיק יודעים על השירותים שאנחנו נותנים להם, גם על הסיטי קונקט למרות שאנחנו מדברים על זה ומדברים על זה, ומדברים על זה כל פעם שנגיע לאיזה מקום נגיד יש אפליקציה שאפשר לדווח על זה, הם יגידו וואי לא ידענו שיש דבר כזה, ואין ספק שבשנה הזאת אנחנו רוצים יחד עם אתר חדש שיהיה יותר, שהמידע אליו יהיה יותר נגיש גם לפרסם אפרופו נמלת האש שלא לא באתר אלא ממש בחוברת עם כל סל השירותים שהמועצה נותנת כי אנחנו מרגישים שזה לא מספיק, לא יודעים וחבל כי אנחנו נותנים את השירותים האלה. וגם בעצם לפתח עוד יותר את הקשר דרך המערכת הזאת של, במקום במיילים גם יותר קל לנו לעקוב אחרי תלונות, גם יותר קל לנו להכניס ללוחות זמנים להטמיע את המערכת הזאת.

מירב קורן:

בקטע של השיטה שעוברים ישירות למחלקות יש דרך לעקוב להכניס ל – CRN את כל הפינות האלה?

הילה טרייבר:

אנחנו מבקשים מהמזכירות במחלקות להכניס כל פניה שמגיעה למחלקה, אחד הטענות שיש לי עם מחלקות שאני באה ואומרת לא התקשרו אליכם השבוע? אין אתם יכולים לראות את זה בזה בסופו של דבר זה הלחץ שלנו שכל פניה כי בעיני פניה גם הפניה לשעות על שעות קבלת קהל וגם פניה על פניה על אירוע הם באותה חשיבות והיכולת שלנו לנתח ולתת מענה זה בעיקר מהפניות האלה לצורך העניין אני אומרת את זה לא פעם, ראינו שאנחנו מקבלים גל פניות על פחים שבורים שמתעכבים בהגעה שלהם אז נתנו הנחיה לקנות פה פחים,

שיהיה סטוק כדי שזה לא יתעכב וכל פעם מפע"ת ממלא לנו את הסטוק הזה, זאת אומרת כאילו דרך המערכת הזאת אנחנו בעצם שומעים איפה הבעיות ואיפה אנחנו צריכים לתת מענה. ברור לנו שבאפרייל אנחנו נצטרך להתחיל לטפל ביתושים באודים כי קיבלנו על זה, זה. זה כאילו מכוון אותנו איפה לשים דגש בתחומים מסוימים.

אורלי עמיר:

הילה מה שהבנתי שלא כל הפניות למחלקות נכנסות למערכת?

הילה טרייבר:

עדיין, המטרה היא כן, תלוי יש מחלקת שפ"ע.

אבישג כרמי:

תיכף נעבור למצגת הבאה.

שוקי ארליך:

רק הצעה כדי לדחוף את סיטי קונקט תתנו 205 על הכרטיסים לתרבות למי שקונה בסיטי קונקט.

הילה רטייבר:

אנחנו ניסינו זה מסובך. אני אגיד לך למה זה לא למי שקונה מהסיטי קונקט, אנחנו רצינו שהם יורידו את האפליקציה ומי שיזמין דרך הזה בעצם כאילו יקבל איזה שהיא קדימות אבל יש לזה 2 דקות והקדימות נגמר אז זה לא.

מירב קורן:

מה זה 300 אלף נה על שיפור אמצעי תקשורת?

הילה טרייבר:

הרעיון הוא גם אתר חדש, גם מערכת CRM חדשה הכל מסונכרן ביחד, בדקנו לא אגיד לכם, מה שאנחנו רצינו עלה בעיריית ירושלים כמה היא אמרה לנו? מיליון וחצי.

מירב קורן:

עם כל הכבוד בירושלים ההיקף קצת יותר גדול מאשר.

הילה טרייבר:

אני אומרת בגדול הרעיון הוא לעשות זה גם חברה חדשה שתקים את האתר וגם יועץ של כל הדבר הזה.

אבישג כרמי:

זה לא אתר מה שכתוב פה זה המון בפנים, זה פרסום חוברת.

מירב קורן:

אתר חדש למה?

הילה טרייבר:

כי האתר שיש לנו היום הכתיבה שלו היא בסדר אבל הוא לא נגיש אי אפשר לתקשר איתו קשה מאוד לתושבים למצוא את המידע, הוא לא נראה בנייד. מירב אנחנו לא יודעים אנחנו יוצאים במכרז אנחנו מעריכים ממה שאמרו לנו היועצים אנחנו מדברים על אתר חדש, על פרסום של אמצעי, זה שיפור אמצעי התקשורת זה לא רק זה. זה פרסום סל שירותים, פרסום של אמנת השירות שזה בחוברות שמגיעות לתושב, פתיחת ערוץ רספונסיבי זה של עוד סוג של תקשורת ומערכת שתהיה מותקנת לא רק במועצה כמו ה – CRM שהיום קיימת אלא גם בכל אחד מהוועדים. היום הוועדים משתמש של הרשות אבל אנחנו רצינו שתהיה להם אפשרות לנהל גם אצלם את התקשורת הזאת. אנחנו עושים בעצם הערכה, אנחנו אם יעלה.

שרון רומם:

לא הבנתי אם יוזר של סיטי קונקט כל ועד הוא יוזר.

הילה טרייבר:

נכון אבל היוזר הוא אצלי במועצה. כפר נטר תושב כפר נטר לא יכול לפתוח משהו רק לכפר נטר אין לו אופציה כזאת מה שהוא פותח מגיע למועצה. ואז אנחנו רוצים שיהיה אפשרות בתחומים שקשורים לוועד המקומי יהיה לו אפשרות לעבוד עם הוועד המקומי והמערכת תהיה על אותו דתה בייס אבל לא כולם יראו הכל, אתה לא צריך לראות את ההודעות שאני מקבלת על חינוך, ואני לא צריכה לראות את ההודעות שאתה מקבל על תרבות אצלך.

צילי סלע:

והמערכת החדשה הזאת תהיה מערכת שהיא לא רק מערכת של מידע היא מערכת של תקשורת לזה?

הילה טרייבר:

כן גם היום המערכת היא מערכת לתקשורת אבל אנחנו.

צילי סלע:

לא ממש היא לא דו כיוונית היא חד כיוונית זה רק מידע, אפשר לפנות דרכה. אה את מדבר על סיטי קונקט אני מדברת על האתר. אתם מדברים על לעשות אתר חדש.

הילה טרייבר:

שיפור אמצעי התקשורת זה בעצם לקחת את כל מה שאמרתי אתר, אמנת שירות, וערוץ נוסף לקשת ומערכת של CRN ואת כל זה לסנכרן ביחד ואת זה להציף. עכשיו בסופו של דבר אנחנו אומרים בעצם לקחנו כסף שהיום אנחנו כבר

זה לא תוספות של כסף כי פשוט לקחנו כסף אנחנו משלמים היום למלא דברים יש לנו למשל ניוזלייטר אנחנו משלמים לניוזלייטר, משלמים למערכת CRM משלמים למוקד, משלמים ומשלמים, ומשלמים אנחנו רוצים לעגם את המשאבים האלה בסופו של דבר לשלם פחות, אבל אם בסוף אנחנו נצא למכרז למערכת משולבת ולפי המכרז אנחנו נשלם לא נשלם יותר, המכרז שלנו הוא לא מכרז שאנחנו אומרים את הכסף והם.

שוקי ארליך:

ברור שלא זה יעלה יותר.

הילה טרייבר:

לדעתי זה גם יעלה יותר אבל אנחנו מנסים להיות צנועים בסיפור הזה. אני אגיד עוד דבר אחד בעיני ברגע שאנחנו לא עושים את זה, אז חצי מעבודת המועצה היא מיותרת.

שוקי ארליך:

אבל הסיבה שזה יעלה יותר חשוב לעשות פה עדיפויות, כי את ציינת כמה נושאים וזה חלקם מורכבים ולכן צריך לעשות סדר עדיפויות.

צילי סלע:

בעניין האתר והאפליקציה וכל הדברים האלה צריך לשים לב שהמערכת היא כמה שיותר סטנדרטית כדי שאם יום אחד רוצים להיפרד מאותו גוף שעושים איתו את הפיתוח הזה אז מאוד בקלות אפשר לקחת גוף אחר ולהמשיך לעבוד איתו ולא צריך איזה שהיא מומחיות לעניין עדכוני, לפעמים יש מערכות שהעדכון בהם הוא מאוד מורכב אז צריך מערכת שתהיה סטנדרטית עדיף מערכת מדף.

הילה טרייבר:

אני אומרת שוב אני הנושא של הקמת אתר חדש ואפיון שלו ובניה שלו אנחנו לא, כל הדברים ביחד אמורים כל מה שקשור לאמצעי התקשורת אמור לעלות, אנחנו מעריכים שהוא יעלה בסביבות 300, אנחנו דרך אגב לא תקצבו את זה ב- 300 כי אנחנו מקווים שנעשה את זה בשלבים אין לנו כסף השנה לכל ה- 300 האלה ולכן אולי נעשה קודם את האתר ואז אחר כך את המערכת של ה- CRN.

מירב קורן:

האתר הקיים ממתני הוא?

הילה טרייבר:

לפני 5 שנים.

אורלי עמיר:

ואי אפשר לשדרג רק אתר?

הילה טרייבר:

השדרוג זה לשנות את כולו כי אם תיכנסי אליו אם ניסת להיכנס תחפשי מחלקה ומידע מאוד, מאוד קשה למצוא בו את המידע הזה, ואנחנו הסתכלנו על אתרים ברשויות אחרות ואנחנו הרבה מאחור, היום האתר של בין 5 שנים זה אתר וגם אז דרך אגב הוא עלה לנו מעט מאוד כסף אנחנו מתכוונים להתשמש במידע שיש באתר זאת אומרת לא לכתוב את המידע עוד פעם.

אנדי וולף:

מתי זה המכרז?

הילה טרייבר:

אנחנו רק עכשיו מתחילים לבנות את זה. אני מאמינה שבמהלך 2019, אנחנו צריכים התחלנו לאפיין את מה נדרש. היום התושבים כמו שזה הם לא, הם כמעט ואין כניסות לאתר וכמעט לא משתמשים באתר לפלטפורמה למידע.

צילי סלע:

ובטח שלא לתקשורת.

אורלי עמיר:

זה לא בגלל הטיב איכות של האתר. זה בגלל סיבות אחרות אני מניחה.

מירב קורן:

יש פה מכלול שלם של דברים סופר מקצועיים זה איך משווקים אותו וכמה הוא באמת אמין לצורך העניין נכנסתי ומצאתי מידע שהוא היה אקטואלי, כי המידע נמצא פה גם בשאלה ששאלו אותך זה נמצא פה אבל צריך לייצר.

צילי סלע:

אני חושבת שהבעיה שלו שהוא לא אינטראקטיבי.

הילה טרייבר:

נכון, הוא לא אטרקטיבי.

צילי סלע:

נגיד הוא נותן לך מידע את אומרת לי חסר לי משהו אחד לשאול אין לך את היכולת ליצור קשר איתו על הזה אז או לעשות.

מירב קורן:

לפעמים צריך לראות שלא עושים משהו שאין מי שיתחזק אותו אחר כך כי אתרים אם אין מישהו שמזין את הקונקנטנד.

הילה רטייבר:

מירב יש גם היום אנחנו מכניסים כמעט כל אירוע וכל מידע וכל דבר שעולה לאתר, זה לא שלא עולים דברים פשוט יש באתר א' הוא לא אינטראקטיבי קשה לעבוד מולו ואיך שהוא בנוי תסתכלי על הכותרות למעלה אתה לא ישר מגיע למקום שאתה מחפש אותו.

צילי סלע:

אני יכולה להציע הצעה אחד הדברים שיש היום שמופיעים בתוך אתרים, זה איזה שהוא לפעמים זה בו.. לפעמים זה, זה ולפעמים זה אנשים שיושבים מאחורי זה, זה קופץ לך ואומר אם אני יכול לעזור או משהו כזה, יכול להיות שאפילו בשלב ראשון כן את אותו מוקד שמישהו פותח את האתר והוא נמצא עכשיו במחלקת בינוי והוא נמצא בזה וקופץ לו ואז לא צריך להקים את האתר מחדש יכול להיות שנראה שיש הרבה מאוד, שזה פותר הרבה מאוד בעיות, אני רק אומרת זה תמיד זה ... נוסף שהיום מוסיפים אותו.

אבישג כרמי:

זה משהו שאני מתכוונת להוסיף אותו אבל אני לא חושבת שזה יכול להחליף את הפער.

צילי סלע:

כל מה שאני אומרת שזה שלבים.

אבישג כרמי:

זה שלב נכון, זה שלב ביניים שיכול לעזור.

צילי סלע:

להפוך את האתר להיות במקום להיות חד כיווני להיות אורכי ולהיות ממש אטרקטיבי.

אבישג כרמי:

זה דבר שמאוד יכול לעזור אני מסכימה וזה יקרה אני מקווה. טוב אז קצת נתונים. שלושת הנושאים זה חודש נובמבר, זה דוגמא לדו"חות שאנחנו בעצם מקבלים לעבודה. תיאום הוצאת גזם, מכולת אשפה לא תקינה ואירועי תרבות. פניות מול תלונות, יש לנו לרוב, כמעט יש פחות תלונות רוב מה שאנחנו מתעסקים זה בפניות ואם כבר יש תלונות זה בנושא כלבים משוטטים, חניה ברכבת בית יהושע וכרטיסים למופעים.

הילה טרייבר:

אלה שלא הגיעו באמת אנחנו מתעסקים בזה לא מעט, לא הספקתי לקנות כרטיסים עשינו כבר פתחנו את זה בשתי נגלות אחד ב – 12 אחד ב – 5, אנחנו מודיעים לפני אבל זה משהו כלומר כמות הזמן שהמחלקה של אבישג מתעסקת בתלונות על נושא הכרטיסים הוא.

אבישג כרמי:

זה לא רק תלונות כלומר כל נושא הכרטיסים מנוהל אצלי במחלקה, אם זה ביטול, אם זה רכישה, אם זה זאת אומרת כל מה שקשור לכרטיסים.

אלי ברכה:

אולי חשוב שתדעו את מערכת השיקולים שיש שמגיעות כל מיני בקשות, אולי תקצה לישוב אולי תעשה רשימות של כאלה. יש הצעות ייעול שהם יוכלו להגיע יותר מהר לכרטיסים.

הילה טרייבר:

ההצעה של נגיד 50 כרטיסים לכל ישוב ואז זה, אנחנו פותחים את זה לכולם באותה הזדמנות אין דרך אחרת להתעסק עם זה, אני אומרת לכם אנחנו מוצאים את עצמנו אני כל הזמן אומרת אנשים שיכולים להיות החברים הכי טובים שמגיעים לכרטיסים אומרים לי בטוח יש לי מקורבים, אני אומרת איזה מקורבים אפילו לי אין זה תמיד משהו ברמת שמרתם לזה, עשיתם לזה אין לי מקורבים. זה חשוב כי זה חשוב לנו שתעזרו בדברור של זה, זה נורא באיזה שהוא שלב הגעתי למצב שאמרנו לא שווה לעשות כי כמות התלונות מול כמות הזה, מייצר אנטגוניזם. זה ממש מעורר כעס.

אורלי עמיר:

אפשר לעשות פגישה לתושבים ולהסביר איך זה עובד. בתאריך כזה וכזה נפתח בשעה כזאת וכזאת.

הילה טרייבר:

אני אגיד לך מה יש תלונה על זה שבאים אנשים מבחוץ, אני אומרת מכירת הכרטיסים לתושבי המועצה אני לא אעמוד בכניסה ואבדוק תעודות זהות, ובטח לא יגרש מישהו שבא מבחוץ. אנחנו מגבילים.

אורלי עמיר:

הילה כתוב בדף של ההזמנות שתיבדק תעודת זהות.

הילה טרייבר:

אנחנו לא באמת בודקים ת"ז.

אלי ברכה:

את קונה לך ולבעלך ובסוף בעלך לא מגיע, ומגיע ילד שגר בפתח תקווה.

צילי סלע:

אני חושבת שצריך להגביל את המכירה.

הילה טרייבר:
בין שתיים לארבע.

אורלי עמיר:
אבל אני שאלתי אותך אם מותר לקנות 4 כרטיסים לחברים שהם לא זה ואמרת שכן.

הילה טרייבר:
אני אגיד לך מה אם מותר לתושב מועצה לקנות 4 כרטיסים אני לא מעניין אותי את מי הוא מבין, אני לא יודעת לבדוק את זה.

צילי סלע:
אז למה את מאפשרת 4 תאפשרי 2.

הילה טרייבר:
כי יש מקומות, נגיד ביום האישה אני מאפשרת 2, למה כי יש היסטריה ויש מקומות שאני מאפשרת 4 כי זה תלוי בזה.

אורלי עמיר:
אז למה יש אם מישהו ביקש ואת יודעת שכולם רוצים אז גם צריך להגביל את זה.

דני מנהיים:
למה להגביל למה לא לעשות עוד הופעות.

הילה טרייבר:
כי זה עולה כסף, א' זה יש לנו שני דברים אני לא יכולה לעשות פעמיים ביום השנה כי אני לא אשים על זה 300 אלף שם וכל אירוע של יום האישה עולה 100 אלף שם, 120. עוד דבר אחד חלק גדול מההופעות צריך להגיד אנחנו קונים מאולם יקום שהיא עושה שם חזרות הם לא יעשו בשבילי עוד חזרה.

שוקי ארליך:
כמה פניות מגיעות בסיטי קונקט?

אבישג כרמי:
כמוצע 370.

שרון רומם:
למה המחיר לא עולה, אם יש לנו דרישה.

אלי ברכה:

אנחנו רוצים לתת הנחה לתושבים לא להגיע למחיר שוק.

שרון רומם:

אבל בסוף זה מגיע לתלונות אז מה עשינו.

הילה טרייבר:

יש מצב כאן שבעקבות התקציב השנה אנחנו נעלה את המחיר.

צילי סלע:

אני רק רוצה להגיד משהו סתם ממקום של תהליכים כי זה המקום שאני מרגישה בו נוח. צריך מאוד, מאוד להיזהר דווקא בקטע של מחלקות שלא מייצרים יותר עבודה דווקא מעצם הרצון לקדם את האתר, זאת אומרת, עכשיו למה אני אומרת את זה, כי יכול להיות מצב שאם מישהו מתקשר רק בשביל לדעת מתי המחלקה נפתחת, כן אתם נורא רוצים לדעת כמה אנשים מתקשרים בקשר לזה אבל כשמישהו עונה לטלפון אצל ירדן וכל מה שהוא רוצה לדעת זה באיזה שעה הם פותחים ואז צריך להכניס למערכת זה מייצר א' יכול גם ... זה מזכיר לי אני עבדתי הרבה מאוד שנים בבנק אז היו שם הרבה מאוד איך קוראים לזה, אגרונומים למה כי זה היה הראשון מלא אגרונומים היו למה כי זה היה ראשון אז צריך להיזהר מ - ... ודבר שני צריך לעשות איזה שהוא איזון בין הרצון לשווק את הדטה לבין העומס שזה מייצר במיוחד, במיוחד, שזאת לא זה לא מוקד, כי מוציאים את הבן אדם מהעבודה השוטפת שלו ואז הוא צריך גם לענות לטלפון וגם לדווח למערכת זה אני אומרת באופן כללי וצריך לקחת את זה בחשבון.

הילה טרייבר:

אנחנו לוקחים את זה בחשבון, אחת אנחנו אחד הדברים בגלל זה אנחנו מעדיפים ששאלות מידע כן יגיעו למוקד ולא לזה והם יכניסו את זה בגלל זה אנחנו רוצים לשמור אצל המוקד את כל התהליכים של המידע, ואם אתה יכול לענות לבן אדם באותו רגע אני לא אגיד לו טוב חכה רגע בוא נכניס את הפניה שלך ומישהו יחזור אליך, אלא אוטומטית להעביר לבן אדם. יש מחלקות שזה גם סוגיה שבכלל כמעט ולא יושבות פה הם כל כך בשטח שאת כל הטלפונים שלהם הם מקבלים בכלל בנייד. אצלם יש דרכים אחרות.

צילי סלע:

רק עוד משפט אחד מה שאפשר לנסות כשתעשו את המערכת הזאת זה לבקש שגם שיחות טלפון יהיו דרך האפליקציה ברגע ששיחת טלפון נעשית דרך אפליקציה ויש היום פתרונות לזה, מעצם זה מאיפה שנכנסת זה כבר מכניס תיעוד ואז לא צריך לעשות את כל התיעוד מהתחלה זאת אומרת אתה נכנס

לאיזה שהוא מקום כבר יש לך את ההזנה של המידע.

אורלי עמיר:

אני רוצה לשאול משהו לגבי הצורך באתר חדש מה שדיברת עליו קודם אני רוצה לדעת עד כמה נבדק האתר הזה, אמרת שלא נכנסים לאתר הזה מספר הכניסות לאתר השאלה שלי האם בחנתם את זה או יש לכם דרך לבחור באמת אם זה בגלל איכות של האתר, בגלל ה - צורת תקשורת כי הרי יש דרכים אחרות לתקשר עם ממלא תפקידים במועצה אם רוצים לשאול, אם רוצים לדווח אם רוצים לעשות דברים, השאלה אם ההוצאה הזאת שאת מעריכה אותה ב - 300 אלף שם אולי יותר.

הילה טרייבר:

אורלי אמרתי כבר כמה פעמים האתר לא אמור לעלות 300 אלף שם כל מה שאמור לעלות 300 אלף שם זה כל המערכת, אנחנו מחליפים מערכת CRM ורוצים שהיא תהיה בישובים כבר היום היא עולה, סכום לא מעט ועוד היא בלי הישובים. לפרסם את אמנת השירות ואת הסל שירותים ולבנות את החוברת הזאת הכל בתוך ה - 300. האתר אנחנו לא יודעים, אנחנו יודעים האתר הקודם עלה לנו משהו בסביבות 30 אלף שם. אני לא, הרעיון הוא ואני אומרת שוב המערכת היא כולה 300, המערכת היא כולה, זה היה לפני 5 שנים וכתב לנו מישהו בניית האתר עלתה 30 אלף שם אפילו לא היינו צריכים לעשות מכרז זה היה ברמה של הצעות מחיר כי זה לא הגיע לסכום שעובר את המכרז, אז אני אומרת הרעיון הוא הפעם אנחנו כן רוצים אתר שמחובר גם לאפליקציה, שמחובר גם שהמערכת היא מערכת אחת, יכול להיות שזה יעלה יותר, אבל 300 מיועד בעצם לכל המערכת.

אורלי עמיר:

הפרסום הזה של האמנות את מתכוונת להכין חוברת כזאת ולהפיץ אותה זה מה שנראה לכם כאילו נכון?

הילה טרייבר:

תקשיבי בסוף זה עולה כסף, כי רק סתם אני אתן לך דוגמא דואר, כמה עולה דואר פה? 5,000 שם.

אורלי עמיר:

אבל השאלה אם היום אנחנו לא צריכים להתבסס על החלטה כזאת בניירות.

הילה טרייבר:

אבל אורלי מה שאנחנו מבינים זה שאנשים לא נכנסים לאתר, לא פותחים מיילים ולא יודעים את המידע הזה, ואז אני כל פעם מגיעה. אני אגיד לך מה אני שומעת, אני שומעת שתושבים לא יודעים מספיק על השירות שהמועצה נותנת זה השורה התחתונה.

אורלי עמיר:

אני לא מתווכחת איתך אני רק שואלת האם זה נבדק באמת מכל ההיבטים כי אני לא יודעת אם תפיצי בתיבות הדואר חוברת כזאת אני ישר שמה אותה בסל ואני חשובת שגם הרבה אחרים השאלה אם לא כדאי לנצל למשל את הבמה לאספות תושבים למשל.

הילה טרייבר:

אורלי 20 איש מגיעים לאסיפת תושבים בישובים שעושים לוועד מקומי, הרעיון הוא שבסופו. תראי אנחנו מוציאים עיתון, אנחנו מוציאים ניוזלייטר אנחנו מפרסמים באתר, אנחנו מוציאים דרך הוועדים מידע ועדיין תשאלי את התושבים הם יגידו לך אנחנו לא יודעים מספיק מה עושה המועצה.

מירב קורן:

אני חושבת שיש דרכים שיווקיות מאוד אפקטיביות. החוברות האלה אני רואה מה אנשים עושים ממש לפס זבל הרבה אשפה.

אורלי עמיר:

זה ממש ככה. למה להוציא כספים על דברים כאלה צריך לבדוק את זה.

הילה טרייבר:

בסדר אנחנו, תראו אם יש הצעה אחרת אנחנו לא מכירים עשינו את כל ההיבטים של אתר, דרך אגב גם שיווק ומיתוג נכנס בתוך 300 אלף שם לנושא הזה, אבל עשינו יש לנו דובר בנינו ניוזלייטר יש לנו אתר, יש לנו אפליקציה את יודעת מה מירב בבצרה כמה אנשים בבצרה עדיין אין להם את המערכת סיטי קונקט ומירב פמפמה להם במוח על הדבר הזה.

מירב קורן:

אני אגיד לך מה הבעיה ובזה כן הייתי מרכזת את הנהלים אתה נכנס לסיטי קונקט הראיתי לך את זה בלייף נורא קשה לתפעל את זה.

הילה טרייבר:

תעזבי את התקלות הטכניות, שיוורידו את האפליקציה, אני צריכה שלאנשים תהיה. את יודעת מה קשה לך להתמודד נשפר אותה אבל שיוורידו. הם לא נכנסים.

מירב קורן:

שוב זה ביצה ותרנגולת יהיו מספיק אנשים שזה, אם אני אגלה לתושב שאני נכנסתי לסיטי קונקט ובתוך 4 ימים הגיע לי פח חדש תאמיני לי כולם יגידו אחד לשני.

הילה טרייבר:

אז אני אומרת לך שזה עובדתית לא קורה כי זה כן קורה כי מחליפים פח חדש, כי את תראי עמידה בלוחות זמנים וזה מגיע דרך הסיטי קונקט. יש לי תושב מאיזה ישוב פה שקיבל בסיטי קונקט את כל הטיפול בנמלת האש וכמעט התעלף.

מירב קורן:

יש לך התחייבות תושבים בשימוש?

אבישג כרמי:

לא פה, אבל בצרה מן הסתם בעד, שם זה הכי עובד.

מירב קורן:

מה שאני מנסה להגיד אם עובדים בזה אפשר להגיע לתוצאות זה מה שאני מנסה להגיד, אני חושבת שהשיטה הישנה של דברים בפליירים זה חבל על הזמן.

הילה טרייבר:

מירב את מדלגת, אתם מדלגים זה כמו להגיד על העיתון, גם העיתון אומרים לי מיותר, כי זה נייר, אבל אני רוצה להגיד משהו על אוכלוסיה שלא מתקשרת באפליקציות ולא מתקשרת באימיילים.

מירב קורן:

יש דרכים כן להסביר להם וזה לא בזה שתשלחי את הפלייר.

מאיר דור:

אני רוצה להגיד בקשר לחוברות לפני שבוע היו אצלי שתיים, שלוש אנשים מבוגרים בעיקר, והם באו לקחת כאן את החוברות והם אמרו מאיר זה הדבר הכי טוב שהמועצה עשתה. לא באמת כולם נכנסים לאפליקציות ולא כולם נכנסים באימיילים ויש אנשים שגם את זה צריך, אי אפשר להגיד חברה אפשר להסתדר בלי, יופי הילה תרוויח 10 אלף שם אבל היא רואה שיש אנשים שזה חסר להם.

גילי בן יקר:

יש בחור שהוא עובד של הועד המקומי הוא יודע את הכל, הוא מכיר את הכל ואם למישהו יש בעיה הוא פונה אליו והוא נותן לו את כל התשובות.

מירב קורן:

זאת הדרך הכי טובה.

הילה טרייבר:

מירב אני אגיד לך יותר מזה, בגדול אני מעדיפה יותר קל לי לא לעשות אתר, ולא לעשות חוברות, ולא לעשות כלום, אם תמצאו, אני אומרת אם תמצאי שיטה

שאמרת לי איך אני עושה את זה בפחות כסף ועדיין גורמת לתושבים לדעת אין לי בעיה לא לעשות לשנות את כל התפיסה, אנחנו מנסים למצוא דרך מתלונות שאנחנו מקבלים מתושבים, מאנשים מבוגרים שאומרים שאנחנו את כל המידע כולל תרבות, מוציאים בדרך הניוזלייטר וזה לא הוגן, ושהם לא נכנסים לאתר, ושתעזבי אותי מהסיטי קונקט מהאפליקציה אני לא פותח פה כלום לאנשים האלה אנחנו מנסים להגיע עוד, אם תמצאו שיטה או יש לכם רעיון לשיטת ייעול אחרת נשמח לשמוע.

מירב קורן:

זה לא שיטה זה תמהיל שיווק וזה לא פורום לעשות ...

הילה טרייבר:

אני לא מדברת על זה אני אומרת שאם. אם יש לך תכנית אחרת שאת יכולה לעזור לנו לעשות אותה נשמח.

מירב קורן:

דרך אגב זה לא רק עניין של כסף, זה פשוט עניין של להשקיע כסף במשהו שהוא לא ..

הילה טרייבר:

אני אומרת אם יש לך תכנית.

מירב קורן:

סיטי קונקט זה יוזמה נהדרת, שצריך לשפר אותה ולייעל אותה ולהפיץ אותה נכון לתושבים ויש פה תהליך וזה בסדר.

צילי סלע:

מירב אבל עדיין יש אנשים שיקראו את החוברות ורק את החוברות.

מירב קורן:

השאלה כמה, לעשות בשביל 100 איש זה הגיוני לעשות את זה?

מאיר דור:

מירב זה 100 איש? זה 100 איש בבצרה רק.

אורלי עמיר:

אולי אפשר לעשות 100 איש אני לא יודעת מה בשלושה ארבעה ישובים לשים במזכירות חוברות למי שרוצה.

הילה טרייבר:

זה בדיוק העניין ההפצה היא פחות זה, הבעיה היא להפיק את זה. אני דווקא להיפך אם כבר הפקת ועשית ושילמת אז כבר הערך השולי של להפיץ רק ל –

100 הוא לא הגיוני. אין לי בעיה אנחנו פתוחים.

אלי ברכה:

אגב הכי הרבה מחמאות קיבלתי בדרך כלל על העיתון עד כמה שזה נמצא ארכאי, העיתון הזה, לא אמרו לא ידענו, למדנו מה זה ... לא העיתון.

הילה טרייבר:

אני רוצה להגיד משהו אין לנו שום בעיה אנחנו לא שבויים בשום קונספציה ואין לי שום בעיה לשנות את הזה, אני אומרת לכם כתפיסה אנחנו מרגישים שאנחנו צריכים להגביר את הנגישות, הנגשת המידע לתושבים, ואם מה שיעזור לעשות את זה כשאנחנו מתייחסים לכל טווח הגילאים, זה הכל.

אבישג כרמי:

כעיקרון זה דו"ח שמיועד להילה כן.

הילה טרייבר:

אני נותנת לכם דוגמא לדו"ח שאני מקבלת. לצורך העניין הבדיקה היא לעמוד בזמני התקן שקבענו ב – CLA הזה, אז את יודעת זה פחות או יותר.

אבישג כרמי:

חודש קודם זה היה אחרת לגמרי. מחלקות לא מדווחות, טוב זה פנימי שלנו.

הילה טרייבר:

הרעיון היה בעצם להכניס אתכם לאיזה שהיא מה שעסוקה המחלקה זה אחד בתחום של הנגשת המידע והשירות, והתחום השני זה נושא השירות שהמועצה יכולה יש עוד דברים לעשות.

מאיר דור:

יאמר לזכותה של אבישג שזה מאוד, מאוד חשוב לה היא חוזרת לתושבים כמה פעמים אם השאלה שהם שאלו זה הסתדר או לא אני יודע את זה מכמה מקומות אנשים באים ואומרים היא התקשרה אלינו פעמיים לראות אם העניין הסתדר.

אלי ברכה:

כשהתושב מתקשר היא נציגת התושב ולא נציגת המועצה וזה מה שחשוב בעניין הזה, הוא מרגיש שהיא מטפלת בו.

שרון רומם:

נראה לי שיש אתגר גדול בלעשות את הסיווג לתושב מה הוא אמור לקבל מהמועצה ומה מהוועד המקומי.

אלי ברכה:

שרון יש כאלה אני אומר לך, יש כאלה שלא יודעים שקיים ועד מקומי יש להם בעיה הם פונים למועצה. אתה אומר מה אתה לא חי בזה אתה לא מודע שיש ועד מקומי.

מירב קורן:

עד היום יש הרבה כאלה שלא מבינים שיש הבדל בין אגודה לוועד. אנשים שמעורבים לא תגייד אנשים מנותקים.

הילה טרייבר:

אבל כן, שרון זה חלק מהזה כי אחד הדברים שהמערכת של ב-CRN שאנחנו רוצים שתהיה משולבת תפריד זה יגיע ישירות לוועד המקומי ולא תצטרך אתה להתלבט למי לפנות כי זה מופיע באותה מערכת, לאן שזה נכון זה ממתג את זה, הועד המקומי והמועצה אמורים להיות שקופים הוא אמור לקבל שירות זה לא משנה אם זה מטופל על ידי הועד זה יגיע לוועד.

אילת שחר יפרח:

אני איילת אני נכנסתי לתפקיד לפני שנה וחצי בערך, אחרי שבשנת 2016 הייתה רפורמה בתחום של רישוי בניה, רפורמה די גדולה ומיוחדת במדינת ישראל והנהלת המועצה רצתה להכניס פונקציה חדשה לשיפור יעילות ואפקטיביות של המחלקה, קיצור לוחות זמנים, טיוב של תהליכי העבודה, וגם כל הנושא של הטמעת תפיסת השירות של המועצה. זהו אז נכנסתי לוועדה המקומית לתכנון ובניה שבראשה ירדן ערמון, שמוביל בצורה מקצועית רבה מאוד את כל הנושא של תכנון, של המועצה, של הועדה. נכנסתי לתפקיד הכרתי את כל הצוות של 8 אנשים, אנשים בעלי נסיון רב במועצה עם ותק רב, והתחלתי את התהליך של טיוב תהליכים שזה בעצם יצרנו הישגים של שנת 2019, הטמעת הרפורמה של תיקון 101 בעצם הגדרנו מחדש את תהליכים של הרפורמה בכל הקשור לבקשות להיתרים ותיקי מידע להיתר. טיוב תהליכים של תיקי מידע בבקשות להיתרים, אם זה קשור לסוגי דרישות לפי סוגי בניה, אם זה קשור לקיצור לוחות זמנים ורשימת תיוג לבדיקת בקשות, ובנוסף הטמעה ויישום של תפיסת השירות. מחלקה עברה סדנת שירות ובנוסף קיימנו פגישות עם אבישג והמחלקה שלה על מנת לתת SLA עם עמידה בזמני תקן, ופרטנו גם את הנושאים מה הנושאים שפונים לוועדה המקומית כי למעשה המטרה היא להוריד את הפניות לוועדה המקומית על מנת לשקף את כל המידע ואת כל התהליכים לציבור כדי שיבינו מה הם צריכים לעשות למשל סתם דוגמא מה ההבדל אנשים שצריכים תיק מידע להיתר ולפעמים מתבלבלים עם מידע תכנוני רגיל שצריך, או איפה משלמים, כיצד משלמים, כמה משלמים, המון, המון, המון שאלות שמפנים אלינו בשיחות טלפון ובקבלת קהל, וכל המטרה היא לתת את כל המידע לשקף לציבור כדי להוריד את הפניות גם. בנוסף יש את כל הנושא של מימוש חזון תכנית האב האסטרטגית של המועצה, שירדן מקדם מבחינה תכנונית את תכנית מתאר כוללנית, בנוסף יש עוד כמה תכניות חשובות של יחידה דיור שלישית בנחלות, ציפוף חרוצים, כל הנושא של מסמך מדיניות תכנוני והנחיות מרחביות, אלה

הישגים לשנת 2019.

הילה טרייבר:

רק לגבי הנושא של השירות, חשוב להגיד שבעקבות בעצם היה לנו שיח עם אדריכלים שבעקבותיו גם השתנתה שעת קבלת קהל כי הם ביקשו שיהיה אפשר לבוא גם בצהריים ולא רק בבוקר, אז פתחנו ביום אחד בצהריים זאת אומרת חלק מהנושא שדיברנו עליו קודם על נושא של שירות והעבודת עומק שנעשתה במחלקה עצמה הביאו כבר עכשיו לנושא של שינוי שעות קבלת הקהל של האדריכלים ולנושא של בעצם חלק גדול מהמידע יכול להגיע כבר להיפתר כבר ברמת שאלות למשל מה אני צריך להביא לטופס 4 יכול להיות כבר במוקד ולא צריך לחכות.

צילי סלע:

רציתי לשאול בהקשר הזה בניתוח שעשיתם ובזה אני מניחה כן אני לא יודעת אם אני צודקת שיש אבחנה בין שאלות של אדם מן הישוב לבין שאלות וסוגיות של אדריכלים זה היום הגיע לאותו נכנס לאותו משפך כאילו אנשים שמתקשרים זה אותם.

אילת שחר יפרח:

אני רוצה לחדד היה לנו גם קצת מיקוד אדריכלים שזה בעצם אנשי המקצוע שאיתם נפגשנו ורצינו לשמוע מהם במה אפשר ליעל את הועדה לתכנון ובניה, וגם עם אבישג היה לנו את כל הנושא של טיוב פניות של אזרחים ותושבים שמגיעים אלינו או אל המוקד שזה באמת שאלות של תושבים. זה היה סוג אחר של פניות.

צילי סלע:

ברור לי שזה סוג אחר לגמרי ברמת, והשאלות הסוגיות הן אחרות.

ירדן ערמון:

שני דברים בתפיסה שלנו תפיסת השירות אין עדיפות לשאלות מקצועיות של אנשי מקצוע, איש מקצוע יכול לענות על שאלה מקצועית וכל מי שאינו איש מקצוע אבל הדרישה למידע היא אותה דרישה למידע אז אנחנו מתייחסים לכל אחד מזה, ואנחנו מנתבים את זה לפי העניין כן, אם הנושא אצל אבישג אצלי או איילת. עוד דבר שינוי כלומר שינוי בשעות קבלת קהל אבל לבודקים יש סמכות לקבוע עם מישהו מחוץ לקבלת קהל אם מתעורר הצורך לעשות את זה.

אילת שחר יפרח:

גם הקבלת קהל השעות הם לקבלת קהל כללית בעוד שהבודק יכול לקבוע פגישה מקצועית בנפרד בלי קשר לשעות של קבלת קהל.

הילה טרייבר:

עוד נקודה של זה, משפר מאוד את המסמכים שיש באתר של הועדה, כי יש

נגיד מה שנקרא עבודות פטורות מהיתר כל מיני דברים שאתה בעצם יכול דרך האתר לעלות על הנקודות האלה.

שרון רומם:

זה משהו שלדעתי צריך לקדם אותו כי הציבור לא שולט בו.

אילת שחר יפרח:

חשוב לציין שמינואר 2020, כרגע אנחנו יוצאים למכרז של מערכת ניהול ועדה ומערכת GIS ומערכת ניהול ועדה כוללת בתוכה גם את האתר האינטרנט ההנדסי וכבר התחלנו לבנות את כל הבסיס של כל האפליקציה.

שוקי ארליך:

זה בתוך ה – 300 אלף?

הילה רטייבר:

לא אבל דרך אגב זה מכרז שקיים ופשוט נגמר, זה 10 שנים שהיה קומפלוט ועכשיו אנחנו מחדשים זה לא הוצאה חדשה.

שרון רומם:

יש איזה שהוא סטנדרט של בעניין התכנון הארצי שלכם?

הילה טרייבר:

יש סטנדרט שאנחנו צריכים לעמוד בו, אבל הם לא, אין משהו סטנדרטי יש כמה חברות שעושות את המערכת לניהול ועדה.

אילת שחר יפרח:

או קומפלוט או בר טכנולוגיות.

הילה טרייבר:

ועליהם אנחנו צריכים בעצם לצאת למכרז.

שרון רומם:

מה גודל הבקשות, כמה בקשות להיתרים יצאו השנה פה?

אילת שחר יפרח:

בערך כ – 200 משהו כזה.

ירדן ערמון:

יש לנו מידע על זה אבל לא פה, אבל כל שנה אנחנו מדווחים למינהל התכנון גם כן בתוקפת הדיווחים כמה בקשות הוגשו, כמה ישיבות ועדה היו, כמה היתרים היו כמה בקשות נדחו אנחנו יכולים להעביר את זה את הדו"ח שנשלח למנהל התכנון.

שרון רומם:

בהנחה כמובן שאתם עושים את הבדיקה, מה זמן ממוצע לפתיחת תיק להיתר או.

מירב קורן:

זהו זה מה שרציתי לשאול האם עוקבים אחרי לוחות זמנים לוחות זמנים?

אילת שחר יפרח:

הרפרומה עצמה בעצם ידעה לעשות סדר לקצר לוחות זמנים ולהעמיד לוחות זמנים שבעצם היא חילקה את זה לכמה תחנות, יש גם בתחנות של תיק המידע להיתר וגם תחנות של בקשה להיתר, אני אגע רגע בבקשה להיתר. בקשה להיתר המדינה חילקה את זה לכמה מסלולים, יש את המסלול של פטור מהיתר שלמעשה לא צריכים לבוא אלינו לבקש אישור אלא רק מדווחים, ויש את בקשה שהיא ברישוי מקוצר שזה נגיד רק ממ"ד או ק פרגולה או תוספת של עד 25 מ"ר שזה מסלול שלוקח יש את בדיקת התנאים המוקדמים שזה 10 ימים, בכל המסלולים ואחר כך הבקרה המרחבית במסלול המקוצר למשל זה 30 יום לעומת מסלול רגיל שזה 45 ימים לעומת מסלול עם הקלות שזה 90 ימים, אבל מה יש כאן איזה קאצ' שבעצם ירדן פעם תיאר את זה כמו סולמות וחבלים, נגיד בדיקת תנאים מוקדמים אורכת 10 ימים אבל נגיד אם הבקשה עמדה בתנאים המוקדמים היא אכן עוברת לשלב הבא של 30 יום או 45 ימים אבל אם לא היא נופלת וחוזרת אחורה מהתחלה, כלומר עורך הבקשה קולט את זה שוב פעם יש 10 ימים, עכשיו אני נתקלת הרבה פעמים בבדיקת תנאים מוקדמים אז זה 5, 6, 7 פעמים זאת אומרת הבקשה חודשים נמצאים בתנאים מוקדמים למעשה, יש על זה באג שלדעתי שפוספס על ידי המדינה פה שזה בעצם בקרה.

שרון רומם:

מי יודע ... לתושב?

אילת שחר יפרח:

מי שמגיש את הבקשות למידע ולהיתרים זה רק עורך הבקשות אנשי מקצוע, אדריכלים מהנדסים. מה שכן הם מכניסים את כתובת המייל של התושב כלומר התושב אמור לדעת מה הסטטוס אם זה אושר או סורב.

שוקי ארליך:

מה שאמרת עכשיו זה דוגמא פנטסטית, שצריך להבדיל בין דברים שהם רגולטורים לבין ניהול, המעקב אחר תיק נפתח בתאריך א' הסטטוס שלו היום הוא כזה ועבר כך וכך זמן צריך בלי שום קשר לרגולציה.

ירדן ערמון:

אבל היום המערכת הממוחשבת נותנת לך את המידע הזה.

הילה טרייבר:

שוקי אני רוצה לעשות אבחנה לפני התיקון הזה פעם היינו מגישים תיק ורוד וזה היה עובר לזה ואז היה באמת חשיבות מאוד גדולה על מעקב על הדיון הזה, היום יש לך בעצם לוחות זמנים אז הלוחות זמנים קבועים בחוק. אבל היא בעצם לא יכולה לעשות עם זה כלום.

שוקי ארליך:

אבל אם התיק הזה נפתח לפני 5 חודשים והוא עדיין בתנאים מוקדמים את צריכה לקבל אינדקציה.

הילה טרייבר:

אתה לא יכול מה שאני מנסה להגיד מה זה אני, אני בתור ועדה, זה מה שהיא ניסתה להגיד לך שבעצם זה החוק, החוק אומר שהוא חוזר אחורה כי הוא לא הגיש טוב את זה.

שוקי ארליך:

שיחזור אני לא פה שוטר אני רק אומר שירדן רוצי שיהיה לו מעקב שאומר יש לי תיקים פה בתנאים מוקדמים כבר תקועים 10 תיקים מעל 4 חודשים זה אינדקציה למשהו.

הילה טרייבר:

לא שוקי אתה לא יכול.

מירב קורן:

אחד הדברים שמאפיינים את התהליך הזה זה חוסר הבנה של התהליך, דרך אגב אני מוצאת שגם אדריכלים לפעמים מפספסים מידע בסיסי. הקטע הוא כמו בנושא הקודם מידע הוא מידע שמאורגן נכון ופשוט ומונגש יכול להערכתי להוריד כמות משמעותית של ... עם זה.

ירדן ערמון:

אני רוצה להגיד כמה דברים בקשר, מה שאתה אומר היום זה אנכרוניזם במובן הזה שהמערכת כיום לא מאפשרת את הדבר הזה של להיות תקוע. אנחנו נמצאים נתעלם מהנושא של סולמות חבלים יש לנו 30 יום לתת מידע תכנוני לעורך הבקשה, האיש המקצוע והכל זה בלך תבוא של ממשק, כל אחד הוא צריך להשלים מסמכים אנחנו צריכים לתת לו את המידע, אחרי שהוא מקבל את המידע התכנוני להיתר, הוא מגיש את הבקשה באופן גם כן במערכת המקוונת. עכשיו יש הליך שנקרא הרישוי המקוצר שזה תוך 30 יום ואם לא אישרנו יש לראות את זה כמאושר, ויש הליך רגיל שזה 45 יום שבתוך 45 יום נעשות כל הבדיקות והזמנים שנקבעו בתוך המסגרת של 45 יום, בתוך 45 יום צריך להגיע לרישוי, רישוי אומר מאשרים או מסרבים.

שוקי ארליך:

אבל אם מישהו פספס בבדיקות.

ירדן ערמון:

זה חוזר לתיקונים אבל אם הוא לא מתקן את זה, בפרקי זמן שנותרו בסוף זה מגיע לועדת רישוי והוא נפלט כי הוא לא עשה אחד, שתיים, שלוש.

אילת שחר יפרח:

זה מה שאני מנסה לעשות על זה בקרה, אני לא רוצה שיפלט מהמערכת אני רוצה שיגיע לדד ליין שלו עם החלטה לאשר או לסרב שיקבל מנומק גם.

ירדן ערמון:

עוד דבר בשונה מתקופות בוא נגיד תקופות ידניות כמו שהילה אמרה תיק ורוד וזה הרישוי לא מחכה, זאת אומרת יש בקשה להיתר שהגיעה לפריקה מיד עושים ועדת רישוי לא אוספים שיש לנו כמה בקשות ועושים זה, יש משהו שאפשר לדון בו ועדת רישוי, יו"ר הועדה ואני איילת והבודק מכינים את זה אני גם כן מעורב לרישוי, אז זה גם כן מבחינה הזאת הרפורמה עשתה דברים טובים.

שוקי ארליך:

שמעתי את איילת אומרת שיש תהליך שכן יכול להיכנס לאינטראקציות, כל מה שאני אומר שאנחנו צריכים למצוא דרך לנהל את זה למרות החוק.

אילת שחר יפרח:

שוקי בקשה שנדחית בתנאים מוקדמים נפלטת מהמערכת כלומר אין לי איזה משהו שנתקע אצלי 4 חודשים.

שוקי ארליך:

אני אומר זה דבר טכני, זה שיטה השאלה אנחנו בראשית הדרך נהייה חכמים מבעוד מועד וכן לא נתעלם, הרי בסך הכל הזיהוי הוא ברור זה מקום מסוים, אז שיהיה איזה שהוא מעקב.

הילה טרייבר:

אבל שוקי הרבה פעמים התנאים המוקדמים זה מה זה יחזור על מה זה יכול ליפול תתני לו דוגמא כי זה לא המידע. זה לא עניין של המידע זה הגשה.

אילת שחר יפרח:

הרי כל התנאים המוקדמים הם נגזרת של תיק המידע שניתן לפני כן, מה שדיברת תיק מידע להיתר בעצם כולל את כל הדרישות העתידיות, שצריך בשביל לקלוט בקשה במערכת בקרה הטכנית, מה שקורה לפעמים נקלטת בקשה שמפת המדידה היא בלי חותמת דיגטלית שהיום בכל הארץ כבר יש חתימה דיגטלית למפת מדידה, או למשל

שוקי ארליך:

ריג'קטים נו מה ריג'קטים יש מפה ועד להודעה חדשה.

אילת שחר יפרח:

זה משהו שכתוב בתיק המידע זה לא איזה משהו שאנחנו ממצאים או גחמות שלנו.

אלי ברכה:

שוקי אני לא מצליח להבין אוקיי זה נפלט מה אתה רוצה מה אתה אומר. אתה אומר למה התושב לא יודע.

שוקי ארליך:

תחשוב על זה שיש את כל הזמן, התושב כל הזמן יקבל ריג'קטים אתה מבין שאם יש תיק מאיזה שהיא סיבה נכנס ללופ משהו קטן כדאי לדעת מזה גם אם זה פורמלית בסדר כי עשית ריג'קט תקבל אינדיקציה.

אלי ברכה:

נניח שהם יודעים מה התועלת בידיעה הזאת, היא יודעת שזה נניח נפלט.

שוקי ארליך:

היא יכולה לבדוק את עצמה, כלומר פה כדאי לבדוק.

הילה טרייבר:

זה בדיוק העניין אין לה מלבדוק את עצמה. שוקי אני אגיד לך רגע איפה מה שאתה נכון, שוקי אני רוצה להגיד לך איפה כן יש משמעות למה שאתה אומר ויש לי על זה שיחות עם איילת, אם בן אדם עבר את הזה, והגיש בקשה להיתר בסדר גם בבקשה להיתר האם הוא חוזר פעם אחת, פעם שניה, פעם שלישית ופעם רביעית ופעם חמישית ואז אני שואלת את איילת כי אז זה יש פה בדיקה שלנו, כי אז הוא יכול לבדוק.

שוקי ארליך:

אני אמרתי זה מה שצריך להיות.

הילה טרייבר:

זה בשלבים, הנקודה היא איפה אתה תופס את זה. אחד הדברים שאיילת עושה נגיד בשלב הראשון של תנאים מוקדמים אין לה מה לעשות, איפה כן מתחיל להיות לה מה לעשות בכמה היבטים שזה אפרופו, אני רוצה להסביר במה אנחנו מדברים שאנחנו מדברים על שיפור השירות, אחד הדברים זה איילת אומרת בן אדם שנגיד נמצא בזמן בניה, אז אני אתן לו קדימות כי הוא בזמן הבניה אני אכניס את הבקשה שלו אתן לו אפשרות להתקדם עם הבניה כדי שלא יתעכב. בן אדם, כי אחרת אתה יכול לעצור, אני לא מדברת על היתר, ירדן אני לא

מדברת על זה היא מדברת על זה שבן אדם קיבל היתר לבנות ויש לו שינויים תוך כדי בניה, אז אתה תיתן לו, אתה תעלה אותו קודם. והנקודה השניה זה שאיילת עובדת על זה א' יש פה כמה דברים יש פה סטנדרטיזציה בין הבודקות תכניות האם נותנים הערות, אותו דבר והאם כולם נבדקים אותו דבר.

שוקי ארליך:

כל מה שאני אגיד בוא לא נישאר רק במושגים הפורמלי אלא ניכנס כן אפקטיבי לבדוק את עצמנו בלי כל קשר.

אלי ברכה:

אחד הדברים המהותיים אצלנו זה שמקבלים אחידות בבקשות ולא סלאמי של בקשות כל פעם עוד בקשה, ועוד בקשה.

מירב קורן:

מה שאהבתי שאותם שורות נמצאות גם בהישגים וגם באתגרים מה בתוך הדבר השורה הראשונה נמצא בהישגים ומה נמצא באתגרים בהטמעה.

אילת שחר יפרח:

למשל סתם ההישגים עשינו רשימת תיוג לבדיקת בקשה להיתר שתהיה בדיקה אחידה לכל הבודקות ודגשים למה לשים לב. או למשל יש סוגי בניה, למשל וילות או מבנה תעשייה בנינו מה סוגי הדרישות שצריך לתת בתיקי המידע כדי שיהיה אחידות גם לא לשכוח דברים כאלה או אחרים. אבל מה לעומת זאת אתגרים, זה כל הנושא של למשל אם בקשה להיתר היא במסגרת 45 יום שהבודקות יתנו עד היום ה – 20 את הערות ואת מלוא הערות, לא בטפסופים ולא ביום ה – 35. צריך כל מיני דברים שאנחנו בבקרה שוטפת על זה, וזה אתגר שאנחנו עושים.

שוקי ארליך:

כמה בודקות יש?

הילה טרייבר:

שתיים וקצת. אחד האתגרים של איילת שבאמת הכניסה את זה לעבודה זה, זה שנגמר הזמן ואז היית אומר, התושב היה מקבל היה עובר 45 יום ואז היה מקבל הערות, אין מתה הועדה כבר אז איילת אומרת תנו לי עד היום ה – 20 שיהיה לו זמן לתקן שזה יכנס לוועדה, זאת אומרת זה הנקודות שבעצם כשאנחנו רצינו בעצם לנהל את השירות, הרעיון הוא לשבת ירדן מטפל בכל כך הרבה תכניות רוחב לנהל ברמה הזאת של כל תיק מתי ניתנת הבדיקה, מתי אתה נותן את הערות, האם כל הערות ניתנו, הבדיקה, איילת נגיד רצתה לעשות בדיקה שאומרת האם באמת בודק תמיד שכונה כזאת ואתם תשמעו אותה מכולם הגשתי לבודקת התכניות והיא המציאה בעיות חדשות בסדר, שכל פעם יחדשו את הזה, האם ניתנו כל הערות בבת אחת זה הניהול של השירות הזה שאת זה

אנחנו.

שוקי ארליך:

יש לנו יתרון ל... בואו נבין את זה בגלל זה השאלה של שרון היתה מאוד חשובה
200 היתרים בשנה זה דבר שאפשר לעבוד עליו, זאת אומרת יש לנו יתרון בדבר
הזה וכדאי לנצל אותו

הילה טרייבר:

זה מה שאנחנו עושים וגם הנושא של באמת אפרופו מה שאמרת זה כן לעלות,
אחד הדברים שעלו פה לדיון זה הנושא של מדיניות תכנונית והנחיות מרחביות
הם משהו שעלה גם בפורום של האדריכלים כשאתה יודע מה מותר ומה אסור.
עשינו דיון ראשוני.

ירדן ערמון:

לצמצם את החוסר וודאות כמו שהיו חוסר וודאות.

מירב קורן:

תמיד יהיו את אלה שמתחכמים ומחפשים.

ירדן ערמון:

דבר נוסף על הרפורמה של הרישוי זמין, היא מתעדכנת כל פעם מוציאים חדשות
לבקרים תעשו ככה, מכניסים איזה שהוא סעיף כזה או כזה.

אנדי וולף:

למה יש שתי בודקות יש איזה שהוא מפתח שמקובל בארץ או מה?

ירדן ערמון:

זה אחת הממצאים לעשות בצו מנהל התכנון קבע תקן בכל ועדה אנחנו מתחת
לתקן אבל זה מה שיש לנו, גם קשה מאוד לגייס עובדים כיום בגלל דרגות שכר
ואני חושב שהתפוקה שלהן בסדר.

אילת שחר יפרח:

אני אגיד רגע בכנסים של מהנדסי ערים אומרים שלמדען אמורים להיות כ –
150 תיקי מידע בשנה, ולבודק בקשות להיתרים עד 100 בקשות בשנה.

הילה טרייבר:

אני רוצה להגיד משהו כמו שאמרת.

אילת שחר יפרח:

יש לי משהו חשוב להגיד, אני יש לי נסיון רב שנים בעירייה, לעומת מועצה ואני

חייבת לציין שבמועצה כל בן אדם הוא פשוט מבצע הרבה מאוד משימות מה שבעירייה יש על כל משימה בן אדם זה כמו בית חרושת לאנשים וכאן האנשים הרבה מקשיבים.

הילה טרייבר:

שוקי שהמדינה קובעת תקן של 100 בקשות היא לא מסתכלת על מועצה היא מסתכלת על מדינה על עיר, 100 בקשות אם אתה עושה רק את זה, אתה לא נותן מידע, אתה לא מקבל קהל, אתה לא קולט את הבקשות, בהיבט הזה ה – 100 שיש להם אצלנו הוא כאילו.

שוקי ארליך:

ירדן אמר שאנחנו בתת תקן.

הילה טרייבר:

נכון אבל חשוב להגיד שהמדינה קובעת תקן היא קובעת תקן לבעצם לעיריות ולא למקומות אצלנו זה תמיד חוזר על עצמו שהתקנים אצלם לא משקפים את שלנו. נגיד יש תקן של מנהל תפעול ועדה שלא מופיע אצלנו יש כל מיני תקנים שאנחנו עוד לא.

גילי סלע:

השאלה בהקשר הזה האם אנחנו לא מצליחים לעמוד בתקנים, בסטנדרטיים בעקבות זה, נגיד יש 30 יום שאתה צריך לתת מענה, אז אם יש רק 2 בודקות הן לא מצליחות לעמוד בסטנדרט של 101 יום.

ירדן ערמון:

אנחנו עומדים בזה, הרבה בגלל המעקב של איילת שזה לא מתפספס ואנחנו עומדים.

פבלו לם:

אני לקחתי על עצמי בתל יצחק לאסוף את התיקים כביכול שהיו תקועים במערכת, ובאתי לאיילת לירדן ולאיילת בעיקר זה הכתובת שצריכה לפתור את הבעיות האלה להפתעתי הרבה העסק הזה זרם בצורה די מהירה, יש בעיות שצצו, יש שתי בעיות שצצו תוך כדי הראשונה האנשים לא כל כך יודעים מה התהליך לא יודעים שיש תהליך של המידע ואחר כך 45 יום. עכשיו התברר לי עוד משהו שיש מתכננים שלא כל כך יודעים את זה, לזה אנחנו לא יכולים לעשות שום דבר, עושים טעויות וכו'. הבעיה השניה שגם אם אתה הולך בתהליך כלשהו על פי התקן כל הכללים בצורה נהדרת עדיין איך אומרים בורות בדרך שהם קשורים למערכת של המחלקה והם מודעים לזה כי אני שוחחתי איתכם ומנסים לפתור את זה ואני מניח שהיום העסק הזה הרבה יותר זמין, זה לא 30 יום, לא בגלל זה שלא רוצים אלא שיש דברים שצפים ולא לקחו בחשבון, ושבודק מספיק שבאים לבקש בקשה או דרישה נוספת שאם שכח לשים אותה ואז העסק הזה

תקוע ולכן אני חושב שהלימוד הזה החוזר הוא מאוד חשוב לדעת איפה הבעיות, איפה העבודות האלה ולפתור את זה.

הילה טרייבר:

פבלו זאת היתה אני אומרת שוב היה לנו, הרגשנו בגלל זה הכנסנו את איילת, הרגשנו שיש תסכול אצל התושבים, מנושא השירות שהיה בועדה ולא כי, הן הבודקות לא השתנו וגם העומס לא ירד אבל היתה להיות פונקציה שממש תשב על זה ותנהל את זה כי זה בסוף כמו כל דבר חייב ייעול יום יומי ואי אפשר להתעסק גם בתכניות כוללניות וכבישים וגם לנהל כל היתר.

אלי ברכה:

יש פה שילוב של מציאות מורכבת, של רגולציה מורכבת, וזה אחת המחלקות שבהחלט, בהחלט דורשת המשך שיפור והמשך שיפוץ לא הגענו לקצה הדרך.

הילה טרייבר:

אבל אני חייבת להגיד שאני חושבת שהתהליכים הרבה יותר מוזרים אני יכולה להגיד שלי הרבה יותר ברור כשחסר לי מידע אני יודעת לאן ללכת ואני יודעת איפה זה נתקע, ואנחנו עושים הרבה פעמים מה שנקרא תחקיר אירוע כדי להבין איפה זה נפל ולמה נפל, כדי לשפר.

מירב קורן:

אבל את שולטת במטריה הבעיה זה אנשים שלא מ בינים חסרי אונים ממש .

הילה טרייבר:

אבל מירב, היום פעם זה היה הרבה יותר התושב היום המערכת הרפורמה הזאת בעצם הרחיקה את התושב מהועדה הם עובדים בעיקר עם אדריכלים אז התסכול של התושב הרבה פעמים אני שומעת את זה האדריכל מגן על עצמו, ואז כשאנחנו באים לבדוק את זה, זה לא תמיד אבל יש אדריכלים שלא תמיד יודעים את כל החומרים עד הסוף וזה בסוף הכעס מתנקז לוועדה, אבל היום כמעט ואין תושב ועדה, יש אדריכל, תושב לא יכול לבוא להגיש את הבקשה שלו.

ירדן ערמון:

הוא לא יכול להיכנס למערכת אני עוד תושב אומר לי מה קורה עם הבקשה שלי אז אני או הבודק נכנס ומעדכן אותו, כי אבל כל המידע נמצא אצל עורך הבקשה מטעמו מה שמופיע למעשה אצלנו ולפעמים אנחנו אומרים לו תשמע תדבר עם האדריכל שלך אצלנו זה ככה, וככה, וככה.

הילה טרייבר:

הרפורמה הזאת מאוד שינתה את איך שהתנהלה הועדה גם לטובה וגם היא בעצם עשתה מה שלא רציתי לעשות היא הרחיקה את התושב מהמערכת.

שרון רומם:

בעצם משתמע מזה שהקהל "המקצועי" ה - עורכי תכניות לא שולטים בזה עושה
פה עיכובים?

הילה טרייבר:

זה גם וגם זה לא שאצלנו מושלמים, גם אצלנו יש בעיות אבל גם חלק מהבעיות
נובעות מזה שהאדריכל לא זוכר הנה התנאים המוקדמים, זה הבנה של
האדריכל מה הוא הבין, זה לא התושב זה האדריכל שלו.

שרון רומם:

אני אומר אני מבין שזה עורכי התכניות אנשי מקצוע השאלה יש איזה שהיא דרך
לשפר את זה?

אילת שחר יפרח:

כן אנחנו מנסים לראות באדריכלים כשותפים בגלל זה עשינו קבוצת מלכוד
אדריכלים הזאת כדי שבאמת אנחנו רואים בהם כשותפים למטרה הסופית
להוציא היתר בניה כדי שהבן אדם יוכל לבנות בסופו של דבר.

הילה טרייבר:

אני אגיד לך אחד הדברים שאמרו לנו, אמרו תעשו הנחיות מרחביות שזה במלא
החוק אבל הם ביקשו שיהיה להם סטנדרט שהם יוכלו לעבוד עליו, ותעשו שינוי
של שעת קבלת קהל ותתנו, זאת אומרת הם הציפו דברים שהם יכולים לעזור
להם.

ירדן ערמון:

ההנחיות המרחביות הוצאנו מיילים, שיתפנו חברי ועדה החומר ... ההחלטה
לפני חודשיים, שלושה לשוב ולדון, אנחנו רוצים .. עוד חומר ופנינו עוד פעם,
פעם נוספת לוועדים המקומיים לרכזי המשק, לאגודות שיעבירו לנו את מה שהם
חושבים הערות.

אורלי עמיר:

זה היה אמור להיות באמצעותנו.

ירדן ערמון:

גם וגם, גם לכם אבל לא כולם הגישו.

אורלי עמיר:

איך נגיש את זה אני חשבתי שפה בדיון אנחנו נדע.

ירדן ערמון:

את יכולה לכתוב, את יכולה להעיר והכי טוב זה במייל ביקשנו במייל.

אורלי עמיר:

חשבתי שנקיים דיון.

מאיר דור:

הוא יקבל מכל הישובים ואז נדבר.

אילת שחר יפרח:

רציתי להגיד עוד דבר אחד שאולי אתם לא יודעים אבל הרפורמה הרישוי זמין מה שהיא גרמה בתוך הועדה זה לעבוד על שתי מערכות, יש מערכת ארצית שזה רישוי זמין ויש מערכת ניהול ועדה, כלומר כל בודק של בקשה והמדען עובדים בעצם על שתי מערכות, עבודה כפולה, השלטון המקומי ומנהל התכנון מנסים לעשות ממשק שבעצם עובדי הועדה יעבדו על מערכת אחת שבתוך מערכת ניהול ועדה יהיה הממשק עם הרישוי זמין מה שעורכי הבקשות אין להם את הדבר הזה הם עובדים עם מערכת אחת וזהו. טוב מטרות לשנת 2020 זה בעצם להמשיך עם הטמעת תפיסת השירות, והיישום שלה וגם עם המשך של שיפור אפקטיביות המחלקה תיכף אני אפרט על זה בהרחבה, ומימוש חזון תכנית אב אסטרטגית של המועצה, תכנית כוללת, ויתר התכניות שאני אפרט בהמשך. הטמעת תפיסת שירות ויישומה כל המטרות שלנו היעדים זה להנגיש את המידע לתושב, דיברנו על שיפור אתר האינטרנט בעצם להטמיע טפסים ולהטמיע נהלים לעורכי הבקשות, לחשוף היתרים רוב ההיתרים כבר נחשפו, אנחנו צריכים בלחיצת כפתור לחשוף את כל ההיתרים לציבור במקום לבוא אלינו ולבקש צילומים או שנשלח לכם באימייל זה גם יוריד מאיתנו הרבה פניות שאפשר יהיה לראות הכל באתר האינטרנט.

מירב קורן:

ראטרואקטיבי?

אילת שחר יפרח:

כן היתרים ישנים.

שרון רומם:

לא יש גיבוי של זה.

אילת שחר יפרח:

כל היתר שיוצא אנחנו שולחים לסריקה יש לנו נוהל פנימי שאנחנו שולחים לסריקה.

צילי סלע:

בעניין הנגשת המידע לתושב הממשק עם אבישג למשל על החלק על הפרק שלכם בתוך האתר למשל אני מנסה פשוט לחשוב על איזה שהוא משהו שהו תהליכי כזה, בשלב הזה צריך את זה א,ב,ג,ד, בשלב זה ... זה משהו שהוא מאוד.

אילת שחר יפרח:

לא באתר של המועצה באתר של ההנדסי.

שרון רומם:

בכל רשות יש אתר הנדסי. בכל רשות מקומית יש אתר הנדסי.

צילי סלע:

השאלה מה שאני מנסה להגיד.

איילת:

אפשר לראות באתר את הישיבות שהתקיימו את הפרוטוקולים סדרי יום מקוצרים.

צילי סלע:

אני מדברת על היתרים, אנחנו מבינים, הבקשות אנחנו מבינים שיש כאן פערים בידע, בין אם זה אדריכלים שלא יודעים אבל הרבה מאוד מתושבים שלא יודעים מה צריך לעשות, זאת אומרת אני בדמיון שלי אומרת זה משהו שצריך לעבוד עליו ממש ללכת צעד צעד.

הילה טרייבר:

לא ישרה איילת עם אבישג והם מילאו את הפרמטרים של מה שמופיע מול המוקדנית שהיא כן יכולה לתת, את כל המידע שיש לאיילת לתת, לא מידע מקצועי מידע של ניירת, אתה צריך להביא את זה, את זה, ואת זה, איילת ישרה עם אבישג את הצק ליסט.

איילת:

חוץ מאבישג אנחנו ניתן את כל התהליכים בעצם של בקשה להיתר, של תיק מידע כל הסוגים של התפיסות כל סוג, הכל יעלה ויצוף בשנת 2020. אנחנו עובדים על זה יש עבודת שטח שאנחנו עושים. חיזוק שיתוף פעולה עם אדריכלים אנחנו מתכוונים לייצר עוד שיטות בקבוצות של אדריכלים חדשות ועדכונים באתר ההנדסי שלנו, מדיניות תכנונית והנחיות מרחביות, הכשרת עובדים ומנהלים אנחנו מוציאים לקרוסים גם מקצועיים וגם שירות, עוברים סדנת שירות, זה ... הטמעת אמנת השירות זה כל הנושא עם אבישג זה – SLA וכל מה שדיברנו מקודם. המדדים של ההצלחה אנחנו רוצים לעמוד ב- 90 אחוז מזמני התקן שמוגדרים לפי הרפורמה ואמנת השירות וצמצום 50 אחוז מהפניות למחלקה בנושא המידע. שיפור אפקטיביות של המחלקה.

שרון רומם:

רגע היעד הוא 50 אחוז זה אומר שמה שמגישים מידע ...

אילת שחר יפרח:

להוריד מאיתנו פניות כדי שאנשים יוכלו לדעת. טיוב תהליכי עבודה זה הגדרת יעדים, אחידות בבדיקה, ניקח 5 תהליכים מרכזיים ונפרוט אותם ונגדיר אותם. יש גם את כל הנושא של מודול מצוינות, שאנחנו מנסים לעמוד בו מודול מצוינות זה ממדינת ישראל בעצם, נגיד בודק בקשה שמצליח להכניס בקשה לישיבה ביום ה – 35, ולא עד היום 45 הוא מקבל.

הילה טרייבר:

זה קטע, רק בועדה לתכנון ובניה בעצם יש תגמול לעובדים על עמידה ביעדים בעצם לאף עובד ברשות אין את זה מלבד מהועדה לתכנון ובניה.

אילת שחר יפרח:

זה חלק מהרפורמה של תיקון 101.

ירדן ערמון:

זה נבדק כל חצי שנה.

שוקי ארליך:

הם משלמים את זה המדינה?

הילה רטייבר:

כן ברור.

אילת שחר יפרח:

עוד נושא חשוב זה שיפור תשתיות – מה שקורה כל תב"ע שמתאשרת בעצם צריך לטייב את ההוראות שלה ואת הייעודי קרקע שלה גם ב – GIS וגם בתוך מערכת ניהול ועדה, ולדבר הזה אנחנו התחלנו לטפל בזה ונצטרך בשנת 2020 יועץ לטיוב המערכות האלה, בנוסף אנחנו רוצים לחשוף את GIS לציבור, אנחנו צריכים גם לעלות ל – GIS שכבות תשתיות כאלה ואחרות לטובת הציבור, לא רק לטובת המחלקה שלנו.

צילי סלע:

זה לא דברים שנמצאים במערכות הארציות לגבי שכבות נוספות?

הילה טרייבר:

שום דבר, ב – GIS שלנו אנחנו צריכים להכניס את כל הנושא של כל הביוב, כל הנושא של חירום, מקלטים הכל זה עבודה של הרשות שלנו על מערכת ה – GIS הזה.

אילת שחר יפרח:

התאמת המבנה הארגוני לצרכים אנחנו בוחנים ומגדירים מחדש את כל ההגדרות תפקידים של כולם של כל הצוות וגם תחומי הסמכות והאחריות ולפי

התקינה הנדרשת נצטרך לאשר את המבנה הארגוני ולהטמיע אותו. והכשרות מקצועיות דיברתי מקודם גם מקצועי וגם שירותי. אנחנו רוצים בעצם לעלות עלייה של 30 אחוז בתפוקות עובדים במחלקה, עמידה של 85 אחוז במדדי מודול מצוינות זאת השאיפה, ו- 75 אחוז מהמידע של המערכות שיהיה מסונכרן. מימוש חזון תכנית האב האסטרטגית של המועצה, זה בדרך כלל זה החומר השוטף שכולכם מכירים. זה כל התכניות התב"עות שאנחנו מטפלים בהם בשוטף עכשיו אם זה שבילי אופניים, מגרש כדורגל בחרוצים דרך ירידה לים.

שוקי ארליך:

איפה זה ירידה לים?

ירדן ערמון: זה תלך תבוא, זה בתלך תבוא עם מול קליטת תכניות במנהל התכנון בועדה המחוזית, מה שנותר על הפרק זה עדכון המדידה ואדריכל הזמין את זה ומחכים לזה כדי לקלוט. במימוש חזון תכנית אב אסטרטגית של המועצה אז איילת דיברה נכון על התכניות שאנחנו מקדמים אבל חלק זה גם כן אנחנו דוחים תכניות שסותרות את החזון עצמו.

אילת שחר יפרח:

מה הדרישות להשגת המטרות? התקשרות עם יועץ לבקרת טיוב ייעודי קרקע ב - GIS במערכת ניהול ועדה החדשה כשתהיה השנה, פרויקט GIS להשלים את כל השכבות של התשתיות מהוועדים, האגודות והגורמים החיצוניים. יישום ממשק בין מערכת ועדה לבין מערכת רישוי זמין ומה שהגדרתי מקודם אני מקווה שזה יתקיים השנה. והכשרת העובדים והמנהלים מתן כלים עם אומניות שירות, ניהול שירות, קורסים מקצועיים והתאמת המבנה הארגוני לצרכים.

אנדי וולף:

יותר תקציב אלה הדרישות?

הילה טרייבר:

הנקודה העיקרית המשמעותית זה רק בטיוב קרקע של ה - GIS הנקודה היא שבעצם זה שאין לנו זה מאוד מקשה על מתן המידע התכנוני והשאיפה היא שבעצם הוא הכל יהיה באתר ואתה לא תצטרך להסתבך עם זה.

אילת שחר יפרח:

מה שקורה היום זה שהמידע יוצא ידנית במקום כמו ביתר הועדות שלרוב זה יוצא מתוך מערכת ניהול ועדה מתועדת זה אמור לצאת אוטומטי כרגע המדענית באופן ידני עושה את הדברים האלה.

ירדן ערמון:

לא מידע תכנוני להיתר אלא מידע הכללי כן.

הילה טרייבר:

שאלות נוספות על הועדה? טוב תודה רבה.

שרון רומם:

בתקציב הנדרש בהשוואה ראשונה אנחנו יודעים מה סדר גודל?

הילה טרייבר:

באופן עקרוני זה כמעט אותו תקציב.

אילת שחר יפרח:

יש את מערכת GIS ויש את תיקון 116.

הילה טרייבר:

ההבדלים הם רק בזה שאנחנו צריכים לצאת למכרז במכרז חדש למערכת ניהול הועדה.

צילי סלע:

יש ניהול זמין ויש את ניהול הועדה, שניהול הועדה לא מכתיבים לכם את זה, זה מערכת שלכם?

ירדן ערמון:

זה לא מערכת של ועדה פנימית שעכשיו היא יוצאת למכרז.

צילי סלע:

כן אני יודעת אבל זה לא משהו שמכתיבים לכם.

ירדן ערמון:

לא.

הילה טרייבר:

טוב תודה רבה. אין תב"רים.

סעיף 6 עדכונים

אלי ברכה:

אני חייב לכם עדכון אחד קטן ופשוט לגבי ברצלונה פעם שעברה פספסתי את זה.

צילי סלע:

אני קיבלתי עדכון אגב כרטיסים לאירועים.

אלי ברכה:

להזכיר לכם אמרתי אני אסע לראות, בשביל .. אבל מרכז המועצות האזוריות לראות אם יש תבנית של מועצות אזוריות באירופה, במקומות כאלה ואחרים. לומר לכם שההתרשמות הכללית שלי היתה שאני לא מבין למה ראשי רשויות נוסעים בכלל למקום הזה, אבל לא זכיתי כראש רשות לעשות קשרי חוץ, המועצה תרמה כסף לקשרי חוץ. הסתובבתי שם, פגשתי קצת, פגשתי נניח נציגים מספרד, תכלס ממה שנאמר שאין ארגון של אין תבנית של מועצה אזורית מה שיש, יש ערים והכפרים שלידם וכולם יושבים ביחד באיזה פרלמנט מועצה או משהו כזה לשאלה איך הכפר מקבל משקל כפר שיושב ליד ברצלונה איך הוא מקבל משקל אמיתי בפרלמנט אמרו לי מקבלים מספיק כסף יש להם. אבל התשובה שלי למרכז המועצות האזוריות בעניין הזה היא מאוד ברורה שאפשר לעשות ערים תאומות לערים תאומות, מועצות אזוריות ומועצות אזוריות ארגוני גד אני לא יודע איפה זה קיים. זהו זה העדכון. היתה שם אפיזודה מצחיקה כי הגיעו לשם המון חברות תקשורת כאלה ותקשורת אחרות וצילום ואני יודע ומצלמות וכל מיני דברים כאלה של עיר חכמה, כמובן הגיעו ראש העיר והגזבר של רהט, הגיעו לשם ואז אתה יושב ואתה שומע שיש הרצאה ובהרצאה יושבים כל הישראלים ומרצים לישראלים, כנס בין לאומי אמרתי להם חברה את כל זה אפשר לעשות בגני התערוכה לא צריך לנסוע לחוץ לארץ בשביל זה.

סעיף 4 מינוי נציג ציבור לוועדות בחינה

הילה טרייבר:

היה איזה נושא מינוי נציג ציבור לוועדת בחינה, אין לי זה יש לנו מישהי מבית יהושע לוועדת בחינה למנהל מחלקת חינוך לילך כרמלי מי שמכיר, שמע אני רוצה למנות אותה לוועדה הזאת ספציפית.

תמנה שמאלי:

תמני אני מכירה אותה באופן אישי.

הילה טרייבר:

אם אין התנגדות. אין התנגדות.

צילי סלע:

כן הוא בוועד של בית יהושע אין ..

הילה טרייבר:

אין בעיה הכל בסדר יכולה להיות נציגת ציבור בוועדת בחינה אולי נמצא מנהל מחלקת חינוך.

סוף הקלטה!