

עיריית כפר סבא

פרוטוקול מס' 32/17-12/15

מישיבת מועצה שלא מן המניין, מיום ראשון, י"א בתמוז תשע"ה (28/06/15)

משתתפים:

ראש העיר	יהודה בן חמו
מ"מ וסגן ראש העיר	צביקה צרפתי
סגן ראש העיר	עילאי הרסגור-הנדין
משנה לראש העיר	אורן כהן
סגן ראש העיר	עו"ד איתן צנעני
חבר המועצה	מתי פז
חבר המועצה	יהודה יוגד
חבר מועצה	עמירם מילה
חברת המועצה	פליאה קטנר
חברת המועצה	ענת קלומל
חברת המועצה	דבי שני
חבר המועצה	אהוד לוי יובל
חברת המועצה	רויטל לן כהן
חברת המועצה	רביטל עמר שלום
חבר המועצה	אמיר קולמן

חסרים:

חבר המועצה	ד"ר אמיר גבע
חבר המועצה	אברהם שיינפייך (ממה)
חבר המועצה	שמעון פרץ
חבר המועצה	אליהו כהן

נוכחים:

מנכ"לית העירייה	אושרת גני גונן
יועץ משפטי	עו"ד אלון בן זקן
יועצת משפטית	עו"ד בתיה בראף
מבקר העירייה	דוד תורגימן
גזבר העירייה	שגיא רוכל
	איתי צחי
מנהלת אגף הכנסות	גלית שניידר

ישיבת מועצה שלא מן המניין - 28.06.2015**על סדר היום:**

1. דיון בדו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014.

1. דיון בדו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2014.

צביקה צרפתי: אני רוצה לפתוח את הישיבה השנייה שלא מן המניין. דיון בנושא דו"ח פניות ציבור. בבקשה, דוד.

דוד תורג'מן: בשנת העבודה 2014 התקבלו 413 תלונות, אל מול 532 תלונות. יש לנו ירידה בסך הכל למעלה מ-22% ביחס לשנה קודמת. לשלושת האגפים, הנדסה, איכות וסביבה ישנה ירידה של כ-32%. מ-360 ל-245. יש לכם פה את הירידה או את הנתונים לאורך השנים מ-2012 עד 2014. בשנת עבודה 2012 עד 2014 ישנה ירידה של 19% בסך מספר התלונות של,

מתי פז: זה התלונות הישירות שמגיעות,

דוד תורג'מן: אלי, אלי. עכשיו אני מראה לך את הפירוט.

אושרת גני גונן: סליחה רגע, אני אעשה רגע הבחנה, מתי, בין תלונות לבין פניות הציבור. פניות הציבור זה כשפונה ציבור ומבקש שיפנו לו את הזבל כי לא פינו לו או פונה לקבל שירות כזה או אחר.

מתי פז: אלו תלונות שמגיעות ל-106.

אושרת גני גונן: זה פניות. מגיעות ל-106 כל מיני פניות וקריאות מוקד. בסדר? הפניות מגיעות או למוקד העירוני או ליחידות השונות. תלונות הציבור זו פניה שלא נענתה ולא טופלה כיאות. אז היא מגיעה כתלונה, אחרי מספר פעמים היא תלונה, היא מגיעה למבקר העירייה.

עמירם מילר: מבקר העירייה בשבתו כנציב תלונות הציבור.

דוד תורג'מן: כן, בכובע השני. הנה המפרט. יש לנו פה לדוגמה, יש לנו 71

תלוונות שהתקבלו באי מייל. בפקס – 10 תלוונות. ובטלפון הגיעו 12 תלוונות. יש לנו פה 104 תלוונות, שהן 25 תלוונות מסך כל התלוונות של כל העירייה. זה בסך הכל. זה להתרשמות. הנה פה יש לנו הנדסה, רואים 25%. רשות החנייה – 18% מכלל התלוונות. איכות הסביבה, כולל גינון, 16% ופה זה גזברות, כמו שאתם יכולים לראות. זו התפרוסת, אלה הנתחים, אלה הפלחים.

פה רואים את זה, התפלגות התלוונות, לאורך השנים, 2012 – 2014. אנחנו רואים בבירור שישנה ירידה וזה ציון דרך שצריך לקבל אותו בברכה.

לסיכום אני רוצה לומר שב-2014 התקבלו 413 תלוונות מול 532 תלוונות. הנתונים מצביעים על קיטון של 119 תלוונות. סך התלוונות משויך לאגף הנדסה, איכות הסביבה ורשות החנייה, קטן ב-115 תלוונות. ירידה של 32%.

ניתן לייחס את כל השיפור הזה בשיפור תפקוד יחידות העירייה ולהקמתו של האגף לשירותי קהילה. לא ניתן באופן אמפירי למדוד את זה, אבל אלו ה... שיכולים להצביע על השיפור.

בשנת עבודה 2014 שולב מדד נוסף, חדש, שאנחנו עושים על מנת לסייע לעירייה, למחלקות, לשפר את עצמם. אנחנו יודעים שהשנה הזאת גם נמשכה מגמת האכלוס. השכונות החדשות והגידול במספר התושבים בעיר. כמו כן גם השימוש הנרחב בזמינות המדיה האלקטרונית, התקשורתית, הזמינות ממש עלתה. לכל אחד היום יש פלאפון ואפשרות להתלונן. מצב שמצביע על העצמת ההישג. זה בסך הכל. אני חושב שהתמונה ברורה.

- רויטל לן כהן:** אני לא מבינה את הנקודה האחרונה. לא הכנסנו מערכת ממוחשבת?
- דוד תורג'מן:** תראי, הנושא הזה של מחשוב הוא בעייתי. אתה לא יכול לקחת מערכת נניח של הוט או של יס ולשים אותה לניהול של 500, 600 תלונות, ולשלם על זה המון כסף. מה שאנחנו עושים, אנחנו עושים טבלאות אקסל, אנחנו בונים אותן, ואנחנו עושים על זה מעקב. השנה מה שאנחנו עושים,
- אהוד לוי יובל:** לא הבנתי. מה קשור הוט לניהול מידע בארגון?
- דוד תורג'מן:** ניהול קשרי לקוחות למספר רב של תושבים,
- אושרת גני גונן:** שנייה, אני אוסיף ואני אומר. אנחנו נכנסים עכשיו,
- רויטל לן כהן:** סליחה, אני שואלת את זה כי בזמנו דובר על זה שיחדשו מערכת.
- אושרת גני גונן:** בואו נגיד שני דברים, בסדר? נמצא כאן גם רון. וכל הנושא של לקבל באופן ממוחשב את הפניות של הציבור, כולל את התלונות, זה לא משנה אם זה תלונות או פניות. אפשר גם את זה וגם את זה לקבל לתוך מערכת ממוחשבת. אפשר לפלח את זה כמו שדודו עשה ולא בצורה ידנית, אלא באמצעות המערכת. ואנחנו בהחלט נכניס את זה בתוך המערכת החדשה שתיכנס.
- עכשיו, אני רוצה להגיד עוד משהו לגבי ניתוח הממצאים האלה. זה מתווסף למגמה של ירידה במספר תלונות הציבור. גם מ-12 ל-13, ראינו ירידה ומ-13 ל-14, ראינו ירידה גדולה יותר. אנחנו יכולים לייחס את זה גם לתודעת שירות מפותחת של עובדי העירייה, וגם לעובדה שנכנס לכאן סמנכ"ל שירות, ויש כאן אגף שירות שעובד עם רפרנטים בכל האגפים. אני חושבת שיש תוצאות לזה. אנחנו

- יכולים לראות את זה בכמות התלונות שמגיעה.
 הפניות לא הופכות להיות תלונות. הן מטופלות לפני שהן מגיעות לידי תלונה. ועדיין יש מה לשפר וכמובן שגם נעשה את זה.
- רויטל לן כהן:** אז אני עדיין שואלת. מה זאת אומרת לא נמצא פיתרון טכנולוגי לשדרוג מערכת המחשוב? דיברנו על זה שנכנסה מערכת -
- אושרת גני גונן:** כרגע אין לו, הוא מדבר בזמן הווה.
דוד תורג'מן: הפיתרון יקר.
אהוד לוי יובל: למה יקר?
- אושרת גני גונן:** הוא ייכנס אליה. לא רק פניות הציבור, גם תלונות הציבור ייכנסו לתוך המערכת.
- אהוד לוי יובל:** אושרת, סליחה. דוד אומר שזה יהיה יקר. יושב פה מתכנן שאני מכיר,
- דוד תורג'מן:** אתה יכול לעשות את זה לבד, לשבת ולתכנן,
עילאי הרסגור: אני אפרש את מה שהוא אומר,
אהוד לוי יובל: בזמן שאני הזמנתי דוחות, אני גם פניתי לכישורים שלו, לא שהסתייע, אבל אני יודע שלתפור הפנייה של תוכנות במערכת זה דבר הכי פרימיטיבי שיש.
- אושרת גני גונן:** זה סגור. זה חלק מתוך האיפיונים של המערכת שאנחנו מקבלים. אמרתי שוב, אני חוזרת ואומרת,
ענת קלומל: מערכת כוללת?
אושרת גני גונן: היא כוללת,
אהוד לוי יובל: אפשר לראות את הטיוטה שלה, את ההזמנה, על מה מדובר?
אושרת גני גונן: על המערכת הזאת היה מכרז.

- אהוד לוי יובל:** אפשר לראות את האיפיון שלה?
- אושרת גני גונן:** בבקשה.
- אהוד לוי יובל:** תשלחו לנו את האיפיון. גם הוא מומחה יותר גדול ממני.
- עילאי הרסגור:** אם זה חלק מהמערכת החדשה הכוללת של כל העירייה, אז בטח שאין בעיה. אם אתה צריך לתפור משהו במיוחד עבור המבקר, אז זה היה סיפור שונה.
- עמירם מילר:** הנושא זה התלונות, זה לא הטכנולוגיה.
- צביקה צרפתי:** CRM יודע לקלוט את התלונות, יודע לנתב אותן, יודע לנתח אותן, הוא יודע לעשות הכל. המערכת עדיין לא הושלמה. היא תהיה במהלך השנה, להערכתך. שאלות נוספות? התייחסויות?
- ענת קלומל:** אני רוצה לדעת לגבי התלונות, האם יש איזשהו מדרג. אנחנו מקבלים פה כמות של 13 פה ביחידה זה, אבל בין התלונות האלה יש גם איזשהו מדרג של רמה של תלונה. זאת אומרת בין התושבים. האם יש גם התייחסות לזה? אתם מנסים איכשהו לעשות איזשהו דירוג?
- דוד תורג'מן:** כל תלונה היא תלונה בפני עצמה.
- ענת קלומל:** כן, אבל דירוג של,
- דוד תורג'מן:** אין משקולות לכל תלונה.
- צביקה צרפתי:** כל תלונה שמגיעה היא כאילו התלונה הכי קשה שישנה. קלה כחמורה.
- יהודה בן חמו:** כולל הקולרים למשל.
- ענת קלומל:** לא, היו כמה אנשים שפנו אלי, היו דברים שראיתי שאפשר לפתור. ויש דברים שראיתי שמבקר העירייה ובהחלט הוא טיפל בזה. יש דברים שצריכים להפנות את זה למבקר העירייה כדי שהוא יטפל ויזיז את המערכת. ולכן גם בין

היחידות השונות בעירייה יש בעיות שהן בעיות הרבה יותר פתירות. יש בעיות שהתלונה היא משהו תהליכי, שגם הפיתרון שלו הרבה יותר קשה. ואני חושבת שגם פה צריכים לעשות, זה לא רק עניין כמותי. יש פה גם ממדי איכותי לאופי של התלונות. וגם לזה כנראה בהמשך כדאי לעשות איזשהו מדרג ולנתח ולחשוב על פרמטרים של ניתוח.

דוד תורג'מן: תראי, בנושא של כמות אין בעיה. אבל לגבי איכות יש בעיה לבדוק את העניין הזה, ולכן לוקחים את זה על פי חוק, וכל תלונה כתלונה.

צביקה צרפתי: שווה חשיבה. נחשוב. תודה.

רויטל לן כהן: יש לי עוד שאלה. כמה מהתלונות יצאו מוצדקות וכמה לא?

דוד תורג'מן: אנחנו לא בודקים את זה.

רויטל לן כהן: למה לא?

דוד תורג'מן: בשביל לבדוק דבר כזה אתה צריך לקבוע קריטריונים

ולשים אנשים שישבו על זה, וזה כרגע לא ברום מעייני. כי יש דברים אחרים שאני עושה על מנת לקדם נתונים לטובת המערכת, שיוכלו להשתמש בזה. צודק או לא צודק, זה בעייתי לבדוק את זה.

רויטל לן כהן: זה בעייתי לבדוק האם תלונה של תושב היתה מוצדקת?

אושרת גני גונן: אולי מה שדודו מתכוון להגיד, יש זמני תקן שנקבעים. ואם

תלונה לא עומדת בזמני תקן, היא נקבעת כמוצדקת. אם

תלונה כן עומדת בתנאי תקן,


רויטל לן כהן: לא, אבל אני מדברת על מוצדקת מבחינה אחרת, או לא

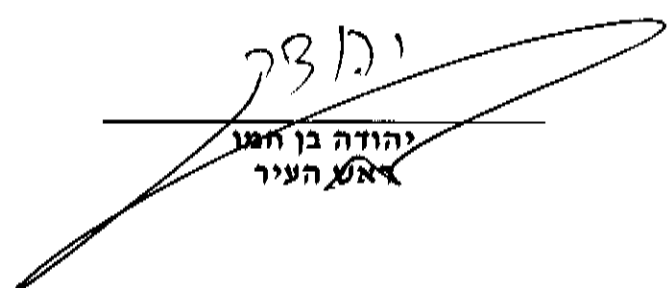
מוצדקת מבחינה אחרת. יש אנשים שמן הסתם פונים אבל

הם, את יודעת, דברים שהם רוצים שלא,

- עמירם מילר:** אבל הוא מקבל תשובה שלילית. זה גם כן תשובה.
- צביקה צרפתי:** כל תלונה נבדקת, וברור שאם במהלך הבדיקה שלה ... אם היא מוצדקת או לא מוצדקת. אם היא מוצדקת פועלים לתקן. כמו שהתלונה הגיעה, פועלים לתקן את הליקוי. בכל דרך.
- רויטל לן כהן:** ... איזשהו מדד כמה מתלונות שנכנסו הם סתם עומס על המערכת ולא מוצדקות.
- צביקה צרפתי:** תשמעי, כל אחד שפונה צריך לקבל תשובה בכל מקרה.
- אהוד לוי יובל:** רויטל, תבקשי שני פרמטרים. אחד, איך הם נסגרו, אם היה ... או לא, שני, כמה מהתלונות היו תלונות חוזרות. בגלל חוסר טיפול. את תראי תלונות חוזרות ואת תראי יותר גרוע, שלפעמים חלק מהירידה משויך לזה שאנשים לא קיבלו טיפול ודרשו לפנות.
- מתי פז:** בשנת 2014 הוגשו 413 תלונות. האם כולן טופלו? או חלקן טופלו? חלקן עם תשובה חיובית, חלקן עם תשובה שלילית. וחלקן עברו לשנת 2015?
- דוד תורג'מן:** אין תלונה שלא נבדקת ולא נסגרת. כולן. כולן.
- מתי פז:** בתוך שנת עבודה?
- דוד תורג'מן:** לא בתוך שנת עבודה. יש תלונות שנמשכות לשנים אחר כך.
- אבל זה לוקח עד חצי שנה. על פי החוק, מותר לבדוק או צריך לבדוק תלונה עד שנה. אבל עד חצי שנה, במקרים הקיצוניים, כאשר מעורבים שם היבטים משפטיים, פיקוח, בתי משפט, זה לוקח כל עסק כזה, לפעמים אתה גם מביא אנשים לידי שיחה. גם את התושב, וגם את מנהלי המחלקות, זה לוקח זמן.
- צביקה צרפתי:** יש התייחסויות נוספות? שאלות נוספות? אם אין, הדוח

הזה הוא רק דוח לעיון ולידיעה. ואם אין שאלות נוספות,
אני נועל את הישיבה השנייה. תודה רבה לכם, והמשך ערב
טוב.


אושרת גני גונן
מנכ"לית העירייה

י.מ.ב.ק

יהודה בן חיים
ראש העיר