



עיריית יבנה

תמליל

ישיבת מועצה שלא מן המניין מס' 73/15

מיום ראשון, ט"ו בסיון תשפ"ג, 04.06.2023

- הופק ע"י: בונס פרוטוקולים בע"מ, טלפון: 03-5373237 -

www.bonuspro.net

תמליל משיבת מליאת מועצת העיר שלא מן המניין מס' 73/15

מיום ראשון, ט"ו בסיון תשפ"ג, 04.06.2023

נוכחים:

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1. ראש העיר | - מר רועי גבאי |
| 2. סגן ומ"מ רה"ע | - מר משה חזות |
| 3. סגן ראש העיר | - מר פאלי כהן |
| 4. משנה לרה"ע | - מר שחר סימנה |
| 5. סגן ראש העיר | - מר אלי מזוז |
| 6. חבר מועצת העיר | - עו"ד רם שרון |
| 7. חבר מועצת העיר | - עו"ד תם ליפשיץ |
| 8. חבר מועצת העיר | - ד"ר אהוד ויצמן |
| 9. חבר מועצת העיר | - מר חיים מסינג |
| 10. חבר מועצת העיר | - עו"ד דורון מלכה |
| 11. חבר מועצת העיר | - מר יהודה דנינו |
| 12. חברת מועצת העיר | - ד"ר ירושלמית מאושר |
| 13. חבר מועצת העיר | - עו"ד מאיר דהן |

חסר:

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 14. חבר מועצת העיר | - מר מאיר שטרית |
|--------------------|-----------------|

משתתפים:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. יועצת משפטית | - עו"ד טובה שפירא-אלטמן |
| 2. מבקר העירייה | - מר ינון ביטון |
| 3. דובר העירייה | - מר אריאל הלר |
| 4. עוזר ראש העיר | - מר רוני רווח |
| 5. מזכירות העירייה | - יעל יצחק פור |

על סדר היום:

- | |
|--|
| 1. דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022. |
|--|

1. דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022.

רועי גבאי: אנחנו פותחים ישיבת מועצת עיר שלא מן המניין. בדו"ח תלונות המבקר. בבקשה.

עו"ד מאיר דהן: רק שנייה, רק שאלת תם, באמת את היועצת המשפטית. האם עניין כזה של דו"ח הממונה על תלונות הציבור לא צריך להיות קודם כל מובא לוועדת ביקורת?

ינון ביטון: לא, לא, זה תלונות הציבור. זה לא -

רועי גבאי: לא, זה לא דו"ח -

עו"ד מאיר דהן: לא, אבל מה אומרת היועצת המשפטית?

עו"ד טובה שפירא-אלטמן: זה לא ביקורת. זה דו"ח תלונות הציבור.

עו"ד מאיר דהן: למרות שזה תחת המבקר?

רועי גבאי: לא, זה אחת לשנה אנחנו מציגים את זה למועצת העיר.

משה חזות: לא נכנסים פה. רק -

רועי גבאי: יש פה הצגת התלונות של שנה שעברה.

משה חזות: מאיר, זה 2022.

רועי גבאי: ואגב, מאיר, אם יש לך איום במשטרה או משהו כזה, תיגש אליהם. תגיש תלונה, במקום להגיד ולתקוף כל מיני ... תעשה את זה. אתה מוזמן.

עו"ד מאיר דהן: אני יודע למה אני אומר. יש תלונה במשטרה.

רועי גבאי: אתה חוטא לשיפוט שלך, אם אתה לא עושה את זה.

עו"ד מאיר דהן: כל מאיים יודע למה.

רועי גבאי: בסדר גמור. יאללה, ינון בבקשה.

ינון ביטון: אני ככה אעבור בקצרה. הדוח מפרט את הפניות והתלונות שהגיעו במהלך 2022. רואים פה את ההתפתחות משנת 2020. עלייה של הפניות, את מספר הפניות הכולל. רוב הפניות שהגיעו סווגו כפניות. תלונות זה בעצם תלונה שצריכה בירור של המבקר. זה משהו קצת יותר

מהותי מאשר פנייה סטנדרטית. 39% הוגדרו כתלונות מוצדקות. 61% כלא מוצדקות. נמשיך הלאה.

דורון מלכה: מה זה תלונה לא מוצדקת? מה פירוש המונח 'תלונה לא מוצדקת'.

ינון ביטון: אחרי הבירור שלי, אחרי הבדיקה שלי, התלונה בעצם -

דורון מלכה: לא, אני שואל.

רועי גבאי: אבל הוא עונה על הכל. תאמין לי, שמעתי את ההסבר. תן לו, תקשיב. תיכנס להקשבה, חמש דקות. אם יש לך שאלות, תרשום אותן. תשאל כל שאלה.

ינון ביטון: אני אתן דוגמה, דוגמה נפוצה. תושב התלונן שנסתם לו הפיר. ואנחנו אשמים. בדקו וראו שבאותו בניין התושב הכניס אשפה לא מתאימה לפיר. זו תלונה לא מוצדקת. אין פה איזושהי אשמה של העירייה. כל תלונה שמוגדרת כתלונה עוברת איזושהו תהליך בירור.

רועי גבאי: ... בין תלונות לפניות.

ינון ביטון: פנייה זו בעצם פנייה של תושב על נושא שהוא אמור להיות מטופל או במוקד העירוני או בפניות הציבור. למשל יש לכלוך מחוץ לבית, יש איזושהו רעש. דברים שמטופלים באופן שוטף ולא צריכים מעורבות או בירור של המבקר.

רועי גבאי: התלונה צריכה להגיע למבקר בסוף, לאחר שהיא כבר עברה איזושהו גלגול של פניית ציבור כלשהי, ורק אם הוא לא קיבל מענה הולם, או שלא התייחסו אליו לאורך תקופה ארוכה, אז בעצם זה עובר לתלונות למבקר. כי עד אז, בגלל זה יש לנו את רכשת תלונות הציבור אצלי שעושה את זה. יש את המוקד ואת מרכז שליטה בקרה שעושה את זה. אלו התהליכים הנכונים למערכת. ככל ויש בעיה, ככל ולא התקבל מענה, ככל שפנו למורה או מנהל בית הספר, אז עוברים לפיקוח. אותו סיפור מגיעים -

עו"ד מאיר דהן: אז הפניות הן אליך אישית? או שאוספים את כל הפניות מ-106, ומגישים -

רועי גבאי: בהקשר הזה אני יכול לספר לכם שיש כבר מכרז באוויר של CRM חדש, מערכת קשרי לקוחות חדשה. המכרז כרגע באוויר. כשהמטרה היא לשנות את כל המערכת, ובכלל הגישה ודפוס הפעולה, בין האגפים לבין המרכז העירוני לתושב, לבין כל המענה הזה.

ינון ביטון: זאת אומרת שבמערכת החדשה, כדי שתושב יתלונן ישאל אותו קודם, פנית ליחידה המתאימה? ואז רק אם הוא פנה ולא קיבל מענה, אז הוא יוכל להמשיך להיות -

ד"ר אהוד ויצמן: יש התייחסות שלך לדו"ח?



- רועי גבאי:** לדו"ח הזה?
- ד"ר אהוד ויצמן:** או שאני יכול להתייחס?
- רועי גבאי:** לא, לא, אתה יכול להתייחס. אבל תן לו לסיים, אהוד.
- תם ליפשיץ:** תרשום לך.
- עו"ד טובה שפירא-אלטמן:** כל הטיפול של המבקר בנושא הזה וההעלאה של הדו"ח פה היא מכוח הוראות של חוק, שגם הוא הובא בפניכם. וזה חוק הרשויות המקומיות, ממונה על תלונות הציבור. הוא קובע את הקטגוריות, מה נטפל, מה לא נטפל. הדו"ח הזה מועלה בהתאם להוראות של החוק.
- ד"ר אהוד ויצמן:** יש משהו שיוצא מהנתונים האלה, שאני רוצה לשאול את ראש העיר. האם לקח לתשומת לבו את העניין, כי הוא שאל אם יש התייחסות קונקרטיית. כי בצורה מובהקת אפשר לראות כאן שני נתונים בולטים. אחד, גבייה. הייתי מוסיף לזה גם בעיות של מי יבנה, שזה אותו גוף, אלא אם הכוונה בגבייה לגבייה כללית ולא גבייה של מי יבנה.
- דובר:** גבייה כללית.
- ד"ר אהוד ויצמן:** ושפ"ע,
- משה חזות:** זה לא עניין של, אין מי יבנה פה.
- ד"ר אהוד ויצמן:** אני שאלתי. הבנתי.
- חיים מסינג:** יש מי יבנה.
- רועי גבאי:** אהוד, הוא יתייחס לזה, ואז תקבל תשובה -
- ינון ביטון:** ... הרבה אישורי טאבו למשל.
- ד"ר אהוד ויצמן:** לא, למשל אגף שפ"ע, שהוא בולט פה. יש משהו קונקרטי שאתה יכול להגיד לנו?
- ינון ביטון:** יש פירוט לאיזה נושאים זה מתחלק.
- רועי גבאי:** ומה גם ליישום. אגב, זה גם ... דנו בזה גם -
- דורון מלכה:** ... שפ"ע, ואז אתה יכול לחלק? ... (מדברים ביחד)
- רועי גבאי:** תאגיד מים ביוב.

- דורון מלכה:** הוא אומר שלפני שהקריאה תיכנס, הוא צריך קודם כל לבדוק אם הוא פנה.
- רועי גבאי:** יש הבדל בין פנייה, נכון, לבין ערעור על פנייה. ...
- ינון ביטון:** ... יש את המפגעים, פינוי אשפה, ומטרדים שונים. ככה זה מתחלק. למטה אתם רואים את החלוקה. 34 -
- חיים מסינג:** תגיד, מטרד רעש למה זה בשפ"ע?
- ינון ביטון:** מטרד זה יכול להיות יתושים.
- חיים מסינג:** לא, רעש, רעש.
- ינון ביטון:** יש למשל, היו שם תלונות על ... תאורה, דברים כאלה. זה יותר מתייחס לשפ"ע. נתתי הגדרה כוללת.
- רועי גבאי:** ינון, זו נקודה לתשומת לב. כלומר יכול להיות שרעש לפיקוח עירוני.
- ינון ביטון:** לפיקוח עירוני? אז יש גם וגם.
- ליאור דדוש:** יש פילוח, ינון, של דוח פניות באותה כתובת? אם אותה כתובת התלונה על אותו דבר? זאת אומרת התקלה חוזרת?
- ינון ביטון:** לא, אצלי אין כתובות. במוקד העירוני יש כתובות. אני פחות מתייחס לכתובות. יותר לפרטים של האדם עצמו.
- ליאור דדוש:** זאת אומרת מתייחסים לתלונה חוזרת כמו לתלונה רגילה. שווה לבדוק את זה. כי תלונה חוזרת אולי היא לא טופלה.
- ינון ביטון:** לא נתקלתי בתלונה חוזרת. אני יכול להגיד מה-200 תלונות שהגיעו אלי, לא היה מישהו שהתלונן את אותה תלונה.
- ליאור דדוש:** אין באותה כתובת. לא, באותו בניין גם יכול להיות. יכול להיות ששני תושבים התלוננו על הפיר שלא אמרו להם וכן סתמו,
- ינון ביטון:** לא נתקלתי באיזשהם מגמות, זה במוקד כן.
- חיים מסינג:** יש לי עוד הערה. סליחה שאני מפריע. בנושא הזה של שפ"ע, חלק גדול מזה אני מעריך זה הנושא של המערכת הפניאומטית. השאלה אם אין פה מצב שבו תושב מסוים מתלונן

בסירה 9, ויש עוד תושב מאותו מקום שהתלונן על הסירה 9, וזה נכנס לדוח וזה מגדיל את כמות הפניות. יש פה בעיה, אתה מבין?

ינון ביטון: עשיתי סינונים. במסות ... יכולת לשלוט בזה. במוקד זה כבר 40,000 פניות.

חיים מסינג: לא, עזוב מוקד.

ינון ביטון: לא, כי יש פה גם נתונים -

רועי גבאי: 230 סך הכל? כמה סך הכל התלונות?

ינון ביטון: 240 פניות ותלונות. כל זה מחלקת הגבייה, אפשר לראות שהרבה מהם זה לגבי חובות או תשלומים. כל מיני סוגים של -

רועי גבאי: אגב, מפה אני יכול להגיד שאנחנו הולכים לשנות את כל מערכת הגבייה. כלומר אחד מהדברים ב-CRM ובאיפיון של ה-CRM החדש, מדבר על תצורת תשלום אחרת שתהיה. כל ה-מאסט הזה שהיה לנו, הוא כבר לא הולך להיות קיים בשלב, זה יהיה בשלב ב'. גם ההטמעה של המערכת תהיה בשלבים. היא תהיה קודם כל למוקד שליטה, אחרי זה בגבייה ואחרי זה -

דורון מלכה: דרך אגב, לגבי הנושא של שיעורי טאבו ...

ד"ר אהוד ויצמן: כשאתה מסתכל על כמות הפניות, כמו שקיים אצל חברים אחרים, מגיעות תלונות על אופן התשלום, חובות, דברים מהסוג הזה. אתה לא יודע אם יש התאמה עם הדבר הזה של ... למה שיש פה, כי ה-CRM הוא כלי. הוא כלי טוב, אבל הוא לא נותן תשובה -

רועי גבאי: לא, אבל אחת הבעיות המרכזיות של המאסט זה חוסר חווית משתמש. שהם יוצרים מצב שבעצם קיבלו פנייה ולא קיבל איזושהי הערה בסוף. התחיל התהליך ולא שילמו. הם לא קיבלו החזר דרך המאסט. כי החזר אתה לא נותן צ'קים. ובן אדם רוצה לקבל החזר.

ד"ר אהוד ויצמן: אני מבין. כל מה שאני אומר, תראה. אנחנו פה אתה יודע, מדברים כדי להפיק לקחים, לשפר את העסק. אני אומר, יכול להיות, כי צריך לראות התאמה נניח עם וועדת הנחות. ואם אישור העניין של הגבייה ולראות איך הדברים האלה מתחברים ומה אופי הבעיות. זה לגבי זה. עכשיו לגבי עניין של האשפה. נדמה לי שזה בשקף הקודם. העניין הזה של האשפה, לדעתי שווה חשיבה.

רועי גבאי: אני יכול להגיד שחיים עשה עבודה נהדרת יחד עם הצוות המקצועי. הוציא דוח שראיתי אותו אתמול בלילה, האמת.

חיים מסינג: מערכת פניאומטית.

- רועי גבאי:** על המערכת הפניאומטית בכלל, כאיזושהי חשיבה.
- ד"ר אהוד ויצמן:** לא, זה אני יודע שהוא עשה עבודת עומק. אני מדבר על כל העניין של הנקודות אשפה ברחבי העיר. חייבים לתת על זה את הדעת.
- רועי גבאי:** נקודות הגזם. הוא מדבר.
- ד"ר אהוד ויצמן:** עשינו גם בעניין של הפינוי של, מה זה?
- חיים מסינג:** אני לא יודע אם פונים למבקר על זה.
- רועי גבאי:** יש, יש כאלה ... תלונה. יש נקודתית אחת התלונות על פינת גזם. ...
- ד"ר אהוד ויצמן:** יש חוסר מובהק, ואני אמרתי את זה פעם, בכמות הנקודות והפינוי שלהם. ומה שקורה, למשל ליד מגרש הכדורגל בשומרון, נורא ואיום מה שהולך. נורא ואיום.
- רועי גבאי:** יאללה, ינון. אגף חינוך. אפרופו אגף חינוך. החל מאמצע יוני, סליחה מסוף יוני, צפויה להתחיל מערכת חדשה של טלפונים. שבעצם כמו, דומה, לא אותו הדבר, במוקד, שאין פנייה שמתפספסת, שפנייה מחכה, שטלפון שלא ענו לו רואה שצריך לחזור אליו. יש מערכת חדשה בחינוך. היא צפויה, היא עכשיו מה שנקרא סיימה את התהליך, לא פיילוט, הרצה של מערכת באגף החינוך. ההטמעה עכשיו זה במשך חודש, קצת פחות. סוף יוני זה אמור להתחיל לעבוד.
- חיים מסינג:** תגיד, תהיה קבלת קהל כל השבוע בחינוך? כי זו היתה אחת הבעיות.
- רועי גבאי:** כן, אנחנו רוצים ליישם את זה, כן.
- ליאור דדוש:** גם, השאלה אם ... כוח אדם. כי היום לא עונים בחינוך.
- חיים מסינג:** הם לא עונים לא בגלל כוח אדם.
- עו"ד מאיר דהן:** שנים הם לא עונים. לא מעכשיו.
- ינון ביטון:** זה הפילוח של ... ומרכז השליטה. 40,000 פניות. ... שזה כולל גם את הפניות של מוסדות החינוך. בתי ספר וגני ילדים. זאת אומרת גם אם גננת צריכה להחליף נורה, זה יופיע פה בתחזוקה ואחזקה. לכן החלק הוא יותר -
- רועי גבאי:** ינון, איפה ההשוואה לשנה קודמת? ביקשתי לקבל.
- ינון ביטון:** מה זה?

- רועי גבאי:** השוואה לשנה קודמת. יש איזשהו -
- ינון ביטון:** לא, יש את -
- רועי גבאי:** אה זה, של השכונות.
- ינון ביטון:** זו החלוקה לפי שכונות. והוספתי לפי -
- רועי גבאי:** ... אם אתם מסתכלים למעלה.
- ינון ביטון:** הכתום זה מספר תושבים.
- רועי גבאי:** הנומינאלי בסוף של פניות. כמות. שאלנו, וינון עשה עבודה, ותודה לינון על העבודה הזאת, מעבר לזה, לראות אל מול גודל השכונה. כלומר זה ש-17,000 פניות בנאות רבין זה בסדר. סליחה, זה שיש כמות פניות 9,000 בנאות רבין, אבל יש שם הרבה יותר תושבים. יש 17,000 תושבים שם. ולכן כשרואים את שיעור התלונות לתושב למטה, זה האחוזים, ואז פה ניתן לראות שבנווה אילן ובנאות שז"ר וברמות ויצמן יש מעורבות גדולה יותר. כלומר יותר פניות פר תושב. אוקיי?
- חיים מסינג:** יש פה עוד דבר שאתה יכול להבין, לדעתי. זה לעומת השכונות האחרות, הן שכונות ותיקות.
- רועי גבאי:** מסכים מאוד. וזה המשפט הבא. נכון מאוד.
- אלי מזוז:** שאלה, רועי. יש לנו כאן, אני רואה את הכמויות בשכונה. אני שואל, בתוך כל שכונה, ... שהוא ... שונה יותר. אולי לאפיין את סוג הבעיה, אם יש. לא בהכרח אומר שיש. ...
- ינון ביטון:** מה שעובר במוקד זה לפי רחוב. אז אפשר,
- ד"ר אהוד ויצמן:** ... אפשר לנרמל את זה.
- רועי גבאי:** אני אומר, על מה ...
- עו"ד מאיר דהן:** 86% יחסית לגודל האוכלוסיה שם.
- ד"ר אהוד ויצמן:** מ-600 משפחות,
- רועי גבאי:** אבל זה נרמול. לעומת האחוז, זה לא האחוז מזה.
- ד"ר אהוד ויצמן:** אה, הוא כבר משקף את ה...
- רועי גבאי:** בטח. זה הרעיון. מה שאתה לא רואה בלמעלה, שנאות רבין מתלוננים

הכי הרבה לצורך העניין, או פונים הכי הרבה. אבל בפועל, מול היחס של התושבים, זה 57% מהאוכלוסייה.

ד"ר אהוד ויצמן: במשקלות.

ינון ביטון: זהו. תודה רבה.

רועי גבאי: תודה רבה. שבוע טוב לכולם.

דוד שטרית
מנכ"ל העירייה

רועי גבאי
ראש העיר