



לשכת מנכ"ל המועצה

16 פברואר, 2025

פרוטוקול מלא (תמלול) מליאת מועצה שלא מן המניין מס' 3

שהתקיימה ביום ג' 14.1.25

ראש המועצה	-	גב' קרן גרין	משתתפים:
חברת מועצה	-	גב' אלה קאופמן	
חבר מועצה	-	מר גידי אמבוס	
חבר מועצה	-	מר שניר גולן	
חבר מועצה	-	מר תומר יעקב	
חבר מועצה	-	מר דורון אריה	
חבר מועצה	-	מר עומרי רצון	
חברת מועצה	-	גב' אפרת שניידר	
חבר מועצה	-	מר יצחק גולברי	חסרים:
חבר מועצה	-	מר שלומי מוכתר	
חברת מועצה	-	גב' איילת אדלר	
חבר מועצה	-	מר צפיר פדלון	
חברת מועצה	-	גב' יעל בן מרדכי	
מנכ"ל המועצה	-	מר עמיקם לוי נגר	מוזמנים:
יועץ משפטי	-	עו"ד אבינועם פרץ	
גזברית המועצה	-	גב' ציפי וקנין	
מבקרת המועצה	-	גב' דקלה נדב	
דובר המועצה	-	מר נועם אלטחן	

סדר יום

1. דיון בדוח כספי ודוח מפורט מבוקר לשנת 2023.
2. מצב פרוטוקול הוועדה לענייני ביקורת בנדון [מצב].

פרוטוקול ישיבת מליאת מועצה שלא מן המניין מספר 3 לשנת 2025

קדימה-צורן מקום של איכות חיים

לשירותך תמיד מוקד שירות לתושב 09-8902-999



לשכת מנכ"ל המועצה

1. דוח כספי ודוח מפורט מבוקר לשנת 2023 ופרוטוקול הוועדה לענייני ביקורת.

גב' גרין, ראש המועצה: אנחנו דנים בדוח הכספי ודוח מפורט מבוקר לשנת 2023. ולאחר מכן בפרוטוקול הוועדה לענייני ביקורת בנושא הזה.

דקלה נדב: זה דוח של משרד הפנים, לא דוח שלי. לא היו הערות מיוחדות בדוח הביקורת המפורט. אבל אולי ועדת ביקורת רוצה להגיד משהו. הם לא פה.

דורון אריה: תומר יעקב:

אני אתייחס בקצרה. יש פה גם את הדוחות הכספיים המבוקרים של 2023 וגם דוח הביקורת של משרד הפנים של 2023. אני אתייחס לנושא אחד בדוח הביקורת, כי צפריך לא נמצא פה. מבחינתי הוא מאד, מאד חשוב הנושא הזה. אני מציף אותו בהרבה הזדמנויות בישיבות מועצה ומחוץ לישיבות המועצה. וגם כשאני מדבר עם תושבים, בסוף אנחנו מייצגים אותם, שמצריך מאיתנו שינוי תפיסתי מהותי ברמת השירות. אני מדבר רק על המוקד היישובי. בסוף התושב פוגש בפעם הראשונה, איך אומרים, הדייט הראשון זה מה שקובע, את המוקד. וככה אנחנו רואים, זו הצורה שלנו. והוא מלא נושאים ומטרדים ומפגעים וכיו"ב. והוא המקשר בין כולם. ההנדסה, שפי"ע, ביטחון, חינוך, רווחה, כל מה שקשור בזה. ומבחינתי הוא לא סתם איזה אבן שואבת של קליטת מידע ורישום, הוא כלי של שליטה, בקרה, תכלול, ניהול, פיקוח על כל ההתנהלות של המחלקות והאגפים, כולל גורמי חוץ, מד"א, כיבוי אש, משטרה וכיו"ב. וצריכים להיבדק פה המדדים של איכות השירות, רמת השירות. ולפי קריטריונים שמשרד הפנים הגדיר, לא אני, אני קונה את כל הקריטריונים ויותר מזה, אבל לפחות ממה שמשרד הפנים ציין, לפי הקריטריונים של משרד הפנים. ויש שם כמה ליקויים או דברים שהם לא קיימים, ובאמת צריכה להיות פה איזה קפיצת מדרגה, אנחנו כבר ב-2025, של איך המערכת הזאת עובדת, של ה-CRM, ההקלטות של השיחות, ה-call back.

דקלה נדב: תומר יעקב:

גב' גרין, ראש המועצה: זה בסדר, אני מבינה על מה הוא מדבר.

תומר יעקב: חבל, להקריא את הכל? אני אקח רק את הדברים העיקריים.

תומר יעקב: דברים טכניים של הכניסה לתור, שיחות ועידה, הקלטות, call back לתושב, fax to mail, כל הדברים מהסוג הזה שמאפשרים קשר הרבה יותר טוב עם התושב. רוצים להוציא הודעות מיוחדות בחגים, באירועים מיוחדים. המערכת הזאת אמורה וצריכה לבצע. דוחות בזמן אמת, דוחות אקסל.

גב' גרין, ראש המועצה: אבל חלק מהדברים מבוצעים, תומר.

תומר יעקב: אז אני יכול להגיד לך, אני, ממה שאני יודע, ואני ביקרתי במוקד לפני הרבה זמן, לפני יותר משנה, זה היה ב-2023, שאלתי, בדקתי, לא ראיתי את הדברים האלה. אני מדבר על המוקד העירוני. לפחות ממה שתשאלתי, המידע שאני קיבלתי, אמרו לי שאין את הדברים האלה.

גב' גרין, ראש המועצה: חלק מהדברים מבוצעים כבר.

תומר יעקב: חלק מהדברים מבוצעים כבר.

קדימה-צורן מקום של איכות חיים

לשירותך תמיד מוקד שירות לתושב 09-8902-999

c:\users\dell\downloads\פרוטוקול מלא תמלול ישיבה שלא מן המניין ליום 14.1.25 בנושא דוחות ביקורת משרד הפנים.docx



לשכת מנכ"ל המועצה

תומר יעקב :

אוקי. ניתוב שיחות, הפניית שיחות, דברים מהסוג הזה. אני גם כן משתמש במוקד, אני מדווח ומתקשר ועונים לי בזריזות, בעדיפות, במהירות. אבל השאלה מה קורה מאותו רגע שעונים. דיגיטציה של כל התהליכים עצמם, של הטפסים, שעדיין יש לנו מקום לשר. והכי חשוב מבחינתי זה סגירת המעגל בסוף. כי התושב, בסופו של דבר, צריך לקבל את המענה בזמן מוגדר וגם את הטיפול בזמן מוגדר. ואז מישוהו במחלקה הרלוונטית צריך באמת לקבל את הדבר הזה. ומה עושים מרגע שזה מגיע לאותו גורם עד לרגע שהמוקד יכול לדווח לתושב מתי הפניה שלו תטופל, איך היא תבוצע, ויכול להיות שגם אפשר לעשות סימן קריאה. יכול להיות שהיא לא תבוצע כי זה לא בסמכות,

גב' גרין, ראש המועצה :

אני מזכירה שזה מה שאמרתי בתוכנית העבודה ל-2025, שסגירת המעגל זה אחד הנושאים שאנחנו ניתן עליהם את הדגש השנה הזאת.

תומר יעקב :

והדבר האחרון שלפחות אני מכיר אותו ואני אומר את זה כבר כמה שנים, זה הנושא של אמנת שירות. אני חושב שלא צריך לפחד, אני רואה את זה בהרבה מקומות, בהרבה רשויות. באומץ רב זה מופיע באתר. זה נכון, לא תמיד עומדים ביעד, יש שם יעדים ויש שם מדדים מאוד, מאד ברורים לגבי שירותים. הצבה כמותית של הטיפולים עצמם, כמה כל דבר בהתחייבות. חתול מת ברחוב, פנס תאורה, דברים מהסוג הזה ומה אנחנו, לפחות אנחנו יוצרים ציפייה כלפי עצמנו, כלפי המערכת שלנו ואנחנו שואפים להגיע לנקודת הזמן. לא נגיע בהתחלה, 20%, 30%, אבל כל הזמן מטפסים, כל הזמן מגיעים ל-50%, ל-60% וכיו"ב. בסוף כל הכלים האלה מייצרים את המעקב והבקרה ומייצרים שירות הרבה יותר טוב לתושב ממה שלפחות אנחנו עושים היום.

עומרי רצון :

אפרופו מוקד, אני פעמיים צילמתי את העץ ברחוב שבזי שחודר למדרכה בכיכר, עם האדנית התלויה הזאת, שאי אפשר לעבור שם, הילדים יורדים לכביש כל פעם. פעמיים צילמתי, פעמיים שלחתי בתאריכים שונים, לא טופל עד היום ולא הזדהיתי כחבר מועצה בכוונה. בסדר גמור.

גב' גרין, ראש המועצה :

תומר יעקב :

מי שצריך להגדיל את סל השירותים זה לא אנחנו, חברי המועצה, זה מנהלי האגפים. הם כל אחד יושב והוא מחליט מה הוא חושב שיעמוד בכלים, כל אחד במקצוע שלו, במקום שלו. אני רק רוצה לפחות להביא את תחושות הלב של הציבור, אנחנו מייצגים את הציבור. אני חושב, קודם כל, שברשות בסדר גודל שלנו השינוי התפיסתי המערכתי זה שהמוקד יעבוד inhouse, לא באמצעות קבלן חיצוני. יש יותר זיקה, יש יותר מחויבות למוקדנים, הם חלק אינטגרלי מהמערך, הם עובדי הרשות המקומית. זה טוב לרשות קטנה אולי, אבל היום ברשות כזאת כבר המוקד צריך להיות בפנים, להסמיך, להכשיר, להשקיע.

גב' גרין, ראש המועצה :

זה דיון שהוא רחב יותר ובעיני הוא לא זה שישפר את המדדים, יש דברים אחרים שעליהם נעבוד.

תומר יעקב :

אני חולק עלייך בעניין הזה, כי אני ראיתי רשויות שעוברות ממצב של קבלן למצב של inhouse שמים וארץ. זה משהו שהוא באמת מוכח וצריך לזכור דבר אחד אחרון, התושב

קדימה-צורן מקום של איכות חיים

לשירותך תמיד מוקד שירות לתושב 09-8902-999

c:\users\dell\downloads\אפרוטוקול מלא תמלול ישיבה שלא מן המניין ליום 14.1.25 בנושא דוחות ביקורת משרד הפנים.docx



לשכת מנכ"ל המועצה

עצמו, אני לא אומר את זה בנימה צינית או ביקורתית, הוא לקוח שבוי. בשירותים אחרים של מרפאות יש לו אפשרות לעבור בסלולר, בזה, פה אין לו אפשרות לעבור, הוא פה, אנחנו פה איתו, אנחנו נמצאים כאן. וכלקוח שבוי אנחנו על אחת כמה וכמה מחויבים לעשות את הדברים בצורה המיטבית ביותר, כדי שבאמת תושב מעבר לתמורה עבור הכסף יקבל את השירות הטוב ביותר.

גב' גרין, ראש המועצה : לא הייתי משתמשת במילה תושב שבוי.

תומר יעקב : אמרתי לקוח שבוי.

אפרת שניידר : אני מאד מסכימה עם הדברים שאמרת ואני חושבת שאולי אפשר לעדכן שקצת התחלנו לקדם את זה, לבדוק שירותיות, לבדוק CRM, מתחילים, מאד מסכימים.

גב' גרין, ראש המועצה : וגם נאמר שזה אחד היעדים שלנו לשנת 2025, שמנו את זה גם עם האגף וגם בכלל כמועצה. נמדוד את זה בסוף שנה.

גב' גרין, ראש המועצה : אנחנו צריכים להצביע על זה?

עו"ד אבינועם פרץ : לא, זה עלה לדיון.

גב' גרין, ראש המועצה : אז עלה לדיון.

עו"ד אבינועם פרץ : כי שני הדוחות הם דוחות שהם כבר סגורים, מאושרים, מבוקרים. למעשה זה רק עולה לדיון.

גב' גרין, ראש המועצה : אז תודה לכל העוסקים במלאכה. דנו בדוח, אם יש עוד שאלות. ובמידה ולא נאחל לכם ערב טוב ובשורות טובות.

- הישיבה ננעלה -

עמיקם לוי נגר- מנכ"ל המועצה

קרן גרין - ראש המועצה קדימה צורן

קדימה-צורן מקום של איכות חיים

לשירותך תמיד מוקד שירות לתושב 09-8902-999

c:\users\dell\downloads\פרוטוקול מלא תמלול ישיבה שלא מן המניין ליום 14.1.25 בנושא דוחות ביקורת משרד הפנים.docx