

פרוטוקול ועדת שירות לתושב מס' 1 בתאריך 05.06.24

נוכחים:

יו"ר הועדה וסגן ראש העיר, עמית בוחבוט.

מנכ"לית העירייה הגב' מוניק קונפינו.

רות עווד

אלינה ליובין

נעדרים:

אלון כץ

נוראל לוקיאק.

אורחים:

נציג ציבור שרון לייטר.

נציגת מוקד 106 הגב' שרון רוטנברג.

על סדר היום:

- היכרות חברי הועדה.
- פתיח של יו"ר הועדה, סגן ראש העיר, עמית בוחבוט.
- סקירה מפי מנכ"לית העירייה.
- סקירה מפי נציגת המוקד העירוני.
- שכוונות ותיקות.
- הצגת שירותים ממשלתיים בעיר.
- הצעות לפעולות עתידיות על ידי חברי הועדה.

נערך סבב היכרות בין חברי הועדה שהציגו את עצמם, את מקום מגוריהם ואת החזון אותו רוצים לקדם בועדה.

יו"ר הועדה עמית בוחבוט פתח את הישיבה:

ועדת שירות לתושב היא ועדה חדשה שהוקמה מתוך ראייה כי שיפור השירות לתושב הנה מטרה חשובה להגברת הקשר בין התושב לעירייה והגברת תחושת השירות והשייכות. בועדה זו נשתדל להציע פתרונות ולהפוך את השירותים העירוניים לנגישים וידידותיים לתושבים.

עלינו לחשוב על כל תושב ותושבת מנקודת מבטו. כמו כן, בפני חברי הועדה מוטלת הזכות להיות קולם של התושבים "מהשטח" ולהציף לא רק בעיות אלא גם פתרונות כפי שהם רואים לנכון.

עוד ציין כי 5 חברי הועדה מיוצגים ע"י מגוון סיעות מועצת העיר ומבטאים במידה מרובה את מגוון האוכלוסיות והשכוונות בעיר.

בנוסף, מדובר בועדת רשות בה אין מחויבות מוגדרת להתכנסות ויבקש לקיים ישיבה אחת לרבעון כדי שהועדה תהיה אכן אפקטיבית, פעילה ועוקבת אחר התקדמות הדברים.

סקירה מפי מנכ"לית העירייה, מוניק קונפינו.

ראשית, מברכת על הקמת ועדה חשובה זו. המוקד לא יושב תחת אגף עירוני אלא תחת מנכ"ל. המוקד נמצא פיזית בבניין העירייה בקומת אגף ביטחון. התקן כרגע במקום הוא 2 עובדים שעונים טלפונית ומנתבים את פניות התושבים לאגפים ומחלקות רלוונטיות.

בזמן שאין פעילות קיים מענה ממוקד חוץ שמקבל שיחות. זמן הטיפול הוא בין יומיים לחמישה ימים. מעבר ל-5 ימים סטטוס התלונה מתעדכן ל"תלונה מתמשכת". מדי יום חמישי כל מנהל פילוח מעודכן על התלונות שקיימות בגזרתו.

סקירה מפי נציגת 106:

56% מהתלונות אודות נושא תפעול ושפ"ע(נראות/ניקיון/גזם וכו').

קיימות תלונות מתושבי שכונה ותיקה על חוסר היענות בפניותיהם, יש לציין שמרבית מתושבי השכונה הם אזרחים ותיקים ואוכלוסייה מבוגרת.

חברי הועדה שוחחו על כך שישנם פניות רבות שמקבלות סטטוס "טופל" בעוד הם טרם טופלו.

לא דובר על הצגת שירותים ממשלתיים בעיר.

המלצות הועדה:

- מוקד 106- לדגום פניות ובכך לוודא שאכן טופלו. כמו כן, מנהלי אגפים ימדדו על כך וכי תלונה שנפתחת ונסגרת בפעם השלישית תועבר לטיפול של מבקר העירייה.
- הקמת מוקד וואטספ ידידותי לפניות התושבים ולתת דגש על שפות נוספות.
- הקמת מרכז שירות לתושב- כלי נוסף שקיים ברשויות אחרות הוא מרכז שירות לתושב. קבלת קהל ע"י עמדות אנושיות שיקבלו את הפניות וינתבו אותן(מעין מוקד 106 אנושי).