



## ישיבת מליאת מועצה מן המניין לחודש מרץ 2025

מיום רביעי, ה' אדר התשפ"ה, 5/3/2025

### נוכחים:

מר שמעון פרץ  
גבי מירי סטולרו  
מר עוזי שוקרון  
גבי גבית אזולאי

- ראש המועצה  
- חברת מועצה  
- חבר מועצה  
- חברת מועצה

### נעדרו:

מר יוסי נחמן  
מר שמעון מזוז  
מר סער חרזי  
מר יוסי וקנין  
מר ליאור זיני  
גבי שני אורה-דותן  
גבי חדווה שקד

- חבר מועצה  
- חבר מועצה  
- חבר מועצה  
- חבר מועצה  
- חבר מועצה  
- חברת מועצה  
- חברת מועצה

### משתתפים:

מר צחי אביב  
עו"ד ששון יצחק  
מר שוקי מנשה  
גבי ורד גוטשטט  
גבי שרה שוורץ יזראלי  
גבי רעות בנדט דידי  
מר אסף שמולביץ

- עוזר מנכ"לית המועצה  
- יועמ"ש  
- גזבר המועצה  
- מנהלת אגף שירות לתושב  
- דוברת המועצה  
- מנהלת המתנ"ס  
- מנהל מערכות מידע



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

**על סדר היום:**

1. דברי פתיחה ראש המועצה.
2. אישור פרוטוקול ישיבת מליאת מועצה מיום 05.02.25.
3. אישור פרוטוקול ישיבת מליאת מועצה מיום 18.02.25.
4. אישור מליאת המועצה לפתיחת חשבון בנק מס' 8619142 בבנק הדואר.
5. הצגת תקציב המתנ"ס לשנת 2025.
6. הצגת פעילות אגף שירות – מנהלת האגף ורד גוטשטט.



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

## פרוטוקול

**שמעון פרץ:** טוב חברים, ערב טוב, תודה רבה לכל מי שהגיע לפה.

### [ 1 ] דברי פתיחה- ראש המועצה.

**שמעון פרץ:** אני אפתח את ישיבת מליאת המועצה מן המניין הראשונה לחודש מרץ, אני רק אגיד כידוע לכולכם, הישיבות שמן המניין נקבעו למועד שאנחנו מקיימים אותם, יום רביעי הראשון בכל חודש, זה דבר שהוא, אנחנו מקפידים גם לנהל אותו, זאת החלטת מליאה לקיים את הישיבות האלה בימי רביעי, כמובן שכל חברי המועצה וכולם מכירים. אני מתנצל על הטעות אגב שהייתה באתר המועצה, נכתב השעה 18:00, אבל זה מתחיל בשעה 19:00, אז למי שמביט קדימה. אני, לפני שאני אפתח בסדר הנוכחים שנמצאים פה, אני אגיד כמה דברים שקשורים לאירועים האחרונים פה. אז קודם כל, כולנו ערים לעובדה שאנחנו במוצאי שבת התחיל הרמדאן, אני אפרט על זה יותר, קצת יותר פרטים בהמשך, אבל אני רוצה להתחיל דווקא בדברים היותר שמחים. אז כידוע לכם, זיו ועומר אוריין, תלמידות כיתה ב' ו-ו', אחייניות נגיד, זכו במקום הראשון, בנות דודות, זכו במקום הראשון במסגרת תחרות של משרד החינוך של אתגר המחר. ההמצאה שלהם זה כובע המחשבות והרגשות, האמת, אני התרשמתי והתרגשתי, גם ערכנו להם טקס בבית הספר ואלה מסוג הדברים הבאמת חשובים, בית ספר פסגות, אני אומר את זה מפה לכל הילדים, לכל ההורים, תמיד אפשר לשאוף ולהגיע הכי גבוה שאפשר. אנחנו קיימנו לראשונה ביום שישי האחרון, את מרוץ האופניים, מרוץ אופני שטח, אני רוצה להגיד תודה שוב לליאור ביטון שלקח את זה על עצמו והוביל את זה, זה פעם ראשונה שאנחנו מקיימים את זה במיתר ויש לנו כוונה להמשיך ולעשות את זה ומי שראה, אז גם השבוע, שבוע שעבר או השבוע קיבלנו גם את האישור או איזשהו הסכם שאנחנו כמובן נחתום עליו, להקמת שביל האופניים שביל ישראל, במקטע של מיתר, מדובר בשישה קילומטרים נוספים של שביל אופניים, שנכנסים לשטח השיפוט שלנו ובהחלט חלק מהדברים שאנחנו רוצים לקדם פה בנושא התיירות. אנחנו השבוע גם ביצענו תרגילי הכנה לחירום, במתאר של כניסה למקלטים ונפילת טיל או משהו בבתי הספר. אני רוצה להודות לאלעד הקב"ט, לנדב, ליחידת האבטחה שלנו. למנהלי ומנהלות בתי הספר וכל מי שלקח חלק, אבות הבית, בכל המקומות שהיינו בתרגולים, היה מאוד מוצלח. רואים גם על הילדים, ההכנה טובה ושלא נזדקק, אבל הדברים כמו שאומרים, הילדים הגיעו בזמן, נכנסו בזמן והכל נראה כמו שצריך. אני אגיד לקראת אירועי פורים, שבוע הבא, אז אומרים שנכנס אדר מרבין בשמחה, אבל אנחנו, בטח כבר הייתם, יש לא מעט אירועים שהמועצה מובילה, המתנ"ס, רעות נמצאת פה, אנחנו הולכים לקיים השנה את עדלאידע היישובית בכרמית, אז אני מזמין מפה את כל תושבי מיתר גם לקחת בזה חלק, פעילות מאוד מאוד חשובה ואני מאמין שגם יהיה שמח, אז פשוט תצטרפו. נעבור לדברים קצת יותר טכניים, אז התחלתי עם חודש הרמדאן, מוצאי שבת, איחלתי ואני מאחל גם עכשיו רמדאן קרים לכל בני העדה הערבים, המוסלמים, הבדואים שצמים, השכנים שלנו וכמו שכולכם יודעים, אני פגשתי פה גם את חאבס וגם את סגן ראש מועצת לקיה יחד עם ארקדי, מפקד משטרת העיירות, בירכנו את ראשי הרשויות, העברנו להם תשורה קלה מהמועצה וגם שוחחנו לא מעט על כל אחד והאחריות שלו, איך לעבור את החודש הזה, כשתזכרו בסוף כמו



### מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

שאמרו גם ראשי הרשויות, זה יותר חודש של סובלנות, זה חודש של כבוד הדדי ואני מקווה שכך זה יעבור. במקביל, חשוב להגיד, אלעד, יחידת האבטחה, אנחנו מקיימים את הערכות המצב, גם היומיות וגם האיטיות ונותנים לזה מענה במסגרת האבטחה של היישוב. השבוע יחד עם משטרת ישראל, אחרי לא מעט מאמצים, עדכנו כמה אלמנטים פה במועצה, אני לא אפרט, יחד עם משטרת ישראל, אבל זה בהחלט עוד גורמים, עוד אמצעים שאמורים לסייע לנו, גם בביטחון על הצירים ובביטחון בכלל. אני רוצה שוב להודות לארקדי ולמשטרת ישראל, שאנחנו נמצאים בשיתוף פעולה מצוין איתם. בכרמית, חברת חשמל התחילה סוף סוף אחרי לא מעט תלאות, להניח את התשתיות, שנאים ואני מאמין כפי שהתחייבו בחברת חשמל, שזה ייקח כמה שבועות גג חודש והמתיישבים החדשים חלקם כבר סיימו לבנות, אלה שהתחילו לבנות ואנחנו רק אתמול אישרנו עוד כמה היתרים חדשים לבונים ולמתיישבים חדשים, יוכלו כבר להתחבר לחשמל וזו בשורה ממש חשובה. הטבות המס, אז עברנו כמעט את כל השלבים, פרסמנו את תעודות הזהות, אנשים פנו, גם מפה להודות ללימור שעושה עבודה מאוד מאוד מורכבת, צריך להבין, בסוף מי שהפיל את המשימה עלינו, זה בית משפט עליון בג"ץ ורשות המיסים, שפשוט דורשים מאיתנו כל מיני דרישות, אנחנו מבצעים את הכל, המועצה מקדמת את זה ואני מניח שזה סיפור שיסתיים וכל מי שזכאי בפועל, יקבל את מה שמגיע לו. אני פרסמתי את זה אצלי, אבל כן, הייתה לנו פה ישיבה מאוד, חשובה אתמול עם ראש מחוז דרום ורשות מקרקעי ישראל. זה אחרי שנה של עבודה מאומצת, אחרי שהקפאנו, הרי מי שזוכר, הקפאנו את כל שיווקי המגרשים ביישוב, גם בכרמית וגם במיתר שהיו, מה שנקרא, על המדוכה. צריך לזכור, אני רואה כל מיני פרסומים, צריך לזכור, יש הבדל בכרמית, הגורם המרכזי שמשווק זה משרד השיכון, במיתר זה רשות מקרקעי ישראל, אנחנו פועלים מול שני הגורמים האלה. הפגישה הייתה עם רשות מקרקעי ישראל, חשוב לי להגיד לכל התושבים, אנחנו פועלים ובעצם ההישגים הרבים שהשגנו בפגישה הזאת, שרשות מקרקעי ישראל, מי שאחראי ואמון על השיווק, רואה בעין אחת את היעדים שקבענו לעצמנו. אחד, אנחנו לא נשווק בלי מספר תנאים כמו יציאה נוספת צפונית ואנחנו עובדים על זה וקיבלנו על זה הסכמה ואישור. כל הנושא של תשתיות שאנחנו רוצים לפתח, אנחנו כמובן מתחילים בקרוב את המחלף החדש ועוד כמה תנאים. דבר נוסף מאוד משמעותי, זה הישג בעיניי, ששיווקי מגרשים במיתר ובכרמית בהמשך יעשו עם חלוקה שבני המקום יקבלו עדיפות באחוזים גבוהים, אנחנו מדברים על 30-35%, אנחנו מדברים על שיווק המגרשים למילואימניקים, בהתאם כמובן להחלטת הממשלה. אני חייב להודות שאני לא מרוצה מהקריטריון הנמוך יחסית, אבל זה כבר משדרג את מי שיכול לגשת ובהחלט מגיע להם. מילואימניקים, בטח שתרמו למדינה שלנו, הגיע הזמן שהמדינה גם תחזיר למי שתרים ואנחנו נהיה חלק מזה. אני חייב לעדכן גם שבתוך השיחה עם מנהל מחוז דרום, אז גם עלה הנושא של, כמובן שאנחנו בקשר גם עם מנהלת הצבא, גם עם מפקד המחוז החדש, אנחנו רוצים לייעד מגרשים ושטחים ולשוטרים ולאנשי כוחות הביטחון, אנחנו מדברים על ליקית, שמדברים על 2026 כנראה איכלוס, אני מקווה שזה גם יקרה ובגדול אלה הבשורות. דבר אחרון, זה אומנם בסוף החודש, אבל אני מזמין מפה את כל מי שרוצה, תושבי מיתר והסביבה, אנחנו הולכים לעשות טקס מאוד מכובד ומרשים אני מקווה, להנחת אבן פינה למרכז המסחרי החדש בכרמית. את הטקס יערוך ויוביל כמובן היזם, יהיו שם הרבה מאוד אלמנטים מרתקים לילדים שקשורים לבנייה ולעבודה וכמובן שנקיים את הטקס הרשמי ונצא לדרך עם המרכז החשוב הזה, שהוא באמת בשורה לתושבי כרמית וגם לנו. תזכרו בסוף כרמית זה שכונה בתוך מיתר וזה חלק ממה שאנחנו



### מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

עושים ודואגים לתושבים פה. בישיבה כרגע נוכחים צחי, עוזר מנכ"לית המועצה, שוקי גזבר המועצה, עורך דין ששון יצחק, שלום שרה דוברת המועצה, גבית חברת מועצה, ורד מנהלת אגף השירות, מר עוזי שוקרון חבר מועצה, מירי סטולרו חברת מועצה, רעות מנהלת המתנ"ס. לצערי, כמו שאתם רואים, על פי הגדרות צו המועצות והכללים המחייבים, אין קוורום. על מנת שנוכל לנהל את הישיבה ולעבור על הצעות ההחלטה שיש פה, אנחנו צריכים לפחות שישה חברי מועצה. אני רק אציין, יש שני חברי מועצה, שהודיעו מראש. יש עוד חבר מועצה שדיבר באופן אישי איתי. כפי שהבנתי מגבית, אז שני חברי מועצה הודיעו לה לפני כמה דקות שהם לא יגיעו. אני אגיד, לא יודע, חבל. יש פה עובדי מועצה בכירים שהתכוונו לישיבה הזו, יש פה כמה נושאים, נכון, לא היא השיאים, אבל אלה ישיבות קבועות, אלה ישיבות מן המניין וקצת חבל שאנשים, אלה שהודיעו, הודיעו, אבל מי שלא מגיע ככה ברגע האחרון, מאלץ אותנו בסוף, אנחנו משקיעים משאבים בקיום הישיבות האלה ולכן, על פי מה שמחייב, אני נועל את הישיבה אבל מאחר ויש פה עובדי מועצה, הם נשארו עד השעה הזו וישקיעו ויתכוונו, אני מזמין את התושבים להישאר איתנו בשידור וכמובן את חברי המועצה, מי שירצה, מי שירצה יכול ללכת, אבל אנחנו נקיים את מה שנקבע בסדר היום, בהיבט של עובדי המועצה.

### [ 5 ] הצגת תקציב המתנ"ס לשנת 2025.

**שמעון פרץ:** אנחנו נתחיל לפי הסדר, בהצגת תקציב המתנ"ס. אני רק אגיד, נשאלה פה שאלה על ידי היועץ המשפטי, זאת יוזמה שלי, להציג לחברי המועצה ולכם התושבים, בשקיפות את תקציב המתנ"ס, רעות נענתה לקריאה. זה לא דבר שבא לדיון במועצה, זה אולי פעם ראשונה שעושים את זה אבל זה לא חשוב כרגע, ככה אנחנו נוהגים בשקיפות ורעות בבקשה ובהצלחה.

**רעות בנדט דידי:** תודה רבה, ערב טוב לכולם. טוב אז באמת לבקשתו של ראש המועצה, חשוב לי להציג לכם גם את התקציב של המתנ"ס כדי שתכירו ותהיה שקיפות.

### \* חילופי דברים טכניים.

**רעות בנדט דידי:** בסדר. אוקיי, טוב, קצת קשה מפה לראות, אני מקווה שאתם מצליחים לראות ובכל מקרה אני אספר. בגדול הנהלת המתנ"ס שאני בעצם תחתיה כמנכ"לית העמותה, המתנ"ס הוא עמותת בת שיש בה, זה בחוזה משולש, יש לה שלושה ראשים מה שנקרא. יש את המועצה המקומית מיתר שמחזיקה ב-40% מחברי ההנהלה, נציגי ציבור שהם עוד 40%-20% החברה למתנ"סים. בעצם, זה חוזה משולש בין החברה למתנ"סים, החברה הארצית למתנ"סים שתחתיה יש 191 עמותות כאלה לבין המועצה המקומית מיתר לבין המתנ"ס עצמו שהוא עמותה כמו שאמרתי. יש לנו נציגי תושבים את כוכי, הגברת כוכי דנון, חנן יהדרי, נואית אלמוזנינו, נטע ישראלי, דוד קודיש ותמר גרין. נציגי הרשות, ראש המועצה, המכהן כיושב ראש ונבחר פה במנהלת המועצה כיושב ראש של המתנ"ס, מנכ"לית המועצה גם כן, גזבר המועצה, ליאור זיני כחבר מועצה גם כן נמצא שם, אבי קלבו, נציג ציבור וגיורא רוזנפלד. מטעם חברי המתנ"סים יש לנו את מנהלת המחוז סיגל פריינטה, אריה בן יונס שהוא המלווה האזורי שלי ונדב יחיאל. אפשר לראות פה את כל בעלי



### מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

התפקידים, בעצם אני אציג לכם את זה בדף הבא בצורה יותר ברורה של כל המחלקות שיש במתנ"ס. אז כמו שניתן לראות במבנה הארגוני, הנהלת העמותה היא בעצם זו שמקבלת החלטות, שאני בעצם כמנהלת המתנ"ס צריכה ליישם. יש לנו גוף מבקר, יש לנו רואה חשבון מלווה ויש לנו שני מנגנונים עיקריים שזה מנגנון של ועדת כספים וועדת כוח אדם. המחלקות שתחת המתנ"ס, גיל רך ומשפחה, יש לנו שני מעונות יום ועשרים מסגרות של צהרונים. מסגרת של תרבות וקהילה, כל אירועי התרבות שמתקיימים היום ביישוב. אירועי הספורט, בין אם זה ספורט תחרותי ובין אם זה ספורט קהילתי, חוגים ועממי. ותיקים והתנדבות, כל ריכוז נושא ההתנדבות בעצם לגיל השלישי ובכלל יושב תחת המתנ"ס. תרבות יהודית על החיבור שבין מסורתיים לחילונים, כל המשתמע מכך ומחלקת הנוער שגם כן יושבת תחת המתנ"ס ובעצם מהווה את החיבור המרכזי בין תנועות הנוער לבין הנוער בכלל. זאת אומרת, בין החיבור הפורמלי לבלתי פורמלי גם. אני אגיד שיש פה עוד מחלקה שהיא נכנסה ממש השנה למתנ"ס שזה בעצם תכנית של יום מלא שזה ליווי של 12 מסגרות של ילדים אוטיסטים. שאנחנו בעצם ביחד עם משרד החינוך מפעילים תכנית של צהרונים. אז עד פה. מבחינת הפעילויות החדשות, נגע בזה ראש המועצה, מרוץ אופניים בינלאומי זה משהו שליאור ביטון שהוא תושב היישוב פנה, תושב היישוב בעבר, פנה ברצון להקים את זה וקידמנו את זה ביחד וזה קרה בשבוע שעבר. מיסוד תחום הוותיקים במתנ"ס, באמת להגדיל אותו ולעבות את הפעילות פה ואתם תראו ותיווכחו בעוד דברים. חגיגות שנות ה-40 ליישוב מיתר, בוודאי שכל ההפקה והאירועים השונים שיהיו הם באחריות המתנ"ס. הקמת מרכז מצוינות כולל מחשבים, חוקי סייבר ופייטון. זה צורך שעליו נוגע גם לאגף החינוך ואנחנו גם במתנ"ס רוצים לקדם אותו הן במיתר והן בכרמית. הקמת ומיסוד קהילת הייטק דרומית, שוב, שני לא נמצאת כאן אבל בעצם החיבור של שני, תושבת בשם אלינה הגיעה ואנחנו ביחד איתה הקמנו קהילת הייטק דרומית שבאמת עושה עבודה מאוד מאוד יפה. בנק מרכנתיל גויס גם לסיפור הזה ותומך בנו ואנחנו מקווים להעביר עוד תמיכות. מטרות מרכזיות של המתנ"ס לשנת 2025, קידום קהילתיות כאסטרטגיה ניהולית ושיפור תחושת השייכות. בעצם, שיתוף פעולה של ארבעת השחקנים המרכזיים בקהילה, החברה למתנ"סים ומרכז קהילתי באופן כללי שתפקידו הוא לבנות חוסן קהילתי, אנחנו לא עוסקים לא בחינוך בלתי פורמלי ולא בספורט ולא בתרבות, אלא כל אלה הם אמצעים כדי בעצם לייצר תחושת קהילתיות וחוסן קהילתי. זה התפקיד שלנו והמטרה היא בעצם להפוך, לייצר אסטרטגיה ניהולית כזו שתקדם את הקהילתיות. חיזוק תשתיות ארגוניות להנגשת מידע ושירותים לתושב כחלק מאגף, ביחד עם אגף שירות לתושב, לנסות ועם המנמ"ר, לנסות לקדם את כל הנושא של הנגשת המידע לתושבים ולהפוך אותו לקצת יותר דיגיטליים. פיתוח צוות המתנ"ס לקידום העשייה המקצועית של המתנ"ס וחיזוק החוסן הכספי והארגוני של המתנ"ס שכפי שאתם יודעים והוצג בעבר, המתנ"ס בגירעון עדיין, ואנחנו עובדים על לצמצם אותו ולייצר תוכנית הבראה כך שהוא יעמוד על רגליים בצורה איתנה ויעלה למעלה. אני עוברת על הנחות היסוד כי זה לא היה אמור להיות פה. זה קצת להראות לכם את התקציב בהשוואה לשנים קודמות, בסדר? ניתן לראות, קשה לראות פה אבל בעצם אנחנו מתחילים מימין לשמאל, מצד ימין זה שנת 2021, תקציב המתנ"ס עמד על, רגע, קשה לי לראות מהמרחק הזה. תקציב המתנ"ס עמד על כמעט 5.5 מיליון שקלים ב-2021, ב-2022 תקציב המתנ"ס עלה ל-12.5 מיליון. בשנת 2023 הייתה הקפיצה המשמעותית ביותר והוא הגיע ל-18.18 וחצי, קצת יותר מ-18 וחצי. ב-2024 אני נכנסתי לתפקיד ובעצם היינו גם בשיא המלחמה, אני מזכירה, וגם בעצם במתנ"ס שהתחיל את, אני התחלתי את תפקידי בגירעון של 1,349,000 שקל ובעצם



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

צמצמו ביחד עם ההנהלה עשינו איזושהי תוכנית כדי לצמצם ולאפשר את הקיום של המתנ"ס וב-2025 אנחנו כבר ב-17-

**שוקי מנשה**: צופים, חוזים.

**רעות בנדט דידי**: חוזים שהתקציב שאושר כרגע עומד על 17,700, תכף אנחנו נראה את זה גם בחלוקה. כמובן שצריך לזכור ש-2025 בעצם מתחלקת גם על תשפ"ד וגם על תשפ"ה וזה אומר שאנחנו, סליחה, תשפ"ה ותשפ"ו וזה אומר שאנחנו בצפי ויש לזה גם משמעויות שצריך לקחת לקראת שנה הבאה מבחינת פעילות חוגים ופעילות של מעונות וצהרונים. אני בזמנים? בסדר?

**שמעון פרץ**: כן, כן.

**רעות בנדט דידי**: טוב, קצת על הכנסות המועצה הבלתי ייעודיות לפי שנים, כי זה עלה פה גם בישיבות הקודמות, אז גם חשוב לי שתכירו. בשנת 2020, בעצם, התמיכה הבלתי ייעודית של המועצה הייתה 200 אלף. בשיא, בשנת 2023 ובשנת 2022, התמיכה של המועצה בבלתי ייעודי, כשאנחנו מדברים על בלתי ייעודי, הבלתי ייעודי הוא כסף שלא צבוע לפעילות כזו או אחרת אלא הוא כסף שבעצם מאפשר את הפעילות של המנהלה ומאפשר משחק חופשי לצורך העניין עם התקציב הזה בעיקר, בעיקר לכיסוי ההנהלה, המנהלה של המתנ"ס, אבל אפשר לעשות אתו עוד פרויקטים. אז הוא היה על מיליון שש מאות ובשנת 2024, שאני צריכה להגיד את זה, זה היה עוד בתקופת המועצה הקודמת הוחלט להוריד את התקציב הבלתי ייעודי ל-1,100,000 והשנה הוחלט להוריד את התקציב הבלתי ייעודי ל-815,000 שקל.

**גבית אזולאי**: אין מקום לשאלות כי זו ישיבה זה, נכון? או שאפשר?

**שמעון פרץ**: תסיימי את המצגת ונראה אם ירצו, כמו שאמרת.

**גבית אזולאי**: למה זה?

**שמעון פרץ**: רגע, אבל אמרתי, תסיימי את המצגת.

**רעות בנדט דידי**: אין בעיה, אני, בסדר, טוב, אז פה, רגע קצת להציג את המשתתפים בהשוואה לשנים קודמות. בשנת 2022 היו 4,482 משתתפים, 2023 הייתה 14,794, כאשר 2023 הייתה גם המלחמה, בסדר? צריך לקחת בחשבון את כל הפעולות שנעשו, בתקופה שבין אוקטובר לדצמבר שנעשו הרבה פעולות סיוע וחוסן ובעצם ב-2024 אנחנו עם פעילויות של 10,691 משתתפים שזה אני מניחה שאתם יכולים להבין שיש לזה קשר ישיר גם לעובדה שקיצצנו בתקציב המתנ"ס, מה שאומר שהיו פחות פעילויות, מה שאומר שהיו פחות משתתפים בכל פעילות. וקצת על מקורות ההכנסה, בשנת 2025 החלוקה היא 77% מהכנסות המתנ"ס ותכף תראו את התקציב המלא, ממשותפים, זה אומר חוגים, פעילויות, מופעים, you name it, צהרונים, מעונות. הרשות מתקצבת 5% לבלתי ייעודי. תקציב ייעודי זה אומר שהוא תקציב שהוא צבוע הן ממשרדי



### מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

הממשלה והן מהרשות לפעילויות ספציפיות ומוגדרות הם 8 אחוז, החברה למתנשאים מתקצבת אותנו ב-8% והממשלתי באמצעות המועצה הוא עוד 2% בסדר? בהצלחה למי שלא רואה, אני אנסה להקריא, אני אתמצת את זה. כפי שניתן לראות מהמזגת שתקציב 2024 כמו שהצגתי קודם לכן, הסתיים ב-16,323,000 ואנחנו לא צופים שהוא יסתיים בגירעון, אנחנו בסגירות האחרונות והדו"ח הכספי יוגש בזמן בסוף אפריל. והתקציב שבנינו, הצעת התקציב שבנינו לשנת 2025 ואושרה בהנהלת המתנ"ס בחודש ינואר, 17,851,950 כאשר גבית, בהמשך לשאלתך, בעצם המועצה לקחה חלק מהבלתי ייעודי והסבה אותו לתקציב ייעודי. אם זה ל-40 שנה לחגיגות 40 ליישוב מיתר ואם זה לעוד פרויקטים של הנוער ופרויקטים של תרבות ייעודית. יש פה, ממש ניתן לראות את החלוקה. כפי שניתן לראות יש מחלקות שהן גירעוניות ויש מחלקות שהן רווחיות ובעצם הרגליים שהמתנ"ס בעיקר עומד עליהם, זה רגל של החוגים והרגל של הצהרונים והמעונות השנה שעשינו מהלך יפה שגם באמת הידקנו חגורות בכל מה שקשור להתפזרות בכוח אדם ובהוצאות שלא היו בהן צורך וגם מנגד העלינו ב-100 שקלים את ההשתתפות של ההורים. מה שיאפשר לנו אני מקווה לסיים בשנה הזאת בלי גירעון, כי ניתן לראות שבשנה קודמת המעון הסתיים בגירעון, סיים את השנה בגירעון. אז אנחנו ככה מנסים באמת לייצב ולייצר הכנסות שמאפשרות את זה ואני אגיד לצד זה שאנחנו גם מנסים כל הזמן להגדיל את התמיכות מכל מיני משרדי ממשלה. לראיה, הגשנו את סל המדע וזכינו ב-75 אלף שקל, סל מדע להקמה של מרכז מצוינות ואנחנו פועלים כדי להתניע את התוכנית בקיץ כבר. ואנחנו כל הזמן פועלים להגיש עוד קולות קוראים למשרדי הממשלה, זה לא כזה פשוט כי אנחנו, אתם יודעים את זה, סוציו 9, אז המציאות הזו היא לא משאירה לנו הרבה קולות קוראים וגם אלה שיש לנו, התמיכה בהם היא קטנה וקטנה משנה לשנה. אז זה בגדול התקציב, אפשר להסתכל על המחלקות. כן חשוב לי להציג לכם את השקף האחרון כי זה כן עלה בעבר. חובות לספקים בגין 2023 עמדו על, כשאני נכנסתי לתפקיד עמדו על 842. אני מדברת על ספקים, אני לא מדברת על המועצה. היה גם חוב למועצה בגין השנים 2022 ו-2023 וגם לחברה הכלכלית. נכון להיום, החוב של קייטרינג סעד עמד על 508 שאני נכנסתי, הצלחנו באמת בעבודה מאוד מאומצת ובצמצום כוח אדם ומנהלה. לעמוד כרגע על חוב של 141, אנחנו כבר ב-125, האמת, מאז שהכנתי את המזגת הזו. אותו דבר לגבי קייטרינג סעד, החוב היה 350, אנחנו בחוב כבר-

**מירי סטורו:** הפוך, נזיד.

**רעות בנדט זידי:** סליחה, נזיד, החוב כבר ירד ל-200, מ-350 אלף. ואני רוצה פה להודות לכם גם שאישרתם את מחיקת החוב בעצם לשנת 2023 למועצה, זה עוזר מאוד. גם החברה למתנ"סים פנינו אליה וגם מנכ"ל החברה למתנ"סים נעתר לבקשה ומחק את החוב של המתנ"ס. ונכון לעכשיו אנחנו, שוב, בכיוון חיובי, אם התחזית היא נכונה ונעבוד לפי הספר ובתמיכה של ראש המועצה וגזבר המועצה ומנכ"לית המועצה, אני מקווה שבאמת נצליח לעמוד ביעדים האלה ולהתקדם קדימה. זהו.

**שמעון פרץ:** רעות, קודם כל, תודה רבה. אני לא זה, אני גם יודע, אני גם מעריך את העובדה שבאת בנסיבות, אז גם ממש תודה. גם על ההצגה ובעיקר על העבודה ואני אומר פה לכולם, רעות נכנסה, היא ציינה את זה, המתנ"ס היה במצב מסוים, עבודה מאומצת באמת, זה עבודה משותפת ויש פה גם את שוקי ובאמת הנהלת



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

המועצה, גם רונית שלא נמצאת פה, המון המון עבודה, שהתכלית שלה הוא בסופו של דבר גם להביא לסגירת פערים, גירעונות וחובות, לייצב את התקציב, לעשות הרבה התייעלות כמו שרעות הציגה את זה פה ולהגדיל לאט לאט גם את נפח הפעילות. ואני פה אני אומר חברים, אני משתדל להגיע לכל אירוע שהמתנ"ס עושה, יש מלא, לכל החתכים, לכל הגילאים ובני הנוער, לוותיקים. לפעמים זה קצת ככה עוקץ בלב כשאתה בא לאירוע שהמתנ"ס ארגן והאולם חצי ריק, אז פשוט תנצלו, תבואו, תגיעו, אנחנו ממשיכים באמת לשמור על מחירים סבירים, בטח לתושבי מיתר. אמרתי בהתחלה, יש את פעילות פורים שמתקרבת אלינו לטובה-

**רעות בנדט דידי:** יש מלא פעילויות בפורים, רק תבואו.

**שמעון פרץ:** אז לבוא ולקחת חלק.

**רעות בנדט דידי:** יש כל יום פעילות.

**\* גבית אזולאי יצאה.**

**שמעון פרץ:** גבית תודה רבה, ביי. ורד בבקשה. נראה לי שהחלק, רעות ממש תודה. תודה רבה. חבל שהיו חסרים פה אנשים, אבל הם יכלו לצפות לזה. וזהו.

**[ 6 ] הצגת פעילות אגף שירות – מנהלת האגף ורד גוטשטט.**

**שמעון פרץ:** החלק השני המשמעותי בערב הזה. טוב נו, תמסרי ד"ש מראש המועצה, ורק בריאות. כן, אני לפני שורד תתחיל, רגע אפשר להתחיל? אסף?

**\* חילופי דברים טכניים.**

**שמעון פרץ:** טוב, אז ורד, קודם כל תודה רבה שאת פה יחד איתנו. האמת היא, את משתתפת בישיבות האחרונות לא מעט. אני אגיד ככה, כמו שכבר אמרנו, אגף שירות במועצה המקומית מיתר זה אגף חדש, האגף הזה הוקם או לפחות הוחלט על הקמתו במסגרת עבודה שנעשתה פה, במסגרת תוכנית ההמראה שהמועצה המקומית מיתר שותפה אליה עוד לפני שאני נכנסתי לתפקיד. נעשתה פה עבודה של ניתוח, כל מיני נתונים ובעיות שהיו במועצה או נקרא לזה אתגרים ובעיניי אחת ההמלצות החשובות של אותה קבוצה שמנהלת פה את תוכנית ההמראה, צריך להבין, זה מדובר בייעוץ ארגוני שמשרד הפנים מממן את רובו וגם אגב שכולם צריכים לדעת, גם חלק מהתקציב של אגף השירות הוא בא ממשרד הפנים במסגרת אותה תוכנית המראה, שבמסגרת הזו אחת ההחלטות שהתקבלו ואנחנו מובילים זה באמת להקים את האגף הזה כי אני רואה את הנושא של השירות לתושב כאחד הדברים החשובים אם לא החשובים ביותר, זה התפקיד שלנו פה, בטח עובדי ומנהלי המועצה, בטח אני כראש המועצה, מנכ"לית המועצה, המטה הבכיר וגם חברי



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

המועצה. אנחנו פה כנבחרים ציבור וכעובדים משרתים את הציבור, אנחנו שליחים, ואני, לא אומרים שבחו של אדם בפניו, אז אני לא אגיד אבל ורד, אני מאוד מעריך את העבודה ואני מניח שכשתציגי את הדברים אז גם ניתן לראות את זה ושוב חברים אנחנו נמצאים בדרך, בתהליך, יכול להיות שיש מקומות שבהם אנשים מרגישים שהם לא קיבלו מענה בזמן או דברים כאלה, אנחנו קשובים, אנחנו פתוחים, אנחנו זמינים, אפשר תמיד בכל רגע נתון להגיע לכל מי שאתם רוצים, ממני, מנהלי אגפים, מנהלי המחלקות, מי שתוצו, אנחנו נטפל בכל עניין שצריך. בבקשה ורד.

**ורד גוטשטט:** טוב, אז אגף שירות התושב, אני רואה את אגף שירות התושב כלב ליבו של כל ארגון, אם זה ארגון שהוא ציבורי ואם זה ארגון שהוא פרטי. האני מאמין שלנו, זה שאנחנו מחויבים לתת שירות איכותי ושקוף, המטרה שלנו היא לשפר את חוויית התושבים ולקדם שירות נגיש

**שמעון פרץ:** ורד, אולי תעברי לשם, כדי שישמעו אותך הכי טוב. נכון?

**אסף שמולביץ':** לכל אחד יש מיקרופון אישי.

**שמעון פרץ:** יש לה? בסדר, אוקיי.

**ורד גוטשטט:** אז איך נראה מבנה ארגוני של אגף שירות לתושב? שומעים אותי?

**שמעון פרץ:** לא, זה המקליט. שומעים אותה טוב?

**אסף שמולביץ':** את יכולה לעבור לפה.

**שמעון פרץ:** ורד אני רוצה שתעברי לשם, כדי שישמעו אותך טוב.

**ורד גוטשטט:** למרות שקשה לי משם, אני מעדיפה מכאן, כי אני צריכה את המרחק.

**שמעון פרץ:** טוב.

**ורד גוטשטט:** מבנה ארגוני אגף שירות לתושב, אני, יש את מנהלת אגף שירות לתושב, שהיא בראש, מתחתיי יש את יחידת האכיפה, כשאני מדברת על יחידת האכיפה, אני מדברת על יחידת אכיפה הסביבתית ויחידת האכיפה הווטרינרית. שתי היחידות האלה, יחידת האכיפה הווטרינרית, אולי הייתה קיימת, אבל אנחנו עשינו כמה שדרוגים שם. לגבי יחידת האכיפה הסביבתית, זה משהו שהוא יחסית, הוא חדש, הוא לא היה קיים לפני כן. מה-1 לנובמבר, זו יחידה שעובדת במלוא הכוח. יש את מחלקת פרסום ומדיה, שתחת המחלקה של הפרסום ומדיה, יש את הדוברות ויש את מרכז שירות לתושב. אני יכולה להגיד שכל מחלקה זו יחידה בפני עצמה, יחידה עם הרבה מאוד עשייה. אני במצגת הזאת מתייחסת רק למרכז שירות לתושב. במצגות הבאות אני אתייחס יותר ליחידת האכיפה ולמחלקת פרסום. אני יכולה להגיד שגם כמנהלת אגף שירות התושב, העבודה המרכזית שלי זה עבודה עם כל נותני השירות במועצה. כאשר כל נותני השירות



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

במועצה זה כל היחידות וכל האגפים. אחד הדברים שאני אמונה עליהם זה להיכנס לכל אגף ואגף, להכיר אותו, לדעת מה הממשקים שיש לי עם התושב, להבין את הממשקים ולראות האם השירות שאנחנו נותנים לתושב הוא השירות המיטבי, איפה אנחנו יכולים לשפר אם זה במערכי טכנולוגיה, אם זה בהנחיות אחרות שאנחנו צריכים לתת, אם זה להנגיש את זה בצורה אחרת, גם זה עולם בפני עצמו שאני אציג בהמשך. כמו שאמרתי, אני מתמקדת כרגע במרכז שירות התושב, אז נמשיך.

#### \* חילופי דברים טכניים.

**ורד גוטשטט:** אוקיי, אז תפיסת השירות של אגף השירות. תפיסת השירות, אנחנו הצגנו לפני לדעתי חודש וחודשיים, את תפיסת השירות של המועצה. תפיסת השירות יושבת על שלושה ערכים משמעותיים, זה מחויבות, רגישות ושקיפות ובעצם זה מתממשק עם תפיסת השירות של האגף שלנו, אגף השירות לתושב, הוקם על מנת לבסס חוויית שירות טובה לתושבים ולעובדים. תפקידו של האגף, זה להטמיע תרבות ארגונית של מיקוד בלקוח ומחויבות לשיפור מתמיד במענה לפניות, כאשר המטרה הינה להעלות את רמת השירות לפונים למועצה ולהבטיח איכות חיים טובה. כל זה על ידי מתן שירות נגיש, מהיר, אישי ונוח יותר. אגף השירות מביט פנימה לתוך הארגון והחוצה לתושב. זאת אומרת, זה בדיוק מה שהסברתי מקודם, אגף השירות גם מסתכל על היחידות בתוך הארגון, יחידות שנותנות שירות לתושבים וגם מסתכל על התושב ומנסה לסנכרן ביניהם. כאשר אנחנו פונים לתושב, עם הפנים לתושב, אנחנו מבינים איזה דברים התושב צריך לקבל בשירותים מול היחידות השונות במועצה. ולפי זה אנחנו יודעים איך לבנות תכניות עבודה בתוך היחידות האלה, איך לקדם את היחידות האלה, גם מבחינה טכנולוגית וגם מבחינת הנחיות, זה אחד הדברים שאנחנו אמונים עליהם. מוקד 106, מיתר עם הפנים לתושב. מה הייעוד בעצם של המוקד? המוקד הוא יחידת שליטה ובקרה יישובית שמופקדת על המענה לפניות התושבים. כשאנחנו מתייחסים לייעוד של המוקד, אנחנו מתייחסים על שלושה אופנים, מענה לפניות התושבים, צבירת ידע ותגובה מהירה. מה זה מענה לפניות התושבים? בעצם מוקד 106 מקבל את כל הפניות של התושבים, בכל הנושאים, אם זה בנושאים של וטרינריה, אם זה בנושאים של שפע, אם זה בנושאים של הנדסה, כל נושא שיש לתושב ממשק עם המועצה, הוא יכול לפנות ל-106 ולקבל את המידע. צבירת ידע, אנחנו לוקחים את כל הפניות שמגיעות מהתושבים למוקד. אני כמנהלת המוקד, גם מנתחת את הפניות האלה. ומהניתוח של הפניות אני בעצם מביאה אותם לשולחן ההנהלה בכל יום רביעי, אנחנו נפגשים כאן, המטה, עם כל היחידות, אני מציגה את זה לראש המועצה ולמנכ"לית, אנחנו, עם הניתוח של הפניות אנחנו בעצם מבינים באיזה מקומות אנחנו צריכים לתת יותר מענה, איזה מקומות אנחנו חושבים שיש לנו חולשה בהם, ואיזה מקומות אנחנו צריכים לחדד יותר את ההנחיות ומכאן יוצאים מהשיבות האלה, יוצאות הנחיות ובעצם זה מה שהביא לצמצום משמעותי של הפניות. כשאני הגעתי לכאן היינו על 1750 פניות, היום אני יכולה להגיד בגאווה שבפברואר 2025, אנחנו עומדים במוצק על 120 פניות. איך ירדנו מ-1750 פניות במוצק פתוחות ביום, ל-120 פניות פתוחות במוצק ביום, זה רק בגלל העבודה המאוד מאוד אינטנסיבית שלנו מול הדוחות, שלנו מול ההנהלה, של ההנהלה מול היחידות וזה בהחלט מראה שזה עושה את שלו. תגובה מהירה זה הייעוד גם של המוקד, אנחנו כמוקד שאמרתי שאנחנו לב ליבו של הארגון, אחד הדברים שאנחנו צריכים להיות ממוקדים בו, זה



### מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

לתת מענה מהר ויעיל באירועי חירום ובעתות מלחמה, גם בשגרה. מה המטרות של המוקד? אני אומרת, המטרה שלנו, אם אני אגיד את זה במשפט אחד, זה רואים רחוק רואים שקוף. זה לראות לא עד קצה האף, זה ממש לראות למרחקים. כשאתה רואה למרחקים, אתה מבין שכל דבר שאתה מסתכל עליו, אתה צריך לבנות תכנית עבודה שתיתן מענה לטווח הרחוק. רואים שקוף, זה אומר שאנחנו מתנהלים בשקיפות, בזה שאנחנו מציגים גם במטה את כל הדברים שאנחנו עושים במוקד וגם מציגים את זה ל, לתושבים, אז המטרות הן כאלה, מענה 24/7, המוקד שלנו עובד 24/7, הוא כתובת מקצועית שמספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף. ניתוב פניות, לנתב את הפניות של התושבים לבעלי התפקידים, ברשות ולעקוב אחרי הטיפול בהם, לאתר עיכובים בטיפול בפנייה בזמן אמת ולפעול לצמצום זמני הטיפול. תמונת מצב עדכנית, לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון, תמונת מצב עדכנית, מה קורה עם הפניות, מה קורה עם איכות הפנייה שניתנות, איכות המענה הניתן לתושב. שביעות רצון, אנחנו עושים סקרים של שביעות רצון, כשאני מנתחת אותם ואני בודקת מדוע תושב כזה או אחר ענה, שהוא לא שבע רצון מהמוקד, אני גם יוצרת קשר עם תושבים שהם לא שבעי רצון, חשוב לי להבין ולדעת מה נקודת החולשה שלנו וכך אנחנו בעצם משתפרים ולמדים לעשות דברים, לטפל בפניות בצורה טובה ויעילה יותר. מידע וידע לספק להנהלת הרשות נתונים. כל המידע שמגיע למוקד, אני מנתחת אותם ומעבירה אותם סטטיסטית בישיבות הנהלה. באיזה פניות אנחנו ירדנו, סליחה, באיזה קטגוריות אנחנו עלינו. ואנחנו מתוך הפניות האלה, מתוך הניתוח הזה, אנחנו חותרים לשיפור תהליכים ולשירות. מבנה ארגוני של המוקד, המבנה הארגוני של המוקד הוא כזה שקודם כל יש את מנהלת אגף השירות, מתחתי אמור להיות מנהל ותחת המנהל אמורים להיות הנציגים. כרגע אין מנהל תחתי, זה מתקצב בתקציב 2025 בעזרת השם שיאושר, אבל כרגע אני מנהלת ישירות את הנציגים כמנהלת אגף שירות, לנהל ישירות את הנציגים זה עבודה, אבל אני עושה את זה עם, בחיך גדול. המוקד שלנו, אמרתי עובד 24/7, יש את נציגי הבוקר, נציגי צהרים ונציגי לילה. גם נציגי הבוקר ונציגי הצהריים שלנו, הם עובדים קבועים ומנוסים. הנציגים שלנו של לילה שישי ושישי שבת, הם עובדים מזדמנים, אבל מיומנים ושעוברים הכשרות. אני יכולה להגיד שכמות הפניות שירדה מ-1,750 ל-120 במוצע יומי, זה המון המון בזכות זה שגייסנו עובדים קבועים, נציגי בוקר וצהריים שהם קבועים. לא ניתן היה להכשיר נציגים לאורך זמן, נציגים שהם מזדמנים וכך גם המקצועיות שלהם, זה בא לידי ביטוי במקצועיות שלהם. היום אני יכולה להגיד בפה מלא שהנציגים שעובדים איתנו, הם נציגים שיודעים את העבודה, שמחויבים לעבודה הזאת, ומחודש לחודש, הם הופכים להיות נציגים הרבה יותר מקצועיים, הרבה יותר מחודדים ואיתם אפשר לרוץ למרחקים. יצירת קשר עם מרכז השירות, אז יש לנו כמה פלטפורמות ליצירת קשר עם השירות, הכל מפורסם באתר, יש דרך הטלפון, דרך הוואטסאפ האנושי, דרך בוט וואטסאפ שהוא חדש, דרך הדואר האלקטרוני ודרך אפליקציית מיתר. אני יכולה להגיד שרוב, רובו של התושבים פונים דרך הטלפון, 88% מהתושבים מעדיפים לפנות אלינו דרך הטלפון, כנראה שהמענה האנושי עדיין מאוד, מאוד חזק. דרך הוואטסאפ שזה גם מענה אנושי 7% ודרך האפליקציה 3%. באמת שיש לנו איזושהי מטרה להפוך את הפלטפורמות האחרות לפלטפורמות הרבה יותר יעילות ושהתושב יסמוך על זה שהוא יכול לפנות בשאר הפלטפורמות והוא יקבל אותו מענה. אבל זה באמת עניין של קידמה של התושב, אבל אני יכולה להגיד בפה מלא שאם הוא יפנה לשאר הפלטפורמות, הוא יקבל מענה, אותו מענה שהוא מקבל דרך הטלפון. מה התפקיד של מנהלת אגף שירות בעבודת המוקד? אז קודם כל, זה ניהול המידע, אני דיברתי על זה לא מעט.



### מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

אחד התפקידים היותר מרכזיים, זה פיתוח ההון האנושי. שיפור ביצועים של הנציגים, של נציגי השירות, בכל מחזור חיי התפקיד שלו. אנחנו עוברים גם, אני עוברת כמנהלת על כל הפניות, בודקת, אם הם הפנו את זה לגורמים הנכונים, אני עושה בקרה של הדוחות, בקרה של טיפול ובקרה של כל הנושא הזה של פתיחת פנייה וסגירת פנייה, לבדוק את כל המעגל הזה, אם זה נעשה כמו שצריך, אני ארחיב על זה כבר בהמשך. הנה, זה מעגל טיפול בפנייה. בעצם, מה התפקיד של המנהל? זה לבדוק דרך משובים, דרך תצפיות, איך בעצם נציג פותח פנייה, איך הוא מדבר עם הלקוח, האם הוא מתשאל אותו את כל השאלות הנכונות, האם הוא מדייק בתשואו שלו, כי ככל שהוא ישאל את השאלות המכוונות והנכונות, ככה הוא ידע לכוון את הפנייה למקור הנכון ואז הוא בעצם מעביר את זה לגורם המטפל, לבדוק שכל הגורמים המטפלים הם הגורמים הנכונים שהוא עבר אליהם, זה דבר כזה, זה נציג שצריך להיות מאוד מאוד עם הכשרה ועם מקצועיות כדי לדעת איך להפנות כל פנייה. עדכון הפניות בזמן אמת, אנחנו דיברנו על נושא של מד דופק, כשאני הגעתי לכאן, רוב הפניות לא היה להן דופק. זאת אומרת, פתחו פנייה ועד שהפנייה נסגרה, זה יכול היה לקחת שבוע, שבועיים, שלושה, בתוך הפנייה לא היה עדכון מה נעשה בפנייה בזמן הזה. הרי נפתחה פנייה, משהו קרה ביום, יומיים, שבוע, שבועיים, לא היה ניתן לדעת. נציג אחר שהגיע למוקד, פתח את הפנייה, התושב רצה לדעת מה קורה עם הפנייה, הוא לא יכול היה לדעת מה קורה עם הפנייה. אחד הדברים שהנציגים עברו פה הכשרות, זה לדאוג שהפנייה הזאת תהיה תמיד עם דופק. זאת אומרת שאם תושב פתח פנייה, העברת את זה לגורם המטפל, תכתוב שהעברת לגורם המטפל. הגורם המטפל אמר, אני יכול לטפל בזה רק בעוד יומיים, מכיוון שאין לי את הרכיב הזה או את הרכיב הזה לטפל בזה, תרשום את זה. הוא אמר שהגיע הרכיב, אבל משלמים לו את זה רק בעוד שלושה ימים, תכתוב את זה. תכתוב את כל מה שקורה בפנייה הזאת, כדי שמי שיבוא אחריו, יוכל לתת מענה מקצועי לתושב ולא, נכון פתח את הפנייה, אנחנו לא יודעים מה קורה איתה. כי הפנייה הזאת היא חיה. לפנייה הזאת יש דופק. היא לא סתם מתעכבת בשבוע, שבועיים, שלושה. היא מתעכבת, כי דברים קורים בדרך. לא תמיד דברים שתלויים לא במי שפתח את הפנייה, כלומר לא בנציג ולא במנהל המחלקה. גם מנהל המחלקה, תלוי בספקים שצריכים לתת לו שירות וזה דבר שצריך להיות רשום, כתוב ושקוף. כשאמרנו על שקיפות, זה חלק מהשקיפות. עדכון צפי לסגירה, כשאני הגעתי לכאן, 80% מהפניות לא היה להם אס.אל.איי. מה זה אס.אל.איי? זו פניה נפתחת, מתי היא אמורה להיסגר, האם היא אמורה להיסגר תוך שלושה ימים, תוך יומיים, תוך ארבעה ימים. הכנסנו לכל המחלקות ולכל הקטגוריות אס.אל.איי. זאת אומרת שכל קטגוריה היום, יש לה זמן טיפול. זמן סביר שצריך לטפל וכשהנציג נכנס בבוקר, הדבר הראשון שהוא עושה, הוא פותח פניות בחריגה. כל מי שחרג, הוא צריך לעדכן מדוע זה חרג, לדבר עם הגורמים המטפלים ולעדכן בתוך הפנייה. אני יכולה להגיד, אנחנו נגיע לנתונים, אבל אני יכולה להגיד שבהתחלה היינו בזמני טיפול, 20% מהפניות עמדו בזמני טיפול, היום 50% מהפניות עומדים בזמני טיפול. הצפי לרבעון 2025, שנעמוד בלפחות 70% זמני טיפול. עדכון צעדים לקידום הטיפול, זה אותו דבר. תעדכן, אוקיי. פתחת פנייה, מה אתה הולך לעשות? מה הולך לקרות בדרך? זה גם משהו שהתושב צריך להיות מעודכן. מה כתוב שם? החזרת תשובה וסגירת פנייה. היום, כל תושב, אני לא יודעת אם הקפידו על זה בעבר, כשאני הגעתי לכאן, אני ראינו שזה לא הוקפד. החזרת תשובה, הפנייה שלך נפתחה, הפנייה שלך נסגרה. גם לרשום בסגירת פנייה, את המספר של הפנייה, את תמצית, את הנושא ואת מה נעשה-



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

**עוזי שוקרון:** את מה נעשה אתם מפרטים?

**ורד גוטשטט:** אנחנו לא מפרטים מה נעשה, אנחנו רק רושמים שזה נסגר, שזה טובל. אם התושב חושב שזה לא טובל או שהוא רוצה לדעת יותר, אז הוא מתקשר למוקד.

**עוזי שוקרון:** טוב, אחר כך אני אשאל. טוב.

**ורד גוטשטט:** טוב, זה השקף הכי הכי חשוב, מדדים ויעדים. אז כמו שאתם רואים, אין דבר שאין לנו מדד ויעד. יעד מיטבי, זה היעד שאנחנו שואפים אליו וביצוע של, ואני פה מציגה את ביצוע של פברואר '25, אנחנו מחלקים את היעדים לכמותי ולאיכותי, כאשר בכמותי, אנחנו מתייחסים למהירות מענה הפנייה, מהירות מענה במוקד, אחוז ננטשות, זמן שיחה ממוצע, זמן המתנה ממוצע ומגמות של שימוש בערוצי הפניות למוקד. מהירות מענה במוקד, אני יכולה להגיד בגאווה שהיום אנחנו עומדים על 14 שניות מענה, כל מי שמתקשר אנחנו ענינו תוך 14 שניות, כאשר היעד הוא 30 שניות. אחוז הננטשות, היעד הוא 2%, הביצוע הוא 1%, אנחנו עומדים באחוז שזה מצוין. זמן שיחה ממוצע הוא 90 שניות, אנחנו עומדים ב-57 שניות. זמן המתנה ממוצע הוא 30 שניות, אנחנו עומדים על 16 שניות. איך קרה שאנחנו רק בירוקים ואנחנו עומדים בכל המדדים? אז קרו כמה דברים, לקחנו את רוב התחלואות של 2024 ופשוט טיפלנו בהם. אם המוקד לא היה זמין כי נפלו, היו נפילות חשמל, אנחנו הפעלנו פה גנרטור שעובד בזמן הפסקות חשמל. שדרגנו את מערכות המידע במוקד, שהיו מאוד מאוד ישנות ומאוד לא יעילות, שדרגנו אותן. מה עוד עשינו? אז גיבוש, צוות קבוע ומוכשר במוקד. נציגי בוקר ונציגי צהרים, אמרתי רוב הפניות שמתקבלות במוקד הן מתקבלות על ידי נציג בוקר וצהרים, פחות בלילות ופחות בסופי שבוע והן הנציגות הקבועות שלנו. ככל שהן יותר מקצועיות ויותר מוכשרות, הן יכולות לתת מענה בזמן קצר ואז אתה עומד בכל המדדים האלה. לגבי המדדים האיכותיים, המדדים הם אחוז הפניות שטופלו בזמן התקן, קבענו אס. אל. אי לכל הפניות, זה משהו שלא היה בשנת 2024, אבל כשאנחנו כבר קבענו את זמני התקן, זה לא משהו שמנהלי האגפים או מנהלי המחלקות היו רגילים אליהם, הם היו צריכים לעמוד בזמני תקן. אני יכולה להגיד שבהתחלה עמדנו רק על 20% מהפניות שעמדו בזמני תקן, שזה המצב לא טוב. היום 50% מהפניות עומדים בזמני תקן. אני לא יכולה להגיד שזה משהו טוב מאוד, אבל יש שיפור ניכר. ברבעון רביעי, אנחנו רוצים לעמוד כבר ב-80% מזמני תקן ואני בטוחה שאם קפצנו מ-20% ל-50% בזמן כזה קצר, אז אנחנו נגיע ליעד. אחוז פניות חוזרות, אחוז פניות חוזרות זה פניות שתושב פתח אותן, אנחנו סגרנו והוא טוען שזה לא נסגר לשביעות רצונו. אני מבקשת מהנציגים לפתוח כל פנייה כזאת, גם אם זה אומר שבעבר מה שהיו עושים, היו פותחים פנייה חדשה. עכשיו זו לא פנייה חדשה, זו פנייה שהייתה קיימת, היא נסגרה והיא נפתחה. מבחינתנו זה קו אדום. פנייה שנסגרת, לא אמורה להיפתח. אבל אני יכולה להגיד שמתוך ה-24% האלה של פניות שנפתחו מחדש, יש לא מעט פניות שדווקא לא מוצדקות. כלומר, אנחנו חוזרים ללקוח, אנחנו פותחים את הפנייה ובדיעבד אנחנו מבינים שזה כן טובל, רק שלא לשביעות רצון התושב. אבל יש פניות של נכון, התושבים צודקים, הם נסגרו, נפתחו, אנחנו מטפלים בזה. כמות פניות מידע נפתחות בחודש, מה זה פניות מידע? זה משהו שהוא חדש? אמרתי, ככל שהנציגים יותר מקצועיים, הם יכולים לתת מידע מבלי להעביר למחלקות. יש הרבה



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

מאוד פניות שיכולות להיסגר, אנחנו קוראים לזה שירות בנגיעה אחת. התקשרת? שאלת משהו? בעבר, מכיוון שלא היו מקצועיים, אז היו מעבירים לגבייה והיו מעבירים להנדסה והיו מעבירים לווטרינריה, הרבה מאוד דברים שבעצם יכלו להיסגר באותה שיחה. כשהתחלנו את המהלך הזה היינו רק על 9% מהפניות שהנציג סגר שירות בנגיעה אחת, היום אנחנו עומדים על 38%. זו קפיצה פנומנלית, זה רק מראה שהנציגים רק הולכים ונהיים יותר מקצועיים והמערכות גם מגבות את כל התשובות האלה. אנחנו רושמים במערכות כל דבר שהוא חדש, אנחנו רושמים במערכת, כך שנציג חדש שמגיע, הוא יודע גם לתת תשובה גם אם הוא לא נציג ותיק. תוצאות סקר צביעות רצון תושבים משירות הנציג, אנחנו עושים סקר לכל פנייה, כל פנייה שנסגרת נשלח סקר לתושב והוא צריך לסקור גם את השירות של הנציג וגם השירות מהטיפול.

**עוזי שוקרון:** כמה אחוזים עונים על זה?

**ורד גוטשטט:** אז זהו, בדיוק אני מתייחסת לזה. בשנת 2024, 2% מהתושבים ענו על זה. היום אנחנו עומדים על 38%, היום אנחנו עומדים על 22% תושבים שעונים על הסקר. גם זה פנומנלי, וזה עבודה. אנחנו פשוט מתקשרים שוב לתושב ואומרים לו, שלחנו לך סקר, לא ענית, אנחנו נשמח אם תענה, אנחנו רוצים להשתפר, אנחנו רוצים לדעת מה אתה חושב עלינו וזה העלה משמעותית את, מ-2% ל-22%. גם תוצאות הסקר של שביעות הרצון, אשתקד עמדנו על 38% מהסקרים שנתנו לנו ציון מצוין, היום 72% מהנסקרים נותנים למוקד, לנציגות במוקד, ציון מצוין ו-60% מהנסקרים, נותנים ציון מצוין עבור השירות בטיפול, שזה עמד על 16%. תראו בכמה אחוזים אנחנו קפצנו, אנחנו לא קפצנו סתם. אנחנו קפצנו בגלל העובדה, שאם עמדנו על 1,700 פניות פתוחות בממוצע יומי ל-120, זה אומר שאנשים מרגישים שאנחנו על הפניות, שאנחנו נותנים מענה, שאנחנו קשובים, שאנחנו מקצועיים ואנחנו יעילים. וזה מראה, והם מראים את זה, הם פשוט מצביעים בידים. גם כאן אנחנו רוצים להשתפר ואנחנו רוצים לעלות, אז אם ברבעון ראשון נתנו לעצמנו להיות ב-60% בציון מצוין ואנחנו כבר הגענו ליעד ועברנו אותו, עד רבעון רביעי אנחנו רוצים להיות ב-90%. ש-90% מהנסקרים יתנו לנו ציון מצוין ואני אומרת זה אפשרי ואנחנו נגיע לזה. זהו, אני רוצה לפני שאני מסיימת להגיד תודה ענקית לצוות הנציגים, יש את חדווה, בר, אופיר, הראל, אביחי, רועי ומיכל, בלעדיהם זה לא היה קורה ואנחנו הסלוגן שלנו זה אם אתה רוצה להגיע מהר תלך לבד, אם אתה רוצה להגיע רחוק תלך ביחד ואנחנו הולכים ביחד, גם הנציגים, גם ההנהלה, גם מנהלי המחלקות וזהו.

**שמעון פרץ:** ורד אם אפשר רק, תחזירי רגע לשקף עם הנתונים. אני, קודם כל תודה רבה, תודה ענקית.

**עוזי שוקרון:** רגע לי יש שאלה, לפני שאתה משחרר. שאלה קטנה. ורד, בעבר סבלנו מאוד ביישוב מתשובות של מוקד שאומר טופל והרבה מהמקרים לצערי גם אני חוויתי אותם, טופל ולא טופל. עכשיו אני מבין שהתופעה הזאת היא לא קיימת. ואני שמח על כך, אבל יש לי שאלה שקשורה לטופל. האם ניתן לבדוק אפשרות כשמעבירים את התשובה לפונה, להוסיף מספר או מלל או תמונה או וואטאבר, שיראה לו שבאמת בוצע, אפילו מספר מילים, מספר מילים ממש בודדות, כאילו, כן, היה צוות כזה וכזה, פינה את הזה, או טיפל במפגע, או עשה ככה ועשה ככה. במספר מילים ככה, כדי לתת לו זה, ולא רק טופל וזהו.



מליאת מועצה מן המניין 5.3.2025

**ורד גוטשטט:** אז זהו. אני אגיד לך משהו. המערכת היא חכמה, אבל היא גם טיפשה. זאת אומרת, שכדי שכל תושב יקבל את התשובה הספציפית והמדויקת לו, אנחנו נצטרך לכתוב את זה. כי מה שקורה היום, המערכת מוציאה הודעות אוטומטיות. הודעה אוטומטית, אני יכולה להוציא מספר פנייה, אני יכולה להוציא את התיאור שרשמתי בפנייה כי זה מושך אותו ואני יכולה להוציא נסגר וסקר, אוקיי? עכשיו, אם אתה תרצה שלתושב הזה אני אגיד, ברוב כזה אספנו לך את הגזם, או ברוב כזה אספנו לך את הפגר, אז אנחנו נצטרך, זה פשוט, זה לא יעיל לנו לעבוד בצורה כזאת. אני מבינה שלתושב זה נותן, אבל לנו זה לא יעיל לעבוד בצורה כזאת.

**עוזי שוקרון:** טוב, נחשוב נהיה יצירתיים.

**שמעון פרץ:** אפשר לעבוד, תראו אני אגיד שוב לסיכום, קודם כל שוב, תודה רבה ורד, באמת הצגה מרשימה. חזרתי לטבלה הזו, כי בסוף צריך להבין, כמו שאמרתי בהתחלה, הקמת אגף שירות, ובעצם כל הניהול שעשינו פה במועצה, הכנת תוכניות עבודה, גיבוש התקציב, הפעילות שבעצם, מי שמוביל אותה, מעבר לכאן, באמת תודה לך וציניתי פה את החברים החדשים שנמצאים במוקד ועושים את העבודה. בסוף הטלפון הזה התושב שזוכה לטיפול במדדים האלה, הוא בעצם זה שממנה גם את איכות הטיפול, גם את איכות השירות, גם את העשייה וכשמסתכלים שוב על הטבלה הזו, באמת, אלה המספרים, וחשוב לי גם שתראו כולם, יש פה מדדים ויעדים, יש פה כמותי ואיכותי, התהליכים האלה שורד מובילה, יחד עם היעוץ הרבעוני שעשינו פה, יחד עם המסגרות של תוכנית ההמראה, עם כל העבודה שעשינו במטה, אז כולם במועצה מדברים כבר בסגנון הזה, אנחנו עושים את זה פעם בשבוע בישיבת המטה, ורד מציגה את הנתונים, כל מחלקה, כל אגף יודעים איפה הם עומדים, איפה הם נצבים, מה צריך לשפר ואנחנו מתחייבים להמשיך ולהשתפר. ואין לי ספק שזה מה שיקרה וכמו שאמר ורד בסוף, קודם כל בהתחלה אמרת, זה רחוק ושקוף, מקווה שכולם הבינו, ורד תודה רבה על הצגה שקופה של העבודה שאת עושה, של המחלקה וככה המועצה הזאת מתנהלת. אנחנו רואים רחוק ובעיקר עובדים ביחד, כדי להצליח. אז תודה למי שנשאר איתנו ואנחנו ניפגש בישיבה הבאה. תודה רבה, שיהיה ערב נפלא.