



פרוטוקול מליאה לא מן המניין מס' 31 - 20.04.2025

ישיבת מועצה שלא מן המניין עיריית אריאל – מספר 31

מיום ראשון, כ"ב בניסן תשפ"ה (20/04/2025)

נוכחים:		ראש העיר
		ממלאת מקום ראש העיר
		סגנית ראש העיר
		חברת מועצה
		חבר מועצה
		חברת מועצה
		חבר מועצה
		חבר מועצה
		חבר מועצה
		חבר מועצה
		חברת מועצה
		חברת מועצה
משתתפים:		מנכ"ל העירייה
		גזבר
		מבקרת העירייה



על סדר היום:

1. דוח ביקורת שנתי.

פרוטוקול

יש חמש דקות ל...?	דובר:
יש 5 דקות לעשן עכשיו? (לא ברור, מדברים ביחד). ואנחנו נצא.	דוברת:
אוקיי, אז עכשיו כשהישיבה... כן, אתה... לא, אני אומר אפשר אה...	יאיר שטבון:
אני לא רוצה (לא ברור, מדברים ביחד).	דובר:
נפתח את הישיבה.	דובר:
מי שרוצה, יכול לצאת. מי שרוצה... שנייה, בוא נפתח את הישיבה.	יאיר שטבון:
טוב, אנחנו פותחים את ישיבה 31, שאינה מן המניין, העוסקת בדוח המבקרת השנתית. נוכחים בישיבה... שש, נוכחים בישיבה,	
רגע, זה ישיבה סגורה? זה חגיגה הישיבה הזאת.	אורן חזן:
זו לא ישיבה סגורה.	דוברת:
(לא ברור, מדברים ביחד) ישיבה סגורה, הם ימצאו על מה לסגור אותה, אל תדאגו.	אורן חזן:
רוני, נעמי, אורן, איריס, עמי, אלה, יאיר, שירה, אירנה,	יאיר שטבון:
הישיבה משודרת?	דוברת:
יש מישוה בשירותים.	דובר:
הישיבה משודרת, כן?	יאיר שטבון:
כן.	דוברת:
יש מישוה בשירותים. יש מישוה בשירותים.	דובר:
שהם מהווים קוורום לקבלת החלטות. אם וככל שיצטרפו עוד אנשים,	יאיר שטבון:
אז אנחנו נציין את זה לפרוטוקול. איתנו נמצאת חני המבקרת.	
בהזדמנות זו, רגע לפני שתתחיל...	
הינה אלכס.	דובר:
הינה, אלכס פה.	דוברת:



- יאיר שטבון: לפני שתתחיל ה... אה, סליחה, אלכס גם פה. אז רק לרשום בפרוטוקול שאלכס פה. אני רק אומר רגע בפורום הזה, לפני ש...
- אורן חזן: איזה ישיבה מספר זאת?
- יאיר שטבון: 31, שאינה מן המניין.
- דוברת: 31. 31.
- דוברת: אני חושבת שגם רועי פה.
- יאיר שטבון: בפורום הזה אני רוצה לחזק את חני, רועי פה, הוא יצא רגע.
- דוברת: בסדר, הוא יצטרף.
- דובר: שש, בסדר.
- יאיר שטבון: לחזק את חני, ולשבח אותה, גם בפני כל תושבי העיר, וגם בפני חברי המועצה, על עשייתה,
- אורן חזן: זה לא הורגש כך בתגובות שלך אליה.
- יאיר שטבון: שש, על עשייתה את עבודתה.
- אורן חזן: שתדע, מתן, אתה משבח אותה כאן,
- יאיר שטבון: לאורך השנה,
- אורן חזן: אבל בתגובות בדוח זה לא הורגש.
- דוברת: מיד נדבר, מיד נדבר על זה.
- יאיר שטבון: בכלל, חני, תודה רבה.
- אורן חזן: בתגובות בדוח זה זלזלת במקסימום.
- יאיר שטבון: מילא לי מפריעים, חני, אני מקווה שלך לא יפריעו בבקשה.
- דובר: לא, לא יפריעו, לא יפריעו, היא תיתן, יכבדו אותה,
- חני בריקמן: יאללה חברים, שלום לכולם.
- יאיר שטבון: רגע, רק לפרוטוקול, רועי פה גם.
- דובר: שנייה, אני רק מבקש, חבר'ה, חברי מועצה שרוצים להגיב, בשמחה, רק בואו ניתן לחני לדבר באופן רציף, כדי שהיא תוכל לדבר,
- חני בריקמן: אני אסתדר.
- יאיר שטבון: לא, לא, אני אומר לך.
- חני בריקמן: אה, תודה.
- יאיר שטבון: לדבר באופן רציף, בלי הפסקות חני, בלי הפסקות. אני אגיד מתי.
- אורן חזן: מה זאת אומרת? אין מקום לשאול שאלות?
- יאיר שטבון: אני אתן לך את הזמן. אני אנהל את הישיבה,
- אורן חזן: לא, רגע, רגע, שנייה,



יאיר שטבון:	אני אנהל את הישיבה,
אורן חזן:	זה דיון, רגע, רגע, אני רוצה להבין את סדר הדיון,
יאיר שטבון:	אתה לא מנהל את הישיבה.
אורן חזן:	אני שואל סדר דיון.
יאיר שטבון:	אני אומר לך, סדר דיון זה שהיא תציג את כל הדוח, אתה תציג אחרי זה את השאלות שלך. בכבוד, חני.
אורן חזן:	אני שואל עוד פעם, רגע, לא מבין...
יאיר שטבון:	התחלנו.
אורן חזן:	אבל אם (לא ברור, מדברים ביחד).
יאיר שטבון:	התחלנו.
חני בריקמן:	אני אגיד, אני אגיד מה הסדר, אני אגיד, אני אגיד.
אורן חזן:	לא, אני רוצה לשאול אותך, או מעולה.
חני בריקמן:	אורן, אין בעיה, אין בעיה.
דוברת:	אבל אחרי כל פרק, את עוצרת ואנחנו שואלים שאלות.
חני בריקמן:	אז זהו, שנייה, אני אגיד.
יאיר שטבון:	ראיתי ששלחו אה... ראית? (לא ברור).
חני בריקמן:	אפשר להתחיל?
יאיר שטבון:	כן כן.
רועי מוסט:	בקשה, חני.
חני בריקמן:	יופי. אז אני אציג בפניכם את התמצית של הדוח, של דוח המבקרת לשנת 2024, לאחר שהדוח נידון כנדרש גם בוועדת הביקורת. רגע רגע. רגע רגע, העפתי אותו. מי זה? תעזור לי (לא ברור).
יאיר שטבון:	מה קרה? מה...?
דובר:	מה, מה?
חני בריקמן:	לא, זה... צריכה.... (לא ברור) בטעות.
דוברת:	נשמע כמו... (לא ברור, מדברים ביחד).
חני בריקמן:	תודה, אוקיי. אז ככה, איך זה הולך להיות? אורן, רצית לדעת איך זה הולך להיות?
אורן חזן:	אני מקשיב לך, יש לי את היכולת.
חני בריקמן:	אז ככה,
דוברת:	אנחנו (לא ברור, מדברים ביחד) לעשות לייב, אז שלא...
חני בריקמן:	לא, בסדר, בסדר. אני מציגה בפניכם שלושה דוחות ביקורת. אוקיי? איכות השירות, התחשבות עם תאגיד המים, ועמותות הספורט. ככה



זה יהיה. אני אציג בפניכם את הממצאים וההמלצות העיקריים. אחר כך, מאחר ואני מאוד מאוד מחוברת לשטח, ובעצם מה שעומד לנגד עיניי, ואני תמיד אומרת את זה וזה אמיתי, זה שיפור התהליכים פה, ואני מאוד מחוברת לוועדה לתיקון ליקויים, שהיא חשובה לי מאוד, ואני רואה את הייעוד שלי בעצם בשיפור תהליכים. לכן, מתן יציג בסיום כל פרק את הסטטוס של הליקויים. אוקיי? ואחר כך...

איר שטבון:	אחרי זה נעבור לפרק הבא,
חני בריקמן:	רגע, שנייה, ואחר כך...
איר שטבון:	שנייה, שנייה, חני, חני. אני אגדיר, שנייה, אני אגדיר שנייה, אני אעזור לך, שנייה.
אורן חזן:	יש פה כללים, ויש (לא ברור, מדברים ביחד).
איר שטבון:	אנחנו נעשה בריף, שנייה,
	נעמי ירקוני אברמוביץ': לא הבנתי.
איר שטבון:	שנייה, חני, את מקשיבה לי. זה הסדר. מציגה, תגובה של מתן, מציגה, תגובה של מתן. בסוף, כל חברי המועצה, לפי סדר, שואלים שאלות, ואת עונה, ומתן עונה.
	נעמי ירקוני אברמוביץ': אז רגע, לוועדת ביקורת אין (לא ברור, מדברים ביחד).
חני בריקמן:	זה בסדר, זה בדיוק מה שרציתי, אני בטוחה שהם יכבדו.
אורן חזן:	יושבת ראש וועדת ביקורת,
איר שטבון:	כדי שיכבדו,
רועי מוסט:	אתם לא יכולים להתנהג ככה.
איר שטבון:	כדי שיכבדו.
חני בריקמן:	שנייה, שנייה,
רועי מוסט:	מזה יכבדו? (לא ברור, מדברים ביחד) את הישיבה בכלל, מזה יכבדו?
חני בריקמן:	שנייה,
	נעמי ירקוני אברמוביץ': אתה תיתן לי מתי שאני צריכה לדבר, אחרי כל פרק, הוא לא יכול להגיד לי מתי.
רועי מוסט:	(לא ברור, מדברים ביחד) סליחה יושבת ראש וועדת ביקורת. היא צריכה להציג את הדוח.
חני בריקמן:	שנייה, שנייה, שנייה.
איר שטבון:	היא מציגה היא.
רועי מוסט:	היא לא מציגה, אתה לא נותן לה לדבר.
איר שטבון:	היא מציגה, היא מציגה.



חני בריקמן: מאחר ואני כן רוצה, שנייה, מאחר ואני כן רוצה, שנייה, יאיר, אני... זה בסדר, אני מסתדרת. שלחנו לכולם את פרוטוקול וועדת הביקורת. אילו היו המלצות של וועדת הביקורת, באמת היינו מציגים אותן בסוף כל דוח,

נעמי ירקוני אברמוביץ': רגע, אבל אני רוצה שתגידי למה אין המלצות.

חני בריקמן: רגע, שנייה, שנייה, אבל שנייה, מאחר ואין המלצות לוועדת ביקורת, דוברת: למה?

חני בריקמן: ככה, כי אין המלצות וועדת ביקורת,

נעמי ירקוני אברמוביץ': לא לא לא,

חני בריקמן: שנייה שנייה.

נעמי ירקוני אברמוביץ': זה לא נכון.

יאיר שטבון: כי נעמי לא הגישה, מה זה למה?

חני בריקמן: שנייה, נעמי, זה בסדר.

יאיר שטבון: נעמי לא הגישה המלצות.

נעמי ירקוני אברמוביץ': מה אתה אומר? מה אתה אומר? אתה לא ענית על המייל.

חני בריקמן: שנייה שנייה, תנו לי לסיים, לא לא לא, נעמי, זה בסדר.

דובר: לא, אבל שאלו למה.

חני בריקמן: אנחנו ניתן את המבוא,

אורן חזן: אתה מיזוגן.

חני בריקמן: אנחנו ניתן את המבוא,

אורן חזן: אתה מיזוגן ברמות הכי גבוהות שיש, זה לא להאמין.

חני בריקמן: שנייה שנייה, אורן, אורן, שנייה. מאחר ו...

אורן חזן: אתה מזוגן ברמות הכי גבוהות שיש.

חני בריקמן: אורן...

אורן חזן: אני אישית אתלונן עליך לארגוני הנשים.

חני בריקמן: אורן,

אורן חזן: תתבייש.

חני בריקמן: אני... אני חושבת ש...

אורן חזן: אתה מזלזל פה בחברות המועצה, לא ראיתי דבר כזה בחיי.

דוברת: זה לא קשור לארגוני נשים.

נעמי ירקוני אברמוביץ': בטח שזה קשור, כן.

חני בריקמן: אורן,

אורן חזן: תתבייש.



חני בריקמן: אורן,
אורן חזן: תתבייש.
נעמי ירקוני אברמוביץ': והשקעתי, ותיקנתי את הפרוטוקול, וכתבתי,
דוברת: אבל זה לא בגלל שאת אישה, זה שני דברים שונים.
נעמי ירקוני אברמוביץ': (לא ברור, מדברים ביחד), זה בגלל שאני אישה.
דוברת: מה פתאום.
חני בריקמן: אורן, וועדת הביקורת עבדה מדהים, וישבה, ודנה,
אורן חזן: שיתנצל אז.
חני בריקמן: שנייה, שנייה,
אורן חזן: שהמיזוגן יתנצל.
חני בריקמן: שנייה, אורן, הוא לא מיזוגן, גם אני אישה.
דוברת: תנו לה לסיים.
אורן חזן: זה לא קשור.
חני בריקמן: ולכן, ולכן, שנייה,
דוברת: תנו לה לסיים.
אורן חזן: זה לא אומר, זה לא אומר, וגם (לא ברור, מדברים ביחד).
דוברת: אבל תן לה לסיים, אורן.
חני בריקמן: אורן,
דוברת: אתה לא נותן לה לדבר, גם אני אישה.
דוברת: תנו לה לסיים פה משפט.
חני בריקמן: אורן, אני... אורן, תנו לי בבקשה את המקום שלי.
אורן חזן: בשמחה, אני רק...
חני בריקמן: באמת, אורן,
אורן חזן: תשמרו על הכללים והחוק.
חני בריקמן: אני מבקשת שתכבדו.
אורן חזן: אין לנו בקשות גדולות.
חני בריקמן: שנייה, אני מבקשת, אני מבקשת שתכבדו. אני מבקשת שתכבדו. אני
אגיד את הכל, את כל הממצאים וההמלצות, ואת הסטטוס.
יאיר שטבון: (לא ברור, לוחש) קרא למילואים.
חני בריקמן: שש, יאיר, תן לי. אני אגיד את ההמלצות ואת הסטטוס, ובסוף, בסוף,
אם את רוצה לדבר, אתם רוצים לדבר, תדברו. תנו לי בבקשה, אני
באתי...
אורן חזן: אבל למה שיושבת ראש וועדת ביקורת לא תדבר?



- חני בריקמן: תנו לי... היא תדבר.
- יאיר שטבון: היא תדבר, ברור שהיא תדבר. למה שהיא לא תדבר?
- חני בריקמן: אבל בסוף... תנו לי בבקשה לדבר,
- נעמי ירקוני אברמוביץ': נדבר בתום כל פרק.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': בדיוק, בתום זה. בסדר? יאללה, נתחיל.
- אורן חזן: אז רגע, מוסכם שנדבר בתום כל פרק?
- חני בריקמן: לא. בסוף. בסדר?
- אורן חזן: למה היא צריכה לדבר בסוף?
- נעמי ירקוני אברמוביץ': למה?
- דוברת: ככה. ככה אורן.
- חני בריקמן: כי זה... מה אכפת לכם? אני רוצה (לא ברור, מדברים ביחד).
- אורן חזן: זה מה שהיא רוצה, היא עבדה על זה גם.
- חני בריקמן: אבל אני מחליטה, בסדר? אני מחליטה.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': זה מה שמנהל הישיבה (לא ברור, מדברים ביחד).
- אורן חזן: אני אגלה לך סוד, לא את מחליטה.
- חני בריקמן: יאללה, כן, אני.
- אורן חזן: לא לא, את מבולבלת.
- חני בריקמן: אני מחליטה.
- אורן חזן: את מבולבלת מאוד.
- דוברת: הוא אמר לך.
- חני בריקמן: כן. אני מחליטה איך אני מציגה את הדברים שלי, אני...
- אורן חזן: יאיר, יאיר קבע לך שהוא מחליט.
- חני בריקמן: לא.
- אורן חזן: הוא אמר לך.
- יאיר שטבון: חברים, אני עשיתי לה סדר, כדי לשמור על כבודה.
- אורן חזן: אז רגע, אז מי מחליט, את או הוא?
- חני בריקמן: שנייה.
- אורן חזן: אמרתי לך שאת מבולבלת.
- רועי מוסט: (לא ברור, מדברים ביחד).
- חני בריקמן: אורן, בואו תכבדו.
- רועי מוסט: לא, בכבודה, מישהו פגע לה בכבוד? (לא ברור, מדברים ביחד).
- חני בריקמן: אני לא, אני לא ישיבת מועצה, אני חני, אני מבקרת, אני עובדת. זהו.
- אורן חזן: תכבדי את יושבת ראש וועדת הביקורת.



- חני בריקמן: אני אכבד אותה, ואני מבקשת שזה יהיה בסוף, בסדר? אילו היו המלצות...
- אורן חזן: רדפת אחריה, והיא עשתה מה שביקשת.
- חני בריקמן: אילו היו המלצות...
- אורן חזן: כמו שהיא ידעה לכבד אותך,
- חני בריקמן: יאללה, אורן, אני מתחילה.
- אורן חזן: ואני אמרתי לה שלא מגיע לך שיכבדו אותך.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': אורן, אני מתחילה.
- אורן חזן: תחבדי אותה בחזרה.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': אוקיי, בוא נדבר לעניין. איכות השירות. אני מכבדת אותה מאוד, ונעמי יודעת את זה.
- אורן חזן: לא, זה לא נכון.
- חני בריקמן: יאללה, איכות השירות,
- אורן חזן: כי אם היית מכבדת, היית אומרת היא צריכה לדבר בתום כל פרק.
- חני בריקמן: זה לא העניין. זה לא עניין.
- יאיר שטבון: טוב, טוב.
- חני בריקמן: איכות השירות. יש לנו בינינו יחסי כבוד,
- אורן חזן: שאלת אותי מקודם למה אני מתעלם ממך.
- חני בריקמן: ואגב,
- אורן חזן: זאת התשובה.
- חני בריקמן: ואגב... לא, יש בינינו יחסי כבוד,
- אורן חזן: לא, אני לא רואה את זה ככה.
- חני בריקמן: יחסים נהדרים, והיא תקבל את זכות הדיבור.
- דוברת: אורן, אתה הורס (לא ברור, מדברים ביחד).
- חני בריקמן: יאללה. דוח איכות השירות.
- דוברת: (לא ברור, מדברים ביחד) את מפריעה.
- חני בריקמן: זה דוח, זה דוח, זה דוח חשוב מאוד, שנערך לבקשת ראש העיר. הוא יכול לבקש ממני נושא, והוא ביקש ממני לעשות ביקורת על איכות השירות כשהוא הגיע לכאן. הוא אמר, אני רוצה שהדוח יהווה בסיס לתוכנית עבודה לשחרור השירות בעיר. בסדר? אז אנחנו מתחילים.
- אני הערתי, שוב, כל מה שהערתי, אני הערתי אז. הדברים השתנו, יש דינמיקה, נקבל את העדכון ממתן.
- אורן חזן: הם אנשים קטנים, נעמי, אל תתרגשי.



חני בריקמן:	די אורן.
אורן חזן:	צריכה להתבייש, וואלה...
חני בריקמן:	לגבי מרכז איכות השירות לתושבים, (לא ברור, מדברים ביחד).
אורן חזן:	אני אמרתי לך להתעלם ממנה, ולא להגיש לה, ולנתק לה טלפונים. אני אמרתי לך את זה.
דוברת:	אני חושבת שאתה מיזוגן, אורן.
אורן חזן:	היא לא שומרת, היא משתפת פעולה.
דוברת:	אורן,
אורן חזן:	זה אישית אתלונן עליך למבקר המדינה.
דוברת:	זה שאתה (לא ברור, מדברים ביחד) דוח על המבקרת, אתה מיזוגן.
אורן חזן:	תתביישי לך.
דוברת:	מיזוגני.
אורן חזן:	(לא ברור, מדברים ביחד) יש פה עוד 4 שנים, היא לא תחתום לך יותר.
יאיר שטבון:	יאללה אורן, תודה רבה.
אורן חזן:	אל תדאג, אני לא הולך.
יאיר שטבון:	יאללה, בהצלחה אורן, לא אומר.
אורן חזן:	אני לא כמוך בורח, אני פה.
יאיר שטבון:	לך צא להתאזור, להתאזור טיפה, טיפה להתאזור. (לא ברור, מדברים ביחד).
חני בריקמן:	לגבי שירות התושב (לא ברור, מדברים ביחד).
יאיר שטבון:	צא להתאזור, צא להתאזור.
אורן חזן:	שהאווירה כל כך מסריחה, שהאווירה כל כך מסריחה,
חני בריקמן:	אורן, מה קשור? היא תדבר, היא תדבר.
אורן חזן:	את תתני לה לדבר בסוף כל פרק. לא מתנהגים ככה לאנשים.
חני בריקמן:	היא תדבר, (לא ברור, מדברים ביחד).
דוברת:	אורן, אתה לא קובע.
אורן חזן:	תכבדי אותה, תכבדי אותה.
חני בריקמן:	אני פשוט רוצה לדבר על (לא ברור, מדברים ביחד).
יאיר שטבון:	אורן, אורן, תצא, תצא.
אורן חזן:	כמו שהיא כיבדה אותך, תכבדי אותה.
יאיר שטבון:	תצא, אורן, לך תתאזור קצת,
אורן חזן:	לא מתנהגים ככה.
חני בריקמן:	אני מכבדת אותה.



אורן, תתאוורר קצת.	יאיר שטבון:
אז תגידי לה שהיא תדבר.	אורן חזן:
אני מכבדת אותה.	חני בריקמן:
היא רוצה לקום וללכת בגלל היחס הזה.	אורן חזן:
יאללה. היא לא תקום, יהיה בסדר. לגבי מרכז שירות התושב,	חני בריקמן:
בסדר, עליי הבנתי, עליי אתם חושבים שאתם גיבורים,	אורן חזן:
אורן, אתה לא נותן לה לדבר.	דוברת:
כל ישיבה מנסים להתקיל אותי,	אורן חזן:
העיקר לכבד נשים. נכון אורן?	דוברת:
תכבדו אחרים. תכבדי אותה.	אורן חזן:
תכבד אותה.	דוברת:
לגבי מרכז שירות לתושב, שמהווה בעצם one stop shop, ומאפשר	חני בריקמן:
לאנשים להנות מהנגשת השירות (לא ברור, מדברים ביחד).	
(לא ברור), רק בשביל ש...	אורן חזן:
אורן, אורן, אורן,	יאיר שטבון:
לא להפריע לה לדבר.	אורן חזן:
הוא לא נותן לה לדבר.	דוברת:
אורן, תהיה בשקט.	יאיר שטבון:
המבקרת מדברת, אל תפריע.	אורן חזן:
תהיה בשקט, אורן.	יאיר שטבון:
תחת קורת גג אחת...	חני בריקמן:
תהיה בשקט אתה יודע למי להגיד.	אורן חזן:
תהיה בשקט, אורן, תהיה בשקט.	יאיר שטבון:
אדוני,	אורן חזן:
תהיה בשקט, תכבד.	יאיר שטבון:
אדוני, אני מבקש שתדבר בכבוד.	אורן חזן:
נמאסת, תכבד.	יאיר שטבון:
תוריד את הידיים למטה.	אורן חזן:
תכבד, אני לא אוריד שום דבר.	יאיר שטבון:
ואל תרים עליי את הקול,	אורן חזן:
תכבד, תכבד,	יאיר שטבון:
אני לא חבר שלך. שמעת?	אורן חזן:
נמאס, התושבים נמאס להם מההתנהגות הזאת,	יאיר שטבון:



- אורן חזן: שהמנהלת שלך מתחילה לרעוד,
יאיר שטבון: אתה מבזה,
אורן חזן: 100%,
יאיר שטבון: אתה מבזה את העיר,
אורן חזן: בסדר,
יאיר שטבון: אתה מבזה את מועצת העיר,
אורן חזן: עכשיו מי שמבזה זה אתה.
יאיר שטבון: הסגנון הזה, הקלילות האלה, הדיבורים האלה,
נעמי ירקוני אברמוביץ': איזה קלילות?
יאיר שטבון: נמאס,
נעמי ירקוני אברמוביץ': איזה קלילות?
יאיר שטבון: נמאס לעיר,
אורן חזן: (לא ברור) פה.
נעמי ירקוני אברמוביץ': איזה קלילות?
אורן חזן: אתה יושב פה מצלם פה,
נעמי ירקוני אברמוביץ': אתה לא (לא ברור, מדברים ביחד).
יאיר שטבון: נמאס לעיר.
אורן חזן: אתה יושב פה מצלם,
יאיר שטבון: נמאס לעיר ממך, אורן,
אורן חזן: זורק הערות כל הישיבה,
יאיר שטבון: נמאס מהסגנון הזה.
נעמי ירקוני אברמוביץ': נמאס לעיר ממך.
אורן חזן: מה אתה אומר?
יאיר שטבון: נמאס מהסגנון הזה. תודה.
אורן חזן: אני לא אתן לך לפוצץ את הישיבת דוח ביקורת.
יאיר שטבון: כן, תודה, יאללה.
חני בריקמן: אורן, בוא אני אגיד לך, אורן,
אורן חזן: אני לא אתן לך לפוצץ את הישיבה.
חני בריקמן: אורן, אורן, אורן, אורן,
יאיר שטבון: חני, לא, את לא אומרת שום דבר, את מדברת רק על הדוח.
אורן חזן: אני לא אתן לך לפוצץ את הישיבה על הדוח ביקורת.
דוברת: אורן, תן לה לדבר אבל.
חני בריקמן: אני רוצה להמשיך.



- אורן חזן: את המעורמים שלך כל התושבים רואים,
חני בריקמן: אורן, זה לא קשור אליי, אליו... אני רוצה לדבר (לא ברור, מדברים ביחד).
- יאיר שטבון: זה קשור אליו, העיר הזאת...
חני בריקמן: לא, זה לא קשור אליו.
- אורן חזן: הוא הראש, הוא אשם, ככה אומרים, לא?
חני בריקמן: הוא הראש, ואני מחליטה על עצמי,
אורן חזן: הוא אשם.
- חני בריקמן: בסדר? זהו. ככה, מרכז שירות לתושב,
אלכסנדר ירמולינסקי: רק לידיעה ש...
חני בריקמן: לא,
יאיר שטבון: אלכס אלכס אלכס אלכס, אלכס אלכס.
- אלכסנדר ירמולינסקי: לא, מנהלת בית הספר במודיעין הודיעה שאין לימודים,
יאיר שטבון: נו, אני יודע.
- אלכסנדר ירמולינסקי: אה כן אתם יודעים?
יאיר שטבון: אנחנו בקשר על זה, אנחנו מדברים, הכל בסדר.
- חני בריקמן: זה לא קשור אבל, אלכס.
- יאיר שטבון: זה קשור עכשיו?
אלכסנדר ירמולינסקי: זה קשור לכל התושבים.
- יאיר שטבון: הכל בסדר.
- חני בריקמן: בסדר, זה לא קשור לדוח הביקורת.
- יאיר שטבון: יש מנהלת, היא יודעת לנהל את הבית ספר שלה. הכל בסדר, תכבדו את המנהלים שלנו. הלאה.
- אורן חזן: ואיפה המקום של העירייה בכל האירוע?
יאיר שטבון: יאללה.
- חני בריקמן: מרכז שירות לתושב, ופורום שירות, שמהווה... שמאפשר לתושבים להנות מהנגשת השירות, והעמידה תחת קורת גג אחד.
- אורן חזן: (לא ברור, מדברים ביחד) ב-14, ביום העצמאות.
- יאיר שטבון: ששש...
- חני בריקמן: בעצם הרעיון הוא שהוא יאגד את כל נותני השירות בעירייה, גבייה, חנייה, חינוך, תכנון ובנייה, שפע, ומשרד הפנים. אנחנו הערנו כי נכון... אנחנו הערנו זה אני, כי נכון למועד הביקורת, טרם הוקם מרכז שירות לתושב, לצורך יצירת תשתית מקצועית, תוך שימת דגש...



- רועי מוסט: חני נשמה, לאט לאט לאט, אנחנו לא עוקבים אחריו.
- חני בריקמן: תוך שימת דגש לנכס מתאים,
- אורן חזן: לא (לא ברור, מדברים ביחד) בסטופר, אני לא... אני מתנצל, אני לא מבין כשמקריאים כל כך מהר, לאט.
- חני בריקמן: מבנה... אני אדבר לאט,
- אורן חזן: בסדר, תודה רבה.
- חני בריקמן: אז תיתן לי, אז תיתן לי. מבנה ארגוני, עם נהלי שירות רוחביים, נעמי ירקוני אברמוביץ': איפה את קוראת רק?
- חני בריקמן: אני קוראת מעצמי.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': אה, חשבתי ש... (לא ברור, מדברים ביחד)
- חני בריקמן: אני הכנתי לי סיכום. ואמנת שירות, תוכנית עבודה, אחריות על המוקד, מדידה, הדרכה, ותמרוץ. זה דברים שבעצם אמור לספק מרכז שירות לתושב. מבחינת רמת השירות, בכל האפיקים הדיגיטליים. זה לגבי מרכז שירות לתושב. מערכות מידע לא עושים...
- אורן חזן: יאיר, אתה אמרת שזה הבסיס לתכנית עבודה שלך, לפחות תקשיב לה.
- חני בריקמן: לא עושים שימוש במערכת CRM אחידה בכל יחידות העירייה. עוד הערתי, בנהלים, לגבי נהלים, שקיימת טיוטת נוהל מוקד עירוני, אבל לא נערך אוגדן נהלים רשומי, בכל מה שקשור לשירות לתושב בכל אגפי העירייה. אוקיי?
- רועי מוסט: איך עושים 23 (לא ברור) 24?
- חני בריקמן: מה?
- רועי מוסט: למה 22 (לא ברור) 25.
- דוברת: כי לא מדדו.
- חני בריקמן: רגע, אוקיי. אז זה לגבי זה. איכות השירות.
- אורן חזן: רגע, מה התשובה לשאלה של רועי בבקשה?
- חני בריקמן: מה השאלה שלך, סליחה?
- רועי מוסט: עכשיו 22-23, מה עם 23-24? למה אנחנו עושים 22-23...
- חני בריקמן: על איזה נושא אתה מדבר? רגע, תחזור אחורה,
- רועי מוסט: על תהליכי בקרה.
- חני בריקמן: זה? תהליכי מעקב ובקרה?
- רועי מוסט: כן, 22-23, למה עשרים...
- חני בריקמן: 22-23, (לא ברור, מדברים ביחד)



- רועי מוסט: למה לא 23-24?
- אורן חזן: איפה 24? הדוח הוא על 24.
- חני בריקמן: לא היה לי את 24 שלם, אני עשיתי את זה בתחילת שנה.
- אורן חזן: אבל הדוח הוא על 24.
- דוברת: הביקורת הייתה בין אוגוסט לספטמבר.
- אורן חזן: הביקורת היא על 24.
- נובמבר כן, אבל אין לך נתונים של 24 כשאתה מתחיל את הביקורת בינואר 24.
- רועי מוסט: (לא ברור, מדברים ביחד) השלישי.
- אורן חזן: אבל בסוף השנה, כשסגרת את הדוח, היו לך נתונים.
- חני בריקמן: אבל אני לא, סגרתי את הדוח באמצע השנה.
- רוני גולד: לא, אבל הביקורת עשית אותה בין... אם אני לא טועה,
- אורן חזן: נובמבר.
- רוני גולד: בין ספטמבר לנובמבר,
- אורן חזן: נכון.
- רוני גולד: 24.
- אורן חזן: יכולת לשים נתונים חלקיים.
- חני בריקמן: אנחנו מדברים על השנים המלאות. אפשר להיכנס לדוח ולראות נתונים על מחצית.
- דובר: בסדר בסדר, תעזבי.
- חני בריקמן: בסדר?
- אורן חזן: לא, זה מסקרן לדעת כמה...
- חני בריקמן: מסקרן? ניתן לך נתונים. הכל בסדר.
- אורן חזן: נתעכב פה, נשב פה בשנה הבאה.
- חני בריקמן: יאללה.
- אורן חזן: יאללה.
- חני בריקמן: לגבי המוקד העירוני, בואו נמשיך,
- אורן חזן: אגב, יש לי הרגשה שזה עלה בכמה מאות.
- דוברת: עלה ב...
- אורן חזן: באמת שואלת יושבת ראש הוועדה שאלה הגיוניות.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': זה האקסל ששלחת לנו?
- חני בריקמן: מה?
- אורן חזן: יש אקסל.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': זה האקסל?



- חני בריקמן: אני לא זוכרת איזה אקסל שלחתי לכם, אבל המידע פתוח, בסדר? לגבי...
- אורן חזן: אז את יודעת להגיד לנו עכשיו כמה היה ב-2024?
- חני בריקמן: לא, אני לא יודעת להגיד כמה זה עכשיו אורן, אני לא יודעת. לגבי... אנחנו נקרא לה, נשאל את מנהלת המוקד. המוקד העירוני, שש... מצאנו שלא מתבצעים תהליכי בקרה אחר הטיפול בפניות, איי טעטע טעטע, איך נפלנו עם האנשים האלה.
- חני בריקמן: מפתחתן ועד... שש... מפתחתן ועד סגירתן. זאת אומרת, נמצאו מקרים בהם הפנייה עוברת מטיפול יחידה ליחידה אחרת. למה? כי הפנייה לא בתחום אחריותה, ואז קורה שהפנייה נסגרת על ידי היחידה הראשונה, למרות שהיא לא נסגרה בפועל. אנחנו... אני המלצתי, כי מרכז השירות יבצע בקורות על הטיפול בפניות מפתחתן ועד סגירתן, בדגש על פניות סגורות, פניות שהטיפול בהן מתמשך, וכיוצא בזה. גם המלצתי, שהמוקד יעדכן את התושב בסטטוס תהליך הטיפול בפנייה שהטיפול בה מתמשך. כי לקוח שמשקפים לו, הוא לקוח רגוע. אני קוראת לקוח, אני אמנם באתי מבנק, אבל בעיניי תושב הוא לקוח, כן? אוקיי,
- אורן חזן: תגדי, שאלה,
- חני בריקמן: מה?
- אורן חזן: ככל שלקוח... ככל שתושב מתלונן יותר,
- חני בריקמן: כן.
- אורן חזן: זה מעיד על שירות טוב יותר או שירות לקוי יותר?
- חני בריקמן: זה מעיד שמאמינים במוקד.
- רוני גולד: אה, זה שונה מהמעגל שכתבת פה.
- אורן חזן: כי את כותבת הפוך.
- חני בריקמן: איפה כתבתי?
- אורן חזן: בדברים שכתבת כתבת הפוך.
- רוני גולד: יש את מעגל ה... מעגל בונה ומעגל הורס?
- חני בריקמן: כן.
- רוני גולד: שאת רשמת.
- חני בריקמן: מה זה קשור?
- אורן חזן: כי את אומרת שככל שה...



רוני גולד:	רשמת ככה, מעגל בונה זה יש תיאום ושיתופיות בין יחידות, הלקוח חווה שיש על מי לסמוך, יש מי שמטפל בו, אמון וביטחון, הלקוח פונה פחות פעמים,
אורן חזן:	פחות.
רוני גולד:	למערכת יש יותר משאבים...
חני בריקמן:	הכוונה היא פניות חוזרות.
רוני גולד:	לעשות דברים נכון.
חני בריקמן:	הכוונה היא פניות חוזרות. אבל אני אענה לך בסוף,
רוני גולד:	שנייה,
חני בריקמן:	כי ביקשתי לא לשאול באמצע.
רוני גולד:	לעומת מעגל הורס, את כתבת, את (לא ברור, מדברים ביחד).
חני בריקמן:	הכוונה היא פניות חוזרות.
רוני גולד:	מעגל הורס, הלקוח... הלקוח...
יאיר שטבון:	אה... רוני, בואי...
רוני גולד:	(לא ברור, מדברים ביחד), פונה הרבה פעמים, ומנסה לפתור (לא ברור, מדברים ביחד).
חני בריקמן:	יקירה, עניתי לך, אני ממשיכה.
אורן חזן:	חני, זה יפה להקטין את זה.
חני בריקמן:	הכוונה היא פניות חוזרות.
רוני גולד:	את כתבת אה...
חני בריקמן:	עניתי לך, לא באמצע, מכירה את זה.
רוני גולד:	אלא, זה לא על פניות חוזרות, קראתי את זה.
חני בריקמן:	אוקיי.
יאיר שטבון:	רוני, היא לא חברת מועצה, היא לא חברת מועצה, (לא ברור, מדברים ביחד).
אורן חזן:	חני, חני, רק שתדעי,
חני בריקמן:	מעקב ובקרה אחר פניות,
אורן חזן:	שאת לא מדברת פה על פניות חוזרות.
יאיר שטבון:	חני, תמשיכי.
חני בריקמן:	מעקב ובקרה... אוקיי, מעקב ובקרה אחר... לא עונה באמצע. מעקב ובקרה אחר פניות,
אורן חזן:	גם אני מבין למה זה מתיישב עם מה ששירה טענה.
חני בריקמן:	בשנים 22...



- רוני גולד: אמרתי לך, אני זה האורים והתומים שלי השנה.
חני בריקמן: כל הכבוד. בשנים 22-23...
רוני גולד: ואנחנו נעבוד עם הדבר הזה, כמו שתכנית עבודה שלך, וגם שלה.
חני בריקמן: כל הכבוד, מדהים, ראוי להערכה.
דוברת: רוני, תני לה לדבר.
רוני גולד: מצוין.
חני בריקמן: רוני, נמצאו 506 פניות פתוחות, שטרם טופלו. המלצנו שהעירייה תוודא כי נערכים תהליכי בקרה, ובקרה אחר פניות פתוחות. כי יש הרבה פניות פתוחות שלא מטופלות, בגלל שהן תלויות תקציב, תרשי לי להעריך שהשנה יש פי שתיים.
חני בריקמן: בגלל שהן תלויות תוכנית עבודה, תהליך. ועד שלא תבדוק אותה...
אורן חזן: זה התפקיד שלך לבדוק את זה.
חני בריקמן: ולכן, שנייה... התפקיד שלי הוא לעשות את הביקורת, אני יודעת מה התפקיד שלי.
אורן חזן: זה התפקיד שלך בדיוק.
חני בריקמן: אוקיי? ולכן המלצנו לסווג אותן בהתאם, שלא כל הפניות יהיו באותה רמה של מעקב, אוקיי? נושא הבא זה הגדרת SLA ועמידה בזמני טיפול. ראינו שנושאי משנה רבים, 72 מתוך 240, לא הוגדרו זמני תקן, וככלל, ה-SLA לא עודכן זמן רב. בנוסף, מנתוני מדגם הביקורת, מצאנו שאין הקפדה על טיפול בפניות בפרקי הזמן שהוגדרו מראש, זאת אומרת שיש לך חריגה מ-SLA, או שלא עוקבים אחרי זה, ולכן המלצנו לפעול לעדכון והגדרת זמני תקן לכלל נושאי הפניות, ולצורך ה... וכמובן, לערוך תהליכי בקרה ומעקב שוטפים, ולדאוג באמת לעמידה ב-SLA. אוקיי? הנושא האחרון זה סקר שביעות רצון. מספר המשיבים לסקר הוא נמוך, הוא כ-10 אחוז, ושליש מהמשיבים אינם מרוצים מהטיפול בפניות.
אורן חזן: זה גם מעיד על אמון, נכון?
חני בריקמן: תוצאות הסקר אינן מנותחות באופן שוטף ועקבי, לבחינת הסיבות למענה השלילי, ולכן הומלץ שתעריך בחינה בדבר הסיבות להיענות הנמוכה, והומלץ כי תוצאות הסקר ינותחו באופן שוטף, באופן קבוע, לבחינת התוצאות, שיפור ההיענות למענה הסקר, וההפקת לקחים, וכך בעצם ישופר השירות העירוני. אוקיי.
אורן חזן: היא לא אומרת... הדברים החשובים את לא אומרת.



חני בריקמן:	נושא... נושא...
יאיר שטבון:	הלאה הלאה, תמשיכי.
חני בריקמן:	נושא של ערוצי שירות. בעיניך, לא בעיניי.
אורן חזן:	לא, מזה ב...
חני בריקמן:	נושא... בעיניך, לא בעיניי. שקף...
יאיר שטבון:	שש, אורן, לא להפריע.
אורן חזן:	כשאת כותבת ש-240 פניות...
חני בריקמן:	אוקיי.
יאיר שטבון:	אורן, לא להפריע לחני.
אורן חזן:	(לא ברור, מדברים ביחד).
חני בריקמן:	נושא...
אורן חזן:	המוקד לא עומד בזמני הטיפול,
חני בריקמן:	כל הדוח הזה יפורסם מיד באינטרנט, לאחר הישיבה.
אורן חזן:	אבל, אבל חני, יש לך בודאי ניסיון,
חני בריקמן:	ערוצי שירות, יש שני סוגי...
אורן חזן:	זה כמו בבנק, לא קוראים את האותיות הקטנות.
חני בריקמן:	שני סוגי ערוצי שירות,
אורן חזן:	את יודעת אבל שרוב התושבים לא יקראו את כל החוברת.
חני בריקמן:	אמרנו... ביקשתי שתכבד אותי,
אורן חזן:	אני מכבד.
חני בריקמן:	שהערות יהיו בסוף.
אורן חזן:	אני רק מדבר בכבוד, לא אמרתי כלום.
חני בריקמן:	בסדר? תודה, תודה. יש שני סוגי ערוצי שירות. מסורתיים:
	שירות פרונטלי וטלפוני. וטכנולוגיים: דואר אלקטרוני, טפסים
	מקוונים, אתר אינטרנט, ורשתות חברתיות.
דוברת:	רשתות, זה חשוב.
חני בריקמן:	נבדק... רשתות.
דוברת:	כן, זה יפה שאמרת. כן.
חני בריקמן:	מה אמרתי?
דוברת:	לא, מעולה.
חני בריקמן:	אה. אני חשבתי שטעיתי.
דוברת:	לא לא, (לא ברור, מדברים ביחד).
אורן חזן:	הכל בסדר.



- חני בריקמן: נבדק באגפים המרכזיים... אנחנו בדקנו בדוח הביקורת, דווקא באגפים מרכזיים, שהם מקבלי קהל. לדוגמה, הנדסה... לא לדוגמה, הנדסה, חינוך, רישוי עסקים, ואכיפה ומחלקת גבייה. שירות פרונטלי. סליחה, עכשיו אני רוצה לדבר על כל מיני ממצאים שמצאנו, רואים את זה פה, בסדר? נגישות למקום. מצאנו שיש רק שתי... מדובר פה, על האזור, שיש רק שתי חניות נכים והן רחוקות מהכניסה הנגישה, וגם אין שילוט, (דיבורים ברקע) אה סליחה, זה מפריע לנו, אורן חזן:
- דוברת: זה ממש מפריע.
- אורן חזן: סליחה. הדיבורים שלכם מפריעים. הדוח הזה חשוב לציבור, והדיבורים שלכם גם שומעים אותם בהקלטה. אתם מפריעים לציבור לשמוע, להקשיב, ומעל לכל אתם מפריעים למבקר, שעשה עבודה קשה.
- יאיר שטבון: אורן תודה, חני, תמשיכי בבקשה.
- חני בריקמן: אין הכוונה לכניסת נכים, פה, באזור הזה, למטה. בסדר?
- דוברת: וגם החניות עצמן.
- חני בריקמן: שילוט וההכוונה... מה?
- דוברת: החניות עצמן גם לא...
- חני בריקמן: ושתי החניות... נכון, נכון, נכון, יש בעיה של נגישות.
- דוברת: לפחות אלה,
- חני בריקמן: אמרנו.
- דוברת: מי ש... יש בעל מוגבלות, לא יכול להגיע.
- חני בריקמן: לשתי החניות.
- דוברת: כן.
- חני בריקמן: עכשיו... נכון? אמרנו.
- דוברת: יפה.
- חני בריקמן: וה(לא ברור). התייחס. שילוט הכוונה מוסתר בחלקו... זה הנדסה.
- אורן חזן: הוא אמר להתייחס (לא ברור, מדברים ביחד).
- חני בריקמן: מוסתר בחלקו, מרוחק ודהוי. ברישוי עסקים, אני לא אומרת כי בעצם רישוי עסקים היה אז, אין שילוט, ושעות קבלת הקהל הן לא תואמות, אבל עשינו זה, ורישוי עסקים עבר, והמצב שונה.
- אורן חזן: אבל בכל האגפים יש בעיה.
- חני בריקמן: לגבי נגישות למשרדים פיזית, בהנדסה אין רמפה, בשאר בסדר. לגבי אזור המתנה, ראינו שיש מערכת ניהול תורים שקיימת, אבל אינה



שמישה, ואין תגי שם לעובדים. וגם, בגבייה למשל, חלק מהכיסאות במצב תחזוקה נמוך.

אלכסנדר ירמולינסקי: ירוד.

חני בריקמן: ירוד, סליחה.

דוברת: בסדר, בסדר, היא לא אמרה.

אורן חזן: לא, היא לא אמרה. היא לא (לא ברור, לוחש). היא לא מכירה (לא ברור, לוחש).

חני בריקמן:

אוקיי. לגבי שירותי קבלת הקהל, בגבייה, ברישוי עסקים ובחינוך, שוב, רישוי עסקים אני אומרת, אבל בערבון מוגבל, הם לא תקינים, ואין שירותי נכים מונגשים. לגבי שירות טלפוני, רק בגבייה, זמני ההמתנה ארוכים. ובדואר אלקטרוני היה תקין. אוקיי. לגבי השירות הדיגיטלי, אתר האינטרנט. לא קיימות התאמות נגישות באתר, זאת אומרת, הכפתור הזה שנותן לך הנגשה, ולא ניתן לשנות את השפה באתר לשפות נוספות, כמו רוסית, ערבית או אמהרית, רוסית פה כמובן זה רלוונטי מאוד. עמוד האתר בשפה האנגלית לא מעניק מענה, כפי שניתן בשפה העברית, כמובן המלצנו להוסיף כפתור נגישות, ומידע נגיש בשפות נוספות. לגבי טפסים מקוונים, רוב הליקויים היו בהנדסה, ששם היו ליקויים כמו "נדרשת הרשמה למערכת, אבל התהליך לא ב..." ממש ניסינו להיכנס באמצעות הטפסים המקוונים, והיו ליקויים. לגבי רשתות חברתיות, אנחנו פנינו לעירייה באינסטגרם, ולא הייתה... לא התקבלה תגובה. בשאר...

אורן חזן: כל כך הרבה בעלי תפקידים,

חני בריקמן: הומלץ...

אורן חזן: שמקבלים מיליוני שקלים בשנה,

חני בריקמן: הומלץ כי העירייה...

יאיר שטבון: לא להפריע.

אורן חזן: ואין מענה.

יאיר שטבון: לא להפריע.

אורן חזן: אבל להלל את המלך, יש.

יאיר שטבון: לא להפריע, חני, בקשה.

אורן חזן: מדהים.

חני בריקמן: מאגרי מידע לעיון עצמי,

אורן חזן: מדהים.



- חני בריקמן: בסדר? זה הנושא האחרון, לפני שהמנכ"ל יהיה... יתייחס.
- דובר: אה יופי.
- אורן חזן: לא, גם יושבת ראש ה...
חני בריקמן: מאגרי מידע לעיון עצמי,
אורן חזן: הוועדה תתייחס, וגם אנחנו נתייחס.
- חני בריקמן: שנייה. בסדר, אני מדברת כרגע על הסטטוס. בהתאם למקורות שונים, בעצם העירייה חייבת להעמיד בפני הציבור מקורות מידע שונים. סך הכל היא חייבת להעמיד 32 סוגי מקורות מידע, כאשר העירייה העמידה רק 25 מקורות מידע, שכמובן צריך לתקן את זה, ולהשלים. ונשמח לשמוע ממתן...
- דוברת: לא מצביעים?
- חני בריקמן: סליחה...
- רועי מוסט: לא מצביעים.
- חני בריקמן: כן.
- מתן גרובר: טוב, אני אתייחס רגע לתמונת המצב, מה קורה כרגע. מבחינת אגף השירות, אנחנו הקמנו אגף שירות, כמו שאתם בוודאי יודעים.
- אורן חזן: (צוחק).
- מתן גרובר: אנחנו כרגע עוסקים בתיקוף ה-SLA בכל האגפים, ומטמיעים מערכת CRM אחידה ואחודה בכלל האגפים.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': רגע,
- מתן גרובר: הנושא הזה הוא עדיין בתהליך.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': יש לי שאלה.
- מתן גרובר: לא, רגע, אני אסיים ואז (לא ברור, מדברים ביחד).
- אורן חזן: יושבת ראש וועדת ביקורת.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': אני אכתב את השאלה.
- דוברת: טוב, בסדר, תכתבי את השאלה.
- מתן גרובר: אנחנו במקביל שכרנו שירותים,
- חני בריקמן: בדיוק, תכתבי הכל.
- מתן גרובר: שכרנו שירותים של חברת ייעוץ, בתחום הזה בלבד. אנחנו כרגע מצויים ב...
- אורן חזן: היה המכרז?
- מתן גרובר: כן. מצויים כרגע ברכש של כלי לביצוע סקרים ותיקוף סטטיסטיקות מחברת תובנות, וגם יהיו שמה פלטפורמות לשיתוף ציבור, בכמה



מהתהליכים שאנחנו עושים, וכמובן, עוד דברים נוספים. מבחינת נהלים, אנחנו התחלנו לכתוב את הנהלים. יש מקומות שזה כבר כתוב, יש מקומות שעדיין לא. אני מקווה שברבעון הקרוב אנחנו כבר נוכל לאשר חלק גדול מהנהלים, זה עדיין לא הגרסה הסופית, אבל אנחנו נאשר ונתקף אותם. מבחינת בקרה על (לא ברור) שנפתחות, אז אתם יודעים שעזבה אותנו מנהלת מוקד, יש כרגע מנהלת מוקד חדשה, שהיא נמצאת כחודש בתפקיד. היא כרגע ממש...

דוברת:	לא, יותר מחודש.
מתן גרובר:	צריך לומר...
אורן חזן:	היא יותר מחודש.
מתן גרובר:	יותר מחודש, כחודש וחצי. בסדר?
דוברת:	יותר מחודש.
אורן חזן:	יותר מחודש וחצי.
מתן גרובר:	כרגע כותבת את כל תסריטי השיחה, ואת הסאדאפים בשיחות,
אורן חזן:	אם אפשר לבקש מנה שלא תענה לטלפון בהלו, אלא במוקד עירוני שלום.
אורן חזן:	היא משדרגת את כל תהליכי הבקרה והמעקב על פניות של המוקד, מפתיחתן ועד סגירתן, הן כבר...
אורן חזן:	הלו?
אורן חזן:	היא עושה פגישות גם עם כל האגפים, והיא מייצרת כרגע גם הכשרה של מוקדנים, שלא היה לנו תהליך כזה, וגם בוחנת בחינות תקן של יכולות מתן שירות מוניציפלי וביטחוני,
אורן חזן:	היה מכרז?
מתן גרובר:	בוודאי.
אורן חזן:	מתן, היה מכרז?
מתן גרובר:	בוודאי.
אורן חזן:	עם היחידה שלכם?
מתן גרובר:	לא. שלי? לא.
אורן חזן:	של העיר אולי?
מתן גרובר:	ערוצי שירות... לא, לא, לא.
אורן חזן:	היא לא באה מדובדבן?
מתן גרובר:	נו, מה זה קשור?
אורן חזן:	אני שואל, מה המצחיק? אני שואל באמת.



יאיר שטבון:	היא הייתה גם בדובדבן, בחורה מעולה,
אורן חזן:	אני שואל, רק שאלתי.
יאיר שטבון:	מעולה.
אורן חזן:	לא יודע, נראה... נראה שהעירייה הפכה להיות מוקד לסידור ג'ובים לחברים שלהם, בגלל זה אני שואל.
מתן גרובר:	אני ממשיך, ערוצי שירות. מערכת ניהול תורים, ככל שתידרש, היא תוטמע בכלל האגפים,
יאיר שטבון:	(לא ברור, מדברים ביחד) שיהיו כמה שיותר, כמה שיותר חברה מיחידות מיוחדות.
אורן חזן:	כן כן.
מתן גרובר:	רכש ה(לא ברור, מדברים ביחד)
יאיר שטבון:	שלא בזבזנו את השירות שלהם.
אורן חזן:	כן, ראינו כמה אתה מיוחד.
מתן גרובר:	רכש (לא ברור, מדברים ביחד) נעשה כיום רק לאחר אישור של מועצת נגישות,
יאיר שטבון:	(לא ברור, מדברים ביחד) את השירות הצבאי שלך.
אורן חזן:	ראינו כמה, אתה רומז למישהו פה שהוא בזבז את השירות הצבאי?
יאיר שטבון:	כן, אתה.
מתן גרובר:	אנחנו, מבחינת נגישות, שכרנו יועצת נגישות,
אורן חזן:	מי בזבז פה את השירות הצבאי שלו?
מתן גרובר:	אנחנו רוכשים כרגע את הציוד המחויב,
אורן חזן:	אה יאיר?
דוברת:	הוא אמר, אתה.
מתן גרובר:	גם להנגשה, לשמיעה,
אורן חזן:	מי?
דוברת:	הוא אמר שאתה.
אורן חזן:	מי? קצין בחיל האוויר? בזבז את השירות הצבאי שלו?
דוברת:	הוא מדבר. הוא מדבר.
מתן גרובר:	גם הנגשה של שמיעה, גם מבחינת (לא ברור, מדברים ביחד), אנחנו פועלים להסדיר את כל המתקנים, ומוציאים על זה לא מעט כסף,
אורן חזן:	קצין בחיל האוויר, (לא ברור, מדברים ביחד).
מתן גרובר:	גם במרחב הציבורי, וגם במבנה העירייה.
אורן חזן:	קצין בחיל האוויר, במחלקת מבצעים, (לא ברור, מדברים ביחד).



- מתן גרובר: העירייה פועלת להנגיש את כלל המתקנים, את גינות המשחק, את מבנה המשרדים,
- אורן חזן: אתה צודק, עדיף להיות זיקית, ולשחק משחק (לא ברור, מדברים ביחד).
- מתן גרובר: ואנחנו נמצאים בקשר עם נציבות הנגישות, אגב, לקחנו יועצת טובה מאוד לדבר הזה.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': אבל אמרת שאין בעיה לנגישות, אז למה לקחת יועצת? דוברת: אבל לא... רגע, אבל למה...
- מתן גרובר: שש, מה? נעמי ירקוני אברמוביץ': אמרת שאין בעיה לנגישות.
- אורן חזן: מזה ה-שש הזה? רועי מוסט: מזה לראשונה? זה לא לראשונה, זה לא נכון.
- יאיר שטבון: בסדר בסדר, טוב די. רועי מוסט: זה לא נכון. יש עוד נגישות שאושרה על ידי המדינה, מה זה לראשונה? מתן גרובר: מבחינת אתר האינטרנט והדיגיטציה. אתר האינטרנט של העירייה הוא, מבחינת פונקציונליות, הוא מהמתקדמים בארץ. התחלנו בו לאחרונה, להטמיע אפילו גם תהליכים של רישוי עסקים מרחוק, שגם הם לא היו. אנחנו כל הזמן מכניסים עוד טפסים מקוונים. ערוצי הדברור של העירייה מרועננים על בסיס כמעט יומיומי. וזהו, זה מבחינת תמונת המצב שלנו, נכון להיום.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': איפה כל התשובות האלה היו בדוח? כי כל הדוח אני בודק, אני אחזור שימונה מנהל השירות.
- יאיר שטבון: הלאה, בבקשה חני, תתקדמי.
- אורן חזן: היא שואלת אותך שאלה, יושבת ראש ועדת הביקורת שואלת אותך שאלה.
- נעמי ירקוני אברמוביץ': רגע, אפשר להתייחס לזה? אורן חזן: יושבת ראש ועדת ביקורת שואלת אותך שאלה.
- דובר: בסוף, בסוף הישיבה.
- דוברת: למה? אורן חזן: זוג מיזוגנים נפוחים.
- חני בריקמן: תרשמו את השאלות, תרשמו את השאלות.
- דוברת: שנייה, חני, נתנו לך לדבר עד הסוף.
- מתן גרובר: מטרת הישיבה... מטרת הישיבה היא הצגת הדוח. בסדר?



חני בריקמן:	הוא (לא ברור, מדברים ביחד), הוא יענה.
מתן גרובר:	תנו בבקשה לחני להציג את הדוח.
אורן חזן:	לא, זה דיון, זה לא הצגה.
רועי מוסט:	זה דיון, זה לא הצגה.
אורן חזן:	אם זה הצגה, אנחנו קמים והולכים.
מתן גרובר:	טוב טוב, אז אה... אז אתה יכול לקום וללכת.
אורן חזן:	זה דיון... אני...
יאיר שטבון:	אתה יכול לקום וללכת בבקשה.
אורן חזן:	אני... אתה קצת התבלבלת, מתן, זה דיון.
דובר:	אנחנו נקבע את צורת הדיון.
יאיר שטבון:	תמשיך, תמשיך.
אורן חזן:	אני יודע שאתם בורחים מדיונים,
מתן גרובר:	חני, בבקשה.
יאיר שטבון:	חני, אנחנו ממשיכים.
חני בריקמן:	בסוף אתה תענה על הכל, בסדר?
יאיר שטבון:	ודאי.
חני בריקמן:	יופי, הוא הבטיח.
יאיר שטבון:	יאללה.
חני בריקמן:	זהו.
יאיר שטבון:	אה סליחה, אני עוזר לו, אני עוזר לו.
חני בריקמן:	אוקיי...
דובר:	תאגיד המים.
חני בריקמן:	תאגיד המים. תאגיד המים, זה דוח...
אורן חזן:	רגע, למה לא מנהלים דיון פרק פרק?
יאיר שטבון:	הלאה. כי אנחנו בוחרים את צורת הדיון.
אורן חזן:	(לא ברור, מדברים ביחד). זה לא עובד ככה.
דוברת:	אבל אני ביקשתי.
חני בריקמן:	זה לא בא מראש העיר.
אורן חזן:	חני, זה לא עובד ככה.
	(לא ברור, מדברים ביחד).
יאיר שטבון:	אני אסביר, שנייה, לא לא לא, שנייה שנייה, חני,
אורן חזן:	יש פה ים של שאלות,
יאיר שטבון:	חני, חני, חני, שנייה,



דוברת:	נגמר.
חני בריקמן:	אז ככה, לגבי מסמכי התקשרות, קיימים חוזים לא מעודכנים, שבאמת היו ליקויים. נחתם חוזה חדש בזמן הצטרפות של קרני שומרון, לא נקבעה הקצאת מניות מסודרת, התקבלו החלטות שלא עוגנו במסגרת חוזית, היה בעבר כאן תלאי על תלאי, לא נעשה משהו בשנה שנתיים האחרונות, אבל בעבר אפילו יותר כמובן, תלאי על תלאי. לגבי נהלים, לא קיימים נהלי עבודה המסדירים את ממשקי העבודה בין העירייה לתאגיד. לגבי הלוואת הבעלים, היא נפרעה בתנאי תשלום שונים מהנקבע בחוזה. הלוואה נקבעה בריבית של 3 אחוז, כשהריבית בחוזה הייתה נקובה בשיעור של 5 אחוז.
אורן חזן:	אני אלך לבית משפט, אני אשפיל את שניכם על העניין של הדירקטוריונים.
חני בריקמן:	דמי הקמה...
אורן חזן:	וגם את תצטרכי לתת על זה דין וחשבון.
יאיר שטבון:	יאללה.
חני בריקמן:	דמי הקמה, לאחר בירור עם רשות המים, לעירייה קיים חוב לתאגיד, במסגרת דמי הקמה, שוב, נכון למועד הביקורת, תכף מתן יעדכן. סקר מדהים, סקר מדהים...
רועי מוסט:	כמה, כמה נשאר חוב?
חני בריקמן:	תכף, סקר מדהים, זה זה... הוא ידבר על מה שנעשה מאז. סקר מדהים, לעירייה אין בסיס נתונים לגבי מדי מים בגינים היא מחויבת, אוקיי? לא קיימת בקרה שוטפת אחר חשבונות המים של העירייה. כמו כן, לא נערך סקר מדי מים בשנים האחרונות, זאת אומרת 21 עד 23 ותחילת 24. וגם אותרו נכסים שנחשדו ככאלה שהם לא... שמשלמים עליהם מים והם לא (לא ברור) ברשימת נכסי העירייה. זאת אומרת, אין בעצם שיוך של מדי מים באופן חד חד ערכי. הומלץ לבצע סקר מדי מים, ולברר האם כל הנכסים בגינים משלמת העירייה הם אכן בבעלות העירייה. תקציב. עולה כי תקציב המים אינו מותאם, זה לא כתוב פה אבל אני מוסיפה, אינו מותאם לביצוע. התקציב השנתי הוא בערך... תמיד 130... ממה שאני בדקתי כמובן, 130 אחוז מהתכנון. המלצנו לקבוע בכל שנה תקציב, בהתאם לתשלום העירייה בפועל, בשנה הקודמת, זאת אומרת להתאים את עצמנו לשנה הקודמת. שירותי המוקד, עלה שהם נסגרו במסגרת תכתובות, ולא במסגרת חוזה.



התשלום שהם משלמים לנו על שירותי המוקד, שהתאגיד משלם לנו. ובסוף, שימוש בכספי התאגיד, זאת אומרת, כל הנושא זה של דיווידנדים, עיריית אריאל הינה בעלת המניות העיקרית בתאגיד, לא... עד כה לא נהנתה מחלוקת דיווידנדים על ידי התאגיד, מאז הקמתו, למרות שהתאגיד הוא בעל הון עצמי ויתרות מזומנים. ונשמע את מתן. טוב, תמונת המצב. רשות המים, אני הייתי שמה, היא לא מאפשרת לתאגידים לערוך מסמכי התקשרות חדשים, אלא אם ההחזקה של הרשויות בתאגיד משתנה. נכון לרגע זה, ההחזקות...

נעמי ירקוני אברמוביץ': היא כבר השתנתה.

מתן גרובר: היא לא השתנתה,

אורן חזן: לא, היא לא השתנתה.

מתן גרובר: (לא ברור, מדברים ביחד) שלנו ושל קרני שומרון, ההחזקות הן קבועות,

נעמי ירקוני אברמוביץ': אבל הוא אמר שמצרפים את ישע.

מתן גרובר: ונכון... לא...

דובר: את מי?

דוברת: מי אמר?

דובר: מי?

נעמי ירקוני אברמוביץ': בישיבה.

מתן גרובר: לא מצרפים...

נעמי ירקוני אברמוביץ': אני אקרא לך בפרוטוקול.

מתן גרובר: לא מצרפים אף אחד, אם יהיה רצון לצרף...

חני בריקמן: לא, לא הוחלט כאן שום דבר כזה.

מתן גרובר: אם יהיה רצון לצרף...

יאיר שטבון: הלאה.

מתן גרובר: זה השורה השנייה, אז אנחנו נפתח את המסמך. כרגע אי אפשר

לפתוח את המסמכים, ההסכם הוא הסכם. דמי ההקמה שולמו

במלואם, לא קיים חוב, הנושא הוסדר.

נעמי ירקוני אברמוביץ': איך? אבל הגזבר אמר שהוא לא יודע לבדוק את זה.

מתן גרובר: מה?

נעמי ירקוני אברמוביץ': הוא אמר, אתה אמרת בישיבה...

מתן גרובר: את לא מדברת...

נעמי ירקוני אברמוביץ': של וועדת הביקורת, שאתה...

חני בריקמן: לא לא, את מדברת על הלוואת בעלים.



נעמי ירקוני אברמוביץ': אה, סליחה סליחה.
חני בריקמן: בסדר?
נעמי ירקוני אברמוביץ': אה... מתן.
אורן חזן: חדה יותר ממך, יא חתיכת...
דוברת: וואי וואי.
מתן גרובר: סקר מדי המים. העירייה שוכרת... (לא ברור, מדברים ביחד).
אורן חזן: חתיכת מיזוגן שחצן.
רועי מוסט: היא לא חיילת שלך.
אורן חזן: חתיכת מיזוגן שחצן.
מתן גרובר: העירייה שוכרת בימים אלה שירותי (לא ברור, מדברים ביחד) לביצוע סקר בעיר,
אורן חזן: תתבייש לך.
יאיר שטבון: טוב, חברים, חברים,
אורן חזן: תתבייש לך.
יאיר שטבון: שנייה שנייה, חברים. אנחנו סוגרים את הישיבה,
אורן חזן: ברור ברור,
יאיר שטבון: ההתנהגות הזאת,
רועי מוסט: הינה, ברור ברור,
אורן חזן: ברור, הינה (מוחא כפיים). איזה גבר.
(לא ברור, מדברים ביחד).
יאיר שטבון: תודה רבה.
דוברת: כפיים, כפיים.
אורן חזן: איזה לוזר.
נעמי ירקוני אברמוביץ': (לא ברור, מדברים ביחד) ראה אותי כותבת על השקר.
רועי מוסט: היא חדה. היא חדה.
דוברת: וואי וואי וואי.
אורן חזן: חתיכת שחצן מיזוגן.
יאיר שטבון: תודה, תודה רבה.
אורן חזן: תהיו גיבורים עליי, אל תבואו על בנות. על חברות מועצה.
דוברת: את אמרת לי...
(סיום תמלול).



הישיבה ננעלה

מר מתן גרובר,
מנכ"ל העירייה

מר יאיר שטבון
ראש העיר
