

פרוטוקול ישיבת וועדת חדשנות, תקשורת והקשר לתושב

מיום 07.05.2024

משתתפים:

אמיר טטרסקי – יו"ר הוועדה
ליאור צברי – חבר הוועדה
ליאור מזרחי – חבר הוועדה
צחי שפסה – חבר הוועדה
רחלי שקד – חברת הוועדה
טל הרמן – חבר הוועדה
מיקי אברם – חברת הוועדה

על סדר היום:

1. היכרות
2. מטרות, חזון ותוכניות עבודה
3. נושאי ליבה
4. דיון פתוח

מהלך הדיון:

אמיר – תודה לכל הנוכחים שהתנדבו ומקדישים מזמנם, מאוד מוערך ולא מובן מאליו.
ליאור צברי מוביל ביחד אתי את הוועדה, והמטרה שלנו היום היא הנעה ראשונית והצגת המטרות והחזון כפי שאנחנו רואים את זה, ודיון פתוח לשמוע אותכם.

היכרות:

חברי הוועדה הציגו עצמם בסבב היכרות קצר.

מטרות וחזון:

אמיר – שם הוועדה מעיד על אחת ממטרותיה המרכזיות – הקשר בין המועצה לתושב ודרכי ההתקשרות איתו. מגיע לתושבים שירות יעיל, מתקדם וידידותי. לדוגמא – מערכות מודרניות, SLA למחלקות, כל השירותים במקום אחד ועוד ועוד.

השירות הוא לא רק חיצוני לתושבים, אלא גם פנימי לעובדי המועצה, שכיום חסרים להם כלים מודרניים לתקשורת בסיסית, מערכת CRM ועוד.

החזון שלנו ובעצם כל המטרות נגזרות מנושא השירות – הנגשת מידע שליאור צ. ירחיב על כך, שקיפות ושיתוף ציבור שהם בעיני ערך עליון (לדוגמא – מפגשי Ask Me Anything עם כצמן בו התושבים יכולים במפגש בלתי אמצעי לשאול כל מה שמטריד אותם - גם באופן אנונימי), אוטומציה של תהליכים ולבסוף חדשנות בקהילה שהיא לאו דווקא טכנולוגית, עם שיתופי פעולה אפשריים עם המרכז הקהילתי – יש לנו

בוועדה גם את לימור גיל שני שהיא יו"ר המרכז הקהילתי וגם את נעמה כספי שמנהלת את אגף הנוער במועצה ויכולות לתרום רבות בנושא זה.

תוכניות עבודה:

אמיר – בניגוד למישור הארצי, אנחנו יודעים שבסבירות כמעט וודאית יש לנו 5 שנים שלמות לעבוד. אנחנו נתחיל "בקטן", בדברים הדחופים שהם נושאי הליבה ואלו יהיו הפעולות המיידיות – 100 הימים הראשונים".
השאיפה שלנו היא כן לחלום בגדול עם נושאים שנוכל ליישם בטווח הבינוני – שנתיים ראשונות, והדברים השאפתניים יותר לטווח הרחוק של שנים 3-5.

נושאי ליבה:

ליאור צ. – אלו הדברים הדחופים והראשוניים שכבר התחלנו לעבוד עליהם.
יש אתר חדש, עם איפיון כמעט סופי של חברה שקיבלנו "בירושה" לאחר שזכתה במכרז בתקופת המועצה הקודמת.
המוקד יעבור שינוי מקיף, כאשר הדגש ישתנה ממוקד ביטחון למוקד שירות לתושב.
נוציא מכרז למערכת CRM חדשה ויש כבר חברות שהתחלנו לבדוק.
דבר נוסף שיעזור לנושא הנגשת המידע - מערכת הודעות ב Push לתושב, שתעזור למקד לכל אחד את הנושאים שמעניינים אותו.
לכל אחד גם תהיה בחירה איך לקבל את ההודעות – מייל/סמס/ ווטסאפ בבחירה מרובה.
בחזון שלי אפשר יהיה להרחיב את זה גם לקהילות ותתי קהילות, מידע על התושב שיעזור לרשות להציע לו דברים (לדוגמה נכנסתי עם שם משתמש וסיסמה והמערכת יודעת שיש לי ילד בן 4 שצריך להירשם לגן מועצה, ומקפיצה לי חלון הרשמה מתאים) ועוד ועוד.
השלב הראשון של המערכת נכנס כבר לתקציב הנוכחי של 2024 שיוצג בקרוב.
דבר אחרון זה נושא הפייסבוק שצריך להסדיר מבחינת דף מועצה / דף ראש מועצה, הרשאות מתאימות וניהולם וכו'.

דיון פתוח:

רחלי – האם אנחנו יודעים מה הבעיה המרכזית לפני שאנחנו מגדירים את המטרות? האם הבעיה היא כלים מיושנים או תהליכי עבודה?
אמיר – הבעיה היא גם וגם. חסרים כלים מודרניים לעבודת המחלקות השונות, וצריך גם להנחיל שיטות עבודה כדוגמת SLA שלא קיים היום.
רחלי – אני חושבת שמבחינת דרכי תקשורת שווה לחשוב על אפליקציה חדשה, זה משהו חוצה גילאים שכולם משתמשים בו.
טל – יש מיזם לאומי שנקרא "265 – דיגיטל בשלטון המקומי". כדאי להיכנס לאתר (<https://www.gov.il/he/departments/265new/govil-landing-page>) ולשאוב ממנו רעיונות. מהתנסותי החדשה והקצרה בעת האחרונה התרשמתי שיש מה לקדם בתחום שימור הידע הארגוני.

מסמכים נשמרים בתיקיות אישיות של העובדים ולא במאגר מידע מרכזי ונגיש לכולם. זה נחוץ מן הסתם לטובת זיכרון ארגוני אך גם לטובת השיקוף והשיתוף עם הציבור (לדוגמא פרסום פרוטוקולים של הוועדות ומסמכי עבודה מכל סוג שהוא הנחוצים גם לעבודה השוטפת של עובדי המועצה).

נושא העיסוק של הוועדה הינו בראיית חשבון מאוד ויש מה לקדם בנושא.

מהנאמר עד עתה בדיון, אספתי את הפרמטרים הבאים לפי מודל SWOT (מודל לתכנון וניהול אסטרטגי):

חוזקות: הידע הקיים בקרב חברי הוועדה, דוגמאות יישום טובות מרשויות אחרות, אופי הציבור ביישוב שיכול ורוצה להרוויח משיפור אמצעי הקשר והתקשורת עימו.

חולשות: המצב הקיים - תשתית דיגיטלית לא מספקת ותרבות ארגונית (של תושבים ועובדים) שלא מנוסה בנושא.

הזדמנויות – מועצה חדשה בתחילת קדנציה עם רצון לשנות.

איומים – (1) כסף ותקציבים – בעת הנראית לעין השקעה בתחום הנ"ל תחייב הסטה ממקום אחר בעוד סל המקורות מהמדינה כנראה מצטמצם (2) Over-Spec – שאיפה למערכת מורכבת עם יכולות רבות שמימושה עלול לצרוך משאבים יקרים (של זמן וכסף).

ליאור מ. – מאיזה תקציב זה יוצא?

אמיר – התקציב השוטף לדעתי אבל צריך לבדוק אם יהיו דברים שיכולים להיכנס לתקציב הפיתוח.

צחי – האם יש מנמ"ר במועצה? אני חושב שהוא צריך להיות חבר בוועדה.

אמיר – יש מישור חיצוני, צריך לבדוק אם הוא יכול בכלל להיות חבר בוועדה.

ליאור מ. – יש לי מכר ששווה לדבר איתו, איש מקצוע שעובד עם רשויות מוניציפליות בנושא טיוב נתונים, דוחות שאפשר להפיק וכו', ובאמצעות טיוב הנתונים ובניית הדוחות מייצר כלי פשוט לדיווח פנימי ולציבור על יעילות המוקד ועוד, ובכך מסייע ומגדיר תהליכי עבודה שיסייעו ליעילות העבודה באופן משמעותי. למכר יש גם אפשרות לספק שירותי מנמ"ר במידת הצורך. ...

עבד לדוגמא עם מועצת דרום השרון – אחבר אותו לאמיר / ליאור צ.

ליאור צ. – בואו נעבד את הדברים לקראת הפגישה הבאה. נשמח לשמוע כל מי שיש לו חוזה בנושא מסוים.

אני אשלח לכולם תרשים זרימה של מערכת ההודעות המתוכננת

טל - מציע שהפגישה הבאה תתמקד במיפוי הדברים/רעיונות לפי קריטריונים של תוספת ערך/יכולת משמעותית ושל זמן מימוש.

תוכנית העבודה צריכה לדעתי להיגזר בהתאם ולהתחלק לטווח קצר (חצי שנה ועד שנתיים) ולטווח היותר ארוך (3-5 שנים).