



לשמוע
להשמיע
להשפיע

מסמך רקע לתהליך שיתוף ציבור רחב:
אירוע שולחנות עגולים 10.9.14 | אתר התייעצות וירטואלי 11-17.9.14

שיתוף ציבור, שירות וקשר עם התושבים

תתי נושאים: שירות בערוצים דיגיטליים / מוקדי שירות / זימון תורים מראש למרכזי השירות העירוניים | דיאלוג עירייה – ציבור ויכולת השפעה על החלטות עירוניות | קשר עירייה – בעלי עסקים

א. היחידות העירוניות העוסקות, בין היתר, בנושאי שיתוף ציבור, שירות וקשר עם התושבים:

יחידת שירות עירוני ופניות הציבור:

לשכת ראש העירייה מטפלת בתלונות, פניות, שאלות, הבהרות, הצעות ותודות הקשורות בכל תחומי העשייה העירונית, ואמונה גם על הטיפול בבקשות לקבלת מידע על פי חוק חופש המידע. [להרחבה](#)

מוקד שירות 106: - המוקד העירוני הינו הכתובת לפניות תושבי העיר, בעלי העסקים והעובדים והמבקרים בה בנושאי שירות ומידע, במשך כל שעות היממה, כל השנה. [להרחבה](#)

אגף רבעים ושכונות:

תפקידו של אגף רבעים ושכונות הינו להוות גורם מקשר בין המערכת העירונית לתושביה ולהביא להתאמה מרבית של השירותים העירוניים לצורכי התושבים. [להרחבה](#)

משלמה ליפו:

המשלמה ליפו הוקמה במטרה לפעול לשיקומה ולפיתוחה של יפו בכל תחומי החיים. המשלמה מנהלת, יוזמת, מקדמת, מכינה ומיישמת תכניות לפיתוחה של יפו ומתאמת בין רשויות ממשלתיות, גורמים עירוניים, גורמים ציבוריים, גורמים עסקיים וגורמים קהילתיים ומאחדת את כל הכוחות הרלוונטיים למען קידום יפו. פעילות המשלמה מתנהלת סביב ארבעה צירי פעולה עיקריים: חינוך רווחה וקהילה, חידוש ושיקום תשתיות, פיתוח תרבותי, תיירותי ועסקי וסיוע בפתרונות דיור. [להרחבה](#)

אגף קהילה נוער וספורט:

מטרת אגף קהילה נוער וספורט היא לספק מגוון שירותים בתחומי חינוך, חברה, קהילה ופנאי, לתושבי העיר, וכן לקדם קהילות חדשות, לפתח אחריות חברתית ולשפר את איכות החיים בעיר. האגף מקדם ומטפח תרבות ארגונית המעודדת שותפויות, ליצירה והובלה של מרחבים קהילתיים, בכל טווח הגילאים וברוב שעות היממה. האגף מספק מגוון שירותים בתחומי חינוך, חברה, קהילה ופנאי, מקדם קהילות חדשות, מפתח אחריות חברתית ומשפר את איכות החיים בעיר. זאת באמצעות מגוון מוסדותיו: מרכזים קהילתיים, מועדוני נוער ותנועות נוער, קאונטרי קלאבים קהילתיים, מוסדות ספורט ומוסדות תרבות ייחודיים. [להרחבה](#)

מערכת המרכזים הקהילתיים, הפועלת תחתיו, מהווה ארגון מוביל בקהילה בתחומי חברה, חינוך, תרבות ופנאי. המערכת פועלת בכל המרחבים הקהילתיים בעיר, ומושתת על ערכי יסוד של: איכות חיים וסביבה, סובלנות וקבלת השונה, פיתוח כישורי-חיים, שותפויות, והפעלת תרבות פנאי איכותית לכלל הגילאים. [להרחבה](#)





לשמוע להשמיע להשפיע

עבודה קהילתית - מינהל השירותים החברתיים:

העבודה הקהילתית מאפשרת לתושבים לרכוש ידע ומיומנויות שיסייעו להם להתארגן ולפעול במשותף לפתרון בעיותיהם, לגייס משאבים ולחולל תהליכי שינוי בסביבתם. תחום משאבי הקהילה במטה ובאגפי המינהל, פועל במשותף עם גורמים רבים על מנת לקדם אוכלוסיות ייחודיות בדגש על העצמת קהילות, פיתוח פעילים, סיוע לאוכלוסיות מוחלשות, מיצוי זכויות מול גורמים עירוניים וממשלתיים ופיתוח תוכניות רווחתיות לפרט, לקבוצה ולקהילה. [להרחבה](#)
דוגמאות לתהליכי שיתוף ציבור שהתקיימו במינהל השירותים החברתיים: מעל 20 קבוצות מיקוד שנערכו לצורך למידת והכרת צרכי הלקוחות המגוונים ופיתוח שירותים המתאימים לצרכים אלו; מפגשים עם תושבי העיר כחלק מתהליך התכנון והייזום של שירותים כגון הקמת מרכז רב שירותים לעיוורים וכבדי ראייה וכחלק מפיתוח מרכזי סיוע ללקוחות במצבי עוני והדרה חברתית.

מינהלת הידע – דיגיטל:

מינהלת הידע העירוני אחראית למספר תהליכים מרכזיים בעירייה: ניהול הידע הפנים ארגוני בעירייה, ניהול התוכן באתר האינטרנט העירוני, ניהול תוכנית מועדון דיגיטל, ושירותי עירייה זמינה - הנגשת שירותי העירייה ללקוחותיה באמצעים דיגיטליים. כרטיס דיגיטל מחליף את כרטיס התושב הישן, ומציע הטבות ומידע אישי, בהתאם לתחומי העניין שלהם. ההרשמה למועדון דיגיטל והנפקת כרטיס התושב החדש, הינן ללא עלות. [להרחבה](#)

מינהלת קידום העסקים:

עיריית תל-אביב-יפו שמה לה למטרה לטפח ולקדם את המגזר העסקי בעיר ומתוך ראייה ארוכת טווח, הקימה את מינהלת קידום העסקים, בה מתבצעת עבודה מקיפה למען העסקים.
המינהלת פועלת בשלושה מישורים עיקריים: קידום והידוק הקשר עם המגזר העסקי תוך ריכוז הממשקים העירוניים מול בתי העסק, קידום יוזמות חדשניות לעידוד הפעילות הכלכלית בעיר ושמירה וקידומה של העיר כמרכז כלכלי לאומי ובין לאומי. [להרחבה](#)

התכנית העירונית לשיתוף הציבור:

החל משנת 2005 פועלת תוכנית עירונית לשיתוף הציבור שמטרתה לעודד תרבות ארגונית התומכת בשיתוף הציבור ולסייע ליחידות עירוניות המיישמות תהליכי שיתוף. זאת על ידי פיתוח מתודולוגיות ונהלים בנוגע ליידוע ולשיתוף הציבור, פיתוח כלים ויישום תהליכי שיתוף ציבור וירטואלי, ביצוע הכשרות למנהלים ולעובדים ביחידות השונות ועוד. חשיבות רבה מושמת על שני כיווני הפעולה של נושא זה: הטמעת נושא שיתוף הציבור כמדיניות הנהלה עירונית, והטמעתו כצורך המגיע מהשטח - "מלמטה למעלה". התוכנית מנוהלת על-ידי המשנה למנכ"ל העירייה, בריכוז מקצועי של היחידה לתכנון ובקרה בחטיבת התפעול. [להרחבה](#)

ב. אתגרים לשנים הבאות:

- הטמעת שגרות ניהול ומדדי שירות על פי קש"ר (קלות, שקיפות, רגישות) - במוקדי השירות וביחידות.
- העלאת רמת השירות בתהליך קבלה וסגירת טיפול בפניית לקוח - בערוצי הקשר השונים.
- יישום המעבר לעירייה דיגיטלית ולעיר חכמה.
- פיתוח עבודה קהילתית, מנהיגות והתנדבות.
- חיזוק המרכז הקהילתי כמוקד משיכה ופעילות בשכונה וברובע.
- קידום דיאלוג עם הציבור ושיתוף הציבור בקבלת החלטות בדרכים שונות.
- הגברת השימוש של אוכלוסיות רווחה ייחודיות במאגרי מידע לגבי זכויות חברתיות, פעילויות עירוניות.
- המשך פיתוח וקידום מועדון הלקוחות של דיגיטל (תושבים ועסקים).
- יידוע, דיאלוג ושקיפות מידע באמצעים דיגיטליים.
- הנגשת שירותים ומידע לציבור - עדכני, מותאם לקוח ובזמן אמת.





לשמוע להשמיע להשפיע

- טיוב מאגרי מידע עירוניים ופתיחתם לציבור.
- עדכון תכנים לאתר האינטרנט ולדיגיטל מכל המוסדות העירוניים, עמותות ונציגי הציבור ומתן כלים לקהילה לשיווק מידע.
- שיפור וייעול תהליכי זרימת המידע.
- פיתוח הקשר עם הסקטור העסקי

[להרחבה](#)

