

מענה טלפוני (לקוח סמוי)

רקע

העירייה נותנת שירותים רבים ומגוונים לתושבים, לעסקים ולמבקרים בעיר (להלן - **לקוחות**). העירייה והחברה העירונית ראשון לציון לביטחון וסדר ציבורי (להלן - **החברה לביטחון**) פרסמו אמנות שירות המגדירות זמני טיפול לשירותים הניתנים, שמטרתיהן לתת מענה לצורכי הלקוחות, לתאם ציפיות ביחס לשירות הניתן ולאפשר לעירייה למדוד ולבקר את רמת השירות.

באתר האינטרנט העירוני¹ מפורסמות 12 אמנות שירות² של יחידות עירוניות שונות. כל אמנה מפרטת סוגי שירות וזמן מרבי לטיפול.

הפנייה הטלפונית היא בבחינת מפגש של התושב עם הרשות המקומית והעובד העונה לטלפון מהווה גורם המייצג את הרשות בעיני הפונה.

באוגוסט 2014 הוטמעה במוקד העירוני מערכת ניהול חדשה, שתפקידה לייעל ולשפר את הטיפול בפניות המגיעות למוקד העירוני. המערכת מאפשרת לתושבים לבצע פנייה אל המוקד העירוני באמצעות אתר האינטרנט העירוני ומכשירי הטלפון הסלולריים, כך שהפנייה שנכנסת למערכת מועברת ישירות לעובדי העירייה המטפלים בפנייה בשטח, מדווחים ומתעדים בזמן אמת על אופן הטיפול. כמו כן, המערכת מספקת למנהלים בעירייה תמונת מצב עירונית מקיפה, הכוללת חתכים ותצוגות שונות לצורכי מדידה ועמידה במדדי הביצוע שהוגדרו. המערכת מאפשרת טיפול מהיר ויעיל יותר בפניות למוקד וכן עדכון התושבים בדבר צפי הטיפול בפנייה ועדכון התהליך.

באפריל 2015 מונתה מנהלת שירות עירוני במטרה לשפר ולייעל את עבודת העירייה בנגישות ובשירות לתושב.

באתר העירוני מפורטות דרכי ההתקשרות עם נותני השירות בעירייה, לרבות מספרי הטלפון הישירים של כל יחידה ושעות המענה הטלפוני (לצורך בירורים, קבלת מידע או ביצוע תשלומים).

עבודת הביקורת

1. לאור החתירה המתמשכת של העירייה לשיפור השירות, החליטה הביקורת לבחון את איכות שירות המענה הטלפוני של עובדי העירייה.
2. הביקורת כללה בין היתר, את הפעולות הבאות:
 - שיחות עם מנהלת השירות העירוני.

¹ http://www.rishonlezion.muni.il/service/amanat_sherut/Pages/default.aspx

² פניות ציבור; מוקד עירוני; ביטחון וסדר ציבורי; חנייה; ארנונה, הנחות ואישורים לטאבו; תכנון, אישור ופיקוח על הבנייה; מפגעים בדרך, בכביש ובתאורת רחוב; עסקים בעיר, הוצאת רישיון וטיפול שוטף; חינוך; תרבות הדור; גיטן, תברואה וקיימות; שירותי רווחה.

- עיון בסיכומי דיונים שנערכו בלשכת מנכ"ל העירייה בנושא לקוח סמוי בשנים 2013 ו-2014.
- חיוג טלפוני למדגם של 205 מספרי טלפון המשויכים לבעלי תפקידים שנבחרו מתוך אלפון עירוני.
- עיון במסמכים רלוונטיים נוספים.
- 3. הליך איסוף ממצאי הביקורת נערך בנובמבר 2016 - פברואר 2017.
- 4. הביקורת לא בחנה במסגרת המענה הטלפוני את הידע המקצועי של נותן השירות, אלא התמקדה רק במתן המענה האנושי לפנייה.
- 5. טיטות הממצאים הועברו להתייחסות המבוקרים.

ממצאים

1. טיוב נתונים

1.1 ב-15.12.16 קיבלה הביקורת מהתקשוב העירוני גיליון אלקטרוני (קובץ אקסל) המסתמך על נתונים³ שיוצאו מפנקס הכתובות ב-outlook העירוני, וכולל בין היתר, את שמותיהם, מספרי הטלפון ותפקידיהם של מרבית בעלי התפקידים בעירייה ובחלק מהתאגידים העירוניים (להלן - **קובץ האלפון**):

מספר עובדים*	תיאור
1,277	עירייה
83	החברה לביטחון
2	החברה העירונית ראש"צ לתרבות, ספורט ונופש בע"מ
4	החברה הכלכלית לראשון לציון בע"מ
1	קרן ראשון לציון
1,367	סה"כ

* הקובץ כולל כ-1,800 רשומות. בלוח מוצג פילוח רק לגבי עובדים וחברי מועצה להם הוזן שדה "טלפון במשרד".

הנתונים הופקו מתוך מערכת הדואר האלקטרוני הזהים לנתונים במערכת הטלפוניה.

1.2 להלן ממצאים מסקירת תקינות הנתונים בקובץ האלפון:

- הקובץ מכיל את פרטיהם של בעלי תפקידים שחדלו זה מכבר לעבוד בשירות העירייה. יש לציין כי נכון ל-22.2.17, עובדים אלה מוצגים עדיין בפורטל העובדים העירוני IRISHON. להלן דוגמאות:

שם עובד	תפקיד
א"א	מ"מ דוברת
א"י	מהנדס העירייה לשעבר

³ הביקורת ביקשה לקבל קובץ הכולל רשימת טלפונים נייחים של כלל בעלי התפקידים בעירייה.

שם עובד	תפקיד
מ"מ	עובדת ביקורת
שש"ח	מנהל מרכז תמיכה למחשוב במוסדות חינוך
י"ב	עוזר סגן דאז לראש העירייה
א"י	מזכירה ביחידת קשרי חוץ
צ"מ	מנהל אגף איכות הסביבה

- מספרי טלפון משויכים למספר עובדים מיחידות שונות. להלן דוגמאות:

מספר טלפון (שלוש ספרות אחרונות)	שם העובד	יחידה עירונית	הערה
111	א"ג	החברה לביטחון - אגף הכנסות וגבייה	מהחברה לביטחון נמסר שמדובר בטלפון השייך לעירייה.
	א"ג*	מינהל כספים - אגף תקציבים	
763	שב"ז*	החברה לביטחון - אגף סיור ושיטור	מהחברה לביטחון נמסר שמדובר בטלפון השייך לעירייה.
	שב"ע*	מינהל איכות הסביבה - יחידת קרינה ורעש	
306	ש"ג*	רישוי ופיקוח על עסקים	
	מ"ק*	מינהל כספים - אגף תקציבים	
492	מ"צ	מינהל חינוך - רישום	
	י"ש	מינהל כוח אדם ואמרכלות - יישומי מחשב	

* המספרים מפורסמים אף בפורטל העובדים העירוני.

- שני עובדים רשומים בקובץ האלפון ובפורטל העירוני בשני תפקידים שונים:

שם עובד	תפקיד	הערה
א"ל	ראש מינהל רובע הבילויים	תפקיד נוכחי
	מנהל תפעול מבנה ציבור	תפקיד קודם בקובץ האלפון ובפורטל מצוין גם שמו של העובד הנוכחי בתפקיד זה.
י"ע	מזכירה בבית המשפט המקומי	תפקיד נוכחי
	פקידה	

- זוהו שלושה יועצים המועסקים כספקים במיקור חוץ:

שם עובד	יחידה עירונית
ל"א	ביקורת
ד"ר*	ביקורת
א"י**	מחלקת תרבות הדיור (מינהל הנדסה)

* מספר טלפון השייך למשרד רואי חשבון.

** מספר טלפון השייך למשרד אדריכלים.

תגובת מנהל התקשוב העירוני ומנהל מחלקת טלפוניה קווית וסלולארית:

"האלפון שעל פיו נעשה המבדק הנו קובץ שמיוצא מתוך מערכת הדואר של התקשוב העירוני ונעשה לפי בקשת משרד המבקרת, לידיעה, הקובץ אינו מפורסם לעובדי העירייה ואו באתר העירייה לטובת התושבים..."

נתוני עובדי העירייה קיימים במקומות הבאים:

1. מערכת הדואר האלקטרוני Active Directory אשר משוכפלת באופן מלא לפורטל העירייה הפנימי iRishon ומערכת הטלפוניה החדשה Cisco Jabber שהוטמעה ב-06/2016 וכולל את שם העובד, תפקידו (ככל שהתקבל עדכון בתקשוב העירוני) דואר אלקטרוני ומספר הטלפון הנייד והניח.
2. מערכת מלם שכר - זמינה למינהל האמרכלות ולאמרכלים וכוללת את שם העובד ותאור תפקידו מחלקה ומינהל.
3. אתר האינטרנט העירוני - הפרטים והטלפונים מנוהלים ומעודכנים ע"י... מנהלת מרכז מידע ומחקר ומנהלת אתר האינטרנט.

מציע לקבוע תהליך עבודה מסודר להעברת פרטים לתקשוב העירוני בסיום עבודת עובדי העירייה או נידום וכן יועצים חיצוניים, כיום המידע מגיע בחלקו ואנו מטייבים את המידע העירוני באופן שוטף וככל שאנו מעודכנים ומתבסס בעיקר מטופס טיולים או מכתבי שיבוץ וניוד שעברו דרכנו."

2. סקר לקוח סמוי משולב

2.1 בתקופה 20.11.12-29.1.13 ערכה חברה חיצונית עבור העירייה סקר לקוח סמוי משולב (טלפוני⁴ ופרונטלי) במינהלים כספים והנדסה, אשר בחן את חווית השירות במדדים של שירותיות, מקצועיות וזמינות נציגי השירות במתן מענה (להלן - **סקר**). להלן מממצאי הסקר:

- בשאלה על אופן המענה הטלפוני, דווח כי "79% מהמשיבים ענו אחרת מאופן המענה הרצוי, רק 5% מהנציגים ענו בהתאם לנוהלי המענה בעירייה".

- "ב-50% מהניסיונות לקבלת מענה טלפוני אנושי - לא התקבל מענה כלל. רק 34% נענו במענה הראשון ו-16% נענו במענה השני. במינהל הכנסות שיעור המענה הוא נמוך יותר, ב-79% מהמקרים לא התקבל מענה כלל. רק 46% מכלל המשיבים ענו ב-10 השניות הראשונות."

- מהמלצות הסקר:

"נקודת התורפה העיקרית היא בתחום הזמינות. יש לשפר את תחום הזמינות מבחינת מענה אנושי ומבחינת משך זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי. מומלץ לשקול הטמעת פתרון טכני, ניתן להגדיר במרכזייה ניתוב שיחות כאשר העובד אינו במקומו."

"זמינות המענה בניסיון ההתקשרות הראשוני הנה מדד חשוב מאוד להגברת שביעות רצון תושבים וחשוב מאוד להשתפר בנקודה זו."

⁴ בוצעו 270 שיחות לקוח סמוי טלפוני.

2.2 ב-16.9.13 נערך דיון בלשכת מנכ"ל העירייה בנושא יישום ממצאי הסקר והתקבלו ההמלצות הבאות:

1" ...יש לשפר את תחום הזמינות מבחינת מענה אנושי ומבחינת משך זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי. מומלץ לשקול הטמעת פתרון טכני, ניתן להגדיר במרכזייה ניתוב שיחות, כאשר העובד אינו במקומו.

2. מומלץ לשים דגש ניהולי על נושא זמינות העובדים למענה טלפוני. באחוז גבוה מדי (50% מכלל השיחות) לא מתקבל מענה כלל. זמינות המענה בניסיון ההתקשרות הראשוני הנה מדד חשוב מאוד להגברת שביעות רצון תושבים וחשוב מאוד להשתפר בנקודה זו. חשוב לשמור על זמני ההמתנה הקצרים בקרב פניות שקיבלו מענה.

3. יש לחזק את איכות מענה השירות ואת רמת השירות במינהל הנדסה.

4. יש לשפר את מקצועיות מענה השירות במינהל הנדסה."

בסיכום הדיון דווח על יישום ההמלצות במינהלים כספים והנדסה:

- מוקד התשלומים באגף ההכנסות בוטל והשירות הועבר למיקור חוץ, הנותן מענה טלפוני מידי.

- התקיימו שישה מחזורי קורס שיפור השירות הפרונטלי.

- מספרי הטלפון של נותני השירות בכל המינהלים עודכנו באתר האינטרנט העירוני.

נוסף על כך, בדיון נקבע בין היתר, כי "כל עובד שיקום מעמדתו או ייעדר מהעבודה - יהיה לו גיבוי טלפוני (ניתוב שיחות, מענה קולי וכיו"ב)".

2.3 ב-28.7.14 נערך דיון בלשכת מנכ"ל לבחינת סטטוס הטיפול בהנחיות שניתנו בדיון שנערך ב-16.9.13. בסיכום מנכ"ל נקבע בין היתר:

1" לקיים פגישות עם מינהל/אגף עצמאי, ללמוד את הבעיות עמן הם מתמודדים בתחום המענה הטלפוני ולאתר פתרונות טכניים להתמודדות עם הבעיות הללו

- לרכז בטבלה מה המטלות הנדרשות לביצוע בכל מינהל, מה בוצע מאז הדיון הקודם, מה טרם בוצע ומאלו סיבות.

לטיפול: [מנהל התקשוב העירוני]

2. כל עובד שיקום מעמדתו או ייעדר מהעבודה - יהיה לו גיבוי טלפוני (ניתוב שיחות, מענה קולי וכיו"ב).

א. כדי להימנע ממצב בו שיחות טלפון לא ייענו, על ראשי המינהלים לציין בכל משרד להיכן תועברנה השיחות כשעובד לא נמצא במקומו.

לטיפול: ראשי מינהלים.

ב. כשהשלוחה בשיחה, הגורם המתקשר אל השלוחה ישמע צליל תפוס ולא פנוי, כפי שקורה היום. עדיפות שנייה - ניתוב שיחה משלוחה תפוסה

לשלוחה פנויה. עדיפות שלישית - תא קולי. במשרדים בהם המערכת מיושנת ולא מאפשרת הנ"ל, כדוגמת מינהל שילוב חברתי, יש לפעול

בעדיפות לשדרוג המרכזיות.

לטיפול: [מנהל התקשוב העירוני]...

ג. להנחות את עובדי השטח לבצע 'עקוב אחריי' למכשיר הסלולר שלהם.
 לטיפול: ראשי מינהלים."

תגובת מנהל התקשוב העירוני:

"התקשוב העירוני מעדכן שהוחלפו המרכזיות בכלל אתרי הרווחה ב-10/2016 אשר מאפשרת הגדרת תא קולי לכל עובד."

3. מדגם

3.1 לצורך בחינת המענה הטלפוני ביחידות העירייה, ביצעה הביקורת 205 שיחות טלפון. 195 שיחות נערכו מטלפון נייד ועשר שיחות נערכו מטלפון נייד. השיחות בוצעו למספרי טלפון ניידים של בעלי תפקידים בעירייה ובחברה לביטחון (להלן - **מדגם**). חלק ממספרי הטלפון שנדגמו נבחרו באופן אקראי, והיתר - נבחרו לאחר שהתקבלו תלונות⁵ בנוגע לאי-קבלת מענה באותן יחידות. שיחות הטלפון בוצעו בשעות פעילות העירייה: 10:00-16:00, בתקופה 1.2.17-28.12.16

עובדי הביקורת חייגו לכל אחד ממספרי הטלפון שבמדגם ומילאו שאלון אחיד⁶ בגין כל שיחה שבוצעה. הנושאים שנבדקו: סוג המענה (אנושי, תא קולי, מענה ממוחשב/ניתוב שיחות); זמן המתנה למענה (מספר צלולים); אופן הזדהות העובד (מסירת שם, יחידה עירונית); איכות המענה (הרמת שפופרת הטלפון, רמקול).

3.2 ממצאי המדגם

• **סוג המענה**

תיאור	מספר שיחות	אחוז מהשיחות התקינות (192)
שיחות שנענו במענה אנושי	96	50
שיחות שנותרו ללא מענה*	109	
סה"כ	205	

* הערות ללוח:

- כולל שמונה ניסיונות חיג למספרים תקולים.
- כולל חמש שיחות שהובילו לפקס.
- נציג הביקורת המתין עשרה צלולים עד לניתוק שיחה שלא נענתה.
- התקבלו שלוש שיחות יזומות חוזרות מעובדים שהשיחות אליהם לא נענו.
- כולל פנייה למספר טלפון זהה המשויך לעשרים בעלי תפקידים שונים בחברה לביטחון לפי קובץ האלפון. ניסיונות הביקורת (במספר מועדים שונים) לקבל מענה במספר זה לא צלחו מאחר שלא היה מענה במספר ואף לא תא קולי להשארת הודעה.

⁵ חלק מהתלונות התקבלו מעובדי עירייה הנחשבים אף הם ללקוחות של אותן יחידות, המצפים למענה טלפוני במסגרת עבודתם בעירייה.

⁶ השאלון נכתב בשיתוף עם מנהלת השירות העירוני.

תגובת סמנכ"ל החברה לבטחון:

"השיחה שחויגה ל-[מזכירות אגף הסיור] הייתה צריכה לקבל מענה ואנו
בדוק מדוע לא נענתה."

המרכזייה מאפשרת להגדיר לכל מספר מענה קולי, וכן להגדיר שירות
העברת שיחה למספר טלפון אחר באין מענה או כשהשלוחה תפוסה.
להלן פילוח השיחות שלא נענו:

תיאור	מספר שיחות	אחוז מכלל השיחות התקינות (192)	אחוז מהשיחות שלא נענו (96)
ניתן להשאיר הודעה בתא קולי*	28	15	29
לא ניתן להשאיר הודעה (לאחר עשרה צלולים)**	68	35	71
סה"כ	***96		100

* במשיבון נמסר מספר השלוחה המבוקשת ולא פרטי העובד (שם מלא ו/או תפקיד).

** כולל חיוג שלוש מספרים אשר נותקו באופן ידני.

*** שיחות שנותרו ללא מענה, לא כולל שמונה שיחות למספרים תקולים וחמש שיחות שהובילו לפקס.

מהלוחות עולה כי שיעור המענה הטלפוני מכלל השיחות למספרים התקינים שחויגו (192), עמד על 50% בלבד. כמו כן, ב-71% מהשיחות התקינות שלא נענו (96) לא ניתן היה להשאיר הודעה במענה קולי.

תגובת מנהלת השירות העירוני:

"במרכזייה החדשה קיימת אפשרות להשארת הודעה קולית בכל שלוחה וזו מתקבלת ישירות למייל, אך השאלה העולה היא מי יבקר זאת?"
"במהלך 2016 הותקנה מרכזייה חדשה בבניין העירייה ובמסגרת זו הוגדר מחדש נתב השיחות המרכזי (מצורף מסמך), כאשר בבסיסו עמד רעיון ניתוב השיחות למוקדים הטלפוניים ולמקומות המאושישים במהלך כל היום.
הבעיה מתעוררת כאשר הלקוחות פונים ישירות לשלוחות ולא עוברים דרך הנתב."

לתגובתה של מנהלת השירות העירוני צורף מסמך בנושא "נתב שיחות עירוני" הנושא תאריך 4.5.16 בו מפורטים עקרונות לתכנון הנתב והצעה למוקד שירות לקוחות בנושאים הבאים: חשבונות ארנונה ומים; תכנון, רישוי ופיקוח על הבנייה; תרבות הדיור; רישוי עסקים ושילוט; חנייה ואכיפה; חינוך; פניות הציבור; שיחה עם נציג שירות.

תגובת מנהלת השירות העירוני:

"מוקד הרישום והשיבוץ לגני"י וכיתות א' שודרג ושעות הפעילות הורחבו וזו במטרה לשפר את המענה בערוץ הטלפוני לכלל הפונים ליחידה. (מצורף מסמך)."

לתגובתה של מנהלת השירות העירוני צורף מסמך בנושא "תפיסת תפעול - אפיון מוקד מידע לרישום ושיבוץ במינהל החינוך" הנושא תאריך 19.12.16. לפי המסמך, "הכנסת מערכת CALL CENTER למוקד החינוך מאפשרת הקמת

מערך טלפוני במינהל החינוך, אשר ייתן מענה לכלל הפונים בנושאי רישום ושיבוץ במהלך תקופת הרישום וגם לאחריה. " מטרת המוקד היא "העלאת רמת שביעות הרצון מהשירות בערוץ הטלפוני".

זמן המתנה למענה טלפוני

באמנה השירות של המוקד העירוני נמצאה התייחסות לנושא המענה הטלפוני - זמן המתנה ממוצע למענה הוא 28 שניות.

תגובת מנהלת השירות העירוני:

"רק במוקדים טלפוניים ניתן לקבוע יעדי מענה ולמדוד את זמן ההמתנה בכל רגע נתון. ניתן להוסיף לאמנת השירות גם את מוקד המידע והתשלומים של הכספים."

מהירות המענה הטלפוני במדגם נבחנה במדרג של מספר צלצולים עד לקבלת מענה. להלן תוצאות פילוח מהירות המענה טלפוני, ב-96 השיחות שנענו:

%		מספר שיחות	תיאור
מהשיחות שנענו (96)	מסה"כ השיחות התקינות (192)		
57.3	29	55	מענה מידי (עד 2 צלצולים)
27.1	13.5	26	מענה סביר (3-4 צלצולים)
12.5	6	12	זמינות מענה נמוכה (5-7 צלצולים)
3.1	1.5	3	זמינות נמוכה מאוד (מעל 7 צלצולים)
100		96	סה"כ

מהלוח עולה כי במרבית השיחות שנענו, המענה היה מידי.

הזדהות העובד

להלן פילוח המידע שהתקבל ב-96 השיחות שנענו במענה אנושי:

% מהשיחות שנענו (96)	מספר שיחות	הזדהות שמית
0	0	העובד הזדהה באופן מלא - שם פרטי ושם משפחה
1	1	העובד הזדהה בשמו הפרטי בלבד
2	2	העובד הזדהה באופן מלא - שם פרטי ושם משפחה רק לאחר שהתבקש להזדהות
80	77	העובד הזדהה בשמו הפרטי בלבד רק לאחר שהתבקש להזדהות
17	16	העובד לא הזדהה כלל אף לאחר שהתבקש להזדהות
100	96	סה"כ

% מהשיחות שנענו (96)	מספר שיחות	מסירת שם היחידה
26	25	העובד מסר את שם היחידה באופן יזום
60.4	58	העובד מסר את שם היחידה לאחר שהתבקש למסור אותה
13.6	13	העובד לא מסר את שם היחידה גם לאחר שהתבקש למסור אותה
100	96	סה"כ

תשעה מהעובדים שענו אך לא הזדהו לבקשת נציג הביקורת בשמם (פרטי ומשפחה), אף לא מסרו את שם היחידה.

מהלוחות עולה כי במרבית המקרים הזדהו העובדים בשמם הפרטי או שמסרו את שם היחידה, רק לאחר בקשת נציג הביקורת לקבל פרטים אלו. זאת ועוד, גם לאחר בקשה להזדהות, 17% מהעובדים נמנעו מלמסור את שמם.

• אופן המענה האנושי

להלן אופן המענה האנושי ב-96 השיחות שנענו במענה אנושי:

תיאור	מספר שיחות	%
השיחות נענו בצורה אדיבה ומנומסת*	95	99
הרמת השפופרת והמשך שיחה פרונטאלית עם גורם אחר**	1	1
סה"כ	96	100

* כולל עובדת שמסרה שאין ביכולתה לתת שירות טלפוני מאחר שהשיחה נערכה בזמן קבלת קהל. בסיכום דיון שנערך ב-28.7.14 הוחלט בין היתר, כי "יש להימנע ממענה לטלפונים בזמן קבלת קהל - קיימות שלוש אפשרויות. האחת, ניתוב ליטלאול' לקבלת הודעה. השנייה, הפניית השיחה אל תא קולי. השלישית, הגדרת שעות מענה טלפוני".

** העובדת ענתה ולאחר שהתבקשה למסור את שמה, הניחה את השפופרת והחלה לנהל שיחה עם גורם אחר, תוך התעלמות מוחלטת מנציג הביקורת שהמתין לקבלת תשובתה, עד שנאלץ לנתק את השיחה.

תיאור	מספר שיחות	%
מענה ראשוני בהרמת שפופרת	95	99
מענה ראשוני באמצעות רמקול	1	1
סה"כ	96	100

• פילוח המדגם לפי יחידות עירוניות

הערות	מספרים שלא נענו, ללא תא קולי	שיחות שלא נענו	חלוקת השיחות שנענו לפי מדרג				שיחות שנענו	מספר שיחות	יחידה/ מינהל
			זמינות מענה נמוכה מאוד (מעל 7 צלצולים)	זמינות מענה נמוכה (5-7 צלצולים)	מענה סביר (3-4 צלצולים)	מענה מידי (עד 2 צלצולים)			
	9	10	2	4	5	15	26	36	מינהל כספים
	12	15		2	5	10	17	32	מינהל הנדסה
(1)	1	16			6	6	12	28	מינהל שילוב חברתי
(2)	8	10		1	1	6	8	18	מינהל איכות הסביבה
	10	11		1	2	3	6	17	מינהל חינוך

מבקרת עיריית ראשון לציון

הערות	מספרים שלא נענו, <u>ללא תא קולי</u>	שיחות שלא נענו	חלוקת השיחות שנענו לפי מדרג				שיחות שנענו	מספר שיחות	יחידה/ מינהל
			זמינות מענה נמוכה מאוד (מעל 7 צלולים)	זמינות מענה נמוכה (5-7 צלולים)	מענה סביר (3-4 צלולים)	מענה מידי (עד 2 צלולים)			
(3)	6	6			1	3	4	10	החברה לביטחון
(4)	7	7			1	1	2	9	מינהל כוח אדם ואמרכלות
	5	5		1	1	2	4	9	מינהל שיפור פני העיר
	4	4	1	1		1	3	7	שירות משפטי
(5)	2	3		1	3		4	7	חברי מועצה
(6)	0	1			1	2	3	4	דוברות העירייה
						2	2	2	מינהלת רמת אליהו
(7)	1	1				2	2	3	תקשוב עירוני
(8)	2	2					0	2	אגף חופים ואגמים
(9)	1	1		1			1	2	יועצת ראש העירייה למעמד האישה
	1	2				1	1	3	פניות הציבור ושיל"ת
	1	2				1	1	3	רישוי ופיקוח על עסקים
	71	96	3	12	26	55	96	192	סה"כ

הערות ללוח:

(1) תגובת מנהל הרשות למניעת אלימות, סמים ואלכוהול:

"...מספר הטלפון אליו התקשרו, [הוא] בתחום אחריות... היח' לטיפול בנפגעי סמים של הרווחה... בתאריך 27.12.16 העובדת ש"צ אשר מסייעת מטעמי ביחידה, הייתה ביום חופשה..."

תגובת ראשת מינהל שילוב חברתי:

"תצא הנחיה לכל העובדים במינהל להשאיר בתא הקולי האישי, הודעה מוקלטת, הכוללת הזדהות בשם מלא - פרטי ומשפחה, והגדרת תפקיד. כמו כן, עם קבלת שיחה העובדים יונחו להרים את השפופרת, להזדהות בשמם המלא ולציין את תפקידם.

בשני מקרים צוין בדוח שהאדם שהזדהה בשם אינו האדם ששמו מצוין באלפון, הסיבה לכך, שבמסגרות של שירותים שהמינהל מפעיל בקהילה, הטלפון חשוף, כגון: בית חם לנערות, מועדון העיוור ועוד, במקרים אלה, לא אחת, מי שמרים את שפורפרת ומשיב יכול להיות חבר מועדון המסייע למנהל ו/או מתנדב במסגרת."

(2) תגובת ראש מינהל איכות הסביבה:

- 1" השמות, התפקידים והטלפונים של עובדי מינהל איכות הסביבה מעודכנים באלפון העירוני, כמו כן מינהל איכות הסביבה מעדכן באופן שוטף את פרטי נותני השירות באתר העירוני.
- 2 מנהלי האגפים הונחו לעדכן את העובדים/ות נותני השירות להזדהות במענה הטלפוני עם שם היחידה/אגף ושם נותן/ת השירות.
- 3 אגפי מינהל איכות הסביבה מחולקים במקומות שונים בעיר ברובם לא קיימת מרכזייה או נתב להעברת שיחות לשלוחה אחרת ולא קיימת אפשרות להשארת הודעות במשיבון.
- 4 העבודה במינהל איכות הסביבה ברובה מתבצעת בשטח, פניות התושבים נענות דרך המוקד העירוני אשר מעביר את בקשותיהם/תלונותיהם דרך האפליקציה ישירות לטלפונים הניידים של העובדים ובמקרה הצורך מתבצעות שיחות ועידה עם התושבים דרך המוקד ואף העובדים והמנהלים נפגשים עם התושבים בשטח, הפקת הדוחות למען שירות זה מתבצעת ע"י המוקד העירוני.
- 5 מינהל איכות הסביבה ישתף פעולה ויפעל לשיפור ככל שיידרש." לגבי 12 מהמספרים שלא נענו מסר ראש מינהל איכות הסביבה כי "הטלפון אינו מפורסם כשירות לתושב." הביקורת מדגישה כי מספרים אלה מפורסמים בפורטל העירוני ומשכך, מיועדים לשירות עובדי העירייה. זאת ועוד, אחד המספרים מפורסם באתר האינטרנט העירוני ליצירת קשר עם השירות הווטרנרי העירוני.

(3) תגובת סמנכ"ל החברה לביטחון:

- 2" חלק מהמספרים שנמסרו לכם לבדיקה לא משויכים לחברה ו/או לעובדיה ומעולם לא היו כך, ראו את האלפון באתר האינטרנט של החברה המפורסם לכל פונה (מצורף מטה).
- 3 החברה מפעילה מרכזייה עצמאית שלא קשורה לעירייה.
- 4 לעובדת ר"פ הוצמד מספר הפקס של הלשכה אשר בפרוש מפורסם באלפון החברה כפקס ור"פ כלל לא מופיעה בו אלא חשבת החברה שמשמשת כמנהלת שלה.
- 5 מצורף מטה האלפון המפורסם באתר לעיונכם הוא מעודכן מעת לעת ככל שעולה הצורך לעשות כן, החברה מפעילה מוקד שירות לפונים ובחיוג אליו מקבלים הפונים מענה.

6. החברה מפעילה נתב שיחות המפנה לשלוחות הרלוונטיות ובאין מענה לשיחה המתקבלת מנתב זה מופנית למענה אלטרנטיבי ע"י שלוחה אחרת, המספר המוביל בחברה...

7. המספרים המתחילים עם הקידומת 954XXXX הנם טלפונים בבניין העירייה ומעולם לא היו קשורים לחברה, לא ברור לי כיצד מספרים אלו שויכו לעובדי החברה.

8. חלק מהטלפונים שחויגו לא מיועדים לתת שרות לקהל ולכן יתכן כי הבחינה לא אפקטיבית, חלק מהשמות בטבלה או לא עובדים יותר בחברה או לא נמצאים בתפקיד שמצוי לידו הטלפון המצוין, ראה הערות בטבלה, לדוגמה כל הקב"טים בדרך כלל עפ"י הגדרת תפקידם נמצאים מחוץ למשרד בסוירים ובאלפון המפורסם באתר החברה (המצורף מטה) הקהל מופנה להתקשר למזכירות המחלקה. " לגבי תשעה מהמספרים שלא נענו מסר סמנכ"ל החברה לביטחון כי "הטלפון לא מיועד לשירות חיצוני. הביקורת מדגישה כי מספרים אלה מפורסמים בפורטל העירוני ומשכך, מיועדים לשירות עובדי העירייה.

(4) תגובת ראשת מינהל כוח אדם ואמרכלות:

"פרט ליחידת גיוס עובדים שבה אני מסכימה כי צריך להינתן מענה ע"י אחד מעובדי היחידה, בשאר המקרים עשוי מאוד להיות כי עובד קם ממקומו או נעדר ואין מענה בשלוחה. עדיין אין בידינו פתרון למענה טלפוני לעובדים אשר מנהלים יחידות של עובד אחד, ברגע שאינם מאיישים את העמדה. מזכירה אגפית אינה יכולה לתת מענה לכל השלוחות של האגף."

(5) תגובת מ"מ וסגן ראש העירייה:

"התושב הוא הלקוח והקפדה על איכות השירות לו הנה נר לרגלינו, בעיריית ראשון לציון ככלל ובלשכתי בפרט, שמח על הביקורת ועל ממצאיה."

תגובת מזכירת חברי מועצה:

"בתאריך 1/2/2017 לא הייתי נוכחת בעבודה עקב מחלה. בהיעדרי, השיחות שלי מועברות למזכירות של סגן ראש העיר... שיושבות סמוך אלי."

במועד מאוחר יותר צלצלה הביקורת פעם נוספת למספר הטלפון המשויך למזכירת חברי המועצה הנ"ל ומזכירת סגן ראש העירייה השיבה לשיחה.

(6) תגובת אחראית הלשכה לקשרי חוץ:

"מתאריך 1.12.15 מספר הטלפון של קשרי חוץ הוחלף ל-... [העובדת] יצאה לגמלאות מה-1.1.2015... מאז לא המספר של קשרי חוץ... " נמצא כי המספר הרשום בקובץ האלפון כשייך לעובדת קשרי חוץ משויך בפועל לדוברות העירייה.

תגובת דוברת העירייה:

"ביקשנו מתקשוב העירייה להעביר שיחות בהיעדר מענה לשלוחות הטלפון של מזכירת האגף, ובמידה ואצלה אין מענה תהיה אפשרות להשאיר הודעה. בנוסף, ביקשנו לעדכן את האלפון."

(7) תגובת מנהל התקשוב העירוני:

"כלל הפניות למרכז התמיכה של התקשוב העירוני מתבצעות דרך קו ישיר שמספרו... אשר מקושר לקמפיין Call Center אשר מאפשר למתקשר לדעת את מיקומו בתור ואת הזמן הממוצע להמתנה לנציג תקשוב. במדגם נעשתה פנייה ישירה לקו של מנהל הרשת וטכנאי במחלקת התמיכה, אשר אינם זמינים לשיחות ישירות של עובדי העירייה או תושבים."

(8) תגובת מנהל אגף חופים ואגמים:

"משרד האגף עונה לשיחות טלפון נכנסות במהלך היום. בתאריכים ובשעות הנקובים בטיטת הדוח לא נענו שיחות הטלפון, אינני יכול להצביע על סיבה מדויקת.

אחדד את החשיבות במתן מענה טלפוני מהיר, אך ייתכן וקרו מקרים בהם העובדת לא הייתה נוכחת בעמדה בזמן הנקוב מסיבות אישיות... במרכזיית הטלפונים הקיימת באגף לא ניתן להשאיר הודעה".

מנהל האגף מסר כי אחד ממספרי הטלפון המופיעים בקובץ האלפון, משמש עובדת אחרת מזו הרשומה באלפון.

(9) תגובת יועצת ראש העירייה לקידום מעמד הנשים ולשוויון מגדרי:

"המשרד לקידום מעמד הנשים עובד משעה 7:30-22:30 כמעט מידי יום... בשנה האחרונה מזכירת המשרד יצאה לחופשת לידה... החל מחדש יולי נכנסה עובדת במשרה מלאה, יחד עם זאת מבקשת לציין שחדרי השירותים ממוקמים מחוץ לבניין ולכן ייתכן שברגע ההתקשרות העובדת לא שהתה בעמדה.

אשר למענה קולי מערכות הטלפוניה שלנו ישנות וזקוקות לשינוי מידי. הובטח לנו ע"י [מנהל מחלקת טלפוניה קווית וסלולרית] להקדים ולהחליף התשתיות לצערי טרם...

כל ההערות נלקחו בחשבון וכל העובדות תודרכו מחדש ייעשה מאמץ כן לתקן ולעמוד בסטנדרטים שנקבעו."

3.3 השוואה לתוצאות הסקר

להלן השוואת תוצאות המדגם הנוכחי לתוצאות הסקר (מהשנים 2012 ו-2013):

%		תיאור
ביקורת נוכחית	סקר	
50	50	שיחות שנענו במענה אנושי
50	50	שיחות שלא נענו כלל

מהלוח עולה כי אחוז המענה לא השתפר לעומת תוצאות הסקר שנערך לפני מספר שנים. זאת, חרף הנחיית המנכ"ל כי "כל עובד שיקום מעמדתו או ייעדר מהעבודה - יהיה לו גיבוי טלפוני (ניתוב שיחות, מענה קולי וכיו"ב)". יש להעיר כי מדובר בשירות בסיסי שאמור להיות מופעל בכל יחידות העירייה.

המלצות

1. יש לפעול לטיוב נתוני קובץ האלפון לפי מצבת העובדים המועסקים בפועל, לרבות תיאור תפקידם, דואר אלקטרוני וכתובת עדכנית. בהתאם, יש לעדכן את הנתונים בפורטל ובאתר האינטרנט העירוני.

תגובת מנהל התקשוב העירוני ומנהל מחלקת טלפוניה קווית וסלולארית:

"...מציע לקבוע תהליך עבודה מסודר להעברת פרטים לתקשוב העירוני בסיום עבודת עובדי העירייה או נידום וכן יועצים חיצוניים, כיום המידע מגיע בחלקו ואנו מטייבים את המידע העירוני באופן שוטף וככל שאנו מעודכנים ומתבסס בעיקר מטופס טיולים או מכתבי שיובו וניוד שעברו דרכנו."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע. המנכ"ל מסר בישיבה זו ש"אחת לחודש יעביר מינהל כ"א לתקשוב את רשימת העובדים שפרשו סופית מתפקידם" לצורך עדכון הקובץ.

2. יש להגביר את מודעות העובדים לחשיבות השירות העירוני המתבטא במתן מענה טלפוני מידי ומזוהה שמית ו/או לפי יחידה בשלוחות העירייה ובתאגידים העירוניים.

תגובת מנהלת השירות העירוני:

"פתחתי לשיחה - המלצתי להחליט על מענה אחיד לכלל העירייה: שם היחידה, שלום מדבר/ת, שם נותן השירות."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

3. יש להטמיע במערך הטלפוני הקווי הכולל נתב שיחות ו/או תא קולי.

תגובת מנהל התקשוב העירוני ומנהל מחלקת טלפוניה קווית וסלולארית:

"התקשוב העירוני ערך שני סבבים לעדכון אפשרות מענה קולי למספרים הקוויים לעירייה ועפ"י דרישת האמרכלים, הראשון לאחר דוח המבקרת והשני במהלך התקנת המרכזייה החדשה לעירייה בחודש 06/2016.

המערכת החדשה מאפשרת הגדרת מענה קולי לכל שלוחה ללא יכולת ביטול מצד העובד, במקום בו יש מענה של מספר עובדים ניתן להגדיר דילוג בין השלוחות ואפשרות השארת הודעה בתא הקולי של הקו האחרון בשרשרת.

בנוסף, במידה ונדרש המערכת מאפשרת קבלת ההודעה ישירות לתיבת המייל של העובד כולל אפשרות לנייד את ההודעה לכל תיבת מייל של עובד בעירייה."

ב-14.2.17 שלחה ראשת מינהל שילוב חברתי דואר אלקטרוני לעובדי המינהל, לפיו: "הנכם מתבקשים להקליט הודעה קולית בתא הקולי האישי, הודעה שתכלול את שמכם המלא - פרטי ומשפחה והגדרת תפקיד, בנוסף עליכם לציין בתא הקולי למי ניתן לפנות במידה

ואינכם נמצאים במקומכם. עם קבלת שיחה נכנסת, הנכם מתבקשים להרים את השפופרת (לא לדבר באמצעות הרמקול) להזדהות בשמכם המלא ולציין את תפקידכם."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה תבוצע.

4. יש לשקול להוסיף מוקדים טלפוניים ביחידות נוספות (כגון במינהל הנדסה), במטרה לשפר את המענה הטלפוני וכן להטמיע בקרות שוטפות בין היתר, באמצעות הפקת דוחות ניהוליים למעקב אחר מדדי שירות, כגון שיעור מענה, אחוז נטישה וזמן המתנה ממוצע.

תגובת מנהל התקשוב העירוני ומנהל מחלקת טלפוניה קווית וסלולארית:

"מבחינה טכנולוגית ניתן להוסיף מוקד שרות טלפוני (קמפיין) בכל מקום שיידרש."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.

5. על אגף השירות העירוני לערוך סקרים רבעוניים, לבחינת שיפור המענה הטלפוני. תוצאות הסקרים יועברו למנכ"ל העירייה, ולראשי המינהלים שיידרשו לשפר את המענה הטלפוני ולדווח על הפעולות שבוצעו לשיפור השירות.

תגובת מנהלת השירות העירוני:

"יש להמשיך ולבצע לקוחות סמויים בקרב נותני השירות ובהתאם לרשימת הטלפונים של נותני השירות המתפרסמת באתר האינטרנט."

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה מבוצעת.

