

של אי-תשלום. המערכת מקושרת במלואה למערכת ה-CRM ותשולב בפרויקט תיק תושב שצפוי להסתיים במאי.

### הרשתות החברתיות גרמו לשינוי בחיפה

"עיריית חיפה משתמשת ברשתות חברתיות לא רק כקיר לתלונות אלא גם ביישומים שמאפשרים לתושבים לדווח על תקלות ישירות מדף הפייסבוק, להירשם לאירועים ויש אפילו לחצן מצוקה לילדים. כדי לעבוד עם הרשתות החברתיות, עובדי העירייה היו צריכים לשנות את דרך עבודתם ואפילו את דרך מחשבתם", כך אמרה מיכל דביר, מנמ"רית עיריית חיפה, בראיון לאנשים ומחשבים, שהתקיים במהלך ההשתלמות השנתית של המנמ"רים ברשויות המקומיות שנערכה במלון מרידיאן בים המלח.

לדבריה, "עיריית חיפה נכנסה ברצינות לשימוש ברשתות חברתיות על פי הנחיה ובקשה של ראש העיר ודורות העירייה". היא ציינה, כי "לעיריית חיפה יש דף פייסבוק שלו 35 אלף חברים. הוא משמש לא רק לפרסום פוסטים, אלא אנחנו יוצרים באמצעותו סביבת עבודה לצעירים שלא מכירים דרכים אחרות. לשם כך אנחנו משתמשים ביישומים רבים.

שביצעה העירייה באחרונה למערכת ה-GIS שלה. במסגרת הפרויקט, שהושקעו בו כחצי מיליון שקלים, רכשה העירייה תוכנות שמאפשרות יכולת ניתוח ופיתוח והתאימה אותן למערכות הקיימות.

"השתמשנו בטכנולוגיה מתקדמת של תצלומי אוויר אלכסוניים ששולבו במערכת ה-GIS, המאפשרים זווית צפייה תלת ממדית של הבתים", סיפר איתמר קורנפלד - מנמ"ר עיריית ירושלים. "כך יכולנו לספור כמה מבנים וכמה יחידות דיור יש במזרח העיר, וכל זאת במקביל לסקר קרקע שבוצע".

לדבריו, "מזרח ירושלים לא מסודרת בהיבט הרחובות ומספרי הבתים, והעירייה לא יודעת היכן מתגוררים אנשים. הדבר הקשה לקבל נתונים לגבי הצורך בגנים, טיפות חלב, בתי ספר, תשתיות וכן הלאה".

לגבי אופי העבודה עם מערכת ה-GIS, ציין קורנפלד, כי "זיהינו כמה רחובות וציינו אותם. השלב הבא בעבודה יהיה חיבור האוכלוסייה לבתים שבהם הם גרים. את החיבור הזה נעשה באמצעות משרד הפנים. מדובר בתהליך מיחשוב משמעותי. הדבר יעשה תוך שיתוף פעולה עם התושבים, כאשר אין כוונה להפסיק שירותים למי שיתנגד לתהליך".

קורנפלד הדגיש, כי צילומי אוויר בוצעו לא רק במזרח ירושלים, אלא



מיכל דביר



איתמר קורנפלד

איתמר קורנפלד:

"מערכת נוספת

המתממשת

למערכת ה-GIS

ההציג קורנפלד

היא מערכת רישוי

העסקים. לדבריו,

היא מחליפה מערכת

קודמת במיינפריים.

היא כוללת סקר של

העסקים והשלטים

בכל רחבי העיר"

כיום, תושב יכול לדווח על תקלה למוקד העירוני ישירות מדף הפייסבוק. יכול לקבל מידע על אירועים ולהגיב על האירועים הללו בדף. יש אפילו לחצן מצוקה שילד שנכנס למצוקה ורוצה לקבל עזרה נפשית יש לו שם לחצן מצוקה. בנוסף, אנחנו מפעילים בפייסבוק יישום לרישום תלמידים לבתי ספר".

"בכלל, מתנהל דו-שיח בין תושבים לעירייה דרך הרשת החברתית, שמאוד נגישה לסוג מסוים של תושבים - בעיקר צעירים וסטודנטים", אמרה. "הצעירים אוהבים להיכנס לפייסבוק דרך המכשירים הסלולריים שלהם, לא דווקא בבית, ואנחנו מקלים עליהם לעשות זאת. בנוסף, רישתנו אזורי בילויים בתשתית Wi-Fi חופשית, בעיקר בציר מוריה ובמעונות הסטודנטים בקמפוס הנמל".

היא ציינה, כי "בנוסף לפייסבוק, פתחנו אתר סרטים בשם חיפה חיפה, שלא נראה ולא ממותג כמו שאר האתרים של העירייה, אלא יש לו אופי ייחודי. קיימים באתר קישורים לסרטים שמעלים תושבים ליו-טיוב ומופעל צוות של צלמים צעירים שמראיינים אנשים במופעי רחוב ובבמות אירועים ומעלים זאת לאתר".

לדבריה, "העובדים היו צריכים להתרגל לעידן החדש. אנחנו דואגים שהם, כמו גם בכייר העירייה, יעבדו בכלים המתקדמים הללו. לפיכך, פיתחנו יישומים שמאפשרים לעובדי העירייה לקבל דיווחים בטלפון החכם וגם לצלם בעצמם דברים. לדוגמה, בור בכביש. כמו כן, פיתחנו יישומים עבור העובדים בתחומים כגון פיקוח על גנים, דרכים, תאורה וניקיון רחובות. ההנהלה הבכירה מקבלת דיווחים על מה הגולשים מדברים ברשתות החברתיות ובעיקר על מה הם מתלוננים, והם מתייחסים לתלונות אלה".

בעיר כולה. כך, למשל, הפיקוח העירוני במערב ירושלים משתמש במערכת לאכיפת חוקי הבניה. שימוש נוסף שנעשה במערכת בכל רחבי העיר הוא עבור תכנון בתי ספר, במטרה לדעת מהיכן באים התלמידים ולתכנן בהתאם מסלולי הסעות.

מערכת נוספת המתממשת למערכת ה-GIS ההציג קורנפלד היא מערכת רישוי העסקים. לדבריו, היא מחליפה מערכת קודמת במיינפריים. היא כוללת

סקר של העסקים והשלטים בכל רחבי העיר, ובעלת יכולת ניתוח ממצאים והשוואת גודל השלטים לגודל הכתוב בתנאי הרישוי שלהם. מערכות אלו, ציין מנמ"ר עיריית ירושלים, מתממשת למערכת ייעודי הקרקע שפותחה בחמש השנים האחרונות. המדובר בפורטל שנותן מענה למערכת ייעודי קרקע, קווי בנייה, רישוי עסקים ושלטים, רישוי בניה, תב"ע ועוד.

מערכת נוספת שהציג קורנפלד בדבריו היא מערכת החניה - שהחלה לעבוד השבוע. המערכת החדשה מחליפה את שירות המיינפריים של החברה לאוטומציה, בו נעשה שימוש עד כה. המערכת מאפשרת טיפול בדו"חות מרגע קליטתם במערכת, דרך תהליך הטיפול, הערעור, העברה לתובעים ועד גמר טיפול, תווי חניה, תשלומים ושלב האכיפה במקרה