



סיכום פגישה מיום 14/6/2016 בנושא מערך היסעים

נוכחים: רובין בדר – ראש מחלקת היסעים, רותי יצקן ראש מח' פרט, כרמלה מנהלת מוסדות, נאוה אלוני - חברת מוסדות, ורד קארו - מנהיגות הורים צמ"ח, אלון מוכתר - ועד הורים עירוני

רובין עדכן שחברת ההסעות אלעד מסיימת לעבוד בעיר. רוב קווי הנסיעה של שנת הלימודים הנוכחית אמורים להישאר כפי שהם גם בשנת הלימודים הבאה. עם זאת, נוספו 20 קווי נסיעה חדשים שיש להיערך אליהם – בשל הפסקת הפעילות של חברת אלעד ואי שביעות רצון מחלק מהקווים שמבצעות חברות ההסעה נצא למכרז גם על קווים אלה. עדכן כי במהלך חודש יולי ואוגוסט יערוך פגישות עם כל אחד מבעלי חברות ההסעות הפועלות בעיר, בהן יתן דגשים לפעילות בשנה הבאה. במפגשים אלו יבקש, בין היתר, כי במהלך הימים הראשונים של שנת הלימודים כל חברה תציב נציג מטעמה במחלקת היסעים בעיר, שיהווה גורם מקשר בין ההורים לבין חברת ההסעות ויתן מענה לתקלות בזמן אמת.

ורד – בדקתי ונמסר לי כי בעריית ת"א חברות ההסעות מקבלות את רשימות הילדים המשובצים עד 10/8/2016, וזה מאפשר להן להיערך מראש ובמינימום תקלות.

רותי – ההורים חייבים להבין שאנחנו כפופים ללו"ז של משרד החינוך. יש ועדות השמה שמתחילות בחודש מאי, ואנחנו משבצים גם עד אוגוסט ולפעמים גם כשכבר התחילה השנה. לא ניתן להשוות את עריית חולון לעריית ת"א, מאחר ות"א עובדת במודל שונה לגמרי, לכל מגזר יש מח' פרט משלו וכו'. לא ניתן בשום אופן לשנות את דרך העבודה של מח' פרט בעריית חולון ואת לוח הזמנים בו היא עובדת. ישבנו כבר במספר רב של ישיבות עם ההורים בנושא ההיסעים ואני מבקשת שתעלו נושאים קונקרטיים לטיפול.

ורד – נושאים לטיפול:

1. מענה ונגישות להורים:

- a. יש ליצור פונקציה שתיתן מענה בזמן אמת להורים. הן בשעה שבע בבוקר, והן בשעות הצהריים. כאשר הסעה / מלווה מאחרים וכד', חייבת להיות להורה כתובת אליה יוכל לפנות בזמן אמת. נערכו במהלך השנה מספר ישיבות בנושא, בהן הועלה רעיון לחבור למוקד 106. הכוונה של רובין להביא נציגי חברות בתחילת השנה היא אכן מבורכת, אך יש גם לחשוב ולדאוג למענה כזה גם במהלך השנה.
- b. מספר ימים לפני תחילת שנת הלימודים מקבלים ההורים מכתב ובו פרטים לגבי חברת ההסעות, שם הנהג פרטי התקשרות וכו'. עם זאת, לחברת ההסעות יש אפשרות להחליף נהג, וגם חברת מוסדות יכולה להחליף מלווה, כל גורם משיקוליו הוא. המצב הקיים הינו שההורים לא מקבלים עדכון לגבי ההחלפה, ובעצם אין להם מושג מי מסיע ו/או מלווה את הילד. יש ליצור מצב בו כאשר הנהג / מלווה הקבוע מתחלף, ההורים יקבלו על כך עדכון שיכלול את השם ומספר הטלפון של המחליף.

אלון – בוועד ההורים יש מישהו שבנה טופס ממוחשב שבו, במקרה של בעיה, ההורים יכולים למלא את הפרטים שלהם ואת הבעיה שהם נתקלו בה. הקובץ הזה יכול להיות משוגר למאגר שיבנה במחלקת היסעים וזה יאפשר מעקב על תקלות חוזרות, נהגים בעייתיים, סטטיסטיקות שונות וכו'. נשמח מאד למסור לכם את הקובץ.

כרמלה – האם יש לכם קשר עם הורים? האם ניתן ליצור קבוצת וואטסאפ? נאוה – מטבע הדברים ההורה אמור לקחת את מספר הטלפון מהמלווה. וההורים יכולים לעזור במענה בלחץ של תחילת שנה. אלון – בתחילת שנת הלימודים הנוכחים פרסמנו פלייר בנושא שבו הופיע מספר הטלפון שלי לצורך פניות הורים. כמות השיחות הייתה עצומה ובכלל לא יכולתי לענות. ורד – אתם לא יכולים לצפות מההורים שיענו לטלפונים. אין לנו שום יכולת לתת מענה או לפתור להורה את הבעיה בזמן אמת. אתם צריכים לזכור שאנחנו מתנדבים ופועלים



על חשבון זמננו הפרטי. המענה צריך להינתן ע"י הגורם המקצועי.

רותי – ההורים צודקים, לא ניתן להסיר אחריות מגורמי המקצוע, יש לדאוג למענה ולעדכון ההורים.
רובין – המענה ניתן באופן המהיר והמקצועי ביותר על ידנו, אף אחד לא מסיר אחריות מהפוך הוא, במגבלות ובלחץ התאריכים של התשובות על השיבוצים שכופים עלינו מח' הפרט, אנו עושים את העבודה בייעילות ובמהירות המתאפשרת, עם זאת יש להבין שהורה שיושב במשרד צריך לקבל תשובה מהירה לפחות כמו זה שמתקשר ואת זה לא תמיד מבינים אלה שמתקשרים.

c.

2. מבקשת לדעת כיצד מתבצעת בקרה על הנהגים והמלווים.
רובין – המכרזים מתבצעים דרך חברת משכ"ל. לכן הבקרה נעשית על ידם. במסגרת ההתקשרות אנחנו מקבלים 2 בקרים שעומדים לרשותנו (אך לא בלעדית). הם עורכים בקרה בשלושה היבטים: א. בטיחות רכב – כולל רישיונות, מיזוג אוויר תקין, נקיון וכו'. ב. בקרה בבית הספר – הצלבת רשימות של חברת ההסעות מול הרשימות הקיימות בבית הספר. ג. זמני הגעה באיסוף ובפיזור.
דו"חות הבקרה נשלחים לרובין. במידה וקיימת הפרת תנאים, החברה מקבלת אזהרה ובמקרה הצורך קנס.

ורד – רוצה לדעת האם מתבצעת בקרה ברמה היומיומית דהיינו, נהגים שמבצעים עבירות תנועה, נהג שמעשן ברכב וכו'.
רובין – כאן האחריות לדיווח היא של המלווים. הם אמורים לפנות לנאווה ולעדכן אותה במקרים כאלו. היא מעדכנת אותי ואנו מטפלים.

3. האם יש הגדרה למהו "זמן סביר" לנסיעה של ילד, והאם יש דרך לקצר אותו בהתחשב בכך שהעיר קטנה ומרחקי הנסיעה קצרים?
רובין – זמן סביר מבחינתנו הוא 45 דקות עד שעה. לא ניתן לקצר מאחר וזה מיתרגם לרכבים נוספים והגדלת הוצאות באופן משמעותי. ואנו כמשתמשים בכספי ציבור, מחוייבים לנצל אותם באופן הגיוני ולא בזבזני.

4. ידוע לי כי בעריית ת"א עורכים כנסים לנהגי ההסעות בתדירות של פעמיים עד שלוש פעמים בשנה, שעוסקים ברענון נהלים. האם בחולון נערכות הכשרות כלשהן לנהגים?
רובין – עורך מפגשים עם בעלי החברות לפני תחילת שנה. השתתפתי במהלך השנה בשני כנסים שערכו חברות הסעות. צריך לזכור שהנהגים הם בסה"כ אנשים המבקשים לעבוד ולהתפרנס ולא תמיד ניתן לצפות מהם להבנה כפי שאנחנו דורשים, כל נהג כזה שלא בנורמות שלנו, החברה שמעסיקה אותו מקבלת התראה ובמידת הצורך ועפ"י שיקול דעת הוא מקבל קנס.

קרמלה – אתם צריכים להבין את תהליך העבודה: מח' פרט נותנת את רשימות השיבוצים להיסעים, והיסעים מעבירים אלינו את הרשימות. אנו מצייבים מלווים לפי מספר הילדים בבתי הספר, אולם חברות ההסעות הן אלו שקובעות איזה מלווה ילווה את הרכב. לנו אין שליטה על זה וגם אין לנו יכולת לדעת מראש, מאחר והחברה עושה את זה לפי שיקולים שלה. אנחנו מתעדכנים רק בדיעבד. עוברים מספר ימים, ולפעמים שבועות עד שכל המערך מסתכרך.
ורד – וזה בדיוק מחזיר אותנו לכך שכל העבודה על ההיסעים חייבת להיות מסונכרנת, להתבצע במערך אחד בו כל המידע זורם ומאורגן. וזה יכול לצמצם את הבעיות בצורה ניכרת.



נושאים לטיפול

1. מענה להורים:
 - a. חמ"ל הסעים – בימים הראשונים של תחילת שנה"ל הבאה יפתח חמ"ל במינהל החינוך בו ישבו נציגי חברו ההסעה.
אחריות: רובין
 - b. מתן ועדכון פרטי נהג ומלווה במועד קבלת המכתב וגם במקרה של שינוי חד פעמי ו/או קבוע.
אחריות: רובין וכרמלה.
2. עריכת טופס דיגיטלי עבור תלונות הורים – הכנה והעברת סקיצה להערות/תיקונים.
אחריות: אלון ואלרון
3. השתתפות נציגי ההורים בימי עיון / קבוצות מיקוד / הכשרות וכו' של נהגים ומלווים.

נושאים לישיבות המשך

1. תכנון היסעים – עיתוי השיבוץ למסגרות החינוך משפיע ישירות על מועד מסירת ההודעה להורים לגבי ההסעה, ומניע את המשך התהליך: תכנון קווי הנסיעה הינו תוצר של השיבוץ לפי בתי ספר רכבים וכו', ותכנון המלווים הינו תוצר של מספר הרכבים. יש לבחון את אופן העברת המידע בין כל הגורמים המטפלים.
ידוע לנו כי כל הגופים המעורבים פועלים במלוא מרצם וע"פ הנחיות של משרד החינוך. קיימים אילוצים של זמן, כמו שאנו מכירים וכפי שציינה רותי של מועדי ועדות השמה, תשובות מוסדות חינוך מחוץ לעיר ועוד. יחד עם זאת אנו נציגי ההורים, מתוך הבנת הצורך בהערכות לוגיסטיות ורגשיות של המשפחות לקראת ההסעה ולקראת תחילת שנת הלימודים, וכן מתוך הבנת החוויה המורכבת של הציפייה הדרוכה למידע של המשפחות, אנחנו מבקשים להקדים עד כמה שניתן, את תזרים התכנון של ההסעים. מבקשים ללמוד האם קיימים צווארי בקבוק בעיר ומחוצה לה וכיצד אנחנו יכולים לשפר.
2. בקרה על עמידה בדרישות ובנהלים של קווי הנסיעה –
 - a. בקרה על משך נסיעה
 - b. אמצעים לבקרה על התנהלות בנסיעה (פיילוט אייפדים הוזכר ע"י ראש מינהל החינוך בפגישה אצל מנכ"לית העירייה).
 - c. בחינת השתתפות הורי ועדת היסעים בבקרת קווים.

נערך ע"י ורד קארו