



דוח מבקר העירייה שנת 2021

לשכת מבקר העירייה

טלפון 08-9433393/4

Yinonbi@yavne.muni.il

י"א טבת, תשפ"ג
4 ינואר, 2023
סימוכין: 0020/23

לכבוד
יו"ר וועדת הביקורת
חברי וועדת הביקורת
מליאת מועצת העיר

א.ג.נ,

הנדון: דו"ח מבקר העירייה לשנת 2021

הריני מתכבד להגיש לעיונכם את דו"ח מבקר העירייה, מר ינון ביטון, לשנת 2021, כנדרש ע"פ ס' 170 / ג לפקודת העיריות.

עיקרי הדו"ח הוצגו בפניי. מנכ"ל העירייה, מר דוד שטרית, ימשיך לקיים מעקב שוטף לבחינת ליקויים העולים מן הדו"ח ומתן המלצות ודרכי פעולה אפשריות לפתרונם.

בהזדמנות זו אבקש להודות למבקר העירייה, מר ינון ביטון, על עבודתו בהכנת דו"ח מקצועי, מקיף, מפורט ובלתי מתפשר, כמצופה מעבודת מבקר.

כמו כן אבקש להודות למנכ"ל העירייה, מר דוד שטרית ולראשי האגפים והמחלקות, וכלל עובדי העירייה השונים, אשר עובדים לילות כימים במסירות אין קץ למען העיר והתושבים, וכן לחברי מועצת העיר המהווים שותפים בלתי נפרדים בתהליך ניהול העיר על הצד הטוב ביותר.

חשיבותה של הביקורת לתהליך ניהול תקין של מערכת עירונית הינה ראשונה במעלה, ועלינו ללמוד ולהפיק לקחים למען יבנה ותושביה.

בכבוד רב,

רועי גבאי
ראש העיר



עיריית יבנה לשכת מבקר העירייה

כ"ד שבט תשפ"ג

בס"ד

15 פברואר 2023

לכבוד

מר רועי גבאי

ראש העיר

נכבדי,

הריני מתכבד להגיש לעיונך את דוח מבקר העירייה לשנת 2021, וזאת בהתאם לסעיף 170 ג לפקודת העיריות.

הדוח עוסק בנושאים הבאים:

1. מרכז השליטה העירוני
2. טיפול הרשות במבנים שאינם בשימוש
3. רשת המרכזים הקהילתיים

לנגד עיני הביקורת עמדו יעדים של חיסכון והתייעלות, של התמקצעות ושל איכות השירות, תוך התחשבות ברמת הסיכונים בתחומים השונים של תפקוד העירייה. כל זאת, בשאיפה לקדם את התרבות הארגונית המבוססת על שמירת החוק, על מנהל תקין ועל טוהר מידות.

ברצוני להודות לך, ראש העירייה, למנכ"ל, ולמנהלי היחידות המבוקרות ועובדיהן, על שיתוף הפעולה המועיל והפורח לו זוכה הביקורת.

בברכה,

ינון ביטון

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

1. מרכז השליטה העירוני 4
2. טיפול הרשות במבנים שלא בשימוש 37
3. רשת המרכזים הקהילתיים 53
4. דברי חקיקה בנושא הביקורת הפנימית בעירייה 76



עיריית יבנה
לשכת מבקר העירייה

דוח ביקורת בנושא : מרכז השליטה העירוני

א. מבוא

1. כללי

מרכז השליטה (להלן: "המרכז") משמש כתובת מרכזית לפניות הציבור, קרי מרכז שליטה עירוני המטפל בפניות התושבים והמוסדות בנושאי מפגעים, מטרדים, בירורים ותקלות בשטחה המוניציפלי שבאחריות הרשות. כמו כן, המרכז אחראי על העברת בקשות התושבים לטיפול במחלקות העירייה באמצעות מגוון אמצעים דיגיטליים, מטפל במקרי חירום ומנהל מעקב ובקרה עד לגמר ביצוע ולשביעות רצון התושבים.

המרכז העירוני פועל 24 שעות ביממה, במשך כל ימות השנה לרבות שבתות ומועדי ישראל. המרכז מפנה את פניות התושבים לגורמים הרלוונטיים בכל תחומי פעילותה של הרשות ומבצע מעקב ובקרה אחר הביצוע.

פניות מתקבלות מתושבי העיר באמצעות חיוג מקוצר 106 (רק מתוך העיר).

עיקר חשיבותו של המרכז, הוא לשמש ערוץ תקשורת עם התושבים ולאפשר מענה לצרכי התושבים בזמן אמת. כפועל יוצא מכך, המרכז משמש ערוץ לצבירת ידע מוניציפאלי וארגוני רב ערך, המסייע לתהליכי קבלת ההחלטות וניהול מיטבי.

בהיותו צומת לקבלת מידע על צורכי ותלונות תושבים, המרכז מאפשר למנהלים ברשות המקומית, לקבל בכל רגע נתון, תמונת מצב עדכנית על איכות פעילות יחידותיה ומידת שביעות רצון התושב מתחומי הטיפול השונים. עיקר פעולתו של המרכז מתרחשת בעת שגרה ורגיעה, אך חוזקו מתבטא גם ביכולת להגיב במהירות וביעילות באירועי חירום, הן בזמן שגרה והן בעתות מלחמה.

תדמית העירייה מבחינת התושב מתגבשת בקשר הישיר מול המרכז ובצפייה לפתרון הבעיות שהוא מעלה בצורה מקצועית ומהירה. לשם כך, יש לוודא כי למרכז ניתנו הכלים (סמכויות, נהלים למענה, תשובות מסודרות), על מנת למלא את תפקידיו ביעילות ושירותיות מיטבית.

מטרות מרכז השליטה הינן:

- לשמש כתובת מקצועית, המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף 24/7 במצב רגיעה ובמצב חרום.
- לנתב את פניות התושבים אל בעלי התפקיד הייעודים ברשות ולעקוב אחר הטיפול בהן.
- לבצע מעקב ובקרה אחר הטיפול בפניות.
- לאתר עיכובים במענה בזמן אמת ולפעול לזירוז הטיפול.
- לקבל מידע, על שביעות הרצון של התושבים מהשירות הניתן להם על ידי העירייה
- לספק להנהלת העירייה נתונים ומידע ולאפשר לה קבלת החלטות מבוססת נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.

כמו כן, המרכז אמון על כ-230 מצלמות ברחבי העיר המשמש כמוקד "רואה". מערכת המצלמות מחוברת למרכז המאויש 24 שעות ביממה במטרה להגן על התושב ועל הרכוש הציבורי. התצפיתן מבקר מבחינה ויזואלית את כל המתרחש ברחבי העיר בדגש על מוסדות חינוך, צירים ראשיים, ומקומות בילוי. התצפיתן מאתר תקלות בתשתיות ברחבי העיר ומעבירן לטיפול למרכז.

בשל רגישות הנושא והצורך בהקפדה על שמירת צנעת הפרט, זכות העיון בצילומים נתונה למורשי גישה בלבד.

מרכז השליטה מונה כ-20 מוקדנים/ות.

מנהל מרכז השליטה הינו בעל ניסיון מקצועי וניהולי אשר נכנס לתפקידו בחודש 03/2021. עם כניסתו לתפקידו החל בכתיבת תוכנית עבודה לשנת 2022, ותיקוף נהלי עבודה (שגרתיים ולשעת חירום).

2. מתודולוגיית הביקורת ומטרתה

2.1 הביקורת נערכה במהלך החודשים מאי עד יוני 2021, והתבססה על נתונים משנים 2018-2020. במסגרתה נבדקו תקינות תהליכי העבודה הרלוונטיים. הביקורת התבצעה באמצעות:

- בחינת תהליכי עבודה, קיום נהלים ועמידה בהם.
- קיום שיחות עם בעלי תפקידים רלוונטיים, לרבות: מנהל מרכז השליטה, עוזרת מנהל מרכז השליטה, מנהל אגף משאבי אנוש.
- סקירת מסמכים רלוונטיים שהתבקשו ממנהל המרכז עימו נפגשנו, לרבות: נהלי עבודה, דוחות ממערכת הפוקוס ותחקירים שבוצעו.
- ביצוע בדיקות בלתי תלויות על תהליכי העבודה של המרכז
- ניתוחי נתונים, כגון: שיחות ופניות שבוצעו במרכז.

2.2 מטרת הביקורת הינה בחינת אופן התנהלותו השוטפת של המרכז, לרבות טיב השירות שמקבלים תושבי העיר וממשקי העבודה מול המחלקות השונות בעירייה, בדגש על הנושאים הבאים:

1. קיום נהלי עבודה
2. בחינת אמנת השירות
3. שימור ידע
4. כוח אדם במרכז השליטה.
5. אופן הטיפול בפניות הנפתחות על ידי התושבים.
6. מעקב אחר הטיפול בפניות ובאופן סגירתן
7. פניות שנסגרו שלא על פי אמנת השירות
8. בחינת פניות שלא טופלו כלל
9. בחינת התפלגות פניות התושבים (לפי נושאים/רחוב).
10. עדכון, שיתוף פעולה ומעקב של הנהלת העירייה

ב. תמצית ממצאים, תגובות והמלצות

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
ב1	קיום נהלי עבודה	מסקירת חוברת הנהלים המעודכנת של עיריית יבנה לשנת 2021 עולה, כי קיימים נהלי עבודה במרבית יחידות העירייה אך לא קיימים נהלים למרכז השליטה. בהעדר נהלי עבודה ברורים, המאפשרים על ידי הנהלת העירייה, לא נקבעים תהליכי עבודה מובנים ומוגדרים מראש. הנ"ל עשוי לגרום טעויות אנוש והפסדים כספיים לעירייה.	יש להתוות ולהטמיע נהלי כתובים ומאפשרים על ידי הנהלת העירייה המסדיר את תהליכי העבודה מתחילתם ועד סופם, לרבות נוהל פתיחה וסגירת משמרת, נוהל הגדרת גורמים מטפלים(בתוספת גיבוי), נהלי עדכון במקרים של פניות חריגות לא מטופלות, נוהל בקרה ומעקב אחר פניות התושבים ונוהל מסודר לתיעוד נכון של הפניות השונות.	יש מסמך נהלי עבודה פנימי של מרכז השליטה <u>הערת המבקר:</u> יש לכתוב נהלים מסודרים ע"פ התקן והפורמט הקיים של חוברת הנהלים לשאר יחידות העירייה.
ג1	מדיניות מרכז השליטה	מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת מדיניות המתייחסת למכלול ההיבטים של פניות הציבור. היעדר מדיניות סדורה ומאושרת מתבטאת בתחומים הבאים: - לא נקבעה מדיניות לעניין עדכון התושבים שדיווחו על מפגעים, על לוחות הזמנים, אופן הטיפול וקבלת משוב לטיפול נאות בתלונה. - לא הוגדר תהליך שיטתי להעברת מידע מהמחלקות למרכז השליטה לצורך עדכון עובדי המרכז על נושאים עליהם להיות מודעים לצורך מתן מענה לפניות התושבים, לדוגמא מידע על עבודות יזומות שגורמות למפגעים ופעילויות מתוכננות. - לא נקבעה מדיניות שקובעת מי אחראי למעקב אחר משך הטיפול ואיכותו לאחר שהפניה הועברה לגורם המקצועי והצעדים שעליו לנקוט כשנמצאות חריגות. - לא הוגדרה חלוקת אחריות ברורה בין המרכז לבין מנהלי המחלקות והאמצעים שעליו לנקוט כאשר קיימים ליקויים בטיפול הפניות. - לא הוגדר זמן טיפול בפניות מורכבות על מנת שלא ייווצרו פניות פתוחות יותר מחצי שנה.	✓ מומלץ לשלוח הודעות לתושב לעניין לוח הזמנים לטיפול בפניה וסטטוס הפניה. ✓ מומלץ לפתח מנגנון דיווח של מנהלי המחלקות למרכז השליטה על נושאים בהם יש לעדכן את המוקדניות, כגון: עבודות יזומות ומידע אחר שרלוונטי למתן מענה לפניות תושבים. ✓ מומלץ לקבוע מדיניות ולעגן נוהל שיגדיר את הגורם המטפל והפעולות שעליו לנקוט בשלבים השונים מקבלת הפניה ועד לסגירתה על מנת שלא ייווצרו פניות חריגות/פתוחות/חוזרות. ✓ מומלץ לקבוע מדיניות ברורה לפניות פתוחות, קרי להגדיר זמן לפניות פתוחות ופניות מורכבות. ✓ מומלץ לכנס פורום ניהולי חודשי שמטרתו לעקוב אחר הטיפול בפניות השונות ועל הליקויים שנגרמים כתוצאה מליקויים בממשק בין המחלקות.	הוגדר על ידי ראש העיר זמן סבב לפניות כולל הפרדה לפניות שמוגדרות כבטיחות. מתקיימת ישיבה חודשית ומייל שבועי שנשלח לכל מנהלי מחלקות+ אגפים עם סטטוס הפניות שלהם מוסרים טלפונית זמן סבב ויש גם באתר את כל המידע

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
		- לא מתכנס פורום ניהולי בהשתתפותם של ראשי המחלקות השונים שמטרתו לעקוב אחר הטיפול בפניות השונות ועל הליקויים שמקשים מכלול ההיבטים במדיניות הטיפול בפניות, לרבות הגדרת קריטריונים לקבלת משוב ואינפורמציה מהגורם המטפל. - מנהל מרכז השליטה מבצע בדיקה של נתוני פניות מחלקתיים על מנת למדוד זמני תגובה ושכיחות של התלונות, עם זאת לא קיים מנגנון לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות. - לא מפרסמים לציבור סטטיסטיקה אודות הפניות שטופלו והתועלת ממעורבות הציבור באיתור מפגעים.	✓ מומלץ לקבוע מדיניות לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות. ✓ מומלץ לפרסם לציבור סטטיסטיקה אודות הפניות שטופלו.	
2ג	קיומה של תוכנית עבודה מאושרת	מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימת תוכנית עבודה מאושרת, עם זאת נכון למועד הביקורת מנהל מרכז השליטה החל בכתיבת תוכנית עבודה לשנת 2022.	יש לכתוב תוכנית עבודה מסודרת הכוללת לוחות זמנים, תקציבים ויעדים מדידים אשר תאפשר מימוש אופטימלי של פעילות המרכז וקיום בקרה נאותה ומדידה אחר פעילותו.	תכנית העבודה עדיין בכתבה
1ד	שימור וניהול הידע	מבדיקת הביקורת עולים הממצאים הבאים: - הנחיות העבודה בשעת חירום אינן מתוקפות, עם זאת נמסר על ידי מנהל מרכז השליטה, כי נכון למועד הביקורת ההנחיות עוברות תיקוף בעיקר לאור מבצע שומר חומות. - הנחיות התנהלות עבודת המוקדנים (תקלה-פתרון) אינו מסודר ונכון למועד ביצוע הביקורת יועצת מנהל מרכז השליטה עורכת את הקלסר לפי נושאים. - לדעת הביקורת, קיימת חשיבות רבה לשימור ניהול הידע בעותק קשיח לצורך המשכיות תפעולית והתנהלות תקינה של המרכז בזמן כשל מערכות או לחילופין בשעת חירום, עם זאת הביקורת זיהתה כי לא קיימים עותקים מעודכנים של ההנחיות במסמך ממוחשב שיכול לשמש בזמן שגרה ולסייע לצורך התנהלות מהירה וממוקדת של נציגי מרכז השליטה.	✓ יש להשלים את תיקוף הנחיות העבודה בשעת חירום. ✓ יש להשלים את ארגון הנחיות התנהלות עבודת המוקדנים באופן שיאפשר חיפוש מהיר על ידי המוקדנים ויאפשר מתן שירות יעיל יותר לתושב. ✓ מומלץ על שימור מדריך ניהול הידע מעודכן בעותק ממוחשב (לפי מחלקות ונושאים) לצורך סיוע לתושב בצורה מהירה וממוקדת יותר	תיק חירום נכתב החלק שהמשלט אחראי, כל השאר נמצא אצל הקב"ט. בנוגע לשימור ידע מקצועי זה נושא שמצריך שיפורים טכנולוגיים.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
2ד	הנחיות עבודה מערכת ניהול ידע	מסקירת הביקורת עולה, כי המענה לתושב ניתן על ידי המוקדן כאשר לא קיימות עבורו הנחיות עבודה ספציפיות כתובות באופן ברור וממוחשב לצורך מענה מהיר, ממוקד ומקצועי לתושב	מומלץ לשקול בהיבטי עלות תועלת מערכת ניהול ידע, כך שבעת יצירת קריאה ינותב המוקדן באופן אוטומטי להנחיית עבודה רלוונטיות לנושא.	לא תחת שליטת המשלט, זה משהו שמצריך רכישת מערכת מידע
2ה	שימור עובדים	מסקירת הביקורת עולה, כי לא קיימת מדיניות שימור עובדים במרכז, כגון: עידוד עלייה בדרגות לפי וותק, חבילות הכשרה מקצועיות עם אפשרות לגיוון תפקידים וטיולי גיבוש, ואף עובדי המרכז לא נכללים בהליך בחירת העובדים המצטיינים של העירייה. כ-37% מהסטודנטים בעלי ותק של מעל שלוש שנים אשר "צברו" ידע עוזבים את המרכז (שליש מהם כעבור שנה), על כן קיימים מוקדנים חדשים רבים בעלי ידע בסיסי בלבד דבר המשפיע על איכות מתן השירות ויכולת ההתמודדות עם השיחות השונות. לדעת הביקורת, שימור עובדי המרכז באמצעות דרגות או לחילופין הכשרות מקצועיות עשוי לעודד עובדים להישאר במרכז לזמן ממושך יותר, מה שעשוי להגדיל את רמת איכות שירות המרכז ולייעל את עבודת המרכז.	מומלץ לבחון דרכים להגדלת תקופת השארות עובדים במרכז, תוך בחינת אפשרות לשימור עובדים באמצעות יצירת אופק, מתן דרגות בהצמדה לוותק בהשגת יעדים שייקבעו על ידי מנהל מרכז השליטה, והכללתם בהליך בחירת עובדים מצטיינים של העירייה.	מבוצעים מהלכים שלי כמנהל, שיחות אישיות, משובים, הגדרה של אחמשים, ותגמול יתר דרך משאבי אנוש
3ה	הכשרות מקצועיות	מבדיקת הביקורת עולה, כי בעת תחילת עבודת המוקדן נערכת חפיפה במשך שבועיים על ידי מוקדן ותיק (באמצעות האזנה לשיחות וללא שיבוץ למשמרות). למעט ההדרכה שעובר המוקדן המתחיל, העובדים לא עוברים הדרכות נוספות ממוקדות נושאים. הביקורת מצביעה על חשיבות קיום הדרכות והכשרות רלוונטיות, על מנת לשפר את מקצועיות העובדים והשירות לתושב.	מומלץ בנוסף על החפיפה, לבנות חבילת הדרכה לכל מוקדן חדש במרכז	יש חבילת הדרכה וטפסי משוב להאזנה למוקדנים חדשים
2ו	אמנת שירות	האמנה כוללת שאיפה לשיפור מתמיד בשירות ופורסמו זמני תקן לטיפול בפניות השונות (לפי נושאים) עם זאת, הביקורת סבורה, כי על מרכז השליטה להטמיע באמנה בין היתר את הבאים: - לוחות זמנים מדויקים לטיפול בגין בבקשות ותלונות וכדו' - מערכת ניהול משימות אגפית ומחלקתית - דיווח חריגים	מומלץ להטמיע באמנת השירות את הנושאים הבאים: לוחות זמנים מדויקים יותר, שת"פ בין מחלקות העירייה ונושאים לדיווחים חריגים.	אמנת השירות לא תחת אחריות המשלט

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
31	בחינת זמני תקן אמנת השירות	מבדיקת זמני תקן לטיפול בפניות עולים הממצאים הבאים: 1. קיימים 19 נושאים להם נקבע מסגרת זמן. לדעת הביקורת עבור כל נושא מסתעפים לפחות מספר תתי נושאים להן ניתן לקבוע מסגרת זמן שונה ומדויקת יותר. כך למשל, בתחום כבישים ומדרכות קיימים מספר נושאים ברמת דחיפות שונה, כגון: בור בכביש, בור במדרכה, הנמכת כביש/מדרכה, מרצפות שבורות, ריצוף בולט, ריצוף משובש, תיקון פסי האטה, תלונות על עבודות שנעשו, בור גדול שנפער. 2. לא נקבעו זמני תקן לנושאים רבים, כגון: חניות תברואה- סתימת פיר אשפה, הדברות, אי איסוף גזם/ציוד ביתי/קרטונים, אי פינוי אשפה, פגר, מים עומדים בשטח ציבורי, תרבות הדיוור-פניות הציבור, ייעוץ, מטרדי רעש, גדר- התקנה/תיקון, שילוט הכוונה/רחוב לא מואר, ביוב-ביוב מכסה ביוב שבור, מתנדנד או פתוח, הצפה, סתימת ביוב, ריח ביוב ○ רישוי עסקים - הוצאות שולחנות וכסאות של העסק, מפגע תברואתי מעסק ○ תנועה ובטיחות-תזמון רמזורים, טיפול במפגעי תחבורה ○ וטרינריה-כלבים משוטטים, חשד להתעללות, חיה פצועה ○ גנים-צואת כלבים, עץ חולה, נפילת עצים/ענפים, ברזיה לא תקינה, תחזוקת מבנים-אינסטלציה (פיצוץ בצנרת). 3. בטיפול מפגע בטיחותי לא קיימת הגבלת זמן לתיקון התקלה אלא נקבע במסגרת הזמן-מייד, קרי הטיפול בתקלה יכול להמשך יום. הביקורת סבורה כי יש לדייק בקביעת מסגרת זמן ואף לכתוב אותה בשעות.	✓ מומלץ להרחיב את אמנת השירות לנושאים ותתי נושאים שלא פורטו באמנה הנוכחית ולהגדירם במערכת הפוקוס. ✓ במקרים של טיפול במפגע בטיחותי מומלץ להגדיר זמן מדויק יותר לסגירת הפנייה. ✓ יש לבחון באופן יסודי את מדדי הזמן שנקבעו בעבר ולבחון את התאמתם ליכולת המחלקות לתת להם מענה גם כיום, וזאת לנוכח החריגות המשמעותיות בסגירת הפניות ✓ יש לבחון הוספת התראה במערכת כאשר הפנייה מגיעה למחצית הזמן וכאשר היא עוברת את זמן התקן	מפגעים בטיחותיים הוגדר זמן סבב מסודר יש זמני סבב לכל הנושאים הרלוונטיים

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
41	בחינת זמני התקן	4.1 בחינת תאריך צפי בעת פתיחת פניה הביקורת דגמה 5 פניות שבוצעו במהלך שנים 2020-2021, ובדקה הלימה בין דוח הצפי הקיים במערכת לתאריך צפי הנקבע אוטומטית בעת פתיחת פניה במערכת. מבדיקת הביקורת ב-2 פניות מתוך 5 אין התאמה בין דוח צפי לתאריך צפי. 4.2 הזנת זמני תקן במערכת מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת הלימה בזמן התקן בין דוח צפי לאמנת השירות, דבר שיוצר פער בין ציפיות התושב לטיפול בתקלה/פניה לבין זמן התקן שנקבע בפועל/מוגדר במערכת. 4.3 בחינת חריגות מאמנת השירות מבדיקת הביקורת עולה, כי הטיפול בפניה אינו נעשה בפרק זמן סביר. 25% בממוצע מהפניות נסגרו לאחר זמן התקן שנקבע באמנת השירות. 4.4 התראות זמן תקן מלא וחצי תקן מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת אפשרות לקבלת חיווי (אונליין) מהמערכת כאשר הפנייה מגיעה למחצית זמן וכאשר היא עוברת את זמן התקן.	✓ יש לבחון הלימה בין זמני התקן שנקבעו באמנת בשירות לזמני התקן שהוגדרו במערכת. ✓ יש לבחון באופן יסודי את מדדי הזמן שנקבעו בעבר ולבחון את התאמתם ליכולת המחלקות לתת להם מענה גם כיום, וזאת לנוכח החריגות המשמעותיות בסגירת הפניות ✓ יש לבחון הוספת התראה במערכת כאשר הפנייה מגיעה למחצית הזמן וכאשר היא עוברת את זמן התקן	הצפי תוקן והותאם כל שאר השיפורים הטכנולוגיים זה באפיון של מערכת חדשה
12	פניות למרכז השליטה	1.2 פניות חורגות מזמן תקן קיימות 384 מתוך 20,599 פניות אשר חורגות מזמן תקן. 50% מהפניות שחרגו הינן באחריות של אגף גינון, הנדסה ואיכות הסביבה. 50% מהפניות הינן בנושאי פיקוח הנדסה, מקלטים ומתקני מחזור. 1.3 סגירת פניות מסקירת הביקורת אחר תהליך סגירת הפניות עולה, כי המוקדן סוגר את הפניה על סמך תשובות המחלקות, במידה ותשובת המחלקות אינה ברורה הפניה חוזרת להבהרה נוספת, עם זאת הביקורת מצאה, כי: לא מקבלים משוב על איכות הטיפול בפועל (בשטח) על מנת לזהות מקרים בהם הטיפול היה לקוי. ישנם סוגי אירועים כגון בעיות ניקוז, בורות בכביש או במפגעי בטיחות בהם ייתכן והפתרון הנבחר לא היה מיטבי ומשוב מהמדווה יועיל לאיתור טיפול לקוי וחסכון בכספי עירייה.	✓ מומלץ לקבוע מדיניות ברורה לפניות פתוחות, קרי להגדיר זמן לפניות פתוחות ופניות מורכבות. ✓ מומלץ לכנס פורום ניהולי חודשי שמטרתו לעקוב אחר הטיפול בפניות השונות ועל הליקויים שנגרמים כתוצאה מליקויים בממשק בין המחלקות. ✓ מומלץ לקבוע מדיניות לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות. ✓ מומלץ לבצע בקרה מדגמית של תקלות שיוגדרו על ידי המרכז כחמורות/מסוכנות	יש משוב לתשובה שמבוצע רנדומלית, במקרים חריגים מתקשרים לתושב. בסגירת תשובות אנחנו מפרטים את תשובת המחלקה. דברים לא נעשים "אוטומטית"

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
		- לא קיימים קריטריונים ואינפורמציה מלאה מהגורם המטפל לסגירת פניות לצורך שלמות התהליך ומניעת פניות שייסגרו ללא מתן מענה נאות לתושב. - במקרים חריגים לא מודיעים לפונה על המועד הצפוי לטיפול בפנייה (הערכה משוערת). ישנם אירועים בהם הטיפול יימשך מספר ימים או שמעורבים גורמי חוץ ולכן הפונה עלול להיות במצב של חוסר וודאות האם פנייתו אכן זוכה להתייחסות הראויה. 1.4 פניות שנסגרו ללא טיפול מבדיקת קובץ פניות לחציון ראשון של שנת 2021 עולה, כי קיימים 334 פניות שנסגרו ללא טיפול או לחילופין המפגע לא אותר, כאשר מתוכם 214 פניות ללא ציון משוב בשורת טיפול, קרי ב-64% מהפניות שנסגרו ללא טיפול, לא קיים משוב מהמחלקות השונות לגבי אופן סגירת הפניה.	ולברר עם התושב האם התקלה טופלה, לרבות אופן הטיפול בתקלה. ✓ מומלץ לבצע משוב אוטומטי באמצעות הודעת טקסט או אפליקציה . ✓ באירועים חריגים מומלץ להודיע לפונה על המועד הצפוי לטיפול בפנייה (הערכה משוערת).	
21	אופן רישום ותייעוד הפניות	2.1 חוסר רישום מלא של פניות מבדיקת הביקורת אחר קובץ פניות 2021 עולים הממצאים הבאים : - קיימים 11,776 מתוך 21,262 פניות ללא ציון אופן סגירת הפניה על ידי המחלקות השונות. - קיימים 10,631 מתוך 10,960 פניות שטופלו בהן לא צוין מה אופן הטיפול בפנייה. 127 מקרים מתוך 197 פניות (64%) בהן המפגע לא אותר, ללא רישום בו המרכז חזר לתושב לצורך בירור הנושא וטיפולו. - קיימים 18,514 מתוך 21,262 פניות ללא תיעוד המאפשר קבלת מידע מפורט יותר אודות המקרה באמצעות עמודת "תת נושא". לדעת הביקורת, היעדר מילוי תוכן אודות אופן סגירת הפניה אינו מאפשר לקבלת משוב לעניין איכות הטיפול וליקויים שנתרו.	✓ יש לשפר את יכולת המרכז לקבל מידע ולשפר את יכולתו במעקב אחר פניות פתוחות תוך אפשרות לכך שהמערכת לא תסגור פניות באם המחלקות לא ירשמו דיווח באופן מפורט על אופן סגירת האירוע . קרי, פנייה לא תיסגר בדיווח של "הבעיה טופלה" "או התקלה תוקנה". ✓ יש למסד תהליכי פיקוח ובקרה שיחייבו את כול המנהלים בדרגים השונים לעקוב ולתת מענה ודיווח מסודר למנהל מרכז השליטה באשר לפניות פתוחות, חריגות ממדדי זמן, או שביעות רצון תושבים ולא להשאיר את הדבר לרצונו/נכונותו של מנהל זה או אחר לטפל בפניות המרכז.	בשיחות החודשיות עם מנהלי המחלקה אנו דורשים פירוט. וגם כאשר מקבלים תשובה חלקית או ריקה, אנחנו דורשים בחזרה פירוט.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	התייחסות המבוקר
		2.2 אחידות הפניות מסקירת הביקורת אחר קובץ פניות 2021 עולה, כי קיימים 186 נושאים ו-39 תתי נושאים לפניות השונות, קרי קיימות קטגוריות רבות ולכן לא קיימת אחידות בתיעוד הפניות השונות. כאמור, רוב תתי הנושאים הינם ריקים.	✓ יש להקפיד על רישום ותיעוד מלא של הפניות בכל תתי הקטגוריות (נושא ותת נושא) ובהסברים תמציתיים כדי שעובדי המרכז ידעו כיצד עליהם לטפל בכל אחד מסוגי האירועים. ✓ יש להקפיד על תיעוד במערכת של פרטי הטיפול בזמן אמת וברמת פירוט המתאימה לאופי האירוע. ✓ מומלץ לבחון את צרכי המידע של המשתמשים על מנת לזהות תתי קטגוריות שאינן נחוצות או לחילופין הוספת קטגוריות הכרחיות לפירוט נוסף של הפנייה.	
2ח	בחינת מערכת פוקוס	מסקירת הביקורת אחר מערך פניות המרכז המתופעל באמצעות מערכת פוקוס עולה, כי מדובר במערכת ותיקה ומיושנת אשר לא מאפשרת למרכז השליטה לבצע פעולות שונות, כגון "הקפצת" התראות אונליין בעת חריגה של פניה מזמן תקן וזאת לצורך מתן מענה נאות לתושב. כמו כן, לא הוגדרה רשימת (כפונקציה מובנית בתוכנה) לצורך דיווח לבעלי התפקידים שהוגדרו מראש.	✓ מומלץ לבצע הערכה על המערכת הקיימת מול החלופות הקיימות בשוק, תוך בחינת הצורך בשדרוג/החלפת המערכת והעלויות הנלוות. ✓ מומלץ להגדיר רשימת בעלי תפקידים מובנית במערכת לצורך דיווח בתקלות השונות.	מבוצע ע"י מנהל אגף מחשוב
1ט	סקר שביעות רצון	מבדיקת הביקורת עולה כי לא מתבצעים סקרי שביעות רצון לצורך בחינת שביעות רצון התושבים מאופן הטיפול וסגירת הפניות. יש לציין, כי מנהל המרכז מבצע שיחות טלפוניות למספר מועט של תושבים, באופן מדגמי, לצורך מתן סטטוס אודות הפניה ובחינת שביעות רצון התושבים, עם זאת הדבר אינו מהווה מדד לבחינה מלאה של כלל הפניות שבוצעו. לדעת הביקורת, עריכת סקרים הינו מדד חשוב ומהותי לבחינה יסודית של פעילות המחלקות ורמת השירות שמתקבל על ידי מרכז השליטה והמחלקות המטפלות	✓ מומלץ לשקול על שימוש במערכת סקרים המאפשרת שליחה של סקר ב SMS לתושבי הרשות, באמצעות ממשק אינטרנטי פשוט ונוח שתאפשר שליחה אוטומטית, איסוף נתונים ניתוחם והסקת מסקנות וזאת לצורך קבלת תמונה מלאה ומעודכנת של שביעות רצון התושבים. ✓ מומלץ לבחון ולדון בתוצאות הסקר בישיבות הנהלה מדי רבעון, על מנת לבדוק את פעילות המחלקות השונות ובחינת הליקויים שעולים מהן.	יעלה שוב לבחינה ואישור ראש העיר

3. נתונים סטטיסטיים כלליים:

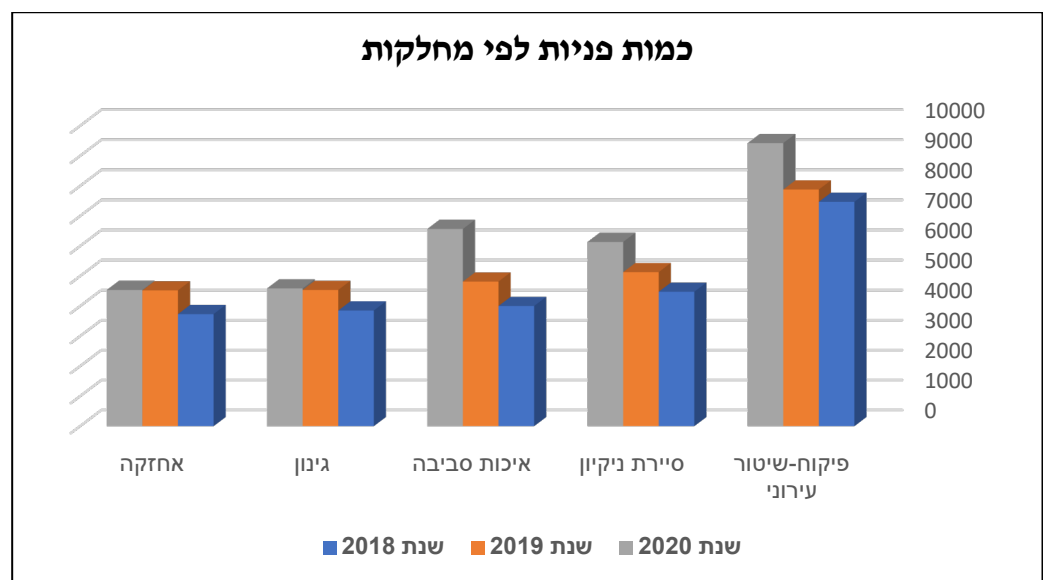
המרכז קולט פניות וקריאות על תקלות בנושאים שונים הכוללים תפעול, שיטור עירוני, הנדסה, מים וביו, תחזוקת מבנים, הצפות, תאורה וכד'.

בשנים 2018-2020 טיפל המרכז ב- 109,152 פניות.

בחציון ראשון של שנת 2021 התבצעו 21,262 פניות.

להלן עיקר כמות הפניות לפי מחלקות בשנים 2018-2020 :

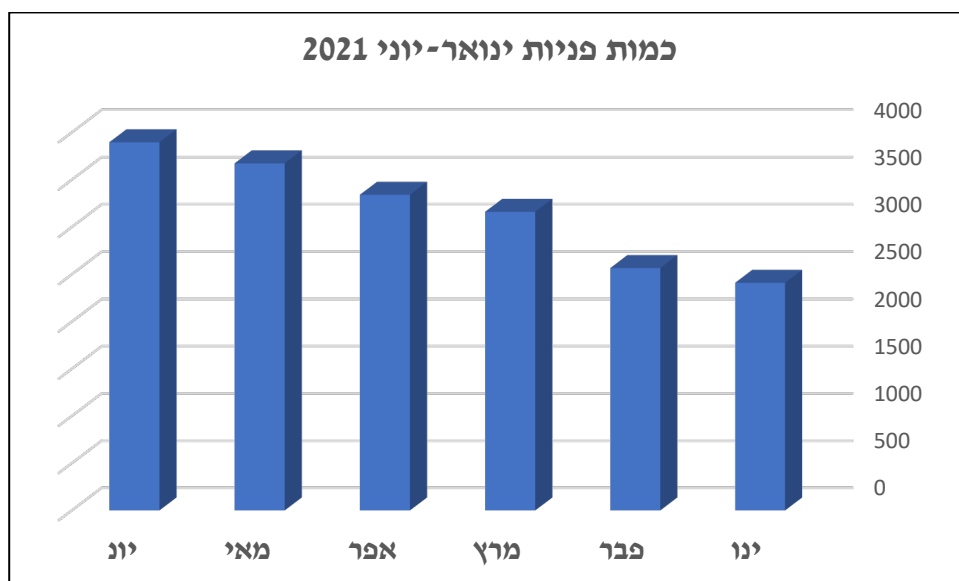
שם מחלקה/יחידה	שנת 2018	אחוז שינוי	שנת 2019	אחוז שינוי	שנת 2020
פיקוח-שיטור עירוני	7472	5%	7881	20%	9426
סיירת ניקיון	4481	15%	5134	20%	6138
איכות סביבה	4006	20%	4819	1%	4591
גינון	3855	18%	4540	0%	4540
אחזקה	3735	21%	4526		



להלן סיכום עיקרי הפניות שבוצעו בשנים 2018-2020 :

נושא הפנייה	כמות פניות
הדברת מזיקים	5805
ניקיון רחובות	5315
אשפה פניאומטית	4975
תנועה	4958
הקמת רעש	4575
נזילות מטפטפות וממטרות	4544
פינוי גזם	4055
פנס לא דולק	3847
תיקונים במוסדות	3077

להלן התפלגות חודשית של הפניות בחציון ראשון של שנת 2021 :



להלן סיכום עיקרי הפניות שבוצעו בחציון ראשון של שנת 2021 :

נושא הפנייה	כמות פניות
אשפה פניאומטית	1086
פינוי אשפה	1084
הדברת מזיקים	1052
תנועה	1049
נזילות מטפטפות וממטרות	966
פינוי גזם	926
בדיקת מפגע	913
ניקיון רחובות	860
הקמת רעש	828
מתקני מיחזור	765
תיקונים במוסדות	653
פנס לא דולק	538

להלן התפלגות כמות הפניות הפתוחות בחציון ראשון של שנת 2021 :

חודש פתיחת הפניה	כמות פניות פתוחות
ינואר	9
פברואר	18
מרץ	23
אפריל	31
מאי	88
יוני	170
יולי	429
סה"כ	768

להלן התפלגות נושא הפניות **הפתוחות** בחציון ראשון של שנת 2021 :

נושא הפניה	כמות פניות
רכב נטוש-הליך	101
מתקני מיחזור	57
גיזום עץ	53
תשתיות.כבישים.ניקוז	46
פנס לא דולק	42
פיקוח הנדסה - הכל	37
גיזום שיח	34
ביטחון ומקלטים וצופרים	31
נזילות מטפטפות וממטרות	23
כללי**	20
מוסדות	18
אבחון וטיפול	17
ביטחון מוסדות	17
ניקיון גינות ציבורי	14
הדברת מזיקים	14
פינוי גזם	10
פינוי אשפה	10
ו.תחבורה.אישורי סימונים ותמרור	10
שאר	214

ג. נהלי עבודה

1. קיום נהלי עבודה

תהליכי עבודה המעוגנים בנהלים מגדירים פעולות למען הגשמת יעדי הרשות המקומית. נהלי עבודה מאפשרים לרשות המקומית להפעיל את סמכותה בשקיפות, מחילים את עקרונות השוויוניות, האחידות והעקביות בפעילות העירונית וכוללים מנגנוני בקרה ודיווח של תהליכי העבודה ופיקוח עליהם. נהלי עבודה מסודרים מהווים כלי ניהול אפקטיבי בתהליכי העבודה הקיימים. כתיבת נהלי העבודה תורמת לסדר, לארגון, אחידות ולתיאום בין היחידות השונות.

נוהל הוא מסמך שאושר על ידי בעל תפקיד אחראי לפעילות הנדונה בו, מנוהל תחת שיטה לבקרת שינויים ומתאר, מגדיר או מתעד עקרונות, מדיניות, תפקידים, או פעילויות ותהליכי תכנון, תפעול ובקרה ואשר מתאר תהליך עבודה, שיטה או מבנה ארגוני. נהלי עבודה הינם כלי חשוב שנועד להבטיח התנהלות מיטבית תוך מתן אפשרות לפיקוח ובקרה. כתיבת נהלי העבודה תורמת לסדר, לארגון, אחידות ולתיאום בין היחידות השונות. תהליכי עבודה אחידים, תקינים ומבוקרים המאפשרים חלוקת משאבים יעילה. לנוהל עבודה מבנה אחיד הכולל מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם.

נוהל תקין אמור לכלול חמישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים :

- **מטרה** - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל.
- **מסמכים ישימים** - פירוט מסמכים עליהם הנוהל נשען באופן ישיר, כגון חוקי המדינה, תקנות, צווים, תקנים או נהלים אחרים
- **הגדרות** - הגדרת מונחים שיש להם משמעות מיוחדת בנוהל ופירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל
- **שיטה** - זהו גוף הנוהל, קרי פירוט השיטה או הגדרת התהליך. רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח
- **נספחים** - טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

ממצאי הביקורת

הביקורת בדקה באם קיימים נהלי עבודה **מאושרים וחתומים** על ידי הנהלת העירייה, המפרטים באופן ברור את תהליכי העבודה במחלקה ומנחים את עובדיה בעת ביצוע עבודתם.

מבדיקת הביקורת עולה, כי הוצג לביקורת טופס של העברת משמרת, אך לא מצורף אליו נוהל כתוב. כמו כן, **קיימים נהלים עבודה** המהווים מידע מפורט בנושאים שונים וכלליים המסייעים למוקדן. עם זאת, לגישת הביקורת **הנוהל אינו מקיף** את כלל הנושאים הנדרשים, כגון: הגדרת תהליכי העבודה של מרכז השליטה והממשק בין שאר היחידות בעירייה, ובכלל זה אופן ביצוע המעקב והבקרה אחר פניות התושבים וקביעת זמן תקן לכל תקלה.

מסקירת חוברת הנהלים המעודכנת של עיריית יבנה לשנת 2021 עולה, כי קיימים נהלי עבודה במרבית יחידות העירייה אך לא קיימים נהלים למרכז השליטה.

הביקורת רואה חשיבות רבה לקיום נהלי עבודה פנימיים המאושרים על ידי הנהלת העירייה אשר ינחו את עובדיה בביצוע תפקידם ויסייעו בהבנת תהליכי העבודה והבקרה קל וחומר במחלקה המבוקרת אשר מהותה וחזונה אמור להיות ניהול, תכנון, קידום ובקרה על פרויקטים ותהליכים בעירייה.

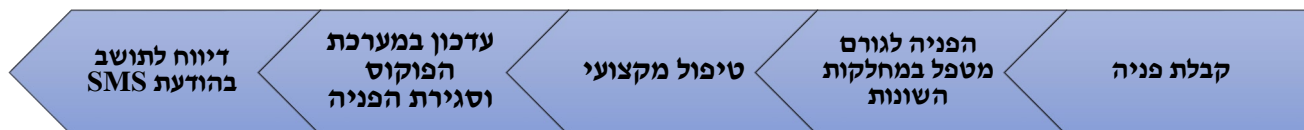
בהעדר נהלי עבודה ברורים, המאושרים על ידי הנהלת העירייה, לא נקבעים תהליכי עבודה מובנים ומוגדרים מראש. הנ"ל עשוי לגרור טעויות אנוש והפסדים כספיים לעירייה.

המלצת הביקורת

יש להתוות ולחטמיע נהלי כתובים ומאושרים על ידי הנהלת העירייה המסדיר את תהליכי העבודה מתחילתם ועד סופם- לרבות נוהל פתיחה וסגירת משמרת- נוהל הגדרת גורמים מטפלים בתוספת גיבוי- נהלי עדכון במקרים של פניות חריגות לא מטופלות- נוהל בקרה ומעקב אחר פניות התושבים ונוהל מסודר לתייעוד נכון של הפניות השונות.

ד. מדיניות מרכז השליטה

1. בחינת מדיניות מרכז השליטה



להלן תרשים המתאר את מכלול ההיבטים במדיניות הטיפול בפניות תושבים מרכז השליטה:

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת אחר מכלול ההיבטים במדיניות הטיפול בפניות ניתן להסיק מההתנהלות כי מדיניות הטיפול מתמקדת בראייה מערכתית ובממשק בין המחלקות להגיב במהירות האפשרית על מנת לסלק מפגעים ולתת מענה נאות לנושאים המדווחים.

מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת מדיניות המתייחסת למכלול ההיבטים של פניות הציבור. **היעדר מדיניות**

סדורה ומאושרת מתבטאת בתחומים הבאים:

- **לא נקבעה מדיניות** לעניין עדכון התושבים שדיווחו על מפגעים, על לוחות הזמנים, אופן הטיפול וקבלת משוב לטיפול נאות בתלונה.
- **לא הוגדר תהליך שיטתי** להעברת מידע מהמחלקות למרכז השליטה לצורך עדכון עובדי המרכז על נושאים עליהם להיות מודעים לצורך מתן מענה לפניות התושבים, לדוגמה מידע על עבודות יזומות שגורמות למפגעים ופעילויות מתוכננות.
- **לא נקבעה מדיניות** שקובעת מי אחראי **למעקב** אחר **משך הטיפול ואיכותו** לאחר שהפניה הועברה לגורם המקצועי והצעדים שעליו לנקוט כשנמצאות חריגות.
- **לא הוגדרה חלוקת אחריות** ברורה בין המרכז לבין מנהלי המחלקות והאמצעים שעליו לנקוט כאשר קיימים ליקויים בטיפול הפניות.
- **לא הוגדר זמן טיפול בפניות מורכבות** על מנת שלא ייווצרו פניות פתוחות יותר מחצי שנה.
- **לא מתכנס פרום ניהולי** בהשתתפותם של ראשי המחלקות השונים שמטרתו לעקוב אחר הטיפול בפניות השונות ועל הליקויים שמקשים מכלול ההיבטים במדיניות הטיפול בפניות, לרבות הגדרת קריטריונים לקבלת משוב ואינפורמציה מהגורם המטפל.
- מנהל מרכז השליטה מבצע בדיקה של נתוני פניות מחלקתיים על מנת למדוד זמני תגובה ושכיחות של התלונות, עם זאת **לא קיים מנגנון** לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות.
- **לא מפרסמים לציבור סטטיסטיקה** אודות הפניות שטופלו והתועלת ממעורבות הציבור באיתור מפגעים.

המלצות הביקורת

1. מומלץ לשלוח הודעות לתושב לעניין לוח הזמנים לטיפול בפניה וסטטוס הפניה.
2. מומלץ לפתח מנגנון דיווח של מנהלי המחלקות למרכז השליטה על נושאים בהם יש לעדכן את המוקדניות- כגון; עבודות יזומות ומידע אחר שרלוונטי למתן מענה לפניות תושבים.
3. מומלץ לקבוע מדיניות ולעגן נוהל שיגדיר את הגורם המטפל והפעולות שעליו לנקוט בשלבים השונים מקבלת הפניה ועד לסגירתה על מנת שלא ייווצרו פניות חריגות פתוחות וחוזרות.
4. מומלץ לקבוע מדיניות ברורה לפניות פתוחות- קרי להגדיר זמן לפניות פתוחות ופניות מורכבות.
5. מומלץ לכנס פרום ניהולי חודשי שמטרתו לעקוב אחר הטיפול בפניות השונות ועל הליקויים שנגרמים כתוצאה מליקויים בממשק בין המחלקות.
6. מומלץ לקבוע מדיניות לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות.
7. מומלץ לפרסם לציבור סטטיסטיקה אודות הפניות שטופלו.

4. קיומה של תוכנית עבודה מאושרת

רקע

תכנית עבודה שנתית היא מתווה מפורט, תחום בזמן ובמשאבים אשר מגדיר מראש את מטלותיו של המרכז, כיצד יבוצע, על ידי מי, מתי ובאילו משאבים. כתיבת התוכנית מסייעת בהשגת היעדים והמטרות השנתיות. הביקורת בדעה לפיה אי הכללת נתונים כגון ל"ז, תקציבים ויעדים מדידים בתוכנית עבודה אינו מאפשר מימוש אופטימלי של פעילות המרכז וקיום בקרה נאותה ומדידה אחר פעילותו. הביקורת סבורה כי תכנית עבודה אמורה לאפשר בחינה באמצעות מדדים כמותיים האם בוצעה עמידה ביעדים אלו.

ממצאי הביקורת

הביקורת ביקשה לקבל תוכנית עבודה שנתית מאושרת המתארת את מרכז השליטה ואת פעילותו, לרבות התייחסות להיבטים התפעוליים, כספיים והמנהלתיים השוטפים של המחלקה. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימת תוכנית עבודה מאושרת, עם זאת נכון למועד הביקורת מנהל מרכז השליטה החל בכתיבת תוכנית עבודה לשנת 2022.

המלצת הביקורת

יש לכתוב תוכנית עבודה מסודרת הכוללת לוחות זמנים- תקציבים ויעדים מדידים אשר תאפשר מימוש אופטימלי של פעילות המרכז וקיום בקרה נאותה ומדידה אחר פעילותו

ה. ניהול ידע

1. שימור ניהול הידע

רקע

חלק מתפקידו של המרכז הוא המשכיות תפעולית ושירותית באמצעות:

- יכולת של ידע מקצועי, מהימן, יעיל ומהיר.
 - מצוינות תהליכית ותפעולית.
 - שותפות פנימית (בין עובדי מרכז השליטה) וחיצונית (אגף/מחלקות שונות בעירייה).
- נמסר לביקורת על ידי מנהל מרכז השליטה כי קיימים 2 קלסרי עבודה עם הנחיות, כדלקמן:
- קלסר קשיח הכולל פירוט של הנחיות עבודה בשעת חירום.
 - קלסר הנחיה ופתרון (כיצד להתנהל בקרות אירוע מסוים).

ממצאי הביקורת

מבדיקת הביקורת עולים הממצאים הבאים:

- הנחיות העבודה בשעת חירום אינן מתוקפות, עם זאת נמסר על ידי מנהל מרכז השליטה, כי נכון למועד הביקורת ההנחיות עוברות תיקוף בעיקר לאור מבצע שומר חומות.
- הנחיות התנהלות עבודת המוקדנים (תקלה-פתרון) אינו מסודר ונכון למועד ביצוע הביקורת יועצת מנהל מרכז השליטה עורכת את הקלסר לפי נושאים.
- לדעת הביקורת, קיימת חשיבות רבה לשימור ניהול הידע בעותק קשיח לצורך המשכיות תפעולית והתנהלות תקינה של המרכז בזמן כשל מערכת או לחילופין בשעת חירום, עם זאת הביקורת זיהתה כי לא קיימים עותקים **מעודכנים**

של ההנחיות במסמך ממוחשב שיכול לשמש בזמן שגרה ולסייע לצורך התנהלות מהירה וממוקדת של נציגי מרכז השליטה.

המלצת הביקורת

8. יש להשלים את תיקוף הנחיות העבודה בשעת חירום.
9. יש להשלים את ארגון הנחיות התנהלות עבודת המוקדנים באופן שיאפשר חיפוש מהיר על ידי המוקדנים ויאפשר מתן שירות יעיל יותר לתושב.
10. מומלץ על שימור מדריך ניהול הידע מעדכן בעותק ממוחשב *לפי מחלקות ונושאים) לצורך סיוע לתושב בצורה מהירה וממוקדת יותר.

5. הנחיות עבודה – מערכת ניהול ידע

רקע

צוות מרכז השליטה מונחה לעבוד לפי הנחיות עבודה, כמפורט להלן:

1. חלוקת נושאי טיפול (תקלה ופתרון -עבור כל תקלה קיים פתרון).
2. הנחיות עבודה בשעת חירום.
3. דף יומי- נרשמים כל הנושאים החשובים לאותה תקופה, כגון: אירועי קיץ, קרי נהלים לטווח קצר.
4. נוהל בסיסי למצב שגרה.

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת עולה, כי המענה לתושב ניתן על ידי המוקדן כאשר לא קיימות עבורו הנחיות עבודה ספציפיות כתובות באופן ברור וממוחשב **לצורך מענה מהיר**, ממוקד ומקצועי לתושב.

המלצת הביקורת

מומלץ לשקול בהיבטי עלות תועלת מערכת ניהול ידע- כך שבעת יצירת קריאה ינותב המוקדן באופן אוטומטי להנחיית עבודה.

ו. כוח אדם במרכז השליטה

1. גיוס עובדי מרכז השליטה

רקע

עבודת המרכז נסמכת על עובדים המספקים שירותים לתושבי העיר, וקיימת השפעה ישירה של איכות השירות שניתנת לתושבים על יעילות עבודתם, ומכאן החשיבות הרבה לגיוס עובדים מתאימים. מרבית עובדי המרכז מועסקים בתקן סטודנט. העסקת עובדים בתקן זה מעלה סוגיות, כגון: שימור ידע, הכשרות ובקיאיות במתן מענה לתושב, מהירות ויעילות המוקדנים וכמובן תחלופת העובדים.

נמסר לביקורת ממנהל מחלקת משאבי אנוש, כי בימים אלה המחלקה נערכת לקראת גיוסן של 4 בנות שירות שלמעשה יתנו מענה לפניית הבודק במרכז. כמו כן, מנהל המחלקה ישקול את נושא התקן הקבוע במרכז השליטה (תקן אחד בלבד).

2. שימור עובדים

ממצאי הביקורת

הביקורת ביקשה לבחון את תחלופת העובדים במרכז בשנים 2013-2020 ואת וותק העובדים בממוצע לאותן שנים. להלן וותק העובדים שעזבו את המרכז בשנים 2013-2020:

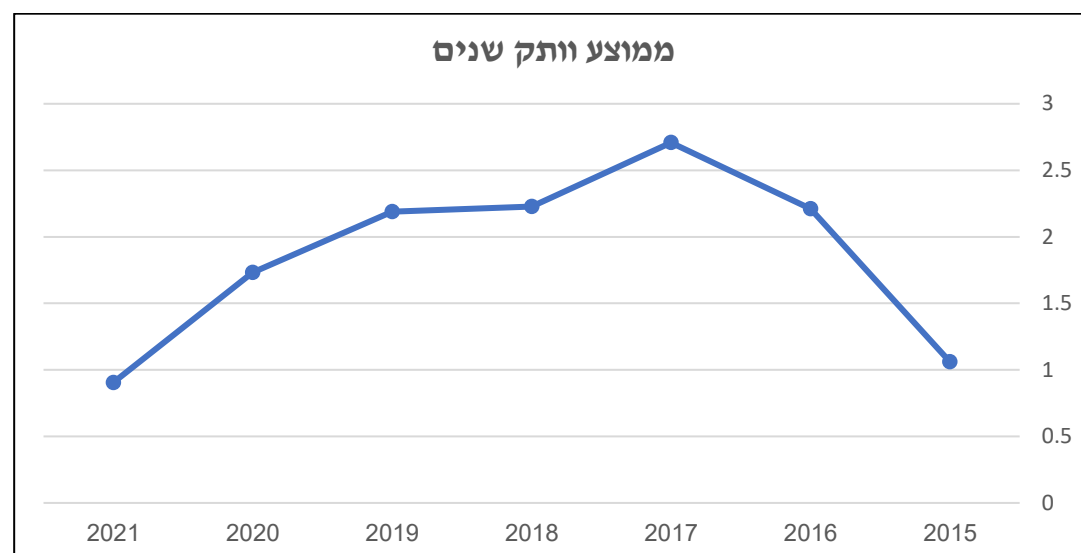
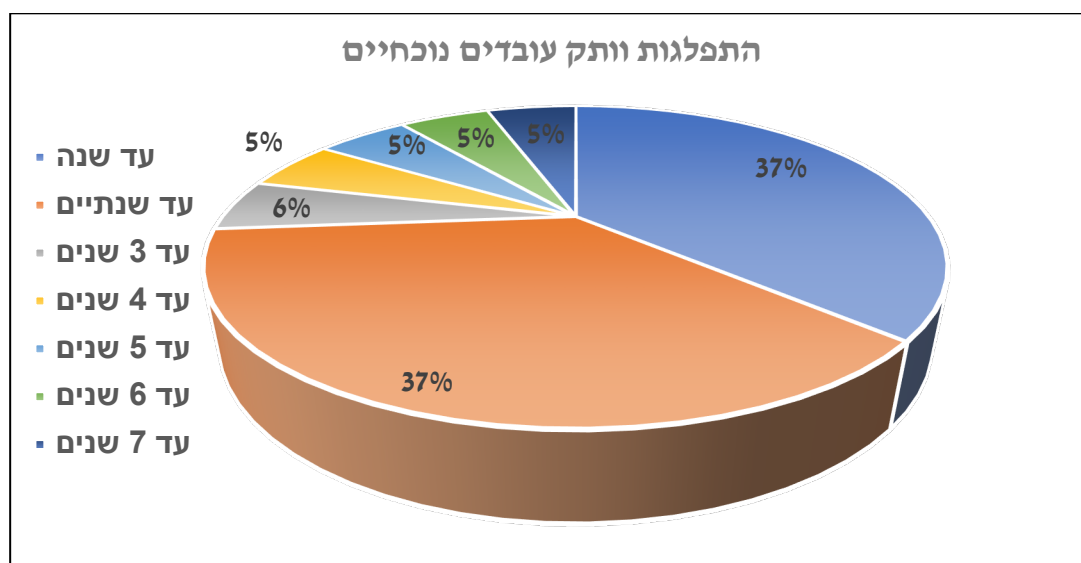
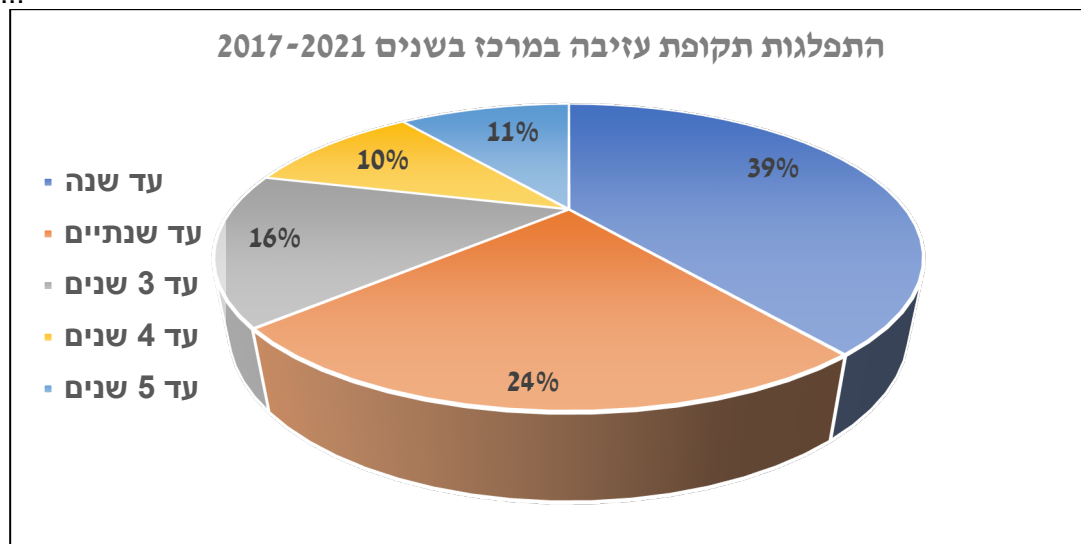
כמות עובדים	וותק בשנים
15	פחות משנה
9	עד שנתיים
6	עד 3 שנים
4	עד 4 שנים
4	עד 5 שנים
38	סכום כולל

להלן ממוצע זמן תחלופת העובדים שעזבו את המרכז בשנים 2013-2020:

שנת עזיבה	ממוצע תחלופת עובדים שעזבו
2015	1.059
2016	2.211
2017	2.707
2018	2.227
2019	2.1883
2020	1.7309
2021	0.9043
ממוצע	1.8613

להלן וותק העובדים הנוכחיים במרכז בשנים 2013-2020:

כמות עובדים	וותק בשנים
7	עד שנה
7	עד שנתיים
1	עד 3 שנים
1	עד 4 שנים
1	עד 5 שנים
1	עד 6 שנים
1	עד 7 שנים



מהנתונים לעיל ניתן לראות כי:

- ממוצע וותק העובדים בין השנים 2013-2020 מצביע על מגמה שלילית בהישארות עובדים.
- כ- 63% מעובדי מרכז השליטה עזבו את המרכז בשנתיים האחרונות.
- כ- 74% מעובדי מרכז השליטה גויסו בשנתיים האחרונות (37% בשנת 2021).

מסקירת הביקורת עולה, כי לא קיימת מדיניות שימור עובדים במרכז, כגון: עידוד עלייה בדרגות לפי וותק, חבילות הכשרה מקצועיות עם אפשרות לגיוון תפקידים וטיולי גיבוש, ואף עובדי המרכז לא נכללים בהליך בחירת העובדים המצטיינים של העירייה.

כ-37% מהסטודנטים בעלי ותק של מעל שלוש שנים אשר "צברו" ידע עוזבים את המרכז (שליש מהם כעבור שנה), על כן קיימים מוקדנים חדשים רבים בעלי ידע בסיסי בלבד דבר המשפיע על איכות מתן השירות ויכולת ההתמודדות עם השיחות השונות.

לדעת הביקורת, שימור עובדי המרכז באמצעות דרגות או לחילופין הכשרות מקצועיות עשוי לעודד עובדים להישאר במרכז לזמן ממושך יותר, מה שעשוי להגדיל את רמת איכות שירות המרכז ולייעל את עבודת המרכז.

המלצת הביקורת

מומלץ לבחון דרכים להגדלת תקופת השארות עובדים במרכז- תוך בחינת אפשרות לשימור עובדים באמצעות יצירת אופק- מתן דרגות בהצמדה לוותק בחשגת יעדים שייקבעו על ידי מנהל מרכז השליטה- והכללתם בחליף בחירת עובדים מצטיינים של העירייה.

3. הכשרות מקצועיות

ממצאי הביקורת

כאמור, קיימים 16 אנשי צוות במרכז. מבדיקת הביקורת עולה, כי בעת תחילת עבודת המוקדן נערכת חפיפה במשך שבועיים על ידי מוקדן ותיק (באמצעות האזנה לשיחות וללא שיבוץ למשמרות). למעט ההדרכה שעובר המוקדן המתחיל, העובדים לא עוברים הדרכות נוספות ממוקדות נושאים. הביקורת מצביעה על חשיבות קיום הדרכות והכשרות רלוונטיות, על מנת לשפר את מקצועיות העובדים והשירות לתושב.

המלצת הביקורת

מוצע בעסף על החפיפה- לבנות חבילת הדרכה לכל מוקדן חדש במרכז.

4. בקרת דיווחי שעות

רקע

עובדי מרכז השליטה מחתמים שעון נוכחות באמצעות מערכת נוכחות אינטרנטית. העובדים מדווחים נוכחות במהלך החודש באופן שוטף. בתחילת כל חודש מופק דיווח נוכחות בגין החודש החולף ונשלח פלט מודפס לעובדים, להשלמת הדיווחים החסרים, תיקונים נדרשים והמצאת אסמכתאות להיעדרויות.

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת עולה, כי מנהל מרכז השליטה בודק את דיווחי הנוכחות מאשר את דיווח הנוכחות הכולל תיקונים בחתימתו ומעביר למחלקת משאבי אנוש. כמו כן, נמסר לביקורת על ידי מנהל מרכז השליטה כי מתבצעת בקרה יומית על דיווחי השעות של יום קודם. במידה וחסרה שעת יציאה או כניסה מנהל מרכז השליטה מברר את הנושא לצורך השלמה מדויקת של השעות. **נמצא תקין.**

ז. אמנת שירות

1. כללי

אמנת השירות הינה כלי להגדרת מדיניות וסדרי עדיפויות לאספקה, לתחזוקה שוטפת ולתיקון תקלות. אמנת השירות מהווה כתב התחייבות ותיאום ציפיות של העירייה לתושביה. התפיסה לפיה נבנתה אמנת השירות העירונית, ממקמת את הלקוח במרכז העשייה. תפיסה זו נגזרת מחזון השירות העירוני המכיר בכך שהמערכות, התהליכים והעובדים נועדו לשרת את התושב ולהעלות את שביעות רצון התושבים.

אמנת השירות של עיריית יבנה גובשה תוך ביצוע תהליך ממושך של פעילות ארגונית רחבה אשר נועדה לבסס תפיסת שירות ותרבות ארגונית ממוקדת בתושב. בהעדר אמנת שירות קשה למדוד את איכות השירות שניתן לתושב. באמנת שירות ראוי כי יכללו הנושאים הבאים :

- עקרונות האמנה, כדלקמן :
 - מענה לתושב
 - יושרה
 - אמינות
 - זמינות
- שירות אישי
- שירות מדיד
- שירות דיסקרטי
- שאיפה לשיפור מתמיד בשירות.
- הקצאת זמני תקן לטיפול בפניות שנפתחו לפי סוג פניה ודחיפות

2. קיום אמנת שירות

רקע

באמנת השירות שפורסמה באתר העירייה, נקבע כי : **אמנת השירות של עיריית יבנה נשענת על שני עקרונות מובילים- האחד הוא האדם במרכז העשייה והאחר הוא חובת ההצטיינות של היישוב בכל התחומים העוטפים את התושב ומשפיעים על תחושותיו- רצונו ויחסו לעיר** // // // **הקפדה על רמת השירות בבחינת איכות ומשך הביצוע מהווים אחד מעמודי התווך של הדינמיקה העירונית- הטיפול המוענק לרץ- לזקן- לנוקק- לתלמיד החלש- ולמצטיין- הלכידות הקהילתית שמתבטאת בכך 21& . מכלל בתי האב מתנדבים למשימות רב שנתיות- זו אחת האינדיקציות להשפעת תפיסת עולמו כאשר האדם במרכז** //

ממצאי הביקורת

כאמור, האמנה כוללת שאיפה לשיפור מתמיד בשירות ופורסמו זמני תקן לטיפול בפניות השונות (לפי נושאים) עם זאת, הביקורת סבורה, כי על מרכז השליטה להטמיע באמנה בין היתר את הבאים :

- לוחות זמנים מדויקים לטיפול בגין בבקשות ותלונות וכו
- מערכת ניהול משימות אגפית ומחלקתית
- דיווח חריגים

המלצת הביקורת

מומלץ להטמיע באמנת השירות את הנושאים הבאים; לוחות זמנים מדויקים יותר- שת#פ בין מחלקות העירייה ונושאים לדיווחים חריגים.

3. בחינת זמני תקן אמנת השירות**רקע**

להלן זמני תקן המפורסמות באמנת השירות לטיפול בפניות השונות:

נושא לטיפול	תיאור מקוצר	מסגרת זמן
טיפול מפגע בטיחותי	טיפול מפגע בטיחותי כללי	מיידי
חכוון שעון במתקן עירוני	כיוון/תיקון שעון	1 ימים
עמודי מחסום/בטונדות	הצבת מחסומים	1 ימים
תמרורים (לא שלטים)	תיקון או החלפת תמרורים	1 ימים
גרפיטי מודעות	טיפול בגרפיטי בשטח ציבורי בלבד	2 ימים
ספסל/אשפתון	הצבת ספסל/אשפתון	3 ימים
מעקה בטיחות	תיקון או הסופה מעקה בטיחות בכפוף לאישור וועדת התנועה	3 ימים
גופי תאורה - החלפה	תיקון תקלה/החלפה של גוף תאורה	3 ימים
אבני שפה	חידוש צבע באבני שפה	4 ימים
מתקני שעשוע-ציבורי	תיקון מתקני שעשועים	4 ימים
נקז ואבן צד לנקז תיקון	ביצוע תיקון נקז ואבן צד	4 ימים
ריצוף	תיקון נזקים למדרכות העלולים ליצור מפגע בטיחותי	4 ימים
שחרור נקז	שחרור וטיפול בנקזים	4 שעות
תיקון כביש	תיקון נזקים בכביש	4 ימים
איטום וטייח		5 ימים
סימון כביש	סימון או חידוש צבע בכביש	10 ימים
מתקני כושר (לא שעשועים)	תיקון מתקני כושר	10 ימים
חול לארגזי משחק	הכנסה/הוספת חול לארגזי משחק	20 ימים
שלטי רחובות	התקנת שילוט הוראה והכוונה	30 ימים

ממצאי הביקורת

מבדיקת זמני תקן לטיפול בפניות עולים הממצאים הבאים:

- קיימים 19 נושאים להם נקבע מסגרת זמן. לדעת הביקורת עבור כל נושא מסתעפים לפחות מספר תתי נושאים להן ניתן לקבוע מסגרת זמן שונה ומדויקת יותר. כך למשל, בתחום כבישים ומדרכות קיימים מספר נושאים ברמת דחיפות שונה, כגון:

- בור בכביש
- בור במדרכה
- הנמכת כביש/מדרכה
- מרצפות שבורות
- ריצוף בולט

- ריצוף משובש
- תיקון פסי האטה
- תלונות על עבודות שנעשו
- בור גדול שנפער

2. לא נקבעו זמני תקן לנושאים רבים, כגון:

- חניות
- תברואה- סתימת פיר אשפה, הדברות, אי איסוף גזם/ציוד ביתי/קרטונים, אי פינוי אשפה, פגר, מים עומדים בשטח ציבורי
- תרבות הדיור-פניות הציבור, ייעוץ, מטרדי רעש
- גדר-התקנה/תיקון
- שילוט הכוונה/רחוב לא מואר
- ביוב-ביוב מכסה ביוב שבור, מתנדנד או פתוח, הצפה, סתימת ביוב, ריח ביוב
- רישוי עסקים-הוצאות שולחנות וכסאות של העסק, מפגע תברואתי מעסק
- תנועה ובטיחות-תזמון רמזורים, טיפול במפגעי תחבורה
- וטרינריה-כלבים משוטטים, חשד להתעללות, חיה פצועה
- גנים-צואת כלבים, עץ חולה, נפילת עצים/ענפים, ברזיה לא תקינה
- תחזוקת מבנים-אינסטלציה (פיצוץ בצנרת).

3. בטיפול מפגע בטיחותי לא קיימת הגבלת זמן לתיקון התקלה אלא נקבע במסגרת הזמן-מייד, קרי הטיפול בתקלה יכול להמשך יום. הביקורת סבורה כי יש לדייק בקביעת מסגרת זמן ואף לכתוב אותה בשעות.

המלצת הביקורת

✓ מומלץ להרחיב את אמת השירות לנושאים ותתי נושאים שלא פורטו באמנה הטכנית ולהגדיר במערכת הפוקוס/

✓ במקרים של טיפול במפגע בטיחותי מומלץ להגדיר זמן מדויק יותר לסגירת הפנייה/

✓ יש לבחון באופן יסודי את מדדי הזמן שנקבעו בעבר ולבחון את התאמתם ליכולת המחלקות לתת להם מענה

גם כיום- וזאת לנוכח החריגות המשמעותיות בסגירת הפניות

✓ יש לבחון חוספת התראה במערכת כאשר הפנייה מגיעה למחצית הזמן וכאשר היא עוברת את זמן התקן

4. בחינת זמני התקן

4.1 בחינת תאריך צפי בעת פתיחת פניה

רקע

הוראות מרכז השליטה מגדירות זמני תקן לטיפול בתלונות. לכל סוג תלונה **מוגדר במערכת** זמן תקן שונה. זמן התקן שנקבע, הוא בהתאם לסוג התלונה, דחיפות הטיפול ומורכבותו. בעת פתיחת פניה על ידי המוקדן מוזן באופן אוטומטי מועד צפי לטיפול בתקלה.

ממצאי הביקורת

הביקורת דגמה 5 פניות שבוצעו במהלך שנים 2020-2021, ובדקה הלימה בין דוח הצפי הקיים במערכת לתאריך צפי הנקבע אוטומטית בעת פתיחת פניה במערכת. מבדיקת הביקורת ב-2 פניות מתוך 5 אין התאמה בין דוח צפי לתאריך צפי. להלן ממצאי הביקורת:

נושא לטיפול	זמן תקן המוגדר במע'	תאריך צפי המוזן בעת פתיחת פניה	תקין
עמודי מחסום/בטונדות	1 ימים	2 ימים	X
תמרורים (לא שלטים)	1 ימים	1 ימים	V
גרפיטי מודעות	3 ימים	1 ימים	X
מעקה בטיחות	3 ימים	3 ימים	V
גופי תאורה - החלפה	2 ימים	2 ימים	V

4.2 הזנת זמני תקן במערכת

ממצאי הביקורת

הביקורת קבלה לידיה דוח ממערכת הפוקוס אשר מפרט סוגי תקלות (לפי מחלקות) וזמן תקן לטיפול בתקלה (להלן: "דוח זמן תקן"), ובדקה הלימה בין זמן תקן המוזן במערכת לבין אמנת השירות המפורסמת באתר העירייה. מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת הלימה בזמן התקן בין דוח צפי לאמנת השירות, להלן מספר דוגמאות:

נושא לטיפול	תיאור מקוצר	מסגרת זמן באמנת השירות המפורסמת באתר	דוח זמן תקן
כוון שעון במתקן עירוני	כיוון/תיקון שעון	1 ימים	3 ימים
גרפיטי מודעות	טיפול בגרפיטי בשטח ציבורי בלבד	2 ימים	3 ימים
אבני שפה	חידוש צבע באבני שפה	4 ימים	3 ימים

מהטבלה לעיל ניתן לראות, כי אמנם זמני התקן מוזנים במערכת לצורך מעקב אחר הטיפול בתקלה בהתאם לאמנת השירות, עם זאת קיים חוסר הלימה בזמני התקן אשר יוצרים מראש פער בין ציפיות התושב לטיפול בתקלה/פניה לבין זמן התקן שנקבע בפועל/מוגדר במערכת.

4.3 בחינת חריגות מאמנת השירות**ממצאי הביקורת**

הביקורת דגמה 10 סוגי קריאות (בהתאם לאמנת השירות) ובדקה כי כל הפניות טופלו בהתאם לזמן התקן שנקבע באמנה.

מבדיקת הביקורת עולה, כי הטיפול בפניה אינו נעשה בפרק זמן סביר. 25% בממוצע מהפניות נסגרו לאחר זמן התקן שנקבע באמנת השירות.

לדעת הביקורת, ככל שעובר הזמן מיום פתיחת הפניה ועד לטיפול בפניה, אפקטיביות הבדיקה קטנה, על כל יש לאמץ אמנת שירות התואמת את יכולת המחלקות, תוך שיפור השירות הניתן כיום לתושבים. להלן ממצאי הבדיקה:

מס"ד	נושא תקלה	כמות פניות	כמות פניות שחרגו מהתקן	אחוז חריגה
1	החלפת גופי תאורה	1833	521	28%
2	תיקון מתקני שעשוע	413	115	28%
3	תיקון כביש	407	43	11%
4	הצבת מחסום	76	31	41%
5	תיקון תמרורים	1318	436	33%
6	גרפיטי	48	11	23%
7	תיקון מעקה בטיחות	209	32	15%
8	ריצוף	243	47	19%
9	שחרור נקז	265	13	5%
10	כיוון שעון במתקן עירוני	87	38	44%

4.4 התראות זמן תקן מלא וחצי תקן**ממצאי הביקורת**

מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת אפשרות לקבלת חיווי (אונליין) מהמערכת כאשר הפנייה מגיעה למחצית זמן וכאשר היא עוברת את זמן התקן.

המלצת הביקורת

- ✓ יש לבחון הלימה בין זמני התקן שנקבע באמנת בשירות לזמני התקן שהוגדרו במערכת.
- ✓ יש לבחון באופן יסודי את מדדי הזמן שנקבע בעבר ולבחון את התאמתם ליכולת המחלקות לתת להם מענה גם כיום- וזאת לנוכח החריגות המשמעותיות בסגירת הפניות
- ✓ יש לבחון חוספת התראה במערכת כאשר הפנייה מגיעה למחצית הזמן וכאשר היא עוברת את זמן התקן

ח. פניות למרכז השליטה**1. אופן הטיפול בפניות וסגירתן****רקע**

רשות מקומית אחראית על מרבית הנושאים הקובעים את איכות החיים של תושביה, בין השאר אחראית הרשות על מערכת החינוך, רווחה, רישוי העסקים, נראות פני העיר, פיקוח ואכיפה. מרכז השליטה הוא אחד מהכלים המשמעותיים והמרכזיים ביותר באינטראקציה של התושב מול הרשות המקומית, החל מברור מספר טלפון של מחלקה בעירייה או שעות קבלה וכלה בדיווח על מפגעים ומטרדים שונים, שהתושב מצפה כי העירייה תסדיר במהירות וביעילות.

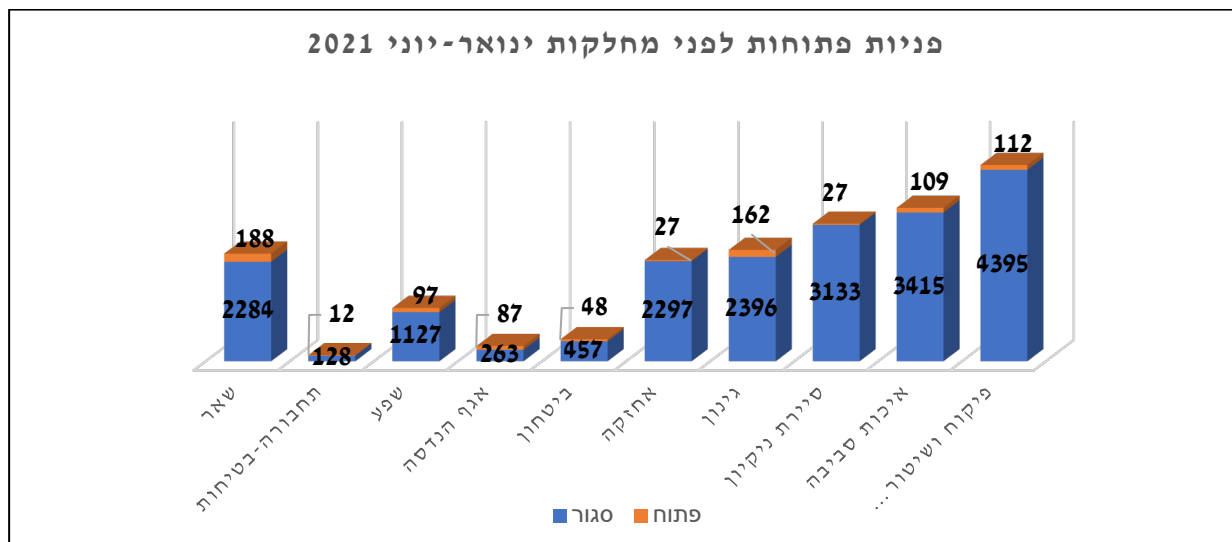
1.1 תלונות פתוחות במערכת

ממצאי הביקורת

הביקורת הפיקה קובץ ממערכת הפוקוס המפרט את כל הפניות הפתוחות עד ליום 21 ביולי, 2021. מבדיקת הביקורת עולה, כי קיימות 830 פניות פתוחות (ממרץ 2020). להלן התפלגות הפניות לפי חודשים:

חודש	כמות פניות פתוחות
מרץ-20	1
יוני-20	1
יולי-20	1
אוג-20	2
ספט-20	1
אוק-20	3
נוב-20	10
דצמ-20	7
ינו-21	9
פבר-21	18
מרץ-21	23
אפר-21	31
מאי-21	88
יוני-21	171
יולי-21	464
סה"כ	830

להלן תרשים המראה את מספר הפניות הפתוחות בחציון ראשון של שנת 2021:



1.2 פניות חורגות מזמן תקן**ממצאי הביקורת**

הביקורת סקרה קובץ שהופק ממערכת הפוקוס המפרט כל הפניות אשר חורגות מזמן התקן לחציון ראשון של שנת 2021.

להלן התפלגות פניות חורגות לפי מחלקות:

שם מחלקה	כמות פניות
גינון	71
אגף הנדסה	64
איכות סביבה	57
ביטחון	44
תאורת רחוב - שפ"ע	30
שיטור עירוני	29
שפ"ע	23
קבלן חשמל מוסדות	16
אחזקה	11
תחבורה/בטיחות	9
חינוך	8
רשת מרכזים קהילתיים	5
רמזורים - שפ"ע	4
פיקוח/שיטור עירוני	4
סיירת ניקיון	3
בינוי ואיטום	3
מיזוג אוויר	1
רישוי עסקים	1
תאגיד-מים ותשתיות ביוב	1
סה"כ	384

להלן התפלגות פניות חורגות לפי נושא פניה:

נושא הפניה	כמות פניות
פיקוח הנדסה - הכל	35
ביטחון ומקלטים וצופרים	31
מתקני מיחזור	31
רכב נטוש-הליך	29
פנס לא דולק	25
תשתיות, כבישים, ניקוז	25
גזום שיח	22
כללי**	17
מוסדות	16
ביטחון מוסדות	13
ניקיון גינון ציבורי	10
שאר הנושאים	130
סה"כ	384

מהטבלאות לעיל ניתן לראות, כי:

- קיימות 384 מתוך 20,599 פניות אשר חורגות מזמן תקן.
- 50% מהפניות שחרגו הינן באחריות של אגף גינון, הנדסה ואיכות הסביבה.

- 50% מהפניות הינן בנושאי פיקוח הנדסה, מקלטים ומתקני מחזור.

המלצת הביקורת

✓ ראה המלצה 6.5 *פרק ג) מדיניות מרכז השליטה/

✓ ראה המלצות 34.33 *פרק ו) אמנת השירות/

1.3 סגירת פניות

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת אחר תהליך סגירת הפניות עולה, כי המוקדן סוגר את הפניה על סמך תשובות המחלקות, במידה ותשובות המחלקות אינה ברורה הפניה חוזרת להבהרה נוספת, עם זאת הביקורת מצאה, כי:

- לא מקבלים משוב על איכות הטיפול בפועל (בשטח) על מנת לזהות מקרים בהם הטיפול היה לקוי. ישנם סוגי אירועים כגון בעיות ניקוז, בורות בכביש או במפגעי בטיחות בהם ייתכן והפתרון הנבחר לא היה מיטבי ומשוב מהמדרווח יועיל לאיתור טיפול לקוי וחסכון בכספי עירייה.
- לא קיימים קריטריונים ואינפורמציה מלאה מהגורם המטפל לסגירת פניות לצורך שלמות התהליך ומניעת פניות שייסגרו ללא מתן מענה נאות לתושב.
- במקרים חריגים לא מודיעים לפונה על המועד הצפוי לטיפול בפנייה (הערכה משוערת). ישנם אירועים בהם הטיפול יימשך מספר ימים או שמעורבים גורמי חוץ ולכן הפונה עלול להיות במצב של חוסר וודאות האם פנייתו אכן זוכה להתייחסות הראויה.

1.4 פניות שנסגרו ללא טיפול

ממצאי הביקורת

מבדיקת קובץ פניות לחציון ראשון של שנת 2021 עולה, כי קיימים 334 פניות שנסגרו ללא טיפול או לחילופין המפגע לא אותר, כאשר מתוכם 214 פניות ללא ציון משוב בשורת טיפול, קרי ב-64% מהפניות שנסגרו ללא טיפול, לא קיים משוב מהמחלקות השונות לגבי אופן סגירת הפניה.

המלצת הביקורת

✓ מומלץ לבצע בקרה מדגמית של תקלות שיוגדרו על ידי המרכז כחמורות מסוכנות ולברר עם התושב האם

התקלה טופלה- לרבות אופן הטיפול בתקלה/

✓ מומלץ לבצע משוב אוטומטי באמצעות הודעת טקסט או אפליקציה *ראה הרחבה פרק ט/

✓ באירועים חריגים מומלץ להודיע לפונה על המועד הצפוי לטיפול בפנייה *הערכה משוערת/

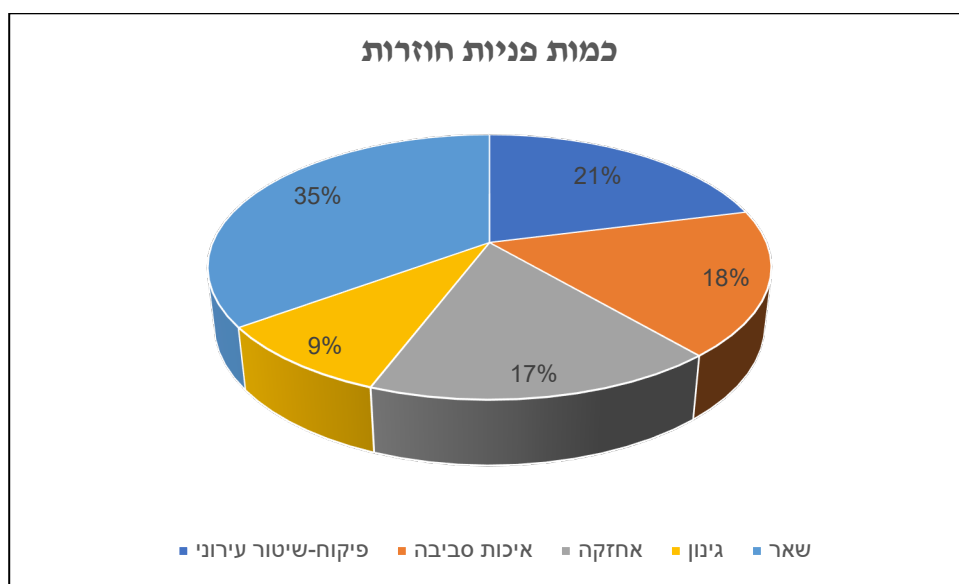
✓ ראה המלצות 5-7-8 *פרק ג) מדיניות מרכז השליטה/

1.5 פניות חוזרות

ממצאי הביקורת

מבדיקת קובץ פניות חוזרות בחודשים מרץ עד יוני 2021, עולה כי קיימים 2,790 מתוך 14,072 פניות חוזרות, כאשר 65% מהפניות החוזרות משויכות למחלקת פיקוח ושיטור עירוני, איכות הסביבה, אחזקה וגינון. להלן התפלגות הפניות החוזרות לפי מחלקות:

מחלקה	כמות פניות חוזרות
פיקוח-שיטור עירוני	586
איכות סביבה	495
אחזקה	475
גינון	255
מיזוג אויר	182
סיירת ניקיון	182
מים-ביוב מוסדות	180
שפע	165
ביטחון	88
קבלן חשמל מוסדות	48
אגף הנדסה	27
תחזוקת גני ילדים	22
בינוי ואיטום	15
תאגיד-מים ותשתיות ביוב	14
גורמי חוץ	13
תאגיד - ביוב פריצות-סתימות	11
חינוך	9
רשת מרכזים קהילתיים	9
מרכז שליטה	7
תחבורה-בטיחות	6
רישוי עסקים	1
סכום כולל	2790



עוד עולה, כי לא קיימת אפשרות לעקוב אחר תלונה שחוזרת על ידי אותו תושב או אותו אזור. נמסר לביקורת על ידי מנהל מרכז השליטה, כי החל מחודש יולי 2021 קיימת אפשרות במערכת להוספת מידע של טיפול חוזר.

המלצת הביקורת

*ראה המלצה מספר 5-2 * פרק ג) מדיוניות מרכז השליטה*

2. אופן רישום ותיעוד הפניות

2.1 חוסר רישום מלא של פניות

ממצאי הביקורת

- הביקורת הפיקה קובץ פניות ממערכת הפוקוס החל מינואר 2021 ועד 21 ביולי 2021 (להלן: "פניות 2021"), ובדקה את אופן רישום הפניות במערכת.
- מבדיקת הביקורת אחר קובץ פניות 2021 עולים הממצאים הבאים:
- קיימים 11,776 מתוך 21,262 פניות ללא ציון אופן סגירת הפניה על ידי המחלקות השונות.
 - קיימים 10,631 מתוך 10,960 פניות שטופלו בהן לא צוין מה אופן הטיפול בפניה.
 - 127 מקרים מתוך 197 פניות (64%) בהן המפגע לא אותר, ללא רישום בו המרכז חזר לתושב לצורך בירור הנושא וטיפולו.
 - קיימים 18,514 מתוך 21,262 פניות ללא תיעוד המאפשר קבלת מידע מפורט יותר אודות המקרה באמצעות עמודת "תת נושא".

- לדעת הביקורת, היעדר מילוי תוכן אודות אופן סגירת הפניה אינו מאפשר לקבלת משוב לעניין איכות הטיפול וליקויים שנתרו.
- החלק הארי של הפניות מטופלות, אולם ישנם אירועים שטיפול לקוי או פגמים בתיעוד עלולים להשליך על יכולת העירייה להוכיח כי ננקטו כל האמצעים הדרושים לטיפול במפגע תוך פרק זמן סביר. הבקרה אחר הטיפול באירועים אלו מחייב תהליך שיטתי ועקבי לזיהויים, למעקב ונהלי עבודה להבטיח כי חריגות מהמדיניות מטופלות.
- לדעת הביקורת, לא ננקטות פעולות מתוקנות לזיהוי הסיבות ומניעת התופעות הבאות:
- היעדר רישום הפעולות שבוצעו לטיפול בפניות (תיאור הטיפול).
 - פניות בהם נרשם "טופל" ללא פירוט מה בוצע.
 - נרשמים נושאי הפניות ללא פירוט באמצעות מילוי תת נושא.
 - בירור הסיבות לפניות שנתרות פתוחות מעבר לפרק זמן סביר.

המלצת הביקורת

- ✓ יש לשפר את יכולת המרכז לקבל מידע ולשפר את יכולתו במעקב אחר פניות פתוחות תוך אפשרות לכך שהמערכת לא תסגור פניות באם המחלקות לא ירשמו דיווח באופן מפורט על אופן סגירת האירוע / קרי- פניה לא תיסגר בדיווח של #הבעיה טופלה #או התקלה תוקנה#
- ✓ יש למסד תהליכי פיקוח ובקרה שיחייבו את כול המנהלים בדרגים השונים לעקוב ולתת מענה ודיווח מסודר למנהל מרכז השליטה באשר לפניות פתוחות, חריגות ממדדי זמן- או שביעות רצון תושבים ולא להשאיר את הדבר לרצונותם של מנהל זה או אחר לטפל בפניות המרכז.
- ✓ יש לחקפיד על רישום ותיעוד מלא של הפניות בכל תתי הקטגוריות *נושא ותת נושא(ובהסברים תמציתיים כדי שעובדי המרכז ידעו כיצד עליהם לטפל בכל אחד מסוגי האירועים).
- 11. יש לחקפיד על תיעוד במערכת של פרטי הטיפול בזמן אמת וברמת פירוט המתאימה לאופי האירוע.

2.2 אחידות הפניות

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת אחר קובץ פניות 2021 עולה, כי קיימים 186 נושאים ו-39 תתי נושאים לפניות השונות, קרי קיימות קטגוריות רבות ולכן לא קיימת אחידות בתיעוד הפניות השונות. כאמור, רוב תתי הנושאים הינם ריקים.

המלצת הביקורת

מומלץ לבחון את צרכי המידע של המשתמשים על מנת לזהות תתי קטגוריות שאינן נחוצות או לחילופין חוספת קטגוריות הכרחיות לפירוט נוסף של הפנייה.

ט. מערכות מידע

1. כללי-מערכת ניהול פניות מרכז השליטה

רקע

במרכז השליטה קיימות מערכות שונות לניהול המרכז, כדלקמן:

1. מערכת לניהול מצלמות

2. מערכת פוקוס CRM- BI לניהול פניות.

3. מערכת טלפוניה

מערכת לניהול מצלמות- מערכת המצלמות העירונית מחוברת למרכז השליטה המאויש 24 שעות ביממה במטרה להגן על התושב ועל הרכוש הציבורי.

מערכת פוקוס הינה כלי ניהולי דינאמי המאפשר תחקור של הנתונים, ירידת רזולוציה לרמת פניה, תחקור פשוט, מציאת הנתונים בשליפה והפקת משמעויות תוך ראייה של המצב הנוכחי ושיפור מתמיד בארגון, במרכז השליטה באגפים ובמחלקות.

מערכת AVAYA - לתכנון, הקמה ולניהול רשתות תקשורת טלפוניה. המערכת מאפשרת מסכי תפעול המציגים את נתוני המערכת בזמן אמת ומעקב קל ומהיר אחר סטטוס המרכז בתצוגה טבלאית/גרפית/סיכומית. מסקירת הביקורת אחר תהליך לניהול הפניות עולה, כי במשך תקופה לא הייתה קיימת אפשרות להקלטת השיחות. נמסר לביקורת על ידי מנהל מרכז השליטה כי התקלה טופלה וכל השיחות מוקלטות.

2. בחינת מערכת פוקוס

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת אחר מערך פניות המרכז המתופעל באמצעות מערכת פוקוס עולה, כי מדובר במערכת ותיקה ומיושנת אשר לא מאפשרת למרכז השליטה לבצע פעולות שונות, כגון "הקפצת" התראות אונליין בעת חריגה של פניה מזמן תקן וזאת לצורך מתן מענה נאות לתושב. כמו כן, לא הוגדרה רשימת (כפונקציה מובנית בתוכנה) לצורך דיווח לבעלי התפקידים שהוגדרו מראש.

המלצות הביקורת

✓ **מומלץ לבצע הערכה על המערכת הקיימת מול החלופות הקיימות בשוק- תוך בחינת הצורך בשדרוג/החלפת המערכת והעלויות הנלוות.**

✓ **מומלץ להגדיר רשימת בעלי תפקידים מובנית במערכת לצורך דיווח בתקלות השונות.**

3. הרשאות משתמשים

רקע

אחד העקרונות החשובים ביותר בארגון הינו יישום מערך הרשאות ועיקרון הפרדת התפקידים במערכות המידע. מערך ההרשאות במערכות המידע בעירייה נדרש שיעמוד בעקרון "הצורך לדעת" (Need to Know) "הגבלת הגישה למידע לבעלי התפקידים הזקוקים לו בלבד ועמידה בעיקרון הפרדת תפקידים. להלן מספר דוגמאות לכשלים במערך ההרשאות:

- ארגון אשר אינו מנהל את מערך ההרשאות בצורה נכונה מעניק לעובד הרשאות נוספות.
- עובד אשר עוזב את הארגון ללא סגירת חשבון המשתמש שלו ושליטת ההרשאות.

ממצאי הביקורת

הביקורת סקרה דוח משתמשים למערכת הפוקוס ובדקה:

- האם קיימות הרשאות והגבלות גישה להזנת נתונים/שינויים/מחיקה בהתאם לתפקיד.
 - הוסרו קודי משתמש של עובדים שעזבו את העירייה.
- מסקירת הביקורת עולה, כי קיימות הרשאות מערכת ל-64 משתמשים, באופן שאפרט להלן:

מחלקה	מספר משתתפים
אגף הנדסה	4
אחזקה	3
איכות סביבה	3
ביטחון	1
בינוי ואיטום	1
גינון	5
הנהלת העירייה	5
מיחשוב	3
מכלול משפטית	1
מרכז שליטה	19
פיקוח/שיטור עירוני	8
רישוי עסקים	1
רשת מרכזים קהילתיים	1
שפי"ע	3
תאגיד-מים ותשתיות ביוב	4
תאגיד - ביוב פריצות/סתימות	1
תחבורה/בטיחות	1
סכום כולל	64

מבדיקת הביקורת עולה, כי כל המשתמשים הינם עובדי עירייה והוסרו הרשאות משתמשים של **מוקדנים** אשר עזבו את העירייה.

כמו כן, הרשאות והגבלות גישה **להזנת נתונים, שינויים ומחיקה** ניתנו בהתאם לתפקיד וגישת "הצורך לדעת" למעט 5 משתמשים להם אפשרות לבצע את כלל הפעולות במערכת.

להלן ממצאי הבדיקה:

שם העובד	שם משתמש	תפקיד	מחלקה	רמת הרשאה
		מנהל אגף	הנהלת העירייה	הכל
		מנהל מחלקה	הנהלת העירייה	הכל
		מנהל מחלקה	הנהלת העירייה	הכל
		מנהל מחלקה	הנהלת העירייה	הכל
		מנהל מחלקה	מכלול משפטית	הכל

נבדק ונמצא תקין.

י. סקר שביעות רצון

1. ביצוע סקר לתושבי העיר

רקע

מרכז השליטה אשר משמש כתובת מרכזית לפניית הציבור בנושאי מפגעים, מטרדים, בירורים ותקלות, הלקוח נמצא במרכז העשייה בצורה כזו שכלל, השירותים והתהליכים ברשות מותאמים לצרכי התושבים. בכדי ללמוד לעומק מהם צרכי התושב בתוך עולם התוכן שבו הרשות פועלת, כדאי ואף מומלץ לשאול את התושב. הכלי המרכזי שמאפשר לנו לשאול את תושבי העיר הינו סקר שביעות רצון. הסקר אמור לכלול את הפרמטרים הבאים:

- שביעות רצון מאיכות הטיפול בפניה
- יחס והאדיבות של המוקדנים
- זמן הטיפול בפניה

ממצאי הביקורת

מבדיקת הביקורת עולה כי לא מתבצעים סקרי שביעות רצון לצורך בחינת שביעות רצון התושבים מאופן הטיפול וסגירת הפניות. יש לציין, כי מנהל המרכז מבצע שיחות טלפוניות למספר מועט של תושבים, באופן מדגמי, לצורך מתן סטטוס אודות הפניה ובחינת שביעות רצון התושבים, עם זאת הדבר אינו מהווה מדד לבחינה מלאה של כלל הפניות שבוצעו. לדעת הביקורת, עריכת סקרים הינו מדד חשוב ומהותי לבחינה יסודית של פעילות המחלקות ורמת השירות שמתקבל על ידי מרכז השליטה והמחלקות המטפלות.

המלצה הביקורת

- ✓ מומלץ לשקול על שימוש במערכת סקרים המאפשרת שליחה של סקר ב SMS לתושבי הרשות- באמצעות ממשק אינטרנטי פשוט ונוח שתאפשר שליחה אוטומטית- איסוף נתונים ניתוחם והסקת מסקנות וזאת לצורך קבלת תמונה מלאה ומעודכנת של שביעות רצון התושבים.
- ✓ מומלץ לבחון ולדון בתוצאות הסקר בישיבות הנהלה מדי רבעון- על מנת לבדוק את פעילות המחלקות השונות ובחינת הליקויים שעולים מהן.



עיריית יבנה
לשכת מבקר העירייה

דוח ביקורת
בנושא:
טיפול הרשות
במבנים שלא בשימוש

בתחומה של עיריית יבנה מצויים נכסים שאינם בשימוש, חלקם בבעלות הרשות המקומית וחלקם בבעלות גורמים ציבוריים או גורמים פרטיים.

מבנים אלו שימשו בעברם כמבני מגורים, מבני מסחר ומבני תעשייה. המבנים אינם בשימוש במשך זמן רב ועומדים נטושים ומוזנחים. כמו כן, בתחומי העירייה נמצאים מבנים שבנייתם טרם הסתיימה, ושנים רבות הם עומדים במצב של שלד בניין.

לנכס שאינו בשימוש השפעה שלילית על המרקם העירוני ועל המרחב סביבו. נכסים שאינם בשימוש, פוגעים בהתפתחות העירונית, בערך הנכסים בסביבתם והם בבחינת בזבז של משאב הקרקע, שמצוי בחוסר, ואי ניצולו בהתאם לייעודו (מגורים, מסחר ותעשייה).

נכסים שאינם בשימוש במשך זמן רב הם לרוב מפגע סביבתי, תברואתי, בטיחותי וחברתי חמור. בשל תנאי העזובה סביבם הם נהפכים לעתים לאתרי השלכת אשפה, ובאזורם מתפתחת צמיחה לא מבוקרת של עשבים, שהם כרוני נוח להתפתחות מזיקים, זוחלים מסוכנים ומכרסמים נושאי מחלות. עם זאת ניתן לראות במבנים שאינם בשימוש גם הזדמנות להתחדשות עירונית.

מכוח פקודת העיריות, וחוקי עזר שהתקינו, יש לרשות המקומית סמכויות וחובות בנוגע למבנים שבתחומיהן, לרבות נכסים שאינם בשימוש, בבעלות ציבורית או פרטית, וזאת בין היתר לצורך שמירה על בריאות הציבור וביטחונם ועל חזות פני העיר. בסמכות העירייה בין היתר להרוס מבנים המסוכנים לסביבתם.

בסעיף 330 לפקודת העיריות נקבעו כללים להטלת ארנונה על נכס שאינו ראוי לשימוש, לרבות מתן פטור מתשלום ארנונה:

בנין שנהרס או שניזוק (תיקון מס' 131) תשע"ב-2012

330. נהרס בנין שמשתלמת עליו ארנונה לפי הוראות הפקודה, או שניזוק במידה שאי אפשר לשבת בו, ואין יושבים בו, ימסור מחזיק הבנין לעירייה הודעה על כך בכתב, ויחולו הוראות אלה, כל עוד הבניין במצב של נכס הרוס או ניזוק –

(1) עם מסירת ההודעה לא יהיה חייב בשיעורי ארנונה נוספים בשלוש השנים שממועד מסירת ההודעה (להלן – תקופת הפטור הראשונה);

(2) חלפה תקופת הפטור הראשונה יהיה חייב בארנונה לגבי אותו בניין בחמש השנים שמתום אותה תקופה, בסכום המזערי בהתאם להוראות לפי סעיפים 8 ו-9 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992, הקבוע לסוג הנכס המתאים לבניין על פי השימוש האחרון שנעשה בבניין (בסעיף זה – תקופת התשלום);

(3) חלפה תקופת התשלום והבניין נותר במצב של נכס הרוס או ניזוק כאמור ימסור מחזיק הבניין לעירייה הודעה בכתב על כך ולא יהיה חייב בשיעורי ארנונה נוספים;

(4) התקופות כאמור בפסקאות (1) ו-(2) ייספרו בין ברציפות ובין במצטבר;

אין האמור גורע מחבותו של מחזיק בשיעורי הארנונה שהגיע זמן לפירעונם לפני מסירת ההודעה.



רגולציה

מטרת הביקורת

- בדיקה כי העירייה מנהלת באופן יעיל ואפקטיבי את הנכסים שברשותה, עורכת מעקב רציף אחר השימוש בהם, וקובעת מדיניות להקצאתם.

היקף ושיטת הביקורת

- סקירת הוראות החוק והתקנות הרלוונטיים לביקורת
- סקירת נהלי עבודה, תכתובות ודוחות פנימיים
- פגישות שיחות ובירורים עם מנהלים ועובדים
- בחינת קיומם והלימותם של אמצעי הבקרה הפיקוח
- סיור בעיר, סקירה וצילום מבנים שאינם בשימוש
- הפקת נתונים ממערכות המידע הרלוונטיות
- ביצוע בדיקות מבססות ומדגמיות

הביקורת התבססה על בדיקות מדגמיות ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

1. טיפול בנכסים שאינם בשימוש הגורמים למפגע סביבתי

רקע

נכסים שאינם בשימוש הופכים פעמים רבות למפגע סביבתי ותברואתי חמור. חלקם הופכים ברבות השנים לסכנה לסביבתם, גם עקב סכנת התמוטטות, התפרקות חלקי בטון וחומרים מסוכנים וגם בשל גרמי מדרגות רעועים, זכוכיות פזורות ובורות פתוחים המסכנים את הבאים בשעריהם. פעמים רבות הופכים נכסים שאינם בשימוש למקום התכנסות לדרי רחוב ומושכים פעילות עבריינית, לרבות מתחום הסמים והזנות.

פקודת העיריות העניקה לרשות המקומית סמכויות למימוש אחריותה לבטיחות תושביה וביטחונם, ובהן סמכויות לטיפול בקניין בבעלות פרטית או ציבורית הנמצא בשטחה, אף אם אינו בחזקתה.

סעיף 249 לפקודת העיריות קובע כי סמכויותיה של עירייה הן:

הריסת בנינים

(13) לצוות כי ייהרסו בנינים, המעכבים או מפריעים אוורור, או שהם בלתי סניטריים או מזיקים מבחינה אחרת לבריאות הציבור, או שהם מסוכנים;

שמירת המראה של חזיתות הבתים (תיקון מס' 2) תשכ"ה-1965

(13א) להורות בדבר שמירת המראה של חזיתות הבתים, לרבות סידון ושיפוצן;

תברואה

(19) להיכנס לכל בית או בנין, שיש עליהם חשד סביר שהם בלתי סניטריים, כדי לברר את מצב הנקיון בהם או לצורך אחר, ולהוציא צו למחזיק בהם, שבו יידרש לנקוט את האמצעים המפורשים בצו;

סמכות כללית

(29) לעשות בדרך כלל, כל מעשה הדרוש לשם שמירה על תחום העיריה, בריאות הציבור והבטחון בו, וכן, ברשותו של הממונה, להקים ולקיים מוסדות לבריאות הציבור ולחינוך, ולסייע בהם;

כמו כן העירייה התקינה, בהתאם לסמכותה, חוקי עזר שיסייעו בידה לממש את אחריותה.

חוק עזר ליבנה (הריסת מבנים מסוכנים), התשס"א 2000 מקנה לעירייה, בין היתר, סמכות להורות על אטימת מבנה או על הריסתו על ידי הבעלים, ובמקרה קיצון אף להרוס את המבנה ולחייב את הבעלים בעלות ההריסה.

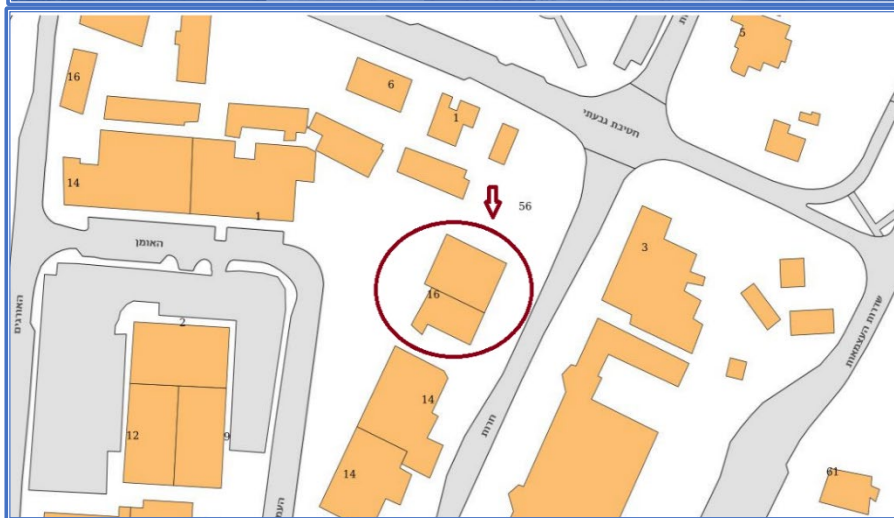
חוק עזר ליבנה (מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ב-2002 מקנה לעירייה סמכות לדרוש סילוק מפגע, וכן להיכנס לנכס ולפעול לסילוקו ולחייב את בעליו בהוצאות הכרוכות בכך.

ממצאים

בסיוור שבוצע ברחבי העיר נמצאו מס' בניינים שאינם בשימוש וגורמים למפגעים סביבתיים שונים, להלן הפירוט:

1. רחוב חירות 16 (לשעבר רח' עמל 16)

מדובר על מבנה תעשייתי שברובו הגדול הרוס ולא בשימוש, בסביבת המבנה קיימות ערמות אשפה שהצטברו ומהוות מפגע סביבתי.



נתונים בנוגע לנכס שהתקבלו מאגף ההנדסה והועדה המקומית:

המבנה נבנה בהיתר, אולם תיק הבניין לא נמצא מזה זמן רב בארכיון הוועדה.

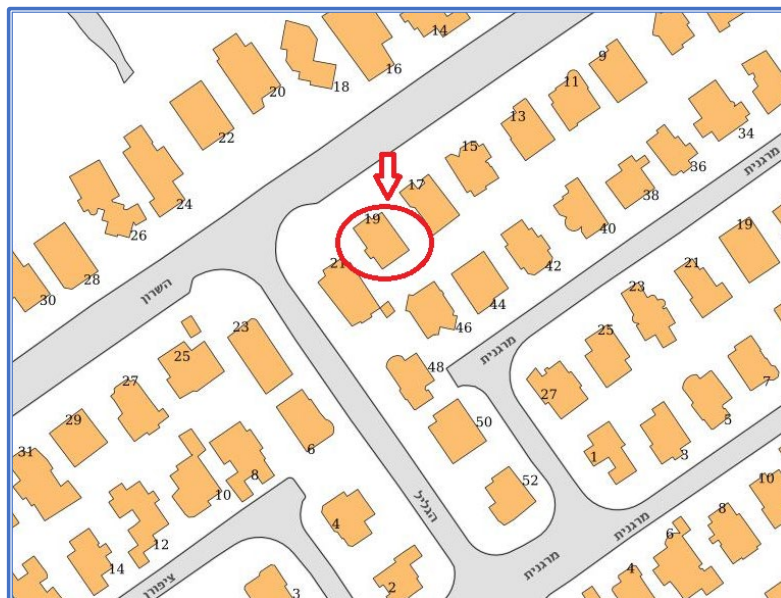
האזור נמצא בתכנון מחדש על ידי הוועדה המקומית

המלצות

- ✓ יש לפעול בהקדם לטיפול במפגעים הסביבתיים המצויים בסביבת הנכס
- ✓ יש לפעול לחידוש והשמשת המבנה או לחלופין להריסתו
- ✓ יש לבחון הטלת חיובי ארנונה על הנכס (בהתאם לסעיף 330 לפקודות העיריות כמפורט לעיל) על מנת לתמרץ את חידוש והשמשת המבנה.

2. רח' השרון 19

מדובר בבית מגורים שבנייתו הופסקה לפני עשרות שנים, הגידור סביב אתר הבניה נהרס בחלקו, ובאזור קיימת עשביית פרא, פסולת ומפגעים סביבתיים שונים.



נתונים בנוגע לנכס שהתקבלו מאגף ההנדסה והועדה המקומית:

מדובר בהיתר בניה לבית מגורים ומקלט בשטח של 188 מ"ר .

תאריך הוצאת ההיתר : 07/04/1983

תוקף היתר הבניה פג.

המלצות

- ✓ יש לפעול בהקדם לטיפול במפגעים הסביבתיים המצויים בסביבת הנכס
- ✓ יש לבחון משפטית האם ניתן לפעול להריסת המבנה (ראה תקדים משפטי בסעיף להלן)

2. אי טיפול בשלדי מבנים שבנייתם לא הסתיימה

רקע

בדומה לנכסים שאינם ראויים לשימוש, להימצאותם של מבנים שבנייתם טרם הסתיימה יש השפעות סביבתיות, חברתיות וכלכליות על ההתפתחות העירונית. בין היתר השפעה שלילית על מצאי הקרקע הזמין לבנייה, על היקף הכנסות הרשות המקומיות מארנונה ועל חזותה.

לפני סיום בנייתו של מבנה מנועה הרשות המקומית מחיובו בתשלום ארנונה, משום שאינו מוגדר במערכת הארנונה כנכס בר חיוב. כך יוצא ששלדי מבנים אינם מחויבים בתשלום ארנונה כלל, זאת אף על פי שהם לרוב בבחינת מפגעים בטיחותיים וסביבתיים, והם אף פוגעים בניצול הקרקע לצורכי הציבור.

דוגמה לכלים שעשויה רשות מקומית להפעיל בעניין שלדי מבנים ניתן ללמוד מפסיקת בית המשפט ביחס לשלד בניין שניצב שנים רבות מערבית לכביש הכניסה הדרומית לעיר עכו. המבנה יועד להיות מלון בשם "פנינת הים", ותוקף היתר הבנייה שניתן לו פקע כבר בשנת 2009.

בינואר 2016 קבע בית המשפט המחוזי, בין היתר, כי "הותרת המבנה בשימושו, במשך תקופה ארוכה של 15 שנים, על כל המשתמע מכך, איננה סבירה". בית המשפט אף ציין כי המבנה יוצר מפגע חזותי ובטיחותי ופוגע באינטרסים ציבוריים ותכנוניים, וכי עיקר הפגיעה באינטרס הציבורי הוא בעצם השארתו של המבנה במצבו זה, ללא הגשמת מטרת ההיתר שניתן לו, תוך כדי גרימת מפגע חזותי ותכנוני.

עוד ציין בית המשפט המחוזי כי "בניית המבנה נעשתה על פי היתר שניתן כדיון, אך... העובדה שהמבנה לא הושלם על פי ההיתר, שהיתר הבנייה פקע ושהמבנה עומד במצבו זה כ-15 שנה, שקול, לעניין הפגיעה באינטרס הציבורי, כנגד בנייה בלתי חוקית".

בפסיקתו אישר לרשות המקומית להמשיך לפעול להריסת המבנה.

באוגוסט 2016 נהרס המבנה.

ממצאים

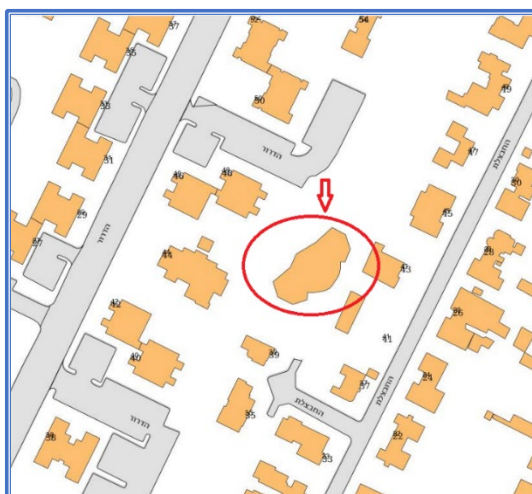
בסיוור שבוצע ברחבי העיר נמצאו מס' שלדי בניינים שבנייתם לא הושלמה, והעירייה לא פעלה להריסתם.

בכך, בין היתר, נפגעו הכנסותיה מתשלום ארנונה, נפגעה אפשרות לשימוש מועיל במשאב הקרקע שעליו ניצבים המבנים, ונפגעה ההתפתחות העירונית שתוכננה לאותו מתחם, שנותר עזוב ושומם ובו מפגע בטיחותי וסביבתי.

להלן הפירוט:

1. רח' השרון 19 – מפורט לקמן בסעיף הקודם.

2. שלד בית כנסת – רח' החבצלת



נתונים בנוגע לנכס שהתקבלו מאגף ההנדסה והועדה המקומית:

בית כנסת חזון ישעיה - למבנה הוצאו 2 היתרים: היתר ראשון - 19/03/2006 – הקמת המבנה

היתר שני - 29/08/2010 – חידוש היתר, גודל ביהכ"נ 903.14 מ"ר (3 קומות + מרתף)

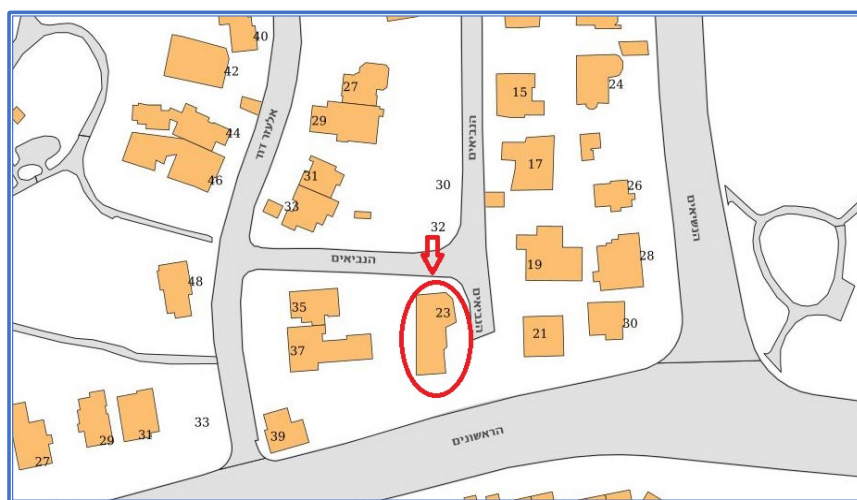
אגף ההנדסה ממליץ להרוס את השלד על מנת להכשיר את השטח לבניית מבני ציבור/חינוך לטובת תושבים שיתווספו לשכונה במסגרת תכנית פינוי בינוי

❖ בתאריך 1.1.2000 נחתם חוזה רשות שימוש בין עיריית יבנה לבין עמותת מרכז קהילתי רוחני – "חזון ישעיה" בנוגע לקרקע ברח' החבצלת ביבנה למטרת בניית בית הכנסת והשימוש בו. תוקף החוזה שנחתם הינו לתקופה של 25 שנים + אופציה ל 25 שנים נוספות, עם זאת מציין ההסכם כי לאחר 5 שנות השימוש הראשונות בנכס יהיה כל צד רשאי לסיים את תקופת השימוש בכל עת, ובתנאי שמסר על כך לצד שכנגד הודעה בכתב של 4 חודשים לפחות מראש.

המלצות

- ✓ יש לבחון את חידוש/אי חידוש הסכם הקצאת הנכס לעמותה כתוצאה מאי השלמת בניית בית הכנסת במשך שנים רבות כל כך.
- ✓ לחלופין יש לבחון אפשרות העברת הקצאת הנכס לעמותה או גוף אחר שיוכל להשלים את הבנייה

3. בית כנסת קול יעקב – רחוב הנביאים



נתונים בנוגע לנכס שהתקבלו מאגף ההנדסה והועדה המקומית:

ביהכ"נ קול יעקב וחסד אברהם – קיימים 2 היתרים:

היתר ראשון ניתן ב- 15/06/04 – הקמת המבנה, היתר שני ניתן ב- 10/01/2022 - חידוש היתר

שטח 307.28 מ"ר + מרתף + שטחי שירות 238.38 מ"ר.

בתאריך 10.03.2002 נחתם חוזה רשות שימוש בין עיריית יבנה לבין עמותת קול יעקב וחסד אברהם בנוגע לקרקע ברח' הנביאים 23 למטרת בניית בית הכנסת והשימוש בו.

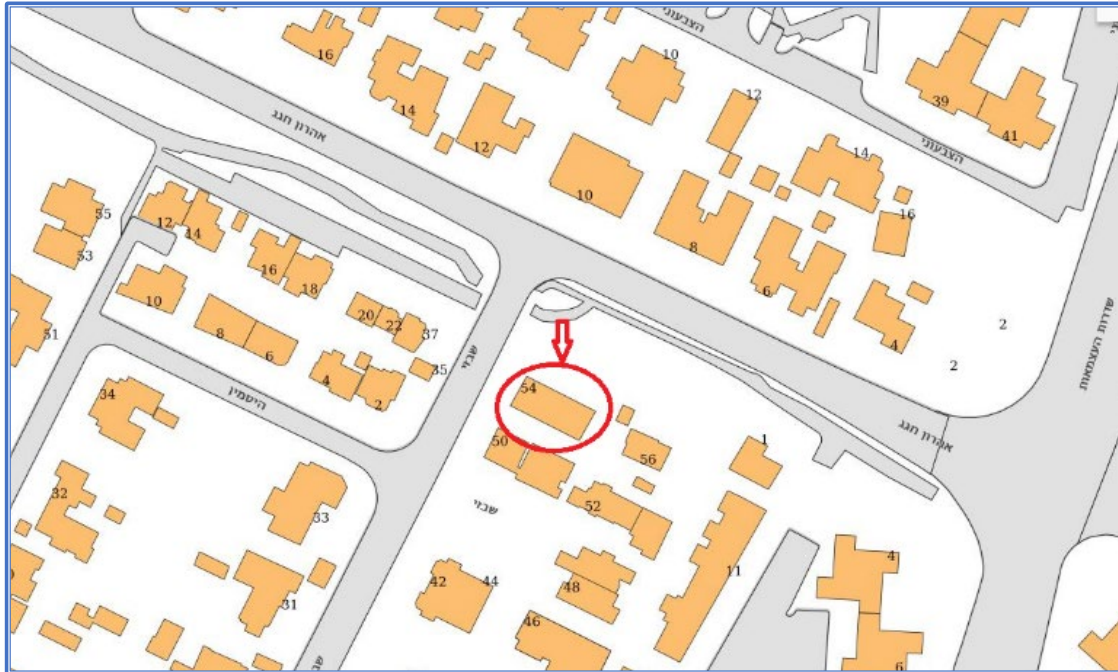
תוקף החוזה שנחתם היה ל-5 שנים עד לתאריך 31.12.2007. מאז ועד היום לא נחתם חוזה הקצאה חדש.

המלצות

✓ יש לבחון את חידוש/אי חידוש הסכם הקצאת הנכס לעמותה כתוצאה מאי השלמת בניית בית הכנסת במשך שנים רבות כל כך.

✓ לחלופין יש לבחון אפשרות העברת הקצאת הנכס לעמותה או גוף אחר שיוכל להשלים את הבנייה

4. רח' שבזי 54



נתונים בנוגע לנכס שהתקבלו מאגף ההנדסה והועדה המקומית:

מדובר בבית פרטי חלק מדו משפחתי, היתר הוצא בתאריך 06/01/83 – בשטח של 179.94 מ"ר.

המבנה מאוכלס כבר שנים רבות ללא טיפול בחזית החיצונית.

המלצות

- ✓ יש לפעול בהקדם לטיפול במפגעים הסביבתיים והבטיחותיים המצויים בסביבת הנכס
- ✓ יש לפעול בהקדם להריסת חריגות הבנייה בנכס
- ✓ יש לבחון הטלת חיובי ארנונה על הנכס (בהתאם לסעיף 330 לפקודת העיריות כמפורט לעיל).

5. רחוב שבזי 2 – קומה שנייה



נתונים בנוגע לנכס שהתקבלו מאגף ההנדסה והועדה המקומית:

מרכז מסחרי בצומת בין רחוב שבזי לרחוב שד' דואני – היתר מקורי משנת '80 בשטח עיקרי 2080.14 מ"ר + שטחי שירות.

שטח הקומה השנייה לא בשימוש.

המלצות

- ✓ יש לפעול לתמרץ חידוש והשמשת הקומה השנייה במבנה.
- ✓ יש לבחון הטלת חיובי ארנונה על הנכס (בהתאם לסעיף 330 לפקודת העיריות כמפורט לעיל) על מנת לתמרץ את חידוש והשמשת המבנה.

3. ניהול מבנים שבחזקת הרשות המקומית

רקע

על הרשות המקומית לשמור ולפקח על הנכסים שבבעלותה, בין היתר כדי להבטיח שימוש מיטבי בהם, בהתאם לתפקידיה, למדיניותה ולהעדפותיה. ניהול יעיל של הנכסים ברשות המקומית מאפשר לה, בין היתר, פיקוח על כל הנכסים שבחזקתה, ובפרט על נכסים שבחזקתה ואינם בשימוש, ומסייע לה בתכנון ארוך טווח של השימוש בנכסים.

רשות המודעת לכלל הנכסים שבבעלותה, לרבות מיקומם, גודלם, מצבם הפיזי, היקף השימוש בהם וזהות המשתמשים, יכולה לקבל החלטות מושכלות ביחס לניצולם ולשימוש בהם. לדוגמה, בתכנון נכון יכולה הרשות לצפות מראש התפנות של נכס מכורח המציאות (למשל בתי ספר וגנים בשכונות שיש בהן ירידה במספר הילדים), ולתכנן מראש שימוש בו כשיתפנה, בהתאם למדיניותה ולאינטרסים ארוכי הטווח שלה. ניהול הנכסים גם יסייע לשימוש מושכל בהם, לרבות חיסכון במשאבים, למשל על ידי הימנעות משכירת נכסים שלא לצורך, וימנע מצב שבו יהיו נכסי רשות שיעמדו ללא שימוש.

3.1 ניהול ספר נכסים

תקנות הרשויות המקומיות (ניהול פנקסי זכויות במקרקעין, התשכ"ז 1967) קובעות כי כל רשות מקומית תנהל פנקס מיוחד שבו תרשום את זכויותיה במקרקעין (להלן - ספר נכסים).

הרשות המקומית תסמיק אחד מעובדיה להיות רשם נכסים, ותפקידו יהיה לנהל ולשמור את ספר הנכסים שלה בהתאם לתקנות.

רשם הנכסים ירשום בספר הנכסים של הרשות כל זכות על מקרקעין לטובתה וכן כל זכות על מקרקעין של הרשות לטובת אדם זולתה, תוך חודש ימים מיום שנוצרה.

ממצאים

3.1.1 העדר ניהול ספר נכסים בהתאם לנדרש בחקיקה

נמצא כי ספר הנכסים של עיריית יבנה איננו מנוהל כפי הנדרש בחקיקה:

- ❖ לא קיים גורם ברשות האחראי לניהול ספר הנכסים, והדבר פוגע ביכולתה לנהל ולנצל באופן יעיל ומועיל את הנכסים שבחזקתה, לרבות אלו שאינם בשימוש.
- ❖ סקר הנכסים האחרון בוצע ברשות לפני למעלה מ-10 שנים, דבר המצביע על כך כי אין בידי העירייה מידע כולל ומעודכן על כלל הנכסים שבחזקתה.

המלצות

✓ יש לפעול למינוי גורם בעירייה שיהיה אחראי לניהול ספר הנכסים ע"פ הנדרש בחקיקה.

✓ יש לפעול לביצוע סקר נכסים מעודכן לנכסי הרשות.

4. הטלת ארנונה על נכסים שאינם ראויים לשימוש

רקע

בינואר 2013 נכנס לתוקפו תיקון לסעיף 330 לפקודת העיריות ונקבע בו כדלקמן:

בנין שנהרס או שניזוק

330. נהרס בנין שמשלמת עליו ארנונה לפי הוראות הפקודה, או שניזוק במידה שאי אפשר לשבת בו, ואין יושבים בו, ימסור מחזיק הבנין לעירייה הודעה על כך בכתב, ויחולו הוראות אלה, כל עוד הבנין במצב של נכס הרוס או ניזוק –

- (1) עם מסירת ההודעה לא יהיה חייב בשיעורי ארנונה נוספים בשלוש השנים שממועד מסירת ההודעה (להלן – תקופת הפטור הראשונה);
- (2) חלפה תקופת הפטור הראשונה יהיה חייב בארנונה לגבי אותו בנין בחמש השנים שמתום אותה תקופה, בסכום המזערי בהתאם להוראות לפי סעיפים 8 ו-9 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992, הקבוע לסוג הנכס המתאים לבנין על פי השימוש האחרון שנעשה בבנין (בסעיף זה – תקופת התשלום);
- (3) חלפה תקופת התשלום והבנין נותר במצב של נכס הרוס או ניזוק כאמור ימסור מחזיק הבנין לעירייה הודעה בכתב על כך ולא יהיה חייב בשיעורי ארנונה נוספים;
- (4) התקופות כאמור בפסקאות (1) ו-(2) ייספרו בין ברציפות ובין במצטבר;

מהאמור לעיל עולה כי מינואר 2013 הגבילה פקודת העיריות את תקופת הפטור מארנונה לגבי נכס שאינו ראוי לשימוש. עם זאת, גם לאחר התיקון, בחלוף שמונה שנים יכול הנכס להיות פטור מארנונה ללא הגבלת זמן, אך זאת רק לאחר מסירת הודעה בכתב על כך לעירייה על ידי בעל הנכס.

בכדי להטיל ארנונה במועדים שנקבעו בתיקון, היה על העירייה לבחון את מאגר הנתונים של הנכסים שקיבלו פטור כלא ראויים לשימוש ואת תקופות הפטור שניתנו להם ולחייב אותם בארנונה בהתאם.

ממצאים

מבדיקה במערכת הגבייה העירונית עולה כי קיים מספר מועט של נכסים להם מוגדרת הנחה בגין "נכס לא ראוי". ברשימה זו לא מצאנו אף נכס מהמתוארים בסעיפים לעיל.

ממצאים אלו מצביעים על כך שיתכן ונכסים רבים שאינם בשימוש, אינם מעודכנים במערכת הגבייה. כתוצאה מכך העירייה איננה מחייבת את הנכסים בארנונה כנדרש, דבר שעשוי היה לגרום להן הפסד הכנסות בעטיה של אי-השבת הנכסים למאגר הנכסים המחויבים בארנונה.

המלצות

✓ יש לפעול בהקדם למיפוי הנכסים שאינם ראויים לשימוש ועדכוןם במערכת הגבייה.

✓ יש לחייב את הנכסים הנ"ל בחיובי ארנונה על פי הוראות סעיף 330 לפקודה. (פטור ב-3 שנים ראשונות ואחר כך חיוב בשיעור המזערי ל-5 שנים, ולאחר מכן במידה ותתקבל הודעה מבעל הנכס לחדש את הפטור)

5. אי-פיקוח על נכסים שאינם ראויים לשימוש

כדי להבטיח שפטור מארנונה יינתן אך ורק לנכסים העומדים בתנאים שנקבעו בחקיקה, וכדי למנוע הפסד הכנסות, על הרשות המקומית לפקח על הנכסים כבר בשלב סיווגם כלא ראויים לשימוש, ולהמשיך לעקוב אחר השינויים במצבם, לרבות החלפת בעלות, התחלת שימוש בהם ומועד השלמת שיפוצים (אם בכך נעוצה סיבת הפטור שניתן לנכס), וכן לעגן בנוהל עבודה מסודר את הפיקוח כאמור.

ממצאים

נמצא כי לא קיים נוהל עבודה מסודר המגדיר את אופן הפיקוח על נכסים שאינם ראויים לשימוש, לרבות פיקוח לפני סיווגם ככאלה כדי לאמת את הצהרת המחזיקים בהם, ופיקוח לאחר סיווגם כדי לוודא שמצבם נותר בעינו.

כיום קיימת התייחסות לפטור מארנונה עבור נכס ש"אינו ראוי לשימוש" רק במידעון הארנונה השנתי שנשלח לתושבים. במידעון מופיע מידע אודות ההנחה הפטור כפי שמוגדר בסעיף 330 לפקודת העיריות.

נכס שאינו ראוי לשימוש:

נהרס בנין או ניזוק במידה שלא ניתן לשבת בו ובפועל לא יושבים בו ימסור מחזיק הבניין לעירייה הודעה בכתב ויחולו עליו הוראות אלו כל עוד הבניין הרוס או ניזוק:
עם מסירת ההודעה ולאחר ביקורת פקח שאישר את מצב הנכס, לא יהיה חייב בארנונה לתקופה של עד 3 שנים.
לאחר תום תקופת הפטור הראשונה יהיה חייב בארנונה למשך חמש שנים הבאות בסכום המזערי הקבוע בתקנות ההסדרים לפי סוג הנכס והשימוש בו / יעוד הנכס (תקופת התשלום).
חלפה "תקופת התשלום" והבניין נותר במצב של נכס הרוס או ניזוק כאמור ימסור מחזיק הבניין הודעה בכתב על כך ולא יהיה חייב בשיעורי ארנונה נוספים.
אין באמור לגרוע מחובתו של מחזיק בתשלום ארנונה בטרם מסירת ההודעה בכתב.

מידעון ארנונה, תשלומים והנחות 2020

13

המלצות

- ✓ יש להגדיר נוהל עבודה מסודר המפרט את אופן הפיקוח על נכסים שאינם ראויים לשימוש, לרבות פיקוח לפני סיווגם ככאלה כדי לאמת את הצהרת המחזיקים בהם, ופיקוח לאחר סיווגם כדי לוודא שמצבם נותר בעינו.
- ✓ יש להגדיר בנוהל את חלוקת התפקידים והאחריות לביצוע הנדרש על פי היחידות הרלוונטיות כגון: מחלקת גבייה, אגף הנדסה, פיקוח וכדו'.

התייחסות מנהלת הארנונה:

התייחסות כללית:

מחלקת הארנונה מקבלת את הנתונים על נכסים שאינם ראויים לחיוב/הרוסים משני מקורות: מהתושב/נישום או מדיווח אגף הנדסה.

בהתאם לדין, הפטור לפי סעיף 330 לפקודת העיריות ניתן לנכס הרוס/ניזוק שלא יושבים בו ובפועל לא ניתן לשבת בו.

הפטור **אינו מתייחס** למבנים חדשים שבנייתם טרם הסתיימה.

התייחסות לממצאים:

❖ נכס ברחוב חירות 16 (אצלנו בארנונה רשום כעמל 3)

- הנכס הינו מבנה שבעבר שימש כאולם אירועים .
- הנכס הוא בבעלות 3 בעלים.
- הנישומים פנו בעבר בהשגה וערר ואף התנהל תיק בבית המשפט
- הבעלים קיבלו פטור לפי סעיף 330: 3 שנים פטור לנכס לא ראוי לחיוב, 5 שנים חוייבו בתעריף מינימום.
- לאחרונה קיבלנו דיווח כי לנכס פלשו דיירים לא חוקיים ולכן תוקן החיוב חזרה לסיווג רגיל.

❖ נכסים ברחוב השרון 19 ורחוב שבזי 54

אין במחשבי הארנונה חיוב לנכס זה שכן בנייתו לא הסתיימה.
כפי שצוין לעיל, סעיף 330 לפקודת העיריות מתייחס לנכס שנהרס או ניזוק ולא לנכס שלא הסתיימה בנייתו והוא לא מחויב במחשבי הארנונה.
מאחר ולא הסתיימה בניית הנכס ולא קיבלנו דיווח מאגף הנדסה על קבלת טופס 4 או סיום בניה הנכס אינו מחויב ולא ניתן לתת פטור כאמור.

❖ בית כנסת רחוב חבצלת ובית כנסת רחוב הנביאים

בהתאם לדיני הארנונה בתי כנסת פטורים מארנונה. לפיכך, השלמת מבנים אלו אינם רלוונטיים למחלקת הארנונה.

❖ נכס ברחוב שבזי 2 קומה שניה

- בעבר הנכס לא חויב שכן לכאורה בנייתו לא הסתיימה אין חלונות והקומה השנייה פרוצה.
- לפני כשנתיים, קיבלנו דיווח שבנכס בקומה השנייה מחזיק נישום שמגדל תוכים ולכן נשלח לו חיוב על שטח כל הקומה השנייה. הנישום מחויב עד היום.
- בעקבות פנייתו לראש העיר וביקורת פקחי העיריה, על פי החלטת ראש העיר, תוקן החיוב לשטח של 100 מ"ר בלבד.
- בעבר נעשה ניסיון לאתר את בעלי הנכס ללא הצלחה.
- נשמח לקבל ביקורת חוזרת של פקחי ההנדסה לגבי המצב העובדתי היום וחוות דעתם האם ניתן לחייב את הנכס כנכס שבנייתו הסתיימה או כנכס שאינו ראוי לחיוב.

התייחסות לממצאים והמלצות בסעיף 5 :

במחלקת הארנונה קיים נוהל בדיקה מסודר לגבי נכסים שמוגדרים כאינם ראויים לחיוב. הנוהל הינו בהתאם לסעיף 330 לפקודת העיריות: כל נכס שמתבקש בגינו פטור לנכס שאינו ראוי לחיוב של תקופה ארוכה, נמצא במעקב משנה לשנה ולא ניתן פטור מעבר לשנה השוטפת. בכל שנה חדשה על הנישום לפנות ואנו עושים ביקורת חוזרת של פקח הנדסה ובודקים אם הנכס זכאי לפטור של נכס

שאינו ראוי לחיוב או שעברו 3 שנים ויש לחייבו לפי תעריף מינימום או שעברו 8 שנים ויש לחזור ולפטור אותו.

יש לציין כי הממשלה מקדמת הצעת חוק לביטול/תיקון סעיף 330 הנ"ל בפקודת העיריות כדי לא לעודד בעלי נכסים להשאיר את הנכסים באותו מצב שנים רבות.

דוח ביקורת

בנושא :

הרשת למרכזים קהילתיים

יבנה



מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר עיריית יבנה, פרסום ללא נטילת רשות מטעם המבקר, אסור על-פי סעיף 170ג (ו) לפקודת העיריות [נוסח חדש].
המפר הוראה זו, דינו – מאסר שנה.

רקע

רשת המרכזים הקהילתיים ביבנה מרכזת את פעילויות התרבות הספורט והפנאי, אירועים וטקסים עירוניים ומציעה מערך חוגים רחב ומגוון תוכניות בתחומים שונים לכל תושבי העיר מגיל לידה ועד הגיל השלישי.

מטרת הרשת לאפשר לכל תושב/ת בעיר למצוא תחומי פנאי מתאימים מעשירים ומקצועיים, להיות פעיל ותורם לעיר ולתושביה ולהרגיש שייך ומשמעותי.

באחריות הרשת כ-16 מרכזים קהילתיים ומרכזי תוכן הפרוסים בשכונות העיר.

הרשת נוסדה בשנת 1970 כחברה של הסוכנות היהודית וכמרכז קהילתי ע"ש גרמנוב וסיימון.

"מרכז קהילתי ע"ש גרמנוב וסיימון בע"מ" (חל"צ) הינו מוסד ללא כוונת רווח שמספרו 510542822 (להלן: "**החברה**" / "**המתנ"ס**" / "**הרשת**"). החברה הוקמה בשנת 1970 על בסיס התקנון של החברה למתנ"סים ומפעילה את רשת המתנ"סים ביבנה.

החברה למתנ"סים (להלן: "**החברה**") היא חברה ממשלתית ששר החינוך אחראי לפעילותה. הוקמה בשנת 1969 כדי לשמש זרוע של הממשלה לביצוע מטלות בנושאי חברה, תרבות וספורט. החברה איננה הבעלים של המתנ"סים, היא מהווה גורם מקצועי בגיבוש תוכניות לפעילויות המתנ"ס, בהדרכת צוותי המתנ"ס ומנחה בתחום נהלי עבודה ותפעול שונים שבהתנהלות השוטפת. כמו כן, החברה למתנ"סים מעניקה לכל המרכזים הקהילתיים הפועלים תחתיה, שירותי מטה ומסייעת להם בייזום פרויקטים ובהפעלתם, בגיוס משאבים ובהעברת כספים ממשרדי ממשלה ומאחרים. החברה למתנ"סים מעסיקה את מנהל/ת המתנ"ס, משלמת את שכרו ושותפה מרכזית במינויו.

הרשות המקומית והמתנ"ס המקומי ממלאים במשותף תפקיד מרכזי במימוש המטרות שלשמן הוקמה החברה והעירייה משתתפת בתקציב המתנ"ס לטובת מימוש המטרות. מחויבות זו של העירייה כלפי המתנ"ס מקורה, בין היתר, בעובדה שהעירייה רואה במרכז הקהילתי זרוע ביצוע שלה לקידום שירותים חברתיים וקהילתיים ביישוב.

להלן התפתחות מחזור הפעילות של החברה בין השנים 2018 ל-2020:

2018	2019	2020	
₪ 60,293,460	₪ 67,357,849	₪ 57,140,414	סה"כ מחזור הפעילות (₪)

מטרת הביקורת

בדיקה כי המתנ"ס מקיים את פעילותו הציבורית באופן אפקטיבי ויעיל להשגת מטרותיו באמצעות הענקת פעילויות קהילתיות לתושבי העיר וזאת בהתאם לחוקים וההוראות החלים עליו ולמדיניות והתקציב שנקבעו לו.

היקף ושיטת הביקורת

- סקירת הוראות החוק והתקנות הרלוונטיים לביקורת
- סקירת הממשל התאגידי בחברה.
- סקירת נהלי עבודה, תכתובות ודוחות פנימיים
- פגישות שיחות ובירורים עם מנהלים ועובדים
- בחינת קיומם והלימותם של אמצעי הבקרה הפיקוח
- הפקת קבצי נתונים ודוחות ממערכת לניהול החוגים במתנ"ס (מערכת "דיאלוג") והמערכת הכספית
- ביצוע בדיקות מבססות ומדגמיות

הביקורת התבססה על בדיקות מדגמיות ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

1. ממשל תאגידי

רקע

המתנ"ס מחויב בכללים וההנחיות החלות על חברות לתועלת הציבור, כפי שנקבעו בהנחיות להתנהלות עמותות בהתאם לחוק העמותות, תש"ם-1980 (להלן: "הנחיות ניהול תקין") שפרסמה רשות התאגידים במשרד המשפטים.

במסגרת הנחיות ניהול תקין רוכזו הנחיות חוק החלות על חל"צים למסמך אחד המפרט, באופן מעשי, את אופן ההתנהלות הנדרש מחל"צים בישראל.

במסגרת פרק זה נסקור נושאים נבחרים לעניין התנהלות המתנ"ס על פי הנחיות חוק החברות והנחיות ניהול תקין.

1.1 ניהול פרוטוקולים

הנהלת המתנ"ס וועדות המתנ"ס השונות, מקיימות ישיבות על פי הצורך ומנהלות פרוטוקולים המתעדים את הישיבות.

סעיף 108 (א) לחוק החברות קובע:

חברה תערוך פרוטוקולים של ההליכים בישיבות הדירקטוריון, ותשמור אותם במשרדה הרשום או במען אחר בישראל, שעליו הודיעה החברה לרשם, לתקופה של שבע שנים ממועד הישיבה.



סעיף 345ד לחוק החברות קובע, בין היתר, כי:

"חברה לתועלת הציבור הרשומה בפנקס תציין, בצד שמה, בכל מסמך, שילוט או פרסום היוצא מטעמה, את הסיומת "חברה לתועלת הציבור" או "חל"צ".

מסקירת הפרוטוקולים משיבות הנהלת המתנ"ס עלו הממצאים הבאים:

א. תיעוד פרוטוקולים

מסקירת הפרוטוקולים של ישיבות הנהלת המתנ"ס עולה כי התקיימו 10 ישיבות הנהלה בשנת 2019. על פי הפירוט להלן:

מס'	תאריך הישיבה	פרטים
1	6.1.2019	אישור תקציב 2019
2	3.3.2019	
3	7.4.2019	
4	19.5.2019	אישור דוח כספי 2018
5	23.6.2019	אישור הדוח המילולי לשנת 2018
6	7.7.2019	
7	15.9.2019	
8	6.10.2019	
9	8.12.2019	
10	23.12.2019	דיון טלפוני- אישור לביקורת פנים לשנת 2019

כמו כן התקיימו 4 ישיבות של וועדת כ"א:

מס'	תאריך הישיבה
1	1.1.2019
2	11.2.2019
3	16.6.2019
4	25.9.2019

נמצא כי המתנ"ס שומר העתקים חתומים של הפרוטוקולים משיבות ההנהלה – **תקין**.

מס' סידורי רץ

הפרוטוקולים של ישיבות דירקטוריון המתנ"ס אינם נושאים מספר סידורי רץ, ואינם מציינים את שעת הישיבה.

הכיתוב "חל"צ"

המתנ"ס אינו מקפיד לציין על גבי הפרוטוקולים את שם העמותה המלא כולל הכיתוב "חל"צ".



המלצות

✓ מומלץ למספר את הפרוטוקולים במספר סידורי רץ המורכב ממספר הישיבה והשנה הרלוונטית, וכן לציין את שעת הישיבה הרלוונטית.

✓ יש להקפיד לציין על גבי הפרוטוקולים את שם העמותה המלא כולל הכיתוב "חל"צ".

1.2 מוסדות החובה בחל"צ

רקע

הדירקטוריון הינו הגוף המנהל את ענייני החל"צ וממונה על ידי האספה הכללית. על פי חוק החברות, בחל"צ יש למנות רואה חשבון, ועדת ביקורת או גוף מבקר וכן מבקר פנימי במידה ומחזור החל"צ מעל 10 מיליון ₪.

ממצאים

מבדיקת הביקורת עולה כי הרשת מקיימת את כל מוסדות החובה - **תקין**

2. תכנית עבודה והיבטים כספיים

רקע

תאגיד המנהל פעילות רבה ומגוונת נוהג לערוך תכנית עבודה שנתית לרבות תכנון תקציב הכנסות והוצאות שנתית. על התקציב להיות מאוזן ולהבטיח כי לתאגיד מקורות מימון לקיום פעילותו.

במהלך השנה נהוג לבצע מעקב אחר ביצוע תכנית עבודה והתקציב בפועל למול התכנון, לבחון את המצב בפועל בהתאם לתחזית המוקדמת ולעדכן את התקציב, במידת הצורך.

בסוף השנה על החברה לערוך את תוצאות ההתנהלות הכספית לדוחות כספיים במבנה שנקבע על פי גילוי דעת 69 ותקן 5 של המוסד לתקינה חשבונאית בישראל.

הדוחות הכספיים מבוקרים על ידי רואה החשבון המבקר של החברה ומציגים את תוצאות הפעילות הכספית השנתית של החברה.

2.1 תכנית עבודה

בכל גוף המנהל פעילות רחבה קיימת חשיבות להכנת תכנית עבודה שנתית הכוללת מטרות, יעדים, משימות ומדדי ביצוע. תכנית העבודה אמורה לכלול פעילויות שוטפות כגון: תכנית חוגים, יעדי הכנסות והוצאות, פעילויות לקהל במהלך השנה. יודגש כי תכנית עבודה הנה גם אמצעי יעיל לתכנון התקציב וכן לשיפור תהליכי עבודה.

ממצאים

ועדת מל"מ – (מי לא מגיע)

מבדיקת הביקורת עולה כי המתנ"ס ביבנה עורך אחת ל-3 שנים תוכנית אסטרטגית המבוססת בין היתר על נתוני אוכלוסיית התושבים שאיננה מגיעה לפעילות המרכזים הקהילתיים כבסיס לזיהוי פערים ובניית תוכנית עבודה לגידול.

החוברת מציגה פילוחי אוכלוסייה שונים על פי גיל, שכונה, וכדו'.

התוכנית מוצגת בחוברת ייעודית המפרטת עבור כל תחום ומרכז קהילתי את החזון, הפעילויות והיעדים של אותו תחום\מרכז.

כמו כן, בכל שנה נכתבת תכנית עבודה כוללת המתכללת את תכניות העבודה השונות של כל אחד מהמרכזים הקהילתיים בעיר.

המלצה

✓ מומלץ לפרסם אחת לתקופה דוח מעקב אחר עמידה ביעדים שהוצבו בתוכניות העבודה, ולערוך דיון בנושא בישיבת ההנהלה.

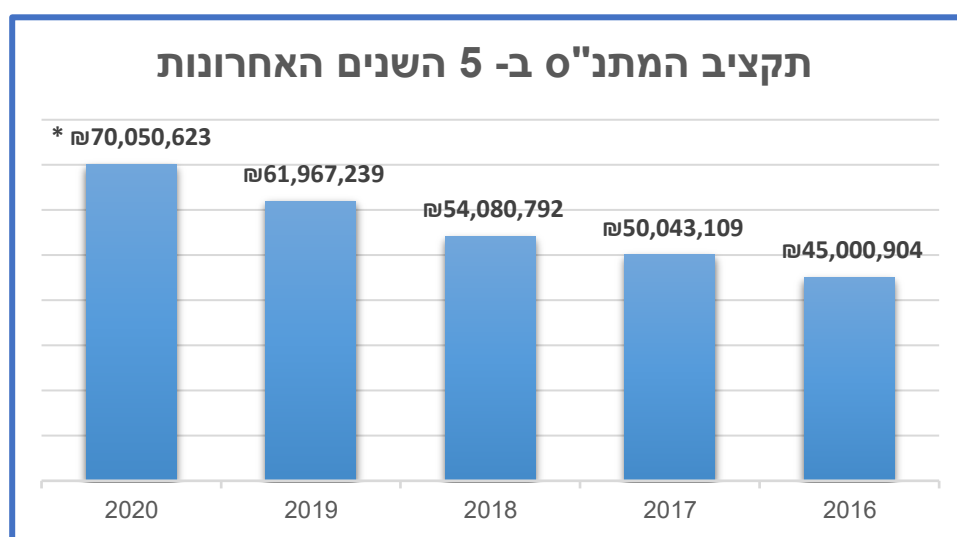


2.2 תכנון ואישור תקציב

תכנון וניהול תקציב מהווה חלק חשוב מהניהול הכולל של הארגון. בניית תקציב שנתי מסייעת לארגון לתרגם את המטרות לשנה הקרובה ולהבין מה היקף התקציב הדרוש למימון ההוצאות השוטפות וכל אחד מן הפרויקטים שלה.

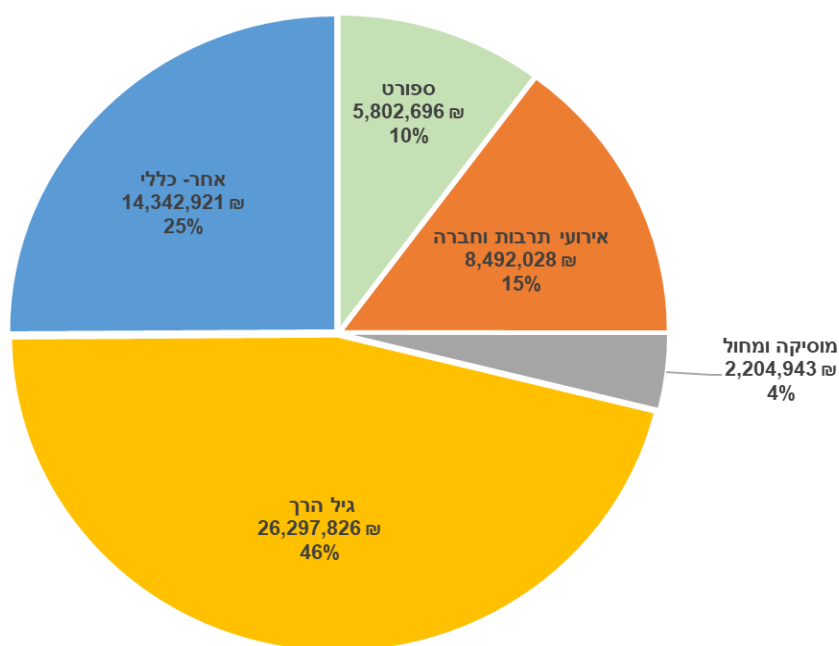
בתחילת שנת הפעילות במתנ"ס (ספטמבר-אוקטובר), על הנהלת המתנ"ס לערוך צפי תקציב הפעילות השנתית. הביקורת מציינת, כי על אף ששנת הפעילות במתנ"ס מתחילה מחודש ספטמבר, כפי שמתנהלת שנת לימודים, התקציב נערך על בסיס שנה קלנדארית.

להלן נתוני תקציב המתנ"ס ב-5 השנים האחרונות:

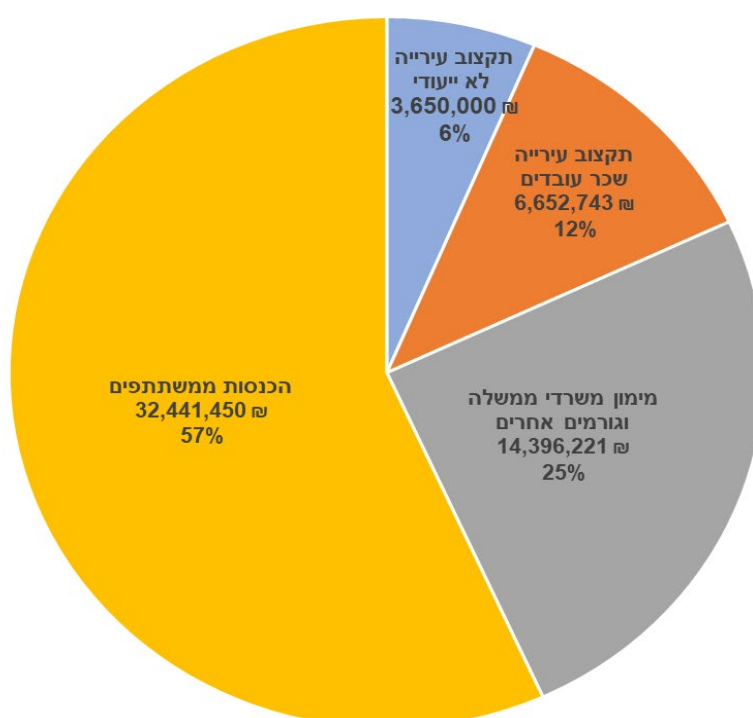


* בעקבות משבר הקורונה בשנת 2020, פעילויות המתנ"ס צומצמו באופן משמעותי והיקף הפעילות בפועל לשנה זו הסתכם ב 57,140,414 ₪.

פילוח לפי אגפי פעילות שנת 2020



פילוח הכנסות המתנ"ס לשנת 2020



אין הערות - תקין.

2.3 הגשת דוחות כספיים

סעיף 36 לחוק העמותות קובע, בין היתר, כי הדוח הכספי של עמותה יוגש עד ה- 30 ביוני בשנה שלאחר שנת הדוח, כאשר הוא חתום על ידי שניים מחברי הוועד.

הדוח הכספי של הרשת לשנת 2019 נחתם בתאריך 9.8.19, כ- 40 ימים לאחר המועד האחרון שנקבע בחוק.

הדוח הכספי לשנת 2020 הוגש בתאריך 22.7.19, כ- 3 שבועות איחור מהמועד האחרון שנקבע בחוק העמותות.

המלצה

יש לוודא כי הדוחות הכספיים ייחתמו במסגרת המועד שנקבע בחוק ויועברו לרשם העמותות. ✓



2.4 ניתוח דוחות כספיים

להלן מובאים עיקרי הנתונים המאזניים מהדוחות הכספיים המבוקרים של המתנ"ס לשנים 2018 – 2020 ותמצית נתוני הדוחות הכספיים לאותן שנים:

אחוז מהמחזור	2018 ₪	אחוז מהמחזור	2019 ₪	אחוז מהמחזור	2020 ₪	
						נכסים
15%	8,886,387	11%	7,400,405	14%	7,847,699	רכוש שוטף
5%	3,012,658	5%	3,224,123	5%	3,119,099	רכוש קבוע
20%	11,899,045	16%	10,624,528	19%	10,966,798	סה"כ
						התחייבויות
13%	8,090,820	10%	6,901,408	12%	7,060,650	התחייבויות שוטפות
4%	2,425,219	4%	2,680,585	5%	2,707,888	התחייבויות לזמן ארוך
17%	10,516,039	14%	9,581,993	17%	9,768,538	סה"כ
2%	1,269,734	2%	1,042,535	2%	1,198,260	נכסים נטו (*)
20%	11,785,773	16%	10,624,528	19%	10,966,798	סה"כ מאזן

יחס הון חוזר - מבדיקת הביקורת עולה כי היחס בין הנכסים השוטפים של המתנ"ס ליום 31.12.20 (7,847,699 ₪) לבין ההתחייבויות השוטפות (7,060,650 ₪) עומד על כ- 1.11, משמעות יחס שוטף גדול מאחד היא קיומו של הון חוזר חיובי שיאפשר לחברה לפרוע את התחייבויותיה השוטפות במהלך העסקים הרגיל, וללא היזקקות למימוש נכסים קבועים ו/או גיוס הון נוסף. כלומר למתנ"ס יכולת טובה להחזיר את התחייבויותיו השוטפות.



3. רכש והתקשרויות

רקע

המחוקק הסדיר בחוק חובת המכרזים התשנ"ב 1992 ובתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג 1993- את תנאי ההתקשרויות של תאגידים וגופים אשר נמנו בחוק. המרכז הקהילתי אשר מאגד כעמותה פרטית אינה כפופה לחוק האמור ולתקנות שהותקנו על פיו. גם פקודת העיריות ותקנות המכרזים אינן חלות על העמותה (המתנ"ס), כך שהמצב המשפטי היום הוא כי על גוף מעין זה אין לכאורה החובה בדין לקיים מכרזים.

בהקשר להתקשרויות הפטורות ממכרז בחוק, קבע ביה"מ העליון בפס"ד של בית המשפט העליון "בר"מ 2349/10 שעשועים וספורט בע"מ נ' עיריית בני ברק", כלהלן:

"חרף קיומו של הפטור האמור בתקנות העיריות... הרי שהכלל הוא עדיין קיומו של מכרז פומבי, והפטור ... הוא בגדר החריג. הטעם לכך נעוץ בעובדה שהתקשרות בפטור ממכרז חותרת תחת כל האינטרסים העומדים ביסוד המכרז הפומבי: הבטחת תנאים של שוויון בתחרות על הזכייה, תוך שמירה על שקיפות, התנהלות ראויה וטוהר המידות בהתקשרות, ולבסוף מתן אפשרות לרשות המנהלית להתקשר בעסקה שתמצה את תועלתה הכלכלית".

כאמור, המתנ"ס פועל כזרוע הביצועית של העירייה בתחומי תרבות הפנאי ביישוב תוך קבלת תקציבים מהמועצה ואין הוא משוחרר מתחולת המשפט המנהלי וחובה עליו לבצע את התקשרויותיו עפ"י כללים מקובלים של שוויון, תום לב, הגינות, סבירות וכו'.

בנוסף, כגוף ציבורי החב חובת אמון כלפי הציבור, נכון יהיה שיפעל אף הוא ברוח הנורמות שבחוק ובתקנות.

כמו כן, בתקנון הארצי של החברה למתנ"סים נקבע בסעיף 20.1 כי:

"כל התקשרויות העמותה תבוצענה בהתאם לדין החל על הרשות, לרבות לעניין ניגוד עניינים, ובין שאר החובות עריכת מכרז והכללים על העברת זכויות במקרקעין, בשינויים המחייבים, או על פי כללים ונהלים שיותאמו לעמותה ושיאושרו לעניין זה על ידי המשרד."

בתאריך 2.09.2020 פורסם נוהל רכישות במתנ"ס יבנה חתום על ידי מנכ"ל הרשת.

הנוהל מגדיר את העקרונות הבאים:

- לכל רכישה יש להכין טופס הזמנה חתום ע"י מנכ"ל הרשת.
- יש לתת עדיפות לספקים מקומיים (מיבנה) כמובן בהתחשב באיכות השירות.
- הצעות מחיר לפי היקף כספי של הרכישה:
* רכישות עד 1,500 ₪ ללא הצעות מחיר.
* רכישות מ-1,500-5,000 ₪ יש להגיש 2 הצעות מחיר.
* רכישות מ-5,000-180,000 ₪ יש להגיש 3 הצעות מחיר.
* רכישות מ-180,000 ₪ ומעלה יש צורך במכרז.
- לאחר קבלת הטובין/השירותים על הרכז לאשר כי קיבל את השירות/הטובין ע"ג טופס הוראת תשלום בצרוף החשבונית להנה"ח לביצוע התשלום.

במסגרת הביקורת נערכה בדיקה עבור מדגם של 10 רכישות שבוצעו בשנים 2019-2020. עבור רכישות אלו נבדק כי בוצעו בהתאם לנוהל הרכישות הקיים במתנ"ס.

להלן פירוט הממצאים:

	תאריך	שם הספק	פרטים	סכום	הזמנה חתומה	הצעות מחיר ע"פ הנוהל	הערות
1	23.01.19	קובי כל-עושה הכל	שיפוץ חדרי שירותים – מתנ"ס גרמנוב	58,500 ₪	✓	✗	התקבלו רק 2 הצעות מחיר במקום 3
2	12.06.19	עידן לביא יזמות והשקעות	אספקת מסך לד למופע סוף שנה - מחול	15,444 ₪	✓	✗	לא התקבלו הצעות מחיר
3	26.06.19	ציון עבו	צביעת קירות - מועדון נוער	13,500 ₪	✓	✗	לא התקבלו הצעות מחיר
4	02.09.19	חן שטיחים ווילונות	פרקט למתנ"ס ליפקין שחק	8,000 ₪	✓	✗	לא התקבלו הצעות מחיר
5	22.12.19	סיגל אביטן - צילומים	שירותי צילום - הפרשים 2019	20,000 ₪	✓	---	תשלום בגין שירותי צילומים לעיריית יבנה
6	16.02.20	ליאם עבודות גמר	שיפוץ מועדון נוער - נווה אילן	25,132 ₪	✓	✓	הקבלן הנבחר הינו קרוב משפחה מדרגה ראשונה של מנהל הרשת
7	25.02.20	תבונה ונגישות טכנולוגיות	הכשרה לנגישות	15,444 ₪	✓	---	ספק לפי דרישה של החברה למתנסים
8	30.10.20	דפוס שילובים	הדפסת קטלוג- גלריה	21,000 ₪	✓	✗	לא התקבלו הצעות מחיר
9	20.11.20	תריסי קרן	מראות – מתנ"ס נאות בגין	16,380 ₪	✓	✗	לא התקבלו הצעות מחיר
10	31.12.20	ת.א. מיפליי רע"מ	מערכת MY PLAY - ענף הכדורסל	9,000 ₪	✓	---	מערכת ייחודית לענף הכדורסל

מהנתונים המפורטים לעיל עולים הממצאים הבאים:

א. במרבית הרכישות שנבדקו **לא התקבלו הצעות מחיר כלל** מספקים נוספים, וזאת בניגוד מוחלט להוראות נוהל הרכישות של הרשת.



ב. ברכישה מס' 6 לעיל, הקבלן שנבחר (הצעתו הייתה הזולה ביותר מבין 3 הצעות מחיר) הינו אחיו של מנכ"ל הרשת. אמנם אישור ההתקשרות בוצע בהתאם לנהלי הרכש, והיקף ההתקשרות איננו בסכום מהותי (כ-25,000 ₪) אך במקרה זה **קיים ניגוד עניינים** של מנכ"ל הרשת, ואישור התקשרות זאת היה צריך להתבצע על ידי גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי כגון: וועדת רכש וכדו'.



ג. החברה למתנ"סים הטמיעה מערכת רכש ייעודית ברשת המחשבים של המתנ"סים השונים ברחבי הארץ, בכדי להקל על תהליך הרכש ולנהל מעקב ממוחשב אחר כלל הזמנות המתנ"ס. במתנ"ס יבנה עדיין **לא הוטמעה** מערכת רכש, ותהליך הרכש עדיין מנוהל ומתועד באופן ידני.



המלצות

יש להקפיד על הוראות נוהל הרכישות במתנ"ס, ולקיים את הרכישות/התקשרויות בצורה שקופה ושוויונית תוך קבלת הצעות מחיר מספקים נוספים בהתאם להוראות הנוהל. ✓

יש לוודא שלא קיימים ניגודי עניינים בביצוע רכישות/התקשרויות עם ספקים, במקרה של חשש לניגוד עניינים יש להביא את הרכישה/ההתקשרות לאישור וועדת רכש אובייקטיבית המורכבת מחברי הנהלה שאינם כפופים למנכ"ל הרשת. ✓

יש לפעול בהקדם להטמעת מערכת רכש ייעודית בכדי להקל על תהליך הרכש ולנהל מעקב ממוחשב אחר כלל הזמנות המתנ"ס. ✓

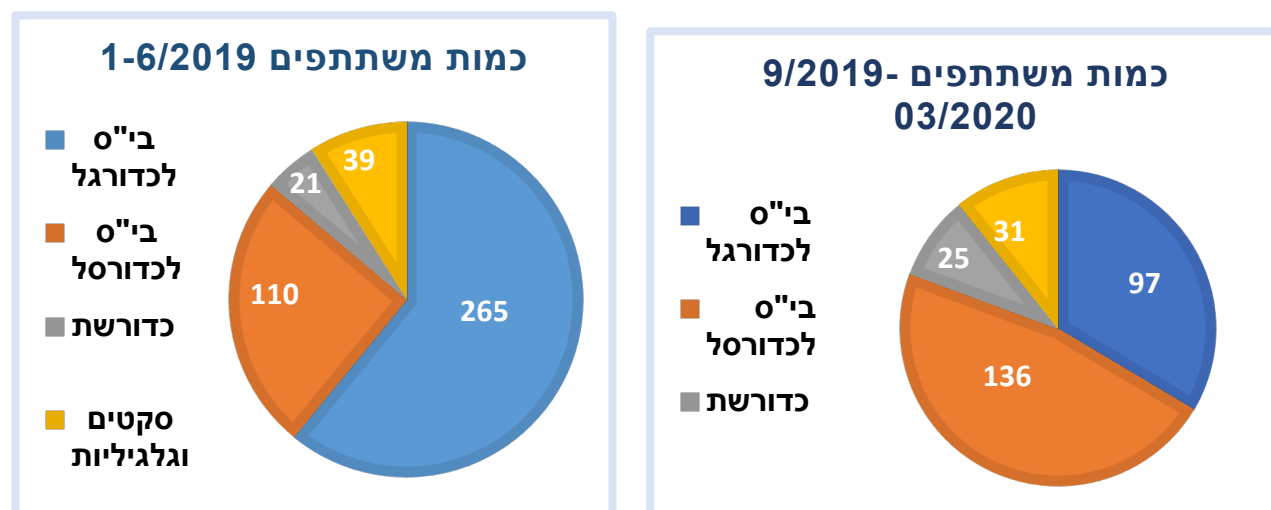
4. הפעלת חוגים

רקע

במסגרת הביקורת בוצעה סקירה לפעילות החוגים המופעלת ע"י המתנ"ס בתחומי הספורט השונים: כדורגל, כדורסל, כדורשת, סקטים וגלגליות.

בין השאר נבחנה כמות המשתתפים בחוגים בכל ענף, ניהול הרישום לחוגים והליך מתן ההנחות לזכאים.

הנתונים שנאספו מתייחסים ל-2 תקופות: חודשים ינואר-יוני לשנת 2019 וחודשים 09\2019 עד 03\2020.



להלן פירוט כמות המשתתפים בחוגים לפי ענף ספורט: (בהתבסס על הנתונים שהתקבלו)

4.1 הנחות

להלן פירוט סוגי ההנחות הקיימות ברישום לחוגים:

- ילד שני – 10%
- חוג שני – 5%
- רישום מוקדם – 5%
- עובדי מתנ"ס – 30%
- עובדי עירייה – 30% *
- קרנות השוטרים – 20% *
- קרנות הסוהרים – 20% *
- ועדת הנחות (על פי מצב סוציאקונומי)
- תכנית מפתחות
- הנחות רווחה
- פרויקטים מיוחדים

* הנחה בתשלום לחוגים לעובדי עירייה:

ההסכם שהעניק לראשונה הנחה לעובדי העירייה בתשלום לחוגים למתנ"ס נחתם עוד בשנת 1992 בין וועד העובדים והעירייה.

בסעיף כב' בהסכם מצוין כי " יעשה מאמץ להעניק לעובדי העירייה הנחה של 25% בתשלום חוגים למתנ"ס".

ברבות השנים אחוזי ההנחה לעובדים השתנה, ובשנים האחרונות נקבע על 30% הנחה. הערה: ההנחה ניתנת אך ורק לחוגים בתחומים בהם המנהל הינו עובד עירייה כגון: חוגי הספורט, הגלריה וכו'.

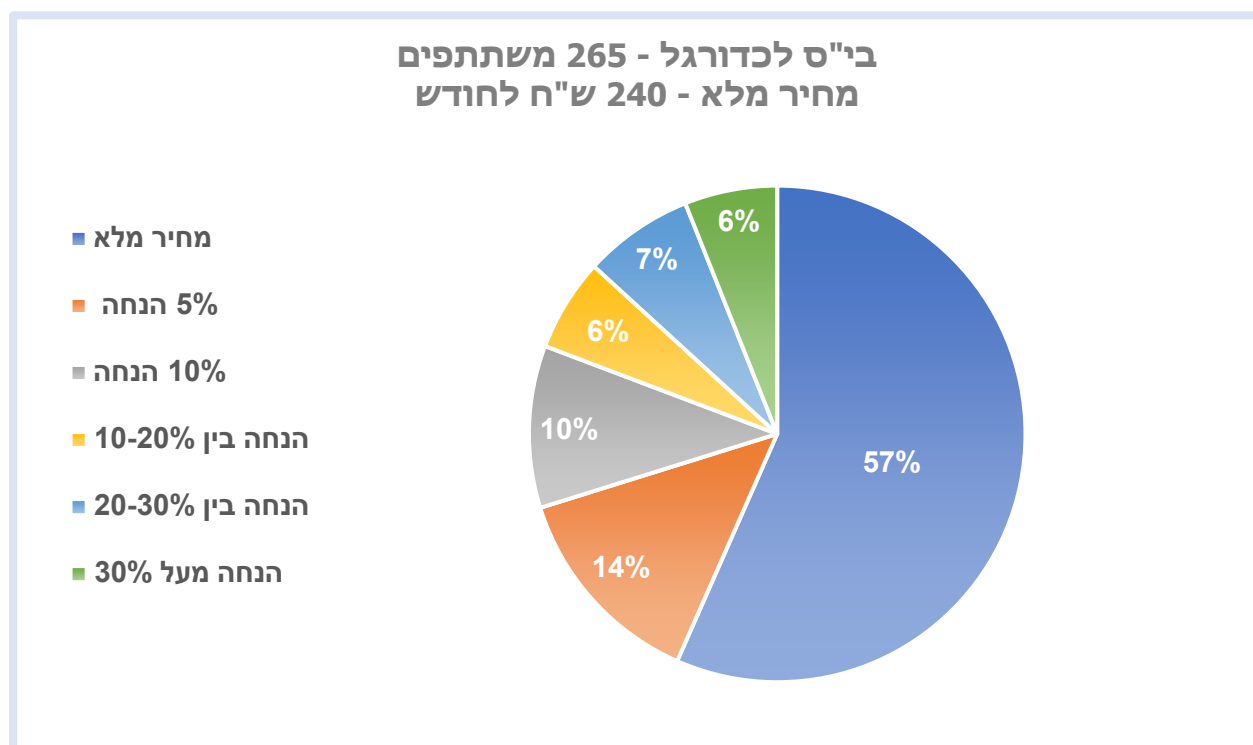
* הנחה בתשלום לחוגים לחברי קרנות השוטרים\סוהרים:

מידי שנה נחתם הסכם בין חברת קרנות השוטרים בישראל לבין המרכז הקהילתי ביבנה המעניק הנחה לעמיתי חב' קרנות השוטרים והסוהרים בדמי ההשתתפות בחוגים במתנ"ס.

על פי ההסכם המתנ"ס יעניק הנחה בשיעור 20% מדמי ההשתתפות הרגילים לעמיתי הקרנות שיציגו תעודת שוטר\סוהר.

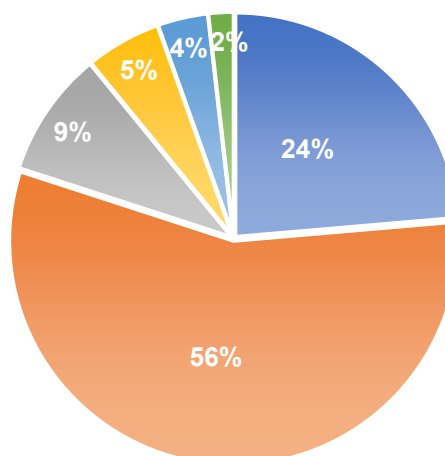
חברת קרנות השוטרים תשתתף במימון מחצית משיעור ההנחה (10%) והמחצית הנותרת תמומן על ידי מתנ"ס יבנה.

להלן התפלגות שיעור התשלומים\ההנחות בחוגים שנבדקו (חוגי הספורט) לתקופה שנבדקה (1-6/2019):



בי"ס לכדורסל - 110 משתתפים מחיר מלא - 240 ש"ח לחודש

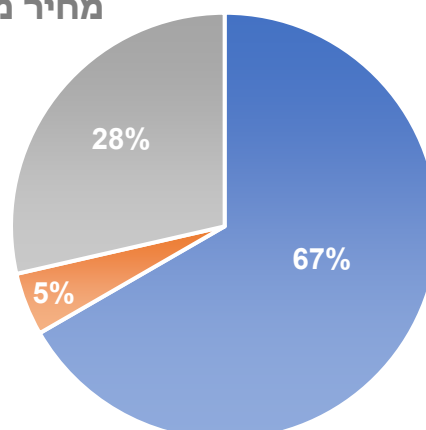
- מחיר מלא
- הנחה 5%
- הנחה 10%
- הנחה בין 10-20%
- הנחה בין 20-30%
- הנחה מעל 30%



*. בחוג בי"ס לכדורסל ניתנה הנחה בשיעור 5% בגין רישום מוקדם.

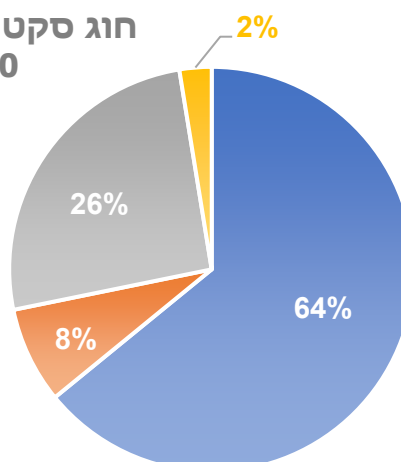
חוג כדורשת - 21 משתתפים מחיר מלא - 170 ש"ח לחודש

- מחיר מלא
- הנחה 5%
- הנחה 10%



חוג סקטים וגלגליות - 39 משתתפים 250\170 ש"ח לחודש

- מחיר מלא
- הנחה 5%
- הנחה 10%
- הנחה בין 10-20%



9.1.1 דיון ואישור שיעורי ההנחות בחוגים בהנהלת הרשת ו\או מועצת העיר

שיעורי ההנחות הנהוגים במתנ"ס יבנה, בחלקם קיימים בכל המרכזים הקהילתיים ברחבי הארץ כגון: הנחות בגין רישום ילד שני, חוג שני, רישום מוקדם, ועדת הנחות וכדו'.

אך חלק מההנחות הינן ייחודיות יחסית למתנ"ס יבנה כגון : הנחות לעובדי עירייה\מתנ"ס, הנחות לשוטרים\סוהרים וכדו'.

שיעורי הנחות אלו גבוהות יחסית (20%-30%) ולצד היכולת שלהן לעודד לצירוף משתתפים נוספים לחוגי המתנ"ס, קיימת להם השפעה בסופו של דבר על מחיר החוג.

כלומר, מתן שיעור הנחה גבוה לקהלים מסוימים עשוי לעיתים להשפיע על מחיר החוג המלא לשאר אוכלוסיית התושבים שאיננה זכאית להנחה.

חלק מההנחות הנ"ל נקבעו בהסכמים כבר לפני שנים רבות, ולא נערך דיון בנושא זה בהנהלת הרשת ו\או במועצת העיר בשנים האחרונות.

המלצה

✓ ראוי כי נושא שיעור ההנחות לחוגי המתנ"ס, המשפיע על אוכלוסיית תושבים רחבה, יובא לדיון ואישור הנהלת הרשת ו\או מועצת העיר. בדיון יוצגו השיקולים, היתרונות והחסרונות למתן שיעורי ההנחות הנ"ל.



5. שכר וכוח אדם

רקע

ברשת המרכזים הקהילתיים ביבנה מועסקים כ-1200 עובדים (נכון לשנת 2020) אשר לפחות כמחצית מהם מועסקים כעובדים זמניים (עובדי קייטנות, סייעות מחליפות וכדו').

במסגרת הביקורת נסקר תהליך השכר וכוח האדם במתנ"ס, נסקרו בין השאר נתוני שכר העובדים לשנים 2019-2020, ופרוטוקולים של ועדות כוח אדם לשנים 2019-2020.

נבחן הליך אישור תוספות השכר לעובדים, כמו כן נבדק האם קיימים עובדי מתנ"ס שעובדים במקביל בעירייה במשרה מלאה.

במסגרת בדיקת הליך אישור תוספת השכר לעובדי המתנ"ס, בוצעה השוואת נתוני עלות שכר העובדים לשנת 2019 בהשוואה לעלות השכר לשנת 2020. עבור תוצאות השוואה אלו נבדקו המקרים בהם השכר לעובד עלה בשיעור הגבוה מ-10% ביחס לשנה שעברה.

נמצאו 11 מקרים שנבדקו נמצא כי העלאות השכר אושרו באופן תקין, וקיבלו את אישור ועדת כ"א.

ממצא

5.1 תשלום תוספת שכר לעובדת

נמצא מקרה בו שולמה למנהלת אחד המרכזים הקהילתיים בעיר תוספת שכר משמעותית לחודש מסוים (כ-13,000 ₪). מבדיקת המקרה עלה כי התוספת שולמה בגין תפקיד נוסף שביצעה העובדת בחודש זה, כרכזת קייטנה (בי"ס של החופש הגדול). עבודה נוספת זאת בוצעה במקביל לתפקידה כמנהלת מרכז קהילתי.

בדיווח השעות החודשי דיווחה העובדת (באופן ידני) את שעות עבודתה בחודש זה כדלקמן:

מהשעה 7:00 ועד 14:00 – עבודה כרכזת קייטנה (7 שעות ביום, סה"כ 175 שעות)

מהשעה 14:30 ועד 23:30 – עבודה כמנהלת מרכז קהילתי (9 שעות ביום, סה"כ 189 שעות)

על פי דיווחים אלו סך שעות עבודתה בחודש זה הסתכמו ב- **364 שעות!**

דוחות הנוכחות הנ"ל אושרו ע"י מנהל הרשת ושולם לעובדת שכר על פי נתונים אלו.

❌ מבירור המקרה הנ"ל עולה כי בפועל לא בוצעו שעות העבודה כפי המפורט בדוחות הנוכחות. והעבודה כרכזת קייטנה בוצעה במרבית הזמן במקביל לשעות עבודתה כמנהלת מרכז קהילתי. עולה מכאן מצב שהעובדת קיבלה שכר על תפקיד שאותו כמעט ולא ביצעה באותו חודש בגלל עיסוקיה בתפקיד אחר כרכזת קייטנה.





✕ אישור דוחות הנוכחות של העובדת לחודש הנ"ל הינו בניגוד לחוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א 1951- שקובע כי אין להעסיק עובד יותר מ-12 שעות ביום (כולל השעות הנוספות), וכן אסור שסך השעות הנוספות של העובד במהלך כל השבוע יהיה מעל ל-16 שעות. במקרה הנ"ל העובדת דיווחה על **16.5** שעות עבודה בכל יום, וכ-**37.5** שעות נוספות בכל שבוע! מצב זה אף חושף את העירייה לתביעות בגין הפרת הוראות החוק.

המלצות

✓ אין לאשר לעובד/ת עבודה נוספת בשכר אשר עלולה להיות חופפת בשעות העבודה לתפקיד הנוכחי, עבודה נוספת בשכר תאושר רק בזמנים שאינם חלק משעות העבודה הרגילה ובכפוף לאישור ועדת כ"א ברשת.

✓ יש להקפיד על הוראות חוק שעות עבודה ומנוחה, אין להעסיק עובד/ת יותר מ-12 שעות ביום, וסך השעות הנוספות לעובד לשבוע לא יעלה על 16 שעות.

עבודה נוספת לעובד הרשות המקומית

רקע

הוראות החוק החלות על עובדי הרשויות המקומית, אוסרות על עובדים קבועים במשרה מלאה לעסוק בעבודה נוספת, במישרין או בעקיפין. (פקודת העיריות סעיפים 176-181).

המועצה רשאית להתיר לעובד לעסוק בעבודת חוץ בתמורה בהתקיים התנאים הבאים:

- היא לטובת הכלל
- אינה עשויה לפגוע לרעה בתפקידיו של העובד ברשות
- אין בה כדי ליצור התקשרות בין העובד לבין אדם, תאגיד או מוסד העומדים במגע כספי, מסחרי או ענייני עם הרשות.
- העובד הצהיר על הפרס שיקבל בעדה.

החוק נועד למנוע מצב של ניגודי עניינים בין תפקידיו של העובד ברשות לעבודתו הנוספת מחוץ לרשות. החוק מחייב את העובד להצהיר על התמורה שהוא מקבל בגין העבודה הנוספת. בכך ניתן למועצה מידע שיש בו כדי להשפיע על החלטתה.

ככל שהשכר בעבודה מחוץ למועצה גבוה משכרו ברשות (אם ביחס לשעות ההשקעה ואם בכלל), כך החשש כי העובד יזניח את עבודתו ברשות לטובת המשרה הרווחית יותר גבוהה יותר. בנוסף, ניתן לבחון שלא ניתן שכר חריג, העלול לעורר חשד של פגיעה בטוהר המידות.

5.2 עובדי עירייה שעובדים במקביל במתנ"ס

נמצא כי קיימים מספר עובדי עירייה שעובדים במקביל גם במתנ"ס בהיקף העסקה משמעותי. (עלות העסקה של למעלה מ-30 אלף ₪ בשנה)

להלן פירוט העובדים:

ת"ז	מחלקה	תאור מחלקה	שם	תפקיד
2903***	615000	אגף משאבי אנוש	ל.מ.	עובד אחז" מקצועי מוכר 3-4
2907***	731751	הנדסה מינהלת	ב.צ.	אחראי לנושא במחלקה
2575****	741000	אגף שפ"ע	ב.פ.	עובד אחז" מקצועי מוכר 3-4
342****	811000	חינוך	ר.ע.	קצין/ת ביקור סדיר
288****	817300	שרות פסיכולוגי	ב.מ.	פסיכולוג/ית
2006****	828340	מ.קהילתי נווה אילן	צ.ג.	רכז הדרכה נוער וצעירים
225****	829100	מחלקת ספורט	א.ח.	רכז ענף כדורגל וספורט
3220***	829300	מחלקת הספורט	י.ז.	אב/אם בית

המלצות

✓ על העירייה ליידע את כלל העובדים בדבר המגבלה בדבר עבודה נוספת מלבד עבודתם הקבועה בעירייה. לפקח על כך, ולהביא במקרה הצורך את המקרים הרלוונטיים לאישור עבודה נוספת לאישור מועצת העיר. ובייחוד כאשר מדובר בעבודה נוספת במתנ"ס שהינו גוף נתמך ומתקצב ע"י העירייה, הבקרה במקרים אלו צריכה להיות מוחלטת.

✓ על העירייה להביא לאישור מועצת העיר את נושא העסקת עובדים אלו בעבודה נוספת במתנ"ס. בבקשה לעבודה נוספת על העירייה לפרט את היקף השעות והשכר בגין העבודה הנוספת, ולבחון האם תוספת זו לא עלולה לפגוע בעבודתו הקבועה של העובד/ת בעירייה, והאם העבודה הנוספת מבוצעת במסגרת שעות שונה ונפרדת ממסגרת השעות של העבודה הקבועה בעירייה.

תגובת מנהל הרשת למרכזים קהילתיים ביבנה:

לכבוד:

עיריית יבנה

לשכת מבקר העירייה

הנדון: תגובה לדוח ביקורת בנושא הרשת למרכזים קהילתיים יבנה

קיבלתי את דוח מבקר העירייה בנושא רשת המרכזים הקהילתיים אשר בניהולי, קראתי בעיון רב ולהלן תגובותיי בהתאם לסעיפים בדוח:

• ניהול פרוטוקולים

הערה כי הפרוטוקולים אינם נושאים מספר סידורי רץ, אינם מציינים את שעת הישיבה ואין ציון שם העמותה המלא כולל הכיתוב "חל"צ".
אנו מקבלים את ההערה ונכניס ליישום מפרוטוקול ישיבת ההנהלה הבאה.
בפרוטוקולים יצינו שם העמותה המלא כולל הכיתוב חל"צ, ימוספרו במספר סידורי רץ המורכב ממספר הישיבה והשנה הרלוונטית, וכן יציין שעת הישיבה הרלוונטית.

• תכנית עבודה

במהלך השנה ישנם מספר פגישות שלי בנושאי יעדי עבודה מול המנהלים השונים,
על מנת ליצור שיתוף פעולה עם המנהלים אין אני רואה לנכון לפרסם ברבים את יעדי המנהל. יעדי העבודה הם אישית מול המנהל תוכן/מרכז קהילתי .
יחד עם זאת בישיבות ההנהלה מועבר על ידי דיווח מלא לחברי ההנהלה על תכנית עבודה כוללת והיעדים שהוצבו לכל מנהל ובמהלך השנה ישנו סיקור על העשייה בהתאם ליעדים.

• הגשת דוחות כספיים

כיוון ואנו חל"צ אנו מחויבים לרשם החברות. רשם החברות מאפשר לנו להגיש את הדוחות עד חודש אוגוסט.
ניתן לראות בנוסף כי יש לנו אישור לניהול תקין, אישור שלא היה ניתן אם לא היינו מגישים דוחות בזמן.

• **נוהל רכש**

מס"ד	תאריך	שם הספק	פרטים	סכום	הזמנה חתומה	הצעות מחיר ע"פ הנוהל	הערות	תגובה
1	23.11.19	קובי כל - עושה הכל	שיפוץ חדרי שירותים מתנ"ס גרמנוב	58,500 ₪	V	X	התקבלו 2 הצעות מחיר במקום 3	מצורפת הצעה שלישית שלא צורפה להזמנה
2	12.6.19	עידן לביא יזמות והשקעות	אספקת מסך לד למופע סוף שנה - מחול	15,444 ₪	V	X	לא התקבלו הצעות מחיר	מצורפות 2 הצעות מחיר שלא צורפו להזמנה
3	26.6.19	ציון עבו	צביעת קירות - מועדון נוער	13,500 ₪	V	X	לא התקבלו הצעות מחיר	ספק יבנאי אתו עובדים במהלך השנה, יתוקן בהמשך
4	2.9.19	חן שטיחים ווילונות	פרקט למתנ"ס ליפקין שחק	8,000 ₪	V	X	לא התקבלו הצעות מחיר	ספק יבנאי אתו עובדים במהלך השנה, יתוקן בהמשך
5	22.12.19	סיגל אביטן - צילומים	שירותי צילום - הפרשים 2019	20,000 ₪	V	---	תשלום בגין שירותי צילומים לעיריית יבנה	תשלום שהופנה מהעירייה לתשלום המתנ"ס
6	16.2.20	ליאם עבודות גמר	שיפוץ מועדון נוער - נווה אילן	25,132 ₪	V	V	הקבלן הנבחר הינו קרוב משפחה מדרגה ראשונה של מנהל הרשת	מקבל את ההמלצה
7	25.2.20	תבונה ונגישות טכנולוגיות	הכשרה לנגישות	15,444 ₪	V	---	ספק לפי דרישת החברה למתנ"סים	ספק יחיד
8	30.10.20	דפוס שילובים	הדפסת קטלוג - גלריה	21,000 ₪	V	X	לא התקבלו הצעות מחיר	ספק יבנאי אתו עובדים במהלך השנה, יתוקן בהמשך
9	20.11.20	תריסי קרן	מראות - מתנ"ס נאות בגין	16,380 ₪	V	X	לא התקבלו הצעות מחיר	ספק יבנאי אתו עובדים במהלך השנה, יתוקן בהמשך
10	31.12.20	ת.א. מיפליי בע"מ	מערכת MY PLAY - ענף הכדורסל	9,000 ₪	V	---	מערכת ייחודית לענף הכדורסל	ספק יחיד

- החברה למתנ"סים הטמיעה מערכת רכש ייעודית ברשת המחשבים של המתנ"סים השונים ברחבי הארץ, ברשת המתנסים ביבנה המערכת תכנס להטמעה ותחל לפעול מחודש ינואר 2022 מה שיהפוך את הרכש לתהליך ממוחשב.

• **הנחות**

- הסכם הנחה לעובדי העיריה על החוגים בהם המנהל הינו עובד עירייה הינה 50% וחוגים כלליים של הרשת 25%. לאורך השנים על אף ההסכם ירד תעריף ההנחה מ50% ל 30% על פי קריטריונים שנבחנו בוועדת הנחות (כגון הכנסת העובד ומצבו הכלכלי) ממוצע ההנחות לעובדי עירייה עומד על כ-15%.
- נושא ההנחות דן מספר פעמים בהנהלה ואושר ע"י ההנהלה. ישנם קריטריונים ברורים להנחות הנבחנו ע"י ועדת הנחות.
- בימים אלא מתמודדת עיריית יבנה עם תביעה בנושא מדוע הרשת הינה גוף עצמאי משפטי נפרד מעיריית יבנה ויש לו הנהלה משלו. אני מזכיר כי הרשת למתנסים יבנה כפופה לסוכנות היהודית ונחשבת כחברת בת לסוכנות. כמו כן הרשת עובדת על פי נהלי החברה למתנסים הארצית. אין ההנהלה רואה לנכון כי החלטות מסוג זה יעלו במועצת העיר.

• **תשלום תוספת שכר לעובדת**

ראשית אני רוצה לציין כי כמות שעות העבודה של מנהל אינו נמדד בשעות הפעילות של המתנ"ס אלא בשעות הכנה של השעות שנעשית לרוב מחוץ לשעות הפעילות.

ניהול קייטנה הינו עבודה מורכבת הדורשת הכנות רבות, ממוצע השכר למנהל קייטנה על פי משרד החינוך הוא כ100 ש"ח עלות לשעה ומנהלים מרוויחים בממוצע על כל הקייטנה שנערכת בפועל חודש ימים אך עבודתה מתפרסת על כחודשיים לפחות (רישום, גיוס צוות, הכנת תוכנית, קבלת אישורים ועוד).

העובדת המוזכרת בדוח קבלה הרבה פחות מהממוצע ועשתה את עבודתה נאמנה. בימי הקיץ מכיוון שהעובדים עובדים שעות לא שעות וימים לא ימים אנו מוצאים להוסיף לשכרם, בטח כשיש גורם מממן.

לסיכום, אשתמש בכותרת של מסמל הביקורת הזו שמטרתה לייעל את המערכת.

מערכת הרשת למרכזים קהילתיים מקבלת חלק מההמלצות מהנושאים הטכניים שהעלו בדוח ותמשיך להיות יעילה ובמגמת השתפרות תמידית.

בברכה

אלי אלוש

מנכ"ל הרשת למרכזים קהילתיים

יבנה

חקיקה בנושא הביקורת הפנימית בעירייה

מתוך פקודת העיריות (נוסח חדש)

מינוי המבקר 167 (א) מועצה רשאית, ולפי דרישת הממונה חייבת, למנות לעיריה מזכיר אם לא מונה

מנהל כללי, ורופא וטרינר; כן חייבת המועצה למנות מהנדס; מינוי לפי סעיף קטן זה יהיה של אנשים ראויים, בדרך של מכרז פומבי בכפוף להוראות סעיף קטן (א2), ואפשר למנות אדם ליותר ממשרה אחת מהמשרות האמורות. (א1) ראש העיריה רשאי, ולפי דרישת הממונה חייב, למנות לעיריה מנהל כללי ובלבד שהמועצה לא מינתה מזכיר.

(א2) לא תמנה המועצה ולא ימנה ראש העיריה אדם, שעליהם למנותו, למשרה מהמשרות הנקובות בתוספת החמישית אלא את מי שועדת המכרזים לבחירת עובדים בכירים בחרה בו, ולענין מנהל כללי, לא ימנה ראש העירייה אלא את מי שועדת המכרזים לבחירת עובדים בכירים אישרה את כשירותו והתאמתו לתפקיד.

(ב) המועצה, בהחלטה ברוב חבריה, תמנה לעירייה מבקר במשרה מלאה.

(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה אלא אם כן יתקיימו בו אלה:

- (1) הוא יחיד;
- (2) הוא תושב ישראל;
- (3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון;
- (4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהכיר בו, לענין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;
- (5) הוא רכש נסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת;
- (6) הוא אינו חבר בהנהלה פעילה של מפלגה או בהנהלה פעילה או בגוף דומה אחר של רשימת מועמדים שהתמודדה בבחירות לרשות המקומית.

(ג1) לא ימונה ולא יכהן כמבקר עירייה מי שכיהן כחבר מועצה, אלא אם כן עברו

עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה באותה עיריה, או שנתיים מתום כהונתו כחבר מועצה בעיריה גובלת.

(ג2) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העיריה לא יכהן כמבקר אותה עיריה, למשך כל תקופת כהונתה של אותה מועצה שאליה היה מועמד.

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינוי של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו- (5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העיריה, אם הוא רכש נסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית

התשנ"ב - 1992 .

תפקידי המבקר

170 א'

(א) ואלה תפקידי המבקר :

- 1 (א) לבדוק אם פעולות העיריה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, התשכ"ה - 1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון ;
 - 2 (ב) לבדוק את פעולות עובדי העיריה ;
 - 3 (ג) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנהל הנהוגים בעיריה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון ;
 - 4 (ד) לבקר את הנהלת חשבונות העיריה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העיריה ושמירת רכושה והחזקתו מניחה את הדעת.
- (ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העיריה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העיריה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או משתתפת במינוי הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".
- (ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת -
- 1 (א) על פי שיקול דעתו של המבקר ;
 - 2 (ב) על פי דרישת ראש העיריה לבקר ענין פלוני ;
 - 3 (ג) על-פי דרישת הועדה לעניני ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.
- (ד) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.
- (ה) מבקר העיריה יכין ויגיש לראש העיריה, מדי שנה, הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן, במסגרת הכנת התקציב לפי הפקודה. היקף הצעת התקציב לא יפחת משיעור קבוע באחוזים מהתקציב השנתי של העיריה, כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העיריה ובגודל התקציב השנתי.
- (ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העיריה, כפי שהגיש אותן מבקר העיריה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי.

המצאת מסמכים

ומסירת מידע

170 ב'

- (א) ראש העיריה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העיריה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר העיריה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העיריה דרוש לצרכי

הביקורת ויתנו למבקר העיריה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר העיריה או עובד שהוא הסמך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב לכל בסיס נתונים, ולכל תוכנית עיבוד נתונים אוטומטי של העיריה או של המשרתים את העיריה או של גוף עירוני מבוקר.

(ג) לגבי מידע החסוי על-פי דין, יחולו על מבקר העיריה ועל עובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל באותו מידע.

(ד) עובדו של מבקר העיריה שאינו עובד העיריה, יחולו עליו, לענין עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד מבקר העיריה.

(ה) לצורך ביצוע תפקידו יוזמן מבקר העיריה ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מועצת העיריה או כל ועדה מועדונית או כל ועדה מועדונית של גוף עירוני מבוקר; בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו.

דו"ח המבקר 170 ג' (א) המבקר יגיש לראש העיריה דו"ח על ממצאי הביקורת שערך; הדו"ח יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ- 1 באפריל של השנה שלאחר השנה שלגביה הוגש הדו"ח; בדו"ח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד; בעת הגשת הדו"ח לפי סעיף קטן זה, ימצא המבקר העתק ממנו לוועדה לעניני ביקורת; אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א ו- 21ב לחוק מבקר המדינה, התשי"ח - 1958 [נוסח משולב].

(ב) בנוסף לאמור בסעיף קטן (א) רשאי המבקר להגיש לראש העיריה ולועדה לעניני ביקורת דו"ח על ממצאי ביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העיריה או הועדה לעניני ביקורת דרשו ממנו לעשות כן.

(ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דו"ח המבקר יגיש ראש העיריה לוועדה לעניני ביקורת את הערותיו על הדו"ח וימצא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.

(ד) הועדה לעניני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העיריה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים

מיום שנמסרו לה הערות ראש העיריה, כאמור בסעיף קטן (ג). לא הגיש ראש העיריה את הערותיו על הדו"ח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדו"ח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העיריה לועדה. בטרם תשלים הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העיריה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.

(ה) (1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדו"ח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.

(2) לא הגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), או לא המציא ראש העיריה לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו, ימציא המבקר עותק הדו"ח לכל חברי המועצה והמועצה תדון בדו"ח ובהמלצותיו לא יאוחר משבעה חודשים ממועד הגשתו לראש העיריה.

(ו) לא יפרסם אדם דו"ח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תוכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא ביקורת של מבקר העיריה, ואולם מבקר העיריה או ראש העיריה רשאי, באישור הועדה, להתיר פרסום כאמור.

(ז) היה למבקר העיריה יסוד להניח שראש העיריה או היועץ המשפטי של העיריה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, יעביר המבקר את הענין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

חומר שאינו ראיה 170ג1 דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העיריה במילוי תפקידו, לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

צוות לתיקון ליקויים 170ג1א (א) בסעיף זה, "הצוות" - עובדי העיריה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראת סעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (בסעיף זה - חוק מבקר המדינה).

(ב) הצוות ידון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדו"ח שהגיש מבקר העיריה ושנדון על ידי המועצה לפי סעיף 170ג(ה) (1) או (2), לפי הענין, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד.

פיטורי עובדים בכירים	171	(א) עובד העיריה שנתמנה לפי סעיף 167 (א) לא יפטר אלא אם כן	(ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העיריה בתוך שלושה חודשים מיום שדו"ח מבקר העיריה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים. (ד) ראש העיריה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחיה זו לפני מבקר העיריה והוועדה לענייני ביקורת, בכתב, לא יאוחר משלושה חודשים לאחר שהוגשו לו המלצות הצוות. (ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה.
		(א) עובד העיריה שנתמנה לפי סעיף 167 (א) לא יפטר אלא אם כן הוחלט על כך בישיבת המועצה לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.	
		(ב) לא יפטר היועץ המשפטי לעיריה שהוא עובדה, אלא באישור המועצה ברוב של שני שלישים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.	
		(2) לא יפטר מבקר העיריה שהוא עובדה אלא באישור המועצה ברוב של שלושה רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.	
		(ג) לא תתקבל במועצה החלטה לפיטוריו של מבקר העיריה או היועץ המשפטי לעיריה אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בענין הפיטורים.	
		(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו- (ג) יחולו, בשינויים המחוייבים, גם על השעיית מבקר העיריה או היועץ המשפטי לעיריה.	
		(ה) האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסמכותו של בית דין למשמעת לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח - 1978, לפסוק בדבר פיטוריו של עובד עיריה שסעיף זה דן בו, בשל עבירת משמעת כמשמעותה בחוק האמור.	
		(א) המפרסם דו"ח או חלקו או תכנו או ממצא ביקורת, ומפר בכך את סעיף 170 ג (ו) או תנאי בהיתר שניתן לו לפי הסעיף האמור, דינו - מאסר שנה.	
דיונים מיוחדים	תוספת שניה	57. (א) ראש העיריה יקבע מועד לדיון מיוחד בדו"ח השנתי שהגיש הגזבר, שיהיה לכל המאוחר חודש לאחר הגשתו; הדיון בדו"ח מבקר העיריה ובדו"ח מבקר המדינה יהיה באופן ובמועדים הקבועים בסעיף 170 ג לפקודה.	

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

1. * בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

2. * (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדן לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

3. * במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

4. * הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

תפקידיו כמבקר.

5. * (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה :

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו ;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

6. * תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

7. * (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה :

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם ;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

8. * (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9. * לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

10. * הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

11. * (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12. בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו:

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן ;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
13. * מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
14. * (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן ;
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
15. * הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה ; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה ; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית ;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית ;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
18. * השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. * תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
20. * עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).