

עיריית רמלה



**מבקר העירייה
דוח שנתי**

**לשנת תשפ"ב - תשפ"ג
2022**

בצירוף הערות ראש העירייה

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה.

פרסום, מלא או חלקי, לפני המועד שנקבע להגשתו

למועצת העירייה, ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה

אסור עפ"י סעיף 170 ג' (ו') לפקודת העיריות והמפרסם

דינו מאסר שנה לפי סעיף 334 א' לפקודת העיריות.

תוכן עניינים

<u>מס"ד</u>	<u>נושא</u>	<u>עמודים</u>
1.	מכתב מבקר העירייה לראש העיר	6
2.	מכתב ראש העיר לחברי המועצה	8
3.	מכתב ראש העיר למבקר העירייה	9
4.	תפקידי וסמכויות הביקורת	10
5.	עמותת מועדון ספורט כדורגל בגין רמלה (ע"ר)	15
6.	התחדשות עירונית	37
7.	איכות השירות לתושב	69
8.	הטיפול במבנים מסוכנים	207
9.	מצלמות המוקד העירוני	243
10.	הליך השכר	307
11.	בית אקשטיין	417
12.	מעקב אחר תיקון ליקויים	495



לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות ציבור

ח' שבט תשפ"ג
30 ינואר 2023

לכבוד
מר מיכאל וידל
ראש העיר
א.נ.,

הנדון: דוח מבקר העירייה לשנת 2022 .

אני מתכבד להגיש בזאת את דוח המבקר לשנת 2022 בהתאם להוראות סעיף 170(ג) לפקודת העיריות (נוסח חדש). דוח זה מושתת על תכנית הביקורת הרב שנתית שבבסיסה עומד סקר הסיכונים שנערך בעירייה.

דוח הביקורת כולל מגוון ביקורות שנערכו בהתאם לתוכנית העבודה השנתית ובעקבות דרישות ראש העירייה.

דוח המבקר לשנת 2022 כולל ביקורת מעקב לנושאים שבוקרו בדוח לשנת 2021 המבוסס על מעקב של הצוות לתיקון ליקויים.

האמצעי העומד לרשות המבקר להשפיע על תיקון הליקויים הינו בדרך של דיווח חוזר ונשנה על תהליך תיקון הליקויים והצעדים שנקטים למניעת הישנותם.

ראוי לציין את פעילות הצוות לתיקון ליקויים ברשות מנכ"ל העירייה, הפועל מכוח הוראות סעיף 170 ג' 1א. (תיקון: תשס"ה) לפקודת העיריות (נוסח חדש). הצוות דן מדי שנה בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדוח שהגיש מבקר העיריה ושנדון על ידי המועצה לפי סעיף 170 ג' (ה) (1) או (2), לפי העניין, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד.

אין ספק כי הצוות מחזק את עקרונות השקיפות, המינהל התקין וטוהר המידות.

עוד ראוי לציין כי ראש העירייה מינה מנהלת אגף שבאחריותה מעקב ובקרה אחר תיקון הליקויים מיד בסיום הביקורת ועוד טרם הדיון בדוח בצוות לתיקון ליקויים.

יש להדגיש, כי הדוח מכיל ממצאי ביקורת אשר פרסומם בשלב זה אסור עפ"י סעיף 170 ג (ו) וסעיף 334 לפקודת העיריות (נוסח חדש).

אני תקווה כי הביקורת תסייע לעירייה בהשגת מטרותיה, בהענקת שירות יעיל ומהיר לתושבי העיר ובניהול מיטבי של משאבי העיר לטובת תושביה.

בהזדמנות זו אני שולח את תודתי לך, למנהלי אגפים/מחלקות העירייה ולעובדיה על הסיוע ושיתוף הפעולה הפורה לו זכיתי במהלך עריכת הביקורת וכן לעובדת לשכתי מנהלת מחלקת ביקורת בלשכת מבקר העירייה על עבודתה המסורה, המקצועית ותרומתה החשובה לעבודת הביקורת.

בברכה,



יהושע קלפוס

מבקר העירייה

וממונה תלונות ציבור



לשכת ראש העיר

כ' אדר תשפ"ג

13 מרץ 2023

ש - 1951

לכבוד

חברי מועצת העיר

רמלה

נכבדי,

הנדון: דוח מבקר העירייה לשנת 2022

הנני מתכבד להגיש לכם בזאת דו"ח מבקר העירייה לשנת 2022 וזאת על פי סעיף 170 ג' לפקודת העיריות.

מינהל ציבורי תקין מחייב קיום קבוע של מערכת בקרה וביקורת.

בקרה נועדה להשפיע על תהליכים במהלך ביצועם וביקורת מיועדת לניתוח התהליכים שהביצוע שלהם הושלם.

הנושאים בדוח לשנה זו כוללים תחומי עשייה הקשורים לפעילות הענפה של העירייה.

תודתי למבקר העירייה על שעשה עבודתו בנאמנות וברמת אמינות גבוהה, תוך גילוי רגישות רבה לאתיקה של עובד ציבור וקיום מחויבות של מוסד ציבורי כלפי האזרח ולמנהלת מחלקת ביקורת בלשכת מבקר העירייה, המבצעת עבודה יסודית ומעמיקה לשיפור עבודת העירייה ואיכות השירות הניתן לתושבים.

כמו כן, ברצוני להודות לעובדי העירייה שדאגו לתיקון הליקויים ולשיפור השירות ולמניעת הישנותם של התקלות.

בכבוד רב,

מיכאל וידל

ראש העיר רמלה



לשכת ראש העיר

כ' אדר תשפ"ג

13 מרץ 2023

ש- 1952

לכבוד

מר יהושוע קלפוס

מבקר העירייה

רמלה

א.נ.,

הנדון: דוח מבקר העירייה לשנת 2022

ראשית, ברצוני להודות למבקר העירייה, מר יהושוע קלפוס ולמנהלת מחלקת ביקורת בלשכת מבקר העירייה, הגב' פרחית כהן, על עבודת הביקורת המעמיקה כפי שמופיעה בדו"ח וכן להודות לצוות תיקון הליקויים בראשות מנכ"ל העירייה, מר רונן עזריה, על עבודה מקצועית ויסודית לתיקון הליקויים ולשיפור השירות.

אני רואה חשיבות רבה בעבודת הביקורת המהווה את אחד המנופים החשובים לשיפור מתמיד בעבודת העירייה על כלל האגפים והמחלקות וביצוע התפקידים על פי דין ומתן שירות איכותי לתושבי העיר.

כל דוח ביקורת מגיע תחילה לדיון בראשותי ובסיום הדיון ניתנות הוראות ביצוע לתיקון הליקויים.

ברצוני להודות למבוקרים על שיתוף הפעולה עם הביקורת והתייחסותם לנושאים המבוקרים בתחומם. שמחתי לקרוא בדו"ח כי חלק מהליקויים תוקנו תוך כדי עבודת הביקורת.

אני סמוך ובטוח שהצוות לתיקון הליקויים בראשות מנכ"ל העירייה ימשיך להוביל את המעקב מול המבוקרים עד לתיקון הליקויים.

בכבוד רב,

מיכאל וידל

ראש העיר רמלה

תפקידי וסמכויות הביקורת בעירייה - מבוא כללי

170 א. תפקידי המבקר (תיקון: תשל"א, תשל"ט, תש"ן, תשנ"ה, תשס"ב)

- (א) ואלה תפקידי המבקר :
- (1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבנייה התשכ"ה-1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון.
 - (2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה.
 - (3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל הנהוגים בעירייה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון,
 - (4) לבקר את הנהלת חשבונות העירייה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העירייה ושמירת רכוש והחזקתו מניחות את הדעת.
- (א) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה 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".
- (ב) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת-
- (1) על פי שיקול דעתו של המבקר
 - (2) על פי דרישת ראש העירייה לבקר עניין פלוני.
 - (3) על פי דרישת הועדה לענייני ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.
- (ג) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.
- (ד) מבקר העירייה יכין ויגיש לראש העירייה 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 העירייה, כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.
- (ה) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העירייה כפי שהגיש אותן מבקר העירייה, במסגרת דיוניהן ובהצעת התקציב השנתי.

170 ב. המצאת מסמכים ומסירת מידע (תיקון: תשל"א, תשל"ט, תש"ן, תשס"ב)

(א) ראש העירייה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העירייה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר העירייה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העירייה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העירייה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

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

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

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

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

170 ג. דו"ח מבקר (תיקון: תשל"א, תשל"ט, תש"ן, תשס"ב)

(א) המבקר יגיש לראש העירייה דוח על ממצאי הביקורת שערך. הדו"ח יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ 1 באפריל של השנה שלאחר השנה שלגביה הוגש הדוח. בדוח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד. בעת הגשת הדוח לפי סעיף קטן זה, ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לענייני 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 העירייה ולוועדה לענייני ביקורת דו"ח על ממצאי ביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העירייה או הוועדה לענייני ביקורת דרשו ממנו לעשות כן.

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

(ד) הועדה לענייני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העירייה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העירייה כאמור בסעיף קטן (ג). לא הגיש ראש העירייה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הוועדה בדוח המבקר ותגיש המצאתו על ידי מבקר העירייה לוועדה. בטרם תשלים הוועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העירייה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.

- (ה) (1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.
- (2) לא הגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), או לא המציא ראש העירייה לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו, ימציא המבקר עותק הדוח לכל חברי המועצה והמועצה תדון בדוח ובהמלצותיו לא יאוחר משבעה חודשים ממועד הגשתו לראש העירייה.
- (ו) לא יפרסם אדם דו"ח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא ביקורת של מבקר העירייה ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה רשאי, באישור הוועדה, להתיר פרסום כאמור.
- (ז) היה למבקר העירייה יסוד להניח שראש העירייה או היועץ המשפטי של העירייה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, התשל"ז-1977, יעביר המבקר את העניין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

170 ג 1. חומר שאינו ראייה (תיקון: תשס"ב)

דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העירייה במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

170 ג 1 א. צוות לתיקון ליקויים (תיקון תשס"ה)

- (א) בסעיף זה, "הצוות"-עובדי העירייה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראת סעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב)(בסעיף זה-**חוק מבקר מדינה**).

- (ב) הצוות ידון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדוח שהגיש מבקר העירייה ושנדון על ידי המועצה לפי סעיף 170ג(ה)(1) או (2), לפי העניין, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד.
- (ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העירייה בתוך שלושה חודשים מיום שדוח מבקר העירייה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.
- (ד) ראש העירייה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחייה זו לפני מבקר העירייה 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.

עיריית רמלה



דוח ביקורת

עמותת מועדון ספורט כדורגל

בגין רמלה (ע"ר)

1. רקע

לבקשת הנהלת העירייה ערכה הביקורת בדיקה מיוחדת בשל חשד למעילה בכספי עמותת מועדון ספורט כדורגל בגין רמלה (ע"ר) (להלן: "העמותה") על ידי מר א.מ. שכהן כגזבר ומנהל העמותה (להלן: "מר א.מ."), הבדיקה התמקדה בתקופה שבין אוגוסט 2021 ועד מרץ 2022 (להלן: "התקופה"). בנוסף בדקנו את ההתנהלות הכספית של העמותה בתקופה ונתנו המלצות לשיפור תהליכי העבודה בעמותה.

2. מבוא

משיחה שנערכה עם מנהל אגף הספורט בעירייה מר נ.ר. נמסר לנו כי נתבקש לבצע בדיקה על ההתנהלות הכספית של העמותה מטעם עיריית רמלה תוך התמקדות בהתנהלות הכספית של מר א.מ. אשר שימש כמנהל וגזבר העמותה.

מר א.מ. הצטרף לעמותה החל מחודש אוגוסט 2021 ועזב בסוף חודש דצמבר 2021. (הביקורת בדקה תנועות כספיות שקשורות לכספים ששולמו למר א.מ. עד מרץ 2022). הוא הצטרף כמנהל וגזבר העמותה, אך לא מונה כבעל תפקיד בהליך פורמאלי. במסגרת פעילותו קיבל פנקסי המחאות של העמותה אותם שמר בביתו. מר א.מ. העביר כספים לעמותה ומימן את פעילותה.

בסמוך לסיום פעילותו בקבוצה העלה מר א.מ. שורה של טענות באשר לכספים שהעמותה חייבת לו. לבקשת הנהלת העמותה להשיב את פנקסי השקים שהיו בידו, התנה מר א.מ. את השבת החומרים בתשלום יתרת חוב בסך 95,000 ₪ כאשר לאחר דין ודברים סוכם על תשלום של 70,000 ₪ בלבד. לאחר שסכום זה שולם לו, נבדקו הפנקסים. בבדיקה שבוצעה עלו שורה של ממצאים ובכלל זה: פדיון של מספר המחאות לפקודתו ולפקודת אשתו בהיקף כספי של כ-150 אלף ש"ח וזאת תוך ניצול העובדה שניתנו לו המחאות.

חתומות מראש.

3. הפעולות שבוצעו

במסגרת הבדיקה בוצעו הפעולות הבאות:

1. נפגשנו עם מר א.מ.
2. שוחחנו עם הגורמים הבאים:
 - מר נ.ר. – מנהל מחלקת ספורט בעיריית רמלה.
 - מר ר.ד. – מנהל ענף כדורגל מחלקת ספורט בעיריית רמלה.
 - מר י.ד. – חבר הנהלת העמותה ומורשה חתימה.
 - מר א.א. – מורשה חתימה לשעבר.
 - מר א.ג. – מורשה חתימה חבר הנהלת העמותה.
 - מר ס.א. מחברת "א יזום והשקעות בע"מ".
3. ניתחנו את כרטסת הנהלת חשבונות של העמותה החל מחודש 08/2021 עד 01/2022.

4. ניתחנו את התנועות בחשבון הבנק של העמותה בבנק דיסקונט מספר ח-ן 0155116063 (להלן: "הבנק").
5. עיינו במסמכים פנימיים של הוועדה מטעם עיריית רמלה שבדקה את ההתנהלות הכספית מול מר א.מ. (להלן: "ממצאי הוועדה").
6. עיינו במסמכים שונים הקשורים להתחשבוניות שהציג בפנינו מר א.מ..

4. הטענות המועלות ע"י מר א.מ. לגבי כספים שנתן לעמותה

רקע

לטענת מר א.מ. החל מחודש אוגוסט 2021 הצטרף לעמותה על מנת לסייע לה כלכלית. עם זאת לדבריו הוא לא שימש כגזבר, או כמנהל ולא מונה כבעל תפקיד בעמותה. לטענתו הצטרף על מנת לעזור לעמותה שהייתה בחובות. בסוף חודש דצמבר 2021 סיים את פעילותו בעמותה ונערכה איתו התחשבוניות במסגרתה טען כי העמותה חייבת לו כ- 95,000 ₪.

ממצאים

ביום 22/02/2022 נפגשנו עם מר א.מ., במסגרת הפגישה מסר מר א.מ. הסברים לעניין התחשבוניות הכספית למול העמותה. מר א.מ. טען כי בתקופת היותו חבר עמותה העביר לקבוצה לכל הפחות סך של 306,200 ₪ באופן הבא:

תאריך	סכום	הערות	ביאור
1	11/08/2021	25,000	העברה בנקאית לחשבון העמותה
2	11/08/2021	75,000	מזומן שנמסר לי.ד.
3	15/11/2021	30,000	מזומן שהופקד בבנק
4	13/12/2021	30,000	מזומן שהופקד בבנק
5	24/12/2021	20,000	העברה בנקאית לחשבון העמותה
6	22/12/2021	30,000	תשלום שנתן בגין תרומה
7	30/12/2021	1,200	מזומן בבנק
8		95,000	יתרת חוב לפי אישור מי.ד.
	סה"כ	306,200	

1. ביאור 1 - לטענת מר א.מ. העביר לחשבון העמותה 25,000 ₪ בתאריך 11/08/2021. מניתוח חשבון הבנק של העמותה נמצא כי הסכום אכן הועבר לחשבון העמותה בתאריך הנטען.
2. ביאור 2 – לטענת מר א.מ. עם הצטרפותו לעמותה נתן 75,000 ₪ במזומן למר י.ד. שחתם על מסמך לפיו הוא מאשר קבלת הסכום בעבור העמותה.

בפגישתנו הציג מר א.מ. מסמך מיום 11/08/2021 (להלן: "מיזכר 1") לפיו טוען מר א.מ. כי מר י.ד. ומר א.א. בחתימתם אישרו כי מר י.ד. קיבל במזומן ממר א.מ. סך של 75,000 ₪ וכי העמותה תשיב לו או לאשתו את הכספים. להלן ציטוט מהמיזכר שהוצג:

"אני י.ד. ת.ז. יושב ראש אגודת כדורגל מ.ס. רמלה מאשר שקיבלתי ממ.א. סך של 75,000 ₪ במזומן להפעלת הקבוצה, החזר חובות שנה שעברה. כנגד החוב תמסור שקים במהלך העונה לפקודת א.א. או א.מ. כמו כן במעמד זה מעביר א.מ. סך של 25,000 ₪ לחשבון הקבוצה. אין קשר להלוואות אחרות שייתן א.מ. לקבוצה בהמשך הדרך.
א.א. בחתימתו מאשר הסכם זה.
י.ד. בחתימתו וחתימת האגודה מאשר את הכתוב."
במסמך מופיעות שתי חתימות וחתימת העמותה, כאשר מר א.מ. טוען כי אלו החתימות של מר י.ד. ומר א.א.

- מבירור הנושא למול מר י.ד. (להלן: "מר י.ד.") נמסר כי:
- מר י.ד. מכחיש קבלת הסך של 75,000 ₪ במזומן.
 - טען כי מיזכר 1 הינו מסמך מזויף וחתימתו מזויפת.
 - ציין כי מר א.מ. היה המנהל והגזבר של העמותה, אולם לא נשלח דיווח לרשם העמותות. לדבריו יש מסמך בנושא שינסה לאתר. המסמך לא נמסר נכון למועד הגשת הדוח.

- מבירור הנושא למול מר א.א. (להלן: "מר א.א.") נמסר כי:
- לא ידוע לו על 75 אלף במזומן ש י.ד. קיבל.
 - לדבריו לא זכור לו שחתם על מסמך כאמור.
 - יודע שהיו חובות של העמותה אבל לא יודע כמה.
 - לא ידוע מה ההתחשבנות עם מר א.מ.
 - הוא בעצמו נתן הלוואה של 200 אלף לעמותה.
- הביקורת מציינת כי לא נמצא אזכור כלשהו לסך של 75,000 ₪ בחשבון הבנק או בברטסת הנהלת החשבונות של העמותה.**

3. כפי שעולה ממסמך המרכז את ממצאי הוועדה שדנה בעניינו של מר א.מ. אין איזכור לסך של 75,000 ₪ שניתנו למר י.ד., מר נ.ר.-מנהל אגף הספורט שנכח בוועדה הסביר כי הנושא לא הוזכר לוועדה או הועלה במהלך פגישות שנערכו עם מר א.מ.

לסיכום

קיימת מחלוקת בין מר א.מ. לבין י.ד. לעניין 75,000 ₪ במזומן. **בשלב זה אין באפשרות הביקורת לקבוע האם אכן הסכום התקבל או לא.**

4. ביאור 3 – סך של 30,000 ₪ מיום 15/11/2021 שהופקד במזומן בחשבון הבנק של העמותה, מבדיקת חשבון הבנק של העמותה הסכום אכן הופקד בתאריך הנטען ומר י.ד. אישר כי המזומן התקבל ממר א.מ.

5. ביאור 4 – סך של 30,000 ₪ מיום 23/12/2021 שהופקד במזומן בחשבון הבנק של העמותה, מבדיקת חשבון הבנק של העמותה עולה כי הסכום אכן הופקד בתאריך הנטען ומר י.ד. אישר כי המזומן התקבל ממר א.מ.

6. ביאור 5 – סך של 20,000 ₪ מיום 24/12/2021 שהועבר לחשבון העמותה בהעברה בנקאית ע"י מר א.מ., מבדיקת חשבון הבנק של העמותה, הסכום אכן הועבר בתאריך הנטען לחשבון העמותה ע"י מר א.מ.

7. ביאור 6 – לטענת מר א.מ. יש לכלול בהתחשבות שיק של 30,000 ₪ אשר נתן למר א.ס. מחברת א ייזום והשקעות בע"מ (להלן: "א") כביטחון להלוואה שנתן האחרון.

בשיחתנו עם מר א.ס. (להלן: "מר א.ס.") שנתקיימה ביום 22/02/2022 נמסר כי:

- מר א.ס. אישר כי תרם 20 אלף ₪ לעמותה מחברת א.ס.
- לדבריו היתה כנגדו תביעה על חריגות בניה שהגיעה לבית משפט. למרות שהתיק הסתיים ונקבע שאין חריגות בניה, עדיין הפיקוח העירוני התנכל לו ולכן הוא חזר בו מהכוונה לתרום 30 אלף ₪ נוספים שהבטיח וביטל את ההמחאה שנתן לעמותה.
- לאור בעיה כספית נקודתית ולאחר שפנו אליו בבקשה לתרומה, הוא הסכים לתת 30 אלף ש"ח כהלוואה בלבד כאשר מר א.מ. נתן לו שיק נגדי של 30 אלף ש"ח לביטחון. לדבריו עדיין חייבים לו את ה 30 אלף ומר א.מ. צריך להגיע ולשלם לו במזומן.
- אין הסכם הלוואה בין חברת א.ס. לבין העמותה ובין חברת א.ס. למר א.מ.

מבדיקת חשבון הבנק של העמותה נמצא כי חברת א.ס הפקידה בחשבון שני שקים : הראשון מחודש נובמבר 2021 ע"ס 20,000 ₪ והשני מחודש דצמבר 2021 ע"ס 30,000 ₪. שני השקים כובדו.

בשיחה נוספת שקיימו עם מר א.מ בנושא מסר כי השיק שנתן לחברת א.ס נפדה ולא ברור לו מדוע מר א.ס טוען כי שהשיק לא נפדה. מר א.מ הציג צילום מחשבון הבנק שלו, בו ניתן לראות כי ירד סכום של 30,000 ₪ בתאריך 24/12/2021 וכן צילום השיק לפקודת א. יוזם והשקעות בע"מ.

לסיכום

למרות אי הדיוקים במידע בין גרסתו של מר א.מ לבין חברת א.ס, נראה כי אכן יש לקחת בחשבון סכום של 30 אלף ₪ שהתקבל מחברת א.ס ככספים של מר א.מ.

8. ביאור 7 – סך של 1,200 ₪ מיום 30/12/2021 שהופקד במזומן בחשבון הבנק של העמותה, מבדיקת חשבון הבנק של העמותה הסכום אכן הופקד בתאריך הנטען ומר י.ד. אישר כי המזומן התקבל ממר א.מ.

9. ביאור 8 - לטענת מר א.מ קיימת יתרת חוב נוספת של 95,000 ₪. יתרה זו הוא מבסס על מיזכר בכתב מיום 27/12/2021 עליו טוען שחתם מר י.ד ובו צוין כדלקמן :
 "אני י.ד. יושב ראש אגודת ספורט כדורגל בגין, ערב באופן אישי כלפי א.מ על הלוואות שהעביר למועדון הכדורגל בסכום של 95,000 ₪ נכון לתאריך 27/12/2021 במידה ושיק מס' 735 מסניף 11-4347 חשבון 130579 לתאריך 20/01/22 יחזור מכל סיבה. י.ד. ידאג באופן אישי לשלם למר א.מ את סכום השיק."

מר א.מ טוען כי על המסמך חתום מר י.ד. וכן קיימת חתימת העמותה.
 מר א.מ לא ידע להסביר אילו תנועות הובילו ליתרה זו. לדבריו מדובר ביתרת חוב נוספת מעבר לכספים שפורטו לעיל.
 לעניין זה ציין מר י.ד. כי ההתחשבות מול מר א.מ הסתיימה ולא נותרה כלפיו יתרה ולכן היתרה הנטענת בסך 95,000 ₪ אינה רלוונטית. גם מר י.ד ומר א.א הכחישו חתימה על המסמך כאמור.
 מבדיקת הרישומים בהנהלת החשבונות נמצא כי חלק מהשקים שנרשמו לפקודת מר א.מ נזקפו למול כרטיס הוצאות לפעילות או תשלומי שכר כגון תשלומים למאמן ולשחקנים. עם זאת הסכומים לא מגיעים לסך של 95.000 ₪.

10. מצבה הכספי של העמותה – מר א.מ טען כי הצטרף לעמותה בשל הימצאותה בחובות. להלן נתוני מאזן הבוחן של העמותה ערב הצטרפותו, נכון ליום 01/08/2021 והשוואתם מאזן הבוחן נכון ליום 31/12/2021 :

יתרה 12/2021	יתרה 08/2021	סעיף
נכסים		
13,208	5,168	בנקים - תואם לאישור יתרה
15,000	15,000	חייבים
זכות 10,452-	1,668	קופה קטנה
17,756	21,836	סה"כ נכסים לזמן קצר
התחייבויות		
235,436	41,236	הלוואות
83,134	30,085	מוסדות
72,552	88,634	חו"ז שחקנים
10,850	10,850	הוצאות לשלם
38,402	1,240	ספקים ושקל"פ
440,374	172,045	
עודפים		
71,006	71,006	עודפים ש.ק -גירעון
351,613	114,615	הפסד מתחילת השנה 2021
422,619	185,621	סה"כ גירעון נצבר
862,993	357,666	סה"כ התחייבויות ועודפים
845,237	335,830	התחייבות נטו

מניתוח מאזן הבוחן לעמותה התחייבויות נטו בסך 335,830 ₪ נכון למועד הצטרפותו של מר א.מ. והתחייבויות נטו בסך 845,237 ₪ נכון לדצמבר 2021, סמוך לעזיבתו. מההשוואה לעיל עולה כי בתקופה שבין אוגוסט לדצמבר 2021 נוצרו התחייבויות נוספות וההפסד גדל, עם זאת יש להסתייג ולהדגיש כי הנתונים הנ"ל מתבססים על הרישומים בהנהלת החשבונות שאינם מבוקרים, יתכן כי המידע אינו סופי וכי טרם בוצעו התאמות בנק/ספקים ויתכן אף כי חסרים סכומים שנעשה בהם שימוש באמצעות צדדי ג' בשם העמותה ושאין מופיעים בספרים.

לסיכום

מר א.מ לא הציג תימוכין לסכומים המרכיבים את היתרה הנטענת על ידו בסך 95,000 ₪ ובכל מקרה מדובר ביתרה ולא בסכום כספי שעבר. לכן לדעתנו אין לכלול יתרה זו בהתחשבות. לעניין המסמך שהוצג לא ניתן לאמת האם המסמך הינו אמיתי.

סיכום ביניים - טענותיו של מר א. מ. בקשר לכספים שנתן לעמותה:

מבדיקתנו עולה כי יש לזקוף לזכותו של מר א. מ. סך של 106,200 ₪ שזוהו כסכומים שנכנסו לחשבון הבנק של העמותה להלן פירוט הסכומים:

תאריך	סכום ב-₪	תיאור התנועה
11/08/2021	25,000	העברה בנקאית
24/12/2021	20,000	העברה בנקאית
15/11/2021	30,000	הפקדת מזומן
23/12/2021	30,000	הפקדת מזומן
30/12/2021	1,200	הפקדת מזומן
סה"כ נתן	106,200	

בנוסף יש לכלול סכום של 30,000 שהתקבל מחברת א. ס. כהלואה וניתן שיק נגדי של מר א. מ.

לגבי סכום במזומן של 75,000 ₪ לא ניתן לקבוע בשלב זה האם הוא אכן ניתן/התקבל.

5. הטענות המועלות ע"י מר א. מ. באשר לסכומים שמשך מהעמותה ויתרת חוב כלפיו.

רקע

לטענת מר א. מ. הוא קיבל חזרה מהעמותה סך של 225,000 ₪ ששולמו לו באופן הבא:

- כ- 155,000 ₪ ששולמו לו כהחזר הלוואה וחלק במזומן ששילם למימון הוצאות שונות. לטענתו מימון הוצאות כגון תשלומי שכר לשחקנים, למאמן, להסעות. כאשר האסמכתאות למימון הוצאות אלו נמסרו למר י. ד. ולכן אינן ברשותו.
 - סך של 70,000 ₪ שקיבל בסיום פעילותו בעמותה.
- לאור האמור טוען מר א. מ. כי העמותה חייבת לו כ- 80,000 ₪ אך הוא אינו דורש השבתם.

לעניין הטענות נגדו באשר לשימוש בשקים פתוחים מסר כי הוא בעצמו מילא שקים לפקודתו ולפקודת אשתו וזאת בפני מר י. ד. שחתם על ההמחאות. עוד הוסיף כי לא ידוע לו על שקים נוספים מתקופת פעילותו בעמותה שניתנו וטרם נפדו.

ממצאים

1. סכומים ששולמו למר א.מ. ישירות ע"י העמותה :

מניתוח חשבון הבנק של העמותה והרישומים בכרטיס הנהלת החשבונות של העמותה בתקופה נמצא כי מר א.מ. ו/או אישתו הגב' א.מ. קיבלו מהעמותה סך של 222,600 ₪, להלן פירוט הסכומים (מוצגים ב- ₪):

פרטים	סכום שמשך א.מ.	הסבר בביאור
חו"ז א.מ.	139,300	א
החזר ע"ח הוצאות/ משיכה מקופה קטנה	43,360	ב
החזר גמר חשבון	40,000	ג
סכום כולל	222,660	

ביאורים

סך של 139,300 ₪ נמשכו מחשבון העמותה וסווגו בהנהלת חשבונות מול כרטיס החו"ז של מר א.מ. להלן פירוט המשיכות:

תאריך	תיאור התנועה	סכום ב- ₪
13/08/2021	משיכת שיק: 0080000524	5,500
24/08/2021	משיכת שיק: 0080000534	15,000
19/09/2021	משיכת שיק: 0080000544	20,000
30/09/2021	משיכת שיק: 0080000523	5,000
04/11/2021	משיכת שיק: 0080000807	12,800
16/12/2021	משיכת שיק: 0080000775	30,000
17/12/2021	משיכת שיק: 0080000744	25,000
02/01/2022	משיכת שיק: 0080000836	10,000
13/01/2022	משיכת שיק: 0080000837	16,000
	סה"כ משך	139,300

* יצוין כי שיק מספר 836 נמשך לאחר שמר א.מ. פנה לבנק ונתן הוראה טלפונית (ראו גם התייחסות בשיק מספר 835 בנספח א').

סך של 43,360 ₪ נמשכו מהחשבון ונרשמו מול כרטיס קופה קטנה ללא הסברים או מול תשלום הוצאות שכר לשחקנים ומאמן. להלן פירוט המשיכות:

תאריך	תיאור התנועה	סכום ב- ₪	שיק לפקודת	הסבר בכרטיס
11/08/2021	שיק: 0080000522	2,000	א.מ	קופה קטנה ללא הסברים
19/08/2021	שיק: 0080000525	3,180	א.מ	קופה קטנה ללא הסברים
11/10/2021	שיק: 0080000799	3,000	הגב' א.מ	קופה קטנה ללא הסברים
11/11/2021	שיק: 0080000733	6,000	הגב' א.מ	קופה קטנה ללא הסברים
	סה"כ משך	14,180		
11/08/2021	שיק: 0080000510	3,500	א.מ	עבור תשלום לא.ד.
31/08/2021	שיק: 0080000533	2,980	א.מ	עובר תשלום לא.כ.
22/09/2021	שיק: 0080000125	2,500	הגב' א.מ	עבור תשלום לכ.י.
03/10/2021	שיק: 0080000546	4,900	הגב' א.מ	עבור תשלום למאמן מ
14/10/2021	שיק: 0080000549	5,000	א.מ	עבור תשלום הוצאות שחקנים לס.ע.
20/10/2021	שיק: 0080000803	3,000	א.מ	עבור תשלום הוצאות שחקנים
20/10/2021	שיק: 0080000796	2,500	הגב' א.מ	עבור תשלום לת.ב.
19/11/2021	שיק: 0080000738	4,800	הגב' א.מ	עבור תשלום לשחקן ב.מ.
	סה"כ משך	29,180		
	סכום כולל	43,360		

מהמשיכות הנ"ל עולה כי מר א.מ שילם במישרין לגורמים הקשורים לפעילות העמותה. יש לציין כי ניהול תקין של כספי העמותה היה צריך להיות מבוסס על תשלום ישיר לגורמים אלו ולא דרך מר א.מ. כתוצאה מהתנהלות כספית זו הנהלת החשבונות לא זקפה לזכותו של מר א.מ כספים ששילם לצד ג' וגם לא זקפה לחובתו כספים ששולמו לו בחזרה ע"ח אותם תשלומים. ככל שסכומים אלה אכן שולמו על ידו לפעילות הרי שיש לזקוף אותם לזכותו ולהוסיף אותם כסכומים שהזרים לעמותה ובמקביל לסכומים שמשך כהחזר מהעמותה.

סך של 40,000 ₪ שולמו למר א.מ באמצעות העברה בנקאית מחשבון העמותה בחודש ינואר 2022- סכום זה שולם לצורך סגירת החשבון מולו בסמוך לסיום פעילותו בעמותה לאחר שהתנה העברה פנקסי השקים והמסמכים שברשותו להנהלת העמותה בתמורה לקבלת 70,000 ₪. יתרת הסכום שולמה לו בעקיפין, שלא מחשבון העמותה, ע"י שני חברי עמותה כפי שיפורט בסעיף הבא.

2. סכומים ששולמו למר א.מ בשם העמותה בעקיפין

בסמוך לסיום פעילותו בעמותה לאחר שהתנה העברת פנקסי השקים והמסמכים שברשותו להנהלת העמותה בתמורה לקבלת 70,000 ₪. שילמה לו העמותה סך של 40,000 ₪ והיתרה בסך 30,000 ₪ שולמה לו ע"י מר י.ד. ומר א.ג. באופן הבא:

חבר עמותה	סכום ב- ₪
ע"י מר י.ד.	10,000
ע"י מר א.ג.	20,000
סה"כ קיבל	30,000

בשיחתי עם הני"ל, אישרו כי העבירו את הסכומים ישירות לחשבוננו של מר א.מ. מניתוח הנהלת חשבונות נמצא כי אין רישום בנושא זה בספרים, ככל שהם שילמו כספים בשם העמותה ובכוונת העמותה להשיב להם סכומים אלה הרי שעל העמותה לזקוף את הסכומים לזכותם, ובכל מקרה טוב היה אם הם היו מעבירים את הכספים ישירות לחשבון העמותה והיא היתה מעבירה את הכספים למר א.מ.

3. בדיקת טענות באשר לשקים פתוחים

מר א.מ טוען כי לא עשה שימוש בשקים פתוחים שלא בידעת חברי העמותה ולא ידוע לו על שקים פתוחים שמסתובבים.

ממצאים:

- מר י.ד. מסר לצוות הביקורת כי מורשי החתימה מסרו למר א.מ 8 שקים פתוחים, בהתבסס על יחסי אמון וכוונה שהשקים הני"ל ישמשו לתשלום למס הכנסה וביטוח לאומי עבור שחקני הקבוצה.
- בנוסף הסביר מר י.ד. כי לאחר שמר א.מ מסר את ההמחאות ועזב את העמותה הוא ומר א.ג., כמורשי החתימה של העמותה, הלכו פיזית לבנק וביקשו ביטול של מספר שקים. אין בידו את האסמכתא מהבנק המתעדת ומפרטת אילו שקים בוטלו.
- מניתוח רציפות השקים בחשבון הבנק של העמותה (כלל השקים לא רק השקים שמשך מר א.מ) נמצא כי חסרים 43 שקים ברצף וכי יש קפיצה בפנקסים ולא מבוצע שימוש בפנקסים לפי סדר רציף. מדובר בשקים שנכון לחודש ינואר 2022 עד למועד זה הם לא נפדו. בידי העמותה רק חלק מהספחים. (מספרי השקים החסרים מפורטים בנספח א').
- לאחר עזיבתו של מר א.מ. מינתה העירייה את מר ר.ד. - שהינו מנהל ענף כדורגל מחלקת הנוער בעירייה, כגורם שאחראי לאיתור ואיסוף השקים שניהל מר א.מ. מר ר.ד. מסר כי בשלב זה כל השקים שהוציאה העמותה על ידי מר א.מ. בוטלו.
- מניתוח ההסברים שנתקבלו ע"י מר ר.ד. נמצא כי:
 - מר ר.ד. הסביר כי בשלב זה לא ידוע היכן נמצאים 19 שקים מתוך 43 השקים החסרים.

- שני שקים נרשמו לפקודת מר א.מ, סכומם הכולל 105,000 ₪ השקים לא נפדו ונמצאים אצל מר י.ד.
- שני שקים נרשמו לפקודת ה. חברה לביטוח בגין ביטוח שחקנים ונמסרו לסוכן הביטוח. השקים הנ"ל לא בוטלו וחברת הביטוח עתידה להפקידם בהתאם לתאריך הפירעון.
- נרשמו 11 שקים חלקם לפקודת מס הכנסה וחלקם לפקודת ביטוח לאומי, שקים אלה היו פתוחים וחתומים. השקים עצמם הוחזרו לעמותה ונמצאים אצל מר ר.ד.
- נרשמו 6 שקים לפקודת שחקנים, השקים לא נפדו ונמצאים אצל מר ר.ד.
- שיק ע"ס 50,000 ₪ לפקודת א.ס. נמסר לו כבטוחה להלוואה שנתן לעמותה. (ההלוואה אכן ניתנה). השיק לא נפדה ומוחזק ע"י מר א.ס.
- שיק ע"ס 202,700 ₪ לפקודת א.א. נמסר לו כבטוחה להלוואה שנתן לעמותה (ההלוואה אכן ניתנה). השיק לא נפדה ומוחזק ע"י מר א.א.
- שיק נוסף נרשם לפקודת ה.מ.א. בסך 8,650 ₪, השיק טרם נפדה ומוחזק ע"י הספק. על העמותה לפנות לספק להבנת ההתחשבות מולו ספק זה והאם קיבל כספים בשם העמותה ממר א.מ.

4. בדיקת סכומים שניתנו כהלוואות לעמותה

רקע

ביום 06/03/2022 התכנסה ועדה מטעם העירייה בהשתתפותם של - ר.ע., -מנכ"ל העירייה ר.ד. -עובד אגף הספורט, נ.ר. -מנהל אגף הספורט, ד.י. - מנהל קבוצת הכדורגל, ומורשי חתימה של העמותה: א.ג. ו י.ד. לדון בנושא העברת כספים לעמותה ע"י העירייה.

לצוות הביקורת נמסר קובץ אקסל בהתאם לסכומים הבאים :

הלוואות + מענקים	סכום	ביאור
א.א.	80,000	א
א.ס.	10,000	ב
י.נ. (מענק)	2,500	ג
ל.א.	2,500	ג
סה"כ	95,000	

ממצאים

- מבירור מול מר ר.ד. הוסבר כי הסכומים המוצגים הינם תשלום חזוי שביקשה העמותה לשלם לגורמים המפורטים.

ביאור א- הלוואה ממר א.א.

מניתוח חשבון הבנק של העמותה עולה כי :

- ביום 17/09/2021 העביר מר א.א. לחשבון הבנק של העמותה סך של 200,000 ₪.
- ביום 10/09/2021 שולם לו מחשבון העמותה סך של 1,500 ₪ . יש לשים לב כי סכום זה שולם למר א.א. כשבוע לפני שהעביר את סך ה-200,000 ₪ לעמותה. הביקורת לא לקחה סכום זה בחשבון ההחזרים .
- ביום 27/01/2022 שולם למר א.א. מחשבון העמותה סך של 105,000 ₪ ע"ח הקרן.
- בשיחה עמו הסביר מר א.א. כי הסכום ניתן כהלוואה לסייע לעמותה.
- מר א.א. קיבל שיק ביטחון בסך של 202,700 ₪ שמועד פירעונו 10/02/2022. על גבי ספח השיק נרשם כדלקמן :
- "צ"ק עבור הלוואת בעלים בסך 200,000 ₪ +ריבית 2,700 ₪ לפי טבלת סילוקין".
- הביקורת מצאה כי מר א.א. אכן נתן הלוואה לעמותה וכי נכון להיום העמותה חייבת לו ע"ח הקרן סך של 95,000 ₪.
- **לא הוצג הסכם מסודר ולוח סילוקין שנחתם בין העמותה למר א.א. ולא ברור כיצד ועל ידי מי נקבעה הריבית ומהו לוח הסילוקין הנטען.**
- מר ר.ד. מסר לצוות הביקורת כי סך של 80,000 ₪ המוצג באקסל של הועדה מייצג תשלום קרוב אותו התכוונה העמותה לשלם למר א.א. (על חשבון היתרה לזכותו בסך 95,000 ₪). תשלום זה טרם אושר לביצוע.

ביאור ב- הלוואה ממר א.ס.

- מר א.ס. הינו שחקן בקבוצת הכדורגל ומקבל שכר.
- מניתוח חשבון הבנק של העמותה נמצא כי ביום 10/08/2021 נתן מר א.ס. לעמותה סך של 40,000 ₪ שנכנסו לחשבון הבנק של העמותה.
- מר ר.ד. ציין כי ידוע שהוא העביר לעמותה סכום של 10,000 ₪ נוספים בשנת 2020. כלומר סה"כ נתן מר א.ס. לעמותה סך של 50,000 ₪. (יצוין כי הביקורת לא בדקה את דפי הבנק של העמותה לשנת 2020).
- מר א.ס. קיבל שיק ביטחון ממר א.מ בסך של 50,000 ₪ בגין הסכום שהעמיד.
- מניתוח חשבון הבנק של עמותה עולה כי ביום 27/01/2022 החזירה לו העמותה סך של 20,000 ₪.
- הביקורת מצאה כי נכון למועד זה נותר לזכותו סך של 30,000 ₪.
- בספרי הנהלת החשבונות של העמותה נרשם כי נתקבלה ממנו הלוואה בסך מצטבר של 50,000 ₪.
- סך של 10,000 ₪ המוצג באקסל של הועדה מייצג תשלום קרוב אותו התכוונה העמותה לשלם למר א.ס. תשלום זה טרם אושר לביצוע.

ביאור ג – י.נ. ול.א.

- מדובר בשני שחקנים המשחקים בקבוצה שזכאים למענק בסך של 2,500 ₪ כל אחד לאחר שעלו ליגה בשנת 2021.

- מר ר.ד. מסר לצוות הביקורת כי מר ד.י., כמנהל הקבוצה סיכם עם השחקנים על קבלת המענק בעת עליית ליגה. **מדובר בהסכמה שבעל על פה שלא גובשה בכתב.**
- הסכומים המוצגים באקסל מייצג תשלום קרוב שאותו התכוונה לשלם העמותה אך טרם אושר לביצוע.

6. סיכום ההתחשבות מול מר א.מ.

מריכוז כלל הממצאים שעלו באשר לכספים שהפקיד ומשך מר א.מ. מהעמותה נמצא כי :

פרטים	סכום בש"ח
<u>סכומים שנתן מר א.מ.</u>	
הופקדו בחשבון במישרין	106,200
תשלום לא בגין הלוואה לעמותה	30,000
תשלום ע"ח הוצאות/ קופה קטנה	43,360
סה"כ נתן	179,560
<u>סכומים ששולמו למר א.מ.</u>	
ישירות מחשבון העמותה	222,660
ע"י מר י.ד.	10,000
ע"י מר א.ג.	20,000
סה"כ קיבל	252,660
הפרש קיבל ביתר	-73,100

מהטבלה לעיל עולה כי מר א.מ. משך 73,100 ₪ יותר ממה ששילם לעמותה או בעבור פעילות העמותה.

עם זאת קיימת מחלוקת לעניין 75,000 ₪ שמר א.מ. טוען כי שילם במזומן למר י.ד. בנסיבות העניין עולות שתי אפשרויות, האחת כי מר א.מ. שילם למר י.ד. את הסכום ומר י.ד. לקח את הסכום לכיסו, במצב זה יש מקום לייחס למר א.מ. את הכספים שנתן בהתחשבות מול העמותה ואז ההתחשבות נסגרת ומר א.מ. קיבל בדיוק את כל חובו ומשמעות העניין שמר י.ד. לא העביר את הכסף לעמותה. השנייה, כי מר א.מ. לא נתן את הסכום, זייף את המסמך וקיבל סכום של כ 75 אלף ₪ מעבר לסכום שנתן.

7. סיכום התנהלותה של העמותה

נוסף לאמור הביקורת מצאה שורה של ליקויים חמורים בהתנהלות העמותה ובהם:

1. מינויו הבלתי פורמלי של מר א.מ. לגזבר.
2. ניהול לוקה של הכספים בעמותה שהובילו למשיכות כספים עודפות ללא בקרה ולרישום שגוי בספרי העמותה.
3. מר א.מ. הציג לביקורת מסמך מיום 11/08/2021. במסמך נמצא כי מר י.ד. ומר א.א. אישרו בחתימתם כי מר י.ד. קיבל במזומן ממר א.מ. סך של 75,000 ₪ וכי העמותה תשיב לו או לאשתו את הכספים. מבירור הנושא למול מר י.ד. נמסר כי הוא מכחיש קבלת הסך של 75,000 ₪ במזומן. טען כי המיזכר הינו מסמך מזויף וחתימתו מזויפת.
אין באפשרות הביקורת לקבוע האם אכן הסכום התקבל לחשבון העמותה או לא.
בנסיבות העניין עולות שתי אפשרויות, האחת כי מר א.מ. שילם למר י.ד. את הסכום ומר י.ד. לקח את הסכום לכיסו.
האפשרות השנייה, כי מר א.מ. לא נתן את הסכום, זייף את המסמך וקיבל סכום של כ 75 אלף ₪ מעבר לסכום שנתן. **הביקורת ממליצה לעמותה לפנות ליעוץ משפטי בנושא זה.**
4. הביקורת מצאה כי בעמותה אין נהלים לשימוש בפנקסי שקים, לא נהלי תשלום ולא נהלי אבטחה פיזית. מדובר בהתנהלות חמורה לפיה פנקסי המחאות נשמרו בביתו של מר א.מ. מבלי שיש בקרה על הסכומים שמושך, רציפות השקים והמוטבים להם שולמו סכומים.
5. הביקורת מצאה כי הרישומים בהנהלת חשבונות אינם מדויקים – כספים ששולמו למר א.מ. כהחזר ע"ח הוצאות של העמותה שמימן מכיסו לא נרשמו כנדרש, וכספים ששילמו מר י.ד. ומר א.ג. בגמר חשבון עם מר א.מ. לא נרשמו בספרים.
6. הביקורת מצאה כי מר א.מ. ביצע תשלומים כלפי צד ג' מכספו שלו מבלי שאלו יועברו ישירות לעמותה. מדובר בהתנהלות כספית שאינה תקינה.
7. הביקורת מצאה כי הניהול הכספי ובפרט ניהול השקים בעמותה מתבצע ללא פיקוח ובקרה וללא נהלי עבודה מסודרים המאפשרים ניהול כספי תקין. מורשי החתימה חתמו על שקים והותירו אותם פתוחים, מצב זה הוביל להוצאת כספים מהעמותה ללא אישור וללא ידיעת חברי הנהלתה, ולאובדן שקים שכעת יש לאתר אותם.
8. אין הסכם הלוואה בין חברת א.ס. לבין העמותה ובין חברת א.ס. למר א.מ.
9. מנהל הקבוצה סיכם עם השחקנים על קבלת המענק בעת עליית ליגה. מדובר בהסכם שבעל על פה שלא גובש בכתב.

8. המלצות

- א. יש להתנות את התמיכה במינוי גורם מפקח בסגנון של חשב מלווה אשר יוכל לפקח על ההתנהלות הכספית של העמותה.
- ב. לעניין הסוגיה של מתן 75 אלף ₪ במזומן על ידי מר א.מ. ל י.ד., מומלץ כי העמותה תיפנה ליעוץ משפטי בנושא ותבחן את האפשרות לדרוש מא.מ. או י.ד. השבת הסכום החסר לעמותה.
- ג. לאור הליקויים שעולים בדוח לעניין קבלת כספים במזומן, ניהול לקוי של כספי העמותה, ועוד - על העמותה לקבוע נהלים ובקורות לניהול כספי תקין, הפרדת תפקידים ולחזק את הבקורות הכספיות.
- ד. מומלץ כי העמותה תמנה גורם אחראי שיתחקה אחר כל השקים שהוציאה העמותה מחודש ינואר 2022 ותפנה לבנק על מנת לבטל שקים לגביהם אין מידע ולשקול ביטול שקים נוספים ככל שימצא לנכון.
- ה. לעניין התקשרות עם שחקנים מומלץ כי כל הסכמה תעלה על הכתב.

נספח א' – המידע הקיים על השקים החסרים

מספר שיק	לפקודת	סכום	ז.פ.	הסבר
119	אין מידע בשלב זה			
508	אין מידע בשלב זה			
529	ה. חברה לביטוח	2,400	28/02/2022	בגין ביטוח אחריות מקצועית לשחקנים השקים נמצאים אצל סוכן הביטוח
530	ה. חברה לביטוח	2,400	31/03/2022	בגין ביטוח אחריות מקצועית לשחקנים השקים נמצאים אצל סוכן הביטוח
531	אין מידע בשלב זה			
532	א.ס.	50,000		שיק ביטחון שניתן לא.ס. כבטוחה להלוואה שנתן לעמותה. השיק לא נפדה.
537	אין מידע בשלב זה			
541	ש.ג.	3,000		ש.ג. הינו מנהל מקצועי בקבוצה, השיק בוטל ולא נפדה.
547	א.א.	202,700	10/02/2022	ניתן כשיק ביטחון לא.א. בגין הלוואה בסך 200,000 ₪ שנתן לעמותה. השיק לא נפרע. בשלב זה העמותה השיבה לו 105,000 ₪.
735	א.מ.	95,000	20/01/2022	לטענת מר א.מ. השיק ניתן לו כבטוחה להלוואות שיוזרים לעמותה. השיק נמסר לעמותה לאחר שסיים את פעילותו
741	אין מידע בשלב זה			
759	אין מידע בשלב זה			
763	אין מידע בשלב זה			
764	אין מידע בשלב זה			
774	אין מידע בשלב זה			

מספר שיק	לפקודת	סכום	ז.פ.	הסבר
828	אין מידע בשלב זה			
835	א.מ.	10,000	02/01/2022	השיק היה ללא חתימות ולא נפדה. לכן מר א.מ. רשם לעצמו שיק נוסף שמספרו 836 שהיה חתום ומשך בהוראה טלפונית לבנק 10,000 ₪ בינואר 2022
838	ה.מ.א.	8,650	19/01/2022	נרשם ע"י א.מ., השיק נמצא אצל המוטב. על העמותה לפנות לחברת ההסעות לברר את ההתחשבויות שלו מול העמותה והאם קיבל כספים בשם העמותה ממר א.מ..
837	אין מידע בשלב זה			
839	מס הכנסה			אין תאריך ואין סכום- יש צילום ספח עם השיק, יש רק חתימה ומוטב
840	מס הכנסה			אין תאריך ואין סכום- יש צילום ספח עם השיק, יש רק חתימה ומוטב
841	מס הכנסה			אין תאריך ואין סכום- יש צילום ספח עם השיק, יש רק חתימה ומוטב
843	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
842	אין מידע בשלב זה			
844	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .

מספר שיק	לפקודת	סכום	ז.פ.	הסבר
845	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
846	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
847	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
848	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
849	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
850	ביטוח לאומי			שיק פתוח ללא תאריך וללא סכום, רק מוטב, חותמת וחתימות של מורשי חתימה .
851	א.א. שחקן	3,100	12/01/2022	השיק לא נפדה נמצא אצל ר.ד.
852	ק.נ. שחקן	3,100	12/01/2022	השיק לא נפדה נמצא אצל ר.ד.
853	ד.ק. שחקן	5,500	12/01/2022	השיק לא נפדה נמצא אצל ר.ד.
858	ב.ת. שחקן	10,500	12/01/2022	השיק לא נפדה נמצא אצל ר.ד.
854	אין מידע בשלב זה			
855	אין מידע בשלב זה			
856	אין מידע בשלב זה			

מספר שיק	לפקודת	סכום	פ.ז	הסבר
857	אין מידע בשלב זה			
861	ג.א. שחקן	5,200	12/01/2022	השיק לא נפדה נמצא אצל ר.ד.
859	אין מידע בשלב זה			
860	אין מידע בשלב זה			
862	אין מידע בשלב זה			

התייחסות ראש העיר

הביקורת בעמותה נעשתה לאור פניית מנכ"ל העירייה למבקר.

לאחר קבלת דוח הביקורת העירייה הקפידה כי כספי התמיכות ימשיכו להינתן בהתאם לחוק ולהוראות משרד הפנים על מנת לסייע לקבוצה במאבקי הליגה, המאמץ השתלם ואכן הקבוצה עלתה ליגה.

הדוח גרם לעמותה לבצע שינויים פרסונליים וניהוליים ומנגד העירייה הקפידה על עמידה בתנאים למתן תמיכות .

ראוי לציין שלעמותה מגיעים תקציבי תמיכות נוספים שלא ניתנו עד הסדרת כל המסמכים ע"י העמותה .

עיריית רמלה



דוח ביקורת

בנושא

התחדשות עירונית

א. מבוא

1. כללי

התחדשות עירונית היא תהליך החיאה מחודשת של רקמות עירוניות מידרדרות ופיתוח ערים בתוך גבולות השטח הבנוי, תוך ניצול מרבי של התשתיות הקיימות (להלן: **"התחדשות עירונית"**). במישור הפיזי, תהליכי התחדשות עירונית במרקם הבנוי הוותיק נעשה ברמות שונות - החל מחידוש בניינים ותשתיות וכלה בהריסת בניינים ובניית בניינים חדשים במקומם.

במישור החברתי והתרבותי תהליכי התחדשות עירונית מתמקדים בחיזוק האוכלוסייה הקיימת ובהשבת אוכלוסייה מגוונת ומבוססת אל מרכזי הערים והשכונות הוותיקות. החל משנת 1996 קיבלו ממשלות ישראל החלטות בנושא התחדשות עירונית שנועדו לקדם את פעילות הממשלה בתחום זה.

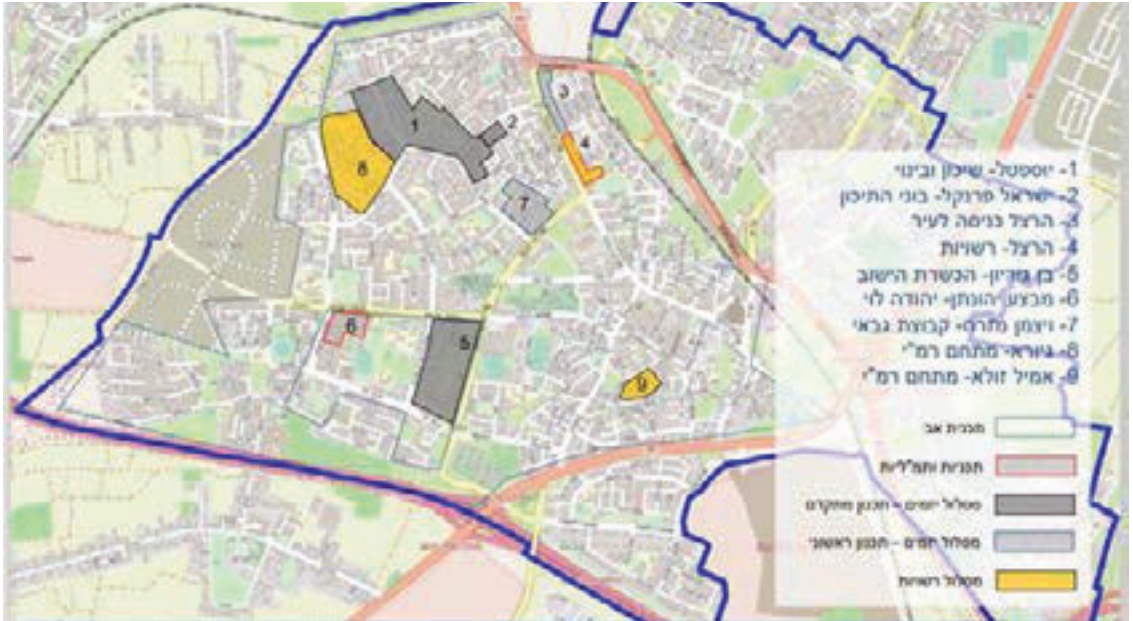
הפעילות הממשלתית בתחום ההתחדשות העירונית מתפלגת בין כמה גופים ממשלתיים שהעיקריים שבהם הם משרד הבינוי והשיכון (להלן: **"משרד הבינוי"**), מנהל התכנון במשרד האוצר (להלן: **"מנהל התכנון"**), רשות מקרקעי ישראל (להלן: **"רמ"י"**) ומוסדות התכנון.

גופים אלה אחראים לפיתוח הקרקע על כל שלביו, לרבות הקצאתה, תכנונה ושיווקה; לכן, ביכולתם להשפיע על היקפי ההתחדשות העירונית, תוך הבטחת פיתוח מיטבי של המרחב העירוני במרכז ובפריפריה, על פי יעדיהן של תוכניות מתאר ארציות; ובכלל זה, יצירת תנאים שיאפשרו האצה של בניית יחידות דיור (להלן: **"יח"ד"**) חדשות במחיר סביר לכלל האוכלוסייה וכן תמיכה ממוקדת באזורים הנמצאים בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של המדינה.

עיריית רמלה הקימה מנהלת להתחדשות עירונית, מטרתה של המנהלת היא להוות גוף רשמי ואמין שיעודד פיתוח, ייזום, פיקוח וריכוז פרויקטים של התחדשות עירונית. המנהלת תתייחס להיבט החברתי ולבניית קהילה חדשה יחד עם היבטים כלכליים ותכנוניים בכדי שהפרויקטים יהיו מוצלחים וארוכי שנים. להלן תפקידי מנהלת התחדשות עירונית:

- תהווה מרכז מידע, ותיתן לבעלי דירות ייעוץ, ליווי, תמיכה והכוונה לקידום תהליך ההתחדשות העירונית בשכונות.
- תבחן ותרכז התקשרויות מול יזמים, קבלנים, עורכי דין עבור בעלי הדירות כדי למנוע מגורמים מפוקפקים לרבות קבלני קולות לתפוס שליטה למטרות עשיית רווח קל על חשבון הדיירים.
- תהווה גורם מתאם ומתווך בין הרשות להתחדשות עירונית, רשויות התכנון, הרווחה ויתר רשויות עירוניות לבין התושבים, זאת על מנת שבעיות דיירים – יועלו לדרגים בהם יוכלו לקבל מענים ויתאפשר שיתוף הציבור בהחלטות הנוגעות לחייהם

להלן מפת המתחמים בעיר, לרבות כמות השכונות המתעתדות להבנות:



2. רגולציה

2. רגולציה

- 2.1 חוק התכנון והבנייה התשכ"ה - 1965
- 2.2 תקנות התכנון והבניה, התשס"ב - 2002
- 2.3 תקנות התכנון והבניה (התקנת מקומות חניה), תשמ"ג-1983
- 2.4 חוק הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית, תשע"ו-2016

3. מתודולוגיית הביקורת ומטרתה

- 3.1 הביקורת נערכה במהלך החודשים נובמבר 2021 עד ינואר 2022, והתבססה על נתונים משנים 2019-2020. במסגרת הביקורת נבדקה נאותות פעילות המנהלת להתחדשות עירונית בנושאים שונים לצורך לקידום תהליכי התחדשות בעיר. הביקורת התבצעה באמצעות:
 1. שיחות עם הגורמים הרלוונטיים, כגון: גזברית העירייה, מנהל המנהלת, אדריכלית המנהלת ומנהלת תחום חברה וקהילה.
 2. בחינת תהליכי עבודה, קיום נהלים ועמידה בהם.

3. סקירה ועיון במסמכים רלוונטיים שונים, כגון:

- מסמך מדיניות.
 - תוכניות עבודה שנתיות של המנהלת.
 - מצגות המסכמות נתונים כלליים, תכנוניים וחברתיים של מתחמים שהופקדו.
 - תוכניות בנייה ותשריטים רלוונטיים.
 - דוחות ביצוע רבעוניים.
 - דיווחים שונים לרשות להתחדשות עירונית.
 - הסכם התקשרות עם הרשות להתחדשות עירונית.
 - קובץ המתעד את הפניות השונות של התושבים למנהלת.
4. בדיקות מדגמיות של 2 מתחמי בניה שהופקדו.

- 3.2 מטרת הביקורת הינה בחינת הקמתה של מנהלת התחדשות עירונית, סדרי עבודתה ופעילותה לקידום תהליכי התחדשות, לרבות היבטים כספיים וארגוניים, קיום נהלי עבודה, עמידה ביעדים ומדיניות העירייה, עמידה בהוראות החוק ונהלים מחייבים בתחום, בדגש על הנושאים הבאים:
1. התמודדות הרשות והמנהלת עם החסמים המעכבים תהליכי התחדשות עירונית.
 2. בחינת המסלולים למימוש התחדשות עירונית וקידום התוכניות השונות בהתאם לתוכנית העבודה.

4. להלן תרשים מנהלת התחדשות עירונית:



תמצית ממצאים, תגובות והמלצות

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה + תגובת המבוקר לממצא
5	בחינת התנאים להקמת המנהלת	עובדי המנהלת נבחרו במסגרת הליך מכרזי כדין, עם זאת, המנהלת לא עמדה בכל תנאי ההסכם, קרי מנהלת תחום חברה אחת גויסה בחודש ספטמבר 2019 ואילו מנהלת התחום הנוספת גויסה רק בחודש יוני 2021, קרי כשנה לאחר גיוסו של מנהל המנהלת. במשך תקופת ההתקשרות בהסכם זה על העירייה לעמוד ביעד גידול שנתי של 10% באחד מן המדדים המפורטים בנספח ג' לקול הקורא, לכל הפחות, וזאת ביחס לשנת הכספים הקודמת. יובהר, כי עמידה ביעדי גידול אלה מהווה תנאי להמשך השתתפות הרשות הממשלתית במימון עלויות הפעלת המנהלת, לא קיים תיעוד למעקב ובקרה אחר גידול שנתי במדדים.	מומלץ לבצע מעקב ובקרה אחר הגידול השנתי במדדים לצורך עמידה בהסכם שנחתם עם הרשות להתחדשות ממשלתית. <u>תגובת המבוקר לממצא :</u> עד 2021 היקף הפעילות לא הצריך גיוס שתי מנהלות תחום חברה, על כן הוחלט, בתיאום עם הרשות הממשלתית להסתפק במנהלת תחום חברה אחת. כפי שנאמר בדוח, ב-2021 גויסה מנהלת תחום חברה שנייה, בהתאם לצורך. בקול הקורא החדש שהוציאה הרשות הממשלתית לשנת 2023 לפעילות המנהלת נקבעו מדדים חדשים. המנהלת תיבחן בהתאם לקידום תוכניות לאישור ולהוצאת היתרים. המנהלת אימצה מסמך צפי ומעקב אחר התקדמות בהתאם למדדים אלו.
7	קיום נהלי עבודה	נמצא, כי חלק מתהליכי העבודה של המנהלת נסמכים על הידע והניסיון	מומלץ להתוות ולהטמיע נהלי עבודה כתובים באופן שיתייחסו לכלל תהליכי העבודה, הבקורות וממשקי

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה + תגובת המבוקר לממצא
		הנצבר של עובדיה, ללא נהלי עבודה כתובים ומאושרים על ידי הנהלת העירייה.	העבודה מול הגורמים השונים ויתנו מענה לשימור הידע במנהלת. <u>תגובת המבוקר לממצא :</u> נהלי העבודה של המנהלת גובשו על ידי עובדי המנהלת ואושרו על ידי הנהלת העיר, כפי שמפורט בדוח עצמו. שלושה מתוך ארבעת הנושאים המפורטים בדוח אינם מצריכים גיבוש נהלים, כיוון שהם מסתמכים על נהלי העבודה של ההנדסה. המנהלת לקחה לתשומת ליבה את הערת הדוח לגבי המעקב אחר פניות תושבים, ומטמיעה בימים אלו נוהל בנושא .
9	גיבוש מסמך מדיניות	הביקורת מעירה, כי לא קיימת בקרה לבחינת מסמך המדיניות שגובש אל מול עדכון התקנים החדשים, כגון : תקן חניה.	יש לבצע מידי חציון בדיקה של עדכון התקנים החדשים ובעת הצורך לעדכן את מסמך המדיניות בהתאם. <u>תגובת המבוקר לממצא :</u> מסמך המדיניות מתעדכן מעת לעת לפי הצורך. תקנים אשר מעודכנים ברמה הלאומית (כגון תקן חניה) מתעדכנים בכל מקרה, כיוון שהרשות המקומית כפופה להם.
10	תוכנית עבודה	במרבית המשימות המנהלת עמדה ביעדי הביצוע לתוכנית, עם זאת קיימים יעדים שטרם הושלמו על ידי המנהלת.	מומלץ לבנות תוכנית עבודה שתשקף באופן נאות את יכולת עמידת המנהלת (מבחינת מועד ביצוע המשימה) ביעדים השונים שהוגדרו.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה + תגובת המבוקר לממצא
			<u>תגובת המבוקר לממצא:</u> תוכנית העבודה משקפת את הצפי לפעילות השנתית. המנהלת עוקבת אחר תוכנית העבודה ופועלת על פיה.
11	אפשרויות להתחדשות עירונית - כללי	קיים מצב שבו מספר יזמים יפעלו בשטח אחד והמנהלת טרם גיבשה מדיניות פעולה במצב זה	מומלץ לגבש מדיניות פעולה במקרים בהם במסלול יזמי יפעלו מספר יזמים בשטח אחד. <u>תגובת המבוקר לממצא:</u> המדיניות שאושרה על ידי הנהלת העיר נועדה להתמודד עם מצב זה. המנהלת פועלת בנושא זה במתחמים רבים, בעזרת הכלים שמצויים בידיה. חשוב לציין שאתגר זה משותף למנהלות רבות בארץ.
12	בחינת נתוני הפרויקטים בהשוואה למסמך המדיניות	פרויקט בן גוריון שאושר להפקדה תואם את המדיניות שפורסמה על ידי המנהלת למעט ב-2 נושאים, כדלקמן: • צפיפות – קיימים מספר מתחמים עם צפיפות של מעל 50 יח"ד לדונם. • גודל שצ"פ – 2.4 מ"ר לדייר בסף הבית.	<u>תגובת המבוקר לממצא:</u> צפיפות - מדובר על צפיפות ממוצעת גודל שצ"פ - במקרים של שצ"פ גדול סמוך ניתן להפחית את הדרישה, זאת בודק הפרוגרמטור של כל מתחם ומתחם.
13	קיום ישיבות סטטוס	לא קיים תיעוד לאותם מפגשים פרטניים עם עובדי המנהלת, קרי מסמך המפרט משימות לביצוע	מומלץ לבצע רישום של ישיבות הסטטוס השונות, לצורך ביצוע מעקב אחר המשימות השונות ש"עלו" באותן ישיבות.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה + תגובת המבוקר לממצא
		לצורך מעקב ובקרה אחר עמידה ביעדים שנקבעו בפגישות השונות.	<u>תגובת המבוקר לממצא:</u> המנהלת מקבלת את הביקורת ומטמיעה מעקב אחר המשימות.
16	בחינת פעולות המנהלת להסרת החסמים	לא קיימת מדיניות סדורה ומאושרת להסרת החסמים, כגון: • לא נקבעה מדיניות שקובעת מי אחראי למעקב אחר החסמים השונים והשלכותיהם אחר פיתוח הפרויקטים השונים והשגת יעדי הרשות. • לא הוגדר זמן ואופן הטיפול בכל חסם על מנת שלא ייווצרו קונפליקטים אותם היה ניתן לפתור בפרק זמן קצר יותר ולמנוע עיכובים. • בניית אסטרטגיות שונות לפתרון ומניעת החסמים השונים.	מומלץ לבנות אסטרטגיות שונות לפתרון ומניעת החסמים השונים, לרבות קביעת מדיניות ברורה למעקב אחר החסמים השונים וגורם מטפל בכל חסם. <u>תגובת המבוקר לממצא:</u> <u>אודות חסמים בפרויקטים</u> - לכל פרויקט יש חסמים ייחודיים לו. חלק מהעבודה שלנו זה איתור החסמים בתוכנית ומתן פתרון מידי ו/או ארוך טווח. אין דברים גנריים. תושבים אינם גנריים, תוכניות אינן גנריות. <u>בנוגע לחסמים רחבים יותר</u> - הייתה מגמה בשנתיים האחרונות לא לזמן את המנהלת לישיבות שקשורות לדוגמא בקרקע משלימה (עם רמ"י) כך שמרגע שאיננו מעורבים בסיכומים איננו יכולים לתת מענה. המנהלת מקבלת את הביקורת ובחודשיים האחרונים גובש מסמך חסמים, בעקבות שיחות עם עובדי המנהלת, ההנדסה, הנהלת העיר, יזמים ותושבים. המסמך יוצג בזמן הקרוב בפורום התחדשות עירונית, ויעודכן מעת לעת.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה + תגובת המבוקר לממצא
17	ניהול פניות תושבים	מסקירת תהליך ניהול פניות הציבור עולים הממצאים הבאים: - לא קיים תיעוד מלא ושלם של כלל פניות התושבים מכלל הערוצים השונים, כגון פייסבוק. - חלק מהפניות שתועדו אינם מלאים, קרי חסר תאריך פניה ונייד של הפונה. - אין אפשרות לכמת את רוב סוגי הפניות בשל פניות שמתקבלות לא בשעות עבודה מקובלות. - לא קיימים פרמטים קבועים למענה לפניות. - מעקב אחר הפניות נעשה באופן ידני ובאמצעות המייל. - לא מתבצעת בחינה של פניות שונות, כגון: פניות חוזרות, פונים סדרתיים בשל העובדה שנתונים אלא אינם "מוצפים". - כמות פניות התושבים גדולה ונמצאת בגידול מתמיד עקב התפתחות השכונות בעיר, ונדרש זמן לטיפול בהם, עם	מומלץ לבחון אפשרות לשמירה ותיעוד של כלל הפניות שבטיפול המנהלת באמצעות מערכת ניהול פניות תושבים, ולבצע מדידה של כלל סוגי הפניות, בכדי לזהות את גורמי השורש לפניות, ובהתאם לכך לפעול לצמצום, כמו כן מוצע להגדיר פרמטים קבועים למענה לפניות המתקבלות במנהלת. <u>תגובת המבוקר לממצא:</u> ככלל פניות התושבים למנהלת מקבלות מענה מלא. יצויין שהמנהלת מטפלת בפניות רבות במגוון אופנים – פגישות פנים לפנים, כנסים, טלפונים, מייל, ווטסאפ. המנהלת מקבלת פניות לא בשעות מוגדרות, אלא לאורך כל היום, ולכן הרישום שלהם מורכב. כל פגישה שמתקיימת במנהלת עם יזם מתועדת בסיכום שמופץ למשתתפים. עם זאת, בעקבות הביקורת המנהלת בוחנת הטמעה של מערכת למעקב אחר פניות תושבים וטיפול בהם.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה + תגובת המבוקר לממצא
		זאת לא קיימת אסטרטגיה לטיפול בפניות לטווח הרחוק.	
18	בחינת הטיפול בפניות התושבים	בשל העובדה כי כמות פניות התושבים תלך ותגדל עם השנים ועם הקמת השכונות החדשות בעיר, לדעת הביקורת, קיימת חשיבות רבה לביצוע מעקב אחר הפניות ומתן מענה בפרק זמן סביר לאחר מתן משוב ראוי.	מומלץ לקבוע זמן טיפול בפניות השונות, וכן לבצע בקרה תקופתית אודות פניות שמתארכות לפרק זמן לא סביר (מעל 14 יום). <u>תגובת המבוקר לממצא:</u> כאמור, רוב פניות התושבים הן בנושא מידע ומקבלות מענה מדי. המנהלת עוקבת אחר מתן מענה לפניות אחרות. יכתב נוהל מתאים לגבי מענה לפניות תושבים ויתבצע מעקב אחר הטמעתו.
ט	ממשקי מערכות ידע של המנהלת עם אגף הנדסה	במסגרת ביצוע הביקורת ובקשת החומרים מהנהלת לא ניתן היה להפיק נתונים שונים אודות הפיתוחים שחלים בעיר, החל ממספר פרויקטים שבוצעו/יבוצעו, יחידות דיור פוטנציאליות וכלה מבקשות להיתרי בניה בתמ"א 38. כמו כן, לא הוגדר תהליך שיטתי להעברת מידע מאגף הנדסה למנהלת.	מומלץ על קביעת מדיניות שתגדיר, בין היתר, הרשאות צפיה למנהל המנהלת בחלק מהנתונים השונים במערכות המשמשות את אגף הנדסה.

ב. מנהלת התחדשות עירונית – נתונים כלליים

כאמור, התחדשות עירונית היא תהליך שיקום המרקם הבנוי הקיים ושיפורו באמצעות מגוון רחב של כלים, תוך התייחסות הן למצב הפיזי של המבנים והן למצב חברתי של התושבים.

מנהלת התחדשות עירונית (להלן: "המנהלת") מהווה גוף מקשר בין התושבים, היזמים והעירייה והכל על מנת להפוך את ההליך למובן יותר, יעיל יותר ופשוט יותר. המנהלת תלווה ותיתן את כל המידע לתושבי העיר המעוניינים להתחיל בהליך של התחדשות עירונית באזור מגוריהם ותהיה אחראית לדאוג שאינטרס התושבים נשמר בעת תהליך כה מורכב.

המנהלת הוקמה על ידי ראש עיריית רמלה מר מיכאל וידל בשיתוף הרשות להתחדשות עירונית במאי 2019 במטרה לסייע לתושבי העיר והיזמים הפועלים בעיר לקדם פרויקטים של התחדשות עירונית.

המנהלת תלווה ותיתן את כל המידע לתושבי העיר וליזמים המעוניינים להתחיל בהליך של התחדשות עירונית.

כחלק מפעילותה, תפעל המנהלת להנעת תהליכי התחדשות עירונית, ארגון המתחמים הקיימים וקידום התוכניות. פעילויות אלו יאפשרו את חידוש השכונות הוותיקות, שיפור המרחב הציבורי, מבני הציבור, הגנים והתשתיות העירוניות. כל זאת במטרה לשפר את איכות החיים של התושבים וסביבת המגורים בעיר. המנהלת תוביל תהליכים חברתיים בתוכניות לצד ההיבטים הפיזיים התכנוניים כדי לוודא שצרכי תושבי רמלה ישולבו בתכנון החדש.

המנהלת מציעה עבור התושבים שירותים רבים, ביניהם:

- מתן מידע כללי וייעוץ בכל הקשור בהתחדשות עירונית.
- סיוע בהתארגנות בעלי הנכסים תוך שמירה על טובתם ורווחתם, וכן שמירה על ההיבטים החברתיים-קהילתיים בפרויקטים של התחדשות עירונית.
- סיוע במתן מידע לקידום תכנון ראשוני ובדיקות התכנון ליזמים ובעלי נכסים להמשך פעילות.
- הובלה וקידום מתחמים במסלול רשויות וביזמה עירונית (בהתאם למגבלות תקציביות) עד לאישור תכנית נקודתית.
- סיוע בהאצת טיפול בפרויקטים להתחדשות עירונית עם אגף ההנדסה.
- פעולות הסברה לתושבים, קיום כנסים עבור בעלי הנכסים, ימי עיון, קורסי הכשרה והעשרה לתושבי העיר.

להלן 3 מסלולי מימוש עיקריים בעיר (ראה הרחבה פרק ה'):

1. פינוי בינוי
2. עיבוי הבניה
3. שיפוץ – שיקום שכונות

לפני קום המנהלת העירייה פעלה תחילה במספר **פרויקטים בניינים במסגרת תמ"א 38** (אוסרו 2 היתרים כאשר בניין אחד בוצע והשני בביצוע). כיום, המנהלת אינה מעורבת בפרויקטים אלו אלא בשכונות גדולות. להלן נתונים כמותיים אודות מספר פרויקטים, מספר שכונות שבוצעו/מבוצעים ויבוצעו ויחידות דיור פוטנציאליות:

תיאור	מסגרת	נתונים כמותיים
סה"כ מתחמים	התחדשות עירונית	9
מספר מתחמים פוטנציאליים להפקדה	התחדשות עירונית	7
מספר מתחמים שהופקדו	התחדשות עירונית	2
מספר היתרים לתמ"א 38- חיזוק	פרויקטים בניינים	2
מספר בניינים שבוצע	פרויקטים בניינים	1
מספר בניינים בביצוע	פרויקטים בניינים	1

להלן סטטוס המתחמים בהתחדשות:

שם המתחם	יזם	יחידות קיימות	יחידות מתוכננות	סטטוס תכנוני
בן גוריון	הישוב החדש	944	2,835	הופקד ¹
הרצל	מסלול רשויות	116	610	תוכנית אושרה
ויצמן מזרח	קבוצת גבאי	274	1,410	ותמ"ל
מבצע יהונתן	יהודה לוי	246	850	ותמ"ל
ישראל פרנקל	בוני התיכון	54	297	קיבל הערות אחרי שהופקד. טרם אושר עקב הערות
יוספטל	שיכון ובינוי	880	3,600	ועדה מחוזית (שלב פתיחת תיק)
גיורא	מסלול רשויות רמי	800	3,000	בתכנון
אמיל זולא	מסלול רשויות רמי	121	540	בתכנון
הרצל שער העיר	שירלי טטרויה	116	530	בתכנון

¹ פרסום התכנית להפקדה נועד ליידע את הציבור כי התכנית גלויה לעיונו וכי כל אחד הרואה עצמו נפגע מהקבוע בתכנית, יכול להגיש לה התנגדות ולנסות להשפיע על מתכונתה הסופית ואולי אף לשכנע את ועדות התכנון לדחותה

להלן פירוט יחידות דיור המתכוננות בכל מתחם :

1. **מתחם בן גוריון** - הועדה הארצית לתכנון ובניה אישרה להפקדה תוכנית להתחדשות עירונית של חברת הכשרת היישוב והעירייה להקמת 3,082 יחידות דיור במתחם בן גוריון.
יחידות הדיור כוללות מגדלים בני 19 ו-25 קומות, מבנים עד 9 קומות ובניה מרקמית. כמו כן, מייעדת התוכנית 100 דירות למעונות סטודנטים ודיור מוגן.
הבנייה החדשה תבוא במקום 944 יחידות דיור הקיימות כיום ב-41 מבני שיכון ישנים שיפנו לטובת התחדשות המתחם, מרביתם בני 4 קומות המיועדים לפינוי בינוי, כ-11 מבנים בני 6-8 קומות המיועדים לעיבוי ולהם יתווספו בין קומה לשתי קומות וחצי, מרפסות, ממ"ד והסדרת חניה (לבחינת המתחם שיוקם בהתאם למדיניות שקודמה על ידי העירייה ראה סעיף 11).
2. **הרצל** - כיום מצויים במתחם עשרה מבני שיכון טוריים, בני שלוש או ארבע קומות, שנבנו בשנות ה-50 של המאה הקודמת. במבנים ישנן בסך הכול 116 יחידות דיור. הם, יפנו לטובת הפרויקט החדש. התוכנית נערכה על ידי משרד "ערן מבל ארכיטקטורה ובינוי ערים" וכוללת 610 יחידות דיור חדשות - מתוכן 122 דירות קטנות ו-30 עבור דיור להשכרה ארוכת טווח. מדובר במבני מגורים בני 5-9 קומות, מקצתם מעל קומת מסחר, וכן בבנייה גבוהה יותר - עד 25 קומות - מעל קומת מסחר. מבנה נוסף, בן 18 קומות, יישלב תעסוקה ומגורים. נוסף על יחידות הדיור כוללת התוכנית מענה לצורכי ציבור, מבנים הכוללים מגורים בעירוב שימושים כאמור, שטחים פתוחים, שטחי תעסוקה (כ-8,000 מ"ר) ושטחי מסחר (כ-2,000 מ"ר) ומבנים לשימור.
3. **ויצמן מזרח** - מתחם אשר מקודם ע"י חברת גבאי, במתחם יחודשו 274 יח"ד ויבנו 1,480 יח"ד אשר יחדשו את פני השכונה, יוספו מתחמים ציבוריים ומתחמי מסחר ותעסוקה אשר יתנו מענה לצרכי תושבי השכונה והסביבה.
4. **מבצע יהונתן** - במתחם יחודשו 102 יחידות לפינוי בינוי, 144 יחידות לעיבוי ויבנו בנוסף עוד 850 יח"ד אשר יחדשו את פני השכונה. התווספו מתחמים ציבוריים ומתחמי מסחר ותעסוקה אשר יתנו מענה לצרכי תושבי השכונה והסביבה.
5. **ישראל פרנקל** - תוכנית התחדשות עירונית הכוללת פינוי של 54 יח"ד ובינוי של 291 יח"ד אשר יחדשו את פני השכונה והמתחם המסחרי אשר סובב אותו.
6. **יוספטל** - תוכנית התחדשות של שכונת יוספטל בה יחודשו 828 יח"ד, ויבנו כ-3,600 יחידות דיור חדשות, שטחי מסחר, תעסוקה וציבור. תוכנית ההתחדשות שמה לה למטרה לתת מענה למגוון צרכי הדיור של השכונה, למשוך אוכלוסייה חדשה תוך שמירה על האוכלוסייה הקיימת, אופי השכונה וצביונה.

7. **גיורא**—מקודם ע"י העירייה ורשות מקרקעי ישראל, החל בתכנון מפורט אשר יאפשר את חידוש הבניינים בצורה המיטבית והאיכותית ביותר ואשר תיתן מענה לצרכים החברתיים השונים. במתחם גיורא קיימות כ- 750 יחידות דיור כיום, ייבנו כ- 3000 יחידות דיור חדשות, שטחי מסחר, תעסוקה וציבור.
8. **אמיל זולא**—מקודם ע"י העירייה ורשות מקרקעי ישראל, החל בתכנון אשר יאפשר את חידוש הבניינים בצורה המיטבית והאיכותית ביותר ואשר תיתן מענה לצרכים החברתיים השונים. במתחם אמיל זולא קיימות כ- 100 יחידות דיור, מדובר בפרויקט במיקום אסטרטגי בקרבה לשוק רמלה.
9. **הרצל שער העיר** - מקודם ע"י היזם שירלי טטרויה, נמצא בכניסה לעיר רמלה. מתחם המיועד לפרויקט תמ"א 38/2 הריסה ובנייה, במתחם 116 יח"ד אשר יחודשו וייבנו כ- 530 יח"ד בשטח שמשתרע על פני 23 דונם כאשר כל מבנה עד 23 קומות.

5. **בחינת התנאים להקמת המנהלת**

- מסקירת הביקורת אחר ההסכם שנחתם בחודש דצמבר 2018 בין הרשות הממשלתית לרשות המקומית להפעלת המנהלת עולה, כי קיימים מספר תנאים להמשך השתתפות הרשות הממשלתית במימון עלויות הפעלת המנהלת, כדלהלן:
- גיוס מנהל המנהלת תוך 6 חודשים ממועד החתימה על ההסכם.
 - גיוס 3 בעלי תפקידים נוספים (מנהלת תחום תכנון ו-2 מנהלי תחום חברה) תוך 6 חודשים מגיוסו של מנהל המנהלת.
 - פרסום באתר האינטרנט של הרשות המקומית מסמך מדיניות כלל עירוני תוך 15 חודשים ממועד בחירת מנהלת המנהלת.
- הביקורת בחנה עמידה בתנאי ההסכם לצורך המשך התקשרות עם הרשות הממשלתית ומימון עלויות הפעלת המנהלת.
- מבדיקת הביקורת עולה, כי עובדי המנהלת נבחרו במסגרת הליך מכרזי כדין, עם זאת, המנהלת לא עמדה בכל תנאי ההסכם, קרי מנהלת תחום חברה אחת גויסה בחודש ספטמבר 2019 ואילו מנהלת התחום הנוספת גויסה רק בחודש יוני 2021, קרי כשנה לאחר גיוסו של מנהל המנהלת.
- יש לציין, כי ההסכם הינו עד סוף שנת 2022, לאחריו יפורסם קול קורא חדש להמשך הפעלת המנהלת.
- כמו כן, בנספח י' סעיף 10 להסכם נקבע, כי ידוע לרשות המקומית כי במשך תקופת ההתקשרות בהסכם זה עליה לעמוד ביעד גידול שנתי של 10% באחד מן המדדים המפורטים בנספח ג' לקול הקורא, לכל הפחות, וזאת ביחס לשנת הכספים הקודמת.

יובהר, כי עמידה ביעדי גידול אלה מהווה תנאי להמשך השתתפות הרשות הממשלתית במימון עלויות הפעלת המנהלת, אלא אם תשתכנע הרשות הממשלתית בדבר קיומן של נסיבות מיוחדות לכך. מבדיקת הביקורת עולה, כי **לא קיים** תיעוד למעקב ובקרה אחר גידול שנתי במדדים.

המלצת הביקורת

1. מומלץ לבצע מעקב ובקרה אחר הגידול השנתי במדדים לצורך עמידה בהסכם שנחתם עם הרשות להתחדשות ממשלתית.

תגובת המבוקר

עד 2021 היקף הפעילות לא הצריך גיוס שתי מנהלות תחום חברה, על כן הוחלט, בתיאום עם הרשות הממשלתית להסתפק במנהלת תחום חברה אחת. כפי שנאמר בדוח, ב-2021 גויסה מנהלת תחום חברה שנייה, בהתאם לצורך. בקול הקורא החדש שהוציאה הרשות הממשלתית לשנת 2023 לפעילות המנהלת נקבעו מדדים חדשים. המנהלת תיבחן בהתאם לקידום תוכניות לאישור ולהוצאת היתרים. המנהלת אימצה מסמך צפי ומעקב אחר התקדמות בהתאם למדדים אלו.

ג. נהלי עבודה ושימור ידע

6. כללי

נהלי עבודה נועדו להבטחת התנהלות מיטבית ומאפשרים לארגון להפעיל את סמכותו בשקיפות וכוללים מנגנוני בקרה ודיווח של תהליכי העבודה ופיקוח עליהם. קיומן של נהלי עבודה מעודכנים מהווה כלי ניהול אפקטיבי ותורם לשימור הידע, סדר, ארגון, 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. לנהל 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.

7. קיום נהלי עבודה

נמצא, כי חלק מתהליכי העבודה של המנהלת נסמכים על הידע והניסיון הנצבר של עובדיה, ללא נהלי עבודה **כתובים ומאושרים** על ידי הנהלת העירייה, כגון:

- תהליך ייצוג מול וועדות
- אופן העברת נתונים לגורמים חיצוניים
- אופן תיעוד חתימות דיירים לאישור פרויקטים
- אופן תיעוד פניות ציבור

הביקורת רואה חשיבות רבה לקיום הנחיות עבודה פנימיות, במטרה להסדיר את פעילות המנהלת ופעולות העובדים בביצוע תפקידיהם וכן במטרה לסייע בהבנת תהליכי העבודה ושימור הידע במנהלת.

המלצת הביקורת

2. מומלץ להתוות ולהטמיע נהלי עבודה כתובים באופן שיטייחסו לכלל תהליכי העבודה, הבקורות וממשקי העבודה מול הגורמים השונים ויתנו מענה לשימור הידע במנהלת.

תגובת המבוקר

נהלי העבודה של המנהלת גובשו על ידי עובדי המנהלת ואושרו על ידי הנהלת העיר, כפי שמפורט בדוח עצמו. שלושה מתוך ארבעת הנושאים המפורטים בדוח אינם מצריכים גיבוש נהלים, כיוון שהם מסתמכים על נהלי העבודה של ההנדסה. המנהלת לקחה לתשומת ליבה את הערת הדוח לגבי המעקב אחר פניות תושבים, ומטמיעה בימים אלו נוהל בנושא.

ד. מדיניות המנהלת**8. כללי**

מסמך המדיניות הוא מסמך מנחה שמטרתו העיקרית היא יצירת בסיס תכנוני לתהליך ההתחדשות העירונית בשכונה, בצורה שתאפשר שיפור באיכות החיים ושמירה על תחושת הקהילתיות הקיימת בה. המסגרת התכנונית תייצר ודאות ותכלול את המטרות כלהלן:

- פתרונות התחדשות עבור מגוון מתחמי המגורים בשכונה.
- תוספת אוכלוסייה חדשה ומגוונת לשכונה תוך שמירה על המבנה החברתי הקיים, ע"י שילוב מבוקר בין מתחמים לעיבוי בנייה ומתחמי פינוי בינוי.
- התחדשות המרחב הציבורי ומענה לשטחי ציבור עבור גידול האוכלוסייה, ע"י עיבוי שטחי הציבור הקיימים בתוכנית מפורטת והקצאת מגרשים חדשים לצרכי ציבור במתחמי פינוי בינוי.
- אפשרות לפתרונות תנועה עבור גידול האוכלוסייה, ע"י מתן המלצות להרחבת דרכים והתייחסות לתקן חנייה מומלץ.

יש לציין, כי מסמך זה הינו כלי לתכנון עקרוני בלבד ואין בו כדי לחייב את הוועדה המקומית ליתן היתר ו/או לאשר בקשה ו/או להמליץ על תכנית על פיו. כל סמכויות הוועדה המקומית שמורות לה והיא רשאית לסטות מהאמור במדיניות כתובה זו לפי שיקול דעתה.

9. גיבוש מסמך מדיניות

מבדיקת הביקורת עולה, כי **גובש** מסמך מדיניות התחדשות עירונית בחודש יולי 2019 אשר מתבסס על התוכנית העירונית ותוכנית המתאר. מסמך המדיניות כולל קריטריונים עיקריים, כמפורט להלן:

- צירים ראשיים (קיימת התייחסות בתוכנית האב שמתגבשת בימים אלו)
- פינוי בינוי בהם הצפיפות הקיימת נמוכה יחסית
- איכות החיים במתחמי המגורים – גודל יחידת דיור
- תמהיל מגוון של טיפוס מגורים

יש לציין, כי בימים אלו מתגבשת תוכנית אב להתחדשות עירונית. להלן פירוט מסמך מדיניות המנהלת שגובש ביולי 2019:

1. בינוי - פינוי - בינוי

ככלל, תינתן עדיפות לאישור פרויקטים במתכונת בינוי-פינוי-בינוי. יבחנו פרויקטים במתכונת פינוי-בינוי במקרים חריגים (כמו: לצורך יצירת התנעה ולצורך יצירת מתחם התנעה פנימי).

2. גובה מבנים

הבינוי יכלול שילוב של בנייה מרקמית ובניה גבוהה. הבניה הגבוהה תהא עד לגובה 25 קומות בסה"כ. לא תאושר הקלה בגובה בשלב בקשה להיתר.

3. צפיפות יח"ד לדונם נטו

- עד 50 יח"ד לדונם בממוצע בבינוי פינוי, כפוף להיקף הקרקעות המשלימות שיאושרו לבניית יחידות השלמה לפרויקטים של התחדשות עירונית.
- עד 35 יח"ד לדונם במתחמי עיבוי.
- כל עוד מתקיימים יתר הפרמטרים האמורים לעיל, לא תאושר תוספת יח"ד.

4. שטחי ציבור

שטחי ציבור יופרשו בתוך המתחם, תוך איזון שטחי ציבור בין המצב המאושר ומצב המוצע, כאשר כל מתחם ייתן מענה לכלל שטחי הציבור הנדרשים לו, בהתאם לתחשיבים המקובלים והעקרונות האמורים להלן:

- ניתן לשלב מבני ציבור כגון: גני ילדים, מעונות יום, בתי כנסת וכיוצ"ב במבני המגורים בקומת הקרקע ו/או בקומות מעל (בתנאי שתובטח נגישות למרחב הציבורי).
- כל מוסדות חינוך חובה (למעט על יסודי) יהיו בתחום המתחם. ככל וקיימים מוסדות חינוך חובה בקירוב למתחם, תיבחן האפשרות לתוספת כיתות בבתי הספר הקיימים במקום הקמת מוסדות חינוך כאמור.
- ניתן לשלב שימושים ציבוריים כגון טיפת חלב, מרפאות וכד' בשימוש משרדים.
- אין מניעה לקביעת מספר שימושים ציבוריים שונים באותו מרחב.
- תיתכן הקצאה של חלק מיתרת צרכי הציבור בשטח מבונה ע"פ הפרוגרמה שתאושר להמלצה לוועדה המחוזית ע"י אגף הנדסה.

5. חנייה

ככלל מדיניות העירייה הינה לעודד בניית חניונים תת קרקעיים והקצאת מקומות חנייה ציבוריים לטובת הציבור בחניון התת קרקעי.

6. שצ"פים

בתוך המתחמים יש להקצות לפחות 3 מ"ר לדייר ב'סף הבית'. ליתרת שטחי השצ"פ, יינתן מענה בתחום העירוני, בהתאם לתדריך להקצאת קרקע לשטחי ציבור של מנהל התכנון במשרד הפנים.

7. תמורה לבעלי הדירות

7.1 תמורה במתחמי העיבוי

- לשטח הדירה הקיימת (ע"פ גודל הדירה בהיתר) יתווספו עד 12 מ"ר (כולל הממ"ד) + מרפסת (עד 12 מ"ר) + מקום חנייה.
- ליחידות מסחריות: תוספת שטח (ע"פ גודל היחידה הקיימת בהיתר) שווה ערך לנ"ל, על פי החלטת שמאי.

7.2 תמורה במתחמי העיבוי-

- תוספת של עד 12 מ"ר (כולל ממ"ד) לשטח הדירה הקיימת (ע"פ גודל הדירה הקיימת בהיתר) + מרפסת (עד 12 מ"ר) + מקום חנייה.
- עלויות אחזקה- היזם יתחייב לשאת במימון הפרש עלויות האחזקה של בנייני המגורים החדשים, לתקופה בת 10 שנים שתימנה החל מיום האכלוס בדירה החדשה.

- המימון כאמור הינו עבור בעלי הדירות הקיימים והמתגוררים במתחם טרם הפינוי ואשר ימשיכו להתגורר במתחם לאחר האכלוס מחדש.
 - העירייה פועלת אל מול הגורמים המנהליים המוסמכים בנושא הסדרת קרן תחזוקה למימון עלויות אחזקה לבעלי דירות כאמור לעיל.
 - בכל מקרה, הבניינים החדשים ינוהלו על ידי חברת ניהול.
 - הדיירים ישולבו בבנייה החדשה בקומה בה התגוררו טרם הפינוי ועד שתי קומות וככל הניתן בקרבת הקומה הקיימת.
 - בכל תכנית יקבעו עקרונות פינוי ואכלוס מחדש של בעלי הדירות ושילובם במבנים החדשים התואמים פרויקטים מסוג זה. שילוב הדיירים בבנייה החדשה הינו בטווח של 15%-30% מדיירי בניין מפונה ובהתאם לתסקיר החברתי.
8. **שכר דירה לדיירי השיכון הציבורי / לדיירי עמידר**
- השארית דיירי עמידר (שיכון ציבורי) בדירות חדשות ושמירת זכויותיהם על פי כל דין והחלטות עמידר.

מבדיקת הביקורת עולה, כי חלה טעות בסעיף 7.2. מדובר בתמורה במתחמי פינוי בינוי ולא כפי שכתוב מתחמי עיבוי.

כמו כן, במתחמי עיבוי ככל שהחניה הקיימת בבעלות הדייר יש התחייבות לקבלת חניה, במקרה שלא, יש השתדלות לייצר חניה. נושא זה לא צוין בסעיף 7.1.

בעקבות הערת הביקורת בוצע עדכון לסעיף 7.1 ו-7.2.

הביקורת מעירה, כי לא קיימת בקרה לבחינת מסמך המדיניות שגובש אל מול עדכון התקנים החדשים, כגון: תקן חניה.

המלצת הביקורת

3. **יש לבצע מידי חציון בדיקה של עדכון התקנים החדשים ובעת הצורך לעדכן את מסמך המדיניות בהתאם.**

תגובת המבוקר

מסמך המדיניות מתעדכן מעת לעת לפי הצורך.

תקנים אשר מעודכנים ברמה הלאומית (כגון תקן חניה) מתעדכנים בכל מקרה, כיוון שהרשות המקומית כפופה להם.

10. תוכנית עבודה

מידי שנה מועברת לרשות להתחדשות עירונית תוכנית עבודה שנתית הכוללת את יעדי המנהלת, משימות כלל עירוניות של המנהלת ונתונים אודות מתחמים במוקד עבודת המנהלת.

מסקירת הביקורת אחר תוכנית העבודה לשנת 2020 עולה, כי התוכנית מפרטת את אופן הפעולה של המנהלת וכוללת יעדים ברורים ומדידים, לרבות מועד לביצוע המשימה, כדלקמן:

- קביעת ייעוד עירוני – מתחמים במוקד.
 - משימות מרכזיות/אבני דרך כגון: הפקת אוגדן הסברתי לתושבים, דפי מידע לאוכלוסיות (קשישים, אנשים עם מוגבלות וכו'), פרסום מסמך מדיניות להתחדשות עירוני.
 - משימות שוטפות, כגון: הקמת דף פייסבוק, הסדרת נהלים שונים.
 - פעילויות שונות, כגון: שולחן עגול, כנסים, הרצאות, קורסים.
- במרבית המשימות המנהלת עמדה ביעדי הביצוע לתכנית, עם זאת קיימים יעדים שטרם הושלמו על ידי המנהלת.

המלצת הביקורת

4. מומלץ לבנות תוכנית עבודה שתשקף באופן נאות את יכולת עמידת המנהלת (מבחינת מועד ביצוע המשימה) ביעדים השונים שהוגדרו.

תגובת הביקורת

תוכנית העבודה משקפת את הצפי לפעילות השנתית. המנהלת עוקבת אחר תוכנית העבודה ופועלת על פיה.

ה. אפשרויות להתחדשות עירונית

11. כללי

פרויקטים של התחדשות עירונית הם מיזמים משותפים למגזר הציבורי (משרדי ממשלה ורשויות מקומיות) ולמגזר הפרטי (בעלי זכויות בנכסים ויזמים פרטיים). ישנן 3 מסלולי מימוש עיקריים בעיר (בשל כדאיות כלכלית):

4. מתכונת מימוש פינוי בינוי - להתחדשות עירונית מפונים מתחמי דיור קיימים מתושביהם תמורת פיצוי (בדרך כלל, קבלת דירה חדשה ומשופרת בבניין החדש שיוקם), ובמקומם מוקמים בניינים חדשים בצפיפות גבוהה יותר (להלן - מתכונת פינוי-בינוי).
5. מתכונת מימוש עיבוי הבניה - להתחדשות עירונית מוסיפים לבניינים קיימים יח"ד חדשות או שטחי מגורים לדירות קיימות באותם הבניינים, בדרך כלל תוך שדרוג של ממש מבחינת עמידותן בפני רעידות אדמה, מיגון מפני איומים מלחמתיים ושיפור מרכיבי הרכוש המשותף והתשתיות (להלן - מתכונת עיבוי הבניה).
6. מתכונת שיפוץ - תוספת מרפסת, טיפול בתשתיות ובנראות הבניינים.

כאמור, המנהלת מעורבת בין היתר בקידום של 9 פרויקטים (כ-13,000 יחידות בתכנון), כדלהלן:

1. מתחם יוספטל
2. מתחם ישראל פרנקל
3. מתחם הרצל
4. מתחם גיורא
5. אמיל זולא
6. מתחם בן גוריון
7. מתחם ויצמן מזרח
8. הרצל שער העיר
9. מתחם מבצע יהונתן

להלן שלבי התכנון להתחדשות עירונית:

- בדיקת היתכנות ראשונית - תכנונית, הנדסית כלכלית ומשפטית. קיימים מספר מסלולי התחדשות עירונית, שבאמצעותם ניתן לממש פרויקט. לא כל מסלול מתאים לכל בניין, ולכן לפני תחילת קידום פרויקט נדרשות מספר בדיקות מול המנהלת, לגבי האפשרויות העומדות בפניהם.
- התארגנות ובחירת נציגות לפרויקט המובל על ידי בעלי הנכסים מתחילתו בהתאם לצרכיהם, סיכויי מימוש גבוהים בשל מעורבותם בפרויקט. על מנת לקדם פרויקט התחדשות עירונית, מומלץ להתארגן ולבחור נציגות מוסכמת מטעם בעלי הנכסים, אשר תייצג את האינטרסים שלהם מול היזם/קבלן ואנשי המקצוע הרלוונטיים.
- בחירת אנשי מקצוע אשר ילוו את הפרויקט: עורך דין, מפקח ויזם.

התחדשות עירונית פועלת ב-2 מסלולים, כגון:

1. מסלול רשויות- הרשות יוזמת פרויקט כאשר קיימות 2 אפשרויות מימון:
 - רשות להתחדשות עירונית
 - רמ"י
2. מסלול יזמי- יזם שמתעניין בשטח הפוטנציאלי ואמור לפעול לפי נוהל יזמים. יש לציין, כי קיים מצב שבו מספר יזמים יפעלו בשטח אחד והמנהלת טרם גיבשה מדיניות פעולה במצב זה.

המלצת הביקורת

5. מומלץ לגבש מדיניות פעולה במקרים בהם במסלול יזמי יפעלו מספר יזמים בשטח אחד.

תגובת המבוקר

המדיניות שאושרה על ידי הנהלת העיר נועדה להתמודד עם מצב זה. המנהלת פועלת בנושא זה במתחמים רבים, בעזרת הכלים שמצויים בידיה. חשוב לציין שאתגר זה משותף למנהלות רבות בארץ.

12. בחינת נתוני הפרויקטים בהשוואה למסמך המדיניות

הביקורת בקשה לבחון את פעילות המנהלת בהתאם לקווים המנחים של מסמך המדיניות כפי שפורט, כאמור. לצורך כך הביקורת דגמה 2 פרויקטים שהופקדו ובדקה הלימה לפרמטרים נבחרים מתוך מסמך המדיניות. מניתוח נתוני הפרויקטים בהשוואה להוראות מסמך המדיניות עולה, כי קיימים פערים ב- 2 סוגיות שונות, כמפורט להלן:

פרמטר	מסמך המדיניות	הרצל	מתחם בן גוריון
בינוי - פינוי - בינוי	תינתן עדיפות לאישור פרויקטים במתכונת בינוי-פינוי-בינוי	V	V
מספר הקומות המקסימאלי בפרויקט	עד לגובה 25 קומות	V	V
צפיפות יח"ד לדונם נטו	עד 40 יח"ד לדונם בבינוי פינוי עד 35 יח"ד לדונם במתחמי עיבוי	V	X
שטחי ציבור	• ניתן לשלב מבני ציבור כגון: גני ילדים, מעונות יום, בתי כנסת וכיוצ"ב במבני המגורים בקומת הקרקע ו/או בקומות מעל (בתנאי שתובטח נגישות למרחב הציבורי).	V	V

פרמטר	מסמך המדיניות	הרצל	מתחם בן גוריון
	- כל מוסדות חינוך חובה (למעט על יסודי) יהיו בתחום המתחם. ככל וקיימים מוסדות חינוך חובה בקירוב למתחם, תיבחן האפשרות לתוספת כיתות בבתי הספר הקיימים במקום הקמת מוסדות חינוך כאמור. - ניתן לשלב שימושים ציבוריים כגון טיפת חלב, מרפאות וכד' בשימוש משרדים. - אין מניעה לקביעת מספר שימושים ציבוריים שונים באותו מרחב.		
חניה	בניית חניונים תת קרקעיים והקצאת מקומות חנייה ציבוריים לטובת הציבור בחניון התת קרקעי	V	V
גודל שצ"פ (דונם)	לפחות 3 מ"ר לדייר ב'סף הבית'	V	X
תמורה במתחמי העיבוי	לשטח הדירה הקיימת (ע"פ גודל הדירה בהיתר) יתווספו עד 12 מ"ר (כולל הממ"ד) + מרפסת (עד 12 מ"ר) + מקום חנייה	V	V

פרויקט בן גוריון שאושר להפקדה תואם את המדיניות שפורסמה על ידי המנהלת למעט ב-2 נושאים, כדלקמן:

- צפיפות – קיימים מספר מתחמים עם צפיפות של מעל 50 יח"ד לדונם.
- גודל שצ"פ – 2.4 מ"ר לדייר בסף הבית.

תגובת המבוקר

צפיפות - מדובר על צפיפות ממוצעת
גודל שצ"פ - במקרים של שצ"פ גדול סמוך ניתן להפחית את הדרישה, זאת בודק הפרוגרמטור של כל מתחם ומתחם.

ו. מנגנוני בקרה על פעילות המנהלת

13. קיום ישיבות סטטוס

במנהלת נערכים מספר ישיבות, כדלקמן:

- ישיבות שבועיות אישיות של מנהל המנהלת עם כל אחד מעובדי המנהלת לקבלת סטטוס במתחמים השונים מבחינה תכנונית וחברתית, קרי בדיקת חסמים והסרתם.
 - ישיבות חודשיות עם כל עובדי המנהלת על מנת לבחון התקדמות של כל מתחם.
 - פורום יזמים/יועצים במעמד ראש העיר, מנכ"ל העירייה וגזברית העירייה.
- כמו כן, מתקיימות ישיבות תכנוניות מול אגף הנדסה (אדריכל העיר ומנהל המנהלת). מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיים תיעוד לאותם מפגשים פרטניים עם עובדי המנהלת, קרי מסמך המפרט משימות לביצוע לצורך מעקב ובקרה אחר עמידה ביעדים שנקבעו בפגישות השונות.

המלצות הביקורת

6. מומלץ לבצע רישום של ישיבות הסטטוס השונות, לצורך ביצוע מעקב אחר המשימות השונות ש"עלו" באותן ישיבות.

תגובת המבוקר

המנהלת מקבלת את הביקורת ומטמיעה מעקב אחר המשימות.

14. מערך הבקרה הכספי של המנהלת

מידי רבעון מוגש דוח מילולי וכלכלי לרשות להתחדשות עירונית לצורך בחינת הוצאות המנהלת ומימון 75% מהוצאותיה. הביקורת סקרה את כל דוחות הביצוע שנשלחו לרשות להתחדשות עירונית, ובדקה אישור חתום על ידי גזברית המועצה.

נמצא תקין.

יש לציין, כי לאחר עזיבת מנהל המנהלת, הדיווחים השונים לרשות להתחדשות עירונית יתבצעו על ידי מנהלת תכנון חברתי. לדעת הביקורת, היעדר חפיפה ברורה ומוסדרת על ידי מנהל המנהלת עשויה לפגוע באיכות הדיווחים.

מתחילת הקמת המנהלת נפתחו 4 תברים ע"ס של 1,964,742 ש"ח.

הוצאות המנהלת (מהתקציב הרגיל או לחילופין מהתקציב הבלתי רגיל) נבדקות ומאושרת בהתאם לנוהל העירייה שעוגן על ידי מחלקת גזברות, קרי כל הוצאה נבדקת במערכת המטרו על ידי עובדות הנהלת חשבונות ולאחר מכן מאושרת על ידי גזברית העירייה.

נמצא תקין.

ז. חסמי מימוש להתחדשות עירונית

15. כללי

קיימים מספר חסמים מרכזיים המעכבים מימוש פרויקטים להתחדשות עירונית במתחמים שהתכנון שלהם הסתיים ותוכניתם אושרה אך טרם הונפקו בהם היתרי בנייה. מיפוי החסמים מסייע לפעול לקיצור פרק הזמן שבין אישור תוכניות התחדשות עירונית למימושן ולהסרת החסמים בתחום.

חלק גדול מהחסמים נובע מסוגיות הקשורות לפעולות שבסמכות הרשות המקומית ובאחריותה. העיכוב נובע לרוב מהתמשכות תהליכי התכנון המשלימים לאחר אישור התוכנית עצמה ולפני הגשת הבקשה להיתר. למשל, אישור תכנית איחוד וחלוקה ואישור תכנית עיצוב וחתומה על הסכם פיתוח, הכרוכים בעבודה מאומצת של היזם עם הרשות המקומית על אגפיה, ובהם אגפי התכנון, הנכסים והתשתיות. להלן פירוט החסמים **ממופה לפי תחומים**:

1. רשות מקומית
2. היבט כלכלי
3. גופים ממשלתיים (הקצאת קרקע משלימה).
4. בעלי הדירות:
 - א. מחלוקות בין בעלי הזכויות
 - ב. היעדר הסכמה מצד בעלי הזכויות
5. היבט תכנוני (תלות בתוכנית מקבילה, תחבורה):
6. יזמים (פעילות מספר יזמים במתחם)

16. בחינת פעולות המנהלת להסרת חסמים

הפוטנציאל הגדול של התחדשות עירונית לתוספת יח"ד חדשות במרקמים מבונים ותיקים מחד גיסא, והתפוקות הדלות של שרשרת ייצור יח"ד במסגרת פרויקטים של התחדשות עירונית מאידך גיסא, מעידים, בין היתר, על קיומם של חסמים המעכבים ואף מונעים את מימוש הפוטנציאל של התחדשות עירונית.

להלן **פירוט מורחב** של החסמים להתחדשות עירונית:

1. חוסר היתכנות כלכלית של המסלולים
2. ייעול מנגנוני התכנון של תוכניות להתחדשות עירונית
3. העצמת דיירים בתהליכי התחדשות עירונית
4. הסדרת העיסוק בתחום ההתחדשות העירונית
5. קשיים בהתארגנות ראשונית של בעלי דירות במתחמים-ניסיון ממושך של בעלי הדירות להתארגן במשך מספר שנים כשל, עקב חוסר בידע מקצועי, במשאבים ובאמון מצד התושבים.
6. קשיים בקבלת החלטות לאורך התהליך- העדר משאבים של התושבים לגייס יועצים בתחומים השונים הרלוונטיים להתחדשות עירונית, כגון: עו"ד, אדריכל, שמאי, מגשר

חברתי ומתורגמנים לדוברי שפות זרות (רוסית ואמהרית). בעלי דירות רבים חוששים מכניסה לתהליך שאינו מובן להם דיו ושעלול לפגוע בזכויותיהם שמירה על זכויות בעלי הדירות.

8. הדרה חברתית של תושבים שלא יהיו מסוגלים לעמוד בעלויות תחזוקה גבוהות של וועד בית וארנונה- יתכן מצב שאנשים לא מסוגלים לשלם עלויות גבוהות והם יצברו חובות או שיאלצו לעבור לאזורים אחרים. מצב זה עלול ליצור התנגדויות מצד דיירים שמתקשים לעמוד בעלויות התחזוקה הגבוהות ובהמשך לעורר קונפליקטים בין דיירים חדשים המסוגלים לעמוד בעלויות לבין דיירים ותיקים שמתקשים לעמוד בהם.
9. קשיים של קשישים, נכים ובעלי צרכים מיוחדים להסתדר בזמן המעבר וגם במעבר חזרה לאחר סיום הבנייה-חוויית של טראומה וחרדה של האוכלוסייה הוותיקה כתוצאה מהמעבר וכל הנלווה לו. חלק גדול ממנה הינו בגיל מבוגר ו/או נכים.
10. בעיות חברתיות של עוינות וקונפליקטים בין תושבים וותיקים לחדשים בשכונה עקב פער מעמדות, ניכור חברתי וסטיגמות.

הביקורת בדקה האם קיימת מדיניות סדורה להסרת החסמים, כאמור ואת אופן פעולתה בכל חסם.

מבדיקת הביקורת עולה, כי המנהלת **פועלת בציר החברתי**, קרי ניהול ייצוגיות והתניית ידע לתושבים ו**בציר ההנדסי**, קרי פתרונות לבעיות תכנון ובעיות בירוקרטיות בגוף מסוים. עם זאת, **לא** קיימת מדיניות **סדורה ומאושרת** להסרת החסמים, כגון:

- **לא נקבעה מדיניות** שקובעת מי אחראי **למעקב** אחר **החסמים השונים והשלכותיהם** אחר **פיתוח הפרויקטים השונים והשגת יעדי הרשות**.
- **לא הוגדר זמן ואופן הטיפול בכל חסם** על מנת שלא ייווצרו קונפליקטים אותם היה ניתן לפתור בפרק זמן קצר יותר ולמנוע עיכובים.
- **בניית אסטרטגיות שונות לפתרון ומניעת** החסמים השונים.

יש לציין, כי קיימת הכוונה של אנשי מקצוע והמנהלת זמינה לפניית הציבור, עם זאת הדבר אינו מונע או לחילופין אינו פותר את כלל החסמים שצוינו לעיל.

המלצות הביקורת

7. **מומלץ לבנות אסטרטגיות שונות לפתרון ומניעת החסמים השונים, לרבות קביעת מדיניות ברורה למעקב אחר החסמים השונים וגורם מטפל בכל חסם.**

תגובת המבוקר

אודות חסמים בפרויקטים- לכל פרויקט יש חסמים ייחודיים לו. חלק מהעבודה שלנו זה איתור החסמים בתוכנית ומתן פתרון מידי ו/או ארוך טווח. אין דברים גנריים. תושבים אינם גנריים, תוכניות אינן גנריות.

בנוגע לחסמים רחבים יותר - הייתה מגמה בשנתיים האחרונות לא לזמן את המנהלת לשיבות שקשורות לדוגמא בקרקע משלימה (עם רמ"י) כך שמרגע שאיננו מעורבים בסיכומים איננו יכולים לתת מענה.

המנהלת מקבלת את הביקורת ובחודשיים האחרונים גובש מסמך חסמים, בעקבות שיחות עם עובדי המנהלת, ההנדסה, הנהלת העיר, יזמים ותושבים. המסמך יוצג בזמן הקרוב בפורום התחדשות עירונית, ויעודכן מעת לעת.

ח. ליווי תושבי העיר**17. ניהול פניות תושבים**

מנהלת להתחדשות עירונית הוקמה על ידי עיריית רמלה על מנת לקדם הליכי התחדשות בעיר במטרה להביא לשיפור באיכות חיי התושבים, שיפור בבטיחות המבנים ועמידותם ושיפור המרחב הציבורי.

המנהלת להתחדשות עירונית מלווה את התושבים בתהליכי התחדשות עירונית ובכללם פינוי בינוי ושיפוץ באמצעות שילוב היבטים חברתיים בתוכניות לצד ההיבטים הפיזיים. המנהלת מספקת מידע אובייקטיבי ואמין לתושבים, יזמים ובעלי מקצוע בתחום ההתחדשות העירונית.

במסגרת הליווי שניתן, תושבי העיר פונים למנהלת במספר ערוצים, כגון:

1. פייסבוק
2. פנייה טלפונית
3. פנייה בדואר אלקטרוני
4. פנייה פרונטלית
5. ווטסאפ

מסקירת תהליך ניהול פניות הציבור עולים הממצאים הבאים:

- לא קיים תיעוד מלא ושלם של כלל פניות התושבים מכלל הערוצים השונים, כגון פייסבוק.
- חלק מהפניות שתועדו אינם מלאים, קרי חסר תאריך פניה ונייד של הפונה.
- אין אפשרות לכמת את רוב סוגי הפניות בשל פניות שמתקבלות לא בשעות עבודה מקובלות.
- לא קיימים פרמטים קבועים למענה לפניות.
- מעקב אחר הפניות נעשה באופן ידני ובאמצעות המייל.
- לא מתבצעת בחינה של פניות שונות, כגון: פניות חוזרות, פונים סדרתיים בשל העובדה שנתונים אלא אינם "מוצפים".
- כמות פניות התושבים גדולה ונמצאת בגידול מתמיד עקב התפתחות השכונות בעיר, ונדרש זמן לטיפול בהם, עם זאת לא קיימת אסטרטגיה לטיפול בפניות לטווח הרחוק.

המלצת הביקורת

8. מומלץ לבחון אפשרות לשמירה ותיעוד של כלל הפניות שבטיפול המנהלת באמצעות מערכת ניהול פניות תושבים, ולבצע מדידה של כלל סוגי הפניות, בכדי לזהות את גורמי השורש לפניות, ובהתאם לכך לפעול לצמצומם, כמו כן מוצע להגדיר פרמטים קבועים למענה לפניות המתקבלות במנהלת.

תגובת המבוקר

ככלל פניות התושבים למנהלת מקבלות מענה מלא. יצוין, כי המנהלת מטפלת בפניות רבות במגוון אופנים – פגישות פנים לפנים, כנסים, טלפונים, מייל, ווטסאפ. המנהלת מקבלת פניות לא בשעות מוגדרות, אלא לאורך כל היום, ולכן הרישום שלהם מורכב. כל פגישה שמתקיימת במנהלת עם יזם מתועדת בסיכום שמופץ למשתתפים. עם זאת, בעקבות הביקורת המנהלת בוחנת הטמעה של מערכת למעקב אחר פניות תושבים וטיפול בהם.

18. בחינת הטיפול בפניות התושבים

מסקירת קובץ פניות התושבים עולה, כי קיימות 104 פניות טלפוניות או לחילופין פניות שהתקבלו באמצעות מייל החל מחודש ינואר 2020 ועד ינואר 2022. רוב הפניות הינן לצורך קבלת מידע ועדכון התושבים בפרויקטים השונים, על כן הביקורת אינה יכולה לבדוק את אופן סגירת הפניות ומועד סגירתן מיום קבלת הפניה. בשל העובדה כי כמות פניות התושבים תלך ותגדל עם השנים ועם הקמת השכונות החדשות בעיר, לדעת הביקורת, קיימת חשיבות רבה לביצוע מעקב אחר הפניות ומתן מענה בפרק זמן סביר לאחר מתן משוב ראוי.

המלצת הביקורת

9. מומלץ לקבוע זמן טיפול בפניות השונות, וכן לבצע בקרה תקופתית אודות פניות שמתארכות לפרק זמן לא סביר (מעל 14 יום).

תגובת המבוקר

כאמור, רוב פניות התושבים הן בנושא מידע ומקבלות מענה מידי. המנהלת עוקבת אחר מתן מענה לפניות אחרות. ייכתב נוהל מתאים לגבי מענה לפניות תושבים ויתבצע מעקב אחר הטמעתו.

19. פעולות המנהלת מול התושב

במסגרת תפקידי הנהלת מול התושב נערכים פעולות שונות לצורך תמיכה וליווי התושב בתהליך ההתחדשות העירונית, כגון:

- הסברה לתושבים
- קיום כנסים עבור בעלי הנכסים
- ימי עיון
- קורסי הכשרה והעשרה לתושבי רמלה ולנציגויות לצורך למידה בנושאים משפטיים ושמאיים.
- הרצאות קבועות אחת לרבעון בנושאים שונים, כגון: התקשרות עם יזמים והסכמים. **נמצא תקין.**

התייחסות ראש העיר

מאז כניסתי לתפקיד שמתי לנכון לקדם את נושא ההתחדשות העירונית בעיר.

ההתחדשות העירונית תהווה מנוף לקידום ופיתוח העיר ותזניק את העיר ותושביה באיכות החיים, ברצון ובגאווה לחיות בה. הקמתי מנהלת להתחדשות עירונית, הקצנו משאבים רבים על מנת לקדם תכניות רבות להתחדשות עירונית ואפשר לבשר שיש כבר היום 4 תכניות מאושרות ו/או לפני אישור סופי של התב"ע.

עיריית רמלה



דוח ביקורת

איכות השירות לתושב

2022

א. כללי

תכלית קיומה של הרשות המקומית הוא אספקת שירותים למתגוררים בה ולבאים בשעריה. היחידות השונות הפועלות ברשות המקומית מופקדות, כל אחת, על תחום מסוים ולשירותים אלו השפעה ישירה על איכות חייהם של התושבים ועל רווחתם. רשות מקומית היא במהותה ארגון שירות. אחד האתגרים בתחום איכות השירות לתושב הוא הגדרה ותיחום השירות והאופן בו צריך להעריכו, לשפרו ולנהלו. בסקרים בנושא מתמקדות מרבית השאלות בשביעות רצון התושבים מפעולות הרשות המשפיעות על איכות החיים ביישוב – חינוך, תרבות, ניקיון, תנועה וכיוצא באלה. שירותים אלה מעידים על תפקודה המקצועי והניהולי של הרשות. פעמים רבות תושבים מצפים מהרשות לאחריות גם על מכלול ההיבטים של החיים ביישוב, גם אלה שאינם בתחום סמכותה, כגון טיפול במפגעים בחצרות פרטיות, איכות החינוך או תקינות מערכת החשמל ביישוב. אולם הלקוח בעידן המודרני אינו מסתפק רק בשירות. הוא מצפה לאיכות בשירות: להתחייבות ללוח זמנים, למענה מהיר ויעיל בערוצים דיגיטליים, לזמינות השירותים, להנגשת מידע מותאם באופן אישי ובזמן אמת. הוא יודע מהן זכויותיו ורוצה שישתפו אותו בקבלת ההחלטות. יותר ויותר תושבים רוצים ליצור קשר עם הרשות המקומית שלהם מהבית, בשעות הנוחות להם, כפי שהתרגלו ליצור קשר עם הבנק, חברת הביטוח וקופת החולים. אם אין ברירה, ועליהם להגיע למשרדי הרשות בשעות העבודה – הם מצפים לקבוע תור מהבית ודורשים שלא יבזבזו את זמנם. בהסתכלות שירותית על עבודת רשות מקומית יש לצאת מנקודת מבט של חוויית הלקוח, במקרה הזה – תושב, בעל עסק או מבקר ביישוב (להלן: "הלקוח"). נקודת מבט זו שמה את הדגש על מה שעובר הלקוח ברגע האמת מול הרשות, להלן תרשים המתאר את מכלול הנסיבות המשפיעות על רגע האמת מול הלקוח:



חוויית הלקוח היא בעיקרה רגשית, תפישתית, אם כי היא מושפעת כאמור גם מהיבטים תפעוליים של השירות. למשל, זמן המתנה הוא בעיקרו מרכיב תפעולי, אך מחקרים בתחום השירות מורים כי זמן המתנה ממושך למענה אנושי מייצרת סנטימנט שלילי כלפי הארגון גם אם בסופו של דבר ניתן פתרון טוב. איכות השירות של הרשות בהיבט זה נמדדת על פי יכולתה להיות קשובה ולזהות את ציפיות התושבים ואת החוויה שלהם, להיות בתקשורת איתם, להתאים את השירות לצורכיהם ולתאם איתם ציפיות במקרים שהדבר אינו אפשרי. ברמלה מתגורים כ-76 אלף איש, נכון לסוף שנת 2019, מתוכם 76% יהודים ו-24% ערבים, להם נדרשת העירייה לספק שירות.

ב. מדדי איכות השירות

בשנת 2016 במסגרת דוחות הביקורת על השלטון המקומי, בחן מבקר המדינה את "איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות" (להלן: "דוח איכות השירות"). במסגרת הדוח בחן המבקר את איכות השירות הניתן על ידי רשויות מקומיות לתושביהן במספר פרמטרים:



בעקבות דוח איכות השירות ולאור ממצאיו והמלצותיו, ערך משרד הפנים בשיתוף עם מפעם, מסמך שכותרתו "שירות ברשויות המקומיות תפישה ומתודולוגיה" ואשר פורסם בינואר 2019 (להלן: "מסמך המתודולוגיה"). אף שמסמך המתודולוגיה אינו מחייב את הרשויות לפעול על פיו ולא נקבע כנוהל, הרי שהוא מציג תפישה סדורה בדבר ערוצי השירות ורמת השירות המצופה בכל ערוץ וכן מתודולוגיות סדורות לבחינת וניטור איכות השירות.

הביקורת תבדוק את המענה הניתן בערוצי התקשורת השונים בעיריית רמלה האם הם עונים על הצורך של מגוון התושבים בעיר כמפורט לעיל הן בהתאם להנחיות דוח איכות השירות והן בהתאם להנחיות מסמך המתודולוגיה.

מטרת והיקף הביקורת

בחינת נאותות איכות השירות הניתן לתושבים ביחידות נבחרות, במגוון ערוצי תקשורת כגון: אתר האינטרנט העירוני, המענה טלפוני, קבלת קהל, דואר אלקטרוני, לרבות הנגשת השירותים והמידע באתר האינטרנט העירוני והאפליקציה העירונית.

מתודולוגיה

הביקורת נערכה במהלך החודשים ינואר-אפריל 2022, ובמסגרתה:

- התקיימו פגישות עבודה עם עובדי עירייה רלוונטיים;
- נבחנו נהלים פנימיים ותהליכי עבודה;
- נסקרו מסמכים, נתונים ואסמכתאות מבססות.

הביקורת מציינת לחיוב את שיתוף הפעולה לו זכתה במהלך עבודתה. הביקורת נערכה באמצעות עריכת ביקורות פתע סמויות וגלויות, עריכת טלפונים ליחידות השונות, שליחת דואר אלקטרוני ובחינת אמצעי המדיה הממוחשבת ביחידות נבחרות: אגף ההנדסה, אגף החינוך ואגף ההכנסות.

המקורות הנורמטיביים

הנורמות הרלוונטיות לעניין איכותו של השירות הניתן לתושב משתקפות, בין היתר, בהוראות הדין הישראלי ובדוחות בנושא שמפרסם משרד מבקר המדינה:

- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981;
- חוק רישוי עסקים, תשכ"ח-1968;
- חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 (להלן: "חוק ההנמקות");
- דבר המלך במועצה על ארץ ישראל, 1922 עד 1947;
- תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, מסדירות, בין השאר, את הנגשתם של אתרי האינטרנט העירוניים לאנשים עם מוגבלויות שונות;
- הנחיית ממונה חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018 – מענה אנושי מקצועי (חוק ה"שש דקות)";

- משרד הפנים – "פיתוח איכות השירות ברשות המקומית", מהדורה ראשונה, כסלו תש"פ, נובמבר 2019 (להלן: " **מסמך המתודולוגיה**");
- דוח מבקר המדינה – דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2016 - "איכות מתן השירות לתושב ברשויות מקומיות" עמ' 339-406. (להלן: " **דוח איכות השירות**");
- דוח מבקר המדינה – דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2015 - "ניהול ותפעול של אתרי אינטרנט בשלטון המקומי" עמ' 229-278 (להלן: " **דוח אתרי אינטרנט**");
- דוח מבקר המדינה – דוח שנתי 53ב – "השירות לציבור" עמ' 111-227 (להלן: " **דוח שירות לציבור**").

תמצית הממצאים וההמלצות

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
אמנת שירות			
מבדיקת הביקורת באתר העירייה ביום 31.01.2022 וביום 27.02.2022 עולה כי אמנם קיימת התייחסות לאמנת שירות אך היא טרם פורסמה (צילום מסך בגוף הדוח).	מומלץ כי העירייה תפעל לגיבוש אמנה לאיכות השירות המגדירה בפומבי את מחויבותה הכוללת של הרשות לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי התושבים, המציינת את זמני השירות ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים. בכך מתאפשר לציבור לדעת את איכות השירותים שהוא זכאי לצפות לה, והדבר מחייב את נותני השירות לרמת שירות נדרשת בהתאם למדיניות העירייה		
מבדיקת הביקורת מול מנהלת אגף השירות לתושב עולה כי העירייה טרם גיבשה אמנת שירות המגדירה את מחויבותה הכוללת לשמירה על איכות גבוהה של שירות ואשר מאפשרת ידיעת תושביה את איכות השירותים להם זכאים.	ראוי כי תיקבע אמנת השירות על ידי הדרג הבכיר בעירייה וכן כי תיבחן מעת לעת, ותעודכן במידת הצורך, וזאת תוך כדי דו-שיח מתמשך עם תושבי העיר באמצעי התקשורת השונים.	התייחסות מנהלת אגף השירות : אמנת השירות קיימת באמצעות SLA של המוקד.	קבצי האקסל של המוקד העירוני (ה-SLA של המוקד העירוני) אינם מהווים אמנת שירות עירונית כתובה ומפורטת עם הגדרת מחויבותה של העירייה לשמור על איכות גבוהה של שירות.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
שירות פרונטלי – אגף הכנסות			
אזור המתנה – מספר נציגים – 6 נציגים מקבלים קהל מתוך 9 נוכחים. 3 עמדות מתוך 12 לא פועלות.			
ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגישים.	התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות).		
מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כלל כוסות ומתקן לכוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות. בנוסף, רמת הניקיון ירודה ולא מזמינה את קהל התושבים להשתמש במתקן זה לשתיית מים.	השמשות מתקן המים לרווחת התושבים המגיעים לקבל שירות ובכלל זאת נקיון המתקן וחיטואו, התקנת מתקן לכוסות שתייה קרה והעמדת כוסות שתייה לשימוש.	התייחסות מנהלת אגף הכנסות: תצא הזמנה.	
עמדת קבלת קהל מספר 11 היא בעצם עמדה מספר 3 לפי הכריזה במערכת ניהול התורים, דבר שעלול ליצור בילבול אצל מבקש השירות.	עדכון מספרי עמדות קבלת הקהל בכדי להקל על התמצאות מבקש השירות במחלקה.	התייחסות מנהלת אגף הכנסות: בעמדה 8 אכן חסר שילוט – יוזמן. בעמדה 3 היה שילוט גם של עמדה 11 בטעות – הוסר.	
משך זמן ההמתנה עמד על כ-33 דקות בעוד ישנם 3 נציגי שירות	קבלת קהל בשעות קבלת קהל יהיו בעדיפות ראשונה, כך שכלל שיש	התייחסות מנהלת אגף הכנסות: נציגים שאינם מקבלי קהל- מטפלים	מומלץ אם כן שייקבעו הגדרות בדבר משך ההמתנה אשר יחייב

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
פנויים שאינם מקבלים קהל, כלומר, ניתן היה לקצר את משך ההמתנה על ידי קבלת קהל באמצעות נציגים אלו.	נציגים נוספים במתחם קבלת הקהל, אלו יקבלו ויסייעו למבקשי שירות הממתינים, בייחוד עם זמן ההמתנה ארוך ועומד על כ-33 דקות.	בפניות בק אופיס + טלפוניות. לא ניתן לפתוח את כל העמדות לקבלת קהל פרונטלית. מבוצע רק כאשר כמות הממתינים גבוהה במיוחד ובהוראת מנהל בלבד.	העברת נציגים המטפלים בפניות בק אופיס לטיפול פרונטלי.
לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהויים הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט באשנב מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.	הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.	התייחסות מנהלת אגף הכנסות: היה ניסיון בעבר והעובדות התלוננו על הטרדה מצד התושבים ועל כן הוסר.	בשל חשיבות הנושא הן למתן שירות אנושי, הן לתחושת האחריות והמחויבות האישית של עובד הציבור והן ליכולת האזרח לקבול על התנהגותו של עובד ציבור, הביקורת ממליצה שיעשה ניסיון נוסף להצבת תגי שם על עמדות קהלת השירות או עד דש הבגד. ככל שיעלו בעיות של הטרדת העובדות מומלץ לטפל נקודתית על ידי גורמי העירייה בכל סיטואציה או מלכתחילה להציב רק שמות פרטיים (ללא שמות משפחה).
בניגוד למקובל לא נמצאו שירותי נשים בקומת הכניסה, בסמוך למחלקת הכנסות.	התקנת שירותי נשים באיזור שהוקצה לשירותים או במקום אחר מתאים בקומה וכן הכוונה למקום זה.	התייחסות מנהלת אגף הכנסות: קיימים בקומת הגזברות ויש מעלית עד לשם ישירות.	יש לציין בסמוך לשירותים כי שירותי נשים נמצאים בקומה מספר (את מספר הקומה) וניתן להשתמש במעלית הסמוכה למשרדי קבלת הקהל.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
שירות פרונטלי – מחלקת פיקוח על הבנייה + רישוי בנייה (יצוין כי הממצאים הובאו לידיעת מנהלי המחלקות)			
נמצא כי לא מצוינת כתובת המחלקה באתר העירייה, כך שלא ניתן לדעת לאן להגיע בכדי לקבל את שירותי המחלקה. בבדיקה טלפונית שערכה הביקורת מול המחלקה נמסר כי כתובת המחלקה הינה מבצע משה 9.		התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: מבדיקה שלנו באתר העירייה מופיעה הכתובת הנכונה.	מבדיקה נוספת שערכה הביקורת לאור התייחסות מנהלת המחלקה עולה כי הכתובת מופיע בעמוד "אנשי קשר מנהל הנדסה" ולא בעמוד "קבלת קהל" כפי שראוי שיהיה. מומלץ כי הכתובת תירשם גם בעמוד "קבלת קהל".
איזור המתנה – מערכת ניהול תורים וקריאה לפי תור – אין מערכת ניהול תורים, בעת ההגעה שואלים מי ממתין אחרון.		התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: מערכת לא נדרשת לדעתי בגלל שאין תורים המצדיקים התקנת מערכת. אין בעיה בהתקנת מערכת במידה ויוחלט כי נדרש בכל זאת.	
חסר שילוט הכוונה למחלקת פיקוח על הבנייה המפרט, בין היתר את הקומה ומספר החדרים. כמו כן, עמדת המאבטח הייתה ריקה ולא ניתן היה לבקש הכוונה מדויקת אלא להיעזר במי שנראה עובד במקום או מקבל שירות שמכיר את המבנה.	הצבת שלטי הכוונה למחלקת פיקוח על הבנייה הכוללים, בין היתר, מספר קומה של המחלקה, אפשרויות גישה למחלקה (מעלית או מדרגות באמצעות אינטרקום), מספר החדר בו המחלקה מקבלת קהל, גישה לנכים וכדומה.	התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: העמדה המצולמת הינה עמדת השומר שבדרי"כ מאוישת ע"י השומר בכל שעות קבלת הקהל. מדובר בשומר המבנה ולא של אגף ההנדסה. לגבי הכוונה למחלקה - הערה מקובלת נדאג להוסיף.	
שילוט – הכוונה : עם הגעת הביקורת לדלת הכניסה למחלקה הייתה הפניה לאגף הנדסה באמצעות פתק קטן.		התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: מקובל, נדאג להחליף את הפתק לשלט.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגישים.	התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות).	התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הערה מקובלת, נדאג לתיקון.	
<u>פיקוח בנייה</u> – מקומות הישיבה שהוקצו להמתנה קרועים ובלויים. <u>רישוי בנייה</u> – מקומות הישיבה שהוקצו להמתנה לא נקיים ומאובקים.	הסדרת אזור המתנה עם כיסאות תקינים ונוחים שיאפשרו המתנה מכובדת ונעימה.	התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בנייה: דאגנו לפנות כיסאות פגומים מהמעבר. התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הערה מקובלת, יטופל.	
מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות.	הצבת כוסות שתייה בסמוך למתקן המים.	התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: בוטל השימוש בכלים חד פעמיים בהתאם להחלטת הנהלת העיר.	בהתאם לחוק בנינים ציבוריים (מיתקני שתיה למים צוננים), תשמ"ז-1986, בבניינים ציבוריים שפתוחים חובה להציב מתקן שתייה עם מים קרים לנוחות המבקרים בבניין והפרת החובה להציב מתקן מים קרים היא עבירה פלילית שהעונש עליה הוא קנס. לכן, ניתן להשתמש בכוסות רב פעמיות ולדאוג לשטיפתן במסגרת תורנות ניקיון או על ידי מנקה מטעם העירייה.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהויים הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט על שולחן מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.	הצבת ו/או התקנת תגי שם על השולחן ו/או על הקיר של נציגי השירות שמקבלים קהל, לחילופין לבישת תגי שם על דש הבגד, כל זאת בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.	התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה: אנו נדאג לשלטים לגבי כל מפקח שמקבל קהל. התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בניה: נעביר את הדרישה לנושא התגים להנהלת העיר לאישור.	
רמת הניקיון והתחזוקה בשירותים ירודה מאוד כך שמפוזר נייר טואלט על הרצפה, נייר טואלט מייצר סתימה בכיור בשירותי נכים ואסלה שבורה בשירותי נשים.	שמירה על הניקיון, התחזוקה וההיגיינה בשירותים המשמשים הן את עובדי המקום והן את קהל התושבים.	התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה: דאגנו לפנות פסולת שהייתה במעבר. התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בניה: מחלקת אחזקת מוסדות העירייה מטפלת בתיקונים מסוג זה. הועברה פנייה לטיפול.	
שירות פרונטלי – מחלקת בתי ספר + גני ילדים (יצוין כי הממצאים הובאו לידיעת מנהלי המחלקות)			
הביקורת ביקשה לסייר במקום ביום ה' 02.02.2022 בשעה 09:40, אולם משהגיעה למקום נמסר על ידי עובדת במקום כי החל משעה 08:30 ישנה הפסקת חשמל וצפי לטיפול בשעה 11:30. הביקורת בחנה בו במקום אם הדבר מפורסם באתר העירייה ו/או באפליקציית אינסטגרם, אך לא היה כל פרסום (צילום מסך בגוף הדוח).		התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: הודעה לתושבים בדבר הפסקת חשמל במשרדי האגף - תשלח הודעה לתושבים בפעמים הבאות.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
שילוט – הכוונה : ההגעה למבנה לא ברורה, אין שלטי הכוונה. לאחר מציאת המבנה לא ברור איך מגיעים לקומה ב' ובאיזה חדר נמצאת המחלקה. אין שלט על דלת הכניסה למחלקה.	תליית שלטי הכוונה וכניסה למקום השירות אשר יתלו על עמודים בכביש הראשי וזאת בכדי שהקהל שמגיע בין לאן צריך לנסוע ואיפה ניתן להחנות ושאכן הגיע ליעד הנכון. כמו כן, תליית שלטי הכוונה עם הכניסה למבנה בכדי לדעת איפה נמצאות המדרגות והמעלית. תליית שלט המציין כי לרווחת הקהל שירותים ושירותי נכים נמצאים בצד השני של הקומה, בסמוך לשפ"ח, וכן ייתלה שלט הכוונה לשירותים.	התייחסות אגף החינוך והנוער : לא באחריות האגף.	אף שהצבת שילוט אינה באחריות האגף הרי שאחריות להזמין את השלטים ולדאוג שבמחלקה יוצבו השלטים המתאימים הינה באחריות האגף.
שילוט – שעות קבלת קהל – אין שילוט עם שעות קבלת קהל.	בכניסה למתחם קבלת הקהל ייתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.	התייחסות אגף החינוך והנוער : יתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.	
אזור המתנה – ניקיון – תקרה שבורה ורצפה מלוכלכת.	לקיים הקפדה על ניקיון ושיפוץ המחלקה ככל שנדרש בכדי לאפשר סביבת עבודה והמתנה נעימה ואסתטית.	התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים : יתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.	
אזור המתנה – מערכת ניהול תורים וקריאה לפי תור - אין מערכת ניהול תורים, בעת ההגעה שואלים מי ממתין אחרון.			

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
אזור המתנה – תגי שם – אין. במחלקת בתי ספר יש רק לחדר המנהלת.			
לא קיימת הכוונה מספקת עבור התושב המגיע לקבל שירות בכדי שיבין לאן בדיוק צריך להגיע ואיפה יכול לקבל את השירות שהמבוקש.	תליית שלטי הכוונה עם הכניסה למבנה בכדי לדעת איפה נמצאות המדרגות והמעלית. תליית שלט המציין כי לרווחת הקהל שירותים ושירותי נכים נמצאים בצד השני של הקומה, בסמוך לשפ"ח, וכן ייתלה שלט הכוונה לשירותים.	התייחסות אגף החינוך והנוער : לא באחריות האגף.	אף שהצבת שלוט אינה באחריות האגף הרי שאחריות להזמין את השלטים ולדאוג שבמחלקה יוצבו השלטים המתאימים הינה באחריות האגף.
ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגישים. חניית הנכים היחידה, הייתה תפוסה על ידי רכב ללא תו נכה.	התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות).	התייחסות אגף החינוך והנוער : לא באחריות האגף.	אף שהסדרת מקום חנייה נוסף לנכה אינה באחריות האגף הרי שישנה אחריות לאגף לקידום וסידור הנושא מול גורמי העירייה הרלוונטיים וזאת בכדי לדאוג לרווחת התושבים המגיעים לקבל את שירותי האגף.
רמת הניקיון והתחזוקה במסדרונות המחלקה נמוכים – תקרה שבורה, רצפה מלוכלכת וכדומה.	לקיים הקפדה על ניקיון ושיפוץ המחלקה ככל שנדרש בכדי לאפשר סביבת עבודה והמתנה נעימה ואסתטית.	התייחסות אגף החינוך והנוער : יטופל על ידי האגף.	
מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כלל כוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות. בנוסף, מתקן המים	הצבת מתקן מים בסמוך למחלקה וכן הקפדה על מלאי כוסות השתייה עבור קהל התושבים.	התייחסות אגף החינוך והנוער : מתקן המים בשימוש – נוסף כוסות. התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים :	מומלץ כי מתקן המים יהיה באיזור של המחלקה ולא בצד השני של הקומה.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
נמצא בצד השני של הקומה ולא בסמוך למקום השירות.		קיים מתקן מים באגף ובנוסף קיים מתקן מים במחלקת גני ילדים יש כוסות בסמיכות למתקן.	בעת ביקור הביקורת במקום לא ניתן היה להשתמש במתקני המים. יש לדאוג להצבת כוסות שתייה בסמוך למתקן המים באופן קבוע.
לא קיימת מערכת ניהול תורים שעשויה לייעל את הסדר והארגון בתור.	התקנת מערכת לניהול תורים עבור מחלקת גני ילדים ובתי ספר (יושבים חדר ליד חדר) באיזור ההמתנה, בשפות שונות, בכדי לייעל את הסדר והארגון בתור בתקופת הרישום ובכל מקרה של מספר רב של תושבים המגיעים לקבל את שירותי המחלקה. מומלץ כי יינתן שירות בכתב ובשמע.	התייחסות אגף החינוך והנוער : אין צורך במערכת לניהול תורים.	ראוי כי בדומה למוסדות ציבור ממשלתיים ורשותיים אחרים תותקן מערכת לניהול תורים, בעיקר בתקופת הרישום למוסדות החינוך, שאז מגיע קהל רב לקבל את שירותי המחלקה וזאת בכדי לדאוג לסדר וארגון נאותים ללא חשש ממשוא פנים או טעויות אנוש.
לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהוים הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט על שולחן מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.	הצבת ו/או התקנת תגי שם על השולחן ו/או על הקיר של נציגי השירות שמקבלים קהל, לחילופין לבישת תגי שם על דש הבגד, כל זאת בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.	התייחסות אגף החינוך והנוער ומנהלת מחלקת גני ילדים : נוסף תגים.	
על דלת שירותי הנכים לא הופיע כל שלט או אזכור שמדובר בשירותי נכים, מבידיקת הביקורת מול עובדת במקום התברר שמדובר בשירותי נכים. שירותי הנכים היו נעולים.	השמשות שירותי הנכים כך שתמיד יהיו פתוחים לשימוש קהל התושבים והצבת שלט על דלת הכניסה כי מדובר בשירותי נכים.	התייחסות אגף החינוך והנוער ומנהלת מחלקת גני ילדים : נוסף שלט בשירותי נכים.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
שירות פרונטלי – מחלקת גני ילדים			
ימי ושעות קבלת קהל אינם מפורסמים באתר העירייה אלא נמסרו עם הגעת הביקורת לסיור במחלקת גני ילדים.		התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: ימים וקבלת קהל מפורסמים באתר לפחות בשלוש השנים האחרונות ומעודכנים בכל שנה מחדש לפי צורך.	ביום 14.02.2022 בעת שבדקה הביקורת את עמוד האינטרנט של מחלקת גני ילדים לא פורסמו ימי ושעות קבלת קהל (צילום מסך בגוף הדוח). יצוין לחיוב כי לאחר תגובת מנהלת מחלקת גני ילדים בדקה הביקורת שוב את עמוד האינטרנט וכעת מפורסמים ימי ושעות קבלת קהל (צילום מסך בגוף הדוח).
שירות פרונטלי - כללי			
מהסיור שביצעה הביקורת עולה כי בהתאם למסמך המתודולוגיה קיים דגש על עיצוב המבנה הפיזי ובכלל זאת הצבת לוח מודעות אודות השירות שניתן באגף, יכולת התמצאות במחלקה וכדומה.	מתן דגש לעיצוב האגף אשר יענה על הנחיות מסמך המתודולוגיה ובכלל זאת פרסום לוח מודעות אשר יכלול את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה ועוד וכן יסביר פנים עבור הקהל המגיע לקבל שירות.		
שירות טלפוני – אגף ההנכסות			
בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא תמיד ניתן מענה בתוך 6 דקות וכן המבקש מופנה לשירות השארת הודעה מבלי שביקש זאת. לא זאת אף זאת מחלקת הכנסות לא חזרה	מומלץ כי מחלקת הכנסות תקפיד על מענה טלפוני בשעות הפעילות וכן תקיים שיחות טלפון חוזרות למי שהשאיר הודעה. בנוסף, מומלץ כי מנהלת המחלקה תקיים	התייחסות מנהלת אגף הכנסות: קשה להתייחס ללא קבלת מס' טלפון ממנו הוצאה השיחה. בוצע על ידנו ניסיון התקשרות למוקד ביום חמישי וביום ראשון. בשתי	הביקורת ביצעה את הבדיקה משני מספרי טלפון שונים מבלי שניתן מענה בשיחה חוזרת כמובטח. טוב עשתה מנהלת האגף בבדיקתה כי ניתן מענה טלפוני בשתי

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
למספרי הטלפון כפי שהשאירה הביקורת לחזרה.	פיקוח ובקרה נאותים בנושא.	הפניות השיחה נענתה עד לדקה הרביעית. לא הוצע במהלך ההמתנה את השירות של שיחה חוזרת כיוון שלא היה זמן המתנה ארוך.	הזדמנויות שונות והביקורת ממליצה להמשיך לבצע בדיקות עיתיות מסוג זה בכדי לוודא זמינות השירות.
שירות טלפוני – מחלקת פיקוח על הבנייה			
בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה במחלקת פיקוח על הבנייה.	מומלץ כי אגף ההנדסה ינחה את מחלקת פיקוח על הבנייה ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.	התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה: יש שעות מסודרות למענה טלפוני, רוב הזמן כל מפקחי הבניה נמצאים במקום, קורה מקרה שמפקח תיאם עם התושב שמגיע בשעה מסוימת כי הוא עובד ואז המפקח אינו במקום, להזכירך אנחנו עובדים גם בשטח וגם במשרד, שמת' לב בדו"ח שכשבדקו מענה טלפוני אז ציינו שלא עניתי כ-3 דקות, מח' מחשוב הגדירה את הטלפונים שיצלצלו 2 צלצולים ואם אין מענה בשלוחה אז השיחה עוברת למזכירת המחלקה, לא ברור לי כיצד הטלפון צלצל אצלי 3 דקות, אני לא יכול לענות לכל השיחות שמגיעות אלי ולכן השיחות מגיעות למזכירת המחלקה, אם אענה לכל השיחות שמגיעות אלי אז לא יהיה לי זמן לעבודתי.	קבלת קהל במשרדי המחלקה מתקיימת ביום שלישי בין השעות 16:00-18:00 ולא בשעות המענה הטלפוני, כך שרוב הנציגים אמורים להיות פנויים לקבל שיחות טלפון. בנוסף, כפי שמצוין בטבלה לעיל, השיחה מתנתקת לאחר 3 דקות ולא מועברת למענה מזכירה, יש לבדוק הנושא עם מחלקת מחשוב על מנת לפתור זאת.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
שירות טלפוני – מחלקת רישוי בנייה			
בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה במחלקת רישוי בנייה.	מומלץ כי אגף ההנדסה ינחה את מחלקת רישוי בנייה ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.	התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה : הנחיה לעובדי הרישוי היא כן לענות לטלפונים בימים ובשעות המענה. במידה והבודקת נמצאת בשיחה, השיחה באופן אוטומטי עוברת למזכירה להודעה.	הביקורת התקשרה בימים בהם ניתן מענה טלפוני, שני וחמישי, אך מלבד פעם אחת (מותוך 5 ניסיונות סך הכל) לא התקבל כל מענה של מזכירה או עובד/ת המחלקה.
שירות טלפוני – מחלקת בתי ספר			
ברוב המקרים לא ניתן מענה אנושי, זאת בניגוד לחוק הגנת הצרכן.	מומלץ כי אגף החינוך והנוער ינחה את מחלקת בתי ספר ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.		
נמצא כי לא ניתן מענה אחיד המבהיר למבקש השירות אם הגיע לכתובת הנכונה ועם מי הוא משוחח.	מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת בתי ספר שלום, מדבר/ת _____, במה אפשר לעזור?"		
שירות טלפוני – מחלקת גני ילדים			
בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה במחלקת גני ילדים.	מומלץ כי אגף החינוך והנוער ינחה את מחלקת גני ילדים ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.	התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים : מספר הטלפון שפורסם באתר היה שגוי (שייך למנהלת המחלקה הקודמת ועבר איתה למקום אחר) המספר עודכן מיד לאחר קבלת הביקורת.	
שירות בדואר האלקטרוני			
ברוב המחלקות שנבדקו ניתן מענה תקין ובזמן סביר. אך במחלקת רישוי בנייה לא ניתן מענה לפניית הביקורת	מחלקת רישוי בנייה תשיב לפניות באמצעות הדוא"ל כפי שיתר המחלקות שנבדקו השיבו (עד כשבוע מיום הפנייה)	התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה : מנהלת המחלקה קיבלה את המייל בתאריך 31.01.2022	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
באמצעות דוא"ל וזאת בניגוד לחוק ההנמקות ולדוח מבקר המדינה בנושא אתרי אינטרנט.	או לכל היותר כפי שנדרשת על פי חוק, בתוך 45 ימים.	והשולח קיבל מייל אוטומטי לעניין חל"ד. העובדת ב.ח. קיבלה את המייל בתאריך והעובדת לא השיבה על המייל הנ"ל. על זה נודע לי רק מדוח הביקורת. התנהלות זאת אינה מקובלת והעובדת תוזמן לשיחת בירור.	
שירות באמצעות טפסים מקוונים			
מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני עולה כי לא קיימים טפסים מקוונים פשוטים, שמטרתם יצירת קשר עם המחלקות.	מומלץ כי העירייה תפעל לעדכון אתר האינטרנט העירוני כך שניתן יהיה להגיש פנייה באמצעות טפסים מקוונים פשוטים ליחידות העירייה השונות.	התייחסות אגף הדוברות וההסברה: נושא היעדרות טפסים מקוונים ליצירת קשר עם מחלקות העירייה באתר העירייה, מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש.	
שירות באמצעות אתר האינטרנט העירוני			
התייחסות אגף הדוברות וההסברה: ככלל, יודגש כי מאחר ואתר העירייה הקיים נבנה על מערכת ישנה, קיימות מגבלות ואפשרויות בסיסיות הנדרשות לשימוש ותושבי העיר.			
עוד עולה מבדיקת האתר בנייד כי לא קיים מנוע חיפוש כפי שמופיע באתר במחשב וכן לא קיימת האפשרות להחליף לשפה אחרת מעברית ובכך נמנעת מהתושב לאתר את השירות המבוקש בקלות ומדובר ערבית לבצע את כלל הפעולות דרך הנייד.	מומלץ כי העירייה תפעל לתיקון האתר המותאם לגלישה בנייד כך שיופיע מנוע החיפוש אשר יאפשר למצוא את השירותים השונים שמבקש המבקר באתר לקבל.	התייחסות אגף הדוברות וההסברה: נושא היעדרות מנוע חיפוש באתר העירייה בגרסת הנייד (כפי שמופיע באתר במחשב) מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש. נושא היעדר האפשרות באתר העירייה בגרסת הנייד להחליף לשפה אחרת מעברית, מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
נמצא כי באתר קיימות השפות העברית והערבית בלבד, זאת בניגוד לדוח מבקר המדינה בנושא השירות לציבור לפיו יש להנגיש את המידע גם בשפות הרוסית והאמהרית.	מומלץ כי העירייה תפעל להוספת השפות הרוסית והאמהרית לאתר העירוני בדומה להנחיית מבקר המדינה בנוגע לשירות לציבור.	התייחסות אגף הדוברות וההסברה: הנושא מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש.	
יומן האירועים באתר אינו מעודכן כראוי, נכון ליום ה-23.02.2022 אירוע אחרון שמפורסם מתייחס לאירועי חנוכה כפי שפורסם ביום ה-21.11.2021, עוד נמצא כי נכון ליום 01.02.2022 המידע המפורסם בנוגע לאגרות וטריגריות מתייחס לשנת 2016 כאשר משרד החקלאות מעדכן את האגרות פעמיים בשנה.	מומלץ כי המידע המפורסם באתר העירייה יעודכן באופן שוטף ויציג תוכן עדכני ורלוונטי.	התייחסות אגף הדוברות וההסברה: הנושא יטופל בהקדם.	
שירות באמצעות רשתות חברתיות			
נכון לתאריך 24.02.2022 העירייה טרם השיבה לתגובת הביקורת ב"פייסבוק" בפרסום הנוגע לתקציב העירייה לשנת 2022 (צילום מסך בגוף הדוח).	מומלץ כי תינתן תשומת לב של מפעילי אפליקציית "פייסבוק" בכל הנוגע לתגובות שמתקבלות בפירסומים השונים שבוחרת העירייה להעלות.	התייחסות הגזברות: אישור תקציב העיריה ממשרד הפנים מועלה לאתר האינטרנט של העיריה צמוד לקבלתו ממשרד הפנים. תקציב העיריה המפורט לשנת 2021 יועלה לאתר העיריה בימים הקרובים. התקציב לא פורסם מאחר והיו בו שינויים בינואר 2022. תקציב העיריה המפורט לשנת 2022 לא מפורסם מאחר וייתכן כי יעודכן במהלך השנה.	התייחסות הגזברות הינה לעניין פרסום התקציב באתר האינטרנט ולא לממצא הביקורת אשר עוסק במענה הניתן לשאלות הנשאלות בדף הפייסבוק.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
שירות באמצעות האפליקציה העירונית			
בעת שחיפשה הביקורת בחנות האפליקציות "עיריית רמלה" לא עלו אפשרויות המתייחסות לעיריית רמלה אלא לעיריות אחרות. רק לאחר בדיקה במנוע חיפוש "גוגל", אשר הפנה לעמוד אינטרנט מאתר העירייה, התגלה כי מדובר באפליקציית "תיקתק".	מומלץ כי העירייה תפעל לעדכון חנות האפליקציות במכשירי אנדרואיד ואייפון כך שניתן יהיה לאתר בקלות את האפליקציית העירונית ברגע שהמבקש יחפש לפי השם "רמלה" או "עיריית רמלה".	התייחסות אגף הדוברות וההסברה: הרי שהיישומון נמצא בשימוש של ערים ומועצות רבים ברחבי הארץ, זהו שמו של היישומון ואין אפשרות לשנות אותו.	אם כך מומלץ לפעול למול מפתחי היישומון כך שניתן יהיה למצוא את האפליקציה באמצעות מילות חיפוש כמו רמלה או עיריית רמלה וליצור קשר בין שם האפליקציה "תיקתק" לאפליקציית העירייה.
מאגרי מידע לעיון עצמי			
בניגוד לחוק חופש המידע והתקנות, לפיהם הדוח השנתי יפורסם עד לראשון ביולי בכל שנה, הדוח האחרון שפורסם מתייחס לשנת 2019.	מומלץ כי העירייה תפרסם את הדוחות השנתיים והמידע לתושבים המועד הנכון בהתאם לנדרש ממנה על פי חוק.	התייחסות הגזברות: הדוח השנתי לשנת 2020 אושר ע"י משרד הפנים בתאריך 6.3.22. הגשת הדוח נדחתה עקב עיכוב משרד הפנים בהתחלת הביקורת במועד, ללא קשר לעירייה. הדוח השנתי לשנת 2020 יועלה לאתר האינטרנט של העירייה בימים הקרובים. התייחסות הממונה על חופש המידע: דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2020 לא הועלה בשל שגגה לאתר העירוני. הועבר בשנית לדוברות לשם העלתו. דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2021, אושר על ידי היחידה לחוק חופש המידע רק ביום 25.04.2022, וזאת בשל תקלה במערכת ההגשה	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
		של הדוחות. הדו"ח הועבר לדוברות לשם העלתו לאתר העירוני.	
בניגוד לקבוע בסעיף 7(ב) לחוק האזרחים הותיקים, תש"ן-1989 לפיו – "היועץ לרשות המקומית ידווח, מדי שנה, למשרד ולמועצת הרשות המקומית שבה הוא עובד, על פעולותיו לפי הוראות סעיף 7ד, על מדיניות הרשות המקומית בענייני אזרחים ותיקים ועל קידום עניינים אלה באותה רשות; דיווח כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור במשרדי הרשות המקומית ובמשרדי המשרד ויפורסם באתרי האינטרנט של הרשות המקומית ושל המשרד", אין כל פרסום באתר העירייה אודות פעולותיו בכל הנוגע לענייני אזרחים ותיקים. יצוין כי קיים מינוי ליועץ אך אין אף דיווח מטעמו.	מומלץ כי העירייה תפרסם את הדוחות השנתיים והמידע לתושבים המועד הנכון בהתאם לנדרש ממנה על פי חוק.		
בניגוד לסעיפים 238(ב)1 ו-סעיף 248ב1(1) לפקודת העיריות אשר קובעים כי יפורסם מידע בנוגע לאיכות מי השתייה אחת לרבעון, המידע המפורסם באתר נכון לשנת 2016.	מומלץ כי העירייה תפרסם את הדוחות השנתיים והמידע לתושבים המועד הנכון בהתאם לנדרש ממנה על פי חוק.		

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
מהטבלה לעיל עולה כי מתוך 41 סוגי מידע שנדשת העירייה להעמיד לעיון הציבור הועמדו באתר רק 27 סוגי מידע, כלומר 34% נסתר מעיניהם של הציבור, פוגע בשקיפות ועלול לפגום באמון התושבים.	מומלץ כי העירייה תפרסם את המידע הנדרש ממנה מכוח חוק, בין אם מחויבת ובין אם רשאית וזאת לצורך שקיפות העירייה והנגשת המידע לתושב.		
מבנה ארגוני – אגף השירות			
בבדיקת הביקורת אתר האינטרנט ביום 27.02.2022 עולה כי לא קיים כל הסבר על האגף ובכלל זאת, ייעודו, תפקידיו, מטרותיו, היקפי עבודתו וכדומה, וזאת על אף שפועל מזה כחודשיים.	מומלץ כי העירייה תפרסם באתר העירוני מידע אודות האגף ובכלל זאת הסבר על האגף, תפקידיו והיקפי אחריותו, מטרותיו וכדומה. עוד מומלץ כי העירייה, באמצעות האגף, תגבש מסמך מדיניות ותודעת שירות התואמת את מטרותיה ויעדיה כך שיהיה רלוונטי ברמה הרוחבית לכלל יחידות העירייה.	התייחסות מנהלת אגף השירות: יהיה באתר החדש. התייחסות מנהלת אגף השירות: בטיפול.	
מלבד הפעילות העירונית ביום המעשים הטובים שגובשה על ידי מנהלת האגף לא נמצא תיעוד בכתב לפגישות ולסיורים שביצעה.	מומלץ כי הסיורים והפגישות השונות יתועדו בכתב וזאת לצורך שימור המידע הארגוני, הפקת לקחים והגדרת מטרות להמשך פעילות האגף.	התייחסות מנהלת אגף השירות: הכל מתועד, לרבות סיכומי פגישה.	בעת פגישה שערכה הביקורת עם מנהלת האגף נמסר כי לא כל פגישה מתעדים בכתב ואף היה קושי למצוא תיעוד פגישה שנערכה עם תאגיד המים. עוד נמסר כי לא בכל המקרים מעבירה את סיכומי הפגישה למזכירות בכדי להעלות את הסיכום על מסמך עם תבנית (לוגו) של העירייה.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
צוות היגוי			
על פי הנמסר לביקורת ממנהלת האגף עולה כי לא קיים נוהל מסודר בנוגע לצוות ההיגוי אשר מסדיר את תפקידיו וסמכויותיו.	מומלץ כי ייקבעו בנוהל מסודר תפקידיו וסמכויותיו של כל צוות היגוי ובכלל זאת הסדרת תדירות התכנסות הצוות, ניהול פרוטוקולים ומעקב אחר יישום החלטותיו.		
עוד עולה כי נערכות פגישות אחת לשבועיים בנושא השירות לתושב, אך פגישות אלו אינן מתועדות בכתב.			
תקציב			
בתקציב העירוני לשנים 2019-2020 נמצא כי לא קיימת הקצאת תקציב לנושא השירות לתושב, אך מבדיקת הביקורת למול מנהלת אגף השירות עולה כי ייקבע תקציב ייעודי לשנת 2023.	הביקורת ממליצה להקצות תקציב לאגף השירות וזאת בכדי לקדם את פיתוח מערכת ה-CRM, הקמת מקום ייעודי המרכז את כלל השירותים שהעירייה מעניקה לתושב, יציאה למכרז עבור ניהול קבוצות "וואטסאפ" וכדומה.	התייחסות הגזברות: אגף שירות לתושב הוקם בסוף 2021, לאחר הכנת תקציב העירייה לשנת 2022. במחלקות העירייה השונות יש תקציב המשמש אותן בין היתר לטובת שירות לתושב. ככל שתעלה דרישה מצד אגף שירות לתושב לתיקצוב מיוחד לשנת 2022, ייבחן הנושא לאור מגבלות התקציב. החל מתקציב 2023 יתוקצב האגף, בהתאם לצורך. התייחסות מנהלת אגף השירות: תחת לשכת ראש העיר. שיתוף פעולה עם תקצוב מנמ"ר ודוברות.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
תכנית עבודה			
מבדיקת הביקורת מול מנהלת האגף עולה כי לא קיימת תכנית עבודה שנתית של אגף שירות לתושב אשר מתכללת תהליכי עבודה וקובעת הטמעה רב-שנתית ומדורגת, והמשלבת תהליכי עומק ביחידות או בתהליכים ספציפיים ופעולות רחב רשותיות.	מומלץ כי העירייה תגבש תכנית עבודה שנתית בכל הנוגע למתן שירות לתושב שתכלול את חזון העירייה בכל הנוגע לשירות לתושב, יעדים ופעולות למימושן, קביעת משימות ומדדים להצלחה, וכן בקרה ופיקוח בכל שלב. לדוגמא: • <u>מטרה</u> – שיפור איכות המענה הטלפוני ביחידות העירייה • <u>יעד</u> – מתן מענה טלפוני מקצועי בנושאים שונים ובמחלקות שונות; • <u>פעולות למימוש</u> <u>היעד</u> – פרסום מספר טלפון תקין של כל מחלקות העירייה ושעות מענה מוגדרות; • <u>מדדים להצלחה</u> – תוך כמה זמן ניתן מענה אנושי, תוך כמה זמן טיפלו בפנייה, נגישות (שפה); • <u>בקרה ופיקוח</u> – סקר שביעות רצון, פניות חוזרות באותו נושא וכדומה.	התייחסות מנהלת אגף השירות: לביקורת הועברה מצגת המהווה תכנית עבוד ה.	התוכנית כפי שמוצגת במצגת האגף לא תואמת למתווה של תכנית עבודה שנתית אשר צריכה לכלול זמנים (תאריכי ביצוע), איך יבוצע, על ידי מי יבוצע, באלו משאבים ישתמשו בכדי לבצע ומהן התוצאות הרצויות מהעשייה.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
נהלים			
מבדיקת הביקורת מול מנהלת האגף עולה כי לא קיימים נהלים עירוניים בכל הנוגע לשירות לתושב המפרטים בין היתר מי בעל התפקיד האחראי בכל אגף ו/או מחלקה על נושא השירות לתושב, מה תחומי האחריות שלו, אלו ערוצי שירות קיימים בכל מחלקה, מהם המדדים לשירות תקין, אופן התיעוד והסנכרון בין המחלקות השונות וכדומה.	מומלץ כי העירייה תגבש נהלים עירוניים לפיהם יפעלו היחידות השונות אשר מעניקות שירות לתושבים ובכלל זאת פרטי בעלי התפקידים האחראים בכל אגף ו/או מחלקה, תחומי האחריות שלהם, ערוצי התקשורת הקיימים בכל מחלקה, המדדים שנקבעו לבחינת שירות תקין, היכן יתבצע תיעוד הפנייה והטיפול וכדומה.	התייחסות מנהלת אגף השירות: ברור שיש, הכל ב-SLA של המוקד.	הביקורת קיבלה לידיה את נהלי העבודה וקבצי ה-SLA של המוקד העירוני ובחנה אותם ואין מדובר בנהלים עירוניים המתייחסים לשירות לתושב והמפרטים את מטרות המתייחסות לשירות לתושב, הגדרת מונחים מתאימים, מהו תהליך העבודה, מי הם בעלי התפקידים האחראים לביצוע הפעולות השונות, לוחות זמנים, גורמים לדיווח ועוד (כמפורט בממצא).

1. מדיניות

על פי מסמך "כתיבת מסמכי מדיניות- מדריך לכותב" שפורסם על ידי נציבות שירות המדינה, מדיניות מבטאת את מכלול הכללים, ההשקפות ועקרונות היסוד בענף או בארגון, כאשר מעצבת וקובעת את עקרונות היסוד בבסיס האסטרטגיות ותוכניות הפעולה שלו. מסמך מדיניות מציג בעיה מעשית שנקבעת בהתאם לצורך. פתרון הבעיה נבחר מתוך מגוון פתרונות אפשריים באופן מנומק ומושכל מתוך מספר חלופות שנבחנו. להלן תרשים המתאר את תהליך כתיבת מסמך המדיניות:



רשויות ציבוריות נדרשות לעגן את מדיניותן במסמך מדיניות סדור הכולל את עקרונות הפעולה, התפיסות והכללים בנושאים השונים. מדיניות ציבורית היא כלל ההחלטות והפעולות שרשויות מקומיות נוקטות בהן לטובת תושביהן.

המדיניות העירונית אמורה להיקבע בהתאם למדיניות הארצית אשר מהווה גורם מנחה. המדיניות הארצית בתחום השירות לתושב נקבעה במסמך המתודולגיה לפיו "חשוב להציב את נושא השירות על סדר היום, להנחיל תודעת שירות ותרבות שירות, לפתח כלים חדשניים לטיפול באיכות השירות ולהשקיע במדידתו ובקידומו". העירייה פירסמה באתר האינטרנט העירוני מידע בנושא הקוד האתי לפיו עובדי העירייה יפעלו באופן הבא:

- **יושרה** – העירייה ועובדיה יפעלו באמינות, בהגינות ובטוהר מידות בעת ביצוע תפקידם, במתן שירות לתושב ובעבודת צוות בתוך היחידות השונות בעירייה וביניהן.
- **כבוד הדדי** – מחויבים למתן שירות אדיב, מנומס, סובלני ושוויוני תוך שמירה קפדנית על כבוד האדם.

- **מקצוענות ומצוינות** – הענקת שירות איכותי הממוקד בתושבי העיר ובצרכיהם באמצעות ביצוע עבודת העירייה על בסיס ידע, ניסיון והכשרה מקצועית מתמדת. עובדי העירייה על כלל מחלקות ואגפי העירייה יבצעו עבודתם מתוך ראייה רחבה, ביעילות, במסירות וביסודיות. עובדי העירייה יחתרו למצוינות ומתן שירות יעיל בכל תחומי העשייה ויגלו יוזמה ויצירתיות אשר יובילו לשירות הטוב ביותר.
- **שותפות** – פעולותיה של העירייה יעשו תוך הקשבה לצורכי הציבור ובשיתופו למען קידום האינטרסים הציבוריים.
- **שקיפות** – פעילות עיריית רמלה ועובדיה תעשה ותתבצע תוך מחויבות לשקיפות וגילוי נאות, תוך שמירה על הוראות הדין וצנעת הפרט. הקריטריונים והנהלים המתווים את תהליכי קבלת ההחלטות ואת הפעולות בעירייה יהיו ברורים, אחידים וגלויים.
- **אחריות ומחויבות** – עובדי העירייה ידבקו במשימותיהם, יהיו נאמנים למערכת ולערכיה וייצגו אותה באופן המכבד את התושבים, את העובדים ואת העירייה.

1.1. דוח שירות לתושב

עיריית רמלה פירסמה באתר האינטרנט "דו"ח שירות לתושב לשנת 2019 | תש"פ-תשפ"א" (להלן: "דו"ח שירות לתושב 2019") המפרט את "עיקרי השירותים והפעילויות שנעשו" עבור התושבים בשנת 2019.

דו"ח השירות לתושב 2019 מפרט בין היתר, על נושא השקיפות בעירייה ואפליקציית TIKTOK המאפשרת "ביצוע מגוון פעולות בשירות עצמי כמו: טפסים מקוונים, שירותי גבייה ותשלומים, בקשות להנחה בארנונה, תשלומי הורים, הרשמה למוסדות חינוך, פניות למוקד העירוני 108, מה חדש בעיר, חנייה ופיקוח ועוד. הטמעת האפליקציה בוצעה ע"י מחלקת המחשוב והדוברות".

עוד מפרט הדו"ח על נתוני התקציב לשנת 2020, נתוני אוכלוסייה, תכנית אסטרטגית לחינוך, פעילויות תרבות, המחלקה לשירותים חברתיים ועוד.

בדו"ח השירות לתושב מצוין כי "מנכ"ל העירייה ... אחראי על מימוש מדיניות העירייה ותוכנית החומש העירונית על כלל אגפיה, מחלקותיה וכל פעולותיה שנועדו להעניק את השירות המקצועי והאיכותי לתושב".

2. אמנת שירות

אמנת שירות הינה מעין חוזה בין ארגונים נותני שירות לבין לקוחותיהם. באמצעות האמנה הארגון מצהיר בפני לקוחותיו מהם הדברים עליהם הוא מתחייב במתן השירות בצורה מדידה וברורה. האמנה חשובה הן לארגון, מאחר והיא מייצרת סטנדרטים ברורה ומדידים לגבי תהליך ואופן מתן השירות ללקוח, והן ללקוח אשר חש בדאגה לצרכיו ומכוונת למתן שירות איכותי.

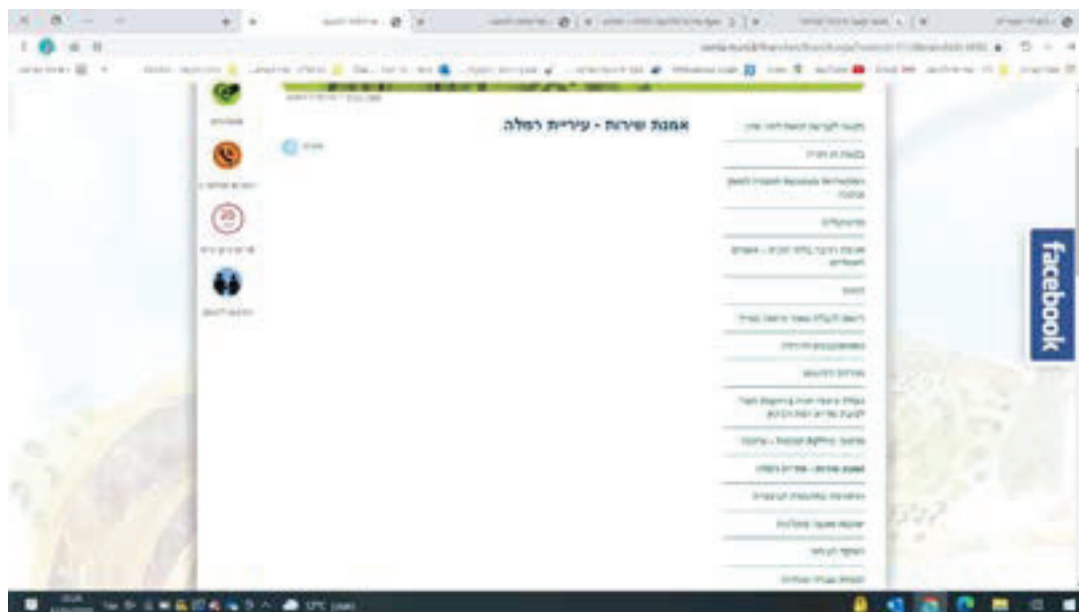
ברמה העירונית, מדובר במסמך הסכמות בין העירייה לתושב הנותן מענה לציפיות התושבים למול יכולות העירייה.
מטרות האמנה יכולות להיות בין היתר:

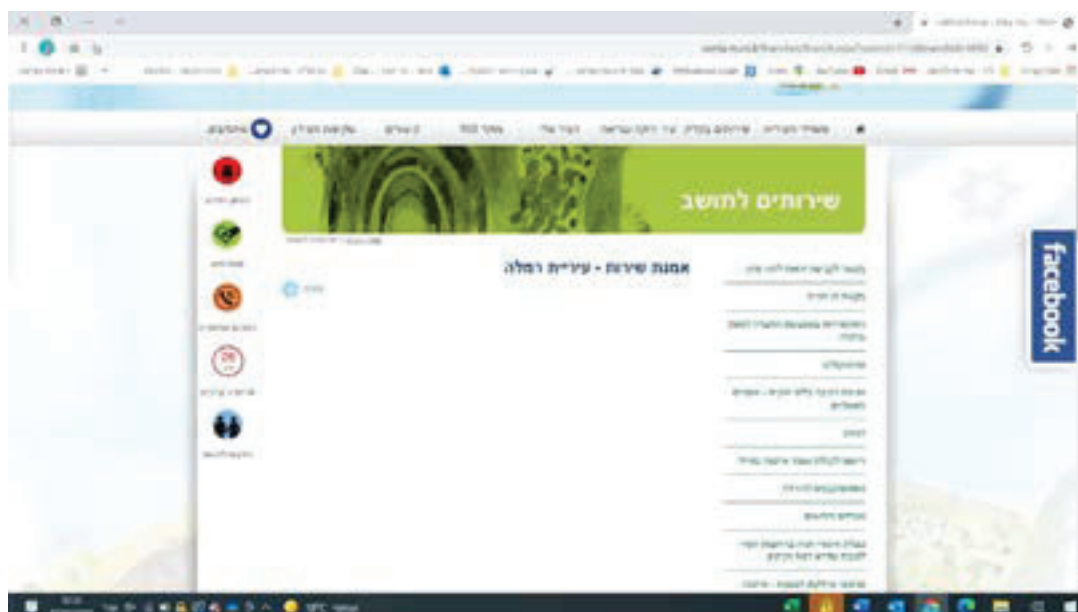
- יצירת מסגרת עבודה מחייבת בין העירייה לבין תושביה.
- כלי המלווה את תהליכי העבודה ומאפשר שיפור מתמיד בביצועים ברמה ובאיכות שהוגדרו.
- הצבת יעדים מדידים לצורך שיפור רמת השירות של העירייה לתושביה.
- תיאום ציפיות בין העירייה לבין תושביה.

בדוח איכות השירות צוין כי "יש חשיבות רבה לקיומה של אמנת שירות בגופים ממשלתיים, שיפורטו בה כל השירותים שהציבור זכאי להם והמדדים לאיכותם, והצהרת הגוף הממשלתי על מחויבותו ועל מכוונותו ללקוח (הציבור). דברים אלה יפים גם לעניין הרשויות המקומיות."

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת באתר העירייה ביום 31.01.2022 וביום 27.02.2022 עולה כי אמנם קיימת התייחסות לאמנת שירות אך לא מפורסם שם דבר:





2. מבדיקת הביקורת מול מנהלת אגף השירות לתושב עולה כי העירייה טרם גיבשה אמנת שירות המגדירה את מחויבותה הכוללת לשמירה על איכות גבוהה של שירות ואשר מאפשרת ידיעת תושביה את איכות השירותים להם זכאים.
- התייחסות מנהלת אגף השירות: ברור שיש, הכל ב-SLA של המוקד.
- תגובת הביקורת: קבצי האקסל של המוקד העירוני (ה-SLA של המוקד העירוני) אינם מהווים אמנת שירות עירונית כתובה ומפורטת עם הגדרת מחויבותה של העירייה לשמור על איכות גבוהה של שירות.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תפעל לגיבוש אמנה לאיכות השירות המגדירה בפומבי את מחויבותה הכוללת של הרשות לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי התושבים, המציינת את זמני השירות ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים. בכך מתאפשר לציבור לדעת את איכות השירותים שהוא זכאי לצפות לה, והדבר מחייב את נותני השירות לרמת שירות נדרשת בהתאם למדיניות העירייה.
2. כמו כן, ראוי כי תיקבע אמנת השירות על ידי הדרג הבכיר בעירייה וכן כי תיבחן מעת לעת, ותעודכן במידת הצורך, וזאת תוך כדי דו-שיח מתמשך עם תושבי העיר באמצעי התקשורת השונים.

3. ערוצי השירות – מדגם הביקורת

אחד האתגרים בשירות של רשות מקומית הוא להעניק שירות למגוון רחב של קהלים, בעלי מאפיינים והעדפות שונים. עולם האפשרויות שנפתח באמצעות הטכנולוגיה מאפשר לרשות לתת שירות במגוון רחב של ערוצים ומציב בפניה אתגר ניהולי וארגוני חדש. נוצרה רב ערוציות; גישה וזמינות של האינטרנט, כוחו וחשיבותו של התוכן ושל הרשתות החברתיות. בעולם השירות יצרו תהליכים אלה צרכים וציפיות חדשים לצד ערוצים וכלים חדשים למתן השירות. ערוצי השירות העיקריים בהם נדרשת הרשות המקומית לספק לתושביה שירות על פי מסמך המתודולוגיה נחלקים לשני סוגים עיקריים:



הפרמטרים העיקריים שמגדיר מסמך המתודולוגיה לבחינת איכות ונאותות השירות הם:



- זמינות** – טווח השעות למענה (טלפוני/ קבלת קהל/ תשובה לפנייה מקוונת ועוד) ומענה בפועל.
- נגישות** – כל אדם יכול להגיע למקום מתן השירות וכן לקבלו באמצעות הערוצים הטכנולוגיים השונים.
- אחידות** – מענה אחיד למקבל השירות, למשל: במענה טלפוני נהוג לענות "מחלקת _____ שלום, במה אפשר לעזור".

הביקורת תבחן את השירות לתושב באמצעות הערוצים השונים ובהתאם לשלושת הפרמטרים זמינות, נגישות ואחידות במחלקות העירייה הבאות:

האגף	המחלקה/התחום	תחומי אחריות
הכנסות	הכנסות וארנונה	אמונה על גביית תשלומים לרשות המקומית ובכללם ארנונה, היטלי השבחה, אגרות בנייה, היטלי פיתוח, חינוך, אגרת אשפה, אגרת שילוט, קנסות חנייה, שכר דירה ועוד.
הנדסה	פיקוח על הבנייה	מתפקדת כזרוע ביצועית של אגף הנדסה ואוכפת את חוק התכנון והבנייה באמצעות: • ליווי הליך הבנייה והשגחה על ביצוע עבודות בנייה על פי היתר בנייה ותקנים; • גילוי מבנים ללא היתר, טיפול בהוצאת צווי הריסה והבאה להריסתם • ביקורת ואכיפה לשימושים חורגים • טיפול בבקשות להעברה בטאבו • בדיקת עסקים כחלק ממס' גורמים טרם הוצאת רישיון עסק • בדיקת נכסים טרם שחרור ערבויות בנקאיות • זרוע מסייעת למח' המשפטית בבנייה ללא היתר • טיפול בתלונות הציבור
	רישוי בנייה	מטפלת ביישום ומימוש תכניות בניין עיר באמצעות קידום הוצאת היתרי בנייה לסוגיהם תוך מתן מענה וסיוע לתושבים ולמבקשי ההיתרים בכל הנוגע לרישוי הבנייה.
חינוך	בתי ספר	אמונה על שיבוץ ילדים לבתי ספר יסודיים ועל יסודיים
	גני ילדים	אמונה על שיבוץ ילדים בגילאי 3 עד 5 לגני ילדים בעיר

3.1. ערוצים מסורתיים

3.1.1. שירות פרונטלי

מדובר בשירות שמקבל התושב פיזית מול עובד של הרשות במשרדי הרשות. ישנם מספר גורמים מרכזיים המשפיעים על חווית השירות של הלקוח בעת קבלת שירות פרונטלי:

- 1) עיצוב המבנה הפיזי - תכנון וסידור של המרחב הפיזי מתוך חשיבה על מסלול הלקוח והצרכים הפונקציונליים והרגשיים של התושבים יכולים ליצור אצל

הלקוח תחושה שחשבו עליו, שמתאמצים בשבילו ומכבדים אותו, וכך להשפיע לטובה על גישת הלקוח לקבלת השירות.

יעדי העיצוב במשרדי הרשות על פי מסמך המתודולוגיה הם :

- שיקוף ערכי תפישת השירות הרשותית באמצעות תליית לוח מודעות המפרט את מדיניות העירייה בנוגע לשירות לתושב, אמנת השירות הרשותית, מידע אודות השירות הניתן וכדומה.
- מיתון הרגשת התלות וחוסר השליטה המאפיינת המתנה בתור ומפגש עם גופים בירוקרטיים או מיושנים.
- יצירת חוויה של קלות, התמצאות, זרימה, יעילות, עדכניות, הוגנות, פתיחות, שקיפות, רוגע וכבוד לזמן של הלקוח.

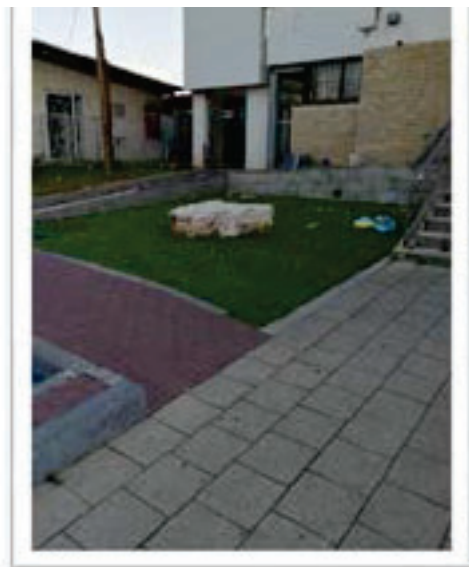
2) ניהול תורים - ראוי שהתור ינוהל באמצעות מערכת שיטתית ברורה לכול. בכניסה למרכז קבלת הקהל חשוב להציב שילוט ברור ולפעמים גם הכוונה אנושית לעמדת המספרים או ניהול התור. תצוגה ברורה ובולטת של התור ושל ההתקדמות שלו ושימוש בחיווי מוחשי מפחיתים חוסר ודאות, יוצרים אווירה רגועה יותר, מגבירים תחושת שליטה ומקצרים את משך הזמן הסובייקטיבי הנתפס בהמתנה.

הביקורת בחנה באמצעות עריכת ביקורות פתע סמויות וגלויות את נאותות קבלת הקהל ביחידות הנבדקות, ובכלל זאת את הפרמטרים הבאים :

- כתובת – פרסום הכתובת ועדכנותה על גבי טפסי היחידה ;
- זמן המתנה – מרגע קבלת מספר בתור ועד לקריאה, מספר הנציגים נותני השירות ;
- אזור המתנה – מספר מקומות ישיבה, ניקיון, שירותים, מים וכדומה ;
- תגי שם – קיום תגי שם המאפשרים זיהוי נותן השירות ותפקידו ;
- נגישות – חניה/ תחבורה ציבורית, כניסה מונגשת למבנה, שירותים מונגשים, שילוט ברור, הכוונה לנותן השירות הרלוונטי וכדומה.

3.1.1.1. אגף הכנסות

אגף הכנסות ממוקם ברחוב מבצע משה 9 (ליד בית ספר עמל א', כניסה מרחוב בן צבי), רמלה. האגף נמצא במבנה של העירייה באיזור מרכזי. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:



ימי ושעות קבלת קהל, כפי שמופיע באתר העירייה, הינם:

שעות	ימים
08:30-12:30	א', ב', ד', ה'
15:30-18:00	ג'

ממצאים

1. בביקור הביקורת ביום 08.02.2022 בין השעות 17:23-16:41 עולה כי פרטי כתובת האגף וימי קבלת הקהל כפי שמפורסם נכונים – תקין.
2. מהסיור שביצעה הביקורת עולה כי בהתאם למסמך המתודולוגיה קיים דגש על עיצוב המבנה הפיזי ובכלל זאת הצבת לוח מודעות אודות השירות שניתן באגף, יכולת התמצאות במחלקה וכדומה.

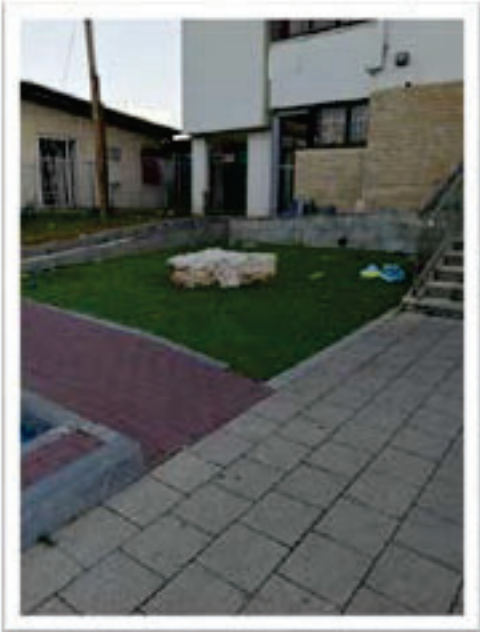
להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

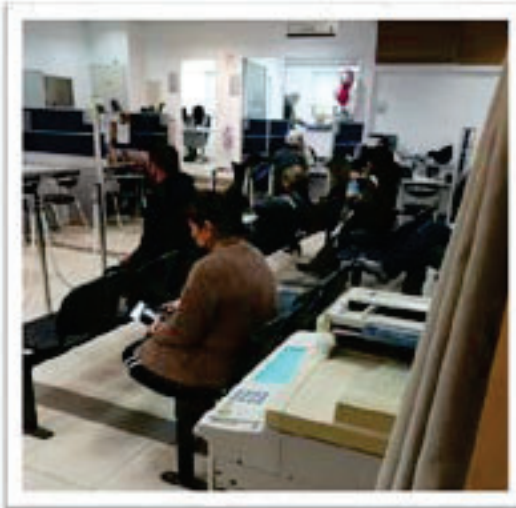
הנושא הנבדק		ממצאים
שילוט	הכוונה	קיים שילוט מחוץ למכונה ועם הכניסה למבנה אגף הכנסות נמצא ממול. <u>התייחסות מנהלת אגף הכנסות: יש לתקן מ"מחלקת הכנסות"</u> <u>"ל"אגף הכנסות"- יוצאו הזמנות רכש.</u>

ממצאים	הנושא הנבדק
השלט נמצא לצד דלת הכניסה למחלקה:  	שעות קבלת קהל שילוט

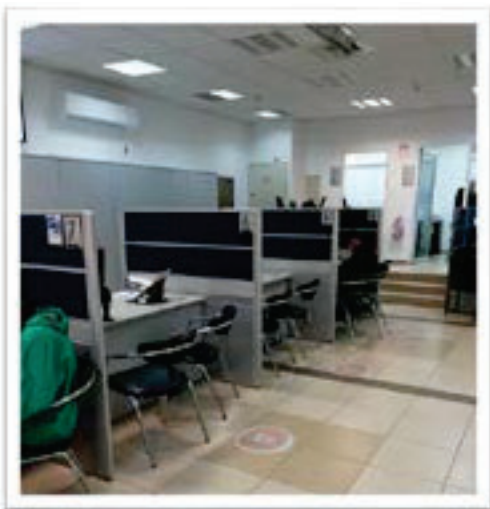
ממצאים		הנושא הנבדק	
חניון ציבורי גדול:		תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	נגישות
			
חניה אחת בלבד לנכים:			
			

ממצאים	הנושא הנבדק	
	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	
תקין 	רוחב דלת	נגישות

ממצאים	הנושא הנבדק	
יש רמפה בכניסה למבנה:  מעלית עובדת: 	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	נגישות

ממצאים	הנושא הנבדק	
ישנם 21 מקומות ישיבה, כיסאות במצב פיזי תקין ומסודרים כראוי: 	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	
תקין	ניקיון	
מתקן מים מוציא מים אך אין כוסות, מלוכלך מאוד ומופיע עליו "לא תקין". 	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	אזור המתנה

ממצאים	הנושא הנבדק
קיימת מערכת לניהול תורים:   עמדה מספר 3 בכריזה היא עמדה שרשום עליה מספר 11	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור נגישות

ממצאים	הנושא הנבדק	
מספר B144 נלקח בשעה 16:47 וקיבל שירות בשעה 17:20 באמצעות נציגה שהסתובבה בקהל ושאלה אנשים כיצד ניתן לסייע להם טרם ההגעה לנציגת השירות: 	משך זמן המתנה	נגישות
6 נציגים מקבלים קהל מתוך 9 נוכחים 3 עמדות מתוך 12 עמדות לא פועלות	מספר נציגים	
בעת סיור הביקורת במקום נשאלה אחת הנציגות אם יש להם תגי שם ונמסר שלא. 	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	

ממצאים	הנושא הנבדק	
לא נמצאו שירותי נשים (רק גברים ונכים):  	פתוחים נקיים ושמישים + נכים	שירותי קבלת קהל

להלן תמונות שצולמו בעת סיור הביקורת במקום:

מידע לתושב:



מהטבלה לעיל עולה כי:

1. ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגישים.

2. מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כלל כוסות ומתקן לכוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות. בנוסף, רמת הניקיון ירודה ולא מזמינה את קהל התושבים להשתמש במתקן זה לשתיית מים.

התייחסות מנהלת אגף הכנסות: תצא הזמנה.

3. עמדת קבלת קהל מספר 11 היא בעצם עמדה מספר 3 לפי הכריזה במערכת ניהול התורים, דבר שעלול ליצור בלבול אצל מבקש השירות.

התייחסות מנהלת אגף הכנסות: בעמדה 8 אכן חסר שילוט – יוזמן. בעמדה 3 היה שילוט גם של עמדה 11 בטעות – הוסר.

4. משך זמן ההמתנה עמד על כ-33 דקות בעוד ישנם 3 נציגי שירות פנויים שאינם מקבלים קהל, כלומר, ניתן היה לקצר את משך ההמתנה על ידי קבלת קהל באמצעות נציגים אלו.

התייחסות מנהלת אגף הכנסות: נציגים שאינם מקבלי קהל- מטפלים בפניות בק אופיס + טלפוניות. לא ניתן לפתוח את כל העמדות לקבלת קהל פרונטלית. מבוצע רק כאשר כמות הממתנים גבוהה במיוחד ובהוראת מנהל בלבד.

תגובת הביקורת: מומלץ אם כן שייקבעו הגדרות בדבר משך ההמתנה אשר יחייב העברת נציגים המטפלים בפניות בק אופיס לטיפול פרונטלי.

5. לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהוי הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט באשנב מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.

התייחסות מנהלת אגף הכנסות: היה ניסיון בעבר והעובדות התלוננו על הטרדה מצד התושבים ועל כן הוסר.

תגובת הביקורת: בשל חשיבות הנושא הן למתן שירות אנושי, הן לתחושת האחריות והמחויבות האישית של עובד הציבור והן ליכולת האזרח לקבול על התנהגותו של עובד ציבור, הביקורת ממליצה שיעשה ניסיון נוסף להצבת תגי שם על עמדות קהלת השירות או עד דש הבגד.

ככל שיעלו בעיות של הטרדת העובדות מומלץ לטפל נקודתית על ידי גורמי העירייה בכל סיטואציה או מלכתחילה להציב רק שמות פרטיים (ללא שמות משפחה).

6. בניגוד למקובל לא נמצאו שירותי נשים בקומת הכניסה, בסמוך למחלקת הכנסות.

התייחסות מנהלת אגף הכנסות: קיימים בקומת הגזברות ויש מעלית עד לשם שירות.

תגובת הביקורת: יש לציין בסמוך לשירותים כי שירותי נשים נמצאים בקומה מספר (את מספר הקומה) וניתן להשתמש במעלית הסמוכה למשרדי קבלת הקהל.

המלצות:

1. התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות).
2. השמשת מתקן המים לרווחת התושבים המגיעים לקבל שירות ובכלל זאת נקיון המתקן וחיטואו, התקנת מתקן לכוסות שתייה קרה והעמדת כוסות שתייה לשימוש.
3. עדכון מספרי עמדות קבלת הקהל בכדי להקל על התמצאות מבקש השירות במחלקה.
4. קבלת קהל בשעות קבלת קהל יהיו בעדיפות ראשונה, כך שכל שיש נציגים נוספים במתחם קבלת הקהל, אלו יקבלו ויסייעו למבקשי שירות הממתינים, בייחוד עם זמן ההמתנה ארוך ועומד על כ-33 דקות.
5. הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.
6. התקנת שירותי נשים באיזור שהוקצה לשירותים או במקום אחר מתאים בקומה וכן הכוונה למקום זה.

3.1.1.2 מחלקת פיקוח על הבנייה

מחלקת פיקוח על הבנייה ממוקמת ברחוב מבצע משה 9 (ליד בית ספר עמל א', כניסה מרחוב בן צבי), רמלה. המחלקה נמצאת במבנה של העירייה באיזור מרכזי. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:

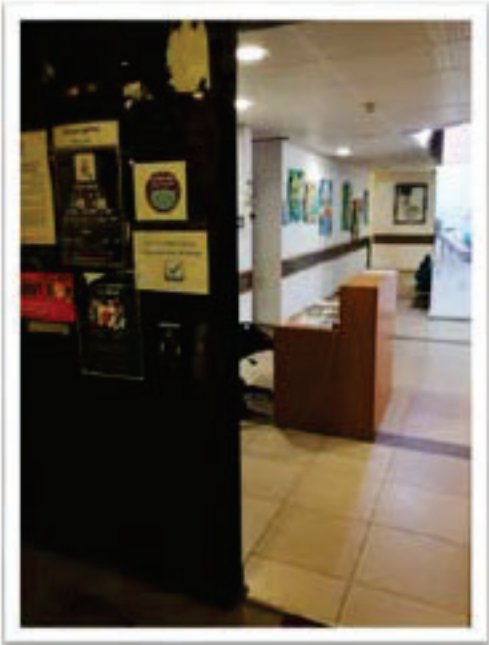


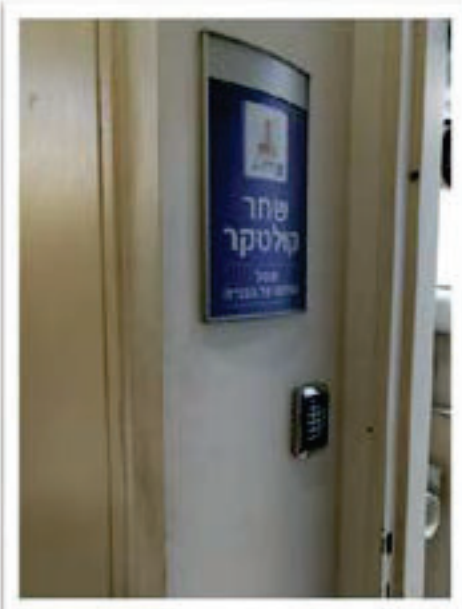
קבלת קהל, כפי שמופיע באתר העירייה, ביום שלישי בין השעות 16:00-18:00.

ממצאים :

1. נמצא כי לא מצוינת כתובת המחלקה באתר העירייה, כך שלא ניתן לדעת לאן להגיע בכדי לקבל את שירותי המחלקה. בבדיקה טלפונית שערכה הביקורת מול המחלקה נמסר כי כתובת המחלקה הינה מבצע משה 9.
2. בביקור הביקורת ביום 08.02.2022 בין השעות 17:36-17:24 עולה כי פרטי כתובת המחלקה כפי שנמסרה וימי קבלת הקהל כפי שמפורסם נכונים – **תקין**.
3. מהסיור שביצעה הביקורת עולה כי בניגוד למסמך המתודולוגיה לא קיים דגש על עיצוב המבנה הפיזי ובכלל זאת אין לוח מודעות המשקף את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה, יכולת התמצאות במבנה וכדומה.

להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

ממצאים	הנושא הנבדק
 בדלת הכניסה למחלקה הייתה הפניה לאגף הנדסה באמצעות פתק קטן:	

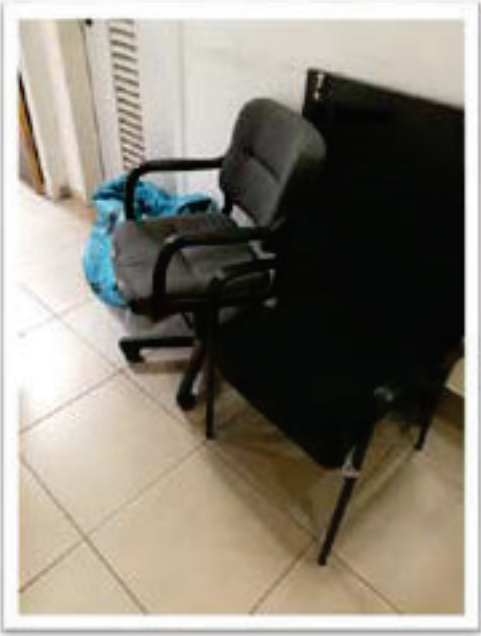
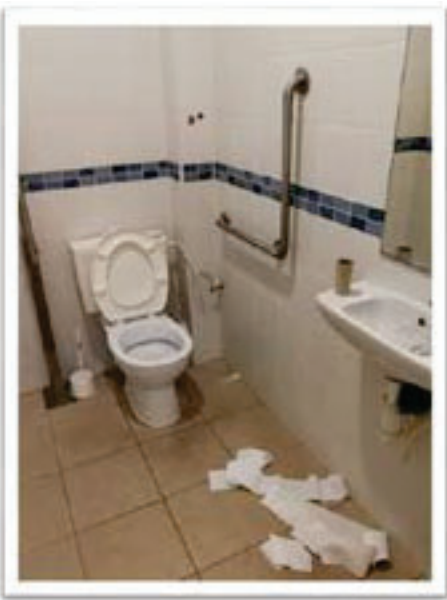
ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			
דף מידע על שעות קבלת קהל תלוי על דלת הכניסה לאגף :		שעות קבלת קהל	

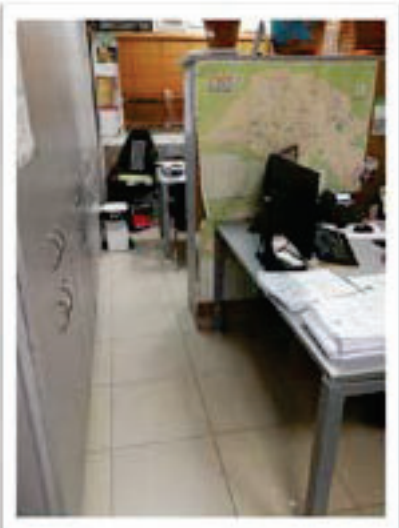
ממצאים	הנושא הנבדק	
		
חניון ציבורי גדול:  חניה אחת בלבד לנכים:	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	נגישות

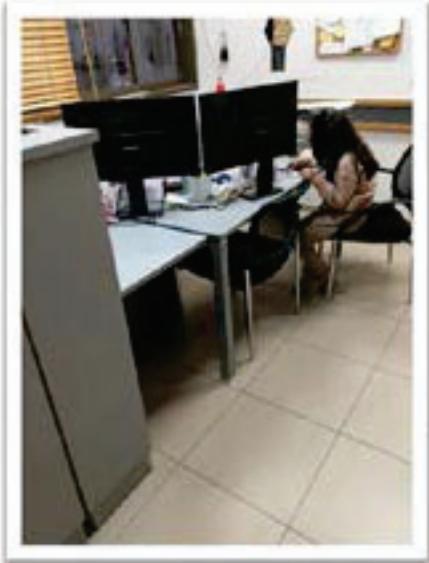
ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			
תקין		רוחב דלת	

ממצאים	הנושא הנבדק
 	
יש רמפה בכניסה למבנה :	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)

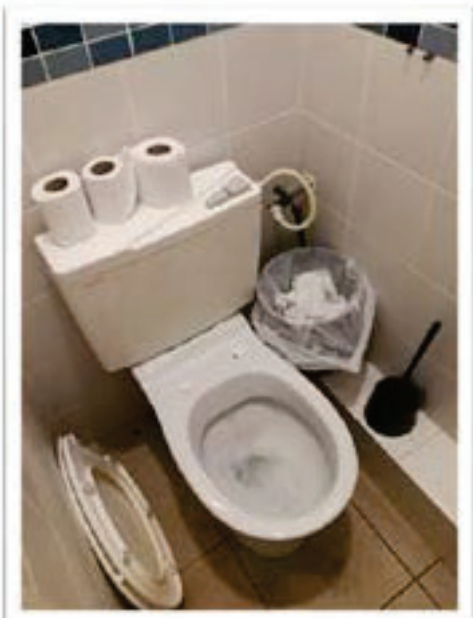
הנושא הנבדק		ממצאים
אזור המתנה	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	 מעלית עובדת ויש מעבר לנכה עם כיסא גלגלים:
		 2 כיסאות בלבד מאובקים וקרועים:

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
לא נקי, בעיקר בשירותים (כיור סתום בנייר טואלט, נייר טואלט מפוזר על הריצפה) 	ניקיון	
יש מתקן מים עובד אך אין כוסות:	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
אין מערכת ניהול תורים, בעת ההגעה שואלים מי ממתין אחרון	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור	
לא היו ממתיינים, עם הגעת הביקורת בכדי לברר מספר דברים קיבלנו מענה מיידי	משך זמן המתנה	
4 נציגים מתוך 6 נציגים מקבלים קהל	מספר נציגים	
בעת סיור הביקורת במקום נשאלה אחת הנציגות אם יש להם תגי שם ונמסר שלא 	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
השירותים פתוחים וניתן להשתמש בהם שירותי נכים מלוכלכים ובשירותי נשים האסלה שבורה	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	שירותי קבלת קהל

ממצאים	הנושא הנבדק
 	

ממצאים	הנושא הנבדק
	

מהטבלה לעיל עולה כי:

1. חסר שילוט הכוונה למחלקת פיקוח על הבנייה המפרט, בין היתר את הקומה ומספר החדרים. כמו כן, עמדת המאבטח הייתה ריקה ולא ניתן היה לבקש הכוונה מדויקת אלא להיעזר במי שנראה עובד במקום או מקבל שירות שמכיר את המבנה.
2. ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגשים.
3. מקומות הישיבה שהוקצו להמתנה קרועים ובלויים.
- התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה: דאגנו לפנות כיסאות פגומים מהמעבר.
4. מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות.
5. לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהוי הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט על שולחן מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.
- התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה: אנו נדאג לשלטים לגבי כל מפקח שמקבל קהל.
6. רמת הניקיון והתחזוקה בשירותים ירודה מאוד כך שמפוזר נייר טואלט על הריצפה, נייר טואלט מייצר סתימה בכיור בשירותי נכים ואסלה שבורה בשירותי נשים.
- התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה: דאגנו לפנות פסולת שהייתה במעבר.

המלצות:

1. מתן דגש לעיצוב המחלקה אשר יענה על הנחיות מסמך המתודולוגיה ובכלל זאת פרסום לוח מודעות אשר יכלול את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה ועוד וכן יסביר פנים עבור קהל המגיע לקבל שירות.
2. הצבת שלטי הכוונה למחלקת פיקוח על הבנייה הכוללים, בין היתר, מספר קומה של המחלקה, אפשרויות גישה למחלקה (מעלית או מדרגות באמצעות אינטרקום), מספר החדר בו המחלקה מקבלת קהל, גישה לנכים וכדומה.
3. התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות).
4. הסדרת אזור המתנה עם כיסאות תקינים ונוחים שיאפשרו המתנה מכובדת ונעימה.

5. הצבת כוסות שתייה בסמוך למתקן המים.
6. הצבת ו/או התקנת תגי שם על השולחן ו/או על הקיר של נציגי השירות שמקבלים קהל, לחילופין לבישת תגי שם על דש הבגד, כל זאת בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.
7. שמירה על הניקיון, התחזוקה וההיגיינה בשירותים המשמשים הן את עובדי המקום והן את קהל התושבים.

3.1.1.3 מחלקת רישוי בנייה

מחלקת רישוי בנייה ממוקמת ברחוב מבצע משה 9 (ליד בית ספר עמל א', כניסה מרחוב בן צבי), רמלה. המחלקה נמצאת במבנה של העירייה באיזור מרכזי. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:



קבלת קהל, כפי שמופיע באתר העירייה, ביום שלישי בין השעות 16:00-18:00. **ממצאים:**

1. נמצא כי לא מצוינת כתובת המחלקה באתר העירייה, כך שלא ניתן לדעת לאן להגיע בכדי לקבל את שירותי המחלקה. בבדיקה טלפונית שערכה הביקורת מול המחלקה נמסר כי כתובת המחלקה הינה מבצע משה 9. בנוסף, יצוין כי בעת שלוחצים על הקישור "תהליך הוצאת היתר בניה" באתר האינטרנט של המחלקה, נפתח דף מצגת בו מופיעה כתובת האגף.

התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: מבדיקה שלנו באתר העירייה מופיעה הכתובת הנכונה.

תגובת הביקורת: מבדיקה נוספת שערכה הביקורת לאור התייחסות מנהלת המחלקה עולה כי הכתובת מופיע בעמוד "אנשי קשר מנהל הנדסה" ולא בעמוד

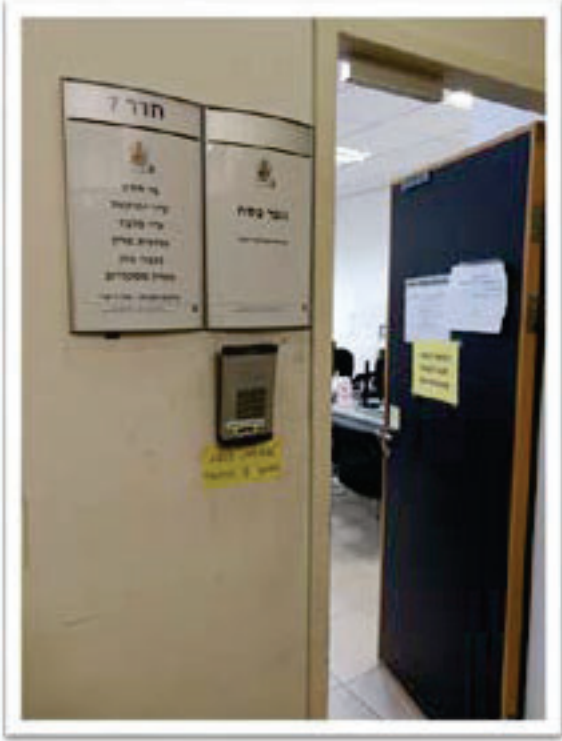
"קבלת קהל" כפי שראוי שיהיה. מומלץ כי הכתובת תירשם גם בעמוד "קהלת קהל".

2. בביקור הביקורת ביום 08.02.2022 בין השעות 18:00-17:37 עולה כי פרטי כתובת המחלקה כפי שנמסרה וימי קבלת הקהל כפי שמפורסם נכונים – **תקין**.

3. מהסיוור שביצעה הביקורת עולה כי בניגוד למסמך המתודולוגיה לא קיים דגש על עיצוב המבנה הפיזי ובכלל זאת לא נמצא לוח מודעות עליו תלויים מודעות אודות אמנת השירות, עקרונות לשירות תקין, שעות קבלת קהל ומענה טלפוני באגף הכלל ובמחלקה בפרט, מידע אודות אלו שירותים יכול לקבל התושב במחלקה (נושאים), איך להגיע למחלקה פיזית בעת ההגעה לקומה הנכונה וכדומה.

להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

ממצאים	הנושא הנבדק
<u>התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה</u>: העמדה המצולמת הינה עמדת השומר שבדר"כ מאוישת ע"י השומר בכל שעות קבלת הקהל. מדובר בשומר המבנה ולא של אגף ההנסה. עם הגעת הביקורת לדלת הכניסה למחלקה הייתה הפניה לאגף הנדסה באמצעות פתק קטן:	

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה : מקובל, נדאג להחליף את הפתק לשלט.			
			
דף מידע על שעות קבלת קהל תלוי על דלת הכניסה למחלקה :		שעות קבלת קהל	

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
חניון ציבורי גדול:  חניה אחת בלבד לנכים:	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	נגישות

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			
תקין		רוחב דלת	

ממצאים	הנושא הנבדק
	
יש רמפה בכניסה למבנה: 	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)

ממצאים	הנושא הנבדק	
מעלית עובדת		
7 כיסאות מחוץ למחלקה במצב תקין אך מאובקים מאוד 	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	אזור המתנה
לא נקי, בעיקר בשירותים (כיור סתום בנייר טואלט, נייר טואלט מפורז על הריצפה) 	ניקיון	

ממצאים	הנושא הנבדק
יש מתקן מים עובד אך אין כוסות: 	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)
אין מערכת ניהול תורים, בעת ההגעה שואלים מי ממתין אחרון <u>התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה</u>: מערכת לא נדרשת לדעתי בגלל שאין תורים המצדיקים התקנת מערכת. אין בעיה בהתקנת מערכת במידה ויוחלט כי נדרש בכל זאת.	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור
לא היו ממתנינים, עם הגעת הביקורת בכדי לברר מספר דברים קיבלנו מענה מיידי	משך זמן המתנה
5 נציגות מתוך 5 מקבלות קהל (מנהלת מחלקה בחל"ד)	מספר נציגים
בעת סיור הביקורת במקום נשאלה אחת הנציגות אם יש להם תגי שם ונמסר שלא	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			

ממצאים	הנושא הנבדק	
 <u>התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה</u>: נעביר את הדרישה לנושא התגים להנהלת העיר לאישור.		
השירותים פתוחים וניתן להשתמש בהם שירותי נכים מלוכלכים ובשירותי נשים האסלה שבורה <u>התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה</u>: מחלקת אחזקת מוסדות העירייה מטפלת בתיקונים מסוג זה. הועברה פנייה לטיפול. 	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	שירותי קבלת קהל

ממצאים	הנושא הנבדק
 	

מהטבלה לעיל עולה כי:

1. חסר שילוט הכוונה למחלקת רישוי בנייה המפרט, בין היתר את הקומה ומספר החדרים. כמו כן, עמדת המאבטח הייתה ריקה ולא ניתן היה לבקש הכוונה מדויקת אלא להיעזר במי שנראה עובד במקום או מקבל שירות שמכיר את המבנה.
- התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הערה מקובלת נדאג להוסיף.
2. ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגשים.
- התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הערה מקובלת, נדאג לתיקון.
3. מקומות הישיבה שהוקצו להמתנה לא נקיים ומאובקים.
- התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הערה מקובלת, יטופל.
4. מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות.
- התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: בוטל השימוש בכלים חד פעמיים בהתאם להחלטת הנהלת העיר.
- תגובת הביקורת: בהתאם לחוק בנינים ציבוריים (מיתקני שתיה למים צוננים), תשמ"ז-1986, בבנינים ציבוריים שפתוחים חובה להציב מתקן שתיה עם מים קרים לנוחות המבקרים בבניין והפרת החובה להציב מתקן מים קרים היא עבירה פלילית שהעונש עליה הוא קנס. לכן, ניתן להשתמש בכוסות רב פעמיות ולדאוג לשטיפתן במסגרת תורנות ניקיון או על ידי מנקה מטעם העירייה.
5. לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהוי הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט על שולחן מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.
6. רמת הניקיון והתחזוקה בשירותים ירודה מאוד כך שמפוזר נייר טואלט על הריצפה, נייר טואלט מייצר סתימה בכיור בשירותי נכים ואסלה שבורה בשירותי נשים.
- התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הערה מוצדקת, אין פיתרון לבעיה זאת.
- תגובת הביקורת: לדעת הביקורת ניתן לפתור בעיה זאת על ידי העסקת מנקה כפי שקיים במשרדי עירייה אחרים, לחילופין ניתן לשמור על סביבה נקייה באמצעות תורנות ניקיון של עובדי האגף והמחלקות.

המלצות

1. מתן דגש לעיצוב המחלקה אשר יענה על הנחיות מסמך המתודולגיה ובכלל זאת פרסום לוח מודעות אשר יכלול את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע

אודות השירות שניתן במחלקה ועוד וכן יסביר פנים עבור הקהל המגיע לקבל שירות.

2. הצבת שלטי הכוונה למחלקת רישוי בנייה הכוללים, בין היתר, מספר קומה של המחלקה, אפשרויות גישה למחלקה (מעלית או מדרגות באמצעות אינטרקום), מספר החדר בו המחלקה מקבלת קהל, גישה לנכים וכדומה.

3. התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות).

4. הסדרת אזור המתנה עם כיסאות תקינים ונוחים שיאפשרו המתנה מכובדת ונעימה.

5. הצבת כוסות שתייה בסמוך למתקן המים.

6. הצבת ו/או התקנת תגי שם על השולחן ו/או על הקיר של נציגי השירות שמקבלים קהל, לחילופין לבישת תגי שם על דש הבגד, כל זאת בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.

7. שמירה על הניקיון, התחזוקה וההיגיינה בשירותים המשמשים הן את עובדי המקום והן את קהל התושבים.

3.1.1.4. מחלקת בתי ספר

מחלקת בתי ספר ממוקמת ברחוב שמשון הגיבור 15, רמלה. המחלקה נמצאת במבנה של העירייה באיזור מרכזי. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:

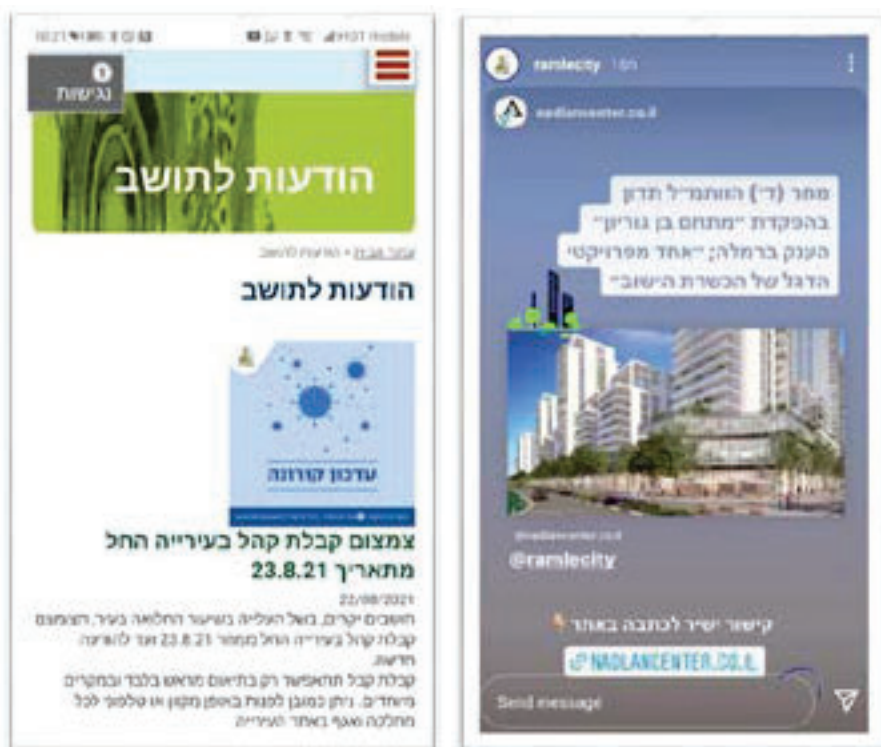


ימי ושעות קבלת קהל, כפי שמופיע באתר העירייה, הינם כדלקמן :

שעות	ימים
08:00-12:30	א', ב', ד', ה'
16:00-17:00	א'

ממצאים:

1. הביקורת ביקשה לסייר במקום ביום ה' 02.02.2022 בשעה 09:40, אולם משהגיעה למקום נמסר על ידי עובדת במקום כי החל משעה 08:30 ישנה הפסקת חשמל וצפי לטיפול בשעה 11:30. הביקורת בחנה בו במקום אם הדבר מפורסם באתר העירייה ו/או באפליקציית אינסטגרם, אך לא היה כל פרסום:

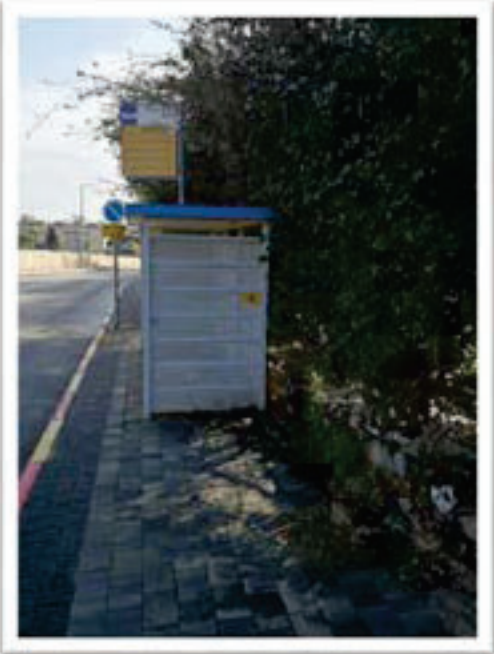


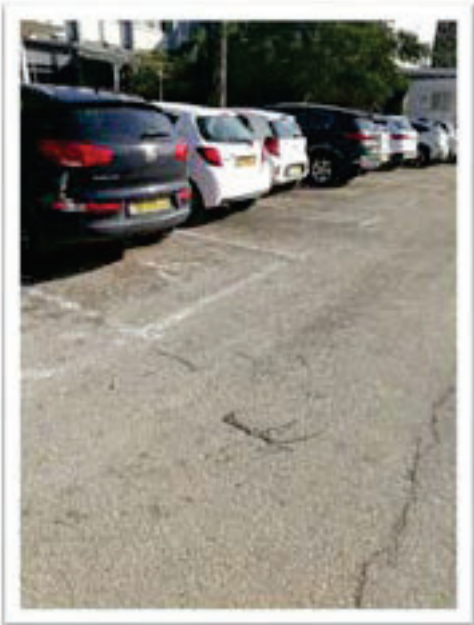
2. לאור זאת הגיעה הביקורת פעם נוספת לסיור במקום ביום 06.02.2022 בין השעות 08:35-09:00 (שעות קבלת הקהל) ונמצא כי פרטי כתובת המחלקה ושעות קבלת הקהל כפי שמפורסם נכונים – **תקין**.
3. מהסיור שביצעה הביקורת עולה כי בניגוד למסמך המתודולוגיה לא קיים דגש על עיצוב המבנה הפיזי ובכלל זאת אין לוח מודעות המשקף את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה, יכולת התמצאות במבנה וכדומה.

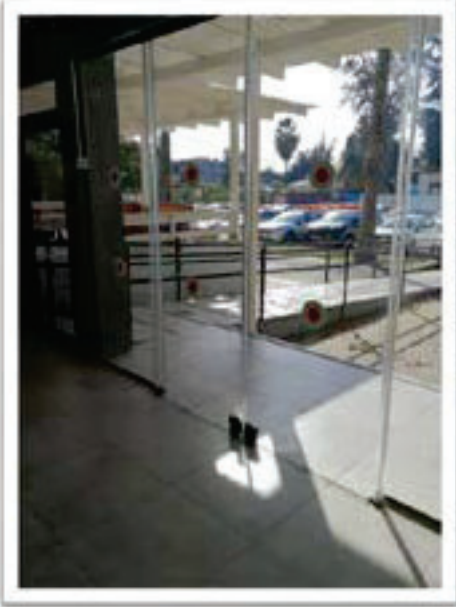
להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיוור הביקורת:

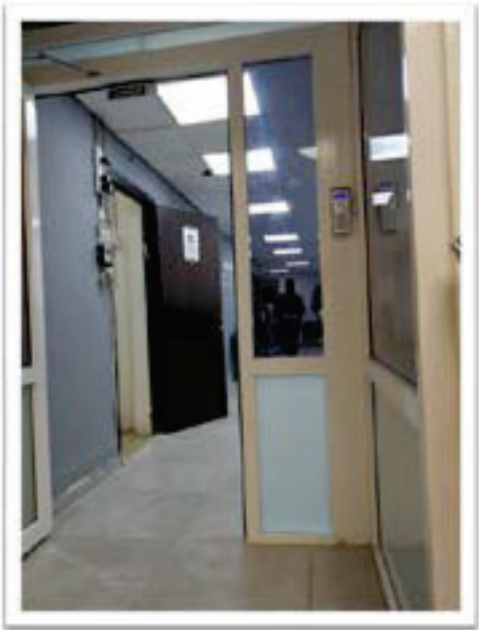
ממצאים	הנושא הנבדק
  לאחר מציאת המבנה לא ברור איך מגיעים לקומה ב' ובאיזה חדר נמצאת המחלקה:	

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			
אין שלט על דלת הכניסה למחלקה :			

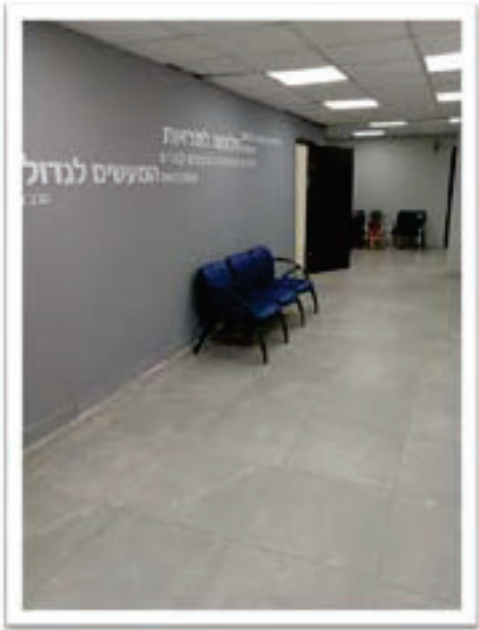
ממצאים	הנושא הנבדק	
		
אין שילוט עם שעות קבלת קהל <u>התייחסות אגף החינוך והנוער</u> : יתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.	שעות קבלת קהל	
יש תחנת אוטובוס צמודה, רק קו אחד מגיע לשם :  יש מספר רב של מקומות חניה במתחם של מבנה העירייה וגם מחוצה לו :	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	נגישות

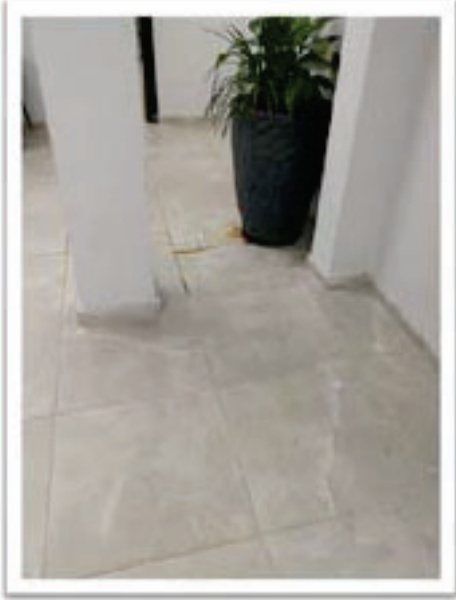
ממצאים		הנושא הנבדק	
			
יש חניית נכים אחת, אשר הייתה תפוסה על ידי רכב ללא תו נכה:			
			

ממצאים	הנושא הנבדק
	
תקין 	רוחב דלת

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
רמפה בכניסה למבנה : 		רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	
מעלית עובדת :			

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
תקין 	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	אזור המתנה

הנושא הנבדק		ממצאים
	ניקיון	
		תקרה שבורה ורצפה מלוכלכת 

ממצאים	הנושא הנבדק
	
אין מתקן מים במחלקה :  יש מתקן מים תקין בצד השני של הקומה, בשירות הפסיכולוגי החינוכי (שפ"ח), אך אין כוסות	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			

ממצאים	הנושא הנבדק	
אין מערכת ניהול תורים, בעת ההגעה שואלים מי ממתין אחרון	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור	
בשעה 08:53 הגיעה תושבת עם בנה בכדי לברר אודות רישום לבית ספר. בשעה 08:58 נציגה התפנתה אך התושבת כבר הלכה למחלקה אחרת. זמן המתנה - 5 דקות	משך זמן המתנה	
2 נציגות מתוך 2 מקבלות קהל (מנהלת מחלקה סיימה תפקידה)	מספר נציגים	
אין מלבד חדר מנהלת המחלקה 	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	
שירותי נשים פתוחים ותקינים אין שילוט שמדובר בשירותי נכים (הביקורת בררה במקום עם אחת העובדות) והם נעולים	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	שירותי קבלת קהל

ממצאים		הנושא הנבדק	
			

ממצאים	הנושא הנבדק
	

מהטבלה לעיל עולה כי:

1. לא קיימת הכוונה מספקת עבור התושב המגיע לקבל שירות בכדי שיבין לאן בדיוק צריך להגיע ואיפה יכול לקבל את השירות שהמבוקש.

התייחסות אגף החינוך והנוער: לא באחריות האגף.

תגובת הביקורת: אף שהצבת שילוט אינה באחריות האגף הרי שאחריות להזמין את השלטים ולדאוג שבמחלקה יוצבו השלטים המתאימים הינה באחריות האגף.

2. ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגשים. חניית הנכים היחידה, הייתה תפוסה על ידי רכב ללא תו נכה.

התייחסות אגף החינוך והנוער: לא באחריות האגף.

תגובת הביקורת: אף שהסדרת מקום חנייה נוסף לנכה אינה באחריות האגף הרי שישנה אחריות לאגף לקידום וסידור הנושא מול גורמי העירייה הרלוונטיים וזאת בכדי לדאוג לרווחת התושבים המגיעים לקבל את שירותי האגף.

3. רמת הניקיון והתחזוקה במסדרונות המחלקה נמוכים – תקרה שבורה, רצפה מלוכלכת וכדומה.

התייחסות אגף החינוך והנוער: יטופל על ידי האגף.

4. מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כלל כוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות. בנוסף, מתקן המים נמצא בצד השני של הקומה ולא בסמוך למקום השירות.

התייחסות אגף החינוך והנוער: מתקן המים בשימוש – נוסף כוסות.

תגובת הביקורת: מומלץ כי מתקן המים יהיה באזור של המחלקה ולא בצד השני של הקומה.

5. לא קיימת מערכת ניהול תורים שעשויה לייעל את הסדר והארגון בתור.

התייחסות אגף החינוך והנוער: אין צורך במערכת לניהול תורים.

תגובת הביקורת: ראוי כי בדומה למוסדות ציבור ממשלתיים ורשותיים אחרים תותקן מערכת לניהול תורים, בעיקר בתקופת הרישום למוסדות החינוך, שאז מגיע קהל רב לקבל את שירותי המחלקה וזאת בכדי לדאוג לסדר וארגון נאותים ללא חשש ממשוא פנים או טעויות אנוש.

6. לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהוי הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט על שולחן מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.

התייחסות אגף החינוך והנוער: נוסף תגים.

7. על דלת שירותי הנכים לא הופיע כל שלט או אזכור שמדובר בשירותי נכים, מבדיקת הביקורת מול עובדת במקום התברר שמדובר בשירותי נכים. שירותי הנכים היו נעולים.

התייחסות אגף החינוך והנוער: נוסף שלט בשירותי נכים.

המלצות

1. מתן דגש לעיצוב המחלקה אשר יענה על הנחיות מסמך המתודולוגיה ובכלל זאת פרסום לוח מודעות אשר יכלול את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה ועוד וכן יסביר פנים עבור הקהל המגיע לקבל שירות.
2. תליית שלטי הכוונה וכניסה למקום השירות אשר ייתלו על עמודים בכביש הראשי וזאת בכדי שהקהל שמגיע יבין לאן צריך לנסוע ואיפה ניתן להחנות ושכן הגיע ליעד הנכון.
3. כמו כן, תליית שלטי הכוונה עם הכניסה למבנה בכדי לדעת איפה נמצאות המדרגות והמעלית.
4. בכניסה למתחם קבלת הקהל ייתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.
5. תליית שלט המציין כי לרווחת הקהל שירותים ושירותי נכים נמצאים בצד השני של הקומה, בסמוך לשפ"ח, וכן ייתלה שלט הכוונה לשירותים.
6. התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות).
7. לקיים הקפדה על ניקיון ושיפוץ המחלקה ככל שנדרש בכדי לאפשר סביבת עבודה והמתנה נעימה ואסתטית.
8. הצבת מתקן מים בסמוך למחלקה וכן הקפדה על מלאי כוסות השתייה עבור קהל התושבים.
9. התקנת מערכת לניהול תורים עבור מחלקת גני ילדים ובתי ספר (יושבים חדר ליד חדר) באיזור ההמתנה, בשפות שונות, בכדי ליעל את הסדר והארגון בתור בתקופת הרישום ובכל מקרה של מספר רב של תושבים המגיעים לקבל את שירותי המחלקה. מומלץ כי יינתן שירות בכתב ובשמע.
10. הצבת ו/או התקנת תגי שם על השולחן ו/או על הקיר של נציגי השירות שמקבלים קהל, לחילופין לבישת תגי שם על דש הבגד, כל זאת בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.
11. השמשת שירותי הנכים כך שתמיד יהיו פתוחים לשימוש קהל התושבים והצבת שלט על דלת הכניסה כי מדובר בשירותי נכים.

3.1.1.5. מחלקת גני ילדים

מחלקת גני ילדים ממוקמת ברחוב שמשון הגיבור 15, רמלה. המחלקה נמצאת במבנה של העירייה באיזור מרכזי. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:



ימי ושעות קבלת קהל הינם:

שעות	ימים
08:00-12:30	א', ב', ד', ה'
16:00-17:00	א'

ממצאים:

1. ימי ושעות קבלת קהל אינם מפורסמים באתר העירייה אלא נמסרו עם הגעת הביקורת לסיוור במחלקת גני ילדים.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: ימים וקבלת קהל מפורסמים באתר לפחות בשלוש השנים האחרונות ומעודכנים בכל שנה מחדש לפי צורך.
תגובת הביקורת: ביום 14.02.2022 בעת שבדקה הביקורת את עמוד האינטרנט של מחלקת גני ילדים לא פורסמו ימי ושעות קבלת קהל:

מחלקת גני ילדים

פיקס במחלקת גני ילדים: 08-8771524

שם המנהל/ת	טלפון	דואר א
דנה סמיר - מנהלת מחלקת גני ילדים	08-8771529	na@ramla.muni.il
סימה יעקב - מנהלת מדור גני ילדים	08-8771525	ay@ramla.muni.il

יצוין לחיוב כי לאחר תגובת מנהלת מחלקת גני ילדים בדקה הביקורת שוב את עמוד האינטרנט וכעת מפורסמים ימי ושעות קבלת קהל:

מחלקת גני ילדים

פיקס במחלקת גני ילדים: 08-8771524

שעות פעולה

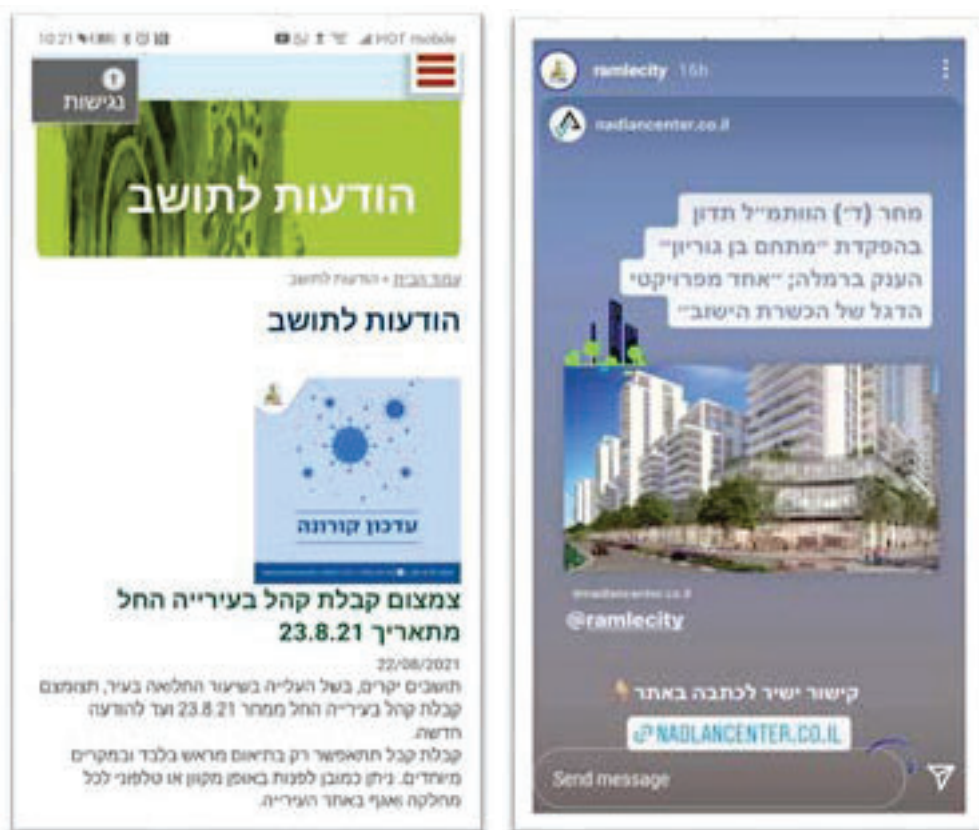
יום א - 08:00-12:30 יום א - 16:00-17:00

קבלת קהל:

יום א - 08:00-12:30 יום א - 16:00-17:00

שם המנהל/ת	טלפון	דואר א
דנה סמיר - מנהלת מחלקת גני ילדים	08-8771516	na@ramla.muni.il

2. הביקורת ביקשה לסייר במקום ביום ה' 02.02.2022 בשעה 09:40, אולם משהגיעה למקום נמסר על ידי עובדת במקום כי החל משעה 08:30 ישנה הפסקת חשמל וצפי לטיפול בשעה 11:30. הביקורת בחנה בו במקום אם הדבר מפורסם באתר העירייה ו/או באפליקציית אינסטגרם, אך לא היה כל פרסום:



התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים : הודעה לתושבים בדבר הפסקת חשמל במשרדי האגף - תשלח הודעה לתושבים בפעמים הבאות.

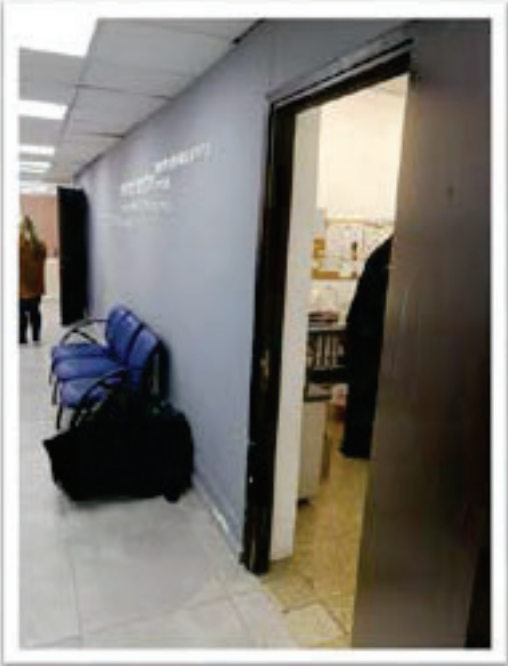
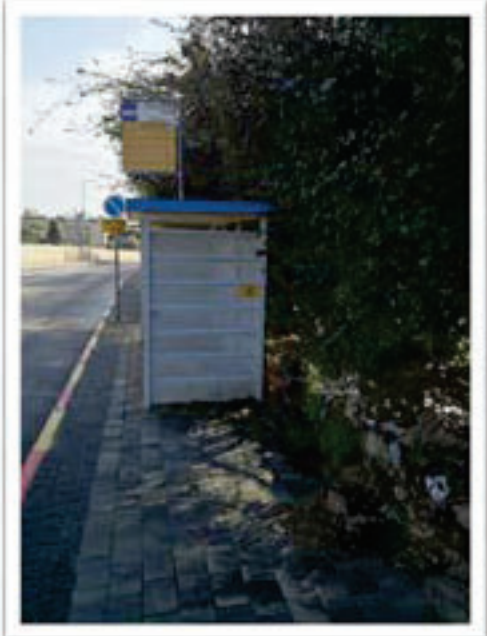
3. לאור זאת הגיעה הביקורת פעם נוספת לסיור במקום ביום 06.02.2022 בין השעות 08:35-09:00 (שעות קבלת הקהל) ונמצא כי פרטי כתובת המחלקה ושעות קבלת הקהל כפי שמפורסם נכונים – **תקין**.

4. מהסיור שביצעה הביקורת עולה כי בניגוד למסמך המתודולוגיה לא קיים דגש על עיצוב המבנה הפיזי ובכלל זאת אין לוח מודעות המשקף את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה, יכולת התמצאות במבנה וכדומה.

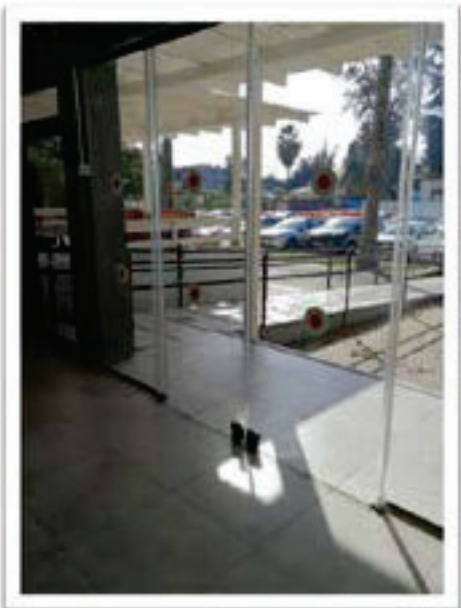
להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

ממצאים	הנושא הנבדק
  <u>התייחסות אגף החינוך והנוער : לא באחריות האגף.</u> <u>תגובת הביקורת:</u> אף שהצבת שילוט אינה באחריות האגף הרי שאחריות להזמין את השלטים ולדאוג שבמחלקה יוצבו השלטים המתאימים הינה באחריות האגף. לאחר מציאת המבנה לא ברור איך מגיעים לקומה ב' ובאיזה חדר נמצאת המחלקה:	

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			
אין שלט על דלת הכניסה למחלקה:			

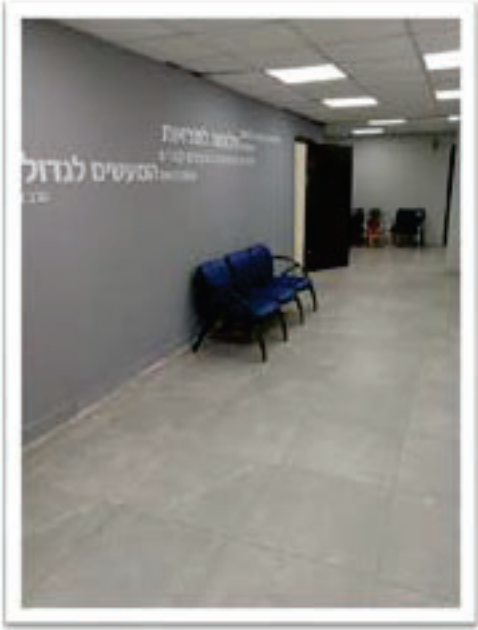
ממצאים	הנושא הנבדק	
		
אין שילוט עם שעות קבלת קהל <u>התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים</u> : יתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.	שעות קבלת קהל	
יש תחנת אוטובוס צמודה, רק קו אחד מגיע לשם : 	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	נגישות

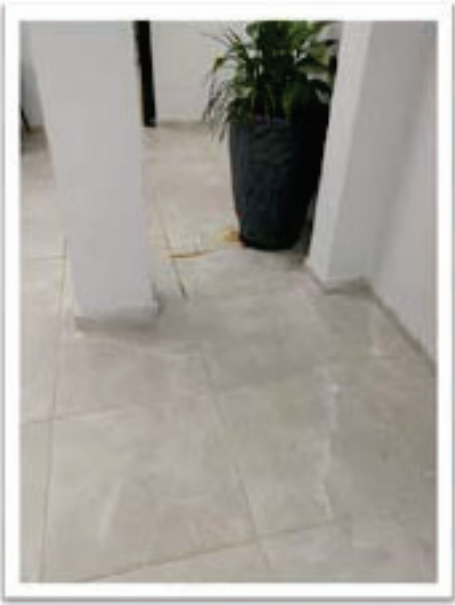
ממצאים	הנושא הנבדק
יש מקומות חניה רבים במתחם של מבנה העירייה וגם מחוצה לו:  יש חניית נכים אחת, אשר הייתה תפוסה על ידי רכב ללא תו נכה: 	

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
תקין 	רוחב דלת	

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
רמפה בכניסה למבנה :  מעלית עובדת :		רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
תקין 	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	אזור המתנה

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
תקרה שבורה ורצפה מלוכלכת		ניקיון	
			

ממצאים	הנושא הנבדק	
		
אין מתקן מים במחלקה, יש מתקן מים תקין בצד השני של הקומה, בשירות הפסיכולוגי החינוכי (שפ"ח), אך אין כוסות	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
			

ממצאים	הנושא הנבדק	
אין מערכת ניהול תורים, בעת ההגעה שואלים מי ממתין אחרון	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור	
לא היו ממתנים לביקורת נמסר על ידי אחת הנציגות כי בתקופת הרישום התנהל באמצעות פקח שעמד בכניסה וחילק מספרים, זמן ההמתנה עמד על 10 דקות ויותר (תלוי במצב)	משך זמן המתנה	
4 נציגות מתוך 4 מקבלות קהל	מספר נציגים	
אין 	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	
שירותי נשים פתוחים ותקינים אין שילוט שמדובר בשירותי נכים (הביקורת ביררה במקום עם אחת העובדות) והם נעולים	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	שירותי קבלת קהל

ממצאים		הנושא הנבדק	
			
ממצאים		הנושא הנבדק	
			

מהטבלה לעיל עולה כי:

1. לא קיימת הכוונה מספקת עבור התושב המגיע לקבל שירות בכדי שיבין לאן בדיוק צריך להגיע ואיפה יכול לקבל את השירות שהמבוקש.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: שילוט והכוונה בתוך המבנה יטופל ע"י האגף.

2. ישנה חניית נכים אחת בלבד בניגוד לסעיף 8.110 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) אשר קובע כי במקום בו יש בין 11 ל-25 מקומות חניה, כמו שיש מחוץ למבנה העירייה, יוקצו 2 מקומות חנייה נגישים. חניית הנכים היחידה, הייתה תפוסה על ידי רכב ללא תו נכה.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: לא באחריות האגף.

תגובת הביקורת: אף שהסדרת מקום חנייה נוסף לנכה אינה באחריות האגף הרי שישנה אחריות לאגף לקידום וסידור הנושא מול גורמי העירייה הרלוונטיים וזאת בכדי לדאוג לרווחת התושבים המגיעים לקבל את שירותי האגף.

3. רמת הניקיון והתחזוקה במסדרונות המחלקה נמוכים – תקרה שבורה, רצפה מלוכלכת וכדומה.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: יטופל על ידי האגף.

4. מתקן המים אינו בר שימוש וזאת מכיוון שאין כלל כוסות עבור קהל התושבים שמגיעים לקבל שירות. בנוסף, מתקן המים נמצא בצד השני של הקומה ולא בסמוך למקום השירות.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: קיים מתקן מים באגף ובנוסף קיים מתקן מים במחלקת גני ילדים יש כוסות בסמיכות למתקן.

תגובת הביקורת: כפי שציינה הביקורת אכן קיימים מתקני מים, אך מכיוון שלא היו כוסות בעת ביקור הביקורת במקום לא ניתן היה להשתמש במתקני המים. יש לדאוג להצבת כוסות שתייה בסמוך למתקן המים באופן קבוע.

5. לא קיימת מערכת ניהול תורים שעשויה לייעל את הסדר והארגון בתור.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: אין צורך במערכת לניהול תורים.

תגובת הביקורת: ראוי כי בדומה למוסדות ציבור ממשלתיים ורשותיים אחרים תותקן מערכת לניהול תורים, בעיקר בתקופת הרישום למוסדות החינוך, שאז מגיע קהל רב לקבל את שירותי המחלקה וזאת בכדי לדאוג לסדר וארגון נאותים ללא חשש ממשוא פנים או טעויות אנוש.

6. לא קיימים תגי שם לנציגי השירות על אף שמרכיב בסיסי בשירות נאות הוא גם זיהויים הברור של עובדי הרשויות המקומיות הנותנים את השירות - באמצעות שלט על שולחן מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים : נוסף תגים.

7. על דלת שירותי הנכים לא הופיע כל שלט או אזכור שמדובר בשירותי נכים, מבדיקת הביקורת מול עובדת במקום התברר שמדובר בשירותי נכים. שירותי הנכים היו נעולים.

התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים : נוסף שלט בשירותי נכים.

המלצות

1. מתן דגש לעיצוב המחלקה אשר יענה על הנחיות מסמך המתודולוגיה ובכלל זאת פרסום לוח מודעות אשר יכלול את ערכי השירות של העירייה ו/או המחלקה, מידע אודות השירות שניתן במחלקה ועוד וכן יסביר פנים עבור הקהל המגיע לקבל שירות.
2. תליית שלטי הכוונה וכניסה למקום השירות אשר ייתלו על עמודים בכביש הראשי וזאת בכדי שהקהל שמגיע יבין לאן צריך לנסוע ואיפה ניתן להחנות ושכן הגיע ליעד הנכון.
3. כמו כן, תליית שלטי הכוונה עם הכניסה למבנה בכדי לדעת איפה נמצאות המדרגות והמעלית.
4. בכניסה למתחם קבלת הקהל ייתלה שלט עם ימי ושעות קבלת קהל.
5. תליית שלט המציין כי לרווחת הקהל שירותים ושירותי נכים נמצאים בצד השני של הקומה, בסמוך לשפ"ח, וכן ייתלה שלט הכוונה לשירותים.
6. התקנת חנייה נגישה לנכים נוספת בהתאם לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות).
7. לקיים הקפדה על ניקיון ושיפוץ המחלקה ככל שנדרש בכדי לאפשר סביבת עבודה והמתנה נעימה ואסתטית.
8. הצבת מתקן מים בסמוך למחלקה וכן הקפדה על מלאי כוסות השתייה עבור קהל התושבים.
9. התקנת מערכת לניהול תורים עבור מחלקת גני ילדים ובתי ספר (יושבים חדר ליד חדר) באיזור ההמתנה, בשפות שונות, בכדי לייעל את הסדר והארגון בתור בתקופת הרישום ובכל מקרה של מספר רב של תושבים המגיעים לקבל את שירותי המחלקה. מומלץ כי יינתן שירות בכתב ובשמע.
10. הצבת ו/או התקנת תגי שם על השולחן ו/או על הקיר של נציגי השירות שמקבלים קהל, לחילופין לבישת תגי שם על דש הבגד, כל זאת בכדי לאפשר זיהויים על ידי מבקש השירות.

11. השמשת שירותי הנכים כך שתמיד יהיו פתוחים לשימוש קהל התושבים והצבת שלט על דלת הכניסה כי מדובר בשירותי נכים.

3.1.2 שירות טלפוני

נציגי השירות הטלפוני זקוקים למידע מדויק, נגיש וזמין בכדי שתהיה להם היכולת לשלוף במהירות מידע לבקשת הלקוח ואופן הטיפול בפנייתו. הביקורת תבחן האם מפורסמים מספרי טלפון המאפשרים לקבל שירות ביחידה הנבדקת. בנוסף, הביקורת תערוך מספר שיחות טלפון בשעות המענה הטלפוני לבחינת זמני ההמתנה ואחידות המענה, למשל: "שירות ייעוץ לתושב שלום, מדברת ____". כמו כן, תיבחן נוחות ובהירות מערכת ניתוב שיחות ככל שקיימת והאפשרות לשוחח בשפות שונות, התנצלות על זמן המתנה ארוך ונכונות לסייע. חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") קובע בסעיף 18(א)(2) כי "משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והצרכן לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר בכך".

חישוב משך זמן ההמתנה הוא מתחילת השיחה, קרי רגע מענה כלשהו לרבות תחילת פעולתו של נתב שיחות אוטומטי. פסקה (1) כאמור בסעיף 18(א)(2) אינה מתייחסת למענה הקולי של השירותים הניתנים על ידי הרשות המקומית, עם זאת, בהיעדר חוק או תקנה אחרים המתייחסים למתן מענה אנושי, ראוי יהיה להקיש מחוק זה להתנהלות העירייה בכל הנוגע למתן מענה אנושי לתושביה.

בנוסף, על פי החוק השולט וקיים במדינת ישראל בסעיף 82 לדבר המלך במועצה ישנה הכרה בשפה הערבית כרשמית ומחייב את הממשלה והרשויות המקומיות. הביקורת בחנה את נושא השירות הטלפוני בכל יחידה במדגם, להלן פירוט הבדיקות:

3.1.2.1 אגף הכנסות

מספר הטלפון של אגף הכנסות מפורסם באתר העירייה והוא 08-977-1755. לא מצוינים שעות מענה טלפוני אלא קבלת קהל בלבד (א', ב', ד', ה' בין השעות 12:30 - 08:30 וביום ג' בין השעות 18:00 - 15:30).

ממצאים:

הביקורת ערכה במועדים ושעות שונות שיחות טלפון למחלקה. להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפונים שערכה הביקורת:

מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	ממצאים
יום א' 16.01.2022	12: 24	x	x	השיחה נענית בהודעה מוקלטת הפונה ל"לקוחות" ולפיה קיים עומס על המערכת. השיחה מועברת למערכת לניתוב שיחות, לאחר 6 דקות המתנה העבירה המערכת לאפשרות להזנת מספר טלפון לחזרה
יום ב' 31.01.2022	10: 39	x	x	השיחה נענית בהודעה מוקלטת הפונה ל"לקוחות" ולפיה קיים עומס על המערכת. השיחה מועברת למערכת לניתוב שיחות, לאחר 12 דקות המתנה העבירה המערכת לאפשרות להזנת מספר טלפון לחזרה
יום ה' 24.02.2022	11: 16	11: 18	1: 27	מענה נציגה - "עיריית רמלה מוקד בירורים שלום מדברת ____"

מהטבלה לעיל עולה כי בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא תמיד ניתן מענה בתוך 6 דקות וכן המבקש מופנה לשירות השארת הודעה מבלי שביקש זאת. לא זאת אף זאת מחלקת הכנסות לא חזרה למספרי הטלפון כפי שהשאירה הביקורת לחזרה.

המלצה:

1. מומלץ כי מחלקת הכנסות תקפיד על מענה טלפוני בשעות הפעילות וכן תקיים שיחות טלפון חוזרות למי שהשאיר הודעה. בנוסף, מומלץ כי מנהלת המחלקה תקיים פיקוח ובקרה נאותים בנושא.

התייחסות מנהלת אגף הכנסות : קשה להתייחס ללא קבלת מס' טלפון ממנו הוצאה השיחה. בוצע על ידנו ניסיון התקשרות למוקד ביום חמישי וביום ראשון. בשתי הפניות השיחה נענתה עד לדקה הרביעית. לא הוצע במהלך ההמתנה את השירות של שיחה חוזרת כיוון שלא היה זמן המתנה ארוך.

תגובת הביקורת: הביקורת ביצעה את הבדיקה משני מספרי טלפון שונים מבלי שניתן מענה בשיחה חוזרת כמובטח. טוב עשתה מנהלת האגף בבדיקתה כי ניתן מענה טלפוני בשתי הזדמנויות שונות והביקורת ממליצה להמשיך לבצע בדיקות עיתיות מסוג זה בכדי לוודא זמינות השירות.

3.1.2.2. מחלקת פיקוח על הבנייה

מספרי הטלפון של מחלקת פיקוח על הבנייה מפורסמים באתר העירייה והינם : 08-977-1566 ו-08-977-1590 . מענה טלפוני בימים שני וחמישי בין השעות 09:00-12:00 .

ממצאים:

הביקורת ערכה במועדים ושעות שונות שיחות טלפון למחלקה . להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפונים שערכה הביקורת :

מועד השיחה	מספר הטלפון	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	ממצאים
יום ב' 31.01.2022	08-977-1566	11:15	x	x	המתנתי למענה 3 דקות עד אשר הקו נותק
יום ב' 31.01.2022	08-977-1590	11:28	x	x	המתנתי למענה 3 דקות עד אשר הקו נותק
יום ה' 24.02.2022	08-977-1566	11:22	x	x	המתנתי למענה 3 דקות עד אשר הקו נותק
יום ה' 24.02.2022	08-977-1590	11:25	x	x	לאחר 22 שניות הקו נותק. בשונה המקרים לעיל נשמע כאילו מישהו ניתק את השיחה.

מהטבלה לעיל עולה כי בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה במחלקת פיקוח על הבנייה.

המלצה

1. מומלץ כי אגף ההנדסה ינחה את מחלקת פיקוח על הבנייה ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.

התייחסות מנהל מחלקת פיקוח בניה : יש שעות מסודרות למענה טלפוני, רוב הזמן כל מפקחי הבניה נמצאים במקום, קורה מקרה שמפקח תיאם עם התושב שמגיע בשעה מסוימת כי הוא עובד ואז המפקח אינו במקום, להזכירך אנחנו עובדים גם בשטח וגם במשרד, שמתי לב בדו"ח שכשבדקו מענה טלפוני אז ציינו שלא עניתי כ-3 דקות, מח' מחשוב הגדירה את הטלפונים שיצלצלו 2 צלצולים ואם אין מענה בשלוחה אז השיחה עוברת למזכירת המחלקה, לא ברור לי כיצד הטלפון צלצל אצלי 3 דקות, אני לא יכול לענות לכל השיחות שמגיעות אלי ולכן השיחות

מגיעות למזכירת המחלקה, אם אענה לכל השיחות שמגיעות אלי אז לא יהיה לי זמן לעבודתי.

תגובת הביקורת: קבלת קהל במשרדי המחלקה מתקיים ביום שלישי בין השעות 16:00-18:00 ולא בשעות המענה הטלפוני, כך שרוב הנציגים אמורים להיות פנויים לקבל שיחות טלפון. בנוסף, כפי שמצוין בטבלה לעיל, השיחה מתנתקת לאחר 3 דקות ולא מועברת למענה מזכירה, יש לבדוק הנושא עם מחלקת מחשוב על מנת לפתור זאת.

3.1.2.3 מחלקת רישוי בנייה

מספר הטלפון של מחלקת רישוי בנייה מפורסם והוא 08-977-1573. מענה טלפוני בימים שני וחמישי בין השעות 09:00-12:00.

ממצאים:

הביקורת ערכה במועדים ושעות שונות שיחות טלפון למחלקת רישוי בנייה. להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפונים שערכה הביקורת:

מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	ממצאים
יום ב' 31.01.2022	11:35	11:35	24 שניות	מענה נציגה - "הלו", לאחר בירור נמסר שהשיחה לאגף הנדסה ולא למחלקה, כשהתבקש לשוחח עם נציג מהמחלקה אמרה מיד שיש קבלת קהל עוד בטרם סיימה הביקורת לומר את דבריה, לאחר הסבר שמבוקש לשוחח טלפונית התחילה לומר שאין מענה והיה עד 12:00 ותוך כדי שמה לב שעדיין לא 12:00 מיד העבירה את השיחה עד שהתנתקה. הביקורת ניסתה להתקשר פעמיים נוספות ולאחר המתנה של 3 דקות בכל פעם הקו מתנתק <u>התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה</u> : המקרה ייבדק ויטופל
יום ה' 24.02.2022	11:29	x	x	הביקורת התקשרה פעמיים והקו נותק אחרי 22 שניות

מהטבלה לעיל עולה כי בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה במחלקת רישוי בנייה.

התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: הנחיה לעובדי הרישוי היא כן לענות לטלפונים בימים ובשעות המענה. במידה והבודקת נמצאת בשיחה, השיחה באופן אוטומטי עוברת למזכירה להודעה.

תגובת הביקורת: הביקורת התקשרה בימים בהם ניתן מענה טלפוני, שני וחמישי, אך מלבד פעם אחת (מתוך 5 ניסיונות סך הכל) לא התקבל כל מענה של מזכירה או עובדת המחלקה.

המלצה:

1. מומלץ כי אגף ההנדסה ינחה את מחלקת רישוי בנייה ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.

3.1.2.4 מחלקת בתי ספר

מספרי הטלפון של מחלקת בתי ספר מפורסמים באתר העירייה: 08-977-1516, 08-977-1423. שעות מענה טלפוני בימים א'-ה' בין השעות 08:00-12:30.

ממצאים:

הביקורת ערכה במועדים ושעות שונות שיחות טלפון למחלקה. להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפונים שערכה הביקורת:

מועד השיחה	מספר הטלפון	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	ממצאים
יום א' 16.01.2022	08-977-1516	12:20	x	x	השיחה נענית בהודעה מוקלטת לפיה לא תהיה קבלת קהל בכל אגף החינוך עקב הקורונה. לאחר 34 שניות, נותקה השיחה ללא העברה לנציג שירות.
יום ה' 20.01.2022	08-977-1516	11:03	x	x	לפי מענה קולי ממוחשב המספר הוא של מחלקת גני ילדים, המתנתי 6 דקות למענה אך לא ניתן מענה אנושי

מועד השיחה	מספר הטלפון	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	ממצאים
יום ה' 20.01.2022	08-977-1423	11:10	11:10	40 שניות	מענה – "אגף חינוך שלום" רק לאחר בירור הבנתי שהגעתי למחלקת בתי ספר
יום ב' 31.01.2022	08-977-1423	12:08	x	x	בניגוד למפורסם באתר המענה, לפי המענה המוקלט, הוא עד 12:00

מהטבלה לעיל עולה:

1. ברוב המקרים לא ניתן מענה אנושי, זאת בניגוד לחוק הגנת הצרכן.
2. נמצא כי לא ניתן מענה אחיד המבהיר למבקש השירות אם הגיע לכתובת הנכונה ועם מי הוא משוחח.

המלצות:

1. מומלץ כי אגף החינוך והנוער ינחה את מחלקת בתי ספר ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה
2. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת בתי ספר שלום, מדברת ____ , במה אפשר לעזור?"

3.1.2.5 מחלקת גני ילדים

מספר הטלפון של מחלקת גני ילדים מפורסם באתר העירייה: 08-977-1529. שעות מענה טלפוני הינם:

שעה	יום
08:00-12:30 16:00-18:00	א'
08:00-12:30	ב'-ה'

ממצאים:

הביקורת ערכה במועדים ושעות שונות שיחות טלפון למחלקה. להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפונים שערכה הביקורת:

מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	ממצאים
יום ב' 31.01.2022	12: 11	x	x	הביקורת התקשרה פעמיים, אך השיחה מתנתקת לאחר 33 שניות על אף שעדיין נמצאים בשעות מענה
יום ה' 24.02.2022	11: 34	x	x	הביקורת התקשרה פעמיים, השיחה מתנתקת לאחר 33 שניות על אף שעדיין נמצאים בשעות מענה
יום ד' 09.03.2022	10: 11	x	x	הביקורת התקשרה פעמיים, השיחה מתנתקת לאחר 33 שניות על אף שעדיין נמצאים בשעות מענה
יום ד' 09.03.2022	11: 10	x	x	הביקורת התקשרה פעמיים, השיחה מתנתקת לאחר 33 שניות על אף שעדיין נמצאים בשעות מענה

מהטבלה לעיל עולה בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה במחלקת גני ילדים. התייחסות מנהלת מחלקת גני ילדים: מספר הטלפון שפורסם באתר היה שגוי (שייד למנהלת המחלקה הקודמת ועבר איתה למקום אחר) המספר עודכן מיד לאחר קבלת הביקורת.

המלצה:

1. מומלץ כי אגף החינוך והנוער ינחה את מחלקת גני ילדים ויפקח על כך שאכן ניתן מענה טלפוני בשעות המענה הטלפוני כפי שמפורסם באתר העירייה.

3.2. ערוצים מתקדמים/טכנולוגיים

3.2.1. דואר אלקטרוני

חוק ההנמקות קובע כי "עובד ציבור", כלומר עובד מדינה, או עובד רשות מקומית, או כל רשות שהוענקה לה סמכות על פי דין, מחויבים להתייחס במלוא תשומת הלב לכל פניה של כל פונה ולהשיב ולנמק בכתב, ולא בעל פה, ובלבד שהמבקש הגיש את בקשתו בכתב. בדרך כלל התשובה לפנייה וההנמקה צריכות להינתן תוך 45 יום אולם במקרים מסוימים, כגון חקירה או בדיקות עומק, ייתכן שהמועד יהיה מאוחר יותר. בכל מקרה לעניינו, מדובר על מענה תוך 45 ימים.

בדו"ח אתרי אינטרנט קובע מבקר המדינה ביחס לאפשרות לפנייה באמצעות דואר אלקטרוני ליחידות הרשות כי "היכולת של התושב ליצור קשר ישיר עם מחלקות הרשות המקומית בכלל, ועם בעלי תפקידים מרכזיים בפרט, חיונית לזרימה חופשית של מידע בין הרשות לבין התושב ולהפך, ועשויה לחסוך לתושב זמן המתנה ולרשות משאבים המושקעים בקבלת קהל".

הפנייה נעשית באמצעות תיבת דוא"ל רגילה. הביקורת תפנה ליחידות הנבדקות באמצעות דואר אלקטרוני על מנת לבדוק את זמן המענה ואיכותו, כלומר, מענה תואם לתוכן הפנייה ולצורך העולה ממנה.

ממצאים:

להלן טבלה המפרטת את מועדי שליחת ההודעה בדוא"ל ומועד המענה להודעה:

שם המחלקה	מועד שליחה	שעת שליחה	מועד מענה	שעת מענה
הכנסות	31.01.2022	14: 18	01.02.2022	07: 28
פיקוח על הבנייה	31.01.2022	14: 27	31.01.2022	14: 40
רישוי בנייה	31.01.2022	14: 28	לא ניתן מענה עד ליום 23.02.2022	
בתי ספר	31.01.2022	14: 20	06.02.2022	11: 58
גני ילדים	31.01.2022	14: 20	31.01.2022	15: 42

מהטבלה לעיל עולה כי ברוב המחלקות שנבדקו ניתן מענה תקין ובזמן סביר. אך במחלקת רישוי בנייה לא ניתן מענה לפניית הביקורת באמצעות דוא"ל וזאת בניגוד לחוק ההנמקות ולדוח מבקר המדינה בנושא אתרי אינטרנט.

המלצה:

1. מחלקת רישוי בנייה תשיב לפניית באמצעות הדוא"ל כפי שיתר המחלקות שנבדקו השיבו (עד כשבוע מיום הפנייה) או לכל היותר כפי שנדרשת על פי חוק, בתוך 45 ימים.

התייחסות מנהלת מחלקת רישוי בנייה: מנהלת המחלקה קיבלה את המייל

בתאריך 31.01.2022 והשולח קיבל מייל אוטומטי לעניין חל"ד. העובדת ב.ח.

קיבלה את המייל בתאריך והעובדת לא השיבה על המייל הנ"ל. על זה נודע לי רק

מדוח הביקורת. התנהלות זאת אינה מקובלת והעובדת תוזמן לשיחת בירור.

3.2.2. טפסים מקוונים

בדו"ח אתרי אינטרנט קובע מבקר המדינה כי "מן הראוי שהרשויות מקומיות יפעלו לספק שירותים מקוונים דרך אתרי האינטרנט. הדבר יתרום לשיפור השירות לציבור, לצמצום הבירוקרטיה וליעול תהליכי העבודה ברשויות המקומיות ואף יתקום ליעילות הכלכלה במדינה".

ישנם שני סוגים של טפסים מקוונים:

טופס פשוט - טפסים מובנים למילוי באתר האינטרנט אשר אינם כרוכים בתהליך דיגיטלי לטיפול. לדוגמה, טופס "צרו קשר" בעל שדות מובנים הנשלח לדוא"ל אישי או ייעודי של עובד רשות, וממנו הוא יענה ללקוח.

טופס חכם - טפסים מובנים למילוי באתר האינטרנט אשר כרוכים בתהליך טיפול דיגיטלי, כגון תיעוד נתוני הפנייה במערכת תפעולית ייעודית, CRM. במקרים אלה אפשר לנתב את הפנייה לגורמים נוספים, והטיפול נעשה ומתועד אך ורק מתוך המערכת התפעולית. הביקורת תפנה ליחידות הנבדקות באמצעות טופס מקוון, פשוט וחכם, על מנת לבדוק את זמן המענה ואיכותו, כלומר, מענה תואם לתוכן הפנייה ולצורך העולה ממנה.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני עולה כי לא קיימים טפסים מקוונים פשוטים, שמטרתם יצירת קשר עם המחלקות.

התייחסות אגף הדוברות וההסברה: נושא היעדרות טפסים מקוונים ליצירת קשר עם מחלקות העירייה באתר העירייה, מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש.

2. מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני עולה כי קיימת אפשרות לפנייה באופן מקוון באמצעות טפסים חכמים לאגף ההנדסה, אגף החינוך ומחלקת הגבייה - **תקין**.

3. ביום 23.02.2022 ערכה הביקורת בדיקה באמצעות מילוי טופס מקוון חכם לבקשה לאישור טאבו ונמצא כי לא ניתן להזין נתונים שגויים והמערכת לא מאפשרת הגשת הטופס מהנימוק לפיו "לא ניתן להגיש את הטופס, הנתונים שהוזנו אינם תואמים את נתוני המערכת" - **תקין**.

המלצה:

1. מומלץ כי העירייה תפעל לעדכון אתר האינטרנט העירוני כך שניתן יהיה להגיש פנייה באמצעות טפסים מקוונים פשוטים ליחידות העירייה השונות.

3.2.3 אתר האינטרנט העירוני

ערוץ אינטרנטי לקבלת מידע ושירותים. על האתר להיות רספונסיבי (מותאם לגלישה בטלפונים חכמים) ונגיש לאנשים עם מוגבלויות. ניהול התוכן באתר, עדכניותו וכן הנגשתו מבחינת ממשק משתמש יקלו על הלקוחות לצרוך שירותים ולקבל מידע והכוונה. הביקורת תבחן האם אתר האינטרנט של היחידה כולל מידע עדכני ומפורט, כמה זמן לוקח לדף להיטען, האם קיים מנוע חיפוש, נראות האתר, נגישות לאתר (דרך דפדפנים שונים, הגעה לשירותים דרך גוגל למשל), אפשרות לקבל שירות לבעלי מוגבלויות (התאמה לתקן נגישות – כבדי ראייה ועיוורי צבעים למשל), השפות בהן ניתן המידע. דוח שירות לציבור התייחס בפירוט לאופן הנגשת המידע בשפות שונות המקובלות במדינת ישראל עבור מבקש השירות וקבע כי "בעניין מסירת מידע לציבור בשפות שונות כתב היועץ

המשפטי לממשלה... כדלהלן: במדינה כישראל הקולטת עלייה והכוללת מיעוטים, יש חשיבות רבה בקשר של רשויות השלטון עם אוכלוסיות ששליטתן בשפה העיברית היא חלקית או אפסית. במוסדות אשר ידוע כי הם משרתים אוכלוסייה גדולה שאינה דוברת עיברית... חשוב להקפיד כי לכל הפחות שילוט או דברי הסבר יכתבו גם בשפות זרות הנפוצות בישראל".

כלומר, יש להנגיש את המידע לציבור בשפות העברית, הערבית, הרוסית והאמהרית. בנוסף, תיבחן הנגשת המידע בעמוד האינטרנט, כלומר - תאריך עדכון אחרון, דרכי התקשרות, לוח אירועים, מועדי רישום למוסדות חינוך, פרסום צו ארנונה וכדומה. התייחסות אגף הדוברות וההסברה: ככלל, יודגש כי מאחר ואתר העירייה הקיים נבנה על מערכת ישנה, קיימות מגבלות ואפשרויות בסיסיות הנדרשות לשימוש תושבי העיר.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני עולה כי האתר מותאם גם לגלישה בטלפון הנייד, נגיש לאנשים עם מוגבלות, קיים מידע מפורט על היחידות השונות, טעינת הדפים נעשית במהירות, הנגישות לאתר העירייה דרך מנוע חיפוש גוגל פשוטה, מפורסמים מועדי הרישום למוסדות החינוך וכן ניתן להירשם דרך האתר. – **תקין**.

2. צו ארנונה מפורסם באתר העירייה. – **תקין**.

3. עוד עולה מבדיקת האתר בנייד כי לא קיים מנוע חיפוש כפי שמופיע באתר במחשב וכן לא קיימת האפשרות להחליף לשפה אחרת מעברית ובכך נמנעת מהתושב לאתר את השירות המבוקש בקלות ומדובר ערבית לבצע את כלל הפעולות דרך הנייד.

התייחסות אגף הדוברות וההסברה: נושא היעדרות מנוע חיפוש באתר העירייה בגרסת הנייד (כפי שמופיע באתר במחשב) מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש. נושא היעדר האפשרות באתר העירייה בגרסת הנייד להחליף לשפה אחרת מעברית, מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש.

4. נמצא כי באתר קיימות השפות העברית והערבית בלבד, זאת בניגוד לדוח מבקר המדינה בנושא השירות לציבור לפיו יש להנגיש את המידע גם בשפות הרוסית והאמהרית.

התייחסות אגף הדוברות וההסברה: הנושא מטופל בימים אלה במסגרת הקמת האתר החדש.

5. יומן האירועים באתר אינו מעודכן כראוי, נכון ליום ה-23.02.2022 אירוע אחרון שמפורסם מתייחס לאירועי חנוכה כפי שפורסם ביום ה-21.11.2021, עוד נמצא כי נכון ליום ה-01.02.2022 המידע המפורסם בנוגע לאגרות וטרינריות מתייחס לשנת 2016 כאשר משרד החקלאות מעדכן את האגרות פעמיים בשנה.

התייחסות אגף הדוברות וההסברה: הנושא יטופל בהקדם.

יצוין כי מנהלת אגף השירות מסרה לביקורת כי בעוד כחודש יועלה אתר עירוני חדש ומעודכן.

המלצות

1. מומלץ כי העירייה תפעל לתיקון האתר המותאם לגלישה בנייד כך שיופיע מנוע החיפוש אשר יאפשר למצוא את השירותים השונים שמבקש המבקר באתר לקבל.
2. מומלץ כי העירייה תפעל להוספת השפות הרוסית והאמהרית לאתר העירוני בדומה להנחיית מבקר המדינה בנוגע לשירות לציבור.
3. מומלץ כי המידע המפורסם באתר העירייה יעודכן באופן שוטף ויציג תוכן עדכני ורלוונטי.

3.2.4 רשתות חברתיות

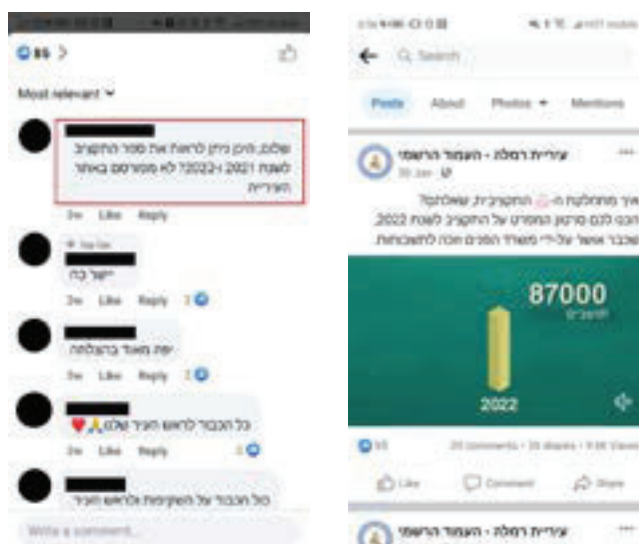
פייסבוק/אינסטגרם/יוטיוב – השימוש ברשתות החברתיות גובר כל העת. חוץ מערוץ שיווקי-פרסומי משמשות הרשתות החברתיות פלטפורמה חדשנית של ערוץ שירות שמתנהל בו קשר דו-כיווני ישיר עם התושב. נוכחות הרשויות ברשתות החברתיות היא חיונית, וכיום אפשר למצוא בהן בין השאר פרסום פעילויות ומסרים מיידיים, מענה לתגובות ולפוסטים של גולשים, שידורים חיים בפייסבוק בנושאים ייעודיים כמענה לשאלות גולשים, העלאת תמונות גולשים לאינסטגרם ושילוב באתר האינטרנט, רישום לאירועים ותיג אנשים באירועים.

מבדיקת הביקורת עולה כי עיריית רמלה לא מנהלת עמוד יוטיוב.

הביקורת שלחה ביום 31.01.2022 הודעות ותגובות בעמוד הפייסבוק ובאפליקציית אינסטגרם.

ממצאים:

1. נכון לתאריך 24.02.2022 העירייה טרם השיבה לתגובת הביקורת ב"פייסבוק" בפרסום הנוגע לתקציב העירייה לשנת 2022 להלן צילום מסך:



התייחסות הגזברות: אישור תקציב העיריה ממשרד הפנים מועלה לאתר האינטרנט של העיריה צמוד לקבלתו ממשרד הפנים. תקציב העיריה המפורט לשנת 2021 יועלה לאתר העיריה בימים הקרובים. התקציב לא פורסם מאחר והיו בו שינויים בינואר 2022. תקציב העיריה המפורט לשנת 2022 לא מפורסם מאחר וייתכן כי יעודכן במהלך השנה.

תגובת הביקורת: התייחסות הגזברות הינה לעניין פרסום התקציב באתר האינטרנט ולא לממצא הביקורת אשר עוסק במענה הניתן לשאלות הנשאלות בדף הפייסבוק.

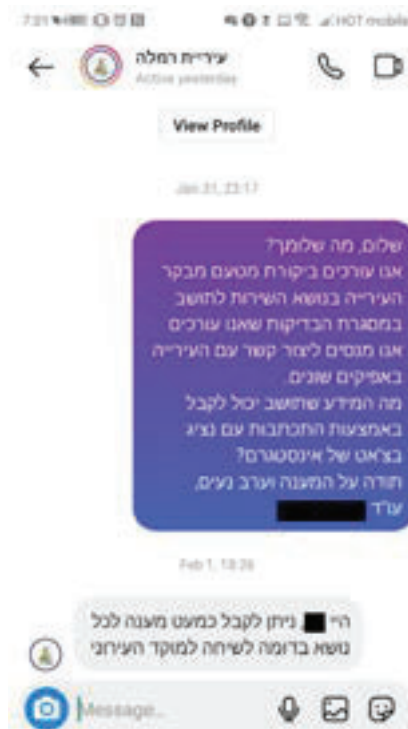
2. העירייה השיבה לפניית הביקורת באפליקציית הציט של "פייסבוק" ביום 01.02.2022 בשעה 07:42 - **תקין**. להלן צילום מסך:



3. מבדיקת הביקורת עולה כי התכנים המועלים לאתר הפייסבוק עדכניים וענייניים – **תקין**.
4. מבדיקת הביקורת את עמוד האינסטגרם של העירייה עולה כי העמוד עדכני ורלוונטי ובכל יום מועלים תכנים חדשים ו/או רלוונטיים - **תקין**. להלן צילום מסך של עמוד האינסטגרם כפי שנבדק ביום 31.01.2022 ושל הסטורי שהועלה:



5. העירייה השיבה לפניית הביקורת ביום 31.01.2022 בשעה 17:23 באפליקציית הציט של אינסטגרם ביום 01.02.2022 בשעה 18:26 – **תקין**. להלן צילום מסך:



המלצה:

1. מומלץ כי תינתן תשומת לב של מפעילי אפליקציית "פייסבוק" בכל הנוגע לתגובות שמתקבלות בפירסומים השונים שבוחרת העירייה להעלות.

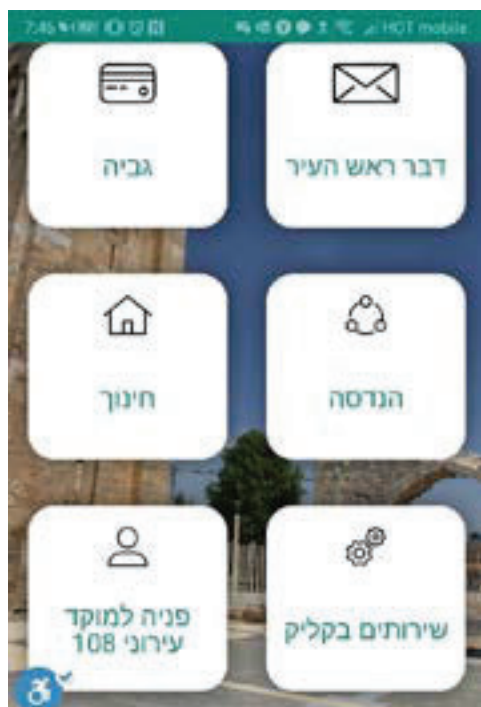
3.2.5. אפליקציה עירונית

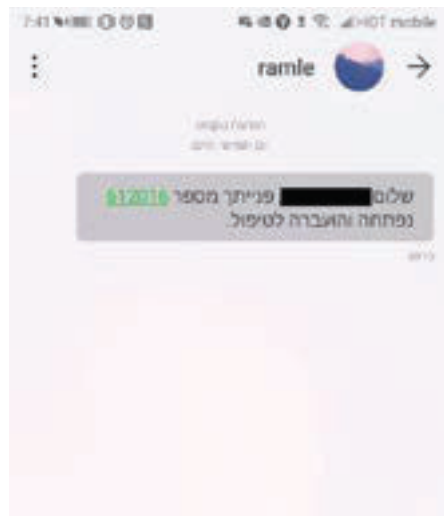
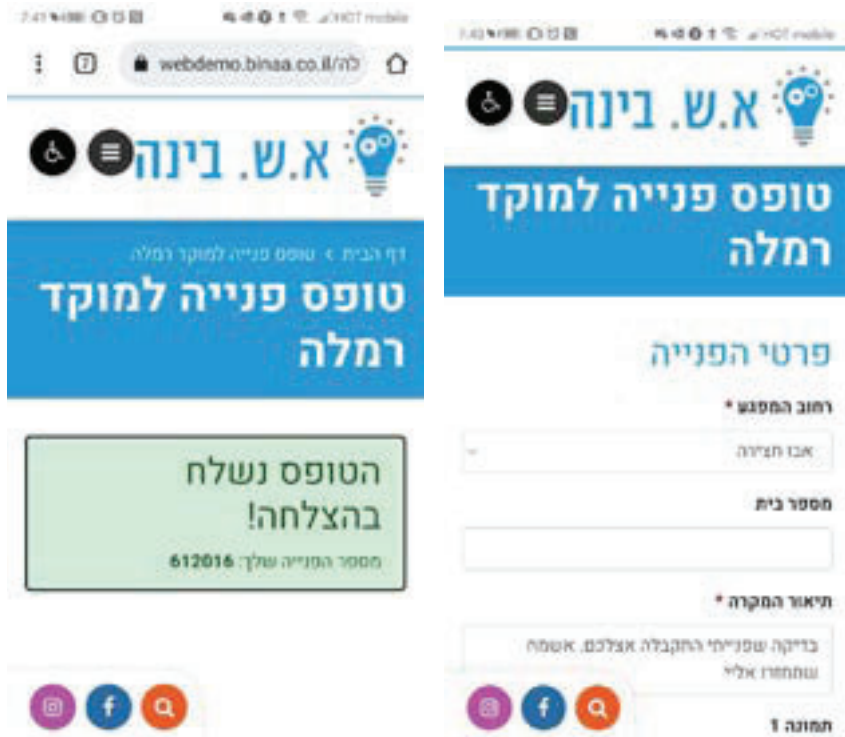
כיום אתרי הרשות חייבים להיות רספונסיביים (התאמה חכמה לכל המסכים), לכן על האפליקציות להכיל ערך מוסף משמעותי כגון ביצוע פעולות מקוונות באמצעות זיהוי חד-פעמי, קבלת מידע מותאם אישית, קבלת התראות לפי בחירה והעברת תמונות ומסמכים (למשל בדיווח על מפגעים או כתחליף למסמכים סרוקים).

לעירייה אין אפליקציה עירונית ייעודית, אלא עושים שימוש באפליקציית "Tiktak Israel" (להלן: **"תיקתק"**). תיקתק הינו פורטל דיגיטלי מתקדם, שפותח למען שיפור איכותם של השירותים המוענקים לתושבים ולעסקים הפועלים בשטחה של הרשות המקומית ולמען ייעול תהליכי עבודה ברשויות המקומיות, תאגידי מים וגופים מונוציפאליים נוספים.

ממצאים:

1. בעת שחיפשה הביקורת בחנות האפליקציות "עיריית רמלה" לא עלו אפשרויות המתייחסות לעיריית רמלה אלא לעיריות אחרות. רק לאחר בדיקה במנוע חיפוש "גוגל", אשר הפנה לעמוד אינטרנט מאתר העירייה, התגלה כי מדובר באפליקציית "תיקתק".
2. הביקורת שלחה דיווח באמצעות אפליקציית העירייה ביום 24.02.2022 בשעה 07:40 והתקבלה הודעה למכשיר הסלולר כי נפתחה פנייה. ביום 24.02.2022 בשעה 08:28 התקבלה שיחה מהמוקד העירוני בהמשך לפנייתי - **תקין**. להלן צילומי מסך מהאפליקציה העירונית ופניית הביקורת:





המלצה:

1. מומלץ כי העירייה תפעל לעדכון חנות האפליקציות במכשירי אנדרואיד ואייפון כך שניתן יהיה לאתר בקלות את האפליקציית העירונית ברגע שהמבקש יחפש לפי השם "רמלה" או "עיריית רמלה".

התייחסות אגף הדוברות וההסברה: הרי שהיישומון נמצא בשימוש של ערים ומועצות רבים ברחבי הארץ, זהו שמו של היישומון ואין אפשרות לשנות אותו. תגובת הביקורת: אם כך מומלץ לפעול למול מפתחי היישומון כך שניתן יהיה למצוא את האפליקציה באמצעות מילות חיפוש כמו רמלה או עיריית רמלה וליצור קשר בין שם האפליקציה "תיקתק" לאפליקציית העירייה.

3.3. מאגרי מידע לעיון עצמי

ממשקים באתר האינטרנט המאפשרים קבלת מידע ממערכות הרשות, לעיתים ללא הזדהות, למשל מערכת המפות GIS, המוסרת מידע מסוגים שונים לפי כתובת והמידע המוצג מנוהל במערכות תפעוליות שונות ברשות ומתעדכן אוטומטית.

ממצאים:

להלן טבלה המפרטת את סוגי המידע שבאחריות העירייה על פי חוק להעמיד לעיון

התושבים:

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? ✓ / ✗
1	פרטים אודות ממונה חופש המידע בעירייה	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 4(ב) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המידע	✓
2	פרטים אודות תאגידים שבשליטת העירייה	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 4(ב) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המידע	✓
3	דו"ח שנתי לפי חוק חופש המידע	עד לראשון ביולי בכל שנה	סעיף 5 לחוק חופש המידע + תקנה 8 (ד) לתקנות חופש המידע	✗
4	דיווח הממונה בעניין יישום חוק חופש המידע	אחת לשנה. ניתן לפרסם ביחד עם הדו"ח השנתי	סעיף 5 לחוק חופש המידע + תקנה 7	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? x / ✓
		וניתן לפרסם בנפרד.	לתקנות חופש המדיע	
5	הנחיות מנהליות	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6(א) לחוק חופש המידע + תקנה 3 לתקנות חופש המידע	x
6	חוקי עזר	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6(ג) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המידע	✓
7	מידע על איכות הסביבה	יפורסם תוך שלושה חודשים מקבלת המידע ברשות למשך שנה לפחות ובאופן שיבטיח את זמינותו, שמירתו, יכולת אחזור המידע והפקת פלט ממנו	סעיף 6א לחוק חופש המידע + תקנות חופש המידע (מידע על איכות הסביבה לעיון הציבור)	✓
8	דרכי תשלום אגרות חופש המידע		תקנה 7א לתקנות חופש המידע (אגרות)	✓
9	התאמות נגישות שבוצעו בשירות ציבורי ובמקומות ציבוריים		תקנה 34(א) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	✓
10	התאמות נגישות חלופיות שבוצעו בשירות ציבורי ובמקומות ציבוריים		תקנה 86(ז) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות)	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? x / ✓
			נגישות (לשירות)	
11	פרטי רכז הנגישות בעירייה	יפורסם שמו של רכז הנגישות בעירייה מקום משרדו ודרכי הפנייה אליו	תקנה 91(ה) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	x
12	התאמות נגישות לאתר האינטרנט	יפורסם במקום בולט לעין באתר האינטרנט כי בוצעו באתר האינטרנט התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות.	תקנה 35 לתקנות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	✓
13	פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה		סעיף 17 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)	✓
14	דו"ח הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית		סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)	✓
15	המסמכים הנוספים הנדרשים לשם קבלת רישוי לפי סעיף 7 לחוק רישוי עסקים		סעיף 7 לחוק רישוי עסקים	✓
16	התנאים בהם מבקש הרישוי צריך לעמוד לפי סעיף 7 לחוק רישוי עסקים		סעיף 7 לחוק רישוי עסקים	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? x / ✓
17	כל החלטה או הוראה אחרת מטעם העירייה לפי חוק רישוי עסקים לעניין סוג מסוים של עסקים, לרבות החלטות לפי סעיפים 2א (עסקי רכילות), 8 (עסק הטעון היתר לפי חיקוק אחר) ו-8א (עסק שעוסקים בו במלאכה טעונה רישוי) לחוק, וחוקי עזר לפי סעיף 11ג לחוק, בכל הנוגע לעסקים הכלולים במפרט האחיד		סעיף 37ג לחוק רישוי עסקים	✓
18	המפרט האחיד	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 37ג לחוק רישוי עסקים	✓
19	דיווח היועץ לענייני אזרחים ותיקים בעירייה		סעיף 7ה(ב) לחוק האזרחים הוותיקים	x
20	מספר טלפון להגשת תלונה בעניין עישון במקום ציבורי		סעיף 2א(ג) לחוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון	✓
21	נהלים בדבר בחירת מועצת תלמידים ונוער ודרכי עבודתה		סעיף 8 לחוק חוק הרשויות המקומיות (מנהל יחידת נוער ומועצת תלמידים ונוער)	x
22	מועדי הבחירות לעירייה	חובה לפרסם על לוחות המודעות של העירייה ובמשרדה הראשי. מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6 לחוק הרשויות המקומיות (בחירות)	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? x / ✓
23	הודעה על הסמכת פקח מסייע		סעיף 10(ב) לחוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות	✓
24	ההצעה שהוכנה לתוכנית תחבורתית לצמצום זיהום האוויר וכן את ההערות וההמלצות שהתקבלו בגינה	רלוונטי לעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	סעיף 77א(ו) לפקודת התעבורה	x
25	התוכנית התחבורתית לצמצום זיהום האוויר שאושרה	רלוונטי לעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	סעיף 77א(יא) לפקודת התעבורה	✓
26	חוק עזר בעניין צמצום זיהום האוויר הנובע מתחבורה	רלוונטי לעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	סעיף 77 לפקודת התעבורה + סעיף 248 לפקודת העיריות	x
27	מינוי פקח בעניין חוקי עזר והסדרי תנועה לצמצום זיהום אויר מתחבורה	רלוונטי לעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	סעיף 77ד(ג) לפקודת התעבורה + סעיף 248 לפקודת העיריות	x
28	תמצית התקציב המאושר של הוועדה המקומית לתכנון ובניה		סעיף 24(ה) לחוק התכנון והבניה	x
29	פרוטוקולים של ישיבת מועצת העירייה שהתקיימו בדלתיים פתוחות	תוך שני ימי עבודה מיום אישורם במועצה	סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות	✓
30	הקלטות או תמלילים של ישיבות מועצת העירייה שהתקיימו בדלתיים פתוחות	לכל הפחות אחד מהשניים	סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות	✓
31	הודעה על אישור פעולה במקרקעין בעירייה איתנה	תפורסם תוך 15 ימים מיום	סעיף 188(ב1) לפקודה העיריות	אין צורך

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? x / ✓
		האישור במועצת העירייה		
32	הודעה על אישור חוזה למתן זיכיון או מונופולין בעירייה איתנה	תפורסם תוך 15 ימים מיום האישור במועצת העירייה	סעיף 196(ב) לפקודת העיריות	אין צורך
33	החלטת מועצת העירייה בעניין הארנונה הכללית	תפורסם תוך 15 ימים מיום החלטת מועצת העירייה	סעיף 277 (א) לפקודת העיריות	✓
34	הודעה על התקנת תקנות בעניין תנאי שירות וגמלאות		סעיף 184 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	x
35	תמצית התקציב המאושר		סעיף 209 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
36	חוק עזר שאושר		סעיף 258(א) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
37	הודעה על אימוץ חוק עזר לדוגמה		סעיף 262(ב) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	x
38	תמצית הדו"חות הכספיים השנתיים		סעיף 216 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
39	הודעה על הכוונה לשנות שמו של מקום ציבורי		סעיף 235א(ג) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	x
40	מידע בעניין איכות מי שתייה	כל רבעון בשנה	סעיף 238ב(1) + סעיף 248ב(1)	x

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? x / ✓
			לפקודת העיריות	
41	תמצית דו"ח שנתי על ניהול העירייה	לראש העירייה סמכות לפרסם בעיתון או בדרך אחרת. מומלץ לפרסם באתר האינטרנט.	סעיף 231 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	x

מהטבלה לעיל עולה כי :

1. בניגוד לחוק חופש המידע והתקנות, לפיהם הדוח השנתי יפורסם עד לראשון ביולי בכל שנה, הדוח האחרון שפורסם מתייחס לשנת 2019.

התייחסות הגזברות : הדוח השנתי לשנת 2020 אושר ע"י משרד הפנים בתאריך 6.3.22. הגשת הדוח נדחתה עקב עיכוב משרד הפנים בהתחלת הביקורת במועד, ללא קשר לעירייה. הדוח השנתי לשנת 2020 יועלה לאתר האינטרנט של העירייה בימים הקרובים.

התייחסות הממונה על חופש המידע : דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2020 לא הועלה בשל שגגה לאתר העירוני. הועבר בשנית לדוברות לשם העלתו. דו"ח הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2021, אושר על ידי היחידה לחוק חופש המידע רק ביום 25.04.2022, וזאת בשל תקלה במערכת ההגשה של הדוחות. הדו"ח הועבר לדוברות לשם העלתו לאתר העירוני.

2. בניגוד לקבוע בסעיף 7(ב) לחוק האזרחים הותיקים, תש"ן-1989 לפיו – "היועץ לרשות המקומית ידווח, מדי שנה, למשרד ולמועצת הרשות המקומית שבה הוא עובד, על פעולותיו לפי הוראות סעיף 7ד, על מדיניות הרשות המקומית בענייני אזרחים ותיקים ועל קידום עניינים אלה באותה רשות; דיווח כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור במשרדי הרשות המקומית ובמשרדי המשרד ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית ושל המשרד", אין כל פרסום באתר העירייה אודות פעולותיו בכל הנוגע לענייני אזרחים ותיקים. יצוין כי קיים מינוי ליועץ אך אין אף דיווח מטעמו.

3. בניגוד לסעיפים 238(ב) ו-248ב(1) לפקודת העיריות אשר קובעים כי יפורסם מידע בנוגע לאיכות מי השתייה אחת לרבעון, המידע המפורסם באתר נכון לשנת 2016.

4. מהטבלה לעיל עולה כי מתוך 41 סוגי מידע שנדשת העירייה להעמיד לעיון הציבור הועמדו באתר רק 27 סוגי מידע, כלומר 34% נסתר מעיניהם של הציבור, דבר אשר פוגע בשקיפות ועלול לפגום באמון התושבים.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תפרסם את הדוחות השנתיים והמידע לתושבים במועד הנכון בהתאם לנדרש ממנה על פי חוק.
2. מומלץ כי העירייה תפרסם את המידע הנדרש ממנה מכוח חוק, בין אם מחויבת ובין אם רשאית וזאת לצורך שקיפות העירייה והנגשת המידע לתושב.

4. מבנה ארגוני**4.1. כללי**

שירות איכותי לתושב ברשות מקומית מתחיל בתפישה ובאמונה שהרשות במהותה היא ארגון שירות לציבור, וכל עובד בה הוא לפני הכול איש שירות. ניהול תחום השירות כולל שורת גורמים ובכללם מנהלי האגפים והמחלקות השונות בעירייה, אגף ייעודי לשירות לתושב וצוות היגוי ייעודית לשירות לתושב. מסמך המתודולוגיה מציין כי תהליך שירות רשותי צריך לכלול מנהל מוביל וצוות היגוי ולכן תתמקד הביקורת בפרק זה באגף שירות ובצוות ההיגוי.

4.2. אגף שירות

מסמך המתודולוגיה אשר פורסם בסוף שנת 2019 הוביל להקמת אגפים העוסקים בשירות לתושב בעיריות רבות, כך שעל אף ששירות לתושב הוא נושא מרכזי במחלקות רבות, עבודת האגף בתחום זה בלבד הינה חדשה, מקיפה ורוחבית יותר. משרד הפנים מתייחס במסמך איכות השירות לכך שפונקציית השירות הרשותית תהיה כפופה למנכ"ל או למנהל בכיר אחר ותשתייך לצוות הניהולי הבכיר של הרשות וכי מנהל השירות יהיה בדרג מנהל אגף. העיקרון הוא שמנהל השירות יהיה בדרג הבכיר של הרשות. אגף שירות בעיריית רמלה (להלן: "האגף"), לפי הנמסר לביקורת על ידי מנהלת האגף, הינו אגף חדש אשר הוקם בינואר 2022 וכולל את מנהלת האגף, המוקד העירוני ולשכת ראש העיר.

מטרת האגף, לפי הנמסר לביקורת על ידי מנהלת האגף, היא ליצור מערך אסטרטגי עירוני בכל נושא השירות לתושב.

הביקורת קיבלה לידיה ממנהל אגף משאבי אנוש את תיאור התפקיד של מנהלת האגף לפיו מנהלת האגף תקדם את הנושאים הבאים:

- יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית בתחום השירות;
- בקרה על איכות השירות ושביעות רצון התושבים והובלת תהליכי למידה והפקת לקחים;
- בנייה וניהול תכנית עבודה לשיפור השירות, בניית תכנית רב שנתית לתהליכי שירות יחידתיים ורוחביים וכן מעקב ובקרה אחר התקדמות התכנית;

- הובלת תהליכי פיתוח ארגוני מכווני שירות ביחידות הרשות ;
 - יצירת שפת שירות אחידה ושמירה על סטנדרטי שירות גבוהים בכל הממשקים עם התושב ;
 - בניית אסטרטגיית שירות – מיפוי והגדרת תפיסת שירות, ערכים מובילים ועקרונות לניהול השירות ;
 - בניית בסיס ידע וכלים להטמעת תפיסת השירות בכל היחידות ;
 - הגדרת מדדי שירות, כלים ותהליכים למדידה ובקרה של איכות השירות ;
 - התעדכנות מתמדת בהתפתחויות בעולם השירות והטמעת תהליכים חדשים בהתאם לכך ;
 - ריכוז פניות התושבים בערוצים השונים ;
 - הפקת דוחות בקרה על מדדי שירות וניתוחם ;
 - הגדרת נושאים לשיפור וקידום הטיפול בהם מול יחידות הרשות ;
 - קידום תהליכים להנגשת המידע לתושבי הרשות ומבקריה ;
 - קידום תהליכים לשיפור ממשקים ושיתופי פעולה בין המחלקות לטובת השירות ולניהול התהליכים בראיית "התושב במרכז" ;
 - ליווי ההקמה וההטמעה של מערכות שירות טכנולוגיות ופיתוח ערוצי שירות דיגיטליים ועוד.
- מנהלת האגף מסרה לביקורת כי עיקר פעילות האגף בחודשיים בו פועל התמקדה בנושאים הבאים :
- סיורים בערירות גבעתיים, מודיעין ולוד במוקדי השירות לתושב בכדי להבין איך פועלים שם והשאפה להקים מרכז שירות לתושב דומה ברמלה.
 - פגישות עם מנהל מערכות מידע בעירייה בכדי לאפיין, להקים ולתמוך במערכת CRM אשר תכלול את כלל הנתונים אודות התושבים אשר זקוקים למענה עירוני בנושאים שונים.
 - הכנת מכרז לצורך התקשרות עם חברה שתפעיל קבוצות "וואטסאפ" עירוניות בנושאים שונים.
 - פגישה עם תאגיד המים האיזורי ת.מ.ר בכדי לישר קו בנוגע לאופן מתן השירות לתושבי העיר, לדוגמא: ככל שהמדובר בפנייה פרטית שאינה בסמכות התאגיד מנהלת האגף מבקשת לדעת מכך כדי לתת לפונה פיתרון אחר.
 - פגישות עם המוקדנים במוקד בשגרת עבודה בכדי לנתח פניות ולסייע במענה מותאם ככל הניתן, לדוגמא: פנייה של אם יחידה שהייתה בבידוד עקב מחלקת

קורונה עם ארבעת ילדיה וביקשה שישלחו לה ערכות בדיקה ביתית. על פניו, המוקד אינו מספק ערכות בדיקה אלא אגף החינוך באמצעות מוסדות החינוך, אך לאור מצבה של האם והילדים ביקשו מהסיוע להעביר אליה ערכות בדיקה.

■ הכנת תכנית פעילות עירונית ליום המעשים הטובים בשיתוף עם עובדי העירייה.

בנוסף, קיבלה הביקורת ממנהלת האגף מצגת אודות אגף השירות המפרטת יעדים ותכנית עבודה ברמת העל בכדי להטמיע תהליכי עבודה.

ממצאים:

1. בבדיקת הביקורת אתר האינטרנט ביום 27.02.2022 עולה כי לא קיים כל הסבר על האגף ובכלל זאת, ייעודו, תפקידיו, מטרותיו, היקפי עבודתו וכדומה, וזאת על אף שפועל מזה כחודשיים.

התייחסות מנהלת אגף השירות: יהיה באתר החדש.

2. מלבד הפעילות העירונית ביום המעשים הטובים שגובשה על ידי מנהלת האגף לא נמצא תיעוד בכתב לפגישות ולסיוע שביצעה.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תפרסם באתר העירוני מידע אודות האגף ובכלל זאת הסבר על האגף, תפקידיו והיקפי אחריותו, מטרותיו וכדומה.

2. מומלץ כי העירייה באמצעות האגף תגבש מסמך מדיניות ותודעת שירות התואמת את מטרותיה ויעדיה כך שיהיה רלוונטי ברמה הרוחבית לכלל יחידות העירייה.

התייחסות מנהלת אגף השירות: בטיפול.

3. מומלץ כי הסיוע והפגישות השונות יתועדו בכתב וזאת לצורך שימור המידע הארגוני, הפקת לקחים והגדרת מטרות להמשך פעילות האגף.

התייחסות מנהלת אגף השירות: הכל מתועד, לרבות סיכומי פגישה.

תגובת הביקורת: בעת פגישה שערכה הביקורת עם מנהלת האגף נמסר כי לא כל פגישה מתועדת בכתב ואף היה קושי למצוא תיעוד פגישה שנערכה עם תאגיד המים. עוד נמסר כי לא בכל המקרים מעבירה את סיכומי הפגישה למזכירות בכדי להעלות את הסיכום על מסמך עם תבנית (לוגו) של העירייה.

4.3. צוות היגוי

מסמך המתודולוגיה קובע כי בנוסף לאגף "רצוי לבנות צוות היגוי מוביל המורכב מאנשי מפתח מרכזיים שיכולים להשפיע בשטח ולפעול ליישום תפישת השירות". כמו כן, קובע מסמך המתודולוגיה כי צוות ההיגוי יקבע, בין היתר, את סדר הקדימות בין יחידות העירייה השונות בכל הנוגע להטמעת תפישת השירות בהתבסס על מספר שיקולים:

- בחינת המאמץ הנדרש לשינוי לעומת התועלת הצפויה ממנו ;
- קדימות לרגעי אמת שירותיים – מענה לפניות ;
- עד כמה מקדם התהליך את השינוי הרצוי ;
- שילוב יחידה או יחידות הנותנות שירות פנים ארגוני – להשפיע על חווית העובדים ולגייסם לתהליך ;
- בחינת משאבי הרשות.

על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהלת האגף, צוות ההיגוי כולל את בעלי התפקידים הבאים : ראש העיר, עוזר ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מנהלת האגף והדובר .

ממצאים:

1. על פי הנמסר לביקורת ממנהלת האגף עולה כי לא קיים נוהל מסודר בנוגע לצוות ההיגוי אשר מסדיר את תפקידיו וסמכויותיו.
2. עוד עולה כי נערכות פגישות אחת לשבועיים בנושא השירות לתושב, אך פגישות אלו אינן מתועדות בכתב – כך נמסר ממנהלת האגף.

המלצה:

1. מומלץ כי ייקבעו בנוהל מסודר תפקידיו וסמכויותיו של כל צוות היגוי ובכלל זאת הסדרת תדירות התכנסות הצוות, ניהול פרוטוקולים ומעקב אחר יישום החלטותיו.

5. תקציב

דיני הרשויות המקומיות קובעים כי כל רשות מקומית תפעל לפי תקציב שנתי, כאשר שנת הכספים לכל הרשויות תתחיל ב-1 לינואר בכל שנה. תקציב שאושר הינו מסמך משפטי המחייב את הרשות המקומית. התקציב הוא המסגרת הכלכלית לפעילותה של הרשות ומהווה גם כלי לניהולה על פי מטרות ויעדים. בנוסף, התקציב כולל הצהרת כוונות של הרשות לגבי מסגרת הפעילות הכספית שלה בשנת התקציב, ובעצם מבוסס על חתירה לאיזון, כלומר שסך כל ההוצאות לא יעלה על סך כל ההכנסות. הביקורת בדקה את קבצי התקציב העירוני לשנים 2019 ו-2020 .

ממצאים:

1. בתקציב העירוני לשנים 2019-2020 נמצא כי לא קיימת הקצאת תקציב לנושא השירות לתושב, אך מבדיקת הביקורת למול מנהלת אגף השירות עולה כי ייקבע תקציב ייעודי לשנת 2023.

התייחסות הגזברות: אגף שירות לתושב הוקם בסוף 2021, לאחר הכנת תקציב העירייה לשנת 2022. במחלקות העירייה השונות יש תקציב המשמש אותן בין היתר לטובת שירות לתושב. ככל שתעלה דרישה מצד אגף לשירות לתושב לתיקצוב מיוחד לשנת 2022, ייבחן הנושא לאור מגבלות התקציב. החל מתקציב 2023 יתקצב האגף, בהתאם לצורך.

התייחסות מנהלת אגף השירות: תחת לשכת ראש העיר.

המלצה:

1. הביקורת ממליצה להקצות תקציב לאגף השירות וזאת בכדי לקדם את פיתוח מערכת ה-CRM, הקמת מקום ייעודי המרכז את כלל השירותים שהעירייה מעניקה לתושב, יציאה למכרז עבור ניהול קבוצות "וואטסאפ" וכדומה.
- התייחסות מנהלת אגף השירות: שיתוף פעולה עם תקצוב מנמ"ר ודוברות.

6. תוכנית עבודה

תכנית עבודה שנתית היא מתווה מפורט, תחום בזמן ובמשאבים אשר מגדיר מה היחידה הארגונית תעשה, כיצד יבוצע, על ידי מי, מתי ובאילו משאבים. בנוסף קובעת התכנית השנתית מהן התוצאות הרצויות מהעשייה.

על פי "מודל תוכנית עבודה אפקטיבית- קווים מנחים לרשויות מקומיות" שפורסם על ידי משרד הפנים בשנת 2016 (להלן: "**מודל תוכנית עבודה**" או "**המודל**"), תוכנית עבודה אפקטיבית הינה כלי לניהול אשר מאפשר יישום החזון של הרשות באמצעות תכנון עתידי, תוך פיקוח ומעקב אחר ההתקדמות, זיהוי אתגרים וכשלים, הערכת יעילות ושיתוף פעולה חוצה ארגון על בסיס מטרות ויעדים משותפים.

זאת ועוד, מציין המודל כי תוכנית העבודה השנתית של הרשות מהוות כלי עזר בחשיבה אסטרטגית ומשקפות את כלל הפעולות שהרשות מתכננת לבצע בתקופה נתונה, כדי להגיע מהמצב הקיים למצב עתידי רצוי שאליו היא שואפת ויכולה להגיע.

מודל תוכנית עבודה קובע שלושה תהליכים הכרחיים בבניית תוכנית עבודה אפקטיבית:

1. תכנון מקדים- חזון המבטא את הערכים והשאיפות של הרשות המקומית, הערכת המצב הקיים וזיהוי פערים, יעדים אגפיים המשקפים כיווני פעולה רצויים למימוש החזון;
 2. כתיבת תוכנית- משימות הנגזרות ממטרות ויעדי הרשות ומדדים היוצרים בסיס להערכת והסקת מסקנות לצורך ביצוע שינויים והתאמות;
 3. מדידה ובקרה- איסוף נתונים שיטתי ומתוכנן, ביצוע מדידה ובקרה הינם קריטיים ויש לבצע אותם לאורך כל התהליך החל משלב התכנון ועד לשלב הסקת המסקנות במשך השנה ובסיומה.
- על פי המודל, תכנית העבודה איננה מיועדת לעבודה השוטפת של האגף, והמשימות המוגדרות במסגרתה מסמנות את השינוי אותו רוצים להשיג. כחלק מעקרון הניהול

לתוצאות, רצוי לבצע הגדרת משימות במונחים של התוצאות הרצויות. המשימות צריכות להיות אופרטיביות וברורות מדידה.

כל יחידה ברשות עוסקת בשירות לקוחות בצורה ישירה או עקיפה, לכן תוכנית עבודה של אגף השירות עשויה להיות רלוונטית לכלל הרשות כיוון שתהליכי שירות הם תהליכי פיתוח ארגוני עמוקים הצורכים משאבי ארגון רבים – התמודדות עם שינויים, משאבי ניהול, הדרכה, טכנולוגיה, ופעמים רבות גם משאבים כספיים. ניסיון ליישם את תכנית העבודה בכל הרשות בבת אחת עלול להיות בבחינת תפסת מרובה – לא תפסת. תהליך מיטבי הוא רב-שנתי ומדורג, משלב תהליכי עומק ביחידות או בתהליכים ספציפיים ופעולות רוחב רשותיות.

ממצא:

1. מבדיקת הביקורת מול מנהלת האגף עולה כי לא קיימת תכנית עבודה שנתית של אגף שירות לתושב אשר מתכללת תהליכי עבודה וקובעת הטמעה רב-שנתית ומדורגת, והמשלבת תהליכי עומק ביחידות או בתהליכים ספציפיים ופעולות רוחב רשותיות.

התייחסות מנהלת אגף השירות: לביקורת הועברה מצגת המהווה תכנית עבודה. תגובת הביקורת: התוכנית כפי שמוצגת במצגת האגף לא תואמת למתווה של תכנית עבודה שנתית אשר צריכה לכלול זמנים (תאריכי ביצוע), איך יבוצע, על ידי מי יבוצע, באלו משאבים ישתמשו בכדי לבצע ומהן התוצאות הרצויות מהעשייה.

המלצה:

1. מומלץ כי העירייה תגבש תכנית עבודה שנתית בכל הנוגע למתן שירות לתושב שתכלול את חזון העירייה בכל הנוגע לשירות לתושב, יעדים ופעולות למימושן, קביעת משימות ומדדים להצלחה, וכן בקרה ופיקוח בכל שלב. לדוגמא:

- מטרה – שיפור איכות המענה הטלפוני ביחידות העירייה
- יעד – מתן מענה טלפוני מקצועי בנושאים שונים ובמחלקות שונות;
- פעולות למימוש היעד – פרסום מספר טלפון תקין של כל מחלקות העירייה ושעות מענה מוגדרות;
- מדדים להצלחה – תוך כמה זמן ניתן מענה אנושי, תוך כמה זמן טיפלו בפנייה, נגישות (שפה);
- בקרה ופיקוח – סקר שביעות רצון, פניות חוזרות באותו נושא וכדומה.

7. נהלים

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 להנהלת הרשות המקומית.

נוהל כולל בדרך כלל מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם. נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

- (1) מטרה - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל. זוהי מטרת קיומו של הנוהל, לא מטרת הפעילות אליה הוא מתייחס.
- (2) מסמכים ישימים - פירוט מסמכים עליהם הנוהל נשען באופן ישיר, כגון חוקי המדינה, תקנות, צווים, תקנים או נהלים אחרים.
- (3) הגדרות - הגדרת מונחים שיש להם משמעות מיוחדת בנוהל.
- (4) שיטה - זהו גוף הנוהל, והפרק הארוך ביותר בו. כאן מפורטת השיטה או מוגדר התהליך, רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח.
- (5) אחריות - פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל.
- (6) נספחים - טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

ממצא:

1. מבדיקת הביקורת מול מנהלת האגף עולה כי לא קיימים נהלים עירוניים בכל הנוגע לשירות לתושב המפרטים בין היתר מי בעל התפקיד האחראי בכל אגף ו/או מחלקה על נושא השירות לתושב, מה תחומי האחריות שלו, אלו ערוצי שירות קיימים בכל מחלקה, מהם המדדים לשירות תקין, אופן התיעוד והסנכרון בין המחלקות השונות וכדומה.

התייחסות מנהלת אגף השירות: ברור שיש, הכל ב-SLA של המוקד.

תגובת הביקורת: הביקורת קיבלה לידיה את נהלי העבודה וקבצי ה-SLA של המוקד העירוני ובחנה אותם ואין מדובר בנהלים עירוניים המתייחסים לשירות לתושב והמפרטים את מטרות המתייחסות לשירות לתושב, הגדרת מונחים מתאימים, מהו תהליך העבודה, מי הם בעלי התפקידים האחראים לביצוע הפעולות השונות, לוחות זמנים, גורמים לדיווח ועוד (כמפורט לעיל).

המלצה:

1. מומלץ כי העירייה תגבש נהלים עירוניים לפיהם יפעלו היחידות השונות אשר מעניקות שירות לתושבים ובכלל זאת פרטי בעלי התפקידים האחראים בכל אגף ו/או מחלקה, תחומי האחריות שלהם, ערוצי התקשורת הקיימים בכל מחלקה, המדדים שנקבעו לבחינת שירות תקין, היכן יתבצע תיעוד הפנייה והטיפול וכדומה.

התייחסות ראש העיר

העירייה רואה חשיבות רבה בשירות איכותי לתושב ולשם כך הקימה אגף שירות לתושב על מנת לשפר את השירות לתושבי העיר.

הדוח הצביע על חולשות מסוימות בכל הקשור לאיכות השירות.

מיד עם קבלת הדוח התקיימה ישיבה וניתנה הנחיה למנכ"ל העירייה לבצע פעולות לתיקון הליקויים שהועלו בדוח.

עיריית רמלה



דוח ביקורת

בנושא

הטיפול במבנים מסוכנים

הטיפול העירוני במבנים מסוכנים

1. כללי

בשנה האחרונה אנו עדים לקריסה של בניינים ישנים במקומות שונים בארץ. ככלל, המקרים הנ"ל נובעים מתחזוקה לקויה של מבנים ישנים שאינם עומדים בנטל השנים ולכן מהווים סכנה לדיירי המבנים ולציבור התושבים בקרבת המבנים. למידע זה, יש להוסיף את העובדה כי בעיר רמלה כ-30% מהמבנים שנבנו עד סוף שנת ה-70, מבנים אלו לא תוחזקו כראוי והעובדה שהעיר רמלה מאופיינת בקרקע חרסית תורמת אף היא לבלאי מבנים מואץ. מבנה מסוכן הוא כזה שנמצא על ידי הרשויות כמסוכן לציבור ולסביבה בזמן שמדובר בדרך כלל במבנים רעועים, ישנים, מטים לנפול וכאלה שמסכנים את הסביבה ברמה כזאת או אחרת.

המשמעות של קריסה מבנה כזה, עשויה להיות קריטית ותוצאותיה עלולות להביא לגביית קורבנות בחיי אדם.

בתאריך 10 לאפריל 2000 אימצה עיריית רמלה את חוק עזר לרמלה (מבנים מסוכנים), התש"ס 2000.

חוק העזר מגדיר מבנה מסוכן כמבנה שנבדק ע"י מהנדס העיר ונמצא כי הוא מהווה סכנה לדיירים המחזיקים בו, סכנה לציבור וסכנה למבנים הסמוכים לו. כמו כן, חוק העזר מגדיר את אחריות תחזוקת הבניין על הדיירים וסמכויות העירייה לרבות פינוי דיירים או ביצוע עבודות הנחותות לשם הסרת המסוכנות.

עוד נקבע, כי במסגרתו, ניתן לקבוע מבנים חשודים "כמבנים מסוכנים" ובמידת הצורך מנחה מהנדס העירייה את דיירי הבניין לבצע תיקונים ליסודות המבנה. בנוסף קובע חוק העזר כי האחריות לביצוע תיקונים למבנים מוטלת על דייריו. במידה ויש בכך צורך מבצעת העירייה את החיזוקים הנדרשים ומשיתה את הוצאות התיקון על דיירי הבניין. בנוסף, במידה והמבנה מוגדר כמסוכן, על העירייה להוציא צו מידי לפינוי המבנה מדייריו. לבעלי הבניין שמורה הזכות לערער על קביעה זו ולדאוג לכך שתתבצע הורדת צו מבנה מסוכן.

נכון לתקופת הביקורת באגף להנדסה נפתחו 19 מבנים מסוכנים, שנמצאים בסטאטוס טיפול משתנה להסרת הסכנה. לפירוט סטטוס הטיפול בכל מקרה ראה פרק "טיפול ופעולות למניעת היווצרות סכנה והסרתה".

2. מטרת הביקורת

לבחון את התנהלות העירייה בכל הקשור לבקרה ומעקב אחר המבנים המסוכנים בעיר, קיום פעולות יזומות לאיתור סכנות של קריסת מבנים וטיפול בקריאות תושבים בנושא יציבות מבנים.

לצורך בדיקתה, הביקורת עיינה במסמכים, ערכה שאלוני ביקורת וקיימה פגישות עם בעלי התפקידים הבאים: מהנדסת העיר ומנהלת אגף הנדסה, ס. מהנדסת העיר.

3. תמצית מנהלים:

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
4.1	נהלי עבודה	לא קיימים נהלי עבודה מחייבים בנושא טיפול במבנים מסוכנים והסרת סכנה מהם במידה וקיימת.	חשיפה לחוסר אחידות והתנהלות שאינה תקינה של תהליך דרכי טיפול מחייבים באשר לשמירת בטיחותם של מבנים.	לעגן נהלי עבודה כתובים ומחייבים בנושא טיפול במבנים מסוכנים לרבות אופן הסרת הסכנה מהם.	לאחרונה פורסם נוהל לתושבים המטיל את האחריות על התושב להזמין קונסטרוקטור על חשבונו. התייחסות הביקורת: יש לעגן את הטיפול כולו בנהלי עבודה
4.2	פעולות לאיתור יזום מבנים מסוכנים	לא נערך סקר סיכונים ולא מבוצעת בחינה שיטתית וסדורה לאיתור יזום של מבנים מסוכנים בשטחה המוניציפאלי כנדרש וכי דפוס העבודה של האגף מבוסס לרוב על פניות אקראיות מהציבור. טרם נקבעו תוכניות עבודה כיצד לטפל במבנים מסוכנים בעיר העתיקה.	חשש להתמוטטות אפשרית של מבנים מסוכנים ופגיעה אפשרית בנפש וברכוש.	לתת עדיפות עליונה לקיום סקרים לגבי סיכוי עמידותם של מבנים ישנים הפזורים ברחבי היישוב בפני רעידת אדמה. לערוך סקר, שבאמצעותו יאותרו באופן יזום, מבעוד מועד, מבנים מסוכנים העלולים לסכן את בטיחות הציבור.	הנהלת העירייה לא אישרה תקציב לביצוע הסקר לאור העלויות הגבוהות. התייחסות הביקורת: לתת עדיפות עליונה לקיום סקר מבנים מסוכנים בעיר בתקציב 2023.

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
		טרם מונה קונסטרוקטור בעירייה האחראי על הטיפול במבנים מסוכנים.		לקדם תוכניות עבודה לטיפול במבנים מסוכנים בעיר העתיקה.	
			בהיעדר ממונה למבנים מסוכנים, לא מתקיים מעקב סדיר אחר טיפול במבנה.	למנות גורם מקצועי לאיתור וטיפול במבנים מסוכנים.	המלצת הביקורת מיושמת. יוצאים למכרז למינוי קונסטרוקטור בעירייה באגף ההנדסה.
4.3	רישום ותיעוד מבנים מסוכנים	לא מנוהל רישום סדור ומרוכז (כגון גיליון אלקטרוני) של כל המבנים המסוכנים ובכלל זה, חוות דעת מהנדס, ציון מהות הסכנה בכל מבנה, מידת הסיכון, מסמכים עיקריים, שלב הטיפול, משימות לביצוע, לוח ומידע נוסף.	רשות מקומית עשויה להידרש לפצות רוכש של דירה שהייתה במבנה מסוכן. ככל שבתיקי הרישוי והפיקוח ו/או במאגרי המידע התכנוני לא נרשם כי המבנה הוא מבנה מסוכן.	להבטיח רישום ותיעוד מבנים מסוכנים מרוכז, מעודכן ואחיד. הרישומים יסודרו באופן שייתן תמונה שלמה על מצב המבנה, מסוכנותו ושלב הטיפול בו. לפתוח תיק לכל מבנה מסוכן.	המלצת הביקורת לרישום ותיעוד מבנים מסוכנים, מקובלת.

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
		לא מוזנים נתוני מבנים מסוכנים למערכת ייעודי קרקע (GIS), כתוצאה מהאמור לעיל אין יכולת לקבל חיווי גאוגרפי במערכת באשר למיקומם של המבנים המסוכנים.	בהיעדר מידע במערכת ייעודי קרקע (GIS), נפגעת גם יכולתם של אגפי העירייה לאתר מבנים מסוכנים ולטפל באופן נאות בנושאים הקשורים אליהם, כך לדוגמא: אין אפשרות למפקחי בנייה לברר במהלך סיור אם מבנה מסוים סווג כמסוכן.	להזין נתוני מבנים מסוכנים למערכת ייעודי קרקע (GIS) לאפשר יכולת לקבל חיווי גאוגרפי במערכת באשר למיקומם של המבנים המסוכנים.	המלצת הביקורת להזין נתוני מבנים מסוכנים למערכת ייעודי קרקע, מקובלת. בימים הקרובים העירייה תקלוט מנהלת מערכת GIS, שבין יתר תפקידיה יוטל עליה להטמיע במערכת שכבה של מבנים מסוכנים.
4.4	אי שיתוף גורמי האכיפה העירוניים באיתור מבנים מסוכנים	לא נמצא תיעוד בכתב לקיומן של הנחיות המחייבות את גורמי האכיפה העירוניים, כגון: (המחלקה לפיקוח על הבנייה, האגף לשומה וגבייה, הפיקוח העירוני, מחלקת הרישוי) להתריע בפני אגף הנדסה על מבנים החשודים כמסוכנים על פי הוראות החוק.	אי שת"פ בין יחידות העירייה וגורמי החירום בנושא מבנים מסוכנים, פוגע במאמצי העירייה ומחויבויותיה לשמירת בטיחותם של מבנים.	לעגן בנוהלי העירייה הנחיות המחייבות את גורמי האכיפה העירוניים להתריע מול אגף הנדסה על מבנה החשוד כמסוכן על פי הוראות החוק.	המלצת הביקורת מקובלת

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
4.5	טיפול ופעולות למניעת היווצרות סכנה והסרתה	בתיקים בהם הוצאו צווי "הסרת סכנה" לא נמצא תיעוד בתיק לביצוע פעולות מצד דיירי הבניין (כגון: דו"ח הנדסי המכיל את כלל מהלכי העבודה שבוצעו וכיצד הוסרו הליקויים במבנה) ו/או מנגד, פעולות שביצעה העירייה להסרת הסכנה.	אי נקיטת פעולות למניעת סכנה עתידית במבנים, הם בגדר סיכון בטיחותי לחיי אדם; כתוצאה מכך העירייה מסתכנת בהגשת תביעות משפטיות נגדה ופגיעה בתדמיתה.	במקרים בהם בעלי הבניין אינם נוקטים פעולות בהתאם לצו להסרת הסכנה על העירייה לפעול בכל האמצעים החוקיים להבטיח ביצוע פעולות להסרת הסכנה כולל ביצוע פעולות עצמיות וגביית הוצאותיה מבעלי הבניין.	לעירייה אין אפשרות לדאוג לפעולות מנע בנכסים פרטיים. התייחסות הביקורת: על העירייה לפעול בהתאם לצו הסרת סכנה ולנקוט כנגד בעלי הנכס בכל האמצעים העומדים לרשותה לרבות ביצוע העבודות בעצמה וגביית הוצאותיה הישירות והעקיפות ו/או הגשת תביעה פלילית כנגדם.
4.6	לוחות זמנים בטיפול במבנים מסוכנים	לא נמצא תיעוד בכתב לקביעת מדדי השירות לטיפול במבנים מסוכנים כגון: משך הזמן המרבי שבו נדרש להגיע לבדיקה, לא הוגדרו מדדי שירות עבור פעולות מרכזיות בהליך הטיפול	אי טיפול מיידי להסרת הסכנה עשויה לפגוע בשלמות ובטיחות הציבור.	לקבוע מדדי השירות לטיפול במבנים מסוכנים	ההמלצה מקובלת.

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
		במבנים המסוכנים, לרבות הכנת חוות דעת הנדסית, גידור ושילוט למניעת סכנה לציבור, פינוי המבנה והדיירים במידת הצורך ומסירת צו סגירה.			
4.7	הנחיות חסימה ומניעת גישה למבנים מסוכנים	אין תיעוד לקיומן של הנחיות לביצוע חסימות וגידור בהתאם לרמת הסיכון הקיימת במבנים. לפיכך גם אין אפשרות להגדיר במערכת המידע מהן הפעולות הנדרשות לביצוע בהתאם לתבחינים הנדרשים.	בהיעדר הנחיות נאותות לחסימה וגידור מבנים מסוכנים, אלו עלולים להתבצע באופן לקוי ובכך העירייה עלולה להיחשף לסיכונים בטיחותיים ומשפטיים.	לקבוע הנחיות לביצוע גידור וחסימות על ידי מחלקת הביטחון בהתאם לרמת הסיכון הקיימת במבנים.	אין הנחיות, אך המלצת המבקר מיושמת בפועל.
4.8	בדיקות בטיחות ומפגעים במוסדות חינוך	אגף החינוך אינו מנהל תכנית עבודה להסרת הסכנות ממבני חינוך, לרבות דירוג חומרת הסכנה, לוחות זמנים וסטטוס ביצוע העבודות בפועל. לא נערך מעקב על ביצוע		לנהל באמצעות מערכת מידע אחידה תכנית עבודה להסרת הסכנות ממבני חינוך, לרבות דירוג חומרת הסכנה,	המלצה מקובלת.

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
		העבודות בהתאם לתיעודן שנקבע		לוחות זמנים וסטטוס ביצוע העבודות בפועל	
4.9	פינוי דיירים ממבנים מסוכנים-טיפול אגף רווחה	אין תיעוד בכתב לקיומו של נוהל עירוני המפרט מהם ההליכים הנדרשים לצורך מיצוי הכנסות העירייה ממשרדי הממשלה בגין עלויות הסיוע למפונים ממבנים מסוכנים.	חשיפה לסיכון כספי ומשפטי.	לעגן בנוהל ובהוראות עבודה את ההליכים הנדרשים לצורך מיצוי הכנסות העירייה ממשרדי הממשלה בגין עלויות הדיור החלופי למפונים.	ההמלצה תיבחן במסגרת אגף הרווחה ומנכ"ל העירייה. תגובת אגף הרווחה: לא מתקבלת הכנסה לדיור זמני בעבור תושבים שביתם מוגדר מבנה בסכנה. תושבים יהיו זכאים לסיוע בשכ"ד בהתאם לזכאות שלהם במשרד השיכון ולא באמצעות העירייה. אוכלוסיית רווחה מקבלת מענה בהתאם לכתוב בנוהל.
		אין תיעוד בכתב לקיומו של טופס מקוון לפניות ציבור בנושא מבנים מסוכנים בשפה הערבית.		להזין לאתר העירוני טופס מקוון לפניות ציבור בנושא מבנים מסוכנים	ההמלצה מקובלת. תגובת אגף הרווחה: אין צורך בטופס מקוון

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
		חסרון טופסי פנייה בשפה הערבית, עלולים להביא לפגיעה בטיפול ובהליך פיוני הדיירים ממבנים מסוכנים בשכונות הערביות		בשפה הערבית.	כיוון שמהנדסת העיר קובעת אם המבנה מסוכן ובהינתן שכך, הנוהל מפרט את הפעולות שיתבצעו. כלומר, אנחנו ניזום פניה לתושבים בהתאם לקביעת המהנדסת. התייחסות הביקורת: לדעת הביקורת, ראוי שיהיה טופס מקוון באמצעותו דיירים יוכלו ליזום פניות לעירייה בנושא מבנים מסוכנים.
4.11	הטיפול המשפטי בהסרת הסכנה	לא התקיימו הליכים משפטיים על סמך חוק העזר לרמלה (מבנים מסוכנים), התש"ס 2000.	חשיפה לסיכון כספי ומשפטי.	מומלץ לשלב הליכים משפטיים כנגד בעלי בנין שאינם מקיימים צווי הסרת סכנה	ההמלצה מקובלת. התייחסות המחלקה המשפטית: במקרה דן, כפי שהוסבר מאז 2019 לא הועברו למחלקה המשפטית

מספר ממצא	הנושא	נושא + תיאור ממצאים עיקריים	תיאור החשיפה לסיכון	המלצות	התייחסות אגף הנדסה + התייחסות מבוקרים נוספים
					דוחות בגין מבנים מסוכנים, בהתאם לכך לא הוגשו כתבי אישום. כתבי אישום מוגשים על סמך חומרים ודוחות שמוגשים ע"י המחלקה המקצועית, במקרה דן, אגף ההנדסה לא הגישה דוחות ולא הוגשו אישומים.

4. ממצאים עיקריים

4.1 נהלי עבודה

4.1.1. סעיף 249 (13) לפקודת העיריות (נוסח חדש) קובע בין היתר:

"סמכויותיה של עירייה הן: לצוות כי ייהרסו בנינים, המעכבים או מפריעים אוורור, או שהם בלתי סניטריים או מזיקים מבחינה אחרת לבריאות הציבור, או שהם מסוכנים;"

4.1.2. עיריית רמלה אימצה את חוק עזר (מבנים מסוכנים), התש"ס 2000.

4.1.3. כבוד השופט אהרון ברק קבע בנושא מבנים מסוכנים במסגרת דיון בבית המשפט העליון בע"א 862/80 עיריית חדרה נ' זוהר ואח' בין היתר, כדלקמן:

"...סמכויות אלה מעניקות לעירייה כוח שלטוני באשר לשמירת בטיחותם של מבנים. אין העירייה "זרה" לעניין מבנים מסוכנים... הסמכויות הסטטוטוריות יוצרות תפקיד ציבורי ומעניקות מעמד של שליטה ופיקוח. כל אלה יוצרים תשתית עובדתית, אשר ממנה ניתן להסיק, כי הגוף השלטוני צריך לצפות, ששימוש או אי שימוש רשלני בכוחותיו עשויים לגרום נזק מהמבנים המסוכנים לאנשים הצווים בקרבתם. זאת ועוד: הנזק הצפוי עשוי להיות פגיעה בחיי אדם... לעתים קרובות די יהיה להפנות את תשומת לב הבעלים והמחזיקים במבנה המסוכן, ואלה ינקטו את האמצעים הנדרשים להסרת הסיכון. לעתים יהא צורך בהצבת שלט, שימנע כניסה למבנים אלה. במקרים אחרים ייתכן שיהיה צורך להרוס את המבנה..."

4.1.4. נהלי עבודה הינם הכרחיים לניהול תקין ופיקוח של הנהלת העירייה, כל שכן, בתחומי בטיחות ושלוש הציבור.

4.1.5. מסקירת הביקורת עולה כי לא קיימים נהלי עבודה מחייבים בנושא טיפול במבנים מסוכנים והסרת סכנה מהם במידה וקיימת.

המלצה:

1. לעגן נהלי עבודה כתובים ומחייבים בנושא טיפול במבנים מסוכנים לרבות אופן הסרת הסכנה מהם.

התייחסות מהנדסת העיר:

לאחרונה פורסם נוהל לתושבים המטיל את האחריות על התושב להזמין קונסטרוקטור על חשבונו. במידה והדוח מצביע על סכנת קריסה יש להעביר את הדוח למחלקת ההנדסה להנפקת צו הסרת סכנה.

4.2 פעולות לאיתור מבנים מסוכנים

4.2.1 בסעיף 2 (ג) לחוק עזר (הריסת מבנים מסוכנים), התש"ס 2000, נקבע בין היתר, כדלקמן:

"המהנדס או הרופא יערוך, מזמן לזמן, בין ביוזמתו ובין לבקשת בעל בנין או המחזיק בו, בדיקה של בנין העלול לסכן את המחזיקים בו, את הציבור או את הנכסים הסמוכים לבנין, ויגיש חוות דעת לראש העיריה, בתוך 24 שעות לאחר עריכת הבדיקה".

4.2.2 כבוד בית המשפט קבע צורך של הרשות המקומית בקביעת סדרי עדיפויות לאיתור המבנים ולטיפול בסיכונים שבהם, במסגרת דיון בבית המשפט העליון בע"א 862/80 עיריית חדרה נ' זוהר ואח'2 בין היתר, כדלקמן:

"...מטבע הדברים שגוף שלטוני יצטרך לקבוע לעצמו סדרי עדיפויות לאיתור המבנים המסוכנים ולטיפול בסיכונים שבהם. הוא יצטרך לקבוע מדיניות של בקרה, דיווח ופעילות בשטח..."

4.2.3 עיריית רמלה מאופיינת בריכוז גבוה של מבנים ישנים שנבנו בהתאם לתקנים שעודכנו והוחלפו במהלך השנים, בין היתר באזור העיר העתיקה.

4.2.4 בהתאם לחוק העזר ס' 2(ג), מבנים מסוכנים יכול שיאותרו ע"י המחלקה במס' דרכים: קבלת פנייה מהציבור, בדיקה יזומה של מהנדס מטעם העירייה.

להלן תמונה להמחשה שלמבנה שחשוד כמסוכן, נכון לתאריך 2/2/22:



4.2.5 הביקורת קיבלה לידיה כ-60 פניות של תושבים למבנים שחשודים כמסוכנים.

4.2.6 למרות ההנחיות האמורות בחוק העזר לא נערך סקר מבנים מסוכנים, קרי: העירייה לא ביצעה ולא מבצעת בחינה שיטתית וסדורה לאיתור ייזום של מבנים מסוכנים בשטחה המוניציפאלי כנדרש וכי דפוסי העבודה של האגף מבוסס לרוב על פניות אקראיות מהציבור.

4.2.7 העירייה טרם קבעה תוכניות עבודה כיצד לטפל במבנים מסוכנים בעיר העתיקה.

4.2.8 מזה מס' שנים אין קונסטרוקטור בעירייה האחראי על הטיפול במבנים מסוכנים.

4.2.9 נוכחנו כמובא בס' 5 /4.2.4, כי העירייה מטפלת במבנים מסוכנים רק במידה ומקבלת פניה מהתושבים ו/או צד ג' (עמידר).

4.2.10 מבקר המדינה קבע בדוח הביקורת בנושא מבנים מסוכנים בשלטון המקומי משנת 1995, בין היתר, כדלקמן:

"מבקר המדינה העירה לעיריות האמורות, שכדי לאפשר להן לנקוט צעדים למניעת התמוטטות אפשרית של מבנים מסוכנים ולמניעת פגיעה אפשרית בנפש וברכוש, עליהן לפעול לאיתור המבנים המסוכנים שבתחומן, תוך בחירת השיטות והדרכים הטובות והיעילות ביותר לכך. איתור המבנים המסוכנים ייתן לעיריות תמונה כוללת על גודל הבעיה; דבר שיאפשר להן להתמודד, בצורה מתוכננת ומסודרת, עם הבעיות הכרוכות בתיקון מבנים מסוכנים או בהריסתם ובמציאת פתרונות דיור לדיירים שהתגוררו במבנים מסוכנים."

המלצה:

2. יש לתת עדיפות עליונה לקיום סקרים לגבי סיכוי עמידותם של מבנים ישנים הפזורים ברחבי היישוב בפני רעידת אדמה.
3. לערוך סקר, שבאמצעותו יאותרו באופן ייזום, מבעוד מועד, מבנים מסוכנים העלולים לסכן את בטיחות הציבור.

התייחסות מהנדסת העיר:

הנהלת העירייה לא אישרה תקציב לביצוע הסקר לאור העלויות הגבוהות.

4.3 רישום ותייעוד של מבנים מסוכנים

4.3.1 מבקר המדינה קבע בדוח הביקורת בנושא מבנים מסוכנים בשלטון המקומי משנת 1995, בין היתר, כדלקמן:

"כדי שהעירייה תוכל לעקוב אחר מצבם של המבנים המסוכנים, שמספרם רב, ולנקוט אמצעים מתאימים להסרת הסכנה מהם, עליה לנהל, על פי כללי מינהל ציבורי תקין, רישום מרוכז ומעודכן של כל המבנים המסוכנים. על הרישום לכלול פרטים בדבר מהות הסכנה בכל מיבנה, מידתה ושלב הטיפול בה; עוד דרוש, שכל התייעוד, הקשור לנושאו של מיבנה מסוכן מסוים, ירוכז ויסודר באופן שייתן תמונה שלמה ועדכנית על מצב המבנה ועל הטיפול בו."

4.3.2 כמו כן, מערכת מידע גאוגרפית (GIS) טכנולוגיית המידע של העירייה נדרשת כדי לתמוך ביעדי פעילות העירייה. תהליכים אלו, כגון: חוות דעת מהנדס לקיומו של

מבנה מסוכן, אמורים להיות ממוכנים, מוזנים ומשולבים במערכות יישומיות ממוחשבות, וכתוצאה מכך רוב הבקורות ברמה זו, יהיו ממוכנות אף הן.

- 4.3.3 מח' ההנדסה אינה מנהלת רישום סדור ומרוכז (כגון גיליון אלקטרוני) של כל המבנים המסוכנים בשטחה ובכלל זה, חוות דעת מהנדס, ציון מהות הסכנה בכל מבנה, מידת הסיכון, מסמכים עיקריים, שלב הטיפול, משימות לביצוע, לוח ומידע נוסף ככל הקיים.
- 4.3.4 לא נפתח תיק ייעודי לכל מבנה מסוכן.
- 4.3.5 בהיעדר ממונה למבנים מסוכנים, לא מתקיים מעקב סדיר אחר טיפול במבנה.
- 4.3.6 לא מצאנו פרוטוקולים בהם תועדו דיונים שהתקיימו בנושא מבנים מסוכנים.
- 4.3.7 לא מוזנים נתוני מבנים מסוכנים למערכת ייעודי קרקע (GIS), כתוצאה מהאמור לעיל אין יכולת לקבל חיווי גאוגרפי במערכת באשר למיקומם של המבנים המסוכנים. בהיעדר מידע במערכת ייעודי קרקע (GIS), נפגעת גם יכולתם של אגפי העירייה לאתר מבנים מסוכנים ולטפל באופן נאות בנושאים הקשורים אליהם, כך לדוגמא: אין אפשרות למפקחי בנייה לברר במהלך סיור אם מבנה מסוים סווג כמסוכן. בהתייחס לליקוי זה נעיר כי בשנת 2016 פסק בית המשפט כי רשות מקומית תפצה רוכש של דירה שהייתה במבנה מסוכן. זאת, מאחר שבתקי הרישוי והפיקוח שלמבנה זה בעירייה, וכן בדוח המידע התכנוני למבנה, לא נרשם כי הוא מבנה מסוכן. כתוצאה מכך רכש האזרח נכס בבניין שהוא פסק הדין מבלי שידע כי הוא מסוכן והפסיד חלק מעלות הרכישה.

המלצה:

4. יש להבטיח רישום ותיעוד מבנים מסוכנים מרוכז, מעודכן ואחיד. הרישומים יסודרו באופן שייתן תמונה שלמה על מצב המבנה, מסוכנותו ושלב הטיפול בו. מומלץ לפתוח תיק לכל מבנה מסוכן.
5. יש לקבוע גורם אחראי לקיום מעקב אחר הטיפול במבנה שהוגדר כמסוכן.
6. יש ליזום דיונים בנושא מבנים מסוכנים ולתעדם בפרוטוקולים.
7. יש להזין נתוני מבנים מסוכנים למערכת ייעודי קרקע (GIS) לאפשר יכולת לקבל חיווי גאוגרפי במערכת באשר למיקומם של המבנים המסוכנים.

התייחסות מהנדסת העיר:

- ✓ המלצת הביקורת לרישום ותיקוד מבנים מסוכנים, מקובלת.
- ✓ לפני כ- 7 שנים האחראי על התחום סיים את תפקידו ופרש לגמלאות. העירייה פרסמה מספר מכרזים בניסיון לאתר מחליף אך ללא הצלחה. לאחרונה ראש העירייה הנחה את אגף כוח אדם לפרסם מכרז חדש.
- ✓ המלצת הביקורת להזין נתוני מבנים מסוכנים למערכת ייעודי קרקע, מקובלת. בימים הקרובים העירייה תקלוט מנהלת מערכת GIS, שבין יתר תפקידיה יוטל עליה להטמיע במערכת שכבה של מבנים מסוכנים.

4.4 שיתוף גורמי האכיפה העירוניים באיתור מבנים מסוכנים

4.4.1 ככלל, תיאום בין יחידות העירייה וגורמי החירום בנושא מבנים מסוכנים, מגדיר את מעורבות יחידות העירייה בהליכי הטיפול במבנים המסוכנים.

4.4.2 לא מצאנו כי נקבעו אי אלו הנחיות המחייבות את גורמי האכיפה העירוניים להתריע בפני המחלקה למבנים מסוכנים על מבנה החשוד כמסוכן על פי הוראות החוק.

4.4.3 נוסף על כך, אין תמיכה של מערכות המידע בשיתוף ועדכון הדדי של האגף להנדסה על מבנים מסוכנים על ידי גורמי האכיפה העירוניים, כמפורט להלן:

4.4.4 תיאום עם האגף לשומה וגבייה – מבנים שסווגו על ידי האגף לשומה וגבייה בסיווג 4 לפי צו הארנונה, עלולים להיות מסוכנים, בהיותם בהגדרה "בנין רעוע, בנוי עץ או פח". למרות זאת, לא נעשה תיאום כלשהו בין האגף לשומה וגבייה לבין המחלקה למבנים מסוכנים, במטרה לאתר מבנים הנתונים לסכנה מתוך המבנים שסווגו בסיווג זה לצורכי שומה וגבייה.

4.4.5 תיאום עם הפיקוח העירוני – אין הנחיות המחייבות את הפיקוח העירוני לדווח למחלקה למבנים מסוכנים על סכנות שנתגלו במהלך ביצוע הפיקוח על מבנים נטושים.

4.4.6 תיאום עם מחלקת רישוי- אין הנחיות המחייבות את פקחי מח' רישוי עסקים לדווח למחלקה למבנים מסוכנים על סכנות שנתגלו במהלך הפיקוח על בתי העסק ברחבי העיר. נוסף על כך, אין הוראות בנוהל המסדירות את אופן התיאום ושיתוף הפעולה בין הגורמים לצורך מניעת סכנה.

המלצות

8. לעגן בנוהלי העירייה הנחיות המחייבות את גורמי האכיפה העירוניים להתריע בפני המחלקה למבנים מסוכנים על מבנה החשוד כמסוכן על פי הוראות החוק.
9. לעגן בנוהלי העירייה הנחיות לשיתוף גורמי האכיפה העירוניים באיתור מבנים מסוכנים, לרבות המחלקה לפיקוח על הבנייה ואגף שומה וגבייה.
10. לעגן בנוהלי העירייה הנחיות לתיאום בין גורמי האכיפה העירוניים לבין המחלקות לרישוי עסקים ולמבנים מסוכנים.
11. לעדכן במערכת המידע הגאוגרפי את מיקומי המבנים שסווגו כמסוכנים, ולאפשר את הצגתם לאגפי העירייה, וכן להציג את התיקים הפעילים לציבור הרחב.

התייחסות מהנדסת העיר:

- ✓ מקבלת את ההמלצה להנחות את עובדי הפיקוח העירוני, עובדי מחלקת הביטחון ויחידות רלוונטיות אחרות לשתף מידע בנושא ולהתריע על מבנים מסוכנים, ככל שהם נתקלים במקרים כאלה במסגרת עבודתם ברחבי העיר.
- ✓ ההמלצה תועבר למנכ"ל העירייה.

4.5 טיפול ופעולות למניעת היווצרות סכנה והסרתה

4.5.1 חוק העזר המקומי (הריסת מבנים מסוכנים), התש"ס 2000, קובע כי ראש העירייה יכול לדרוש מבעלים של מבנה מסוכן, בהתאם לחו"ד של מהנדס העירייה, כדלקמן:

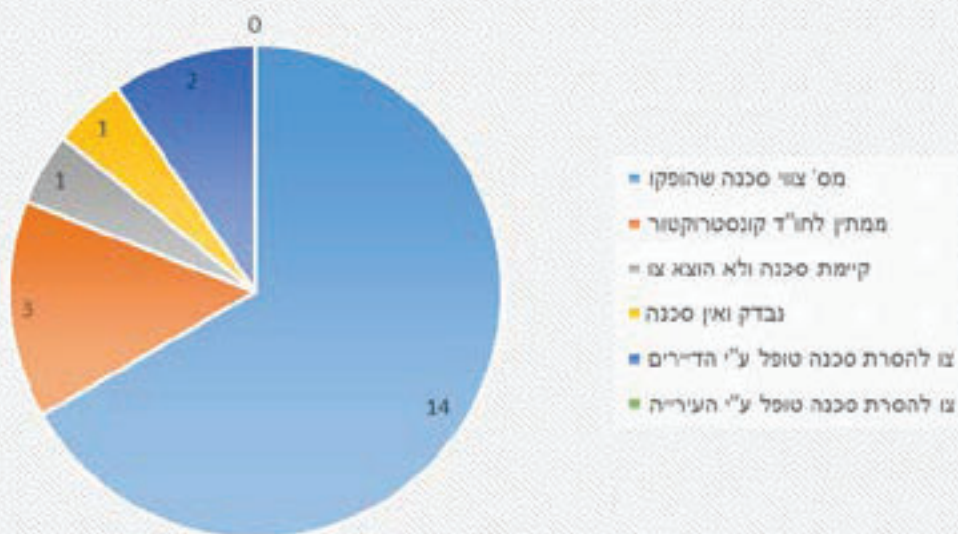
בסעיף 3 (א) לחוק העזר המקומי נקבע, כדלקמן:
 "ראה ראש העירייה, על פי חוות דעת של המהנדס או הרופא, כי בנין עלול לסכן את המחזיקים בו, את הציבור או את הנכסים הסמוכים לו, רשאי הוא, בהודעה בכתב, לדרוש מבעל הבניין לבצע את העבודות ולנקוט אמצעי זהירות, שפורטו בהודעה באופן ובתקופה שנקבעו בה".

בהגדרות לחוק העזר נקבע כי "מהנדס" הינו:
 "כהגדרתו בחוק המהנדסים והאדריכלים, התשי"ח 1958-, שמועצת העירייה מינהו למהנדס לעניין הוראות חוק עזר זה, לרבות מי שהמהנדס העביר אליו בכתב את סמכויותיו לפי חוק עזר זה, כולן או מקצתן;

להלן טבלת סטאטוס הטיפול במבנים מסוכנים למניעת היווצרות סכנה והסרתה, בין השנים 2019-3/2022 (מעודכן ליום 10/3/22 - נספח 1):

סטטוס טיפול / שנה	2019	2020	2021	2022	סה"כ
מס' תיקים מבנים מסוכנים	2	3	8	6	19
מס' צווי סכנה שהופקו	2	3	3	6	14
ממתין לחו"ד קונסטרוקטור	-	-	3	-	3
קיימת סכנה ולא הוצא צו	-	-	1	-	1
נבדק ואין סכנה	-	-	1	-	1
צו להסרת סכנה טופל ע"י הדיירים	-	2	-	-	2
צו להסרת סכנה טופל ע"י העירייה	-	-	-	-	0

הטיפול בתיקי מבנים מסוכנים בין השנים 2019-3/2022



הערות לתרשים :

- א. מהתרחשים לעיל עולה כי רק ב- 2 מתוך 14 צווי הסרת סכנה (14%) בוצע טיפול במבנה להסרת הסכנה וב-3 מבנים (21%) טרם התקבלה חו"ד קונסטרוקטור ביחס למסוכנות.
- ב. יוער, כי 19 מבנים מסוכנים אינו מספר שנשען על בדיקה סדורה. לדעת הביקורת, ביצוע סקר מבנים מסוכנים, יציג בפני הנהלת העירייה את היקף הסכנה והיערכות הנדרשת למניעתה.

4.5.2 בתיקים בהם הוצאו צווי "הסרת סכנה" לא נמצא תיעוד בתיק לביצוע פעולות מצד דיירי הבניין (כגון: דו"ח הנדסי המכיל את כלל מהלכי העבודה שבוצעו וכיצד הוסרו הליקויים במבנה) ו/או מנגד, פעולות שביצעה העירייה להסרת הסכנה. לדעת הביקורת, אי נקיטת פעולות למניעת סכנה עתידית במבנים, הם בגדר סיכון בטיחותי לחיי אדם; כתוצאה מכך העירייה מסתכנת בהגשת תביעות משפטיות נגדה. (דוגמא: נספח 2)

המלצה:

12. לעגן בנוהלי העירייה תבחינים לזיהוי מבנים שבהם עלולה להיווצר סכנה עתידית, לפנות לבעלי המבנים שזוהו בהתאם לתבחינים אלו, ולהמליץ בפניהם על נקיטת פעולות למניעת הסכנה העתידית.
13. במקרים בהם בעלי הבניין אינם נוקטים פעולות בהתאם לצו להסרת הסכנה על העירייה לפעול בכל האמצעים החוקיים להבטיח ביצוע פעולות להסרת הסכנה כולל ביצוע פעולות עצמיות וגביית הוצאותיה מבעלי הבניין.
14. בכל מתן אישור לביצוע פעולות קונסטרוקטיביות לסילוק מפגעים בטיחותיים במבנים מסוכנים, יש לקבל תוכניות קונסטרוקציה (גרמושקה) מאושרות, חישובים סטטיים כנדרש בחוק התכנון והבניה.

התייחסות מהנדסת העיר:

לעירייה אין אפשרות לדאוג לפעולות מנע בנכסים פרטיים.

תגובת הביקורת להתייחסות:

ככל שהעירייה אינה מתכוונת לפעול להסרת הסכנה במקום שבעלי הנכס אינם עושים זאת בהתאם לצו, עליה לפעול בהתאם לצו הסרת סכנה ולנקוט כנגד בעלי הנכס בכל האמצעים העומדים לרשותה לרבות ביצוע העבודות בעצמה וגביית הוצאותיה הישירות והעקיפות ו/או הגשת תביעה פלילית כנגדם.

4.6 לוחות זמנים בטיפול במבנים מסוכנים

4.6.1 מבנה מסוכן נדרש להיות מטופל באופן מידי, ללא דיחוי, לסילוק המפגעים במטרה לשמור על שלמות ובריאות הציבור.

4.6.2 לא נקבעו מדדי השירות לטיפול במבנים מסוכנים כגון: משך הזמן המרבי שבו נדרש להגיע לבדיקה, לא הוגדרו מדדי שירות עבור פעולות מרכזיות בהליך הטיפול במבנים המסוכנים, לרבות הכנת חוות דעת הנדסית, גידור ושילוט למניעת סכנה לציבור, פינוי המבנה והדיירים במידת הצורך ומסירת צו סגירה.

המלצה:

15. מומלץ לקבוע מדדי השירות לטיפול במבנים מסוכנים

התייחסות מהנדסת העיר:

✓ המלצה מקובלת.

4.7 חסימה ומניעת גישה למבנים המסוכנים

4.7.1 קצין הביטחון של העירייה מופקד בין היתר, על ביטחון ובטיחות ברחבי העיר. בהתאם לכך, יחסמו מעברים ודרכים המובילות למבנה שהוא בגדר סכנה מידית. בכל מקרה, המבנה יגודר וייקבעו בו שלטי אזהרה.

4.7.2 מסקירת הביקורת עולה, כי קצין הביטחון כלל לא מיועד ו/או מעודכן אודות מבנים מסוכנים ברחבי העיר וטיפול להצבת מכשולים ושלטים למניעת כניסת בלתי מורשים. בפועל לא קיים ממשק והעברת מידע ממחלקת הנדסה למחלקת ביטחון.

4.7.3 אין תיעוד לקיומן של הנחיות לביצוע חסימות וגידור בהתאם לרמת הסיכון הקיימת במבנים. לפיכך גם אין אפשרות להגדיר במערכת המידע מהן הפעולות הנדרשות לביצוע הנדרש. בהיעדר הנחיות לחסימה וגידור מבנים מסוכנים עלולים להתבצע פעולות באופן לקוי ולסכן את בטיחות הציבור. כמו גם, בהיעדר אפשרות לבצע בקרה באמצעות מערכת המידע על ביצוע נאות של פעולות החסימה והגידור, נחשפת העירייה לסיכונים בטיחותיים ומשפטיים.

המלצה:

16. יש לעגן בנוהל העברת מידע ממחלקת הנדסה למחלקת ביטחון, לגבי קיומם של מבנים מסוכנים או מבנים החשודים כמסוכנים למטרת גידורם.
17. לקבוע הנחיות לביצוע גידור וחסימות על ידי מחלקת הביטחון בהתאם לרמת הסיכון הקיימת במבנים.

התייחסות מהנדסת העיר:

מתבצע גידור כשנדרש, עם זאת, קרו מקרים בהם העירייה ביצעה גידור ובעלי הנכס הורידו.

4.8 בדיקות בטיחות ומפגעים במוסדות חינוך

- 4.8.1 קיומם של מבני לימוד תקינים ובטיחותיים הכרחיים לניהול וקיום מערך לימודים לילדים.
- 4.8.2 כמו כן, התנאים הפיזיים במוסדות חינוך מקרינים על התנהגות התלמידים והסגל, ויוצרים סביבה חינוכית בהתאם. משרד החינוך צבר ניסיון במהלך השנים וקבע בנהליו תנאים הכרחיים למימוש אותם תנאים היוצרים סביבה ראויה והולמת חינוך.
- 4.8.3 חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"ג/6(א) קובע הוראות מחייבות בנוגע למצב הפיזי של מבני חינוך. החוזר נועדו לאדריכלים, מהנדסים, אנשי בטיחות, אנשי חינוך ולכל מי שמטפל בבטיחות בתכנון מוסדות חינוך, בתי ספר וגני ילדים.
- 4.8.4 ביום 2 ביוני 2013 פורסמה רשימה מנחה לביצוע בדיקות בטיחות במוסדות חינוך וריכוז אישורי בטיחות מעודכנים (להלן "הרשימה").
- 4.8.5 רשימה זו הופצה על ידי סגנית קב"ט מחוזי ומנהלת הבטיחות במחוז המרכז של משרד החינוך, לידיעת וביצוע קב"טים, מנהלי בטיחות ויחידות הפיקוח הפדגוגי ברשויות מקומיות בתחום מחוז מרכז, עליהן נמנית ביו השאר עיריית רמלה.
- 4.8.6 הפרק הראשון ברשימה מפרט את אישורי הבטיחות הנדרשים על מנת לקיים פעילות בבתי ספר, גני ילדים ופנימיות כדלהלן:
 - 4.8.6.1 בדיקת תקרות תלויות - תתבצע במקרה של שקיעה או פגיעה אחרת, פעם בחמש שנים, או לפי הצורך על ידי מהנדס בנין (קונסטרוקטור).
 - 4.8.6.2 בדיקת מבנה יביל - תתבצע בהקמה ופעם בחמש שנים, על ידי מהנדס בנין (קונסטרוקטור).

- 4.8.6.3 בדיקת יציבות מבנים - תתבצע במקרה של קיום סדקים או שקיעה של חלקי מבנה לפי צורך על ידי מהנדס בנין (קונסטרוקטור).
- 4.8.6.4 בדיקת מוצג בהקמה - תתבצע במקרה של קיום סימני שקיעה או פגיעה ביציבות או חוזק בהקמה לפי חוזק על ידי מהנדס בנין (קונסטרוקטור).
- 4.8.6.5 בדיקת יציבות עמודי תאורה, יחידות מזגן תלויות - תבוצע לפי הצורך ובהקמה על ידי מהנדס או הנדסאי מבנים.

- 4.8.7 מהמסמכים שהוצגו לביקורת עולה כי לא מבוצעות בדיקות יציבות מבנים, תקרות תלויות, מבנים יבילים ויחידות מזגן תלויות, כנדרש בהנחיות הרגולציה של משרד החינוך.
- 4.8.8 אגף החינוך אינו מנהל תכנית עבודה להסרת הסכנות ממבני חינוך, לרבות דירוג חומרת הסכנה, לוחות זמנים וסטטוס ביצוע העבודות בפועל. לא נערך מעקב על ביצוע העבודות בהתאם לתיעדוף שנקבע.

המלצה:

18. יש לקיים בדיקות בטיחות ויציבות מבנים במוסדות חינוך בהתאם להנחיות משרד החינוך.
19. לנהל באמצעות מערכת מידע אחידה תכנית עבודה להסרת הסכנות ממבני חינוך, לרבות דירוג חומרת הסכנה, לוחות זמנים וסטטוס ביצוע העבודות בפועל.

התייחסות מהנדסת העיר:

✓ ההמלצה מקובלת. האגף יבחן אפשרות לנהל את הנתונים בדבר מבנים מסוכנים במערכת ניהול הועדה.

- 4.8.9 העירייה התקשרה עם חברת א.ו.י. אדריכלים, לביצוע ביקורת בטיחות שמתבצעת על ידי ממונה בטיחות מטעם החברה, במטרה לבדוק קיומם בפועל של נהלי בטיחות והבטחת תנאים בטיחותיים במוסדות חינוך על ידי העירייה.

- 4.8.10 לאחר ביצוע ביקורת מופק דוח סיכום מבדק הכולל רשימת ממצאים, שאותרו מתוך השוואת המצב הקיים לסטנדרטים נדרשים ומפורטים ברשימה לעיל. הממצאים ערוכים לפי תחומי בדיקה וקדימות טיפול כדלקמן:

"קדימות 1" - מתייחסת להסרה של מפגע ("פגם או ליקוי שלפי דעת עורך המבדק הוא מהווה סכנה ברורה ומיידית לפגיעה באדם במגע מקרי או לא מכוון...") בטיחותי. קיומו של המפגע מחייב את הסרתו המיידית.

"קדימות 2" - מתייחסת לתיקון ליקוי. גודל הפער בין הממצא לבין הדרישה מוערך כפער גדול. משך הזמן עד לתיקון בפועל של הליקוי יקבע על ידי הרשות.

"קדימות 3" - מתייחסת לתיקון ליקוי. גודל הפער בין הממצא לבין הדרישה מוערך כפער קטן עד בינוני. משך הזמן עד לתיקון בפועל של הליקוי יקבע על ידי הרשות.

4.8.11 מדוחות הסיכום ביחס לממצאים באותם מוסדות חינוך נמצאו ליקויים ברמת סיווג "קדימות 2" (שאינם דורשים סילוק מידי של המפגע). בחלקם, המפגעים חוזרים על עצמם מדוחות בדיקה משנים קודמות ולא תוקנו באופן מידי, כנדרש.

4.8.12 המפגעים והממצאים מתייחסים, בין היתר, לליקויים קונסטרוקטיביים הקשורים למבנה עצמו לרבות סדקים במבנים, רצפות שקועות סימני רפיון, וכן ממצאי בטיחות תשתית במתקנים שנמצאו ב-2 בי"ס בעיר (בן גוריון ומגשימים).

4.8.13 בבי"ס מגשימים המליץ מהנדס הבטיחות לבצע בהקדם האפשרי בדיקת "אל הרס" לשלד המבנה ולהזמין ביקורת של מהנדס מומחה במידת החמרת המצב הקונסטרוקטיבי. לדברי ס' המהנדס: הנ"ל יבוצע עם קבלת פעימה שלישית לשיפוץ בי"ס.

המלצות

20. יש לתקן באופן מידי ליקויים ומפגעים ברמת קדימות 1, כנדרש. יש לקבוע לוחות זמנים לתיקון ליקויים ברמת קדימות פחותה מ-1. לקיים טבלת מעקב אחר תיקון ליקויים ותיעודה כך שתהווה בסיס נתונים מעודכן לגבי אילו ליקויים נותרו פתוחים ותאריך יעד לתיקונם. לקיים בדיקות בגין מוסדות חינוך שטרם בוצעה בהן בדיקה או לחילופין השלמת תיעוד דוחות בדיקה לבתי ספר שאין בגינם תיעוד.

התייחסות מהנדסת העיר:

ככלל, המדיניות היא תיקון תקלה באופן מידי, ללא סדרי עדיפויות. הנושאים שאינם דורשים הפעלת יועץ חיצוני מטופלים על ידי אגף מוסדות ואינם מדווחים לאגף ההנדסה.

במקרים שאין באפשרותם להתמודדות עם הליקויים באמצעות הכלים העומדים לרשותם הנושא מועבר לטיפול מחלקת ההנדסה.

4.9 פינוי דיירים ממבנים מסוכנים-טיפול אגף רווחה

- 4.9.1 ככלל, בעת טיפול העירוני בפינוי דיירים ממבנים מסוכנים, על אגף הרווחה לבחון את רשימת הדיירים ולקבוע את זכאותם לשירותי האגף.
- 4.9.2 מצאנו כי בעקבות הביקורת, עדכן ועיגן מנהל האגף נוהל "פעולות האגף של פינוי דיירים ממבנים מסוכנים".
- 4.9.3 מעיון בנוהל עולה, כי הנוהל מציג תכנית עירונית לדיור חלופי זמני למפונים ממבנים מסוכנים בשעת אירוע חירום המוני, ובכלל זה מתן פתרונות דיור נאותים לפרקי זמן שונים ואופן מימנם.
- 4.9.4 לדברי מנהל האגף, עד כה, לא התקבלה פנייה לאגף הרווחה, בשנים האחרונות, מאגף הנדסה או גורם עירוני אחר בצורך לפינוי דיירים ממבנה מסוכן.
- 4.9.5 לשאלת הביקורת, האם הוגשה בקשה ע"י האגף למשרד הרווחה להשתתפות בהוצאות בתחום הדיור לפרט ולמשפחה נזקקת ושכר דירה במצבי חירום? ציין מנהל האגף, כי לא היה צורך בכך וכי קיים סיוע של קרן ידידות.

4.9.6	הביקורת לא מצאה תיעוד לקיומו של נוהל עירוני המפרט מהם ההליכים הנדרשים לצורך מיצוי הכנסות העירייה ממשרדי הממשלה בגין עלויות הסיוע למפונים ממבנים מסוכנים.
4.9.7	הביקורת לא מצאה כי קיים טופס מקוון לפניות ציבור בנושא מבנים מסוכנים בשפה הערבית. חסרון טופסי פנייה בשפה הערבית, עלולים להביא לפגיעה בטיפול ובהליך פינוי הדיירים ממבנים מסוכנים בשכונות הערביות.

המלצות

21. לעגן בנוהל ובהוראות עבודה את ההליכים הנדרשים לצורך מיצוי הכנסות העירייה ממשרדי הממשלה בגין עלויות הדיור החלופי למפונים.

התייחסות אגף הרווחה:

לא מתקבלת הכנסה לדיור זמני בעבור תושבים שבתם מוגדר מבנה בסכנה. תושבים יהיו זכאים לסיוע בשכ"ד בהתאם לזכאות שלהם במשרד השיכון ולא באמצעות העירייה.

אוכלוסיית רווחה מקבלת מענה בהתאם לכתוב בנוהל.

22. יש להזין לאתר העירוני טופס מקוון לפניות ציבור בנושא מבנים מסוכנים בשפה הערבית.

התייחסות מהנדסת העיר:

הנושא יועבר להתייחסות אגף הרווחה ומנכ"ל העירייה.

התייחסות אגף הרווחה:

אין צורך בטופס מקוון כיוון שמהנדסת העיר קובעת אם המבנה מסוכן ובהינתן שכך, הנוהל מפרט את הפעולות שיתבצעו. כלומר, אנחנו ניזום פניה לתושבים בהתאם לקביעת המהנדסת.

התייחסות הביקורת:

לדעת הביקורת, ראוי שיהיה טופס מקוון באמצעותו דיירים יוכלו ליזום פניות לעירייה בנושא מבנים מסוכנים.

4.10 הטיפול המשפטי בהסרת הסכנה

4.10.1 מהביקורת עולה כי לא התקיימו אי אלו הליכים משפטיים בהתאם לצווי הסרת סכנה ו/או על סמך חוק העזר לרמלה (מבנים מסוכנים), התש"ס 2000.

התייחסות מהנדסת העיר:

✓ ההמלצה מקובלת.

היו מקרים בשנים קודמות שחלק מהדיירים לא רצו להשתתף והנושא הועבר להחלטת בית משפט שחייב את כולם בהשתתפות בעליות. מעתה ואילך נעביר את צווי הסרת הסכנה למחלקה המשפטית לאחר תום המועד הקובע להמשך טיפול משפטי, כפי שנעשה בעבר בבניין ברחוב דוד רזיאל.

התייחסות המחלקה המשפטית:

במקרה דנן, כפי שהוסבר מאז 2019 לא הועברו למחלקה המשפטית דוחות בגין מבנים מסוכנים, בהתאם לכך לא הוגשו כתבי אישום.

כתבי אישום מוגשים על סמך חומרים ודוחות שמוגשים ע"י המחלקה המקצועית, במקרה דנן, אגף ההנדסה לא הגישה דוחות ולא הוגשו אישומים.

5 נספחים

5.1 נספח 1 – טבלת סטאטוס שהופקה ע"י אגף ההנדסה נכון ליום 10/3/22.

כתובת	שנת טיפול	סטטוס	הערות
דוגית 2	2020	האן צו הסרת סכנה ושילוח לזיירים	בוצע תיקון ע"י זיירים
צח"ר 6	2020	חסיר קרמיקה	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה
חלנה 6	2020	האן צו הסרת סכנה ושילוח לזיירים	בוצע תיקון ע"י זיירים
האצ"ל 30	2021	מפתחים לאישור חתום ממנכ"ל אישור על סכנת מבנה עקב שריפה	שילוח חז"ל לקבלת אישור ממסכת אש, לא היה מענה
בן צבי 45	2021	האן צו הסרת סכנה, שילוח צו הנראה לזיירים לפני פינוי מהמבנה	התקבלה 2 תווית דעת, שילוח צו וגם צו הסרת סכנה מידית
הרב שמואל 4	2021	זייר בנה ללא היתר ושילוח צו הסרת סכנה	לבריקה הפיקוח אם טופל
א.ס.ר. 5	2021	נבדק אם התחזה מול מן הילדים מהוא סכנה	בוצע סיור והתקבל חז"ל מאבדחוב שאין סכנה
גולמב 14	2019	קיים צו להסרת סכנה	לא דעו אם טופל
האצ"ל 30	2021	נדרש לקבל מכתב ממנכ"ל אש אודות מבנה מסוכן עקב שריפה	לא התקבל מכתב, נשלחה מנה למנכ"ל אש
הרצל 45	2021	קיימת תווית דעת על פגיעה בעמוד הבניין	יצא צו הסרת סכנה
התשעה 14	2019	שלימות בחקירה ובדיווח וסכנה מהרעשים	יצא צו הסרת סכנה
יוספסל 15	2021	צאה הזמנה לנתן אברמוביץ עקב התפוררות עמודים	לא התקבלה תווית דעת חותם
יוספסל 17	2021	קיימת סכנה עקב נפילת חסימי אבן מהמופסקות	התקבלה תווית דעת, לא יצא צו הסרת סכנה
בן צבי 10	2022	קיימת סכנת חסימי, ביצוע שיקום בסוף דיון עמלי קרקע	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה
יוספסל 17	2022	חסימי אבן חקן	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה
אצ"ל 4	2022	תופעת רטיבות, ביצוע חסימי עמודי קומת קרקע	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה
בן צבי 5	2022	שיקום בסוף דיון עמלי קומת קרקע, שביעית פיתוח חודרת	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה
אברהם הלל 14	2022	שיקום בסוף דיון עמלי קומת קרקע, סיוע ממתיר כלבים, תוספת בניה לא ציבה	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה
גבאי יוראל 3	2022	פינו הבית ממזיירים מחזיר פינוי בינוי	התקבלה תווית דעת, יצא צו הסרת סכנה

עיריית רמלה
Municipality of Ramla



אגף התכנון והנדסה
לשכת מהנדסת העיר

ד"ר טבת, תשפ"ב
8 בדצמבר, 2021

לכבוד
ד"ר בנין גיבורי ישראל 3
רמלה

חנדון : צו הסרת סכנה : רחוב גיבורי ישראל 3 רמלה
תיק מבנים מסוכנים

הגני' הח"מ, איג' יגאל שמושינקוב, נושאת ת.ז. 306524885, סגן מהנדסת העיר, בעל רישון מס' 49106, בתוקף סמכותי לפי סעיף 3(א) לחוק עזר לרמלה (מבנים מסוכנים) התש"ס 2000, (להלן: "החוק"), לקבוע כי בהתאם לדין וחשבון אשר ערך איג' נתן אברמוב, מהנדס בנין (מס' רישון 53888), שוכנעתי כי במבנה מגורים בבנין שכרחוב גיבורי ישראל 3 ברמלה, (להלן: "המבנה") יש לבצע, בדחיפות, עבודות הסרת סכנה. עפ"י חוות דעת המפורטת של איג' נתן אברמוב, מהנדס בנין נמצא כי:

- בשלב זה לא ניתן לקבוע בצורה מחלטת כי המצב מחייב פיטוי הבית מייד מהדיריים. כמובן, שהבית דורש בקרה קבועה ובדיקות תקופתיות על ידי בעלי הנכס. אם התהליך של פיטוי - ביטוי יהיה בתקופה קצרה (עד שנתיים), ניתן בשלב זה להסתפק בבדיקה שבעלי הנכס יבצעו פעם אחת כל חודשיים. הבדיקה צריכה להיות בכתב עם העתק לעיריית רמלה.
- אם יתגלו שיטוים דרמטיים, יש מיד להודיע לעיריית רמלה ללא קשר לתקופת הביקור.
- אם בעלי הנכס לא מתכננים תהליך של פיטוי-ביטוי בשנתיים הקרובות, יש לטפל בבית בצורה יסודית.
- בכל מקרה יש לבצע תוך 90 יום עבודות שלא סובלות את הדחיף ולהסיר מדיירי הבית כל סכנה מבנית. לצורך זה על בעלי הנכס לשכור שירותי מהנדס מבנים שייקבע מה עבודות שלא סובלות דחיף (לרובמא: הפלה מבוקרת חלקים לא יציבים, שיקום בטונים ופלדה, חיזוק אלמנטים לא יציבים וכדומה).

1. כיוון שכן ומאחר והנכס בעלי הנכס, הריני מורה לכם לבצע במקום עבודות להסרת הסכנה בהתאם להנחיות המפורטות כדי למנוע נזק נוסף אשר יפגע ברכוש ובנפש.
2. עליכם להשלים את התיקון הנדרש תוך 90 יום מסועד מכתב זה.

2/...

לשכת מהנדסת העיר : 0872234604/1 קקס 0872234604/1

Email : mayray@ramla.muni.il

אגף התכנון והנדסה

לשכת מהנדסת העיר



עיריית רמלה

Municipality of Ramla

-2-

3. העבודה חייבת להיות מבוצעת בתיאום בהנחיית ובפיקוח מהנדס קונסטרוקטור ובהתאם להוראות כל דין, וכן על קבלת רשום אשר זו התמחותו. עם סיום העבודה יש להעביר לח"מ אישור מהנדס כי העבודה בוצעה כנדרש וכי המבנה אינו מהווה סכנה כלל.
4. האחריות לכל נזק אשר ייגרם לרכוש או נפש כתוצאה ממצב המבנה תחול עליכם. לידיעתכם, בהתאם לקבוע בסעיף 6 (ב) (1) - הינכם רשאים להגיש השגה על צו הסרת סכנה זה 14 ימים ממועד המצאתו, בכירוף חוות דעת של מהנדס מוסמך לתמיכה בהשגתכם.
5. באם לא תמלאו אחר דרישה זו, תהא העירייה רשאית לבצע את העבודות בעצמה ולגבות את הוצאותיה הישירות והעקיפות מכם. כמו-כן תפעל העירייה כנגדכם בכל האמצעים השמורים לרשותה לרבות הגשת תביעה פלילית כנגדך. אין בדרישה שלעיל משום ויתור על זכות כלשהי העומדת במני העירייה על מנת להבטיח את ביצוע הדרישות הנוכחות לעיל.

מכסוד רס,

אית' יא'ל ספונ'יקוס
ס. מהנדסת העיר

העתיקים

מר מיכאל וידל - ראש העירייה
אינג' ואנה סולובייצ'יק - מהנדסת העיר
תיק מבנים מסוכנים

ARCHITECTURE & CIVIL ENGINEERING

ABRAMOV



אברהם אברהם אברהם

אברהם

רח' אברהם 4, ראשון לציון, 75309, נייד 054-4916567, טל 03-5463387, פקס 074-7026494, email: osanan@abramov-ld.com, רישיון מרד"ם 53888

מסד 2 חזן 9



איור 2. חזית אחורית, כלפי החצר

לקיים הבולטים של הבית תיעודו על ידי בצילומים. חלק מהם מובאים בהמשך כתיאור שמבהיר את המצב ואת המסקנות שבסיוף חזית הדעת. להלן התיעוד והערות.



איור 3. דוגמת חיזוק בפחי עיגון בין שני חת מבי הבית

ABRAMOV LTD. - CIVIL ENGINEERING



אברהמוב הנדסה אזרחית
אברהמוב

רח' אברהמוב 4, ראשון לציון, 75305 ניד' 054-4916587 סל' 03-5467387 פקס 074-7036494 natan@abramov-rl.com רישיון מרעדים 53888

שטח 6 חנוך 9



ABRAMOV Ltd. ABARANEL 4, RISHON LE-ZION 75305 TEL. 074-7077731, MOB. 054-4916587, FAX 074-6026196

5.3 נספח 2- חוק עזר לרמלה מבנים מסוכנים

חוק עזר לרמלה (מבנים מסוכנים), התש"ס 2000-

פורסם: חש"ס 624, תש"ס (25.5.2000), עמ' 337

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 236, 249, 250, 254 ו-259 - לפקודת העיריות, מתקינה מועצת עיריית רמלה חוק עזר זה:

הגדרות

1. בחוק עזר זה -

"אחראי לביצוע העבודה" - אחד או יותר מאלה:

- (1) בעל היתר לביצוע העבודה לפי הוראות כל דין;
 - (2) מי שמוטלת עליו החובה להשיג היתר לביצוע העבודה לפי הוראות כל דין;
 - (3) בעל הבנין;
 - (4) מבצע העבודה בפועל;
 - (5) האחראי לעבודה, לרבות האדריכל, המהנדס, הקבלן, סוכניהם וכן עובדים המועסקים על ידם;
- "בנין" - מבנה, בין שהוא קבוע ובין שאינו קבוע, בין שהוא בנוי אבן ובין שהוא בנוי בטון, טיט, ברזל, עץ, פח או חומר אחר, לרבות -
- (1) יסוד, קיר, קיר תומך, גג, ארובה, מרפסת, גוזזטרה, כרכוב או בליטה, חלק של בנין או דבר המחובר אליו;
 - (2) סוללת עפר, מדרגות, גדר, משוכה, או מבנה אחר הגודר, מקיף או תוחם או מיועד לגדור, להקיף או לתחום שטח קרקע או חלל;
 - (3) בור, שוחה, תעלה, חפירה, חציבה, ושינוי פני הקרקע;
- "בעל בנין" - אחד או יותר מאלה:

- (1) אדם הרשום בפנקס מקרקעין המתנהל לפי כל חיקוק, כבעל, כחוכר לדורות או כחוכר הבנין, בין שהוא רשום כבעל יחיד בנכס ובין בשיתוף עם אחרים;
- (2) אדם שהוא הבעל, החוכר לדורות או חוכר הבנין, אף אם אינו רשום כאמור בפסקה (1), בין שהוא בעל יחיד בנכס ובין בשיתוף עם אחרים;
- (3) אדם המקבל או הזכאי לקבל הכנסה מנכס או שהיה מקבלה אילו היה הנכס נותן הכנסה, בין בזכותו הוא ובין כמורשה, כנאמן או כבא כוח;
- (4) דייר לפי חוק הגנת הדייר [נוסח משולב], התשל"ב 1972-, שוכר או שוכר משנה, לרבות מחזיק;
- (5) בעל דירה כהגדרתו בפרק ו' לחוק המקרקעין, התשכ"ט 1969- (להלן - חוק המקרקעין);
- (6) נציגות בית משותף כאמור בסעיף 65 לחוק המקרקעין;

"העיריה" - עיריית רמלה;

"מהנדס" - כהגדרתו בחוק המהנדסים והאדריכלים, התשי"ח-1958, שמועצת העיריה מינתהו למהנדס לענין הוראות חוק עזר זה, לרבות מי שהמהנדס העביר אליו בכתב את סמכויותיו לפי חוק עזר זה, כולן או מקצתן;

"מחזיק" - אדם המחזיק למעשה בנכס או בחלק ממנו כבעל, כדייר, כשוכר, כשוכר משנה או באופן אחר;

"מפקח" - מי שראש העיריה מינהו למפקח לענין הוראות חוק עזר זה;

"נכס" - בנין, בית או מקרקעין או חלק מהם, בין שהם תפוסים ובין שאינם תפוסים;

"עבודה" - חפירה, חציבה, שינוי פני הקרקע, הקמתו של בנין או הריסתו, כולו או מקצתו, הוספה או שינוי של בנין קיים ותיקונו;

"ראש העיריה" - לרבות אדם שראש העיריה העביר אליו בכתב את סמכויותיו לפי חוק עזר זה, כולן או מקצתן;

"רופא" - רופא מורשה כאמור בסעיף 2 לפקודת הרופאים [נוסח חדש], התשל"ז-1976, שמועצת העיריה מינתה לרופא לענין הוראות חוק עזר זה, לרבות מי שהרופא העביר אליו בכתב את סמכויותיו לפי חוק עזר זה, כולן או מקצתן.

עריכת בדיקה

2. (א) בעל בנין יחזיקו במצב המבטיח את שלום המחזיקים, את שלום הציבור ואת ביטחון הנכסים הסמוכים לבנין.

(ב) היה לבעל בנין יסוד סביר להניח כי הבנין עלול לסכן את המחזיקים בו ואת הציבור או את הנכסים הסמוכים לבנין, יודיע על כך מיד למהנדס ויבקש בדיקת הבנין.

(ג) המהנדס או הרופא יערוך, מזמן לזמן, בין ביוזמתו ובין לבקשת בעל בנין או המחזיק בו, בדיקה של בנין העלול לסכן את המחזיקים בו, את הציבור או את הנכסים הסמוכים לבנין, ויגיש חוות דעת לראש העיריה, בתוך 24 שעות לאחר עריכת הבדיקה.

(ד) נקבע בדין וחשבון של המהנדס שיש צורך לערוך בדיקה נוספת בידי גורם מבחוץ, תיערך הבדיקה על חשבונו של בעל הבנין.

דרישה לביצוע עבודות

3. (א) ראה ראש העיריה, על פי חוות דעת של המהנדס או הרופא, כי בנין עלול לסכן את המחזיקים בו, את הציבור או את הנכסים הסמוכים לו, רשאי הוא, בהודעה בכתב, לדרוש מבעל הבנין לבצע את העבודות ולנקוט אמצעי זהירות, שפורטו בהודעה באופן ובתקופה שנקבעו בה.

(ב) להודעה לפי סעיף קטן (א) יצורף העתק מחוות הדעת של המהנדס או הרופא או תמציתה.

עבודות הגורמות לסכנה

4. (א) מבצע עבודה יבצעה באופן שאינו מסכן את העובדים או את הנכסים הסמוכים למקום ביצועה או את הציבור.

(ב) ראה ראש העיריה, על פי חוות דעת של המהנדס או הרופא, כי העבודה בוצעה או מבוצעת באופן המסכן את העובדים או את הנכסים הסמוכים למקום ביצועה או את הציבור, רשאי הוא, בהודעה בכתב, לדרוש מהאחראי לביצוע העבודה לנקוט אמצעים הדרושים למניעתה או להסרתה של סכנה כאמור, באופן ובתקופה שנקבעו בהודעה, ורשאי הוא להורות על הפסקת העבודה עד לגמר נקיטת אמצעים כאמור.

(ג) להודעה לפי סעיף קטן (ב) יצורף העתק מחוות הדעת של המהנדס או הרופא או תמציתה.

(ד) ראה המהנדס כי ביצוע העבודה עלול לסכן באורח מיידי חיי אדם את* שלום הציבור, רשאי הוא להורות, בהודעה בכתב, לאחראי לביצוע העבודה או לבעל הבנין, על הפסקה מיידי של אותה העבודה ועל נקיטת אמצעים להסרת הסכנה או למניעתה; הוראה כאמור תפקע בתום 48 שעות ממועד מסירתה לידי האחראי לביצוע העבודה או לבעל הבנין, אלא אם כן אישר אותה ראש העיריה בכתב ולמפרע.

* כך פורסם ברשומות; חש"ס 624.

אחריות לביצוע עבודה

5. (א) נמסרה לבעל בנין או לאחראי לביצוע העבודה הודעה כאמור בסעיף 3(א) או בסעיף 4(ב) או (ד) עליו למלא אחר האמור בה.

(ב) לא מילא בעל בנין או האחראי לביצוע העבודה אחר דרישה שבהודעה לפי סעיף 3(א) או סעיף 4(ב) או (ד) או אם ביצע עבודה, או נקט אמצעים שלא לפי הפרטים, התנאים או המועדים שפורטו בהודעה או בהוראה כאמור, רשאית העיריה לבצע את העבודה ולנקוט אמצעים כאמור, ורשאית היא לגבות מבעל הבנין או מהאחראי לביצוע העבודה את ההוצאות שהוציאה לביצוע העבודה ולנקיטת אמצעים כאמור.

ביצוע עבודה בידי העיריה

6. (א) אישר המהנדס או הרופא, לאחר בדיקה, כי עקב מצבו של בנין נשקפת סכנה למחזיקים בו, לציבור או לנכסים סמוכים לו, רשאי ראש העיריה או הממונה על המחוז, כפוף לאמור בסעיף קטן (ב), ליתן צו לסגירת הבנין מיד ולפינוי הדיירים ממנו; סירבו הדיירים לפנות את הבנין, רשאית העיריה לבצע עבודות לסגירת הבנין או להריסתו, ורשאית היא לגבות מבעל הבנין את הוצאות ביצוע העבודות.

(ב) לא תבוצע הריסה של בנין לפי הוראות סעיף קטן (א), אלא אם כן נתקיימו שני

אלה:

(1) נמסרה לבעל הבנין הודעה על כוונת העיריה לבצע את ההריסה וניתנה לו שהות של שבעה ימים להגיש השגה בצירוף חוות דעת של מהנדס מטעמו בתמיכה להשגה (להלן - השגה).

(2) הוגשה השגה ונדחתה או לא הוגשה השגה.

(ג) על אף האמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), לא יחולו הוראות סעיף קטן (ב) לגבי בנין שהמהנדס אישר בכתב ומראש כי אותו בנין נתון בסכנת התמוטטות מיידי.

(ד) אישר המהנדס כי בנין פלוני נתון בסכנת התמוטטות מיידית כאמור בסעיף קטן (ג), רשאית העירייה ורשאי ראש העירייה או המהנדס לצוות על פינוי, סגירתו או הריסתו המיידית, ויחולו הוראות סעיף קטן (א), בשינויים המחויבים לפי הענין.
(ה) בוצעה עבודת סגירה או הריסה כאמור בסעיפים קטנים (א) או (ד), לא ישנה אדם, לא ירשה לאחר ולא יאפשר שינוי הבנין, לרבות כניסה או פריצה לבנין* שנסגר, ביצוע עבודה בבנין או שימוש בו, אלא אם כן השינוי הותר כדין.

* ברשומות פורסם: "לבין"; חש"ם 624.

אישור סכום ההוצאות

7. אישור בכתב מאת המהנדס בדבר סכום ההוצאות לפי סעיפים 5 או 6, ישמש ראיה לכאורה לדבר.

סמכות כניסה לנכס ובדיקתו

8. (א) ראש העירייה, המהנדס, הרופא או המפקח רשאים להיכנס, בכל עת סבירה, לנכס כדי לברר את מצבו של בנין או כדי לערוך בדיקה, לבצע עבודה ולנקוט אמצעים כאמור בחוק עזר זה.

(ב) נוכח המהנדס כי מצבו של בנין טעון בדיקה, רשאי המהנדס לדרוש מבעל הבנין או מהאחראי לביצוע העבודה לבצע את הבדיקה ולהמציא למהנדס את תוצאותיה בתקופה שיקבע.

(ג) לא יפריע אדם לראש העירייה, למהנדס, לרופא או למפקח ולא ימנע בעדם מלהשתמש בסמכויותיהם או לבצע את תפקידיהם לפי חוק עזר זה.

אחריות בעלים

9. לענין חבות ואחריות לפי הוראות חוק עזר זה, יראו כאחראי או חייב, יחד או לחוד, כל אחד מבעלי הבנין; העירייה רשאית להטיל את החבות או את האחריות, על כל אחד מהם, לפי שיקול דעתה.

אחריות תאגיד

10. נעברה עבירה לפי חוק עזר זה בידי תאגיד, יואשם בעבירה, נוסף על התאגיד, גם כל אדם אשר בשעת ביצוע העבירה היה באותו תאגיד מנהל פעיל, שותף או עובד מינהלי בכיר האחראי לאותו תחום, ובלבד שקיבל הודעה כאמור בסעיף 3(א) או סעיף 4(ב) או (ד).

מסירת הודעה

11. (א) מסירת הודעה לפי חוק עזר זה תהא כדין אם נמסרה לידי האדם שאליו היא מכוונת או אם נמסרה במקום מגוריו או במקום עסקיו הרגילים או הידועים לאחרונה, לידי אחד מבני משפחתו הבוגרים או לידי אדם בוגר העובד או מועסק שם או אם נשלחה בדואר במכתב רשום לאותו אדם לפי מען מגוריו או עסקיו הרגילים או הידועים לאחרונה או אם

הוצגה במקום בולט באחד המקומות האמורים או על הנכס שאליו היא מתייחסת או אם הוכנסה לתיבת דואר הנושאת את שמו של האדם או של עסקיו או אם פורסמה בשני עיתונים יומיים הנפוצים בתחום העיריה, שאחד מהם לפחות הוא בשפה העברית ובעיתון מקומי אחד המופיע לפחות אחת לשבוע.

(ב) הודעה שיש למסור לפי חוק עזר זה לבעל בנין או למחזיק בו יראו כאילו נערכה כהלכה אם נערכה אליו כ"בעל" או כ"מחזיק" אותו בנין בלא שם או תיאור נוסף.

ביטול

12. חוק עזר לרמלה (הריסת מבנים מסוכנים), התשכ"ה 1965 - בטל.

ה' בניסן התש"ס (10 באפריל 2000)

יואל לביא

ראש עיריית רמלה

התייחסות ראש העיר

לאחר קריסת המבנה בעיר חולון קיימתי מספר ישיבות עם מהנדסת העיר והצוות המקצועי וניתנה הוראה לטפל במבנים מסוכנים. הדוח מצביע על הטעון תיקון ובישיבה שהתקיימה על הדוח הנחתי את הצוות המקצועי לבצע פעולות לאיתור מבנים מסוכנים ולצמצום הסיכון לקריסת מבנה. כמו כן נשלחו מכתבים רשמיים של מהנדסת העיר לכל הוועדים הנוגעים בדבר.

עיריית רמלה



דוח ביקורת

בנושא

מצלמות המוקד העירוני

ג. כללי

בשנים האחרונות, השימוש באמצעים טכנולוגיים לפיקוח ומעקב על שטחים ציבוריים ופרטיים הולך וגובר. רשויות מקומיות רבות בוחרות להשתמש במצלמות אבטחה הפוזרות ברחבי העיר למגוון של מטרות, וביניהן הגנה על רכוש, מניעת עבירות וגילויין, הכוונה תנועה, שמירה על הסדר הציבורי, פיקוח על עובדים וכדומה.

בשנת 2004 החלה לפעול באילת תוכנית "עיר ללא אלימות" במימון המשרד לביטחון הפנים והרשויות המקומיות. מדובר בתוכנית רב-תחומית למאבק באלימות ברשויות המקומיות, אשר נבחרה לשמש תוכנית הדגל של ממשלת ישראל ושל המשרד לביטחון הפנים בהתמודדות עם אלימות, עבריינות ופשעה.

על רקע הצלחת התוכנית בצמצום שיעורי האלימות והפשעה באילת ועל רקע תופעות האלימות המתגברות בארץ, הוחלט לאמץ את תוכנית "עיר ללא אלימות" כמודל לאומי למאבק באלימות בתחומי הרשויות המקומיות. בשנת 2007 הורחבה פעילות התוכנית ל-12 רשויות מקומיות, ביניהן רמלה. החל מ-2010 הורחבה התוכנית ל-74 רשויות נוספות, כאשר כיום היא פועלת ב-151 רשויות ברחבי הארץ.

התוכנית מתמקדת בחמישה תחומי פעילות מרכזיים הפועלים ברמה העירונית: חינוך, חינוך בלתי פורמלי (פנאי), רווחה, קהילה ואכיפה. תחום האכיפה כולל, בין היתר, הצבת מערך מצלמות עירוני באזורים חמים המועדים לאלימות ופשעה.

התוכנית עברה לאחריותו של המשרד הממשלתי לחיזוק וקידום קהילתי אשר פועל, בין היתר, למניעת אלימות ולקידום פרויקטים והתנדבויות לחיזוק הקשר בין הקהילה ורשויות השלטון.

הקמת מערך מצלמות עירוני הינו פרויקט מורכב הטומן בחובו הקמת תשתית הנדסית ומחשובית באמצעותה יכולות המצלמות לתקשר עם המוקד ששולט בהן, בחירת מיקומי המצלמות, התקנת המצלמות בשטח, תחזוקה שוטפת, מעקב אחר תקלות ותיקון ועוד. בנוסף, מדובר בפרויקט המחייב מעורבות של שורת גורמים בעירייה ומחוצה לה.

המידע הנאסף באמצעות המצלמות מהווה בהתאם להוראות החוק והתקנות מאגר מידע המחייב את העירייה ברישום כדן ובעמידה בהוראות ניהול מאגרי מידע מחמירות. צילום באמצעות מצלמות מעקב במרחב הציבורי יוצר חשש לפגיעה בזכויות אדם בכלל ובזכות לפרטיות המעוגנת בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, התשנ"ו-1992 בפרט, כפי שעולה ממסמך שכותרתו "מצלמות מעקב- הדין החל ואופן השימוש" של הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (להלן: "רמו"ט") של משרד המשפטים:

"עצם הידיעה על הימצאותו של אדם במקום נתון ובזמן נתון או עצם חזותו- עשויות לכלול נתונים על צנעת אישיותו (כגון עם מי הוא נמצא ובאילו נסיבות), על מצבו בריאותו (כגון הימצאות במרפאה), על אמונתו הדתית (הימצאות בבית תפילה של עדה מסוימת או לבוש מסוים של המצולם) – וכיוצא בנתונים העשויים ללמד את אחד מרכיבי הגדרת המונח "מידע" בסעיף 7 לחוק."

לפיכך, שימוש במערך מצלמות מחייב קביעת קריטריונים ברורים ומחמירים בדבר עצם הצבת המצלמות, מיקומן, המטרות לשמם יכולים הצילומים לשמש, הגורמים המורשים לעשות שימוש בצילומים, משך שמירת הצילומים, זכות העיון במאגר ועוד.

ד. מצלמות אבטחה ברמלה

כפי שעולה מאתר האינטרנט העירוני, החל ממרץ 2009 בוצעה פריסת מצלמות ברחובות העיר רמלה, בצמתים, בגנים ציבוריים, בפארקים ובבתי ספר, למען שיפור יכולת התגובה, השליטה, הבקרה ותחושת הביטחון של התושבים.

במסגרת התוכנית העירונית להגברת תחושת הביטחון ברחבי העיר ובמטרה להגן על התושבים ועל הרכוש הציבורי, הותקנו ברחבי העיר עשרות מצלמות אשר מחוברות למוקד העירוני המאויש 24 שעות ביממה.

נכון למועד הביקורת, חודש אוגוסט 2022, ברחבי העיר מוצבות 439 מצלמות אבטחה ב-49 אתרים מסוגים שונים: גנים ציבוריים, צמתים מרכזיים, מרכזי ציבור ובנייני עירייה ומרכזי ספורט.

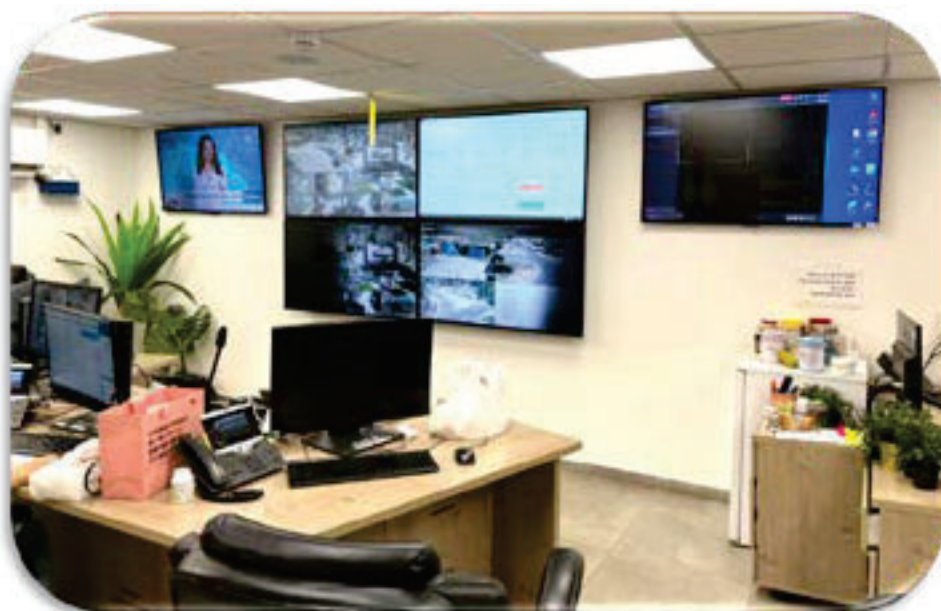
להלן טבלה המפרטת באש"ח את הסעיפים התקציביים הנוגעים למערך המצלמות על פי תקציבי העירייה לשנים 2020-2022 :

מס' כרטיס	שם כרטיס	תקציב 2020	תקציב 2021	תקציב 2022
1726100750	אחזקת מצלמות-מל"ח	0	10,000	20,000
1761000750	עבודות קבלניות אחזקת מצלמות	29,000	19,000	30,000
1819100788	מצלמות-ביטחון קהילתי	0	10,752	10,653

להלן טבלה המפרטת באש"ח את התב"רים הנוגעים למערך המצלמות :

מס' תב"ר	שם תב"ר	סעיף	תקציב מאושר	סה"כ ביצוע	שיריונים	יתרה
2582	העברת סיבים אופטיים לצורך העברת מידע -לשנת 2016	750	700	700		
2606	רכישת מצלמות לשכונת נאות שמיר חדש מול ישן	750	512	478		
2712	רכישת והתקנת מצלמות ברחבי העיר	930	1,000	999		
2871	רכישה והתקנת מצלמות בעיר	750	500	397	100	3
2935	מצלמות עיר ללא אלימות-תוכניות הפעלה בתחום הרווחה	750	940	38	897	5

מצלמות האבטחה הפזורות ברחבי העיר נצפות בזמן אמת על ידי תצפיתנים הפועלים מהמוקד העירוני אשר מפעילים את המצלמות וצופים ב"מוקדים חמים" ברחבי העיר דוגמת מוסדות חינוך, צירים ראשיים, גנים ציבוריים ומקומות בילוי (להלן: "**המוקד הצופה**"). להלן תמונה של המוקד העירוני והמוקד הצופה:



מטרת והיקף הביקורת

בחינת נאותות טיפול העירייה במערך מצלמות האבטחה העירוני, תוך בחינת היבטים הנוגעים להצבה והתקנה של המצלמות ברחבי העיר, תחזוקתן, תפעולן של המצלמות, ניהול מאגר המידע והשימוש בצילומים. יצוין כי הביקורת לא בחנה את מערך מצלמות האבטחה המוצבות במוסדות חינוך.

מתודולוגיה

הביקורת נערכה במהלך החודשים מאי- ספטמבר 2022, ובמסגרתה:

- התקיימו פגישות עבודה עם עובדי עירייה רלוונטיים:
 - מנכ"ל העירייה;
 - מנהל אגף ביטחון;
 - מנהלת אגף שירות;
- מ.מ. מנהל מחלקת ביטחון ומחלקת פיקוח ורכז תחום מצלמות באגף ביטחון;
- מנהל מדור מצלמות באגף שירות;
- מנהל המוקד לשעבר;
- נבחנו נהלים פנימיים ותהליכי עבודה;
- נסקרו מסמכים, נתונים ואסמכתאות מבססות.

המקורות הנורמטיביים

- חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, התשנ"ו- 1992.
- חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א- 1981.
- תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו- 1986.
- תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז- 2017.
- הנחיות רשות למשפט טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) במשרד המשפטים בנוגע לשימוש במצלמות אבטחה.

תמצית הממצאים וההמלצות

תגובת הביקורת	התייחסות מבוקר	המלצות	ממצאים
ממשקי עבודה			
	מנהל אגף ביטחון : ישנן רשויות בהן, מוקד צופה צריך להיות תחת אגף הביטחון. ממליץ לשקול להעביר את מוקד רואה לאגף הביטחון עם צופה אחד לפחות. מנהלת אגף שירות : בשלב הראשוני ולאחר אישור רה"ע ומנכ"ל העירייה אגף הבטחון אחראי על התקנת המצלמות ברחבי העיר, בשלב הבא לאחר ההתקנה עובר כלל התכלול והתפעול המקצועי למוקד העירוני/ אגף שירות. לאורך כל היום מעביר המוקד העירוני אירועים לטיפול לאגף הבטחון/שיטור עירוני אין שוני בטיפול באירועי המצלמות לעומת אירועים אחרים.	לאור העובדה כי המוקד הצופה הינו גוף מבצעי אשר אמור לשמש את גורמי האכיפה והביטחון העירוניים, מומלץ כי תיערך בחינה מחודשת והגדרה מסודרת של תחומי האחריות והתפקידים של אגף השירות ואגף הביטחון, כמו גם הסדרת ממשקי העבודה ביניהם.	המוקד הצופה הינו חלק מהמוקד העירוני באגף השירות ואינו כפוף, אף לא בהיבטים המקצועיים לאגף הביטחון. יצוין כי ברשויות רבות, המוקד העירוני כפוף לאגף הביטחון העירוני, בין אם תפעולית ובין אם מקצועית בלבד.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
המוקד הצופה			
כל העובדים במוקד יכולים לשמש בכל אחד מהתפקידים השונים.	הביקורת ממליצה כי תהיה הקפדה על חלוקת תפקידים מסודרת בין עובדי המוקד.	מנהלת אגף שירות : לאחר הכשרת המוקדנים בהתאם לתכנית העבודה יוגדר גם במשמרת בוקר מוקדן אשר יסייע למנהל המדור בצפייה במצלמות.	אין בהתייחסות בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.
במשמרות הבוקר הצפייה במצלמות לא נעשית במוקד הצופה כלל, אלא על ידי מנהל מדור מצלמות במשרדו. מנהל מדור המצלמות אמון גם על התפעול וההתקנה של המצלמות בשטח, כך שאין באפשרותו לצפות במצלמות לכל אורך המשמרת.	ראוי כי הצפייה במצלמות בכל המשמרות תיעשה באופן רציף על ידי תצפיתן הנמצא פיזית במוקד שיבצע עבודה זו בלבד, ללא שילוב תפקידים אחרים.	מנהל מדור מצלמות באגף שירות : במוקד העירוני אין תצפיתנים בתפקיד – כל מוקדן שבמשמרת מודרך על ידי לצפות במצלמות בזמן הפנוי משיחות טלפון.	
הכשרת התצפיתנים			
מבדיקת הביקורת עולה כי בעירייה לא קיים תהליך חפיפה מסודר להכשרת תצפיתנים חדשים במוקד הצופה, אשר כולל את כל התכנים המפורטים בתורת ההפעלה.	מומלץ כי העירייה תערוך תוכנית חפיפה מסודרת לכל תצפיתן חדש במוקד הצופה, וכן לכל מוקדן במוקד העירוני, באופן שיכלול את כל העבודה הנדרשת, ובכלל זאת : היבטי סודיות, תפקוד במשמרת, פעולות לביצוע בצפייה במקרה, פעולות לביצוע בחירום, חריג וכדומה.		

תגובת הביקורת	התייחסות מבוקר	המלצות	ממצאים
		עקב העובדה כי מדובר בתפקיד מבצעי הדורש דריכות ותפקוד לעיתים תחת מצבי לחץ, ראוי כי תוכנית החפיפה תיערך על גבי תיק חפיפה כתוב שיכלול מסמכי הדרכה והכשרה לתצפיתן החדש, וכן כי ייבחן על ביצוע תפקידו בפועל טרם תחילת ביצוע התפקיד באופן עצמאי.	
תפעול המצלמות			
	מנהלת אגף שירות : המוקד העירוני הינו הצינור אשר מעביר את כלל הפניות לאגפים הרלוונטים. בנקודת השיטור בגיאוריש נפתחו בפני השיטור כלל המצלמות לצפייה. באם הם מזהים אירוע ניתן לטפל מיידית.	מומלץ כי העירייה תבחן את מספר התצפיתנים במשמרת של המוקד הצופה, וזאת אל מול היקף המצלמות הנצפות בכל זמן נתון במוקד.	בכל משמרת מוקצה תצפיתן אחד אשר צופה על כל האתרים תוך סיוע במקביל לעובדי המוקד העירוני במענה לשיחות טלפון ובפעולות נוספות
	מנהל אגף ביטחון : הנקודות החמות מופיעות לשיטור העירוני ומועברות למוקד ולראש המשמרת בשיטור ומנהל מחלקת השיטור מקפיד להעביר לפני כל תחילת משמרת	מומלץ כי העירייה תבחן את הקצאת התקנים לתצפיתנים והגדרת תפקידם במהלך משמרת כתצפיתן באופן בו עבודתם תתמקד בעבודת המוקד הצופה ובצפייה במצלמות, ולא בעבודת המוקד העירוני במקביל.	עוד עולה כי אין תהליך עבודה מסודר לפיו מוגדרות הנקודות החמות בהן על המוקד

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
הצופה להתמקד בכל משמרת.		את אותם נקודות ע"פ הערכת מצב.	
תיעוד אירועים			
מבדיקת הביקורת עולה כי האירועים הניצפים במוקד הצופה מתועדים במערכת ה-CRM של המוקד העירוני בזמן אמת. – נמצא תקין.			
ועדת מצלמות			
בניגוד לקבוע בהנחיית רמ"ט העירייה אינה מקיימת ועדת היגוי לקבלת ההחלטות הנוגעות למערך מצלמות האבטחה העירוני.	מומלץ כי העירייה תקים ועדת היגוי לתחום המצלמות אשר תדון בכל החלטה הנוגעת למערך מצלמות האבטחה העירוני.	מנהל אגף ביטחון : מתקיימות פגישות / ועדות ברשות מנכ"ל העירייה שבהן מאושר התוואי , המיקום, הכמות והזויות של המצלמות ע"י מנכ"ל העירייה. משאיר להחלטת ראש העיר ומנכ"ל העירייה צורך בהקמת ועדת היגוי לנושא המצלמות.	חרף בקשותיה החוזרות של הביקורת, לא התקבלו פרוטוקולים המעידים על פגישות / ועדות כאמור.
נהלי עבודת המוקד הצופה			
מבדיקת הביקורת עולה כי בעירייה לא קיימים נהלים פנימיים המסדירים את תפעול מערך המצלמות והמוקד הצופה, ובכלל זאת, נוהל פעילות המוקדנים, נוהל החלפת משמרת, תיק הפעלת מוקד רואה, נוהל הפעלת סיוור משולב/ שיטור עירוני, נוהל דיווח אירוע וכדומה. יוער כי המסמכים שהוצגו לביקורת עשויים להוות בסיס לעריכת נהלים עירוניים, שכן הם	מומלץ כי העירייה תערוך נהלים עירוניים רשמיים שיסדירו את תהליכי העבודה הפנימיים בכל הנוגע למערך המצלמות, ובכלל זאת : • <u>ועדת היגוי עירונית לתחום המצלמות</u> - חברה, מועדי התכנסותה, תחומי אחריותה וכו' ; • <u>המוקד הצופה</u> - תפעול, אופן הצפייה	מנהלת אגף שירות : במוקד העירוני מצוי תיק נהלים מסודר ותקין. כלל הפניות מתועדות במערכת CRM. מנהל אגף ביטחון : • ועדת היגוי עירונית לתחום המצלמות - להחלטת מנכ"ל. • המוקד הצופה - מתבצע במוקד בנייהול אגף השירות. • הצבה והתקנה של מצלמות - קיים ומתועד במסמכים.	מסמך "סידור העבודה" אשר הועבר בתור נהלי העבודה של המוקד, אינו מהווה נוהל עבודה. "תיק נהלים מסודר" לא הועבר לעיונה של הביקורת למרות בקשותיה. התייחסות מנהל אגף הביטחון נוגעת לפרקטיקה של יישום הנהלים

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
מגדירים את המטריה הנורמטיבית ואת הכללים אליהם העירייה נדרשת, אולם אינם פוטרים את העירייה מהצורך בעריכת נהלים פנימיים.	במצלמות לאורך המשמרות, סדר פעולות וכו' ; • <u>העסקת תצפיתנים-דרישות</u> מקצועיות, חפיפה, הכשרה, חתימה על טפסי סודיות וכו' ; • <u>הצבה והתקנה של מצלמות-</u> התקשרות עם ספק המצלמות, תכנון והקמה, תחזוקת המצלמות וכו'. • <u>עיון בצילומים-</u> הגורמים האמונים על שחזור, אופן הגשת הבקשה, טופס ייעודי, מועד מחיקת החומר ששוחזר וכו'.	• עיון בצילומים- רק דרך משטרת ישראל או צו בית משפט, נוהל שקיים ומופעל. מועד מחיקת החומר מהמחשבים יתוקן.	ולא לקיים הנהלים עצמם. בנוגע לפרקטיקה : הקמת ועדת ההיגוי – מומלצת כאמור על פי כל הגורמים. המוקד הצופה –בפועל אין מוקד צופה. עיון בצילומים – נוהל (דרך התנהגות מקובלת) מהווה תשתית מצויינת לעריכת נוהל כתוב.
התחייבות לשמירת סודיות			
הביקורת ביקשה לקבל ממנהלת אגף השירות את כתבי ההתחייבות של העובדים המועסקים במוקד, אולם לא היה ניתן לקבלם.	הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לאלתר להחתמת כל עובדי המוקד הצופה על כתבי התחייבות לשמירת סודיות.	מנהלת אגף שירות : המוקדנים חתומים על סודיות עת קליטתם לעבודה במוקד העירוני.	לא התקבל תיעוד לכתבי ההתחייבות.
		מנהל מדור מצלמות באגף שירות : כל מוקדן חדש שמתקבל לעבודה	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
		כנציג שרות מוחתם על סודיות מידע.	
תוכנית עבודה			
הביקורת ביקשה לקבל לידיה תוכניות עבודה של אגף השירות אשר נוגעות למערך המצלמות, אולם תוכניות כאמור לא הועברו לידיה.	מומלץ כי תיערך על ידי הגורמים הרלוונטיים בעירייה ובכללם אגף הביטחון ואגף השירות תוכנית מסודרת ומתוקצבת לניהול, תפעול ותחזוקה של מערך המצלמות העירוני, ובכלל זאת תוכניות להרחבתו.	מנהל אגף ביטחון: החלטת מנכ"ל, אגף הביטחון ממליץ על הקמת מוקד רואה. יצוין כי מצלמות זו עבודה פרוייקטלית ולכן לא קיימת בתקציב השוטף.	הקמת מצלמות – פרוייקטלית, תחזוקה שלהן - שוטפת.
מבדיקת תוכנית העבודה של אגף הביטחון עולה כי אף שבחלק הכללי העוסק ביעדים הנגזרים מהתוכנית האסטרטגית הרב שנתית, הרי שבתוכנית העבודה מקושרת התקציב עצמה, יעדים אלו אינם נכללים ואינם מתוקצבים.		מנהל אגף ביטחון: קיימת תוכנית אסטרטגית רב שנתית וכל שנה יש אישור תקציבי ע"י ראש העיר ששם נקבע מה מאושר לביצוע בשנת העבודה.	לא כל היעדים נכללים ומתוקצבים בתוכנית.
קבלת ההחלטה על הקמת מערך מצלמות עירוני			
מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לנדרש בהנחיית רמו"ט, לא נערך תיעוד לקיומה של בחינה מקיפה ומעמיקה של תכלית ראויה ומידתיות עבור כל אחת מהמצלמות בכל האתרים בהן הוצבו.	מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם לקבוע בהנחיית רמו"ט ותערוך דיון בוועדה עירונית ייעודית לתחום המצלמות לאישור כל המצלמות הקיימות והעתידיות, ודיון בכל מצלמה בנפרד בהיבטי הפגיעה בזכות הפרטיות תוך בחינה של ערכי התכלית הראויה	מנהל אגף ביטחון: יש תוכנית c.d.r פרטנית ומנומקת. נערך מיפוי כללי בעיר הדברים הוצגו לביקורת. יש מתח בין שמירה על הפרטיות לבין התועלת לביטחון האישי דנים בכל מיקום של מצלמה בדרכי הביטחון האישי גובר.	בטרם הצבת כל מצלמה ומצלמה, יש לערוך בחינה מעמיקה של תכלית ראויה ומידתיות בכל הנוגע לפגיעה בזכות היסוד החוקתית לפרטיות של התושבים. לא הוצג לביקורת תיעוד עבור

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
	והמידתיות, ובכלל זאת:		עריכת בחינה כאמור.
עוד עולה כי אישור הקמת אתרים חדשים מתוך בנק האתרים משנת 2017 נערך במסגרת אגף הביטחון, והועבר למנכ"ל העירייה לאישור תקציבי בלבד, ואינו כולל דיון המתועד בפרוטוקול בדבר המידתיות ומידת הפגיעה בפרטיות כנדרש.	• מהי המטרה העיקרית בהצבת המצלמה? • מהי מידת הצורך בהצבת המצלמה במקום הספציפי לו היא מיועדת? • מהי התועלת שתיווצר בעקבות הצבת המצלמה? • מהן החלופות האפשריות להצבת המצלמה במקום המיועד? • מהי מידת הפגיעה בפרטיות בהצבת המצלמה לעומת החלופות האפשריות? • באילו שעות יש להפעיל את המצלמה על מנת שהתכלית תגבר על הפגיעה בפרטיות? • בחינת מרחב הצילום והיכולות האנליטיות המינימאליות הנדרשות.	מנהל אגף ביטחון: לא מדויק, 2018 - 2020 אישורי אתרים היו במחלקת הפיקוח מול מול מנהל המוקד לשעבר מר א.ד, אגף הביטחון הוקם בחודש אוגוסט שנת 2020, משנה זו הכל מתועד דרך האגף.	כאמור, אין תיעוד (לא משנת 2017 ולא משנת 2020) בפרוטוקולי דיון המעידים על דיון פרטני בכל מצלמה ומצלמה, הצורך בהצבתה, הסיבות לכך שגובר על הזכות לפרטיות, זוויות הצילום של המצלמה, שעות הפעלתה, סוג המצלמה, יכולות האנליטיקה הקיימות במצלמה וכדומה.
יצויין כי מי שמשמש כיום כמנהל אגף הביטחון שימש באותה העת יועץ חיצוני לעירייה בנושא המצלמות.		מנהל אגף ביטחון: 1. נערך דיון על כל אתר ואתר מול חברת אפקון המבצעת. 2. יש הנמקה לצורך מיקום המצלמה וזווית צפייה ע"י החברה המייעצת טנדו. ההמלצה מיושמת כחלק מתהליך העבודה.	לא התקבל תיעוד אודות קיום דיונים כאמור, ובכל מקרה יודגש כי נדרש לקיים את הדיון בדבר התכלית הראויה והמידתיות, עקב חשיבותו הרבה, במסגרת ועדת היגוי עירונית על ידי מקבלי ההחלטות בעירייה.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
	הגדרת משך זמן שמירת הצילומים הנדרש.	3. ישנו תמחור מדויק.	
קביעת מאפייני מערך המצלמות			
מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימות החלטות עירוניות הדנות בפונקציות המצלמות ביחס לכל אתר ולכל מצלמה ומצלמה המוצבת בעיר.	מומלץ כי ייערך דיון מפורט בעצם השימוש בתכונות המיוחדות במצלמות האבטחה והמשמעות של.	מנהל אגף ביטחון: תמיד ישנו שיקול מכריע של הגנת פרטיות הציבור, הזווית צילום אכן נקבעת בהתאם.	
מיפוי מצלמות			
המצלמות המוצבות במרכזי הספורט מיועדות לשימוש וצפייה עצמית של מפעילי מרכזי הספורט ואינן משמשות את העירייה במיגור תופעות האלימות. בהתאם לכך, לא נערכה בחינה מידתית בדבר הפגיעה בזכות הפרטיות של מבקרי מרכזי הספורט אל מול הצורך בהצבתן.	מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הצורך בהצבת מספר כה רב של מצלמות אבטחה במרכזי הספורט אשר אינן משמשות את העירייה ואינן מחוברות למוקד העירוני. לחילופין מומלץ כי תיבחן האפשרות לחבר את המצלמות במרכזי הספורט למוקד הצופה העירוני.	מנהלת אגף שירות: המצלמות (150) הן מותקנות בשוק העירוני ובאולמי ספורט העירוניים שמעקב אחריהן בצפייה עצמית של המוסדות האלה. מנהל אגף ביטחון: נבחן ומתנהל כנדרש. הצורך חיוני באירועי ספורט ובידור ולצורך רישוי כל מצלמה בעיר משמשת את העירייה על פי צורך.	
פרסום באתר העירייה			
מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת לא מפורסמת באתר העירייה רשימת	מומלץ כי העירייה תפעל לפרסום רשימת המצלמות המוצבות ברחבי העיר. ראוי כי	מנהל אגף ביטחון: הערה נכונה מטופל ויעלה באתר העירייה בקובץ מצלמות. כל אתר	מבדיקת הביקורת לאור תגובת דובר העירייה, נמצא כי אכן רשימת

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
המצלמות המוצבות ברחבי העיר.	רשימה זו תכלול את כל אתרי המצלמות וכתובותיהן, וכן תעודכן מעת לעת עם הוספה/ הסרה של מצלמות.	מצלמות שהופך מבצעי מפורסם באתר העירייה. קובץ ראשי יעלה ע"י הדוברות. דובר העירייה: הרשימה הועלתה לאתר	המצלמות הועלתה לאתר העירוני כנדרש.
שילוט באתרי המצלמות			
בסיוור הביקורת נמצא כי ב-5 מתוך 8 אתרים שנבדקו לא קיים שילוט מטעם העירייה ליידוע הציבור בדבר הצבת המצלמות.	עקב החשיבות הרבה ביידוע הציבור על כל מצלמה ומצלמה המותקנת בשטחים הציבוריים ברחבי העיר, מומלץ כי העירייה תוודא כי בכל אתר יוצב שילוט בסמוך למיקומן של המצלמות.	מנהל אגף ביטחון: כל אתר שעולה לאוויר יש שילוט נערכה ביקורת נוספת בנושא השילוט. במקומות שחסר -הנושא טופל.	
ההתקשרות עם הספק- תכנון והתקנה			
הביקורת קיבלה לידה תיקי CDR ותיקי AS-MADE מפורטים שהוכנו עבור העירייה לשורת אתרים על ידי חברת אפקון. – נמצא תקין.			
תחזוקה			
מבדיקת הביקורת עולה כי כל הפניות שנפתחו בנוגע לתקלות במערך המצלמות נפתחו כ"תקלה רגילה", ולא סווגו בהתאם לקבוע בהסכם עם אפקון, כך שלא ניתן לערוך מעקב ובקרה אחר משך הטיפול בתקלות	מומלץ כי תהיה הקפדה על הגדרת הפניות הנפתחות במוקד בנוגע לתקלות במצלמות בהתאם לסיווגים שנקבעו בהסכם עם הספק- תקלה משביתת מערכת, תקלה קריטית ותקלה רגילה.		
מבדיקת הביקורת עולה כי הפניות המתועדות "תקלות" כוללות גם פניות בנושאים אחרים	עוד מומלץ כי תהיה הפרדה בין פניות הנפתחות עקב תקלות שדווחו לספק אפקון לבין		

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
	פניות אחרות המתקבלות בנושאים אחרים.		
למרות שפרק הזמן הארוך ביותר שנקבע בהסכם עם הקבלן לטיפול בתקלה הינו 3 ימים, מנתוני הטבלה לעיל עולה כי מחצית מהתקלות (כ-48% מהפניות הסגורות) מטופלות אחרי 4 ימים ואף עד לשבועות לאחר פתיחת התקלה במערכת המוקד.	הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך מעקב ובקרה נאותים אחר משך הזמן בו הקבלן אפקון מטפל בתקלות, בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות ועל פי סוג התקלה. יצוין כי במקרים בהם התקלות לא מטופלות בזמן הנדרש, באפשרות העירייה לקבל פיצויים מהקבלן.		
עוד נמצא כי ישנן 17 תקלות אשר טרם נסגרו, נכון ליום 24.8.2022, מתוכן 16 נפתחו לפני יותר משבוע.			
ניהול מאגר מידע - רישום			
מבדיקת הביקורת עולה כי ביום 5.1.2005 רשמה העירייה כנדרש את מאגר המצלמות העירוני בפנקס מאגרי המידע הממשלתי כמאגר שמספרו 990078634. נמצא תקין.			
אבטחת מידע פיזית			
הדלת של המוקד הצופה נעולה, בתוך המוקד יושבים המוקדנים/ תצפיתנים בלבד ולהם השליטה על מנגנון פתיחת הדלת. נמצא תקין.			
מבדיקת הביקורת עולה כי המחשב הממוקם בחדר הישיבות מאפשר כניסה לצפייה במצלמות בזמן אמת ללא כניסה מאובטחת וללא צורך בהזנת שם משתמש וסיסמה.	מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הצורך במתן גישה לצפייה במצלמות בחדר הישיבות. ככל ויוחלט כי יש בכך צורך, ראוי כי לא תתאפשר גישה למערכת ללא הזנת שם משתמש וסיסמה.	מנהל אגף ביטחון: בימים אלו יותקן קוד כניסה למערכת והדלת תנעל.	
עוד נמצא כי חדר הישיבות אינו נעול, כך שכל אדם הנמצא	עוד מומלץ כי כל החדרים בהם ממוקמים מחשבים	מנהל אגף ביטחון: יותקן קוד כניסה, ככלל כל כניסה	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
במשרדים בבניין יכול להיכנס אליו. המשמעות של חיבור המחשב בחדר של מנהל מדור מצלמות ובחדר הישיבות למסכי הטלוויזיה הינה שכל אדם היוצא/ נכנס לחדר יכול לצפות במצלמות, זאת בניגוד למוקד שהוא נעול והכניסה אליו מוגבלת.	המאפשרים צפייה במצלמות, יהיו נעולים כאשר לא נעשה בהם שימוש. ראוי כי הכניסה לחדרים אלו תהיה מוגבלת על ידי הגורמים העירוניים אשר קיבלו אישור לכך.	למרכז ההפעלה ולמוקד מבוקרת ומפוקחת ורק באישור מנהל.	
שמירת הצילומים ומחיקתם			
בבדיקת הביקורת נמצא כי פרק הזמן הארוך ביותר בו נשמרו הסרטונים במערכת המצלמות היה כשלושה שבועות- נמצא תקין .			
נמצא כי במקרים בהם יש צורך בשמירת תיעוד מחוץ למערכת של אירועי פשיעה/ אלימות מחשש כי יימחקו טרם המועד בו יבוקשו על ידי המשטרה, שומר מנהל תחום המצלמות את הסרטונים על גבי שולחן העבודה של המחשב המשרדו, כאשר אין הקפדה על מחיקת הסרטונים גם לאחר שנעשה בהם שימוש.	הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך בחינה בדבר אופן שמירת הצילומים המשוחזרים אשר טרם התבקשו על ידי גורם חיצוני. ראוי כי ייערכו מעקב ובקרה נאותים אחר פרקי הזמן בהם נשמרים צילומים אלו וכי תבוצע מחיקה סדורה של צילומים.	מנהל אגף ביטחון: נכון, צריך לקבוע גורם מאשר שמירה חומרים מצולמים.	
	עוד מומלץ כי תיקבע מדיניות עירונית סדורה לנושא וכן כי יוגדר מקום ייעודי לשמירת הצילומים עד לשימוש בהם,		
זכות העיון			
מבדיקת הביקורת עולה כי לעירייה לא קיים טופס ייעודי להגשת בקשה לשחזור חומר מצולם, וממילא אינה מאפשרת הגשת בקשה	מומלץ כי העירייה תערוך נוהל עירוני שיסדיר את תהליך הגשת הבקשה לשחזור חומר מצולם, ואופן ביצוע		

תגובת הביקורת	התייחסות מבוקר	המלצות	ממצאים
		השחזור ושמירת החומרים.	לשחזור ללא פנייה למשטרה קודם לכן.
		מומלץ לבחון את האפשרות להסמך גורם עירוני נוסף לביצוע שיחזור הצילומים.	עוד עולה כי מנהל מדור מצלמות הינו הגורם היחיד האמון על שחזור הסרטונים, וכתוצאה מכך, הוא נדרש להיות זמין מחוץ לשעות העבודה בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע על מנת להגיע לעירייה מחוץ לשעות העבודה לביצוע שחזורים במקרה הצורך.

8. מבנה ארגוני

8.1. ממשקי עבודה

מבנה ארגוני הוא מונח כולל לאופן בו מאורגן מערך התפקידים בארגון ולקשרי הגומלין והממשקים ביניהם. הוא מגדיר איך בעלי התפקידים בארגון צריכים לפעול כדי להגשים את ייעודו ומטרותיו.

גישה מתכללת היא אחד מיסודות הניהול הנכון של שימוש בטכנולוגיה מתקדמת בכלל, ושימוש במצלמות אבטחה בפרט.

בשנת 2020 פרסמה הרשות להגנת הפרטיות של משרד המשפטים מסמך שכותרתו "מדריך הגנת הפרטיות לעיר החכמה" (להלן: "**מדריך הגנת הפרטיות**"), אשר מגדיר עקרונות להטמעת טכנולוגיות חדשות בעיר חכמה תוך איזון הפגיעה בזכות לפרטיות תושביה. המדריך להגנת הפרטיות קובע כי "... יש למנות ברשות המקומית גורם בכיר שיהיה אחראי לקביעת מדיניות כוללת בעניין השימוש במיזמי טכנולוגיות מידע ברשות ויתכלל את הטיפול בהם. בעידן ניתוחי ביג דאטה וטכנולוגיות בינה מלאכותית, סיכויי הפרטיות נובעים לא רק מהמאפיינים של כל פרויקט טכנולוגי בפני עצמו – אלא גם מהשפעות הגומלין בין הטכנולוגיות השונות המופעלות בעיר ומהצלבת המידע הנאסף תוך כדי הפעלתן במקביל. לכן, נדרשת יד מכוונת ונקודת מבט מערכתית לשם הערכה מדויקת של הסיכונים לפרטיות והטיפול בהם."

כחלק מתוכנית "עיר ללא אלימות", פרסם המשרד לביטחון פנים מסמך שכותרתו "עיר ללא אלימות- אכיפה- תורת הפעלה של המוקד הצופה" (להלן: "**תורת ההפעלה**").

תורת ההפעלה קובעת כי "המוקד הרואה הוא אחד האמצעים להגברת האפקטיביות של גורמי האכיפה. ככזה הוא תומך במאמצי האכיפה האופרטיביים ואינו בא במקום... המוקד מהווה חלק מהותי ממאמץ ההרתעה האכיפתי ברשות ואמון על הפעלת גורמי האכיפה והתגובה האופרטיביים לצורך מניעה וטיפול [הכללה] 2 באירועי אלימות בשטחים אליהם הוא צופה."



להלן תרשים המציג את המבנה הארגוני בפועל של האגפים בעירייה המעורבים בתפעול מערך המצלמות:

אגף הביטחון אמון על שלב התכנון ההצבה וההתקנה של המצלמות. מנהל אגף הביטחון מנהל את תכנון המצלמות והקמת האתרים בפועל, כאשר מנהל מחלקת פיקוח עירוני (להלן: "**מנהל מחלקת פיקוח**") מרכז את תחום המצלמות באגף.

המוקד הצופה במסגרת המוקד העירוני השייך ל**אגף שירות**, מתפעל את המצלמות באופן יומיומי באמצעות תצפיתנים אשר צופים במצלמות בזמן אמת ומתריעים על אירועים חריגים. סגן מנהל המוקד (להלן: "**מנהל מדור מצלמות**") הינו מנהל תחום המצלמות במסגרת אגף השירות, כאשר אמון על התצפיתנים ועל הטיפול בבקשות לעיון בחומר מוקלט ובעצם מהווה כגורם מקשר בין אגף השירות לאגף הביטחון בכל הנוגע לתחום המצלמות.

יצוין כי במהלך הביקורת בחודש נובמבר 2022 מונה מנהל חדש למוקד העירוני, אשר עזב באותו חודש.

בנוסף, התקשרה העירייה עם גורמים חיצוניים: **קבלן מצלמות** - חברת "אפקון בקרה ואוטומציה" (להלן: "**אפקון**") ו**יועץ מצלמות** - חברת "טנדו" (להלן: "**טנדו**").

ממצאים:

1. חרף העובדה שהמוקד הצופה הינו גוף מבצעי אשר אמור להיות כפוף לגורמי האכיפה והשיטור בעירייה לצורך מיגור אירועי האלימות, עולה כי המוקד הצופה הינו חלק מהמוקד העירוני באגף השירות ואינו כפוף, אף לא בהיבטים המקצועיים לאגף הביטחון. יצוין כי ברשויות רבות, המוקד העירוני כפוף לאגף הביטחון העירוני, בין אם תפעולית ובין אם מקצועית בלבד.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: ישנן רשויות בהן, מוקד צופה צריך להיות תחת אגף הביטחון. ממליץ לשקול להעביר מידית את מוקד רואה לאגף הביטחון עם צופה אחד לפחות.

המלצות:

1. לאור העובדה כי המוקד הצופה הינו גוף מבצעי אשר אמור לשמש את גורמי האכיפה והביטחון העירוניים, מומלץ כי תיערך בחינה מחודשת והגדרה מסודרת של תחומי האחריות והתפקידים של אגף השירות ואגף הביטחון, כמו גם הסדרת ממשקי העבודה ביניהם.

8.2. המוקד הצופה

כחלק מתוכנית "עיר ללא אלימות", פרסם המשרד לביטחון פנים מסמך שכותרתו "עיר ללא אלימות - אכיפה - תורת הפעלה של המוקד הצופה". תורת ההפעלה "באה לענות על הצורך בהגדרות אחידות של יעדים ומשימות של מוקדים רואים הפרוסים היום ביישובים רבים בארץ, כמו גם על הצורך בגיבוש כלים ואסטרטגיות להגברת היעילות בשימוש באמצעים אלה."

להלן טבלה המפרטת את התפקידים השונים, תחומי אחריותם ועיקר דרישותיהם, כפי שקבועים בתורת ההפעלה:

תפקיד	תחומי אחריות	דרישות עיקריות
מנהל מוקד רואה (צופה)	- הפעלת המוקד הצופה בשגרה ובחירום. - גיוס והכשרה של כ"א למוקד הצופה. - מדידה והערכה של תפקוד המוקד. - בניית תכנית העבודה של המוקד ואישורה על ידי הגורם הממונה. - קשר בין המוקד הצופה לגורמי האכיפה השונים (משטרה, סיירת הורים וכו'). - כתיבה ויישום נהלי המוקד וסדרי הפעולות. - ייצוג המוקד הצופה בפורום האכיפה ברשות. - התאמת פעולת המוקד הצופה בהתאם לצורך (כולל הרחבתו והוספת מצלמות /אתרים) בשיתוף עם הגורם הממונה ברשות. - תחזוקת המוקד בהיבטיו הטכניים והטכנולוגיים (אל מול חברות טכנולוגיה וגורמי הנדסה ברשות המקומית).	- ניסיון בניהול צוות עובדים. - ידע וניסיון במערכות טכנולוגיות. - ידע וניסיון בכתיבת תכנית עבודה, יישום ובקרה. - היעדר רישום פלילי. - רצוי ניסיון קודם בהפעלת מוקד. - רצוי בוגר קורס קצינים בצה"ל/ משטרה/ שב"ס.
מנהל זירת לילה/ אחראי משמרת	- הפעלת גורמי האכיפה העירוניים בשיתוף עם קצין המשמרת במשטרת ישראל /משלח משימות במוקד. - יהיה מעודכן בכלל פעילויות גורמי האכיפה האזרחיים ובפעילות החינוך/פנאי המתבצעת. - אחריות על פעילות המוקד הצופה. - יכיר את גורמי הסיוע ברשות ואת דרכי ההתקשרות עימם.	- בוגר שירות צבאי או שירות לאומי או פטור משירות על פי חוק. - בעל ידע בהפעלת אמצעים טכנולוגיים. - היעדר רישום פלילי. - רצוי ניסיון פיקודי/ניהולי.

תפקיד	תחומי אחריות	דרישות עיקריות
מוקדן/ תצפיתן	- מפעיל את המערכות הטכנולוגיות של המוקד הצופה. - מאתר אירועים ומכווין את גורמי האכיפה. - מענה לפניית אזרחים בנוגע לאירועים מוגדרים. - תיעוד האירועים במסגרת יומן האירועים/ מערכת השו"ב.	- בוגר שירות צבאי או בעל פטור או במסגרת שירות לאומי או אזרחי. - עדיפות לסמב"צים / תצפיתנים. - היעדר רישום פלילי.

על פי תורת ההפעלה, ישנה חשיבות רבה במינוי מנהל זירת לילה- "לאור כמות ומורכבות אירועי האלימות והפרות הסדר בשעות החשיכה מומלץ למנות מנהל לזירת הלילה. ייעודו של תפקיד זה לאפשר לנהל בצורה מיטבית ולפי סדר עדיפויות נכון את גורמי האכיפה בלילה ולסייע למשטרה בהפעלת גורמי האכיפה האזרחיים." להלן תרשים המבנה הארגוני של המוקד הצופה, כפי שהועבר לביקורת על ידי מנהלת אגף שירות:



המוקד העירוני, ובמסגרתו המוקד הצופה, פועלים 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בחלוקה ל-3 משמרות ביום:

- **משמרת בוקר** : 07:00-15:00 - עם 4 עובדים.
- **משמרת ערב** : 15:00-23:00 - עם 3 עובדים.
- **משמרת לילה** : 23:00-07:00 - עם 2 עובדים.

בכל משמרת מוגדר אחראי משמרת, כאשר לכל אחד מהעובדים מוגדר תפקידו:

- שיחות אקטיביות;
- טיפול בפניות ממתונות להתייחסות + התראות;
- ווטסאפ קבוצות;
- ווטסאפ תושבים;
- צפייה במצלמות.

להלן דוגמא לסידור העבודה של התאריכים 6-8.9.2022:

שלישי 6.9	רביעי 7.9	חמישי 8.9
בוקר		
מוקדן 07:00 - 15:00 אקטיביות פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים	מוקדן 07:00 - 15:00 אקטיביות פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים	מוקדן 07:00 - 15:00 אקטיביות פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים
ערב		
מוקדן 15:00 - 23:00 אקטיביות פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים	מוקדן 15:00 - 19:00 פניות להתייחסות + התראות 19:00 - 23:00 אקטיביות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים	מוקדן 15:00 - 23:00 אקטיביות פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים
לילה		
מוקדן 23:00 - 07:00 פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים	מוקדן 23:00 - 07:00 פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים	מוקדן 23:00 - 07:00 פניות להתייחסות + התראות ווטסאפ קבוצות ווטסאפ תושבים

ממצאים:

1. מביקרת הביקורת את תרשים המבנה הארגוני שקיבלה אל מול סידור העבודה השבועי, עולה כי **בניגוד לתרשים** לפיו במוקד מועסקים 6 תצפיתנים ו-12 מוקדנים, בפועל במוקד ישנם כ-15 עובדים אשר משמשים הן כמוקדנים והן כתצפיתנים, כאשר חלקם גם משמשים כאחראי משמרת. כלומר, כל העובדים במוקד יכולים לשמש בכל אחד מהתפקידים השונים.

הביקורת מציינת כי למרות בקשותיה מאגף שירות לקבלת רשימת כל הגורמים המעורבים בתפעול מערך המצלמות במוקד הצופה, לרבות פירוט הגדרות תפקידיהם, לא ניתן היה לקבל רשימה כאמור.

2. כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהלת אגף שירות, במשמרות הבוקר הצפייה במצלמות לא נעשית במוקד הצופה כלל, אלא על ידי מנהל מדור מצלמות במשרדו. יודגש כי גם בסידור העבודה השבועי של המוקד העירוני והמוקד הצופה, אין איוש לתפקיד הצופה במצלמות. הביקורת מציינת כי מנהל מדור המצלמות אמון גם על התפעול וההתקנה של המצלמות בשטח, כך שאין באפשרותו לצפות במצלמות לכל אורך המשמרת.

התייחסות מנהלת אגף שירות:

לאחר הכשרת המוקדנים בהתאם לתכנית העובדה יוגדר גם במשמרת בוקר מוקדן אשר יסייע למנהל המדור בצפייה במצלמות. עד כה מוכיח מנהל המדור את עבודתו בצורה מדויקת וברמה מקצועית גבוהה – גם בבוקר יש שתי עמדות לא רק מנהל המדור צופה במצלמות האתרים פתוחים בארבעה מסכים לאורך כל היום גם במשמרת בוקר 24/7. כל מוקדן אשר נקלט למוקד, לאחר סיום הכשרתו הראשונית במענה הטלפוני עובר הכשרה ע"י מנהל המדור לצפייה ותפעול המצלמות. מוקדנים מנוסים בעלי ותק אכן משובצים בסידור העבודה לצפייה במצלמות נקודות חמות מוגדות רק בעת אירוע, בכלל ובשגרה כל הנקודות חשובות ומשמעותיות לצפייה. באם יש אירוע חריג אנו יודעים להנחות את המוקדנים בהתאם. כמו כן המוקדנים יודעים לווסת את הנקודות החמות בהלימה לפניות שמתקבלות. בעת זיהוי אירוע חריג המוקדנים פותחים אירוע במערכת וכן שולחים את השיטור העירוני מידת הצורך לנקודה רלוונטית. הצפייה במצלמות הינה חלק בלתי נפרד מעבודת המוקד העירוני והמוקדנים. היות והמוקד מאויש 24/7 וממוקצע בנושא הטיפול באירועי המצלמות מתנהל בצורה מיטבית. היו מספר מקרים בהם במהלך הצפייה במצלמות במהלך משמרת זיהו המוקדנים פריצה או אירוע חריג כזה או אחר, פתחו פנייה במערכת הזעיקו את השיטור ותפסו את הפורעים ע"פ הנוהל וגורמי הטיפול המדויקים.

התייחסות מנהל מדור מצלמות באגף שירות:

1. במוקד העירוני אין תצפיתנים בתפקיד – כל מוקדן שבמשמרת מודרך על ידי לצפות במצלמות בזמן הפנוי משיחות טלפון.
2. משמרת בוקר זה 4 מוקדנים בלבד וזאת בנוסף למנהל מערך מצלמות שנמצא במוקד רוב שעות היום.
3. משמרת צהריים (מ-15:00 עד 23:00) – 3 מוקדנים שמתוכם: אחד הוא אחראי על מעקב במצלמות (על כך המוקדן רשום בסידור עבודה מראש).
4. משמרת לילה – 2 מוקדנים בלבד שלאחד מהם יש משימה רשומה גם בסידור העבודה כצופה במצלמות ומכין דוח צפייה במצלמות כל שעה ובסוף המשמרת הוא מכין דוח כללי.
- לציין שבשעות ערב והלילה את המשימה מקבלים בדרך כלל מוקדנים ותיקים.
- תגובת הביקורת: אין בהתייחסות בכדי לשנות את ממצאי הביקורת.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי תהיה הקפדה על חלוקת תפקידים מסודרת בין עובדי המוקד, כך למשל שמי שמשמש כאחראי משמרת יהיה ותיק יותר/מנוסה יותר/ בעל הכשרות רבות יותר וכו'.
2. לאור החשיבות הרבה בצפייה במצלמות באופן רציף ועקבי, מומלץ כי תיערך בחינה בדבר העדר שיבוץ תצפיתן למשמרת הבוקר וביצוע הצפייה על ידי מנהל מדור מצלמות בחדרו. ראוי כי הצפייה במצלמות בכל המשמרות תיעשה באופן רציף על ידי תצפיתן הנמצא פיזית במוקד שיבצע עבודה זו בלבד, ללא שילוב תפקידים אחרים.
- יצוין כי מבדיקת הביקורת עולה כי ברשויות סמוכות המוקד הצופה מנוהל בנפרד מהמוקד הטלפוני והמוקדנים בו אינם עושים פעולות בנוסף לצפייה במצלמות.

8.2.1 עבודת התצפיתנים**8.2.1.1 הכשרה**

עקב ייחודיות העבודה במוקד הצופה, הממשקים מול גורמי הביטחון והאכיפה השונים, לרבות העיסוק בטכנולוגיות שונות, ישנה חשיבות לבניית תוכניות הכשרה וחפיפה לתצפיתנים חדשים.

תורת ההפעלה מגדירה שורה של תכנים להכשרת התצפיתנים במוקד הצופה:

- שיחת קב"ט/ראש אגף ביטחון ומנהל תכנית 'עיר ללא אלימות' ברשות.
- הכרת השטח- מתחמים מפוקחים, נקודות חמות ומיקומי מצלמות.

- הכרת גורמי האכיפה השונים (סיירת הורים, שיטור עירוני, שיטור משולב וכו').
- הכרת המצלמות ואופן תפעולן (כולל תפעול בסיסי של תקלות).
- הכרת מערכת השליטה והבקרה במוקד.
- ניהול יומן אירועים, וסדר פעולות בעת אירוע.
- הפעלת המוקד בחירום (הכרת גורמי החירום במרחב הרשות, דרכי תקשורת, תפקידים).
- הכרת נהלים (שת"פ משטרה, זיהוי אירוע וכדומה).
- תקשורת מונעת הסלמה/שירותיות.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בעירייה לא קיים תהליך חפיפה מסודר להכשרת תצפיתנים חדשים במוקד הצופה, אשר כולל את כל התכנים המפורטים בתורת ההפעלה.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תערוך תוכנית חפיפה מסודרת לכל תצפיתן חדש במוקד הצופה, וכן לכל מוקדן במוקד העירוני, באופן שיכלול את כל העבודה הנדרשת, ובכלל זאת: היבטי סודיות, תפקוד במשמרת, פעולות לביצוע בצפייה במקרה, פעולות לביצוע בחירום, חריג וכדומה.
2. עקב העובדה כי מדובר בתפקיד מבצעי הדורש דריכות ותפקוד לעיתים תחת מצבי לחץ, ראוי כי תוכנית החפיפה תיערך על גבי תיק חפיפה כתוב שיכלול מסמכי הדרכה והכשרה לתצפיתן החדש, וכן כי ייבחן על ביצוע תפקידו בפועל טרם תחילת ביצוע התפקיד באופן עצמאי.

8.2.1.2 תפעול המצלמות

עבודת התצפיתנים בעיקרה מבוססת על צפייה במצלמות האבטחה אשר מוצגות על גבי המסכים במוקד הצופה. בעת הבחנה באירוע חריג כלשהו כגון תאונת דרכים, אלימות, ונדליזם או כל הפרעה לציבור והתקהלויות, עליהם לעדכן מיידית את השיטור העירוני. כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל מדור מצלמות באגף שירות, במהלך המשמרת נדרשים התצפיתנים לצפות בכל אתרי המצלמות ולהחליף ביניהן לאורך המשמרת, כאשר נוהג להגדיר עבורם "נקודות חמות" לתשומת ליבם.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי, למרות שברחבי העיר הוצבו מאות מצלמות באתרים רבים, תוך הקצאת משאבים לא מבוטלים, בכל משמרת מוקצה תצפיתן אחד אשר צופה על כל האתרים. יוער, כי התצפיתן המוקצה לצפייה במצלמות מסייע במקביל לעובדי המוקד העירוני במענה לשיחות טלפון ובפעולות נוספות אשר מונעות ממנו להקדיש את מלוא תשומת הלב לצפייה במצלמות עצמן.
2. עוד עולה כי אין תהליך עבודה מסודר לפיו מוגדרות הנקודות החמות בהן על המוקד הצופה להתמקד בכל משמרת.

התייחסות מנהלת אגף שירות:

בשלב הראשוני ולאחר אישור רה"ע ומנכ"ל העירייה אגף הבטחון אחראי על התקנת המצלמות ברחבי העיר, בשלב הבא לאחר ההתקנה עובר כלל התכלול והתפעול המקצועי למוקד העירוני/ אגף שירות. לאורך כל היום מעביר המוקד בעירוני אירועים לטיפול לאגף הבטחון/שיטור עירוני אין שוני בטיפול באירועי המצלמות לעומת אירועים אחרים. המוקד העירוני הינו הצינור אשר מעביר את כלל הפניות לאגפים הרלוונטים. בנקודת השיטור בג'אווריש פתוחו בפני השיטור כלל המצלמות לצפייה. באם הם מזהים אירוע ניתן לטפל מיידית.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: הנקודות החמות מופיעות לשיטור העירוני ומעוברות למוקד ולראש המשמרת בשיטור ומנהל מחלקת השיטור מקפיד להעביר לפני כל תחילת משמרת את אותם נקודות ע"פ הערכת מצב.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תבחן את מספר התצפיתנים במשמרת של המוקד הצופה, וזאת אל מול היקף המצלמות הנצפות בכל זמן נתון במוקד.
2. מומלץ כי העירייה תבחן את הקצאת התקנים לתצפיתנים והגדרת תפקידם במהלך משמרת כתצפיתן באופן בו עבודתם תתמקד בעבודת המוקד הצופה ובצפייה במצלמות, ולא בעבודת המוקד העירוני במקביל.
3. מומלץ כי ייקבע מנגנון עדכון לנקודות החמות.

8.2.1.3. תיעוד אירועים

על פי תורת ההפעלה, אחת ממטרותיו המובהקות של המוקד הצופה העירוני הינה "תיעוד עבירות אלימות וונדליזם וסיוע לגורמי האכיפה למיצוי הדין עם עבריינים." בהתאם לכך, הגדרת התפקיד של התצפיתן מדגישה את היותו "אחראי על תיעוד האירועים במסגרת יומן האירועים/מערכת השו"ב".

נספח ד' לתורת ההפעלה קובע את סדר הפעולות שעל התצפיתן במוקד הצופה לפעול על פיהן במקרה בו צפה באירוע חריג במצלמות האבטחה. בנוסף לדיווחים הנדרשים ולהזעקת גורמי ביטחון למקום הארוע, על התצפיתן לבצע תיעוד של האירוע ביומן האירועים או בתוכנת השליטה והבקרה.

תיעוד האירועים הנצפים במוקד הצופה ואופן הטיפול בהם בעל חשיבות רבה, שכן באמצעות בחינת האירועים שהתרחשו ניתן לבחון את התועלות מהפעלת המוקד הצופה והאם המטרה לשמה הוקם מקדשת את האמצעים, כלומר, האם הפגיעה בזכות הפרטיות הייתה מידתית ביחס לתועלת שהביאה בצמצום אירועי האבטחה בעיר.

בהתאם לכך, הנחיית רמ"ט קובעת כי יש לערוך דיון תקופתי בנוגע להצבת מצלמות האבטחה: "החלטה על הצבת מצלמות צריכה להיות קצובה בזמן, ולהבחן מחדש בהתאם לנסיבות. לכן מעת לעת על הרשויות לחזור ולבחון האם הנסיבות שהצדיקו את הצבתן של המצלמות מלכתחילה עדיין עומדות בתוקפן, והאם המשך השימוש במצלמות עומד במבחן המידתיות."

על פי תורת ההפעלה, "פעילות המוקד צריכה להיבחן באופן תדיר על מנת לסייע למנהל המוקד, לקב"ט ולמנהל תכנית על"א ברשות לתכנן את הפעלתו ולהתאימה למציאות המשתנה כך שתיגבר יעילותה להשגת המטרות. לצורך כך יש לבצע מעקב סדור אחר התוצרים אותם מפיק המוקד הצופה."

להלן רשימת המדדים שנקבעו בתורת ההפעלה להערכת האפקטיביות של המוקד:

- מספר האירועים שזוהו על ידי המוקד הצופה ופילוח הפניית גורמי האכיפה האופרטיביים.
- מספר האירועים שזוהו על ידי המוקד העירוני ופילוח הפניית גורמי האכיפה האופרטיביים.
- השוואה בין מספר האירועים במתחמים המפוקחים שתועדו על ידי המצלמות לבין מספר האירועים בפרק זמן דומה בשנים קודמות.
- פילוח האירועים שנצפו לפי סוגי הזירות (חוץ הים, בית ספר וכו').

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי האירועים הניצפים במוקד הצופה מתועדים במערכת ה-CRM של המוקד העירוני בזמן אמת. – **נמצא תקין**.

8.3. ועדת מצלמות

פקודת העיריות [נוסח חדש] מגדירה ועדות חובה וועדות שעל הרשות המקומית להקים. בנוסף לכך, ניתנה לרשות המקומית האפשרות להקים ועדות רשות נוספות. באוקטובר 2018 פרסם אגף בכיר לתכנון ופיתוח ההון האנושי ברשויות המקומיות של משרד הפנים את המהדורה השביעית למסמך שכותרתו "המדריך לנבחר ברשויות המקומיות" (להלן: "המדריך לנבחר").

המדריך לנבחר קובע כי "גם ועדות רשות הן צורך אמיתי... אף שהחוק אינו מורה להקים, בכל זאת הן קיימות ופועלות, תחת שם זה או אחר, כמעט בכל הרשויות. הצורך בוועדות הרשות הללו הוא צורך אמיתי. הוועדות הללו מאפשרות לנווט את נושא עיסוקן באמצעות גוף דמוקרטי-פוליטי המתמחה בתחום מסוים."

בהתאם לכך, מדריך הגנת הפרטיות קובע כי "אם לא מונה ברשות המקומית עובד ייעודי הנושא בתפקיד ממונה הגנת פרטיות, ניתן להטיל את תכלול היבטי הפרטיות הקיימים בפרויקטים של העיר החכמה על ועדת היגוי ייעודית, צוות קבוע של ההנהלה הבכירה, וכדומה."

כלומר, על מנת לקבל החלטות בכל הנוגע למערך מצלמות אבטחה עירוני, על העירייה להקים ועדה ייעודית שתתכלל ותדון בכל ההחלטות המהותיות שיש לקבל, ובכלל זאת, עצם ההחלטה על הקמת מערך מצלמות, בחירת האתרים בהם יוקמו מצלמות, קביעת תכונות המצלמות וכדומה.

בדומה לכל תפקיד בעירייה, ראוי כי חברי הוועדה הייעודית לתחום מערך המצלמות ימונו באמצעות כתיבי מינוי.

הביקורת ביקשה לקבל את פרוטוקולי ועדת ההיגוי במסגרתה אמורות להתקבל כל ההחלטות בנוגע למערך המצלמות בהתאם לקבוע בהנחיית רמ"ט, ובכלל זאת, החלטה על עצם הצבת מצלמות, קביעת האתרים בהם נדרש להציב מצלמות, הגדרת מספר המצלמות, סוגיהן, היכולות האנליטיות שלהן וכדומה, אולם לא ניתן היה לקבל פרוטוקולים כאמור.

ממצאים:

1. בניגוד לקבוע בהנחיית רמ"ט וחרף העובדה כי המצלמות המוצבות ברחבי העיר פוגעות בזכות לפרטיות של הציבור ועל כן יש לבחון הצבתן, מבדיקת הביקורת עולה כי העירייה אינה מקיימת ועדת היגוי לקבלת ההחלטות הנוגעות למערך מצלמות האבטחה העירוני.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: מתקיימות פגישות / ועדות ברשות מנכ"ל העירייה שבהן מאושר התוואי, המיקום, הכמות והזוויות של המצלמות ע"י מנכ"ל העירייה.

תגובת הביקורת: חרף בקשותיה החוזרות של הביקורת, לא התקבלו פרוטוקולים המעידים על פגישות/ ועדות כאמור.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תקים ועדת היגוי לתחום המצלמות אשר תדון בכל החלטה הנוגעת למערך מצלמות האבטחה העירוני. ראוי כי ועדה זו תבחן תחילה את כל האתרים והמצלמות אשר הוקמו זה מכבר אל מול הפגיעה בזכות הפרטיות של תושבי העיר.

2. הנחת היסוד בפיזור מצלמות היא כי המצלמות פוגעות בפרטיות אך מאידך תורמות הרבה יותר לבטחון האישי. עוד מומלץ כי כל החלטה עתידית שתתקבל בנוגע למערך המצלמות העירונית תעלה לדיון בועדת ההיגוי העירונית, בה ייערך פרוטוקול מסודר החתום על ידי מקבלי ההחלטות.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: משאיר להחלטת ראש העיר ומנכ"ל העירייה צורך בהקמת ועדת היגוי לנושא המצלמות.

9. נהלים

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 להנהלת הרשות המקומית.

נוהל כולל בדרך כלל מבנה אחיד, מספר נהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם. נהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

- 1) **מטרה** - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל. זוהי מטרת קיומו של הנוהל, לא מטרת הפעילות אליה הוא מתייחס.
- 2) **מסמכים ישימים** - פירוט מסמכים עליהם הנוהל נשען באופן ישיר, כגון חוקי המדינה, תקנות, צווים, תקנים או נהלים אחרים.
- 3) **הגדרות** - הגדרת מונחים שיש להם משמעות מיוחדת בנוהל.
- 4) **שיטה** - זהו גוף הנוהל, והפרק הארוך ביותר בו. כאן מפורטת השיטה או מוגדר התהליך, רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח.
- 5) **אחריות** – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל.
- 6) **נספחים** – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

9.1. נהלי עבודת המוקד הצופה

סעיף 3א לתורת ההפעלה של המוקד הצופה קובע כי:

1. "כל מנהל מוקד יכתוב נוהל המתאר את אופן פעילות המוקדנים (זמני הגעה למשמרת, קוד לבוש, איסורים והנחיות מיוחדים).
2. כל דיווח יירשם במערכת השליטה והבקרה ו/או ביומן המבצעים.
3. בכל אירוע יש לציין את הפרטים הבאים: שעה, תאריך, הגורם המדווח, הגורם אליו הועברה הפנייה וסטטוס הטיפול.
4. בכל החלפת משמרת יתבצע נוהל החלפה שיכלול בעיקרו מעבר על אירועים אחרונים, עדכון לגבי הפעילויות השונות, מעבר על תקינות מצלמות וכו'.
5. כל מוקד יכול לנהל את הנהלים הבאים:

- א. תיק הפעלת מוקד רואה (ע"ב הפורמט המצורף במסמך זה).
- ב. נוהל שת"פ משמרת ישראל (יכתב ע"י הקב"ט והמת"ח) נהלי דיווח ועדכון, - עבודה משותפת באירועים, מבצעים משותפים וכו'.
- ג. נוהל הפעלת סיור משולב/שיטור עירוני (ע"ב נוהל מ"י).
- ד. נוהל דיווח אירוע (יכתב ע"י הקב"ט) מדרג הדיווחים והפעלת הכוחות באירועים.
- ה. נוהל סריקה במצלמות (יכתב ע"י הקב"ט והמת"ח) פירוט המצלמות, שטחים - נצפים, משימה של כל מצלמה, הגדרת מצלמות ברזל וכו'."

הביקורת ביקשה לקבל את הנהלים העירוניים העוסקים במערך מצלמות האבטחה העירוני והמוקד הצופה. הביקורת קיבלה את המסמכים הבאים:

- מסמך תורת ההפעלה שפורסם על ידי המשרד לביטחון פנים;
- מסמך שכותרתו "מצלמות מעקב לצורכי אבטחה במרחב הציבורי" שהוגש לוועדת המדע והטכנולוגיה בכנסת ביום 5.12.2011.
- מסמך שכותרתו "דוגמא לסידור עבודה" אשר על פי מנהלת מחלקת שירות ומנהל המוקד כולל את נהלי העבודה של המוקד.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בעירייה לא קיימים נהלים פנימיים המסדירים את תפעול מערך המצלמות והמוקד הצופה, ובכלל זאת, נוהל פעילות המוקדנים, נוהל

החלפת משמרת, תיק הפעלת מוקד רואה, נוהל הפעלת סיור משולב/ שיטור עירוני, נוהל דיווח אירוע וכדומה.

יוער כי המסמכים שהוצגו לביקורת עשויים להוות בסיס לעריכת נהלים עירוניים, שכן הם מגדירים את המטריה הנורמטיבית ואת הכללים אליהם העירייה נדרשת, אולם אינם פוטרים את העירייה מהצורך בעריכת נהלים פנימיים.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תערוך נהלים עירוניים רשמיים שישדירו את תהליכי העבודה הפנימיים בכל הנוגע למערך המצלמות, ובכלל זאת:

- ועדת היגוי עירונית לתחום המצלמות- חברה, מועדי התכנסותה, תחומי אחריותה וכו' ;
- המוקד הצופה- תפעול, אופן הצפייה במצלמות לאורך המשמרות, סדר פעולות וכו' ;
- העסקת תצפיתנים- דרישות מקצועיות, חפיפה, הכשרה, חתימה על טפסי סודיות וכו' ;
- הצבה והתקנה של מצלמות- התקשרות עם ספק המצלמות, תכנון והקמה, תחזוקת המצלמות וכו'.
- עיון בצילומים- הגורמים האמונים על שחזור, אופן הגשת הבקשה, טופס ייעודי, מועד מחיקת החומר ששוחזר וכו'.

התייחסות מנהלת אגף שירות :

במוקד העירוני מצוי תיק נהלים מסודר ותקין. כלל הפניות מתועדות במערכת CRM.

תגובת הביקורת :

מסמך "סידור העבודה" אשר הועבר בתור נהלי העבודה של המוקד, הכולל טבלה המפרטת מי משובץ לעבודה באיזו משמרת אינו מהווה נוהל עבודה. "תיק נהלים מסודר" לא הועבר לעיונה של הביקורת למרות בקשותיה.

התייחסות מנהל אגף ביטחון :

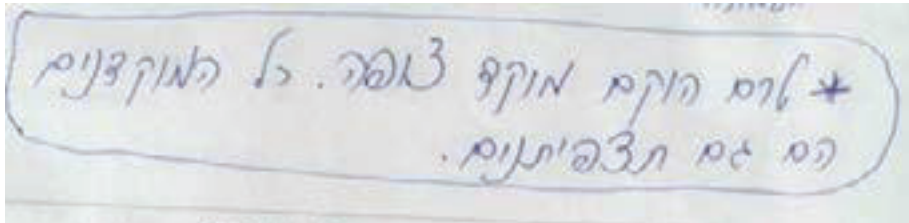
- ועדת היגוי עירונית לתחום המצלמות- להחלטת מנכ"ל.
- המוקד הצופה- מתבצע במוקד בניהול אגף השירות.
- הצבה והתקנה של מצלמות- קיים ומתועד במסמכים.
- עיון בצילומים- רק דרך משטרת ישראל או צו בית משפט, נוהל שקיים ומופעל. מועד מחיקת החומר מהמחשבים יתוקן.

תגובת הביקורת :

התייחסות מנהל אגף הביטחון נוגעת לפרקטיקה של יישום הנהלים ולא לקיום הנהלים עצמם – שכאמור לא קיימים.

בנוגע לפרקטיקה :

- הקמת ועדת ההיגוי – מומלצת כאמור על פי כל הגורמים והמדריכים הרלוונטיים המנחים כיצד ליישם את הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.
- המוקד הצופה – הביקורת תציין כי על פי הנמסר מפגישות במענה של אגף השירות לשאלות הביקורת אין מוקד צופה:



עיון בצילומים – נוהג (דרך התנהגות מקובלת) מהווה תשתית מצויינת לעריכת נוהל כתוב.

9.2. התחייבות לשמירת סודיות

מאחר והתצפיתנים העובדים במוקד הצופה נחשפים למידע פרטי המוגדר כ"מידע רגיש" אשר חשיפתו שלא לצורך עלולה ליצור פגיעה בפרטיות של רבים, הם נדרשים להתחייב על שמירת הסודיות על כל היבטיה. לצורך כך מוחתם כל עובד במוקד על כתב התחייבות לשמירה על סודיות.

לתורת ההפעלה מצורפת דוגמא לכתב התחייבות לשמירה על סודיות (להלן: **"כתב התחייבות"**). כתב התחייבות קובע את ההתחייבויות הבאות:

- 1 • שמירה בסוד של כל מידע שהגיע לידיעת התצפיתן
- 2 • לא להעתיק בדרך כלשהי מידע או מסמכים שהגיעו לידי התצפיתן
- 3 • לא לעשות כל שימוש במידע מלבד הנדרש
- 3 • לא לפרסם את המידע בדרך כלשהי
- 4 • לנקוט בכל אמצעי הזהירות לאבטחת המידע
- 5 • הבטחת הגישה לחדר השרת למורשים בלבד

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהלת אגף שירות, העובדים המועסקים במוקד הצופה חותמים על כתב התחייבות עם תחילת העסקתם.

ממצאים:

1. הביקורת ביקשה לקבל ממנהלת אגף השירות את כתבי ההתחייבות של העובדים המועסקים במוקד, אולם לא היה ניתן לקבלם.

התייחסות מנהלת אגף שירות:

המוקדנים חתומים על סודיות עת קליטתם לעבודה במוקד העירוני.

התייחסות מנהל מדור מצלמות באגף שירות: כל מוקדן חדש שמתקבל

לעבודה כנציג שרות מוחתם על סודיות מידע.

תגובת הביקורת: לא התקבל תיעוד לכתבי ההתחייבות.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לאלתר להחתמת כל עובדי המוקד הצופה על כתבי התחייבות לשמירת סודיות. ראוי כי כתבי התחייבות אלו יישמרו במקום ייעודי בתיק האישי של כל עובד באופן בו ניתן יהיה לאתרם בעת הצורך.

10. תוכנית עבודה

תכנית עבודה שנתית היא מתווה מפורט, תחום בזמן ובמשאבים אשר מגדיר מה היחידה הארגונית תעשה, כיצד יבוצע, על ידי מי, מתי ובאילו משאבים. בנוסף קובעת התכנית השנתית מהן התוצאות הרצויות מהעשייה.

על פי "מודל תוכנית עבודה אפקטיבית- קווים מנחים לרשויות מקומיות" שפורסם על ידי משרד הפנים בשנת 2016 (להלן: "**מודל תוכנית עבודה**" או "**המודל**"), תוכנית עבודה אפקטיבית הינה כלי לניהול אשר מאפשר יישום החזון של הרשות באמצעות תכנון עתידי, תוך פיקוח ומעקב אחר ההתקדמות, זיהוי אתגרים וכשלים, הערכת יעילות ושיתוף פעולה חוצה ארגון על בסיס מטרות ויעדים משותפים.

זאת ועוד, מציין המודל כי תוכניות העבודה השנתיות של הרשות מהוות כלי עזר בחשיבה אסטרטגית ומשקפות את כלל הפעולות שהרשות מתכננת לבצע בתקופה נתונה, כדי להגיע מהמצב הקיים למצב עתידי רצוי שאליו היא שואפת ויכולה להגיע.

מודל תוכנית עבודה קובע שלושה תהליכים הכרחיים בבניית תוכנית עבודה אפקטיבית:

1. תכנון מקדים - חזון המבטא את הערכים והשאיפות של הרשות המקומית, הערכת המצב הקיים וזיהוי פערים, יעדים אגפיים המשקפים כיווני פעולה רצויים למימוש החזון;
2. כתיבת תוכניות - משימות הנגזרות ממטרות ויעדי הרשות ומדדים היוצרים בסיס להערכת והסקת מסקנות לצורך ביצוע שינויים והתאמות;

3. מדידה ובקרה - איסוף נתונים שיטתי ומתוכנן, ביצוע מדידה ובקרה הינם קריטיים ויש לבצע אותם לאורך כל התהליך החל משלב התכנון ועד לשלב הסקת המסקנות במשך השנה ובסיומה.

על פי המודל, תכנית העבודה איננה מיועדת לעבודה השוטפת של האגף, והמשימות המוגדרות במסגרתה מסמנות את השינוי אותו רוצים להשיג. כחלק מעקרון הניהול לתוצאות, רצוי לבצע הגדרת משימות במונחים של התוצאות הרצויות. המשימות צריכות להיות אופרטיביות וברורות מדידה.

הביקורת קיבלה לידיה תוכנית עבודה מקושרת תקציב של אגף הביטחון לשנת 2022. להלן סעיפי התוכנית השנתית של אגף הביטחון בנוגע למצלמות (תחת "שיטור עירוני") הנגזרות מהתוכנית האסטרטגית הרב שנתית:

מתי מתבצע + עלות שנתית						פירוט
עלות שנתית מוערכת 2022	2022		עלות שנתית מוערכת 2021	2021		
	H2	H1		H2	H1	
	V	V		V		תוספת 250 מצלמות
800,000		5				הקמת מוקד שו"ב/מדור צלמות צופה סורק

$H1 - H2$ - מתייחסים למחצית השנה הראשונה או השנייה.
 V - סימון כי יבוצע במחצית הרלוונטית

ממצאים:

1. הביקורת ביקשה לקבל לידיה תוכניות עבודה של אגף השירות אשר נוגעות למערך המצלמות, אולם תוכניות כאמור לא הועברו לידיה.
 2. מבדיקת תוכנית העבודה של אגף הביטחון עולה כי אף שבחלק הכללי העוסק ביעדים הנגזרים מהתוכנית האסטרטגית הרב שנתית, הרי שבתוכנית העבודה מקושרת התקציב עצמה, יעדים אלו אינם נכללים ואינם מתוקצבים.
- התייחסות מנהל אגף ביטחון: החלטת מנכ"ל, אגף הביטחון ממליץ על הקמת מוקד רואה. יצויין כי מצלמות זו עבודה פרוייקטלית ולכן לא קיימת בתקציב השוטף.
- תגובת הביקורת: הקמת מצלמות – פרוייקטלית, תחזוקה שלהן - שוטפת.

המלצות:

1. מומלץ כי תיערך על ידי הגורמים הרלוונטיים בעירייה ובכללם אגף הביטחון ואגף השירות תוכנית מסודרת ומתוקצבת לניהול, תפעול ותחזוקה של מערך המצלמות העירוני, ובכלל זאת תוכניות להרחבתו.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: קיימת תוכנית אסטרטגית רב שנתית וכל שנה יש אישור תקציבי ע"י ראש העיר ששם נקבע מה מאושר לביצוע בשנת העבודה.

תגובת הביקורת: לא כל היעדים נכללים ומתוקצבים בתוכנית. כך למשל, היעד הנוגע ל"המשך פריסת מערך הסיבים בעיר ובמוסדותיה" אינו מתוקצב במסגרת התוכנית המפורטת.

11. הצבה והתקנה**11.1. קבלת ההחלטה על הקמת מערך מצלמות עירוני**

באפריל 2012 פרסמה הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע הנחיה מספר 4/2012 שכותרתה "שימוש במצלמות אבטחה ומעקב ובמאגרי התמונות הנקלטות בהן" (להלן: **"הנחיית רמו"ט"**). מטרת הנחייה זו הינה להבהיר את עמדת רשם מאגרי מידע ביחס לתחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 על שימוש במצלמות במרחב הציבורי.

הנחיית רמו"ט קובעת כי על רשות מקומית "לקבל את ההחלטה על השימוש במצלמות האבטחה באופן מושכל ומודע, לאחר בחינת הצרכים והחלופות... יש לערוך בדיקה מקיפה של השלכות השימוש במצלמה על זכויות הציבור, ובמיוחד על הזכות לפרטיות".

הנחיית רמו"ט קובעת שורת נושאים אליהם יש להתייחס במסגרת קבלת ההחלטה על עצם הצבת המצלמות ובדיקת ההשלכות מכך בנוגע לכל אתר ואתר. להלן תרשים המציג את הנושאים הללו:

תכלית ראויה

- מטרת הצבת המצלמות חייבת להיות מוגדרת ומפורשת, כאשר על הפגיעה בזכות הפרטיות להיות ראויה ומצויה בתחומי אחריותה של הרשות המקומית.

מידתיות

- המטרה לשמה הוחלט על הצבת המצלמות חייבת להיות מידתית לפגיעה בזכות הפרטיות ולעמוד בשלושה מבחני משנה:
 - בחינה האם המצלמות הן האמצעי המתאים והיעיל להשגת המטרה.
 - בחינה האם לא ניתן להשיג את התוצאה באמצעי אחר שפוגע פחות בזכות הפרטיות.
 - בחינה האם התועלת מהשגת המטרה גוברת על הפגיעה בפרטיות שתיגרם בעטייה.

שימוע ציבורי פומבי

- קבלת הכרעה נכונה בדבר הצבת מצלמות במרחב הציבורי, בדרך כלל מצדיקה קיום שימוע ציבורי פומבי על מנת לאפשר לציבור להביע עמדתו. במידה והדבר אינו אפשרי, יש להיוועץ ברשויות אחרות, בבעלי עניין הנוגעים לדבר או אשר יושפעו מהצבת המצלמות הספציפיות.

הצבת מצלמות האבטחה בעיר החלה עוד בשנת 2009, כאשר לא נערכו ועדות על עצם התקנת המצלמות אל מול הפגיעה בזכות הפרטיות של ציבור התושבים. הביקורת ביקשה לקבל את פרוטוקול הוועדה העירונית בה התקבלה ההחלטה על הקמת מערך מצלמות אבטחה ברחבי העיר, אולם לא היה ניתן לקבלה.

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח, בשנת 2016 נקבעה, בשיתוף עם המשטרה, רשימה של 79 אתרים ברחבי העיר בהם יש צורך להציב מצלמות (להלן: "**בנק אתרים**"). מאז ועד היום, אתרים חדשים אשר מובאים על ידי האגף לאישור בפני מנכ"ל העירייה וראש העיר נלקחים מבנק האתרים.

הביקורת קיבלה את רשימת בנק האתרים משנת 2017 (קובץ שכותרתו "טבלת אתרים להתקנת מצלמות בעדיפות עליונה") הכוללת 202 מצלמות ב-79 אתרים, כאשר עבור כל אתר מפרטת את אופי האתר (גן ציבורי/ כניסה לעיר/ נקודה חמה), מס' מצלמות, סוג המצלמות ועדיפותן (1-10). בנוסף, עבור כל אתר מצוינת הסיבה/ות עיקרית/ות להקמתו: תנועה, פלילי, פסולת, אלימות, שפיכת פסולת בניין, ונדליזם, רעש ושוק יום ד'. קבלת ההחלטה על הצבת מצלמות חדשות מתוך רשימת האתרים נעשית על ידי מנכ"ל העירייה באמצעות מסמך שכותרתו "תוכנית עבודה לשנת ____ בפרויקט המצלמות העירוני" הנערך על ידי אגף הביטחון המועבר לידיו. להלן דוגמא למסמך זה מיום 29.5.2022:

[illegible]

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לנדרש בהנחיית רמו"ט, לא נערך תיעוד לקיומה של בחינה מקיפה ומעמיקה של תכלית ראויה ומידתיות עבור כל אחת מהמצלמות בכל האתרים בהן הוצבו.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: יש תוכנית c.d.r פרטנית ומנומקת. נערך מיפוי כללי בעיר הדברים הוצגו לביקורת. יש מתח בין שמירה על הפרטיות לבין התועלת לביטחון האישי דנים בכל מיקום של מצלמה בדרכי הביטחון האישי גובר.

תגובת הביקורת: בטרם הצבת כל מצלמה ומצלמה, יש לערוך בחינה מעמיקה של תכלית ראויה ומידתיות בכל הנוגע לפגיעה בזכות היסוד החוקתית לפרטיות של התושבים. לא הוצג לביקורת תיעוד עבור עריכת בחינה כאמור.

2. עוד עולה כי אישור הקמת אתרים חדשים מתוך בנק האתרים משנת 2017 נערך במסגרת אגף הביטחון, והועבר למנכ"ל העירייה לאישור תקציבי בלבד, ואינו כולל דיון המתועד בפרוטוקול בדבר המידתיות ומידת הפגיעה בפרטיות כנדרש.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: לא מדויק, 2018-2020 אישורי אתרים היו במחלקת הפיקוח מול מנהל המוקד העירוני לשעבר מר א.ד, אגף הביטחון הוקם בחודש אוגוסט שנת 2020, משנה זו הכל מתועד דרך האגף. תגובת הביקורת: כאמור, אין תיעוד (לא משנת 2017 ולא משנת 2020) בפרוטוקולים המעידים על דיון פרטני בכל מצלמה ומצלמה, הצורך בהצבתה, הסיבות לכך שגובר על הזכות לפרטיות, זוויות הצילום של המצלמה, שעות הפעלתה, סוג המצלמה, יכולות האנליטיקה הקיימות במצלמה וכדומה.

3. יצויין כי מי שמשמש כיום כמנהל אגף הביטחון שימש באותה העת יועץ חיצוני לעירייה בנושא המצלמות.

המצלמות:

1. מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם לקבוע בהנחיית רמ"ט ותערוך דיון בוועדה עירונית ייעודית לתחום המצלמות לאישור כל המצלמות הקיימות והעתידיות, ודיון בכל מצלמה בנפרד בהיבטי הפגיעה בזכות הפרטיות תוך בחינה של ערכי התכלית הראויה והמידתיות, ובכלל זאת:

- מהי המטרה העיקרית בהצבת המצלמה?
- מהי מידת הצורך בהצבת המצלמה במקום הספציפי לו היא מיועדת?
- מהי התועלת שתיווצר בעקבות הצבת המצלמה?
- מהן החלופות האפשריות להצבת המצלמה במקום המיועד?
- מהי מידת הפגיעה בפרטיות בהצבת המצלמה לעומת החלופות האפשריות?
- באילו שעות יש להפעיל את המצלמה על מנת שהתכלית תגבר על הפגיעה בפרטיות?
- בחינת מרחב הצילום והיכולות האנליטיות המינימאליות הנדרשות.
- הגדרת משך זמן שמירת הצילומים הנדרש.

התייחסות מנהל אגף ביטחון:

1. נערך דיון על כל אתר ואתר מול חברת אפקון המבצעת.
2. יש הנמקה לצורך מיקום המצלמה וזווית צפייה ע"י החברה המייעצת טנדו. ההמלצה מיושמת כחלק מתהליך העבודה.
3. ישנו תמחור מדויק.

תגובת הביקורת: לא התקבל תיעוד אודות קיום דיונים כאמור, ובכל מקרה יודגש כי נדרש לקיים את הדיון בדבר התכלית הראויה והמידתיות, עקב חשיבותו הרבה, במסגרת ועדת היגוי עירונית על ידי מקבלי ההחלטות בעירייה.

11.2 קביעת מאפייני מערך המצלמות

הנחיית רמ"ט קובעת כי בתכנון ובשימוש במצלמות, ההגנה על פרטיות הציבור צריכה לשמש שיקול מרכזי, וזאת באמצעות הכרעה בכל אחד מהנושאים הבאים:

הפונקציות המיוחדות במצלמות מאפשרות ביצוע ניתוחים ומעקבים שונים בחומר המצולם על ידי המצלמות, באופן אוטומטי וממוחשב על בסיס קול, תנועה, לבוש, שפת גוף וכדומה. יכולות אלו של המצלמות ניתנות לשימוש רק באמצעות מערכות אנליטקה מיוחדות.

ההחלטה על שימוש באנליטקה צריכה לכלול הגדרה ברורה של אילו מצלמות ספציפיות נדרשות התכונות ומדוע.

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח, בכל אחד מאתרי המצלמות קיימות הן מצלמות רגילות ללא אפשרות תנועה, והן מצלמות PTZ אשר בעלות פונקציות המאפשרות טווח ראייה של 360 מעלות והתמקדות בתמונה (וס). בנוסף ישנן מספר מצלמות LPR בצמתים מרכזיים אשר מאפשרות זיהוי מספרי הרכבים העוברים לידן.

המצלמות פועלות 24 שעות ביממה, כאשר זווית הצילום ניתנת לשינוי בחלק מן המצלמות על ידי התצפיתנים.

הביקורת בדקה במוקד הצופה את תכונות המצלמות בפועל. בבדיקה הביקורת נמצא כי אכן לא קיימת אפשרות שמע וכי חלק מהמצלמות מאפשרות תנועה והתמקדות בתמונה (זוס). – **נמצא תקין.**

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל אגף הביטחון ומנהל מחלקת פיקוח, האגף עתיד לערוך פיילוט לשימוש במצלמות עם יכולות אנליטיות נוספות המאפשרות זיהוי של עשן, התקהלות, קולות ירי וכדומה.

מיקום התקנת המצלמות וזווית הצילום
יש להציב את המצלמה במקום ובזווית שיכנסו במידת האפשר רק את השטחים הרלוונטיים. במקרים בהם לא ניתן לעשות זאת, יש לשקול שימוש בטכניקות הסוואה או ערבול של הצילומים העוזרים.
מספר המצלמות
יש להתקין בכל אתר את מספר המצלמות המינימאלי החיוני להשגת המטרה.
זמני הצילום
יש לצמצם את פעילות המצלמות רק לזמנים בהם הצילום הוא רלוונטי למטרה המבוקשת.
רזולוציית התמונה ואיכותה
יש להתאים את איכות הצילום למטרה המבוקשת ולא להשתמש בזיהוי פנים כשאין צורך בכך.
שימוש בפונקציות מיוחדות
- שילוב מערך המצלמות עם מאגרי מידע נוספים. - טכנולוגיית זיהוי פנים או צורת הליכה. - יכולות מעקב דינמיות על בסיס קול, תנועה, לבוש, שפת גוף וכדומה. - צילום תרמי או אינפרא-אדום לתנאי ראות קשים. - מפתוח ותיוג מתחכמים המאפשרים עריכת חיפושים אוטומטיים במאגר.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימות החלטות עירוניות הדנות בפונקציות המצלמות ביחס לכל אתר ולכל מצלמה ומצלמה המוצבת בעיר.

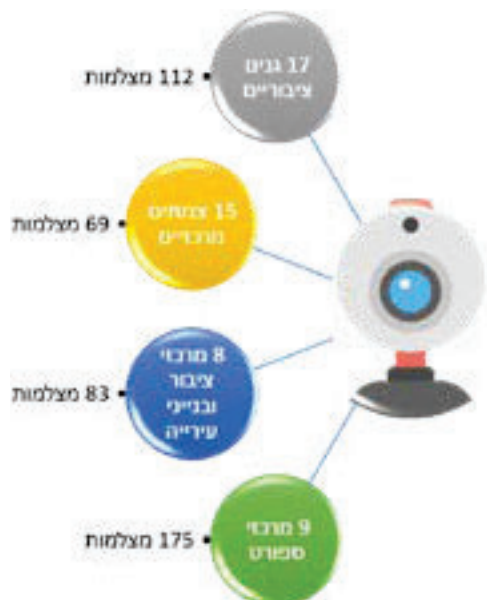
התייחסות מנהל אגף ביטחון: תמיד ישנו שיקול מכריע של הגנת פרטיות הציבור, הזווית צילום אכן נקבעת בהתאם. הערה של כותב הדוח מיושמת.

המלצות:

1. מומלץ כי ייערך דיון מפורט בעצם השימוש בתכונות המיוחדות במצלמות האבטחה והמשמעות שלו. כלל ויוחלט לעשות שימוש בפונקציות אנליטיקה, על העירייה לקבוע באופן מדויק באילו מצלמות ספציפיות יתאפשר השימוש בפונקציות האנליטיות תוך קביעת הגדרות ברורות למטרת ואופן השימוש בהן, תחיתת השימוש לזמנים מסוימים, בדיקת שטח הצילום וצמצומו ככל שניתן וכדומה.

11.3. מיפוי מצלמות

על מנת לנהל את מאגרי הנתונים והמידע של מערך המצלמות העירוני הכוללים אתרים רבים בהם מותקנות מאות מצלמות, יש לערוך מיפוי לווידוא עדכון הנתונים ותקינותם מול הקיים בשטח. מיפוי המצלמות העירוניות הפזורות ברחבי העיר נועד לצרכי מעקב ובקרה, וידוא תקינות המצלמות ותחזוקתן השוטפת. הביקורת קיבלה לידיה מצגת שכותרתה "מצלמות ביטחון בעיר רמלה" המפרטת את כל האתרים והמצלמות המוצבות בהם ברחבי העיר. נכון למועד הביקורת, חודש אוגוסט 2022, ברחבי העיר מוצבות **439 מצלמות אבטחה ב-49 אתרים** מסוגים שונים:



כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל אגף הביטחון, המצלמות המוצבות במרכזי הספורט אינן מחוברות למוקד העירוני, כך שלא ניתן לצפות בהן בזמן אמת מהמוקד, אלא בהקלטותיהן במרכז הספורט עצמו ככל ועולה צורך. במקרה בו יש אירוע ידוע מראש (כגון משחק), נערכת צפייה עצמית של מרכז הספורט ללא מעורבות העירייה.

ממצאים:

1. המצלמות המוצבות במרכזי הספורט מיועדות לשימוש וצפייה עצמית של מפעילי מרכזי הספורט ואינן מחוברות למוקד העירוני. בהתאם לכך, לא נערכה בחינה מידתית בדבר הפגיעה בזכות הפרטיות של מבקרי מרכזי הספורט אל מול הצורך בהצבתן.

המלצות:

1. מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הצורך בהצבת מספר כה רב של מצלמות אבטחה במרכזי הספורט אשר אינן משמשות את העירייה ואינן מחוברות למוקד העירוני. ראוי כי בחינה זו תיעשה אל מול הפגיעה בזכות הפרטיות של מבקרי מרכזי הספורט, כאשר במקרים רבים יתכן ומדובר בקטינים. לחילופין מומלץ כי תיבחן האפשרות לחבר את המצלמות במרכזי הספורט למוקד הצופה העירוני.

התייחסות מנהלת אגף שירות:

במוקד העירוני קיימים לצפייה כלל 49 האתרים העירוניים.
ס"כ כ 289 מצלמות הפזורות ברחבי העיר.
שאר המצלמות (150) הן מותקנות בשוק העירוני ובאולמי הספורט העירוניים שמעקב אחריהן בצפייה עצמית של המוסדות האלה.

התייחסות מנהל אגף ביטחון:

- נבחן ומתנהל כנדרש. ה צורך חיוני באירועי ספורט ובידור ולצורך רישוי.
- כל מצלמה בעיר משמשת את העירייה על פי צורך.
- כל שימוש בחומרים מצולמים מתבצע רק בקבלת האישורים המתאימים ועל פי הנהלים.

11.4. יידוע הציבור

חוק הגנת הפרטיות קובע בסעיף 1 כי אסור לפגוע בפרטיותו של אדם ללא הסכמתו. בנוסף, קובע החוק בסעיף 11 חובת שקיפות המחייבת ליידע את הציבור על הצבת מצלמות. ישנן

דרכים שונות ליידוע הציבור, ביניהן, הצבת שילוט בסמוך למקום בו המצלמה מותקנת או בכניסה לאזור הכיסוי של המצלמה, פרסום המקומות בהם מותקנות המצלמות וכדומה.

11.4.1. פרסום באתר העירייה

הנחיית רמו"ט קובעת בסעיף 2.11 כי "בשל האיסור בסעיף 1 לחוק לפגוע בפרטיותו של אדם ללא הסכמתו, כאשר מוצבת מצלמת מעקב יש ליידע את הציבור על כך באופן ברור, על מנת לאפשר למעוניין בכך להימנע מהצילום, ובמקביל לייחס לאנשים המצולמים הסכמה מכללא לאיסוף המידע על אודותם ולשימוש בו. הדרישות באשר למקום פרסום ההודעה לציבור, תוכנה של ההודעה ואופן הפרסום נגזרים מהגדרת המונח "הסכמה" בסעיף 3 לחוק הקובע שההסכמה תהיה מדעת." הנחיית רמו"ט קובעת בנספח ב' את הפרטים שיש למסור אודות הפעלת מצלמות מעקב במסגרת קיום חובת השקיפות:

מיקום המצלמה והשטח המכוסה על ידה	✓
הארגון האחראי על הצבתה	✓
תיאור מאפייני המצלמה ויכולותיה; האם הצילומים מוקלטים	✓
מטרות הצבת המצלמה ומטרת שמירת ההקלטות	✓
משך שמירת ההקלטות	✓
שעות הפעלת המצלמה	✓
פרטי הגורם האחראי לצפייה ושמירה של המידע	✓
פרטי מנהל מאגר המידע	✓
פרטי התקשרות לצורך מימוש זכות העיון בהקלטות	✓

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי לא מפורסמת באתר העירייה רשימת המצלמות המוצבות ברחבי העיר.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: הערה נכונה מטופל ויעלה באתר העירייה בקובץ מצלמות. כל אתר מצלמות שהופך מבצעי מפורסם באתר העירייה. קובץ ראשי יעלה ע"י הדוברות.

המלצות:

1. עקב החשיבות ביידוע הציבור בדבר מיקומי המצלמות לאור הפגיעה בזכות הפרטיות, מומלץ כי העירייה תפעל לפרסום רשימת המצלמות המוצבות ברחבי העיר. ראוי כי רשימה זו תכלול את כל אתרי המצלמות וכתובותיהן, וכן תעודכן מעת לעת עם הוספה/ הסרה של מצלמות.

11.4.2. שילוט באתרי המצלמות

בכל הנוגע להצבת שילוט, קובעת הנחיית רמ"ט כי על שלטי האזהרה להיות ברורים וקריאים, לרבות מבחינת גודלם, וכי רצוי שיכללו את הפרטים הבאים:

- ציור של מצלמה או סמל גרפי מקובל;
- שם הארגון האחראי על הצבת המצלמה;
- תיאור תמציתי של מטרת הצבת המצלמה;
- כתובת אתר האינטרנט, אם קיים, בו מפורסמת רשימת המצלמות ומדיניות השימוש בהן.

ביום 21.7.2022 ערכה הביקורת סיור ב- 8 אתרי מצלמות מתוך 40 האתרים המחוברים למוקד העירוני (20% מכלל האתרים) בהם הותקנו מצלמות אבטחה, על מנת לבחון האם העירייה עומדת בתנאים הקבועים בהנחיית רמ"ט ובנוהל המצלמות העירוני בנוגע להצבת השילוט ליידוע הציבור.

להלן טבלה המפרטת את ממצאי הביקורת:

אתר	השילוט	שילוט ברור וקריא	ציור של מצלמה/סמל	איזכור העירייה	מטרת ההצבה	כתובת אתר האינטרנט בו מפורסמת רשימת המצלמות
בניין העירייה	 לא קיים שילוט	x	x	x	x	x
בניין מרכז ההפעלה	 שילוט שאינו מטעם העירייה	x	x	x	x	x

אתר	השילוט	שילוט ברור וקריא	ציור של מצלמה/סמל	איזכור העירייה	מטרת ההצבה	כתובת אתר האינטרנט בו מפורסמת רשימת המצלמות
גן השלום		✓	✓	✓	✓	✗
גן ספיר	 לא קיים שילוט	✗	✗	✗	✗	✗
כיכר טובלי	 לא קיים שילוט	✗	✗	✗	✗	✗

אתר	השילוט	שילוט ברור וקריא	ציור של מצלמה/סמל	איזכור העירייה	מטרת ההצבה	כתובת אתר האינטרנט בו מפורסמת רשימת המצלמות
פארק עופר	 לא קיים שילוט	x	x	x	x	x
צומת הזית		✓	✓	✓	✓	x
צומת משה ארנס		✓	✓	✓	✓	x

ממצאים:

1. בסיור הביקורת נמצא כי ב-5 מתוך 8 אתרים שנבדקו לא קיים שילוט מטעם העירייה ליידוע הציבור בדבר הצבת המצלמות.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: כל אתר שעולה לאוויר יש שילוט נערכה ביקורת נוספת בנושא השילוט. במקומות שחסר - הנושא טופל.

2. עוד נמצא כי בשלושת האתרים בהם קיים שילוט, לא קיימת הפנייה לאתר האינטרנט בו אמורה להיות מפורסמת רשימת המצלמות העירוניות המוצבות ברחבי העיר.

המלצות:

1. עקב החשיבות הרבה ביידוע הציבור על כל מצלמה ומצלמה המותקנת בשטחים הציבוריים ברחבי העיר, מומלץ כי העירייה תוודא כי בכל אתר יוצב שילוט בסמוך למיקומן של המצלמות.
2. הביקורת ממליצה כי העירייה תוסיף לשלטים הקיימים וכן לשלטים החדשים את כתובת אתר האינטרנט בו תפורסם רשימת המצלמות המוצבות ברחבי העיר.

11.5. ההתקשרות עם הספק

בעקבות מכרז של המשרד לביטחון פנים מס' 15/6 להספקה, התקנה ותחזוקה של מערך טכנולוגי מתקדם עבור הרשויות המקומיות המשתתפות בתוכניות שמפעיל המשרד לביטחון פנים" התקשרה העירייה ביום 9.2.2021 בהסכם עם הספק "אפקון בקרה ואוטומציה בע"מ".

11.5.1. תכנון והתקנה

מערך מצלמות אבטחה מורכב ממערכת שנדרשת לתפקד ביעילות 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע. מעצם טבעה, מערכת זו דורשת בקרה מלאה, תחזוקה שוטפת, מעקב אחרי אירועים חריגים המשפיעים על התפקוד השוטף כגון בעיות חשמל, תקלות טכניות, גניבות של המצלמות בשטח וכדומה.

על מנת לנהל את מערך המצלמות באופן נאות ולקבל החלטות נכונות, נדרש מידע מקיף ורחב ככל הניתן לגבי כל מצלמה ומצלמה המותקנת בשטח. המידע הבסיסי ההכרחי הוא מיפוי מלא ומדויק של כל רשת המצלמות, כאשר בלעדיו לא ניתן לדעת כיצד לטפל באירועים חריגים. כך למשל, ללא מידע מדויק על מיקום מצלמה תקולה, לא ניתן לקבל החלטות לביצוע הפעולות ההכרחיות לתיקונה, קל וחומר כשאין מידע על מיקומם חיבורי החשמל והרשת שלה.

ריכוז כל הנתונים והמידע נעשה באמצעות "תוכנית עדות" (להלן: "AS MADE"). לאחר ביצוע התכנון המפורט ובהתאם לבחינת המצב הקיים בשטח, על הספק לבצע את ההתקנה בהתאם לתוכניות והמפרטים הטכניים המצורפים להסכם ההתקשרות. בסיום כל פרויקט התקנה, על הקבלן להגיש לעירייה מסמכי תיעוד של הביצוע בפועל – AS MADE. כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל אגף הביטחון, תהליך הקמת אתר מצלמות מתחיל בישיבה של כל הגורמים הרלוונטיים: מנהל אגף הביטחון, מנהל מחלקת פיקוח, מחלקת חשמל, נציג מחברת אפקון- ספק המצלמות ונציג מחברת טנדו- החברה היועצת. במסגרת תכנון האתר עורכת חברת אפקון תיק CDR- תיק תכנון אתר המפרט את שלבי הקמת האתר והתכנון המפורט של התשתיות הנדרשות, תכנון רשת התקשורת וכתב הכמויות לביצוע. לאחר אישור חברת טנדו ומנהל אגף הביטחון מוקם האתר על אפקון. בסיום העבודה מועבר תיק אתר AS MADE לעירייה.

ממצאים:

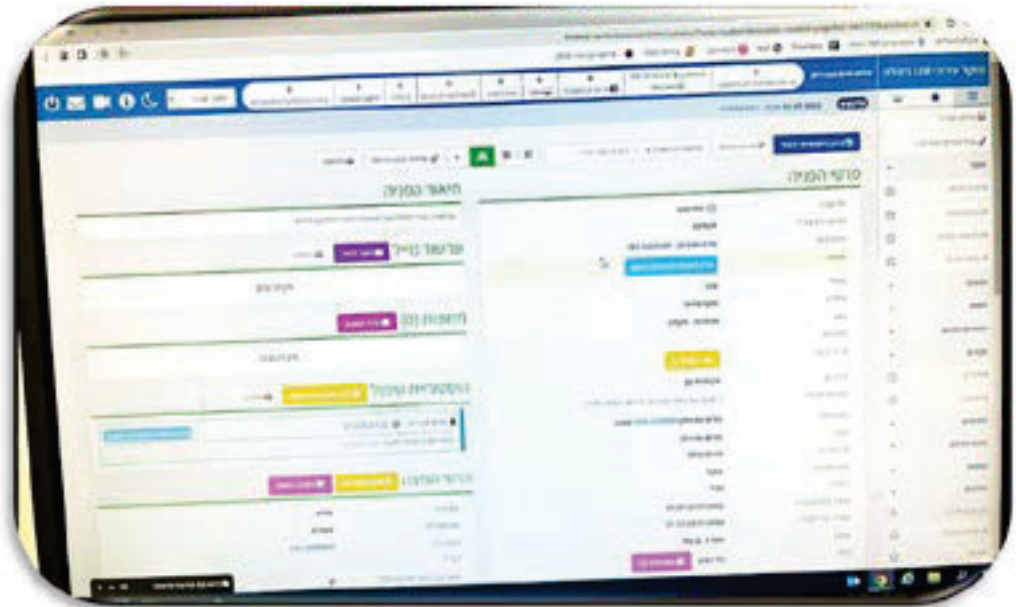
1. הביקורת קיבלה לידיה תיקי CDR ותיקי AS-MADE מפורטים שהוכנו עבור העירייה לשורת אתרים על ידי חברת אפקון. – נמצא תקין.

11.5.2. תחזוקה

סעיף 5.3 להסכם עם אפקון מגדיר את סוגי התקלות ופרקי הזמן שיש לתקן:

• יציאה מיידית של טכנאי ותיקון התקלה בתוך 4 שעות מעת הגעתו. בכל מקרה תתוקן כל תקלה משביתה בתוך 6 שעות מעת הדיווח.	תקלה משביתת מערכת
• תיקון התקלה תוך 24 שעות מעת הדיווח.	תקלה קריטית
• תיקון התקלה תוך 72 שעות מעת הדיווח.	תקלה רגילה
• השלמת מלא פעולות התחזוקה המונעת הנדרשות בתוך 10 ימי עבודה מהמועד הנדרש לביצוע פעולת תחזוקה.	תחזוקה מונעת

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל מדור מצלמות באגף השירות, פתיחת התקלות מול אפקון נעשית על ידו ועל ידי המוקדנים באמצעות השירות הטלפוני של אפקון. לאחר פתיחת התקלה, פותח התקלה מעדכן את פרטיה במערכת של המוקד העירוני. להלן צילום מסך לדוגמא של תקלה שנפתחה ביום 21.7.2022:



הביקורת קיבלה קובץ ממערכת המוקד העירוני הכולל את כל הפניות שנפתחו בנוגע לתקלות מצלמות משנת 2020 ועד ליום 24.8.2022 (להלן: "דוח תקלות"). להלן טבלה המציגה את מספר התקלות בכל שנה:

שנה	מס' פניות
2020	74
2021	129
2022 (עד 24.8)	86
סה"כ	289

ממצאים:

- מבדיקת הביקורת עולה כי כל הפניות שנפתחו בנוגע לתקלות במערך המצלמות נפתחו כ"תקלה רגילה", כלומר, המוקדנים לא סיווגו במערכת המוקד את רמת דחיפותן בהתאם לקבוע בהסכם עם אפקון, כך שלא ניתן לערוך מעקב ובקרה אחר משך הטיפול בתקלות בהתאם לסיווג הפנייה על פי הקבוע בהסכם.

2. מבדיקת הביקורת עולה כי הפניות המתועדות במערכת המוקד ומסווגות כ"תקלות" או "מצלמות- תקלה" כוללות גם פניות בנושאים אחרים הקשורים למערך המצלמות, דוגמת פניות תושבים המבקשים להוסיף מצלמות באזורים מסוימים, ולא רק תקלות במצלמות המועברות לטיפול אפקון.

3. הביקורת בדקה בדוח התקלות את משך הטיפול בתקלות על פי מועד סגירת הפנייה שנפתחה במוקד העירוני. להלן טבלה המציגה את משך הטיפול בפניות הסגורות:

מס' ימים	מס' פניות
0	121
1	12
2	5
3	3
4	3
5-30	73
31-60	34
61-90	14
91-145	7
סה"כ	272

למרות שפרק הזמן הארוך ביותר שנקבע בהסכם עם הקבלן לטיפול בתקלה הינו 3 ימים, מנתוני הטבלה לעיל עולה כי מחצית מהתקלות (כ-48% מהפניות הסגורות) מטופלות אחרי 4 ימים ואף עד לשבועות לאחר פתיחת התקלה במערכת המוקד.

4. עוד נמצא כי ישנן 17 תקלות אשר טרם נסגרו, נכון ליום 24.8.2022, מתוכן 16 נפתחו לפני יותר משבוע. להלן טבלה המפרטת נתוני פניות אלו:

מס"ד	מס' פניה	תאריך ושעת פתיחה	תאריך פתיחה	מס' ימים	תיאור
1	542772-ב	17/05/2021 16: 54	17/05/2021	464	"במהלך סיור במצלמות ראיתי שיש מצלמה ללא חיבור באריק איינשטיין בגן שקרוב לעופרה חזה הועבר לאפקון – אמר שאחראי להעביר את זה הלאה"
2	545484	26/05/2021 17: 01	26/05/2021	455	"המצלמות של פארק וכיכר מלאייב נפלו"
3	563765-	06/08/2021 16: 53	06/08/2021	383	"המצלמות בגן ההגנה נפלו, ביקשנו משלומי להגיע למקום לבדוק. סלים עודכן"
4	572725-	11/09/2021 03: 37	11/09/2021	347	"מצלמות של ג'רסי נפלו - הועבר לאדגר לבצע סיור. אפקון לא עונים"
5	602773	13/01/2022 12: 12	13/01/2022	223	"עמדת תחקור שבמוקד היא עמד אטיטת בעבר פתחתי פנייה עשו ריסטארט למחשב זה לעוזר העמדה עדיין איטית הועבר לשיר מאפקון"
6	613526	03/03/2022 09: 18	03/03/2022	174	"בגן גולדה עדיין הבעיה קיימת. 5 המצלמות לא כולל המתנייעת לקראת הערב מתחילות להיות מטושטשות עד שעות הבוקר המוקדמות ואז חוזרות לעבוד רגיל. על פי דברי הטכנאים אין להם מושג מה הגורם. הותקנו במקום פנסים לכיוון המגדל על מנת להאיר את המגדל ועלתה מחשבה שיתכן שהתאורה הגורם ואז ביקשתי מא.ר לקראת הערב ועד הבוקר לכבות את התאורה על מנת לדעת האם הגורם לבעיה

מס"ד	מס' פניה	תאריך ושעת פתיחה	תאריך פתיחה	מס' ימים	תיאור
					התאורה. א.ר כיבה את התאורה עד הבוקר ומתברר זאת לא הסיבה. ועדיין ממתינ שהבעיה תטופל."
7	614114-	06/03/2022 21: 56	06/03/2022	171	"הגדוד העברי חשד להצתת בית כנסת איילת השחר, אין נפגעים במקום ויש סימני הצתה כיבוי אש במקום. המשך טיפול משטירי – סלים הוקפץ לשחזור מצלמות על ידי המשטרה."
8	614115-	06/03/2022 20: 22	06/03/2022	171	"כל המצלמות של ג'ו עמר וסשה ארגוב"
9	616578	19/03/2022 21: 11	19/03/2022	158	"מדווחת כי רוצה להתקין מצלמות ברחוב שלה מפני שכל פעם פורצים להם שמה לרכבים. מבקשת שיצרו איתה קשר."
10	618849	29/03/2022 08: 37	29/03/2022	148	"מבקש להתקין מצלמות בגן בבן גוריון, טוען שיש מצלמות וצריך רק לחבר אותם."
11	636086	07/06/2022 13: 26	07/06/2022	78	"מבקשת להתקין מצלמות בן גוריון 26-32"
12	639747-	24/06/2022 03: 16	24/06/2022	61	"נצפו של חלק ממצלמות של גן ההגנה - התבקש לבדוק."
13	643910	12/07/2022 13: 38	12/07/2022	43	"העמדה של השחזור במוקד בעצם המחשב במוקד לא תקין. נפתחה פניה בנושא לפני זמן רב היה מ. במוקד לקח מחשב מעמדה אחרת שהיה אצל א.א. והחליף במחשב שהיה במוקד ועדיין אותה בעיה קיימת ואף יותר גרועה

מס"ד	מס' פניה	תאריך ושעת פתיחה	תאריך פתיחה	מס' ימים	תיאור
					קשה להעלות את האתר למסך הועבר לשיר מאפקון."
14	643748	12/07/2022 06: 40	12/07/2022	43	"גן גירסי מצלמת PTZ לא תקינה."
15	646706	26/07/2022 09: 14	26/07/2022	29	"גן גרסי וגן מוסה פלד לא עולים היתה תקלה בגן גרסי לפני שבוע הטכנאי היה במקום וטען שהשים לא תקין צריך להחליף אותו דיברתי עם א.ד אמר לי שהטכנאי יגיע אלי ואתן לו שים חדש הועבר למוקד של אפקון להדר."
16	651042	17/08/2022 13: 40	17/08/2022	7	"גן ההגנה שוב פעם אותה תקלה חוזרת על עצמה- מתוך 10 מצלמות יש רק 3 מצלמות שעולות. הועבר למוקד של אפקון להדר."
17	652132	23/08/2022 11: 04	23/08/2022	1	"גן גולדה המצלמה המתייעת לא רואים טוב מטושטשת ויש עוד 2 מצלמות שלא עולות על המסך."

הביקורת תציין כי על פי הנמסר לה ממנהל מדור המצלמות הוא אינו מקפיד על סגירת התקלות.

המלצות:

1. מומלץ כי תהיה הקפדה על הגדרת הפניות הנפתחות במוקד בנוגע לתקלות במצלמות בהתאם לסיווגים שנקבעו בהסכם ההתקשרות עם הספק- תקלה משביתת מערכת, תקלה קריטית ותקלה רגילה.
2. עוד מומלץ כי תהיה הפרדה בין פניות הנפתחות עקב תקלות שדווחו לספק אפקון לבין פניות אחרות המתקבלות בנושאים אחרים.
3. הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך מעקב ובקרה נאותים אחר משך הזמן בו הקבלן אפקון מטפל בתקלות, בהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות ועל פי סוג

התקלה. יצוין כי במקרים בהם התקלות לא מטופלות בזמן הנדרש, באפשרות העירייה לקבל פיצויים מהקבלן.

12. ניהול מאגר מידע

12.1. רישום

ברשות מקומית קיימים מאגרי מידע רבים בתחומים שונים כגון: גבייה, שכר, תשלומים לספקים, חינוך, שירות פסיכולוגי, גני ילדים, שירותי רווחה, כוח אדם, רישוי עסקים, תחבורה וחנייה, תברואה ועוד. המחוקק נתן דעתו להיבטים שונים של אבטחת מידע, והדבר בא לידי ביטוי בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**") ובחוק המחשבים, התשנ"ה-1995. חוק הגנת הפרטיות קובע את החובה לרישום מאגרי המידע בפנקס מאגרי המידע. על הרישום לכלול את זהות בעל מאגר המידע, המחזיק במאגר ומנהל המאגר, ומעניהם בישראל, מטרות הקמת מאגר המידע והמטרות שלהן נועד המידע וכן את סוגי המידע שייכללו במאגר. חוק הגנת הפרטיות קובע את ההגדרות הבאות:

"מאגר מידע" - "אוסף נתוני מידע, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב, למעט –

- 1) אוסף לשימוש אישי שאינו למטרות עסק; או
 - 2) אוסף הכולל רק שם, מען ודרכי התקשרות, שכשלעצמו אינו יוצר איפיון שיש בו פגיעה בפרטיות לגבי בני האדם ששמותיהם כלולים בו, ובלבד שלבעל האוסף או לתאגיד בשליטתו אין אוסף נוסף;
- "מידע"** – "נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו";
- סעיף 8(ג) לחוק הגנת הפרטיות קובע כי "בעל מאגר מידע חייב ברישום בפנקס ועל בעל המאגר לרשמו אם נתקיים בו אחד מאלה:

- 1) מספר האנשים שמידע עליהם נמצא במאגר עולה על 10,000;
- 2) יש במאגר מידע רגיש;
- 3) המאגר כולל מידע על אנשים והמידע לא נמסר על ידיהם, מטעמם או בהסכמתם למאגר זה;
- 4) המאגר הוא של גוף ציבורי כהגדרתו בסעיף 23;

(5) המאגר משמש לשירותי דיוור ישיר כאמור בסעיף 17ג.

הגדרתו של "גוף ציבורי" על פי סעיף 23 לחוק הגנת הפרטיות: "משרדי הממשלה ומוסדות מדינה אחרים, רשות מקומית וגוף אחר הממלא תפקידים ציבוריים על פי דין";

על הרישום לכלול את זהות בעל מאגר המידע, המחזיק במאגר ומנהל המאגר, ומעניהם בישראל, מטרות הקמת מאגר המידע והמטרות שלהן נועד המידע וכן את סוגי המידע שייכללו במאגר.

סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות קובע כי "בעל מאגר מידע, מחזיק במאגר מידע או מנהל מאגר מידע, כל אחד מהם אחראי לאבטחת המידע שבמאגר המידע". כלומר, החוק מטיל אחריות לאבטחת המידע במאגר על בעל מאגר המידע, מנהל מאגר המידע והמחזיק בו.

אבטחת מידע מוגדרת בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות כהגנה על שלמות המידע ומניעת חשיפתו, העתקתו או שימוש בו שלא כדין.

חלק ניכר מההקלטות ממצלמות המעקב נכנס לגדר "מאגר מידע" המתייחס למידע מזוהה או ניתן לזיהוי אודות אדם כמשמעותו בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות. חוק הגנת הפרטיות מחייב אם כן רישום של מאגר המידע בפנקס המאגרים ובתשלום אגרה בגינו.

מבדיקת הביקורת בפנקס מאגרי המידע הממשלתי, עולה כי לעירייה מאגר מידע רשום שכותרתו "מוקד עירוני" שמספרו 990078634 מיום 5.1.2005:

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי ביום 5.1.2005 רשמה העירייה כנדרש את מאגר המצלמות העירוני בפנקס מאגרי המידע הממשלתי כמאגר שמספרו 990078634. **נמצא תקין.**

12.2. אבטחת מידע פיזית

מצלמות אבטחה חשופות לאיומי סייבר ואירועי אבטחת מידע לרבות דליפת מידע והפרת פרטיות. הטריגר והאטרקטיביות לתקיפה נובעים בין היתר בשל הרצון של התוקף להגיע למידע רגיש ופגיעה בפרטיות או כחלק מניצול מצלמות אבטחה לצורך איסוף מודיעין לפני מבצע.

באפריל 2018, פרסם מערך הסייבר הלאומי מסמך המלצות שכותרתו "צמצום סיכוני סייבר ממצלמות אבטחה" (להלן: "המלצות מערך הסייבר"). מסמך זה מפרט את האיומים הטכנולוגיים שנוצרו בעקבות השימוש במצלמות אבטחה, וכן ממליץ לגבי דרכי התמודדות עימם.

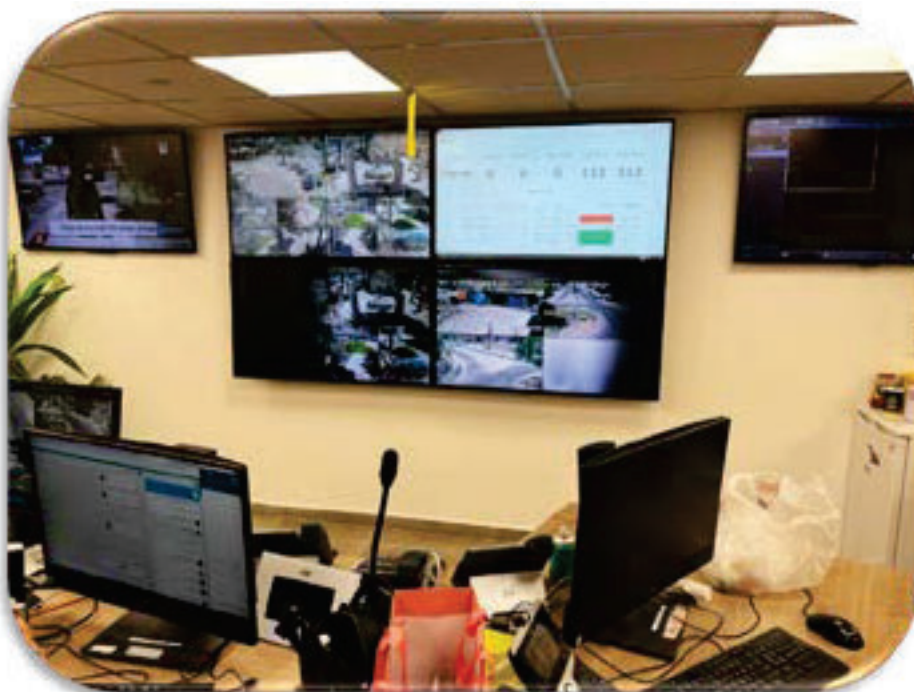
סעיף 6 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 קובע כי:

”(א) בעל מאגר מידע יבטיח כי המערכות המפורטות בתקנה 5(א)(1) יישמרו במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה, והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע בו.

(ב) בעל מאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, ינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויות המערכות המפורטות בתקנה 5(א)(1) ושל הכנסה והוצאה של ציוד אל מערכות המאגר ומהן.”

כאמור, תקנות הגנת הפרטיות קובעות חובה לאבטחת המקום בו מאגרי המידע שמורים. ביום 21.7.2022 ערכה הביקורת סיור במוקד הצופה הממוקם בתוך המוקד העירוני בבניין מרכז ההפעלה, מקום מושבו של אגף הביטחון. הביקורת בדקה לאילו מחשבים קיימת גישה למערכת המצלמות המאפשרת צפייה בהן בזמן אמת:

1. המחשבים הממוקמים במוקד:



2. המחשב המחובר גם לטלויזיה הממוקם בחדרו של מנהל תחום המצלמות השייך לאגף השירות:



3. המחשב המחובר גם לטלויזיות הממוקם בחדר הישיבות:



ממצאים:

1. הדלת של המוקד הצופה נעולה, בתוך המוקד יושבים המוקדנים/ תצפיתנים בלבד ולהם השליטה על מנגנון פתיחת הדלת. - **נמצא תקין**.
2. מבדיקת הביקורת עולה כי המחשב הממוקם בחדר הישיבות מאפשר כניסה לצפייה במצלמות בזמן אמת ללא כניסה מאובטחת וללא צורך בהזנת שם משתמש וסיסמה:



התייחסות מנהל אגף ביטחון: בימים אלו יותקן קוד כניסה למערכת והדלת תנעל.

3. עוד נמצא כי חדר הישיבות אינו נעול, כך שכל אדם הנמצא במשרדים בבניין יכול להיכנס אליו.

המשמעות של חיבור המחשב בחדרו של מנהל מדור מצלמות ובחדר הישיבות למסכי הטלוויזיה הינה שכל אדם היוצא /נכנס לחדר יכול לצפות במצלמות, זאת בניגוד למוקד שהוא נעול והכניסה אליו מוגבלת.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: יותקן קוד כניסה, ככלל כל כניסה למרכז ההפעלה ולמוקד מבוקרת ומפוקחת ורק באישור מנהל.

המלצות:

1. מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הצורך במתן גישה לצפייה במצלמות בחדר הישיבות. ככל ויוחלט כי יש בכך צורך, ראוי כי לא תתאפשר גישה למערכת ללא הזנת שם משתמש וסיסמה.
2. עוד מומלץ כי כל החדרים בהם ממוקמים מחשבים המאפשרים צפייה במצלמות, יהיו נעולים כאשר לא נעשה בהם שימוש. ראוי כי הכניסה לחדרים אלו תהיה מוגבלת על ידי הגורמים העירוניים אשר קיבלו אישור לכך.

12.3. שמירת הצילומים ומחיקתם

סעיף 2 לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 קובע כי "פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה: ... (9) שימוש בדיעה על עניניו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר, שלא למטרה שלשמה נמסרה";

בנוסף, סעיף 8(ב) לחוק קובע כי: "לא ישתמש אדם במידע שבמאגר מידע החייב ברישום לפי סעיף זה, אלא למטרה שלשמה הוקם המאגר". כלומר, חוק הגנת הפרטיות קובע את עקרון הגבלת המטרה לפיו ניתן להשתמש במידע למטרתו אליה מיועד בלבד. שמירה של צילומי מצלמות האבטחה שלא לצורך, עלולה לפגוע בעיקרון זה, כפי שנקבע בהנחיית רמ"ט:

"שמירת הצילומים לאחר שהם אינם נחוצים עוד מהווה הפרה של עקרון הגבלת המטרה ויוצרת סיכויי אבטחת מידע מיותרים, ומשום כך גם פוגעת בזכות החוקתית לפרטיות במידה העולה על הנדרש."

נוסף על כך, הנחיית רמ"ט קובעת שני כללים מנחים עליהם יש לתת את הדעת בדבר שמירת הצילומים:

- שמירה מוגבלת בזמן - יש לקבוע את משך התקופה בה יישמרו ההקלטות.
- מחיקה אוטומטית - מומלץ לתכנן את מערכת ההקלטה למחיקה אוטומטית של הצילומים לאחר התקופה שנקבעה.

בעניין משך שמירת הצילומים, מסמך "מצלמות מעקב - הדין החל ואופן השימוש" של רמ"ט קובע כי "משך שמירת ההקלטות תלוי במטרה של התקנת כל מצלמה ומצלמה באופן ספציפי, וברגישות המידע הנקלט בעדשתה, ולכן קשה לקבוע מסמרות בדבר פרק הזמן המדויק בו מוצדק לשומרן. משך שמירת הצילומים יקבע בכל מקרה בנפרד לפי מבחני המידתיות. עם זאת בהכללה ניתן לומר שבמצלמות מעקב המותקנות במרחב הציבורי למטרת מניעת עבריינות, כדוגמת המצלמות המוצבות בערים בארץ במסגרת תכנית "עיר ללא אלימות", קשה להצדיק שמירת מידע למשך למעלה משבוע ימים; את תקופת שמירת ההקלטות במצלמות מסוג זה אפשר להאריך אם במהלך אותה תקופה מתקיימת באזור המצולם התרחשות המעלה אפשרות ממשית שיהיה צורך לגיטימי לשימוש בצילומים, או אם נפתחת חקירה רשמית שלצרכיה ההקלטות עשויות להיות רלבנטיות. מובן כי מיד כשמסתיים הצורך להאריך את תקופת השמירה – יש למחוק את ההקלטות כפי שצריך היה לעשות מלכתחילה."

עם זאת, הנחיית רמ"ט קובעת בסעיף 3.1.5.1 כי "לנוכח אופי המאגר ובשים לב לקשיים הפרקטיים והמשפטיים הכרוכים במימוש זכות עיון באוסף הצילומים, סבור הרשם שבדרך כלל לא יהיה צורך להעניק זכות עיון במאגר הקלטות בו לא בוצע עיבוד של המידע המאפשר אחזור לפי זהות המצולמים, בתנאי שמשך שמירת הצילומים אינו עולה על 30 ימים."

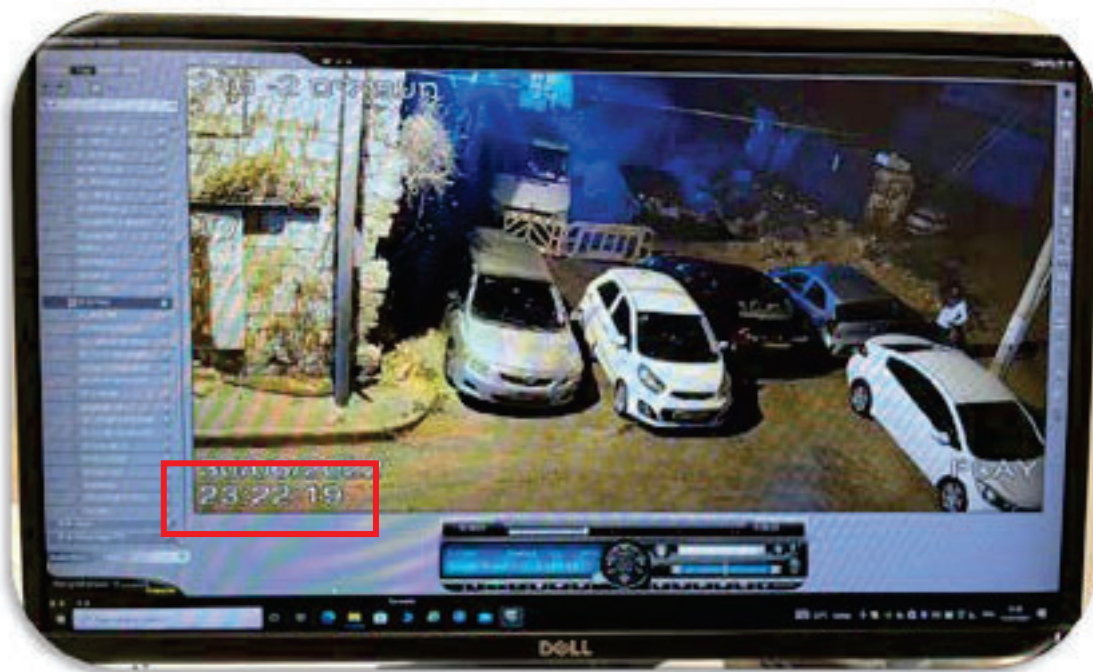
כלומר, על פי העולה ממסמכי רמ"ט השונים, יש לשמור את הצילומים לתקופה של בין שבוע ל-30 ימים.

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל מדור מצלמות באגף השירות, המידע והצילומים במערכת המצלמות נשמרים לתקופה שבין שבועיים ל-3 שבועות, על פי שיטת "נכנס ראשון יוצא ראשון" (FIFO- FIRST IN FIRST OUT). שיטה זו מתייחסת לצורה שבה פריטי מידע מאוחסנים בבסיס נתונים ולצורת הטיפול בפריטי מידע אלו. פריט מידע אשר נשמר ראשון במאגר הנתונים יהיה הראשון אשר יימחק ממנו.

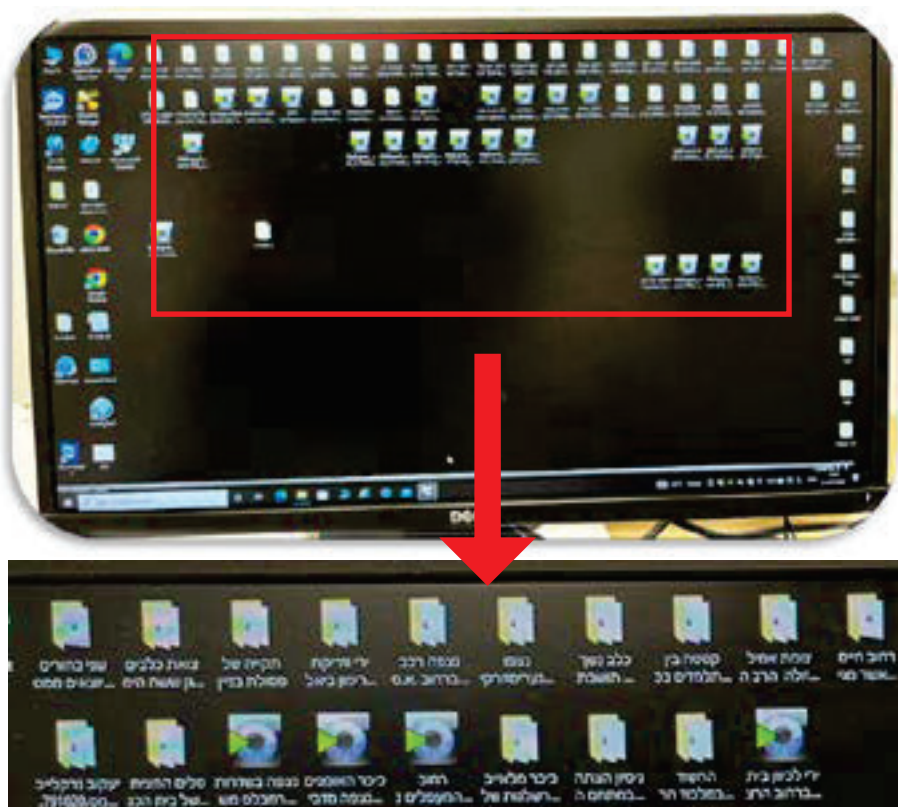
ביום 21.7.2022 במסגרת סיור הביקורת במוקד העירוני, בדקה הביקורת את היסטוריית הצילומים של מספר מצלמות שנבחרו באופן אקראי במערכת הממוקמת בחדרו של מנהל מדור מצלמות באגף שירות.

ממצאים:

1. בבדיקת הביקורת נמצא כי פרק הזמן הארוך ביותר בו נשמרו הסרטונים במערכת המצלמות היה כשלושה שבועות- **נמצא תקין** :



2. נמצא כי במקרים בהם יש צורך בשמירת תיעוד מחוץ למערכת של אירועי פשיעה/ אלימות מחשש כי יימחקו טרם המועד בו יבוקשו על ידי המשטרה, שומר מנהל תחום המצלמות את הסרטונים על גבי שולחן העבודה של המחשב המשרדו, כאשר אין הקפדה על מחיקת הסרטונים גם לאחר שנעשה בהם שימוש :



המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך בחינה בדבר אופן שמירת הצילומים המשוחררים אשר טרם התבקשו על ידי גורם חיצוני. ראוי כי ייערכו מעקב ובקרה נאותים אחר פרקי הזמן בהם נשמרים צילומים אלו וכי תבוצע מחיקה סדורה של צילומים אשר אין עוד צורך לשמור. כך למשל, ניתן לקבוע כי לאחר שמועברים הסרטונים לגורם חיצוני אשר ביקש אותם, ניתן למחוק אותם מהמחשב מאחר וכבר נעשה בהם שימוש לשמו נשמרו מלכתחילה.

התייחסות מנהל אגף ביטחון: נכון, צריך לקבוע גורם מאשר שמירת חומרים מצולמים.

2. עוד מומלץ כי תיקבע מדיניות עירונית סדורה אשר תוגדר במסגרת נוהל עירוני רשמי בכל הנוגע לסיבות בגינן ניתן לבצע שמירה יזומה של צילומים לפרק זמן ארוך יותר, לרבות הגורמים המאשרים את עצם השמירה, ובכלל זאת, תיעוד של אישור היועץ המשפטי של העירייה ו/או בקשת המשטרה לשיחזור הצילומים ושמירתם.

3. עוד מומלץ כי יוגדר מקום ייעודי לשמירת הצילומים עד לשימוש בהם, כגון תיקייה ייעודית המוגנת בסיסמה או בדיסק נייד אשר יישמר במגירה נעולה.

12.4. זכות העיון

אופן מתן זכות העיון במידע מוסדר בסעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות ובתקנותיו. הנחיית רמ"ט קובעת כי בטרם מתן זכות עיון בצילומים שצולמו במצלמות מעקב, יש לנהוג במשנה זהירות ייחודי תוך התייחסות למאפיינים הייחודיים הנובעים מכך שמדובר באגר מידע של מערך מצלמות עירוני:

1. זיהוי על ידי תמונה - אופיו של המידע האגור במאגר מחייב שזיהויו של מבקש העיון בצילומים ייעשה גם על פי תמונה.
 2. בקשה ספציפית - על הבקשה לעיון להיות קונקרטית וספציפית יותר מהרגיל (ברמת תאריך, שעה והסיבות לבקשת העיון).
 3. פגיעה פחותה בפרטיות גורמים שלישיים - כאשר בצילום מופיעים גורמים נוספים אשר אינם מעורבים, ראוי למחוק מהסרט את הדמויות הנוספות או לטשטש אותן. לחילופין, ניתן לקבוע כי תינתן האפשרות לצפייה בהקלטה במתקני מפעיל המצלמה ללא מסירת העתקי הצילומים.
- כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל מדור מצלמות באגף שירות, העירייה אינה מאפשרת לתושביה להגיש בקשות לקבלת סרטונים מצולמים, אלא באמצעות פנייה למשטרת ישראל בלבד.
- בקשות לשחזור סרטונים על ידי המשטרה מטופלות על ידי מנהל מדור מצלמות בלבד, אשר הוא הגורם היחיד בעירייה האמון על ביצוע השחזור.
- סרטונים ששוחזרו נמסרים למשטרה על גבי דיסק נייד (דיסק און קי).

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי לעירייה לא קיים טופס ייעודי להגשת בקשה לשחזור חומר מצולם, וממילא אינה מאפשרת הגשת בקשה לשחזור ללא פנייה למשטרה קודם לכן.
2. עוד עולה כי מנהל מדור מצלמות הינו הגורם היחיד האמון על שחזור הסרטונים, וכתוצאה מכך במקרה של מחלה או חופשה של העובד אין גורם עירוני אשר ביכולתו לבצע שיחזור של הסרטונים.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תערוך נוהל עירוני שיסדיר את תהליך הגשת הבקשה לשחזור חומר מצולם, לרבות עריכת טופס ייעודי לבקשה, דרישה לקבלת אישור משטרה למסירת החומרים, אופן ביצוע השחזור ושמירת החומרים עד לקבלת האישור מהמשטרה, אופן מסירת החומרים המצולמים למבקש וכדומה.
2. מומלץ לבחון את האפשרות להסמך גורם עירוני נוסף לביצוע שיחזור הצילומים.

התייחסות ראש העיר

במהלך כהונתי הוקם בעירייה מוקד עירוני חדש ומודרני ומערך מצלמות הכולל כ- 400 מצלמות עם 35 אתרי כריזה הפזורות ברחבי העיר על מנת להגביר את ביטחון התושבים. הנהלת העירייה תבצע את הפעולות הנצרכות לשיפור מערך המצלמות, בהתאם להמלצת הדוח, לרווחת ולביטחון תושבי העיר.

עיריית רמלה



דוח ביקורת

בנושא

הליך השכר

תמצית ממצאים, תגובות והמלצות

להלן טבלת ריכוז המלצות:

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
7	נהלי עבודה לתהליכי השכר וכוח אדם	- לא קיימת חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש אשר משמשת בעת תהליך קליטת עובד. - לא קיים אינדקס מסודר עבור העובדים, משמע אפשרות לעובדי העירייה למצוא נהלים מבוקשים בנושאים שונים בפורטל. - לא נמצאו נהלי עבודה נוספים בנושא שכר וכוח אדם המגדירים את ביצוע הפעולות הנדרשות, כגון: נוהל מפרעות לעובדים, נוהל סיום העסקת עובד ועוד.	1. יש לעגן נהלי עבודה נוספים לתהליכים רלוונטיים בשכר וכוח אדם, לכל תהליך מתחילתו ועד סופו, בכדי לוודא כי העובדים בכלל ובעלי התפקידים הלוקחים חלק בתהליך תשלום השכר וכוח אדם בפרט מכירים את הכללים וההנחיות לביצוע. 2. הביקורת ממליצה על בניית חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש. 3. הביקורת ממליצה על בניית פורטל לעובדי העירייה ובו ריכוז נהלי עבודה כללים והודעות חשובות לכלל עובדי העירייה.	1. מנהל כוח אדם הבהיר לא אחת לרבות בתגובתו לדוח מבקר העירייה כי ככלל אגף כוח אדם נסתמך על קובץ תנאי שירות חובות וזכויות של העובדים בשלטון המקומי (אוגדן ת"ש) בנהלים באגף כוח אדם. קובץ זה מתעדכן כל העת על ידי מרכז שלטון מקומי. מבחינת התפיסה המקצועית הרי שקובץ נהלים שאינו מתעדכן ימצא את סופו כאות מתה על מדפי המשרדים. יובהר כי ככל שלא קיים נוהל באוגדן כתבה העירייה נהלים משלימים, כמו נוהל השתלמויות, נוהל ליסינג וכיוצ"ב. 2. נוהל דיווחי שעות, נוהל סיום העסקה, נוהל מפרעות- ככלל העירייה אינה נותנת מפרעות למעט בתיקון טעויות בתשלומי שכר, העירייה

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
				פועלת בכל הקשור לדיווחי שעות וסיומי העסקה כאמור באוגדן החובות והזכויות. 3. חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש- אין כל חובה להקים חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש כפי שהוסבר לביקורת, כל עובד חדש אשר נקלט לעירייה מקבל הסבר אישי למול רכזת כוח אדם ומאשר את קבלת ההסבר בחתימתו. נציין כי בהקמת הפורטל העירוני החדש הוכנסו חלק מהטפסים המשמשים את כוח אדם לפורטל.
10	בחינת בקורות בעת הפקת תלוש שכר	בקרת תלושים- בקרת תלושים לעובדים שעתיים וחדשים. הבקרה מתבצעת על ידי 2 חשבות שכר. האחת אחראית על עובדים קבועים וגמלאים והשנייה על עובדים שעתיים וחדשים (שנתיים ראשונות לעבודתם). הביקורת מציינת, כי במקרים של עובדים וותיקים חלק מבדיקת רכיבי השכר	1. מומלץ להגדיר דוחות חריגים נוספים מידי חודש, שיכללו חריגים נוספים לבדיקה, על פי הגדרת פרמטרים קבועים מראש, כגון: דוח תשלומים לעובדים שסיימו, דוח עובדים ללא נסיעות, על	חשב העירייה בודק את חישוב תשלומי גמר החשבון, אולם לא נעשית בדיקה בדיעבד שהם הוזנו כנדרש. דוח נטו שלילי – נעשה במהלך הדיונים החודשיים. במהלך הכנה לשכר נבדקים עובדים אשר דווחו שעות עבודה אך לא יקבלו שכר או יכנסו לנטו שלילי. השוואת מפרעות לחודש קודם- אין

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		מתבצעים על סמך זיכרון והכרות עם התלושים ברמה החודשית.	מנת לאתר מקרים חריגים שלא יצופו בבדיקה ידנית של עובדות המחלקה ועל בסיס זיכרון.	משמעות. אין עובדים שמקבלים מפרעות באופן קבוע. עובדים ללא נסיעות – לא כל העובדים זכאים להחזרי נסיעות. למחלקת השכר אין מידע לגבי מקום העבודה של העובד ביחס למקום מגוריו. לפיכך זו בקרה של רק ביכולת של כוח אדם לעשות. דוח שינויים בהיקף משרה- היקפי משרה משתנים לעיתים תכופות, גם באופן ממוכן, על ידי מערכת השכר, בהתאם למספר שעות עבודה. נעשית השוואה של ברוטו ביחס לחודש קודם.
11	מסמכי תיק עובד	לא קיים תיק אישי לעובד בכל הנושאים הקשורים לשכר, כך שהחומרים של כל עובדי העירייה (בתחום השכר) מתויקים יחד, במידה וקיים צורך לבדוק פרטים אודות עובד מסוים יש לעבור על כל החומרים המתויקים של כל העובדים בתקופה המבוקשת (בד"כ תקופה שנתית). נמסר לביקורת על ידי חשב העירייה, כי לא קיים תיק אישי במחלקת שכר. אולם	מומלץ לבצע תיוק אישי לכל עובד לכל מסמכים הקשורים לתחום השכר במחלקת שכר, כגון: קופות העובדים ובמקרים של החלפת פרטי חשבון בנק.	קיים במערכת תיק עובד ממוחשב, אולם רק כוח אדם יכולים לתייק אליו. אין אפשרות טכנית בשכר לסרוק במערכת. מדובר במאפיין מערכת. לאור העברת הביקורת העירייה תוסיף תיק נוסף ממוחשב לשכר שתהיה גישה לשכר.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		מסמכים הקשורים לתחום השכר נשלחים במייל לאגף כוח אדם ונאגרים במחלקת שכר (לא ברמת עובד) ונשלחים לארכיב.		
12	הזנת זכאויות אישיות של עובדות המחלקה לעצמן	לא הוגדרו בקרות אפליקטיביות (בקרות המוטמעות במערכות המחשוב באופן אוטומטי) אשר ימנעו, באופן מחשובי, מעובדות מחלקת שכר להזין למערכת השכר נתוני שכר אישיים לעצמן, עם זאת בעת בדיקת תלושי השכר החלוקה מתבצעת באופן שכל אחת מחשבות השכר אינה בודקת את התלושים שלה, קרי קיימת הפרדה מובנית לצורך בדיקת רכיבי השכר ונכונותם. הזנת הזכאויות נעשית על ידי עובדות מחלקת שכר ללא בחינת ניגוד עניינים, קרי עובד שלוקח חלק בתהליך עדכון השכר עבור עצמו או קרובי משפחתו.	מומלץ לוודא כי הזנת זכאויות שכר ובדליקת תלושים מתבצעת באופן שמונע ניגוד עניינים, קרי מחלקת שכר אינה מזינה נתוני שכר עבורה ועבור קרובי משפחתה ואינה מבצעת בקרות חודשיות בתלוש שכר או קרובי משפחתה.	לאור הערת הביקורת תתבצע בקרה חודשית על עובדי המחלקה.
19	עובדים שהצטרפו למצבת העובדים לאחר גיל פרישה	הביקורת ערכה בדיקה לאתר עובדים אשר גילם בעת הצטרפותם למצבת עובדי עירייה היה לאחר גיל 70.	1. מומלץ כי תתקיים התראה מחשובית בעת הזנת תאריך לידה של עובד חדש שנקלט	

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		נמצא תקין.	במערכת כי מדובר בהוספת עובד למצבת כוח אדם לאחר גיל 67. 2. יש להפיק דוח חריגים בדבר עובדים לאחר גיל הפרישה.	
22	אישורי נוכחות	• מסקירת אישור דיווחי השעות עולה כי למנהלי המחלקות מספר ימים לאחר את דיווחי הנוכחות הכולל את תיקוני העובדים. • אישור ממונה מתבצע באופן ידני בלבד. • מנהל כוח אדם מאשר את דיווחי השעות של מנהלי האגפים/מחלקות. יש לציין, כי דיווחי השעות של מנהל אגף כוח אדם מאושרים על ידי מזכירתו. • דיווחי השעות של העובדים מחייבים את אישור הממונה (הידני), קרי במידה ולא קיים אישור של הממונה הישיר הדיווחים אינם	1. הביקורת ממליצה כי לכל עובד תהיה גישה למערכת נוכחות לצורך דיווחי השעות ואישורם הסופי לצורך חסכון בניירת, משאבים וזמן של מורשות הנוכחות. 2. הביקורת ממליצה כי אישור הממונה יתבצע באופן מכוון באמצעות הגדרת כל עובד למנהלו לצורך קבלת אישורו במערכת נוכחות. 3. דיווחי השעות של מנהל אגף כוח אדם יאושרו ע"י	העירייה פועלת מול חברת מל"מ להקמת מערכת באפליקציה שהעובד ידווח בעצמו באמצעות טלפון נייד את הנוכחות ויצלם אסמכתאות להיעדרות. מחודש הבא מריצים פיילוט באגף המחשוב. אגף המחשוב יהיו הראשונים להרצה. המלצה 2- ההמלצה תתבצע במסגרת הפיילוט

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		מועברים למערכת שכר. כאמור, ביצוע בקרה אחר דיווחי הנוכחות של עובדי העירייה ומנהלי המחלקות על ידי עובדות מורשות הנוכחות מונע ריכוזיות יתר ותלות בגורם אנושי אחד מאגף כוח אדם, עם זאת מדובר בבקרה שמתבצעת באופן ידני על ידי מורשות הנוכחות, קרי בקרה בעין של כ-2000 דפי נוכחות דבר אשר מעלה את הסיכון לטעויות אנוש ומוביל לעיכובים בתהליך השכר ובזבוז זמן ומשאבים בעירייה באמצעות העסקת עשרות מורשות נוכחות לכל יחידה. כמו כן, מדובר בתיווך מיותר בין העובד לאגף כוח אדם שהרי מדובר בהזנה של מורשות הנוכחות על פי דיווחי העובדים אז מדוע שהעובד לא ידווח שעות ישירות במערכת, לרבות הזנת קבצים, כגון ימי מחלה.	מנכ"ל העירייה או גורם בכיר אחר.	
23.1	החתמות ידיניות	הביקורת דגמה דיווחי הנוכחות של 30 עובדי עירייה נובמבר ודצמבר 2021 (להלן:	1. מומלץ לרענן את הנהלים לעובדי העירייה	עובד צריך להחתים שעון בעת כניסתו ויציאתו לעבודה.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		"מדגם נוכחות", וביצעה בחינה של סבירות שעות העבודה וכמות ההחתמות הידניות שבוצעו או לחילופין דיווחי נוכחות חלקיים. 10 מהעובדים דיווחו באופן ידני (כ- 33%), מעל 7 החתמות ידניות בחודש	באמצעות כתיבת נוהל פנימי בנושא. 2. מומלץ להגדיר דוחות בקרה במחלקת כוח אדם לבדיקת עובדים בעלי דיווחי נוכחות חריגים.	כשרואים תופעות חריגות מעירים על זה גם לעובדים ברמה הגבוהה ביותר.
25.2	בחינת שעות כוננות	נמסר לביקורת כי לא ניתן להפיק דוח קריאות פתע מהמערכת. על כן הביקורת לא ביצעה בדיקה מעמיקה של קריאות הפתע אל מול שעות הכוננות.	הביקורת ממליצה לפתח סמל לקריאות פתע לצורך בחינת השעות וביצוע בקרה בנושא.	נבדוק אם ניתן להפיק את הדוח. מתקיימת בקרה קפדנית על קריאות פתע ביחידות רבות. כדי לאשר קריאות פתע יש לקבל אישור מנכ"ל.
26.1	רישום ימי חופש בהתאמה לחוק	מבדיקת הביקורת נמצאו 58 עובדים אשר הזיכוי החודשי בגין ימי חופשה גבוה או נמוך מהזכאות שנקבעה בחוק. כמו כן, עבור 285 עובדים לא צוין זיכוי ימי חופשה חודשיים, מתוכם 281 סייעות לגננות שזיכוי ימי החופשה שלהם הוא 0 בהתאם להוראות ההסכם הקיבוצי (ראה התייחסות המבוקר).		מתוך הרשימה 281 מקרים מדובר בסייעות לגננות אשר זיכוי החופשה שלהן הוא 0 מאחר ובהתאם להוראות ההסכם הקיבוצי אין לסייעות לגננות זיכוי חופשה שוטף אלא הן מנצלות את חופשתן השנתית בחודשי הקיץ בהם לא מתקיימים לימודים. מבדיקה מדגמית של מספר עובדים ברשימה שנותרו, עולה כי זיכוי החופשה נכון, לדוגמא: 31952684 מזוכה ב 15.58 שעות חופשה,

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
				5431175 [REDACTED] מזוכה ב 13.99 שעות (עובדת שהתחילה לפני 99 ולכן מכסת יום העבודה שלה נמוכה יותר), דוגמא נוספת היא העובדת 30090880, [REDACTED], אשר מופיע לכאורה כי זוכתה ב 8.94 שעות, זיכוי נמוך זה נובע ככל הנראה מעבודה חלקית בחודש בו אספה הביקורת נתונה ומבדיקה שערכנו עכשיו עולה כי העובדת זוכתה בזיכוי חופשה מלא. תגובת הביקורת ב-4 מקרים מתוך 285 הביקורת לא קיבלה התייחסות. ב-58 המקרים מדובר בבדיקה מדגמית בלבד. לא נבדקו יתר המקרים. מדובר בעובדים אשר עובדים במשרה מלאה. מנתונים שהועברו לביקורת, לא הייתה אפשרות לדעת מהו מועד תחילת העסקה בשל היעדר נתון זה באלפון עובדים.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
27.1	צבירת ימי מחלה בהתאם לימי עבודה	מבדיקת דוח סיכום ימי מחלה וצבירתן בהתאם לימי עבודה עולה, כי קיימים 313 עובדים במשרה מלאה להם קיימת צבירה של ימי מחלה שלא בהתאם להוראות החוק.		א. זיכוי המחלה מתבצע בעיריית רמלה בשעות ולא בימים. כמו כן, מתבצע חיוב ימי המחלה בשעות ולא בימים. ב. בהתאם לחוקה זכאי עובד ל 30 ימי מחלה בשנה, שהם 2.5 ימים בחודש. לכן, ייתכן מצב שבו 2 עובדים שלהם ערך שעות שונה ביום העבודה (דור א ודור ב) יזוכו במספר שעות מחלה שונה. לדוגמא, עובד הנדרש לעבוד תקן של 8.5 שעות ביום יזוכה ב $2.5 \times 8.5 = 21.25$ שעות) בעוד עובד אשר נדרש לעבוד 8.2 שעות ביום יזוכה ב 20.5 שעות. ג. זיכוי המחלה מתבצע כדין. תגובת הביקורת- לא היתה התייחסות מדגמית לאף מקרה שנמצא. מדובר בעובדים במשרה מלאה, קרי אותם כמות שעות בחודש.
28	תוספת מאמץ כפיים	הביקורת סקרה קובץ המפרט את רכיבי השכר בשנת 2021 ואיתרה 3 עובדים אשר קיבלו במהלך התקופה הנסקרת תוספת כפיים בהתאם להוראות.		3 עובדים <u>שיש להוריד את תוספת הכפיים</u>

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
32.1	קצובת נסיעה לא אחידה	מבדיקת הביקורת עולה, כי קיימים עובדים המתגוררים באותו יישוב ומקבלים קצובת נסיעה לא אחידה. הדבר נובע בשל תעריף רמלה-לוד שטרם שונה על ידי מל"מ. עוד עולה, כי קיימים 48 עובדים להם קיים פער בין תעריף החודשי - חודשי לקצובת נסיעה שקבלו (הבדיקה נעשתה בחודשים יולי ודצמבר 2021 על כן נמצאו 63 מקרים). יש לציין, כי הבדיקה נעשתה על בסיס מכפלת ימי עבודה בתעריף יומי (13 ש"ח).	1. לבחון את תקינות התשלום של עשרות העובדים בהתאם לתעריף תחבורה ציבורית. 2. יש לבחון הטמעת תוכנה לקיום מנגנון מוסדר לתשלומי קצובת נסיעה המבטיח כי כל העובדים יקבלו את הסכומים המגיעים להם. כמו כן, על המנגנון להבטיח בקרה יעילה על התשלומים ועל חישוב הסכום בהתאם לתעריף תחבורה ציבורית.	תגובת שכר- דיווח נסיעות נעשה בצורת קוד אזורי. המערכת צריכה לשלם חופשי חודשי או נסיעות לפי יום הנמוך מבניהם. ניתן לראות שרוב הקודים תואמים לישוב, למעט מספר מקרים שהקוד אינו נכון, לכאורה. יצוין, שהיום סכום חופשי חודשי הוא אחיד בכל הארץ. לעניין רמלה-לוד מדובר בפער של 4 ש"ח בלבד. לגבי הבדיקה על בסיס 13 ש"ח, הרי שסביר הדבר אינו נכון ומשקף תנועה באזור גוש דן 1 ולא באזור רמלה-לוד. לאור הרפורמה הנוספת שהתרחשה בשנה האחרונה, הקודים ותעריפים שונו שוב. תגובת כוח אדם-קיים מצב בו 2 עובדים הגרים באותו מקום יקבלו קצובת נסיעה שונה בשל מספר ימי הנוכחות בחודש. תגובת הביקורת להתייחסות אגף כוח אדם –המבוקר הסתפק בהתייחסות כללית ולא לממצאים שנשלחו להתייחסותו . תגובת הביקורת להתייחסות השכר - כפי

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
				שצוין על ידי המבוקר מדובר בליקוי שלא תוקן על ידי מל"מ. 4 ש"ח פער לחודש כפול מספר החודשים הלא תקינים, מדובר בסכום גבוה יותר. לעניין התעריף היומי-הביקורת ראתה כי התעריף המינימלי היומי הינו 13 ש"ח ליום. הביקורת מבקשת לבדוק ספציפית את אותם המקרים ולתקן בהתאם, כך שלא ייוצר פער בין הסכום שהעובד קיבל בשכר לבין מה שהיה צריך לקבל. כמו כן, יש לציין, כי הביקורת נערכה על השנים 2020-2021, והמדגם לנושא זה הינו לשנת 2021.
32.2	עובדים ללא קצובת נסיעה	מבדיקת הביקורת נמצא, כי קיימים 71 עובדים (שאינן מלוות) שלא קיבלו קצובת נסיעה בחלק משנת 2021 למרות שכתובת מגוריהם מזכה בתשלום קצבת נסיעות.	1. לבחון את הזכאות לתשלום של העובדים שלא מקבלים קצובת נסיעה ולשלם להם בהתאם להוראות חוקת העבודה.	תגובת מחלקת שכר - לא ידוע אם הביקורת התייחסה לסמל נסיעות אחר, שהוא נסיעות נטו למלוות. מלוות אינן מקבלות לרוב את הסמל הרגיל, אלא סמל שכר אחר, המשולם נטו, מכיוון שאצלן הוצאות נסיעה בתחבורה ציבורית הן הוצאה הכרחית לצורך העבודה ולא רק כדי להגיע למקום העבודה. תגובת אגף כוח אדם – לא כל עובדי העירייה זכאים לקצובת נסיעה.

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
				אוטובוס. אשר על כן אינני רואה כל ליקוי בעניין זה. התייחסות הביקורת לתגובת אגף כוח אדם – המבוקר לא התייחס לממצאים שנשלחו להתייחסותו והסתפק בהתייחסות כללית.
33.2	דיווחי נסיעות	חשב העירייה מבצע בקורות שונות לדיווחים מקוונים בלבד, כגון: עובדים אשר דיווחו נסיעות, דיווח עד התקרה ונכונות נתונים של מספר רכב, תאריכים (תוקף רישיון רכב) כל דיווחים ידניים נבדקים על ידי חשבת השכר. שינויים מתבצעים בדיעבד כי הבדיקה מתבצעת לאחר השכר. לדעת הביקורת, היעדר דיווחי נסיעות באופן אחיד, גורם בהכרח לסרבול תפעולי והארכת הליך השכר החודשי, ועלול להוביל לליקויים בתהליכי בקרה.	1. הביקורת ממליצה כי דיווחי הנסיעות יתבצעו באופן מקוון בלבד לצורך בקרה אחידה, צמצום טעויות אנוש ויצירת נתיב בקרה מהימן שיצור תמונה שלמה, עקבית ושוטפת.	נעשה אפיון עם חברת מל"מ ברגע שתכנס נוכחות אינטרנטית הדיווחים יהיו בהתאם באופן ממוחשב.
33.3.2	קבלת רכב צמוד ודמי נסיעות	מבדיקת הביקורת נמצאו 3 עובדים עם רכב צמוד אשר מקבלים דמי נסיעות	מומלץ לבצע בדיקה חודשית הבוחנת קבלת שווי שימוש ודמי נסיעות במקביל.	במקרה אחד-העובד סיים העסקה בשני מקרים נוספים- נתנה בקשה לתיקון

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
34.1	בחינת הליך אישור הזכאות לאחזקת רכב.	נמסר על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי בעת קליטת העובדים לעירייה מעבירים להם בעל פה את ההתנהלות בעירייה בנושא, לרבות צילום מסמכים והסבר להמשך התנהלות העובד מול השכר. עם זאת, לא עוגן נוהל כתוב עבור העובד המסדיר את המסמכים שעל העובד להגיש מידי שנה ועד לאיזה מועד יש להגישם (ראה סעיף - 7 אינדקס לעובד).	ראה המלצה 1	אחזקת רכב מאושרת רק לעובד שיש לו רכב בבעלותו או בבעלות חוקית אחרת והרכב כשיר לתנועה. הבקרה על מסמכי הרכב הינה כפולה ונעשית הן במש"א והן בגזברות והעירייה פועלת בהתאם לנוהל הכתוב באוגדן.
34.4	הוצאות קבועות וקבועות נטו	מבדיקה הביקורת עולה, כי קיימים 12 עובדים שקיבלו הוצאות קבועות וקבועות נטו שלא בהתאם לתקרה שנקבעה לעובד.		המקרים הועברו לתיקון.
41	מערכת שכר	- קיימים הרשאות למשתמשים אשר סיימו את העסקתם בעירייה. - קיימים 62 משתמשים במערכת שכר. רוב המשתמשים בעלי הרשאות לעדכון ושינוי נתונים, כדלקמן: ❖ הרשאות לאישור קליטת עובדים על ידי גורמים שאינם	1. יש לבצע הגבלות גישה למערכת שכר לצורך ביצוע הפרדה מובנית בין הגורם המקים את נתוני העובד לגורם האחראי על עיבוד השכר וביצוע התשלום. 2. מומלץ לבצע פיקוח ובקרה תקופתיים על תקפות ההרשאות	רוב הסוגיות שייכות לאגף כוח אדם

סעיף בדוח	נושא	ממצא	המלצה	תגובת המבוקר
		לוקחים חלק בפעילות שכר, כגון: שירות ווטרינרי ועובדת מתחום התברים. ❖ הרשאות לאישורי נוכחות על ידי גורמים שאינם מאגף כוח אדם. ❖ בקרת קליטת נתוני שעון על ידי גורם שאינו מאגף כוח אדם. ❖ הרשאות לעדכון שאלות על ידי עובדים שאינם ממחלקת שכר. ❖ אפשרות להדפסת תלושי שכר על ידי עובדת גזברות (לא חשבת שכר). ❖ עדכון נתוני עובדים על ידי גורמים שאינם לוקחים חלק בתהליך השכר. • 3 עובדים בעלי 2 שמות משתמשים.	המערכות נוכחות והשכר.	

א. מבוא

20. רגולציה

הביקורת התבססה על הוראות החוק והצווים שלהלן:

- חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958.
- חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951.
- פקודת מס הכנסה (נוסח חדש), התשכ"א-1965.
- תקנות מס הכנסה (שווי השימוש ברכב), התשמ"ז-1987.
- חוק תעריפי התחבורה הציבורית, התשע"ו-2016
- אוגדן תנאי שירות
- חוזר מנכ"ל 4/2014
- חוזר מנכ"ל 3/2008

21. מתודולוגיית הביקורת ומטרתה

מטרת הביקורת הינה לבצע בדיקה של נאותות הבקרה הפנימית על תהליכי תשלומי השכר, ובדיקת חשיפות למעילות והונאות בהקשרם בעיריית רמלה (להלן: "העירייה"), בשנים 2020 עד 2021.

במסגרת הביקורת נבדקו תקינות תהליכי העבודה, בדיקת קיום תהליכי בקרה אפקטיביים במחלקת השכר ובעלי התפקידים בה, וכן הממשק למחלקות וזרימת מידע בתוך העירייה בנושאי שכר, שיאפשרו איתור חריגים ומניעת מעילות והונאות. הביקורת נערכה במהלך החודשים יוני עד אוגוסט 2022, והתבצעה באמצעות:

- סקירת קבצים שנשלפו ממערכת השכר הכוללים את מרכיבי השכר
- סקירת דוחות נוכחות ותיעוד רלוונטי.
- קיום פגישות עם הגורמים האחראיים המעורבים בתהליך השכר.
- בחינת תהליכי עבודה, קיום נהלים ועמידה בהם.
- ביצוע בדיקות מדגמיות בנושא דיווחי השעות.

22. תחום הביקורת והיקפה:

התקופה הנבדקת: שנים 2020-2021

הביקורת כללה בדיקות ממוחשבות לגבי כלל אוכלוסיית העובדים ובדיקות ידניות מדגמיות, לפי העניין.

יעדי הביקורת:

- בדיקת קיום הפרדת תפקידים וסמכויות בין הגורמים המבצעים את התהליכים בשכר בין עובדי העירייה.
- בחינת אפקטיביות ויעילות הבקורות הקיימות בתהליך השכר, החל משלב הקמת העובד דיווח הנוכחות והפקת תלושי השכר.

- בחינת הממשק בין מערכת הנוכחות (כ"א) למערכת השכר וקליטת נתוני הנוכחות במערכת השכר.
- בחינת תהליך נאותות הקמת העובדים במערכת השכר.
- בחינת תהליך נאותות עיבוד השכר.
- בחינת ניהול החריגים בשכר
- בחינת רכיבי שכר לעובדים
- בחינת הרשאות שימוש במערכות השונות המשתתפות בתהליך השכר.

תיאור הסיכונים הפוטנציאליים בנושא הנבדק:

- סיכוני ציות- תשלום רכיבי שכר שלא בהתאם להוראות החוק והרגולציה המחייבות
- סיכונים כספיים- תשלום שכר שלא בהתאם למאפייני העובד (המשרה, הנוכחות, הוותק, הזכאויות לשכר), ויתר הפרמטרים הרלוונטיים לחישוב השכר ; תשלום שכר לעובדים שנפטרו ; לעובדים שאינם פעילים ; אי קבלת כספים מגורמים משתתפים, וכדומה.
- סיכונים תפעוליים- ריכוז תפקידים והיעדר בקורות בהליך ביצוע תשלומי השכר ; תשלום שכר בהתאם למאפיינים של עובד במערכת השכר, שאינם תואמים למאפייני תפקיד העובד ; ניהול שגוי של מערך ההיעדרויות של העובד (חופשה ומחלה).
- סיכוני מעילה והונאה- ביצוע הזנות שכר לא נאותות לעובדים ; הוצאה לא נאותה של כספים ; תשלום שכר לעובדים שאינם קיימים ו/או לחשבונות בנק לא לגיטימיים.

הופקו הדוחות הבאים ממערכת שכר:

- דוח המפרט את רשימת עובדי העירייה, לרבות מגדר, כתובת, מחלקה, תאריך תחילת עבודה ועוד.
- דוח רכיבי שכר לכל עובדי העירייה (כולל פנסיונרים) בשנים 2020-2021.
- דוח פרטי חשבונות הבנקים של העובדים.
- דוח היעדרויות הכולל פירוט ימי מחלה וחופשות נכון לחודש דצמבר 2021.
- דוח נטו שלילי לשנים 2018-2021.
- דוחות בקרה למציאת חריגים.
- עובדים שאינם פעילים- עובדים שעזבו את העירייה החל משנת 2018 ועד היום.
- רשימה של עובדים שעזבו את העירייה בשנים 2018-2020.
- כרטיס מפרעות לשנים 2018-2021.
- דוח הרשאות בכל תחום השכר החל מקליטת העובד במערכת וכלה בגריעתו.

בוצעו בדיקות, כאמור לעיל, לבחינת תקינות ושלמות תהליך מתן השכר העירייה ועמידה ברגולציה, כדלקמן:

- נבדקו חשבונות בנק העובדים לצורך בדיקת העברות כפולות לחשבונות זהים.
- נדגמו עובדי העירייה על מנת לבחון באם בוצעו חריגה בשעות העבודה היומיות והחודשיות.
- נבדקו עובדים בעלי וותק של מעל 25 שנה לצורך חישוב נכונות סכום דמי ההבראה שהתקבלו בפועל.
- נבדקו עובדים בעלי משרה מלאה לצורך חישוב זיכוי חודשי של ימי חופשה ומחלה.

23. רקע

הביקורת בוצעה על כלל עובדי ומקבלי השכר בעירייה. תהליך ניהול השכר מבוצע על ידי מחלקת שכר.

אגף כוח אדם (להלן: "**אגף כוח אדם**") אחראי על טיפול בעובדים בכל שלבי קליטתם ועבודתם בעירייה, לרבות מיון וגיוס עובדים חדשים, ניודים בין תפקידים, קידום המקצועי, הכשרתם ופיתוחם האישי. האגף עוסק, בין היתר, בנושאים הבאים:

- טיפול, טיוב וטיפול המשאב האנושי, קרי מתן מענה וליווי עובדים ומנהלים בנושאים הקשורים ביחסי העבודה, תנאים סוציאליים, אישורים, תקציבים והעסקה.
- טיפול במכרזים.
- נוכחות עובדים.
- הדרכות והשתלמויות לעובדים.
- טיפול ביציאה לפרישה של עובדי הרשות.
- רווחת הפרט
- כתיבת נהלי עבודה לשם עיגון ושימור הידע, שיפור והתייעלות.
- עבודה מול היועץ המשפטי בנושאי העסקת עובדים ועוד.

מחלקת שכר מונה 3 עובדים. להלן תחומי פעילות המחלקה:

- הכנת משכורות לעובדי העירייה על סמך הנתונים המתקבלים ממחלקת כוח אדם, ובדיקת נכונות הנתונים.
- טיפול בהחזר הוצאות ביטוח רכב ותשלום קצובת נסיעות.
- הכנת דוחות למוסדות העירייה לבקרת התקציב.
- הכנת תחשיבי שכר ותחשיבי פנסיה לעובדי העירייה.
- הכנת דוחות לשלטונות המס ולקרנות פנסיה והשתלמות.

- הכנת דוחות לגורמים חיצוניים (משרד האוצר, משרד הפנים) לצורך אישור תקציב וקבלת תמיכות ואישורים.
- מתן שרות לעובדי וגמלאי העירייה בכל שאלה ובירור בנושא משכורתם
- ביצוע גמר חשבון לעובדים שסיימו את העסקתם בעירייה.

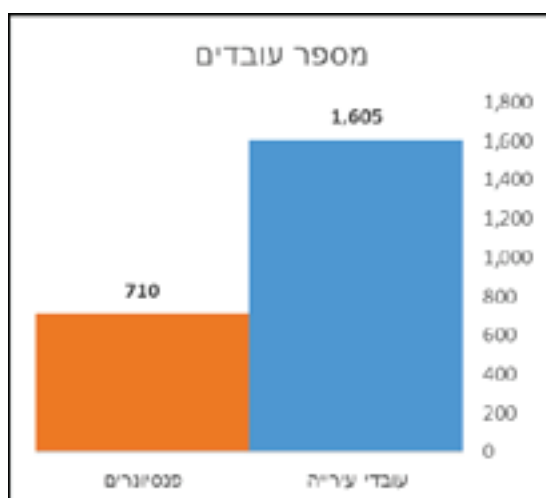
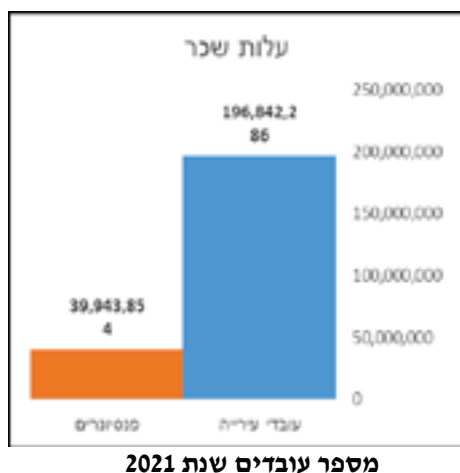
כפועל יוצא, קיים ממשק עבודה שוטף ורציף בין מחלקת שכר לאגף כוח אדם במהלך שלבי עבודתו של העובד החל מקליטתו וכלה בסיום העסקתו.

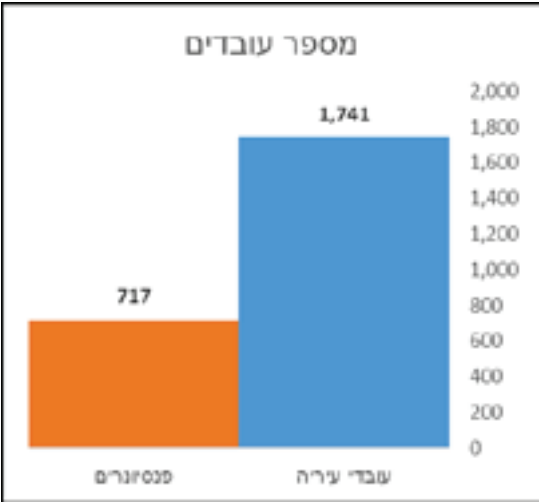
נתוני שכר כלליים (כולל עובדים יומיים ועובדים לתקופות קצרות)

נושא	2020		2021	
	עובדי עירייה	פנסיונרים	עובדי עירייה	פנסיונרים
מספר מקבלי שכר	1,605	710	1,741	717
שכר עלות	196,842,286	39,943,854	206,439,435	40,936,646

נושא	2020	2021	%- שינוי ב
סה"כ מקבלי שכר	2,315	2,458	6.18%
שכר עלות	236,786,140	247,376,080	4.47%

מספר עובדים שנת 2020





להתפלגות העובדים ועלות השכר לפי מחלקות/יחידות בשנת 2020 ו-2021 ראה נספח א' ו-ב' (בהתאמה).

24. מבנה ארגוני :



ב. תהליך קליטה/גריעת עובדים ותשלום השכר

25. כללי

תהליך ניהול כוח אדם ושכר בעירייה מנוהל ומתופעל באמצעות מערכת שכר של חברת מלם-תים ומספר מודולים, כדלקמן:

1. **Malam Web Clock** (להלן: "**מערכת נוכחות**") מודול דיווח הנוכחות האינטרנטית מאפשר לכל עובד דיווח פשוט וקל של שעות עבודתו, השלמה של נתוני נוכחות חסרים לפני העברה לשכר, דיווח של שעות עבודה בפרויקט וצפייה בנתוני הנוכחות שלו
מנהלי הארגון ברמות השונות יכולים לקבל תמונה מלאה ועדכנית של כלל העובדים המנוהלים על ידם. כך יכול הארגון ליהנות מיכולת ניתוח השעות של כלל העובדים או לפי חתך מסוים כדוגמת פרויקט, קו ייצור וכדומה וגם יכולת מעקב על תכנון מול ביצוע בפועל.
2. **Malam PayRoll** (להלן: "**מערכת השכר**") מאפשרת לשלוט בהוצאות השכר של העובדים עוד לפני עיבודו, ולבצע בקרה, ניתוח ותחקור מקיפים לאחריו. המערכת מבצעת חישוב ותשלום שכר בהתאם להסכמים קיבוציים או חוזים אישיים בכלל ועל פי חוקות השכר הפרטניות של הלקוח בפרט. לרבות תשלומים שנתיים, ניכויים למס הכנסה, ביטוח לאומי, הפרשות סוציאליות, הלוואות וכדומה.

ככלל, עובדי העירייה מדווחים נוכחות באמצעות טביעת אצבע ביומטרית או לחילופין קוד משתמש (במקרים של משתמשי קצה ניתן לדווח שעות באמצעות טלפון חיוג לטלפון קווי עם הגעתם למשרד בתחילת יום העבודה ובסיומו).
בכל יחידה מונתה מורשית נוכחות (בעלת הרשאות גישה לדיווחי הנוכחות של עובדי המחלקה) בסוף כל חודש מבוצע תהליך של סגירת חודש במערכת הנוכחות, עובדי הרשות מעדכנים שינויים בעת הצורך לא ישירות במערכת אלא באמצעות מורשית נוכחות.

בסוף כל חודש מורשית הנוכחות ביחידה מפיקה את כל דיווחי השעות של עובדי יחידתה, מבצעת בקרה אחר שלמות הדיווחים, ומקבלת אישורים רלוונטיים, כגון: ימי מחלה או היעדרות, ובדיקה כי קיים אישור ידני של חתימת ממונה על דיווחים של כל עובד.

דיווחי השעות מועברים על ידה לאגף כוח אדם אשר מבצע בקרה אחר עבודת מורשית הנוכחות, לרבות הפחתות והשלמות בהתאם לשינויים שבוצעו על ידה.

לאחר קליטת דיווחי השעות וביצוע הרצה, אגף כוח אדם מודיע למחלקת שכר אודות ביצוע ההרצה וכי ניתן להתחיל בתהליך עיבוד השכר (ראה הרחבה בסעיף 8). במקביל, במהלך החודש מחלקת שכר מקבלת מייל מעובדות אגף כוח אדם המפרט עדכוני השכר של העובדים, כגון: עובדים חדשים, עובדים שעברו קרן השתלמות, עובדים לסיום העסקה, עדכוני דרגה ואחוזי משרה. חשבות השכר מעדכנות בהתאם את נתוני העובד וחשב העירייה מבצע בקרה אחר עדכון הנתונים. לאחר עיבוד השכר מדור שכר מפיק את תלושי השכר וחשבות השכר מבצעות **בדיקה ידנית לעובדים חדשים וזמניים (לגבי עובדים קבועים וגמלאים לא נעשית בקרה לכל תלוש)** לצורך הצפת מקרים חריגים ובדיקת טעויות שכר ותיקון. לאחר סיום בדיקת התלושים מתבצעות בקורות שכר רוחביות, כגון: דוח הפרשי שכר, דוח נטו ועוד על ידי חשב העירייה. לאחר אישורו של הגזברית וראש העיר, קבצי השכר מועברים למערכת מס"ב לביצוע העברת התשלום לחשבונות הבנק של העובדים.

להלן תרשים זרימה החל משלב קליטת העובד וכלה בהעברת השכר לחשבונות:



26. נהלי עבודה לתהליכי השכר וכוח אדם

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 אשר משקפים את תפיסת העולם הניהולית של הארגון.

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 וחלוקת משאבים יעילה. כתיבת נהלי העבודה תורמת לסדר, לארגון, אחידות ולתיאום בין היחידות השונות.

לנוהל עבודה מבנה אחיד הכולל מספר נהל, 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 הנהל, קרי פירוט השיטה או הגדרת התהליך. רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח
- **נספחים** - טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

ממצאי הביקורת

- לא קיימת חוברת נהלים וחוקים **לעובד חדש** אשר משמשת בעת תהליך קליטת עובד. נמסר לביקורת על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי תהליך הקליטה נמסר לעובד בע"פ באמצעות צ'ק ליסט עם נושאים שונים (חובות וזכויות) שמועברות לעובד במועד גיוסו, לרבות אישור העובד בחתימתו.
- עוד נמסר, כי קיימת טיוטת נהלים לעובד חדש אשר טרם אושרה.
- לא קיים אינדקס מסודר עבור העובדים, משמע אפשרות לעובדי העירייה למצוא נהלים מבוקשים בנושאים שונים בפורטל. נמסר לביקורת על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי

- בימים אלה עובדים על בניית פורטל עובדים וריכוז נהלי עבודה על ידי עובדי העירייה. עוד נמסר, כי הודעות חשובות מופצות לעובדים במייל.
- בתחום כוח אדם עוגנו מספר נהלי עבודה פנימיים, עם זאת, לא נמצאו נהלי עבודה נוספים בנושא שכר וכוח אדם המגדירים את ביצוע הפעולות הנדרשות בתהליכי העבודה, כדלקמן:

נושא	הערת הביקורת	תגובת המבוקר
נוהל דיווחי שעות	לא נקבע נוהל המסדיר מהו המועד בחודש שעל העובדים לבדוק ולאשר את דיווחי השעות ולפרט מהם ההשלכות לדיווח חסר.	
נוהל סיום העסקת עובד	לא נקבע נוהל המגדיר הליכים אדמיניסטרטיביים הקשורים לסיום עבודת עובד העירייה, וקביעת תהליך אחיד לפעולות הנדרשות מהעובדים הנוגעים בדבר עם סיום תפקידו של עובד.	
נוהל מפרעות לעובדים	לא עוגן נוהל כתוב המפרט את הבאים: • מספר הפעמים בהם ניתן לקבל הלוואות/מפרעות בשנה. • הליכים פנימיים, כגון בדיקת יכולת החזר ההלוואה על ידי העובד. • קביעת רף (באחוזים) לקבלת הלוואה/מפרעה משכר הברוטו של העובד. נציין, כי לא נערך תהליך בקרה מובנה וממוכן על הענקת הלוואות לעובדים.	

בהעדר נהלי עבודה מוגדרים (בנושאים מסוימים), תהליכי העבודה מתבצעים על בסיס "תורה שבעל-פה" ומתבססים על ניסיונם המקצועי של העובדים.

הביקורת מעירה, כי ללא נהלי עבודה (בחלק מהתחומים) קיים קושי בשימור ניהול הידע ובביצוע בקרה נאותה על תהליכי העבודה השונים.

המלצות הביקורת

1. יש לעגן נהלי עבודה רשמיים וברורים לכלל התהליכים ותתי התהליכים הרלוונטיים בשכר וכוח אדם, לכל תהליך מתחילתו ועד סופו, בכדי לוודא כי העובדים בכלל ובעלי התפקידים הלוקחים חלק בתהליך תשלום השכר וכוח אדם בפרט מכירים את הכללים וההנחיות לביצוע.
2. הביקורת ממליצה על בניית חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש.

3. הביקורת ממליצה על בניית פורטל לעובדי העירייה ובו ריכוז נהלי עבודה כללים והודעות חשובות לכלל עובדי העירייה.

תגובת המבוקר (מנהל אגף כוח אדם)

מנהל כוח אדם הבהיר לא אחת לרבות בתגובתו לדוח מבקר העירייה כי ככלל אגף כוח אדם נסתמך על קובץ תנאי שירות חובות וזכויות של העובדים בשלטון המקומי (אוגדן ת"ש) בנהלים באגף כוח אדם. קובץ זה מתעדכן כל העת על ידי מרכז שלטון מקומי. מבחינת התפיסה המקצועית הרי שקובץ נהלים שאינו מתעדכן ימצא את סופו כמותה על מדפי המשרדים. יובהר כי ככל שלא קיים נוהל באוגדן כתבה העירייה נהלים משלימים, כמו נוהל השתלמויות, נוהל ליסינג וכיוצ"ב. נוהל דיווחי שעות, נוהל סיום העסקה, נוהל מפרעות- ככלל העירייה אינה נותנת מפרעות למעט בתיקון טעויות בתשלומי שכר, העירייה פועלת בכל הקשור לדיווחי שעות וסיומי העסקה כאמור באוגדן החובות והזכויות. חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש- אין כל חובה להקים חוברת נהלים וחוקים לעובד חדש כפי שהוסבר לביקורת, כל עובד חדש אשר נקלט לעירייה מקבל הסבר אישי למול רכזת כוח אדם ומאשר את קבלת ההסבר בחתימתו. נציין כי בהקמת הפורטל העירוני החדש הוכנסו חלק מהטפסים המשמשים את כוח אדם לפורטל.

תגובת הביקורת

כוונת הביקורת בנהלי עבודה פנימיים לצורך הגדרת הפעולות הנדרשות בתהליכי העבודה ושימור ידע **בנוסף** לאוגדן החובות והזכויות. נהלי עבודה פנימיים מתעדכנים מעת לעת, כאשר קיימים שינויים בתהליכי העבודה הקיימים. כמו שנכתב בתחילת סעיף 7 : " לנוהל עבודה מבנה אחיד הכולל מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם". בתחום המפרעות ראוי כי ייכתב נוהל מאושר לצורך קביעת פרמטרים שונים (ראה הרחבה סעיף 37). לחוברת נהלים וחוקים לעובד חדש קיים ערך מוסף - מטרתה לסייע לעובד חדש מעבר ליום הפרונטלי אותו הוא עובד ביום קליטתו. כמו כן, חוברת הפניות תפחית את כמות פניות העובד לאגף.

27. הפרדת תפקידים בין כוח אדם לשכר

עקרון הפרדת תפקידים וסמכויות בין בעלי התפקידים המבצעים תהליך אחד מתמשך מהווה כלי בקרה ניהולי חשוב ומונע מעובד בודד את האפשרות לבצע תהליך מתחילתו ועד סופו ללא בקרה מובנית של גורם נוסף. תהליך תשלום השכר מתחיל בקליטת העובד לארגון והקמתו במערכת הממוחשבת ומסתיים בהעברת השכר לחשבון הבנק שלו מידי חודש. הפרדת תפקידים במערך תשלומי השכר הינה הכרחית ובסיסית ומהווה בקרה קריטית למניעת מעילות והונאות בשכר וכן לאיתור טעויות אנוש. לשם קיום הפרדת תפקידים נאותה, נהוג לבצע הפרדה בין הגורמים השונים הלוקחים חלק בתהליך ניהול העובדים וביצוע תשלומי השכר, באופן שיאפשר בקרה של כל גורם בתהליך על הפעולות שביצע הגורם הקודם לו. על בסיס עקרון זה נהוג לבצע הפרדה, בין היתר, בין הגורם המקים את העובדים במערכת לבין הגורם שעורך את תלוש השכר לעובד.

ממצאי הביקורת

קיימת הפרדה מובנית ומערכתית בין אגף כוח אדם למחלקת שכר, קרי מתקיימת

הפרדת תפקידים בסביבת העבודה, כמפורט להלן:

- בדיקת דיווחי השעות של עובדי העירייה מתבצע על ידי מורשות נוכחות בכל יחידה (מלבד אישור הממונה).
- באגף כוח אדם אחראים על קליטת נתונים אינפורמטיביים בלבד, כגון: שם, ת.ז., תפקיד, יחידה ואילו מחלקת שכר קולטת את נתוני השכר של העובדים.
- עיבוד השכר והפקת תלושים מתבצע על ידי מחלקת שכר בלבד.
- לאחר הפקת התלושים בדיקתם הידנית והרוחבית מתבצעת על ידי מחלקת שכר בלבד.
- לרכזות כוח אדם לא קיימת הרשאה להשפיע על נתונים גם לאחר הזנתם על ידי עובדי מחלקת שכר.

נמצא תקין.

28. קליטת עובדים והקמתם במערכת

9.1 בחינת תהליך קליטת עובד חדש במערכת תהליך הקמת העובד הינו תהליך קריטי לקביעת תנאי העסקתו של העובד. במסגרת תהליך זה נקבעים הנתונים הבסיסיים של העובד הקובעים, בין היתר, לעניין תנאי העסקתו של העובד והשכר שישולם לו לאורך תקופת העסקתו בעירייה. לאור רגישות התהליך, ההשלכות הרבות שנובעות ממנו והעובדה שזהו תהליך חד פעמי שמשפיע על תנאי העסקתו של העובד לאורך כל תקופת העסקתו בעירייה, מן הראוי לקיים בקרה נאותה על תהליך הקמת העובדים, בכדי לוודא שלא חלו טעויות בנתונים שהוזנו למערכת וישפיעו על השכר מידי חודש.

ממצאי הביקורת

- תהליך גיוס עובד לעירייה נעשה על פי תקנים ובאישור גורמים רלוונטיים בהתאם לתקציב.
- תהליך הקליטה הראשוני של העובד נעשית ע"י אגף כוח אדם. רכזות כוח אדם קולטות במערכת נוכחות את הנתונים האינפורמטיביים ולאחר אישור מנהלת אגף כוח אדם הנתונים מועברים למערכת שכר.
- מבדיקת הביקורת עולים הממצאים הבאים:
- קיימת בקרה מובנית של גורם אחד על משנהו, כלומר מתבצעת בקרה על הקמת עובד חדש על ידי מנהלת אגף כוח אדם.
 - הביקורת מציינת כי בדרך זו ניתן לאתר טעויות בהקמת העובד, בין היתר: הזנת פרטי העובד שגויים (מספר ת.ז., מגדר, תאריך לידה, מספר ילדים וכד') או שגיאות בקביעת תנאי העסקתו, אם בשוגג ואם במזיד אשר עלולים להשפיע על שכר של העובדים באופן ישיר, מידי חודש ולמנוע תשלומי יתר או תשלומי חסר ואף עשוי להביא לתביעות משפטיות ותשלומי שכר רטרואקטיביים.
 - בהתאם לבקשת אגף כוח אדם בלבד מופק תלוש הדמיה לצורך בחינת חלופות שונות ובדיקת הנתונים, כגון גיוס עובד או מעבר תפקיד ושינוי בנתוני העובד אשר ישפיעו על רכיבי השכר.
- בטופס מקוון של הסכם העסקה (ממוחשב) בו ממלאים פרטי תנאי שכר פנימי של העובד- קיימת אפשרות לבקשת סימולציה.

נמצא תקין.

29. בחינת בקורות בעת הפקת תלוש השכר

לאור רגישות תשלומי השכר ומורכבות תהליך הכנת השכר, נהוג לקיים מספר בקורות בתהליך ולוודא כי לא חלו טעויות או ליקויים בתהליך, וכי מחד העובדים מקבלים את מלוא השכר לו הם זכאים ומאידך לא משולם שכר ביתר לעובדים.

נתוני הנוכחות של העובדים נטענים למערכת השכר, פעולה זו יוצרת תהליך סגירת מערכת הנוכחות, (עם זאת ניתן לבצע שינויים נוספים בנתוני הנוכחות) וניתן להתחיל בעיבוד השכר.

ככלל, במהלך החודש אגף כוח אדם מעדכנת את הזכאויות לעובדים ואת רכיבי השכר, לפני העניין, באופן שוטף באמצעות טופס הוראה ממוחשב למחלקה.

רכזות כוח אדם מזינות בטופס המקוון את השינויים שאמורים להתבצע ברכיבי השכר של העובד ומעבירות לאישור מנהל האגף.

כל הוראה לשינוי מועברת לאישור מנהל אגף כוח אדם. לאחר אישורו השינוי מועבר למחלקת שכר לצורך ביצוע.

יש לציין, כי בשל העובדה שמדובר בפיתוח ממוחשב במערכת האקסל שבוצע על ידי חשב העירייה, קיימת לו הרשאה לאשר את השינוי טרם אישורו של מנהל אגף כוח אדם, עם זאת קיימת אפשרות לראות מי הגורם שאישר את השינוי.

במחלקת שכר קיימת בקרה **רנדומלית** טרם השינוי (במקרים מסוימים קיימות הסתייגויות ומעורבות של גזברית העירייה).

נמסר לביקורת על ידי רכזות כוח אדם כי כל הוראה לשינוי שכר סרוקה במערכת ומתבצעת בקרה כי כל הוראה בוצעה על ידי מחלקת שכר.

ממצאי הביקורת

- מסקירת תהליך הפקת השכר עולה, כי מתבצעות מספר בקורות, כדלקמן:
1. בקרה כוח אדם- בקרה אחר הזנת שינויים ועדכונים (אינפורמטיביים) של עובדות כוח אדם.
 2. בקרת תלושים- בקרת תלושים לעובדים שעתיים וחדשים. הבקרה מתבצעת על ידי 2 חשבות שכר. האחת אחראית על עובדים קבועים וגמלאים והשנייה על עובדים שעתיים וחדשים (שנתיים ראשונות לעבודתם).
- הביקורת מציינת, כי במקרים של עובדים וותיקים חלק רכיבי השכר מתבצעים על סמך זיכרון והכרות עם התלושים ברמה החודשית.
- להלן הבקורות הרוחביות לאיתור חריגים:
- בקרת חריגים שמתבצעת על ידי חשב העירייה באמצעות דוח השוואה לנתוני שכר בין חודשים, כלומר השוואה בין שכר נטו של כל עובד בין החודש הנוכחי חודש הקודם
 - דוחות בקרה נוספים לפני ביצוע מס"ב, כדלהלן:

- דוח נטו שלילי³
- שינוי פרטי בנק – מתבצעת בקרה של גורם אחד על משנהו. כמו כן, קיימת בקרה של סגן גזברית העירייה.
- שינויי בהיקף משרה/מעמד/תקציב/דרגות – מדובר בתהליך ממוחשב אשר מועבר לחשבות במייל על ידי רכזות כוח אדם.
- בקרת עובדים חדשים- הפקת דוח עובדים חדשים ממערכת שכר מול טופס פנימי של עובדים חדשים שנפתחו.

המלצות הביקורת

4. מומלץ להגדיר דוחות חריגים נוספים מידי חודש, שיכללו חריגים נוספים לבדיקה, על פי הגדרת פרמטרים קבועים מראש, כגון: דוח תשלומים לעובדים שסיימו, דוח עובדים ללא נסיעות, דוח שינויים בהיקף משרה, דוח עובדים ללא הפרשה לגמל, דוח עובדים ללא הפרשה לביטוח לאומי, על מנת לאתר מקרים חריגים שלא יצופו בבדיקה ידנית של עובדות המחלקה ועל בסיס זיכרון.

תגובת המבוקר

חשב העירייה בודק את חישוב תשלומי גמר החשבון, אולם לא נעשית בדיקה בדיעבד שהם הוזנו כנדרש.

דוח עובדים ללא הפרשה לגמל – הדוח מופק במסגרת דוחות לממונה על השכר באוצר. אולם ניתן לגלות בו רק עובדים ללא קופות בכלל. לכל עובד אמורים להיות לפחות 2 רובדי הפרשה ובד"כ 4, לפיכך יעילות דוח זה מועטה. נדרש דוח שיזהה שכל הרובדים מופרשים. אולם ישנם דירוגים ותפקידים שאינם זכאים לכלל הרבדים. דוח עובדים ללא הפרשה לביטוח לאומי נעשה במהלך התאמות לדוח 126. דוח נטו שלילי – נעשה במהלך הדיונים החודשיים. במהלך הכנה לשכר נבדקים עובדים אשר דווחו שעות עבודה אך לא יקבלו שכר או יכנסו לנטו שלילי. השוואת מפרעות לחודש קודם- אין משמעות. אין עובדים שמקבלים מפרעות באופן קבוע.

עובדים ללא נסיעות – לא כל העובדים זכאים להחזרי נסיעות. למחלקת השכר אין מידע לגבי מקום העבודה של העובד ביחס למקום מגוריו. לפיכך זו בקרה של רק ביכולת של כוח אדם לעשות. דוח שינויים בהיקף משרה- היקפי משרה משתנים לעיתים תכופות, גם באופן ממוכן, על ידי מערכת השכר, בהתאם למספר שעות עבודה. נעשית השוואה של ברוטו ביחס לחודש קודם.

³ מבטא יתרת חוב של עובד לעירייה, קרי ניכויים גבוהים מהתשלומים

תגובת הביקורת

לעניין בדיקת חישובי תשלומי גמר חשבון – נדרשת לבצע בדיקת במועד סמוך לחישוב כי התשלומים לגמר חשבון הוזנו כנדרש.
לעניין דוח עובדים ללא הפרשה לגמל- מומלץ באמצעות דוחות BI "להציף" עובדים שמופרשים להם כל הרבדים למעט דירוגים ותפקידים שאינם זכאים.

30. מסמכי תיק עובד

בתיק האישי של כל עובד צריך להיות כל המידע העדכני וההיסטורי, לתמיכה בשלבי מחזור חיי העובד ברשות, החל מפרטיו האישיים, דרך תהליכי קליטה, היסטוריה תעסוקתית ברשות, קורסים, הדרכות והכשרות, סיכום שיחות אישיות והערכות ביצועים, ומסמכי סיום העסקה.
על חשיבות המסמכים ניתן ללמוד מתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות המקומיות), תשמ"ו-1986 לפיהן קיימת חובה לשמור על מידע הקשור לעובד שהוא או שאריו מקבלים גימלה מהמוסד (פנסיה תקציבית) 100 שנים לאחר לידתו של העובד ולעובד שאינו מקבל גימלה מהמוסד (פנסיה צוברת) - 10 שנים לאחר הפסקת שירותו או 70 שנים לאחר לידתו, לפי המאוחר מביניהם.

מבדיקת הביקורת עולים הממצאים הבאים:

- קיים תיק אישי לכל עובד בו מתויקים ונשמרים מסמכים העובד באגף כוח אדם.
- תיקי עובדים ישנים ו/או של עובדים שסיימו את עבודתם נשלחים לתיוק בארכיון חיצוני.
- לא קיים תיק אישי לעובד בכל הנושאים הקשורים לשכר, קרי משמע, החומרים של כל עובדי העירייה (בתחום השכר) מתויקים יחד ובמידה וקיים צורך לבדוק פרטים אודות עובד מסוים יש לעבור על כל החומרים המתויקים של כל העובדים בתקופה המבוקשת (בד"כ תקופה שנתית).
נמסר לביקורת על ידי חשב העירייה, כי לא קיים תיק אישי במחלקת שכר. אולם מסמכים הקשורים לתחום השכר נשלחים במייל לאגף כוח אדם ונאגרים במחלקת שכר (לא ברמת עובד) ונשלחים לארכיב.

המלצות הביקורת

5. מומלץ לבצע תיוק אישי לכל עובד לכל מסמכים הקשורים לתחום השכר במחלקת שכר, כגון: קופות העובדים ובמקרים של החלפת פרטי חשבון בנק.

תגובת המבוקר

קיים במערכת תיק עובד ממוחשב, אולם רק כוח אדם יכולים לתיק אליו.

תגובת הביקורת

לא קיימת התייחסות לתיק ממוחשב נפרד עבור מסמכים הקשורים לתחום השכר.

31. הזנת זכאויות אישיות של עובדות מח' שכר לעצמן ולקרובי משפחתן

הפרדת תפקידים במערך תשלומי שכר הינה הכרחית ובסיסית. בארגונים נוהגים לקבוע עיקרון המחייב את העובד להימנע מביצוע פעולה כשהוא נתון במצב של ניגוד עניינים בין התפקיד הרשמי שהוא ממלא ובין האינטרס האישי שלו. מתוך עיקרון זה מתחייב כי עובדות מחלקת שכר לא יזינו למערכת השכר זכאויות אישיות להן ולקרובי משפחתן העובדים בארגון, קל וחומר יבצעו בקרה על תלושי שכרן מידי חודש. בכדי להבטיח שמירה על יישום ההגבלות שנקבעו במסגרת הפרדת התפקידים נהוג לגבות את הפרדת התפקידים במגבלות אפליקטיביות מובנות במערכות הממוחשבות. הביקורת בחנה את נושא הזנת זכאויות השכר של עובדות מחלקת שכר להן או לקרובי משפחה בעירייה באמצעות דוח הרשאות במערכת שכר.

ממצאי הביקורת

- לא הוגדרו בקרות אפליקטיביות (בקרות המוטמעות במערכות המחשוב באופן אוטומטי) אשר ימנעו, באופן מחשובי, מעובדות מחלקת שכר להזין למערכת השכר נתוני שכר אישיים לעצמן, **עם זאת** בעת בדיקת תלושי השכר החלוקה מתבצעת באופן שכל אחת מחשבות השכר **אינה בודקת** את התלושים שלה, קרי קיימת הפרדה מובנית לצורך בדיקת רכיבי השכר ונכונותם.
- הזנת הזכאויות נעשית על ידי עובדות מחלקת שכר ללא בחינת ניגוד עניינים, קרי עובד שלוקח חלק בתהליך עדכון השכר עבור עצמו או קרובי משפחתו. הביקורת מציינת כי העובדה שקיימת אפשרות לעובד אשר לוקח חלק בתהליך הנ"ל לעדכן שכר לעצמו יכולה להוות חשיפה מובנית לביצוע מעילות והונאות במערך תשלומי השכר, על כן קיימת הפרדה מובנית בעת בדיקת התלושים כך שעובד לא בודק לעצמו את התלוש.

המלצת הביקורת

6. מומלץ לוודא כי הזנת זכאויות שכר ובדליקת תלושים מתבצעת באופן שמונע ניגוד עניינים, קרי מחלקת שכר אינה מזינה נתוני שכר עבור קרובי משפחתה ואינה מבצעת בקרות חודשיות בתלוש שכרה או קרובי משפחתה.

ג. נתוני אב עובדים

32. בקרה אחר נתוני אב (אימות נתוני אב)

בעת גיוס עובד חדש בעירייה רכזות כוח אדם מזינות את פרטי אב העובד במערכת נוכחות.

הביקורת בדקה באם קיימת בקרה לבדיקת נכונות פרטי האב מסוימים של העובד, בין היתר, שם מלא של העובד, ת.ז, מגדר ותאריך לידה אל מול הנתונים המופיעים במוסד לביטוח לאומי.

ממצאי הביקורת

במערכת השכר קיימת אפשרות מובנית לבדיקת נכונות של חלק מפרטי אב מסוימים של העובד, כגון: הזנת פרטי חשבון בנק, קרי אם קיימת ספרה חסרה מספר החשבון לא ייקלט במערכת שכר.

כמו כן, לפני קליטת עובד, בעת הזנת תעודת זהות של העובד, המספר נקלט במערכת גם אם לא קיימת התאמה במספר הספרות בתעודת זהות או לחילופין באם קיימת טעות בהזנת ספרות תעודת הזהות.

יש לציין, כי הבקרה המתבצעת על ידי סגנית אגף כוח אדם ומחלקת שכר "תציף" מקרים חריגים לצורך תיקונים.

כמו כן, מילוי טפסי 101 מתבצע באופן דיגיטלי כאשר בעת ביצוע שינוי בנתונים האישיים העובדים נדרשים לצרף אסמכתאות לביצוע השינוי.

נמצא תקין.

33. הזנת חשבונות בנק של עובדים

סעיף 6(א) לחוק הגנת השכר, התשי"ח – 1958 קובע, בין היתר, כדלקמן:

"שכר עבודה ישולם לידי העובד במישרין, או מותר שישולם לו, על פי הוראתו בכתב, באמצעות בן-זוגו, הורו, ילדו, חבר בעבודה, הקיבוץ שהעובד חבר בו, מוסד בנקאי..."

בהתאם לאמור, על העירייה להעביר את השכר של העובד לחשבונו האישי, אלא אם מדובר על המקרים המפורטים לעיל, על פי הוראה בכתב.

שכר העובדים בעירייה משולם באמצעות העברה בנקאית ישירות לחשבונות הבנק של העובדים, כפי שמסר העובד והוזן למערכת השכר.

בכדי לאמת את חשבון הבנק של העובדים ולוודא כי השכר יעבור לחשבון הבנק של העובד, בהתאם להוראות החוק, יש לקבל אסמכתא המעידה כי חשבון הבנק אכן של העובד.

ממצאי הביקורת

במסגרת קליטת העובד נדרש העובד לציין את פרטי חשבון הבנק אליו הוא מעוניין שהעירייה תעביר את משכורתו מידי חודש. מבדיקת הביקורת עולה, כי לצורך זיהוי פרטי חשבון על העובד לצרף אחד מהמסמכים הבאים:

1. צילום שיק מבוטל.
2. אישור ניהול חשבון.
3. מסמך רשמי אחר המודפס על נייר של הבנק אשר מופיעים פרטי חשבון הבנק של העובד.

נמצא תקין.**34. חשבונות בנק זהים לעובדים שונים**

הביקורת בדקה קיום עובדים שונים בעלי חשבון בנק זהה. במידה ונמצאו עובדים בעלי חשבון בנק זהה **שאינם** גרים באותה כתובת ו/או שם משפחה שונה עולה חשש כי חלה טעות בהקלדת חשבון אשר עלולה להוביל לאי תשלום שכר לעובד או העברת תשלום שכר של עובד אחד לעובד אחר.

ממצאי הביקורת

מבדיקת הביקורת לא אותרו חשבונות זהים לעובדים בעלי שם משפחה שונה או לחילופין בעלי כתובת מגורים שונה.

נמצא תקין.

35. עובדים צעירים

חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953 מעגן את התנאים והמגבלות שבעסקת בני נוער. בסעיף 2 לחוק עבודת נוער נקבע, בין היתר, כי:

(א) לא יועסק ילד שעדיין לא מלאו לו 15 שנה

(ב)

(ג) שר העבודה רשאי להתיר העסקת ילד שמלאו 14 שנה וניתן לגביו פטור לפי סעיף 5 לחוק לימודי חובה תש"ט-1949; היתר על פי סעיף קטן זה יכול להיות כללי או מיוחד.

2א(א) ילד שמלאו לו 14 שנה מותר להעסיקו בתקופת חופשת לימודים רשמית, על אף האמור בסעיף 2 בעבודות קלות שאין בהן כדי להזיק לבריאותו ולהתפתחותו.

ממצאי הביקורת

הביקורת ערכה בדיקה ממוחשבת של איתור גיל העובדים במועד קבלתם לעבודה. מבדיקת הביקורת נמצאו 14 עובדים שגויסו לעירייה לפני גיל 17 כאשר 2 מתוכם גויסו במהלך תקופת הביקורת. נמסר לביקורת על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי אין בעירייה עובדים צעירים. קליטת עובדים צעירים נעשית אך ורק כנוער עובד בחופשים ובמסגרת החוק בהתאם להוראות החוק.

36. עובדים לא פעילים במערכת השכר

שכר עבודה אמור להיות משולם לעובדים **פעילים** בלבד, קרי עובד או גמלאי הזכאי לפנסיה תקציבית. תלושי השכר אמורים להימסר לכל עובד או גמלאי, במעטפה סגורה. עובדים שאינם פעילים אינם זכאים לשכר. לעיתים העירייה משלמת שכר לעובדים שסיימו לעבוד בגין הפרשים שונים בגין תקופת עבודתם שלא שולמו במועד או במסגרת גמר חשבון. הני"ל מעיד, לרוב, על טעויות בתשלום השכר או על ליקויים בתהליכי העבודה המביאים לידי כך שמחלקת השכר אינה משלמת את שכר העובדים במועד. כך לדוגמה, במידה ועובד סיים לעבוד ולא דווח על כך לשכר, אין אפשרות למחלקת השכר לדעת על כך ושכרו ישולם מידי חודש גם בגין התקופה שלאחר סיום העסקתו. מאידך ייתכן מצב, שההנחיה בדבר תשלומי תוספות שונות להן זכאי העובד לא יועברו למחלקת השכר מבעוד מועד אלא לאחר תשלום גמר חשבון לעובד. במקרים אלה יופק לעובד תלוש שכר נוסף בגין התשלום לו הוא זכאי. הביקורת ביצעה בדיקת הלימה בין קובץ המפרט עובדים שאינם פעילים וסיימו את העסקתם בעירייה לבין דוח תשלומי שכר לחודש ינואר 2022 על מנת לאתר חריגים, קרי עובדים שקבלו שכר כאשר מוגדרים כלא פעילים.

ממצאי הביקורת

לא נמצאו עובדים לא פעילים אשר סיימו את העסקתם בעירייה בשנים 2018-2021 וקבלו שכר בחודש ינואר 2022. **נמצא תקין.**

37. התאמת שיעור המשרה לביצוע בפועל

העירייה מנהלת תקן עובדים ומשרות. כל עובד משויך למשרה בתקן אשר בהתאם נקבע היקף המשרה, מתח דרגות, תיאור תפקיד וכד'. באופן כללי, משרה מלאה מוגדרת כ-42.5 שעות שבועיות (184 שעות חודשיות). עובד נדרש להשקיע תשומות ושעות עבודה (בכלל זה ימי חופשה, ימי מחלה, ימי השתלמות וכד'), זאת בהתאם לשיעור המשרה הקבוע לעובד בתקן. הביקורת בדקה עובדים אשר היקף משרתם גבוה מ-100 אחוז משרה. להלן פירוט המקרים שנמצאו:

זיהוי	אחוז משרה	תגובת המבוקר (חשב העירייה)
2329486	1.18939	חודש 12.21 אותו קוד דווח פעמיים במשך כמה ימים וגם לרישום כפול של שעות.
3448484	1.104	ביום 7.12.21 חלקיות עלצה מ-46% ל-64%. ההצגה בתלוש היא של 64%. התשלום בקירוב של 64%. נראה שכאן מוצג סיכום פשוט של שני האחוזים ללא חלקיות החודש.
31135787	1.0424	חודש 12.21. הזנת היעדרות בתשלום עם מסגרות ח. בחופשות יצרה עודפי שעות מעבר לשעון.
2281410	1.0131	תקן רגיל בחודש 11.21 היו 185 שעות. עבדה 184.5. מעמד 16. חלקיות חושבה כ-182/184.5.

נמצא תקין.

תגובת מנהל אגף כוח אדם

בעיריית רמלה אין עובדים המועסקים מעבר ל 100% משרה. העובדים המפורטים בדוח הביקורת הינם עובדים במערכת החינוך (מלוות בהסעות, סייעות וכיוצ"ב) אשר הועסקו בעבודה נוספת בליווי הסעות או בקייטנות בחופשים. מבדיקה מול השכר עולה כי יש סמל שכר המתורגם לאחוזי משרה אשר יצר מצג שווא זה.

תגובת הביקורת

יש לפעול למניעת מצג שווא זה.

38. עובדים שהצטרפו למצבת העובדים לאחר גיל הפרישה

העסקתם של עובדים בשלטון המקומי מעבר לגיל הפרישה לא תוארך אלא בהתאם להוראות חוזר מנכ"ל 4/2014.

סעיף 4 לחוק גיל פרישה, תשס"ד 2004 קובע, כי גיל פרישת חובה הינו 67 הן לגברים והן לנשים.

תיקון מספר 3 – התשע"ב 2011 קובע, כי גיל הפרישה לגבר הינו 67, ואילו לנשים האפשרות לפרוש מגיל 62.
 נמסר לביקורת על ידי היועץ המשפטי של העירייה, כי ניתן להאריך את גיל הפרישה עד לגיל 70, על כן ניתן לקבל עובדים לעירייה שהחלו את עבודתם עד גיל 70.

ממצאי הביקורת

הביקורת ערכה בדיקה לאתר עובדים אשר גילם בעת הצטרפותם למצבת עובדי עירייה היה לאחר גיל

70. הביקורת איתרה 48 מקרים. יש לציין, כי בחלק מהמקרים מדובר בשאירים.
 להלן פירוט המקרים.

ת. זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת העסקה	גיל בתחילת העסקה
252627	01/01/1946	01/05/2020	74
3662772	03/04/1940	01/08/2018	78
4885646	08/03/1948	01/01/2020	71
69376408	17/01/1936	01/01/2008	71
9714809	01/01/1943	01/04/2021	78
9928409	01/01/1945	01/01/2020	75
10540219	20/04/1937	01/02/2014	76
11185899	03/05/1945	01/07/2015	70
11345147	23/03/1947	01/05/2017	70
20300778	10/12/1937	01/01/2012	74
30119085	12/01/1936	01/08/2011	75
30440812	14/03/1950	01/01/2021	70
35429471	01/01/1934	01/11/2012	78
41450099	01/01/1936	01/08/2020	84
41562695	01/01/1931	01/03/2004	73
41616111	01/01/1941	01/03/2021	80
41712084	01/01/1930	01/01/2014	84
42772368	05/04/1936	01/01/2008	71
43262625	05/01/1935	01/10/2018	83
43683580	02/03/1946	01/11/2018	72
45826930	01/01/1941	01/06/2015	74
47106810	01/01/1931	01/01/2005	74
47106810	01/01/1931	01/02/2014	83
47106810	01/01/1931	01/01/2005	74
47215033	01/01/1938	01/04/2021	83
47537030	01/01/1935	01/11/2021	86

ת. זהות	תאריך לידה	תאריך תחילת העסקה	גיל בתחילת העסקה
50441864	11/10/1950	01/03/2021	70
61301826	23/09/1930	01/06/2017	86
63597215	15/08/1939	01/01/2014	74
64009954	31/07/1932	01/09/2021	89
64046980	01/01/1940	01/07/2011	71
64126741	23/10/1938	01/08/2018	79
64132574	11/09/1941	01/05/2014	72
64141195	13/08/1932	01/05/2021	88
64162894	01/01/1939	01/01/2016	77
64568561	11/02/1948	01/02/2021	72
64698731	04/06/1922	01/01/2012	89
67630178	25/11/1934	01/05/2016	81
67904433	04/07/1938	01/03/2021	82
68873728	18/06/1933	01/08/2017	84
70701818	08/01/1932	01/01/2018	85
73734527	01/01/1931	01/09/2003	72
73734527	01/01/1931	01/09/2003	72
73734527	01/01/1931	01/09/2003	72
77785525	01/01/1934	13/05/2006	72
9392358	28/10/1924	01/12/1998	74
3.07E+08	29/12/1939	01/02/2015	75
47418520	01/01/1925	01/12/2000	75

נמצא תקין.

המלצת הביקורת

7. מומלץ כי תתקיים התראה מחשובית בעת הזנת תאריך לידה של עובד חדש שנקלט במערכת כי מדובר בהוספת עובד למצבת כוח אדם לאחר גיל 67.
8. יש להפיק דוח חריגים בדבר עובדים לאחר גיל הפרישה.

תגובת המבוקר (חשב העירייה)

מדגימה נראה שהביקורת לא שמה לב ליצירת שאירים בגילאים מתקדמים.

תגובת מנהל אגף כוח אדם

נציין בהקשר זה כי אין המדובר בעובדים אלא בשאירים, כלומר, בני/בנות זוג של הפנסיונרים התקציביים בעירייה אשר נפתחו במערכת כשאירים וזאת לאחר פטירתם של בני זוגם. לפיכך נראה לכאורה כאילו "התקבלו" בגיל מאוחר.

תגובת הביקורת

מהנתונים שהועברו בתקופת ביצוע הביקורת לא ניתן היה לבחון שאירים. בחינת הממצאים לא צריכה להתבצע באמצעות דגימה אלא בחינה פרטנית של כל 48 העובדים. לדעת הביקורת, מומלץ לבחון התראה מחשבונית בעת הזנת תאריך לידה של עובד חדש שנקלט במערכת כי מדובר בהוספת עובד למצבת כוח אדם לאחר גיל 67.

39. נטו שלילי

תלוש שכר עם נטו שלילי מבטא יתרת חוב של עובד לעירייה, הנובעת מתשלום עודף מוטעה שקיבל העובד. **נכון לחודש יולי 2022, קיים חוב לעירייה על סך של 41,462 ₪.** להלן התפלגות החובות שהיו לעובדי העירייה בשנים 2018-2021:

שנה	סכום החובות לעירייה
2018	-214565.99
2019	-207782.17
2020	-197407.23
2021	-223278.99
סכום כולל	-843034.38

ממצאי הביקורת

מסקירת דוח נטו שלילי עולה, כי:

- נכון לחודש יולי 2022, קיימים 27 עובדים עם יתרת חוב לעירייה כאשר סיומי העסקה מהווים כ-11% מיתרת החוב. להלן התפלגות הסיבות:

סיבות החוב	סכום	באחוזים
ביצוע גמ"ח	611.15	1%
התפטרות	515.50	1%
חל"ד	1,814.71	4%
חל"ת	32,968.48	80%
מחלה ללא כיסוי	27.40	0%
סיום העסקה	4,520.70	11%
עובדת מוקד	2.58	0%
שמירת הריון	1,001.49	2%
סה"כ	41,462.01	100%

- תיעוד של הסיבות השונות שהובילו לחוב כלפי העירייה מתבצע באופן ידני בדיון שכר שנערך כל חודש, לרבות סטטוס החוב, פעולות מצד העירייה לגביית החוב ומענה מצד העובד.
- קיים **תיעוד במערכת** של הסיבות השונות שהובילו לחובות העובדים במערכת.
- הביקורת דגמה 11 עובדים עם יתרת חוב לעירייה. בכל המקרים נמצאו מכתבי התראות על חוב העובד.
- נמסר על ידי חשבת השכר, כי ב-2 מקרים **נשלח מכתב מהיועץ המשפטי** בגין חובות ע"ס 2,168 ₪ משנת 2021 ו-2022 בגין סיום יחסי עובד-מעביד.
- נמסר על ידי חשב העירייה, כי במקרים של יתרת חוב נשלחים מספר מכתבי דרישה להחזרת הכספים ובעת הצורך קיימת מעורבות של המחלקה המשפטית.

נמצא תקין.

40. ממשיק מערכת נוכחות למערכת השחר – כללי

ככלל, עובדי העירייה נדרשים לדווח נוכחות באמצעות זיהוי חיוג לטלפון קווי עם הגעתם למשרד (גם באתרים שונים) בתחילת יום עבודה ובסיומו. עובדי העירייה מדווחים נוכחות במהלך החודש באופן שוטף. בתחילת כל חודש העובדים מבצעים השלמות ישירות במערכת הממוחשבת לדיווחים חסרים או לחילופין עורכים תיקונים נדרשים והמצאת אסמכתאות להיעדרויות, כגון: אישורי מחלה, אישורי מילואים וכד'.

בסוף כל חודש מבוצע תהליך של סגירת חודש במערכת הנוכחות, עובדי הרשות מעדכנים שינויים בעת הצורך שלא ישירות במערכת אלא באמצעות מורשות נוכחות. בכל יחידה מונתה מורשת נוכחות (בעלת הרשאות גישה לדיווחי הנוכחות של עובדי המחלקה) אשר אחראית בסוף כל חודש להפיק את כל דיווחי השעות של עובדי יחידתה, לרבות בדיקת שלמות הדיווחים, קבלת אישורים רלוונטיים, כגון: ימי מחלה או היעדרות, ובדיקה כי קיים אישור ידני של חתימת ממונה על דיווחים של כל עובד. השינויים מאושרים על ידי מנהלי המחלקות ולאחר מכן המערכת נחסמת לשינויים ועדכונים נוספים.

דיווחי השעות מועברים על ידי מורשות הנוכחות לאגף כוח אדם אשר מבצע בקרה אחר עבודת מורשת הנוכחות, הפחתות והשלמות בהתאם לשינויים שבוצעו על ידי מורשת הנוכחות.

לאחר סגירת תהליך דיווחי השעות גורם מאגף כוח אדם שולח מייל למחלקת שחר על מנת שיחלו בתהליך עיבוד השחר.

41. אישורי נוכחות

22.1 בחינת תהליך אישורי הנוכחות

כאמור, בתחילת כל חודש העובדים מבצעים השלמות לדיווחים חסרים או לחילופין עורכים תיקונים נדרשים והמצאת אסמכתאות להיעדרויות, כגון: אישורי מחלה, אישורי מילואים וכד'.

ממצאי הביקורת

- מסקירת אישור דיווחי השעות עולה כי **למנהלי המחלקות** מספר ימים לאחר את דיווחי הנוכחות הכולל את תיקוני העובדים.
- אישור ממונה מתבצע באופן **ידני בלבד**.

- מנהל כוח אדם מאשר את דיווחי השעות של מנהלי האגפים/מחלקות. יש לציין, כי דיווחי השעות של מנהל אגף כוח אדם מאושרים על ידי מזכירתו.
- דיווחי השעות של העובדים **מחייבים** את אישור הממונה (הידני), קרי במידה ולא קיים אישור של הממונה הישיר הדיווחים **אינם** מועברים למערכת שחר.

כאמור, ביצוע בקרה אחר דיווחי הנוכחות של עובדי העירייה ומנהלי המחלקות על ידי עובדות מורשות הנוכחות מונע ריכוזיות יתר ותלות בגורם אנושי אחד מאגף כוח אדם, עם זאת מדובר בבקרה שמתבצעת באופן ידני על ידי מורשות הנוכחות, קרי בקרה בעין של כ-2000 דפי נוכחות דבר אשר מעלה את הסיכון לטעויות אנוש ומוביל לעיכובים בתהליך השחר ובזבוז זמן ומשאבים בעירייה באמצעות העסקת עשרות מורשות נוכחות לכל יחידה.

כמו כן, מדובר בתיווך מיותר בין העובד לאגף כוח אדם שהרי מדובר בהזנה של מורשות הנוכחות על פי דיווחי העובדים אז מדוע שהעובד לא ידווח שעות ישירות במערכת, לרבות הזנת קבצים, כגון ימי מחלה.

המלצת הביקורת

9. **הביקורת ממליצה כי לכל עובד תהיה גישה למערכת נוכחות לצורך דיווחי השעות ואישורם הסופי לצורך חסכון בניירת, משאבים וזמן של מורשות הנוכחות.**
10. **הביקורת ממליצה כי אישור הממונה יתבצע באופן מכוון באמצעות הגדרת כל עובד למנהלו לצורך קבלת אישורו במערכת נוכחות.**

תגובת הביקורת

העירייה פועלת מול חברת מל"מ להקמת מערכת באפליקציה שהעובד ידווח בעצמו באמצעות טלפון נייד את הנוכחות ויצלם אסמכתאות להיעדרות. מחודש הבא מריצי פיילוט באגף המחשוב. אגף המחשוב יהיו הראשונים להרצה. המלצה 2- ההמלצה תתבצע במסגרת הפיילוט

42. דיווח נוכחות

בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 3/2008 נקבע, בין היתר, כדלקמן:
"עובדי הרשות המקומית, כולל עובדים המועסקים בחוזה משכורת כוללת או בשכר בכירים, חייבים להחתים כרטיס נוכחות פעמיים ביום. החתמת הכרטיס חייבת להיעשות בתחילת יום העבודה וכן ביציאה ממנו. על הרשות המקומית לנקוט סנקציות כנגד עובדים הנעדרים מהעבודה בלא אישור ו/או שאינם ממלאים אחר ההנחיות בנוגע לדיווחי נוכחות".

בסעיף 25(א) לחוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951 נקבע, בין היתר, כי מעסיק נדרש לנהל את שעות העבודה בפועל של העובדים, כדלקמן:

"(א) מעביד חייב לנהל פנקס בדבר שעות עבודה, שעות מנוחה שבועית, שעות נוספות, גמול שעות נוספות וגמול עבודה במנוחה השבועית, ובו יירשמו הפרטים שייקבעו בתקנות.

(א1)(1) לעניין שעות עבודה, שעות מנוחה שבועית ושעות ייערץ הרישום בפנקס שעות העבודה באופן שוטף ויכלול רישום שעות עבודה בפועל".

23.1 החתמות ידניות

הביקורת דגמה דיווחי הנוכחות של 30 עובדי עירייה נובמבר ודצמבר 2021 (להלן: **"מדגם נוכחות"**), וביצעה בחינה של סבירות שעות העבודה וכמות ההחתמות הידניות⁴ שבוצעו או לחילופין דיווחי נוכחות חלקיים.

ממצאי הביקורת

מבדיקת הביקורת עולה, כי 10 מהעובדים מדווחים באופן ידני (כ-33%), קרי מעל 7 החתמות ידניות בחודש. לפירוט העובדים שנדגמו ראה **נספח ג'**. להלן ממצאי הבדיקה:

חודש	מספר עובדים שחתמו ידנית
נובמבר 2021	9
דצמבר 2021	9

23.2 בדיקת סבירות הדיווחים

ממצאי הביקורת

מבדיקת הביקורת אחר סבירות דיווחי הנוכחות של עובדי העירייה עולים הממצאים הבאים:

- קיימת אפשרות במערכת להגדיר לכל עובד תוכנית עבודה בהתאם לאופי התפקיד, המפרטת שעות פעילות החורגות מהרגיל.
- שעות עבודה המחושבות לשכר הינן לפי הגדרת תוכנית עבודה המוגדרת לכל עובד, לרבות השעות הנוספות, באם הוגדר כי העובד זכאי להן, קרי אם עובד יבצע שעות נוספת מעבר למה שנקבע בתוכנית הן לא יחושבו לצורך שכר.

⁴ לא כולל שישי-שבת, ימי מחלה, כוננויות, חופשה שנתית, הסדר 70% והשתלמויות

הביקורת בדקה למדגם נוכחות מקרים בהם עובדים דיווחו בשעות עבודה וימים שאינם סבירים ואינם תואמים את אופי עבודתם, ובדקה כיצד דווחו השעות לשכר. מבדיקת הביקורת עולה, כי עובדי העירייה מחתימים כרטיס בשעות סבירות ובימים סבירים. **נמצא תקין.**

המלצות הביקורת

11. מומלץ לרענן את הנהלים לעובדי העירייה באמצעות כתיבת נוהל פנימי בנושא.
12. מומלץ להגדיר דוחות בקרה במחלקת כוח אדם לבדיקת עובדים בעלי דיווחי נוכחות חריגים.

תגובת המבוקר

עובד צריך להחתים שער בעת כניסתו ויציאתו לעבודה. כשרואים תופעות חריגות מעירים על זה גם לעובדים ברמה הגבוהה ביותר.

43. בחינת דיווחי נוכחות במהלך קורסים/השתלמויות

עובד אינו יכול לדווח כוננות או שעות נוספות בימים בהם נמצא בחופשה או בימים בהם נמצא בהשתלמות הכוללת לינה. כמו כן, לא ניתן לדווח כוננות בימים בהם קיים דיווח של כל סוג מחלה. כשם שהעובד לא יכול להגיע לעבודה היות והינו חולה/ בן משפחתו חולה כך גם לא זמין להיות כונן.

ממצאי הביקורת

מהנתונים שהועברו לביקורת עולה, כי בחציון הראשון של שנת 2022 נערכו 7 השתלמויות וסמינרים בני 2 ימי עבודה ואף יותר (כולל לינה). הביקורת בדקה לכל אותם עובדים (למעט עובדים בדרגת בכירים) באם שולמו רכיבי כוננות ושעות נוספות בעבור אותם ימים. **נמצא תקין.**

44. שעות נוספות וכוננות

25.1 הליך אישור למתן כוננות

כוננות היא מצב תפקודי המחייב את העובד להיות זמין ונכון לתת מענה מידי למטלות המתעוררות בתחומי אחריותו לאחר שעות העבודה הרגילות. ההחלטה להעמיד עובד בכוננות

על פי סדרי המנהל התקין, קביעת הצורך בכוננות, חייבת להיות מנומקת ומוסדרת בהליך מנהלי ראוי – שקוף, אחיד ונתון לבדיקה, לבקרה ולפיקוח.

להלן סך התשלומים עבור שעות כוננות בשנים 2019-2020 :

שם הסעיף בשכר	סה"כ תשלומים בשנת 2020	סה"כ תשלומים בשנת 2021
שעות כוננות	7,684,530	8,093,291

מדובר בתשלום של עד 60 שעות כוננות בחודש שהינו לפי 100% מתעריף השעה של העובד.

העירייה רשאית להגדיר מי הם בעלי התפקידים הזכאים לשעות כוננות.

נכון לשנת 2021 מכסת שעות הכוננות ל-76 עובדים הינה 2,094.

בכדי לוודא עמידה בכללים המחייבים לעניין תשלום שעות כוננות על העובדים לדווח על שעות

הכוננות באופן מפורט, בין היתר: תאריך, שעת תחילת הכוננות ושעת הסיום, וכד'. עובד יקבל שעות כוננות ומכסת השעות תוגדר בהתאם לתפקידו ולצורך ממשי להיותו כוּן.

משמע, מכסת שעות כוננות הינה תלוי תפקיד ולא תלוי עובד ועל כן במעבר בין תפקידים או בעת שינוי בהגדרת תפקיד תתכן הגדרה מחודשת של שעות הכוננות (תוספת או הפחתה).

25.2 בחינת שעות הכוננות

הביקורת סקרה קובץ המפרט את כל העובדים הזכאים לשעות כוננות, ובדקה את התפלגות מתן שעות כוננות לפי מחלקה.

ממצאי הביקורת

- מבדיקת הביקורת אחר מדגם נוכחות ניתן לראות כי קיים דיווח מפורט של שעות הכוננות (מועד, שעת התחלה וסיום).
- כלל דיווחי השעות מאושרים על ידי גורם ממונה באופן ידני. כפועל יוצא מכך, כל דיווחי הכוננות של העובדים מאושרים גם כן על ידי גורם ממונה.
- נמסר לביקורת כי לא ניתן להפיק דוח קריאות פתע מהמערכת. על כן הביקורת לא ביצעה בדיקה מעמיקה של קריאות הפתע אל מול שעות הכוננות. להלן התפלגות שעות כוננות מאושרות לכל עובדי מחלקה/אגף:

כמות שעות לתשלום	יחידה
2108	רווחה
1407	גני ילדים חובה
1242	גני ילדים תת חובה
1197.5	סיעות אורגניות
1010	הנדסה
970	שירות ווטרינרי עירוני
865	אחזקה חינוך
543	אחראי משק ותחזוקה
500	הכנסות
493	מינהל חינוך
410	מינהל תברואה
308	הנהלת חשבונות
255	ועד עובדים
225	גנים ונוף
205	הנהלת הרשות
205	קב"סים
185	משפטית
185	כוח אדם
160	משק ונכסים
160	מרכז לגיל הרך
155	מל"ח
140	תברואה הדברה
140	פיקוח
140	אחזקת ספורט
135	בטיחות בדרכים
125	ספריה עירונית
124	גזברות
117	בתי ספר
116	פסיכולוגים
110	מזכירות ביה"ס
100	ברכת שחייה
90	קונסרבטוריון
90	פרויקט תפוח
80	אירועים
80	מזכירות

יחידה	כמות שעות לתשלום
מיחשוב	80
מינהל נוער	75
תברואה	60
מתקני משחק	60
היכל הספורט	60
שיטור עירוני	60
מח' לוגיסטיקה רכב ובטיחות בתעבורה	60
תברואה רישום עסקים	50
דוברות	50
קריית האומנים	50
מוקד עירוני	50
אצטדיון עירוני	40
מרכז קליטה	40
מרכז הטניס	40
בריאות הציבור	40
פיתוח תשתיות כבישים	40
מגרש גיזאריש	30
הג"א	30
רכז ניצנים	30
כדורגל	30
בריאות הנפש	30
טיפת חלב	30
מבקר העיר	30
מחשוב בתי ספר	20
יחידה אסטרטגית	20
חט"ב	20
מרכז פיס	20
פנסיה	20
מחול	20
איכות הסביבה	20
קידום נוער	10
התחדשות עירונית	0
סכום כולל	15590.5

המלצת הביקורת

13. הביקורת ממליצה לפתח סמל לקריאות פתע לצורך בחינת השעות וביצוע בקרה בנושא.

25.3 בחינת אישור שעות נוספות לשכר

בסעיף 27.6 לחוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות נקבע כי: **"תשלום עבור עבודה בשעות נוספות יהיה באישור ראש הרשות המקומית או מי שהוא הסמיך לכך. העובד ירשום את השעות הנוספות שעבד וידווח עליהן; כשעות נוספות נחשבות רק השעות שהעובד עבד בפועל מעל תחום יום העבודה החל על מקצועו".** להלן סך תשלומי העירייה בגין עבודה בשעות נוספות בשנים 2020-2021:

שם הסעיף בשכר	סה"כ תשלומים בשנת 2020	סה"כ תשלומים בשנת 2021
ש.נ. 121 - 125	1,757,039.71	1695454.65
ש.נ. 122 - 150	1,068,706.68	1075473.6
ש.נ. 123 - 175	1,878.49	6102.56
ש.נ. 124 - 200	499,601.80	365077.32
שעות נוספות - 133 225%	630.47	-2443.48
שעות 125% - 221	9,430.32	9430.32
שעות 175% - 223	5,532.96	5532.96
סכום כולל	3,342,820.43	3,154,627.93

ממצאי הביקורת

- מסקירת הביקורת אחר הליך אישור השעות הנוספות בעירייה עולה, כי:
- קיים **תקצוב שעות לפי משרה** אשר מאפשר לעירייה לשלוט באופן קפדני יותר על כל סעיפי ההוצאות ולזהות בזמן חריגות מהתכנון.
 - מכסת השעות ה**נוספות** מנוהלת במערכת נוכחות, **ברמת עובד/משרה**. ניהול המכסות מיועד למנוע תשלום שעות נוספות החורג מהמכסה שהוגדרה לכל יחידה.
 - חלק מהשעות הנוספות מדווחות באופן ידני. יש לציין, כי הדיווחים לשכר הועברו בהתאם למכסה שהוגדרה לכל עובד במערכת.
 - בעת גיוס העובדים **ובהתאם למשרה הרלוונטית** מאושרת מסגרת שעות נוספות מסגרת שעות.
 - הגדלה של שעות נוספות מתבצעת בהתאם לאישור ממונה, גזברית העירייה ומנכ"ל העירייה.
 - מידי תקופה מתבצעת בדיקת השעות נוספות לצורך בחינת מגמות ונחיצות השעות הנוספות לכל עובד ובכל מחלקה.
- נמצא תקין.**

45. יתרות ימי חופשה

26.1 רישום ימי חופש בהתאמה לחוק

זכאות עובד לחופשה שנתית נתונה לו מכוח חוק חופשה שנתית התשי"א-1951. לכל עובד קיימת זכאות לימי חופשה שנתיים בתשלום שכר מלא, בהתאם למספר ימי עבודה בשבוע ולהיקף המשרה שלו. בהתאם לחוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות, נקבעו מכסות של ימי חופשה, לפי ותק ודרגה, כמפורט בטבלה שלהלן:

מספר ימי עבודה בשבוע	מכסת ימי החופשה השנתית
5	22
6	26

הביקורת ביצעה ניתוח ממוחשב של דוח זיכוי חופשה לעובדים במשרה מלאה, ובדקה קבלת זיכוי חופשה בהתאם לחוק.

מבדיקת הביקורת עולה, נמצאו 58 עובדים אשר הזיכוי החודשי בגין ימי חופשה גבוה או נמוך מהזכאות שנקבעה בחוק. כמו כן, עבור 285 עובדים לא צוין זיכוי ימי חופשה חודשיים.

לפירוט העובדים ראה **נספח ד'**.

נמסר לביקורת כל ידי מנהל אגף כוח אדם, כי מתוך הרשימה הנ"ל 281 רשומות הן סייעות לגננות אשר זיכוי החופשה שלהן הוא 0 מאחר ובהתאם להוראות ההסכם הקיבוצי אין לסייעות לגננות זיכוי חופשה שוטף אלא הן מנצלות את חופשתן השנתית בחודשי הקיץ בהם לא מתקיימים לימודים.

מבדיקה **מדגמית** של מספר עובדים ברשימה שנותרו, עולה כי זיכוי החופשה נכון, לדוגמא: 31952684 א.א. מזוכה ב 15.58 שעות חופשה, 5431175 ח.ד. מזוכה ב 13.99 שעות (עובדת שהתחילה לפני 99 ולכן מכסת יום העבודה שלה נמוכה יותר), דוגמא נוספת היא העובדת 30090880, ח.י., אשר מופיע לכאורה כי זוכתה ב 8.94 שעות, זיכוי נמוך זה נובע ככל הנראה מעבודה חלקית בחודש בו אספה הביקורת נתוניה ומבדיקה שערכנו עכשיו עולה כי העובדת זוכתה בזיכוי חופשה מלא.

תגובת הביקורת

ב-4 מקרים מתוך 285 הביקורת לא קיבלה התייחסות.

ב-58 המקרים מדובר בבדיקה מדגמית בלבד.

לא נבדקו יתר המקרים. מדובר בעובדים אשר עובדים במשרה מלאה.

מנתונים שהועברו לביקורת, לא הייתה אפשרות לדעת מהו מועד תחילת העסקה בשל היעדר נתון זה באלפון עובדים.

26.2 מכסת ימי חופשה לעובדי חינוך ונוער
 בסעיף 9.3.2 (יא) נקבע כי מכסת ימי חופשה לעובדי חינוך ונוער הינה 40 יום.
 הביקורת ביצעה ניתוח ממוחשב של דוח זיכוי חופשה, ובדקה הלימה בהתאם לחוק.
נמצא תקין.

26.3 צבירת ימי חופשה בחריגה מהמכסה המרבית
 עובדי העירייה נדרשים לנצל ימי חופשה במסגרת מכסת ימי החופשה שצברו לרשותם.
 את התשלום עבור ימי החופשה, העובד אמור לקבל במועד תשלום השכר בתום חודש העבודה, בדומה למצב בו העבודה הייתה נמשכת כרגיל.
 בהתאם לסעיף 34 בפרק ט' לחוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות, עובד המועסק 5 ימים בשבוע יכול לצבור עד 55 ימי חופשה שלא נוצלו לשנה, בתוספת ימי החופשה שהוא זכאי להם בשנה השוטפת. עובד המועסק 6 ימים בשבוע יכול לצבור עד 65 ימי חופשה שלא נוצלו לשנה.
 ניכוי ימי החופשה שלא נוצלו ונצברו מעל המכסה המותרת, מבוצע בתחילת כל שנה.
 הביקורת ניתחה את דוח חופשות נכון לחודש דצמבר 2021, ובדקה באם קיימים עובדים אשר צברו ימי חופשה בחריגה מהמכסה המרבית.
נמצא תקין.

נמסר לביקורת על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי בחודש אוגוסט נשלחה הודעה לכל עובדי העירייה שצברו ימי חופשה בחריגה מהמכסה המרבית, לפיה יש לנצל את ימי החופשה שחרגו מהמכסה וכי בתחילת השנה ינוכו הימים שלא נוצלו.

26.4 יתרת חופשה שלילית
 בחוזר משרד האוצר מיום 03 בפברואר 2008, הובהר כי לא ניתן לצבור לעובד יתרה שלילית של ימי חופשה, וימי חופשה שניצל העובד מעבר למכסת ימי חופשת המנוחה העומדת לרשותו בשנה מסוימת, ייחשבו כימי חופשה ללא תשלום. לפיכך, אם אין ברשות העובד יתרה של ימי חופשה – יש לנכות את ימי ההיעדרות משכרו.

ממצאי הביקורת

הביקורת ערכה בדיקה ממוחשבת של צבירת יתרות שליליות של ימי חופשה נכון לחודש **דצמבר 2021**. מבדיקת הביקורת עולה, כי נמצאו 35 עובדים אשר צברו יתרה חופשה שלילית מעל 5 ימים. נמסר לביקורת כי בעת ניהול משבר הקורונה ניתן אישור הן על ידי משרד הפנים והן על ידי משרד האוצר לאפשר יתרות שליליות לתקופת מה. יתרות אלו נסגרות בזיכויים השוטפים אשר מקבלים העובדים אשר להם יתרות אלה. לפירוט המקרים ראה **נספח ה'**.

46. ימי מחלה

27.1 צבירת ימי מחלה בהתאם לימי עבודה

על פי הוראות התקשי"ר, כלל העובדים זכאים לצבירה של 30 ימי מחלה בשנה. ימי המחלה שלא נוצלו בשנה מסוימת נצברים משנה לשנה. אם עובד מועסק מעל שנה ברשות המקומית וניצל את כל ימי המחלה העומדים לזכותו, והוא עדיין שוהה במחלה, הוא זכאי לחופשת מחלה נוספת של שבועיים לכל שנת עבודה שצבר. התשלום עבור ימי מחלה אלו יהיה בגובה של מחצית המשכורת, אולם בשום מקרה לא תעלה חופשת מחלה נוספת זו על תקופה של שישה חודשים. מבדיקת דוח סיכום ימי מחלה וצבירתן בהתאם לימי עבודה עולה, כי קיימים 313 עובדים במשרה מלאה להם קיימת צבירה של ימי מחלה שלא בהתאם להוראות החוק. לפירוט המקרים ראה **נספח ו'**.

תגובת המבוקר

- א. זיכוי המחלה מתבצע בעיריית רמלה בשעות ולא בימים. כמו כן, מתבצע חיוב ימי המחלה בשעות ולא בימים.
- ב. בהתאם לחוקה זכאי עובד ל 30 ימי מחלה בשנה, שהם 2.5 ימים בחודש. לכן, ייתכן מצב שבו 2 עובדים שלהם ערך שעות שונה ביום העבודה (דור א ודור ב) יזוכו במספר שעות מחלה שונה. לדוגמא, עובד הנדרש לעבוד תקן של 8.5 שעות ביום יזוכה ב $(2.5 * 8.5 = 21.25)$ שעות) בעוד עובד אשר נדרש לעבוד 8.2 שעות ביום יזוכה ב 20.5 שעות.
- ג. זיכוי המחלה מתבצע כדין.

תגובת הביקורת

לא היתה התייחסות מדגמית לאף מקרה שנמצא. מדובר בעובדים במשרה מלאה, קרי אותם כמות שעות בחודש.

27.2 יתרה שלילית של ימי מחלה

עקב תחלואת הקורונה ניתן לצבור עד 12 ימי מחלה במינוס. מניתוח דוח יתרה מחלה לחודש דצמבר 2021 לא נמצאו עובדים עם יתרה שלילית של מעל 12 ימי מחלה.

נמצא תקין.

ו. זכאויות שכר

47. תוספת מאמץ כפיים

הביקורת סקרה קובץ המפרט את רכיבי השכר בשנת 2021 ואיתרה 604 עובדים אשר קיבלו במהלך התקופה הנסקרת תוספת כפיים בהתאם להוראות. נמסר לביקורת על ידי מנהל אגף כוח אדם כי תוספת כפיים הפסיקה להיות משולמת לעובד, ערכה המלא מתווסף לתוספת אחוזית שקלית בתלוש, המשמעות היא כי תשלום ביתר של תוספת כפיים לא גורם להוצאה נוספת לעירייה. כמו כן, לפני מספר שנים בוצעה בדיקה מקיפה לגבי תוספת כפיים, העירייה הפסיקה לשלם תוספות כפיים לעובדים שאינם זכאים לכך (כאמור העובדים לא הרגישו בשינוי כספי כי הייתה עלייה בתוספת האחוזית שקלית).

נמסר, כי מבדיקת העובדים אשר מקבלים תוספת כפיים נמצא, כי :

- 413 עובדים הינם פנסיונרים
- 150 עובדים התחילו לעבוד לפני שנת 1999 ולכן תוספת הכפיים הוכשרה בהתאם להוראות הסכם 3.3.99
- מספר עובדים שעזבו, עובד שנפטר, ו 2 פנסיונרים המועסקים בהעסקה חדשה בעירייה בנוסף להיותם מקבלי קצבה
- 41 עובדים זכאים לתוספת כפיים מכורח תפקידם, למעט 3 עובדים שיש להוריד את תוספת הכפיים כדלהלן :

ת.ז.
32136681
3881269
5462015

48. תוספת נהיגה עצמית

תוספת נהיגה עצמית ניתנת בעד נהיגת סוגי הרכב והציוד הבאים :
מכונית משא או רכב מנועי אחר, בעל משקל כולל מותר גדול מ- 8 טון ;
אוטובוס המיועד להסעת 13 אנשים, למעט הנהג, או יותר.
מסקירת הביקורת אחר קובץ המפרט את רכיבי השכר בשנת 2021 **לא נמצאו** עובדים בעלי תוספת נהיגה עצמית/תוספת לנהגים.

49. תוספת מנקו

בהתאם לסעיף 26.88 לחוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות, עובדים שבמסגרת תפקידם מועסקים בפועל בתפקידי גביית המחאות או מזומנים, זכאים לתשלום שנקרא "תוספת מנקו" תוספת "מנקו" הינה תוספת שכר המיועדת לעובדי גבייה. באוגדן תנאי שירות נקבע, כי תוספת ה"מנקו" תעודכן אחת לשנה בחודש פברואר.

ה"מנקו" יחושב בגין גביית מזומנים ושיקים בלבד. להלן שיעורי תוספת מנקו מעודכנים לביקורת נכון לשנת 2021:

סכום הגביה השנתי	גובה תוספת מנקו לחודש
מ-21,834 עד 40,977	52 ₪
מ-40,978 עד 82,004	72 ₪
מ-82,005 עד 163,759	116 ₪
מ-163,760 ומעלה	186 ₪

ממצאי הביקורת

הביקורת ביצעה בדיקה של כל התשלומים בגין תוספת מנקו, ואיתרה 59 עובדים המקבלים תוספת מנקו. קיימים מספר עובדים אשר תפקידם (מודגש בטבלה מטה) אינו כרוך בתוספת זו. כמו כן, במקרה אחד לא צוין תפקיד העובד ולא ניתן להסיק כי עבודתו כרוכה בניהול מזומנים בקופה ושיקים בלבד.

נמסר לביקורת על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי כל העובדים הזכאים לתוספת מנקו נבדקים מדי שנה לשם קביעת שיעור תוספת המשולמת להם תוך העברת דוח על מהות הגבייה והיקפה.

נמצא תקין.

המלצות הביקורת

14. מומלץ לבצע בדיקת רלוונטיות לתוספות הניתנות לכל העובדים שאותרו בסעיפים (28 ו-30).

תגובת המבוקר

תוספת כפיים -3 עובדים שיש להוריד את תוספת הכפיים
תוספת מנקו - כל העובדים הזכאים לתוספת מנקו נבדקים מדי שנה לשם קביעת שיעור תוספת המשולמת להם תוך העברת דוח על מהות הגבייה והיקפה.

50.דמי הבראה

עובדי רשויות מקומיות (תחת מרכז השלטון המקומי), זכאים לקבלת דמי הבראה וימי הבראה בהתאם למפורט באוגדן תנאי השירות. להלן דרגות הוותק:

מספר שנות שירות	מספר ימי הבראה
10 השנים הראשונות	9
מהשנה ה-11 עד ה-15	10
מהשנה ה-16 עד ה-19	11
מהשנה ה-20 עד ה-24	12
מהשנה ה-25	13

יודגש, כי דרגות וותק אלו חלו לפי שנות העבודה בפועל של עובד ברשות מקומית, לרבות מקומות עבודה קודמים לעבודתו ברשות המקומית. **כלומר, לא לפי וותק ברשות המקומית, אלא וותק כללי בעבודה.**

31.1 תקינות חישוב דמי הבראה

דמי ההבראה בעירייה משולם מדי שנה במשכורת יוני.
חישוב דמי ההבראה מתבצע במערכת השכר באופן אוטומטי.
כאמור, דמי ההבראה מחושבים לפי מספר ימי הבראה (שנקבע בהתאם לוותק הכללי של העובד), תעריף שנתי ואחוז משרה של העובד.
בחודש בו מועברים דמי הבראה לא מתבצעת בקרה באמצעות קובץ השוואה לצורך איתור קפיצות חריגות ומניעת טעויות אולם בשנה האחרונה מתבצעת בקרה תשלום דמי הבראה לעובדים חדשים. הביקורת ביצעה ניתוח ממוחשב לקובץ שכר של שנת 2021, דגמה את כל העובדים בעלי וותק של מעל 25 שנה, ובדקה באם סכום דמי ההבראה שהתקבל בפועל תואם לחישוב דמי ההבראה.
נמצא תקין.

31.2 עובדים שלא קיבלו דמי הבראה/חריגים

בחוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות נקבעה מכסת ימי הבראה לפי וותק העובד, בין 9 ל-13 ימי הבראה בשנה.
הזכאות לדמי הבראה חלה על כל העובדים, ואין מותנית בהצגת קבלות המעידות על שהות בפועל בהבראה.
עובדים חדשים ו/או שסיימו את עבודתם במהלך השנה, זכאים לדמי הבראה יחסית לתקופת העסקתם במהלך אותה השנה. עובד שהתקבל לעירייה לאחר יוני ולפני תום השנה, יקבל דמי הבראה בדצמבר בגין החלק היחסי שעבד באותה השנה. שיעור תשלום דמי הבראה נקבע בהתאם לוותק הכולל של כל עובד (ותק בעירייה, וותק קודם וותק בגין שירות בצה"ל). עובד בחלקיות משרה זכאי לדמי הבראה יחסית לחלקיות משרתו.
הביקורת ביצעה ניתוח של דוח שכר לשנת 2021, ובדקה באם שולמו דמי הבראה לכלל העובדים.
נמצא תקין.

ז. רכב צמוד, אחזקת רכב וקצובת נסיעה

51. קצובת נסיעה

על פי הוראות תכ"ס מספר 13.4.2 - "תשלום קצובת נסיעה": עובד, הזקוק לתחבורה כדי להגיע למקום עבודתו (נסיעה של יותר מתחנה אחת בתחבורה ציבורית) או שמקום מגוריו מרוחק 500 מטר או יותר ממקום עבודתו, בין אם הוא משתמש בתחבורה ציבורית ובין אם הוא משתמש ברכב פרטי או אחר, זכאי לקבל קצובת נסיעה. בצו ההרחבה בדבר השתתפות המעביד בהוצאות נסיעה לעבודה וממנה לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957 כפי שעודכן מיום 16/01/2014 (להלן: "צו ההרחבה בנושא נסיעות") נקבע, בין היתר, כי:

1. **כל עובד הזקוק לתחבורה כדי להגיע למקום עבודתו, זכאי לקבל ממעבידו השתתפות עד המקסימום האמור בסעיף 2 בהוצאות נסיעה לעבודה וממנה בעד כל יום עבודה בפועל שבו השתמש בתחבורה כדי להגיע למקום עבודתו.**
2. **הוצאות הנסיעה ייקבעו לפי מחיר נסיעה מוזל באוטובוס ציבורי או כרטיס מינוי חודשי מוזל ממקום מגורי העובד למקום עבודתו, על יסוד כרטיס הנחה של מספר נסיעות, אם קיים כרטיס הנחה כזה.**
3. **עובד הנזקק לנסיעה ביותר מאוטובוס אחד כדי להגיע למקום עבודתו, זכאי להשתתפות מעבידו בהוצאות הנסיעה בגבולות הסכום הנקוב בסעיף 2 גם בעד הנסיעה הנוספת, אם הוא חייב לנסוע באוטובוס השני שלוש תחנות עירוניות נוספות לפחות כדי להגיע למקום עבודתו. האמור בסעיף זה כפוף לאמור בסעיף 2 לעיל.....**
4. **....עובד הנעדר מעבודתו מסיבה כלשהיא אינו זכאי להחזר הוצאות נסיעה בעד תקופת היעדרותו".**

שיעור הקצובה המרבית החודשית הוא בשיעור של נסיעה הלוך וחזור באוטובוס ציבורי. עובדים הנוסעים בקווים בהם יש כרטיסי חודשי חופשי זכאים לקצובת נסיעה בסכום שלא יעלה על מחיר כרטיס חודשי חופשי. התשלום מתבצע לפי הצהרתו של העובד על מסלול הנסיעה.

גורמים המשפיעים על חישוב סכום החזר הוצאות נסיעה לעובד כוללים בין היתר: צורך בקו פנימי בתוך הישוב צורך בקו פנימי במקום העבודה מספר ימי עבודה 5-6 וכדומה.

בהתאם להנחיות, עובד הוראה יהיה זכאי להחזר הוצאות נסיעה בתפקיד לאחר השעות הרגילות בשיעור של 25% מהסכום המשולם בגין קצובת נסיעה. הסדר זה לא חל על עובדים שזכאים להחזר הוצאות נסיעה בתפקיד בתעריף גלובאלי ולא על עובדי הוראה בתפקידי הדרכה, פיקוח וכתבינת תוכניות לימודים.

עובדים בעלי רכב צמוד **אינם** זכאים לקצובת נסיעה.

ביום 1 בינואר 2016 נכנסה לתוקף רפורמה בתחבורה הציבורית אשר עיקרה יצירת מטרופולינים המאפשרים נסיעה חופשית בתחומם, במגוון אמצעי תחבורה, באמצעות כרטיס נסיעה אחד (להלן: "**הרפורמה**").

החל מיום 01.01.2016, מפת התחבורה הציבורית בישראל, מחולקת לארבעה מטרופולינים:

- ת"א
- חיפה
- ירושלים
- באר-שבע

בתוך כל מטרופולין ישנן שלוש "טבעות" המסמנות את אזור מרכז המטרופולין והאזורים שמחוץ לו. בתחומי המטרופולינים תתאפשר נסיעה ללא הגבלה תוך שילוב בין אמצעי התחבורה הציבורית השונים.

ביום 20 בינואר 2016 תוקן חוק תעריפי התחבורה הציבורית, התשע"ו-2016, באופן שהביא להפחתת תעריפי התחבורה הציבורית בשיעור של 14.5% במוצע. בעקבות תיקון זה הוסכם מול ההסתדרות ששיעור זהה יופחת מקצובת הנסיעה בתחבורה הציבורית המשולמת לעובדים במשק, בצו הרחבה שחל מיום 1 בפברואר 2016. המעבר לרפורמה בתחבורה הציבורית הוביל, במקרים רבים, להפחתת קצובת הנסיעה ששולמה לעובדים ערב הרפורמה, בשיעור של יותר מ-14.5%. לאור פניית הסתדרות עובדי המדינה החל תהליך שמטרתו לקבוע מתווה שעיקרו שימור רכיב קצובת הנסיעה המשולמת לעובדים שנקלטו לשירות המדינה עד ליום 31 בדצמבר 2015 (להלן: "**עובדים ותיקים**") שנפגעו מהרפורמה כיוון שכעת הסכום שמשולם להם אינו משקף את עלות הנסיעה שלהם. למען הסר ספק, מובהר כי עובדים שנקלטו לשירות המדינה מיום 1 בינואר 2016 ואילך (להלן: "**עובדים חדשים**") זכאים לקצובת נסיעה על בסיס חופשי חודשי בלבד בהתאם לכללי הרפורמה. להלן עיקרי המתווה שסוכם בין משרד האוצר להסתדרות העובדים בנוגע לעובדים ותיקים בלבד:

- עובד שכתובת מגוריו וכתובת מקום עבודתו נמצאים **באותו אזור במטרופולין** הרלוונטי בהתאם למפות התעריפים של הרפורמה, יהיה זכאי להחזר הוצאה על בסיס חופשי חודשי.
- עובד שכתובת מגוריו וכתובת מקום עבודתו נמצאים **באזורים שונים במטרופולין** הרלוונטי בהתאם למפות התעריפים של הרפורמה, יהיה זכאי להחזר הוצאה על בסיס חופשי יומי.
- עובד שכתובת מגוריו וכתובת מקום עבודתו נמצאים **במטרופולינים שונים** בהתאם למפות התעריפים של הרפורמה, יהיה זכאי להחזר הוצאה על בסיס

חופשי חודשי הן באזור מגוריו במטרופולין א' והן באזור עבודתו במטרופולין ב' ובנוסף להחזר הוצאה על בסיס פרטני בתעריפי נסיעה בודדת, הלוך ושוב, של קו המחבר בין שני האזורים הנ"ל.

עובדים חדשים שנקלטו לשירות המדינה מיום 1 בינואר 2016 ואילך זכאים לקצובת נסיעה על בסיס חופשי חודשי בלבד בהתאם לכללי הרפורמה.

32.1 עובדים המקבלים קצובת נסיעה לא אחידה ומתגוררים באותו ישוב הביקורת ניתחה את דוח קצובת נסיעה לשנת 2021, ובדקה קצובת נסיעה לכל העובדים שנקלטו בעירייה החל מינואר 2016.

ממצאי הביקורת

מבדיקת הביקורת עולה, כי קיימים עובדים המתגוררים באותו יישוב ומקבלים קצובת נסיעה לא אחידה. הדבר נובע בשל תעריף רמלה-לוד שטרם שונה על ידי מלמ. להלן הפירוט:

זיהוי	שם סמל ישוב	צ"ל חודשי חופשי	סכום של נסיעות
3998212	רמלה	186	190
3998212	רמלה	186	190
30153693	רמלה	186	190
30153693	רמלה	186	190
57438038	רמלה	186	190
57438038	רמלה	186	190

עוד עולה, כי קיימים 48 עובדים להם קיים פער בין תעריף החודשי - חודשי לקצובת נסיעה שקבלו (הבדיקה נעשתה בחודשים יולי ודצמבר 2021 על כן נמצאו 63 מקרים). יש לציין, כי הבדיקה נעשתה על בסיס מכפלת ימי עבודה בתעריף יומי (13 ₪).

ראה פירוט נספח י'.

המלצות הביקורת

15. לבחון את תקינות התשלום של עשרות העובדים בהתאם לתעריף תחבורה ציבורית.

16. יש לבחון הטמעת תוכנה לקיום מנגנון מוסדר לתשלומי קצובת נסיעה המבטיח כי כל העובדים יקבלו את הסכומים המגיעים להם. כמו כן, על המנגנון להבטיח בקרה יעילה על התשלומים ועל חישוב הסכום בהתאם לתעריף תחבורה ציבורית.

תגובת המבוקר

דיווח נסיעות נעשה בצורת קוד אזורי. המערכת צריכה לשלם חופשי חודשי או נסיעות לפי יום הנמוך מבניהם. ניתן לראות שרוב הקודים תואמים לשוב, למעט מספר מקרים שהקוד אינו נכון, לכאורה. יצוין, שהיום סכום חופשי חודשי הוא אחד בכל הארץ. לעניין רמלה-לוד מדובר בפער של 4 ש"ח בלבד. לגבי הבדיקה על בסיס 13 ש"ח, הרי שסביר הדבר אינו נכון ומשקף תנועה באזור גוש דן 1 ולא באזור רמלה-לוד. לאור הרפורמה הנוספת שהתרחשה בשנה האחרונה, הקודים ותעריפים שונו שוב.

ישוב	קוד	הערות	ספירה של קוד
באר יעקב	7.76	אמור היה להיות 30.01	2
באר יעקב	30.01		8
חיפה	7.76	גרה בתל אביב. היה צריך להיות 30.01	1
פתח תקווה	30.01		2
קרית אונו	30.01		1
ראשון לציון	30.01		4
רחובות	30.02	הביקורת לא התייחסה להשלמה רטרואקטיבית בחודש 2.2022	2
רמלה	7.76		75
רמלה	0.63	היה אמור להיות 7.76	3
רמלה	30.01	היה אמור להיות 7.76	2
רמלה	30.02	היה אמור להיות 7.76 עד 1.2022 לאחר מכן 30.04	1
סכום כולל			101

תגובת כוח אדם-קיים מצב בו 2 עובדים הגרים באותו מקום יקבלו קצובת נסיעה שונה בשל מספר ימי הנוכחות בחודש.

תגובת הביקורת להתייחסות אגף כוח אדם - המבוקר הסתפק בהתייחסות כללית ולא לממצאים שנשלחו להתייחסותו.

תגובת הביקורת להתייחסות השכר - כפי שצוין על ידי המבוקר מדובר בליקוי שלא תוקן על ידי מל"מ. 4 ש"ח פער לחודש כפול מספר החודשים הלא תקינים, מדובר בסכום גבוה יותר.

לעניין התעריף היומי- הביקורת ראתה כי התעריף המינימלי היומי הינו 13 ש"ח ליום. הביקורת מבקשת לבדוק ספציפית את אותם המקרים ולתקן בהתאם, כך שלא ייווצר פער בין הסכום שהעובד קיבל בשכר לבין מה שהיה צריך לקבל. כמו כן, יש לציין, כי הביקורת נערכה על השנים 2020-2021, והמדגם לנושא זה הינו לשנת 2021.

32.2 עובדים ללא קצובת נסיעה

לפי פסיקת בית הדין לעבודה, גם עובד שהולך לעבודה ברגל או נוסע באופניים, ולא משתמש בתחבורה ציבורית זכאי לקבל החזרי נסיעות. הדין קובע, כי בוחנים את זכאותו של עובד להחזר הוצאות נסיעה לשם הגעה לעבודה, כל עוד המרחק ממקום מגוריו למקום העבודה עולה על 500 מטרים. הווה אומר שאם העובד נזקק לתחבורה ציבורית עקב המרחק של מקום העבודה מביתו והגם שלא עשה שימוש בפועל בתחבורה הציבורית, עדיין על המעסיק לשלם לאותו עובד דמי נסיעות לפי הקבוע בחוק. עובדים שאינם זכאים לקצבת נסיעה: מתגוררים במרחק שאינו מצריך נסיעה של אף תחנה אחת, עובדי הוראה בחודשי הקיץ, עובדים בעלי רכב צמוד, עובד החולה תקופה העולה על חודש ימי עבודה ברציפות.

תשלום קצובת הנסיעה מתבצע לפי הצהרתו של העובד על מסלול נסיעתו. עדכון קצובת הנסיעה מבוצע בהתאם לדיווח העובד על מסלול נסיעתו בתחבורה הציבורית מביתו למקום העבודה. היקף תשלומי קצובת נסיעה בעירייה בשנת 2021 הסתכם בכ- 1,917,713 ₪.

ממצאי הביקורת

הביקורת ביצעה ניתוח ממוחשב של רכיב קצובת נסיעה בשנת 2021, ובדקה אם קיימים חודשים ללא מתן קצובת נסיעה. מבדיקת הביקורת נמצא, כי קיימים 71 עובדים (ללא מלוות) שלא קיבלו קצובת נסיעה בחלק בשנת 2021 למרות שכתובת מגוריהם מזכה בתשלום קצבת נסיעות. ראה פירוט נספח יא'.

המלצות הביקורת

17. לבחון את הזכאות לתשלום של העובדים שלא מקבלים קצובת נסיעה ולשלם להם בהתאם להוראות חוקת העבודה.

תגובת המבוקר

תגובת מחלקת שכר- לא ידוע אם הביקורת התייחסה לסמל נסיעות אחר, שהוא נסיעות נטו למלוות. מלוות אינן מקבלות לרוב את הסמל הרגיל, אלא סמל שכר אחר, המשולם נטו, מכיוון שאצלין הוצאות נסיעה בתחבורה ציבורית הן הוצאה הכרחית לצורך העבודה ולא רק כדי להגיע למקום העבודה. תגובת אגף כוח אדם – לא כל עובדי העירייה זכאים לקצובת נסיעה. המקרה המובהק הוא עובד הגר בקרבת מקום בעבודה, במרחק של פחות משתי תחנות אוטובוס. אשר על כן אינני רואה כל ליקוי בעניין זה.

תגובת אגף כוח אדם – לא כל עובדי העירייה זכאים לקצובת נסיעה. המקרה המובהק הוא עובד הגר בקרבת מקום בעבודה, במרחק של פחות משתי תחנות אוטובוס. אשר על כן אינני רואה כל ליקוי בעניין זה.

תגובת הביקורת

בחלק מהמקרים מדובר בנסיעות נטו למלוות. הביקורת תיקנה את הממצאים. לא נמצאה תגובה לעניין יתר המקרים. תגובת המבוקר הינה על בסיס הנחות ולא בדיקת הממצאים.

52. רכב צמוד

33.1 בחינת הליך אישור הזכאות

להלן תיאור כללי של שימוש ברכב צמוד לעובד:



יש לציין, כי אחראית רכב (במחלקת שכר) מקלידה את שם העובד, לרבות מספר רכב. מקבלת רישיון רכב ובודקת זכאות להחזר.

33.2 דיווחי נסיעות

סעיף 4.5.2 לאוגדן תנאי שירות קובע, כי:

“(א) סכום שהעובד או הגימלאי היה זכאי לו אלא שלשם קבלתו נדרשה הגשת בקשה או המצאת מסמך והעובדות לא היו בתיקו האישי, לדוגמה: תעודת השכלה, גמולים למיניהם, תעודות להכרה בותק, קצובת נסיעה וכו. .
(ב) דרך הטיפול

1. זכאותו של עובד כנ"ל תהיה מיום פנייתו בלבד ללא כל תשלום רטרואקטיבי.
2. זכאותו של גימלאי תהיה מיום הפניה ובכפוף לסעיף 48 לחוק שירות המדינה גימלאות".

מסקירת תהליך דיווחי הנסיעות לעובדים בעלי רכב צמוד עולה, כי הדיווחים מתבצעים ב-2 אופנים, כדלקמן:

1. דיווחים דניים.
 2. דיווחים מקוונים.
- העובדים ממלאים את מספר הרכב, לרבות ציון מספר הק"מ. עובד שלא דיווח לא מקבל תוספת בהתאם.
- חשב העירייה מבצע בקורות שונות לדיווחים מקוונים בלבד, כגון: עובדים אשר דיווחו נסיעות, דיווח עד התקרה ונכונות נתונים של מספר רכב, תאריכים (תוקף רישיון רכב) כל דיווחים ידניים נבדקים על ידי חשבת השכר. שינויים מתבצעים בדיעבד כי הבדיקה מתבצעת לאחר השכר.
- לדעת הביקורת, היעדר דיווחי נסיעות באופן אחיד, גורם בהכרח לסרבול תפעולי והארכת הליך השכר החודשי, ועלול להוביל לליקויים בתהליכי בקרה.

המלצת הביקורת

18. הביקורת ממליצה כי דיווחי הנסיעות יתבצעו באופן מקוון בלבד לצורך בקרה אחידה, צמצום טעויות אנוש ויצירת נתיב בקרה מהימן שיצור תמונה שלמה, עקבית ושוטפת.

תגובת הביקורת

לא נמצאה התייחסות לממצאי הביקורת.

33.3 בחינת חיוב בשווי שימוש

על פי תקנות מס ההכנסה (שווי שימוש 5 ברכב), התשמ"ז-1987, כל עובד העושה שימוש ברכב צמוד ממקום העבודה, יש לחייבו בשווי שימוש בגין השימוש ברכב המעסיק; הדבר חל גם על עובדים השוהים בחל"ד ובחל"ת.

שווי שימוש הוא סכום הנזקף להכנסתו של עובד שקיבל רכב ממעבידו. סכום זה הוא השווי הכספי של טובת ההנאה הגלומה בשימוש הפרטי ברכב.

החל משנת המס 2010 מחושב שווי השימוש ברכב צמוד, בנוגע לכלי רכב שנרשמו לראשונה מיום 1.1.2010, כשיעור 2.48% ממחיר המחירון של הרכב בהיותו חדש.

⁵ שווי שימוש הוא רכיב בתלוש השכר, שבגינו מחושב ומנוכה מס לעובד.

על פי סעיף 26.910 לחוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות, עובדים שברשותם רכב צמוד אינם זכאים לקצובת נסיעה ולאחזקת רכב.

33.3.1 רכב צמוד לעובדים בחל"ת ובחל"ד

הביקורת קיבלה לידה 2 קבצים שהופקו ממערכת מל"מ המפרטים את כל עובדי העירייה שיצאו לחופשת לידה ולחופשה ללא תשלום על מנת לבחון באם בעת יציאתם לחופשת לידה ולחופשה ללא תשלום לא הופסק החיוב בשווי שימוש ברכב צמוד.
נמצא תקין.

33.3.2 קבלת רכב צמוד ודמי נסיעות

הביקורת הצליחה בין קובץ חיוב בשווי שימוש לבין קובץ עובדים המקבלים דמי נסיעות בשנת 2021.

מבדיקת הביקורת נמצאו 3 עובדים עם רכב צמוד אשר מקבלים דמי נסיעות. להלן פירוט העובדים:

זיהוי	קוד דגם	שווי שימוש דצמבר 2021	קצובת נסיעות דצמבר 2021	תגובת המבוקר
3702342	407	2760	169	העובד סיים העסקה
6753761	236	2990	96	נתנה בקשה לתיקון
5910862 1	27	3470	96	נתנה בקשה לתיקון

המלצת הביקורת

19. מומלץ לבצע בדיקה חודשית הבוחנת קבלת שווי שימוש ודמי נסיעות במקביל.

53. אחזקת רכב

בשירות המדינה מקובל לשלם החזר הוצאות רכב לעובדים בהתאם לרמת הניידות שמאושרת להם.

על פי חוזר החשב הכללי בנושא 'החזר הוצאות נסיעה בתפקיד ברכב פרטי' מיום 1.8.2008 (הנחיה 13.4.1): **"עובד בעל רכב שירות או רכב אישי זכאי להחזר הוצאות משתנות בעד כל קילומטר שנסע בתפקיד, בהתאם לדיווח על החודש שחלף"**

עובד המועסק ומקבל שכר רק בחלק משנת התקציב, יקבל החזר הוצאות קבועות יחסית לתקופת העסקתו במשך השנה.

החזר הוצאות אחזקת רכב נועד כדי לפצות על נסיעות שהעובד נצרך לנסוע תוך כדי עבודה ולא נסיעות מהבית אל העבודה ובחזרה.

קבלת תוספת שכר זו מותנית בבעלות על רכב אחזקת הרכב כוללת: אחזקת רכב קבועה, ביטוח חובה, ביטוח מקיף וצד ג', רישיון רכב והקצבת ק"מ (בהתאם לרמת הניידות המאושרת לעובד).

תשלום רכיבי אחזקת רכב מבוצע בחלקו מדי חודש (אחזקת רכב, הקצבת ק"מ) ובחלקו חד-פעמי שנתי, בתחילת התקופה לשנה הקרובה (ביטוחים, רישיונות וכיוצא באלה), כפוף להצגת אסמכתאות בתוקף על ידי העובד.

תשלום אחזקת רכב מורכב משלושה רכיבים: החזר הוצאות קבועות, החזר הוצאות קבועות נטו (המשולם בנטו ומגולם לעובד) והחזר הוצאות משתנות נטו (המשולם בנטו ומגולם לעובד).

סכומי ההחזר עבור ההוצאות הקבועות הם בהתאם לרמת הניידות שאושרה לעובד (בהתאם לתפקיד ולמרחקים שהוא צריך לנסוע לצרכי עבודתו). החזר הוצאות משתנות נעשה לפי מספר הק"מ המאושרים לעובד כפול 0.68 ש"ח לכל ק"מ.

לעובדים בחלקיות משרה יש לשלם את המכסה בהתאם לשיעור משרתם.

ממצאי הביקורת

מסקירת הביקורת אחר תהליך הבקרה בעת ביצוע רכיב אחזקת הרכב בהתאם לרמת הניידות עולה כי תחילה קיימת בקרה ראשונית לצורך בדיקת זכאות העובד לאחזקת רכב ומתן תוספות בהתאם.

כמו כן, מידי חודש מתבצעת בקרה **מקוונת** אחר מתן תשלום שלושת רכיבי השכר אשר מגלמים את אחזקת הרכב, כגון: הוצאות קבועות, החזר הוצאות קבועות נטו והחזר הוצאות משתנות נטו.

נמצא תקין.

34.1 בחינת הליך אישור הזכאות לאחזקת הרכב

מסקירת הביקורת אחר הליך אישור זכאות אחזקת רכב עולה, כי קיימות משרות ספציפיות בהם העובדים זכאים לאחזקת רכב. כמו כן, ישנן משרות מסוימות בהם עובד התחיל את עבודתו בעירייה ללא זכאות אך נדרש לנסיעות על כן בכוח אדם אישור זכאות לאחזקת רכב בהתאם לדרישות התפקיד.

על העובד להגיש מסמכים, כגון: רישיון רכב, רישיון נהיגה, הצהרת אי הטבה בגין הרכב.

ממצאי הביקורת

נמסר על ידי מנהל אגף כוח אדם, כי בעת קליטת העובדים לעירייה מעבירים להם בעל פה את ההתנהלות בעירייה בנושא, לרבות צילום מסמכים והסבר להמשך התנהלות העובד מול השכר. עם זאת, לא עוגן נוהל כתוב עבור העובד המסדיר את המסמכים שעל העובד להגיש מידי שנה ועד לאיזה מועד יש להגישם (ראה סעיף 7- אינדקס לעובד).

המלצת הביקורת

20. ראה המלצה 4.

34.2 תשלום אחזקת רכב למחזיקי רכב צמוד
כאמור, עובדים שברשותם רכב צמוד **אינם** זכאים לקצובת נסיעה ולאחזקת רכב. הביקורת ערכה בדיקה ממוחשבת בשנים 2020-2021 לאיתור מקרים של עובדים שברשותם רכב צמוד ומשולמות להם נוסף על כך תוספות שכר הקשורות באחזקת רכב. **נמצא תקין.**

34.3 תשלום רכיב שכר משתנות באחזקת רכב
רכיב שכר ק"מ החזר הוצאות משתנות נקבע בהתאם לרמת ניידות העובד ברכבו הפרטי, משולם באופן גורף לעובדים במלואו ולא באופן יחסי למספר ימי העבודה שלו בחודש, גם אם העובד עבד או היה זכאי לתשלום ניידות רק בגין חלק מהחודש (התחיל לעבוד או הפסיק לעבוד או קיבל רכב צמוד, באמצע החודש). הביקורת קיבלה לידיה רשימה של כל מקבלי אחזקת רכב ותקרת ק"מ לכל עובד וביצעה הלימה לדוח הוצאות משתנות לשנת 2021 לכל עובד. **נמצא תקין.**

הביקורת קיבלה לידיה קובץ המפרט את רכיבי אחזקת רכב לכל עובד בשנת 2021, ובדקה עובדים שלא קיבלו תוספת הוצאות משתנות בכל חודש. **נמצא תקין.**

34.4 תשלום רכיב הוצאות קבועות וקבועות נטו
הביקורת קיבלה לידיה קובץ המפרט את רכיב ההוצאות הקבועות והוצאות קבועות נטו לכל עובד בשנת 2021, ובדקה האם יש עובדים שלא קיבלו תוספת בכל חודש. **נמצא תקין.**

כמו כן, הביקורת קיבלה לידיה רשימה של כל מקבלי אחזקת רכב ותקרת ק"מ לכל עובד, חישבה את תקרת ההוצאות הקבועות והקבועות נטו לכל עובד ובדקה כי **ניתנו תוספות בהתאם לרמת הניידות של כל עובד**.

מבדיקה הביקורת עולה, כי קיימים 12 עובדים שקיבלו הוצאות קבועות וקבועות נטו שלא בהתאם לתקרה שנקבעה לעובד. לפירוט המקרים ראה **נספח יב' ו-יג' (בהתאמה)**.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לבצע בקרה רבעונית לבחינת התאמה בין התקרה לסכום שמתקבל בשוטף.

תגובת המבוקר

המקרים הועברו לתיקון.

ח. מפרעות לעובדי עירייה

54. כללי

סעיף 9 לחוק הגנת השכר התשל"ג- 1973 (להלן: "חוק שכר") קובע, כי "ישולם לעובד שכר עם תום החודש בעדו הוא משתלם". מכאן, תשלום הקודם למתן התמורה פירושו – מקדמה ו/או מפרעה.

סעיף 25 לחוק קובע, כי ניכויים משכר עבודה, לא ינוכו, אלא בסכומים אלה. סעיף קטן 6- "חוב על התחייבות בכתב מהעובד למעביד בתנאי שלא ינוכה על חשבון חוב, כאמור יותר מרבע שכר העבודה".

סעיף קטן 7 – "מקדמות על חשבון שכר עבודה אם אין המקדמות עולות על שכר עבודה בעד שלושה חודשים עולות המקדמות על שכר עבודה לשלושה חודשים" – חלות על היתרה הוראות פסקה (6).

לפי האמור, חל איסור על ניכוי הלוואה בסכום הגבוה מ-25% משכר ברוטו של העובד, ובתנאי שיש אישור כתוב של העובד.

בקשה לקבלת מפרעה על חשבון השכר מהווה נוהג מקובל ביחסי עובדה. לרוב המקדמה ניתנת כשיעור משכר מבקש המפרעה ולקיצוז משכרו הקרוב של העובד אלא אם אושרה לעובד פריסת החזר המפרעה למספר תשלומים לפי שיקול דעתו של המעסיק ומהות מטרת בקשת המפרעה.

55. נתונים כמותיים

מבדיקת דוח מפרעות בשנים 2019 עד 2021 עולה, כי הרשות אישרה לעובדים לקבל מפרעות על חשבון השכר בסך כולל של כ-1,173,526 ₪. להלן התפלגות מתן המפרעות בשנים:

שנה	סכום מפרעות
2019	353,675
2020	347,171
2021	472,680
סה"כ	1,173,526

56. הליך אישור מפרעות

מסקירת הליך אישור המפרעות עולים הממצאים הבאים:

ממצאי הביקורת

- קיים טופס פורמלי לעובד שרוצה להגיש בקשה לקבלת מפרעה. העובד ממלא טופס בקשה למחלקת גזברות אשר בודקת את התחייבויותיו לרשות. לאחר בדיקת המחלקה הבקשה מועברת לאישור גזברית העירייה.
- מספר עובדים מקבלים מסי מפרעות בשנה (עד 4 מפרעות בשנה).
- לא קיים בעירייה נוהל פנימי **כתוב** לבקשת מפרעה על חשבון השכר ולקביעת תנאי לקבלת מפרעה, כגון: מספר מפרעות לעובד בשנה.
- חלק מ**מועט** מהמפרעות נפרסות למספר תשלומים ולא עד 3 תשלומים, קרי מבחינה חשבונאית המפרעה אמורה להירשם כהלואה.
- ניתנו מפרעות בסכומים גבוהים. להלן פירוט המקרים:

תעודת זהות	קבלת המפרעה	סכום שוטף	תגובת המבוקר
29397924	30/11/2019	22678	תשלום ע"ח גמר
21379219	31/10/2019	19284.62	תשלום ע"ח גמר
52544228	30/09/2019	11000	ע"ח שכר חודשים קודמים ששולם בהפרשים
24113185	31/10/2021	8500	ע"ח מענק יובל ששולם בהפרשים באותו חודש
5332309	30/04/2020	7500	ע"ח החזרי מס מתחילת שנה
36267177	30/11/2020	7182.45	תשלום ע"ח גמר

יודגש, כי בקשות לקבלת מפרעה המוגשות בתדירות גבוהה או בסכומים החורגים פרופורציונאלית משכרו של העובד מהוות תשלום שכר לפני מועדו החוקי (עד ה-10 לחודש העוקב) ומהווה אפליה לטובה של מבקש המפרעה לעומת יתר עובדי העירייה.

57. מפרעות שלא הוחזרו

הביקורת בחנה התאמות פתוחות באמצעות כרססת מפרעות לשנים 2021 ועד אוגוסט 2022.

מבדיקת הביקורת עולה, כי **לא** קיימות מפרעות שנותרו פתוחות.

נמצא תקין.

58. ניכוי מפרעה

הביקורת דגמה 5 עובדים שקיבלו מפרעה בשנת 2021 ובדקה כי לא נוכה לעובד סכום הגבוה מ-25% משכר הברוטו. להלן פירוט המדגם:

זיהוי	סכום	שכר ברוטו	ניכוי
1125348	2500	15878.79	16%
1545822	2300	20843.55	11%
1745016	2000	10534.75	19%
2281434	1800	14035.63	13%
2375509	1200	9460.07	13%

נמצא תקין.

59. אישור העובד לניכוי מפרעה

כאמור, במסגרת בקשה למפרעה על העובד למלא טופס לאישור על ידי גורמים רלוונטיים במחלקת שכר וגזבר העירייה. הביקורת דגמה 10 עובדים שביקשו מפרעה בשנת 2021, ובדקה כי עבור כל עובד קיים טופס מפרעה שמילא ואישר בחתימתו, לרבות אישור גזברית העירייה. מבדיקת הביקורת עולה, כי ב-2 מקרים לא נמצאו אישורים של גזברית העירייה. ב-5 מקרים קיימת בקשה למפרעה ממחלקת שכר להנהלת חשבונות, ללא אישור חתימת העובד.

להלן פירוט הממצאים:

תעודת זהות	תאריך שכר	סכום שוטף	בקשה אושרה על ידי גזברית
23057102	01/12/2021	1166.67	V
24209280	01/12/2021	4000	V
32684805	01/12/2021	2000	V
39801303	01/12/2021	480	V
55582068	01/12/2021	4700	V
56193097	01/12/2021	3000	V
22292023	01/11/2021	4250	ל"ר – מדובר במקדמה
22820187	01/11/2021	600	V
24922916	01/11/2021	1100	ל"ר – מדובר במקדמה
25225475	01/11/2021	3000	V

נמצא תקין.

60. הרשאות עובדים

אחד העקרונות החשובים ביותר בארגון הינו יישום מערך הרשאות ועיקרון הפרדת התפקידים במערכות המידע. מערך ההרשאות במערכות המידע בארגון 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 ללא הגבלת גישה.
- עובד אשר עוזב את החברה ללא סגירת חשבון המשתמש שלו ושליטת ההרשאות.

41.1 מערכת שכר

הביקורת סקרה דוח משתמשים במערכת שכר ובדקה את ניהול מערך המשתמשים בהתאם לתפקידם. מביקורת הביקורת עולים הממצאים הבאים:

- קיימים הרשאות למשתמשים אשר סיימו את העסקתם בעירייה.
- קיימים 62 משתמשים במערכת שכר. **רוב** המשתמשים בעלי הרשאות לעדכון ושינוי נתונים, כדלקמן:
- ❖ הרשאות לאישור קליטת עובדים על ידי גורמים שאינם לוקחים חלק בפעילות שכר, כגון: שירות ווטרינרי ועובדת מתחום התברים.
- ❖ הרשאות לאישורי נוכחות על ידי גורמים שאינם מאגף כוח אדם.
- ❖ הרשאות לעדכון שאילתות על ידי עובדים שאינם ממחלקת שכר.
- ❖ אפשרות להדפסת תלושי שכר על ידי עובדת גזברות (לא חשבת שכר).
- ❖ עדכון נתוני עובדים על ידי גורמים שאינם לוקחים חלק בתהליך השכר.
- 3 עובדים בעלי 2 שמות משתמשים.

המלצת הביקורת

21. יש לבצע הגבלות גישה למערכת שכר לצורך ביצוע הפרדה מובנית בין הגורם המקיים את נתוני העובד לגורם האחראי על עיבוד השכר וביצוע התשלום.
22. מומלץ לבצע פיקוח ובקרה תקופתיים על תקפות ההרשאות המערכות נוכחות והשכר.

תגובת הביקורת

רוב הסוגיות שייכות לאגף כוח אדם:

מספר רכיב	שם רכיב	תגובה
900000	סימולטור שכר	– נראה מיותר. צריך לסגור. – נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור
901030	פתיחת עובד בסימולציה שכר	– נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור – נראה מיותר. צריך לסגור. – נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור – נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור מ.ב. – צריך לסגור
1102000	עדכון פרטי עובד	אפשרות לצפות בכרטיס עובד (פרטים אישיים, דירוג, דרג, מעמד, בנק, בני משפחה...). להבנתי, חוץ מעובדי שכר וכ"א, אלה מורשות נוכחות. צריך לשקול ביטול הרשאת עדכון והפיכתה לאחזור: – לא אמורה לעדכן, לכאורה – לא אמורה לעדכן. ייתכן שנותר מתקופת עבודתה בכ"א – אם אינה מורשית נוכחות – צריך לסגור – אם אינה מורשית נוכחות – צריך לסגור
901012	עדכון פרטי עובד סימולציה	מדובר על סימולטור. לדעתי הרשאות מיותרות לגשת לסימולטור בכלל לעובדים הבאים: – לא אמורה כלל – לא סגרו הרשאות, כנראה – לא סגרו הרשאות, כנראה – נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור
1100570	עדכון תנועות נוכחות לשכר	– נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור – נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור – ההרשאה חסרה – ההרשאה חסרה

מספר רכיב	שם רכיב	תגובה
		- ההרשאה חסרה
1101000	פתיחת עובד חדש	נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור צריך לסגור
901030	פתיחת עובד בסימולציה שכר	נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור צריך לסגור לשנות לאחזור
409005	פתיחת וסגירת חודש נוכחות	נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור נראה מתקופת עבודה בכ"א. צריך לסגור

נספחים

נספח א'- התפלגות מספר עובדים לפי מחלקות בשנים 2020-2021⁶

שם מחלקה	מספר עובדים שנת 2020	מספר עובדים שנת 2021	שינוי באחוזים
אחזקה חינוך	26	24	-7.69%
אחזקת ספורט	4	5	25.00%
אחראי משק ותחזוקה	23	24	4.35%
איכות הסביבה	4	4	0.00%
אצטדיון עירוני	1	1	0.00%
אירועים	4	4	0.00%
אשכולות פיס	3	3	0.00%
בטיחות בדרכים	6	6	0.00%
ביטחון קהילתי	1	1	0.00%
ביס של החופש הגדול	40	103	157.50%
בריאות הנפש	2	2	0.00%
בריאות הציבור	2	1	-50.00%
ברירת שחייה	2	2	0.00%
בתי ספר	101	114	12.87%
גזברות	7	7	0.00%
גני ילדים חובה	162	171	5.56%
גני ילדים תת חובה	167	182	8.98%
גנים ונוף	17	16	-5.88%
דוברות	5	2	-60.00%
הג"א	3	3	0.00%
היכל הספורט	2	4	100.00%
הכנסות	30	27	-10.00%
הנדסה	50	47	-6.00%
הנהלת הרשות	10	11	10.00%
הנהלת חשבונות	7	7	0.00%
השתתפות מבטחים	1	1	0.00%
השתתפות מועצת סביון	1	1	0.00%
השתתפות עיריית גבעתיים	1	1	0.00%

⁶ קיימים עובדים אשר משויכים ליותר ממחלקה אחת

שם מחלקה	מספר עובדים שנת 2020	מספר עובדים שנת 2021	שינוי באחוזים
התחדשות עירונית	3	4	33.33%
ועד עובדים	4	5	25.00%
חט"ב	7	6	-14.29%
חשמל	3	3	0.00%
טיפת חלב	5	6	20.00%
יחידה אסטרטגית	7	4	-42.86%
כדורגל	1	1	0.00%
מבקר העיר	2	2	0.00%
מגרש ג'רסי	2	2	0.00%
מגרש ג'ואריש	2	3	50.00%
מוזיאון	1	1	0.00%
מוקד עירוני	31	35	12.90%
מזכירות	3	3	0.00%
מזכירות ביה"ס	25	27	8.00%
מחול	1	1	0.00%
מחשוב בתי ספר	2	4	100.00%
מיחשוב	2	2	0.00%
מינהל חינוך	30	23	-23.33%
מינהל נוער	5	3	-40.00%
מינהל ספורט	3	2	-33.33%
מינהל תברואה	7	8	14.29%
מל"ח	8	9	12.50%
מלוות בהסעות	60	61	1.67%
מלוות יום רווחה	12	12	0.00%
מרכז הטניס	2	3	50.00%
מרכז יוצאי אתיופיה	1	1	0.00%
מרכז לגיל הרך	11	8	-27.27%
מרכז פיס	3	2	-33.33%
מרכז קליטה	6	12	100.00%
כוח אדם	7	10	42.86%
משמרות זהב	24	23	-4.17%
משפטית	7	7	0.00%
משק ונכסים	13	13	0.00%
מתקני משחק	3	3	0.00%
נבחרים	3	5	66.67%

שם מחלקה	מספר עובדים שנת 2020	מספר עובדים שנת 2021	שינוי באחוזים
נוער	5	4	-20.00%
סיעות אורגניות	362	392	8.29%
ספריה עירונית	6	8	33.33%
ענף כדורסל	1	1	0.00%
פיקוח	14	12	-14.29%
פיתוח תשתיות כבישים	7	5	-28.57%
פנסיה	766	774	1.04%
פסיכולוגים	23	22	-4.35%
פרויקט תפוח	1	2	100.00%
פארק עופר	1	1	0.00%
קב"סים	29	29	0.00%
קונסרבטוריון	3	3	0.00%
קידום נוער	9	8	-11.11%
קריית האומנים	4	2	-50.00%
קריית מנחם	3	3	0.00%
רווחה	119	120	0.84%
רכז ניצנים	1	2	100.00%
שיטור עירוני	16	16	0.00%
שיקום שכונות	5	5	0.00%
שירות ווטרינרי עירוני	12	17	41.67%
תברואה	3	4	33.33%
תברואה הדברה	4	3	-25.00%
תברואה רישום עסקים	4	4	0.00%
תרבות	0	1	-
תרבות תורנית	1	2	100.00%
סכום כולל	2,387	2,528	5.91%

נספח ב'- התפלגות עלות שכר לפי מחלקות בשנים 2020-2021⁷

שם מחלקה	עלות שכר שנת 2020	עלות שכר שנת 2021	שינוי באחוזים
אחזקה חינוך	4,559,435.58	4,337,616.73	-4.87%
אחזקת ספורט	547,822.23	499,260.43	-8.86%
אחראי משק ותחזוקה	3,552,156.41	3,335,852.58	-6.09%
איכות הסביבה	858,011.81	835,173.98	-2.66%
אצטדיון עירוני	307,278.90	309,607.87	0.76%
אירועים	788,347.60	660,045.06	-16.27%
אשכולות פיס	488,054.18	490,162.42	0.43%
בטיחות בדרכים	1,135,771.63	1,158,285.64	1.98%
ביטחון קהילתי	360,148.87	358,775.05	-0.38%
ביס של החופש הגדול	508,337.92	861,120.57	69.40%
בריאות הנפש	349,904.20	348,386.07	-0.43%
בריאות הציבור	157,447.93	189,713.96	20.49%
בריכת שחייה	507,516.26	512,049.06	0.89%
בתי ספר	9,875,967.85	11,227,166.11	13.68%
גזברות	1,823,952.59	1,857,490.75	1.84%
גני ילדים חובה	17,780,372.48	18,434,843.81	3.68%
גני ילדים תת חובה	21,587,590.10	23,383,470.76	8.32%
גנים ונוף	2,980,247.65	2,782,643.63	-6.63%
דוברות	1,084,931.80	140,654.21	-87.04%
הג"א	512,170.73	436,831.68	-14.71%
היכל הספורט	252,463.69	270,909.99	7.31%
הכנסות	4,931,027.51	4,538,685.47	-7.96%
הנדסה	8,393,067.85	10,203,485.01	21.57%
הנהלת הרשות	2,536,950.27	2,475,927.40	-2.41%
הנהלת חשבונות	1,475,205.02	1,541,142.50	4.47%
השתתפות מבטחים	3,193.72	3,153.12	-1.27%
השתתפות מועצת סביון	9,087.20	9,087.20	0.00%
השתתפות עיריית גבעתיים	34,866.38	34,866.38	0.00%
התחדשות עירונית	876,260.22	1,075,227.40	22.71%
ועד עובדים	507,441.91	687,973.21	35.58%
חט"ב	768,258.41	729,357.15	-5.06%

⁷ קיימים עובדים אשר משובצים ליותר מיחידה אחת

שם מחלקה	עלות שכר שנת 2020	עלות שכר שנת 2021	שינוי באחוזים
חשמל	695,786.94	699,847.70	0.58%
טיפת חלב	524,772.27	614,060.59	17.01%
יחידה אסטרטגית	1,099,575.33	634,430.62	-42.30%
כדורגל	218,888.93	259,237.82	18.43%
מבקר העיר	738,205.28	739,451.53	0.17%
מגרש ג'רסי	253,086.29	271,151.06	7.14%
מגרש ג'ואריש	216,674.97	310,236.32	43.18%
מוזיאון	103,498.14	107,626.77	3.99%
מוקד עירוני	2,302,043.02	2,212,798.21	-3.88%
מוזכירות	579,637.63	636,905.61	9.88%
מוזכירות ביה"ס	4,144,172.41	4,187,368.52	1.04%
מחול	170,458.39	174,188.97	2.19%
מחשוב בתי ספר	399,055.72	649,826.42	62.84%
מיחשוב	451,295.20	478,113.50	5.94%
מינהל חינוך	5,333,743.34	4,846,973.11	-9.13%
מינהל נוער	942,515.48	646,739.35	-31.38%
מינהל ספורט	587,148.15	590,672.49	0.60%
מינהל תברואה	1,682,695.86	1,598,077.13	-5.03%
מל"ח	1,378,373.21	1,553,214.77	12.68%
מלוות בהסעות	4,357,506.14	4,156,863.85	-4.60%
מלוות יום רווחה	709,896.08	901,406.84	26.98%
מרכז הטניס	256,207.25	435,260.32	69.89%
מרכז יוצאי אתיופיה	92,422.11	98,974.01	7.09%
מרכז לגיל הרך	1,321,852.63	1,164,349.33	-11.92%
מרכז פיס	638,621.33	373,322.69	-41.54%
מרכז קליטה	927,537.52	1,617,589.27	74.40%
כוח אדם	1,486,099.97	1,537,203.31	3.44%
משמרות זהב	1,185,623.20	1,210,967.37	2.14%
משפטית	2,079,493.67	2,119,382.48	1.92%
משק ונכסים	2,282,753.27	2,381,816.12	4.34%
מתקני משחק	776,096.98	769,400.93	-0.86%
נבחרים	2,207,158.24	2,366,389.66	7.21%
נוער	855,378.17	665,017.40	-22.25%
סיעות אורגניות	28,436,123.42	30,796,627.21	8.30%
ספריה עירונית	800,517.55	1,258,667.82	57.23%

שם מחלקה	עלות שכר שנת 2020	עלות שכר שנת 2021	שינוי באחוזים
ענף כדורסל	233,912.01	226,333.94	-3.24%
פיקוח	2,020,691.14	2,308,093.49	14.22%
פיתוח תשתיות כבישים	1,103,204.48	697,566.03	-36.77%
פנסיה	39,896,707.08	40,936,645.54	2.61%
פסיכולוגים	3,076,550.15	2,960,378.88	-3.78%
פרויקט תפוח	240,654.29	371,897.49	54.54%
פארק עופר	129,488.76	69,483.62	-46.34%
קב"סים	3,674,336.90	3,844,652.51	4.64%
קונסרבטוריון	386,336.36	423,845.91	9.71%
קידום נוער	1,616,666.91	1,304,085.61	-19.33%
קריית האומנים	408,402.47	268,156.18	-34.34%
קריית מנחם	517,516.27	464,857.18	-10.18%
רווחה	16,312,785.93	18,013,202.78	10.42%
רכז ניצנים	158,022.28	168,440.46	6.59%
שיטור עירוני	3,186,790.72	3,767,049.44	18.21%
שיקום שכונות	523,300.06	448,904.43	-14.22%
שירות ווטרינרי עירוני	1,535,086.10	1,603,613.00	4.46%
תברואה	554,762.25	735,359.25	32.55%
תברואה הדברה	597,811.68	626,480.40	4.80%
תברואה רישום עסקים	671,998.36	709,207.73	5.54%
תרבות	-	273,016.60	-
תרבות תורנית	152,913.10	361,685.58	136.53%
סכום כולל	236,786,140.29	247,376,080.35	4.47%

נספח ג'- כמות החתמות בחודש

נוב-21	כמות החתמות	דצמ-21	כמות החתמות
33803301	12	33803301	11
1673140	7	1673140	9
5812816	10	1564957	8
6086712	10	6086712	7
59247403	7	59247403	9
2701173	8	2701173	9
2969224	11	2969224	11
3704049	20	3704049	14
5185275	11	5185275	10

נספח ד'- רישום ימי חופשה בהתאמה לחוק

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
31246875	100	25.55
57122129	100	20.5
5617895	100	20
5762267	100	20
6902725	100	20
5387402	100	20
11972916	100	20
5453878	100	20
5346687	100	20
20557233	100	20
2250454	100	20
30252571	100	20
2484563	100	15.66667
31390924	100	15.58333
2880302	100	15.58333
4902838	100	15.58333
4086424	100	15.58333
4044933	100	15.58333
2317090	100	15.58333
3447849	100	15.58333
5478566	100	15.58333
31952684	100	15.58333
5715772	100	15.58333
4124611	100	15.58333
3374035	100	15.58333
4339880	100	15.58333
5737501	100	15.58333
40959207	100	15.58333
3233102	100	15.58333
5714242	100	15.58333
2408386	100	15.58333
5606528	100	15.58333
5880300	100	15.58333
1631135	100	15.58333
5654481	100	15.58333

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
2384663	100	15.58333
3915697	100	15.58
2969491	100	15.55558
6289351	100	15.54875
2388527	100	14.58333
1463148	100	14.0625
5598445	100	13.99575
58651373	100	13.99575
5350428	100	13.99575
5431175	100	13.99575
2890044	100	13.99575
20357567	100	13.4129
6012936	100	13.4129
5751545	100	13.05967
5415516	100	12.85717
5804767	100	12.38092
1138066	100	12.38092
1104434	100	12.38092
2163000	100	9.93548
30090880	100	8.94194
30015720	100	6.45806
30522801	100	4.96774
30035327	100	1.4
2731809	100	0
3156488	100	0
27323344	100	0
4041139	100	0
2629788	100	0
5807415	100	0
2247139	100	0
3921060	100	0
59332353	100	0
2776389	100	0
4097278	100	0
5531760	100	0
30651899	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
4095255	100	0
2590733	100	0
2408110	100	0
3735389	100	0
2577700	100	0
2245681	100	0
30093718	100	0
3915360	100	0
2547702	100	0
3707307	100	0
31587513	100	0
32868715	100	0
3669059	100	0
5606931	100	0
5673234	100	0
32332280	100	0
5803878	100	0
2731824	100	0
2398631	100	0
31009346	100	0
2531988	100	0
5924697	100	0
2160757	100	0
3230754	100	0
2749158	100	0
3646685	100	0
2249718	100	0
6612940	100	0
3979740	100	0
2317218	100	0
5920960	100	0
30507802	100	0
2903831	100	0
30301713	100	0
2849460	100	0
2385659	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
2890650	100	0
3949231	100	0
30394506	100	0
32445585	100	0
3997014	100	0
1600710	100	0
5170043	100	0
6122375	100	0
3333832	100	0
3641759	100	0
8030407	100	0
1104132	100	0
1107342	100	0
1204927	100	0
1217306	100	0
1518629	100	0
1574773	100	0
1592264	100	0
1689036	100	0
1690999	100	0
1745016	100	0
2159172	100	0
2160024	100	0
2207973	100	0
2212510	100	0
2249923	100	0
2250501	100	0
2262471	100	0
2281120	100	0
2281223	100	0
2322037	100	0
2358580	100	0
2375450	100	0
2375509	100	0
2398136	100	0
2408426	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
2420143	100	0
2454557	100	0
2468674	100	0
2474259	100	0
2502495	100	0
2522801	100	0
2522872	100	0
2531832	100	0
2583210	100	0
2583491	100	0
2701173	100	0
2713967	100	0
2727085	100	0
2732080	100	0
2732657	100	0
2737063	100	0
2754640	100	0
2798239	100	0
2801859	100	0
2849645	100	0
2869383	100	0
2880063	100	0
2880356	100	0
2880357	100	0
2920594	100	0
2952260	100	0
2978136	100	0
2978262	100	0
3120178	100	0
3153614	100	0
3169523	100	0
3213190	100	0
3213631	100	0
3233598	100	0
3255675	100	0
3317319	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
3335914	100	0
3363279	100	0
3373893	100	0
3409068	100	0
3490661	100	0
3567970	100	0
3571296	100	0
3617538	100	0
3617753	100	0
3617757	100	0
3626704	100	0
3629577	100	0
3631023	100	0
3631367	100	0
3696572	100	0
3746018	100	0
3746363	100	0
3754131	100	0
3765050	100	0
3806955	100	0
3816336	100	0
3845025	100	0
3852884	100	0
3853032	100	0
3853282	100	0
3997566	100	0
3998212	100	0
4013029	100	0
4018809	100	0
4044330	100	0
4045019	100	0
4095103	100	0
4096603	100	0
4096801	100	0
5464478	100	0
5500142	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
5507194	100	0
5558273	100	0
5577600	100	0
5577841	100	0
5597614	100	0
5618763	100	0
5619312	100	0
5651064	100	0
5714233	100	0
5718920	100	0
5725379	100	0
5792326	100	0
5803761	100	0
5803906	100	0
5821103	100	0
5865509	100	0
5868309	100	0
5880219	100	0
5910711	100	0
5910901	100	0
5910953	100	0
5917810	100	0
5930217	100	0
5966692	100	0
5973126	100	0
5974812	100	0
5989387	100	0
6012914	100	0
6013305	100	0
6013662	100	0
6316999	100	0
6533117	100	0
6671744	100	0
6671901	100	0
11088812	100	0
12036661	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
17483835	100	0
17900119	100	0
20095368	100	0
20155700	100	0
20308921	100	0
22084354	100	0
22816854	100	0
22969802	100	0
23055379	100	0
23222441	100	0
24099616	100	0
24793143	100	0
25811506	100	0
25833906	100	0
26265975	100	0
30039618	100	0
30040153	100	0
30047294	100	0
30047791	100	0
30060973	100	0
30092032	100	0
30096622	100	0
30122548	100	0
30153693	100	0
30153984	100	0
30181108	100	0
30252087	100	0
30363306	100	0
30381581	100	0
30381583	100	0
30387911	100	0
30413204	100	0
30527763	100	0
30646475	100	0
30761860	100	0
30836552	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
30961796	100	0
30962870	100	0
31023874	100	0
31085556	100	0
31131841	100	0
31208112	100	0
31389573	100	0
31698582	100	0
31797685	100	0
32076011	100	0
32080829	100	0
32336455	100	0
32737373	100	0
33174848	100	0
37354776	100	0
55778450	100	0
55778468	100	0
56068133	100	0
56219298	100	0
56645336	100	0
57438038	100	0
59296525	100	0
59637546	100	0
309449684	100	0
4051282	100	0
23224462	100	0
2545820	100	0
5382098	100	0
3156036	100	0
30577670	100	0
59550269	100	0
5790541	100	0
2322482	100	0
2379196	100	0
6122319	100	0
31027987	100	0

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
4808182	100	0
2849659	100	0
31864214	100	0
2281287	100	0
5606731	100	0
30071391	100	0
3642459	100	0
30736473	100	0
2329460	100	0
33636999	100	0
30299953	100	0
5767536	100	0
3667158	100	0
5871818	100	0
3853098	100	0
3997013	100	0
5477682	100	-1.3
3881269	100	
31132508	100	
3156169	100	

נספח ה'- עובדים עם יתרת מחלה במינוס

מספר עובד	זכות חודשית	יתרת סגירה
3746079	0	-206.5
4017860	15.4	-204.00333
31543069	0	-197.5
2798784	0	-193.367
32862859	12.155	-168.50367
5394121	0	-150.325
30885562	12.2485	-141.7946
30507839	13.35648	-134.49791
2476334	13.40167	-125.86209
2354517	6.622	-116.072
3826105	14.4925	-111.20905
3213849	10.7145	-106.708
5499994	12.77833	-102.58501
3448484	9.44249	-93.24523
3234360	0	-84.45
3997013	0	-80.9
30510100		-79.6
5554342	15.58333	-76.95333
3853098	0	-72.34
5871818	0	-72
2547866	13.40167	-69.82334
2523418	15.02233	-68.86133
3667158	0	-63.06
20394881	0	-61.09
3796300	0	-59.13
3735318	0	-55.98533
69036101	13.91436	-55.21502
2798092	0	-53.54
5812293	0	-51
5767536	0	-48.05
6872309	0	-47.31333
30299953	0	-45.26
4304502	15.4	-43.98
30686751	10.12917	-43.82667
5230676	15	-42.98

מספר עובד	זכות חודשית	יתרת סגירה
30749691	0	-42.5

נספח ו'- צבירה לא תקינה של ימי מחלה

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
1104434	100	20.47617
1125348	100	20.5
1138066	100	20.47617
1204927	100	20.45458
1234877	100	20.48608
1463148	100	-12.27917
1489760	100	20.5
1540240	100	20.47617
1572257	100	20.49017
1574773	100	20.48608
1592264	100	20.52083
1631135	100	20.5
1689036	100	20.48025
1755881	100	20.5
2163000	100	13.54839
2207973	100	20.5
2212510	100	20.5
2212613	100	20.5
2212831	100	28.65
2228139	100	20.5
2237256	100	20.5
2237283	100	20.5
2237492	100	20.5
2249272	100	20.5
2249509	100	20.5
2249923	100	20.5
2250331	100	20.5
2250454	100	20.5
2250501	100	21.25
2270864	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
2281120	100	20.5
2305710	100	20.5
2317090	100	20.5
2322037	100	20.5
2353599	100	20.47617
2354183	100	-4.1
2354746	100	20.5
2359070	100	20.5
2375109	100	20.5
2375450	100	20.48608
2375523	100	20.52083
2375771	100	20.5
2388527	100	20.52083
2398136	100	20.5
2398333	100	20.5
2408386	100	15.58333
2420928	100	20.5
2459721	100	20.5
2466283	100	-12.35
2474259	100	20.48608
2484563	100	20.5
2492299	100	20.5
2494958	100	20.5
2502495	100	20.57292
2522547	100	20.5
2522668	100	20.5
2522872	100	20.471
2531630	100	20.5
2545423	100	20.5
2545719	100	20.52083
2567087	100	20.5
2577700	100	29.96
2731809	100	20.5
2732153	100	20.5
2754640	100	20.48608

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
2798239	100	20.5
2845852	100	20.5
2849659	100	-12.6
2872342	100	20.5
2877522	100	20.5
2880302	100	20.5
2880357	100	20.5
2882554	100	20.5645
2890044	100	20.51283
2890472	100	20.5
2915562	100	20.5
2920594	100	20.51283
2926819	100	20.5
2926968	100	20.52083
2928086	100	20.55558
2956978	100	20.5
2969491	100	20.55558
3120178	100	20.45458
3213631	100	20.44267
3230937	100	20.5
3233102	100	20.40233
3233598	100	20.52242
3233943	100	20.5
3335914	100	20.48608
3353379	100	20.5
3374035	100	20.5
3447849	100	20.5
3448220	100	20.55558
3567406	100	-4.7
3571296	100	20.51283
3617483	100	20.47875
3626704	100	20.50267
3677131	100	-21
3746018	100	20.5
3746363	100	20.51283

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
3853282	100	15.58333
3860986	100	20.5
3980130	100	4.2
3997013	100	0
4044933	100	20.5
4086424	100	20.5
4096801	100	0
4124611	100	-38.3
4339880	100	20.5
4902838	100	20.5
5170043	100	20.5
5185275	100	20.5
5214672	100	20.5
5227757	100	-61.5
5230676	100	20.5
5346687	100	20.5
5350428	100	20.51283
5350507	100	20.5
5350744	100	20.5
5382098	100	20.5
5387402	100	20.5
5395593	100	20.5
5415516	100	20.47617
5421743	100	20.5
5431175	100	20.51283
5431369	100	-23.5
5453878	100	20.5
5461820	100	20.5
5464478	100	20.5
5471719	100	20.5
5477682	100	20.5
5477695	100	20.5
5477850	100	20.47617
5478566	100	20.5
5494519	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
5500142	100	20.5
5507194	100	20.5
5527105	100	20.5
5531760	100	20.5
5558206	100	20.5
5558273	100	20.5
5577600	100	20.48608
5577841	100	20.48608
5577892	100	20.5
5591065	100	20.5
5597614	100	20.5
5598445	100	20.51283
5606528	100	20.47875
5606670	100	20.5
5606731	100	20.5
5606794	100	20.463
5615132	100	20.5
5617895	100	20.5
5618763	100	20.48025
5619309	100	85
5619312	100	20.47875
5651468	100	20.5
5664623	100	20.5
5664942	100	20.5
5667339	100	20.5
5673234	100	20.5
5711112	100	20.52083
5711432	100	20.5
5711673	100	20.47617
5714233	100	20.5
5714242	100	20.55558
5715772	100	21.25
5718920	100	20.51283
5725379	100	20.5
5737501	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
5737923	100	20.5
5751523	100	20.5
5751545	100	20.52242
5751815	100	20.5
5767547	100	20.5
5783871	100	12.1
5792326	100	20.5
5803501	100	20.5
5803761	100	20.5
5804767	100	20.47617
5821136	100	20.5
5838593	100	20.5
5865509	100	20.5
5868115	100	20.5
5868341	100	20.5
5868407	100	20.5
5880219	100	20.5
5880300	100	20.52842
5880323	100	20.5
5902948	100	20.5
5910953	100	20.463
5917810	100	20.5
5924583	100	20.5
5955079	100	20.5
5966692	100	20.5
5973126	100	20.5
5989456	100	20.5
6012936	100	18.29032
6111132	100	-4.3
6276598	100	20.5
6289351	100	20.52842
6316999	100	20.5
6434237	100	20.5
6504249	100	20.5
6533117	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
6615513	100	20.55558
6671744	100	20.51283
6671901	100	20.48608
6724153	100	20.5
6902725	100	20.5
6925255	100	20.5
6999960	100	20.5
11505245	100	20.5
11972916	100	20.5
12036661	100	20.5
13037601	100	20.5
17483835	100	20.5
17900119	100	20.5
20357567	100	18.29032
22084354	100	20.5
22490635	100	20.5
22491773	100	20.5
22494090	100	20.5
22496491	100	20.5
22498042	100	20.5
22499784	100	20.5
22501019	100	20.5
22507149	100	20.5
22814867	100	20.5
22816854	100	20.5
22818090	100	20.5
22969802	100	20.5
23055379	100	20.5
23222441	100	20.5
23224462	100	20.55558
23758907	100	20.5
24099616	100	20.5
24112161	100	20.5
24208456	100	20.5
24208597	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
24685950	100	20.5
24793143	100	20.5
24956195	100	20.5
25147240	100	20.5
25231903	100	20.5
25454489	100	20.5
25458407	100	20.5
25811506	100	20.5
25833906	100	20.5
27323344	100	20.5
27323427	100	20.5
28081487	100	20.5
28498046	100	20.5
28793263	100	20.5
28803369	100	20.5
28804847	100	20.5
28806115	100	20.5
28807121	100	20.5
28907905	100	20.5
28909125	100	20.5
29272531	100	20.5
29439650	100	20.5
29453578	100	20.5
30015720	100	8.80645
30090880	100	12.19355
30109704	100	-4.2
30413204	100	20.52842
30522801	100	6.77419
30652488	100	20.5
30685466	100	20.5
30706582	100	20.55558
30754631	100	20.5
30761860	100	20.5
30989209	100	20.44267
31390924	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
31694976	100	20.51283
31698582	100	20.5
31797685	100	20.49808
31952684	100	20.5
32336455	100	20.5
33174848	100	20.5
36175107	100	20.5
37364056	100	20.5
38250676	100	20.5
38353116	100	20.47367
52270675	100	20.5
54323423	100	20.5
55462907	100	20.47617
55623094	100	20.5
55778450	100	20.5
55778468	100	20.5
56089261	100	20.5
56152739	100	20.5
56645336	100	20.5
56824485	100	20.5
57113573	100	20.5
57122129	100	20.5
57423790	100	-61.5
58387804	100	20.5
58651373	100	20.51283
59247403	100	20.5
59296525	100	20.5
59550269	100	20.5
59636696	100	20.5
60138245	100	20.5
69080745	100	20.5
303806368	100	20.5
306054388	100	20.5
306305509	100	20.5
306551896	100	20.5

מספר עובד	אחוז משרה	זכות חודשית
307348516	100	20.5
309449684	100	20.5
311873863	100	20.5

נספח ז' - תוספת מנקו

ת.ז.	תפקיד
12348777	מזכיר/ה
13037601	אח' למשק ותחזוקה
14701924	מזכיר/ה
15919053	פקיד/ת קבלה
15993686	מנהל/ת מדור
17900853	מזכירת בית ספר
200954394	מזכירת בית ספר
203813043	מ"מ מזכירת ב"ס
22372569	מזכיר/ת מדור
22496491	מזכירת בית ספר
23547466	מזכירת בית ספר
23751886	מזכירת בית ספר
23755234	פקיד/ה
23983331	מזכירת בית ספר
24209280	עובד אחזקה
24685950	מזכירת בית ספר
24922916	פקיד/ת אכיפה
24922999	מנהל/ת מדור
24956195	מ"מ מזכירת ב"ס
25279977	מ. מדור אכיפה משפטית
25316308	מזכירת בית ספר
25458407	מזכירת בית ספר
25813601	מזכירת בית ספר
27779024	מזכירת בית ספר
28553352	מ"מ מזכירת ב"ס
301654927	פקיד/ת קבלה
302525811	מנהל מדור

ת.ז.	תפקיד
302576871	מזכירת בית ספר
302844485	מנהל/ת מחלקה
305228017	אב/אם בית
305774903	#N/A
308237023	מ"מ מזכירה
309324101	מנהל/ת מחלקה
311319792	מנהל/ת מדור
312467087	מנהל מדור
313220329	מזכירת בית ספר
313563496	פקיד/ת אכיפה
33172982	מזכיר/ה
33740358	מזכירת בית ספר
36174837	מזכירת בית ספר
37364056	מזכירת בית ספר
38025334	פקיד/ת אכיפה
38250676	מזכיר/ה
38532156	מזכיר/ה
39801303	מנהל/ת מדור
40957458	מזכירת בית ספר
40962953	מנהל/ת מדור
43398809	מנהל/ת מדור שומה
52325859	פקיד/ה
53955936	מנהל/ת מדור
56067945	מנהל/ת מדור
56511827	פנסיונר/ית
57518151	מזכירת בית ספר
58683418	קופאית
59894568	מזכירת בית ספר
60138245	מזכירת בית ספר
62847652	תקציבאית
62894688	מזכיר/ה
69252559	מנהל/ת מדור

נספח ח'- דמי הבראה לא תקינים

ת.ז.	דמי הבראה בפועל	דמי הבראה צריך להיות	פער
55625396	1872	5616	-3744
68227875	746.93	2988.95	-2242.02
52127248	1879.44	3931.54	-2052.1
67626580	1281.16	3051.51	-1770.35
310894340	4112.26	5616	-1503.74
54676861	3369.6	4492.8	-1123.2
26297358	4107.66	5222.88	-1115.22
56067317	4664.66	5616	-951.34
54308515	1313.47	2246.4	-932.93
41450099	473.52	1132.75	-659.23
70146733	1870.13	2529.33	-659.2
52544228	3213.64	3830.73	-617.09
1162890	213.41	818.81	-605.4
309817021	5031.03	5616	-584.97
9886326	1848.79	2415.16	-566.37
252627	1033.07	1543.28	-510.21
59836650	3161.69	3650.4	-488.71
9928409	1381.54	1847.66	-466.12
27321538	5184	5616	-432
305906034	5184	5616	-432
321094369	5184	5616	-432
324507003	2376	2808	-432
38353116	5184	5616	-432
1162890	476.41	818.81	-342.4
56647407	4212	4492.8	-280.8
67626580	2793.05	3051.51	-258.46
28489672	2592	2808	-216
28780997	2592	2808	-216
22504542	5436.47	5616	-179.53
56178957	5441.08	5616	-174.92
32183998	1814.4	1965.6	-151.2
14631485	5468.7	5616	-147.3
53874020	5468.7	5616	-147.3
57839789	5473.3	5616	-142.7
62765987	5473.3	5616	-142.7

ת.ז.	דמי הבראה בפועל	דמי הבראה צריך להיות	פער
308893908	2734.35	2808	-73.65
11380664	5546.95	5616	-69.05
56673395	5546.95	5616	-69.05
54735683	4717.44	4773.6	-56.16
306858598	4326.62	4380.48	-53.86
65561052	4160.21	4212	-51.79
54516141	3296.19	3341.52	-45.33
57085722	4610.18	4492.8	117.38
50949148	4073.99	3931.31	142.68
79982674	2321.12	2115.55	205.57
30424097	2293.16	2076.8	216.36
13156567	2395	2096.96	298.04
303842165	1967.6	1410.01	557.59
38531539	3442.06	2864.16	577.9
54380324	4630.8	3931.03	699.77
51850998	4607.77	3891.66	716.11
55336838	3728.27	2199.23	1529.04
14207344	3931.2	2358.72	1572.48
52127248	5616	3931.54	1684.46
25308750	5616	3931.2	1684.8
50532795	5616	3931.2	1684.8
56645179	5616	3931.2	1684.8
52173804	4759.96	3047.86	1712.1
51865129	5616	3706.56	1909.44
55868319	4380.48	2263.81	2116.67
55272801	5616	3492.82	2123.18
51266922	5616	3257.67	2358.33
55584056	5616	3212.3	2403.7
12405445	4492.8	1962.62	2530.18
53343836	5054.4	2401.35	2653.05
51055788	5616	2943.35	2672.65
26097998	5616	2898.53	2717.47
68833037	5616	2840.35	2775.65
306869504	5616	2808.51	2807.49
23786577	5616	2808	2808
70451547	5616	2757.18	2858.82

ת.ז.	דמי הבראה בפועל	דמי הבראה צריך להיות	פער
54335500	5616	2576.56	3039.44
55912158	5616	2566.46	3049.54

נספח ט'- היעדר תשלום דמי הבראה

תעודת זהות
2367449
3662772
3920907
5332275
5368006
8016081
9942095
10045540
16399164
20304010
20309837
21691803
27011782
28499101
29030327
29522208
32686206
33025859
33632795
36267177
36425171
37355047
38075735
38525846
39169792
40950446
40976219
41341181
44732212
46079612
51530509
54309588

תעודת זהות
54546114
59600437
60068939
63643050
64026263
65401960
67852566
67904425
67918755
67956995
68334747
68873728
68956184
70918842
74920349
200850980
203551668
208422352
209522713
300966223
302204359
302218615
303931034
305098345
305101008
305279655
311249395
311561682
313529554
316536432
317966117
318623287
318945110

נספח י" - קצובת נסיעה לא אחידה

זיהוי	סכום של ימי נסיעות	סכום שהיה אמור לקבל	חופשי חודשי	הפר ש
1582038	6	78	96	18
1745016	1	13	96	83
2179715	6	78	96	18
2179715	1.01	13.13	96	82.87
2629790	4	52	96	44
2716923	12	156	208.5	52.5
2716923	12	156	208.5	52.5
2722107	7	91	96	5
2736417	10	130	208.5	78.5
2736417	14	182	208.5	26.5
3293241	5	65	96	31
3293241	5	65	96	31
3675473	7	91	96	5
3853194	7	91	96	5
3998212	0	0	186	186
3998212	0	0	186	186
4013029	2	26	96	70
4040860	12	156	208.5	52.5
4040860	12	156	208.5	52.5
4314442	15	195	208.5	13.5
4314442	15	195	208.5	13.5
4979996	5	65	96	31
5500142	14	182	208.5	26.5
5658806	14	182	208.5	26.5
5714233	3	39	96	57
5750455	5	65	96	31
5750455	4	52	96	44
5890740	7	91	96	5
5890740	3	39	96	57
5910563	6	78	96	18
5963894	5	65	208.5	143.5
5963894	12	156	208.5	52.5
6276598	7	91	96	5
6619753	6	78	96	18

זיהוי	סכום של ימי נסיעות	סכום שהיה אמור לקבל	חופשי חודשי	הפר ש
6870587	13	169	208.5	39.5
20109323	6	78	96	18
20156421	13	169	208.5	39.5
20779900	6	78	96	18
23540180	14	182	208.5	26.5
24201741	7	91	96	5
30015720	7	91	96	5
30092032	6	78	96	18
30153523	7	91	96	5
30153693	0	0	186	186
30153693	0	0	186	186
30522801	4	52	96	44
31284951	13	169	208.5	39.5
31594429	5	65	96	31
31641087	3	39	96	57
31641087	2	26	96	70
31658364	3	39	96	57
31908599	4	52	96	44
32128205	4	52	96	44

זיהוי	סכום של ימי נסיעות	סכום שהיה אמור לקבל	חופשי חודשי	הפר ש
32281150	2	26	96	70
32299151	5	65	96	31
32299151	5	65	96	31
36175107	13	169	208.5	39.5
55623094	15	195	208.5	13.5
56933443	5	65	96	31
57438038	0	0	186	186
57438038	0	0	186	186
60138245	13	169	208.5	39.5
60138245	15	195	208.5	13.5

נספח יא'- עובדים ללא קצובת נסיעה

שם רכיב	תעודת זהות
1616 - נסיעות	11050671
1616 - נסיעות	11117108
1616 - נסיעות	17558818
1616 - נסיעות	21691803
1616 - נסיעות	21761358
1616 - נסיעות	22089239
1616 - נסיעות	22497259
1616 - נסיעות	23625452
1616 - נסיעות	23758907
1616 - נסיעות	24113185
1616 - נסיעות	24579195
1616 - נסיעות	32072563
1616 - נסיעות	32336000
1616 - נסיעות	36265270
1616 - נסיעות	36733533
1616 - נסיעות	37067790
1616 - נסיעות	37107018
1616 - נסיעות	39169792
1616 - נסיעות	39449509
1616 - נסיעות	40976219
1616 - נסיעות	55543425
1616 - נסיעות	57423790
1616 - נסיעות	57435166
1616 - נסיעות	58803230
1616 - נסיעות	59586628
1616 - נסיעות	201664190
1616 - נסיעות	203551668
1616 - נסיעות	208668749
1616 - נסיעות	208712729
1616 - נסיעות	211766456
1616 - נסיעות	213400070
1616 - נסיעות	213806854
1616 - נסיעות	214130494
1616 - נסיעות	215727827
1616 - נסיעות	300252251
1616 - נסיעות	300919941

שם רכיב	תעודת זהות
1616 - נסיעות	301002739
1616 - נסיעות	302572441
1616 - נסיעות	302751698
1616 - נסיעות	303931034
1616 - נסיעות	304268048
1616 - נסיעות	305098345
1616 - נסיעות	305188617
1616 - נסיעות	305230328
1616 - נסיעות	305279655
1616 - נסיעות	305534786
1616 - נסיעות	306012287
1616 - נסיעות	306260324
1616 - נסיעות	306524885
1616 - נסיעות	308070564
1616 - נסיעות	309150183
1616 - נסיעות	309324101
1616 - נסיעות	309567501
1616 - נסיעות	309609618
1616 - נסיעות	309685832
1616 - נסיעות	311250393
1616 - נסיעות	311254551
1616 - נסיעות	311322309
1616 - נסיעות	311325500
1616 - נסיעות	312030596
1616 - נסיעות	312906415
1616 - נסיעות	313521734
1616 - נסיעות	313529554
1616 - נסיעות	314150814
1616 - נסיעות	315424903
1616 - נסיעות	315941039
1616 - נסיעות	316186329
1616 - נסיעות	325442531
1616 - נסיעות	326284247
1616 - נסיעות	329484307
1616 - נסיעות	336439856

נספח יב'- החזר הוצאות קבועות

תעודת זהות	תקרה	צריך להיות	הפרש
321749988	833	676	232
36174761	500	444	115.44
35939990	375	317	158.5
209254994	375	317	158.5
25308750	375	317	95.1
52277027	375	317	63.4
27169234	375	317	31.7
43144427	375	317	15.85
57543589	375	317	95.1
14701924	500	444	57.72
66650581	500	444	111
57515231	750	570	-57

נספח יג'- הוצאות קבועות נטו

תעודת זהות	תקרה	צריך להיות	הפרש
321749988	833	387	149
36174761	500	238	62
35939990	375	159	80
209254994	375	159	80
25308750	375	159	48
52277027	375	159	32
27169234	375	159	16
43144427	375	159	8
57543589	375	159	48
14701924	500	238	31
66650581	500	238	60
57515231	750	318	-32

התייחסות ראש העיר

הליך השכר הינו מורכב וכולל את כל עובדי העירייה בעבר ובהווה. מטבע הדברים ההליך מורכב ומתמשך וישנן נקודות הניתנות לשיפור ההליך ולקיום של בקרות נוספות במהלכו ובסופו. הנחתי את הצוות המקצועי לתקן את הליקויים שהועלו בדוח, כמו כן לבחון אפשרויות נוספות לשיפור וייעול הליך השכר.

עיריית רמלה



דוח ביקורת

בנושא

בית אקשטיין

ה. פללי

חוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958 (להלן: "**חוק הסעד**") מחייב את הרשות המקומית להעניק שירותי סעד לתושביה הנזקקים בהתאם למבחנים הקבועים בתקנות.

לפי חוק הסעד "נזקק" הוא "אדם הזקוק לסעד מחמת גילו, מצב בריאותו, ליקויו הרוחני או הגופני, או מסיבות אחרות".
משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: "**המשרד**" או "**משרד הרווחה**") מעניק שירותים לבעלי מוגבלות שכלית התפתחותית (להלן: "**בעלי מוגבלויות**" או "**מש"ה**") בכל הגילים באמצעות מסגרות מיוחדות ספציפיות. שירותים אלו מיועדים לקדם את בעלי המוגבלויות בתפקודם ולתת להם שירותים וכן, להקנות להם כלים בעזרתם יוכלו להשתלב בשוק העבודה החופשי.
מפעל עבודה שיקומי (להלן: "**מע"ש**") הינו מסגרת יומית המיועד לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברמה קלה או בינונית. מטרת המע"ש היא להכשיר אנשים בוגרים (מגיל 21 ומעלה) עם מוגבלות שכלית התפתחותית לחיי העבודה, לאחריות ולעצמאות מרבית. עבור רוב המועסקים משמש המע"ש מקום עבודה קבוע למשך כל חייהם הבוגרים.
הוראת תע"ס 14 – "טיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית" מסדירה את הפעלת המע"ש (להלן: "**תע"ס 14**").

ו. המע"ש ברמלה

אגף הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: "**אגף הרווחה**") אמון על הפעלת המע"ש ומבצע זאת באמצעות חברה חיצונית.
המע"ש (מספר מסגרת 213746) מופעל על ידי חברת בית אקשטיין בע"מ (להלן: "**החברה**" או "**בית אקשטיין**") ומשמש גם כמרכז יום לאוכלוסייה סיעודית (מספר מסגרת 213745). המע"ש מספק שירותים בשתי המסגרות לכ-74 בעלי מוגבלויות ול-57 חניכים סיעודיים.

מטרת והיקף הביקורת

מטרת הביקורת הינה לבחון את נאותות הפעלת המע"ש באמצעות חברת בית אקשטיין ונאותות הפיקוח והבקרה העירוניים אחר הפעלתו.

מתודולוגיה

הביקורת נערכה במהלך החודשים ספטמבר 2022-ינואר 2023, ובמסגרתה:

- התקיימו פגישות עבודה עם עובדי העירייה ועובדי החברה הרלוונטיים;
- נבחנו תהליכי עבודה והטמעת הוראות התע"ס;
- נסקרו מסמכים, נתונים ואסמכתאות מבססות.

הביקורת מציינת לחיוב את שיתוף הפעולה לו זכתה במהלך עבודתה.

המקורות הנורמטיביים

- חוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958;
- תקנון עבודה סוציאלית – פרק 14.

תקציר מנהלים

הביקורת שנערכה במע"ש העלתה כי מוענק למקבלי השירות מענה בתחומי התעסוקה, המוגנת (המתבצעת במבנה המע"ש) והנתמכת (מחוץ למע"ש). מקבלי השירות פעילים ומבצעים את העבודה המוטלת עליהם וככל שמצליחים בעבודתם כך יכולים, בכפוף לרצונם, להתקדם לתעסוקה נתמכת, כלומר, תעסוקה במקום עבודה חיצוני ביחסי עובד-מעביד.

עוד עולה כי קיים קשר טוב בין מנהלת המע"ש לנציגות אגף הרווחה בעירייה, פגישות/ שיחות טלפון עיתיות, עדכונים חריגים, בקשות שונות וכדומה. יצוין לחיוב שיתוף הפעולה של מנהלת המע"ש ונציגות אגף הרווחה עימן נפגשה הביקורת.

עם זאת, במסגרת הביקורת נמצאו שורת ליקויים וביניהם:

1. אין במע"ש חללי אחסון מספקים, כך שארגזים וציוד מוערמים בחללי הפעילות בצורה לא בטיחותית;
2. אין הקפדה על נוכחות כל בעלי התפקידים הנדרשים מטעם המפעילה בועדות הקבלה;
3. אין הקפדה על קיום כל המסמכים הנדרשים בתקי המועסקים (למשל אישורי מתן תרופות עדכניים);

4. בכל תיקי המועסקים שנבדקו על ידי הביקורת לא היו הערכות תפקודיות ולא בוצע עדכון לועדות האבחון כנדרש ;
5. קיימים פערים המחייבים בדיקה בין דיווחי הנוכחות של המועסקים במע"ש לבין הדיווח המועבר למשרד הרווחה ;
6. נמצאו 17 מועסקים אשר נעדרו מעל ל-10 ימים בחודש אחד או יותר במהלך שנת 2022 ;
7. לא נערכות כל ועדות ההיגוי הנדרשות בהתאם להוראות החוזה עם המפעילה ;
8. נמצא מועסק אשר משובץ למע"ש תקופה ממושכת אף שעל פי כל ההערכות אינו מתאים למסגרת זו ;
9. אחוז הניכוי מגמול המועסקים עולה על ה-20% המותר לפי הוראות התע"ש, כלומר המועסקים אינם מקבלים את מלוא התגמול לו הם זכאים בגין עבודתם.

תמצית הממצאים וההמלצות

תגובת הביקורת	התייחסות מבוקר	המלצות	ממצאים
	<u>התייחסות אגף הרווחה : סגנית המנהל ציינה כי צוות מוגבלויות בכלל ורכזת מש"ה בפרט עוסקים בריבוי תפקידים ותקינת כ"א שאינה תואמת את הגידול באוכלוסיית המוגבלויות, פיתוח השרותים, המסגרות והפרוייקטים באגף הרווחה.</u> רכזת תחום מש"ה ציינה כי תאריך סיום החוזה עם בית אקשטין הינו ב 31.5.23. הרציונל להמלצתה להארכת החוזה ל-3 חודשים נוספים עד 31.8.23 והפעלת חוזה חדש החל מ-1.9.23 הינו צורך בהתאמה לשנת הפעילות כפי שמוגדרת בהועדות משרד הרווחה. המגמה הינה שבחוזר החדש תאריכי ההפעלה יהיו לפי שנת פעילות כפי שמוגדר בהועדות משרד הרווחה.	מומלץ כי האגף יקפיד על עריכת מכרזים חדשים כמה שיותר מוקדם בכדי לעמוד בלוחות הזמנים, במיוחד בהינתן שמועד סיום ההתקשרות ידוע מראש כבר עשור.	הביקורת מעירה כי החוזה עם בית אקשטין להפעלת המע"ש מסתיים בתאריך 31.5.23 אולם טרם הושלם שלב הכנת המכרז החדש. לביקורת נמסר מסגנית מנהלת אגף הרווחה כי ישנו עיכוב עם הכנת המכרז החדש וייתכן כי תידרש הארכת החוזה לחצי שנה נוספת, זאת מכיוון שרכזת מש"ה (מוגבלות שכלית התפתחותית) אשר אמונה על כתיבתו, בשיתוף עם הלשכה המשפטית, משמשת בתפקידים נוספים ורבים כעובדת סוציאלית

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
ומעניקה מענה גם לאירועי חירום			
מבנה הפעילות			
מבדיקת הביקורת עולה כי רשימות החניכים בכל חדר תעסוקה אינן עדכניות, נכונות ליום 02.11.2021 (תמונה מצורפת בגוף הדוח)	מומלץ כי הנהלת המע"ש תעדכן את רשימות החניכים בכל חדר וזאת בכדי שניתן יהיה לוודא שכל חניך נמצא בקבוצה הנכונה שמתאימה ליכולותיו ועם המדריך הקבוע שלו.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : בתיק החירום וברשימות הנוכחות כל הפרטים נכונים ומתעדכנים ברגע שחל שינוי בהרכב החדרים. בנוסף, עודכנו כלל הרשימות הקבועות על דלתות החדרים במע"ש.	
בביקור הביקורת המבואה לכניסה למע"ש הייתה מלאה בערימות של ארגזים וציוד עבור עבודת המועסקים וזאת בטענה כי אין מקום במחסן לכל הסחורה שמקבלים, דבר העלול לגרום לפגיעה פיזית למבקרים במקום ולמועסקים במידה ותיפול סחורה. (תמונה	מומלץ כי העירייה בשיתוף פעולה עם החברה ייבחנו אפשרויות אחסנה באופן שלא יסכן את המבקרים/המועסקים במע"ש, לא יהיה נגיש לכל מבקר או עובד במע"ש אלא לפי צורך ולא יהווה הפרעה בחלל המרכזי של המע"ש.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : אחסון הסחורה בחלל הלובי מתרחש מעת לעת. אנו משתדלים להצמיד המשטחים לקירות על מנת שלא לסכן המועסקים והצוות. מצב זה קורה בזמני פיקים של עבודות (בהן המחסן מלא) ולפעמים בשל עיכוב של לקוחות שאמורים להגיע ולאסוף הסחורה. בנוסף, מטעמים שיקומיים לעיתים אנחנו משאירים הסחורה במקום	

תגובת הביקורת	התייחסות מבוקר	המלצות	ממצאים
	נגיש למועסקים. בטווח החודש הקרוב (עד אמצע מרץ) תקבע פגישה עם יועץ הבטיחות של הארגון לבחינת הנושא והמלצות. <u>התייחסות אגף</u> <u>הרווחה</u>: בהתאם לדו"ח יועץ הבטיחות שיתקבל מבית אקשטיין, נקיים דיון עם מפקחת משרד הרווחה והמפעיל בנושא לבחינת פתרונות אחסון בטיחותיים. לציין כי בתוכנית הראשונית של בניית המבנה תוכננה קומה שניה עם מחסן נוסף. בשל חסר תקציבי אושרה בניית המסגרת במתכונת הנוכחית ועם גודל המחסן הקיים. ככל שיעלה קול קורא מטעם ביטוח לאומי והנחיה או אישור משרד הרווחה להרחבה אנו נפעל בהתאם.		מצורפת בגוף הדוח)
וועדות קבלה			
		מומלץ כי בהתאם להוראות התע"ס בכל ועדת קבלה ישתתפו	בשתי ועדות קבלה מתוך חמש לא נכחה עו"ס מטעם

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
החברה או מתאם/ת התמיכות של החברה.	בעלי התפקידים הנדרשים לכך.		
ניהול תיקים			
נערכה בדיקה יזומה של החברה לבדיקת המסמכים החסרים בקלסרים של המועסקים אולם לא נבדקו כלל המסמכים הנדרשים בהתאם לנוהל.	מומלץ כי במסגרת בדיקת החברה של המסמכים בתיקים של כל המועסקים, תוסיף לבדיקתה את המסמכים הנדרשים בהתאם לנוהל "ניהול תיק לקוח" כפי שמפורטים בממצא.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : מצאנו לנכון לבצע בדיקה פנימית שלנו לפי הרישום שנמסר. בהמשך ועם סידור התיקים נתייחס לכל הטפסים הנוספים שפורטו כאן. החודש החלה עבודתה במעש אשת מקצוע - רכזת מתאמת תמיכות אשר תתמקד בבדיקת התיקים (לו"ז : עד לחודש יולי 2023).	
ממדגם הביקורת נמצאו חוסרים במסמכים בתיקי המועסקים : - תמונה עדכנית - סיכום אבחון והחלטת ועדת אבחון דוח ממסגרת קודמת	מומלץ כי החברה תשלם את הטפסים החסרים בתיקים של המועסקים וכן תעדכן את המסמכים שאינם בתוקף.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : בהחלט יושלמו, זו היתה מטרת המיפוי שבוצע ביוזמה פנימית. השלמת התיקים מצריכה תשומות רבות אשר חלקן אינן קשורות למע"ש אלא לגורמי חוץ, לאור זאת ידרשו מספר חודשים (לו"ז : עד לחודש יולי 2023). יש לקחת בחשבון כי לא תמיד לאנשים המוגדרים	לרוב המועסקים שתיקים נבדק כן היו סיכומי אבחון אך לא עדכניים. בנוסף, כל אדם המגיע למע"ש בהתאם לנוהל "ניהול תיק לקוח", גם אם אין מינוי של אפוטרופוס, מהסיבה שהמועסקים אפוטרופוסים לעצמם, יש לפנות אחת לשנה לגורם המטפל.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
- אישור מתן תרופות עדכני - חסר אישור רפואי לפעילויות ספורט עדכני - לכל המועסקים חסר טופס הערכה תפקודית עדכני. (מצורפת טבלה בגוף הדוח).		שיקומיים למשל, קיים אבחון או חומר ממסגרות קודמות. גם צו אפוטרופסות לרוב אין מאחר ורובם אפוטרופוסים לעצמם, על כן קיימים חוסרים אשר להם הסבר ולא נוכל להשלימם. חלק מהאיקסים בטבלה הינם מהטעם הזה.	כיוון שלא התקבלה התייחסות ספציפית לכל מקבל שירות לא שונו הממצאים.
נוכחות מועסקים			
- מבדיקת דוחות הנוכחות למול הדיווחים למשרד הרווחה לחודש דצמבר 2022 נמצא כי 2 מועסקים מופיעים בדיווחי נוכחות של המע"ש, אך אינם מדווחים למשרד הרווחה; - המועסקת ע.ה.ק, בתעסוקה נתמכת פרטנית, אינה	מומלץ כי תיערך בחינה בנוגע למועסקים שמופיעים בדיווחי נוכחות אך לא מדווחים למשרד הרווחה ובמידת הצורך להסדיר את הדיווח למשרד הרווחה ולהוסיפם לרשימות; מומלץ כי תיערך בחינה בנוגע למועסקים שמופיעים בדיווחים של משרד הרווחה אך לא מופיעים בדיווחי נוכחות ובמידת הצורך להסדיר את הדיווח למשרד הרווחה ולהסירם.		

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
מופיעה בדיווחי הנוכחות של המע"ש.			
מהבדיקה עולה כי ישנם 17 מועסקים אשר נעדרו מעל ל-10 ימים בחודש באחד או יותר מחודשי שנת 2022. (מצורפת טבלה בגוף הדוח)	מומלץ כי אגף הרווחה בעירייה יקיים בקרה ומעקב אחר חניכים מושמים שאינם מגיעים למע"ש באופן מלא לבחינת נאותות השמתם במע"ש ובמידת הצורך תשבצם במסגרת טיפולית בעלת אופי אחר המתאימה להם בכדי שיפיקו את התועלות שהמסגרת נועדה לספק.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש:</u> כאשר מועסק נעדר מהמסגרת אנו בדרך כלל יודעים את סיבת ההיעדרות. במקרים המצריכים ידוע ומעורבות הרשות אנו כמובן משתפים. <u>התייחסות אגף הרווחה:</u> עפ"י הוראות משרד הרווחה, בהיעדרות של חניך מעל חודש ברציפות, יש לבצע גריעה מהמערכת. אנו פועלים באופן הדוק ובשיתוף פעולה של צוות הרווחה וצוות בית אקשטיין על מנת לשמר את המשך העסקתם של חניכי המע"ש גם כאשר חווים משברים אישיים או משפחתיים, ובמידת הצורך מועבר עדכון למפקחת מחוזית של משרד הרווחה,	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
		וזאת על מנת לשמור על הרצף הטיפולי. במקרים בהם מוצו כל התהליכים ועדיין החניך לא חזר למסגרת, אנו בודקים אילו מענים חלופיים ניתן להציע לחניך ולמשפחתו בקהילה או מחוצה לקהילה, בשיתוף עם הפיקוח וועדת האבחון.	
תעסוקה נתמכת			
בנוהל "תעסוקה נתמכת" אין התייחסות לקליטת העובד באופן מלא במקום העבודה בשוק החופשי וסיום השמתו למסגרת המע"ש.	מומלץ כי החברה תפעל לעדכון הנוהל, כך שיופיע גם סיום ההליך עם המועסק ו"שחרורו" לשוק העבודה בלא ליווי כלל.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : יועבר לרפרנטית תחום איכות השירות בארגון (נקבעה פגישת דיון לגבי הנוהל במהלך חודש מרץ 2023).	
לא נקבעו בנוהל לוחות זמנים לשלבים מסוימים בתהליך ליווי המועסקים בתעסוקה נתמכת.	מומלץ כי הנוהל יעודכן כך שבכל שלב יצוינו גם לוחות הזמנים המשוערים והמדויקים (ככל שניתן).	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : יועבר לרפרנטית תחום איכות השירות בארגון (נקבעה פגישת דיון לגבי הנוהל במהלך חודש מרץ 2023).	
מהטבלה (בגוף הדוח) עולה כי קיימים פערים רבים בתיקם של המועסקים,	מומלץ כי החברה תפעל להשלמת המסמכים החסרים וככל שלא ניתן עוד להשלים מומלץ כי	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : בבדיקה נוספת שנערכה בקלסרים שנבדקו עלה כי חלק	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
בניגוד להוראות הנוהל של החברה ובנוסף המשמעות של כך היא כי לא מתקיים תהליך סדור בהתאם לנוהל ולא מתקיימים בקרה ומעקב נאותים.	תפעל בהתאם להוראות הנוהל ותתעד את המפגשים והמסמכים בקלסרו של המועסק.	מהטפסים שנרשמו כלא קיימים נמצאו שלא במקומם (חוצץ מתאים) ובאשר ליתר התייעודים החסרים – בימים אלה אנו מבצעים ההשלמות הנדרשות וכן מחדדים הנוהל בפני אנשי המקצוע הרלוונטים לתייעוד ותיק. (לוי"ז : יושלם עד לתאריך 1/6/23).	
נמצא כי המסמכים עבור מועסקים בתעסוקה נתמכת נשמרים בשני קלסרים שונים, אחד יחד עם כל הקלסרים של המועסקים במע"ש והשני אצל רכז ההשמה.	מומלץ כי עבור כל מועסק יהיה קלסר אחד המרכז את כל התייעוד לגביו וזאת בכדי להימנע מאיבוד נתונים ואי סדר; מומלץ כי כל המסמכים בתיקו של מועסק ייסרקו לתיקיות ייעודיות ברשת המחשוב של החברה, לחילופין בתוכנה ממוחשבת המאפשרת בקרה ומעקב אחר תיקי מועסקים.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : עבור כל מועסק קיים קלסר אחד הנמצא פיזית בארכיון במרכז. קלסר נוסף משמש את רכז ההשמה אשר הינו נייד ועובר במהלך ימי עבודתו ממקום למקום. יוקפד כי כל מסמך ימצא בתיק האישי של המועסק ללא חוסרים (לוי"ז : יבוצע עד לתאריך 1/6/23). בתוכנת ניהול של הארגון ששודרגה בשנת 2022, קיימת האפשרות לסריקת ושמירת מסמכים בתיק אישי. מדובר בתהליך מורכב	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
		המצריך תשומות זמן וידע. תהליך הסריקה מתקיים כבר היום עבור טפסים ומסמכים חדשים/עדכניים. מסמכים ישנים אך כאלה הרלוונטים, יסרקו לאחר השלמת החומרים בתיקים (קלסרים). השאיפה להשלים לקראת סוף שנת 2023.	
פיקוח המחלקה			
נמצא כי בניגוד לסיכום מיום 11.06.2020 לפיו תתקיים פגישת עבודה בין מנהל המע"ש לרכזת מש"ה אחת לחודש, פגישות אלו לא מתקיימות, כך גם לגבי פגישות הצוות המקצועי שסוכם שיתכנס אחת לרבעון.	מומלץ כי תתקיימה פגישות עיתיות בהתאם לסיכום בין האגף למע"ש, כך בפעם בחודש תתקיים פגישה בין מנהלת המע"ש לרכזת מש"ה ואחת לרבעון תתכנס וועדה מקצועית. עוד מומלץ כי תתקיים הקפדה על תיעוד פגישות אלו בפרוטוקול.	<u>התייחסות אגף הרווחה</u> : חלק מפגישות העבודה תועדו בכתב יד ולא אותרו. להבא נקפיד על תיעוד כל הישיבות בפרוטוקול. לאחר חילופי מנהלים בבית אקשטיין ושינויים בצוות מוגבלויות הוחלט כי במקום ישיבות של כל הצוות המקצועי תיערך הפרדה בין ישיבות בנושאים כלליים ותפעוליים כמו כן מתקיימות ישיבות עם מפקחת משרד הרווחה על המסגרת.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
נמצא כי על אף שסוכם ב- 22.03.2022 יש לעדכן את ועדות האבחון בתיקם של המועסקים, בבדיקת הביקורת בינואר 2023 עלה כי בתיקם של 16 מועסקים טרם עודכנו סיכומי האבחון ונמצאים שם אבחונים משנת 2015 ואחורה.		<u>התייחסות אגף הרווחה</u>: פנינו למנהלת בית אקשטיין בבקשה להעביר לידינו רשימה של מועסקים שטרם עודכנו ועדות האבחון שלהם. במידה ויש ללקוח ועדת אבחון עדכנית, אנו נעביר העתק למסגרת. במידה ולא, נפעל לקידום פנייה לוועדת אבחון חוזרת. לציין, כי ההפניות לוועדות אבחון חוזרות מתקיימות באופן שוטף לפי תכנית אך לעיתים ניתנת עדיפות ללקוחות במצבי סיכון וסכנה אשר זקוקים לוועדת אבחון חוזרת בדחיפות ובהתאם לכך סדר העדיפות משתנה.	
נמצא כי על אף שסוכם ב- 06.11.2022 לתאם ועדת היגוי לסוף דצמבר, לא תואמה ישיבה זו.	מומלץ כי תתקיים הקפדה על ביצוע הפעולות הנדרשות בהתאם לסיכומי הפגישות וכן יערכו על ידי המחלקה בקרה ומעקב נאותים לקיומן.	<u>התייחסות אגף הרווחה</u>: ביום 6.11.22 התקיימו ועדת היגוי בנושא מרכז התעסוקה בה הוחלט על דיון המשך מורחב בנושא תעסוקה מחוץ למסגרת. לאחר מכן, ניתנה עדיפות לקיום	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
		ועדת היגוי נוספת בנושא מרכז יום טיפולי סיעודי. ישיבת המשך בנושא תעסוקה מחוץ למסגרת תתואם במהלך הרבעון הקרוב. <u>התייחסות אגף הרווחה</u>: בקרה על ביצוע הפעולות שסוכמו בפגישה הקודמת תתקיים בפגישת העבודה הבאה אחריה תוך בדיקת הפרוטוקול.	
וועדות היגוי			
מבדיקת הביקורת עולה כי לא מפורט בחוזה מי בעלי התפקידים אשר נדרשת השתתפותם בוועדת ההיגוי.	מומלץ כי העירייה תבחן את עדכון החוזה מול החברה כך שיפורטו בעלי התפקידים הנדרשים לישיבות של וועדת היגוי.	<u>התייחסות אגף הרווחה</u>: החוזה עם בית אקשטיין הינו לקראת סיום. במכרז החדש אנו נקפיד על פירוט בעלי התפקידים הנדרשים לישיבות של וועדת ההיגוי.	
האגף לא מקיים פיקוח אחר עמידה	מומלץ כי האגף יקיים פיקוח ובקרה נאותים אחר התכנסות ועדת	<u>התייחסות אגף הרווחה</u>: בבדיקה מול מפקחת	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
בהוראות החוזה והוועדה לא מתכנסת כל 3 חודשים כפי שסוכם אלא אחת לשנה.	ההיגוי בכל 3 חודשים, בהתאם להוראות החוזה.	מחוזית של משרד הרווחה, הדרישה לקיום ועדת היגוי הינה אחת לשנה. במכרז החדש הנושא יעודכן בהתאם לדרישות משרד הרווחה.	
מדוח ועדת היגוי שהתקיימה ב- 07.09.2022 עולה כי מספר המועסקים שדווח שם, 54 מועסקים, לא תואם את מספר המועסקים כפי שעולה מנתוני משרד הרווחה – 70 מועסקים. דבר אשר עשוי להצביע על אי הגעה קבועה של מועסקים למע"ש על אף שמושמים למסגרת המע"ש.	מומלץ כי העירייה תבחן את מספר המועסקים בפועל המגיעים למע"ש למול מספר המועסקים המדווחים למשרד הרווחה וזאת בכדי להעניק מענה נאות לנזקקי העיר.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u>: מספר המועסקים המצויין במהלך הועדה מתייחס לאלה הנמצאים בפועל במרכז ואיננו לוקח בחשבון גם את אלה אשר נמצאים תחת סמל תעסוקה אבל בפועל בקבוצת הותיקים על כן הפער בנתונים. <u>התייחסות אגף הרווחה</u>: לאחר בדיקת הרשימות, כאמור לעיל אין פער, וכי כל מי שאינו מגיע לתקופה מעל חודש ענינו נבחן מול המסגרת והפיקוח. יתרה מזאת, הצוות פועל לאיתור ושילוב אנשים שסימו מסגרת לימודים או נמצאים בקהילה ללא מסגרת בתעסוקה.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
פיקוח משרד הרווחה			
תוכן הממצא	תוכן הממצא	תוכן הממצא	תוכן הממצא
מבדיקת הביקורת במסגרת ביקור שערכה במקום ביום 24.10.2022, עולה כי המועסקים עדיין עוסקים באריזת ממתקים. (תמונה מצורפת בגוף הדוח)	מומלץ כי ככל שקבוצה זו עוסקת רק באריזת ממתקים, ובהתאם להנחיית המפקחת המחוזית, תגוון החברה את תחומי התעסוקה עבור אותם מועסקים	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : במע"ש יש קשר עם שני לקוחות עסקיים אשר מספקים בין היתר גם ממתקים למארזים (בעיקר סביב תקופות חגים). העבודה עם הממתקים איננה "קלה" "פשוטה" וחד גונית. מדובר במארזים משתנים ובדרגות קושי משתנות. לא כל המועסקים כלל מסוגלים לבצע העבודה. בנוסף אציין כי קיימת קשת רחבה של סוגי תעסוקה שונים ומתחלפים.	לאור הערת המפקחת המחוזית והעובדה שבביקור הביקורת נעשתה גם כן פעילות של אריזת ממתקים, וכן לאור התייחסותה של מנהלת המע"ש בה פירטה עבודות נוספות הכוללות אריזה, מומלץ כי ככל שמדובר באותה קבוצה המבצעת את עבודת אריזת הממתקים תיבחן האפשרות לגוון לקבוצה זו את המשימות.
הסעות			
תוכן הממצא	תוכן הממצא	תוכן הממצא	תוכן הממצא
לא מתועד אצל העירייה נספח א'-1 אשר קובע את היקף השירותים שהוזמנו. כלומר, לא ניתן לדעת מהן התחייבויותיו של קבלן ההסעות בפן התפעולי	מומלץ כי האגף יקפיד על שמירת כלל המסמכים הקשורים בחוזה ובכלל זאת, נספחים, עדכונים וכדומה וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זכויותיהם.	<u>התייחסות אגף הרווחה</u> : כיום קיימות ברשות ואצל מנהלת המסגרת רשימות המוסעים לפי חלוקה לקווים ורכבים. השלמות מול המסיע נמצאות בטיפול.	

תגובת הביקורת	התייחסות מבוקר	המלצות	ממצאים
		מומלץ כי קבלן ההסעות יאסוף את המועסקים בשעה מוקדמת יותר בכדי להגיע למע"ש עד השעה 07:30.	נמצא כי ההסעה מגיעה למועסקים החל משעה 07:30 במקום בשעה 07:00.
ראוי כי העירייה תפעל לאכיפת הוראות ההסכם עם קבלני ההסעות על מנת להבטיח כי המועסקים מגיעים למסגרת בזמן. בדיוק באותו אופן בו לא הייתה מאפשרת לתלמידים להגיע לבית הספר באיחור.	<u>התייחסות אגף הרווחה</u> : שעת האיסוף הנדרשת לפי ההסכם הינה החל משעה 7:00 בבוקר, אך בפועל לאורך השנים, על אף פגישות ושיחות בנושא, לא ניתן להתחיל לאסוף בשעה זו בשל מחסור ברכבים ונהגים.	לחילופין, תעדכן העירייה את ההסכם עם החברה בנוגע לשעות הפעילות.	מבדיקת דיווחי ההסעות עולה כי שעות האיסוף משתנות ואינן קבועות וכן אינן מתחילות ב-07:30 כפי שסוכם אלא מאוחר מכך.
		מומלץ כי האגף יערוך בדיקות מדגמיות בהתאם להוראות החוזה ולמען הסדר, הבקרה והמעקב הנאותים אחר הענקת השירותים באופן מיטבי. וכן כי ככל שקבלן ההסעות מפר את התחייבויותיו תפעל העירייה להטלת פיצוי מוסכם בהתאם לחוזה.	נמצא כי לא נערכות בקורות בתחום ההסעות למועסקים במע"ש מטעם האגף או העירייה ולא מוטלים על קבלן ההסעות פיצויים בשל הפרות..
תגמול עבור עבודה			
	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : עדכון הנוהל של התעסוקה המוגנת ייבחן על כל	מומלץ כי תיבחן האפשרות לעדכן את נוהל תעסוקה מוגנת כך שבשיטה יפורט גם הנושא של תגמול	מבדיקת הביקורת עולה כי נוהל "תעסוקה מוגנת" לא

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
מפרט מידע ופעולות בכל הנוגע לתגמול עבור המועסקים ומילוי יומן עבודה על ידי המדריך.	למועסקים ומילוי יומן עבודה וכן יצורפו הנספחים הרלוונטיים	מרכיביו על ידי רפרנטית לתחום איכות השירות בארגון (נקבעה פגישה במהלך חודש מרץ 2023).	
מבדיקת הביקורת עולה כי אחוז הניכוי בגמול החניכים עולה על 20%, זאת בניגוד להוראות התע"ס, המשמעות היא כי המועסקים אינם מקבלים את גמול העבודה המגיע להם.	מומלץ כי בהתאם להוראות התע"ס לא ינוכה מגמולו של מועסק יותר מ-20% אשר ישמשו למימון הוצאות.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : מכיון שההכנסות של המפעל המוגן אינן הכנסות קבועות וידועות מראש ויכולים להיות חודשים בהם ההכנסה נמוכה מאד שכמעט ואיננה מכסה את רמת הגמול המועברת, אנו משתדלים לשמור על רמת תגמול אישי קבועה דבר שאיננו תמיד מאפשר את החלוקה של 80%/20%. יחד עם זאת, כל ההכנסות המתקבלות בעבור עבודת המועסקים עוברות אל המועסקים חלקן על ידי תגמול אישי והחלק שנותר לטובת פעילויות חברתיות, מתנות, כלים ותחזוקתם, וחומרי עבודה (כגון	80% מההכנסות מהווה את המינימום, בהתאם להוראות התע"ס, אשר יועבר לחניכים כגמול עבור עבודתם וב-20% הנותרים ייעשה שימוש למימון הוצאות נדרשות הכוללות את הדברים בהתייחסותה של מנהלת המע"ש ובניהם: חומרי עבודה, כלים ותחזוקתם, כלומר, לא ניתן להשתמש ב-80% שמגיעים למועסקים עבור עבודתם לרכישת חומרי עבודה, לטובת זה מפרישים מההכנסות 20%.

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
		שרינקים, מלחמים וכו').	
בכרטיס הנהלת החשבונות לא מצוינות הכנסות עבור החודשים מאי ואוגוסט 2021, כך שלא ניתן לדעת מה גובה ההכנסות מעבודת המועסקים והאם אחוז הניכוי תקין.	מומלץ כי תיבחן הזנת נתוני ההכנסות מלקוחות עבורם המועסקים מבצעים עבודה אשר בגינה משולמת לחברה תמורה, כך שניתן יהיה לדעת עבור כל חודש בשנה מה גובה ההכנסה מלקוח עבור עבודה שניתנה לו על ידי מועסקים.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : הועבר למחלקת הנה"ח.	
הערכה תפקודית			
המועסק א.ג.מ, שמשוּבץ למע"ש החל מיוני 2020 משובץ למסגרת שאינו תואמת, ככל הנראה, את צרכיו	מומלץ כי שיבוץ מועסקים למע"ש שאינם מעוניינים לבצע עבודות, שהרי זוהי תכליתה העיקרית של מסגרת זו, ייבחן בשנית ויותאמו בעבור מועסקים כאלו מסגרות תמיכה אחרות.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : המועסק המוזכר מעלה איננו מתאים באיפיוניו ויכולותיו העכשוויות לתעסוקה ועל כן הועבר לקבוצת הותיקים שם. במע"ש לא משובצים אנשים אשר אינם מסוגלים לבצע עבודות גם אם הפשוטות ביותר.	

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
מבדיקת הביקורת במסגרת הפרק של ניהול תיקים עולה כי לא מבוצעות הערכות תפקודיות אחת לשנה בהתאם להוראות התע"ס.	מומלץ כי, בהתאם להוראות התע"ס, תיערך כל שנה הערכה לכל מועסק במע"ש.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : אנו מעדכנים בכל שנה את הדוחות התפקודיים ואף שולחים אותם לרשויות. הנתון אשר צויין ברישום הפנימי שלנו במיפוי התיקים איננו נכון. שם צוינו דוחות ישנים. הדוחות התפקודיים ממוחשבים ואמורים לעבור למערכת הממוחשבת החדשה. להבנתי כעת, אנו צריכים להדפיס הדוחות ולתייק בתיק אישי פיזי וכך יעשה (לו"ז: עד סוף מרץ 2023).	לאור התייחסות מנהלת המע"ש ביקשה הביקורת לקבל את הדוחות התפקודיים של מדגם מקבלי השירות שנבדק אך מסמכים אלו לא התקבלו. בנוסף, ככל שמנוהלים תיקים ממוחשבים, אין צורך להדפיס מידע כדי לתייק בתיק הפיזי. צריכה להתקבל החלטה היכן מנהלים את תיקי המועסקים ובתיקים אלו יופיע כלל המסמכים הנדרשים.
פעולות תרבות חברה וספורט			
מבדיקת הביקורת עולה כי על אף שהנוהל קובע כי "על מנהל המע"ש לקיים לפחות טיול	מומלץ כי החברה תפקיד על קיום הנוהל בכך שבמסגרת הפעילויות השנתיות יתוכנן גם טיול אחד לפחות.	<u>התייחסות מנהלת המע"ש</u> : השנה כפעילות השקולה לטיול יצאנו ליום כיף בבריכה. התהליך מצריך אישורי	מסיבת סיום השנה שנערכה בבריכה אינה מחליפה טיול שנתי. מסיבת סיום שנה הינה אחת הפעילויות

ממצאים	המלצות	התייחסות מבוקר	תגובת הביקורת
אחד בשנה", המועסקים לא יצאו בשנת 2022 לטיול בן יום אחד או מספר ימים.		אפטרופוס, ריבוי מלווים, אישור יציאה וליווי של קב"ט, תוכן הפעלה, ארוחות וציוד מותאם. בדיוק כפי שמצריך טיול. אנו משתדלים לקיים פעילויות באופן דמוקרטי – לפי רצון רוב המועסקים וכך הוחלט השנה שהיציאה שלנו תהיה לבריכה.	השנתיות הנדרשות.

פירוט הממצאים וההמלצות

13. התקשרות עם גורם מפעיל

בעקבות מכרז פומבי מספר 1/14 שפירסמה העירייה למטרת הפעלת המע"ש בתחומה התקשרה העירייה בחוזה עם חברת בית אקשטיין בע"מ (להלן: "החברה") ביום 26.06.2014, לפיו החברה תפעיל את המע"ש תוך עמידה בדרישות משרד הרווחה בקשר להפעלת המע"ש (להלן: "החוזה").

תקופת החוזה נקבעה בסעיף 15 לתקופה של 3 שנים החל מתאריך 01.06.2014 ועד ליום ה-30.05.2017, כאשר העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה המוחלט, להאריך תקופת החוזה המקורי, לתקופה נוספת של עד תשע שנים, כלומר עד 30.05.2023. ההסכם הוארך מספר פעמים כפי שיפורט בטבלה להלן:

הארכה מספר	תאריך חתימה על ההסכם	עד תאריך
1	01.06.2017	30.05.2020
2	25.05.2020	30.05.2021
3	03.06.2021	30.05.2022
4	02.05.2022	30.05.2023

מהמחלקה לשירותים חברתיים נמסר כי בתחילת 2023 העירייה צפויה לצאת למכרז חדש להפעלת המע"ש.

מטרות המע"ש כפי שהובאו במסגרת החוזה בסעיף 3 הינן:



בסעיף 4 לחוזה נקבעו כי ימי ושעות הפעילות יהיו בימין ראשון עד חמישי בין השעות 07:30 עד 15:30. המע"ש יופעל בכל ימות השנה למעט ראש השנה, יום כיפור, חג סוכות, חג פסח, שבועות, יום העצאות ושבועיים בסוף חודש אוגוסט.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי המע"ש פועל בהתאם להוראות החוזה בימים ראשון עד חמישי – **תקין**.

2. לביקורת נמסר מסגנית מנהלת אגף הרווחה כי ישנו עיכוב עם הכנת המכרז החדש וייתכן כי תידרש הארכת החוזה לחצי שנה נוספת, זאת מכיוון שרכזת מש"ה (מוגבלות שכלית התפתחותית) אשר אמונה על כתיבתו, בשיתוף עם הלשכה המשפטית, משמשת בתפקידים נוספים ורבים כעובדת סוציאלית ומעניקה מענה גם לאירועי חירום.

התייחסות אגף הרווחה: סגנית המנהל ציינה כי צוות מוגבלויות בכלל ורכזת מש"ה בפרט עוסקים בריבוי תפקידים ותקינת כ"א שאינה תואמת את הגידול באוכלוסיית המוגבלויות, פיתוח השרותים, המסגרות והפרוייקטים באגף הרווחה. בהתייחס לרכזת מש"ה (מוגבלות שכלית התפתחותית) אשר אמונה על כתיבת המכרז, בשיתוף עם הלשכה המשפטית, הודגש שמשמשת בתפקידים נוספים ורבים כעובדת סוציאלית ומעניקה מענה גם לאירועי חירום, הדרכת עובדים, ניהול מרכז למשפחה בהעדר מנהלת מרכז למשפחה, ליווי עו"סים לחוק ומקרי חוק ועוד.

רכזת תחום מש"ה ציינה כי תאריך סיום החוזה עם בית אקשטיין הינו ב 31.5.23. הרציונל להמלצתה להארכת החוזה ל-3 חודשים נוספים עד 31.8.23 והפעלת חוזה חדש החל מ-1.9.23 הינו צורך בהתאמה לשנת הפעילות כפי שמוגדרת בהועדות משרד הרווחה. המגמה הינה שבחוזה החדש תאריכי ההפעלה יהיו לפי שנת פעילות כפי שמוגדר בהועדות משרד הרווחה.

המלצות:

1. מומלץ כי תערך בחינה בנוגע להפעלת ההסעות למע"ש והאפשרות להקדים את שעת האיסוף בבוקר ל-07:00 ולאחר את שעת האיסוף בצהריים ל-15:30. זאת בכדי לאפשר לכלל המועסקים להינות מקבלת השירותים במסגרת ולאפשר להם שמירה על שיגרת לוחות זמנים כפי שהם זקוקים לה.

התייחסות אגף הרווחה: לגבי שעת האיסוף בבוקר, לפי הסכם הסעות עירוני, שעת האיסוף הנדרשת הינה החל משעה 7:00 בבוקר. בפועל המסיע לא עומד בכך. התקיימו מספר ישיבות בנושא עם המסיע, משכ"ל, גורמים שונים בעירייה והמפעיל.

- בבדיקה עם ספק שרות הסעה אין ביכולתו לספק הסעה משעה 7:00 בשל מחסור ברכבים ונהגים. בעיה זו ידועה לאורך שנים לגורמים השונים בכל הקשור לספקי שרות של הסעות המבצעים הסעות עירוניות.
- תגובת הביקורת: ראוי כי העירייה תפעל לאכיפת הוראות ההסכם עם קבלני ההסעות על מנת להבטיח כי המועסקים מגיעים למסגרת בזמן.
- בדיוק באותו אופן בו לא הייתה מאפשרת לתלמידים להגיע לבית הספר באיחור..
2. מומלץ כי האגף יקפיד על עריכת מכרזים חדשים כמה שיותר מוקדם בכדי לעמוד בלוחות הזמנים, במיוחד בהינתן שמועד סיום ההתקשרות ידוע מראש כבר עשור.

התייחסות אגף הרווחה: בהמשך לאמור לעיל על מחסור כ"א עבור מנעד המשימות בתחום, אנו מציינים כי נעשו פניות למשרד הרווחה בדבר הפערים והצורך בהגדלת תקינה. לצערינו עד כה לא התקבלה תקינה בהתאם לגידול באוכלוסית המוגבלויות ותהליכי הפיתוח המואצים בתחום.

לציין שארועי הקורונה, שינויים בכ"א, מעבר למבנה חדש ומגמות שונות שתוארו ואחרות היתה להם השפעה נוספת בל"ז.

אנו ממליצים כי משרד הרווחה יקצה תקינה לנושא כ"א יעודי לעניין החוזים והמכרזים.

הוראת תע"ס 2.4 בסעיף 1 סעיף קטן מ"ט : תאורי משרות במחלקות לשרותים חברתיים. בסעיף מ"ט מצוין תאור המשרה : מרכז מכרזים ורכישות. אנו סבורים כי יצירת מומחיות ופניות ותעדוף בתחום זה ייעל את התהליכים.

14. מבנה הפעילות

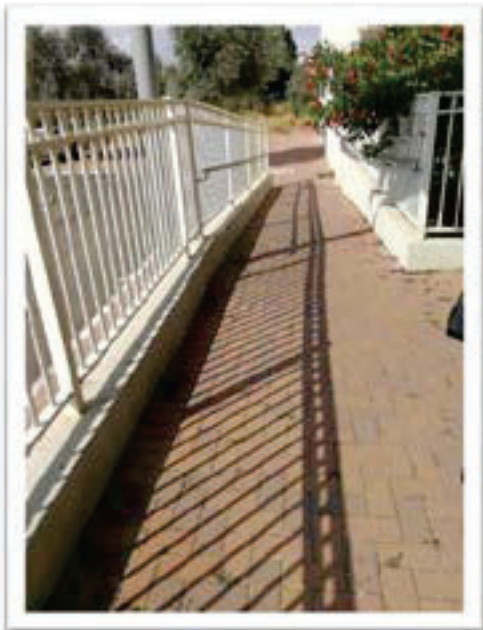
המרכז נמצא בכתובת הרב שמעון אפריאט 23, ברמלה. המבנה הוקם ב-2015. המבנה נמצא בבעלות העירייה.

להלן תמונות שצולמו על ידי הביקורת בעת סיור שערכה במע"ש ביום 24.10.2022 :

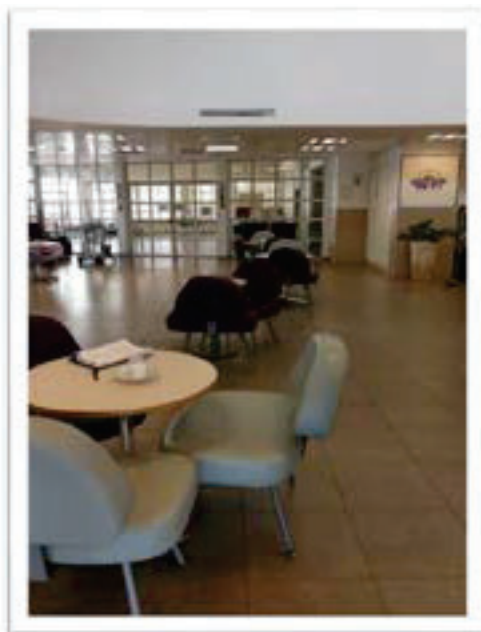
שילוט בכניסה למע"ש :



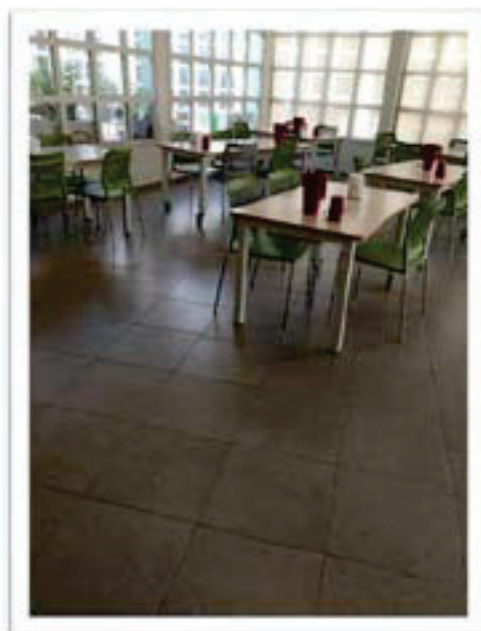
כניסה נגישה למבנה :



מבואת הכניסה למבנה (מימין כניסה למע"ש משמאל כניסה למרכז יום וליחידת המזקנים):



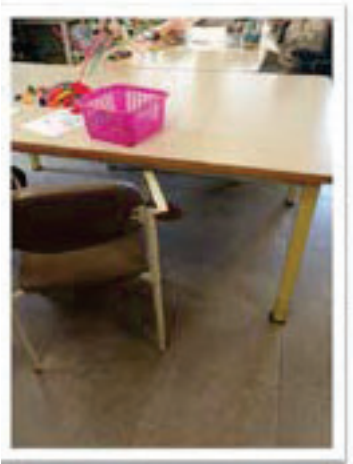
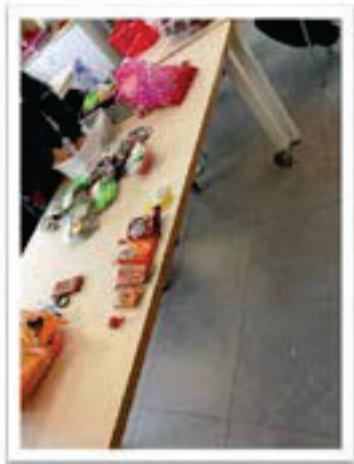
חדר אוכל:



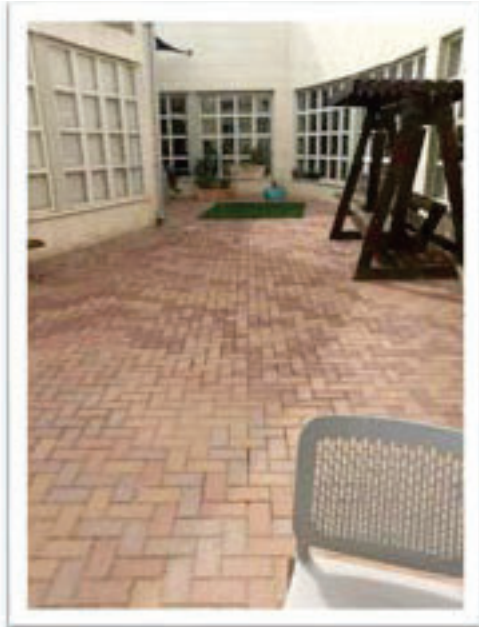
מטבח (מבשלים במקום):



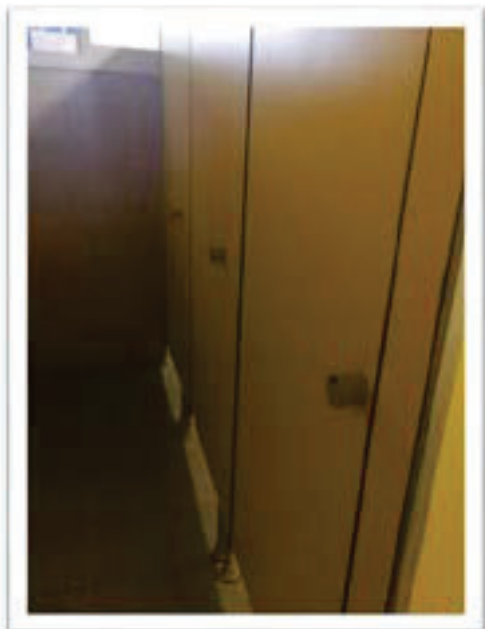
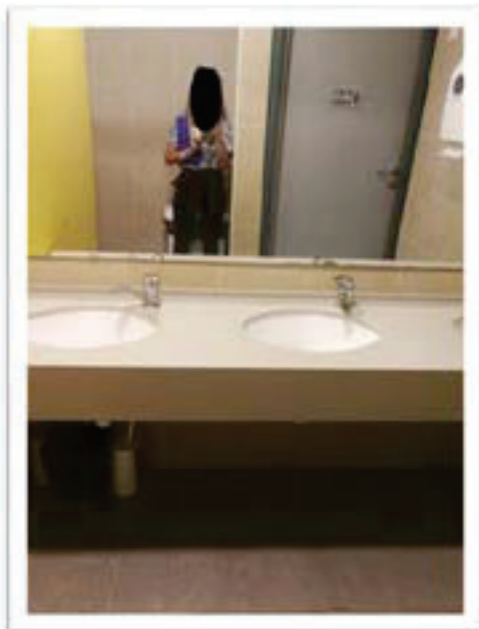
חדרי פעילות שונים:



חצר:



שירותים:

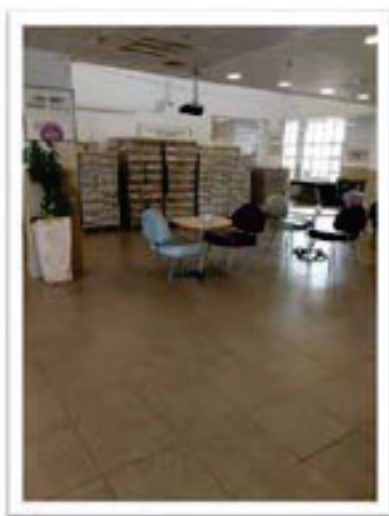


ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי המבנה בו מופעל המע"ש משמש באופן נאות את אנשי הצוות והמועסקים, כלומר, יש מקום לכולם, שירותים תקינים, חצר נקייה וכדומה – **תקין**.
2. מבדיקת הביקורת עולה כי רשימות החניכים בכל חדר תעסוקה אינן עדכניות, נכונות ליום 02.11.2021. להלן תמונה:



3. בביקור הביקורת המבואה לכניסה למע"ש הייתה מלאה בערימות של ארגזים וציוד עבור עבודת המועסקים וזאת בטענה כי אין מקום במחסן לכל הסחורה שמקבלים, דבר העלול לגרום לפגיעה פיזית למבקרים במקום ולמועסקים במידה וטיפול סחורה. להלן תמונה מהמקום (יצוין כי ישנם אזורים נוספים בהם יש ערימות של סחורה):



המלצות:

1. מומלץ כי הנהלת המע"ש תעדכן את רשימות החניכים בכל חדר וזאת בכדי שניתן יהיה לוודא שכל חניך נמצא בקבוצה הנכונה שמתאימה ליכולותיו ועם המדריך הקבוע שלו.

התייחסות מנהלת המע"ש: בתיק החירום וברשימות הנוכחות כל הפרטים נכונים ומתעדכנים ברגע שחל שינוי בהרכב החדרים. בנוסף, עודכנו כלל הרשימות הקבועות על דלתות החדרים במע"ש.

2. מומלץ כי העירייה בשיתוף פעולה עם החברה ייבחנו אפשרויות אחסנה באופן שלא יסכן את המבקרים/המועסקים במע"ש, לא יהיה נגיש לכל מבקר או עובד במע"ש אלא לפי צורך ולא יהווה הפרעה בחלל המרכזי של המע"ש.

התייחסות מנהלת המע"ש: אחסון הסחורה בחלל הלובי מתרחש מעת לעת. אנו משתדלים להצמיד המשטחים לקירות על מנת שלא לסכן המועסקים והצוות. מצב זה קורה בזמני פיקים של עבודות (בהן המחסן מלא) ולפעמים בשל עיכוב של לקוחות שאמורים להגיע ולאסוף הסחורה. בנוסף, מטעמים שיקומיים לעיתים אנחנו משאירים הסחורה במקום נגיש למועסקים. בטווח החודש הקרוב (עד אמצע מרץ) תקבע פגישה עם יועץ הבטיחות של הארגון לבחינת הנושא והמלצות.

התייחסות אגף הרווחה: בהתאם לדו"ח יועץ הבטיחות שיתקבל מבית אקשטיין, נקיים דיון עם מפקחת משרד הרווחה והמפעיל בנושא לבחינת פתרונות אחסון בטיחותיים.

לציין כי בתוכנית הראשונית של בניית המבנה תוכננה קומה שניה עם מחסן נוסף. בשל חסר תקציבי אושרה בניית המסגרת במתכונת הנוכחית ועם גודל המחסן הקיים. ככל שיעלה קול קורא מטעם ביטוח לאומי והנחיה או אישור משרד הרווחה להרחבה אנו נפעל בהתאם.

15. נהלים

נוהל הוא מסמך שאושר על ידי בעל תפקיד אחראי לפעילות הנדונה בו, מנוהל תחת שיטה לבקרת שיוניים ומתאר, מגדיר או מתעד עקרונות, מדיניות, תפקידים, או פעילויות ותהליכי תכנון, תפעול ובקרה ואשר מתאר תהליך עבודה, שיטה או מבנה ארגוני.

מטרת כתיבת נהלים הינה תיעוד שיטת העבודה ו/או דרכי ביצוע פעילות ליצירת נורמת עבודה אחידה, המאפשרת הדרכה, אכיפה ופיקוח, לרבות הגדרת אחריות וסמכות. הנהלים יוצרים שפה משותפת לכלל המנהלים והעובדים ומתארים את שגרת העבודה במקום.

נהלי עבודה הינם כלי חשוב שנועד להבטיח התנהלות מיטבית תוך מתן אפשרות לפיקוח ובקרה להנהלת הרשות המקומית.
נוהל כולל בדרך כלל מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם.
נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

1. מטרה - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל. זוהי מטרת קיומו של הנוהל, לא מטרת הפעילות אליה הוא מתייחס.
 2. מסמכים ישימים - פירוט מסמכים עליהם הנוהל נשען באופן ישיר, כגון חוקי המדינה, תקנות, צווים, תקנים או נהלים אחרים.
 3. הגדרות - הגדרת מונחים שיש להם משמעות מיוחדת בנוהל.
 4. שיטה – זהו גוף הנוהל, והפרק הארוך ביותר בו. כאן מפורטת השיטה או מוגדר התהליך, רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח.
 5. אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל.
 6. נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.
- הביקורת קיבלה לידיה מסמך שכותרתו "נוהל be.06.01 – הוראות עבודה במרכז תעסוקה (מע"ש)" (להלן: "**קובץ נהלי העבודה**").
- ממצאים:**

1. מבדיקת הביקורת את קובץ נהלי העבודה עולה כי הם ערוכים צורנית ומהותית בהתאם לנדרש – **תקין**.

16. השמות/ וועדות קבלה – מע"ש

16.1 כללי

הוראה 14.10 לתע"ס, בנושא "מסגרות יום בקהילה למפגרים והשירותים הניתנים בהם" קובעת בסעיף 5.1 כי: "דיווח על קליטות חדשות יעשה על בסיס טופס הועדה למסגרת יומית", כלומר, קליטת מועסקים במע"ש נעשית באמצעות "הועדה" שהינה השמה במסגרת.
הנחיות המשרד קובעות כי:

"במסגרת שירותי המע"ש תבוצע הערכה תפקודית אחת לשנה, וקבלת החלטה של אחת מן האפשרויות הבאות: הכנה לעבודה בשוק הפתוח, יציאה לתעסוקה נתמכת בשוק הפתוח, תכנית קידום

אישית לשימור וקידום תפקודים התומכים בתעסוקה, קידום תעסוקתי ופיתוח קריירה (הכנה להשמה והשמה בשוק הפתוח ביחסי עובד-מעביד)".

להלן תרשים המפרט את מגוון ההחלטות שניתן לקבל בנוגע למקבלי השירות:



16.2. וועדת קבלה

בקובץ נהלי העבודה קיים נוהל "קבלת מועסק למע"ש" לפיו כל חניך מתקבל על ידי וועדת קבלה שתכלול את בעלי התפקידים הבאים:

הערות	תיאור תפקיד
יו"ר הוועדה	מנהל המע"ש או מי מטעמו
	עו"ס מפנה
	עו"ס מע"ש/ מתאם תמיכות תעסוקתי
יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו	מפקח מחוזי

וכן מצוין כי "מנהל המע"ש יהיה אחראי לנהל רישום מפורט על דיונה והחלטותיה של ועדת הקבלה ולהעבירה בכתב...".

הביקורת קיבלה מדגם של 5 טופסי קליטה עבור 5 מועסקים שונים מתוך 70 מועסקים במע"ש (כ-7%), המפרטים:

- נתונים אישיים של המועסק;
- היבטים חינוכיים (ידיעת קרוא וכתוב, לספור, ביקור בבית ספר וכדומה);
- התנהגות והתפתחות חברתית;
- עזרה עצמית (אכילה, שירותים, כפתור כפתורים וכדומה);
- בריאות (קופת חולים, נכויות, אלרגיות וכדומה);
- דבר המועמד ומשפחתו;
- שמות הנוכחים בוועדה ותפקידם;
- החלטת הוועדה.

הביקורת בדקה האם על גבי כל טופס קליטה מצויין כי נכחו בעלי התפקידים הנדרשים בהתאם להוראת התע"ס. להלן טבלה המפרטת את פרטי המועסק (בר"ת) מועד הוועדה ובעלי התפקידים שנכחו:

שם המועסק	תאריך ועדה	בעלי התפקידים שנכחו	בעלי תפקידים שחסרים
ו.ק.	21.11.2022	רכזת מרכז יום עו"ס שיקום רכזת תפעול מדריכה בהתרשמות על ועדה	לא חסרים
ה.ה.	28.10.2021	מנהלת המע"ס רכז השמה במע"ס עו"ס מתי"א ומש"ה מתאמת תמיכות ורכזת מקצועית	לא חסרים
ת.ג.	23.05.2022	מנהלת המע"ס רכז השמה עו"ס קהילה באר יעקב רכזת תפעול	עו"ס מע"ס/ מתאם תמיכות תעסוקתי
ר.ל.	29.09.2022	מנהלת המע"ס רכז השמה עו"ס קהילה נס ציונה רכזת תפעול	עו"ס מע"ס/ מתאם תמיכות תעסוקתי
ש.ס.	28.12.2021	מנהלת המע"ס רכז השמה עו"ס מתי"א ומש"ה	לא חסרים

שם המועסק	תאריך ועדה	בעלי התפקידים שנכחו	בעלי תפקידים שחסרים
		מתאמת תמיכות ורכזת מקצועית	

ממצאים:

3. מבדיקת הביקורת עולה כי בשתי ועדות מתוך חמש לא נכח/ה עו"ס מטעם החברה או מתאם/ת התמיכות של החברה.

המלצות:

2. מומלץ כי בהתאם להוראות התע"ס בכל ועדת קבלה ישתתפו בעלי התפקידים הנדרשים לכך.

16.3. ניהול תיקים

בקובץ נהלי העבודה של המע"ש ישנו נוהל שעניינו "ניהול תיק לקוח". בהתאם לנוהל זה על מנהל המע"ש או מתאם התמיכות התעסוקתי במע"ש לוודא שתיק מועסק יכלול את המסמכים הבאים:

- טופס פרטים אישיים ;
- צילום תעודת זהות ;
- תמונה עדכנית ;
- צו מינוי אפוסטרופוס – במידה ויש, במידה ואין יפנה מנהל המע"ש אחת לשנה לגורם המטפל ;
- סיכום אבחון בתוקף – כנדרש על פי המשרד הרלוונטי ;
- החלטות ועדת אבחון בתוקף – כנדרש על פי המשרד הרלוונטי, במידה ואין תתבצע פניה של המע"ש אחת לשנה לגורם המטפל ;
- דו"ח סוציאלי מעו"ס ;
- דו"ח רפואי/ פסיכולוגי/ פסיכיאטרי – עדכני עד 3 חודשים בעת קבלת מועסק חדש ;
- דו"ח ממסגרת קודמת ;
- אישור מתן תרופות/ נטילת תרופות עצמאי – חתום על ידי האפורופוס והתווית רופא מטפל ;

- אישור מתן אקמול;
 - אישור רפואי להשתתפות בפעילות גופנית – במידה והפעילות קבועה;
 - אישור להשתתפות בפעילויות מחוץ למע"ש – מותאם לכל פעילות;
 - טופס הערכה תפקודית;
 - ישיבות מקצועיות על המועסק;
 - תכניות תמיכה אישיות;
 - דו"ח אירוע חריג.
- בכל תיק, יוצמד לכריכת גב התיק טופס תכולת תיק והמסמכים בתיק יתויקו בהתאם לסדר המופיע בטופס תכולת התיק.
- תיק כל מועסק יימצא בארון נעול.
- הביקורת קיבלה לידיה מסמך המפרט בטבלה את המסמכים הנמצאים בכל אחד מתיקי המועסקים כפי שעלה בבדיקתה של נציגה מטעם החברה. להלן המסמכים שנבדקו: טופס פרטים אישיים, צילום ת.ז., תמונה עדכנית, צו מינוי אפטרופוס, סיכום אבחון והחלטת ועדת אבחון, סיכום מידע רפואי עדכני, דוח ממסגרת קודמת, דוח תפקודי-אחת לשנה, טופס ויתור סודיות, אישורים – תרופות, מתן אקמול, אישור פעילות ספורט – אחת לשנה.

ממצאים:

1. מסיור שערכה הביקורת במע"ש נמצא כי תיקי המועסקים מסודרים בחדר ארונות נעול - **תקין**.
2. ראשית, תציין הביקורת לטובה כי נערכה בדיקה יזומה של החברה לבדיקת המסמכים החסרים בקלסרם של המועסקים. שנית, נמצא כי לא נבדקו כלל המסמכים הנדרשים בהתאם לנוהל, להלן רשימת המסמכים שלא נבדקו:
 - דו"ח סוציאלי מעו"ס;
 - אישור להשתתפות בפעילויות מחוץ למע"ש;
 - תכניות תמיכה אישיות;
 - ישיבות מקצועיות על המועסק;
 - דוח אירוע חריג.
3. מבדיקת הביקורת את קיומם של המסמכים הנדרשים בתיקם של 16 מועסקים, 10 בתעסוקה מוגנת ו-6 בתעסוקה נתמכת (מדגם אקראי) עולה כי:

מס'ד	שם מלא	טופס פריטים אישיים	צילום תעודת זהות	תמונה עדכנית	צו מניין – אפטרופוס, במידה ויש, במידה ואין יפנה מנהל המע"ש אחת לשנה לזכרם המטפל	סיכום אבחון והחלטת ועדת אבחון בתוקף – כנדרש על פי המשרד הרלוונטי	דו"ח רפואי/ פסיכולוגי/ פסיכיאטרי (עודכני)	דו"ח ממוסגרת קודמת	אקמול ותרופות/ נטילת תרופות עצמאי – חתום על ידי האפטרופוס והתווית רופא מטפל	אישור רפואי להשתתפות בפעילות ונפגית (אחת לשנה)	טופס הערכה תפקידית (אחת לשנה)
1	פ.ט.	-	-	-	-	03.12.2014	08.02.2022	-	01.09.2022	01.09.2022	03.06.2009
2	ר.ל.	-	-	-	-	05.05.2005	13.10.2021	יובלים	27.10.2013	01.09.2022	-
3	ס.א.ע.	-	-	-	-	03.04.2001	10.2021 09.11.2022	-	01.09.2022	01.09.2022	-
4	ש.ת.	-	-	-	-	13.04.2011	20.03.2013	-	01.2013	2014	01.08.2010
5	ר.א.	-	-	-	-	02.10.2014	26.08.2021	-	01.2013	2014	25.03.2014
6	ס.א.ג.	-	-	-	-	07.11.2013	09.01.2022	יובלים	07.2017	-	-
7	ע.ת.	-	-	-	-	12.01.2015	14.11.2022	סיני	06.11.2022	11.2022	-
8	ש.ד.	-	-	-	-	10.09.2008	17.11.2010 22.06.2021	-	-	2014	10.01.2010
9	א.ק.	-	-	-	-	אין צורך – שיקומי	-	-	10.12.2022	08.12.2022	-
10	א.א.	-	-	-	-	10.11.2010	06.01.2022	-	01.05.2012	5.2012	-
11	ר.ש.	-	-	-	-	29.05.2003	08.08.2021	-	01.09.2022	2013	15.10.2013
12	מ.ר.	-	-	-	-	אין צורך – שיקומי	12.2021	-	07.2021 01.09.2022	01.09.2022	-
13	ע.א.	-	-	-	-	2.2013	09.2019 09.11.2022	-	01.09.2022	01.09.2022	28.10.2009
14	מ.ע.	-	-	-	-	16.01.2008	04.09.2019 08.11.2022	-	10.07.2017 01.09.2022	01.09.2022	15.02.2011
15	ר.ל.	-	-	-	-	אטיזם – יוג'ט בימים הקרובים	13.11.2022	-	10.11.2022	10.11.2022	-
16	ב.ס.	-	-	-	-	02.06.2011	01.05.2021	-	-	01.2014	21.04.2010

- חסרה תמונה עדכנית בתיקים של 6 מועסקים ;
- חסר סיכום אבחון והחלטת ועדת אבחון בתיקים של 3 מועסקים ;
- חסר דוח ממסגרת קודמת בתיקים של 13 מועסקים ;
- חסר אישור מתן תרופות עדכני בתיקים של 6 מועסקים ;
- חסר אישור רפואי לפעילויות ספורט עדכני בתיקים של 7 מועסקים ;
- **לכל המועסקים חסר טופס הערכה תפקודית עדכני.**

המלצות:

1. מומלץ כי במסגרת בדיקת החברה של המסמכים בתיקים של כל המועסקים, תוסיף לבדיקתה את המסמכים הנדרשים בהתאם לנוהל "ניהול תיק לקוח" כפי שמפורטים בממצא.

התייחסות מנהלת המע"ש: מצאנו לנכון לבצע בדיקה פנימית שלנו לפי הרישום שנמסר. בהמשך ועם סידור התיקים נתייחס לכל הטפסים הנוספים שפורטו כאן. החודש החלה עבודתה במעש אשת מקצוע - רכזת מתאמת תמיכות אשר תתמקד בבדיקת התיקים (לו"ז : עד לחודש יולי 2023).

2. מומלץ כי החברה תשלים את הטפסים החסרים בתיקים של המועסקים וכן תעדכן את המסמכים שאינם בתוקף.

התייחסות מנהלת המע"ש: בהחלט יושלמו, זו היתה מטרת המיפוי שבוצע ביוזמה פנימית. השלמת התיקים מצריכה תשומות רבות אשר חלקן אינן קשורות למע"ש אלא לגורמי חוץ, לאור זאת ידרשו מספר חודשים (לו"ז : עד לחודש יולי 2023).

יש לקחת בחשבון כי לא תמיד לאנשים המוגדרים שיקומיים למשל, קיים אבחון או חומר ממסגרות קודמות. גם צו אפוטרופוסות לרוב אין מאחר ורובם אפוטרופוסים לעצמם, על כן קיימים חוסרים אשר להם הסבר ולא נוכל להשלימם. חלק מהאיקסים בטבלה הינם מהטעם הזה.

תגובת הביקורת: לרוב המועסקים שתיקים נבדק כן היו סיכומי אבחון אך לא עדכניים. בנוסף, כל אדם המגיע למע"ש בהתאם לנוהל "ניהול תיק לקוח", גם אם אין מינוי של אפוטרופוס, מהסיבה שהמועסקים אפוטרופוסים לעצמם, יש לפנות אחת לשנה לגורם המטפל.

כיוון שלא התקבלה התייחסות ספציפית לכל מקבל שירות לא שונו הממצאים.

16.4. נוכחות מועסקים

נוהל "הגעת מועסק ויציאתו מהמע"ש" בקובץ נהלי העבודה קובע כי:
 "הכניסה למע"ש תבוקר באחד מהאמצעים – הישים מביניהם –
 הבאים:

- השומר ירשום את המועסקים הנכנסים בשער המע"ש ויעביר את הרשימה למזכירות עד השעה 10:00;
- שעון נוכחות/ כרטיס – בהגיעו נדרש המועסק להדפיס את הכרטיס עבודתו ולהחזירו למקום כפי שנקבע במע"ש;
- כל מדריך יבדוק את נוכחות קבוצתו בהתאם לנוהל הקיים במע"ש – יתקשר בעצמו למועסקים הנעדרים או יעביר את הרשימה למזכירה/ אחראי נוכחות ולא יאוחר משעה 10:00."

כלומר, ניתן לתעד נוכחות באמצעות:

1. על ידי שומר בכניסה;
2. שעון נוכחות;
3. רישום של המדריך.

בפועל, הרישום מבוצע על ידי המדריך, במסגרת דוחות נוכחות יומיים אשר ממלא כל מדריך עבור קבוצת המועסקים שלו. הביקורת קיבלה לידיה שורת קבצים/דוחות המתעדים את נוכחות המועסקים במע"ש:

- דוח אחזקת חניכים - דוח אחזקת חניכים הוא דוח של משרד הרווחה המפרט עבור כל מסגרת את נתוני החניכים המושמים אליה בכל חודש נתון;
- דוח חניכי חוץ - דוח חניכים שאינם תושבי רמלה (להלן: "דוח חניכי חוץ") לחודשים יוני עד דצמבר לשנת 2021 ולחודשים יוני עד נובמבר לשנת 2022;
 (להלן ביחד: "דיווחים למשרד הרווחה")
- דוחות נוכחות חודשיים - דוחות נוכחות לפי צוותים שכותרתם "דוח נוכחות חודשי לחדר..." (להלן: "דוחות הנוכחות") המפרטים מי מהמועסקים נכח בכל יום;

- דוחות היעדרות חודשיים – הביקורת קיבלה דוחות לשנים 2021-2022 (להלן: "דוחות היעדרות חודשיים") דוח המפרט את שמות המועסקים, מספר תעודת זהות, חודש ומספר ההיעדרויות בחודש.

יצוין כי בהתאם לנמסר לביקורת על ידי בית אקשטיין, נכון למועד הביקורת (אוקטובר 2022), 31 מועסקים עובדים מחוץ למע"ש (להלן: "מועסקים בתעסוקה נתמכת"), אולם הגעתם למקומות העבודה מתודעת בדוחות הנוכחות. להלן טבלה המפרטת את מספר המושמים למע"ש בהתאם לדוח אחזקת החניכים ודוח תושבי חוץ ולמול דוח הנוכחות לשנים 2021-2022, כלומר בין הדיווח למשרד הרווחה לבין המועסקים שמגיעים בפועל למע"ש:

להלן נתוני שנת 2021:

חודש	מס' מועסקים בדוח אחזקת חניכים	מס' מועסקים בדוח תושבי חוץ	סה"כ מועסקים רשומים	מס' מועסקים בדוחות נוכחות
יוני	56	20	76	לא התקבלו דוחות
יולי	54		74	*52
אוגוסט	65		74	*52
ספטמבר	52		72	*52
אוקטובר	52		72	82
נובמבר	52		72	82
דצמבר	52		72	82

*ללא תעסוקה נתמכת (לא התקבל דוח נוכחות)

להלן נתוני לשנת 2022:

חודש	מס' מועסקים בדוח אחזקת חניכים	מס' מועסקים בדוח תושבי חוץ	סה"כ מועסקים רשומים	מס' מועסקים בדוח נוכחות
יוני	56	23	79	82
יולי	57		80	82
אוגוסט	57		80	82
ספטמבר	55		78	82
אוקטובר	57		80	82
נובמבר	57		80	82
דצמבר	58		81	82

יצוין לחיוב כי מספר המועסקים הרשומים עלה משנה לשנה.

הביקורת ריכזה לקובץ אקסל את רשימת כל המועסקים שדווחו במסגרת הדוחות השונים (דוח אחזקת חניכים, דוח חניכי חוץ ודוחות נוכחות), מהבדיקה עלה כי ישנם 86 מועסקים אשר פרטיהם נכללים בדוחות. הביקורת הצליבה בין נתוני הדוחות השונים.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת את דוחות הנוכחות למול הדיווחים למשרד הרווחה נכון לחודש דצמבר 2022 עולים הנתונים הבאים:

- 2 מועסקים מופיעים בדיווחי נוכחות של המע"ש, אך אינם מדווחים למשרד הרווחה (המשמעות הינה כי לא מתקבל בעבורם מימון מהמשרד):

מס"ד	שם מלא	תעסוקה נתמכת/מוגנת
1	מ.ו.	מוגנת
2	ר.ל.	מוגנת

- המועסקת ע.ה.ק, אשר נמצאת בתעסוקה נתמכת פרטנית, אינה מופיעה בדיווחי הנוכחות של המע"ש.

2. הביקורת בדקה את דוחות ההיעדרות לבחינה האם ישנם מועסקים המגיעים למע"ש אולם נעדרים מעל ל-10 ימים בחודש (בממוצע כמחצית מהחודש). מהבדיקה עולה כי ישנם 17 מועסקים אשר נעדרו מעל ל-10 ימים בחודש באחד או יותר מחודשי שנת 2022. להלן טבלה המפרטת את מספר ההיעדרויות בכל חודש עבור החודשים ינואר עד נובמבר 2022 (כאשר בפברואר עד אפריל לא דווח על העדרויות):

מס"ד	שם מלא	ינואר	מאי	יוני	יולי	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר
1	א.ג.ס	16		21	21		13	17
2	א.א	11			10			
3	א.ע	16	15	21	21		11	
4	א.ג		10	10				
5	א.ח		11					
6	א.ו							10
7	ד.נ			10				
8	ו.י			20				
9	ל.י			18				
10	ל.ר		15	17	14			
11	מ.א			15				

מס"ד	שם מלא	ינואר	מאי	יוני	יולי	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר
12	מ.א		11	10	14			
13	מ.ס					17	13	16
14	מ.ס						13	
15	פ.א				15			
16	ק.ו			10				
17	ר.נ			10	12			

המלצות:

1. מומלץ כי תיערך בחינה בנוגע למועסקים שמופיעים בדיווחי נוכחות אך לא מדווחים למשרד הרווחה ובמידת הצורך להסדיר את הדיווח למשרד הרווחה ולהוסיף לרשימות.
2. מומלץ כי תיערך בחינה בנוגע למועסקים שמופיעים בדיווחים של משרד הרווחה אך לא מופיעים בדיווחי נוכחות ובמידת הצורך להסדיר את הדיווח למשרד הרווחה ולהסירם.
3. מומלץ כי אגף הרווחה בעירייה יקיים בקרה ומעקב אחר חניכים מושמים שאינם מגיעים למע"ש באופן מלא לבחינת נאותות השמתם במע"ש ובמידת הצורך תשבצם במסגרת טיפולית בעלת אופי אחר המתאימה להם בכדי שיפיקו את התועלות שהמסגרת נועדה לספק.

התייחסות מנהלת המע"ש :

- כאשר מועסק נעדר מהמסגרת אנו בדרך כלל יודעים את סיבת ההיעדרות. במקרים המצריכים ידוע ומעורבות הרשות אנו כמובן משתפים. לדוגמא:
- ו.י נעדרה מן המפעל בו עובדת בחודש יוני בשל תאונת עבודה.
 - א.ע נעדר מן המרכז בשל פטירה של סבתו אליה היה קשור, הגיע לסירוגין ונעדר בשל מחלת אימו (סרטן), עו"ס הרשות מעורבת והגענו ביחד פעמיים לביקור בית על מנת להבין כיצד מתגברים על ההיעדרות וכיצד ניתנת התמיכה למועסק.
 - א.ג.ס פוטר מעבודתו במפעל על רקע מצב רפואי, סרב להגיע למרכז, טיפל בציפורן חודרנית ועבר הליך כירורגי, משהחלים שוב הגיע לסירוגין. עו"ס רשות עודכנה ועקבה אחר הגעתו. התקיימה פגישה משותפת עם אפוטרופוס

לבחינת המשך הדרך במע"ש. לבסוף ולאחרונה שולב במפעל חיצוני וכעת התאמתו נבחנת.

- מס. בחורה מורכבת מבחינה רפואית פיזית ונפשית. משולבת בתעסוקה נתמכת במפעל חיצוני. נעדרה בשל מצב רפואי שלאחריו גילתה קושי לחזור. עו"ס הרשות מעורבת בתהליך. התקיים ביקור בית משותף לבדיקת המשכיות בתעסוקה. כיום חזרה לעבודה במפעל (לאחר מעבר בשני מפעלים שונים אחרים), עדיין מאד מתקשה אבל מתחזקת על ידינו ועל ידי עו"ס רשות.

לסיכום וכפי שצויין, מקרים בהם היעדרות המועסק חריגה ומצריכה מעורבותה של הרשות הם מובאים אל פתחה.

התייחסות אגף הרווחה: עפ"י הוראות משרד הרווחה, בהיעדרות של חניך מעל חודש ברציפות, יש לבצע גריעה מהמערכת. אנו פועלים באופן הדוק ובשיתוף פעולה של צוות הרווחה וצוות בית אקשטיין על מנת לשמר את המשך העסקתם של חניכי המע"ש גם כאשר חווים משברים אישיים או משפחתיים, ובמידת הצורך מועבר עדכון למפקחת מחוזית של משרד הרווחה, וזאת על מנת לשמור על הרצף הטיפולי.

במקרים בהם מוצו כל התהליכים (כולל פגישות עם המשפחה, ביקורי בית, התערבויות רפואיות ופסיכיאטריות) ועדיין החניך לא חזר למסגרת, אנו בודקים אילו מענים חלופיים ניתן להציע לחניך ולמשפחתו בקהילה או מחוצה לקהילה, בשיתוף עם הפיקוח וועדת האבחון.

16.5. תעסוקה נתמכת

תעסוקה נתמכת היא תעסוקה שלא במסגרת מוגנת או מרכז עבודה שיקומי (מע"ש), אשר מתבצעת במקומות עבודה בקהילה, בליווי של גורם שיקומי אשר מקשר בין המועסק למעסיק ועוזר למועסק להשיג ולשמור על מקום העבודה.

שירות תעסוקה נתמכת נועד לשלב באופן מיטבי בשוק הפתוח, בתנאי עובד-מעביד (שכר מינימום מותאם בהתאם לקביעת משרד התמ"ת על פי תקנות שכר מינימום מותאם, תנאים סוציאליים בהתאם למקובל במקום העבודה וללא פגיעה בקצבת הנכות-בהתאם לתנאי חוק לרון, 2009). השירות נועד למשתקמים בעלי מוטיבציה ומסוגלות להשתלב בעבודה בשוק הפתוח.

תעסוקה נתמכת, קרי יציאת מועסקים לתעסוקה נתמכת בשוק החופשי, הינה אחת ממטרות המע"ש כפי שקבע משרד הרווחה.

כיום ישנם 31 מועסקים שיצאו לתעסוקה נתמכת ומשולבים במקומות עבודה שונים, כגון: מאפייה, מכבסה, סופר וכדומה. קובץ נהלי העבודה מפרט בנוהל "תעסוקה נתמכת" את התהליך להכשרה והוצאת מועסקים מהמע"ש לתעסוקה נתמכת בשוק החופשי. קיימות שתי אפשרויות תעסוקה בשוק החופשי:

תעסוקה נתמכת קבוצתית	תעסוקה נתמכת פרטית
- השתלבות של מספר מועסקים כקבוצה באותו מקום עבודה. - ליווי של מדריך תעסוקה.	- השתלבות המועסק בשוק החופשי באופן עצמאי. - ליווי ותמיכה "נתנו אחת לשבועיים או על פי הצורך."

במע"ש רמלה ישנם 24 מועסקים במסגרת תעסוקה נתמכת קבוצתית, בחלוקה למקומות עבודה הבאים:

- רימוני פלסט – 6 מועסקים;
- א. רייס – 10 מועסקים;
- מכבסה – 8 מועסקים.

ו-7 מועסקים במסגרת תעסוקה נתמכת פרטית, בחלוקה למקומות העבודה הבאים:

- יוחננוף מודיעין – מועסק אחד;
- ISS – 2 מועסקים;
- מאפיית לחמים – 2 מועסקים;
- פוליבה – מועסק אחד;

■ תמ"מ – מועסק אחד.

להלן התהליך כפי שבא לידי ביטוי בנוהל "תעסוקה נתמכת" המבוצע על ידי מדריך השמה ותעסוקה או מתאם תמיכות תעסוקתי:



עבור כל מועסק שיוצא לתעסוקה נתמכת יש לקבל מסמך ממושרד הכלכלה והתעשייה – תעסוקת אנשים עם מוגבלות אשר קובע את שכר המינימום המותאם ל"עובד עם מוגבלות בכל יכולת עבודה מופחתת", ראה דוגמא **בנספח א'**.

יצוין כי תעסוקה נתמכת הנה בהתאם ליחסי עובד מעביד, כלומר, המועסקים מקבלים תלוש שכר מהמעסיק ובמידה ומעוניינים מבקשים מהמדריך או רכז השמה לבחון את תקינותו של תלוש השכר.

הביקורת בדקה מדגם הנבחר באופן אקראי של 3 מועסקים הנמצאים בתעסוקה נתמכת.

הביקורת קיבלה לידיה פרוטוקולים של וועדות היגוי לשנים 2021 ו-2022, להלן עיקרי הדברים שעלו:

מועד התכנסות הוועדה	עיקרי הדברים
10.03.2021	לפני פרוץ משבר הקורונה היו כ-40 מקבלי שירות משולבים בתעסוקה נתמכת ובמפעלים חברתיים רווחיים (להלן: "מח"ר") תעשייתיים.
07.09.2022	שאלות אודות התעסוקה הנתמכת ובניהן – מדוע נדרש עדיין ליווי, האם קיימת תוכנית עבודה, האם תכנית העבודה נבחנת המהלך השנה וכדומה. בסיכום הפרוטוקול נקבע כי תתכנס וועדת היגוי נוספת לנושא התעסוקה הנתמכת ולצורך כך התבקשה החברה להכין "טבלה עם נתונים של תקופת זמן השילוב, המפעל, סוג העבודה, התמיכות הנדרשות ומה נעשה לקידום".

לביקורת נמסר ממנהל המע"ש כי טרם התכנסה וועדה כפי שנקבע ב-07.09.2022 וטרם רוכזו הנתונים הנדרשים.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בנוהל "תעסוקה נתמכת" אין התייחסות לקליטת העובד באופן מלא במקום העבודה בשוק החופשי וסיום השמתו למסגרת המע"ש.
2. עוד עולה כי לא נקבעו בנוהל לוחות זמנים לשלבים מסוימים בתהליך, כך שלא ניתן לדעת תוך כמה זמן יוכל מועסק להשתלב במקום העבודה החדש בשוק העבודה, אחת לכמה זמן נדרש לערוך דו"ח תפקודי וכדומה.
3. להלן טבלה המפרטת את המסמכים הנדרשים שיהיו בתיקם של מועסקים בהתאם לנוהל "תעסוקה נתמכת" ואת המסמכים שנמצאו בפועל בבדיקת הביקורת:

שמות המועסקים			המסמך הנדרש
ע.ל.	ס.מ.	מ.ס.	
x	x	x	סיכום שיחה עם אנשי הצוות
x	x	x	סיכום שיחה עם מועסק
✓	x	x	ויתור סודיות ואישור אפטרופוס
x	x	x	סיכום שיחה עם מעסיק
x	x	x	סיכום פגישה עם המעסיק והמועסק
x	x	x	טופס פרטים אישיים
x	10.06.2021 30.11.2021	x	טופס ליווי ומעקב
10.2021	30.05.2021	10.07.2019	דוח תפקודי
x	x	x	סיכום דיון מקצועי (אחת לחודש)
לא רלוונטי	לא רלוונטי	לא רלוונטי	מסמך פיטורין/ התפטרות (רק אם רלוונטי)

מהטבלה לעיל עולה כי קיימים פערים רבים בתיקם של המועסקים, בניגוד להוראות הנוהל של החברה ובנוסף המשמעות של כך היא כי לא מתקיים תהליך סדור בהתאם לנוהל ולא מתקיימים בקרה ומעקב נאותים.

4. נמצא כי המסמכים עבור מועסקים בתעסוקה נתמכת נשמרים בשני קלסרים שונים, אחד יחד עם כל הקלסרים של המועסקים במע"ש והשני אצל רכז ההשמה.

המלצות:

1. מומלץ כי החברה תפעל לעדכון הנוהל, כך שיופיע גם סיום ההליך עם המועסק ו"שחרורו" לשוק העבודה בלא ליווי כלל.

התייחסות מנהלת המע"ש: יועבר לרפרנטית תחום איכות השירות בארגון (נקבעה פגישת דיון לגבי הנוהל במהלך חודש מרץ 2023).

2. מומלץ כי הנוהל יעודכן כך שבכל שלב יצויינו גם לוחות הזמנים המשוערים והמדויקים (ככל שניתן).

- התייחסות מנהלת המע"ש: יועבר לרפרנטית תחום איכות השירות בארגון (נקבעה פגישת דיון לגבי הנוהל במהלך חודש מרץ 2023).
3. מומלץ כי החברה תפעל להשלמת המסמכים החסרים וככל שלא ניתן עוד להשלים מומלץ כי תפעל בהתאם להוראות הנוהל ותתעד את המפגשים והמסמכים בקלסרו של המועסק.
- התייחסות מנהלת המע"ש: בבדיקה נוספת שנערכה בקלסרים שנבדקו עלה כי חלק מהטפסים שנרשמו כלא קיימים נמצאו שלא במקומם (חוצץ מתאים) ובאשר ליתר התייעודים החסרים – בימים אלה אנו מבצעים ההשלמות הנדרשות וכן מחדדים הנוהל בפני אנשי המקצוע הרלוונטים לתייעוד ותיק.
- (לוי"ז: יושלם עד לתאריך 1/6/23).
4. מומלץ כי עבור כל מועסק יהיה קלסר אחד המרכז את כל התייעוד לגביו וזאת בכדי להימנע מאיבוד נתונים ואי סדר.
- התייחסות מנהלת המע"ש: עבור כל מועסק קיים קלסר אחד הנמצא פיזית בארכיון במרכז. קלסר נוסף משמש את רכז ההשמה אשר הינו נייד ועובר במהלך ימי עבודתו ממקום למקום. יוקפד כי כל מסמך ימצא בתיק האישי של המועסק ללא חוסרים (לוי"ז: יבוצע עד לתאריך 1/6/23).
5. מומלץ כי כל המסמכים בתיקו של מועסק ייסרקו לתיקיות ייעודיות ברשת המחשוב של החברה, לחילופין בתוכנה ממוחשבת המאפשרת בקרה ומעקב אחר תיקי מועסקים.
- התייחסות מנהלת המע"ש: בתוכנת ניהול של הארגון ששודרגה בשנת 2022, קיימת האפשרות לסריקת ושמירת מסמכים בתיק אישי. מדובר בתהליך מורכב המצריך תשומות זמן וידע. תהליך הסריקה מתקיים כבר היום עבור טפסים ומסמכים חדשים/עדכניים. מסמכים ישנים אך כאלה הרלוונטים, יסרקו לאחר השלמת החומרים בתיקים (קלסרים). השאיפה להשלים לקראת סוף שנת 2023.

17. תקני כוח אדם

הוראה 14.6 לתע"ס, בנושא תקן כוח אדם ודירוג עובדים, קובעת כי מספר התקנים במע"ש מותאם למספר החניכים, כך שעבור כל 12 חניכים תיפתח קבוצה ולכל מספר קבוצות נקבע תקן כוח אדם שונה.

ישנם מועסקים הנמצאים במבנה המע"ש ומבצעים את עבודתם בקבוצות (להלן: "תעסוקה מוגנת") וישנם מועסקים המבצעים את עבודתם מחוץ למע"ש, בשוק

החופשי (להלן: "**תעסוקה נתמכת**"). בתעסוקה נתמכת המועסקים מלווים על ידי 3 מדריכים של החברה. הביקורת בחנה האם החברה עומדת בדרישות התקנים בהתאם למספר המועסקים במע"ש. הביקורת קיבלה לידיה את דיווחי הנוכחות של עובדי בית אקשטיין המועסקים במע"ש לחודש אוקטובר 2022 וכן, את דוח אחזקת החניכים ודוח חניכי חוץ לחודש זה על מנת לבחון את נאותות איוש התקינה בפועל במע"ש בהתאם להוראות התע"ס. מדוח אחזקת החניכים ודוח חניכי חוץ עולה כי בחודש אוקטובר 2022 קיבלו 80 מועסקים את שירותי המע"ש, בניהם 31 מועסקים נמצאים בתעסוקה נתמכת. כלומר, נותרים במבנה המע"ש 49 מועסקים. בהתאם להוראות התע"ס, עבור 80 מועסקים נדרשת הפעלה של 7 קבוצות תעסוקה. להלן טבלת תקן נדרש מול איוש בפועל לחודש אוקטובר 2022 עבור 80 מועסקים:

משרה	תקן נדרש תעסוקה	איוש בפועל	הפרש
מנהל	1	1	0
מדריך	7	7	0
עובד שירותים	1.5	2	+0.50

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי האיוש בפועל במע"ש עונה על התקן הנדרש ואף גבוה מכך -תקין.

18. פיקוח ובקרה

18.1. פיקוח המחלקה

הוראה 14.17 לתע"ס שעניינה "החזקת חניכים במע"ש", קובעת בסעיף 3.2 כי "מנהל המע"ש יעדכן את מנהל המחלקה לשירותים חברתיים במצבת כוח האדם שלו. מנהל המחלקה לשירותים חברתיים ידווח על העסקת העובדים למחלקה לאוכלוסיות מיוחדות ולשכות משרד העבודה והרווחה, במסגרת דיווח כוח אדם תקופתי על העסקת עובדים במחלקות לשירותים חברתיים. על דיווח זה יחתום מנהל המחלקה לשירותים חברתיים". כמו כן, על המחלקה, כמי שמעניקה את שירותיה באמצעות בית אקשטיין, לפקח על פעילותו של המע"ש על כל רבדיו, החל מההסעות, הפעילות במע"ש ועד היציאה לתעסוקה בשוק הפתוח.

הביקורת קיבלה לידיה מהמחלקה מספר מסמכים הנוגעים לפיקוח ובקרה על פעילות במע"ש, הנוגעים לנושאים הבאים :



המחלקה ערכה פגישות עבודה עם מנהלת המע"ש במועדים הבאים :

שנה	מועד הפגישה	עיקרי הדברים
2020	28.04.2020 (שיחה)	- פתיחת המע"ש בתקופת קורונה בהתאם לחוזר מנכ"ל מס' 15 ומתכונת ההסעות.
	11.06.2020	- פגישות עבודה יתקיימו אחת לחודש בימי חמישי ; -פגישה רבת משתתפים - צוות מקצועי של המרכז ושל המחלקה תתקיים אחת לרבעון ; - הסעות - בכל סוף חודש יש לשלוח רשימת מוסעים חודשית עדכנית בחלוקה על פי : מעש, שיקומיים, מרכז יום ; - נושאים מנהליים נוספים.
	18.11.2020	מיפוי חניכי מע"ש – העברה ליחידת מזדקנים וטיפוליים, נשארים במפעל מוגן, ופוטנציאלים לתעסוקה במפעלי מח"ר ותעסוקה נתמכת לצורך הגשת השלמות לקול קורא לבניית מרכז יום למזדקנים
	26.11.2021	מועסקים וחניכים שלא מגיעים למרכז בשל מגפת הקורונה

שנה	מועד הפגישה	עיקרי הדברים
2021	11.02.2021	- נושאים פרטניים על מועסקים וחניכים במע"ש ובמרכז היום; - נושאים תפעוליים – הסעות למועדון אק"ם, מטבח וחווה סולרית על גג המרכז.
	22.02.2021	תיאום ועדת היגוי ונושאים נוספים
	11.05.2021	- הארכת חוזה עם בית אקשטיין; - נופש מועסקים; - העלאת מועסקים להסעה בכיסאות גלגלים (לפי הצורך); - מועסקים המדווחים למשרד הרווחה אך לא מגיעים; - מיפוי קבוצות לפי מחוסנים ולא מחוסנים (קורונה).
2022	22.02.2022	- הגדלת מספר הקבוצות + מדריך נוסף; - בעיות בכוח אדם במרכז יום; - נושאים פרטניים על מועסקים וחניכים.
	22.03.2022	- עדכון ועדות אבחון; - הארכת חוזה עם בית אקשטיין; - תיאום ועדת היגוי; - הדרכות לצוות המרכז; - נושאים פרטניים על מועסקים וחניכים.
	06.11.2022	- יתואמו פגישות עם 31 אנשי מש"ה לבחינת אפשרות שילובם במרכז; - פעם בחודש יתקיימו פגישות עבודה עם רכזת מש"ה; - תיאום סיור לעו"סיות במפעלי חוץ; - לתאם ועדת היגוי לאירועים חריגים לסוף חודש דצמבר.
	24.11.2022	- הסעות מרכז יום; - מועמדים חדשים כמועסקים; - ראיון עבודה לרכזת מקצועית במע"ש; - קליטת תושבי חוץ – אישור מראש של הרשות.

ממצאים:

- מבדיקת הביקורת את המסמכים שנשלחו אליה עולה כי בנוסף לפגישות שצוינו לעיל, קיים קשר שוטף בין החברה לעירייה, בהתכתבויות וטלפונים, בכל הנוגע להפעלת המע"ש ונושאים שעולים על סדר היום כגון שומר בכניסה למבנה, הפעלות בהתנדבות שרוצים להכניס למע"ש כגון הפעלת בית קפה על ידי מתנדבים וכדומה. - **תקין**
- בנוסף, מתקיימות פגישות עבודה בין החברה לעירייה ולאחר מכן יוצא סיכום פגישה. - **תקין**

3. נמצא כי בניגוד לסיכום מיום 11.06.2020 לפיו תתקיים פגישת עבודה בין מנהל המע"ש לרכזת מש"ה אחת לחודש, פגישות אלו לא מתקיימות, כך גם לגבי פגישות הצוות המקצועי שסוכם שיתכנס אחת לרבעון.

4. נמצא כי על אף שסוכם ב-22.03.2022 כי יש לעדכן את ועדות האבחון בתיקים של המועסקים, בבדיקת הביקורת בינואר 2023 עלה כי בתיקים של 16 מועסקים טרם עודכנו סיכומי האבחון ונמצאים שם אבחונים משנת 2015 ואחורה.

התייחסות אגף הרווחה: פנינו למנהלת בית אקשטיין בבקשה להעביר לידינו רשימה של מועסקים שטרם עודכנו ועדות האבחון שלהם. במידה ויש ללקוח ועדת אבחון עדכנית, אנו נעביר העתק למסגרת. במידה ולא, נפעל לקידום פנייה לוועדת אבחון חוזרת. לציין, כי ההפניות לוועדות אבחון חוזרות מתקיימות באופן שוטף לפי תכנית אך לעיתים ניתנת עדיפות ללקוחות במצבי סיכון וסכנה אשר זקוקים לוועדת אבחון חוזרת בדחיפות ובהתאם לכך סדר העדיפות משתנה.

5. נמצא כי על אף שסוכם ב-06.11.2022 לתאם ועדת היגוי לסוף דצמבר, לא תואמה ישיבה זו.

התייחסות אגף הרווחה: ביום 6.11.22 התקיימו ועדת היגוי בנושא מרכז התעסוקה בה הוחלט על דיון המשך מורחב בנושא תעסוקה מחוץ למסגרת. לאחר מכן, ניתנה עדיפות לקיום ועדת היגוי נוספת בנושא מרכז יום טיפולי סיעודי. ישיבת המשך בנושא תעסוקה מחוץ למסגרת תתואם במהלך הרבעון הקרוב.

המלצות:

1. מומלץ כי תתקיימנה פגישות עיתיות בהתאם לסיכום בין האגף למע"ש, כך בפעם בחודש תתקיים פגישה בין מנהלת המע"ש לרכזת מש"ה ואחת לרבעון תתכנס וועדה מקצועית. עוד מומלץ כי תתקיים הקפדה על תיעוד פגישות אלו בפרוטוקול.

התייחסות אגף הרווחה: פגישות העבודה התקיימו אחת לחודש ומופיעות ביומן, בתקופת הקורונה היה חשש להדבקת החניכים ולכן חלק מפגישות העבודה התקיימו באמצעות שיחת זום או וידאו בווטסאפ. חלק מפגישות העבודה תועדו בכתב יד ולא אותרו. להבא נקפיד על תיעוד כל הישיבות בפרוטוקול.

לאחר חילופי מנהלים בבית אקשטיין ושינויים בצוות מוגבלויות הוחלט כי במקום ישיבות של כל הצוות המקצועי תיערך הפרדה בין ישיבות בנושאים כלליים ותפעוליים אשר תתקיימנה בין מנהלת המסגרת לרכזת תחום מש"ה

ברווחה, לבין ישיבות בעניין חניך ספציפי כגון פגישות עם משפחות, ועדות קבלה וכו' שתתקיימנה בין עו"ס הרווחה המטפלת ישירות במשפחות לגורמים הרלוונטיים בבית אקשטיין.

כמו כן מתקיימות ישיבות עם מפקחת משרד הרווחה על המסגרת.

2. מומלץ כי תתקיים הקפדה על ביצוע הפעולות הנדרשות בהתאם לסיכומי הפגישות וכן יערכו על ידי המחלקה בקרה ומעקב נאותים לקיומן.

התייחסות אגף הרווחה: בקרה על ביצוע הפעולות שסוכמו בפגישה הקודמת תתקיים בפגישת העבודה הבאה אחריה תוך בדיקת הפרוטוקול.

18.2. **וועדות היגוי**

במסגרת החוזה בין העירייה לחברה סוכם בסעיף 16 כי "ועדת ההיגוי תתכנס לפי צורך ולפחות אחת ל-3 חודשים..."

הביקורת קיבלה לידיה דוחות של ועדת היגוי לשנים 2021 ו-2022. להלן נתונים שעלו במסגרת ועדת היגוי בנערכה ביום 07.09.2022:

הנתון	סה"כ
מועסקים	33 במע"ש ו-21 בתעסוקה נתמכת
מדריכים	3 במע"ש ו-3 בתעסוקה נתמכת
גמול שכר	בטווח של 100-450 ₪ לחודש
הסעות	תלונות חוזרות ונשנות מול חברת ההסעות
תפקיד עו"ס במע"ש	איוש משרת רכזת מקצועית כמתאמת תמיכות בנושא תעסוקה כהמרה לתפקיד עו"ס במע"ש

המשתתפים שנכחו בוועדה הינם:

- מנהל אגף רווחה;
- רכזת תחום מש"ה (עירייה);
- עו"ס רכזת שיקום (עירייה);
- מתאמת תמיכות (מע"ש);
- מרפאה בעיסוק;
- מנהלת מקצועית תעסוקה;
- מנהל אשכול בית אקשטיין;

- רכז תעסוקה ;
- מנהלת המסגרת ;
- רכזת תפעול ;
- מרכזת מרכז יום ;
- מפקחת מחוזית.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי לא מפורט בחוזה מי בעלי התפקידים אשר נדרשת השתתפותם בוועדת ההיגוי.
2. מבדיקת הביקורת עולה כי האגף לא מקיים פיקוח אחר עמידה בהוראות החוזה והוועדה לא מתכנסת כל 3 חודשים כפי שסוכם אלא אחת לשנה.
3. מבדיקת הביקורת את דוח ועדת ההיגוי שהתקיימה ב-07.09.2022 עולה כי מספר המועסקים שדווח שם, 54 מועסקים, לא תואם את מספר המועסקים כפי שעולה מנתוני משרד הרווחה – 70 מועסקים. דבר אשר עשוי להצביע על אי הגעה קבועה של מועסקים למע"ש על אף שמושמים למסגרת המע"ש.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תבחן את עדכון החוזה מול החברה כך שיפורטו בעלי התפקידים הנדרשים לשיבות של וועדת ההיגוי.
התייחסות אגף הרווחה: החוזה עם בית אקשטיין הינו לקראת סיום. במכרז החדש אנו נקפיד על פירוט בעלי התפקידים הנדרשים לשיבות של וועדת ההיגוי.
2. מומלץ כי האגף יקיים פיקוח ובקרה נאותים אחר התכנסות ועדת ההיגוי בכל 3 חודשים, בהתאם להוראות החוזה.
התייחסות אגף הרווחה: בבדיקה מול מפקחת מחוזית של משרד הרווחה, הדרישה לקיום ועדת ההיגוי הינה אחת לשנה. במכרז החדש הנושא יעודכן בהתאם לדרישות משרד הרווחה.
3. מומלץ כי העירייה תבחן את מספר המועסקים בפועל המגיעים למע"ש למול מספר המועסקים המדווחים למשרד הרווחה וזאת בכדי להעניק מענה נאות לנזקקי העיר.
התייחסות מנהלת המע"ש: מספר המועסקים המצויין במהלך הועדה מתייחס לאלה הנמצאים בפועל במרכז ואיננו לוקח בחשבון גם את אלה

אשר נמצאים תחת סמל תעסוקה אבל בפועל בקבוצת הותיקים על כן הפער בנתונים.

התייחסות אגף הרווחה: לאחר בדיקת הרשימות, כאמור לעיל אין פער, וכי כל מי שאינו מגיע לתקופה מעל חודש ענינו נבחן מול המסגרת והפיקוח. יתרה מזאת, הצוות פועל לאיתור ושילוב אנשים שסימו מסגרת לימודים או נמצאים בקהילה ללא מסגרת בתעסוקה.

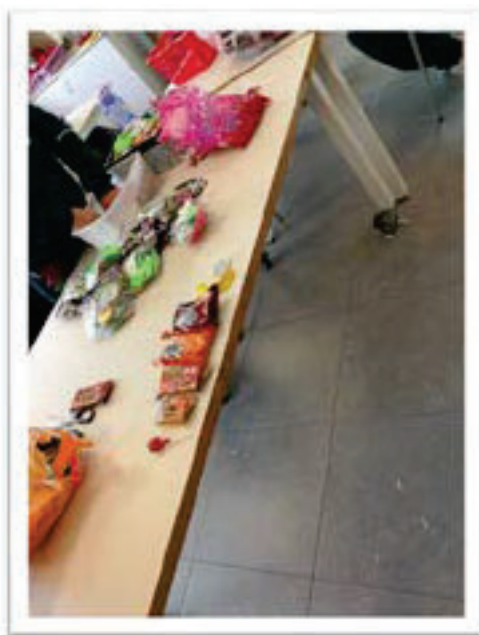
18.3. פיקוח משרד הרווחה

הביקורת קיבלה לידיה 4 דוחות פיקוח של משרד הרווחה שבוצעו על ידי המפקחת המחוזית. מבדיקת הביקורת עולה כי 3 דוחות מתייחסים למרכז היום הטיפולי ולכן לא יפורטו במסגרת דוח זה. הדוח אשר מתייחס לפעילות המע"ש מפרט, בין היתר, את הנתונים להלן:

- מועד הביקור – 27.07.2022 ;
- סוג הביקור – פתע ;
- מטרה/רקע – בקרה על התנהלות בנושא התעסוקה ואיוש כוח אדם ;
- עיקרי הדברים :
- לגוון בתעסוקה ולאתגר את העובדים, אריזות ממתקים היא עבודה קלה ולא מאתגרת מונוטונית ;
- המסגרת עוברת השתלמות בנושא התערבות מכילה לקראת סיכום ותחילת תהליך הליווי.
- תאריך בקרה חוזרת – 18.09.2022.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת במסגרת ביקור שערכה במקום ביום 24.10.2022, עולה כי המועסקים עדיין עוסקים באריזות ממתקים. להלן תמונה שצולמה בעת הביקור:



המלצות:

1. מומלץ כי ככל שקבוצה זו עוסקת רק באריות ממתקים, ובהתאם להנחיית המפקחת המחוזית, תגוון החברה את תחומי התעסוקה עבור אותם מועסקים.

התייחסות מנהלת המע"ש: במעש יש קשר עם שני לקוחות עסקיים אשר מספקים בין היתר גם ממתקים למארזים (בעיקר סביב תקופות חגים – מניחה כי הביקורת פגשה במארזים לקראת חנוכה). העבודה עם הממתקים איננה "קלה" "פשוטה" וחד גונית. מדובר במארזים משתנים ובדרגות קושי משתנות. יש מארזים של 5-6 פריטים ומארזים של 11-12 פריטים אשר יש להקים עבורם במה/סלסלה, לסדר בסדר מסויים, לקשור סרט באופן מסויים. לא כל המועסקים כלל מסוגלים לבצע העבודה. בנוסף אציין כי קיימת קשת רחבה של סוגי תעסוקה שונים ומתחלפים ולא נכון להגדיר כי קיימת רק העבודה הזו! – אריות אוזניות ופריטי מטענים של מודן אלקטרוניקה, אריות מוצרי קוסמטיקה – ג'ל צפרניים, אריות מדבקות תבלינים, אריות חוברות וספרים, אריות מטליות, הכנה ואריות נרות נשמה ונרונים שבת, הדבקת מדבקות על מוצרי כתיבה ומשרד, גיור עוגיות ועוד.

תגובת הביקורת: לאור הערת המפקחת המחוזית והעובדה שבביקור הביקורת נעשתה גם כן פעילות של אריות ממתקים, וכן לאור התייחסותה של מנהלת המע"ש בה פירטה עבודות נוספות הכוללות אריזה, מומלץ כי ככל שמדובר באותה קבוצה המבצעת את עבודת אריות הממתקים תיבחן האפשרות לגוון לקבוצה זו את המשימות.

18.4. הסעות

הוראת תע"ס 14.8, בנושא סיוע במימון שירותים בקהילה, מסדירה בסעיף 3.5 את נושא הוצאות הנסיעה/ הסעה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (פיגור שכלי) וקובעת כי "באחריות הרשות המקומית להסיע אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצבים הבאים...".

עבור גילאי 21+ - "אנשים המשולבים במע"ש ייסעו באופן עצמאי, למעט במקרים בהם:

- (1) אין בנמצא תחבורה ציבורית ישירה וסדירה למע"ש;
- (2) אנשים שאינם מסוגלים להגיע באופן עצמאי באמצעות תחבורה ציבורית למע"ש."

ההוראה קובעת כי ישנה השתתפות הורים והשתתפות עצמית במקרים המפורטים בסעיף 4.5 וכן ישנה אפשרות להשתתפות מרבית של האגף כדלקמן:

סוג השירות	השתתפות מרבית של המחלקה לש"ח בנ"ז	הגורם המאשר
נסיעות	עד 8	המחלקה לש"ח
נסיעות	מ-8 עד 12	המפקח המחוזי
נסיעות	מ-12 עד 15	המפקח הארצי
ליווי	עד 8	המחלקה לש"ח
ליווי	מ-8 עד 12	מפקח מחוזי

לביקורת נמסר כי ישנה השתתפות עצמית של המושמים בעלות של חופשי חודשי. ביום 04.11.2019 התקשרה העירייה עם קבלן הסעות חברת י. אליהו בע"מ (להלן: "קבלן ההסעות") בחוזה למתן שירותי הסעים ושירותי הסעות של תלמידים (להלן: "חוזה ההסעות או החוזה") במסגרת מכרז מספר הס/9/2019 (להלן: "המכרז הקודם") של החברה למשק וכלכלה (להלן: "משכ"ל"). תקופת החוזה נקבעה בסעיף 10 כדלקמן: "חוזה זה יהא בתוקף ממועד חתימתו ולמשך תקופה של 36 חודשים מהמועד שנקבע לתחילת מתן השירותים במסגרתו". תחילת השירותים כפי שעולה מהחוזה היה בתאריך ה-01.09.2019, כלומר החוזה יהיה בתוקף עד ליום ה-31.08.2022.

במסגרת מכרז מספר מס/2022/8 (להלן: "המכרז החדש") האריכה העירייה את החוזה שלה עם קבלן ההסעות וזאת עד ליום ה-31.08.2025. רכזת תחום שיקום מסרה לביקורת כי למע"ש מופעלים 3 רכבים של 10 מקומות. בהתאם לחוזה שעת איסוף מועסקים למע"ש תהיה החל משעה 07:00. בסעיף 2.7 בחוזה (וסעיף 2.6 בחוזה במסגרת המכרז החדש) נקבע כי "הקבלן מתחייב להתייצב בקומות האיסוף, בזמן, עם רכב תקין, נקי וכשיר לביצוע ההסעות...". בסעיף 6 בחוזה נקבע כי "הבקרה על ביצוע השירות על ידי הקבלה על פי חוזה זה תעשה על ידי נציג הרשות המזמינה ו/או החברה המנהלת". הבקרה על ביצוע השירות תכלול את הפעולות הבאות:

- 1 • בדיקות מדגמיות (לרבות צילומים) - ביצוע השירותים
- 2 • בדיקות מדגמיות - עמידה בלוחות זמנים
- 3 • ניהול חשבונות המוגשים על ידי הקבלן
- 4 • מעקב שביעות רצון וזימון לשימוע במידת הצורך

הביקורת קיבלה לידיה 44 דוחות ביקורת על ההסעות המוזנות למערכת "GAZPACHO mobile" על ידי בקר של משכ"ל בין השנים 2020-2022. להלן טבלה המפרטת דוחות שנכבו בהם הערות חריגות:

מס"ד	מועד הדוח	שעת איסוף	מספר מוסעים	הערות בדוח
1	07.06.2020	07:50	1	הילד נאסף ראשון בסבב ההסעה מה שגרם לרכב ההסעה על פי דברי המסגרת להגיע בשעה 08:30 וזה בזמן שהמסגרת מתחילה לפעול בשעה 08:00
2	13.09.2020	07:50	1	ההסעה מאחרת ומגיעה בשעות לא קבועות
3	18.11.2020	08:32	8	החניכה ו' מתפקדת עם יד אחת ורגל אחת בלבד ולמרות המלצתי מהדו"ח הקודם, עדיין נשלח אליה רכב ללא

מס"ד	מועד הדוח	שעת איסוף	מספר מוסעים	הערות בדוח
				מדרגה נפתחת אשר יכול להקל על הירידה והעלייה לרכב בצורה משמעותית
4	18.07.2022	07: 55	1	לאחר בירור מול רכזת תחום שיקום סוכם מול המסיע שהוא צריך להגיע לאיסוף בין השעות 07: 30-07: 40

בסעיף 9.3 לחוזה נקבעו פיצויים מוסכמים לכל נושא (ראה **בנספח ב'**). להלן עיקרי הנושאים הרלוונטיים לפרק זה:

נושא ההפרה	פיצוי מוסכם
איחור של עד 30 דקות בהתייצבות לתחנת האיסוף הראשונה	250 ₪
איחור של מעל 30 דקות ועד 45 דקות בהתייצבות לתחנת האיסוף הראשונה	500 ₪
איחור של מעל 45 דקות בהתייצבות לתחנת האיסוף הראשונה	1,000 ₪
שילוב קווים ללא אישור הרשות המפעילה	2,000 ₪ לכל יום לכל רכב
הפעלת קבלן משנה ללא אישור מראש של הרשות המזמינה	5,000 ₪ ליום לכל רכב
אי דיווח במערכת הטכנולוגית בהתאם להוראות החוזה	1,000 ₪ ליום
אי הגשת פירוט ביצוע עבודה חודשי ו/או חשבונית במועד הקבוע בחוזה	300 ₪ ליום

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת את החוזה עולה כי לא מתועד אצל העירייה נספח א'-1 אשר קובע את היקף השירותים שהוזמנו. כלומר, לא ניתן לדעת מהן התחייבויותיו של קבלן ההסעות בפן התפעולי, למשל: מספר הרכבים המוקצים להסעות למע"ש, האם אוסף כל מועסק מביתו או מתחנה מסוימת, מספר המוסעים, שעת איסוף אחרונה ושעת הגעה למסגרת, תחנות ביניים אם קיימות או ישירות למע"ש, כתובת המע"ש וכדומה.

התייחסות אגף הרווחה: כיום קיימות ברשות ואצל מנהלת המסגרת רשימות המוסעים לפי חלוקה לקווים ורכבים. השלמות מול המסיע נמצאות בטיפול.

2. נמצא כי ההסעה מגיעה למועסקים החל משעה 07: 30 בעוד שלפי החוזה עם קבלן ההסעות על ההסעה להתחיל לאסוף את המועסקים בשעה 07: 00. בנוסף,

לפי החוזה של החברה עם העירייה, הפעילות במע"ש מתחילה כבר בשעה 07:30, המשמעות היא כי המועסקים מתחילים את היום מאוחר ממה שסוכם.

3. מבדיקת הביקורת את דיווחי ההסעות עולה כי שעות האיסוף משתנות ואינן קבועות וכן אינן מתחילות ב-07:30 כפי שסוכם אלא מאוחר מכך. בנוסף, בדוח מיום 26.05.2022 לא צוינו שעות האיסוף של המועסקים.

התייחסות אגף הרווחה: התייחסות לעיל בסעיף התקשרות עם גורם מפעיל.
4. בניגוד למידע הנמסר לביקורת כי עבור הסעת המועסקים מוקצים 3 רכבים של 10 מקומות נמצא כי ישנן דוחות המדווחים על רכבי הסעות של 16 ו-19 מוסעים.

5. נמצא כי לא נערכות בקורות בתחום ההסעות למועסקים במע"ש מטעם האגף או העירייה (ע"י רכזת הסעות עירונית).

6. נמצא כי לא מוטלים על קבלן ההסעות פיצויים בשל איחורים, שילוב קווים ללא אישור מראש של הרשות, הפעלת קבלן משנה ועוד. יצוין כי לביקורת נמסר מנציגות האגף כי קבלן ההסעות נוהג להפעיל קבלני משנה מטעמו, דבר אשר הפך לנוהג שבשגרה וכן משנה את מסלול נסיעתו ללא אישור מראש, דבר אשר גורם לעיכוב מועסקים למע"ש.

המלצות:

1. מומלץ כי האגף יקפיד על שמירת כלל המסמכים הקשורים בחוזה ובכלל זאת, נספחים, עדכונים וכדומה וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זכויותיהם.

2. מומלץ כי קבלן ההסעות יאסוף את המועסקים בשעה מוקדמת יותר בכדי להגיע למע"ש עד השעה 07:30. לחילופין, תעדכן העירייה את ההסכם עם החברה בנוגע לשעות הפעילות.

3. מומלץ כי תיערך בחינה בנוגע לרכבים המוקצים להסעת המועסקים למע"ש ומיפוי של אזורים מהם מגיעים החניכים והתאמת המענה בהתאם להיקף הנדרש. כלומר, אם מאיזור מסוים נאספים 16 חניכים למע"ש אז יוקצה באופן קבוע רכב מותאם.

4. מומלץ כי האגף יערוך בדיקות מדגמיות בהתאם להוראות החוזה ולמען הסדר, הבקרה והמעקב הנאותים אחר הענקת השירותים באופן מיטבי.

5. מומלץ כי ככל שקבלן ההסעות מפר את התחייבויותיו תפעל העירייה להטלת פיצוי מוסכם בהתאם לחוזה.

19. שירותים

הוראת התע"ס קובעות בפרק 14 שכותרתו "טיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית" מהם השירותים שיש לספק ע"י המע"שים לחניכים. הביקורת בדקה בנוגע לכל אחד מהשירותים האם המע"ש ברמלה מספק אותם.

19.1. תגמול עבור עבודה

- החניכים במע"ש מבצעים עבודה מפעלית יצרנית, מקבלים חומרי גלם ומייצרים איתם לבקשת הלקוח את המוצר הסופי. סוגי העבודה הם: מיון, פירוק, הרכבה, אריזה, הדבקת מדבקות וכדומה.
- נכון למועד הביקורת, אוקטובר 2022, יש כ-7 לקוחות עסקיים למע"ש.
- הוראת תע"ס 14.11 – "סדרי תשלום לחניכי מע"ש" קובעת סדרי תשלום לחניכים בגין ביצוע עבודות במע"שים. סעיף 5 העוסק בסדרי תשלום לחניכים קובע בין היתר כי:
 - "כל חניך במע"ש יקבל תשלום חודשי בגין עבודתו והספקו (על בסיס קבלני) בעבודה במע"ש;
 - שכר העבודה לחניך יחושב על פי טופס יומן עבודה אישי לחניך;
 - משכר עבודתו של כל חניך מע"ש ינוכו 20% שישמשו למימון הוצאות".
- מנהלת המע"ס מסרה לביקורת כי התגמול לחניך מחושב על פי מספר פרמטרים, ביניהם תפוקה, התנהגות ונוכחות. כמו כן, מונפק תלוש שכר והכסף מועבר ב-10 לכל חודש ומנכים 10% מהגמול הסופי.
- לביקורת נמסר ממנהלת המע"ש כי המדריך המלווה ממלא טופס עבודה בהתאם ל-ISO המשמש את המע"ש ומוגדר כ"ספר נהלים". הביקורת קיבלה לידיה טבלה לחישוב התגמול למועסקים:

H	G	F	E	D	C	B	A	1
מדרג יקר.								2
יש למלא הטבלה בין 1-4 על בצוע 1=טוב מאד, 2=כמעט טוב מאד, 3=טוב, 4=לא טוב. יש להגיש הטבלה בכל 29 לחודש.								3
חישוב תשלום גבע עבור מועסקי המפעל המוגן								4
								5
שם	תפוקה	התמדה	מנחות	התנהגות בקבוצה	התנהגות כללית	שמירה על כללי בטיחות והגיינה	שם מועסק	6
								7
								8
								9
								10
								11
								12
								13
								14
								15
								16
								17
								18
								19
								20
								21

בנוסף, הביקורת קיבלה לידיה קובץ "תגמול למועסקים" המפרט את הנתונים הבאים : מספר מסגרת, שם מסגרת, מספר תפקיד, שם תפקיד, מספר עובד, שם משפחה, שם פרטי, שם מצב, תאריך תוקף, ברוטו למס הכנסה (עבור החודשים ינואר 2020 עד אוקטובר 2022).

הביקורת בדקה את ההכנסות שמפורטות בכרטיס הנהלת החשבונות של המע"ש בגין העבודות המבוצעות על ידי המועסקים למול הגמול שניתן למועסקים. להלן טבלה המפרטת את ההכנסות וההוצאות ואחוז הניכוי שבוצע משכר העובד (אחוז הניכוי המותר 20%) :

שנה	חודשים	הכנסות (בש"ח)	גמול למועסקים (בש"ח)	ניכוי (בש"ח)	אחוז הניכוי
2021	מאי	אין נתונים	5,770	לא ניתן לדעת	
	יוני	18,726	6,213	12,513	67%
	יולי	22,517	11,596	10,921	49%
	אוגוסט	אין נתונים	6,248	לא ניתן לדעת	
	ספטמבר	31,088	4,337	26,751	86%
	אוקטובר	16,385	8,972	7,413	45%
2022	מאי	12,673	6,624	6,049	48%
	יוני	11,205	5,560	5,645	50%
	יולי	8,010	5,749	2,261	28%
	אוגוסט	8,243	5,604	2,639	32%
	ספטמבר	6,283	5,487	796	13%
	אוקטובר	5,008	3,203	1,805	36%

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי נוהל "תעסוקה מוגנת" לא מפרט מידע ופעולות בכל הנוגע לתגמול עבור המועסקים ומילוי יומן עבודה על ידי המדריך.
2. מבדיקת הביקורת עולה כי אחוז הניכוי בגמול החניכים עולה על 20%, זאת בניגוד להוראות התע"ס, המשמעות היא כי המועסקים אינם מקבלים את גמול העבודה המגיע להם.
3. עוד עולה כי בכרטיס הנהלת החשבונות לא מצוינות הכנסות עבור החודשים מאי ואוגוסט 2021, כך שלא ניתן לדעת מה גובה ההכנסות מעבודת המועסקים והאם אחוז הניכוי תקין.

המלצות:

1. מומלץ כי תיבחן האפשרות לעדכן את נוהל תעסוקה מוגנת כך שבשיטה יפורט גם הנושא של תגמול למועסקים ומילוי יומן עבודה וכן יצורפו הנספחים הרלוונטיים.

התייחסות מנהלת המע"ש: עדכון הנוהל של התעסוקה המוגנת ייבחן על כל מרכיביו על ידי רפרנטית לתחום איכות השירות בארגון (נקבעה פגישה במהלך חודש מרץ 2023).
2. מומלץ כי בהתאם להוראות התע"ס לא ינוכה מגמולו של מועסק יותר מ-20% אשר ישמשו למימון הוצאות.

התייחסות מנהלת המע"ש: מכיון שההכנסות של המפעל המוגן אינן הכנסות קבועות וידועות מראש ויכולים להיות חודשים בהם ההכנסה נמוכה מאד שכמעט ואיננה מכסה את רמת הגמול המועברת, אנו משתדלים לשמור על רמת תגמול אישי קבועה דבר שאיננו תמיד מאפשר את החלוקה של 80%/20%. יחד עם זאת, כל ההכנסות המתקבלות בעבור עבודת המועסקים עוברות אל המועסקים חלקן על ידי תגמול אישי והחלק שנותר לטובת פעילויות חברתיות, מתנות, כלים ותחזוקתם, וחומרי עבודה (כגון שרינקים, מלחמים וכו').

תגובת הביקורת: 80% מההכנסות מהווה את המינימום, בהתאם להוראות התע"ס, אשר יועבר לחניכים כגמול עבור עבודתם וב-20% הנוותרים ייעשה שימוש למימון הוצאות נדרשות הכוללות את הדברים בהתייחסותה של מנהלת המע"ש ובניהם: חומרי עבודה, כלים ותחזוקתם, כלומר, לא ניתן להשתמש ב-80% שמגיעים למועסקים עבור עבודתם לרכישת חומרי עבודה, לטובת זה מפרישים מההכנסות 20%.

3. מומלץ כי תיבחן הזנת נתוני ההכנסות מלקוחות עבורם המועסקים מבצעים עבודה אשר בגינה משולמת לחברה תמורה, כך שניתן יהיה לדעת עבור כל חודש בשנה מה גובה ההכנסה מלקוח עבור עבודה שניתנה לו על ידי מועסקים.

התייחסות מנהלת המע"ש: הועבר למחלקת הנה"ח.

19.2. הערכה תפקודית

הנחיות המשרד כפי שמפורסמות באתר האינטרנט המשרד קובעות כי "במסגרת שירותי המע"ש תבוצע הערכה תפקודית אחת לשנה" של כל חניך ויוחלט על המסלול המתאים לו מבין 4 המסלולים הבאים:

- הכנה לעבודה בשוק הפתוח.
- יציאה לתעסוקה נתמכת בשוק הפתוח.
- תכנית קידום אישית לשימור וקידום תפקודים התומכים בתעסוקה.
- קידום תעסוקתי ופיתוח קריירה (הכנה להשמה והשמה בשוק הפתוח ביחסי עובד-מעביד).

לביקורת נמסר ממנהלת המע"ש כי המטרה היא להכשיר לתעסוקה בחוץ, בהתאם ללוחות זמנים, כל שנה עושים הערכה תפקודית וכי יכולה להיות גם נסיגה. הביקורת קיבלה לידיה 20 דוחות תפקודיים של מועסקים במע"ש, 10 דוחות משנת 2021 ו-10 דוחות משנת 2022. הדוח התפקודי מפרט את הנתונים הבאים: החודש בו נערך הדוח, פרטים אישיים של המועסק, רקע כללי, בריאות – תזונה, שמירת על בטיחות אישית ויכולת להביע כאב, תחום חברתי-רגשי-מיני, תעסוקה – מיומנויות תעסוקתיות, תפקוד יומיומי, ניהול סיכונים ועוד. הדוחות התפקודיים נערכים על ידי מתאמת התמיכות האחראית על תכניות אישיות לכל מועסק.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי המועסק א.ג.מ, ששובץ למע"ש החל מיוני 2020 (ככל שידוע לביקורת בהתאם לדוח אחזקת חניכים), נכתב כי הוא "יושב על כורסה בצד החדר ללא תעסוקה, נח ומנמנם. לא מסכים לנסות עבודות שמאמין שאינו מסוגל לבצע", המשמעות היא כי המועסק ששובץ למסגרת שאינו תואמת, ככל הנראה, את צרכיו וכי אף אחד מארבעת המסלולים לא חל בעניינו.
2. מבדיקת הביקורת במסגרת הפרק של ניהול תיקים עולה כי לא מבוצעות הערכות תפקודיות אחת לשנה בהתאם להוראות התע"ס.

המלצות:

1. מומלץ כי שיבוץ מועסקים למע"ש שאינם מעוניינים לבצע עבודות, שהרי זוהי תכליתה העיקרית של מסגרת זו, ייבחן בשנית ויותאמו בעבור מועסקים כאלו מסגרות תמיכה אחרות.

התייחסות מנהלת המע"ש: המועסק המוזכר מעלה איננו מתאים באיפיוניו ויכולותיו העכשוויות לתעסוקה ועל כן הועבר לקבוצת הותיקים שם אמנם עובדים אך ללא בקרה על תפוקה וזמנים. מדובר באדם מבוגר לקוי ראייה ומתקשה בניידות אשר הועבר בתקופה האחרונה גם מהסעה רגילה להסעה המותאמת לסיעודיים עם מלווה. בעינינו נערך דיון גם אל מול עוס קהילה והוגשה בקשה לשינוי סמל משיקומי לשיקומי סיעודי. במעש לא משובצים אנשים אשר אינם מסוגלים לבצע עבודות גם אם הפשוטות ביותר.

2. מומלץ כי, בהתאם להוראות התע"ס, תיערך כל שנה הערכה לכל מועסק במע"ש.

התייחסות מנהלת המע"ש: אנו מעדכנים בכל שנה את הדוחות התפקודיים ואף שולחים אותם לרשויות. הנתון אשר צויין ברישום הפנימי שלנו במיפוי התיקים איננו נכון. שם צוינו דוחות ישנים. הדוחות התפקודיים ממוחשבים ואמורים לעבור למערכת הממוחשבת החדשה. להבנתי כעת, אנו צריכים להדפיס הדוחות ולתייק בתיק אישי פיזי וכך יעשה (לוי"ז : עד סוף מרץ 2023). תגובת הביקורת: לאור התייחסות מנהלת המע"ש ביקשה הביקורת לקבל את הדוחות התפקודיים של מדגם מקבלי השירות שנבדק אך מסמכים אלו לא התקבלו. בנוסף, ככל שמנוהלים תיקים ממוחשבים, אין צורך להדפיס מידע כדי לתייק בתיק הפיזי. צריכה להתקבל החלטה היכן מנהלים את תיקי המועסקים ובתיקים אלו יופיע כלל המסמכים הנדרשים.

19.3. שירותים נוספים

הוראת תע"ס 14.10 – "מסגרות יום בקהילה למפגרים והשירותים הניתנים בהם" קובעת בסעיף 3, המפרט את שירותים שעל המע"שים לספק. הביקורת בדקה האם המע"ש ברמלה מספק את כל השירותים :

השירות	דרישה
ארוחת צהריים	חובה
עזרי לימוד (חומרי מלאכה)	מותנה תקציב
פעולות תרבות חברה וספורט (ציוד ספורט והקרנת סרטים)	מותנה תקציב
טיול שנתי אחד	מותנה תקציב

ארוחת הצהריים מוגשת בכל יום בין השעות 13: 30-12: 00 והכניסה לחדר האוכל נעשית בקבוצות לפי הקבוצות השונות במרכז, ראשית יכנסו קבוצת המזדקנים ולאחר מכן קבוצה אחרת וכן הלאה.

19.3.1. ארוחת צהריים

במע"ש מופעל חדר אוכל מבשל, כך שמבוצעות הזמנות רכש עבור רכיבי מזון הגולמיים הנדרשים.

החברה התקשרה בהסכם עם "נפלאות התזונה בע"מ" (להלן: "ספק המזון") ביום 01.09.2020.

במסגרת ההסכם ספק המזון יספק שירותי קייטרינג ואספקת מנות מוכנות אישיות "המותאמות לאנשים בעלי צרכים רפואיים תזונתיים מיוחדים על פי המידע שיימסר לו על ידי הגורם המוסמך מטעם מזמין השירות". הארוחות יכללו :

- מנת חלבון – טבעוני/ צמחוני/ בשרי (150 גרם)
- מנת פחמימה
- ירק מבושל
- ירק חי
- מנה אחרונה/ מנת פרי
- לחם

הביקורת קיבלה לידיה דוגמא לתפריטים עבור חודש ינואר 2023 – מצ"ב **כנספח ג'**.

תקופת ההסכם הינה עד ליום 01.03.2021 כאשר סוכם כי "הסכם זה יתחדש אוטומטית מפעם לפעם וימשיך לחול על הצדדים למשך שנה נוספת (12 חודשים) בכל פעם", למרות זאת, רשאית החברה להודיע על הפסקת התקשרות עם ספק המזון 30 ימים מראש וספק המזון רשאי להודיע על הפסקת התקשרות עם החברה 60 ימים מראש.

יצוין כי החברה עושה שימוש בהסכם זה רק כאשר הטבח לא מגיע בשל אילוצי בריאות, חופשה וכדומה, כך שברוב הפעמים המזון מבושל במקום. במע"ש נערכות ביקורות תברואת מזון, במסגרת הביקורות גורם חיצוני המתמחה בעריכת ביקורות בענף המזון, יבצע את הבדיקה שהוזמנה ויגיש בסופה דוח מפורט המכיל את כל הליקויים והתקלות שנמצאו, דרכי התייעלות, המלצות לשיפור וכדומה. הביקורות במע"ש נערכות על ידי יועץ בטיחות למזון מטעם חברת "גיל כדורי טכנולוג מזון ויועצים".

הביקורת קיבלה לידיה 4 דוחות של טכנולוג מזון, שכותרתן "טופס דו"ח תברואה", שביקר במע"ש בחודשים יוני, יולי, ספטמבר ואוקטובר 2022.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת את דוחות הביקורת של טכנולוג המזון עולה כי חל שיפור מביקורת לביקורת בנושאים השונים – **תקין**.

להלן טבלה המפרטת מדגם של נושאים בהם חל שיפור:

מס"ד	נושא	דוח ביקורת מיום 23.06.2022	דוח ביקורת מיום 24.10.2022
1	מתקני הקירור במצב פיזי תקין	לא תקין	תקין
2	צפיפות האחסון וצורת האחסון	לא תקין	תקין
3	אריזות סגורות/ מיכלים סגורים	לא תקין	תקין
4	מדפים וארונות – חומר, שלמות וניקיון	לא תקין	תקין
5	משטחי עבודה נפרדים (מזון גולמי – מזון מעובד)	לא תקין	תקין
6	שטיפה וחיטוי ירקות ופירות במדור המיועד לכך	לא תקין	תקין
7	ביגוד, כיסוי ראש	לא תקין	תקין
8	אחסון מזון יבש - מיקום יבש ומאוורר	לא תקין	תקין

19.3.2. פעולות תרבות חברה וספורט

בהתאם לנוהל "פעילות חברתית" כל מועסקי המע"ש זכאים להשתתף בפעילויות החברתיות.
כמו כן מפורט כי:

"הפעילויות יתקיימו על בסיס תקציב פנוי או בניכוי של עד 20% מהכנסות המועסקים;

מנהל המע"ש או מי שהוסמך על ידו יהיו אחראים על תוכן הפעילויות, מגוון, הצעות מחיר וכל הנגזר מהפעילויות;

מנהל המע"ש או מי שהוסמך על ידו ירכז את הנופשוניים השנתיים של אקים או כל ארגון אחר הפועל באישור אגף הרווחה בהתאם לנדרש מהארגון."

להלן פירוט הפעילויות החברתיות שניתן לבצע במע"ש או מחוצה לו כפי שמפורט בנוהל:



מכל האמור לעיל על מנהל המע"ש לקיים לפחות טיול אחד בשנה וכן לרכוש לפחות מתנה אחת בשנה בחגים. בנוסף, מנהל המע"ש או מי שהוסמך על ידו יכין תכנית פעילות שנתית בהתאם ליכולותיו.

להלן פירוט פעילויות השונות שהתקיימו במע"ש בשנת 2022 :

מס"ד	מועד	הפעילות
1	15.03.2022	מסיבת פורים
2	04.04.2022	טקס יום הזיכרון. צוין על ידי מנהלת המע"ש כי זהו "טקס אשר מתכוננים אליו כחודש לפני לפחות"
3	19.05.2022	ל"ג בעומר נחגג באירוע מנגל לכולם
4	31.05.2022	חגיגות חג השבועות באירוע ענק עם כיבוד חלבי
5	29.06.2022	מסיבת סיום שנה וקיץ בבריכה ברמלה
6	אחת לחודש	טקס בחירת מועסק מצטיין המלווה במסיבת ריקודים בדרך כלל וחלוקת תעודות + שי צנוע לכל המצטיינים
7	חגים	הרמת כוסית ומסיבה בחגים ראש השנה ופסח + מתנה למועסקים
8	ימי הולדת	ימי הולדת מצוינים בחגיגה משותפת של כל קבוצת עבודה
9	החל מחודש ספטמבר 2022 – פרויקט "בית קפה"	מופעל במקום על ידי תלמידי שכבת יב' מתיכון יד רמב"ם. <u>הסבר על התוכנית</u>: תלמידי ביה"ס מתפעלים את המטבח והשירות כאשר המועסקים הם מקבלי השירות. תוך כדי תהליך, לומדים המועסקים כיצד יש לנהוג כשמגיעים לבלות בבית קפה – ישיבה בנימוס, בחירה מתוך תפריט (העדפות ואלטרנטיבות), המתנה בסבלנות, ניהול שיח עם הפרטנר. למועסקים מטלות הקשורות להפעלה כגון: סידור השולחנות, ניקוי שולחנות, ארגון המקום. בהמשך התוכנית תלמידי ביה"ס ידריכו את המועסקים כיצד לתפעל את המטבחון ולבצע את תפקידם. בתום כל יום פעילות המתקיים אחת לשבוע, מתנהלת שיחת סיכום על התחושות והרגשות של התלמידים והמועסקים
10	27.04.2022 03.11.2022	מפגשים עם סטודנטים מבי"ס לסיעוד בביה"ח שמיר. <u>הסבר על התוכנית</u>: סטודנטים מבית חולים אסף הרופא שמעבירים תכנים מעולם הרפואה אשר רלוונטים וחשובים למועסקים כגון תזונה נכונה, פעילות גופנית, הגיינה, בריאות הפה ועוד. בכל פעם מגיעים כשישה-שבעה סטודנטים.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי על אף שהנוהל קובע כי "על מנהל המע"ש לקיים לפחות טיול אחד בשנה", המועסקים לא יצאו בשנת 2022 לטיול בן יום אחד או מספר ימים.

המלצות:

1. מומלץ כי החברה תפקיד על קיום הנוהל בכך שבמסגרת הפעילויות השנתיות יתוכנן גם טיול אחד לפחות.

התייחסות מנהלת המע"ש: השנה כפעילות השקולה לטיול יצאנו ליום כיף בבריכה. התהליך מצריך אישורי אפטרופוס, ריבוי מלווים, אישור יציאה וליווי של קב"ט, תוכן הפעלה, ארוחות וציוד מותאם. בדיוק כפי שמצריך טיול. אנו משתדלים לקיים פעילויות באופן דמוקרטי – לפי רצון רוב המועסקים וכך הוחלט השנה שהיציאה שלנו תהיה לבריכה.

תגובת הביקורת: מסיבת סיום השנה שנערכה בבריכה אינה מחליפה טיול שנתי. מסיבת סיום שנה הינה אחת הפעילויות השנתיות הנדרשות.

20. נספחים

20.1. נספח א' – מסמך משרד הכלכלה והתעשייה

א.נ.נ.
הנדון: החלטה בדבר שכר מינימום מותאם לעובד עם מוגבלות בעל יכולת עבודה מופחתת

בחוקף סמכותי לפי תקנות שכר מינימום נשכר מותאם לעובד עם מוגבלות בעל יכולת עבודה מופחתת, התשס"ב-2002, ובמסגרת בקשתך לקביעת שכר מינימום מותאם שהתקבלה ביום 13/09/2016, ברצוני להודיעך כי מעקבות אבחון שנערך לך, שוכנעתי כי עקב המוגבלות, יכולת עבודתך פחותה ושעמדת 67.5% מיכולת עבודה רגילה.

לפיכך, וזינך וזכארת לשכר שלא יפחת מ- 70% משכר המינימום החדש, ליום או לשעה הקבוע בטעוץ 1 לחוק שכר מינימום, התשס"ב-1987. שכר המינימום המותאם לו אתה וזכארת עומד על 18.16 ש"ח לשעה לפחות.

תקפו של השכר הוא מיום 13/09/2016, יום הגשת הבקשה תקינה זו לפי חוראות התקנות.

השכר נקבע עבור תפקיד: עובד כללי.

מטלות: לוקח שקיות עם שמיכות, מניח אותן בתוך מכשיר הדבק החם, סוגר אותן וזורק למטה.

במקום העבודה: מכרמות נמ"ל.

- התעריף הגיל אינו גורע ממוכתך לשכר לפי חסכם קיבוצי או חוזה עבודה החלים עליך.
- שכר המינימום במשק מתעדכן מנת לט. במידה ותעדכן שכר המינימום במשק, הינך וזכארת לעדכן שכרך.
- באפשרותך להשיג על החלטתי זו בדבר שכרך. לשם כך עליך לפנות באמצעות טופס בקשה להשגה בתוך 21 ימים מיום החלטתי זו.
- בקשה להשגה כאמור לעיל אינה גורמת מוכותך הקבועה בתקנות, לערער על החלטתי בבית הדין האזורי לעבודה. ערעור לבית הדין כאמור יש להגיש לא יאוחר מ 45 ימים מיום שנמסרה החלטתי זו או מיום שנמסר החלטתי לגבי בקשתך להשגה.
- באפשרותך להגיש בקשה לאבחון חדש אם חל שינוי ביכולת העבודה שלך (ובלבד שחלמו 90 ימים לפחות מיום מתן ההחלטה), אם משתנה תפקידך במקום העבודה, או אם אתה עוברת למקום עבודה חדש.

לקבלת מידע נוסף ניתן למנות למוקד המידע לשם קבלת סיוע, מספר טלפון 1-700-70-78-71.

20.2. נספח ב' – פיצויים מוסכמים

נושא ההפרה	פיצוי מוסכם
איחור של מעל 15 דקות ועד 30 דקות בהתייצבות לנקודת ההתייצבות הראשונה שנקבעה או לשעת תחילת הלימודים ומוסד החינוכי	250 ש"ח
איחור של מעל 30 דקות ועד 45 דקות בהתייצבות לנקודת ההתייצבות הראשונה שנקבעה או לשעת תחילת הלימודים במוסד החינוכי.	500 ש"ח
איחור של מעל 45 דקות בהתייצבות לנקודת ההתייצבות הראשונה שנקבעה או לשעת תחילת הלימודים במוסד החינוכי.	1,000 ש"ח
רכב הסעה מלוכלך / חוסר באשפתונים / אי הימצאות שלטים כנדרש בחווה	250 ש"ח
מוזן לא תקין / לא עובד מעל 2 יממות	500 ש"ח
מוזן לא תקין/לא עובד מעל 3 יממות	750 ש"ח
התנהגות לא נאותה של הנהג ו/או מי מעבדי הקבלן	500 ש"ח
נהג שאינו עומד בדרישות החווה ו/או בחוראות צווי שעה ו/או בהנחיות משרד החינוך ו/או משרד הבריאות, לרבות אי עטיית מסכה	500 ₪ ליום למקרה
הסעת תלמידים ברכב שאינו עומד בדרישות חווה זה, כולן או חלקן	1000 ₪ ליום לכל רכב
הסעת תלמידים ברכב שאינו מורשה על פי דין להסעת תלמידים/ברכב לא תקין	1000 ₪ ליום לכל רכב
רכב הסעה בגיל של יותר מ- 10 שנים ללא אישור מראש של הרשות המזמינה	1,000 ש"ח לכל יום עבודה
רכב הסעה ללא מערכת התרעה טכנולוגית למניעת שיכחת ילדים ברכב ו/או מערכת לניהול צי רכב, לרבות מערכת לא תקינה	1000 ₪ ליום לכל רכב
אי מסירת רשימת רכבים ו/או העתקי רשיונות ו/או פרטי הנהגים ו/או רשימת תלמידים ו/או נתונים/ דוחות מהמערכת לניהול ציי רכב (GPS) ו/או מסמכים אחרים שעל הקבלן חלה החובה להמציאם על פי החווה לרבות הנסמכים המצורפים לחווה	300 ש"ח לכל יום עבודה לאחר משלוח התראה בכתב
שילוב קווים ללא אישור הרשות המזמינה	2,000 ש"ח ליום לכל רכב
הפעלת קבלן משנה ללא אישור מראש של הרשות המזמינה	5,000 ₪ ליום
הסעה ברכב אוטובוס שלא מותקנת בו מצלמות דרך /אבטחה תקינות ומועילות בזמן הנסיעה	200 ש"ח ליום לכל רכב
איסוף או פיזור שלא בנקודה מאושרת על ידי הרשות המזמינה	1,000 ש"ח
סירוב לביצוע ביקורות ברכב ו/או סירוב להצגת מסמכים במסגרת ביקורות על ידי ואיג הרשות המזמינה ו/או החברה המנהלת	1,500 ש"ח למקרה
סטייה ממסלול חקו כפי שהוגדר במפרט החסעות לרבות לצורך תדלוק הרכב	600 ₪ ליום לכל רכב
הסעת נוסעים ורים ברכב	600 ₪ ליום לכל רכב
נסיעה ללא מלווה בהסעה בה נדרש מלווה	1,500 ₪ ליום לכל רכב

רכב ללא חגורות בטיחות תקינות ו/או מושבי בטיחות ו/או מושבים מגביהים מתאימים ותקינים ו/או אי עיגון לרצפת הרכב כנדרש ו/או הסעת עגלת נכים בכמות גדולה מהמותר ברישיון הרכב	1,000 ₪ ליום לכל רכב
מחסור בצידוד בטיחות ברכב ו/או חוסר במערכות בטיחות הנדרשות על פי חוראות משרד התחבורה ו/או חוסר במנסי איונות ו/או מנסי איתות לא תקינים ו/או העדר רשיונות ו/או רשימת תלמידים ו/או מסמכים אחרים שנדרשים להמצא ברכב	1000 ₪ ליום לכל רכב
אי הפעלת מוגן כשנדרש	500 ₪ ליום לכל רכב
אי דיווח על תקלה / אירוע חריג / תאונת דרכים במהלך הנסיעה או בסמוך לה על ידי הנהג	2,000 ₪ למקרה
אי מינוי נציג לקבלן ו/או אי דיווח על החלפת קצין בטיחות	150 ₪ למקרה
אי ביצוע השתלמות ו/או תדריך לנהגים כמתחייב בחוזה ו/או בחוק	200 ₪ למקרה
איסוף ו/או פיוור מוקדם של ילדים בהסעה, שלא בהתאם לנדרש	250 ₪ למקרה
אי ביצוע נסיעה ו/או ביצוע נסיעה חלקית בלילה	1,000 ₪ לכל נסיעה
העלאת ו/או הורדת ילדים מהדלת האחורית (אוטובוס)	1,500 ₪ למקרה
החלפת נהג במסגרת הסעות בחינוך המיוחד ו/או הרווחה במהלך חוקם של חוזה זה ללא תאום מראש ובכתב עם נציג הרשות המזמינה והחברה המנהלת העסקת נהג כביצוע הסעות לאחר שהרשות המזמינה דרשה את הפסקת העסקתו של אותו נהג במסגרת החוזה	100 ₪ ליום
אי הוויכוחות הקבלן לשימוע / בירור עם הרשות המזמינה	1,500 ₪ למקרה
אי ביצוע סריקה ברכב בתום כל נסיעה לוודא ירידת כל הילדים	1,000 ₪ למקרה
ביצוע עבירת תנועה / אירוע חריג במהלך הנסיעה או בסמוך לה על ידי הנהג או המלווה	5,000 ₪ למקרה
העברת ילדים מרכב לרכב ללא אישור מראש של הרשות המזמינה	1,000 ₪ למקרה
אי המצאת אישור של קצין הבטיחות של הקבלן על בדיקת כלי הרכב	1,500 ₪ למקרה
אי המצאת אישור של קצין הבטיחות של הקבלן כנדרש בסעיף 2.3 לחוזה	500 ₪ ליום
העלאת או הורדת של תלמידים במקום בו יהיה עליהם לחצות כביש	1,000 ₪ למקרה
אי מענה לפניה של הרשות המזמינה או של החברה המנהלת בכתב (לרבות מייל או מסרון) מעל 48 שעות	200 ₪ למקרה
הסעת ילדים בעמידה או כששני ילדים יושבים על מקום ישיבה אחד או מעל המותר לפי רישיון הרכב או ללא חגורה חגורות בטיחות / ללא עיגון רכב מעלון לרצפת הרכב	1,500 ₪ למקרה
אי העמדת רכב חלופי מידית במקרה של תקלה המונעת ביצוע הסעה	200 ₪ למקרה
אי דיווח במערכת הטכנולוגית בהתאם להוראות החוזה	1,000 ₪ ליום
נהג שלא עומד בדרישות חוזה ההתקשרות	5,000 ₪ למקרה
מלווה שלא עומד בדרישות חוזה ההתקשרות	5,000 ₪ למקרה
אי עמידה של נציג הקבלן בדרישות החוזה	300 ₪ למקרה
דיווח כוזב באשר לביצוע הסעות לרבות דיווח כוזב בדוח הגשת חשבון	1,000 ₪ למקרה
אי הגשת פירוט ביצוע עבודה חודשי ו/או חשבונית במועד הקבוע בחוזה	300 ₪ ליום
עיגון ברכב הסעה גם כשהרכב ללא נוסעים	1500 ₪ למקרה

20.3. נספח ג' – תפריט לחודש ינואר 2023

תפריט לתאריכים: 1.1.23 עד 5.1.23

יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה
פתיתים	תבשיל בקר עם פטריות	כרעיים עוף בתנור	שניצל הבית	דג ברוטב מרוקאי
לביבות תפוח אדמה	אטריות רחבות	קוסקוס	אורז לבן	מג'דרה
גמבות בצבעים מרק איטליה	גזר גמדי	מרק ירקות אדום {גזר קישוא תפוח אדמה דלעת בטטה}	שעועית ירוקה	קישואים \ מרק אפונה
סלט כרוב	סלט טחינה	סלט מדבוחה	סלט חי	סלט גזר חמוץ
פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה

בכל יום יוגש אורז לבן לחלק מהסועדים במרכז יום, {ומנה אחת בתעסוקה}.

תפריט לתאריכים: 8.1 עד 12.1

יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה
קציצות דגים	חזה עוף	תבשיל בשר עם שעועית אדומה	כרעיים עוף	פרגיות עם בצל מקורמל
אורז צהוב	תפוח אדמה אפוי	קוסקוס צהוב	אטריות רחבות	פתיתים
גמבה בצבעים+ מרק עדשים	כרובית	בטטה	אפונה	תירס מרק ירקות
סלט שוק	סלט חציל מבושל	סלט גזר חמוץ	סלט חסה	סלט כרוב
פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה

בכל יום יוגש אורז לבן לחלק מהסועדים במרכז יום, {ומנה אחת בתעסוקה}.

תפריט לתאריכים: 15.1 עד 19.1

יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה
שניצל תירס	חזה עוף במירנדה	כרעיים עוף	פסטה בולנז	פרגיות בתנור
אורז עם אטריות	אטריות רחבות	קוסקוס צהוב		פתיתים
מרק אפונה + ירקנית כרובית מטוגנת	בטטה בתנור	מרק ירקות אדום {תפוח אדמה בטטה דלעת קישוא וגזר}	שעועית ירוקה מוקפצת	חציל בתנור + מרק עדשים
סלט כרוב	סלט גזר חמוץ	סלט חי	סלט מלפפונים עם בצל ושמיר	סלט חסה
פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה

בכל יום יוגש אורז לבן לחלק מהסועדים במרכז יום, {ומנה אחת בתעסוקה}.

תפריט לתאריכים: 22.1 עד 26.1

יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה
שניצל תירס	מוקפץ + פרגיות	תבשיל בשר + גרגרי חמוס	חזה עוף	דג מרקאי
פסטה אדומה		קוסקוס	אורז לבן	מגדר'ה בורגול
מרק אפונה + ירקנית גמבות בצבעים	ירקות מוקפצים	בטטה	קישוא בתנור	מרק ירקות + ירקנית חציל
סלט גזר חמוץ	סלט חי	סלט מדבוחה	סלט חסה עם בצל	סלט עגבניות עם כרפס וכוסברה
פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה

בכל יום יוגש אורז לבן לחלק מהסועדים במרכז יום, {ומנה אחת בתעסוקה}.

תפריט לתאריכים: 29.1 עד 2.2

יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה
קציצות דגים	שניצל הבית	כרעיים עוף	קציצות בשר מטוגנות	פרגיות בתנור
אורז עם גרגרי חמוס	אטריות רחבות	קוסקוס צהוב	פתיתים	מג'דרה
מרק אטריות + ירקנית גמבה בצבעים	תירס	מרק שעועית	כרוב אפוי עם שמן מלח פלפל ולימון	כרובית בתנור + מרק עדשים
סלט כרוב מיקס	סלט גזר חמוץ	סלט חי	סלט טחינה	סלט מלפפונים ;
פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה	פרי העונה

בכל יום יוגש אורז לבן לחלק מהסועדים במרכז יום, (ומנה אחת בתעסוקה).

התייחסות ראש העיר

בבית אקשטיין משולבות אוכלוסיות שונות להם ניתן מענה באופן יעיל, מכבד וראוי. הנושא והתחום שבו עוסק בית אקשטיין קרוב לליבי ואכן מדובר במקום חשוב לעיר שחזותו מכובדת ונעימה.

אני מברך על יוזמת המבקר לביצוע ביקורת בתחום זה, תוך כדי בחינת התנהלות המקום בהתאם לכללים שנקבעו ע"י משרד הרווחה. העירייה תפעל לתקן את כל הערות המבקר.

עיריית רמלה



מעקב אחר תיקון ליקויים

מעקב אחר תיקון ליקויים ממצאי דו"ח בריכה עירונית

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
מבנה ארגוני מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימת הגדרת תפקידים ברורה, המגדירה אילו פעולות רשאי כל אחד מן הקופאים לבצע באופן עצמאי ואילו פעולות נדרש להן אישור מנהל. עוד עולה, כי כל אחד מארבעת הקופאים אמון על רישום, חיוב והפקת קבלות, זיכוי ומתן הנחות, דבר שמקשה על שמירת כללי ניהול תקין ומאפשר מעילות והונאות.	תוקן	הוכן מבנה מבנה ארגוני, כולל הגדרות תפקידים והרשאות. בהתאם להנחיית ראש העיר, תוגבר כ"א לטובת תחזוקת המקום, דגש בתקופות חמות (באמצעות חברת כ"א). בנוסף, הוקצתה קופה נגישה נפרדת מהקופה הרגילה.
נהלים נמצא, כי לא קיימים נהלי עבודה הכוללים תיאור הליך פעולות הגביה והבקורת הידניות והממוחשבות הנדרשות ע"י מנהל הבריכה העירונית לכל אחד מן העובדים הרלוונטיים לדוח ביקורת זה, מלבד הגדרה כללית של מנהל או קופאי	תוקן	קיים נוהל עבודה לאגף, הוכן נוהל לקאנטרי שצורף כנספח לנוהל האגף. בנוסף, בוצע רענון נהלים לעובדים.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	המצב
בוצע בהתאם להמלצת הביקורת. בהתאם להנחיית ראש העיר, שינויים בהגדרות של מערכת אקספו מבוצעים רק ע"י חשב העירייה, לאחר תיאום ואישור מנהל האגף.	תוקן	מערכות מידע - ניהול הרשאות מערכת אקספו מבדיקת הביקורת עולה כי לא נקבע מדרג הרשאות לעובדים, קיימת רמה אחת בלבד. מנהל חברת אקספו תעשיות בע"מ מסר בתגובה לביקורת כי: "אפיון המערכת בוצעה בהתאם לדרישות המשתמשים". נמצא כי הטמעת מערכת אקספו בוצעה בהיעדר ליווי של מחלקת מחשוב וכתוצאה מכך היבטי אבטחת מידע, המתייחסים לניהול הסיסמאות, הרשאות הגישה, דוחות בקרה כלל לא הוגדרו במערכת, דבר שהוביל להיעדר בקורות ממוחשבות בהליך הגבייה. הביקורת רואה בחומרה כי ניתנה לכל העובדים במערכת הרשאה זהה, היחידה שקיימת, שהיא בעצם הרשאת "מנהל" המאפשרת ביצוע של כל הפעולות במערכת. כך שלמעשה, אין שום משמעות לתפקידו של העובד ולסמכויותיו כיוון שכולם יכולים לבצע את כל הפעולות במערכת, הדבר מעלה חשש לאפשרות שעובד יוכל לבצע פעולות שאינו מורשה לבצען עקב ההרשאה העודפת שניתנה לו.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
לכל אחד מהעובדים הוגדר במערכת האקספו שם משתמש וסיסמה אישית עם רמת ההרשאה. הגודרו סיסמאות המורכבות מ- 8 תווים ולא 4 כפי שהיה.	תוקן חלקית	הגדרת נהלי מסגרת נמצא כי בניגוד לנהלי המסגרת ולחוק הגנת הפרטיות הכניסה למערכת אקספו מבוצעת באמצעות הזנת תו בודד (לדוגמא: המשתמש בוריס נכנס למערכת באמצעות הזנת קוד - "1"). ולא באמצעות סיסמא מורכב בעלת שילוב תווים ומספרים המוחלפת אחת לתקופה משיחות הביקורת עם מנהל הברכה העירונית עולה, כי הסיסמאות האישיות של עובדי הברכה העירונית מועברות בין עובד אחד למשנהו, כך שאין אפשרות לדעת מי מהעובדים יצר מנוי, גבה תשלום עבור מנוי, קבע תוקף מנוי וכד'. הביקורת מעירה כי המדובר בהתנהלות פסולה אשר מונעת מכלל הגורמים המבקרים את פעילות הברכה העירונית לבחון מיהם המשתמשים אשר ביצעו את הפעולות הכספיות במערכות. נמצא כי בניגוד לחוק הגנת הפרטיות קיימת משתמשת בשם לנה, שהינה עובדת שסיימה תפקידה לפני מספר שנים בברכה העירונית. מבדיקת הביקורת עולה, כי עובדת אחרת הקיימת במערכת, מריאנה, משתמשת בהרשאה זו. נמצא כי לעובד הקופה "מריאנה" לא קיים שם משתמש ייעודי המאפשר זיהוי חד ערכי במערכת, כך שעובדת זו עושה שימוש בשם משתמש של עובד אחר באופן קבוע. הערת הביקורת: הביקורת מעירה בחומרה כי ניהול סיסמאות והרשאות זה, כפי שמתקיים בברכה העירונית, הינו בניגוד לחוק הגנת הפרטיות, נהלי המסגרת וכלל מדיניות העירייה בנושא אבטחת המידע. הדבר מהווה פגיעה מהותי בבקורות הקיימות אחר פעילות המשתמשים במערכת אקספו ומהווה פתח מהותי למעילות והונאות.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	המצב
בוצע מול אקספו, הרשאות הגישה למע' לעובדים שסיימו תפקידם בוטלו.	תוקן	עזיבת עובד מבדיקת הביקורת נמצא כי בניגוד לנהלי המסגרת ולחוק הגנת הפרטיות קיימת עובדת (לנה) שסיימה תפקידה ועדיין קיימת במערכת ההרשאות
אחת לחודש תקציבאית המחלקה יחד עם חשב העירייה מבצעים בדיקה שאכן קיימת התאמה של ההכנסות בין מערכת הנהלת החשבות לבין המערכת האקספו. בכוונת העירייה לעבור לאקספו למע' ניהול של פיזיקל, למע' הזו קיים ממשק עם המע' של הנהלת החשבות כך שמדי יום המערכות מבצעות בדיקה. פיזיקל - נמצא בשלב הכנה ובדיקת ההסכם	תוקן	מחירון ותהליך גביית הכנסות ממנויים נמצא כי קיימים פערים בין ההכנסות הרשומות במערכת אקספו למערכת הנהלת החשבות בסך של 118 ו - 767 אלפי (קיטון) ₪ לשנים 2019-2020 כפי שמצוין בטבלה לעיל. הביקורת מעירה כי לא מתקיימת בקרה חודשית על ידי מנהל הברכה בשיתוף גזברות העירייה אחר תקינות העברת נתוני הממשק בין מערכת אקספו למערכת האוטומציה לשם ניתוח פערי ההכנסות בין 2 המערכות.
בוצע מיפוי, קודי המיון במערכת צומצמו ל- 10. אישור המחירונים והתעריפים אושרו בישיבת המועצה מיום 21.2.2022. קודי מיון ישנים חסומים ואינם בשימוש, אך לא ניתן למחוק אותם מהמערכת. בהתאם להנחיית ראש העיר, אחת לרבעון מתבצעת בדיקה רנדומלית של מנויים ע"י הגזברות והאגף.	תוקן	מחירון והגדרת קוד מנוי מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים 68 קודי מיון שונים למנויים. ריבוי קודי מיון אלה גורם לבחירה שגויה של קוד מנוי ולחייב שגוי עוד עולה, כי המחירון בנוי על מחיר שנתי, חצי שנתי, רבעוני או חודשי, אולם המחיר המותאם לקוד המנוי אינו מוטמע במערכת, דבר המאפשר לכל אחד מן הקופאים לבצע שינוי. מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים 16 קודי מיון למנוי חדר כושר, מצב שבהכרח מחייב גבייה שגויה ומאפשר שינויים במערכת ועלול להוביל להתנהגות פסולה

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
טופס רישום למנויים מבדיקת הביקורת עולה כי הצהרות הבריאות לא נסרקות ואף לא נשמרות כנדרש בחוק עוד עולה, כי בעת הבקשה לרכישת מנוי, הלקוח אינו חותם על טופס רישום לבריכה העירונית ובכך אינו מאשר את תנאי התקנון, הנוגעים לתשלום, שעות שימוש בבריכה העירונית והצגת אישורי בריאות.	תוקן	בשלב זה, הטפסים מתוייקים בקלסר. עם המעבר למע' ניהול פיזיקל, מילוי טופס הצהרת בריאות ואישור התקנון יבוצעו באופן ממוחשב.
הקמה במערכת - בחירת סוג המנוי - קוד השירות מרשימת פרטי המנויים לחודש 8/2021 שהופקה לביקורת ממערכת אקספו עולה כי בעשרות מקרים כתובת בעל המנוי וכתובת מייל של בעל המנוי לא מופיעות בעמוד הקמת פרטי המנוי. נמצא כי חלק מההנחות המוענקות לבעל מנוי מתבססות על עיר מגוריו "הנחת תושב" ובהיעדר עיר מגורים בהקמת פרטי מנוי, לא ניתן לתת הנחה זו לתושב. עוד נמצא כי בהיעדר כתובת מייל לא מתאפשרת שליחת קבלות במייל ללקוחות המשלמים באמצעות כרטיס אשראי ולאשש את נכונות החיוב. כמו כן, לא מתאפשר דיוור ישיר באמצעות שליחת פרסומים למייל לאירועים קהילתיים המתקיימים בבריכה העירונית.	תוקן	מבוצע בשוטף.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
קיים נוהל הקפאת מנויים לכלל מרכזי האגף. המערכת אינה מוציאה זיכוי, תוקף המנוי מוארך עפ"י זמן הקפאת המנוי. בהתאם להנחיית ראש העיר, זיכויים והקפאת מנויים מתבצעים ע"י מנהל הקאנטרי רק לאחר אישור בכתב ממנהל האגף. תקציבאית האגף מבצעת אחת לשבוע בקרה ופיקוח על הכנסות הקאנטרי.	תוקן	אי התאמה בין מחיר מחירון לתשלום בפועל וקודי מיון הביקורת מעירה על כך שבוצעו טעויות שלא נתגלו על ידי מנהל הברכה ב- 13% מהמדגם שבוצע. בנוסף מעירה הביקורת כי בוצעה הקפאה אחת ללא אישור כתוב של מנהל אגף הספורט. על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהל הברכה העירונית האישור ניתן בשיחה בעל פה בינו לבין מנהל אגף הספורט, בעוד שמנהל הספורט בשיחתו עם מבקר העירייה ציין, כי לא זכורה לו שיחה זו. הביקורת מדגישה: • לא נמצאו הנחיות אחידות של אגף הספורט בנושא הקפאת מנויים בסגר השני, כך שלא נמצאו קריטריונים אחידים להקפאת מנויים. הביקורת סבורה, כי אגף הספורט היה צריך להוציא הנחיות מסודרות לכלל המרכזים שבאחריות האגף ובכך למנוע הקפאות לא אחידות. • לא נמצאו אסמכתאות, המאשרות הקפאת מנויים בסגר השני ואף לא תקופת זמן מוגדרת להקפאת מנויים. • מבדיקת הביקורת מרכזים נוספים של העירייה (לדוגמה: קונסבטוריון) נמצא כי בחלק מן המקרים ניתנו הקפאות באופן לא אחיד עבור כלל המנויים, ולעיתים לתקופות ארוכות מהתקופה שניתנה בסגר הראשון. • נוסף על כך הקפאות אלו בוצעו באופן ידני ולא באמצעות תעודות זיכוי דבר הגורם לשיבוש בדיווחים הכספיים. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהל תקציבים של אגף הספורט, נמצא כי לא הועבר מסמך בנוגע להקפאת מנויים בסגר השני. מתוך 25,851 קבלות אשר הופקו בתקופה שבין חודש ינואר 2019 לחודש יולי 2021 נמצאו הפרשי גבייה בסך 735,019 ₪ גבוהים מהמחירון והפרשי גבייה בסך

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
		465,972 ₪ נמוכים מהמחירון. הביקורת רואה בחומרה כי מנהל הבריכה העירונית ומנהל אגף הספורט כלל לא היו מודעים לאפשרות של הפקת דוחות בקרה, כאשר החשוב בהם הוא דוח השוואת מכירות מול המחירון, המאפשר בחינת נכונות הגבייה בפועל לעומת המחירון. יצוין כי דוח הבקרה הנדון מציג נתונים שאינם מדויקים לדוגמה: אי הכפלת המחירון בכמות חודשי התשלום. הדוח הועבר לעיון בית התכנה אך לא נתקבלה התייחסות או תיקון לממצאים שעלו בדוח.
		שינוי תוקף מנוי ללא עדכון גבייה נמצא כי תוקף המנוי מוזן ידנית במערכת אקספו בעת רכישת מנוי ואינו מתעדכן באופן אוטומטי עם הזנת קוד מנוי. ההזנה הידנית מאפשרת הארכת תוקף ו/או קיצורו בהתאם לשיקול הדעת של הקופאי המזין את הנתונים. בנוסף, המערכת מאפשרת שינוי תוקף המנוי ע"י קופאי אחר במועד מאוחר יותר. הערת הביקורת: ביום 12.09.2021 קיימה הביקורת סיור

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	המצב
		נוסף בברכה העירונית ובדקה האם בעקבות הערת הביקורת תוקנו הליקויים במערכת אקספו. נמצא כי הליקוי תוקן ולא ניתן לבצע שינוי בתוקף המנוי.
הוגדרו במערכת קודי זכאות להנחות עפ"י קריטריונים שאושרו ע"י מועצת העיר, האסמכתאות המאשרות הנחה מתוויקות בקלסר. נחסמה הגישה לעובדים לשנות את גובה ההנחה באופן ידני.	תוקן	הנחות מבדיקת הביקורת עולה כי ניתנות מאות רבות של הנחות למנויים הברכה העירונית. עוד עולה, כי בשנת ב- 2020 ניתנו 162 הנחות לרוכשי מנוי חדר כושר מ- 3 חודשים (קוד מנוי 254) ובשנת 2021 ניתנו לקוד מנוי זה 159 הנחות. הביקורת בחנה 10 בעלי מנוי להם ניתנו הנחות וביקשה לבדוק האם קיים פער בין אחוזי ההנחה שניתנו בפועל לאחוזי ההנחה שהוגדרו במערכת אקספו. נמצא כי לקבלה מספר 149789 ניתנה הנחה בגובה 17% שאיננה קיימת בטבלת ההנחות, דבר המעיד על תיקון ידני בגובה ההנחה. הערת הביקורת: בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהל הברכה העירונית לבדיקה היכן נשמרות אסמכתאות רלוונטיות לנושא ההנחות נמצא, כי אין שמירה של המסמכים, אלא בדיקתם בעת רכישת המנוי והחזרתם ללקוח. בשל כך לא יכלה הביקורת לבדוק האם ההנחה ניתנה לזכאים כדין ובהתאם לקריטריונים שנקבעו, המופיעים בנהלי הברכה העירונית.

מעקב אחר תיקון ליקויים ממצאי דו"ח ביקורת בנושא השרות הוטרירי

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
בשירות הוטרירי בעיריית רמלה מועסקים 3 וטרירנים במשרה מלאה, כלומר תקן אחד מעבר למומלץ במסמך העמדה של השירותים הוטריריים משנת 2019.	תוקן	הנושא נבחן ע"י ראש העיר, לאור גידול הפעילות הוחלט שיש צורך בוטריר נוסף
מבדיקת הביקורת עולה כי הכנסות מקנסות וטרירן לשנים 2020-2021 עמדו על סך של 118,428 אולם מדוח סיכומי דוחות לפי עבירה, שהועבר לביקורת על ידי השירות הוטרירי, נמצא כי ההכנסות מקנסות עמדו על סך של 292,310 ₪ (ראה נספח א- סיכומי דוחות לסעיפי עבירה). הביקורת מעירה כי קיים פער בהכנסות מקנסות (בפועל) כפי שנרשמו בדוחות הכספיים לבין הכנסות מקנסות כפי שמופיעות מדוח סיכומי דוחות לפי עבירה הנרשמות במחלקת גבייה.		
נמצא כי הכנסות הסגר כלבייה גדלו משנת 2019 לשנת 2021 בעשרות אחוזים, בעוד שבשנת 2019 הביצוע בסעיף זה עמד על סך 9,510 ₪ נמצא כי בשנת 2021 הביצוע עמד על סך של 69,696 ₪. משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת השירות הוטרירי נמצא כי ההכנסות שנרשמו במערכת סווגו בסעיפים שונים ולא בהתאמה להכנסות.	תוקן	ההכנסות נרשמות בסעיפים הייעודיים
תחזוקת מבנה הוטרירן מסתכמת בעלות נמוכה מאוד	לא רלוונטי	בשנת 2021 ההסכם עם החברה הופסק ולכן לא התקבלו שירותים ולא נוצל הסעיף התקציבי.

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
בשנים 2019-2021 ואף הביצוע נמוך מהתקציב המתוכנן.		
חוק העזר לעיריית רמלה אינו מעודכן ותעריפי האגרות המצוינים בו אינם כפי שקבוע בחוק נכון למועד הביקורת.	בתהליך	עדכון חוק העזר
נהלים - הנהלים ערוכים בפורמט של עיריית רמלה ובסטטוס מאושר, אולם לא אושרו על ידי העירייה או מי מטעמה, אלא על ידי מנהלת השירות שחתומה על הנהלים. בנוסף, נמצא כי לא כל הנהלים שהוצגו לביקורת ערוכים במתכונת של נוהל. לדוגמה: נוהל טיפול בכלבים משוטטים, שלא נמצא בו תקינה לנוהל ומטרתו.	תוקן	אושרו ע"י ראש העיר
חיסון כלבים - מבדיקת הביקורת עולה כי נרשמו במערכת 7 כלבים ללא רישיון נמצא כי קיימים 35 בעלי כלבים שלא נרשמה במערכת כתובת אי מייל ומספר טלפון לקבלת זימון למועד חיסון מהשירות הווטרינרי, מתוכם 2 כלבים, שרישיונם בסטטוס פג תוקף, ולא ניתן לשלוח אליהם הודעת על מועד חיסון הכלב ומתן רישיון בתוקף. נמצאו 654 מקרים בהם לא קיים תיעוד לשם הרופא המחסן. נמצאו 5 מקרים בהם לא נכלל תאריך לידה של הכלב כך שלא ניתן לבדוק האם הכלב צעיר (עד חצי שנה) בוגר (מעל 8 שנים) או אחר ובהתאם לא ניתן לבחון האם	תוקן	מתקיים בשוטף

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
סכומי האגרה ששולמו מותאמים לגיל הכלב.		
מנתוני הטבלה לעיל כי אחוז הכלבים הלא מחוסנים בעיר (ללא רישיון ו- פג תוקף) עומד על 10.7. אחוז זה נמוך מהאחוז הארצי, שעומד על 13% לכלבים לא מחוסנים. מבחינת הביקורת את הסטטוס "פג תוקף " עולה, כי רשומים בעלי כלבים שלא מחזיקים רישיון מעל לשנתיים. נמצא כי קיימים 71 בעלי כלבים, שרישיונם עבור אחזקת כלב אינו בתוקף מעל שנתיים. נמצאו 148 כלבים לגביהם תועד בקובץ הנתונים כי לא חוסנו בשנת 2020 כלומר לא חוסנו מעל שנה ו/או יותר ברציפות	לא רלוונטי	השירות הווטרינרי אינו בעל התוכנה ושינויים מסוג זה מתבצעים רק ברמה ארצית על ידי בית התוכנה. הבקשה הועברה לבית התוכנה ונמסר כי אינה מקובלת ויש לרשום כפי שרשום היום. "רישיון פג תוקף"

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
תשלום אגרה - מבחינת חוק העזר לעיריית רמלה עולה כי תעריפי האגרה הרשומים אינם עדכניים ונקבעו עם אישור חוק העזר בשנת 1995. נמצא 1 כלב אשר רשום ששולם עבור חיסון ובפועל סכום ששולם עומד על 0	בתהליך	עדכון חוק העזר
קנסות - מבדיקת הביקורת עולה כי גובה הקנס בעיריית רמלה קבוע ועומד על סך שך 730 ₪, ולא כפי שנקבע בתקנות. עוד עולה, כי בשנים 2020-2021 בוטלו 54 קנסות, מתוך 377 שניתנו בסה"כ, כלומר- 14.5% מהקנסות מבוטלים.	בתהליך	הקנסות שניתנים הינם על פי חוק עזר ולא על פי תקנות מנהליות. הועברה בקשה למחלקה המשפטית לשינוי שיטת הקנסות ומתן קנסות מנהליים. לעניין ביטול הקנסות: רק 4.48% בלבד מכלל הקנסות המבוטלים הומרו באזהרה לאחר הגשת ערעורים, שאר הקנסות בוטלו עקב טעויות טכניות (טעות ברישום פרטי בעל הקנס, העברת הכלב לאחר ללא עדכון השירות הווטרינרי וכו')

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
החזקת כלבים מסוכנים - מבדיקת הביקורת עולה כי: 31 כלבים מסוכנים, המהווים 24.4% מכלל הכלבים המסוכנים הרשומים במערכת, פג תוקף החיסון. 1 כלב מסוכן בסטטוס ללא רישיון 21 כלבים מסוכנים בסטטוס פג תוקף 1 כלב מסוכן בסטטוס ממתין לתשלום יודגש כי הדבר מהווה סיכון משמעותי לבטיחות וביטחון התושבים, שהרי כלבים אלה נחשבים לתוקפניים יותר.	תוקן	הביקורת מתייחסת בסעיף זה לכלבים מגזע מסוכן כפי שהוגדרו בתקנות להסדרת הפיקוח על כלבים (יבוא ואחזקה של כלבים מסוכנים), תשס"ה-2004. נכון לתקופת הביקורת, ברמלה היו רשומים 127 כלבים מסוכנים העונים להגדרה זו ומתוכם 21 כלבים בלבד עם רישיון פג תוקף. מדובר ב 16.5% בלבד של כלבים מסוכנים חסרי רישיון להחזקה מתוך אוכלוסיית הכלבים המסוכנים, ולא כפי שרשמה הביקורת ולכן הביקורת התבקשה לבדוק את ממצאיה בשנית ולתקן הערה. בנוגע להמלצת הביקורת לבחינת "מבצע אכיפה", אכיפות כנגד בעלי כלבים מגזע מסוכן מתקיימות בשוטף. מדיווח שהועבר מהשירותים הווטרינריים של משרד החקלאות (מצורף להלן) עולה כי אחוז הכלבים המסוכנים הרשומים בכלל הארץ לשנת 2021 היה 2.42%. ברמלה לעומת זאת אחוז הכלבים המסוכנים הרשומים עמד על 4.4% בשנת 2021. מדובר באחוזי רישום כפולים הנובעים מעבודה רבה בנושא פיקוח ואכיפה של השירות הווטרינרי העירוני בלבד.
עיקור וסירוס כלבים מסוכנים - מנתוני הטבלה עולה כי קיימים 2 כלבים, המוגדרים במערכת ככלבים מסוכנים, שלא עוקרו או סורסו וגילם עולה על חצי שנה.	תוקן	הכלבים סורסו

תיקון ליקויים ממצאי דו"ח ביקורת בנושא מתנ"ס קלור

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
כללי	תוקן	מנכ"ל העירייה משמש כגורם אחראי מטעם העירייה על המתנ"ס, יבצע בקורות ויפקח על הפעילות השוטפת
קיום נהלי עבודה - מבדיקת הביקורת עולה, כי בחברה למתנסים קיימים נהלי עבודה, כגון: תשלומים לספקים, קופה קטנה, גבייה והנחות, עם זאת לא הועברו לידי הביקורת נהלי עבודה נוספים של החברה למתנ"סים. נמסר על ידי מנהל המתנ"ס הנוכחי כי בימים אלה נכתבים נהלים עבודה אשר תואמים לפעילויות המתנ"ס.	תוקן	הוכנו נהלי עבודה, הנהלים אושרו בהנהלת המתנ"ס - נוהל הזמנות רכש, נוהל תשלום לספקים, נוהל גביית כספים עבור פעילויות, נוהל קופה קטנה ועוד.
בחינת הניהול התקציבי - קיימת בעיתיות בגבייה התשלומים (במזומן), קרי התושבים משלמים לפי נוחיותם, אם בכלל (כ-55% גבייה בשנת 2020). בחינת הכנסות עצמיות - התשלומים בגין הפעילויות והחוגים השונים מתבצעים, לרוב, באמצעות מזומן. כפועל יוצא, קיימת בעיתיות בגבייה התשלומים. יש לציין, כי מדובר ב-55% אחוזי גבייה בלבד.	תוקן	הוכן נוהל גבייה הכולל את אמצעי התשלום. המתנ"ס פועל לגביית החובות, לחייבים אין אפשרות להשתתף בפעילויות ללא כיסוי החוב. אחוז הגבייה עלה באופן משמעותי.

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
גבייה מפעילויות המתנ"ס - מבדיקת הביקורת אחר דוח גביית פעילויות המתנ"ס לשנת 2020 עולה, כי אחוז הגבייה מיתר פעילויות המתנ"ס ביחס לחוגים גבוה יותר. לדעת הביקורת, מתן הנחות, ללא פרוטוקולים מסודרים ודיון מסודר ובהיעדר ועדת הנחות אשר אמורה לבצע ולדון במתן הנחת חריגים עלולה להוביל להפסדים כלכליים ואף למעילות. עוד מעירה הביקורת כי לא ננקטים צעדים בסיסיים לגביית החובות, כגון: שליחת מכתבי התראה לחייבים, התראה לפני הוצאת ילד מהשתתפות בחוג, התראה לפני נקיטת צעדים משפטיים	תוקן	מתבצעת בקרה שוטפת, הנחות ניתנות באמצעות הועדה להנחות. בשל הרגישות ומורכבות הנושא, הוחלט שלא לנקוט באמצעים משפטיים לגביית החובות.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
החל מיולי 2022 ההפקדות מתבצעות באמצעות מעטפות מאובטחות עם קוד. הפקדות מתבצעות פעמיים בשבוע (שני וחמישי). המתנ"ס מקפיד על קבלת המחאות לפקודת המתנ"ס והפקה של קבלות ממחשבות.	תוקן	תדירות הפקדות ואופן ביצוען - ב-7 מקרים הכספים הופקדו לבנק מספר ימים ואף כחודש לאחר קבלת הכספים. במקרה אחד שיק ע"ס 100,000 ₪ הופקד רק לאחר 3 ימי עסקים. יש לציין, כי מדובר בסכומים של מעל 1,000 ₪ בכל טופס הפקדה ישנן 2 מזכירות אשר אחראיות על המעקב אחר התקבולים הניתנים ושמירתם בכספת. כמו כן, אב הבית אחראי על הפקדת הכספים לבנק באמצעות מעטפות. לדעת הביקורת, מדובר בסכומים גדולים על כן יש להעביר בצורה יותר בטוחה, קרי באמצעות תיק אישי משולב נעילה דבר אשר ימנע איבוד כספים או לחילופין מעילות. התאמת הנתונים בספר קופה לסכומי המזומנים וההמחאות בכספת - הביקורת הפיקה ספר קופה מעודכן (סכומים שלא הופקדו), ובדקה כי סכומי המזומנים וההמחאות תואם לסכומים המצויים בכספת. דהיינו, כל המזומנים וההמחאות שנתקבלו הוזנו למערכת, כנדרש. מבדיקת הביקורת עולה, כי במקרה אחד לא קיימת קבלה. לטענת המזכירה, טרם נרשמה קבלה בשל יציאה לחופשת חג של עובדי המתנ"ס. כמו כן, כל הסכומים טרם נרשמו בספרי המזומן והשיקים של המתנ"ס לצורך תיעוד מעקב ובקרה. המחאות דחיות - 2 ההמחאות אינן רשומות בספר השיקים לצורך

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
תיעוד מעקב ובקרה. בנוסף, כל ההמחאות הוטבעו בחותמת "למוטב בלבד", עם זאת המחאה אחת נותרה פתוחה (לא נכתב לפקודת במתנ"ס).		
קופה קטנה - הרכישות שבוצעו הינן בהיקפים קטנים ונדרשות לתפעול יומיומי כקופה קטנה, למעט רכישת אחת של נעליים לצורך הצגה עבור ספק של המתנ"ס	תוקן	קיים נוהל קופה קטנה

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
הוכן נוהל לשימוש בנכסים, במסגרת הנוהל חל איסור לקיום של אירועים פרטיים. המתנ"ס פועל לעגן ההתקשרות בהסכם חדש עם בית ברל. פעילויות אחרות מעווגות בהסכם, דוגמת הסכם עם קרן ניצן.	תוקן חלקית נמצא בתהליך	הכנסות שכירות - קיימת התקשרות מתמשכת לחוג מטעם בית ברל. מדובר בהסכם שנחתם מלפני יותר מ-20 שנה בשל העובדה כי לא התקבל בידי הביקורת ההסכם החתום לא ניתן לבדוק את הנושאים הבאים: מועד חתימת ההסכם, תקופת ההסכם, קרי אם ההסכם בתוקף, האם בהסכם עוגנו התחייבויות השוכר, הגבלות על השימוש וכן החובה להציג אישור ביטוח. 1. בניגוד להוראת הנוהל ולמנהל התקין אין הקפדה על חתימת הסכמים בכתב עם השוכרים. הסכמים אלו הכוללים את הסדרת הפעילויות המותרות ואת אופן השימוש כמו גם פרטים כגון: כמות האנשים המשתתפים בפעילות, אופי הפעילות, סדר וניקיון וכיוצ"ב אינם מעוגנים בכתב. מצב זה יכול שחושף את המתנ"ס ואת העירייה לתביעות מהמשתמשים וכן מקשה על המתנ"ס בהתנהלות מול השוכרים. 2. אישור ביטוח - למרות הוראות הנוהל לא נדרש אישור לעריכת ביטוח מהשוכרים באופן שעלול לחשוף את המתנ"ס לתביעות בהעדר כיסוי ביטוחי מתאים. 3. תעריפי השכירות – בשל היעדר תיעוד של ההסכם עם בית ברל או לחילופין היעדר הסכמים עבור האירועים המזדמנים לא ניתנה לביקורת האפשרות לבדוק את נושא תעריפי השכירות, אולם הביקורת בחנה את הקבלות השונות שהופקו בגין השכרת אולם קלור. נמצא כי האולם הושכר בגין תעריפים שונים. 4. הגבייה של הכספים נעשתה על

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
ידי מנהל המתנ"ס או מי מטעמו . הביקורת מעירה כי תהליך הגבייה מהשימוש בנכסים הכולל מעורבותו של גורם אחד (או גורם נוסף מטעמו) בלבד ללא פיקוח ובקרה אחר קבלת מלוא הכספים וללא שברור מהו הסכום הכולל שהיה אמור להיגבות (מאחר ולא נקבעו תעריפי שימוש לאולם) מהווה פתח למעילה אפשרית.		

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
הוגדר קוד מיון שונה לספקים שאינם פעילים, כך שאין להם קישור לרכש. רו"ח פועל להשלמה ותיקון של כרטיסי הספקים.	תוקן	ספקים לא פעילים - מבדיקת הביקורת עולה, כי קיימים 274 ספקים אשר אינם פעילים, קרי קיימים כ-42% ספקים שאינם פעילים במערכת הנהלת חשבונות של המתנ"ס. פתיחת כרטיסי ספק שונים עם עוסק מורשה זהה - קיימים 3 מספרי עוסק מורשה להם קיים במערכת יותר ממספר כרטיס ספק אחד ספקים ללא מספר עוסק מורשה - קיימים 264 ספקים ללא מספר עוסק מורשה במערכת עוסק מורשה לא תקין - נמצא ספק אחד פעיל בעל עוסק מורשה לא תקין
קיים למתנ"ס דף פייסבוק פעיל פעילויות ומסרים מופצים ברשימות תפוצה הופקה חוברת חוגים	תוקן	פרסום החוגים - היעדר מדיניות סדורה ומאושרת מתבטאת בתחומים הבאים: • למתנ"ס לא קיים אתר מעודכן לפרסום הפעילויות השונות. • המתנ"ס לא פרסם חוברת פעילות, ובו החוגים ונהלי הרישום, לרבות מידע אודות פרישה מחוג. • לא מתקיים פורום ניהולי לצרכי שיווק ופרסום. • לא הוגדר באופן ברור מי הפונקציה אשא אחראית על תחום הפרסום והשיווק של פעילויות המתנ"ס. - יש לציין, כי קיים פלייר פעילויות המתנ"ס בלבד.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
ניהול החוגים מתבצע באמצעות מע' דיאלוג של החברה למתנ"סים, לרבות הפקת דוחות ומעקב. זיכוי עבור ביטול חוג - בשיק בלבד.	תוקן	ביטול חוגים - הביקורת ביקשה לקבל דוח המפרט את רשימת כל החוגים שבוטלו בשנים 2018-2020. נמסר לביקורת, כי אין אפשרות להפיק דוח, כאמור. לדעת הביקורת, היעדר אפשרות להפיק דוח המפרט את כל הביטולים שבוצעו ממערכת החוגים מונע אפשרות לבצע מעקב ובקרה אחר הכספים שהתקבלו בגינם.
קיימת תכנית עבודה מסודרת, בהתאם לתכנית הופקה חוברת חוגים שהופצה לקהל הרחב. מעבר לבקרה שמתבצעת ע"י הנהלת המתנ"ס, מתקיימות ישיבות ב עם יו"ר הנהלת המתנ"ס גם לצרכי בקרה ומעקב	תוקן	בחינת אופן קביעת תעריפי החוגים - לדעת הביקורת לא קיימת מדיניות סדורה אשר קובעת את הבאים : • תוכנית עבודה שנתית לעניין תעריפים וביצוע מעקב אחר התעריפים שנקבעו וזאת לצורך בדירת עמידה ביעדים • כינוס פורום מנהלים חודשי/רבעוני לצורך קבלת החלטות ושינויים בנושא סל התרבות והתעריפים שנקבעו. • קביעת גורם אחראי למעקב אחר החלטות הפורום. • מנגנון לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות בנושאים, כגון : סל תרבות יקר, המשכיות חוגים ועוד.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
הוכנו קריטריונים להנחות שאושרו ע"י הנהלת המתנ"ס, הקריטריונים הוזנו למע' דיאלוג של החברה למתנ"סים הוקמה ועדת הנחות שדנה גם במקרים חריגים	תוקן	מתן הנחות - במתנ"ס לא מתקיימות ועדת הנחות אשר דנה בנוגע למתן ההנחות לתושבים על פי בקשותיהם. בקרה על מתן הנחות - מסקירת מתן ההנחות במתנ"ס עולה, כי הנחה מתקבלת על ידי מזכירות המתנ"ס בעת הצגת תעודת זהות של הורה הילדים לצורת הנחת "אח שני". לדעת הביקורת לא קיימת בקרה אחר מתן ההנחות לחוג שני. כמו כן, בשל העובדה כי ההנחות ניתנות באופן ידני על ידי מזכירות המתנ"ס, לדעת הביקורת, יש לבצע בקרה אחת לשבוע/חודש של גורם נוסף אשר בודק את הזנת ההנחות במערכת על מנת למנוע טעויות אנוש. מסקירת דוח ההנחות שניתנו בשנים 2018-2020 עולה, חלק מההנחות שניתנו סווגו ב"סוג ההנחה" כהנחה של ועדת ההנחות/הנחת עובד, למרות שכל ההנחות לא ניתנו במסגרת ועדת ההנחות. שיעור הנחה - ניתנו הנחה בשיעור של 10% או 20% בלבד. המשמעות העיקרית של ועדת הנחות הינה מתן הנחה חריגה וגבוהה יותר מההנחות המובנות במערכת בכפוף לנסיבות מיוחדות, כגון: מצב כלכלי קשה.
הנ"ל כבר אינה מועסקת במתנ"ס, חשוב לציין שבאותה תקופה היא הועסקה ב- 2 סעיפי שכר כרכזת תרבות וכשחקנית תיאטרון.	תוקן	תלויים בעלי סעיפים חריגים וגבוהים - נמצאה עובדת (רכזת סל תרבות) עם שכר גבוה ביחס לשאר עובדי המתנ"ס, אשר מהווה 10% מסך עלויות השכר החודשיות של כלל עובדי המתנ"ס.

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
תיקים אישיים - לרוב עובדי המתנ"ס לא קיימים חוזה העסקה בתיקים האישיים, לרבות צילום ת.ז. נמסר לביקורת, כי טופס 101 נמצא בתיקי השכר ולא בתיקים האישיים.	תוקן	קיימים חוזים לכלל עובדי המתנ"ס, לרבות צילומי ת.ז.
מערכות מידע - מבדיקת דוח הרשאות למערכת דיאלוג עולה, כי למערכת דיאלוג 5 משתמשים. קיימים משתמשים אשר לא עובדים במתנ"ס וטרם נמחקו מהמערכת. יש לציין, כי לא נמסרו דוח הרשאות לשאר המערכות. הביקורת לא יכולה להסתמך על מידע בעל פה/כתוב שנמסר על ידי המבוקר	תוקן	המשתמשים הוגדרו במערכת כלא פעילים ללא הרשאות. הרשאות נבחנו ומתעדכנות בהתאם לצורך

תיקון ליקויים ממצאי דו"ח ביקורת בנושא הזמנות רכש לקייטנות

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
היעדר תהליך סדור הכולל לוחות זמנים ויעדים מדידיים לא אפשר מימוש אופטימלי של פעילות האגף. חלונות הזמן שהובילו העדר ציוד מתכלה בתחילת הקייטנה - • עיכוב בהכנת רשימת הדרישות לציוד (10 ימי עסקים מרגע קביעת מפעיל הקייטנות). • עיכוב באישור ההמלצות לוועדת התקשרויות (7 ימי עסקים). • עיכוב בהעלאת הדרישות למערכת המטרו (8 ימי עסקים).	תוקן	הוכנה תכנית עבודה מסודרת, התכנית לא יצאה אל הפועל - עפ"י הנחיית הנהלת העיר ניהול הקייטנות עבר למתנ"ס.
לא קיים גורם אחר באגף אשר התבקש להקליד את ההזמנות במטרו במקום התקציבאית וזאת על אף שבאגף ישנה עובדת נוספת עם הרשאות זהות לתקציבאית, על כן יכלה לבצע את ההקלדה.	תוקן	בהתאם להמלצת הביקורת הסמכויות פוזרו בין שלושת התקציבאיות של האגף.
מנהל האגף לא ביצע מעקב ובקרה אחר סטטוס הדרישות על מנת למנוע את פערי הזמן המשמעותיים שהובילו להיעדר ציוד במועד פתיחת הקייטנות.	תוקן	מנהלת הקייטנות הוגדרה כגורם אחראי, בשלב זה לא רלוונטי מאחר וניהול קייטנות גנ"י עבר למתנ"ס

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
במידה ואגף הספורט היה פועל להכנת הדרישות, קבלת אישור הוועדה והעלאת הדרישות במטרו בזמן (באמצע חודש יוני) היה ניתן לאפשר לספק זמן הערכות לאספקת חבילות עבור 125 גני ילדים או לחילופין לדעת מבעוד מועד כי לספק לא קיים מוצר מדף וניתן היה "לצאת" להתמחרות שבועיים לפני תחילת הקייטנה.	תוקן	פורסם מכרז פומבי חדש לאספקת לחומרי יצירה וציוד ועדת המכרזים בישיבה מיום 21.6.22 הכריזה על שני זוכים - חברת נור טויס וחברת אמקה ביט, חברת אמקה ביט הסירה את מועמדותה. חשוב לציין, כי בחודש אפריל 21 מחלקת רכש יצאה למכרז פומבי להחלפת ספק "גרפיטי", למכרז ניגשו 2 מועמדים: גרפיטי ומועמד נוסף שלא עמד בתנאי הסף. מחלקת רכש פרסמה הארכה למכרז אך לא ניגשו מועמדים נוספים

תיקון ליקויים ממצאי דו"ח ביקורת בנושא תב"רים

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
קיום נהלי עבודה - קיים נוהל תב"ר (מספר 10.1) המסדיר ומתאר את תהליכי העבודה בנושא, כגון: אופן הליך פתיחת תב"ר, אישור תב"ר, הליך סגירת התב"ר, אופן רישום התקבולים בתב"ר ועדכונו. עם זאת, לגישת הביקורת, הנוהל אינו מקיף את כלל הנושאים הנדרשים, כגון: אישור הוצאות תב"ר, שריון הוצאות, תיאור תהליך הבקשה לתב"ר, פירוט אופן הגשת המסמכים הדרושים, באיזה פורמט יש להגיש בקשות לתב"ר בתחילת שנה ובמהלכה, מה יש לכלול בבקשה	תוקן	הנוהל הורחב, הוכן טופס פתיחת חדש/עדכון תקציב תב"ר קיים
ייזום והצגת הפרויקט - לא קיים טופס תב"ר בהתאם לדרישות הבאות: • תיאור הפרויקט המבוקש • מטרת השימוש בפרויקט • אומדן עלות • מקורות מימון מובטחים או אפשריים • השלכות על התקציב השוטף	תוקן	הנוהל הורחב, הוכן טופס פתיחת חדש/עדכון תקציב תב"ר קיים

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
הסיבות להגדלת הת"רים - מניתוח ההגדלות בפרויקטים עולה, כי עיקר ההגדלות בוצעו בעקבות הסיבות הבאות: • תוספות של עבודות לפרויקטים (תכנון פיקוח ורכישת ציוד) אשר היה ידוע מראש שיבוצעו אך לא תוקצבו בתחילת הפרויקט. - מלבד עלויות הקבלנים המבצעים את הפרויקטים, נדרשת העירייה לממן עלויות נלוות לביצוע הפרויקטים אשר אינן מוטלות על הקבלנים המבצעים, כגון: עלויות פיקוח, עלויות עבודות חברת החשמל, הצבת שילוט ועוד. • השתתפות מקורות מימון חיצוניים שבתחילת אישור הפרויקט לא נלקחו בחשבון.	תוקן	הנוהל הורחב, הוכן טופס פתיחת חדש/עדכון תקציב תב"ר קיים
גירעון מימוני - קיימים 19 תב"רים בגרעון מימוני ללא כל פעילות בשנת 2020. יש לציין, כי כל התב"רים נפתחו לפני 3 שנים ואף יותר	תוקן	לפחות אחת לרבעון, אחראית תב"רים בודקת תב"רים ללא תנועה ותב"רים גרעוניים, ומעדכנת את המחלקות הרלוונטיות. לרוב מדובר בתברים של תכנון מטבע הווייתם תברים של תכנון נמשכים לאורך כמה שנים. כמו כן אחת לרבעון מתקיימת ישיבה עם גזברית העירייה וסגנה ודנים בתברים.
תב"רים ללא תנועה - קיימים 73 תב"רים ללא פעילות בשנת 2020 כאשר 19 מתוכם בסטטוס לא בוצע/לא יבוצע/לא הסתיים ו-2 תב"רים ללא פירוט סיבה להיעדר פעילות בפרויקט. יש לציין, כי רוב התב"רים הם משנת 2013 עד 2017.	תוקן	במקרים מסויימים תלוי בסוגי העבודות נחתמים חוזים עם מתכננים/קבלנים עד לתחילת העבודה נדרש זמן לתכנון מראש. מדובר בתב"רים של תכנון תחבורתי שחלק מהתכנון הוא בסוף ביצוע הפרויקט

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
בקרה ופיקוח אחר התב"רים במערכות המידע - המערכת מאפשרת להעביר תקציב בין תב"רים ואינה חוסמת אפשרות להשתמש בתקציב שנותר.	תוקן	רק לאחר אישור הגזברית ובדיקה שאכן התבר הסתיים מתבצת במערכת העברה ביצוע מתבר לתבר באותו נושא.
הרשאות ובקורות אפליקטיביות - קיימים משתמשים נוספים עם הרשאות לביצוע פעולות שונות במסכים בתחום בתב"ר, כגון: סגירת תב"ר, טיפול בתב"ר ועוד. יש לציין, כי מדובר במשתמשים שתפקידם לא תואם את ההרשאות שניתנו להם בערכת. עוד עולה, כי קיימות הרשאות למחלקת גזברות למשתמש שאינו עובד במחלקה. קיימת גישה למסכים בתחום התב"רים ל-44 משתמשים שבמסגרת תפקידם לא לוקחים חלק בניהול התקציב של התב"ר.	תוקן	בוצעה בדיקה של הרשאות לעובדים במערכת, ונחסמו הרשאות בהתאם לצורך

תיקון ליקויים ממצאי דו"ח ביקורת בנושא תפעול מערך היסעים

חשוב לציין שמערך ההסעות גדל בכ- 30%, התקציב עומד על כ- 12 מ"ח, ההסעות מתקיימות לאורך כל היום, הטיפול הוא לא רק בהסעות של החינוך המיוחד, אלא גם בהסעות מזדמנות, הסעות רווחה, קווי תחבורה לתלמידים, מחוננים, פרויקטים כמו מרכז לאנגלית ופסגות.

עפ"י הודעת משרד החינוך החל משנת תשפ"ב החל פיילוט "אוטונומיה - ניהול עצמי בהסעות" ב- 9 רשויות מקומיות ובשנים תשפ"ג ותשפ"ד ייכנסו כל הרשויות המקומיות לניהול עצמי בהסעות כך שהיקף העבודה יגדל לדעת המבוקרים, יש להתייחס למצבת כח האדם הקיימת אל מול הדרישות על מנת לתת מענה למבוקש.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
1.1 טרם בוצע. 1.2 טרם נעשתה בדיקה, נכון להיום קיים המערך מאויש ב- 1.5 משרות. 1.3 טרם מונה רכז תחבורה. 1.4 תוקן. 1.5 תוקן. 1.6 תוקן.	תוקן חלקית	מבנה ארגוני - 1.1 העומס והיקף האחריות הקיימים על רכזת ההסעות הוא רב וכח האדם שבאחריותה אינו תחת תקנים קבועים, כך שהיא הכשירה מספר פעמים עובדים במערך ההסעות והם הועברו ללא התראה מוקדמת למחלקות אחרות. 1.2 העירייה לא מינתה רכז תחבורה מטעמה בניגוד לנדרש בחוזר מנכ"ל משרד החינוך. במסגרת חוזה ניהול היסעים שנחתם עם משכ"ל, היא אינה מבצעת את כל התפקידים שעל רכז תחבורה לבצע כגון: תחקיר אירועים חריגים, בדיקת בטיחות תחנות, מיפוי תחנות ותדרוך לנהגי ההסעות. יצוין כי תחקיר אירועים חריגים מתבצע על ידי רכזת ההסעות. 1.3 בבחינת עבודתו השוטפת של קצין הבטיחות עלו ליקויים משמעותיים כגון: הוא אינו בוחן כי עבור כל חברות ההסעות עמם התקשרה העירייה ישנם רישיונות נהיגה בתוקף, רישיון רכב, כתב הסמכה לנהגים, דוח הרשעות לנהגים, היעדר עבירות מין ועוד.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
נבחנת האפשרות להכנסת תכנה של משכ"ל לניהול מערך ההסעות, בשלב הראשון פיילוט ב- 3 קווים. נדרשת הסכמה של המלוות וועד העובדים, בעבר היה ניסיון המלוות הביעו הסתייגות להכנסת תכנה ש"עוקבת" אחר המתרחש בקו וסימון בטלפון האישי שלהן. נכון להיום רכזת ההסעות מנהלת קובץ אקסל עם תחזית של הוצאות עד אוגוסט בכל שנה. זאת בנוסף לעבודה אל מול מע' הדיווח של משרד החינוך "הסעות נט".	בתהליך	מערכות ממוחשבות - אין בעירייה תוכנה ממוחשבת ייעודית המשמשת לניהול מערך הסעות התלמידים בעיר.
3.1 בהתייחס לשנים הנקובות בביקורת, הטיפול במערך ההסעים של המחוננים היה של מרכז המחוננים בשיתוף המתנ"ס ולא בטיפול של הרשות. מבדיקה של רכזת ההסעות עם מזל חכימי ממשרד החינוך לא ניתן לדווח ולקבל החזרים על שנים עברו. קיימת מחויבות של מרכז מחוננים להעביר לרכזת ההסעות רשימה מסודרת חתומה ע"י הפיקוח של המחוננים. 3.2 תוקן.	תוקן	הסעות בחינוך הרגיל - 3.1 הכנסות והוצאות תלמידים הזכאים להסעות/ דמי נסיעות- הכנסות העירייה ממשרד החינוך, בשנים תשע"ח עד תש"פ, גבוהים משמעותית מההוצאות של העירייה בפועל (הוצאות נעו בין כ- 233 ל- 475 אלפי ש"ח לעומת ההכנסות שנעו בין כמיליון ל- 1.2 מיליון ₪). 3.2 תלמידים שאינם זכאים למימון- בתש"פ מימנה העירייה הסעות בסך כולל של 337,141 ₪ לתלמידי חינוך רגיל, שאינם זכאים להסעה על פי הקריטריונים של משרד החינוך. ההחלטה למימון ההסעות התקבלה ללא פרוטוקול, במהלך ישיבת עבודה. כמו כן, אין לעירייה מדיניות כתובה בנושא.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
גובשה מדיניות פרוטוקולים מתועדים.	תוקן	הסעות בחינוך המיוחד - 5.1 נתונים כספיים- בשנת 2019 השתתף משרד החינוך בסך של כ- 8.4 מיליון ₪, בעוד הרשות שילמה סך של כ- 12 מיליון ₪ עבור הסעות ומלווים בחינוך המיוחד. גזברות העירייה מסרה כי הפער נובע מתעריפי משרד החינוך שאינם מעודכנים ונמוכים משמעותית מתעריפי חברות ההסעות ופיצול הסעות משיקולים מקצועיים. 5.2 תלמידים שאינם זכאים למימון- בשנת הלימודים תש"פ מימנה העירייה הסעות ל- 48 תלמידי בית ספר ו- 33 תלמידי גני ילדים בחינוך המיוחד, על אף שאינם זכאים להסעה.
קודי זיהוי של משכ"ל ומשרד החינוך שונים, חשוב לציין שכמות המסיעים גדלה מ- 2 ל- 9. המסמכים (שמות הנהגים ופרטי הרכב) מועברים לעירייה ע"י משכ"ל.	תוקן	כשירות הנהגים - בקובץ מסלולים לא מצוין שמות הנהגים שמסיעים תלמידים, כלומר – אין ניהול של כל מסלול והנהג שמבצע אותו. לא נערכת בדיקה כי עבור אותו נהג שמשוּבָּץ למסלול יש רישיונות מתאימים, הסמכה להסיע את ההסעה אליה שוּיך (לדוגמה מעלון, מונית, טרנזיט), אישור המשטרה ואישור בריאות.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
6.1.1 קצין הבטיחות קיבל את שמות קציני הבטיחות של חברות ההסעה וכתבי ההסמכה שלהם. 6.1.2 מבוצע פעמיים בשנה, בחודש ספטמבר התקבלו פוליסות הביטוח והרישיונות, רכזת ההסעות תוציא דרישה נוספת בינואר 2022. 6.1.3 קצין הבטיחות ורכזת הסעות מכינים נוהל מסודר שיופץ לחברות ההסעות. 6.2.1 + 6.2.2 - מבוצע.	תוקן 6.1.3 - בתהליך	כשירות הרכבים - 6.1 קצין בטיחות בתעבורה מטעם חברות ההסעות 6.1.1 לא מנוהלת רשימה של קציני הבטיחות של חברות ההסעות ותיעוד כתבי הסמכה. 6.1.2 לא מנוהלת רשימה עדכנית של כל הרכבים של הקבלנים שעבדו ושעובדים בהסעת תלמידים בשנה"ל תש"פ ותשפ"א כולל צילומי רישיונותיהם (רישיון רכב ורישיון ההסעה). 6.1.3 אין תיעוד של דיווחים מטעם קציני הבטיחות של חברות ההסעות, כי רישיונות הנהיגה של הנהגים המועסקים על ידי הקבלן הנם בתוקף וכי הרכבים תקפים ומתאימים לכלי הרכב המשמשים להסעות. 6.2 תקינות רכבי ההסעות 6.2.1 למעט חברת הסעות אחת, אין תיעוד כי הרכבים המשמשים להסעות (כ – 100 קווים בקירוב), לרבות המוניות, הנם במצב תקין וכי פוליסות הביטוח והרישיונות של כלי הרכב תקפים ומתאימים לכלי הרכב המשמשים להסעות. 6.2.2 חברת משכ"ל מקיימת בכל חודש ביקורת להסעות ובוחנת, בין היתר, שילוט, ציוד נלווה, גיל הרכב ותוקף רישיונות וביטוחים. אולם, מדובר בבדיקות מדגמיות וכפי שעולה מדוחות הביקורת של חברת משכ"ל לחודש יוני 2020 שנדגמו ע"י הביקורת עולה כי, ישנם מקרים בהם נמצאו אחד או יותר מהפרמטרים הנבדקים לא תקינים

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
פיקוח ובקרה על קבלני הסעות - משכ"ל מעבירה לעירייה בכל חודש דוח מרוכז של כלל הביקורות שערכה בכל חודש. בכל ביקורת נבדקים פרמטרים רבים ומהותיים. 7.1 לא קיים גורם עירוני שאחראי לבצע בחינה חודשית של כלל הביקורות של משכ"ל וטיפול בממצאים שעולים במהלך הביקורות. 7.2 משכ"ל אינה מבצעת בדיקת בטיחות תחנות, מיפוי תחנות ותדרוך לנהגי ההסעות. כמו כן, לא נמצא גורם עירוני המבצע בדיקות אלה.	לא תוקן	בשל עומס העבודה לא מתבצע, רכז ההסעות אמור לבצע. נכון להיום מנהלת מעקב רק אחר ביקורות שנעשות בעקבות תלונות שמתקבלות אצל רכזת ההסעות.
מלווי הסעות - 8.1 מלווים המועסקים על ידי חברת ההסעות- בשנת תשפ"א ישנם 22 מלווים המועסקים על ידי 7 חברות ההסעות, מתוכם 10 גברים. לא היתה בידי רכזת ההסעות את רשימת המלווים (הוכנה רשימה לבקשת הביקורת), אין בקרה בעירייה אחר ליווי מקצועי והדרכות ואין בקרה אחר אישור היעדר עבירות מין ל-10 המלווים הגברים. 8.2 תלונות מלווים- התלונות מתועדות לרוב בתכתובות בדוא"ל או במידת הצורך בתיק האישי של המלווה המנוהל באגף משאבי אנוש. התלונות אינן מרוכזות ומתועדות בקלסר או בגיליון עבודה אלקטרוני (אקסל) אצל רכזת ההסעות או במערכת ייעודית, כך שלא ניתן לבחון את מספר הפניות בנוגע למלווים, את אופן הטיפול בפניות, משך הטיפול ולא ניתן לאתר תלונות חוזרות ונשנות על מלווים.	תוקן חלקית	8.1 עפ"י ההסכם קצין בטיחות של כל חברה מחויב לבדוק האישורים. הרשות קיבלה רשימה של מלווים מטעם המסיעים. 8.2 קורס עזרה ראשונה הועבר למלווים לפני תחילת השנה, בנוסף קיימת קבוצת ווטסאפ לעדכונים והנחיות. 8.3 בשל עומס וחוסר בכ"א, לא מתנהל מעקב אחר כל הפניות שמגיעות לרכזת ההסעות. תיעוד מתבצע רק לפניות בהן המלווה מגיעות לבירור במשאבי אנוש.

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
	תוקן	קיימים נהלים לממשקי העבודה, פרטי נהגים ורכבים, גיוס העסקת מלווים בהסעות, נוהל קביעת מסלולים והדיווח ועוד.

תיקון ליקויים ממצאי דו"ח קורונה

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
כתיבת נוהל הפעלה להתמודדות עם התפרצות מגיפה של שפעת - בבדיקת הביקורת נמצא שהעירייה לא כתבה נוהל מיוחד בנושא "נוהל הפעלה להתמודדות עם מגיפה של שפעת" כדרישת משרד הפנים אולם כחלק מתיק אב לחירום נכתב נוהל להתמודדות עם תרחיש ייחוס של פנדמיה המפרט את אופן ההתמודדות של העירייה.	תוקן	נכתב נוהל פנדמיה, הנוהל צורף לתיק אב לחירום.
תפיסת ההפעלה העירונית בתרחיש מגיפה תיק אב לחירום - בבדיקת הביקורת נמצא שבתקופת הקורונה הנהלת העיר לא פעלה על פי המבנה הארגוני שנקבע בתיק האב לחירום. מצד אחד ניסחה העירייה באופן פורמאלי את תפיסת ההפעלה של כלל הכוחות ומצד שני בעת התרחשות לא פעלה בהתאם לתפיסה זו.	תוקן	הנהלת העיר קיבלה החלטה שמנכ"ל העירייה ינהל את מערך הקורונה, מלבד זה כלל הצוותים פעלו בהתאם למבנה הארגוני שנקבע בתיק אב לחירום
מינוי ממונה קורונה - בבדיקת הביקורת נמצא שבתאריך 04/05/2020 מינתה העירייה את הגב' שרון אטנר, המשמשת בתפקיד מנהלת קידום ורישוי עסקים, כממונה לענייני קורונה ברשות המקומית – תקין.	לא רלוונטי	במידה ויוגדרו תחומי אחריות נוספים מעבר לקבוע בתקנות, העירייה תפעל להגדרה פורמאלית.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
הוגדר אחראי לנושא, הנ"ל מבצע ניתוח ועיבוד הנתונים ממערכת BI	תוקן	שימוש וניתוח במידע שהתקבל בזמן אמת - הנתונים הגולמיים של מערכת שוע"ל הופצו בקרב מנהלים ועובדים. נתוני מערכת BI לא עובדו באופן שיטתי, סדור, ברמה יומית לטובת הנהלת העיר. לא הוגדר גורם אחראי על ניתוח הדאטה שהתקבלה מידי יום. לא נעשה שימוש במערכת GIS עיבוד נכון של המידע, יכול היה להביא את מקבלי ההחלטות לפעול בצורה מהירה יותר, אפקטיבית יותר, מדויקת יותר ובעיקר יכול היה לבדוק האם הפעולות המבוצעות נושאות פרי.
קיים תיעוד בפרוטוקולים של ישיבות פורום קורונה למעקב אודות ביצוע ההחלטות.	תוקן	ישיבות הנהלה פורום קורונה - מעקב יישום החלטות - בבדיקת הביקורת נמצא שאין תיעוד בפרוטוקולים של ישיבות פורום קורונה למעקב אודות ביצוע ההחלטות. כמו כן לא הוגדר גורם אחראי על מעקב ובדיקה שכל ההחלטות מבוצעות במסגרת לוחות הזמנים שנקבעו.
בהתאם למדיניות הנהלת העיר, אכיפה בנושא הקורונה בוצעה ע"י יח' השיטור העירוני. חשוב לציין שהמח' ביצעה הסברה והייתה בקשר שוטף הן עם אחראי על נושא רישוי העסקים במשטרת רמלה והן עם אגף ביטחון, פיקוח ושיטור עירוני.	תוקן	התנהלות מחלקת רישוי עסקים - בבדיקת הביקורת נמצא שמחלקת רישוי עסקים לא הפיקה קנסות בגין פעילות אכיפה (במידה והיו פעולות אכיפה) של כללי התו הסגול במהלך כל תקופת הבדיקה (מרץ 2020 ועד מרץ 2021), וכן לא ניתנו דוחות אזהרה לבעלי עסקים ו/או ללקוחות. בנוסף, בבדיקת הביקורת נמצא שלא נערך רישום ולא נשמר תיעוד של פעילות אכיפה ו/או הסברה ו/או סיוע לעסקים שבוצעו במהלך התקופה (ובמידה ובוצעו) על ידי פקחי רישוי עסקים. מצופה היה שכל פקח ינהל תרשומת איזה בתי עסק בדק בכל יום עבודה, בהתאם לתוכנית עבודה סדורה ולצורך בחינה של עמידת בעלי העסקים בתצהיר שנמנה ובכללי התו הסגול.

אופן הטיפול	סטטוס הטיפול	הממצא
	לא רלוונטי	התנהלות מכלול לוגיסטיקה – הפצה- ציוות עובדים לא כשירים - בבדיקת הביקורת התברר כי נוצרו מצבים בהם חלק מהצוותים שסופחו לקצין הרכב לא התאימו למשימה, לא יכלו לבצע / הפיקו תעודות מחלה ו/או נעדרו מעבודה.
אושרה רכישה אפליקציה/תוכנה לניהול מערך לוגיסטי, הרכישה תתבצע בשנת התקציב 2023	בתהליך	התנהלות מכלול לוגיסטיקה – הפצה- העדר רישום מסודר מה חולק בכל יום - בבדיקת הביקורת נמצא שאין אצל קצין הרכב / מכלול לוגיסטיקה כלי ממוחשב אשר שומר תיעוד של העבודה שבוצעה. אין יכולת לשחזר מה חולק, מתי חולק, למי חולק ובאמצעות איזה צוות עבודה. מדובר על מאות פריטים שחולקו מידי חודש במהלך השנה האחרונה, חלקם בעלי ערך כספי וחלקם בעלי אורך חיים קצר.
אושרה רכישה אפליקציה/תוכנה לניהול מערך לוגיסטי, הרכישה תתבצע בשנת התקציב 2023	בתהליך	התנהלות מכלול לוגיסטיקה – הפצה- העדר תוכנת הפצה מבוססת מיקום - בבדיקת הביקורת נמצא כי במכלול לוגיסטיקה לא מותקנת תוכנה לניהול מערך לוגיסטי, המחבר בין רשימת "תושבים", רשימת "מוצרים" הדרושים לחלוקה, רשימת "רכבי חלוקה" ורשימת "צוותי עבודה". כמו כן אין מערכת המאפשרת תכנון של מסלולי חלוקה בצורה אפקטיבית ויעילה תוך בקרה שכל תושב קיבל את המוצר שאמור היה לקבל. לדעת הביקורת, שימוש במערכת ממוחשבת, שאינה מערכת עירונית, ללא אבטחת איכות, ללא אבטחת מידע, ללא שמירה על צנעת הפרט, מבלי שהעירייה יודעת איזה שימוש נעשה במידע שהוזן, יכולה לחשוף את העירייה לסיכונים מיותרים.

הממצא	סטטוס הטיפול	אופן הטיפול
התנהלות אגף רווחה - חלוקות סלי מזון - בבדיקת הביקורת נמצא שכל עבודת העו"ס בוצעה באופן כמעט ידני, למעט שימוש באקסל, כל בניית רשימות החלוקה בוצעו באופן ידני, ללא ממערכת ממוחשבת המאפשרת סידור עבודה, תכנון יעיל של מסלול נסיעה ומעקב אפקטיבי הבוחן האם כל הזכאים קיבלו בפועל את המזון הדרוש. הביקורת מבקשת להסב את תשומת הלב לכך, שבאגף רווחה מועסקים לרוב עובדים מקצועיים שתפקידם לטפל באנשים. שעות עבודה מרובות של עובדי מקצוע על "סידורי חלוקה" מהווים תכנון לא יעיל של המשאב האנושי, במיוחד בעתות חירום.	בתהליך	אושרה רכישת אפליקציה/תוכנה לניהול מערך לוגיסטי, הרכישה תתבצע בשנת התקציב 2023
התנהלות אגף רווחה - ביטחון תזונתי לאזרחים ותיקים - בבדיקת הביקורת נמצא שמנהלת המחלקה, ניהלה רישום מסודר בגין כל אזרח ותיק הרשום במחלקה ואשר אמור היה לקבל חבילת מזון. אולם, אין בידי מנהלת המחלקה מידע האם כל הפריטים הגיעו לייעדם, האם כל התושבים הזכאים אכן קיבלו את המוצרים.	בתהליך	אושרה רכישת אפליקציה/תוכנה לניהול מערך לוגיסטי, הרכישה תתבצע בשנת התקציב 2023
התנהלות אגף רווחה - נתוני תחלואה / תמותה בקרב אזרחים ותיקים - בבדיקת הביקורת נמצא שלא גובשה תוכנית עבודה מסודרת שעל פיה אחת לתקופה מתבצעת שיחה עם אזרחים ותיקים לברור מצב בריאותם ו/או אפשרות לסיוע.	תוקן	מתבצעת בדיקה עם כל האזרחים הוותיקים מקבלי השירות מאגף הרווחה. בנוסף, האגף יוצר קשר עם חולי קורונה בני 60 ומעלה לבדיקת מצבם הבריאותי והאם זקוקים לסיוע.
התנהלות אגף משאבי אנוש - עובדים חיוניים - בבדיקת הביקורת נמצא שהעירייה לא קבעה רשימה של עובדים חיוניים בהתאם לדרישות משרד הפנים. כמו כן, הביקורת לא קיבלה תיעוד לכך שהועבר דיווח למשרד הפנים כנדרש בהנחיות.	לא רלוונטי	