

## פרוטוקול ועדת ביקורת – המשך

תאריך: 23.09.20, 17:00 מיקום: zoom

### משתתפים:

- מר כפיר סרוסי, יו"ר הועדה.
- מר עדיאל אילוז, חבר הועדה.
- מר איתי כהן, חבר הועדה.
- מר שלום שלמה, מנכ"ל העירייה.
- מר יצחק שריקי, גזבר העירייה.
- גב' עינב פרץ, מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור.
- מר איתי קידר, יועמ"ש העירייה.
- חסרים:
- מר לירז וזאן, חבר הועדה.
- מר בוריס יודיס, חבר הועדה.

מבקרת: שלום לכולם, אנחנו ממשיכים לדון בדוח 2019  
בדיון הראשון דיברנו על הנושא הראשון, נעבור לנושא השני,

### 2. אכיפת גבייה של דוחות ברירות קנס וברירות משפט

יועמ"ש: הדוחות האלה נחלקים לשניים,

1. דוחות ברירת קנס, שניתנו בגין הפרה של חוקי עזר מלבד חנייה, מקבלי הדוחות צריכים לשלם את הקנס, אם הדוחות לא שולמו הם הוגשו לביהמ"ש ושם הורשעו. ביהמ"ש היה גוזר עליהם את הקנס וזה אמור ללכת לגבייה ללא שעבר לחברות הגבייה.
2. דוחות ברירת משפט, דוחות החנייה והעבירות המנהליות, ז"א למקבל הדוח יש 90 יום לשלם ואם לא זה הולך ישר לגבייה, וברירה שלו היא בעצם לבקש את המשפט, הוא יכול ליזום את ההליך של המשפט אם לא זה הולך ישר לגבייה מנהלית, דוחות מסוג זה לא היו בעיות כי נגבו באמצעות חברות גבייה.

מבקרת: בעצם אנחנו מדברים כאן על דוחות, שהם לא דוחות פיקוח של הבניה אלא של הפקחים שלנו, שנותנים דוחות גם בנושא החנייה ויותר מדברים כאן על הפיקוח העירוני הכללי. הביקורת בעצם מצאה, שדוחות רבים לא היה בהם מעקב ולא נגבו הכספים, תהליך הגבייה לא הושלם. זו ביקורת שנעשתה בשיתוף עם הגזבר, תושב היה מקבל דוח, אם התושב היה טוב, הלך ושילם את הדוח – הוא בעצם הפסיד ומי שלא שילם את הדוח, תסתכלו בעמ' 52 תראו את ההיקפים הכספיים שאנחנו מדברים עליהם בעצם לא קיבל התראה ולא נגבה ריבית על אותו קנס ולא היה שום מעקב.



## תקציר ממצאים והמלצות

המלצות הביקורת	ממצאי הביקורת
<p>יש לבחון את המשך הטיפול נגד חייבים אלה ובכלל זה, בהתאם לדוח גיול חובות, יש לקבוע מה דינן של יתרות חוב אלה, בין אם לנקיטת פעולות התראה או לחילופין להעברה לעו"ד חיצוני לצורך ביצוע פעולות אכיפה.</p> <p>יש לבצע בדיקה של כל הדוחות המופיעים בסטטוס זה ואם נדרש, לבטל יתרת חוב זו.</p>	<p><b>דוחות ברירות קנס:</b></p> <p>נמצאו 200 קנסות מסוג ברירת קנס שנרשמו ל - 76 חייבים שסך החוב המצטבר בהם עומד על 67,959 ₪. אל החייבים נשלחו בשנת 2013 הודעות דרישה ומאז אין תיעוד למשלוח התראות נוספות.</p> <p>סך יתרות החוב כולל הצמדות בקנסות שבהם לא בוצעה לכאורה כל פעולת אכיפה עומד על 220,344 ₪ אשר ניתנו ל 345 חייבים. מדובר ביתרות חוב משנת 2008 אשר בעניינם לא נשלחה לחייבים כל התראה.</p> <p>מתוך אלה, נמצאו 169 דוחות מסוג ברירת קנס שניתנו בין השנים 2011-2017 שבהם לא בוצעה כל פעולת אכיפה. מתוך אלה 93 חייבים לא שילמו את חובם כלל או שילמו אותו באופן חלקי. סך יתרת החוב בדוחות אלה עומדת על 66,955 ₪.</p> <p>יתרת החובות הנן בגין עברות עישון (ברירות משפט), סה"כ 175 דוחות שנרשמו בין השנים 2012-2017 ושהיתרה בהם עומדת על 171,416 ₪.</p> <p>נמצאו 462 חייבים להם נרשמו 567 דוחות מסוג ברירת קנס ואשר בהם ניתנו בהם פסקי דין. סך יתרת החוב בהם עומדת על 543,337 ₪. מבין אלה, 336 חייבים לא שילמו את יתרת חובם ועיי"פ המידע במערכת, לא בוצעה נגדם כל פעולת אכיפה.</p> <p>במערכת ישנם דוחות בהם קיימת יתרת חובה על אף שבעניינם ניתנה החלטת בית המשפט לביטולם.</p>
<p>יש לבחון את מידת התאמת המערכת לצרכיה של העירייה. כל שמדובר בליקויים הנובעים משימוש לא נכון במערכת, מומלץ לפעול להטמעתה בקרב המשתמשים בה. ככל שמדובר בליקויים הנובעים מהיות המערכת לא מותאמת לצרכיה של העירייה מומלץ לבחון את המשך השימוש בה.</p>	<p><b>מערכת הפיקוח העירוני:</b></p> <p>המערכת אינה מספקת את הכלים הדרושים למעקב אחר הדוחות ולעתים פעולות האכיפה הננקטות אינן מתיישבות עם הוראות החוק והוראות רגולטוריות אחרות.</p>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

המלצות הביקורת	ממצאי הביקורת
	<p>מחולל הדוחות אינו מספק את הנתונים כנדרש על פי החתכים המבוקשים. כך למשל, המערכת אינה מספקת דוח שלבי אכיפה הנדרש בעיקר לצורך בחינה של לוחות זמנים שיש בהם כדי לסטות מהוראות החוק לעניין שיהוי במתן מענה לתושב או בשיהוי בפעולות האכיפה המנהלית.</p> <p>נמצא כי המערכת מבצעת רישומי סרק שיש בהם כדי ליצור תמונה לא משקפת באשר לפעולות אכיפה הננקטות כנגד חייבים שעל מחלקת הפיקוח להשקיע משאבים להסרתם שאלמלא כן הם נשארים במערכת.</p>
<p>יש להפיק דוח גיול חובות ולהתחיל בהליכי אכיפה כנגד חייבים, החל מהקנסות הישנים ביותר, המשך בקנסות החדשים.</p>	<p><b>דוחות ברירות משפט:</b></p> <p>כארבעים אחוזים מהדוחות שנבדקו נמצאים בהשגה, ערעור, או שבוטלו.</p> <p>על פי נתוני המערכת, מבין כשישים אחוזים מהדוחות החלוטים, למעלה משבעים אחוזים לא שולמו.</p> <p>בחינה של 1,172 דוחות ברירות משפט שנרשמו בתקופה הנבחנת מעלה כי למעט פעולות אוטומטיות של הצמדת ריבית פיגורים, לא נעשה ניסיון ממשי לגבות את יתרות החוב.</p>
	<p><b>דוחות בהליכי ערעור:</b></p> <p>אין מדיניות אחידה של מקום קליטת ערעורים. הגם שבהודעת הקנס נכתב שיש להגיש את הערעור לאגף הפיקוח נשלחם חלקם ישירות למחלקה המשפטית.</p> <p>אין הלימה בין סטטוס הדוח שבערעור לבין הסטטוס בו הוא מופיע במערכת.</p> <p>נמצאו 139 דוחות שהטיפול בהם הסתיים אולם עדיין רשומים בסטטוס "בערעור באגף הפיקוח".</p> <p>נמצאו ערעורים שטופלו על אף שחלף המועד הקבוע בחוק להגשת הערעור.</p>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

המלצות הביקורת	ממצאי הביקורת
<p>יש להקפיד על קליטת ערעורים באגף הפיקוח בלבד. יש להקפיד על עדכון סטטוס בכל עת שיש שינוי בו.</p> <p>יש לפעול כאמור בתקנות סדר הדין הפלילי ולא לאפשר קליטת ערעורים אלא אך ורק באגף הפיקוח וככל שלא נמסרו טעמים ראויים באשר לסיבת הגשת הערעור שלא במועדו, מומלץ שלא לדון בערעורים אלה.</p> <p>יש לדרוש אפשרות מערכת להפקת דוחות גיול חובות לפי סטטוס קרי, לפי מועד הקלדה למסופון, מועד שליחת הקנס בדואר רשום, מועד הגשת ערעור אם יש וכו'.</p> <p>יש להקפיד להשתמש בסטטוס "בקשה פנימית למחיקה" רק כשמדובר בדוח הסובל מכשל טכני. כל דוח אחר, אף אם נרשם בטעות, עליו להיות מטפל במסגרת ערעור. יש לקבוע נוהל טיפול בדוחות שנרשמו לטעות מקבל הדוח או רושם הדוח בשגגה. יש לבצע אבחנה בין דוח שנרשם בשגגה לבין דוח לא תקין מבחינה טכנית. מומלץ כי דוחות שנרשמו בשגגה יטופלו במסגרת ערעור רגיל בעוד שדוחות שיש בהם ליקוי טכני יטופלו במסגרת בקשה פנימית לביטול דוח.</p> <p>טיפול במסגרת בקשה פנימית לביטול דוח ייעשה באמצעות מנהל המחלקה בלבד אשר יעביר את הדוח לעיון והחלטת התובעת העירונית.</p> <p>יש להתאים את מנגנון ההצמדה לעיקרון לפיו כל עוד לא הסתיים הליך הגשת הבקשה ולאחריו המועד להגשת ערעור, לא יופעל מנגנון הצמדה.</p>	<p>נמצאו ערעורים שעברו למחלקה המשפטית כבקשות פנימיות למחיקה. במיעוט הבקשות, הסיבה הייתה עקב תקלות טכניות ברישום הדוח, אשר מקיימת לכאורה את הצורך בשימוש בסטטוס זה.</p> <p>ביצוע פעולות ההצמדה נעשה במערכת לולהטק באופן אוטומטי וזאת בהתאם לכללים הקבועים בחוק, ככל שמדובר בהצמדות אשר מתבצעות בדוחות חלוטים. ככל שמדובר בדוחות שמתנהל בעניינם הליך בירור, נמצאו מקרים בהם בוצעו פעולות הצמדה על אף שהדוחות אינם סופיים.</p>
<p>מומלץ לבצע הדרכה וריענון הנחיות לעובדים, בקשר לביצוע עבודתם ע"פ חוק.</p>	<p><b>נאותות רישום דוחות פיקוח:</b></p> <p>שיעור ביטול הדוחות והדוחות שבהליכי ערעור הנו גבוה ולעתים נובע עקב חוסר מקצועיות של העובד.</p>
<p>יש לקבוע מדיניות מתן התראות אשר תיצור מדיניות אחידה בנושא</p>	<p><b>רישום אזהרות:</b></p> <p>אין מדיניות אחידה לרישום אזהרה טרם רישום דוח.</p>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

המלצות הביקורת	ממצאי הביקורת
<p>ותמנע קיפוח או העדפה התלויה בנותן האזהרה או במקבלה. מדיניות מעין זו לא יכולה להתקיים כל עוד המערכת אינה מספקת למפקח בשטח מידע זמין בזמן אודות "העבר" של מי שביצע את העבירה ומשכך יש לבחון את כשירותה של המערכת הנוכחית לספק אפשרויות מעין אלה לפקחים בשטח.</p>	<p>המערכת לא מספקת מידע לעובדים בשטח בקשר ל"עברו" של מבצע העבירה.</p>

יש כאן הפסד כספי לא מבוטל של העירייה, אנחנו בדקנו זאת ועשינו תהליך שלם יחד עם הגזבר, יחד עם הייעוץ המשפטי, לתקן את כל הדבר הזה. מה שיכולנו עוד לגבות ומה שלא עבר התיישנות – שלחנו לתושבים מחדש ומה שחשוב הוא לייצל את התהליך בעתיד, כלומר היום דוח שמגיע לא יכול להיות שהוא ישאר ולא עושים איתו כלום אם לא שולם. דוג' דוח חנייה או דוח ארנונה מי שלא משלם יש הליכי גבייה. אשמח לשמוע מהגזבר, אם יש לך להוסיף בנושא.

גזבר: לאור ממצאי הביקורת העברנו את כל הדוחות לטיפול של חברת מיתר. חברת מיתר הוציאה את כל החיובים ועושה מעקב אחרי הדוחות לטפל בהם כמו שהיא מטפלת בדוחות חנייה. בימים האלה חתמנו עם חברת מיתר הסכם הרחבה מעבר לנושא חנייה (שזכתה במכרז). שכל הדוחות עוברים לטיפולם. מרגע שהאדם קיבל את הדוח ועד ליום הגבייה שלו. בעקבות הדוח שהמבקרת עשתה דאגנו, שהכל יהיה תחת טיפול מיתר לאורך כל חיי הדוח מרגע הנפקתו ועד גבייתו.

מבקרת: רק לסבר את האוזן מספרית עמ' 52 - הקראת החובות עבור דוחות ברירות קנס שלא נגבו ולא בוצעו נגדם פעולת אכיפה. מדובר על סכומים לא מעטים ועל כסף ששכב במערכת ולא נגבה. אני מקווה, שאחרי הביקורת הזו גם יגבו את חובות העבר וגם להבא יהיה הליך נכון.

עדיאל: מה זאת אומרת דוחות שלא נגבו, אנשים קיבלו דוח ולא שילמו?

מבקרת: לא שילמו ולא קיבלו התראות, לא כפל קנס שום דבר.

גזבר: חשוב להדגיש שיש הבדל בין חובות בארנונה שבהם חוק ההתיישנות הוא 7 שנים, כאן חובות מדוחות מסוג זה, ההתיישנות היא שנה, ז"א שאם לא נעשתה פעולת אכיפה במשך שנה, אחרי שנה אתה לא יכול להמשיך לאכוף.

כפיר: יש סרגל אכיפה?

גזבר: ברגע שהתחלת הליך ההתיישנות נעצרת. אם לא התחלת אז ספירת השנה רצה.

עדיאל: למה הכספים לא נגבו? בעיה בכוח אדם בלשכה המשפטית?

יועמש: לא קשור, זה פשוט נרשם ונתקע באיזה שהוא מקום, המערכת שלקחו בזמנו לא טיפלה בגביה אלא ביצעה את האכיפה.

גזבר: אנסה לחדד, המכרז נעשה ע"י שפע – כל התחום הזה, וכאן הלקות שהם לא ניהלו את זה נכון.

איתי: מי הגורם המוסמך לקחת אחריות על כל הכספים האלו.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

מבקרת: שאלה טובה אין תשובה ברורה עליה. הדוח מצביע על הליקויים, אנחנו באים לתקן להבא.

עדיאל: אני יודע שדבר כזה לא יכול לקרות בתל אביב.

מבקרת: נכון, זה כמו שבארנונה זה לא יכול לקרות היום, לא יהיה מצב שיהיה חוב ולא יהיה בו הליך, שהמערכת מובנית בצורה מסודרת גם מבחינת המחשוב וגם מבחינת האכיפה יש מעגל שנסגר. כאן הייתה תקלה מאוד חמורה.

עדיאל: עכשיו אנחנו עוברים למערכת אחרת?

מבקרת: זה מתנהל כמו בחנייה שמרגע שהדוח הונפק, גם אם לא ראיתי את זה, החברה תשלח התראה וריביות וכך אין מצב לא לדעת על קיום הדוח ואותה חברה אף תדאג לאכיפה.

כפיר: צוות תיקון ליקויים דן בדוח הזה?

מבקרת: עוד לא, אחרי שאנחנו נדון בדוח הזה, זה יעבור לצוות תיקון ליקויים.

גזבר: אתיחס לשאלה של כפיר, לא חיכנו שוועדת ביקורת תתכנס ותדון בדוח ואז נעביר לצוות תיקון ליקויים ואח"כ מועצת העיר ואח"כ יקבל את הערה של המבקרת ונתייחס, אלא תוך כדי ביקורת המבקרת קבעה איתי פגישה ושאלה אותי מה עושים, ותוך שבוע שבועיים זימנו פגישה עם החברה ועשינו את המהפך הזה להעביר את כל הדוחות לחברת הגבייה. לזמן יש כאן משמעות לכן עשינו את המעבר בצורה מאוד מהירה והעברנו את כל הדוחות לטיפול ואכיפה.

מבקרת: נושא הבא,

### 3. פינוי אשפה ועבודת מנופים

בנושא הזה בדקנו את קבלן פינוי האשפה שלנו, בדקנו גם את החשבונות שלו, גם את העבודה בשטח, גם את נושא השקילה, בדקנו איך הוא מגיש לעומת מה שבפועל קורה, עשינו מעקבים, עשינו עבודה מאוד יסודית, זה אפילו הגיע ללשכת מנכ"ל לשימוע של הקבלן של אותה חברה. ראינו איפה אפשר לחסוך כסף לעירייה, יחד עם הגזבר ועם המנכ"ל עשינו עבודה תוך כדי תהליך של עבודת הביקורת.

## סיכום והמלצות

רמת החשיבות	ההמלצה	ממצאים	
B	לעגן את התהליכים העיקריים המבוצעים במחלקה בנהלים כתובים המבססים שיטות עבודה מובנות ומבוקרות, תוך חלוקת אחריות וסמכויות בין בעלי התפקידים ולווי בתיעוד מתאים.	מעקב אחר פעילות קבלני חוץ, אישור חריגות טרם ביצוע, אישור חשבונות לתשלום וכדומה, אינם מעוגנים בנהלי עבודה.	1.



רמת החשיבות	ההמלצה	ממצאים	
B	מומלץ לקבוע לקבלן תוכנית עבודה לפינוי טמונים ולבסס שיטת מעקב ובקרה שוטפת אחר ביצוע העבודות על ידי הקבלן.	תוכנית עבודה של הקבלן לפינוי הטמונים אינה מוגדרת באופן קבוע, ותדירות הפינוי נקבעת בהתאם למסלול הנסיעה והכרת השטח מניסיון הנהגים.	2.
B	יש לעמוד בכלל סעיפי ההסכם וביניהם ניהול יומן עבודה יומי על ידי הקבלן ובדיקתו ואישורו על ידי מנהל העבודה ובעל תפקיד רלוונטי בעירייה.	לא מנוהל יומן עבודה בהתאם לדרישת נספח ז' להסכם.	3.
B	יש לבסס תהליך פיקוח ובקרה אחר עבודת המשאיות בשטח שיפוט העיר בשעות שנקבעו, בין השאר באמצעות מעקב ובקרה על נתוני מערכת ה-GPS.	לא מנוהל יומן עבודה בהתאם לדרישת נספח ז' להסכם.	4.
A	יש לוודא ביסוס שיטת עבודה, הכוללת פיקוח ובקרה אחר פינוי הפסולת באתר אמניר, השוואתו לדיווחי הקבלן, בקרת עבודה בשטח השיפוט של העירייה וכו'.	נמצאו הפרשים בסך הכמות בטון שדווחה לעירייה מול רישומי אתר אמניר	5.
A	יש לוודא כי כל משאית תקפיד על שקילה טרום ביצוע המשמרת ולמנות בעל תפקיד האחראי על קבלה ובקרה על דוח ממתקן הפינוי המאשר את ביצוע שקילה "0".	מניתוחי GPS וקובץ השקילה עולה כי המשאיות מתחילות את המשמרות ללא שקילה "0", כך שבעת תחילת עבודתן לא ברור באם קיימת במשאית פסולת	6.
A	יש לבסס תהליך מובנה של אישור מראש לכלל התגבורים ולבחון את נחיצותם.	לא קיים תהליך סדור לאישור תגבור במידת הצורך	7.
A	יש לבצע בדיקת החשבונות המוגשים לתשלום באופן שוטף וקבוע, לוודא שאין חיובים עודפים מצד הקבלן כלפי העירייה ולוודא התאמתם לקבוע בהסכם ההתקשרות.	קיימים חיובים החורגים, לכאורה, מהקבוע בהסכם באופן הגורר תשלום ביתר על ידי העירייה.	8.



רמת החשיבות	ההמלצה	ממצאים	
A	יש לבצע קיזוז הסכומים בהתאם להסכם ולוודא כיבוד ההסכם מצד הקבלן לעניין שטיפה וחיטוי כלי האצירה.	הקבלן אינו מבצע שטיפה וחיטוי של כלי האצירה זמן רב, וזאת למרות שלפי סעיף 5.9 להסכם הקבלן התחייב לשטוף ולחטא, אחרת העירייה תנכה מתוך סכום התמורה החודשי סך של 2,500 ₪ לחודש.	9.
A	יש לבצע בדיקת החשבונות בהתאם להסכם ולוודא שהחיובים הינם בהתאם לסוג, כמות והתעריף שנקבע מול הקבלן.	בבדיקתנו את התעריפים אשר חייב הקבלן את העירייה נמצא כי החיובים התפרסו על שני סוגים בלבד, פסולת ביתית מעורבת ופסולת תעשייתית.	10.
A	יש לערוך בדיקה של כלל התשלומים ששולמו לקבלן ולבחון באם שולם תשלום ביתר לשם התחשבות עימו.	בבחינת סוגי הפסולת באתר הפינוי עלה כי נאספה ופונתה בנוסף גם פסולת מסוג פסולת ביתית יבשה אשר התשלום עבורה, בהתאם להסכם, מסתכם בסך של 224 ש"ח לטון בלבד. החיוב על פסולת זו בוצע לפי פסולת מסוג אשפה ביתית מעורבת בסך של 231 ש"ח לטון.	11.
B	יש לבחון את קריאות המוקד המשויכות לאזור בו הקבלן אחראי על ביצוע העבודה השוטפת ולוודא עמידה בתנאי ההסכם, לתעד כל מקרה לגופו ולשקול הטלת הקנסות בהתאם להסכם.	מבדיקתנו עולה כי לא הוטלו קנסות לאורך כל תקופת ההסכם שנבדקה	12.
A	יש לבסס תהליך בקרה ופיקוח אחר חיובי הקבלן הכוללים ביצוע בקרה מלאה אחר כמות המנופים שסופקה מול כמות המנופים אותה חייב הקבלן.	בבדיקת החשבונות שהוגשו לעירייה ושולמו לקבלן נמצאו פערים בין מספר המנופים שהקבלן חייב את העירייה לבין מספר המנופים אשר סופקו בפועל, כפי שמשקף מדיווחי פינוי הפסולת באתר אמניר.	13.
B	יש לוודא מיצוי מלא של כמות שעות העבודה אותה נדרש הקבלן לספק ולוודא מעקב ובקרה שוטפים.	מבדיקתנו עולה כי הקבלן מספק בממוצע 6.5 שעות עבודה ביום בלבד ולא 8.5 שעות עבודה כנדרש בהסכם ההתקשרות.	14.



רמת החשיבות	ההמלצה	ממצאים	
A	יש לבצע מעקב שוטף אחר תעריפי ההסכם ולוודא תשלום בהתאם להסכם.	שולם עבור כל מנוף שסופק לרשות סך של 1,404 ש"ח ליום עבודה במקום 1,274 ש"ח כך שבפועל שילמה העירייה לקבלן סכומים עודפים	15.
A	יש לבצע קיזוז הסכום העודף ששולם לקבלן ולהסדיר את התשלומים העתידיים בהתאם להסכם.	העירייה שילמה לקבלן, לתקופה ינואר עד נובמבר 2018, סכום עודף שהסתכם לסך של 52,116 ש"ח.	16.
A	יש לקזז לקבלן את הסכום העודף ששולם ולבצע בקרה שוטפת אחר דרישות התשלום מול התשלום בפועל.	בחודש נובמבר 2018 שולם לקבלן סכום הגבוה ב-2,000 ש"ח מהחשבון שהוגש (בנוסף לחיוב העודף ליום מנוף)	17.
B	מומלץ למצות תחילה מיצוי מלא של הכלים הנמצאים ברשות העירייה ורק לאחר מכן לבחון אפשרות לתגבורים נוספים כדוגמת הספקת מנופים מקבלן חיצוני.	מבדיקתנו עולה כי ישנם ימים לא מעטים בהם המנופים השייכים לרשות אינם מתופעלים ונשארים בחניית העירייה.	18.
B	יש לבחון לעומק ובאופן שוטף את הקריאות החוזרות ונשנות ולדווח לגורם שימונה לשם מעקב ופיקוח אחר עמידה בהסכם על סעיפיו.	כמות הקריאות אשר חורגות מזמני התקן עומד על 40% מכלל הקריאות, דבר אשר מצביע באופן מובהק על אופי הטיפול בקריאות	19.

המנכ"ל: אתן דוג' היכן חסכנו כסף והרבה :

1. שקילת משאית  
 \* שפיכת הנוזלים לפני שקילה – הרי הנוזלים לא הולכים להטמנה לכן נתנו הנחייה על שפיכתם טרם השקילה.  
 \* עוזר נהג – גם כאן נתנו הנחייה שירד טרם השקילה של המשאית, בכל שקילה של המשאית נחסך 70 ק"ג בממוצע. לכאורה הפינוי אותו פינוי רק חסכנו כסף בתהליך בדברים קטנים שמצטברים.

2. מוטמנים  
 \* שכירות משאית גזם – ששוכרים את המשאית זה לשמונה וחצי שעות שזה יום שלם ולפעמים ראינו שהוא עובד רק 6 שעות, הביקורת ראתה את זה לפי בדיקת איתורנים.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

מבקרת :

3. בדיקת חשבונות – נמצאו סכומים עודפים ששולמו לקבלן, גם הסכום ששולם היה ע"פ מכרז שלא היה בתוקף ואז זה יצא יותר, שילמנו לו בסה"כ 50,000 שקלים יותר רק בתקופה של חצי שנה.
4. בדיקת מסלולים – לפינוי, בעקבות זה הקימו מערך שלם בעירייה של גי.פי. אס שצורת הפינוי תהיה יעילה יותר, אם אמרנו קודם שעתיים של פיספוס זה מצטבר להרבה כסף.

עדיאל: אנחנו לא לא יכולים לפנות את האשפה לבד.

מבקרת: אנחנו מעסיקים חברה חיצונית בנוסף למשאיות שלנו אבל זה לא כלכלי שנעשה את זה לבד.

גזבר: אתן דוג', אם נהג המשאית שעולה בחודש 15,000 שקלים נכנס לחודשיים מחלה? אצל הקבלן זה לא עולה, לי זה יעלה. בנוסף 22 ימי חופש בשנה שמגיע לעובד, בימים אלה שוב זה יעלה לי מלהשכיר מקבלן, משאית במוסך וכו'.

מנכ"ל: כמו שהמבקרת אמרה, אנחנו מעסיקים גם קבלן חיצוני וגם מפנים בעצמנו, הוכח שהמשאית שלנו מפנה 150 טון בחודש ומשאית קבלן 400 טון בחודש.

מבקרת: מבחינה כלכלית זה יותר נכון להעסיק חברה חיצונית אבל גם חייב ניהול נכון של המערך הזה ע"י עובדי העירייה.

עדיאל: מי מפקח היום.

מבקרת: מנהל אגף שפע, יש גם את מחלקת בקרה שיש לה מצלמות לכל הגי.פי.אס הם עוקבים אחרי כל הדבר הזה.

מנכ"ל: בעקבות הביקורת אנחנו מתייעלים גם בדבר הזה יש לנו נהג קבוע שעכשיו הוא רכז תברואה.

עדיאל: עלות מול תועלת, עוברים בין המוטמנים ולא תמיד מפנים את הכל.

גזבר: נכון להיום במכרז החדש שעשינו, בכל מוטמן יש ציפ שמשדר לנו מה נפח האשפה שיש בתוך המוטמן, כל יום המערכת עושה סידור עבודה איך לפנות את המוטמנים. הציפ מזהה 75% תפוסה הוא מכניס את זה לסדר העבודה. כל המערכת הזו בפיקוח יום יומי גם של אגף הבקרה וגם של מנהל התפעול.

מנכ"ל: התשלום לקבלן הוא לפי טון, זה מהווה תמריץ לפנות כמה שיותר אשפה ביום.

גזבר: אני חושב שבאחת ישיבות המועצה נראה איך המערכת עובדת. היום הוויז לוקח את הנהג לפי מה שהמערכת סידרה.

מבקרת: נושא הבא,

#### 4 אחזקה שוטפת ופיתוח של משטחי גינון

הדוח הזה עוסק בנושא שפ"ע אחזקה שוטפת וגינון ציבורי של העיר עפולה. הנושא של הגינון קצת בעייתי, בדקנו גם את החוזה וגם את הבקרה על החוזה. מצאנו, שקודם כל לא נקבעה תכנית עבודה לגינון מסודרת, יש מפקחי גינון שהיו אמורים לפקח על כל עבודת קבלן שנעשתה וכן למלא דוח, לתת קנסות, לא לשלם במידת הצורך, בפועל לא היה פיקוח



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

ראוי ונכון.

באופן אוטומטי היו נותנים לכולם ציון 100 ז"א שהגינן הציבורי היה צריך להיראות בצורה מצויינת ואנחנו יודעים שזה לא כך. הבאנו גם את הנושא הזה למנכ"ל והיו דיונים בנדון, להתחיל לפקח כמו שצריך גם מבחינת הקבלן עצמו וגם מבחינת המפקחים והעובדים שלנו.

## סיכום והמלצות

רמת החשיבות	ההמלצה	ממצאים	
B	נהלים - לעגן את התהליכים העיקריים המבוצעים במחלקה בנהלים כתובים המבססים שיטות עבודה מובנות ומבוקרות, תוך חלוקת אחריות וסמכויות בין בעלי התפקידים ולווי בתיעוד מתאים.	התהליכים מושאי הביקורת, ובהם עבודה ומעקב אחר פעילות הקבלנים, אישור חשבונות לתשלום, אישור עבודות חריגות טרם ביצוע וכדומה, אינם מעוגנים בנהלי עבודה.	1.
B	יש לאייש את תפקידי הניהול באגף בהקדם האפשרי בדגש על כוח אדם מקצועי ומתאים לדרישות האגף.	חוסר בכח אדם ניהולי באגף	2.
B	יש לבסס את ההתקשרויות עם קבלני הגינון על הסכמים תקפים ובמידת הצורך לחדש את ההתקשרות, בהתאם להסכם.	חוזה שאינו בתוקף	3.
B	יש לקבוע תוכנית עבודה לניקיון ואחזקה של מגוון האזורים והשטחים הציבוריים,	לא נקבעת תכנית עבודה חודשית מוגדרת לאחזקת גנים ושטחים ציבוריים	4.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

B	יש להקפיד על דרישת ההסכם לניהול יומן עבודה יומי על ידי הקבלן ובדיקתו ואישורו על ידי מנהל העבודה ובעל תפקיד רלוונטי בעירייה.	לא מנוהלים יומני עבודה יומיים לשם שמירת נתיב בקרה ופיקוח אחר העבודה המתבצעת בשטח	5.
B	מומלץ למלא יומן עבודה מלא שיכלול פרטים הבאים : שם העובד, תעודת זהות, קיום ווסט זוהר, קיום שקיות אשפה, נעלי עבודה ומשקפי מגן.	המפקחים אינם ממלאים יומני נוכחות שמיים בעת קבלת העובדים	6.
B	יש למלא את טבלת הטיב באופן מלא ברמת כל גן וגן ולנקד את הציון לפי הסעיפים הקיימים בציון 10-1.	טבלאות הטיב המשמשות את הבסיס לשביעות הרצון מהשירות ממולאות באופן שאינו מלא ועלולות להציג מצג שווא על שביעות הרצון מהשירות הניתן	7.
B	יש לקבוע דרכי פיקוח ובקרה אחר עבודת מפקחי העבודה ולשקול לדרוש מהקבלן להתקין על גבי רכבי מנהלי העבודה מערכות GPS, וזאת לצורך ביצוע מעקב אחר יישום תכניות העבודה וטיפול נאות בקריאות המוקד.	היעדר דרכי פיקוח ובקרה כדוגמת GPS	8.
A	יש לבסס תהליך מובנה ומבוקר לשינוי בשטחי האחזקה המועברים לקבלנים הכולל בחינה, אישור והודעה לקבלן לביצוע.	שינוי בגודל שטחי הגינון	9.
A	יש לקבל אסמכתאות תומכות מגורמים מוסמכים לגידול בשטחי באחזקה טרם החיוב והתשלום לקבלן.	גידול בשטחי הגינון ללא הצגת אסמכתא מתאימה	10.
A	יש לבצע מעקב שוטף אחר תעריפי ההסכם ולוודא תשלום בהתאם להסכם ובהתאם לקיזוזים נדרשים הכוללים הסבר מפורט מלא.	פערים בחיובים מול תעריפי ההסכם	11.
A	יש לבצע קיזוז הסכום העודף ששולם לקבלן ולהסדיר את התשלומים העתידיים בהתאם להסכם.	קיזוזי כספים ששולמו ביתר	12.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

B	מומלץ לבחון את קריאות המוקד המשויכות לאזור בו הקבלן אחראי על ביצוע העבודה השוטפת ולוודא עמידה בתנאי ההסכם, לתעד כל מקרה לגופו ולשקול הטלת הקנסות בהתאם להסכם.	אי ביצוע מעקב שוטף אחר קריאות המוקד העלולות להצביע אי ביצוע העבודה על ידי הקבלן ובכך לא לעמוד בתנאי ההסכם	.13
B	ומלץ לבצע בדיקה מקיפה של פירוטי קנסות וקיצוזים והשוואתם לחשבונות בפועל שהתקבלו מהקבלן.	אי התאמה בין סכומי הקיצוזים שצריכים להיות מול הביצוע בפועל או לחלופין שלא בוצע קיצוז כלל	.14
B	מומלץ לבצע ניתוח בתדירות שבועית לבחינת רחובות בהם התקלות חוזרות ונשנות ולבחון את אופן הטיפול בקריאות אלו.	תקלות החוזרות בתדירות רבה ברחובות ספציפיים	.15
B	מומלץ להגביר את הפיקוח על טיפול בקריאות שנמצאות על סף החריגה בתקן על ידי גורם מפקח מקצועי ממחלקת גינון.	אי עמידה בזמני התקן שהוגדרו בהסכם	.16

מנכ"ל: בעקבות הביקורת קודם כל מונה בשנת 2019 מנהל מח' גינון שלא היה כמה חודשים. הגברנו פיקוח ובעקבות כך הקבלן התחיל לקבל קנסות. כשזה עלה לו בכיס הוא יותר הקפיד על השקיה וכל פעולה אחרת שצריך להחזיקת הגינון. רואים גם שינוי בעיר וגם בעקבות התקציב שאתם חברי מועצה אישרתם לפיתוח גינון. הדוח האיר את עינינו בעניין האכיפה לקבלן, אחד את מה שהמבקרת אמרה, היה קבלן שהיו מקומות בתחום טיפולו מוזנחים או מקומות שלא היה מגיע אליהם אבל בביקורת טיב של מפקחי הגינון שלנו, הוא קיבל 100 אז התשלום שלו אותו חודש היה רגיל בלי לקנוס אותו לפי החוזה.

עדיאל: איך העבודה מתחלקת הרי יש עובדי גינון של העירייה?

מנכ"ל: עבודת כפיים של הקבלן ומפקחי גינון מהעירייה. שימו לב להוראות הביקורת של הדוח שמדברות על: בדיקת החשבונות, התאמת קיצוזים וקנסות לחשבונות וזה מה שהוטמע בעצם ואת זה נזכיר גם בישיבת תיקון ליקויים. עכשיו אנחנו לפני מכרז ובמכרז הזה גם הוטמעו חלק מהמלצות הביקורת ואנחנו מחלקים את העיר לארבעה קבלנים במקום לקבלן אחד.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

מבקרת: נעבור לנושא הבא, כמו שאתם רואים אני מנסה לעבור על נושאים שונים בעירייה.

## 5. פרויקטים ברווחה

### המלצות

מרכז יום לזקן		
מס'	ממצא	המלצות עיקריות
1.2	מבנה ארגוני	מומלץ כי המדור יקיים פיקוח ובקרה מלאים אחר תפעולו השוטף של מרכז היום כולל עריכת ביקורות יזומות לבדיקת היקף, רמת וטיב השירותים הניתנים למבקרים במרכז היום ויתעד אותן בדוחות כתובים.
1.2.1	התקשרות עם מפעיל	<ul style="list-style-type: none"> <li>מומלץ כי העירייה תפעל להסדרת ההתקשרות עם העמותה להפעלת מרכז היום לקשיש.</li> <li>יש להפריד בין מחלקות העירייה לבין הגופים החיצוניים שעובדים עמה כך שלא יהיה ספק האם מדובר בזרוע של העירייה או גוף חיצוני.</li> </ul>
1.2.2	בדיקת תקנים	<ul style="list-style-type: none"> <li>מומלץ כי העירייה תקיים פיקוח הדוק יותר אחר מצבת תקני כח האדם במרכז היום לקשיש שכן רמת וטיב השירותים הניתנים לקשישים מושפעים רבות מהיקף כח האדם המספק אותם.</li> <li>יש לדרוש כי העמותה תאייש באופן מיידי את תקני כח האדם החסרים.</li> </ul>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

מס'	ממצא	המלצות עיקריות
1.4.1	מבנה פיזי	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מומלץ לעירייה לבחון את האפשרות להרחיב את מרכז היום כך שיעמוד בהוראות.</li> <li>• מומלץ לעירייה, עם בחינת אפשרות הרחבת מרכז היום, לבחון אפשרות להקמת חדר ייעודי לפיזיותרפיה כך שחדרי האוכל יישארו לארוחות בלבד.</li> </ul>
1.4.2	ועדת היגוי	מומלץ כי תוקם ועדת היגוי אשר תלווה את פעילות מרכז היום כנדרש בהתאם להוראות התע"ס.
1.4.4	הסעות וארוחות	מומלץ כי תערך בחינה מחודשת של נושא ההסעות למרכז היום, מספר המסיעים, זמינותם, מספר הקשישים שיש להסיע ועוד על מנת לאפשר לקשישים להגיע בזמן למרכז היום.
מע"ש		
2.2.1	התקשרות עם גורם מפעיל	מומלץ כי העירייה תקפיד על מילוי כל פירטי ההתקשרות בעת חתימה על חוזה ובכלל זאת תאריכי ההתקשרות, תוקפה ומועד החתימה. עוד מומלץ כי בעת העברת פעילות לעמותה יוסדרו בנועד כל ההליכים הנדרשים לשם העברת האחריות התפעולית והכספית.
2.2.2	תקני כוח אדם	מומלץ כי העירייה תקיים פיקוח ובקרה אחר איוש התקנים על ידי העמותה המפעילה עבורה את השירותים.
2.3.1	הערכה תפקודית	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מומלץ כי מחלקת הרווחה בעירייה תבצע בקרה אחר נאותות שמירת תיקי המטופלים במע"ש על ידי העמותה ובכלל זאת, תבדוק כי לכל מטופל קיים תיק בו נמצאים כל המסמכים שהועברו לידי העמותה לרבות: פרוטוקול ועדת קבלה, מסמכים רפואיים וכיוצא בזה.</li> </ul>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

<ul style="list-style-type: none"> <li>• בנוסף מומלץ כי תהיה הקפדה אחר קיום ועדות קבלה לכל המטופלים, תיעוד הועדות וציון תאריך ועדת הקבלה.</li> <li>• מומלץ להקפיד על קיום ועדה אחת לשנה.</li> </ul>	<p><b>הערכה תפקודית</b></p>	<p><b>2.3.1</b></p>
<p>בית חם לנערות</p>		
<p>מומלץ כי העירייה תבחן את מתכונת העסקת עובדות הבית חם באמצעות שחקים ובכלל זאת, קבלת חוות דעת משפטית לעניין ההתקשרות עם שחקים לצורך הפעלת הבית החם ללא עריכת מכרז וללא חתימת הסכם הפעלה מסודר.</p>	<p><b>מבנה ארגוני</b></p>	<p><b>3.2</b></p>
<p>מומלץ כי העירייה תבחן את היקפי ההעסקה הדרושים להפעלת הבית החם, ותקפיד על איוש מלא של המשרות הדרושות להפעלתו. מומלץ כי בחינה כאמור תערך אחת לתקופה.</p>	<p><b>מצבת תקנים</b></p>	<p><b>3.2.2</b></p>
<p>מומלץ כי היחידה תפעל להסדרת תדירות התכנסות ועדת ההיגוי, בהתאם לנדרש לפי הוראות התע"ס.</p>	<p><b>ועדת היגוי</b></p>	<p><b>3.3.2</b></p>

מבקרת: פרויקטים ברווחה התייחסנו לשלושה פרויקטים שבדקנו: מרכז יום לזקן, מע"ש ובית חם לנערות סה"כ לא מצאנו שם ליקויים מהותיים, בדקנו שם את המבנים האירגוניים, את ההתקשרויות עם המפעילים, את התקנים, את ההשמות, את המבנה הפיזי, וועדות ההיגוי, ההסעות. ההערות שהערנו היו מינוריות בסה"כ ומצאנו שזה מתנהל כמו שצריך. כמובן יש כאן המלצות לקיים פיקוח יותר ובקרה להסדיר את כל הנושא של ההתקשרות של העמותה של מרכז היום לקשיש, הכל כתוב בדוח אין לי יותר מידי מה לפרט, אנו שמחים שיש גם ביקורת כאלה, שלאחר בדיקה אנחנו רואים שדברים מתנהלים כמו שצריך ומה שפחות טוב גם מתקנים.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

## 6. המוקד העירוני

עיקרי הממצאים וההמלצות:

המלצות	ממצאים	נושא ופרק
<p>הביקורת ממליצה, לכתוב נהלים מפורטים במבנה של נהלי ISO כגון:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• נוהל פתיחה/סגירת משמרת</li> <li>• נוהלי עדכון במקרים של פניות חריגות לא מטופלות /עדכון מנהלים בכירים/מנהלי אגפים.</li> <li>• נוהלי הרשאות למשתמשים במערכות השונות.</li> <li>• נוהלי אבטחת מידע.</li> </ul>	<p><b>נהלי עבודה-</b> נהלים שהוצגו, אינם נהלים הכתובים במבנה של מערכת ניהול איכות, כגון iso, אלא מהווים מידע מפורט בנושאים שונים המסייעים למוקדן</p>	3. נהלי עבודה
<p>הביקורת ממליצה, לכתוב תסריטי שיחה מפורטים ומקיפים יותר, רצוי בשיתוף עם מנהלי המחלקות והאגפים המתאימים.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יש לבחון את צרכי ההדרכה של המוקד ולקבוע הדרכות מתאימות, על מנת לשפר באופן תמידי את עבודת המוקדנים</li> </ul>	<p><b>תסריטי שיחה –</b> לביקורת הוצגו תסריטי שיחה לפניות מסוגים שונים של המחלקות השונות. נמצא כי חלק מהתסריטים אינם מפורטים מספיק. ולא כוללים דוגמאות.</p> <p><b>הדרכות-</b> למעט ההדרכה, שעובר המוקדן המתחיל, העובדים לא עוברים הדרכות נוספות ממוקדות נושאים. רק מנהל המוקד עבר הכשרה של מפעיים. נושא ההדרכה מופיע כיעד בתכנית העבודה, לא בוצעו הדרכות</p>	4. הנחיות עבודה והכשרות
<ul style="list-style-type: none"> <li>• יש להקפיד על כתיבת תכנית עבודה עם יעדים כמותיים.</li> <li>• יש לבחון, האם כדאי לשלב בין שתי תכניות העבודה – של המוקד ושל המחלקה לפניות הציבור.</li> <li>• מומלץ, להגדיר עבור כל סעיף בתוכנית, את האחראים לביצוע היעדים שהוגדרו בו.</li> <li>• יש לבצע, לפחות אחת לרבעון, מעקב ביצוע תכנית עבודה.</li> </ul>	<p>נערכות תכניות עבודה הן למוקד והן לפניות הציבור. בתוכנית העבודה של המוקד לא הוגדרו יעדים כמותיים ולא הוגדרו אחראים לביצוע כל מטלה. בשתי התוכניות לא הוגדרו לוחות זמנים מפורטים.</p>	5. תוכניות עבודה למוקד העירוני ולפניות הציבור



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

נושא ופרק	ממצאים	המלצות
6. ישיבות עבודה עם הנהלת הרשות ודוחות מסכמים.	טרם הביקורת לא התקיימו ישיבות עבודה משותפות עם הנהלת העירייה. בעקבות הביקורת, התקיימה ישיבה בתאריך 8.9.19 בהשתתפות הנהלה ואחראי על פניות הציבור ומנהל המוקד.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• בהעדר ישיבות עבודה, יש קושי בטיפול בבעיות מערכתיות כמו מחלקה שאינה מטפלת כראוי בתלונות, או מחלקה שאינה עומדת בזמני תקן.</li> <li>• הביקורת ממליצה, להקפיד על קיום ישיבות באופן שוטף בנושאים אלה. מומלץ, לקבוע ישיבה חודשית בין מנהל המוקד למנכ"ל/ עוזר ראש העיר/ ממונה על שירות לציבור.</li> </ul>
7. עבודה מול מחלקות העירייה	<p><b>סנכרון מידע שוטף</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• סנכרון מידע הנו קריטי עבור תפקוד איכותי ומענה תקין לתושב. קיימים עדכונים פרטניים בודדים של מנהלי מחלקות, במקרים מסוימים של איחורים במענה לפניות.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הביקורת ממליצה, לכתוב הנחיות לעדכון של מנהלי מחלקות ואגפים על פניות החורגות מזמן טיפול ועל היקפן של פניות אלה.</li> <li>• הביקורת ממליצה, לכתוב הנחיות לעדכון של מנהלי מחלקות ואגפים על פניות חוזרות.</li> <li>• הביקורת ממליצה, לכתוב הנחיות עבודה בין המחלקות למוקד בזיהוי וטיפול ב"ארועים מיוחדים".</li> </ul>
8. מערכות מידע ואבטחת מידע	<p>מערכת ניהול פניות CRM שיא התוכנה מנהלת את הפניות באופן של תיעוד פניות וניהול מעקב אחריהן, כל פנייה מקבלת מספר קטלוגי מיוחד המאפיין אותה בלבד.</p> <p>מערכת CALL CENTER – לא קיימת מערכת Call center שמבצעת ניתוב ותיעוד של שיחות נכנסות, שיחות שמועברות למוקדנים חיצוניים במקרה של עומס פניות וכדומה. כפועל יוצא מכך, לא קיים תיעוד לשיחות הרשאות משתמשים – מוקדן רשאי לבצע שינויים/מחיקה בקטגוריות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ביצוע שינוי במשתמשים.</li> <li>• שינוי בשעות חריגות.</li> <li>• שינוי בתאריך טיפול.</li> <li>• מחיקת שורות טיפול.</li> </ul> <p>עבודה באתר חיצוני שאינו מאובטח ומוצפן – ביום 8.8.19, נמצא כי המוקד משתמש בכתובת אתר של המערכת שאינו מאובטח ומוצפן. פרצה חמורה באבטחת מידע וסכנת דליפת מידע פרטי של תושבים.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• יש לבחון הגדרת קטגוריות מובנות בשדות מסוימים בהתאם לצורך.</li> <li>• יש לבחון רכישת מערכת Call center מערכת שכזו יכולה לשדרג את איכות המענה ומקסום המענה לפניות ללא "איבוד פניות" שמתנתקות, או תושבים שהתייאשו מלהמתין. כמו כן, לא קיים תיעוד לזמן המתנה למוקד, שהוא מדד חשוב בשירות לקוחות.</li> <li>• חייב להיות מידור בהרשאות לפי רמת תפקיד ואחריות. קיימת אפשרות לתת למוקדן הרשאות של "אחראי משמרת" קרי הרשאות רחבות על מנת לסייע לו במילוי תפקידו. אין לתת לכל המוקדנים הרשאות רחבות.</li> <li>• יש לבדוק באופן תקופתי את כתובת האתר במחשבים השונים המשמשים את עובדי המוקד. יש לבחון אפשרות, לחסימה טכנולוגית לעבודה עם כתובות לא מאובטחות של אתרים, במיוחד בתוכנות שעובדות עם ענן חיצוני.</li> </ul>

ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

נושא ופרק	ממצאים	המלצה
		<ul style="list-style-type: none"> <li>מיד עם הערת הביקורת הנ"ל מנהל המוקד תיקן את הליקוי של פרצת האבטחה במחשבים הקשורים למוקד.</li> </ul>
9. ביקור במוקד	<p><b>כוח אדם</b></p> <p>המוקד מורכב משישה עובדים סה"כ ובנוסף סיוע מעמדת השומר. במוקד נוכח מוקדן אחד לכל משמרת ובמשמרת בוקר יש סיוע של עמדת שומר ושל מתנדבת של שירות לאומי.</p> <p>מנהל המוקד הנו עובד עירייה. שאר המוקדנים הנם עובדי חברת השמירה ושתי מתנדבות מהשרות הלאומי.</p> <p><b>המוקד כגיבוי למענה טלפוני לגבייה, היכל התרבות ומחשוב:</b></p> <p>כ- 38 אחוז מהפניות המגיעות למוקד שייכות למחלקת הגבייה היכל התרבות והמחשוב. גם בזמן הביקורת בפועל במוקד, ניתן היה להבחין, כי חלק ניכר מהפניות הטלפוניות קשורות למחלקת הגבייה.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>כוח אדם זמני מקשה בדרי"כ על צבירת מקצועיות ומיומנות לטיפול במענה לפניות תושבים, יש לבחון אפשרות של העסקה קבועה ולא על בסיס התנדבות או משרות חלקיות.</li> <li>תפקידו של המאבטח, הוא לשמור ולאבטח את העובדים והציבור הבאים בשעריה של העירייה ולא לסייע במענה לפניות מוקד.</li> <li>יש לבחון מחדש את תפקיד המוקד כגיבוי למענה לגבייה. הביקורת סבורה, כי למרות הכוונה המבורכת לפתור את בעיית העומס בגבייה ולשפר את השירות לתושב ע"י העברת פניות למוקד, נוצר עומס במוקד שמקשה על טיפול נאות בתושבים.</li> </ul>
10. אופן הטיפול בפנייה	<p><b>בדיקה מדגמית</b></p> <p>הביקורת בצעה בדיקות מדגמיות לגבי 34 פניות, נמצאו ליקויים בתחומים הבאים: רישום מלא של פרטים מזהים, נושא הפנייה, רמת עדכון התושב בטיפול בפנייה, איכות המענה/הטיפול</p> <p><b>בקרת לקוח סמוי- כחלק מהביקורת, ערכה המבקרת מספר פניות למוקד עם תלונות על בעיות שונות שקרו בזמן אמת (זמן הפנייה) ברחבי העיר. תלונה כזו, מאפשרת לביקורת ללמוד באופן בלתי אמצעי, הן על איכות המענה במוקד והן על אופן הטיפול בפניות אמתיות להלן הממצאים העיקריים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בחלק מהמקרים לא נפתחה פנייה.</li> <li>בחלק מהפניות זמן הטיפול חרג מזמן התקן באופן משמעותי.</li> <li>פנייה אחת נסגרה ללא טיפול וללא בדיקה מינימלית עם המתלוננת.</li> <li>בחלק מהמקרים המוקד לא ידע לתת מידע.</li> <li>בחלק מהמקרים לא היה מענה או המרכזייה הפנתה למחלקות בשעות הלילה.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>יש לשלוח סקר אוטומטי לכל תושב או פונה או עובד עירייה.</li> <li>בשדה תיאור, בשורת טיפול אחרונה, יש לפרט מה טופל ולא מספיק רק לרשום טופל.</li> <li>יש להגדיר, כי לא יהיה ניתן להתקדם בפתיחת הפנייה, ללא מילוי הפרטים הנדרשים. פרטים כגון: מספר פלאפון הם קריטיים לטיפול בפנייה ולעדכון הפונה בטיפול בפנייתו.</li> <li>המערכת לא זיהתה את הפנייה כחוזרת ולא סימנה אותה, סימון פנייה זו יכול להקל על זיהוי פניות שלא טופלו.</li> <li>הביקורת מעירה, כי סגירת תלונה ללא בירור חוזר עם התושב וללא טיפול, יוצרת אצל התושב תחושה ש"אין עם מי לדבר" ושהעירייה אינה עומדת באמת לרשותו, אלא רק מתיימרת לעשות כן. על מנת להימנע מהישנות מקרים כגון אלו, על העירייה להגדיר כנוהל למחלקות את אופן בדיקת תלונה ואופן סגירתה.</li> <li>יש לבחון את הגדרות המרכזייה של המערכת לאורך שעות היום והלילה.</li> </ul>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

נושא ופרק	ממצאים	המלצות
		<ul style="list-style-type: none"> <li>יש לבצע בקרות שוטפות לאופן המענה במוקד במיוחד בשעות הלילה שבהן הפעילות אומנם מעטה יחסית, אך פניות בשעות אלו, עשויות להתריע על סיכונים שחשוב לטפל בהם כגון חושך בצמתים.</li> <li>יש לפתוח פנייה בצורה מסודרת על כל פנייה של תושב למוקד העירוני במסגרת חשיבות סנכרון המידע בין המחלקות, על המוקדנים להתעדכן מדי יום על הודעות ונושאים חשובים בעזרת מידע שוטף, שאמור להגיע מהמחלקות או מאתר האינטרנט של העירייה.</li> </ul>
11. סגירת תלונה	<p><b>נמצאו מאות פניות שנסגרו אך לא טופלו-</b> פניות אלו נסגרו בסטטוסים שונים כגון: בטיפול, פנייה חדשה, לא ידוע, הועבר לבעל תפקיד ... וכדומה.</p> <p><b>נמצאו 80 פניות ללא רישום מספרי טלפון או פלאפון לחזרה לתושב, רק ב 3 מקרים מתוכן מצוין כי התושב מבקש להישאר בעילום שם.</b></p> <p><b>נמצאו מקרים של חוסר טיפול בפנייה עקב חוסר מידע-</b></p> <p><b>נמצאו מאות פניות בהן לא קיים תיאור בשורת טיפול אחרונה-</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>יש לכתוב נוהל סגירת פנייה.</li> <li>יש להקפיד על תיעוד מלא ושלם של הנתונים על מנת שיקל על בעלי התפקיד לחזור לפונים.</li> <li>הביקורת ממליצה, לבחון מדוע פניות בתחום תכנון ובנייה אינן מטופלות, שכן מדובר בעבירות בנייה וזהו נושא מרכזי וחשוב בטיפול ברשות.</li> <li>יש לבחון אפשרות רישום של סטטוסים קבועים בשדות מסוימים וזאת על מנת למנוע הקלדת מלל חופשי כדי לדייק את תיעוד הפנייה.</li> <li>יש לחסום אפשרות להשאיר תאים ריקים – כלומר לא תינתן אפשרות טכנית לסגור פנייה אם לא מולאו שדות חובה כגון: פלאפון או טלפון.</li> </ul>
12. פניות מיוחדות	<p>המוקד עונה באופן שוטף לכמות פניות רבות בשנה, רובן סטנדרטיות שוטפות, אך תמיד יהיו פניות חריגות, שונות ובדחיפות אחרת, שיידרשו תשומת לב מיוחדת או השתדלות של המוקדן ועדכון המחלקה בדבר הדחיפות או החריגות של הפנייה.</p> <p>נמצאו פניות שדרשו התייחסות מיוחדת ושונה משאר הפניות אך לא טופלו כנדרש ובזמן סביר.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>יש ליצור נוהל/הנחייה, כי פניות מסוג זה יטופלו על ידי המנהל, או לכל הפחות שבמקרים אלו המוקדן יידע במידי את מנהל המחלקה על הפנייה.</li> <li>קיים שדה המתאר את "דחיפות" הפנייה, יש להנחות את המוקדנים להיעזר בו על מנת לקטלג פניות בדחיפות שונה מהרגיל.</li> </ul>
13. פניות חוזרות	<ul style="list-style-type: none"> <li>כ - 43% מסך הפניות השנתי הם פניות חוזרות.</li> <li>בשנת 2019 במחצית הראשונה של השנה טופלו סה"כ 12,102 פניות חוזרות.</li> <li>לביקורת לא הוצג נוהל טיפול בפניות חוזרות.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>יש לכתוב נוהל טיפול בפניות חוזרות ובו יוגדר מהי פניה חוזרת, יפורטו דרכי העדכון של כל מחלקה, ונהלי עדכון של מנהלי אגפים.</li> <li>יש לשקול גם עדכון בכירים מההנהלה על אי טיפול בתלונות חוזרות באופן חריג.</li> </ul>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

נושא ופרק	ממצאים	המלצות
		<ul style="list-style-type: none"> <li>יש להעלות את נושא הטיפול בפניות חוזרות בישיבות הנהלה מקצועיות, ולבצע חקר אירוע בישיבות הנהלה.</li> </ul>
14. פניות חריגות וזמני תקן	<p>נבחן תקן הזמנים שנקבע לטיפול המחלקות השונות והתאמתו לצרכים השונים, למשך הטיפול בבעיה ולדחיפות הטיפול. במספר מקרים זמן התקן שנקבע אינו מתאים.</p> <p><b>דוחות התראות זמן תקן מלא וחצי תקן.</b> כאשר הפנייה מגיעה למחצית זמן התקן, היא נצבעת בצהוב וכאשר היא עוברת את זמן התקן, הפנייה נצבעת באדום.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>יש לנהל באופן שוטף וקבוע את זמני התקן. יש לבצע זאת בשיתוף עם מנהלי אגפים ומחלקות. ניהול זמני תקן מותאם ישפיע בהכרח לטובה על רמת השירות לתושבים.</li> <li>יש לבחון משימות זהות למחלקות שונות. כפילות זו יוצרת בלבול ועיכוב מיותר במענה לתושב.</li> <li>יש לבחון זמני התקן במקרים שונים להם יש דחיפות מיוחדת כגון: נחשים במוסדות חינוך, כלב משוטט ועוד.</li> <li>בנושא פינוי פגרים- יש לבדוק את הסיבות לחריגות בטיפול בפניות ולעשות מאמץ לצמצום חריגה בזמני התקן.</li> <li>חשוב לתעד את מחצית זמן הטיפול לצורך מעקב ובקרה. יש לפנות לתוכנה על מנת לפתח תיעוד כזה.</li> </ul>
15. סקר	<p><b>תוצאות סקר שבוצע במאי 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בסקר זה נדגמו מאות תושבים ממדגם מייצג של תושבי עיריית עפולה</li> <li>בסקר זה ענו 57% כי פנו וטופלו במוקד בשנה האחרונה.</li> <li>מתוכם 56% מתוכם היו מרוצים מהטיפול ו 44% לא מרוצים מהטיפול.</li> </ul> <p><b>תוצאות סקר שוטף</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בשנת 2018 רק ל- 11,149 פניות נשלחו סקרי שביעות רצון.</li> <li>מתוכם רק 14% הם פניות חורגות.</li> <li>בשנת 2019 עד יוני נשלחו ל- 5,561 פניות סקר שביעות רצון.</li> <li>מתוכם רק פחות מ-1% הם פניות חורגות.</li> <li>במקרה של עדכון טיפול קבוצתי (עדכון סטטוס לפי קבוצה) לא נשלחו סקרים לתושבים.</li> </ul> <p><b>משלוח אוטומטי של סקרי שביעות רצון לפונים למוקד.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בין התאריכים 29.7 ועד 6.10 נתקבלו כ- 16,573 פניות.</li> <li>רק ל- 51% מהפניות נשלח סקר שביעות רצון.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>יש לבצע שליחה אוטומטית לכל פונה דרך מערכת הסקרים, ולא להטות את נתוני הסקר על ידי משלוח "ידני", הנתון לשיקול דעתו של המוקדן.</li> <li>יש לוודא, כי בכל סטטוס בכלל ובפרט של "שינוי סטטוס לפי קבוצה", נשלחת הודעת סקר לפונה.</li> <li>יש לתקן את סקלת הסקר לפי הפירוט הבא: יש לדרג 5 מדרגות שביעות רצון כאשר האמצעי ביותר הנו נטרלי ומכל צד ישנם שתי מדרגות שלילי וחיובי.</li> <li>יש לתקן את שאלות הסקר, כך שבכל שאלה יבחן ממד אחד בלבד ולא שני ממדים.</li> <li>יש להציג את תוצאות הסקר בישיבות הנהלה מדי רבעון. ולבחון את הליקויים בהקשר של בקרה והטיפול בפניות במחלקות עצמן.</li> </ul>



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14% מסך הפניות נסגרו באופן קיבוצי קרי " שינוי סטטוס לפי קבוצה " ולא נשלח אליהם סקר משוב.</li> <li>• נמצאו מאות פניות ב"תיאור שורת טיפול אחרונה" שהשדות שלהם ריקים, וגם אליהם לא נשלחו סקרי משוב.</li> </ul>	
<b>בחינת סקרי שביעות רצון תקופתיים בישיבות הנהלה</b>		

מבקרת: המוקד העירוני הוא השירות הראשי לרוב תושבי העיר, סה"כ מצאנו שהמוקד מנוהל בצורה טובה אבל יש דברים לשפר. עשינו שם שיחות דמה, התקשרנו כלקוח סמוי, בדקנו לדוג' נושא של פנייה איך נפתחת פניה, האם יש מעקב, סגירת פנייה. יש לנו בעירייה זמני תקן בעקבות אמנת שירות ובדקנו איזה מחלקות פועלות לפי זמני התקן ואיפה אפשר וצריך לעדכן. בקשנו גם לעשות על זה עבודה נוספת. תושבים מקבלים משוב על פנייתם, הם מקבלים הודעה הפנייה נסגרה וטופלה וההודעה נשלחת רק בגלל שהמוקדן העביר את הפניה למחלקה המטפלת, התושב לא רואה שהפנייה שלו טופלה ולכן זה יוצר בעיה ובקשנו לתקן את הנושא הזה, דוג': תלונות שהיו בנושא בורות בכביש לא תמיד זה מתבצע אוטומטית כי לעיתים זה עניין של תקציב ועדיין כשאנחנו מעבירים את הפנייה למח' הנדסה, התושב מקבל הודעה שפנייתו נסגרה ובפועל לא תוקן, אנחנו בקשנו לתקן את זה.

עדיאל: כמה כוח אדם יש במוקד?

מבקרת: יובל ושלושה מוקדים ביום ואחד תורן.

עדיאל: האם הכוח אדם הקיים מספיק לעיר כמו עפולה?

מנכ"ל: בינתיים אין שום פנייה שהתעכבה יותר מידי זמן.

מבקרת: דברנו על מערכת ניהול של פניות, "קול סנטר" ע"מ שלא ליצור עיכוב בפניות, לדוג': מערכת הגבייה כדי שבאמת יינתן מענה ולא יחכו על הקו, השיחות עוברות למוקד העירוני, המוקד מקבל את השיחה ולאחר מכן מעביר למחלקה כדי לקבל טיפול. הרעיון שהתושב שיושב בצד השני לא צריך להמתין למענה לכן אנחנו חושבים שצריך לעשות את ה"קול סנטר" בכללי לכל המחלקות.

מנכ"ל: אני רוצה להוסיף על מה שהמבקרת אמרה בנושא "קול סנטר" אנחנו לא בודקים אפ הפנייה טופלה או לא אלא בודקים את איכות הטיפול, עושים סקר ושליחתו לתושב הפונה, השאלות הן:  
1. האם אתה מרוצה מהמענה במוקד?  
2. האם אתה מרוצה מהטיפול עצמו?

מבקרת: מגיע מילה טובה למוקד, הוא בסה"כ מתנהל בצורה טובה ומקבלים כאן שירות טוב, יש כאן סקר שעשינו וסה"כ מרוצים והוא מתנהל טוב.

עדיאל: רוב התלונות של הציבור זה בפייסבוק, אולי נעשה פלטפורמה של 106 בפייסבוק וכך מי שירצה להתלונן וכך זה לא יתרוצץ בכל הקבוצות למינהם.

מבקרת: הביקורת לא מתערבת בענייני מדיניות אבל זה רעיון למנכ"ל.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

מנכ"ל: רעיון.

איתי: בפייסבוק זה יכול לחמוק מאיתנו אז יש לנו את המוקד שאליו מרוכזים כל הפניות ואת הוואצאפ שיש לנו שליטה עליו וגם על המוקדנים.

מבקרת: בהחלט יש את כל המדיות הדיגיטליות שאפשר לפנות גם באימייל, גם בוואצאפ, גם באתר של העירייה וגם במוקד 106 לגבי הפייסבוק בטח המנכ"ל יחשוב על זה.

## 7. שכר פסיכולוגים

מבקרת: כל שנה אני עושה ביקורת בנושא שכר של מחלקה אחרת ובודקת ממש את כל התלושים, את הדרגות, את הוותק, תוספות כל מה שמגיע או לא מגיע, מי שעושה לי את הביקורת הזו הוא שמואל נחמני שמי שמכיר אותו הוא היה ממונה על השכר באוצר, הם יודעים את כל הכללים אני יכולה להגיד לכם שלפני 5 שנים הייתה ביקורת של משרד האוצר בעיריית עפולה על השכר, היא ביקורת לא נעימה הם דורשים השבת כספים, אני בעצם עושה כל שנה שכר של אגף אחר, השנה זה השכר של הפסיכולוגים והעובדים הסוציאליים. כל דבר קטן שמצאנו, אם זה תוספות שהיו מגיעות לעובד ולא קיבל בשיתוף פעולה מלא עם מח' השכר וכוח אדם תיקנו את זה. הזמנו עובדים בסוג של שימוע להסביר את מה שמצאנו, לא לקחנו ראטרואקטיבית, כשאנו עושים ביקורת פנימית אנחנו יכולים לתקן את זה וגם אם תבוא ביקורת חיצונית זה יסודר. אני חושבת שזה מאוד חשוב לעשות את הביקורות האלה של השכר בתוך הבית כדי שאצלנו זה יהיה מסודר ללא חריגות.

## ריכוז ממצאים והמלצות

### 1. דירוג ודרגה

חמישה עובדים מקבלים דרגה שלא בהתאם לכללי הקידום בדרגה.

יש לתקן את שכרם של חמשת העובדים, כך שדרגתם תחושב בהתאם לכללי הקידום בדרגה.

### 2. תוספת על פי חוק

נמצא כי תוספת 2001 לא מופחתת מתוספת על פי חוק כלל.

יש לתקן את אופן החישוב כך שהתוספת תופחת מתוספת על פי חוק למעט בדרגות ח' עד י"א.

### 3. תוספת מקצועיות (תוספת קידום נוער, חקיקה ומעמסה, לימודי תעודה, מסלול נמרץ, גמול מומחיות)

נמצא כי התוספות המקצועיות מחושבת גם על תוספת תואר שני ושלישי.

יש לבטל את תוספת תואר מבסיס התוספת.

### 4. שעות כוונות

עובדת אחת (מתוך מדגם של שלושה עובדים) מקבלת תשלום עבור שעות כוונות גם לאחר השעה 12 בלילה.

יש לשלם לעובדים שעות כוונות רק עד השעה 24:00, לאחר מכן עובדים שיקראו לעבודה יקבלו תשלום עבור קריאות פתע.

### 5. קרן פנסיה בגין רכיבי שכר פנסיוני

עבור שני עובדים שיעור ההפרשה והניכוי לפנסיה נמוכים.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

יש לתקן את שיעורי ההפרשות והניכויים לפנסיה בהתאם לכללים.

**6. קופת גמל בגין רכיבי עבודה נוספת**

עבור שלוש עובדות ההפרשות עבור עבודה נוספת בוצעו לקופת החזר הוצאות (בשיעור 5% עובד ומעביד).

יש לתקן את שיעורי ההפרשות עבור עבודה נוספת להפרשות על פי הכללים.

**7. קופת גמל בגין החזר הוצאות**

עבור עובדת אחת אין ניכוי והפרשה להחזר הוצאות.

יש להפריש לעובדת לקופת החזר הוצאות.

**8. צבירת ימי מחלה**

לעובד אחד המועסק במשרה חלקית, צבירת ימי המחלה נעשתה באופן מלא, אף שיש לצבור ימי מחלה בהתאם לחלקיות משרה.

יש לתקן את צבירת ימי המחלה בהתאם לחלקיות המשרה.

**9. תלוש השכר**

יש להציג בתלוש השכר נתונים אודות מספר ימי העבודה ושעות העבודה שהעובדים הועסקו בפועל.

**סיכום:**

מבקרת: זה דוח 2019, אני מאוד מודה לראש העיר, לא עברנו על תגובתו אבל יש כאן בדוח בעמ' 9-6 את התגובה לכל הביקורת, ברגע שאני מעלה ליקויים, יש התייחסות מאוד רצינית ואנחנו מתכנסים ודנים ומתקנים, רוב הדברים שאני מעלה מתוקנים באופן מיידי, תודה למנכ"ל, לגזבר, ליועמ"ש שמלווה אותנו ואני שמחה שסוף סוף ועדת הביקורת התכנסה, ודנה ועשתה את התהליך כמו שצריך וזה לא קורה הרבה, אני מאוד שמחה, תודה כפיר ובהצלחה.

עדיאל: אני מברך על הביקורת הזו, זה כלי שלנו לבדוק את עצמנו ולהשתפר וכמו שאמר המנכ"ל אנו לא עוצמים עיניים ויש לנו אותך המבקרת שעושה עבודתך נאמנה וכל בעלי המקצוע, כך נעלה את הרמה מפעם לפעם, כל הכבוד!.

המנכ"ל: עינב עשתה עבודה נהדרת האירה לנו דברים שאת ההמלצות ויישומם אנחנו רואים בשטח ובטרם ישיבת תיקון ליקויים אנחנו תיקנו תוך כדי השנה כשהבאת לנו את הממצאים בטרם פרסום הדוח ובטרם השלמת הדוח, תודה רבה

כפיר: אברך גם יישר כוח לכל העוסקים במלאכה, מלאכת קודש כמו שאמרתם הכי חשוב זה לעמוד אחרי תיקון הליקויים שהדברים לא יישנו, תודה על העבודה.

מבקרת: על חברי ועדת הביקורת להצביע האם הם מקבלים את המלצות הביקורת ומאשרים את דוח מבקרת העירייה לשנת 2019.



ה' תשרי תשפ"א

בס"ד

איתי: כל הכבוד לעינב, עושה עבודה מצוינת.

גזבר: קודם כל כחבר לעבודה, כל הכבוד עבודה מושקעת ואיכותית אנו רואים כאן. כגזבר אפשר ללמוד מהדוח הזה שכמעט 50% ממנו עוסק איפה העירייה יכולה לחסוך כספים או לגבות עוד כספים וזה מה שחשוב בביקורת הזו. כל פעם שהמבקרת מגיעה ורוצה תקציב לביקורת, אני אומר לה אם זו ביקורת שהולכת לחסוך לנו כסף קחי כסף ותעשי את הביקורת אם בגינון/באשפה גם נייעל את העבודה ונשלם פחות כסף אז כבר יצאנו נשכרים ורואים כמה היעילות של הביקורת. כפיר מעלה להצבעת החברים – אישור המלצות דוח מבקרת העירייה לשנת 2019,

## הצבעה: החברים מאשרים פה אחד את המלצות דוח מבקרת העירייה לשנת 2019

מבקרת: כפיר, יש לנו עוד נושאים?

כפיר: כן, נושא שלישי: דוח מבקר המדינה בנושא של התנהלות העירייה ברשתות החברתיות נושא שמדבר על כמה דברים שאני בתור חבר מועצה גם חווה אותם, בעצם מה שהמבקר אומר שהרשויות המקומיות לא ערכו תהליך סדור ומתוכנן לרבות הכנה של נהלים ותכניות עבודה.

מבקרת: כפיר רק חשוב לציין שזה דוח שלא עסק בעיריית עפולה.

כפיר: לא, זה דוח שעסק בעיריות אחרות אבל אני מעלה את הנושא כי אני רוצה שפה יתנהל נכון ולא יקרה מה שהיה בעיריות אחרות ואני יגיד במה מדובר – רשתות חברתיות, האם יש נהלי עבודה? האם יש תוכנית עבודה? יש דף של עיריית עפולה – זה טוב ומבורך, להעלות כל מיני נושאים לתושבים אבל זה צריך להיעשות לפי נהלים, לפי תוכניות עבודה, שתגיד מה המטרות של זה, לראות את הסכמי ההתקשרות, מי מתחזק את זה? מה הסמכויות שלו, עד כמה יכול לצנזר תגובות? כי היו כמה תגובות שצונזרו. איזה פרסומים מפרסמים שם, מה מהות הפרסומים? האם זה פרסומים והודעות שקשורים לנבחרי ציבור, שזה אסור. גם השימוש במשאבי הרשות ז"א אם עכשיו עושים מימון על הדף הזה, האם יש לדף הזה טעם לתעמולה פוליטית וכל מיני דברים כאלה – אלו הנושאים שהוא דן בהם. אני רוצה שאותו דף של העירייה האם יש לו נהלים, מה המטרות שלו, זה הנושא שאני רוצה שהביקורת תבדוק.

מבקרת: אתם רוצים שהנושא של ועדת הביקורת לבדיקה יהיה כמו דוח מבקר המדינה נושא התנהלות ברשתות חברתיות? והאם זו ההחלטה של הועדה?

כפיר: כן.

עדיאל: אפשר להביא לישיבה הבאה עוד נושאים?

כפיר: עוד נושא אחד.

מבקרת: אנחנו מדברים על שנת 2020 שמסתיימת עוד חודשיים, אני לא מבטיחה שזה יהיה לשנה הזאת, אם תביאו נושא נוסף יכול להיות שנעביר את זה לשנת העבודה הבאה לדוח הבא.

כפיר: לסיכום הנושא שנבחר הוא רשתות חברתיות ועדיאל יביא נושא נוסף ל-2021, אם זה נושא שתוכלי להכיל אותו בשנה הזו אז תכיני אותו ואם לא לדוח הבא. הישיבה הסתיימה, גמר חתימה טובה לכולם.

חתימת יו"ר ועדת ביקורת, מר כפיר סרוסי

