מסמך PDF נגיש



עיריית רמת השרון

מבקר העירייה

דוח שנתי לשנת 2022

ניסן ה'תשפ"ג

מרץ 2022

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה . בהתאם לסעיף 170ג(ו) לפקודת העיריות לא יפרסם אדם דו"ח או חלק ממנו או תוכנו , לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצת העירייה , ולא יפרסם אדם ממצא בקורת של מבקר העירייה ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה. בהתאם לסעיף 334 א' לפקודת העיריות המפרסם דו"ח או חלקו או תוכנו או ממצא ביקורת ומפר בכך את סעיף 170ג(ו) או תנאי בהיתר שניתן לו לפי הסעיף האמור דינו – שנה מאסר .

תוכן עניינים

נושא	עמוד
תוכן עניינים	3
מכתב מבקר העירייה לראש העירייה	4
תהליך הטיפול בדוח מבקר העירייה	5
מבוא	6
הבסיס החוקי לעבודת מבקר העירייה	9
דוח ביקורת בנושא: גני ילדים	17
דוח ביקורת בנושא: פיקוח בנייה	63
דוח ביקורת בנושא: איכות סביבה	100
דוח ביקורת בנושא: פרויקטים ברווחה	144
דוח ביקורת בנושא: שרות לתושב	224
דוח ביקורת בנושא: גנים ונוף	310
דוח ביקורת בנושא: ניקיון בתי ספר	384
דוח ביקורת בנושא: וועדות העירייה	443
נוכחות חברי מועצה בישיבות המועצה	487
התייחסות ראש העירייה לדוח מבקר העירייה	497

עיריית רמת השרון

מבקר העירייה

שדרות ביאליק 41 , רמת השרון 47206 , טלפון/פקס 7602153 – 03

Nisim_by@ramat-hasharon.muni.il

תאריך : 30/3/2023

ח ניסן ה׳תשפ״ג

לכבוד

מר אבירם גרובר

ראש עיריית

רמת השרון

<u>הנדון : הגשת דוח ביקורת שנתי לשנת 2022</u>

- סעיף 170(ג) לפקודת העיריות קובע : המבקר יגיש לראש העירייה דוח על ממצאי הביקורת שערך; הדוח 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 .

לאור זאת הנני מתכבד להגיש לך דוח ביקורת השנתי לשנת 2022

- סעיף 170(ג)ג לפקודת העיריות קובע : **תוך שלושה חדשים 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.**
- סעיף 170(ג)ו לפקודת העיריות קובע : לא יפרסם אדם דו״ח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא בקורת של מבקר העירייה, ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה רשאי, באישור הוועדה, להתיר פרסום כאמור.

בברכה

נסים בן יקר

מבקר העירייה

העתק : יו״ר וועדת ביקורת

<u>תהליך הטיפול בדוח מבקר העירייה</u>

סעיף 170ג לפקודת העיריות קובע את תהליך הטיפול בדוח השנתי של מבקר העירייה , בהתאם לפקודה יש לטפל בדוח המבקר על פי השלבים הבאים :

א. תוך שלושה חדשים מיום קבלת דו"ח המבקר יגיש ראש העיריה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדו"ח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.

ב. הוועדה לענייני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העיריה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העיריה

ג. במידה ולא הגיש ראש העיריה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העיריה לוועדה .

ד. תוך חודשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור

ה. במידה ולא הגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור, או לא המציא ראש העיריה 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 העיריה .

ו. חל איסור לפרסם את דו"ח המבקר או חלק ממנו או תכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה

מבוא

מבוא

ביקורת מבקר העירייה מושתתת על החובה שנקבעה בפקודת העיריות, הפקודה הינה הבסיס החוקי לפעילותו סמכותו ותפקידו של המבקר .
חשיבותו ומרכזיותו של השלטון המקומי במערכת הציבורית גבוהה ומכרעת . היקף ואופי התפקידים והפעילויות המוטלים על העירייה, מחזקים את הצורך במתן דין וחשבון לציבור ונשיאה של השלטון המקומי באחריות בפני תושביו.
לביקורת מבקר העירייה חשיבות רבה משום שהיא נועדה לבחון באופן אובייקטיבי את פעולותיהן של העירייה, להבטיח שהיא פועלות על פי חוק ולפי סדרי מינהל תקין ולסייע לה לבצע את תפקידיה באופן יעיל וחסכוני. המבקר נחשב אחד מ"שומרי הסף" של העירייה.
מבקר העירייה מכין תכנית עבודה שנתית , וקובע את נושאי הביקורת ואת היקפה, בהתאם לתפקידיו המנויים בסעיף 170א(א) לפקודה. בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 5/2004 הנחה משרד הפנים את מבקרי הרשויות המקומיות "לערוך תכנית עבודה רב שנתית שנועדה לוודא כי הביקורת תקיף במשך מספר שנים את כל הנושאים המהותיים המטופלים על ידי היחידות השונות ברשות המקומית". תכנית העבודה של המבקר צריכה להיות מיטבית ויעילה. לפיכך, על מבקר העירייה , בבואו לערוך תכנית שנתית ורב-שנתית, לכלול את מגוון הנושאים שהרשות עוסקת בהם, לקבוע סדרי עדיפויות לנושאי הביקורת ולהתמקד בנושאים, שבהם חשיפת הרשות המקומית לסיכונים גבוהה ומחייבת היערכות הולמת.
דוח ביקורת לשנת 2022 מקיף את נושאי הביקורת שבוקרו בין התאריכים 1/1/2022 ועד לתאריך ה - 31/12/2022 והגיעו לכלל השלמה .
נושאי הביקורת הכלולים בדוח :

א. דוח ביקורת בנושא גני ילדים
ב. דוח ביקורת בנושא פיקוח בנייה
ג. דוח ביקורת בנושא : איכות סביבה
ד. דוח ביקורת בנושא : פרויקטים ברווחה
ה. דוח ביקורת בנושא : שרות לתושב
ו. דוח ביקורת בנושא : גנים ונוף
ז. דוח ביקורת בנושא : ניקיון בתי ספר
ח. דוח ביקורת בנושא : וועדות העירייה
ט. דוח ביקורת בנושא : נוכחות חברי מועצה בישיבות המועצה

יעילות פעולותיו של המבקר הפנימי והשפעתן מותנות באופן ניכר באמצעים העומדים לרשותו. בלי תקציב וללא כוח אדם מתאים לא יוכל המבקר למלא את תפקידו.

שמירה על עצמאותו ואי-תלותו של מבקר העירייה והבטחת סביבת עבודה תומכת והולמת, על כל היבטיה, חיוניים על מנת לאפשר לו לבצע ביקורות בתדירות סבירה בנושאים המהותיים שבאחריות העירייה .

בפקודת העיריות נקבעו הוראות שנועדו להבטיח את עצמאותו ואי-תלותו של מבקר העירייה בכל הנוגע להיקף הביקורת, לגישה למסמכים ולמידע ולזימון לישיבות המועצה ולישיבות ועדות העירייה.

על העירייה להקפיד על יישום מדויק של ההוראות שנועדו להבטיח את עצמאותו ואת אי-תלותו של מבקר העירייה, בין היתר, בכל הנוגע להיקף הביקורת, לנושאי הביקורת, לנגישותו לכל המסמכים ולכל מאגרי מידע, לרבות מאגרי מידע ממוחשבים, ולזימונו לישיבות המועצה ולישיבות ועדות הרשות המקומית. על ועדת הביקורת ומועצת הרשות המקומית להקפיד ולקיים את הדיונים בדוחות המבקר במועד הקבוע בפקודה. על העירייה למנות צוות לתיקון ליקויים כנדרש בפקודת העיריות, שידון גם הוא בדוחות המבקר ויעקוב אחר תיקון הליקויים, כנדרש.

הבסיס החוקי
לעבודת מבקר
העירייה

<u>הבסיס החוקי לעבודת מבקר העירייה</u>

<u>וועדה לענייני ביקורת</u>

149ג.(א) המועצה תבחר מבין חבריה ועדה לענייני ביקורת שתפקידה לדון בכל דו"ח של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור על הביקורת בעיריה, בכל דו"ח של משרד הפנים על העיריה ובכל דו"ח של מבקר העיריה, ולעקוב אחרי תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת, והיא רשאית לדון בכל דו"ח ביקורת אחר על העיריה שהוגש לפי דין; הועדה תגיש למועצה את סיכומיה והצעותיה.

(ב) מספר חברי הועדה לא יעלה על שבעה; הרכב הועדה יהיה תואם, ככל שניתן, את ההרכב הסיעתי של המועצה; ראש העיריה, סגניו וחברי ועדת ההנהלה לא יהיו חברים בועדה לעניני ביקורת.

(ג) (1) יושב ראש הועדה לעניני ביקורת יהיה, בכפוף להוראות פסקה (2), מהאופוזיציה ולא יכהן כדירקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר; לענין סעיף זה יראו את יושב ראש הועדה לעניני ביקורת כשייך לאופוזיציה אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:

(א) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה;

(ב) לסיעתו אין ייצוג בועדת ההנהלה;

(ג) מסיעתו לא מונו סגנים לראש העיריה;

(ד) סיעתו אינה קשורה בהסכם המתייחס לכהונת ראש העיריה או לניהול העיריה.

(2) היו הסיעות כולן מיוצגות בועדת ההנהלה או ישנה במועצה סיעה אחת בלבד, יהיה יושב ראש הועדה לעניני ביקורת מי שהתקיימו בו לפחות כל אלה:

(א) הוא אינו חבר בועדת ההנהלה;

(ב) הוא אינו מכהן כיושב ראש ועדת הכספים או המכרזים;

(ג) הוא אינו מכהן כדירקטור בגוף עירוני מבוקר;

(ד) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה, אם יש במועצה יותר מסיעה אחת.

<u>מינוי מבקר</u>

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

(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עיריה אלא אם כן נתקיימו בו אלה:

(1) הוא יחיד;

(2) הוא תושב ישראל;

(3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון;

(4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ־לארץ שהכיר בו, לענין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;

(5) הוא רכש נסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת;

(6) הוא אינו חבר בהנהלה פעילה של מפלגה או בהנהלה פעילה או בגוף דומה אחר של רשימת מועמדים שהתמודדה בבחירות לרשות המקומית.

(ג1) לא ימונה ולא יכהן כמבקר עיריה מי שכיהן כחבר מועצה, אלא אם כן עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה באותה עיריה, או שנתיים מתום כהונתו כחבר מועצה בעיריה גובלת.

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

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו-(5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העיריה, אם הוא רכש נסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, תשנ"ב-1992.

<u>מועצה שלא מינתה מבקר</u>

167א. (א)ראה הממונה כי המועצה אינה ממנה מבקר, רשאי הוא לדרוש ממנה בצו כי תמנה מבקר, כאמור בסעיף 167, תוך הזמן הנקוב בצו.

(ב) לא מילאה המועצה אחרי הצו תוך הזמן האמור, רשאי הממונה למנות מבקר לעיריה ולקבוע את שכרו.

<u>תפקידי המבקר</u>

170א. (א) ואלה תפקידי המבקר:

(1) לבדוק אם פעולות העיריה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, תשכ"ה- 1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;

(2) לבדוק את פעולות עובדי העיריה;

(3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל הנהוגים בעיריה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;

(4) לבקר את הנהלת חשבונות העיריה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העיריה ושמירת רכושה והחזקתו מניחות את הדעת.

(ב) הבקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העיריה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העיריה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או משתתפת במינוי הנהלתם; למי שעומד לבקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".

(ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית

עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת –

(1) על פי שיקול דעתו של המבקר;

(2) על פי דרישת ראש העיריה לבקר ענין פלוני;

(3) על פי דרישת הועדה לעניני ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.

(ד) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.

(ה) מבקר העיריה יכין ויגיש לראש העיריה מדי שנה הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן, במסגרת הכנת התקציב לפי הפקודה; היקף הצעת התקציב לא יפחת משיעור קבוע באחוזים מהתקציב השנתי של העיריה, כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העיריה ובגודל תקציבה השנתי.

(ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העיריה, כפי שהגיש אותן מבקר העיריה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי.

<u>המצאת מסמכים ומסירת מידע</u>

170ב. (א) ראש העיריה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העיריה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר העיריה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העיריה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העיריה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

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

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

(ד) עובדו של מבקר העיריה שאינו עובד העיריה, יחולו עליו, לענין

עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד מבקר העיריה.

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

<u>דוח המבקר</u>

170ג.(א) המבקר יגיש לראש העיריה דוח על ממצאי הביקורת שערך; הדוח 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 לועדה לעניני ביקורת; אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

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

(ד) הועדה לעניני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העיריה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חדשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העיריה כאמור בסעיף קטן (ג); לא הגיש ראש העיריה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העיריה לועדה; בטרם תשלים הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי

משרה של העיריה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו״ח.

(ה) (1) תוך חדשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור;

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

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

1 היה למבקר העיריה יסוד להניח שראש העיריה או היועץ המשפטי של העיריה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה׳ סימן ב׳ לחוק העונשין, תשל״ז-1977, יעביר המבקר את הענין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

<u>חומר שאינו ראיה</u>

1ג170. דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העיריה במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

<u>צוות לתיקון ליקויים</u>

1ג170א. (א) בסעיף זה, ״הצוות״ – עובדי העיריה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראת סעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי״ח-1958 [נוסח משולב] (בסעיף זה – חוק מבקר המדינה).

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

(ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העיריה בתוך שלושה חודשים מיום שדוח מבקר העיריה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לעניני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.

(ד) ראש העיריה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחיה זו לפני מבקר העיריה והוועדה לעניני 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.

<u>פיטורי עובדים בכירים</u>

1. לא יפוטר מבקר העיריה שהוא עובדה אלא באישור המועצה ברוב של שלושה רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

דוח ביקורת בנושא
גני ילדים

דוח ביקורת בנושא גני ילדים ומעונות - רמת השרון

רקע כללי

1. בג"ץ קבע כי הורים השולחים את ילדיהם מדי בוקר אל בית הספר, אל גן הילדים, נותנים פיקדון יקר שאין לו מחיר בידי מערכת החינוך, והם מפקידים את ילדם בידי המדינה מדי יום בכדי שזה יקנה השכלה, ידע, חינוך וערכים, ויהפוך לפרט המגשים את יכולותיו ותורם לחברה בה הוא חי.

2. עוד הוסיף בג"ץ, כי הנחתם של ההורים היא כי המדינה תדאג לביטחונם של ילדיהם, ואלה יחזרו בשלום אל ביתם בסוף יום הלימודים[1].

3. סעיף 7 (ב) לחוק חינוך חובה מסדיר את סמכות ואחריות העירייה להפעלת מערכת החינוך העירונית, כדלהלן:

> "קיום מוסדות חינוך רשמיים למתן חינוך חובה חינם לפי חוק זה לילדים ולנערים הגרים בתחום שיפוטה של רשות חינוך מקומית מסוימת, יהא מוטל על המדינה ועל אותה רשות חינוך מקומית במשותף.
>
> השר, בהתייעצות עם שר הפנים, ועם ועדת החינוך והתרבות של הכנסת יקבע, בצו שיפורסם ברשומות, לגבי כל שנת לימודים ולגבי כל רשות חינוך מקומית, את שיעור ההשתתפות של המדינה ושל רשות החינוך המקומית בקיום מוסדות החינוך הרשמיים שבהם ניתן חינוך חובה לילדים ולנערים הגרים בתחום שיפוטה על אותה רשות חינוך מקומית".

4. בהתאם לאמור, העירייה אחראית על תכנון, הקמה, הפעלה, תחזוקה, ניקיון ושמירה על גני הילדים לרבות תחזוקת ובטיחות מתקני המשחקים המופעלים בחצרות הגנים.

---

[1] בג"ץ 10980/04 איגוד הממונים על בטיחות ברשויות המקומיות נ' שרת החינוך ואח', פס' 32 (פורסם במאגר ממוחשב, 23.1.07).

5. מערכת החינוך של העירייה הפועלת בהתאם לחוק חינוך חובה, כוללת בתי ספר וגני ילדים המפוזרים ברחבי העיר ופועלים במבנים שבבעלות העירייה.

6. העירייה מפעילה ברחבי העיר 70 גנים לרבות 58 גני ילדים בחינוך ממלכתי או ממלכתי דתי, 11 גני חינוך מיוחד ומעון יום אחד.

7. בנוסף, העירייה מפעילה עבור תושבי העיר מעון יום אחד לתינוקות ופעוטות עד לגיל 3 שנים שאינם נכללים בחוק חינוך חובה.

8. הביקורת התמקדה בבחינת הנושאים שלהלן:

- תחזוקת מבני גני הילדים.
- בטיחות מתקני המשחקים הקיימים בחצרות הגנים.
- גינון שטח חצרות גני הילדים.
- נגישות מבני גני הילדים.

9. מחלקת תחזוקה אחראית על תחזוקת כלל מבני הציבור בעיר לרבות מבני גני הילדים. עבודות התחזוקה נעשות על ידי מנהל, סגן ועובדי התחזוקה במחלקה.

10. עבודות הגינון של חצרות גני הילדים הינן באחריות מחלקת שפ"ע ונעשות על ידי עובדי הגינון של המחלקה.

11. ממונה הבטיחות של העירייה אחראי על בדיקת בטיחות גני הילדים לרבות בטיחות מתקני המשחקים שבגני הילדים ואישור פתיחת הגנים מדי שנה.

12. הטיפול והאחזקה במתקני המשחק בגני הילדים נעשה בהתאם לתקן 1498 של מכון התקנים הישראלי בנושא מתקני המשחקים לילדים. התקן מסדיר את אופן ביצוע בדיקות ועבודות התחזוקה והבטיחות של המתקנים לרבות מנגנוני הבקרה שיופעלו על מנת לוודא עמידה בכללי הבטיחות.

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"נושא זה של טיפול והאחזקה של מתקני המשחק בגני הילדים נמצא תחת עובד שזהו ייעודו במחלקת גינון".

13. בדוח מבקר המדינה בנושא ליקויי בטיחות בגני ילדים, מבקר המדינה הסביר את חשיבות השמירה על בטיחות גני הילדים, כלהלן:

"לבטיחות במוסדות חינוך - לרבות גני ילדים - נודעת חשיבות עליונה, והיא מצריכה זהירות והקפדה יתרה על קיום הנהלים.

לשם כך על הרשות המקומית לפעול בשני מישורים במקביל: האחד, קיום הנחיותיו של משרד החינוך לגבי מבנה גן הילדים, החצר והמתקנים; השני, עריכת בדיקות מקצועיות לצורך גילוים והסרתם של מפגעים שנוצרו בשטח הגן ובמתקניו[2]".

14. יודגש, כי אי עמידה בכללי הבטיחות כאמור, עלולה לגרום לפגיעה פיזית במשתמשים במתקנים ובכך גם לחשוף את העירייה ועובדיה לתביעות.

<u>הליך הביקורת</u>

15. במסגרת הביקורת נערכו פגישות עם מנהלת מחלקת גני הילדים ועובדים נוספים רלוונטיים, ככל שנדרשו.

16. הביקורת כללה סיור בשטח ובחינת מצב התשתיות והתחזוקה של 7 גני ילדים בעיר.

17. בנוסף, הביקורת סקרה מסמכים כגון: חוקים, נהלים, נתונים כמותיים, דוחות ממוחשבים, פרוטוקולים, התכתבויות, דיווחים ורישומים שנערכו ועוד.

[2] מבקר המדינה, דוחות על הביקורת בשלטון המקומי (1993), "בטיחות במוסדות חינוך".

מטרות הביקורת

18. מטרות הביקורת הינן כלהלן:

- לבחון את עמידת העירייה בהוראות החוק, נהלי העבודה וכללי המינהל הציבורי התקין בנושא הפעלת גני הילדים והמעונות.
- לבחון את נאותות תחזוקת גני הילדים בעיר לרבות מתן מענה הולם לצרכי הגנים.
- לוודא כי מתבצעת תחזוקה שוטפת נאותה ובדיקות בטיחות שוטפות של מתקני המשחקים בגני הילדים תוך איתור וטיפול בכל הליקויים הקיימים, בפרקי זמן סבירים.
- לבחון את נאותות ממשקי העבודה הקיימים בין מחלקות העירייה השונות לטיפול והפעלת גני הילדים בעיר.
- לאתר ליקויים ופרצות בתהליכי העבודה והבקרות בנושא הטיפול בגני הילדים על מנת למנוע את התממשותם.

רקע משפטי

19. הרקע המשפטי לנושא פרסום חוצות הינו, כלהלן:

- פקודת העיריות.
- חוק התקנים, התשי"ג-1953.
- תקן ישראלי מספר 1498 של מכון התקנים הישראלי בנושא מתקני המשחקים לילדים.
- תקנות התקנים (תו-תקן וסימן השגחה), תשמ"ב-1982.
- חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1988 ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שאינו בניין), תשע"ד-2013.
- חוזר מנכ"ל משרד החינוך מיום 1.2.2002 - מדריך לניהול הבטיחות במערכת החינוך.
- נהלים פנימיים של העירייה ככל שישנם.
- חוקים ותקנות נוספים רלוונטיים ככל שישנם.

עיקרי הממצאים

1. הקמת ושיפוץ גני ילדים בעיר

1.1. הקמת גני ילדים חדשים

20. העירייה נדרשת לספק מענה עבור כל תושביה למסגרות לימוד חובה בגני הילדים.

21. לצורך כך ובשל הגידול במספר התושבים בעיר מדי שנה בעקבות בניית בתי מגורים חדשים הן באזורי מתפתחים והן כתוצאה מפרויקטים של התחדשות עירונית, העירייה נדרשת להקים מדי שנה גני ילדים נוספים לתושביה.

22. **בביקורת נמצא, כי רובם של גני הילדים בעיר נמצאים בתפוסה גבוהה של ילדים וכי העירייה נדרשת להקים גני ילדים נוספים לצורך מתן מענה נאות לתושביה.**

23. **בביקורת עלה, כי מצוקת מבני החינוך נובעת בין היתר מהסיבות שלהלן:**

- **<u>פתיחת גני חינוך מיוחד בעיר</u> - על מנת להימנע משליחת תלמידי חינוך מיוחד למסגרות מתאימות מחוץ לעיר, העירייה הגדילה את מספר גני החינוך המיוחד בעיר.**
  יצוין, כי בשל הצרכים המיוחדים, בגני חינוך מיוחד ניתנים שירותים עד ל- 9 ילדים בלבד בעוד שבגן רגיל ניתן לספק שירותים ל- 30 ילדים.
  בהתאם לנמסר לביקורת, בעוד שעד לפני כ- 5 שנים היו בעיר רק 4 גני חינוך מיוחד, נכון לשנת 2022, העירייה מפעילה 11 גני חינוך מיוחד. גני החינוך המיוחד דורשים מבנים נוספים אשר העירייה נדרשת לבנות.
- **<u>היעדר בניה מספקת של גני ילדים נוספים</u> - למרות שעוד מלפני כ- 4 שנים משרד החינוך אישר לעירייה הכרה בצורך בהקמת גני ילדים נוספים בעיר (ברובע הדר ובמורשה), בשל עיכובים רבים בהליך אישור טפסי הקרקע, טרם החלו עבודות התכנון וההקמה של המבנים.**

24. **בהתאם לנמסר לביקורת, כיום קיימת מצוקה ומחסור משמעותי במבנים לגני ילדים, הנדרשים לצורך אספקת שירותים לתושבי העיר.**

1.2. <u>שיפוץ גני הילדים</u>

25. בעיר ישנם כ- 70 גני ילדים פעילים. מדי שנה, העירייה מבצעת שיפוץ של גני ילדים ישנים בהם נוצר בלאי גבוה בתשתיות הקיימות.

26. **באגף החינוך לא קיימת תכנית רב שנתית לשיפוץ גני הילדים בעיר. בשל היעדר תכנית רב שנתית, הגנים אשר ישופצו נקבעים מדי שנה בהתאם לצורך הקיים.**

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"מכיוון שתחזוקת גני הילדים שבר ומנע נעשית על ידי מחלקות התפעול השונות ולא על ידי אגף החינוך, אין בידי האגף אמצעים וכח אדם מקצועי להכנת תוכנית רב שנתית, במידה ונושא זה יועבר לסמכות ואחריות של אגף החינוך ובכלל זה המעטפת המקצועית הנדרשת, אנו בהחלט מסכימים עם דברי הביקורת לצורך".

27. **בהתאם לנמסר לביקורת מאגף החינוך, מדי שנה נעשים שיפוצים יסודיים של מבנה גן ילדים אחד ושיפוצים רוחביים של 3-4 גנים נוספים.**

28. **הביקורת ערכה סיורים ב- 7 גני ילדים ברחבי העיר ומצאה, בין היתר, כי חלק ממבני הגנים הינם מבנים ישנים בהם לעיתים ישנם ליקויי תשתית ואיטום אשר תיקונם דורש שיפוץ של הגן.**

2. <u>תחזוקת גני הילדים</u>

2.1. <u>כללי</u>

29. מחלקת התחזוקה בעירייה אחראית על תחזוקת תשתיות גני הילדים בעיר לרבות טיפול בתקלות שוטפות, בין היתר, בתשתיות הגן, בריהוט הגן (כסאות, ארונות, מדפים), מערכות האינסטלציה ועוד.

30. תחזוקת הגנים נעשית בהתאם לפניות המתקבלות מגננות וסייעות גני הילדים ופניות הורים.

2.2. <u>תחזוקה מונעת</u>

31. מחלקת התחזוקה יכולה לבצע בדיקות תקופתיות וטיפולים בתשתיות הקיימות בגני הילדים (ברזים, שירותים, מטבח, תאורה וכו') במטרה למנוע ליקויים טרם התרחשותם (להלן: "**עבודת תחזוקה מונעת**").

32. התחזוקה המונעת בגני הילדים נהוגה ברשויות מקומיות רבות ברחבי הארץ בשל השימוש הרב והבלאי הגבוה של הגנים וסביבתם.

33. התחזוקה נעשית בהתאם לתכנית עבודה שוטפת הכוללת ביקור תקופתי בכל גן. במסגרת הביקור בגן, צוות התחזוקה נדרש לבחון את מצב התשתיות העיקריות בגן ולטפל בכל הליקויים אשר מועלים על ידי צוות עובדי הגן.

34. התחזוקה המונעת מאפשרת למנוע את הצורך בהגעת צוותי התחזוקה לגנים בתדירות גבוהה, כל פעם לצורך טיפול בתקלה שונה וחדשה.

35. התחזוקה המונעת מאפשרת טיפול בתקלות אשר אינן מדווחות למוקד העירוני על ידי צוות הגן.

36. **בשל עומסי העבודה הרבים וכח האדם המצומצם במחלקת התחזוקה (ראה בנושא זה את דוח מבקר העירייה משנת 2016), מחלקת התחזוקה אינה מבצעת עבודה יזומה בגני הילדים למניעת וטיפול בתקלות.**

37. **בהיעדר תחזוקה מונעת כאמור, נוצר עומס רב בפניות של צוותי הגנים למחלקת התחזוקה ואף ישנם ליקויים רבים אשר אינם מטופלים.**

2.3. <u>טיפול בפניות</u>

38. גננות וסייעות גני הילדים מעבירות פניות בנושא תחזוקת הגנים למוקד העירוני או באופן טלפוני וישיר למנהל מחלקת התחזוקה בעירייה.

39. מנהל מחלקת התחזוקה אחראי על שליחת צוותי התחזוקה לבדיקת הליקויים בגנים ותיקון הליקויים. תיקון הליקויים בגנים נעשה על ידי צוותי עבודה של מחלקת התחזוקה.

40. **פניות רבות מועברות על ידי צוותי גני הילדים למחלקת התחזוקה באמצעות פנייה טלפונית ישירה ולא באמצעות המוקד העירוני.**

41. **בהיעדר העברת הפניות באמצעות המוקד העירוני, לא קיים תיעוד למלוא הליקויים אשר נמצאו וטופלו בכל גן. כמו כן, בשל היעדר תיעוד לפניות, לא ניתן לוודא כי כל פניית מוקד שהתקבלה, אכן טופלה.**

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"אנו מודים לביקורת על ההארה, אכן בעקבות טיוטת הביקורת בוצע ריענון ארגוני ויצאו נהלים לצוותי הגנים בנושא בספטמבר 2022".

42. בין השנים 2018-2021, התקבלו במוקד העירוני 387 פניות בנושא ליקויים הנדרשים לטיפול בגני הילדים, כלהלן:

שנה	מספר פניות המוקד
2018	57
2019	47
2020	109
2021	174
סה"כ	**387**

נתוני הטבלה מעלים כי מדי שנה חל גידול במספר פניות המוקד בנושא גני הילדים.

עם זאת, משיחות שביצעה הביקורת עם צוותי גני הילדים וגם מהמספר הנמוך של הפניות שתועדו במוקד העירוני והליקויים שנמצאו בגנים בסיורי הביקורת עולה, כי רוב הליקויים מדווח למחלקת התחזוקה באופן טלפוני ישיר, ללא תיעוד במוקד העירוני (או לחלופין, אינו מדווח כלל למחלקת התחזוקה).

2.4. <u>טיפול בגגות הגנים</u>

43. גני הילדים נמצאים לעיתים באזורי מגורים צפופים ובקירוב לעצים מהם נושרים עלים אשר עלולים לחסום את פתחי ניקוז המים בגגות הגנים ולגרום להצפות ושלוליות בגגות הגנים ואף לחדירת מים למבנה.

44. מדי שנה, מחלקת התחזוקה נדרשת להיערך לעונת החורף באמצעות טיפול במרזבים של כל גן ולוודא כי המרזבים אינם חסומים.

45. בנוסף, על מנת למנוע חדירת מי גשמים למבנה הגן מהגג, העירייה נדרשת לבצע עבודות איטום בגג באמצעות יריעות ביטומניות או זפת וסיוד מדי שנה.

46. יצוין, כי חלק מגני הילדים בעיר הינם גנים ישנים ובהם נדרשת עבודת תחזוקה רבה מדי שנה.

47. **בסיורים שבוצעו בגני הילדים נמצאו לעיתים סימני רטיבות בגגות המבנים מהם עולה חשש לליקויים באיטום הגגות או לחלופין, אי טיפול בגגות במועד (פינוי מרזבים והכנה לחורף).**

יצוין, כי ככל שבעיות האיטום נפתרו, סימני הרטיבות טרם תוקנו. להלן דוגמאות לליקויי רטיבות שנמצאו בסיורים:





עוד נמצא בסיורי הביקורת כי בחלק מהמבנים ישנה חדירת מים גם לתוך מבנה הגן. להלן דוגמאות לחדירות מים בגן צבר:







חדירות מים כאמור מעידות על מבנים ישנים הנדרשים לעבודות שיפוץ ואיטום.

2.5. <u>מתקני השירותים</u>

48. בכל אחד מגני הילדים ישנם שירותים המיועדים לשימוש צוות הגן וילדי הגן אשר שוהים בגנים במשך שעות רבות ורצופות.

49. מחלקת התחזוקה נדרשת לטפל במתקני השירותים לרבות במקרים של שבר, תקלות אינסטלציה וחידוש המתקנים מעת לעת.

50. בנוסף, כיוון שמתקני השירותים נמצאים בשימוש של ילדי הגנים, הנחיות משרד החינוך קובעות כי דלתות השירותים יכללו מנגנוני בטיחות שונים, לרבות מנגנון נעילה אשר מונע אפשרות לפגיעה בידיים של הילדים.

51. **בכל גני הילדים בהם נערכו סיורים על ידי הביקורת, נמצאו מנגנוני בטיחות בשירותי הילדים כנדרש - תקין.**

52. **עוד נמצא, כי השירותים בגני הילדים נמצאים במצב תקין, חלקם הוחלפו בשירותים חדשים במסגרת עבודות שיפוץ ונזילות אשר היו קיימות בהם - תקין.**

2.6. <u>מטבח הגן</u>

53. בכל גן ילדים הותקן מטבח אשר משמש את צוות הגן ומאפשר שמירה וטיפול במזון.

54. מחלקת התחזוקה נדרשת לתחזק את המטבחים לרבות טיפול בתקלות אינסטלציה, איטום מים וטיפול בליקויי שבר.

55. הנחיות משרד החינוך בנושא בינוי מטבחים בגני ילדים בגנים חדשים קובעות כי בשל הסכנות הנובעות מקיומו של המטבח בשטח הגן, יש לחסום את הגישה של ילדי הגן לשטח המטבח (כגון באמצעות שער המונע מעבר).

56. בנוסף, הוראה מספר 0086 של משרד החינוך בנושא נוהלי הבטיחות בגן הילדים מיום 4.3.2018 (להלן: "**נוהל הבטיחות של משרד החינוך**"), מסדירה את דרישות התחזוקה והבטיחות בגנים, בין היתר לגבי המטבח בגן.

57. נוהל הבטיחות של משרד החינוך קובע, בין היתר, כי המטבח יופרד מחדר הלימוד והכניסה למטבח תותר לילדים בנוכחות מבוגרים בלבד.

לצורך הפרדה כאמור, העירייה נדרשת לחסום את האפשרות הפיזית של הילדים להיכנס למטבח.

58. **בביקורת נמצא, כי רובם של המטבחים בגני הילדים אינם מופרדים באופן פיזי משטח הגן המרכזי והגישה למטבחים אינה חסומה בשער או דלת.**

59. **להלן דוגמא למטבח ללא הפרדה בגן ילדים:**



<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"אנו מקבלים את דברי הביקורת, בגנים בהם מתקיים שיפוץ אנו מבקשים ממחלקת התחזוקה לערוך את השינוי במקרה הדוגמא שצולם ללא שינוי מבני לא ניתן לחסום את הגישה למטבח עקב רוחב כניסה גדול מידי לשער בטיחות".

60. סעיף 276 מה' לתקנות ההתגוננות האזרחית (מפרטים לבניית מקלטים), התשע"א 2011, חלק ג' 3 - מרחב מוגן במוסד חינוך, אוסר על שימוש בשטח המקלט, בין היתר, למטרת מטבח, כלהלן:

"מרחב מוגן במוסד חינוך לא ישמש חדר שירותים, מטבח, מקלחת, או כל שימוש אחר המחייב חיפוי קירות בחרסינה, קרמיקה, שיש או בחומרים אחרים שלא אושרו לפי תקנה 148".

61. **בניגוד לתקנות ההתגוננות האזרחית נמצא, כי בגן צבר המרחב המוגן (הממ"ד) משמש את הגן עבור מטבח, כלהלן:**



<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"אנו מקבלים את דברי הביקורת, אך חשוב לנו להדגיש כי בכל שיפוץ הנעשה בגן הילדים השירותים/מטבח אשר נבנו במרחבים המוגנים מוצאים מהמרחבים המוגנים לאזורים אחרים בגן".

2.7. <u>הצללה</u>

62. הנחיות משרד החינוך לתכנון מוסדות חינוך משנת 1997 קובעות כי גודל השטחים המוצללים בחצר של גן ילדים בסככות ובעצים לא יפחת מ- 25% משטח החצר.

63. מחלקת התחזוקה של העירייה אחראית על הצבת ההצללה בגני הילדים ותחזוקה ותיקון ההצללה מעת לעת.

64. **בסיורי הביקורת נמצא כי בחלק מגני הילדים בעיר לא קיימת הצללה מספקת. לעיתים, לא קיימת הצללה מעל ארגזי החול ובשל כך לא ניתן להשתמש בהם.**

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"אנו קיבלנו את דברי הביקורת, בשנה החולפת אגף החינוך לקח לידיו באמצעות הח"מ, לאחר שבשנת 2021 נושא זה לא הסתייע באמצעות מחלקת גינון, להוביל מכרז הצללות חדש בהיקף גדול, אשר כלל תוספת הצללות ב10 גני ילדים וכן החלפת הצללות והרחבת הצללות קיימות ב8 גנים נוספים- מצ"ב דוגמא בגן צבר".

65. **אומנם, מחלקת התחזוקה הציבה הצללות רבות בגנים אך לעיתים, ההצללות הינן מאולתרות, ללא תשתית מתאימה ובשל כך אינה יציבה ונופלת.**

להלן דוגמאות להצללה שהוצבה בגנים, ללא תשתית עמודים מתאימה:







66. **עוד נמצא כי בחלק מהגנים ההצללה הקיימת החלה להיקרע ולא תוקנה. אי תיקון הקרעים עלול להביא להחמרת הנזק להצללה הקיימת.**

2.8. <u>תיקון שוטף של ליקויים בגנים</u>

67. מחלקת התחזוקה של העירייה אחראית על תחזוקת גני הילדים לרבות תיקון תשתיות הגן, בעיות אינסטלציה, שערים ודלתות ועוד.

68. **בסיורי הביקורת נמצאו ליקויים רבים מהותיים אשר לא תוקנו זמן רב.**

69. **להלן דוגמאות לליקויים שנמצאו בסיורי הביקורת:**

- **במרחב המוגן של גן מרגנית וסביון קיים חלון זכוכית גדול אשר נפל לפני זמן רב אך לא הותקן בחזרה. בשל היעדר תיקון חלון הזכוכית, ילדי הגן משחקים בממ"ד תוך שימוש במזגן, ללא חלון.**



- **בשטח החצר של גני הילדים ספיר וענבר ישנו שער כניסה לגן אשר אינו נפתח ונסגר באופן תקין ונדרש להפעלת כח רב לצורך פתיחתו וסגירתו.**

  בנוסף, בגן מנור ישנו שער מעבר בין חצרות הגנים אשר אינו נסגר באופן תקין.

  בהתאם לנמסר לביקורת מצוות הגנים, הליקויים כאמור קיימים זמן רב אך בשל עומסי העבודה הרבים הקיימים על מחלקת התחזוקה, הפניות אינן נענות.

- **בגני הילדים באשכול מנור, תשתית האינטרנט נפגעה ומנהלת האשכול נדרשת להשתמש באינטרנט האישי שלה לצורך העברת דיווחים למשרד החינוך.**

  בהתאם לנמסר לביקורת מהמנהלת, פניות ישירות ליחידת המחשוב ולמרות פניית למוקד העירוני, תשתית האינטרנט טרם תוקנה.

2.9. <u>משטחי גומי</u>

70. בגני ילדים רבים בעיר הוצבו משטחי גומי באזורי מתקני המשחקים.

71. משטחי הגומי נועדו להגן על ילדי הגנים במקרה של נפילה ממתקן המשחקים ולשפר את חזות הגן.

72. **בגן אחד (גן ניצן), נמצא כי לא הותקן משטח גומי באזור מתקני המשחקים. בחצר הגן ישנם חולות רבים, מלוכלכים.**



73. **התקנת משטח גומי במקום יכולה לשפר את חזות הגן ולמנוע מפגעים בריאותיים לילדים.**

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"הנושא לאחר שלא הסתייע לביצוע בשנת 2021 באמצעות מחלקת הגינון , אגף החינוך לקח נושא זה לידיו באמצעות הח"מ, להוביל מכרז לתיקונים והתקנת משטחי גומי, גם בגן זה בוצע".

74. מחלקת התחזוקה של העירייה אחראית על תחזוקת גני הילדים. משטחי הגומי מתוקנים על ידי קבלן חיצוני, בהתאם לצורך.

75. **בביקורת נמצא, כי למרות שחלק ממשטחי הגומי בגני הילדים הינם פגומים, המשטחים לא תוקנו. בנוסף, חלק ממשטחי הגומי כוללים שיפועים אשר עלולים לגרום לנפילות ופציעות.**

להלן דוגמאות למשטחי גומי פגומים בגני הילדים באשכול מנור:







<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"הנושא לאחר שלא הסתייע לביצוע בשנת 2021 באמצעות מחלקת הגינון, אגף החינוך לקח נושא זה לידיו באמצעות הח"מ, להוביל מכרז לתיקונים והתקנת משטחי גומי".

2.10. כללי

76. גני הילדים כוללים שטח חיצוני רב, לרבות שטחי מעבר להורים ולילדים בעת ההגעה לגן, שטחי מעבר בין גנים סמוכים ושטחי משחק פתוחים עבור ילדי הגן.

77. גני הילדים ברחבי העיר רמת השרון נמצאים לרוב מתחת לעצים גדולים אשר מספקים הצללה טבעית לשטח הגן.

78. מנגד, העצים יוצרים עלים ולכלוך רב אשר דורש עבודת תחזוקה רבה לצורך שמירה על חזות השטח המגונן בגני הילדים לרבות עבודות גינון, עבודות ניקיון, דילול תקופתי של העצים וגיזום ענפים אשר עלולים להוות מפגע בטיחותי.

79. השטחים המגוננים בגני הילדים מטופלים על ידי צוות אחזקת גינון באגף שפ"ע.

80. הביקורת ביצעה סיורים ובחנה את מצב השטחים המגוננים והעצים ב- 7 גני ילדים.

81. **באופן כללי, הורגש כי השטחים המגוננים אינם מטופלים כנדרש:**

- **חלק מהשטחים המגוננים מלוכלך מאוד ונראה כי לא נוקה במשך זמן רב.**
- **ישנם עלים יבשים רבים בשטחים המגוננים אשר נראה כי לא פונו זמן רב.**
- **ישנה צמחיה רבה אשר גודלת בשטחי המעבר ובחצרות גני הילדים ולא פונתה.**
- **שיחים רבים לא נגזמו זמן רב, פולשים לשטח הגן ופוגעים בחזות הגן.**
- **ניכר כי העצים מעל גני הילדים לא נגזמו ולא דוללו זמן רב ובשל כך יוצרים לכלוך רב בשטח המגונן ואף לעיתים, ענפים נופלים לשטח הגן באופן היוצר מפגע בטיחותי.**

82. **במענה לממצאי הביקורת, נמסר מצוותי גני הילדים כי עובדי הגינון של העירייה כמעט ואינם מגיעים לגני הילדים, אינם מספקים מענה לפניות הצוותים במקרים של בעיות חריגות בשטח המגונן.**

83. **עוד עלה, כי בניגוד להתנהלות שהייתה בעבר, צוות העובדים המגיע ומבצע עבודות בגנים, אינו מחתים את צוות הגן על נוכחות ועבודה בגן לשביעות רצונם.**

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"אנו מודים לביקורת, אכן טענה זו נשמעת חזור וטעון על ידי צוותי הגנים, אגף החינוך פונה בנושאים אלו לקבלת סעדים ושירות ממחלקת הגינון נושא זה אינו מטופל על ידי אגף החינוך ואינו מפוקח על ידו, זאת עקב החלטות אירגוניות -היסטוריות, דברי הביקורת נכונים ואנו מבקשים לשפר שירות זה לתושבים".

2.11. <u>עבודות גינון</u>

84. בשטחי המעבר ובחצרות גני הילדים, ישנם שיחים רבים אשר מעת לעת פולשים לשטח הגן. בנוסף, ישנם עשבים שוטים רבים אשר צומחים בשטח הגן ונדרשים לניכוש (סילוק).

85. **בסיורי הביקורת עלה, כי לא נעשות עבודות גינון נאותות לגיזום העשבייה והצמחייה בגנים. בכל השיחים הקיימים בגנים ניתן היה לראות בביקורת כי לא נעשה גיזום זמן רב.**

להלן דוגמאות לתמונות של שיחים הפולשים לשטח הגנים:







בהתאם לנמסר לביקורת מצוות העובדים בגנים לרבות אבות בית, עובדי הגינון מגיעים לגנים ללא מכשירים מתאימים לגיזום הצמחייה ואינם מבצעים עבודות גיזום יסודיות.

להלן דוגמאות לעשבים שוטים רבים שלא נוכשו:









2.12. <u>גיזום עצים</u>

86. פעולת הגיזום היא עבודה מקצועית הכוללת חיתוך של העץ ודורשת ידע רב בפיסיולוגיה שלו. גיזום לא נכון יכול לפגוע בעץ ולקצר את חייו.

87. בימים חמים ענפים יבשים אשר נותרים על עצים שנותרו עשויים להוות סכנת חיים של ממש משום שהם מתייבשים ונופלים. גיזום עצים נועד למנוע סכנה מקריסת עצים וענפים ולאפשר מראה נאות יותר של העץ בחזות העירונית.

88. **בביקורת נמצא כי חלק מהעצים לא נגזמו זמן רב. בחלק מהמקרים, הענפים של העצים מתנדנדים ונופלים לשטח הגן.**

89. **להלן דוגמא לענף נופל שנמצא בסיור הביקורת:**



90. בנוסף, נהוג לבצע עבודות "גיזום דילול" של ענפי העצים (להלן: "דילול העץ").

91. דילול העץ כולל גיזום של הענפים המיותרים החל מתחילתו של הענף ונועד למנוע מהעץ להיות סבוך ואף לצמצם את היקף נשירת העלים והלכלוך הסביבתי הנוצר מהעץ.

92. **בסיורי הביקורת ניכר כי לא נעשה דילול של העצים ובשל כך, העצים הינם סבוכים ביותר ונופלים מהם עלים רבים אשר יוצרים לכלוך רב בשטח המגונן.**

93. **בהתאם לנמסר לביקורת, בשל אי הגעת הגננים לטיפול בשטחים המגוננים, העלים לא נגרפו זמן רב.**

94. **להלן דוגמאות לעלים הרבים בשטחים המגוננים:**








2.13. <u>ניקיון השטחים המגוננים</u>

95. ככלל, צוות עובדי הגן אחראי על ניקיון שטח הגן לרבות בתוך המבנה ובשטח החיצוני.

96. צוות הגינון של העירייה אחראי על ניקיון השטחים המגוננים אשר אינם ניתנים לטיפול על ידי צוות הגן או דורשים ציוד גינון מיוחד לניקיון (מגרפות וכו').

97. **בסיורי הביקורת נמצא, כי בחלק מהגנים ישנם אזורים שאינם נגישים לצוות הגן והצוות אינו יכול לנקות ולטפל בהם.**

98. **במקומות אלו הצטברה לעיתים עשביה רבה ולכלוך רב אשר עלולים להביא עימם מזיקים (נחשים, עכברים וכו').**

99. **להלן דוגמאות לשטחים מלוכלכים שנמצאו בגנים:**







התייחסות אגף החינוך

"אנו מודים לביקורת על התייחסותה המקצועית בנושא, נושא זה נמצא בטיפול אגף השפ"ע ובין המחלקות גינון ותברואה, צוותי הגנים עושים כל שיש בידם בכדי לנסות ולקבל שירותים אלו, כאשר לעיתים מתקיימת הצלחה בקבלת השירות ולעיתים לאו".

3. בטיחות גני הילדים

3.1. כללי

100. חוזר מנכ"ל משרד החינוך קובע כי בכל עיר יפעל קצין בטיחות מוסדות חינוך (קב"ט) אשר יהיה אחראי על:

- קיום סדרי הביטחון במוסדות החינוך.
- היערכות המוסדות לקראת שעת חירום.
- קידום נושאי הבטיחות במוסדות החינוך בעיר.

101. **במשך כשנתיים, לא מונה קב"ט בעירייה אשר אחראי על תכלול נושא הבטיחות העירוני. בהיעדר מינוי קב"ט כאמור, לא קיים גורם האחראי על תכלול תחום הבטיחות, בין היתר, של מוסדות החינוך בעיר.**

התייחסות אגף החינוך

"בעיריית רמת השרון, קב"ט מוס"ח באגף הביטחון אינו עוסק בתחום הבטיחות. בעבר נושא זה היה תחת מינהל הנדסה והממונה בטיחות העירוני, נושא זה הינו נמצא החל מדצמבר 2021 תחת אגף הביטחון בידי הממונה בטיחות מוסדות חינוך".

102. חוזר מנכ"ל משרד החינוך מגדיר את תחומי אחריות הקב"ט וקובע, בין היתר, כי הקב"ט יפעל להקצאת אמצעי ביטחון למוסדות החינוך באמצעות משרד החינוך או הרשות המקומית.

103. חוזר המנכ"ל קובע, כי הקב"ט יהיה אחראי, בין היתר, על:

- תיאום עם משטרת ישראל בכל הקשור לשיתוף פעולה עם כוחות אבטחת מוסדות החינוך של משטרת ישראל (ניידות מוסדות חינוך).
- אמצעי קשר בין מערך הביטחון ברשות למערך אבטחת מוסדות החינוך של משטרת ישראל.
- קביעת הנהלים והסדרי התרגול של השומרים / המאבטחים בניידות מוסדות החינוך.

104. **בביקורת עלה, כי בשל היעדר קב"ט, גם לא מופעלות סיירות ניידות בעיר לאבטחת גני הילדים.**

105. **היעדר סיירת ניידת של העירייה פוגעת בתחושת הביטחון הקיימת לתושבים ולצוות העובדים במוסדות החינוך בעיר.**

3.2. <u>תשתית גני הילדים</u>

106. המבנים של גני הילדים הוקמו לפני שנים רבות והינם מתיישנים מדי שנה.

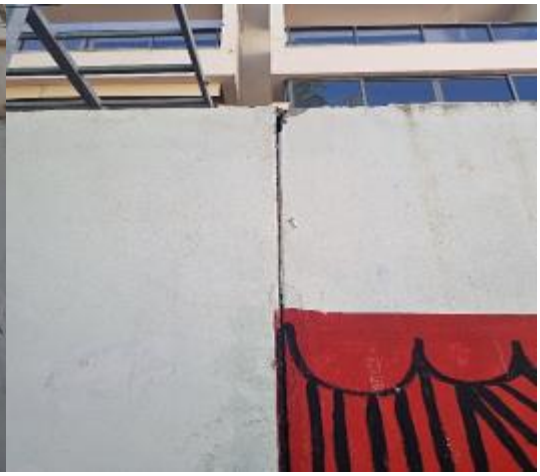
107. **בביקורת עלה, כי לא נעשית בדיקה תקופתית לבחינת היעדר סכנות תשתיתיות בגני הילדים.**

108. בנוסף, בסביבת גני הילדים, במבנים סמוכים, נעשות לעיתים עבודות בניה בהיתר או ללא היתר.

109. **בסיור הביקורת עלה, כי על חומה גדולה המפרידה בין חצר המשחקים של גן צבר לבין בניין פרטי, הותקנה תשתית מתכת גדולה אשר נשענת על החומה וגורמת לפגיעה בה.**

110. **נראה, כי תשתית החומה באזור בו נעשתה הקמת תשתית הפלדה, החלה להתפרק והחומה החלה לנטות לכיוון חצר הילדים.**





111. ביום 2.8.2020, החומה נבדקה על ידי מהנדס מומחה אשר קבע כי במועד הבדיקה החומה יציבה ולא קיימת סכנת התמוטטות.

עם זאת, המהנדס קבע כי יש לבצע תיקונים מיידיים בחומה, כלהלן:

"יש לקלף את כל חלקי הטייח הרופפים המנותקים מקיר הבטון על כל חלקיו גם בחלקו האופקי (גדר החניה של הבניין ברחוב נעמי 6-8) כל האזורים הללו ניתנים לגילוי על ידי דפיקות קלות על הטייח. באזורים בהם נשמעות חיללות שם צריך לקלף את הטייח.

יש לקלף את הטייח עד לנקודה בה הידבקותו לקיר הינה כפי שצריך. יש לבצע את תיקון טייח על ידי שימוש בטייח חוץ בחומרים מעולים.

בנוסף, יש לתקן את תפרי ההתפשטות ולמלאם בחומר אטימה על מנת למנוע כניסה של מים לעובי הקיר וכן לשכבת הטייח".

112. **נכון לחודש יוני 2022, כשנתיים וחצי לאחר מועד דוח המהנדס, עבודות הטייח ותיקון הסדקים בקיר, טרם בוצעו. אי ביצוע התיקונים עלול לגרום למסוכנות של החומה, נפילת החומה לחצר הגן עלולה לסכן את כל ילדי הגן.**

3.3. <u>בטיחות המרחב הפנימי של גני הילדים</u>

113. נוהל הבטיחות של משרד החינוך מסדיר, בין היתר, את דרישות הבטיחות בגנים.

114. סעיף 9.1 לנוהל הבטיחות של משרד החינוך מסדיר את הכללים לשמירה על בטיחות המרחב הפנימי בגני הילדים.

115. המרחב הפנימי של הגן כולל את פינת המשחק והעבודה, המטבח, חדרי השירותים, המחסן הפנימי והחללים הנמצאים בתוך מבנה הגן.

116. הנוהל קובע, בין היתר, הנחיות, כלהלן:

- **סניטריה** - יש לדאוג לפעולה תקינה ולניקיון מתמיד של הכיורים, הברזים והביוב, זאת כדי שיפעלו כהלכה וכדי שלא תיווצרנה שלוליות ליד המתקנים השונים.

עוד נקבע בנוהל, כי יש להציב מתקנים לסבון נוזלי ומגבות נייר בצמוד לכיורים של הילדים במטבח ובשירותים.

בסיורי הביקורת התקבלו תלונות מצוותי גני הילדים לגבי תקלות חוזרות ונשנות בשירותים. עם זאת, התקלות תוקנו וכל השירותים שנבדקו בביקורת נמצאו כתקינים.

בגן אחד (גן מרגנית וסביון) נמצא כי למרות שהגן עבר שיפוץ, הברז שהותקן אינו מתאים לכיור ובשל כך, קיים מרחק רב מעמדת הכיור ועד לנקודת זרימת המים וילדי הגן מתקשים להשתמש בכיור.

עוד נמצא, כי הכיור שהותקן כולל פינות חדות אשר מסכנות את הילדים העוברים במקום, כלהלן:



- **חומרים מסוכנים** - יש לוודא כי חומרים רעילים נמצאים הרחק מהישג ידם של ילדים, במקום גבוה ונעול.

כל חומרי הניקוי והחיטוי יוחזקו בארון נפרד ונעול, רצוי מחוץ למטבח ומעבר להישג ידם של הילדים, ומפתח הארון יימצא בידי אנשי צוות הגן בלבד.

בביקורת נמצא כי במקרים רבים חומרי הניקיון נשמרים במטבח הגנים, בארונות נמוכים אשר כוללים מנעול.

במקרה אחד (גנים מרגנית וסביון) נמצא, כי הארון הנמוך, לא היה נעול ומכיוון שלא קיימת הפרדה בין שטח הגן לשטח המטבח, החומרים המסוכנים נותרו נגישים לילדי הגן, כלהלן:



מקרה כאמור, ממחיש את החשיבות של שמירת החומרים המסוכנים בהתאם להמלצת משרד החינוך - במקום גבוה ונעול, מבלי להסתפק במנעול בלבד.

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"חומרים מסוכנים- אנו מודים לביקורת על ההארה בנושא, נושא זה נבדק הן על ידי סוקר הבטיחות במהלך הסקר בטיחות השנתי ואנו נחדד לצוותים נושא זה בהערכות הקרובה על ידי מחלקת קדם יסודי ופרט".

- **בטיחות באש** - אמצעי כיבוי האש יהיו בהתאם להנחיות רשות הכיבוי מס' 523 המעודכנות "סידורי בטיחות במוסדות חינוך (בתי ספר וגני ילדים)".

בכל גני הילדים שנבדקו בסיורי הביקורת נמצא כי נעשו בדיקות כבאות כנדרש והציוד הקיים בגנים נמצא בתוקף ובמצב נאות - תקין.

- **חשמל** - כל מתקני החשמל, חדשים וישנים, ייבדקו בעת הכנסתם לגן ובכל תחילת שנת לימודים על ידי חשמלאי מורשה מטעם הרשות המקומית.

יש להוציא מכלל שימוש כל מתקן שכתוצאה מתקלה השימוש בו עלול להיות מסוכן.

4. תחזוקת מתקני המשחקים בגני הילדים

4.1. כללי

117. ברחבי העיר ישנם כ- 70 גני ילדים המתוחזקים על ידי העירייה ובהם ישנה חצר המיועדת לשימוש והפעלת ילדי הגן.

118. חצר הגן מורכבת ממתקנים ומאביזרים שונים לרבות אלמנטים קבועים או ניידים, מתקני משחק, מרחבים פתוחים ושטחי פעילות ייעודיים.

119. בהתאם להנחיות משרד החינוך במוסדות החינוך, מתקנים ואביזרים אלו מיועדים לפתח את התנועות הבסיסיות של הילדים וכל אחד מהם תורם תרומה שונה לכן חשוב לגוון בשימוש הנעשה בהם.

120. תקן 1498 של מכון התקנים הישראלי מגדיר את דרישות הבטיחות הנדרשות במתקני המשחקים.

121. תקן ישראלי מספר 1498 בנושא מתקני המשחקים לילדים נקבע בשנת 1994 כתקן רשמי החל על מתקני משחקים לילדים המוצבים באתרי משחקים ציבוריים ופרטיים (לרבות מתקני משחקים המוצבים בגנים פתוחים ובגני הילדים העירוניים).

122. יצוין, כי גם הנחיות משרד החינוך מחייבות את מתקני המשחקים שבגני הילדים לעמוד בהנחיות תקן 1498 של מכון התקנים הישראלי, כדלהלן:

"מתקני החצר התעשייתיים המותקנים בגני הילדים יהיו בהתאם לדרישות התקן הישראלי 1498, 'מתקני משחקים לילדים', שפורסם על ידי מכון התקנים הישראלי, על כל חלקיו (כללי, תוכן המתקנים, התקנת המתקנים, בדיקות ותחזוקה ודרישות מיוחדות לסוגים שונים של מתקנים)".

123. בינואר 2006 נכנס לתוקף תקן מספר 1498 המחודש שכלל 8 חלקים ואשר אימץ את התקן האירופי בנושא מתקני המשחקים (החלק השמיני של התקן נכנס לתוקף בחודש אפריל 2006).

124. תקן 1498 מחייב את כל היצרנים לעמוד בכללי תו התקן של מכון התקנים, וקובע שאין למכור מתקן משחקים ללא תווית תו התקן.

125. התקן מפרט את הדרישות הנוגעות למתקנים עצמם: מבנה המתקן, החומרים מהם הוא עשוי ובטיחותו הכללית, תחזוקת מתקנים ובדיקתם, סימון מתקנים, מיקום המתקנים ומיקום אתר המשחקים ועוד.

126. ממונה הבטיחות של העירייה אחראי על תחזוקת מתקני המשחקים לרבות ביצוע בדיקות לבחינת עמידת מתקני המשחקים בדרישות הבטיחות הקיימות (תקן בטיחות 1498 של מכון התקנים הישראלי).

4.2. <u>איתור ליקויי בטיחות במתקני המשחקים</u>

127. בהתאם להוראות תקן 1498, יש לבצע בדיקה שוטפת של מתקני המשחקים באמצעות בודק מוסמך אשר הוכשר לבדיקת מתקני משחקים.

128. התקן מחייב את הבודק להגיש דוחות מפורטים של הליקויים שנמצאו בכל אחד ממתקני המשחקים שנבדקו על ידו.

129. הנחיות משרד החינוך מפרטות את דרישות תקן 1498, כדלהלן:

"בדיקה חודשית: בדיקה זו מתבצעת על ידי הרשות המקומית או על ידי הבעלות.

מבצע אותה איש תחזוקה העובר על המתקנים ובודק את שלמות החלקים, את טיב החיבורים והשרשראות של הנדנדות, את החיבורים לקרקע ואת המצעים מתחת למתקנים וסביבם.

על איש התחזוקה לעדכן את הגננת בכתב על תוצאות הבדיקה וליידע אותה באופן מידי על ליקויים חמורים שנתגלו ושיש בהם סכנה ממשית לשלום הילדים. רצוי שבדיקה זו תיעשה בנוכחות הגננת ובתיאום איתה (עם הגננת)".

4.3. <u>תיקון הליקויים במתקנים</u>

130. נוהל הבטיחות של משרד החינוך קובע כי העירייה אחראית על הטיפול והתיקון השוטף של מתקני המשחקים במוסדות החינוך. כך לדוגמא, נקבע בנוהל הבטיחות:

"לאחר שנבדקו המתקנים ואותרו הליקויים, תדאגנה הרשות המקומית או הבעלות לתיקון ליקויים אלו.

מנהלת הגן תעקוב אחר ביצוע פעולות התחזוקה והתיקון של הרשות המקומית/הבעלות.

חשוב לזכור שעל מנהלת הגן למנוע גישה של הילדים למתקנים לא תקינים אשר זוהו ככאלו במהלך הבדיקה. רשות החינוך המקומית/הבעלות, תדאג להוצאתם מן החצר של מתקנים מסוכנים.

במקרים שבהם הרשות המקומית/ הבעלות סבורה שאפשר לתקן את המתקן אך לא להוציאו, עליה לדאוג לסמן את המתקן בדרך המקובלת לסימון מתקנים האסורים לשימוש ולציין באופן ברור וגלוי כי אסור להשתמש במתקן עד לתיקונו.

במקרה כזה תמסור הרשות המקומית/הבעלות הודעה למנהלת ולצוות הגן בדבר האיסור".

131. צוות התחזוקה של מתקני המשחקים במחלקת התחזוקה נדרש לבצע סיורים שוטפים בגנים, להפיק דוחות פיקוח המפרטים ליקויים שמצאו ולתקן את הליקויים.

132. **מבחינה מדגמית נמצא כי כל מתקני החצר אושרו על ידי צוות התחזוקה כתקינים - תקין.**

133. **בסיורי הביקורת בגני הילדים נמצאו מתקני משחקים רבים אשר הינם ישנים. בחלק ממתקני המשחקים הישנים ישנם מפגעים כגון ברגים חשופים, כגון:**



134. במקרה אחד (גני ילדים באשכול מנור), נמצא כי נדנדת משחקים ישנה נעטפה באופן חלקי בספוג המונע לכאורה פגיעה בילדי הגן מהמתקן.



מבירור שנערך נמצא, כי עטיפת המתקן בספוג נעשתה לאחר שילד בגן נפגע ממתקן המשחקים ונחתך בחתך גדול מתחת לעינו.

כתוצאה מהפגיעה, צוות התחזוקה של מתקני המשחקים עטף את המתקן בספוג. למרות הפגיעה, מתקן המשחקים הישן לא הוסר מהגן.

עוד נמצא, כי בשטח המשחקים של הגן הצמוד, ישנה נדנדת משחקים נוספת, דומה לחלוטין לנדנדה המסוכנת, אשר לא נעטפה כלל.



עוד נמצא, כי למרות בקשת מנהלת מחלקת הגנים, נדנדות מסוכנות דומות, לא הוסרו מגני הילדים האחרים ואף לא נעטפו לצורך מניעת מסוכנותם.

בסיורי הביקורת, נמצאה נדנדה דומה נוספת (בגן צבר) אשר לא הוסרה ואף לא נעטפה בספוג.



לא מן הנמנע, כי אי הסרת מתקני המשחקים הישנים והפגומים לרבות הטיפול הלקוי במתקנים, עלול לגרום לפגיעה בילדים נוספים.

135. בחצרות גני הילדים ישנם עמודי מתכת אשר הוצבו לצורך הצללת הגן. בהתאם לתקן 1498, העמודים נדרשים להיות עטופים במשטח רך (ספוג) המונע פגיעה בילד בעת התנגשות.

136. **בסיורי הביקורת נמצא כי באופן כללי, העמודים עטופים בספוג המונע פגיעה בילדי הגנים, בהתאם לנדרש בתקן - תקין.**

137. **במקרה אחד, נמצא, כי הספוג בעמוד נעטף באופן שאינו מכסה את מלוא העמוד והסכנה הנשקפת ממנו, כלהלן:**



4.4. <u>הצבת שלטי תחזוקה</u>

138. סעיף 5.2 לתקן 1498 מחייב את העירייה להציב שלטים בכניסה לכל גן ילדים (בגודל 70*80 ס"מ לפחות) אשר יכללו את שם בעל האתר, מספר מזהה, שם החברה המתחזקת, טלפון לפנייה, תאריך בדיקה אחרונה, תאריך הבדיקה הבאה ופרטים נוספים, ככל שרלוונטיים.

139. שלטים כאמור נועדו לשקף לציבור את המידע לגבי המועדים האחרונים בהם בוצעה ביקורת בטיחות שנתית בגן, מועד הביקורת הבא הנדרש ועוד.

140. בנוסף, השלטים מאפשרים לציבור לקבל מידע לגבי פרטי הגוף המתחזק לצורך העברת פניות מתאימות במקרים בהם ישנם במתקנים פגמים חמורים שלא טופלו, חשש לליקויי בטיחות ועוד.

141. צוות התחזוקה של מתקני המשחקים נדרש להציב שלט בחצר המשחקים של כל גן, שבו יופיעו פרטי דרכי ההתקשרות עימה, שעות ההתקשרות, מועדי בדיקות הבטיחות ועוד.

142. **בכל גני הילדים בהם נערכו סיורים על ידי הביקורת, לא נמצאו שלטי בטיחות כמחויב בתקן.**

בגן אחד נמצא שלט בטיחות ישן וריק אשר הוצב על ידי החברה המתחזקת הקודמת ואינו בשימוש בפועל.

143. **בהיעדר שלטי בטיחות אין באפשרות צוות הגן וההורים לבצע פיקוח אחר בדיקת מתקני המשחקים במועד ולדווח באופן ישיר לחברה המתחזקת את מתקני המשחקים, כמחויב בתקן.**

4.5 <u>סימון מתקני המשחקים</u>

144. סעיף 2.3 לחלק 8 בתקן 1498 מחייב את העירייה להציב בכל גן שלט המציין את טווח הגילאים להם מיועדים מתקני הגן לרבות חובת השגחת הורה, כדלהלן:

"במקום בולט לעין אחד לפחות באתר המשחקים יוצב שלט בדבר החובה של השגחת בוגר... שגודלו 35 ס"מ×25 ס"מ לפחות. אם שטחו של אתר המשחקים גדול מ-300 מ"ר - יוצבו באתר שני שלטים כאלה לפחות".

145. בנוסף, תקן 1498 מחייב את העירייה לסמן בנפרד כל אחד ממתקני המשחקים בגן בשלט (מדבקה) המציין את גילאי הילדים המורשים להשתמש במתקן המשחקים.

146. סימון כאמור נועד לאפשר להורים לזהות ולבצע בקרה אחר מתקני המשחקים הנמצאים בגן ולוודא כי המתקנים מתאימים לגיל הילדים המשתמשים בהם ובכך למנוע פגיעה בילדי הגן.

147. יצוין, כי בשל החשיבות הגדולה של סימון המתקנים במדבקות, התקן קובע, כי בהיעדר סימון כאמור, מעבדת מכון התקנים נדרשת לפסול את הגן ולא לאשר את השימוש במתקנים שלא סומנו.

148. **במתקני משחקים רבים הנמצאים בשימוש בגני הילדים, לא נמצאו שלטים המציינים את טווח הגילאים אליו מיועד השימוש בכל מתקן חצר, כמחויב בתקן.**

149. **בהיעדר שלטי סימון לגיל הילדים אליו מיועדים מתקני החצר, כמחויב בתקן, אין באפשרות צוות הגן וההורים לבצע פיקוח ולוודא כי המתקנים אכן מתאימים לילדי הגן.**

4.6. <u>החלפה וסינון חול</u>

150. תקן 1498 מסדיר את ההנחיות לבטיחות מתקני המשחקים וקובע כי באזור המתקנים מותר להשתמש בגומי או בדשא סינתטי בתנאי שהם תחת הצללה.

151. שטח החצר שאינו סביב מתקן המשחקים יכול לכלול חיפוי אבן או חיפוי טבעי (חול).

152. בהתאם לנוהל הבטיחות של משרד החינוך, השימוש בחול בשטח הגן הינו בעל חשיבות גבוהה ומאפשר לילדים לפתח את החושים, הסקרנות ורצון ויכולת החקר.

153. עם זאת, חוזר ראש שירותי בריאות הציבור מספר 17/11, מיום 21.12.2011 מסביר את הסכנות הנובעות מהיעדר תחזוקה נאותה של החול בגני הילדים, כלהלן:

"החול המשמש מקום משחק לילדי המסגרת, עלול להזדהם בהפרשות בעלי חיים וזיהום חיצוני סביבתי.

חול מזוהם מהווה גם מקום להתרבות ומשיכת זבובים וחרקים, שגם הם עלולים להעביר מחלות מדבקות. המגע ההדוק והישיר של הילדים עם החול המזוהם, שבזמן המשחק מכניסים את הידיים המזוהמות לפה ולעיניים, עלול לגרום להדבקה במחלות קשות כגון: מחלות עיניים, גרון, עור, ומחלות אוזניים".

154. בשל הסכנות הנובעות מהשימוש בחול הנחיות משרד החינוך בנושא השימוש בחול בגני ילדים קובעות, כלהלן:

א. החצר תהיה נגישה, אך תאפשר מגוון סוגי מדרך להעשרת התחושה אצל הילד.

ב. כדאי לתכנן את החצר באופן שלא תהיה כולה שטוחה ותכיל אלמנטים נופיים, כמו למשל גבעות. כדאי לשלב בה אלמנטים טבעיים, כגון בולי עץ לישיבה ולמשחק.

ג. יש לוודא שאזור המתקנים שבו הילדים משחקים אינו מכיל חפצים זרים העלולים לפגוע בהם.

ד. חצרות המרופדות בחול: חול הוא מצע המשמש שטחי גן רבים. יש בו יתרונות חינוכיים חשובים, וילדים אוהבים לשחק בו ומוצאים בו מרחב לדמיון וליצירה.

החול מושך בעלי חיים כמו חתולים המזהמים אותו, ולכן יש לדאוג לניקוי החול ולתחזוקתו באמצעות מכונות ולסינונו פעם בשנה.

ה. קרקע המחופה בסומסומית מומלץ לתחח פעם בשנה.

155. בעקבות הנחיות משרד החינוך, בחודש מרץ 2018, מרכז השלטון המקומי הפיץ מסמך עדכון הנחיות לטיפול בארגז החול בגני הילדים שנכתב על ידי אגף בכיר לביטחון, שעת חירום ובטיחות סביבתית במשרד החינוך, בו קבע, בין היתר, כדלהלן:

א. "יש להחליף את החול בארגז החול לפחות פעם בשנה, במסגרת ההכנות וההיערכות לפתיחת השנה.

ב. במידה ובארגז החול מתגלים הפרשות וצואת בעלי חיים יש להחליף את החול להפסיק את השימוש בו עד להחלפתו.

ג. מומלץ כי המצע ההיקפי של ארגז החול (כמטר וחצי), לא יהיה חול, ובכך למנוע כניסת חול לא נקי לארגז החול או משחק של ילדים בחול לא נקי.

ד. כיסוי ארגז החול ייעשה בסיום יום פעילות.

ה. בתחילתו ובסיומו של כל יום לימודים יש לגרף את החול שבארגז לסלק את הלכלוך ואת החפצים הזרים (ובפרט חפצים חדים)".

156. יצוין, כי גם הנחיות משרד הבריאות ממליצות על החלפת החול בגני הילדים, לכל הפחות פעם אחת בשנה.

157. בהתאם להנחיות משרד הבריאות, בגני הילדים, סינון החול ו/או הוספת חול צריכים להיעשות מדי שנה.

158. **בסיורי הביקורת עלה, כי חלק מארגזי החול בגני הילדים אינם מכוסים בהצללה, כלהלן:**



<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"הנושא לאחר שלא הסתייע לביצוע בשנת 2021 באמצעות מחלקת הגינון , אגף החינוך לקח נושא זה לידיו באמצעות הח"מ, להוביל מכרז להחלפת מתקני משחק וארגזי חול, כלל הארגזים שהוחלפו נעשו עם קירוי מלא".

159. **בהתאם לנמסר לביקורת מצוות הגנים, בשל היעדר הצללה בארגזי החול, במשך רוב הימים החמים הילדים נמנעים מלשחק בחולות.**

160. **בארגזי חול רבים נמצא, כי החול לא כוסה ולא נשמר כנדרש ובשל כך, החול מלוכלך מאוד ואינו מאפשר לילדים שימוש נאות. להלן דוגמאות:**





התייחסות אגף החינוך

"אנו מודים לביקורת על ההארה בנושא, נושא זה נבדק הן על ידי סוקר הבטיחות במהלך הסקר בטיחות השנתי ואנו נחדד לצוותים נושא זה בהערכות הקרובה על ידי מחלקת קדם יסודי ופרט".

4.7. הנגשת גני הילדים לאנשים עם מוגבלויות

161. סעיף 19 ח (א) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 קובע כי כל מקום ציבורי, לרבות גן ילדים, יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות.

162. סעיף 158 1 (ו1) לחוק התכנון והבניה קובע, כי העירייה מחויבת להקים בכל מבנה ציבורי חדש ולבצע התאמות במבנים הקיימים, כך שיהיו נגישים לאנשים עם מוגבלויות, כלהלן:

"מקום ציבורי חדש יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות ויבוצעו בו התאמות נגישות...

שר הפנים... יקבע בהתאם לעקרונות היסוד ומטרותיו של חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, את התאמות הנגישות הנדרשות במקום ציבורי חדש, כדי לאפשר לאדם עם מוגבלות נגישות, באופן סביר, בהתחשב בתקן ישראלי".

163. בהתאם לתקנות, בכל בניין קיים אשר ניתן בו שירות לציבור יש לבצע התאמות הנוגעות למבנים, לתשתיות ולסביבת הבניין, כך שהבניין יהיה נגיש לאנשים עם מוגבלות, זאת כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות לקבל שירות באופן שוויוני, מכובד ועצמאי, יחד עם כלל הציבור.

164. ההנגשה כוללת ביצוע התאמות לגישה פיזית לגן הילדים ולחצר, הן לילדי הגן והן לאוכלוסייה המבוגרת (לצוות הגן ולהורי וסבי הילדים).

165. בשל האמור, לצורך עמידה בהוראות הנגישות, העירייה נדרשת להנגיש את כל גני הילדים בעיר.

166. **בביקורת נמצא, כי רובם של גני הילדים בעיר לא הונגשו בפועל לציבור הרחב והנגשת הגנים נעשית רק במקרים בהם משובץ בגן ילד הנדרש להנגשה או שמתקבלת תלונה מהורה.**

167. **התנהלות כאמור עלולה לגרום לשיבוץ של ילדים בעלי מוגבלויות למספר מצומצם של גני ילדים מונגשים, לעיתים. שאינם הכי קרובים או הכי מתאימים לצרכי הילד.**

<u>התייחסות אגף החינוך</u>

"החל משנת 2018 הוחלט בשיתוף עם מחלקת חשמל ומחלקת הרכש כי כל נושא הנגשות השמע והראיה יבוצע במרוכז על ידי מחלקת משאבי חינוך באגף החינוך , אגף החינוך הנגיש עשרות גנים במהלך השנים האחרונות וביצוע שיבוצי התלמידים נעשים ללא קשר להנגשת שמע או ראיה קיימת בגן, נושא זה מבוצע על ידי אגף החינוך במהלך הקיץ טרם כניסתו של התלמיד לגן הילדים.

בנוגע להנגשה טכנולוגית אף נושא זה מטופל על ידי מחלקת פרט החל משנת 2018 ולאחר קבלת האישורים מבוצע רכש טכנולוגי מותאם על ידי מחלקת הרכש.

נושא ההנגשה פיזית עליו אנו מבינים כי התכוונה הביקורת מטופל על ידי אגף מבני ציבור בהנדסה, הטיפול בנושא זה עקב הימשכו כרוך באישורים ותכנון רב אשר לא ניתן לבצעם מראש לכל תלמיד פרטני טרם כניסתו לגן, לכן פעמים רבות אנו מבצעים את השיבוצים על בסיס הגנים המונגשים באזור השיבוץ של התלמיד בישוב".

"לסיכום - ברצוננו להודות לביקורת המקצועית, אנו מקווים שתמצאו בדברינו בכדי להוסיף ולחזק את הביקורת ולאפשר שיפור של השירות לתושב".

דוח ביקורת בנושא
פיקוח בנייה

דוח ביקורת בנושא פיקוח בנייה - רמת השרון

רקע כללי

1. סמכויות ותחומי האחריות של ועדת התכנון המקומית בעיר קבועים בחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965.
2. בהתאם לחוק התכנון והבנייה, ועדת התכנון והבנייה בעיר מוסמכת, בין היתר, לדון בתוכניות, לבחון ולאשר בקשות להיתרי בנייה ולשימושים חורגים ולפקח על הבנייה הנעשית בעיר.
3. סעיף 145 (א) לחוק התכנון והבנייה, קיימת חובה לקבל היתר בנייה בעת ביצוע פעולות כגון:
   - הקמת בניין חדש או הריסתו של בניין.
   - כל תוספת או שינוי חיצוני לבניין קיים לדוגמה חניה מקורה, הקמת גדר, סככה, תוספת בנייה.
   - שינוים פנימיים שפוגעים בקונסטרוקציה של הבניין או בצנרת המשותפת.
   - התווית דרך, סלילה או סגירה של דרך, חפירות, הנחת תשתיות.
   - שינוי בשימושים ביחס להיתר קיים.
   - הצבת מבנה זמני כגון מכולות, מבנים ניידים ועוד.
   - כל מבנה כפי שמוגדר בחוק בהגדרה רחבה וכוללת לרבות הצבת שלטי פרסום, עמודי חשמל, תמרורים ועוד.
4. סעיף 145 לחוק התכנון והבנייה אוסר על ביצוע עבודות בנייה מכל סוג (למעט שינוי פנימי של דירה), ללא קבלת היתר בנייה בהליך רישוי כדין.
5. הליך מתן היתר הבנייה נועד להבטיח שהבנייה המבוקשת והשימוש בקרקע יהיו בהתאם להוראות החוק, תקני הבטיחות הרלוונטיים והתכניות המאושרות.

6. חוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965 ותקנות התכנון והבנייה (עבודה ושימוש הטעונים היתר), התשכ"ז-1967 מפרטים את העבודות הטעונות היתר. תקנות התכנון והבנייה, (עבירות ומבנים הפטורים מהיתר), התשע'ד -2014 מסדירות גם את המקרים בהם הבנייה תהיה פטורה מקבלת היתר.

7. בנייה או עבודה הטעונה היתר שנעשתה בלא היתר או בניגוד לתנאי היתר מהווה "עבירת בנייה".

8. הוראות התב"ע וההיתרים מגדירים בכל מבנה את זכויות השימוש המותרות בו (מגורים, מסחר, תעסוקה וכו'). שימוש במבנה בניגוד להוראות שנקבעו מהווה "עבירת שימוש חורג".

9. יודגש, כי עבירות בנייה פוגע בשלטון החוק ועלול להביא לשימוש לא מושכל במשאב הקרקע, לפגוע באיכות החיים ובאיכות הסביבה ואף לגרום למפגעי בטיחות.

10. בנוסף, עבירות בנייה מעניקות לעברייני הבנייה יתרון כלכלי על פני האזרחים הפועלים בהתאם להוראות החוק ואף פוגע בקופה הציבורית בשל אי תשלום היטלים ואגרות לעירייה כחוק.

11. מחלקת הפיקוח על הבנייה אחראית על הטיפול והאכיפה של עבירות הבנייה בעיר לרבות הפסקת עבודות בנייה הנעשות ללא היתר בנייה או בחריגה מההיתר שניתן והריסת הבנייה האסורה.

12. פעולות האכיפה נעשות באמצעים הבאים:

- **אכיפה מינהלית** - הפקת צווים מינהליים להפסקה או הריסה של עבודות בנייה חדשות אשר אותרו על ידי מחלקת הפיקוח בסמוך למועד ביצוען.
- **אכיפה משפטית** - פנייה לבית המשפט לצורך טיפול בעבירות בנייה קיימות אף אם הינן עבירות שבוצעו לפני זמן רב (בכפוף להנחיות היועץ המשפטי לממשלה בנושא הטיפול בעבירות בנייה שהתיישנו).

13. בעוד שההליכים המשפטיים נמשכים זמן רב ואף דורשים ממחלקת הפיקוח על הבנייה עבודת חקירה מאומצת, ההליכים המינהליים מהירים ומאפשרים למחלקת הפיקוח על הבנייה להתמודד עם עבירות בנייה באופן מיידי תוך חסכון המשאבים הרבים הכרוכים בנקיטת הליך משפטי.

14. עם זאת, ההליך המינהלי דורש איתור מהיר של עבירת הבנייה ופעולות מיידיות להפסקה והריסת הבנייה האסורה, בטווחי זמן מצומצמים.

15. ועדת קמניץ בחנה את נושא הבנייה הבלתי חוקית, המליצה למשרדי המשפטים והאוצר לבצע תיקוני חקיקה שמטרתם לחזק את סמכויות האכיפה בחוק התכנון והבנייה.

16. בחודש יוני 2016 התקבלה החלטת ממשלה מספר 1559 לאימוץ המלצות ועדת קמיניץ וחיזוק האכיפה של דיני התכנון והבנייה.

17. בהתאם לכך, ביום 25.10.2017 נכנס לתוקף תיקון 116 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה -1965 לפיו הוחלף פרק העבירות והעונשין (פרק י') בחוק והורחבו סמכויות הפיקוח על הבנייה.

18. מחלקת הפיקוח על הבנייה אחראית על עיקרי הנושאים שלהלן:

א. **בנייה חדשה** - ליווי הבנייה החדשה הנעשית בעיר על מנת לוודא כי הבנייה נעשית בהתאם להיתרי הבנייה שאושרו על ידי הוועדה המקומית.

ב. **עבירות בנייה חדשות** - איתור עבירות בנייה חדשות הנעשות בעיר, להוכיח את מועד ביצוען ולפעול באמצעות צווים מינהליים להריסת הבנייה האסורה.

ג. **עבירות בנייה ישנות** - איתור עבירות הבנייה הישנות וטיפול בהן במקרים בהם, בהתאם לרמת חומרתן וכאשר העבירות פוגעות בציבור.

19. בכל מקרה בו נמצאה עבירת בנייה אשר נדרשת לטיפול, המחלקה נדרשת לפתוח תיק פיקוח ולבצע הליך אכיפה מינהלי או משפטי להפסקת עבירת הבנייה והסרתה בפועל.

<u>הליך הביקורת</u>

20. במסגרת הביקורת נערכו פגישות עם מנהל מחלקת הפיקוח על הבנייה ועובדים נוספים רלוונטיים, ככל שנדרשו.

21. כמו כן בדקנו את:

- דוח פירוט פניות המוקד העירוני לשנים 2018-2022.
- דוח פירוט תיקי הפיקוח שנפתחו במערכת הממוחשבת בשנים 2018-2022.
- דוח פירוט צווים מינהליים שנרשמו במערכת הממוחשבת בשנים 2018-2022.
- דוח פירוט כל התיקים שהועברו להליך משפטי פלילי עד לשנת 2022.
- דוח פיקוח של מפקח הבנייה.
- תמונות של עבירת הבנייה שנמצאה.
- צווי הריסה שהופקו לרבות המסמכים הנלווים לצו ההריסה.
- מסמכים שהועברו לפתיחת הליך משפטי-פלילי.
- מסמכים נוספים, ככל שנדרשו לביקורת.

22. בנוסף, הביקורת סקרה מסמכים כגון: חוקים, נהלים, נתונים כמותיים, דוחות ממוחשבים, פרוטוקולים, התכתבויות, דיווחים ורישומים שנערכו ועוד.

23. הביקורת כללה בחינה מדגמית של תלונות תושבים ותיקי פיקוח שנפתחו כנגד בעלי נכסים החשודים בביצוע עבירות בנייה.

24. הביקורת כללה סיורים בחלק מהנכסים שנדגמו בהם נבחנה הבנייה הקיימת בשטח לרבות עבירת הבנייה ואופן הטיפול בה.

מטרות הביקורת

25. מטרות הביקורת הינן כלהלן:

- לבחון את עמידת העירייה בהוראות החוק, נהלי העבודה וכללי המינהל הציבורי התקין בנושא הפיקוח על הבנייה.
- לבחון את נאותות תהליך העבודה הקיים לאיתור עבירות בנייה על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה.
- לבחון את נאותות תהליך העבודה הקיים לטיפול בעבירות בנייה על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה.
- לבחון את נאותות ממשקי העבודה הקיימים בין היחידות העירוניות השונות לטיפול בעבירות בנייה.
- לאתר ליקויים ופרצות בתהליכי העבודה והבקרות על מנת למנוע את התממשותם.

רקע משפטי

26. הרקע המשפטי לנושא פיקוח על הבנייה הינו, כלהלן:

- פקודת העיריות.
- חוק התכנון והבנייה, תשכ"ה 1965.
- חוק התכנון והבנייה (תיקון מס' 101), התשע"ד 2014.
- תקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל 1970.
- חוק עזר לרמת השרון (מבנים מסוכנים), התשנ"ג 1992.
- הנחיות משרד הפנים הנקבעות בחוזרי מנכ"ל המפורסמים מעת לעת.
- נהלים פנימיים של העירייה ככל שישנם.
- חוקים ותקנות נוספים רלוונטיים ככל שישנם.

עיקרי הממצאים

5. כללי

5.1. מבנה ארגוני וכח אדם

27. מחלקת הפיקוח על הבנייה עוסקת כאמור בליווי בנייה חדשה ובפיקוח על עבירות בנייה.

28. בביקורת נמצא, כי לא קיימת הפרדה ארגונית נאותה בין המפקחים העוסקים בתחום הפיקוח על הבנייה למפקחים העוסקים בתחום הרישוי בנייה (ליווי בנייה חדשה).

29. ועדת קמניץ אשר מונתה על ידי יועמ"ש הממשלה לבחינת מצב הפיקוח על הבנייה בארץ העלתה בפני המדינה, בין היתר, כי קיים מחסור משמעותי במספר העובדים ביחידות הפיקוח ברשויות המקומיות בארץ.

30. בין ההמלצות שנקבעו, הוועדה המליצה על קביעת תקן מינימאלי למספר עובדי הפיקוח בכל רשות.

31. הנחיות בנושא מבנה וארגון יחידת הפיקוח על הבנייה בוועדות המקומיות לתכנון ובנייה מיום 8.8.2021 של הרשות לאכיפה במקרקעין קובעת את המספר המינימאלי של מפקחי הבנייה אשר יש להעסיק בכל רשות מקומית.

32. המספר המינימאלי של המפקחים נקבע בהתחשב בפרמטרים שונים, לרבות היקף האוכלוסייה בעיר, צפיפות התושבים ברוטו והדירוג החברתי-כלכלי של הרשות.

33. לגבי עיריית רמת השרון, לאחר החישובים שבוצעו לתוצאות הפרמטרים שנקבעו (47 אלף תושבים, מדד סוציואקונומי 9), רשות האכיפה הארצית המליצה על העסקת 2 עובדי פיקוח על הבנייה.

34. במחלקת הפיקוח על הבנייה מועסקים בפועל 4 מפקחי בנייה בעלי סמכות והסמכה לטיפול בעבירות בנייה. מספר המפקחים המועסקים במחלקת הפיקוח על הבנייה, הינו מעבר לנדרש בהמלצות רשות האכיפה.

35. עם זאת, מכיוון שבפועל מפקחי הבנייה עוסקים גם בליווי בנייה חדשה כחלק מהליך רישוי הבנייה שאינו בתחום הפיקוח על הבנייה.

36. **בהיעדר הפרדה בין המפקחים העוסקים בפיקוח על הבנייה למפקחים העוסקים ברישוי בנייה, לא ניתן לכמת במדויק את היקף המשרות המוקצות על ידי העירייה לתחום הפיקוח על הבנייה.**

37. בהתאם לנמסר לביקורת ממנהל מחלקת הפיקוח על הבנייה, עיקר עיסוקם של המפקחים הינו ברישוי הבנייה (להערכת המנהל כ- 70% מהעבודה) ולא בפיקוח על הבנייה.

38. **מהאמור עולה, כי בפועל מפקחי הבנייה עוסקים בעבודות פיקוח על הבנייה בכ- 1.2 משרות בלבד - מתחת לתקן המשרות הנדרש (2 משרות לפיקוח בנייה).**

5.2. <u>מדיניות אכיפה עירונית</u>

39. אכיפת עבירות הבנייה והשימושים החורגים בתחומי העיר הינה חשובה ביותר, בין היתר, לצורך שמירה על הוראות החוק ואיכות חיי התושבים.

40. בית המשפט קבע בפסיקה[3] את חשיבות קיומה של אכיפה לעבירות הבנייה, כלהלן:

> "התכלית הראשונה, שמירה על המדיניות התכנונית, מחייבת הקפדה שכל בנייה תיעשה כנגזרת של תפיסה תכנונית רחבה, זאת על רקע העובדה שביסוד המדיניות התכנונית עומדים שיקולים כלכליים, חברתיים, סביבתיים ואקולוגיים, כמו גם שיקולים של "צדק-חלוקתי" של אפשרויות ניצול המקרקעין מבחינת ייעוד השימוש ואחוזי הבנייה... הקפדה על שמירת המדיניות התכנונית באה למנוע פגיעה במרקם התכנוני, שהִ נו למעשה קניינו של הציבור כולו... התופעה הפסולה של הקדמת ביצוע בנייה לקבלת היתר, פוגעת במרקם התכנוני ובמדיניות התכנונית..."

41. בהתאם לאמור, אכיפת עבירות הבנייה חייבת להיעשות באופן אחיד כלפי הציבור וללא אכיפה בררנית אשר מבדילה בין בני אדם דומים או בין מצבים דומים לשם השגת מטרה פסולה או על יסוד שיקול זר או מתוך שרירות גרידא ופוגעת בעקרון השוויון.

42. יצוין, כי ברחבי העיר ישנן עבירות בנייה רבות אשר חלקן נעשו לפני שנים רבות והטיפול בהם דורש משאבים רבים.

43. בחודש אוגוסט 2019, אושרה בעירייה מדיניות אכיפה עירונית הכוללת כללים מנחים לאכיפת עבירות הבנייה בעיר.

44. **הביקורת רואה לנכון לציין לחיוב את קביעת מדיניות האכיפה ופרסומה לציבור. קביעה ופרסום מדיניות האכיפה מסייעת לשמירה על אכיפה שוויונית והוגנת ושמירה על כללי המינהל התקין וטוהר המידות.**

45. מדיניות האכיפה שנקבעה מגדירה למחלקת הפיקוח על הבנייה תיעדוף לעבירות הבנייה אשר יטופלו, כלהלן:

---

[3] ע"פ (ירושלים) 2081/08 קירקולה נ' מדינת ישראל 24.12.2008.

נושא האכיפה	רמת האכיפה
עבודה ו/או שימוש אסורים בשטחים המיועדים לדרכים ותשתיות	**גבוהה**
עבודה ו/או שימוש אסורים בשטחים המיועדים לרווחת הציבור	**גבוהה**
עבודה ו/או שימוש אסורים המהווים סכנה ו/או מפגע לשלום הציבור	**גבוהה**
אי קיום צווים מנהליים או צווי בית משפט, הודעה כוזבת	**גבוהה**
עבודה ו/או שימוש אסורים בניגוד להיתר ולתכנית, באזורי מגורים, לרבות גרימת עומסים על תשתיות עירוניות.	**בינוני**
עבודה ו/או שימוש אסורים בניגוד להיתר ולתכנית באזורי תעשיה ושטחים חקלאיים	**בינוני**
עבודה אסורה באזורים שהוכרזו כאתרים לפינוי-בינוי	**בינוני**
שימוש אסור בסטייה מהיתר (תואם תכנית)	**נמוך**
בנייה ו/או שימוש אסור של מבנים פריקים ויבילים לרבות קרוואנים	**נמוך**
עבודה ו/או שימוש אסורים אחרים (כגון עבודה פטור מהיתר ללא קיום התנאים לפטור)	**נמוך**

46. **בביקורת נמצא, כי מחלקת הפיקוח על הבנייה אינה קובעת בתיקי הפיקוח רמת תיעדוף לכל עבירת בנייה ובשל כך, גם אינה מבצעת אכיפה בהתאם לרמת התיעדוף שנקבעה לעבירות הבנייה במסמך המדיניות העירוני.**

47. **בעוד שהמחלקה מבצעת אכיפה של עבירות בנייה ברמת תיעדוף נמוכה-בינונית, חלק מהעבירות שנקבעו ברמת תיעדוף גבוהה, אינם מטופלים במשך זמן רב.**

48. מדיניות האכיפה קובעת, כי לא תתבצע אכיפה במקרים בהם נסיבות העניין אינן מצדיקות העמדה לדין (עבירות זוטרות), כלהלן:

א. כל עבירה, לכאורה, שתובע הוועדה החליט וניתנה החלטה מנומקת בכתב בעניינה שאין מקום לחקור או לאישום.

ב. כל עבודה ו/או בניין אשר חלים עליהם הוראות תקנות התכנון והבנייה (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר תשע"ד- 2014) לרבות בריכות עונתיות פריקות לתקופה של עד 120 יום וטרמפולינות.

ג. עמודונים, סטפרים, מחסום חשמלי בשטח פרטי המשמש כחנייה בגבולות המגרש.

ד. גרילים וכיורים חיצוניים.

ה. מפריד שומן תת קרקעיים.

ו. סוככים מתקפלים; וונטה ללא שינוי במישור החזית עד קוטר 8.

ז. מזגנים ביתיים ודודי שמש, למעט בבניינים חדשים בהם נקבע בהיתר מיקומו של המזגן ולמעט בחזיתות הפונות לרחוב ו/או לשטחים ציבוריים פתוחים והכל בתנאי שלא מהווה מפגע או מטרד לשכנים.

ח. גדרות מפרידות מרשת בין שכנים, לרבות בשטח משותף, בבנייה קלה עד גובה 1.5 מטר.

ט. דקים בגובה 50 ס"מ ובתנאי שיהיו בשטחיים פרטיים ולא בשטחים ציבוריים על ידי בעל זכות במקרקעין.

י. גני ילדים עד 10 ילדים בשימוש חורג מהיתר.

יא. נושאים קניינים ונושאים הנוגעים לשימוש ברכוש המשותף.

49. מדיניות האכיפה העירונית מפורסמת לציבור הרחב באופן שקוף ושוויוני באתר האינטרנט העירוני.

50. במדגם הביקורת נמצא, כי מחלקת הפיקוח על הבנייה אוכפת לעיתים גם עבירות זוטרות אשר המדיניות העירונית קובעת כי לא מתועדפות כנדרש.

51. אכיפת עבירות זוטרות בניגוד למדיניות האכיפה העירונית פוגעת בשוויוניות הליך האכיפה כלפי הציבור.

5.3. <u>הסברה והרתעה</u>

52. מדיניות האכיפה העירונית מגדירה את חשיבות קיומה של פעילות הסברה בתחום הפיקוח על הבנייה, כלהלן:

"ישנה הצלחה רבה בהפסקת בנייה ושימושים אסורים ואף בביצוע הריסות עצמיות והשבת המצב לקדמותו על ידי שימוש בהסברה ושקיפות כלפי ההליכים הצפויים והענישה המקובלת הצפויה, לצד הפעלת לחץ מאנשי ציבור המוכרים בקרב האוכלוסייה) חברי מועצה, נציגי שכונה וכו')".

53. מחלקת הפיקוח על הבנייה אינה מבצעת פעילות הסברתית הרתעתית לצורך הגברת המודעות של הציבור לנושא עבירות הבנייה ושימוש חורג וההרתעה העירונית בנושא.

54. כך כדוגמא, המחלקה אינה מבצעת פרסום של פעילויות אכיפה והריסה של עבירות בנייה המבוצעות על ידה, בעיתונות המקומית, באתר האינטרנט העירוני, בקבוצות פייסבוק קהילתיות ועוד.

55. פעילות הסברתית הרתעתית, יכולה לצמצם באופן משמעותי את מספר עבירות הבנייה בעיר ובכך להקטין את עומס העבודה הקיים על מחלקת הפיקוח על הבנייה ואף לחסוך במשאבים עירוניים רבים.

6. <u>איתור עבירות בנייה</u>

6.1. <u>איתור יזום של עבירות</u>

56. עבירות חדשות של בנייה ושימוש חורג נעשות ברחבי העיר על ידי תושבים, מדי יום.

57. על מנת לבלום את העבירות, העירייה נדרשת לבצע איתור מוקדם של אותן העבירות ולנקיטת פעולות מינהליות אפקטיביות בזמן הקצר ביותר תוך שימוש בצווים מינהליים להפסקת העבודות והריסתן.

58. מדיניות האכיפה העירונית מגדירה את חשיבות האיתור והטיפול המוקדם בעבירות בנייה חדשות לצורך הפעלת אמצעי אכיפה מינהליים ואפקטיביים, כלהלן:

"על מנת להשיג בלימה של בנייה אסורה, יש לפעול להשגת איתור מוקדם ולנקיטת פעולות אפקטיביות בזמן הקצר ביותר ולשם כך השימוש באמצעים המינהליים הינו היעיל ביותר".

59. במחלקת הפיקוח על הבנייה לא קיימת תכנית עבודה יזומה לבדיקה ואיתור של עבירות בנייה חדשות ברחבי העיר.

60. בשל היעדר עבודה יזומה כאמור, בהיעדר פניית תושבים, עבירות בנייה לא יאותרו בזמן אמת ולא יוכלו להיאכף באמצעות צווים מינהליים.

61. בנוסף לסיורים יזומים, באפשרות העירייה לבצע תצלומי אוויר ולפענח מהם מקרים בהם נוצר שינוי בבנייה הקיימת בשטח ובשל כך קיים חשד לעבירת בנייה (כגון בגגות של בניינים פרטיים וכו').

62. העירייה אינה מבצעת צילומי אוויר תדירים ואינה מאתרת חשדות לעבירות בנייה באמצעות תצלומי אוויר. יש כל 6 חודשים

6.2 <u>סקר עבירות בנייה</u>

63. בהתאם להוראות סעיף 254 (טז) לחוק התכנון והבנייה, הועדה מקומית נדרשת לבצע בתחומה סקר עבירות בנייה בתוך 18 חודשים מיום תחילתו של חוק התכנון והבנייה (תיקון מס' 116 התשע"ז2017).

64. ועדת התכנון והבנייה נדרשת לעדכן את הסקר מדי חמש שנים ולהגיש את הסקר והעדכונים למנהל היחידה הארצית לאכיפה ולמנהל המחלקה לאכיפת דיני מקרקעין.

65. סקר עבירות הבנייה נועד לבחון את היקף עבירות הבנייה בעיר לרבות הגידול או הקיטון בעבירות הבנייה.

66. כמו כן, המיפוי מאפשר למחלקת הפיקוח על הבנייה לאתר עבירות בנייה אשר בהתאם למדיניות האכיפה העירונית, הטיפול בהן הינו בעדיפות גבוהה ובכך למקד את עבודת הפיקוח.

67. העירייה ביצעה סקר עבירות בנייה בו נמצאו עבירות בנייה רבות ברחבי העיר - תקין.

68. עם זאת, העבירות שנמצאו ומופו בסקר עבירות הבנייה ומוגדרות במדיניות העירונית כעבירות ברמת תיעדוף גבוהה, אינן מטופלות על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה.

69. יצוין, כי אומנם חלק מהעבירות שנמצאו בסקר הינן עבירות ישנות אשר הטיפול בהם דורש משאבים ארגונים רבים אך מכיוון שנקבעו במדיניות העירונית ברמת עדיפות גבוהה, יש לאכוף אותם.

6.3. <u>פניות תושבים</u>

70. תושבים אשר מזהים מקרים בהם קיים חשד לעבירת בנייה חדשה או לשימוש חורג (כגון פיצול דירה) יכולים לפנות למוקד העירוני.

71. בהתאם לרישומים במוקד העירוני, החל משנת 2018 ועד לחודש מאי 2022, מחלקת הפיקוח על הבנייה קיבלה 891 פניות בנושא פיקוח בנייה, כלהלן:

שנה	מספר פניות המוקד
2018	203
2019	203
2020	182
2021	251
2022 (עד חודש מאי)	52
סה"כ	**891**

72. בנוסף, באפשרות תושבים המזהים עבירת בנייה בעיר להגיש תלונה ישירות למחלקת הפיקוח על הבנייה.

73. בביקורת נמצא, כי לא נפתחות פניות במוקד העירוני עבור התלונות המוגשות למחלקת הפיקוח על הבנייה באופן ישיר. בהיעדר ניהול התלונות כאמור במערכת המוקד העירוני, לא קיים תיעוד ממוחשב לתלונות.

74. בהיעדר רישום התלונה במוקד העירוני, לא קיימים מנגנוני פיקוח ובקרה אחר לוחות הזמנים וטיפול בתלונה בפועל. בהיעדר בקרות כאמור, תלונות המתקבלות עלולות שלא להיבדק על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה.

75. הפניות שהתקבלו במחלקת הפיקוח על הבנייה מועברות מדי יום למפקחי הבנייה אשר נדרשים לבצע סיור שטח לבחינת קיומה של העבירה, ככל שישנה ולהשיב לתושב על פנייתו.

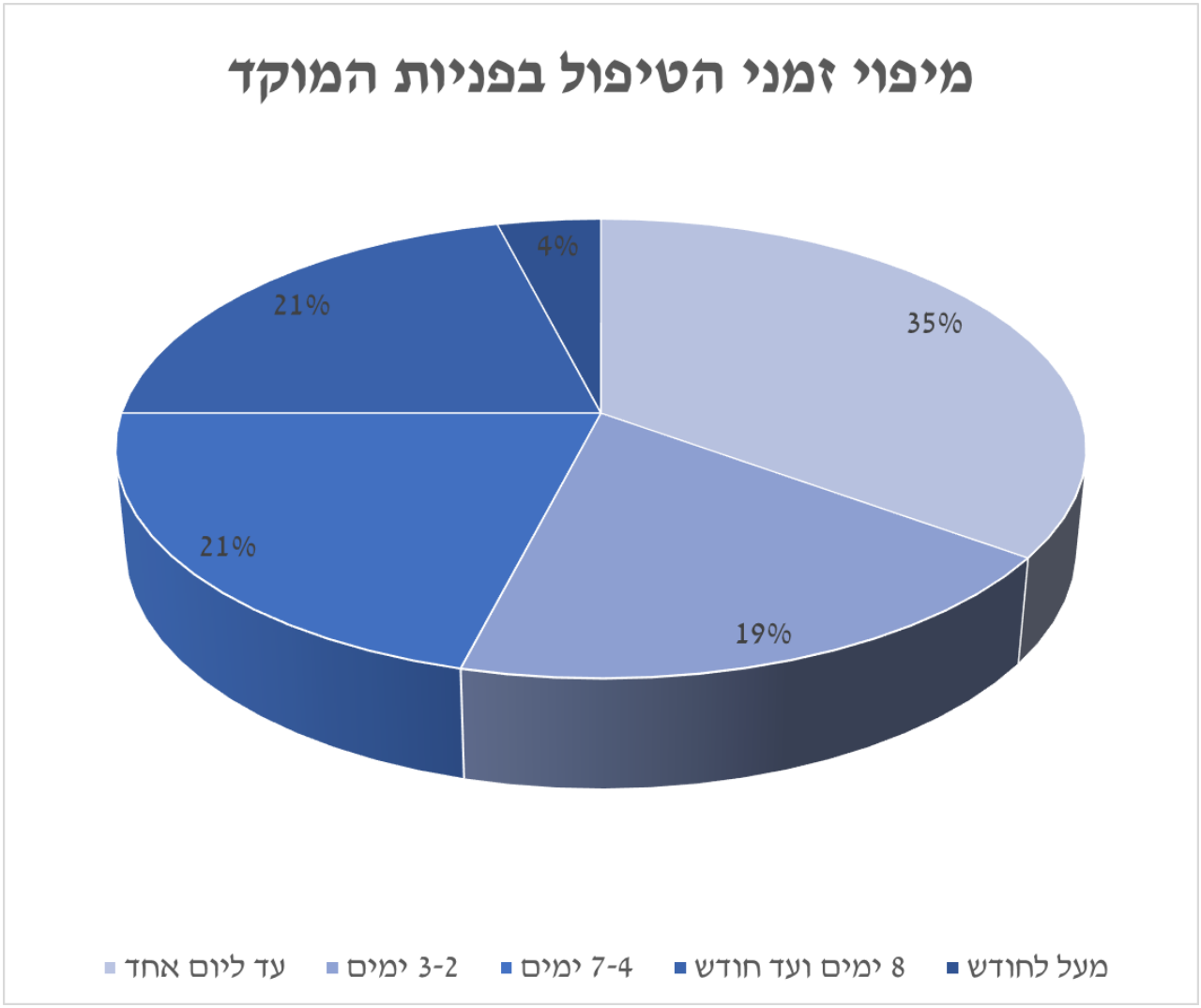
76. יצוין, כי פניות התושבים מתקבלות לרוב רק במקרים בהם עבירות הבנייה מהוות עבורם מטרד משמעותי הפוגע באיכות חייהם ודורש טיפול.

77. מחלקת הפיקוח על הבנייה נדרשת לבחון את פניית התושב ולספק מענה מהיר לתושבים בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו במוקד (SLA).

יצוין, כי גם במקרה בו נמצאה עבירת בנייה הדורשת טיפול ממושך, המחלקה מספקת מענה לתושב וסוגרת את פניית המוקד. במקרה כאמור, נפתח תיק פיקוח לצורך המשך הטיפול בעבירת הבנייה.

78. מניתוח זמני הטיפול בפניות המוקד עולה כי במקרים רבים פניות המוקד נסגרו לאחר זמן רב, לעיתים אף לאחר יותר מחודש, כלהלן:

זמן הטיפול בפניית המוקד	מספר פניות המוקד
עד ליום אחד	311
3-2 ימים	170
7-4 ימים	184
8 ימים ועד חודש	190
מעל לחודש	36
סה"כ	**891**


מיפוי זמני הטיפול בפניות המוקד
35%
19%
21%
21%
4%
עד ליום אחד
3-2 ימים
7-4 ימים
8 ימים ועד חודש
מעל לחודש

7. <u>בדיקת עבירות הבנייה</u>

7.1. <u>תיעוד העבירות</u>

79. הטיפול בנכסים החשודים בעבירות בנייה נעשה על ידי 4 מפקחי הבנייה.

80. מפקחי הבנייה נדרשים לבחון את הזכויות וההיתרים הקיימים בקרקע ביחס למצב הקיים או לבנייה המבוצעת.

81. סעיף 206 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965 מסדיר את סמכות מפקח הבנייה של העירייה להיכנס לכל מבנה לצורך בדיקתו במקרה בו עלה חשד לעבירות בנייה, כלהלן:

"לשם פיקוח על ביצוע ההוראות לפי חוק זה, רשאי מפקח... להיכנס בכל עת לכל מקרקעין, ואולם לא ייכנס מפקח למקום המשמש למגורים, אלא באחד מאלה:

א. בעת סבירה ולאחר שקיבל את הסכמת המחזיק, ובלבד שהמחזיק הוא בגיר ושהמפקח הודיע למחזיק כי הוא רשאי לסרב לכניסתו.

ב. ניתן צו של בית משפט המתיר לו להיכנס למקום".

82. בהתאם לנמסר לביקורת ממנהל מחלקת הפיקוח על הבנייה, עובדי מחלקת הפיקוח נכנסים לבתי מגורים לצורך תיעוד עבירות בנייה רק באמצעות צו שיפוטי, מבלי לנסות ולקבל את הסכמת בעל הדירה.

83. קבלת הסכמת בעל הדירה לכניסה לבדיקת עבירת הבנייה (כגון באמצעות החתמתו על טופס הסכמה) יכול לחסוך לעירייה משאבים רבים ולאפשר בדיקה קלה של עבירות בנייה בבתי מגורים.

84. מפקח הבנייה עורך סיור בנכסים ומבצע התאמה בין מצב הנכס למסמכים הקיימים בעירייה (תסריטים, זכויות שימוש וכו'). המפקח רושם דוח פיקוח ידני ומצלם תמונות המעידות על עבירות הבנייה בנכס בטלפון שברשותו.

85. בסיום הביקור בנכס, מפקח הבנייה מקלידה את נתוני דוח הפיקוח במערכת הפיקוח ההנדסי (בר טכנולוגיות) והתמונות מועברות מהטלפון לתיעוד במערכת הממוחשבת.

86. בביקורת נמצא, כי מפקחי העירייה אינם עושים שימוש בטאבלטים ממוחשבים המאפשרים תיעוד של דוח הפיקוח ותמונות עבירת הבנייה בשטח, בזמן אמת.

87. השימוש בטאבלטים יכול לחסוך למפקחים זמן עבודה רב הנדרש להם במשרד לצורך העברת דוחות הפיקוח והתמונות למערכת המחשוב ואף לסייע במניעת טעויות (כגון אי צירוף תמונה שצולמה בטלפון, צירוף תמונה שגויה וכו').

7.2. <u>אמצעי הגנה לפקחים</u>

88. מפקחי הבנייה נדרשים לבקר בנכסים בהם קיים חשד כי בעל הנכס ביצע עבירת בנייה ובמקרקעין בה מבוצעת בנייה חדשה, לעיתים באמצעות עובדים זרים.

89. עבודה כאמור חושפת את מפקחי הבנייה לחיכוך רב עם מבצעי עבירות הבנייה. חיכוך כאמור אף עלול לעיתים לגלוש למצבים של עבירות אלימות.

90. בביקורת נמצא, כי למפקחי הבנייה לא קיימים אמצעי הגנה מקובלים כגון לחצן מצוקה המאפשר קריאה לשיטור עירוני בעת מקרה חירום ועוד.

7.3. <u>**תיקי פיקוח**</u>

91. מפקח הבנייה פותח במערכת הפיקוח הממוחשבת תיק טיפול עבור כל עבירת בנייה הנדרשת לאכיפה.

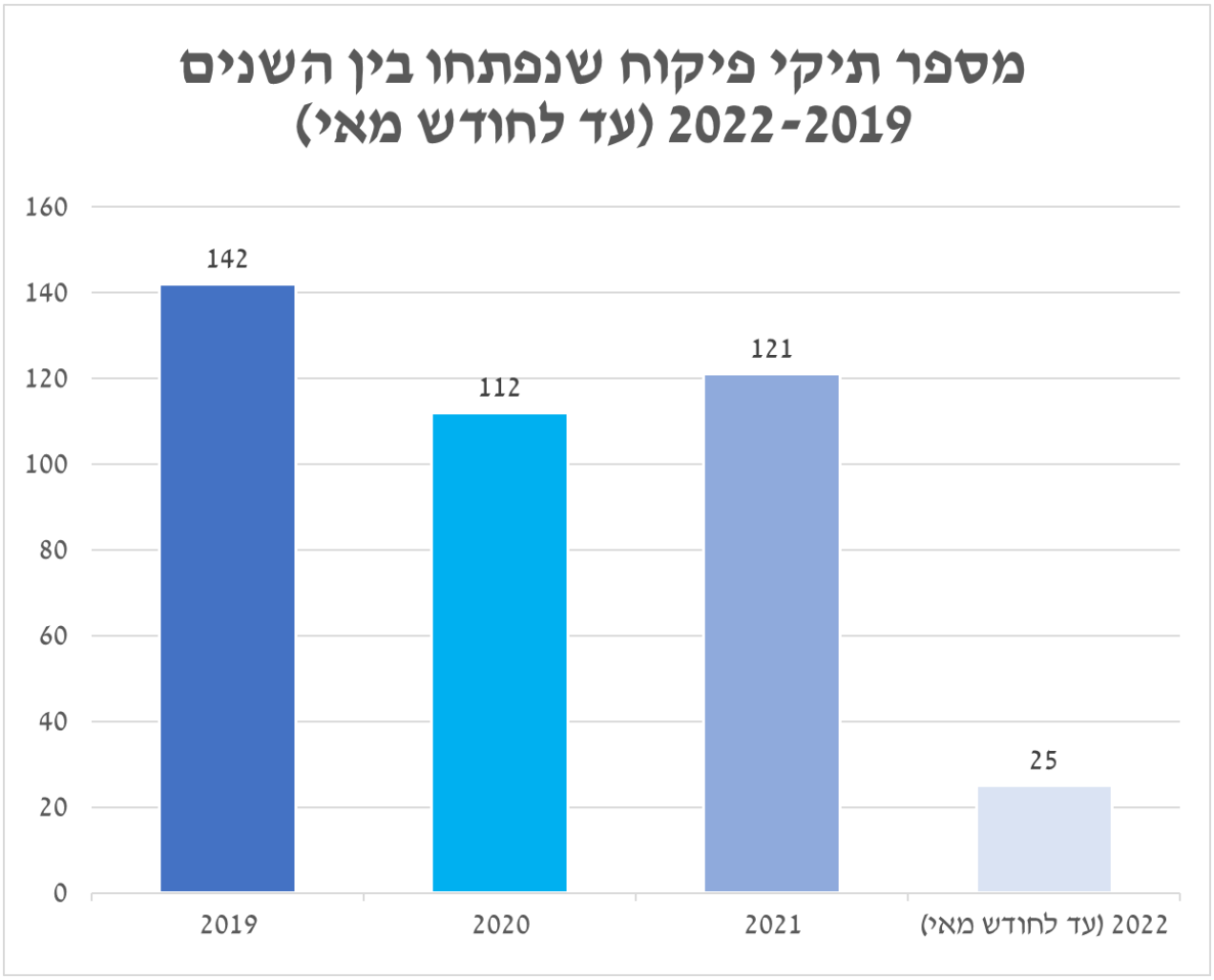
92. המסמכים המבססים את עבירת הבנייה מתועדים בתיק פיקוח הנפתח במערכת הממוחשבת (להלן: "**תיק הפיקוח**").

93. המסמכים המתועדים נדרשים לשמש כראיות בהליך הפקת הצו המינהלי או בהליך הפלילי אשר ינוהל על ידי העירייה כנגד מבצע עבירת הבנייה.

94. בביקורת עלה, כי בעירייה לא קיים נוהל המפרט את המסמכים שיש לתעד בתיק הפיקוח לצורך הוכחת עבירות בנייה.

95. החל משנת 2019 ועד לחודש מאי 2022, נפתחו במערכת הממוחשבת 400 תיקי פיקוח בנייה, כלהלן:

שנה	מספר תיקי הפיקוח
2019	**142**
2020	**112**
2021	**121**
2022 (עד לחודש מאי)	**25**
סה"כ	**400**


מספר תיקי פיקוח שנפתחו בין השנים
2022-2019 (עד לחודש מאי)
160
140
120
100
80
60
40
20
0
142
112
121
25
2019
2020
2021
2022 (עד לחודש מאי)

96. מפקח הבנייה אחראי על הטיפול והמעקב השוטף אחר תיקי הטיפול. המעקב אחר הטיפול בעבירות הבנייה נעשה באמצעות עדכון של סטאטוס הטיפול בכל תיק, בהתאם לשלבי ההתקדמות בו (כגון: ממתין לבדיקה בשטח, העבירה הוסרה על ידי התושב, הוגש כתב אישום, התקבל גזר דין, ממתין להריסה, הטיפול בתיק נסגר וכו').

97. במערכת הממוחשבת לא נעשה ניהול של סטאטוס תיקי הטיפול ובשל כך לא ניתן לבצע מעקב ובקרה אחר שלבי הטיפול בכל תיק, לוודא שהטיפול בתיקים אכן הסתיים ולאתר תיקי טיפול אשר לא טופלו על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה. יש

98. מניתוח 400 תיקי הפיקוח הרשומים במערכת אשר נפתחו בין השנים 2019-2021 (לפני שנה וחצי עד 3 וחצי שנים) נמצאו 278 תיקי פיקוח פעילים, כלהלן:

שנה	מספר תיקי הפיקוח הפעילים
2019	**116**
2020	**76**
2021	**86**
סה"כ	**278**

99. מבדיקה מדגמית של תיקי פיקוח פעילים עולה, כי בתיקים אלו לא הסתיימו פעולות האכיפה להסרת עבירת הבנייה (כגון בשל היעדר קבלן הריסות אשר יכול לסייע בטיפול בעבירת הבנייה ועוד).

100. מהאמור עולה, כי בשל הזמן הרב שחלף ממועד פתיחת תיקי הפיקוח ועד למועד הביקורת, מחלקת הפיקוח תידרש לבצע אכיפה משפטית - פלילית לצורך הטיפול בתיקי הפיקוח, ולא תוכל לאכוף את הסרת העבירות באמצעות צווים מינהליים.

8. <u>אכיפה מינהלית</u>

8.1. <u>כללי</u>

101. חוק התכנון והבנייה מאפשר למחלקת הפיקוח על הבנייה לפעול כנגד עבירות בנייה חדשות המאותרות בסמוך למועד ביצוען באמצעי אכיפה מינהליים.

102. אמצעי האכיפה המנהליים כוללים, בין היתר:

- צווים מינהליים להפסקת עבודת בנייה (סעיף 216 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- צווים מינהליים להריסת בנייה חדשה (סעיף 217 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- צווים מינהליים להפסקת שימוש חורג (סעיף 219 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- צווים מינהליים לסגירת בניין או מקום בו נעשתה הפרת צו הפסקת שימוש (סעיף 220 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- צווים מינהליים להריסת עבודה אסורה ומימוש ההריסה בפועל (סעיף 221 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- הטלת קנסות מינהליים (סעיף 31א(א) לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).

103. הנחיות היחידה הארצית לאכיפת דיני התכנון והבנייה במשרד האוצר (להלן: "**הנחיות יחידת הפיקוח הארצית**") מיום 19.11.2017 בנושא "ביצוע צווים מינהליים" מסדירות את דרך עבודת הועדות המקומיות והרשויות המוסמכות לאכיפה לגבי אופן הפקת וביצוע צווים מנהליים וצווי בית משפט.

104. תקנות העבירות המינהליות (קנס מינהלי - תכנון ובנייה), תשע"ח-2018 מסדירות את סמכות העירייה להטיל קנס מינהלי על מבצע עבירת בנייה בהתאם לגודל השטח של עבירת הבנייה (קנס בסך שעד 600 אש"ח).

105. טרם נקבעה מדיניות עירונית בנושא הטלת קנסות מינהליים לרבות סוגי העבירות בהן העירייה מעוניינת להטיל קנס מינהלי ותהליך ההתראה והאכיפה אשר יבוצעו טרם הטלת הקנס המינהלי.

106. מתן קנסות מינהליים יכול לסייע לעירייה בהגברת המודעות בקרב התושבים בנושא עבירות הבנייה ולחזק באופן משמעותי את ההרתעה הקיימת.

8.2. <u>נוסח הצו המינהלי</u>

107. הנחיות יחידת הפיקוח הארצית מסדירות את נוסח הצו המינהלי אשר נחתם על ידי הועדה המקומית או מהנדס העיר.

108. בהתאם למסמך ישים 3.1.2 להנחיות יחידת הפיקוח הארצית, צו מינהלי נדרש לכלול את המידע שלהלן:

(1) פרטים בדבר מיקום המקרקעין שבהם חל הצו.

(2) תיאור העובדות שעל פיהן הוחלט לתת את הצו.

(3) אישור בדבר קיום חובת ההיוועצות לפי סעיף 225 לחוק התכנון והבנייה.

(4) פרטים בדבר הבנייה שהצו מורה על הריסתה.

(5) פרטים בדבר המועד המוקדם ביותר האפשרי לביצוע הצו כאמור בסעיף 222(ג) ובדבר תחולת צו הריסה מינהלי על עבודה אסורה נוספת באותם מקרקעין כאמור בסעיף 223 בחוק.

(6) פרטים בדבר הזכות לבקש את ביטול הצו לפי הוראות סעיף 228.

(7) פרטים בדבר אופן ההתקשרות עם נותן הצו.

109. נוסח הצווים המינהליים של העירייה תואם להוראות החוק - תקין.

8.3. מסירת הצו המינהלי

110. מחלקת הפיקוח על הבנייה רשאית לבצע הריסה של מבנים לאחר הפקת צו הריסה מינהלי או לאחר שהתקבלה החלטה שיפוטית להריסת המבנה.

111. סעיף 226 [ב] לחוק התכנון והבנייה קובע, כי במקרה בו ההריסה מבוצעת בעקבות צו מינהלי, על העירייה להודיע על כוונתה לבצע את ההריסה באמצעות הדבקת מודעה בנכס.

112. במדגם הביקורת, במקרים בהם נחתם צו הריסה מינהלי, נמצא תיעוד בתמונות של הדבקת הצו המינהלי בנכס או מסירתו.

8.4. צווי הפסקת עבודה והריסה

113. צו הפסקת העבודה נועד לסייע לעירייה לעצור את המשך ביצוע עבירת הבנייה. צו ההריסה מאפשר לעירייה להרוס את עבירת הבנייה.

114. כל צו אשר מופק על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה נרשם ומתועד במסמכי תיק הפיקוח.

115. החל משנת 2015 ועד לחודש מאי 2022, הופקו על ידי העירייה 79 צווים מינהליים, כלהלן:

שנה	מספר הצווים המינהלים
2015	2
2018-2016	0
2019	19
2020	29
2021	25
2022 (עד חודש מאי)	4
סה"כ	**79**

116. מנתוני הטבלה עולה, כי בין השנים 2015-2018, מחלקת הפיקוח על הבנייה לא השתמשה בצווים מינהליים לצורך טיפול מהיר ומיידי בעבירות בנייה בעיר.

117. עם זאת, החל משנת 2019, מחלקת הפיקוח על הבנייה הגבירה את השימוש בצווים המינהליים - תקין.

118. בביקורת נמצאו מקרים בהם עבירות בנייה חדשות לא טופלו בפרק זמן המאפשר הפקת צו מינהלי.

119. במקרים כאמור, מחלקת הפיקוח על הבנייה נדרשת לבצע אכיפה משפטית פלילית ארוכה ומיותרת אשר גוזלת משאבים עירוניים רבים.

כך כדוגמא, בתיק פיקוח מספר 2021030 התקבלה תלונה על הקמת קונסטרוקציה חדשה מפלדה בשטח מסחרי, ללא היתר בנייה כחוק.

120. למרות שבסיור שבוצע נמצא כי אכן מדובר בעבירת בנייה חדשה, לא הופק צו הריסה ועבירת הבנייה טרם טופלה וממתינה להתחלת הליך אכיפה פלילי.

8.5. <u>הריסה עצמית</u>

121. הליך האכיפה של עבירות הבנייה נועד לאפשר לעירייה להסיר את עבירות הבנייה שבוצעו תוך יצירת הרתעה ומניעת קיומן של עבירות בנייה חוזרות.

122. בשל כך, תושב אשר קיבל הודעה על צו הריסה, יכול במשך הזמן שחולף עד למועד מימוש הצו והריסת עבירת הבנייה על ידי העירייה למנוע את ביצוע הצו באמצעות:

א. לבצע הריסה עצמית של עבירת הבנייה;

ב. לקבל היתר בנייה ולהסדיר את עבירת הבנייה שביצע;

ג. להגיש לבית המשפט בקשה לביטול צו ההריסה.

123. הריסות עצמיות יכולות למנוע חיכוך רב של אגף ההנדסה עם התושבים, לחסוך בעלויות לעירייה ולמנוע את הצורך בהטלת וגביית עלות ההריסה על מבצעי עבירות הבנייה.

124. במקרים בהם התושב מבצע הריסה עצמית של עבירת הבנייה, התושב נדרש לדווח על כך לעירייה ולתאם עם מפקח הבנייה של העירייה מועד לביקור בנכס על מנת לוודא כי עבירת הבנייה אכן נהרסה.

125. העירייה אינה מפרסמת לתושבים בצווי ההריסה הנמסרים להם את האפשרות לבצע הריסה עצמית לצורך הימנעות מהריסה על ידי העירייה.

126. כמו כן, בביקורת נמצא, כי לא קיים נוהל המסדיר את תהליך ביצוע ההריסה העצמית לרבות יידוע התושבים לגבי אפשרותם לבצע הריסה עצמית ולהימנע מהריסה על ידי העירייה, הגורם אליו התושבים נדרשים לדווח, לאופן הדיווח ותיעוד ההריסה העצמית שבוצעה ועוד.

9. אכיפה משפטית

9.1. כללי

127. עבירות על חוק התכנון והבנייה הינן עבירות מסוג עוון וככאלה, בכפוף לחריגים, הן מתיישנות בחלוף חמש שנים ממועד ביצוע העבירה.

128. יצוין, כי התיישנות לא חלה בעבירה נמשכת, שמעצם טיבה מתחדשת מדי יום ביומו (כגון במקרה של עבירת שימוש חורג בנכס).

129. בשל האמור, עבירות שימוש חורג, ניתן לאכוף בכל עת, ללא קשר למועד התחלת ביצוע העבירה או מועד איתורה.

130. יצוין, כי התחלה של פעולות חקירה עוצרת את תקופת ההתיישנות ויהיה ניתן לאכוף את העבירה כל עוד החקירה החלה טרם התיישנות העבירה.

131. במקרים בהם עבירת בנייה לא אותרה על ידי העירייה במועד הנדרש והתיישנה, אך עדיין מהווה מטרד או סכנה לציבור, באפשרות העירייה לפנות לבית המשפט לצורך הפקת צו שיפוטי אשר יצווה על:

- הפסקת פעולות הכנה לעבודה אסורה או לשימוש אסור (סעיף 234 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- הפסקת ביצוע עבירת הבנייה או השימוש החורג אם מתבצעת (סעיף 236 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).
- הריסת עבודה אסורה ללא הליך פלילי (סעיף 239 לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965).

132. בהתאם לסעיף 230 לחוק התכנון והבנייה, עבירת בנייה הינה עבירה פלילית אשר ניתן לאכוף באמצעות כתב אישום פלילי גם במקרה בו נהרסה עבירת הבנייה לאחר צו מינהלי.

133. בהתאם לסעיף 243 (א) לחוק התכנון והבנייה הרשאה בהליך פלילי מאפשרת לעירייה, באמצעות בית המשפט, להטיל על התושב אשר ביצע את העבירה עונש הכולל מאסר בפועל וקנס.

134. בהתאם לדוח פירוט ההליכים המשפטיים, כפי שהועבר לביקורת, בין השנים 2014-2021, הוגשו על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה 96 תיקים לביצוע הליך משפטי להסרת עבירות בנייה, כלהלן:

שנה	מספר כתבי האישום
2018-2014	**16**
2019	**29**
2020	**23**
2021	**28**
סה"כ	**96**

135. מספר ההליכים המשפטיים אשר נפתחו על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה הינו נמוך ביחס למספר עבירות הבנייה הקיימות בעיר ונדרשות לטיפול.

136. מדגם הביקורת העלה, כי במקרים רבים בהם ישנן עבירות בנייה שהתיישנו וניתנות לאכיפה, תיקי הפיקוח לא מקודמים במשך זמן רב ולא מועברים להליך משפטי (כגון תיקי פיקוח מספר 2021097, 2021079).

137. כמו כן, בהתאם לדוח הממוחשב שהועבר לביקורת, מתוך 96 התהליכים המשפטיים, 55 הליכים משפטיים טרם הסתיימו ועדיין פעילים, כלהלן:

שנה	מספר כתבי האישום הפעילים
2018-2014	**11**
2019	**13**
2020	**16**
2021	**15**
סה"כ	**55**

138. בביקורת נמצא, כי לעיתים ההליך המשפטי נמשך זמן רב (כדוגמא בתיק פיקוח מספר 2021096 בו לאחר כשנה טרם הוגש כתב אישום).

139. הימשכות ההליכים המשפטיים מקשה על יכולת העירייה לייצר הרתעה ציבורית נאותה.

140. עוד נמצא במדגם הביקורת, כי גם במקרים בהם מתקבלת החלטה שיפוטית להריסת עבירת הבנייה, לעיתים עבירת הבנייה אינה נהרסת בפועל.

141. כך כדוגמא, בתיק פיקוח 2020044, למרות שהתקבלה החלטה שיפוטית להריסת עבירת הבנייה בעבר (תיק פיקוח ישן מספר 2005100) עבירת הבנייה לא נהרסה.

לאחר הליך משפטי נוסף והחלטה שיפוטית להריסת עבירת הבנייה עד ליום 1.10.2021, בשל היעדר קבלן הריסות, עבירת הבנייה שוב לא נהרסה. נכון לחודש מאי 2022, לא נעשה טיפול בעבירת הבנייה.

9.2. <u>חקירת עדים</u>

142. סעיף 206 (ב) לחוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965 קובע, כי מפקח הבנייה יהיה רשאי לבצע חקירות של כל גורם החשוד בקשר לביצוע עבירת הבנייה או שקיים לו מידע לגבי העבירה שבוצעה לרבות בעל הנכס, קבלן מבצע, שכנים ועוד.

143. חקירת העדים הינה חיונית לצורך השגת ראיות בהליך הפלילי אשר יסייעו להרשעת מבצע העבירה.

144. לא קיימים נהלי עבודה המסדירים את המקרים בהם נדרשת חקירת מבצעי עבירות הבנייה לרבות חקירת עדים לעבירות, חקירת בעל הנכס, הקבלן המבצע, מהנדס מתכנן ועוד.

145. עוד נמצא, כי החקירות נעשות בחדרי העבודה של מפקחי הבנייה אשר אינם כוללים אמצעי הגנה לחוקרים (כגון לחצן מצוקה, דלת חירום לבריחה במקרה של תקיפה ועוד.

146. בנוסף, בחדרים של מפקחי הבנייה בהם מתבצעות החקירות, לא הוצבו מצלמות המאפשרות שחזור של אירועים חריגים או בחינת טענות נחקרים במקרה של טענה להפרת זכויות.

9.3. <u>עבירות בנייה חוזרות</u>

147. תושבים אשר ביצעו עבירות בנייה אשר נהרסו, עלולים לבצע את עבירת הבנייה בשנית, לאחר שנהרסה.

148. סעיף 223 לחוק התכנון והבנייה מאפשר לעירייה להפיק צו הריסה מינהלי נוסף כאשר בוצעה עבודה אסורה נוספת באותם מקרקעין, ובלבד שלא חלפו למעלה מ-6 חודשים מביצוע ההריסה.

149. במקרה בו עבירת הבנייה נעשתה במבנה מגורים, ניתן להחיל את הצו גם על עבירת בנייה חוזרת כאשר בית המגורים לא אוכלס או שלא חלפו יותר מ- 30 יום מאכלוסו.

150. יצוין, כי במקרים בהם העבירה החוזרת לא אותרה בלוחות הזמנים הקבועים בחוק התכנון והבנייה כאמור, מחלקת הפיקוח על הבנייה נדרשת להגיש כתב אישום בהליך משפטי-פלילי.

151. על מנת להימנע מחזרת העבירות לאחר הסרת עבירת בנייה מחלקת הפיקוח על הבנייה נדרשת לבצע ביקורים חוזרים במקרקעין ולוודא כי עבירת הבנייה שטופלה, לא חזרה.

152. סעיף 6.17 בהנחיה 3.3 של היחידה הארצית לאכיפת דיני התכנון ובנייה בנושא "צו הריסה מינהלי" קובע כי גם לאחר הסרת עבירת הבנייה, מפקח הבנייה יבצע מעקב אחר המצב העובדתי בשטח ולפחות פעם אחת בתוך שישה חודשים ממועד ביצוע הצו.

153. לא קיים נוהל עירוני המסדיר את תדירות הביקור בנכסים בהם נמצאה ונהרסה עבירת בנייה.

154. בביקורת עלה, כי מחלקת הפיקוח על הבנייה אינה מבצעת ביקורים חוזרים בנכסים ואינה עוקבת אחר המצב בשטח לאחר שבוצעה הריסה.

155. בהיעדר ביקורים חוזרים בנכסים, נפגעת ההרתעה העירונית ויכולת העירייה לפעול בהליכים מינהליים אשר הינם אפקטיביים יותר מההליך המשפטי-פלילי.

10. <u>הריסה בפועל</u>

10.1. <u>הריסה בפועל</u>

156. העירייה רשאית לבצע הריסה של מבנים עליהם התקבלה החלטה שיפוטית להריסת המבנה או לאחר שהתגלתה עבירת בנייה חדשה ונחתם צו הריסה מינהלי.

157. סעיף 222 (ג) לחוק התכנון והבנייה קובע, כי הריסה של הנכס תבוצע רק לאחר הדבקת המודעה ולאחר שחלף המועד הקבוע בחוק, כלהלן:

- עבודה אסורה שטרם הסתיימה - 4 ימים לאחר מועד הדבקת הצו.
- עבודה אסורה שהסתיימה - 7 ימים לאחר מועד הדבקת הצו.

158. סעיף 222 (ב) לחוק התכנון והבנייה קובע, כי העירייה תוכל לבצע הריסות של מבנים שעבורם אושר צו הריסה מינהלי בתוך 60 יום ממועד חתימת תצהיר מפקח הבנייה.

159. במקרה בו הוגשה בקשה לבית המשפט לביטול הצו והבקשה נדחתה, החוק קובע, כי הצו יבוצע לאחר 60 ימים ממועד החלטת בית המשפט על דחיית הבקשה.

160. מדגם הביקורת המפורט בפרק 7 לדוח העלה כי לעיתים מחלקת הפיקוח על הבנייה אינה פועלת להוצאת צווים מינהליים במועד הניתן לכך בעבירות בנייה חדשות (ראה דוגמא לתיק פיקוח 2021030).

כמו כן, גם במקרים בהם יצא צו הריסה מינהלי, לעיתים, צו ההריסה לא ממומש ולא נעשית בפועל הריסה של עבירת הבנייה (כגון בתיק פיקוח 2021123).

161. עד לשנת 2022, העירייה לא ביצעה מכרז לבחירת קבלן מסגרת לביצוע הריסות של עבירות בנייה ברחבי העיר (להלן: "קבלן הריסות").

162. בהיעדר קבלן הריסות, עבירות בנייה רבות לא נהרסו על ידי מחלקת הפיקוח על הבנייה במסגרת לוחות הזמנים המתאפשרים בצווים מינהליים.

10.2. <u>הטלת הוצאות ההריסה</u>

163. סעיף 254 ו (א) לחוק התכנון והבנייה קובע, כי במקרה בו העירייה ביצעה הריסה של עבירת בנייה, יוטלו עלויות ההריסה על מבצע העבירה, כלהלן:

"בוצע צו בידי הרשות האוכפת כאמור בסעיף 254 ג (ב), ישלם המורשע את הוצאות הביצוע לקופת הרשות האוכפת".

164. הטלת החיוב הכספי על מבצע העבירה, דורשת ממחלקת הפיקוח על הבנייה לאתר את פרטי מבצע העבירה (לרוב בעל הנכס) אליו הופנה הצו המינהלי.

165. עלות ההריסה כוללת את הסכום אשר שולם על ידי העירייה לקבלן ההריסות החיצוני, בתוספת תקורה עבור המשאבים העירוניים אשר הושקעו בהריסה.

166. תקורה כאמור יש לקבוע לאחר ביצוע תחשיב וקביעת אחוז אשר יתווסף לעלויות הקבלן בכל הריסה.

167. בביקורת נמצא, כי העירייה אינה מטילה בפועל את עלויות ההריסה על מבצעי עבירות הבנייה (עלות הקבלן ועלות התקורה).

168. אי הטלת העלויות על מבצעי עבירות הבנייה פוגעת בהרתעה העירונית הקיימת כלפי מבצעי העבירות, מעודדת את ממבצעי העבירות שלא לבצע הריסה עצמית של עבירות הבנייה שביצעו וגוזלת משאבים עירוניים.

169. יתרה מכך, חלק מעבירות הבנייה שבוצעו הינן יקרות מאוד להריסה ובשל היעדר גביית העלויות ממבצע העבירה, אינן מבוצעות בפועל (כגון חדר אשר הוקם ללא היתר בגג בניין והריסתו דורשת עבודה ידנית רבה בעלות כספית גבוהה).

11. <u>מדגם הביקורת</u>

מדגם תיקי פיקוח:

מספר תיק הפיקוח	כתובת עבירת הבנייה	תאריך פתיחת תיק הפיקוח	סטאטוס התיק	ממצאי הביקורת
2021030	התומר	08/03/21	**פעיל**	ביום 8.3.21, התקבלה תלונה בכתב לפיה לאחרונה נעשתה הקמה של קשתות וקירוי רחבה משותפת בשטח פרטי, ללא היתר. **הביקורת לא מצאה תיעוד לדוח פיקוח המעיד על ביקור מפקח הבנייה בשטח ותיעוד עבירת הבנייה.** ביום 11.3.21, מחלקת הפיקוח על הבנייה שלחה מכתב זימון לחקירה למתלונן, בחשד כי הוא זה שביצע את עבירת הבנייה עליה דיווח. **ביום 22.4.21, הזימון לחקירה בוטל, כיוון שהובן כי המתלונן לא ביצע את עבירת הבנייה.** **למרות שחלפה יותר משנה ממועד הדיווח על עבירת הבנייה, לא נמצא תיעוד להמשך פעולות איתור מבצע העבירה, לא יצא צו הריסה לבנייה האסורה והבנייה האסורה לא נהרסה בפועל.**
2021079	רות	02/05/21	**פעיל**	אגף החינוך קיבל תלונות רבות מהורים לגבי בנייה קלה הנעשית ליד גן ילדים (גן ערמון), פולשת לשטח הגן ויוצרת מטרד. ביום 7.4.21, סגן מינהלי למנהלת אגף החינוך פנה למחלקת ההנדסה בבקשה לבחון האם הבנייה נעשית לפי היתר. **בדיקת מחלקת הפיקוח על הבנייה העלתה**

מספר תיק הפיקוח	כתובת עבירת הבנייה	תאריך פתיחת תיק הפיקוח	סטאטוס התיק	ממצאי הביקורת
				כי מדובר בבנייה לא חוקית, שנעשתה בשנת 2018, ללא היתר. **למרות שחלפה יותר משנה ממועד הדיווח על עבירת הבנייה, לא נעשו פעולות לפתיחת תיק אכיפה משפטי והבנייה האסורה לא נהרסה בפועל.**
2021096	עזרא 18	20/06/21	**פעיל**	במועד שאינו ידוע התקבלה תלונה מעוזר ראשי ליועמ"ש השירות המשפטי בעיריית תל אביב אשר מתגורר בעיר ובמבנה הסמוך אליו נעשו עבירות בנייה. **ביום 7.6.21 נעשה ביקור בשטח ונמצא מחסן פח בשטח 20 מ"ר, מבנה עץ בשטח 7 מ"ר, יחידת דיור בשטח 32 מ"ר ו- 2 סככות בשטח 24 מ"ר ו- 22 מ"ר אשר הוקמו ללא היתר בנייה כחוק. עבירות הבנייה נעשו במועד שאינו ידוע.**
				בימים 15.9.21 ו- 22.11.21 נעשו חקירות של חשודים בביצוע עבירות הבנייה. בחקירות הנאשמים העלו טענות לפיהן, בין היתר, מדובר בעבירות בנייה ישנות מאוד וכי עבירות בנייה דומות ישנן ברובה של השכונה ולפיכך מדובר לטענתם באכיפה בררנית. לאחר מספר פניות חוזרות ונשנות של המתלונן, ביום 2.1.22, יועמ"ש העירייה פנה לפרקליטות המדינה לצורך בחינת טענות האכיפה הבררנית ויכולת העירייה

מספר תיק הפיקוח	כתובת עבירת הבנייה	תאריך פתיחת תיק הפיקוח	סטאטוס התיק	ממצאי הביקורת
				להמשיך בתהליך האכיפה. **בפועל, למרות שחלפה יותר משנה ממועד הדיווח על עבירת הבנייה, תהליך האכיפה המשפטי טרם הסתיים.**
2021097	עזרא 20	20/06/21	**פעיל**	במועד שאינו ידוע התקבלה תלונה על בנייה ושימוש במבנים ללא היתר לשימוש ליחידות דיור ואחסנה - **פרטי המתלונן והתלונה לא תועדו.** במועד שאינו ידוע נערך סיור בשטח ונמצאה עבירת הבנייה - **דוח הפיקוח לא תועד.** ביום 20.6.21 נשלח זימון לחקירה. **למרות שחלפה יותר משנה ממועד פתיחת תיק הפיקוח, לא נעשו פעולות לפתיחת תיק אכיפה משפטי והבנייה האסורה לא נהרסה בפועל.**
2021123	כביש סינמה סיטי	05/10/21	**פעיל**	בעת עבודת פיקוח שגרתית, בהתאם לדוח פיקוח מיום 5.10.21, במקום נמצאו 2 מכולות בשטח של 50 מ"ר וקרוואן בשטח של 28 מ"ר שהוצבו על יציקת בטון שנעשתה בשטח שייעודו דרך ציבורית. ביום 5.10.21 נחתם צו הריסה מינהלי. עוד באותו היום נעשתה הדבקה של צו ההריסה. **הביקורת לא מצאה תיעוד להדבקה או מסירה בפועל של צו ההריסה.**

מספר תיק הפיקוח	כתובת עבירת הבנייה	תאריך פתיחת תיק הפיקוח	סטאטוס התיק	ממצאי הביקורת
				למרות שחלפה כשנה ממועד איתור עבירת הבנייה, צו ההריסה לא מומש ולא נעשתה הריסה בפועל של עבירות הבנייה.
2021112	אלחריזי	23/08/21	הטיפול הסתיים	ביום 22.8.21, התקבלה פניית מוקד לפיה במועד זה מוקם מבנה מסוכן ללא היתר בסמוך לגינה ציבורית. בהתאם לדוח פיקוח מיום 23.8.21, במקום נמצא מחסן מפח בשטח של 20 מ"ר אשר הוקם ללא היתר בנייה כחוק. ביום 26.8.21 נחתם צו הריסה מינהלי. עוד באותו היום נעשתה הדבקה של צו ההריסה. **הביקורת לא מצאה תיעוד להדבקה או מסירה בפועל של צו ההריסה.** ביום 12.10.21, נעשתה הריסה בפועל של עבירת הבנייה. **הביקורת לא מצאה תיעוד לביקור חוזר שנעשה בשטח על מנת לוודא כי עבירת הבנייה לא חזרה.**
2021028	סנה משה	24/02/21	הטיפול הסתיים	ביום 28.1.21, נרשם דוח פיקוח לפיו במהלך עבודת פיקוח שגרתית אותרה גדר באורך 41 מטר אשר הקיפה שטח ציבורי. עוד באותו היום (28.1.21), נחתם צו הריסה מינהלי. **הביקורת לא מצאה תיעוד להדבקה או מסירה בפועל של צו ההריסה.** ביום 11.5.21, נעשתה הריסה בפועל של הגדר.

דוח ביקורת בנושא
איכות סביבה

דוח ביקורת בנושא איכות הסביבה - רמת השרון

רקע כללי

1. הפעילות האנושית במרחב העירוני יוצרת פגיעה מתמדת באיכות הסביבה. המדיניות בעולם ובישראל מתמקדת בצמצום ההשפעות השליליות של השפעת פעילות האדם על הפגיעה במשאבי הטבע.
2. מדינת ישראל הינה חברה בארגון עולמי שמטרתו לשמור על איכות הסביבה (OECD) ואף חתומה על אמנות ופרוטוקולים סביבתיים בינלאומיים רבים המחייבים אותה ואת הרשויות המקומיות בתחומה לבצע פעולות לשמירה על איכות הסביבה.
3. באמנות נקבעו סטנדרטים סביבתיים ונורמות ביצוע מקצועיות העוסקים במגוון נושאים, לרבות: שפכים וטיהור מים, איכות האוויר ושינויי האקלים, חומרים מסוכנים ועוד.
4. בארץ ישנם חוקים סביבתיים רבים אשר מסדירים כללים לשמירה על איכות הסביבה, בין היתר בנושאים שלהלן:
   - ניקיון השטח הציבורי והפרטי.
   - איסוף ופינוי פסולת למיחזור.
   - מניעת זיהום אוויר ומטרדי ריח.
   - מניעת קרינה בלתי מייננת.
   - טיפול בחומרים מסוכנים
   - למניעת מפגעים סביבתיים.
5. הוראות החוק השונות מאפשרות למשרד להגנת הסביבה ולעירייה להגיש כתבי אישום, להעמיד לדין ולהעניש (באמצעות צווי סגירה, קנסות ואף מאסר בפועל) את מי שפגע באיכות הסביבה.

6. חוק הרשויות המקומיות (אכיפה סביבתית - סמכויות פקחים), תשס"ח-2008 מסדיר את סמכות פקחי הסביבה העירוניים לאכוף את הוראות חוקי הסביבה מכוח חוקי המדינה וחוק העזר העירוני.

7. הוראות החוק מאפשרות לעירייה, בין היתר, להטיל קנסות אשר ייגבו ישירות לקופת הרשות.

8. בדברי ההסבר לחוק אכיפה סביבתית נקבע, כלהלן:

> "החוק יוצר מנגנון כלכלי, המאפשר לרשויות המקומיות לאכוף חקיקה סביבתית ויוצר בתחום הסביבה מנגנון דומה לזה הקיים היום בתחום החנייה.
>
> החוק צפוי להגביר מאוד את ההגנה על הסביבה ועל הבריאות של תושבי ישראל. היתרון הגדול של החוק הוא, שכספי הקנסות, שיוטלו על גורמים מזהמים אשר עברו על חוקים סביבתיים, יועברו לקופתן של אותן הרשויות המקומיות שתושביהן היו הנפגעים הישירים מהזיהומים הללו...".

9. חוק רישוי עסקים תשכ"ח-1968 וצו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי), תשע"ג-2013 מסדירים את סמכות ואחריות העירייה בתחום רישוי העסקים. הוראות החוק קובעות את סוגי העסקים הנדרשים לקבל אישור מטעם גורמי רישוי שונים, לרבות מהמחלקה לאיכות הסביבה בעירייה.

10. בנוסף, בשנת 2020, העירייה אישרה את חוק עזר לרמת השרון (שמירה על איכות הסביבה ומניעת מפגעים), התש"ף 2020.

11. חוק העזר מסדיר את הטיפול העירוני בעבירות סביבתיות לרבות מניעת מפגעים סביבתיים (כגון השלכת פסולת, זיהום מים, ועוד), ניקיון השטח הפרטי, פינוי פסולת ומחזור, שמירת הסדר והניקיון בשטח הציבורי, החזקת בעלי חיים, מניעת מפגעי רעש ועוד.

בין התחומים העיקריים בהם הרשות לאיכות הסביבה נדרשות לפעול:

- **תכנון סביבתי** - אישור בקשות להיתרים לאחר בדיקת עמידתן בהוראות הסביבתיות הקבועות בהוראות החוק, התב"ע, הנחיות הועדה המקומית והנחיות המשרד להגנת הסביבה.
  תכניות הבניה נדרשות להתחשב בשיקולים סביבתיים לרבות בתחום: סלילת רחובות, תכנון אספקת מים, טיפול בניקוז ובביוב, בנייה ירוקה, בנייה לגובה, שטחים ירוקים פתוחים, הצללה וכו'.
- **מניעת מפגעים סביבתיים** - המחלקה לאיכות הסביבה אחראית למניעת מפגעי איכות סביבה ברחבי העיר לרבות בתחומים שלהלן:
  - מניעת זיהום אוויר ומפגעי ריחות.
  - מניעת מטרדי רעש.
  - מניעת זיהום קרקע ומים.
  - פיקוח על חומרים מסוכנים.
  - פיקוח וניטור קרינה (בעיקר מאנטנות סלולאריות המוצבות בעיר).
  - ניטור ומיגון קרינה אלמ"ג במוס"ח.
  - פיקוח ואכיפה כנגד השלכות פסולת בשטח הציבורי.
- **קיימות** - המונח קיימות מתייחס לצורך הציבורי להתקיים ולשמור על סביבה ירוקה.
  מחלקת איכות הסביבה נדרשת בכל עת לבצע הגברה של מודעות מחלקות העירייה והתושבים בנושאי איכות הסביבה לרבות חינוך סביבתי בבתי ספר, חקלאות עירונית (כגון גינות קהילתיות, גינות אקולוגיות) וכו'.

12. הביקורת התמקדה בבחינת הנושאים שלהלן:

- זיהומי אוויר ומטרדי ריח.
- זיהום קרקע ומים.
- שינויי אקלים והתחממות גלובאלית.

<u>הליך הביקורת</u>

13. במסגרת הביקורת נערכו פגישות עם מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה ועובדים נוספים רלוונטיים, ככל שנדרשו.

14. כמו כן בדקנו את:

- דוח פירוט פניות המוקד בנושא איכות הסביבה לשנים 2018-2021.
- דוח פירוט עסקים טעוני רישוי בתחום איכות הסביבה (תחנות דלק, מוסכים, מכבסות).
- פרוטוקול ועדת איכות הסביבה לשנת 2019.
- הנחיות לפרויקטים המבוצעים במרחב העירוני.
- תכנית עירונית אסטרטגית להיערכות לשינוי אקלים.
- פרוטוקולים וסיכומי סיור באתרים, כפי שנעשו על ידי מחלקת איכות הסביבה.
- דוח פירוט סטאטוס הגשת קולות קוראים בנושא איכות הסביבה על ידי העירייה.
- מסמכים נוספים, ככל שנדרשו לביקורת.

15. בנוסף, הביקורת סקרה מסמכים כגון: חוקים, נהלים, נתונים כמותיים, דוחות ממוחשבים, פרוטוקולים, התכתבויות, דיווחים ורישומים שנערכו ועוד.

מטרות הביקורת

16.מטרות הביקורת הינן כלהלן:

- לבחון את עמידת העירייה בהוראות החוק, נהלי העבודה וכללי המינהל הציבורי התקין בנושא השמירה על איכות הסביבה.
- לבחון את נאותות הטיפול של מחלקת איכות הסביבה בזיהום האוויר בעיר לרבות קידום פעולות לצמצום זיהום האוויר.
- לבחון את נאותות הטיפול של מחלקת איכות הסביבה בזיהומי קרקע ומים הנוצרים בשטחי העיר.
- השתתפות האיגוד בקולות קוראים לקידום היבטים סביבתיים ושיפור איכות הסביבה.
- לבחון את נאותות ממשקי העבודה הקיימים בין מחלקות העירייה השונות לקידום היבטים סביבתיים.
- לאתר ליקויים ופרצות בתהליכי העבודה והבקרות בנושא הטיפול באיכות הסביבה על מנת למנוע את התממשותם.

רקע משפטי

17.הרקע המשפטי לנושא פרסום חוצות הינו, כלהלן:

- פקודת העיריות.
- פקודת בריאות העם - 1940.
- חוק שמירת הניקיון התשמ"ד-2019.
- חוק אוויר נקי, התשס"ח-2008.
- חוק החומרים המסוכנים, התשנ"ג-1993.
- חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968.
- חוק למניעת מפגעים התשכ"א-1961.
- חוק עזר לרמת השרון (שמירה על איכות הסביבה ומניעת מפגעים) התש"ף 2020.
- חוקים ותקנות נוספים רלוונטיים ככל שישנם.

12. כללי

12.1. ועדה עירונית לאיכות הסביבה

168. סעיף 149 י' (א) לפקודת העיריות מסדיר את חובת העירייה למנות ולהפעיל ועדה לאיכות הסביבה, כדלהלן:

"המועצה תבחר ועדה לאיכות הסביבה שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות בתחומים הנוגעים לשמירה על איכות הסביבה ולהבטחת פיתוח ושימוש בני קיימא של הסביבה; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תכניותיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות".

169. בהתאם לפקודת העיריות, חברי ועדת איכות הסביבה יכללו 7 חברים, כדלקמן:

- ארבעה חברי מועצה.
- עובד בכיר שהוא האחראי לתחום איכות הסביבה בעירייה.
- שני נציגי ציבור שהם תושבי העיר.

170. להלן רשימת חברי ועדת איכות הסביבה אשר משמשים כחברים בוועדת איכות הסביבה:

פרטי החבר	תפקיד	מועד אישור המינוי
נ.ז	יו"ר הוועדה	**7.4.19**
ח.ש	חבר וועדה	**7.4.19**
ש.א	חבר וועדה	**לא נמצא כתב מינוי**

פרטי החבר	תפקיד	מועד אישור המינוי
ע.ב	חבר וועדה	**לא נמצא כתב מינוי**
י.ג	חבר וועדה	**7.4.19**
ד.ו	חבר וועדה	**7.4.19**
ח.ק	חבר וועדה	**7.4.19**
א.ס	חבר וועדה	**לא נמצא כתב מינוי**
ד.ע	חבר וועדה	**לא נמצא כתב מינוי**
ג.ק	חבר וועדה	**7.4.19**

171. הביקורת לא מצאה פרוטוקול החלטה של המועצה או כתב מינוי שניתן לחלק מחברי הוועדה לאיכות הסביבה.

172. ועדת איכות הסביבה אחראית על התווית המדיניות העירונית בנושא איכות הסביבה, תכנון ויזום פעולות להבטחת פיתוח בר קיימא של הסביבה ושימוש מושכל במשאביה.

173. לצורך האמור, הועדה נדרשת לקיים התכנסויות תקופתיות בהן יתקבלו החלטות ותיבחן עמידת העירייה ביעדי איכות הסביבה.

174. ועדת איכות הסביבה מתכנסת מדי תקופה ודנה בסוגיות הסביבתיות השונות העולות מעת לעת. הביקורת ביקשה לקבל את הפרוטוקולים של וועדת איכות הסביבה לצורך בחינת תדירות התכנסויות הוועדה והחלטותיה בשנים 2020-2022.

175. **בהתאם לנמסר לביקורת, בין השנים 2020-2022, דיוני הוועדה נערכו בפגישות זום, ללא תיעוד הנושאים שנדונו ועיקרי הדיון וההחלטות בפרוטוקול כתוב ומתועד.**

176. **בהיעדר תיעוד דיוני הוועדה בפרוטוקולים, לא ניתן לבחון את תדירות ההתכנסויות, הגורמים אשר השתתפו בפועל בכל דיון, חברי וועדה שנעדרו מהדיונים ועוד.**

177. **בנוסף, בהיעדר פרוטוקולים, לא ניתן לבחון את המלצות והחלטות הוועדה לרבות יישום ההחלטות שהתקבלו בנושא איכות הסביבה.**

12.2. <u>תכנית סביבתית</u>

178. סעיף 149 י' (א) לפקודת העיריות קובע כי ועדת איכות הסביבה תפעל בהתאם לתכנית סביבתית אשר תאושר על ידי מועצת העיר, כדלהלן:

"הוועדה תגיש לאישור המועצה את תכניותיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות".

179. בהתאם לאמור, הוועדה נדרשת לקבוע תכניות בנושאים סביבתיים ולעקוב אחר יישום בתכניות.

180. התכנית הסביבתית צריכה לכלול את כל הפעולות שיעשו על ידי העירייה לטיפול בנושאי איכות הסביבה לרבות להפחתת זיהומים וסיכונים סביבתיים ולשיפור איכות האוויר ואיכות החיים של תושבי העיר.

181. **מהפרוטוקולים שהועברו לביקורת ובהתאם לנמסר לביקורת, וועדת איכות הסביבה טרם הכינה וטרם העבירה למועצת העיר תכנית סביבתית כמחויב בחוק.**

13. <u>זיהום אוויר ומטרדי ריח</u>

13.1. <u>כללי</u>

182. רמת השרון הינה סביבה עירונית הנמצאת בסמוך לערים גדולות לרבות לעיר תל אביב אשר בהתאם לנתוני המשרד להגנת הסביבה כוללת זיהום סביבתי רב.

183. להלן פירוט עיקרי הגורמים המשפיעים על איכות וזיהום האוויר בעיר:

- **צפיפות אוכלוסין** - אזור גוש דן (מחוז תל אביב) כולל את צפיפות האוכלוסין הגבוהה ביותר בארץ (כ- 6,900 נפש לקמ"ר).

- **תחבורה** - מזהמי אוויר הנפלטים מהתחבורה הם המקור העיקרי לזיהום האוויר בארץ. העיר רמת השרון שוכנת בסמוך לכבישי תחבורה מרכזיים הכוללים ריבוי של כלי רכב (כביש 2, כביש 4, כביש 5 וכביש 20) אשר גורמים לפגיעה רבה באיכות האוויר בעיר.

- **תנאים מטאורולוגיים** - התנאים המטאורולוגיים משפיעים על פיזור מזהמי האוויר ובקביעת מידת החשיפה של תושבי העיר למזהמים אלו. התנאים המטאורולוגיים, בשילוב התנאים הטופוגרפיים המאפיינים את מישור החוף מעודדים את פיזור מזהמי האוויר בחודשי הקיץ בעוד שבעונת החורף ובעונות המעבר רמת זיהום האוויר עולה בעיקר כתוצאה מהקטנת שכבת עירוב המזהמים (באטמוספרה התחתונה), וכן עקב סופות חול/אבק אזוריות.
- **תעשייה ומסחר** - ברחבי העיר ישנה פעילות המשלבת מסחר ותעסוקה לרבות חנויות לממכר ועיבוד מזון, אפייה, מכבסות ועוד. פעילות התעשייה בעיר גורמת לפגיעה באיכות האוויר.

  יצוין, כי ביחס לערים הגדולות, פעילות התעשיה והמסחר בעיר רמת השרון הינה מועטה.
- **פעילות עירונית שגרתית** - הפעילות היום יומית השגרתית של העסקים בעיר גורמת אף היא לפגיעה באיכות האוויר.

13.2. ניטור אוויר

13.2.1. ניטור האוויר על ידי המשרד להגנת הסביבה

184. חוק אוויר נקי, תשס"ח 2008 אוסר על יצירת זיהומי אויר חזקים או בלתי סבירים לרבות פליטת מזהמים לאוויר או חריגה מערכי הסביבה כפי שנקבעו בתקנות אוויר נקי (ערכי איכות אוויר) (הוראת שעה), תשע"א 2011.

185. המשרד להגנת הסביבה אחראי על ניתור, בחינה וניתוח מצב זיהום הסביבה הכללי ברחבי הארץ לרבות רמת זיהום האוויר.

186. ניטור ובחינת רמת זיהום האוויר נעשה באמצעות תחנות ניטור אוויר. התחנות בוחנות את הרמה של חומרים מזהמים הנמצאים באוויר בסביבת התחנה.

187. תקנות אוויר נקי (ערכי איכות אוויר) (הוראת שעה) תשע"א 2011, מפרטות, בין היתר, ערכי יעד וערכי סביבה מקסימאליים מותרים (ריכוז

ממוצע מירבי בפרק זמן נתון) של 82 חומרים מזהמים הנמדדים על ידי תחנות הניטור בעיר.

188. להלן דוגמאות למזהמים אשר ניתן למדוד בתחנות הניטור:

- כלל תחמוצות החנקן (NO, NO2, NOX).
- חלקיקים PM (עד גודל 10 מיקרון ו- 2.5 מיקרון).
- אוזון (O3).
- תחמוצות גופרית (SO2).
- פחמן דו חמצני (CO).
- בנזן טולואן קסילן (BTX).

189. המשרד מציב עמדות ניטור אוויר בכל רחבי הארץ לרבות בתחומי הרשויות המקומיות. נתוני ניטור האוויר מפורסמים על ידי המשרד להגנת הסביבה באתר האינטרנט של המשרד.

190. **למרות שהעיר רמת השרון מוקפת בכבישי תחבורה מרכזיים, מלבד במקרה אחד, המשרד להגנת הסביבה לא הציב תחנת ניטור אוויר ברחבי העיר.**

<u>תגובת מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה</u>

"בשנת 2016, המשרד להגנ"ס הציב ניידת ניטור אוויר ברח' סוקולוב".

13.2.2. ניטור האוויר על ידי העירייה

191. בנוסף לתחנות ניטור האוויר של המשרד להגנת הסביבה, הרשות המקומית רשאית להציב תחנות ניטור אוויר נוספות בשטחי העיר.

192. הצבת תחנות ניטור כאמור יכולות לאפשר לעירייה לזהות את המגמות של רמת זיהום האוויר בחלקי העיר השונים לרבות שינויים ועלייה ברמת זיהום האוויר.

193. איתור מקרים כאמור יכול לאפשר לעירייה לאתר מקורות וסיבות לזיהום אוויר בעיר ולטפל בהם בהתאם (כגון אזור בו גדלה תנועת אוטובוסים מזהמים, אזור מסחרי הצמוד לאזור מגורים בו החלה פעילות מזהמת אסורה וכו').

194. יצוין, כי בעיר ישנם מספר צירי תחבורה ראשיים הכוללים תנועת רכבים רבה ובה קיים חשש לזיהום אוויר החורג מהרמה המקסימאלית המותרת בתקנות (כגון ברחובות אוסישקין וסוקולוב).

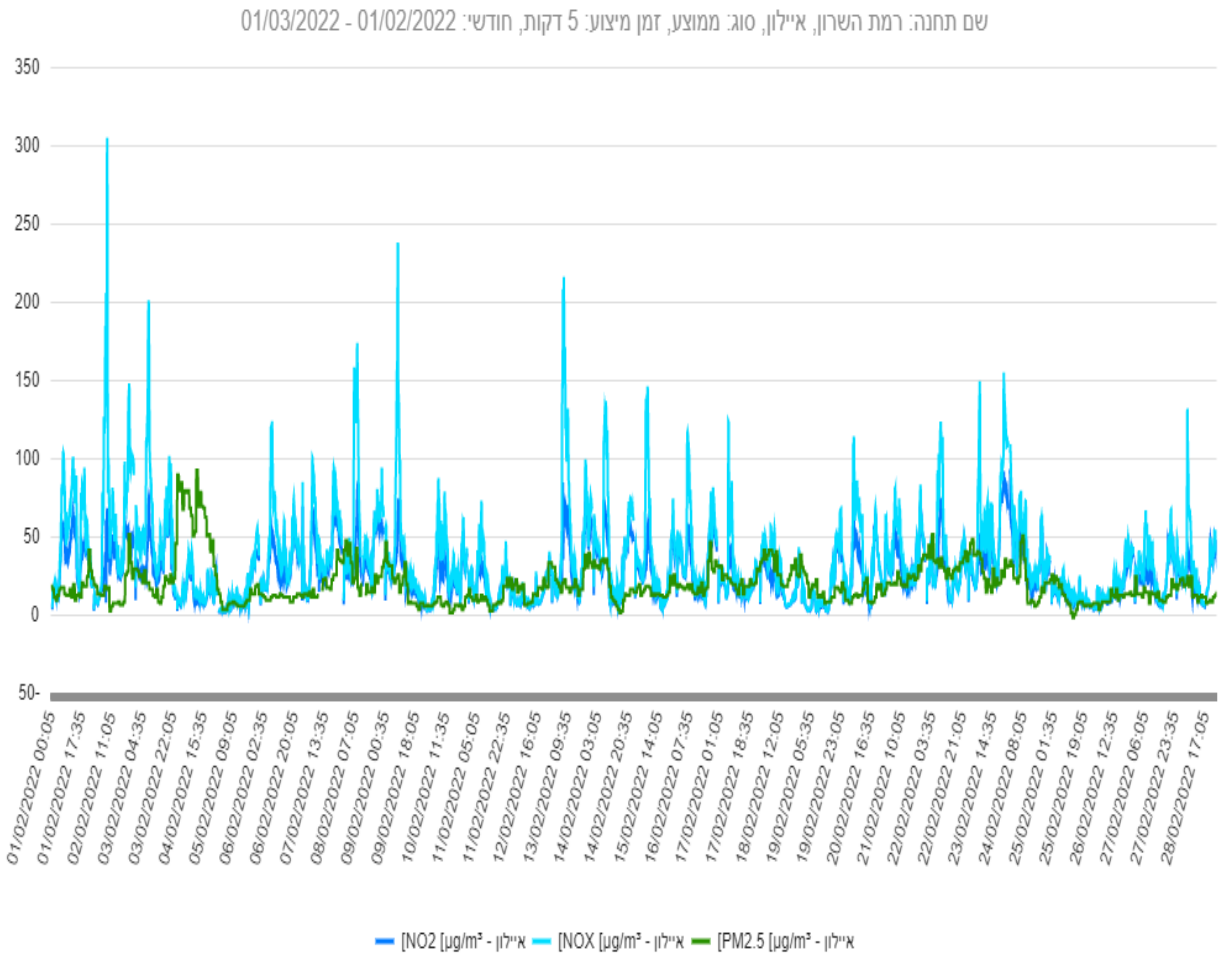
195. **העירייה לא הציבה תחנות ניטור אוויר ברחבי העיר לרבות באזורים של צירי תחבורה ראשיים.**

בהיעדר תחנות ניטור אוויר כאמור, אין באפשרות העירייה לבחון את רמת זיהום האוויר בעיר ולטפל במפגעי אוויר סביבתיים.

13.2.3. <u>הצבת תחנת ניטור חדשה</u>

196. בחודש פברואר 2022, המשרד להגנת הסביבה הציב תחנת ניטור אוויר ליד הצטלבות כביש 5 עם כביש 4 (בסמוך למחלף מורשה).

להלן נתוני זיהום האוויר שנמדדו במהלך חודש פברואר 2022 בתחנת הניטור החדשה:



197. סעיף 7 לחוק אוויר נקי, התשס"ח 2008 מסדיר את סמכות השר להגנת הסביבה לקבוע בתקנות את המזהמים הנדרשים למדידה בכל תחנת ניטור אוויר.

198. תחנת ניטור האוויר בוחנת את רמות זיהום האוויר של Nox, No2, PM2.5.

199. **תחנת ניטור האוויר אינה מודדת את רמות זיהום האוויר ממזהמים נוספים הניתנים למדידה.**

200. תקנות ניטור אוויר קובעות את היעדים לרמות הזיהום המקסימאליות המאפשרות שמירה על אוויר נקי. חריגה מרמות אלו עלולה לסכן את בריאות הציבור.

201. יודגש, כי מיקום התחנה ליד צירי תחבורה ראשיים מאפשרת בסבירות גבוהה לאתר חריגות של מזהמים.

202. להלן פירוט תוצאות מדידות ניטור האוויר של התחנה החדשה:

<u>חומר חלקיקי מרחף PM2.5:</u>

203. מזהם PM2.5 הינו חומר המרחף באוויר הקטן בגודלו מ- 2.5 מיקרון. החומר מורכב מפחמן, אפר, חול, אבק, פיח או עפר, הנישאים ברוח.

204. בהתאם לתקנות איכות הסביבה בממוצע יומי מותרת רמת זיהום של עד ל- 15 מק"ג למ"ק, בעוד שיעד המשרד להגנת הסביבה הינו עד ל- 10 מק"ג למ"ק ביום.

205. **נכון למועד הביקורת נתוני הטבלה לחודש פברואר (קו ירוק בגרף) מראים כי רמת ה- PM2.5 עולה על הרמה המקסימאלית המותרת בתקנות ביום (15 מק"ג למ"ק).**

206. בממוצע שנתי מותרת רמת זיהום של עד ל- 5 מק"ג למ"ק.

207. **כיוון שמדובר בתחנת ניטור חדשה, טרם נמדדו ערכי ממוצע שנתיים לרמת זיהום האוויר. עם זאת, הנתונים לחודש פברואר מעלים חשש לחריגה ברמת זיהום האוויר גם ברמה השנתית.**

תחמוצות החנקן (NO, NO2, NOX):

208. תחמוצות החנקן - NO2 הוא גז רעיל בעל צבע חום אדמדם הנראה בשכבת הגבול האטמוספרית שמעל האזורים המטרופוליטניים.

209. NO הוא גז הנפלט עם ה- NOX המתחמצן באוויר הסביבה והופך לגז הרעיל NO2.

210. בהתאם לתקנות איכות הסביבה, עבור NO2, בממוצע מותרת רמת זיהום של עד ל- 200 מק"ג למ"ק בשעה, 25 מק"ג למ"ק ביממה ו- 10 מק"ג למ"ק בשנה.

211. **נכון למועד הביקורת נתוני הטבלה לחודש פברואר (קו כחול כהה בגרף) מראים כי רמת ה- NO2 עולה על הרמה הממוצעת המותרת בתקנות ביום (25 מק"ג למ"ק).**

212. **כיוון שמדובר בתחנת ניטור חדשה, טרם נמדדו ערכי ממוצע שנתיים לרמת זיהום האוויר. עם זאת, הנתונים לחודש פברואר מעלים חשש לחריגה ברמת זיהום האוויר גם ברמה השנתית.**

213. עבור NOX (קו כחול בהיר בגרף), בממוצע שנתי מותרת רמת זיהום של עד ל- 30 מק"ג.

214. **כיוון שמדובר בתחנת ניטור חדשה, טרם נמדדו ערכי ממוצע שנתיים לרמת זיהום האוויר. עם זאת, גם כאן, הנתונים לחודש פברואר מעלים חשש לחריגה ברמת זיהום האוויר גם ברמה השנתית.**

תגובת מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה

"טרם התקבל דו"ח מסכם של נתוני ניטור האוויר השנתיים שנמדדו בתחנה זו. ניתן ליחס חריגות נקודתיות בחודש פברואר לאירועי אבק וסופות חול טבעיות".

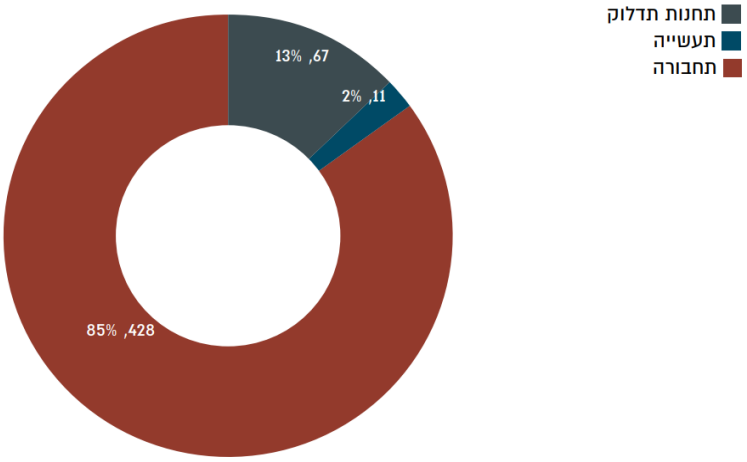
13.3. <u>סקר לבחינת זיהום האוויר ברשויות המקומיות</u>

215. בשנת 2017, המשרד להגנת הסביבה ביצע סקר ארצי ופרסם דוח לבחינת המצב הסביבתי של זיהום האוויר ברחבי הארץ.

216. הדוח מתאר, בין היתר, את מצב הסביבה בכל אחת מהערים הגדולות בישראל, ואת המגמות שנצפו בה לאורך השנים האחרונות בתחומים קרקע, פסולת, רעש, קרינה, זיהום אויר ועוד.

217. בהתאם לדוח, הפגיעה העיקרית בזיהום האוויר בארץ נוצרת כתוצאה מהתחבורה (כ- 85% מזיהום האוויר):

תרשים 4.2 י'
בנזן, לפי מקורות, 2013, טון/ שנה

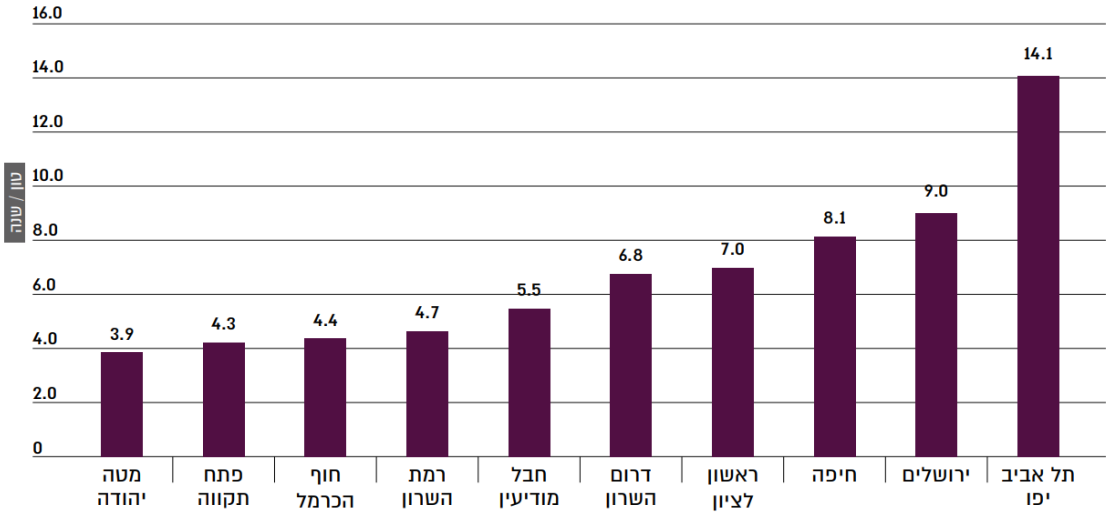


מקור הנתונים: מצאי הפליטות לאוויר, 2013, המשרד להגנת הסביבה

מקור הפליטה העיקרי של בנזן הוא תחבורה (85%).

218. להלן טבלה ממצב הסביבה לשנת 2017 של המשרד להגנת הסביבה:

תרשים 4.2 י"א
3,1 בוטאדיאן (Butadiene-1,3) מתחבורה, לפי אזור גאוגרפי, 2013, טון/שנה



מקור הנתונים: מצאי הפליטות לאוויר, המשרד להגנת הסביבה

מקורו העיקרי של 3,1 בוטאדיאן הוא תחבורה. ריכוז הפליטות גבוה בעיקר בערים הגדולות בהן צפיפות הרכב הגבוהה ביותר, כמו תל אביב, ירושלים וחיפה.

219. נתוני המשרד להגנת הסביבה מחזקים גם הם את הערכה הקיימת לקיומו של זיהום אוויר גבוה ברחבי העיר רמת השרון וצורך בניטור האוויר וטיפול בחריגות.

14. <u>זיהום קרקע ומים</u>

14.1. <u>כללי</u>

220. הקרקע מורכבת ממצבור גדול של חלקיקים בגדלים שונים ויש בה חללים רבים העשויים להכיל נוזלים או אוויר.

221. הזיהום העיקרי של הקרקע והמים נגרם כתוצאה מפעילות עסקים בעלי פוטנציאל זיהום גבוה כגון: מפעלי תעשיה, תחנות דלק, מוסכים וכו' שבמסגרת פעילותם עלולים לגרום לפליטת חומרים מזהמים לקרקע.

222. המזהמים העיקריים אשר נפלטים על ידי העסקים המזהמים הינם דלקים, חומרים אורגניים, אסבסט, חומרי דישון והדברה ועוד.

223. לזיהום קרקע ומים ישנן השלכות סביבתיות ובריאותיות לרבות זיהום מקורות מים, פגיעה בצומח, זיהום חללים תת-קרקעיים מתרכובות נדיפות, נשימת אבק מזוהם ובליעת קרקע מזוהמת על-ידי ילדים.

224. זיהום הקרקע והמים גורם, בין היתר, לנידוף גזים רעילים באופן אשר עלול לסכן את בריאות התושבים.

225. המשרד להגנת הסביבה קבע את רמת הזיהום המקסימאלית המותרת בקרקע אשר תבטיח שמירה על בריאות האדם, הסביבה ותאפשר הגנה על מקורות המים בסביבה.

226. חוק חומרים מסוכנים, התשנ"ג-1993, מסדיר את סמכות הרשויות המקומיות לבצע סקר קרקע לבחינת זיהום במקרים בהם נעשה שימוש בחומר מסוכן על ידי מפעל, כדלקמן:

> "לפני סגירה או העתקת מפעל יש לערוך סקר על פי הנחיות המשרד להגנת הסביבה לבדיקת זיהום הקרקע... על פי המלצות הסקר יש לבצע טיהור וניקוי השטח".

227. בהתאם לאמור, העירייה רשאית לחייב כל עסק אשר משתמש בחומר מסוכן, לבצע בדיקת קרקע.

228. יצוין, כי בחלק משטח העיר רמת השרון התקיימה בעבר פעילות של התעשייה הביטחונית.

229. בדיווח מרכז המידע והמחקר לכנסת משנת 2009, נכתב בהקשר לפעילות התע"ש ברמת השרון, כלהלן:

> "תע"ש - רמת השרון: מתחם התעשייה הצבאית משתרע על שטח של 4,700 דונם בתחום הרשויות רמת-השרון, הרצליה והוד-השרון. במתחם זה נעשו פעילויות תעשייתיות מגוונות, ושפכי המפעלים סולקו עד לשנות ה- 90 לנחל סמוך ולבריכות חלחול.
>
> במקום נעשו סקרי מי תהום, וזוהה בהם זיהום נרחב בממסים, במתכות ובחומרי נפץ. התגלו ריכוזים גבוהים של כרום, עופרת וחנקות. כתם הכרום במי התהום תוחם ל 4.5 קמ"ר...".

14.2. <u>מתן היתרים לבניה</u>

230. קרקע מזוהמת פולטת גזים אשר עלולים לסכן את הציבור אשר משתמש במבנה המוקם בשטחה.

231. במקרים בהם מוגשת בקשה לקבלת היתר בניה בשטח אשר סמוך אליו בוצעה פעילות העלולה לזהם את הקרקע, המשרד להגנת הסביבה וועדת התכנון והבניה המקומית רשאיות להתנות את מתן ההיתר בטיפול בזיהום הקרקע.

232. יצוין, כי חוק התכנון והבניה אינו קובע הוראה מפורשת המחייבת בדיקה של חשד לקרקע מזוהמת. עם זאת, לוועדה המקומית קיימת סמכות לקבוע תנאים להפקדת תכנית או לקבלת היתר בניה, ובין היתר לדרוש עריכת סקר קרקע לבחינת רמת זיהום הקרקע, כתנאי למתן ההיתר.

233. בקשות להיתרי הבניה בעירייה מועברות למשרד להגנת הסביבה אשר דורש ביצוע סקר קרקע, כתנאי לאישור ההיתר. מחלקת איכות הסביבה בעירייה נדרשת לוודא כי סקר הקרקע בוצע וזיהום הקרקע, ככל שישנו, טופל, טרם אישור היתר הבניה.

234. יצוין, כי בשל פעילות עסקים מזהמים ברחבי העיר, לעיתים, בסקרי קרקע כאמור, מתגלים זיהומים אשר לא היה ידוע עליהם לפני כן.

235. **נתוני סקרי הקרקע השונים לא הוכנסו על ידי העירייה למפת GIS המאפשרת בחינה ואיתור רוחבי של תוצאות סקרי הקרקע באזורים השונים בעיר.**

236. **ריכוז הנתונים במפת GIS יכול לסייע למחלקת איכות הסביבה לאתר אזורים בהם התגלו זיהומי קרקע תוך הגברת דרישות הבדיקה לרבות הקפדה על מספר הקידוחים שיבוצעו בכל בדיקה ומיקומם (בשונה מאזורים בהם למרות החשד לזיהום קרקע, בדיקות הקרקע שנעשו באזור יצאו תקינות).**

<u>תגובת מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה</u>

"בעקבות פגישתי עם המבקר (מרץ 2022), קיבלתי את המלצתו והוריתי למירב שגיא, המתכננת הסביבתית במחלקה, לאסוף ולרכז את כל הנתונים הקיימים מסקרי הקרקע שבוצעו עד כה. בתחילת החודש פנתה מירב לאגף נכסים ע"מ לאשר הקמת שכבת מידע ב- GIS. מצ"ב התכתבות בנושא".

14.3 מוסכים

237. מוסכים הינם עסקים המחזיקים ומשתמשים בפעילות השוטפת שלהם בחומרים מזהמים לרבות שמנים, נוזלים רעילים ובעירים, גזים ועוד.

238. מפרט 8.9 בנושא מוסכים כלליים של המשרד להגנת הסביבה, פחחות וצביעה (להלן: "מפרט הדרישות מהמוסכים"), מסדיר, בין היתר, את התנאים והדרישות בתחום איכות הסביבה להפעלת מוסך.

239. סעיף 2 לפרק ג' במפרט הדרישות מחייב כל מוסך להתקין מערכת איסוף לשפכים סניטרים, שמנים, דלקים ועוד. בנוסף, מוסך מכונאות נדרש להחזיק במפריד שמנים ודלקים אשר תפקידו להפריד בין המים לשמנים והדלקים.

240. בעל המוסך מחויב להזרים את השפכים הסניטרים למיכל איסוף סגור ואטום ולפנות את המיכל למתקן טיהור שפכים באמצעות מוביל שפכים מורשה. הפינוי כאמור נעשה תוך קבלת אישור כתוב מהגורם המורשה לשפכים שפונו.

241. המוסכים הינם עסקים טעוני רישוי עסק בהתאם לחוק רישוי עסקים. בהתאם לנתוני רישוי העסקים, בעיר רמת השרון ישנם 28 מוסכים טעוני רישוי ו- 5 עסקים לרחיצה ושטיפת רכבים.

242. **בכל המקרים המתועדים כאמור, למוסכים ישנו רישיון עסק בתוקף - תקין.**

243. מחלקת איכות הסביבה נדרשת לבצע פיקוח יזום ושוטף אחר פעילות המוסכים בעיר ועמידתם בתנאי רישיון העסק והנחיות המשרד להגנת הסביבה.

244. הביקורת ביקשה לבחון את עבודות הפיקוח אשר בוצעו על ידי המחלקה לאיכות הסביבה אחר מדגם של מוסכים ברחבי העיר, לצורך בחינת עמידתם בדרישות איכות הסביבה הקבועים בחוק וכפי שהוגדרו ברישיונות העסק.

245. **בכל המקרים שנדגמו, לא נמצאו דוחות פיקוח שנעשו בשנים האחרונות לבדיקת עמידת המוסכים בדרישות איכות הסביבה ותקינות ושימוש בפועל במתקני מניעת זיהום הסביבה הנמצאים במוסכים.**

246. **בדיקת הביקורת העלתה, כי מלבד בדיקת העסק בעת מתן רישיון העסק, אף על פי שמוסכים הינם עסקים בעלי פוטנציאל זיהום סביבתי גבוהה, מחלקת איכות הסביבה אינה מבצעת ביקורות תקופתיות אחר המוסכים הפועלים ברחבי העיר.**

247. **בהתאם לנמסר לביקורת ממנהלת מחלקת רישוי העסקים "המחלקה לאיכות הסביבה הייתה בחוסר כ"א מתחילת עבודתי בתפקיד (מאי 2020) ולכן לא נעשו ביקורות בעסקים, אלא במקרה של תלונות ציבור וכן לצורך חידוש רישיון עסק. בתחילת 2022 אויש תפקיד מרכזת תעשיות, אך לתקופה של 5 חודשים בלבד".**

14.4. <u>תחנות דלק</u>

248. תקנות רישוי עסקים (אחסנת נפט), התשל"ז-1976 מגדירות תחנת דלק כאתר לאחסון נפט למכירה לציבור לשם תדלוק כלי רכב, לצריכה עצמית או למטרות אחרות.

249. תחנות דלק מאחסנות ומוכרות חומרים מסוכנים לרבות בנזין, סולר, נפט וגז.

חומרים אלו נשמרים במיכלים תת קרקעיים אשר עלולים לגרום לזיהום קרקע ומי תהום. תהליך מכירת החומרים עלול אף לגרום לזיהום אוויר (מפליטת אדי דלק רעילים) אשר עלולים לייצר מפגעים סביבתיים.

250. בשל יכולתה של הקרקע לספוג כמויות גדולות של דלקים ולספוח אותם, זיהומי קרקע רבים מתגלים רק בשלב מאוחר, לאחר שכבר הצטברו בקרקע כמויות גדולות של דלקים שדלפו.

251. לצורך מניעת זיהומי קרקע ומים, על תחנות הדלק להחזיק תשתיות מתאימות לגילוי ליקויים במערכות האחסנה והשינוע של החומרים המסוכנים כגון איתור בזמן אמת של מכלים דולפים, צנרת פגועה, עמדות תדלוק פגומות ועוד.

252. בשל כל האמור, תחנות הדלק עלולות לגרום לפגיעה משמעותית באיכות הסביבה ולזיהום הקרקע ובכך לגרום לפגיעה בבריאות התושבים ואף

לעלויות טיהור גבוהות בעת ביצוע בנייה על הקרקע אשר יקשו על יכולת העירייה להתפתח.

253. הפיקוח אחר תחנות הדלק הפועלות בשטח האיגוד, נעשה על ידי המשרד להגנת הסביבה.

254. **ממדגם של 2 תחנות דלק הנמצאות בשטח העיר נמצא, כי הביקורת האחרונה של המשרד להגנת הסביבה אחר תחנות הדלק נעשה בשנת 2021 (לפני כשנה) - תקין.**

255. מכיוון שמקרים של זיהום קרקע עלולים ליצור פגיעה ישירה בתושבי העיר, העירייה נדרשת לוודא כי אכן נעשה פיקוח אחר תחנות הדלק בשטחה וכי כל הליקויים שנמצאו בתחנות, אכן טופלו וכי התחנות אינן יוצרות זיהום בשטחן.

256. בהתאם לנתוני רישוי העסקים בעירייה, בשטח העיר רמת השרון פועלות 5 תחנות דלק.

257. **באיגוד לא קיים מידע מרכז לגבי תוצאות עבודת הפיקוח אשר נעשתה על ידי המשרד להגנת הסביבה והליקויים הקיימים בכל תחנת דלק, ככל שנמצאו לרבות סטאטוס הטיפול בליקויים.**

258. **איסוף המידע לגבי הליקויים בתחנות הדלק יכול לאפשר לעירייה לבצע הגברה של האכיפה וצמצום המפגעים הסביבתיים מתחנות הדלק, ככל שישנם.**

<u>תגובת מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה</u>

"דו'חות הפיקוח שהוציא המשרד להגנ'ס שמורים ומרוכזים במחלקה לאיכות הסביבה, וכן כל תגובה ומעקב המשך לטיפול בליקויים".

259. על מנת לוודא כי תחנות הדלק הפועלות בשטח העיר עומדות בדרישות איכות הסביבה, הביקורת ביקשה ממנהלת מחלקת איכות הסביבה לפנות ליחידת הפיקוח במשרד להגנת הסביבה ולקבל את דוח הפיקוח האחרון שנעשה במדגם של 2 תחנות דלק.

260. בנוסף, הביקורת ביקשה לקבל מסמכים המעידים על תיקון הליקויים, ככל שעלו בביקורת המשרד.

261. להלן פירוט תוצאות עבודת הפיקוח האחרונה בתחנות הדלק שנדגמו:

פרטי תחנת הדלק	מועד הפיקוח האחרון בתחנת הדלק	ממצאי הפיקוח של המשרד להגנת הסביבה
תחנת דור אלון ברחוב חרושת 18	18.8.21	לא נמצאו ליקויים בתחנה. המשרד קבע, כי התחנה מקיימת את תנאי רישיון העסק פי שניתנו לה.
תחנת סונול ברחוב רב מכר	27.5.21	בשעת הביקורת נמצא נוזל החשוד כדלק בכל שוחות מיכלי הדלק שבתחנה. בשעת הביקורת לא נמצאה בשטח התחנה מערכת בקרה למערכת מישוב האדים. בשעת הביקורת מנהל התחנה לא ידע היכן מערכת הבקרה נמצאת והאם היא הותקנה בתחנה.

262. הביקורת לא מצאה דוח פיקוח או מסמכים המעידים על תיקון ליקויי איכות הסביבה, כפי שנמצאו על ידי המשרד להגנת הסביבה בתחנת הדלק סונול רב מכר.

<u>תגובת מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה</u>

"עד למועד התייחסות זו, ולמרות פניות חוזרות ונשנות למשרד להגנ'ס, לא התקבל מסמך המשך בנוגע לטיפול בליקויים".

263. בהיעדר תיעוד לתיקון הליקויים כאמור, התחנה עלולה ליצור נזקים סביבתיים לרבות זיהום של הקרקע.

14.5. <u>מכבסות</u>

264. ניקוי יבש הוא תהליך של ניקוי בגדים או בדים המתבסס על ניקוי בעזרת כימיקלים (ממס אורגני) במקום מים.

265. ממסים עיקריים במכבסות ניקוי יבש כיום הינם:

- פרכלורואתיל PCE.
- ממסים הידוקרבונים על בסיס נפט.
- טריכלורואתן TCE.
- תמיסה אורגנוברומין ברומידים.
- גליקול אתרים.
- ממסים על בסיס סיליקון.

266. בשל השימוש במומסים מוכלרים נעשית פליטה של מזהמים הן לאוויר והן לקרקע.

267. סקרים שנעשו בעבר על ידי המשרד להגנת הסביבה העלו כי המכבסות לניקוי יבש גורמות לזיהום האוויר ולזיהום קרקע.

268. בהתאם לדוח רישוי עסקים, ברחבי העיר רמת השרון ישנם 4 מכבסות אשר פועלות בהתאם לרישיון עסק כחוק.

269. בהתאם לנמסר לביקורת ממנהלת מחלקת איכות הסביבה "בכל המכבסות בעיר לא מתבצע ניקוי יבש".

במסגרת תהליך הפיקוח אחר עמידת העסקים בדרישות הרישוי, נציג מחלקת איכות הסביבה נדרש לבקר מעת לעת במכבסות ולוודא כי המכבסות עומדות בדרישות רישיון העסק ואינן מבצעות ניקוי יבש.

270. מכבסות אשר מבצעות ניקוי יבש, נדרשות לבצע דיגום של רמת זיהום האוויר (דיגום סביבתי לפליטה בלתי מוקדית) ולהעביר את הדיגום לאיגוד. הדיגום נועד לוודא כי הניקוי היבש במכבסה לא יוצר זיהום אוויר בסביבת פעילותה.

271. **בביקורת לא נמצא תיעוד לעבודות פיקוח אחר המכבסות על מנת לוודא כי המכבסות אכן אינן מבצעות ניקוי יבש.**

272. **מבדיקה אקראית שביצעה הביקורת באתר האינטרנט נמצאו 7 מכבסות אשר מפרסמות לציבור כי הן מספקות שירות ניקוי יבש בעיר, כלהלן:**

- ו.ס - סוקולוב 90 (רישיון עסק לצמיתות).
- מ.ק - אוסישקין 14 (רישיון עסק לצמיתות).
- ק.ש - סוקולוב 76 (רישיון עסק לצמיתות).
- ק.נ.י - אוסישקין 18 (רישיון עסק לצמיתות).
- כ.הח - ארלוזורוב 28. **לא נמצא רישיון עסק.**
- המ.ש.כ - ביאליק 45. **לא נמצא רישיון עסק.**
- ב.ל - ויצמן 7. **לא נמצא רישיון עסק.**

273. **יצוין, כי המכבסות הינן עסק טעון רישוי הנדרש לעמוד בדרישות שנקבעו על ידי העירייה לצמצום הפגיעה בסביבה.**

274. **מהאמור עולה חשש, כי ברחבי העיר פועלות מכבסות ניקוי יבש אשר מבצעות ניקוי יבש, ללא פיקוח של איכות הסביבה וללא רישיון עסק כחוק.**

<u>תגובת מנהלת המחלקה לאיכות הסביבה</u>

"בתאריך 15/6/21 ביצעתי סיור ב-4 מכבסות בעלות רישיון עסק, יחד עם י.ג הפקח הסביבתי. נמצא כי בכל המכבסות שנבדקו, העסק לא מבצע ניקוי יבש במקום, אלא שולח מחוץ לעיר. הנ"ל הועבר בע"פ לממונה רישוי עסקים במשרד להגנ"ס במסגרת ישיבת רכזי רישוי עסקים שהתקיימה ב- 16/6/21".

<u>התייחסות הביקורת</u>

הביקורת מקבלת את תגובת המנהלת. עם זאת, יש להקפיד על תיעוד עבודות הפיקוח במכבסות ובדיקות תקופתיות בכל מכבסה על מנת לוודא כי סטאטוס עבודת המכבסה לא השתנה. בנוסף, ניתן להחתים את המכבסות על התחייבות להודיע לעירייה על כל שינוי בסטאטוס עבודתם .

15. <u>טיפול בפניות ותלונות הציבור</u>

275. מחלקת איכות הסביבה מטפלת בפניות המתקבלות במוקד העירוני מתושבים בנושאים סביבתיים.

276. להלן פירוט מספר תלונות המוקד בהן המחלקה טיפלה בין השנים 2018-2022:

שנה	מספר פניות המוקד שטופלו על ידי המחלקה
2018	454
2019	438
2020	506
2021	894
סה"כ	**2,292**

277. **נתוני הטבלה מעלים כי בין השנים 2018-2022 חל גידול של כ- 100% במספר פניות המוקד בנושא איכות הסביבה. הגידול במספר פניות המוקד מטיל מטלות עבודה רבות נוספות על מחלקת איכות הסביבה.**

278. מניתוח פניות המוקד בשנים 2020-2021 עולה, כי עיקר התלונות במוקד התקבלו בשל מטרדי ריח או זיהום אוויר, פסולת ומטרדי רעש, כלהלן:

נושא פניית המוקד	שנת 2020	שנת 2021
זיהום אוויר או מטרדי ריח	85	138
פסולת בשטח ציבורי או בשטח פתוח	54	95
מטרדי רעש	37	91
פגעי או זיהום מים	34	82
מטרד בשטח פתוח	48	50
אסבסט	23	36
בירור מידע כללי	15	31
קרינה	6	23
חומרים מסוכנים	0	3
מפגעים סביבתיים שונים	204	345
סה"כ	**506**	**894**

279. **מנתוני הטבלה עולה, כי הגידול בפניות התושבים חל באופן רוחבי בכל נושאי איכות הסביבה ולא בנושא ספציפי.**

280. **מהאמור עולה, כי הגידול בפניות המוקד נובע, בין היתר, מעלייה במודעות הציבורית לנושא איכות הסביבה ולמפגעי הסביבה הקיימים בשטחי העיר.**

16. התחממות גלובאלית

16.1. כללי

281. סדרת מחקרים שנעשו על-ידי השירות המטאורולוגי הישראלי, מראים כי הטמפרטורות הממוצעות בארץ מאז שנת 2000 גבוהות בהרבה מהטמפרטורות הממוצעות שנמדדו בשנות החמישים, השישים והשבעים של המאה העשרים.

282. בנוסף, על-פי דוח השירות המטאורולוגי הישראלי משנת 2016, בשני העשורים האחרונים חלה עלייה מובהקת סטטיסטית בתדירות גלי החום בארץ.

283. הקונצנזוס המדעי על תופעת שינויי האקלים מעיד כי קיים קשר הדוק בין שינוי האקלים לפעילות האנושית.

284. המגמה בעשרות השנים האחרונות מעידה, כי האקלים בכדור הארץ משתנה במהירות שלא הייתה כמוה מעולם תוך עלייה מובהקת ברמת הפחמן הדו חמצני באטמוספירה, שריפת דלקי מאובנים, והאדם הוא הגורם העיקרי האחראי לכך.

285. שיפור מצב איכות הסביבה הינו באחריות האדם הן ברמה העולמית, המדינית והמקומית.

286. יצוין, כי בהתאם להחלטות ממשלה שהתקבלו, המדינה הכירה בשינויי האקלים המתרחשים בארץ ואף מינתה וועדה בראשות המשרד להגנת הסביבה שמטרתה לפעול ברמה הארצית, בהתאם לתכנית לאומית להיערכות והסתגלות לשינויי האקלים (החלטה מספר 474 - חמ/1 מיום 25.6.20019, החלטה מספר 1504 מיום 14.3.2010 והחלטה מספר 4079 מיום 29.7.2018).

287. משבר האקלים מחייב גם את העירייה לבצע פעולות יזומות אשר ביכולתה לבצע, לצורך צמצום הנזקים לסביבה לרבות לאוכלוסייה המקומית.

288. ביום 3.10.2021, מנהלת מחלקת איכות הסביבה הפיצה "מסמך המלצות המחלקה לאיכות הסביבה לקידום היערכות והתמודדות העירייה עם השפעות משבר האקלים".

289. להלן פירוט הנושאים וההמלצות שעלו במסמך והפעולות שנעשו בכל נושא, כפי שנמסר לביקורת ממנהלת המחלקה לאיכות הסביבה:

1. אי חום עירוני

- **שמירה על הטבע העירוני והשטחים הפתוחים** - הגדרת השטחים הפתוחים בעיר, מיקומם, מצבם הסטטוטורי, מיפוי נתוני הטבע המאפיינים אותם (אדמה, חי וצומח), חזון עתידי לשטחים הנ"ל, נחלים תכנית שיקום ושימור.

  באפריל 2022, הוקמה מינהלת שטחים פתוחים. נעשה תכנון לפיתוח אתר הכדורת במורשה לאתר טבע עירוני (תהליך מתמשך של כשנה וחצי) ביצוע עד סוף שנת 2022. בנוסף, נעשה תכנון עקרוני לאתר טבע עירוני נוסף במערב העיר.

- **בנייה ירוקה** - קידום הנושאים הרלוונטיים בחוקי העזר וההנחיות המרחביות: שימוש בפאנלים סולאריים, הפחתת זיהום האויר, קידום גגות ירוקים וכחולים.

  וועדה המקומית לתכנון ובנייה אימצה בתחילת השנה את מדיניות פורום ה- 15 לתקן 5281. המחלקה לאיכות הסביבה הוציאה המלצות בנושא תאורה והפחתת זיהום אויר.

- **מדיניות טבע עירוני** - סקר טבע עירוני נרחב ובגיבוי משפטי.

  נמצא בשלבים סופיים של הכנה, מבוצע ע"י החברה להגנת הטבע במסגרת קול קורא סביבטבע 2020.

- **גינון קהילתי וחקלאות עירונית** - קידום הגינות הקהילתיות, חממות חכמות לעידוד העסקת אוכלוסיות מיוחדות בעיר וניצול שטחי גינות פתוחות, חיזוק החוסן הקהילתי באמצעות פלייסמייקינג ותכנון בעזרת שיתוף הציבור.

  פיתוח גינות קהילתיות ברחבי העיר (2-1 בשנה). קיימות 5 גינות ומתוכננות עוד 2 גינות.

- **צל טבעי ומדיניות שימור עצים קיימים והוספת עצים למרחב הציבורי** - הורדת החום העירוני באמצעות הצללה טבעית, קידום מדד ההליכתיות בעיר, יצירת שבילי הליכה ומסלולי הליכה מגובים בצל עצים.

2. חינוך והסברה

- **תכנית חינוך לקיימות** - הטמעה בכל מוסדות הלימוד ובהתאם לגילאים השונים, תאוריה ומעשה, שילוב בפעילות בגינות הקהילתיות, ניקיון בשטחים הפתוחים, לימוד ויישום גינון בר קיימא.

המחלקה לאיכות הסביבה מקדמת ומתקצבת מדי שנה תוכניות חינוכיות לכל שכבות הגיל, החל מגני הילדים ועד לחינוך העל-יסודי.

- **תכנית הסברה לשיתוף הציבור** - כוללת רמות שונות של מעורבות - מיחזור, קומפוסטציה, גינון בר קיימא והפחתת צריכה.

הסברה בנושא מיחזור מבוצעת באופן שוטף (בין אם בהדרכות פרונטאליות ובין אם בפרסום במדיות השונות) ליווי מקצועי והדרכה בנושא קומפוסטציה ועוד.

3. חוסן קהילתי והיערכות לחירום

- **הכנת תכנית לחוסן קהילתי** - בהתאם למסמך "חוסן" שפרסם פורום ה-15.
- **הכנת תכנית חיבור לקהילה באמצעות מערך המתנדבים**.
- **גיבוש רשימת ציוד שיש לרכוש לפריסה במצבי חירום אקלימיים ועוד**.

4. מיטיגציה (הפחתה במקור)

4.1. תכנון מקיים

- **תקן בניה ירוקה 5281 - הטמעה לקראת מרץ 2022 במחלקות השונות (תכנון, רישוי ואיכות הסביבה) ובהנחיות המרחביות, ביקורות באתרים, ווידוא יישום.**

  מינהל הנדסה והמחלקה לאיכות הסביבה עברו הכשרה בנושא תקן 5281 על ידי המועצה לבנייה ירוקה. מאז נעשה ליווי מתמשך לצורך הטמעת התקן במחלקות השונות.

  התקן אומץ בתחילת 2022 על ידי מועצת העיר ובוועדה לתכנון ובנייה. ביקורות באתרים, קבלת אסמכתאות ובדיקת יישום מתבצעת על ידי המתכננת הסביבתית במחלקה לאיכות הסביבה.

- **גינון בר קיימא** - קורסים מקצועיים לצוות מחלקת גינון ונוף, המחלקה לאיכות הסביבה ומערך המתנדבים הפעיל בגינות בעיר.

  הכשרה לאגף שפ"ע, מחלקת גנים ונוף וצוותי הגינון העירוני התחילו באוקטובר 2021, ליווי והדרכה מקצועיים ממשיכים השנה, בתקצוב ותמיכת המחלקה לאיכות הסביבה.

- **עירוב שימושים** - בטיפול מחלקת תכנון.

- **תקן דירוג אנרגטי למבנים 5282** - דרישה והטמעה בהנחיות מרחביות.

4.2. ניהול מי נגר

- **תכנית להפרדת מי נגר ממערכת הביוב.**

- **השהיית מי נגר** - גגות ירוקים וכחולים, העלאת אחוז השטחים המחלחלים, ריצופים מאפשרי חלחול, הגדלת שטחי גינון, שימור שטחים פתוחים.

  מתוכננת תוכנית מדיניות לגגות (ירוקים, כחולים, PV ועוד) בשת"פ עם אדריכלית העיר, במהלך השנה.

- **תכנית אב עירונית לניקוז** - בטיפול תכנון ותשתיות.

- **ביקורת והחלפת תשתיות קיימות במידת הצורך.**

4.3. הפחתת מזהמים

- **תכנית אסטרטגית למיפוי והתאמת כמות וסוג מיכלי המיחזור לפריסה מחדש בכל העיר** - עיצוב מיתוג וייצור מתקנים אחידים בנראות אך מודולאריים למיכלים השונים, חינוך והסברה, הטמעת פחי מיחזור למוצרי חשמל ואלקטרוניקה, סוללות וביגוד.

  קיימת תכנית חדשה ומעודכנת לפריסת מכלי מיחזור ברחבי העיר. הוטמעו מערכי הפרדת פסולת אלקטרונית, סוללות וטקסטיל. הצבת קומפוסטרים בגינות הקהילתיות בעיר, הושק פרויקט "קומפוסט ברמה" בו נעשה ליווי והדרכה מקצועיים לתושבים שרכשו קומפוסטר פרטי.

- **הגדרת יעדי הפחתת פליטת מזהמים** - בחינת אפשרויות לניטור וליעדי הפחתה במקור והאמצעים ליישום (חוקי עזר עירוניים).

  ועדת תכנון ובנייה אימצה את המלצת המחלקה לאיכות הסביבה לאסור התקנת קמיני עץ וסולר בתחילת 2022.

- **תכנון מערך תמיכה בקליטת רכבים חשמליים ואוטונומיים-** תכנון מקומות לטעינה וחניה במרחב הציבורי (מח' תכנון, תנועה ותחבורה), הטמעת הדרישה ליצירת תשתית לחניות לרכבים חשמליים בכל ההיתרים לבניה רוויה בעיר, בחינת האפשרויות לטעינת רכבים חשמליים במבנים צמודי קרקע.

  יעוץ לחברה הכלכלית בעניין תכנון מקומות לטעינת רכבים חשמליים במרחב הציבורי, הטמעת דרישה מחייבת להתקנת תשתית לטעינת רכבים חשמליים בהיתרים לבנייה רוויה.

4.4. התייעלות אנרגטית

- **פאנלים סולאריים** - מיפוי ובחינת השימוש וההטמעה של פאנלים סולאריים, בחינת הרחבת ההתקנה, שיתוף פעולה עם מתקינים לוועדי בתים משותפים, בחינת המערכות הקיימות ויעילותן.

  נעשה מיפוי של גגות פרטיים וציבוריים בעיר לבחינת התקנה של פאנלים סולאריים - בשת"פ עם החכ"ל.

- **מערכות "בזבזניות" אנרגיה** - מיפוי ובחינת החלפת מערכות (מזגנים, תאורה).

- **שימוש חסכוני באנרגיה** - החלפה למערכות מגובות בחיישנים, שימוש בהתאם לצריכה.

  קידום והובלת פיילוט "גן מאופס אנרגיה" בשת"פ עם מחלקת מבני ציבור.

16.2. <u>שינויי אקלים</u>

290. התחממות הגלובאלית נגרמת כתוצאה מהפגיעה המתמשכת של אוכלוסיית העולם באיכות הסביבה. ההתחממות הגלובאלית יוצרת התחממות יתרה באזורים מסוימים ברחבי הערים הגדולות (להלן: "**איי חום עירוניים**") ובכך משפיעה על בריאות ואיכות חיי התושבים באותה הסביבה.

291. אי חום עירוני הוא תופעה אקלימית שבה נוצר הבדל בין רמת האקלים באזור מסוים ביחס לאקלים באזור אחר באותה הסביבה. ההשלכות של תופעת אי החום העירוני היא עלייה בערכי עומס החום.

292. **בעירייה טרם נערכה בדיקה של רמת האקלים והטמפרטורה ברחבי העיר לצורך זיהוי מקומות בהם ייתכן ונוצרו איי חום עירוניים.**

293. בהתאם לתחזיות שינוי האקלים העולמיות, תופעת ההתחממות והיווצרות איי החום העירוניים תוחמר עם השנים בעולם כולו.

294. הגורמים המרכזיים להיווצרות והתגברות תופעת אי החום העירוני הינם, כדלקמן:

- מקורות חום וזיהום כגון: תשתיות, מכוניות, מנועי מזגנים ומבנים.
- חומרים ומשטחים בסביבה העירונית אשר סופגים ומקרינים חום כגון: אספלט, קרקע חשופה, זכוכית, ועוד.
- תהליכי איבוד של צמחייה שמספקת הצללה טבעית בשטח הציבורי.
- תפרוסת שימושי הקרקע, הגאומטריה של מבנים והטופוגרפיה הבנויה שקובעים את יחס החום במרחב.

295. איי החום עירוניים גורמים להתחממות הסביבה העירונית ובכך גם לשימוש מוגבר במיזוג אוויר אשר פולטות גזי חממה וכך מוחרפת תופעת ההתחממות וגדל השימוש במקורות אנרגיה מתכלים.

296. לצורך התמודדות עם תופעת איי החום העירוניים באפשרות העירייה לבצע פעולות כגון: הטמעה של חומרים "קרירים" בפיתוח רחובות וחזיתות מבנים, עיצוב הכולל הצללה בצמתים, הוספת הצללה במרחב הציבורי ועוד.

297. בנוסף, שינויי אקלים גורמים לאירועי מזג אוויר קיצוניים אשר עלולים גם לכלול סופות וסערות חורף.

298. לצורך התמודדות עם אירועים כאמור, על העירייה לערוך בדיקה ומיפוי של זרימת הגשמים ואזורי הניקוז הבעיתים בעיר ולקבוע תכנית לשיפור מערך ניקוז מי הגשמים בעיר, תוך היערכותם גם לאירועי קיצון.

299. **נכון למועד הביקורת (שנת 2022), העירייה טרם הכינה תכנית אסטרטגית להתמודדות עם תופעת שינויי האקלים בעיר לרבות מיפוי של הפעולות שבאפשרותה לבצע לצמצום תופעת איי החום העירוניים.**

300. **בהיעדר מיפוי של איי החום העירוניים בשטח העיר ובהיעדר תכנית אסטרטגית להתמודדות עם תופעת שינויי האקלים, העירייה אינה נערכת להתמודדות עם תופעת איי החום העירוניים בשטח הציבורי.**

16.3. <u>פליטת גזי חממה</u>

301. גז החממה הוא גז אשר נאסף באטמוספירה ובולע או מחזיר קרינה תת אדומה לתוך כדור הארץ (תהליך המכונה אפקט החממה) ובכך תורם להתחממות הגלובאלית.

302. מדינות העולם המפותח משקיעות מאמצים רבים להקטין את פליטת גזי החממה בשטחים הבנויים ובכך לצמצם את הפגיעה בסביבה ולהקטין את ההתחממות העולמית.

303. בדוח שפרסם האו"ם סיווגו המומחים את הסקטורים שאחראים על פליטת גזי החממה בהתאם לנתונים שנאספו על ידם בשנים 2010-2016.

304. בהתאם לפרסום, עיקר פליטת גזי החממה נוצרת מפעילות התעשיה בעיר, שימוש באנרגיה והשימוש בתחבורה.

305. במסגרת חברותה בארגונים עולמיים, מדינת ישראל התחייבה לעמוד בייעדי הפחתה של גזי החממה בארץ, כלהלן:

- ביום 29.9.2015, ממשלת ישראל הגישה את היעד הלאומי להפחתת גזי חממה של ישראל לאו"ם.
- החלטת ממשלה מספר 542 קובעת את היעד הלאומי להפחתת פליטות גזי חממה (עד ל- 7.7 טונה לנפש, הפחתה של 26% ביחס לפליטת הגז בשנת 2005).
- ביום 10.4.2016, אושרה החלטת ממשלה מס' 1403 - התוכנית הלאומית ליישום היעדים להפחתת פליטות גזי חממה ולהתייעלות אנרגטית. ביצוע התוכנית יאפשר לישראל לעמוד ביעדי הפחתת פליטות גזי החממה שלה עד 2030.
- בחודש ספטמבר 2016 ישראל פרסמה תוכנית ליישום החלטת הממשלה מספר 1403.

- בחודש נובמבר 2016 ישראל אישרה את הסכם פריז לאחר שהשר להגנת הסביבה חתם עליו באפריל. החתומים על ההסכם מחויבים להפחית פליטות גזי חממה.

במסגרת ההסכם, ממשלת ישראל התחייבה להפחתת פליטות גזי חממה של 26% ביחס לפליטת הגז בשנת 2005.

306. הפחתת גזי החממה הינה אינטרס מקומי אשר עמידה בו תשפר את איכות הסביבה ואיכות חיי התושבים באזור כולו.

307. לצורך הפחתת גזי החממה ברמה המקומית, על העירייה לאסוף מידע לגבי מקורות שונים הנצרכים בעיר אשר גורמים לפליטת גזי חממה (כגון בתחום האנרגיה, פסולת, תחבורה ובנייה ועוד).

308. לאחר עבודת המיפוי כאמור, העירייה תידרש לבחון את הפעולות שבאפשרותה לבצע לצורך קידום מעבר לאנרגיה ירוקה ברחבי העיר תוך הפחתת השימוש במקורות האנרגיה שמופו.

309. **נכון לשנת 2022, טרם נערך מיפוי של מקורות האנרגיה השונים הנצרכים בעיר אשר גורמים לפליטת גזי חממה וטרם נקבעו הפעולות שבאפשרות העירייה לבצע לצורך צמצום פליטת גזי החממה בעיר.**

310. **בהיעדר ביצוע פעולות להפחתת גזי החממה וצמצום הפגיעה הסביבתית, העירייה אינה תורמת לשיפור מצב האקלים בסביבתה.**

16.4. <u>הצללה</u>

16.4.1. <u>סקר הצללה</u>

311. הוספת הצללה ברחבי העיר לרבות הצללה טבעית של עצים, יכולה לסייע רבות ליכולת התושבים להתמודד עם תופעת איי החום העירוניים.

312. ברחבי העיר ישנם עצים רבים אשר מהווים את ההצללה העיקרית הקיימת בשטחים הפתוחים.

313. על מנת לוודא כי קיימת הצללה בכל רחבי העיר, העירייה נדרשת לערוך סקר אשר יכלול מיפוי של כל העצים הקיימים במרחב הציבורי.

314. **טרם נערך סקר הצללה מלא אשר כולל מיפוי של ההצללה והעצים הקיימים במרחב הפרטי אשר גם הם מהווים חלק מההצללה ברחבי העיר.**

16.4.2. <u>הוספת הצללה ברחבי העיר</u>

315. מחלקת שפ"ע אחראית על הוספת הצללה טבעית של עצים ברחבי העיר.

316. **בביקורת נמצא, כי הוספת ההצללה נעשית ללא אישור מחלקת איכות הסביבה וללא תכנית רב שנתית הכוללת הוספת הצללה באזורים בהם הדבר נדרש לשיפור המצב הסביבתי.**

16.4.3. <u>הצללה בפרויקטי בניה חדשים</u>

317. הועדה המקומית לתכנון ובניה של העירייה אחראית על אישור תב"ע והיתרים ברחבי העיר.

318. בכל פרויקט בניה חדש נקבעים הסדרי ההצללה הכוללים "תכסית הצללה".

319. תכסית ההצללה קובעת את אחוז השטח הפתוח בפרויקט המתוכנן אשר נדרש לכלול הצללה (בעיקרה הצללה טבעית המתבססת על הוספת עצים).

320. כך כדוגמא, בהנחיות השונות של משרד החינוך נקבעה תכסית הצללה מינימאלית הנדרשת בחצר בעת הקמת או הפעלת מבנה חינוך המשמש לבית ספר או גן ילדים.

321. הוועדה המקומית, רשאית לקבוע הנחיות הצללה מחייבות בעת קידום תכניות תב"ע או בניה בעיר, לרבות קביעה של תכסית ההצללה הנדרשת בהתאם לסוג של התכנית.

322. **הביקורת ביקשה לקבל הנחיות הצללה בבניה חדשה אשר אושרו בועדה המקומית להצללת המרחב הציבורי בפרויקטי תכנון, בתכניות בניין עיר, תכניות עיצוב אדריכליות ובפרויקטים עירוניים.**

323. **בביקורת לא נמצאו הנחיות בנושא הצללה אשר נקבעו בשיתוף מחלקת איכות הסביבה.**

17. <u>השתתפות בקולות קוראים</u>

324. קול קורא הוא פרסום רשמי הנעשה לרוב על ידי משרד ממשלתי או ארגון ציבורי, המיועד לקדם ביצוע של פעילות תוך מתן מימון תקציבי על ידי הגורם המפרסם למשתתפים אשר נבחרו לבצע את הפעילות.

325. מדי שנה, משרדי הממשלה השונים לרבות המשרד להגנת הסביבה וארגונים עולמיים בתחום איכות הסביבה, מפרסמים קולות קוראים במסגרתם מוצעים תקציבים כספיים לרשויות מקומיות אשר יבצעו פעילויות לשיפור איכות הסביבה עבור תושביהם.

326. השתתפות בקולות הקוראים דורשת מהרשויות המקומיות עמידה ביעדי הביצוע שנקבעו בקול הקורא והשתתפות תקציבית בחלק מהעלויות.

327. מנהלת מחלקת איכות הסביבה אחראית על ביצוע המעקב אחר קולות הקוראים בתחום איכות הסביבה והשתתפות בהם לצורך השגת תקציבים כספיים לקידום נושאי איכות הסביבה בעיר.

328. להלן נתוני הקולות הקוראים אשר אותרו ונבחנו על ידי מנהלת מחלקת איכות הסביבה:

<u>קולות קוראים בהם העירייה השתתפה:</u>

פרטי הקול קורא	סטאטוס ההשתתפות	תקציב הקול קורא	הסכום שהתקבל עד לשנת 2022	מידע כללי
תמרוץ המיחזור 2016-2020	זכייה	כ- 2 מלש"ח	1.75 אש"ח	תוקף ההתחייבות הסתיים
תמיכה ביחידות סביבתיות 2018-2020	זכייה	1.2 מלש"ח	1.2 מלש"ח	תמיכה נוצלה במלואה
חינוך וקהילה תש"פ-תשפ"ב	זכייה	כ- 220 אש"ח	כ- 119 אש"ח	תוקף ההתחייבות עד 12/2023
תמיכה ביחידות סביבתיות 2021-2023	זכייה	כ- 875 אש"ח	-	טרם התקבלו תשלומים
פרויקטים קהילתיים בנושא נחלים	זכייה	5 אש"ח	-	טרם התבצעה הפעילות
סביבטבע 2020	זכייה	90 אש"ח	-	סקר טבע עירוני עודנו בהכנה, טרם הוגשו דרישות תשלום למשרד
עידוד השימוש בכלים רב פעמיים	זכייה	כ- 115 אש"ח	-	המעקב אחר ניצול התקציב נעשה על ידי אגף החינוך
תמיכה באתרי חקלאות יישובית קהילתית	ממתין להחלטת המשרד	115 אש"ח	-	
שיקום ושימור נחל פרדסים	ממתין להחלטת המשרד	800 אש"ח	-	
הקמה ושדרוג מרכזי מיחזור	הוגשה בקשה	כ- 950 אש"ח	-	
חינוך וקהילה תשפ"ג-תשפ"ד	הוגשה בקשה	כ- 200 אש"ח	-	

329. **סך תקציבי הקולות קוראים בהם העירייה השתתפה בתחום איכות הסביבה כאמור הינו כ- 6.5 מלש"ח מתוכם, עד לשנת 2022, התקבלו ונוצלו כבר תקציבים בסך כ- 3 מלש"ח.**

מהאמור עולה, כי העירייה משתתפת בקולות קוראים רבים ומגייסת תקציבים חיצוניים בהצלחה - תקין.

קולות קוראים בהם הוחלט שלא להשתתף:

פרטי הקול קורא	סטאטוס ההשתתפות
סיוע לרשויות מקומיות בהסרת אסבסט פריך ממבני ציבור	לא נמצא אסבסט פריך במבני ציבור בעיר
בניית תכניות לאיפוס אנרגיה	לא ניתן להשתתף - הקול קורא מיועד לרשויות באשכול סוציו-אקונומי 1-6
חינוך וקהילה תשפ״א-תשפ״ב	לא ניתן להשתתף - הקול קורא מיועד לרשויות שלא נתמכו במסגרת הקול הקורא התלת שנתי
הקמת מערכים אזוריים לטיפול בפסולת בנייה	לא ניתן להשתתף - הקול קורא מיועד לאיגודי ערים לאיכות סביבה או לתברואה, לאשכול רשויות או להתאגדות רשויות מקומיות שמס׳ התושבים הכולל בהן עולה על 200,000
הפעלת מתקני מיון לפסולת עירונית	לא ניתן להשתתף - בקשה לתמיכה רשאי להגיש רק גורם המפעיל מתקן מיון לפסולת עירונית ונושא בעלויות התפעול של מתקן המיון

330. **בכל הקולות קוראים שתועדו ואף מבדיקת הביקורת עולה, כי אכן העירייה לא יכלה להשתתף באותם ההליכים.**

מהאמור עולה, כי העירייה משתתפת בכל הקולות קוראים בהם היא עומדת בדרישות הסף ובהם באפשרותה לזכות - תקין.

דוח ביקורת בנושא
פרויקטים ברווחה

מבוא

רקע

כללי

1. חוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958 (להלן: "**חוק הסעד**") מחייב את הרשות המקומית להעניק שירותי סעד לתושביה הנזקקים בהתאם למבחנים הקבועים בתקנות.

2. לפי חוק הסעד "נזקק" הוא "אדם הזקוק לסעד מחמת גילו, מצב בריאותו, ליקויו הרוחני או הגופני, או מסיבות אחרות".

3. בין האוכלוסיות המקבלות את השירות נמנים ילדים ונוער במצוקה, בעלי צרכים מיוחדים ובני משפחותיהם, בעלי מוגבלויות ובני משפחותיהם, קשישים, עולים חדשים ועוד.

4. הפעילות בתחום השירותים החברתיים מוסדרת באמצעות חוקים שונים העוסקים בטיפול ובהגנה על משפחות, יחידים, ילדים, זקנים ונשים הנזקקים לסיוע ולתמיכה, ותקנות כגון תקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו - 1986 (להלן: "**תקנות טיפול בנזקקים**"), תקנות שירותי הסעד (הסכם להחזקת נזקק-מפגר במעון) תשס"א - 2001 ותקנות שירותי הסעד (מבחני נזקקות), תש"ל-1970.

5. כמו כן, מוסדרת פעילות זו באמצעות תקנון עבודה סוציאלית (להלן: "**תע"ס**") המשמש כהנחיות לרשויות מקומיות ולמוסדות המעניקים שירותים למטופלים בתחום הרווחה. התע"ס מתייחס לכלל נושאי הרווחה וכולל בין היתר את התחומים הבאים:

   - טיפול באזרחים ותיקים;
   - טיפול בילדים ובבני נוער;
   - טיפול בבעלי מוגבלות שכלית התפתחותית;
   - טיפול בנערות במצוקה;
   - טיפול באוטיסטים ועוד.

6. התע"ס שואב את תוקפו החוקי מסעיף 4(א)(1) לתקנות שירותי הסעד (תפקיד המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963 הקובע כי "מתן טיפול סוציאלי לנזקקים יהיה בהתאם להוראות נוהל והנחיות המנהל הכללי של משרד הסעד".

7. שירותי הרווחה ניתנים על ידי עובדים סוציאליים ברשות המקומית (בסיוע של עובדי מינהל ומזכירות), וכן באמצעות עמותות ציבוריות וארגונים פרטיים עימם מתקשר המינהל, לצורך אספקת שירותים חברתיים. הרשות המקומית אחראית לבקרה ולפיקוח על השירותים החברתיים אותם היא מספקת באמצעות העמותות והארגונים הללו.

8. לרשויות המקומיות מועבר תקציב ממשרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: "**המשרד**") המיועד למימון שירותי הרווחה לתושביהן, ובלבד שמשרד הרווחה אישרם. על פי מדריך

שהכין המשרד בנושא "תקצוב בשירותי רווחה"[4], לפיו "בהיות נושא הרווחה נגזר ממדיניות לאומית בתחום, ממומנות הפעולות השוטפות בכ- 75% על ידי משרד הרווחה". היתרה ממומנת בדרך כלל מכספי הרשויות המקומיות.

9. המשרד יכול להעביר לעירייה את התשלומים לכיסוי הוצאות פעילות רווחה באחת משתי דרכים:

1) **<u>הפעלת השירותים באופן עצמאי על ידי הרשות המקומית</u>**:

- <u>תשלום שכר לכח אדם</u>- באמצעות מערכת תשלומי כח אדם המכסה, למשל, את ההוצאות למשכורות עובדי מע"ש, בסעיף כ"א ברשויות המקומיות.
- <u>מימון הוצאות</u> - במסגרת מערכת ההתחשבנות של דוח תקצוב והתחשבנות, תשלומים אלה באים לכסות כל הוצאה (למעט משכורות) לגבי חניכים מאותה רשות מקומית.

2) **<u>הפעלה באמצעות גורם חיצוני</u>**:

בהתאם לחוזר מנכ"ל מיוחד מס' 60 מיום ה – 7 באפריל 2014, התמורה עבור השירותים תועבר במלואה במישרין לגורם המפעיל באמצעות משרד הרווחה והביטחון החברתי.

10. על יישומו של חוק הסעד אחראית לשכת הסעד ברשות המקומית. בעיריית רמת השרון אחראי לכך אגף הרווחה והקהילה (להלן: "**האגף**").

11. האגף מפעיל שורת פרויקטים שמטרתם לסייע לגורמים השונים הזכאים לתמיכה ממחלקות הרווחה, חלק מהפרויקטים מופעלים במישרין על ידי המחלקה וחלקם מופעלים כאמור, באמצעות עמותות המספקות שירותים חברתיים לעירייה.

מטרת הביקורת

12. מטרת הביקורת הינה לבחון את נאותות פעילות האגף באמצעות בדיקת עומק של שלושה פרויקטים המופעלים על ידו.

13. הביקורת ביקשה לבדוק את הפרויקטים הבאים:

מס"ד	הגורם המפעיל	פרויקט	מהות הפעילות	כתובת ברמת השרון
1	עיריית רמת השרון	חשיבה בהנא(ע)ה	מסגרת לאזרחים ותיקים עצמאיים הסובלים מירידה קוגניטיבית, במטרה לשפר את החשיבה, פעילות פיזית וכדומה[5]	יצחק שדה 4
2	עמותת אלווין ישראל	מפעל עבודה שיקומי	מסגרת לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברמה	הדיה 16

[4] 105
[5] 205

מס״ד	הגורם המפעיל	פרויקט	מהות הפעילות	כתובת ברמת השרון
			קלה או בינונית, במטרה להכשיר אותם לחיי העבודה	
3	עמותת א.ל.ה- אגודה למען האזרח הותיק, רמת השרון (ע״ר)	מרכז יום לקשיש	במרכז מטופלים קשישים מוגבלים בניידותם וגם תשושי גוף ונפש[6]	הרב קוק 41

מתודולוגיה

14. הביקורת נערכה במהלך החודשים נובמבר 2022 עד פברואר 2023, ובמסגרתה:

- התקיימו פגישות עבודה עם עובדי עירייה רלוונטיים;
- התקיימו פגישות עם הרכזים של הפרויקטים השונים;
- נבחנו נהלים פנימיים ותהליכי עבודה;
- נסקרו מסמכים, נתונים ואסמכתאות מבססות;

15. הביקורת מציינת לחיוב את שיתוף הפעולה לו זכתה במהלך עבודתה במסגרת הפרויקטים חשיבה בהנא(ע)ה ומפעל עבודה שיקומית.

הבסיס הנורמטיבי

16. הביקורת נסמכה על הוראות שונות בדין הישראלי ובכלל זאת:

- חוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958;
- תקנות שירותי הסעד (תפקיד המנהל וועדת הסעד), התשכ"ד-1963;
- תקנות שירותי הסעד (טיפול בנזקקים), התשמ"ו - 1986;
- תקנות שירותי הסעד (הסכם להחזקת נזקק-מפגר במעון) תשס"א - 2001;
- תקנות שירותי הסעד (מבחני נזקקות), תש"ל-1970;
- תקנון עבודה סוציאלית – פרקים 4 ו-14.

[6] 400

ממצאי הביקורת

1. מועדון אזרחים ותיקים – חשיבה בהנא(ע)ה

1.1. כללי

1. בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים יש המאופיינים בירידה בתפקודם הגופני, הקוגניטיבי, בהיחשפות למחלות, בירידה בהכנסות, בהעדר תעסוקה, בבעיות בדיור, בבדידות עקב מות קרובים ובצמצום הרשת החברתית התומכת. מאפיינים אלו מקשים על תפקודו היום-יומי של האזרח הוותיק ודורשים את ההתערבות המקצועית של גורמי הרווחה7.

2. הוראת תע"ס מספר 4.12 שכותרתה "מועדונים ופעילות פנאי לזקנים" (להלן: "**תע"ס מועדון לקשישים**") מסדירה את הפעלת המועדונים השונים בכלל ואת הפעלת המועדון החברתי בפרט.

3. מועדון חברתי מוגדר בתע"ס מועדון לקשישים כ"מוקד לפעילות יומית חברתית, מעשירה, תרבותית, השכלתית, המתנהלת הזמנים קבועים ומיועדת לאוכלוסיית זקנים עצמאיים".

4. סעיף 1.3 להוראת תע"ס מועדון לקשישים מפרט כי:

> "הפעילות במסגרות הפנאי השונות מאפשרת מפגשים חברתיים ויצירת קשרים משמעותיים, בין הזקנים לבין עצמם, לבין קבוצות אוכלוסייה אחרות (מבוגרים, בני נוער או ילדים) והעשרת עולמו של הזקן בתחומי תוכן שונים ומשמעותיים.
> המועדון מהווה מסגרת לקשר אנושי, למעורבות חברתית, לתחושת השייכות ולצמצום והפגת תחושת הבדידות. לאפשרויות אלו שהמועדון מציע לאדם המבוגר, השפעה על מצבו הרגשי, החברתי והנפשי, וכן על תפקודו בחיי היום יום."

5. כלומר, הפעילות במסגרת המועדון תסייע לאזרחים הוותיקים (להלן: "**מקבלי השירות**") בפן החברתי, הנפשי והתפקוד היומיומי.

6. מקבלי השירות יהיו אזרחים ותיקים שהגיעו לגיל פרישה בהתאם לחוק גיל פרישה, תשס"ד-2004 (להלן: "**חוק גיל הפרישה**") – 67 לגברים ו-65 לנשים, העצמאיים בתפקודם והמסוגלים להשתלב במרחב המועדון ופעילותיו הסדירות ללא ליווי וסיוע מיוחדים[8].

7. להלן מטרות המועדון בהתאם להוראות התע"ס:

---

[7] 217.1
[8] 217



8. בעיריית רמת השרון מופעל מועדון לקשישים במסגרת תוכנית הנקראת חשיבה בהנא(ע)ה (להלן: "**התוכנית**"). תוכנית זו ממומנת בחלקה הן על ידי משרד הרווחה והן על ידי מפעל הפיס.

9. התוכנית הופעלה עד לשנת 2020 (כולל) על ידי "עמותת א.ל.ה-אגודה למען האזרח הותיק-רמת השרון" (להלן: "**עמותת א.ל.ה**").

10. משנת 2021 התוכנית מופעלת על ידי אגף הרווחה ומעניקה שירותים ל-28 מקבלי שירות נכון לשנת 2022.

1.2. תקני כוח אדם

11. סעיף 3.5 לתע"ס מועדון לקשישים קובע את היקף כוח האדם במועדון וקובע כי אלו יהיו בעלי התפקידים:

1) רכז המועדון – בעל השכלה של 12 שנות לימוד, מומלץ בעל תעודת הוראה. היקף עבודה – 50%;

2) מדריכי חוגים;

3) שירותי תחזוקה וניקיון.

12. להלן חלוקת כוח האדם בפועל בתוכנית:

כוח אדם נדרש	כוח אדם בפועל	פירוט[9]
רכז/ת	✓	מועסקות 2 רכזות חיצוניות בחלקיות משרה אחת מרכזת 2 ימי פעילות והשנייה יום פעילות אחד
מדריכי חוגים	✓	4 מדריכות התעמלות קבועות חיצוניות

[9] 209

כוח אדם נדרש	כוח אדם בפועל	פירוט[9]
		ו-2 מדריכות התעמלות מחליפות חיצוניות תחומים: ▪ טאי-צ'י ▪ התעמלות בריאותית ▪ פלדנקרייז ▪ יוגה לגיל השלישי
שירותי ניקיון ואחזקה	✓	עובד שעתי של העירייה המסייע בליווי אנשים מההסעה למבנה – כחצי שעה בכל יום חברת ניקיון של העירייה – כשעה וחצי בכל יום

13. בנוסף להיקף כוח האדם הנדרש בהתאם להוראות התע"ס, אמונה עו"ס קהילתית מטעם האגף בהיקף של 40% משרה על ניהול התוכנית ומרכזת את אחד מימיי הפעילות.

14. מבדיקת הביקורת עולה כי אף שעמותת א.ל.ה הפסיקה להפעיל את התוכנית כבר בשנת 2020, הרי שהתשלום לספקים עדיין מועבר באמצעות העמותה.

15. הביקורת ממליצה שתערך בחינה בדבר נאותות העברת התשלומים לספקים באמצעות עמותת א.ל.ה אף שאינה מפעילה את התוכנית בפועל.

1.3. תקציב

16. 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.

17. משרד הרווחה מעניק לעירייה תקציב שנתי עבור הפעלת התוכנית (בשונה מתקצוב תוכניות אחרות הניתן בהתאם למספר המשתתפים).

18. הביקורת קיבלה לידיה דוחות תקצוב והתחשבנות לחודש דצמבר בשנים 2021 ו-2022[10]. להלן טבלה המפרטת את התקציב שהועמד לרשות העירייה ב-₪ עבור הפעלת המועדון:

שם הסעיף	שנת 2021	שנת 2022
מועדונים אזרח ותיק	43,575	57,803

19. בנוסף, משלם המשרד את שכרה של רכזת המועדון המועסקת ב-40% משרה במסגרת התוכנית.

20. הביקורת קיבלה לידיה ממנהלת האגף טבלאות המפרטות את ההוצאות וההכנסות במסגרת המועדון בשנים 2021 ו-2022[11].

21. להלן טבלת הכנסות ב-₪:

[10] 205.1
[11] 200.1

הכנסה מ	שנת 2021	שנת 2022 (נכון ל-01.09.2022)
משרד הרווחה	32,661	43,433
מפעל הפיס	86,400	80,640
גבייה ממשתתפים	65,350	61,850
סה"כ	**184,411**	**185,923**

22. להלן טבלת הוצאות ב-₪:

הוצאה עבור	שנת 2021	שנת 2022 (נכון ל-01.09.2022)
מפעילים שונים (באמצעות עמותת א.ל.ה)	122,882	96,851
ניקיון	13,200	9,900
כיבוד	5,453	8,785
ימי כיף חשיפה וכיף + מתנות למשתתפים ומתנדבים	0	15,500
סה"כ	**141,535**	**131,036**

23. מנתוני הטבלאות לעיל עולה כי הכנסות העירייה מהפעלת התוכנית עולות על הוצאותיה.

24. מומלץ כי כאשר מדובר בתוכנית המיועדת למתן שירותי רווחה ראוי כי ייעשה שימוש במלוא התקציב עבור מקבלי השירות הזכאים לו, לחילופין ייבחנו אפשרויות להרחבת מספר מקבלי השירות.

1.4. מבנה הפעילות

25. סעיף 3.3 לתע"ס מועדון לקשישים קובע את אמור המידה להפעלת המועדון ומפרט כי:

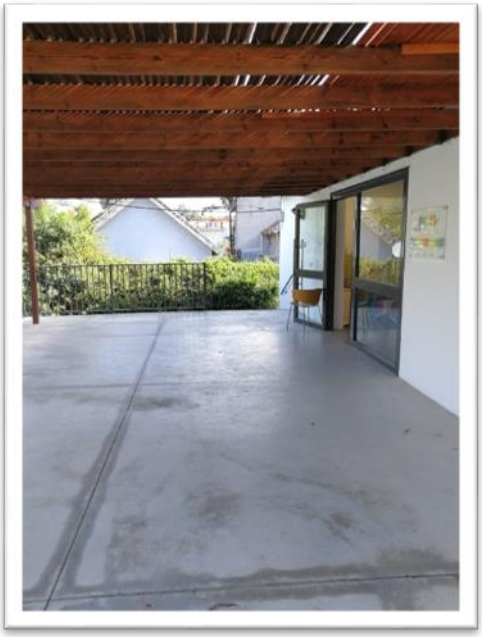
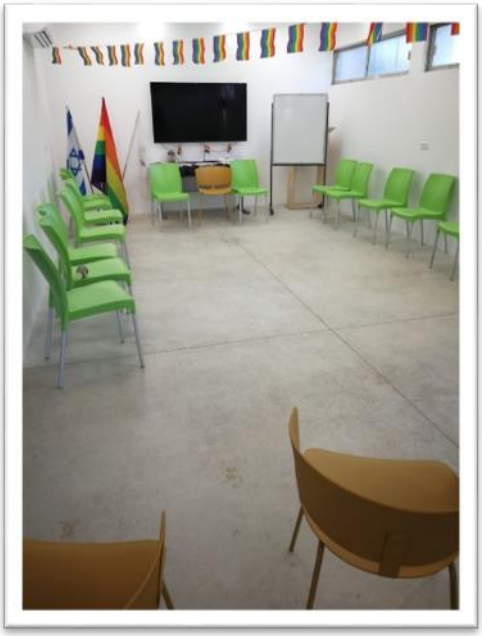
- המועדון יפעל במבנה ציבורי המותאם לאוכלוסיית מקבלי השירות, נגיש ומותאם על פי חוק התכנון והבנייה, התש"ם-1980;
- המועדון יכלול מספר חדרי פעילות, לפי אופי האוכלוסייה ומנהגיה;
- מספר המבקרים ליום במועדון יותאם לגודלו של המועדון, על מנת להבטיח את רווחתם של המבקרים במועדון;

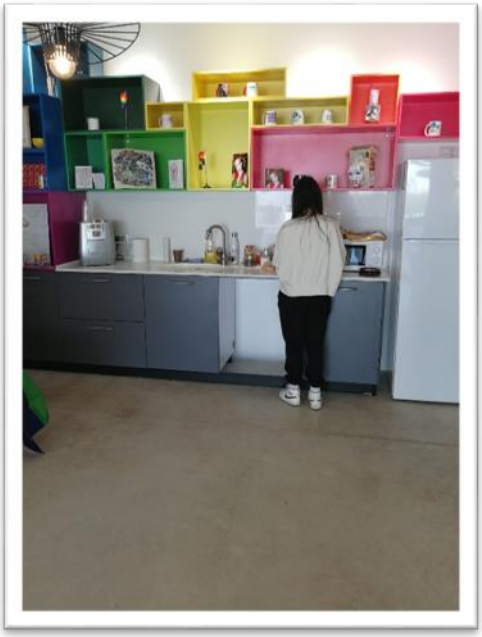
- המבנה יכלול שני תאי שירותים נפרדים, אחד לגברים ואחד לנשים ואחד מותאם לנכים;
- מטבחון ובו ארונות, מקרר ואמצעי לחימום מזון;
- מתקן מים לשתייה חמה וקרה;
- מיזוג אוויר וחימום;
- במהלך שעות פעילות המועדון יוגשו למקבלי השירות שתיה וכיבוד קל;
- ציוד וריהוט במצב תקין;
- באחריות הגוף המפעיל לדאוג לתקינות המבנה וציודו.

26. הביקורת בדקה את נאותות חלוקת המבנה בהתאם להוראות התע"ס. להלן תמונות מביקור הביקורת במועדון:

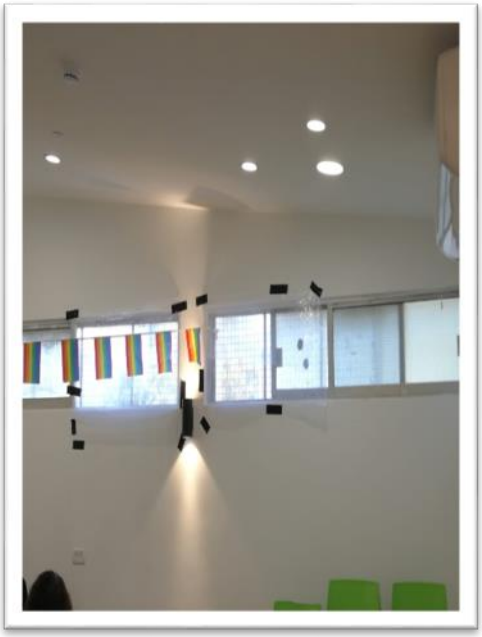
מקרא:
✓ - תקין
☒ - חלקי
× - לא תקין

דרישות המבנה	האם קיים?	תמונה
נגישות	✓	

דרישות המבנה	האם קיים?	תמונה
		
מספר חדרי פעילות מותאם	✓	

דרישות המבנה	האם קיים?	תמונה
שני תאי שירותים נפרדים (גברים ונשים) + נכים	☒	
מטבחון עם ארונות, מקרר ואמצעי לחימום מזון	✓	

דרישות המבנה	האם קיים?	תמונה
מתקן מים לשתייה חמה וקרה	✓	 
מיזוג אוויר וחימום	✓	
ציוד וריהוט במצב תקין	✓	

דרישות המבנה	האם קיים?	תמונה
תחזוקת המבנה	☒	

27. מהטבלה לעיל עולה כי:

- בניגוד להוראות התע"ס, ישנו תא שירותים אחד לנשים, גברים ונכים, ולא 2 תאים נפרדים לנשים וגברים;
- חלונות המבנה שבורים ונחסמו באמצעות חתיכות ניילון שהודבקו, משמעות הדבר היא כי לא קיימת חסימה נאותה מפני קור וגשם.

28. מומלץ כי תיבחן האפשרות להוספת תא שירותים אחד לגברים/ לנשים.

29. מומלץ כי תיקון החלונות השבורים יטופל במיידי, זאת לטובת רווחת מקבלי השירות. יצוין כי הביקורת נערכה בחודשי החורף אשר הביאו עימם גם ימים קרים וסוערים (דוגמת סופת ברברה).

1.5. נהלים

30. 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.

31. נוהל כולל בדרך מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם.

32. נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

- מטרה - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל. זוהי מטרת קיומו של הנוהל, לא מטרת הפעילות אליה הוא מתייחס.
- 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.
- שיטה - זהו גוף הנוהל, והפרק הארוך ביותר בו. כאן מפורטת השיטה או מוגדר התהליך, רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח.
- אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל.
- נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

33. לבקשת הביקורת את מסמכי נהלי העבודה התקבל מהאגף מסמך שכותרתו "תוכנית להפגת בדידות – חשיבה בהנא/עה" (להלן: "**מסמך הנוהל**")[12]. מסמך הנוהל מפרט את הדברים הבאים: נהלי קבלה, השתתפות בתוכנית, פעילות שוטפת והחלטה על הפסקת פעילות – ראה פירוט מסמך הנוהל **בנספח ב'**.

34. מבדיקת הביקורת את מסמך הנוהל עולה כי הוא אינו ערוך מבחינה צורנית ומהותית כנוהל עבודה:

- <u>מבחינה צורנית</u> – המסמך אינו כתוב בפורמט של מבנה אחיד, לא מצוין מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם;
- <u>מבחינה מהותית</u> – המסמך אינו כולל את המטרה לשמה נכתב הנוהל, מהו הבסיס הנורמטיבי המלווה לנוהל, הגדרות מונחים, הגדרת תהליך העבודה, האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים, גורמים לדיווח, פירוט בעלי התפקידים האחראים על ביצוע הוראות הנוהל ועוד.

35. יצוין כי קיימת חשיבות לעריכת נוהלי עבודה המפרטים את תהליכי העבודה השונים מתחילת ועד סופם, בעלי התפקידים בכל "תחנה" בתהליך, לוחות הזמנים, אופן הטיפול, בקרה ומעקב של גורם בכיר וכדומה.

36. הביקורת ממליצה כי האגף יערוך נוהל עבודה אשר יגדיר ויפרט את תהליך העבודה באופן הבא:

- שלב ההפניה/ האיתור – מי מקבל את ההפניה/ מי אמון על האיתור;
- עדכון בני משפחה/ זימון לראיון/ עדכון גורמי רווחה נוספים;
- לוחות הזמנים;
- שמירת מסמכים ומידע על מטופלים – במערכת ממוחשבת ו/או בקלסרים בארון נעול;

[12] 210

- שלב סיום הטיפול – שיבוץ לתוכנית ומעקב אחר תפקודו עד לעזיבתו.

1.6. היקף השירותים

37. סעיף 3.4 לתע"ס קובע את מתכונת ההפעלה של מועדוני הפנאי, לפיו "המועדון יפעל לא פחות מ-3 ימים בשבוע ולא פחות מ-4 שעות ביום", כלומר – 12 שעות שבועיות.

38. המועדון ברמת השרון פועל הימים א', ב', ג' ו-ה' בין השעות 09:30 עד 11:45 (שעתיים ורבע), כלומר – 10 שעות שבועיות.

39. מבדיקת הביקורת עולה כי אמנם המועדון פועל 4 ימים בשבוע, אך הפעילות לא מגיעה להיקף השעות השבועיות המינימליות הנדרשות בהתאם להוראות התע"ס.

40. מומלץ כי בהתאם להוראות התע"ס, יפעל האגף להוספת שעתיים שבועיות לפעילות המועדון.

1.6.1 סל שירותים

41. בסעיף 3.5 לתע"ס מועדון לקשישים מפורטים השירותים אותם יספק המועדון וקובע כי "המועדונים יספקו מענים חברתיים-תרבותיים, לכלל אוכלוסיית הזקנים, בהתייחס לתרבות, שפה, דת וניצולי שואה, על פי רצונותיהם, אפשרויות קיימות וצרכים שונים שיאותרו".

42. הביקורת קיבלה לידיה סיכום פעילות חודשית בו מפורטות הפעילויות שהועברו למקבלי השירות במהלך חודש יוני 2022 ומהן התוכניות המתוכננות ליולי 2022[13] (להלן: "**מידעון יוני**").

43. להלן פירוט סל השירותים:

מס"ד	השירותים לפי התע"ס	האם מוענק למקבלי השירות?[14]
1	חוגים (לפחות 2 שונים בשבוע)	✓
2	הרצאות	✓
3	משחקי חברה	✓
4	הפעלה גופנית	✓
5	תוכניות בריאות ומניעה	✓
6	מסיבות ואירועים	×
7	טיולים	×

[13] 211
[14] 211

מס״ד	השירותים לפי התע״ס	האם מוענק למקבלי השירות?[14]
8	תוכניות קיץ	×
9	יעוץ, מידע והכוונה לשירותים נוספים בקהילה	×

44. בנוסף יש לעודד הקמת ועד חברים אשר יהיו מעורבים בקביעת תכני המועדון והפעלתו.

45. יצוין כי בהתאם להוראות התע״ס, יכול האגף לבקש מהמשרד אישור להפעלת תוכנית העשרה ייחודית נוספת המתגברת את הפעילות השוטפת במועדון ותכלול סדנאות, השתלמויות, קורסים וכדומה במגוון תחומים, כגון: מיצוי זכויות, התגוננות מפני אלימות, תזונה נכונה, בטיחות בדרכים, התנדבות, לימודי מחשבים ועוד.

46. מבדיקת הביקורת את מידעון יוני עולה כי לא הוזכרו פעילויות המתייחסות לסעיפים 6-9 בטבלה לעיל, דבר אשר עשוי להצביע על אי קיום פעילויות בנושאים אלו, בניגוד להוראות התע״ס.

47. להלן טבלה המפרטת את התוכנית היומית כפי שמופיעה במידעון יוני:

שעה	יום א׳	יום ב׳	יום ג׳	יום ה׳
09:30-09:45	התכנסות וקפה			
09:45-10:30	מפגש עם אחת המרכזות			
10:30-11:00	ארוחת בוקר			
11:00-11:45	יוגה	פלדנקרייז	התעמלות	פלדנקרייז

48. מהטבלה לעיל עולה כי לא קיים גיוון בתכנים המועברים למקבלי השירות המגיעים ביום מסוים, כלומר, אם יש מקבל שירות שמגיע ביום א׳ באופן קבוע הוא ישתתף רק ביוגה ולא בפלדנקרייז או התעמלות.

49. מומלץ כי תיבחן האפשרות לבקש ממשרד הרווחה אישור להפעלת תוכנית העשרה ייחודית נוספת בהתאם להוראות התע״ס.

50. הביקורת ממליצה כי ככל שאכן לא מתקיימות הפעילויות הנדרשות בהוראות התע״ס: מסיבות ואירועים, טיולים, תוכניות קיץ וייעוץ לשירותים נוספים בקהילה, יפעל האגף לשילובן בתוכניות הפעילות במיוחד לאור העודף התקציבי.

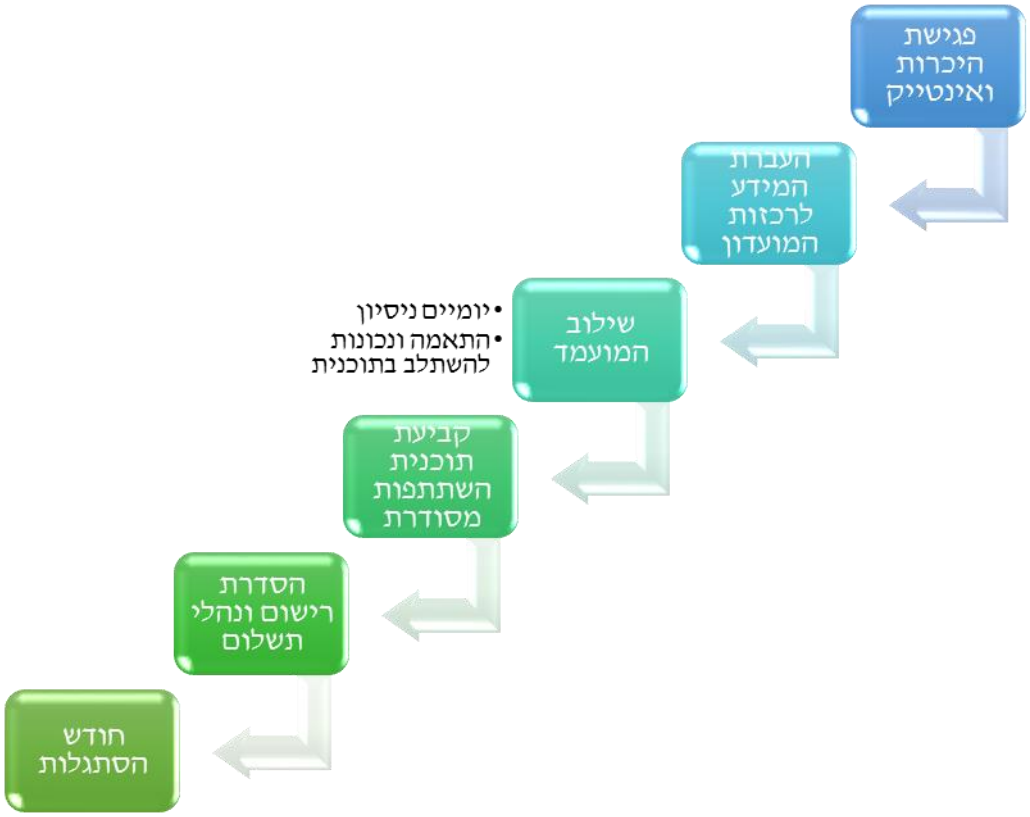
51. בנוסף, מומלץ כי האגף יפעל לגיוון התוכנית היומית כך שבחודש פעילות יהיו ביום אחד מגוון של פעילויות ולא רק פעילות אחת, דוגמת יוגה בימי ראשון.

1.7. <u>איתור ותהליך קליטה</u>

52. איתור מקבלי השירות נעשה במספר דרכים, ביניהן[15]:



53. לאחר שלב האיתור ויצירת הקשר הראשוני ישנו תהליך המתקיים עבור כל אחד ממקבלי השירות. להלן תרשים התהליך כפי שהובא לידיעת הביקורת[16]:



[15] 212
[16] 212

1.7.1 פגישות היכרות ואינטייק

54. השלב הראשון בתהליך שיבוצו של מקבל השירות לתוכנית הינו שלב האינטייק, במסגרתו נפגש מקבל השירות עם ראש הצוות, עו"ס אזרחים ותיקים ובני משפחה.

55. במפגש האינטייק מכירים את נתוניו האישיים, המשפחתיים והרפואיים של המועמד לתוכנית, רצונו להשתלב בתוכנית והעדפותיו.

56. הביקורת קיבלה לידיה מדגם של 5 סיכומי אינטייק עבור 5 מקבלי שירות שונים[17].

57. מבדיקת הביקורת את סיכומי האינטייק עולה כי הם ערוכים באופן שונה וכללי ואינם נכתבים על גבי פורמט אחיד המחייב מילוי נתונים בהתאם לתבנית שנקבעה מראש על ידי ראש הצוות או מי מטעמה וללא תאריך הפגישה.

58. הביקורת ממליצה כי פגישות ההיכרות ושיחות האינטייק יתועדו על גבי מסמך בפורמט אחיד אשר יכלול בין היתר את הפרטים הבאים:

- תאריך הפגישה;
- שמות המשתתפים בפגישה ותפקידם;
- פרטים אישיים – שם מלא, מין, תאריך לידה, מספר תעודת זהות, מצב משפחתי, כתובת מגורים וכדומה;
- פרטי איש קשר;
- השכלה וניסיון תעסוקתי;
- נתונים רפואיים – קופת חולים, קצבת נכות, ניידות עצמאית, אלרגיות, אבחונים (דוגמת פסיכוגריאטר) וכדומה;
- תחביבים ופעילויות בשעות הפנאי;
- דברי המועמד;
- דברי בן משפחה;
- סיכום והמלצות וכן תאריך צפי להתחלת ההשתתפות בתוכנית.

1.7.2 תוכנית השתתפות

59. במסמך הנוהל18 נכתב – "באם המועמד מעוניין ועבר את יום ההתנסות בהצלחה תקבע תוכנית השתתפות מסודרת" וכן מפורט כי "החודש הראשון לפעילות מוגדר כתקופת ניסיון

[17] 219

למשתתף ויהווה בסיס לצוות המקצועי בהחלטה האם התוכנית מתאימה לו. במקביל הדבר מאפשר למשתתף הכרות עמוקה יותר עם משתתפי ותכני התוכנית ויאפשר לו להחליט האם מעוניין להמשיך בפעילות.

60. הביקורת קיבלה לידיה קובץ המפרט את תוכניות ההשתתפות של 28 מקבלי שירות עם הנתונים הבאים: שמות המשתתפים (בראשי תיבות) וימי הפעילות בהם משתתפים בתוכנית[19].

61. מבדיקת הביקורת עולה כי מתוכננים להגיע בממוצע כ- 16 מקבלי שירות בכל יום.

62. להלן טבלה המפרטת את מספר מקבלי השירות שמגיעים בכל יום למועדון:

יום א'	יום ב'	יום ג'	יום ה'	ממוצע
17	16	18	15	16.5

63. להלן טבלה המפרטת פילוח של מקבלי השירות לפי תדירות ההגעה במהלך השבוע:

מספר הפעמים בשבוע	מספר מקבלי שירות
1	10
2	5
3	6
4	7
סה"כ	**28**

64. כפי שניתן לראות מהנתונים לעיל, רוב מקבלי השירות מגיעים רק ליום אחד בשבוע.

65. סעיף 3.4 לתע"ס קובע כי "עם הצטרפות חבר חדש למועדון ובמהלך החודש הראשון להשתתפותו תוערך ההלימה בין מידת עצמאותו/ מוגבלותו לבין אפיוני המועדון והפעילויות המתקיימות בו וזאת על מנת למנוע פערים לא סבירים. רישום פורמאלי למועדון יערך בתום חודש היכרות".

66. לבקשת הביקורת לקבל מדגם של סיכומי ההערכות עבור 5 מקבלי השירות, לאחר תקופת ההסתגלות האורכת חודש, קיבלה לידיה הביקורת מסמך שכותרתו "סיכומי הערכה"[20].

67. מבדיקת הביקורת את סיכומי ההערכה עולה כי נכתב בעמוד אחד עבור כל אחד מחמשת מקבלי השירות את ההערכה לגביהם ולא על גבי פורמט אחיד כמקובל בתחומי הרווחה

---

[18] 210
[19] 203
[20] 220

השונים המפרטים בין היתר את תאריך ביצוע ההערכה, על ידי מי נערך וחתימתו, תאריך התחלת התוכנית, המלצות להמשך וכדומה.

68. הביקורת ממליצה כי ההערכות הניתנות למקבלי השירות לאחר חודש הפעילות יתועדו על גבי מסמך בפורמט אחיד אשר יכלול בין היתר את הפרטים הבאים:

- תאריך ההערכה;
- שם מקבל השירות;
- תאריך התחלה בתוכנית;
- ימי ההשתתפות;
- תוכן ההערכה (כפי שנכתב עד כה);
- המלצות להמשך (המשך השתתפות, בחינת התאמה למרכז יום וכדומה).

1.7.3 תשלום

69. על פי המפורסם באתר משרד הרווחה "ההשתתפות בפעילויות במועדון כרוכה בתשלום סמלי החל מ-35 ₪ לחודש"[21].

70. לביקורת נמסר על ידי רכזת התוכנית כי מקבלי השירות משלמים 50 ₪ למפגש[22].

71. בסוף כל חודש פעילות מנהלת התוכנית ממלאת דו"ח תשלום חודשי להנהלת חשבונות. זאת בהסתמך על דו"ח הנוכחות של משתתפי התוכנית (ממולא מידי יום ע"י רכזות הפעילות).

72. לביקורת נמסר כי עיקר התשלומים מתבצעים באמצעות כרטיסי אשראי, הוראת קבע, שיקים או מזומן[23].

73. הגבייה מתבצעת על ידי הנהלת חשבונות מול אמצעי התשלום של המשתתף ולאחר מכן מופקת קבלה עבור התשלום למקבל השירות.

74. הביקורת קיבלה לידיה קבצי מעקב תשלומים של מקבלי השירות עבור השנים 2021 ו-2022[24] בהם מפורטים הנתונים הבאים: חוב של שנה קודמת, שולם עבור שנה קודמת, חוב לאחר תשלום על שנה קודמת, שם מקבל השירות, הערות, סה"כ יתרת חוב לשנה הנוכחית + הקודמת, חודש והחיוב בגין ההשתתפות בחודש זה, סכום ששולם ויתרה לתשלום.

75. להלן טבלה המפרטת את מספר מקבלי השירות ואופן התשלום כפי שמופיע בקבצי מעקב תשלומים:

---

[21] 221
[22] 205
[23] 205
[24] 222+222.1

אופן תשלום	שנת 2021	שנת 2022
שיקים ומזומן	9	10
אשראי	5	21
הוראת קבע	13	6
סה"כ	**27**	**37**

76. הביקורת קיבלה לידיה רשימה של מקבלי השירות (בראשי תיבות) לפי ימים (להלן: "**רשימת המשתתפים**")[25] ורשימות של בדיקת נוכחות (בראשי תיבות) לפי ימים עבור החודשים יוני עד נובמבר 2022 (להלן: "**דוח נוכחות לחודש...**")

77. הביקורת ערכה השוואה מדגמית בין קבצי הנוכחות של מקבלי השירות לקובץ מעקב התשלומים לשנת 2022 עבור חודש נובמבר 2022. להלן טבלה המפרטת את שם מקבל השירות (בר"ת), מספר ימים חודשי לפי התוכנית, מספר ימי הנוכחות בחודש וכמה נדרש לשלם בהתאם למספר ימי הנוכחות:

מס"ד	שם בר"ת	מס' ימים חודשי לפי התוכנית	מס' ימי נוכחות בחודש	לחיוב (לפי 50 ₪ למפגש)	חיוב בקובץ מעקב
1	א.א.	8	8	400	400
2	ב.ה.	4	1	50	50
3	פ.ב.י	12	9	450	100
4	ב.ט.	16	14	700	700
5	ג.ר.	16	13	650	650
6	ד.פ.	16	13	650	800
7	ט.ש.	-	1	50	50
8	י.א.	16	12	600	600
9	י.מ.	16	12	600	600
10	ס.ד.	12	11	550	550
11	פ.ק.	16	16	800	800

[25] 203

מס״ד	שם בר״ת	מס׳ ימים חודשי לפי התוכנית	מס׳ ימי נוכחות בחודש	לחיוב (לפי 50 ₪ למפגש)	חיוב בקובץ מעקב
12	ר.פ.	12	12	600	600
13	ד.פ.	12	4	200	-
14	ד.נ.	12	4	200	100
15	ד.ע.	16	12	600	600
16	ח.ד.	8	2	100	100
17	ח.מ.	8	2	100	-
18	ה.ר.	8	6	300	300
19	כ.מ.	4	4	200	200
20	ס.ג.	12	12	600	550
21	ש.ר.	4	3	150	0
22	ת.פ.	4	4	200	200
23	א.ג.	4	4	200	200
24	מ.מ.	4	3	150	150
25	י.ג.	4	4	200	200
26	א.ד.	-	4	200	250
27	ש.ד.	4	4	200	400
28	ח.ג.א	4	4	200	100
29	א.צ.	8	8	400	400
סה״כ		**260**	**206**	**10,300**	**9,650**

78. במסגרת פרק התקציב צוין שההכנסה מגביית משתתפים, נכון לספטמבר 2022, עומדת על סך של 61,850 ₪. מבדיקת הביקורת עולה כי סכום זה אינו מסתדר עם גבייה בהיקף של כ-10,000 לכל חודש.

79. מבדיקת הביקורת את קובץ המעקב לחודש נובמבר 2022 עולה כי:

- לא מופיעים שמות כל מקבלי השירות בפועל בחודש זה בטבלת הגבייה,
- מופיעים שמות שאינם מופיעים בדיווחי נוכחות,

- החיוב החודשי לא תאם את הסכום לחיוב שצריך להיות בהתאם למספר ימי הנוכחות באותו חודש עבור 7 מהמבקרים.

80. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בדבר נאותות גביית תשלומי ההשתתפות ממקבלי השירות.

1.7.4 משוב

81. משוב הוא אחד העקרונות המרכזיים של התנהגות ופתרון בעיות. גם התנהגויות פשוטות אינן יכולות להתבצע כהלכה ללא שימוש במשוב ובנקודת החלטה. הרלבנטיות של מושג המשוב לפתרון בעיות טמונה בצורך במנגנוני בקרה עצמיים, המהווים חלק בלתי נפרד מהתהליך, ושמתפקידם לבחון בכל עת האם הושגו המטרות המוגדרות.

82. למשוב עשויה להיות תרומה רבת ערך לשיפור הפעילות ולצמצום הפער בין המצב המצוי – ההווה של ביצוע הפעילות – לבין המצב הרצוי – המטרה לשמה נעשית הפעילות. משוב עשוי להיות חיובי ולתרום לתחזוק המשך הפעילות או שלילי אשר עשוי לעודד בדיקה מחודשת של עצם הפעילות או לתרום להחלטה על שנוי ביצוע של פעולה מסוימת.

83. בכל הנוגע להפעלת תוכנית חשיבה בהנא(ע)ה, חשוב לקבל משוב ממקבלי השירות המגיעים בקשר לפעילויות והחוויות שעוברים בתוכנית, בין היתר, בכדי להעריך את התאמת התכנים וההתקדמות/ השמירה הקוגניטיבית של מקבלי השירות.

84. הביקורת קיבלה לידיה מסמך המפרט בשורה או שניים את משובם של 10 מקבלי שירות[26] (להלן: "**מסמך המשוב**")– ראה **בנספח ג'**.

85. ראשית, יצוין לחיוב כי על אף שלא קיימת הנחייה בהוראות התע"ס לבצע משוב למקבלי השירות, נשאלו מקבלי השירות אודות תחושותיהם במסגרת התוכנית.

86. שנית, מבדיקת הביקורת את מסמך המשוב עולה כי הוא אינו ערוך צורנית ומהותית כך שניתן יהיה ללמוד ממנו את הדברים הבאים:

- תאריך עריכת המשוב;
- תאריך הפעילות עליה מועברת המשוב;
- נושאים שהועברו במסגרת הפעילות ודירוגם בין 1 ל-5;
- התייחסות חופשית;
- נקודות לשימור ולשיפור וכדומה.

87. הביקורת ממליצה כי בעתיד ככל שייערך משוב נוסף, המשוב ייערך על גבי טופס ייעודי.

[26] 208

2. מרכז יום טיפולי לבעלי מוגבלות שכלית התפתחותית

2.1. רקע

88. משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: "**משרד הרווחה**") מעניק שירותים לבעלי מוגבלות שכלית התפתחותית (להלן: "**בעלי מוגבלויות**") בכל הגילים באמצעות מסגרות מיוחדות ספציפיות. שירותים אלו מיועדים לקדם את בעלי המוגבלויות בתפקודם ולהעניק להם שירותים נוספים וכן לאפשר חיים תקינים להם ולמשפחותיהם. בנוסף לכך, שירותים אלו נועדו למנוע ככל האפשר הוצאת בעל מוגבלות מביתו והשמתו במעון פנימיתי[27].

89. הוראות תע"ס מספר 14 – "מינהל מוגבלויות" מסדירה את הטיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית באופן כללי, והוראת תע"ס מספר 14.28 – "מרכז יום טיפולי/ סיעודי לגילאי 21+" (להלן: "**תע"ס מרכז יום**") מסדיר את הפעלת מרכז היום הטיפולי באופן ספציפי.

90. בסעיף 1.2 לתע"ס מרכז יום מפורט כי:

> "מרכז יום טיפולי/ סיעודי בא לתת מענה במהלך שעות היום, לאנשים עם פיגור שכלי, גילאי 21+ בקהילה, שהינם בגיל העבודה אולם עקב מצבם התפקודי המיוחד אינם מסוגלים להשתלב בעולם העבודה ואף לא בתעסוקה מוגנת במע"ש.
> על פי התפיסה המקצועית מרכז יום טיפולי/ סיעודי מהווה חוליה ברצף התעסוקה והטיפול באנשים עם פיגור שכלי בקהילה".

91. מרכז היום הטיפולי ברמת השרון (מספר מסגרת 215090)(להלן: "**מכרז היום**") מופעל על ידי "עמותת אלווין ישראל (ע"ר)" שהינה עמותה כלל ארצית המעניקה שירות ותמיכה לאנשים בעלי מוגבלויות פיזיות ונפשיות (להלן: "**עמותת אלווין**")[28].

92. מרכז היום מספק, נכון לחודש דצמבר 2022, שירותים ל-12 בעלי מוגבלויות (להלן: "**מקבלי השירות**")[29].

93. להלן מטרות המרכז בהתאם להוראות התע"ס:

---

[27] 301
[28] 305
[29] 307+104



2.2. התקשרות עם גורם מפעיל

94. ביום 15.11.2020 התקשרה עיריית רמת השרון עם עיריית הרצליה ב"הסכם העברת פעילות למקבלי השירות תושבי העיר רמת השרון בקשר למכרז 7261 מהעיר הרצליה אל העיר רמת השרון" (להלן: "**ההסכם**")[30].

95. ההחלטה להתקשר בהסכם מופיעה בפתיח של ההסכם, שם מפורט כי "בשל מגפת הקורונה משרד הרווחה הגביל את כמות המשתתפים במבנה בו מתקיים השירות בעיר הרצליה וזאת בהתאם לתו הסגול". ובשל כך נדרש פיתרון עבור מקבלי השירות בעיר רמת השרון, שימשיכו לקבל את השירותים באמצעות עיריית רמת השרון ועל ידי המפעיל שזכה במכרז שערכה עיריית הרצליה – עמותת אלווין ישראל ע.ר. (להלן: "**עמותת אלווין**" או "**העמותה**").

96. ההתקשרות בין העיריות נעשתה בהתאם לתקנה 3(16) לתקנת העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987 (להלן: "**תקנות המכרזים**") ובאופן כזה שהוראות המכרז העירוני של עיריית הרצליה מספר 17-2010-29 (להלן: "**המכרז**") וההסכם מיום 29.06.2011 (להלן: "**הסכם הרצליה**") יחולו על עיריית רמת השרון בהתאמה.

97. סעיף 3(16) לתקנות המכרזים קובע כי "התקשרות עם רשות מקומית אחרת לקבלת שירותים מהסוג שניתן על ידה במסגרת סמכויותיה ותפקידיה לפי כל דין, לצורך מילוי סמכויות העירייה ותפקידיה לפי כל דין, לאחר שהעירייה שוכנעה שההתקשרות נדרשת מטעמי חיסכון ויעילות והיא מיטיבה עם העירייה".

98. בסעיף 7 להסכם נקבע כי "באחריות עיריית רמת השרון לפקח על הפעילות המתקיימת וכן לפקח על המפעיל כי הוא נותן את השירותים כנדרש, בהתאם ובכפוף לפיקוח של משרד הרווחה וכן בהתאם לכל דין".

99. מבדיקת הביקורת מול העמותה עולה כי ההסכם עם הרצליה הסתיים במאי 2022[31], אך נחתם הסכם חדש בעקבות זכייה במכרז עדכני.

---

[30] 305
[31] 306

100. ההסכם של עיריית רמת השרון עם עיריית הרצליה אינו עדכני כיוון שמתייחס להסכם הרצליה שהוא כאמור, הסתיים במאי 2022, ועל כן נדרש לעדכן את ההסכם בהתאם להוראות המכרז החדש של עיריית הרצליה.

101. הסכם הרצליה מתייחס לפרויקט רווחה ששמו "מפעל עבודה שיקומי" (להלן: "**מע"ש**") שמטרתו היא להכשיר אנשים בוגרים (מגיל 21 ומעלה) עם מוגבלות שכלית התפתחותית לחיי העבודה, לאחריות ולעצמאות מרבית. אך בפועל ברמת השרון מופעל מרכז יום ולא מע"ש.

102. למרות שבפועל לא מופעל מע"ש ברמת השרון קיים סמל מסגרת נפרד למע"ש ברמת השרון ומשוייך אליו מועסק אחד.

103. הביקורת ממליצה כי האגף יתעד את ההסכמים החלים עליו ואשר מסדירים את פעילות מרכז היום וזאת על מנת לקיים בקרה ומעקב נאותים כנדרש מהם.

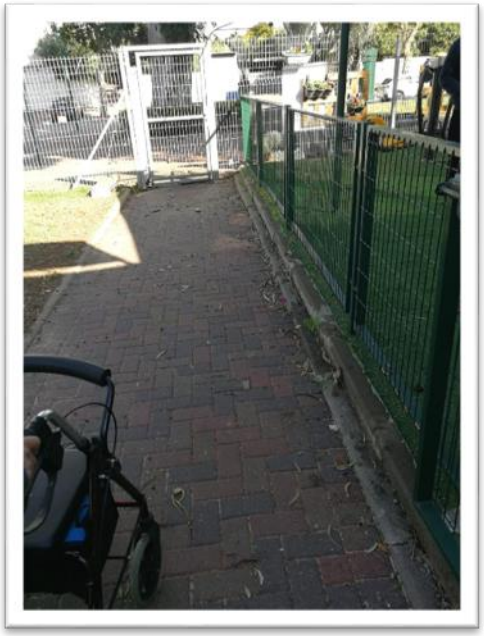
104. הביקורת ממליצה להסדיר את הפעלת מרכז היום באמצעות מכרז חדש ביוזמת העירייה ולבחון האם ניתן להרחיב את השירות למקבלי שירות נוספים שלא היו לפני כן במע"ש בהרצליה.

2.3. <u>מבנה הפעילות</u>

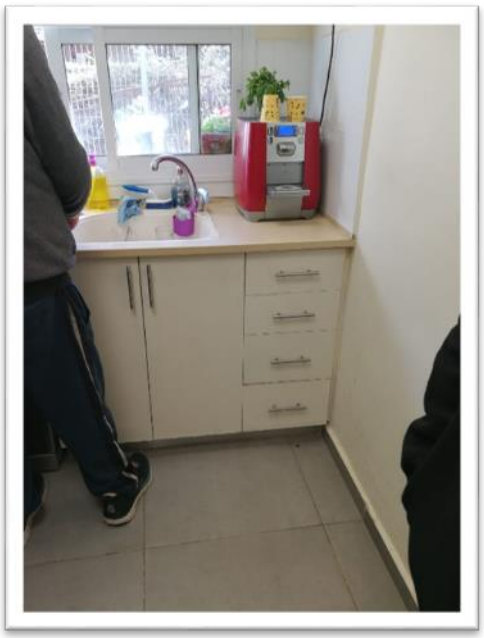
105. המבנה נמצא ברחוב הדיה 16 ברמת השרון (המבנה נמצא בבעלות העירייה).

106. **<u>להלן תמונות שצולמו על ידי הביקורת בעת סיור שערכה במע"ש ביום 27.12.2022</u>**:

<u>כניסה נגישה למבנה</u>:

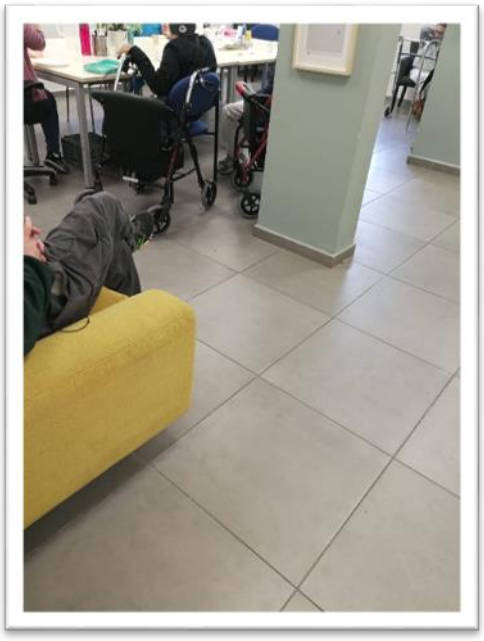


<u>מטבחון</u>:





<u>חדר פעילות</u> :



<u>חצר</u> :



שירותים:



2.4. השמות ונוכחות

107. סעיף 2 לתע"ס מרכז יום קובע כי מרכז היום הינו מסגרת יומית לאנשים עם "פיגור שכלי" בגילאי 21+ המוגדרים כטיפוליים ו/או סיעודיים על פי ועדת אבחון של מינהל מוגבלויות במשרד הרווחה[32].

108. הביקורת קיבלה לידיה דוחות אחזקת חניכים של מקבלי השירות המושמים במרכז היום לחודשים ינואר, יוני ודצמבר בשנים 2021 ו-2022[33].

[32] 309

109. להלן טבלה המפרטת את מספר מקבלי השירות והשמתם בהתאם לדוחות אחזקת חניכים:

שנה	חודש	סמל מסגרת – 215090 מרכז יום רמה"ש	סמל מסגרת – 231022 מע"ש רמה"ש	סה"כ ברמה"ש	סמל מסגרת – 209113 מע"ש הרצליה
2021	ינואר	5	1	6	11
	יוני	5	1	6	11
	דצמבר	10	1	11	5
2022	ינואר	10	1	11	5
	יוני	10	1	11	5
	דצמבר	11	1	12	5

110. מהטבלה לעיל עולה כי אף שהמרכז ברמת השרון לא מעניק שירותי מע"ש, נפתח סמל מסגרת עבור מע"ש ברמת השרון ורק מקבל שירות אחד מושם למסגרת הזו.

111. מבדיקת הביקורת עולה כי על אף שההסכם עם עיריית הרצליה נחתם בנובמבר 2020 רק בדצמבר 2021 עברו רוב מקבלי השירות המתגוררים ברמת השרון למבנה ברמת השרון.

112. הביקורת ממליצה כי ככל שהמסגרת המתאימה למקבל השירות המושם למסגרת של המע"ש ברמת השרון היא אכן מע"ש ולא מרכז יום, תיבחן האפשרות להעביר אותו למע"ש בהרצליה בכדי שיקבל את המענה המיטבי עבורו. לחילופין ככל ויש כוונה להמשיך ולהפעיל מע"ש ברמת השרון, תיבחן האפשרות להעביר את המועסקים בהרצליה לרמת השרון.

113. הפעלת מרכז היום ברמת השרון התחיל בעקבות משבר הקורונה והגבלת מספר המשתתפים במע"ש הרצליה, על כן, ממליצה הביקורת לבחון בשנית את מצב ההעלה הנוכחי, הצורך בקיום מסגרת נפרדת ברמת השרון לכל אחד מסוגי המסגרות (מרכז יום ומע"ש) ואת המשך שיתוף הפעולה עם עיריית הרצליה.

2.4.1 הערכה תפקודית

114. הנחיות המשרד כפי שמפורסמות באתר האינטרנט של המשרד קובעות כי במסגרת ההתערבות השיקומית יש לערוך למקבלי השירות הערכה תפקודית אחת לשנה[34].

[33] 315-315.5
[34] 314

115. הביקורת קיבלה לידיה דוגמא להערכה תפקודית אחת (מתוך 12)[35]. הדוח התפקודי נכתב ביום 09.01.2023 ומפרט את הנתונים הבאים:

[35] 316

- תאריך לידה;
- תאריך קליטה במרכז יום השרון;
- כתובת;
- רקע;
- תפקוד חברתי התנהגותי;
- השתתפות בפעילות;
- תפקודי היום יום (ניידות, אוכל, שירותים);
- סיכום;
- חתימת שם עורך הדו"ח.

116. בנוסף, הביקורת בדקה במערכת המידע באגף, באופן מדגמי, 3 תיקים של מקבלי שירות (מתוך 12). להלן טבלה המפרטת את שמות מקבלי השירות שנבדקו בראשי תיבות והנתונים שהופיעו במערכת ERP:

נתונים	ר.י	א.א	ז.מ
צילום ת.ז	☒ - התווסף בעת ביקור הביקורת באגף	☒ - התווסף בעת ביקור הביקורת באגף	✓
ועדת אבחון וסיכום אבחון	✓	✓	✓
דוח תפקודי/ הערכה	✓	✓	☒ - אחרון מה-09.03.2021
החלטה על השמה	✓	✓	✓
גיליון טיפול	✓	✓	✓

מקרא:
✓ - תקין
☒ - חלקי
× - לא תקין

117. מבדיקת הביקורת עולה כי רוב הנתונים אודות מקבלי השירות מופיעים במערכת ERP באגף הרווחה.

118. מומלץ כי תהיה הקפדה על עריכת דוחות הערכה בהתאם לזמנים הקבועים בהוראות התע"ס ואלו יתועדו במערכת.

2.5. תקני כוח אדם

119. תקינת כוח האדם במרכזי היום אינה מוגדרת בתע"ס. הביקורת איתרה מסמך שהפיץ האגף לטיפול באדם המפגר (כיום מינהל מוגבלויות) במשרד הרווחה ובו נקבעה התקינה של כוח האדם במרכז היום הטיפולי ובמרכז היום הסיעודי (להלן: "**מסמך התקינה**").

120. במרכז היום ברמת השרון ישנם 4 מקבלי שירות סיעודיים (סמל תעריף בדוח מסר-1422) ו-8 מקבלי שירות טיפוליים (סמל תעריף בדוח מסר-1421).

121. להלן טבלה המפרטת את תקני החובה למרכזי יום למקבלי שירות מגיל 21, כפי שקבע משרד הרווחה, ואיוש התקינה בפועל (כפי שנמסר ממנהל התוכנית בעמותה):

מס"ד	תפקיד	תקן	איוש בפועל (היקף משרה)[36]	פער
1	מנהל	1	0.5	-0.5
2	מדריכים/ מטפלים	6	2.19	-3.81
3	אחות	0.5	0.19	-0.31
4	מקצועות הבריאות (פיזיותרפיסט, קלינאית תקשורת ופסיכולוג)	1	0.33	-0.67

122. בנוסף לתקינת החובה ישנם תקנים נוספים שבמסמך התקינה נקבע לגביהם כי "בכל שאר התקנים ניתן לעשות המרות בהמלצת מפקח מחוזי ואישור מפקח ארצי". להלן טבלה המפרטת את התקנים הנוספים והאיוש בפועל (עבור 12 מקבלי שירות):

מס"ד	תפקיד	תקן	איוש בפועל (היקף משרה)[37]	פער
1	רכז חינוך	0.1	0	-0.1
2	עו"ס	0.2	0	-0.2
3	עובד שירותים	0.4	0.59	+0.19

123. מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים פערים רבים באיוש כוח אדם במרכז היום.

124. הביקורת ממליצה כי היקפי המשרה של בעלי התפקידים המאיישים את התקנים כיום יותאמו לתקינה הנדרשת בהתאם להוראות התע"ס ותקנים שאינם מאוישים כגון עו"ס, מדריכים ומטפלים, יאוישו בהקדם.

[36] 307
[37] 307

2.6. היקף השירותים

125. סעיף 4 לתע"ס מרכז יום קובע את זמני הפעילות של מרכז היום ומגדיר כי תפעל בכל ימות השבוע בשעות 00:16-00:08 ובימי ו' וערבי חג בשעות 00:12-00:08.

126. בנוסף להוראות התע"ס פירסם משרד הרווחה פרטים נוספים אודות המסגרת של מרכז היום הטיפולי, בין היתר את הדברים הבאים[38]:

- תוכנית אישית לכל מטופל/ת: לכל מטופל/ת נבנית תוכנית אישית המותאמת לצרכיו/ה על מנת לשפר את המיומנויות האישיות שלו/ה לסיפוק צרכיו/ה הבסיסיים בחי היומיום, שיפור המיומנויות החברתיות, הקניית הרגלי עבודה בסיסיים בהתאם ליכולתו של מקבל השירות בכדי שיוכל להשתלב בעתיד במסגרת תעסוקה מוגנת - טרום תעסוקה והכנה לעצמאות בתחומי החיים השונים (אכילה, רחצה, לבוש וכו');
- אופן הטיפול: הטיפול נעשה באמצעות מקצועות בריאות: טיפולי פיזיותרפיה, ריפוי בעיסוק, טיפול קלינאי תקשורת ומעקב של אח רפואי;
- שתי ארוחות ביום.

127. הביקורת קיבלה לידיה 2 תוכניות אישיות עבור 2 מקבלי שירות[39] בהן מפורטים הנתונים הבאים:

[38] 312
[39] 317+317.1

- שם מקבל/ת השירות;
- שם היחידה (רמת השרון);
- שם ממלא הטופס;
- תאריך מילוי הטופס;
- מקום מגורים;
- גיל;
- שם המדריכה;
- תחומים (בריאותי, חברתי, תעסוקתי);
- מטרות;
- הנחיות צוות מקצועות בריאות;
- דרכי פעולה, מוקדי חיזוק ותמיכות נדרשות;
- מדדים להצלחה;
- מעקב אחר ביצוע;
- חתימת מקבל השירות;
- חתימת ממלא הטופס.

128. התוכנית האישית של א.א. נכתבה ביום 28.06.2022 והתוכנית האישית של ר.י. נכתבה ביום 28.11.2022.

129. מבדיקת הביקורת עולה כי התוכניות האישיות אינן חתומות על ידי מקבלי השירות. ולא מצויין על גביהן ממתי מקבל השירות משויך למרכז היום.

130. הביקורת קיבלה לידיה לוח זמני שבועי[40] (מצ"ב **כנספח ד'**) המפרט את סדר היום בימים ראשון עד חמישי בין השעות 07:30-15:00.

131. מבדיקת הביקורת את לוח הזמנים השבועי עולה כי קיים פער בין דרישות התע"ס להפעלת המרכז בפועל כפי שיוצג בטבלה להלן:

הדרישה	בתע"ס	בפועל	פער
ימי הפעלה	ימים א'-ו'	ימים א'-ה'	לא פועל בימי ו'
שעות הפעלה – ימים א'-ה'	08:00-16:00	07:30-15:00	חצי שעה
שעות הפעלה – ימי ו'	08:00-12:00	-	לא פועל בימי ו'

132. הביקורת ממליצה כי לאחר גיבוש התוכנית האישית עבור מקבל השירות, יחתים ממלא הטופס או המדריך/ה את מקבל השירות על התוכנית, כלומר, מקבל השירות מודע לתוכנית האישית וקיבל אותה.

133. הביקורת ממליצה כי מרכז היום יופעל בהתאם לדרישות התע"ס, כך שבכל יום תתקיים פעילות של 8 שעות (ולא 7.5 שעות) וכן המקום יופעל בימי שישי בשעות שנקבעו.

2.7. הסעות

134. הוראת תע"ס 14.8, בנושא סיוע במימון שירותים בקהילה לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית (משה"ה)(להלן: "**תע"ס סיוע**"), 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...".

135. אחד המצבים מתואר בסעיף 3.5.3 לתע"ס הסיוע, המתייחס לגילאי 21+ ושם נקבע בסעיף א' כי "האנשים ישולבו למסגרת יומית הקרובה ביותר לאזור מגוריהם, עפ"י רמתם ובהתאם לצרכיהם".

136. לביקורת נמסר ממנהל המע"ש כי הגעת מקבלי השירות למרכז היום מתחלקת באופן הבא:

[40] 318

דיור	הגעה בהסעה (עירייה/ אקי"ם)	הגעה עצמאית	סה"כ
קהילה	3	1	4
הוסטל אקי"ם	8	0	8
סה"כ	**11**	**1**	**12**

137. מבדיקת הביקורת עולה כי מופעלות הסעות למקבלי השירות הנזקקים לסיוע בהגעה למרכז וחזרה ממנו.

138. מנהל המע"ש מסר לביקורת כי כל ההסעות מגיעות ב-7:30 ויוצאות לאחר השעה 15:00.

3. מרכזי יום לקשיש

3.1. רקע

139. משרד הרווחה והביטחון החברתי קובע בפרק 4 לתע"ס, בשורה של הוראות, את אופן הטיפול באזרחים ותיקים.

140. הוראת תע"ס מספר 4.13 שכתורתה "מרכז יום לזקן" (להלן: "**תע"ס מרכז יום**") מתייחסת להפעלת מרכזי היום לקשיש וקובעת בין היתר כי "מרכז היום הינו אחד המענים ברצף השירותים לקשיש בקהילה המיועד לאפשר לקשיש המוגבל להישאר בביתו עם משפחתו תוך מתן מענה טיפולי כוללני על בסיס יומי ולמנוע או לדחות על כמה שניתן את הוצאותו לסידור חוץ בית"[41].

141. מרכז היום (להלן: "**המרכז**") מספק לקשיש שירותים ופעילויות חברתיות ותרבויות, לצד טיפולים מקצועיים, דבר המאפשר מעורבות חברתית וקהילתית וכן תומכת במשפחתו של הקשיש בטיפולו. המרכז משמש גם כמרכז לתשושי נפש, הנמצא במתחם נפרד מהמתחם הכללי.

142. הוראת תע"ס מרכז יום מגדירה את סוגי המבקרים במרכז היום:

- זקן – אזרח ותיק כהגדרתו בחוק גיל הפרישה התשס"ד-2004;
- זקן זכאי גמלת חוק ביטוח סיעוד – זקן הזכאי לגמלת סיעוד עפ"י חוק ביטוח סיעוד של המוסד לביטוח לאומי. (להלן: "**זכאי חוק סיעוד**");
- זקן תשוש – זקן אשר מפאת תפקודו זקוק לעזרה חלקית בפעולות היומיום (להלן: "**תשושים**");
- זקן תשוש נפש –זקן הסובל מירידה קוגניטיבית בתחומים כגון: זיכרון, שיפוט, התמצאות (להלן: "**תשושי נפש**").

143. אגף הרווחה אמון על הפיקוח והבקרה אחר השירותים הניתנים לאזרחים ותיקים בעיר ובכלל זאת אחר הפעלת מרכז היום לקשיש.

144. המרכז לקשיש ברמת השרון נמצא ברחוב הרב קוק 41 ומבקרים בו, נכון לפברואר 2023, כ-89 קשישים ביום (להלן: "**המבקרים**"), כאשר רשומים 126 קשישים ביום.

[41] 402

3.2. התקשרות עם גורם מפעיל

145. בסעיף 4 לתע"ס מרכז יום נקבע כי "הקמת מרכז יום יכולה להיעשות על ידי גופים שונים, ציבוריים או פרטיים וזאת בהתאם וביוזמת במחלקה לשירותים חברתיים לצורכי האוכלוסייה הזקנה ביישוב".

146. עוד נקבע, בסעיף 6.1 כי "נותן השירות שנבחר במרכז להפעלת מרכז יום ידאג למגוון פעילויות ושירותים המותאמים לצרכים הייחודיים של הזקן המוגבל, בהתאם לתנאי ההסכם ויהיה אחראי לשלומם וביטחונם של הזקנים בשעות הפעילות".

147. מרכז היום ברמת השרון מופעל על ידי "עמותת א.ל.ה-אגודה למען האזרח הותיק-רמת השרון" (להלן: "**עמותת א.ל.ה**"). העמותה אינה עמותה עירונית.

148. עמותת א.ל.ה מפעילה בעיר גם את תוכנית משרד הרווחה עבור קהילה תומכת.

149. מבדיקת הביקורת עולה כי הפעלת המרכז על ידי עמותת א.ל.ה אינה מוסדרת במסגרת מכרז עירוני או הסכם התקשרות עם העירייה.

150. מבדיקת הביקורת עולה כי ב-09.03.2014 אישרה מליאת המועצה הקצאת הקרקע עליה הוקם מרכז היום ל-10 שנים לעמותה, אולם ההקצאה לא בוצעה בפועל, באפריל 2017 ביטלו את הליך ההקצאה בכדי לבחון הפעלת המרכז באמצעות עמותה עירונית. כיוון שבסופו של דבר לא הוקמה עמותה עירונית במהלך שנת 2021 החל הליך הקצאה מחדש[42].

151. יצויין כי לא ברור מדוע הופעל הליך ההקצאה בלא שנערך מכרז עירוני להפעלת מרכז היום.

152. הביקורת תציין כי בבואה לערוך את הביקורת נתקלה בהתנגדות קשה לשיתוף פעולה מטעם העמותה וזאת בטענה כי "עמותת א.ל.ה אינה גוף מבוקר על ידי העירייה". יצוין כי העירייה העניקה כספי תמיכה לעמותה בשנת 2022 בגובה של 366,000 ₪[43] וזאת מלבד העובדה כי הקצתה לה את הקרקע והעבירה לה את פעילות מרכז היום.

153. בנוסף יצוין כי מנהלת האגף מסרה לביקורת כי גם איתה לא מתקיים שיתוף פעולה מלא וכי אף היא נתקלת בקושי לערוך בקרה אחר עבודתה של העמותה.

154. מומלץ כי הפעלת המרכז תוסדר במכרז עירוני אשר יגדיר את התחייבויותיה העמותה המפעילה, היקף השירותים להם זכאים ומתן מענה ראוי בהתאם לדרישות התע"ס.

155. מומלץ כי העיריה תפעל לקיום בקרה מלאה ושוטפת אחר השירותים הניתנים בשמה, מטעמה ובמימונה על ידי העמותה.

---

[42] 403

[43] 404

3.3. תקני כוח אדם

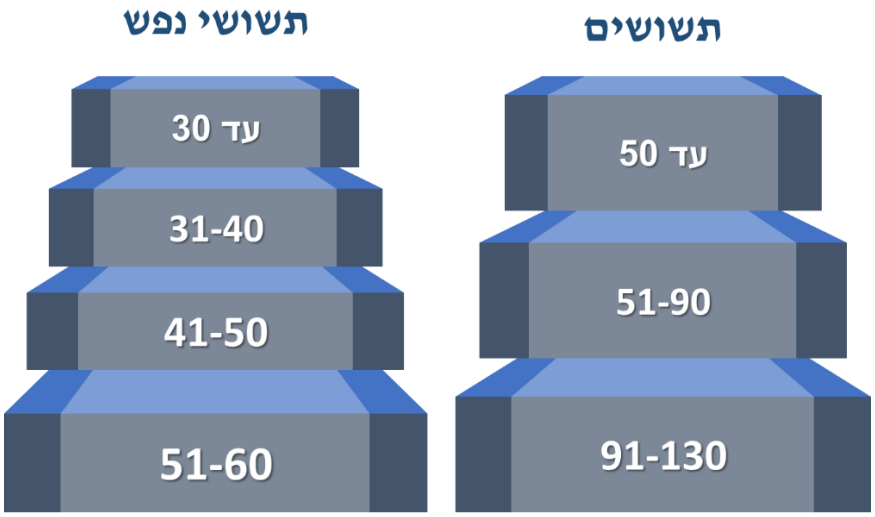
156. בסעיף 6 לתע"ס מרכז יום נקבע כי כל מרכז יום חייב לקבל אישור הפעלה של המשרד ובקשה לקבלת אישור זה תוגש על גבי טופס שכותרתו "בקשה לקבלת אישור להפעלת מרכז יום לזקן" (מצורף כנספח ג' לתע"ס).

157. הביקורת קיבלה לידיה את מסמך "בקשה לחידוש אישור להפעלת מרכז יום לזקן" (להלן: "**הבקשה לחידוש**")[44] שהוגש על ידי העמותה למשרד הרווחה ביום 26.10.2022 וכן נמסר ממנהלת המרכז כי בכל שנה שולחת טופס כזה, זאת בהתאם לסעיף 6.4 להוראה.

158. על גבי מסמך הבקשה מפורטים העובדים במרכז היום בהתאם לתפקידיהם ואחוז משרתם.

159. סעיף 9 להוראת התע"ס קובע כי כוח האדם במרכז היום יותאם למספר המבקרים במרכז היום בכל יום.

160. ההוראה קובעת מדרגות להיקף העסקת כוח האדם הנגזרות ממספר המבקרים היומיים התשושים ומספר המבקרים תשושי הנפש. המדרגות הן:



161. הוראת התע"ס כוללת טבלה המפרטת את התקנים הדרושים בכל תחום בהתאם למספר המבקרים (מצורף כ**נספח ו'**).

162. סעיף 12 להוראת תע"ס 4.13 קובע כי "בכל יום שהמרכז פועל ייעשה רישום נוכחות יומי של כל המבקרים במרכז אשר יוגש בסוף כל חודש למחלקת לשירותים חברתיים".

163. הביקורת קיבלה לידיה העתק של יומני הנוכחות של המבקרים במרכז לחודשים ינואר, יוני ודצמבר בשנים 2021 ו-2022. יומני הנוכחות מופקים ממערכת ממוחשבת וכוללים באופן מוקלד את רשימת המבקרים במרכז היום ומקום לסימון הגעה בכל אחד מהימים בחודש. דוגמא ליומן נוכחות **בנספח ז'**.

[44] 414

164. הביקורת בדקה באופן מדגמי את ממוצע המבקרים בכל יום בחודשים ינואר, יוני ודצמבר בשנת 2022. להלן טבלה המפרטת את הבדיקה בחלוקה לתשושים ותשושי נפש:

חודש	ממוצע מבקרים ליום – אגף תשושים	ממוצע מבקרים ליום – אגף תשושי נפש	סה"כ
ינואר	41	13	**54**
יוני	56	22	**78**
דצמבר	52	19	**71**
ממוצע יומי	**50**	**18**	**68**

165. על פי הטבלה לעיל עולה כי ממוצע המבקרים היומי באגף התשושים עומד על 50 וממוצע המבקרים היומי באגף לתשושי נפש עומד על 18. כלומר, רף התקינה לתשושים עומד על כ- 50 תשושים ו-18 תשושי נפש.

166. מכיוון ובחלק מהחודשים ממוצע המבקרים התשושים עלה על 50 נבחרה מדרגת התקינה של 51 – עד 90 מבקרים.

167. להלן טבלה המפרטת את ממצאי בדיקת הביקורת ביחס למספר התקנים המינימלי לפי התע"ס ואיושם במרכז היום בהתאם למסמך הבקשה לחידוש בו מפורטים פרטי העובדים:

כוח אדם	תקן – תשושים (מ-51 עד 90)	תקן – תשושי נפש (עד 30)	סה"כ תקינה	בפועל	הפרש
מנהל	1 משרה	1 משרה	1 משרה	1	0
עו"ס	0.66 משרה	0.25 משרה	0.91	1.3	+0.42
פיזיותרפיסט/ ריפוי ועיסוק/ אחות	30 שעות שבועיות בחלוקה בין שלושתם	6 שעות שבועיות	36 שעות שבועיות	12 שעות שבועיות (אחות)	-24 שעות שבועיות
עובד תעסוקה/ מלאכה	0.75 משרה	3 שעות ביום	0.75 משרה	1.38 משרה	+0.63
מדריכי חוגים	25 שעות שבועיות	18 שעות שבועיות	43 שעות שבועיות	47 שעות שבועיות	+4
מטפלות (לפי אחת על כל 20 קשישים/ 10 קשישים בתשושי נפש)	4.5 משרה	3 משרות	7.5 משרה	6.5 משרה	-1 משרה
ניקיון	1.75 משרה	1 משרה	2.75 משרה	1.55 משרה	-1.2 משרה
מטבח	0.5 משרה	0.25 משרה	0.75 משרה	0.71	-0.04
מזכירה	0.75 משרה	0.33 משרה	1.08משרה	0.90	-0.18

כוח אדם	תקן – תשושים (מ-51 עד 90)	תקן – תשושי נפש (עד 30)	סה"כ תקינה	בפועל	הפרש
עובד אחזקה	0.5 משרה	0.25 משרה	0.75 משרה	0.36	-0.39
ליווי בהסעות	0	36 שעות שבועיות	36 שעות שבועיות	35 שעות שבועיות	-1 (פחות שעה שבועית)

168. נמצא כי הפיזיותרפיסטית שעבדה במרכז היום סיימה את תפקידה ועל פי הנמסר לביקורת ממנהלת המרכז מנסים לאתר מחליפה באופן מיידי.

169. בבקשה לחידוש ממשרד הפנים מצוין כי בנוסף לעובדי הניקיון של העמותה יש חברת ניקיון חיצונית, שעל פי הנמסר ממנהלת המרכז מבצעים את עבודות הניקיון לאחר שעות הפעילות ועד שמסיימים, כ-4 שעות לכל אגף, כלומר 40 שעות שבועיות.

170. מהטבלה לעיל עולה כי קיימים פערי כוח אדם/ היקף משרה בתפקידים הבאים:

- פיזיותרפיסט/ית;
- מטפל/ת;
- עובד/ת ניקיון;
- עובד/ת מטבח;
- מזכירה;
- עובד אחזקה;
- עובד בליווי להסעה.

171. הביקורת ממליצה כי העמותה תפעל להשלמת פערי כוח האדם/ היקפי המשרה בהתאם לדרישות התע"ס.

172. הביקורת ממליצה בנוסף כי האגף יערוך בדיקת עמידת מרכז היום בתקינה המינימלית אחת לתקופה, על מנת לוודא כי הקשישים מקבלים את השירות המלא והטוב ביותר לו הם זכאים.

3.4. מבנה הפעילות

173. סעיף 5 לתע"ס מרכז יום העוסק במבנה מרכז היום ומיקומו, קובע מהן הדרישות בהן חייב המבנה המשמש לפעילות מרכז היום לעמוד.

174. במסגרת הדרישות נכללים תנאים הנוגעים ל:

- נגישות;
- שטח המבנה;

- מרחב פתוח;
- חלוקת המבנה.

175. להלן פירוט הדרישות ובדיקת הביקורת בנוגע לכל דרישה:

4. **שטח המבנה**

176. סעיף 5.2 לתע"ס קובע התאמה למספר המבקרים היומיים: "המבנה של מרכז היום יותאם לשהייה של ממוצע המבקרים בו מדי יום עפ"י המפתח שבנספח ב'".

177. המפתח בנספח ב' קובע כי שטחו של מרכז יום המאכלס בין 90-50 מבקרים מדי יום יהיה 730 מ"ר ברוטו.

178. הביקורת קיבלה לידיה חלק ממסמך "בקשה לקבלת אישור להפעלת מרכז יום לזקן"[45] שהוגש למשרד הרווחה בו מופיע סעיף 4 המפרט את השטחים במרכז היום לקשיש כך שישנם שני אגפים:

1) אגף תשושים – 572 מ"ר

2) אגף תשושי נפש – 330 מ"ר

בסה"כ – 902 מ"ר.

179. כלומר, השטח עומד בדרישות של הוראת התע"ס – **תקין**.

5. **מרחב פתוח**

180. סעיף 5.3 לתע"ס קובע כי: "למבנה המרכז יהיה גם מרחב פתוח לשימוש המבקרים (גינה, חצר או מרפסת גדולה)".

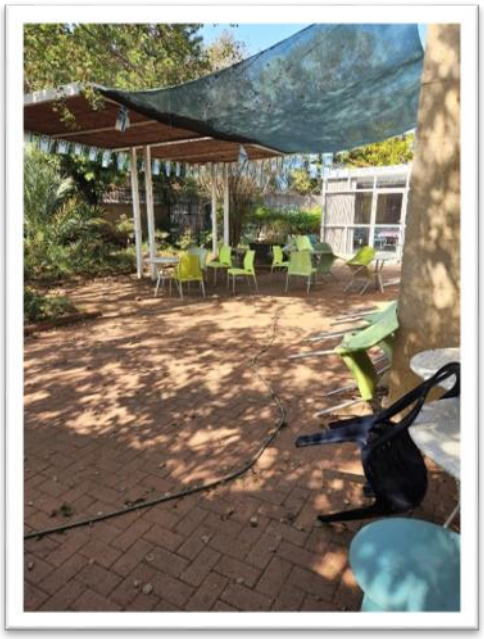
181. להלן תמונות שצולמו במהלך סיור הביקורת במקום ביום 27.02.2023:

[45] 414





החצר באגף תשושי נפש:



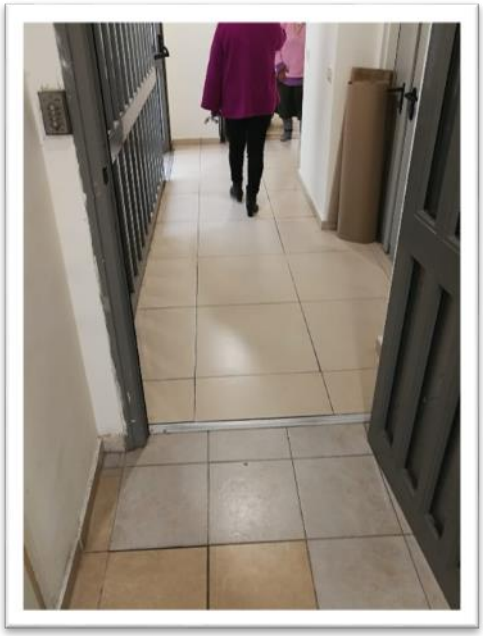
182. יצוין כי ביקור הביקורת במקום התקיים לקראת סוף עונת החורף והמבקרים לא יצאו הרבה לחצר ועל כן ניתן לראות שהחצר ואיזורי הישיבה אינם מטופחים ומסודרים.

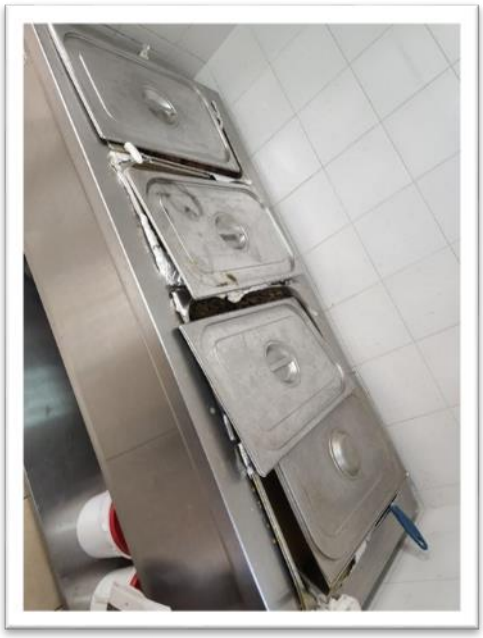
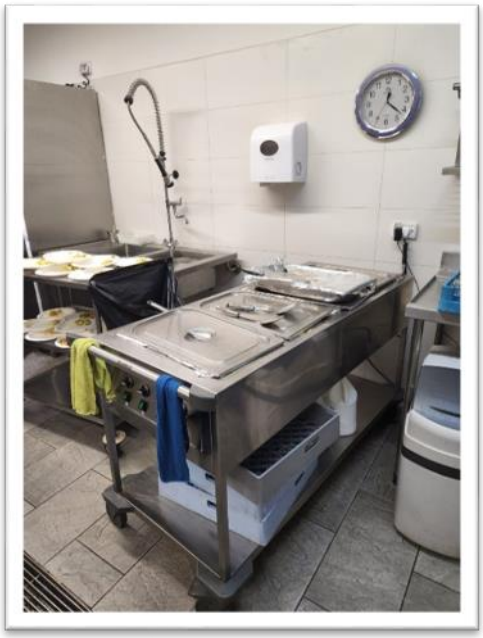
183. יצויין כי במהלך הביקור נמצא במקום צוות גיזום שגזם וסידר את הגינה והחצר.

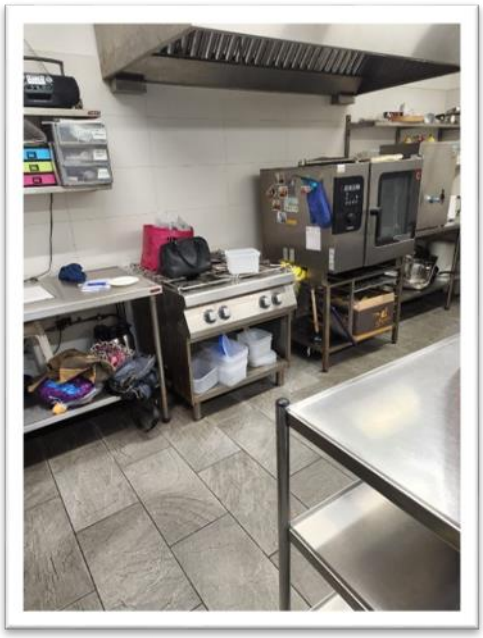
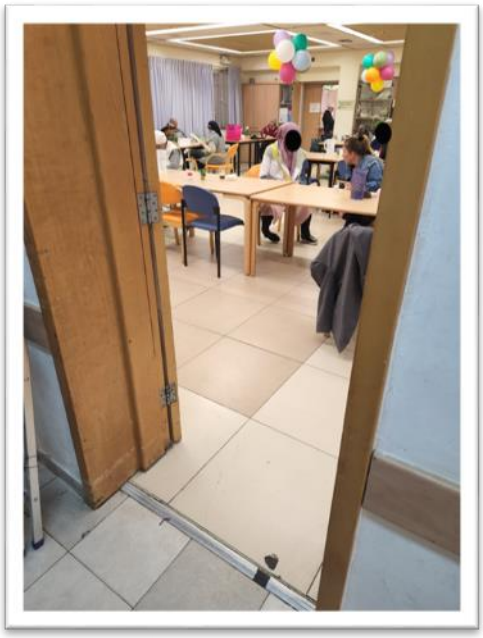
6. חלוקת המבנה

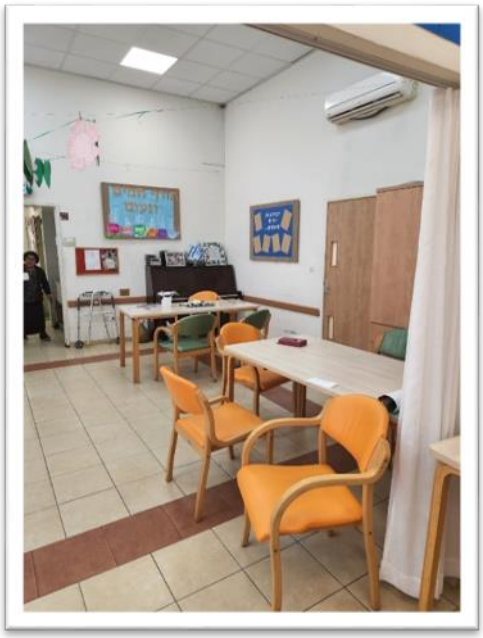
184. הביקורת בדקה את נאותות חלוקת המבנה בהתאם להוראות נספח ב':

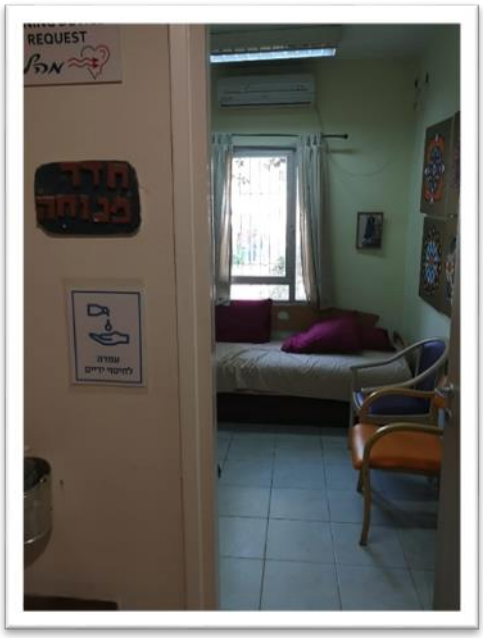
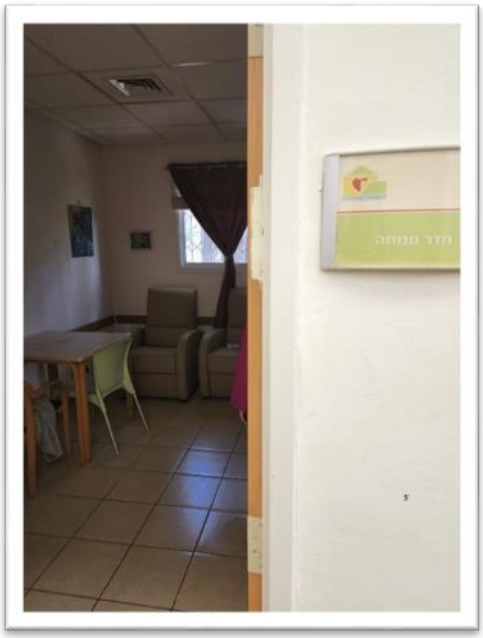
מקרא:
✓ - תקין
☒ - חלקי
× - לא תקין

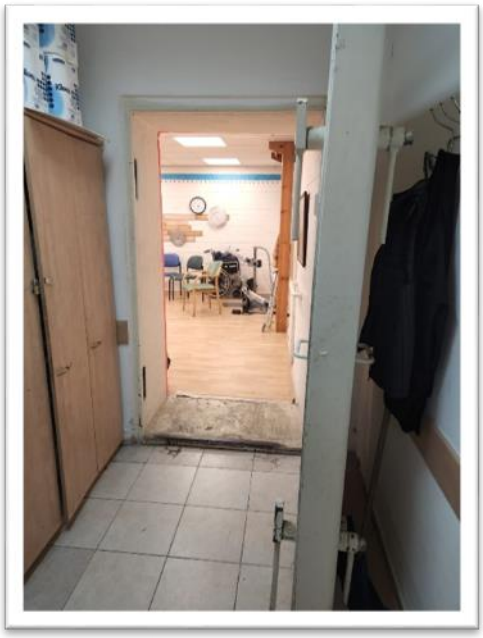
סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
א	מבואה	✓	
ב	מעברים ופתחים	☒	

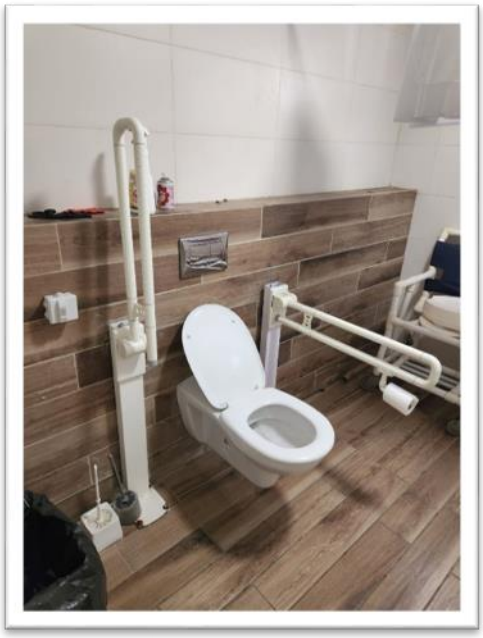
סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
ג	מטבח (מחמם)	✓	 

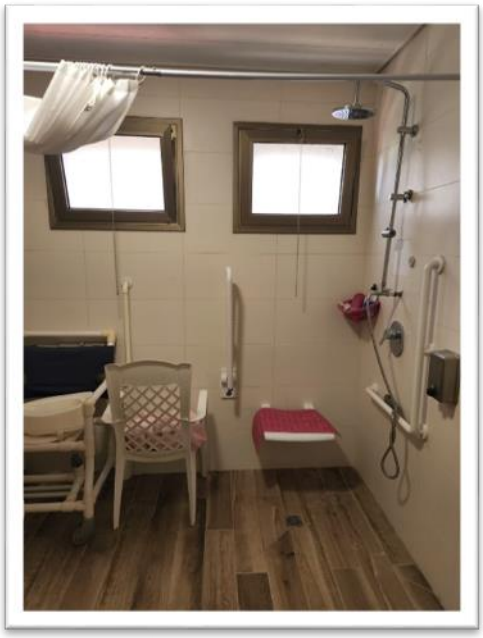
סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
			
ד	חדר אוכל	✓	באגף לתשושים : 

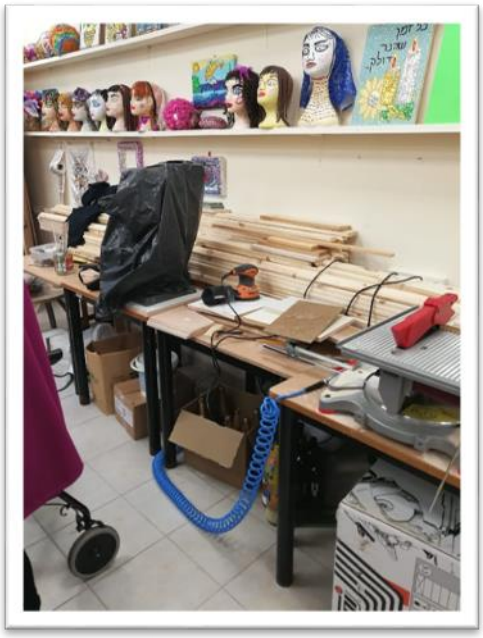
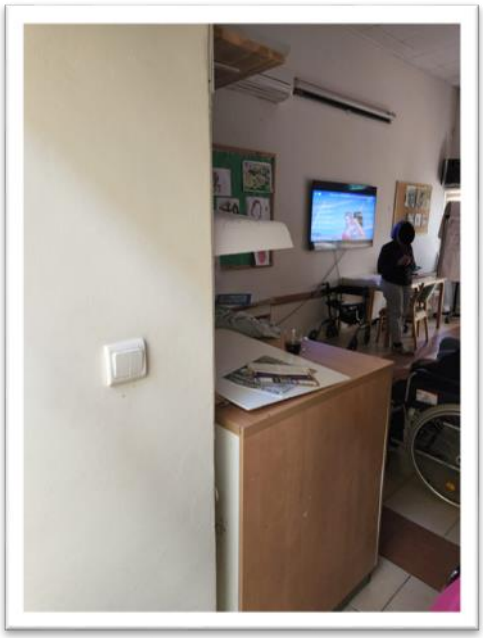
סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
			 באגף לתשושי נפש : 
ה	חדר מנוחה	✓	באגף תשושים :

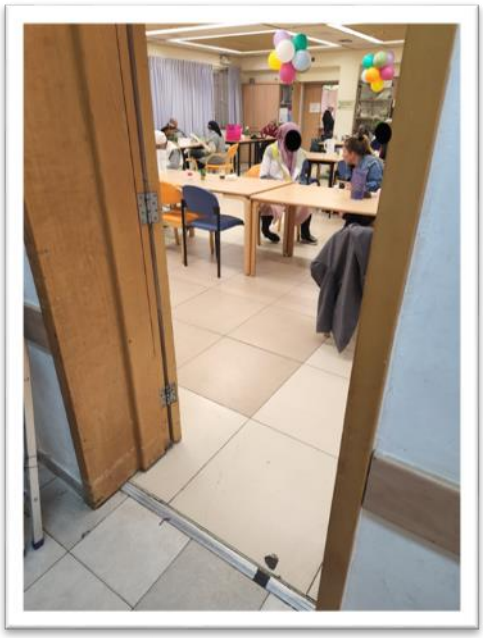
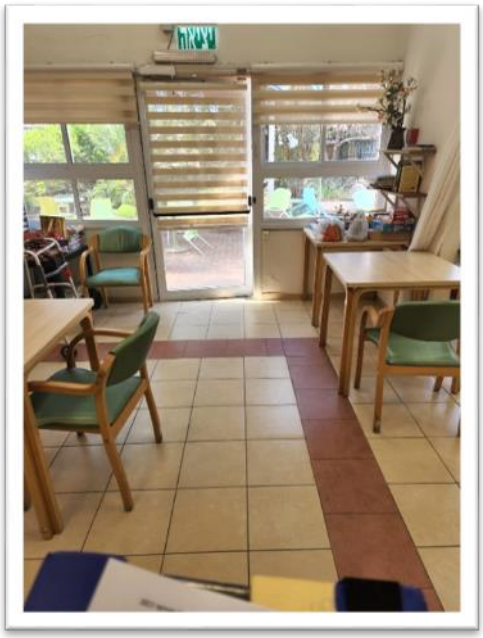
סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
			 באגף תשושי נפש: 
ו	ממ״ד	✓	באגף לתשושים:

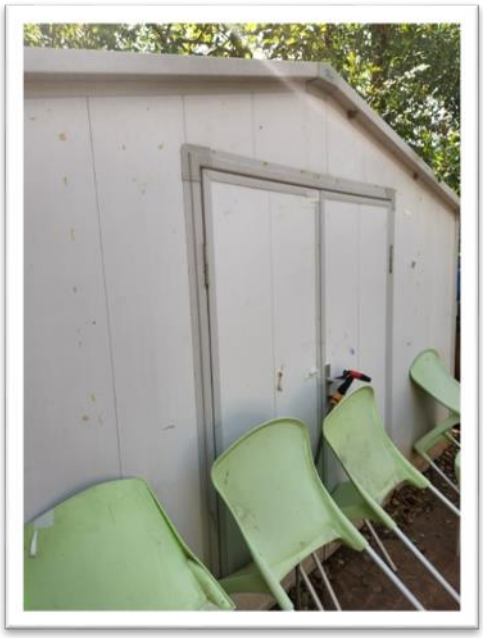
סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
			 באגף לתשושי נפש: 
ז	חדרי שירותים לתשושים – תא אחד ל-10 משתמשים לתשושי נפש – תא אחד ל-7	✓	באגף לתשושים:

סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
	משתמשים		 באגף לתשושי נפש : 
ח	מקלחות	☒	באגף לתשושים :

סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
			 באגף לתשושי נפש : 
ט	חדרי תעסוקה	✓	באגף לתשושים :

סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
			 באגף לתשושי נפש : 
י	חדרי פעילות	✓	באגף לתשושים :

תמונה	האם עומד בדרישות	שם החדר	סעיף בנספח
 באגף לתשושי נפש : 			

סעיף בנספח	שם החדר	האם עומד בדרישות	תמונה
יא	חדר פיזיותרפיה	✓	
יב	מחסן כללי	✓	

185. לא כל המעברים באגף של התשושים מותאמים למעבר כסאות גלגלים כפי שניתן לראות בתמונה בטבלה (מספר ב׳) זאת בניגוד להוראות התע״ס, לפיהם: ״כל המעברים והפתחים יותאמו למעבר כסאות גלגלים. רוחב מעבר (ללא דלת) – מינימום 1.80 מטר נטו ורוחב פתח (עם דלת) – מינימום 0.90 מטר נטו״.

186. ברזי המקלחות באגף לתשושי נפש שבורים ואינם תלויים, כך שלא ניתן לעשות בהם שימוש נאות.

187. הביקורת ממליצה כי העיר, אשר בבעלותה המבנה, תפעל בשיתוף פעולה עם העמותה לצורך הנגשת המרכז בהתאם להוראות התע"ס ולתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל-1970.

188. הביקורת ממליצה כי העמותה תפעל לתיקון של ברזי המקלחת האמורים ולהשמשתם לטובת המבקרים.

3.4.4 נגישות

189. סעיף 5.1 לתע"ס קובע כי: "מרכז היום יפעל במקום נגיש. מבנה מרכז היום חייב לעמוד בתקנות חוק הבנייה והתכנון התשמ"ח (1980) (נספח א') העוסק בנגישות והתאמה של מבני ציבור".

190. חשוב לציין כי קשישים הם הרבה פעמים בעלי מוגבלויות וגם אלו שאינם מוגבלים נדרשים פעמים רבות לסיוע ותמיכה של התאמות נגישות.

191. הביקורת קיבלה לידיה מסמך שכותרתו "סקר נגישות מתו"ס-מרכז יום לקשיש, הדסים 1" (להלן: "**סקר נגישות**")[46] אשר נערך בחודש פברואר 2022 במסגרתו צוין כי בתאי השירותים הנגישים הכיור, הברז והאסלה אינם תקינים וכן חסרים מראה, מדף ומתלה .

192. להלן התמונות שצולמו על ידי יועץ הנגישות בפברואר 2022:



שני תאי שירותים להתאמה

193. להלן התמונות שצולמו על ידי הביקורת, שנה לאחר מכן בפברואר 2023:

[46] 407



194. כלומר מבנה מרכז היום לקשיש אינו עומד בכל דרישות הנגישות כנדרש ואף שחלפה שנה מאז שמרכז היום קיבל את חוות דעת הנגישות טרם תוקנו הליקויים הדורשים תיקון.

195. יצויין כי היועץ לא התייחס לרוחב הפתחים כפי שנמצא על ידי הביקורת. ככל הנראה נערכה על ידי היועץ בדיקה רק של המתחם המשמש לתשושי נפש.

196. הביקורת ממליצה כי האגף יפעל להנגשת תאי השירותים במרכז היום בהתאם להמלצות יועץ הנגישות.

197. הביקורת ממליצה כי יערך סקר נגישות כאמור גם עבור החלק במרכז היום המספק שירותים לתשושים.

3.5 השמות

198. סעיף 3 לתע"ס מרכז יום עוסק באוכלוסיית היעד וקובע את העדיפות לקליטת הקשישים (להלן: "**המבקרים**") במרכז היום:

- ביטוח לאומי – זקנים זכאי חוק ביטוח סיעוד;
- רווחה – זקנים תשושים או תשושי נפש שאינם חוק ביטוח סיעוד;
- פרטי – זקנים המעוניינים לבקר במרכז היום.

199. העמותה מעניקה שירותיה לכ-126 מבקרים כאשר כ-68% מהם הם זכאי חוק סיעוד.

200. להלן טבלה המפרטת את מספר המבקרים הרשומים במרכז בחלוקה לפי גורם משלם כפי שעולה מבדיקת הביקורת את יומן הנוכחות נכון לחודש דצמבר 2022[47]:

[47] 418

גורם משלם	מס' מבקרים רשומים
ביטוח לאומי	84
משרד הרווחה*[48]	5
פרטי	37
סה"כ	**126**

*בהתאם לדוח אחזקת חניכים לחודש דצמבר 2022.

201. הביקורת בדקה מדגם של 10 תיקי מבקרים לבחינה האם קיימים בתיק המטופל המסמכים הנדרשים בהתאם לסעיף 10 להוראה:

- <u>טופס קליטה</u> – טופס אשר ממלאים בעת קליטת המטופל למסגרת בפעם הראשונה וכולל מידע מפורט על המטופל ומצבו.
- <u>תוכנית טיפול</u> – תוכנית הנבנית על ידי עובדת סוציאלית בשיתוף עם הקשיש ובן משפחתו ומאושרת על ידי ועדת קבלה.
- <u>ועדת קבלה</u> – אישור של ועדת ההשמה כי המטופל מתאים למסגרת.
- <u>מעקב עובדת סוציאלית</u> – דוחות הממולאים על ידי העובדת הסוציאלית של מרכז היום ואשר מעדכנים את מצבו של הקשיש, דפוסי השימוש שלו בשירותי המרכז השונים והמלצות להמשך. את הדוחות יש לערוך פעם ראשונה – חודשיים אחרי שהמטופל הגיע למרכז היום ולאחר מכן אחת לחצי שנה.

202. להלן טבלה המפרטת את תוצאות בדיקת הביקורת:

מקרא:
✓ - תקין
☒ - חלקי
× - לא תקין

מס"ד	שם בראשי תיבות	טופס קליטה	תוכנית טיפול	ועדת קבלה	מעקב עובדת סוציאלית (עדכון אחרון)
1	א.ש.	✓	✓	☒ - ללא שמות	23.11.2020
2	א.ב.	✓	✓	☒ - ללא שמות	29.11.2021
3	ב.י.ש.	✓	✓	☒ - ללא שמות	אין תאריך
4	ג.ד.	✓	✓	☒ - ללא שמות	16.11.2020

[48] 406.5

מס״ד	שם בראשי תיבות	טופס קליטה	תוכנית טיפול	ועדת קבלה	מעקב עובדת סוציאלית (עדכון אחרון)
5	ד.מ.	✓	✓	☒ - ללא שמות	24.01.2022
6	ח.ז.	✓	✓	☒ - ללא שמות	01.02.2022
7	ל.מ.	✓	✓	☒ - ללא שמות	01.02.2022
8	מ.י.	✓	✓	☒ - ללא שמות	01.02.2022
9	נ.י.	✓	✓	☒ - ללא שמות	01.02.2022
10	ע.י.	✓	✓	☒ - ללא שמות	13.02.2022

203. סעיף 12 לתע״ס מרכז יום העוסק ברישומים קובע כי ״התיק יאוחסן במקום נעול״.

204. להלן תמונה של המגירות/ ארון בהם מאוחסנים תיקי המבקרים:



205. תיקי המבקרים מאוחסנים בארונית מגירות עם מנעול – **תקין**.

206. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד להוראות התע״ס, לא התקיים מעקב של עובדת סוציאלית אחת לחצי שנה, אלא מלפני שנה ומעלה וכי בתיק אחד אף לא מצוינים תאריכי המעקב והתיעוד.

207. הביקורת ממליצה כי תקוים הקפדה של העובד הסוציאלית לערוך דוחות מעקב בהם תעדכן את מצבו של הקשיש, דפוסי השימוש שלו בשירותי המרכז השונים והמלצות להמשך.

3.6 ועדת קבלה

208. סעיף 10 לתע"ס מרכז יום מסדיר את נושא ההשמות למרכזי היום וקובע כי "ההפניה למרכז היום תעשה בידי העובד הסוציאלי במחלקה לשירותים חברתיים או ע"י מרכז הוועדה המקומית לחוק ביטוח סיעוד...תכנית הטיפול המוסכמת תרשם על גבי טופס "סיכום ועדת קבלה/ עזיבה במרכז היום", מצורף **כנספח ה'**.

209. הרכב ועדת הקבלה כולל את בעלי התפקידים הבאים:

- מנהל מרכז היום – יו"ר;
- עובד סוציאלי של המרכז;
- עובד אחר של המרכז (אח/ות, פיזיוטרפיסט/ית או מרפא/ת בעיסוק);
- עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים;
- אנשי מקצוע אחרים, לפי הצורך (רופא קופ"ח וכדומה).

210. הביקורת בחנה את ההשמות למרכז היום ובדקה בתיקים של המבקרים המושמים (שהגורם המשלם בעניינם הוא משרד הרווחה) את פרוטוקול ועדת הקבלה.

211. להלן טבלה המפרטת את שמות המבקרים מושמי משרד הרווחה, שמות המשתתפים בועדת הקבלה והערות ככל שקיימות:

שם המבקר (בר"ת)	שמות המשתתפים בועדת הקבלה
ר.ר.	עו"ס מרכז יום עו"ס מאגף הרווחה פנינה אייל חלק מהשמות צוינו ללא תיאור התפקיד
ר.	לא מופיעים שמות המשתתפים
ש.ס.	לא מופיעים שמות המשתתפים
י.מ.	לא מופיעים שמות המשתתפים
ש.נ.	מפקחת ממשרד הרווחה עו"ס מאגף הרווחה עו"ס מרכז מנהלת המרכז

212. מבדיקת הביקורת ובהתאם לטבלה לעיל עולה כי:

- לא מצוינים על גבי כל הפרוטוקולים שמות ותפקידי המשתתפים שנכחו בוועדת הקבלה;
- בפרוטוקול וועדת הקבלה של ר.ר. לא צוינו תיאורי תפקידם של המשתתפים ולאחר בדיקת הביקורת את שמותם בפרוטוקול אחר של ועדת קבלה הושלמו תיאורי תפקידם מלבד התפקיד של פנינה אייל. בנוסף, בניגוד להוראות התע"ס, לא השתתפו בוועדת הקבלה מנהלת המרכז ועובד אחר של המרכז;
- בפרוטוקול וועדת הקבלה של ש.נ. חסרה השתתפות של עובד נוסף של המרכז.

213. הביקורת ממליצה כי יצוינו בעלי התפקידים המשתתפים בוועדת הקבלה של כל מבקר במרכז היום וכן תתקיים הקפדה על השתתפות כל בעלי התפקידים הנדרשים בהתאם להוראות התע"ס.

3.7 השירותים הניתנים במרכז היום

214. סעיף 7 להוראה קובע את היקף שעות הפעלת מרכזי היום לקשיש וכן מהם השירותים להם זכאים הקשישים המבקרים במרכז היום הכוללים טיפול אישי וסוציאלי וכן את השירותים הבאים:

- פעילות חברתית, תרבותית ותעסוקתית;
- הסעות;
- ארוחות (בוקר וצהרים);
- שירותים בתשלום נוסף – מניקור, פדיקור, מספרה, כביסה, תיקוני בגדים וכדומה.

3.7.1 שעות הפעלת המרכז

215. סעיף 6.3 לתע"ס מרכז יום מסדיר את שעות וימי הפעלת המרכז וקובע כי המרכז יהיה פתוח לאורך כל ימות השנה למעט שבתות וחגים ויפעל 6 שעות רצופות בשעות הבוקר (לא כולל הסעות).

216. כמו כן, בערבי חג וחול המועד ניתן להפעיל את המרכז עד השעה 12:00. בפסח ניתן לסגור את המרכז לאחר קבלת אישור מראש מהמפקח הארצי ולאחר שהמרכז התחייב לספק שירותים חלופיים בבית (עבור קשישים זכאי חוק ביטוח סיעוד).

217. מנהלת המרכז מסרה לביקורת כי המרכז פתוח ופועל חמישה ימים בשבוע בין השעות 07:30-13:30, כלומר, כ-6 שעות, למעט בחג הפסח והם נותנים מענה עד הבית למי מהקשישים שזקוק לכך[49].

218. חשוב לציין כאן כי הלו"ז המפורט לפעילויות מרכז היום (כפי שיפורט בהרחבה בהמשך) הינו בין השעות 08:30-14:00 (5.5 שעות) ושעות ההסעה שנקבעו הינן: 07:40 מתחילים להגיע

[49] 412

וב-13:00 מתחילים להעלות את המבקרים המתניידים בעזרת כיסא גלגלים ואלו שאינם מעוניינים בארוחת צהרים.

219. מבדיקת הביקורת עולה כי בימים 03-05.06.2022 (ערב יום הזיכרון, יום הזיכרון ויום העצמאות) מרכז היום לא קיבל מבקרים, זאת בניגוד להוראות התע"ס[50].

220. כמו כן עולה כי מרכז היום פועל כ-5.5 שעות בכל יום, בניגוד להוראות התע"ס ועבור חלק מהמבקרים (מי שנדרש לעלות להסעה של 13:00) הוא מעניק את שירותיו רק בהיקף של 4.5 שעות.

221. הביקורת ממליצה כי הפעילות במרכז היום תהיה בהתאם להוראות התע"ס ותיקבע תוכנית יומית עבור 6 שעות הפעלה לכל מבקר.

222. מומלץ בנוסף כי אגף הרווחה יערוך בקרה שוטפת מטעמו אחר הפעלת מרכז היום ובכלל זאת – היקף שעות הפעילות היומי, ימי ההפעלה לאורך השנה וכדומה, על מנת להבטיח כי הקשישים מקבלים את השירות המיטבי וכי המפעילה עומדת בהוראות התע"ס ובתנאי ההתקשרות מולה.

3.7.2 פעילות חברתית תרבותית

223. סעיף 7.4 לתע"ס מרכז יום, העוסק ב"פעילות חברתית ותרבותית", קובע כי:

- "מרכז היום ידאג לפעילות חברתית, תרבותית ותעסוקתית לזקנים ע"י עובדים שמוסמכים לכך בהיקף שעות התואם את מספר הזקנים במרכז";
- "בחירת הפעילות במרכז תהיה בהתייעצות עם נציגות הזקנים עפ"י רצונותיהם, צורכיהם ויכולותיהם;
- "המרכז יפעיל לפחות ב-2 פעילויות שונות ביום".

224. מרכז היום מציע תוכנית פעילות שבועית קבועה הכוללת שורת פעילויות, אשר ברובן חוזרות מדי יום וחלקן מספר פעמים במהלך השבוע. להלן דוגמא ללו"ז שבועי של מרכז היום (לשבוע הראשון בחודש דצמבר 2022)[51]:

שעות	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
08:30-09:30	ארוחת בוקר				
09:00/09:30-10:30	סיפור עם צביה	-פיזיותרפיה -אקטואליה עם אלון	-תנ"ך עם טובה גז -קרמיקה	שיחת בוקר עם רוני	שירה בציבור עם דובי

[50] 418
[51] 415

שעות	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
			עם שלומית		
10:30-11:00	התעמלות				
11:00-11:15/11:30	הפסקת תה ועבודות יד	הפסקת תה	הפסקת תה ועבודות יד	הפסקת תה	הפסקת תה
11:15/11:30-13:00	-ציור -גינון	-ציור/ נגרות -עבודות יד -קבוצה עם האחות	-מקצבי הגיל -חוג אפייה	-עבודות יד/ משחקי חשיבה -חוג בובנאות -סיפור עם רוני	-חוג שזירת פרחים -עבודות יד -חוג תיאטרון
13:00-14:00	ארוחת צהרים				קבלת שבת וארוחת צהרים

225. תמונות בנושא שצולמו במהלך סיור של הביקורת במרכז ביום 27.02.2023 מצורפות כ**נספח ח'.**

3.7.3 הסעות

226. סעיף 7.1 לתע"ס מרכז יום העוסק בהסעות הקשישים למרכז היום קובע כי "הזקנים יגיעו למרכז היום ברכב מותאם למגבלותיהם שיסיע אותם מפתח ביתם ובחזרה. על הרכב להיות ממוזג ומצויד במכשיר קשר. רצוי שזמן ההסעה מביתו של הזקן למרכז היום לא יעלה על 40 דקות".

227. במסגרת הפעלת המרכז, התקשרה העמותה בהסכמים זהים עם הספקים הבאים:

- <u>חברת אל-רץ הסעות וטיולים 1999 בע"מ</u>[52] – נחתם ביום 11.02.2015. מנהלת המרכז מסרה לביקורת כי ספק זה מסיע, באמצעות מיניבוס, את המבקרים מאזור מרכז ומערב העיר;
- <u>חברת שאולי הסעות</u>[53] – נחתם ביום 27.08.2019; מנהלת המרכז מסרה לביקורת כי ספק זה מסיע, באמצעות מיניבוס, את המבקרים מאזור נווה גן;

[52] 413

[53] 413.1

- <u>חברת שוחט שירותי הסעות בע"מ</u>[54] – נחתם ביום 15.12.2022. מנהלת המרכז מסרה לביקורת כי ספק זה מסיע, באמצעות מיניבוס, את המבקרים מאזור מורשה והסביבה.

228. בנוסף יש רכב הסעות של העמותה, רכב נגיש, אשר מסיע את כל המבקרים שמוגבלים בתנועתם (מעלון/ כיסא גלגלים) ואינם יכולים להתנייד במיניבוס.

229. במסגרת ההסכמים עם הספקים נקבע בסעיף 2.ב. כי "פירוט מסלולי הנסיעה, תחילת האיסוף ושעת הפיזור הינם כמפורט בנספח א' להסכם זה".

230. עוד נקבע בסעיף 6.ה. כי "הנהג יוודא שכל הקשישים הנוסעים נכנסים למרכז וזאת עד לשעה 08:50" ובסעיף ו' נקבע כי "כלי הרכב יאסוף את הקשישים מהמרכז בשעה 13:30 ויפזר את הקשישים בבתיהם..."

231. מבדיקת הביקורת את ההסכם עולה כי לא נקבעה עם הספקים שעת תחילת איסוף המבקרים מבתיהם וזמן המסלול. ככל שנקבע במסגרת נספח א' המצוין בהסכם, נספח זה לא מצורף להסכם, כך שלא ניתן לדעת האם הספק עומד בדרישות התע"ס, כלומר, האם זמן הנסיעה לא אורכת יותר מ-40 דקות.

232. במסגרת מכרז פומבי מספר 103/2013 להפעלת מרכזי יום לזקנים שפורסם על ידי משרד הרווחה בשנת 2013 קובע המשרד במסגרת נספח 2.6.3.4- מדריך להרכבת תפריט (להלן: "**המדריך**") כי ארוחת הבוקר תיערך שעה וכך גם ארוחת הצהריים[55].

233. מבדיקת הביקורת עולה כי על אף שנקבע טווח זמן של שעה לארוחת הצהריים, בפועל על המבקרים להגיע להסעות בשעה 13:30. כלומר, נותר למבקרים פרק זמן של חצי שעה לארוחת צהרים, בניגוד ללוח הזמנים שנקבע, להנחיות משרד הרווחה ולהתנהלות הרווחת במרכזים דומים.

234. הביקורת ממליצה כי יינתן פרק זמן של שעה למבקרים במרכז היום לטובת ארוחת הצהרים כנדרש בהתאם להוראות משרד הרווחה. המשמעות הינה כי יש לדחות שעת היציאה של ההסעות בחצי שעה.

3.7.4 ארוחות

235. סעיף 7.2 לתע"ס מרכז יום, העוסק במתן ארוחות, קובע כי "מרכז היום יקפיד על תנאי תברואה נאותים בהכנת הטיפול ובהגשת המזון לזקנים" וכן כי "מרכז היום יספק ארוחת בוקר וצהרים. על ארוחת הצהריים להיות חמה ומבושלת ולכלול את כל מרכיבי המזון כולל אפשרות בחירה".

236. במסגרת הפעלת המרכז, התקשרה האגודה בהסכם[56] עם חברת "קייטרינג בית אבא בע"מ" (להלן: "**חברת הקייטרינג**") ביום 01.12.2010. במסגרתה נקבע כי חברת הקייטרינג

[54] 413.2
[55] 409 + 409.1
[56] 416

תספק למרכז ארוחות חמות בתיאום עם המרכז בכל הנוגע למספר המנות לכל אגף, לימי האספקה בשבוע, שעות האספקה ועוד.

237. הביקורת קיבלה לידיה העתק מתפריטים שבועיים לארוחות בוקר וצהרים[57] המוגשים לקשישים במרכז (ראה תפריט ארוחת הצהריים **בנספח ט'**).

238. במסגרת המדריך קובע משרד הרווחה את ההרכב הנדרש של הארוחות שיוגשו במרכז היום. להלן הרכב ארוחת הבוקר הנדרש:

מרכיבי הארוחה	פריט המזון	תדירות ב-7 ימים
מנה עשירת חלבון	ביצה קשה	3
	חביתה או כל צורה מבושלת אחרת **(מס' 3 או M או 65 גר')**	3
	טונה /סרדינים **(50 גרם)**	1
ירקות	3 סוגי ירק לפחות **(150 גרם)**	7
מוצרי חלב א	חלב/שוקו/קפה על בסיס חלב מלא **(200 מ"ל)**	2
	לבן **(200 מ"ל)**	1
	יוגורט **(150 מ"ל)** + חלב **(50 מ"ל)**	1
	מעדן **(125 מ"ל)** + חלב **(75 מ"ל)**	1
	דייסה על בסיס חלב **(200 מ"ל)**	1
	קורנפלקס **45 גר'** + כוס חלב **(200 מ"ל)**	1
מוצרי חלב ב'	גבינה לבנה- **(50 גרם)**	3
	קוטג'- **(50 גרם)**	2
	גבינה קשה: צהובה – **(30 גרם)** מותכת- **(25 גרם)**, מלוחה–**(50 גרם)**	2
לחם	לחם אחיד: **(2 פרוסות)**	4
	פיתה/לחמנייה	1
	חלה: **(2 פרוסות)**	2
ממרחים	<u>ממרח מתוק</u>: שוקולד/חלבה/ריבה/חמאת בוטנים **(15 גרם)**	2
	<u>ממרח אחר</u>: חומוס/טחינה/אבוקדו/חציל **(25 גרם)**	5
שונות	זיתים ללא חרצנים **(20 גרם)**	2
	תה, תה צמחים,נס קפה	5

239. להלן העתק מתפריט ארוחת הבוקר של המרכז:

[57] 410+410.1



240. כפי שניתן לראות מתפריט ארוחת הבוקר של המרכז הוא אינו מגוון כלל ואינו עומד בהנחיות משרד הרווחה.

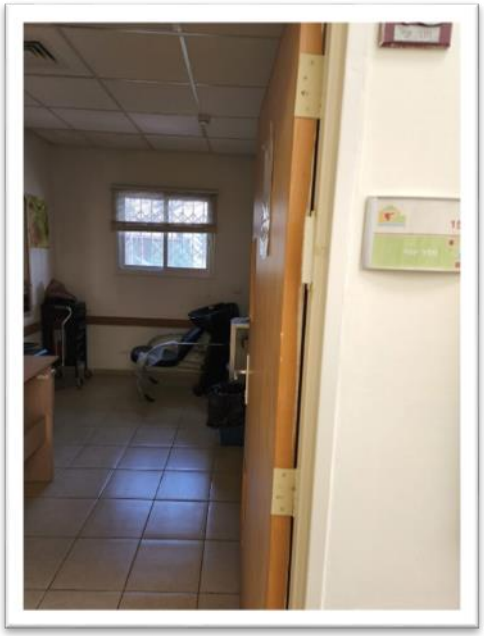
241. כך למשל מתוך מוצרי חלב א' – מוגשת לקשישים רק דייסה בכל אחד מימות השבוע ולא רק יום אחד בשבוע, ולא מוגשות להם אף אחת מהחלופות כגון קורנפלקס, מעדנים, יוגורטים כדומה.

242. הביקורת ממליצה כי תפריט ארוחת הבוקר המוגשת לקשישים יעודכן בהתאם להוראות משרד הרווחה.

3.7.5 שירותים בתשלום נוסף

243. סעיף 8 לתע"ס מרכז יום קובע כי "המרכז יפתח שירותים נוספים בתשלום... לאוכלוסיית הזקנים המבקרים במרכז היום וגם לזקנים בקהילה כגון: מניקור, פדיקור, מספרה, שירותי כביסה, תיקוני בגדים, טיפול אישי וארוחות בבית.."

244. להלן תמונה של המספרה שצולמה על ידי הביקורת במהלך הסיור במרכז:



245. מבדיקת הביקורת עולה כי המרכז מספק גם שירותי מספרה, פדיקור ומניקות – **תקין**.

3.8 ועדת היגוי

246. סעיף 13 לתע"ס מרכז יום, העוסק באחריות המחלקה לשירותים על מתן סל השירותים, קובע כי: "מנהל המחלקה לשירותים אחראי לוודא שכל סל השירותים המופיעים בסעיף 7 לעיל ניתנים לזקנים המבקרים במרכז היום".

247. סעיף 6.2 קובע כי "פעילות מרכז היום תלווה בוועדת היגוי שתפקידה לדאוג להספקת סל השירותים על פי סעיף 7..".

248. הוועדה תכלול את בעלי התפקידים הבאים:

- מנהל מרכז היום;
- מפקח מחוזי של השירות לזקן;
- נציג המחלקה לשירותים חברתיים;
- נציג אש"ל;
- נציג המוסד לביטוח לאומי;
- נציג מערכת הבריאות;
- נציג הזקנים המבקרים במרכז (לא בכל הדיונים);
- נציג אחר (לפי הצורך);

249. ועדת ההיגוי תתכנס לפחות 3 פעמים בשנה.

250. הביקורת קיבלה לידיה פרוטוקול פגישה של ועדת ההיגוי אשר התכנסה ביום 24.07.2022 אשר דנה בעיקרה בהקצאת שטח חדש ברמת השרון לצורך בנייה של מרכז יום חדש, גדול

יותר, אשר יוכל להכיל יותר מבקרים וכן להפעיל שם פעילויות נוספות לאוכלוסיית הקשישים[58].

251. במסגרת ועדת ההיגוי מיום 24.07.2022 נקבע כי "ועדת היגוי הבאה תתקיים בתאריך 02.11.20203 בשעה 10:30".

252. להלן טבלה המפרטת את בעלי התפקידים הנדרשים להשתתף בוועדה בהתאם להוראות התע"ס למול ההשתתפות בפועל בוועדה מיום 24.07.2022:

בעלי תפקידים לפי התע"ס	בעלי תפקידים בפועל
מנהל מרכז היום	יו"ר העמותה למען האזרח הוותיק רמת השרון – א.ל.ה ומנהלת מרכז היום
מפקח מחוזי של השירות לזקן	מפקחת מחוזית
נציג המחלקה לשירותים חברתיים	מנהלת האגף לשירותים חברתיים וראש צוות מדור לאזרח הוותיק
נציג אש"ל	-
נציג המוסד לביטוח לאומי	-
נציג מערכת הבריאות	-
נציג הזקנים המבקרים במרכז (לא בכל הדיונים)	-
נציג אחר (לפי הצורך)	-

253. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי קיימים 50% מהמשתתפים המחויבים להשתתף בוועדה לא נכחו בה.

254. מבדיקת הביקורת עולה כי לא התקיימו פגישות של ועדת היגוי בשנת 2021 ובשנת 2022 התקיימה ועדת היגוי אחת בלבד, זאת בניגוד להוראות התע"ס על פיהם יש לכנס את הוועדה 3 פעמים בשנה.

255. עוד יצוין כי בפרוטוקול הוועדה מצוין כי "לפני כ-5 שנים התקיימה ועדה רבת משתתפים בנוכחות המפקחת..."

256. הביקורת ממליצה כי, בהתאם להוראות התע"ס, כל בעלי התפקידים המחויבים והנדרשים להשתתף בוועדת ההיגוי ישתתפו בה.

[58] 408.1

257. הביקורת ממליצה כי ועדת ההיגוי תתכנס בהתאם להוראות התע"ס, 3 פעמים בשנה, וכן הפגישה תתועד על גבי פרוטוקול.

4. נספחים

4.1 נספח א' – מסמך נוהל (חשיבה בהנאה)

עיריית רמת השרון
האגף לשירותים חברתיים וקהילתיים

תוכנית להפגת בדידות - חשיבה בהנא/עה

נהלי קבלה :

פנייה אל מנהלת התכנית עו"סק יהודית נודלר(פנייה יזומה, או מגורמים אחרים בקהילה ו/או פנייה אישית)
פגישת הכרות ואינטייק
העברת מידע רלוונטי לרכזות
תאום יומיים להתנסות
הסדרת רישום ונהלי תשלום

באם המועמד מעוניין ועבר את יום ההתנסות בהצלחה תקבע תוכנית השתתפות מסודרת

השתתפות בתוכנית:

החודש הראשון לפעילות מוגדר כתקופת ניסיון למשתתף ויהווה בסיס לצוות המקצועי בהחלטה האם התוכנית מתאימה לו. במקביל הדבר מאפשר למשתתף הכרות עמוקה יותר עם משתתפי ותכני התוכנית ויאפשר לו להחליט האם מעוניין להמשיך בפעילות.

פעילות שוטפת :

לאחר כל יום פעילות הרכזות שולחות במייל עדכון יומי לרכזות האחרות מעקב אחר המשתתפים מבוצע בישיבות צוות של רכזות התוכנית.

במקרה הצורך בהתאם לשיקול הדעת של הרכזות תקבע פגישת עדכון עם המשפחה והמשתתף.

העברת מידעון עם סיכום פעילות חודשית ועדכונים שוטפים לחברי התוכנית ובני משפחתם.

החלטה על הפסקת הפעילות:

תתקבל על ידי הרכזות תוך עירוב המשפחה והגורמים הרלוונטיים באגף לשירותים חברתיים וקהילתיים , במקביל להצעת תוכנית חלופית מתאימה.

יצחק שדה 4, רמת השרון 4728446, טל': 03-7602426 פקס: 03-7602434
www.ramat-hasharon.muni.il

4.2 נספח ב' – מידעון יוני

תוכנית חשיבה בהנא\עה- סיכום חודש יוני

למען פעילות רציפה של התוכנית אנו מבקשות ליידע אותנו על היעדר הגעה כשבוע מראש (טיולים, ביקורי רופא שנקבעו מראש וכו'). במקרים לא צפויים שאינם מאפשרים הודעה מוקדמת (מחלה חו"ח) אנא ידעו בהקדם האפשרי.

למען סדר עבודה נוח וטוב לכולנו אנו מצרפות את הימים והשעות בהן אנו זמינות לשיחות טלפון אישיות

יהודית : ימים א-ה 8:30-16 באם אינה זמינה ניתן להשאיר הודעה קולית

אורנה: ימי שני 12:30- 14:00

נועה: ימי שני משעה 14 - 16

תוכנית פעילות לחודש יולי מצורפת בסוף המידעון לעיונכם

דיווח מיהודית נודלר מנהלת התוכנית:

שלום לכולם,

התוכנית מגוונת ומאתגרת. אנו שמחות לברך את המצטרפים החדשים אלינו לקבוצתנו.

אני שמחה לראות את החיבורים והקשרים שנרקמים.

חשוב לנו לשמור על מסגרת נעימה, מיטבית ומכבדת עבור כולנו.

שיהיה לנו קיץ נעים עם פעילויות מהנות במסגרת הקבוצה ומחוצה לה.

מילות פרידה מליקו וגיא – סטודנטים מבית ספר למוזיקה רימון שהתנדבו וניגנו למשתתפים בחודשים האחרונים

העבודה במועדון חשיבה בהנאה הייתה מיוחדת במינה.

הכרנו אנשים מקסימים והתרגשנו לראות איך מפגישה לפגישה הם יותר נפתחים - אלינו ואחד אל השני. אנו מרגישים שהמוזיקה תרמה לדרך שלנו יחד, תקשרנו בצלילים ובמילים, הרצנו על משמעות הצלילים, שוחחנו על תיאוריה ואלתור, אפילו ניגנו עם חלקם!

בהיבט התרומה האישית, ההרגשה שעשינו טוב על הלב לאנשים היא מדהימה. מעבר לכך, כמה שיותר הופעות לא משנה המקום, זה זמן במה שאנחנו צוברים ולומדים ממנו וממגבלותיו הנהדרות.

בשיחה בינינו עלה רגע ששנינו זוכרים, בו אחת הנשים בקבוצה קמה ורקדה, כשכולם יכלו לשים לב כמה זאת פעולה לא פשוטה בשבילה. לאחר מכן היא סיפרה שלא רקדה במשך שנים.

רגעים כאלו הם הרגעים שבשבילם אנו מתנדבים.

אז לסיכום - הן בפן הנפשי והן בפן המקצועי ישנה תרומה ענקית לחברה בכלל ולעצמנו בפרט.

דיווח מאורנה לוטן, מרכזת ימי ב' וה'

חודש יוני היה חם בחוץ וחם בלב , שמחים על מצטרפים חדשים (שניים אפילו בני דודים שנפגשו במקרה בתוכנית...) . ברוכים הבאים.

החודש תירגלנו מיומנויות חשיבה שונות באמצעות תרגילים ואמצעים שונים, כאשר כל מפגש נפתח ב"התנעה" גופנית להמרצה והנאה. דוגמא לפעילויות: מילוי משימות מורכבות, האזנה למוסיקה והשפעתה עלינו. קשר בין המוח לגוף, התמצאות וניווט, דמיון ואסוציאציות. הקשרים וסיפורים כדי לזכור פריטים, .כמו כן עסקנו בחיזוק הביטחון- למרות הירידה בזיכרון.

מצורפת שקופית מתוך פעילות שהעברתי בה הגדרתי שוב את מטרות התוכנית, ואת תפקידי המנחות והמדריכים- שהם אלו שקובעים את סדר היום. דיברתי על האופן שבו הם פונים ומדברים זה **על** זה, כיצד אנו מתנהלים כאשר כועסים , **כללי עשה** כבוד, סבלנות, סובלנות - **וכללי אל תעשה** הרמת קול, עלבונות, זלזול, סודות בחברה, הפרעות מסוגים שונים ועוד. לימדתי את **מודל אפר"ת**. אירוע – פירוש – רגש - תגובה עם דוגמאות. וחיברתי לכאן ועכשיו שלנו.

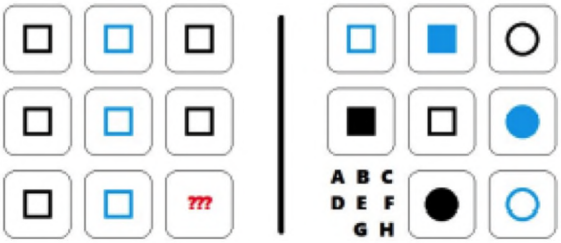


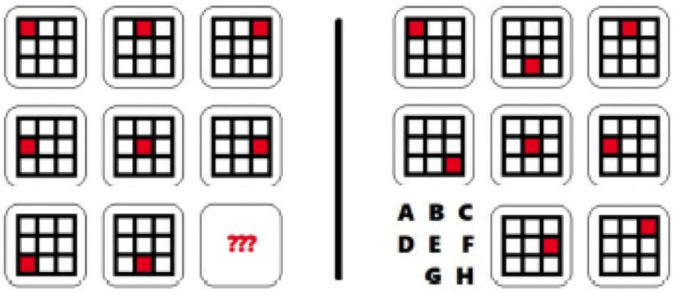
דיווח פעילות מנועה וכטל מרכזת ימי א' , פעילות קוגניטיבית בימי ג' :

בחודש יוני המשכנו בתרגול ואימון קוגנטיבי מגוון שפנה לכל סוגי החשיבה, למידה וזכרון . כך לדוגמא באחד מתרגולי הזכרון צפינו בסרטון הזה למה קוראים להר חרמון "הסבא" ואיך זה קשור לגלידה? (לחצו על שם הסרטון לראות אותו ביוטיוב) ותרגלנו מה וכיצד נזכור את המידע שמופיע בו. בדקנו מה זכרנו לאחר צפייה ראשונה – את המידע העיקרי וכיצד לאחר צפייה נוספת והגדרת "פרקי המידע" בסרטון ניתן היה לשחזר את רוב הידע שהועבר בסרטון.

תרגלנו קידוד ושליפה של מידע : המשתתפים בסבב ציינו שמות של חיות, צמחים, עצמים . חילקנו את הרשימה של 18 הפריטים לקבוצות, שיימנו ומנינו כל קבוצה, "שתלנו" רמזים בכל קבוצה כגון חרוזים או שימוש בדמיון ואז שלפנו את כל הרשימה .

תרגול חשיבה לא מילולית : במצגת שדוגמאות ממנה מצורפות תרגלנו הסקת מסקנות וחשיבה לא מילולית







המטרה מלבד תרגולי חשיבה ותרגולים מוטוריים שהמשתתפים עושים היא גם לצור קבוצת חברים שנעים להגיע אליה, אנחנו תמיד שמחים לשמוע על ההיסטוריה האישית של המשתתפות/ים, ולנהל דיונים ערים בענייני היום בהפסקה ולפני הפעילות

מצורפת תוכנית עבודה לחודש יולי

יום ראשון- מרכזת נועה וכטל

3.7	10.7	17.7 מרכזת יהודית	24.7	31.7
9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה
10:30 – 9:45 נועה- רב"ע ריפוי בעיסוק	10:30 – 9:45 נועה- רב"ע	10:30 – 9:45 נועה- רב"ע	10:30 – 9:45 נועה- רב"ע	10:30 – 9:45 נועה- רב"ע
11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר
11:45 – 11:00 יוגה- אפרת צוק רן	11:45 – 11:00 יוגה- אפרת צוק רן	11:45 – 11:00 יוגה- אפרת צוק רן	11:45 – 11:00 יוגה- אפרת צוק רן	11:45 – 11:00 נאוה קידר התעמלות

יום שני- מרכזת אורנה לוטן

4.7	11.7 מרכזת יהודית	18.7	25.7
9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה
10:30 – 9:45 אורנה לוטן	10:30 – 9:45 אורנה לוטן	10:30 – 9:45 אורנה לוטן	10:30 – 9:45 אורנה לוטן
11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר
11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז	11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז	11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז	11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז

יום שלישי – מרכזת: יהודית נודלר

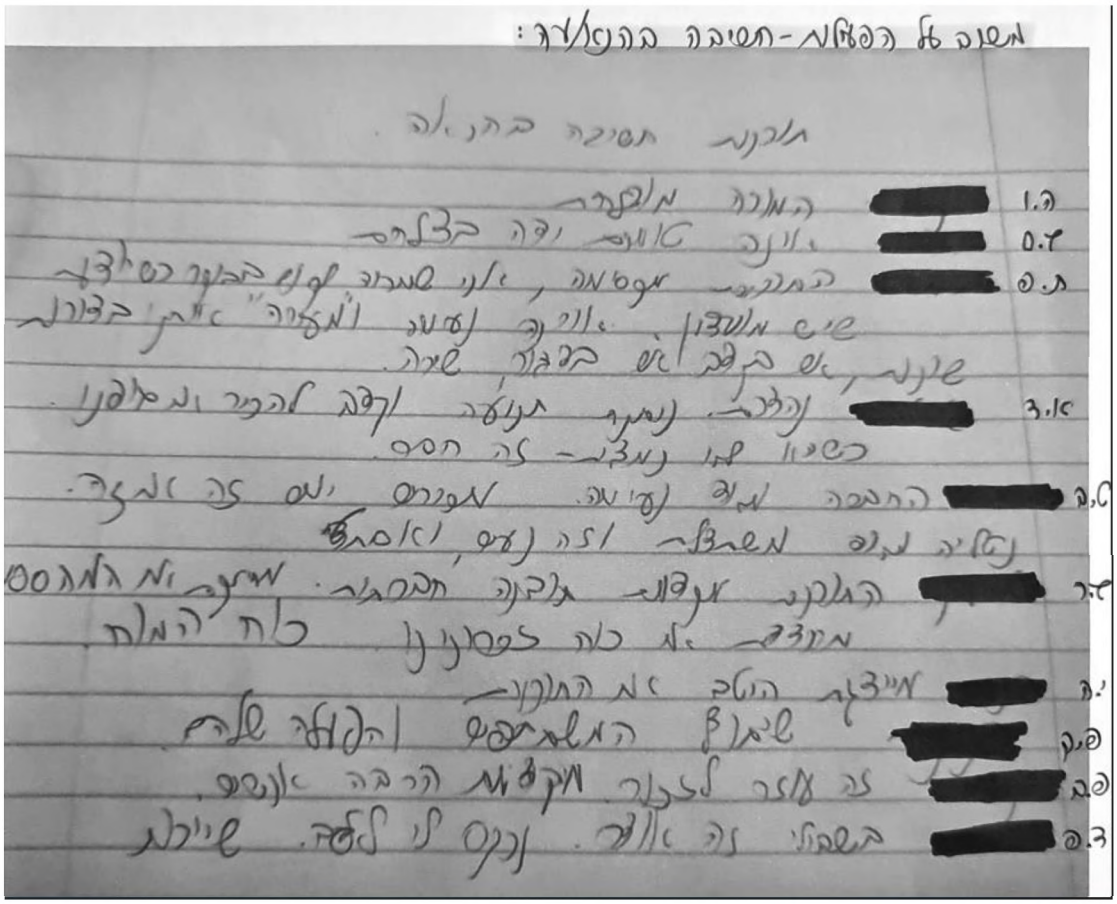
5.7 מרכזת נועה	12.7	19.7 מרכזת נועה	26.7
9.45 – 09:30 התכנסות וקפה	9.45 – 09:30 התכנסות וקפה	9.45 – 09:30 התכנסות וקפה	9.45 – 09:30 קפה וכיבוד
10:30 – 9:45 נועה-רב"ע	10:30 – 9:45 נועה-רב"ע	10:30 – 9:45 נועה-רב"ע	10:30 – 9:45 אורנה לוטן

11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר
11:45 – 11:00 אילנה התעמלות	11:45 – 11:00 אילנה התעמלות	11:45 – 11:00 אילנה התעמלות	11:45 – 11:00 אילנה התעמלות

יום חמישי- מרכזת: אורנה לוטן

28.7 מרכזת יהודית	21.7	14.7	7.7
9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה	9:45 – 09:30 התכנסות וקפה
10:30 – 9:45 אורנה לוטן	10:30 – 9:45 אורנה לוטן	10:30 – 9:45 אורנה לוטן	10:30 – 9:45 אורנה לוטן
11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר	11:00 – 10:30 ארוחת בוקר
11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז	11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז	11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז	11:45 – 11:00 אתל פלדנקרייז

4.3 נספח ג' – משוב



4.4 נספח ד' – לו"ז שבועי (מרכז יום מש"ה)

	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
7:30 8:30	התארגנות לפי תורנויות: סידור החדר, פינוי מדיח, הכנת שתיה. שיחת בוקר: חוויות, תוכניות או אקטואליה מדיטציה 5 דק', מתיחות פלג גוף עליון				
8:30 10:00	קב' תקשוב עם ק"ת **מיטל**	גינון טיפולי עם **פנינית**	פיזיותרפיה עם **זיו** אפיה עם **שירה**	תעסוקה שיקומית	מוזיקה: **סטודנטים** ביה"ס רימון
10:00 11:00	ארוחת 10 + הפסקה פעילה בחצר				
11:00 13:00	קב' תקשוב עם ק"ת **מיטל**	גינון טיפולי עם **דורית**	פיזיותרפיה עם **זיו** אפיה עם **אתי**	**מאיר ומימי** – מספרי סיפורים	סדנת בריאות עם **שוש** האחות
13:00 14:00	ארוחת צהריים + הפסקה				
14:00 15:00	עבודה בגינה	תעסוקה שיקומית	תעסוקה שיקומית	פיזיותרפיה – פרטני	קבלת שבת

4.5 נספח ה' – ועדת קבלה/ עזיבה ממרכז היום

נספח ז' (4.13)

שם העמותה _____

שם מרכז היום: _____

ישוב / עיר: _____

סיכום ועדת קבלה/עזיבה ממרכז היום

פרטים אישיים

שם משפחה _____ שם פרטי _____ ת"ז _____

תאריך לידה _____ ארץ מוצא: _____ מין: ☐ זכר ☐ נקבה

שפה: _____

סוג הדיון: ☐ ראשון ☐ חוזר ☐ הערכה ☐ חרום ☐ אחר: _____

החלטת הוועדה: ☐ לקבל ☐ לא לקבל ☐ ימשיך לבקר ☐ יפסיק לבקר

☐ יתקבל לאגף התשושים ☐ יתקבל לאגף תשושי הנפש

במידה ולא, נימוקים:

_____

_____

תוכנית טיפול אישית ראשונית:

ימי ביקור: ☐ א' ☐ ב' ☐ ג' ☐ ד' ☐ ה' ☐ ו'

יום רגיל: _____ יום ארוך: _____

פעילויות מומלצות: ☐ רחצה ☐ פיזיוטרפיה ☐ התעמלות ☐ מלאכת יד

☐ תעסוקה ☐ גינון ☐ מחשב ☐ משחקי שולחן

☐ טאיצ'י ☐ אחר: _____

4.6 נספח ו' – טבלת התקנים

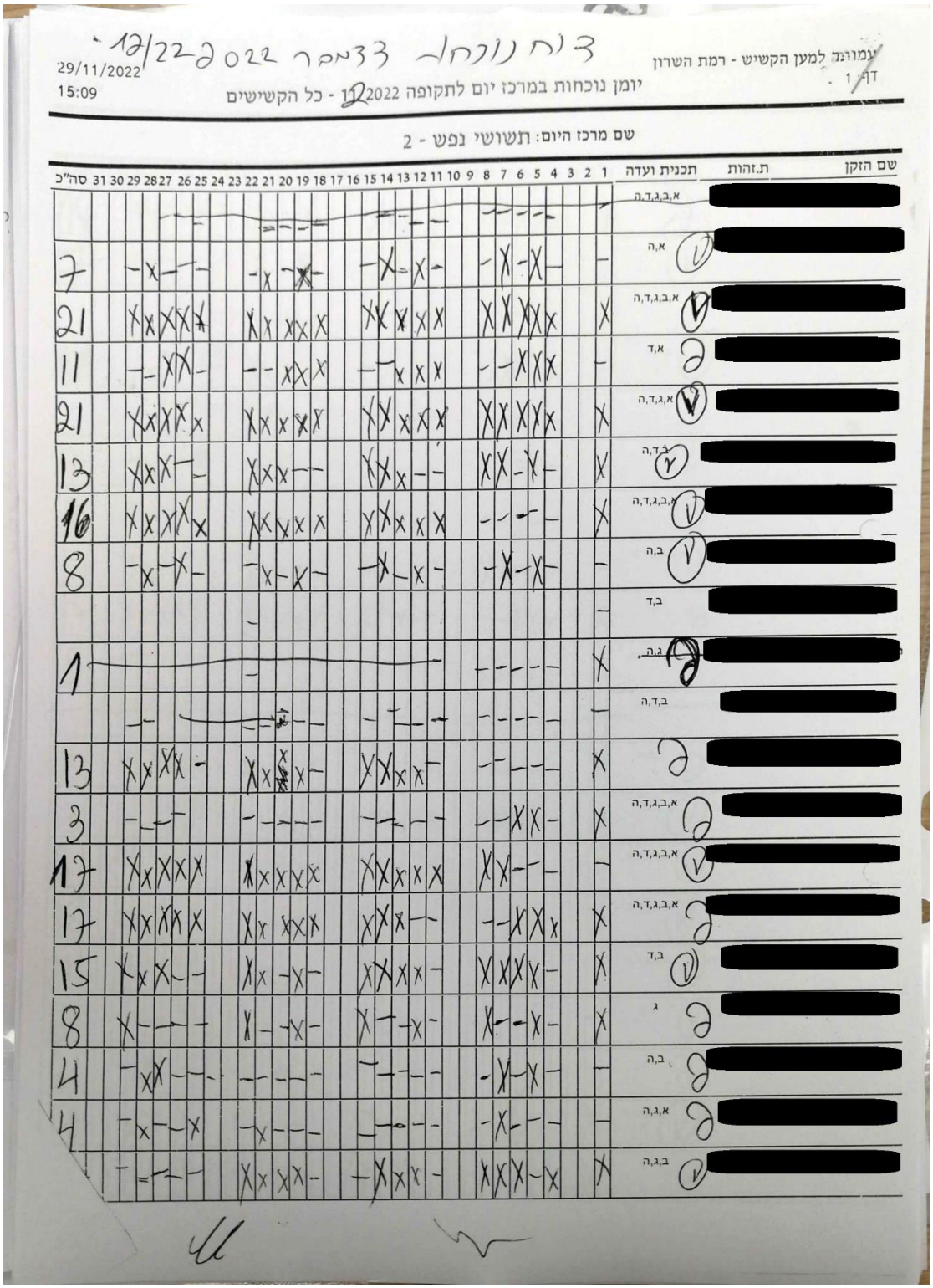
להלן טבלה המפרטת את שם בעל התפקיד והיקף המשרה בהתאם למספר הבקרים במרכז לתשושים:

כוח אדם	עד 50	מ-51 עד 90	מ-91 עד 130
מנהל	1 משרה	1 משרה	1 משרה
עו"ס	0.25 משרה	0.66 משרה	1 משרה
פיזיוטרפיסט/ ריפוי ועיסוק/ אחות	5 שעות שבועיות לאחד משלושתם	30 שעות שבועיות בחלוקה בין שלושתם	30 שעות שבועיות בחלוקה בין שלושתם
עובד תעסוקה/ מלאכה	0.33 משרה	0.75 משרה	1 משרה
מדריכי חוגים	15 שעות שבועיות	25 שעות שבועיות	30 שעות שבועיות
מטפלות (לפי אחת על כל 20 קשישים)	2.5 משרה	4.5 משרה	6.5 משרה
נקיון	1 משרה	1.75 משרה	2.25 משרה
מטבח	0.33 משרה	0.5 משרה	0.66 משרה
מזכירה	0.33 משרה	0.75 משרה	1 משרה
עובד אחזקה	0.25 משרה	0.5 משרה	0.75 משרה

להלן טבלה המפרטת את שם בעל התפקיד והיקף המשרה בהתאם למספר הבקרים במרכז לתשושי נפש:

כוח אדם	עד 30	מ-31 עד 40	מ-41 עד 50	מ-51 עד 60
מנהל	1 משרה	1 משרה	1 משרה	1 משרה
עו"ס	0.25 משרה	0.25 משרה	0.25 משרה	0.25 משרה
פיזיוטרפיסט/ ריפוי ועיסוק/ אחות	6 שעות שבועיות	6 שעות שבועיות	6 שעות שבועיות	6 שעות שבועיות
עובד תעסוקה/ מלאכה	3 שעות ביום	4 שעות ביום	5 שעות ביום	6 שעות ביום
מדריכי חוגים	18 שעות שבועיות	24 שעות שבועיות	30 שעות שבועיות	36 שעות שבועיות
מטפלות (לפי אחת על כל 10 קשישים)	3 משרות	4 משרות	5 משרות	6 משרות
נקיון	1 משרה	1.25 משרה	1.75 משרה	2.25 משרה
מטבח	0.25 משרה	0.25 משרה	0.33 משרה	0.33 משרה
מזכירה	0.33 משרה	0.33 משרה	0.5 משרה	0.5 משרה
עובד אחזקה	0.25 משרה	0.25 משרה	0.25 משרה	0.5 משרה
ליווי בהסעות	36 שעות שבועיות	48 שעות שבועיות	60 שעות שבועיות	72 שעות שבועיות

4.7 נספח ז' – דוגמא ליומן נוכחות



4.8 נספח ח' – תמונות לפרק פעילות חברתית







4.9 נספח ט' – תפריט ארוחת צהריים



קייטרינג בית אבא בע"מ יצור ושיווק ארוחות וסלטים בע"מ .
קיבוץ גזר ד.נ. שמשון 99786 טל: 089235522 , פקס: 089235523

תפריט מס' 3

שם מרכז היום: _____

תפריט מתאריך 12.2.23 עד 16.2.23

פרוט	יום א 12.2.23	יום ב 13.2.23	יום ג 14.2.23	יום ד 15.2.23	יום ה 16.2.23
מרק	גריסים	עדשים	אפונה	ירקות	מיניסטרוני
מנה עיקרית	עוף צלוי	עוף צלוי בשומשום	עוף צלוי	שוקיים ברוטב צ'ילי	עוף צלוי
	שניצל בשומשום	שניצל בשומשום	שניצל בשומשום	שניצל בשומשום	שניצל בשומשום
	גולש בקר הונגרי	פיקטה הודו בלימון	קבב עוף ברוטב פטריות	סטיק בקר ב.חום	פלפל ממולא
דגים	מושט ב. אסייתי	מושט ב.מזרחי	דג מטוגן בעשבי תיבול	מושט ב.לימון וירק	דג מטוגן
דייאט	כדורי עוף	כדורי עוף	כדורי עוף	כדורי עוף	כדורי עוף
דייאט	עוף בירקות	עוף בירקות	עוף בירקות	עוף בירקות	עוף בירקות
סלטים	טחינה	טחינה	טחינה	טחינה	טחינה
	חומוס	חומוס	חומוס	חומוס	חומוס
	חמוצים	חמוצים	חמוצים	חמוצים	חמוצים
סלט ביתי	פ.בתחמיץ	קולסלאו	סלק	מלפפון בשמיר	גזר מרוקאי
תוספות	מג'דרה	פותיתים	קוסקוס	פסטה מוקפצת	אורז בקארי
	בורגול בירקות	גולש תפו"א	פירה	בורגול מאודה	תפו"א אפוי בעשבי תיבול
ירקנית	לקט העונה	דואט שעועית עם גזר גמדי ב.בצל	ירקות לקוסקוס	ירקות מאודים	אפונה ברוטב
מנה אחרונה	פרי\חלווה	פרי	פרי\לפתן	פרי	עוגה
סה"כ מנות	50	52	55	48	56

בתאבון !!!! יתכנו שינויים בתפריט עקב אי קבלת סחורה נא הבנתכם.
נא לשלוח את התפריט עד יום ראשון בשעה 11:00

דוח ביקורת בנושא

שרות לתושב

מבוא

רקע

כללי

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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:



6. 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.

7. 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.

8. ברמת השרון מתגוררים לפי נתוני משרד הפנים כ-53 אלף איש נכון לשנת 2022 , להם נדרשת העירייה לספק שירות.

<u>מדדי איכות שירות</u>

9. 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:



10. 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").

11. 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.

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

מטרת הביקורת

13. מטרת הביקורת הינה 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

14. הביקורת נערכה במהלך החודשים מרץ-נובמבר 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.

15. הביקורת נערכה באמצעות עריכת ביקורות פתע סמויות וגלויות, עריכת טלפונים ליחידות השונות, שליחת דואר אלקטרוני ובחינת אמצעי המדיה הממוחשבת ביחידות נבחרות: מחלקת גבייה וארנונה, מחלקת רישוי עסקים, מחלקת קדם יסודי וגיל הרך ומחלקת פיקוח עירוני.

הבסיס הנורמטיבי

16. 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**") ;
- משרד הפנים – "שירות ברשויות המקומיות – תפיסה ומתודולוגיה", ינואר 2019 (להלן: "**מסמך שירות ברשויות המקומיות**");
- דוח מבקר המדינה – דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2016 - "איכות מתן השירות לתושב ברשויות מקומיות" עמ' 406-339. (להלן: "**דוח איכות השירות**") ;
- דוח מבקר המדינה – דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2015 - "ניהול ותפעול של אתרי אינטרנט בשלטון המקומי" עמ' 278-229 (להלן: "**דוח אתרי אינטרנט**") ;
- דוח מבקר המדינה – דוח שנתי 53ב – "השירות לציבור" עמ' 227-111 (להלן: "**דוח שירות לציבור**") .

עיקרי המלצות הביקורת

מבנה ארגוני ותקינה

מחלקת שירות לתושב

1. הביקורת ממליצה כי בהתאם להמלצות מסמך המתודולוגיה תפעל העירייה לשינוי המבנה הארגוני ולהקמת אגף שירות לתושב בעל סמכויות רחבות יותר, תחת המחלקה הקיימת כיום.
2. מומלץ כי תבחן כפיפותם של מרכז השירות והמוקד העירוני לגורם המרכז את הטיפול בשירות לתושב.

צוות היגוי

3. הביקורת ממליצה כי יוקם צוות היגוי בכל הנוגע לשירות לתושב אשר יכלול את ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מנהלת המחלקה, הדובר וכן בעלי תפקידים נוספים אשר עשויים להשפיע על מדיניות השירות לתושב בעיר ויישומה.
4. כמו כן, מומלץ כי הצוות ייפגש באופן קבוע אחת לתקופה מסוימת שתיקבע ושאינה עולה על חצי שנה. פגישות אלו יתועדו בפרוטוקול בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר ביצוע העבודה והשגת מטרות שהוצבו.
5. בנוסף, הביקורת ממליצה כי ייקבעו בנוהל מסודר תפקידיו וסמכויותיו של צוות ההיגוי ובכלל זאת הסדרת תדירות התכנסות הצוות, ניהול פרוטוקולים ומעקב אחר יישום החלטותיו.
6. הביקורת ממליצה כי ייערך תיעוד בפרוטוקול עבור כל פגישה בנושא השירות לתושב אשר יכלול רשימת משתתפים, הנושאים שהועברו, דגשים מיוחדים, משימות להמשך, לוחות זמנים וכדומה.

תקציב

7. הביקורת ממליצה כי בטרם ייקבע תקציב המחלקה לשנת 2023 תיבחן האפשרות להעניק תקציב אשר מאפשר מימוש החזון הרשותי בנוגע לשיפור איכות השירות לתושב, יישום תוכניות העבודה וכדומה.

מערכות מידע

8. מומלץ כי מערכת המידע החדשה שנרכשה ואשר תוטמע בעירייה תאפשר ליצור בסיס נתונים אחד בכל הנוגע לשירות לתושב. מערכות CRM יכולות ליצור שיתוף במידע רחב יותר ברמת הלקוח. למשל, ממשקי גבייה-הנדסה-רישוי עסקים השותפים בתהליכים של חיוב של נכס חדש בארנונה, תהליך מתן אישור על העדר חובות לטאבו או תהליכי רישוי.
9. בנוסף לפיתוח שהוצע לעיל, מומלץ כי למנהלת המחלקה תהיה האפשרות לראות אלו פניות נכנסו, כיצד טיפלו, אם ישנם כמה גורמים מעורבים וכדומה.

10. מומלץ כי המערכת תרכז את כלל הפניות של התושבים בנושאים השונים בעירייה ותתאפשר צפייה מרובה של העובדים הרלוונטיים בכדי שלא יתפספסו פניות, למשל: במחלקת גבייה וארנונה – לכל עובדי המחלקה, למנהלת מחלקת שירות, מנכ"ל העירייה וכדומה.

אמנת שירות

11. הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לעדכון האמנה לאיכות השירות, כך שתגדיר בפומבי את מחויבותה הכוללת של הרשות לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי התושבים, המציינת את 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.

12. 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.

נהלים

13. מומלץ כי העירייה תגבש נהלים עירוניים לפיהם יפעלו היחידות השונות אשר מעניקות שירות לתושבים ובכלל זאת ערוצי הפניות השונים העומדים לרשות התושבים, מטרתו של כל נוהל, תהליך הטיפול, בעלי התפקידים האחראים, לוחות זמנים, גורמים לדיווח ונספחים המשמשים את בעלי התפקידים. דוגמאות לנהלים אפשריים:

- **<u>נוהל בנושא שירות פרונטלי ביחידות העירייה</u>** – הנוהל יכול לכלול, בין היתר, מטרה – הסדרת השירות הפרונטלי ויישור קו בין יחידות העירייה השונות בהיבטים של מועדים ושעות של קבלת קהל אחידים בכדי לאפשר לתושב ביום אחד להגיע למרבית היחידות הנדרשות לטיפול בעניינו, זמני טיפול – כל יחידה בהתאם למורכבותה, רפרנט שירות לתושב באותה יחידה, תחומי האחריות וכדומה.
- **<u>נוהל בנושא שירות טלפוני ביחידות העירייה</u>** – הנוהל יכלול בין היתר, באלו ימים ושעות ניתן לפנות ליחידות העירייה, מהו זמן ההמתנה המקסימלי למענה אנושי, מי הגורם שמקבל את השיחות, סוגי הנושאים שניתן לטפל בפנייה טלפונית וכדומה.

תוכנית עבודה

14. הביקורת ממליצה כי המחלקה תגבש תוכנית עבודה שנתית בכל הנוגע למתן שירות לתושב שתכלול בין היתר את חזון העירייה בכל הנוגע לשירות לתושב, הפרויקטים המרכזיים אותם רוצה המחלקה לקדם והמשימות שיש להשלים בכדי לקדמם. עבור כל משימה יוגדרו יעדים מדידים (תשומות, תפוקות ותוצאות), לוח זמנים ותקציב.

ערוצי השירות

<u>שירות פרונטלי</u>

מחלקת גבייה וארנונה

15. מומלץ כי העירייה תפרסם את כתובת המחלקה וכן את ימי ושעות קבלת קהל במחלקה.
16. בנוסף, מומלץ כי העירייה תפרסם בעמוד המחלקה כי קיימת האפשרות להגיע לקבל שירות ללא תיאום תור מראש, זאת בעיקר עבור האוכלוסייה שאינה בעלת הידע והאמצעים לשימוש בפלטפורמות טכנולוגיות מסוג שירותים מקוונים וכדומה.
17. מומלץ כי קבלת קהל בשעות קבלת קהל יהיו בעדיפות ראשונה, כך שככל שיש נציגים נוספים במתחם קבלת הקהל, אלו יקבלו ויסייעו למבקשי השירות הממתינים.
18. הביקורת ממליצה על הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.

מחלקת רישוי עסקים

19. מומלץ כי העירייה תפרסם את ימי ושעות קבלת קהל במחלקה.
20. מומלץ כי בהתאם לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל-1970, תוקצה חניית נכים אחת לרכב גבוה.
21. מומלץ כי העירייה תוסיף מספר מקומות ישיבה עבור המבקרים במחלקה אשר ישמשו אותם בעת המתנתם לנציג שירות.
22. מומלץ כי תתקיים הקפדה על ניהול תורים באופן ממוחשב בכדי לייצר סדר אשר יאפשר בקרה ומעקב נאותים אחר טיפול בפניות.
23. הביקורת ממליצה על הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.

מחלקת קדם יסודי וגיל הרך

24. מומלץ כי העירייה תעדכן את האתר כך שיופיע שההגעה בימי שלישי הינה בתיאום מראש בלבד וזאת בכדי למנוע הגעה מיותרת של תושבים, אשר יחשבו שיכולים לקבל שירות ובפועל לא יהיו נציגי שירות שיוכלו לסייע להם בשעות האלו.
25. מומלץ כי יפעלו להצבת פינת המתנה מחוץ למשרדי המחלקה אשר תכלול כיסאות, שולחנות, הצללה/ מחסה (מפני הגשם), מתקן מים, מערכת ניהול תורים וכדומה.
26. מומלץ 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.
27. מומלץ כי תקוים הקפדה על מתן מענה לתושבים בזמן שעות הפעילות ויציאה להפסקה לאחר מכן, כלומר, בשעה 12:00.
28. מומלץ כי יוחלף השלט במשרדה של סגנית מנהלת המחלקה.

29. מומלץ כי שירותי הגברים יהיו במקום נגיש, לחילופין הנגשת ההגעה לשירותי גברים מתוך המבנה.

מחלקת פיקוח עירוני

30. מומלץ כי ייתלה שלט הכוונה נוסף המצביע על דרך נוספת להגעה לקבלת קהל, דרך קצרה יותר מצד שמאל של המבנה.

31. הביקורת ממליצה על הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.

32. מומלץ להחליף את ברז שטיפת הידיים בשירותי הנכים לברז תקין וזאת לרווחת מקבלי הקהל וכן כתרומה לסביבה ירוקה ולחיסכון במים.

<u>שירות טלפוני</u>

מחלקת רישוי עסקים

33. מומלץ כי ימי ושעות מענה טלפוני יפורסמו באתר האינטרנט העירוני בעמוד הראשי של המחלקה.

34. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת רישוי עסקים שלום, מדבר/ת ____, במה אפשר לעזור?"

35. מומלץ כי פרטים טכניים כגון ימי ושעות מענה טלפוני יהיו בידיעת כלל עובדי המחלקה באופן קבוע ולא כמידע שצריך לברר או להחליט לגביו.

מחלקת קדם יסודי וגיל הרך

36. מומלץ כי ימי ושעות מענה טלפוני יפורסמו באתר האינטרנט העירוני בעמוד של המחלקה.

37. מומלץ כי תהיה הקפדה למענה טלפוני תוך דקה ועד 6 דקות, זאת בהתאם להנחיות משרד הפנים וחוק הגנת הצרכן.

38. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת גני ילדים שלום, מדבר/ת ____, במה אפשר לעזור?"

מחלקת פיקוח עירוני

39. מומלץ כי תהיה הקפדה למענה טלפוני תוך דקה ועד 6 דקות, זאת בהתאם להנחיות משרד הפנים וחוק הגנת הצרכן.

40. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת פיקוח עירוני שלום, מדבר/ת ____, במה אפשר לעזור?"

ערוצים מתקדמים/ טכנולוגיים

דואר אלקטרוני

41. מומלץ כי מחלקת גבייה וארנונה יפתחו תיבת דוא"ל ייעודית לפניות תושבים, יקפידו על מענה לפניות במיילים וכן כי יערכו בקרה ומעקב נאותים אחר עבודת המחלקה על ידי מנהלת המחלקה או נציג ממחלקת השירות.

42. מומלץ כי כתובת הדוא"ל העדכנית שבאמצעותה ניתן לפנות למחלקת קדם יסודי וגיל הרך תעודכן בעמוד הראשי של מחלקת גיל הרך וגני ילדים, כלומר הכתובת dana_h@ramhash.co.il.

43. מומלץ כי רשימת בעלי התפקידים בצוות מחלקת גיל הרך וגני ילדים, עם פרטי ההתקשרות עימם, תעודכן בכדי שניתן יהיה לדעת למי אפשר לפנות בנושאים שונים שבטיפול המחלקה. וכן, הקפדה באופן כללי בעירייה על עדכון פרטי קשר באתר העירוני עם החלפת תפקידים.

44. מומלץ כי בעת חיסורו של נציג השירות שכתובת הדוא"ל שלו היא הכתובת היחידה לפניות הציבור, יצוינו כתובות אחרות שאליהם ניתן לפנות, בעדיפות ליותר מכתובת אחת, וכן אלו יצוינו באופן תקין ולאחר בדיקה כי הודעות אכן מתקבלות.

טפסים מקוונים

45. מומלץ כי הקישורים לטפסים המקוונים יתוקנו באופן כזה שעם לחיצה על השירות המבוקש ניתן יהיה להגיע לטופס הרלוונטי.

46. מומלץ כי המערכת בה מזינים את הבקשה המקוונת תהיה מקושרת ומעודכנת לפי המערכות בעירייה כך שניתן יהיה להזין נתונים נכונים כגון מספר נכס, כתובת, מספר משלם וכדומה. כמו כן, מומלץ לחייב צירוף מסמכים וכך הפניות יהיו מדויקות ויחסכו זמן טיפול יקר.

47. מומלץ כי תהיה הקפדה על מתן מענה כתוב לפניות מקוונות.

48. מומלץ כי מחלקת קדם יסודי וגיל הרך יפעלו לתיקון התקלה הקיימת כאשר רוצים למלא טפסים מקוונים באתר העירייה. כמו כן, מומלץ להוסיף טופס מקוון פשוט של "צור קשר" בנושאים אחרים מהמפורטים כיום.

אתר האינטרנט העירוני

49. מומלץ כי העירייה תיבחן האפשרות להוספת מידע נגיש (למשל עלון מידע עם פרטי התקשרות לנושאים שונים ולא עמוד אינטרנט נפרד) בשפות הערבית, הרוסית והאמהרית לאתר העירוני בדומה להנחיית מבקר המדינה בנוגע לשירות לציבור בהתאם למספר התושבים הנזקקים לשירות.

רשתות חברתיות

50. מומלץ כי ככל שהעירייה משתמשת בפלטפורמה של יוטיוב וטוויטר, תדאג לעדכן את התכנים המועלים באופן שוטף בכדי שייחשפו לתכנים אלו כמה שיותר תושבים וכך יוכלו להיות מעודכנים בזמן אמת.

אפליקציה עירונית

51. מומלץ כי, בהתאם למסמך המתודולוגיה ולשינויים הטכנולוגיים המוטמעים ברוב העיריות בארץ, תפעל העירייה להקמת אפליקציה עירונית ייעודית וכן תעדכן את אתר העירייה בהתאם.

52. בנוסף, מומלץ לפעול למול מפתחי האפליקציה כך שניתן יהיה למצוא את האפליקציה באמצעות מילות חיפוש כמו "רמת השרון" ו"עיריית רמת השרון", כך שתוצאות החיפוש יראו את האפליקציה שנדרשת לשימוש תושבי העיר.

מאגרי מידע לעיון עצמי

53. מומלץ כי העירייה תקפיד על פירסום המידע הנדרש ממנה מכוח חוק, בין אם מחויבת ובין אם רשאית וזאת לצורך שקיפות העירייה והנגשת המידע לתושב.

ממצאי הביקורת

1. מבנה ארגוני ותקינה

1.1. כללי

1. 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 ייעודי לשירות לתושב.
2. מסמך המתודולוגיה מציין כי תהליך שירות רשותי צריך לכלול מנהל מוביל וצוות היגוי ולכן תתמקד הביקורת בפרק זה באגף השירות ובצוות ההיגוי.

1.2. מחלקת שירות לתושב

3. 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.
4. 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.
5. בנוסף, במסמך מדיניות שהפיץ משרד הפנים במהלך שנת 2019 שכותרתו "מדיניות תקינה לניהול בכיר ברשויות המקומיות" (להלן: "מדיניות תקינה") קובע כי מנהל אגף יהיה מי שאחראי על תכנון והתוויית מדיניות, עובד במטה הרשות המקומית וכדומה.
6. בעיריית רמת השרון הוקמה בינואר 2022 מחלקת שירות לתושב אשר כפופה במישרין למנכ"ל העירייה (להלן: "המחלקה"). המחלקה כוללת נכון למועד הביקורת (ספטמבר 2022) רק את מנהלת המחלקה ויועצת ארגונית חיצונית.
7. על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהלת המחלקה העירייה עתידה לצאת למכרז בכדי לגייס רכז שירות למחלקה.

8. מנכ"ל העירייה מסר לביקורת כי למחלקת השירות יש את הסמכות המקצועית להנחות את כל יחידות העירייה בתחום השירות.

9. הביקורת קיבלה לידיה מאגף משאבי אנוש מסמך תיאור תפקיד של מנהלת מחלקת השירות (להלן: "תיאור התפקיד") המפרט, בין היתר, את תחומי אחריותה. להלן תחומי אחריות מנהלת המחלקה:

- 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;
- הובלת תהליכי פיתוח ארגוני מכווני שירות ביחידות הרשות;
- הנעה והובלה של פרויקטים מערכתיים כלל רשותיים לשיפור השירות.

10. יצוין כי במועד הביקורת (ספטמבר 2022) נערך שיפוץ בכניסת לבניין העירייה והקמה של מרכז שירות אשר ירכז את יחידות העירייה להן ממשקים רבים עם התושב כגון ארנונה, חנייה, מים וכדומה.

11. מנהלת המחלקה מסרה כי נכון למועד הביקורת (ספטמבר 2022) פניות התושבים מגיעים ללשכות שונות (ראש העיר, מנכ"ל וכדומה) ובערוצים שונים (טלפוני, פייסבוק וכדומה) וכל גורם בעירייה מטפל כפי שרואה לנכון, זאת במקום להפנות את הפניות ולרכזם תחת אגף שירות לתושב, אשר יטפל בפנייה מתחילתה ועד סופה ויתווה את המדיניות בנוגע לפניות מסוגים דומים.

12. כלומר, הפנייה לגורמים רבים ושונים בעירייה מייצרת אי סדר ומענה שאינו אחיד ובכך קיים קושי להטמיע מדיניות ארגונית תואמת ואחידה בנוגע לשירות לתושב וכן בקרה ומעקב נאותים.

13. נמצא כי בניגוד למסמך המתודולוגיה של משרד הפנים, פונקציית השירות הרשותית אינה שייכת לדרג הבכיר של הרשות ובמקום שיוקם אגף הוקמה מחלקה. משמעות הדבר היא כי מנהלת המחלקה אינה משתתפת בפורומים של מנהלים בכירים וכן דומה בדרגתה למנהלת המוקד העירוני ומנהלת פניות הציבור (כאשר נדרש ממנה לנהל אותן ברמה המקצועית).

14. מהתרשים לעיל עולה כי יחידות השירות שקדמו להקמת המחלקה כגון פניות הציבור, מוקד עירוני וכדומה אינם נמצאים תחת מחלקת השירות, דבר נוסף אשר עשוי להקשות על תהליכים הנוגעים לשירות לתושב.

15. הביקורת בדקה אם בערים דומות לרמת השרון מבחינת היקף התושבים הפונקציה הרשותית בדרגה בכירה יותר. להלן טבלה המפרטת את בדיקת הביקורת:

עיר	מספר תושבים*	פונקציית השירות לתושב	האם המוקד העירוני כפוף לתחום השירות
רמת השרון	**47,512**	**מחלקה**	**לא כפוף**
טבריה	45,867	מינהל	המוקד אינו כפוף למינהל השירות
קריית אונו	40,835	אגף	המוקד ומכרז השירות כפופים לאגף השירות
גבעתיים	61,061	אגף	המוקד ומכרז השירות כפופים לאגף השירות

* נכון לשנת 2020

16. הביקורת ממליצה כי בהתאם להמלצות מסמך המתודולוגיה תפעל העירייה לשינוי המבנה הארגוני ולהקמת אגף שירות לתושב בעל סמכויות רחבות יותר, תחת המחלקה הקיימת כיום.

17. מומלץ כי תבחן כפיפותם של מרכז השירות והמוקד העירוני לגורם המרכז את הטיפול בשירות לתושב.

1.3. צוות היגוי

18. מסמך המתודולוגיה קובע כי בנוסף לאגף שירות "רצוי לבנות צוות היגוי מוביל המורכב מאנשי מפתח מרכזיים שיכולים להשפיע בשטח ולפעול ליישום תפישת השירות" .

19. 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.

20. ביום 21.09.2022 התקיימה פגישה רבת משתתפים בנוגע לשירות לתושב. לביקורת הועברה מצגת שהוכנה לפגישה ונמסר כי המשתתפים בפגישה היו המנהלים הביצועיים של היחידות שמעניקות שירות לתושב.

21. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיים צוות היגוי רשותי הכולל את ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מנהלת המחלקה, הדובר וכן אנשי מפתח מרכזיים שיכולים להשפיע בתחום השירות לתושב.

22. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיים פרוטוקול לפגישה שהתקיימה ביום 21.09.2022 המפרט את שמות ותפקידי המשתתפים, מהלך הפגישה, התייחסויות מיוחדות, משימות להמשך, תאריכי תגובה וטיפול וכדומה.

23. הביקורת ממליצה כי יוקם צוות היגוי בכל הנוגע לשירות לתושב אשר יכלול את ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מנהלת המחלקה, הדובר וכן בעלי תפקידים נוספים אשר עשויים להשפיע על מדיניות השירות לתושב בעיר ויישומה.

24. כמו כן, מומלץ כי הצוות ייפגש באופן קבוע אחת לתקופה מסוימת שתיקבע ושאינה עולה על חצי שנה. פגישות אלו יתועדו בפרוטוקול בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר ביצוע העבודה והשגת מטרות שהוצבו.

25. בנוסף, הביקורת ממליצה כי ייקבעו בנוהל מסודר תפקידיו וסמכויותיו של צוות ההיגוי ובכלל זאת הסדרת תדירות התכנסות הצוות, ניהול פרוטוקולים ומעקב אחר יישום החלטותיו.

26. הביקורת ממליצה כי ייערך תיעוד בפרוטוקול עבור כל פגישה בנושא השירות לתושב אשר יכלול רשימת משתתפים, הנושאים שהועברו, דגשים מיוחדים, משימות להמשך, לוחות זמנים וכדומה.

2. תקציב

27. 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.

28. 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.

29. בספר התקציב של העירייה לשנת 2021 מופיע כי העירייה הקצתה כסף לנושא השירות לתושב, זאת במסגרת התקציב שנקבע ללשכת מנכ"ל העירייה. להלן פירוט התקציב:

מספר הסעיף	שם הסעיף	2021		2022
		תקציב	ביצוע	תקציב

			(נכון ליום 01.03.2022)	
1613000784	פעולות מחלקת שירות	120,000	0	100,000

30. הביקורת קיבלה לידיה כרטיס הנהלת חשבונות עבור "פעולות מחלקת השירות" המפרט שיריון של דרישות והזמנות. להלן צילום מהכרטיס:

שיריון / דרישות							
תאריך	מספר	שורה	ספק		סטטוס	שיריון	פריט
08/11/2022	29831	0	0		פתוחה-דרישה	2.34	999999999 חותמת
01/01/2023	30061	0	0		יוזם מאושר-עבודה	11,700.00	999999999 מתן שירותי "יעוץ לתהליכי "יעוץ ושירות ללקוח לשעת עבודה
12/12/2022	30320	0	6053559811	מינימרקט הגיסים - משה אפרים	רכש מאושר	64.00	210023480 עוגיות
12/12/2022	30320	0	6053559811	מינימרקט הגיסים - משה אפרים	רכש מאושר	128.00	210023174 עוגיות מזרחיות
12/12/2022	30332	0	6516504248	י.ג המשפחה בע"מ (החרושת)	רכש מאושר	360.00	999999999 לחמניה מיני
12/12/2022	30332	0	6516504248	י.ג המשפחה בע"מ (החרושת)	רכש מאושר	360.00	999999999 לחמניה מיני
13/12/2022	30362	0	0	י.ג המשפחה בע"מ (החרושת)	יוזם מאושר-טובין	1,521.00	410122301 מחברת עם לוגו עירייה
13/12/2022	30362	0	0	י.ג המשפחה בע"מ (החרושת)	יוזם מאושר-טובין	234.00	410081936 עט עם לוגו עירייה
סה"כ שיריון / דרישות						14,369.34	

שיריון / הזמנות							
תאריך	מספר	שורה	ספק		סטטוס	שיריון	פריט
14/07/2022	27022	0	6040783516	אורי להב יעוץ אורבני	הזמנה לספק	50,000.00	999999999 "יעוץ ארגוני
15/11/2022	28622	0	6011602067	טלווייס	הזמנה לספק	3,474.90	999999999 הקלטת קריינות למרכזיה\נתב
27/11/2022	28771	0	6511531337	ש.ליכטמן ובניו בע"מ	הזמנה לספק	81.90	420401001 חותמות שונות
סה"כ שיריון / הזמנות						53,556.80	

סה"כ לשיריון – 67,926 ₪ כך שהיתרה התקציבית נותרה על סך 32,073 ₪.

31. מנהלת המחלקה התחילה את תפקידה לאחר שאושר תקציב המחלקה לשנת 2022. ולקראת דיוני התקציב לשנת 2023 מסרה כי נדרש לתקצב, בין היתר, הדרכות חיצוניות בתחום השירות, פרסום ויחסי ציבור, כוח אדם, פיתוח פלטפורמה במערכת המידע כך שכל מנהל יידע כמה פניות פתוחות יש תחת אחריותו, רכב שירות לתושב ועוד.

32. מבדיקת הביקורת עולה כי התקצוב העירוני עבור המחלקה החדשה אינו תואם את הדרישות המצופות למשל, בעיריית גבעתיים, אשר דומה לרמת השרון בהיקף התושבים, הקצו לשנת 2021 תקציב בסך 1,666 אש"ח (רובו שכר ומתוכו תקציב של 326 אש"ח לפעולות).

33. הביקורת ממליצה כי בטרם ייקבע תקציב המחלקה לשנת 2023 תיבחן האפשרות להעניק תקציב אשר מאפשר מימוש החזון הרשותי בנוגע לשיפור איכות השירות לתושב, יישום תוכניות העבודה וכדומה.

<u>תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב:</u>

בוצע בתקציב 2023.

3. מערכות מידע

34. השימוש במערכות מידע הכרחי לפעילות השוטפת של כל ארגון, לרבות רשות מקומית. מערכת המידע מאפשרת תיעוד ומעקב אחרי הבקשות המוגשות, לוחות הזמנים והטיפול בהן, מניעת טעויות אנוש וכן, מתן שירות הולם.

35. במסמך המתודולוגיה קיימת התייחסות אודות מערכת לניהול קשרי לקוחות לפיה "מערכות לניהול קשרי לקוחות רואות את הלקוח במרכז העשייה ומבקשות לנהל את המידע עליו ואת השירותים הניתנים לו במקום אחד. מערכות מן הסוג זה משמשות את כל יחידות הרשות הנותנות שירות פרטני ללקוחות. מערכת ה-CRM מנהלת את כל האינטראקציות עם הלקוח וכך מאפשרת ניהול מידע, למידה והסקת מסקנות אופרטיביות הן ברמת הלקוח היחיד הן ברמת קהלי יעד גדולים יותר. היא מרכזת את פרטי הלקוח ומתעדת את המפגשים איתו בכל ערוצי השירות הקיימים. המידע מאוחסן כך שאפשר לנהל את מידע הלקוח לאורך זמן ולרוחב הרשות, לנתח את צורכי הלקוח ואת העדפותיו ולפלח את סוגי הלקוחות של הרשות בחתכים שונים. כדי להפיק מן המערכת תמונת לקוח שלמה, רצוי לבנות ממשקים למערכות התפעוליות הרלוונטיות שמנוהלים בהן תהליכי שירות בתחומים המקצועיים".

36. כלומר, מערכת המידע מאפשרת תיעוד ומעקב אחר פניות וטיפול בעניינם של תושבים ופונים, לוחות הזמנים, מניעת טעויות אנוש וכן מתן שירות הולם. ריכוז נתונים אודות תושב או פונה מעניקים טיפול מקיף אודותיו מול כלל יחידות העירייה.

37. נמצא כי אין מערכת CRM כוללת לכל יחידות העירייה אלא רק במוקד העירוני והוא שולח ליחידות הרלוונטיות את הפנייה בדוא"ל. כך לדוגמא – פנייה מקוונת לארנונה מגיעה למייל של העובדים ומכיוון שהמייל לא נפתח קרוב לחודשיים פנייה זו לא טופלה ומכיוון שאין בסיס מידע אחד המרכז את כלל הפניות, לא ניתן לעקוב ולראות את הפנייה מכל מקום.

38. כיום עובדים עם מערכת פוקוס ועוברים בסוף השנה לעבוד עם מערכת א.ש. בינה.

39. מומלץ כי מערכת המידע החדשה שנרכשה ואשר תוטמע בעירייה תאפשר ליצור בסיס נתונים אחד בכל הנוגע לשירות לתושב. מערכות CRM יכולות ליצור שיתוף במידע רחב יותר ברמת הלקוח. למשל, ממשקי גבייה-הנדסה-רישוי עסקים השותפים בתהליכים של חיוב של נכס חדש בארנונה, תהליך מתן אישור על העדר חובות לטאבו או תהליכי רישוי.

40. בנוסף לפיתוח שהוצע לעיל, מומלץ כי למנהלת המחלקה תהיה האפשרות לראות אלו פניות נכנסו, כיצד טיפלו, אם ישנם כמה גורמים מעורבים וכדומה.

41. מומלץ כי המערכת תרכז את כלל הפניות של התושבים בנושאים השונים בעירייה ותתאפשר צפייה מרובה של העובדים הרלוונטיים בכדי שלא יתפספסו פניות, למשל: במחלקת גבייה וארנונה – לכל עובדי המחלקה, למנהלת מחלקת שירות, מנכ"ל העירייה וכדומה.

<u>תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב:</u>

לסעיף 39 – הוטמעה מערכת מוקד חדשה ;

לסעיף 40 – בוצע.

4. אמנת שירות

42. 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 ומכוונות למתן שירות איכותי.

43. ברמה העירונית, מדובר במסמך הסכמות בין העירייה לתושב הנותן מענה לציפיות התושבים למול יכולות העירייה.

44. 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.

45. 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."

46. אמנת השירות, כפי שמפורסמת באתר העירייה, מפרטת את זמני המענה לשירות לתושב בחלוקה לנושאים הבאים:



47. להלן דוגמא לאופן בו מפרטת האמנה את זמני המענה בנושאים שונים לפי מספר ימים או שעות:

תנועה ובטיחות		
נושא	ימים	שעות
במפרים	60	
הוספת סימוני תנועה/חניה/תמרורים	60	
התקנת זבילים	60	
טיפול במפגעי תחבורה	2	
מוסדות חינוך-תנועה	60	
מפגעי בטיחות	2	
צביעת מדרכות	60	
שלט אלקטרוני	2	
תזמון רמזורים	2	
תמרורים	60	

פיקוח עירוני וחניה

נושא	ימים	שעות
אדם חשוד		1
אזעקה		3
אירוע יום הולדת		3
איתור בעל רכב		3
אשפה/גרוטאות בשטח ציבורי		3
בעלי חיים משוטטים		3
הדלקת אש		3
הוצאת גזם/ציוד ביתי/קרטונים		3
הוצאת סחורה לשטח ציבורי		3
הוצאת סחורה/כסאות ושולחנות לשטח הציבורי		3
הפרעת מנוחה		3
הצגת רכב למכירה		1
השלכת גזם אסורה		3
השלכת פסולת בניין/חול/ברזלים		3
השלכת פסולת/אשפה		3
התפרעות/השתוללות/קטטה		3
התראה לבעלי כלבים		3
זרימת מים		3
חניה אסורה		3
חשד לגרימת נזק		3
טיפול בנגררים		3
כלבים משוטטים		1
ליכלוך בשטח ציבורי עקב שיפוצים		3
מודעות ושלטים		3
מטרד רעש בשעות מותרות		3
מטרדי אופניים	30	
מכולה מלאה	7	
מענה ראשוני לנפילת עצים		1
מפגעי בטיחות		3
נעילת/פתיחת שערים		3
סיוע		3
עישון במרחב הציבורי	14	
פעילות בניגוד לשעות המוגדרות על ידי העירייה		3
צמחיה פולשת משטח פרטי	14	
רוכלות לא חוקית		3
רכב תקוע		2
רכב/נגרר/אופניים נטושים	90	
שימוש במפוח		3
שעות עבודה חריגות באתר בניה		3
תאונת דרכים		1

48. מנהלת המחלקה מסרה לביקורת כי אמנת השירות ישנה ואינה עדכנית, גם מבחינת זמני המענה מכל יחידה.

49. מבדיקת הביקורת את אמנת השירות נמצא כי היא לוקה בחסר בכך שאין התייחסות רוחבית לנושא השירות לתושב, להלן דוגמא לכך מאמנת השירות של עיריית ראשון לציון:

קוד אתי ואמנת שירות

עיריית ראשון לציון חרטה על דגלה את נושא השירות לתושב. שירות המצטיין באדיבות, שקיפות ומענה מהיר ומקצועי. אנו רואים בעבודתנו שליחות ונוטלים על עצמנו אחריות לשיפור מתמיד של איכות השירות לכל אחת ואחד מכם. זוהי חובתנו וכך נפעל.

עקרונות הקוד האתי ואמנת השירות

אנו, עובדי עיריית ראשון לציון, מצהירים בזאת על מחויבותנו האישית והמקצועית לקדם את איכות השירות למען כל הבאים בשעריו ולבצע תפקידינו במסירות על בסיס העקרונות הבאים:

מענה לתושב

אנו מתחייבים לנהוג בהגינות ובכבוד לכל התושבים, תוך חיזוק הקשר עם התושב, המבוסס על פתיחות ויחס אישי.

יושרה ושקיפות

אנו מתחייבים לפעול ביושר, בטוהר מידות ובשקיפות, כדי לשמור על מנהל תקין ולנהוג באחריות בכספי הציבור המופקדים בידינו.

אמינות

אנו מתחייבים לטפל בכל פניית תושב, לתת לה מענה מקיף, מקצועי ומתאים, תוך שמירה על פרטיותו.

זמינות

אנו מתחייבים להיות זמינים לקבלת פנייה של כל תושב ולהשיב לפנייה זו בשירות אדיב, איכותי, הוגן וללא משוא פנים.

50. כמו כן, מנהלת המחלקה מסרה לביקורת כי אמנת השירות ישנה, אך לא עודכנה.

51. הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לעדכון האמנה לאיכות השירות, כך שתגדיר בפומבי את מחויבותה הכוללת של הרשות לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי התושבים, המציינת את 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.

52. 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.

5. נהלים

53. 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.

54. נוהל כולל בדרך מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם.

55. נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

- מטרה - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל. זוהי מטרת קיומו של הנוהל, לא מטרת הפעילות אליה הוא מתייחס.
- 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.
- שיטה - זהו גוף הנוהל, והפרק הארוך ביותר בו. כאן מפורטת השיטה או מוגדר התהליך, רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח.
- אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל.
- נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

56. מבדיקת הביקורת מול מנהלת המחלקה עולה כי לא קיימים נהלים עירוניים בכל הנוגע לשירות לתושב המפרטים בין היתר מהו הנוהל החל בעירייה בכל הנוגע למענה טלפוני, מי בעל התפקיד שמקבל את הפניה (בהתאם למחלקות השונות) ומה המשך הטיפול בפניה, לוחות זמנים לטיפול בפנייה טלפונית, תיעוד, דיווח וכדומה. נהלים דומים יכולים להיות בכל הנוגע לפניות בדוא"ל, באמצעות טפסים מקוונים, באתר העירוני וברשתות החברתיות, נוהל שכזה יכול גם לכלול נוסח מענה אחיד.

57. מומלץ כי העירייה תגבש נהלים עירוניים לפיהם יפעלו היחידות השונות אשר מעניקות שירות לתושבים ובכלל זאת ערוצי הפניות השונים העומדים לרשות התושבים, מטרתו של כל נוהל, תהליך הטיפול, בעלי התפקידים האחראים, לוחות זמנים, גורמים לדיווח ונספחים המשמשים את בעלי התפקידים. דוגמאות לנהלים אפשריים:

- **נוהל בנושא שירות פרונטלי ביחידות העירייה** – הנוהל יכול לכלול, בין היתר, מטרה – הסדרת השירות הפרונטלי ויישור קו בין יחידות העירייה השונות בהיבטים של מועדים ושעות קבלת קהל אחידים בכדי לאפשר לתושב ביום אחד להגיע למרבית היחידות הנדרשות לטיפול בענייננו, זמני טיפול – כל יחידה בהתאם למורכבותה, רפרנט שירות לתושב באותה יחידה, תחומי האחריות וכדומה.

- **נוהל בנושא שירות טלפוני ביחידות העירייה** – הנוהל יכלול בין היתר, באלו ימים ושעות ניתן לפנות ליחידות העירייה, מהו זמן ההמתנה המקסימלי למענה אנושי, מי הגורם שמקבל את השיחות, סוגי הנושאים שניתן לטפל בפנייה טלפונית וכדומה.

6. תוכנית עבודה

58. על פי מדריך התכנון לרשויות מקומיות שפרסם משרד הפנים בינואר 2020 (להלן: "המדריך") תוכנית עבודה היא אוסף של משימות- פעולות שהיחידה מתכוונת לבצע כדי להשיג את יעדי האגף והרשות.

59. מצופה מכל מנהל לתכנן תוכנית עבודה ולהגדיר את המשימות בתוכנית העבודה של יחידתו, כאשר תוכנית העבודה צריכה להיות מפורטת במידה שתאפשר לה להיות כלי ניהולי המשרת את המנהלים ברשות.

60. פירוט רב מדי עשוי לעורר קשיים בהתמצאות בתוכנית העבודה ובמעקב אחר פרטיה, לכן חשוב שהמשימות שיוגדרו בתוכנית העבודה יתייחסו לפרויקטים ותוכניות העולים בקנה אחד עם היעדים האסטרטגיים של הרשות, וכן לפרויקטים מרכזיים וחשובים שהמעקב אחר התקדמותם הכרחי.

61. לכל משימה בתוכנית העבודה יש להגדיר:



62. על פי המודל, מדדים הם ערכים כמותיים המגדירים את השינוי שאנו מבקשים להשיג תוך התייחסות לנקודת ההתחלה. באמצעות המדדים ניתן להגדיר בבירור "לאן אנו רוצים להגיע" (בעתיד) מתוך הבנה "היכן אנו נמצאים כיום" (בהווה). מדדי הצלחה אינם מתבססים על תחושות בטן והערכות בלבד, אלא על נתונים ומספרים מדידים אשר ניתנים לכימות.

63. מדדי הצלחה חשובים מהטעמים הבאים:

- להגדלת המיקוד בהשגת תוצאות;
- להבנה היכן אנו עומדים בדרכנו להצלחה ולהערכת התקדמותנו;
- להגדרת הישגים החיוניים לניהול;
- ליצירת בסיס להערכה ולימוד לצורך שינוי והתאמה;

- לשיקוף היכולות של התוכנית או הפרויקט להשיג את יעדיהם.

64. ישנם 3 סוגי מדדים:

1. **תשומות**- ההשקעה הנדרשת לביצוע משימה, לדוגמה משאבים, זמן, כוח אדם ועוד.
2. **תפוקות**- התוצרים שמצופה שיתקבלו מביצוע משימה, לדוגמה מספר ממשתתפים באירוע.
3. **תוצאות**- השינוי או התועלת שאנו מצפים שאוסף של משימות או פרויקטים ייצרו ברשות, לדוגמה עלייה בשביעות רצון התושבים ברשות.

65. הגדרת יעדים עם מודל SMART:



66. 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.

67. 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.

68. מנהלת המחלקה מסרה כי לא קיימת תכנית עבודה שנתית או רב שנתית בנוגע לשירות לתושב אלא מתמקדים בהעברת הכשרות בנושא השירות כלפי פונים מבחוץ לבעלי תפקידים ביחידות העירייה השונות.

69. הביקורת ממליצה כי המחלקה תגבש תוכנית עבודה שנתית בכל הנוגע למתן שירות לתושב שתכלול בין היתר את חזון העירייה בכל הנוגע לשירות לתושב, הפרויקטים המרכזיים אותם רוצה המחלקה לקדם והמשימות שיש להשלים בכדי לקדמם. עבור כל משימה יוגדרו יעדים מדידים (תשומות, תפוקות ותוצאות), לוח זמנים ותקציב.

7. ערוצי השירות – מדגם הביקורת

70. אחד האתגרים בשירות של רשות מקומית הוא להעניק שירות למגוון רחב של קהלים, בעלי מאפיינים והעדפות שונים.

71. 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.

72. ערוצי השירות העיקריים בהם נדרשת הרשות המקומית לספק לתושביה שירות על פי מסמך המתודולוגיה נחלקים לשני סוגים עיקריים:

מסורתיים	מתקדמים/טכנולוגיים
• שירות פרונטלי • מענה טלפוני	• דואר אלקטרוני • טפסים מקוונים • אתר האינטרנט • רשתות חברתיות

73. הפרמטרים העיקריים שמגדיר מסמך המתודולוגיה לבחינת איכות ונאותות השירות הם:



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

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

האגף	המחלקה/ התחום	תחומי אחריות
הכנסות	גבייה וארנונה	אמונה על גביית תשלומים לרשות המקומית ובכללם ארנונה, עיקולים וכדומה.
הנדסה	רישוי עסקים	מחלקת רישוי עסקים מופקדת על אכיפת הוראות חוק רישוי עסקים, תקנות רישוי עסקים וצו רישוי עסקים, בו נקבעים פריטי העיסוק הטעונים רישיון עסק וכן אחראית על מתן רישיונות והיתרים ע"פ חוקי העזר העירוניים כדוגמת רישיון לשילוט והיתר להוצאת שולחנות וכסאות.
חינוך	קדם יסודי וגיל הרך	שיבוץ ילדים בגילאי 3 עד 5 לגני ילדים בעיר.
ביטחון	פיקוח עירוני	מחלקת הפיקוח אוכפת את חוקי העזר העירוניים בתחומי התנועה, החנייה, התברואה והסדר הציבורי, כל זאת לשם שמירת איכות החיים בעיר.

7.1. ערוצים מסורתיים

7.1.1 שירות פרונטלי

75. מדובר בשירות שמקבל התושב פיזית מול עובד של הרשות במשרדי הרשות.

76. ישנם מספר גורמים מרכזיים המשפעים 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.

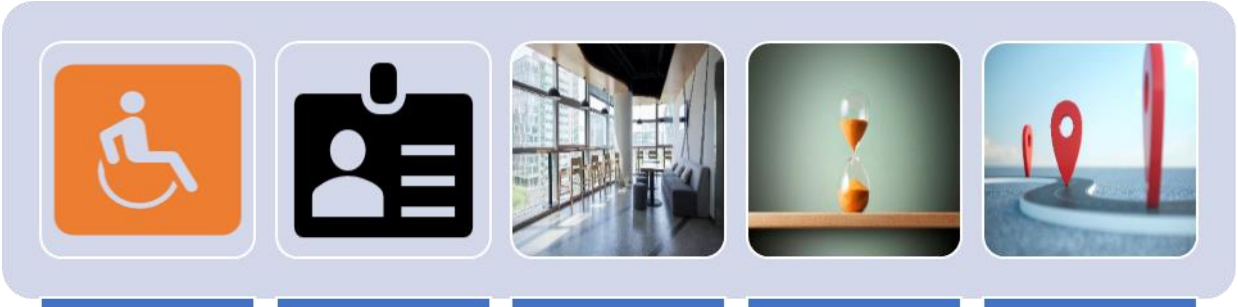
יעדי העיצוב במשרדי הרשות על פי מסמך המתודולוגיה הם:

- 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.

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



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

78. יצוין כי מנהלת מחלקת שירות לתושב מסרה לביקורת כי בכוונתה לבצע שינוי בימי ושעות קבלת קהל וכן להאריך את טווחי השעות כך שתושבים יוכלו לרכז ביום אחד את עניינם ולא יידרשו לקחת מספר ימי חופש לטיפול בנושאים שונים מול הרשות.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

כי הכוונה שתהיה אחידות בשעות ולא שינוי.

7.1.1.1. <u>מחלקת גבייה וארנונה</u>

79. מחלקת גבייה וארנונה ממוקמת ברחוב ביאליק 41 רמת השרון. המחלקה נמצאת במבנה של העירייה באזור מרכזי. יצוין כי במהלך הביקורת החלו שיפוצים בבניין העירייה ומחלקת גבייה וארנונה הועברה זמנית לרחוב בית גוברין 2 (מאחורי בית הכנסת), רמת השרון.

80. מהמוקד הטלפוני נמסר כי ימי ושעות קבלת קהל הינם:

ימים	שעות
א'-ה'	08:00-13:00
ג'	16:00-18:00

81. עוד נמסר כי ניתן להגיע גם ללא זימון תור. בימי שישי וערבי חג אין קבלת קהל.

82. בבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני נמצא כי לא מפורסמים כתובת, ימי ושעות קבלת קהל של המחלקה.

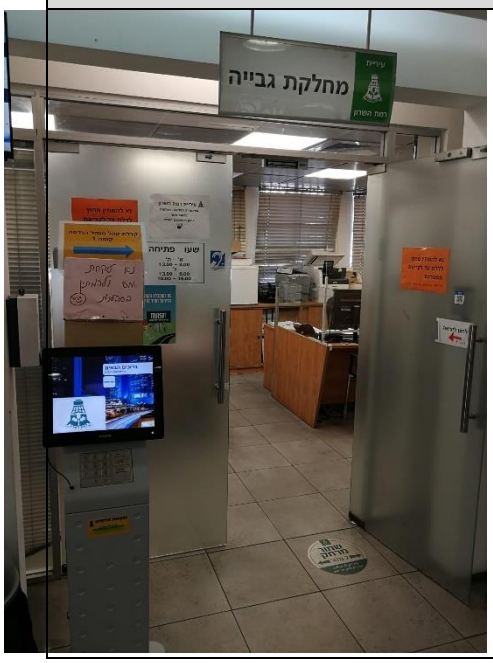
<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

בתלוש התקופתי בגב התלוש מצוין כל הפרטים ימי קבלת קהל שעות טלפונים וכל מה שצריך ברמת הידיעה לתושב. בתקופת השיפוץ פורסם בהבלטה כי המחלקה עברה לבית גוברין בשל עבודות השיפוץ. ובשבוע הזה פורסם כי המחלקה חוזרת לקבל קהל בבניין העירייה במשרדים המחודשים.

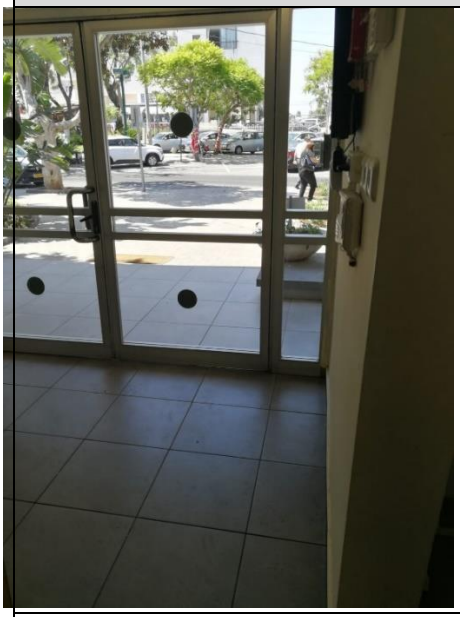
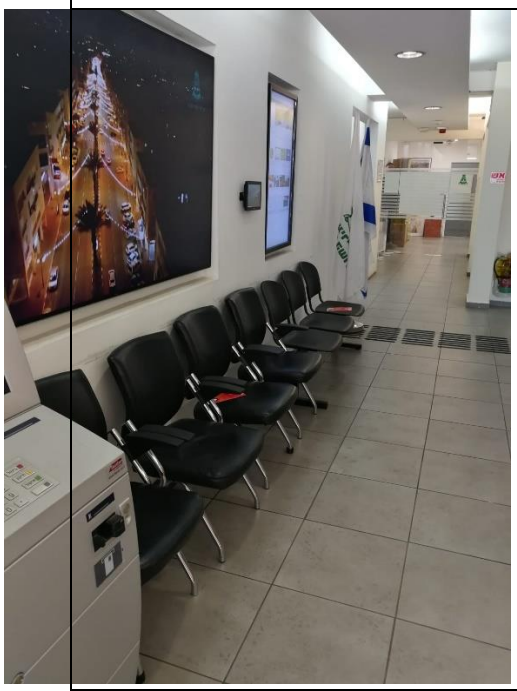
83. כמו כן, בשיחה טלפונית שערכה הביקורת נמסר כי ניתן להגיע לקבל שירות ללא צורך בתיאום תור מראש, אך מידע זה לא מופיע בעמוד האינטרנט של המחלקה.

84. בביקור הביקורת ביום שני, ה-04.07.2022, בשעה 10:55 עולה כי פרטי כתובת המחלקה וימי קבלת הקהל כפי שנמסרו נכונים – תקין.

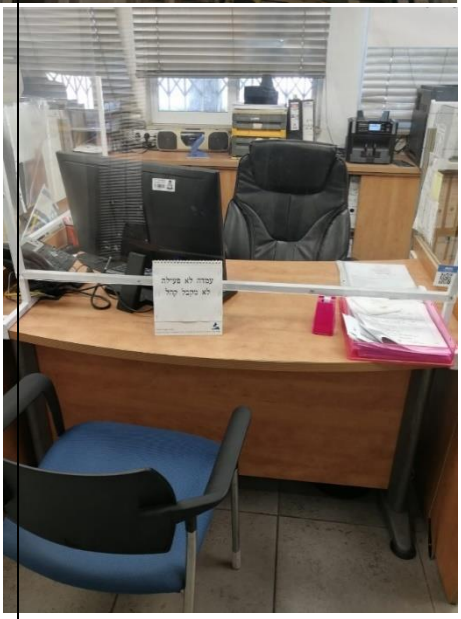
85. להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שילוט	הכוונה	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
			
	שעות קבלת קהל	תקין	
נגישות	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
	רוחב דלת	תקין	
	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	תקין	
אזור המתנה	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	7 מקומות ישיבה - תקין	
	ניקיון	תקין	

	הנושא הנבדק	ממצא	תמונה
	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	תקין	
	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור	תקין	
	מספר נציגים	6 עמדות אך רק 2 מקבלות	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
			  
משך זמן המתנה		בשעה 10:57 מבקשת שירות הוציאה מספר T3 (ממתינה יחידת בחוץ)	*תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:*

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
		בשעה 11:03 קיבלה שירות, אך רק אחרי שנכנסה לבקש מנציגת שירות שישבה בעמדה שמופיע עליה "עמדה לא פעילה". מבקשת השירות אמנם לא המתינה זמן רב או עולה מהתקינה הנדרשת (עד 10 דקות), אך מכיוון שיש נציגות פנויות, ראוי כי עם הגעת מבקש שירות ניתן יהיה לקבלו מיד עם הוצאת פתק ממערכת ניהול התורים.	*בטיפול באפיון מערכת התורים החדשה*
	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	אין	
שירותי קבלת קהל	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	תקין	

86. מהטבלה לעיל עולה כי:

1) ישנן 6 עמדות לקבלת קהל אך בפועל רק 2 נציגות שירות מקבלות קהל.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

לאחר שנתיים של מכרזים חיצוניים לקליטת כח אדם מקצועי חסר. במכרז אחרון חברת אמ-גרופ – מגער בעמ זכתה והחל מ12/3/23 תחל עבודתה באמצעות מנהל קבל קהל ונציגת שרות.

2) המתנה לנציגת שירות על אף שישנה נציגת שירות פנויה.

3) 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 באשנב מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

בתוכנית מרכז השרות החדש שמטופל על ידי מנהלת השרות לתושב.

87. מומלץ כי העירייה תפרסם את כתובת המחלקה וכן את ימי ושעות קבלת קהל במחלקה.

88. בנוסף, מומלץ כי העירייה תפרסם בעמוד המחלקה כי קיימת האפשרות להגיע לקבל שירות ללא תיאום תור מראש, זאת בעיקר עבור האוכלוסייה שאינה בעלת הידע והאמצעים לשימוש בפלטפורמות טכנולוגיות מסוג שירותים מקוונים וכדומה.

89. מומלץ כי קבלת קהל בשעות קבלת קהל יהיו בעדיפות ראשונה, כך שככל שיש נציגים נוספים במתחם קבלת הקהל, אלו יקבלו ויסייעו למבקשי השירות הממתינים.

90. הביקורת ממליצה על הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

לסעיף 87 – באחריות דובר העירייה;

לסעיף 88 – בתוכנית מחלקת שירות החדשה;

לסעיף 89 – מקובל;

לסעיף 90 – בתוכנית מרכז שירות החדש שמטופל על ידי מנהלת השרות לתושב.

<u>7.1.1.2 מחלקת רישוי עסקים</u>

91. מחלקת רישוי עסקים ממוקמת ברחוב אוסישקין 71, רמת השרון. המחלקה נמצאת במבנה עירוני הממוקם באיזור מרכזי.

92. להלן תמונה שצולמו עם ההגעה למבנה:



93. ימי ושעות קבלת קהל כפי שנמסר לביקורת מבירור טלפוני הם:

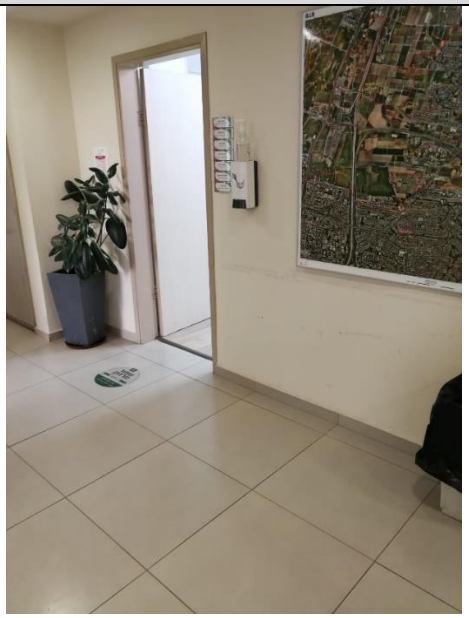
ימים	שעות
א', ד'	08:30-12:30
ג'	16:00-18:00

94. בבדיקת הביקורת באתר האינטרנט העירוני, בעמוד של רישוי עסקים, נמצא כי לא מפורסמים ימי ושעות קבלת קהל של המחלקה. בנוסף, בבדיקה בעמוד אחר שכותרתו "יחידות העירייה" מופיע כי יום חמישי הוא גם יום של קבלת קהל.

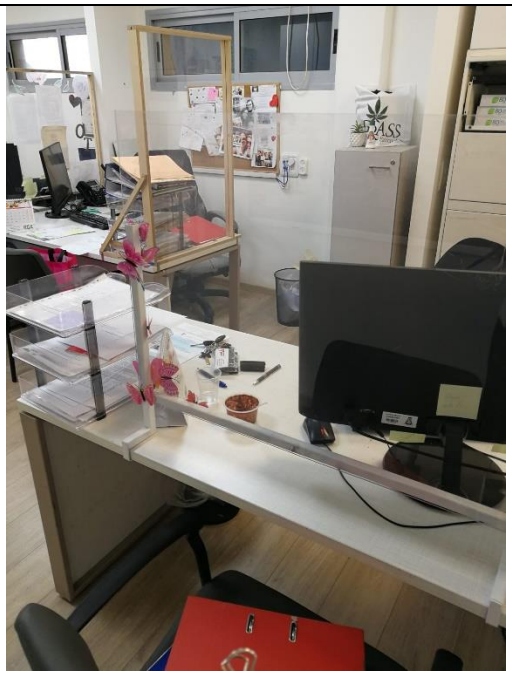
95. בביקור הביקורת ביום רביעי, ה-02.11.2022, בשעה 10:55 עולה כי פרטי כתובת המחלקה כמפורסם באתר האינטרנט העירוני וימי קבלת הקהל כפי שנמסרו נכונים – תקין.

96. להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שילוט	הכוונה	תקין	 
	שעות קבלת קהל	תקין	
נגישות	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	אין חניית נכים באיזור	*<u>תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב:</u>* *יש חניית נכים 80 מטר משם, ליד בית ספר אוסישקין.* **<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>** באותו יום הלכה הביקורת ליד החנייה המדוברת ליד בית הספר, מכיוון שהשלט לא היה ברור בדקה הביקורת עם שומר בית הספר אשר מסר כי מדובר על חנייה זמנית עבור אירוע שהיה בשטח בית הספר ולא מדובר בחניית נכים קבועה.

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
	רוחב דלת	80 ס״מ – תקין	
	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
אזור המתנה	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	מקום אחד בלבד	 *<u>תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב:</u>* *יוחלפו ויוספו כיסאות.*
	ניקיון	תקין	
	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ״י תור	המערכת לא עובדת ונמסר לביקורת בעת הסיור מסגן מנהלת המחלקה כי לא עושים בה שימוש	
	משך זמן המתנה	לא היו ממתינים	
	מספר נציגים	3	
	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	אין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שירותי קבלת קהל	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	תקין	

97. מהטבלה לעיל עולה כי:

1) בניגוד לתקנה 8.110 לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל-1970, הקובעת כי "במקום חניה של בניין ציבורי, בחניון ציבורי ובמקום חניה במקומות עבודה, יוקצו מקומות חניה נגישים לרכב רגיל ולרכב גבוה..." נמצא כי לא קיימת כלל חניית נכים בסמוך או בסביבת המבנה.

2) קיים מקום ישיבה אחד בלבד עבור הקהל המגיע לקבל את שירותי המחלקה.

3) המערכת לניהול תורים אינה עובדת וכן לא מחייבים את הקהל שמגיע לזמן תור מראש באתר או להוציא תור בעמדה, דבר אשר עלול לפגום בבקרה ומעקב נאותים אחר מספר מקבלי הקהל בשירות הפרונטלי, זמן ההמתנה, זמן הטיפול וכדומה.

4) 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 באשנב מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.

98. מומלץ כי העירייה תפרסם את ימי ושעות קבלת קהל במחלקה.

99. מומלץ כי בהתאם לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל-1970, תוקצה חניית נכים אחת לרכב גבוה.

100. מומלץ כי העירייה תוסיף מספר מקומות ישיבה עבור המבקרים במחלקה אשר ישמשו אותם בעת המתנתם לנציג שירות.

101. מומלץ כי תתקיים הקפדה על ניהול תורים באופן ממוחשב בכדי לייצר סדר אשר יאפשר בקרה ומעקב נאותים אחר טיפול בפניות.

102. הביקורת ממליצה על הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.

<u>תגובת מנהלת מחלקת רישוי עסקים:</u>

לסעיף 98 – אני פונה לאגף הדוברות העירוני, האחראי על אתר האינטרנט העירוני, על מנת שיסדירו את הצגת הפרטים בעמוד מחלקת רישוי עסקים ;
לסעיף 99 – אני פונה למחלקת התנועה במינהל הנדסה להסדרת הקצאת חניית נכים אחת לרכב גבוה ;
לסעיף 100 – אני פונה למנהלת מחלקת מבני ציבור במינהל הנדסה להסדרת תוספת מקומות ישיבה ;
לסעיף 101 – אני פונה למנהלת מחלקת יישומים באגף מחשוב ומערכות מידע להסדרת הנושא ;
לסעיף 102 – אני פונה לאגף הדוברות העירוני לשם יצירת תגי שם כמקובל בעירייה בעמדות של נציגי השירות.

7.1.1.3 מחלקת קדם יסודי וגיל הרך

103. מחלקת קדם יסודי וגיל הרך ממוקמת ברחוב יצחק שדה 4, רמת השרון.

104. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:





105. ימי ושעות קבלת קהל כפי שמפורסמים באתר האינטרנט של העירייה הם:

ימים	שעות
ב', ה'	09:00-12:00

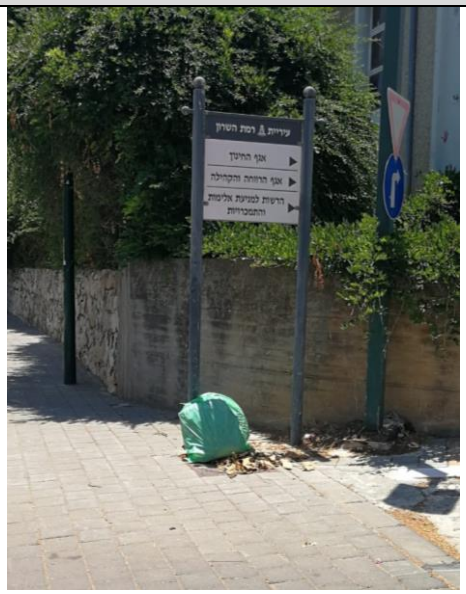
ימים	שעות
ג'	16:00-18:00

106. בביקור הביקורת ביום שני, ה-04.07.2022, בשעה 11:35 עולה כי פרטי כתובת המחלקה ומועדי קבלת הקהל כמפורסם באתר האינטרנט העירוני – תקין.

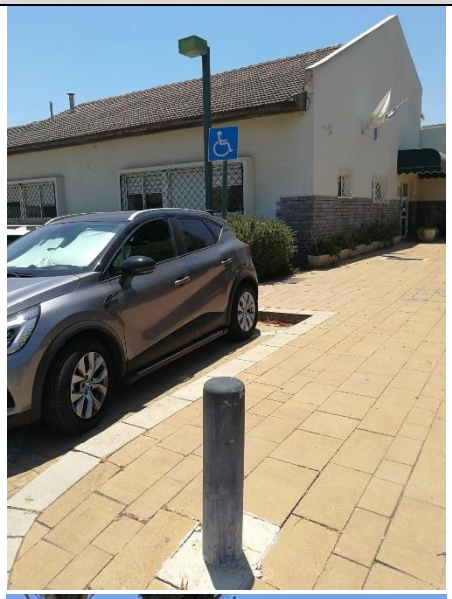
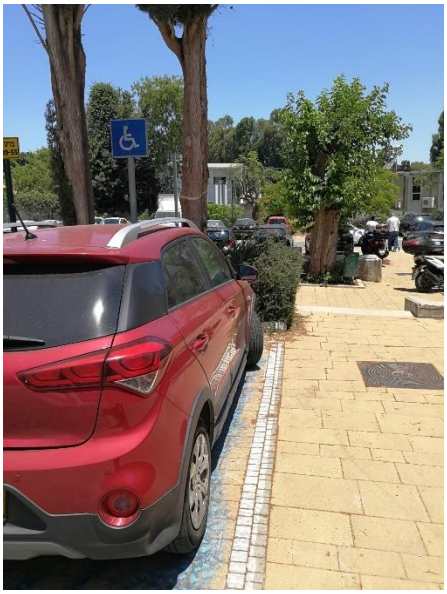
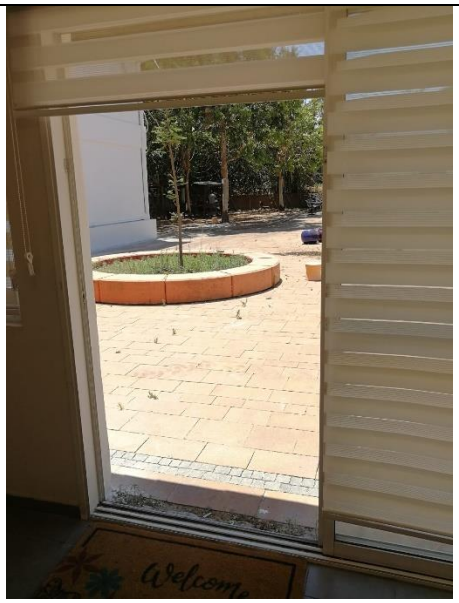
107. נמצא כי באתר העירייה לא מפורט שקבלת הקהל בימי ג' היא בתיאום מראש בלבד, כפי שמופיע בשלט בכניסה לאגף החינוך:

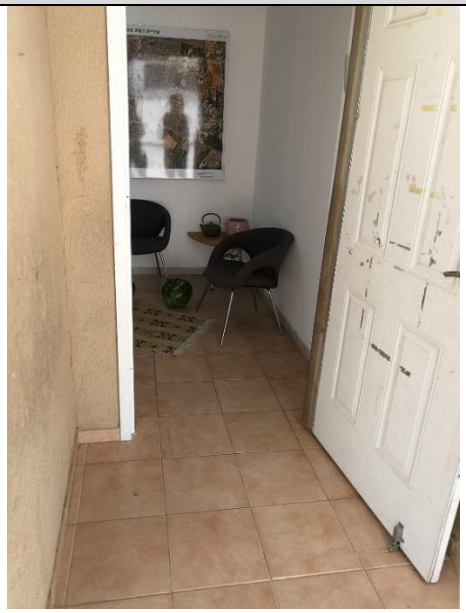
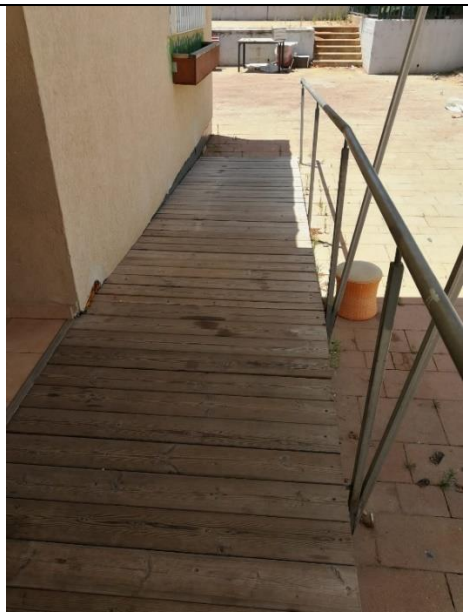


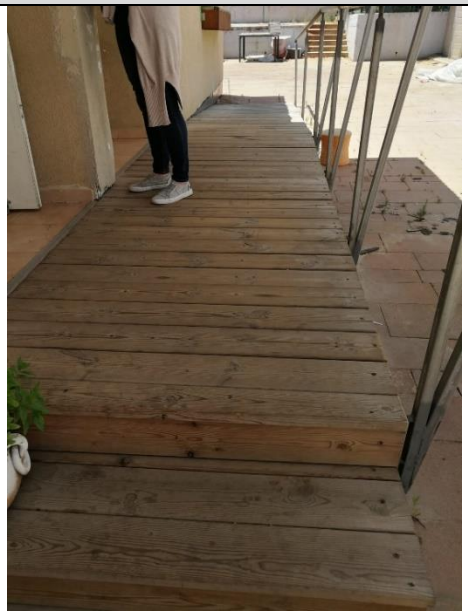
108. להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

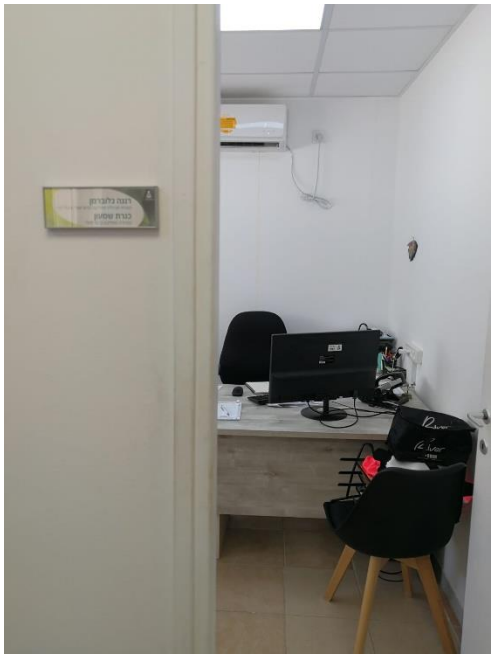
הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שילוט	הכוונה	תקין	

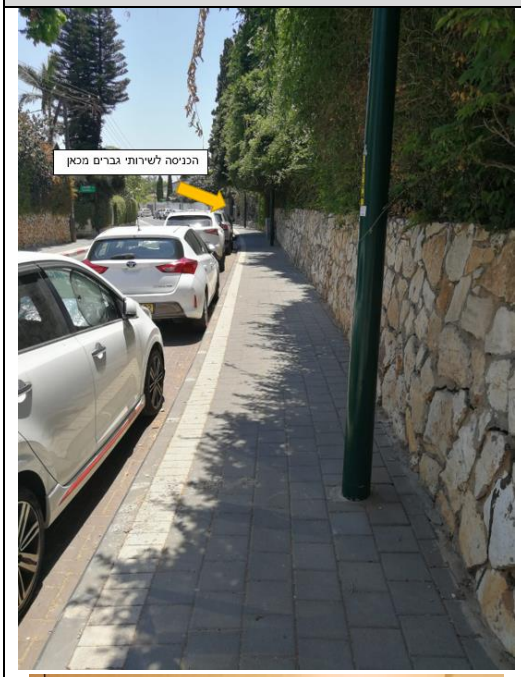
הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
			
	שעות קבלת קהל	תקין	
נגישות	תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
			 
	רוחב דלת	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
			
	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
אזור המתנה	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	אין, ממתינים בעמידה	 *תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב: יטופל.*
	ניקיון	תקין	
	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	אין במחלקה יש בחדר ישיבות הסמוך, אך אם מתקיימת שם פגישה לא ניתן להיכנס כמו כן, חסרות כוסות	
	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור	אין	
	משך זמן המתנה	10 דקות – תקין מבקשת שירות הגיעה בשעה 11:37 וקיבלה מענה ב-11:47	
	מספר נציגים	3 נציגות אך רק אחת מקבלת, כפי שנמסר לביקורת – שתי הנציגות	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
		הנוספות יצאו להפסקה	
	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	יש, אחד לא תקין – לא מציין את משרדו של בעל התפקיד הנוכחי	תקין :  לא תקין (מופיע רננה וכנרת במקום אסתר-סגנית) : 

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שירותי קבלת קהל	פתוחים, נקיים ושמישים + נכים	נמצאים במבנה של האגף שירותי נשים ונכים נמצאים בקומת הכניסה. שירותי גברים נמצאים קומה מתחת, אך אין דרך נגישה מהמבנה אלא צריך לצאת לרחוב ולהיכנס מסביב (אין הכוונה או שילוט)	

109. מהטבלה לעיל עולה כי:

1) לא קיימים מקומות ישיבה מחוץ למשרדי המחלקה המאפשרים המתנה נאותה מחוץ למשרדים ושמירה על פרטיות הפונה המקבל שירות. יצוין כי במהלך הביקור הציעו להמתין בחדר ישיבות הסמוך, אך התקיימה שם פגישה. בהמתנה בחדר נפרד אין קשר עין עם מי שממתין, לא יודעים שהוא ממתין והממתין לא יכול לראות אם הנציג התפנה וניתן לגשת אליו (יצוין כי אין מערכת לניהול תורים). כמו כן, גם מבקשי שירות נוספים שיגיעו עשויים לא להבין שיש ממתינים לפניו. כל אלו עשויים לפגוע בהליך שירות נאות.

2) אין מתקן מים במשרדי המחלקה אלא רק בחדר הסמוך, אליו לא ניתן להיכנס במקרים של פגישות, כפי שקרה ביום בו הביקורת ביקרה במקום. בנוסף, כאשר ניתן כבר היה להיכנס נמצא כי נותרה כוס אחת.

3) לא קיימת מערכת לניהול תורים שעשויה לייעל את הסדר והארגון בתור.

4) שתיים מתוך 3 נציגות השירות יצאו להפסקה על אף שמדובר בשעות קבלת קהל (09:00-12:00) ובכך גם עיכבו את המענה למבקשת השירות שהגיעה (יצוין כי מדובר בתקופת ערעורי שיבוצים/ בקשות להעברה).

5) שילוט לא נכון במשרדה את סגנית מנהלת המחלקה.

6) שירותי גברים נמצאים בקומה תחתונה במבנה של האגף ואינם נגישים מבפנים אלא רק מהרחוב.

110. מומלץ כי העירייה תעדכן את האתר כך שיופיע שההגעה בימי שלישי הינה בתיאום מראש בלבד וזאת בכדי למנוע הגעה מיותרת של תושבים, אשר יחשבו שיכולים לקבל שירות ובפועל לא יהיו נציגי שירות שיוכלו לסייע להם בשעות האלו.

111. מומלץ כי יפעלו להצבת פינת המתנה מחוץ למשרדי המחלקה אשר תכלול כיסאות, שולחנות, הצללה/ מחסה (מפני הגשם), מתקן מים, מערכת ניהול תורים וכדומה.

112. מומלץ 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.

113. מומלץ כי תקוים הקפדה על מתן מענה לתושבים בזמן שעות הפעילות ויציאה להפסקה לאחר מכן, כלומר, בשעה 12:00.

114. מומלץ כי יוחלף השלט במשרדה של סגנית מנהלת המחלקה.

115. מומלץ כי שירותי הגברים יהיו במקום נגיש, לחילופין הנגשת ההגעה לשירותי גברים מתוך המבנה.

<u>תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב:</u>

לסעיף 115 – יועבר לבחינת מנהלת אגף מבנה ציבור.

<u>תגובת מנהלת המחלקה לקדם יסודי והגיל הרך:</u>

לסעיף 110 – בימי ג' המחלקה פתוחה לקבלת קהל ואין צורך לתאם הגעה. ככל שתושב מבקש להיפגש עם מנהלת המחלקה יש לתאם זאת מראש.

לסעיף 111:

מקומות ישיבה – אגף החינוך סובל ממצוקת מקום. בחלל הקיים אין אפשרות ליצר מרחב המתנה נאותה התואמת למזג אויר משתנה;

מתקני מים – מתקני מים נמצאים בשתי נקודות באגף. נקודה אחת בחדר הישיבות הצמוד למחלקת קדם יסודי ונקודה נוספת במטבח המבנה המרכזי באגף;

מערכת ניהול תורים – כמות הפונים למחלקה באופן פיזי אינה מצדיקה הקמת מערכת ניהול תורים.

לסעיף 112 – במחלקת קדם יסודי נציגת שרות אחת העוסקת בכל הקשור לרישום ושיבוץ.

לסעיף 114 – השילוט תוקן, להלן תמונה:

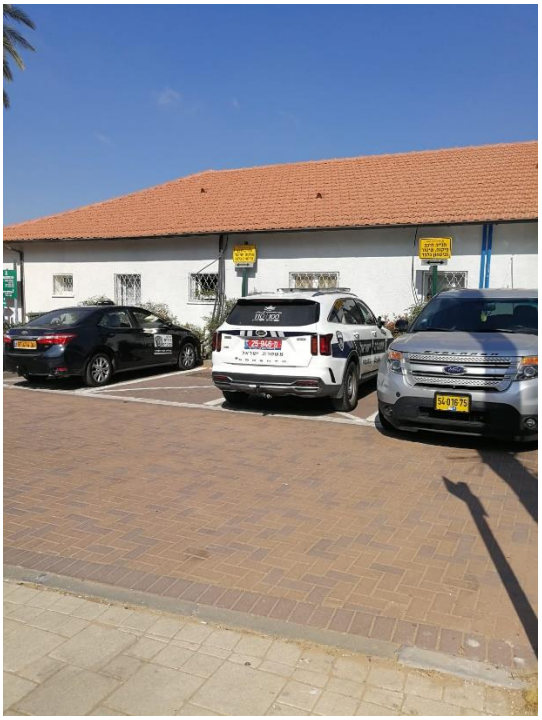


לסעיף 115 – אגף החינוך סובל ממצוקה והמבנה אינו מותאם. יתכן ויש לבצע חשיבה על בניה והרחבה כך שיתאפשר בנייה נוספת של תאי שירותים.

7.1.1.4 מחלקת פיקוח עירוני

116. מחלקת פיקוח עירוני ממוקמת ברחוב העבודה 5, רמת השרון.

117. להלן תמונות שצולמו עם ההגעה למבנה:





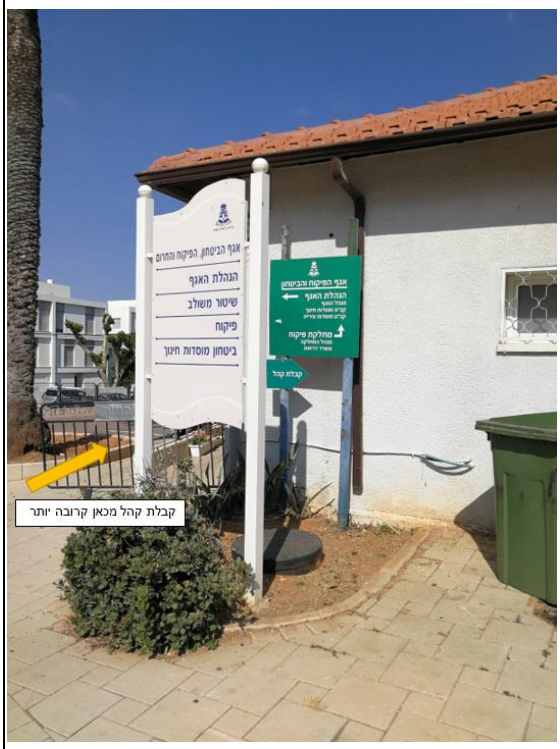
118. ימי ושעות קבלת קהל כפי שמפורסמים באתר האינטרנט של העירייה הם:

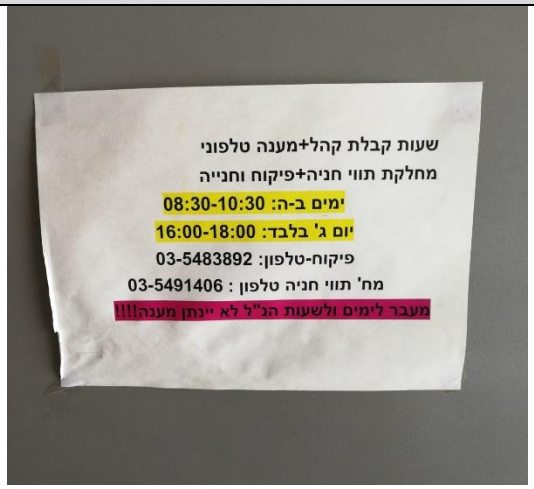
ימים	שעות
ב'-ה'	08:30-10:30
ג'	16:00-18:00

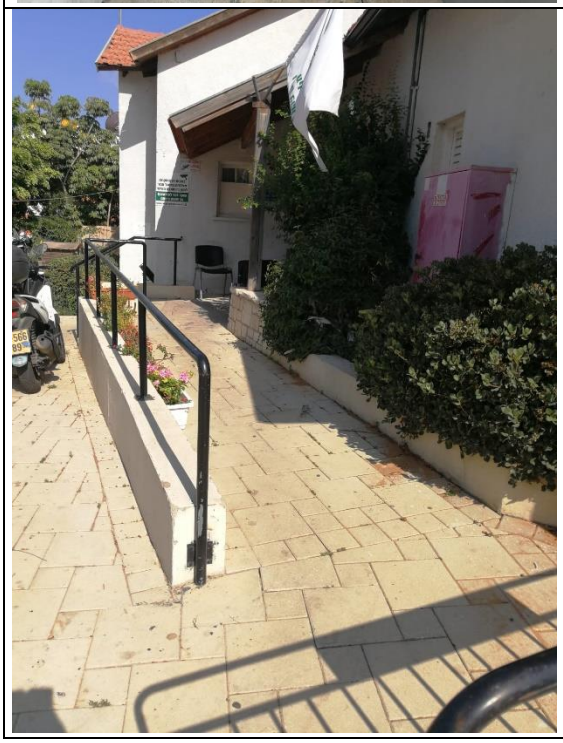
119. בביקור הביקורת ביום שני, ה-04.07.2022 בשעה 09:00.

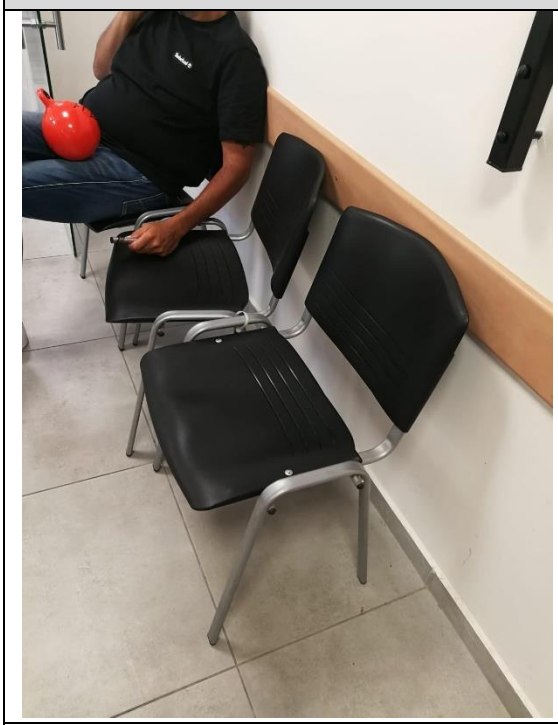
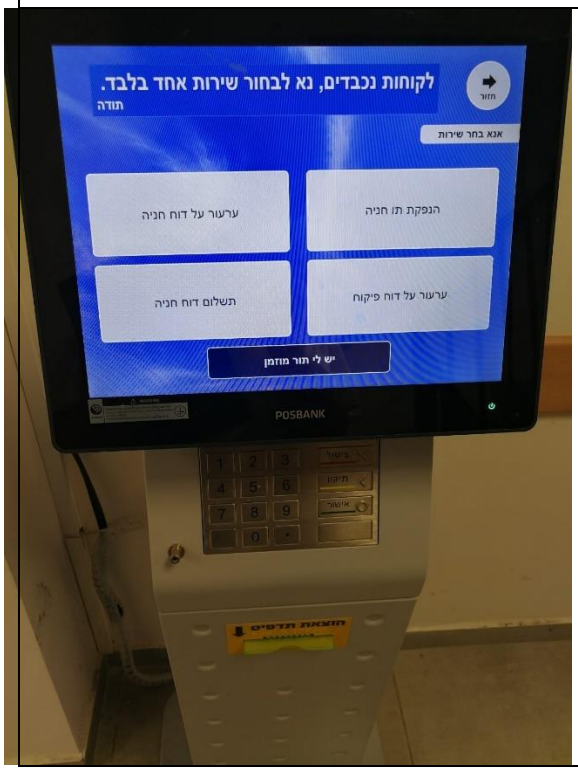
120. נמצא כי פרטי כתובת המחלקה ומועדי קבלת הקהל כמפורסם באתר האינטרנט העירוני – תקין.

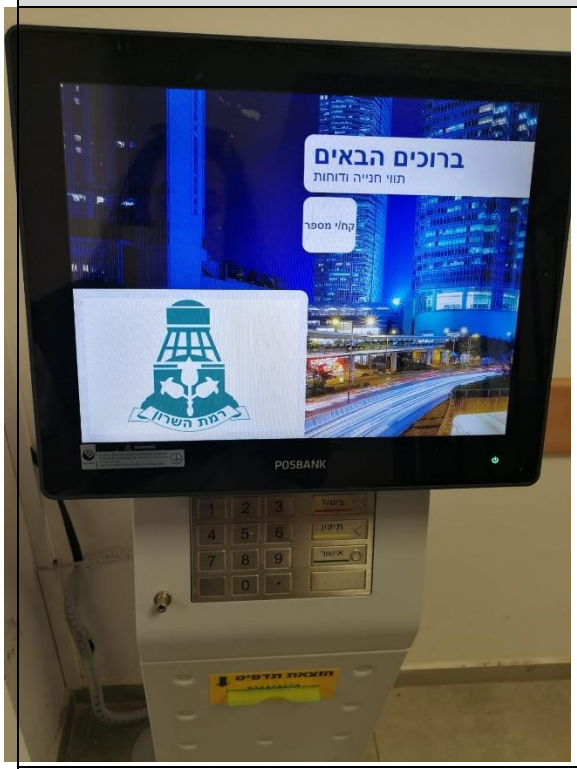
121. להלן טבלה המפרטת את הממצאים הנוספים שעלו מסיור הביקורת:

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שילוט	הכוונה	הכוונה לדרך אחת מהשתיים שקיימות:	
		הכוונה במשרדי קבלת הקהל:	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
	שעות קבלת קהל	תקין	
נגישות	תחבורה ציבורית / חניה (גם לנכים)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
	רוחב דלת	90 ס״מ – תקין	
	רמפה/ מעלית (לוודא שעובד)	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
אזור המתנה	מקומות ישיבה (כמות, נוחות)	תקין	
	ניקיון	תקין	
	מתקן מים (בדיקה שיש מים וכוסות)	תקין	
	מערכת ניהול תורים וקריאה עפ"י תור	תקין	

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
			
	משך זמן המתנה	אין ממתינים	
	מספר נציגים	4	
	תגי שם (על הבגד/ שולחן/ קיר)	אין	*תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב: יטופל.*

הנושא הנבדק		ממצא	תמונה
שירות י קבלת קהל	פתוחים, נקיים ושמישי ם + נכים	יש שירותים ושירותי נכים:	
		ישנה תקלה בברז שטיפת ידיים בשירותי נכים:	

122. מהטבלה לעיל עולה כי:

1) שלט ההכוונה לקבלת קהל מצביע על אחת מהדרכים להגעה למשרדים והארוכה מבין השתיים (לכיוון ימין).

2) 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 באשנב מתן השירות או בתג שהם עונדים על בגדם.

3) קיימת תקלה בברז שטיפת ידיים בשירותי נכים, קיים חור במרכז הברז ועם פתיחתו הוא המים משפריצים לכל מקום.

123. מומלץ כי ייתלה שלט הכוונה נוסף המצביע על דרך נוספת להגעה לקבלת קהל, דרך קצרה יותר מצד שמאל של המבנה.

124. הביקורת ממליצה על הצבת תגי שם בעמדות של נציגי השירות או על דש חולצתם בכדי לאפשר זיהוים על ידי מבקש השירות.

125. מומלץ להחליף את ברז שטיפת הידיים בשירותי הנכים לברז תקין וזאת לרווחת מקבלי הקהל וכן כתרומה לסביבה ירוקה ולחיסכון במים.

7.1.2 שירות טלפוני

126. נציגי השירות הטלפוני זקוקים למידע מדויק, נגיש וזמין בכדי שתהיה להם היכולת לשלוף במהירות מידע לבקשת הלקוח ואופן הטיפול בפנייתו.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

מנהל האגף בקשר רציף עם מנהל שרות במוקד החיצוני בחברה לאוטומציה עדכונים שוטפים. יחד עם זאת החל מ-12/3/23 המוקד יועבר למוקד החיצוני של חברת אמ-גרופ מגע"ר בע"מ וישיבת הבהרות תיערך החל מ-23/2/23.

127. 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 ___".

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

יטופל מול חברת אמ גרופ, החברה הזוכה.

128. כמו כן, תיבחן נוחות ובהירות מערכת ניתוב שיחות ככל שקיימת והאפשרות לשוחח בשפות שונות, התנצלות על זמן המתנה ארוך ונכונות לסייע .

129. חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") קובע בסעיף 18ב(א1)(2) כי "משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והצרכן לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך".

130. חישוב משך זמן ההמתנה הוא מתחילת השיחה, קרי רגע מענה כלשהו לרבות תחילת פעולתו של נתב שיחות אוטומטי .

131. פסקה (1) כאמור בסעיף 18ב(א1)(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.

132. מסמך שירות ברשויות המקומיות קובע ניקוד גבוה בהתאם לזמני המתנה ממוצעים למענה טלפוני כאשר ניקוד 1 הוא הנמוך ביותר ו-5 הוא הגבוה ביותר. זמן המתנה שקיבל את הניקוד 5 הינו זמן המתנה של עד דקה.

133. בנוסף, על פי החוק השולט וקיים במדינת ישראל בסעיף 82 לדבר המלך במועצה ישנה הכרה בשפה הערבית כרשמית ומחייב את הממשלה והרשויות המקומיות.

134. הביקורת בחנה את נושא השירות הטלפוני בכל יחידה במדגם, להלן פירוט הבדיקות:

7.1.2.1 מחלקת גבייה וארנונה

135. מספר הטלפון של מחלקת גבייה וארנונה מפורסם באתר העירייה והוא: 03-547-5124. מענה טלפוני כמפורט להלן:

ימים	שעות
א'-ה'	08:00-20:30
ו'	08:00-13:00
ערבי חג	08:00-12:00

136. 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)	הערות
02.05.2022	14:46	14:47	01:10	מענה – "מוקד בירורים רמת השרון שלום מדברת..."
08.05.2022	12:52	12:55	02:35	מענה – "מוקד בירורים רמת השרון שלום מדברת..."
20.10.2022	10:34	10:34	00:45	מענה – "רמת השרון בירורים שלום מדברת..."
03.11.2022	08:02	08:05	02:26	מענה – "בירורים רמת השרון מדברת..."

137. מהטבלה לעיל עולה כי בכל השיחות אשר בוצעו למחלקה היה מענה אנושי בתוך פחות מ-6 דקות והמענה היה אחיד וברור – **תקין.**

7.1.2.2 מחלקת רישוי עסקים

138. מספרי הטלפון של מחלקת רישוי עסקים מפורסמים באתר העירייה והם: 03-548-3849 ו-03-548-3816. מענה טלפוני, כפי שנמסר לביקורת מבירור טלפוני, הינו כמפורט להלן:

ימים	שעות
א'-ה'	07:30-16:00

139. 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)	הערות
03.05.2022	03-548-3849	13:34	13:34	00:23	מענה – "רישוי"
08.05.2022	03-548-3816	12:10	12:10	00:27	מענה – "רישוי"
20.10.2022	03-548-3849	11:02	11:04	01:30	מענה – "רישוי"
03.11.2022	03-548-3816	12:25	12:26	0:49	מענה – "שלום"

140. מהטבלה לעיל עולה כי בכל השיחות אשר בוצעו למחלקה היה מענה אנושי – תקין.

141. בבדיקת הביקורת את ימי ושעות המענה הקולי באתר העירייה נמצא כי הם לא מפורסמים (יצוין כי מנהלת המחלקה מסרה לביקורת כי העמוד אושר על ידי משרד הפנים).

142. מהטבלה לעיל עולה כי בשיחה שקיימה הביקורת ביום 03.05.2022 ענתה הנציגה "רישוי" אך לא פירטה באיזה סוג של רישוי מדובר ולא ציינה את שמה. בנוסף, בהמשך השיחה העבירה הנציגה את השיחה למנהלת המחלקה בכדי שהיא זו שתמסור את המידע אודות ימי ושעות המענה טלפוני אך גם מנהלת המחלקה לא יכלה להעביר מידע זה בטלפון וביקשה שיישלח מייל בנושא ואכן נשלח באותו יום בשעה 13:50.

143. מומלץ כי ימי ושעות מענה טלפוני יפורסמו באתר האינטרנט העירוני בעמוד הראשי של המחלקה.

144. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת רישוי עסקים שלום, מדבר/ת ____, במה אפשר לעזור?"

145. מומלץ כי פרטים טכניים כגון ימי ושעות מענה טלפוני יהיו בידיעת כלל עובדי המחלקה באופן קבוע ולא כמידע שצריך לברר או להחליט לגביו.

<u>תגובת מנהלת מחלקת רישוי עסקים:</u>

לסעיף 143 – אני פונה לאגף הדוברות העירוני, האחראי על אתר האינטרנט העירוני, על מנת שיסדירו את הצגת הפרטים בעמוד מחלקת רישוי עסקים;
לסעיפים 145+144 – אני דואגת להטמיע את ההערות מול העובדים במחלקה.

7.1.2.3 מחלקת קדם יסודי וגיל הרך

146. מספרי הטלפון של מחלקת קדם יסודי וגיל הרך מפורסמים באתר העירייה והם: 03-760-2454 ו-03-760-2448. מענה טלפוני, כפי שנמסר לביקורת מבירור טלפוני, הינו כמפורט להלן:

ימים	שעות
א'-ה'	08:00-16:00

147. 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)	הערות
08.05.2022	03-760-2454	12:14	12:22	08:18	לא ניתן מענה מהחלקה אלא מהמרכזייה העירונית (ראה פירוט לאחר הטבלה)
08.05.2022	03-760-2448	12:42	12:43	0:42	מענה – "חינוך שלום"
09.05.2022	03-760-2454	09:07	09:13	05:54	השיחה הועברה להשארת הודעה מבלי שנבחרה אפשרות זו מענה אנושי ניתן על ידי המרכזיה של העיריה נציג המרכזיה העביר

מועד השיחה	מספר הטלפון	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
					את השיחה למחלקה אך השיחה נותקה
20.10.2022	03-760-2448	11:56	11:56	00:05	מענה – "חינוך שלום"
03.11.2022	03-760-2454	12:35	11:35	00:03	מענה – "שלום"

148. בבדיקת הביקורת את ימי ושעות המענה הקולי באתר העירייה נמצא כי הם לא מפורסמים.

149. מבדיקת הביקורת עולה כי ברוב הפעמים ניתן מענה טלפוני מהיר.

150. מהטבלה לעיל עולה כי בשיחה שביצעה הביקורת ביום 08.05.2022 בשעה 12:14, לאחר המתנה של כ-7 דקות, לא ניתן מענה אנושי ונאצלה הביקורת לבחור באפשרות של השארת הודעה, לאחר הקלטת ההודעה לא היה ברור אם צריך לנתק או לאשר את ההודעה, הביקורת לחצה שוב על מספר 1 ואז נשמעה הודעה מוקלטת "לשיגור הודעה זו ויציאה לחץ 1" ואז "ההודעה נשלחה". לאחר מכן נשמעה הודעה "נא הקישו את מספר השלוחה, לעזרה הקישו 9 או המתינו למרכזנית", לאחר המתנה של כשנייה נאמר "לשירות נוסף לחץ 0". לאחר כ-0 שניות התקבל מענה אנושי מהמרכזייה של העירייה שהמליץ לביקורת להתקשר שוב מחר כי כרגע אין מענה במחלקה.

151. בנוסף, בניגוד לחוק הגנת הצרכן לא ניתן מענה אנושי תוך 6 דקות.

152. מהטבלה לעיל עולה כי לא ניתן מענה אחיד המפרט באיזו מחלקה באגף החינוך התקבלה השיחה ומה שם נציג השירות שקיבל את השיחה.

153. מומלץ כי ימי ושעות מענה טלפוני יפורסמו באתר האינטרנט העירוני בעמוד של המחלקה.

154. מומלץ כי תהיה הקפדה למענה טלפוני תוך דקה ועד 6 דקות, זאת בהתאם להנחיות משרד הפנים וחוק הגנת הצרכן.

155. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת גני ילדים שלום, מדבר/ת ____, במה אפשר לעזור?"

<u>תגובת מנהלת מחלקת שירות לתושב:</u>

לסעיף 154 – בימים אלו מוטמע מוקד טלפוני בחינוך עם אפשרות לנתב שיחות, callback, זמני המתנה ועוד.

לסעיף 155 – יועבר למנהל המוקד החיצוני.

<u>תגובת מנהלת המחלקה לקדם יסודי והגיל הרך:</u>

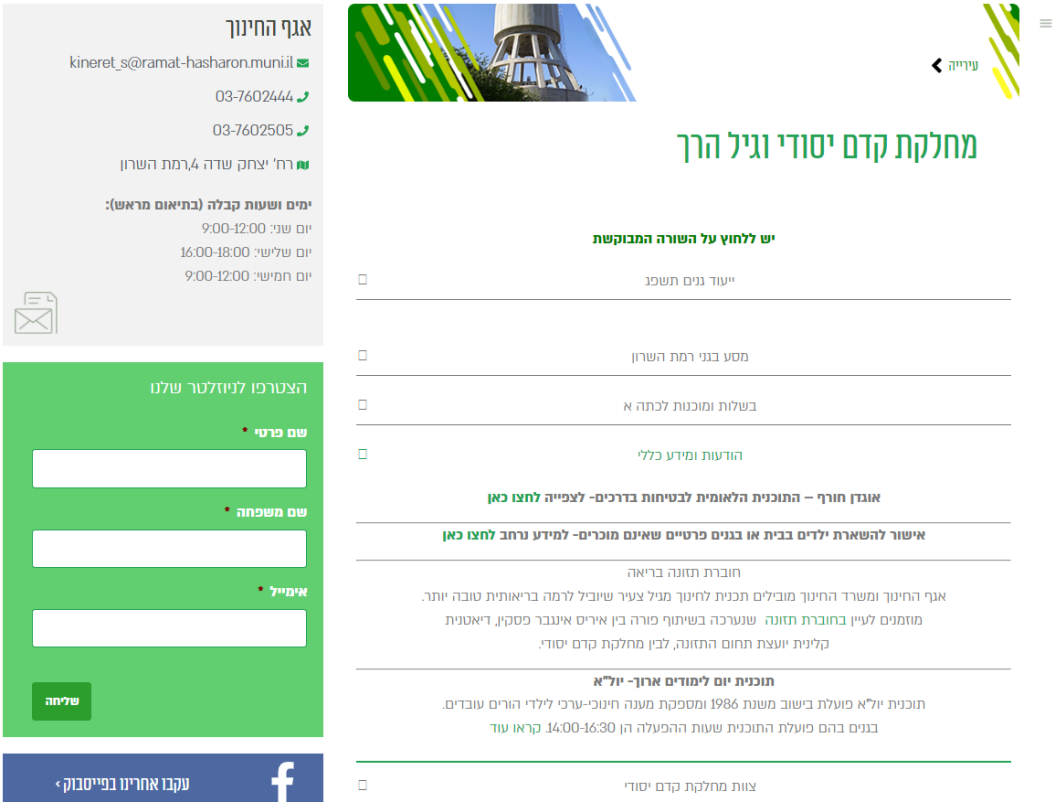
לסעיף 153 – פרסום מענה טלפוני ושעות קבלת קהל נמצא בעמוד של המחלקה באתר של אגף החינוך מחלקת קדם יסודי.

לסעיף 154 – מחלקת גני ילדים נותנת מענה מהיר ורציף לתושב. יחד עם זאת כאשר מספר הטלפון אליו מחייגים תפוס (מתקיימת שיחה אחרת על הקו) באדם מעבר לקו מקבל צליל של "אין מענה". חשוב לסדר את המערכת כך שניתן יהיה לקבל פידבק התואם לסטטוס השיחה.

לסעיף 155 – נדייק את המענה לתושב באופן אחיד.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

מבדיקת הביקורת את עמוד האינטרנט של המחלקה עולה כי טרם עודכנו שעות המענה הקולי. יצוין כי מופיעות רק שעות קבלת קהל, כלומר שירות פרונטלי. להלן צילום מסך מעמוד האינטרנט מיום 05.03.2023:



<u>7.1.2.4 מחלקת פיקוח עירוני</u>

156. מספר הטלפון של מחלקת פיקוח עירוני מפורסם באתר העירייה והוא: 03-548-3892. מענה טלפוני כמפורט להלן:

ימים	שעות
ב'-ה'	08:30-10:30
ג'	16:00-18:00

157. 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)	הערות
09.05.2022	09:02	09:02	00:36	מענה: "בוקר טוב"
25.10.2022	08:38	-	-	מענה קולי "לא ניתן להשלים את השירות" והשיחה מתנתקת (זמן המתנה – 42 שניות)
25.10.2022	10:19	10:27	07:30	מענה: "בוקר טוב"
08.11.2022	09:39	09:41	00:53	מענה: "הלו"

158. מהטבלה לעיל עולה כי פעם אחת לא ניתן מענה כלל ובפעם השנייה הביקורת המתינה 7:30 דקות למענה אנושי וזאת בניגוד לחוק הגנת הצרכן.

159. עוד עולה כי לא ניתן מענה אחיד המפרט באיזו מחלקה התקבלה השיחה ומה שם נציג השירות שקיבל את השיחה.

160. מומלץ כי תהיה הקפדה למענה טלפוני תוך דקה ועד 6 דקות, זאת בהתאם להנחיות משרד הפנים וחוק הגנת הצרכן.

161. מומלץ כי נציגי השירות יענו לטלפון בצורה אחידה, למשל: "מחלקת פיקוח עירוני שלום, מדבר/ת ____, במה אפשר לעזור?"

7.2. ערוצים מתקדמים/ טכנולוגיים

7.2.1 דואר אלקטרוני

162. 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.

163. בכל מקרה לענייננו, מדובר על מענה תוך 45 ימים.

164. 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".

165. הפנייה נעשית באמצעות תיבת דוא"ל רגילה.

166. יצוין כי לא קיים SLA למחלקת גבייה וארנונה ולחינוך וב-SLA של מחלקת רישוי עסקים ופיקוח עירוני לא קיים תקן למענה בדוא"ל.

תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:

בתוכנית העבודה החדשה קיים SLA מעודכן.

167. הביקורת תפנה ליחידות הנבדקות באמצעות דואר אלקטרוני על מנת לבדוק את זמן המענה ואיכותו, כלומר, מענה תואם לתוכן הפנייה ולצורך העולה ממנה.

7.2.1.1 מחלקת גבייה וארנונה

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

שם המחלקה	מועד שליחה	שעת שליחה	מועד מענה	שעת מענה
גבייה וארנונה	08.05.2022	08:00	-	-
	03.11.2022	13:11	10.11.2022	11:50

169. מהטבלה לעיל עולה כי לא ניתן מענה לפניית הביקורת באמצעות דוא"ל מיום 08.05.2022 עד ליום 03.11.2022 וזאת בניגוד לחוק ההנמקות ולדוח מבקר המדינה בנושא אתרי אינטרנט.

תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:

לפי בדיקה מול סגנית מנהלת המחלקה, ב-45 הימים האחרונים דרך תיבת המייל טופלו 660 פניות גם באמצעות פורטל השרות של העירייה.

170. בנוסף, הביקורת שלחה למחלקת גבייה וארנונה מייל נוסף ביום 03.11.2022 והתקבלה תשובה כי "הבקשה נתקבלה, פניות של תושבים באמצעות פורטל הארנונה, המייל הנ"ל לא פעיל".

171. מומלץ כי מחלקת גבייה וארנונה יפתחו תיבת דוא"ל ייעודית לפניות תושבים, יקפידו על מענה לפניות במיילים וכן כי יערכו בקרה ומעקב נאותים אחר עבודת המחלקה על ידי מנהלת המחלקה או נציג ממחלקת השירות.

תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:

מקובל, יטופל שהנמען הראשי יהיה מנהל קבל קהל החדש.

7.2.1.2 מחלקת רישוי עסקים

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

שם המחלקה	מועד שליחה	שעת שליחה	מועד מענה	שעת מענה

שם המחלקה	מועד שליחה	שעת שליחה	מועד מענה	שעת מענה
רישוי עסקים	08.05.2022	08:00	09.05.2022	19:35
	03.11.2022	13:16	06.11.2022	06:56

173. מהטבלה לעיל עולה כי ניתן מענה תקין ובזמן סביר - **תקין**.

7.2.1.3 מחלקת קדם יסודי וגיל הרך

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

שם המחלקה	מועד שליחה	שעת שליחה	מועד מענה	שעת מענה
קדם יסודי וגיל הרך	08.05.2022	08:00	08.05.2022	09:27
	03.11.2022	13:13	08.11.2022	09:31

174. הביקורת שלחה דוא"ל למחלקת קדם יסודי וגיל רך כפי שמפורסם בעמוד הראשי של המחלקה, לכתובת renana_g@ramhash.co.il, אך התקבלה תשובה כי "סיימתי את תפקידי במחלקת קדם יסודי והגיל הרך. מכתבת לפנייתך את דנה חמרי, מנהלת המחלקה", כלומר כתובת הדוא"ל לפניות כפי שמפורסם לא נכון.

175. בנוסף, לאור האמור לעיל, בחנה הביקורת ביום 08.05.2022 מי בעלי התפקידים המופיעים במחלקה ועלה כי העובדת עדיין נמצאת ברשימת הצוות בתור "סגנית מנהלת מחלקת קדם יסודי והגיל הרך":

טלפון	שם	תפקיד
03-7602457	**דנה חמרי** dana_h@ramhash.co.il	מנהלת מחלקת קדם יסודי והגיל הרך
03-7602448	**רננה גלוברמן** renana_g@ramhash.co.il	סגנית מנהלת מחלקת קדם יסודי והגיל הרך
03-7602454	**אילנה עוזרי** Eilana_O@ramat-hasharon.muni.il	רכזת רישום
03-7602452	**אטי עזר** eti_az@ramat-hasharon.muni.il	רכזת סביבות חינוכיות
03-7602454	**רות חפץ** ruti_h@ramat-hasharon.muni.il	רכזת סייעות
03-7602454	**כנרת שמעון** kineret_s@ramat-hasharon.muni.il	מזכירת המחלקה

176. ביום 03.11.2022 שלחה הביקורת דוא"ל נוסף למנהלת מחלקת גני ילדים לכתובת dana_h@ramhash.co.il והתקבלה תשובה אוטומטית כי היא אינה נמצאת בין התאריכים 01.11.2022 ועד ה-07.11.2022 וניתן לפנות למייל ester_k@ramat-hasharon.co.il. הביקורת פנתה למייל זה אך ביום 04.11.2022 התקבל מענה מהתמיכה של outlook כי לא ניתן לאתר

את הכתובת ולכן ההודעה לא נשלחה. כלומר, לא קיימת אפשרות לפנות בדוא"ל למחלקה במשך 5 ימי עבודה.

177. מומלץ כי כתובת הדוא"ל העדכנית שבאמצעותה ניתן לפנות למחלקה תעודכן בעמוד הראשי של מחלקת גיל הרך וגני ילדים, כלומר הכתובת dana_h@ramhash.co.il.

178. מומלץ כי רשימת בעלי התפקידים בצוות מחלקת גיל הרך וגני ילדים, עם פרטי ההתקשרות עימם, תעודכן בכדי שניתן יהיה לדעת למי אפשר לפנות בנושאים שונים שבטיפול המחלקה. וכן, הקפדה באופן כללי בעירייה על עדכון פרטי קשר באתר העירוני עם החלפת תפקידים.

179. מומלץ כי בעת חיסורו של נציג השירות שכתובת הדוא"ל שלו היא הכתובת היחידה לפניות הציבור, יצוינו כתובות אחרות שאליהם ניתן לפנות, בעדיפות ליותר מכתובת אחת, וכן אלו יצוינו באופן תקין ולאחר בדיקה כי הודעות אכן מתקבלות.

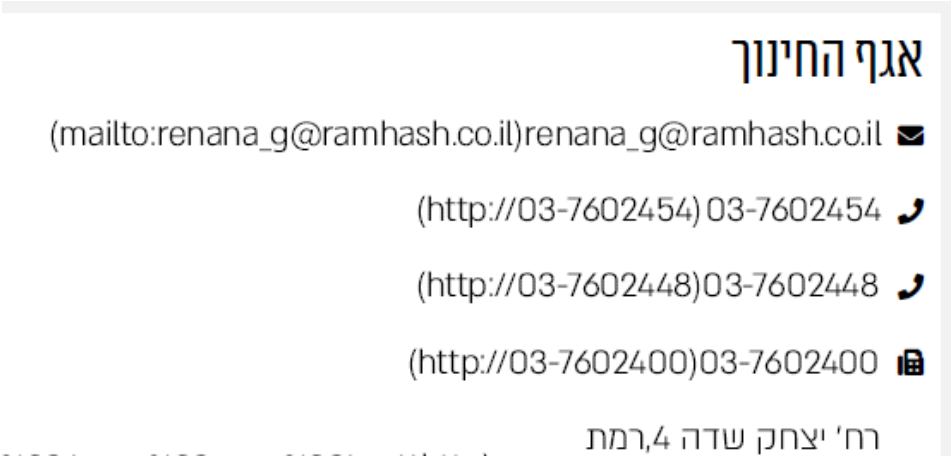
<u>תגובת מנהלת המחלקה לקדם יסודי והגיל הרך:</u>

לסעיף 177 – הכתובת המופיעה באתר היא של מזכירת המחלקה והיא תקינה ;
לסעיף 178 – בבדיקה שערכנו פרטי מעלי התפקידים מופיעים באופן תקין ;
לסעיף 179 – המחלקה מקבלת את הצעת הדוח בכל הקשור בציון יותר מכתובת אחת למתן מענה באמצעות המייל.

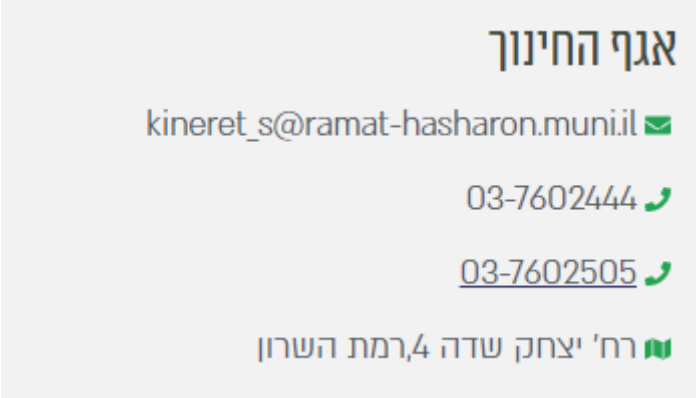
<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

מבדיקת הביקורת את עמוד האינטרנט, לאור התייחסות המחלקה, עולה כי הפרטים אכן תוקנו כנדרש.

להלן צילום מסך מעמוד האינטרנט מיום 09.05.2022 בו מופיעה כתובת דוא"ל שגויה:



להלן צילומי מסך מעמוד האינטרנט מיום 05.03.2023 בהם מופיעים פרטים נכונים:



שם	תפקיד	כתובת מייל
דנה חמרי	מנהלת מחלקת קדם יסודי והגיל הרך	dana_h@ramhash.co.il
אסתר קייזמן אזולאי	סגנית מנהלת מחלקת קדם יסודי והגיל הרך	ester_k@ramat-hasharon.muni.il
כנרת שמעון	מזכיר מחלקת קדם יסודי והגיל הרך	kineret_s@ramat-hasharon.muni.il
אתי פלח	רכזת סייעות מחלקת קדם יסודי והגיל הרך	eti_f@ramat-hasharon.muni.il
אילנה עוזרי	רכזת רישום קדם יסודי והגיל הרך	Eilana_O@ramat-hasharon.muni.il
ירוס סלומון	מנהלת מדור צהרונים ויולא	yerus_s@ramat-hasharon.muni.il
תהילה צבי	מנהלת יחידת 0-3 קדם יסודי והגיל הרך	tehila_z@ramat-hasharon.muni.ill

7.2.1.4. **<u>מחלקת פיקוח עירוני</u>**

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

שם המחלקה	מועד שליחה	שעת שליחה	מועד מענה	שעת מענה
פיקוח עירוני	08.05.2022	06:01	08.05.2022	09:22
	03.11.2022	13:11	03.11.2022	16:33

180. מהטבלה לעיל עולה כי ניתן מענה תקין ובזמן סביר - תקין.

7.2.2 טפסים מקוונים

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

182. ישנם שני סוגים של טפסים מקוונים:



טופס מקוון

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.



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.

183. הביקורת פנתה ליחידות הנבדקות באמצעות טופס מקוון, פשוט וחכם, על מנת לבדוק את זמן המענה ואיכותו, כלומר, מענה תואם לתוכן הפנייה ולצורך העולה ממנה.

7.2.2.1 **מחלקת גבייה וארנונה**

184. מחלקת גביה וארנונה מציעה שירות באמצעות 16 טפסים מקוונים. הביקורת בחנה את נאותות השימוש בכל הטפסים המקוונים ובכלל זאת האם הטופס נפתח כראוי וניתן למלא פרטים, האם ניתן לשלוח את הפנייה עם מילוי חלק מהפרטים/ פרטים שגויים, האם מתקבל מספר פנייה לאחר השליחה וכדומה.

תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:

היום יש יותר מ-16 טפסים מקוונים.

185. במהלך בדיקת הביקורת את הטפסים המקוונים עלה כי המחלקה/ העירייה עושה שימוש בשתי מערכות חיצוניות: 1) מערכת MAST, 2) מערכת One Click.

תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:

בקרוב כל הטפסים המקוונים יהיו דרך one click למעט אישור לטאבו שיהיה במערכת נפרדת שנבחנת וזאת על מנת לקצר את הליך אשור לטאבו.

186. נמצא כי במערכת One Click לא ניתן להזין מספר משלם אקראי וקיים סנכרון עם מערכות העירייה – תקין.

187. יצוין לחיוב כי במערכת MAST הפרטים האישיים נשמרים לאחר הקלדה אחת בלבד, כך שאם תושב מבקש לבצע מספר פעולות למול המחלקה, השירות הופך לפשוט יותר – תקין.

188. נמצא כי מתוך 16 טפסים מקוונים, ב-2 טפסים לא ניתן לעשות שימוש "פתיחת בקשה לרישום/ תיקון תשריט בית משותף" ו-"תשלום עיקולים", כלומר שעם הלחיצה על הקישור לשירות לא מופיע השירות המבוקש.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

אחריות נושא האכיפה ותפעולה הינו על ידי מחלקת האכיפה שהיא אינה מחלקת קבלת קהל.

189. נמצא כי בבקשה לאישור עירייה לטאבו ניתן להזין כל מספר נכס וכתובת ולא קיים סנכרון עם מערכות העירייה כי אכן מספר הנכס והכתובת קיימים בעיר. בנוסף, ניתן היה להמשיך עם הבקשה לאישור ללא צירוף מסמכים מחייבים כגון הסכם מכירה, נסח טאבו וכדומה. המשמעות היא שהדבר עלול ליצור עומס על המערכת והשחתת זמן יקר של עובדי המחלקה.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

המערכת עוברת למערכת חדשה, שכאמור נבחנת.

190. נמצא כי בטופס "בקשה להחזרת יתרת זכות" עבור בעלי עסקים בעקבות משבר הקורונה לא קיים סנכרון עם מערכות העירייה כך שניתן להזין כל מספר משלם ולהמשיך עם שלבי הבקשה.

191. מומלץ כי הקישורים לטפסים המקוונים יתוקנו באופן כזה שעם לחיצה על השירות המבוקש ניתן יהיה להגיע לטופס הרלוונטי.

192. מומלץ כי המערכת בה מזינים את הבקשה המקוונת תהיה מקושרת ומעודכנת לפי המערכות בעירייה כך שניתן יהיה להזין נתונים נכונים כגון מספר נכס, כתובת, מספר משלם וכדומה. כמו כן, מומלץ לחייב צירוף מסמכים וכך הפניות יהיו מדויקות ויחסכו זמן טיפול יקר.

<u>תגובת מנהל הארנונה והכנסות העירייה:</u>

החל מה-1/1/23 הטפסים כולם יעברו דרך one click למעט אישור לטאבו, שכאמור נמצא בסביבת טסטים חדשה.

7.2.2.2 <u>מחלקת רישוי עסקים</u>

193. נשלחה פנייה מקוונת ביום 08.05.2022 בשעה 09:45. עד ליום 03.11.2022 לא התקבל מענה.

194. מומלץ כי תהיה הקפדה על מתן מענה כתוב לפניות מקוונות.

<u>תגובת מנהלת מחלקת רישוי עסקים:</u>

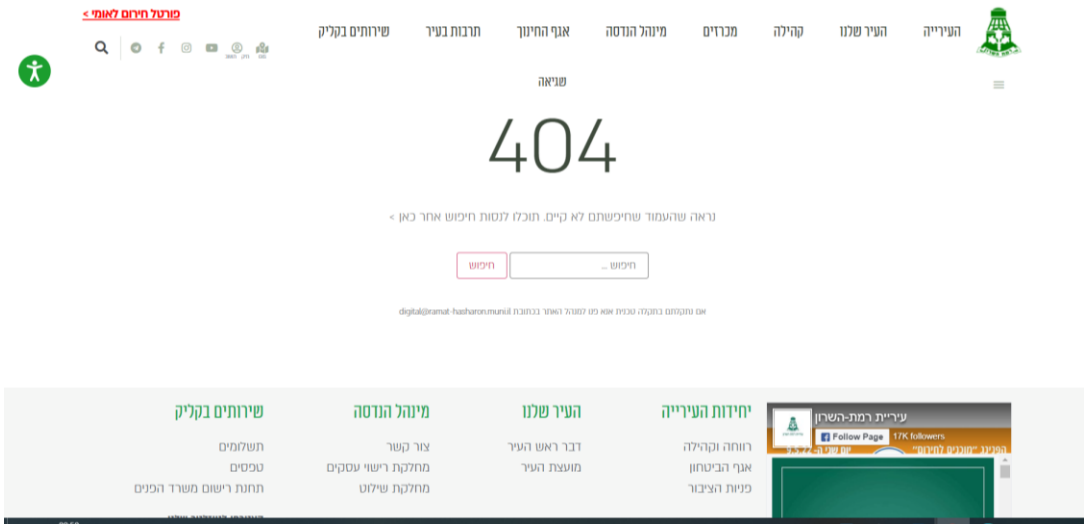
לאחר בדיקה, ניתן מענה לפניה המקוונת האמורה בתאריך 9/5/2022. מצ"ב העתק מהודעת המענה.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

המענה של המחלקה ניתן לפניית הביקורת בדואר אלקטרוני רגיל ולא לפנייה מקוונת באמצעות טופס.

7.2.2.3 <u>מחלקת קדם יסודי וגיל הרך</u>

195. בעמוד המחלקה קיימים 5 טפסים מקוונים, אך כולם אינם תקינים ומופיע התקלה להלן:



196. מומלץ כי מחלקת קדם יסודי וגיל הרך יפעלו לתיקון התקלה הקיימת כאשר רוצים למלא טפסים מקוונים באתר העירייה. כמו כן, מומלץ להוסיף טופס מקוון פשוט של "צור קשר" בנושאים אחרים מהמפורטים כיום.

<u>תגובת מנהלת המחלקה לקדם יסודי והגיל הרך:</u>

בבדיקה שערכנו כל הטפסים המופיעים באתר תקינים. יתכן והבודק נכנס מדפדפן אשר אינו תומך באתר העירוני או בשל תקלות אבטחה. לראיה, מחלקת קדם יסודי מקבלת באופן שוטף פניות באמצעות הטפסים המקוונים.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

כפי שניתן לראות בצילום המסך בסעיף 195 לעיל, הביקורת לא הצליחה לראות את הטפסים המקוונים, לאור התייחסות מנהלת המחלקה בדקה הביקורת את עמוד האינטרנט בשנית ביום 05.03.2023 והטפסים מופיעים כנדרש. ככל שנושא זה גם תוקן במהלך תקופת הביקורת, הביקורת מברכת על כך.

<u>תגובת מנהל אגף תקשורת ודוברות:</u>

לאור הערות המבקר, נבדקו כלל הטפסים בעמודי מחלקת הגיל הרך ונמצאו תקינים. ככלל, פורטל הרישום לחינוך פעיל בזמנים ייעודיים במהלך השנה, בתקופה בה מתקיים רישום לגני הילדים. במסגרת זו, נפתחים רוב הטפסים. בעמוד המחלקה *נמצאים כרגע כשלושה טפסים מקוונים, המעודכנים לשנת תשפ"ד, וכן שני טפסים להורדה אשר רלוונטיים במהלך כל שנת הלימודים. ייתכן כי הביקורת הסתכלה על טפסים ישנים – הסרנו מהאוויר את כלל הטפסים הלא רלוונטיים, והעמוד כרגע מעודכן ותקין.*

7.2.2.4 <u>**מחלקת פיקוח עירוני**</u>

197. במהלך תקופת הביקורת (אפריל 2022 עד פברואר 2023) העירייה הקימה פורטל אגף ביטחון חדש ושודרגה מערכת הפיקוח

198. מבדיקת הביקורת באתר האינטרנט של העירייה עולה כי ניתן לפנות למחלקה באופן מקוון, באמצעות שני טפסים מקוונים – "טופס בקשה לביטול דוח חניה" ו"טופס בקשה להישפט על דוח פיקוח עירוני". – **תקין**

199. להלן צילום מסך מהמערכת החדשה:



7.2.3 אתר האינטרנט העירוני

200. 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.

201. 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.

202. 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 ייכתבו גם בשפות זרות הנפוצות בישראל".

203. כלומר, יש להנגיש את המידע לציבור בשפות העברית, הערבית, הרוסית והאמהרית.

204. בנוסף, תיבחן הנגשת המידע בעמוד האינטרנט, כלומר - תאריך עדכון אחרון, דרכי התקשרות, לוח אירועים, מועדי רישום למוסדות חינוך, פרסום צו ארנונה וכדומה.

205. מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני עולה כי האתר מותאם גם לגלישה בטלפון הנייד, קיימות התאמות נגישות באתר, טעינת הדפים נעשית במהירות, הנגישות לאתר העירייה דרך מנוע חיפוש גוגל פשוטה וכן מפורסמים פרטי יחידות העירייה, ימי ושעות קבלת קהל ודרכי יצירת קשר - **תקין**.

206. צו ארנונה לשנת 2022 מפורסם באתר העירייה – **תקין**.

207. מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני מיום 08.05.2022 נמצא כי לוח האירועים באתר מעודכן וכי מפורסמים מופעים החל מה-09.05.2022 – **תקין.**

208. נמצא כי בניגוד לדוח מבקר המדינה בנושא השירות לציבור לפיו יש להנגיש את המידע גם בשפות זרות הנפוצות בישראל, דוגמת ערבית, רוסית ואמהרית, באתר העירייה לא קיימת אפשרות לשנות את השפה מעברית.

209. מומלץ כי העירייה תיבחן האפשרות להוספת מידע נגיש (למשל עלון מידע עם פרטי התקשרות לנושאים שונים ולא עמוד אינטרנט נפרד) בשפות הערבית, הרוסית והאמהרית לאתר העירוני בדומה להנחיית מבקר המדינה בנוגע לשירות לציבור בהתאם למספר התושבים הנזקקים לשירות.

<u>תגובת מנהל אגף תקשורת ודוברות:</u>

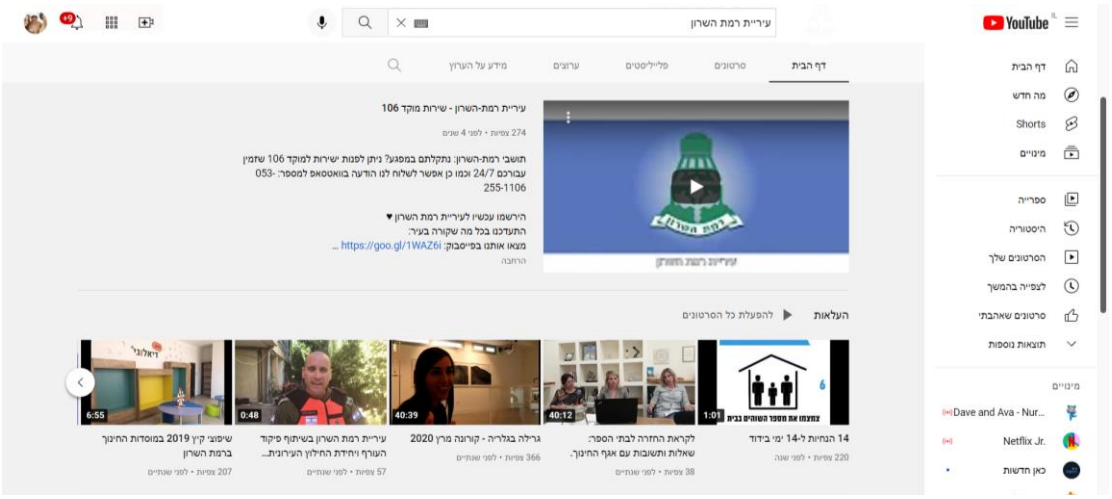
קיבלנו את הערות המבקר, ואנו עובדים על דף יצירת תקשורת בשפה האנגלית והערבית.

7.2.4 רשתות חברתיות

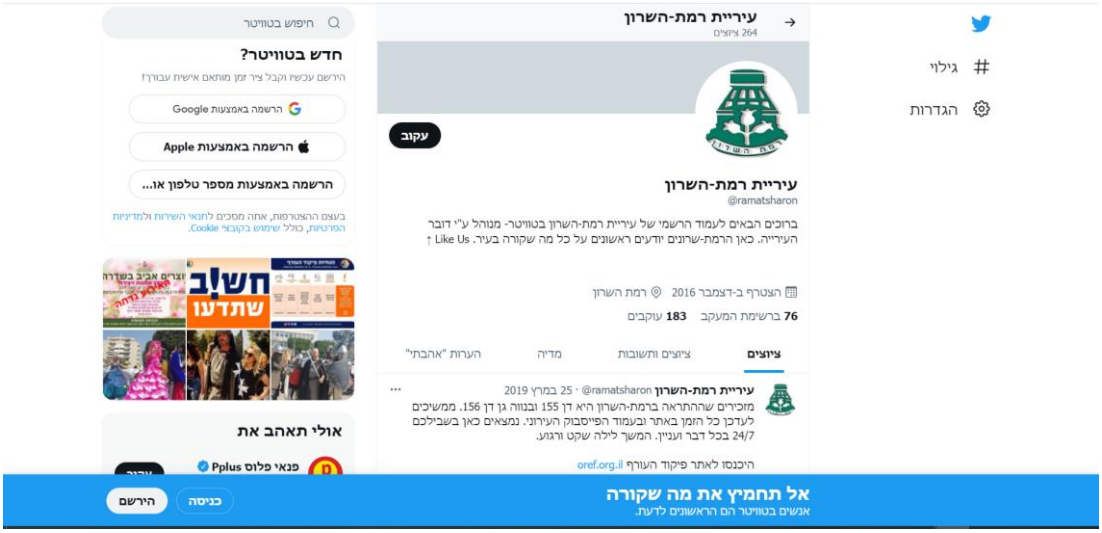
210. פייסבוק/ אינסטגרם/ יוטיוב – השימוש ברשתות החברתיות גובר כל העת. חוץ מערוץ שיווקי-פרסומי משמשות הרשתות החברתיות פלטפורמה חדשנית של ערוץ שירות שמתנהל בו קשר דו-כיווני ישיר עם התושב. נוכחות הרשויות ברשתות החבריות היא חיונית, וכיום אפשר למצוא בהן בין השאר פרסום פעילויות ומסרים מיידיים, מענה לתגובות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

211. מבדיקת הביקורת עולה כי עיריית רמת השרון מנהלת עמוד יוטיוב וטוויטר אך אלו לא מעודכנים, פרסום אחרון ביוטיוב היה לפני כשנה ובטוויטר ב-2019 .

צילום מסך מיוטיוב:

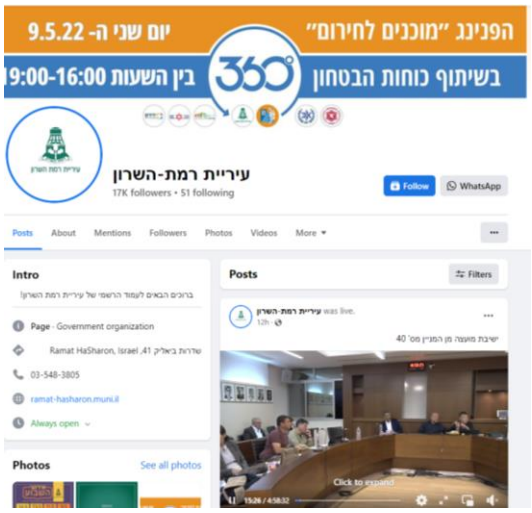


צילום מסך מטוויטר:

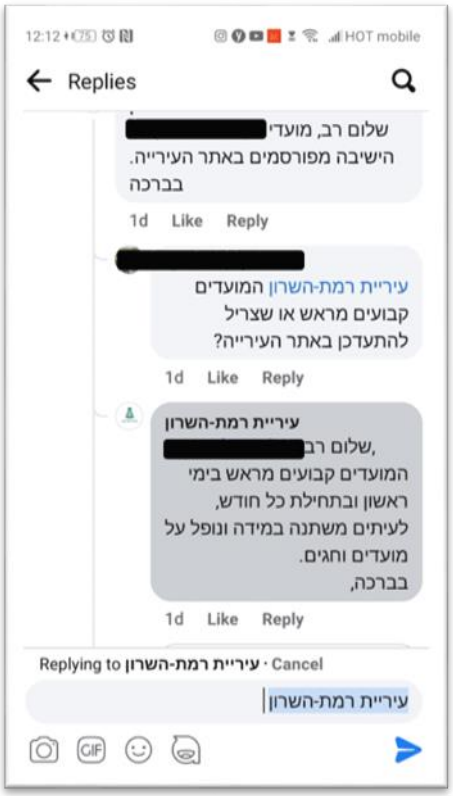


212. הביקורת שלחה ביום 09.05.2022 הודעות ותגובות בעמוד הפייסבוק ובאפליקציית אינסטגרם.

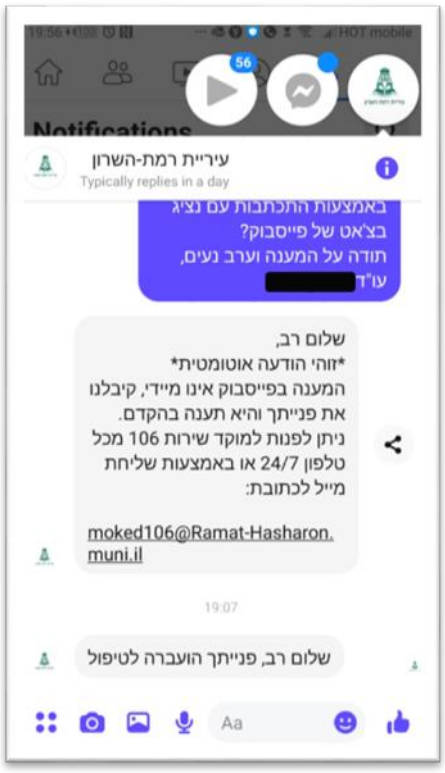
213. נמצא כי עמוד הפייסבוק של העירייה פעיל ומעודכן, פרסום אחרון בעמוד כלל וידאו של ישיבת מועצה מספר 40 - **תקין**. להלן צילום מסך:



214. העירייה השיבה לפניות הביקורת בעמוד הפייסבוק – **תקין**. להלן צילומי מסך:



215. הביקורת פנתה לעירייה גם באמצעות אפליקציית הצ'ט של פייסבוק בימים 09.05.2022 ו-03.11.2022, אך העירייה טרם השיבה עניינית לפניית הביקורת. להלן צילום מסך:



216. נמצא כי עמוד האינסטגרם של העירייה פעיל ומעודכן, פרסום אחרון בעמוד מיום 09.05.2022 בשעה 17:00 אודות אירוע קהילתי בפארק הנצח. בנוסף, הסטורי (פוסט של כמה שניות הנעלם אחרי 24 שעות) מתעדכן כל 24 שעות - תקין. להלן צילומי מסך:

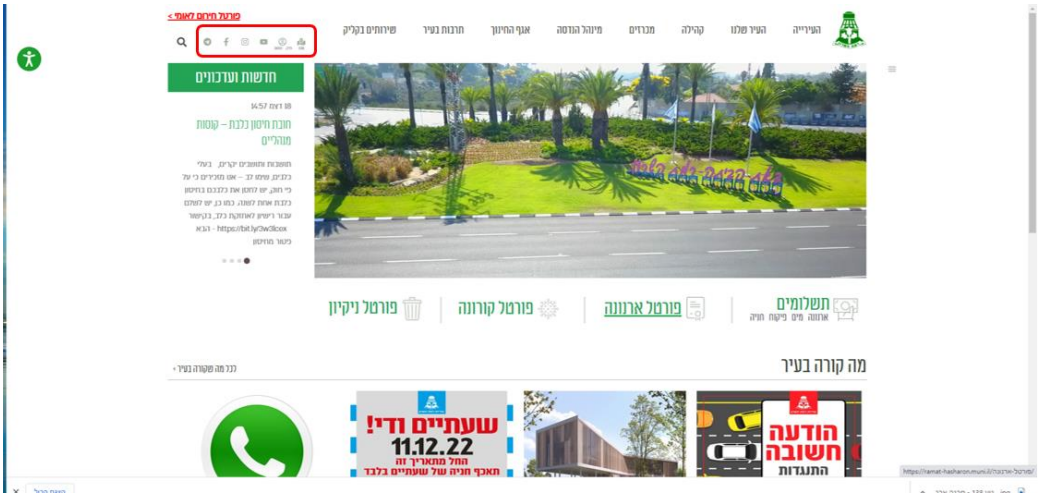
סטורי:

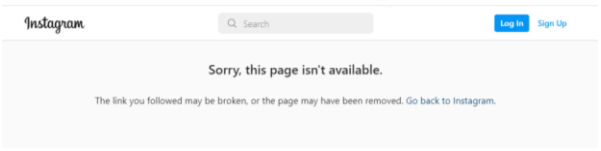


פרסום בעמוד:



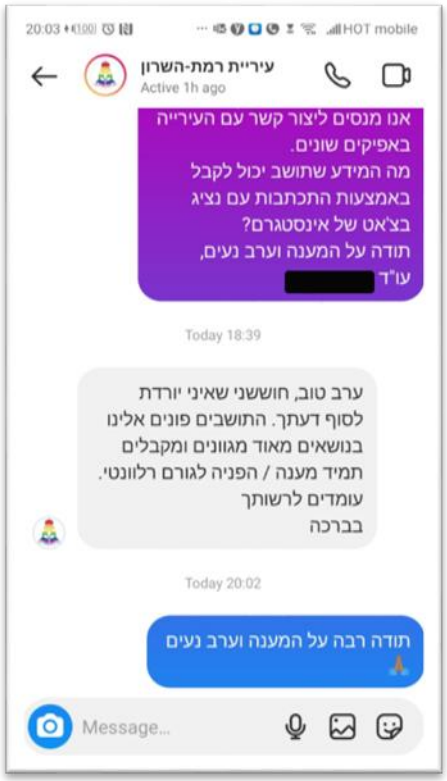
217. נמצא כי הקישור לעמוד האינסטגרם מאתר העירייה לא תקין:





218. העירייה השיבה לפניות הביקורת באינסטגרם – **תקין**. להלן צילומי מסך:



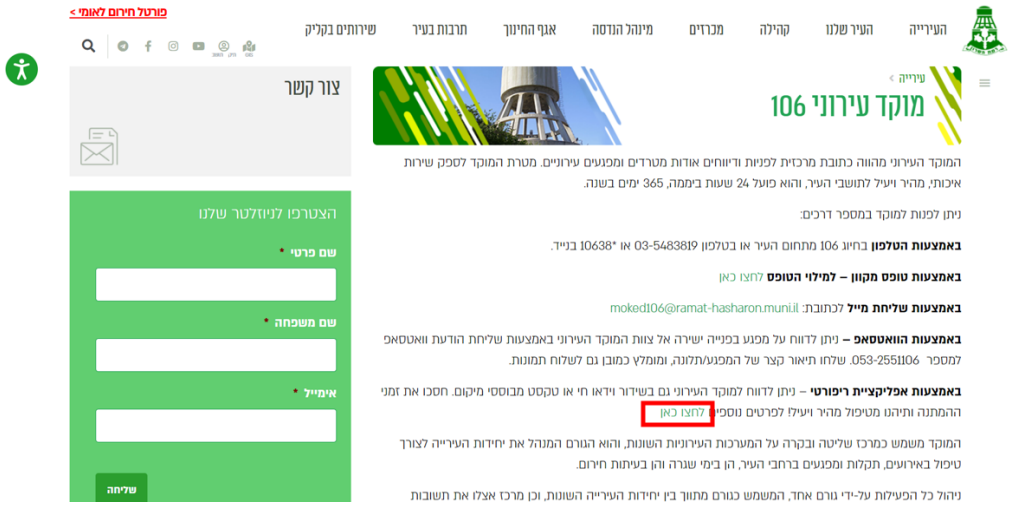


219. מומלץ כי ככל שהעירייה משתמשת בפלטפורמה של יוטיוב וטוויטר, תדאג לעדכן את התכנים המועלים באופן שוטף בכדי שייחשפו לתכנים אלו כמה שיותר תושבים וכך יוכלו להיות מעודכנים בזמן אמת.

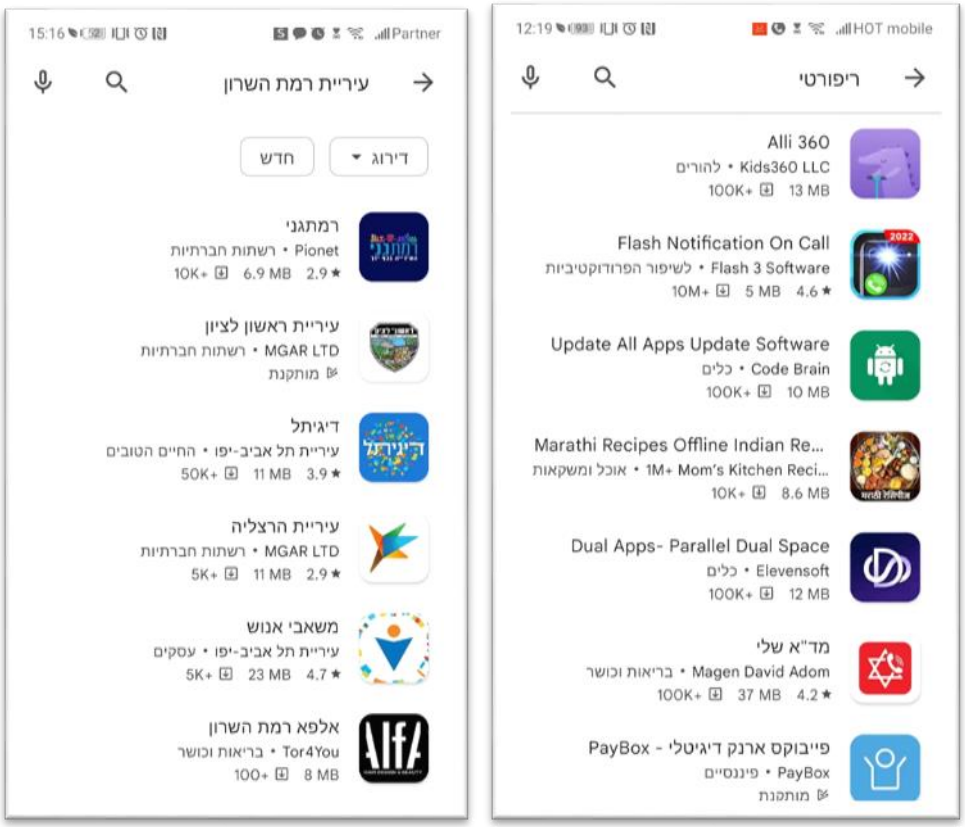
7.2.5 **אפליקציה עירונית**

220. 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).

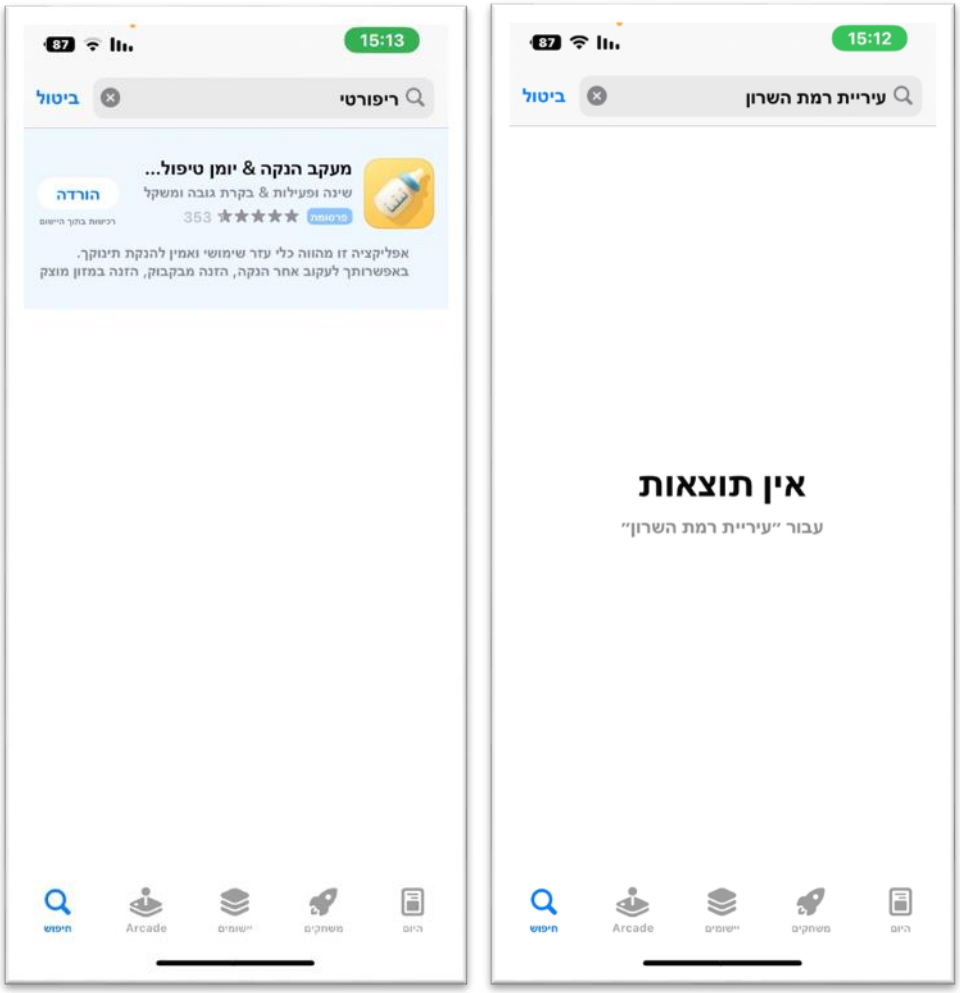
221. באתר האינטרנט העירוני, בעמוד של המוקד העירוני 106, מופיע כי אחת הדרכים האפשריות לפנייה למוקד הינה באמצעות אפליקציית "ריפורטי". להלן צילום מסך:



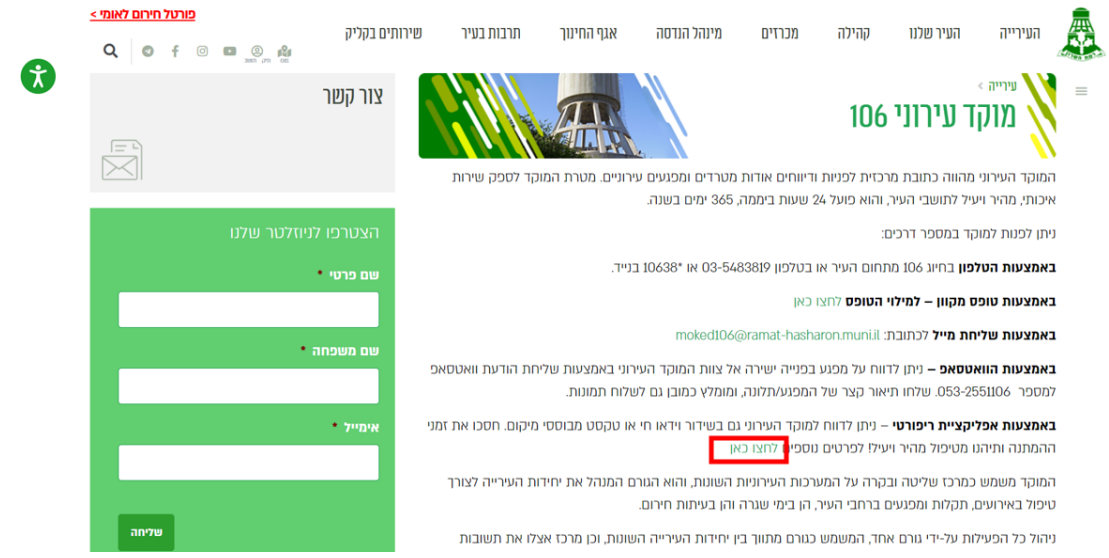
222. מבדיקת הביקורת את "חנות האפליקציות" נמצא כי לא קיימת אפליקציה בשם "ריפורטי" או אפליקציה אחרת שקשורה לעיריית רמת השרון, להלן צילומי מסך מחיפוש במכשיר אנדרואיד:

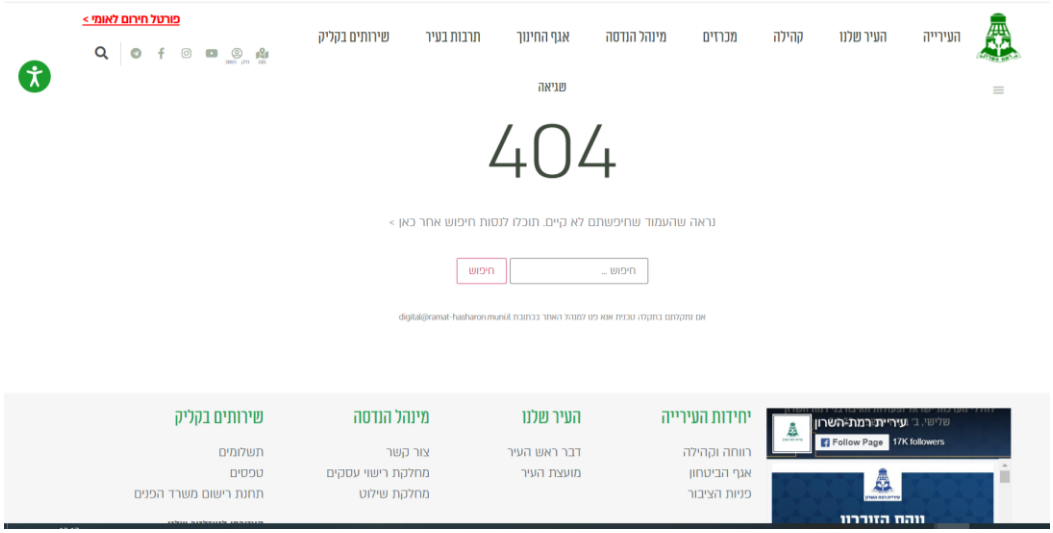


להלן צילומי מסך מחיפוש במכשיר אייפון:



223. מכיוון שלא מצאה הביקורת את האפליקציה המדוברת, בחנה הביקורת אם יש הסבר או קישור באתר העירייה לאפליקציה העירונית ומבדיקה זו עלה כי לא קיים הסבר או קישור לאפליקציה. להלן צילומי מסך מהאתר:





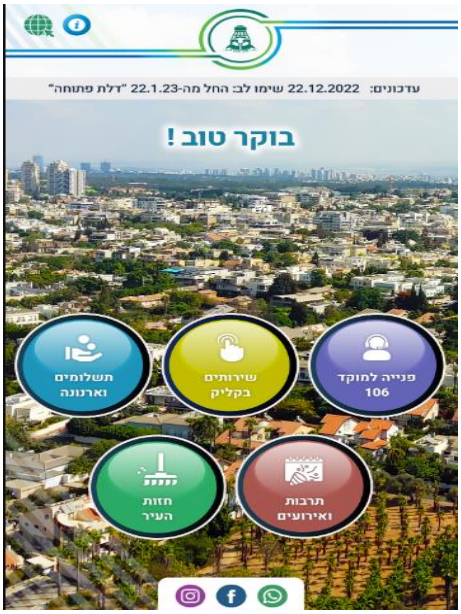
224. מנהלת מחלקת שירות לתושב מסרה לביקורת כי לא קיימת אפליקציה עירונית, אך הנושא בטיפולה.

225. מומלץ כי, בהתאם למסמך המתודולוגיה ולשינויים הטכנולוגיים המוטמעים ברוב העיריות בארץ, תפעל העירייה להקמת אפליקציה עירונית ייעודית וכן תעדכן את אתר העירייה בהתאם.

226. בנוסף, מומלץ לפעול למול מפתחי האפליקציה כך שניתן יהיה למצוא את האפליקציה באמצעות מילות חיפוש כמו "רמת השרון" ו"עיריית רמת השרון", כך שתוצאות החיפוש יראו את האפליקציה שנדרשת לשימוש תושבי העיר.

<u>תגובת מנהל אגף תקשורת ודוברות:</u>

ריפורטי הייתה ניסיון אפליקציה ישן, שכנראה בטעות נשאר מוזכר באתר האינטרנט. בעקבות הביקורת הוסר הקישור מהאתר העירוני. בימים אלו אגף דוברות, לצד מחלקת השירות ואגף מערכות מידע, פועלים על מנת להשיק אפליקציה עירונית חדשה שתאפשר שורה ארוכה של פיצ'רים, ביניהם דיווח למוקד, רכישת כרטיסים למוסדות התרבות העירוניים, תשלומים, הטבות ועוד.



7.3. מאגרי מידע לעיון עצמי

227. 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 אונליין.

228. בהתאם למקורות חוק אחדים הרשות המקומית חייבת או רשאית (במקרים מסוימים) להעמיד לעיון הציבור סוגי מידע שונים.

229. בעיריית רמת השרון מנהל מערכות מידע אמון על עדכון מאגרי המידע באתר העירייה.

230. 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	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? ✓ / ✗
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 וניתן לפרסם בנפרד.	סעיף 5 לחוק חופש המידע + תקנה 7 לתקנות חופש המדיע	✓
5	הנחיות מנהליות שעל פיהן הרשות פועלת ושיש להן נגיעה או חשיבות לציבור	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6(א) לחוק חופש המידע + תקנה 3 לתקנות חופש המידע	✓
6	חוקי עזר	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6(ג) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המדיע	✓
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	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? ✓ / ✗
			מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	
10	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)	✓
11	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)	✓
12	פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה		סעיף 17 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)	✓
13	דו"ח הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית		סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)	✗
14	המסמכים הנוספים הנדרשים לשם קבלת רישוי לפי סעיף 6ד לחוק רישוי עסקים		סעיף 3ג7 לחוק רישוי עסקים	✓
15	התנאים בהם מבקש הרישוי צריך לעמוד לפי סעיף 7 לחוק רישוי עסקים		סעיף 3ג7 לחוק רישוי עסקים	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? ✓ / ✗
16	כל החלטה או הוראה אחרת מטעם העירייה לפי חוק רישוי עסקים לעניין סוג מסוים של עסקים, לרבות החלטות לפי סעיפים 2א (עסקי רוכלות), 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 3ג7 לחוק רישוי עסקים	✓
17	המפרט האחיד	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 2ג7 לחוק רישוי עסקים	✓
18	דיווח היועץ לענייני אזרחים ותיקים בעירייה		סעיף 7ה(ב) לחוק האזרחים הותיקים	✗
19	מספר טלפון להגשת תלונה בעניין עישון במקום ציבורי		סעיף 2א(ג) לחוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון	✗
20	נהלים בדבר בחירת מועצת תלמידים ונוער ודרכי עבודתה		סעיף 8 לחוק חוק הרשויות המקומיות (מנהל יחידת נוער ומועצת תלמידים ונוער)	✓
21	מועדי הבחירות לעירייה	חובה לפרסם על לוחות המודעות של העירייה ובמשרדה הראשי. מומלץ באתר	סעיף 6 לחוק הרשויות המקומיות (בחירות)	✗

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? ✓ / ✗
		האינטרנט.		
22	הודעה על הסמכת פקח מסייע		סעיף 10(ב) לחוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות	✗
23	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	✗
24	התוכנית התחבורתית לצמצום זיהום האוויר שאושרה	רלוונטי לעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	סעיף 77א(יא) לפקודת התעבורה	✗
25	חוק עזר בעניין צמצום זיהום האוויר הנובע מתחבורה	רלוונטי לעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	סעיף 77ב לפקודת התעבורה + סעיף 248ב לפקודת העיריות	✗
26	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 248ב לפקודת העיריות	✗
27	תמצית התקציב המאושר של הוועדה המקומית לתכנון ובניה		סעיף 24(ה) לחוק התכנון והבניה	✓
28	פרוטוקולים של ישיבת מועצת העירייה שהתקיימו בדלתיים פתוחות	תוך שני ימי עבודה מיום אישורם במועצה	סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות	✓
29	הקלטות או תמלילים של ישיבות מועצת העירייה שהתקיימו בדלתיים פתוחות	לכל הפחות אחד מהשניים	סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים? ✓ / ✗
30	הודעה על אישור פעולה במקרקעין בעירייה איתנה	תפורסם תוך 15 ימים מיום האישור במועצת העירייה	סעיף 188(ב)(1) לפקודה העיריות	✓
31	הודעה על אישור חוזה למתן זיכיון או מונופולין בעירייה איתנה	תפורסם תוך 15 ימים מיום האישור במועצת העירייה	סעיף 196(ב) לפקודת העיריות	✓
32	החלטת מועצת העירייה בעניין הארנונה הכללית	תפורסם תוך 15 ימים מיום החלטת מועצת העירייה	סעיף 277 (א) לפקודת העיריות	✓
33	תמצית התקציב המאושר		סעיף 209 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
34	חוק עזר שאושר		סעיף 258(א) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
35	הודעה על אימוץ חוק עזר לדוגמה		סעיף 262(ב) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
36	תמצית הדו"חות הכספיים השנתיים		סעיף 216 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
37	מידע בעניין איכות מי שתייה	כל רבעון בשנה	סעיף 238(ב)(1) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
38	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	✓

231. מהטבלה לעיל עולה כי בניגוד להוראות החוק העירייה אינה מפרסמת מידע שהיא מחויבת בפרסומו.

232. מהטבלה לעיל עולה כי מתוך 38 סוגי מידע שנדרשת העירייה להעמיד לעיון הציבור הועמדו באתר 29 סוגי מידע. כלומר 8 פריטי מידע (כ-21%), מהפריטים שהעירייה מחויבת בפרסומם אינם מפורסמים (כאשר אחד נוסף הוא בגדר המלצה), דבר אשר פוגע בשקיפות ועלול לפגום באמון התושבים.

233. מומלץ כי העירייה תקפיד על פירסום המידע הנדרש ממנה מכוח חוק, בין אם מחויבת ובין אם רשאית וזאת לצורך שקיפות העירייה והנגשת המידע לתושב.

<u>תגובת מנהל אגף תקשורת ודוברות:</u>

<u>לסעיף 21 בטבלה</u> – בבדיקה שערכנו, אין חובה לפרסם באתר האינטרנט את מועדי הבחירות. יחד עם זאת, התקנות יפורסמו באתר לצד הוראות נוספות בפורטל שייפתח לכשיתמנה מנהל בחירות מטעם משרד הפנים לרשות. ההליך הזה מקובל ונעשה גם בעבר.

<u>לסעיף 22 בטבלה</u> – דרושה בדיקה עם התובע העירוני האם החומרים הנמצאים ברשותנו הם החומרים הנכונים.

<u>לסעיפים 26-23 בטבלה</u> – לאחר בדיקה, אין לנו כרגע תוכנית שכזו בעירייה. אנו נעבוד על יצירת תוכנית כזו בהתאם להנחיות.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

לגבי סעיף 21 – אכן אין חובה לפרסם באתר, כפי שאף מצוין בטבלה – חובה על לוחות המודעות "מומלץ" באתר האינטרנט.

דוח ביקורת בנושא

גנים ונוף

דוח ביקורת בנושא:

גנים נוף

מבוא

רקע

1. פקודת העיריות המסדירה את פעולתן של העיריות בישראל קובעת בסעיף 249 המפרט את סמכויותיה של הרשות המקומית, בסעיף קטן (8) כי על העירייה "לספק, להתקין, להתוות, לתכנן, לשפר, לקיים, להסדיר גנים וגינות ומקומות מרגוע או נופש אחרים לשימוש הציבור, ולפקח עליהם, ולהשתתף בהוצאות קיומם של מקומות כאמור שהתקינם אדם לשימוש הציבור...". ובסעיף קטן (9) – "לנטוע עצים בכל רחוב או בכל מקום ציבורי, ולהקים סוככי עצים, ובלבד שהרחוב או המקום לא ייפגעו על ידי כך יותר מן הראוי".

2. כמו כן, הרשות המקומית אחראית על נחלת הכלל של התושבים ובכלל זאת, הכבישים, המדרכות, המשאבים, האדמה המשותפת וכדומה ועל הטיפול בנושאים הקשורים לנחלת הכלל, למשל: חזות העיר. וכן אחראית על פיתוח ותחזוקה של כל הגינות הציבוריות ושטחי הגינון ברשות.

3. שטח השיפוט של העיר רמת השרון הינו כ- 16,620 דונם. על פי נתוני הלמ"ס לסוף יולי 2022, בעיר מתגוררים 48,067 תושבים. שטחי הנוי בעיר כוללים מדשאות, שיחים, עצים ופרחים.

4. על תחזוקת השטחים, אמונה מחלקת גנים ונוף (להלן: "**המחלקה**"). המחלקה אחראית על ביצוע עבודות אחזקה בשטחים הירוקים ברחבי העיר באמצעות קבלני אחזקת גינון.

5. המחלקה מתחזקת כ-500 דונם של גנים ציבוריים הפתוחים לציבור, כ-27 חורשות (המהוות כ-100 דונם), 13 גינות כלבים ו-49 גני ילדים.

6. עבודות האחזקה והגינון בעיר מבוצעות באמצעות קבלן חיצוני אשר זכה במכרז מספר 511/18 למתן שירותי אחזקה, ניקיון ופיתוח של גנים ציבוריים ברחבי העיר (להלן: "**המכרז**") – חברת פיתוח בגן בע"מ (להלן: "**הקבלן**") החל מאוגוסט 2019.

7. יצוין כי במהלך ביקורת זו, החל מה-1 בנובמבר 2022, בעקבות מכרז חדש שפורסם, מספר 590/22 למתן שירותי אחזקה, ניקיון ופיתוח של גנים ציבוריים ברחבי העיר (להלן: "**המכרז החדש**") החל לעבוד קבלן נוסף בשם "תלתן" (להלן: "**הקבלן החדש**").

8. עבודת הפיקוח אחר עבודת הקבלן נחלקת בין עובדי המחלקה ועובדי חברת ד.ב.ש פיקוח תכנון וניהול בע"מ (להלן: "**חברת הבקרה**") אשר נשכרו על ידי העירייה לצורך שירותי פיקוח יעוץ ובקרה לעבודות גינון ברחבי העיר.

9. עבודות האחזקה והגינון בעיר כוללות גני ילדים, חורשות וגנים ציבוריים כאשר הגנים הציבוריים מחולקים לשני אזורי עבודה: 1) אזור עבודה של חברת תלתן, 2) אזור עבודה של חברת פיתוח בגן.

10. להלן מפת העיר והחלוקה לאזורי עבודה עבור כל קבלן:



11. עבודות האחזקה כוללות בין היתר:



12. המחלקה אמונה גם על הטיפול בהליך של כריתת או העתקת עץ.

13. על פי תקציב העירייה לשנת 2022, הוצאות המחלקה לשנת 2021, נכון ליום 01.03.2022, הסתכמו ב-13,127,936 ₪. תקציב המחלקה לשנת 2022 עמד על 12,140,000 ₪.

מטרת הביקורת

14. בחינת נאותות תהליכי העבודה של מחלקת גנים ונוף, ונאותות הטיפול העירוני בגינות ובפארק העירוני.

מתודולוגיה

15. הביקורת קיימה פגישות ושיחות עם הגורמים הבאים:

- רועי דביר – מנהל אגף שפ"ע;

- עוזי בסון – מנהל מחלקת גנים ונוף;
- מיטל גדסי – מזכירת המחלקה.

בנוסף קיימה הביקורת סיורים ברחבי העיר.

בנוסף נסמכה הביקורת על מסמכים שונים רלוונטיים לנושא הביקורת שהועברו לעיונה.

הבסיס הנורמטיבי

- פקודת העיריות [נוסח חדש] (להלן: "**פקודת העיריות**" ו/או "**הפקודה**");

עיקרי המלצות הביקורת

מבנה ארגוני

1. מומלץ כי תיערך תוכנית סיורים וביקורות בגנים ברחבי העיר עבור כל המפקחים וכן כי תיקבע חובה לתעד את הביקורות וממצאיהן במסגרת דוחות פיקוח ייעודיים.
2. מומלץ כי תיערך בחינה האם מדוע נדרשת העסקת 5 עובדי עירייה לביצוע משימה אשר מופקדת על קבלן חיצוני בתשלום.

תקציב

3. הביקורת ממליצה כי הקצאת התקציב לתחומים השונים תעודכן בהתאם להוצאות בפועל וזאת בכדי לשמור על איזון תקציבי למול ההוצאות בפועל ולהבטיח התייעלות.
4. מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הסיבה לגידול של כ-מיליון ₪ בצריכת המים בין שנת 2020 לשנת 2021.

מדיניות

5. מומלץ כי יגובש מסמך מדיניות עירוני הקובע, בין היתר, מהן השקפות העירייה ועקרונות היסוד בכל הנוגע לגינון ונוף בעיר. על מסמך המדיניות להתכתב עם הוראות חוק שונות בנושא ותוך ציון הוראות אלו.

תוכנית עבודה

6. הביקורת ממליצה כי המחלקה תקבע במסגרת תכנית העבודה השנתית את היעדים אותם רוצה להשיג בכדי להגיע למימוש המטרות שנקבעו לאותה שנה, לוחות הזמנים לתחילת ביצוע המשימות וסיומן, מדדים ויעדים כמותיים ואת העלויות הכרוכות בביצוע המשימות (דוגמא לתוכנית עבודה בגוף הדוח).

נהלים

7. מומלץ כי המחלקה תערוך את נהלי עבודה בהתאם לפורמט מסודר של נהלי עבודה ואשר יכללו את הפרקים המפורטים לעיל (מבחינה צורנית) וכן יפורטו תהליכי תהליכי העבודה מבחינה מהותית (דוגמא לנהלים בגוף הדוח).

התקשרות עם קבלני תחזוקה

תוכנית עבודה של הקבלן

8. מומלץ כי נושא הדיווח מהקבלן למפקח יירשם באופן ברור וחד משמעי וזאת בכדי ליצור בהירות ביחסי העבודה בכל הנוגע לדיווח ומעקב.

מצבת העובדים וכלי רכב

9. מומלץ כי נהלי הנוכחות של הצוותים יחודדו ובכלל זאת, מספר העובדים, שעות הפעילות, דיווח יומי בעת כניסה ויציאה לעבודה, זמינות קבועה לטלפון וכדומה.

יומני עבודה

10. מומלץ כי המחלקה והמפקחים מטעמה יקפידו על יישום מלא של הוראות ההסכם על ידי הקבלנים ובכלל זאת על קבלת יומני עבודה ודיווחים מלאים ומפורטים מהקבלנים בנוגע לעבודות המבוצעות על ידם ברחבי העיר וכי מפקחי הגינון יידרשו לאשר בחתימתם כל יומן עבודה.

אישור משטרה

11. הביקורת ממליצה כי תיבחן האפשרות לערוך את ההסכמים כך שיציינו, בין יתר האישורים שעל הקבלן להגיש לעירייה, את חובתו של הקבלן להעביר לעירייה אישור משטרה על כל העובדים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים.

12. הביקורת ממליצה כי העתק מאישורי משטרה שניתנים לעובדי קבלן המועסקים על ידי מחלקת גנים ונוף יישמרו גם אצלם, דבר אשר יסייע בבקרה ומעקב נאותים אחר עבודת הקבלן ועמידה בהוראות החוק.

התחשבנות עם הקבלן

13. מומלץ כי לכל חשבונית זיכוי יצורף מסמך החלטה בדבר הטלת הקנס על הקבלן אשר יפרט את מועד ההפרה, גובה הקנס, מועד ההודעה לקבלן וכדומה.

כריתת/ העתקת עצים

14. מומלץ כי המחלקה תקפיד על שמירת תיעוד לאישורי כריתות המתקבלים ממשרד החקלאות.

15. עוד מומלץ כי העירייה תבצע כריתות רק בכפוף לתוקף האישורים שניתנו לה וכי במידה וחלף תוקף האישור תוגש בקשה מחודשת.

התקשרות עם חברת הפיקוח

16. הביקורת ממליצה כי בהתאם להוראות ההסכם, ייעשה שימוש בתוכנת פיקוח ובקרה ייחודית אשר תאפשר ניהול נאות בתחומי הפיקוח, שליפת נתונים בזמן אמת והפקת דוחות בהתאם לצורך.

17. עוד מומלץ כי תוכנה כזו תשמש הן את המפקחים מטעם חברת פיקוח חיצונית והן את המפקחים עובדי העירייה.

סיורי הביקורת בשטח

18. מומלץ כי כל ארונות המים ברחבי העיר יהיו נעולים, בין היתר בשל הצורך לשמירת שלמות ארונות המים ותקינותם.

19. מומלץ כי המדשאות יטופלו ויטופחו בשגרה בכדי לשמור על תחזוקת הגינות באופן נאות.

20. מומלץ כי ייבחנו משכי הזמן המוקדשים לניקיון ותחזוקה בכל גינה/ אזור בהתאם לתוכנית העבודה היומית.

21. מומלץ כי כל הליקויים שעלו בפארק הנצח יטופלו באופן שוטף, בעיקר לאור העובדה כי רק עבור התחזוקה והניקיון בפארק הזה מועסקים 2 מפקחים ו-2 עובדי גינון.

טיפול בתלונות מוקד

נושאי הפניות

22. מומלץ כי תיבחן האפשרות לצמצום רשימת הנושאים ל-15 נושאים מרכזיים ומובילים וכן תהיה אבחנה בין הנושאים שבאחריות העירייה לבין הנושאים שבאחריות הקבלנים.

סטטוס הפנייה

23. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בנוגע לסגירת פניות ללא טיפול בפועל, שכן על המחלקה לטפל בפניות מוקד בתחום אחריותה וכפי שסווגו על ידה במערכת המוקד.

24. הביקורת ממליצה כי נושאים שטופלו יסווגו כ"פניה טופלה" במקום "פנייה כפולה" וכן פניות בסטטוס סגור מסיבת "הטיפול בפנייה אורך זמן ארוך" יישארו בסטטוס פתוח.

משך הטיפול בפנייה

25. הביקורת ממליצה כי ייבחנו המקרים לדוגמא המפורטים בטבלה בסעיף 156, אם אכן ניתן מענה נאות בזמן תקן שנקבע. כמו כן, מומלץ כי מענה לפניות וטיפולן ייערך בהתאם לזמני התקן שנקבעו לנושאים השונים.

26. הביקורת ממליצה כי ייערכו בקרה ומעקב תקופתיים אחר פניות תושבים וזאת בכדי להפיק לקחים ולשפר את עבודת המחלקה.

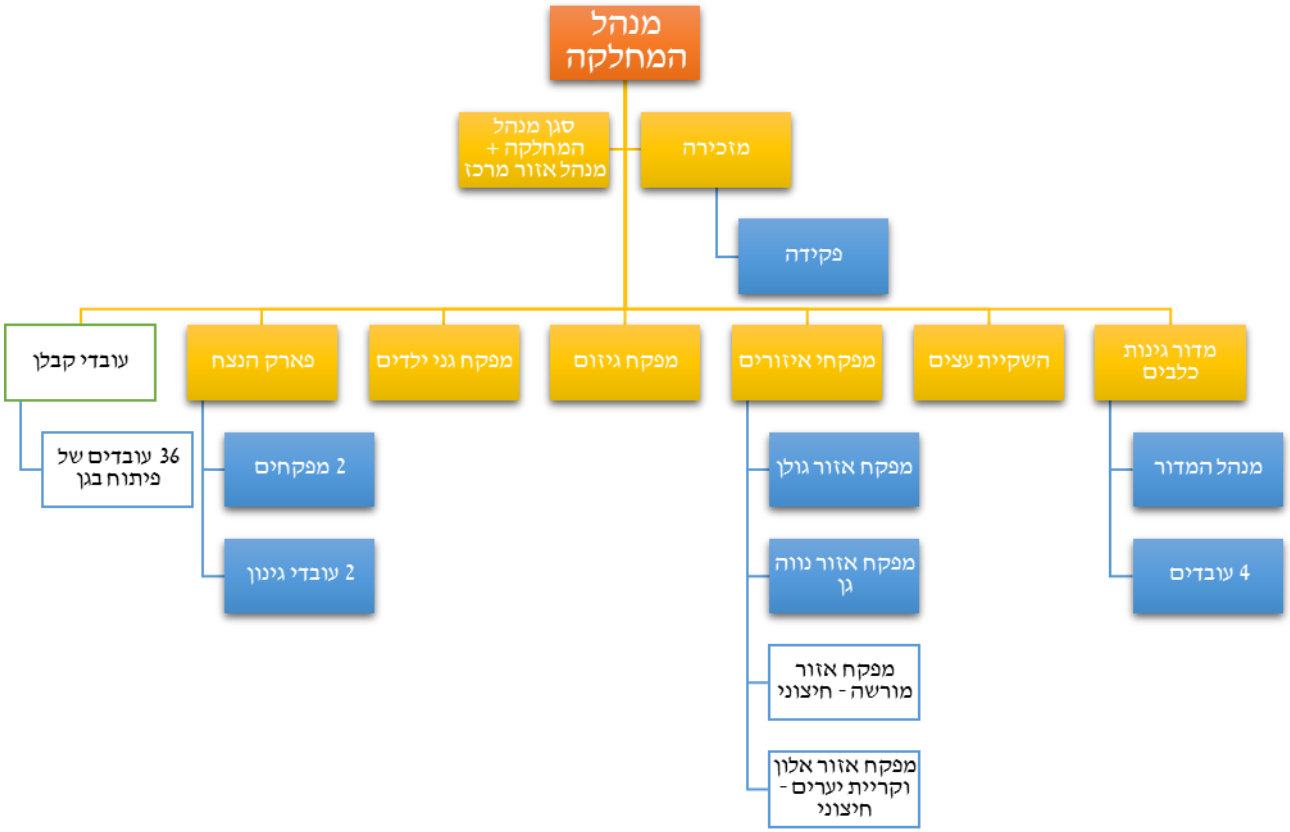
27. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בדבר הזנת תאריכים עתידיים ואלו יתוקנו בהתאם לתאריך הטיפול בפועל.

28. מומלץ כי כל פנייה שמטופלת תיסגר עם סיום הטיפול וזאת בכדי לאפשר בקרה ומעקב נאותים אחר פעילות המחלקה ועבודת הקבלנים.

ממצאי הביקורת

1. מבנה ארגוני

1. 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.
2. מבנה ארגוני המתוכנן כיאות, הכרחי על מנת שתתאפשר חלוקת עבודה והגדרת סמכויות הפיקוח בין הגורמים, שיתוף פעולה ותיאום בין כל הגורמים האמונים על ביצוע משימה מסוימת, תקצוב יעיל של כל הגורמים השונים וכיוצ"ב.
3. בעיריית רמת השרון מחלקת גנים ונוף אמונה על הטיפול בפיתוח והתחזוקה של הגנים והנוף בעיר.
4. להלן תרשים המפרט את בעלי התפקידים הרלוונטיים לתחום הגינון והתחזוקה השוטפת:



5. תפקידו של מנהל המחלקה הוגדר על ידי משרד הפנים וכולל, בין היתר, את המשימות הבאות:

- תכנון ובניית תכניות עבודה תקופתיות של המחלקה לטווח הקצר והבינוני, פיקוח על ביצוען ויישום המדיניות בתחום;
- הפקת דו"חות חודשיים ותקופתיים להנהלת הרשות;
- אחראי על פיתוח ותחזוקה שוטפת של כל הגינות הציבוריות ושטחי הגינון ברשות;
- טיפול ומעקב אחר טיפול בפניות תושבים בתחום אחריות המחלקה;
- חלוקת משימות, הנחיה ופיקוח על ביצוען על ידי כלל עובדי המחלקה וקבלנים חיצוניים;

6. מבדיקת הביקורת עולה כי אין תוכנית המסדירה את הסיורים שיערכו המפקחים באופן שוטף לבחינת נאותות עבודת הקבלן. תוכנית כזו אמורה לקבוע את תדירות הביקורות הנדרשות בכל גינה באופן סדיר וכן לקבוע תוכנית לביקורות פתע בגינות מסוימות בזמנים שאינם מתואמים.

כמו כן, מבדיקת הביקורת עולה כי המפקחים אינם מתעדים את הביקורות ככל ונעשו בשטח ואין דוחות ייעודיים.

7. המבנה הארגוני של המחלקה כולל מדור גינות כלבים בו מועסקים מנהל ו-4 עובדים. מבירור שערכה הביקורת מול מנהל האגף הוסבר כי תפקידם של העובדים במדור גינות כלבים היא לוודא תקינות של מתקני שקיות לאיסוף צואה (100 מתקנים ברחבי העיר), מילוי השקיות ואיסוף צואה ברחובות העיר

8. מבדיקת הביקורת עולה כי בהסכם שנחתם עם חברת פיתוח בגן בע"מ במסגרת מכרז מספר 511/18 – שירותי אחזקה, ניקיון ופיתוח גנים ציבוריים ברחבי העיר רמת השרון, סוכם כי חברת פיתוח בגן תהיה אמונה על תחזוקת 13 גינות הכלבים בעיר אשר כוללת:

- גריפה של החול;
- החלפת שקית אשפה בפח;
- בדיקה אם חסרות שקיות איסוף צואה;
- פעם בשבוע – בדיקה חזותית את מתקני הגינה.

9. מומלץ כי תיערך תוכנית סיורים וביקורות בגנים ברחבי העיר עבור כל המפקחים וכן כי תיקבע חובה לתעד את הביקורות וממצאיהן במסגרת דוחות פיקוח ייעודיים.

10. מומלץ כי תיערך בחינה האם מדוע נדרשת העסקת 5 עובדי עירייה לביצוע משימה אשר מופקדת על קבלן חיצוני בתשלום.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

סעיף 9 – תכנית הסיורים של המפקחים מטעם המחלקה תואמת את תכנית העבודה של הקבלנים. המפקחים מלווים את עובדי הקבלן באופן יומי ומדווחים למנהל המחלקה באופן שוטף ובמידת הצורך מעדכנים במייל.

בנוסף מבצעים המפקחים טיפול ובקרה על קריאות מוקד (מתועדות ומדווחות), מענה לפניות תושבים (מתועדות ומדווחות), בקרה על עבודות פיתוח עיתיות בשטחם, משימות המוגדרות ע"י מנהל המחלקה, ביקורת פתע בהתאם ללוח זמנים ולנושאים המוגדרים ע"י מנהל המח' והאגף ועוד.

סעיף 10 - במסגרת תפקידם של עובדי מדור צואת כלבים הם עובדים גם במקומות שאינם נכללים במסגרת קבלני האחזקה ובכללן ביצוע עבודות ניקיון צואת כלבים ברחובות העיר, התקנת והחלפת מתקנים בעיר, מילוי שקיות לאיסוף צואה בכל המתקנים, התראה על מפגעים וקריאות מוקד לפי הצורך.

2. תקציב

11. 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.

12. 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.

13. הביקורת בחנה את התקציב העירוני לשנים 2019-2021. להלן טבלה המפרטת את תקציב העירייה באלפי ש"ח לנושא גנים ונוף למול הביצוע בפועל עבור כל שנה:

מספר הסעיף	שם הסעיף	2019		2020		2021		2022
		תקציב	ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב
1746000110	שכר מחלקת גנים ונוף	2,478	2,620	2,689	3,041	3,085	2,979	3,189
1746000432	תצרוכת מים בגנים ציבוריים	2,500	2,684	2,560	2,930	2,400	3,806	2,650
1746000530	דלק מחלקת גנים	80	74	40	35	36	30	45

מספר הסעיף	שם הסעיף	2019		2020		2021		2022
		תקציב	ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב	ביצוע	תקציב
1746000531	ליסינג מחלקת גנים	80	140	105	107	100	99	200
1746000532	הוצאות רכב כללי גנים	75	61	66	72	66	66	39
1746000750	אחזקת גנים ציבוריים*	7,200	4,764	6,390	5,788	6,385	5,687	5,645
1746000751	הפעלת פארק רמת השרון	525	516	525	399	360	360	210
1746000752	אחזקת מתקני משחק	208	131	144	125	125	154	162
1746000753	טיפול בנזקי טבע	57	100	50	0	75	0	0
1746100110	שכר בפארק הנצח**	360	351	364	346	0	0	0
סה"כ		**13,563**	**11,441**	**12,933**	**12,843**	**12,632**	**13,181**	**12,140**

* תשלום לקבלני גינון לאחזקה שוטפת, גיזומי עצים מסוכנים ,רכישה ושתילה של פרחי עונה, אחזקת מערכות השקיה, רכישת אביזרי השקיה.
**השכר עבר בשנת 2021 להיות חלק משכר עובדי המחלקה.

14. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי על אף שתצרוכת המים עלתה משנה לשנה ובין השנים 2020 ל-2021 זינקה בכמיליון שקלים, תקציב העירייה לא עודכן בהתאם ואף ירד.

15. עוד עולה מהטבלה לעיל כי התקציב עבור אחזקת הגנים הציבוריים לא מתעדכן בהתאם להוצאות בפועל, כך שהאינטרס להתייעלות נפגם.

16. הביקורת ממליצה כי הקצאת התקציב לתחומים השונים תעודכן בהתאם להוצאות בפועל וזאת בכדי לשמור על איזון תקציבי למול ההוצאות בפועל ולהבטיח התייעלות.

17. מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הסיבה לגידול של כ-מיליון ₪ בצריכת המים בין שנת 2020 לשנת 2021.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

<u>לסעיף 16</u> – הסעיף התקציבי של "אחזקת גנים ציבוריים" לשנת 2022 מוצה במלואו בהתאם לתוכנית עבודה מקדימה שהוגשה. תקציב 2023 עודכן בהתאם לצפי ובהתאם לתוכנית העבודה שאושרה.

<u>לסעיף 17</u> – תכנית העבודה לשנת 2022, 2023 כוללת טיוב הנתונים, החלפת ארונות ומערכות מים לכאלה הנשלטות מרחוק באמצעות אפליקציה. המהלך כמובן צפוי לדייק ולהוזיל את הוצאת העירייה בהשקיה בגינון, למעט במקומות בהם העלייה נובעת מגידול בשטח הגינון ומוגדלת בתעריף המים.

3. מדיניות

18. מדיניות מבטאת את מכלול הכללים, ההשקפות ועקרונות היסוד בענף או בארגון, כאשר היא מעצבת וקובעת את עקרונות היסוד בבסיס האסטרטגיות ותוכניות הפעולה שלו.

19. רשויות ציבוריות נדרשות לעגן את מדיניותן במסמך מדיניות סדור הכולל את עקרונות הפעולה, התפיסות והכללים בנושאים השונים. מסמך מדיניות מציג בעיה מעשית ומתווה לה פתרון שנבחר בצורה מנומקת ומושכלת מתוך מבחר חלופות שנבחנו.

20. רשות מקומית מחויבת, מתוקף פקודת העיריות, להסדיר גנים וגינות ומקומות מרגוע או נופש אחרים לשימוש הציבור, ולפקח עליהם. רמת השירותים ואיכותם תלויות במדיניות העירייה ובפעולות הננקטות למימושה.

21. הביקורת קיבלה לידיה מסמך שכותרתו "נוהלי עבודה – מחלקת גנים ונוף" (להלן: "חוברת הנהלים").

22. בחוברת הנהלים צוין ב"פתח דבר", אשר נכתב על ידי מנהלת מחלקת גנים ונוף לשעבר, כי "מחלקת גנים ונוף ברמת השרון פועלת, ברוח הנהלת העירייה, לשמר את השטחים הירוקים העירוניים, לשפר ולייפות את החזות הירוקה, לתכנן ולהרחיב את המרכיבים הירוקים בשכונות הכיר הקיימות והעתידיות על מנת לתרום לאיכות הסביבה, האסתטיקה העירונית ואיכות חיי התושבים."

23. בחוברת הנהלים מצוין גם ייעודה של המחלקה והוא "ייעוד המחלקה ליצור נוף נעים ופונקציונאלי לרווחת תושבי העיר. המחלקה אחראית על תחזוקת הגנים העירוניים, שיפור הגנים וחלקות הגינון הציבוריות והקמת שטחי גינון חדשים".

24. נמצא כי חוברת הנהלים ועקרונות המדיניות הכתובים בה לא ערוכים כמסמך מדיניות סדור ולא כולל כל העקרונות הפעולה, התפיסות והכללים בנושאים השונים, בכל הנוגע להקמת שטחי גינון בעיר ולתחזוקתם.

25. מומלץ כי יגובש מסמך מדיניות עירוני הקובע, בין היתר, מהן השקפות העירייה ועקרונות היסוד בכל הנוגע לגינון ונוף בעיר. על מסמך המדיניות להתכתב עם הוראות חוק שונות בנושא ותוך ציון הוראות אלו.

<u>דוגמאות למסמכי מדיניות אפשריים:</u>

- מדיניות העירייה הינה להפוך את שטחי ההפרדה והכיכרות ברחבי העיר לגינות חן;
- מדיניות העירייה הינה לבצע רק הדברה אקולוגית ברחבי העיר;
- מדיניות העירייה הינה שימוש חסכוני וירוק במשאבי המים העומדים לרשותה;
- מדיניות העירייה לגבי העתקת עצים או כריתתם וכדומה.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

קיים במסגרת תכנית העבודה השנתית והרב שנתית של האגף.
מדיניות העירייה וגזרותיה מופיעות בטבלת התקציב השנתי השוטף והתב"רי שמוגשת למנכ"ל העירייה כחלק מהליך גיבוש התקציב השנתי והרב שנתי. לדוגמא: גינון בר קיימא, תכנית חסכון במים, הנגשת גינות, השלמות צמחיה, שיפור גינות כלבים.

4. תכנית עבודה

26. על פי מדריך התכנון לרשויות מקומיות שפרסם משרד הפנים בינואר 2020 (להלן: "המדריך") תוכנית עבודה היא אוסף של משימות- פעולות שהיחידה מתכוונת לבצע כדי להשיג את יעדי האגף והרשות.

27. מצופה מכל מנהל לתכנן תוכנית עבודה ולהגדיר את המשימות בתוכנית העבודה של יחידתו, כאשר תוכנית העבודה צריכה להיות מפורטת במידה שתאפשר לה להיות כלי ניהולי המשרת את המנהלים ברשות.

28. פירוט רב מדי עשוי לעורר קשיים בהתמצאות בתוכנית העבודה ובמעקב אחר פרטיה, לכן חשוב שהמשימות שיוגדרו בתוכנית העבודה יתייחסו לפרויקטים ותוכניות העולים בקנה אחד עם היעדים האסטרטגיים של הרשות, וכן לפרויקטים מרכזיים וחשובים שהמעקב אחר התקדמותם הכרחי.

29. לכל משימה בתוכנית העבודה יש להגדיר:



30. על פי המודל, מדדים הם ערכים כמותיים המגדירים את השינוי שאנו מבקשים להשיג תוך התייחסות לנקודת ההתחלה. באמצעות המדדים ניתן להגדיר בבירור "לאן אנו רוצים להגיע" (בעתיד) מתוך הבנה "היכן אנו נמצאים כיום" (בהווה). מדדי הצלחה אינם מתבססים על תחושות בטן והערכות בלבד, אלא על נתונים ומספרים מדידים אשר ניתנים לכימות.

31. ישנם 3 סוגי מדדים:

4. **תשומות**- ההשקעה הנדרשת לביצוע משימה, לדוגמה משאבים, זמן, כוח אדם ועוד.
5. **תפוקות**- התוצרים שמצופה שיתקבלו מביצוע משימה, לדוגמה מספר ממשתתפים באירוע.
6. **תוצאות**- השינוי או התועלת שאנו מצפים שאוסף של משימות או פרויקטים ייצרו ברשות, לדוגמה עלייה בשביעות רצון התושבים ברשות.

32. לבקשת הביקורת לקבל את תוכניות העבודה לשנים 2020 עד 2022, התקבל ממנהל האגף פירוט מסודר אודות תוכנית העבודה בהתאם להסכם העבודה שנחתם עם חברת פיתוח בגן בע"מ (להלן: "הקבלן") ותוכנית העבודה לשנת 2022 וכן מסמכים תומכים. להלן הפירוט:

- <u>תוכנית עבודה לפי ההסכם</u> – הטיפול במרחב הציבורי פועל בהתאם לתוכנית העבודה המפורטת בהסכם ובכלל זאת, תכנית עבודה דו שבועית לצוותי גני ילדים וחורשות ותוכנית עבודה שבועית בגנים הציבוריים. וכן בכל יום מתקיים סיור בכל גינה לניקיון בבוקר ולכל גינה נכנסת מכונת שטיפה פעם השבוע אשר שוטפת את השבילים ומשטחי הגומי;
- <u>תוכנית עבודה מקושרת תקציב</u> – התקציב השוטף נבנה בכל שנה מחדש ומגובה בתוכנית עבודה עונתית: טיפול בחדקונית הדקל, הכנות לחורף, פרחים עונתיים, החלפת חול בגינות כלבים, גיזום סכך לסוכות ועוד;
- <u>תוכנית לעבודות פיתוח</u> – נגזרת מהצורך העולה מהנהלת העיריה וצרכי המחלקה, למשל:
  - התחייבות הרשות לעבודות הנגשה בגנים הציבוריים בהתאם להנחיות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (להלן: "**הנציבות**");
  - טיפול והחלפת מערכות השקיה שאינן אפליקטוריות ונשלטות מרחוק;

- שיפור גינות כלבים בעיר: הגבהת גדרות, הצללות, החלפת ברזיות, שילוט, שערים כפולים וכדומה.

- <u>תוכניות שבוצעו במהלך שנת 2022</u>:

- <u>שירות לתושב</u> – בוצע יחד עם יועצת ארגונית והוגדרו היעדים הבאים: עבודה של מפקחי הגינון דרך האפליקציה של המוקדם וצילום תמונות מהשטח. מענה של 60%-70% מהפניות;

- <u>גינון בר קיימא</u> – עבודה בשיתוף המחלקה לאיכות הסביבה – הפסקת ריסוס, טיפול מקצועי בשיחים, פרחים, עצים וכדומה.

33. מבדיקת הביקורת את הפירוט אודות תוכניות העבודה והמסמכים התומכים שצורפו, עולה כי המסמכים אינם כוללים בצורה מרוכזת את המשימות הנדרשות ומדדי הערכה ברורים בהתאם לדרישות משרד הפנים. משמעות הדבר היא לא ניתן למדוד ולהעריך נכונה את פעילות המחלקה ולבצע בקרה ומעקב נאותים אחר התקדמות במשימות.

34. הביקורת ממליצה כי המחלקה תקבע במסגרת תכנית העבודה השנתית את היעדים אותם רוצה להשיג בכדי להגיע למימוש המטרות שנקבעו לאותה שנה, לוחות הזמנים לתחילת ביצוע המשימות וסיומן, מדדים ויעדים כמותיים ואת העלויות הכרוכות בביצוע המשימות.

<u>דוגמה:</u>

להלן דוגמה למטרה וליעד המדיד שנגזר ממנה כולל פרמטרים ליישום ותשומות נדרשות:

- <u>מטרה</u>: הנגשת הגנים הציבוריים בהתאם להנחיות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- <u>יעד מדיד</u>: הגדלת מספר הגנים המונגשים מ-X ל-Y עד סוף השנה.
- <u>פרמטרים ליישום</u>:
  - יציאה למכרז/ התקשרות עם קבלן;
  - מיפוי הגנים הציבוריים;
  - אישור הנציבות לתוכנית;
  - העמדת מפקח מטעם המחלקה.
- <u>תשומות נדרשות</u>:
  - תקציב;
  - אישור שעות נוספות ככל שנדרש.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

תכנית העבודה קיימת והוצגה לאחר אישורה בפורום מנהלים ביום 11.4.22.

תכנית העבודה המבוצעת במסגרת התקציב <u>השוטף</u> הינה נגזרת לפי עונת השנה ומבוצעת במלואן: פרחי קיץ וחורף, גיזומי חורף, גיזומים לפני פתיחת שנה"ל, חגי ישראל ועוד.

תכנית העבודה המבוצעת במסגרת התקציב התב"רי הינה לפי הזמינות התקציבים וסדרי עדיפויות הנקבעים לנושא. כל תכנית העבודה המבוצעת במסגרת תב"ר בנויות כפי שהביקורת המליצה.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

המסמך שנשלח כסימוכין לתגובת מנהל אגף שפ"ע אף שמהווה בסיס מצוין לתוכנית עבודה וכולל פירוט מטרות המחלקה אינו תואם את דרישת משרד הפנים ואינו כולל את כל הפרמטרים הנדרשים מתוכנית עבודה .

5. נהלים

35. 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.

36. נוהל כולל בדרך מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם.

37. נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

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

38. הביקורת קיבלה לידיה חוברת נוהלי עבודה שנערכה בספטמבר 2014 וכוללת 23 עמודים (להלן: "**חוברת הנהלים**"), חוברת הנהלים מפרטת מידע אודות המבנה הארגוני של המחלקה, תחומי אחריות וטיפול של המחלקה, פירוט עבור כל תפקיד במחלקה ותרשים זרימה של טיפול בתלונה שהמחלקה אמונה על טיפולה.

39. בנוסף, קיבלה הביקורת עדכון לחוברת הנהלים שנערך בפברואר 2022 וכולל 4 עמודים, לפיו נערך שינוי במבנה הארגוני של המחלקה, בוטלו מספר תפקידים, תרשים הזרימה של טיפול בתלונה עודכן ועוד.

40. עוד קיבלה הביקורת, בנפרד, את הנספחים לחוברת הנהלים אשר משמשים את בעלי התפקידים במחלקה.

41. יצוין לחיוב כי קיימים נספחים המשמשים את בעלי התפקידים לקיום ההוראות החלות עליהם במסגרת חוברת הנהלים.

42. מבדיקת הביקורת עולה כי 8 נספחים מתוך 15 שצורפו לחוברת הנהלים מלאים ואינם בר שימוש כפי שצריכים להיות כדי שבעלי התפקידים יוכלו למלא את הנדרש בהתאם לנספח.

43. מבדיקת הביקורת עולה כי חוברת הנהלים אינה ערוכה מבחינה צורנית כנוהל ואינה כוללת מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה וכן אינה כוללת מטרה, הגדרות ושיטה.

44. עוד עולה כי החוברת מפרטת את הגדרות התפקיד של כל אחד מעובדי המחלקה, כלומר מה המשימות של כל אחד ולא תהליכי עבודה הנשענים על תקנים מסוימים או נהלים עירוניים כלליים ואינה ערוכה במתכונת של נוהל עבודה כך שלא מפורטת השיטה לפיה יש לפעול אשר מגדירה את האחראים לביצוע, לוחות הזמנים והגורמים לדיווח.

45. מומלץ כי המחלקה תערוך את נהלי עבודה בהתאם לפורמט מסודר של נהלי עבודה ואשר יכללו את הפרקים המפורטים לעיל (מבחינה צורנית) וכן יפורטו תהליכי תהליכי העבודה מבחינה מהותית.

<u>דוגמה:</u>

- <u>נוהל תכנון ופיתוח של גנים ציבוריים חדשים</u> – מטרתו של נוהל זה להסדיר את העבודה בנושא תכנון ופיתוח הגנים הציבוריים החדשים, קיומן של תקנות/ הוראות חוק המתייחסות לחובת העירייה לדאוג לפיתוח הגנים הציבוריים, הגדרות מונחים שיופיעו בנוהל, מה מבוצע במסגרת הנוהל – תהליך – מי בעל התפקיד במחלקה אצלו מתחיל ההליך ואצל מי מסתיים, תוך קביעת לוחות זמנים וגורמים לדיווח. בנוסף, לכל נוהל יהיו בהמשכו הנספחים המתאימים לביצוע המשימות שמגדיר הנוהל.
- <u>נוהל יעוץ לתושבים</u> (מצוין בחוברת הנהלים תחת "תפקיד מנהל מחלקה") – מומלץ לערוך כנוהל עבודה ובכלל זאת, מה המטרה של נוהל זה ואלו נושאים הוא כולל, כיצד ניתן לפנות למחלקה בנושא זה, מי בעל התפקיד המטפל ומה הליך הטיפול, לוחות זמנים וכדומה.
- <u>נוהל השקיית צמחים באמצעות טרקטורון</u> (מצוין בחוברת הנהלים תחת "תפקיד איש הטרקטורון") – מומלץ לערוך כנוהל עבודה ובכלל זאת, מי בעל התפקיד האחראי ומהם כישוריו והסמכותיו, מהו הליך הטיפול בנושא השקיית הצמחים באמצעות טרקטורון? מה משקים באמצעות הטרקטורון? תדירות ההשקייה, קיום נהלי בטיחות ותחזוקה ככל שנדרשים וכדומה.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

מקבלים את המלצת הביקורת.

6. התקשרות עם קבלני תחזוקה

46. לצורך ביצוע עבודות תחזוקת גנים וביצוע הפיקוח על קבלני תחזוקת הגינון, נערך מכרז פומבי מספר 511/18 – שירותי אחזקה, ניקיון ופיתוח גנים ציבוריים ברחבי העיר רמת השרון (להלן: "**המכרז**").

47. במסגרת המכרז נבחרה חברת פיתוח בגן בע"מ (להלן: "**הקבלן**") כזוכה.

48. הסכם התקשרות עם הקבלן במסגרת המכרז, לפיו הקבלן יספק לעירייה עבודות תחזוקה שוטפות של הגנים הציבוריים, עבודות ניקיון ופיתוח נופי, נחתם ביום 15.08.2019 (להלן: "**ההסכם או ההסכם הקודם**").

49. תקופת ההסכם נקבעה למשך שנתיים, כלומר, עד ליום 14.08.2021 עם אופציה להארכה בשלוש שנים, כלומר, עד ליום 14.08.2024.

50. ביום 23.08.2021 נחתם הסכם הארכה עם הקבלן מיום 15.08.2021 עד ליום 14.08.2022 (להלן: "**הארכה ראשונה**").

51. ביום 06.09.2022 נחתם הסכם הארכה מיום 15.08.2022 עד ליום 14.11.2022 (להלן: "**הארכה שנייה**").

52. יצוין כי במהלך ביקורת זו פורסם מכרז חדש לצורך חלוקת עבודת הגינון והתחזוקה לשני קבלנים במטרה לייעל את שירותי אחזקת הגינון בעיר (להלן: "**ההסכם החדש**"). החל מה-1 בנובמבר 2022 פועלים ברחבי העיר שני קבלני גינון – הקבלן הנוכחי, פיתוח בגן בע"מ, ותלתן - שרותי אחזקה בע"מ (להלן: "**תלתן**").

53. מטרת ההסכם החדש הינה "לפצל את ביצוע העבודות בעיר בין שני מציעים שונים ולחלק את ביצוע העבודות נשוא המכרז בין הזוכים עפ"י המנגנון שייקבע, ולפי שיקול דעתה הבלעדי (של העירייה): פיצול העיר לשני איזורים דומים בהיקפם כשכל זוכה יבצע גם אחזקה שוטפת וגם פיתוח נופי באיזור שיוקצה לו."

54. בנוסף, ההסכם החדש קבע כי שטיפת משטחי גומי וריצוף בגנים יבוצע כל יום ולא פעם בחודש (שואב ידני) או 3 חודשים (מכשיר קיטור).

55. כמו כן עודכנו השטחים ומספר גני הילדים:

	הסכם קודם	הסכם חדש
גנים ציבוריים	500 דונם	550 דונם
חורשות ושטחי בור	100 דונם	150 דונם
גני ילדים	49 גנים	76 גנים

56. נספח ב'-1 למכרז (ולהסכם החדש) מפרט את תחומי האחריות של הקבלן כמפורט:



גינון	עבודות ניקיון	פארק רמת השרון	גינות כלבים	גני ילדים
- מדשאה - שיחים - ערוגות עונתיות - עצים - השקיה - שימוש בכימיקלים	- יומי - יסודי - גיזום	- גינון -ניקיון	- 13 גינות - גירוף הגינה - החלפת ומילוי שקיות	- אחת לשבועיים - ניקיון - גיזום - טיפול בצנרת

6.1 תוכנית עבודה של הקבלן

57. על מנת לוודא כי תחזוקת הגינות תבוצע באופן שיטתי ויעיל, וכן, על מנת לאפשר פיקוח נאות, יש צורך בהכנת תכנית עבודה שבועית עבור כל קבלן גינון, באישור נציגי מחלקת גנים ונוף.

58. בהתאם לסעיף 1.4.4 למכרז, על הקבלן לבצע את העבודות בהתאם לתוכנית עבודה, המצורפת למסמכי המכרז, אשר קובעת תוכנית עבודה דו שבועית עבור 49 גני ילדים וכ-50 דונם של חורשות ותוכנית עבודה שבועית עבור שירותי אחזקה וניקיון בגנים הציבוריים.

59. שירותי האחזקה והניקיון בגנים הציבוריים, כפי שמפורטים במכרז, בוצעו בחלוקה לאזורים הבאים: אזור מורשה, אזור מרכז העיר, אזור מערב העיר ואזור נווה גן.

60. הביקורת בחנה האם קיימת תכנית עבודה הכוללת את האתרים בהם על הקבלן היה לעבוד מדי יום, סוג העבודות ותדירותן.

61. בנוסף, בדקה הביקורת האם קיימת התאמה בין תכנית העבודה לבין דיווחי הקבלנים אודות עבודתם בפועל.

62. הביקורת קיבלה לידיה 5 תוכניות עבודה שבועיות, כל תכנית מפרטת את העבודות שבוצעו באזור מסוים בעיר:

- "תכנית שבועית – צוות מרכז";
- "תכנית שבועית – נווה גן";
- "תכנית שבועית – סלאח מערב";

- "תכנית שבועית – צוות מורשה";
- "תכנית שבועית – צוות מערב".

63. סעיף 1.4.4 בנספח ב' קובע כי "החל ממועד תחילת עבודתו ומדי חודש ב-1 לשבוע במשך כל תקופת עבודתו, הספק ימסור למפקח רשימה, בה יפרט את מספר העובדים שהוא מעסיק מדי יום".

64. סעיף 1.8 בנספח ב-1 קובע כי "על הספק לדווח דיווח יומי למזכירת מחלקת גנים ונוף בעירייה, על כניסה לעבודה ולדווח בסיום עבודתו ויציאתו מתחומי העיר".

65. מנהל אגף שפ"ע מסר לביקורת כי "עם חתימת החוזה עם קבלני הפיתוח חילק מנהל המחלקה ביניהם את אזורי התחזוקה והועברו לידיהם תכנית העבודה השבועית כפי שנמסרו לביקורת. תכנית העבודה לא תשתנה לאורך כל תקופת ההסכם אלא אם החליט מנהל המחלקה אחרת".

66. וכן כי "המפקחים מדווחים באופן יומי למנהל העבודה בשטח על ליקויים שנתגלו ואלה מבצעים תיקונים ומדווחים בחוזר למפקח. בנוסף עובד דיווח שוטף למנהל המחלקה על ביצוע עבודות הקבלן באזור הפיקוח שלהם".

67. נמצא כי הניסוח אודות מסירת רשימת עובדים למפקח אינו ברור וחד משמעי, כלומר לא ברור אם הכוונה להעברת הרשימה תבוצע פעם אחת בשבוע או ב-1 לכל חודש.

68. מומלץ כי נושא הדיווח מהקבלן למפקח יירשם באופן ברור וחד משמעי וזאת בכדי ליצור בהירות ביחסי העבודה בכל הנוגע לדיווח ומעקב.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

מקבלים את המלצת הביקורת.

6.2 <u>מצבת העובדים וכלי רכב</u>

69. סעיף 5.20 לחוזה מפרט את התחייבויותיו של הקבלן בכל הנוגע לעובדים, כלי העבודה, הציוד, החומרים והרכבים המתאימים וקובע בסעיף 5.2.1 כי "הספק מתחייב לספק, להציב ולהפעיל, מידי יום ביומו, להחליף במידת הצורך ולהתאים למשימות, כח אדם בכמות מספקת לביצוע המטלות והמשימות ובלבד שמספר העובדים שיעמיד לא יפחת מ...".

70. במסגרת כוח האדם הנקבע בהסכם סוכם כי "על הספק להעסיק מנהל עבודה מקצועי...הספק ידאג שמנהל העבודה יהיה מנויד על גבי רכב ומצויד בטלפון סלולארי, יעמוד בקשר שוטף ורציף עם המנהל ויהיה זמין ונוכח בעיר בכל שעות הפעילות של עובדיו".

71. להלן טבלה המפרטת את מספר העובדים לפי ההסכם הקודם ומספר העובדים לפי ההסכם החדש:

נושא	מס׳ לפי הסכם הקודם	מס׳ לפי ההסכם החדש (עבור שני הקבלנים)
עובדי גינון	29	25
איש מים	1	2
גוזמי עצים	3	3
עובדים עם כלי רכב ניקיון	2	1
מנהל תפעול/ מנהל עבודה	1	4
עובד פארק הנצח	1	1
גני ילדים	4	2
סיירת גינון	0	4
סה״כ	**41**	**42**

72. מבירור מול מנהל אגף שפ״ע עולה כי נערך שינוי במצבת כוח אדם בנושאים מסוימים בשל התייעלות, כך למשל עובד עם רכב ניקיון ועובדי גני ילדים אשר מבצעים את העבודה בהיקף ובאיכות דומים למצב הקודם.

73. ימי העבודה מוגדרים בחוזה והינם ימים א׳-ה׳ בין השעות 07:00-15:00 וביום ו׳ וערבי חג משעה 07:00 ועד שעה לפני כניסת השבת ו/או החג.

74. מנהל אגף שפ״ע מסר לביקורת כי ״בכל יום מתקיימת ספירת עובדים בכל שטחי העיר ודיווח כתוב״ – ראה דוגמא לדוח נוכחות חודשי **בנספח ה׳**.

75. ביום 21.12.2022 סיירה הביקורת בעיר בליווי מנהל אגף שפ״ע ומנהל מחלקת גנים ונוף ועלה כי הצוות אשר צריך להיות באזור נווה גן לא נמצא ולא היה מענה טלפוני של מנהל העבודה מטעם הקבלן.

76. מומלץ כי נהלי הנוכחות של הצוותים יחודדו ובכלל זאת, מספר העובדים, שעות הפעילות, דיווח יומי בעת כניסה ויציאה לעבודה, זמינות קבועה לטלפון וכדומה.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

העובדים בנווה גן נכחו בשטח באותו היום ונפגשו מיד לאחר מכן עם מנהל המחלקה.
בנוסף מתקיימות בדיקות פתע לנוכחות ע״י מנהל המחלקה.
קבלן שמחסיר עובדים נקנס בהתאם לחוזה, וככל שצריך מוחלפים צוותים שקיבלו מספר התראות.

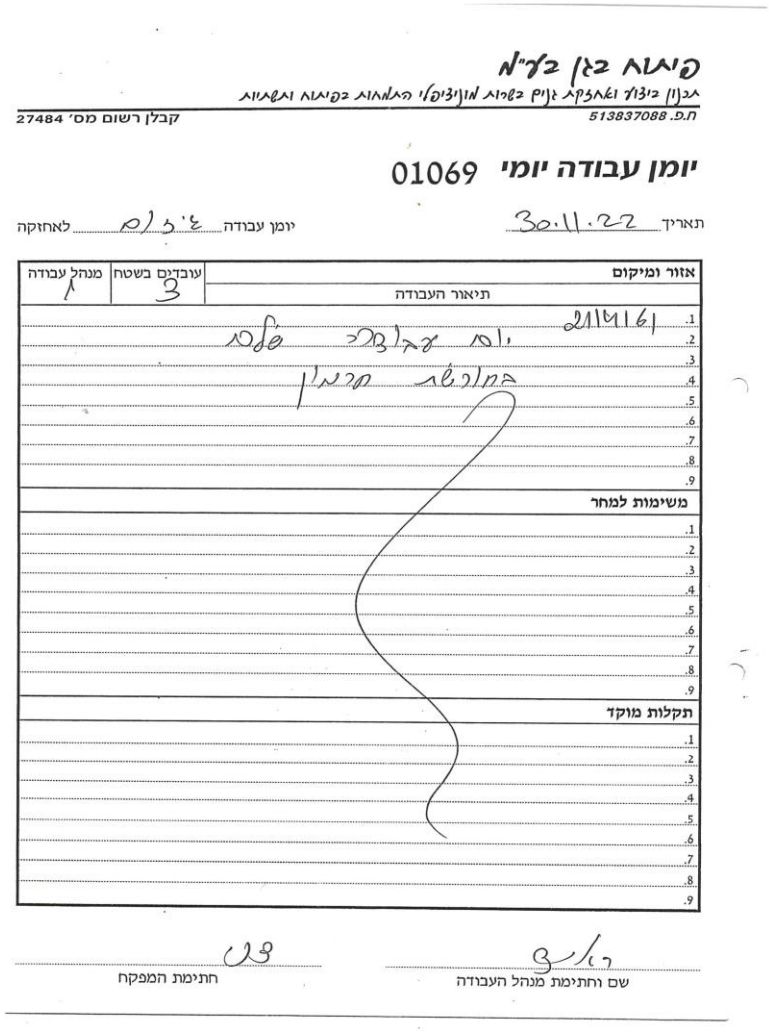
6.2.1 **יומני עבודה**

77. בסעיף 2.16 למכרז נקבע כי "הספק יעמיד למנהל המחלקה, בכל יום ראשון בשבוע, עד השעה 10:00, יומן עבודה המפרט את מהות והיקף העבודות שבוצעו בשבוע שחלף והאמצעים החומרים שעימם עשה שימוש לשם ביצוע העבודות. אי עמידת הספק בדרישה לעיל, תגרור בצידה קנס לספק".

78. על יומני העבודה להיחתם על ידי גורם מטעם העירייה, שכן יומני העבודה משמשים כאמצעי בקרה ופיקוח על עבודת קבלני האחזקה.

79. מנהל מחלקת גנים ונוף מסר לביקורת כי החל ממרץ 2022 לערך הקבלן מגיש "יומן עבודה חודשי מפורט לכל עבודות הגיזום שמתבצעות בעיר בכל יום".

80. הביקורת קיבלה לידיה מדגם של יומני עבודה עבור החודשים אפריל ונובמבר 2022 עבור נושא הגיזום בלבד. להלן דוגמא ליומן עבודה שקיבלה הביקורת:



קיוסא בע"מ
עבודות בניה ואחזקת גנים בשיטת אוניפולי המאחות בקיוסא ומשעות
ח.פ. 513837088 קבלן רשום מס' 27484

יומן עבודה יומי 01069

תאריך 30.11.22 יומן עבודה ג'כלים לאחזקה

אזור ומיקום / תיאור העבודה	עובדים בשטח	מנהל עבודה
1. 2116161 יום ארבעה פלטה	3	1
2.		
3.		
4. אחוזת תרשין		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
משימות למחר		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
תקלות מוקד		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

חתימת המפקח

שם וחתימת מנהל העבודה

81. הביקורת בחנה האם יומני העבודה נרשמים מדי יום ונמסרים לנציגי העירייה, האם הם חתומים כנדרש והאם הם כוללים את כל הנתונים הנדרשים: מס' העובדים, שמות העובדים, אתרי העבודה, פירוט העבודות, החומרים שעשו עימם שימוש וכדומה.

82. המכרז קובע בנוגע לעבודות הגיזום כי:

- בסעיף 1.4.6 "ביצוע עבודות הגיזום של כל עצי העיר, יעשה על ידי צוות גיזום...המונה 3 אנשים (לפי סעיף 1.4.5 – 3 גוזמי עצים)...למשך 5 ימים בשבוע בין השעות 07:00- 15:00".
- בסעיף 3.3 "בימי חמישי, שישי, שבת וערבי חג וכן יום לפני ערב חג לא יבוצעו גיזומים ופעילויות הדורשות פינוי גזם, אלא אך ורק לאחר אישור מיוחד".

83. מבדיקת הביקורת את הנתונים ביומני העבודה לחודש אפריל 2022 עולה כי לא צוינו מספר העובדים ואם מנהל העבודה נכח מלבד ביום ה-28.04.2022 שם צוינו 2 עובדים בלבד.

84. להלן טבלה המפרטת את הנתונים ביומני העבודה לחודש נובמבר 2022:

תאריך	עובדים בשטח	מנהל עבודה
06.11.2022	-	-
07.11.2022	-	-
08.11.2022	2	1
09.11.2022	2	1
10.11.2022	2	1
13.11.2022	2	1
14.11.2022	2	1
20.11.2022	2	1
21.11.2022	2	1
22.11.2022	2	1
23.11.2022	3	1
24.11.2022	2	1
27.11.2022	2	1
28.11.2022	2	1
29.11.2022	2	1

מנהל עבודה	עובדים בשטח	תאריך	
	1	3	30.11.2022

85. מבדיקת הביקורת את יומני העבודה עולה כי בהתאם להתחייבויותיו של הקבלן, נמצאים 3 עובדי גיזום.

86. עוד עולה כי יומני העבודה נכתבו ונחתמו באותו כתב יד, כלומר על ידי אדם אחד, במקום שיחתמו שני אנשים שונים (מנהל העבודה מטעם הקבלן והמפקח מטעם העירייה). המשמעות הינה כי או שיומני העבודה אינם מאושרים באמת על ידי המפקח העירוני או שהמפקח העירוני ממלא אותם עבור הקבלן וחותם בשמו.

87. בנוסף, נמצא כי לא התקבלו דיווחים עבור 10 ימים:

- 17-20.04.2022 – חוה"מ פסח, משמע יום עבודה רגיל, בהתאם להוראות סעיף 3.3 למכרז (כפי שנכתב לעיל);
- 01-03.11.2022;
- 15-17.11.2022.

88. עוד עולה מבדיקת יומני העבודה כי לא מופיעים הפרטים הבאים: שמות העובדים, פירוט העבודות, החומרים שעשו עימם שימוש וכדומה.

89. נמצא כי עד מרץ 2022, הקבלן לא נדרש על ידי המפקח העירוני להגיש יומני עבודה. ולאחר מכן הוגשו רק יומני העבודה רק עבור עבודות הגיזום ולא עבור עבודות הגינון, הניקיון, האחזקה וגני הילדים. המשמעות, בין היתר, היא כי יכולים להיות ימים בהם הקבלן לא מבצע את עבודתו כנדרש ולא ניתן יהיה לדעת אם ביצע את המוטל עליו.

90. מבדיקת הביקורת את כרטיסי הנהלת החשבונות של הקבלן עולה כי לא הוטל קנס על ידי העירייה בגין אי עמידה בדרישת העירייה להעברת יומני עבודה בכל יום ראשון בשבוע וככל שלא הגיעו עובדים כלל לאתרי העבודה קנס בגין היעדרות עובדים.

91. יצוין כי מנהל אגף שפ"ע מסר לביקורת כי "מפקחי הגינון בודקים בכל יום את עבודת הקבלן בשטח, ככל שצריך מעירים לו הערות ומוודאים ביצוע" וכן "מנהל המחלקה עורך סיורים קבועים בגינות ובהתאם להנחיות שלו מבוצעות עבודות תחזוקה שוטפת".

92. הביקורת קיבלה לידיה תכתובת דוא"ל המתעדת ביקורת שערך מנהל מחלקת גנים ונוף ביום 19.02.2023 לצוות גיזום, בו הוא כותב לנציג הקבלן כי:

> "אתמול ערכתי ביקורת נוכחות לצוות גיזום.
> מעדכן אותך שבמקום 3 עובדים היו 2.
> מחשבון האחזקה הקרוב ירדו 500 שקלים.
> ובבקשה לעדכן את ר' שאם עוד פעם זה קורה ללא הודעה מוקדמת אני מפסיק את עבודתו של ר' בעיר".

93. הביקורת ערכה בדיקה האם דיווחי הקבלן במסגרת יומני העבודה מתכתבים עם קריאות המוקד שנסגרו בנושא גיזום עצים בתאריך יומן העבודה או בסמוך לו. להלן טבלה המפרטת את תאריך יומן העבודה וכתובת ביצוע העבודה ואת הפניות שאותרו על ידי הביקורת בדוח קריאות המוקד עם תאריך הפנייה, נושא הפנייה, כתובת והסטטוס לגבייה:

יומן העבודה		קריאות מוקד			
תאריך	**כתובת**	**פנייה מתאריך**	**נושא הפנייה**	**בכתובת**	**סטטוס**
07.04.2022	שדרות הילד	06.04.2022	גיזום עצים	הבנים 14 (שדרות הילד)	הפניה טופלה
		06.04.2022	מפגעי בטיחות		הועבר לגוף מטפל אחר (תברואה)
10.04.2022	אזר 22	10.04.2022	נפילת עצים-ענפים	אזר 22	הפניה טופלה
24.04.2022	שמואל הנגיד 10	10.04.2022	גיזום עצים	שמואל הנגיד 10	הפניה טופלה
27.04.2022	סוקולוב 70	25.04.2022	גיזום עצים	השחף 7	הפניה טופלה
		25.04.2022	גיזום עצים	סוקולוב 70	הפניה טופלה

94. יצוין כי זמן התקן לטיפול בפניות בנושא גיזום עומד על 20 ימים (ראה **בנספח ד'**).

95. מומלץ כי המחלקה והמפקחים מטעמה יקפידו על יישום מלא של הוראות ההסכם על ידי הקבלנים ובכלל זאת על קבלת יומני עבודה ודיווחים מלאים ומפורטים מהקבלנים בנוגע לעבודות המבוצעות על ידם ברחבי העיר וכי מפקחי הגינון יידרשו לאשר בחתימתם כל יומן עבודה.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

<u>לסעיף 86 -</u> על הדוח חתום סגן מנהל המחלקה שאחראי על הצוות בסוף כל יום עבודה.
<u>לסעיף 87</u> – עבודת הגיזום מתבצעת בתיאום מול מח' תברואה, בימים בהם לא נכון לגזום במרחב הציבורי לאור עומס גיזום בפרטי (ביחוד בחגים וחוה"מ) הגוזם וצוותו משוחררים, או מופנים לעבודות גינון אחרות שאינן מצריכות מנוף.
יובהר כי נגד ימים אלו מבצע הגוזם עבודות אחרות בעיר או לחילופין נמצאים בימי החורף וסערה בעיר במשמרות כפולות.
בכל מקרה - ביום חסר שאינו מאושר ע"י מנהל המחלקה הקבלן נקנס.
<u>לסעיף 88</u> – מדובר על צוות קבוע עם מנוף קבוע וכלים קבועים שנבדק בכל יום ע"י סגן מנהל המחלקה.

<u>לסעיף 90 + 95</u> – מקבלים את המלצת הביקורת לעניין הגשת יומני עבודה על עבודות שוטפות (גיזום מוגש והוצג לביקורת). לעניין קנסות על החסרת עובדים – הקבלן נקנס בכל פעם שמחסיר עובדים.

6.3 אישור משטרה

96. במרץ 2003 נכנס לתוקף החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים שמטרתו הגנה על קטינים וחסרי ישע מפני עברייני מין. החוק מגדיר בצורה רחבה ביותר את המוסדות שמחויבים לבקש אישור העסקה ממועמדים, ובניהם גני ילדים, גני שעשועים ועוד.

97. מבדיקת הביקורת את ההסכם הקודם וההסכם החדש עולה כי לא מצוין שעל המציע לצרף להצעתו אישור משטרה על העסקת עובדים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים.

98. אף שלא ברור האם החוק חל בהקשר של עובדי הגינון, הרי שרבים מהם נמצאים מדי יום בגינות ציבוריות וגני משחקים בהם מבקרים ילדים.

99. הביקורת ביקשה, אולם נכון למועד הפצת הטיוטה, טרם קיבלה את אישורי המשטרה ממחלקת אבטחת מוסדות חינוך עבור העובדים הנכנסים לעבוד בגני הילדים בעיר.

100. הביקורת ממליצה כי תיבחן האפשרות לערוך את ההסכמים כך שיציינו, בין יתר האישורים שעל הקבלן להגיש לעירייה, את חובתו של הקבלן להעביר לעירייה אישור משטרה על כל העובדים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים.

101. הביקורת ממליצה כי העתק מאישורי משטרה שניתנים לעובדי קבלן המועסקים על ידי מחלקת גנים ונוף יישמרו גם אצלם, דבר אשר יסייע בבקרה ומעקב נאותים אחר עבודת הקבלן ועמידה בהוראות החוק.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

<u>לסעיף 100</u> – קיים בנספחים שהמחלקה המשפטית מצרפת להסכמים.
<u>לסעיף 101</u> – האחריות הינה של אגף הביטחון ובניהולו.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה:</u>

מבדיקה נוספת שערכה הביקורת לא נמצאו נספחים המתייחסים לחובתו של הקבלן להעביר לעירייה אישור משטרה על כל העובדים בהתאם לחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים.

בנוסף, על אף שהאחריות הינה של אגף הביטחון, נכון לדעת הביקורת שמחלקת גנים ונוף, כמי שמפקח בפועל על כוח האדם המגיע לביצוע עבודות הגינון והתחזוקה, ישמרו את אישורי המשטרה של העובדים מטעמם, וזאת רק בכדי למנוע אירועים חריגים.

6.4 התחשבנות עם הקבלן

102. במכרז, במסגרת "מפרט דרישות", נקבעו התמורה ומועדי התשלום עבור עבודות האחזקה בסעיף 2.15:

"בגין ביצוע העבודות תשולם תמורה חודשית כוללת למכלול העבודות נשוא המכרז. הספק מתחייב לתחזק את הגנים הציבוריים והדומם במצבם כמות שקיבלם או כפי מצבם החדש ככול ושופצו או תוקנו, לכל אורך חיי המכרז ובהתאם לתוכנית העבודה.
בכל חודש חייב הספק להשלים את ביצוע עבודות התחזוקה השוטפות להם נדרש באותו חודש כולל תיקון ליקויים וקריאות פתע. הספק יגיש מידי חודש את רשימת הגנים שנבדקו וטופלו על ידו במשך אותו חודש. רשימת הגנים שבוצעו במשך החודש וכן העבודות הנוספות שבוצעו ע"י הספק יבדקו ע"י המפקח והחשבון המאושר על ידי מנהל המחלקה יועבר לתשלום. עלות התיקונים של הגנים הציבוריים (צמחיה ו/או מערכת השקיה) במהלך האחזקה, כתוצאה משבר מכל סיבה שהיא לרבות ונדליזם, יהיה ללא תוספת תמורה."

103. התמורה לקבלן במסגרת ההסכם נקבעה לפי החלקים הבאים:

עבור	סה"כ ב-₪ לא כולל מע"מ	אחוז ההנחה	הערות
עבודות הגינון ואחזקת הגנים השוטפות	348,235	16.80%	הסכום לא יעלה על 348,235 ₪ + מע"מ
עבודות פיתוח נופי	-	50%	בהתאם למחירון המוצע בהסכם (ראה דוגמא **בנספח א'**)
עובד גינון נוסף	6,000		המחיר יתעדכן בהתאם לעלויות שכר. מחיר זה מהווה את הבסיס גם להפחתה של עובדים.

104. התמורה עבור עבודות הגינון ואחזקת הגנים השוטפות הנה לפי הפירוט הבא:

מס"ד	האתר	יח' מדידה	מחיר לחודש לדונם/ אתר בש"ח, לא כולל מע"מ	סה"כ לא כולל מע"מ	אחרי הנחת הקבלן בשיעור של 16.8%	סה"כ כולל מע"מ
1	גנים ציבוריים (ארבע פעמים בחודש)	כ-500 דונם	620	310,000	257,920	301,766
2	גני ילדים	כ-49	515	25,235	20,996	24,565

מס״ד	האתר	יח׳ מדידה	מחיר לחודש לדונם/ אתר בש״ח, לא כולל מע״מ	סה״כ לא כולל מע״מ	אחרי הנחת הקבלן בשיעור של 16.8%	סה״כ כולל מע״מ
	(פעמיים בחודש)	אתרים				
3	חורשות (פעמיים בחודש)	כ-100 דונם	130	13,000	10,816	12,655
סה״כ חודשי לא כולל מע״מ				**348,235**	**289,732**	**338,986**

105. סעיף 11.1 לחוזה קובע את הפיצויים המוסכמים שיישלם הקבלן לעירייה במקרה של אי מילוי התחייבויותיו לפי החוזה – ראה **בנספח ב׳**.

106. מנהל אגף שפ״ע מסר לביקורת כי נדרשו פיצויים מוסכמים מהקבלן עבור חוסר בעובדים במסגרת האחזקה השוטפת.

107. הביקורת קיבלה לידיה את כל חשבוניות זיכוי בגין הפיצויים המוסכמים שהועברו מהקבלן לשנים 2020-2021, כל אחת מהן עבור חודש אחר של אחזקה. להלן טבלה המפרטת את החודש והשנה בהם העוברו לעירייה:

שנה	חודש	גובה הקנס ב-₪
2020	מאי	2,564
	יולי	32,344
	אוגוסט	5,128
2021	יוני	6,000
	דצמבר	1,282

108. מהבדיקה עולה כי העירייה מטילה על הקבלן פיצויים מוסכמים כאשר מאותרות הפרות אשר בוצעו על ידו. עם זאת, כפי שהביקורת ציינה קודם לכן, ישנם מקרים (למשל בסוגיית יומני העבודה) בהם לא הוטלו על הקבלן פיצויים מוסכמים כנדרש מהוראות החוזה ולשם אכיפתן.

109. הביקורת קיבלה לידיה מדגם של 9 חשבוניות בגין עבודות הגינון ואחזקת הגנים השוטפות עבור השנים 2020-2022 (3 לכל שנה). מבדיקת הביקורת את החשבוניות שהגיש הקבלן

לעירייה, עולה כי התשלומים המועברים לקבלן תואמים לסכומים הנקובים בהסכם כולל התוספות שאושרו מדי תקופה – תקין.

110. מבדיקת הביקורת את החשבוניות עולה כי לא מצורפות להן פירוט אודות מה ניתן הקנס ובכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר גובה הקנס למול טבלת הפיצויים כפי שסוכמה בין הצדדים במסגרת ההסכם.

111. מומלץ כי לכל חשבונית זיכוי יצורף מסמך החלטה בדבר הטלת הקנס על הקבלן אשר יפרט את מועד ההפרה, גובה הקנס, מועד ההודעה לקבלן וכדומה.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

בגין כל קנס המושת על הקבלן יוצאת הודעה כתובה במייל אשר תואמת את החשבונית השוטפת. ככל שלא מגיע זיכוי החשבונית איננה מאושרת לתשלום.

7. כריתת/ העתקת עצים

112. בישראל חל איסור על כריתת עצים בוגרים, או עצים מסוימים שנרשמו כמוגנים (כ-70 מינים נפוצים בישראל). אדם המבקש לכרות עץ חייב לקבל אישור מפקיד היערות ואם הבקשה רלוונטית הוא מנפיק רישיון כריתה. רישיונות הכריתה מתפרסמים באתר משרד החקלאות ופיתוח הכפר או באתרי פקידי היערות העירוניים.

113. גם גיזום מסיבי של רוב העץ יכול להיחשב ככריתה. המונח כריתה בחוק הינו רחב מאוד וכולל "חיתוך הגזע המרכזי של אילן מוגן או עץ בוגר בלא הותרת בדים, וכן כל פעולה הגורמת או העלולה לגרום למותו של אילן מוגן או עץ בוגר, לרבות ריסוס, הרעלה, הסרת קליפת העץ, שריפת העץ, חיתוך שורשיו או בנייה בתוך תחום קוטר צמרתו או עקירה, למעט עקירה במהלך העתקה".

114. כריתת עץ או העתקתו ממקום למקום, ללא אישור נחשבת עבירה פלילית על פי פקודת היערות.

115. באתר העירייה מפורט הליך הבקשה לכריתת/ העתקת עץ כמפורט:

- להוריד מאתר משרד החקלאות טופס בקשה לכריתה/ העקת עץ – מצ"ב **כנספח ג'**;
- למלא את הפרטים הרלוונטיים בטופס, לצרף אישור בעלות על הנכס ולשלוח במייל לכתובת meital_k@ramat-hasharon.muni.il;
- מחלקת גנים ונוף חותמת על סעיף 8 בטופס ומחזירה במייל לתושב עם הנחיות להמשך טיפול.

116. הביקורת קיבלה לידיה קובץ שכותרתו "דוח פניות פתוחות וסגורות של המוקד לשנים 2020-2021-2022" (להלן: דוח פניות מוקד") ובו מפורטות 41 פניות בנושא כריתת עצים.

117. להלן טבלה המפרטת פניות בנוגע לכריתת עצים שלא באישור או מחשש שנכרתו ללא אישור:

מס"ד	רחוב	מספר	תיאור פניה	פרטי/ ציבורי
1	יעקב כהן	3	טוען ששכנו הזמין צוות לכרות עץ	פרטי
2	השקמה	10	בסמטת השקמה 10 ברמת השרון הרסו עכשיו בית. בגינה שלו היו המון עצים גדולים והכל נכרת. האם העירייה מודעת לכך או נתנה אישור לכריתה? מצורפות תמונות	פרטי
3	שיבולת	3	כרתו 4 עצים גדולים בלי רשות	פרטי
4	בראשית	20	התושב מתלונן שברחוב בראשית 20 כרתו את עץ בלי אישור.	פרטי
5	הגנים	24	לטענת התושב כורתים עכשיו עצים במרחב הציבורי רחוב הגנים 24. עצים שנמצאים כבר עשרות שנים, בבקשה לבדוק את הנושא	**ציבורי**
6	נעמי	5	בעקבות תמא שמתבצע בבניין, האם נתנו האישורים לכריתת העצים מטעם אגרונום העירייה וקק"ל? התושבת מבקשת שמנהל מחלקת גינון יצור עמה קשר	פרטי
7	הגפן	10	הרסו בית וכרתו עצי פקאן מחוץ לשטח שבבעלותם	פרטי
8	מרדכי	8	בתוך גן ילדים ברקן גוזמים עץ, הורסים אותו לגמרי	**ציבורי**
9	הנצח		הפונה מתלוננת שבחלק הצפוני של רחוב הנצח כרתו 15 עצי דקל כחלק מהבניה של שביל האופניים, לדברי הפונה מתכננים לכרות עצים נוספים. מבקשת לוודא שיש אישור לנל	**ציבורי**

118. מחלקת גנים ונוף מטפלת מול משרד החקלאות לקבלת אישורי כריתה עבור עצים הנמצאים בשטחים ציבוריים ולא בשטחים פרטיים.

119. ממנהל אגף שפ"ע נמסר כי " במרחב הציבורי המחלקה פועלת בהתאם לחוק באופן מלא. לעניין שטחים פרטיים, המחלקה שומרת תיעוד עבור אישורים שניפקה על אף שאינה נדרשת ואין מדובר בעניינה של המחלקה. במידת הצורך ניתן להוציא את האישורים הרלוונטיים ממשרד החקלאות".

120. הביקורת קיבלה לידיה אישור כריתה ממשרד החקלאות עבור רחוב הנצח – תוקף האישור מתאריך 03.03.2022 ועד תאריך 03.03.2025. הכריתה בוצעה, על פי הדיווח למוקד, בתאריך 28.03.2022 – **תקין.**

121. הביקורת קיבלה לידיה אישור כריתה ממשרד החקלאות עבור רחוב הגנים 14 – תוקף האישור מתאריך 30.01.2022 ועד תאריך 30.05.2022, אך הכריתה בוצעה, על פי הדיווח למוקד, ברחוב הגנים 24 בתאריך 19.10.2020.

122. אישור כריתה ברחוב מרדכי 8 (גן ילדים) לא התקבל לידי הביקורת.

123. מומלץ כי המחלקה תקפיד על שמירת תיעוד לאישורי כריתות המתקבלים ממשרד החקלאות.

124. עוד מומלץ כי העירייה תבצע כריתות רק בכפוף לתוקף האישורים שניתנו לה וכי במידה וחלף תוקף האישור תוגש בקשה מחודשת.

<u>תגובת מנהל אגף שפע</u>:

כל העצים ברשימה הינם בשטח פרטי למעט רחוב הגנים, מרדכי והנצח. במרדכי בוצע רק גיזום של עץ הפיקוס ולא כריתה. במרחב הציבורי המחלקה פועלת בהתאם לחוק באופן מלא. לעניין שטחים פרטיים, המחלקה שומרת תיעוד עבור אישורים שניפקה על אף שאינה נדרשת ואין מדובר בעניינה של המחלקה. במידת הצורך ניתן להוציא את האישורים הרלוונטיים ממשרד החקלאות.

8. התקשרות עם חברת הפיקוח

125. העירייה פרסמה בקשה לקבלת הצעת מחיר לשירותי פיקוח, יעוץ ובקרה לעבודות גינון ברחבי העיר ביום ה-06.10.2021 (להלן: "**ההסכם**").

126. חברת ד.ב.ש פיקוח, תכנון וניהול בע"מ (להלן: "**חברת דבש**") הגישה את הצעתה ביום 14.10.2021 אשר אושרה במסגרת ועדת יועצים מספר 2410202102 ביום 24.10.2021.

127. סעיף 7 להסכם קובע כי השירות הנדרש, בין היתר, הינו "פיקוח מקצועי וקפדני על עבודות קבלן גינון בימים א'-ה' בין השעות 07:00-15:30 ובימי שישי אחת לשבועיים בין השעות 07:00-13:30.."

128. במסגרת ההסכם עם חברת דבש סוכם בסעיף י' כי התשלום החודשי יעמוד על סך 16,740 ₪ לחודש + מע"מ (קרי-19,586 ₪) עבור מפקח אחד. ועבור כל שעת עבודה נוספת יתווסף סך של 114.7 + מע"מ (קרי-143 ₪).

129. סעיף 10 להסכם מפרט כי "על המציע לספק קו טלפון ומכשיר סלולארי חכם בעל חיבור לאינטרנט, לדוא"ל ולמצלמה, עליו להתקין אפליקציה לפיקוח על עבודות הקבלן.."

130. סעיף 12 להסכם קובע כי "העירייה תתקין למפקח הגינון תוכנת פיקוח ובקרה בטלפון הנייד שברשותו לצורך עבודת הפיקוח.

131. באמצעות תוכנת פיקוח כזו ניתן לראות בזמן אמת את הנתונים המוזנים על ידי המפקח וכן נשמר בסיס נתונים רחב בכל הנוגע לעבודות הפיקוח, דבר אשר מסייע למחלקה במעקב ובקרה נאותים אחר עבודות אלו בכל נקודת זמן.

132. הביקורת קיבלה לידיה כרטיס הנהלת חשבונות של חברת דבש עבור החודשים נובמבר-דצמבר 2021 המפרטים שני תשלומים להם זכאית חברת דבש בחלוקה הבאה:

חודש	גובה התשלום ב-₪	פער בין ההסכם לתשלום בפועל ב-₪	הסיבה לפער

חודש	גובה התשלום ב-₪	פער בין ההסכם לתשלום בפועל ב-₪	הסיבה לפער
נובמבר	32,924	13,338	חיוב על 2 מפקחים.
דצמבר	19,598	12	

133. העסקת מפקח נוסף אושרה על ידי ועדת התקשרויות.

134. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד להוראות ההסכם העירייה לא התקינה במכשירו הסלולרי של המפקח מטעם חברת דבש תוכנת פיקוח ייחודית.

135. כתוצאה מכך, המפקח מטעם החברה אינו מדווח בתוכנת פיקוח ייעודית ואף אינו מגיש דוחות כלשהם בגין הפיקוח המבוצע על ידו.

136. כאמור, גם המפקחים מטעם העירייה אינם עושים שימוש בתוכנת פיקוח ייעודית ואינם מגישים דוחות פיקוח.

137. הביקורת ממליצה כי בהתאם להוראות ההסכם, ייעשה שימוש בתוכנת פיקוח ובקרה ייחודית אשר תאפשר ניהול נאות בתחומי הפיקוח, שליפת נתונים בזמן אמת והפקת דוחות בהתאם לצורך.

138. עוד מומלץ כי תוכנה כזו תשמש הן את המפקחים מטעם חברת פיקוח חיצונית והן את המפקחים עובדי העירייה.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

המחלקה ממתינה לסיום יישום המכרז של מערכות מידע בנושא ובמסגרתו תינתן למפקחים ולעובדי המחלקה אפליקציה מתאימה. בשלב זה עובדים המפקחים עם תכנת המוקד לטיפול בפניות התושבים.

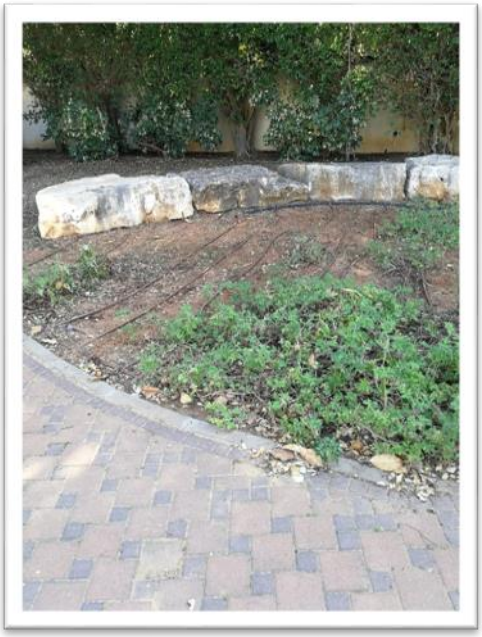
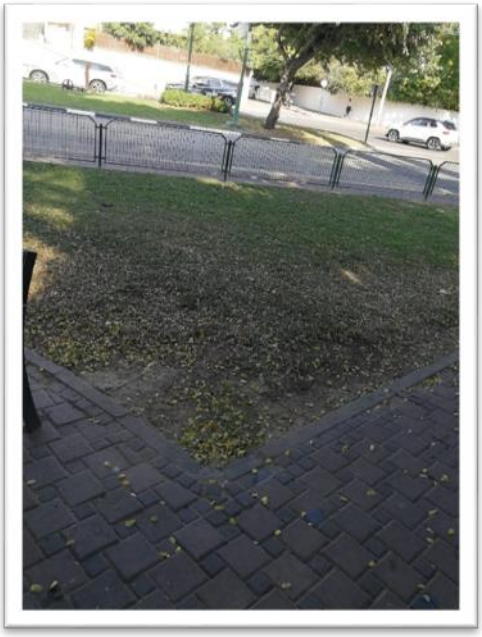
9. סיורי הביקורת בשטח

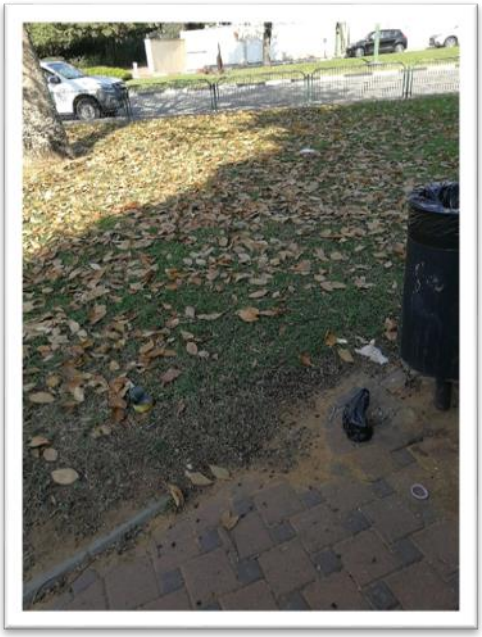
139. הביקורת ערכה סיור ביום 21.12.2022 ב- 7 גנים בעיר שנבחרו באופן אקראי (+גינת כלבים שנמצאת בגינה), 2 סמטאות ובפארק הנצח (+גינת הכלבים בפארק).

140. להלן טבלה המפרטת את שם הגינה, שעת ההגעה למקום, בדיקת הביקורת, תמונה והממצאים:

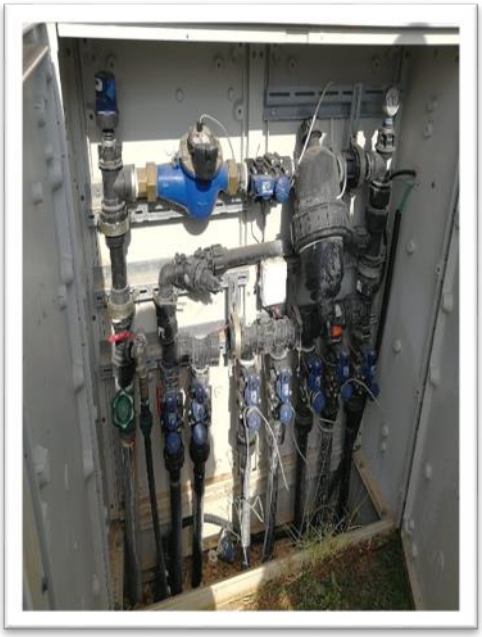
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
הבנים	12:25	תקינות ארון מים	 	לא נעול, שבור, מטפטף ומלוכלך

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		שתילה וטיפוח		ישנן קרחות בגינה ולא קיימת שתילה חדשה
		טיפוח וטיפול במדשאה		דשא יבש וקרחת חול

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		לכלוך כללי		שקיות, פחיות שימורים ונייר מפוזרים על הדשא ומדרכה
		מתקן שקיות לגללים מלא		תקין

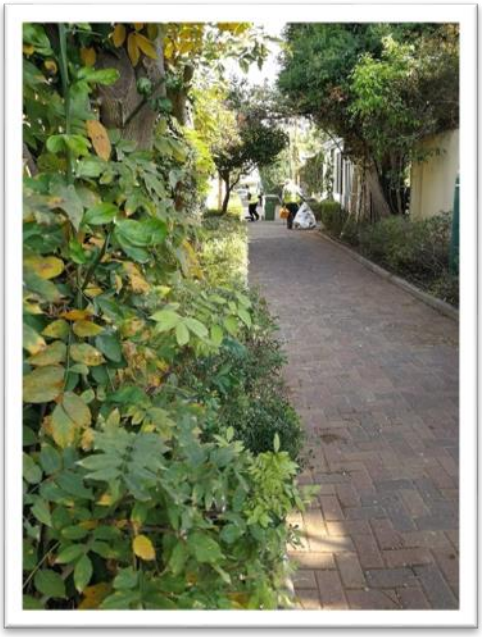
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
אז"ר	12: 38	מתקן שקיות לגלגלים מלא		תקין
		תקינות ארון מים		ארון לא נעול ומלוכלך

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
טבק	12:49	תקינות ארון מים		ארון לא נעול
		ניקיון פחים		מכסה הפח מלוכלך בחול

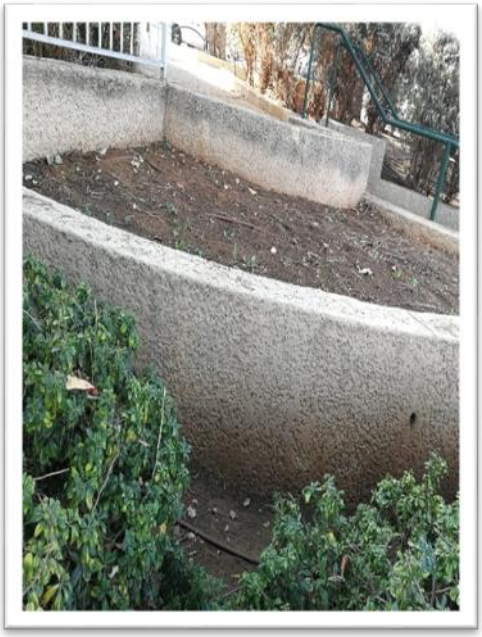
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		שתילה וטיפוח		ישנן קרחות בגינה ולא קיימת שתילה חדשה
	גינת כלבים קטנים	ניקיון ברחבת הגינה		סך הכל די נקי

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		מתקן מים לכלבים		לא עובד
		מתקן שקיות מלא		תקין

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		פח נקי		תקין
	גינת כלבים גדולים	מתקן שקיות מלא		תקין

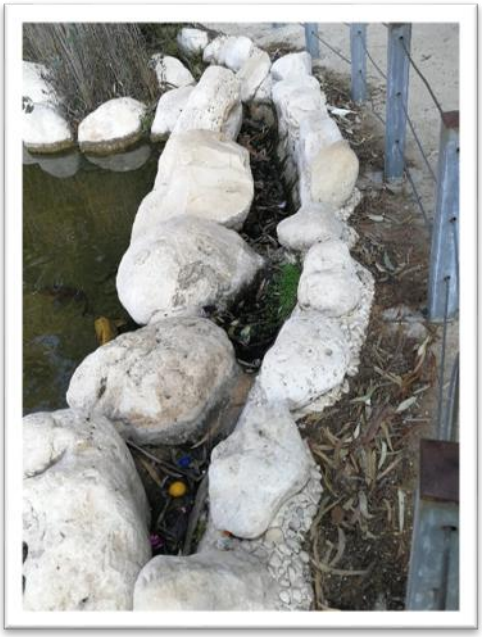
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		בטיחות		בנייה סמוכה הרסה את הגדר ויש חשש לקריסתה
סמטת לוטם	13:13			הגיעו לנקות שם בשל תלונה של תושבת באזור, עבדו במשך כשעה וחצי רק בסמטה הזו

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
				
נווה מגן	13:23	תקינות ארון מים		ארון לא נעול ושבור

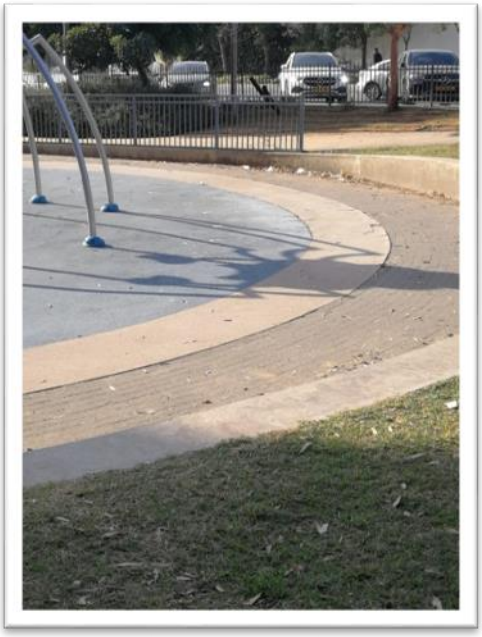
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		שתילה וטיפוח		אדנית לצמחים עם תשתית השקיה ללא צמחים כלל
		טיפוח הדשא		דשא לא מטופל

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
				
		ניקיון		שביל מלא בחול

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
פארק הנצח	13: 35	תקינות ארון מים		הארון נעול – תקין
		טיפוח הדשא		דשא לא מכוסח

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		שפת הבריכה האקולוגית		מלאה בלכלוכים ועלים
		טיפוח הדשא		דשא לא מטופל

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
				
		פינוי פחים		תקין

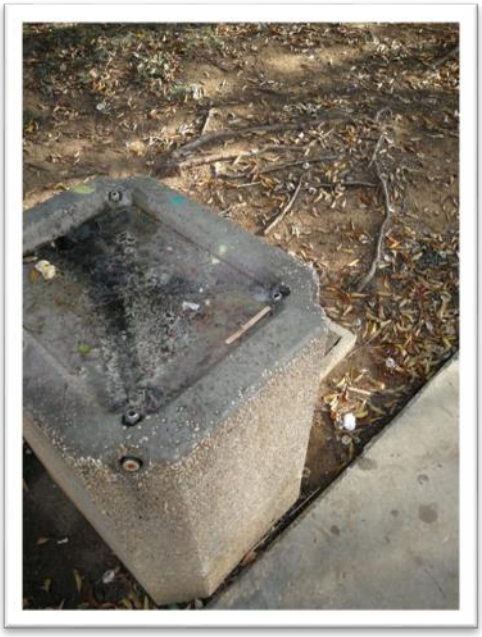
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		ברזיות		תקין
		ניקיון כללי		הרבה לכלוך בדפנות המגרש והדרך חול על שבילי ההליכה ושלולית מים (לא היו גשמים באותה תקופה)

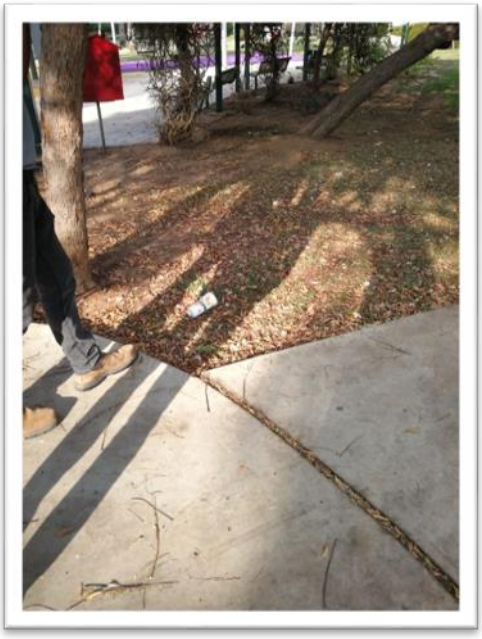
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
			 	

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		טיפוח הדשא באזור המתקני משחק	 	הדשא לא מטופח ומת בחלקו. החול בסמוך למגלשה נשפך החוצה ולא נשאר בתחום שהוגדר לו על ידי אבני השפה.

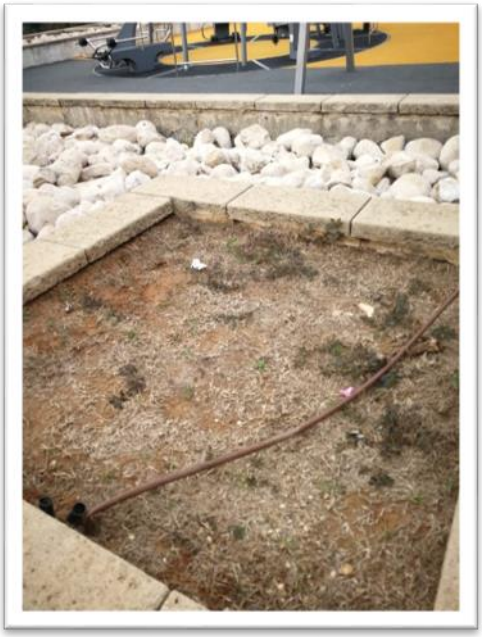
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		משטח גומי	 	לא נקי

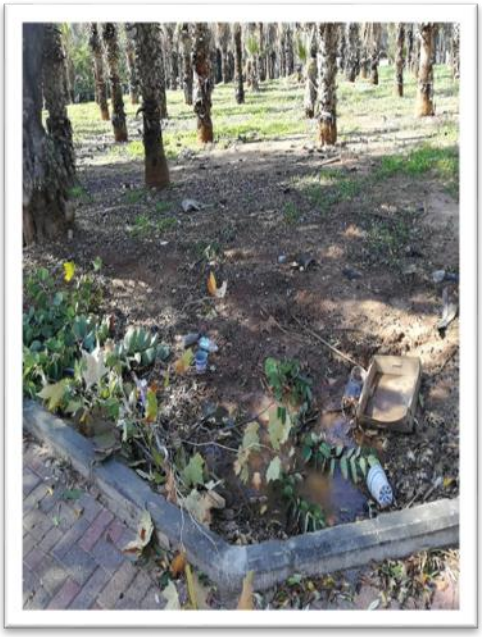
שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
נווה גן	14:16	תקינות ארון מים	 	לא נעול. תקין – אין נזילות במקום אחר בגן – ארון נעול - תקין

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
				
		ברזיות		מלוכלך מאוד

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		טיפוח הדשא וניקיון	 	דשא לא מטופח וישנם מעט לכלוכים

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
				
		ניקיון כללי		מוט שנזרק על הדשא

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
		ערוגות		ללא שתילה חדשה
		מתקן שקיות מלא		תקין

שם הגינה/ הסמטה	שעת הגעת הביקורת למקום	הבדיקה שנערכה	תמונה	ממצא
חורשת איה	ללא ליווי ביום 27.12.2022 בשעה 11:00	מתקן שקיות מלא		לא תקין המתקן ריק
				לכלוך רב בקצה החורשה

141. מהטבלה לעיל עולה כי:

- מרבית ארונות המים אינם נעולים וחלקם גם אינם תקינים (נוזלים מים). יצוין כי בעת הסיור עודכנה הביקורת כי פועלים להחלפת כל ארונות המים לארונות הנשלטים מרחוק (240 ארונות השקיה בעיר).
- מדשאות שאינן מטופלות וישנן קרחות חול במרבית הגינות.
- מחסור בשתילה בערוגות בגנים, על אף שנרכשים כ-200 אלף שתילים בשנה.

- במסגרת הסיור שערכה הביקורת בגנים בעיר, נבדקה סמטת לוטם שאורכה כ-100 מטרים (כפי שניתן לראות בתמונה) ובצדדיה ערוגות שיחים. כאשר הגיעה הביקורת למקום נשאל מנהל העבודה כמה זמן עובדים במקום ומסר שנמצאים שם קרוב לשעה וחצי. במקום עבדו 4 עובדי קבלן. לדעת הביקורת זמן העבודה ומספר העובדים לא סבירים בהתחשב בעובדה כי לא מדובר בעבודות גיזום ושתילה.
- בפארק הנצח נמצאו על ידי הביקורת ליקויים רבים הנוגעים לניקיון כללי בפארק, טיפוח המדשאות ותקינות המתקנים בגינת הכלבים בפארק.

142. מומלץ כי כל ארונות המים ברחבי העיר יהיו נעולים, בין היתר בשל הצורך לשמירת שלמות ארונות המים ותקינותם.

143. מומלץ כי המדשאות יטופלו ויטופחו בשגרה בכדי לשמור על תחזוקת הגינות באופן נאות.

144. מומלץ כי ייבחנו משכי הזמן המוקדשים לניקיון ותחזוקה בכל גינה/ אזור בהתאם לתוכנית העבודה היומית.

145. מומלץ כי כל הליקויים שעלו בפארק הנצח יטופלו באופן שוטף, בעיקר לאור העובדה כי רק עבור התחזוקה והניקיון בפארק הזה מועסקים 2 מפקחים ו-2 עובדי גינון.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

<u>לסעיף 141</u> – מקבלים את המלצת המבקר. לעניין ארונות השקיה - העירייה השקיעה כ-1,500,000 ₪ בהחלפת ארונות השקיה החלפת ראשי המערכת והצנרת, הוספת שעוני מים חכמים. הפרויקט נמשך אל תוך 2023 וצפוי להסתיים בעוד כשנה.

<u>לסעיף 142</u> – הסיור התקיים לאחר שבועיים של עצירת הגשמים מחד וניתוק ההשקיה מאידך ולכן הדשא נצפה כאינו מטופל. בנוסף בעונת החורף מדשאות מסוגים מסוימים נמצאים ב"תרדמת" וגוונם הופך לחום. מיד עם עליית הטמפרטורות הדשא משקם את עצמו.

מח' גנים ונוף מפעילה את מערכת ההשקיה במשורה תוך התחשבות בצריכת המים יחד עם מניעת גרימת נזק בלתי הפיך למדשאות.

<u>לסעיף 143</u> – מבוצע באופן שוטף ובהתאם לצורך.

<u>לסעיף 144</u> – מקבלים את המלצת הביקורת.

10. טיפול בתלונות מוקד

10.1 <u>כללי</u>

146. המחלקה מטפלת בתלונות מוקד המועברות אליה מהמוקד העירוני בכל הנוגע לתחזוקת הגנים בעיר.

147. הביקורת קיבלה מאגף שפ"ע קובץ אקסל שכותרתו "גנים ונוף-פניות מ-2020" (להלן: "**קובץ פניות מוקד**"), המפרט את הנתונים הבאים: מספר פניה, תאריך פתיחה, תאריך

סגירה, שם סטטוס, סוג סטטוס, רחוב, בית, מחלקה, נושא, תת נושא, תיאור, פניה, תיאור בשורת טיפול אחרונה, שם מטפל, רובע ותאריך שורת טיפול אחרונה.

148. בקובץ פניות מוקד מפורטות 22,135 פניות בין השנים 2020 עד יולי 2022 (בתקופת ההתקשרות עם הקבלן במסגרת ההסכם הקודם), להלן טבלה המפרטת את סך הפניות שהתקבלו בכל שנה:

שנה	סה"כ הפניות
2020	7,556
2021	9,463
עד יולי 2022	5,116
סה"כ	**22,135**

10.2 נושאי הפניות

149. בקובץ פניות מוקד מפורטות 22,135 פניות בין השנים 2020 עד יולי 2022, להלן טבלה המפרטת את נושא הפנייה ומספר הפניות בכל נושא:

מס"ד	נושא הפנייה	סה"כ פניות בנושא
1	מערכת השקייה	7,847
2	גיזום עצים	3,579
3	תחזוקת גינות-שבילים ציבוריים	1,902
4	צואת כלבים	1,503
5	שקיות-מתקן לצואת כלבים	957
6	גינות ו/או ערוגות מוזנחות	715
7	ברזיה לא תקינה	675
8	תחזוקת מתקנים בגינות ציבוריות (משחק+ספסלים+פחים)	517
9	נפילת עצים-ענפים	406
10	אחזקת חורשות	388
11	מוסדות חינוך-גינון	347
12	תחזוקה-מפגע בגינת כלבים	341
13	תלונות עקב עבודות גינון	340
14	עצים ו/או ענפים נוטים ליפול	329
15	מפגעי בטיחות	252
16	אחזקה שוטפת של איי תנועה	218
17	אחזקת גינות בגני ילדים	211
18	עשבייה	207
19	אדניות מוזנחות	195
20	עץ חולה	185
21	טיפול בשורשי עצים	184
22	שתילת צמחיה ונטיעת עצים	184
23	תפקוד התנהגות קבלני גינון	148
24	גרימת נזק	97
25	אחזקת מתקני משחק	74
26	פינוי פסולת גינון	65
27	בורות בשטחי גינון	61
28	גיזום שיחים-צמחים	52
29	בקשות תושב	50
30	כריתת עצים	41
31	תיקון אבני סביב ערוגה	38
32	הוספת צמחיה	21
33	בטיחות במבנה חינוך	5
34	ענף מסתיר תמרור	1

מס"ד	נושא הפנייה	סה"כ פניות בנושא
	סכום כולל	**22,135**

150. יצוין כי ישנם נושאים שהם באחריות הקבלן, כך למשל לגבי נפילה של עצים וענפים. סעיף 1.16 במכרז החדש מפרט כי "יובהר כי לאחר חמישה חודשי אחזקה בעיר ולאחר שהקבלן בדק את נושא הגיזום הבטיחותי בכל העצים בעיר...יישא באחריות לנפילה או קריסה של ענפים או עצים בכל הגדלים, ולעירייה אין כל צד בעניין".

151. מהטבלה לעיל עולה כי ישנם סוגים רבים מידיי של נושאי פנייה, דבר אשר עלול להקשות על בקרה ומעקב נאותים בנושאים ספציפיים, כך למשל נושא של "בקשות תושב" לא ברור, גם נפילות עצים ו"עצים וענפים נוטים ליפול" אשר חוזרים על עצמם.

152. מומלץ כי תיבחן האפשרות לצמצום רשימת הנושאים ל-15 נושאים מרכזיים ומובילים וכן תהיה אבחנה בין הנושאים שבאחריות העירייה לבין הנושאים שבאחריות הקבלנים.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

בוצע צמצום בסוף 2021. הרשימה הכוללת 15 נושאים הינה הרשימה המצומצמת ביותר הניתנת ליישום.

10.3 <u>סטטוס הפנייה</u>

153. להלן טבלה המפרטת כמה פניות נמצאות בסטטוס "סגור" ו-"פתוח" (סוג הסטטוס) ושמות הסטטוסים הקיימים בסוג הסטטוס כפי שמופיע בקובץ פניות מוקד:

סוג סטטוס	שם סטטוס	סה"כ פניות
סגור	הפניה טופלה	12,511
	הטיפול בפנייה אורך זמן ארוך	4,318
	פנייה כפולה	2,045
	לא נמצאה הבעיה במקום	1,508
	הועבר לגוף מטפל אחר	1,175
	בעיה פרטית	412
	הוחזרה תשובה לפונה	47
	לא נמצא צורך	31
	אין הפרעה-עבירה במקום	25
	בטיפול גורם חיצוני	10
	טיפול רכב נטוש	3
	הועבר לטיפול פנימי של המחלקה	1
	סה"כ פניות סגורות	**22,086**
פתוח	בטיפול המחלקה	46
	ניתוב למחלקה אחרת	3
	סה"כ פניות פתוחות	**49**

סוג סטטוס	שם סטטוס	סה"כ פניות
	סכום כולל	**22,135**

154. מהטבלה לעיל עולה כי רק 57% מהפניות הסגורות נסגרו בסטטוס "הפניה טופלה" ולא ברור מדוע הפנייה נסגרת אם היא לא מטופלת.

155. מבדיקת הביקורת את הפניות הכפולות עולים מקרים כגון פנייה שנפתחה פעמיים ברחוב המלכים 107, בנושא תקלה במערכת המים, אשר לא ברור אם טופלה או לא כיוון שעל שתי הפניות הזינו סטטוס סגור בשל "פניה כפולה". על פניו, אחד מהם צריך להיות בסטטוס "פניה כפולה" והשני בסטטוס "הפניה טופלה".

156. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בנוגע לסגירת פניות ללא טיפול בפועל, שכן על המחלקה לטפל בפניות מוקד בתחום אחריותה וכפי שסווגו על ידה במערכת המוקד.

157. הביקורת ממליצה כי נושאים שטופלו יסווגו כ"פניה טופלה" במקום "פנייה כפולה" וכן פניות בסטטוס סגור מסיבת "הטיפול בפנייה אורך זמן ארוך" יישארו בסטטוס פתוח.

תגובת מנהל אגף שפ"ע:

לסעיף 155 – ככל הנראה נפלה טעות טכנית בהצגת נתוני מערכת המוקד. מחלקת גנים נוף מבצעת את הטיפול בפניות באופן שוטף ובהתאם לזמני התקן. הנושא הועבר למחלקת השירות לבחינה ותיקון של בסיס הנתונים ממנה הופקו הדוחות.
לסעיף 156 – ההחלטה בדבר פתיחת פניות כפולות הינה של מחלקת שירות. מחלקת גנים ונוף מקבלת את הערת הביקורת ותפעל בנושא מול מחלקת השירות.

10.4 משך טיפול בפנייה

158. הביקורת קיבלה לידיה מסמך שכותרתו "דוח זמני סגירת פניות למחלקה" עבור מחלקת גנים ונוף (להלן: "**SLA**").

159. ה-SLA מפרט את זמני התקן, תוך כמה שעות, נדרשת המחלקה לטפל בכל פנייה לפי 34 נושאים, למשל: פנייה בנושא מערכת השקיה, יש לטפל בתוך 48 שעות. – ראה את המסמך המפורט **בנספח ד'**.

160. להלן טבלה המפרטת 10 נושאים בהם יש את מספר הפניות הגבוה ביותר בממוצע:

נושא	מספר פניות 2020 –	מספר פניות 2021 –	מספר פניות 2022 (עד יולי)	סה"כ
מערכת השקיה	2,678	3,394	1,775	**7,847**
גיזום עצים	1,347	1,470	762	**3,579**
תחזוקת גינות-שבילים ציבוריים	694	810	398	**1,902**
צואת כלבים	499	653	351	**1,503**
שקיות-מתקן לצואת כלבים	320	439	198	**957**

נושא	מספר פניות – 2020	מספר פניות – 2021	מספר פניות – 2022 (עד יולי)	סה"כ
גינות ו/או ערוגות מוזנחות	250	306	159	**715**
ברזיה לא תקינה	154	347	174	**675**
תחזוקת מתקנים בגינות ציבוריות(משחק+ ספסלים+ פחים)	157	203	157	**517**
נפילת עצים/ ענפים	156	165	85	**406**
תלונות עקב עבודות גינון	145	114	81	**340**

161. עבור הנושאים בטבלה לעיל בדקה הביקורת את נושא החריגה בזמנים. להלן טבלה המפרטת את הממצאים:

נושא	זמן תקן בשעות		מס' פניות שחרגו	% מסך הפניות	דוגמא			
	שעות	ימים			תיאור	תאריך פתיחה	תאריך טיפול	פער בימים
מערכת השקיה	48		7,147	91%	פיצוץ מים בסוקולוב 90	20.04.2020	29.12.2022	983
גיזום עצים		20	3,576	99%	גיזום צמחיה פולשנית	20.04.2020	30.12.2022	984
תחזוקת גינות- שבילים ציבוריים		7	1,901	99%	גינת כלבים לא מתוחזקת	06.01.2020	21.02.2020	46
צואת כלבים	24		1,503	100%	צואת כלבים ברחוב	05.01.2020	08.02.2020	34
שקיות- מתקן לצואת כלבים	48		957	100%	בגינת רבינו תם מתקן שקיות לאיסוף צואת כלבים ריק	01.01.2020	13.01.2020	12
גינות ו/או ערוגות מוזנחות		7	715	100%	התושבת מתלוננת שבגינת ענת פלינר יש לכלוך	12.01.2020	24.04.2020	103
ברזיה לא תקינה		6	675	100%	ברזיות לא עובדות בשבטי ישראל	08.01.2020	24.03.2020	76

נושא	זמן תקן בשעות		מס' פניות שחרגו	% מסך הפניות	דוגמא			
	שעות	ימים			תיאור	תאריך פתיחה	תאריך טיפול	פער בימים
תחזוקת מתקנים בגינות ציבוריות (משחק+ ספסלים+ פחים)		15	517	100%	גן שרה ברחוב ברק-הנצח - הצלונים נתלשו	18.01.2022	21.06.2020	155
נפילת עצים/ ענפים	2		406	100%	ברחוב אהוד נפלו גזעים שלמים מהעץ. סכנת נפשות	02.01.2020	15.01.2020	13
תלונות עקב עבודות גינון		4	340	100%	העירייה ביצעה גיזום של האקליפטו סים וגרמה נזק לגדר חצר בתו	15.01.2020	26.05.2020	132

162. מהטבלה לעיל עולה כי מרבית הפניות נסגרות מאוחר לזמן התקן שנקבע, דבר אשר עשוי להצביע על אי מתן מענה מיטבי בזמן שנקבע.

163. בבדיקת הביקורת את קובץ הפניות עולה כי מוזנים תאריכי סגירה עתידיים עבור השנים 2023-2075, דבר המקשה על בקרה ומעקב נאותים ומציג נתונים שגויים.

164. עוד נמצא כי בעמודת "תאריך שורת טיפול אחרונה" מוזנים תאריכים שונים מהתאריכים המוזנים בעמודת "תאריך סגירה". נראה כי בתקופת הביקורת סגרו הרבה פניות שנשארו בסטטוס פתוח על אף שטופלו.

165. הביקורת ממליצה כי ייבחנו המקרים לדוגמא המפורטים בטבלה בסעיף 156, אם אכן ניתן מענה נאות בזמן תקן שנקבע. כמו כן, מומלץ כי מענה לפניות וטיפולן ייערך בהתאם לזמני התקן שנקבעו לנושאים השונים.

166. הביקורת ממליצה כי ייערכו בקרה ומעקב תקופתיים אחר פניות תושבים וזאת בכדי להפיק לקחים ולשפר את עבודת המחלקה.

167. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בדבר הזנת תאריכים עתידיים ואלו יתוקנו בהתאם לתאריך הטיפול בפועל.

168. מומלץ כי כל פנייה שמטופלת תיסגר עם סיום הטיפול וזאת בכדי לאפשר בקרה ומעקב נאותים אחר פעילות המחלקה ועבודת הקבלנים.

<u>תגובת מנהל אגף שפ"ע:</u>

<u>לסעיף165</u> – ככל הנראה נפלה טעות טכנית בהצגת נתוני מערכת המוקד. מחלקת גנים נוף מבצעת את הטיפול בפניות באופן שוטף ובהתאם לזמני התקן. הנושא הועבר למחלקת השירות לבחינה ותיקון של בסיס הנתונים ממנה הופקו הדוחות.

<u>לסעיף 166</u> – מבוצע בשוטף בכל בוקר ע"י מנהל המחלקה ומנהל האגף. אחת לחודש מבוקר נושא אחר ומתבצעים "חיתוכים" של פניות מוקד לפי נושאי פניות / רובעים / זמני תקן וכו' על מנת ללמוד ולשפר את העבודה השוטפת.

<u>לסעיף 167</u> – הנושא בטיפול מחלקת השירות. האופציה להעביר פניות לטיפול בזמן ארוך לא קיימת יותר.

<u>לסעיף 168</u> – 50%-60% מהפניות למחלקה (בעת כתיבת התייחסות זו) נסגרות מיד עם סיום הטיפול ע"י המפקחים ועובדי המחלקה אשר מקבלים את הפניות וסוגרים אותן בשטח באמצעות האפליקציה.

נספחים

10.5 נספח א' – דוגמא למחירון

מחירון עבודות לפיתוח נופי - מכרז פומבי 511/18 - נספח ב'4

02/05/2019

מתן שרותי אחזקה, נקיון ופיתוח של גנים ציבוריים ברחבי העיר רמה"ש — דף מס': 006

סעיף	תאור	יחידה	כמות	מחיר יחידה	סך הכל
	מהעברה				10,594.00
01.01.0045	פירוק וסילוק אבן שפה מכל סוג או חגורת בטון במסגרת עבודות החלפת מדרכות	מטר	1.00	10.00	10.00
01.01.0046	פירוק זהיר של אבן שפה קיימת מכל סוג והובלתה למחסני העירייה.	מטר	1.00	19.00	19.00
01.01.0047	פירוק אבן שפה קיימת מכל סוג והנחתה מחדש	מטר	1.00	31.00	31.00
01.01.0048	פירוק ופינוי משטח בטון בעובי עד 30 ס"מ	מ"ר	1.00	44.00	44.00
01.01.0049	פירוק וסילוק משולש מבטון או אספלט בכניסה לחצר או לחניה	מ"ר	1.00	11.00	11.00
01.01.0050	פירוק וסילוק פסי האטה מאספלט או מאבנים משתלבות	מטר	1.00	13.00	13.00
01.01.0051	פירוק מסלעה ,מיון הסלעים וסילוק הפסולת	מ"ר	1.00	45.00	45.00
01.01.0052	פירוק וסילוק קיר כובד בעובי כלשהו	מ"ק	1.00	72.00	72.00
01.01.0053	פירוק וסילוק קיר מבטון מזוין בעובי כלשהו לרבות היסוד	מטר	1.00	133.00	133.00
01.01.0054	פירוק וסילוק גדר אבן מסוג כלשהו לרבות היסוד	מטר	1.00	35.00	35.00
01.01.0055	פירוק וסילוק קונרה או יסוד מבטון מזוין	מ"ק	1.00	255.00	255.00
01.01.0056	פירוק וסילוק גדר תיל או העברה למחסני הרשות	מטר	1.00	10.00	10.00
01.01.0057	פירוק וסילוק גדר רשת מסוג כלשהו או העברה למחסני העירייה.	מטר	1.00	12.00	12.00
01.01.0058	פירוק גדר רשת מסוג כלשהו כולל התקנה מחדש או העתקתה למקום שיורה המפקח לרבות השלמות במידת הצורך	מטר	1.00	72.00	72.00
01.01.0059	פירוק וסילוק גדר מתכת מסוג כלשהו או העברה למחסני העירייה.	מטר	1.00	56.00	56.00
	להעברה בתת פרק 01.01				11,412.00

יקותיאל דוד תכנון והנדסת בנין טלפקס: 03-6394018 נייד: 052-2588790

הופק באמצעות 'בנארות' (04.16.2) 04-9884344 — קובץ: YEK1081 007/...

10.6 נספח ב' – טבלת פיצויים מוסכמים

מס'	הליקוי	סכום בש"ח
1	אי ביצוע סריקה עד השעה 10:00 לכל גן	200
2	אי החלפת שקית באשפתון	100
3	אי העסקת עובדים עם מדים לכל עובד (בגד זוהר עם שם החברה)	200
4	אי העסקת עובדים בכמות נדרשת,לכל עובד ולכל יום	1,000
5	אי הגשת "תיק גן" במועד (עד 90 יום מתחילת עבודת הקבלן)	3,000
6	אי ביצוע העבודה על פי תוכנית העבודה בפרק הזמן שנקבע לכך	800
7	אי ביצוע הנחיה שהועברה לספק בכתב, בדבר תיקון לקוי על פי המפרט	800
8	עשבייה בגובה 5 ס"מ ומעלה לכל יום וכל אתר	300
9	אי הגשת דו"ח עבודה חודשי עבור כל אחד מהצוותים עד ה- 10 לחודש	1,000
10	אי איסוף פסולת לתוך שקית	300
11	אי העסקת מנהל עבודה / איש השקיה / שטיפה/ סיירת גינון לכל יום ולכל עובד	1,000
12	אי העסקת צוות גיזום לכל יום ולכל עובד	2,500
13	אי החלפת מכונה לא תקינה במועד שנקבע לכל יום לכל מכונה	1,000
14	אי ביצוע תיקון נזק לתשתיות במועד לכל מקרה	1,000
15	מדשאה לא מכוסחת בגובה עפ"י המפרט לכל יום לכל מדשאה	500
16	אי החלפת רכב שאינו מתאים להגדרתו	500
17	**הפרה קלה** של הוראה ו/או התחייבות נשוא ההסכם שאיננה מוגדרת בטבלה זו	עד 1,000
18	**הפרה חמורה** של הוראה ו/או התחייבות נשוא ההסכם שאיננה מוגדרת בטבלה זו	1500
19	ביצוע העבודה שלא לשביעות רצון מנהל המחלקה	עד 1,500
20	אי תיקון ליקוי בטיחותי	1,500
21	אי ניקיון יומי לכל גן	500
22	פיצוץ ו/או דליפת מים חוזרים ממערכת ההשקיה למקרה	500
23	השקיה שלא עפ"י כמויות מים מאושרות ו/או בשעות ההשקיה המותרות לכל מקרה ולכל אתר.	500
24	אי הגעת צוות כונן לטיפול בתקלה במים / עץ חוסם וכיוב', למקרה	1,200

10.7 נספח ג' – טופס בקשה לרישיון כריתה/ העתקה לפי פקודת היערות

מדינת ישראל – משרד החקלאות ופיתוח הכפר

טופס בקשה לרישיון כריתה/רישיון העתקה לפי פקודת היערות

מס' טופס: 013.003.001.001-01 גרסה: 1.0 תאריך עדכון: 06/01/2019

פרטי מגיש הבקשה:

תעודת זהות/ח.פ	שם ומשפחה	כתובת מגורים	מספר טלפון	דואר אלקטרוני

2. השטח לגביו מוגשת בקשת הכריתה/העתקה:

כתובת מדויקת	גוש	חלקה

3. מעמד מגיש הבקשה בשטח שבו מבוקשת כריתה/העתקה:

סוג	אישור מצורף בזה	סמן ✓ במקום המתאים
בעלים	אישור בעלות	
חוכר	אישור חכירה	
בעל דירה בבית משותף	הסכמת 51% מהדיירים	
מחזיק בנכס/שוכר	אישור מבעל הנכס	
מיופה כוח	אישור מבעל הנכס	

4. האילן המוגן/העץ הבוגר שמבוקש לכרות/להעתיק:

מין העץ	קוטר העץ בגובה 1.30 מ'	מספר יחידות	כריתה/העתקה	סיבה/הערות

5. הסיבה שבשלה מוגשת הבקשה להוצאת רישיון כריתה/רישיון העתקה:

סכנה בטיחותית	☐
אילנות חולים או ממוזנים	☐
סכנה בריאותית	☐
לצורכי בנייה/פיתוח בשטח שעליו צומחים האילנות	☐
הכשרה חקלאית	☐
אחר, פרט:	

6. להלן פירוט המסמכים הנוגעים לבקשה המצורפים (יש לצרף לפי סוג הבקשה):

שובר תשלום אגרה מספר_____ לכל בקשה
אישור בעלות/חכירה/שכירות לכל בקשה
אישור בעלי דירות בבית משותף והצהרה כי ההחלטה התקבלה באספה הכללית
תכנית בנין ערים מפורטת תקפה ומפת מדידה לבנייה או פיתוח
היתר בנייה ומפת מדידה של השטח לבנייה או פיתוח
אישורים רפואיים לגבי סכנה בריאותית
חוות דעת מהנדס/אגרונום/אדריכל נוף לפי הבקשה
סקר עצים לפי הבקשה
מסמך אחר, פרט:_____

7. המועד המבוקש לכריתה/העתקה: מתאריך _____ עד תאריך_____.

שם ומשפחה	מספר תעודת זהות	תאריך	חתימה

8. חוות דעת הגורם האחראי לאילנות ברשות המקומית שבתחומה מצוי העץ נושא הבקשה:

אני החתום מטה:

תפקיד	שם ומשפחה	תעודת זהות

אני מאמת/לא מאמת את כל הנתונים שבבקשה.
אני ממליץ בזאת **לאשר/לא לאשר הבקשה** (מחק המיותר).

נימוקים:

תאריך	חתימה וחותמת

חותמת התקבל:

לשימוש פקיד היערות האזורי

9. המלצת נציג פקיד היערות לאחר ביקור בשטח ביום _____

בהשתתפות: _____

לאשר/לא לאשר הבקשה/לאשר חלקית (בצירוף פירוט).

השלמת מסמכים נדרשים שהועברו למבקש

מס"ד	סוג המסמך	תאריך דרישה	מס"ד	סוג המסמך	תאריך דרישה
1			5		
2			6		
3			7		
4			8		

הערות:

שם ומשפחה	תפקיד	חתימה	תאריך

10. החלטת פקיד היערות:

<u>לאשר/לדחות הבקשה.</u>

בתנאים הבאים:

1		
2		
3		
4		

ערך חליפי:

נטיעת עצים חליפיים	
תשלום אגרת ערך חליפי בסכום	

☐ ערבות בנקאית בסכום_____ תיגבה לפקודת משרד החקלאות ופיתוח הכפר

שם ומשפחה	חתימה	תאריך

11. מספר רישיון הכריתה/רישיון העתקה שהוצא לפי החלטה זו: _____

גנים ונוף

נושא	מחלקה	דחיפות	ימים	שעות
אדניות מוזנחות	גנים ונוף		7	
אחזקה שוטפת של איי תנועה	גנים ונוף		7	
אחזקת חורשות	גנים ונוף		7	
בורות בשטחי גינון	גנים ונוף		1	
בקשות תושב	גנים ונוף		21	
ברזיה לא תקינה	גנים ונוף		6	
גיזום	גנים ונוף		20	
גינות ואו ערוגות מוזנחות	גנים ונוף		7	
גרימת נזק	גנים ונוף		14	
טיפול בשורשי עצים	גנים ונוף		180	
כריתת עצים	גנים ונוף		30	
מוסדות חינוך-גינון	גנים ונוף		2	
מערכת השקייה	גנים ונוף			48
מפגעי בטיחות	גנים ונוף		1	
נפילת עצים/ענפים	גנים ונוף			2
ענפים מסתירים מצלמה	גנים ונוף			48
עץ חולה	גנים ונוף		30	
עצים ואו ענפים נוטים ליפול	גנים ונוף		4	
עשבייה	גנים ונוף		10	
פינוי פסולת גינון	גנים ונוף			24
צואת כלבים	גנים ונוף			24
שקיות/מתקן לצואת כלבים	גנים ונוף			48
שתילת צמחיה ונטיעת עצים	גנים ונוף		180	
תחזוקה/מפגע בגינת כלבים	גנים ונוף			5
תחזוקת גינות/שבילים ציבוריים	גנים ונוף		7	
תחזוקת מתקנים בגינות ציבוריות (משחק+ספסלים+פחים)	גנים ונוף		15	
תלונות עקב עבודות גינון	גנים ונוף		4	
תפקוד התנהגות קבלני גינון	גנים ונוף			3

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות

משתמש מפיק: קים בלו

27/07/2022 12:53:04

דוח זמני סגירת פניות למחלקה

מתאריך: 01/01/2020 עד תאריך: 26/07/2022

מנהל : איכות הסביבה וחזות העיר

אגף : איכות הסביבה וחזות העיר

מחלקה : גנים ונוף

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
עצים ואו ענפים נוטים ליפול	004:00:00	119	60	46	31	32	40	329	328	1	99.70%	0.30%
עץ חולה	030:00:00	66	46	17	17	18	17	185	181	4	97.84%	2.16%
פינוי פסולת גינון	000:24:00	29	18	6	3	7	2	65	65	0	100.00%	0.00%
עשב"ה	010:00:00	15	26	15	30	30	91	207	207	0	100.00%	0.00%
מפגע בטיחות	001:00:00	85	57	36	22	27	25	252	252	0	100.00%	0.00%
מערכת השקייה	000:48:00	4229	1502	922	551	469	173	7847	7846	1	99.99%	0.01%
ענף מסתיר תמרור	000:05:00	0	0	0	0	1	0	1	1	0	100.00%	0.00%
נפילת עצים/ענפים	000:02:00	237	63	48	20	24	14	406	406	0	100.00%	0.00%
צואת כלבים	000:24:00	877	386	182	41	15	2	1503	1503	0	100.00%	0.00%
תיקון אבני סביב ערוגה	030:00:00	11	7	8	3	3	6	38	38	0	100.00%	0.00%
קנים בגינות ציבוריות(משחק+ספ	015:00:00	185	161	61	35	43	30	517	515	2	99.61%	0.39%
תפקוד התנהגות קבלני גינון	000:03:00	87	27	16	7	7	4	148	148	0	100.00%	0.00%
תלונות עקב עבודות גינון	004:00:00	164	89	31	17	27	12	340	340	0	100.00%	0.00%
שתילת צמחיה ונטיעת עצים	180:00:00	73	27	34	21	12	17	184	184	0	100.00%	0.00%
שקיות/מתקן לצואת כלבים	000:48:00	512	284	112	28	18	3	957	957	0	100.00%	0.00%
תחזוקת גינות/שבילים ציבוריים	007:00:00	716	477	271	177	167	90	1902	1898	4	99.79%	0.21%
תחזוקה/מפגע בגינת כלבים	000:05:00	133	86	42	28	32	17	341	338	3	99.12%	0.88%
בורות בשטחי גינון	001:00:00	25	11	11	6	5	3	61	61	0	100.00%	0.00%
אחזקת מתקני משחק	015:00:00	20	23	14	3	8	6	74	74	0	100.00%	0.00%
בקשות תושב	021:00:00	28	11	5	1	1	3	50	49	1	98.00%	2.00%
בטיחות במבנה חינוך	002:00:00	1	1	1	0	2	0	5	5	0	100.00%	0.00%
אחזקה שוטפת של אי תנועה	007:00:00	84	38	36	30	14	16	218	218	0	100.00%	0.00%
אדניות מוזנחות	007:00:00	58	45	29	20	19	23	195	194	1	99.49%	0.51%
אחזקת חורשות	007:00:00	116	80	50	42	52	48	388	388	0	100.00%	0.00%
אחזקת גינות בגני ילדים	007:00:00	56	49	30	28	28	20	211	211	0	100.00%	0.00%
ברזיה לא תקינה	006:00:00	249	146	92	53	77	58	675	675	0	100.00%	0.00%
טיפול בשורשי עצים	180:00:00	81	28	17	15	23	20	184	184	0	100.00%	0.00%
הוספת צמחיה	180:00:00	6	6	4	2	3	0	21	21	0	100.00%	0.00%
מוסדות חינוך-גינון	002:00:00	116	65	52	40	39	35	347	347	0	100.00%	0.00%
כריתת עצים	030:00:00	13	8	6	2	6	6	41	41	0	100.00%	0.00%
גיזום שיחים/צמחים	000:00:00	9	15	3	4	6	7	52	44	8	84.62%	15.38%
גיזום עצים	020:00:00	943	787	610	455	403	361	3579	3559	20	99.44%	0.56%
גרימת נזק	014:00:00	32	26	6	10	7	16	97	97	0	100.00%	0.00%

"הופק ע"י תוכנת "פוקוס CRMC - כל הזכויות שמורות ל , ©

נושא	זמן תקן	עד 1	עד 3	עד 5	עד 7	עד 12	מעל 12	סה"כ פניות	סה"כ סגורות	סה"כ פתוחות	אחוז סגורות	אחוז פתוחות
גינות ואו ערוגות מוזנחות	007:00:00	247	183	120	66	64	34	715	714	1	99.86%	0.14%
סה"כ פניות ל מחלקה : גנים ונוף		9622	4838	2933	1808	1689	1199	22135	22089	46	99.79%	0.21%
סה"כ פניות:		9622	4838	2933	1808	1689	1199	22135	22089	46	99.79%	0.21%

10.9 נספח ה' – דוגמא לדוח נוכחות יומי של קבלן הניקיון

חודש: ינואר 2023 שם הקבלן:

	שם העובד	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	[redacted]	ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
2		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		חולה	חולה	חולה	חולה	חולה	חולה		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
3		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
4		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
5		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
6		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
7		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
8		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
9		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
10		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
11		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
12		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
13		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
14		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע
15		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע	ע	ע	ע		ע	ע	ע

דוח ביקורת בנושא

ניקיון בתי ספר

דוח ביקורת בנושא:

ניקיון בתי ספר

מבוא

רקע

1. הרשות המקומית אמונה על הפעלת מערכת החינוך בשטחה. חלק מהפעלת מערכת החינוך נוגע להיבטים התפעוליים של מוסדות החינוך ובכללם תחזוקת וניקיון המבנים המשמשים אותם.

2. ישנם מספר דגשים ייחודיים לפעולות הניקיון במוסדות חינוך, בין היתר, הדגשים הבאים:

- <u>איכות הניקיון</u> – לשמירה על הניקיון במוסדות חינוך יש השלכות ישירות על איכות החיים של התלמידים ועל סגל בית הספר אשר נמצאים בבתי הספר שעות רבות במהלך היום.

- <u>שמירה על בטיחות</u> – ראשית, יש להשתמש בחומרי ניקיון בטוחים בלבד היות וילדים ובני נוער רגישים לחומרים כימיים, בעיקר כאשר משתמשים בהם לצורך ניקיון של הרצפה, הכיתות, אולמות הספורט וכיו"ב. שנית, יש להקפיד על שמירה על תנאי עבודה בטיחותיים למשל, הצבת שילוט המורה על סכנה החלקה.

- <u>שעות עבודת הניקיון</u> – יש להקפיד כי מתן שירותי הניקיון לא יפגע בשגרת הלימודים השוטפת.

3. אגף החינוך בעיריית רמת השרון (להלן: "האגף") אמון על ניקיונם של 10 בתי ספר יסודיים ו-4 בתי ספר על יסודיים (2 חטיבות ביניים ו-2 תיכונים).

4. האגף התקשר עם החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי בע"מ (להלן: "משכ"ל") בהסכם לפיו משכ"ל תעניק לעירייה, באמצעות קבלן, את שירותי הניקיון במוסדות החינוך ובמבני הציבור בעיר.

5. הביקורת בדקה את ההתקשרות עם הקבלן בכל הנוגע לניקיון בתי הספר בעיר בלבד.

מטרת הביקורת

6. בחינת נאותות הבקרה והפיקוח של האגף וכן בדיקת יישום תנאי ההסכם בפועל במספר מוסדות חינוך באופן מדגמי.

מתודולוגיה

7. הביקורת קיימה פגישות ושיחות עם הגורמים הבאים:

- שלומית שפיגלבלט – מנהלת אגף החינוך;
- רוני עזורה – סגן מנהלי למנהלת אגף החינוך;
- ערן חדד – אחראי ניקיון ונראות מוסדות חינוך.

בנוסף, נסמכה הביקורת על מסמכים שונים רלוונטיים לנושא הביקורת שהועברו לעיונה.

הבסיס הנורמטיבי

- חוק העסקת עובדים על ידי קבלני שירות בתחומי השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, תשע"ג-2013 (להלן: "**חוק העסקת עובדי ניקיון**");
- חוק מניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, התשס"א-2001 (להלן: "**חוק למניעת העסקת עברייני מין**");
- החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011 (להלן: "**החוק להגברת האכיפה**");
- התקנות להגברת האכיפה של דיני העבודה (בדיקות תקופתיות בידי בודק שכר מוסמך) התשע"ד-2014 (להלן: "**תקנות האכיפה**").

עיקרי ההמלצות

כללי

1. הביקורת התרשמה כי העוסקים בתחום ניקיון בתי הספר באגף החינוך, פועלים כל העת במסירות רבה ותוך רצון להבטיח רמת ניקיון גבוהה מחד וחיסכון והתייעלות כספיים מנגד. לעירייה מדיניות ניקיון סדורה וכתובה והיא פועלת ליישומה.
2. הביקורת התרשמה מחריצותו ומעורבותו הרבה והיומיומית של המפקח על הניקיון ומאמינה כי לתפקידו ותפקודו תרומה מהותית לרמת הניקיון.
3. עם זאת, מבדיקת הביקורת עלו שורת ליקויים אשר תיקונם ויישום המלצות הביקורת יכול להביא לשיפורים נוספים במערך:

תקציב

4. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בדבר העובדה כי בשונה מבתי הספר העל יסודיים, לא הוקצו בתקציב האגף סעיפים תקציביים לניקיון בתי הספר היסודיים.
5. עוד מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הסיבות לחריגת העירייה מתקציבי הניקיון בשנים 2020-2021 והעובדה כי התקציב בשנת 2022 לא עודכן בהתאם לכך.

נהלים

6. מומלץ כי יגובשו נהלים פנימיים המסדירים את תהליכי העבודה הפנימיים בכל הנוגע לתפעול מערך ניקיון מוסדות החינוך בעיר, ובכלל זאת:

- <u>מעקב ובקרה אחר עבודת הקבלן</u> – הגדרת הגורמים האמונים על הפיקוח אחר עמידת הקבלן בתנאי ההסכם, אופן ביצוע המעקב ותדירותו, לוחות זמנים, דוחות ביצוע נדרשים, בקרות פתע, בקרות מתואמות, עריכת ביקורות בדבר זכויות עובדים וכדומה.
- <u>עבודה מול חברת הניהול</u> – אנשי הקשר מול חברת הניהול, אופן ההתחשבנות עימה בהתאם להסכם הניהול, תהליכי הבקרה אחר עבודתה ועוד.
- <u>טיפול בתקלות ומענה לפניות</u> – אופן הדיווח אחר תקלות והטיפול בהן, הגדרת סוגי תקלות ומשך זמן הטיפול עבור כל אחד מהסוגים.
- <u>אספקת ציוד וחומרי ניקיון</u> – קביעת הגורמים האמונים על אספקת הציוד וחומרי הניקיון וכן על רכישתם, אופן אחסנת הציוד, רישום המלאי ואספקתו למוסדות החינוך.

התקשרות עם קבלן ניקיון

7. מומלץ כי ככל ונעשים שינויים במיקום עובדי הניקיון בשטח בהתאם לצרכי בתי הספר השונים, ראוי כי שינויים אלו יעודכנו ויתועדו בצורה ממוחשבת אשר תאפשר התחשבנות מול קבלן הניקיון.

8. הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך בקרה על גילאי העובדים המועסקים על ידי הקבלן בהתאם להוראות החוק ובהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות עימו.

9. הביקורת ממליצה כי העירייה תקפיד על קבלת אישורי משטרה בגין העדר עבירות מין עבור כל עובדי הקבלן הגברים, בהתאם להוראות החוק והסכם ההתקשרות עם הקבלן. יודגש כי אישור משטרה הינו אישור שניתן לפני הקבלה לעבודה.

10. מומלץ כי העירייה תוודא כי הקבלן מעסיק מנהל עבודה במשרה מלאה עבור כל 30,000 מ״ר משטחם של בתי הספר, בהתאם לקבוע בתנאי הסכם ההתקשרות עימו.

11. עוד מומלץ כי העירייה תוודא שכל אחד ממנהלי העבודה מצויד ברכב שאינו דו גלגלי, שגילו אינו עולה על 5 שנים.

פיקוח ובקרה

12. הביקורת ממליצה כי ייערכו ישיבות תקופתיות עם מנהלי בתי הספר לווידוא ביצוע תפקידיהם במעקב והבקרה אחר עבודת הקבלן. ראוי כי ישיבות אלו יכללו הנחיות לאופן ביצוע תפקידם, וכן אופן העברת חוות דעתם בנוגע לשירותי הניקיון שמקבלים.

13. עוד מומלץ כי יוצבו שעוני נוכחות, בהתאם להסכם ההתקשרות עם הקבלן, כאשר מנהלי בתי הספר יידרשו לחתום על דיווחי הנוכחות של עובדי הקבלן.

14. מומלץ כי המפקח העירוני יערוך תוכנית ביקורות סדורה בבתי הספר, הכוללת בדיקת התחייבויות הקבלן ועמידתו בתנאי ההסכם. במסגרת הביקורות על המפקח לבדוק את ביצוע הניקיון על ידי עובדי הניקיון בבתי הספר, מלאי הציוד וחומרי הניקיון, נוכחות העובדים וכדומה.

15. עוד מומלץ כי ייערך טופס ייעודי לתיעוד ממצאי הביקורות הנערכות על ידי הקבלן. ראוי כי טופס זה יכלול את כל הליקויים שעלו וכי ייקבע מועד חדש לביצוע ביקורת חוזרת לבחינת תיקון הליקויים שעלו.

16. עוד מומלץ כי ייערך תיעוד בכתב לפניות המפקח לקבלן אודות הממצאים שעלו בביקורות שערך בשטח, וזאת על מנת שניתן יהיה לבצע מעקב ובקרה אחר הטיפול בהן, וכן, במקרה הצורך- לפעול למען קבלת הפיצויים המוסכמים בגין הליקויים שהתגלו.

17. הביקורת ממליצה כי אגף החינוך יחלק מידיי שנה משובים אנונומיים למנהלי בתי הספר ואבות הבית בכדי שניתן יהיה להפיק לקחים, לשמר ולשפר נושאים מסוימים.

18. עוד מומלץ כי יחולקו משובים שנתיים לבאי בית הספר אשר נהנים ממתקניו, קרי – תלמידים, מורים וכדומה.

מדגם הביקורת

19. הביקורת ממליצה כי העירייה תאכוף את תנאי הסכם ההתקשרות עם הקבלן ותוודא כי דיווחי הנוכחות של עובדי הקבלן נעשים באמצעות שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי אחר.

20. ראוי כי העירייה תערוך מעקב ובקרה נאות אחר דיווחי הנוכחות במערכת של הקבלן אל מול הערות המפקח המצוינות ביומן הידני שעורך.

21. הביקורת ממליצה כי ככל והתקבלה החלטה גורפת אודות אי שימוש במדי עבודה על ידי עובדי הקבלן, ראוי כי החלטה זו תתקבל על ידי הגורמים המורשים תאושר על ידי המחלקה המשפטית של העירייה ותעוגן בנספח להסכם ההתקשרות עם הקבלן.

22. מומלץ כי המפקח העירוני יוודא כי הקבלן עומד בהתחייבויותיו הקבועות בהסכם ההתקשרות עימו.

23. עוד מומלץ כי העירייה תפעל למען קבלת עגלות שירות תקניות לכל בתי הספר, וזאת על מנת לאפשר לעובדי הניקיון לבצע את עבודתם בשטח ולהתנייד עם חומרי הניקוי.

24. עוד מומלץ כי העירייה תפעל למען החלפת כל מתקני נייר הטואלט השבורים בבתי הספר בעיר, וכן תוודא כי מושבי האסלות השבורים מתוקנים ו/או מוחלפים בעת הצורך. ככל ומתקני נייר הטואלט אינם עמידים, ראוי כי תיערך בחינה בדבר החלפתם למתקנים מסוג אחר.

25. הביקורת ממליצה שוב כי החלטות כגון הסרת מטהרי האוויר – אשר הקבלן תמחר רכישתם במסגרת העלויות במכרז – ייבחנו על ידי הגורמים המוסמכים וייקבעו במסגרת נספח מסודר להסכם ההתקשרות עם הקבלן, כולל בחינה של השפעת הסרת הפריט על העלויות והתשלומים לקבלן.

26. מומלץ כי אבות הבית בבתי הספר יעודכנו בפעולות הניקיון ותדירותן הקבועות בהסכם ההתקשרות עם הקבלן. באופן זה, אבות הבית יוכלו לוודא כי כל פעולות הניקיון מבוצעות על ידי עובדי הניקיון של הקבלן בהתאם להוראות ההסכם.

27. עוד מומלץ כי אגף החינוך באמצעות המפקח העירוני יוודאו כי עובדי הקבלן מקפידים על ניקיון קורי עכביש ואבק אשר מצטבר בפינות המסדרונות בבתי הספר.

28. הביקורת ממליצה כי ככל והעירייה עורכת התחשבנות חודשית של שעות הניקיון של עובדי הקבלן בפועל, ראוי כי התחשבנות זו תיעשה על בסיס דיווחי נוכחות מסודרים של עובדי הקבלן אשר יצורפו לחשבון החודשי.

29. עוד מומלץ כי ככל ונעשים שינויים בשעות ובהקצאת העובדים בין בתי הספר, ראוי כי שינויים אלו יתועדו בצורה מסודרת לאחר אישור הגורמים הרלוונטיים, וכן יצורפו לחשבון החודשי של הקבלן.

ממצאי הביקורת

1. הגורמים המעורבים בניקיון בתי הספר

1. להלן תרשים המפרט את הגורמים השונים המעורבים בתחום ניקיון בתי הספר:



2. <u>אגף החינוך</u> – אמון על כל מערכת החינוך הפורמלית בעיר, ממעונות הילדים ועד כיתה י"ב, בין היתר, גם על ניקיון מוסדות החינוך. הסגן המינהלי למנהלת אגף החינוך אמון על ההיבטים התפעוליים והכספיים (להלן: "**סגן מנהלת האגף**"). בנוסף, רכז נראות וניקיון מוסדות חינוך וציבור הכפוף לו אמון על הפיקוח והבקרה בנושא הניקיון בבתי הספר והינו איש הקשר של העירייה עם הקבלן (להלן: "**מפקח עירוני**").

3. <u>החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי בע"מ (להלן: "**משכ"ל**")</u> – חברה בבעלות מרכז השלטון המקומי (90%) וארגון המועצות האזוריות (10%) אשר הוקמה כדי לתכנן ולבצע פעולות כלכליות ומשקיות עבור הגופים המוניציפליים של השלטון המקומי, כגון בינוי ותשתיות, חינוך ותברואה, הסעות, מחשוב, כוח אדם, ביטוח ומתקני משחק.

4. במסגרת הסכם ההתקשרות עם הקבלן, חתמה העירייה על הסכם עם חברת הניהול של משכ"ל לקבלת "שירותי ניהול ופיקוח על הפרויקטים" (להלן: "**הסכם הניהול**").

5. כלומר, ההתקשרות עם קבלנים באמצעות מכרזי משכ"ל משמעותה כי העירייה משלמת תקורה בשיעור 4.5% למשכ"ל, כיוון שזו מנהלת את ההליך המכרזי ומעמידה חברה המקיימת בקרה מטעמה אחר עבודת הקבלן. יצוין כי בהסכם שנחתם לאחר מכן עם קבלן חדש- חברת "קבוצת גליל השמה וכח אדם בע"מ", שיעור התקורה למשכ"ל ירד ל-3.5%.

6. קבלן שירותי ניקיון – בחודש יולי 2019, התקשרה העירייה בהסכם עם חברת "י.מ הברקות נדל"ן בע"מ" (להלן: "**הקבלן**") בעקבות מכרז משכ"ל מס' שנ/10/2018 למתן שירותי ניקיון במבני חינוך וציבור ל. במסגרת ההסכם נקבע כי עבודת הקבלן תחל מיום 22.07.2019, לתקופה של 36 חודשים, כלומר עד ליום 22.7.2022.

במהלך הביקורת הסתיים הסכם ההתקשרות עם הקבלן והעירייה התקשרה עם חברת "קבוצת גליל השמה וכח אדם בע"מ" (להלן: "**הקבלן החדש**") בעקבות מכרז מס' שנ/6/2022 למתן שירותי ניקיון במבני חינוך וציבור של משכ"ל. הקבלן החדש החל את

עבודתו ביום 1.12.2022. כפי שנמסר לביקורת על ידי המפקח העירוני, מנהל העבודה ומרבית עובדי הקבלן המשיכו את עבודתם בבתי הספר בהם נהגו לעבוד עם הקבלן החדש.

7. <u>אבות הבית של בתי הספר</u> – תפקידם של אבות הבית על פי הגדרת התפקיד המפורסמת על ידי משרד הפנים באוגדן תיאור התפקידים הינו "שמירה על תחזוקה נאותה של מרחב בית הספר". במסגרת תחומי אחריותם, אמונים על תחזוקת תשתיות בתי הספר, ובכלל זאת, מתן מענה לפניות בהנחיית מנהל בית הספר בנושאי ציוד, ניקיון ,תחזוקה, תשתיות, ליקויים ותקלות בטיחותיות, בתחום אחריות בית הספר ובקרה על ניקיון בית הספר. כפי שנמסר לביקורת על ידי סגן מנהלת האגף, 20 אבות הבית בבתי הספר בעיר מנהלים את עובדי הניקיון באופן שוטף (10 בבתי ספר יסודיים, 4 בחטיבות הביניים ו- 6 בתיכונים).

2. תקציב

8. 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.

9. 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.

10. להלן טבלה המפרטת את תקציב העירייה באלפי ש"ח לנושא ניקיון בתי הספר למול הביצוע בפועל עבור כל שנה, כאשר יצוין כי בשנת 2021 הפחיתה העירייה מתקציב הניקיון של בתי הספר לצורך מימון הוצאות הקורונה:

מספר הסעיף	שם הסעיף	2020		2021			2022
		תקציב	ביצוע	תקציב	תקציב קורונה*	ביצוע	תקציב
1815200751	אלון חברת ניקיון	450	466	529	479	637	529
1815700751	רוטברג קבלני נקיון	540	512	540	490	528	540
1817630751	ניקיון במועדוניות	8	15	0	0	0	0
1817900751	ניקיון אגף החינוך	50	102	50	50	81	75
1813000751	חברת ניקיון בתי"ס יסודיים	3,000	3,426	3,200	3,130	3,199	3,200
1814200751	חברת נקיון קלמן	400	504	480	440	461	480

מספר הסעיף	שם הסעיף	2020		2021			2022
		תקציב	ביצוע	תקציב	תקציב קורונה*	ביצוע	תקציב
1814300751	חברת נקיון – חטב עלומים	500	432	465	425	439	465
1817620751	רקפת**-חב' נקיון	25	32	27	27	20	27
1813400782	תוכנית ניצנים- ניקיון צהרונים וקיטנות	360	364	369	269	400	369
סה"כ		**5,333**	**5,853**	**5,660**	**5,310**	**5,765**	**5,685**

*על פי תקציב העירייה לשנת 2021, תקציב מותאם בתנאי קורונה (מקורות למימון הוצאות קורונה)

**מרכז טיפולי של אגף החינוך

11. מבחינת ספרי התקציב של העירייה עולה כי העירייה מקצה סעיף ייעודי כולל לניקיון בתי הספר היסודיים, ואילו עבור בתי הספר העל יסודיים מקצה תקציב ייעודי לניקיון עבור כל אחד מהם בנפרד.

12. לא נעשה שימוש בסעיף התקציבי "ניקיון במועדוניות" שמספרו 1817630751.,ועל פי הנמסר לביקורת על ידי סגן מנהל אגף החינוך, ניקיון מועדוניות הרווחה הועבר החל משנת 2022 לביצוע על ידי הרווחה.

13. נמצא כי בסעיף התקציבי "ניקיון אגף החינוך" שמספרו 1817900751 הייתה חריגה של כ-100% בשנת 2020 ועוד חריגה של כ-62% בשנת 2021. על פי הנמסר לביקורת על ידי סגן מנהל אגף החינוך, תקציב ניקיון אגף החינוך כלל עד שנת 2022 גם ניקיון של פרוייקט הילה"ה וקידום נוער בעת שהיו תחת אגף הרווחה. הסעיף לא תוקצב כנדרש, אף על פי כן בוצעה התייעלות והביצוע בפועל ירד.

14. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי בשנת 2020 אגף החינוך חרג מתקציב הניקיון השנתי הכולל המאושר בסך של כ- 520 אש"ח המהווים כ-10% מתקציב הניקיון השנתי בבתי הספר, כן בשנת 2021 חרג בסך של כ- 455 אש"ח המהווים כ-9% מהתקציב של אותה שנה. מכך עולה כי לא נערך תכנון נאות אודות הוצאות הניקיון בבתי הספר.

15. יצוין כי עלויות ניקיון בתי הספר בשנת 2021 חרגו הן מתקציב הקורונה שחייב בצמצום והן מהתקציב המקורי שנקבע.

16. למרות החריגות מהתקציב בשנים 2020-2021, לא נערכה התאמה ועדכון של סעיפי התקציב בשנת 2022.

17. הביקורת ממליצה כי תיערך בחינה בדבר העובדה כי בשונה מבתי הספר העל יסודיים, לא הוקצו בתקציב האגף סעיפים תקציביים לניקיון בתי הספר היסודיים.

18. עוד מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הסיבות לחריגת העירייה מתקציבי הניקיון בשנים 2020-2021 והעובדה כי התקציב בשנת 2022 לא עודכן בהתאם לכך.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך:</u>

לסעיפים 14+15- היקף המימון העירוני לניקיון בתי הספר היה נמוך מהצפוי.חשוב לציין שבשנת 2020 התקבל סך נוסף של 424 אש"ח ממשרד החינוך בגין היבטי ניקיון שנדרשו בגין הקורונה ובשנת 2021 התקבל סך נוסף של 579 אש"ח. כך שניתן לראות כי סכומים אלה כמעט ומאזנים לחלוטין את החריגות התקציביות.

נציין כי בשנות הקורונה עיריית רמה"ש היוותה דוגמא ומופת בתחום הניקיון והחיטוי ואף צולמו מספר כתבות תקשורת ארציות בעיר המדגימות את הפעולות המבוצעות על ידי העיריה בתחום הניקיון, נדגיש הקורונה נוהלה במסגרת אירוע פנדמיה שהינו אירוע חירום ויש להתייחס בכך כי מטרות אגף החינוך משתנות למטרות מכלול החינוך בחירום והוא לשמור על רציפות תפקודית של המערכת!

לסעיף 16- אגף החינוך מתוקצב מדי שנה בחסר בתחום ניקיון בתי הספר וישמח מאוד אם המלצת הביקורת לעדכון הסעיפים התקציביים בהלימה להוצאות בפועל יבוצע.

לסעיף 17- תקציבי בתי הספר היסודיים נבנים כמקשה מקדמת דן, אנו מקבלים את המלצת הביקורת להפרדת הסעיפים ואנו נפעל לשיח עם הגזברות במסגרת דיוני התקציב 2024 להפרדת סעיפי הניקיון בתי הספר היסודיים לפי מוסד למרות שנציין כי בערים אחרות שבדקנו אין הדבר מקובל.

לסעיף 18- עלויות הניקיון בגין מוסדות החינוך בשנת 2018 עמדו על 6,357 אלפ' ₪ ובשנת 2019 על 6,440 אלפ' ₪ (מדובר בעלות במכרזים הישנים טרם שינוי מודל העבודה והפיקוח ברשות וכניסתו של המפקח מטעם הרשות) בעוד שבשנת 2020 עמד הביצוע על 5,340 אלפ' ₪ ירידה של 17% !

הביקורת התייחסה לכל פעילות הקבלן בתחום הניקיון בסעיפי אגף החינוך וכללה גם ניקיון צהרונים ומשרדים. עם זאת כאשר בוחנים את העלויות של ניקיון בתי הספר בלבד בשנים הללו ביחס לשנים קודמות ולשינויים שנערכו במכרזי הניקיון. בשנים הללו נוספו שני מבנים (עומר ויעל רום). יתירה מזאת כאמור התקבלו הן בשנת 2020 והן בשנת 2021 תוספות תקציביות ייעודיות לנושא הקורונה ממשרד החינוך.

3. נהלים

19. 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.

20. נוהל כולל בדרך מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם.

21. נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:

- מטרה - בפרק זה תוגדר המטרה לשמה נכתב הנוהל. זוהי מטרת קיומו של הנוהל, לא מטרת הפעילות אליה הוא מתייחס.
- 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.
- שיטה – זהו גוף הנוהל, והפרק הארוך ביותר בו. כאן מפורטת השיטה או מוגדר התהליך, רשומים האחראים לביצוע הפעילויות, לוחות זמנים וגורמים לדיווח.
- אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל.
- נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל.

22. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימים בידי העירייה נהלים פנימיים המסדירים את תהליכי העבודה הפנימיים בכל הנוגע לתפעול מערך ניקיון מוסדות החינוך בעיר.

23. מומלץ כי יגובשו נהלים פנימיים המסדירים את תהליכי העבודה הפנימיים בכל הנוגע לתפעול מערך ניקיון מוסדות החינוך בעיר, ובכלל זאת:

- מעקב ובקרה אחר עבודת הקבלן – הגדרת הגורמים האמונים על הפיקוח אחר עמידת הקבלן בתנאי ההסכם, אופן ביצוע המעקב ותדירותו, לוחות זמנים, דוחות ביצוע נדרשים, בקרות פתע, בקרות מתואמות, עריכת ביקורות בדבר זכויות עובדים וכדומה.
- עבודה מול חברת הניהול – אנשי הקשר מול חברת הניהול, אופן ההתחשבנות עימה בהתאם להסכם הניהול, תהליכי הבקרה אחר עבודתה ועוד.
- טיפול בתקלות ומענה לפניות – אופן הדיווח אחר תקלות והטיפול בהן, הגדרת סוגי תקלות ומשך זמן הטיפול עבור כל אחד מהסוגים.
- אספקת ציוד וחומרי ניקיון – קביעת הגורמים האמונים על אספקת הציוד וחומרי הניקיון וכן על רכישתם, אופן אחסנת הציוד, רישום המלאי ואספקתו למוסדות החינוך.

תגובת סגן מנהלת אגף החינוך

לסעיפים 22-23– לשיטתנו קיימים נהלים, נוהל משכ"ל ומפרט ניקיון ייחודי לעיר רמת השרון אשר תואם את תיאום הציפיות שבוצע בזמנו על ידי הסגן המנהלי ומנהלות בתי הספר. אולם האגף מקבל את המלצת הביקורת ויערוך נוהל פנימי .

4. מדיניות

24. מתוקף סעיף 249 לפקודת העיריות הדן בסמכויות העירייה וכן מתוקף חוזי ההתקשרות של העירייה עם חברות הניקיון, העירייה מחויבת לספק לתושביה שירותים שונים הכוללים שירותי ניקיון בכלל מוסדות הציבור והחינוך בעיר, וכן, לנקוט פעולות שיבטיחו את שמירת הסדר והניקיון באותם מוסדות.

25. ישנה חשיבות רבה לאופן הניהול והתפעול של מערך הניקיון במוסדות הציבור והחינוך בעיר, כיוון שהניקיון הוא מחובותיה הבסיסיות ביותר של העירייה. חשיבות זו מחייבת כי העשייה בתחום זה תתבסס על משנה סדורה.

26. רמת השירותים ואיכותם תלויות במדיניות העירייה ובפעולות הננקטות למימושה. מדיניות ניקיון צריכה לכלול, בין היתר, פרמטרים כגון: תדירות הניקיון, מספר שעות ניקיון ומספר המנקים הנדרשים כדי להשלים את עבודת הניקיון שנקבעה על פי מפרט הניקיון, קביעת מפרט הניקיון, חלוקת העבודה למשמרות, חלוקת השעות הנדרשות לניקיון בשעות הפעילות ולשעות ניקיון בהן אין פעילות במבנה.

27. מדיניות מסודרת ויישום מערך ניקיון נאות תאפשר עבודה בסביבה בטוחה, נעימה, נקיה ותשפיע על איכות החיים במבנה ועל שביעות רצון המשתמשים. כמו כן, המשאב הכלכלי מהווה משאב מוגבל ומשכך יש חשיבות במיקסום המשאב והתאמת העבודה בהתאם, ולכן קיימת חשיבות למדיניות מסודרת אשר תאפשר הקצאת משאבים יעילה.

28. כחלק ממדיניות הניקיון המפורטת בהסכם הוגדרו מספר פרמטרים לחלוקת עבודות הניקיון במוסדות הציבור, וביניהם: חלוקת בין מוסדות חינוך (יסודי, על יסודי וקייטנות) למוסדות ציבור (לפי ימים בשבוע), מספר עובדים שיהיו בכל יום ושעות העבודה שלהם, מספר הימים בשבוע ושעות הניקיון שיסופקו ומספר תאי השירותים.

29. להלן פירוט מדיניות מערך ניקיון מוסדות החינוך בעיר כפי שהביקורת מצאה כי היא באה לידי ביטוי בפועל בהסכם ההתקשרות עם הקבלן:

מס'	רכיב המדיניות	פירוט
1	**ימי העבודה**	הניקיון ייערך בימים א'-ו', כאשר לא תבוצע כל עבודה בשבת ובמועדי ישראל.
2	**שעות העבודה**	מספר שעות ניקיון המבנים נקבע בהתאם לסל שעות שקבעה העירייה ומספר תאי השירותים.
3	**תדירות**	ניקיון מבנה ציבור יבוצע 6 ימים בשבוע.
4	**מספר מנקים**	1-3 בכל מוסד חינוכי
5	**מנהל עבודה**	במשרה מלאה עם כלי רכב (לא דו גלגלי) מסחרי וטלפון נייד
6	**אספקת חומרי ניקיון**	יהיו מאיכות טובה עם תו תקן של מכון התקנים הישראלי ויסופקו על ידי הקבלן באופן שוטף ועל חשבונו.

30. מבדיקת הביקורת עולה כי מדיניות ניקיון בתי הספר של העירייה אינה מגובשת במסמך מדיניות מפורט הכולל את כל מרכיביה.

31. נמצא כי לא קיים פירוט אודות אופן חישוב וקביעת מספר שעות הניקיון הנדרשות עבור כל אחד מבתי הספר, וכן לא קיים פירוט אודות השעות בהן תבוצע עבודת הניקיון בכל מוסד בכל יום.

✓ **נבדק ונמצא תקין**

32. מבדיקת הביקורת עולה כי הוכן מפרט ניקיון ייעודי לעיריית רמת השרון אשר מהווה מסמך מדיניות ניקיון סדור.

5. התקשרות עם קבלן ניקיון

33. בחודש יולי 2019, התקשרה העירייה בהסכם עם חברת "י.מ הברקות נדל"ן בע"מ" בעקבות מכרז מס' שנ/10/2018 למתן שירותי ניקיון במבני חינוך וציבור שפורסם על ידי משכ"ל.

34. במסגרת ההסכם נקבע כי עבודת הקבלן תחל מיום 22.07.2019, לתקופה של 36 חודשים, כלומר עד ליום 22.7.2022.

35. השירותים אותם נדרש הקבלן לספק לעירייה במסגרת ההסכם הינם לפי מועדי שנת הלימודים, כאשר שנה"ל תש"פ למשל היא מספטמבר 2019 עד אוגוסט 2020.

36. השירותים הניתנים על ידי הקבלן מחולקים לשלושה פרקי זמן: עבודות הנדרשות לביצוע כהכנה לפתיחת שנת הלימודים, במהלך שנת הלימודים ובמהלך פגרות וחופשים.

37. להלן תרשים המתאר את העבודות הנדרשות על ידי הקבלן בחלוקה לפרקי הזמן שהוגדרו בהסכם עימו:



38. במהלך הביקורת הסתיים הסכם ההתקשרות עם הקבלן והעירייה התקשרה עם חברת "קבוצת גליל השמה וכח אדם בע"מ" בעקבות מכרז מס' שנ/6/2022 למתן שירותי ניקיון במבני חינוך וציבור של משכ"ל. הקבלן החדש החל את עבודתו ביום 1.12.2022.

5.1 עלויות הניקיון לפי המכרזים

39. הביקורת ערכה השוואה של הצעת המחיר של הקבלן אל מול הצעת המחיר של הקבלן החדש אשר החל את עבודתו לקראת סוף הביקורת. להלן טבלה המציגה השוואה זו:

עפ"י ההסכם עם הקבלן		עפ"י ההסכם עם הקבלן החדש	
תיאור השירות	**מחיר לא כולל מע"מ (₪)**	**תיאור השירות**	**מחיר לא כולל מע"מ (₪)**
הצבת עובד ניקיון לשמירה על רצף הניקיון במהלך שעות העבודה / הפעילות של המבנה, כולל אספקת חומרי ניקוי לשימוש העובד, כמפורט בחוזה ההתקשרות במכרז.	50.16	הצבת עובד ניקיון משימתי לביצוע עבודות ניקיון, עפ"י דרישה של הרשות המזמינה, כולל אספקת חומרי ניקוי לשימוש העובד, כמפורט בחוזה ההתקשרות במכרז.	49.19
הצבת עובד ניקיון משימתי לביצוע עבודות ניקיון, עפ"י דרישה של הרשות המזמינה, כולל אספקת חומרי ניקוי לשימוש העובד, כמפורט בחוזה ההתקשרות במכרז, לשבת/ חג/ שבתון על פי דרישה של הרשות המזמינה.	50.16	הצבת עובד ניקיון משימתי לביצוע עבודות ניקיון, כולל אספקת חומרי ניקוי לשימוש העובד, כמפורט בחוזה ההתקשרות במכרז, לשבת/ חג/ שבתון על פי דרישה של הרשות המזמינה.	70.38
הצבת עובד לביצוע עבודות צביעה ותיקונים קלים, על פי דרישה של הרשות המזמינה, ללא אמצעים, כלים וחומרים הנדרשים לביצוע העבודה ואשר יסופקו על ידי הרשות המזמינה ועל חשבונה.	50.16	הצבת עובד לביצוע עבודות צביעה ותיקונים קלים, על פי דרישה של הרשות המזמינה, ללא אמצעים, כלים וחומרים הנדרשים לביצוע העבודה ואשר יסופקו על ידי הרשות המזמינה ועל חשבונה.	49.23
שעת עבודה נוספת למנהל עבודה, על פי דרישה של הרשות המזמינה, מעבר ל-182 שעות חודשיות.	75.24		

עפ"י ההסכם עם הקבלן		עפ"י ההסכם עם הקבלן החדש	
העמדת מנהל עבודה עם כלי רכב (לא דו גלגלי) מסחרי וטלפון נייד שאינו כלול במחיר למ"ר לחודש, לרבות כל מנהל נוסף על פי דרישה של הרשות המזמינה. עלות העמדת מנהל עבודה בחלקיות משרה תחושב לפי החלק היחסי (לחלק ל-182).	10,450	העמדת מנהל עבודה עם כלי רכב (לא דו גלגלי) מסחרי וטלפון נייד שאינו כלול במחיר למ"ר לחודש, לרבות כל מנהל נוסף על פי דרישה של הרשות המזמינה. עלות העמדת מנהל עבודה בחלקיות משרה תחושב לפי החלק היחסי (לחלק ל-182).	14,283
ניקיון חלונות ו/או קירות מסך באמצעות מתקני הרמה לסוגיהם.	836	ניקיון חלונות ו/או קירות מסך באמצעות מתקני הרמה לסוגיהם.	465.75
אספקה שוטפת ורציפה של נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים מנייר ממוחזר, מכל סוג שהוא, בהתאם למתקנים הקיימים ברשות המזמינה וכן מפיצי ריח לשירותים שאינם פולטים חומרים מסוכנים לבריאות ורשת ריחנית למשתנות (לפי מפתח של 4 גלילים לפחות באורך 16 מ' לפחות לגליל נייר טואלט אחד לתא שירותים ליום).	35.58	אספקה שוטפת ורציפה של נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים מנייר ממוחזר, מכל סוג שהוא, בהתאם למתקנים הקיימים ברשות המזמינה וכן מפיצי ריח לשירותים שאינם פולטים חומרים מסוכנים לבריאות ורשת ריחנית למשתנות (לפי מפתח של 4 גלילים לפחות באורך 16 מ' לפחות לגליל נייר טואלט אחד לתא שירותים ליום).	21.74
שילוב חודשי של מכונה לשטיפת רצפות, מכל סוג שהוא (כולל חומרים ולא כולל מפעיל)	836	שילוב חודשי של מכונה לשטיפת רצפות, מכל סוג שהוא (כולל חומרים ולא כולל מפעיל)	465.75
		שילוב קבוע, חודשי, של סוג רכב מסוג "CLUB CAR" לשימוש מנהל עבודה ו/או עובד משימתי, במתחם מבנים סמוכים, על פי דרישה של הרשות המזמינה (לא כולל מנהל עבודה או עובד משימתי).	879.75
ניקוי יבש/ כביסה לווילונות בכיתות ו/או במשרדים כולל	15.68	ניקוי יבש/ כביסה לווילונות בכיתות ו/או במשרדים כולל	3.11

עפ"י ההסכם עם הקבלן		עפ"י ההסכם עם הקבלן החדש	
גיהוץ.		גיהוץ.	
		מחיר למשמרת בת 8 שעות להסרת לכלוך גס באמצעות התזת מים בלחץ ו/או קיטור (לא כולל מפעיל)	621

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיף 39- ע"פ הודעת משכ"ל קיימת תוספת של 10 אג' למחיר השעתי בהסכם עם הקבלן החדש מכיוון שבין הצעתו לבין תחילת החוזה עלה שכר היסוד ב10 אג' ע"פ משכ"ל ולכן שכר שעתי הינו 49.29.

40. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי המחיר הבסיסי לשעת עבודה של עובד ניקיון ירד מ-50.16 ₪ ל-49.19 ₪ וכן כי המכרז החדש הוזיל כמעט את כל רכיבי הניקיון השונים.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיף 40- ע"פ המכרז החדש המחיר של העובד הקבוע ירד במעט אך עובדי ניקיון מזדמנים "שעתיים" המיועדים למשימות מיוחדות עלה בצורה ניכרת במעל 40% כמו כן עלותו של מנהל העבודה עלתה בשיעור דומה, כאשר אנו משקללים במסגרת התקציב הכולל אנו עדים כי בתכנון העלויות השנתיות יש לנו כ4-6% משימתי (ניקיון אחרי שיפוצים, ניקיון פסח, חנוכה) הגדל בצורה ניכרת ולכן סך התקציב נותר דומה ולא קטן.

5.2 <u>הקצאת שעות ניקיון לבתי הספר</u>

41. סעיף 2.5 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כדלקמן:

"הקבלן יבקר ויסייר פיזית במוסדות וילמד היטב את היקף העבודה הדרושה ויציין לפניו את כל הפרטים הדרושים לביצוע השירותים בשלמותם, לרבות קביעת שטחי המוסדות. ככל שבמהלך החודש הראשון לביצוע השירותים במסגרת חוזה זה, יציג הקבלן לרשות המזמינה מדידה של מודד מוסמך לפיה השטח של מוסד בו מבוצעים השירותים גדול מהשטח של אותו מוסד המפורט בחוזה זה, יהיה הקבלן זכאי לתוספת תשלום בגין אותו מוסד, בהתאם לשטח המוסד שנמדד, כאמור... הקבלן רשאי להעלות טענה בדבר שטח מוסד בו מבוצעים השירותים כאמור לעיל תוך 60 יום ממועד תחילת ביצוע השירותים על פי חוזה זה ולאחר המועד הנ"ל לא תהיינה לו כל תביעות ו/או טענות..."

42. להלן טבלה המפרטת את השעות שהוקצו עבור כל בית ספר ומספר תאי השירותים כפי שנקבע במסגרת הסכם ההתקשרות עם הקבלן:

סוג המוסד	שם המוסד	מס' שעות בימי א'-ה' (183 ימים בשנה)	מס' שעות בימי ו' (37 ימים בשנה)	מספר תאי שירותים
	אוסישקין	25.5	17	40
	הדר	25.5	17	20
	אמירים	25.5	17	29
	קריית יערים	25.5	17	25
	אורנים	25.5	17	41
	דורון	25.5	17	48
	גולן	25.5	8.5	26
	אור השחר	17	8.5	14
	יעל רום	10	8.5	7
	רמב"ם (בנים)	4.5	8.5	4
	רמב"ם (בנות)	8.5	8.5	4
	עומר	8.5	8.5	12
יסודי	רמ"ה מחוננים	8.5		9
	קלמן	34	17	30
	עלומים	34	17	34
	אלון	42.5	17	45
על יסודי	רוטברג	51	17	32

43. כפי שנמסר לביקורת על ידי סגן מנהל האגף והמפקח העירוני, שעות הניקיון שנקבעו בהסכם ההתקשרות עם הקבלן הן הערכה של השעות הנדרשות עבור כל אחד מבתי הספר, בהתאם לצרכים המיוחדים וניסיון העבר. שעות אלו נקבעות על ידי המפקח העירוני ואינן מבוססות על שטח בית הספר או מספר התלמידים בו בהכרח. כך למשל, בבתי ספר דוגמת "אלון" ו"רוטברג" בהם מתקיימים חוגים וקורסים אחרי הצהריים, נדרשות שעות ניקיון רבות יותר.

44. בפרק ב' למכרז המהווה חלק מתנאי ההסכם עם הקבלן נקבע כי "המחיר למ"ר מבוסס על כך שעובד ניקיון לא יבצע יותר מ-200 מ"ר למבני חינוך בשעה... במבני חינוך מתחת ל-600 מ"ר... - עובד לא יבצע יותר מ-200 מ"ר למבני חינוך לשעת עבודה... במחיר החודשי קיים כיסוי כספי לעבודה בהיקף של עד 3 שעות."

45. הביקורת קיבלה קובץ שכותרתו "תוכנית ניקיון שנתית" המפרט עבור כל בתי הספר בעיר את הנתונים הבאים: שם המוסד , גודל מ"ר, מספר תלמידים, מספר כיתות, מספר כיתות חנ"מ, מספר תאי שירותים, מספר מנקים בימים א-ה 7:30-16:00, מספר מנקים בצהרון א-ה 14:00-17:30 (1.5 שעות חיוב), מספר מנקים ביום שישי 7:00-15:30 ועוד (להלן: "**תוכנית הניקיון**").

46. הביקורת בדקה האם שעות הניקיון שהוקצו לכל בית ספר בהסכם ההתקשרות עם הקבלן תואמים לשטחי בתי הספר המפורטים בתוכנית הניקיון השנתית. להלן טבלה המציגה את בדיקת הביקורת:

סוג המוסד	שם המוסד	תוכנית הניקיון		תחשיב הביקורת	הסכם ההתקשרות
		מס' תלמידים	שטח (מ"ר)	מס' שעות ליום*	מספר שעות ליום
בית ספר יסודי	אוסישקין	533	4,300	21.5	42.5
	הדר	532	4,180	20.9	42.5
	אמירים	510	3,400	17	42.5
	קריית יערים	471	3,000	15	42.5
	אורנים	326	2,500	12.5	42.5
	דורון	461	2,850	14.25	42.5
	גולן	346	2,100	10.5	34
	אור השחר	181	3,300	16.5	25.5
	יעל רום	373	1,500	7.5	18.5
	רמב"ם (בנים)				13
	רמב"ם (בנות)				17
	עומר	449	4,400	22	17
	רמ"ה מחוננים	120	1,000	5	8.5
חטיבת ביניים	קלמן	765	6,200	31	51
	עלומים	1,007	6,500	32.5	51
תיכון	אלון	881	7,600	38	59.5
	רוטברג	852	7,800	39	68

*חישוב על פי שטח בית הספר חלקי 200 מ"ר.

47. מבדיקת הביקורת את תוכנית הניקיון השנתית עולה כי אין התאמה בין שטחי בתי הספר ומספר התלמידים הלומדים בהם לבין שעות הניקיון שהוקצו לכל בית ספר. כך למשל, בחטיבת הביניים עלומים ששטחה 6,500 מ"ר ולומדים בה 1,007 תלמידים, מספר שעות הניקיון הממוצע לחודש הוא 774 ומספר שעות הניקיון לתלמיד בשנה הוא 8. לעומת זאת,

בחטיבת הביניים קלמן ששטחה 6,200 מ״ר ולומדים בה 765 תלמידים, מספר שעות הניקיון הממוצע לחודש הוא 406 ומספר שעות הניקיון לתלמיד בשנה הוא 12.

48. עוד עולה כי תוכנית הניקיון השנתית אינה כוללת את נתוניהם של בתי הספר היסודיים: רמב״ם (בנים) ורמב״ם (בנות) המצוינים בהסכם ההתקשרות עם הקבלן, כך שלא ניתן להשלים את בדיקת הביקורת עבורם.

49. הביקורת ביקשה לקבל את בקשות הקבלן לשינוי שעות הניקיון של בתי הספר, בהתאם לסעיף 2.5 להסכם ההתקשרות הקובע כי ״...הקבלן רשאי להעלות טענה בדבר שטח מוסד בו מבוצעים השירותים כאמור לעיל תוך 60 יום ממועד תחילת ביצוע השירותים...״.

50. כפי שנמסר לביקורת על ידי סגן מנהלת האגף, לא קיימות בקשות כאמור מאחר והעבודה בתחום הניקיון אינה מבוססת על בסיס שטח בית הספר, אלא על בסיס שעות עבודה שנקבעות בהתאם לצורך על פי הצרכים המשתנים של בתי הספר (מסיבות, אירועים, ניקיונות מרוכזים, קייטנות וכדומה).

51. עוד נמסר לביקורת כי מדי חודש נעשה שינוי בהקצאת שעות הניקיון בין בתי הספר בהתאם לצרכים שעולים מהשטח, לבקשת אבות הבית ו/או מנהלי בתי הספר. כך, מנייד המפקח העירוני בסיוע מנהל העבודה של הקבלן את עובדי הניקיון מבית ספר אחד למשנהו. ניוד זה נעשה בשטח, בשיחות טלפון בין הגורמים השונים ואינו מדווח או מתועד.

52. מומלץ כי ככל ונעשים שינויים במיקום עובדי הניקיון בשטח בהתאם לצרכי בתי הספר השונים, ראוי כי שינויים אלו יעודכנו ויתועדו בצורה ממוחשבת אשר תאפשר התחשבנות מול קבלן הניקיון.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך:</u>

סעיף 44- בסיס העבודה של קבלני משכ"ל בשאר הרשויות הוא "חוזה פאושלי" אשר מתמקד בעצם בניקיון על בסיס מטרים, אנו אל מול הקבלן עובדים בשיטת שעות עבודה.

סעיף 48- בתי הספר רמב"ם (בנים ובנות) אינם חלק ממסגרת בתי הספר הממלכתיים, הם אינם חלק מתקציב הניקיון של בתי הספר היסודיים, הם במעמד מוכש"ר והעיריה מספקת להם שירותי ניקיון על פי בקשתם ושירותים אלו מחויבים ע"ח כספי "חוק נהרי" המגיעים לבית הספר כשירותים "בעין"- שווי כסף.

סעיף 51- אין הזזת עובדים מבית ספר זה לבית ספר אחר אלא במצב חוסר נקודתי, כל הדברים מתועדים במסגרת התיעוד החודשי לשעות בתי הספר כפי שנעשה על ידי מפקח הניקיון, בסיום החודש מתקיימת ישיבה חודשית בה נבדקים כלל התיעודיים במקביל ומונפק דו"ח חודשי.

סעיף 52 – ההמלצה מקובלת, אף שקיים תיעוד ידני, האגף פועל מול משכ"ל לקבלת אפשרות לשימוש במערכות ממוחשבות ייעודיות שלהם.

5.3 העסקת עובדים מעל גיל 18

53. סעיף 2.19 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כי "הקבלן מתחייב כי בביצוע השירותים לא יועסקו עובדים שהינם עובדי הרשות המזמינה וכי כל העובדים שיועסקו על ידו בביצוע השירותים הינם מגיל 18 ומעלה...".

54. הביקורת קיבלה העתק מתעודות הזהות של כל עובדי הקבלן. להלן רשימה המפרטת את פרטי העובדים וחישוב גילם במועד תחילת הביקורת, מאי 2022 :

מס"ד	ת.ז.	תאריך לידה	גיל	מין
1	201218286	13.2.1989	33	זכר
2	055795728	20.2.1960	62	זכר
3	324120849	27.1.2002	20	זכר
4	036665016	14.12.1984	37	זכר
5	207086794	27.6.1999	23	זכר
6	047916234	00.00.1938	84	זכר
7	316455724	07.10.1995	26	נקבה
8	213851173	16.4.2003	19	נקבה
9	213590557	4.12.2003	18	נקבה
10	207511585	8.1.2000	22	זכר
11	027589878	18.8.1972	49	נקבה
12	205956345	31.8.1995	26	נקבה
13	056863426	5.4.1961	61	נקבה
14	023210263	25.7.1971	50	נקבה
15	211438908	18.4.2002	20	נקבה
16	213594013	28.1.2003	19	נקבה
17	023331242	28.12.1968	54	נקבה
18	323933515	5.4.2004	18	נקבה
19	206211922	28.2.1998	24	נקבה
20	206794414	29.6.1996	25	נקבה
21	208040097	19.2.1998	24	נקבה
22	208217687	10.3.2000	22	נקבה
23	206794414	29.6.1996	25	נקבה
24	028242386	29.10.1971	50	נקבה
25	213887722	14.2.2004	18	נקבה
26	036389070	16.11.1979	42	זכר
27	213729502	3.8.2003	18	נקבה

מס"ד	ת.ז.	תאריך לידה	גיל	מין
28	900711573	22.5.1977	45	זכר
29	206318230	29.10.1994	27	נקבה
30	315227017	18.5.2000	22	זכר
31	308425230	3.7.1993	28	זכר
32	209011311	8.12.1996	25	נקבה
33	328072897	25.8.2005	16	זכר
34	027587609	27.5.1972	50	זכר
35	213759970	10.10.2003	18	זכר
36	037152857	11.9.1979	42	זכר
37	215335209	7.10.2005	16	זכר
38	214478646	23.12.2004	17	זכר
39	207885385	2.7.1999	22	נקבה
40	318977071	21.10.2001	20	נקבה

55. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי בניגוד לחוק עבודת הנוער ובניגוד להסכם ההתקשרות עם הקבלן, ישנם 3 עובדי קבלן אשר נכון למועד תחילת הביקורת, חודש מאי 2022, טרם מלאו להם 18.

56. יצוין כי ישנם 2 עובדים נוספים אשר מלאו להם 18 בחודשים פברואר ואפריל 2022, כך שיתכן כי הועסקו על ידי הקבלן טרם מלאו להם 18.

57. הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך בקרה על גילאי העובדים המועסקים על ידי הקבלן בהתאם להוראות החוק ובהתאם לתנאי הסכם ההתקשרות עימו.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיפים 53-56- האגף פנה לקבלן בבקשה לקבלת הסברים, הקבלן הצהיר כי העובדים שנמצאו לגיל 18 לא הועסקו ברמת השרון, מלבד אחד בן 17 בעל אישור עבודה. ולא הועסק בבתי הספר. כל עובד חדש המובא על ידי חברת הניקיון ונמצא כי גילו מתחת ל18 ואין בידיו אישורים מתאימים עבודתו בתחומי הישוב מופסקת במיידי.

לסעיף 57- אנו מקבלים את גישת הביקורת ואף החל מחוזה זה הוחלט על הגברת הדרישה וכעת החל מדצמבר 2022 (קרי החוזה החדש) הוטמע בחוזה דרישה כי כל עובד חדש במוסדות החינוך יעבור שיחה קצרה אצל מנהלת בית הספר או מי מטעמה טרם התחלת העבודה בשטח המוסד ולאחר שנבדק בכניסה ונמצא כי יש בידיו אישור העדר עבירות מין תקף.

5.4 העסקת עובדים זרים

58. בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2011 קבועה מדיניות הממשלה לפיה ישנה חובת עידוד העסקת עובדים ישראלים במסגרת מכרזים שעורכות רשויות מקומיות.

59. על פי החוזר: "בהמשך להחלטת ממשלה... הנני להנחות את הרשויות המקומיות... לפעול לשם צמצום היקף ההעסקה של עובדים זרים בהתקשרויות שהם עורכים בתחומי... הניקיון. במסגרת זאת על הרשויות המקומיות... לפעול בהתאם למפורט להלן: בהליך התקשרות במכרז לביצוע עבודות בתחום... הניקיון... יש לכלול במסמכי המכרז תנאי, לפיו הספק הזוכה יתחייב בהסכם ההתקשרות, כי לא יועסקו על ידיו לצורך ביצוע העבודות נשוא ההסכם עובדים זרים, למעט מומחי חוץ, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידי הספק הזוכה ובין באמצעות קבלן כוח אדם, קבלן משנה או כל גורם אחר עמו יתקשר הספק הזוכה".

60. סעיף 2.19 להסכם עם הקבלן קובע כי "...מתחייב הקבלן, כי לצורך ביצוע השירותים נשוא חוזה זה, לא יועסקו עובדים זרים (לרבות מסתננים ו/או מבקשי מקלט), שהעסקתם מותנית בקבלת היתר, למעט מומחי חוץ (כהגדרתם בהוראות תכ"ם 7.12.9), וזאת בין במישרין ובין בעקיפין, בין אם על ידו ובין באמצעות כל גורם אחר עמו יתקשר הקבלן".

61. כפי שנמסר לביקורת על ידי סגן מנהלת אגף החינוך, הקבלן אינו מעסיק עובדים זרים.

62. הביקורת בדקה את תעודות הזהות של כל עובדי הקבלן ומצאה כי הקבלן אכן אינו מעסיק עובדים זרים.

63. יצוין כי הקבלן מעסיק עובד בעל תעודת זהות פלסטינאית, עבורו התקבל מסמך מרשות האוכלוסין וההגירה מיום 4.8.2023 שכותרתו "אישור לקבלת מעמד בישראל עבור תושב האזור- בן/בת זוג של תושב ישראלי".

5.5 העדר עבירות מין

64. חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001 (להלן: "**החוק למניעת העסקת עברייני מין**") אוסר על העסקת עברייני מין במוסדות המכוונים למתן שירות לקטינים ולאנשים עם מוגבלות שכלית או התפתחותית, או לחסרי ישע. האיסור חל גם על המעסיק וגם על העובד ומחייב קבלת אישור ממשטרת ישראל לצורך העסקה במוסדות המנויים בחוק כגון גני ילדים, בתי ספר, קייטנות ועוד.

65. מטרת החוק היא מתן הגנה מיוחדת לקטינים, לאנשים עם מוגבלות שכלית או התפתחותית או לחסרי ישע, מפני עברייני מין. זאת בשל החזרתיות (רצידיביזם) המאפיינת עברייני מין הפוגעים בקטינים ולאור הפגיעות היתרה של קבוצות אוכלוסייה אלו.

66. סעיף 2 לחוק למניעת העסקת עברייני מין קובע כדלקמן:

"(א) מעסיק לא יקבל לעבודה במוסד ולא יעסיק בעבודה במוסד, בגיר שהורשע בעבירת מין שאותה ביצע בהיותו בגיר.

(ב) בגיר שהורשע כאמור בסעיף קטן (א) לא יעסוק בעבודה במוסד."

67. בהתאם לכך, סעיף 3(א) קובע כי "מעסיק לא יקבל בגיר לעבודה במוסד בטרם קיבל אישור ממשטרת ישראל כי אין מניעה להעסקתו לפי חוק זה."

68. סעיף 3(ה) מגדיר כי "לעניין סעיף זה, "אישור משטרה"- אישור שניתן בתקופת השנה שקדמה לקבלה לעבודה".

69. על פי חוק זה, "מוסד" הינו בתי ספר, מוסד חינוכי בו שוהים קטינים, מעונות וגני ילדים, משפחתונים, מרכזי תרבות נוער וספורט (מתנ"סים), מכוני כושר, תנועות נוער, בריכות שחיה, קייטנות, פנימיות או מועדונים לקטינים וכדומה.

70. לפי סעיף 13 לחוק, האיסור לעבוד בעבודה במוסד, האיסור לקבל לעבודה במוסד ולהעסיק בעבודה במוסד – חל גם על נשים. אולם בשלב זה, החובה לקבל אישור ממשטרת ישראל אינו חל על נשים מועסקות או מועמדות לקבלה לעבודה במוסד.

71. סעיף 1.3 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כי "הקבלן מתחייב להמציא תוך 14 יום ממועד חתימת חוזה זה ועל פי דרישת נציג הרשות המזמינה, אישור ממשטרת ישראל על פי דין לרבות על העדר עבירות מין... לגבי עובדיו המועסקים בביצוע השירותים במסגרת חוזה זה. אישור כאמור יומצא על ידי הקבלן בגין כל עובד חדש המועסק על ידו בביצוע השירותים".

72. הקבלן מעסיק 40 עובדים, מתוכם 17 גברים ו-23 נשים.

73. הביקורת ביקשה לקבל העתקים מאישורי העדר עבירות מין של כל עובדי הקבלן הגברים. להלן טבלה המפרטת את מספרי הזהות של העובדים, תאריך לידה, מין והאם התקבל אישור העדר עבירות מין עבורם:

מס"ד	ת.ז.	תאריך לידה	מין	אישור העדר עבירות מין	*תגובת האגף*
1	201218286	13.2.1989	זכר	✗	*אינו עובד מערך החינוך אלא מערך השירות לציבור או מערך הטנדרים לאיסוף פסולת*
2	055795728	20.2.1960	זכר	✗	*אינו עובד מערך החינוך אלא מערך השירות לציבור או מערך הטנדרים לאיסוף פסולת*
3	324120849	27.1.2002	זכר	✗	*צורף אישור*
4	036665016	14.12.1984	זכר	✗	*צורף אישור*
5	207086794	27.6.1999	זכר	✗	*אינו עובד מערך החינוך אלא מערך השירות לציבור או*

מס״ד	ת.ז.	תאריך לידה	מין	אישור העדר עבירות מין	תגובת האגף
					מערך הטנדרים לאיסוף פסולת
6	047916234	00.00.1938	זכר	✗	*אינו עובד מערך החינוך אלא מערך השירות לציבור או מערך הטנדרים לאיסוף פסולת*
7	207511585	8.1.2000	זכר	✓	
8	036389070	16.11.1979	זכר	✓	
9	900711573	22.5.1977	זכר	✓	
10	315227017	18.5.2000	זכר	✓	
11	308425230	3.7.1993	זכר	✓	
12	328072897	25.8.2005	זכר	✗	*לא הועסקו בעירייה על פי הצהרת הקבלן*
13	027587609	27.5.1972	זכר	✗	*אינו עובד מערך החינוך אלא מערך השירות לציבור או מערך הטנדרים לאיסוף פסולת*
14	213759970	10.10.2003	זכר	✓	
15	037152857	11.9.1979	זכר	✓	
16	215335209	7.10.2005	זכר	✗	*לא הועסקו בעירייה על פי הצהרת הקבלן*
17	214478646	23.12.2004	זכר	✗	*צורף אישור*

74. הביקורת רואה בחומרה כי בניגוד להוראות החוק למניעת העסקת עברייני מין ובניגוד לקבוע בהסכם ההתקשרות עם הקבלן, אין בידי העירייה אישורי משטרה בגין העדר עבירות מין עבור 10 מתוך 17 עובדי הקבלן הגברים. המשמעות הינה שישנם עובדים אשר מועסקים בבתי ספר בקרבת ילדים קטינים, טרם התקבל אישור מהמשטרה עבורם.

75. עוד עולה כי המועדים של אישורי המשטרה שהתקבלו הם בתאריכים 30.10.2022-2.11.2022, כלומר, הופקו במהלך הביקורת ולאחר שביקשה מהעירייה לקבלם.

76. הביקורת ממליצה כי העירייה תקפיד על קבלת אישורי משטרה בגין העדר עבירות מין עבור כל עובדי הקבלן הגברים, בהתאם להוראות החוק והסכם ההתקשרות עם הקבלן. יודגש כי אישור משטרה הינו אישור שניתן לפני הקבלה לעבודה.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיפים 73-75- הביקורת דרשה וקיבלה מידע רב ומסמכים רבים, ייתכן וחלק מהמסמכים לא הגיעו לביקורת עקב כמות המסמכים הרבה שהועברה, לכן לפי דרישתו של הסגן המנהלי, הובאו בפניו האישורים החסרים ונבקש לציין כי לא היה עובד במערכת החינוך ללא אישור.

לסעיף 76- אנו מקבלים את דרישת הביקורת ואף פועלים לפיה, הנוהל בעירייה קובע כי כל בגיר ממין זכר הבא בשערי המוסד החינוכי לצורך עבודתו בו עליו להציג בפני השומר אישור זה, עובדי הניקיון אינם רשאים להיכנס למוסד החינוך אלא לאחר בדיקת השומר ואין בידם מפתחות לשערי מוסדות החינוך המצויים בידי השומר בלבד, בנוסף עובדי הניקיון מביאים במרוכז את האישורים לקב"ט מוס"ח באגף הביטחון ולא לאגף החינוך.

<u>התייחסות הביקורת לתגובה</u>:

הביקורת ממליצה לאור התגובה לפיה חלק מעובדי הקבלן משמשים בניקיון לא במסגרת בתי הספר, כי תישקל הפרדת מכרזי הניקיון. על מנת להבטיח פיקוח ובקרה מלאים יותר אחר עובדי מערך ניקיון מוסדות החינוך.

5.6 <u>מנהלי עבודה</u>

77. סעיף 2.6 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כדלקמן:

"הקבלן ימנה מנהל/י עבודה מטעמו במשרה מלאה (משרה מלאה=182 שעות חודשיות) לכל 30,000 מ"ר ובחלקיות משרה באופן יחסי להיקף נמוך או גבוה יותר... מנהל העבודה יהיה דובר עברית ובעל רישיון נהיגה ויצויד במכשיר טלפון נייד חכם ורכב (לא דו גלגלי) שגילו לא יעלה על 5 שנים וישמש כאיש קשר מול הרשות המזמינה על מנת שניתן יהיה להשיגו בכל עת".

78. עוד קובע ההסכם כי מנהל העבודה יהיה אחראי לקיים קשר שוטף עם עובדי הניקיון, לפקח על ביצוע השירותים על ידם ולדאוג למילוי מקום במקרים של חוסר בעובדים. עליו לפקוד כל מוסד שבאחריותו, לפחות שלוש פעמים בשבוע, לתדרך את העובדים על פי תכנית העבודה לרבות שימוש בחומרי ניקיון, בטיחות בעבודה ועוד.

79. בהתאם לתוכנית הניקיון השנתית של אגף החינוך, עולה כי שטח בתי הספר הינם 60,630 מ"ר, משמע, על הקבלן להעמיד שני מנהלי עבודה אשר ינהלו את עבודות הניקיון בבתי הספר.

80. כפי שנמסר לביקורת על ידי סגן מנהלת האגף, שני מנהלי עבודה מטעם הקבלן נמצאים בקשר ישיר ושוטף עם המפקח העירוני, כאשר אחד אמון על בתי הספר והשני אמון על מוסדות הציבור.

81. הביקורת קיבלה את רישיונות הנהיגה של שני מנהלי העבודה, אולם רק עבור אחד מהם התקבלו 2 רישיונות רכב.

82. מבדיקת 2 רישיונות הרכב שקיבלה הביקורת עולה כי מועדי עליית הרכבים לכביש הינם 1/2011 ו- 11/2013, כלומר עלו לכביש לפני כ- 9 ו-11 שנים, ועל כן אינם עומדים בהוראות הסכם ההתקשרות עם הקבלן.

83. בניגוד לקבוע בהסכם ההתקשרות עם הקבלן לפיו עליו למנות מנהלי עבודה מטעמו בהתאם לשטחם של בתי הספר – מנהל במשרה מלאה לכל 30,000 מ״ר, נמצא כי הקבלן מעסיק מנהל עבודה אחד בלבד עבור כל בתי הספר בעיר.

84. מומלץ כי העירייה תוודא כי הקבלן מעסיק מנהל עבודה במשרה מלאה עבור כל 30,000 מ״ר משטחם של בתי הספר, בהתאם לקבוע בתנאי הסכם ההתקשרות עימו.

85. עוד מומלץ כי העירייה תוודא שכל אחד ממנהלי העבודה מצויד ברכב שאינו דו גלגלי, שגילו אינו עולה על 5 שנים.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיף 81- אנו מקבלים את אמירת הביקורת, לצערנו בתחילת ההסכם וטרם מונה רכז הנראות והניקיון מטעם הרשות התקשרה חברת הניקיון מול מנהל העבודה ובמסגרת שכרו כלל הבאת 2 רכבים כמעין שכר עידוד, לכן בהסכם החדש שנכנס לתוקף ב12/2022 הקבלן הגיש 2 רכבים העומדים בתנאי הביקורת.

לסעיפים84-83- נדגיש כי הרשות משלמת על כל מנהל עבודה ואין מנהל העבודה הוא ע"ח הקבלן, לכן בחרה רכז הניקיון לפעול מתוך מקצועיות ולהפחתת העלויות ולא להוסיף מנהל עבודה נוסף, הרשות שומרת לעצמה את הזכות בנושא זה בהתאם לצרכיה.

לסעיף 85- אף אחד ממנהלי העבודה אינו עובד עם רכב דו גלגלי, ל2 המנהלים יש רכב ובמכרז החדש מנהלי העבודה מטעם הקבלן קיבלו רכבים חדשים.

6. פיקוח ובקרה

86. תהליך פיקוח ובקרה מהווה חלק חשוב ובלתי נפרד מהיכולת של ארגון לשפר את יכולותיו, לייעל את שירותיו ואת התהליכים המתקיימים בו וכן מאפשר בקרה תקציבית נאותה.

87. בכל הנוגע לפיקוח ובקרה אחר עבודת קבלן הניקיון, ראוי שייקבעו התהליכים הנדרשים במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות עם הקבלן ועליהם לכלול שורה של נושאים מחייבים לבדיקה.

88. בעיריית רמת השרון, הפיקוח והבקרה על אספקת שירותי הניקיון במוסדות החינוך מתבצעים על ידי מספר גורמים.

89. להלן תרשים המציג את הגורמים השונים האמונים על הפיקוח והבקרה אחר עבודת קבלן הניקיון:



6.1 אבות הבית ומנהלי בתי הספר

90. על מנהל בתי הספר לנהלו במטרה לאפשר את תפקודו התקין ולשפר את הישגיו ואת תהליכי הלמידה בו. חלק מניהול זה הינו דאגה לאסתטיקה ובריאות המורים והתלמידים הנמצאים במבנה בית הספר.

91. אבות הבית אמונים על ניהול הניקיון בבתי הספר, כאשר הם משגיחים על עובדי הניקיון ומנחים אותם אל מול הצורך בשטח.

92. בפרק ג' להסכם ההתקשרות עם הקבלן שכותרתו "מפרט שירותי ניקיון לפי מ"ר", נקבע כי "מנהל המוסד ינחה את הקבלן מראש ובכתב לגבי ביצוע עבודות הניקיון..." וכן "ינחה את צוות המורים והתלמידים להרים את הכיסאות בסיום יום לימודים".

93. בהצעת המחיר של הקבלן במסגרת המכרז המהווה חלק מההסכם עימו, נקבע בסעיף 12 כי "באחריות המפקח לדאוג לאספקה רציפה ותקינה של חומרי הניקיון בכל אחד מבתי הספר, למלא מחסנים, להנחות את אבות הבית ואת המנקים בשימוש נכון בחומרים ובאביזרים". כלומר, על מנהל בית הספר מוטלת גם האחריות, באמצעות אב הבית, על שמירתם של חומרי ואמצעי הניקיון השונים באמצעות מחסנים מסודרים ונעולים.

94. עוד נקבע בסעיף 12 הצעת המחיר כי "...העירייה תקבל רק דיווחים ממוחשבים מלאים לכל עובד בצורה פרטנית חתומים על ידי מנהלת בית הספר, ורק במסגרת השעות המאושרות על ידי הרשות...".

95. סעיף 2.9 להסכם קובע כי "הקבלן מתחייב לספק את האמצעים והחומרים אחת לחודש בכמות מספיקה לביצוע השירותים ולהחתים את מנהל המוסד או מי מטעמו על תעודת משלוח".

96. בנוסף, סעיף 2.10 להסכם קובע כי על מנהל המוסד להתחייב לכך שהמחסנים יהיו נקיים בכל עת ונעולים.

97. להלן תרשים המציג את תפקידי מנהלי בתי הספר ואבות הבית בפיקוח והבקרה אחר עבודת הקבלן:



98. למרות העובדה כי הסכם ההתקשרות עם הקבלן דורש הצבת שעון נוכחות וחתימה של מנהלי בתי הספר על דיווחיהם, נמצא כאמור, כי לא הוצבו שעוני נוכחות ואף לא נערכים דיווחי נוכחות כלל. המשמעות העולה מכך שאין באפשרותם של אבות הבית ומנהלי בתי הספר לבצע תפקידם בפיקוח והבקרה אחר עבודת הקבלן בניקיון בתי הספר.

99. לאור מעורבותם ואחריותם של מנהלי בתי הספר בפיקוח והבקרה אחר עבודת הקבלן ולאור היותם הגורם הנהנה משירותי הניקיון באופן ישיר, ראוי כי ייערכו ישיבות תקופתיות עם מנהלי בתי הספר לבחינת מידת הפיקוח והבקרה הנעשית על ידם אחר שירותי הניקיון, נוכחות ודיווחי הקבלנים וכן לבחינת שביעות רצונם בנושא.

100. סגן מנהלת אגף החינוך מסר לביקורת כי העירייה אינה מחלקת משובים למנהלי בית הספר, אולם המפקח העירוני מקפיד על יצירת קשר באופן קבוע עם אבות הבית בבתי הספר.

101. הביקורת ממליצה כי ייערכו ישיבות תקופתיות עם מנהלי בתי הספר לווידוא ביצוע תפקידיהם במעקב והבקרה אחר עבודת הקבלן. ראוי כי ישיבות אלו יכללו הנחיות לאופן ביצוע תפקידם, וכן אופן העברת חוות דעתם בנוגע לשירותי הניקיון שמקבלים.

102. עוד מומלץ כי יוצבו שעוני נוכחות, בהתאם להסכם ההתקשרות עם הקבלן, כאשר מנהלי בתי הספר יידרשו לחתום על דיווחי הנוכחות של עובדי הקבלן.

תגובת סגן מנהלת אגף החינוך

לסעיף 101- נערכות ישיבות תקופתיות על ידי מנהלות בתי הספר עם רכז נראות וניקיון חלקן נעשות במסגרת פגישת עבודה במשרד וחלקן בסיורי שטח בבית הספר ומתן דגשים ומשובים, באחרונה אנו אף הרחבנו את הפורום וגם מנהלי המחלקות היסודי והעל יסודי שותפים לישיבות אלו במטרה לתת דגשים מתוך ניסיונם הניהולי מכיוון שחלק מהנושאים אינם נוגעים ישירות לעבודת המנקה הבודד אלא לרמת הטיפול הבית ספרי בתפיסת הניקיון של התלמידים והצוות ושמירה על הניקיון.

לסעיף 102- זוהי דרישה של הרשות ונוצרה על ידי הרשות, אין הדבר נהוג בכלל האתרים, אנו בחרנו לקדם דרישה זו במכרז 22-20 במטרה להגביר את הפיקוח, לצערנו נושא זה יישומו התעכב על אף דרישתנו במקור עקב סיבות אובייקטיביות (משבר הקורונה) אשר הסיטו את תשומת הלב בתחום הניקיון ולאור המחסור בעובדי ניקיון בתקופה זו בחרנו במושכל לא לקדם דרישה חדשה זו באותה עת, כעת במכרז החדש שנכנס, אנו עומדים על דרישה זו אל מול הקבלן מיומו ומערכת כזאת נמצאת בהליך יישום מעקב על ידנו.

6.2 חברת הניהול

103. חברת הבת של משכ"ל עימה חתמה העירייה על הסכם ניהול מבצעת בקרה אחר פעילות הקבלן בשני היבטים מרכזיים:

- בחינת עמידת קבלן הניקיון בזכויות העובדים באמצעות היחידה לאכיפת זכויות עובדים של משכ"ל;
- ביצוע בדיקות מדגמיות וסיוע לרשות המזמינה במעקב אחר ביצוע החוזה עם הקבלן.

6.2.1 בקרת זכויות עובדים

104. התקנות להגברת האכיפה של דיני העבודה (בדיקות תקופתיות בידי בודק שכר מוסמך) התשע"ד-2014 (להלן: "**תקנות האכיפה**") מבטיחות את תנאי השכר של העובדים באמצעות בקרה של רואה חשבון חיצוני – הגשת דוחות מאושרים על ידי רואה חשבון בכל עת על פי דרישת המנהל לגבי העובדים המועסקים על ידו לביצוע עבודות הניקיון על פי חוזה, תקופות העסקתם, מקום עבודתם, שעות העבודה של עובדים בניקיון לפי יום/ שבוע/ חודש וכן ביחס לכל נתון אחר שיתבקש על ידי המנהל. לדוחות מצורפים תלושי שכר.

105. החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011 (להלן: "**החוק להגברת האכיפה**") מטיל אחריות לתשלומי שכר עובדי הקבלן גם על מזמין העבודה.

106. החוק להגברת האכיפה מתייחס למעסיקים בתחומי שמירה ואבטחה, הסעדה וניקיון ומטיל, בין היתר, אחריות אישית גם על רשויות מקומיות כמזמינות של השירות. כפועל יוצא מהחוק, על הרשויות לנקוט בכל האמצעים הסבירים למניעת הפרה של הוראות

החוק. ככל שהרשות אינה עומדת בהוראות החוק, הממונה מטעם משרד הכלכלה רשאי לשלוח לרשות התראה לפיה עליה לנקוט באמצעים להפסקת ההפרה. אם ההפרה ממשיכה, החוק מאפשר להטיל על מזמיני השירות עיצום כספי.

107. סעיף 33(א) לחוק להגברת האכיפה קובע כי מזמין שירות חייב לפקח ולעשות כל שניתן למניעת עבירה בידי קבלן כלפי עובד שלו המועסק אצל המזמין. כמו כן, מפרט הסעיף קנסות שנקבעו בהתאם עבור כל עבירה.

108. בהתאם לחוק להגברת האכיפה, נדרשת הרשות המקומית לבצע בדיקות שכר תקופתיות מדגמיות ביחס לעובדים המועסקים על ידי נותן שירות במסגרת חוזה ההתקשרות עימו.

109. הסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע בפרק 6 את אופן הביקורת על שמירת זכויות העובדים כאשר הקבלן מתחייב להעביר לרשות המקומית ולמשכ"ל, ביחד עם החשבון הראשון שיוגש על ידו במסגרת ההסכם את המסמכים הבאים:

- תצהיר של מנכ"ל הקבלן ובו פירוט שמם של כל העובדים המועסקים על ידו במסגרת ההסכם;
- תלושי השכר של כל העובדים;
- התחייבות חתומה על ידי כל עובד בדבר היעדר יחסי עבודה עם העירייה.

110. בנוסף, על הקבלן להעביר לעירייה ולמשכ"ל, אחת לחצי שנה, אישור רו"ח של הקבלן, על פי נוסח שבנספח ב' להסכם ההתקשרות, חתום בידי מורשה חתימה של הקבלן, בדבר עמידתו בכל החובות והתשלומים החלים עליו על פי חוקי העבודה והסכם ההתקשרות, לפיו העובדים מקבלים לפחות שכר מינימום הקבוע בחוק וכן את כל התשלומים וההפרשות כמתחייב מהוראות חוקי העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים.

111. בהתאם לסעיף 6.5 להסכם ההתקשרות, על הקבלן להמציא לעירייה ולמשכ"ל את המסמכים הבאים:

- רשימת כלל העובדים במהלך תקופת ההתקשרות ומספרי הטלפון שלהם;
- צילום ת.ז + ספח של כל עובד;
- דו"ח רכיבי שכר שנתיים;
- אישורי הפקדה לקרן השתלמות;
- הודעה לעובד בהתאם לחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002;
- פנקס שכר ותלושי שכר;
- פנקס שעות עבודה, לרבות דו"ח נוכחות בפורמט דיגיטלי;
- פנקס חופשה;
- אישורי הפקדה מאת קופת גמל, ועדת עובדים, ארגון עובדים, המל"ל או רשויות המס בעד תשלומי המעביד ותשלומי העובד שהועברו בידי המעביד;
- טפסי מס הכנסה;
- דיווח הקבלן למוסד לביטוח לאומי;
- טפסי 102 + 101;

- אישורים על תשלום ניכויי עובדים למס הכנסה ולמוסד לביטוח לאומי;
- אישור רו״ח מטעם הקבלן לרבות, תצהיר רו״ח בגין תשלום שכר עובדים העומד בדרישות החוק, צווי הרחבה והסכם ההתקשרות, בהתאם לנספח ב׳;
- כל מסמך אחר הדרוש לצורך ביצוע הבדיקות התקופתיות על פי החוק הנ״ל או בקשר אליו.

112. במסגרת זו, העירייה התקשרה עם משכ"ל אשר מפעילה את היחידה לאכיפת זכויות עובדים לביצוע ביקורת שכר מטעמה. הביקורת מבוצעת באופן שוטף על ידי משכ"ל כאשר תוצאות הביקורת מועברות בין היתר למנכ"ל העירייה ולגזבר העירייה.

113. להלן פירוט השירותים הניתנים על ידי משכ"ל לעירייה במסגרת בקרת זכויות העובדים:

- <u>בדיקות תקופתיות</u> - מתבצעות על ידי בודק שכר מוסמך. במסגרתן נערכות בדיקות מדגמיות לגבי קיום הוראות חוקי העבודה
- <u>פיקוח באתרי העבודה</u> - מתבצע על ידי מפקחים מטעם החברה לצורך בדיקת זכויות העובדים.
- <u>מוקד שכר טלפוני</u> - לקבלת תלונות עובדי הקבלן. המוקד פועל חמישה ימים בשבוע, ב- 4 שפות (עברית, ערבית, אמהרית ורוסית). כל תלונת עובד אשר מתקבלת במוקד, מועברת לבדיקתו ולטיפולו של בודק שכר מוסמך כנדרש בחוק.

114. בישיבה שנערכה ביום 28.10.2019 בנוכחות סגן מנהלת האגף, המפקח העירוני, נציגים ממשכ"ל וקבלן הניקיון נערך בירור אודות טענות שעלו על פיהן בחודש ספטמבר 2019 חלק מעובדי הניקיון קיבלו שכר נמוך יותר משכרם בפועל, כאשר התשלום בוצע במזומן. נטען כי תשלום השכר נעשה כך עקב קיזוז מתשלומי העירייה לקבלן. הקבלן השיב כי השכר אכן קוזז עקב תשלום חלקי מהעירייה, אולם לא נערך תשלום במזומן.

115. בישיבה זו סוכם, בין היתר, כי תיערך בדיקה בדבר טענות עובדי הניקיון.

116. ביום 25.05.2022 שלחה היחידה לאכיפת זכויות עובדים לגזבר ומנכ"ל העירייה דוח פירוט ביקורות שכר תקופתיות ותלונות עובדים המפרט בדיקות שנערכו במהלך השנים 2019-2021.

117. במסגרת ביקורות השכר התקופתיות נבדקו 28 נושאים, כאשר עלו הפרות בנושאים הבאים:

- ניכויים אסורים;
- תשלומי קרן השתלמות;
- העברת סכומים שנוכו לעניין קרן השתלמות;
- תשלומי חגים;
- אי צבירה נאותה- ימי חופשה;
- דמי נסיעות;
- תשלומים מכח צווי הרחבה בעניין פיצויים;
- העברת סכומים שנוכו לעניין פיצויים;
- תשלום גמול שעות נוספות;

118. הקבלן נדרש לתקן את ההפרות שנמצאו בביקורות השכר ולהמציא אסמכתאות לתיקונן לידי היחידה לאכיפת זכויות עובדים.

6.3 פיקוח עירוני

119. על העירייה לפקח על עבודת קבלן הניקיון באמצעות עריכת סיורים בבתי הספר לבחינת עמידתו בתנאי ההסכם בשלמותם.

120. אחראי הניקיון והנראות במוסדות החינוך (המפקח) הכפוף לסגן מנהלת אגף החינוך, הינו הגורם הישיר בעירייה האמון על הבקרה אחר עבודת הקבלן. להלן תרשים המתאר את תפקידיו העיקריים:



121. כפי שנמסר לביקורת על ידי המפקח, במסגרת תפקידו הוא נמצא בקשר ישיר עם הקבלן, מנהל העבודה מטעמו, אבות הבית ומנהלי בתי הספר, וכן עורך סיורים בבתי הספר בכדי לוודא שעבודות הניקיון מתנהלות באופן תקין.

122. הביקורת קיבלה מייל ששלח סגן מנהלת האגף לקבלן מיום 26.8.2019, כחודש לאחר תחילת עבודת הקבלן אודות חוסר שביעות רצון העירייה מעבודת הקבלן בבתי הספר

בביצוע פעולות באופן התנהלות עבודת הניקיון בניגוד לקבוע בהסכם ההתקשרות עימו (ראה **נספח א'- סיכום סיור אתרים ובתי ספר רמת השרון**). להלן עיקריו:

- במעל מחצית מבתי הספר עובדי משמרת הבוקר אינם קבועים ובאף בית ספר אין משמרת צהריים קבועה.
- חלק מהעובדים אינם דוברי עברית, העובדים אינם נשמעים להוראות אבות הבית.
- שיבוץ העובדים אינו שמי ומתבצע בניסיון למלא מכסת עובדים.
- העובדים אינם מחתימים כרטיס עבודה ממוחשב.
- אין מחליף קבוע לעובדי הניקיון ביוקם החופש שלהם, כאשר לא נקבעו לעובדים ימי חופש קבועים.
- עקב איחורי ההסעות בבוקר והקדמתן בשעות האיסוף, העובדים אינם מגיעים לבתי הספר בשעות העבודה שנקבעו ומסיימים את עבודתם מוקדם יותר.
- עובדי הניקיון אינם משתמשים בתגי שם, אינם לובשים מדים ואינם משתמשים בציוד מיגון כגון נעליים סגורות.
- עובדי הניקיון לא עברו הדרכות בטיחות ושימוש בחומרים.
- טרם התקבלו כל אישורי העדר עבירות מין וצילומי תעודות זהות של העובדים.

123. על מנת לבחון את מעורבות העירייה בפיקוח אחר עבודת הקבלן בבתי הספר, ביקשה הביקורת לקבל פירוט של כל פניות המפקח לקבלן אודות ממצאים שעלו מביקורות שביצע בשטח עבור השנים 2020-2021 וסטטוס הטיפול בהן, אולם לא התקבל עבור תקופה זו.

124. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימת תוכנית עבודה סדורה לעריכת ביקורות אחר עבודת הקבלן על ידי המפקח בבתי הספר.

125. עוד עולה כי לא קיים טופס ייעודי לתיעוד הביקורות שנערכות על ידי המפקח והממצאים שעלו מהן לצורך איתור תקלות חוזרות, עובדי ניקיון בעייתיים, כשלים בביצוע העבודה בשלמותה וכדומה.

126. נמצא כי לא קיים תיעוד בכתב לפניות של המפקח לקבלן אודות ממצאים שעלו מהשטח בעת ביקורות שערך. כמו כן, לא נערכת טבלת מעקב אחר הפניות על מנת שניתן יהיה לבדוק את אופן הטיפול בהן. כתוצאה מכך, לא ניתן להצביע על ליקויים חוזרים, סיווג הליקויים לצורך קניסת הקבלנים, תקלות החוזרות בכלל מוסדות החינוך, תקלות החוזרות ברמת חברת ניקיון ואיכות הטיפול בפניות.

127. מומלץ כי המפקח העירוני יערוך תוכנית ביקורות סדורה בבתי הספר, הכוללת בדיקת התחייבויות הקבלן ועמידתו בתנאי ההסכם. במסגרת הביקורות על המפקח לבדוק את ביצוע הניקיון על ידי עובדי הניקיון בבתי הספר, מלאי הציוד וחומרי הניקיון, נוכחות העובדים וכדומה.

128. עוד מומלץ כי ייערך טופס ייעודי לתיעוד ממצאי הביקורות הנערכות על ידי הקבלן. ראוי כי טופס זה יכלול את כל הליקויים שעלו וכי ייקבע מועד חדש לביצוע ביקורת חוזרת לבחינת תיקון הליקויים שעלו.

129. עוד מומלץ כי ייערך תיעוד בכתב לפניות המפקח לקבלן אודות הממצאים שעלו בביקורות שערך בשטח, וזאת על מנת שניתן יהיה לבצע מעקב ובקרה אחר הטיפול בהן, וכן, במקרה הצורך- לפעול למען קבלת הפיצויים המוסכמים בגין הליקויים שהתגלו.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיפים 127-130- שיטת הטיפול של המפקח מטעם הרשות הינה טיפול מידי, קרי בעת עמידתו בשטח הוא אינו מסיים פעולה עד לתיקון הליקוי, הקבלן יודע כי פניות שלא מבוצעות על ידי מפקח הרשות מועברות לטיפול הסגן המנהלי ואז יוצאים מכתבי הרשות לכלל הגורמים.

המפקח בודק את הגעת הסחורה למחסני הקבלן לוודא כי הסחורה המסופקת לעירייה הינה הסחורה המוסכמת, הוא מוודא בכל עת מלאים זמינים בבתי הספר ותקינות ציוד ניקיון.

שיטת הבקרה שהרשות הפעילה של האדם המסור ב100% מזמנו מטעם הרשות לביצוע בקרה מידית ושוטפת הינה הכלי הנכון להתמודד עם פעולת הניקיון והבקרה עליה. אבל מקובלות הערות הביקורת בנוגע לשיטת התיעוד. וכאמור בהתייחסויות קודמות, נעשתה פנייה למשכ"ל לשימוש במערכות הממוחשבות.

6.4 משוב שביעות רצון

130. משוב הוא אחד העקרונות המרכזיים להערכת התנהגות ופתרון בעיות. גם התנהגויות פשוטות אינן יכולות להתבצע כהלכה ללא שימוש במשוב ובנקודת החלטה. הרלבנטיות של מושג המשוב לפתרון בעיות טמונה בצורך במנגנוני בקרה עצמיים, המהווים חלק בלתי נפרד מהתהליך, ושמתפקידם לבחון בכל עת האם הושגו המטרות המוגדרות.

131. למשוב עשויה להיות תרומה רבת ערך לשיפור הפעילות ולצמצום הפער בין המצב המצוי בהווה של ביצוע הפעילות לבין המצב הרצוי – המטרה לשמה נעשית הפעילות. משוב עשוי להיות חיובי ולתרום לתחזוקת הפעילות או שלילי אשר עשוי לעודד בדיקה מחודשת של עצם הפעילות או לתרום להחלטה על שינוי ביצוע של פעולה מסוימת.

132. בכל הנוגע לשירותי ניקיון במוסדות ציבור, חשוב לקבל משוב מגורמי הניהול במוסדות אלו בקשר לשביעות רצונם, שכן, הם אלה שנמצאים בשטח ואשר מעודכנים בכל הצרכים של המוסד אותו הם מנהלים.

133. כמו כן, קיימת חשיבות למילוי משובים על ידי מנהלי בית הספר וזאת בכדי להעריך את שביעות רצון מקבלי השירות, משוב עשוי להיות חיובי ואזי לתרום לתחזוק המשך

הפעילות וליכולת להגברת היבטים ארגוניים ותוכניים של פעולה מסוימת. משוב שלישי עשוי לעודד בדיקה מחודשת של עצם הפעילות או לתרום להחלטה של שינוי ביצוע של פעולה מסוימת.

134. מעבר לכך, היות ששירותי הניקיון יכולים להינתן רק באמצעות קבלן אחד, חשוב כי יתקבל "פידבק" מהשטח על מנת להפיק נתונים באשר למוקדי הבעיות והנושאים הטעונים שיפור על מנת שהעירייה תחליט האם להתקשר שנית עם אותו קבלן. בכך הופך המשוב לכלי ניהולי במערכת אשר מקדם את שירותי הניקיון במוסדות החינוך לעמידה בסטנדרטים של איכות.

135. מבדיקת הביקורת עם סגן מנהלת האגף נמסר כי לא נערך משוב בכל הנוגע לניקיון בתי הספר מהנימוק כי נמצאים בקשר עם עובדי הקבלן ומנהלי העבודה באופן שוטף ונותנים מענה מיידי לבעיות שעולות.

136. הביקורת ממליצה כי אגף החינוך יחלק מידיי שנה משובים אנונומיים למנהלי בתי הספר ואבות הבית בכדי שניתן יהיה להפיק לקחים, לשמר ולשפר נושאים מסוימים.

137. עוד מומלץ כי יחולקו משובים שנתיים לבאי בית הספר אשר נהנים ממתקניו, קרי – תלמידים, מורים וכדומה.

✓**נבדק ונמצא תקין**

138. **הביקורת תציין כי שביעות רצון כל הגורמים המעורבים, לרבות אבות הבית ומנהלי בתי הספר עלתה בסיור הביקורת בבתי הספר ביום 17.1.2023.**

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיף 137 – המלצת הביקורת לעריכת משובים אנונימיים מקובלת

לסעיף 138- אנו מקבלים את המלצת הביקורת, אנו נמליץ למנהלות בתי הספר במסגרת ביצוע המשובים על בתי הספר כאשר יעשו להוסיף למשובים את שביעות הרצון מהניקיון.

הביקורת נוכחה לדעת הלכה למעשה כי המשוב החיובי ביותר הוא שביעות הרצון של מנהלי בתי הספר, בתחום הניקיון נוכחה הרשות כי אין אפשרות להגיע ל100% שביעות רצון כל יום, אך החשיבות לטיפול המיידי בכל תלונה קטנה וגדולה, מענה זמין מסביב לשעון, עדכון שוטף ושקיפות הן בסופו של דבר המפתח להצלחתו של הפרויקט ויצירת האמון.

7. מדגם הביקורת

139. ביום 17.1.2023 ערכה הביקורת סיורים, בליווי המפקח העירוני ומנהל העבודה של הקבלן, ב- 3 בתי ספר בעיר בין השעות 10:30-13:30 (להלן: "**סיורי הביקורת**"). להלן טבלה המציגה את שמות בתי הספר שנדגמו, סוג בית הספר ומספר אבות הבית בכל אחד מהם:

מס"ד	שם המוסד	סוג בית הספר	מס' אבות בית	מס' מנקים
1	עומר	יסודי	1	2-3
2	עלומים	חטיבה	2	4
3	רוטברג	תיכון	3	4

140. יצוין כי בעת סיורי הביקורת, הקבלן החדש כבר החל את עבודתו, אולם מאחר וההסכם מולו נערך עקב זכייתו במכרז של משכ"ל- בדומה לקבלן הקודם, לא נערך שינוי בבדיקות.

141. במסגרת הסיור, בדקה הביקורת את יישום הסכם ההתקשרות עם הקבלן בהיבטים הבאים:



7.1 שעון נוכחות

142. סעיף 5.19 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כדלקמן:

"הקבלן יפעיל שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי מתאים אחר, אשר יבטיח רישום מלא, מדויק ונכון של שעות העבודה בפועל של העובדים המועסקים על ידו במסגרת חוזה זה במקום העבודה ותשלום מלא בגינן באופן הניתן לבקרה ופיקוח שוטפים ויעביר לרשות המזמינה ו/או לחברה המנהלת דוחות נוכחות של העובדים בהתאם לדרישתן ויאפשר להן גישה לנתוני דיווח הנוכחות מתוך מערכת הדיווח. הקבלן יתקין על חשבונות מערכות דיווח כאמור בכל אחת מנקודות ההתכנסות של העובדים בתחום הרשות המזמינה..."

143. בנוסף לכך, בהצעת המחיר של הקבלן למכרז המהווה חלק מהסכם ההתקשרות מצוין בסעיף 12 כי "...העירייה תקבל רק דיווחים ממוחשבים מלאים לכל עובד בצורה פרטנית חתומים על ידי מנהלת בית הספר, ורק במסגרת השעות המאושרות על ידי הרשות...".

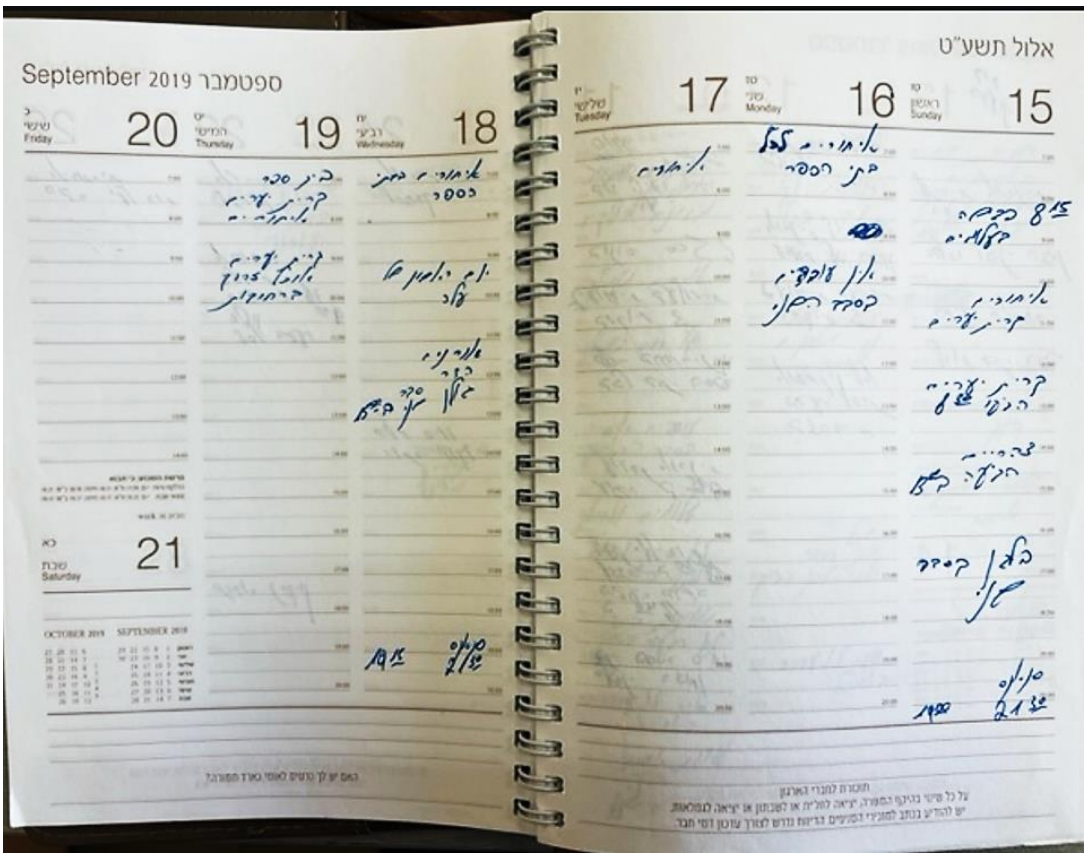
144. הביקורת ביקשה לקבל את דיווחי הנוכחות המפורטים של עובדי הקבלן ושל מנהלי העבודה עבור החודשים דצמבר 2020 ואוקטובר 2021.

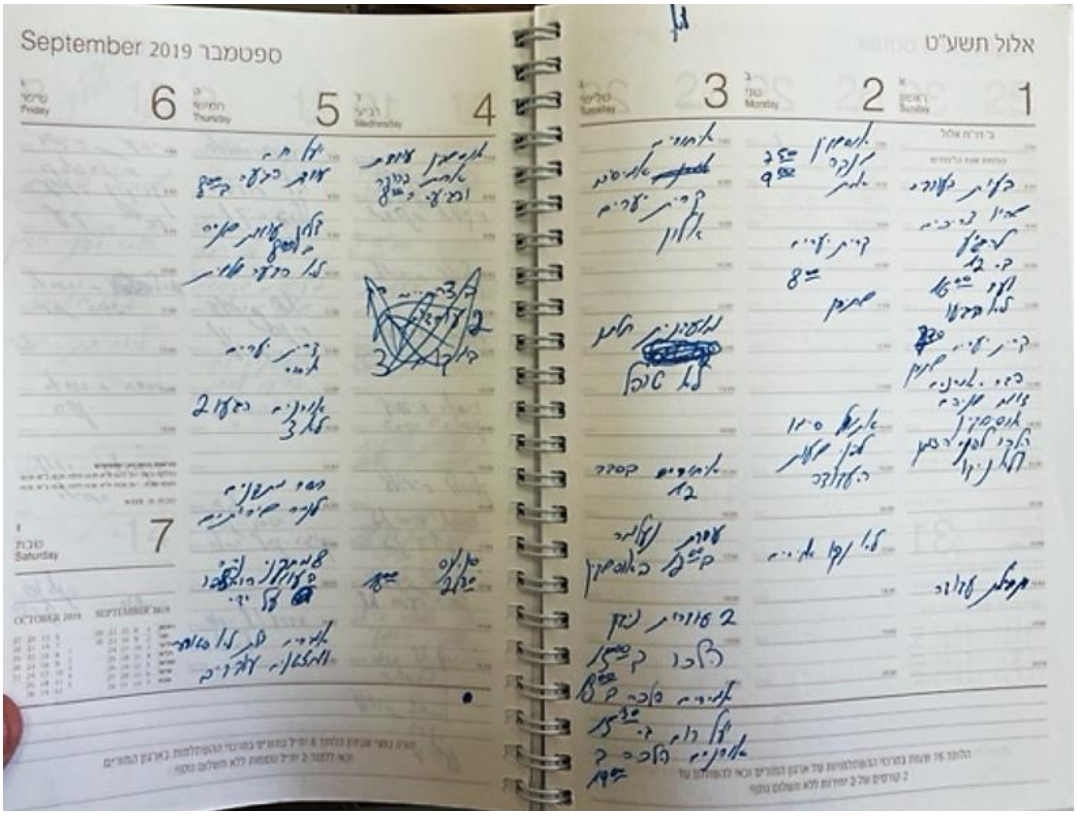
145. הביקורת קיבלה צילומים מיומן ידני שנערך על ידי המפקח עבור התאריכים הבאים:

- 1-21 לספטמבר 2019;
- 29 לספטמבר עד 5 לאוקטובר 2019
- 20 לאוקטובר עד 2 נובמבר 2019;
- 1-7 למרץ 2020;

146. ביומן הידני מצוינות הערות לגבי נוכחות העובדים דוגמת "הלכו לפני הזמן", "גולן איחורים", "איחורים בסבב 12" וכדומה.

147. מבדיקת הביקורת עולה כי לא נערכים דיווחי נוכחות של עובדי הקבלן. שעות העבודה של עובדי הניקיון מתועדות חלקית ובאופן כללי ביומנו של המפקח העירוני ללא ציון שמות העובדים, מקום העבודה, שעת כניסה ושעת יציאה. להלן דוגמאות:





148. בסיורי הביקורת בבתי הספר עלה כי הקבלן לא הציב שעון נוכחות להחתמת העובדים.

149. נמצא כי בניגוד לקבוע בהסכם ההתקשרות עם הקבלן, לא נערכים דיווחי נוכחות של עובדי הקבלן באמצעות שעון נוכחות או באמצעי טכנולוגי אחר, אלא מתועדים חלקית באופן ידני ולא מפורט כלל.

150. הביקורת מעירה בחומרה כי בהעדר דיווחי נוכחות, לא ניתן לוודא תמורה לקבלן עבור שירותיו ולא ניתן להבטיח תשלום שכר מינימום כחוק לעובדי הניקיון.

151. הביקורת ממליצה כי העירייה תאכוף את תנאי הסכם ההתקשרות עם הקבלן ותוודא כי דיווחי הנוכחות של עובדי הקבלן נעשים באמצעות שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי אחר.

152. ראוי כי העירייה תערוך מעקב ובקרה נאות אחר דיווחי הנוכחות במערכת של הקבלן אל מול הערות המפקח המצוינות ביומן הידני שעורך.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיף 150-, המפקח מטעם הרשות בוחן בכל יום את הגעתם ויציאתם של העובדים מהעיר (חשוב להדגיש כי בניגוד לערים אחרות 100% מהעובדים ברשות מוסעים בהסעות מוסדרות, לכן הבקרה בנוגע

להגעתם והליכתם נעשית במרוכז), נדגיש כי יחידת האכיפה על זכויות עובדים פועלת מטעם חברת משכ"ל ע"פ ההסכם.

לסעיף 151- העיריה פעלה לתיקון ליקוי זה במסגרת המכרז החדש בו הדגישה את הדרישה, כמו כן העיריה במסגרת ועדת השלושה (עוד טרם הביקורת) הדגישה נושא זה בפני הקבלן, כמו כן אנו פועלים כעת יחד עם משכ"ל לאכיפת הדרישה על הקבלן.

לסעיף 152- המפקח הינו עובד העיריה האחראי על בחינת דוחות הנוכחות אל מול מנהל העבודה מטעם הקבלן, נערכות בדיקות מדגמיות על ידי הממונים באגף החינוך מעת לעת, כאשר בל נשכח כי קיימת "הפרדת רשויות" בין מי שמנהל את הקשר מול המנהלים בתחומים רבים באגף החינוך (מנהלי המחלקות העל יסודי והיסודי אשר כפופים ישירות למנהלת אגף החינוך לבין המפקח שכפוף ישירות לסגן מנהלת אגף החינוך) כאשר הם מעורבים ונפגשים מעת לעת עם המנהלות בבתי הספר יחד עם המפקח מטעם הרשות במטרה לבחון ליקוים בתחום הניקיון , כך נוצרות שכבות בקרה שונות מטעם העיריה. בנוסף אגף החינוך מקיים שיח בסדירות שונות ובדרגים שונים עם הנהגות ההורים המוסדיות בנושאים שונים ובניהם הניקיון וכך נוצרת מערכת בקרה שלישית של ציבור ההורים, בנוסף העיריה מקיימת בקרה באמצעות מוקד 106 על תלונות וכך נוצרת מערכת בקרה רביעית.

7.2 מדי עבודה

153. סעיף 2.18 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כי "הקבלן מתחייב לספק לעובדיו, על חשבונו והוצאותיו, מדי שנה, לפחות 2 סטים של מדי עבודה (קיץ/חורף). כל סט של מדי עבודה יכלול חולצה/ מקטרון ומכנסי עבודה/ סינר עבודה עליהם יצוין שם הקבלן והמילים "בשרות הרשות המזמינה" וכן תגי זיהוי. ככל שנדרש על פי דין, יספק הקבלן לעובדיו נעלי בטיחות תקינות..."

154. סעיף 9.4 להסכם מגדיר כי במקרה של עובד ללא ביגוד על פי הנדרש בחוזה, יפצה הקבלן את העירייה בסך של 100 ₪ ליום לעובד.

155. בסיורי הביקורת בבתי הספר עלה כי בניגוד להוראות החוזה, העובדים אינם לובשים מדי עבודה בעת עבודתם.

156. כפי שנמסר לביקורת על ידי המפקח העירוני, העדר שימוש במדי העבודה אושר על ידו, וזאת על מנת להקל על העובדים אשר לדבריו מתביישים בלבישתם.

157. נמצא כי עובדי הקבלן אינם לובשים את מדי העבודה עקב החלטת המפקח העירוני אשר התקבלה בחוסר סמכות ובניגוד להוראות הסכם ההתקשרות עם הקבלן.

158. יובהר כי שינוי בדרישות הסכם אשר העירייה צד לו, חייב להיות מעוגן בנספח להסכם ההתקשרות לאחר שהתקבל על ידי הגורמים המורשים לכך בעירייה באישור המחלקה המשפטית.

159. הביקורת ממליצה כי ככל והתקבלה החלטה גורפת אודות אי שימוש במדי עבודה על ידי עובדי הקבלן, ראוי כי החלטה זו תתקבל על ידי הגורמים המורשים תאושר על ידי המחלקה המשפטית של העירייה ותעוגן בנספח להסכם ההתקשרות עם הקבלן.

תגובת סגן מנהלת אגף החינוך

לסעיף 159- אנו מקבלים את הערת הביקורת בנושא ואגף החינוך יקיים דיון פנימי בדבר נחיצות המדים והחלטה בנושא תעוגן בנספח או במסגרת פרוטוקול ישיבה עם הקבלן.

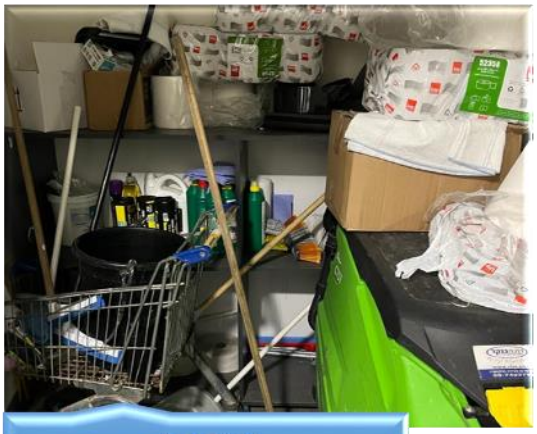
7.3 מלאי חומרי ניקוי וציוד

160. סעיף 2.7 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כי "הקבלן יספק על חשבונו את כל כלי הניקוי וחומרי הניקיון לרבות אמצעי עזר: מכונת שטיפה, עגלת שירות, שואב אבק, קרצוף ושאיבה, סולמות, תמרורי אזהרה ואמצעי זהירות לביטחון בעבודה ולביטחונו ונוחיותו של הציבור. החברה המנהלת תהיה רשאית לדרוש מהקבלן להחליף כלי ניקוי ו/או חומרי ניקוי כלשהם וקבלן יתחייב לעשות כן מיידית מבלי שדרישה כאמור תהיה עילה לתביעה או דרישה לתשלום כלשהו."

161. בהמשך, סעיף 2.10 להסכם קובע כי "הקבלן מתחייב לדאוג לכך כי כל כלי הניקוי וחומרי הניקוי ימצאו ויאוחסנו אך ורק במחסנים אשר יוקצו לשם כך מטעם מנהל המוסד, הרחק מהישג ידם של המשתמשים במבנה, והוא מתחייב לכך שהמחסנים יהיו נקיים בכל עת ונעולים."

162. סעיף 9.4 להסכם מגדיר כי בגין מחסור/ איחור באספקת חומרי/ אמצעי ניקוי, יפצה הקבלן את העירייה בסך של 100 ₪ ליום.

163. בסיורי הביקורת נבדקו חדרי הציוד בבתי הספר, להלן תמונותיהם:







164. להלן טבלה המציגה את בדיקת הביקורת (✓- תקין, , ✗- לא תקין):

הנושא הנבדק	עומר	עלומים	רוטברג
חדרים/ ארונות נעולים	✓	✓	✓
חומרי ניקוי	✓	✓	✓
עגלת שירות	✗	✗	✗
מכונת שטיפה	✓	✓	✗
שואב אבק	✓	✓	✓

165. בניגוד להוראות הסכם ההתקשרות עם הקבלן, מנתוני הטבלה לעיל עולה כי בכל בתי הספר שנבדקו הקבלן לא העמיד לטובת עובדי הניקיון עגלות שירות אשר אמורות לסייע בניוד חומרי הניקיון ואמצעי העזר בשטחם. המשמעות העולה מכך הינה כי העירייה לא ווידאה כי הקבלן ממלא אחר כל התחייבויותיו הקבועות בהסכם ההתקשרות עימו.

166. יצוין כי כפי שנמסר לביקורת על ידי אב הבית של בית הספר עומר, עובדי הניקיון עושים שימוש בעגלות סופר לצורך זה.

167. הביקורת תציין לחיוב את השימוש במכונות שטיפה אשר מסייעות בשיפור ויעילות שירותי הניקיון בבתי הספר.

168. כפי שנמסר לביקורת על ידי המפקח העירוני, בית ספר רוטברג עתיד לקבל מכונת שטיפה בימים הקרובים.

169. מומלץ כי המפקח העירוני יוודא כי הקבלן עומד בהתחייבויותיו הקבועות בהסכם ההתקשרות עימו.

170. עוד מומלץ כי העירייה תפעל למען קבלת עגלות שירות תקניות לכל בתי הספר, וזאת על מנת לאפשר לעובדי הניקיון לבצע את עבודתם בשטח ולהתנייד עם חומרי הניקוי.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיפים 170-169- אנו מקבלים את הערת הביקורת ופועלים מול הקבלן לתיקון הליקוי והכנסת עגלות שירות משודרגות על ידי הקבלן החדש, הקבלן הקודם לקח עימו את מרבית העגלות בטרם הקבלן החדש נערך לרכישה, בשלב הביקורת המצאי היה חלקי והושלם (נספח 12 תמונה של עגלת שירות קיימת).

7.4 תאי השירותים

171. בפרק ב' למכרז בו נבחר הקבלן שכותרתו "פירוט השירותים" מתואר השירות של הקבלן בכל הנוגע לתאי השירותים: "אספקה שוטפת ורציפה של נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים מנייר ממוחזר, מכל סוג שהוא, בהתאם למתקנים הקיימים ברשות המזמינה וכן מפיצי ריח לשירותים שאינם פולטים חומרים מסוכנים לבריאות ורשת ריחנית למשתנות (לפי מפתח של 4 גלילים לפחות באורך 16 מ' לפחות לגליל נייר טואלט אחד לתא שירותים ליום)."

172. בנוסף, סעיף 1.1ג לפרק ג' למכרז שכותרתו "מפרט שירותי ניקיון לפי מ"ר" קובע כי עבודות הניקיון היומיות כוללות "ניקוי חדרי שירותים: כיורים, אסלות, משטחי חרסינה, אביזרי אינסטלציה, מראות. הכנסת נייר טואלט ואספקת סבון או נוזל לרחיצת ידיים..".

173. בסיכום ישיבה שנערכת ביום 18.12.2019 בנוכחות גזבר העירייה, סגן מנהלת אגף החינוך, נציגים ממשכ"ל וקבלן הניקיון עלה נושא אספקת נייר הטואלט לבתי הספר. הקבלן ציין כי "העירייה משלמת עבור כך 15 אלף ₪ בחודש, בפועל העלויות מגיעות לכ-50 אלף ₪. מעדיפים לקזז את הסכום ושבתי הספר ירכשו באופן עצמאי. הפער מאוד גדול ויוצר הפסדים." בסיכום הישיבה הוחלט כי "בסוגיית נייר הטואלט - צריכה להתבצע ספירה של תאי השירותים בבתי הספר. בנוסף, יש לבחון באופן מדגמי את כמות הגלילים המסופקים לכל תא שירותים. לאחר איסוף המידע תתבצע בחינה האם הצריכה סבירה או שיש צורך לשלם יותר בגינה."

174. בסיורי הביקורת נבדקו מספר חדרי שירותים ותאיהם בבתי הספר, להלן תמונות לדוגמא:







175. להלן טבלה המציגה את ממצאי הביקורת (✓- תקין, ✓- תקין חלקית, ✗- לא תקין):

הנושא הנבדק	עומר	עלומים	רוטברג
מטהרי אויר	✗	✗	✗
נייר טואלט	✓	✓	✓
נייר ניגוב ידיים	✓	✓	✓
סבון נוזלי	✓	✓	✓

176. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי בניגוד לקבוע בהסכם ההתקשרות עם הקבלן, לא קיימים בבתי הספר מטהרי אויר בתאי השירותים.

177. כפי שנמסר לביקורת על ידי המפקח העירוני, מטהרי האויר הוסרו ביוזמתו, וזאת על מנת שיוכל לבדוק את רמת הניקיון בצורה טובה יותר, ולדבריו, על מנת שניתן יהיה "להריח את הניקיון".

178. בבית הספר עומר נמצאו תאי שירותים עם מושב אסלה שבור, מתקן לנייר טואלט שבור, וכן תא שירותים בו לא היה נייר טואלט כלל:





179. בבית הספר עלומים נמצאו תאי שירותים בהם מושב האסלה היה שבור או כלל לא היה מושב אסלה, וכן תאי שירותים עם מתקני נייר טואלט שבורים:





180. בבית הספר רוטברג נמצאו תאי שירותים בהם לא היה נייר טואלט ונייר ניגוב ידיים, וכן מתקני נייר טואלט שבורים:







181. כפי שנמסר לביקורת על ידי המפקח העירוני, מתקני נייר הטואלט שבורים עקב פעולות ונדליזם של התלמידים בבתי הספר.

182. מושבי האסלה אינם באחריות קבלן הניקיון ועובדיו, אלא באחריות אבות הבית אשר אמורים לרכוש אותם מתקציב בית הספר ולהחליפם בעת הצורך.

183. עוד מומלץ כי העירייה תפעל למען החלפת כל מתקני נייר הטואלט השבורים בבתי הספר בעיר, וכן תוודא כי מושבי האסלות השבורים מתוקנים ו/או מוחלפים בעת הצורך. ככל ומתקני נייר הטואלט אינם עמידים, ראוי כי תיערך בחינה בדבר החלפתם למתקנים מסוג אחר.

184. הביקורת ממליצה שוב כי החלטות כגון הסרת מטהרי האוויר – אשר הקבלן תמחר רכישתם במסגרת העלויות במכרז – ייבחנו על ידי הגורמים המוסמכים וייקבעו במסגרת נספח מסודר להסכם ההתקשרות עם הקבלן, כולל בחינה של השפעת הסרת הפריט על העלויות והתשלומים לקבלן.

תגובת סגן מנהלת אגף החינוך

לסעיפים 178-181- מתקני נייר ומכסי אסלות שבורים מתוקנים על ידי בתי הספר מתקציבם, המפקח בעת הביקורים כפי שנוכחה הביקורת לראות מעיר למנהלניות ולאבות הבית בנושא, במידה והוא רואה כי נושא אינו מטופל הוא פונה למנהלת בית הספר או לגורם הממונה באגף החינוך במחלקת היסודי/העל יסודי.

לסעיף 183- העיריה פועלת מול בתי הספר להחלפת המתקנים השבורים ואף הוציאה ריענון נהלים בנושא טרם תחילת השנה, לצערנו לא מצאנו מתקן שעמיד בפני ונדליזם והפתרון לוונדליזם הינו חינוך. אנו מספקים בכל שנה מתקציב העיריה עשרות מתקנים לבתי הספר המתקשים לבצע זאת מתקציבים אך אנו דורשים טיפול חינוכי למניעת תופעות אלו של השחטת רכוש, הביקורת ראתה כי אין מדובר במתקנים אשר אינם תקינים או פגומים אלא מצאה כי במספר קטן מאד של תאים בהם בוצע ונדליזם מכוון.

לסעיף 184- מטהרי האוויר הוסרו ע"י הקבלן הקודם בעת סיום עבודתו, בתחילת המכרז לבקשתו של המפקח הם טרם הותקנו במטרה להוביל שגרת ניקיון תקינה, מטהרי האוויר יוחזרו במהלך התקופה הקרובה לפי החלטת המפקח. התקנת מטהרי האוויר תעשה במהלך המחצית הראשונה של שנת 2023 כפי שנמסר ע"פ החלטת המפקח מטעם העיריה וזאת לצורך ווידא שגרת ניקיון ושימוש בחומרי ניקיון על פי המפרט.

7.5 מתקני שתייה

185. סעיף 1.1ה לפרק ג' למכרז בו נבחר הקבלן שכותרתו "מפרט שירותי ניקיון לפי מ"ר" קובע כי עבודות הניקיון היומיות כוללות: "ניקוי מתקני מים וברזיות".

186. בנוסף, סעיף 1.2ב קובע כי עבודות הניקיון השבועיות כוללות: "ניקוי יסודי של מתקני שתיית מים/ ברזיות כולל הברקתם בחומר מיוחד."

187. במסגרת סיורי הביקורת נבחנו מתקני השתייה בבתי הספר:







188. בבית ספר עומר נמצאו מתקני שתייה המחוברים לחשמל בצורה מסוכנת בגובה נגיש לילדים ולמים העלולים לנזול ממתקן השתייה:



189. בבית ספר עלומים נמצאו מתקני שתייה לא נקיים עם מסטיקים ועובש שלא נוקה זמן רב, וכן מתקני שתייה שאינם תקינים:





190. מומלץ כי חיבורי החשמל של מתקני השתייה ימוקמו לגובה או יוסלקו באופן בו לא יהיו בהישג ידם של התלמידים כאשר לא יתאפשר מגע עם מים מהמתקנים

191. מומלץ כי אגף החינוך באמצעות המפקח העירוני יפעל למען ניקיונם ותקינותם של מתקני השתייה בבתי הספר, כאשר עליו לוודא כי רמת הניקיון בבתי הספר הינה הגבוהה ביותר האפשרית, ולכל הפחות כזו שעומדת בדרישות המינימליות של הסכם ההתקשרות עם הקבלן.

<u>תגובת סגן מנהלת אגף החינוך</u>

לסעיפים 207 ו-209- מתקני המים בעומר הינם חדשים והותקנו במסגרת בניית המבנה ועברו את כלל הבקרות של אנשי הבטיחות, החשמל, התברואה וכן עברו 2 בקרות של אנשי בטיחות שונים נוספים במהלך 3 השנים מאז פתיחתו, אגף החינוך אינו בעל המומחיות בתחום הבטיחות ונושא זה מצוי תחת אגף הביטחון בו קיימת מחלקת בטיחות מוס"ח. ממצא הביקורת יועבר לבחינה על ידי אגף הביטחון.

לסעיף 208- מתקני השתיה בעלומים הוחלפו במהלך קיץ 2022 על ידי החברה הכלכלית, אנו מקבלים את הערת הביקורת ונפעל מול הנהלת בית הספר להגברת הפיקוח ושגרת הניקיון של המתקנים החדשים.

לסעיף 210- אנו מקבלים את הערת הביקורת ונפעל מול בתי הספר להגברת הפיקוח על ניקיון מתקני המים החדשים שהותקנו בהם לאחרונה.

7.6 ניקיון כיתות, חדר מורים ומשרדים

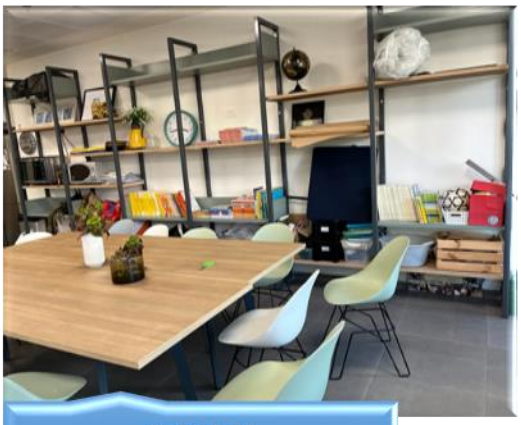
192. סעיף 1.1 לפרק ג' למכרז בו נבחר הקבלן שכותרתו "מפרט שירותי ניקיון לפי מ"ר" קובע כי עבודות הניקיון היומיות כוללות:

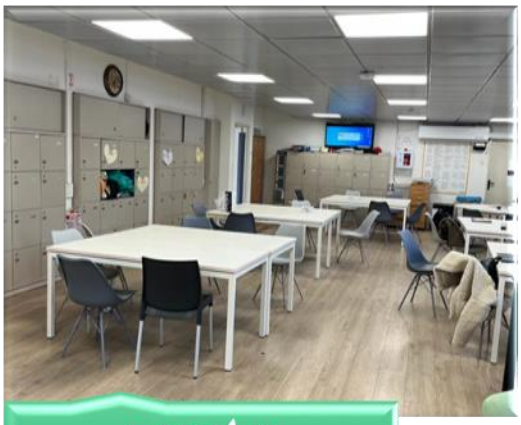
"א. טיאוט הרצפות לרבות כיתות, משרדים, פרוזדורים, חדרי מדרגות, חדרי שירותים, מקלטים דו תכליתים ושטחים מרוצפים אחרים שאינם מצויים בחצר המוסד.

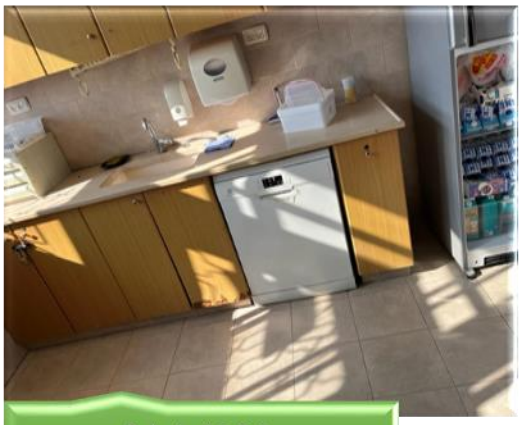
ב. שטיפת הרצפות בכיתות הלימוד אחת ליומיים ושטיפה יום יומית של המשרדים, הפרוזדורים, חדרי המדרגות, חדרי השירותים, המקלטים ושטחים מרוצפים אחרים שאינם מצויים בחצר המוסד. השטיפה תבוצע לאחר טאוט הרצפה. השטיפה תבוצע עם מים נקיים בתוספת חומרי ניקיון כך שלא ישארו סימנים עם הרצפה..."

193. סעיף 9.4 להסכם ההתקשרות עם הקבלן מגדיר כי הקבלן יפצה את העירייה בגין אי ביצוע מפרט העבודות היומיות בחלקו או בשלמותו בסך של 200 ₪ למקרה ולמוסד, ובגין אי ביצוע מפרו העבודות השבועיות בסך של 300 ₪ למקרה ולמוסד.

194. במסגרת סיורי הביקורת, נבדק ניקיונם של חדרי המורים והמטבחונים שבהם בבתי הספר:







195. להלן טבלה המציגה את בדיקת הביקורת (✓- תקין, ✓- תקין חלקית, ✗- לא תקין):

הנושא הנבדק	עומר	עלומים	רוטברג
רצפה	✓	✓	✓
שולחנות	✓	✓	✓
מקרר	✓	✓	✓

הנושא הנבדק	עומר	עלומים	רוטברג
כיור	✓	✓	✓
מדפים, ארונות ומגירות מטבח	✓	✓	✓

196. כפי שעולה מנתוני הטבלה לעיל, כל חדרי המורים שנבדקו היו נקיים.- **נמצא תקין**.

197. הביקורת בדקה גם את מסדרונות בתי הספר לבחינת מידת ניקיון האבק וקורי העכביש. בבדיקה זו נמצאו בבית הספר עומר קורי עכביש ובבית הספר עלומים קורי עכביש ואבק שניכר כי לא נוקה זמן רב:







198. יוער כי כשנשאלו אבות הבית אודות תדירות פעולות הניקיון, לרבות ניקוי קורי עכביש אשר על פי הסכם ההתקשרות עם הקבלן יש לנקותם אחת לשבוע, השיבו לביקורת כי אינם מתדרכים את עובדי הניקיון בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות עם הקבלן אשר אינם מודעים לתוכנו. כלומר, סוגיהן ותדירותן של פעולות הניקיון הנדרשות המעוגנות בהסכם ההתקשרות לא נמסרה לאבות הבית שהם אלו האמונים על תדרוך עובדי הניקיון בשטח מדי יום ביומו.

199. הביקורת תציין בנוסף, כי כפי שנמסר על ידי אבות הבית בבתי הספר שנדגמו, שטיפת הכיתות נערכת מדי יום, וזאת בשונה מהוראות הסכם ההתקשרות לפיו יש לשטוף את הכיתות אחת ליומיים.

200. מומלץ כי אבות הבית בבתי הספר יעודכנו בפעולות הניקיון ותדירותן הקבועות בהסכם ההתקשרות עם הקבלן. באופן זה, אבות הבית יוכלו לוודא כי כל פעולות הניקיון מבוצעות על ידי עובדי הניקיון של הקבלן בהתאם להוראות ההסכם.

201. עוד מומלץ כי אגף החינוך באמצעות המפקח העירוני יוודאו כי עובדי הקבלן מקפידים על ניקיון קורי עכביש ואבק אשר מצטבר בפינות המסדרונות בבתי הספר.

תגובת סגן מנהלת אגף החינוך

לסעיפים 216 ו-219- חשוב להדגיש כי תדירות הניקיון הובהרה לאבות הבית כחלק ממסגרת תדריך בנושאי אחזקת המבנה, אך נדגיש כי כפי שנאמר לביקורת מנהלת בית הספר היא האחראית בשטח יחד עם אב הבית ובכוחה להחליט על תדיריות שונות וביצוע משימות ניקיון שונות במהלך השגרה, ראו הערת הביקורת בסעיף 218, הנחיית הרשות בהסכם הינה הקו המנחה לקבלן אך המנהלת בשטח רשאית על פי ההסכם לבצע התאמות בבית הספר בהתאם לצרכי השעה והמקום.

לסעיף 220- אנו מקבלים את הערת הביקורת והנחיה בנושא תצא מהמפקח למנהלות בתי הספר להקפדה יתרה בנושא ומתן מסגרת זמן נאותה לביצוע המשימות במהלך שגרת היום

7.7 חצר בית הספר

202. סעיף 1.1 לפרק ג' למכרז שכותרתו "מפרט שירותי ניקיון לפי מ"ר" קובע כי עבודות הניקיון היומיות כוללות:

"ו. ניקוי רחבות הכניסה ודלתות הכניסה למבנה.

ז. איסוף גס של אשפה מחצרות, ריקון אשפתונים וטיאוט שטח החצר (כלומר כל השבילים בשטחה החצר לרבות שביל הכניסה למבנה והשטח הסמוך לשער הכניסה שמחוץ למבנה למעט מגרשי ספורט מרוצפים) כולל החלפת שקיות (העבודות אינן כוללות עבודות גינון לרבות, גירוף ו/או איסוף עלים). איסוף עלים יעשה בכפוף להזמנה של הרשות המזמינה ובתוספת תשלום."

203. הביקורת סיירה בחצרות בתי הספר שנדגמו:







204. נמצא כי חצרות בתי הספר נקיים ופחי האשפה בהם מרוקנים. ניכר כי יש הקפדה על טיאוט החצרות מעלים ואיסוף האשפה המצטברת בהם. - **נמצא תקין**.

8. התחשבנות עם הקבלן

205. העברת תשלומים לקבלן תעשה בדרך כלל לאחר הגשת חשבונית מס על ידי הקבלן עבור ניקיון מוסדות חינוך בצירוף פירוט המוסדות, השטחים, שעות הניקיון ואישור הנהלת כל מוסד. החשבונית תיבדק על ידי המנהל ובאם תאושר על ידו, עם או בלי שינויים, תועבר לגזברות העירייה לתשלום.

206. סעיף 7.8 להסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע כי "אחת לחודש, בין ה-1 ל-10 בכל חודש, יעביר הקבלן לחברה המנהלת חשבון מפורט, בשלושה עותקים, בגין השירותים שניתנו על ידו בחודש החולף לרשות המזמינה. לחשבון, כאמור, יצורף ביצוע עבודה חודשי, בגין כל מוסד שבחוזה זה, אשר ייחתם על ידי מנהל המוסד או נציג הרשות המזמינה ועל ידי נציג הקבלן. כמו כן, יצורף לחשבון, טופס ריכוז ביצוע אשר ייחתם על ידי נציג הרשות המזמינה ונציג הקבלן וכן תעודות משלוח של חומרי הניקוי והאמצעים שסיפק הקבלן למוסד, חתום על ידי מנהל המוסד או נציג הרשות המזמינה."

207. בהמשך, סעיף 7.10 קובע כי "החשבון כאמור בסעיף 7.8 לעיל ישולם לקבלן לא יאוחר מ-45 ימים מתום החודש שבו הוגש החשבון לחברה המנהלת..."

208. סעיף 3.2 להסכם הניהול קובע כי "על הרשות המזמינה להעביר לחברה את התשלומים לקבלן לפחות 5 ימים עסקים לפני המועד לתשלום בהתאם למועדי התשלום הקבועים בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017."

209. להלן תרשים המציג את אופן ההתחשבנות עם הקבלן:



29. הביקורת ערכה מדגם של חשבוניות מהשנים 2020-2021. להלן טבלה המציגה את המדגם:

מס"ד	תקופת החשבון	סך התשלום עבור ניקיון בתי ספר (₪)
1	פברואר 2020	572,630
2	יוני 2020	778,387
3	ינואר 2021	287,564
4	ספטמבר 2021	380,681
5	דצמבר 2021	601,132

210. הביקורת ערכה השוואה בין שעות הניקיון בכל בית ספר, עבורם שילמה העירייה בחודשים שנדגמו, לבין שעות הניקיון הקבועות בהסכם ההתקשרות עם הקבלן.

211. לצורך בדיקה זו, חישבה הביקורת את שעות הניקיון לפי הנקבע בהסכם, בהתאם לחודש שנדגם. כך למשל, שעות הניקיון בבית הספר אוסישקין שנקבעו בהסכם הינן 25.5 שעות בימי א'-ה' ו- 17 שעות בימי ו'. בחודש דצמבר 2021 היו 22 ימי א'-ה' ו-5 ימי ו', ועל כן, שעות הניקיון בחודש זה לפי ההסכם הן 646 (22*25.5 + 5*17).

212. להלן טבלה המציגה את בדיקת הביקורת:

בית הספר	פברואר 2020		יוני 2020		ינואר 2021		ספטמבר 2021		דצמבר 2021	
	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל
אוסישקין	578	694	655	748	621	323	629	380	646	667
הדר	578	525	655	587	621	253	629	285	646	553
אמירים	578	674	655	748	621	323	629	380	646	667
קריית יערים	578	526	655	587	621	253	629	285	646	527

בית הספר	פברואר 2020		יוני 2020		ינואר 2021		ספטמבר 2021		דצמבר 2021	
	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל	עפ"י ההסכם	בפועל
אורנים	578	734	655	748	621	323	629	336	646	752
דורון	578	774	655	748	621	323	629	380	646	653
גולן	544	546	621	587	578	253	595	285	604	527
אור השחר	374	204	425	196	400	85	408	112	417	258
יעל רום	234	318	264	338	253	146	254	202	263	518
רמב"ם בנים	124	204	138	303	137	131	133	112	142	230
רמב"ם בנות	204	204	230	303	221	131	221	112	230	230
עומר	204	308	230	338	221	146	221	285	230	527
רמ"ה מחוננים	170	170	196	162	179	70	187	0	187	0
קלמן	748	704	850	693	799	299	816	369	833	644
עלומים	748	914	850	903	799	390	816	475	833	644
אלון	918	914	1,046	903	978	390	1,003	475	1,020	824
רוטברג	1,088	994	1,241	903	1,156	390	1,190	570	1,207	914
סה"כ	**8,824**	**9,407**	**10,021**	**9,795**	**9,447**	**4,229**	**9,618**	**5,043**	**9,842**	**9,135**

213. כפי שעולה מנתוני הטבלה לעיל וכפי שנמסר לביקורת על ידי סגן מנהלת האגף והמפקח העירוני, שעות הניקיון בבתי הספר אינן קבועות ומשתנות בהתאם לצרכי השטח באופן יומיומי.

214. בפועל, כמעט בכל החודשים שנדגמו, העירייה לא ניצלה את כל שעות הניקיון שהוקצו לבתי הספר בהסכם ההתקשרות עם הקבלן, וכן, בכל חודש שעות הניקיון בבתי הספר אינן תואמות לקבוע בהסכם.

215. מבדיקת ההתחשבנות מול הקבלן עולה כי החשבוניות אינן כוללות דוחות נוכחות ופירוט שעות העבודה של עובדי הניקיון בבתי הספר (לדוגמא ראה **נספח ב'- חשבון דצמבר 2021**). לאור העובדה כי לא קיימים דיווחי נוכחות מסודרים, לא ברור כיצד נעשית ההתחשבנות מדי חודש, בייחוד לאור השינויים היומיים שנעשים בשטח על ידי המפקח העירוני ומנהל העבודה של הקבלן.

216. הביקורת ממליצה כי ככל והעירייה עורכת התחשבנות חודשית של שעות הניקיון של עובדי הקבלן בפועל, ראוי כי התחשבנות זו תיעשה על בסיס דיווחי נוכחות מסודרים של עובדי הקבלן אשר יצורפו לחשבון החודשי.

217. עוד מומלץ כי ככל ונעשים שינויים בשעות ובהקצאת העובדים בין בתי הספר, ראוי כי שינויים אלו יתועדו בצורה מסודרת לאחר אישור הגורמים הרלוונטיים, וכן יצורפו לחשבון החודשי של הקבלן.

לסעיף 218- אנו מקבלים את הערת הביקורת ופועלים ליישום מלא שלה במסגרת המכרז החדש.

9. נספחים

9.1 נספח א'- סיכום סיור אתרים ובתי ספר רמת השרון

סיכום סיור אתרים ובתי ספר רמת השרון :RE

השב | השב לכולם | העבר | ...

רוני עזורה <roni_a@ramhash.co.il>
אל מנשה משה י. מ הברקות; צחי י. מ. הברקות; חיים מימון ניקיון רמת השרון
עותק אלי רובין; אריאנה חלק; מגי מזרחי בונפיל; מיה אייל; שירלי פאר יגרמן; יודית סקפה; רועי דביר; יעל שמואל; אריאנה חלק
יום ב 26/08/2019 18:44

שלום רב,

לאחר פגישה שהתקיימה היום בנוגע למצב לקראת פתיחת השנה עם (יעל שמואל, אלי רובין, חיים מימון ויהודה כחלון אב הבית ביה"ס קלמן) ולאור הטענות הרבות מהשטח ברצוני לעדכן את כל המכותבים בדברים כפי שנאמרו בפגישה.

כיום מצב הניקיון של מרבית בתי הספר רחוק מלהיות משביע רצון, והוא תולדה עיקרית של מחסור חמור ומתמשך בכוח אדם ובאספקת כח אדם קבוע לבתי הספר על ידי החברה במשך מעל חודש, בתקופה זו החברה סיפקה כח אדם בצורה לא סדירה, שאינו עומד בדרישות הרשות בחלק מהמקרים באופן קבוע.

בעיות קריטיות לטיפול מידי:

1. בחוזה העבודה וכפי שנמסר לקבלן, **מצבת העובדים צריכה להיות קבועה ככל הניתן בבתי הספר בעלת 2 משמרות עבודה קבועות**- מצב כיום, במעל מחצית מבתי הספר אין משמרת בוקר קבועה, באף בית ספר אין משמרת צהרים קבועה.
2. בחוזה העבודה וכפי שנמסר לקבלן, **על העובד להיות דובר עברית סבירה, ולהיות מתודרך בכניסתו אצל אב הבית** - מצב כיום, חלק מהעובדים אינם דוברי עברית, העובדים אינם נשמעים להוראות אבות הבית.
3. בחוזה העבודה וכפי שנמסר לקבלן, **שיבוץ העובדים יהיה שמי**- מצב כיום, שיבוץ העובדים מתבצע בניסיון למלא מכסה ולא שמי, אין את פרטי העובד בבית הספר.
4. בחוזה העבודה וכפי שנמסר לקבלן, **על העובד להחתים כרטיס עבודה בבית הספר**- מצב כיום, העובדים אינם מחתימים כרטיס עבודה ממוחשב כפי שסוכם .
5. בחוזה העבודה וכפי שנמסר לקבלן, **לכל עובד ניקיון יהיה מחליף קבוע ביום החופשי שלו (עובד 5 ימים)**- מצב כיום, אין מחליף קבוע, לא נקבעו לעובדים ימים חופשים.
6. בחוזה העבודה וכפי שנמסר לקבלן, **עובדים במסגרת בתי הספר (למעט חריגים) עובדים 8.5 שעות כאשר שעת התחלת משמרת בוקר הינה 7:00ושעת סיום משמרת הבוקר הינה 15:30, משמרת צהרים שעת התחלה 12:00 ושעת סיום 20:30** ,- מצב כיום, העובדים אינם מגיעים בשעה הנקובה ואינם עומדים בשעה הנקובה ההסעות מאחר ויוצאות מוקדם.

בעיות נוספות:

1. עובדים נמצאים ללא תגי שם וללא מדי עבודה וללא ציוד מיגון מתאים (נעלים סגורות ונוגד החלקה, מסכה לעבודה עם חומרים וכו').
2. עובדים לא עברו הדרכה בנוגע לבטיחות בעבודה.
3. עובדים לא עברו הדרכה בנוגע לשימוש בחומרים.
4. טרם הועברו אישורי העדר עבירות מין לכל מוסד חינוך וכן בצורה מרוכזת לרשות בגין עובדים ממין זכר המועסקים בתחום הרשות.
5. טרם הועברו צילומי תעודת זהות ופרטים מלאים(כתובת, טלפונים ליצירת קשר, טלפונים ליצירת קשר במצב חרום וכו') של כל עובדי הניקיון לכל בית ספר טרם כניסתם.
7. זמן הפסקת משמרת בוקר מבקש שיקע על ידי אב הבית וכנ"ל למשמרת הערב, מעבר לכך שעת הפסקה מתארכת והעובדים אינם מוכנים לקביעת שעת הפסקת אחידה לכל אחד מהם בבית הספר.
6. חומרי הניקוי שסופקו לטענת אבות הבית, יספיקו למחצית החודש.

לסיכום אני מבקש:

1. חברת הניקיון תעביר עד יום חמישי לידי, מצבת עובדים סגורה ל2 משמרות ,כאשר באחת המשמרות יש עובד ממין זכר לביצוע משימות ניקיון הדורשות מאמץ פיזי נוסף (מכונות קרצוף וג'רניק והובלת חומרי ניקוי בבית הספר), לאחר אישור אבות הבית לכל העובדים בחתימתם, אשר כולם דוברי עברית ומסוגלים לעסוק בעבודות ניקיון וכולם נפגשו עם אבות הבית והביעו את הסכמתם לעבוד בבית הספר תחת אב הבית.
2. חברת הניקיון תעביר לידי עד יום שישי, מצבת עובדים מחליפים לכל בית ספר ליום החופשי של כל אחד מעובדי הניקיון לאחר קבלת אישור אב הבית.
3. חברת הניקיון תדאג במהלך ה4 ימי עבודה שנותרו עד לפתיחת שנת הלימודים לתגבר עובדים (בתשלום מלא של הרשות) **ככל** שיידרש ע"פ חוות הדעת של חיים מימון בהתייעצות עימי לצורך פתיחת השנה בצורה תקינה- כאשר הדבר נובע ממחסור בעובדים במהלך כל החודש.
4. חברת הניקיון תדאג לצייד את העובדים בלבוש ותעביר הדרכות לעובדים בנוגע לבטיחות כולל תוכנית הדרכות שנתית.
5. חברת הניקיון תדאג להעביר עד יום חמישי אישור העדר עבירות מין לכל בתי הספר לכל העובדים במצבת.
6. חברת הניקיון תדאג להיערך לאספקה נוספת לאמצע החודש במקרה הצורך.
7. חברת הניקיון תחיל עד ה1/9 על כל העובדים חתימת אלקטרונית(באמצעות טלפון או נייד באיכון GPS) □ התקף רק למוסד החינוכי בו שובצו.

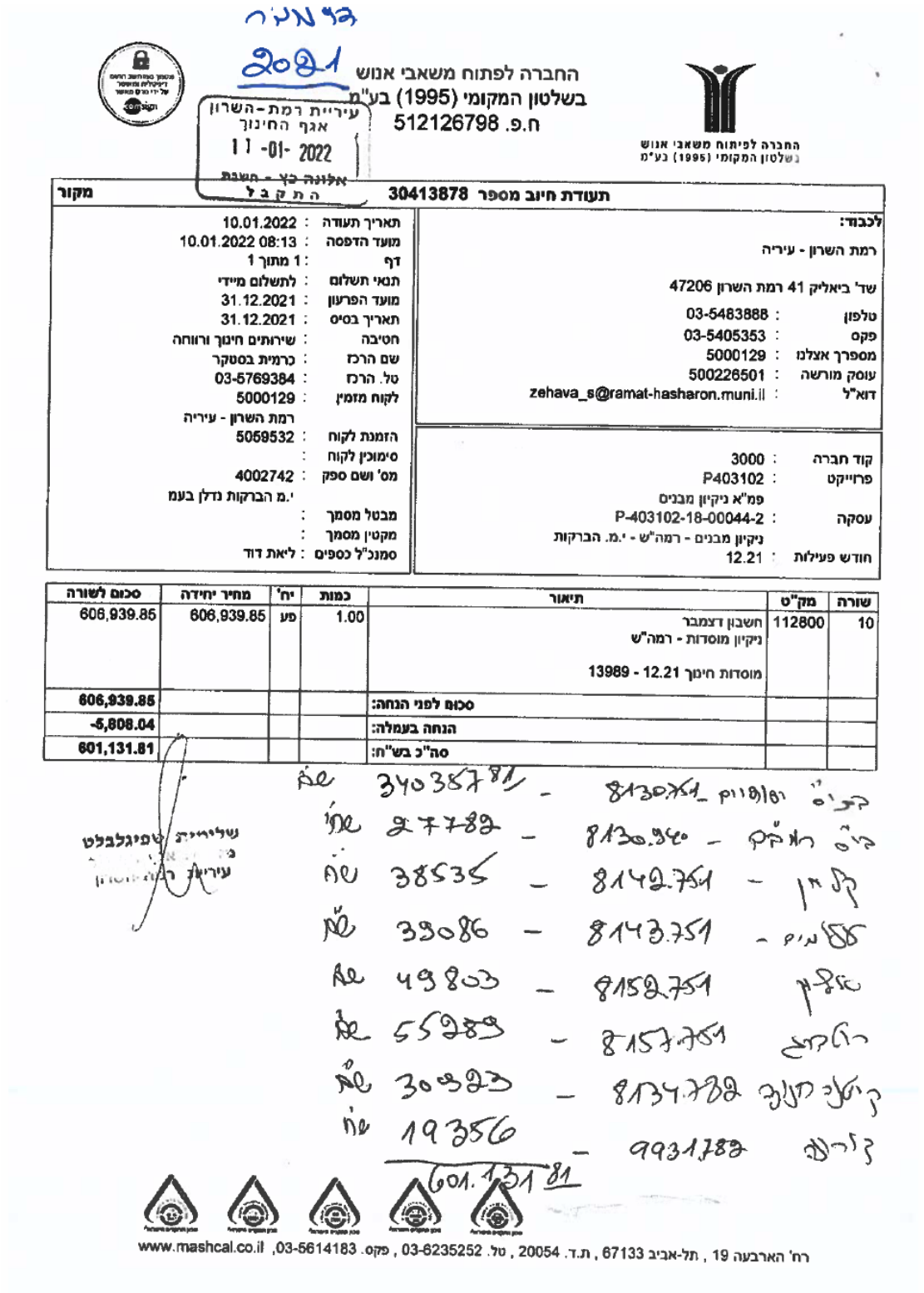
בנוסף : ספק/קבלן החברה מוסא – לא יעבוד יותר אל מול אף גורם ברשות אלא אם הוא מונה רשמית על ידי הקבלן כבעל תפקיד רשמי!

מעבר לזה כפי שאמרתי מדובר במהלך הקמה שלדעתי מתבצע בצורה איטית, כל נושא הוספת תקן של מנהל עבודה יהיה נדון מול הרשות רק לאחר סיום שלב הקמה אשר החברה נדרשת אליו בחוזה ולאחר יישור מצבת עובדים מלאה ויישור קו בכל התחומים הקריטיים.

לצערי למרות שהוספתי לכם שעות רבות אני מוצא כי לא הצלחתם לעמוד באספקת כמות המכסה הנדרשת, אבקשכם להחיל שיפור מידי בנושא בכמות ובאיכות העובדים וביציבותם.

אינג' רוני עזורה
סגן מינהלי למנהלת אגף החינוך
אגף החינוך, עיריית רמת-השרון
טל: 03-7602441 נייד: 054-6838789

9.2 נספח ב'- חשבון דצמבר 2021



החברה לפיתוח משאבי אנוש
בשלטון המקומי (1995) בע"מ
ח.פ. 512126798

עיריית רמת-השרון
אגף החינוך
11-01-2022
אלונה כץ - חשבת
ה ת ק ב ל

תעודת חיוב מספר 30413878 — מקור

תאריך תעודה	10.01.2022
מועד הדפסה	10.01.2022 08:13
דף	1 מתוך 1
תנאי תשלום	לתשלום מיידי
מועד הפרעון	31.12.2021
תאריך בסיס	31.12.2021
חטיבה	שירותים חינוך ורווחה
שם הרכז	כרמית בסטקר
טל. הרכז	03-5769384
לקוח מזמין	5000129 רמת השרון - עיריה
הזמנת לקוח	5059532
סימוכין לקוח	
מס' ושם ספק	4002742 י.מ הברקות נדלן בעמ
מבטל מסמך	
מקטין מסמך	
סמנכ"ל כספים	ליאת דוד

לכבוד:
רמת השרון - עיריה
שד' ביאליק 41 רמת השרון 47206
טלפון: 03-5483888
פקס: 03-5405353
מספרך אצלנו: 5000129
עוסק מורשה: 500226501
דוא"ל: zehava_s@ramat-hasharon.muni.il

קוד חברה: 3000
פרוייקט: P403102 פמ"א ניקיון מבנים
עסקה: P-403102-18-00044-2 ניקיון מבנים - רמה"ש - י.מ. הברקות
חודש פעילות: 12.21

שורה	מק"ט	תיאור	יח'	כמות	מחיר יחידה	סכום לשורה
10	112800	חשבון דצמבר ניקיון מוסדות - רמה"ש מוסדות חינוך 12.21 - 13989	פע	1.00	606,939.85	606,939.85
		סכום לפני הנחה:				**606,939.85**
		הנחה בעמלה:				**-5,808.04**
		סה"כ בש"ח:				**601,131.81**

שלומית שפיגלבלט
עיריית רמת השרון

רח' הארבעה 19 , תל-אביב 67133 , ת.ד. 20054 , טל. 03-6235252 , פקס. 03-5614183 ,www.mashcal.co.il

#13969

עיריית רמת השרון - דוח שעות חיבור ועלות

קבלן המבצע : י.מ.הברקות בע"מ

חודש : דצמבר שנה: 2021

מס'	שם המוסד	סה"כ שעות	תאי שירותים	עלות לתא	מחיר לשעת עבודה	סה"כ לתשלום
1	אוסישקין	667	39	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 34,524.69
2	הדר	553	28	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 28,462.64
3	אמירים	667	29	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 34,162.39
4	קריית יערים	527	26	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 27,123.34
5	אורנים	752	36	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 38,663.64
6	דורון	635	49	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 33,322.07
7	גולן	527	26	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 27,123.34
8	אור השחר	258	21	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 13,578.27
9	יעל רחם	518	16	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 26,313.92
10	רמב"ם בנים	230	6	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 11,618.94
11	רמב"ם בנות	230	20	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 12,126.16
12	רמ"ה מחוננים	-	0	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 0.00
13	עומר	527	40	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 27,630.56
14	חט"ב קלמן	644	26	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 32,935.90
15	חט"ב עלומים	644	39	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 33,406.89
16	תיכון אלון	824	45	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 42,566.67
17	תיכון רוטנברג	914	51	₪ 36.23	₪ 49.68	₪ 47,255.25
18	קייטנת חנוכה	532	0	₪ 0.00	₪ 49.68	₪ 26,429.76
19	ניקיון קורונה	333	0	₪ 0.00	₪ 49.68	₪ 16,543.44
	סה"כ:	9,980	497			₪ 513,787.87
	סה"כ כולל מע"מ					₪ 601,131.81

מאשר ביצוע עבודה :

שם + שם המשפחה

חתימה+ חותמת הרשות

דוח ביקורת בנושא
וועדות העירייה

דוח ביקורת – הרכב וועדות

מבוא

חברי המועצה של רשות מקומית נבחרים לכהונתם בהליך דמוקרטי במסגרת הבחירות לרשות המקומית, והם מייצגים את תושבי הרשות המקומית. המועצה של רשות מקומית מנהלת את ענייני הרשות ונעזרת בוועדות שהיא בוחרת את חבריהן.

הוועדה היא המסגרת שבה ממקדת המועצה את עבודתה. זהו למעשה הפורום הציבורי-מקצועי של הרשות המקומית בו נפגשים נבחרי הציבור, יחד עם חברי הנהלת העירייה והדרגים המקצועיים הבכירים ברשות, להשמעת הדעות, על מנת לדון, לקבל החלטות ולקבוע את מדיניות העירייה. הוועדה היא הזירה המתאימה ביותר לפעולת הנבחרים, בה הם יכולים להשפיע ולבקר את הנעשה, ברוח מצע רשימותיהם והבטחותיהם לבוחריהם.

אין כל מגבלה חוקית על מספר הוועדות שמועצה רשאית להקים. בפקודת העיריות ובהנחיות של משרד הפנים נקבעו ועדות שהמועצה חייבת לבחור (להלן - ועדות חובה). נוסף על אלה, רשאית המועצה לבחור ועדות, קבועות או ארעיות, שתפקידן לייעץ לה (להלן וועדות רשות).

וועדות חובה	וועדות רשות
וועדה מקומית לתכנון ולבנייה	וועדת הנהלה
וועדת משנה לתכנון ובנייה	וועדת מנגנון
וועדת כספים	וועדת רווחה
וועדת מל״ח	וועדת רישוי עסקים
וועדה לאיכות הסביבה	וועדת שמות מקומות ציבוריים
וועדה לבטיחות בדרכים	וועדת תחבורה
וועדה לענייני ביקורת	
וועדת הנחות	
וועדת חינוך	
וועדה לקידום מעמד הילד	
וועדה למאבק בנגע הסמים	
וועדת ערר על קביעת ארנונה כללית	
וועדה לקליטת עלייה	
וועדת מכרזים	
וועדת רכש ובלאי	
וועדת תמיכות	

וועדה חקלאית (בכפוף לתנאים מסוימים)	
וועדה להנצחת זכרם של נרצחי טרור	
וועדה להקצאת קרקעות ומבנים	
וועדה למיגור אלימות	
וועדה לשימור אתרים	

<u>הוראות החוק</u>

סעיף 166 לפקודת העיריות קובע כי:

<u>הנוהל בעבודת הועדות</u>

166. (א) יושב ראש ועדה של המועצה רשאי בכל עת לקרוא לישיבת הועדה, והוא חייב לקרוא לישיבה על פי החלטת הועדה או על פי בקשת שליש חבריה או על פי בקשה של המועצה או של ראש העיריה.

(אא) ועדה שחובה להקימה לפי כל דין תכונס לפחות אחת לשלושה חדשים; לא כונסה ועדה כאמור, יורה ראש העיריה לכנסה, והוא יקבע את סדר היום של ישיבת הועדה; לא נכח יושב ראש הועדה בישיבה, או סרב לנהלה, ינהלה זקן חברי הועדה.

(ב) כל ועדה של המועצה רשאית, בשים לב להחלטות המועצה, ובמידה שלא נקבעה הוראה אחרת בעניין זה, להסדיר בעצמה את עבודתה ואת דיוניה.

(ג) ועדה של המועצה רשאית למסור לוועדת משנה, שתיבחר מבין חבריה, את בירורו של ענין מסוים שבתחום סמכותה; ועדת המשנה תביא את מסקנותיה בעניין האמור לפני הועדה.

(ד) היו הקולות שקולים בוועדה, יבואו ההצעות השקולות להכרעת המועצה.

(ה) החלטות של ועדות המועצה טעונות אישור המועצה, אם אין בפקודה כוונה אחרת משתמעת".

מטרות הביקורת

מטרת הביקורת היא לבדוק את הנוכחות וההתנהלות של חברי מועצת העירייה בוועדותיה.

הדוח יתמקד בבחינת הרכב הוועדות, בחינת התכנסותן של הוועדות במועדים שנקבעו בפקודת העיריות, מספר ישיבות הוועדה, נוכחות והשתתפות חברי הוועדה, בדיקת מבנה הפרוטוקול ובדיקת קוורום בישיבות השונות.

היקף הביקורת

הביקורת התמקדה בשנת 2022 והתייחסה לפעילות וועדות החובה בשנה זו.

אופן עריכת הביקורת

1. בדיקת פרוטוקולים של ישיבות הוועדות
2. סקירת נהלי העירייה והתקנים המחייבים בנושא
3. איסוף מידע מגורמים רלוונטיים בעירייה

<u>תקציר</u>

1. **הרשויות המקומיות הוסמכו לפעול בתחומים רבים ולספק לתושביהן שירותים שונים. פעילותן הסדירה של וועדות העירייה – כינוסן בתדירות הנדרשת לפי הוראות החוק והשתתפות חברי המועצה בפעילותן – חיונית לניהולה התקין של ענייני הרשות המקומית.**
2. **הביקורת מעירה כי בוועדות החובה נמצאו בין השאר הליקויים הבאים:**
3. **נמצא כי קיימות וועדות בהן לא נבחרו חברי וועדה בהתאם להוראות החוק.**
4. **נמצא כי קיימות וועדות בהן השתתפו חברי מועצה שלא נבחרו לכהן כחברי וועדה.**
5. **נמצא כי קיימות וועדות בהן לא קיים נוהל לפעילות עבודת הוועדה הכולל בין השאר קורום חוקי לקיום הוועדה.**
6. **נמצא כי קיימות וועדות בהן חברי וועדה נכחו במספר מצומצם של ישיבות או לא נכחו כלל.**
7. **נמצא כי קיימות וועדות בהן תדירות התכנסות הוועדה לא הייתה בהתאם להוראות החוק.**
8. **נמצא כי קיימות וועדות בהן הוועדות לא התכנסו כלל.**
9. **נמצא כי קיימות וועדות בהן תיעוד ישיבות הוועדה בוצע בצורה לקויה כגון : חוסר פירוט של חברי הוועדה שנעדרו מהישיבה.**
10. **נמצא כי קיימת וועדה בה לא קיימת הפרדה בין פעילות וועדות החובה לוועדות המשנה.**
11. **נמצא כי קיימות וועדות שאוחדו לוועדה אחת בניגוד להוראות החוק והנחיות משרד הפנים.**

וועדות חובה ורשות

וועדה לתכנון ובנייה

1. בהתאם לסעיף 19 לחוק התכנון והבניה, תשכ״ה-1965, הוועדה לתכנון ובנייה תהיה מורכבת מנציגי הרשויות המרחביות.
2. בישיבה מן המניין מס׳ 2 מיום 2.1.19, המועצה מינתה את חברי המועצה הבאים לכהן כחברי הוועדה: אבי גרובר, רו״ח דברת וייזר, מיכאל דורון, יעקב קורצקי, עופר קליד, רביד פלד, ד״ר צחי שריב, דני לביא, ענבל דדון, עו״ד עידן למדן, פרופ׳ נטע זיו, רמי בר לב, שמואל גריידי, ירון גדות (מ״מ), רוני בלקין, גיא קלנר.
3. בישיבה מן המניין מס׳ 4 מיום 3.3.19 – בת שבע אלקובי מונתה כממלאת מקום בוועדה לתכנון ובניה במקרה של היעדרות/ניגוד עניינים של כל אחד מחברי הוועדה.
4. בישיבה מן המניין מס׳ 8 מיום 7.7.19 – בת שבע אלקובי מונתה כחברת וועדה בוועדה לתכנון ובניה במקומו של ירון גדות.
5. הוועדה מינתה בישיבת הוועדה (בתאריך 27.10.2020) את מיכאל דורון כמ״מ ליו״ר וועדה מקומית.
6. בישיבה מן המניין מס׳ 23 מיום 6.12.20 – ההצעה שירון גדות יהיה ממלא מקום בוועדות במקום שמואל גריידי – נדחתה.
7. בישיבה מן המניין מס׳ 25 מיום 7.2.21 – התקיים דיון חוזר למינוי ירון גדות כמ״מ לחבר המועצה שמואל גריידי בוועדה המקומית לתכנון ובניה ובוועדת מכרזים– המינוי אושר.
8. בישיבה מן המניין מס׳ 42 מיום 3.7.22 – מונה דני אדמסקי במקום רמי בר לב כחבר הוועדה.
9. ביום 20.10.22 - פנה חבר המועצה שמואל גריידי בכתב לראש העיר להפסקת כהונתו של ירון גדות כמ״מ בוועדה לתכנון ובניה ובוועדת מכרזים ובכל ועדה אחרת, במקומו של שמואל גריידי.

נוכחות חברי המועצה בוועדה לתכנון ובנייה

חברים	04/01/2022	11/01/2022	15/02/2022	22/02/2022	22/03/2022	05/04/2022	17/05/2022	07/06/2022
אבי גרובר	1	1	1	1	1	1	1	1
דברת וייזר	1	1		1	1			
מיכאל דורון	1	1	1	1	1	1	1	
יעקב קורצקי	1	1	1	1	1	1	1	1
דני אדמסקי	נכנס להיות חבר בוועדה החל מ-3.7							
עופר קליך		1			1			
רביד פלד	1	1	1	1	1			1
צחי שריב	1	1	1	1	1	1	1	1
דני לביא	1	1	1	1	1	1	1	1
ענבל דדון	1	1		1			1	
בת שבע אלקובי	1	1		1	1		1	1
עידן למדן	1	1	1	1	1	1		
נטע זיו	1	1	1	1			1	1
רמי בר לב	1	1	1					
שמואל גריידי		1						
ירון גדות		1	1	1	1			
רוני בלקין	1	1	1	1	1	1	1	1
גיא קלנר	1	1		1	1		1	1

חברים	05/07/2022	26/07/2022	30/08/2022	13/09/2022	18/10/2022	08/11/2022	29/11/2022	13/13/2022	27/12/2022
אבי גרובר	1	1	1	1	1	1	1	1	1
דברת וייזר	1								
מיכאל דורון	1			1	1	1	1	1	
יעקב קורצקי	1	1	1	1		1	1		1
דני אדמסקי	1	1		1		1	1	1	1
עופר קליך			1			1	1		
רביד פלד	1		1	1			1		
צחי שריב		1	1	1	1	1	1	1	1
דני לביא		1		1	1	1	1		1
ענבל דדון	1				1				
בת שבע אלקובי	1					1			
עידן למדן	1	1		1	1	1	1	1	
נטע זיו	1	1	1	1	1			1	1
רמי בר לב	החל מה-3.7 הוחלף על ידי דני אדמסקי								
שמואל גריידי						1			

1. **במהלך שנת 2022, הוועדה לתכנון ובנייה התכנסה 17 פעמים.**
2. **נמצא כי שני חברי מועצה נכחו בכל הישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-16 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-15 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-14 ישיבות, ארבעה חברי מועצה נכחו ב-13 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-11 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-8 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-7 ישיבות, שני חברי מועצה נכחו ב-6 ישיבות, שני חברי מועצה נכחו ב-5**

ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-3 ישיבות וחבר מועצה אחד נכח ב-2 ישיבות.

3. **נמצא כי הרכב הוועדה התקיים לפי החוק.**

<u>וועדת משנה לתכנון ובנייה</u>

1. בהתאם לסעיף 18ה לחוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965, וועדת המשנה לתכנון ובנייה תהיה מורכבת מהנציגים הבאים:
   (1) ראש הרשות המקומית או אחד מסגניו שהמועצה מינתה לכך;
   (2) במועצת רשות מקומית שמספר חבריה פחות מעשרים ואחד – לא יותר משש חברי מועצה, ובמועצה שמספר חבריה עשרים ואחד או יותר – לא יותר מעשרה חברי מועצה; ואולם, אם קיימת במועצה ועדת הנהלה שלא כל הסיעות מיוצגות בה, יהיה ייצוגן הכולל של הסיעות כאמור בוועדת המשנה יחסי לייצוגן במועצה, אך לא פחות מנציג אחד;
   (3) נציג הרשות הארצית לכבאות והצלה, בעל הכשרה בתחום בטיחות אש והצלה, יוזמן, דרך קבע, לדיוני ועדת המשנה, ותהיה לו דעה מייעצת בעניינים הנוגעים לבטיחות אש והצלה"
2. הוועדה המקומית לתכנון ובנייה מינתה בישיבת הוועדה (בתאריך 13.1.2019), את חברי המועצה הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו"ר - ד"ר צחי שריב, חברים -מר יעקב קורצקי, מר מיכאל דורון, מר רביד פלג, עו"ד עידן למדן, מר גיא קלנר, מר רוני בלקין. ל- 3-2 הישיבות הראשונות של ועדת המשנה אבי גרובר יהיה חבר בוועדה, במקום יעקב קורצקי, וישמש כיו"ר זמני של ועדת המשנה.
3. הוועדה המקומית לתכנון ובנייה מינתה בישיבת הוועדה (בתאריך 27.10.2020, החלטה מספר 3), את מיכאל דורון כמ"מ ליו"ר ועדת המשנה לתכנון ובניה.

נוכחות חברי המועצה בוועדת משנה לתכנון ובנייה:

חברים	18/01/2022	08/02/2022	22/02/2022	01/03/2022	09/03/2022	15/03/2022	30/03/2022	12/04/2022	26/04/2022
מיכאל דורון	1	1	1	1	1	1	1	1	1
יעקב קורצקי	1	1	1	1		1	1	1	1
רביד פלד	1	1	1	1		1	1	1	
צחי שריב	1	1	1	1	1		1	1	1
עידן למדן		1	1	1	1		1	1	1
רוני בלקין	1	1	1	1	1	1	1	1	1
גיא קלנר	1	1	1	1	1	1	1	1	1

חברים	24/05/2022	14/06/2022	28/06/2022	12/07/2022	02/08/2022	06/09/2022	26/10/2022	15/11/2022	06/12/2022
מיכאל דורון	1	1	1	1		1	1	1	
יעקב קורצקי		1	1	1		1		1	1
רביד פלד		1	1	1		1	1	1	1
צחי שריב	1	1	1	1	1			1	1
עידן למדן		1	1		1	1		1	1
רוני בלקין	1	1	1	1		1	1	1	1
גיא קלנר		1	1	1		1	1		1

1. **נמצא כי במהלך שנת 2022, וועדת המשנה לתכנון ובנייה התכנסה 18 פעמים.**
2. **נמצא כי שני חברי מועצה נכחו ב-17 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-16 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-15 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-**

14 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח ב-13 ישיבות וחבר מועצה אחד ב-12 ישיבות.

3. **נמצא כי הרכב הוועדה נעשה בהתאם להנחיות החוק**.

<u>וועדה לשימור אתרים:</u>

1. סעיף 10 לחוק התכנון והבנייה קובע כי הועדה לשימור אתרים תהיה מורכבת מהנציגים הבאים:
   א. ברשות מקומית שהיא ועדה מקומית, לפי סעיף 18 לחוק - ראש הרשות או יושב-ראש ועדת המשנה לתכנון ולבניה, וברשות מקומית הנמצאת במרחב תכנון לפי סעיף 19 לחוק - ראש הרשות המקומית או אחד מסגניו, והוא יהיה היושב-ראש;
   ב. שלשה חברים של מועצת הרשות שתבחר הרשות;
   ג. עובד הרשות הבקי בענייני תכנון ובניה שמינה ראש הרשות;
   ד. מי שמצוי בנושא שימור מבנים ואתרי התיישבות, אשר ייקבע בידי מועצת הרשות, והוא יהיה בעל דעה מייעצת
2. בישיבה מן המניין מס׳ 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: אבי גרובר – יו״ר, נטע זיו ודני לביא. צוות מקצועי: מהנדסת העיר, אדריכל העיר. נציג ציבור: יעקב ויימן.
3. בישיבה מן המניין מס׳ 19 מיום 2.8.2020, מונה ירון גדות כחבר וועדה נוסף.

נוכחות בוועדה לשימור אתרים:

חברים	05/09/2022	05/12/2022
אבי גרובר	1	1
נטע זיו	1	
דני לביא	1	1
ירון גדות		1

1. **נמצא כי הוועדה לשימור אתרים קיימה שתי ישיבות בלבד בשנת 2022.**
2. **לטענת העירייה התקיימה ישיבה נוספת בתאריך 10/7/22 אך בפועל לא נמצאו סימוכין לכך.**
3. **הביקורת מעירה כי הוועדה לא התכנסה בהתאם להוראות החוק.**
4. **נמצא כי ארבע חברי מועצה נכחו בשתי הישיבות ושני חברי מועצה נכחו רק בישיבה אחת.**
5. **נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים לפי חוק.**

וועדה חקלאית:

מספר חברי הועדה והרכבה:

1. בפקודת העיריות סעיף 153 נקבע כי:

(א) מספר חברי הועדה יהיה מספר הניתן לחלק לשלושה, אך לא יעלה על שנים-עשר, הכל כפי שתחליט המועצה או, באין החלטת המועצה, כפי שיקבע השר, בהתאם להוראות שבתוספת השלישית.

(ב) הרכב הועדה יהיה: שני שלישים שייבחרו לפי ההוראות שבתוספת השלישית (להלן – נציגי החקלאים) ושליש אחד שייבחר על ידי המועצה ושאחד מהם, לפחות, יהיה חבר המועצה; כל חברי הועדה יהיו חקלאים, פרט לאחד שיכול להיות לא-חקלאי אם הוא חבר המועצה שנבחר על-ידיה לוועדה.

2. בישיבה מן המניין מס׳ 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את חברי המועצה הבאים לכהן כחברי הוועדה: אבי גרובר, רוני בלקין.

<u>נוכחות חברי הוועדה בוועדה החקלאית:</u>

<u>חברים</u>	04/04/2022	30/05/2022	08/08/2022	19/09/2022	12/12/2022
אביעם גפני	1	1	1	1	1
רמי קנטור	1	1	1	1	1
אבי גרובר	1			1	
ערן אוזן	1	1	1	1	1
איתן קנטור	1	1	1	1	
צבי בר	1	1		1	1
יהודה גפני					
ליאור לוינסון					
ראובן מנשה					
חזי סיט		1	1		1
עודד קורקין				1	

1. **נמצא כי בשנת 2022, הוועדה התכנסה 5 פעמים.**
2. **נמצא כי שלושה חברי וועדה נכחו בכל הישיבות, שלושה חברי וועדה נכחו 4 פעמים, חבר וועדה אחד נכח שלוש פעמים , חבר וועדה אחד נכח בישיבה אחת ושלושה חברי וועדה לא נכחו כלל בישיבות הוועדה.**
3. **הביקורת מעירה שישנה חשיבות רבה להשתתפות ונוכחות מלאה של חברי הוועדה המייצגים גורמים שונים.**

4. **יצוין כי המועצה מינתה כאמור 2 חברי מועצה לוועדה החקלאית. לא ברור כיצד מספר חברי הוועדה הגיע ל- 12 חברים, ומי בחר אותם.**
5. **נמצא כי המועצה לא מינתה את הרכב הוועדה כנדרש על פי החוק.**
6. **יצוין כי לטענת יו"ר הוועדה החקלאית, הוא פנה לראש העיר בבקשה לתקן את הרכב הוועדה בהתאם לדרישת החוק אך סורב.**
7. **הביקורת מעירה שישנה חשיבות רבה להרכב וועדה שיתאם את הוראות החוק.**

<u>וועדה להקצאת קרקעות ומבנים:</u>

1. בהתאם להנחיות משרד הפנים משנת 2018, נקבע כי הרכב הוועדה יהיה כדלהלן:
2. המועצה תמנה את חברי הוועדה והיא תמנה 5 חברים:

- מנכ"ל הרשות או נציגו שהינו עובד הרשות, וברשויות שאין בהן מנכ"ל – מזכיר הרשות או עובד בכיר אחר שימנה ראש הרשות
- גזבר הרשות או נציגו שהינו עובד גזברות הרשות.
- היועץ המשפטי לרשות או נציגו שהינו עובד הלשכה המשפטית של הרשות, וברשויות שאין בהן יועץ משפטי פנימי – היועץ המשפטי החיצוני של הרשות
- מהנדס הרשות, או נציגו שהינו עובד מחלקת ההנדסה של הרשות
- מנהל מחלקת הנכסים ברשות, וברשויות שאין בהן מחלקת נכסים – העובד האחראי על תחום הנכסים ברשות

3. בישיבה מן המניין מס' 7 מיום 2.6.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: מנכ"ל, גזבר, יועץ משפטי, מהנדסת העירייה, מנהל מחלקת נכסים.

נוכחות חברי הוועדה:

חברים	12/01/2022	23/05/2022	17/08/2022	11/09/2022	24/11/2022	15/12/2022
ערן שורץ	1	1	1	1	1	1
מיכאל בלום/נציג	1	1	1	1	1	1
גידי טביב/נציג	1	1	1	1	1	1
עירית טלמור	1	1	1	1	1	1
עינב בן יעקב	1	1	1	1	1	1

1. **נמצא כי בשנת 2022, הוועדה התכנסה 6 פעמים.**
2. **נמצא כי כל חברי הוועדה נכחו בכול הישיבות.**
3. **נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים בהתאם לחוק.**

וועדת רכש ובלאי

1. סעיף 5 לתקנות העיריות קובע כי:

"מועצת העירייה תמנה מנהל רכש ואספקה וועדת רכש ובלאי"

2. בהתאם להנחיות משרד הפנים משנת 2018, נקבע כי הרכב הוועדה בעירייה יהיה כדלהלן:

הרכב ועדת הרכש, המוקמת מכוח תקנות העיריות, נדרש כי יהיה מקצועי, בלבד, ולא יכלול נבחרי ציבור. לאור הדרישה להרכב מקצועי והצורך במתן ביטוי להיבטים הכספיים והמשפטיים הנוגעים לפעילותה, מומלץ ליתן בהרכב הוועדה ייצוג לגזבר העירייה וליועץ המשפטי לעירייה.

3. בישיבה מן המניין מס' 2 מיום 2.1.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: "מנכ"ל, יועמ"ש, גזבר, ממ"ח רכש".

נוכחות חברי הוועדה:

חברים	23/01/2022	09/03/2022	30/03/2022	13/04/2022	22/06/2022	29/06/2022
ערן שורץ/רמי נבון	1	1	1	1	1	1
שי ברנס	1	1	1	1	1	1
מיכה בלום/נציג	1	1	1	1	1	1
נציג גזברות	1	1	1	1	1	1

חברים	13/07/2022	21/08/2022	08/09/2022	30/10/2022	30/10/2022
ערן שורץ/רמי נבון	1	1	1	1	1
שי ברנס	1	1	1	1	1
מיכה בלום/נציג	1	1	1	1	1
נציג גזברות	1	1	1	1	1

1. **נמצא כי בשנת 2022 הוועדה התכנסה 11 פעמים.**
2. **לטענת העירייה, התקיימה ישיבה נוספת בתאריך 5.1.2022, הביקורת מעירה כי לא נמצא פרוטוקול לישיבה זו.**
3. **נמצא כי כל חברי הוועדה נכחו בכל הישיבות.**
4. **נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים בהתאם לחוק**.

וועדת מכרזים

הרכב הוועדה

1. בהתאם לסעיף 148 לפקודת העיריות, מצוין לגבי הרכב הוועדה, המועצה תבחר מבין חבריה, ועדת מכרזים קבועה שתפקידה לבדוק הצעות מחירים המוגשות לעירייה בעקבות פרסום מכרז, ולהמליץ לפני ראש העיריה על ההצעה שלדעת הועדה ראויה לאישורו ; ראש העיריה לא יהיה חבר בוועדת המכרזים.
2. בהתאם להנחיות משרד הפנים משנת 2018 :

"המועצה תבחר ועדת מכרזים קבועה מבין חברי המועצה. הגזבר יהא נוכח בישיבות ועדת המכרזים. היועץ המשפטי, שהוא עובד הרשות, או נציגו, יוזמן לישיבות הוועדה. החוק אוסר על ראש הרשות להיות חבר בוועדה"

3. בישיבה מן המניין מס' 2 מיום 2.1.19, המועצה מינתה את חברי המועצה הבאים לכהן כחברי הוועדה:

יו"ר דוברת וייזר, יעקב קורצקי, מיכאל דורון, רמי בר לב, בת שבע אלקובי, דני לביא וירון גדות.

4. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את חברי המועצה הבאים לכהן כחברי הוועדה:

דוברת וייזר, מיכאל דורון, יעקב קורצקי, באצ'י אלקובי, ירון גדות, רמי בר לב ושמואל גריידי. צוות מקצועי: מנכ"ל העירייה, יועמ"ש, וגזבר.

5. בישיבה מן המניין מס' 8 מיום 7.7.19, ענבל דדון מונתה כחברת וועדה במקום ירון גדות.

6. בישיבה מן המניין מס' 23 מיום 6.12.20, אישרו את המינוי של צחי שריב כחבר וועדה במקום ענבל דדון.

7. בישיבה מן המניין מס' 25 מיום 7.2.21, ירון גדות מונה כמ"מ לחבר המועצה שמואל גריידי.

8. בישיבה מן המניין מספר 30 מיום 4.7.21, אושר המינוי של דני לביא כחבר וועדה במקום צחי שריב.

9. בישיבה מן המניין מס' 42 מיום 3.7.22, דני אדמסקי מונה כמ"מ יו"ר הוועדה והחליף את רמי בר לב.

נוכחות חברי המועצה בוועדת מכרזים:

חברים	11/01/2022	08/02/2022	22/02/2022	08/03/2022	29/03/2022	05/04/2022	12/04/2022	03/05/2022
דברת וייזר	1	1	1		1	1	1	1
דני אדמסקי								
רמי ברלב	1	1	1	1	1	1		
דני לביא	1	1	1	1		1	1	1
יעקב קורצקי	1	1	1		1	1	1	
מיכאל דורון							1	1
בת שבע אלקובי		1		1			1	1
שמואל גריידי								
ירון גדות					1	1		

חברים	17/05/2022	21/06/2022	28/06/2022	05/07/2022	12/07/2022	26/07/2022	09/08/2022	23/08/2022
דברת וייזר		1	1			1	1	1
דני אדמסקי				1	1	1	1	1
רמי ברלב	1	1						
דני לביא	1	1		1	1	1		1
יעקב קורצקי	1		1	1			1	
מיכאל דורון								
בת שבע אלקובי			1	1	1	1	1	1

שמואל גריידי								
ירון גדות								1

חברים	06/09/2022	20/09/2022	25/10/2022	08/11/2022	15/11/2022	22/11/2022	13/12/2022	27/12/2022
דברת וייזר	1			1	1	1	1	
דני אדמסקי	1	1	1	1	1	1	1	1
רמי ברלב								
דני לביא	1	1	1	1	1	1	1	1
יעקב קורצקי	1	1	1		1	1		1
מיכאל דורון								
בת שבע אלקובי			1			1		1
שמואל גריידי								
ירון גדות		1		1				

1. **נמצא כי במהלך שנת 2022, הוועדה התכנסה 24 פעמים**.
2. **נמצא כי הרכב הוועדה נעשה בהתאם לחוק.**
3. **חבר מועצה אחד נוכח 21 פעמים, חבר מועצה אחד נכח 18 פעמים, חבר מועצה אחד נכח 16 פעמים, שני חברי מועצה נכחו 13 פעמים. חבר מועצה אחד נכח 8 פעמים, חבר מועצה אחד נכח 5 פעמים, חבר מועצה אחד נכח פעמיים ואחד לא נכח כלל.**
4. **הביקורת מעירה, כי השתתפות חברי המועצה בישיבות חשובה לניהול התקין וליעילות עבודת הוועדה.**

<u>וועדת כספים</u>

1. בהתאם לסעיף 149 לפקודת העיריות: "המועצה תבחר מבין חבריה ועדת כספים קבועה שתפקידה לייעץ למועצה בכל עניני כספים של העיריה.
2. בישיבה מן המניין מס' 2 מיום 2.1.19, המועצה מינתה את חברי המועצה הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו"ר-אבי גרובר, חברי הוועדה – יעקב קורצקי, דוברת וייזר, ד"ר צחי שריב, רוני בלקין, גיא קלנר, עידן למדן, נציג זד/רם.

<u>נוכחות חברי הוועדה</u>

<u>חברים</u>	27/02/2022	01/03/2022	20/06/2022	05/09/2022	15/12/2022
אבי גרובר	1	1	1	1	1
יעקב קורצקי	1	1		1	
דברת וייזר					
צחי שריב	1				
רוני בלקין	1	1	1	1	1
עידן למדן	1			1	
גיא קלנר			1	1	1

1. **נמצא כי בשנת 2022, הוועדה התכנסה 5 פעמים**
2. **שני חברי מועצה נכחו בכל הישיבות, שני חברי מועצה נכחו בשלוש ישיבות, חבר מועצה אחד נכח בשתי ישיבות, חבר מועצה אחד בישיבה אחת וחבר מועצה אחד לא נכח כלל בישיבות הוועדה.**
3. **נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים לפי החוק.**

4. **ב-1.3, ב-20.6 וב-15.12 נכחו רק שלושה חברי מועצה, נכון למועד עריכת הביקורת, לא התקבל נוהל שקשור למניין חוקי בישיבות הוועדה.**
5. **הביקורת מעירה שיש לקבוע נוהל ברור של קוורום חוקי למניין חברי וועדה בישיבות וועדה.**

<u>וועדה לקידום מעמד הילד, אלימות ונגע בסמים</u>

בהתאם לסעיף 149 לפקודת העיריות, המועצה מחויבת למנות בין היתר את וועדות החובה הבאות:

<u>ועדה לקידום מעמד הילד</u>

<u>סעיף 149ז לפקודת העיריות קובע כי:</u>

1. (א) המועצה תבחר ועדה שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות לקידום מעמד הילד ובני הנוער, להגן עליהם ולהבטיח את זכויותיהם, לרבות מימוש עקרונות של טובת הילד, אי אפליה, הזכות להתפתחות בתנאים נאותים וזכותם של ילדים ובני נוער להשמיע את דעתם ולהשתתף בצורה נאותה בקבלת החלטות הנוגעות לענייניהם.

(ב) חברי הועדה יהיו –

א. שלושה עד חמישה חברי מועצה;

ב. מנהל אגף החינוך;

ג. מנהל אגף הרווחה או מנהל המחלקה לשירותים ציבוריים;

ד. אחד ממנהלי בתי הספר בעיר;

ה. נציג ארגון המורים העל-יסודיים;

ו. נציג ארגון מורי אגודת ישראל – בעיר שבה פועל מוסד חינוך שמוריו חברים בארגון; בפסקה זו, "מוסד חינוך" – מוסד חינוך חובה כמשמעותו בחוק לימוד חובה, תשי"ט-1949;

ז. נציג הסתדרות המורים;

ח. יושב ראש מועצת התלמידים העירונית;

ט. יושב ראש ועד ההורים העירוני;

יי. מפקד תחנת המשטרה שבתחום סמכותו נמצאת העיר;

יא. נציג תנועות הנוער בעיר;

יב. נציג ארגון התנדבותי שעניינו קידום עניני ילדים ונוער;

יג. חברים נוספים, כפי שתקבע המועצה.

2. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו"ר- דוברת וייזר, חברים: באצ'י אלקובי, ענבל דדון, נטע זיו, רמי בר לב, עידן למדן- משקיף .נציגי ציבור: תומר יצקן, ד"ר ניצה ודס, ד"ר שאול ינאי, ד"ר רותם ענבר, שרי קמחי.
3. בישיבה מן המניין מס' 19 מיום 2.8.20 – ירון גדות מונה כחבר וועדה במקום ענבל דדון.
4. בישיבה מן המניין מס' 42 מיום 3.7.22 – דני אדמסקי מונה כחבר וועדה במקום רמי בר לב.
5. **הביקורת מעירה כי במהלך השנה לא התכנסה הוועדה**.

<u>ועדה למיגור אלימות</u>

1. <u>סעיף 149יב לפקודת העיריות קובע כי:</u>

(א) המועצה תבחר ועדה שתפקידה לאסוף ולנתח נתונים הנוגעים למעשי האלימות, העבריינות והפשיעה בתחום העירייה, לבחון את התכניות הקיימות להתמודדות עם מעשים אלה ולגבש תכניות חדשות; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תכניותיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

(1) ראש העירייה או סגנו שהוא ממלא מקומו הקבוע, והוא יהיה היושב ראש;

(2) המנהל הכללי של העירייה;

(3) מנהל אגף החינוך בעירייה;

(4) מנהל אגף הפיקוח בעירייה;

(5) מנהל הביטחון בעירייה;

(6) מנהל אגף הרווחה או מנהל המחלקה לשירותים חברתיים בעירייה;

(7) היועץ לענייני אזרחים ותיקים בעירייה;

(7א) בעיריות שמונה בהן מנהל יישובי למאבק באלימות, בסמים ובאלכוהול – המנהל היישובי שמונה כאמור;

(8) נציג אחד או יותר של משטרת ישראל, כפי שיקבע מפקד המרחב שבתחום סמכותו נמצאת העירייה;

(9) שני חברי המועצה לכל היותר;

(10) חברים נוספים ובין השאר נציגי ארגונים העוסקים בזכויות נפגעי עבירה.

(ג) באישור הוועדה, ניתן למנות ממלא מקום זמני במקומו של חבר הוועדה, אם הדבר מוצדק בנסיבות העניין.

2. בישיבה מן המניין מס׳ 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו״ר- דוברת וייזר, חברים: רמי בר לב ובאצ׳י אלקובי .צוות מקצועי: מנכ״לית העירייה, מנהל אגף החינוך, מנהל אגף הביטחון, מנהל מחלקת הפיקוח .מנהלת אגף הרווחה, היועצת לענייני אזרחים ותיקים- לאה אורן, נציג המשטרה יו״ר ועד הורים עירוני, וגור ורבין.

3. בישיבה מן המניין מס׳ 19 מיום 2.8.20 – ירון גדות מונה כחבר וועדה במקום בת שבע אלקובי.

4. בישיבה מן המניין מס׳ 42 מיום 3.7.22 – דני אדמסקי מונה כחבר וועדה במקום רמי בר לב.

5. **הביקורת מעירה כי במהלך השנה לא התכנסה הוועדה.**

<u>ועדה למאבק בנגע הסמים המסוכנים</u>

1. <u>סעיף 149יא לפקודת העיריות קובע כי:</u>

(א) המועצה תבחר ועדה שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות לקידום טיפול מקיף במאבק בנגע הסמים המסוכנים, לגבי מניעה, שיקום וטיפול, לרבות טיפול בהשלכות הנובעות מהתמכרות לסמים וכן חינוך והסברה, בין השאר, לעניין הדין בשימוש בסמים; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תוכניותיה ותעקוב אחר ביצוע התוכניות המאושרות.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

(1) ארבעה חברי מועצה לכל היותר, בכפוף להוראות סעיף קטן (ג), שאחד מהם יהיה היושב ראש, כפי שתבחר המועצה;

(2) מנהל אגף הרווחה או מנהל המחלקה לשירותים חברתיים;

(3) מנהל מחלקת חינוך;

(4) שני נציגי ציבור, שיבחר ראש העיריה באישור המועצה;

(5) מנהל בית ספר בתחום שיפוטה של העיריה, שניתן בו חינוך על-יסודי, שימנה מנהל מחלקת חינוך;

(6) נציג הרשות הלאומית לביטחון קהילתי שימנה מנהל הרשות;

(7) בעיריות שמונה בהן מנהל יישובי למאבק באלימות, בסמים ובאלכוהול – המנהל היישובי שמונה כאמור.

(ג) מספר חברי המועצה שיכהנו בוועדה למאבק בנגע הסמים המסוכנים מכוח סעיף קטן (ב)(1) ייקבע על ידי המועצה, כך שכלל מספר החברים בוועדה יהיה בלתי זוגי.

2. בישיבה מן המניין מס׳ 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: רמי בר לב – יו״ר, דוברת וייזר, באצי אלקובי. נציגי ציבור: יו״ר ועד הורים, ונורית אבנר, וצוות מקצועי: מנהלת אגף רווחה, מנהל אגף החינוך, מנהלת בית ספר- הדי גור ונציג הרשות הלאומית למלחמה בסמים.

3. בישיבה מן המניין מס׳ 19 מיום 2.8.20, ירון גדות מונה כחבר וועדה במקום דוברת וייזר.

4. בישיבה מן המניין מס׳ 42 מיום 3.7.22 – דני אדמסקי מונה כחבר וועדה במקום רמי בר לב.

5. **הביקורת מעירה כי במהלך השנה לא התכנסה הוועדה.**

הוועדה למאבק בנגע הסמים, מיגור אלימות וקידום מעמד הילד

נוכחות חברי הוועדה

1. **נמצא כי בעירייה קיימת ועדה המכונה "הוועדה למאבק בנגע הסמים, מיגור אלימות וקידום מעמד הילד".**

חברים	16/02/2022	04/07/2022	21/11/2022	14/12/2022
דני אדמסקי/רמי ברלב	1	1	1	1
יעקב קורצקי				1
דברת וייזר	1	1	1	1
בת שבע אלקובי	1	1		
עידן למדן	1			

2. **נמצא כי הוועדה התכנסה 4 פעמים במהלך שנת 2022.**
3. **נמצא כי שני חברי מועצה נכחו בכל הישיבות, חבר מועצה אחד נכח בשתי ישיבות ושני חברי מועצה נכחו בישיבה אחת.**
4. **כאמור במהלך השנה לא התכנסו כלל הוועדות הבאות: הוועדה למאבק בנגע הסמים, הוועדה למיגור אלימות והוועדה קידום מעמד הילד.**
5. **לטענת מנהלת הרשות למניעת סמים ואלכוהול, הייתה פנייה של חברי מועצה ללשכת מנכ"ל וללשכת ראש העיר לאחד את הוועדות הללו. הביקורת מעירה כי נכון למועד כתיבת שורות אלו לא נמצאה אסמכתא לפניה זו.**
6. **יצוין כי מבדיקת פרוטוקולים של ישיבות מועצה החל משנת 2019 ועד שנת 2022 לא נמצאה כל בקשה לאיחוד הוועדות במועצת העיר. וכפועל יוצא מכך לא התקבלה החלטה על איחוד הוועדות.**
7. **הביקורת מעירה כי בפקודת העיריות ובהנחיות של משרד הפנים נקבעו הוועדות כוועדות נפרדות מכאן קיימת חובה לקיימן בנפרד.**

8. **הביקורת מעירה כי הרכב חברי שלושת הוועדות למאבק בנגע הסמים, מיגור אלימות וקידום מעמד הילד כפי שאושר בהחלטת המועצה הינו שונה אחד מהשני.**
9. **הביקורת מעירה כי תחומי הפעילות של שלושת הוועדות הינם שונים , וכמו כן בעלי רגישות גבוהה. כך שייתכן שחברי וועדה שמוזמנים לישיבה אחת לא אמורים להשתתף בישיבה אחרת.**
10. **בנוסף, הביקורת מעירה שיש לציין באופן ברור יותר בפרוטוקול את הנוכחות של חברי הוועדה – לא מובן מהפרוטוקול מי לא נכח. בנוסף, יש לציין לגבי כל חבר וועדה מה תפקידו.**

<u>וועדת ערר על קביעת ארנונה כללית</u>

<u>הרכב הוועדה</u>

1. סעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), תשל"ו-1976 קובע כי:

   המועצה תמנה ועדת ערר אחת או יותר, בהרכב של שלושה חברים מבין בעלי הזכות להיבחר כחברי המועצה, ואת היושב ראש שלהן.

2. בנוסף, בהתאם להנחיות משרד הפנים משנת 2018, להלן ההרכב הספציפי שאמור להיות בוועדה: "המועצה תמנה ועדת ערר, אחת או יותר, בהרכב של 3 חברים, מבין בעלי הזכות להיבחר כחברי המועצה, ואת היושב-ראש שלהן. יושב ראש הועדה יהיה עורך דין, הכשיר להתמנות לשופט בית משפט שלום ומצוי בדיני השלטון המקומי והמיסוי המוניציפאלי".
3. בישיבה מן המניין מס' 51 מיום 1.7.18, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו"ר- עו"ד יבין רוכלין כיו"ר ועדת ערר לענייני ארנונה והשופט מאיר שנהב כחבר הוועדה.

<u>נוכחות חברי הוועדה</u>

חברים	15/05/2022	17/07/2022	18/12/2022
יבין רוכלי	1	1	1
הגר בלייר ורד	1	1	1
מאיר שנהב	1	1	1

1. **נמצא כי הוועדה התכנסה שלוש פעמים בשנת 2022.**
2. **לטענת יו"ר הוועדה, במהלך השנה עלו לדיון רק 7 עררים, עובדה שלא הצדיקה התכנסות נוספת.**
3. **נמצא כי חברי הוועדה היו נוכחים בכל הישיבות.**
4. **נמצא כי הרכב הוועדה נעשה בהתאם לחוק.**
5. **נמצא כי יש חבר וועדה אחד שמופיע בפרוטוקול הוועדה אך לא מונה במסגרת ישיבת מועצה. נכון למועד כתיבת הביקורת, לא התקבל מסמך שמעיד על המינוי של חבר וועדה זה.**
6. **הביקורת מעירה שיש לספק מסמך מסודר המעיד על המינוי של חבר הוועדה הנוסף.**

<u>וועדת מל"ח</u>

1. סעיף 149א לפקודת העיריות קובע כי:

"(א) המועצה תבחר ועדה להכנת המשק לשעת חירום ולהפעלתו בשעת חירום.

(ב) (1) (נמחקה);

(2) הועדה תקיים ישיבותיה בדלתיים סגורות;

(3) היו הדעות בישיבה שקולות – תהא ליושב ראש הישיבה קול נוסף או מכריע;

(4) החלטות הועדה – למעט החלטות בעניין הנוגע לתקציב העיריה – אינן טעונות אישור המועצה, ואולם המועצה רשאית להסמיך את הועדה להחליט גם בעניין הנוגע לתקציב העיריה".

<u>בהתאם להנחיות משרד הפנים משנת 2018, וועדת מל"ח תהיה מורכבת מהנציגים הבאים:</u>

<u>הרכב הוועדה</u>

- יושב-ראש הוועדה שהוא לפי החוק ראש הרשות
- מנכ"ל / מזכיר הרשות
- ראש המטה (בדרך כלל מנהל אגף/מח' ביטחון/ קב"ט)
- ראשי מכלולים במטה החירום
- ראשי ועדות רב-תחומיות
- בעלי תפקידים נוספים ברשות וביישוב בהתאם לצרכים.

2. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: אבי גרובר יו"ר, רמי בר לב, ענבל דדון. צוות מקצועי: מנכ"לית העירייה, מנהל אגף ביטחון, ראשי מכלולים וראשי ועדות רב תחומיות.
3. בישיבה מן המניין מס' 19 מיום 2.8.20, רוני בלקין מונה כחבר וועדה נוסף.
4. בישיבה מן המניין מס' 42 מיום 3.7.22 – דני אדמסקי מונה כחבר וועדה במקום רמי בר לב.
5. להלן פירוט של בעלי התפקידים השונים בוועדת מל"ח:

<u>יו"ר מטה מל"ח – ראש העיר</u>

<u>ראשי מכלולים</u>

<u>ביטחון</u> – קובי אלפסי/אבי חיון

<u>חירום ותיאום הוועדה</u> – סיגל סימן טוב

<u>חינוך</u> – שלומית שפיגלבלט, סגן - רוני עזורה

<u>כ"א</u> – דליה יואל, סגנית – נערן פרומן

אוכלוסיה – ליאורה דיקשטיין, סגנית- רונית ראב

הנדסה – עירית טלמור, סגן – ארז לביא

מידע לציבור – רן אהרן, סגנים – מיטל ברמץ ולאה בן טובים

לוגיסטיקה – רועי דביר – סגנים – גיל גנדלר ורמי נבון

ראשי ועדות/תאים

מכלול חינוך

אגודת ספורט – אריק דורון

מגוונים – אבישי גבע

נוער – חיים דיין

משאבי אנוש

אין תאים

מידע לציבור

מוקד – יהודה קצב

לשכות מידע – עדי גולדבלט

הסברה – רן אהרן

מחשוב – אמיר הראל/כפיר צאיג

מכלול אוכלוסייה

פס״ח (מתקני קליטה) – דודי זוהר

דת ותחנת ריכוז חללים – גמליאל אברהם

שפ״ח – קרן גל מכלזון

בריאות – ענת לוי

מתנדבים – מירי בת אל ואנה מוכיח

מכלול הנדסה

מים וביוב – תאגיד שרונים

חשמל – כרגע אין מנהל מחליף מיכה משה

מכלול לוגיסטיקה

תחבורה, היסעים ודלק – בני עוקשי ויוסי עזורה

מזון ומשכ״ל – שי ברנס וליטל שולץ

תחזוקה – משה דרויש

תברואה – ליאור אהרון

נוכחות חברי הוועדה:

חברים	15/05/2022	11/07/2022	14/12/2022
אבי גרובר	1	1	1
רוני בלקין	1	1	1
דני אדמסקי		1	1
יעקב קורצקי		1	1
ערן שורץ	1	1	1
קובי אלפסי	1	1	1
אבי חיון		1	1
סיגל סימן טוב	1	1	1
שלומית שפיגלבלט	1	1	1
רוני עזורה	1	1	1
דליה יואל	1	1	1
נערן פרומן	1	1	1
ליאורה דיקשטיין	1	1	1
רונית ראב		1	1
עירית טלמור	1	1	1
ארז לביא		1	1
רן אהרן	1	1	1
מיטל ברמץ	1		
לאה בן טובים		1	1
רועי דביר	1		
גיל גנדלר		1	1
רמי נבון			
אריק דורון			
אבישי גבע			
חיים דיין			
יהודה קצב		1	1

עדי גולדבלט			
אמיר הראל			
כפיר צאיג			
דודי זוהר			
גמליאל אברהם			
קרן גל מכלזון			
ענת לוי			
מירי בת אל	1		
אנה מוכיח			
מיכה משה			
בני עוקשי			
יוסי עזורה			
שי ברנס			
ליטל שולץ			
ליאור אהרון			

1. **נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים בהתאם לחוק.**
2. **נמצא כי 13 חברי וועדה נכחו בכל הישיבות, 9 חברי וועדה נכחו ב-2 ישיבות, 3 חברי וועדה נכחו בישיבה אחת ו-18 חברי וועדה לא נכחו כלל.**
3. **הביקורת מעירה שישנה חשיבות רבה להשתתפות ונוכחות בישיבות הוועדה, הדבר חשוב לפעילות הוועדה, להליך התקין של התנהלות הוועדה, ולקבלת החלטות מבחינת הייצוג של הגורמים השונים בה.**
4. **נמצא כי חבר מועצה אחד מופיע בפרוטוקולים של הוועדה אך לא מופיע במינוי הוועדה או בשינויים בהרכבה לאחר מכן.**
5. **לטענת העירייה הוועדה התכנסה בתאריך ה-7.8 לישיבה נוספת, הביקורת מעירה כי לא התקבל פרוטוקול המעיד על קיום ישיבה זו.**

<u>וועדה לבטיחות בדרכים</u>

1. <u>סעיף 149ו לפקודת העיריות קובע כי:</u>

"(א) המועצה תבחר ועדה לבטיחות בדרכים, שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות בתחומים הנוגעים לבטיחות בדרכים; הועדה תגיש לאישור המועצה את תוכניותיה ותפקח על ביצוע התוכניות המאושרות.

(ב) חברי הועדה יהיו –

(1) ראש העיריה או סגנו שהוא ממלא מקומו הקבוע, והוא יהיה היושב ראש;

(2) מהנדס העיר ומנהל אגף החינוך, או מי שכל אחד מהם הסמיכו, מבין עובדי העיריה, לעניין זה;

(3) חברי המועצה או בעלי תפקידים אחרים בעירייה, כפי שיקבע ראש העיריה בכפוף להוראות סעיף קטן (ג);

(4) נציג שר התחבורה, שימנה שר התחבורה;

(5) נציגי גופים העוסקים בבטיחות בדרכים, ונציגי השכונות המצויות בתחום העיריה, כפי שיקבע ראש העיריה בכפוף להוראות סעיף קטן (ג);

(6) נציג השר לביטחון הפנים שימנה מפקד המרחב שבתחום סמכותו נמצאת העיר.

(ג) מספר חברי הועדה יהיה כלהלן:

(1) בעירייה שמספר תושביה אינו עולה על 30,000 - 9;

(2) בעירייה שמספר תושביה עולה על 30,000 אך אינו עולה על 100,000 - 12;

(3) בעירייה שמספר תושביה עולה על 100,000 – 15".

2. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו"ר- אבי גרובר, חברים: דני לביא, ענבל דדון. צוות מקצועי: מהנדסת העיר, מנהל אגף החינוך, מנהל מחלקת תנועה, נציג שר התחבורה, נציגים העוסקים בבטיחות בדרכים, נציג שר בטחון פנים. נציגי הציבור:

יו"ר ועד ההורים היישובי איתי קפלנסקי, אהרון טרייסטמן, והילה בייניש, משקיף: שוטר קהילתי.

3. בישיבה מן המניין מס' 19 מיום 2.8.20, ירון גדות מונה כחבר וועדה נוסף.

<u>נוכחות חברי הוועדה:</u>

<u>חברים</u>	15/05/2022	11/07/2022	14/12/2022
אבי גרובר	1	1	1
דני לביא	1		1
עירית טלמור	1		1
ליליה מאלישב	1	1	1
איציק זרזיר	1	1	1
דורית חביב	1	1	1
רוני עזורה	1		1
גיא ישראלי		1	1

1. **נמצא כי הוועדה התכנסה 3 פעמים בלבד בשנת 2022.**
2. **נמצא כי ארבעה חברי וועדה נכחו בכל הישיבות וארבעה חברי וועדה נכחו בשתי ישיבות.**
3. **נמצא כי שני חברי מועצה לא נכחו כלל בישיבות הוועדה.**
4. **הביקורת מעירה כי יש לכנס את הוועדה בהתאם לחוק. אי כינוס וועדה משפיע על התנהלותה ותפקודה התקין.**
5. **אין התייחסות ברורה בפרוטוקול לגבי חברי הוועדה שנעדרו.**

6. **הביקורת מעירה שיש לציין את הנוכחות של חברי הוועדה בפרוטוקול באופן ברור וגם את התפקידים של הנציגים שאינם חברי מועצה.**

<u>ועדה לענייני ביקורת</u>

1. <u>סעיף 149 ג לפקודת העיריות קובע כי:</u>

"(א) המועצה תבחר מבין חבריה ועדה לענייני ביקורת שתפקידה לדון בכל דו"ח של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור על הביקורת בעירייה, בכל דו"ח של משרד הפנים על העיריה ובכל דו"ח של מבקר העיריה, ולעקוב אחרי תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת, והיא רשאית לדון בכל דו"ח ביקורת אחר על העיריה שהוגש לפי דין; הועדה תגיש למועצה את סיכומיה והצעותיה.

(ב) מספר חברי הועדה לא יעלה על שבעה; הרכב הועדה יהיה תואם, ככל שניתן, את ההרכב הסיעתי של המועצה; ראש העיריה, סגניו וחברי ועדת ההנהלה לא יהיו חברים בוועדה לענייני ביקורת.

(ג) (1) יושב ראש הועדה לענייני ביקורת יהיה, בכפוף להוראות פסקה (2), מהאופוזיציה ולא יכהן כדירקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר; לעניין סעיף זה יראו את יושב ראש הועדה לענייני ביקורת כשייך לאופוזיציה אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:

(א) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה;

(ב) לסיעתו אין ייצוג בועדת ההנהלה;

(ג) מסיעתו לא מונו סגנים לראש העיריה;

(ד) סיעתו אינה קשורה בהסכם המתייחס לכהונת ראש העיריה או לניהול העיריה.

(2) היו הסיעות כולן מיוצגות בוועדת ההנהלה או ישנה במועצה סיעה אחת בלבד, יהיה יושב ראש הועדה לענייני ביקורת מי שהתקיימו בו לפחות כל אלה:

(א) הוא אינו חבר בוועדת ההנהלה;

(ב) הוא אינו מכהן כיושב ראש ועדת הכספים או המכרזים;

(ג) הוא אינו מכהן כדירקטור בגוף עירוני מבוקר;

(ד) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה, אם יש במועצה יותר מסיעה אחת".

2. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: רוני בלקין- יו"ר, מיכאל דורון, רביד פלד, באצ'י אלקובי, ונטע זיו. בצוות המקצועי: מבקר העירייה.

<u>נוכחות חברי הוועדה</u>

<u>חברים</u>	07/04/2022	27/04/2022	14/08/2022	24/08/2022	28/08/2022	28/08/2022
רוני בלקין	1	1	1	1	1	1
מיכאל דורון	1	1	1			
נטע זיו	1		1	1		1
בת שבע אלקובי	1			1	1	1
נסים בן יקר	1	1	1	1	1	1

1. **נמצא כי הוועדה התכנסה 6 פעמים בשנת 2022.**
2. **חבר מועצה אחד נכח בכל הישיבות, שני חברי מועצה נכחו ב-4 ישיבות, חבר מועצה אחד נכח בשלוש ישיבות וחבר מועצה אחד לא נכח כלל (יצוין כי חבר זה אף לא נרשם בפרוטוקולי הוועדה).**
3. **נמצא כי בשני ישיבות וועדה נכחו רק שני חברי מועצה. הביקורת העירה כי לא נמצא נוהל בנושא קוורום חוקי.**

<u>וועדה לקליטת עלייה</u>

1. בהתאם לסעיף 149ה לפקודת העיריות, הוועדה לקליטת עלייה תהיה מורכבת עם התנאי הבא: "בעירייה שלפחות 10% מתושביה עלו לישראל אחרי יום ד' בשבט תש"ן (1 בינואר 1990),

תבחר המועצה ועדה לקליטת עליה שתטפל בכל ענין הנוגע לקליטתם של התושבים האמורים״

2. בהתאם לנתונים שהתקבלו ממחלקת נכסים בעירייה, נכון לשנת 2022 יש בעיר 52,840 תושבים ומתוכם 4021 תושבים עולים. לכן, אחוז העולים הוא פחות מ-10% (7.6%). בנוסף, בהתאם לנתונים שהתקבלו מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בשנת 2021 בעיר היו 47,969 תושבים, מתוכם 2720 נאמדו כעולים חדשים. גם כאן אחוז העולים הוא פחות מ-10% (5.7%).

3. בהתאם לכך העירייה החליטה לא להקים וועדה זו.

<u>ועדה להנצחת זכרם של נרצחי טרור</u>

<u>סעיף 149ח לפקודת העיריות קובע כי:</u>

״(א) המועצה תבחר ועדה להנצחת זכרם של נרצחי פעילות טרור, שתפקידה ליזום ולתכנן דרכי הנצחה ופעולות הנצחה לתושבי העיר שנרצחו בעקבות פעילות טרור.

(ב) מספר חברי הועדה לא יפחת משלושה ולא יעלה על תשעה; שליש מהם יהיו חברי המועצה, שליש נציגי ציבור ושליש בני משפחות של נרצחי פעילות טרור שהיו תושבי העיר, שהמועצה קבעה את דרך בחירתם.

(ג) לענין סעיף זה, ״נרצח פעילות טרור״ – נפגע שמת עקב פגיעת איבה, הכל כאמור בחוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש״ל-1970״.

4. בישיבה מן המניין מס׳ 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו״ר- מיכאל דורון, חברים: עופר קליך ועידן למדן. נציגי ציבור: הלל גדסי, יצחק נודלמן, מוטי בירן. נציגי המשפחות: אנקי שפיצר, לילך קופמן וירמי קורמן.

5. בישיבה מן המניין מס׳ 19 מיום 2.8.20, ירון גדות מונה כחבר וועדה במקום עידן למדן.

<u>נוכחות חברי הוועדה</u>

<u>חברים</u>	22/06/2022	13/07/2022	18/08/2022	28/12/2022
מיכאל דורון	1	1	1	1
עופר קליד				
עידן למדן	1	1		
הלל גדסי				
יצחק נודלמן	1	1	1	
מוטי בירן	1	1		1
אנקי שפיצר	1			
לילך קאופמן	1			
מנוחה קורמן	1			
ירמי קורמן				

1. **נמצא כי בשנת 2022, הוועדה התכנסה 4 פעמים**.
2. **נמצא כי חבר וועדה אחד נכח בכל הישיבות, 2 חברי וועדה נכחו ב- 3 ישיבות, חבר וועדה אחד נכח בשתי ישיבות, 3 חברי וועדה נכחו בישיבה אחת ו- 3 חברי וועדה לא נכחו כלל**.
3. **נמצא כי הרכב הוועדה נעשה בהתאם לחוק**.
4. **נמצא כי ישנו חבר וועדה אחד שמופיע בפרוטוקולים אך הוא לא אמור להיות בוועדה מאחר שהוא הוחלף באמצע**.

5. **נמצא כי ב-18.8 ו28.12 נכחו רק שני חברי וועדה וב-13.7 ארבעה חברי וועדה. נכון למועד עריכת הביקורת, לא התקבל נוהל שקשור למניין חוקי בישיבות הוועדה.**
6. **הביקורת מעירה שיש לכתוב נוהל ברור לגבי מניין חוקי בישיבות וועדה.**
7. **הביקורת מעירה שיש לציין באופן מסודר את בעלי התפקידים ונוכחותם בישיבות השונות.**

<u>וועדת תמיכות</u>

1. בהתאם להנחיות משרד הפנים מ-2018, וועדת התמיכות תהיה מורכבת מהנציגים הבאים:

"ועדה מקצועית בקשות לתמיכה מרשות מקומית יידונו קודם בוועדה מקצועית לבחינת בקשות התמיכה, בהרכב:

- מנכ"ל הרשות המקומית או נציגו מקרב עובדיה הבכירים של הרשות המקומית
- גזבר הרשות או נציגו
- היועץ המשפטי לרשות או נציגו

מנכ"ל הרשות ייקבע את זהותו של יושב ראש הוועדה. לישיבות הוועדה יוזמן מנהל היחידה הרלבנטית לנושא התמיכה".

2. בישיבה מן המניין מס' 7 מיום 2.6.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: מנכ"לית העירייה, יועץ משפטי של העירייה וגזבר העירייה.

נוכחות חברי הוועדה:

חברים	25/07/2022
מנכ"ל/נציג	1
גידי טביב	1
מיכה בלום	1

1. **נמצא כי הוועדה התכנסה במהלך השנה פעם אחת בלבד.**
2. **נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים לפי חוק.**
3. **לטענת גזברות העירייה הוועדה התכנסה רק פעם אחת בשנה זו ובעקבותיה התכנסו וועדות משנה.**
4. **הביקורת מעירה כי על הוועדה היה להתכנס לישיבות נוספות בהתאם למכסה הקיימת בחוק, כדי לשמור על הפעילות וההתנהלות התקינה של הוועדה. יש להפריד בין וועדת התמיכות, שהיא וועדה מקצועית גרידא וחייבת להיות מוקמת לפי חוק לבין וועדת משנה לתמיכות שהיא וועדת רשות ומורכבת מנבחרי ציבור.**

וועדת חינוך

1. סעיף 149ט לפקודת העיריות קובע כי:

(א) המועצה תבחר ועדת חינוך שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות בתחומים הנוגעים לחינוך; הוועדה תגיש לאישור

המועצה את תכניותיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות; כן תייעץ הוועדה למועצה בתחומים כאמור.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

(1) ראש העיריה או ממלא מקומו לפי הוראות סעיף 14(ג) בחוק הרשויות המקומיות (בחירת ראש הרשות וסגניו וכהונתם), התשל"ה-1975, והוא יהיה היושב ראש;

(2) שלושה עד שישה חברי מועצה, בכפוף להוראות סעיף קטן (ג);

(3) שני נציגים של בתי ספר שבתחום שיפוטה של העיריה, שהם מנהלי בית ספר או סגניהם, האחד מבית ספר שניתן בו חינוך יסודי שייבחר על ידי הסתדרות המורים, והאחר מבית ספר שניתן בו חינוך על-יסודי שייבחר על ידי ארגון המורים העל-יסודיים;

(4) נציג ועד ההורים העירוני;

(5) יושב ראש מועצת התלמידים העירונית, ואולם אם אין הוא זכאי להצביע בבחירות לעיריה לפי חוק הרשויות המקומיות (בחירות), התשכ"ה-1965, תבחר מועצת התלמידים העירונית נציג אחר במקומו הזכאי להצביע בבחירות כאמור.

(ג) מספר חברי המועצה שיכהנו בוועדת החינוך מכוח סעיף קטן (ב)(2) ייקבע על ידי המועצה, כך שכלל מספר החברים בוועדה יהיה בלתי זוגי.

2. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יו"ר- דוברת וייזר, חברים: מיכאל דורון, באצ'י אלקובי, ענבל דדון, עידן למדן, רמי בר לב, ירון גדות ורביד פלד. צוות מקצועי: מנהלת בית ספר אורנים עינת שביט, מנהלת חטיבת ביניים עלומים אנדי קליסקי, יו"ר מועצת התלמידים העירונית, יו"ר ועד הורים עירוני, יו"ר ועד הורי גני ילדים עירוני- רותם ניר צבר, ורכזת נוער עירונית – איימי חסון.

3. בישיבה מן המניין מס׳ 8 מיום 7.7.19, דני לביא מונה כחבר וועדה במקום ירון גדות.

4. בישיבה מן המניין מס׳ 19 מיום 2.8.20, ירון גדות מונה כחבר וועדה במקום דני לביא.

5. בישיבה מן המניין מס׳ 31 מיום 1.8.21, עודכן ההרכב של וועדת חינוך כך שראש העיר אבי גרובר יחליף את מיכאל דורון כדי שיוכל לנהל את הוועדה.

6. בישיבה מן המניין מס׳ 42 מיום 3.7.22 – דני אדמסקי מונה כחבר וועדה במקום רמי בר לב.

7. נמצא כי וועדת חינוך לא התכנסה כלל בשנה זו.

8. לטענת העירייה הוועדה התכנסה בתאריכים הבאים: 17.7.22, 21.8.22, 14.11.22, 25.12.

9. הביקורת מעירה כי עד למועד כתיבת הביקורת, לא נמצאו פרוטוקולים על הישיבות האמורות.

<u>ועדה לאיכות הסביבה</u>

1. סעיף 149י לפקודת העיריות קובע כי:

(א) המועצה תבחר ועדה לאיכות הסביבה שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות בתחומים הנוגעים לשמירה על איכות הסביבה ולהבטחת פיתוח ושימוש בני קיימא של הסביבה; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תוכניותיה ותעקוב אחר ביצוע התוכניות המאושרות.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

(1) ארבעה חברי מועצה;

(2) עובד בכיר שהוא האחראי לתחום איכות הסביבה בעירייה;

(3) שני נציגי ציבור שהם תושבי העיר; את האחד תבחר המועצה בהתייעצות עם ארגונים מקומיים שעניינם בשמירת איכות הסביבה ואת האחר יבחרו ארגונים מקומיים כאמור,

ובאין ארגון מקומי, תבחר המועצה את האחד בהתייעצות עם ארגון ארצי ואת האחר יבחר ארגון ארצי;

(4) (נמחקה).

(ב) לדיוני הוועדה יוזמן דרך קבע נציג ארגון ארצי ונציג השר להגנת הסביבה.

(ג) בסעיף זה, "ארגון ארצי" – גוף ציבורי המנוי בחלק א' של התוספת בחוק ייצוג גופים ציבוריים שעניינם בשמירת איכות הסביבה (תיקוני חקיקה), התשס"ג-2002.

2. בישיבה מן המניין מס' 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: נטע זיו - יו"ר, דוברת וייזר, ירון גדות וגיא קלנר. מנהלת מחלקת איכות הסביבה. שני נציגי ציבור: חנה שפירא וחיים קארו. משתתפים: שמשון אורון, הלן לוינסקי, יוגב שרביט ואתי סמואל.

3. בישיבה מן המניין מס' 8 מיום 7.7.19, ד"ר צחי שריב מונה כחבר וועדה במקום ירון גדות.

4. בישיבה מן המניין מס' 19 מיום 2.8.20, ירון גדות מונה כחבר וועדה במקום ד"ר צחי שריב.

<u>נוכחות חברי הוועדה</u>

<u>חברים</u>	18/05/2022	24/08/2022
נטע זיו	1	1
גיא קלנר	1	1
נועה גולן	1	1
חנה שפירא	1	1

שמשון אורון	1	1

1. **נמצא כי בשנת 2022, הוועדה התכנסה פעמיים בלבד.**
2. **הביקורת מעירה כי הוועדה צריכה להתכנס לפי התדירות הקבועה בחוק.**
3. **נמצא כי חברי הוועדה נכחו בכל הישיבות.**
4. **נמצא כי אין התייחסות ברורה בפרוטוקול הוועדה לגבי החברים שנעדרו מישיבות הוועדה, ככל שיש כאלה.**
5. **הביקורת מעירה כי יש להקפיד על קיום הרכב הוועדה כסדרה כדי לשמור על הייצוג היחסי של הגורמים השונים בה ושנכון היה לכתוב באופן מסודר בפרוטוקול את הנעדרים מישיבות הוועדה כדי להציג תמונת מצב ברורה של הנוכחות בוועדה.**

<u>וועדת הנחות בארנונה</u>

1. סעיף 149 ד קובע כי:

(ב) חברי הועדה יהיו –

(1) שלושה חברי המועצה, אשר שניים מהם חברים בסיעות המיוצגות בוועדת ההנהלה ואחד חבר בסיעה הגדולה ביותר, שאינה מיוצגת בוועדת ההנהלה, שקיבלה את מרב קולות הבוחרים; היו הסיעות כולן מיוצגות בוועדת ההנהלה – יהיה חבר ועדה אחד לפחות מי שאינו חבר המועצה;

(2) הגזבר, מנהל מחלקת הרווחה, ומנהל מחלקת הגביה או מי שכל אחד מהם הסמיכו לעניין סעיף זה מבין עובדי העיריה;

(3) היועץ המשפטי שמינתה העיריה לפי חוק הרשויות המקומיות (ייעוץ משפטי), תשל"ו-1975, או עורך דין ממשרדו או מלשכתו ובעירייה שלא מינתה יועץ משפטי כאמור, עורך דין שמינתה המועצה לעניין זה.

(ג) המועצה תמנה מבין חבריה שמונו לוועדה, את יושב ראש הועדה ואת ממלא מקומו.

(ד) מנין חוקי בישיבות הועדה יהיה נוכחות של יושב ראש הועדה או ממלא מקומו, היועץ המשפטי והגזבר.

(ה) החלטות הועדה אינן טעונות אישור המועצה אך יונחו על שולחנה.

2. בישיבה מן המניין מס׳ 5 מיום 7.4.19, המועצה מינתה את הנציגים הבאים לכהן כחברי הוועדה: יעקב קורצקי- יו״ר, עידן למדן ורוני בלקין. צוות מקצועי: גזבר, מנהלת מחלקת רווחה, מנהל מחלקת הגבייה והיועמ״ש.

<u>נוכחות חברי הוועדה:</u>

<u>חברים</u>	03/02/2022	03/05/2022	17/07/2022	19/12/2022
גידי טביב	1	1	1	1
יעקב קורצקי	1	1	1	1
רוני בלקין	1	1	1	1
עידן למדן	1	1	1	1
מיכאל בלום	1	1	1	1
ינון ברבי	1	1	1	1
רונית ראב	1	1	1	1

1. **נמצא כי הוועדה התכנסה ארבע פעמים במהלך השנה.**
2. **נמצא כי חברי המועצה נוכחו בכל הישיבות.**
3. **בנוסף, נמצא כי הרכב הוועדה מתקיים לפי חוק.**

דוח ביקורת בנושא
נוכחות חברי מועצה בישיבות
מועצת העירייה

נוכחות חברי מועצה בישיבות המועצה

מבוא

מועצת העירייה הינה מעין בית הנבחרים של השלטון המקומי . זהו גוף מחוקק, מפקח, מבקר, יוזם ומשפיע על חייהם של התושבים המתגוררים בתחום העירייה. מתוקף כך חברי המועצה שנבחרים בבחירות דמוקרטיות פועלים כנציגי הציבור שבחר בהם, פועלים כמעין חברי כנסת של אותו מתחם רשות ומהווים את לב ליבה של העשייה המקומית כגון : חקיקת עזר, ניהול ענייני הכספים של העירייה וכדומה.

למימוש תפקידם על חברי המועצה מוטלת החובה להשתתתף בישיבות המועצה.

להלן הוראות פקודת העיריות הנוגעים למועצת העירייה :

מספר הישיבות

5. המועצה תקיים ישיבה מן המניין (בפרק זה – ישיבה) אחת לחודש לפחות, אך רשאית היא להחליט שלא לקיימה בשני חודשים של השנה.

מספר חברי המועצה

19. (א) מספר החברים של מועצה העומדת לבחירה ייקבע על ידי השר לפי הטבלה הנתונה להלן בהתאם למספר התושבים שהיו רשומים ביום הקובע בספר התושבים המתנהל לפי פקודת מרשם התושבים, תש"ט-1949, והנוגע לתחום העיריה; תעודה מאת השר המעידה על מספר זה תשמש ראיה חותכת לתכנה ; וזו הטבלה :

הסוג	מספר התושבים	מספר חברי המועצה
א'	עד 5,000	9
ב'	מ-5,001 עד 25,000	9 עד 15
ג'	מ-25,001 עד 100,000	15 עד 21
ד'	למעלה מ-100,000	21 עד 31

התחלת כהונה

24. (א) מועמדים בבחירות למועצה שפקיד הבחירות הכריז עליהם כמי שנבחרו חברי מועצה לפי סעיף 46 לחוק הרשויות המקומיות (בחירות), התשכ"ה-1965 (להלן – חוק הבחירות), או שנקבעו כחברי המועצה בפרוטוקול שנוהל לפי סעיף 66

לחוק הבחירות, יתחילו לכהן 21 ימים לאחר יום הבחירות; התקיימו בחירות חוזרות לראשות העיריה לפי סעיף 9(ב) לחוק הרשויות המקומיות (בחירת ראש הרשות וסגניו וכהונתם), התשל"ה-1975, יתחילו המועמדים האמורים לכהן 21 ימים לאחר יום הבחירות החוזרות.

(ב) המועצה תקיים את ישיבתה הראשונה תוך 14 ימים מיום התחלת כהונתם של חברי המועצה כאמור בסעיף קטן (א).

<u>הצהרת אמונים של חברי המועצה</u>

24א. (א) עם כינוסה של ישיבת המועצה הראשונה לאחר הבחירות יצהיר חבר המועצה אמונים; ואלה דברי ההצהרה:

"אני מתחייב לשמור אמונים למדינת ישראל ולמלא באמונה את שליחותי במועצה".

(ב) חבר המועצה שלא הצהיר את הצהרת האמונים, לא ייהנה מזכויותיו של חבר המועצה, לרבות זכות ההצבעה במועצה ובועדותיה, כל עוד לא הצהיר.

(ג) חבר המועצה שלא נכח בישיבת המועצה הראשונה, או שהיה לחבר המועצה לאחר מכן, יצהיר את הצהרת האמונים בישיבה הראשונה שבה הוא נוכח.

<u>רציפות הכהונה</u>

25. מועצה קיימת תמשיך בתפקידה עד שתיכנס לתפקידה מועצה חדשה.

<u>העדר מישיבות המועצה</u>

123. (א) חבר מועצה שנעדר מישיבות המועצה שלושה חדשים רצופים, או שנעדר משלוש ישיבות רצופות – אם היו בשלושה חדשים פחות משלוש ישיבות – יחדל להיות חבר המועצה, מלבד אם נעדר בגלל מחלה או בגלל שירות בצבא-הגנה לישראל או ברשות המועצה שניתנה מראש, ובתנאי שראש העיריה או הממונה שלח לו הודעה לפי סעיף קטן (ב).

(ב) בתום החודש השני להעדרו של חבר המועצה מישיבות המועצה או מיד אחרי הישיבה השניה שממנה נעדר, הכל לפי המאוחר, ישלח לו ראש העיריה הודעה בכתב שתציין את ישיבות המועצה שמהן נעדר ואת נוסחו המלא של סעיף זה; ההודעה

תישלח לחבר המועצה במכתב רשום לפי מענו הידוע לאחרונה והעתק ממנה יישלח במכתב רשום לממונה.

(ג) לא שלח ראש העיריה לחבר המועצה הודעה כאמור בסעיף קטן (ב) תוך שבעה ימים מיום שדרש ממנו הממונה לעשות כן, ישלח הממונה לחבר המועצה את ההודעה האמורה והעתק ממנה ישלח במכתב רשום לראש העיריה.

ישיבות המועצה והנוהל בהן

136. (א) ישיבות מועצה, זימונן והנוהל בהן יהיו לפי התקנון שבתוספת השניה.

(ב) שר הפנים, באישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת, רשאי לשנות את הוראות התקנון.

חישוב המנין החוקי ופחיתתו

137. (א) לשם קביעת מספר חברי המועצה הדרוש למנין חוקי של המועצה יראו את המספר הכולל של חברי המועצה שצריך היה לבחרם כאילו נבחרו.

(ב) פחת מספר חברי המועצה, מאיזו סיבה שהיא, עד למטה מהמנין החוקי שנקבע בתקנות הנוהל, רשאי השר לעשות אחת מאלה:

(1) להורות שהמועצה תיחשב כמועצה שחדלה;

(2) להורות שייערכו בחירות למילוי המקומות שנתפנו במועצה;

(3) למנות אנשים כשירים להיבחר חברי מועצה שיכהנו כחברי מועצה במקומות שנתפנו

תוצאות פינוי מקום במועצה

138. בכפוף לאמור בסעיף 137(ב), שום פעולה או הליך של מועצה או של ועדה מועדותיה לא יהיו נטולי תוקף משום כך בלבד שנתפנה מקום במועצה.

חזקת כשרות

139. (א) כל עוד לא הוכח היפוכו של דבר יראו –

(1) כל ישיבה של מועצה או של ועדה מועדותיה שנתקבלה בה החלטה – כישיבה שנתכנסה ונתקיימה כהלכה;

(2) כל האנשים שנכחו בישיבה – כבעלי סגולות הכשרה כדין;

(3) כל ועדה שדנה בענין פלוני – כועדה שהוקמה כהלכה ומוסמכת לדון בענין שפורש בפרוטוקול של ההחלטה שנתקבלה.

(ב) פרוטוקול של החלטות מישיבות המועצה, המוחזק בהתאם לתקנות הנוהל, יתקבל כראיה בלי צורך בהוכחה נוספת.

להלן ממצאי הבדיקה לגבי השתתפות חברי מועצת העירייה בישיבות המועצה בשנת 2022:

<u>נוכחות חברי מועצה בישיבות המועצה</u>

סוג הישיבה	מן המניין	מן המניין	מן המניין	לא מן המניין	לא מן המניין	לא מן המניין	לא מן המניין	לא מן המניין	מן המניין	מן המניין	לא מן המניין	מן המניין	לא מן המניין
מספר ישיבה	36	37	38	27	28	29	30	31	40	41	42	32	33
תאריך	02/01/2022	20/02/2022	06/03/2022	20/03/2022	03/04/2022	10/04/2022	01/05/2022	19/06/2022	08/05/2022	19/06/2022	03/07/2022	28/08/2022	28/08/2022
אבי גרובר	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
עידן למדן	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
יעקב קורצקי	1	1		1	1	1	1		1		1	1	1
דברת וייזר	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1
מיכאל דורון	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		
עופר קליך		1	1	1		1			1		1		
שמואל גריידי				1									
צחי שריב	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1
בת שבע אלקובי	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ענבל דדון	1			1	1			1	1	1	1		1
ירון גדות	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1
רמי בר לב	1	1	1	1		1	1	1					
דני אדמסקי											1	1	1
גיא קלנר	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1
רוני בלקין	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
דני לביא	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
נטע זיו	1	1			1	1	1	1	1	1	1		
רביד פלד	1	1	1	1	1	1			1	1	1		
סה"כ משתתפים	15	15	13	15	14	14	12	14	11	13	13	10	11

סוג הישיבה	לא מן המניין	מן המניין	לא מן המניין	לא מן המניין	מן המניין	לא מן המניין	לא מן המניין	מן המניין
מספר ישיבה	34	43	35	36	44	37	38	45
תאריך	30/08/2022	04/09/2022	02/10/2022	02/10/2022	02/10/2022	30/10/2022	30/10/2022	13/11/2022
אבי גרובר	1	1	1	1	1	1	1	1
עידן למדן	1	1	1	1	1	1	1	1
יעקב קורצקי	1	1	1	1	1	1		1
דברת וייזר	1	1			1			1
מיכאל דורון		1	1					

			1	1	1	1	1	1
עופר קליך		1			1	1		
שמואל גריידי								
צחי שריב	1	1				1	1	1
בת שבע אלקובי	1		1	1	1	1	1	1
ענבל דדון		1	1	1	1	1	1	1
ירון גדות	1	1	1	1	1	1	1	1
רמי בר לב								
דני אדמסקי	1	1	1	1	1	1	1	1
גיא קלנר	1	1	1	1	1	1	1	1
רוני בלקין	1	1	1	1	1	1	1	1
דני לביא		1	1	1	1	1	1	1
נטע זיו	1	1	1	1	1			1
רביד פלד	1	1	1	1	1		1	1
סה"כ משתתפים	11	15	13	13	15	15	14	15

1. במהלך שנת 2022 התקיימו 21 ישיבות מועצה מהם 9 ישיבות מן המניין ו – 12 ישיבות מועצה שלא מן המניין.
2. בהתאם לסעיף 5 המועצה תקיים ישיבה מן המניין (בפרק זה – ישיבה) אחת לחודש לפחות, אך רשאית היא להחליט שלא לקיימה בשני חודשים של השנה.
3. **נמצא כי המועצה החליטה שלא לקיים ישיבות מן המניין 3 פעמים. הביקורת מעירה שיש להקפיד על מספר ישיבות מועצה מן המניין בהתאם לחוק.**
4. יצוין כי ב-3.7 חבר המועצה דני אדמסקי החליף את רמי ברלב.
5. **נמצא כי מקרב חברי המועצה, 6 מחברי המועצה נכחו בכל הישיבות שהתקיימו, 7 מחברי המועצה לא נכחו בישיבת מועצה אחת, 3 חברי מועצה לא נכחו ב-2 ישיבות מועצה, חבר מועצה אחד לא נכח ב- 3 ישיבות מועצה, חבר מועצה אחד לא נכח ב-9 ישיבות מועצה.**
6. בהתאם לסעיף 123(א) חבר מועצה שנעדר מישיבות המועצה שלושה חדשים רצופים, או שנעדר משלוש ישיבות רצופות – אם היו בשלושה חדשים פחות משלוש ישיבות – יחדל להיות חבר המועצה, מלבד אם נעדר בגלל מחלה או בגלל שירות בצבא-הגנה לישראל או ברשות המועצה שניתנה מראש, ובתנאי שראש העירייה או הממונה שלח לו הודעה לפי סעיף קטן
7. **נמצא כי <u>חבר מועצה אחד לא נכח ב- 9 ישיבות מועצה רצופות</u> עקב מחלה. נכון למועד כתיבת הביקורת, אישורים רפואיים לא סופקו. יצוין כי, ראש העירייה שלח מכתב לחבר המועצה בשנת 2020.**
8. בהתאם לסעיף 123 (ב) בתום החודש השני להעדרו של חבר המועצה מישיבות המועצה או מיד אחרי הישיבה השנייה שממנה נעדר, הכל לפי המאוחר, ישלח לו ראש העירייה הודעה בכתב שתציין את ישיבות המועצה שמהן נעדר ואת נוסחו המלא של סעיף זה; ההודעה תישלח לחבר המועצה במכתב רשום לפי מענו הידוע לאחרונה והעתק ממנה יישלח במכתב רשום לממונה.
9. **נמצא מקרה אחד בו חברת מועצה לא נכחה בשתי ישיבות רצופות**. נמצא כי חברת המועצה לא נכחה בשתי הישיבות בעקבות חופשת לידה. **הביקורת מעירה כי ראש העירייה לא שלח מכתב לחברת המועצה.**

הפעילות הסדירה של מועצת הרשות, כינוסה בתכיפות הנדרשת והשתתפות חברי המועצה בפעילותה – חיונית לניהול התקין של הרשות. הביקורת מעירה כי השתתפות חלקית של חברי המועצה בישיבות המועצה פוגעת באפקטיביות פעילות המועצה כמכשיר לבקרה וביקורת. מליאת המועצה בהתכנסותה היא הבמה של חברי המועצה להשמעת דברי תמיכה וביקורת. זאת הזירה לקבל ולדרוש הסברים על פעולות הרשות באמצעות שאילתות, הצעות לסדר ונאומים. מצב בו חברי מועצה לא משתתפים הישיבות המועצה פוגע פגיעה אנושה בתפקוד המועצה ופוגם ביכולתה למלא את תפקידה באופן יעיל ואפקטיבי.

התייחסות ראש העירייה לדוח מבקר העירייה

התייחסות ראש העיר לדוח המבקר לשנת 2022

אני מודה למבקר וציוותו על הביקורת, הזמן והדקדוק בפרטים. דו"ח הביקורת עבורנו הוא אמצעי לשיפור וצמיחה מתמדת ואנו עושים מאמצים לתקן ולשפר את הליקויים לאורך זמן.

להלן התייחסויותיי לדוח המבקר לשנת 2022:

פרק 1 - גני ילדים

העיר רמת השרון תחגוג בשנה הקרובה את שנת ה- 100 להיווסדה. כעיר וותיקה, רבים ממבני החינוך והציבור בה דורשים תחזוקה יתרה. בעיר 70 גני ילדים, 11 גני חינוך מיוחד ביניהם גני עיכוב שפתי וגני תקשורת.

גני החינוך המיוחד נפתחו בשנים האחרונות כחלק ממהפכה שעשתה העיר בנושא. צעד זה הצריך מאיתנו הוספה של כ- 15% במספר גני הילדים. אף על פי כן, העיר מעניקה שירותים לכלל הילדים לפי הקריטריונים שקבע משרד החינוך.

המבנים עצמם נמצאים בתחזוקה שוטפת לאורך כל השנה. השנה, לאחר קשיי גיוס רבים, גויס ממונה בטיחות למוסדות החינוך. כחלק מתפקידו, על הממונה לערוך סיורים קבועים במוסדות החינוך, להצביע על ליקוי בטיחות ולבצע מעקב אחר הטיפול בליקויים. עם כניסתו לתפקיד, החל הממונה לבצע בדיקות בטיחות בכל גני הילדים כנדרש וכלל הליקויים מתוקנים באופן מידי ולאורך חופשת הקיץ.

אנו משקיעים תקציב גדול בשיפוץ ושדרוג שנתי של מוסדות החינוך בעיר. רק בכדי לסבר את האוזן, השנה יושקעו בכלל מוסדות החינוך בעיר כ- 23 מיליון ₪. סכום זה כולל תקציב ייעודי לבניית מרחבי למידה חדשניים בכל אחד מהגנים בהתאם לבקשת מנהלת הגן, פרויקט המתקיים משנת 2021 אשר הביא לשינוי משמעותי בייחודיות, אופי ותחזוקת גני הילדים בעיר.

לגבי גינון בגני הילדים, כל עץ נבדק פעם בשנה ע"י גוזם מומחה ואף עץ אינו מהווה סכנה בטיחותית. לצד זה, נעדכן כי העירייה עברה לתוכנית גינון בר קיימא ברחבי העיר. המשמעות היא, שאנו מעודדים צמחייה טבעית, הצללות טבעיות, שימוש בעלים לטובת דישון האדמה ועוד. הרשות רואה בכך שיעור חינוכי לילדים אשר נעשה בשיתוף עם הצוות המקצועי המוביל בגנים. המהלך עדיין נמצא בשלבי הכלה מצד הצוותים המקצועיים.

פרק 2 - פיקוח על הבניה

במהלך השנים נעשו חריגות בניה רבות בתחום העיר רמת השרון. חריגות הבניה מתייחסות גם לבניה שלא לפי היתרי הבניה, לפלישות לשטחים ציבוריים (דרכים, שצ"פים ושב"צים), סגירת חניות לצורכי מגורים ו/או לצרכי שימושים, שימושים חורגים בנכסים וכיוצא בזה. בשנים האחרונות פעלה העירייה במסגרת תוכנית עבודה סדורה להגברת האכיפה בתחום חריגות הבניה. מחלקת הפיקוח על הבניה פועלת לאכיפת הטיפול בנושאים הדורשים אכיפה. ראשית אקדים ואומר, שפיקוח על הבניה, בדומה לנושאים אחרים בשלטון המקומי, סובל מחוסר כח אדם מקצועי מאחר ואין הלימה בין התנאים המוצעים למפקח לבין דרישות התפקיד.

מפקח על הבניה נתון בעומס עבודה גדול ועוסק גם בבדיקת בקשות להיתרי בניה, גם במעקב אחרי אתרי הבניה בשטח, גם בתעודות גמר, גם בתלונות שוטפות, חקירות והיבטי אכיפה נרחבים. המפקחים על הבניה נותנים שירות גם לבעלי נכסים, ליזמים, לקבלנים, לבעלי עסקים ולציבור כולו. למרות עבודתו המאומצת, אין לעירייה את יכולתה להעלות את שכרו של הפקח. אי לכך, הרפורמה שקבעה המדינה לפיה תהיה הפרדה בארגון בין פקח אדום לפקח כחול נכונה אולי

למחלקות פיקוח ברשויות גדולות אבל בוודאי אינה רלוונטית ואינה ניתנת ליישום במחלקה בה יש שני פקחים בלבד (מתוך תקן של 4). העירייה פועלת לאיוש מצבת כח האדם באופן רציף ועל אף המחסור בכ״א, המחלקה פועלת נמרצות על מנת לטפל בעומס העבודה השוטף. המחלקה כיום משתמשת יותר בכלים שנתן לה המחוקק לעניין הוצאת צווים מנהליים מיידים. בשנת 2022 ניתנו 16 צווי הריסה מנהליים, 24 צווי הפסקת עבודה מנהליים ו- 28 דוחות פיקוח שהועברו להמשך טיפול המחלקה המשפטית.

לעניין שימוש בטאבלטים, לחצן מצוקה והטמעת נוהל מעקב אחר פניות המתקבלות ישירות במחלקה, המלצות המבקר התקבלו ונמצאות בטיפול. יחד עם זאת, כל עוד לא יהיה שינוי בתנאי ההעסקה של פקחים הרשות תהיה מוגבלת ביכולת לבצע את כלל עבודות הפיקוח הנדרשות באופן המיטבי. הנ״ל תקף גם לפקחי בנייה וגם לפקחים אחרים ברשות.

פרק 3 איכות הסביבה

הטיפול במשבר האקלים על השלכותיו הרחבות עומד בראש מעיינה של העירייה. איננו אוחזים בתפיסה שכעיר קטנה דרגת האחריות שלנו נמוכה אלא להפך אנחנו רוצים להוביל.

במסגרת תפיסה זו בימים אלה מקדמת העירייה הכנת תוכנית אסטרטגית עירונית להתמודדות עם שינויי אקלים תוך ניתוח איומים אקלימיים במבט מקומי ואזורי. בנוסף לזאת אנו מבצעים הערכות למוכנות העירייה מבחינת תשתיות ומשאבים לפגיעות אקלימיות עתידיות.

מלבד התכנון העתידי ביום יום מובילה העירייה שורה של מהלכים ביניהם: שמירה על הטבע העירוני והשטחים הפתוחים, בנייה ירוקה, מדיניות טבע עירוני, גינון קהילתי וחקלאות, צל טבעי ומדיניות שימור עצים קיימים והוספת עצים למרחב הציבורי, חינוך והסברה לקיימות ומחזור, חוסן קהילתי והיערכות למצבי חירום אקלימיים, הפחתת פסולת במקור באמצעות תכנון מקיים, ניהול מי נגר, הפחתת מזהמים והתייעלות אנרגטית. כמו כן העירייה מקדמת באופן ישיר מול המשרד להגנת הסביבה פעולות לניטור והפחתת מזהמי אוויר.

בנוסף לנושאים אלו, הדוח מצביע על מספר פעולות שעל העירייה לעמוד בהן. חלקן כבר נעשו וחלקן יעשו כחלק מהפקת הלקחים. ביניהן השלמת תוכנית סביבתית לאישור מועצת העיר, הצבת תחנת ניטור אוויר בהתאם לבדיקות מקדמיות של נתוני זיהום אוויר במספר מוקדים בעיר ועוד.

אנצל במה זו על מנת לומר שבימים אלה מדינת ישראל מקדמת בעיר התע״ש תוכניות לבינוי ותשתיות שעלולות להיות לא פחות ממסכנות חיים עבור תושבי העיר רמת השרון. אנו מתנגדים לכך בתוקף ועושים כל שביכולתנו על מנת לעצרן. העיר רמת השרון יושבת על סיפה של חבית חומר נפץ ומאגר חומרים מסכני חיים והמדינה מטפלת בהם באופן רשלני וחסר כל היגיון.

פרק 4 - פרויקטים של האגף לשירותים חברתיים וקהילתיים

בשנים האחרונות הרחיבה העירייה את הטיפול באוכלוסיות ייחודיות ובהתאם לכך פתחה כיתות תקשורת, גני עיכוב שפה, מרכז יום לאנשים עם מוגבלויות וכן טיפול נרחב לאוכלוסיית הגיל השלישי. במסגרת זו, נבנתה על ידי העירייה תוכנית אב להזדקנות מיטבית בעקבותיה התקבלה העירייה לתוכנית ייחודית של הג׳וינט לתכנון אסטרטגי בנושא היערכות להזדקנות האוכלוסייה.

שניים מהפרויקטים המופיעים בדוח הן פועל יוצא של הרחבת שירות זה ואנו גאים על כך. חשוב לי לציין כי משובים שמתקבלים מאוכלוסיות היעד ובני משפחותיהן, הם חיוביים מאוד ומוכיחים את הצורך של העירייה להשקיע משאבים רבים באוכלוסיות אלה. מהביקורת עולה שהתנהלות

האגף לשירותים חברתיים וקהילתיים בפרויקטים אלה טובה וראויה. נושא ההתקשרויות שהיה מלכתחילה לפי חוק וייעוץ משפטי, קיבל חשיבה מחודשת בעקבות הערות המבקר ועל אף שהיו חוזים תקינים וברי תוקף החליט האגף לצאת למכרזי הפעלה. לעניין חוסרים בכח אדם, לצערנו בכל נושא הרווחה במדינת ישראל ישנם קשיים בגיוס כח אדם. יחד עם זאת, לשמחתי, כיום מצבת כח האדם תואמת את התקן הנדרש. ככלל, ולאחר בדיקה עם מנהלת האגף, נמצא כי חלק מההערות קיבלו מענה ולא תוקנו בדוח המבקר. אשמח לקחת את הדברים לתשומת הלב ולתקן במקומות בהן ניתן מענה מראש.

פרק 5 - שירות לתושב

נושא השירות לתושב הוא אחד היעדים הרב שנתיים המרכזיים של עיריית רמת השרון בשנים האחרונות. במסגרת זו קם בהובלת מנכ"ל העירייה מרכז שירות מתקדם האגם את מרבית שירותי העירייה תחת קורת גג אחת ובשעות אחידות. מרכז זה היה בבניה בעת הביקורת ועל כן אני ממליץ למבקש לבחון שנית את כלל הנושאים הקשורים בשירות פרונטלי לתושב. בנוסף לאלה הוכנסו שיפורים טכנולוגיים רבים ותוכנות מתקדמות לניהול מערכות על מנת להקל את מחלקות השירות לתת מענה מהיר לתושב. העירייה השיקה באחרונה אפליקציה שמקלה את דרכי ההתקשרות למוקד העירייה ומעקב אחרי תלונות ונפתח קו ווטסאפ לדיווח למוקד. מלבד אלה עיריית רמת השרון מפעילה קבוצות ווטסאפ לעדכונים יזומים המסייעים במתן מידע יזום בכל הקשור בנעשה בעיר.

כחלק מרפורמת השירות הוקמה מחלקת שירות והוקצו לה תקציב, כח אדם ורכב. הביקורת מעלה את הצורך בשדרוג המחלקה והפיכתה לאגף תוך הכנסת מחלקות עירוניות שונות תחתיה ולאור הביקורת הנושא יבחן. הרציונל בהקמת המחלקה היה לאפשר לה לתת שירותים שונים למחלקות מבצעות כגון מוקד העירייה, מחלקות השירות. לאור הביקורת נבחן מהלך רחב יותר של הפיכת המחלקה לאגף וביצוע רפורמה ארגונית כוללת.

אני מקבל את המלצת הביקורת להקמת ועדת היגוי רשמית לנושא שירות והיא תקום בקרוב. בנימה אישית אומר כי עברנו כברת דרך ארוכה בנושא ואני חש כי אנחנו בראשית התהליך ויש עוד עבודה רבה לפנינו.

פרק 6 - גנים ונוף

העיר רמת השרון מתחדשת וגדלה. במסגרת זו העירייה רואה חשיבות בשימור טבע עירוני ושיפור הגינות והנוי לטובת התושבים. עד כה העירייה ביצעה שדרוג מלא של גינות המשחקים ברחוב יצחק אלחנן, הפרחים, הבאר, החבלים, הקוצר, נהרדע, הטבק, אלכסנדרוני, תדהר, הבנים, והנביאים. בימים אלה עובדים על גינה חדשה בואדי בדוב הוז, ובמהלך הקיץ תחודשנה הגינות ברחוב כרכום ויותקנו מתקנים נוספים בפארק הנצח.

העירייה הציבה מספר יעדים לטיפול בגנים בגינות ובמרחב הציבורי. יעדים אלה עומדים בבסיס האסטרטגי של מחלקת גנים ונוף העירונית:

המחלקה שינתה את מודל ההפעלה ובכלל זה מעבר "לגינון בר קיימא" המיטיב עם הטבע העירוני ועם תושבי העיר. הפסקנו באופן מוחלט את ריסוס העשבייה והעבודה מתבצעת באמצעות חרמשים. המחלקה פרסמה לאחרונה מכרז גינון חדש והכניסה לעיר קבלן גינון נוסף והידקה את הפיקוח על עבודתם.

המחלקה מוסיפה בכל שנה מאות עצים חדשים בעיר (עד כה אלפי עצים) כחלק מתוכנית הכוללת נטיעה של אלפי עצים שיתווספו בשנים הקרובות.
המחלקה הנגישה כבר עשרות גינות בעיר וממשיכה בפרויקט בקצב מואץ.
מחלקת הגינון הפכה לשירותית יותר והטיפול בפניות התושבים נענות בטווחי זמן קצרים יותר.
הוטמעה אפליקציה לצוותי הגינון שהורידה משמעותית את טווחי התגובה לזמנים קצרים משמעותית מבעבר.
מערכות המים שודרגו והוחלפו למערכות הנשלטות "מרחוק" ומנוהלות באופן קבוע ע"י איש מקצוע. מהלך שהוביל כבר כעת לחסכון של מאות אלפי שקלים בצריכת המים לגינון.
מקריאת הדוח עולה כי על אף שלמחלקה תוכניות מובנות ומתוקצבות, לעיתים האופן בו מנוסחות תוכניות אלה אינו הולם את דרך כתיבת תוכניות והנהלים והוריתי לנסחם מחדש באופן מיטבי.
פרק 7 - ניקיון בתי ספר
תקציב החינוך של רמת השרון הינו כ-180 מיליון ₪ המהווה כ- 40% מסך תקציב העירייה. מדובר באחד מהתקציבים הגבוהים ברשויות מקומיות ביחס בין תקציב חינוך לבין התקציב הכולל. חלק מתקציב החינוך מוקדש לטובת ניקיון ושמירה על הסביבה הבית ספרית. בשנים האחרונות הוספנו במשרה מלאה מפקח, שכפי שציין המבקר, הינו מצטיין בחריצותו ועוד גורמים רבים המסייעים לבתי הספר להישמר נקיים. המבקר מעלה מספר סוגיות שתוקנו במכרז שיצא בשנת 2022 וכבר נכנסו לתוקף. שמחתי לקרוא שהעירייה עומדת מול הקבלנים בנוגע לשלילת זכויות עובדים, הגם שאינם עובדים של העירייה, נושא התעסוקה של העובדים המוחלשים ביותר חייב להיות בכל עת לנגד עיננו. אני באופן אישי רואה את הנושא של מתקני שירותים ומים שאינם תקינים כבעייתי ואנחה את אגף החינוך שאב בית אשר לא יטפל מיידית בנושאים אלה, הגם שייתכן שנגרמים גם בשל וונדליזם, יטופל משמעתית. כל תלמיד ומורה צריכים להרגיש בנוחות בסביבה הבית ספרית.

הביקורת מעלה את נושא אי גיבוש נהלים פנימיים המסדירים את תהליכי העבודה לתפעול מערך ניקיון מוסדות החינוך. אגף החינוך פועל בהתאם לנוהל משכ"ל, יחד עם זאת, לאור המלצת הביקורת יערך גם נוהל פנימי מפורט בנושא. נושא חמור שהועלה הוא מתן אישור משטרה להעדר עבירות מין עבור כל עובד שמועסק על ידי הקבלן. אני מקבל את תשובת סגן מנהל אגף החינוך, יחד עם זאת, בשל חשיבות הנושא הורתי לאגף החינוך והביטחון לחדד את הנהלים ולהבטיח שאדם ללא אישור בדבר עבירות מין לא יכנס בשערי בית הספר בזמן הלימודים ובצהרון.
פרקים 8, 9 – וועדות העירייה ונוכחות חברי מועצה
חברי המועצה עושים תפקידם בהתנדבות ומשקיעים שעות ארוכות בדיוני ועדות ובישיבות מועצה. זהו דו"ח הביקורת האחרון לקדנציה הזו ואני חושב שזה המקום להודות להם על זמנם ועבודתם לאורך חמש השנים האחרונות. הדו"ח מצביע על מספר טעויות טכניות ופרוטוקולים שלא נמסרו לידי המבקר והדבר יושלם בהקדם.

בכבוד רב,
אבי גרובר
ראש עיריית רמת השרון