



10/06/2013

ב'תמוז/תשע"ג

לכבוד

מר מוטי מלכה ראש העיר

אדוני ראש העיר

## הנדון: דוח מבקר העירייה מס' 9 לשנת 2011

בהתאם להוראות סעיף ג' (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש), הנני מתכבד להגיש לך את דוח מבקר העירייה מס' 9 לשנת 2011, לשם הגשת הערותיך למועצת העיר ולוועדה לענייני ביקורת.

מטרתו העיקרית של דוח הביקורת לשמש כלי ארגוני, לסייע להנהלה הבכירה של העירייה לקיים ניהול תקין, ע"מ להבטיח, כי העירייה פועלת על פי דין, תוך שמירה על טוהר המידות ועקרונות הייעול והחיסכון.

דוח הביקורת מציג בדיקות בנושאים שונים שנערכו בעירייה, השנה הביקורת התמקדה בנושא איכות השירות לציבור, דבר שראש העיר רואה בו ליבה בתפקידי העירייה, הביקורת נערכה במחלקת הגבייה, באגף הרווחה ושירותים חברתיים, בשוק העירוני ובנושא החנייה לנכים.

הביקורת בדקה נושאים המשותפים לרווחה וחינוך: היחידה לקידום נוער, המועדוניות המשותפות, נרקיס וכלניות וכן השירות הפסיכולוגי.

בשנת 2010 ערך מבקר המדינה ביקורת בעירייה בשלושה נושאים: היערכות העירייה לעיתות חירום, הטיפול בקטינים וזקנים חסרי ישע והביקורת הפנימית בעירייה.

לצורך תיקון ליקויים שנתגלו בדוח מבקר המדינה, נרתמו המנהלים הנוגעים בדבר וצוות תיקון הליקויים ברשות המנכ"ל ליישם את המלצות מבקר המדינה, הביקורת סבורה שהעירייה יצאה מהביקורת נשכרת ומשודרגת.

אני מבקר להודות לך ראש העיר, לוועדה לענייני הביקורת ולמועצת העיר על ההתייחסות הראויה למוסד הביקורת בעירייה, חזק ואמץ למנכ"ל העירייה על שיתוף הפעולה בתיקון הליקויים, בהיותו עומד בראש צוות תיקון הליקויים.

תודתי והערכתי לעובדות ועובדי העירייה, על נכונותם לשתף פעולה עם הביקורת בעת בדיקת פעולותיהם ותהליכי העבודה המופעלים על ידם במסגרת הביקורת, דבר שאפשר את היערכותה התקינה של הביקורת נשוא דוח ביקורת זה.

תודה מיוחדת לגב' שמרית בודאקי על שקדנותה להוציא את דוח הביקורת לאור ובזמן עפ"י חוק.

על פי פקודת העיריות, העתק מדוח הביקורת יועבר לחברי הוועדה לענייני הביקורת.

בכבוד רב,

שלום בן שטרית

מבקר העירייה וממונה

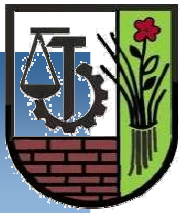
על תלונות הציבור

העתק:

מישל טפירו-יו"ר הוועדה לענייני הביקורת.

ד"ר יוסי גבאי-חבר הוועדה.

מר אלי עזריאל-חבר וועדה.



## דבר סגן וממלא מקום ראש העיר

### נכבדיי, חברי מועצת העיר

הריני מתכבד להמציא לכם, את הערותיי לדוח מבקר העירייה מס' 9 לשנת 2011, כמתחייב מסעיף 170 ג. ג. (ג') לפקודת העיריות.

עיינתי בדוח מבקר העירייה שהוגש לי ושמחתי שהמבקר השנה נגע לנושא הקרוב לליבי במיוחד, שהוא איכות השירות לציבור במחלקות העירייה.

השנה המבקר ערך ביקורת בנושא איכות השירות לציבור: במחלקה לשירותים חברתיים, במחלקת הגביה, בשוק העירוני ובתחום חניית נכים ברחבי העיר.

בנוסף המבקר העירייה בדק נושאים נוספים כגון: השירות הפסיכולוגי, היחידה לקידום נוער ומועדוניות משותפות לרווחה וחינוך, שבינתיים עברו לאחריות מרכז נריה.

אנו נבחרים הציבור מחויבים להעניק לתושבי העיר את השירות האיכותי ביותר ולשם כך נבחרנו, טוב עשה המבקר שהשנה מיקד את הביקורת בתחום זה.

העירייה באמצעים הקיימים שברשותה, תפעל לשפר בהתמדה ראוייה את השירותים הניתנים על ידה לתושבי העיר, שכן זו חובתה הבסיסית.

יישר כח למנכ"ל העירייה, מר אלי פרץ העומד בראש צוות תיקון ליקויים על שקדנותו לפעול לתיקון הליקויים וליישם את ההמלצות המפורטות בדוח המבקר.

אני מודה לגופים המבוקרים, על שיתוף פעולה עם מבקר העירייה במהלך עבודתם השוטפת, מתוך תחושת דאגה ומסירות לקידום הנושאים שבתחום אחריותם.

תודה והערכה, לחברי הוועדה לענייני ביקורת על תרומתם ועל פעילותם בתחום הביקורת.

אני מודה למבקר העירייה, מר שלום בן שטרית על תרומתו לשיפור איכות המינהל התקין בעירייה.

**בברכה,**  
**חיים שטיינר**  
**סגן וממלא מקום ראש העיר**

עיריית קריית מלאכי



עיריית קריית מלאכי  
לשכת מבקר העירייה

# דוח מבקר העירייה

## לשנת 2011

דוח  
מס'  
9

בצירוף הערות  
ראש העיר

קריית מלאכי  
10/06/2013  
ב'תמוז/תשע"ג  
[www.k-m.org.il](http://www.k-m.org.il)

## תוכן העניינים

<u>העמוד</u>	<u>הנושא</u>
	<b><u>1. גזברות</u></b>
3	ביקורת בנושא איכות השירות לציבור במחלקת הגבייה
	<b><u>2. אגף רווחה ושירותים חברתיים</u></b>
36	ביקורת בנושא איכות השירות לציבור במחלקה לשירותים חברתיים
	<b><u>3. מינהל כללי</u></b>
89	ביקורת בנושא איכות השירות לציבור בשוק העירוני
109	ביקורת בתחום איכות השירות לציבור בנושא חניית נכים
	<b><u>4. אגף החינוך</u></b>
131	ביקורת בשירות הפסיכולוגי (שפ"ח)
197	ביקורת ביחידה לקידום נוער
245	ביקורת במועדוניות משותפות לרווחה וחינוך
	<b><u>5. מעקב תיקון ליקויים</u></b>
260	מעקב תיקון ליקויים לדוח מבקר העירייה לשנת 2010
282	דיון בצוות תיקון ליקויים
285	מעקב תיקון ליקויים לדוח רואה חשבון לשנת 2010
289	<b>7. הבסיס החוקי לעבודת המבקר</b>

**ביקורת בנושא איכות השירות**  
**לציבור**  
**במחלקת הגבייה**

## **ביקורת בנושא איכות השירות לציבור** **במחלקת הגבייה**

### **1. כללי**

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית, נערכה בקורת בתחום איכות השירות לציבור במחלקת הגבייה בעירייה.

### **2. מטרת הביקורת**

מטרת הביקורת לבדוק מספר הביטים בתחום איכות השירות לציבור, העמידה בדרישות החוק והתקנות, בדרישות המנהל הציבורי התקין, במגמה להצביע על ליקויים באם ישנם ולהמליץ על דרכים לתיקונם ובמטרה לשפר ולייעל את השירות לציבור.

### **3. הבסיס החוקי**

להלן החוקים עליהם מתבססת עריכת הביקורת:

א. חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, מתייחס לחובת מתן תשובה במועד, כאשר האחריות המשמעתית היא על עובד הציבור.

ב. חוק בניינים ציבוריים (מתקני שתייה למים צוננים), ה-תשמ"ז-1986, מתייחס להתקנת מיתקן מים צוננים במקום מרכזי בבניין ציבורי.

ג. חוק הרשויות המקומיות (סידורים לנכים), ה-תשמ"ח-1988, מתייחס להכנת שיפועים המאפשר ירידה ועלייה של עגלות נכים. ד. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ה-תשנ"ח-1998, מתייחס לנגישות נכים.

ד. תקנות הגבלת העישון במקומות ציבוריים (קביעת שלטים) ה-תשמ"ד-1984.

ה. חוק לתיקון פקודת העיריות (110), מתייחס להקמת אתר אינטרנט בעירייה.

ו. תקנות הספריות הציבוריות (שירותים) (שעות פתיחה) תשל"ט-1978.

ז. חוק חופש המידע, ה-תשנ"ט-1999.

### **4. הליך הביקורת**

הביקורת ערכה סיור במחלקת הגבייה ונפגשה עם מנהל מחלקת הגבייה, העובדים ואב הבית של הקניון.

הביקורת קיימה שיחות בתחום איכות השירות לציבור עם מנכ"ל העירייה, ממונה על פניות הציבור ומזכירות לשכת ראש העיר המנהלות מעכב על טיפול בפניות הציבור.

לביקורת הוצגו מסמכים שונים ממחלקת הגביה, מהממונה על תלונות הציבור ומזכירות לשכת ראש העיר.

#### **5. נושאים שנבדקו בביקורת**

- מבנה ארגוני של מחלקת הגביה.
- זמינות השרות לתושבים.
- תנאים סביבתיים לקבלת קהל.
- מתן מידע לציבור.
- איכות השירות בטלפון.
- הטיפול בתלונות הציבור.
- תפקוד מחלקת הגביה בנושא איכות השירות לציבור.
- הדרכת עובדים נותני שירותים.

#### **6. לוח זמנים**

הביקורת נערכה בחודשים אוקטובר-נובמבר 2011.

## ריכוז ההערות וההמלצות-מחלקת גבייה

### 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח, ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

### 2. שיפור המעקב בתלונות הציבור

הביקורת המליצה למנכ"ל העירייה להנחות את מנהלי האגפים והמחלקות כמפורט:-

-לתייק בתיק ניפרד את פניות/תלונות הציבור, התיק יכלול מכתבי פניות/תלונות והתשובות וכן תרשומת של תלונות /פניות בטלפון ובעל פה, על מכתבי הפניות והתלונות יש להטביע חותמת דואר "נתקבל" וחתימת המקבל.

-על המכתבים אם נרשמה התשובה בכתב יד, יש לציין את שם המשיב ותאריך התשובה.

- למנכ"ל העירייה לאמץ את תקשי"ר עובדי המדינה ולחייב את מנהלי האגפים והמחלקות להשיב לפניות /תלונות הציבור, תוך 14 ימים מקבלת הפנייה/ התלונה מהמתלונן, כאשר הטיפול בתלונה/בפנייה מועבר לדרג אחר, יש להוציא למתלונן תשובת ביניים ולעדכן אותו מי הוא בעל התפקיד לו הועבר הטיפול בפנייתו/תלונתו.

-הביקורת המליצה לערוך ימי עיון בנושא פניות ותלונות הציבור, במסגרת ימי עיון למנהלים ולעובדים הנערכים על ידי העירייה.

-הביקורת ממליצה לחייב את מנהלי האגפים/המחלקות לפעול להכנת אמנה לאיכות השירות בתחום האגף/המחלקה שהם אחראים לה.

האמנה לאיכות השירות תכלול את סוג השירות הניתן, רמת השירות הנדרשת והלוח זמנים הנדרש, לוחות הזמנים למתן השירות יהיה ידוע למוקד העירייה על מנת שיוכל להודיע לפונה/למתלונן מה הצפי של לוח זמנים הדרוש.

### 3. זמינות השרות לתושבים

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור השירות לתושבים כמפורט להלן:

-להכין אמנה לאיכות השרות ובה יקבעו סוגי השירותים המבוקשים ולחות זמני לביצועם

-לכתוב נהלים ספציפיים לכל בעל תפקיד, כל אחד בתחום המופקד עליו, בנהלים יהיו יפורטו הנושאים שכל בעל תפקיד אחראי להם.

-גביית תשלום עבור הצילומים במכונת הצילום, יש להנפיק קבלה למשלמים, גם אם מכונת צילום של חברת מילגם, שכן הדבר יכול להיחשב להעלמת הכנסות ומנוגד לכללי מינהל תקין.

-על גזבר העירייה ומנהל מחלקת הגביה לפעול לביצועו של תיקון פקודת העיריות מס' 125 המתבסס על חוק הגנת השכר, ה-תשמ"א 1981 ולאפשר לתושבים לבחור את מועד החיוב החודשי מבין ארבעה מועדים אפשריים.

-כמוכן ראוי לבחון אפשרות פיצול תשלומי ארנונה ומים בשני מועדים, על מנת להקל על התושבים מבחינה כספית, כפי שמוקבל במספר רשויות.

הביקורת סבורה שיש לשלם ריבית על פי חוק כאשר יש יתרת זכות לתושבים, דבר שלא מתבצע אוטומטי במערכת המחשוב, לעומת זאת מערכת המחשוב מחייבת באופן אוטומטי על פיגור בתשלום חוב.

#### 4.תנאים סביבתיים לקבלת קהל

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות השירות כמפורט:

-לפעול להתקנת עמודים ושלטים במקומות המיועדים לחניית נכים.

-הביקורת ממליצה לעירייה לבחון אפשרות של הקמת חדר שירותים מותאם לנכים אשר ישמש את מוסדות העירייה הממוקמים בבניין הקניון.

-להתקין שלטים המודעים ומכוונים למחלקת הגבייה משני צידי הכניסות מרח' זבוטינסקי ודרך הסופרמרקט "ויקטורי".

-לפעול להפרדת מקום המתנה לדלפקי עובדי מחלקת הגבייה.

-להחליף ולהוסיף כסאות לפינת המתנה של התושבים.

-להציב שילוט על כל דלפק הנושא את שם העובד ותפקידו.

-להתקין שילוט הכוונה למרחב המוגן ולשים שלט המודיע על מקומו של המרחב המוגן והדרך להגיע אליו.

-לפעול לתיקון ליקויים התחזוקתיים במבנה, כגון: נזילות מים, השלמת פלטות גבס החסרות בתקרה, שדרוג המזגן הגדול והעברת המזגן הקטן למקום שתפוקתו תהיה יעילה.

- להחליף דלתות מזכוכית ולמצוא את המפתח למנעול דלת החירום.
- לפעול לשיפור עמדות הקבלה (דלפקים) על ידי הצבת מחיצות בין עמדה לעמדה.
- הביקורת ממליצה להתקין מחיצה בדלפק הקופאית כדי למנוע שוד וגניבה

#### 5.מתן מידע לציבור

- הביקורת ממליצה שמחלקת הגבייה תפרסם תכנים באתר העירייה ופרסומיה יכללו הנושאים הבאים:-
- תפקידי מחלקת גבייה, שעות קבלת קהל, כתובת, מספרי טלפון ואימל.
- פרסום צוו המיסים באתר האינטרנט של העירייה.
- התבחינים והזכאות להנחות ארנונה.
- נהלים להחלפת מחזיק הנכס והטפסים שיש לצרף לבקשה.
- נהלים להעברת נכס בטאבו.
- טפסים שניתן להגיש באמצעות האינטרנט למחלקת הגבייה.
- טפסים להגשת הנחה בארנונה, ועוד.
- הטפסים השונים שניתן להגיש למחלקת גבייה.

#### 6.איכות השרות הטלפוני

- הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות המענה הטלפוני על ידי קביעת תורן שיטפל בשיחות טלפוניות בזמן שפקידות אחרות מטפלות בקבלת קהל.
- לפעול להתקנת מרכזיה שתפנה את השיחות המיועדות לפקידות המטפלות ותודיע על שעות קבלת קהל ותודיע על המתנה.
- לטפל בהפעלת מוקד טלפוני 24 שעות ביממה, כפי שנהוג בחלק מרשויות אחרות

#### 7.הטיפול בתלונות הציבור

- הביקורת התרשמה שעובדי מחלקת הגבייה עושים כמיטב יכולתם לתת שירות ראוי והוגן לתושבים הפונים אליהם.
- כמוכן הביקורת התרשמה שכאשר תושב פונה ומתלונן מטופל בצורה ראויה, ע"י הפקידות וכשצריך טיפול מיוחד הפקידות מפנות אותו למנהל המחלקה.
- הביקורת ממליצה למנהל מחלקת הגבייה להכין תיק המכונה "תיק תלונות הציבור" בתיק יש לתיק את מכתבי התלונות ואת מכתבי התשובות למתלוננים.

כמוכן יש לתייק בתיק תרשומת של שיחות טלפון בגין תלונות והתשובות להן, יש להקפיד לרשום את שם המתלונן תאריך ושעה וכן שם המשיב וחתימתו והמועד.

#### 8. תפקוד המחלקה בנושא השרות לציבור

הביקורת ממליצה לבצע ביחד עם חברת מילגם סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון בקרב מקבלי שירותי הגבייה ולהפיק ממנו את הלקחים הנדרשים לשם שיפור השרות.

כמוכן לערוך בקרה על סדרי קבלת קהל ולאסוף מידע על קבלת השרות ביחס לעובדים מול קהל המקבל שירותים ולהשתמש במידע לשיפור השרות.

## **פרק א' – תפקידי העירייה וסמכויותיה**

### **1. כללי**

במדינה המודרנית, המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי, קשור הציבור בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופים הציבוריים השונים. שירותים רבים שהציבור נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, רווחה ושירותים מוניציפאליים, מספקים גופים ציבוריים באופן בלעדי או עיקרי.

הציבור נדרש לשלם תשלומי חובה למיניהם ולקבל היתרים ורישיונות לפעולות מסוימות, וגם בעניינים אלה עליו לבוא במגע עם הרשויות. ההזדקקות למגוון רחב של שירותים יוצרת תלות רבה של הציבור במנגנון הביורוקראטי וגורמת, מטבע הדברים, לנקודות חיכוך רבות של הציבור עם רשויות השלטון.

רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור, ועליהן לדאוג כי יסופק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. ואולם המגזר הציבורי הוא הספק היחיד של רוב שירותיו, והציבור אינו יכול להחליף את נותן השירות אם אינו שבע רצון ממנו. מאחר שהשרדותו של גוף נותן שירות למגזר הפרטי, התמריצים לשיפור השירות ולהתייעלות קטנים יחסית. עקב כך רמת השירות במגזר הציבורי נמוכה על פי רוב מזו שבמגזר הפרטי.

איכות השירות לציבור, יעילותו, התנהגות עובדי הציבור כלפי הנזקקים לשירותיהם – כל אלה ואחרים הם נושאים הנמצאים תכופות על סדר היום הציבורי. כעס, תסכול ועגמת נפש שנגרמים לעיתים לנזקקים לשירותיהן של רשויות ציבוריות מוצאים את ביטויים בתלונות רבות לרשויות עצמן, לנציב תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה, לממונים על תלונות הציבור ברשויות מקומיות ולארגונים ציבוריים ובפרסומים באמצעי התקשורת.

### **2. הרשויות המקומיות**

המצוקה הכספית של הרשויות המקומיות בארץ הביאה לאימוץ גישה עסקית בניהול העירייה. המנהל בשירות הציבורי נדרש לעמוד בנורמות גבוהות המקובלות במגזר העסקי: יזמות, רמת שירות גבוהה, תפיסה שיווקית, מימון נכון, הגדלת הכנסות ועוד. עם זאת, העירייה איננה יכולה להתנהל כעסק לכל דבר וזאת בשל אופייה הציבורי. לפיכך, העירייה נדרשת למצוא את שביל הביניים, אשר יאפשר לה למלא משימותיה על הצד הטוב ביותר.

### **3. שיטת ההפרטה**

שיטת ההפרטה העיקרית המתקיימת כיום ברוב העיריות הינה מיקור חוץ, חתימה על חוזה עם ארגון פרטי לאספקת שירות או חלק משירות. בשיטה זו מפרידה העירייה בין הדאגה לכך שהשירותים יינתנו לבין יצור השירותים.

המעבר מניהול מסורתי המבוסס על מדיניות רווחה, לניהול המבוסס על כלכלת שוק מביא עימו קיצוץ בהוצאות הציבוריות, והחלפת צורות ארגוניות ריכוזיות ובירוקרטיות בגופים גמישים ומבוזרים הקשובים לרצונות האזרח.

אידיאולוגיה חדשה זו הביאה להסדרים שונים בין העיריות לבין המגזר העסקי. נכון להיום, העיריות מוציאות חלק קטן משירותיה לגופים חיצוניים ועדיין העירייה היא זו שמספקת את מירב השירותים. עובדה זו נובעת מחשש לפגיעה באיכות השירות, הסרת האחראיות של העירייה כלפי האזרח ומהתנגדויות של קבוצות שונות המתנגדות לתהליכי ההפרטה.

#### **4.תפקידי העירייה**

ניתן לחלק את תפקידי העירייה לשני תחומים עיקריים:

- מתן שירותים
- פיקוח ורישוי

#### **5.תחום מתן שירותים:**

בתחום מתן שירותים ניתן להבחין בין:

- שירותי תברואה** – פינוי אשפה מבתים ועסקים, מחזור אשפה, ניקוי רחובות ושוקים, הדברת מזיקים ופינוי פגרים.
- שיפור פני העיר** – טיפוחה ושמירתה של חזות העיר, תחזוקת הכבישים והמדרכות, טיפוח ותחזוקה של פארקים וגנים, התקנת אמצעי בטיחות וסימון כבישים, התקנת לוחות מודעות ועוד.
- חניה עירונית** – תכנון מערך החניה בעיר, שילוט ותמרור החניה המוסדרת, הפעלת חניונים עירוניים ופינוי צירי תנועה.
- כבאות והצלה** – שירותי חירום – כיבוי והצלה, ביקורות למתן רישיון עסק, מתן אישורי בנייה ואכלוס, הדרכות וייעוץ בכל הקשור לנושאי הבטיחות בפני אש.
- שירות וטרינרי** – שמירה על בריאות הציבור מפני מחלות וסכנות שמקורן בבעלי החיים, פיקוח על כל מוצרי המזון שמקורם מהחי – בשר, דגים, מוצרי חלב, עופות וביצים, כדי למנוע הפצת מחלות והרעלת מזון, רישום ורישיון בעלי חיים ועוד.
- מים וביוב** – אספקת מים וטיפול במערכת המים והביוב (במרבית הרשויות המקומיות הטיפול עבר לתאגידי מים וביוב).

#### **6.בתחום שירותים לקהילה.**

בתחום שירותים לקהילה ניתן להבחין בין:

- שירותי רווחה** – ילדים ונוער במצוקה, משפחות וזוגות במצוקה, נפגעי אלימות, קשישים, מכורים לסמים ועוד.
- בריאות הציבור** – קידום בריאות לנשים הרות, תינוקות ופעוטות, תלמידים מבוגרים וקשישים.
- חינוך** – גני ילדים, חינוך יסודי, חינוך על יסודי וחינוך מיוחד.
- ספורט** – ניהול, אחזקה והפעלה של מרכזי ספורט עירוניים, פיתוח תשתיות ספורט, קיום אירועים מרכזיים ופיתוח ספורט בשכונות.

**דד** – הקמת בתי כנסת ומקוואות באמצעות המועצה הדתית.

**תרבות ופנאי** – אירועי תרבות, ספריות עירוניות, מרכזים קהילתיים ומרכזי אומנויות באמצעות מתנ"סים.

### **7. פיקוח ורישוי**

- **רישוי בנייה** – הוצאת היתרי בנייה, בדיקת התוכניות והכנתן לדיון בוועדת התכנון המקומית או המחוזית.

- **פיקוח על הבנייה** – אכיפת חוק התכנון והבנייה, פיקוח על הבנייה והתאמתה להיתר הבנייה, איתור עבירות, הכנת כתבי אישום וביצוע צווי הריסה.

- **רישוי עסקים** – הוצאת רישוי לכל העסקים הטעונים רישוי, סיורים ובדיקות, מתן רישיונות לשילוט ולאירועים המוניים.

- **פיקוח על מבנים מסוכנים** – איתור מבנים מסוכנים והנחייה בטיפול להסרת הסכנה.

### **8. ועדות העירייה**

מועצת העירייה חייבת למנות וועדות בתחומים שונים, אשר תהיינה אחראיות על הטיפול בנושא ותמלצנה בפני המועצה בגין נושאים אלו.

### **9. החוק מחייב למנות 24 ועדות והם :**

וועדת משנה לתכנון ובנייה, ועדת כספים, ועדת מכרזים ועדת משק לשעת חירום, ועדת ביטחון, ועדה לענייני ביקורת, ועדת הנחות, ועדה לקליטת עלייה, ועדה לבטיחות בדרכים, ועדה לקידום מעמד הילד, ועדה להנצחת זכרם של נרצחי טרור, ועדה לחריגי מים, ועדה מקצועית לתמיכות, ועדה לשימור אתרים, ועדת רכש ובלאי, ועדת פיטורין, ועדת מכרזים לבחירת עובדים בכירים, ועדת ערר לארנונה, ועדת הקצאות, ועדת חינוך, ועדה לאיכות הסביבה, ועדה למאבק בנוגע הסמים המסוכנים, ועדה מייעצת לאישור הוצאות מימון משפט לנבחרים ועובדים ברשויות.

העיריות יכולות למנות וועדות נוספות בתחומים העולים על דעתם אשר דורשים טיפול. לדוגמה ועדת מקלט, ועדת ספורט, ועדת צעירים ועדת תנועה וכדומה.

מאחר ומועצת העירייה אינה יכולה להעביר את סמכויותיה לאחרים ואף לא לוועדותיה, מרביתן של הוועדות הן ועדות מייעצות הטעונות אישור המועצה. יוצאים מן הכלל, מקרים בהם החוק קבע במפורש כי לוועדות מסוימות תהיה סמכות החלטה. לדוגמה ועדת מל"ח, שבסמכותה לקבוע הוראות בדבר הכנתו והפעלתו של המשק לשעת חירום. וועדת הנחות, שבסמכותה לקבוע את הקריטריונים למתן הנחות.

### **10. חוקי עזר עירוניים**

חוק העזר הינו אמצעי עיקרי שבאמצעותו ניתן להסדיר חובות וזכויות בתחום פעולות העירייה, ולגבות תשלומים למימון פעולת הרשות.

חוק העזר מתקבל לאחר דיון מוקדם במחלקות העירייה השונות ואז מובא למועצת העירייה אשר מתקינה את חוק העזר.

לאחר שהמועצה התקינה את התקנה החוק מובא לאישורו של שר הפנים ולפרסום ברשומות. ניתן להבחין בשלושה סוגים של חוקי עזר.

**-חוקי עזר פיסקאליים** – אשר מטרתם להרבות את הכנסות העירייה כגון: היטל ביוב, הצמדה למדד, תעודת אישור וכדומה.

**-חוקי עזר השומרים על הסדר**- אשר מטרתם להבטיח את ביטחון הציבור, בריאות התושבים, מניעת מטרדים וכדומה, לדוגמא: בניית ביבים, סגירת עסקים ופתיחתם, רוכלים, שימור מבנים ורחובות, הוצאת אשפה, מניעת מפגעים וכדומה.

**-חוקי עזר המשלבים מרכיב פיסקאלי ומרכיב שמירה על הסדר**- כגון מודעות ושלטים, מצד אחד הבטחת מראה נאה וסדר בעיר ומצד שני הכנסה לקופת העירייה מאגרות פרסום ושלטים.

חשוב לציין כי חוק העזר מהווה חקיקת משנה וכשכזה צריך לשאוב את סמכויותיו מחוק מסוים, לכן אסור לחוק העזר לחרוג מהסמכות של החוק.

### **11. מדיניות העירייה בנושא השרות לציבור**

בהתייחסות לנושא איכות השרות לציבור בעירייה, קיימת מדיניות ברורה בעירייה והיא מוצאת את ביטוייה באפיקים שונים, כך לדוגמה בכל כנס עם עובדי העירייה ונבחריה, ראש העיר מדגיש את חשיבות איכות השרות לציבור "אני ועד אחרון העובדים בעירייה מחויבים לתת לתושבי העיר את השירות הטוב ביותר, מי שחושב אחרת, כנראה לא נימצא במקום הנכון".

לצורך הטיפול בפניות הציבור ראש העיר מינה את עוזרו לטפל במיוחד בפניות הציבור, חלק הארי מזמנו מופנה לטיפול בפניות הציבור. מזכירות הלשכה מנהלות מעקב לטיפול בפניות הציבור המגיעות ללשכת ראש העיר, ראש העיר מקיים קבלת קהל כל יום שלישי אחרי הצהריים בלשכתו. במקרים דחופים ביותר הנוגעים לשיכון רווחה וכדומה התושב מתקבל ביום פנייתו בלשכת ראש העיר. נבחרי הציבור גם הם עושים כדי לזרז את הטיפול את הטיפול בפניות הציבור.

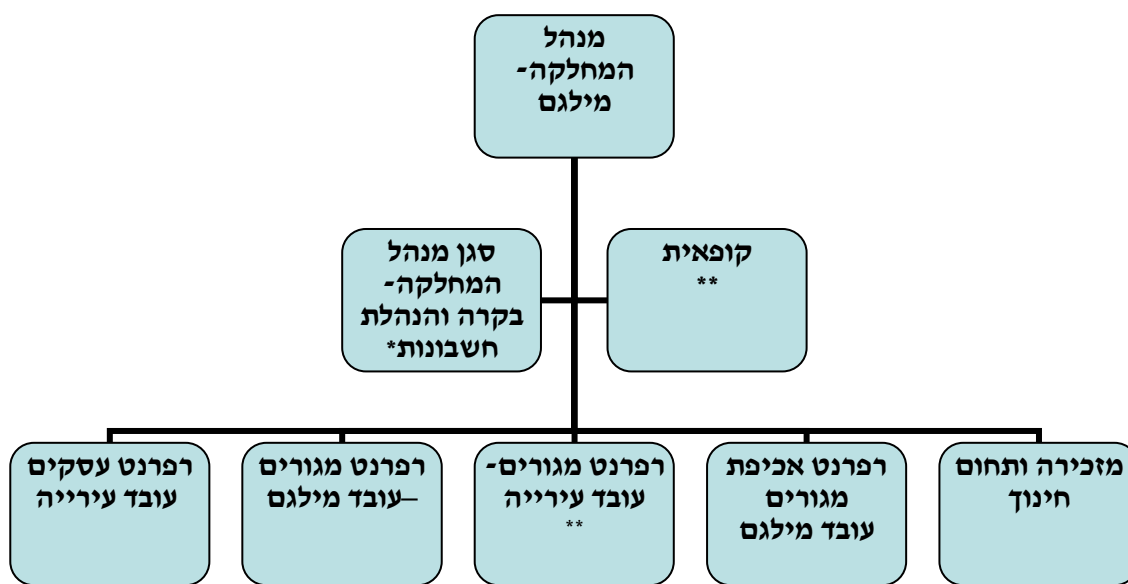
מנכל העירייה מקיים כל יום שלישי בשבוע קבלת קהל לתושבים, כמוכן אחת לתקופה מתקיים מפגש עם נציגי ועדי שכונות ובו הם מעלים את בעיות תושבי השכונות שלהם.

## פרק ב' - מבנה ארגוני ותפקידים

### 1. מבנה ארגוני

שירותי הגבייה בעיריית קריית מלאכי ניתנים ע"י חברת מילגם אשר זכתה במכרז. במחלקת הגבייה מועסקים עובדים של חברת מילגם ומשולבים שני עובדי עירייה.

### 2. תרשים מחלקת גבייה



### הערות למבנה ארגוני

- . עובדי מילגם 5 עובדים .
- . עובדי עירייה 2 עובדים.
- .סה"כ 7 עובדים.
- \*תפקיד לא מאויש.
- \*\* עובדי עירייה.

### 3. תפקידי מחלקת גבייה

- מחלקת גבייה עוסקת בגבייה בתחומים הבאים :
- גביית ארנונה מים וביוב.
- גביית שכר לימוד גני ילדים.
- גביית תשלומי בתי ספר יסודיים.
- גביית דמי שימוש בדוכנים בשוק העירוני.
- גביית תשלומי רווחה.
- גביית תשלומי אגרות והיטלים של מחלקת הנדסה (קופה)

### 4. מעקב פיקוח ובקרה

במבנה ארגוני של מחלקת גביה קיים תפקיד של פיקוח ובקרה, תפקיד זה אינו מאויש, לו היה מאויש היה מסייע בפיקוח ובקרה גם על איכות השירות לציבור.

## **פרק ג' - זמינות השירות לתושבים**

### **1. כללי**

זמינות השרות היא אחת מאמות המידה החשובות למתן שרות טוב, במושג "זמינות" ההתייחסות בעיקר להיבטים הבאים :-

- הפריסה הגיאוגרפית של היחידות המקבלות קהל .
- משך שעות קבלת קהל והאפשרות לקבל שרות גם בשעות אחר הצהריים.
- קבלת קהל ללא הגבלה של מספר מקבלי השרות ליום (מכסות) .
- משך המתנה בתור, לרבות קיומן של אמות מידה למתן עדיפות בטיפול ומספר הפעמים שעל מקבל השרות לסור למקום השרות.
- משך הטיפול בכתב לקבלת השרות.

### **2. ממצאים**

הביקורת בדקה את נושא זמינות השרותים ולהלן הממצאים :-

### **3. זמני קבלת קהל**

מחלקת גביה בעירייה מקבלת קהל בכל הנושאים בימים :

ראשון-חמישי 00:00-13:00

רביעי-30:00-18:00

קיים שירות אחרי הצהריים למעוניינים בשירות הגביה, אשר אינם יכולים להגיע בשעות הבוקר.

### **4. משך המתנה בתור**

במחלקת הגביה קיים "מתקן תורמט" אשר המגיעים לקבלת שירותים לוקחים מספר ומקבלים השירות כשמגיע תורם, כמוכן מעל כל דלפק קיימים מספרים ולפי המספרים ניגשים לקבלת השרות.

### **5. יחסי עובדים לקוחות**

רמת השירות במחלקת הגביה סבירה, כך לדוגמא אישורים לטאבו וקבלת הנחות סטטוטוריות מתבצעות בזמן קצר, כמוכן חל שיפור בתחום וועדת הנחות, הוועדה מתכנסת כל חודשיים ולפי הצורך אף יותר.

בדרך כלל היחסים בין הלקוחות לעובדים תקינים, לפעמים משתבשים התורים בגלל שהתושבים מעדיפים לקבל טיפול מעובדות וותיקות ומיומנות .

### **6. אמנה לאיכות השירות**

אמנה לאיכות השירות מבהירה מה הם השרותים הניתנים לציבור ומפרטת מדדים איכותיים וכמותיים שנותן השרות מתחייב לעמוד בהם . היא מסבירה לציבור

לאיזו רמת שירות עליו לצפות, ולנותן השירות באילו אמות מידה עליו לעמוד, ומכאן חשיבותה הרבה.

לא נמצאה אמנת שירות במחלקת הגביה באשר לאיכות השירות לציבור ולוחות זמנים שיש לטפל בכל פנייה של הציבור למחלקת הגביה.

בבדיקה שערך מנהל הגבייה עם הנהלת חברת מילגם, דווח לנו שהנהלת מילגם נערכת להכנת אמנה לאיכות השירות לציבור.

#### **7. נהלים לקבלת קהל**

לא נמצאו נהלים כתובים לקבלת קהל במחלקת הגביה וגם אין כלל פרסום באינטרנט על שירותי מחלקת הגביה.

#### **8. צילום מסמכים**

אין במחלקת הגביה מכונת צילום לצילום מסמכים עבור הציבור, בתשלום דווח שבקרב מקום ניתן לצלם מסמכים בחנות קרובה, יחד עם זאת קיימת מכונת צילום של חברת מילגם ולעיתים פקידות המחלקה מצלמות מסמכים בסך 50 אג' לעמוד עבור הקהל הרחב.

לא מתנהל רישום על ההכנסות מצילום ולא מנפיקים קבלה עבור התשלומים. ואין זה משנה לאיזה גוף שייכת מכונת הצילום.

#### **9. אמצעי תשלום**

אין בעירייה תיק תושב כמקובל במס' רשויות אשר מאפשר לתושב לעיין בכרטיס התשלומים שלו ולאפשר לו לשלם את חובותיו באמצעות האינטרנט בלי הגבלת זמן. כיום אפשרויות התשלום מוגבלות לשעות קבלת קהל בלבד.

מנהל המחלקה מסר לביקורת שקיים קישור לבנק הדואר המאפשר תשלומים, אך לא ניתן לשלם דרכו מבלי שיהיה בידי המשלם שובר תשלום.

#### **10. יתרות זכות לתושבים לפי סוגי גבייה**

מנהל מחלקת גביה מסר לביקורת שכאשר יש יתרת זכות לתושב, מחלקת גביה מזכה את התושב בחשבון תשלום תקופתי הבא.

במקרים שהתושב עוזב את העיר מתבצע חשבון סופי עם התושב ומזוכה במקום. מנהל מחלקת גביה נתבקש ע"י הביקורת להציג יתרות זכות של התושבים לפי סוגי הגביה.

מנהל הגבייה מסר לביקורת, נכון לסוף חודש דצמבר 2010 קיימים 389 מקרים אשר יש להם יתרת זכות על סך 103,000 ₪. לא נמסרו נתונים עדכניים ליום הביקורת וכן לא הוצגו נתונים עפ"י סוגי גבייה.

#### **11. תיקון פקודת העיריות מס' 125**

בסעיף 268 (א) לפקודת העיריות נקבע שתושב המשלם בהוראת קבע יכול לבחור את מועד החיוב החודשי שבו יבוצע החיוב בתשלום מבין ארבעה מועדים, ובלבד שבין מועד אחד למשנהו יהיו שישה ימים לפחות. התיקון בפקודת העיריות מתבסס על חוק הגנת הצרכן, ה-תשמ"א -1981.

מנהל מחלקת גבייה מסר לביקורת שהתשלומים בעירייה לא ניתנים לפיצול ופעם בחודשיים שולח שובר כל שישי בחודש. בשיטה זו קיימים שני חסרונות:

1. בשיטה זו מחתימים את התושב על הוראת קבע ולאחר שחוזרת מהבנק לוקח זמן והחוב של התושב מצטבר.

2. בהעדר פיצול תשלומים התושב נדרש לשלם ארנונה ומים לחודשיים דבר שמכביד עליו מבחינה כספית.

ראוי להזכיר שברשויות אחרות ניתן לפצל את תשלום הארנונה ומים לפעמיים באופן אוטומטי.

ראוי שהעירייה תיתן אפשרות של פיצול שני תשלומים, על מנת להקל על התושבים ולמנוע פיגורים הנובעים מהחזרת שיקים והוראות קבע ע"י הבנק.

ראוי לציין שהאפשרות לבחור לשלם באחד מתוך ארבעה מועדים הותקנה בחוק הגנת הצרכן, ה-תשמ"א-1981.

#### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור השירות לתושבים כמפורט להלן:

- הכנת אמנה לאיכות השירות ובה יקבעו סוגי השירותים המבוקשים ולוחות זמנים לביצועם.

- לכתוב נהלים ספציפיים לכל בעל תפקיד, כל אחד בתחום המופקד עליו, בנהלים יהיו יפורטו הנושאים שכל בעל תפקיד אחראי להם.

- גביית תשלום עבור הצילומים במכונת הצילום, יש להנפיק קבלה למשלמים, גם אם מכונת צילום של חברת מילגם, שכן הדבר יכול להיחשב להעלמת הכנסות ומנוגד לכללי מינהל תקין.

- על גזבר העירייה ומנהל מחלקת הגבייה לפעול לביצועו של תיקון פקודת העיריות מס' 125 המתבסס על חוק הגנת השכר, ה-תשמ"א-1981 ולאפשר לתושבים לבחור את מועד החיוב החודשי מבין ארבעה מועדים אפשריים.

- כמוכן ראוי לבחון אפשרות פיצול תשלומי ארנונה ומים בשני מועדים, על מנת להקל על התושבים מבחינה כספית, כפי שמוקבל במספר רשויות.

- הביקורת סבורה שיש לשלם ריבית על פי חוק כאשר יש יתרת זכות לתושבים, דבר שלא מתבצע אוטומטי במערכת המחשוב, לעומת זאת מערכת המחשוב מחייבת באופן אוטומטי על פיגור בתשלום חוב.

הביקורת ממליצה לזכות את התושבים בעלי יתרות זכות בהקדם ולא לחכות להתחשבות ארוכת טווח, ובכך להימנע מביצוע חשבונות ידניים מסורבלים ואינם תמיד מדויקים.

- ראוי שעל יתרות זכות המוחזרות לתושבים שהעירייה תקיז מהעמלה שקיבלה עליהם חברת מילגם כאשר נרשמו כהכנסה לעירייה.

- הביקורת ממליצה לבחון איוש מישרת תפקיד של פיקוח ובקרה, אשר נועדו לו תפקידים רבים ובניהם שיפור השירות לציבור.

## פרק ד' – תנאים סביבתיים לקבלת קהל

### 1. כללי

מרכיב חיוני בשרות איכות הציבור הוא תנאים לקבלת קהל, הכוללים:

- חנייה קרובה.
- סידורים פיזיים לאנשים בעלי מוגבלויות.
- בדיקה ביטחונית.
- שלטי הכוונה.
- איזור המתנה נוח.
- מתקן למי שתייה.

### 2. ממצאים

הביקורת בדקה במחלקת הגבייה את התנאים לקבלת קהל ולהלן הממצאים:

### 3. חנייה

בסביבת מחלקת גביה קיימים מספר אזורי חנייה חופשיים לחניית רכבים לקהל הרחב הבא לקבל את שירותי הגביה.

### 4. חנייה לנכים

באזור מחלקת הגביה קיימים שתי חניות לנכים, החניות לא תקניות שכן לא קיים תמרור לנכים, יחד עם זאת מקום החניות צבוע בצבע כחול, עפ"י חוק החניות לנכים צריכה לכלול תמרור ומסומנת בצבע כחול, העדר אחד משניהם החנייה לא תהיה חוקית.

### 5. חדרי שירותים

במחלקת גביה קיים תא שירותים אחד המשרת את העובדים והציבור יחד. השירותים ממוקמים בפנים אחרי דלפקי העבודה, ראוי שיהיו שירותים נפרדים לציבור שיהיו חיצוניים ושהגישה להם לא תהיה דרך ארכיון המחלקה.

### 6. שירותים לבעלי מוגבלויות

השירותים במחלקת הגביה אינם מותאמים לבעלי מוגבלויות ודלת השירותים אינה מאפשרת גישה לעגלת נכים.

### 7. הנגישה לשירותי לנכים

בעיקרון דלת הכניסה למחלקת הגבייה מאפשרת מעבר לנכים וקיימת גישה של תנועת הנכים לדלפקי העבודה.

#### **8. בדיקה ביטחונית**

בדרך קבע אין מאבטח קבוע במחלקת גבייה, מנהל מחלקת גבייה מסר לביקורת שכאשר יש לחץ של פונים למחלקת גבייה, הוא מבקש ממנכ"ל העירייה להקצות לו מאבטח שיסייע בעשיית סדר במקום.

#### **9. שלטי הכוונה חיצוניים**

הכניסה למחלקת גבייה מתבצעת משני מקומות שונים :  
-מרח' ז'בוטינסקי  
-דרך סופר מרקט "ויקטורי"

בשני מקומות אלו לא קיים שילוט חיצוני המודיע ו/או במכוון מחלקת גבייה, יחד עם זאת בדלת המחלקה קיים שלט על הדלת הכולל גם שעות פתיחה.

#### **10. חדר המתנה**

אין חדר המתנה מיוחד לממתינים בתור לקבלת קהל במחלקת גבייה, יחד עם זאת בתוך המחלקה קיים מקום להמתנה לקבלת תורים ובו קיימים כיסאות ישיבה לפונים.

מנהל המחלקה ועובדיה מסרו לביקורת כי הסידור הקיים של קהל הממתינים היושב צמוד לדלפקי העובדים מלחיץ את העובדים בגלל הרעש של ציבור הממתינים לתורם, כיוון שאין מרחב גדול בין הקהל לדלפקי העובדים, דבר המקשה על העבודה ואינו מאפשר קבלת קהל ראויה.

#### **11. מקומות ישיבה**

במקום המיועד לקהל הממתינים קיימים כיסאות בחלקם לא תקינים ובימים שיש לחץ של פונים הכיסאות לא מספיקים לקהל המגיע לקבל שירות.

#### **12. מתקן למי שתייה**

במחלקת גבייה לא קיים מתקן של מי שתייה וכוסות כמתחייב על פי חוק בבניינים ציבוריים (מתקני שתייה למים צוננים, ה-תשמ"ז-1986)

#### **13. ציון שם העובד בדלפקי קבלה**

על דלפקי העובדים המקבלים קבלת קהל לא קיים שילוט עם שמות העובדים ותיאור תפקידם.

#### **14. שלטי הכוונה למקלט או למרחב מוגן**

בקומת מחלקת הגבייה לא קיים מרחב מוגן. מנהל המחלקה דיווח לביקורת שהמרחב המוגן לעובדי המחלקה ולקהל הרחב בקומה התחתונה המקלט ציבורי הצמוד לסופר מרקט "ויקטורי".

לא נימצא שילוט המודיע על מקומו של המרחב המוגן וכן אן שילוט הכוונה ממחלקת הגביה לכיוון המרחב המוגן. הביקורת בדקה את המקלט שאמור לשמש מרחב מוגן ונימצא שאינו אין בו וקיימת סכנה להיכנס לתוכו שכן הוא מכיל גזים רעילים.

המקלט פתוח ומהווה סכנה לנכנסים לתוכו, על העירייה לנעול אותו ואם היא לא הבעלים, לחייב את הבעלים לנעול אותו הרמטית במנעולים, שכן הוא בגדר מטרד לציבור.

בדיקה עם אב הבית העלתה שהמרחב המוגן של עובדי הגביה ומחלקת הרווחה אינו המקלט של "ויקטורי". המרחבים המוגנים שמתוכננים לעובדי עירייה הם:

- הממ"ד ששוכן משרדו של אב הבית.  
- הממ"ד ששוכן משרד שיקום שכונות.  
- חדרי המדרגות שאושרו ע"י פיקוד העורף.

מן הראוי לתלות שלטים המודיעים על המרחבים המוגנים במקומות בולטים במחלקת גבייה, להתקין שלטי הכוונה זוהרים. וכן ליידע את העובדים ולודא שהם מכירים את מיקום של המרחבים המוגנים.

#### **15. תנאים סביבתיים**

מבדיקת התנאים הסביבתיים במחלקת הגביה עולים הממצאים הבאים:

- אין אוורור טבעי במחלקת הגביה, שכן כל החלונות במחלקה מקובעים ולא נפתחים.

- בתקרת המחלקה חסרות פלטות גבס וחוטי חשמל יורדים מהתקרה.

- דווח כי בחורף היו נזילות מהתקרה, הנזילות מנפחות את ארונות העץ שמשמשים את העובדים לתיוק מסמכים.

- יציאת חירום בסמוך למשרד מנהל המחלקה נעול במנעול שאין לו מפתח.

- דלת כניסה ראשית למחלקת הגבייה ודלת יציאת חירום עשויות מזכוכית, ראוי שתהיינה דלתות מסוג פלדלת.

- קיים רעש בלתי סביר אימתי שפותחים מים בשירותים במחלקת רווחה.

#### **16. דלפקי עבודה**

עמדות העבודה סבירות אך טעונות שיפור, דבר שיש בו כדי לשפר את איכות השירות.

עמדות העבודה אינן מופרדות במחיצות אחת מהשנייה (בדומה לדלפקי בנקים) דבר הפוגע בפרטיות של מקבלי השירות ואני מאפשר טיפול ראוי בלקוח.

#### **17. דלפק קופאית**

בדלפק הקופאית חסרה מחיצה המפרידה בינה לבין המשלמים, דבר שיש בו סיכון בעת מתן שירות ובעיקר בעת ספירת הקופה.

#### **18. מחשוב**

בעיקרון המחשוב תוכנה וחומרה במחלקת הגביה סביר, קיימת תוכנה של מטרופולנט ותוכנת עבודה של מילגם.

לא קיים סורק במחלקת גביה, דבר המקשה על העבודה, כך לדוגמא, לא ניתן להעביר הסכמים ומסמכים אחרים לגורמים חיצוניים.

#### 19. מיזוג אוויר

המזגן המרכזי במחלקת גביה ישן מאוד, מתקלקל לעיתים קרובות ולא מספק את הנדרש. במחלקה הותקן מזגן חדש אשר הותקן במקום מרוחק מהעובדים ומהפונים, אי לכך המזגן לא יעיל, קיים צורך להעבירו ממקומו הנוכחי.

#### 20. מעלית

המעלית במבנה משרתת את מוסדות העירייה :- מחלקת גביה, מחלקת רווחה, מחלקת הנדסה והשירות הפסיכולוגי ועוד. בעבר היו תקלות והמעלית לעיתים קרובות. דווח על ידי המנכ"ל ואב הבית כי לאחרונה נחתם הסכם בין חברת "אלקטרה" ובין העירייה על אחזקת המעלית המעלית תוקנה ואף הוחלפו דלתות חדשות. על פי ההסכם אב הבית קורא לחברה והיא מגיעה מייד לתקן את המעלית.

#### 21. שילוט אסור לעשן

קיים שילוט אסור לעשן תלוי על הקירות במחלקת הגביה, כנדרש

#### 22. רמת הניקיון

הניקיון המתבצע במחלקה כל יום, רמת הניקיון סבירה ולשביעות רצון מנהל המחלקה.

#### הערות והמלצות הביקורת

- הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות השירות כמפורט:
- לפעול להתקנת עמודים ושלטים במקומות המיועדים לחניית נכים.
- הביקורת ממליצה לעירייה לבחון אפשרות של הקמת חדר שירותים מותאם לנכים אשר ישמש את מוסדות העירייה הממוקמים בבניין הקניון.
- להתקין שלטים המודעים ומכוונים למחלקת הגביה משני צידי הכניסות מרח' זבוטינסקי ודרך הסופרמרקט "ויקטורי".
- לפעול להפרדת מקום המתנה לדלפקי עובדי מחלקת הגביה.
- להחליף ולהוסיף כסאות לפינת המתנה של התושבים.
- להציב שילוט על כל דלפק הנושא את שם העובד ותפקידו.
- להתקין שילוט הכוונה למרחב המוגן ולשים שלט המודיע על מקומו של המרחב המוגן והדרך להגיע אליו.
- לפעול לתיקון ליקויים התחזוקתיים במבנה, כגון: נזילות מים, השלמת פלטות גבס החסרות בתקרה, שדרוג המזגן הגדול והעברת המזגן הקטן למקום שתפוקתו תהא יעילה.

-להחליף דלתות מזכוכית ולמצוא את המפתח למנעול דלת החירום.  
-לפעול לשיפור עמדות הקבלה (דלפקים) על ידי הצבת מחיצות בין עמדה לעמדה.  
-הביקורת ממליצה להתקין מחיצה בדלפק הקופאית כדי למנוע שוד וגניבה.

### פרק ה'- מתן מידע לציבור

#### 1. כללי

בתחום מידע על השירותים הניתנים נכללים הנושאים הבאים :-  
-זמני קבלת קהל.  
-הטפסים שיש למלא ואופן מילויים.  
-פירוט תהליך קבלת השירות.  
-פירוט חובות העובד המטפל וזכויות הקהל הנוגע לקבלת השירות.  
-מתן מידע בשפות זרות.  
-עזרה במילוי טפסים.  
-אמנה לאיכות השירות.  
מידע זה צריך להיות זמין בין היתר במקום קבלת השירות.  
הביקורת בדקה את מתן המידע לציבור ולהלן הממצאים :-

#### 2. חשבון תקופתי לתשלום

הביקורת בדקה את המידע המועבר לציבור הרחב באמצעות חשבון תקופתי לתשלום שנשלח אחת לחודשיים לתושבים, נימצא שהחשבון תקופתי מכיל את הפרטים הבאים :  
-שעות קבלת קהל במחלקת גביה  
-מס' טלפון מוקד (106) 24 שעות ביממה לדיווח על תקלות ומפגעים .  
-כתובת מחלקת גביה מס' טלפון ופקס.  
-בנוסף לפרטים הנ"ל מופיע מידע לתושב בנושאים הבאים :  
-כיצד נעשה החישוב של "צריכה משותפת" .  
-הנחיות לחילופי דייר (מחזיק) .  
-העברת נכס בטאבו.  
-בחשבון תקופתי 7-8/2011 נימצא מתכון הכנת מאכל במסגרת מיתוג העיר.

#### 3. מידע לציבור באינטרנט

באתר העירייה מופיע שם של מחלקת הגבייה, מהבדיקה עולה כי האתר "ערום" ואין בו תוכן כלשהו בדומה למחלקות העירייה האחרות ראוי שמחלקת הגבייה תפרסם באתר האינטרנט תוכן כמפורט להלן :

- תפקידי מחלקת הגבייה ושירותיה ושמות בעלי התפקידים.  
- שעות הפעלה, מספרי טלפון, מספר הפקס והאימייל של המחלקה.  
- פרסום צו המיסים .  
- פרסום טפסים באינטרנט להגשה למחלקת גביה .  
- פרסום תבחינים לזכאים לקבלת הנחות.  
- הנחיות לחילופי דייר (מחזיק).  
- הנחיות להעברת נכס בטאבו .

#### **4. דלפק למילוי טפסים**

במחלקת הגבייה לא קיים דלפק למילוי טפסים אשר אמור לכלול טפסים לבקשות ופניות של התושבים. מנהל מחלקת גבייה מסר לביקורת, כי אין צורך בדלפק שכן הפונים ממלאים את הטפסים ביחד עם הפקידות.

#### **5. מידע לציבור על פי חוק חופש המידע**

מנהל מחלקת גבייה מסר לביקורת שלא קיבל הנחיות בכתב מדובר העירייה שאחראי על חוק חופש המידע בעירייה.

#### **6. דוח איכות המים**

מחלקת הגבייה מפרסמת דוח על איכות המים שמקבלת ממנהל אגף השירות באמצעות חשבון תשלום תקופתי כאשר האחרון מעביר את הדוחות למחלקת הגבייה.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה שמחלקת הגבייה תפרסם תכנים באתר העירייה ופרסומיה יכללו הנושאים הבאים:-

- תפקידי מחלקת גבייה, שעות קבלת קהל, כתובת, מספרי טלפון ואימל.
- פרסום צוו המיסים באתר האינטרנט של העירייה.
- התבחינים והזכאות להנחות ארנונה.
- נהלים להחלפת מחזיק הנכס והטפסים שיש לצרף לבקשה.
- נהלים להעברת נכס בטאבו.
- טפסים שניתן להגיש באמצעות האינטרנט למחלקת הגבייה.
- טפסים להגשת הנחה בארנונה, ועוד.
- הטפסים השונים שניתן להגיש למחלקת גבייה.

## פרק ו'- איכות השירות בטלפון

### 1. כללי

הטלפון יכול לשמש ערוץ תקשורת מרכזי בין הציבור לבין היחידות נותנות השירות.

מקבלי השירות יכולים לקבל באמצעותו מידע ושירותים נוספים. כתחליף להתייצבות אישית. הגברת השימוש בטלפון לצורך מתן שירות יכולה לחסוך כסף לעירייה, מאחר שהטיפול בטלפון זול יותר בדרך כלל מהטיפול פנים אל פנים, הוא עשוי להפחית עומס מיותר במשרדי קבלת הקהל.

חשוב שהשירות בטלפון יהיה זמין, דהיינו שיהיו שעות ממושכות למענה טלפוני אנושי ומענה קולי בשאר השעות, וכי זמן ההמתנה למענה יהיה קצר.

לשם שמירה על רמת שירות גבוהה בטלפון ולשיפורו המתמיד, יש להדריך את העובדים כראוי, לקיים בקרה ופיקוח בנושא (כגון מדידת זמני ההמתנה) ולהכניס את השיפורים הדרושים (כגון שיפור התשתית הטלפונית והרחבת השירותים הניתנים בטלפון).

### 2. ממצאים

הביקורת בדקה את איכות השירות בטלפון ואת תשתית הטיפול בהן ולהלן הממצאים:

### 3. פרסום מספרי טלפון של המחלקה

מספרי הטלפון ומספר הפקס מפורסמים בשוברי התשלום, אך לא מפורסמים באתר האינטרנט של העירייה במסגרת מחלקת הגבייה.

### 4. מענה טלפוני אנושי/קולי

במחלקת גבייה קיימת מרכזיה הכוללת שישה קווים ועוד קו אחד אישי למנהל המחלקה, במחלקה קיים קו אחד לפקס. כמוכן קיים דואר אלקטרוני לארבע פקידות.

אין במחלקת גבייה מענה קולי לפונים, אשר יכוון את הפונה לפקידה המסוימת שעזימה הוא רוצה לדבר, כמוכן אין הודעה לציבור בטלפון באשר לשעות הפעילות וקבלת קהל במחלקת גבייה.

בזמן העבודה בעת קבלת קהל הטלפון מצלצל אצל הפקידות ואינן עונות לשיחות הטלפון כיוון שהן עסוקות בקבלת קהל, כך שהפונה מתרשם שהמחלקה סגורה, דבר הפוגע בשירות שהעירייה צריכה לתת לתושביה.

### **5. מוקד טלפוני 24 שעות ביממה**

במחלקת הגבייה לא קיים מוקד טלפוני 24 שעות ביממה אשר מחובר למחשב של מחלקת הגבייה, דבר שיש בו כדי לשפר את איכות השירות לתושבים .

**מוקד 24 שעות** לא מוגבל בזמן ונותן מענה מהיר . קיים ברשויות אחרות ומופעל ע"י חברת מילגם, אך מחייב עמלה נוספת.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות המענה הטלפוני על ידי קביעת תורן שיטפל בשיחות טלפוניות בזמן שפקידות אחרות מטפלות בקבלת קהל.  
לפעול להתקנת מרכזיה שתפנה את השיחות המיועדות לפקידות המטפלות ותודיע על שעות קבלת קהל ותודיע על המתנה.  
לטפל בהפעלת מוקד טלפוני 24 שעות ביממה, כפי שנהוג בחלק מרשויות אחרות.

## פרק ז'- הטיפול בפניות ובתלונות בכתב

### 1. כללי

לעיתים קרובות יוצרים מקבלי השירות קשר עם האגפים/המחלקות בכתב לצורך קבלת מידע, הגשת תלונה וכיו"ב, והם זכאים לקבל מענה ענייני, אדיב ובתוך זמן סביר. בפועל, יש שפונים נענים לאחר זמן רב, ויש שאף אינם זוכים לתגובה כלל למרות תזכורות חוזרות ונשנות. שיהוי רב במתן מענה לפניות הציבור לא פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור בעירייה, אלא גם עלול לגרום נזק רב לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו.

נוסף על המענה לפונה, הטיפול בפניות ובייחוד בתלונות מאפשר להנהלה לגלות ליקויים שהשפעתם היא לא על המתלונן היחיד בלבד ולטפל בהם. לכן המעקב אחר כלל הפניות והתלונות, חלוקתן לנושאים ונקיטת פעולות שיפור המתבקשות בהן הם הכרחיים בגוף הנותן שירות.

ברוב החוקים העוסקים בקבלת החלטה בידי רשות מינהלתית בעניינם שהיא מופקדת עליהם לא נקבע בתוך כמה זמן עליה לקבל את ההחלטה. החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 (להלן - חוק החלטות והנמקות) עוסק, בין היתר, בנושא זה. חוק ההחלטות והנמקות חל רק כאשר עובד ציבור מתבקש בכתב להשתמש בסמכות שניתנה לו על פי הדין. על פי סעיף 2(א) לאותו חוק, חייב עובד ציבור בנסיבות האמורות להחליט בעניין בקשה שהתקבלה ולהשיב למבקש בכתב בהקדם, ולא יאחר מ-45 ימים מיום קבלת הבקשה. זאת, למעט במקרים המפורטים בסעיף 2(ב) לחוק החלטות והנמקות, אשר בהתקיים אחד מהם רשאי עובד הציבור לדחות את מועד מתן התשובה, אך אז הוא חייב להודיע למבקש בכתב בהקדם, ולא יאחר מ-45 ימים מיום קבלת הפנייה או בתוך פרק זמן קצר יותר שיקבע מנכ"ל המשרד.

בתקשי"ר של עובדי מדינה נקבעו זמנים קצרים יותר הנוגעים למתן מענה לציבור. נקבע, כי לכל פנייה שהתקבלה מאיזה פונה שהוא (לרבות משרד או יחידה ממשלתית), חייב עובד המדינה שעליו מוטל לטפל בנושא הפנייה, לתת תשובה מעניינית (מענה סופי) בתוך 14 מיום קבלת הפנייה או בתוך פרק זמן קצר יותר שיקבע מנכ"ל המשרד.

עוד נקבע בתקשי"ר, כי אם אין העובד מסוגל לתת מענה סופי בתוך פרק הזמן האמור, עליו לשלוח לפונה בתוך 14 ימים תשובת ביניים (אישור קבלה), בציון הזמן המשוער למתן מענה סופי. גם אז חייב עובד המדינה לטפל בפנייה ולשלוח מענה סופי לפונה במהירות הראויה. לדעת משרד מבקר המדינה, על פי כללי מינהל תקין אם הטיפול בפנייה מתארך, מן הראוי לשלוח לפונה הודעות בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו (עדכוני ביניים)

### 2. מעקב פניות ותלונות הציבור

במחלקת הגבייה לא קיים תיק המכיל את פניות ותלונות הציבור וממילא לא ניתן לבדוק אם הפונים מקבלים טיפול ותשובות לפניותיהם.

מנהל המחלקה מסר לביקורת שהטיפול מתקיים, אך אינו מרוכז בתיק מעקב לפניות תלונות הציבור.

### **3. הטיפול בתלונות דרך המוקד העירוני**

מנהל מחלקה מסר לביקורת כי תלונות הציבור בתחום הגבייה, אינן מופנות למוקד העירוני אלא ישירות למחלקה.

### **4. שיפור השירות לציבור**

מנהל המחלקה מסר לביקורת שהוא פועל באופן תמידי לשפר את השירות לציבור, כך לדוגמא, בתקופת החגים הוא מפיץ לוח זמנים שונה. ובכוונתו להציב תיבת הצעות ותלונות.

מנהל המחלקה סבור שהמבנה הארגוני של המחלקה נותן מענה לציבור הרחב, יחד עם זאת ציין שהעדרו של סגן מנהל מחלקה שמיועד לעסוק בביקוח ובקרה יכול לתרום לשיפור השירות לציבור מעבר לתפקידו הנוסף לבקר הנהלת חשבונות.

### **5. עיכוב במתן טיפול**

דווח כי לעיתים הטיפול מתעכב כאשר הנושאים מטופלים ע"י מנהל מחלקת מים, אין קבלת קהל במחלקת מים אחה"צ, והלקוח לא מקבל תשובות מיידיות. הנושא ניבדק עם מנהל המחלקה והאחרון דיווח כי הוא זמין גם אחרי הצהריים.

### **הערות הביקורת**

**הביקורת התרשמה שעובדי מחלקת הגבייה עושים כמיטב יכולתם לתת שירות ראוי והוגן לתושבים הפונים אליהם.**

**כמוכן הביקורת התרשמה כאשר תושב פונה ומתלונן מטופל בצורה ראויה ע"י הפקידות וכשצריך טיפול מיוחד הפקידות מפנות אותו למנהל המחלקה.**

**הביקורת ממליצה למנהל מחלקת הגבייה להכין תיק המכונה "תיק תלונות הציבור" בתיק יש לתייק את מכתבי התלונות ואת מכתבי התשובות למתלוננים.**

**כמוכן יש לתייק בתיק תרשומת של שיחות טלפון בגין תלונות והתשובות להן, יש להקפיד לרשום את שם המתלונן תאריך ושעה וכן שם המשיב וחתימתו והמועד.**

## פרק ח' - תפקוד המחלקה בנושא אחריות השירות לציבור

### 1. כללי

האחריות לתפקוד המחלקה ובכלל זה למתן שירות נאות לפונים אליה מוטלת על מנהל המחלקה. לשם מתן שירות איכותי, על הנהלת מילגם לבדוק מה הם צורכי מקבלי השירות, לבחון באופן שוטף את רמת השירות במחלקה ולבחון דרכים לשיפורו. לצורך כך נדרשים, בין היתר, סקרי זיהוי צרכים וסקרי שביעות רצון בקרב מקבלי השירות, בקרה של מנהלי המחלקה על תפקוד עובדי המחלקה וניתוח מידע העולה מהבדיקות שבוצעו ומתלונות הציבור. בהתבסס על המידע שנאסף בדרכים אלה, יש לגבש תכניות עבודה לפתרון הבעיות שהועלו ולשיפור השירות. כמו כן יש להגדיר יעדים בני מדידה ומדדים (כגון: משך המתנה הפרונטלי, משך המתנה למענה טלפוני, משך הטיפול בפניות בכתב), שיאפשרו למדוד אם השירות שופר והאם הושגו היעדים שנקבעו. יש לחזור ולבחון את רמת השירות באופן תקופתי, ולדאוג להכניס את השיפורים המתבקשים ממצאי הבדיקות.

### 2. ממצאים

הביקורת בדקה את תפקוד המחלקה בנושא השרות לציבור ולהלן הממצאים:-

### 3. סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון

סקרי זיהוי צרכים וסקרי שביעות רצון הציבור מהשירות הם בין הכלים הבסיסיים המאפשרים לאפיין את צורכי הציבור ומכאן לפעול לשיפור השירות. גוף שאינו מבצע סקרים יתקשה להגדיר את מטרותיו בתחום מתן השירות ושיפורו, והוא עלול לבזבז משאבים בחתירה למטרות לא נכונות.

אי ביצוע סקרי זיהוי צרכים ושביעות רצון בקרב לקוחות עשוי אף להצביע על חוסר אכפתיות של המנהלים ועל חוסר מקצועיות.

*מנהל מחלקת גבייה דיווח לביקורת שלא ידוע לו על סקר זיהוי צרכים שנערך במחלקת גבייה בקרית מלאכי, והוא באופן אישי לא עסק בתחום זה של סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון בקרב מקבלי שירותי הגבייה.*

### 4. בקרה על סדרי קבלת קהל

הבקרה על סדרי קבלת הקהל היא פעולה חיונית המשפיעה על רמת השירות, וללא בקרה שוטפת עלול להיווצר מצב שבו קבלת הקהל אינה מתנהלת כראוי וההנהלה אינה יודעת על כך.

*מנהל המחלקה דיווח לביקורת, כי לא ניבחנו סדר קבלת קהל והפקת לקחים שיהיה ניתן ליעל ולשפר את השירות, ראוי לערוך בחינה אחת לתקופה "ולא מה שהיה הוא שיהיה".*

### 5. איסוף מידע ביחידות על השירותים שנבדקו

לשם בקרה על תהליך קבלת השירות, קבלת החלטות בדבר הפעולות שיש לנקוט לשם שיפור ותכנון יעיל, מן ההכרח כי בידי המחלקה הנותנת שירות יהיה מידע כמותי מדויק על תהליך קבלת השירות, ובכלל זה מידע על מספר מקבלי השירות

היומי והחודשי, היחס בין מספרי מקבלי השירות, מידת העומס בשעות השיא, משך ההמתנה הממוצע לקבלת השירות ומשך הזמן הממוצע של קבלת השירות.

מנהל מחלקת גבייה דיווח לביקורת שלא נערכה בקרה לבדוק את יחס העובדים מול קהל מקבלי השירותים, כדי לבדוק את מידת העומס ומשך ההמתנה הממוצע של קבלת השירות

#### **6. השימוש במידע המתקבל מתלונות**

המידע המגיע מתלונות המתקבלות בעל פה ובכתב הוא אמצעי חשוב לקבלת משוב מהציבור על שביעות רצונו מהשירות שניתן לו ואף יכול לשמש כלי בידי המנהלים לבחינת תפקיד היחידה ועובדיה ולאיתור בעיות שכיחות שיש לטפל בהן באופן מערכתי ושיטתי.

לא נמצא תיעוד על תלונות המוגשות למנהל מחלקת גבייה, כמוכן לא נמצא תיק המכיל מכתבי תלונות ומכתבי תשובות.

#### **7. תוכנית עבודה ותקציב לשיפור השירות**

מנהל מחלקת הגבייה דיווח לביקורת כי אין תקציב יעודי לשיפור השירות, כך שלא ניתן להכניסו כתוכנית העבודה.

#### **8. קביעת יעדים ומדדים כמותיים למתן השירות**

קביעת יעדים בני מדידה ונמדדים כגון: משך המתנה הרלוונטי, משך המתנה למענה טלפוני, משך הטיפול בפניות בכתב, יאפשרו למדוד אם השירות שופר והאם הושגו היעדים שנקבעו.

בהעדר קביעת יעדים בני מדידה ומדדים לא ניתן לקבוע אם השירות שופר או טעון שיפור.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לבצע ביחד עם חברת מילגם סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון בקרב מקבלי שירותי הגבייה ולהפיק ממנו את הלקחים הנדרשים לשם שיפור השירות.

כמוכן לערוך בקרה על סדרי קבלת קהל ולאסוף מידע על קבלת השירות ביחס לעובדים מול קהל המקבל שירותים ולהשתמש במידע לשיפור השירות.

## **פרק ט'- הדרכת העובדים נותני השירות**

### **1. כללי**

הדרכה לעובדים על תהליך השירות שהם מספקים ועל הדרך הראויה לתת שירות וכן קיום השתלמויות תקופתיות בתחומים אלה, הם מפתח לשיפור תפקידם ולהעלאת איכות השירות.

חשיבות רבה יש גם לקביעת נהלים פנימיים המשמשים מדריך להתנהגות העובד במצבים שונים.

כאשר ההדרכה לוקה בחוסר, עלולים העובדים להיות בלתי מיומנים, לא מקצועיים וחסרי תודעת שירות והדבר עלול לגרום להתמרמרות בקרב מקבלי השירות.

להלן הנושאים הנכללים:

-סקירה כללית על השירותים הניתנים לציבור לשימוש עובדים.

-נהלים לגבי אופן מתן השרות לעובדים

-השתלמויות עובדים

### **2. ממצאים**

הביקורת בדקה את הדרכת העובדים הנותנים שירותים ולהלן הממצאים:

### **3. סקירה כללית על השירותים הניתנים לציבור לשימוש העובדים**

העובדים לא עברו השתלמויות והתקבלה רשימת נושאים המועברים על ידי מילגם לעובדי מחלקת הגבייה בקרית מלאכי וממילא לא ניתן לדעת אם הועברו הנושאים על השירותים הניתנים לציבור.

### **4. נהלים לגבי אופן מתן השרות לציבור**

לא נמצאו נהלים ספציפיים לעובדים כל אחד בתחומו, יחד עם זאת קיימים נהלים שונים של חברת מילגם.

### **5. השתלמות עובדים**

לא נימצא בידי מנהל מחלקת גבייה רשימה של השתלמויות אשר עברו העובדים אשר נושאה תחום איכות השירות לציבור.

האחראית על השתלמויות בחברת מילגם לא הצליחה להעביר דוח פרטני בגין השתלמויות של עובדי מחלקת הגבייה בקרית מלאכי.

מנהל מחלקת גבייה עבר קורס בתחום מתן שירות לציבור במסגרת קורס פיתוח מנהלים הקורס ערך כשלושה חודשים במסגרת של 40 שעות.

### **6. תקציב ייעודי לטיפוח השירות**

מנהל מחלקת גבייה מסר לביקורת, כי אין תקציב ייעודי לטיפוח השירות למחלקת הגבייה.

**התייחסות מנכ"ל העירייה**  
**התייחסות מנהל מחלקת גבייה**

## עיריית קריית מלאכי לשכת מנכ"ל העירייה

י"ח חשון תשע"ב  
15 נובמבר 2011  
ס.י.מנכ"ל/פניות הציבור/

אל: מנהלי אגפים ומחלקות

### הנדון: פניות הציבור

1. קבלת קהל וטיפול בפניות הציבור הינם מהדברים החשובים ביותר שכל מנהל אגף/מחלקה מחויבים לבצע במסגרת העבודה השוטפת.
2. להלן הנחיות מנכ"ל לביצוע במייד בכל אגף ואגף ובכל מחלקה:
  - א. כל פנייה שמתקבלת ע"י מנהל אגף תתויק בתיק נפרד (תיק תלונות הציבור).
  - ב. התיק יכלול את הנושאים הבאים:
    - פניות, תלונות ותשובות.
    - אופן הפנייה בטלפון או בעל-פה.
    - על כל פניה או התכתבות יש להטביע חותמת התקבל של האגף/מחלקה.
    - על המכתבים יש לרשום את שם המשיב, תאריך ותשובה.
  - ג. על מנהלי האגפים להקפיד להשיב לפניות תלונות הציבור תוך 14 יום מקבלת הפנייה ולעדכן בטבלה מסודרת ב-OUTLOOK את אופן הטיפול ולמי הועבר הטיפול והפנייה.
  - ד. על כל מנהל אגף להכין אמנת שרות באגף שיחייב את האגף במתן תשובות ופיתרונות.  
**האמנה חייבת לכלול את הנושאים הבאים:**
    - סוג השרות הניתן ע"י האגף/מחלקה.
    - לוח זמנים למתן השרות (לידע את המוקד העירוני).
    - חלוקה לפי קטגוריות- בטיחות, שוטף, להמשך טיפול במסגר תקציב.
3. על מנהלי האגפים לדווח גמר ביצוע עד 1.12.11 בכתוב למשרד המנכ"ל.
4. בברכה,

(--)

אלי פרץ  
מ נ כ " ל

העתקים:  
מר מוטי מלכה-ראש העיר  
מר יוסי סולימני-מ"מ ראש העיר

מר חיים שטיינר-סגן ראש העיר  
מר בוריס בורוכוב-סגן ראש העיר  
מר שלום בן שטרית-מבקר העירייה

## מחלקת גבייה

כ"ג/אייר/תשע"ב  
15/05/2012  
מספרנו 827

לכבוד  
מר שלום בן שטרית, מבקר העירייה  
עיריית קרית מלאכי

אדון נכבד,

### הנדון: ביקורת איכות השירות- מחלקת הגבייה

להלן תגובתי לביקורת:

1. נפתח תיק פניות ציבור עפ"י הנחיית המבקר.
2. אכן יש לקיים סדנאות ימי עיון בנושא לכלל העובדים בעירייה.
3. יש לבחון 4 מועדים שונים לתשלום באמצעות הוראת קבע.
4. אכן, יש לאפשר חלוקת התשלום בארנונה בהוראת קבע לחיוב חודשי ולא דו חודשי כפי שאנו נוהגים בהוראת הקבע של כרטיס האשראי.
5. יתרת זכות, במועד הזיכוי של התושב תקבל את הפרשי הריבית עפ"י החוק.
6. איוש מפקח הבקרה נדרש עפ"י המכרז, הרשות החליטה כי היא אינה מעוניינת באיוש המשרה.
7. מצב המחלקה הפיזי הינו גרוע וכל מה שנכתב בביקורת אני סומך את ידי על כך.
8. המחלקה תיערך בהעברת החומר לאינטרנט עפ"י המתבקש בביקורת.
9. מוקד טלפוני נדרש 24 שעות ביממה כולל מרכזיה לניתוב שיחות.
10. חב' מילגם מבצעת השתלמויות מקצועיות רבות לעובדיה ובכלל עם בדגש עם שירות לתושב.

(--)

בכבוד רב,  
יעקב בן דוד  
מנהל מח' הגבייה

## הערות ראש העיר

## הערות ראש העיר במחלקת גבייה - בנושא איכות השרות לציבור

1. מנכ"ל העירייה הנחה את מנהלי האגפים, המחלקות וכל משרדי העירייה לנהל ולטפל בתלונות הציבור, על פי כללי המינהל התקין.
2. המנהלים הונחו לתייק את התלונות, התשובות לתלונות וכל התרשומת הנוגעת לתלונות בתיק ניפרד וכן נצטוו להשיב על התלונות, תוך 15 ימים ממועד קבלת התלונה.
3. נקבע מועד לקיום יום עיון בנושא איכות השרות לציבור ובנושא אמנת שרות לתושב במהלך שנת 2012. במקביל הנחה המנכ"ל את המנהלים להכין הצעת לאמנת שרות לכל אגף וכל מחלקה בתחום עיסוקם, אשר תכלול את סוג השרות ולוח זמנים לביצועו.
4. בתחום נהלי עבודה הונחו מנהל האגפים והמחלקות להכין נהלי עבודה אשר יכללו מבנה ארגוני יעוד, תפקידי האגף והמחלקה וכן נהלי עבודה, אשר יכללו הגדרת תפקיד ותחום אחריות לכל בעלי התפקידים.
5. בתחום שיפור השרות במחלקת הגבייה, גזבר העירייה ומנהל הגבייה יפעלו ליישם את המלצות המבקר בנושא הוספת מועדים לתשלום באמצעות הוראת קבע במטרה להקל על התושבים, המתבססת על תיקון פקודת העיריות מס' 125 על פי חוק הגנת השכר, ה-תשמ"א, 1981 ובכך לאפשר לתושבים לבחור את מועד החיוב החודשי מבין ארבעה המועדים אפשריים.
6. כמוכן הגזבר ומנהל מחלקת גבייה יבחנו את האפשרות לחלק את תשלום הארנונה בהוראת קבע לחיוב חודשי במקום דו חודשי, כפי שמקובל במספר רשויות מקומיות.
7. מנהל הגבייה יפעל להזין את מערכת המחשוב לשלם ריבית על פי חוק, כאשר יש יתרת זכות לתושבים, כפי שמתבצע אוטומטית במערכת המחשוב על פיגור בתשלום חוב של התושבים.
8. מנהל הגבייה הונחה להעביר את דרישותיו למנהל השרות בתחום שיפור השרות בכל הקשור למענה טלפוני.
9. מנהל הגבייה הונחה לפרסם באתר האינטרנט של העירייה בתיאום עם אחראי המחשוב תכנים שיכללו נושאים, כגון: תפקידי מחלקת גבייה, שעות קבלת קהל, כתובת, ודרכי התקשרות, פרסום צוו המיסים, התבחינים והזכאות להנחות ארנונה, נהלים להחלפת מחזיק הנכס והטפסים שיש לצרף לבקשה, נהלים

להעברת נכס בטאבו, טפסים שניתן להגיש באמצעות האינטרנט למחלקת הגבייה, טפסים להגשת הנחה בארנונה, ועוד.

10. מנכ"ל העירייה וגזבר העירייה יפעלו להשגת תב"ר מיוחד לשיפור המצב התחזוקתי במבנה הקניון במחלקות העירייה, גבייה, רווחה והשרות הפסיכולוגי.

## ביקורת בנושא איכות השירות לציבור במחלקה לשירותים חברתיים

## **ביקורת בנושא איכות השירות לציבור** **במחלקה לשירותים חברתיים**

### **1. כללי**

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית, נערכה בקורת בתחום איכות השירות לציבור במחלקה לשירותים חברתיים.

### **2. מטרת הביקורת**

מטרת הביקורת לבדוק מספר הביטים בתחום איכות השירות לציבור, העמידה בדרישות החוק והתקנות, בדרישות המנהל הציבורי התקין, במגמה להצביע על ליקויים באם ישנם ולהמליץ על דרכים לתיקונם ובמטרה לשפר ולייעל את השירות לציבור.

### **3. הבסיס החוקי**

להלן החוקים עליהם מתבססת עריכת הביקורת:

- א. חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, מתייחס לחובת מתן תשובה במועד, כאשר האחריות המשמעתית היא על עובד הציבור.
- ב. חוק בניינים ציבוריים (מתקני שתייה למים צוננים), ה-תשמ"ז-1986, מתייחס להתקנת מיתקן מים צוננים במקום מרכזי בבניין ציבורי.
- ג. חוק הרשויות המקומיות (סידורים לנכים), ה-תשמ"ח-1988, מתייחס להכנת שיפועים המאפשר ירידה ועלייה של עגלות נכים. ד. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ה-תשנ"ח-1998, מתייחס לנגישות נכים.
- ה. תקנות הגבלת העישון במקומות ציבוריים (קביעת שלטים) ה-תשמ"ד-1984.
- ו. חוק לתיקון פקודת העיריות (110), מתייחס להקמת אתר אינטרנט בעירייה.
- ז. תקנות הספריות הציבוריות (שירותים) (שעות פתיחה) תשל"ט-1978.
- ח. חוק חופש המידע, ה-תשנ"ט-1999.
- ט. חוק שירות הסעד התש"ח-1998.
- י. הנהלים למתן טיפול סוציאלי ו/או סיוע חומרי במחלקה לשירותים חברתיים (הוראה 36 פרק 1 בתע"ס)

### **4. הליך הביקורת**

הביקורת ערכה סיור במחלקה לשירותים חברתיים ונפגשה עם מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים, מזכירת האגף ואב הבית של הקניון.

הביקורת קיימה שיחות בתחום איכות השירות לציבור עם מנכ"ל העירייה, ממונה על פניות הציבור ומזכירות לשכת ראש העיר המנהלות מעכב על טיפול בפניות הציבור.

לביקורת הוצגו מסמכים שונים ממנהלת המחלקה לשירותים חברתיים, מהממונה על תלונות הציבור ומזכירות לשכת ראש העיר.

### **5. נושאים שנבדקו בביקורת**

- זמינות השרות לתושבים.
- תנאים סביבתיים לקבלת קהל.
- מתן מידע לציבור באמצעות אתר האינטרנט
- איכות השירות בטלפון.
- הטיפול בתלונות הציבור.
- תפקוד המחלקה בנושא איכות השירות לציבור.
- הדרכת עובדים נותני שירותים.

### **6. לוח זמנים**

הביקורת נערכה בחודשים אוקטובר נובמבר 2011

## ריכוז ההערות וההמלצות-מחלקת רווחה

### 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח, ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

### 2. שיפור המעקב בתלונות הציבור

הביקורת ממליצה למנכ"ל העירייה להציב במוסדות העירייה תיבה לתלונות הציבור (בניין העירייה, הקניון ובית החייל).

על המכתבים שיוצאו מהתיבה יש להטביע חותמת דואר "נתקבל" המכתבים יתויקו בתיק "פניות/תלונות הציבור".  
ראוי לקבוע אחראי לפתיחת התיבה ולהעברת התלונות לנוגעים בדבר.

כאשר הטיפול בפנייה/תלונה מועבר לדרג אחר, יש ליידע את הפונה/המתלונן.

המלצות המבקר למנכ"ל בדוח הביקורת במחלקת הגבייה (בעמוד 4) תקפים גם לביקורת במחלקה לשירותים חברתיים.

### 3. זמינות השרות לציבור

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור השירות לתושבים כמפורט להלן:

-הכנת אמנה לאיכות השירות ובה יקבעו סוגי השירותים המבוקשים ולוחות זמנים לביצועם.

-לכתוב נהלים ספציפיים לכל בעל תפקיד, כל אחד בתחום המופקד עליו, בנהלים יפורטו הנושאים שכל בעל תפקיד אחראי להם.

-לחייב את כל העו"סים להעביר רשימת המוזמנים לאותו יום והמוזמנים יכנסו לעו"ס לפי התור שקבע העו"ס ולמנוע את השיטה שפורטה לעיל שנצפתה ביום הביקורת.

-אסור למאבטח לעזוב את עמדתו ולגשת למשרדי העו"סים ולבצע תפקיד שליח, כדי לשאול מי מוזמן ומי לא מוזמן, שיטה זו פסולה ופוגעת בכבודם של המוזמנים ובעבודה של המאבטח.

-הביקורת ממליצה לעדכן את המבנה הארגוני ולהעביר העתק למבקר העירייה.

-הביקורת ממליצה באשר למטופלים חדשים לקבוע עו"ס תורן אשר יקיים שיחה ראשונית עם הפונה ולוודא אם דרושה התערבות דחופה או אם לא .

הביקורת סבורה שהמטופל בפעם הראשונה אנו צריך להמתין לפגישה הראשונה מעל לחודש ימים, לכן ראוי שהמטופל יקיים שיחה קצרה עם העו"ס התורן שייקבע מה מידת הדחיפות בבעייתו (ראו המלצת הביקורת שפורטה לעיל).

#### 4.תנאים סביבתיים לקבלת קהל

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות השירות כמפורט :  
-לפעול להתקנת עמודים ושלטים במקומות המיועדים לחניית נכים .

-הביקורת ממליצה לעירייה לבחון אפשרות של הקמת חדר שירותים מותאם לנכים, אשר ישמש את מוסדות העירייה הממוקמים בבניין הקניון.

-להתקין שלטים המודעים ומכוונים לאגף לשירותים חברתיים משני צידי הכניסות מרח' זבוטינסקי ודרך הסופרמרקט "ויקטורי."

-להחליף את הספות באזור המתנה של המטופלים.

-להתקין שילוט הכוונה למרחב המוגן ולשים שלט המודיע על מקומו של המרחב המוגן והדרך להגיע אליו.

-לפעול לתיקון ליקויים התחזוקתיים המפורטים בסעיף התנאים הסביבתיים כגון: תיקון ברזים, השלמת ריהוט חסר, השלמת השיפוצים בחצר ששופץ, הקצאת מדפים לארכיון הזמני, תיקון מערכת המיזוג והמזגן החדש שאינו פועל, טיפול ביונים ובחינה של פתיחת חלונות לאוויר טבעי.

-לפעול לשיפור עמדות הקבלה (דלפקים) על ידי הצבת מחיצות בין עמדה לעמדה במרכז הסיוע.

-לבצע בדיקות תכופות על רמת הנקיון במשרדי אגף הרווחה ובאזור המתנה והמדרגות.

-לפעול לרשימת שלטים לבעלי תפקידים בדלתות העו"סים.

-לפעול להשלמת מחשוב שחסרים לבעלי התפקידים.

-לפעול להצבת מתקן למי שתייה עם כוסות באזור המתנה.

#### 5.מתן מידע לציבור באמצעות האינטרנט

הפרסומים באתר מכילים את מירב השירותים שהמחלקה לשירותים חברתיים מספקת לאוכלוסייה.

הביקורת ממליצה לעדכן את האתר הן מבחינת סוגי השירותים שנוספו למחלקה כגון, פרויקט חומש שלא מופיע באתר, עדכון בעלי תפקידים שהוחלפו, מספרי טלפון עדכניים, כתובות, שעות פעילות, על פי הטבלא לעיל.

הביקורת ממליצה שאחת לתקופה יעודכנו פרסומי המחלקה לשירותים חברתיים.

#### 6. איכות השרות הטלפוני

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות המענה הטלפוני על ידי קביעת תורן שיטפל בשיחות טלפוניות בזמן שעובדים סוציאליים מטפלים בקבלת קהל.

לפעול להתקנת מרכזיה שתפנה את השיחות המיועדות לעובדים סוציאליים ותודיע על שעות קבלת קהל ותודיע על המתנה, כמובן אפשרות להשאר שיחות בתיבה קולית של העובד הסוציאלי.

הביקורת סבורה שאם לכל עובד סוציאלי תהיה תיבה קולית משלו הפניות לאותו עובד יהיו מעטות ויהיה מסוגל לחזור לפונים אליו. במצב הנוכחי כל השיחות היו מרוכזות אצל מזכירת המחלקה.

הביקורת סבורה שיש להקצות פקס לכל ראש צוות בנוסף לפקס שקיים במשרד המזכירות

#### 7. הטיפול בפניות ובתלונות הציבור

הביקורת ממליצה למנהלת האגף להכין תיק המכונה "תיק תלונות הציבור" בתיק יש לתיק את מכתבי התלונות ואת מכתבי התשובות למתלוננים.

כמוכן יש לתיק בתיק תרשומת של שיחות טלפון בגין תלונות והתשובות להן, יש להקפיד לרשום את שם המתלונן תאריך ושעה וכן שם המשיב וחתימתו והמועד.

הביקורת ממליצה להציב תיבה לתלונות הציבור ולרוקן אותה אחת לשבוע ולטפל בתכולתה.

ראוי שהמוקד יפנה לתורני המחלקה ולא למנהלת המחלקה כאשר נוצר צורך בטיפול שבסמכות התורנים.

#### 8. תפקוד המחלקה בנושא אחריות השרות לציבור

הביקורת ממליצה לבצע באגף סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון.

כמוכן לערוך בקרה על סדרי קבלת קהל ולאסוף מידע על קבלת השירות ביחס לעובדים מול קהל המקבל שירותים ולהשתמש במידע לשיפור השירות.

#### 9. הדרכת עובדים נותני שירותים

הביקורת ממליצה לבחון נהלים ספציפיים לכל בעל תפקיד על פי תחום אחריות על איכות השירות לציבור.

הביקורת ממליצה לקבוע תקציב לטיפול השירות ולתכנן מועדי השתלמויות ורענון בתוכנית העבודה השנתית.

## **בקורת בתחום איכות בשירות הציבורי** **פרק א' – כללי**

### **1. כללי**

במדינה המודרנית, המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי, קשור הציבור בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופים הציבוריים השונים. שירותים רבים שהציבור נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, רווחה ושירותים מוניציפאליים, מספקים גופים ציבוריים באופן בלעדי או עיקרי.

הציבור נדרש לשלם תשלומי חובה למיניהם ולקבל היתרים ורישיונות לפעולות מסוימות, וגם בעניינים אלה עליו לבוא במגע עם הרשויות. ההזדקקות למגוון רחב של שירותים יוצרת תלות רבה של הציבור במנגנון הבירוקראטי וגורמת, מטבע הדברים, לנקודות חיכוך רבות של הציבור עם רשויות השלטון.

רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור, ועליהן לדאוג כי יסופק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. ואולם המגזר הציבורי הוא הספק היחיד של רוב שירותיו, והציבור אינו יכול להחליף את נותן השירות אם אינו שבע רצון ממנו. מאחר שהשרדותו של גוף נותן שירות למגזר הפרטי, התמריצים לשיפור השירות ולהתייעלות קטנים חסית. עקב כך רמת השירות במגזר הציבורי נמוכה על פי רוב מזו שבמגזר הפרטי.

איכות השירות לציבור, יעילותו, התנהגות עובדי הציבור כלפי הנזקקים לשירותיהם – כל אלה ואחרים הם נושאים הנמצאים תכופות על סדר היום הציבורי. כעס, תסכול ועגמת נפש שנגרמים לעיתים לנזקקים לשירותיהן של רשויות ציבוריות מוצאים את ביטויים בתלונות רבות לרשויות עצמן, לנציב תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה, לממונים על תלונות הציבור ברשויות מקומיות ולארגונים ציבוריים ובפרסומים באמצעי התקשורת.

### **2. הרשויות המקומיות**

המצוקה הכספית של הרשויות המקומיות בארץ הביאה לאימוץ גישה עסקית בניהול העירייה. המנהל בשירות הציבורי נדרש לעמוד בנורמות גבוהות המקובלות במגזר העסקי: יזמות, רמת שירות גבוהה, תפיסה שיווקית, מימון נכון, הגדלת הכנסות ועוד. עם זאת, העירייה איננה יכולה להתנהל כעסק לכל דבר וזאת בשל אופייה הציבורי. לפיכך, העירייה נדרשת למצוא את שביל הביניים, אשר יאפשר לה למלא משימותיה על הצד הטוב ביותר.

### **3. שיטת ההפרטה**

שיטת ההפרטה העיקרית המתקיימת כיום ברוב העיריות הינה מיקור חוץ, חתימה על חוזה עם ארגון פרטי לאספקת שירות או חלק משירות. בשיטה זו מפרידה העירייה בין הדאגה לכך שהשירותים יינתנו לבין יצור השירותים.

המעבר מניהול מסורתי המבוסס על מדיניות רווחה, לניהול המבוסס על כלכלת שוק מביא עימו קיצוץ בהוצאות הציבוריות, והחלפת צורות ארגוניות ריכוזיות ובירוקרטיות בגופים גמישים ומבוזרים הקשובים לרצונות האזרח.

אידיאולוגיה חדשה זו הביאה להסדרים שונים בין העיריות לבין המגזר העסקי. נכון להיום, העיריות מוציאות חלק קטן משירותיה לגופים חיצוניים ועדיין העירייה היא זו שמספקת את מירב השירותים. עובדה זו נובעת מחשש לפגיעה באיכות השירות, הסרת האחראיות של העירייה כלפי האזרח ומהתנגדויות של קבוצות שונות המתנגדות לתהליכי ההפרטה.

#### **4. תפקידי העירייה**

ניתן לחלק את תפקידי העירייה לשני תחומים עיקריים:

- מתן שירותים
- פיקוח ורישוי

#### **5. תחום מתן שירותים:**

בתחום מתן שירותים ניתן להבחין בין:

- **שירותי תברואה** – פינוי אשפה מבתים ועסקים, מחזור אשפה, ניקוי רחובות ושווקים, הדברת מזיקים ופינוי פגרים.

- **שיפור פני העיר** – טיפוחה ושמירתה של חזות העיר, תחזוקת הכבישים והמדרכות, טיפוח ותחזוקה של פארקים וגנים, התקנת אמצעי בטיחות וסימון כבישים, התקנת לוחות מודעות ועוד.

- **חניה עירונית** – תכנון מערך החניה בעיר, שילוט ותמרור החניה המוסדרת, הפעלת חניונים עירוניים ופינוי צירי תנועה.

- **כבאות והצלה** – שירותי חירום – כיבוי והצלה, ביקורות למתן רישיון עסק, מתן אישורי בנייה ואכלוס, הדרכות וייעוץ בכל הקשור לנושאי הבטיחות בפני אש.

- **שירות וטרינרי** – שמירה על בריאות הציבור מפני מחלות וסכנות שמקורן בעלי החיים, פיקוח על כל מוצרי המזון שמקורם מהחי – בשר, דגים, מוצרי חלב, עופות וביצים, כדי למנוע הפצת מחלות והרעלת מזון, רישום וחיסון בעלי חיים ועוד.

- **מים וביוב** – אספקת מים וטיפול במערכת המים והביוב (במרבית הרשויות המקומיות הטיפול עבר לתאגידי מים וביוב).

#### **6. בתחום שירותים לקהילה.**

בתחום שירותים לקהילה ניתן להבחין בין:-

- **שירותי רווחה** – ילדים ונוער במצוקה, משפחות וזוגות במצוקה, נפגעי אלימות, קשישים, מכורים לסמים ועוד.

- **בריאות הציבור** – קידום בריאות לנשים הרות, תינוקות ופעוטות, תלמידים מבוגרים וקשישים.

**חינוך** – גני ילדים, חינוך יסודי, חינוך על יסודי וחינוך מיוחד.

**ספורט** – ניהול, אחזקה והפעלה של מרכזי ספורט עירוניים, פיתוח תשתיות ספורט, קיום אירועים מרכזיים ופיתוח ספורט בשכונות.

**דת** – הקמת בתי כנסת ומקוואות באמצעות המועצה הדתית.

**תרבות ופנאי** – אירועי תרבות, ספריות עירוניות, מרכזים קהילתיים ומרכזי אומנויות באמצעות מתנ"סים.

## **7. פיקוח ורישוי**

**רישוי בנייה** – הוצאת היתרי בנייה, בדיקת התוכניות והכנתן לדיון בוועדת התכנון המקומית או המחוזית.

**פיקוח על הבנייה** – אכיפת חוק התכנון והבנייה, פיקוח על הבנייה והתאמתה להיתר הבנייה, איתור עבירות, הכנת כתבי אישום וביצוע צווי הריסה.

**רישוי עסקים** – הוצאת רישוי לכל העסקים הטעונים רישוי, סיורים ובדיקות, מתן רישיונות לשילוט ולאירועים המוניים.

**פיקוח על מבנים מסוכנים** – איתור מבנים מסוכנים והנחייה בטיפול להסרת הסכנה.

## **8. ועדות העירייה**

מועצת העירייה חייבת למנות וועדות בתחומים שונים, אשר תהיינה אחראיות על הטיפול בנושא ותמלצנה בפני המועצה בגין נושאים אלו.

## **9. החוק מחייב למנות 24 וועדות והם :**

וועדת משנה לתכנון ובנייה, ועדת כספים, ועדת מכרזים ועדת משק לשעת חירום, ועדת ביטחון, ועדה לענייני ביקורת, ועדת הנחות, ועדה לקליטת עלייה, ועדה לבטיחות בדרכים, ועדה לקידום מעמד הילד, ועדה להנצחת זכרם של נרצחי טרור, ועדה לחריגי מים, ועדה מקצועית לתמיכות, ועדה לשימור אתרים, ועדת רכש ובלאי, ועדת פיטורין, ועדת מכרזים לבחירת עובדים בכירים, ועדת ערר לארנונה, ועדת הקצאות, ועדת חינוך, ועדה לאיכות הסביבה, ועדה למאבק בנוגע הסמים המסוכנים, ועדה מייעצת לאישור הוצאות מימון משפט לנבחרים ועובדים ברשויות.

העיריות יכולות למנות וועדות נוספות בתחומים העולים על דעתם אשר דורשים טיפול. לדוגמה ועדת מקלטים, ועדת ספורט, ועדת צעירים ועדת תנועה וכדומה.

מאחר ומועצת העירייה אינה יכולה להעביר את סמכויותיה לאחרים ואף לא לוועדותיה, מרביתן של הוועדות הן ועדות מייעצות הטעונות אישור המועצה. יוצאים מן הכלל, מקרים בהם החוק קבע במפורש כי לוועדות מסוימות תהיה סמכות החלטה. לדוגמה ועדת מל"ח, שבסמכותה לקבוע הוראות בדבר הכנתו והפעלתו של המשק לשעת חירום. וועדת ההנחות, שבסמכותה לקבוע את הקריטריונים למתן הנחות.

## **10. חוקי עזר עירוניים**

חוק העזר הינו אמצעי עיקרי שבאמצעותו ניתן להסדיר חובות וזכויות בתחום פעולות העירייה, ולגבות תשלומים למימון פעולת הרשות.

חוק העזר מתקבל לאחר דיון מוקדם במחלקות העירייה השונות ואז מובא למועצת העירייה אשר מתקינה את חוק העזר.

לאחר שהמועצה התקינה את התקנה החוק מובא לאישורו של שר הפנים ולפרסום ברשומות. ניתן להבחין בשלושה סוגים של חוקי עזר.

**-חוקי עזר פיסקאליים** – אשר מטרתם להרבות את הכנסות העירייה כגון: היטל ביוב, הצמדה למדד, תעודת אישור וכדומה.

**-חוקי עזר השומרים על הסדר**- אשר מטרתם להבטיח את ביטחון הציבור, בריאות התושבים, מניעת מטרדים וכדומה, לדוגמא: בניית ביבים, סגירת עסקים ופתיחתם, רוכלים, שימור מבנים ורחובות, הוצאת אשפה, מניעת מפגעים וכדומה.

**-חוקי עזר המשלבים מרכיב פיסקאלי ומרכיב שמירה על הסדר**- כגון מודעות ושלטים, מצד אחד הבטחת מראה נאה וסדר בעיר ומצד שני הכנסה לקופת העירייה מאגרות פרסום ושלטים.

חשוב לציין כי חוק העזר מהווה חקיקת משנה וכשכזה צריך לשאוב את סמכויותיו מחוק מסוים, לכן אסור לחוק העזר לחרוג מהסמכות של החוק.

### **11. מדיניות העירייה בנושא השרות לציבור**

בהתייחסות לנושא איכות השרות לציבור בעירייה, קיימת מדיניות ברורה בעירייה והיא מוצאת את ביטוייה באפיקים שונים, כך לדוגמה בכל כנס עם עובדי העירייה ונבחריה, ראש העיר מדגיש את חשיבות איכות השרות לציבור ציבור "אני ועד אחרון העובדים בעירייה מחויבים לתת לתושבי העיר את השירות הטוב ביותר, מי שחושב אחרת, כנראה לא נימצא במקום הנכון".

לצורך הטיפול בפניות הציבור ראש העיר מינה את עוזרו לטפל במיוחד בפניות הציבור חלק הארי מזמנו מופנה לטיפול בפניות הציבור. מזכירות הלשכה מנהלות מעקב לטיפול בפניות הציבור המגיעות ללשכת ראש העיר, ראש העיר מקיים קבלת קהל כל יום שלישי אחרי הצהריים בלשכתו. נבחר הציבור גם הם עושים כדי לזרז את הטיפול את הטיפול בפניות הציבור.

מנכל העירייה מקיים כל יום שלישי בשבוע קבלת קהל לתושבים, כמוכן אחת לתקופה מתקיים מפגש עם נציגי ועדי שכונות ובו הם מעלים את בעיות תושבי השכונות שלהם.

## **פרק ב' - זמינות השירות לתושבים**

### **1. כללי**

לאור השינויים התכופים שנערכים במבנה הארגוני של האגף לשירותים חברתיים לא נימצא מבנה ארגוני עדכני ביום הביקורת.

בעיקרון הטיפול באוכלוסיה מחולק לשני אזורים :

אזור א'- באחריות צוות אחד – הכולל את חב"ד, ויצמן והרצל.

אזור ב'- באחריות צוות שני- הכולל את יתרת העיר.

זמינות השרות היא אחת מאמות המידה החשובות למתן שרות טוב, במושג "זמינות" ההתייחסות בעיקר להיבטים הבאים :-

-הפריסה הגיאוגרפית של היחידות המקבלות קהל .

-משך שעות קבלת קהל והאפשרות לקבל שרות גם בשעות אחר הצהריים.

-קבלת קהל ללא הגבלה של מספר מקבלי השרות ליום (מכסות) .

-משך המתנה בתור, לרבות קיומן של אמות מידה למתן עדיפות בטיפול ומספר הפעמים שעל מקבל השרות לסור למקום השרות.

-משך הטיפול בכתב לקבלת השירות.

-אמנה לאיכות השירות.

-מתן מידע בשפות זרות.

### **2. ממצאים**

הביקורת בדקה את נושא זמינות השירותים ולהלן הממצאים :-

### **3. זמני קבלת קהל**

המחלקה לשירותים חברתיים בעירייה מקבל קהל בימים :

בימים א, ב, ג- משעה 00:15- 08:00 קבלת קהל על פי תיאום מראש עם העו"ס.

בימי ד' – משעה 00:13- 08:00 ואחה"צ משעה 00:18- 16:00.

בימי ה'- אין קבלת קהל.

קיימת קבלת קהל אחה"צ פעם בשבוע בימי ד' לנוזקים, אשר אינם יכולים להגיע בשעות הבוקר.

### **4. אמנה לאיכות השירות**

אמנה לאיכות השירות מבהירה מה הם השירותים הניתנים לציבור ומפרטת מדדים איכותיים וכמותיים שנותן השירות מתחייב לעמוד בהם . היא מסבירה לציבור

לאיזו רמת שירות עליו לצפות, ולנותן השירות באילו אמות מידה עליו לעמוד, ומכאן חשיבותה הרבה.

לא נמצאה אמנת שירות במחלקה לשירותים חברתיים באשר לאיכות השירות לציבור ולוחות זמנים שיש לטפל בכל פנייה של הציבור למחלקת הגביה.

### **5. נהלים לקבלת קהל**

לא נמצאו נהלים כתובים לקבלת קהל במחלקה לשירותים חברתיים, מנהלת המחלקה מסרה לביקורת שאין במחלקה נהלים והיא מתבססת על התע"ס הארצי.

### **6. שיטת קבלת קהל**

הביקורת בדקה את שיטת קבלת קהל המתבצעת בסיוע המאבטח. על פי נהלי עבודה לא כתובים כל עובד סוציאלי קובע לוח זמנים מראש ובידי המאבטח אמורה להיות רשימה שמית של האנשים המוזמנים לפי העובדים סוציאליים.

בפועל ביום הביקורת לא נמצאה רשימה שמית של המוזמנים בידי המאבטח/ת, והשיטה פעלה כך, המאבטח היה שואל את שמות המוזמנים ולאיזה עו"ס הוזמנו, היה הולך למשרד העו"ס ומקבל את אישורו להכניס את המוזמן.

אין ספק ששיטה זו לקויה פוגעת בציבור ופוגעת בתפקידו של המאבטח ויש בה בזבוז זמן וחוסר יעילות, על כן יש לחייב כל עובד סוציאלי שקבע רשימת מוזמנים להעביר למאבטח את רשימת המוזמנים לאותו יום שתעביר אותם למאבטח עם העתק למנהלת המחלקה.

### **7. שיטת קבלת מטופלים חדשים למחלקה (אינטייק)**

הטיפול של מטופלים חדשים מתבצע על ידי מזכירת האגף, המקיימת מעקב בפנקס.

המועמד לטיפול יוצר קשר טלפוני/פיזית עם מזכירת המחלקה שהיא אחראית לשבץ את הפונים לטיפול ראשוני. מזכירת המחלקה משבצת את הפונים בשני צוותים, בכל צוות 3 עו"ס כוללני אשר מקבלים 3 פעמים בשבוע 2 מטופלים, סה"כ כל צוות מטפל בשבוע 6 מקרים ובחודש 24 מקרים. סה"כ במחלקה בתקן של 6 עו"ס כללני מטופלים ב- 48 מטופלים בחודש.

מזכירת המחלקה מסרה לביקורת, כי לכל פונה היא ממלא טופס מקוצר הכולל פרטים אישיים ובו קובעת לפונה את המועד לטיפול ושם העו"ס המטפל. במקרים קשים עוד באותו יום היא מכניסה את הפונה להתייעצות אצל ראש צוות.

במועד הביקורת 18.9.11 התור למטופלים חדשים בצוותים היה כדלקמן:

-צוות א'- בהמתנה עד 29.11.11

-צוות ב'- בהמתנה עד סוף אוקטובר 2011.

בקורת מעקב ביום 17.11.11 העלתה, כי התור למטופלים חדשים בצוותים כדלקמן:

-צוות א'- בהמתנה עד 14 בפברואר (המתנה של 3 חודשים).

-צוות ב' – המתנה עד 23 בנובמבר.

לדברי מזכירת המחלקה ממוצע זמן המתנה כדי לקבל מטופל חדש למחלקה עומד על חודש ימים.

-לדבריה התור התארך מעל לחודש ימים נבע מיציאה לחופשה ומתקופת החגים, וכן עקב יציאתן של 2 עובדות סוציאליות לחופשות לידה.

הביקורת ממליצה באשר למטופלים חדשים בהגעה פיזית או בשיחה טלפונית לקבוע עו"ס תורן אשר יפעל כמפורט:

-לוודא ברישום שהפונה אינו לקוח מוכר.

-לנהל שיחה קצרה עם הפונה וימלא טופס פניה ראשוני.

-העו"ס התורן יחליט אם הפנייה דורשת התערבות ראשונית.

-אם יחליט העו"ס התורן שדרושה התערבות מיידית יפנה אותו לעו"ס אשר על פי תורו אמור לטפל באינטייק.

במקרים הדורשים התערבות פקיד סעד יופנה המטופל לפקיד סעד. לאחר התערבות ראשונית יועבר התיק לטיפול העו"ס המטפל.

#### **8. צילום מסמכים**

אין במחלקה לשירותים חברתיים מכונת צילום בתשלום עבור הקהל הרחב, דווח שבקרב מקום קיימת מכונת צילום מסמכים בתשלום.

#### **9. מתורגמנית בשפה האמהרית**

במחלקה לשירותים חברתיים הוקצתה מתורגמנית לשפה האמהרית כמפורט:-

יום ב' - 8:00-12:00

יום ד' - 8:00-13:00

אחה"צ - 16:00-18:00

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור השירות לתושבים כמפורט להלן:

-הכנת אמנה לאיכות השירות ובה יקבעו סוגי השירותים המבוקשים ולוחות זמנים לביצועם.

-לכתוב נהלים ספציפיים לכל בעל תפקיד, כל אחד בתחום המופקד עליו, בנהלים יפורטו הנושאים שכל בעל תפקיד אחראי להם.

-לחייב את כל העו"סים להעביר רשימת המוזמנים לאותו יום והמוזמנים יכנסו לעו"ס לפי התור שקבע העו"ס ולמנוע את השיטה שפורטה לעיל שנצפתה ביום הביקורת.

-אסור למאבטח לעזוב את עמדתו ולגשת למשרדי העו"סים ולבצע תפקיד שליח, כדי לשאול מי מוזמן ומי לא מוזמן, שיטה זו פסולה ופוגעת בכבודם של המוזמנים ובעבודה של המאבטח.

-הביקורת ממליצה לעדכן את המבנה הארגוני ולהעביר העתק למבקר העירייה.

-הביקורת ממליצה באשר למטופלים חדשים לקבוע עו"ס תורן אשר יקיים שיחה ראשונית עם הפונה ולוודא אם דרושה התערבות דחופה או אם לא.

הביקורת סבורה שהמטופל בפעם הראשונה אנו צריך להמתין לפגישה הראשונה מעל לחודש ימים, לכן ראוי שהמטופל יקיים שיחה קצרה עם העו"ס התורן שייקבע מה מידת הדחיפות בבעייתו (ראו המלצת הביקורת שפורטה לעיל).

### תגובת מנהלת המחלקה

**זמינות שרות לתושבים-המבנה הארגוני במחלקה הינו קבוע.** זהו מבנה ארגוני הפועל על פי מודל של עבודה אזורית.

איוש התפקידים משתנה בשל מציאות של יציאות עובדות לחופשת לידה, עזיבת עובדות בתחום הנערה).

מצ"ב מבנה ארגוני מעודכן ל 3.1.12

**אמנה לאיכות השרות-אמנה לאיכות השרות** אשר מבהירה לציבור ומפרטת מדדים כמותיים ואיכותיים שאנו כנותני שרות מתחייבים לעמוד בהם לא כתובה ובשנה זו אנו נפעל לכתיבת אמנת שרות קבלת, אישור ראש העיר מר מוטי מלכה נפרסמה בהמשך לידיעת ציבור הלקוחות.

**נהלי קבלת קהל-קבלת קהל** מחולקת ל 3 רבדים :

1. קבלת אינטק – אזרח הפונה בבקשה לסיוע והינו מטופל חדש, המדיניות הינה מדיניות "דלת פתוחה", כל אזרח זכאי לפנות בבקשה לסיוע נפשי, חומרי, כלכלי או כל סיוע אחר בבקשה לעזרה.

במסגרת האינטייק אנו נותנים מענה בממוצע של קבלת קהל פונה חדש, 12 מקרים מדי שבוע וזאת בנוסף לקבלת קהל באופן שוטף כאשר בממוצע לעובד כ 120 משפחות.

חשוב להבהיר כי העובד במסגרת עבודתו יש לו תפקידים נוספים מעבר לשיחה הפרטנית ומכיוון שיש רק 6 עו"סים כוללניים לא ניתן מעבר לכך.

1. קבלת קהל על פי הזמנת העו"ס וכחלק מתוכנית טיפולית.

2. ימי קבלת קהל במרכז עוצמה :

בנוסף לקבלת קהל על ידי העו"סים הכוללניים, עובדת PACT, ישנם

ימי קבלת קהל במרכז עצמה מרכז אשר נותן מענה לאוכלוסיית יעד

הנוקקת למענים חומריים, מיצוי זכויות ועוד.

ימי קבלת הקהל הינם :

ימי ב' – 8:00 – 15:00.

ימי ג' – 8:00 – 13:00 ואחר הצהריים 16:00 – 18:00.

המתנת מטופל אינטייק ביום עריכת הביקורת לתקופה של (עד 3 חודשים) זה נבע כאמור מהגורמים שצוינו.

לאחרונה נקלטו עובדות ממלאת מקום דבר שיצמצם את תקופת ההמתנה.

חשוב להבהיר כי כ"א המקצועי אינו רב.

2 ראשי צוות ו 3 עובדים כולניים בכל צוות אזורי סה"כ בטיפול ישיר 6 עו"סים כוללניים.

המעבר לקליטת מטופלים חדשים - אנו מחויבים במתן מענה למטופלים בשוטף,

ביקורי בית, ביקור במסגרות בהם משולבים קטינים מחוץ לקהילה.

טיפול לדיון בקטינים בסיכון, קיום ועדות בנושא שילוב קטינים במעונות יום,

מועדוניות טיפוליות ועוד.

בנושא מתן רשימת מטופלים לטיפול אצל המאבטח, טופל הנושא והובהר שוב ושוב

לצוות העובדים וניתנה הנחייה ובמזכר המצ"ב.

## **פרק ג' – תנאים סביבתיים לקבלת קהל**

### **1. כללי**

מרכיב חיוני בשרות איכות הציבור הוא תנאים לקבלת קהל, הכוללים:

-חנייה קרובה.

-סידורים פיזיים לאנשים בעלי מוגבלויות.

-סידורי ביטחון.

-שלטי הכוונה.

-איזור המתנה נוח.

-מתקן למי שתייה.

-דוכן והכוונה במילוי טפסים.

### **2. ממצאים**

הביקורת בדקה במחלקה לשירותים חברתיים את התנאים לקבלת קהל ולהלן הממצאים:

### **3. חנייה**

בסביבת המחלקה לשירותים חברתיים קיימים מספר אזורי חנייה חופשיים לחניית רכבים לקהל הרחב הבא לקבל את שירותי הגביה.

### **4. חנייה לנכים**

באזור המחלקה לשירותים חברתיים קיימים שתי חניות לנכים, החניות לא תקניות שכן לא קיים תמרור לנכים, יחד עם זאת מקום החניות צבוע בצבע כחול, עפ"י חוק החניות לנכים צריכה לכלול תמרור ומסומנת בצבע כחול, העדר אחד משניהם החנייה לא תהה חוקית.

### **5. חדרי שירותים**

אין שירותים זמניים עבור הציבור המגיע לקבל שירותי רווחה, השירותים הקיימים ליד המעלית משמשים את המשרדים האחרים שאין להם שרותים בתוך המבנה שלהם.

## **6. שירותים לבעלי מוגבלויות**

השירותים במחלקה לשירותים חברתיים, אשר משמשים את העובדים אינם מותאמים לבעלי מוגבלויות ודלתות השירותים אינם מאפשרות גישה לעגלת נכים.

## **7. הנגשה לנכים**

בעיקרון דלת הכניסה למחלקה לשירותים חברתיים מאפשרת מעבר לנכים וקיימת גישה של תנועת הנכים בעגלה בפרוזדורים של המחלקה לשירותים חברתיים.

## **8. סידורי אבטחה**

למחלקה לשירותים חברתיים מוקצה מאבטח כל יום משעה 00:15-00:08, בימי ד' עד השעה 18:00.

עמדת המאבטח ממוקמת אחרי הכניסה למחלקה, המאבטח מצויד באמצעים הבאים :-

-מצלמה הצופה על אזור ההמתנה ופרוזדור המחלקה (ביום הביקורת המצלמה לא הייתה תקינה), בבקורת מעקב דווח שהמצלמה תוקנה.

-טלפון בזק המאפשר התקשרות למשרדי המחלקה.

-המאבטח אינו קבוע ומתחלף אחת לשלושה ימים, לפני כן היה מאבטח קבוע והועבר מתפקידו על פי בקשת קב"ט העירייה בשל עברה משמעתית חמורה. נמצא שבידי המאבטח לא הייתה רשימה של מוזמנים –ראו סעיף קבלת קהל בנושא.

## **9. בדיקת כשירות המאבטח**

ביום הביקורת עמדת המאבטח אוישה על ידי מאבטחת, כשירות המאבטחת נבדקה ולהלן הממצאים :-

-בידי המאבטחת תעודת מאבטח בתוקף עד 30.6.2012 המאבטחת עובדת של חברת ש.ע.ל.

-המאבטחת עברה רענון ירי בנשק בחודש יוני 2011.

-לא נימצא נשק בידי המאבטחת.

קב"ט העירייה מסר לביקורת כי המאבטח לא צריך להיות מצויד בנשק.

במעמד הביקורת הגיע פונה שביקש לראות את העו"ס המטפל בו, וביקש לפגוש אותו דחוף, המאבטח פנה לעו"ס והעו"ס הונחה לקחת את הפרטים שלו והעו"ס תחזור אליו בטלפון.

## **10. שלטי הכוונה חיצוניים**

הכניסה למחלקה לשירותים חברתיים מתבצעת משני מקומות שונים :

-מרח' ז'בוטינסקי

-דרך סופר מרקט "ויקטורי"

בשני מקומות אלו לא קיים שילוט חיצוני המודיע ו/או מכוון למחלקה לשירותים חברתיים, יחד עם זאת בדלת המחלקה קיים שלט על הדלת הכולל גם שעות פעילות וקבלת קהל.

#### **11.אזור המתנה**

לפני הכניסה למחלקה לשירותים חברתיים קיים אזור המתנה מסביב לאזור ההמתנה נמצאו קרטונים ושאר פסולת אחרים במיוחד ליד המדרגות, אזור ההמתנה טעונה שיפור. לא נימצא שלט המצביע על פינת עישון.

#### **12.דלפק למילוי טפסים**

במחלקה לשירותים חברתיים לא קיים דלפק למילוי טפסים אשר אמור לכלול טפסים ובקשות של התושבים, הדלפק אמור להיות מוצב בחדר המתנה.

#### **13.מקומות ישיבה**

אזור ההמתנה מצוייד בספות ישיבה ישנות ולא נקיות לשימוש של המוזמנים. ראוי להשתמש עם ספסלים מברזל שאינם מתבלים ואינם נוטים להתלכלך בקלות.

#### **14.כניסה דרך הקניון**

הכניסה למחלקה לשירותים חברתיים דרך הקניון (ליד המעלית) אינה ראויה וחסומה בסחורות של הקניון. בעל הקניון פולש לשטח ציבורי שאינו שייך לו, ראוי לו שהנושא יטופל על ידי העירייה ולהוציא צוו פינוי מהשטח שפולש אליו ולהגביל את בעל הקניון לשטח הפרטי שבחזקתו על פי דין.

#### **15.מתקן למי שתייה**

במחלקה לשירותים חברתיים לא קיים מתקן של מי שתייה וכוסות כמתחייב על פי חוק בבניינים ציבוריים (מתקני שתייה למים צוננים, ה-תשמ"ז-1986

#### **16.שלטי הכוונה למקלט או למרחב מוגן**

מנהלת המחלקה דיווחה לביקורת שהמרחב המוגן לעובדי המחלקה ולקהל הרחב בקומה התחתונה המקלט ציבורי הצמוד לסופר מרקט "ויקטורי".

לא נימצא שילוט המודיע על מקומו של המרחב המוגן וכן אין שילוט הכוונה ממחלקת הגביה לכיוון המרחב המוגן. הביקורת בדקה את המקלט שאמור לשמש מרחב מוגן ונימצא שאינו אין בו חשמל וקיימת סכנה להיכנס לתוכו שכן הוא מכיל גזים רעילים.

המקלט פתוח ומהווה סכנה לנכנסים לתוכו, על העירייה לנעול אותו ואם היא לא הבעלים, לחייב את הבעלים לנעול אותו הרמטית במנעולים, שכן הוא בגדר מפגע לציבור.

בדיקה עם אב הבית העלתה שהמרחב המוגן של עובדי הגבייה ומחלקת הרווחה אינו המקלט של "ויקטורי". המרחבים המוגנים שמתוכננים לעובדי עירייה הם:

- הממ"ד ששוכן משרדו של אב הבית.
- הממ"ד ששוכן משרד שיקום שכונות.
- חדרי המדרגות שאושרו ע"י פיקוד העורף.

מן הראוי לתלות שלטים המודיעים על המרחבים המוגנים במקומות בולטים במחלקה לשירותים חברתיים, להתקין שלטי הכוונה זוהרים. וכן ליידע את העובדים ולוודא שהם מכירים את מיקום של המרחבים המוגנים וכן לבצע תרגילי כניסה למרחב המוגן שלהם.

### **17. תנאים סביבתיים**

מבדיקת התנאים הסביבתיים במחלקה לשירותים חברתיים עולים הממצאים הבאים:

-הברזים בשירותים של העובדים לא תקינים.

-חסר מדפים לארכיון הזמני במחלקה והקרטונים מונחים על הרצפה.

-בחדר ששופץ העבודה עדיין לא הושלמה קיימות נזילות, חסרות פלטות בתקרה ומצריך טיפול ביונים.

-מנהלת המחלקה דיווחה על חוסר בריהוט: שולחנות, ארונות לשמירת מסמכים, וכסאות. לדברי מנהלת המחלקה 5 עובדים משתמשים בשני שולחנות, כמוכן חסרים 30 כסאות לחדר ישיבות.

-קיימים משרדים אטומים ללא אוורור טבעי.

### **18. שילוט שמות עובדים**

בחלק מהמשרדים אין שילוט של שמות העובדים ותפקידיהם על דלת המשרד או בסמוך לה.

### **19. מרכז העוצמה (סיוע)**

במרכז העוצמה (סיוע) אין דלפקים לקבלת קהל ואין מחיצות לשמירה על צנעת הפרט בעת קבלת קהל, לא נימצא נוהל למרכז העוצמה (סיוע) (ליקויים ישנים שלא טופלו).

### **20. מחשוב**

מנהלת המחלקה דיווחה על מחסור של 5 מחשבים וציוד נלווה כמפורט להלן:-

-3 לעובדי חומש.

-לעובדות נערות.

-לעובד נוער וצעירים.

### **21. מיזוג אוויר**

ביום הביקורת מזגן חדש שהותקן באחד החדרים לא פעל.

לעיתים קרובות מערכת המיזוג המרכזית מתקלקלת.

## 22. מעלית

המעלית במבנה משרתת את מוסדות העירייה :- מחלקת גבייה, מחלקת רווחה, מחלקת הנדסה והשירות הפסיכולוגי ועוד.

בעבר היו תקלות והמעלית לעיתים קרובות. דווח על ידי המנכ"ל ואב הבית כי לאחרונה נחתם הסכם בין חברת "אלקטרה" ובין העירייה על אחזקת המעלית המעלית תוקנה ואף הוחלפו דלתות חדשות. על פי ההסכם אב הבית קורא לחברה והיא מגיעה מייד.

## 23. שילוט אסור לעשן

לא נמצאו שלטים אסור לעשן בפרוזדור המחלקה לשירותים חברתיים.

## 24. רמת הניקיון

הביקורת מצאה שרמת הניקיון במחלקה לשירותים חברתיים ירודה ואינה משביעה רצון, במיוחד באזור ההמתנה וסביבתו, ובמדרגות, יש להעיר לאחראית על הניקיון לשפר את תפקודה ולבצע ניקיון יסודי מסביב לאזור ההמתנה ובמדרגות.

### הערות והמלצות הביקורת

- הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות השירות כמפורט:
  - לפעול להתקנת עמודים ושלטים במקומות המיועדים לחניית נכים .
  - הביקורת ממליצה לעירייה לבחון אפשרות של הקמת חדר שירותים מותאם לנכים, אשר ישמש את מוסדות העירייה הממוקמים בבניין הקניון.
  - להתקין שלטים המודעים ומכוונים לאגף לשירותים חברתיים משני צידי הכניסות מרח' זבוטינסקי ודרך הסופרמרקט "ויקטורי".
  - להחליף את הספות באזור המתנה של המטופלים.
  - להתקין שילוט הכוונה למרחב המוגן ולשים שלט המודיע על מקומו של המרחב המוגן והדרך להגיע אליו.
  - לפעול לתיקון ליקויים התחזוקתיים המפורטים בסעיף התנאים הסביבתיים כגון: תיקון ברזים, השלמת ריהוט חסר, השלמת השיפוצים בחצר ששופץ, הקצאת מדפים לארכיון הזמני, תיקון מערכת המיזוג והמזגן החדש שאינו פועל, טיפול ביונים ובחינה של פתיחת חלונות לאוויר טבעי.
  - לפעול לשיפור עמדות הקבלה (דלפקים) על ידי הצבת מחיצות בין עמדה לעמדה במרכז הסיוע.
  - לבצע בדיקות תכופות על רמת הניקיון במשרדי אגף הרווחה ובאזור ההמתנה והמדרגות.
  - לפעול לרשימת שלטים לבעלי תפקידים בדלתות העו"סים.
  - לפעול להשלמת מחשוב שחסרים לבעלי התפקידים.
  - לפעול להצבת מתקן למי שתייה עם כוסות באזור ההמתנה.

### תגובת מנהלת המחלקה

שירותים לפונים ושירותים לבעלי מוגבלויות - בהמשך להערות המבקר בנושא: שירותים לפונים, שירותים לבעלי מוגבלויות, נעשתה פנייה למנכ"ל העירייה בנושא. מאבטח-מאז ביצוע הביקורת, המאבטח הוחלף כל כמה ימים, פנייתי לקב"ט העירייה בנושא (מצ"ב מכתב) באגף רווחה ושירותים חברתיים חשוב שיהיה מאבטח קבוע, קשה להנחות ולהקנות מיומנויות בנושא. כמו כן, אסור מבחינת חובת החיסיון.

שלטי הכוונה חיצוניים-נעשית פנייה למנכ"ל לאישור תקציב בנושא.

אזור ההמתנה לפונים -אכן אינו מכבד ואינו מכובד ופנינו בנושא למנכ"ל העירייה לקבלת סיוע לשיפוץ פניו ובהמשך איתור משאבים תקציביים למתקן מים ופינת ישיבה מכובדת.

דלק למילוי טפסים-בהמשך לביקורת המבקר אנו פועלים להקמת סביבה שתאפשר לפונים מילוי טפסים, כאמור תלוי אשור הרשות תקציבית.

כניסה דרך הקניון - בנושא הציוד וסחורות הקניון בכניסה ובמבואה ליד המעלית, אכן אינה מאפשרת כניסה מכובדת ובישיבת מנהלים עם המנכ"ל העירייה מר אלי פרץ. הצגתי את הנושא אך זה בתחום אחריות פיקוח ומהנדס העירייה לגבי שימוש בשטחים ציבוריים.

שלטי הכוונה למקלט או מרחב מוגן - בהמשך לביקורת נתלו שלטים זמניים בנושא ופניתי למנכ"ל בבקשה לאישור תקציבי של שלטים על פי חוק.

תנאים סביבתיים-בנושא הנדון אנו פועלים בתנאים סביבתיים במספר חדרים באופן לא מכובד

8 חדרים דולפים למרות זיפות שנעשה.

שירותי נשים – דלת פרוצה, ברז דולף.

פניתי מספר פעמים בדוח שבועי ובמכתב למנכ"ל, מצ"ב. אך אין פתרון כי על פי תשובת המנכ"ל הינו פועל לגיוס משאבים לנושא.

**שילוט עובדים** – יש צורך במימון תקציבי שאין בנמצא כיום.

**מרכז עצמה** – בהמשך לצורך בהתאמת החדר והקמת מחיצות במקום והתאמתו למתן שרות אין תקציב ואישור מנכ"ל לנושא.

**מחשוב** – אנו עדיין במחסור במחשבים – חשוב לציין כי עד היום משרד הרווחה וקרן רש"י סייעה בסוגייה בחזרים מסוימים – מחשבים ישנים ול 5 עובדים אין מחשב ולצערנו אנו בנושא זה לא נכללנו בסדר עדיפות רשותי.

**מעלית** – הנושא טופל וישנה מעלית חדשה.

**שילוט אסור לעשן** – אנו נפעל בנושא.

**רמת הניקיון** – נושא הניקיון – סוגייה כאובה שאני פועלת חזור ושנו מול מנהל כח אדם בנושא.

פרסומים באתר אינטרנט – עדכון נתונים, אנו נפעל לעדכון הנתונים בימים הקרובים.

מתן פקס ל 2 ראשי צוות – אנו נשמח לקבלת מענה בנושא, אך זה תלוי בתקציב ואישור מנכ"ל.

מוקד טלפוני 24 שעות ביממה – אנו פועלים בזיקה לפניות למוקד העירוני, כל פנייה בנושא רווחה שאינה בשעות פעילות המחלקה נעשית למוקד העירוני ואנו נותנים מענה בזמן אמת.

## **פרק ד' - מתן מידע לציבור באמצעות האינטרנט**

### **1. כללי**

- בתחום מידע על השירותים הניתנים נכללים הנושאים הבאים :-
  - זמני קבלת קהל.
  - הטפסים שיש למלא ואופן מילויים.
  - פירוט תהליך קבלת השירות.
  - פירוט חובות העובד המטפל וזכויות הקהל הנוגע לקבלת השירות.
  - מידע זה צריך להיות זמין בין היתר במקום קבלת השירות.
  - הביקורת בדקה את מתן המידע לציבור ולהלן הממצאים :-

### **2. פרסומים באינטרנט**

- במסגרת האתר של העירייה מופיעה במחלקה לשירותים חברתיים בשני מסמכים והם :-
  - ראשית רווחה.
  - טלפונים רווחה.

- אתר הרווחה מכיל את הנושאים הבאים :
  - כתובת מספר טלפון, מספר פקס והאימייל של המחלקה.
  - ימי פעילות של המחלקה.
  - תחומי אחריות של המחלקה.
  - פירוט תפקידים ומוסדות מטפלים.

### **3. ימי פעילות במחלקה**

- להלן ימי פעילות במחלקה לשירותים חברתיים :
  - בימים א', ב', ג' - משעה 00:15-00:08 קבלת קהל על פי תיאום מראש עם העו"ס.
  - בימי ד' - משעה 00:13-00:08
  - אחה"צ משעה 00:18-00:16

-בימי ה' אין קבלת קהל.

#### **4.תחומי אחריות של המחלקה**

על פי הפרסום באתר של המחלקה לשירותים חברתיים המחלקה אחראית על התחומים הבאים :

-משפחות במשבר ובמצוקה, ילדים בסיכון, נוער בסיכון ונערות במצוקה.

-פיגור, אוטיזם, התמכרויות, נכים עיוורים וסדרי דין.

-עבודה קהילתית, התנדבות ועולים.

#### **5.אחריות על פרויקטים**

על פי הפרסום באתר, המחלקה לשירותים חברתיים אחראית על הפעלתם או תיאומם של הפרויקטים הבאים :

-מרכז חוסן יחידת נוער וצעירים, קשישים, עבודה קהילתית, מועדון פאקט, קורסי פעילות ומנהיגות איכות הסביבה-שיפור פני העיר, קייטנות קיץ, מרכז נוער והורים וכן פרטים על גופים חיצוניים למחלקה משרד הבריאות בנושא נפגעי נפש ופרטים על ועדת ערר.

#### **6.הפרסומים באתר**

הפרסומים באתר המחלקה מכילים את מירב השירותים החברתיים, אשר המחלקה מספקת לאוכלוסייה הנזקקת, האתר לא עודכן מזה זמן רב ולכן ראוי שיעודכן בהקדם.

כמוכן הפרסומים באתר מכילים את הפרטים הנדרשים כדי לקבל את השירות, הפרסומים מכילים את הנושאים הבאים :-

-סוג השירות /הפרויקט.

-כתובת מקום השירות.

-שעות הפעילות.

-שם האחראית לפעילות.

-אוכלוסיית היעד.

-דרכי התקשרות למקום/לאחראי נותן השירות.

#### **7.נתונים לא עדכניים**

מבדיקת הנתונים באתר עולה, כי הנתונים באתר אינם מושלמים וחלקם שגויים, כך לדוגמא, בנושא קשישים, במועדוני קשישים לא נרשמו שעות פעילות, במרכז יום לקשיש שם האחראי ומרכז חוסן אינם מעודכנים, עדיין מופיעים שמות המנהלים הקודמים, במועדוני פאקט, בקורסי פעילות ומנהיגות לא נרשמו דרכי התקשרויות. בקורסי פעילות ומנהיגות בקייטנות קיץ ובמרכז הורים וילדים לא נקבעו אחראים לפרויקטים.

#### **8.עובדים שעזבו ורשומים כבעלי תפקיד באתר**

מבדיקת שמות עובדים ותפקידים באתר נימצא שמספר עובדים עזבו את המחלקה או שנו את תפקידם ועדיין רשומים כבעלי תפקידים (לירון מאמא, ומירב רייף). כמוכן ברשימת בעלי תפקידים שנואים נמצאו 3 אנשים אשר עזבו את המחלקה ועדיין רשומים כאחראים לפרויקטים (מיכל זורך, שוש דיין, הרצל מורד, ורמי חגבי) נימצא שעובדים חדשים אינם מופיעים ברשימת העובדים, כך לדוגמא 2 עו"סים (מירי אליאס, והודיה בשן).

**בדיקת עדכניות פרסומי מחלקת הרווחה באתר העירייה**

**להלן הפרסומים הלא מעודכנים באתר על פי בדיקה שערכה הביקורת:**

מס"ד	המסגרת	כתובת המקום	שעות פעילות	אחראי הפעילות	אוכלוסיית היעד	דרכי התקשורות	הערות
1	יחידת נוער וצעירים	V	V	X	V	V	העובדת עזבה את המחלקה
2	מועדון קשישים קיבוץ גלויות	X	X	X	V	V	העובדת עזבה את המחלקה
3	מועדון קשישים חב"ד	X	X	V	V	X	
4	מרכז יום לקשיש	X	V	X	X	V	המנהל עזב את תפקידו
5	עבודה קהילתית	V	V	V	V	V	
6	מועדון פאקט	V	V	X	V	X	
7	קורסי פעילות ומנהיגות	V	V	X	V	X	
8	איכות הסביבה	V	X	X	V	X	
9	קייטנות קיץ	V	X	X	V	V	
10	מרכז הורים וילדים	X	X	X	V	X	
11	נפגעי נפש	V	V	V	V	V	חיצוני למחלקת הרווחה
12	ועדת ערר	V	V	V	V	V	

האחראי עזב את המחלקה	V	V	X	X	V	מרכז חוסן	13
----------------------------	---	---	---	---	---	-----------	----

מקרא :  
 V- תקין  
 X-לא תקין

**הערות והמלצות הביקורת**

הפרסומים באתר מכילים את מירב השירותים שהמחלקה לשירותים חברתיים מספקת לאוכלוסייה.

הביקורת ממליצה לעדכן את האתר הן מבחינת סוגי השירותים שנוספו למחלקה כגון, פרויקט חומש שלא מופיע באתר, עדכון בעלי תפקידים שהוחלפו, מספרי טלפון עדכניים, כתובות, שעות פעילות, על פי הטבלא לעיל.

הביקורת ממליצה שאחת לתקופה יעודכנו פרסומי המחלקה לשירותים חברתיים.

## פרק ה'- איכות השירות בטלפון

### 1. כללי

הטלפון יכול לשמש ערוץ תקשורת מרכזי בין הציבור לבין היחידות נותנות השירות. מקבלי השירות יכולים לקבל באמצעותו מידע ושירותים נוספים. כתחליף להתייצבות אישית. הגברת השימוש בטלפון לצורך מתן שירות יכולה לחסוך כסף לעירייה, מאחר שהטיפול בטלפון זול יותר בדרך כלל מהטיפול פנים אל פנים, הוא עשוי להפחית עומס מיותר במשרדי קבלת הקהל, וממילא להניב תועלת למשק בכללותו. חשוב שהשירות בטלפון יהיה זמין, דהיינו שיהיו שעות ממושכות למענה טלפוני אנושי ומענה קולי בשאר השעות, וכי זמן ההמתנה למענה יהיה קצר.

לשם שמירה על רמת שירות גבוהה בטלפון ולשיפורו המתמיד, יש להדריך את העובדים כראוי, לקיים בקרה ופיקוח בנושא (כגון מדידת זמני ההמתנה) ולהכניס את השיפורים הדרושים (כגון שיפור התשתית הטלפונית והרחבת השירותים הניתנים בטלפון).

### 2. ממצאים

הביקורת בדקה את איכות השירות בטלפון ואת תשתית הטיפול בהן ולהלן הממצאים:

### 3. פרסום מספרי טלפון של המחלקה

מספרי הטלפון של המחלקה לשירותים חברתיים מפורסמים באינטרנט ובמסמכי המחלקה.

הביקורת סבורה שיש להקצות לכל ראש צוות פקס כדי לייעל את העבודה והצוותים ישלחו פקסים מבלי להגיע למזכירות המחלקה.

### 4. מענה טלפוני אנושי/קולי

במחלקה לשירותים חברתיים קיימת מרכזיה הכוללת קוו טלפון למספר עו"סים וקו אחד לפקס עבור כל המחלקה. כמוכן קיים דואר אלקטרוני. כאשר העו"ס לא נמצא במשרדו השיחה עוברת למזכירה שהיא גם מרכזנית וכיוון שהיא עסוקה בשיחה אחרת התחושה של הפונה שאין אף אחד במשרד.

אין במחלקה לשירותים חברתיים מענה קולי לפונים, אשר יכוון את הפונה לעו"ס המסוים שעומו הפונה רוצה לדבר, כמוכן אין הודעה לציבור בטלפון באשר לשעות הפעילות וקבלת קהל במחלקה לשירותים חברתיים.

בזמן העבודה בעת קבלת קהל הטלפון מצלצל אצל העו"סים ואינם עונים לשיחות הטלפון כיוון שהן עסוקים בקבלת קהל, כך שהפונה מתרשם שהמחלקה סגורה, דבר הפוגע בשירות שהמחלקה צריכה לספק למטופליה.

בעבר היה ניתן להשאיר בטלפון של העו"ס שם הפונה ומס' טלפון בתיבה קולית, והעו"ס היה חוזר אליו, דווח ששירות זה בוטל. לדבר עו"ס בכיר במחלקה שיטת התיבה קולית יעילה מאוד.

דווח על ידי מזכירת המחלקה שהשירות בוטל, כיוון שבימי ראשון היו בתיבה הקולית כ-200 שיחות ולא ניתן היה לחזור לפונים.

#### **5. מוקד טלפוני 24 שעות ביממה**

באגף לשירותים חברתיים לא קיים מוקד טלפוני 24 שעות ביממה אשר יאפשר השארת הודעות בטלפון העובדים הסוציאליים.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לפעול לשיפור איכות המענה הטלפוני על ידי קביעת תורן שיטפל בשיחות טלפוניות בזמן שעובדים סוציאליים מטפלים בקבלת קהל.

לפעול להתקנת מרכזיה שתפנה את השיחות המיועדות לעובדים סוציאליים ותודיע על שעות קבלת קהל ותודיע על המתנה, כמוכן אפשרות להשארת שיחות בתיבה קולית של העובד הסוציאלי.

הביקורת סבורה שאם לכל עובד סוציאלי תהיה תיבה קולית משלו הפניות לאותו עובד יהיו מעטות ויהיה מסוגל לחזור לפונים אליו. במצב הנוכחי כל השיחות היו מרוכזות אצל מזכירת המחלקה.

הביקורת סבורה שיש להקצות פקס לכל ראש צוות בנוסף לפקס שקיים במשרד המזכירות.

## פרק ו'- הטיפול בפניות ובתלונות בכתב

### 1. כללי

לעיתים קרובות יוצרים מקבלי השירות קשר עם האגפים/המחלקות בכתב לצורך קבלת מידע, הגשת תלונה וכיו"ב, והם זכאים לקבל מענה ענייני, אדיב ובתוך זמן סביר. בפועל, יש שפונים נענים לאחר זמן רב, ויש שאף אינם זוכים לתגובה כלל למרות תזכורות חוזרות ונשנות. שיהוי רב במתן מענה לפניות הציבור לא פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור בעירייה, אלא גם עלול לגרום נזק רב לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו.

נוסף על המענה לפונה, הטיפול בפניות ובייחוד בתלונות מאפשר להנהלה לגלות ליקויים שהשפעתם היא לא על המתלונן היחיד בלבד ולטפל בהם. לכן המעקב אחר כלל הפניות והתלונות, חלוקתן לנושאים ונקיטת פעולות שיפור המתבקשות בהן הם הכרחיים בגוף הנותן שירות.

ברוב החוקים העוסקים בקבלת החלטה בידי רשות מינהלתית בעניינם שהיא מופקדת עליהם לא נקבע בתוך כמה זמן עליה לקבל את ההחלטה. החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 (להלן - חוק החלטות והנמקות) עוסק, בין היתר, בנושא זה. חוק החלטות והנמקות חל רק כאשר עובד ציבור מתבקש בכתב להשתמש בסמכות שניתנה לו על פי הדין. על פי סעיף 2(א) לאותו חוק, חייב עובד ציבור בנסיבות האמורות להחליט בעניין בקשה שהתקבלה ולהשיב למבקש בכתב בהקדם, ולא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת הבקשה. זאת, למעט במקרים המפורטים בסעיף 2(ב) לחוק החלטות והנמקות, אשר בהתקיים אחד מהם רשאי עובד הציבור לדחות את מועד מתן התשובה, אך אז הוא חייב להודיע למבקש בכתב בהקדם, ולא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת הפנייה או בתוך פרק זמן קצר יותר שיקבע מנכ"ל המשרד.

בתקשי"ר של עובדי מדינה נקבעו זמנים קצרים יותר הנוגעים למתן מענה לציבור. נקבע, כי לכל פנייה שהתקבלה מאיזה פונה שהוא (לרבות משרד או יחידה ממשלתית), חייב עובד המדינה שעליו מוטל לטפל בנושא הפנייה, לתת תשובה מעניינית (מענה סופי) בתוך 14 מיום קבלת הפנייה או בתוך פרק זמן קצר יותר שיקבע מנכ"ל המשרד.

עוד נקבע בתקשי"ר, כי אם אין העובד מסוגל לתת מענה סופי בתוך פרק הזמן האמור, עליו לשלוח לפונה בתוך 14 ימים תשובת ביניים (אישור קבלה), בציון הזמן

המשוער למתן מענה סופי. גם אז חייב עובד המדינה לטפל בפנייה ולשלוח מענה סופי לפונה במהירות הראויה. לדעת משרד מבקר המדינה, על פי כללי מינהל תקין אם הטיפול בפנייה מתארך, מן הראוי לשלוח לפונה הודעות בדבר התקדמות הטיפול בפנייתו (עדכוני ביניים)

## **2. מעקב פניות ותלונות הציבור**

באגף לשירותים חברתיים לא קיים תיק המכיל את פניות ותלונות הציבור וממילא לא ניתן לבדוק אם הפונים מקבלים טיפול ותשובות לפניותיהם.

מנהלת המחלקה מסרה לביקורת שהטיפול מתקיים אך אינו מרוכז בתיק מעקב לתלונות הציבור, אך היא מקבלת את הערת המבקר ותפעל לרכז את הפניות / תשובות בתיק נפרד.

## **3. הטיפול בתלונות המוקד העירוני**

מנהלת המחלקה מסרה לביקורת שלמוקד העירוני נמסרה רשימה של תורנים, למרות מסירת הרשימה למוקד המוקד מתקשר למנהלת המחלקה במקום לתורן שנקבע במחלקה.

## **4. תיבה לתלונות הציבור**

לא נמצאה תיבה לתלונות הציבור באזור ההמתנה, ראוי להציב תיבה לתלונות הציבור, אשר יש לרוקן אחת לשבוע ולטפל בתכולתה.

### **הערות הביקורת**

הביקורת ממליצה למנהלת האגף להכין תיק המכונה "תיק תלונות הציבור" בתיק יש לתיק את מכתבי התלונות ואת מכתבי התשובות למתלוננים.

כמוכן יש לתיק בתיק תרשומת של שיחות טלפון בגין תלונות והתשובות להן, יש להקפיד לרשום את שם המתלונן תאריך ושעה וכן שם המשיב וחתימתו והמועד.

הביקורת ממליצה להציב תיבה לתלונות הציבור ולרוקן אותה אחת לשבוע ולטפל בתכולתה.

ראוי שהמוקד יפנה לתורני המחלקה ולא למנהלת המחלקה כאשר נוצר צורך בטיפול שבסמכות התורנים.

## **פרק ז' - תפקוד המחלקה בנושא אחריות השירות לציבור**

### **1. כללי**

האחריות לתפקוד המחלקה ובכלל זה למתן שירות נאות לפונים אליה מוטלת על מנהל המחלקה. לשם מתן שירות איכותי, על הנהלת מילגם לבדוק מה הם צרכי מקבלי השירות, לבחון באופן שוטף את רמת השירות במחלקה ולבחון דרכים לשיפורו. לצורך כך נדרשים, בין היתר, סקרי זיהוי צרכים וסקרי שביעות רצון בקרב מקבלי השירות, בקרה של מנהלי המחלקה על תפקוד עובדי המחלקה וניתוח מידע העולה מהבדיקות שבוצעו ומתלונות הציבור. בהתבסס על המידע שנאסף בדרכים אלה, יש לגבש תכניות עבודה לפתרון הבעיות שהועלו ולשיפור השירות. כמו כן יש להגדיר יעדים בני מדידה ומדדים (כגון: משך המתנה הפרונטלי, משך המתנה למענה טלפוני, משך הטיפול בפניות בכתב), שיאפשרו למדוד אם השירות שופר והאם הושגו היעדים שנקבעו. יש לחזור ולבחון את רמת השירות באופן תקופתי, ולדאוג להכניס את השיפורים המתבקשים ממצאי הבדיקות.

### **2. ממצאים**

הביקורת בדקה את תפקוד המחלקה בנושא השרות לציבור ולהלן הממצאים :-

### **3. סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון**

סקרי זיהוי צרכים וסקרי שביעות רצון הציבור מהשירות הם בין הכלים הבסיסיים המאפשרים לאפיין את צורכי הציבור ומכאן לפעול לשיפור השירות. גוף שאינו מבצע סקרים יתקשה להגדיר את מטרותיו בתחום מתן השירות ושיפורו, והוא עלול לבזבז משאבים בחתירה למטרות לא נכונות.

אי ביצוע סקרי זיהוי צרכים ושביעות רצון בקרב לקוחות עשוי אף להצביע על חוסר אכפתיות של המנהלים ועל חוסר מקצועיות.

במחלקה לשירותים חברתיים לא נימצא תיעוד על ביצוע סקר זיהוי צרכים וסקרי שביעות רצון במטרה להתאים את השירות לצרכים של הפונים.

### **4. בקרה על סדרי קבלת קהל**

הבקרה על סדרי קבלת הקהל היא פעולה חיונית המשפיעה על רמת השירות, וללא בקרה שוטפת עלול להיווצר מצב שבו קבלת הקהל אינה מתנהלת כראוי וההנהלה אינה יודעת על כך.

לא הוצג לביקורת תיעוד אשר יש בו לבדוק אם הבקרה השוטפת פועלת כראוי.

#### **5. איסוף מידע על השירותים שנבדקו**

לשם בקרה על תהליך קבלת השירות, קבלת החלטות בדבר הפעולות שיש לנקוט לשם שיפורו ותכנון יעיל, מן ההכרח כי בידי האגף הנותן שירות יהיה מידע כמותי מדויק על תהליך קבלת השירות, ובכלל זה מידע על מספר מקבלי השירות היומי והחודשי, היחס בין מספרי מקבלי השירות, מידת העומס בשעות השיא, משך ההמתנה הממוצע לקבלת השירות ומשך הזמן הממוצע של קבלת השירות.

מנהלת האגף לשירותים חברתיים דיווחה לביקורת שלא נערכה בקרה לבדוק את יחס העובדים מול קהל מקבלי השירותים, כדי לבדוק את מידת העומס ומשך ההמתנה הממוצע של קבלת השירות.

#### **6. השימוש במידע המתקבל מתלונות**

המידע המגיע מתלונות המתקבלות בעל פה ובכתב הוא אמצעי חשוב לקבלת משוב מהציבור על שביעות רצונו מהשירות שניתן לו ואף יכול לשמש כלי בידי המנהלים לבחינת תפקיד היחידה ועובדיה ולאיתור בעיות שכיחות שיש לטפל בהן באופן מערכתי ושיטתי.

לא נמצא תיעוד על תלונות המוגשות למנהלת האגף לשירותים חברתיים, כמוכן לא נמצא תיק המכיל מכתבי תלונות ומכתבי תשובות.

#### **7. תוכנית עבודה ותקציב לשיפור השירות**

מנהלת האגף לשירותים חברתיים דיווחה לביקורת כי אין תקציב יעודי לשיפור השירות, כך שלא ניתן להכניסו כתוכנית העבודה.

#### **8. קביעת יעדים ומדדים כמותיים למתן השירות**

קביעת יעדים בני מדידה ונמדדים כגון: משך המתנה הרלוונטי, משך המתנה למענה טלפוני, משך הטיפול בפניות בכתב, יאפשרו למדוד אם השירות שופר והאם הושגו היעדים שנקבעו.

בהעדר קביעת יעדים בני מדידה ומדדים לא ניתן לקבוע אם השירות שופר או טעון שיפור.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לבצע באגף סקר זיהוי צרכים וסקר שביעות רצון. כמוכן לערוך בקרה על סדרי קבלת קהל ולאסוף מידע על קבלת השירות ביחס לעובדים מול קהל המקבל שירותים ולהשתמש במידע לשיפור השירות.

#### **תגובת מנהלת המחלקה**

סקר זיהוי צרכים נעשה ברמה פרטנית בכל מקרה ומקרה וניתן לזהות בתיק פונים ובסוגיות קהילתיות אנו עושים סקר צרכים חב"ד, סקר צרכים שכונת הרצל ועוד.

בנושא סקר שביעות רצון, לא נעשה ובניית סקר דורש מיומנויות בנושא כתיבת סקרים ובניית מנגנון בתחום זה.

בנושא בקרה על סדרי קבלת קהל, בהמשך להנחיית המבקר והמנכ"ל אנו מאז 1/11/12 פתחנו תיק פניות הציבור.

**בנושא תיבה לתלונות הציבור** – אנו נפעל לרכוש תיבה לשביעות רצון ותיבה לתלונות הציבור.

**בנושא כוננות** – ישנה רשימה מדי שבוע ובחופשות מעודכנת במוקד העירוני והנושא עובר בצורה טובה מאד.

כדי לבנות מנגנון בקרה ופיקוח וללמוד את הנושא, העובדים נדרשו להציג, תוכנית עבודה המציינת את קבלת הקהל המתוכננת וכמו כן העובדים נדרשו למלא טופס יומי על מגוון פעילותם המקצועית, באופן זה ניתן יהיה בעתיד לקבל תמונה מהימנה על פעילות כל עובד ועובד, שעות שיא ועוד.

**שימוש במידע מתלונות** – בשנת 2012 כאמור נקבל תמונה מהימנה בנושא לאחר פתיחת תיק מרכז בנושא.

#### **קביעת יעד ומדדים כמותיים למתן שירות**

במסגרת בניית אמנת שרות יקבעו יעדים מדידים שיאפשרו בהמשך לקבוע אם השרות שופר או טעון שיפור.

## **פרק ח'- הדרכת העובדים נותני השירות**

### **1. כללי**

הדרכה לעובדים על תהליך השירות שהם מספקים ועל הדרך הראויה לתת שירות וכן קיום השתלמויות תקופתיות בתחומים אלה, הם מפתח לשיפור תפקידם ולהעלאת איכות השירות.

חשיבות רבה יש גם לקביעת נהלים פנימיים המשמשים מדריך להתנהגות העובד במצבים שונים.

כאשר ההדרכה לוקה בחוסר, עלולים העובדים להיות בלתי מיומנים, לא מקצועיים וחסרי תודעת שירות והדבר עלול לגרום להתמרמרות בקרב מקבלי השירות.

להלן הנושאים הנכללים:

-סקירה כללית על השירותים הניתנים לציבור לשימוש עובדים.

-נהלים לגבי אופן מתן השרות לעובדים

-השתלמויות עובדים

### **2. ממצאים**

הביקורת בדקה את הדרכת העובדים הנותנים שירותים ולהלן הממצאים:

#### **3. סקירה כללית על השירותים הניתנים לציבור לשימוש העובדים**

העובדים לא יוצאים להשתלמויות וממילא לא ניתן לדעת אם ערכו השתלמויות אשר הם מפתח לשיפור תפקידם ולהעלאת רמת איכות השירות.

#### **4. נהלים לגבי אופן מתן השרות לציבור**

לא נמצאו נהלים ספציפיים לעובדים כל אחד בתחומו, יחד עם זאת קיימים נהלים שונים ארציים של משרד הרווחה לכלל שירותי הרווחה בכל הארץ (התע"ס וחוזרי מנכ"ל).

#### **5. השתלמות עובדים**

לא נימצא בידי מנהלת האגף לשירותים חברתיים רשימה של השתלמויות אשר עברו העובדים אשר נושאה תחום איכות השירות לציבור.

מנהלת המחלקה דיווחה לביקורת שאין תקציב להשתלמויות וממילא אין זה מופיע בתוכנית העבודה של המחלקה.

מנהלת המחלקה מסרה לביקורת שהתקיימה השתלמות בנושא הטרדה מינית המנהלת מוסרת לביקורת כי שתי עובדות שלה יצאו להשתלמות בענייני משפחה וילדים על חשבונם הפרטי.

#### **6. תקציב ייעודי לטיפוח השירות**

מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מסרה לביקורת, כי אין תקציב ייעודי לטיפוח השירות באגף לשירותים חברתיים.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לבחון נהלים ספציפיים לכל בעל תפקיד על פי תחום אחריות על איכות השירות לציבור.

הביקורת ממליצה לקבוע תקציב מסוים לטיפוח השירות ולתכנן מועדי השתלמויות ורענון בתוכנית העבודה השנתית.

#### **תגובת מנהלת המחלקה**

##### **הדרכת עובדים**

בתחום מתן שרות נושא ההדרכה וההשתלמות הינו קריטי, אך לצערנו אין אישור מחוסר תקציב ליציאה להשתלמויות ואין מימון הדרכה חיצוני. ההשתלמויות אליהם יוצאים העובדים הינם השתלמויות שאין צורך במימון מצד העובד או הרשות. פנייתי למימון הדרכה חיצונית נדחו מחוסר תקציב.

##### **השתלמות עובדים**

אין רישום של השתלמויות כי אין אישור ואין תקציב. ישנו תיק מצ"ב של ימי עיון ללא השתתפות רשות אליהם יוצאים העובדים. יש תיק מרכז תוך ציון שמות העובדים היוצאים וישנה מחברת מרכזת בנושא.

**התייחסות מנהלת אגף הרווחה**  
**ושירותים חברתיים**

## אגף הרווחה ושירותים חברתיים

י"ג טבת תשע"ב

08/01/2012

(יחד)מבקר – זמינות שירות לתושבים – מענה 8.1.12

לכבוד  
מר שלום בן שטרית  
מבקר העירייה

הנדון: תגובה לביקורת

### פרק ב' – זמינות שירות לתושבים

המבנה הארגוני במחלקה הינו קבוע. זהו מבנה ארגוני הפועל על פי מודל של עבודה  
אזורית.

איוש התפקידים משתנה בשל מציאות של יציאות עובדות לחופשת לידה, עזיבת עובדות  
בתחום הנערה).

מצ"ב מבנה ארגוני מעודכן ל 3.1.12

אמנה לאיכות השרות:

אמנה לאיכות השרות אשר מבהירה לציבור ומפרטת מדדים כמותיים ואיכותיים שאנו כנותני שרות מתחייבים לעמוד בהם לא כתובה ובשנה זו אנו נפעל לכתיבת אמנת שרות קבלת אישור ראש העיר מר מוטי מלכה נפרסמה בהמשך לידיעת ציבור הלקוחות.

### **נהלי קבלת קהל:**

קבלת קהל מחולקת ל 3 רבדים:

3. קבלת אינטק – אזרח הפונה בבקשה לסיוע והינו מטופל חדש, המדיניות הינה מדיניות "דלת פתוחה", כל אזרח זכאי לפנות בבקשה לסיוע נפשי, חומרי, כלכלי או כל סיוע אחר בבקשה לעזרה. במסגרת האינטייק אנו נותנים מענה בממוצע של קבלת קהל פונה חדש, 12 מקרים מדי שבוע וזאת בנוסף לקבלת קהל באופן שוטף כאשר בממוצע לעובד כ 120 משפחות.

חשוב להבהיר כי העובד במסגרת עבודתו יש לו תפקידים נוספים מעבר לשיחה הפרטנית ומכיון שיש רק 6 עו"סים כוללניים לא ניתן מעבר לכך.

4. קבלת קהל על פי הזמנת העו"ס וכחלק מתוכנית טיפולית.

5. **ימי קבלת קהל במרכז עוצמה:**

בנוסף לקבלת קהל על ידי העו"סים הכוללניים, עובדת PACT, ישנם

ימי קבלת קהל במרכז עוצמה מרכז אשר נותן מענה לאוכלוסיית יעד

הנזקקת למענים חומריים, מיצוי זכויות ועוד.

### **ימי קבלת הקהל הינם:**

ימי ב' – 8:00 – 15:00.

ימי ג' – 8:00 – 13:00 ואחר הצהריים 16:00 – 18:00.

המתנת מטופל אינטייק ביום עריכת הביקורת לתקופה של (עד 3 חודשים) זה נבע כאמור מהגורמים שצויינו.

לאחרונה נקלטו עובדות ממלאת מקום דבר שיצמצם את תקופת ההמתנה.

חשוב להבהיר כי כ"א המקצועי אינו רב.

2 ראשי צוות ו 3 עובדים כוללניים בכל צוות אזורי סה"כ בטיפול ישיר 6 עו"סים כוללניים.

המעבר לקליטת מטופלים חדשים - אנו מחויבים במתן מענה למטופלים בשוטף, ביקורי בית, ביקור במסגרות בהם משולבים קטינים מחוץ לקהילה.

טיפול לדיון בקטינים בסיכון, קיום ועדות בנושא שילוב קטינים במעונות יום, מועדוניות טיפוליות ועוד.

בנושא מתן רשימת מטופלים לטיפול אצל המאבטח, טופל הנושא והובהר שוב ושוב לצוות העובדים וניתנה הנחייה ובמזכר המצ"ב.

### **פרק ג'**

בהמשך להערות המבקר בנושא: שרותים לפונים, שרותים לבעלי מוגבלויות, נעשתה פנייה למנכ"ל העירייה בנושא.

### **מאבטח**

מאז ביצוע הביקורת, המאבטח הוחלף כל כמה ימים, פניות לקב"ט העירייה בנושא (מצ"ב מכתב) באגף רווחה ושרותים חברתיים חשוב שיהיה מאבטח קבוע, קשה להנחות ולהקנות מיומנויות בנושא. כמו כן, אסור מבחינת חובת החיסיון.

### **שלטי הכוונה חיצוניים**

נעשית פנייה למנכ"ל לאישור תקציב בנושא.

### **אזור ההמתנה לפונים**

אכן אינו מכבד ואינו מכובד ופנינו בנושא למנכ"ל העירייה לקבלת סיוע לשיפוץ פני ובהמשך איתור משאבים תקציביים למתקן מים ופינת ישיבה מכובדת.

### **דלפק למילוי טפסים**

בהמשך לביקורת המבקר אנו פועלים להקמת סביבה שתאפשר לפונים מילוי טפסים, כאמור תלוי אשור הרשות תקציבית.

### **כניסה דרך הקניון**

בנושא הציוד וסחורות הקניון בכניסה ובמבואה ליד המעלית, אכן אינה מאפשרת כניסה מכובדת ובישיבת מנהלים עם המנכ"ל העירייה מר אלי פרץ. הצגתי את הנושא אך זה בתחום אחריות פיקוח ומהנדס העירייה לגבי שימוש בשטחים ציבוריים.

### **שלטי הכוונה למקלט או מרחב מוגן**

בהמשך לביקורת נתלו שלטים זמניים בנושא ופניתי למנכ"ל בבקשה לאישור תקציבי של שלטים על פי חוק.

### **תנאים סביבתיים**

בנושא הנדון אנו פועלים בתנאים סביבתיים במספר חדרים באופן לא מכובד 8 חדרים דולפים למרות זיפות שנעשה.

**שרותי נשים** – דלת פרוצה, ברז דולף.

פניתי מספר פעמים בדוח שבועי ובמכתב למנכ"ל, מצ"ב. אך אין פתרון כי על פי תשובת המנכ"ל הינו פועל לגיוס משאבים לנושא.

**שילוט עובדים** – יש צורך במימון תקציבי שאין בנמצא כיום.

**מרכז עצמה** – בהמשך לצורך בהתאמת החדר והקמת מחיצות במקום והתאמתו למתן

**שרות** – אין תקציב ואישור מנכ"ל לנושא.

**מחשוב** – אנו עדיין במחסור במחשבים – חשוב לציין כי עד היום משרד הרווחה וקרן

רש"י סייעה בסוגייה בחדרים מסוימים – מחשבים ישנים ול 5 עובדים אין מחשב ולצערנו אנו בנושא זה לא נכללנו בסדר עדיפות רשותי.

**מעלית** – הנושא טופל וישנה מעלית חדשה.

שילוט אסור לעשן- אנו נפעל בנושא.

**רמת הניקיון** – נושא הניקיון – סוגייה כאובה שאני פועלת חזור ושנו מול מנהל כח אדם בנושא.

**פרסומים באתר אינטרנט** – עדכון נתונים, אנו נפעל לעדכון הנתונים בימים

הקרובים.

**מתן פקס ל 2 ראשי צוות** – אנו נשמח לקבלת מענה בנושא, אך זה תלוי בתקציב ואישור מנכ"ל.

**מוקד טלפוני 24 שעות ביממה** – אנו פועלים בזיקה לפניות למוקד העירוני, כל פנייה

בנושא רווחה שאינה בשעות פעילות המחלקה נעשית למוקד העירוני ואנו נותנים מענה בזמן אמת.

**פרק ז'**

**תפקוד המחלקה בנושא אחריות השרות לציבור**

סקר זיהוי צרכים נעשה ברמה פרטנית בכל מקרה ומקרה וניתן לזהות בתיק פונים

ובסוגיות קהילתיות אנו עושים סקר צרכים חב"ד, סקר צרכים שכונת הרצל ועוד.

בנושא סקר שביעות רצון, לא נעשה ובניית סקר דורש מיומנויות בנושא כתיבת

סקרים ובניית מנגנון בתחום זה.

בנושא בקרה על סדרי קבלת קהל, בהמשך להנחיית המבקר והמנכ"ל אנו מאז

1/11/12 פתחנו תיק פניות הציבור.

בנושא תיבה לתלונות הציבור – אנו נפעל לרכוש תיבה לשביעות רצון ותיבה

לתלונות הציבור.

### **בנושא כוונות** – ישנה רשימה מדי שבוע ובחופשות מעודכנת במוקד העירוני

והנושא עובר בצורה טובה מאד.

כדי לבנות מנגנון בקרה ופיקוח וללמוד את הנושא, העובדים נדרשו להציג, תוכנית עבודה המציינת את קבלת הקהל המתוכננת וכמו כן העובדים נדרשו למלא טופס יומי על מגוון פעילותם המקצועית, באופן זה ניתן יהיה בעתיד לקבל תמונה מהימנה על פעילות כל עובד ועובד, שעות שיא ועוד.

### **שימוש במידע מתלונות** – בשנת 2012 כאמור נקבל תמונה מהימנה בנושא לאחר

פתיחת תיק מרכז בנושא.

### **קביעת יעד ומדדים כמותיים למתן שירות**

במסגרת בניית אמנת שרות יקבעו יעדים מדידים שיאפשרו בהמשך לקבוע אם השרות שופר או טעון שיפור.

### **פרק ח' – הדרכת עובדים**

בתחום מתן שרות נושא ההדרכה וההשתלמות הינו קריטי, אך לצערנו אין אישור מחוסר תקציב ליציאה להשתלמויות ואין מימון הדרכה חיצוני. ההשתלמויות אליהם יוצאים העובדים הינם השתלמויות שאין צורך במימון מצד העובד או הרשות. פניותי למימון הדרכה חיצונית נדחו מחוסר תקציב.

### **השתלמות עובדים**

אין רישום של השתלמויות כי אין אישור ואין תקציב. ישנו תיק מצ"ב של ימי עיון ללא השתתפות רשות אליהם יוצאים העובדים. יש תיק מרכז תוך ציון שמות העובדים היוצאים וישנה מחברת מרכזת בנושא.

(--)

בכבוד רב,  
יפה כהן  
מנהלת האגף

## אגף הרווחה ושירותים חברתיים

ט' סיון תשע"ב

30/05/2012

(אריה יוסף) פינת המתנה – ציוד 30.5.12

לכבוד  
מר אריה יוסף  
רכז רכש ובטחון  
כאן

אדון נכבד,

### הנדון: אגף רווחה ושירותים חברתיים

בהמשך לשיחתנו הנני מבקשת לקדם לנו רכישת ציוד לפינת המתנה.

כסא רקפת 20 יחידות.

תיקיה 4 מגרות 4 יחידות.

תיקיה 3 מגרות 2 יחידות.

תיקיה 2 מגרות 4 יחידות.

פינת המתנה דגם סקאלה + שולחן, ספסל המתנה פונטו.

כורסא זוגית דגם רודוס.

אודה לעזרתך.

(--)

בכבוד רב,  
יפה כהן  
מנהלת האגף

## אגף הרווחה ושירותים חברתיים

י"ח סיון תשע"א  
20/06/2011  
(יפה)מנכל-שלומית-תיקון מזגנים 20.6.11

לכבוד  
מר אלי פרץ – מנכ"ל העירייה  
כאן

אדון נכבד,

### הנדון: מחלקה לשירותים חברתיים – תיקון מזגנים במסגרת הביטוח

בהמשך לפניית העו"ס שלומית ופנייתי הנני פונה בשנית לאחר שנמסרה הודעה במוקד על תקלה במזגן בחדרה של שלומית, לצערנו עד היום לא קיבלנו מענה לנושא.

אודה להנחיותיך.

(--)  
בכבוד רב,  
יפה כהן

## מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים

העתק: תיק מחלקה

### אגף הרווחה ושירותים חברתיים

י"א אדר תשע"ב

05/03/2012

(יפה) נובל-מחלקה-תנאים פיזיים קשים 5.3.12

לכבוד

מר אלי פריץ – מנכ"ל העירייה

כאן

אדון נכבד,

#### הנדון: אגף הרווחה ושירותים חברתיים – תנאים פיזיים קשים

בהמשך לשיחותינו וניסיונותיך לגייס משאבים לנושא שיפוץ המבנה, אני רואה צורך דחוף לעדכנך שוב בקורה עמנו:

מבנה האגף נוטף מים, ירידת הגשמים המבורכת פגעה קשות בתשתית הגג, מה הסיבות אינן בתחומי, מבחן התוצאה הינו חדרים רבים מוצפים במי גשמים.

ב 2 חדרים חדירה של יונים, כנים של יונים, דבר שהינו בעל השלכות מבחינה בריאותית. פרוזדור המחלקה נוטף מים ליד המטבחון.

2 חדרים הקירות התנפחו מהדירת מים, על מנת למנוע פגיעה בציוד העברנו את הציוד מחדרים אלו לחדר ישיבות והפכנו 2 חדרים למעין מחסן.

מציאות זו הינה בלתי אפשרית, אבקש התערבותך בכל לשון של בקשה למציאת פתרון למציאות לא מכבדת זו אשר נמשכת די והותר זמן.

(--)

בכבוד רב,

יפה כהן

מנהלת אגף הרווחה

העתקים:

מר שלום בן שטרית – מבקר העירייה

מר אלי עזריאל – ממונה על הרווחה

### אגף הרווחה ושירותים חברתיים

י"ח סיון תשע"א

20/06/2011

20.6.11 (יפה) מנכ"ל-מחלקה – תנאים פיזיים

לכבוד

מר אלי פרץ – מנכ"ל העירייה

כאן

אדון נכבד,

### הנדון: מבנה המחלקה – תנאים פיזיים

במסגרת סדנא למניעת אלימות במחלקה לשירותים חברתיים עלה על ידי צוות העובדים הקשיים הנובעים מחסך בתנאים פיזיים המאפשרים ניהול שיח עם אוכלוסיית המטופלים.

הליקויים אשר דורשים התערבות הינם:

1. שיפוץ לובי הכניסה.
2. שרותים לאוכלוסיית המטופלים במבנה.
3. מתקן מים (קולר) לאוכלוסיית המטופלים.
4. פינת ישיבה לאוכלוסיית המטופלים.

אודה להתייחסותך וסיועך בקידום הנושא.

(--)

בכבוד רב,

**יפה כהן**

**מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים**

**העתק: תיק מחלקה**

### **אגף הרווחה ושירותים חברתיים**

**י"ח כסלו תשע"ב**

**14/12/2011**

**(יפה)מנכל – תנאי סביבת עבודה לעובדים 14.12.11**

**לכבוד**

**מר אלי פרץ – מנכ"ל העירייה**

**כאן**

**אדון נכבד,**

#### **הנדון: אגף הרווחה – תנאי סביבת עבודה לעובדים**

בהמשך לפניית העובדים ראיתי צורך לשתף אותך בתחושת העובדים במסגרת פעילותך כמנכ"ל העירייה, פעלת על מנת לקדם את התנאים הסביבתיים של מסגרת העבודה של העובדים, אך יחד עם זאת למרות כל גיוס המשאבים של רשות העיר ומשרד הרווחה וההשקעה הכספית הגדולה התוצר שקיבלנו הינה מועטים בלשון המעטה, כי בפועל מה שקורה היום:

- המערכת דולפת בחורף.
- חדירת יונים – ממשיכה.
- חדרי שרותים ללא מים.
- ברזיה דולפת.
- חסך בשרותי גברים.

- חסך בשרותים לפונים.
- מזגן חדש שמותקן לא טופל עד היום, נשאר מפורק.

בסביבת עבודה כזו שנמשכת ונקודת האור רק כאשר משרד הרווחה יקציב תקציב לשיפוץ מעוררת תסכול, כי התערבות המשרד הינה בסיטואציות חריגות, אנו כעובדים עובדי הרשות המקומית, וברשות בה המשאבים אינם רבים ואנו מודעים לכך, אך יחד עם זאת העובדים ברשות ובאגף הרווחה אשר סובל מחסכים מתמשכים כל כך הרבה שנים.

ומנגד במהלך השנים עובדים ברשות בתחומים אחרים קיבלו מענים מכבדים ומכובדים  
יוצר תחושת תסכול וכאב.  
עובדי אגף הרווחה ציינת לא פעם את עבודתם הקשה המסורה והאחראית, גם הם זכאים לפעול ולעבוד בסביבה מכבדת ומאפשרת.  
הנדך שותף לפעולות לגיוס משאבים בנושא זה מטעם המשרד אך עד אשר נקבל מענה הגורם אשר אחראי למוגנות העובדים ולהקניית תנאי עבודה סבירים הינה של הרשות.  
אני מודעת לפעילותך ללא לאות לגיוס משאבים לקידום תנאי עבודה לעובדים.  
בקשתי הינה לקבל את עזרתך ושהעובדים יזכו לתנאים סבירים ללא תלות בהקצאת המשרד כאשר תהיה.  
אודה להתייחסותך ועזרתך שהינה קריטית לעובדים.

(--)

**בכבוד רב,**

**יפה כהן**

**מנהלת אגף הרווחה**

## אגף הרווחה ושירותים חברתיים

י"ז כסלו תשע"ב

13/12/2011

(יפה)מנכל – מבנה המחלקה – זיפות מזגן 13.12.11

לכבוד

מר אלי פרץ – מנכ"ל העירייה  
כאן

אדון נכבד,

הנדון: אגף רווחה ושירותים חברתיים: זיפות מבנה, מזגן בחדר של שלומית

### קלצהנדלר

בהמשך לפניוטי בנושא הנני פונה בבקשה לסייע לנו במציאת פתרון לשתי סוגיות אשר נמשכות כשנה.

כידוע לך במהלך השנה הקודמת נעשה שיפוץ במבנה שכלל זיפות והתקנת 4 מזגנים ב 4 חדרים.

בצער רב ברצוני לעדכנך כי נושא הזיפות לא נתן מענה בימי הגשם האחרונים, החדרים אשר מצוינים לעיל: מישל, אורטל לחיאני ובנות חומש, מטבח, פרוזדור ולאחרונה התווספו חדריהן של הולי, טל זנו, וזהבה עמרני. חשוב לציין כי אנו נמצאים בתקופת האחריות אך למרות פניוטי בנושא, סוגיה זו לא נפתרה.

למותר לציין את החשיבות הרבה במימוש זכויותינו בתקופת האחריות בעיקר שהעובדים סובלים מתנאים לא מכבדים.

בנוסף עד היום המזגן שהותקן בחדרה של שלומית קלצהנדלר, אינו פועל המתקן שהגיע מטעם הרשות פירק את המזגן והוא נמצא באותו אופן וחבל שכך. מציאות מתמשכת זו לא מכבדת ואינה תורמת לתחושת השווה בין שוויים של העובדים.

לנוכח מציאות כואבת זו אבקש את התערבותך וסיועך בנושא.

(--)

בכבוד רב,

יפה כהן

מנהלת אגף הרווחה

### אגף הרווחה ושירותים חברתיים

כ"ב/אלול/תשע"א

21/09/2011

(יפה) מנכ"ל-מטופלים – סביבה מתאימה להמתנה 21.9.11

לכבוד

מר אלי פרץ – מנכ"ל העירייה

כאן

אדון נכבד,

#### הנדון: אגף רווחה – סביבה מתאימה לאוכלוסיית המטופלים

הנני פונה אליך בבקשה לסייע לנו בקידום מתן מענה הולם לאוכלוסיית המטופלים. לאחרונה ישנן תלונות מצד המטופלים על כך שמקום ההמתנה אינו מכובד, בנוסף בשל היות האזור פתוח ולא סגור, אין מתקן מים, אין שרותים לפונים.

כמו כן אין ונטה שיכולה לאוורר את המקום, במקום נערמים קרטונים ועוד. כמו כן חשוב לציין כי המעלית מאד מלוכלכת.

יש צורך לתת את הדעת למציאות הלא מכבדת ומכובדת בה אנו פועלים.

אודה להתייחסותך וטיפולך בקידום הנושא.

(--)

בכבוד רב,

יפה כהן

מנהלת האגף

### אגף הרווחה ושירותים חברתיים

ג' אב תשע"א

03/08/2011

3.8.11 (יפה) מנכ"ל-סיוע בשיפור תנאים פיזיים

לכבוד

מר אלי פרץ – מנכ"ל העירייה  
כאן

אדון נכבד,

#### הנדון: אגף רווחה ושירותים חברתיים – בקשה לסיוע בשיפור תנאים פיזיים

בהמשך להתגייסות משרד הרווחה ושירותים חברתיים והנהלת העיר לקדם את סוגיית המבנה הפיזי הלא תקין במחלקה. ברצוני לציין בכאב למרות ההקצאה של 200,000 ₪ אנו נשארנו במציאות לא פשוטה שבה:

1. השירותים לגברים אינם תקינים.
2. 3 חדרים ללא מזגן – עדיין (אורטל שיאן, אורטל לחיאני, צוות חומש).
3. כניסה וחדירת היונים ממשיכה להוות רעה חולה, אנו סובלים מכיני יונים, הריסוס שניתן מסייע לנו.
4. סיום ריצוף במטבח, אנו ממתינים מאז השיפוץ ועד היום לא הסתיים.
5. ריצוף המטבחון עדיין לא נעשה.

בנוסף, חשוב להבהיר כי הכניסה לאגף אינה מכבדת את המגיעים לקבל שרות, אין במבנה שירותים לאוכלוסיית הפונים למחלקות השונות, אין שירותים לנכים במבנה.

פנינו בשנית למשרד הרווחה ושירותים חברתיים על בסיס כתב כמויות של המהנדס נבון, לא ברור באם נקבל אישור נוסף, עד אז אני מבקשת התערבותך בקבלת מענה בנושא מיזוג לעובדים, קיבלנו את עזרתך, במרכז סיוע ניתן מזגן אך עדיין אנו ממתנינים מספר שנים למיזוג לעובדים:

אורטל שיאן.

אורטל לחיאני.

צוות חומש + מגשר פנימיות.

מגשר פנימיות ותוכנית הורים.

סה"כ ממתנינים ל - 4 מזגנים במייד.

מזגן לעובד הינו מענה בסיסי בעידן בו אנו עובדים ופועלים, החום הבלתי נסבל בקיץ פוגע בעבודתם השוטפת של העובדים.

למותר לציין את עבודתם המסורה והאחראית שבה עוסקים העובדים במחלקה והלחץ היומיומי בו פועלים העובדים וכולנו מחויבים.

עד היום פעלתי לאתר ולגייס כספים למען הבעיות שצינתי בגוף מכתבי אך עד אשר ובאם ניתן מענה בתקציב נוסף ע"י משרד הרווחה נפעל כפי שפעלנו בעבר נזכה את הסכום את הרשות אך עד אז אודה לעזרתך וסיועך בקידום הסוגיות שצינתי, העובדים אינם עובדים של משרד הרווחה, העובדים הינם עובדי הרשות ולמען קהילת קריית מלאכי.

מודה לעזרתך ותמיכתך בכל עת לקידום תנאי העובדים שמשמעותיים לשיפור איכות השרות למען הקהילה לה כולנו מחויבים.

(--)

בכבוד רב,

יפה כהן

## מנהלת אגף הרווחה

# הערות ראש העיר

## הערות ראש העיר- מחלקת רווחה בנושא איכות השרות לציבור

1. בנוסף להנחיות שפורטו בסעיף מחלקת גבייה בתחום איכות לציבור, הונחתה מנהלת מחלקת רווחה להתקין תיבה לתלונות הציבור ולנהל רישום ומעקב על תלונות המשולשות לתיבה על ידי התושבים.
2. מנהלת מחלקת רווחה פעלה ליישום המלצות המבקר, בתחום שיפור רשימת המוזמנים וקביעת תורים על ידי העוסי"ם. קבלת מטופלים חדשים על ידי עו"ס תורן, אשר יקיים שיחה ראשונית עם הפונה ולוודא אם דרושה התערבות דחופה או אם לאו בזמן קצר יותר, עדכון המבנה הארגוני,
3. בתחום נהלי עבודה, הונחתה מנהלת מחלקת רווחה להכין נהלי עבודה, אשר יכללו מבנה ארגוני יעוד, תפקידי המחלקה וכן נהלי עבודה, אשר יכללו: הגדרת תפקיד ותחום אחריות לכל בעלי התפקידים.
4. בתחום הכנת אמנת השרות, החלה מנהלת מחלקת הרווחה בהתייעצות עם מנהלי הצוותים ועובדי המחלקה בהכנת אמנה לאיכות השרות לפי סוגי השרותים המבוקשים ולוחות זמנים לביצועם.
5. מנהלת מחלקת רווחה הונחתה להעביר לו תוכנית הדרכה והשתלמויות לעובדי המחלקה.
6. מנהלת מחלקת הרווחה הונחתה להעביר את דרישותיה למנהל השרות בתחום שיפור השרות בכל הקשור למענה טלפוני.
7. מנהלת המחלקה הונחתה להזמין שילוט הכוונה למרחב המוגן ולשים שלט המודיע על מקומו של המרחב המוגן והדרך להגיע אליו.
8. מנכ"ל העירייה מיישם את המלצת הביקורת, באשר לשיפור אזורי המתנה למטופלים על ידי החלפת כסאות מרופטים בספסלים חדשים במחלקות שבוקרו ובכלל זה מחלקת רווחה
9. על פי הנחיית מנכ"ל העירייה ערכה מחלקת הנדסה סקר והגישה כתב כמויות למנהל הרכש על הלקויים התחזוקתיים במחלקת הרווחה, לשם הגשת הצעות מקבלנים לוועדת רכש ובלאי.
10. מנהלת מחלקת רווחה עדכנה את המידע לציבור באתר האינטרנט בעקבות המלצות מבקר העירייה ודוח מבקר המדינה.

# ביקורת בנושא איכות השירות לציבור בשוק העירוני

## ביקורת בנושא איכות השירות לציבור בשוק העירוני

### 1. כללי

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת הפנימית, נערכה בקורת בתחום איכות השרות לציבור בשוק העירוני.

### 2. מטרת הביקורת

מטרת הביקורת לבדוק מספר הביטים בתחום איכות השרות לציבור, העמידה בדרישות החוק והתקנות, בדרישות המנהל הציבורי התקין, במגמה להצביע על ליקויים באם ישנם ולהמליץ על דרכים לתיקונם ובמטרה לשפר ולייעל את השרות לציבור.

### 3. הבסיס החוקי

להלן החוקים עליהם מתבססת עריכת הביקורת:

א. פקודת העיריות סעיף 1239(1)

ב. חוק עזר לקרית מלאכי (בתי עסק שווקים רוכלות ובתי שחיטה, התשנ"ב-1992).

ג. חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, מתייחס לחובת מתן תשובה במועד, כאשר האחריות המשמעתית היא על עובד הציבור.

ד. חוק הרשויות המקומיות (סידורים לנכים), ה-תשמ"ח-1988, מתייחס להכנת שיפועים המאפשר ירידה ועלייה של עגלות נכים. ד. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ה-תשנ"ח-1998, מתייחס לנגישות נכים.

ה. חוק לתיקון פקודת העיריות (110), מתייחס להקמת אתר אינטרנט בעירייה.

ו. חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968

### 4. הליך הביקורת

הביקורת ערכה מספר סיורים בשוק העירוני ונפגשה עם מנהל השוק העירוני, מנהל הפיקוח, גזבר העירייה, מנהל מחלקת גבייה, ומנכ"ל העירייה.

הביקורת קיבלה מסמכים ממנהל השוק, ממנהל אגף הגבייה, ומנהל הפיקוח העירוני.

### 5. נושאים שנבדקו בביקורת

-מבנה אירגוני וארגון השוק העירוני

-אישורים להפעלת השוק העירוני.

-כספים חיובים וגבייה.

-ביקורת מדגמית בשוק העירוני.

### 6. לוח זמנים

הביקורת נערכה בחודשים ספטמבר-נובמבר 2011 לסירוגין.

## ריכוז ההערות וההמלצות- שוק עירוני

### 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח", ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

### 2. מבנה ארגוני וארגון השוק העירוני

הביקורת ממליצה לתקן את תרשים מבנה ארגוני ולהוסיף משבצת של מנהל השוק ואלה הכפופים לו.

הביקורת ממליצה כמפורט:-

-להכין נהלים להפעלת השוק כולל מצבי חירום ותרחישים .

-להדריך את מנהל השוק וצוותו בכל הקשור להפעלת התרחישים השונים המופיעים בתיק שטח של מהנדס הבטיחות והשטח המיועד לטיפול בנפגעים.

-להכשיר את השירותים שישמשו גם לאנשים עם מוגבלויות .  
-להכניס לאתר העירייה את השוק העירוני ולפרסם דרכו הודעות ולרשום באתר את תמצית הנהלים.

הביקורת סבורה שיש לבחון את הפעלת השוק על ידי קבלן פרטי ללא קשר אם השוק מניב רווח תפעולי, הביקורת סבורה שהעירייה צריכה לעסוק בפקוח ופחות בביצוע.

הביקורת ממליצה לפרסם מסמך ביטחון ובטיחות ולהחתיים את בעלי הדוכנים.

עוד ראוי לחייב את בעלי הדוכנים המשתמשים בגזיה או תנורי חימום להחזיק ברשותם מטף אבקה בדוכן.

במשרד מנהל השוק יש לתלות על הקירות תרחישי חירום וכן פלקט של טלפונים לשעת חירום: מספרי טלפון של משטרה, מד"א כיבוי אש .

לעדכן את חוק עירוני על פי הסכומים הנגבים מבעלי הדוכנים .

הביקורת ממליצה להחזיק במשרד מנהל השוק 2 מטפי אבקה לכיבוי

### 3. אישורים להפעלת השוק

הביקורת מעירה שאין השוק חייב ברישיון עסק, אך הוא מחויב באישור משטרה וכיבוי אש שיש לאשר מחדש אחת לשנה

הביקורת ממליצה לבקש ולקבל מכתב מהמשטרה המאשר את הפעלת השוק.

### 4. כספים חיובים וגבייה

הוצאות כוללות גם הוצאות חד פעמיות כגון שירותים לשוק העירוני ע"ס 38,744 ₪, הוצאות מוגברות למשטרה כנראה בתקופת החגים .

על מנהל הגבייה להגיש תביעות משפטיות נגד בעלי החוב (13%) אשר לא שילמו את חובם.

על מנהל הגבייה לפעול לגביית החוב מ-5 בעלי דוכנים אשר לא שילמו את התשלום החד פעמי וכן מ-3 בעלי דוכנים אשר לא שילמו את התשלום החצי שנתי.

ראוי שיערך גמר חשבון עם 10 בעלי דוכנים אשר עזבו באמצע התקופה ולוודא שאינם חייבים כסף לעירייה.

#### 5. ביקורת מדגמית בשוק העירוני

על פי סעיף 3 לרישיון בעל דוכן אינו רשאי להעבירו לאדם אחר וכן על פי סעיף 5 ב' ל-"הסכם שימוש בתא בשוק העירוני". על כן מנהל השוק מתבקש לאכוף על בעלי הדוכנים המשכירים לאחרים לחדול ממעשיהם או לחילופין לאסור על כניסתם לשוק.

התשלום שבעלי דוכנים חד פעמיים שילמו בשעות הבוקר, הופקד על ידי מנהל השוק באותו יום.

להחתים את בעלי הדוכנים על הסכם חדש בתחילת דצמבר 2011 וכן בקשה להיתר וממילא יהיה צורך להנפיק רישיון חדש מ-1 בינואר עד 30 ביוני 2012.

הביקורת סבורה שיש להתחיל בתהליך החודשים לשנה הבאה וראוי שישלחו הודעות לבעלי הדוכנים במהלך חודש דצמבר 2011.

## פרק א' - מבנה ארגוני וארגון בשוק העירוני

### 1.רקע

השוק העירוני הקודם הופעל באמצעות קבלן פרטי ולא היה בידי רישיון עסק לפי חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968, הבעיה המרכזית היא בעיית ביטחון והמשטרה לא נתנה אישור להפעלתו.

כנגד בעל השוק ניתן צוו סגירה בבית משפט השלום בקרית גת ביום 8.8.2010.

עיריית קרית מלאכי נערכה מבעוד מועד למצוא מקום חלופי לשוק העירוני ומיקומו נקבע ליד האצטדיון העירוני. העירייה ביצעה עבודת מטה מסודרת להקמת השוק כדי שיעמוד בחוקים הנדרשים להפעלתו וביום חמישי 12.8.2010 נפתח השוק.

העירייה פרסמה בעיתונים את הקמתו של השוק במקומו החדש ופנתה לרוכלים המעוניינים בהפעלת דוכנים להגיע לשוק ולהירשם. מנהל השוק הנוכחי קיבל את האחריות על ניהול השוק בתאריך 12.8.2010.

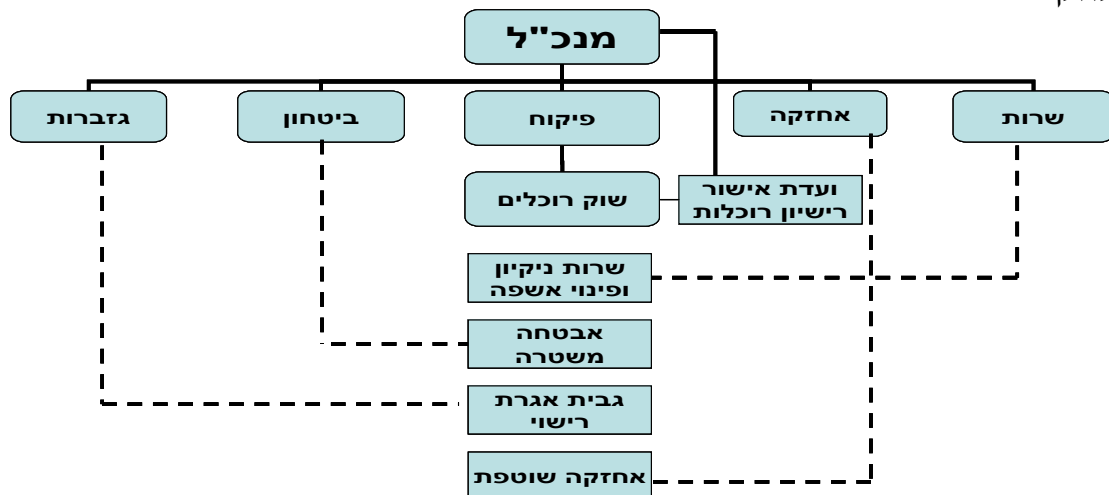
### 2.המסגרת הנורמטיבית

חובותיה וסמכויותיה של עירייה בכל הקשור לניהול שווקים מוסדרים בחוקים ובתקנות, חלקם ייחודיים וחלקם כלליים. בין השאר מוסדר הנושא בחוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968 (להלן- חוק התכנון והבנייה), ובפקודת בריאת הציבור (מזון) [נוסח חדש], התשמ"ג-1983 (להלן-פקודת בריאות הציבור {מזון}).

בפקודת העיריות [נוסח חדש](להלן-פקודת העיריות) נקבע, בין היתר, כי העירייה "תסדיר שווקים ציבוריים למכירת מצרכים ומקומות למכירה פומבית של מיטלטלין ומקרקעין ותקבע אגרות, דמי-שכירות ותשלומים אחרים שישולמו בעד השימוש בשווקים או במקומות למכירה פומבית, וכן תקים שווקים או מקומות כאמור". (סעיף 1/239 לפקודת העיריות) עוד נקבע בפקודת העיריות, כי מועצת העירייה רשאית להתקין חוקי עזר שיאפשרו לה, בין היתר, לעשות פעולות שהיא נדרשת או מוסמכת לעשותן על פי הפקודה או כל דין אחר (סעיף 250 לפקודת העיריות).

### 3.מבנה ארגוני

בחוברת שהפיץ המנכ"ל בשלבי הקמת השוק נקבע מבנה ארגוני לשוק כמפורט להלן:



הביקורת סבורה שחסרה משבצת של מנהל השוק וכפופים לו, מהמבנה הארגוני לא ברור שיש אחריות כוללת למנהל השוק על הפעלת השוק.

#### **4. ארגון השוק**

ממסמכי עבודת מטה עולה כי בשוק סומנו 112 דוכנים, בשוק נקבעו שלושה מקומות חנייה לרכבי חרום (מד"א, כיבוי אש, ומשטרה), במגרש החנייה סומנו 8 מקומות חנייה עבור נכים.

הביקורת סבורה שהשלט לחניית נכים אינו תיקני, לכן יש להעמיד עמוד ושלט שיש בו ציור של עגלת נכים ולרשום חנייה מ-1 עד 8.

#### **5. צוות הפעלה**

להפעלת השוק נקבע צוות הכולל את בעלי התפקידים הבאים:

-מנהל השוק

-פקח עירוני

-שוטר

-2 מאבטחים (ביום ה' רק מאבטח אחד).

#### **6. שעות פעילות השוק**

העירייה מפעילה את השוק בימים שני וחמישי בשבוע משעה 5:00 בבוקר ועד השעה 8:00 בערב.

#### **7. תעריף השכרת דוכנים**

להלן תעריף להפעלת דוכנים:-

-שני ימים בשבוע שני וחמישי -3200 ₪.

-יום אחד בשבוע שני או חמישי 2200 ₪.

-דוכן חד פעמי -200 ₪.

#### **8. תאורה**

בשוק קיימת תאורת חוץ המאירה את שטח הדוכנים. בשעות החושך יש רוכלים המפעילים תאורה באמצעות גנראטורים.

#### **9. אבטחת השוק**

לצוות השוק הוקצו 2 מאבטחים מהחברה שמאבטחת את העירייה.

#### **10. ניקיון**

שרותי הניקיון ניתנים על ידי עובדי העירייה שכרם משולם במסגרת שעות נוספות מתוך תקציב השוק. הניקיון מתבצע בימים שני וחמישי לאחר סגירת השוק.

### **11.משטרה**

משטרת ישראל מציבה שוטר בימי ההפעלה של השוק, העירייה משלמת למשטרה בגין הקצאת השוטר.

### **12.אמצעים לאבטחה ושליטה**

לצורך הפעלת השוק ושמירה על ביטחון הרוכלים והתושבים הוקצו האמצעים הבאים :-

-מערכת כריזה

-מצלמות ברחבי השוק.

-16 מחסומים .

### **13.שירותים לקהל הרחב**

העירייה הציבה בשטח מגרש הכדורגל מבנה שירותים בעל 2 תאים :

### **14.שירותים לבעל מוגבלויות**

השירותים הקיימים אינם מתאימים לבעלי מוגבלויות.

### **15.גידור השוק**

השוק גודר על פי הוראות מהנדס בטיחות ונשארו פרצות במיוחד למילוט הציבור ובעלי הדוכנים למרחבים המוגנים שקיימים באזור.

### **16.הסעה לשוק**

העירייה פעלה להסדיר הסעות ואוטובוסים לשוק. שני אוטובוסים מסיעים תושבים לשוק אחת לחצי שעה בהפרשי זמן קטנים. יצוין שהאוטובוסים רק מלאים בחלקם.

### **17.אתר אינטרנט**

באתר האינטרנט של העירייה אין מסגרת לשוק, הביקורת סבורה שיש להקים מסגרת באתר העירייה לשוק העירוני אשר יכלול תנאי השכרת דוכנים, זמני הפעלה, הוראות בטחון ובטיחות. ראוי לציין שבתקופת החגים פורסמו לוחות זמנים להפעלת השוק.

### **18.נהלים**

במהלך עבודת מטה להקמת השוק פורסמו מסמכים שונים על ידי מנכ"ל העירייה וכן חוברת המכונה "השוק העירוני מיום 17.3.2010.

מאז הדפסת החוברת חלו מספר שינויים ולהלן :

-שעות פעילות השוק

-תעריף דוכן לחצי שנתי ליום ב' בלבד.

-תעריף דוכן לחצי שנתי לימים ב', ה'.

-תעריף חד פעמי

כמו כן מהנדס הבטיחות פרסם תיק שטח שמתייחס בעיקר לתנאים להפעלת השוק למנהלי חרום ותרחישים נוספים.

הביקורת סבורה שקיים בסיס לעריכת נהלים מסודרים להפעלת השוק, ע"כ ראוי שיוכנו נהלים להפעלת השוק אשר יתייחסו לשגרה, למצבי חירום, נהלי גבייה ועוד.

#### **19. מקום פריסה ותרחשי חירום**

נימצא כי מנהל השוק אינו מודע למקום פריסה לטיפול בנפגעים מחוץ לשוק ואינו בקיא בתרחישים אפשריים המופיעים בתיק שטח של מהנדס הבטיחות.

#### **20. חוק עזר עירוני**

חוק עזר עירוני קרית מלאכי (בתי עסק, שווקים, ובתי שחיטה) ( התשנ"ב -1992 תוספת שנייה אינו מעודכן, ראוי לעדכן את החוק לסכומים שהעירייה גובה מבעלי הדוכנים.

להביא לידיעת מנהל הפיקוח כי הקנסות שיש להטיל על העובר על פי חוק עזר עירוני גבוהים יותר מקנסות רגילים ועומדים על 910 ₪ ובעבירה נמשכת סכום נוסף של 36 ₪ עבור כל יום.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מציינת כי לקראת הקמת השוק נערכה עבודת מטה ראויה, קוימו דיוני סטאטוס ופורסמו מסמכים שונים דבר שהביא להקמתו והפעלתו של השוק בצורה תקינה.

הביקורת ממליצה לתקן את תרשים מבנה ארגוני ולהוסיף משבצת של מנהל השוק ואלה הכפופים לו.

הביקורת ממליצה כמפורט:-

-להכין נהלים להפעלת השוק כולל מצבי חירום ותרחישים.

-להדריך את מנהל השוק וצוותו בכל הקשור להפעלת התרחישים השונים המופיעים בתיק שטח של מהנדס הבטיחות והשטח המיועד לטיפול בנפגעים.

-להכשיר את השירותים שישמשו גם לאנשים עם מוגבלויות.

-להכניס לאתר העירייה את השוק העירוני ולפרסם דרכו הודעות ולרשום באתר את תמצית הנהלים.

הביקורת סבורה שיש לבחון את הפעלת השוק על ידי קבלן פרטי ללא קשר אם השוק מניב רווח תפעולי, הביקורת סבורה שהעירייה צריכה לעסוק בפיקוח ופחות בביצוע.

הביקורת ממליצה לפרסם מסמך ביטחון ובטיחות ולהחתיים את בעלי הדוכנים.

עוד ראוי לחייב את בעלי הדוכנים המשתמשים בגזיה או תנורי חימום להחזיק ברשותם מטף אבקה בדוכן.

במשרד מנהל השוק יש לתלות על הקירות תרחישי חירום וכן פלקט של טלפונים לשעת חירום: מספרי טלפון של משטרה, מד"א כיבוי אש.

לעדכן את חוק עזר עירוני על פי הסכומים הנגבים מבעלי הדוכנים.

הביקורת ממליצה להחזיק במשרד מנהל השוק 2 מטפי אבקה לכיבוי שרפות קטנות.

## פרק ב' – אישורים להפעלת השוק

### 1. רישיון עסק

שווקים מהווים מוקד משיכה לציבור רב וקיימת חובה על הרשויות המקומיות שבתחומן פועלים שווקים לנקוט בכל הצעדים שיבטיחו את שלומם ובריאותם של המבקרים.

חוק רישוי עסקים והתקנות והצווים שהותקנו על פיו מסדירים את נושא רישוי של עסקים. בחקיקה האמורה נקבעו, בין השאר, העסקים טעוני הרישוי, סוגי רישיונות העסק, התנאים למתן רישיונות והמורשים לתת אותם, וכמו כן הדרכים לאכיפת החוק על מי שמנהלים עסק טעון רישוי ללא רישיון או שלא על פי התנאים שנקבעו בו.

בצו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי), התשנ"ה-1995 (להלן-צו רישוי עסקים), פורטו העסקים הטעונים רישוי לפי מטרות הרישוי העיקריות שלהם. בצו נקבע, כי כל עסק כאמור טעון רישוי, גם למטרת קיום הדינים הנוגעים לתכנון ולבנייה ולשירותי כבאות.

שוק אינו נמנה על העסקים המפורטים בצו רישוי עסקים, אולם עסקים טעוני רישוי הפועלים בשוק חייבים לפעול על פי חוק רישוי עסקים ועל פי התקנות והצווים שהותקנו על פיו.

### 2. אישור הוועדה לתכנון ובניה

בתאריך 17.02.2010 אישרה הוועדה שימוש חריג בחנייה לשוק רוכלים.

### 3. אישור משטרה

לא נמצא אישור סופי של המשטרה על הפעלת השוק, בשיחה עם נציג המשטרה האחראי לתחום נמסר כי, האישור צריך להימצא במחלקת רישוי עסקים הבדיקה העלתה שאין אישור במחלקת רישוי עסקים.

### 4. אישור איגוד ערים אזור אשקלון (שירותי כבאות)

אישור איגוד ערים לכבאות הופק על ידי האיגוד ביום 13.6.10 וקיים צורך לחדשו כל שנה.

### 5. אישור מהנדס בטיחות

בתאריך 9.8.2010 אישר מהנדס בטיחות את השוק והפיץ תיק שטח ובו הוא מאשר שהשוק עומד בכללי הבטיחות הנדרשים ובו מאשר למשטרה כי הוא בדק את התנאים שהמשטרה קבעה.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה שאין השוק חייב ברישיון עסק, אך הוא מחויב באישור משטרה וכיבוי אש שיש לאשר מחדש אחת לשנה

הביקורת ממליצה לבקש ולקבל מכתב מהמשטרה המאשר את הפעלת השוק.

## פרק ג' - כספים חיובים וגבייה

### 1. כללי

בתקנות הרשויות המקומיות (הנהלת חשבונות), התשמ"ח-1988 נקבע כי: "הרישום בהנהלת חשבונות יעשה באופן שוטף לפי סדר ביצוע הפעולות הכספיות בסמוך לביצוע הפעולה.

הביקורת מצאה שאין עיכוב והפקדת כספים מגבייה מבעלי הדוכנים באמצעות קבלות ידניות זמניות מבוצעות באותו יום ממנהל השוק למחלקת הגבייה.

### 2. מחזיקי דוכנים שלא חתמו על חוזה שכירות

מבדיקת תיקי בעלי הדוכנים במשרד מנהל השוק בשוק, נימצא שכל בעלי הדוכנים לא חתמו על "הסכם שימוש בתא בשוק העירוני" שהוכן על ידי היועצת המשפטית של העירייה.

### 3. מתן הנחות או פטור למחזיקי דוכנים

מבדיקת בעלי הדוכנים לא נמצאו בעלי דוכנים שקבלו פטורים, למעט שניים שדווח שהמצב הכלכלי שלהם ירוד. לא נימצא תיעוד בכתב על ההחלטה לפטור אותם מתשלום וקיבלו את הדוכנים ללא תמורה במסגרת שיקום.

### 4. בדיקת פנקסי קבלות ידניות

הביקורת בדקה פנקסי קבלות ידניות זמניות במשרד מנהל השוק כדי לוודא הצמדת תשלום קבלה ממוחשבת, נימצא כי מנהל השוק סיים למלא 2 פנקסים והתחיל בפנקס השלישי.

בבדיקת הפנקס השלישי הונפקו 18 קבלות והוצמדו להם קבלות ממוחשבות כמפורט:

2- קבלות על סך 400 ₪ .

14- קבלות על סך 200 ₪ .

2- קבלות על סך 100 ₪ .

נמצאה התאמה מלאה בין הקבלות הזמניות לקבלות הממוחשבות .

### 5. הוצאות והכנסות השוק העירוני לשנת 2010-2011 עפ"י הנהלת חשבונות

מס"ד	סוג ההוצאה	שנת 2010 9 חודשים	שנת 2011 9 חודשים	הערות
1	<b>הוצאות</b> שכר עבודה ונלווים	₪ 76,267	₪ 216,387	
2	עבודות קבלניות (משטרה ניקיון ואחר)	₪ 115,473	₪ 169,951	
3	ניקיון	--	₪ 38,280	בשנת 2011 הופרד הניקיון
4	טלפון סלולרי	--	₪ 2,945	
	<b>סה"כ הוצאות</b>	<b>₪ 141,740</b>	<b>₪ 427,564</b>	
5	<b>הכנסות</b> הכנסות מגבייה	₪ 241,851	₪ 304,552	
	סה"כ הכנסות	₪ 241,851	₪ 304,552	
	רווח הפסד תפעולי	₪ 50,111	₪ (123,012)	

### הערות לטבלא:

ההוצאות כוללות את שכר מנהל השוק בשנת 2011, העמסת כל שכרו על התקציב בשוק מעוותת את ההוצאות של השוק שכן מנהל השוק מבצע תפקידים נוספים, ראוי שיועמסו רק השעות הנוספות שמקבל על הפעלת השוק.

ההוצאות אינן כוללות את העמלה בסך 1.87% שמקבלת חברת מילגם עבור טיפול בגבייה.

### 6. דוח חיובים וזיכויים נכון ל- 6.11.2011 (עפ"י מחלקת גבייה)

חיובים - 525,636 ₪ .

זיכויים - 459,102 ₪ מתוכם 15,349 תשלומים דחויים.

פער - 67,533 ₪

אחוזי גבייה כ-87% .

על מנהל הגבייה להגיש תביעות משפטיות בגין 13% שאינם משלמים את חובם.

### 7. השוואת נתונים בין הנהלת חשבונות למחלקת הגבייה

בהשוואת נתוני הנהלת חשבונות לבין נתוני מחלקת גבייה קיים הפרש באשר לזיכויים (גבייה מבעלי הדוכנים) כמפורט:

נתוני מחלקת גבייה - 459,102 ₪ (נכון ל-6.11.11).

נתוני הנהלת חשבונות 304,552 ש"ח (נכון ל-9.11.11)

הפער בין הנהלת חשבונות לגבייה 189,550 ₪ הפער נובע מכך שהכרטיסיות בהנהלת חשבונות מתעדכנות אחת לתקופה.

### 8. רווח תפעולי של השוק

הכנסות מבעלי דוכנים 459,102 ₪ נכון ל- 6.11.11 (נתוני מחלקת גבייה)

הוצאות על השוק 427,564 ₪ נכון ל- 9.11.11 (נתוני הנהלת חשבונות)

רווח תפעולי 31,538 ₪

### הערות והמלצות הביקורת

ההוצאות כוללות גם הוצאות חד פעמיות כגון שירותים לשוק העירוני ע"ס 38,744 ₪, הוצאות מוגברות למשטרה כנראה בתקופת החגים .

על מנהל הגבייה להגיש תביעות משפטיות נגד בעלי החוב (13%) אשר לא שילמו את חובם.

### 9. שיטת הגבייה לחצי שנת

מחלקת גבייה מנפיקה שוברי תשלום בין 4-6 תשלומים. התשלום יכול להתבצע במספר אפשרויות, בבנק הדואר, במחלקת הגבייה של העירייה, בהמחאות או בכרטיס אשראי. התשלומים נקבעים בכל 20 בחודש. התשלום לשישה חודשים,

ביום ב' או ה' בלבד עומד 2200 ₪ התשלום בשני הימים ב' ו-ה' עומד על סך 3200, מתוך הסכומים הנ"ל נקבעה אגרה של 200 ₪ .

### **10. שיטת התשלום לכניסה ליום אחד**

אנשים המעוניינים להכניס לשוק עם מרכולתם משלמים תשלום חד פעמי על סך 200 ₪. שיטת התשלום מתבצעת במהלך היום כאשר מנהל השוק עובר בין הדוכנים וגובה את הסכום, מנהל השוק מחזיק בפנקס קבלות ידני זמני הכולל 3 עותקים, 1 למשלם, 1 מצמיד לתשלום למחלקת הגבייה, ועותק אחד נשאר במעקב בתוך הפנקס. באותו יום מקפיד מנהל הגבייה להעביר את התשלום למחלקת הגבייה, מנהל הגבייה מצמיד את הקבלה הממוחשבת לקבלה ידנית בפנקס הקבלות.

### **11. חגי תשרי האחרונים**

מנהל השוק דיווח כי בדרך כלל קיימת פעילות ענפה וההכנסות מהשכרת הדוכנים סבירה, בחגי תשרי האחרונים הייתה תנועה דלילה של הקונים, מספר הרוכלים החד פעמיים היה מוגבר אך התאכזבו מהתנועה שהייתה דלילה.

השערה של מנהל השוק לירידה בתנועת הקונים נובעת לדעתי ממבצעים שנערכו בסופר מרקטים שהורידו את המחירים למחירי השוק.

### **12. פיקוח ובקרה**

אחת לחודש מחלקת הפיקוח ומנהל השוק מבצעים בדיקה פיזית ועוברים בדוכנים ומבקשים להציג את קבלות התשלום על בסיס דוח שהפקח מצויד בו ממנהל הגבייה.

הדוח מועבר למנכ"ל העירייה הדוח האחרון שהעביר מנהל הפיקוח למנכ"ל העירייה נושא את התאריכים הבאים : 14.9.11, 22.9.11 .

בדיקת הדוח האחרון ביום ב' 19.9.11 עולים הממצאים הבאים :

-דוכנים מושכרים חצי שנתי -91 דוכנים.

-דוכנים לא מושכרים -21 דוכנים.

-דוכנים שהושכרו חד פעמי לאותו יום -9 דוכנים.

### **13. קנסות וטיפול משפטי**

מנהל הפיקוח מסר לביקורת, כי הוגשו 2 דוחות נגד בעלי הדוכנים. מנהל מחלקת הגבייה דיווח כי הוא הגיש תביעה באמצעות מילגם נגד 2 בעלי דוכנים בגין חוב של 800 ₪, שניהם עזבו את השוק.

### **14. דיווח מנהל מחלקת גבייה**

מנהל הגבייה מסר דוח עדכני לביקורת אשר ניתן ללמוד ממנו את הפרטים הבאים :

10 בעלי דוכנים עזבו את השוק על פי מכתב מנהל השוק מיום 7.8.2011 .

5 בעלי דוכנים לא שילמו דוח חד פעמי.

3 בעלי דוכנים חצי שנתי טרם שילמו את חובם.

### הערות והמלצות הביקורת

על מנהל הגבייה לפעול לגביית החוב מ-5 בעלי דוכנים אשר לא שילמו את התשלום החד פעמי וכן מ-3 בעלי דוכנים אשר לא שילמו את התשלום החצי שנתי.

ראוי שיערך גמר חשבון עם 10 בעלי דוכנים אשר עזבו באמצע התקופה ולוודא שאינם חייבים כסף לעירייה.

### פרק ד'- ביקורת מדגמית בשוק העירוני

#### 1. כללי

בתאריך 19.9.11 נערכה ביקורת מדגמית במטרה לבדוק האם יש בעלי דוכנים שמחזיקים דוכנים, מבלי לשלם מנוי חצי שנתי או תשלום חד פעמי.

ביום הביקורת השתתפו גזבר העירייה, מנהל מחלקת גבייה, מנהל הפיקוח, ולקראת סוף הביקורת הצטרף מנהל השוק.

לצורך ביצוע הבדיקה הצטיידה הביקורת ברשימה שמית על פי סדר אי-בי של המנויים בחצי שנתי האחרון.

## **2. ממצאים**

### **מינוי חצי שנתי**

הביקורת מצאה בעלי מנויים אשר אינם נוכחים בשוק ובמקומם קיימים אנשים אחרים והם :-

2 בעלי מנוי השכירו דוכנים לאנשים אחרים.

1 בעל מנוי של 2 דוכנים משכיר אותו לאדם אחר.

### **כניסה חד פעמית**

הביקורת מצאה 10 מינויים המחזיקים דוכנים ביום הביקורת וטרם שילמו את התשלום החד פעמי .

נימצא שבאותו יום מאוחר יותר שילמו למנהל השוק והכסף הופקד עוד באותו יום (19.9.11) בקופת מחלקת הגבייה.

### **מנויים שלא הופיעו ברשימה**

בדוח מנויים שבאמצעותו ערכה הביקורת את הגבייה נמצאו 2 בעלי דוכנים שלא נרשמו בדוח, אך נמצאו בדוחות הגבייה כמנויים.

## **3. תיקי הסכמים ואישורים**

הביקורת ערכה ביקורת מדגמית במשרד מנהל השוק העירוני בשוק, נימצא שנפתחו תיקים לכל בעלי הדוכנים, דווח שלבעלי מספר דוכנים מועט עדיין לא נפתח תיק.

בתיקים נמצאו המסמכים הבאים :

-בקשה להיתר מכירה בשוק הפתוח בקרית מלאכי, הבקשות לא ממולאות ולא חתומות (דולג על השלב הזה).

-רישיון לעסוק במכירה ו/או רוכלות בשוק חתום על ידי העירייה.

- "הסכם שימוש בתא שוק עירוני" לא ממולא ולא חתום על ידי העירייה ובעלי הדוכנים.

### **הערות והמלצות הביקורת**

על פי סעיף 3 לרישיון בעל דוכן אינו רשאי להעבירו לאדם אחר וכן על פי סעיף 5 ב' ל- "הסכם שימוש בתא בשוק העירוני". על כן מנהל השוק מתבקש לאכוף על בעלי הדוכנים המשכירים לאחרים לחדול ממעשיהם או לחילופין לאסור על כניסתם לשוק.

התשלום שבעלי דוכנים חד פעמיים שילמו בשעות הבוקר, הופקד על ידי מנהל השוק באותו יום.

להחתים את בעלי הדוכנים על הסכם חדש בתחילת דצמבר 2011 וכן בקשה להיתר וממילא יהיה צורך להנפיק רישיון חדש מ-1 בינואר עד 30 ביוני 2012.

**הביקורת סבורה שיש להתחיל בתהליך החודשים לשנה הבאה וראוי שישלחו  
הודעות לבעלי הדוכנים במהלך חודש דצמבר 2011.**

# התייחסות מנהל השוק העירוני

## עיריית קריית מלאכי - מנהל שוק עירוני

כ"ט טבת תשע"ב  
24 ינואר 2012

אל:מר שלום בן שטרית  
מבקר העירייה

הנדון: תיקונים, הערות המלצות הביקורת מבקר העירייה – שוק עירוני

1. הביקורת ממליצה לתקן את תרשים המבנה הארגוני והוספת משבצת של מנהל השוק ואלה הכפופים לו. -תוקן מבנה ארגוני ושובץ מנהל השוק העירוני.
2. הוכנו נוהלי והפעלת השוק העירוני כפי שהומלץ ע"י מבקר העירייה.
3. הודרך מנהל השוק והצוות בכל הקשור להפעלת התרחישים השונים המופיעים בתוך השטח של מהנדס הבטיחות והשטח המיועד לטיפול בנפגעים- הוכנו שטחים מסומנים וגישה למגן דוד, משטרה, ביטחון ומקום לטיפול בנפגעים כולל קבלת הדרכה ותעודה של מגיש עזרה ראשונה לנפגעים.
4. הוכנסו שירותים המשמשים את הרוכלים והציבור הרחב וישנה עליה לקולנועים לנכים.
5. חויבו בעלי הדוכנים המשתמשים בגזיה או תנורי חימום בהחזקת מטף אבקה בדוכן ברשותם.
6. עודכנו חוקי עזר עירוני על פי הסכומים הנגבים מבעלי הדוכנים.
7. בהמלצת הביקורת מוחזק במשרד מנהל השוק מטפי כיבוי אש.
8. המלצת המבקר על חיוב ברישיון עסק- עודכן ויש אישור משטרה וכיבוי אש ומתחדש כל שנה.
9. בהמלצת הביקורת צוות ע"י מנהל השוק כל מי שלא שילם את חובו והוגשו תביעות משפטיות ע"י מנהל הגבייה.

### **תיקוני ליקויים וממצאים של הביקורת**

1. כל בעלי המנויים אשר אינם נוכחים בשוק ואשר במקומם קיימים אנשים אחרים הוזהרו וחתמו על מסמך בחידוש החוזה שיש לשלם לב לעניין הנוכחי העבריין יסולק מהשוק.
2. כל מי שנכנס לשוק למכירה חד פעמית כולל ה-10 שנמצאו שלא שילמו- קיבלו קבלות תשלום ושילמו כולם.
3. כל מי שלא הופיע ברשימת המנויים שנערכו בביקורת טופלו וננזפו- תוקנו הליקויים ונעשה דגש בזמן הביקורת גם ע"י מנהל השוק והפיקוח העירוני.

4. כל תיקי ההסכמים והאישורים עודכנו ותוקנו ע"י המתחייב ונפתחו תיקים גם לרוכשים שיצטרפו לאחרונה, כולל רישיון רוכלות והסכם שימוש בשוק העירוני.

5. הועבר לידיעת כל הרוכשים שרכשו דוכן בשוק שאין להעביר את הדוכן לאיש אחר והודגש בחידוש ההסכם לקניית הדוכן.

6. הוחתמו כל החוזים החדשים לחצי השנה הקרובה מ- 20.1.2012 עד 20.07.2012.

לידיעתך, לטיפולך.

(--)

אלי ביטון  
מנהל השוק העירוני

קרית מלאכי  
העתק: מר אלי פרץ- מנכ"ל העיר

## הערות ראש העיר

### הערות ראש העיר - בנושא איכות השרות לציבור בשוק העירוני

1. המלצות המבקר בנושא ההתנהלות בתחום הגבייה, בתחום הבטיחות והנהלים למצבי החרום בשוק העירוני תוקנו.
2. המלצת מבקר העירייה להפריט את השוק העירוני יושמה, פורסם מכרז בנושא הוגשו הצעות על ידי המעוניינים בדבר, ועדת מכרזים אמורה לקיים דיון בנושא.
3. בוצע תדרוך למנהל השוק והצוות בכל הקשור להפעלת התרחישים השונים המופיעים בתיק השטח של מהנדס הבטיחות והשטח המיועד לטיפול בנפגעים - הוכנו שטחים מסומנים וגישה למגן דוד, משטרה, ביטחון ומקום לטיפול בנפגעים כולל קבלת הדרכה ותעודה של מגיש עזרה ראשונה לנפגעים.
4. הוכנסו שירותים ציבוריים המשמשים את הרוכלים והציבור הרחב וכן בוצעה הנגשה לשימושם של הנכים בשירותים.
5. בעלי הדוכנים המשתמשים בגזיה או תנורי חימום חויבו לנקוט באמצעי זהירות ולהחזיק ברשותם מטף אבקה בדוכן.
6. ננקטו אמצעים נגד כל מי שלא שילם את חובו לעירייה בגין קבלת השכרת הדוכנים וכן הוגשו תביעות משפטיות ע"י מנהל הגבייה.

**7. ההסכמים והאישורים עודכנו ותוקנו, נפתחו תיקים לרוכשים שהצטרפו לאחרונה, והונפק להם רישיון רוכלות והסכם שימוש בשוק העירוני.**

**8. בעלי הדוכנים הוחתמו על חוזים חדשים למחצית השנייה של שנת 2012. כמוכן הובא לידיעת משכירי הדוכנים בשוק, שאין להעביר את הדוכנים לצד שלישי, הדבר בא לידי ביטוי בחידוש ההסכם.**

**ביקורת בתחום איכות השירות**  
**לציבור בנושא חניית נכים**

## **ביקורת בתחום איכות השירות לציבור בנושא חניית נכים**

### **1. כללי**

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת בעירייה, נערכה ביקורת בתחום איכות השירות בנושא הקצאת חנייה לנכים.

### **2. מטרה**

מטרת הביקורת לבדוק את זכויותיהם של הנכים למקומות חנייה, קביעת זכאות ואישורי הבקשה, תהליך הקצאת מקומות שמורים לנכים מעת הגשת הבקשה למקום חנייה ועד להקצאת מקום החנייה וכן האכיפה, הפיקוח והבקרה על זכויותיהם של הנכים למקומות חנייה שמורים.

### **3. הבסיס החוקי**

הבסיס החוקי לעריכת הביקורת החוקים והתקנות הבאים :-

-חוק חנייה לנכים, ה-תשנ"ד 1993

-תקנות התעבורה, ה-תשכ"א 1961

-חוק עזר עירוני קריית מלאכי, (העמדת רכב וחנייתו), ה-תשנ"ב 1992

-חוק שוויון זכויות לאנשים עם מגבלות, ה-תשנ"ח 1998

-חוק התכנון והבנייה, ה-תשכ"ה 1965 (סידורים מיוחדים לנכים במקומות ציבוריים).

### **4. נושאים שנבדקו**

#### **להלן הנושאים שנבדקו על ידי הביקורת:**

-נהלים בנושא מקומות חנייה שמורים לנכים.

-תבחינים להקצאת מקומות חנייה שמורים לנכים.

-תהליך הקצאת מקומות חנייה שמורים לנכים.

-קביעת זכאות ואישורי בקשה.

-ביצוע הצבת תמרור וסימון מקום חנייה.

-מקומות חנייה בבניינים ציבוריים.

### **5. לוח זמנים**

הביקורת נערכה בחודשים אוקטובר נובמבר 2011 לסירוגין.

## ריכוז ההערות וההמלצות-חניית נכים

### 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח, ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

### 2. סידור חנייה לנכים

הביקורת ממליצה להכין נהלים להקצאת מקומות חנייה לנכים אשר יכללו את הנושאים הבאים:

-התנאים לזכאות להקצאת מקום חנייה לנכה על פי מקום העבודה או המגורים.

-נוהל הגשת בקשה להחלפת מקום חנייה עקב העברת מקום מגורים או מקום עבודה.

-נוהל הגשת בקשה להחלפת שילוט עקב החלפת רכב.

-לנהלים יש לצרף נספחים להגשת בקשות שונות כמפורט:

נספח טופס בקשה להקצאת חניה שמורה לנכה ליד מקום המגורים.  
נספח טופס בקשה להקצאת חניה שמורה לנכה ליד מקום העבודה.  
נספח טופס בקשת נכה להקצאת חניה שמורה עקב העתקת מקום המגורים.  
נספח טופס בקשת נכה להקצאת חניה שמורה עקב העתקת מקום העבודה.  
נספח טופס בקשת נכה בעל חניה שמורה להצבת תמרור חדש עקב החלפת רכב.

-אישור רשות התמרור המקומית.

-אישור ביצוע על ידי מנהל מחלקת האחזקה של העירייה.

לפעול לרישום אינוונטר של מקומות חנייה לנכים וסימון מפות בהתאם.

-לבטל מקומות חנייה לנכים שנפטרו או אינם גרים בקרית מלאכי.

-לפרסם באתר האינטרנט של העירייה במסגרת מנהל בטיחות בדרכים נוהל עדכני עם כל סוגי טופסי הבקשות.

### 3. רשות תמרור מקומית

הביקורת ממליצה לרשות התמרור המקומית כמפורט להלן:

-לרשום פרוטוקול כנדרש מכל ועדה מועדות העירייה.

**-לקיים ישיבות ועדת תמרור לעיתים קרובות כדי לעמוד בתקנת התעבורה שנקבעה שיש לסמן את מקום החנייה, תוך 30 יום מיום קבלת ההודעה.**

**-לפעול לרישום אינוונטר של החנייה לנכים ולסמן מפות בהתאם.**

#### **4. חניונים בבניינים ציבוריים**

**הביקורת ממליצה לתקן את הליקויים שנתגלו בבדיקה המדגמית ולערוך בדיקה כללית בכל שלטי החנייה לנכים בעיר במקומות ציבוריים .**

**הביקורת ממליצה לעדכן את המפות באשר למקומם של חניות נכים בעיר.**

## **פרק א' - הוראות החוק מחייבות**

### **1. חוק חנייה לנכים, ה-תשנ"ד - 1993**

סעיף 1 (א) לחוק הנ"ל דן בהגדרת נכה הזכאי לתג חניה. סעיף זה קובע כי :

" תג נכה " – תג שנתנה רשות הרישוי לנכה, הנושא את שם הנכה, את מספר זהותו ואת מספרי הרישוי של עד שני כלי רכב מזכים :

" נכה " - עיוור, אדם אשר רופא שהוסמך לאשר נכות על פי דין אישר לגביו בכתב אחת מאלה, או אדם שניתן לגביו אישור בכתב כאמור בסעיף 1א :

א. שדרגת נכותו מגיעה ל-60% לפחות ותנועתו בדרכים בלי רכב עלולה לערער את מצב בריאותו :

ב. שהוא מוגבל בהליכה וזקוק לכיסא גלגלים לצורך ניידותו :

ג. שהוא נכה הזקוק לרכב כאמצעי תנועה בגלל רגליו הנכות :

" רכב מזכה " – רכב שלגביו הוכיח הנכה, להנחת דעתה של רשות הרישוי, כי הוא עומד לשימושו האישי דרך קבע.

סעיף 2 בחוק חניה לנכים, כפי שתוקן בה-תשס"א 2000, דן בהוראות לנכה או לאדם המתלווה אל הנכה והנוהג בעבורו ברכב, היכן וכיצד ניתן לחנות במקום שאין החנייה מותרת בו. סעיף זה קובע כי :

(א) נכה רשאי להחנות את רכבו הנושא תג נכה (להלן : הרכב), במקום שאין החנייה מותרת בו אם התקיימו כל אלה :

(1) סמוך למקום האמור, אין מקום חניה מוסדר לנכים או שהוא לא היה פנוי בזמן החניה.

(2) בסמוך למקום האמור, לא מצוי מקום אחר שהחניה בו מותרת או שהוא לא היה פנוי בזמן החנייה :

(3) החנייה נעשית באופן שאין בה סיכון לעוברי דרך ואין היא מונעת מעבר חופשי להולכי רגל, לעגלות ילדים או לעגלות נכים :

(4) החנייה אינה גורמת להפרעה ממשית לתנועה.

### **2. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ה-תשנ"ח – 1998 :**

חוק זה נועד להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, מתוך מיצוי של מלוא יכולתו.

החוק גם קובע עקרונות במימוש זכויות ובמתן שירותים לאדם מוגבל, אשר ייעשו מתוך הקפדה על כבוד האדם וחירותו והגנה על פרטיותו, במסגרת השירותים הניתנים והמיועדים לכלל הציבור, תוך ביצוע ההתאמות הנדרשות, באיכות נאותה, בתוך זמן סביר ובמרחק סביר ממקום מגוריו של האדם.

### **3.פקודת התעבורה ה- תשכ"א – 1961**

תקנות אלו מגדירות מיהו נכה :

(א) אדם שרופא ממשלתי או רופא מוסמך ראשי שנתמנה בהתאם לתקנה 2 (א) לתקנות נכי המלחמה בנאצים (טיפול רפואי), ה-תשט"ו – 1955, אישר לגביו בכתב אחת משתי אלה :

(1) שהוא נכה הזקוק לרכב כאמצעי תנועה בגלל רגליו הנכות :

(2) שדרגת נכותו מגיעה ל- 60% לפחות ותנועתו בדרכים בלי הרכב האמור עלולה לערער את מצב בריאותו.

ואם לא יכול היה לקבל אישור מאחד הרופאים האמורים – רופא הסמיכה לכך רשות הרישוי אישר לגביו בכתב כי מתקיים בו האמור בפסקאות (1) או (2) שלעיל.

(ב) "עיוור" – מי שהוא נזקק מחמת עיוורון כאמור בתקנה 4 לתקנות שירותי הסעד (מבחני נזקקות), ה-תש"ל – 1970

(ג) אדם שרופא מוסמך קבע שהוא מוגבל בהליכה וזקוק לכסא גלגלים לנכה. חוק העזר לקריית מלאכי (העמדת רכב וחנייתו), ה- תשנ"ב – 1992 (להלן : חוק העזר).

### **4.הסמכות להסדיר חניית רכב, להציב תמרורים לנכים לגבות אגרה סוג התמרור**

ישנם שני סוגים של תמרורי נכה :

א. תמרור ג/43 – רקע התמרור כחול ועל גביו סימון של כיסא גלגלים – מסמן מקום חניה לרכב של נכה משותק ברגליו.

ב. תמרור א/44 – רקע התמרור לבן ועל גביו מצוינות שלוש נקודות בצבע ירוק – תמרור המסמן מקום חניה לרכב בעל תו נכה משולש.

נוסף על כך, קיים גם סימון על גבי הכביש – ד/16 ו-ד/19.

ד/16 – סימון ששימש בעבר לחניית נכה ועדיין קיים במקומות שסומנו. בעזרתו מסומן מקום הכניסה לשטח המיועד לכלי רכב. סימון זה בדרך כלל מופיע במקום החניה שבו מוצבים תמרורי נכה.

ד/19 – סימון המשמש בהווה, נוסף על התמרור ג/43.

ישנם מקרים שעל גבי התמרורים האמורים לעיל מופיע מספר רישוי של רכב הנכה ו/או ישנה הבחנה לגבי זמן השימוש בתמרור. הוראתם כי מקום החניה מיועד רק לרכב שמספר הרישוי שלו מצוין על גבי התמרור ו/או התמרור תקף רק בזמן המצוין בתמרור. בתמרורים אלו, שבהם קיימת הבחנה לגבי זמן השימוש בתמרור, כל אזרח אחר יוכל להשתמש במקום החניה בשעות שאינן מצוינות בתמרור.

## פרק ב' - סידור חנייה לנכים

### 1. רקע

עבור נכים שניידותם מוגבלת, כלי רכבם הפרטי הוא התחליף היחיד לרגליהם, ובלעדיו הם אינם מסוגלים לנהל אורח חיים נורמאלי. מתוך התחשבות במצוקתם בחר המחוקק להקצות לטובתם בקרבת אתרים מרכזיים ובניינים ציבוריים מקומות חנייה לנכים.

חוק חנייה לנכים, ה-תשנ"ד-1993 (להלן: חוק חנייה לנכים קובע כי בסמכות רשות הרישוי במשרד התחבורה להנפיק תווי חנייה לנכים שדרגת נכותם לפחות 60% ותנועתם בדרכים עלולה לערער את מצב בריאותם.

עיריית קריית מלאכי מקצה מקומות חנייה לנכים חוק עזר לקריית מלאכי (העמדת רכב וחנייתו), ה-תשנ"ב-1992, מתייחס לחנייה אסורה במקומות בהם הציבו תמרורים.

ישנם מקומות חנייה בלעדיים לנכים (תמרור נכה שבו מצוין מספר הרישוי של הרכב המשמש את הנכה) ומקומות חנייה המיועדים לכלל ציבור הנכים במקומות חנייה המוסדרים במרכז העיר, בסמוך לבניינים ציבוריים ולאתרים מרכזיים.

ועדה בראשות מנכ"ל העירייה (רשות תמרור מקומית) אשר חבריה היועצת המשפטית ומנהל הבטיחות בדרכים דנים בבקשות להקצאת מקומות חנייה לנכים.

מתפקידו של מנהל מטה הבטיחות בדרכים ליישם את החלטות הוועדה באמצעות מחלקת האחזקה העירונית.

הבקשות להקצאת מקומות חנייה מועברות למנהל מטה הבטיחות בדרכים ומוגשות במרוכז לדיון בוועדה.

אכיפת חוק חנייה לנכים מתבצע על ידי מחלקת הפיקוח העירוני על פי חוק העזר לקריית מלאכי (העמדת רכב וחנייתו), ה-תשנ"ב-1992.

### 2. נהלים

לא נמצאו נהלים כתובים בנושא חניית נכים, יחד עם זאת נמצא טופס המכונה "חידוש זכאות למקום חנייה בלעדי לנכה סמוך למקום המגורים".

בטופס נקבעו תנאי זכאות ומסמכים נדרשים, הנחיות למילוי הטופס והנחיות נוספות, הטופס מתייחס לשנת 2007.

מנהל המטה לבטיחות בדרכים מסר למבקר העירייה, כי עם כניסתו לתפקיד פרסם הודעה בעיתונים המפרטת את נהלי הקבלה והזכאות למקום חנייה בתאריך 13.11.2009.

הביקורת סבורה שטופסי הבקשה אינם מתאימים, כי אינם מתעדים את התהליך עד להתקנת השלט וראוי שהטופס ישודרג.

### 3. קריטריונים לזכאות חניית נכים

נמצא מסמך של מנהל מטה לבטיחות בדרכים משנת 2009 המפרט התנאים לזכאות והמסמכים הנדרשים שיש לצרף לבקשה.

#### **4. נוהל הגשת בקשה**

בטופס "חידוש הזכאות" לא נרשמו המסמכים הנדרשים שיש לצרף לבקשה לקבלת חנייה לנכים, יחד עם זאת באתר האינטרנט של העירייה במסגרת הפיקוח העירוני נרשמו הקריטריונים והמסמכים שיש לפרסם לבקשה.

#### **5. טפסים להגשת בקשות שונות**

קיים טופס בקשה להקצאת מקום חנייה אישי לנכה הנמצא בידי המזכירה בדלפק הקבלה בכניסה לעירייה.

#### **6. תהליך הטיפול עד להצבת התמרור**

המבקש לקבלת מקום חנייה לנכים מתבקש למלא טפסים לשלם במזומן ולצרף קבלה על התשלום בגין רכישת העמוד והשלט והתקנתו ע"י מחלקת תחזוקה של העירייה.

#### **7. המעקב על האישור וההתקנה**

לאחר קבלת המסמכים והקבלה על התשלום, מועברות הבקשות אחת לתקופה לוועדת תמרור לשם קבלת החלטה לאישור או לשלילה.

#### **8. בדיקה מדגמית**

בבדיקה מדגמית בתיקי הבקשות והאישורים נימצא מספר אישורים מועט שלא הוצמדו להם קבלות תשלום.

#### **9. מספר מקומות חנייה המיועדים לנכים פרטיים. (ליד הבית ומקום עבודה)**

אין בידי מנהל המטה לבטיחות דרכים רשימה עדכנית על מקומות חנייה לנכים ליד הבית ו/או מקום העבודה, קיימות מפות אך הן אינן מעודכנות.

#### **10. מספר מקומות חנייה שהוקצו בשנים 2010-2011**

לא קיים מעקב ממוחשב באשר למקומות חנייה לנכים שהוקצו בשנים 2010-2011, בהעדר רישום ממוחשב, כמקובל בחלק מהרשויות שרכשו תוכנת מעקב בנושא.

#### **11. מקומות חנייה המיועדים לנכים במקומות ציבוריים**

אין בידי מנהל המטה לבטיחות בדרכים נתונים מרוכזים על מקומות חנייה במקומות ציבוריים הפרוסים בעיר.

#### **12. צביעה ושילוט מקומות חנייה לנכים**

בסיוור שערכה הביקורת נמצא שמקומות החנייה לנכים לא תקינים, בחלקם צבע הסימון דהה ובחלקם לא קיים שלט מתאים.

#### **13. בדיקה מדגמית לחניית נכים במקומות ציבוריים**

בסיוור שערך מבקר העירייה ערך בדיקה ברחבי העיר פירוט הממצאים בפרק ד' חניונים בבניינים ציבוריים.

#### **14. מקומות של נפטרים נכים**

בהעדר מעקב ממוחשב לא מתקיים מעקב על נפטרים שהיו בידיהם מקומות חנייה.

#### **15. אתר האינטרנט**

כאמור באתר האינטרנט של העירייה קיימות הנחיות להגשת בקשה לנכים, כיוון שהאחריות עברה למטה הבטיחות בדרכים, ראוי שהנהלים יופיעו במסגרת מטה הבטיחות בדרכים.

#### **16. חוק עזר עירוני**

בחוק עזר עירוני לקרית מלאכי (העמדת רכב וחנייתו) ה-תשנ"ב-1992, אין הוראה המסמיכה את הרשות לגבות אגרה בסך 400 ₪ שניגבת עבור התקנת שלט חנייה לנכים וצביעת השטח המסומן. ברשויות אחרות נגבות אגרות בין 200-373 ₪.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה להכין נהלים להקצאת מקומות חנייה לנכים אשר יכללו את הנושאים הבאים:

-התנאים לזכאות להקצאת מקום חנייה לנכה על פי מקום העבודה או המגורים.  
-נוהל הגשת בקשה להחלפת מקום חנייה עקב העברת מקום מגורים או מקום עבודה.

-נוהל הגשת בקשה להחלפת שילוט עקב החלפת רכב.

-לנהלים יש לצרף נספחים להגשת בקשות שונות כמפורט:

נספח טופס בקשה להקצאת חניה שמורה לנכה ליד מקום המגורים.  
נספח טופס בקשה להקצאת חניה שמורה לנכה ליד מקום העבודה.  
נספח טופס בקשת נכה להקצאת חניה שמורה עקב העתקת מקום המגורים.  
נספח טופס בקשת נכה להקצאת חניה שמורה עקב העתקת מקום העבודה.  
נספח טופס בקשת נכה בעל חניה שמורה להצבת תמרור חדש עקב החלפת רכב.

-אישור רשות התמרור המקומית.

-אישור ביצוע על ידי מנהל מחלקת האחזקה של העירייה.

לפעול לרישום אינוונטר של מקומות חנייה לנכים וסימון מפות בהתאם.

-לבטל מקומות חנייה לנכים שנפטרו או אינם גרים בקרית מלאכי.

-לפרסם באתר האינטרנט של העירייה במסגרת מנהל בטיחות בדרכים נוהל עדכני עם כל סוגי טופסי הבקשות.

-הביקורת ממליצה לפעול שתהא הוראה כדין המסמיכה את רשות התמרור לגבות את האגרה בגין הצבת התמרורים.

## **פרק ג' – רשות תמרור מקומית**

### **1. רשות תימרור מקומית**

על פי תקנות התעבורה – כל תמרור והסדר תנועה בתחום הרשות המקומית, חייב לקבל אישור של רשות תימרור מרכזית או מקומית.

בתקנות התעבורה יש הודעה על מינוי "ראש כל רשות מקומית – רשות תימרור מקומית לאזור של אותה רשות מקומית, למעט כל דרך שאיננה דרך עירונית בתחום מועצה אזורית המוחזק על ידי המדינה"

ראש רשות יכול לבקש מהמפקח שיאציל את הסמכות כרשות תימרור מקומית לסגנו, או לחבר מועצה אחר, או לעובד הממונה על תחום זה ברשות. השינוי בהאצלת הסמכות יפורסם ב"רשומות".

### **2. סמכות רשות תימרור מקומית**

אם לא הורתה רשות התמרור המרכזית אחרת, רשאית רשות תמרור מקומית, לאחר התייעצות עם קצין משטרה או קצין משטרה צבאית פיקודית (לגבי דרכים שבשטח צבאי), להציב, לסמן או לסלק בכל דרך שבתחומה, רק את התמרורים והסימנים הבאים:

תמרורי אזהרה, למעט תמרור א-43, שהוא תמרור "האט", שמשמעותו הוראה. תמרורי מודיעין, למעט תמרור ג-2 (תחנת הסעה לחיילים), ו-ג-7 (מקום חצייה להולכי רגל).

סימנים על פני דרך, למעט התמרורים ד-4,6,9,11,15,17 (סימנים שונים של קווי הפרדה, עצירת רכב, מעבר חציה להולכי רגל, אבני שפה אדום-לבן, מקום עצירה לסוג מסוים של רכב).

סימני עזר בדרך. כלומר, כל תמרור שיש בו בחינת הוראה או איסור – אינו בסמכות "רשות תימרור מקומית".

### **3. הצבת תימרור במקום חנייה לנכה (תיקון 96 לפקודת התעבורה, התש"ע 2010)**

מי שהקצה לפי כל דין מקום חניה לנכה במקום ציבורי, ימסור הודעה לרשות תמרור מקומית על מקום החניה שהקצה: רשות התמרור המקומית תציב תמרור לסימון מקום החניה בתוך 30 ימים מיום שקיבלה הודעה כאמור, או מיום שקיבלה הודעה מאדם אחר על הקצאת מקום החניה האמור. והכול זולת אם רשות התמרור המרכזית הורתה אחרת.

### **4. אחריות ליישום הוראות והחלטות**

רשות תמרור מקומית תהיה אחראית להצבתו, התקנתו, הפעלתו, סימונו, רישומו ואחזקתו של כל הסדר תנועה שבתחומה.

האחריות על רשות תמרור מקומית ל"רישום" תמרורים, מחייבת ניהול אינוונטר של התמרורים, עם פרטים על תאריך אישורם ותאריך הצבתם.

במספר רשויות ממחשבות את אסמכתאות האישור עם תאריך האישור. רישום זה דרוש לצורך הוכחת חוקיות התמרורים בבתי משפט, במידה ומתעוררת שאלה בדין משפטי אודות עבירת תנועה, בתאריך מסוים.

### **5. תחום הביקורת**

הביקורת בדקה את נושא תמרורי חנייה לנכים בלבד.

#### **6. הרכב הרשות בנושא חנייה לנכים**

על פי דיווח של המנהל לבטיחות בדרכים וועדת רשות תמרור מקומית מורכבת מבעלי התפקידים הבאים :-  
מנכ"ל העירייה- יו"ר  
יועמ"ש  
מנהל מטה בטיחות בדרכים.

#### **7. פרוטוקולים ישיבת רשות התמרור**

לא מתקיים פרוטוקול ישיבת וועדת תמרור, כאשר היא דנה באישור חנייה לנכים, יחד עם זאת הוועדה דנה בכל טופס בקשה בנפרד ורושמת מאושר/לא מאושר ובעלי התפקידים חותמים על הטופס.

הביקורת סבורה שיש לנהל פרוטוקול של ישיבת ועדת תמרור המתחייב מפקודת העיריות לגבי כל ועדה מוועדת הרשות, יכול שהפרוטוקול יהיה מקוצר, יכלול כמה בקשות הוגשו, כמה אושרו וכמה נדחו, על כל בקשה נדחית ראוי לרשום את נימוקי הדחייה.

#### **8. לוחות זמנים בשנתיים האחרונים לישיבות רשות התמרור**

על פי דיווח של מנהל מטה בטיחות בדרכים וועדת התמרור מקיימת ישיבות בנושא הקצאת מקומות חנייה לנכים אחת ל- שישה חודשים, משמעות הדבר שנכה הזכאי למקום בשלט חנייה אמור להמתין כשישה חודשים.

הביקורת מעירה כי על פי תקנות התעבורה, רשות התימרור המקומית תציב תמרור לסימון מקום החנייה בתוך 30 יום למי שהוקצה לו מקום חנייה לנכה במקום ציבורי.

#### **9. פניות בהמתנה לאישור**

במועד הביקורת 11.09.11 נמצאו בידי מנהל מטה לבטיחות בדרכים ארבע בקשות לדיון בוועדה על פי המועדים הבאים :-  
11-1/5 בקשה-1  
11-7/2 בקשה-1  
11-7/8 בקשה-1  
11-7/9 בקשה-1

#### **10. סימון והתקנת שלטים במקרים דחופים**

נמסר לביקורת כי בעיקרון אין מצב שמסמנים ומתקינים מקומות שלטי חנייה לנכים, אלא לאחר אישור וועדת תמרור. במקרים דחופים הוועדה מתכנסת לדיון מיוחד, כדי לאשר את מקום החנייה.

#### **11. סקר בדיקת תקינות מקומות חנייה לנכים**

לביקורת נמסר דוח ממוחשב (ללא תאריך) כנראה משנת 2009 (אולי בעקבות סקר) אשר מצביע על הנתונים הבאים :-  
מספר הנכים בעיר 90  
לא קיים עמוד 66  
לא קיים שלט 70

- לא קיים סימון חנייה כחול-63
- סימון חנייה צבע דהוי 4-
- לא קיימת בקשה חדשה-28

על פי נתוני הסקר שנערך בשעתו המצב של מקומות חנייה לנכים מצריך טיפול שורשי.

### **12. יישום החלטת רשות התמרור (כמה זמן מההחלטה עד ההתקנה)**

העדר תיעוד מתאים על הטפסים הקיימים, אינו מאפשר לקבל נתונים מהו אורך הזמן שלוקח להתקין ולסמן את שלט החנייה לנכה, מאז קבלת אישור של הוועדה

### **13. סקר של נכים בעיר**

מהתיעוד שנמצא, יתכן והיה סקר, אך אין עדכון ולא ניתן לקבל מצב עדכני על כמות החניות לנכים.

### **14. ניהול אינוונטר של תמרורי נכים**

רשות מקומית מחייבת בניהול אינוונטר של התמרורים עם פרטים על תאריך אישורם ותאריך הצבתם.

מנהל המטה לבטיחות בדרכים הציג לביקורת מפות ובהם סימני תמרורים לנכים, אך לדבריו המפות אינם עדכניות, ולא ניתן ללמוד מהם מהו מספר החניות הפרטיות והחניות במקומות ציבוריים לנכים.

### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת ממליצה לרשות התמרור המקומית כמפורט להלן:**

**-לרשום פרוטוקול כנידרש מכל ועדה מועדות העירייה.**

**-לקיים ישיבות ועדת תמרור לעיתים קרובות כדי לעמוד בתקנת התעבורה שנקבעה שיש לסמן את מקום החנייה, תוך 30 יום מיום קבלת ההודעה.**

**-לפעול לרישום אינוונטר של החנייה לנכים ולסמן מפות בהתאם.**

## פרק ד' - חניונים בבניינים ציבוריים

### 1. כללי

חוק התכנון והבנייה, ה-תשכ"ה 1965, קובע חובת סידורים מיוחדים לנכים בבניינים ציבוריים.

החוק קובע כי וועדה מקומית לתכנון ובנייה לא תיתן למבקשים היתר לבניין ציבורי אלא אם כן מתמלאות בבקשה הוראות בדבר סידורים מיוחדים לנכים כפי שנקבעו בחוק.

תקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר תנאים ואגרות), ה-תש"ל – 1970 מגדירות מהו בניין ציבורי (אולם שמחות, חנות כל בו, בית מלון, בית כנסת וכדומה) וקובעות את התקן על פי מספר מקומות החניה בבניין ציבורי ובחניון ציבורי.

בתוספת שנייה חלק ח', התקנת סידורים מיוחדים לנכים בבניין ציבורי סימן ג' ותיקון תשס"ה) – סידורים מיוחדים לנכים בשטחי חוץ של בניין ציבורי בסעיף 8.03.01, מפורט התקן של מקומות חנייה נגישים – מקומות המתאימים לכלי רכב של נכים או לכלי רכב המובילים נכים.

סעיף זה קובע, כי התקן של מקומות חנייה נגישים הוא כלהלן:

מספר מנמלי של מקומות חניה נגישים			מספר מקומות חנייה
רכב גבוה*	רכב רגיל	סך הכול	
1	-	1	עד 25
2	1	2	עד 50
3	2	3	עד 75
4	3	4	עד 100
5	4	5	עד 150
6	5	6	עד 200
7	6	7	עד 300
8	7	8	עד 400
9	8	9	עד 500
הערה-**		2% מכלל מקומות החניה	עד 1000
הערה-***		+12% 1% מכלל מקומות החניה	יותר מ-1000

### הערות

\*"רכב גבוה" – רכב בכל התקן העלאה, כגון מעלון אנכי (אנכון), המאפשר כניסה אל רכב ויצאה ממנו בישיבה בכיסא גלגלים.

\*\*מקום חנייה נגיש אחד לפחות לרכב גבוה יוקצה לכל 8 או חלק מ- 8 מקומות חנייה נגישים.

\*\*\*בחניונים מקורים, שבהם לא ניתן, מבחינה הנדסית, להקצות מקומות חנייה נגישים לרכב גבוה – יהיו מקומות החניה קרובים. ככל האפשר לכניסה נגישה לבניין ולדרך נגישה תחבר בין מקום החנייה לבין הכניסה לבניין.

**2. בדיקה מדגמית סימון חניית נכים**

מבקר העירייה ערך בדיקה מדגמית ברחבי העיר ולהלן הממצאים :

מס"ד	מקום	כמות החניות	עמוד ושלט	סימון בצבע כחול	הערות
1	בנק הפועלים	1	יש	יש	תקין
2	בנק טפחות	1	יש	יש	תקין
3	משטרה	2	אין	אין	קיים ציור עגלה בלבן על הרצפה
4	מועצת הפועלים	2	יש	יש	1 פרטית ו-1 ציבורית
5	קופת חולים כללית	2	1	צבע כחול דהוי	
6	קופת חולים מאוחדת	2	יש	אין צבע כחול	
7	מרכזון	2	אין	צבע כחול דהוי	
8	דואר	2	יש	צבע כחול מחוק	
9	השוק העירוני / אצטדיון	8	שלט לא תיקני	יש	דרוש שלט עם עגלה ומס' החניות
10	קניון ז'בוטינסקי	2	אין	צבע דהוי	
11	עירייה	2	יש	אין צבע	

מהבדיקה המדגמית עולה כי חלק גדול מהשלטים והסימונים אינם תקינים ראוי לפעול לתיקון המצב בהקדם האפשרי.

**הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לתקן את הליקויים שנתגלו בבדיקה המדגמית ולערוך בדיקה כללית בכל שלטי החנייה לנכים בעיר במקומות ציבוריים .

הביקורת ממליצה לעדכן את המפות באשר למקומם של חניות נכים בעיר.

## הערות ראש העיר

## הערות ראש העיר - איכות השרות לציבור בנושא חניית נכים

1. מנהל המטה לבטיחות בדרכים פעל ליישם את המלצות המבקר בתחום חניית נכים במקומות ציבוריים, וחניית נכים במקומות חנייה פרטיים.
2. בוצע מיפוי עירוני באשר לתמרורי חנייה ציבוריים לנכים בכל רחבי העיר.
3. בוצע מיפוי לחניות פרטיות לנכים והועברו נתונים למחלקת הנדסה, לשם עדכון המפות ואישורם על ידי משרד התחבורה.
4. תוקנו הליקויים בדוח המבקר בכל מקומות החנייה לנכים ברחבי העיר.
5. עודכנו טופסי הבקשה למקום חנייה לנכה ועדכן הפרסום באתר האינטרנט של העירייה.
6. רשות התמרור יישמה את המלצות המבקר, באשר לרישום פרוטוקול בכל ישיבה מישיבותיה וקיום ישיבות בתדירות גבוהה יותר בהתאם להצטברות הבקשות.
7. מחלקת התחזוקה של העירייה תפעל, להתקנת התמרור לנכה, תוך 30 יום מיום מתן האישור על ידי וועדת התמרור.

**התייחסות מנכ"ל העירייה**  
**ומנהל מטה בטיחות בדרכים**

## עיריית קריית מלאכי-לשכת מנכ"ל העירייה

י"ג בטבת תשע"ב  
08 ינואר 2012  
ב"תמוז/תשע"ג

אל: סמי וקנין – מנהל מטה בטיחות בדרכים

### הנדון: מיפוי חניות ציבוריות לנכים בעיר

1. בהמשך למכתבך מיום 4.1.2012 בנושא שבנדון.
2. הח"מ מאשר ביצוע צביעה והתקנת התמרורים עפ"י המצוין במפה ובהתאם לאישור ועדת תחבורה.
3. נא לבצע זאת בסיכום עם מנהל אגף האחזקה ובעדכון המשטרה (אין לרדת לכביש).
4. בברכה,

(--)  
אלי פרץ  
מנכ"ל

העתק:  
מר מוטי מלכה – ראש העיר.  
מר שלום בן שטרית מבקר העירייה.  
מר מוטי ויצמן- מנהל אגף אחזקה.

## מנהל מטה בטיחות בדרכים

### 1.1.12

לכבוד

מר שלום בן שטרית מבקר העירייה

### הנדון: דוח מבקר העירייה התייחסות

1. בהמשך למכתבך בנושא תמרורים לנכים בעיר ברצוני לציין שנעשתה עבודה מיפוי חניית נכים ציבוריים ברחבי העיר הנושא יטופל בהקדם האפשרי.

2. בנושא התנהלות ובקשות לחניית נכים במקומות פרטיים הנושא מתבצע בצורה טובה לפי הנהלים ע"י ועדה להקצאת מקומות חנייה לנכים ברשותו של מנכ"ל, יועמ"ש, ומהנדס העיר.

3. ברצוני לציין שנעשים מאמצים לבצע את ההמלצות שלך מהדוח.

4. לידיעתך וטיפולך.

(--)

וקנין סמי

מנהל מטה בטיחות בדרכים

העתק:

מנכ"ל העירייה מר אלי פרץ

## מנהל מטה בטיחות בדרכים

### 1.2.12

לכבוד  
מר שלום בן שטרית מבקר העירייה

### הנדון: נוהל הקצאת מקומות חנייה לנכים

1. בהמשך למכתבך ברצוני לציין שאני מבצע את המלצתך לפי טופס הצעה שהעברת לי.

2. כמוכן ברצוני לציין שסיימתי את מיפוי חניית הנכים הציבוריים בעיר. אני מעלה לאישור בוועדת התחבורה שתתקיים במרץ 2012.

3. חניות פרטיות העברתי להנדסה לדאוג לסימונם במפת התימרון הנושא יועבר לוועדת תחבורה.

4. טופס בקשה למקום חנייה לנכה או חידושו יתוקן יתועד באתר האינטרנט העירוני.

5. בתודה והמשך פעולה.

(--)  
וקנין סמי  
מנהל מטה בטיחות בדרכים

העתק:  
מנכ"ל העירייה מר אלי פרץ

## מנהל מטה בטיחות בדרכים

ט' טבת תשע"ב  
04 ינואר 2012

מר אלי פרץ  
מנכ"ל העירייה

### הנדון: מיפוי חניות ציבוריות לנכים בעיר

1. בהמשך לפעילות ולשיפור המתבצעים בעיר בנושא תמרור ונגישות לנכים להלן מיקום החניות הציבוריים בעיר. רצ"ב טבלה לפי מספרים ומיקומם.
2. אבקש אישור לבצע צביעה והתקנת תמרורים + עמודים לפי המצוין במפה.
3. לידיעתך וטיפולך אודה,

בברכה  
סמי וקנין  
מנהל מטה בטיחות בדרכים

העתקים:  
מר מוטי מלכה-ראש העיר  
מר שלום בן שיטרית-מבקר העירייה

**חניות ציבוריות – נכים**

<u>מסד</u>	<u>מקום ורחוב</u>	<u>מס' חנייה</u>	<u>כמות חניות</u>	<u>הערות</u>	<u>עמוד</u>
1	בן גוריון	1	2	מול מרכז הבשר	יש
2	הנגב	2	2	קו"ח כללית	יש
3	גן שמואל	3	2	ויקטורי	יש
4	הרצל	4	6	שוק רוכלים	יש
5	רש"י	5	2	מול הדואר	יש
6	בן גוריון	6	2	היכל התרבות	יש
7	משה שרת	7	2	משטרה	יש
8	ז'בוטינסקי	8	2	לאומית חניית עירייה	יש
9	ז'בוטינסקי	9	2	מול הבנקים	יש
10	ז'בוטינסקי	10	1	חנית נצח ישראל	יש
11	מנחם בגן	11	2	מועצה דתית	אין
12	בן גוריון	12	2	מתנ"ס	אין
13	רשי	13	2	שוק מסחרי משחטה	אין
14	חב"ד	14	1	מול קו"ח כללית	אין
15	רחוב המ"ג	15	2	מול קו"ח מומחים	אין
16	רש"י	16	1	מול ביטוח לאומי	אין

**ביקורת בשירות הפסיכולוגי**  
**חינוכי (שפ"ח)**

## **בקורת בשרות הפסיכולוגי-חינוכי (שפ"ח)**

### **1. כללי**

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת בעירייה, נערכה ביקורת בשרות הפסיכולוגי-חינוכי (שפ"ח). לפני עריכת הביקורת נשלח מכתב היערכות ושאלון למנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי-חינוכי, לאחר קבלת השאלון נערכה ביקורת בשרות הפסיכולוגי.

### **2. התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר**

הדוח מכיל פרקים נושאים רבים, לכן מלבד המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, נדרשים בעלי התפקידים להתייחס לפרקים שיישלחו אליהם :

**כל הדוח** - מנהל ה-שפ"ח ומנהל אגף החינוך.  
**פרק ב'** - מנהל כח אדם והיועצת המשפטית (לסעיף תצהיר לניגוד עניינים).  
**פרק ד'-ה'** - גזבר העירייה.

### **3. הבסיס החוקי**

הבסיס החוקי והפורמאלי לפעילות השירות הפסיכולוגי מעוגן ב: -  
- חוק הפסיכולוגים ה-תשל"ז - 1977 והתקנות שתוקנו על פיו.  
- חוק חינוך מיוחד ה-תשמ"ח - 1988.  
- חוק הגנת הפרטיות ה-תשמ"א - 1981.  
- חוזרי מנכ"ל משרד החינוך.  
- הנחיות מקצועיות של שפ"י (שירות פסיכולוגי ייעוצי) במשרד החינוך.  
- "שאל את הפסיכולוג" - אוגדן מידע לפסיכולוג החינוכי.

### **4. מטרה**

מטרת הביקורת, לבדוק באופן כללי את פעילות השרות הפסיכולוגי בתחומים השונים, וכן היחסי הגומלין בין בתי הספר, הגנים ואגף החינוך. להתריע על ליקויים בדרכי תפעול וניהול במידה והם קיימים וכן להמליץ על דרכים לפתרון, במגמה לשפר את המינהל התקין ותפקוד השרות הפסיכולוגי.

### **5. נושאים שנבדקו**

להלן הנושאים שנבדקו :

- א. מטרות ויעדי השירות הפסיכולוגי חינוכי.
- ב. המבנה הארגוני וכח אדם.
- ג. שירותי הפסיכולוגיה החינוכית.
- ד. הרחבת השירותים הפסיכולוגיים במימון נוסף.
- ה. התקציבים והניהול הכספי.
- ו. תוכניות עבודה, נהלי עבודה פיקוח ובקרה.
- ז. סביבת העבודה.

#### **6. הליך הביקורת**

הביקורת שלחה שאלון למנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי וקיימה שיחות עם, הביקורת ערכה בדיקה בשירות הפסיכולוגי וקיימה שיחות עם מזכירת ה-שפ"ח.

#### **7. התייחסות לטייטת הדוח**

מנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי מתבקשים להגיש התייחסות לטייטת הדוח, **תוך 15 ימים מיום קבלתו.**

בעלי התפקידים האחרים יתייחסו לפרקים שנשלחו אליהם, **תוך 15 ימים מיום קבלתם.**

#### **8. שיתוף פעולה**

הביקורת זכתה לשיתוף פעולה מהמבוקרים במהלך הביקורת.

#### **9. לוח זמנים**

הביקורת נערכה לסירוגין בין המועדים ספט' 2011-פברואר 2012.

## עיקרי ההערות וההמלצות- שירות פסיכולוגי

### 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח, ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

### 2. ה-שפ"ח-כללי

הביקורת מעירה, כי על מנהל ה-שפ"ח לפרסם נוהל מקצועי אשר מפרט את חלוקת הפסיכולוגים בשעת חירום והטיפול המיוחד שנדרש לשעת חירום בשונה מהשגרה.

הביקורת מעירה שיש להקצות פסיכולוגים לצוותי משימה, צוות בית חולים וצוות הודעה ולעדכן את השמות של הפסיכולוגים שפרשו.

הביקורת ממליצה לחייב את הפסיכולוגים להשתתף בימי עיון, בהדרכות ובתרגילים שעורכת העירייה ומחלקת הרווחה על פי השיבוץ שלהם במסגרת פק"ל טיפול באוכלוסייה בשעת חירום בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד החינוך, מן הראוי שהמפגש בשעת חירום לא יהיה "מפגש ההכרות ראשוני".

הביקורת מעירה כי ה-שפ"ח בקרית מלאכי משמש "בית ספר לפסיכולוגיה של מדריכים ומודרכים, כך שלא נותר זמן לתת שירות לילדים הניזקקים לשירותים פסיכולוגיים וכן לא נימצא פיצוי בתקנים לזמן הנגזל מהילדים.

הרחבה בעניין זה ראו פרק ג' – שירותי פסיכולוגיה חינוכית.

### 3. המבנה הארגוני וכח אדם

הביקורת מעירה כי בהעדר קיום מכרזים לפסיכולוגים על פי תקנות העיריות פוגע בכללי השוויון וההגינות בקבלת עובדים.

מן הראוי הייה לפעול למינוי ועדות בחינה, לפרסם בשני עיתונים שאחד מהם עיתון יומי ולא באינטרנט כפי שדווח כנדרש מהתקנה.

בהעדר קיום פרוטוקול (זיכרון דברים) שנדרש על פי התקנות לא ניתן לעמוד על קיום שוויון בין המתחרים לתפקיד.

הביקורת ממליצה לרענן את התקנות בנושא מכרזים לכח אדם ולוודא יישומם בעתיד.

הביקורת מעירה שיש לתיק בתיק אישי של הפסיכולוגים את אישור השפ"י כנדרש על פי הנוהל.

מחלקת כח אדם תפעל בעתיד, לפרסם את המכרזים לכח אדם בשני עיתונים שאחד מהם לפחות עיתון יומי, כנדרש מהתקנה.

הביקורת מעירה כי הפרסום באינטרנט לא נקבע בחוק ואין לפרסם באינטרנט אלא בעיתונות כנדרש.

מחלקת כח אדם תפעל לקבל כתב מינוי של וועדת הבחינה מראש העיר לכל מכרזי כח אדם המחייבים זאת ותצרפו לתיק מכרזים.

מחלקת כח אדם, תפעל בעתיד לכתיבת זיכרון דברים- וועדת בחינה טופס ג' (תקנה 29 ב') כנדרש מהתקנה.

הביקורת ממליצה לפעול על פי חוק להכין ולמסור לפסיכולוגים (לכל עובד חדש שמתקבל לעירייה) את טופס הודעה לעובד (תנאי עבודה) התשס"ב-2002.

הביקורת מעירה כי 0.30% משרה שמקצה שפ"י לעירייה אינם מנוצלים.

הביקורת ממליצה להוסיף את ה-30% משרה לאחד הפסיכולוגים המועסק ב-60% ומשרתו תעלה ל-90% על פי כללי המנהל התקין.

הביקורת לא ממליצה לגייס פסיכולוג מתמחה ב-30% משרה שכן אם צריך להדריך אותו לא תצא ממנו כל תועלת לטובת הילדים הזקוקים לשירותים פסיכולוגיים

הביקורת מעירה, כי ה-שפ"ח בקרית מלאכי משמש "בית ספר לפסיכולוגיה", זאת משום שגיוס כח אדם מתבסס על מתמחים ולא על מומחים ולא די בכך גם 2 מומחים עוברים הדרכה לקבל הסמכה למדריכים.

הביקורת מעירה כי 5 פסיכולוגים מתוך 9 עוברים הדרכה של 8 שעות בשבוע, הפסיכולוגים מועסקים ב-50% משרה שהם 25.25 שעות שבועיות, כך שנותרו שעות לעבודה נטו (ללא השתלמויות חיצוניות) כ-13.5 שעות שבועיות.

ראוי לציין כי מדובר ב-3 משרות של חצי משרה או לחילופין 1.5 משרה מלאה שאינם מושקעים בשירותי פסיכולוגיה לילדי העיר, אלו היו נקלטים לעבודה פסיכולוגים מומחים ולא מתמחים.

הביקורת ממליצה שמנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי ידרשו מהשירות הפסיכולוגי ייעוצי מחוזי (שפ"י) תוספת תקנים בעקבות קבלת פסיכולוגים מתמחים לשפ"ח קריית מלאכי.

הביקורת מעירה כי הפסיכולוגים עלולים להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים בעבודתם הציבורית עליה הם מופקדים ועלולים להתנגש בתפקיד אחר או בעניין אחר שלהם.

הביקורת מנחה להפיץ את השאלון בקרב הפסיכולוגים ולהעבירו לבדיקה ואישור ועדה משפטית של העירייה. (נוסח השאלון מצורף לחוזר מנכ"ל של משרד הפנים 2/2011 מ-5 באפריל 2011).

הביקורת מעירה, כי לאור הבדיקה המדגמית כמפורט לעיל נימצא שהפסיכולוגים אינם נוכחים בעבודה על פי מספר השעות בהתאם לאחוזי משרה על פי הסכמי עבודה ונמצאו חוסרים בשעות העבודה בין 1.25 ל-7.50 בשבוע.

הביקורת ממליצה למנהל כח אדם לברר את סוגיית חוסר השעות בעבודה על פי הבדיקה המדגמית ולהנחות את מנהל אגף החינוך ומנהל ה-שפ"ח בהתאם.

הביקורת מעירה למנהל כח אדם לבדוק את סוגיית היעדרותו של מנהל ה-שפ"ח מהעבודה למשך יום אחד בשבוע, במצב הנוכחי חסרות 4.45 שבועיות למנהל ה-שפ"ח.

הביקורת מעירה, כי יש להסדיר את אפשרות החתמת כרטיס לפסיכולוג בבית ספר עציון כמו בשאר בתי הספר.

הביקורת ממליצה למנהל כח אדם לבצע בקרה מדגמית יסודית פעם בחודש כל פעם במחלקה אחרת.

הביקורת מעירה, כי יש לשדרג ולהזין את מערכת הדיווח על שעות עבודה לגבי עובדים במשרה חלקית ובכך ניתן לראות בנקל את שעות העבודה החסרות בשורה סה"כ בעמודה "זמן חסר".

#### 4. שרותי פסיכולוגיה חינוכית

הביקורת מעירה כי מספר משרות הפסיכולוגים המועסקים בשפ"ח נותן מענה רק לכ-50% מצורכי המערכת החינוכית, זאת מאחר שמשרד החינוך מתקצב רק כ-50% מתקן הפסיכולוגים הנדרש לעיר. (5.50 משרות בלבד) וגם מאחר שכ-37% מהיקף משרתם החלקית של הפסיכולוגים המועסקים בשפ"ח מיועדים להדרכה והשתלמויות.

הביקורת מציינת, כי מספר השעות המוקדשות להדרכה והשתלמויות, הינו גבוה ביותר ואינו עומד בשום פרופורציה לכל בעל תפקיד אחר בעירייה.

עוד מציינת הביקורת, כי אחוז כיסוי ותקצוב נמוך של כ-50% בלבד מהתקן הנדרש לרשות המקומית דומה בכל הארץ, ורשויות מקומיות מבוססות פתרו את הבעיה באמצעות תוספת כוח אדם מקצועי הממומן מתקציבן הן.

הביקורת מעירה, כי למוסדות חרדיים (כ-93 תלמידים) לא ניתנים שירותים פסיכולוגיים על ידי ה-שפ"ח למעט שירותי חירום בלבד ואילו לתלמידי בתי ספר ישורון (כ-258 תלמידים מקבלים טיפול שוטף).

הביקורת מעירה, כי הרכב ועדת השמה חסר ולא משתתפים בעלי תפקידים נוספים על פי חוק והם עובד סוציאלי, מפקח רגיל של משרד החינוך ורופא מומחה ברפואת ילדים על פי החוק לחינוך מיוחד.

יוער, כי רק לאחרונה החל להשתתף נציג ועד ההורים הארצי לחינוך מיוחד בוועדות ההשמה.

#### 5. הרחבת השירותים הפסיכולוגיים

לא נמצאו נהלים כתובים לגבי השירות המשלים הקובעות שהשירות המשלים יינתן מעבר לשעות העבודה הקיימות או בימים שהפסיכולוגים אינם עובדים בעירייה, תוך הפרדה ברורה ארגונית תקציבית ומקצועית בכפיפות לכללי האתיקה המקצועיים.

לא נמצאו נהלים כתובים המסדירים את אופן הפעלת ה-שפ"ח בקרית מלאכי וכן דרכי התשלום עבור תקורה מנהלתית על פי חוזר מנכ"ל משרד השלטון המקומי.

לא קיים פיקוח ותיעוד לגבי השירותים הממונים על ידי ההורים לגבי עלויות ומקצועיות כמוכן לא משולמת כלל תקורה מנהלתית לשימוש במתקני הרשות,

כאשר מדובר בפסיכולוגים העובדים ב-50% משרה בעירייה, תיאורטית יכולים להשתמש במתקני העירייה מעל ל-50% ללא תשלום תקורה מנהלתית כל שהיא.

הביקורת ממליצה להכין נהלים אשר יסדירו את הפעלת השירותים הפסיכולוגים במימון נוסף הן על ידי המוסדות והן על ידי ההורים כולל על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך ומנכ"ל השלטון המקומי בנושא השירותים הפסיכולוגיים במימון נוסף.

בנהלים חובה למנוע את החשש של ניגוד עניינים באשר לקבלת מטופלים בשעות עבודה והפיקוח על שירותים שניתנים במימון ההורים היקפם ועלותם ראוי שנושא זה יבוא לידי ביטוי בשאלון ואיתור ניגוד עניינים.

מנהל ה-שפ"ח אמור לפקח על פעילות של הרחבת השירותים הפסיכולוגיים כדי למנוע התנגשות בין עבודתו הציבורית של הפסיכולוג לבין עבודתו במתן שירות משלים בימים שהוא מבצע זאת אחרי העבודה וגם בימים שאינו עובד.

מנהל אגף החינוך, גזבר העירייה ומנהל ה-שפ"ח יקבעו את התקורה המנהלתית שהפסיכולוג אמור לשלם לעירייה בגין שימוש במתקניה בהיותו נותן שירותים פסיכולוגיים פרטיים ובשירותים לילדים במימון הורים ובאחריותם לפרסם נוהל בהתאם.

#### 6. התקציבים והניהול הכספי

הביקורת מעירה, כי משרד החינוך אמור להעביר 68% שכר מתקציב של כל משרד פסיכולוג בעירייה, מבדיקה עולה כי בניכוי שכר שנתי של המזכירה והמנקה (ע"ס 195,621 ₪) עומד משרד החינוך בהשתתפותו לשכר של הפסיכולוגים ומעביר 68% משכר כל משרת פסיכולוג.

הביקורת מציינת, כי ההכנסות ממשרד החינוך בשנת 2010 גדלו ב-6% ביחס לשנת 2009. נימצא, כי אין סטייה משמעותית והסטייה זניחה ביחס לביצוע מול התכנון.

הביקורת מעירה כי קיימים צרכים לביצוע מבחנים, לכן ראוי לתכנן אותם בתקציב וכן להפריד בין סעיף "חומרים" לסעיף "מבחנים".

#### 7. תוכנית עבודה, נהלי עבודה פיקוח ובקרה

הביקורת מעירה כי על פי כללי המנהל התקין אמור מנכ"ל השפ"ח לאשר את תוכנית העבודה השנתית בכתב.

הביקורת מעירה, כי לא נמצאו תוכניות עבודה חודשיות רבעוניות ב-שפ"ח למעט פריסת הפסיכולוגים בבתי ספר וגנים, שהם בגדר תוכנית שנתית לא מפורטת.

הביקורת מעירה, כי לא נמצאו תוכניות עבודה חודשיות רבעוניות ב-שפ"ח למעט פריסת הפסיכולוגים בבתי ספר וגנים, שהם בגדר תוכנית שנתית לא מפורטת.

לא נימצא תיעוד מלא על היקף השירותים השונים בתחומים השונים ודיווחים תקופתיים בהעדר תוכנית מחשב מתאימה.

הביקורת מעירה כי לא מתקיימים משובים שנתיים של מנהלי בתי ספר, כך שלא ניתן לדעת האם הם שבעי רצון מטיב השירות שניתן על ידי השפ"ח.

הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך להכין סקר באשר לשירותי ה-שפ"ח הניתנים בבתי הספר.

## 8. סביבת העבודה

הביקורת מעירה כי המחשוב ב-שפ"ח (למעט 2) ישן ואנו ראוי לשימושם של הפסיכולוגים שאמורים להתעדכן מבחינה מקצועית יום יום בתחומים בהם עוסקים.

הביקורת מעירה לעירייה לפעול כמפורט:-

- לשדרג את המחשוב של הפסיכולוגים בהקדם.
- להקצות מכשיר טלפון לחדר טיפולים.
- לעדכן את האינטרנט ולהוסיף את השירותים הפסיכולוגים במימון על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך.
- לבער את התיקים של המטופלים שעברו 20 שנה או שהנבדק עבר את גיל 21 עפ"י חוק הפסיכולוגים.
- להחליף את המנעולים השבורים בתיקיות ולוודא נעילתם.
- לשדרג את הריהוט המשרדי במשרדי הפסיכולוגים.
- לערוך בדיק בית במבנה ה-שפ"ח ולתקן את הטעון תיקון, כגון: מזגנים, תקרות ומנעולים. (אין סיבה שמנורות שרופות לא יוחלפו והמזכירות צריכות לעבוד בחושך).
- להזין את מרכזית הטלפון במענה קולי על שעות עבודה ב-שפ"ח ולאפשר השארת הודעות מוקלטות של הפונים.
- להוסיף ליד דלת הכניסה של ה-שפ"ח שלט המודיע על קיומם של משרדי מנהל התשתיות ומנהלת חשבונות של הקרן
- להציב שלטים ב-2 הכניסות של הקניון ולפרט את משרדי ומוסדות העירייה בכל קומה.
- לרשום ליד דלת המשרד לשיקום שכונות שלט המודיע שהמשרד משמש "מרחב מוגן".
- לסלק את הכיסאות מהסוגים השונים מפינת ההמתנה ולהתקין 2 ספסלים ממתכת בדומה לספסלים המותקנים במקומות ציבוריים.
- להציב לאלתר שלטי הכוונה זוהרים למרחבים מוגנים בקניון מכל כיוון של מוסדות העירייה ובכלל זה ה-שפ"ח (ראוי להזכיר ששלטי הכוונה לממ"דים מיועדים גם לציבור הרחב ולא רק לעובדים).

הביקורת מעירה, כי אין שירותים המותאמים למוגבלים בבניין הקניון ובכלל זה משרדי ה-שפ"ח. כמוכן השירותים המיועדים לשימוש לציבור הרחב ולעובדים נעולים והם בשימוש העובדים בלבד.

הביקורת מעירה שכאשר המשרד לשיקום שכונות המשמש כממ"ד נעול, לא תהייה אפשרות להיכנס אליו בעת השמעת אזעקה, ראוי שמפתח חירום יהיה במזכירות של מוסדות העירייה ובכלל זה ה-שפ"ח.

## פרק א'- כללי

### 1. כללי

על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך 3.7-61 שניכנס לתוקפו מיום 1 בספטמבר 2010 (החליף חוזרי מנכ"ל 3.7-30 ו-3.7-32) נערך שינוי במתווה השירות הפסיכולוגי-חינוכי.

החלפת חוזרי מנכ"ל ופרסום חוזר מנכ"ל בא בעקבות דוח מבקר המדינה ב-שפ"י ובמספר רשויות בשנת 2007.

ייעודו של השירות הפסיכולוגי-ייעוצי (שפ"י) בישראל הוא לקדם את רווחתם ואת בריאותם הנפשית של כלל התלמידים במערכת החינוך. ייעוד זה מתממש בעבודת השירותים הפסיכולוגיים-החינוכיים (שפ"ח) ברמת מערכת החינוך והקהילה, הפרט והמשפחה בעתות שגרה ובחירום.

השירות הפסיכולוגי-חינוכי מיועד לתלמידים, להורים, לצוותי החינוך בגני הילדים ובבתי הספר ולגורמים קהילתיים. חשיבות יתרה נוגעת לנגישותם של הפסיכולוגים החינוכיים כגורמי בריאות ורווחה נפשית. הסיכוי לאפשר לילדים את הזכות לשירות פסיכולוגי-חינוכי בצומתי דרך במהלך התפתחותם, ובעיקר בשלבים המוקדמים של ההתפתחות, מותנה בקרבה ובנגישות של השירות לילד ולמשפחתו.

### 2. המדיניות

המדיניות של הפעלת השירות הפסיכולוגי-חינוכי (שפ"ח) ברשויות המקומיות נקבעת על ידי השירות הפסיכולוגי-ייעוצי במשרד החינוך (שפ"י) בשיתוף ובתיאום עם מרכז השלטון המקומי ובהתאמה לצרכים מגוונים ברשויות המקומיות. שפ"י מתווה את המדיניות של עבודת ה-שפ"ח, קובע נהלים וסטנדרטים לעבודה מקצועית בכפופות לחוק הפיקוח על עבודת ה-שפ"ח מתבצע על ידי המערך הארצי והמחוזי של אגף הפסיכולוגיה ב-שפ"י.

מתווה השירות הפסיכולוגי-חינוכי מתייחס לצרכים השונים של האוכלוסייה, לייחוד התרבותי, למאפייני הרשויות השונות, למגוון סוגי המסגרות החינוכיות ולהבדלים באחוזי הכיסוי של התקינה.

### 3. תקנים

כדי לקיים שירות פסיכולוגי-חינוכי בכל היישובים בארץ מוקצים תקני הפסיכולוגים על ידי שפ"י (68% מכל תקן) לרשויות המקומיות על פי מפתח תקינה. המפתח להקצאת התקנים מתייחס למספר התלמידים הלומדים במסגרות החינוך בחינוך הרגיל ובחינוך המיוחד על פי שכבות גיל וסוגי המסגרות.

למרות השאיפה המקצועית לספק שירותים מגיל 3 שנים עד גיל 18 שנים, בשלב זה הקצאת תקני הפסיכולוגים על פי מדיניות משרד החינוך היא לגילאי 5-15 לתלמידים במסגרות החינוך הרגיל ולגילאי 21-3 לתלמידים בחינוך המיוחד.

### 4. השפ"ח ברשות המקומית

נוכחותו של השירות הפסיכולוגי-חינוכי בכל רשות מקומית בארץ מאפשרת פריסה רחבה ביותר ונגישות רבה ונוחה עבור האוכלוסייה. מבנה זה מאפשר מתן שירות פסיכולוגי-חינוכי ברמת היישוב והקהילה, קשר ישיר והדוק למערכת החינוך המקומית ולמסגרות החינוך בה והיכרות מעמיקה עם הצרכים ההתפתחותיים (הקוגניטיביים, הרגשיים והחברתיים) והחינוכיים של הילדים.

ה-שפ"ח פועל מטעם שפ"י כגורם מרכזי ברשות המקומית בתחום הבריאות והרווחה הנפשית של התלמידים. לפיכך הוא משמש גורם מקצועי מיעף ומכוון עבור הרשות המקומית בכל הנוגע לכניסתם של גורמי בריאות נפש חיצוניים למסגרות החינוך. הכנסת גורם פסיכולוגי חיצוני למסגרת החינוכית המתייחס לתחום בריאות הנפש של תלמידים חייבת להיעשות על דעת מנהל ה-שפ"ח ברשות המקומית ובהסכמתו.

#### **5. מטרות ויעדי ה-שפ"ח בקריית מלאכי**

מנהל ה-שפ"ח בקריית מלאכי מסר לביקורת, כי ה-שפ"ח בקריית מלאכי קבע מטרות כמפורט להלן:

ה-שפ"ח קריית מלאכי פועל מכוח חוזר מנכ"ל ומדיניות המקצועית שמוכתבת ע"י שפ"י – הפסיכולוג המחוזי מחוז דרום.

ה-שפ"ח שותף בעיצוב תפיסת המסגרת החינוכית בכל הנוגע לרווחה ובריאות הנפש של ילדים ובני נוער על מכלול היבטיה, כולל יעוץ להתנהגות של ילדים בסיכון.

להלן היעדים שנקבעו לשפ"ח בקריית מלאכי לשנים הקרובות: -:

מיצוב החינוך המיוחד, טיפול בגיל הרך ובנושא מעברים מעוכב + רישום. בתיכון התמקדות על בעיות של מתבגרים הקשורות למצבי דחק ומשברי גיל ההתבגרות. טיפול בתופעה מתמשכת של אובדן הדרך דיכאון שמוביל לניסיונות אובדניים שמוחרף ע"י שתייה לא מבוקרת, ושימוש בחומרים אסורים! פיתויים של נערות מתבגרות.

#### **6. הקצאה לפי תכנית העבודה על בסיס רמות השירות**

חוזר מנכ"ל משרד החינוך 3.7-61 שנכנס לתוקפו מיום 1 בספטמבר 2010 קבע, כי הקצאת שירות פסיכולוגי-חינוכי למסגרות חינוך תתבסס על 3 רמות של שירות פסיכולוגי-חינוכי והנבדלות זו מזו בהיקף ההקצאה של שעות פסיכולוג למסגרות החינוכיות וכתוצאה מכך גם בסוג הפעולות ובהיקפן. עיקרון זה חל על מסגרות בחינוך הרגיל ובחינוך המיוחד.

**רמה א-** עקרונות ופעילות

**רמה ב-** עקרונות ופעילות

**רמה ג-** עקרונות ופעילות

פירוט הרמות, העקרונות והפעילות מופיעות בחוזר המנכ"ל משרד החינוך 3.7-61 מיום 1 בספטמבר 2010.

#### **7. הקצאת שירותים במצבי לחץ/משבר/חירום**

על פי חוזר מנכ"ל תש"ע/8 (א) מ-7 באפריל 2010 נקבע כי השירות הפסיכולוגי-חינוכי שותף להיערכות החירום היישובית והחינוכית בכל סוגי המניעה: המניעה הראשונית-הכנת הקהילה והאוכלוסיות לשעת חירום בהיבטים מערכתיים: המניעה השניונית- התערבויות פסיכולוגיות מיידיות בחירום, המניעה השלישונית- התערבויות בעקבות מצבי חירום.

מצבי לחץ, אסון, משבר וחירום מצריכים את התאמת הפעולה של השירות הפסיכולוגי-חינוכי ברמת המסגרת החינוכית וברמת היישוב, ולעיתים ברמה

המחוזית ואף הארצית. עבודת הפסיכולוג באירועים אלה תתבצע ברובד פרטני, משפחתי ו/או מערכתית, בהתאם לצרכים העולים ולפי שיקול דעתו המקצועי.

**לא נמצאו נהלים של מנהל ה-שפ"ח להתמודדות עם מצבי לחץ וחירום מתמשכים, יחד עם זאת נמצאו הנחיות כלליות שפורסמו על ידי משרד החינוך השירות הפסיכולוגי (שפ"י).**

מן הראוי שמנהל השפ"י יפרסם נוהל ספציפי בנושא, אשר יקבע את דרכי הטיפול וחלוקת כח אדם ומשאבים בעיתות חירום.

**מנהל החינוך מסר לביקורת שבמסגרת פק"ל חירום של הרווחה מופיע הקצאת פסיכולוגים בשעת חירום.**

הביקורת בדקה את פק"ל ההפעלה בחירום ומצאה שבמסגרת הכח אדם המוקצה לאס"לים בחירום מוקצה פסיכולוג לכל אס"ל, מבדיקה עולה ששני פסיכולוגים המצוותים לאס"לים יצאו לפרישה. עוד נימצא כי בפק"ל קיימים ארבעה צוותי משימה ורק באחד מהם מצוות פסיכולוג.

נימצא כי, לצוות בית חולים ולצוות הודעה לא מצוות פסיכולוג. עוד נימצא כי הפסיכולוגים במשימות הרווחה בחירום מוזמנים, המצוותים לימי עיון, הדרכה והשתלמויות שעורכת מחלקת הרווחה, אך אינם מגיעים.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת מעירה, כי על מנהל ה-שפ"ח לפרסם נוהל מקצועי אשר מפרט את חלוקת הפסיכולוגים בשעת חירום והטיפול המיוחד שנדרש לשעת חירום בשונה מהשגרה.**

**הביקורת מעירה שיש להקצות פסיכולוגים לצוותי משימה, צוות בית חולים וצוות הודעה ולעדכן את השמות של הפסיכולוגים שפרשו.**

**הביקורת ממליצה לחייב את הפסיכולוגים להשתתף בימי עיון, בהדרכות ובתרגילים שעורכת העירייה ומחלקת הרווחה על פי השיבוץ שלהם במסגרת פק"ל טיפול באוכלוסייה בשעת חירום בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד החינוך, מן הראוי שהמפגש בשעת חירום לא יהיה "מפגש ההכרות ראשוני".**

#### **תגובת מנהל ה-שפ"ח**

קיימים 2 מצבי חירום- האחד בו מערכת החינוך פועלת ואז הפסיכולוגים משובצים לבתי הספר בו הם עובדים ומהווים חלק משמעותי מצוות הצל"ח והאחר בו מערכת החינוך אינה עובדת ואז מנהל שפ"ח מצוות לחמ"ל והפסיכולוגים האחרים הינם חלק ממכלול האוכלוסייה תחת אחריות מנהלת הרווחה אשר מפעילה אותם לאחר תיאום עם מנהל שפ"ח בכדי לוודא שאכן הפסיכולוג המתאים מגיע לתפקידויעד המתאים.

שיבוץ הפסיכולוגים לצוותי משימה בית חולים וצוות הודעה עודכן בהתאם לשינויים במצבת כוח אדם בשפ"ח.

הפסיכולוגים ישתתפו בכל מפגש עירוני בנושא אך יש להודיע מיד עם היוודע על קיומו של התרגיל ולא פחות מ 3 שבועות מיום התרגיל בכדי להיערך לשינויים רלבנטיים בתוכנית העבודה, במקרים בהם התרגיל הינו תרגיל פתע ישתתפו הפסיכולוגים החינוכיים בתרגיל כמו כל שאר עובדי העירייה.

מנהל שפ"ח מקפיד שהפסיכולוגים ובמיוחד החדשים ישתלבו בנושא היערכות לזמן חירום על-כן נשלחו אמיר כץ, מנור שירן, ומנחם דן פסחוב להשתלמות כזו שנערכה בתאריכים 9-10/11/2012, גם דנה כרמון מתוקף עבודתה בעוטף עזה עברה מספר

רב של השתלמויות בנושא.

### תגובת מבקר העירייה

הביקורת התרשמה שהשתתפות השירות הפסיכולוגי במצבי חירום השתדרגה, זאת ניתן לראות כמצב חירום שהיה בחודש מרץ 2012. כמוכן התקיים דיון אצל מנכ"ל העירייה בנושא שעות כוננות לפסיכולוגים ומנהל אגף החינוך וכח אדם אמורים להוציא סיכום בעניין.

### 8. קביעת סדר עדיפות

ה-שפ"ח בקרית מלאכי קבע סדר עדיפות למתן שרות, לאור אילוצים שונים כדלקמן:

-לאור מימוש באופן חלקי של התקנים, ה-שפ"ח נותן מענה לנושאים הקשורים בחינוך מיוחד על כל המשמעות לכך.  
-השרות ניתן בראש ובראשונה ובעדיפות ראשונה לגילאי בתי הספר היסודי ובעדיפות שניה לבתי הספר התיכון על פי המתווה עד כתיב ט' ולגני ילדים בגיל החובה, ובהמשך לנושאים הקשורים בשעת חירום.

### א. שירותים בעדיפות ראשונה

כאמור עדיפות ראשונה לנושאי חינוך מיוחד – ועדות שילוב עדות השמה – אבחון הדרכה וילדים, למורות ולכתות חינוך מיוחד ולגני חינוך מיוחד.

### ב. שירותים בעדיפות שנייה

התערבות חירום – לאור המצב הביטחוני או אירועי חירום כגון מוות תאונה טראומה – תגובות טראומטיות ופוסט טראומטיות.  
שירותי יעוץ וליווי למערכת החינוך החל ממנהל דרך יועץ ומורות/ים בחינוך הרגיל.

### 9. אילוצים

להלן האילוצים שהשרות הפסיכולוגי עובד תחתם:-  
-חוסר מתמיד בכח אדם וקושי בגיוס כח אדם מתאים.  
-רב כח האדם שגויס בשנים האחרונות הם אנשים בתחילת דרכם בתחום הפסיכולוגיה החינוכית, על כן מנהל שפ"ח ומספר עובדים העומדים בקריטריונים המקצועיים נדרשים – להשקיע מזמנם בהכשרת העובדים בהתאם לבעלי ההתמחות בדרגות השונות של הפסיכולוגיה החינוכית, זאת בצד תפוקה שההבדל משמעותי בין מתמחה למומחה או מומחה בכיר הן ברמת והן ברמת השרות.  
- תנאי עבודה וסביבת עבודה בלתי מתאימה בעליל.

### 10. הרחבת השירותים הפסיכולוגיים במימון נוסף

בשפ"ח קריית מלאכי מתקיים הסל שירותים משלים (שפ"מ) רובו דרך קרנות או משרד החינוך (כגון הקצאות של אבחונים התאמות לעיר – מכיוון שה-שפ"ח עומדים בקריטריונים של תחנה מוכרת לצורך האבחונים הנ"ל או שירותים שנדרשים ע"י העירייה בתי הספר וגופים ציבוריים שונים כגון השתתפות בפרויקטים כגון קרן שמידט (פירוט יתר ראו הרחבה בפרק ד')- הרחבת השרותים הפסיכולוגיים במימון נוסף).

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה כי ה-שפ"ח בקרית מלאכי משמש "בית ספר לפסיכולוגיה של מדריכים ומודרכים, כך שלא נותר זמן לתת שירות לילדים הניזקקים לשירותים פסיכולוגיים וכן לא נימצא פיצוי בתקנים לזמן הנגזל מהילדים. הרחבה בעניין זה ראו פרק ג' – שירותי פסיכולוגיה חינוכית.

### תגובת מנהל ה-שפ"ח

איני רואה את שפ"ח "כבית ספר לפסיכולוגיה", פסיכולוג אולי בניגוד לבעלי מקצוע אחרים כלי העבודה העיקרי שלו זה הוא עצמו והידע המקצועי המתחדש. בשביל לשמור על רמה מקצועית נאותה הפסיכולוג זקוק להדרכה - ובהמשך העבודה

לעבודת צוות ולהשתלמויות מקצועיות בשביל לשמור על רמה מקצועית נאותה. פה טמון כוחה של התחנה, ולהסתכל על תהליכי ההתמקצעות כי "זמן הנגזל מהילדים"

זוהי טעות. רק רמה מקצועית נאותה מאפשרת יעילות בעבודתנו לאיכות העבודה עם הילדים יש משמעות קריטית בעבודת הפסיכולוג החינוכי, והילדים רק מרוויחים ככל שעולה ונשמרת הרמה המקצועית של הפסיכולוג החינוכי.

בכדי להתמקצע צריך לעבור הכשרה מתאימה. פסיכולוגיה חינוכית הינה מומחיות ייחודית

בתחום אותה חייבים לרכוש במשך מספר שנים בכדי להפוך לפסיכולוג חינוכי, בדיוק כשם שאורטופדיה גניקולוגיה ומקצועות אחרים נדרשים להשתלמויות ייחודיות לתחום ההתמחות הספציפי. התמחות לוקחת זמן ומשאבים - ואנו בקריית מלאכי מעוניינים לגדל דור של פסיכולוגים חינוכיים שבבוא הזמן יחליפו את הפסיכולוגים הוותיקים.

בכל שלב הן להתמחות והן להסמכה להדרכה נדרש זמן ומשאבים לפי תוכנית ההתמחות שמוכתבת על ידי הסקציה החינוכית.

אין ספק שבעת ההתמחות מופנות יחידות זמן הן של המדריך והן של המודרך לצורך קיום ההתמחות / הסמכה להדרכה.

כאשר מסתיימת ההתמחות ניתן ליהנות מפירותיה. למשל: שלמה רייניץ-וגאולה בן אליהו סיימו את תוכניות ההסמכה להדרכה והשנה לא יצטרכו לקבל הדרכה ויוכלו להתרכז בהדרכת המתמחים בלבד. דנה יעקב כרמון- ואמיר כץ יסיימו תוך זמן קצר יחסית את תוכנית ההתמחות ויהיו פנויים ומשחררים מתוכנית ההדרכה וההכשרה האינטנסיבית אותה הם עוברים בכפוף לעמידה במבחני ההתמחות של הסקציה החינוכית.

יש לציין שבכדי לעמוד בדרישות תוכנית ההתמחות בפועל נדרשות לפחות 4 שנים בפועל!!!

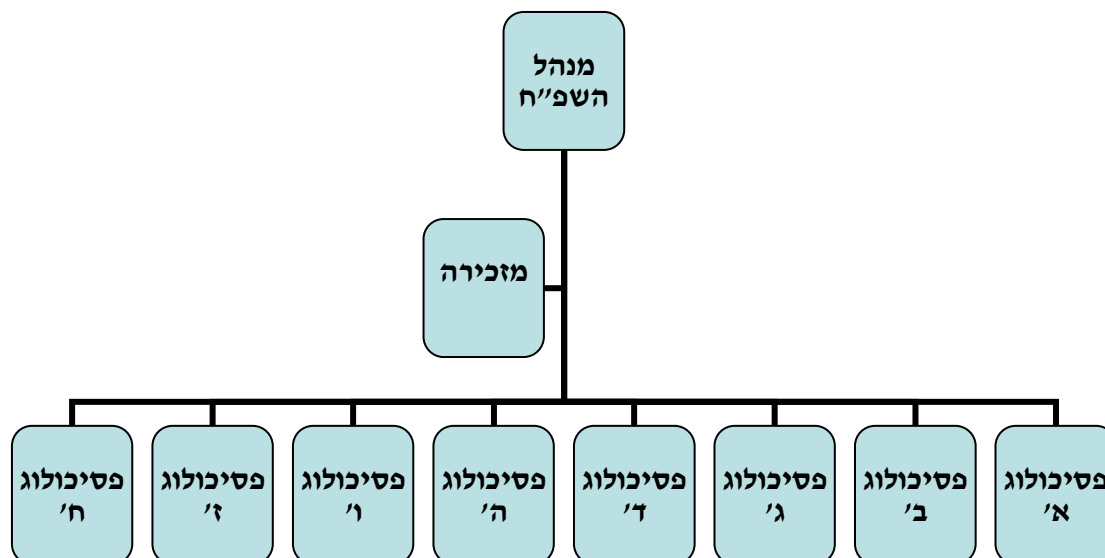
### תגובת מבקר העירייה

הביקורת שמחה לשמוע שההדרכות הסתיימו או שישתיימו בקרוב ובכך רוב הזמן יהיה לטועלת ילדי העיר הזקוקים לשירותו של השירות הפסיכולוגי.

## פרק ב'- המבנה הארגוני וכוח-האדם

### 1. מבנה ארגוני

להלן המבנה האירגוני של השפ"ח :



### להלן פריסת הפסיכולוגים במסגרות חינוך לשנת תשע"ב :

**פסיכולוג א'-** חטיבת עמל 1, בי"ס נצח ישראל, 2 גני חובה והדרכה.

**פסיכולוג ב'-** תיכון אמית, חב"ד בניס ו-1 גן.

**פסיכולוג ג'-** חטיבת ביניים בית חנה, גן חצב וטיפולי.

**פסיכולוג ד'-** בי"ס אחים, בי"ס אלי כהן ו-2 גני חובה.

**פסיכולוג ה'-** בי"ס ישורון, גני ישורון, בי"ס עציון ודקל.

**פסיכולוג ו'-** 2 גני חובה בשמים ואגס.

**פסיכולוג ז'-** בי"ס נצח ישראל חטיבה צעירה ו-2 גני חובה.

**פסיכולוג ח'-** בי"ס הראל, בי"ס עציון ו-2 גני חובה.

### 2. גיוס פסיכולוגים - וחובת קיום מכרז

החובה למנות לעירייה עובדים בדרך של מכרז פומבי כפופה, לפי פקודת העיריות עצמה ולחריגים. לפי סעיף 170(ד), חובת המכרז אינה חלה על משרות שלהן מתקבל אדם באמצעות לשכת התעסוקה. על יסוד 170(ג) הותקנו תקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים תש"מ-1979).

הליכי קבלת עובדים בעירייה נקבעו ע"י שר הפנים, בתקנות אלו נקבעו משרות של איושן קיימת חובה לערוך מכרז פומבי (למשרות 7 ומעלה של דירוג המנהלי. או בדרגה 37 ומעלה של דירוג ההנדסאים והטכנאים, או בכל דרגה של דירוגים המקצועיים האחרים).

עוד נקבע כי לא תחול חובת עריכת מכרז פומבי על משרות עובדי הוראה, עובדים סוציאליים, מנהל לשכה או מזכיר אישי של ראש העירייה או מזכיר אישי של סגן ראש העירייה בשכר, שהעסקתו אושרה על ידי המועצה.

ב-"אוגדן תנאי שירות חובות וזכויות של העובדים בשלטון המקומי", שפרסם מכרז השלטון המקומי (להלן – האוגדן) רוכזו חוקים, הסכמים, הנחיות ונורמות המטפלים בין היתר בנושא קבלת עובדים.

**על פי פקודת העיריות קבלת פסיכולוגים לעבודה בעיריות מחייבת פרסום מכרז פומבי.**

#### **א.מינוי וועדת בחינה**

מבדיקת תיקי המכרזים עולה, כי לא נימצא מינוי בכתב לוועדת בחינה על ידי ראש העיר להרכב ועדת בחינה, אשר לא תפחת משלושה אנשים, כאשר יושב ראש ועדת בחינה יהיה נציג העירייה ובין שאר חברי הוועדה יהיה לפחות נציג ציבור.

#### **ב.העדר פרסום בשני עיתונים**

על פי סעיף 6 א' (2) בתקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים) המכרז יפורסם בשני עיתונים, שאחד מהם לפחות עיתון יומי.

ממצאי הביקורת העלו, כי העירייה לא פרסמה את המכרזים של הפסיכולוגים בשני עיתונים שאחד מהם לפחות עיתון יומי.

*מנהל ה-שפ"ח מסר כי פרסם מודעה באינטרנט באתר של השלטון המקומי .*

#### **ג.פרוטוקול וועדת בחינה**

מעיון בתיקי המכרזים עולה כי לא נרשם פרוטוקול (זיכרון דברים) 29(ב) (מכרזים לקבלת עובדים) מסודר, כנדרש מהתקנה. מחלקת כח אדם תפעל בעתיד לפרסם את המכרזים לכח אדם בשני עיתונים שאחד מהם לפחות עיתון יומי, כנדרש מהתקנה. הביקורת מעירה כי הפרסום באינטרנט לא נקבע בחוק ואין לרסם באינטרנט אלא בעיתונים כנדרש. מחלקת כח אדם תפעל לקבל כתב מינוי של וועדת הבחינה מראש העיר לכל מכרזי כח אדם המחייבים זאת ותצרפו לתיק מכרזים. מחלקת כח אדם, תפעל בעתיד לכתיבת זיכרון דברים- וועדת בחינה טופס ג' (תקנה 29 (ב) כנדרש מהתקנה.

הביקורת ממליצה לפעול על פי חוק להכין ולמסור לפסיכולוגים ולכל עובד חדש שמתקבל לעירייה ( את טופס הודעה לעובד (תנאי עבודה) התשס"ב- 2002.

#### **ד.אישור שירות פסיכולוגי ייעוצי (שפ"י)**

מבדיקת התיקים האישיים של שלושה פסיכולוגים הזוכים בשנתיים האחרונות היה אישור לפסיכולוג אחד בלבד של השפ"י.

מבדיקת התיקים האישיים של שלושה פסיכולוגים שהתקבלו בשנים האחרונות עולים הממצאים הבאים :

מס"ד	הנושא לבדיקה	פסיכולוג א.פ.	פסיכולוג ש.מ.	פסיכולוג מ.פ.	הערות
1	מינוי לוועדת בחינה	x	x	x	

	X	X	X	פרוטוקול ועדת בחינה	2
	X	V	V	שאלון אישי	3
	X	X	V	קורות חיים	4
	V	V	V	תעודות השכלה	5
	V	V	X	מכתב תנאי עבודה ממנהל ה-שפ"ח	6
	V	V	V	טופס מרכיבי שכר	7
	X	X	V	אישור שפ"י	8
	X	X	X	פרסום המכרז בשתי עיתונים	9
	X	X	X	טופס הודעה לעובד	10
	X	V	X	אישור על מצב רפואי	11

**מקרא:** X אין מסמך בתיק , V יש מסמך בתיק

#### **ה. חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) התשס"ב (2002)**

חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) התשס"ב (2002) מסדיר את חובת המעביד למסור לעובד הודעה בכתב, אשר תכלול פירוט של תנאי העבודה בהתאם להוראות החוק, ובכלל זאת, זהות הצדדים, תאריך תחילת העבודה, שעות העבודה ושכר עבודה. על פי תיקון לחוק זה שתוקן לאחרונה, מעביד, שהוא צד לחוזה לביצוע עבודה או למתן שירותים והחוזה כולל הוראות לעניין תנאי העבודה, יכלול תנאים אלו בהודעה, וחל גם על מעביד שהוא קבלן כוח אדם, שהוא צד לחוזה עם מעסיק בפועל. ראוי לציין כי החוק קוצב זמן למסירת הודעה לעובד, והפרתו גוררת סנקציה בפלילים. הוראה זו תחול גם על כל שינוי שייעשה בתנאי העבודה.

מבדיקת תיקי המכרזים נימצא כי העירייה אינה מכינה ואינה מוסרת לפסיכולוגים טופס הודעה לעובד תידרש על פי חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) התשס"ב -2002.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה כי בהעדר קיום מכרזים לפסיכולוגים על פי תקנות העיריות פוגע בכללי השוויון וההגינות בקבלת עובדים.

מן הראוי הייה לפעול למינוי ועדות בחינה, לפרסם בשני עיתונים שאחד מהם עיתון יומי ולא באינטרנט כפי שדווח כנדרש מהתקנה.

בהעדר קיום פרוטוקול (זיכרון דברים) שנידרש על פי התקנות לא ניתן לעמוד על קיום שוויון בין המתחרים לתפקיד.

הביקורת ממליצה לרענן את התקנות בנושא מכרזים לכח אדם ולוודא יישומם בעתיד.

הביקורת מעירה שיש לתיק בתיק אישי של הפסיכולוגים את אישור השפ"י כנדרש על פי הנוהל.

מחלקת כח אדם תפעל בעתיד, לפרסם את המכרזים לכח אדם בשני עיתונים שאחד מהם לפחות עיתון יומי, כנדרש מהתקנה.

הביקורת מעירה כי הפרסום באינטרנט לא נקבע בחוק ואין לפרסם באינטרנט אלא בעיתונות כנדרש.

מחלקת כח אדם תפעל לקבל כתב מינוי של וועדת הבחינה מראש העיר לכל מכרזי כח אדם המחייבים זאת ותצרפו לתיק מכרזים.

מחלקת כח אדם, תפעל בעתיד לכתיבת זיכרון דברים- וועדת בחינה טופס ג' (תקנה 29 ב') כנדרש מהתקנה.

הביקורת ממליצה לפעול על פי חוק להכין ולמסור לפסיכולוגים (לכל עובד חדש שמתקבל לעירייה) את טופס הודעה לעובד (תנאי עבודה) התשס"ב-2002.

### תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח

כל מועמד מגיש קורות חיים, רזומה והמלצות לפני ראיון העבודה. סעיף 2 - יש לחדד ולהבהיר לכל עובד חדש את טופס ההודעה לעובד (תנאי העבודה) ה-תשס"ב וגם לשמור העתק הן במנגנון והן בשפ"ח. (ללמוד ממקרה מנהל שפ"ח)

בעת בחירת המועמדים התקיימה ועדת בחינה מצומצמת בה השתתפו מנהל אגף חינוך מר שמעון עמר, מנהל כוח אדם מר אבי עמית ומנהל שפ"ח מר אבי שטרית נראה לי שמשום מה לא ברור כמה קשה להשיג פסיכולוגים ומתמחים ראויים, כאשר תנאי השכר בסביבה הקרובה (באר טוביה, שפיר למשל) טובים יותר לאין שיעור.

והמועמדים הראויים הוצגו בפניה. (נפסלו מועמדים שלא עמדו בקריטריונים מקצועיים בסיסיים). החל מיום קבלת הביקורת תהליכי קליטה תקינים יתנהלו באחריות כוח אדם.

### תגובת מבקר העירייה

הביקורת מעירה שיש לקיים את המכרזים וועדת הבחינה על פי תקנות העיריות כולל הפרסום בעיתונות, חובה לנהל פרוטוקול ועדת בחינה כנדרש מהתקנה.

### 3. תנועות בכח אדם

תדירות תנועת הפסיכולוגים בשפ"ח קרית מלאכי היא גבוהה ביחס למספרם, בשנתיים האחרונות היו שינויים באיוש הפסיכולוגים כמפורט להלן:

-התקבלו בשפ"ח ארבעה פסיכולוגים חדשים.

-עזבו את השפ"ח שלושה פסיכולוגים (אחד מתוכם עקב שינוי מגורים).

-הקטנת משרה של פסיכולוג אחד עקב יציאה לפנסיה.

התחנה מתמקדת בטיפול ומתן מענה לפסיכולוגים בתהליכי התמחות וטרום התמחות.

### 4. העסקת פסיכולוגים

חוק הפסיכולוגים, תשל"ז-1977, קבע:

"עיסוק בפסיכולוגיה" הוא עיסוק מקצועי כמשלח-יד באבחונם ובהערכתם של עניינים ובעיות בתחום הנפשי, השכלי וההתנהגותי של בני-אדם, וכן טיפול, שיקום, ייעוץ והדרכה בנוגע לעניינים ולבעיות כאמור, הנעשים בדרך כלל בידי פסיכולוג הרשום בפנקס הפסיכולוגים או בעלי היתר זמני לעסוק בפסיכולוגיה.

לא יעסוק אדם בפסיכולוגיה אלא אם הוא בעל תואר "בוגר" בפסיכולוגיה שניתן מאת מוסד שהוכר כמוסד להשכלה גבוהה לפי חוק במועצה להשכלה גבוהה, תשי"ח-1958, או בעל תואר בפסיכולוגיה שניתן מאת מוסד בחוץ-לארץ וועדת הרישום הכירה בו כשווה ערך לתואר "בוגר".

בחוק הפסיכולוגים (בתיקון מס' 4), ה-תשס"ה-2005, נקבע:

1. "פסיכולוג מומחה"- פסיכולוג הרשום בפנקס הפסיכולוגים כבעל תואר מומחה בענף מומחיות שהוכר לפי חוק זה.

2. בתוספת לסעיף 8(ב) נקבעו ענפי הפסיכולוגיה הבאים שהם מומחיות מוכרת:

-פסיכולוגיה קלינית

-פסיכולוגיה חינוכית

-פסיכולוגיה חברתית-תעסוקתית-ארגונית

-פסיכולוגיה שיקומית

-פסיכולוגיה התפתחותית

-פסיכולוגיה רפואית

על-פי חוק הפסיכולוגים, התשל"ז - 1977, סעיף 2 ב', לא יעסוק אדם בפסיכולוגיה, אלא אם הוא פסיכולוג. בעלי תואר "בוגר" לא יעסקו בפסיכולוגיה אלא בפיקוחו או בהדרכתו של פסיכולוג במקום עבודה מוכר על-ידי מועצת הפסיכולוגים, תקופה שלא תעלה על שלוש שנים.

בהתאם לחוק הפסיכולוגים ה-תשל"ז-1977, יכול להירשם בפנקס הפסיכולוגים מי שהוא אזרח או תושב ישראלי, בעל תואר שני ("מוסמך") בפסיכולוגיה או בעל תואר בפסיכולוגיה גבוה ממנו מישראל, שניתן מאת מוסד שהוכר כמוסד להשכלה גבוהה לפי חוק המועצה להשכלה גבוהה במסלול ישיר תשי"ח-1958, וכן יוכר תואר בפסיכולוגיה

שניתן מאת מוסד בחוץ לארץ (להלן: "התואר") שהוא שווה ערך לתואר "מוסמך" לפסיכולוגיה או בעל תואר בפסיכולוגיה גבוה ממנו שניתן ממוסד שמוכר בישראל אשר עונה על התנאים הבאים.....

עפ"י סעיף 15 לחוק ועדת הרישום בפנקס הפסיכולוגים, תשקול כל פניה לרישום בפנקס פסיכולוגים עפ"י דרישות חוק הפסיכולוגים ושיקול דעתה בהתאם.

הביקורת בדקה את הרישום של הפסיכולוגים בשפ"ח קריית מלאכי בפנקס הפסיכולוגים ולהלן הממצאים:

מס"ד	תפקיד	סיווג	הערות
1	מנהל	מומחה ומדריך	
2	פסיכולוג א' ש.ר.	מומחה	
3	פסיכולוג ב' ג.ב.	מומחה	
4	פסיכולוג ג' ר.ע.	מורשה	
5	פסיכולוג ד' ד.ר.	מתמחה	
6	פסיכולוג ה' א.כ.	מתמחה	
7	פסיכולוג ו' ש.מ.	טרומ מתמחה	לא מופיעה בפנקס
8	פסיכולוג ז' מ.פ.	מורשה	
9	פסיכולוג ח' ג.ס.	מומחה ומדריך	

**5. צוות הפסיכולוגים**

בשפ"ח קריית מלאכי מועסקים מנהל ו-8 פסיכולוגים נכון למועד הביקורת כמפורט להלן:

מס"ד	תפקיד	סיווג	אחוז משרה	הערות
1	פסיכולוג א'	מנהל	0.90%	
2	פסיכולוג ב'	מומחה	0.50%	
3	פסיכולוג ג'	מומחה	0.50%	
4	פסיכולוג ד'	בתהליך הסמכה	0.60%	
5	פסיכולוג ה'	בתהליך הסמכה	0.60%	
6	פסיכולוג ו'	מתמחה	0.60%	
7	פסיכולוג ז'	מתמחה	0.50%	
8	פסיכולוג ח'	מתמחה	0.50%	
9	פסיכולוג ט'	מתמחה	0.50%	

**סה"כ משרות בשפ"ח קריית מלאכי - 5.20 משרות בחלוקה הבאה:**

-משרת מנהל - 0.90%.

-3 משרות 0.60%.

-6 משרות 0.50%.

על פי בדיקה בתוכנת מית"ר –מידע על תשלומים לרשויות בעלויות ובתי ספר נמצא, כי החל בחודש ינואר 2010 ועד חודש אוקטובר 2010 משרד החינוך שילם לעירייה 4.98 משרות פסיכולוגיים, החל מחודש נובמבר 2010 משרד החינוך משלם לעירייה לפי 5.50 משרות פסיכולוגיים.

**הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה כי 0.30% משרה שמקצה שפ"י לעירייה אינם מנוצלים.

הביקורת ממליצה להוסיף את ה-30% משרה לאחד הפסיכולוגים המועסק ב-60% ומשרתו תעלה ל-90% על פי כללי המנהל התקין.

הביקורת לא ממליצה לגייס פסיכולוג מתמחה ב-30% משרה שכן אם צריך להדריך אותו לא תצא ממנו כל תועלת לטובת הילדים הזקוקים לשירותים פסיכולוגיים.

**תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח**

אני בעד ניצול 30% משרה ע"י כוח אדם הקיים אך לצערי כוח האדם אינו מוכן להרחיב את שיעור משרתו.

אנו מחפשים איש מקצוע מתאים בכדי להרחיב את פעילות שפ"ח לכיוון גני הטרם חובה כצורך משמעותי שעולה מהשטח. יש לחפש פסיכולוגית שמומחה בתחום.

## 6. השתלמויות

השתלמות הינה פעולה לשיפור הרמה המקצועית. השלמת מיומנויות למי שמאומן בהן כבר, עדכון בתחומים ובנושאים שחלו בהם שינויים וחידושים, השלמת ידיעות והרחבתן, כל זאת בתחומים ובנושאים העשויים לתרום למילוי תפקידי העובד או להעלאת רמתו.

בסעיף 13 להסכם קיבוצי שנערך ביום 30.5.1979, נקבע: הפסיכולוג רשאי להשתתף בהשתלמות מקצועית, ההיעדרות תוכר בשכר (כולל החזר הוצאות), ותמונן ע"י המעסיק, היקף ההשתלמות לא יעלה על 4 שעות בשבוע בממוצע שנתי.

בהסכם קיבוצי שנערך ביום 15.2.1990, נקבע: פסיכולוג שעובד בדרגה 6 ומעלה זכאי לימי השתלמות בשכר, מספר הימים נקבע לפי דרגה. עובד אשר לא יצא להשתלמות יוכל לצבור ימים עד לצבירה מכסימלית של 90 ימים.

*מנהל ה-שפ"ח מסר לביקורת, כי הוא מקפיד להוציא להשתלמויות את הפסיכולוגים, כך שאין להם ימי צבירה.*

## 7. הדרכה וכשירות מקצועית

העיסוק בפסיכולוגיה חינוכית הוא עיסוק מקצועי מוכר מתוקף חוק הפסיכולוגים-1977. ה-שפ"ח כגוף מקצועי ציבורי אחראי להכשרתם המקצועית של הפסיכולוגים החינוכיים ולפיקוח על עבודתם. מחובתו להיות מעודכן בידע מהארץ ומהעולם ולהקנותו לפסיכולוגים העובדים בו לטובת מערכת החינוך והקהילה. מנהל ה-שפ"ח אחראי לקיומם של מנגנוני הכשרה, השתלמות והדרכה מקצועיים. תכניות ההכשרה וההדרכה של מערך הפסיכולוגים החינוכיים ברשויות המקומיות מתוכננות, מתוקצבות ומפוקחות מקצועית על ידי שפ"ח.

התמחותם של הפסיכולוגים החינוכיים מתבצעת בהתאם לתכנית ההתמחות בפסיכולוגיה חינוכית, על פי תקנות משרד הבריאות הנגזרות מחוק הפסיכולוגים (1977). השירות הפסיכולוגי-חינוכי ברשויות רבות מקבל הסמכה על ידי משרד הבריאות כ"מוסד מוכר להתמחות בפסיכולוגיה חינוכית".

## 8. שפ"ח בקרית מלאכי תחנה מוכרת לצורכי התמחות

ה-שפ"ח בקרית מלאכי מוכר כתחנה מוכרת לצורכי התמחות בפסיכולוגיה חינוכית. על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך כל פסיכולוג בשלב התמחות חייב בהדרכה לפחות של 8 שעות שבועיות אשר כוללת הדרכה אינדיבידואלית או קבוצתית. כל מתמחה צריך להיות מודרך על ידי שני מדריכים מוסמכים או בתהליך הסמכה.

כאמור ה-שפ"ח בקרית מלאכי מוכר כתחנה לצורך התמחות, בשפ"ח קריית מלאכי מוסמכים להדריך 3 פסיכולוגים, המנהל ועוד 2 פסיכולוגים בתהליך הסמכה.

בתחנה נמצאים מתמחים תחת הדרכה 5 פסיכולוגים: 1 טרום מתמחה ו-4 בשלבי התמחות.

להלן חלוקת המדריכים והמודרכים:

**-מנהל השירות-** מדריך 4 מתמחים ומעביר סמינר בדיאגנוסטיקה בשיטת "קאופמן" ל- 2 מתמחים. וכן מדריך 2 מומחים בתהליך הסמכה.

**-מדריך 1 בתהליך הסמכה-** מדריכה 2 מתמחים.

**-מדריך 2 בתהליך הסמכה-** מדריך 2 מתמחים.

### **-מדריך 3 מומחה -מדריך בחטיבה צעירה.**

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה, כי ה-שפ"ח בקרית מלאכי משמש "בית ספר לפסיכולוגיה", זאת משום שגיוס כח אדם מתבסס על מתמחים ולא על מומחים ולא די בכך גם 2 מומחים עוברים הדרכה לקבל הסמכה למדריכים.

הביקורת מעירה כי 5 פסיכולוגים מתוך 9 עוברים הדרכה של 8 שעות בשבוע, הפסיכולוגים מועסקים ב-50% משרה שהם 25.25 שעות שבועיות, כך שנותרו שעות לעבודה נטו (ללא השתלמויות חיצוניות) כ-13.5 שעות שבועיות.

ראוי לציין כי מדובר ב-3 משרות של חצי משרה או לחילופין 1.5 משרה מלאה שאינם מושקעים בשירותי פסיכולוגיה לילדי העיר, אלו היו נקלטים לעבודה פסיכולוגים מומחים ולא מתמחים.

הביקורת ממליצה שמנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי ידרשו מהשירות הפסיכולוגי ייעוצי מחוזי (שפ"י) תוספת תקנים בעקבות קבלת פסיכולוגים מתמחים לשפ"ח קריית מלאכי.

#### **תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח**

כאמור כוח אדם ושפ"ח בשל ההסתכלות לטווח ארוך ובשל שיקולים של עלויות (עלות של מומחה גבוה משמעותית מעלות של מתמחה) בשלב זה עסוק בהכשרת מתמחים. עדיף שהפסיכולוגים המתאימים לכך והעובדים בשפ"ח יוכשרו לתפקיד וכך גם יתקדמו מקצועית שביעות הרצון שלהם תעלה ויחסכו עלויות של תשלום לפחות של 350 ₪ לשעת הדרכה שנצטרך לקנות מחוץ לשפ"ח קריית מלאכי.

#### **9.דפי משוב שנתיים מקצועיים**

דווח, כי מתקיים סיכום שנתי שבו הפסיכולוגים הבכירים בסטאטוס של "מומחה"-מדריך" מדרגים ומעריכים את איכות עבודתם והתפתחותם המקצועית של כל אחד מהפסיכולוגים הנמצאים בביקורת המקצועי שלהם.

#### **10.דיווחים מקצועיים**

הביקורת ביקשה לבדוק אם קיימים לפחות דוחות תקופתיים שלוש פעמים בשנה על התקדמות המקצועית בעבודתם של הפסיכולוגים, תוך התייחסות לאיכות העבודה, אופן הניתוח וכתובת הדוח. נמסר כי קיימת הערכה שוטפת תקופתית של הדרכה על ההדרכה ומתנהל רישום של מפגשים אלה. לא הוצגו לביקורת הדוחות התקופתיים המעידים על ההתקדמות המקצועית בעבודתם של הפסיכולוגים.

#### **11.עבודת חוץ**

סעיפים 177-181 לפקודת העיריות עוסקים באיסור החל על עובדי עירייה במשרה מלאה לעסוק, במישרין או בעקיפין, בעבודת חוץ. סעיף 180 מתיר במקרים מיוחדים לעובד עירייה לעסוק בעבודת חוץ בשכר אם העבודה היא: לטובת הכלל;

לא עלולה לפגוע לרעה בתפקידו בעירייה; אין בה משום ניגוד עניינים לעבודתו בעירייה, ואם העובד הצהיר על השכר שיקבל תמורתה.

דווח כי הפסיכולוגים לא עובדים במשרה מלאה ולכן אין הם זקוקים לאישור לעבודות חוץ.

## **12. חשש לניגוד עניינים**

הפסיכולוגים בשפ"ח מועסקים בחלקיות משרה ומועסקים בהשלמת המשרה ברשויות מקומיות אחרות, וכן במתן הרחבת השירותים הפסיכולוגיים במימון נוסף, לאור זאת עלול להיווצר מצב של ניגוד עניינים בכך שהפסיכולוג יועסק מעבר לחוק שעות עבודה ומנוחה והשירות בשפ"ח יפגע.

בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/2011 מ-5 באפריל נקבע נוהל לבדיקה ומניעת ניגוד עניינים לעובדי רשויות מקומיות. בנוהל נקבע, כי כאשר קיים חשש לניגוד עניינים העובד ימלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים אשר יוגש לאישור היועץ משפטי של הרשות.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה כי הפסיכולוגים עלולים להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים בעבודתם הציבורית עליה הם מופקדים ועלולים להתנגש בתפקיד אחר או בעניין אחר שלהם.

הביקורת מנחה להפיץ את השאלון בקרב הפסיכולוגים ולהעבירו לבדיקה ואישור ועדה משפטית של העירייה. (נוסח השאלון מצורף לחוזר מנכ"ל של משרד הפנים 2/2011 מ-5 באפריל 2011).

### **תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח**

כללי האתיקה המקצועית וכללי ה-שפ"ח נועדו למנוע חשש לניגוד עניינים עם זאת אנו מקבלים בברכה את הפצת השאלון האמור בקרב הפסיכולוגים.

## **13. דוחות נוכחות**

במבנה השירות הפסיכולוגי מותקן שעון נוכחות והפסיכולוגים מחתימים כרטיס בכניסה והיציאה מהעבודה.

בסוף כל חודש מופק פלט אשר ניבדק ונחתם ע"י העובד ומנהל השירות הפסיכולוגי. מזכירת ה-שפ"ח מכינה ריכוז של כלל העובדים, מחתימה את מנהל ה-שפ"ח ואחריו חותם מנהל אגף החינוך ולאחר חתימתו מועבר הדוח לכח אדם בעירייה. לפסיכולוגים שמתייצבים לעבודה בבתי ספר קיימת אפשרות להחתים את כרטיס הנוכחות בשעוני הנוכחות של בתי הספר.

נימצא כי פסיכולוג המתחיל את עבודתו אינו מחתיים כרטיס בתחילת העבודה בבית ספר עציון.

מבדיקת דוחות נוכחות במחלקת כח אדם עולה כי הפסיכולוגים בחלקיות משרה עובדים בימים קבועים ומדווחים כאמור על נוכחותם בעבודה.

### מערכת דיווח שעות נוכחות בעבודה

מערכת דיווח שעות נוכחות בעבודה בנויה להצביע על חוסר שעות עבודה על עובדים במשרה מלאה, ולסכם אותם בסוף דוח הנוכחות. לעומת זאת מערכת דיווח שעות נוכחות בעבודה אינה בנוייה להצביע על חוסר שעות עבודה על עובדים במשרה חלקית ומתייחסת לעובד במשרה חלקית כמו אל עובד במשרה מלאה.

מנהל ה-שפ"ח עובד ב-90% משרה ועובד פחות יום אחד בשבוע, מנהל ה-שפ"ח התחיל לעבוד בעיריית קריית מלאכי מתאריך 8/1983.

על פי פקודת העיריות וחוקת העבודה עובד במשרה מלאה אמור לעבוד 42.5 שעות שבועיות ואילו עובד ב-90% משרה אמור לעבוד 38.25 שעות שבועיות. בפסק דין הסתדרות המעוף נגד עיריית נס ציונה ומרכז השלטון המקומי ס"ק (199/05,200/05) שניתן בתאריך 28/05/2007 החליט בית הדין לעבודה, כי ביחס לעובדים ה"וותיקים" שהחלו את עבודתם עד 3/03/1999 העירייה מנועה מלשנות באופן חד צדדי את תנאי עבודתם ובשעות עבודתם יעמדו על 40.5 שעות שבועיות.

*עוזרת מנהל כח אדם בעירייה מסרה לביקורת כי מנהל ה-שפ"ח נכלל בין ה"וותיקים" בעירייה ולכן היקף שעות עבודה שבועיות לגביו יהיו 90% מ-40.5 שעות שבועיות, שהם 36.45 שעות.*

בפועל מנהל ה-שפ"ח עובד 4 פעמים בשבוע כל יום 8 שעות סה"כ 32 שעות שבועיות. נימצא כי, מנהל ה-שפ"ח עובד 4.45 שעות פחות בשבוע שהם 25 שעות בחודש.

*מנהל ה-שפ"ח מסר לביקורת כי, כאשר התקבל לעבודה היה סיכום בינו לבין מנהל כח אדם בעירייה שלמרות שהיקף משרתו בעירייה 90% יעבוד בפועל 75%.*

מנהל ה-שפ"ח לא הציג לביקורת מסמך חתום על ידי מנהל כח אדם אשר מאשר, כי עבודתו בפועל תעמוד על 75%.

#### 14. בדיקת נוכחות

לאור זאת שהפסיכולוגים עובדים בחלקיות משרה, הביקורת ביקשה לבדוק את נוכחות העובדים ביחס למתחייב על פי הסכמי עבודה.

להלן השוואת דוח נוכחות בעבודה לנדרש על פי הסכם לחודש ינואר 2012,

מס"ד	שם הפסיכולוג	אחוז משרה	שעות נדרשות שבועיות	ממוצע שעות שבועיות בפועל	חוסר בשעות עבודה בשבוע	הערות
1	פסיכולוג ש.ר.	60%	25.50	18	7.5	(1)
2	פסיכולוג ג.ב.	60%	25.50	20	5.50	(2)
3	פסיכולוג ר.ע.	50%	21.25	20	1.25	(3)
4	פסיכולוג ד.י.	60%	25.50	19.30	6	(4)
5	פסיכולוג א.ב.	50%	21.25	20	1.25	(5)
6	פסיכולוג ש.מ.	50%	21.25	21.5	----	(6)
7	פסיכולוג מ.פ.	50%	21.25	19	2.25	(7)
8	פסיכולוג ג.ס.	50%	21.25			לא נימצא דו"ח נוכחות ביום הבדיקה

### הערות לטבלא

- (1) נימצא כי בשבוע א', ב', ג', ו-ד' הייתה נוכחות של 14,19,17,18 שעות בהתאמה.
- (2) נימצא כי ב-3 שבועות הנוכחות בעבודה הייתה כ-20 שעות ובשבוע אחד הנוכחות הייתה כ-18.30 שעות.
- (3) נימצא כי בשבוע אחד הייתה נוכחות של כ-20 שעות ביתר השבועות היו ימי מחלה וימי שביתה.
- (4) נימצא כי בשבוע אחד הייתה נוכחות של כ-19.30 שעות ביתר השבועות היו ימי מחלה.
- (5) נימצא כי בשבוע אחד הנוכחות הייתה 23.30 שעות (יותר מהשעות הנדרשות) אך בממוצע של כל השבועות כ-20 שעות מתוכם 7 שעות השתלמות כל שבוע.
- (6) לא נימצא פער בין שעות עבודה נדרשות לבין שעות נוכחות בעבודה.
- (7) נימצא כי ב-2 שבועות הייתה נוכחות של 20 שעות בשבוע אחד 18.30 שעות ובשבוע נוסף 16 שעות.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, כי לאור הבדיקה המדגמית כמפורט לעיל נימצא שהפסיכולוגים אינם נוכחים בעבודה על פי מספר השעות בהתאם לאחוזי משרה על פי הסכמי עבודה ונמצאו חוסרים בשעות העבודה בין 1.25 ל- 7.50 בשבוע.

הביקורת ממליצה למנהל כח אדם לברר את סוגיית חוסר השעות בעבודה על פי הבדיקה המדגמית ולהנחות את מנהל אגף החינוך ומנהל ה-שפ"ח בהתאם.

הביקורת מעירה למנהל כח אדם לבדוק את סוגיית היעדרותו של מנהל ה-שפ"ח מהעבודה למשך יום אחד בשבוע, במצב הנוכחי חסרות 4.45 שבועיות למנהל ה-שפ"ח.

הביקורת מעירה, כי יש להסדיר את אפשרות החתמת כרטיס לפסיכולוג בבית ספר עציון כמו בשאר בתי הספר.

הביקורת ממליצה למנהל כח אדם לבצע בקרה מדגמית יסודית פעם בחודש כל פעם במחלקה אחרת.

הביקורת מעירה, כי יש לשדרג ולהזין את מערכת הדיווח על שעות עבודה לגבי עובדים במשרה חלקית ובכך ניתן לראות בנקל את שעות העבודה החסרות בשורה סה"כ בעמודה "זמן חסר".

### תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח

א.מנהל שפ"ח התקבל לעבודה בקריית מלאכי בזמנו ע"י ד"ר יוסף ונונו שכדי לשכנע את מר שטרית לעבוד בקריית מלאכי הציע למר שטרית לעבוד 80% משרה ויקבל 90% שכר. (נספח א). ברור שמשרה שלמה מוגדרת לפסיכולוגים ומול הרשות 40 שעות במשרה מלאה שעור משרה זה מקובל גם בהסכמי השכר שנחתמו עם העובדים החדשים וכדוגמא ראה נספח ב' סעיף 7 שם מובהר שחצי משרה משמעותו 20 שעות שבועיות.

**ב. גאולה בן אליהו ושלמה רייניץ עבדו בשפ"ח לפני כניסתי לתפקיד. ותנאי עבודתם הם לדבריהם 50% משרה דהיינו 20 שעות עבודה, 60% שכר. (ראה נספח א').**

**ג. לכן ברור ש- 32 שעות מהוות בכל מקרה 80% משרה ולא 75% משרה, (כפי שמופיע בטעות בדו"ח המבקר) ולכן מנהל שפ"ח עובד את השעות כפי שסוכם עימו מימים ימימה (ראה נספח א' ונספח ג') 4 ימים בשבוע 32 שעות עבודה. כלל זה חל גם על העובדים הותיקים. (גאולה בן אליהו, שלמה רייניץ). הן מנהל שפ"ח והן העובדים עובדים בצורה משמעותית מעבר לשעות העבודה לוקחים מסמכים לבית כותבים דוחות מקבלים טלפונים ועונים למורים, יועצים, מנהלים והורים ממערכת החינוך עליהם הם מופקדים, בשעות הערב.**

**עבודה נוספת זאת של שעות מרובות כל שבוע אינה משתקפת בהחתמת כרטיס עבודה**

**בכניסה וביציאה. למשל ועדות שילוב לגיל הרך נערכות רק אחה"צ ומסתיימת בשעות הערב המאוחרות ובהם דרך קבע משתתף מנהל שפ"ח.**

**עומס נוסף קיים אצל המתמחים שנדרשים לעמוד בדרישות מחמירות של ההתמחות**

**בחטיבה החינוכית ומשלימים תהליכי למידה במקרים רבים אחרי שעות העבודה ויושבים**

**בבית על הכנת והטמעה של חומר מקצועי. ולכן הטבלה בסעיף 4 אינה משקפת בשום צורה שעות עבודה בפועל, ולא את העובדה שאצל פסיכולוגים ותיקים כחדשים נדרש 40 שעות במשרה מלאה.**

**בכל מקרה אשמח לקבל העתק של נתונים גולמיים של הדו"ח להערכה בדיקה והערות. בכל מקרה יש שיבוש רב בטבלה בחישוב שעות העבודה ובשייכים לעובדים השונים.**

**רצ"ב לדוגמה נספח ז' שמבהיר את תנאי העסקתה של ד.י שבסיכום צריך להיות 24 שעות שבועיות ולא כמו שכתוב בטבלה.**

**ד. מעבר לכך וללא כל קשר, על פי הסכם ממרץ 1999 לטיפול בחריגות שכר בין ההסתדרות ואחרים שקיבל את אישורו של הממונה על השכר. נקבע כי כל תנאי העבודה שהיו לפני תקופת ההסכם הופכים לתנאי עבודה ושכר לכל דבר ואין לשנותם.**

**פרשנות זו גם מקובלת על משרד הפנים והאוצר.**

**כל שינוי בסטאטוס-קוו זה לפי הסכם זה, משמעותו הפרה של החוזה ודינו כדין פיטורים. (נספח ח' בעניין בקשת ראש העיר לשינוי תנאי העסקתו של מר שטרית).**

**ה. בתיאום בין מנהל שפ"ח למנהל כוח אדם מר אבי עמית סוכם על החתמת כרטיס בבתי**

**הספר אך העברת הכרטיס לא נקלטה משום מה. מספר ניסיונות לטפל בבעיה לא עלו יפה ולכן בתקופת זמן מסוימת נראה היה שמספר פסיכולוגים לא הגיעו כלל לעבודה.**

**בבירור שנערך לאחרונה עם מנהל כוח אדם הונחתי שהעובדים יחתימו כרטיס בכניסה וביציאה אך ורק בקומת הכניסה שבקניון. הנחתי העובדים לפעול בצורה זו עד לקבלת הודעה מסודרת אחרת.**

### תגובת מבקר העירייה

הביקורת תעביר את כל המסמכים שנתקבלו מהשירות הפסיכולוגי למנהל כח אדם, אשר יבדוק את הסכמי העבודה עם הפסיכולוגים. כאן המקום להזכיר שהעירייה מחויבת לקיים את הוראות החוק על פי פקודות העיריות בנושא שעות עבודה.

כאשר המחוקק מחליט לקבוע שעות עבודה פחות הוא עושה זאת במפורש, כגון שעות עבודה של מורים שהם מופחתים, אם נרשמו בהסכמים שעות עבודה שלא על פי חוק, הרי צריך לקבל אישור מיוחד ממי שמוסמך לכך, העירייה אינה גוף פרטי ועליה לפעול רק על פי חוק. העירייה אינה מורשת לקבוע שעות עבודה מופחתות בניגוד לחוק.

### 15. מזכירת השפ"ח

היקף שירותי המנהלה והמזכירות הניתן לצוות הפסיכולוגים אמור לכלול הדפסת חוות דעת פסיכולוגים ומכתבים שוטפים של ה-שפ"ח, טיפול בדואר, טיפול וארגון החומר בנושא חינוך מיוחד, הכנת תיקים לוועדות וטיפול במידע המתקבל מהוועדות, טיפול ברישום וגביית כספים, ארגון ותיוק בתיקי המטופלים ועוד.

להלן תפקידיה העיקריים של מזכירת ה-שפ"ח:

-קבלת קהל, הדפסת דוחות טיפול ביישום ומעקב אחרי החלטות ועדת השמה, ניהול משרד ותיקים.

-המזכירה מקשרת בין מחלקת החינוך וגורמים חינוכיים בעיר ומחוצה לה ובין עובדי שפ"ח והאחרים.

-מזכירה ישירה ואישית של המנהל פתיחת תיקים /סגירת תיקים, טיפול בדואר כנס/יוצא.

### תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח

המזכירה פועלת גם בנושא שכולל את כל הארגון וההערכות לוועדות שילוב שדורש זמן ניכר.

כמו-כן בשפ"ח לבד מהמנהל מרסל עומדת לרשותם של 8 פסיכולוגים נוספים דהיינו סה"כ 9 פסיכולוגים.

כן נעדר הנושא שבטיפול של המזכירה של הקשר לתלמידים ובתי ספר לחינוך מיוחד שאינם נמצאים ביישוב.

### 16. התייחסות מנהל ה-שפ"ח

מנהל ה-שפ"ח מסר, לביקורת, כי מזכירת ה-שפ"ח אחראית אמינה עם מוסר עבודה גבוה אינה משחקת ראש קטן, יעילה בעלת זיכרון פנומנאלי, יכולת ליחסי אנוש גבוהה ביותר, כן ירבו כמוה.

יחד עם זאת אין ביכולתה לעמוד בעומס הקיים-8 פסיכולוגים ניהול משרד, מעקב אחרי נושאים בחינוך המיוחד במיוחד, ילדי חוץ וכן משמשת מזכירה של המנהל.

### 17. התייחסות מנהל אגף החינוך

מנהל אגף החינוך מסר כי הוא מעורב בכל גיוס של פסיכולוג חדש, העבודה נעשית בשיתוף כוח אדם ומנהל ה-שפ"ח.

## פרק ג' – שירותי הפסיכולוגייה החינוכית

### 1. תוכנית עבודת ה-שפ"ח

ע"פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך מס' 3.7-61 – מתווה השירות הפסיכולוגי החינוכי שנכנס לתוקפו החל מ-1/09/2010, נקבע כי לקראת פתיחתה של שנת לימודים יערוך מנהל ה-שפ"ח מיפוי צרכים רשות/יישובי מתוך ראיית צורכי הרשות/היישוב וצורכי המסגרות החינוכיות ולאור התקציב העומד לרשותו. כמוכן יגבש המנהל תוכנית עבודה יישובית, הכוללת הקצאת שירותים לרשות/ליישוב (השתתפות בועדות היגוי ובדיוני מדיניות והתערבות ברמת הקהילה וכו') והקצאת שירות פסיכולוגי- חינוכי למסגרות החינוך עפ"י רמות השירות לפי רמות, בתיאום ובשיתוף עם מנהל אגף החינוך. התוכנית תוגש לאישור הפסיכולוג המחוזי, במקרה של חילוקי דעות יכריע הפסיכולוג החינוכי.

מנהל השירות הפסיכולוגי הציג לביקורת תוכנית עבודה לשנת תשע"ב אשר הועברה למנהל השירות הפסיכולוגי מחוזי ביום 8 בנובמבר 2011 .

עבודת השרות הפסיכולוגי בקריית מלאכי כוללת :-

-מתן מענה ולקיחת אחריות על ההיגינה הנפשית של כלל תלמידים בחינוך מגיל גן חובה ועד כיתה ט' ועד בכלל תוך שימת לב מיוחדת לילדי הח"מ (גיל 5-15) .

-יעוץ למחלקת החינוך ואנשי חנוך והתערבות ייעוץ בפעולות חינוך ברמת קהילה ובתי הספר.

מנהל ה-שפ"ח מסר לביקורת שמאפייני השרות הפסיכולוגי בקריית מלאכי ביחס ל-שפ"חים אחרים מתבטא כדלקמן :

-מתן שירות מקצועי ללא פשרות.

-תהליכי הכשרה טובים.

-התגייסות מיידית לטיפול במקרי חירום.

-אווירה חמה ותומכת.

### 2. אחוז כיסוי שירות פסיכולוגייה בעיר

להלן אחוזי כיסוי של השירות הפסיכולוגי ( ללא המגזר החרדי) :

המסגרת	כמות מוסדות	כמות תלמידים	אחוזי כיסוי
טרום חובה	4	111	(שירות חירום) 1.15 לערך
חובה	15	446	
יסודי	9		2.05 לערך
חטיבות ביניים	3		0.85 לערך
חטבות עליונות			
חינוך מיוחד			40+ לערך
סה"כ			4.45 לערך

יתר הזמן על ניהול, הדרכה, ישיבות צוות, ותהליכי התמקצעות.

מנתוני הטבלא עולה, כי מתוך 5.20 משרות קיימות 4.45 משרות נותן כיסוי לכל המגזרים למעט המגזר החרדי ויתר הזמן 0.75 מוקדש על ניהול והדרכה.

### **3. הקריטריונים להקצאת השירות עפ"י שפ"י**

עפ"י חוזר מנכ"ל משרד החינוך שנכנס לתוקפו החל מ-1 בספטמבר 2010 הקריטריונים או המפתח לשעות פסיכולוג למוסדות שפ"ח: תתקן אחד ל-500 ילדים בגנים לגילאי 3-4 בגני חובה ובכיתה א'. תתקן אחד ל-1000 תלמידים בכיתות ב'-יב'. תתקן אחד ל-300 תלמידים בחינוך מיוחד (בתי ספר לחינוך מיוחד, כיתות חינוך מיוחד ממסגרות חינוך רגילות, גני ילדים של החינוך המיוחד ותלמידים זכאי שילוב הלומדים בחינוך הרגיל בבתי ספר ובגני ילדים). בסמכותו ובאחריותו של הפסיכולוג הראשי/המחוזי להפעיל שיקול דעת בעת הקצאת התקנים ולתת עדיפות זמנית לאוכלוסיות ולקהילות בסיכון או במשבר (כגון: עולים חדשים ובעלי מצוקות חירות בטחוני או מצוקות כלכליות ועוד).

עפ"י מפתח זה, ניתן לחשב כל רשות מקומית את "אחוז הכיסוי" העכשווי בישוב. זאת ע"י חילוק מספר משרות הפסיכולוגים העובדים בפועל בשירות הפסיכולוגי חינוכי (שפ"ח) המקומי חלקי התקן המומלץ עפ"י המפתח, כפול 100. במציאות הנוכחית, במרבית הישובים אחוז הכיסוי נמוך בהרבה מ-100 ובממוצע ארצי נמוך מ-50%.

יתרה מזאת, המפתח נקבע, כאמור, לפני שנים לא מעטות ומאז חלו תמורות בהגדרת תפקידי הפסיכולוגים במערכת החינוך ובקהילה, שנדרשו עם הזמן למתן שירותים נרחבים יותר בתחומים חדשים שבעבר לא נכנסו להגדרת תפקידם. יש לצפות, אם כך, שכאשר יערך ניתוח עיסוק עדכני ולפיו יעודכן אף המפתח להמלצה על תקנים, יהיה אחוז הכיסוי הקיים עפ"י מצבת כוח אדם הנוכחית אף נמוך ממה שקיים היום.

### **הקריטריונים להקצאת השירות בשפ"ח קרית מלאכי**

מנהל השירות הפסיכולוגי מסר לביקורת את הקריטריונים הנהוגים בשפ"ח קרית מלאכי.

ב-בי"ס: על כל 1000 תלמידים שעות שבועיות של פסיכולוג אחד.

ב-גנים: על כל 500 ילדי גן-א' שעות שבועיות של פסיכולוג אחד.

חינוך מיוחד למסגרת כיתה 300 ילדים שעות שבועיות של פסיכולוג אחד.

חינוך מיוחד לגן חינוך מיוחד: 4 שעות שבועיות.

הקצאת שעות העבודה לבתי ספר נגזרת מגודל (היקף-מספר תלמידים) בית הספר, אופי האוכלוסייה (מידת טעינת הטיפול) והמשאבים התקנייים בהנחה של תקנון מלא מה שלא קיים בשפ"ח ק.מלאכי.

א. יחס סביר בין צורכי האוכלוסייה למשאבים.

ב. הבחנה בין צורכי החינוך המיוחד לחינוך רגיל.

ג. צרכים התפתחותיים שונים ברצף הגיל.

ד. צרכים משתנים בהתאם לאזור (הרצל, ויצמן).

ראוי לציין שעיריית קריית מלאכי מתקצבת ב-68% לערך מתקנון שפ"י לפעילות שפ"ח!! לדוגמה אם תקן אחד מוקצה ל-1000 ילדי יסודי ק.מלאכי מקבלת בפועל רק 6.8% תקן!

#### **4. היקף פעילות שפ"ח בשנת תשע"א**

להלן הפעילות, שהתבצעה בשפ"ח בשנת הלימודים תשע"א-

מס"ד	סוג השרות/המסגרת	כמות
1	אבחונים חינוכיים (פסיכולוגיים)	120
2	וועדות שילוב	
3	וועדות השמה	96
4	וועדות ערר	
5	וועדות החלטה	
6	התערבויות קצרות טווח	
7	התערבויות במצבי חירום	
8	קבוצות ילדים בבת"ס	
9	קבוצות הורים	
10	קבוצות מורים	
11	בדיקות ומעקבים פסיכיאטרים	
12	אבחונים קליניים	
13	נערכו טיפולים פרטניים וקבוצתיים ממושכים	
14	ריפוי בעיסוק	
15	קלינאית תקשורת	
16	מעג"ן-מערך תומך גן	
17	וועדות היגוי עירוניות	10
18	ביקורים שוטפים	

#### **5. עומק השירות הניתן לבתי-הספר**

המסגרות עליהן מופקד פסיכולוג חינוכי במשרה מלאה הם כדלקמן:

2- בתי-ספר רגילים או 12 גני-ילדים.

-פריסת ושיבוץ הפסיכולוגים במוסדות החינוך בשנת הלימודים ראה סעיף מבנה ארגוני.

-20% מהתקנים מוקצים לניהול.

#### **6. ניתוח עיסוק פסיכולוג**

להלן חלוקת הזמן של משרת הפסיכולוג על פי הנושאים המפורטים מטה-

-63% שעות המוקדשות למוסד החינוכי.

-25% שעות המוקדשות להשתלמויות מקצועיות.

-12% שעות המוקדשות לנושאים מנהליים.

מדובר בהערכה גסה, על פי חוק לפסיכולוג בשלבי ההתמחות השירות מחויב ב-8 שעות שבועיות לצורך התמחות לפי חלקיות המשרה. כמוכן ישיבות צוות קבועות כשעתיים שבועיות והשתלמות והתמחות בסמינרים שונים ובמדרשה לפי תוכנית הפרקטיות. כך שהערכה היא אומדנית בלבד.

### **7. אבחונים למתן הקלות במבחני הבגרות**

יועצות בתי הספר מפנות למשרד החינוך תלמידי תיכון עם ליקויי למידה המעוניינים לקבל הקלות בבחינות הבגרות. ועדת התאמות של אגף לקויי הלמידה במשרד החינוך מחליטה לאילו ילדים לאשר מלגת מימון לביצוע האבחון. מלגת המימון לאבחון היא בסך כ- 1800 ש"ח. משרד החינוך פונה לשירות ומציע לפסיכולוגיים לבצע את העבודה, והפסיכולוגיים המעוניינים יוצרים קשר עם משרד החינוך.

התשלום עבור עבודה זו מתבצע ישירות על ידי משרד החינוך, כתשלום עבור עבודה פרטית של פסיכולוגים מהשירות. בשוק הפרטי עלות אבחון היא כ-3500 ₪.

מנהל השירות הפסיכולוגי מסר לביקורת כי הוא פועל בהתאם למלגות שמוקצות ע"י משרד החינוך, בשנת תשע"ב הוקצו 9 מלגות.

דווח לביקורת כי מקרב תלמידים שלומדים לתעודת בגרות, לא היו כאלה שפנו לשפ"ח.

### **8. הגיל הרך**

#### **אבחוני בשלות לילדים**

אחד הנושאים בהיבט מניעתי שהשירות אמור לעסוק בו הינו ביצוע אבחוני בשלות לילדים בחינוך הרגיל, שלגביהם סבורה מערכת החינוך כי אינם בשלים להיכנס לכיתה א' [תקנה 28 לתקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), ה-תשי"ט-1959]. המבחנים נועדו, במקרים של ספק, לעזור לאנשי החינוך ולהורים להעריך האם הילד, בוגר גן חובה, מוכן לבית הספר, והאם קיים ליקוי באחד או ביותר מהכישורים ההתפתחותיים, הקוגניטיביים או הרגשיים הידועים כחשובים ללמידה ולהשתלבות תקינה בבית הספר.

נימצא כי מספר הילדים שעברו אבחוני בשלות במעבר מהגן לבית הספר על ידי ה-שפ"ח בשנת תשע"ב עמד על 60 מועמדים לעיכוב שנה נוספת בגן שעברו ברור לפי הצורך. נימצא כי לעיתים הברור עירב אבחוני בשלות ולעיתים אמצעים מקצועיים אחרים, (הדרכת הורות, יעוץ ותצפית).

### **9. החינוך מיוחד**

על פי הוראות חוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1998, כל ילד שאמור לעבור ועדת השמה נדרש להביא הערכה פסיכולוגית קודם לדיון בוועדת ההשמה. נימצא כי, מספר הילדים שעלו לדיון בוועדות השמה בשנת תשע"א מכל בתי הספר בעיר עומד על 96 תלמידים כמפורט להלן:-

**מגן לכיתה א כולל מעונות-סה"כ 24 ילדים בחלוקה הבאה:**

10- ממלכתי(כולל גן ח"מ)

8 - מוכר

6 - מ"מד.

**בתי ספר יסודיים** - סה"כ 54 ילדים בחלוקה הבאה :

43- ממ"ד .

4- מוכר שאינו רשמי.

7 - ממלכתי.

**בתי ספר על יסודיים** - סה"כ 18 ילדים בחלוקה הבאה :

7- ממלכתי

11- מ"מד.

להלן מס' התלמידים שנדונו בוועדות השמה לשנת תשע"א ושיבוצם במסגרות השונות כלהלן :

סוג המסגרת	יסודי	חט"ב	תיכון	סה"כ	הערות
כיתה לחינוך מיוחד	36	31	5	72	מהם 13 מוכר שאינו רשמי
בי"ס לחינוך מיוחד	20	13	3	32	מהם 4 מוכר
לא זכאים	5	---		9	מהם 5 גן
גן חינוך מיוחד	8			12	מהם 4 מוכר לא זכאים 5
סה"כ	69	44	8	125	

### **10. נתונים על תלמידים בחינוך המיוחד**

בשנת תשע"א מס' התלמידים במסגרות חינוכיות שונות בעיר עמד על 246 תלמידים בחלוקה הבאה :

-לומדים בבתי ספר לחינוך מיוחד מחוץ לקריית מלאכי : 166 תלמידים

-לומדים בכיתות לחינוך מיוחד בקריית מלאכי : 80

-להלן מס' התלמידים בחינוך מיוחד על פי כיתות לחינוך מיוחד לפי בתי הספר :-

שם בית הספר	כיתה	מקומיים	מחוץ לישוב	סה"כ
נצח ישראל	ו	8	1	9
נצח ישראל	ג	9	2	11
חב"ד בנים	ג-ה	13		13
גן חצב		9		9
הראל	ו	10		10

9		9	ז	אמי"ת
13		13	ח	אמי"ת
6		6	07	אמי"ת
80	3	77		סה"כ

### 11. אבחונים לחינוך מיוחד

א. על פי הוראות חוק חינוך מיוחד, ה-תשמ"ח-1988 בכל ילד שאמור לעבור ועדת השמה נדרש להביא הערכה פסיכולוגית (אבחון) קודם לדיון בוועדת ההשמה :-

-נמצא כי סה"כ ילדים שעברו אבחונים עומד על 124 לערך

-ילדים שעברו אבחונים לצורכי ועדת השמה: עומד על 116

### 12. ועדת השמה

#### א. הרכב הוועדה עפ"י חוק

בסעיף זה הביקורת ביקשה לבדוק את קיומן של הוראות החוק בדבר כינוסה והרכבה של ועדת ההשמה . להלן בקצרה הוראות החוק לעניין מנוי והרכב ועדת ההשמה :

#### ב. הרכב הוועדה עפ"י חוק

לפי סעיף 6 (א) לחוק החינוך המיוחד יהיה הרכב ועדת ההשמה כדלקמן :  
 (א) נציג רשות החינוך המקומית- יושב ראש.  
 (ב) שני מפקחים של משרד החינוך התרבות והספורט שאחד מהם הוא מפקח על החינוך המיוחד והאחר הוא מפקח כולל בחינוך הרגיל, או נציגיהם.  
 (ג) פסיכולוג חינוכי, לפי חוק הפסיכולוגים, ה-תשל"ז-1977, מטעם הרשות המקומית.  
 (ד) רופא מומחה ברפואת ילדים, מתוך רשימה שיקבע שר הבריאות.  
 (ה) עובד סוציאלי, כשיר לעבודה סוציאלית, כמשמעותו בחוק שירותי הסעד, ה-תשי"ח -1958, בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בטיפול בילדים חריגים (להלן-עובד סוציאלי), מתוך רשימה שיקבע שר העבודה והרווחה.  
 (ו) נציג ועד ההורים הארצי לחינוך מיוחד, מתוך רשימה שיקבע ועד ההורים.

#### ג. מינוי חברי ועדת השמה:

1. חברי ועדות ההשמה ממונים ע"י שר החינוך.  
 2. סיים אדם את התפקיד שמתקופו מונה לחבר בוועדת ההשמה, בטל המינוי שלו כחבר הוועדה.  
 3. על יו"ר הוועדה לוודא שכל חברי הוועדה הם בעלי כתב מינוי בר תוקף מטעם שר החינוך. במידת הצורך יפנה יו"ר הוועדה לממונה על ועדות ההשמה והערר באגף החינוך המיוחד בבקשה לטיפול בהוצאת כתבי מינוי כחוק.

#### תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיוטת הדוח

מנהל אגף החינוך ומנהל שפ"ח דאגו שיהיה כתב מינוי בר תוקף למנהל שפ"ח לעצמו ולמספר עובדים בכירים כחברי וועדת השמה.

#### ד.מינוי פסיכולוג חינוכי

יו"ר ועדת ההשמה יפנה אל הממנה על ועדות ההשמה והערר בבקשה לטפל במינויו של פסיכולוג חינוכי מטעם הרשות המקומית לחבר בוועדת ההשמה. בבקשה יצוין שם הפסיכולוג החינוכי, מס' תעודת הזהות שלו ומס' הרישיון המקצועי שלו. נימסר, כי מנהל ה-שפ"ח הוא הפסיכולוג שיושב בוועדת ההשמה.

#### ה.מינוי עובד סוציאלי

הממונה על ועדות ההשמה והערר יטפל בהנפקת כתבי מינוי לעובדים סוציאליים עפ"י רשימה שתימסר ע"י משרד העבודה והרווחה ותעודכן מעת לעת.

#### ו.מינוי נציג ועד ההורים הארצי לחינוך מיוחד

הממונה על ועדות ההשמה והערר יטפל בהנפקת כתבי מינוי לנציגי ועד ההורים הארצי לחינוך מיוחד עפ"י רשימה שתימסר ע"י ועד ההורים ואשר תעודכן מעת לעת.

מנהל החינוך מסר לביקורת כי הרכב וועדת השמה בפועל הוא כדלקמן :-  
-יו"ר ועדת השמה.  
-פסיכולוג.  
-מפקחת חנ"מ.  
-נציג הורים.

נימצא, כי בוועדות השמה לא נוכח עובד סוציאלי, רופא ילדים ומפקח משרד החינוך (רגיל).

מנהל החינוך מסר לביקורת, כי במקרים שהילד מטופל על ידי לשכת הרווחה מגיע העובד סוציאלי לוועדת ההשמה.

#### ז.מינוי חברי ועדת השמה:

מנהל אגף החינוך מסר לביקורת כי לחברי הועדה אין מינויים על ידי שר החינוך.

#### 13.האוכלוסייה החרדית

עפ"י דיווח של מנהל אגף החינוך בעירייה מס' התלמידים בבתי ספר בשנת תשע"ב במגזר החרדי עמד על 351 תלמידים בחלוקה הבאה :  
-בית יוסף- 93 תלמידים.  
- ישורון- 258 תלמידים.

על פי דיווח של מנהל אגף החינוך בעירייה מס' תלמידים בשנת תשע"ב בגני ילדים במגזר החרדי עמד על 171 תלמידים.

מנהל השירות הפסיכולוגי מסר לביקורת כי 258 תלמידים מבית ספר ישורון מטופלים באופן שוטף ע"י השירות הפסיכולוגי ואילו 93 תלמידים מבית ספר בית יוסף מטופלים בחירום בלבד ואילו מס' התלמידים בגני ילדים עמד על 171, כאשר 111 מקבלים שירותי חירום בלבד ואילו 60 ילדים מקבלים שירות שוטף.

#### 14.נתונים כמותיים במגזר החרדי

##### א.גני ילדים

להלן נתונים כמותיים בגנים של המגזר החרדי המקבלים שירות פסיכולוגי חינוכי :

מס"ד	שם המוסד	מס' מוסדות	מס' תלמידים	מס' מקבלי שפ"ח
1	שערי ציון	1	35	שרות חירום בלבד
2	תלמוד תורה	2	22	שרות חירום בלבד
3	תלמוד תורה	4	34	שרות חירום בלבד
4	מאיר עיניים בית יוסף	1	20	שרות חירום בלבד
5	ישורון בנות	1	25	שרות שוטף
6	ישורון בנים	1	35	שרות שוטף
	סה"כ		171	

### ב.בתי ספר

להלן נתונים כמותיים בבתי ספר של המגזר החרדי המקבלים שירות פסיכולוגי  
חינוכי:

מס"ד	שם המוסד	מס' תלמידים	מס' מקבלי שפ"ח
1	בית ספר ישורון	258	מקבל טיפול שוטף
2	בית ספר בית יוסף	93 (חלקם הגדול לא תושבי קריית מלאכי)	שירות חירום ועדות שילוב ועדות השמה
	סה"כ	351	

### 15. התייחסות מנהל השירות הפסיכולוגי

מנהל השירות הפסיכולוגי מסר אם תאפשר חדירה למוסדות חינוך מהסקטור החרדי שמקבלים עד עכשיו רק שרותי חירום, אך מקבלים שירותים פסיכולוגיים דרך המגזר הרשמי שאינו מוכר שיש להם פסיכולוגים ואנשי מקצוע שונים.

### 16. התייחסות מנהל אגף השירות

מנהל אגף החינוך מסר כי נושא המינויים לוועדת השמה ייבדק מול כל גורם שיש לו נציגים.

בימים אלו תיערך פנייה למינוי יו"ר ועדות השמה ארצית לטפל במינוי של יו"ר הוועדה.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה כי מספר משרות הפסיכולוגים המועסקים בשפ"ח נותן מענה רק לכ- 50% מצורכי המערכת החינוכית, זאת מאחר שמשרד החינוך מתקצב רק כ- 50% מתקן הפסיכולוגים הנדרש לעיר. (5.50 משרות בלבד) וגם מאחר שכ- 37% מהיקף משרתם החלקית של הפסיכולוגים המועסקים בשפ"ח מיועדים להדרכה והשתלמויות.

הביקורת מציינת, כי מספר השעות המוקדשות להדרכה והשתלמויות, הינו גבוה ביותר ואינו עומד בשום פרופורציה לכל בעל תפקיד אחר בעירייה.

עוד מציינת הביקורת, כי אחוז כיסוי ותקצוב נמוך של כ- 50% בלבד מהתקן הנדרש לרשות המקומית דומה בכל הארץ, ורשויות מקומיות מבוססות פתרו את הבעיה באמצעות תוספת כוח אדם מקצועי הממומן מתקציבן הן.

הביקורת מעירה, כי למוסדות חרדיים (כ- 93 תלמידים) לא ניתנים שירותים פסיכולוגיים על ידי ה-שפ"ח למעט שירותי חירום בלבד ואילו לתלמידי בתי ספר ישורון (כ- 258 תלמידים מקבלים טיפול שוטף).

הביקורת מעירה, כי הרכב ועדת השמה חסר ולא משתתפים בעלי תפקידים נוספים על פי חוק והם עובד סוציאלי, מפקח רגיל של משרד החינוך ורופא מומחה ברפואת ילדים על פי החוק לחינוך מיוחד.

יוער, כי רק לאחרונה החל להשתתף נציג ועד ההורים הארצי לחינוך מיוחד בוועדות ההשמה.

### **תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח**

הערכת באופן גס כי מדובר רק ב- 20% - 30% שמיועד להדרכה ולהשתלמויות, בתקופת ההתמחות וההסמכה להדרכה שיוכרד לאחר סיום ההשתלמויות.

## פרק ד' - הרחבת השירותים הפסיכולוגיים במימון נוסף

### 1. כללי

על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך, ה-שפ"ח עשוי להרחיב ולהעמיק את השירותים הניתנים במסגרתו במימון ייעודי, לנוכח תכניות/יזמות מעבר לעבודת ה-שפ"ח הסטנדרטית או לאור צרכים נוספים. במצבים אלה ישקול מנהל ה-שפ"ח, בשיתוף עם הרשות המקומית, את היזמות/הצרכים ואת מקור מימונם.

מתווה השירותים המורחב והגורמים המבצעים אותו יתואמו בכל שנה מחדש טרם הפעלתו בין מנהל ה-שפ"ח ומנהל מחלקת אגף החינוך ברשות. שירותים אלה יכללו בתכנית העבודה של ה-שפ"ח. במקרים של ספק יש לפנות לפסיכולוג המחוזי לקבלת אישורו.

ה-שפ"ח ישאף לתת שירות זה באמצעות ניצול כוח אדם קיים בו. ייתכנו מקרים שבהם יפעיל ה-שפ"ח כוח אדם מקצועי חיצוני בכפיפות לפיקוחו המקצועי של מנהל ה-שפ"ח ולהסדרים הקיימים ברשות המקומית.

תישמר הפרדה ברורה בין שעות העבודה השוטפות של הפסיכולוג בשפ"ח לבין עבודתו במסגרת הרחבת השירות. עבודה זו כפופה לכללי האתיקה והיא כפופה מקצועית לפיקוח שפ"י.

אופן ההפעלה, התעריפים ודרכי התשלום יתואמו בין מנהל ה-שפ"ח לבין בעלי התפקידים ברשות המקומית בהתאם להנחיות המפורסמות על ידי מרכז השלטון המקומי ובהסתמך על תעריפי נציבות שירות המדינה.

התשלום לפסיכולוג יתבצע באמצעות הרשות המקומית או באמצעות עמותה ציבורית באישור הרשות המקומית.

כלל זה חל על שירות במימון ציבורי ועל שירות במימון הורים, כמפורט להלן:

### 2. שירות פסיכולוגי-חינוכי מורחב במימון ציבורי

זהו שירות במימון ממסדי או ציבורי כדוגמת רשות מקומית / גופים ציבוריים / תכניות לאומיות / פרויקטים של שפ"י / המגזר השלישי.

להלן סוגי השירות הנכללים בשירות הפסיכולוגי המורחב במימון ציבורי:

#### הרחבת אוכלוסייה

הרחבת שירות פסיכולוגי למסגרות חינוכיות בגיל הרך – מתחת לגיל חובה. שירות פסיכולוגי לבתי ספר תיכוניים.

שירות פסיכולוגי למופנים על ידי השירותים החברתיים (רווחה) או על ידי גורמים אחרים ברשות המקומית.

#### העמקת שירות קיים

הערכות והתערבויות פסיכולוגיות לילדים, ובכללם ילדים בעלי צרכים מיוחדים וילדים בסיכון.

-פיתוח ויישום של תכניות התערבות.

- כל שירות נוסף החורג מהמכסות שהוגדרו בחוזר מנכ"ל.

### **3. שירות פסיכולוגי משלים במימון הורים**

-לא יינתן שירות פרטני במימון הורים לילדים בעלי צרכים מיוחדים ו/או לילדים בסיכון גבוה.  
להלן השירותים היכולים להינתן במסגרת שירות פסיכולוגי משלים ביזמת ההורים ובמימנם:

#### **הערכות פסיכולוגיות**

ההערכות הפסיכולוגיות תותרנה אך ורק במצבים האלה:  
-הערכות פסיכולוגיות בשכבות הגיל שאינן מקבלות שירות פסיכולוגי-חינוכי במסגרות החינוכיות (לא כולל, כאמור, ילדים בעלי צרכים מיוחדים וילדים בסיכון גבוה)  
-הערכות פסיכולוגיות לצורך הדלגה.  
-הערכות פסיכולוגיות לצורך שיבוץ למסגרות ילדים מחוננים או מוכשרים.  
-הערכות פסיכולוגיות לצורך התאמות בדרכי ההיבחנות לתלמידים לקויי למידה בבתי ספר על-יסודיים.

#### **התערבויות פסיכולוגיות**

אלה ההתערבויות הפסיכולוגיות (פרטניות ו/או קבוצתיות) שתותרנה:  
-התערבויות טיפוליות  
-סדנאות  
-הרצאות.

### **4. הפעלת ה-שפ"ח המורחב**

על פי חוזר מנכ"ל של מרכז מס' 431 השלטון המקומי מאוגוסט 2005 ה-שפ"ח, בשיתוף עם הרשות המקומית, ישקלו את האפשרות לספק את השירותים המצויים בסל המשלים ע"י מימנם ממקורות תקציביים אחרים, הן ממסדיים והן פרטיים, באופנים ארגוניים שונים (מימון הרשות המקומית, קניית שירותים מרצון ע"י הורים וכד'), מפרט סל השירותים והגורמים המבצעים אותם, יסוכמו טרם הפעלתו בין מנהל ה-שפ"ח ומנהל מחלקת/אגף החינוך ברשות.

יעשה מאמץ לשמור על אינטגרציה של השירותים הניתנים לילדי הישוב ולכן אנו רואים יתרון וחשיבות בתפקיד המרכז ומתאם, של ה-שפ"ח המקומי באחריות מנהל ה-שפ"ח.

עם זאת, כמובן, זכאי כל אדם לקנות את השירותים שהוא מממנם מכיסו, היכן שיחפוץ. ה-שפ"ח המקומי ישאף לתת את השירותים המשלים באמצעות ניצול כח האדם הקיים ובמידת הצורך גיוס אנשי מקצוע נוספים.  
השרות המשלם יינתן מעבר לשעות העבודה הקיימות, תוך הפרדה ברורה, ארגונית, תקציבית ומקצועית, בין שתי היחידות ובכפופות לכללי האתיקה המקצועיים.

אופן ההפעלה, דרכי השלום וכו' יתואמו בין מנהל ה-שפ"ח ובעלי תפקידים ברשות המקומית (גזבר, מזכיר, מנהל כח אדם וכו'), בכפוף להנחיות שיוצאו ע"י מרכז השלטון המקומי לא ינתן לספק שרותי חובה באמצעות סל משלים.

### **5.ה-שפ"ח המורחב בקריית מלאכי**

בשפ"ח קריית מלאכי מתקיים הסל שירותים המורחב במימון ציבורי רובו דרך קרנות או משרד החינוך (כגון הקצאות של אבחונים התאמות לעיר – מכיוון שה-שפ"ח בקריית מלאכי עומדת בקריטריונים של תחנה מוכרת לצורך האבחונים הנ"ל או שירותים שנדרשים ע"י העירייה בתי הספר וגופים ציבוריים שונים כגון השתתפות בפרויקטים כגון פרויקט מעג"ן במסגרת קרן שמידט.

כמוכן קיים שרות מורחב במימון נוסף של ההורים למנהל ה-שפ"ח אין פרטים על הקף השירות ועלותו להורים המבקשים שרות זה, מנהל השירות מסר שמדובר בהיקף מועט.

### **6.נהלים וקריטריונים**

*מנהל שפ"ח מסר לביקורת, כי קבע קריטריונים לגבי מבצעי האבחונים מבחינה מקצועית וקיימת חלוקה על פי הקריטריונים המקצועיים ועל פי פסיכולוגים המעוניינים לבצע את האבחונים.*

### **7.התשלומים לפסיכולוגים במסגרת המימון הנוסף**

על פי חוזר מנכ"ל של השלטון המקומי מס' 436 מאוגוסט 2005 נקבע: מתכונת השירות תיקבע ע"י הרשות המקומית והיועצות המחלקה לחינוך והשירות הפסיכולוגי, תוך תמחור השירות עפ"י המקורות התקציביים העומדים לרשותו והתשלומים בהתאם.

בכל שירות משלים שיינתן תהיה הפרדה מוחלטת בין ההכנסות ובין התשלומים. הגבייה (במידה ותהייה כזו) תהיה ע"י גורם רשותי שיקבע לפסיכולוג, נותן השירות, לא יהיה כל קשר לגביית התשלומים. התשלומים לפסיכולוג המבצע את השירות יינתנו ע"י הרשות באמצעות תלושי השכר ויחולו עליו כל החובות של עבודה נוספת עפ"י כל דין.

### **8.גביית כספים בגין שירותים במימון נוסף ע"י מוסדות**

מנהל שפ"ח מסר לביקורת, כי התשלומים לאבחונים שמקצה משרד החינוך עומדים בין 5 עד 10 אבחונים לשנה. הפסיכולוגים המבצעים את האבחונים מגישים חשבוניות לגזבר העירייה והגזבר מנכה 50 ₪ עבור כל אבחון.

*מנהל השרות הפסיכולוגי מסר לביקורת, כי פסיכולוגים העובדים בשפ"ח שלא במסגרות ציבוריות כגון התאמות של משרד החינוך, התחייבו לתת הנחה של 10% ישירות ללקוחות תושבי קריית מלאכי.*

### **9.גביית כספים בגין שירותים במימון הורים**

דווח, כי לא מתקיימת גבייה דרך העירייה בגין שירות פסיכולוגי במימון נוסף, במקרים המועטים שזה קיים שלא דרך גורמים ציבוריים או המגזר השלישי, אלא דרך הורים.

לא קיים מנגנון של העירייה והתשלום מוסדר ישירות בקשר לקוח עם פסיכולוג. דווח, כי, הלקוחות מקבלים קבלות ידניות ישירות מהפסיכולוג המטפל.

### התייחסות גזבר העירייה

גזבר העירייה מסר לביקורת, כי על ההפניות שמפנה העירייה לפסיכולוגים לשירותים משלימים הגזבר מנכה סך של 50 ₪ על כל הפנייה מהסכומים המגיעים לפסיכולוגים. התשלום והניכוי מבוצע בחשבונית למעט פסיכולוג אחד שהתשלום מבוצע בתלוש השכר.

ממצאי הבדיקה העלו, כי ה-שפ"ח לא פועל על פי חוזרי מנכ"ל של השלטון המקומי בקשר לגביית כספים והתשלומים לפסיכולוגים דרך תלוש השכר.

מנהל ה-שפ"ח מסר, כי בעבר התשלומים בוצעו דרך תלוש השכר ונעשו ניכויים ניכרים מהסכומים, לכן לא השתלם לפסיכולוגים לקבל את התשלום דרך התלוש וסירבו לבצע אבחונים.

### 10. הסכמים בגין עבודה במימון נוסף

נימצא, כי הפסיכולוגים שעוסקים בהרחבת שירותים פסיכולוגיים במימון נוסף אינם חתומים על הסכמים בקשר להימנע מניגוד עניינים ועלות השירות על פי חוזר מנכ"ל של השלטון המקומי.

### ניכוי תקורה בעד השימוש במתקני העירייה

כאמור נמצא שהגזבר מנכה 50 ₪ מכל הפנייה של משרד החינוך לבצע אבחון. באשר לתשלומים של ההורים עבור השירותים שניתנים לילדים במימון נוסף הפסיכולוגים אינם משלמים תקורה לעירייה בעבור שימוש במתקניה.

### 11. התייחסות מנהל השירות

מנהל הפסיכולוגי מסר לביקורת שיש לעודד עבודה וקבלה של פסיכולוגים צעירים בקרית מלאכי ובשל שכר עבודתם הזעום ביותר, יש לעודד באופן מכוון עבודה בפרויקטים וב-שפ"מ בראש ובראשונה לפסיכולוגים צעירים וכאלה שנמצאו מתאימים לעבודה מבחינה מקצועית ואתית והכול תוך תאום עפ"י מנהל שפ"ח ובהתאם לחוזרי מנכ"ל.

### 12. התייחסות מנהל אגף החינוך

מנהל אגף החינוך מסר לביקורת, כי ה-שפ"ח הוא צלע מרכזית באגף החינוך ותפקידו לאתר לאבחן ולטפל בילדים מגיל הגן ועד י"ב.

לדבריו ה-שפ"ח עובר תהליך הצערה, מגייסים פסיכולוגים חדשים וצעירים, על מנת לרענן את השירות ולהכניס "דם חדש" לשפ"ח, מתוך ראייה של התפתחות העיר בשנים הקרובות.

חשוב של-שפ"ח יהיו התנאים הטובים לעבודה, הן מבחינת השכר והן מבחינת תנאים סביבתיים.

### הערות והמלצות הביקורת

לא נמצאו נהלים כתובים לגבי השירות המשלים הקובעות שהשירות המשלים יינתן מעבר לשעות העבודה הקיימות או בימים שהפסיכולוגים אינם עובדים בעירייה, תוך הפרדה ברורה ארגונית תקציבית ומקצועית בכפיפות לכללי האתיקה המקצועיים.

לא נמצאו נהלים כתובים המסדירים את אופן הפעלת ה-שפ"ח בקרית מלאכי וכן דרכי התשלום עבור תקורה מנהלתית על פי חוזר מנכ"ל משרד השלטון המקומי.

לא קיים פיקוח ותיעוד לגבי השירותים הממונים על ידי ההורים לגבי עלויות ומקצועיות כמוכן לא משולמת כלל תקורה מנהלתית לשימוש במתקני הרשות, כאשר מדובר בפסיכולוגים העובדים ב-50% משרה בעירייה, תיאורטית יכולים להשתמש במתקני העירייה מעל ל-50% ללא תשלום תקורה מנהלתית כל שהיא.

הביקורת ממליצה להכין נהלים אשר יסדירו את הפעלת השירותים הפסיכולוגים במימון נוסף הן על ידי המוסדות והן על ידי ההורים כולל על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך ומנכ"ל השלטון המקומי בנושא השירותים הפסיכולוגיים במימון נוסף.

בנהלים חובה למנוע את החשש של ניגוד עניינים באשר לקבלת מטופלים בשעות עבודה והפיקוח על שירותים שניתנים במימון ההורים היקפם ועלותם ראוי שנושא זה יבוא לידי ביטוי בשאלון ואיתור ניגוד עניינים.

מנהל ה-שפ"ח אמור לפקח על פעילות של הרחבת השירותים הפסיכולוגיים כדי למנוע התנגשות בין עבודתו הציבורית של הפסיכולוג לבין עבודתו במתן שירות משלים בימים שהוא מבצע זאת אחרי העבודה וגם בימים שאינו עובד.

מנהל אגף החינוך, גזבר העירייה ומנהל ה-שפ"ח יקבעו את התקורה המנהלתית שהפסיכולוג אמור לשלם לעירייה בגין שימוש במתקניה בהיותו נותן שירותים פסיכולוגיים פרטיים ובשירותים לילדים במימון הורים ובאחריותם לפרסם נוהל בהתאם.

### תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיוטת הדוח

רצ"ב נספח ה' המתאר את כללי האתיקה והעבודה בשפ"מ. אם יש צורך בתיקון הרחבה או תוספת של מסמך זה נשמח לעשות זאת. ציינתי במפורש את העובדה שכמעט ואין עבודה בשפ"מ אלא דרך ארגונים ציבוריים.

### תגובת מבקר העירייה

מנהל אגף החינוך וגזבר העירייה יפעלו להוציא נוהל מעודכן על פי חוזר מנכ"ל משרד השלטון המקומי.

## פרק ה'- התקציבים והניהול כספי

### 1. תקציב ההוצאות

הביקורת בחנה את תקציב ההכנסות וההוצאות המתוכנן של ה-שפ"ח לשנים 2009-2010 ואת הביצוע בפועל מול התכנון.

להלן ההוצאות ושיעורם באחוזים בשירות הפסיכולוגי לשנת 2009-2010 :-

2010			2009			פירוט התקציב
% ביצוע	ביצוע (ב-ש"ח)	תכנון (ב-ש"ח)	% ביצוע	ביצוע (ב-ש"ח)	תכנון (ב-ש"ח)	
+1.05	1,341,615	1,275,000	-0.99	1,325,834	1,340,000	עלויות שכר
						חשמל
						אירוח וכיבוד
						אש"ל ונסיעות
+1.12	29,620	26,500	-0.73	19,377	26,500	השתלמויות והדרכה
						הוצאות תקשורת
+123	3,694	3,000	+1.10	3,310	3,000	הוצאות משרד
-67	5,920	15,000	+1.14	{14,490	15,000	חומרים
	4,150			{2,703		קניית מבחנים
1.04	1,384,999	1,319,500	98	1,365,714	1,384,500	סה"כ

להלן ההוצאות לשכר ושיעורם באחוזים ביחס לכלל ההוצאות בשירות הפסיכולוגי :

שנת תקציב	סה"כ ההוצאות	ההוצאות לשכר	שיעור השכר באחוזים מכלל ההוצאות	הערות
2009	1,379,314	1,325,834	96%	
2010	1,395,009	1,341,615	96%	

מהנתונים המפורטים לעיל עולה כי ההוצאה לשכר בשירות הפסיכולוגי מהווה כ-96% בשנים שנבדקו 2009-2010, מהנתונים עולה כי בפועל קיימת דרישה לרכישת מבחנים, אך לא נקבע סעיף נפרד לתקציב ביחד עם החומרים.

מהבדיקה עולה כי אין סטייה משמעותית בביצוע ביחס לתקציב בשירות הפסיכולוגי.

**הערות והמלצות הביקורת**

נימצא, כי אין סטייה משמעותית והסטייה זניחה ביחס לביצוע מול התכנון. הביקורת מעירה כי קיימים צרכים לביצוע מבחנים, לכן ראוי לתכנן אותם בתקציב וכן להפריד בין סעיף "חומרים" לסעיף "מבחנים".

**2. תקציב ההכנסות**

להלן העברות משרד החינוך לשפ"ח בשנים 2009-2010 :-

שנת 2010	שנת 2009	פירוט ההכנסה
791,249	747,585	העברות משרד החינוך עבור שכר הפסיכולוגים
33,207	32,212	העברות משרד החינוך עבור הדרכה
_____	_____	בדיקות פסיכולוגיות (סל שירותים משלימים)
13,600	13,600	איבחונים להקלות בבחינות (סל שירותים משלימים)
<b>838,056</b>	<b>793,397</b>	<b>סה"כ</b>

מהנתונים בטבלא לעיל, עולה כי ההכנסות בשנת 2010 גדלו ביחס לשנת 2009 בכ- 6%.

**3. החזרי ממשלה בעבור שכר הפסיכולוגים**

א. סכום ההעברות משרד החינוך בגין שכר פסיכולוגים לשנת 2010 עמד על 791,249.

ב. אחוז מעלות משרת פסיכולוג שמכסה משרד החינוך עומד על 68% על פי התקנים.

**4. השתתפות משרד החינוך בשכר הפסיכולוגים**

להלן נתונים על השתתפות משרד החינוך בשכר פסיכולוגים, ביחס להוצאות העירייה לשכר.

שנת התקציב	השתתפות משרד החינוך בשכר פסיכולוגים	עלויות שכר שפ"ח לעירייה	השתתפות משרד החינוך וכלל עלויות השכר
2009	ש"ח 747,585	ש"ח 578,249	1.325,834
2010	ש"ח 791,249	₪ 550,366 (כולל מזכירה ומנקה) (ע"ס 195,621 ₪)	1.341,615

**5. העברות משרד החינוך בגין שכר הפסיכולוגים**

מבדיקת הנתונים עולה, כי העברות משרד החינוך לשכר של הפסיכולוגים ביחס להוצאות העירייה בשנים 2009-2010 כמפורט:

**שנת 2009-**

משרד החינוך - 747,585 ₪, שהם 56% מכלל הוצאות העירייה לשכר. עיריית קרית מלאכי - 578,249 ₪, שהם 44% מכלל הוצאות העירייה לשכר.

**שנת 2010-**

משרד החינוך - 791,249 ₪, שהם 59% מכלל הוצאות העירייה לשכר. עיריית קרית מלאכי - 550,366 ₪, שהם 41% מכלל הוצאות העירייה לשכר.

**6. העברות משרד החינוך שכר וכללית**

להלן העברות משרד החינוך ביחס לסה"כ הוצאות של העירייה :-

מס"ד	העברות משרד החינוך לשירות הפסיכולוגי	הוצאות העירייה	סה"כ כללי	העברות משרד החינוך באחוזים
2009	₪ 793,392	₪ 572,317	1.365,714 ₪	58%
2010	₪ 838,056	₪ 546,943	1.384,999 ₪	60%

להלן העברות משרדהחינוך ביחס לכלל הוצאות השירות הפסיכולוגי כדלקמן :-

**שנת 2009**

משרד החינוך - 793,392 ₪ שהם 58% .  
עיריית קרית מלאכי – 572,317 ₪, שהם 42%.

**שנת 2010**

משרד החינוך - 838,056 ₪, שהם 60% .  
עיריית קרית מלאכי 546,943 ₪, שהם 40%.

**הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה, כי משרד החינוך אמור להעביר 68% שכר מתקציב של כל משרד פסיכולוג בעירייה, מבדיקה עולה כי בניכוי שכר שנתי של המזכירה והמנקה (ע"ס 195,621 ₪) עומד משרד החינוך בהשתתפותו לשכר של הפסיכולוגים ומעביר 68% משכר כל משרת פסיכולוג.

הביקורת מציינת, כי ההכנסות ממשרד החינוך בשנת 2010 גדלו ב- 6% ביחס לשנת 2009.

## פרק ו'- תוכניות עבודה, נהלי עבודה פיקוח ובקרה

### 1. תוכנית עבודה שנתית

ע"פ חוזר מנכ"ל משרד החינוך מס' 3.7-61 – מתווה השירות הפסיכולוגי החינוכי שנכנס לתוקפו החל מ-1/09/2010, נקבע כי לקראת פתיחתה של שנת לימודים יערוך מנהל ה-שפ"ח מיפוי צרכים רשותי/יישובי מתוך ראיית צורכי הרשות/היישוב וצורכי המסגרות החינוכיות ולאור התקציב העומד לרשותו. כמוכן יגבש המנהל תוכנית עבודה יישובית, הכוללת הקצאת שירותים לרשות/ליישוב (השתתפות בועדות היגוי ובדיוני מדיניות והתערבות ברמת הקהילה וכו') והקצאת שירות פסיכולוגי- חינוכי למסגרות החינוך עפ"י רמות השירות לפי רמות, בתיאום ובשיתוף עם מנהל אגף החינוך. התוכנית תוגש לאישור הפסיכולוג המחוזי, במקרה של חילוקי דעות יכריע הפסיכולוג החינוכי.

מנהל השירות הפסיכולוגי הציג לביקורת תוכנית עבודה לשנת תשע"ב אשר הועברה למנהל השירות הפסיכולוגי מחוזי ביום 8 בנובמבר 2011.

לא נימצא פרוטוקול או מסמך כלשהו שמנהל השפ"ח קיבל את התוכנית ואישר אותה כמקובל מכללי המינהל התקין.

#### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה כי על פי כללי המנהל התקין אמור מנכ"ל השפ"ח לאשר את תוכנית העבודה השנתית בכתב.

### תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח

תוכנית העבודה השנתית של שפ"ח מועברת לאישורו של הפסיכולוג המחוזי.

### תגובת מבקר העירייה

על מנהל ה-שפ"ח לדרוש ממנהל ה-שפ"ח לאשר לו בכתב שהתוכנית מאושרת על פי כללי המינהל התקין, ללא אישור ה-שפ"ח לתוכנית עבודה שנתית אין תוקף מחייב.

### 2. תוכניות חודשיות/רבעוניות

נדרש שפעילות ה-שפ"ח תעוגן במסגרת תוכניות עבודה פורמליות פרטניות רבעוניות/חודשיות הנגזרות מתוכנית עבודה המתבססות על מספר משרות הפסיכולוגים שתקבע את חלוקת העבודה הכוללת ציוות הפסיכולוגים למוסדות חינוך ומקצה מסגרת שעות לכל אחד ממוסדות החינוך.

לא נמצאה תוכנית חודשית/רבעונית, יחד עם זאת נמצאה כאמור תוכנית שנתית המוגשת בתחילת כל שנה למנהל השירות הפסיכולוגי ייעוצי מחוזי (שפ"ח).

#### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, כי לא נמצאו תוכניות עבודה חודשיות רבעוניות ב-שפ"ח למעט פריסת הפסיכולוגים בבתי ספר וגנים, שהם בגדר תוכנית שנתית לא מפורטת.

### **3.נהלי עבודה**

נהלי עבודה בעקרון נועדו ליצור שפה ברורה ככל שמדובר במתן שירותים באופן שיבטאו מתן שרות שוויוני ואובייקטיבי. זאת ועוד בשירותים השונים כגון: קביעת קריטריונים לאבחונים למי זכאי לקבל את האבחון על חשבון הרשות. מאחר ומדובר בהוצאה כספית ניכרת להורים, יש טעם של ממש לקביעת קריטריונים שיבטאו שוויון בעניין זה.

עיגון כל קשת הפעילות המתנהלת בשפ"ח בקובץ נוהלי עבודה מסודר שיכלול דפוסי עבודה שהתפתחו במשך השנים, אוגדן המידע לפסיכולוג החינוכי מתווה מדיניות, מנחה ומכוון את הפסיכולוג באשר לעיקרי הפעילות והחקיקה הרלוונטית, אולם נדרש לעגן במסגרת אותם בקובץ נוהלי עבודה פנימיים של ה-שפ"ח.

לא נימצא תיק נהלים כנדרש, יחד עם זאת הוצג לביקורת תיק המכיל מספר נהלים מועט אך אנו מושלם, כמוכן נמצאו נהלים פזורים בתיקים שונים. ראוי לרכז את כל הנהלים בתיק אחד ולעדכנו באופן שוטף.

לא נימצא תיק נהלים ל-שפ"ח, יחד עם זאת נימצא תיק לא מסודר שיש בו מספר נהלים ונהלים פזורים בתיקים שונים.

ראוי להכין קובץ ניהולי מסודר לכלול דפוסי עבודה שהתפתחו ב-שפ"ח במשך השנים.

### **4.פיקוח ובקרה**

#### **בקרה מנהלית פנימית**

הביקורת ביקשה לעמוד על היקף השירותים השונים למוסדות השונים מבחינה כמותית בפילוח עפ"י מוסדות או לאוכלוסיות ממגזרים שונים.

לא קיים תיעוד על היקף השירותים השונים הניתנים על פי המוסדות השונים, אוכלוסיות ומגזרים מבחינה כמותית, המאפשרים את פילוח הנתונים.

*מנהל השירות הפסיכולוגי חינוכי מסר לביקורת, כי לא קיים תיעוד על היקף השירותים השונים בהעדר תוכנת מחשב מתאימה.*

#### **5.דיווחים תקופתיים של נותני שירותים**

נדרש כי יהיו מונהגים דוחות תקופתיים של נותני השירותים בתוך השירות שמהם ניתן לעמוד על היקף השירותים לסוגיהם עפ"י נותני השירותים לתקופה הנדונה. דיווחים אלה, אמורים לתת תמונת מצב למנהל השירות בדבר היקף השירותים, עמידה על מאפיינים שונים ככל שהנתונים מפולגים לפי בתיה"ס ועוד.

לא נמצאו דוחות תקופתיים של נותני השירותים בתוך השרות, המאפשרים למנהל השרות הפסיכולוגי לעמוד על מאפיינים שונים ושליטה ניהולית.

מנהל השירות הפסיכולוגי מסר, כי בהעדר תוכנה מתאימה, לא ניתן להפיק דוחות אשר יאפשרו ניהול יעיל של המידע.

## הערות והמלצות הביקורת

**לא נימצא תיעוד מלא על היקף השירותים השונים בתחומים השונים ודיווחים תקופתיים בהעדר תוכנת מחשב מתאימה.**

### 6. הפסיכולוג בבית הספר

#### נהלים

לא נמצאו נהלים המסדירים את דרכי פעילותו ויחסי גומלין בין הפסיכולוג ובית הספר, יחד עם זאת כל שנה עורך הפסיכולוג חוזה עבודה כתוב מול מנהלי ביה"ס שמסדיר ומבהיר את הציפיות ויחסי הגומלין.

הביקורת מעירה כי על המסמך המכונה "חוזה" קיימת רק חתימה של הפסיכולוג בלבד, ראוי להחתיים את מנהל בית הספר כצד ב' לחוזה וחתימתו תהווה הסכמה על המתווה שקבע הפסיכולוג.

הביקורת מעירה, כי יש להחתיים את צד ב' (מנהל בית הספר) על "חוזה" המשמש תוכנית שנתית או לרשום פרוטוקול על דיון שהתקיים בעת הצגת תוכנית עבודה.

### 7. בקרה פנימית על פעילות הפסיכולוגים

בקרה מנהלית נאותה מחייבת שכל פסיכולוג וממונה על תחום בשפ"ח, ימלא דוח פעילות חודשי כמותי וערכי. הדוח יפרט את סוגי ההתערבות הפסיכולוגית, מועדון ותאור הבעיה, בכל אחד מימי העבודה בחודש ולרבות סיכומים כמותיים נוספים הכרוכים בעבודתו. דבר אשר יאפשר לבצע בקרה מנהלית למנהל ה-שפח לבצע השוואה מלאה או מדגמית, בין כרטיס הנוכחות בעבודה לבין דוח הפעילות החודשי.

מנהל ה-שפ"ח מסר, כי קיימת בקרה פנימית המתקיימת אחר פעילות הפסיכולוגים במוסדות החינוך על ידי מנהל השרות הפסיכולוגי, הן בקרה מנהלתית והן בקרה מקצועית פסיכו פדגוגית.

כמוכן מתקיימות הדרכות שוטפות לכל המתמחים ופגישות אחת לתקופה עם מנהל שפ"ח לכל עובד.

### 8. דפי משוב שנתיים

כללי המינהל התקין מחייבים, לקיים בתום כל שנת לימודים הליך של קבלת משוב ממנהלי מוסדות החינוך (בתי ספר וגני ילדים) – הערכת שביעות הרצון מעבודת הפסיכולוג במוסד החינוכי ושביעות רצון כללית מה-שפ"ח. כמוכן, נהוג לקבל משוב מהורים המקבלים הדרכה ושירות מה-שפ"ח. האמור מתבקש על מנת לבדוק את עמדות מנהלי מוסדות החינוך ותפישתם את טיב השירות הניתן על ידי ה-שפ"ח, לצד הפקת לקחים בהתאם.

לא נמצאו בשפ"ח דפי משוב שנתיים של מנהלי בתי ספר וגננות והורים המקבלים הדרכה ושירות מה-שפ"ח באשר לשביעות רצון כללית מה-שפ"ח ותפישתם את טיב השירות לצורך הפקת לקחים.

יחד עם זאת דווח כי, בד"כ מתקיימת פגישת סיכום שנתית של מנהל שפ"ח עם מנהלי כל בתי הספר, אך לא נימצא תיעוד בשפ"ח לסכומים אלו.

הביקורת סבורה, כי ראוי שסכום שנתי שנערך בין ה-שפ"ח לשירות הפסיכולוגי נערך בדומה לפרוטוקול וכן ראוי שהעתק ממנו יועבר למנהל אגף החינוך בעירייה.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה כי לא מתקיימים משובים שנתיים של מנהלי בתי ספר, כך שלא ניתן לדעת האם הם שבעי רצון מטיב השירות שניתן על ידי השפ"ח.

הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך להכין סקר באשר לשירותי ה-שפ"ח הניתנים בבתי הספר.

### **9.דיווח חודשי**

נדרש דיווח שוטף ובכתב אחת לחודש של רכזי התחומים המקצועיים (חינוך מיוחד/גני ילדים/בתי ספר יסודיים/חטיבות ביניים) על התנהלות העבודה בתחומים אלו, על צרכים ובעיות המחייבות פתרון. לא מתקיים דיווח חודשי שוטף ובכתב של רכזי התחומים המקצועיים (חינוך מיוחד/גני ילדים /בתי ספר יסודיים/חטיבות ביניים) על צרכים ובעיות המחייבות פתרון.

### **10.ישיבות צוות**

לא מתקיים תיעוד לישיבות צוות, כגון: פרוטוקולים, מכתבים או רישום מתקבל על הדעת כל שהוא, יחד עם זאת מתקיימת שיגרת עבודה של ישיבות צוות.

הביקורת מעירה, כי אין תיעוד בכתב לגבי ישיבות צוות או לחילופין רישום בכתב יד פרוטוקול על קיום הישיבות ותוכנם.

### **11.בקרה מינהלית**

קיימת בקרה מינהלית המחייבת שכל פסיכולוג וממונה על תחום ה-שפ"ח הקובעת שיש למלא דוח פעילות חודשי כמותי וערכי בפירוט סוגי ההתערבות הפסיכולוגית מועדן ותאור הבעיה בכל אחד מימי העבודה בחודש ולרבות סיכומים נוספים הכרוכים בעבודתו, דווח כי קיים דף פעילות יומי. נימצא כי, מתקיים "דוח עבודה חודשי" בפירוט פעילות יומית לפי טבלת קודים, כגון: טיפול פסיכולוגי ממושך טווח ארוך (25), ישיבות צוות (41).

מבדיקה מדגמית של 2 דוחות עולה, כי באחד הדוחות לא נרשמות השעות המושקעות בסוג הטיפול ובצוות השני לא נרשמים קודים, כמוכן לא נמצאה חתימה של מנהל ה-שפ"ח אשר יש בה להעיד, כי מתקיימת בקרה על הדוחות המוגשים.

הביקורת סבורה, כי ראוי שסכום שנתי שנערך בין ה-שפ"ח לשירות הפסיכולוגי נערך בדומה לפרוטוקול וכן ראוי שהעתק ממנו יועבר למנהל אגף החינוך בעירייה.

### **12.התייחסות מנהל ה-שפ"ח**

נדרש לשפר דברים בנושא הפיקוח והדיווח. כשתגיע מערכת מחשוב עם בקרה מתקדמת יטופל הנושא.

### **13.התייחסות מנהל אגף החינוך**

מערכת מחשוב שמאופיינת לשרות הפסיכולוגי תסייע בעבודה יותר מקצועית בתחום זה, אך אין זה אומר שדברים אחרים לא צריכים להתבצע בשגרה הרגילה.

## פרק ז'- סביבת העבודה

### 1. סביבת העבודה

ה-שפ"ח בקריית מלאכי ממוקם ברח' ז'בוטינסקי בקניון ע"ש יפת מדר ז"ל במסגרות מחלקות נוספות של העירייה.

- המבנה המוקצה לשירות הפסיכולוגי כולל את המבנים הבאים :-
- משרד מנהל.
- משרד מזכירות.
- משרדים לפסיכולוגים 4 (2 פסיכולוגים בכל משרד).
- חדר טיפולים.
- ארכיון.
- מטבחון.
- אזור המתנה (פרוזדור).

מספר משרדי העבודה בשפ"ח קטן ממספר הפסיכולוגים, קיימים 8 פסיכולוגים לעומת 4 משרדים המשרתים את הפסיכולוגים.

הפסיכולוגים מתכננים את עבודתם בבתי ספר מחוץ ל-שפ"ח, כדי לאפשר לפסיכולוג אחד מתוך השניים להיות לבד במשרד (העבודה במשמרות במשרד). סידור זה של רק פסיכולוג אחד במשרד אנו מתאפשר בימים ב' ו-ה' בהם נדרשים הפסיכולוגים לעשות עבודה בשפ"ח ואז נאלצים לעבוד שניהם מאותו משרד קטן.

### 2. פגיעה בצנעת הפרט

העדר אפשרות לבצע אבחונים ולקיים שיחות עם מטופלים במשרד אחד עם פסיכולוג ומטופל פוגעת בצנעת הפרט של המטופל.

### 3. רמת המודעות לשרות הפסיכולוגי

האמצעים שבהם נקטו להביא למודעות את השירותים הניתנים על ידי השרות הפסיכולוגי מבוצעות דרך העבודה, כמוכן באתר החינוך מופיעים השירותים הניתנים ע"י השירות הפסיכולוגי.

### 4. אמנת השירות

לא קיימת אמנת שרות המפורסמת לציבור הנזקק לשרותי השרות הפסיכולוגי, יחד עם זאת באתר של העירייה קיים מידע על מחלקות העירייה, במסגרת אגף החינוך מופיעים השירותים הניתנים ע"י השירות הפסיכולוגי.

### 5. מחשוב

ב-שפ"ח קיימים 6 מחשבים, מתוכם 4 ישנים ו-2 חדשים (מזכירה ומנהל), מדפסת+פקס+מכונת צילום (משולב). לדברי מנהל ה-שפ"ח 4 המחשבים אינם ברי תפקוד.

## **6. תוכנות מחשב**

התוכנות במחשבים אינן מספקות את צורכי עבודת השרות הפסיכולוגי והפסיכולוגים ולדברי מנהל ה-שפ"ח הן לא רלוונטיות בכלל.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה כי המחשוב ב-שפ"ח (למעט 2) ישן ואנו ראוי לשימוש של הפסיכולוגים שאמורים להתעדכן מבחינה מקצועית יום יום בתחומים בהם עוסקים.

הביקורת ממליצה לשדרג את המחשוב של הפסיכולוגים בהקדם.

## **7. תקשורת**

ב-שפ"ח קיימים 6 קווי טלפון ומחולקים כדלקמן:  
-מנהל-1  
-מזכירה-1  
-קוו משותף ל-4 פסיכולוגים.  
-קוו משותף ל-2 פסיכולוגים.  
-קוו משותף ל-2 פסיכולוגים.  
-קוו בחדר טיפולים ללא מכשיר טלפון.

## **8. הדפסת דוחות הפסיכולוגים**

נימצא, כי חלק מהדוחות של הפסיכולוגים מודפסים על ידי מזכירת ה-שפ"ח אך ישנם פסיכולוגים (צעירים) המדפיסים את הדוחות בעצמם.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה להקצות מכשיר טלפון לחדר טיפולים.

## **9. אתר האינטרנט**

השירות הפסיכולוגי חינוכי מופיע באתר האינטרנט של אגף החינוך. ה-שפ"ח באתר מכיל את הפרטים הבאים: -דרכי ההתקשרות, מהו שירות הפסיכולוגי, מה תפקידו של השירות, למי מיועד השירות, במה מטפלים, מהו סוג ההתערבות וכיצד פונים לשירות.

הנתונים המופיעים באתר ענייניים ונותנים מענה למי שנזקק לקבל פרטים על השירות הפסיכולוגי חינוכי.

הביקורת מעירה, כי אין באתר האינטרנט התייחסות לנושא הרחבת השירותים הפסיכולוגים הנוספים והם:

-שרות פסיכולוגי פסיכולוגי-חינוכי מורחב במימון ציבורי.  
-שירות פסיכולוגי משלים במימון הורים (שפ"מ).

### הערות והמלצות הביקורת

**הביקורת ממליצה לעדכן את האינטרנט ולהוסיף את השירותים הפסיכולוגים במימון על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך.**

#### **10. תיקים אישיים ושמירה על צנעת הפרט**

חוק הפסיכולוגים, תשל"ז-1977, מחייב מי שעוסק בפסיכולוגיה לשמור מידע על אדם שהגיע אליו, בסוד ואינו רשאי לגלות אלא באחת מהנסיבות שנקבעו בסעיף 7 לחוק.

בהתאם לתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות מקומיות), ה-תשמ"ו-1986, רשאי ה-שפ"ח לבער את התיקים האישיים לאחר 20 שנה או בהגיע הנבדק לגיל 21, לפי המוקדם.

המידע ותוכן התיקים וחומר אישי הנמצאים בשפ"ח הוא אישי ורגיש, יש לנקוט בצעדים מתאימים על מנת להגן עליו למנוע את הגעתו למי שאינו מוסמך לכך.

להלן מספר התיקים הפעילים שמטופלים על ידי השרות הפסיכולוגי :

- בין 250 ל 320 משתנה בכל זמן נתון.

-גן כתות ח"מ +שילוב. תלמידים בתהליכי אבחון שונים.

-תהליכי יעוץ והכוונה מתמשכים.

מספר התיקים הלא פעילים שאינם מטופלים על ידי השרות הפסיכולוגי עומד על כ-700 תיקים, חלקם טיפול חד פעמי חלקם מחכים לגניזה חלקם מחכים לדיונים חוזרים, חלקם טיפולים ויעוצים שהסתיימו ורדומים, וחלקם תלמידי חוץ.

### הערות והמלצות הביקורת

**הביקורת מעירה שיש לבער את התיקים של המטופלים שעברו 20 שנה או שהנבדק עבר את גיל 21 עפ"י חוק הפסיכולוגים.**

התיקים ברובם מאוחסנים בארונות נעולים, מלבד תיקים פעילים. בשל העברות ה-שפ"ח ממקומות שונים המנעולים של תיקיות הפלדה נשברו. הביקורת מעירה שיש להחליף את המנעולים השבורים בתיקיות ולוודא נעילתם.

### הערות והמלצות הביקורת

**הביקורת מעירה שיש להחליף את המנעולים השבורים בתיקיות ולוודא נעילתם.**

## **12. פינוי מסמכים ותיקים לגניזה/לביעור**

בקצה המסדרון של השירות הפסיכולוגי מאוחסנים מסמכים ותיקים ישנים שנדרש לגנוז אותם או לבער אותם בהתאם לתקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות מקומיות), ה-תשמ"ו-1986.

הביקורת מעירה שיש לפנות לאלתר את תיקי המסמכים המונחים במדפים בסוף הפרוזדור של ה-שפ"ח.

### **13. ריהוט וציוד משרדי**

הציוד המשרדי הקיים ישן ואנו נותן מענה הולם לעבודת השרות ולפסיכולוגים. קיים מחסור בריהוט והריהוט הקיים ברובו הגדול ישן וראוי לשדרגו.

בחדר טיפולים המיועד לטיפול ילדים קיים מחסור בצעצועים, הצעצועים הקיימים ישנים וקיים צורך לרעננם ולשדרגם.

לאחרונה מנהל אגף החינוך הקציב ל-שפ"ח 20 כיסאות ו-4 תיקיות פלדה לאחסון תיקים אישיים.

### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת ממליצה לשדרג את הריהוט המשרדי במשרדי הפסיכולוגים.**

## **14. שירותי מנהלה**

שירותי מנהלה המסופקים על ידי העירייה אינם מאפשרים עבודה סבירה וראויה, כך לדוגמא קיימות בעיות בינוי, מיזוג, קיים מחשוב וריהוט ישן.

בחורף קיימות נזילות, הפלטות בתקרה נפוחות מספיגת מים ומטות ליפול, בחלק מהמקומות חסרות פלטות בתקרה.

במשרד המזכירה מנורות שרופות מזה זמן רב.

### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת ממליצה לערוך בדיק בית במבנה ה-שפ"ח ולתקן את הטעון תיקון, כגון: מזגנים, תקרות ומנעולים. (אין סיבה שמנורות שרופות לא יוחלפו והמזכירות צריכות לעבוד בחושך).**

## **13. מענה טלפוני אנושי/קולי**

למרות שקיימת אפשרות להשאיר הודעות של הפונים אין מענה קולי לפונים בהעדר מענה אנושי בזמן העבודה ולאחר שעות העבודה.

### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת מעירה, כי יש להזין את מרכזית הטלפון במענה קולי על שעות עבודה ב-שפ"ח ולאפשר השארת הודעות מוקלטות של הפונים.**

### **15. טיפול בתלונות הציבור**

ב-שפ"ח קיים תיק אשר אמורים לתיק בו תלונות הציבור ותשובות לתלונות הציבור. במועד הביקורת לא נמצאו תלונות ציבור.

### **16. חנייה לנכים**

לפונים ל-שפ"ח ולמוסדות אחרים של העירייה קיימות 2 חניות המוקצות לנכים, החניות טופלו בעקבות ביקורת בנושא במחלקת הרווחה והגבייה.

### **17. שירותים לבעלי מוגבלויות**

השירותים של ה-שפ"ח אינם מותאמים לבעלי מוגבלויות כנדרש מהתקנות.

### **18. שירותים לציבור הרחב**

השירותים הקיימים נועדו לעובדי ה-שפ"ח בלבד והשירותים נעולים, לציבור הרחב המגיע לבניין אין שירותים.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה, כי אין שירותים המותאמים למוגבלים בבניין הקניון ובכלל זה משרדי ה-שפ"ח. כמוכן השירותים המיועדים לשימוש לציבור הרחב ולעובדים נעולים והם בשימוש העובדים בלבד.

### **19. שילוט פנימי וחיצוני**

בכניסה בסמוך לדלת קיים שילוט של ה-שפ"ח כולל מספר טלפון. מאותה כניסה נכנסים למשרד מנהל התשתיות ומנהלת חשבונות של קרן קריית מלאכי לפיתוח.

ראוי שיהיה שילוט גם למנהל התשתיות וגם למנהלת חשבונות של הקרן. לא נמצא שילוט חיצוני עם שם העירייה הכולל את מוסדות העירייה הנמצאים בבניין, הן מהכניסה מז'בוטינסקי והן מהכניסה מרח' הורדים.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה שיש להוסיף ליד דלת הכניסה של ה-שפ"ח שלט המודיע על קיומם של משרדי מנהל התשתיות ומנהלת חשבונות של הקרן. הביקורת מעירה שיש להציב שלטים ב-2 הכניסות של הקניון ולפרט את משרדי ומוסדות העירייה בכל קומה.

## 20. מרחב מוגן

המרחב המוגן המיועד לעובדי ה-שפ"ח וגם לעובדי הרווחה הינו המשרד לשיקום שכונות (ביום הביקורת היה נעול) על דלת המשרד או בסביבתו אין שלט המודיע, כי המשרד הינו מרחב מוגן.

מן הראוי שיהיה מפתח חירום במזכירות ה-שפ"ח והרווחה כדי שאפשר לפתוח את ה-ממ"ד בעת הצורך כאשר המשרד נעול.

### הערות והמלצות הביקורת

כאשר המשרד לשיקום שכונות המשמש כממ"ד נעול, לא תהייה אפשרות להיכנס אליו בעת השמעת אזעקה, ראוי שמפתח חירום יהיה במזכירות של מוסדות העירייה ובכלל זה ה-שפ"ח.

עוד ראוי לרשום ליד דלת המשרד לשיקום שכונות שלט המודיע שהמשרד משמש "מרחב מוגן".

## 21. אזור המתנה

אזור ההמתנה למוזמנים ל-שפ"ח נימצא בפרוזדור, באזור ההמתנה נמצאים כסאות ישנים ולא תקינים מסוגים שונים, ראוי להציב במקום ספסלים מברזל בדומה לספסלים המותקנים במקומות ציבוריים.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, שיש לסלק את הכיסאות מהסוגים השונים מפינת ההמתנה ולהתקין 2 ספסלים ממתכת בדומה לספסלים המותקנים במקומות ציבוריים.

## 22. שלטי הכוונה למרחב מוגן

לא נימצא שילוט הכוונה תקני למשרד שיקום שכונות שנועד להוות מרחב מוגן לעובדי ה-שפ"ח, לעובדי הרווחה ולציבור הרחב הפוקד את הבניין.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה שיש להציב לאלתר שלטי הכוונה זוהרים למרחבים מוגנים בקניון מכל כיוון של מוסדות העירייה ובכלל זה ה-שפ"ח (ראוי להזכיר ששלטי הכוונה לממ"דים מיועדים גם לציבור הרחב ולא רק לעובדים).

## 23. מיזוג אוויר

מנהל ה-שפ"ח והמזכירה התלוננו, כי המזגן המרכזי של ה-שפ"ח אנו פועל בצורה תקינה ולא מורגש הן בחורף והן בקיץ.

## **24. התייחסות מנהל אגף החינוך**

דרושה עבודת עומק בשפ"ח מבחינת תנאי וסביבת עבודה.

### **תגובת מנהל ה-שפ"ח לטיטת הדוח**

מסכים עם כל מילה. למרות הבקשות החוזרות ונשנות לא הותקנה בכניסה לשפ"ח דלת פלדלת עם מצלמה ואינטרקום ומצב העובדים והחומר הסודי בסיכון גבוה. היו הבטחות מפורשות של בכיר הנהלת העיר בנושא שיפור מצבו הקשה של שפ"ח שטרם מומשו.

### **תגובת מבקר העירייה**

מנהל אגף החינוך ומנהל השרות הפסיכולוגי יוציאו דרישה במשותף למנכ"ל העירייה על כל הנושאים המוזכרים

**התייחסות מנהל השירות**  
**הפסיכולוגי**  
**התייחסות מנהל אגף החינוך**  
**התייחסות מנכ"ל העירייה**

## עיריית קרית מלאכי לשכת מנכ"ל

ט"ו סיון תשע"ב  
05 יוני 2012

אל : מנהל כוח אדם, גזבר, מנהל אגף החינוך

### הנדון: כתיבת נהלים והנחיות לשירות פסיכולוגי משלים

1. לאור ממצאי הביקורת של מבקר העירייה בנושא שפ"ח
2. בביקורת זו עלה כי אין נהלים כתובים לגבי הנושא של שירות פסיכולוגי משלים ואין הפרדה ברורה בין העבודה השוטפת, היום יומית לשירות הפסיכולוגי המשלים, וכן לא קיים פיקוח
3. מכותבים לפעולה, נא הכינו נהלים והוראות עפ"י חוזר מנכ"ל משרד החינוך, ומנכ"ל השלטון המקומי שיחייבו את השירות הפסיכולוגי לעבודה בהתאם.
4. יש להכין תיק הנחיות זה, לא יאוחר מה-15 ליולי.
5. בברכה,

אלי פרץ  
מ נ כ " ל

העתקים:  
מר מוטי מלכה-ראש העיר  
מר יוסי סולימני-מ"מ ראש העיר  
מר חיים שטיינר-סגן ראש העיר  
מר בוריס בורוכוב-סגן ראש העיר  
מבקר העירייה – שלום בן שטרית

## עיריית קרית מלאכי לשכת מנכ"ל

ט"ו סיון תשע"ב  
05 יוני 2012

אל: מנהל כוח אדם – אבי עמית

הנדון: ביקורת מבקר העירייה שפ"ח

1. לאור ממצאי הביקורת של מבקר העירייה בנושא קיום המכרזים הפסיכולוגים בקליטתם לעירייה
2. מהוצאת מכתב זה הפסיכולוגים בשפ"ח יקלטו בעירייה עפ"י נוהל וועדת בחינה כולל פרסומים כולל כל מה שהעירייה מבצעת לגבי כל קליטת עובד חדש בעירייה
3. בברכה ,

אלי פרץ  
מ נ כ " ל

העתקים:

מר מוטי מלכה-ראש העיר  
מר יוסי סולימני-מ"מ ראש העיר  
מר חיים שטיינר-סגן ראש העיר  
מר בוריס בורוכוב-סגן ראש העיר  
מבקר העירייה – שלום בן שטרית  
מנהל אגף החינוך – שמעון עמר  
מנהל שפ"ח- אבי שטרית

**השרות הפסיכולוגי-חינוכי**  
**עיריית קריית מלאכי-טל' 08-8608711 פקס-08-8608734**

21/02/2012

**הערות לדו"ח מבקר העירייה**

**פרק א סעיף 7 :**

1. קיימים 2 מצבי חירום- האחד בו מערכת החינוך פועלת ואז הפסיכולוגים משובצים לבתי הספר בו הם עובדים ומהווים חלק משמעותי מצוות הצל"ח והאחר בו מערכת החינוך אינה עובדת ואז מנהל שפ"ח מצוות לחמ"ל והפסיכולוגים האחרים הינם חלק ממכלול האוכלוסייה תחת אחריות מנהלת הרווחה אשר מפעילה אותם לאחר תיאום עם מנהל שפ"ח בכדי לוודא שאכן הפסיכולוג המתאים מגיע לתפקידו המתאים.
2. שיבוץ הפסיכולוגים לצוותי משימה בית חולים וצוות הודעה עודכן בהתאם לשינויים במצבת כוח אדם בשפ"ח.
3. הפסיכולוגים ישתתפו בכל מפגש עירוני בנושא אך יש להודיע מיד עם היוודע על קיומו של התרגיל ולא פחות מ 3 שבועות מיום התרגיל בכדי להיערך לשינויים רלבנטיים בתוכנית העבודה, במקרים בהם התרגיל הינו תרגיל פתע ישתתפו הפסיכולוגים החינוכיים בתרגיל כמו כל שאר עובדי העירייה.
4. מנהל שפ"ח מקפיד שהפסיכולוגים ובמיוחד החדשים ישתלבו בנושא היערכות לזמן חירום על-כן נשלחו אמיר כץ, מנור שירן, ומנחם דן פסחוב להשתלמות כזו שנערכה בתאריכים 9-10/11/2012, גם דנה כרמון מתוקף עבודתה בעוטף עזה עברה מספר רב של השתלמויות בנושא.

**סעיף 10 :**

- א. איני רואה את שפ"ח "כבית ספר לפסיכולוגיה", פסיכולוג אולי בניגוד לבעלי מקצוע אחרים כלי העבודה העיקרי שלו זה הוא עצמו והידע המקצועי המתחדש.
- בשביל לשמור על רמה מקצועית נאותה הפסיכולוג זקוק להדרכה - ובהמשך העבודה לעבודת צוות ולהשתלמויות מקצועיות בשביל לשמור על רמה מקצועית נאותה.
- פה טמון כוחה של התחנה, ולהסתכל על תהליכי ההתמקצעות כי "זמן הנגזל מהילדים" זוהי טעות. רק רמה מקצועית נאותה מאפשרת יעילות בעבודתנו לאיכות העבודה עם הילדים יש משמעות קריטית בעבודת הפסיכולוג החינוכי, והילדים רק מרוויחים ככל שעולה ונשמרת הרמה המקצועית של הפסיכולוג החינוכי.
1. בכדי להתמקצע צריך לעבור הכשרה מתאימה. פסיכולוגיה חינוכית הינה מומחיות ייחודית בתחום אותה חייבים לרכוש במשך מספר שנים בכדי להפוך לפסיכולוג חינוכי, בדיוק כשם שאורטופדיה גניקולוגיה ומקצועות אחרים נדרשים להשתלמויות ייחודיות לתחום ההתמחות הספציפי. התמחות לוקחת זמן ומשאבים- ואנו בקריית מלאכי מעוניינים לגדל דור של פסיכולוגים חינוכיים שבבוא הזמן יחליפו את הפסיכולוגים הוותיקים.
- בכל שלב הן להתמחות והן להסמכה להדרכה נדרש זמן ומשאבים לפי תוכנית ההתמחות שמוכתבת על ידי הסקציה החינוכית.

-2-

אין ספק שבעת ההתמחות מופנות יחידות זמן הן של המדריך והן של המוודרן לצורך קיום ההתמחות / הסמכה להדרכה. כאשר מסתיימת ההתמחות ניתן ליהנות מפירותיה. למשל: שלמה רייניץ-וגאולה בן אליהו סיימו את תוכניות ההסמכה להדרכה והשנה לא יצטרכו לקבל הדרכה ויוכלו להתרכז בהדרכת המתמחים בלבד. דנה יעקב כרמון- ואמיר כץ יסיימו תוך זמן קצר יחסית את תוכנית ההתמחות ויהיו פנויים ומשוחררים מתוכנית ההדרכה וההכשרה האינטנסיבית אותה הם עוברים בכפוף לעמידה במבחני ההתמחות של הסקציה החינוכית. (רצ"ב נספח ד הסכם שכר פסיכולוגים). יש לציין שבכדי לעמוד בדרישות תוכנית ההתמחות בפועל נדרשות לפחות 4 שנים בפועל!!!

## פרק ב'

סעיף 1- כל מועמד מגיש קורות חיים, רזומה והמלצות לפני ראיון העבודה. סעיף 2 - יש לחדד ולהבהיר לכל עובד חדש את טופס ההודעה לעובד (תנאי העבודה) התשס"ב וגם לשמור העתק הן במגנון והן בשפ"ח. (ללמוד ממקרה מנהל שפ"ח)

### סעיף 2 ה:

בעת בחירת המועמדים התקיימה ועדת בחינה מצומצמת בה השתתפו מנהל אגף חינוך מר שמעון עמר, מנהל כוח אדם מר אבי עמית ומנהל שפ"ח מר אבי שטרית נראה לי שמשום מה לא ברור כמה קשה להשיג פסיכולוגים ומתמחים ראויים, כאשר תנאי השכר בסביבה הקרובה (באר טוביה, שפיר למשל) טובים יותר לאין שיעור.

והמועמדים הראויים הוצגו בפניה. (נפסלו מועמדים שלא עמדו בקריטריונים מקצועיים בסיסיים). החל מיום קבלת הביקורת תהליכי קליטה תקינים יתנהלו באחריות כוח אדם.

סעיף 3- אני בעד ניצול 30% משרה ע"י כוח אדם הקיים אך לצערי כוח האדם אינו מוכן להרחיב את שיעור משרתו.

אנו מחפשים איש מקצוע מתאים בכדי להרחיב את פעילות שפ"ח לכיוון גני הטרם חובה כצורך משמעותי שעולה מהשטח. יש לחפש פסיכולוגית שמומחה בתחום.

סעיף 8- כאמור כוח אדם ושפ"ח בשל ההסתכלות לטווח ארוך ובשל שיקולים של עלויות (עלות של מומחה גבוה משמעותית מעלות של מתמחה) בשלב זה עסוק בהכשרת מתמחים. עדיף שהפסיכולוגים המתאימים לכך והעובדים בשפ"ח יוכשרו לתפקיד וכך גם יתקדמו מקצועית, שביעות הרצון שלהם תעלה ויחסכו עלויות של תשלום לפחות של 350 ₪ לשעת הדרכה שנצטרך לקנות מחוץ לשפ"ח קריית מלאכי ראה הערות פרק א' סעיף 1, 10.

-3-

סעיף 12- כללי האתיקה המקצועית וכללי השפ"ח נועדו למנוע חשש לניגוד עניינים עם זאת אנו מקבלים בברכה את הפצת השאלון האמור בקרב הפסיכולוגים.

## סעיף 13

1. א. מנהל שפ"ח התקבל לעבודה בקריית מלאכי בזמנו ע"י ד"ר יוסף ונונו שכדי לשכנע את מר אבי שטרית לעבוד בקריית מלאכי הציע למר שטרית לעבוד 80% משרה ויקבל 90% שכר. (ראה נספח א). ברור שמשרה שלמה מוגדרת לפסיכולוגים ומול הרשות 40 שעות במשרה מלאה שעור משרה זה מקובל גם בהסכמי השכר שנחתמו עם העובדים החדשים וכדוגמא ראה נספח ב' סעיף 7 שם מובהר שחצי משרה משמעותו 20 שעות שבועיות.
- ב. גאולה בן אליהו ושלמה רייניץ עבדו בשפ"ח לפני כניסתי לתפקיד. ותנאי עבודתם הם לדבריהם 50% משרה דהיינו 20 שעות עבודה, 60% שכר. (ראה נספח א').
2. לכן ברור ש- 32 שעות מהוות בכל מקרה 80% משרה ולא 75% משרה, (כפי שמופיע בטעות בדו"ח המבקר) ולכן מנהל שפ"ח עובד את השעות כפי שסוכם עימו מימים ימימה (ראה נספח א' ונספח ג') 4 ימים בשבוע 32 שעות עבודה. כלל זה חל גם על העובדים הותיקים. (גאולה בן אליהו, שלמה רייניץ).  
הן מנהל שפ"ח והן העובדים עובדים בצורה משמעותית מעבר לשעות העבודה לוקחים מסמכים לבית כותבים דוחות מקבלים טלפונים ועונים למורים, יועצים, מנהלים והורים ממערכת החינוך עליהם הם מופקדים, בשעות הערב. עבודה נוספת זאת של שעות מרובות כל שבוע אינה משתקפת בהחתמת כרטיס עבודה בכניסה וביציאה. למשל ועדות שילוב לגיל הרך נערכות רק אחה"צ ומסתיימת בשעות הערב המאוחרות ובהם דרך קבע משתתף מנהל שפ"ח.  
עומס נוסף קיים אצל המתמחים שנדרשים לעמוד בדרישות מחמירות של ההתמחות בחטיבה החינוכית ומשלימים תהליכי למידה במקרים רבים אחרי שעות העבודה ויושבים בבית על הכנת והטמעה של חומר מקצועי.  
ולכן הטבלה בסעיף 4 אינה משקפת בשום צורה שעות עבודה בפועל, ולא את העבודה שאצל פסיכולוגים ותיקים כחדשים נדרש 40 שעות במשרה מלאה.  
בכל מקרה אשמח לקבל העתק של נתונים גולמיים של הדו"ח להערכה בדיקה והערות. בכל מקרה יש שיבוש רב בטבלה בחישוב שעות העבודה ובשייכים לעובדים השונים. רצ"ב לדוגמה נספח ז' שמבהיר את תנאי העסקתה של ד.י שבסיכום צריך להיות 24 שעות שבועיות ולא כמו שכתוב בטבלה.
3. מעבר לכך וללא כל קשר, על פי הסכם ממרץ 1999 לטיפול בחריגות שכר בין ההסתדרות ואחרים שקיבל את אישורו של הממונה על השכר. נקבע כי כל תנאי העבודה שהיו לפני תקופת ההסכם הופכים לתנאי עבודה ושכר לכל דבר ואין לשנותם. פרשנות זו גם מקובלת על משרד הפנים והאוצר. כל שינוי בסטאטוס-קוו זה לפי הסכם זה, משמעותו הפרה של החוזה ודינו כדין פיטורים.  
(נספח ח' בעניין בקשת ראש העיר לשינוי תנאי העסקתו של מר שטרית).

-4-

4. בתיאום בין מנהל שפ"ח למנהל כוח אדם מר אבי עמית סוכם על החתמת כרטיס בבתי הספר אך העברת הכרטיס לא נקלטה משום מה. מספר ניסיונות לטפל בבעיה לא עלו יפה ולכן בתקופת זמן מסוימת נראה היה שמספר פסיכולוגים לא הגיעו כלל לעבודה. בבירור שנערך לאחרונה עם מנהל כוח אדם הונחתי שהעובדים יחתימו כרטיס בכניסה וביציאה אך ורק בקומת הכניסה שבקניון. הנחתי העובדים לפעול בצורה זו עד לקבלת הודעה מסודרת אחרת.

### סעיף 15:

המזכירה פועלת גם בנושא שכולל את כל הארגון וההערכות לועדות שילוב שדורש זמן ניכר. כמו-כן בשפ"ח לבד מהמנהל מרסל עומדת לרשותם של 8 פסיכולוגים נוספים דהיינו הסה"כ 9 פסיכולוגים.  
כן נעדר הנושא שבטיפול של המזכירה של הקשר לתלמידים ובתי ספר לחינוך מיוחד שאינם נמצאים בישוב.

### סעיף ג':

מנהל אגף החינוך ומנהל שפ"ח דאגו שיהיה כתב מינוי בר תוקף למנהל שפ"ח לעצמו ולמספר עובדים בכירים כחברי וועדת השמה.

**סעיף 16:** הערכתי באופן גס כי מדובר רק ב- 20% - 30% שמיועד להדרכה ולהשתלמויות, בתקופת ההתמחות וההסמכה להדרכה שיורד לאחר סיום ההשתלמויות.

**פרק ד':** רצ"ב נספח ה' המתאר את כללי האתיקה והעבודה בשפ"מ. אם יש צורך בתיקון הרחבה או תוספת של מסמך זה נשמח לעשות זאת. ציינתי במפורש את העובדה שכמעט ואין עבודה בשפ"מ אלא דרך ארגונים ציבוריים.

### פרק ה':

**פרק ו':** סעיף 1 תוכנית העבודה השנתית של שפ"ח מועברת לאישורו של הפסיכולוג המחוזי. (רצ"ב נספח ו').

**פרק ז':** מסכים עם כל מילה. למרות הבקשות החוזרות ונשנות לא הותקנה בכניסה לשפ"ח דלת פלדלת עם מצלמה ואינטרקום ומצב העובדים והחומר הסודי בסיכון גבוה. היו הבטחות מפורשות של בכיר הנהלת העיר בנושא שיפור מצבו הקשה של שפ"ח שטרם מומשו.

אודה להתייחסותך על הערותיי ואבקשך להעביר לי את העתק הדוח המתוקן.

בתודה,  
(--)  
אבי שטרית  
מנהל השרות הפסיכולוגי

## עיריית קרית מלאכי אגף החינוך

ט' סיון תשע"ב  
30 מאי 2012

לכבוד

מר שלום בן שטרית

מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור

---

שלום וברכה,

הנדון: התייחסות לדו"ח מבקר העירייה בשירות הפסיכולוגי

2. סעיף כללי

א. כל נושא השתתפות פסיכולוגים בשעת חירום וחלוקה לתפקידים, טופל על ידי מנהל השירות, מול מנהלת הרווחה.

3. מבנה ארגוני

- א. גיוס פסיכולוגים, נוהל קבלה, פרסום מכרזים, ועדת בחינה, צריך להיות באחריות כוח אדם, ולפעול כמו בכל רשות מתוקנת בה כוח אדם אחראי על כל התהליך כולל החתמת חוזה העסקה.
- ב. 30% משרה לא מנוצל יטופל על ידי מנהל השפ"ח.
- ג. הערה נכונה – יותר אפקטיבי העסקה של פסיכולוג לפחות ב- 50%.
- ד. השפ"ח בקריית מלאכי מוגדר " תחנה מוכרת לצורכי התמחות" שיש לזה יתרונות וחסרונות בשל חוסר גדול ברמה ארצית של פסיכולוגים חינוכיים, יש יתרון לקליטת מתמחים והכשרתם מתוך תקווה שיהוו את השלד לשנים הבאות של פסיכולוגים מומחים.
- ה. תתבצע פניה למנהל שפ"י מחוזי בנדון של תוספת תקנים בעקבות קבלת פסיכולוגים מתמחים.
- ו. נוכחות – על פי הנחיות כוח אדם כל פסיכולוג חייב בהחתמת כרטיס בכניסה וביציאה.

#### 4. שירות פסיכולוגי חינוכי

- א. כל נושא התקנים תעשה עבודה עם כוח אדם ובדיקה מול שפ"י משרד החינוך, כולל כל נושא ההדרכה.
- ב. הרכב ועדת השמה – כיו"ר ועדות השמה ב-9 שנים האחרונות לא זכור לי שהשתתף מפקח רגיל של משרד החינוך ורופא מומחה ברפואת ילדים. הרכב הכרחי ומחייב השתתפות עו"ס ונציגת הורים.

#### 5. הרחבת השירותים הפסיכולוגיים

- א. כל נושא השירות המשלים מקובל וצריך להכין תיק נהלים המאגד את כל הסעיפים הנדרשים וכתיבה על פי נהלים של חוזר מנכ"ל משרד החינוך.
- ב. תקורת תשלום לעירייה צריכה להיקבע על ידי גזבר העירייה על שימוש במתקנים.

#### 6. התקציבים והניהול הכספי

אין הערות

#### 7. תוכנית עבודה, נהלי עבודה פיקוח ובקרה

- א. הכנת תוכנית עבודה שנתית, רבעונית, יטופל מול מנהל השפ"ח והחל משנת הלימודים תשע"ג 2012 יחויב מנהל השפ"ח להגיש תוכנית עבודה ולמנהל אגף החינוך.
- ב. מקבל הצעת המבקר להעביר סקר שביעות רצון, במידה ויוקצו לכך משאבים.

#### 8. סביבת עבודה

סביבת עבודה בשפ"ח הוא אחד הדברים החשובים ביותר במתן השירות לציבור. מקבל את כל הערות המבקר בנדון, נעשו מספר דברים מינוריים עד כה צריך להכין תוכנית עבודה ועל פיה לקדם הנושא בשיתוף כל הגורמים הרלוונטיים.

(--)

בכבוד רב,  
שמעון עמר  
מנהל אגף החינוך

העתק:  
מר אלי פרץ, מנכ"ל העירייה

## הערות ראש העיר

## הערות ראש העיר- לביקורת בשירות הפסיכולוגי

1. מנהל השירות הפסיכולוגי ומנהלת הרווחה נפגשו ביניהם וקבעו שיבוץ לפסיכולוגים בצוותי החירום ופק"ל החירום עודכן.
2. הפסיכולוגים ובמיוחד הפסיכולוגים החדשים שולבו בנושא היערכות לזמן חירום וביצעו השתלמות בת יומיים בחודש נובמבר 2012 בעוטף עזה.
3. מנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי הונחו לקיים ועדת בחינה לקליטת פסיכולוגים לעבודה עפ"י נהלי העירייה ולנהל פרוטוקול בהתאם.
4. מנהל השירות הפסיכולוגי יישם את המלצת המבקר בנושא הגדלת אחוז משרה של 30% שלא נוצלה עד כה ומטפל בהגדלת מישרה לפסיכולוג קיים במקום לגייס פסיכולוג חדש ב-30% מישרה.
5. מנהל אגף החינוך ומנהל השירות הפסיכולוגי הונחו לבדוק את ההסכמים של הפסיכולוגים מול ממצאי דוח המבקר לגבי שעות נוכחות עם מנהל כח אדם בעירייה ולחייב נוכחות בעבודה בהתאם להסכמים.
6. המנכ"ל הנחה את מנהל אגף החינוך ומנהל ה-שפ"ח לפעול ביחד עם גזבר העירייה, כדי להכין נהלים הקשורים להרחבת השירותים הפסיכולוגיים (בתשלום לאחר שעות העבודה) ודרכי התשלום עבור תקורה מנהלתית עפ"י חוזר מנכ"ל משרד השלטון המקומי.
7. מנהל השירות הפסיכולוגי הונחה להעביר את דרישותיו למנהל אגף השירות בקשר למענה קולי .
8. מנהל אגף החינוך ומנהל ה-שפ"ח יפעלו שהפסיכולוגים ימלאו שאלון כדי למנוע חשש לניגוד עניינים בעבודתם בעירייה ולהעבירו לבדיקה ואישור יועמ"ש של העירייה, עפ"י חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 2/2011 מ-5.4.2011.
9. העירייה תפעל לשפר את התנאים התחזוקתיים הקיימים במבנה השירות הפסיכולוגי שפורטו בדוח המבקר.
10. מנכ"ל העירייה הנחה את עוזרת מנהל כח אדם להזין את שעוני הנוכחות בבתי ספר, כך שהפסיכולוגים יכולים להחתים את כרטיס הנוכחות בבית הספר, מבלי להגיע לשירות הפסיכולוגי.

## ביקורת ביחידה לקידום נוער

## ביקורת ביחידה לקידום נוער

### 1. כללי

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת בעירייה, נערכה ביקורת ביחידה לקידום נוער.

### 2. מטרה

הביקורת בדקה את אופן ביצוע הפעילות ביחידה לקידום נוער מבחינת עמידה בדרישות החוק והתקנות, בדרישות המנהל הציבורי התקין, במגמה להצביע על ליקויים באם ישנם ולהמליץ על דרכים לתיקון, במטרה לשפר ולייעל את תפקוד היחידה לקידום נוער.

### 3. הליך הביקורת

לצורך ביצוע הביקורת נשלח שאלון למנהלת היחידה לקידום נוער ולמנהל אגף החינוך במסגרת ביקורת בנושא נוער בסיכון.

הביקורת ערכה שיחות עם מנהלת היחידה לקידום נוער, מדריכת קידום נוער, מנהל מרכז השכלה, עובד סוציאלי, מנהל החינוך, גזבר העירייה והתקציבאית.

### 4. מסמכים

המבקר קיבל מסמכים שונים מהמבוקרים:

תשובות לשאלות בשאלון, תקציב הכנסות והוצאות, עיון בתיקים אישיים של התלמידים הן ממנהל מרכז השכלה, הן מהמדריכה והן מהעובד הסוציאלי.

### 5. נושאי הבדיקה

#### הביקורת ערכה ביקורת בנושאים הבאים:

-הפעלת היחידה לקידום נוער

-תוכנית היל"ה

-תקציב ודוחות כספיים

-ארגון ותנאים סביבתיים

### 6. שיתוף פעולה

הביקורת זכתה לשיתוף פעולה מלא ממנהלת היחידה לקידום נוער.

### 7. לוח זמנים

הביקורת נערכה בין המועדים ינואר-מרץ 2012 לסירוגין.

## ריכוז ההערות וההמלצות-היחידה לקידום נוער

### 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח", ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

### 2. יחידה לקידום נוער- כללי

הביקורת מעירה, כי אין תיעוד על מפגשים של עובדים סוציאליים עם בתי ספר אחת לשבוע.

ראוי שהמפגשים יתועדו בפרוטוקולים, שכן המפגשים הינם חלק מתוכנית עבודה.

הביקורת ממליצה לשלוח את מנהלת היחידה לקידום נוער לקורס בנושא נוער בסיכון מטעם משרד הרווחה.

הביקורת מעירה, כי מנהל אגף החינוך והרווחה יאשרו תוכנית עבודה שנתית ליחידה לקידום נוער כולל תקציב. אישור התוכנית יתועד בפרוטוקול, לאחר אישור התוכנית אין לדרוש אישורים נוספים באמצע השנה.

הביקורת מעירה, כי יש לחבר את מנהלת היחידה לקידום נוער לתוכנה של הקב"סים, שכן תפקידה לטפל בנוער וצעירים בכל העיר, עד לחיבורה לתוכנה ראוי להעביר אחת לתקופה נוער חסר סטטוס בעיר.

הביקורת מעירה, כי תיקי המטופלים אינם מכילים את כל טופסי הדיווח הנדרשים לפי הנחית משרד החינוך כגון טופסי קליטה וחווה בין הנער למדריך.

הביקורת מעירה, כי יש להוסיף לאתר העירייה את היחידה לקידום נוער אשר תכלול יעוד, תפקידים ודרכי התקשרות כולל תוכנית היל"ה.

הביקורת סבורה, שעל מנהל אגף החינוך והרווחה לגלות יתר מעורבות ביחידה לקידום נוער ממה שקיים היום.

הביקורת ממליצה, לקיים אחת לתקופה ביקור משותף, כדי לעמוד על צרכיה של היחידה ובדיקת התקדמות יעדיה ומטרותיה.

הביקורת ממליצה, שהביקור יתועד בפרוטוקול בכתב ויופץ לראש העיר ולמנכ"ל העירייה.

### 3. תוכנית היל"ה

הביקורת מעירה שיש להכין נהלי עבודה פנימיים ספציפיים ליחידה לקידום נוער בקרית מלאכי ולתוכנית היל"ה וכן נהלי עבודה עם גורמים חיצוניים.

הביקורת מעירה, כי יש לתעד את המפגשים וקבלת החלטות בפרוטוקולים.

הביקורת ממליצה להגביר את המאמצים לאיתור נערים מנותקים ולשבץ אותם למסגרת היל"ה, מנתוני הקב"סיות עולה, כי קיימים 283 נערים מטופלים ומהם 31 נערים מנותקים שאין להם מסגרת לימודים.

הביקורת מעירה, כי לפני 8 בפברואר 2011 לא התקיימו ישיבות פדגוגיות לנערים בתוכנית היל"ה או לפחות לא תועדו.

הביקורת מעירה שלקראת הדיון בוועדה, על הצוות המטפל (מדריכי הנוער ותוכנית היל"ה) ימלאו טופס הערכה תקופתי, שירוכזו בו המידע על מצבו של הנער ועל צרכיו.

הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך לפעול להשגת תקציב לקיומן של ועדות הערכה אחת לחודשיים, מדובר בסכום לא גבוה במיוחד 4000 ₪ למטרה חשובה. על היחידה לקידום נוער להכין טופס הערכה לכל תלמיד ולתיקו בתיק אישי של כל תלמיד.

על היחידה לקידום נוער לנהל מעקב אחר הישגי התלמידים על פי הנחיות מנהל אגף החינוך בעירייה.

הביקורת מעירה, כי יש להכניס לטופס ועדת הערכה את היעדרות התלמיד מהלימודים והסיבות לכך.

#### 4. תקציבים ודוחות כספיים

הביקורת מעירה, כי מנהל אגף החינוך, גזברות העירייה והיחידה לקידום נוער לא פנו לברר למה דרישותיהם לא התמלאו בכל דרך שהיא מול משרד החינוך, לא הוצגו לביקורת מסמכים המתעדים פנייה מצד העירייה לגבי ההסבר על התקציב המופחת.

בבסיס הרעיון להקים יחידות לקידום נוער נקבע שהרשויות יקצו מבנה וישתתפו בהשלמת השכר לבעלי תפקידים. בפועל לאור המצוקות התקציביות העירייה אינה משלימה את השכר מהתקציב השוטף, מנהל אגף החינוך פועל להשלמת שכרם של העובדים מתוך תב"ר חינוך. העירייה הקציבה מבנה ופועלת לתחזוקתו כל השנה.

לאור זאת שתקציב אגף קידום הנוער במשרד החינוך אנו עונה על תנאי השכר שהעירייה צריכה לשלם לבעלי תפקידים, היחידה מפעילה מדריכה אחת ב-100% משרה במקום 2 מדריכים ב-50% משרה, ולאחר התקציב של 50% מנהלת היחידה עובר לעו"ס בחצי משרה, שכר המנהלת משולם מתקציב הרווחה.

נימסר לביקורת שבקרוב יופעלו 2 ח"ן ברחוב בהיקף של 75% משרה כל אחד 100,000 ₪ מקידום נוער ו-44,000 ₪ מתוכנית שמי"ד.

על מנהל אגף החינוך וגזברות העירייה לבדוק אם העירייה מקבלת את זכויותיה על פי קול קורא של משרד החינוך.

#### 5. ארגון ותנאים סביבתיים

הביקורת ממליצה להתקין שעון נוכחות בבית נוב"ע אשר ישתמשו בו עובדי מועדון קשישים ועובדי היחידה לקידום נוער.

הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך להזמין לראיון את מנהל מרכז השכלה, לשמוע את בעיותיו לנסות לפתור אותם על פי כללי המינהל התקין ולהוציא סיכום בכתב.

המדריכה תפנה למנהלת חשבונות של הקרן בנושאים שהועלו על ידה ותקבל הסבר והדרכה כיצד לטפל בנושא גמול השתלמות, ונושאים אחרים שהועלו על ידה.

הביקורת ממליצה למנהלת אגף הרווחה לבחון את דרישותיה של מנהלת היחידה לקידום נוער ולהשיב לה בכתב כנדרש מכללי מנהל תקין, לאור התפקיד האחראי שהוטל עליה, ראוי לבחון תגמול כלשהו למנהלת היחידה לקידום נוער

הביקורת לא ממליצה לאפשר גמישות בעבודה, שכן היא בתפקיד שמחייב להיות נוכחת בשעות מקובלות.

הביקורת מעירה, כי יש לתייק בתיקים האישיים של העובדים את מסמכי המרכז תעודות השכלה וכן טופס הודעה לעובד כנדרש מהחוק והתקנות.

הביקורת ממליצה לארגן את הציוד של היחידה במחסן בהתאם לכללי הבטיחות הנדרשים, לפנות את הבלאי ולהעביר את הציוד ספורט של הרווחה מהיחידה לקידום נוער.

הביקורת ממליצה לבחון התקנת מצלמת אבטחה שיש בה כדי להרתיע את הילדים שנכנסים לעשות וונדליזם במועדון קשישים וביחידה לקידום נוער.

הביקורת ממליצה לטפל בחדר מחשבים כמפורט להלן:

- להשלים מטף כיבוי מתאים לחדר מחשבים.

- לפעול לנעילתם של המחשבים בכלוב ברזל.

- לתקן את המחשב הלא תקין.

הביקורת מעירה, כי יש לתקן את מערכת האזעקה ולוודא הפעלתה בתחילת העבודה ובסוף העבודה.

הביקורת ממליצה לעירייה לפעול כמפורט להלן:

- להקצות תקציב לתחזוקת המחשוב ביחידה לקידום נוער

- להקצות קו תקשורת נוסף ביחידה לקידום נוער

- להקצות שילוט חיצוני ליחידה לקידום נוער ולהתקינו ביחידה.

- להקצות כלי מטבח וכלי הגשה לאם הבית.

- לתלות על לוח מודעות את החוק והתקנות למניעת הטרדה מינית באמצעות מנהלת הרווחה.

- לשלט את המרחב המוגן ולהתקין שילוט הכוונה למרחב מוגן.

- הביקורת ממליצה לבדוק עם מנהל אגף השירות האם מעבר לאישור שירותי כבאות נדרשים ביחידה לקידום נוער אישורים נוספים, כגון: אישור משרד הבריאות על הכנת מזון והגשתו במטבח של מועדון הקשישים ועוד.

- הביקורת ממליצה לעירייה לבחון קביעת אחראי על כל הבניין (מתנ"ס, מועדון קשישים והיחידה לקידום נוער) אשר יהיה אחראי על שגרת עבודה, אבטחה, ניקיון תחזוקה וכו'.

## בקורת ביחידה לקידום נוער

### פרק א' - כללי

#### 1. כללי

על פי חוזר מנכ"ל החינוך (חוזר מיוחד ז' תשנ"ה)-דצמבר 1994, היחידות לקידום נוער עוסקות באיתור נערים בגילאי 14-18 אשר נפלטו ממערכות החינוך הפורמאליות בדרכים הבאות:

-הצלבת מידע ממוחשבת של קובץ אוכלוסיית הנוער עם קובצי התלמידים המדווחים למשרד החינוך.

-אתור בשטח (במוקדי בילוי והסתובבות של הנוער)

-דיווח מקצין ביקור סדיר של נערים מקבלי פטור מלימודים.

-דיווחים מגורמי חינוך וטיפול שונים(עובדים סוציאליים, קציני מבחן, משטרה יועצות בתי ספר וכיוצ"ב) על נוער מנות ועל נוער בסיכון.

#### 2. הבסיס החוקי

על הפעלתה של היחידה לקידום נוער חלים חוקים תקנות ונהלים שונים במיוחד אלה הנוגעים לנוער, ולהלן הפירוט:-

-יישום חוק חינוך חנינם לנוער מנותק -1992.

-החוק למניעת העסקת עברייני מין במוסד המכוון למתן שירות לקטינים, התשס"א-2001.

-הקוד האיתי של עובדי קידום נוער, (העמותה לפיתוח מקצועי של העובד החינוכי-טיפול וקידום נוער).

חוק חופש המידע, התשנ"ח-1988.

-חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981.

-נהלי משרד החינוך מינהל חברה ונוער האגף לקידום נוער.

#### 3. תפקידי היחידה לקידום נוער ברשות המקומית הם:

-להוות כתובת לכל נער ונערה מנותקים שנשרו ממערכות החינוך הפורמאליות ולכל נער ונערה בסיכון לנשירה ממערכות החינוך, הזקוקים לתמיכה, סיוע, הכוון וייעוץ.

-לאפשר לכל נער ונערה מנותקים שמבקשים לחזור למערכת החינוך או לחזור ללמוד בכלל, למצוא את המסגרת ואת מסלולי הלימוד האפשריים המתאימים להם.

-לייצור לכל נער ונערה מנותקים אפשרויות והזדמנויות חדשות, על מנת שיוכלו להגיע למיצוי פוטנציאל אישי בתחום מצוינות ועניין אישי במגוון תחומי הדעת ובמרחבי החיים השונים -להעניק שירותי חינוך וטיפול, שירותי ייעוץ, הכוונה בתחומי כישורי חיים, מיומנויות השכלתיות והקניית כלים חברתיים כדי לשלבם מחדש בחברת בני גילם, כאזרחים פעילים ותורמים.

להעמיק את האחריות והמחויבות של החברה כלפי בני נוער הנמצאים במצבי ניתוק וסיכון ובשולי החברה, על ידי העלאת צרכיהם של הנערים/ות לסדר היום הציבורי, הממלכתי, המוניציפאלי והקהילתי.

#### **4. השירותים המוצעים לנוער**

השירותים המוצעים לנוער במסגרת היחידות לקידום נוער ברשויות המקומיות כוללים:

- עובד חינוכי-טיפולי לקידום נוער: איש מקצוע לאיתור יצירת קשר ובניית תוכנית אישית מותאמת לכל נער/ה.

- שירותי השלמת השכלה (היל"ה): מסלולי לימוד ייחודיים לרכישת השכלה עם תעודה, מ-8 שנות לימוד ועד בגרויות.

- פעילות קבוצתית חינוכית-חברתית: תוכניות מנהיגות והעצמה, תוכניות למניעת התנהגויות סיכון ותוכניות הכנה לשירות צבאי ואזרחי.

- הכנה ושילוב בעולם התעסוקה: קורסים מקצועיים, תוכניות הכנה לעולם העבודה ושילוב במיזמים עסקיים.

#### **5. היחידה לקידום נוער בקרית מלאכי**

היחידה לקידום נוער הוקמה בשנת 2005 מנהלת היחידה לקידום נוער הנוכחית נכנסה לתפקידה בחודש דצמבר 2010. המנהלת עובדת סוציאלית במקצועה והשכלתה תואר שני בעבודה סוציאלית, לפני כן עבדה כעובדת סוציאלית כ-16 שנים במגוון תפקידים במחלקת הרווחה של העירייה. מנהלת היחידה לקידום נוער מנהלת את כל תחום הנוער וצעירים בסיכון בעיר ובכלל זה תוכנית היל"ה.

**מנהלת היחידה לקידום נוער לא עברה הכשרה מתאימה (קורס) בנושא נוער בסיכון מטעם משרד הרווחה, למרות תפקידה כמנהלת היחידה לקידום נוער וצעירים בעיר.**

#### **6. מצבת הנערים בטיפול היחידה לקידום נוער**

להלן מצבת הנערים המטופלים על ידי היחידה לקידום נוער בשנים תשע"א-תשע"ב

בשנת תשע"ב 120 נערים

בשנת תשע"א 120 נערים

#### **7. איתור נערים**

להלן הפעולות הנערכות בשטח לאיתור הנערים הפוטנציאליים, והשיטה שנוקטים בה ביחידה לקידום נוער בקריית מלאכי:-

- קשר קבוע עם הקב"סיות.

- קשר קבוע עם בתי-הספר התיכוניים בעיר-עמל ואמית.

- קשר עם עו"ס משפחות ברווחה.

- איתור נערים במועדוני הנוער- בבית נוב"ע ובמגדלור.

הקשר עם הקב"סיות מתבצע בפגישות עם המדריכה והעובדים סוציאליים וכן בהתכתבות באמצעות הפנייה .  
הקשר עם בתי הספר, אחת לשבוע 2 העו"סים מקיימים פגישות עם בתי הספר, עמל ואמ"ת ביום קבוע לשיחות עבודה במטרה לייצץ על ילדים בבתי הספר וכן על ילדים העומדים להשתלב בתוכנית היל"ה.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, כי אין תיעוד על מפגשים של עובדים סוציאליים עם בתי ספר אחת לשבוע.

ראוי שהמפגשים יתועדו בפרוטוקולים, שכן המפגשים הינם חלק מתוכנית עבודה.

הביקורת ממליצה לשלוח את מנהלת היחידה לקידום נוער לקורס בנושא נוער בסיכון מטעם משרד הרווחה.

### 8. מטרות ויעדים

#### א. יעדים

להלן היעדים של היחידה לקידום נוער בפועל:  
-העצמת בני הנוער- תוך מניעה של דפוסים א- סוציאליים.  
-הגברת הנגישות והזמינות של המענים השונים עבור בני הנוער.  
-הענקת חוויה מתקנת, והפחתת הנכור של בני הנוער מהממסד.  
-איתור נוער מנותק ובסכנת נשירה ברחוב ובבתי הספר ושילובם בתכנית למידה והשלמת השכלה.

#### ב. מטרות

להלן המטרות שנקבעו ע"י היחידה לקידום נוער:  
- מתן מענה לכ-150 בני-נוער בסיכון, מתוכם כ-40 משולבים במועדון הנוער.  
- טפול אינדוידואלי - ב-120 בני נוער בשנה ע"י עו"סים ומדריכה טיפולית מתוכם כ-50 משולבים בתכנית היל"ה .  
- שלוב ההורים בפעילות שבועית, במהלך כל השנה-קבוצות הורים, פעילות הורים ונערים.  
- בצוע סדנאות ופעילויות ברמה שבועית עבור בני-הנוער.  
- קיום קשר קבוע עם בתי-הספר התיכוניים עמל ו"אמ"ת" לצורך איתור נערים בסיכון.

### 9. השתייכות ארגונית

היחידה לקידום נוער משתייכת מבחינה פורמאלית וממומנת ע"י הגופים הבאים:  
-משרד הרווחה

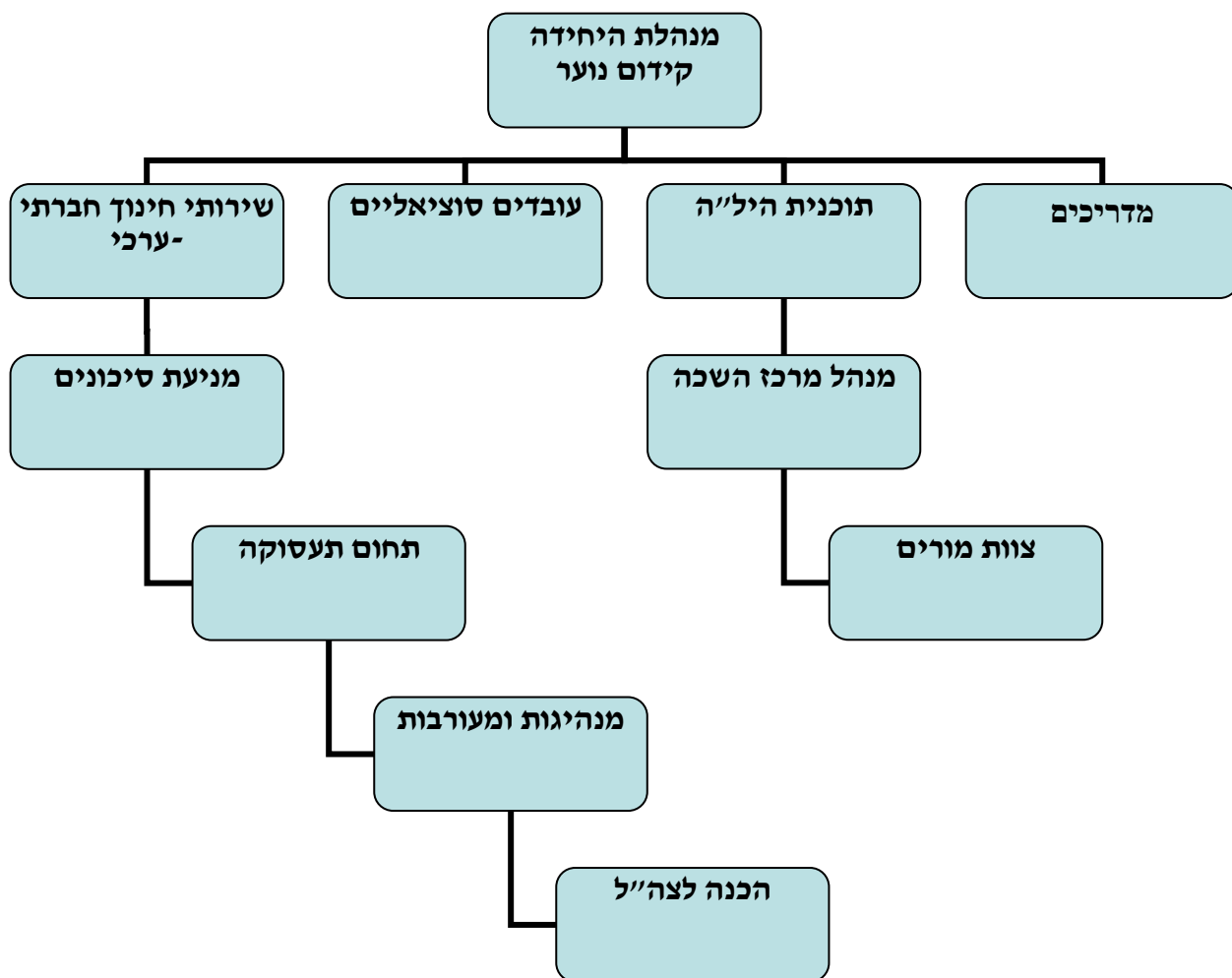
משרד החינוך  
עירייה קריית-מלאכי

**10. תקן כח אדם שנקבע על ידי משרד החינוך**

להלן התקן שקבע משרד החינוך (מינהל חברה ונוער):  
 -מנהלת יחידה- 50% משרה  
 -2 מדריכים -50% משרה  
 -רכז השכלה -75% משרה  
 -בפועל האיוש שונה- ראה מצבת עובדים בהמשך בסעיף 17.

**11. מבנה ארגוני**

להלן מבנה ארגוני של היחידה לקידום נוער:



**12. כפיפות**

-היחידה לקידום נוער בקרית מלאכי פועלת במשותף של אגף החינוך ומחלקת הרווחה בעירייה.  
 -היחידה לקידום נוער כפופה מקצועית לאגף החינוך ובעיקר למשרד החינוך מנהל חברה ונוער, ומערך הנחייה היל"ה בתוכנית היל"ה בתחום תוכנית היל"ה.  
 -היחידה לקידום נוער כפופה מנהלתית למנהלת המחלקה לשירותים חברתיים בעירייה ומקצועית בתחום העבודה הסוציאלית.

### **13. מדריכת קידום נוער**

עובדת קידום נוער בתפקידה מחודש דצמבר 2008, לפני כן שימשה בתפקיד מדריכת נוער אחראית על מועדון בישוב ניצן במשך שנתיים וחצי, השכלתה של המדריכה תואר ראשון בקידום נוער (תואר טיפולי של 4 שנים). המדריכה נתקבלה באמצעות מכרז פומבי שנודע לה באמצעות אתר אינטרנט שתי"ל.

### **תחומי אחריות**

באחריותה של המדריכה 27 נערים, המדריכה נפגשת עם רובם לשיחה טיפולית אחת לשבוע, עוקבת אחר ההשתלבות הלמידה מקיימת פגישות עם ההורים ומבצעת ביקורי בית.

אחת לחודש מקיימת פגישת מעקב עם הקב"סיות בעירייה לגבי נערים שהופנו על ידם ליחידה לקידום נוער. במקרים שלא מתקיימת פגישה, המדריכה מוציאה מכתב עדכון נערים לקב"סיות.

כמוכן היא מובילה את התוכנית החברתית השנתית כגון: טקסים טיולים וביקורים במוסדות.

המדריכה משתתפת בישיבות צוות אחת לשבוע אצל מנהלת היחידה לקידום נוער, באותו מעמד כל מדריך נותן את החלק שלו. המדריכה אחראית על קבוצת מנהיגות בקרב תלמידי היל"ה (מעין מועצת נוער). המדריכה מלווה קורס לקבלת רישיון לטרקטור לנערים, ומעבירה קורס זהירות בדרכים של אור ירוק, וקורס בגרות חברתית.

### **14. ממצאים**

נימצא, כי המדריכה מנהלת תיקים אישיים ומתעדת מסמכים בתיקים על פי הנחיות משרד החינוך אגף קידום נוער.

מבדיקה מדגמית של 5 תיקים מתוך 23 תיקים של תלמידי היל"ה נימצא, כי המדריכה מקיימת מעקב על התלמידים על פי סוג הטיפול הנדרש הכולל: לימודי, טיפולי, חברתי, עבודה וצבא.

בנוסף לתיקים המדריכה מקיימת מעקבים בפנקס על כל הנערים שבטיפול. למדריכה תוכנית עבודה שבועית למפגשים עם הנערים.

המדריכה מבצעת מעקבים ודיווחים ממוחשבים ליחידה לקידום נוער.

**הביקורת מצאה שהמדריכה מגלה שליטה וביקורת בעבודתה.**

### **תיקים אישיים**

המדריכה ביום הביקורת הייתה אחראית לטפל ב-24 נערים, נימצא שהתיקים האישיים של הנערים נעולים.

מבדיקה עולה, כי התיקים מנוהלים כראוי ומכילים את המסמכים הנדרשים, כגון: טופס אינטק קידום נוער, סיכום ישיבות, מערכת שעות לימוד, דוח בית ספר, דוח סיכום עזיבה גיליון טיפול (מנוהל במחשב) טופסי הפנייה של הקב"סיות.

### 15. עובד סוציאלי

ביחידה לקידום נוער מועסקים 2 עובדים סוציאליים אשר מתפקידם לטפל בכל בני הנוער (בנים) בסיכון בעיר. העו"ס בתפקיד ביחידה לקידום נוער חודש מאוגוסט 2008, לפני כן היה סטודנט באוניברסיטת חיפה, השכלתו לקראת סיום תואר שני בעבודה סוציאלית, העו"ס מקבל את שכרו דרך העירייה.

### תחומי אחריות

בהגדרה עובד נוער לצעירים, שני העו"סים מטפלים בנערים (בנים) מגילאי 13-25 בכל העיר. העו"סים בקידום נוער מתפצלים בין העבודה ביחידה לקידום נוער לבין כלל הנוער בעיר. קיימת חלוקה בין העו"ס בין העו"סית, כאשר העו"ס אחראי על הקשר מול בית ספר עמל ואילו העו"סית אחראית על בית ספר אמ"ת, במפגש משתתפת הקב"סית, נמסר שהתיעוד מתבצע ע"י הקב"סית.

העו"ס אחראי על כל הדרכה לצה"ל מטפל בנערים באופן פרטני, פעמיים בשבוע מסייר כדי לאתר נוער בסיכון, הסיור מתבצע כאמור דרך הבתי ספר וכן דרך המועדונים ולעיתים בשוק העירוני.

### 16. ממצאים

העו"ס מטפל סה"כ ב-51 נערים מתוכם 7 נערים מתוכנית היל"ה. מבדיקה מדגמית של התיקים, נימצא כי התיקים מתנהלים בצורה ראויה וקיים תיעוד כנדרש, בניגוד ליחידה לקידום נוער, אין מערכת ממוחשבת לעובדים סוציאליים והתיעוד מתבצע ידני בלבד, העו"ס מסר לביקורת כי הוא שבע רצון מעבודתו.

**הביקורת מצאה שהעו"ס בקיא בתפקידו וגילה שליטה בעבודתו**

### 17. מצבת העובדים/מדריכים

להלן מצבת העובדים המדריכים והגדרת אחריות ביחידה לקידום נוער:

מס"ד	תפקיד	אחוז משרה	הגדרת אחריות
1	מנהלת	100%	אחריות כוללת על מגוון הפעילות המתקיימת בבית
2	מנהל השכלה	75%	אחריות על לימודי השלמת השכלה-תכנית היל"ה.
3	מדריכת קדום נוער	100%	אחריות על הליווי החינוכי טיפולי של הנוער המנותק המשולב בתכנית היל"ה והפעלת קבוצות
4	עובד סוציאלי	100%	אחריות על הטפול הפרטני והקבוצתי והפעלת המועדון
5	עובד סוציאלי	100%	אחריות על הטפול הפרטני והקבוצתי והפעלת המועדון

		8 מורים	6
קשר בלתי אמצעי עם הנער, סיוע בהפעלות השונות		חיילים, סטודנטים	7
הכנת ארוחות		אם-בית-מתנדבת	8
תחזוקת הבית	פעמיים בשבוע	אב בית	9

ביחידה לקידום נוער מועסקים 6 עובדים ב-4.75 משרות ועוד 8 מורים (באמצעות החברה למתנ"סים).

### **18.אוכלוסיית היעד של היחידה שנקבעה בפועל**

להלן אוכלוסיית היעד שנקבעה בפועל:  
בני-נוער בגילאי 14-18 במצבי סיכון שונים- שימוש בסמים ואלכוהול, עבריינות, הפרעות התנהגות והפרעות רגשיות, בסכנת נשירה מבית-ספר וכאלה שכבר נשרו מבית-ספר.

### **19.השירותים הניתנים על ידי היחידה בפועל**

להלן אופן ההפעלה של בית נוב"ע:

-הבית פועל 5 ימים בשבוע, משעה 8:00 בבוקר, ועד 22:00 בערב.

-במקום ניתנים ע"י אנשי הצוות, מגוון פעילויות וסדנאות בתחומי הטיפול, ההעשרה והתגבור הלימודי, במקביל למגוון פעילויות חברתיות, פעילויות חוץ וטיולים.

-לכל נער מוצמד איש טפול, אשר מקיים עימו שיחות אישיות, ואחראי על הגדרת התהליך הטיפולי של הנער, וקיום ועדת הערכה הסוקרת את מצבו האישי.

### **20.פעילות הבית עצמה מתחלקת ל-2 מסלולים מרכזיים**

-פעילות יומיומית, ממוקדת אוכלוסיית יעד ספציפית, המיועדת לנוער בסיכון ולנוער מנותק, ולהוריהם ובתוכה השלמת השכלה לנוער בתכנית היל"ה.

-פעילות פתוחה לכלל בני הנוער בשכונה בשעות אחה"צ במסגרת המועדון.

### **21.תוכניות ביחידה לקידום נוער**

להלן התוכניות המופעלות במסגרת היחידה לקידום נוער:

#### **א.תוכנית להשלמת השכלה:**

- מסלול 10 שנ"ל -ממוקד במספר חודשים קצר.

- מסלול 12 שנות לימוד והובלת הנערים ללמידה משמעותית והגדלת אחוזי הניגשים לבגרויות חיצוניות.

הלמידה מתקיימת בכל ימות השבוע, בקבוצות קטנות עד 8 תלמידים תוך ליווי אישי של כל תלמיד.

לכל נער נבנית מערכת שעות אישית שמותאמת למסלול הלימודים,רמתו הלימודית ומצבו הרגשי. צוות מורים שמתוגבר במורות חיילות וסטודנטים מלמדים ומקדמים כל נער ונערה לפי יכולתו.

### **ב. פעילות חינוכית חברתית:**

- מפגשים חד שבועיים בנושאים חברתיים- חגים, פוליטיקה ועוד.
- מועצת תלמידים- פעילה בתחומים שונים- התנדבות, תקנון, פעילויות וטיולים.
- שני טיולים להכרת הארץ.
- הכנה לצה"ל- קבוצתי ופרטני.

### **ג. מיומנות מקצועית**

בשנת 2011 יפעלו המיומנויות הבאות:

- מיומנות בישול- לימוד כללי תפעול מטבחים, והכנת מנות בסגנון גורמה.
- מיומנות נהיגה על טרקטור- תיאוריה ורישיון על טרקטור.
- אומנות- בניית מיצג סביבתי עבור היחידה בשיתוף הנערים.
- קורס טכנאי מחשבים.

### **ד. תוכנית אחרות**

**סדנאות העצמה לנערות-10** מפגשים בנושאים מגוונים-תזונה נכונה, חיזור אליס, מודעות עצמית ועוד.

**קבוצת הורים**- בשיתוף מרכז הורים-מתבגרים.

**קבוצת מניעת שימוש באלכוהול**- לבני העדה האתיופית בשיתוף עמותת "אפשר".

### **22. חסמים בירוקרטים וטיפול בנוער**

נמסר לביקורת, כי קיימים חסמים בירוקרטים כדי לקיים פעילות סדירה לנערים המצריכה אישורים תקציביים, הביקורת סבורה שיש לאשר תקציב קבוע מראש לפעילות בהתאם לתוכנית שנתית מראש.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה, כי מנהל אגף החינוך והרווחה יאשרו תוכנית עבודה שנתית ליחידה לקידום נוער כולל תקציב. אישור התוכנית יתועד בפרוטוקול, לאחר אישור התוכנית אין לדרוש אישורים נוספים באמצע השנה.

### **23. מספר התלמידים חסרי סטאטוס בגילאים 14-18.**

בידי היחידה לקידום נוער אין נתונים על מספר תלמידים חסרי סטאטוס בגילאים 14-18.

יחד עם זאת בתחילת שנה מתבצעת ישיבה עם הקב"סיות והם מעבירות ליחידה לקידום נוער רשימה של נערים חסרי סטאטוס. היחידה לקידום נוער שולחת מכתבים לנערים לנערות ומציעים להם את ההשתלבות ביחידה לקידום נוער.

#### 24. נערים מנותקים מטופלים על ידי היחידה לקידום נוער.

קיים מספר מועט שמטופלים על ידי העובדים הסוציאליים של היחידה לקידום נוער.

<b>הערות והמלצות הביקורת</b>
<b>הביקורת מעירה, כי יש לחבר את מנהלת היחידה לקידום נוער לתוכנה של הקב"סים, שכן תפקידה לטפל בנוער וצעירים בכל העיר, עד לחיבורה לתוכנה ראוי להעביר אחת לתקופה נוער חסר סטטוס בעיר.</b>

#### 25. הגורמים המפקחים על היחידה

על היחידה לקידום מפקחים שני גופים כמפורט להלן :-

**משרד הרווחה** - המפקחת על נוער וצעירים במשרד הרווחה מחוז ירושלים.

-מנהלת מח' הרווחה.

**משרד החינוך** - המפקח על החינוך ע"י מנחת חינוך טיפול, מפקח קידום נוער ומנחת השכלה

-ומפקח קידום נוער במחוז.

-מנהל אגף החינוך.

-מנחת חינוך טיפול.

נימסר כי מתקיימות פגישות בין אחת לשבועיים עד חודש, לא נימצא תיעוד בכתב לפגישות אלו.

#### 26. אישור תוכניות ליחידה לקידום נוער

אישור תוכניות מתבצע ע"י הגשת טופס לאגף קידום נוער ומאושר על ידם אחת לשישה חודשים.

#### 27. הכשרות מקצועיות ביחידה לקידום נוער

להלן ההכשרות המקצועיות אשר התקיימו בשנים 2010-2011 :

שנה	נושא המיומנות	מס' משתתפים	היקף הקורס
<u>2011</u>	איפור	12 נערות	60 שעות
	קולנוע	15 נערים ונערות	120 שעות
	טכנאות מחשבים	10 נערים	60 שעות
<u>2010</u>	איפור	12 נערות	60 שעות
	קונדיטורים	15 נערים	90 שעות

#### 28. תיקי מטופלים

מספר תיקי מטופלים ביחידה לקידום נוער הוא 120 תיקים. משרד החינוך קבע את האמצעים לתיעוד תהליך העבודה ביחידה לקידום נוער, בין היתר המטפל אמור למלא טפסי דיווח כמפורט להלן :  
-טופס קליטה ביחידה לקידום נוער.

-חוזה בין הנער למדריך.  
-דוחות מפגשי טיפולי-פרטני קביעת יעד עיקרי ויעדי משנה .  
-טופס סיום פרטני.

מבדיקה מדגמית עולה שהמסמכים הקבועים הקיימים בתיקי מטופלים הם כדלקמן :

-דו"חות סוציאליים  
-אבחונים  
-תעודת זהות  
-גיליון טיפול- בתיקי נערי היל"ה נמצאים בתכנת קידום –נוער הגיליון מנוהל במחשב.

#### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, כי תיקי המטופלים אינם מכילים את כל טופסי הדיווח הנדרשים לפי הנחית משרד החינוך כגון טופסי קליטה וחוזה בין הנער למדריך.

#### 29. אתר אינטרנט

היחידה לקידום נוער לא מופיעה באתר האינטרנט לא כעצמאית ולא במסגרת אגף החינוך של העירייה.

ראוי לפרסם את היחידה לקידום נוער באתר ולציין יעודה ותפקידיה ודרכי ההתקשרות אליה.  
נימצא, כי בתחילת השנה היה פרסום בעיתון ובמהלך השנה הייתה כתבה על היחידה לקידום נוער.

#### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, כי יש להוסיף לאתר העירייה את היחידה לקידום נוער אשר תכלול יעוד, תפקידים ודרכי התקשרות כולל תוכנית היל"ה.

#### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת סבורה, שעל מנהל אגף החינוך והרווחה לגלות יתר מעורבות ביחידה לקידום נוער ממה שקיים היום.

הביקורת ממליצה, לקיים אחת לתקופה ביקור משותף, כדי לעמוד על צרכיה של היחידה ובדיקת התקדמות יעדיה ומטרותיה.

הביקורת ממליצה, שהביקור יתועד בפרוטוקול בכתב ויופץ לראש העיר ולמנכ"ל העירייה.

## פרק ב-תוכנית היל"ה

### 1. מטרת תוכנית היל"ה

- תוכנית היל"ה (השכלת יסוד לימודי השלמה) – במסגרת השירותים של קידום נוער, מטרת תוכנית היל"ה בקידום נוער הינן כדלקמן:
- הרחבה ומימוש היכולת והפוטנציאל האישי של כל נער מנותק בתחומי השכלה, מקצוע ותפקוד חברתי.
  - השלמת השכלה פורמאלית לנוער מנותק בהתאם למסלולי הלמידה השונים.
  - שילוב מחדש של נוער מנותק במסגרות חינוך פורמאליות ובמסגרות הנורמטיביות של בני גילו.
  - פתוח וחיזוק ערכים חינוכיים חברתיים בקרב חניכי התוכנית לצורך שילובם בחיי הקהילה.
  - התוכנית הינה חלק מארבע עולמות התוכן הבסיסיים של קידום נוער, אשר כוללים: טיפול וליווי אישי של הנער ע"י עובד יחידת קידום נוער.
  - מסלול לימודים להשלמת השכלה.
  - פעילות חינוכית, חברתית וערכית.
  - מיומנויות מקצועיות - השכלתיות.

### 2. תוכנית היל"ה בקריית מלאכי

- התוכנית פועלת במסגרת היחידה לקידום נוער לצורך קידום של בני הנוער בתחום הלמידה והשלמת ההשכלה הפורמאלית שחסרה להם.
- להלן מספר המועסקים בתוכנית היל"ה:
- רכז השכלה ב-75% משרה (דרך קרן לפיתוח).
  - 7 מורים (התשלום דרך החברה למתנ"סים).
  - מס' התלמידים בתוכנית הילה הינו בין 40-50 תלמיד.

### 3. ועדת תכנון ומעקב (תו"מ)

- על פי נהלי משרד החינוך ועדת תו"מ רשותית תתקיים אחת לחודש ותהווה את אבן היסוד לפעילות עם נוער בסיכון ועם נוער מנותק במסגרת קידום נוער - תוכנית היל"ה ברשות המקומית.
- החלטות הועדה יקבעו את תוכנית העבודה של היחידה לקידום נוער בחודש הקרוב בכלל, ואת הנערים הזכאים לתוכנית היל"ה בפרט. יקבעו התוכניות הרלוונטיות לגבי הנערים, תוך עמידה ביעדים (תקציביים, נוהליים ואחרים). הועדה אחראית לוידוא ביצוע התכנית שנקבעה, תוך מעקב ובקרה על הפעלתה.

### 4. הרכב הועדה

- להלן ההרכב הנדרש לוועדת תכנון (תו"מ) ומעקב כפי שנקבע ע"י משרד החינוך:
- יו"ר – מנהל יחידת קידום הנוער ברשות.

- מנהל מרכז ההשכלה.
- מנחה קידום נוער במחוז.
- מנחה השכלה מחוזי
- עובד קידום הנוער המטפל בנער/ים.
- שותפים נוספים עפ"י הצורך.

### **ממצאים**

#### **5. תוכנית עבודה**

דווח כי מתקיימת וועדה אשר קובעת תוכנית עבודה לקידום נוער בתדירות של אחת לחודש אשר דנה במועמדים להיקלט בתוכנית הילה. הוועדה דנה במקרים הבאים:

- קליטת נערים חדשים.
- גריעת נערים
- נערים ביחידה שעוברים למסלולים אחרים.

#### **6. בעלי תפקידים**

להלן בעלי תפקידים המשתתפים בוועדת תכנון ומעקב ביחידה לקידום נוער

- מנהלת היחידה לקידום נוער
- מנחת חינוך טיפול
- מנחת השכלה מחוזי
- רכז השכלה
- מדריך רלוונטי

דווח כי נקבעת תוכנית אישית לכל תלמיד.

#### **7. פרוטוקולים של הוועדה**

הפרוטוקולים של ועדות תכנון ומעקב (תו"מ) מתקיימים אחת ל-3 שבועות על טופס מובנה מס' א' 1.2.

#### **8. הדרכת והשתלמויות עובדים**

נימצא, כי מתקיימת הכשרה לעובדי היחידה לקידום נוער אחת לתקופה במכללת שיין בפתח תקווה ובמשרד החינוך במחוז דרום בבאר שבע. נימצא, כי מנהלת היחידה לקידום נוער וצעירים לא עברה קורס לטיפול בנוער מטעם משרד הרווחה.

#### **9. מנהל מרכז השכלה**

מנהל מרכז השכלה-מנהל ומפעיל מערכת למידה בלתי פורמאלית במסגרת יחידת קידום נוער ברשות לטובת השלמת השכלה פורמאלית והעשרת בני נוער הנמצאים מחוץ למסגרת חינוכית פורמאלית, כל זאת בכפוף להחלטות ועדת תו"מ רשותית. אחראי לאבחון הנערים, מיונם לרמות והתאמת מסגרות לימודיות וביצוע בחינות לנערים בתוכנית.

#### **10. נתונים על נשירה מן התוכנית**

להלן מספר הילדים שלמדו בתוכנית הילה בשנים תשע"א ו-ב-תשע"ב:

תשע"א 41

תשע"ב 41

מספר התלמידים שנשרו בשנת תשע"א עמד על 13 תלמידים.

### **11. שיעור הצלחה בבחינות בגרות:**

שיעור הניגשים בשנת תשס"ט עמד על 30% מתוך 50 תלמידים ושיעור ההצלחה של הניגשים עמד על 70% שהם 10 תלמידים מתוך הניגשים לבחינות הבגרות.

### **12. מעקב אחר תלמידים נושרים**

דווח כי מתקיים מעקב אחר תלמידים נושרים או בסכנת נשירה והמעקב והחיזור מתבצעים ע"י הגורם הטיפולי- וכן קיים תיעוד בתיק המטופל.

### **13. קשרי גומלין חיצוניים ופנימיים**

להלן הגורמים החיצוניים והפנימיים שהיחידה מקיימת איתם קשרי גומלין בעבודתה.

-**מנחים ומפקחים**- פגישות מתואמות מראש אחת לחודש.

-**קב"סיות**- בתי-ספר-אחת לשבוע

-**תכנית "סיכויים"**- עפ"י הצורך (עמותת ידדים שיש להם תיקים במשטרה)

-**שירות המבחן**-אחת לחודש.

-**משטרה**-עפ"י הצורך.

-**מרכז הורים מתבגרים**- עפ"י הצורך.

### **14. נהלים לעבודה עם גורמים**

אין נהלים ספציפיים יחד עם זאת קיימת שיגרת עבודה מובנית ודיווחים שגרתיים לגורמים המפקחים והמאשרים, כמוכן קיימים נהלים ליחידה לקידום נוער באגף לקידום נוער במנהל חברה ונוער שהיחידה פועלת על פיהם.

### **15. טיפול של פסיכולוג ו/או עובד סוציאלי**

דווח כי שירות של עובד סוציאלי ניתן ביחידה, אך שירות של פסיכולוג לא קיים אף שיש צורך לכך.

ראוי לציין שקידום נוער ארצי מממן אבחונים פסיכודידקטיים על פי צורך לתלמיד היל"ה מימון מלא.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה שיש להכין נהלי עבודה פנימיים ספציפיים ליחידה לקידום נוער בקרית מלאכי ולתוכנית היל"ה וכן נהלי עבודה עם גורמים חיצוניים.

הביקורת מעירה, כי יש לתעד את המפגשים וקבלת החלטות בפרוטוקולים.

**16. מנהל מרכז השכלה**

מנהל מרכז השכלה נכנס לתפקידו הנוכחי כמנהל מרכז השכלה בחודש אוגוסט 2011, לפני כן שימש כמורה בתוכנית היל"ה ביחידה לקידום נוער בקריית מלאכי, מנהל מרכז השכלה התקבל לתפקידו באמצעות מכרז פומבי.

השכלת המנהל מרכז השכלה הינה תואר שני בהיסטוריה ופילוסופיה ותעודת הוראה, המנהל מועסק ב-75% משרה ומשלים את הכנסתו בשני מקומות עבודה אחרים.

**17. תיאור קליטת תלמיד בתוכנית היל"ה**

הנערים מגיעים לתוכנית היל"ה באמצעות המדריכים והפניות של הקב"סים. הקב"סים שולחים דוחות למדריכים על פי הדוחות פונים לנערים ומתחילים בתהליך חיזור.

הפגישה הראשונה של הנער מתבצעת על ידי מנהלת היחידה לקידום נוער ולאחר שיחה ראשונית עם הנער והוריו מצמידה לו מדריך מהיחידה. נער שייקלט ביחידה לקידום נוער מלווה ע"י מדריך כל זמן שהותו ביחידה.

לאחר שיחת המנהלת מופנה הנער למנהל מרכז השכלה אשר מראיין אותו ומתעד את הראיון "בטופס קליטת תלמיד חדש" עיקרי הראיון נסובים על מסגרת הלימודים, הישגים, תחביבים, אבחונים, סיכום שיחה עם הורים וסיכום השיחה עם התלמיד, הערות (שאלות תשובות), סיכום שיחה עם ביה"ס, חוות דעת עם מוריו החדשים לאחר תקופת מה. כמוכן מתבצעת סריקת קריאה ותוצאותיה, הנער נדרש להציג תעודה אחרונה שהשיג בביה"ס.

הראיון מסתיים עם שיבוץ הנער בקבוצה המתאימה לידיעותיו, מקבל מערכת שעות ואז נקבע לו חודש ניסיון, אם הנער במשך החודש יסתגל ויגלה נכונות אז הוא ייקלט באופן סופי ביחידה לקידום נוער.

מבדיקה מדגמית בתיקים האישיים נימצא כי מתקיים תהליך קליטה מוסדר ומתועד כראוי בהתאם לתרשים זרימה שנקבעו בנהלים משרד החינוך לעניין קליטת תלמיד ביחידה לקידום נוער בתוכנית היל"ה.

**הביקורת מצאה שהתהליך תיאם את הנהלים של אגף לקידום נוער במשרד החינוך.**

**18. מספר התלמידים בתוכנית היל"ה**

על פי הנתונים שנמסרו על ידי מנהל מרכז השכלה ביחידה לקידום נוער בשנת תשע"ב מספר התלמידים ביום הביקורת (12.3.2012) עמד על 41 תלמידים כמפורט להלן:

מס"ד	מספר תלמידים	מסלול בגרות	12 שנות לימוד	10 שנות לימוד	תלמידים על תנאי *	סה"כ
1	מספר תלמידים	3	21	14	**3	41
2	באחוזים לא כולל תלמידים על תנאי	0.76%	52%	35%	-	100%

הערות לטבלא :

\* –תלמיד על תנאי תלמיד בחודש ראשון לקליטתו  
\*\* - חישוב האחוזים לא כולל תלמידים על תנאי

### **19. מספר התלמידים בתוכנית היל"ה**

על פי הנתונים שנמסרו על ידי מנהלת היחידה לקידום נוער בשנת תשע"א עמד על 41 תלמידים כמפורט להלן :

מס"ד	מסלול בגרות	12 שנות לימוד	10 שנות לימוד	תלמידים על תנאי	סה"כ
1	9	22	10	--	41
2	22%	54%	24%		100%

### **20. מדדים להצלחה**

לדברי מנהל מרכז השכלה האמצעים בהם נוקטים בתוכנית היל"ה הם רישום מצב התלמיד ביום הקליטה, בחינות במהלך הלימודים ותוצאותיהם. דווח לביקורת שהבחינות נערכות על ידי גורם חיצוני, תוצאות המבחנים מועברים לחברה למתנ"סים והם אשר מציגים נתונים פרטניים לכל יחידה ונתונים כלל ארציים.

### **21. השוואת נתונים לשנתיים האחרונות**

מהשוואת שנת תשע"א לשנת תשע"ב (שעדיין בעיצומה) עולה, כי מסלול הבגרות פחת משמעותית ל-3 תלמידים לעומת 9 תלמידים בשנה קודמת.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה להגביר את המאמצים לאיתור נערים מנותקים ולשבץ אותם למסגרת היל"ה, מנתוני הקב"סיות עולה, כי קיימים 283 נערים מטופלים ומהם 31 נערים מנותקים שאין להם מסגרת לימודים.

### **22. ועדת הערכה (ישיבה פדגוגית)**

דווח כי בשנת 2011 הוחל לקיים וועדת הערכה אחת לחודשיים, קיימת מגבלה לקיומן מאחר והמורים לא מתוגמלים על שעות שאינן שעות הוראה. מתקיימים מפגשים אחת לחודש בין המדריך לרכז ההשכלה לצורך הערכה ותיאום תכנית הטיפול. לביקורת הוצג בכתב יד פרוטוקול של ועדת הערכה מתאריך 8 בפברואר 2011 ובו פירוט של כל הנערים שנדונו בוועדת הערכה. לא נמצאו פרוטוקולים נוספים לפני כן, ראוי לתעד את הישיבות בפרוטוקולים ולשמור בתיק פרוטוקולים של ועדת הערכה.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת מעירה, כי לפני 8 בפברואר 2011 לא התקיימו ישיבות פדגוגיות לנערים בתוכנית היל"ה או לפחות לא תועדו.

הביקורת מעירה שלקראת הדיון בוועדה, על הצוות המטפל (מדריכי הנוער ותוכנית היל"ה) ימלאו טופס הערכה תקופתי, שירוכזו בו המידע על מצבו של הנער ועל צרכיו.

### 23. ועדת הערכה - מעקב אחר הישגי תלמידים

לשאלת הביקורת בעניין מעקב אחרי הישגי תלמידים, נמסר על ידי מנהל מרכז השכלה, כי קיימים קשיים בנושא, לדבריו הקושי נובע מכך שהמורים נדרשים להקדיש זמן לישיבות ועדת הערכה, אך זה לא נעשה בהעדר תשלום של החברה למתנ"סים בגין שעות המוקדשות לישיבות ועדת הערכה.

בהערכה גסה כדי לקיים את ישיבות ועדת הערכה אחת לחודשיים נדרשים 3 שעות לכל ישיבה כפול 5 ישיבות כפול 8 מורים שעת עבודה על סך 50 ש, סה"כ תקציב לקיום ישיבות פדגוגיות 4000 ₪.

במצב הקיים נעשו מספר ניסיונות לקיום ועדות הערכה בדרכים שונות, כגון רישום נתונים מהמדריכים בפנקס, רישום הישגי לימודים בתיק נפרד ולנסות להסיק מהם הערכה מסוימת, אך ללא הועיל, כמוכן נעשה ניסיון לבקש מהמורים לחרוג מזמנם ללא תשלום, אך חלק מהמורים לא הסכימו לכך.

היחידה לקידום נוער בוצעה ב-8 בפברואר הערכה לכלל התלמידים, התייעוד נעשה ידנית מרוכז, אך לא נימצא את החלק הנוגע לכל תלמיד בתיק האישי שלו בתוכנית היל"ה.

הביקורת סבורה שהנחיצות לקיים ועדת הערכה לכל תלמיד אחת לתקופה, יש בה כדי לכוון את המורים והמדריכים להכנת תוכנית מתאימה בעתיד לכל תלמיד.

ראוי להזכיר שמדובר בתלמידים לא יציבים ולא מתמידים ולישיבות הערכה אשר חוברים יחדיו המדריכים, המורים והעו"סים לפי הצורך יש בה כדי לשדר את עבודת היחידה לקידום נוער.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך לפעול להשגת תקציב לקיומן של ועדות הערכה אחת לחודשיים, מדובר בסכום לא גבוה במיוחד 4000 ₪ למטרה חשובה.

על היחידה לקידום נוער להכין טופס הערכה לכל תלמיד ולתיקו בתיק אישי של כל תלמיד.

על היחידה לקידום נוער לנהל מעקב אחר הישגי התלמידים על פי הנחיות מנהל אגף החינוך בעירייה.

#### **24. דיווח נוכחות מורים**

בתוכנית היל"ה מועסקים המורים באמצעות החברה למתנ"סים (קבלן של משרד החינוך), הדיווח על שעות הנוכחות מתבצע בדרך ממוחשבת על ידי המורים עצמם. בסוף כל חודש נדרש מנהל מרכז השכלה להיכנס למחשב להשוות את נוכחות המורים בפועל לאשר או לא לאשר את דוח הנוכחות במחשב.

#### **25. נוכחות תלמידים**

לכל מורה נמסר דוח נוכחות שבועי, בסוף היום המורה מסמן את נוכחות התלמיד. במקרים של היעדרות כאשר התלמיד לא מגיע אחרי 3 ימים מודיעים למדריך המטפל של התלמיד (במקרה שהמדריך לא עדכן ראשון בדבר ההיעדרות).

#### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת מעירה, כי יש להכניס לטופס ועדת הערכה את היעדרות התלמיד מהלימודים והסיבות לכך.**

## פרק ג' תקציב ודוחות כספיים

### 1. תקציב האגף לקידום נוער בעירייה

מנהל חברה ונוער, האגף לקידום נוער במשרד החינוך קבע קריטריונים לחלוקת הקצבות לרשויות המקומיות החל משנת 2012 כדלקמן:

#### 2. קול קורא 1. תקנה תקציבית: 27-09-56

תקצוב כוח אדם (תשתיות) לפיתוח שירותים לנוער מנותק ובסיכון, מיועד להשתתפות בשכר של שלושת בעלי התפקידים המרכזיים בשירות: מנהל יחידה לקידום נוער. רכז השכלה - היל"ה. מתאם מגזר ייחודי (מגזר ערבי, מגזר חרדי) אין תפקיד כזה בקרית מלאכי. משרד החינוך השתתף בשכר משרות אלו בהתאם לתקציבים שיעמדו לרשותו (בתקנות התקציב) ועל בסיס הקריטריונים הבאים: יחידות הפועלות בהיקף של מינימום 50 נערים מטופלים ומתוכם לפחות 30 נערים מנותקים, תאושר להם השתתפות של עד 60% מהיקף משרה מלאה של מנהל יחידה לקידום נוער ( $63,623 = 106,039 \times 60\%$ ). יחידות הפועלות בהיקף של מינימום 50 נערים מטופלים ומתוכם 15-29 נערים מנותקים, תאושר להם השתתפות ב- 1/2 משרת מנהל (31,811 ₪).

#### 3. השתתפות בשכר רכז השכלה (היל"ה).

השתתפות זו מתווספת להשתתפות בשכר מנהל יחידה לקידום נוער. כלומר, לא ניתן לבקש השתתפות בשכר רכז בלא שיהיה ביחידה מנהל יחידה. יחידות הפועלות בהיקף של 15-30 מנותקים לומדים בהיל"ה, תאושר להם השתתפות של 1/2 משרת רכז השכלה (31,811 ₪). יחידות הפועלות בהיקף של 31-60 מנותקים לומדים בהיל"ה, תאושר להם השתתפות של 3/4 משרת רכז השכלה (47,717 ₪). יחידות הפועלות בהיקף של 61 ומעלה נערים, מנותקים לומדים בהיל"ה, תאושר להם השתתפות של 1 משרת רכז השכלה (עד 63,623 ₪).

#### 4. השתתפות בשכר מתאם מגזר ייחודי (השתתפות במשרת עובד קידום נוער

##### למגזר הייחודי).

ישובים מעורבים (יהודים/ערבים; ערבים/דרוזים, או ישוב יהודי עם אוכלוסייה מעורבת חילונית/חרדית), שקיים בהם מרכז פיסית נפרד של היחידה לקידום נוער למגזר הייחודי, ושבה מטופלים לפחות 15 בני נוער מנותקים מהמגזר, יהיו זכאים להשתתפות ב- 1/2 משרת מתאם למגזר הייחודי, בנוסף להשתתפות המשרד במנהל וברכז השכלה (עד 31,812 ש"ח).

#### 5. השתתפות בתקצוב עובדי קידום נוער (חינוך-טיפול)

רשויות מקומיות שמפעילות את שירותי קידום נוער בהתאם למפורט לעיל, יהיו זכאיות להשתתפות המשרד בסעיף זה, בהתאם לפירוט הבא: רשות שבה מועסק עובד ב- 1/2 משרה שבטיפולו רשומים לפחות 8-14 בני נוער מנותקים, שמתוכם לפחות 6 לומדים בתוכנית היל"ה - תהיה זכאית להשתתפות של עד 26,510 ₪.

רשות שבה מועסק עובד ב- 3/4 משרה שבטיפולו רשומים לפחות 15-19 בני נוער מנותקים, שמתוכם לפחות 10 לומדים בתוכנית היל"ה, תהיה זכאית להשתתפות של עד 39,765 ₪.

רשות שבה מועסק עובד במשרה מלאה שבטיפולו רשומים לפחות 20-24 בני נוער מנותקים, שמתוכם לפחות 14 לומדים בתוכנית היל"ה, תהיה זכאית להשתתפות של עד 53,020 ₪.

החישוב הוא לפי: עלות משרה של 106,039 ₪. המשרד משתתף עד 50% מהעלות הנ"ל, בהתאמה להיקף המשרה של העובד. המשרד ישתתף בשכר משרות אלו בהתאם לתקציבים שיעמדו לרשותו (בתקנות התקציב) ועל בסיס הקריטריונים לעיל.

### **6. השתתפות בתקצוב עובדי נוער עולה בסיכון (מדריכים)**

רשות מקומית שאושרה להפעלת יחידה לקידום נוער והיא מפעילה שירותי קידום נוער ייעודיים לנוער עולה בסיכון, זכאית להשתתפות המשרד בסעיף זה. הרשות המקומית דיווחה על עובד שאיתר ומטפל בקבוצה של בני נוער עולים בהתאם לפירוט הבא:

הקבוצה מונה לפחות 20-24 בני נוער/חניכים ויותר והמדריך מועסק בפועל בהיקף של 1.00 משרה- 40 אלף ש"ח לשנת פעילות השתתפות בשכר המדריך הקבוצה מונה לפחות 15-19 בני נוער/חניכים והמדריך מועסק בפועל בהיקף של 0.75 משרה- 30 אלף ש"ח לשנת פעילות, השתתפות בשכר המדריך הקבוצה מונה לפחות 8-14 בני נוער/חניכים והמדריך מועסק בפועל בהיקף של 0.50 משרה - 20 אלף ש"ח, לשנת פעילות, השתתפות בשכר המדריך הקבוצה מונה לפחות 15-19 בני נוער/חניכים והמדריך הינו מדריך חבורות נוער עולה ברחוב – עובד "ח"ן ברחוב", המועסק בפועל בהיקף של 0.75 משרה – 50 אלף ש"ח לשנת פעילות, השתתפות בשכר המדריך. לא תינתן השתתפות בשכר מדריך לקבוצה המונה פחות מ- 8 תלמידים. התקצוב יהיה תמיד בהתאמה למספר חודשי ההעסקה של העובד בפועל.

### **7. השתתפות בביטוח תאונות אישיות לנערים "מנותקים"-**

רשויות מקומיות שאושרו להפעלת יחידה לקידום נוער או שלוחה ושמפעילות את שירותי קידום נוער בהתאם למפורט לעיל, יהיו זכאיות להשתתפות המשרד בסעיף זה.

הרשות תהיה רשאית להשתתפות בתקצוב ביטוח תאונות אישיות לנוער מנותק, בהתאם לדיווח בתוכנת קידום נוער על בני הנוער המנותקים בישוב שמטופלים בקידום נוער והצגת אישורים על ביצוע הביטוח לנערים המנותקים בפועל.

### **8. ממצאים**

מבדיקת דרישות מנהלת היחידה לקידום נוער על פי קול קורא באמצעות התקציבאית בגזברות העירייה עולים הממצאים להלן: הוגשו בקשות לפי מספר קול קורא כמפורט להלן:

מס"ד	המסגרת/ קול קורא	הצרכים	דרישה לאגף לקידום נוער	נתקבל מאגף קידום נוער	הפער בין הדרישה למתקבל	פער באחוזים
1		237,000	150,000	30,000	120,000	80%

16%	16,726	83,274	160,000	175,000		2
--	--	66,000	66,000	110,000		3

מהנתונים בטבלא לעיל עולה, כי הפער בין הדרישה 80% בסעיף 1 ו-16% בסעיף 2.

**הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה, כי מנהל אגף החינוך, גזברות העירייה והיחידה לקידום נוער לא פנו לברר למה דרישותיהם לא התמלאו בכל דרך שהיא מול משרד החינוך, לא הוצגו לביקורת מסמכים המתעדים פנייה מצד העירייה לגבי ההסבר על התקציב המופחת.

**9. תקני משרד החינוך ליחידה לקידום נוער**

להלן התקנים לכח אדם ולתקציב שקבע משרד החינוך לשנת 2011:

1. מנהל יחידה - 50% משרה, 33,721 ₪.

2. מנהל השכלה - 75% משרה, 47,717 ₪.

3. מדריך - 100% משרה, 66,000 ₪.

4. מדריך - 50% משרה, 30,000 ₪.

**סה"כ תקציב ושכר החינוך - 177,438 ₪.**

בפועל העירייה מפעילה כח אדם ביחידה לקידום נוער כמפורט להלן:-

-מנהל היחידה - 100% משרה (ע"ח הרווחה)

-מנהל השכלה - 75% משרה

-מדריכה - 100% משרה

העירייה מפעילה מדריכה ב-100% משרה במקום 2 מדריכים שקבע משרד החינוך ב-50% משרה.

**10. הכנסות והוצאות בשנת 2011 – תקציב חינוך**

להלן הכנסות והוצאות של תקציב אגף החינוך לשנת 2011:

-הוצאות-235,000 ₪.

-הכנסות- 177,438 ₪.

**עודף הוצאות על הכנסות - 57,562 ₪**

נימצא, כי הפער בין ההוצאות להכנסות ע"ס 45,000 נסגר מתוך תב"ר של החינוך, יתרת הגרעון עומדת על 12,562 ₪.

**11. דרישת העירייה לשנת 2012 עפ"י קול קורא**

העירייה דרשה על פי קול קורא של אגף קידום הנוער במשרד החינוך את התקציבים הבאים :-  
-מנהל יחידה- 50% משרה- 60,000 ₪ .  
-מנהל השכלה-75% משרה -40,000 ₪ .  
-נוער עולה בסיכון-100% משרה -50,000 ₪ .  
-2 ח"ן ברחוב- 75% משרה- כל אחד -100,000 ₪ .  
-מדריך -66,000 ₪ .  
-ביטוח תאונות 1800 ₪ .  
סה"כ דרישה מאגף החינוך 317,800 ₪ .

## **12.תקציב רווחה ליחידה לקידום נוער וצעירים**

אגף הרווחה בעירייה מקצה כח אדם ותקציבים ליחידה לקידום נוער וצעירים כמפורט להלן :-

-מנהלת היחידה- 100% משרה

-עו"ס -100% משרה

-עו"ס -50% משרה

תקציב לפעילות 47,000 ₪ .

בשנת 2011 נוצל תקציב של 35,000 ₪ בלבד.

### **הערות והמלצות הביקורת**

בבסיס הרעיון להקים יחידות לקידום נוער נקבע שהרשויות יקצו מבנה וישתתפו בהשלמת השכר לבעלי תפקידים. בפועל לאור המצוקות התקציביות העירייה אינה משלימה את השכר מהתקציב השוטף, מנהל אגף החינוך פועל להשלמת שכרם של העובדים מתוך תב"ר חינוך.  
העירייה הקציבה מבנה ופועלת לתחזוקתו כל השנה.

לאור זאת שתקציב אגף קידום הנוער במשרד החינוך אנו עונה על תנאי השכר שהעירייה צריכה לשלם לבעלי תפקידים, היחידה מפעילה מדריכה אחת ב-100% משרה במקום 2 מדריכים ב-50% משרה, ולאחר התקציב של 50% מנהלת היחידה עובר לעו"ס בחצי משרה, שכר המנהלת משולם מתקציב הרווחה.

נימסר לביקורת שבקרוב יופעלו 2 ח"ן ברחוב בהיקף של 75% משרה כל אחד 100,000 ₪ מקידום נוער ו-44,000 ₪ מתוכנית שמי"ד.

על מנהל אגף החינוך וגזברות העירייה לבדוק אם העירייה מקבלת את זכויותיה על פי קול קורא של משרד החינוך.

## פרק ד'- ארגון ותנאים סביבתיים

### 1. בדיקת תיקים אישיים

התיקים האישיים של העובדים (למעט מורים) מנוהלים ע"י קרן לפיתוח וכח אדם בעירייה. התיקים האישיים של מנהלת היחידה לקידום נוער ועו"ס אחד מנוהלים באגף הרווחה.

### 2. נוכחות בעבודה רישום ופיקוח

שיטת רישום הנוכחות בעבודה היא כדלקמן:

-מנהלת-מחתימה שעון.

-יתר העובדים-ממלאים דוח ידני.

לא נימצא שעון נוכחות במבנה.

דוח הנוכחות נרשם ע"י העובד ונחתם ע"י מנהלת היחידה לקידום נוער וע"י מנהל החינוך או מנהלת הרווחה לפי שייכות בהתאם.

מנהלת היחידה נדרשת להחתים כרטיס נוכחות ברווחה או בעירייה בניגוד ליתר העובדים ולטענתה מהווה טרטור ומבקשת להתקין שעון נוכחות ביחידה לקידום נוער.

### 3. שכר עובדים

להלן שיטת תשלום שכר עובדים ביחידה לקידום נוער:

- מנהלת היחידה לקידום נוער –עירייה

-עו"ס 1- עירייה.

-עו"ס 1- קרן לפיתוח.

מדריכה- קרן לפיתוח.

מנהל מרכז השכלה -קרן לפיתוח .

8 מורים- חברה למתנ"סים.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה להתקין שעון נוכחות בבית נוב"ע אשר ישתמשו בו עובדי מועדון קשישים ועובדי היחידה לקידום נוער.

### 4. הסכמים עם המדריכים/עובדים:

דווח כי נמצאים הסכמים בתיקים האישיים של העובדים בעירייה ובקרן קרית מלאכי לפיתוח.

## **5. שיחות עם בעלי תפקידים**

בשיחה עם בעלי התפקידים ביחידה לקידום נוער, בעלי התפקידים העלו נושאים בתחום השכר כדלקמן.

### **6. נושאי שכר ותנאים-מנהל מרכז השכלה**

מנהל מרכז השכלה העלה בפני ביקורת בנושאים הנוגעים לשכרו ולתנאי העסקתו:

#### **א. גמול השתלמות/גמולים**

מנהל מרכז השכלה העלה בפני הביקורת, כי אינו מקבל שום גמול בכל דרך הן כמורה המגיע לו גמולים והן על כפל תואר (תעודת הוראה + תואר) כמקובל לעובדי הוראה, כמוכן אינו מקבל גמול השתלמות כנהוג לגבי העובדים בדירוג האגוד.

#### **ב. היקף משרה**

מנהל מרכז השכלה מועסק ב-75% משרה מחויב לעבודה 4 ימים בשבוע ועובד 30 שעות. לדבריו הוא עובד בשני מקומות עבודה אחרים כדי שישתכר בשכר ראוי למחירתו. המנהל ציין, כי לפניו עזבו 3 מנהלים במשך 4 שנים.

#### **ג. אחזקת פלאפון**

לדבריו מגיעה לו אחזקת פלאפון בסכום מסוים בהיותו אחראי על 8 מורים ו-41 תלמידים ותפקידו מחייב להשתמש בפלאפון פרטי.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה למנהל אגף החינוך להזמין לראיון את מנהל מרכז השכלה, לשמוע את בעיותיו לנסות לפתור אותם על פי כללי המינהל התקין ולהוציא סיכום בכתב.

## **7. נושאי שכר ותנאי עבודה מדריכת נוער**

### **א. 20% מהשכר**

מדריכת נוער מסרה לביקורת, כי 20% משכרה משולם מתקציב לא קבוע ונאמר לה שהתקציב יסתיים בחודש מרס 2012, הדבר מטריד אותה ומבקשת ששכרה לא יופחת.

### **ב. דמי חבר**

המדריכה הציגה לביקורת את תלוש השכר ובו גובים ממנה 60.20 ₪ כל חודש דמי חבר. המדריכה טענה שאינה מקבלת מתנות לחג למעט סכום חד פעמי על סך 100 ₪ ולא יוצאת לטיולים במסגרת עמיתים.

### ג. וותק בעבודה

כמוכן טענה שעובדת 4 שנים במסגרת הקרן ולא נרשם לה וותק בעבודה (על פי תלוש שכר רשום דרגה 0 וותק 0).

מבדיקה עם מנהלת חשבונות של הקרן נמסר, כי הדמי חבר שמשולמים הינם דמי חבר הסתדרות ואין חובה שתמשיך לשלם אותם אם אינה מעוניינת.

באשר לטיולים נמסר, כי הקרן אינה מעניקה טיולים ומתנות לעובדיה שכן אין ועד עובדים בקרן, יחד עם זאת הקרן מעניקה סכומים בכרטיס אשראי בחגים.

### ד. גמול השתלמות

גמול השתלמות המדריכה טענה שאינה מקבלת גמול השתלמות, אף על פי שצברה את הקורסים הנדרשים.

הוסבר למדריכה על ידי הביקורת שעליה לפנות תחילה להסתדרות הפקידים עם הבקשה והמסמכים המצורפים, לאחר קבלת אישור מתאים, תגיש את האישורים למנהלת חשבונות של הקרן אשר תבדוק את זכאותה לפי הקריטריונים שקבעה הקרן לגבי כלל העובדים בנושא גמול השתלמות.

### הערות והמלצות הביקורת

**המדריכה תפנה למנהלת חשבונות של הקרן בנושאים שהועלו על ידה ותקבל הסבר והדרכה כיצד לטפל בנושא גמול השתלמות, ונושאים אחרים שהועלו על ידה.**

### 8. נושאי שכר ותנאים - מנהלת היחידה לקידום נוער

מנהלת היחידה לקידום נוער העלתה בפני הביקורת את הנושאים לגבי שכרה ותנאי עבודתה כמפורט להלן:

#### א. 20% גמול

מנהלת היחידה לקידום נוער – עת העברתה לתפקידה כמנהלת היחידה לקידום נוער – לא חל שינוי בשכרה (אוקטובר 2010) ולכן פנתה לגורמים שונים כדי שיטפלו בשני נושאים הנוגעים לה והם:

- גמול בשיעור של 20% ומתבססת על מסמך מרכז השלטון המקומי ומרכז הסתדרות הפקידים מיום 14 בנובמבר 1995.

- גמישות בשעות העבודה

פניותיה של מנהלת היחידה לקידום נוער היו לגורמים הבאים: -:

20.6.211- למנהלת מחלקת רווחה עם העתק למנהל כח אדם.

14.8.2011- לוועד העובדים עם העתק למנהל כח אדם, מנהלת מחלקת רווחה, מנהל אגף החינוך ומנכ"ל העירייה.

מנהלת היחידה לקידום נוער פנתה ליו"ר איגוד העובדים הסוציאליים במחוז, בנושא 20% גמול תפקיד. בתשובתו של יו"ר איגוד העו"ס במחוז מיום 21.4.2010 קבע "משרד הרווחה אנו מכיר בהגדרות תפקיד של מרכז נושא נוער וצעירים או מנהל היחידה לנוער וצעירים, לכן הגדרת תפקיד כזאת תחייב את הרשות המקומית להשלים את פער השכר בין נוי"צ "רגיל" למנהל יחידת נוי"צ.

**ב. הגדלת הוצאות רכב**

מנהלת היחידה לקידום נוער מקבלת לפי ק"מ 450 ומבקשת לקבל 750 ק"מ לאור הוותק והתפקיד המחייב אותה לנסוע פעמים רבות מהרווחה ליחידה לקידום נוער.

**הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה למנהלת אגף הרווחה לבחון את דרישותיה של מנהלת היחידה לקידום נוער ולהשיב לה בכתב כנדרש מכללי מנהל תקין, לאור התפקיד האחראי שהוטל עליה, ראוי לבחון תגמול כלשהו למנהלת היחידה לקידום נוער

הביקורת לא ממליצה לאפשר גמישות בעבודה, שכן היא בתפקיד שמחייב להיות נוכחת בשעות מקובלות.

**9. בדיקת תיקים אישיים**

הביקורת בדקה תיקים אישיים של 3 עובדים במשרד קרן קרית מלאכי לפיתוח ולהלן הממצאים:

מס"ד	המסמכים הנדרשים	עובד ד.א.	עובד ע.ב.	עובד ר.ט.	הערות
1	טופס 101	v	v	v	
2	הסכם אישי	v	v	v	
3	הפרשה לפנסיה	v	v	v	
4	ביגוד	v	v	v	
5	הבראה	v	v	v	
6	תעודות השכלה	x	v	x	
7	טופס הודעה לעובד	x	x	x	
8	מסמכי מכרז	x	פטורה	x	עובד סוציאלי פטור ממכרז
9	הפרשה לקרן השתלמות	x	v	x	

מבדיקת הנתונים שבטבלה לעיל עולים הממצאים הבאים :  
-אין מסמכי מכרז ל-2 עובדים.  
-אין תעודות השכלה ל-2 עובדים.  
-אין טופס הודעה לעובד לשלושת העובדים כנדרש מהחוק והתקנות.

### **הערות והמלצות הביקורת**

**הביקורת מעירה, כי יש לתייק בתיקים האישיים של העובדים את מסמכי המרכז תעודות השכלה וכן טופס הודעה לעובד כנדרש מהחוק והתקנות.**

### **10. מבנה פיזי**

היחידה לקידום נוער ממוקמת בבית נובע ממוקמת ברח' סאן דיגו 13 מעל למועדון קשישים.  
מבנה היחידה כולל את המסגרות הבאות :-  
-משרדים -4  
-כיתות -2  
-חדר מחשבים  
-מועדון (אולם אירועים)  
-חדר צוות  
-מחסן  
-מרפסת  
דווח לביקורת כי קיים צורך לשתי כיתות נוספות.

### **11. תחזוקת המבנה**

נימסר כי תחזוקת המבנה מתבצעת ע"י אב בית של העירייה המגיע ליחידה לקידום נוער פעמיים בשבוע ועל פי הצורך.  
נימצא, כי תחזוקת המבנה של היחידה לקידום נוער ברמה טובה, לאחרונה תורמים מחברת תרופות שיפצו את האולם שנשרף, ביצעו עבודות גינון תרמו עציצים ותרמו רהיטים.  
מנהלת היחידה לקידום נוער מסרה, כי היא שביעת רצון מהטיפול של מנכ"ל העירייה והמוקד העירוני בהיענות לדרישותיה.  
**נימצא, כי בזמן הגשם היו נזילות מהתקרה בלובי של היחידה.**

### **12. מחסן היחידה**

-במחסן קיים ציוד ספורט שאנו בשימוש היחידה לקידום נוער ושייך למחלקת הרווחה, וראוי לפנותו בהקדם.  
-במחסן נימצא ציוד בלאי כגון : מחשבים לא תקינים שמן הראוי לפנותם.  
-במחסן ובמקומות אחרים שנמצא ציוד, קיים צורך בארגון ושיפור המצב הקיים, כדי לעמוד בכללי הבטיחות.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה לארגן את הציוד של היחידה במחסן בהתאם לכללי הבטיחות הנדרשים, לפנות את הבלאי ולהעביר את הציוד ספורט של הרווחה מהיחידה לקידום נוער.

### 13. אבטחה

מנהלת היחידה לקידום נוער דיווחה, כי בשעות הלילה הילדים מטפסים על הגדר וגורמים נזקים, ולכן היא מבקשת להציב מצלמה בחצר מועדון הקשישים וביחידה לקידום נוער. קצין הביטחון מסר לביקורת, כי מדי פעם כאשר הוא מסייר באזור מוצא שהשער לא ננעל בסיום העבודה. מבדיקה במקום עולה, כי העירייה הגבירה את הגדר הקיימת כך שקשה לטפס עליה. ראוי לבחון מצלמת אבטחה אשר יש בה כדי להרתיע ילדים שעושים וונדליזם בשעות הלילה. לאחרונה דווח על פריצת השער של היחידה, הילדים נכנסו לשטח היחידה ולכלכו את השטח.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה לבחון התקנת מצלמת אבטחה שיש בה כדי להרתיע את הילדים שנכנסים לעשות וונדליזם במועדון קשישים וביחידה לקידום נוער.

### 14. כיבוי אש ואישור שירותי כבאות

ביחידה לקידום נוער נמצאה ערכת כיבוי אש שלא נבדקה מזה זמן רב, בעמדה חסר צינור בד מתגלגל.

במבנה היחידה לקידום נוער קיימת מערכת כיבוי אשר לא פעילה.

אין בידי היחידה לקידום נוער אישור שירותי כבאות.

### 15. מיזוג אוויר

קיים מיזוג אוויר תקין ועונה על הצרכים.

### 16. ריהוט משרדי

הריהוט המשרדי הקיים תקין ועונה על הצרכים.

### 17. חדר מחשבים

היחידה לקידום נוער מפעילה חדר מחשבים. נימסר, כי אחר הצהריים מתקיימת פעילות בחדר מחשבים. בחדר מחשבים נמצאו 5 מחשבים, 4 תקינים ו-1 לא תקין.

המחשבים לא נעולים וניתנים לפריצה ללא מאמץ מיוחד. דווח, כי לפני שנה ניגנב מסך מחשב דק דרך החלון.

אין מטף כיבוי אש בחדר מחשב כנדרש מתנאי הפעלת חדר מחשבים.

החלונות בחדר מחשב מוגנים בסורגים וכן ממוקמים בקומה שנייה.

ביחידה לקידום נוער קיים ארון כיבוי אש אחד הממוקם בכניסה ליחידה. הארון כיבוי אש לא נבדק מזה שנים רבות ואין תווית בדיקה המעידה על תקינותה.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לטפל בחדר מחשבים כמפורט להלן:  
-להשלים מטף כיבוי מתאים לחדר מחשבים.  
-לפעול לנעילתם של המחשבים בכלוב ברזל.  
-לתקן את המחשב הלא תקין.

#### **18.אזעקה**

ביחידה לקידום נוער קיימת אזעקה מחוברת למוקד א.שמש, דווח כי אין מפעילים את האזעקה, כי כל פעם משהו אחר סוגר את היחידה וכן לא יודעים להפעיל אותה. מן הראוי שסגל היחידה לקידום נוער ילמד להפעיל את האזעקה ויש להפעילה כל יום בגמר העבודה, מה עוד שביחידה קיימים מספר מחשבים וכן דווח על גניבה שהייתה לפני שנה במקום ועל פריצת שער הכניסה לאחרונה.

#### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת מעירה, כי יש לתקן את מערכת האזעקה ולוודא הפעלתה בתחילת העבודה ובסוף העבודה.

#### **19.מחשוב (חומרה ותוכנה)**

דווח כי אין כלל תחזוקה של המחשוב ביחידה לקידום נוער, ביום הביקורת המחשב של מנהלת היחידה הועבר על ידה לאחראי מחשוב בעירייה לשם תיקונו.

#### **20.תקשורת**

ביחידה לקידום נוער קיימים שני קווי תקשורת בלבד אחד קו טלפון ואחד פקס. דווח כי קיים צורך בעוד קו טלפון.

#### **21.ספירת מלאי**

נימסר כי מתבצעת ספירת מלאי (אינוונטר) אחת לשנה מנהלת היחידה הציגה לביקורת מסמכי הספירה.

#### **22.שילוט חיצוני**

נימצא שאין שילוט חיצוני ליחידה לקידום נוער ראוי שבכל מוסדות העירייה יהיו שלטים חיצוניים עם סמל העירייה ובכלל זה היחידה לקידום נוער.

### **23. הכנת ארוחות לנערים**

אם בית שהיא מתנדבת מכינה ארוחות לנערים במטבח של מועדון קשישים.  
אם הבית מסרה לביקורת שקיים מחסור בכלי מטבח וכלי הגשה, ראוי לטפל בדרישותיה בהקדם.

### **24. פרסום החוק והתקנות למניעת הטרדה מינית**

לא נימצא פרסום החוק והתקנות למניעת הטרדה מינית על לוח מודעות כנדרש מהחוק.  
על מנהלת היחידה לקבל ממנהלת הרווחה את החוק והתקנות ולתלות אותם בלוח מודעות.

### **25. נהלים לשעת חירום**

לא נמצאו נהלים להפעלת היחידה לקידום נוער בשעת חירום.

### **26. מרחב מוגן**

המרחב המוגן שנקבע ליחידה לקידום נוער נימצא במסדרון של מועדון קשישים.  
אין שילוט הכוונה למרחב מוגן.  
דווח, כי בוצעו תרגילים והתלמידים יודעים היכן המרחב מוגן.

### **הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לעירייה לפעול כמפורט להלן:

- להקצות תקציב לתחזוקת המחשוב ביחידה לקידום נוער

- להקצות קו תקשורת נוסף ביחידה לקידום נוער

- להקצות שילוט חיצוני ליחידה לקידום נוער ולהתקינו ביחידה.

- להקצות כלי מטבח וכלי הגשה לאם הבית.

- לתלות על לוח מודעות את החוק והתקנות למניעת הטרדה מינית באמצעות מנהלת הרווחה.

- לשלט את המרחב המוגן ולהתקין שילוט הכוונה למרחב מוגן.

- הביקורת ממליצה לבדוק עם מנהל אגף השירות האם מעבר לאישור שירותי כבאות נדרשים ביחידה לקידום נוער אישורים נוספים, כגון: אישור משרד הבריאות על הכנת מזון והגשתו במטבח של מועדון הקשישים ועוד.

- הביקורת ממליצה לעירייה לבחון קביעת אחראי על כל הבניין (מתנ"ס, מועדון קשישים והיחידה לקידום נוער) אשר יהיה אחראי על שגרת עבודה, אבטחה, ניקיון תחזוקה וכו'.

### **27. הערות מנהלת היחידה לקידום נוער**

מנהלת יחידה לקידום נוער מסרה לביקורת, כי היחידה מבורכת ונותנת מענה אמיתי לבני נוער שנשרו ממסגרות חינוכיות פורמאליות.

היחידה נותנת מענה עוטף ומוכנות אישית לכל נער, הנערים מרגישים ביחידה בבית שני.

מדובר בנערים מכל שכבות האוכלוסייה שנכשלו שנה אחר שנה במערכות החינוכיות ומוצאים את מקומם ביחידה ויש מגמת עלייה בנערים שפונים בבקשה להשכלה ביחידה לקידום נוער, נראה שהוסרה הסטיגמה שהייתה קודם לכן.

### **28. הערות והבהרות מנהל אגף החינוך**

היחידה לקידום נוער היא יחידה צעירה שהוקמה ע"י משרד החינוך ומשרד הרווחה. בשנים הראשונות היו חבלי הקמה, כיום היחידה יציבה ונכנסה לתודעה של הורים ותלמידים. היחידה נותנת מענה לתלמידים שנשרו מבית הספר ושאינם מוציאים את מקומם במסגרות חינוך אחרות. צוות היחידה עובד בצורה טובה מאוד ובשיתוף פעולה עם הקב"סיות ובתי הספר התיכוניים.

כיום מדריכת קידום נוער ומנהלת תוכנית "הילה" מועסקים ע"י הקרן לפיתוח כאשר בפועל זו יחידה של העירייה ושייכת לאגף החינוך.

צריך לבדוק איך מקדמים קליטתם כעובדי עירייה.

**התייחסות מנהלת היחידה**  
**לקידום נוער**  
**התייחסות מנהל אגף החינוך**

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013  
ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
מר שלום בן-שטרית  
מבקר העירייה

### הנדון: התייחסות לדו"ח ביקורת ביח' לקידום נוער

1. מאשרת קבלת דו"ח הביקורת שנערך ביח' לקידום נוער. להלן התייחסותי לדו"ח:
  - הליקויים ברמת מנהלת היח' יתוקנו תוך 20 יום.
  - הליקויים שמעל לרמת מנהלת היח' יועברו לגורמים המוסמכים-  
מנכ"ל העירייה  
מנהלת מח' הרווחה  
מנהל אגף החינוך  
פרק א' כללי-
2. ע"מ 7 – הערות והמלצות הביקורת-סעיף 7-
  1. ניתנה הנחייה לעו"סים לסכם את המפגשים בב"ס.
  2. הוגשה בקשה על-ידי למנהלת הרווחה ולמפקחת נוער וצעירים במשרד הרווחה להרשמה לקורס טיפול בבני-נוער בשנה הבאה.  
ע"מ 12- הערות והמלצות המבקר-סעיף 22-  
הפניתי את ההערה וההמלצה לאישור תכנית שנתית למנהלי אגף החינוך ואגף הרווחה.
  - ע"מ 13 – הערות והמלצות המבקר-סעיף 24-  
הפניתי את ההערה וההמלצה למנהל אגף החינוך .  
ע"מ 14- הערות והמלצות המבקר סעיף 28--
1. טופסי הדיווח של קידום נוער נמצאים בתוכנה הממוחשבת שמנהל כל עובד ביחידה לגבי כל נער ונער; ניתנה הוראה לעובדים כי החוזים הטיפוליים ייערכו מעתה בכתב ולא בע"פ כפי שנעשה עד עתה.

## סעיף 29-

1. מידע אודות היחידה לקידום נוער הועבר למר גדעון רחמים לצורך פרסום באתר העירייה.

2. הופנו הערות הביקורת למנהלי אגף החינוך ואגף הרווחה .

## פרק ב' – תכנית היל"ה-

### ע"מ 17- הערות והמלצות המבקר- סעיף 15-

היחידה לקידום נוער תפעל בהדרגה לבניית נהלים ספציפיים ליחידה בנוסף לנהלים של אגף לקידום נוער שע"פיהם היא פועלת כיום.  
היחידה לקידום נוער תקפיד על תיעוד כל עבודה שמתבצעת ביחידה באמצעות פרוטוקולים.

### ע"מ 19- סעיף 21 –

31 הנערים המנותקים שאין להם מסגרת לימודים- בבירור עם הקב"סיות חלקם מוכרים לנו ולצערנו אינם משתפים-פעולה למרות מאמצי חיזור רבים ואת חלקם נאתר בהקדם.

### ע"מ 20 – סעיף 22+23- וועדות הערכה- (ישיבות פדגוגיות)-

הופנתה בקשה למנהל אגף החינוך בנוגע למימון שעות המורים לצורך נוכחות בוועדות.

העובדים (מדריכים ומורים) הונחו למלא טופס הערכה תקופתי לגבי כל נער בנוסף לעדכון השוטף שנעשה כבר במחברת מנהל ההשכלה ולתייקו בתיק הנער.

### ע"מ 21- סעיף 25-

הוכנס סעיף היעדרות לטופס ההערכה התקופתי.

## פרק ג' – תקציב ודו"חות כספיים-

### ע"מ 24- סעיף 8- ע"מ 25- סעיף 12-

נעשתה פנייה למנהל אגף החינוך בנוגע לתקציב המופחת שהתקבל השנה.  
אציין כי נמסר לי ממפקח קידום נוער מחוזי –ד"ר שלום אלדר שההפחתה נעשתה בשל אי העסקה של מדריך נוסף כפי שדורש המחוז בהתאם לכמות הנערים הלומדים ביחידה.

## פרק ד' – ארגון ותנאים סביבתיים-

ע"מ 26- סעיף 3- הוגשה בקשה למנכ"ל העירייה בבקשה להתקנת שעון נוכחות

בבית נוב"ע עבור כל עובדי הרשות הנמצאים במבנה.

ע"מ 27-סעיף 6-ע"מ 28- סעיף 7- נעשתה פנייה למנהל אגף החינוך בנוגע

לתלונות המדריכה ומנהל ההשכלה לגבי תנאי העסקתם.

ע"מ 29- סעיף 8-

הוגשה בקשה חוזרת למנהלת אגף הרווחה בנוגע לתגמול כלשהוא עבור התפקיד הניהולי.

עבודתי כמנהלת מתקיימת בשעות קבועות וזאת למרות אי קבלת תוספת בגין חריגה בשעות עבודה.

ע"מ 30 סעיף 9- נעשתה פנייה לקרן לפיתוח המעסיקה ת העובדים בנוגע לריכוז המסמכים בתיקי העובדים.

ע"מ 31- סעיף 12- ניתנו משימות לאב-הבית בנוגע לארגון הציוד במחסנים.

סעיף 13- נעשתה פנייה לגבי מצלמות אבטחה למנכ"ל העיר.

סעיף 17+ סעיף 18- נעשתה פנייה למנכ"ל בנוגע לחדר המחשבים- התקנת כלוב ברזל, תיקון מחשב, ואזעקה.

נעשתה פנייה למנהל אגף השירות-מר ניסים גלעם בנוגע למטף כיבוי אש.

סעיף 26- נעשתה פנייה למנכ"ל העירייה בנוגע לתחזוקה ואבזור המבנה.

לידיעתך.

(--)

בכבוד רב

אורית דבח-מנהלת

היחידה לקידום נוער וצעירים

העתקים :

מר שמעון עמר-מנהל אגף החינוך

גב' יפה כהן מנהלת אגף הרווחה

מר אלי פרץ- מנכ"ל

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013

ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
מר אלי פרץ  
מנכ"ל העירייה

### הנדון: דו"ח מבקר העירייה – ליקויים להתייחסותך-

בהמשך לביקורת שנעשתה ביחידה לקידום נוער הנני מפנה אליך בקשה לתיקון ליקויים שהעלה המבקר והמצריכים את טיפולך-

1. התקנת שעון נוכחות במבנה בית נוב"ע- במבנה עובדים כ-8 עובדי עירייה אשר מדווחים אודות שעות עבודתם באופן ידני. המבקר ממליץ להתקין שעון נוכחות עבור העובדים.
2. אציין כי הנני העובדת היחידה המחויבת להחתים כרטיס פעמיים ביום, דבר המהווה מטריד וטרטור ולא פעם נשכח ממני הדבר בייחוד בסיומו של יום עבודה. אבקש הקלה בדרישה זו ואישור להחתמה אחת ליום- בתחילת היום או בסיומו.
3. התקנת מצלמת אבטחה לצורך הרתעת הנערים המנצלים את שעות הלילה לצורך בילוי עישון וונדליזם במבנה.
4. חדר המחשבים ביחידה- הביקורת ממליצה על נעילתם בכלוב ברזל לצורך מניעת גניבות, אחזקת מחשבים ע"י איש מקצוע, כיום ישנם שני מחשבים מקולקלים, התקנת מטף לכיבוי אש בחדר המחשבים, רישות המבנה יחד עם המערכת של העירייה.
5. התקנת קוו תקשורת נוסף ביחידה- כיום ישנם שני קווים בלבד כשאחד מהם משמש כטלפקס. הדבר מסרב את עבודת העובדים אשר נאלצים לעכב את התקשרויותיהם עד לסיום השיחות בחדרים אחרים.
6. התקנת שילוט חיצוני ליחידה ברחוב הראשי-רח' סן-דייגו לצורך הכוונה ליחידה.
7. קביעת אחראי על כל הבניין אשר יהיה אחראי על שגרת עבודה, תחזוקה, אבטחה, נקיון וכו'.
7. תיקון מע' האזעקה לצורך הפעלתה מחדש.

מודה לטיפולך.

(--)

בכבוד רב  
אורית דבח-מנהלת  
היחידה לקידום נוער וצעירים

העתקים  
מר שלום בן שטרית-מבקר העירייה  
מר שמעון עמר-מנהל אגף החינוך  
גב' יפה כהן- מנהלת אגף הרווחה

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013

ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
מר שמעון עמר  
מנהל אגף החינוך

### הנדון: דו"ח מבקר העירייה – ליקויים המצריכים התייחסותך

בהמשך לביקורת שנעשתה ביחידה לקידום נוער הנני מפנה אליך בקשה לתיקון ליקויים שהעלה המבקר והמצריכים את טיפולך-

1. חיבור לתכנת הקב"סיות לצורך מעקב אחר נוער מנותק בעיר ועד לחיבור העברת רשימה של נערים חסרי סטטוס בעיר אחת לתקופה.
  2. המבקר ממליץ על אישור תכנית עבודה שנתית כוללת תקציב בתחילת שנת הפעילות. עפ"י המלצתו אישור התכנית יתועד בפרוטוקול ולאחריו אין לדרוש אישורים נוספים במהלך השנה.
  3. הביקורת ממליצה על מעורבות גבוהה יותר של מנהלי אגפי החינוך והרווחה בנעשה ביחידה. לצורך זאת ממליצה לקיים אחת לתקופה ביקור משותף עם מנהלת אגף הרווחה כדי לעמוד על צרכי היחידה. הביקור יתועד בפרוטוקול ויופץ לראש העיר ולמנכ"ל.
  4. מימון שעות מורים לצורך השתתפותם בישיבות פדגוגיות אחת לחודשיים. כידוע לך המורים אינם מתוגמלים בעבור שעות שאינן שעות למידה בפועל. עפ"י חישוב שנעשה במהלך הביקורת מדובר בסכום של כ-4000 ש"ח. מדובר בישיבות חשובות המאפשרות מעקב אחר הישגי הנערים ותיאום בין כל הגורמים המטפלים בנער.
  5. המבקר ממליץ לבדוק באגף קידום הנוער את הסיבה להפחתה בתקציבי קידום נוער מהשנה הקודמת.
  6. תנאי העסקתם של המדריכה ומנהל ההשכלה.
- בתאריך 29.4.12 הונתה אליך פנייתי בגין תלונות העובדים לגבי תנאי העסקתם והמלצת המבקר להתייחס לתלונותיהם ולטפל בהן ככל האפשר. אודה על תיאום פגישה עמך בנדון.

מודה לטיפולך.

(--)

בכבוד רב  
אורית דבח-מנהלת  
היחידה לקידום נוער וצעירים

העתקים:  
מר שלום בן-שטרית-מבקר העירייה  
מר אלי פרץ-מנכ"ל

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013

ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
מר שמעון עמר  
מנהל מח' החינוך

### הנדון: תנאי עבודה לעובדי היחידה לקידום נוער- רינה טל-מדריכה, אביחי דניאלי-מנהל השכלה

הנני פונה אליך בבקשה לפעול להסדרת תנאי עבודתם של העובדים הנ"ל. העובדים- רינה טל ואביחי דניאלי פנו אליי לגבי תנאי העסקתם וזאת בעקבות בירור תנאי עובדים מקבילים להם ביחידות אחרות ושיחה עם מבקר העירייה שהלין על מצבם התעסוקתי. עובדים אלו מועסקים דרך הקרן לפיתוח ואינם מקבלים זכויות בסיסיות כגון: וותק, קרן השתלמות, גמול השתלמות ועוד. (הסעיפים מפורטים במכתביהם באופן ספציפי לתפקידיהם) אציין כי מדובר בעובדי חינוך המבצעים תפקידים משמעותיים בהיותם אחראים על נוער בסיכון מנותק מבית הספר, עבודתם מהותית לצורך קידום הנערים והובלתם ללמידה ולבגרויות. אציין עוד כי עבודתם נעשית במסירות ובמוטיבציה גבוהה. מן הראוי לעשות כל שניתן ע"מ להסדיר את תנאי העסקתם. מודה לטיפולך המסור.

(--)

בכבוד רב  
אורית דב-מנהלת

העתקים:  
מר שלום בן-שטרית-מבקר העירייה  
מר אלי פרץ- מנכ"ל

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013  
ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
גב' יפה כהן  
מנהלת אגף הרווחה

### הנדון: דו"ח מבקר העירייה ליקויים המצריכים התייחסותך

בהמשך לביקורת שנעשתה ביחידה לקידום נוער הנני מפנה אליך בקשה לתיקון ליקויים שהעלה המבקר והמצריכים את התייחסותך וטיפולך-

1. המבקר ממליץ על השתתפות המנהלת בקורס טיפול בבני-נוער מטעם משרד הרווחה.  
לאור האמור לעיל אבקש את אישורך להשתתף בקורס רלוונטי שיתקיים בשנה"ל הבאה בדימול, פרטים אודותיו יתקבלו מיחידת הנוער וצעירים לקראת פתיחת הקורס.
  2. המבקר ממליץ על אישור תכנית עבודה שנתית כולל תקציב בתחילת שנת הפעילות. עפ"י המלצתו אישור התכנית יתועד בפרוטוקול ולאחריו אין לדרוש אישורים נוספים במהלך השנה.
  3. הביקורת ממליצה לקיים אחת לתקופה ביקור משותף עם מנהל אגף החינוך כדי לעמוד על צרכי היחידה. הביקור יתועד בפרוטוקול ויופץ לראש העיר ולמנכ"ל.
- מודה לטיפולך.

(--)  
בכבוד רב  
אורית דבח-מנהלת  
יחידת הנוער והצעירים

העתקים:  
מר שלום בן-שטרית- מבקר העירייה  
מר אלי פרץ- מנכ"ל

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013

ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
מר ניסים גלעם  
מנהל אגף השירות

### הנדון: אישור שירותי כבאות למבנה בית נוב"ע (המתנ"ס הקטן) בקיבוץ-גלויות

מבנה בית נוב"ע מאכלס בתוכו יחידת נוער, מועדון קשישים ומועדון ילדים. בעקבות ביקורת מבקר העירייה התברר שאין אישור שירותי כבאות למבנה הנ"ל. אבקשך לבדוק מהם האישורים הנדרשים להפעלת המבנה אשר מספק גם מזון לקשישים ולנערים.

האם נדרש רשיון עסק? ואישורים של משרד הבריאות, ושירותי הכבאות? בנוסף, נמצא כי חסר מטף כיבוי אש בחדר המחשבים ויש צורך בהתקנתו. מודה לטיפולך בנושאים אלו.

(--)

בכבוד רב  
אורית דבח-מנהלת  
יחידת הנוער והצעירים

העתקים:  
מר שלום בן-שטרית- מבקר העירייה  
מר אלי פרץ- מנכ"ל  
גב' יפה כהן-מנהלת אגף הרווחה  
מר שמעון עמר-מנהל אגף החינוך

## בית נוב"ע היחידה לקידום נוער וצעירים

10/06/2013

ב' תמוז תשע"ג

לכבוד  
נתנאל חזד  
עמית בן יעקוב  
רינה טל

### הנדון: הנחיות ונהלים בעקבות דו"ח המבקר

בהמשך לביקורת מבקר העירייה לפני כחודשיים עלו נושאים הדורשים שינוי ושיפורטו להלן-

1. המפגשים הקבועים עם בתי הספר עמ"ל ועמית- יש צורך בתיעוד המפגשים בדף פרוטוקול ושמירת הפרוטוקולים בתיקייה.
  2. חוזים טיפוליים- יש לנסח חוזה טיפולי כתוב עם הנער ולא כפי שנעשה עד עתה בע"פ.
  3. טופס הערכה תקופתי-עבור כל נער ימולא טופס הערכה תקופתי ע"י המדריך והמורים הטופס יעבור בסבב בין כולם ולאחר מילוי יתויק בתיק הנער.
- (--)

בכבוד רב

אורית דבח-מנהלת

העתקים:

גב' יפה כהן- מנהלת אגף הרווחה  
מר שמעון עמר-מנהל אגף החינוך  
מר שלום בן-שטרית-מבקר העירייה  
אביחי דניאלי- מנהל השכלה

עיריית קריית מלאכי

אגף החינוך

י"ד סיון תשע"ב  
04 יוני 2012

לכבוד

מר שלום בן שטרית  
מבקר העירייה

שלום רב,

**הנדון: התייחסות לדו"ח מבקר העירייה ביחידה לקידום נוער**

ביום א' 22.5.2012 הועבר אלי דו"ח התייחסות של מנהלת יחידת קידום נוער לביקורת המבקר להלן התייחסות לסעיפים :

1) התחברות לתוכנת קב"ס – מצריך בדיקה מול משרד החינוך תעשה פניה למפקח על הקבסי"ס באם זה אפשרי.

2) אישור תוכניות מקובל עלי לבצע בתחילת שנת הלימודים כולל תקציב.

3) מעורבות כמנהל אגף החינוך המעורבות שלי היא סבירה בהתאם לנסיבות לפחות בכל הקשור לקידום נוער בתחום השכלה, מדריכי קידום נוער, מקבלים פתרון מאגף החינוך, במקביל אין שום בעיה לקבוע 3 מועדים בשנה לביקורים משותפים.

4) כל נושא העסקת המורים מצריך ישיבה פרטנית עם מנכ"ל וגזבר העירייה לקבלת החלטות.

5) תשובת מנהלת יחידת קידום נוער נכונה, הסיבה בגינה קוצץ התקציב הייתה בשל חוסר יכולת להעסיק מדריך נוסף.

6) העסקת מדריכה ומנהלת השכלה הגיעו אלי מכתבים בנדון, הנושא צריך לעלות בפני מנכ"ל העירייה וגזבר לסגור הנושא אחת ולתמיד בנוהל מסודר.

בכבוד רב,  
שמעון עמר  
מנהל אגף

החינוך  
העתקים:

מר חיים שטיינר, מ"מ ראש העיר

מר אלי פרץ, מנכ"ל העירייה

## הערות ראש העיר

הערות ראש העיר - ביחידה לקידום נוער

1. הליקויים שהצביע עליהם המבקר בדוח ברמת מנהלת היחידה לקידום נוער תוקנו.
2. מנהלת היחידה לקידום נוער הפנתה מכתבים למנכ"ל העירייה, מנהל אגף החינוך ומנהלת מחלקת רווחה.
3. העירייה תנחה את מנהל אגף החינוך ומנהלת מחלקת רווחה לטפל בבקשותיה של מנהלת היחידה לקידום נוער, תוך מתן עדיפות לנושאים בטיחותיים.
4. העירייה תפעל לשפר את המצב התחזוקתי במבנה היחידה לקידום נוער.

# ביקורת במועדונים משותפות לרווחה וחינוך

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

## ביקורת במועדונית רווחה וחינוך

### 1. כללי

על פי תוכנית העבודה השנתית של הביקורת בעירייה, נערכה ביקורת במועדוניות כלנית ונרקיס המשותפות לחינוך ולרווחה.

הניהול הכספי והשכר של המועדוניות היה עד כה באחריות קרן קריית מלאכי לפיתוח. החתמה על דוח הנוכחות של העובדים, התבצע על ידי מנהלת אגף הרווחה.

הפיקוח על שתי המועדוניות מתבצע על ידי אחת הקבסיו"ת מתוך השלוש באגף החינוך.

מעבר לשימוש במבנים של המועדוניות כמוסד חינוך, המבנים משמשים כמקלטים ציבוריים ומופיעים במפת המיגון של העירייה.

לאחרונה דווח כי אחריות התפעול של המועדוניות עברה למרכז ניריה.

### 2. מטרה

הביקורת בדקה את אופן ביצוע הפעילות במועדוניות מבחינת עמידה בדרישות החוק והתקנות, בדרישות המנהל הציבורי התקין, במגמה להצביע על ליקויים באם ישנם ולהמליץ על דרכים לתיקון, במטרה לשפר ולייעל את תפקוד היחידה לקידום נוער.

### 3. הליך הביקורת

לצורך ביצוע הביקורת נשלח שאלון הביקורת למנהל אגף החינוך התקיימה פגישה עם הקבסיו"ת האחראית על שתי המועדוניות. התקיימה שיחה עם מנהלת החשבונות של הקרן האחראית לניהול הכספי והשכר ונערכה ביקורת במועדוניות בלוי הקבסיו"ת

### 4. מסמכים

המבקר קיבל נתונים ומסמכים מהקבסיו"ת, מאחראית תקציב בחינוך וממנהלת חשבונות של הקרן. מסמכים שונים מהמבוקרים:

### 5. שיתוף פעולה

הביקורת זכתה לשיתוף פעולה מאגף החינוך.

### 6. לוח זמנים

הביקורת נערכה בין המועדים נוב' 2011 מרץ 2012 לסירוגין.

## ריכוז ההערות וההמלצות-מועדוניות משותפות

## 1. כללי

במטרת להקל על המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר רוכזו בעמודים הבאים הערות והמלצות שהופיעו בסמוך לממצאים והליקויים שנתגלו בביקורת.

התייחסות המבוקרים ו/או הנוגעים בדבר, אם הועברה לביקורת מופיעה בסמוך לממצאים תחת כותרת "תגובת המבוקר לטיטת הדוח, ו/או בחוץ נפרד אחרי הנושא שנבדק.

## 2. מועדוניות רווחה וחינוך-כללי

הביקורת ממליצה לאזן את הרישומים של הכנסות והוצאות בהקשר לעודף של 55,048 ₪.

הביקורת ממליצה לסיים את גמר התחשבות עם העובדים שעברו למרכז נריה תוך 30 יום מקבלת הדוח.

הביקורת ממליצה להחתיים את מרכז נריה על הסכם שימוש במקלטים בדומה להסכם שחתמו עליו גופים פרטיים שקיבלו מקלטים לשימושם.

## 3. מועדונית כלנית

הביקורת ממליצה לפעול כמפורט:

- לפקח על התפריט המוגש לילדים באמצעות דיאטנית.
- לטפל בתקלה שאחרי השעה 15:00 לא עונים לטלפון במוקד העירוני.
- לפעול להתקנת לחצן מצוקה כמקובל במוסדות ילדים.
- לבדוק את מטף הכיבוי אש ולאשר את תקינותו.
- לדאוג להמצאות ערכת עזרה ראשונה תקנית במועדוניות.
- לטפל בהעברת השתלמות בעזרה ראשונה ובכיבוי אש לסגל המועדונית.
- לפעול לתיקון/החלפה של מנורות החירום הלא תקינות.
- לפעול לטיפול הגינה בחצר של המועדוניות.
- לפעול לתיקון ולקבלת אישור בטיחות על המתקן משחקים.
- להקפיד על נעילות השער אחר כניסת הילדים למועדונית.
- לפעול לכתיבת נהלים למועדונית.
- להשלים את הסולמות החסרים ולטפל בפתחי מילוט.

#### 4. מועדונית נרקיס

הביקורת ממליצה לפעול כמפורט :

-לפקח על התפריט המוגש לילדים באמצעות דיאטנית.

-לטפל בתקלה שאחרי שעה 15:00 לא עונים לטלפון במוקד העירייה.

-לפעול להתקנת לחצן מצוקה.

-להשלים מטף כיבוי אש.

-להשלים ערכת עזרה ראשונה תקנית.

-לטפל בהעברת השתלמות בעזרה ראשונה ובהפעלת ציוד כיבוי אש לסגל המועדונית.

-להתקין תאורת חירום גם כמוסד חינוכי וגם כמקלט .

-לפעול לקבלת אישור מהנדס בטיחות למתקן המשחקים.

-לפנות מפגעים בטיחותיים משטח הגינה בטון, אבנים ועמודים של מתקן משחקים.

-לטפל בדלת יציאת חירום ונספחיה.

לפעול לכתובת נהלים להפעלת המועדונית.

#### ביקורת במועדוניות משותפות לחינוך ורווחה כלנית ונרקיס

## פרק א' - כללי

### 1. כללי

המועדונית הינה כלי יעיל וחשוב למניעת נשירת תלמידים. על מנת לשפר את הנושא חברו יחד שלושת הגופים: משרד החינוך, משרד העבודה והרווחה ומרכז השלטון המקומי להפעלת מספר מרבי של מועדוניות משפחתיות.

המועדונית המשפחתית הנה מסגרת חינוכית- שיקומית המשלימה את המשפחה, ומיועדת לתלמידים בגיל לימוד חובה הסובלים מהזנחה עקב מצוקה תפקודית קשה של המשפחה. מסגרת חינוכית משלימה לטיפול כוללני, אליה מגיעים אחרי שעות הלימודים תלמידים בגילאי 6-13 עם חסך סביבתי ופוטנציאל שכלי תקין, משפחות רב בעייתיות וממשפחות מרקע סוציו-אקונומי נמוך. הילדים מקבלים במועדונית ארוחה חמה (צהרים) יחס חם, עזרה בהכנת שיעורי הבית, אוזן קשבת וכן נהנים מפעילות כגון: הרצאות, חוגים ומשחקים.

המועדונית מיועדת לתת לילדים השוהים בה סביבה מטפחת ומטפלת במודל משפחתי, להרחיק אותם מהרחוב מבלי לנתק את הילד ממשפחתו. פעילות הטיפול נעשית בתיאום מקצועי עם שירותי הרווחה והחינוך בעירייה, בשאיפה לשיתוף פעולה עם משפחותיהם של הילדים. המועדונית היא מסגרת משלימת בית ובית ספר, המביאה לשינוי משמעותי באמצעות השקעה אינטנסיבית, באינטראקציה של ילדים עם מבוגרים ועם בני גילם, שיפור הישגים לימודיים ושילוב הילד בתכניות טיפול שונות בתחומי תפקוד שונים. צוות המועדוניות מקיים קשר מתמיד עם מורי הילדים ומחנכיהם ועוקבים אחר התקדמותו ובעיותיו של הילד בבית הספר. כמו כן הצוות מבקר בבתי הילדים ויוצר קשר שוטף עם הורים. המועדוניות פועלות בחסות אגף שירותי חינוך ורווחה של משרד החינוך, קב"סית בעירייה אחראית על שתי המועדוניות המופעלות מתוך מקלטים.

החל מחודש פברואר 2012 המועדוניות עברו לאחריות תפעולית מרכז נרייה.

### 2. כח אדם להפעלת המועדוניות

הכח אדם המפעיל את המועדוניות הינו 6 בעלי תפקידים:  
3 בכל מועדונית והם:  
-מדריכה.

-אם בית.

-מורה חיילת.

### **3.ניהול כספי ושכר**

הניהול הכספי ותשלום השכר מתבצע באמצעות קרן קריית מלאכי לפיתוח.

### **4.העברת המועדוניות למרכז נרייה**

נימצא שעובדי המועדוניות עברו למרכז נרייה בחודש פברואר 2012. נימסר, כי הבעלות על פוליסות ביטוח של העובדים הועברו לבעלות מרכז נרייה. נמסר ע"י מנהלת חשבונות של הקרן, כי לעובדים מגיעים כספים מהקרן כגון תקופות שלא הופרשו עבורם הטבות סוציאליות. לצורך התחשבות עם העובדים הוזמנו טופסי 161 לשם גמר חשבון והשלמת הכספים החסרים.

### **5.מקורות התקציב להפעלת המועדוניות**

מקורות התקציב להפעלת המועדוניות משרד החינוך ומשרד הרווחה. תקציב משרד החינוך לשנת 2011 עמד על 187,930 ₪.

### **6.הוצאות והכנסות לשנת 2011**

על פי דיווח של מנהלת חשבונות של קרן קרית מלאכי לפיתוח להלן דוח הוצאות והכנסות לשנת 2011 :

-הוצאות 629,666 ₪

-הכנסות 479,913 ₪

-הכנסות 204,802 ₪ (יתרה שתועבר משנת 2010).

**סה"כ הכנסות - 684,714 ₪ (לאחר העברת יתרה משנת 2010).**

**עודף הכנסות על הוצאות - 55,048 ₪.**

### **7.הועברה למרכז נרייה**

לאור העברת המקלטים בהם שוכנות המועדוניות ראוי להחתיים את מרכז נרייה על הסכם שימוש במקלטים כמקובל במקלטים שהועברו לגופים פרטיים. כמוכן ראוי לעדכן את גריעת הציוד מהאינוונטר של העירייה ולחייב את מרכז נרייה.

**הערות והמלצות הביקורת**

הביקורת ממליצה לאזן את הרישומים של הכנסות והוצאות בהקשר לעודף של 55,048 ₪ .

הביקורת ממליצה לסיים את גמר התחשבויות עם העובדים שעברו למרכז נרייה תוך 30 יום מקבלת הדוח.

הביקורת ממליצה להחתים את מרכז נרייה על הסכם שימוש במקלטים בדומה להסכם שחתמו עליו גופים פרטיים שקיבלו מקלטים לשימושם.

**פרק ב' - ביקורת מועדונית כלנית**

### **1. כללי**

מועדונית כלנית שוכנת במקלט ציבורי עילי ברח' משה שרת 6 מקלט 38.  
המקלט מיועד לאכלס תושבים בשעת חירום.

### **2. סגל המועדונית**

סגל המועדוניות כולל את בעלי התפקידים הבאים:  
מדריכה  
אב בית  
מורה חיילת

### **3. תלמידים**

מספר התלמידים במועדונית ביום הביקורת עמד על 15.

### **4. שעות פעילות**

המועדונית פעילה בכל יום מ: א'-ה' משעה 00:19-00:13.

### **5. תוכנית פעילות**

קיימת תוכנית פעילות חינוכית וחברתית התוכנית נבדקת ומאושרת ע"י מפקחת פדגוגית ממשרד החינוך. (שבוע לפני הביקורת ה מפקחת בדקה את התוכנית).

### **6. יומן נוכחות**

קיים יומן נוכחות ומתנהל יום יום, במרה של היעדרות מתקשרים להורים.

### **7. ארוחת צהריים**

במועדונית מבשלים כל יום ארוחת צהריים לילדים . הארוחה מוגשת לילדים ביום ג' בשעה 14:30 וביתר ימי השבוע ב-15:30.  
הבישול של הארוחות מתבצע באמצעות מכשירי חשמל, לא משתמשים במכשירים הפועלים על גז.  
התפריט נקבע ע"י המבשלת מבלי שנבדק ואושר ע"י דיאטנית מוסמכת כנדרש אוכל המוגש לילדים .

### **8. הגעת ילדים**

הילדים מגיעים עצמאית למועדונית, דווח שבניהם מלווים על ידי הורים גם בגמר הפעילות.

### **9. תקשורת**

במועדונית קיים טלפון מחובר למוקד בלבד, החל משעה 00:15 לא עונים לטלפון הנושא נבדק ביום הביקורת ולא הייתה תשובה.

### **10. לחצן מצוקה**

לחצן מצוקה אין לחצן מצוקה במועדונית למקרה של מצב חירום בטחון או רפואי.

#### **11. מטף כיבוי אש**

המילוי במטף כיבוי אש נערך בשנת 1996, מאז לא נבדק המטף אעפ"י שצריך להיבדק אחת לשנה.

#### **12. ערכת עזרה ראשונה**

לא נמצאה ערכת עזרה ראשונה במועדונית כנדרש מהנחיות למעונות ילדים.

#### **13. השתלמות עזרה ראשונה וכיבוי אש**

נימצא, כי סגל המועדונית לא עבר השתלמות בעזרה ראשונה ובהפעלת כיבוי אש.

#### **14. תאורת חירום**

נימצא, כי מתוך 5 מנורות חירום רק מנורה אחת תקינה.

#### **15. חצר**

בחצר אין גינה וממילא אין מה לטפח. החצר לא נקיייה יש בה פסולת, כמוכן נמצאו בחצר נמצאו מוטות וקורות של סוכה, דבר המהווה מפגע בטיחות לילדים.

#### **16. מתקני משחק לילדים**

הגג של מתקן הילדים מנותק ומהווה מפגע בטיחותי לילדים, כמוכן אין תווית ואישור מהנדס בטיחות על תקינות המתקן.

#### **17. אבטחה**

דווח שאחרי כניסת הילדים נועלים את שער הכניסה, ביום הביקורת השער לא היה נעול.

#### **18. פלקט טלפונים חירום**

לא נימצא פלקט טלפונים חירום, הכולל מרפאות בסביבת המועדונית.

#### **19. נהלים**

לא נימצאו נהלים כתובים להפעלת המועדונית.

#### **20. המועדונית כמקלט ציבורי**

המועדונית מסומנת כמקלט ציבורי בשעת חירום, בהתייחסות למועדונית כמקלט ציבורי נתגלו הממצאים הבאים:

- פתחי המילוט אינם ניתנים לפתיחה.
- אין סולמות למילוט מהפתחים.
- 4 מנורות מתוך 5 מנורות החירום אינם תקינות.
- 2 פתחי מילוט חסומים עם ספריות.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה לפעול כמפורט:

- לפקח על התפריט המוגש לילדים באמצעות דיאטנית.
- לטפל בתקלה שאחרי השעה 15:00 לא עונים לטלפון במוקד העירוני.
- לפעול להתקנת לחצן מצוקה כמקובל במוסדות ילדים.
- לבדוק את מטף הכיבוי אש ולאשר את תקינותו.
- לדאוג להמצאות ערכת עזרה ראשונה תקנית במועדוניות.
- לטפל בהעברת השתלמות בעזרה ראשונה ובכיבוי אש לסגל המועדונית.
- לפעול לתיקון/החלפה של מנורות החירום הלא תקינות.
- לפעול לטיפול הגינה בחצר של המועדוניות.
- לפעול לתיקון ולקבלת אישור בטיחות על המתקן משחקים.
- להקפיד על נעילות השער אחר כניסת הילדים למועדונית.
- לפעול לכתיבת נהלים למועדונית.
- להשלים את הסולמות החסרים ולטפל בפתחי מילוט.

### פרק ג'-ביקורת מועדונית נרקיס

## **1. כללי**

מועדונית נרקיס שוכנת במקלט ציבורי עלי ברח' נרקיס. מקלט מיועד לאכלס תושבים בשעת חירום.

## **2. סגל המועדונית**

סגל המועדוניות כולל את בעלי התפקידים הבאים:

מ-דריכה  
א-ב בית  
מ-ורה חיילת

## **3. תלמידים**

מספר התלמידים במועדונית ביום הביקורת עמד על 12 ילדים.

## **4. שעות פעילות**

המועדונית פעילה בכל יום מ: א'-ה' משעה 13:00-19:00.

## **5. תוכנית פעילות**

קיימת תוכנית פעילות חינוכית וחברתית התוכנית נבדקת ומאושרת ע"י מפקחת פדגוגית ממשרד החינוך.

## **6. יומן נוכחות**

קיים יומן נוכחות ומתנהל יום יום, במקרה של היעדרות מתקשרים להורים.

## **7. ארוחת צהריים**

במועדונית מבשלים כל יום ארוחת צהריים לילדים. הארוחה מוגשת לילדים ביום ג' בשעה 14:30 וביתר ימי השבוע ב-15:30.

הבישול של הארוחות מתבצע באמצעות מכשירי חשמל, לא משתמשים במכשירים הפועלים על גז.

התפריט נקבע ע"י המבשלת, מבלי שנבדק ואושר ע"י דיאטנית מוסמכת כנדרש אוכל המוגש לילדים.

## **8. הגעת ילדים**

הילדים מגיעים עצמאית למועדונית, דווח שבניהם מלווים על ידי הורים גם בגמר הפעילות.

## **9. תקשורת**

במועדונית קיים טלפון מחובר למוקד בלבד, החל משעה 15:00 לא עונים לטלפון הנושא נבדק ביום הביקורת ולא הייתה תשובה.

#### **10. לחצן מצוקה**

אין לחצן מצוקה במועדונית למקרה של מצב חירום בטחון או רפואי.

#### **11. מטף כיבוי אש**

לא נימצא מטף כיבוי אש במועדונית.

#### **12. ערכת עזרה ראשונה**

נמצאה ערכת עזרה ראשונה במועדונית הערכה אינה מושלמת ופג תוקפה.

#### **13. השתלמות עזרה ראשונה וכיבוי אש**

נימצא, כי סגל המועדונית לא עבר השתלמות בעזרה ראשונה ובהפעלת כיבוי אש.

#### **14. תאורת חירום**

נימצא, כי אין תאורת חירום במועדונית.

#### **15. חצר**

הגינה בחצר לא מטופחת, ביום הביקורת נשלח קבלן גינון לטפל בגינה. בגינה נמצאה ערימת ביטון ואבנים המהווים מגע בטיחותי.

#### **16. מתקני משחק לילדים**

בחצר מותקן מתקן משחקים לילדים לא נמצאה תווית המעידה על בדיקתו ותקינותו שלמהנדס בטיחות. נמצאו עמודים ממתקן משחקים שפונה המהווים מפגע בטיחותי.

#### **17. אבטחה**

דווח שאחרי כניסת הילדים נועלים את שער הכניסה,

#### **18. פלקט טלפונים לשעת חירום**

לא נימצא פלקט טלפונים לשעת חירום הכולל מרפאות בסביבת המועדונית.

#### **19. נהלים**

לא נימצאו נהלים כתובים להפעלת המועדונית.

#### **20. המועדונית כמקלט ציבורי**

המועדונית מסומנת כמקלט ציבורי בשעת חירום, בהתייחסות למועדונית כמקלט ציבורי נתגלו הממצאים הבאים:

- דלת חרום של המקלט ננעלת בבורג שתי דלתות חיצוניות נעולים במנעולים ולא נמצאו מפתחות, כמוכן יציאות החרום חסומה. לא קיימת תאורת חירום במועדונית.

### הערות והמלצות הביקורת

הביקורת ממליצה לפעול כמפורט:

- לפקח על התפריט המוגש לילדים באמצעות דיאטנית.
- לטפל בתקלה שאחרי שעה 15:00 לא עונים לטלפון במוקד העירייה.
- לפעול להתקנת לחצן מצוקה.
- להשלים מטף כיבוי אש.
- להשלים ערכת עזרה ראשונה תקנית.
- לטפל בהעברת השתלמות בעזרה ראשונה ובהפעלת ציוד כיבוי אש לסגל המועדונית.
- להתקין תאורת חירום גם כמוסד חינוכי וגם כמקלט .
- לפעול לקבלת אישור מהנדס בטיחות למתקן המשחקים.
- לפנות מפגעים בטיחותיים משטח הגינה בטון, אבנים ועמודים של מתקן משחקים.
- לטפל בדלת יציאת חירום ונספחיה.
- לפעול לכתיבת נהלים להפעלת המועדונית.

## הערות ראש העיר

הערות ראש העיר בנושא - מועדוניות משותפות לרווחה וחינוך

1. שתי המועדוניות כלנית ונרקיס עברו מהעירייה לאחריות מרכז נריה.

2. דוח המבקר הועבר לטיפול מרכז נריה.

3. מרכז נרייה פעל ליישום המלצות המבקר בנושאים הבאים :

- הסכם עם העירייה לשימוש במקלטים.  
- תחזוקת המועדוניות בתחום הכיבוי אש, עזרה ראשונה, האבטחה והגינון.

4. מרכז נרייה בהליך יישום בהמלצת המבקר בתחומים הבאים :

- התקנת לחצני מצוקה  
- העברת השתלמות לעובדי המועדוניות בתחום כיבוי אש ועזרה ראשונה.  
- בדיקת מהנדס בטיחות.  
- התקשרות זמינה ומענה של מוקד בכל שעות הפעילות.  
- הכנת תפריט המוגש לילדים על ידי דיאטנית.

**מעקב דיווח תיקון ליקויים**  
**לדוח מבקר עירייה**  
**לשנת 2010**

**מעקב תיקון ליקויים לדו"ח מבקר העירייה לשנת 2010**

## כללי

אפקטיביות הביקורת נמדדת במידת ההפנמה של הגוף המבוקר ביישום המלצותיה, בהפקת לקחים ותיקון הליקויים באופן ובדרכים למניעת הישנותם של הליקויים בעתיד. (באמצעות נהלים ובקורות מתאימות וכו') בעצם קיום ביקורות המעקב יש משום תזכורת ודרבון נוסף של הנוגעים בדבר להשלים את תיקון הליקויים.

בתיקון לחוק בפקודת העיריות (מס' 103) ה-תשס"ה -2005, נוסף סעיף 170ג(1) הקובע שיש למנות "צוות" עובדי העירייה שחבריה ימונו ע"פ הוראות סעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה.

הצוות ידון בדרכים לתיקון הליקויים שנמצאו בדו"ח מבקר העירייה ושנדון ע"י המועצה לפי סעיף 170ג(1) או (2), לפי העניין ובדרכים למניעת הישנותם של הליקויים בעתיד.

הפרק הנוכחי דן במעקב אחר ביצוע תיקון הליקויים שעלו בדוח הביקורת לשנת 2010, הוועדה לענייני ביקורת דנה בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 והערות ראש העיר והגישה את המלצותיה וסיכומיה למועצת העיר, אשר אישרה את דוח, הביקורת ב-1 בנובמבר 2010, בישיבה מס' 26.

## צוות תיקון ליקויים

מתוקף סעיף 170ג(1) (תיקון לחוק בפקודת העיריות ה-תשס"ה -2005) מונה צוות עובדי העירייה בראשות מנכ"ל העירייה ובו חברים גזבר העירייה והיועמ"ש, אשר מתפקידו לדון בממצאי דוח הביקורת מטעם מבקר העירייה לשנת 2010 ולהמליץ על הדרכים לתיקון הליקויים ולמנוע הישנותם.

הצוות דן בתיקון הליקויים שנתגלו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 בתאריך 17 במרס 2011, ולהלן סיכום ישיבת הצוות:

א. מבחינת הצוות התשובות שניתנו למבקר בנושא הליקויים טופלו ושונו נהלים בכל התחומים.

ב. הצוות מאשר את דוח תיקון הליקויים מתאריך 13 במרס 2011, ז' באדר ב' תשע"א.

ג. הצוות יבצע דיון נוסף, על מנת לבדוק ביחד עם מנהלי אגפים, האם יישמו הלכה למעשה לא רק בדיווח, אלה גם בבצוע כל הדיווחים.

## דיווח תיקון ליקויים – וועדת רכש ובלאי

## כללי

להלן יפורטו הליקויים שהופיעו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010, ודיווח תיקון ליקויים שהועברו למבקר העירייה עד למועד פרסום חוברת זו.

### 1. הליקוי:

הסכומים שבסמכות הוועדה אינם מעודכנים, על הוועדה לעקוב אחר העדכונים בחוזרי מנכ"ל של משרד הפנים המתעדכנים מעת לעת.

### הליקוי תוקן:

הסכומים שבסמכות הוועדה עודכנו באותה עת. הסכומים עדכניים נכון ל-15.11.2011 שבסמכות ועדת רכש ובלאי הם עד 140.600.

### 2. הליקוי:

הרכב וועדת רכש ובלאי עודכן ע"פ חוזר מנכ"ל משרד הפנים בעקבות פסיקת בית המשפט, יחד עם זאת יש לאשר את גריעתו של עוזר ראש העיר לשעבר במליאת מועצת העיר.

### הליקוי תוקן

עוזר ראש העיר נגרע מהרשימה של ועדת רכש ובלאי ואנו מופיע בנוהל ועדת רכש ובלאי החדש.

### 3. הליקוי:

נמצא חוזר מנכ"ל מס' 2 שאינו מעודכן ואינו מתאים לחוזר מנכ"ל 16 החדש יחסית שהוציא המנכ"ל, ראוי שנוהלי הוועדה יעודכנו ויאוחדו

### הליקוי תוקן:

מנכ"ל העירייה הוציא נוהל חדש מעודכן לוועדת רכש ובלאי שהופץ לכל מנהלי המחלקות.

### 4. הליקוי:

סעיף 7 לתקנות הרכש הודן בתכנון הצריכה התקופתי עבור יחידות העירייה אינו מיושם במלואו.

### הליקוי תוקן:

נושא תחזית ותוכניות צריכה רבעונית ושנתית טופל ישנם חוזים לשנה עם ספקים לגבי חומר עבודה וציוד משרדי, מיזוג אויר, חומרי בניין, עבודות טרקטור ומתקני משחקים.

### 5. הליקוי:

ספר הפרוטוקולים של הוועדה מתנהל כראוי, יחד עם זאת הביקורת המדגמית העלתה, כי נתקבלו מספר החלטות, אשר אינן תואמות את התקנות וטעונות שיפור. (פירוט ראו פרק ג' בדיקה מדגמית)

#### הליקוי תוקן:

הוועדה הפיקה לקחים ממצאי הביקורת המדגמית ופועלת על פי הנהל החדש שפורסם על ידי מנכ"ל העירייה.

#### 6. הליקוי:

נמצא כי סעיף 8 (ד') פטור ממכרז לגבי עבודות תכנון, פיקוח, מדידה ושמאות, ייעוץ עבודות, אינם עולים לדיון, בוועדת רכש ובלאי כנדרש מסעיף 3 פטורים ע"פ תקנות העיריות (מכרזים) ה-תשמ"ח 1987.

#### אופן תיקון הליקוי:

באשר לאנשי מקצוע ייחודיים תכנון, פיקוח, מדידה, שמאות ועבודה כיוצ"ב מסר המנכ"ל כי אין המדובר בעניינים שבסמכות הוועדה של רכש ובלאי.

הערת המבקר : לדעת הביקורת הנושא הוא בסמכות וועדת רכש ובלאי, שכן אם הנושאים הנ"ל פטורים ממכרז, הרי אין סמכות לגוף אחר לעסוק בהן ומתפקידה של הוועדה לדון בהם ולוודא שיתקיים שוויון ותחרות הוגנת בין בעלי המקצוע השונים ולוודא שהעירייה תקבל הצעות מחיר סבירות וראויות באמצעות הגשת הצעות מחיר לוועדת רכש ובלאי.

### דיווח תיקון ליקויים - מחלקת הרכש

## כללי

להלן יפורטו הליקויים שהופיעו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 ודיווח תיקון ליקויים שהועברו למבקר העירייה עד למועד פרסום חוברת זו.

### 1. הליקוי:

קיימים 2 נהלים העוסקים בהתקשרויות חוזר מנכ"ל מס' 16 וחוזר מנכ"ל מס' 2, נמצא שיש לערוך התאמה ביניהם.

### הליקוי תוקן

הליקוי תוקן, שני חוזרי המנכ"ל אוחדו ופורסם נהל חדש.

### 2. הליקוי:

נימצא כי מנהל הרכש לא מונה לתפקיד מנהל הרכש על ידי מועצת העיר, כנדרש מהתקנות או לפחות לא הוצג פרוטוקול המעיד על כך.

### הליקוי תוקן:

הליקוי תוקן ומנהל הרכש מונה ע"י מועצת העיר.

### 3. הליקוי:

נמצא, כי מחלקת הרכש אינה עורכת תחזית ותוכנית צריכה רבעונית ושנתית, אם כי היה ניסיון לרכז דרישות ממנהלי אגפים/מחלקות בתחילת שנת 2010.

### אופן תיקון הליקוי:

מנהל הרכש דיווח כי בשנת 2012 יתבקשו הספקים העובדים עם העירייה להגיש הצעות מחיר שנתיות והספקים יתחייבו במהלך כל השנה לא להעלות מחירים וכן ייתנו הנחה בין 10%-20% ברכישת הציוד. בשנת 2012 העירייה התקשרה עם ספקים לשירותים הבאים: מיזוג אויר, ציוד משרדי, תיקוני רכב וחשמל, חומרי בניין, מתקני משחקים, עבודות טרקטור.

### 4. הליקוי:

נמצא, כי אין הקפדה של העברת מפרט טכני במועד ממנהלי אגפים/מחלקות למנהל הרכש, על מנת שיוכל לבקש הצעות מחיר במקביל לבקשת ההצעות של מנהלי האגפים/מחלקות מהספקים.

### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל העירייה הנחה שכל הצעה שמתקבלת ממנהלי אגפים יצורף לה המפרט הטכני ומחובתו של מנהל הרכש לבדוק אצל ספקים אחרים הצעות מחיר נוספות לרכישת טובין/ שרות.

#### 5. הליקוי:

לא הוצגו לביקורת הצעות מחיר למוצרים בצריכה שוטפת שנתית, כגון: ציוד משרדי וחומרים וכן מסמכי תהליך בחירת הספק הזוכה והסכמים חתומים עם הספקים הזוכים.

#### אופן תיקון הליקוי:

הוגשו הצעות מחיר על ידי הספקים והוכנו הסכמים בהתאם ראה סעיף קודם.

#### 6. הליקוי:

נמצא כי תקציב הרכש של החומרים עמד על סכום שמעל לסמכות הוועדה והיה צורך להעביר את הטיפול לוועדת מכרזים לצורך הוצאת מכרז זוטא.

#### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי מסר במידה ואחת ההצעות עולה על התקציב שבסמכות ועדת רכש ובלאי, הנושא מועבר לטיפול ועדת מכרזים. רק הצעות מחיר שבסמכות ועדת רכש ובלאי מטופלות בוועדת רכש ובלאי.

#### 7. הליקוי:

מערכת הרכש אינה משתמשת בכל השימושים שקיימים במערכת הממוחשבת של הרכש וקיים צורך לבצע השתלמויות לנוגעים בדבר על ידי ספק התוכנה.

#### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי מסר, כי המכרז להפעלת מערכות מחשוב בעירייה יצא לדרך וכשיקבע הזוכה יערכו השתלמויות לנוגעים בדבר ע"י ספק התוכנה.

#### 8. הליקוי:

נימצא בהשוואת מחירים מול 2 ספקים אחרים כי המחירים המשולמים לקבלן חשמל המועסק בעירייה, בגין חומרים המספק להחזקת מוסדות העירייה על פי מחירון דקל גבוהים ובלתי סבירים. ראוי שהעירייה תקבע מחירון משלה בהתאם לרשום בהסכם.

#### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי הזמין את קבלן החשמל ומנהל התשתיות בעירייה ונקבע כי כל הצעת מחיר בקניית חומרים שתוגש לעירייה ע"י הקבלן העירייה תקבל הנחה של 40% ממחיר החברות המייצרות או המייבאות חומרים מסוג פתיה, ניסקו וכו'... כמוכן נקבע שאם הקבלן יעביר הצעה ולא נתן 40% הנחה, ההצעה תופנה למציעים אחרים ע"י מנהל אגף התשתיות.

### 9. הליקוי:

מהבדיקה המדגמית בספר הפרוטוקולים של הוועדה נראה כי קיים קושי להשיג 4 הצעות מחיר בסכומים שבין 50000 ל-120500 (בינתיים הסכומים עודכנו), לכן ראוי לבקש מקסימום 3 הצעות מחיר ולתקן את הנהלים בהתאם לסכום המרבי שבסמכות ועדת הרכש.

### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי מסר שמקבל את הצעת המבקר לבקש מקסימום שלוש הצעות מחיר במקום ארבעה הצעות לאור הקושי בקבלת הצעות מחיר מספקים.

### 10. הליקוי:

לעיתים אין הקפדה על מילוי הפרטים במלואם וחתימת מנהלי אגפים/מחלקות על טופסי הדרישה ואין רושמים את המספרים הקטלוגיים (מק"טים).

### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי מקבל את הערת המבקר, כי יש למלא את כל הפרטים במלואם על טופסי הדרישה. מנהל הרכש מסר שהספק יידרש לרשום את המספר הקטלוגי במידה ולא יירשם לא יתבצע קניה מאותו ספק.

### 11. הליקוי:

נמצא כי ההזמנות אינן ערוכות כראוי כאשר הזמנה מבוצעת מעל רכישת יחידה אחת, דהיינו: אין רושמים את "מחיר היחידה" והכמויות בעמודות המתאימות, אלא סה"כ מחיר.

### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי מקבל את עמדת המבקר יש לרשום בהצעות מחיר את מחיר היחידה ואת סה"כ ההצעה (הוצג למבקר שהערתו מיושמת בשנת 2011).

### 12. הליקוי:

ספר הספקים אינו מנוהל במלואו אין בו כל הפרטים הנדרשים כגון: אישור תקן, תהליך התקשרות אחרון וחריגות אם התרחשו בעבר. (קיימת רשימת טלפונים בלבד)

### אופן תיקון הליקוי:

מנהל הרכש מסר כי, ספר הספקים עודכן ומאגד בתוכו רשימת ספקים מעקב תלונות על ספקים.

### 13. הליקוי:

לא נמצא, כי מחלקת הרכש נוהגת לבצע אחת לשנה הערכה לספקים על ידי מנהלי האגפים/מחלקות, אשר יש בה כדי להביע שביעות רצון או אי שביעות רצון מהספק.

#### אופן תיקון הליקוי:

יו"ר ועדת רכש ובלאי הנחה את מחלקת הרכש לבצע אחת לשנה הערכה לספקים ע"י מנהל אגפים/מחלקות.  
מנהל הרכש דיווח כי בכל סוף שנה יועבר טופס הערכת ספק למנהלי אגפים/מחלקות אשר יתבקשו לחוות את דעתם על הספקים.

#### 14. הליקוי:

נמצא שניתן להזמין ולקבל באופן ישיר ציוד וחומרים ישירות מהספקים למנהלי אגפים/מחלקות ואין צורך חיוני בהחזקת מלאי במחסני העירייה ואין חובה כזאת ע"פ חוק. (גם בשל הקמת תאגידי מים וביוב)

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל העירייה מסר כי, כל נושא עמדת המבקר לגבי מחסן העירייה ייבדק לעומק ויוצג לאישור ראש העיר האם יש צורך במחסן העירייה או אם לאו.

### דיווח תיקון ליקויים טיפול בתרומות

## כללי

להלן יפורטו הליקויים שהופיעו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 ודיווח תיקון ליקויים שהועברו למבקר העירייה עד למועד פרסום חוברת זו.

### 1. הליקוי:

התרומות בשוה כסף שנתקבלו במבצע עופרת יצוקה לא הוערכו בשוה כסף ולא נרשמו באינוונטר ממוחשב של העירייה { קיימת רשימה ידנית }

#### אופן תיקון הליקוי:

באינוונטר שבוצע לאחרונה בעירייה נרשם כל הציוד כולל הציוד למקלטים. העירייה התקשרה עם חברת מחשוב חדשה ומתעתדת לרשום את הציוד במחשב.

### 2. הליקוי:

תקציב הסיוע שעומד לרשות יחידת הזכאות במחלקה לשירותים חברתיים עומד על 234.133 ש"ח, אך דווח שאין בו כדי לכסות רק חלק מהדרישות של המטופלים.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים דיווחה כי הסיוע תלוי בתקציב משרד הרווחה ושירותים חברתיים אין ואף פעם לא היה ולא יהיה אישור מלא לכל בקשות הפונה, המחלקה משתדלת לסייע אך כפי שהובהר מס' פעמים תקציב הרווחה מהווה מענה ל 25% בקושי רב לגודל הבקשות ובשל המצוקות המחלקה פונה לגורמי סיוע שונים, אך יחד עם זאת אין סיוע מלא.

### 3. הליקוי:

העירייה מקצה לגופים המחלקים מזון, מבנים ותשלום של מים וחשמל שהם למעשה "תרומה עקיפה" מבלי שעברו את אישור ועדת תרומות כנדרש מחוזר מנכ"ל משרד הפנים 4/2006

#### אופן תיקון הליקוי:

לא דווח על תיקון הליקוי.

### 4. הליקוי:

מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מוציאה מחשבונה הפרטי כספים לאירוח ומתנות לגופים התורמים, דבר המחייב הקצבה כספית מהעירייה.

#### אופן תיקון הליקוי:

לא דווח על תיקון הליקוי.

### 5. הליקוי:

לא נמצאו נהלים כתובים להפעלת מרכז הסיוע, יחד עם זאת הביקורת קיבלה שקירה מקיפה בע"פ לגבי תפקידיו ומשימותיו.

#### אופן תיקון הליקוי:

לא דווח על תיקון הליקוי.

### 6. הליקוי:

לא אוישה משרת מתורגמנית באמהרית על פי התכנון המקורי, שכן חלק גדול מהאוכלוסייה המטופלת במרכז הסיוע אינה דוברת עברית.

#### אופן תיקון הליקוי

דווח כי מגשרת דוברת אמהרית עומדת לרשות מקבלת הסיוע בימים ב' משעה 00:00-12:00 ובימי ג' משעה 00:00-12:10 ומשעה 00:00-18:16, כמוכן דווח שמרכז הסיוע נעזר במגשרת דוברת אמהרית בביקורי בית.

### 7. הליקוי:

המבנה הפיזי של מרכז הסיוע אינו הולם ואינו מאפשר שמירה על חיסיון וצנעת הפרט של המטופלים {חסר מחיצות}

#### אופן תיקון הליקוי:

מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מסרה שנעשתה פניה למנכ"ל העירייה בדבר חלוקת החדר לשלושה תאים וזה תלוי בהחלטת המנכ"ל. מנכ"ל העירייה ביקש לאחרונה ממנהלי אגף הרווחה להגיש לו תוכנית חלוקה של מרכז הסיוע.

### 8. הליקוי:

במרכז הסיוע מוחזקים שיקים לתקופות מתמשכות ללא הבטחה מתאימה עד למסירתם למטופלים (דרושה כספת מקובעת).

#### אופן תיקון הליקוי

נרכשה והותקנה כספת במחלקה לשירותים חברתיים.

### 9. הליקוי:

נימצא שלמרות הקמת מרכז הסיוע, עדיין הטיפול בסיוע החומרי ממשיך להתבצע ע"י העו"סים, דבר שאינו מתחום מקצועותיהם ויש בו כדי לפגוע במשאבי עבודה סוציאלית טהורה.

#### אופן תיקון הליקוי

מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים פרסמה נוהל להעברת משפחות מהעובדים הסוציאליים למרכז הסיוע (הנחייה מס' 1).

בעיקרי הנוהל נקבע:

1. תהליך ההפניה

2. מאפייני המשפחות להעברה למרכז סיוע.

3. מקרים חריגים, כגון: ילדים בסיכון, חולים במשפחה בה ישנם קטינים, התעללויות בקטינים/חסרי ישע, אלימות במשפחה, מקרים אלו יועברו לראש צוות אזורי.

#### 10. הליקוי:

בעקבות הביקורת דווח, כי בישיבות של כל רבעון תרומות יוצגו דוחות כספיים כולל ניצול ויתרות כספים על פי המחלקות הרלוונטיות.

#### הליקוי תוקן:

פורסם נוהל חדש ומעודכן של מנכ"ל העירייה ויו"ר וועדת תרומות אשר מסדיר את התנהלות התרומות בעירייה וכן תוקנו הליקויים שבדוח טיוטה להתייחסות.

#### 11. הליקוי:

לא נמצא תשלום שיק חתום ע"י המורשה המעיד על קבלתו וכן אין עדיין פתרון לפער הכספי לרכישת מכשיר שמיעה.

#### הליקוי תוקן:

מנהלת המחלקה הוציאה הנחיות לראשי הצוותים וכן הנחתה אותם בעל פה באשר להתנהלות מול התורמים. כמוכן הנחתה כמפורט להלן: לתייק בתיק הפונה פנייה לגורם המסייע, התשובה מהתורם עם חיובית/ שלילית צילום השיק, החתמת הפונה על ספך השיק החתמת מקבל השיק ולוודא שהצורך מומש כמוכן נתנה הנחייה לראשי הצוותים שהעברת השיק למטופל תבוצע תוך שבועיים ימים.

## דיווח תיקון ליקויים - קרן קרית מלאכי לפיתוח

### כללי

להלן יפורטו הליקויים שהופיעו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 ודיווח תיקון ליקויים שהועברו למבקר העירייה עד למועד פרסום חוברת זו.

### 1. הליקוי:

חבר מועצה שהוחלף בחבר מועצה אחר לא צורף לאסיפה הכללית של הקרן.

### אופן תיקון הליקוי

ההחלפה אושרה בפרוטוקול האסיפה הכללית מיום 23/3/2011.

### 2. הליקוי:

עובד עירייה ונציג ציבור בוועד המנהל של הקרן לא הגישו טפסים לוועדת בחינה מטעם משרד הפנים על פי תקנות העירויות ( נציג בתאגיד העירייה בתאגיד עירוני) ה-תשס"ו-2006 וממילא לא אושרו על ידי משרד הפנים.

### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל הקרן קריית מלאכי לפיתוח דיווח שהטיפול יוסדר על פי הנהלים.

### 3. הליקוי:

מנכ"ל הקרן משמש בשני תפקידים, האחד מנכ"ל הקרן והשני בוועד שממנה את המנכ"ל ומפקח עליו.

### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל הקרן קריית מלאכי לפיתוח דיווח שהטיפול יוסדר על פי הנהלים.

### 4. הליקוי:

מורשי חתימה לא אושרו באסיפה הכללית כשנבחרה מועצת עיר חדשה.

### אופן תיקון הליקוי

מורשה חתימה אושרו בפרוטוקול האסיפה הכללית מיום 23/3/2011.

### 5. הליקוי:

בבית ציפורה מורשי חתימה, אינם חותמים על הזמנות רכש והסכמים כנדרש מכללי הניהול התקין.

אופן תיקון הליקוי:

דווח כי הוכנו פנקסי הזמנות וכל הזמנה תאושר ע"י מורשי חתימה של הקרן.

6. הליקוי:

ועדת הביקורת מסתפקת בלאשר את המאזן והדוח המילולי, מבלי לבצע בדיקה מעמיקה במספר נושאים ומבלי לעקוב אחר תיקון ליקויים כנדרש מסעיף 30 לחוק העמותות.

אופן תיקון הליקוי:

דווח כי חברי וועדת ביקורת הינם חברי מועצת העיר והם פועלים על פי שיקול דעתם.

הערת המבקר: חברי ועדת ביקורת מחויבים לפעול לפי חוק רשם העמותות ואין זה עניין לשיקול דעתם. בסעיף 30 לחוק העמותות נקבעו תפקידים לועדת הביקורת.

7. הליקוי:

רואה חשבון של הקרן לא מונה מחדש בעת כינון האסיפה הכללית החדשה בעת החלפת קדנציה של מועצת העיר ולא נימצא הסכם עבודה בין הקרן לרואה חשבון.

אופן תיקון הליקוי:

בפרוטוקול אסיפה כללית מיום 9.1.11 מונה רואה חשבון חדש ואושר ע"י האסיפה הכללית.

8. הליקוי:

לא נימצא הסכם עם רואה חשבון של הקרן, כנדרש מהעסקת בעל תפקיד חיצוני בקרן.

אופן תיקון הליקוי:

נערך הסכם עם הרואה חשבון החדש.

9. הליקוי:

נימצא, כי אין הקפדה על גביית תקורה מנהלתית של 5% בגין ניהול פרויקטים על ידי הקרן.

אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל הקרן קריית מלאכי לפיתוח הוציא מסמך לכל הנוגעים בדבר ויידע אותם כי מכל תרומה יקוזזו 5% תקורה מנהלתית לקרן.

#### 10. הליקוי:

בנהלים של הקרן חסרים נהלים שונים, הפירוט מופיע בדוח הביקורת המפורט.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קרית מלאכי לפיתוח דיווח כי הוטל על היועמ"ש של הקרן להכין נהלים לקרן בתיאום ובהנחיות מנכ"ל הקרן.

#### 11. הליקוי:

הקרן סיימה את שנת 2009 בגרעון של 220,180 ₪, יחד עם זאת הגרעון בשנת 2009 הצטמצם ב-32% לעומת שנת 2008.

#### אופן תיקון הליקוי:

הגרעון הצטמצם לאחר שהעירייה העבירה 400,000 ₪ לבית ציפורה.

#### 12. הליקוי:

הגרעון של הקרן בשלושת השנים האחרונות (2007-2009), עומד על 549,618 ₪

#### אופן תיקון הליקוי:

הקרן קיבלה 400,000 ₪ מהעירייה לצמצום הגרעון.

#### 13. הליקוי:

הקרן חייבת לקרן פנסיה וביטוח מנהלים סך של 312,140 ₪, ראוי לציין שבשנים קודמות החוב היה יותר גדול וצומצם עם השנים.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קריית מלאכי לפיתוח מסר כי, ההסבר מופיע במכתב רואה חשבון. מנהל חשבונות של הקרן מסר לביקורת, כי מדובר בהתחייבויות ארוכות טווח.

#### 14. הליקוי:

תזרים מזומנים של הקרן ירד בשלוש השנים האחרונות, ובשנת 2009 הייתה ירידה של 70% ביחס לשנת 2008.

#### אופן תיקון הליקוי:

תזרים המזומנים נובע מכך שמשרד החינוך לא העביר כספים שהיה מעביר לבית ציפורה.

### 15. הליקוי:

מאזן בוחן לסוף שנת 2010 מראה על יתרות חובה בפרויקטים השונים, דבר המצריך בדיקה ובחינה של הגזבר ורואה חשבון של הקרן.

### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קריית מלאכי לפיתוח מסר כי, ההסבר מופיע במכתב רואה חשבון .

### 16. הליקוי:

החשבוניות של עובדי הפרויקטים לא נבדקות מול דוחות נוכחות והחשבוניות ולא נחתמות על ידי גזבר הקרן.

### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קריית מלאכי לפיתוח מסר כי נושא העובדים נבדק בחשבונית שמגישים למנהל מחלקת הרווחה או חינוך והם מפרטים את הפעילות בצמוד לחשבונית.

### 17. הליקוי:

נמצאה חשבונית על סך 16,000 ₪ של פרויקט בניית בית כנסת מתאריך 03.03.2009 שעדיין לא שולמה ולא ניתנה הנחיית הגזבר כיצד לטפל בה, נטען כי אין תקציב בפרויקט.

### אופן תיקון הליקוי:

מנהלת החשבונות של הקרן דיווחה כי הקרן שילמה את החשבונית לפני כחודשיים בערך.

### 18. הליקוי:

דוחות נוכחות של עובדי הפרויקטים אינם אחידים וחסרים בהם פרטים כגון סך הכול שעות עבודה, חתימת מנהל/ת המחלקה.

### אופן תיקון הליקוי:

הנושא נבדק "העובדים" בחשבונית מגישים דוחות למנהלת הרווחה או חינוך ובחשבונית מפרשים את הפעילות.

### 19. הליקוי:

עובדי הפרויקטים ששכרם משולם בחשבונית אין הסכמי עבודה עם הקרן, הסכמים אלו אמורים לציין שלא מתקיימים יחסי עובד מעביד.

### אופן תיקון הליקוי:

הוכנו הסכמים חדשים וצוין בהם שלא מתקיימים יחסי עובד מעביד לעובדים בחשבונית.

#### 20. הליקוי:

עובדים שמקבלים שכרם בחשבונית אינם חותמים על הצהרה שהכנסתם אינה ממשכורת, גמלא או קצבה, ולא מציגים עוסק פטור על פי סעיף 6(א) לחוק מע"מ.

אופן תיקון הליקוי:

מנהלת חשבונות של הקרן הכינה הצהרות על פי סעיף 6 (א) לחוק המע"מ .

#### 21. הליקוי:

הכיתות בבית ציפורה אינן מנוצלות בזמן שהתלמידים לא מאכלסים אותם בשעות הבוקר ובערב.

אופן תיקון הליקוי:

מנהלת בית ציפורה מנהלת דיאלוג עם גופים במגמה לנצל את הכיתות בשעות בהם פנויים ילדים.

### דיווח תיקון ליקויים בבית ציפורה

## כללי

להלן יפורטו הליקויים שהופיעו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 ודיווח תיקון ליקויים שהועברו למבקר העירייה עד למועד פרסום חוברת זו.

### 1. הליקוי:

במהלך הביקורת הופסקה פעילות בית ציפורה, עקב אי העברת כספים שהיו מיועדים להגיע ממשרד החינוך לבית ציפורה.

#### אופן תיקון הליקוי:

על פי פרוטוקול אסיפה כללית מיום 9.1.2011, בית ציפורה חידש את פעילותו ב- 1.2.2011.

### 2. הליקוי:

עודף הוצאות על הכנסות בבית ציפורה בשנת 2009, עמד על 696,648 ₪ שהם 45% מהמחזור הכספי.

#### אופן תיקון הליקוי:

על פי פרוטוקול האסיפה הכללית מיום 9.1.2011 הקרן קיבלה 400,000 ₪ מהעירייה מסגירת הגירעון שנוצר.

### 3. הליקוי:

אין התאמה בתכנים בין המבחנים בבית ציפורה לבין ציוני המבחנים שנערכים בבית ציפורה, בהעדר אי העברת תוצאות מבחנים של בתי הספר לבית ציפורה.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל הקרן דיווח שהליקוי תוקן וקיים תיאום בין מנהלי בתי ספר ומנהל אגף החינוך לבית ציפורה וקיים מעקב הישגים ראה פרויקט אופק לבגרות.

### 4. הליקוי:

לא נמצאו דיונים, כתובים סיכומים והחלטות של וועדת קבלה למורים וסייעות וכן אין נציג של אגף החינוך בוועדת קבלה של המורים והסייעות.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנהלת בית ציפורה מסרה לביקורת, כי כאשר מקבלת עובדים לתפקידים בכירים מתקיים הליך השוואת נתונים ותיעוד, לעומת זאת במקרים של קבלת עובדים שעתיים לשעות בודדות לא מתקיים ההליך הנ"ל.

### 5. הליקוי:

אין בקרה של אגף החינוך בעירייה על מבחני התלמידים ותוצאותיהם (בית ציפורה מפקח על עצמו).

#### אופן תיקון הליקוי:

דווח כי קיים תיאום בין מנהלי בתי הספר לבין מנהל מחלקת החינוך בית ציפורה בנושא התאמות חינוך וקידום הנערים שנמצאים בבית ציפורה וכן מעקב הישגים של אותם תלמידים, ראה פרויקט אופק לבגרות. מנכ"ל הקרן ביקש ממנהל מחלקת חינוך מתבקש בהמשך להערוך בונות בסעיף 6 לבצע בקרה פיזית תאומית לגבי השיגי התלמידים שלומדים בבית ציפורה דהיינו קליטת תלמיד בתחילת השנה ותוצאות הלימוד של אותו תלמיד בסוף שנה, בית ציפורה העביר את רשימת התלמידים הלומדים בבית ציפורה לכל המסגרות.

### 6. הליקוי:

דוחות הנוכחות בבית ציפורה מתבצעים ידנית, אין בבית ציפורה שיעור נוכחות אלקטרוני.

#### אופן תיקון הליקוי:

עדיין אין שעות נוכחות בבית ציפורה.

### 7. הליקוי:

ההסכמים האישיים של עובדי הוראה, אינם מעודכנים לפי צוו הרחבה להסכם לביטוח פנסיוני במשק שחל מ- 1 בינואר 2008.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קרית מלאכי לפיתוח דיווח כי הנושא מטופל בהתאם ומבוצע הלכה למעשה.

### 8. הליקוי:

בתיקים האישיים של העובדים חסרים מסמכים ואין סיכומי ראיון לקליטת עובדים.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קרית מלאכי לפיתוח דיווח כי הנושא מטופל בהתאם ומבוצע הלכה למעשה.

### 9. הליקוי:

לא נמצאו טפסי הודעות לעובדים כנדרש מחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) ה- תשס"ב 2002.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קרית מלאכי לפיתוח דיווח כי הנושא מטופל בהתאם ומבוצע הלכה למעשה.

#### **10. הליקוי:**

תהליך ביצוע רכש וקבלת שירותים אינו מתבצע כנדרש מתקנות העיריות וחוזרי מנכ"ל של משרד הפנים. ואין מבקשים הצעות מחיר לרכישת טובין ושירותים.

#### **אופן תיקון הליקוי:**

מנכ"ל קרן קריית מלאכי לפיתוח מסר כי הוכן מסמך להזמנת ציוד ושירותים ופועל מתחילת השנה נושא שאחראי לו הרכז.

#### **11. הליקוי:**

לא נמצאו הסכמים להסעות ילדים, לשמירה וניקיון, והסכם להספקת מים פג תוקפו לפני כ- 10 חודשים.

#### **אופן תיקון הליקוי:**

מנהלת בית ציפורה הכינה הסכמים והציגה אותם לביקורת.

#### **12. הליקוי:**

נימצא כי חסרים מגני אצבעות בחלק מהכיתות בשירותים ובמשרדים.

#### **אופן תיקון הליקוי:**

מנהלת בית ציפורה הפנתה בקשה למנכ"ל העירייה להתקנת 16 מגני אצבעות החסרים בבית ציפורה.

#### **13. הליקוי:**

המיגון למחשבים בחדרי המחשב אינו מספיק, נימצא שהכלובים לשני מחשבים פרוצים.

#### **אופן תיקון הליקוי:**

מנהלת בית ציפורה דיווחה כי בקרוב מקבלת מחשבים חדשים ותפנה לקבל הצעת מחיר מהספק שסיפק מיגון למוסדות חינוך.

#### **14. הליקוי:**

נימצא כי בית ציפורה לא שיפר את ההגנות מפני אש, כנדרש במסמך שירות הכבאות אזור אשקלון.

#### **אופן תיקון הליקוי:**

מנכ"ל קרן קריית מלאכי לפיתוח דיווח כי הנושא יטופל.

### 15. הליקוי:

לא נמצאו נהלים במקרה שריפה וטלפוני חירום שאמורים להיות תלויים במזכירות ובלוח המודעות.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנכ"ל קרן קריית מלאכי לפיתוח ביקש ממנהל אגף החינוך וממנהל אגף הרכש לסייע ולהנחות את מנכ"ל הקרן בכל הקשור לנוהלי חירום.

### 16. הליקוי:

לא נמצאו רישומים של פריטי ציוד ולא נערכה ספירת מלאי שנתית בבית ציפורה כנדרש מתקנות העיריות.

#### אופן תיקון הליקוי:

מנהלת בית ציפורה ערכה ספירת מלאי והציגה אותה לביקורת.

### 17. הליקוי:

לא נמצאו פוליסות ביטוח רכוש, צד שלישי, וביטוח מתנדבים.

#### אופן תיקון הליקוי:

פוליסת ביטוח רכוש, חבות מעבידים וצד שלישי מסתיימת בקרוב ופועלים לחידושה.

### 18. הליקוי:

לא נימצא מעקה בטיחות בין בית ציפורה לכביש בר יהודה ולכביש הפנימי שמפריד בין בתי מגורים

#### אופן תיקון הליקוי:

מנהלת בית ציפורה פנתה למנכ"ל העירייה לטפל בהתקנת מעקה בטיחות בין בית ציפורה לכביש בר יהודה ולכביש הפנימי שמפריד בין בתי מגורים.

## דיווח תיקון ליקויים - גזברות

## כללי

להלן יפורטו הליקויים שהופיעו בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 ודיווח תיקון ליקויים שהועברו למבקר העירייה עד למועד פרסום חוברת זו.

### 1. הליקוי:

מבדיקה כללית של התיקים עולה, כי חלק מן המסמכים אינם נמצאים בחלק מתיקי התב"רים כגון: העתקים מצווי התחלת עבודה, אישורי חשבונות חלקיים וסופיים, העתקים מהסכמים שנחתמו עם הזוכים בביצוע הפרויקטים, אך המסמכים נמצאו בתיקים שבמשרדי מנהלי מחלקות.

#### אופן תיקון הליקוי:

באשר להמלצת המבקר לשיפור ניהול התיקים על ידי תיוק העתקים של מסמכים נוספים, כגון: צווי התחלת עבודה, אישור חשבונות חלקיים וסופיים ועוד, ההמלצה ראויה, אך לא ניתנת לביצוע בהעדר חוסר בכח אדם במחלקת הגזברות (חסרה מזכירה מזה זמן רב).

### 2. הליקוי:

נמצאו שמונה תב"רים שלא הייתה בהם תנועה מאז אושרו, חלקם במהלך שנת 2008 וחלקם בשנת במהלך שנת 2009, (חלקם מעל לשנתיים) וקיים צורך להוציא אותם מקובץ התב"רים כנדרש מהנחיות משרד הפנים.

#### אופן תיקון הליקוי:

גזברות העירייה פועלת באופן רציף לסגור תב"רים שאין בהם תנועה מעל לשנה. תב"רים מס' 365,386 שהרשאות שלהם ניתנו ע"י משרד השיכון בשנת 1994, בתקופה זו משרד השיכון עושה מאמצים לחדש את הרשאות, באם משרד השיכון לא יצליח לחדש את הרשאות התב"רים ימחקו מרישומי העירייה. תב"רים מס' 380,394 בשלבי סגירה סופיים, תב"ר 322 נמחק ועבר ישירות למתנ"ס העירוני, תב"ר 329 נסגר, יתר התב"רים הגזברות תפעל לסגירתם בהקדם.

### 3. הליקוי:

נמצאו 37 תב"רים בעלי גרעון מימוני, דהיינו ההוצאות לתב"ר יותר גבוהות מההכנסות. (נכון ל-31/12/10). מתוך 37 תב"רים הביקורת בחרה להציג לדוגמה 12 תב"רים בעלי גרעון מעל ל 50.000 ₪.

#### אופן תיקון הליקוי:

מדובר בגרעון רישומי בלבד, שכן ההתחשבנות של הקבלן מתבצעת ישירות מול מפעל הפיס, תב"ר מס' 413 אוזן, לתב"ר מס' 384 התקבלו 100,000 ₪ ולתב"ר מס' 336 התקבל 1 מליון ₪ ממועצת ההימורים.

### 4. הליקוי:

נמצאו 48 תב"רים בעלי עודף מימוני דהיינו ההכנסות לתב"ר יותר מההוצאות (נכון ל-31/12/10) הביקורת בחרה להציג לדוגמה 19 תב"רים בעלי עודף מימוני מעל ל- 50.000 ₪. נמצא שהתב"רים בטיפול הגזברות כמוכן חלק מהתב"רים עודכנו במהלך שנת 2010.

#### אופן תיקון הליקוי:

מאז טיוטת הדוח הייתה פעילות בנושא תב"רים בעלי עודף ממוני, תב"ר מס' 456 בוצע, תב"ר מס' 442 בוצע והתאזן מקרנות הרשות, 4 תב"רים 458, 456, 450 ו-442 המימון שלהם מקרנות הרשות וזוכו למפרע, תב"ר מספר 458 בביצוע.

#### 5. הליקוי:

נמצאו 10 תב"רים בעלי עודף תקציבי, דהיינו התקציב המאושר שנקבע לתב"ר יותר מההוצאות לתב"ר (נכון ל-31/12/10) נמצא שבחלק מהתב"רים עדיין לא הוגשו חשבונות סופיים וחלקם עדיין בשלבי עבודה.

#### אופן תיקון הליקוי:

התב"רים המפורטים בטבלא הם בשלבי ביצוע ובעתיד התקציב ינוצל, לגבי תב"רים מס' 382, 383 העירייה ביקשה ממפעל הפייס לנצל עודפים אלו למימון גרעון במתקן אחר ששם הפרויקט הסתיים בגירעון (תב"ר 384).

#### הליקוי:

6. ממצאי הבדיקה העלו, כי נכון ל- 31.12.2010 קיימים בעלי גירעון תקציבי.

#### אופן תיקון הליקוי:

גזברות העירייה תפעל לאזן את הגרעון התקציבי על ידי העברת יתרות מתב"רים שיש בהם עודף תקציבי או לחילופין מקרנות הרשות.

#### הליקוי:

7. הביקורת סבורה שיש לשפר את ניהול התב"רים על ידי פתיחת תיק לכל תב"ר בתיק ניפרד, בכל תיק יש לארגן חוצצים של המסמכים הנדרשים למעקב ולגמר חשבון עד לסגירת התב"ר, ראוי שבתיק התב"ר יתויקו העתקי חשבונות וחשבוניות (בנוסף להנהלת חשבונות) שכן בהנהלת חשבונות החשבוניות של התב"ר מתויקות ביחד עם חשבוניות אחרות.

עוד ראוי לתייק בתיקי התב"ר בגזברות מסמכים של תשלומי בניים, תשלום גמר חשבון הסכמי התקשרות עם מתכננים ועם מבצעי הפרויקטים ופרוטוקולי קבלת העבודה בגמר הפרויקט (בנוסף למסמכים במשרדי מנהלי המחלקות)

#### אופן תיקון הליקוי:

הערת גזבר העירייה: ראוי לציין, שהפעילות של התב"רים מתבצעת בשטח על ידי מנהלי מחלקות, כך שבשלבי הסיום של התב"רים נדרשות תוספות תקציב ולא מבקשים דרישה לתוספת תקציב לפני ביצוע. ראוי שמנהלי המחלקות יקפידו להודיע על חריגות שהתגלו במועד שיתקצבו על ידי העירייה לפני הביצוע.

# דיון בצוות תיקון ליקויים

עיריית קריית מלאכי

## לשכת מנכ"ל

י"ז סיון תשע"ב  
07 יוני 2012

אל : ראש העיר

### הנדון: ישיבת ועדת תיקון ליקויים דו"ח מבקר העירייה 2010

1. בתאריך 7.6.12 התקיימה ישיבת ועדת תיקון ליקויים בהשתתפות מנכ"ל, גזבר, יועמ"ש, מבקר.
2. להלן השאלות ותשובות המבקר :
  - מבקר - יש 77 ליקויים, לא טופלו 9 ליקויים שהם 11% .  
היום נדון ב- 11% שלא תוקן .
  - המבקר - המבקר חושב שכל הנושאים של פיקוח, מדידה, שמאות יעוץ אשר הינו פטור ממכרז לפי החוק יש להתנהל בשוויוניות.
  - תשובה - הוקמה ועדת יועצים שבה מגיע מנהל האגף או המחלקה, מציע את יועציו והוועדה מחליטה איזה יועץ יכנס לעבודה .
  - המבקר - אני מבקש לקבוע נהלים להתקשרות עם יועצים.
  - עפ"י המבקר העירייה מקצה לגופים המחלקים מזון מבנים ותשלום על מים וחשמל, וזה תרומה עקיפה .
  - תשובה - הועדה מנחה שבאחריות סגן הגזבר לבדוק נושא זה לעומק, בעבר הוקצו מבנים ללא ועדת הקצאות או תמיכות .
  - מבקר - מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים מוציאה מכספה כסף לאחר גורמים שונים, דבר המחייב הקצבה כספית מהעירייה .
  - תשובה - היועצת המשפטית תוציא הנחייה חד משמעית שהמנהלים לא יוציאו שקל מכספם לאירוח .
  - מבקר - לא נמצאו נהלים כתובים להפעלת מרכז הסיוע
  - תשובה - באחריות מנהלת מחלקת רווחה לכתוב נהלים להפעלת מרכז סיוע ולא יאוחר מ- 1.9.12.
  - מבקר - נמצא כי חסרים מגני אצבעות בחלק מהכתות בבית ציפורה .
  - תשובה - עיריית ק. מלאכי מקצה כל שנה כ- 280,000 ₪ לבית ציפורה במסגרת ההסכם. מנכ"ל הקרן ייקח מתקציב זה ויבצע .
  - מבקר - נמצא כי בית ציפורה לא שיפר את ההגנות מפני אש .
  - תשובה - מנכ"ל הקרן יטפל בבהול וייתן תשובה ברורה.
  - מבקר - לא נמצאו נהלים במקרה של שריפה וטלפוני חירום בבית ציפורה .

- **תשובה** – מנכ"ל הקרן יעביר נהלים וטלפונים חירום בכתב למבקר וכן יתרגל עפ"י הוראת כב"א נוהל שריפה .
- **מבקר** – לא נמצא מעקה בטיחות בין בית ציפורה לכביש בר יהודה .
- **תשובה** – נושא זה נבחן בימים אלו, בוצע סיור במקום ויועץ תנועה צריך לתת עמדתו בנושא כולל הזזת תחנת אוטובוס .
- **מבקר** – תבר"ים – חסר תיעוד והעתקים בתיק בתבר"ים בנושא צווי התחלת עבודה , אישורי חשבונית חלקיים וסופיים העתקים מהסכמים שנחתמו .
- **תשובה** – באחריות הגזבר לצלם את כל המסמכים בתיקי מנהלי מחלקות ולעשות ריכוז שלם מסודר אצלו במשרד .

3. על החתום :

\_\_\_\_\_  
(--)  
גזבר- גבי שוורץ

\_\_\_\_\_  
(--)  
יועמ"ש – עידית יפת

\_\_\_\_\_  
(--)  
מנכ"ל – אלי פרץ

העתקים :  
חיים שטיינר- סגן ראש העיר  
בוריס בורוכוב – סגן ראש העיר  
מנכ"ל הקרן – אשר אלבו  
יפה כהן – מ. מחלקת רווחה  
גבי שוורץ- גזבר  
עידית יפת – יועמ"ש  
שלום בן שטרית – מבקר העירייה

**מעקב תיקון ליקויים לדוח**  
**רואה חשבון של משרד הפנים**  
**לשנת 2010**

**דיווח תיקון ליקויים לדוח**  
**ביקורת רואה חשבון לשנת 2010**

הנני לדווח על תיקון הליקויים של דוח ביקורת רואה חשבון לשנת 2010 בעירייה.  
כמפורט להלן:

**א. פרק ב' – ליקויים לשנת 2010**

**ב.1-** מדובר בהתייקרויות שהתווספו עבור התקופה מאישור התב"ר ועד לחתימה על החוזה.

**ב.2-** העירייה מבצעת באופן שוטף נקיטת אמצעים משפטיים נגד החייבים בעלי חובות כבדים. במסגרת פעולה זו יבוצע הליך רישום הערת אזהרה בטאבו וכינוס נכסים בהתאם.

**ב. פרק ג' – ליקויים משנים קודמות-ראה נספח א' מצורף.**

דיון בדוח המפורט יובא לדיון בוועדה לענייני הביקורת ולדיון במועצת העיר בהקדם.

## דיווח תיקון ליקויים לדוח ביקורת מפורט לשנת 2010 פרק ג' (ליקויים משנים קודמות)

### 1. ארנונה ומים

1.ג-חוב ארנונה לא אמיתי וקיים צורך לפנות למשרד הפנים, לקבל אישור למחיקת חובות, מדובר בחובות היסטוריים של בעלי חוב לא מאושרים, סדר גודל של 10 מליון ₪ הועבר לטיפולם של ארבעה משרדי עורכי דין.

### 2. ביצוע התקציב הרגיל

2.ג-לצערנו אכן התקציב אושר בחודש מרס 2010, למרות שההודעה על מענק משרד הפנים הגיעה לעירייה בתאריך מאוחר יותר- 5 ביולי 2010.

### 3. ביצוע תקציבי פיתוח

3.ג-החריגות בהוצאות התב"רים בשנת 2010 אוזנו ונסגרו.

4.ג-ראה סעיף קודם לעיל .

5.ג-העירייה משתמשת בכספי היטלי השבחה עד לגובה הפער בין הוצאות ההנדסה לבין הכנסות מאגרות הבנייה למימון פעולותיה, ופעילות זו חוקית.

6.ג-לעירייה חשבון מיוחד לפיתוח בבנק דקסייה ישראל, למרבה הצער רק חלק קטן ממשרדי הממשלה מעבירים את כספי הפיתוח לחשבון בבנק דקסייה, רוב המשרדים מעבירים את כספי הפיתוח לחשבון הסילוקין של העירייה.

### 4. חייבים

7.ג-החל משנת 2011 העירייה תקפיד לבדוק את החייבים המקבלים הנחות בסוף השנה אם שילמו את חובם, במידה ולא העירייה תפעל על פי חוק.

8.ג-עובדי העירייה החייבים נמצאים באופן שוטף בהסדר פרישת תשלומים, יתר העובדים בהליכי נקיטת אמצעים.

### 5. מערך השכר העסקת עובדים

9.ג-בעירייה היה רק עובד אחד ללא אישור נחיצות (א.ב), העירייה פנתה לוועדת חריגים וקיבלה אישור בהתאם .

10.ג-בסוף דצמבר 2010 העירייה העבירה למשרד הפנים דוח יתרות ימי חופשה צבורה על פי חוק.

11.ג-העירייה הגיעה להסדר תשלומים עם שלטונות המס, תשלום החוב הסתיים בחודש נובמבר 2011. באשר לחוב לביטוח לאומי מתנהל משא ומתן מתקדם להסדרת תשלומי החוב. חברת "ביקורת שנייה" תקיים דיון מכריע ב-6.10.11 בעניינם של עיריית קריית מלאכי, שדרות ואחרים עם שלטונות המס.

## **6. נושאים אחרים**

**ג.12.**-העירייה פועלת באופן מתמיד להתכנסותם של הוועדות שמנוהלות על ידי חברי המועצה.

**ג.13.**-לעירייה אין ועדות השקעות, משום שלעירייה אין כספים פנויים להשקעה.

## **7. ניהול נכסים ובטיחות**

**ג.14.**-העירייה סיימה סקר ביצוע נכסים ומצבת הנכסים עודכנה על פי הסקר.

**ג.15.**-העירייה מכינה דוחות מבוקרים של 2 תאגידי שבאחריותה קרן קריית מלאכי לפיתוח ותאגיד אופק, באשר לתאגיד באר מי-קולחין המשותף לקריית מלאכי ולמועצה אזורית באר טוביה, הכנת הדוח באחריות מועצה אזורית באר טוביה.

**ג.16.**-העירייה עשתה מאמצים מיוחדים כדי להיות שותפה בתאגיד אזורי, אך מנהל המים לא הצליח למצוא שותפים מתאימים.

## הבסיס החוקי לעבודת המבקר

## הבסיס החוקי לעבודת המבקר

פקודת העיריות: (מעודכן עד לתיקון מס' 80 מיום 14/1/2002)

סימן א': מינוי עובדים ופיטוריהם

מינוי פקידים [תיקונים: התשל"א (מס' 2), התשל"ט, התש"ן, התשנ"ה (מס' 3), (מס' 6), התשס"ב]

167. (א) מועצה רשאית – ולפי דרישת הממונה חייבת – למנות לעירייה, אנשים ראויים למשרות המפורטות להלן, לכולן או למקצתן, והן: מזכיר או מנהל כללי וכן גזבר, מהנדס, מפקח תברואה, רופא ורופא וטרינר; אפשר למנות אדם אחד ליותר ממשרה אחת מן המשרות המפורטות בזה. מינוי נושאי משרה כאמור בסעיף קטן זה ייעשה בדרך של מכרז פומבי.

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

(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה 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, לעניין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;

(5) הוא רכש ניסיון 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) מי שכיהן כחבר מועצה לא ימונה ולא יכהן כמבקר עירייה בשום עירייה, אלא אם כן עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה.

(ג2) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העירייה, לא יכהן כמבקר אותה עירייה, 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 העירייה, אם הוא רכש ניסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992.

מועצה שלא מינתה מבקר [תיקון : התשנ"ה (מס' 3), התשס"ב] 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 לעירייה ולקבוע את שכרו.

#### **משכורת (תיקון : התשל"ט)**

(ב) לפי סעיף קטן (ג).

(1ב) (1) במהלך מינוי למשרת גזבר, יועץ משפטי, מבקר, מהנדס, מנהל כללי או פקח תונח לפני ועדת המכרזים חוות דעתו של היועץ המשפטי של העירייה בדבר קיום הרשעה של המועמד

בעבירה אשר בשל אופייה, חומרתה או נסיבותיה אין הוא ראוי לשמש בתפקיד; במהלך מינוי למשרת יועץ משפטי 168. אנשים שנתמנו כאמור בסעיף 167 יקבלו את המשכורת שתקבע המועצה.

דרכי מינוי עובדים וכשירות עובד ביקורת [תיקונים : התשל"ט, התש"ן, התשנ"ה, התשס"ב] 170א) ראש העירייה רשאי למנות לעירייה עובדים שלא הוזכרו בסעיף 167 למשרות שיש עליהן הקצבה בתקציב המאושר.

לא יתמנה אדם לעובד עירייה, לרבות למשרות המנויות בסעיף 167 (א) וכן למשרת היועץ המשפטי לעירייה, אלא לאחר שראש העירייה או מי שהוא הסמיך לכך הכריז על המשרה בפומבי על פי כללים תונח לפני ועדת המכרזים חוות דעת כאמור, על ידי היועץ המשפטי של משרד הפנים; החליטה ועדת המכרזים בניגוד לחוות דעתו של היועץ המשפטי, תחליט המועצה בעניין מינוי אדם למשרה כאמור; בפסקה זו "פקח", לרבות נושא משרה בעירייה הממלא תפקידי פיקוח.

(ג)השר, באישור ועדת הפנים ואיכות הסביבה של הכנסת, יקבע בתקנות כללים בדבר דרכי מכרז ופרטיו, אם בדרך כלל ואם לסוגי משרות, ורשאי הוא בתקנות כאמור לקבוע משרות וסוגי משרות שעליהן לא תחול, בתנאים שיקבע, חובת מכרז.

(ד) לא תחול חובת מכרז לפי סעיף קטן (ב) על משרות שלהן מתקבל אדם באמצעות לשכת תעסוקה, לפי חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959.

(ה) ראש העירייה בהסכמת מבקר העירייה ימנה עובדים ללשכת מבקר העירייה בהתאם לתקנים שיקבע שר הפנים בתקנות ועל פי האמור בהוראות סעיפים קטנים

(א) עד (ד). תקנים לפי סעיף קטן זה יקבעו בידי השר בהתחשב במספר התושבים, בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.

(תקנות לפי סעיף זה יותקנו תוך ארבעה חדשים מיום פרסומו (תיקון: התשל"ט) ברשומות. עד למועד פרסום הקובץ לא הותקנו התקנות).

(ה) לא ימונה עובד ולא יכהן אדם כעובד ביקורת בלשכת מבקר העירייה אלא אם כן התקיימו בו הוראות סעיף 167 (ג)(1) עד (4).

(ה) על אף הוראות סעיף קטן (ה1), רשאי ראש העירייה, בהסכמת מבקר העירייה, לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו התנאי האמור בסעיף 167 (ג)(4) אם רכש נסיון במשך שבע שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992.

בסעיף זה, "עובד ביקורת" – עובד המבצע פעולת ביקורת.

(ו) עובדי לשכת מבקר העירייה דינם כשאר עובדי העירייה, ואולם הם יקבלו הוראות מקצועיות ממבקר העירייה בלבד.

(ז) לא יופסק שירותו של עובד אצל מבקר העירייה, שלא בהסכמתו של מבקר העירייה, אלא בכפוף להוראות סעיף 171א(1).

תפקידי המבקר [תיקונים: התשל"א (מס' 2), התשל"ט, התש"ן, התשנ"ה (מס' 2), התשס"ב]

170א. (א) ואלה תפקידי המבקר:

(1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבנייה, התשכ"ה-1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירה על טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;

(2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה;

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

(4) לבקר את הנהלת החשבונות של העירייה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העירייה ושמירת רכושה והחזקתו מניחות את הדעת.

(ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי

(ג) אותה שנת תקציב או שהעירייה משתתפת במינוי הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".

(ד) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א) יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת –

(1) על פי שיקול דעתו של המבקר ;

(2) על פי דרישת ראש העירייה לבקר עניין פלוני ;

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

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

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

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

#### **המצאת מסמכים ומסירת מידע (תיקון: התש"ן, התשס"ב)**

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

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

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

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

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

### **דוח המבקר (תיקונים: התשל"ט, התש"ן, התשס"ב)**

170ג.א) 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. אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) בנוסף לאמור בסעיף (א), רשאי המבקר להגיש לראש העירייה ולוועדה לענייני ביקורת דוח על ממצאי ביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העירייה או הוועדה לענייני ביקורת דרשו ממנו לעשות כן.

(ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דוח המבקר יגיש ראש העירייה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדוח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו.

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

(ה)1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה, תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.

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

(ו) לא יפרסם אדם דוח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא ביקורת של מבקר העירייה, ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה רשאי, באישור הוועדה, להתיר פרסום כאמור.

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

170ג. דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העירייה במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעותי.

170גא. הצוות- עובדי העירייה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראת סעיף 21 א (ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב) (בסעיף זה – חוק מבקר המדינה).

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

(ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העירייה בתוך שלושה חודשים מיום שדו"ח מבקר העירייה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.

(ד) ראש העירייה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסיים, ובלבד שינמק דחייה זו בפני מבקר העירייה והוועדה לענייני ביקורת, בכתב, לא יאוחר משלושה חודשים לאחר שהוגשו לו המלצות הצוות.

(ה) אין בהוראת סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 21 א ו – 21 ב חוק מבקר המדינה.

#### **פרסום דו"ח ביקורת או ממצא ביקורת (תיקון : תש"ן)**

334א המפרסם דו"ח או חלקו או תכנו או ממצא ביקורת, ומפר בכך את סעיף 170ג(ו) או תנאי בהיתר שניתן לו לפי הסעיף האמור, דינו – מאסר שנה.

#### **תקנות (תיקון : תש"ן)**

347. השר רשאי להתקין תקנות בכל עניין הנוגע לביצועה של הפקודה. תקנות כאמור לעניין פעולתו של מבקר העירייה או לעניין הטיפול בדו"ח שהוא מגיש טעונות אישור הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת.

#### **תוספת שנייה לפקודת העיריות (על פי הוראת סעיף 136)**

##### **תקנון בדבר ישיבות מועצה והנהל בהן**

##### **פרק שנים-עשר : דיונים מיוחדים**

סעיף 59 דינים וחשבונות, הצעות תקציב והיטלי ארנונות

(א) ראש העירייה יקבע מועד לדיון מיוחד בדוח השנתי שהגיש הגזבר שיהיה לכל המאוחר חודש לאחר הגשתו; הדיון בדוח מבקר העירייה ובדו"ח מבקר המדינה יהיה באופן ובמועדים הקבועים בסעיף 170ג לפקודה.

(ב) פיטורי עובדים בכירים (תיקון: התש"ן, התשס"ב)

171. (א)...

(ב)(2) לא יפוטר מבקר העירייה שהוא עובדה, אלא באישור המועצה ברוב של שלושה רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(ג) לא תתקבל במועצה החלטה לפיטוריו של מבקר העירייה או היועץ המשפטי לעירייה, אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בעניין הפיטורים.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) יחולו, בשינויים המחויבים, גם על השעיית מבקר העירייה או היועץ המשפטי לעירייה.

(ה) האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסמכותו של בית דין למשמעת, לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח-1978, לפסוק בדבר פיטוריו של עובד עירייה שסעיף זה דן בו, בשל עבירת משמעת כמשמעותה בחוק האמור.

**ועדה לענייני ביקורת [תיקונים: התשל"ט, התש"ן, התשנ"ח (מס' 2), התשס"ב]**  
149ג. (א) המועצה תבחר מבין חבריה ועדה לענייני ביקורת שתפקידה לדון בכל דוח של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור על הביקורת בעירייה, בכל דוח של משרד הפנים על העירייה ובכל דוח של מבקר העירייה, ולעקוב אחרי תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת, והיא רשאית לדון בכל דוח ביקורת אחר על העירייה שהוגש לפי דין; הוועדה תגיש למועצה את סיכומיה והצעותיה.

(ב) מספר חברי הוועדה לא יעלה על שבעה; הרכב הוועדה יהיה תואם, ככל שניתן, את ההרכב הסיעתי של המועצה; ראש העירייה, סגניו וחברי ועדת ההנהלה לא יהיו חברים בוועדה לענייני ביקורת.

(ג)(1) יושב ראש הוועדה לענייני ביקורת יהיה בכפוף להוראות פסקה (2) מהאופוזיציה ולא יכהן כדירקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר;

לעניין סעיף זה יראו את יושב ראש הוועדה לענייני ביקורת כשייך לאופוזיציה, אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:

(א) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העירייה;

(ב) לסיעתו אין ייצוג בוועדת ההנהלה;

(ג) מסיעתו לא מונו סגנים לראש העירייה;

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

(2) היו הסיעות כולן מיוצגות בוועדת ההנהלה או ישנה במועצה סיעה אחת בלבד, יהיה יושב ראש הוועדה 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 העירייה, אם יש במועצה יותר מסיעה אחת.

תפקידים וסמכויות של מבקר העירייה כפי שנקבעו בתקנות

### **תקנות העיריות (דין וחשבון מבקר העירייה) ה-תשל"ד-1974**

בתוקף סמכותי לפי סעיף 347 לפקודת העיריות, אני מתקין תקנות אלה:

#### **1. תאריך הגשת דין וחשבון**

מבקר העירייה יגיש לראש העירייה, לא יאוחר מהאחד באוגוסט בכל שנה, דין וחשבון המתייחס לשנת הכספים שקדמה לאותו תאריך על ממצאי הביקורת שערך.

#### **2. תוכן דין וחשבון**

בדין וחשבון יסכם המבקר את פעולותיו בשטח הביקורת, ויפרט בו את הליקויים.

#### **3. המלצות**

המבקר יביא בדין וחשבון את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם בעתיד.

#### **4. רשימת מעקב**

הדין וחשבון יפרט את המעקב אחרי התיקון של ממצאי הביקורת בדינים וחשבונות קודמים ושל ממצאי הביקורת של מבקר המדינה בנושאים שהם בתחום סמכויותיו של מבקר העירייה, והוא יציין אם הליקוי שעליו הצביעו תוקן.

#### **5. תחילה**

תחילתן של תקנות אלה ביום השלושים לאחר פרסומן.

### **תקנות העיריות (מכרזים) התשמ"ח-1987**

#### **8. מכרז זוטא**

(א) העירייה רשאית להתקשר בחוזה להזמנת טובין או לביצוע עבודה, שערכה עולה על 26,000 שקלים חדשים, אולם אינו עולה על 127,000 שקלים חדשים, על פי מכרז שאינו פומבי (להלן – מכרז זוטא).

(הערה: הסכומים הנזכרים לעיל מתואמים ב-16 בכל חודש לפי שיעור עלית המדד,

וזאת לפי תקנה 2

(ב) הוועדה תנהל רשימה של ספקים וקבלנים, אשר רשאים להשתתף במכרז זוטא ותקבע את אמות המידה שלפיהן יפנו אל הספקים והקבלנים האלה; רשימה זו תהיה פתוחה לעיון הציבור; כל ספק או קבלן רשאי לבקש לצרפו לרשימה האמורה והוועדה תדון בבקשתו; החליטה הוועדה שלא לצרף קבלן או ספק כאמור לרשימה, או החליטה למחוק ספק או קבלן מהרשימה, תנמק את החלטתה; לא תחליט הוועדה אלא לאחר שאפשרה לאותו ספק או קבלן להביא את טענותיו בפניה.

(ג) הוועדה תמציא אחת לשנה למועצה ולמבקר העירייה את רשימת הספקים והקבלנים כאמור, וכן פירוט הספקים והקבלנים שראש העירייה פנה אליהם לפי תקנה זו במכרזי זוטא. פירוט זה יהיה פתוח לעיון הספקים והקבלנים הכלולים בו.

**תקנות העיריות (הסדר רכישות, ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין) התשנ"ח-1998**

#### **26. ספירת מלאי**

(א) אחת לשנה לפחות, בסוף שנת הכספים, תיערך ספירת מלאי (להלן – הספירה) בכל מחסני העירייה; מנהל רכש ואספקה אחראי לספירה שתיערך בפקוח מבקר העירייה ובהשתתפות הגזבר.