

לשנים

2017-2018

תשע"ז-תשע"ט

עיריית קרית מלאכי מבקר העירייה דוח שנתי



עיריית קרית מלאכי



מבקר העירייה
דוח שנתי
לשנים 2017-2018
תשע"ז-תשע"ט



דו"ח זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר העירייה. פרסום, מלא או חלקי, לפני המועד שנקבע להגשתו למליאת העירייה, ללא נטילת רשות מטעם מבקר העירייה אסור עפ"י סעיף 170 ג' (ו') לפקודת העיריות והמפרסם דינו מאסר שנה לפי סעיף 334 א' לפקודת העיריות.



תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>הנושא</u>
	מבוא: .1
4	דבר מבקר העירייה
5	דבר ראש העיר
6	בסיס חוקי בעבודת הביקורת
	דוחות הביקורת .2
12	ממשק גביה הנדסה
31	רישוי עסקים
61	רכש
73	בית ציפורה
87	חנית נכים
105	אבטחת מידע
127	דוח מעקב אחר תיקון ליקויים
131	דוח תלונות הציבור 2017-2018



כז' בסיון תשע"ט
30 יוני 2019

לכבוד
מר אליהו זהר
ראש עיריית קרית מלאכי

הנדון : דו"ח מבקר העירייה לשנים 2017-2018 (דו"ח מספר 12).

הנני מתכבד להגיש לך בזאת את דו"ח הביקורת לשנים 2017-2018 כמתחייב מהוראות סעיף 170 ג' (א) לפקודת העיריות.

דו"ח הביקורת כולל מגוון ביקורות שבוצעו בהתאם לתכנית העבודה השנתית, תלונות, יוזמות ואירועים שונים.

דו"חות הביקורת משקפים את הנורמות הנדרשות לתרבות אירגונית המתבססת על קיום החוק ומנהל תקין.

לנגד עיני הביקורת ניצבים יעדים של חסכון והתייעלות, התמקצעות ואיכות השירות תוך שמירה על החוק, עיקרון השוויון וטוהר המידות.

כל זאת ניתן להבטיח בסיוע ההנהלה ועובדי הרשות בלבד.

בסוף הדו"ח מופיע פרק של מעקב אחר תיקון ליקויים משנים קודמות; הצוות לתיקון ליקויים בראשות המנכ"ל מקיים דיונים ומקבל החלטות בהתאם לממצאי והמלצות הביקורת.

אני מודה מקרב לב לראש העירייה, מר אליהו זהר, על הסיוע והגיבוי המלא לה זוכה הביקורת, למנכ"ל העירייה, מר תמיר היזמי, לראשי המנהלים והאגפים ולכלל עובדי העירייה, הרואים בביקורת כלי עזר לשיפור ויעול המערכת בכללותה.

לסיום ברצוני להודות ליו"ר ועדת הביקורת מר אליאור עמר ולחברי ועדת הביקורת, אשר הקפידו להגיע ולקיים את ישיבות הועדה תוך התייחסות עניינית לנושאים ולהמלצות שנידונו.

בכבוד רב,
איתי קורן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



כא' באב תשע"ט
22 אוגוסט 2019

לכבוד

**חברי מועצת העיר
שלום רב,**

"משא"

דבר ה'

אל ישראל

ביד

"מלאכי"

הריני מתכבד להגיש לעיונכם את דו"ח הביקורת מס' 12 של מבקר העירייה לשנים 2017-2018, כמתחייב בפקודת העיריות סעיף 170 ג.

הדו"ח המוצג מקיף מגוון רחב של נושאים וזאת בהתאם לתוכנית העבודה ולמשימות השונות שנסופו במהלך עריכת הביקורת השנתית. המלצות הביקורת ויישומן מהווים בסיס איתן וחשוב למערכת העירונית בקריית מלאכי.

קריית מלאכי נמצאת בתנופת עשייה ומהפכה נרחבת בכל הקשור לתחומי החיים במרחב העירוני, ועל כן עלינו כמערכת להקפיד הקפדה יתרה על קיום כל חוק, נוהל, הוראה וכיו"ב.

כפי שצינתי בעבר, הביקורת הינה עוגן ואבן יסוד בכל ארגון השואף לייעל, לשפר ולצעוד לקדמת העשייה הציבורית.

הפקת הלקחים מדו"ח הביקורת ויישום המלצותיו הינם כלי עבודה שבעזרתם אנו, בין היתר, נמדדים לצורך שיפור המערכת בכללותה.

תושבי קריית מלאכי ניצבים תמיד בראש סולם העדיפות העירוני, ועל כן מנהלי האגפים והמחלקות וכלל עובדי העירייה מונחים לתת את השירות המיטבי לכלל התושבים בעיר.

תודתי נתונה למבקר העירייה, מר איתי קורן, למנכ"ל העירייה, מר תמיר היזמי ועובדי העירייה על שיתוף הפעולה שלהם עם עבודת הביקורת.

בכבוד רב,

אליהו ללו זוהר

ראש העיר



הבסיס החוקי לעבודת מבקר העירייה

להלן הסעיפים בפקודת העריות המתייחסים לתפקידי המבקר ולעבודת הביקורת.

- 149 ג. ועדה לעניני ביקורת תיקונים: התשל"ט, התש"ן, התשנ"ח (מס' 2 התשס"ב [מס' 3]).**
- (א) המועצה תבחר מבין חבריה ועדה לעניני ביקורת שתפקידה לדון בכל דו"ח של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור על הביקורת בעירייה, בכל דו"ח של משרד הפנים על העירייה ובכל דו"ח של מבקר העירייה, ולעקוב אחרי תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת, והיא רשאית לדון בכל דו"ח ביקורת אחר על העירייה שהוגש לפי דין; הועדה תגיש למועצה את סיכומיה והצעותיה.
- (ב) מספר חברי הועדה לא יעלה על שבעה; הרכב הועדה יהיה תואם, ככל שניתן, את ההרכב הסיעתי
- (ג) (1) יושב ראש הועדה לעניני ביקורת יהיה, בכפוף להוראות פסקה (2) מהאופוזיציה ולא יכהן כדירקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר; לענין סעיף זה יראו את יושב ראש הועדה לעניני ביקורת כשייך לאופוזיציה אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:
- (א) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העירייה;
- (ב) לסיעתו אין ייצוג בועדת 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 בועדת ההנהלה או ישנה במועצה סיעה אתת בלבד, יהיה יושב ראש הועדה לעניני ביקורת מי שהתקיימו בו לפחות כל אלה:
- (א) הוא אינו חבר בועדת ההנהלה;
- (ב) הוא אינו מכהן כיושב ראש ועדת הכספים או המכרזים;
- (ג) הוא אינו מכהן כדירקטור בגוף עירוני מבוקר;
- (ד) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העירייה, אם יש במועצה יותר מסיעה אחת.

170 א. תפקידי המבקר [תיקונים: התשל"ט, התש"ן, התשנ"ח (מס' 2 התשס"ב [מס' 3]).

- (א) ואלה תפקידי המבקר:
- (1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-0965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
- (2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה;
- (3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנהלה הנהוגים בעירייה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;



- (4) לבקר את הנהלת חשבונות העירייה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העירייה ושמירת רכוש והחזקתו מניחות את הדעת.
- (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 אותה שנת תקציב או משתתפת במינוי הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".
- (ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א) יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת -
- (1) על פי שיקול דעתו של המבקר;
 - (2) על פי דרישת ראש העירייה לבקר ענין פלוני;
 - (3) על פי דרישת הועדה לענין ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.
- (ד) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.
- (ה) מבקר 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.
- (ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העירייה, כפי שהגיש אותן מבקר העירייה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי.

170. המצאת מסמכים ומסירת מידע (תיקונים: התש"ן, התשס"ב [מס' 3]).

- (א) ראש העירייה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העירייה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר העירייה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העירייה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העירייה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.
- (ב) למבקר העירייה או עובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של העירייה או של המשרתים את העירייה או של גוף עירוני מבוקר.
- (ג) לגבי מידע החסוי על-פי דין, יחולו על מבקר העירייה ועל עובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל באותו מידע.
- (ד) עובדו של מבקר העירייה שאינו עובד העירייה, יחולו עליו, לענין 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 מוועדתיה או כל ועדה מוועדותיו של גוף עירוני מבוקר; בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו.



170ג. דו"ח מבקר (תיקונים: התשל"ט, התש"ן, התשס"ב [מס' 3]).

- (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 בהוראת 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 דו"ח על ממצאי ביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העירייה או הועדה לענייני ביקורת דרשו ממנו לעשות כן.
- (ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דו"ח המבקר יגיש ראש העירייה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדו"ח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.
- (ד) הועדה לענייני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העירייה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העירייה כאמור בסעיף קטן (ג). לא הגיש ראש העירייה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העירייה לוועדה בטרם תשלים הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העירייה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.
- (ה) (1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור;
- (2) לא הגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), או לא המציא ראש 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) להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא בקורת של מבקר העירייה, ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה רשאי, באישור הועדה, להתיר פרסום כאמור.
- (ז) היה למבקר העירייה יסוד להניח שראש העירייה או היועץ המשפטי של העירייה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, התשל"ז-1977, יעביר המבקר את העניין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

170ג1. חומר שאינו ראייה (תיקון התשס"ב).

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



170ג(א). צוות לתיקון ליקויים (תיקון התשס"ה [מס' 9]).

- (א) בסעיף זה, "הצוות" - עובדי העירייה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראות סעיף 21 א (ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 [נוסח משולב] (בסעיף זה - חוק מבקר המדינה)
- (ב) הצוות ידון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדוח שהגיש מבקר 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 שדוח מבקר העירייה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.
- (ד) ראש העירייה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחייה זו לפני מבקר העירייה והוועדה לענייני ביקורת, בכתב, לא יאוחר משלושה חודשים לאחר שהוגשו לו המלצות הצוות.
- (ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 20א ו-20ב לחוק מבקר המדינה.



334 א. פרסום דוח ביקורת או ממצא ביקורת (תיקון: התש"ן)

(א) המפרסם דו"ח או חלקו או תכנו או ממצא ביקורת, ומפר בכך את סעיף 170 ג(ו) או תנאי בהיתר שניתן לו לפי הסעיף האמור, דינו - מאסר שנה.

57. (א) ראש העיריה יקבע מועד לדיון מיוחד בדו"ח השנתי שהגיש מיוחדים שניה הגזבר, שיהיה לכל המאוחר חודש לאחר הגשתו; הדיון בדו"ח מבקר העיריה ובדו"ח מבקר המדינה יהיה באופן ובמועדים הקבועים בסעיף 170 ג לפקודה.

דו"ח המבקר תקנות העיריות בתוקף סמכותי לפי סעיף 747 לפקודת העיריות אני מתקין תקנות דין וחשבון אלה:
מבקר העיריה
תשל"ד - 1974¹

תאריך הגשת דין-וחשבון

1. מבקר העיריה יגיש לראש העיריה, לא יאוחר מהאחד באוגוסט בכל שנה, דין-וחשבון, המתייחס לשנת הכספים שקדמה לאותו תאריך על ממצאי הביקורת שערך.

תוכן דין-וחשבון

2. בדין-וחשבון יסכם המבקר את פעולותיו בשטח הביקורת וכן -
(א) יפרט כל ליקוי ופגיעה בחוק בצירוף הסברים שקיבל, לסיבות הפגיעה או הליקוי.
(ב) יביא את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם.
(ג) יציין באם הליקוי שעליו הצביע תוקן או מה נעשה לשם תיקונו.

רשימת מעקב

3. לדין-וחשבון תצורף רשימת מעקב אחרי תיקון ממצאי הביקורת של דינים וחשבונות קודמים ושל ממצאי הביקורת של מבקר המדינה.

השם

2. לתקנות אלה ייקרא "תקנות העיריות (דין-וחשבון מבקר העיריה), תשל"ד - 1974".
י"ז באדר תשל"ד (11 במרס 1112).

יוסף בורג

שר הפנים

¹ קובץ תקנות מס' 1/31, י"ב בניסן תשל"ז, 2.2.1112.
דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, תשכ"ד, עמ' 111.



זוחות הביקורת





דו"ח ביקורת
בנושא
ממשק גביה הנדסה





רקע – היטלי הפיתוח והיטלי השבחה

הרשות המקומית מממנת את פיתוח התשתיות העירוניות באמצעות גבייה של היטלי פיתוח והיטלי השבחה המוגדרים על פי סעיף 1 לתקנות רישוי הבניה (הוראת שעה), תש"ן 1990, כתשלום חובה: "אגרות, היטלים או תשלומים אחרים שיש לשלם לרשות מקומית או לוועדה מקומית לתכנון ובניה, לפי העניין, על פי כל חיקוק ואשר מתן היתר בנייה מותנה בתשלומם"

1.1 היטל השבחה בישראל הינו תשלום חובה הנדרש מבעל מקרקעין או מחוכר לדורות על ידי הוועדה המקומית אשר אישרה תכנית והביאה בכך לעליית שווי המקרקעין שלו. החובה לתשלום ההיטל חלה על הבעלים או החוכר לדורות. גובה ההיטל הוא מחצית מעליית השווי של המקרקעין, עקב האישור. מועד התשלום של ההיטל הוא ביום "מימוש הזכויות" במקרקעין.

1.2 היטל פיתוח הוא מס מוניציפלי, המהווה תשלום חובה שנדרש מבעל מקרקעין או מחוכר לדורות, על ידי רשות מקומית או תאגיד מים וביוב, במועד הנחת תשתית מוניציפלית או בטרם מתן היתר בנייה.

רשויות מקומיות הוסמכו בפקודת העיריות להקים תשתיות עירוניות (כגון: כבישים, מדרכות, ניקוז וכיוצא באלה), וכן לקבוע חוקי עזר שיחייבו את בעלי הנכסים בתחומי הרשות לממן את הקמתן של תשתיות אלה. המימון נעשה בתשלום אגרות, היטלים או דמי השתתפות. מכוח סמכות זו התקינו הרשויות המקומית חוקי עזר שונים כגון: חוק עזר לסלילת רחובות ומדרכות, חוק עזר לתיעול וניקוז.

1.3 אופן חישוב ההיטלים:

התשלום המוטל על כל בעל נכס מורכב דרך כלל משני רכיבים, האחד עבור שטח הקרקע של הנכס והשני עבור השטח הבנוי. סכום החיוב עבור הקרקע מחושב לפי שטח הקרקע כפול התעריף לכל מ"ר קרקע. סכום החיוב עבור השטח הבנוי מחושב לפי השטח הבנוי כפול התעריף לשטח הבנוי. במספר רשויות מחייבים נכסים מסוימים שאינם מיועדים למגורים, לפי נפח הבניין (במקום לפי שטח הבניין). בדרך כלל, כדי לקבוע מהו התעריף עבור כל מ"ר, עורכת הרשות המקומית תחשיב, הלוקח בחשבון את הבנייה הקיימת, את הבנייה העתידית הצפויה ברשות ואת העלות הכוללת של הנחת התשתיות ומחלצת את התעריף על ידי חלוקה של כלל העלויות בכלל השטחים. התעריפים הינם קבועים בחוקי העזר שהרשות עורכת ומפרסמת לציבור.

1.4 חוקי עזר:

חוק עזר עירוני הוא חוק התקף בתחומה של רשות מקומית מסוימת במדינת ישראל. על מנת שייכנס לתוקף, חוק עזר חייב להיות מאושר על ידי מועצת הרשות המקומית ולא להידחות על ידי שר הפנים (במקרים מסוימים נדרש אישור של שר הפנים).

היטלי הפיתוח אותם גובה עיריית קריית מלאכי על פי חוקי עזר הינם:

- א. היטל סלילה - נועד לממן סלילה של כבישים ומדרכות
- ב. היטל תיעול וניקוז – נועד לממן הנחה של תעלות ניקוז מי גשמים



ג. היטל שצ"פ - שטחים ציבוריים פתוחים - נועד לממן פתוח שטחים ציבוריים פתוחים כגון גנים ציבוריים

1.5 חוקי עזר עיריית קריית מלאכי:

עיריית קריית מלאכי גובה היטלי פיתוח מתוקף חוקי עזר לסלילת כבישים ומדרכות, תיעול וניקוז וכן פיתוח שטחים ציבוריים פתוחים.

בשנת 2010 עיכנה העירייה את חוקי העזר לסלילת כבישים ומדרכות, תיעול וניקוז.

בשנת 2016 פירסמה העירייה עידכון לחוק עזר לפיתוח שטחים ציבוריים פתוחים.

בשנת 2017 עיכנה העירייה תעריפים לחוק עזר תיעול ובחודש מאי בשנת 2018

עידכנה העירייה את חוק העזר לסלילת כבישים ומדרכות. הביקורת הסתמכה בבדיקתה

על חוקי העזר לסלילת כבישים ומדרכות ותיעול וניקוז משנת 2010 וכן על חוקי העזר

לשצ"פ לעדכון משנת 2016 ושנת 2010.

1.6 סעיף 1 לתקנות רישוי בנייה, (הוראת שעה) תש"ן – 1990 קובע כי תשלומי חובה

כוללים בין היתר: "אגרות, היטלים או תשלומים אחרים שיש לשלם לרשות מקומית

או לוועדה מקומית לתכנון ולבנייה, לפי העניין, על פי כל חיקוק ואשר מתן היתר בנייה

מותנה בתשלוםם".

להלן התעריפים החדשים לחוק העזר היטל סלילת כבישים ומדרכות לפי התוספת הראשונה התשע"ה - 2010:

שיעורי ההיטל

בשקלים חדשים

	1. היטל סלילת כבישים (תשתית על) -	
14.33	(א) לכל מ"ר משטח הקרקע, כולל שטח הקרקע שעליו עומד הבניין	
21.65	(ב) לכל מ"ר משטח הבניין	
	2. היטל סלילת כבישים (תשתיות פנימיות) -	
42.56	(א) לכל מ"ר משטח הקרקע, כולל שטח הקרקע שעליו עומד הבניין	
64.29	(ב) לכל מ"ר משטח הבניין	
	3. היטל סלילת מדרכות (תשתית על) -	
7.17	(א) לכל מ"ר משטח הקרקע, כולל שטח הקרקע שעליו עומד הבניין	
10.82	(ב) לכל מ"ר משטח הבניין	
	4. היטל סלילת מדרכה (תשתיות פנימיות) -	
21.28	(א) לכל מ"ר משטח הקרקע, כולל שטח הקרקע שעליו עומד הבניין	
32.14	(ב) לכל מ"ר משטח הבניין	
	5. היטל סלילת רחוב משולב -	
85.34	(א) לכל מ"ר משטח הקרקע, כולל שטח הקרקע שעליו עומד הבניין	
128.90	(ב) לכל מ"ר משטח הבניין	



להלן תעריף היטל תיעול וניקוז (לפי משרד הפנים) המעודכן לפי חוק העזר התשע"ה-2010:

שיעורי ההיטל

בשקלים חדשים

25.82

קרקע, לכל מ"ר משטח הקרקע

55.69

בניין, לכל מ"ר משטח הבניין

להלן תעריף היטל שצ"פ (לפי משרד הפנים) המעודכן לשנת 2016:

שיעורי ההיטל

בשקלים חדשים

9.16

בעד קרקע מכל סוג, לכל מ"ר משטח הקרקע

45.82

בעד בניין, לכל מ"ר משטח הבניין

במסגרת בדיקה זו נבחנו חיובי היטלי פיתוח הנובעים מבקשה לקבלת היתר בניה למבנים חדשים ותוספות בלבד.

2. מטרת הביקורת:

2.1 בדיקת ממשק העבודה בין מחלקת הנדסה והוועדה המקומית לתכנון ולבנייה לבין גזברות העירייה ומחלקת הגבייה בכל הקשור לחיוב וגביית היטלי פיתוח והיטלי השבחה.

2.2 בדיקת תהליכי העבודה, באגף הנדסה ובגזברות העירייה, כמפורט להלן:

2.2.1 קיום נוהלי עבודה לחישוב אגרות והיטלים ואופן גבייתם.

2.2.2 אופן חישוב אגרות והיטלים לפני קבלת היתר ולאחריו בדיקת תהליכי העבודה מעת אישור החיוב ועד גביית החוב.

2.2.3 השוואה בין היתרי הבנייה שניתנו בתקופה שקדמה לביקורת לבין הרישום במחלקת הגבייה.

2.2.4 קיום מנגנונים שיבטיחו חיוב מלא ועדכון החיוב במערך הגבייה.

2.2.5 מעקב אחר חייבים ותשלומים.

2.2.6 סיכום ממצאים ומסקנות.

3. היקף ושלבי הביקורת:

הביקורת התבססה על נתוני מחלקת הנדסה וכן על פלטים מתוך המערכות

הממוחשבות של אגף הנדסה ואגף הגבייה בעירייה.

הביקורת ביצעה את הפעולות הבאות:

3.1 סקירת הוראות החוק והתקנות הרלוונטיים לביקורת.

3.2 סקירת נהלי העירייה תכתובות ודו"חות פנימיים.

3.3 שיחות וברורים עם מנהלים ועובדים.

3.4 בדיקת חיובים וגבייה.

3.5 בחינת קיומם והלימותם של אמצעי הבקרה הפיקוח.

3.6 בדיקות מבוססות ומדגמיות.

3.7 סיכום וממצאים.



4. ממצאי הביקורת

4.1 נתונים כספיים

4.1.1 להלן נתוני הגבייה כפי שנתקבל ממחלקת הגבייה:

שנה	2015	2016	2017
גבייה מהיטלי פיתוח	375,049	7,022,813	3,787,417
גבייה מהיטלי השבחה	לא נתקבלו נתונים ממחלקת הגבייה	לא ניתנו נתונים ממחלקת הגבייה	4,556,868
אגרות בנייה	לא נתקבלו נתונים ממחלקת הגבייה	2,996,954	2,329,056
סך גבייה	375,049 ש"ח	10,019,767 ש"ח	10,673,341 ש"ח

- לא נתקבלו ממחלקת הגבייה נתוני גבייה מהיטלי השבחה לשנים 2015 – 2016, כמו כן לא נתקבלו נתוני גבייה מאגרות בנייה בשנת 2015.
- הגבייה מהיטלי פיתוח גדלה משמעותית בשנים 2016 ו-2017 לעומת שנת 2015.

4.2 נהלים ובקורות

במהלך הבדיקה ביקשה הביקורת את הנהלים הכתובים הרלוונטיים לעניין הגדרות ואחריות תפקידים שטחי בינוי מתוכננים, חישוב שטחי החיוב בגין היטלי פיתוח ואגרות, חישוב ועריכת חשבון חיוב כספי, תהליך הגבייה וחיובי הצמדות.

4.2.1 במחלקות ההנדסה והגבייה בעירייה לא קיימים נהלים כתובים לתהליך העבודה, אופן חישוב השטחים, העברת הנתונים והבקרה מול החלטות הוועדה המקומית בנושא היטלי פיתוח והיטלי השבחה.

4.2.2 לא קיימים הגדרות תפקיד ידועים ואחריות תפקידים במחלקת הנדסה בנושא חישוב חיובים, בקרות, נתוני המערכת הממוחשבת וסנכרון עם יתר המחלקות הרלוונטיות בעירייה.

4.2.3 לא קיימים נהלים כתובים במחלקת הגבייה אודות חיוב וגביית היטלי פיתוח ואגרות.

המלצות הביקורת

יש ליצור נהלים כתובים וברורים במחלקות ההנדסה והגבייה בעירייה בכל הקשור לחיוב וגבייה מאגרות, היטלי פיתוח והיטלי השבחה. רצוי שהנהלים יתייחסו בין היתר להגדרות ואחריות התפקיד, תהליך העבודה לקליטת נתונים מהוועדה המקומית, חישוב חיוב היטלים והאגרות, בקרות ומעקב אחר התהליך, תיעוד הנתונים וממשק העברת הנתונים בין מחלקת הנדסה למחלקת הגבייה בעירייה.



4.3 הליך הוצאת חיוב בגין היטלי פיתוח:

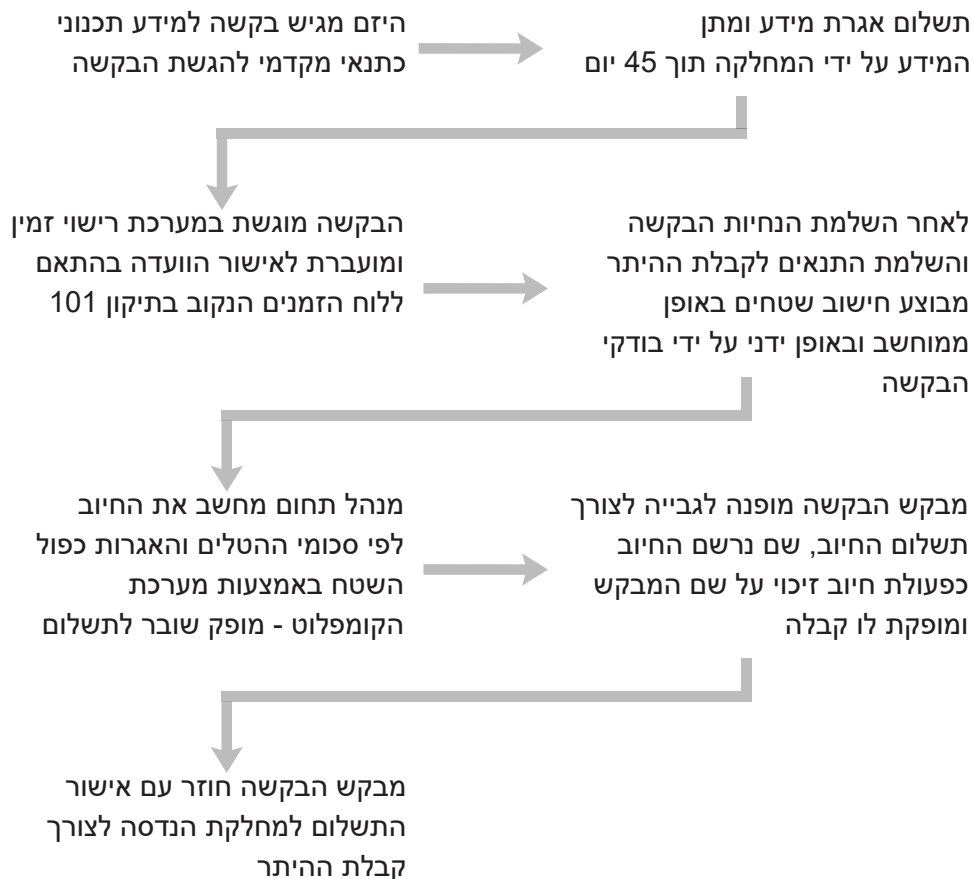
להלן השלבים להוצאת חיוב וגביית היטלי פיתוח בגין בקשה להיתר בניה חדשה או תוספות בניה:

בנייה חדשה

- 4.3.1 שלב מקדמי-היזם מגיש בקשה למידע תכנוני להיתר. לאחר מכן היזם מקבל תיק מידע תכנוני ומשלם אגרה, ולאחר מכן מקבל המבקש תיק מידע תכנוני בתוך 45 יום מיום קליטת הבקשה.
- 4.3.2 עורך הבקשה מגיש באמצעות מערכת רישוי זמין את הבקשה להיתר, בבקשה להיתר מפורטות כל תוכניות ההיתר.
- 4.3.3 הבקשה עוברת לאישור הוועדה, הבודקת את התוכניות בהתאם לתב"ע וקובעת את ההנחיות והתנאים הנדרשים לקבלת היתר.
- 4.3.4 לאחר השלמת כל התנאים והאישורים הנדרשים שהתנתה הוועדה מבוצע חישוב שטחים לחיוב בהיטלי פיתוח והיטלי השבחה, באמצעות תחשיב ידני ובשילוב רובוט.
- 4.3.5 מנהל התחום במחלקת הנדסה לוקח את החישובים ומכניס למערכת הקומפלוט לצורך חישוב החיוב לאגרות והיטלים ומפיק שובר על פי תעריף חוקי עזר במערכת הקומפלוט.
- 4.3.6 לאחר חישוב החיוב, הוא מועבר למבקש הבקשה לתשלום באמצעות תחשיב במחלקת הגבייה.
- 4.3.7 מבקש הבקשה מגיע למחלקת הגבייה לצורך תשלום ההיטלים והאגרות, שם מבוצעים פתיחת חיוב וזיכוי לתשלום במערכת הגבייה. התשלום נזקף לפי שם המשלם.
- 4.3.8 מבקש הבקשה חוזר למחלקת הנדסה להצגת אישור התשלום על היטלי פיתוח ואגרות ולסריקתו במערכת קומפלוט לתיעוד.
- 4.3.9 לאחר השלמת הבנייה מתבצעת השוואה בין הנתונים של החיוב באגרות והיטלים לבין הבנייה בפועל-נשלח מודד מטעם חברת הגבייה לצורך בדיקת השטחים. במקרה של תוספות לבנייה קיימת שאינן מצריכות טופס 4 מתבצע פיקוח ע"י מחלקת הנדסה, ובמקרים של מכירת נכס נשלח גם כן מפקח לבדוק חריגות בנייה בנכס.



תרשים זרימה לביצוע הפקת היתר:



הערות הביקורת

- א. לא קיים ממשק ממוחשב בין אגף הנדסה לבין מחלקת הגבייה והגזברות בכל הנוגע לחיובים ותשלומי אגרות והיטלי פיתוח בגין בנייה חדשה או תוספות בנייה. פירושו של דבר שלא ניתן ולא מבוצע מעקב וסינכרון בין החיובים הפתוחים באגף הנדסה לבין התקבולים באגף הגבייה, אשר אינו מאפשר לרשות לבצע מעקב תקציבי ובקורות נדרשות.
- ב. הרישום באגף הגבייה מבוצע על פי שם המשלם ואינו נזקף לנכס, ולכן לא ניתן לבצע הצלבה של נתוני ארנונה באופן ממוחשב בדגש על תשלומים בגין חריגות בנייה.
- ג. היעדר ממשק ובקרה על תחום תשלום ההיטלים עלול להוביל למצב בו יזם עולה על הקרקע לעבודות פיתוח, טרם תשלום ההיטלים, בדגש על חריגות בנייה.
- ד. החישוב של שטחי החיוב בהיטלי פיתוח מתבצע בחלקו בצורה ידנית ללא בקרה נוספת.



- ה. ישנם פערים מהותיים בין נתוני חיוב וגבייה שהועברו על ידי מחלקת הנדסה לבין נתוני הגבייה בפועל הרשומים במחלקת הגבייה.
- ו. לא קיים נוהל פיקוח על חריגות בנייה או תוספות בנייה. קיומו של נוהל זה ימנע אובדן הכנסה בגין תוספות בניה לא מדווחות.

המלצות הביקורת

- א. הביקורת ממליצה לבצע ממשק ממוחשב בין מחלקות הנדסה, גבייה וגזברות בכל הקשור לחיוב וגביית היטלי פיתוח, השבחה ואגרות בנייה. רצוי לשים דגש על סינכרון נתוני הנכסים, מס' משלמים, נתונים סטטוטוריים, נתוני חיוב ותשלומים, על מנת למנוע טעויות בעתיד, אי סדרים ושמירה על שלמות ואימות הנתונים.
- ב. הביקורת ממליצה לקיים נוהל בקרה לפיקוח על חריגות בנייה ברחבי העיר.

4.4 מנגנוני בקרה ומעקב

- 4.4.1 באגף הגבייה ובאגף ההנדסה לא מופקים דוחות ביצוע תקופתיים אודות חיובים וגביית היטלי פיתוח, השבחה ואגרות. כמו כן לא מתקיימים דיונים והצגת נתונים באופן שוטף לאגף גזברות ולא מתבצע מעקב באופן שוטף אחר הגבייה.
- 4.4.2 אין גורם הנדסי במחלקת הנדסה המבצע בקרה אודות חיובי היטלים ואגרות לאחר חישוב החיוב למבקש ההיתר. כמו כן, ההצמדות נעשות באופן אוטומטי על ידי המערכת ההנדסית.
- 4.4.3 לא מתבצעת בקרה במחלקת הנדסה אודות הקבלת נתונים בין החיוב שהתקבל להיטלים ואגרות לבין התשלומים המתבצעים בפועל במחלקת הגבייה.
- 4.4.4 הביקורת בדקה את נתוני הגבייה כפי שרשום במחלקת הנדסה אל מול נתוני הגבייה במחלקת הגבייה בעירייה. להלן ממצאי הבדיקה:

מקור הנתונים	סעיפים	2015	2016	2017
מחלקת הגבייה	סך הכל גבייה מאגרות והיטלים	375,049	10,019,767	10,673,341
מחלקת הנדסה	סך הכל גבייה מאגרות והיטלים	4,841,117	8,757,909	5,540,444
הפרש בש"ח		4,466,068	1,261,858	5,132,897

הערות הביקורת

- א. ישנו חוסר התאמה בין נתוני סך הגבייה מאגרות והיטלים במחלקת הנדסה לבין הנתונים ממחלקת הגבייה בעירייה.
- ב. על מנת לאמוד את חוסר ההתאמה בין הנתונים יש לבצע בדיקה מעמיקה של חוסר הסינכרון בין הנתונים ולבחון את הפערים.



המלצות הביקורת

- א. הביקורת ממליצה להציג דוחות ביצוע גבייה תקופתיים ומעקב הכנסות מגביית היטלי פיתוח, השבחה ואגרות בנייה לגזברות העירייה ולבצע עקב בהתאם לתקציב שתוכנן מראש.
- ב. הביקורת ממליצה לבצע בקרה שוטפת או מדגמית על אופן חישוב החיוב להיטלים ואגרות טרם העברתם למבקש ההיתר, וזאת מגורם הנדסי במחלקה.
- ג. יש לבצע בדיקה לגבי ההפרש בין נתוני החיוב והגבייה במחלקת ההנדסה לעומת מחלקת הגבייה ולבדוק את הסיבות לפערים.

4.5 בדיקה מדגמית

4.5.1 הביקורת ביצעה בדיקה מדגמית של תהליך החיוב והגבייה בגין היטלי פיתוח ואגרות על בנייה חדשה ותוספות בנייה ברשות, כאשר נלקחו לבדיקה 20 תיקים לפי ההתפלגות

מס' מסערכת	תיאור הבקשה	חישוב היטלים	הצמדות וריביות	קיום תשלום תואם לתיק	הערות הבדיקה	מסמכים להנחות וזיכויים
1	20150138	בנייה חדשה	תקין	תקין	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלים בגין תשתיות צמודות ונגבו רק על תשתיות על
2	2017006	תוספת בנייה	תקין	העברה בטאבו	העברה בטאבו	אין צורך
3	20150086	תוספת בנייה	תקין	תקין	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%
4	20150106	בנייה חדשה	תקין	תקין	תקין	אין צורך



מסמכים להנחות וזיכויים	הערות הבדיקה	קיום תשלום תואם לתיק	הצמדות וריביות	חישוב היטלים	תיאור הבקשה	מס בקשה במערכת	מס
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150121	5
אין צורך		הסכום ששולם במחלקת הגבייה שניתן תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150134	6
אין צורך		הסכום ששולם במחלקת הגבייה שניתן תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150152	7
אין צורך		טרם שולם - אין היתר	טרם שולם אין היתר		בנייה חדשה	20150158	8
אין צורך		לא ניתן היתר	לא ניתן היתר		בנייה חדשה	20150182	9
קיים	חיוב ההיטלים נגבה רק על תשתיות על	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150186	10



מסמכים להנחות וזיכויים	הערות הבדיקה	קיום תשלום תואם לתיק	הצמדות וריביות	חישוב היטלים	תיאור הבקשה	מס בקשה במערכת	מס
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150012	11
אין צורך		הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20140072	12
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150092	13
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20150074	14
אין צורך		הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20160088	15
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	בנייה חדשה	20170056	16



מסמכים להנחות וזיכויים	הערות הבדיקה	קיום תשלום תואם לתיק	הצמדות וריביות	חישוב היטלים	תיאור הבקשה	מס בקשה במערכת	מס
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלי סלילת כבישים ומדרכות. נגבה היטל תיעול בגובה 5%	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה.	תקין	תקין	תוספת בנייה	20150203	17
קיים	ישנו פטור של 100% על חיוב היטלים בגין תשתיות צמודות ונגבו רק על תשתיות על	הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה	תקין	תקין	בנייה חדשה	20170001	18
אין צורך		הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה	תקין	תקין	בנייה חדשה	20160034	19
אין צורך		הסכום ששולם במחלקת הגבייה אינו תואם לנתוני הגבייה ממחלקת הנדסה	תקין	תקין	בנייה חדשה	20170007	20

4.5.2 הבאה: 17 תיקי בנייה חדשה ו- 3 תיקי תוספות בנייה בעיר. בדיקת התיקים כללה את האלמנטים הבאים:

- בחינת החיוב שהופק על ידי מחלקת הנדסה.
- בחינת החיוב שהופק על ידי הגזברות המבססים אופן החיוב ומתן הפחתות/ הנחות/ זיכויים.
- קיומו של תשלום התואם את החיוב שהופק בתיק.
- תוספת בניה חדשה למבנה קיים – בדיקת חיוב וגבייה בגין התוספת בהיטלי פיתוח.
- בדיקת עידכון שטחי ארנונה לנכסים, אשר ביקשו תוספות בנייה.



4.5.3 להלן ממצאי הבדיקה המדגמית אודות חיוב וגביית היטלים ואגרות:

- מתוך 20 תיקים שנבדקו, בכ-10 תיקים ניתנו הנחות או פטורים מתשלום היטלי פיתוח, כפי שמפורט בטבלה לעיל; בנוסף ביקשה הביקורת אסמכתאות ואישורים למתן הזיכויים וההנחות ומצאה סעיף זה כמתקין.
- הביקורת מבקשת לציין כי בעת דרישת הנתונים אודות תיקי בקשות להיתר, חלק מהחומרים לא היו במערכת המידע ההנדסית והיה צורך לבקש במיוחד מהיועצת המשפטית חומרים ואישורים בנוגע לזיכויים והנחות לתשלום ההיטלים.

4.5.4 הערות הביקורת

4.5.4.1 מתוך 20 תיקים שנבדקו, ב-16 תיקים לא הייתה התאמה בין נתוני הגבייה מהיטלים

ואגרות כפי שרשום במחלקת הנדסה לבין נתוני הגבייה המופיעים בחשבוניות שניתנו ממנהל מחלקת הגבייה.

4.5.4.2 ישנו חוסר בנתונים המופיעים במחלקת הגבייה לעומת מחלקת ההנדסה בכל הקשור לכתובות ופרטי משלם בכל תיק תשלום.

4.5.4.3 יש לבדוק את הסיבות לפערים בסכומי הגבייה במחלקת הנדסה אל מול החשבוניות שהופקו ונתוני הגבייה במחלקת הגבייה.

4.5.5 הביקורת בחנה את נושא עדכון שטחי הארנונה לנכסים שביקשו אישורי תוספות בנייה ואשר שולמו ההיטלים והאגרות בגינם.

להלן ממצאי הבדיקה המדגמית אודות הוספת שטחי חיוב בארנונה לתוספות בנייה:

מס	מס בקשה	שטח תוספת	גוש	חלקה	תאריך הגשה להיתר	תיאור בקשה	תעריף ארנונה למ"ר לשנה	האם בוצעה תוספת לשטח הארנונה לנכס	הכנסות מארנונה לשנה בגין תוספת הבנייה
1	20140026	52	2929	20	23/03/2014	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	2147.6
2	20140103	14	2474	15	16/11/2014	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	578.2
3	20150014	24.5	2422	73	27/01/2015	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	1011.85
4	20150022	17.5	2422	71	02/02/2015	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	722.75
5	20150070	4.08	2929	18	12/03/2015	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	168.504



מס	מס בקשה	שטח תוספת	גוש	חלקה	תאריך הגשה להיתר	תיאור בקשה	תעריף ארנונה למ"ר לשנה	האם בוצעה תוספת לשטח הארנונה לנכס	הכנסות מארנונה לשנה בגין תוספת הבנייה
6	20150117	4.24	2930	28	19/05/2015	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	175.112
7	20150147	53.7	2467	268	12/08/2015	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	2217.81
8	20150063	297	301	60	15/02/2015	תוספת למבנה קיים	41.3	לא	12266.1
9	20160013	37.4	2422	73	22/02/2016	תוספת למבנה קיים- בדיעבד	41.3	לא	1544.62
10	20160075	11.3	2473	89	28/11/2016	תוספת למבנה קיים- בדיעבד	41.3	לא	466.69
								סך הפסד לשנה	21,299

• על פי סעיף 5.1 בצו הארנונה של עיריית קריית מלאכי לשנת 2018:

יחידה או מבנה המשמשים למגורים בלבד, לרבות בתי אבות: סוג הנכס 110,120,130 - התעריף השנתי למ"ר הינו 41.3 ש"ח.

הערות הביקורת

- א. מממצאי הבדיקה המדגמית שנעשתה לעשרה נכסים שקיבלו היתר לתוספת בנייה עולה כי לא עודכנו בעשרה נכסים תוספות לחיוב שטחי הארנונה במערכת הגבייה בעירייה.
- ב. על פי תעריף צו הארנונה, אי עדכון שטחי הארנונה במחלקת הגבייה עלול לגרום לאובדן של 21,300 ש"ח בשנה בגין הנכסים שנבדקו (כמפורט בטבלה לעיל). הביקורת מבקשת לציין כי לפי נתוני מחלקת הנדסה נתקבלו 65 היתרים לתוספות בנייה בשנים 2015-2017, כך שאובדן הכנסות לעירייה מארנונה בגין נכסים שקיבלו היתר לתוספת בנייה עלול להיות גבוה יותר.
- ג. לא מבוצעות פעולות מעקב ובקרה אודות עדכון שטחי בנכסים אשר קיבלו היתר לתוספת בנייה ולא מתבצעים בדיקה בשטח ועידכון של מחלקת הגבייה אודות גודל התוספת לנכס בהתאם לתוכניות שהוגשו.



המלצות הביקורת

- א. יש לבדוק את תוספות הבנייה שבוצעו בנכסים שקיבלו היתר תוספת ולבצע עידכון לשטחי התוספת המחויבים בארנונה במערכת הגבייה בעירייה.
- ב. יש ליצור נוהל ברור ולבצע בקרות נדרשות בין מחלקת ההנדסה למחלקת הגבייה בעירייה אודות היתרים הניתנים לתוספות בנייה בנכסים בעיר, וזאת על מנת למנוע אי עדכון שטחי הארנונה במערכת הגבייה בעתיד.

נספחים



תאריך: 29 ינואר 2019
כ"ג שבט תשע"ט

נוכחים:

אדרי נעם רווחה - מהנדס העיר
מר צביקה דווידי - גזבר העירייה
מר איתי קורן - מבקר העירייה
מר אבי שר-שלום - מנהל מחלקת הגביה
גבי אורנה כהן - מנהלת שומה
גבי סימונה לחיאני-מזכירה
מר רפאל אבייב - מפקח בניה
אינג' יורי רחמן - מהנדס רישוי
גבי שירה מעודה - מנהלת הועדה

פרוטוקול ישיבת ביקורת ממשק גביה הנדסה מיום 28.01.2019:

מבקר העירייה, מר איתי קורן, מציג את הפערים הקיימים בין הדיווחים של מחלקת הנדסה לדיווחים של מחלקת הגביה בנושא גביית היטלי ואגרות בשנים 2015-2017.
להלן הפעולות שהוחלט לנקוט על מנת לבחון את מקור הפערים:

1. יש להוציא רשימה שמית לשנים 2015-2018 עם פירוט ההיטלים והאגרות שנגבו- באחריות שירה ואבישר.
2. יש לקיים ישיבת עבודה בין מחלקת הגביה להנדסה לבחינה ופתרון של הפערים-באחריות שירה.
3. מפקח הבניה יעביר הודעה על חריגות בניה רק למנהל מחלקת הגביה (ולא לבת-שבע)- באחריות רפאל.
4. יש להעביר עדכון ידני של כל ההיתרים שיוצאים אחת לשבוע ולקבל חותמת נתקבל- באחריות שירה.
5. יש לבדוק עם קומפלוט האם ניתן כי מחלקת הגביה תקבל התראה עם הפקת היתר- באחריות שירה.
6. יש לבדוק האם יש חיובי ארנונה על כל ההיתרים שיצאו משנת 2014-2018, במידה ולא יש להוציא חיוב רטרואקטיבי מיום ההיתר-באחריות אורנה.
7. יש לקבוע ישיבה חוזרת תוך שבועיים-באחריות גזבר.
8. הוצאו חיובים על חריגות בניה שהתושבים ביקשו בשלב זה להקפיא- סימונה תבדוק עם היועמיש האם יש דרך חוקית לאכוף את גביית התשלומים.
9. הוכן נוהל חיובים במחלקת הנדסה-רצ"ב.

רשמה: מעודה שירה.



נוהל חיובים אגרות מידע, היטלי השבחה, היטלי פיתוח ואגרות בניה.

אגרת מידע:

1. אדריכל שמבקש להגיש בקשה לקבלת דף מידע להיתר, צריך להדפיס טופס לתשלום מאתר ההנדסי של הוועדה ומשלם במחלקת הגביה את הסכום הרלוונטי.
2. האדריכל מעביר את הקבלה, מפת מדידה עדכנית בקובץ DWF ו-DWG, מציין את מהות הבקשה ומצרף תמונות של המגרש במערכת רישוי זמין.
3. הבקשה לתיק מידע להיתר תופק עד 30 ימי עבודה מיום עמידה בתנאי הסף.

פיקדון (20% מאגרת הבניה):

1. אדריכל מעביר בדוא"ל תכנית בקשה בקובץ DWF, דף מידע להיתר, הוכחת בעלות לדוא"ל של מנהלת הוועדה, והיא מנתבת את הבקשה לאחד הבודקים להכנת פיקדון.
2. בודקת הבקשות להיתר, מזינים את סה"כ השטח המבוקש בקומפלוט, והקומפלוט מחשב את 20% שיש לגבות.
3. הפיקדון נשלח בדוא"ל חוזר לעורך הבקשה.
4. הפיקדון משולם פיזית במחלקת הגביה.
5. הקבלה של הפיקדון מועברת עם יתר תנאי הסף להגשת הבקשה, בהתאם לתיק המידע שניתן.

היטל השבחה:

1. לאחר שהבקשה הוגשה, עמדה בתנאי סף ונידונה בוועדה המקומית לתכנון ובניה, מועבר עותק בקובץ DWF לשמאי הוועדה, והוא עושה בדיקה ראשונית, האם יש השבחה בבקשה.
2. במידה ויש שומה הוא מעביר את התכנית בקובץ DWF, לשמאי חיצוני לבדיקת גובה השומה.
3. במידה ואין השבחה הוא מכין מסמך המציין כי הבקשה פטורה מהיטל השבחה.
4. במידה ויש השבחה בגובה הנמוך מ-3000 ש"ח, שמאי הוועדה מכין את השומה בעצמו ומעביר אותה למגיש הבקשה.

היטלים ואגרות בניה:

1. בשלב הבקרה המרחבית בודקת הבקשות להיתר, בודקים את נכונות חישוב השטחים שהוגש ע"י הרכיב הרבובטי, בדיקה מדגמית, בודקים כי חושבו כל השטחים הנדרשים לחישוב, ושהשטחים חושבו לפי עקרי ושירות בהתאמה ליעודים ולתכנית החלה במקום.
2. בשלב בקרת התכן, נשלחת תכנית בקובץ DWF לתאגיד להפקת דמי הקמה.
3. לאחר השלמת כל דרישות בקרת התכן והצהרת עורך הבקשה כי לא בוצעו שינויים, הבקשה עוברת ליורי רחמן לחישוב היטלים ואגרות בניה.
4. לאחר הכנת החישובים, שובר התשלום מועבר לעורך הבקשה ע"י מערכת רישוי זמין.
5. התשלום משולם פיזית במחלקת הגביה.
6. הקבלה של ההיטלים ואגרות הבניה עם תשלום היטל השבחה מוזנים כולם למערכת רישוי זמין.
7. תוך 5 ימים מופק היתר בניה.



תעודת גמר:

1. מפקח מבצע בדיקה מול מפת המדידה ובדיקה ויזואלית כי המבנה נבנה תואם להיתר.
2. במידה והמבנה נבנה בסטייה מההיתר, יעביר דיווח למחלקת הגביה כי גודל המבנה גדל/קטן, ולפי נתון זה יבוצע חיוב הארנונה.
3. במקביל עורך הבקשה יגיש תכנית שינויים ולהכשרת חריגות הבניה, ויחויב/יזוכה בהפרשים מהיתר הבניה.

העברות בטאבו:

1. עם קבלת בקשה להעברה בטאבו, יוצא מפקח ממחלקת ההנדסה לנכס, לבדוק התאמה להיתר.
2. במידה ויש חריגות בניה, יש לעדכן את מחלקת הגביה על מנת שהם יבצעו חיוב בהתאם לבנוי בפועל. כמו כן מפיקים שובר לתשלום של היטלי פיתוח בהתאם לגודל החריגה.
3. יש להפנות את הבקשה לשמאי לבחינת נושא היטל השבחה.
4. יש להפנות את הבקשה לתאגיד לגביית דמי הקמה.



דו"ח ביקורת
בנושא
רישוי עסקים





תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>הנושא</u>	<u>פרק</u>
33	מבוא:	.2
	חלק א - בדיקת הפעילות במחלקת רישוי עסקים	
35	נתונים כללים	.3
36	כוח אדם	. 4
37	קבלת קהל ומענה טלפוני	.5
38	מערכות מידע	.6
39	ממשקי עבודה	.7
42	הליך הרישוי	.8
45	אגרה	.9
46	חידוש רישיון עסק	.10
47	פיקוח	.11
48	אכיפה	12
49	סיכום חלק א	
	חלק ב - הרפורמה ברישוי עסקים	
49	רקע	13
49	כתיבת מדיניות המועצה	14
51	הנגשת המידע	15
51	הקמת "עמדת עיון"	16
51	הקמת ועדת השגה רשותית	17
52	הפעלת מסלול מזורז	18
52	סמכות הטלת קנסות	19
52	שינוי בתוקף רישיונות עסק	20
53	היערכות להאצלת הסמכויות למחלקת	21
53	סיכום חלק ב	
54	נספחים	



2. מבוא

רישוי עסקים מהווה תחום מרכזי בעבודת הרישוי והאכיפה של הרשות המקומית, שכן עסקים הפועלים ללא רישיון עשויים להוות סכנה לציבור. אירועים שהתרחשו בהקשר לעסקים הובילו להבנה שיש להסדיר את הנושא ברשות המקומית באופן שיחייב קביעת סטנדרטים ברורים להבטחת בריאות ושלום הציבור.

תהליך רישוי עסקים הינו מהותי בניהול רשות מקומית ומטרתו הבטחת איכות סביבה ניאותרה, מניעת מפגעים ומטרדים, מניעת סכנות לשלום הציבור, בטיחותם של הנמצאים במקום העסק וסביבתו והבטחת תנאי תברואה נאותים. חוק רישוי עסקים הוא בעל השפעה רבה על איכות חייהם של התושבים ברשות המקומית. החוק חל על בתי העסק המפורטים בצו רישוי העסקים. על מנת לאכוף את החוק יש צורך בשיתוף פעולה בין השלטון המרכזי הקובע את הנורמות, תקנים, עקרונות וסטנדרטים לעסקים, לבין השלטון המקומי המטפל ביישום החוק ובאכיפתו.

2.1 רקע חוקי

- חוק רישוי עסקים, התשכ"ח – 1968.
- חוק רישוי עסקים (תיקון מס' 27) התשע"א – 2010.
- צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישיון) התשע"ג – 2013.
- צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי) התשנ"ה - 1995
- תקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות) התשס"א – 2000.
- תקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות) (תיקון) התשע"ג – 2012.
- חוזרי מנכ"ל משרד הפנים.
- פרסומי משרד הפנים (מפרטים אחידים)

2.2 רישיון לניהול עסק

חוק רישוי עסקים, תשכ"ח – 1968 (להלן "החוק") קובע כי "לא יעסוק אדם בעסק טעון רישוי אלא אם יש בידו רישיון או היתר זמני" (סעיף 4).

רישיון לניהול עסק (להלן "רישיון עסק") הוא אישור הניתן לבעלי עסקים על ידי הרשות המקומית המשמשת כרשות הרישוי.

רישיון עסק נועד להבטיח את עמידת העסק בדרישות גורמי הרישוי השונים שהוגדרו בחוק: המשרד לאיכות הסביבה, משטרת ישראל, משרד העבודה, משרד הבריאות, משרד התחבורה, משרד החינוך, משרד החקלאות.

החוק והתקנות שמכוחו אמורים להשיג את המטרות הבאות:

- א. איכות סביבה ניאותרה ומניעת מפגעים ומטרדים.
- ב. מניעת סכנות לשלום הציבור.
- ג. בטיחותם של הנמצאים במקום העסק או בסביבתו.
- ד. מניעת סכנות של בעלי חיים ומניעת זיהום מקורות מים בחומרי הדברה.
- ה. בריאות הציבור, לרבות תנאי תברואה נאותים.
- ו. קיום הדינים הנוגעים לתכנון ובניה, ושרותי כבאות.



במועצה מהווה המחלקה לרישוי עסקים (להלן: "המחלקה") צומת דרכים, המרכז ומנהל את כל הפעילות מול גורמי הרישוי ומול בעל העסק (מגיש הבקשה).

2.3 סוגי עסקים טעוני רישוי

החוק קובע 10 קבוצות עסקים המחויבים ברישוי עסקים ובנוסף מגדיר את סוג רישוי העסק לכול קבוצה. להלן קבוצות העסקים החייבים ברישוי עסקים:

קבוצה 1 - בריאות, רוקחות וקוסמטיקה

קבוצה 2 - דלק ואנרגיה

קבוצה 3 - חקלאות ובעלי חיים

קבוצה 4 - מזון

קבוצה 5 - מים ופסולת

קבוצה 6 - מסחר ושונות

קבוצה 7 - עינוג ציבורי, נפש וספורט

קבוצה 8 - רכב ותעבורה

קבוצה 9 - שירותי שמירה ואבטחה

קבוצה 10 - תעשייה, מלאכה, כימיה ומחצבים.

כל אחת מקבוצות פריטים הנ"ל כוללת תת-קבוצות וכו', לדוגמה: קבוצה 4 (מזון) מורכבת משבע תת קבוצות: 4.1-ביצים; 4.2-בית אוכל; 4.3-בית קירור; 4.4-בשר, עופות, דגים וכו'; 4.5 – חלב גלמי; 4.6 – מזון ומרכיביו; 4.7 – מזון, לרבות משקאות; 4.8-משקאות משכרים.

כמו כן קיימת חלוקה נוספת בתוך תת-הקבוצות.

2.4 סוגי רישיונות:

רישיון לצמיתות - רישיון התקף מיום הנפקתו, כל עוד לא בוטל ע"י הרשות.

על פי צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישיון) התשע"ג – 2013, לא יינתנו יותר רישיונות עסק לצמיתות אלא רישיונות תקופתיים בלבד. בצו נקבעו הוראות המתירות לעסקים הפועלים במסגרת רישיון עסק לצמיתות להמשיך ולפעול כך עד לפרסום מפרטים אחידים לאותו עסק. בנוסף נקבעו הוראות מעבר בנושא.

רישיון תקופתי - רישיון הניתן לתקופה מוגדרת של שנה אחת, שלוש שנים, חמש שנים עשר שנים או חמש עשרה שנים ותוקפו פג עם תום התקופה. בתום התקופה נדרש הליך רישוי מחדש.

רישיון זמני - רישיון הניתן לעסק שהוא זמני או עונתי מטבעו, או רישיונות הניתנים לעסקים לתקופה קצובה בת פחות משנה.

היתר זמני - רישיון הניתן לעסק לתקופה שאינה עולה על שנה במצטבר וזאת על מנת שהרשות תוכל לבחון את פעילות העסק ואת התנאים הדרושים להפעלתו במהלך פרק זמן זה.



2.5 עבודת הביקורת התמקדה בנושאים הבאים:
 חלק א: בדיקת הפעילות במחלקת רישוי עסקים - כוח אדם, מערכות מידע, אגרות רישוי, ממשקי עבודה בין המחלקות המועצה ובעלי תפקידים רלוונטיים, פיקוח ואכיפה.
 חלק ב: הרפורמה ברישוי עסקים - בדיקת עמידת המועצה בשלבי ההכנה הנדרשים ממנה לאור הרפורמה ברישוי העסקים.

חלק א - בדיקת הפעילות במחלקת רישוי עסקים

3. נתונים כלליים

על פי נתוני המחלקה נכון לחודש דצמבר 2017 רשומים בבסיס הנתונים הממוחשב של המחלקה במערכת רמה 564 עסקים טעוני רישוי עפ"י ההתפלגות הבאה:

סוג רישיון	מספר עסקים	%
ללא רישיון	132	23%
רישיון זמני / תקופתי	169	30%
רישיון צמיתות	263	47%
סה"כ	564	100%

מהנתונים שהוצגו עולה:

- 23% מהעסקים פועלים ללא רישיון עסק.
- צו רישוי עסקים מגדיר את העסקים הטעונים רישוי, גורמי הרישוי ותקופת הרישיון לכל סוג עסק. הצו גם מגדיר תתי סעיפים לכל סוג עסק ועל פי סעיפים אלו מנוהלים התיקים במערכת.

המשמעות: המערכת מנהלת את העסקים במועצה לפי 'פריטי רישוי' (פריטים) כתוצאה מכך באותו עסק יש מספר רישיונות שונים בהתאם לצו.

לדוגמה חנות המוכרת בשר ומשקאות תנוהל במערכת כארבעה עסקים שונים. על פי נתוני מערכת רמה, במועצה קיימים 564 עסקים המנוהלים כ- 1168 פריטים במערכת.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים

הנתונים הכלליים משקפים את המציאות לאחר שנעשו שינויים ותיקונים בתוכנה. עסקים כגון אירועים תחת כיפת השמיים עם רישיון ובלי רישיון מופיעים בתוכנה יחד עם כל התיקים, דבר המגדיל את מספר הפריטים בתוכנה.

יחד עם זאת, ביחס לרשויות אחרות מספר העסקים ללא רישיון נמוך. בנוסף, יש להביא בחשבון שאנחנו עובדים בחוסר כ"א בנושא רישוי עסקים. למרות כל הקשיים אנו עומדים באחוזים גבוהים ביחס לעסקים עם רישיון בפועל.

הערת הביקורת

יש לעדכן את המערכת באופן שוטף ולבצע בקורות כי הנתונים במערכת משקפים באופן נאות את מצב העסקים בעירייה.



4. כוח אדם

- בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 3.04 קיימת הגדרת תפקידים ברישוי עסקים כפי שאושרו על ידי הוועדה הבין-משרדית לרישוי עסקים. כלהלן:
- מנהל מחלקת רישוי עסקים: "אחראי לניהול התקין והיעיל של יחידתו. עליו לוודא שתהליך הרישוי יתנהל בהתאם לדרישות החוק והתקנות הכלליות. מאשר את רישיון העסק תוך מעקב ופיקוח אחר ביצוע הוראות חוק רישוי עסקים; מקיים קשרי עבודה עם המחלקות השונות ברשות המקומית ועם נותני האישור במשרדי הממשלה; מקיים מעקב ובקרה אחר קבלת בקשות לרישוי, בדיקתן, העברתן לאישור גורמי הרישוי, מתן מידע מקדמי וחיידוש רישיונות תקופתיים."
 - פקיד רישוי עסקים: "מתן מידע מוקדם בנושאים ספציפיים, מתן מידע כללי הנוגע להוראות ודרישות החוק לרבות דרישות ותנאי גורמי הרישוי, מתן הסבר באשר לנוהלי הגשת הבקשה. קבלת בקשות לרישוי בצרוף תוכניות העסק, בדיקת הבקשות על פי הנדרש בתקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות). העברת הבקשות לגורמי הרישוי הרלוונטיים. מעקב אחר קבלת תשובות הגורמים, ריכוז התשובות וגיבוש המלצה באשר לאישור או דחיית הבקשה."
 - תברואן-ע"פ פקודת העיריות, פקודת בריאות העם, 1940, תקנות בריאות העם (כשירותים עובדי בריאות הסביבה ואיכות הסביבה ברשויות סניטריות מקומיות ובשירות המדינה), תשנ"ג-1992 ייעודו של התברואן הוא במתן שירותי תברואה לשם שמירה על סדר וניקיון בתחומי הרשות המקומית, ולשם שמירה על איכות הסביבה.

ממצאים

1. פקידת רישוי עסקים במועצה מנהלת את כל תחום רישוי עסקים ומשמשת גם כרכזת רישוי עסקים. בנוסף לתפקידים אלו מבצעת פקידת הרישוי מטלות נוספות כגון: מזכירת אגף שפ"ע – הכוללת עבודה מול הקבלנים השונים, שירותי מזכירות לוטרנירית, תחזוקת הפעילות של הסולררים לעובדי העירייה מול הספק וכו'.
2. אין תברואן מוסמך במחלקת התברואה שתחומי אחריותו מוגדרים בין היתר לפקח תברואתית על בתי עסק בתחומי הרשות המקומית, לתת חוות דעת מקצועיות בתחום התברואתי בנוגע לרישיונות עסק, טיפול במפגעים תברואתיים בתחומי הרשות, ביצוע של דגימות של מי שתייה ומי רחצה, אבחון צרכי הדברה ופיקוח על פעולות הדברה.

המלצות

- א. יש לוודא כי פקידת המחלקה/רכזת רישוי תעבוד במשרה מלאה ברישוי עסקים ותקבל ליווי מקצועי לכל התהליך.
- ב. יש לבחון הוספת תקן כוח אדם לצורך משרת "תברואן" המוגדרת בתקן לאור העובדה כי ישנו מספר לא מבוטל של בתי עסק בעיר בתחום המזון. איוש משרה זו הינו הכרחי לצורך שמירה על ביטחון חיי התושבים בעיר.



תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

כמנהל אגף שפ"ע הנני משמש כמנהל מח' רישוי עסקים (למעשה בניתי את המחלקה מראשיתה) וקארין ראם משמשת כמזכירת אגף שפ"ע ורכזת רישוי עסקים. ידוע לי שיש צורך מידי בתוספת תקן למזכירת אגף, ובכך קארין תתפנה לשמש כרכזת רישוי עסקים בלבד. תברואן – ידוע לי שיש חובה בחוק על תקן לתברואן רשותי (אני תקווה שימונה תברואן החל משנת העבודה 2020). כמו כן, יש צורך בפקח רישוי עסקים במשרה מלאה עקב מספר העסקים הטעוני רישוי בעיר. יש לציין שקארין מבצעת קבלת קהל באופן סדיר בשעות העבודה שהאגף פועל.

5. קבלת קהל ומענה טלפוני

רכזת מחלקת רישוי עסקים בעירייה פועלת באופן שוטף מול התושבים והעסקים. הרכזת מטפלת בין היתר, בפינוי זבל, גיזום, מענה טלפוני לתושבים וטיפול בפניות מוקד, שירותי משרד לווטרינרית ועוד. במחלקה לא הוגדרו שעות קבלת קהל ומענה טלפוני באופן רשמי. שמירה על שעות קבלת הקהל חשובה לקידום העבודה השוטפת ומתן שירות איכותי ומענה מקצועי והולם לתושב.

ממצאים

3. שעות קבלת קהל במחלקות רישוי עסקים לא פורסמו באתר העירייה כמתבקש.
4. אין הקפדה על שעות קבלת קהל - בפועל התושבים מגיעים ומטופלים במהלך כל השבוע ובכל שעות העבודה.
5. לא הוגדרו שעות מענה טלפוני - כל הפניות הטלפוניות בנושא רישוי עסקים - פינוי זבל, ניקיון, גינון ועוד, מגיעות ישירות לרכזת רישוי מנהל האגף. השיחות מתקבלות בכל שעות העבודה ואף מעבר לשעות העבודה המקובלות.

המלצות

- ג. יש להגדיר שעות קבלת קהל במחלקה ולפרסמם בכל האמצעים.
- ד. יש להקפיד על קבלת קהל רק בזמנים שנקבעו.
- ה. מומלץ לשקול אמצעים להבטיח הפרדה בין שעות העבודה השוטפת ושעות קבלת קהל, לדוגמה נעילת דלת המחלקה כפי שקיים במחלקת ההנדסה בעיר.
- ו. מומלץ להגדיר שעות מענה טלפוני במחלקה.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

הטלפון זמין לקבלת שיחות ללא הבחנה בשעות מענה קולי וקבלת קהל. הטלפון הנייד שלי ידוע והתושבים מתקשרים אלי 24/7. למחלקה לא הוגדרו ימי קבלת קהל, בפועל אנחנו מקבלים קהל במשך כל היום. לידיעתך, שעות קבלת קהל ב משרדי האגף קבועות באופן סדיר בימי שלישי. כל המשרדים מוקצים לשרות הווטרינרי לביצוע חיסוני כלבים ורישום כלבים.



משרדי אגף שפ"ע ורישוי עסקים פועלים כל יום בשעות עבודת העירייה עקב העיסוק הדינמי שאנו מבצעים מידי יום, חייבת להיות גישה לתושבים ולבעלי העסקים על מנת לתת פתרונות בזמן אמת.

מאז כניסתי לעירייה בשנת 1999 ועד היום זה עבד בצורה טובה ולא חושב שיש צורך לשנות (במיוחד שאם לא נענה במשרד התושבים וכל שאר הפונים יתקשרו אליי גם ככה לנייד)

6. מערכות מידע

מחלקת רישוי עסקים פועלת באמצעות מערכת רישוי עסקים ייעודית, 'רמה' (להלן: "המערכת"). במערכת קיים מאגר מידע של העסקים טעוני הרישוי בעירייה.

המערכת משמשת את המחלקה בכל פעולותיה החל מפתחת העסק, שליחת מכתבים לגורמי הרישוי, קבלת תשובות מגורמי הרישוי, מעקב אחר גביית האגרה, הפקת רישיונות העסק, חידוש רישיונות, הפקת דו"חות מעקב ודו"חות למשרד הפנים. במערכת הוגדרו דו"חות בקרה מובנים כדי לסייע לניהול המחלקה ולפיקוח שוטף. סגירת עסקים במערכת:

סגירת עסקים במערכת מבוצעת ע"י רכזת המחלקה במקרים בהם העסק נסגר או הפסיק את פעילותו. במקרים אלו העסק יועבר במערכת לסטטוס "לא פעיל".

ממצאים

6. רכזת המחלקה לא מנצלת את המידע והאיפיונים השונים שמאפשרת המערכת. אין שימוש בדו"חות הבקרה המובנים במערכת כדי לאתר חריגים.

7. לא קיימים נהלי עבודה ברורים המפרטים את הבקורות שיש לבצע בנושא רישוי עסקים, תדירות הבקורות והאחראי ליישומן.

8. הנתונים במערכת אינם מעודכנים:

- מסקירת דו"חות שהופקו במערכת נמצאו עסקים ישנים שאינם פעילים ולא עודכנו במערכת.

- אין תהליך מסודר של סגירת עסקים לא פעילים במערכת והעברתם לסטטוס "לא פעיל".

- קייטנות ואירועים תחת כיפת השמיים הם עסקים זמניים המקבלים רישיון זמני לתקופה קצרה. בסיום הרישיון אין תמיד הקפדה לסגור את התיק במערכת ולהעביר אותם לסטטוס "לא פעיל".

- נמצאו עסקים חייבים ברישוי שאינם רשומים במערכת, לדוגמה מקוואות.

המלצות

ז. יש להגדיר נוהל המפרט את הבקורות הרצויות בנושא רישוי עסקים ולאפיין דו"חות בקרה בהתאם לנוהל.

ח. מומלץ כי מנהלת המחלקה תעבור הדרכה נוספת על השימוש במערכת בדגש על הפקת דו"חות בקרה.

ט. יש לבצע מיטוב לנתוני המערכת.



תגובת מנהלת מחלקת רישוי עסקים:

המערכת המותקנת ביחידת רישוי העסקים היא "רמה מערכות". המערכת טובה וידידותית. לאחר טיפול במערכת ואפשרות עדכון סטאטוס "לא פעיל" המערכת מתפקדת כראוי. בכל מקרה הזמנתי את "רמה מערכות" לנסות ולהתאים את התוכנה לצרכים של הרשות. יש לציין שחלק מהדו"חות לא הופקו מאחר ולא היה בהם צורך, משום שלא עומדים לרשותי פקח רישוי עסקים או תברואן בכדי שאפיק להם דו"חות לביצוע עבודות. עם קליטת פקח רישוי ותברואן הדו"חות יופקו באופן שוטף.

6.1 ניהול תיקי רישוי

לכל עסק חדש המגיש בקשה לרישיון עסק נפתח תיק במערכת ובמקביל נפתח 'תיק רישוי ידני' (קלסר), בו מתויקים מסמכים הנוגעים לאותו עסק. המידע במערכת הממוחשבת צריך להתאים למידע ולמסמכים הנמצאים בתיק הרישוי הידני.

ממצאים

9. תיקי הרישוי הידניים אינם מתויקים בארון נעול במחלקת רישוי עסקים. מרבית התיקים מתויקים במחלקה "open space" ונגישים לציבור הרחב.
10. תיקי הרישוי הידניים מסודרים בארונות. לא קיימת הפרדה פיזית בין התיקים הידניים של העסקים שקיבלו רישיון לבין התיקים של העסקים שלא קיבלו רישיון. שיטת התיקון הקיימת הינה ע"פ מספר פריט מאפשרת שליטה ואיתור תיקים בקלות. על מנת לאתר תיק רישוי יש צורך לחפש בין התיקים.

המלצות

- י. יש להקפיד כי כל תיקי הרישוי ישמרו בארון נעול, בעיקר התיקים הנמצאים ב-open space.
- יא. מומלץ כי תיקי הרישוי יתויקו וייסרקו למערכת.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

בנושא נעילת ארונות, אבדוק מול בעל מקצוע התקנת מנעולים לארונות תיוק, במידה ויש יבוצע במייד, ובמידה ולא נצטרך לבחון מציאת פתרון.

7. ממשקי עבודה בין מחלקת רישוי עסקים למחלקות המועצה

העסקים במרחב המועצה פרוסים ברחבי העיר ובאזורי התעשייה של העירייה. ממשקי עבודה בין המחלקות השונות בעירייה חיוניים לקיום שליטה ובקרה על עסקים הפועלים בתחומי העיר.

7.1 ממשקי עבודה עם מחלקת גבייה

- איתור עסקים חדשים ועסקים לא פעילים - במחלקת הגבייה קיים בסיס מידע על כל העסקים במועצה.
- שינוי בעלות - החוק קובע כי "עסק בעל רישיון מן המפורטים בצו, טעון רישיון חדש עם שינוי של הבעלות". שינויי בעלות מדווחים למחלקת גבייה - החלפת משלם לנכס.
- ממשקי עבודה בין מחלקת גבייה למחלקת רישוי עסקים יסייעו לאתר עסקים הפועלים ללא רישיון, עסקים שאינם פעילים עוד או עסקים שהחליפו בעלים.



ממצאים

11. לא קיימים ממשקי עבודה בין מחלקת רישוי עסקים למחלקת הגבייה.
12. מערכת רישוי עסקים לא מתממשקת עם מערכת המידע במחלקת הגבייה.
13. לא מתבצעת בקרה המשווה בין העסקים הרשומים במחלקת גבייה לעסקים הרשומים במערכת רישוי עסקים לצורך בדיקת שלמות הנתונים במערכת רישוי עסקים.

7.2 ממשקי עבודה עם הוועדה לתכנון ובנייה

- איתור עסקים החורגים מתנאי הרישוי - אחת ממטרות חוק רישוי עסקים, כפי שנקבע בסעיף הראשון לחוק, היא "קיום הדינים הנוגעים לתכנון ולבניה...". לפיכך, ממשקי עבודה בין מחלקת רישוי עסקים לוועדה לתכנון ובנייה יכולים לסייע באיתור עסקים החורגים מתנאי הרישוי בנושא תכנון ובנייה.
- איתור עסקים חדשים - הוועדה אחראית בין היתר על מתן היתרי בנייה, היתרים לשימוש חורג, ועוד. ממשקי עבודה ומתן מידע למחלקת רישוי עסקים על עסקים להם ניתן שימוש חורג או היתר יסייעו באיתור עסקים ללא רישוי או העברת בעלות על עסק.

ממצאים

14. לא קיימים ממשקי עבודה בין מחלקת רישוי עסקים להוועדה לתכנון ובנייה.
15. הפיקוח של הוועדה לא מעדכן את המחלקה, בין היתר, על: עסקים חדשים במועצה ועל חריגה מתנאי הרישוי.

המלצות

- יב. יש להגדיר בנוהל כתוב את ממשקי העבודה בין מחלקת התכנון והבנייה, מחלקת רישוי עסקים ומחלקת הגבייה.
- בניית ממשקי עבודה ונהלים ברורים ישפרו את תהליכי העבודה בין מחלקות המועצה ויישבו המועצה ויסייעו ליצירת בסיס נתונים אחיד ידוע של כל העסקים במרחב המועצה.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

ממשקים עם מחלקת גבייה:

- איני מקבל מידע על עסקים חדשים המצורפים למערכת הגבייה של הארנונה.
- אין קשר בין שתי המערכות.
- איני מקבל מידע על עסקים אשר נעשה בהם שינוי, הן מבחינת בעלות והן מבחינת תוספות בנייה וכד'.

ממשקים עם הוועדה לתכנון ולבנייה:

- קיים מידע על עסקים חדשים אשר מקבלים היתר בנייה - יש לציין שאני אחד מחותמי האישור על טופס 4 ובכך מיידיע את בעל העסק החדש על הוצאת רישוי עסק
- הוועדה פועלת כנגד עסקים בהליך משפטי אשר יכולה לתת מידע בתיק המשפטי ברישוי עסקים.
- אין קשר בין המערכות.
- אין מערכת G.I.S על מנת לאתר את פרטי העסקים.



• מנהל רישוי עסקים מגלה עסק חדש שלא ידענו על קיומו, רק על סמך ביקור בשטח או שבעל העסק מגיע לבקש רישיון על עסק חדש וכך למעשה מחלקת רישוי עסקים יודעת שהעסק הקודם נסגר.

סיכום: קיים קשר עבודה באופן פיזי לא דרך תוכנת עיבוד נתונים בין המחלקות הרלוונטיות. 7.3 השוואת מסדי הנתונים במועצה

במסגרת הביקורת הצלבתי את מסד הנתונים בין מחלקת הגבייה לנתוני המחלקה במערכת רמה הבדיקה בוצעה לחתך תאריך 31/12/2017 ונמצאו פערים כדלקמן:

616	מספר עסקים בהתאם לנתוני מחלקת הגבייה
564	מספר עסקים(*) בהתאם לנתוני מחלקת רישוי עסקים (רמה)
52	הפרש

(*) פריטי רישוי

הערות לטבלה:

- חלק מהעסקים המחויבים ב'ארנונת עסקים' אינם עסקים טעוני רישוי.
- חלק מהעסקים הרשומים במערכת רמה אינם פעילים ולא נסגרו במערכת (ראה ממצא 2).
- חלק מהעסקים המנוהלים במערכת רמה אינם מחויבים בארנונת עסקים (לדוג קייטנות).
- במערכת "רמה" - העסקים מנוהלים לפי 'פריטי רישוי'. ייתכן ולעסק יהיו מספר פריטי רישוי, כלומר אותו עסק יקבל מספר רישיונות שונים. מספר העסקים במערכת רמה נגזר ממספר פריטי הרישוי של כל העסקים במועצה. לעומת זאת, במערכת הגבייה העסקים מנוהלים לפי נכסים. מספר העסקים נגזר ממספר הנכסים בהם מנוהלים העסקים.

המלצות

- יש לבדוק את מהות ההפרשים בין נתוני מחלקת הגבייה לנתוני רישוי עסקים.
- יש לבצע השוואה תקופתית בין נתוני המחלקות לאיתור עסקים ללא רישיון כחלק מפעילות הפיקוח.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

אין קשר בין מספר העסקים במחלקת הגבייה לבין מספר העסקים ברישוי עסקים. רישוי עסקים מטפלת אך ורק בעסקים החייבים רישיון עסק עפ"י צו רישוי עסקים בלבד. בנוסף, כאשר מתקיימים אירועים המוניים תחת כיפת השמיים (עצמאות ואירועי קיץ) ישנם רוכלים רבים שמשלמים אגרת רישוי לרשות בעבור הקמת דוכן, כשבפועל הרשות מוציאה רישיון ורוכלות 1 ע"ש הרשות באישור הגורמים הרלוונטיים.

הערת הביקורת

אכן לא כל העסקים הרשומים במערכת גבייה הינם עסקים טעוני רישוי, אולם ביצוע השוואה בין המערכות יסייע לאיתור עסקים חדשים, עסקים לא פעילים ושינויי בעלות.



8. הליך הרישוי

להלן תיאור תמציתי המפרט את הליך קבלת רישיון עסק בהתאם לחוק: בעל עסק - הגשת בקשה לרישיון, תשלום אגרת רישיון, צרוף תרשים סביבה, מפה מצבית ותוכנית עסק לרשות הרישוי. רשות הרישוי - החלטה האם להעביר את הבקשה לגורמי הרישוי או לדחותה בתוך 45 ימים מיום קבלתה. גורמי הרישוי - בדיקת העסק - סירוב / דרישה לתנאים / הנפקת אישור עד 90 יום מיום קבלת הדרישה. רשות הרישוי - ריכוז התנאים בדיקתם והנפקת רישיון / סירוב.

8.1 עמידה בלוחות זמנים

על פי הוראת החוק משך בחינת הבקשה לרישיון עומד על 45 יום. במהלך זמן זה יכולה רשות הרישוי לדחות את הבקשה ולנמק את הסיבות לדחייה, או להעביר את הבקשה לגורמי האישור. החליטה רשות הרישוי להעביר את הבקשה לגורמי הרישוי, אמורים האחרונים להשיב תוך 30 יום מקבלת הבקשה או להגיש בקשה להארכה. הזמן הכולל לא יעלה על 90 יום מיום קבלת הבקשה מרשות הרישוי.

לא השיב גורם הרישוי במועד ולא הודיע על הארכה או חלף משך ההארכה ונותן השירות טרם השיב, "יראו אותו כמי שנתן אישור להיתר זמני. רשות הרישוי תודיע לנותן האישור שהמועד הקבוע...חלף".

המעקב אחר תשובות גורמי הרישוי מתבצע באמצעות מערכת רמה. במערכת קיימת אפשרות להזין בשדה ייעודי תאריך שליחת הבקשות ותאריך קבלת תשובות מגורמי הרישוי ולבצע מעקב אחר קבלת תשובות מגורמי הרישוי.

ממצאים

16. נמצאו מקרים בהם לא הוזנו תאריך שליחת הבקשה לגורם הרישוי.
 17. נמצאו מקרים בהם תאריך קבלת התשובה מגורם הרישוי לא עודכן.
 18. תיקים רבים 'ממתינים' לתשובת גורם הרישוי מספר שנים. קיימים אף תיקים משנים קודמות בסטטוס "בטיפול" או בסטטוס "נדחה".
 19. לא קיים נוהל עבודה מסודר המפרט את הפעולות הנדרשות במקרים של "סירוב" מגורם הרישוי, סטטוס "נדחה".
- הנוהל יגדיר בין היתר את נושא המעקב והאכיפה לתיקון הליקויים שנמצאו ע"י נותן האישור.

המלצות

- טו. יש לטייב את הנתונים במערכת ולהקפיד להזין את מערכת רמה באופן שוטף.
- טז. יש להגדיר דו"חות בקרה ממוחשבים בנושא שיתריעו במקרים בהם לא הוזנו נתונים או הוזנו נתונים חלקיים.



תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

בקשות מטופלות בזמן אמת עם קבלת הבקשה במשרד. במידה וגורם רישוי אינו מגיב במסגרת הזמן המחייב, היחס הוא לכל בקשה לגופה. במידה ומדובר בפריט מזון, רכזת הרישוי שולחת מספר תזכורות למשרד הבריאות וגם דואגת לדבר איתם באופן אישי.

רכזת הרישוי משתדלת לטפל באישורים מגורמי הרישוי בעת קבלת האישור/סירוב לבקשות, מאחר ועיסוקה במחלקה אינו רק רישוי עסקים ומדובר בתוכנות שונות.

קיימים מצבים רבים בהם תוך כדי עבודתה ברישוי נכנסות פניות מתושבים או פניות מוקד המחייבות את התייחסותה, או לחילופין ממחלקות שונות ברשות ואז רצף עבודתה נקטע והטיפול ברישוי עסקים מוזז הצידה.

מטרת הנהלים הינה להגדיר את הגורמים לביצוע ואת הבקורות הנדרשות ע"מ שהפעולות שהוגדרו בחוק אכן תתבצענה כנדרש.

8.2 הסיבות העיקריות להיעדר רישיון עסק:

להלן טבלה המציגה את מספר העסקים הקיימים, מספר העסקים הפועלים ללא רישיון, מספר האישורים המעוכבים אצל גורמי הרישוי או שנדחו על ידם.

העסקים מחולקים לקבוצות רישוי בהתאם לחלוקה בצו רישוי עסקים. הדו"ח הופק ממע' רמה בתאריך 31.12.17:



עיריית קריית מלאכי – סיוכום מערכת – התפלגות נתוני קבוצות עיסוק

קבוצת עסקים	עסקים חייבי רישוי	עסקים ללא רישוי	ללא רישוי באחוזים	עסקים בתהליך חידוש	עסקים במתנתה	עסקים בטיפול	עסקים שנתחו	מחלקת רישוי עסקים	ועדה מקומית לתכנון ובניה	איכות הסביבה	משרד הבריאות	משטרה	כבאות	משרד החקלאות	משרד העבודה
בראות, רוקחות וקוסמטיקה	34	14	41.18%	2	1	10	2	2	4		2		11		
דלק ואנרגיה	6	2	33.33%			1	1	2	1				1		
חקלאות, בעלי חיים	1														
מזון	380	63	16.58%	3	4	22	10	23	32	2	6	7	37	3	
מים ופסולת	7	2	28.57%			1							1		
מסחר ושונות	20	7	53%	1		4	1	2	6		1	1	5		
ענמג ציבורי, נופש וספורט	10	3	3%	1		1	1	1	2		1	1	3		
רכב ותעבורה	32	12	37.5%		3	5	1	1	5	1			2		
שרותי שמירה ואבטחה	3	1	33.33%			1		1				1			
תעשייה, מלאכה, מימיה	71	28	39.44%			9	2	1	13			1	18		11
	564	132	23.4%	7	8	54	18	33	63	3	10	11	78	3	11



מהנתונים ניתן לראות כי:

21. ל-78 עסקים מתוך העסקים הפועלים ללא רישיון (59%) אין אישור כיבוי אש.
22. ל-63 עסקים מתוך העסקים הפועלים ללא רישיון (47%) אין אישור מן הוועדה לתכנון ובנייה.

8.3 עסקים ללא אישור של הוועדה לתכנון ובנייה

בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 8/05 נקבע כי "ניתן לתת רישיון עסק לעסק שאינו עומד בדיני התכנון והבנייה בהתקיים אחד מהתנאים הללו:

1. בעסק חריגות בנייה קלות (זוטי דברים) שהתובע של הרשות המקומית נתן דעתו עליהם וקבע כי אין מקום לנהל בגינן הליך...
2. העסק נמצא במבנה ישן... והתובע של הרשות המקומית קבע כי לא ניתן, או שאין כל כוונה לנהל הליך לפי חוק התכנון והבנייה."¹

כאמור, קיימים 63 פריטי רישוי שלא קיבלו אישור הוועדה לתכנון ובנייה.

מומלץ לפעול בהתאם להנחיות חוזר מנכ"ל משרד הפנים: עסקים שעומדים באמות מידה שנקבעו בחוזר מנכ"ל – כלומר עבירות הבנייה שנעשו בהם קלות, יקבלו את אישור הוועדה לתכנון ובנייה לרישיון עסק.

9. אגרה

על פי תקנות רישוי עסקים על רשות הרישוי לגבות את אגרת הרישוי עם הגשת הבקשה לרישיון.

סכום האגרה נכון לחודש 12/2017 עומד על 320 ₪.

גביית האגרות מתבצעת ע"י מחלקת הגבייה: מנהל המחלקה גובה את התשלום, מפיק קבלה ידנית והרכזת באגף הרישוי בעירייה מזינה את מספר הקבלה הידנית במערכת "רמה".

שנה	מספר עסקים שנפתחו במערכת רמה*	הכנסות ₪ (ע"פ נתוני הנהח"ש)	ממוצע הכנסה לעסק (הכנסות חלקי מספר העסקים*)
2015	96	41,911	436
2016	99	39,194	396
2017	50	32,110	642

(*) פריטי רישוי

¹ הנחיה 8.1151 מתאריך 9/11/03 ההנחיה עודכנה בתאריך 15/4/07.



ממצאים

22. לא קיימת בקרה אחר שלימות התשלומים בהתאם לנתוני מערכת "רמה" – תיקים שנפתחו לעומת גבייה בפועל. המשמעות: במידה ותשלום לא נרשם או לא שולם (כתוצאה מטעות) הנ"ל לא יתגלה.
23. לא קיימת בקרה של גורם נוסף מחוץ למחלקת רישוי עסקים המוודא כי הופקו רישיונות לעסקים רק לאחר ששולמה האגרה.
24. מסקירת כרטיס הכנסות מרישיון עסק בין השנים 2015-2017 נמצא כי תקבולי אגרות רישוי עסקים בהנהלת חשבונות נרשמים ללא שיוך לעסקים ספציפיים או לקבלה ידנית. המשמעות: לא ניתן לבצע השוואה בין התקבולים שנרשמו בקבלות הידניות לתקבולים שנרשמו בקופת העירייה.
25. כפי שניתן לראות בטבלה, ממוצע הכנסה לפריט רישוי גבוה במידה ניכרת מהתעריף ע"פ החוק. יודגש כי על פי השיטה הנהוגה כיום לא ניתן לנתח את מהות הפערים.

המלצות

- יז. יש להגדיר בנוהל רשום בקרות לביצוע על מנת לוודא כי האגרות שנגבו נרשמו בקופת המועצה בשלימותן. הנוהל יכלול בין היתר את הבקורות, האחראי לביצוען, תדירות ותיעוד.
- יח. יש להקפיד לתייק את הקבלות שהופקו עבור אגרות רישוי לעסקים בתיקי הרישוי הידניים.
- יט. יש לשקול רישום של תקבולי אגרות רישוי עסקים בהנהלת חשבונות עם שיוך לעסקים ספציפיים או לקבלה ידנית.
- כ. בעת החתימה על רישיון העסק יצורף לרישיון העתק הקבלה על התשלום.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

- האגרה משולמת בזמן אמת עם פתיחת תיק רישוי עסקים.
- התשלום מועבר לקופאית במחלקת הגבייה, אשר חותמת בפנקס הקבלות את קבלת התשלום.
- לא ניתן להפיק רישיון עסק ללא תשלום מבעל העסק מקבל את הקבלה באופן אישי במקום.
- קיים פער בהכנסות לטובת העירייה וזאת מגבייה עבור רוכלים באירועים תחת כיפת השמיים, כך שאגרת הרישוי המשולמת נגבית עפ"י חוזר מנכ"ל משרד הפנים.

10. חידוש רישיון עסק

על פי החוק חידוש רישיון עסק הינו באחריות רשות הרישוי (הרשות המקומית). רשות הרישוי תודיע על כך לנותן האישור עד 90 יום לפני תום תקופת תוקפו של רישיון תקופתי / זמני. לא יאוחר מ 14 יום ממועד הקבוע לתום תקופת הרישיון תודיע רשות הרישוי לבעלי העסק על חידוש הרישיון או דחייתו, ואז יתבקש בעל העסק לחתום על הצהרה ולשלם אגרה. במסגרת הביקורת הפקתי מהמערכת דו"ח המפרט את העסקים שתוקפם פג או יפוג עד 24/9/2015. הדו"ח הופק ביום 25/8/15. (נספח א' לדו"ח).



ממצאים

26. על פי נתוני המערכת נכון לחודש 12/2017 קיימים מספר עסקים אשר רישונם פג ופועלים לכאורה ללא רישיון. מניתוח הדו"ח נמצאו עסקים רבים שאינם פעילים ועסקים שאין צורך לחדש להם את הרישיון, כגון קייטנות ואירועים תחת כיפת השמים. בהיעדר בסיס נתונים מהימן קיים קושי לבצע בקרה כי בוצעו פעולות לחידוש רישיונות לעסקים בהתאם לחוק.

תגובת מנהלת מחלקת רישוי עסקים:

חידוש רישיון עסק היא מלאכה רבת קשיים, תהליך מורכב המחייב את היזם לפעול בזירות שונות תוך התחשבות בהרבה מרכיבים. הנושא מטופל עפ"י החוק.

11. פיקוח

כדי להבטיח את השגת מטרות החוק הוטל על הרשות המקומית לפקח על העסקים הפועלים בתחום שיפוטה ולוודא שהם יופעלו רק אם עמדו בתנאים הנדרשים כדיני רישוי עסקים ויש להם רישיון עסק בתוקף. הפיקוח נעשה באמצעות פקחים שמתפקידם לבקר בעסקים ולבדוק אם בעליהם ממלאים אחר תנאי רישיון העסק, וכן לאתר עסקים הפועלים ללא רישיון. כמו כן, על הפקחים להתריע על ליקויים שנמצאו בבדיקה שעשו, לעקוב אחר תיקונם ולהגיש דו"ח לצורך הכנת כתב אישום במקרים של עבירות.

לצורך הפיקוח מינתה העירייה פקח ווטרינר.

- תפקיד הפקח הינו לאתר עסקים טעוני רישוי ללא רישיון עסק ולהסדיר את פעילותם.
 - תפקיד התברואן הינו לפקח על עסקים טעוני אישור משרד הבריאות, ובכלל זה לעשות בהם ביקורות שוטפות ולבדוק אם הם עומדים בתנאים התברואתיים הנדרשים על פי הוראות דיני רישוי עסקים, וכן לתת חוות דעת מקצועית בנוגע לטיפול במפגעי תברואה.
 - תפקידו של הווטרינר הוא לפקח על העסקים בתחום המזון העוסקים בממכר מוצרים מן החי כדי לבדוק אם מתקיימים הדרישות והתנאים הנחוצים, על מנת להבטיח רמה תברואתית נאותה.
- על כל גורמי הפיקוח במועצה לדווח על ממצאיהם למחלקה, כדי שתפעל לאכיפת החוק.

ממצאים

27. ביקשתי לקבל מווטרינר המועצה את דו"חות הפיקוח שהוציא לעסקים העוסקים בממכר מוצרים מן החי – נכון למועד הביקורת לא קיבלתי דו"חות אלו.

28. אין פיקוח של תברואן על עסקים טעוני אישור משרד הבריאות. המשמעות: לא מבוצעות ביקורות שוטפות בעסקים ע"י תברואן, הבודקות כי העסקים עומדים בתנאים התברואתיים הנדרשים.

המלצות

- יש לבצע פיקוח ווטרינרי ותברואתי בעסקים.
- יש להקצות לפקח ח.א ימים בהם יבצע פיקוח תברואתי בעסקים בהתאם לתוכנית עבודה.



כג. דו"חות הפיקוח יועברו למנהל רישוי עסקים לצורך המשך הטיפול בממצאי הפיקוח ככל שיהיו. בנוסף דו"חות הפיקוח יתועדו במערכת ויתויקו בתיקי הרישוי.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

- אכן אין דו"חות פיקוח וזאת מאחר ומשרד החקלאות אינו מעניק עוד אישורים לאטליזים והפיקוח הינו של לשכת הבריאות בלבד.

- ברגע שייקלט פקח רישוי עסקים ותברואן יבוצעו ביקורות בעסקים ויופקו דו"חות כנדרש.

12. אכיפה

החוק קובע כי אדם המפעיל עסק הטעון רישוי בלא רישיון או היתר זמני, עובר עבירה. כאמור, לפי נתוני המחלקה, נכון לחודש דצמבר 2017 פעלו בתחום המועצה 132 עסקים (שהם 23% מהעסקים טעוני רישוי) בלא רישיון עסק או היתר זמני. החוק מאפשר לנקוט באמצעים לאכיפה הכוללים, בין היתר, הגשת כתבי אישום, בקשת צו מניעת פעילות מבית המשפט או הוצאת צו הפסקה מינהלי המצווה על הפסקה ארעית של הפעילות בעסק.

האכיפה מתבצעת ע"י פקח המועצה. הפקח מגיע לעסק ובודק אם יש לו רישיון. במידה ולעסק אין רישיון הפקח רושם "דו"ח מפקח רישוי עסקים – ביקור במקום", בו מצוין פרטי העסק והבעלים ומהות העבירה – אין רישיון.

הדו"חות מועברים למנהלת המחלקה לצורך המשך טיפול – הוצאת צו סגירה, הוצאת כתב אישום ועוד. ההחלטה על המשך הטיפול נעשית ע"פ החלטת התובע העירוני. במסגרת הביקורת ביקשתי לקבל את הנתונים הבאים:

- דו"חות פיקוח של הפקחים בנושא.
- פרוט ההליכים שננקטו מול עסקים הפועלים ללא רישיון.

ממצאים

29. הפיקוח על עסקים, כשנעשה, נעשה באופן ספורדי (לא שיטתי). הפיקוח נעשה רק במקרים בהם התקבלה תלונה או התקבל מידע על עסק הפועל ללא רישיון.

30. לא קיימת תוכנית עבודה לפקחים בנושא רישוי עסקים, על פיה יוכלו לבצע בקרה הדוקה על העסקים בעיר.

31. אין שימוש במערכת הממוחשבת לתיעוד רישום ובקרה אחר פעולות האכיפה המשפטית.

32. לא קיים תיעוד / רישום במחלקה לתיקים שנשלחו לטיפול משפטי, כגון: רישום בתוכנת הרמה / קלסר ייעודי בו מרוכזות התביעות.

33. במהלך הביקורת נמסר לביקורת שאין פעולות אכיפה לבעלי עסקים הפועלים ללא רישיון עסק.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

לצער, אין פקח ותברואן ברשות בתחום רישוי עסקים כך שלא ניתן לבצע אכיפה סדירה.



סיכום

רישוי עסקים מהווה תחום מרכזי בעבודת הרישוי והאכיפה של הרשות המקומית, עסקים הפועלים ללא רישיון עשויים להוות סכנה לציבור. לאור ממצאי הביקורת נדרשת המועצה לבצע בחינה מחודשת בנושא חשוב זה כדי לתקן, לייעל ולשפר את תהליכי העבודה וממשקי העבודה של המחלקה ובכך לתת מענה ראוי לנושא.

יש לבצע במחלקה תכנון עבודה מורכב, הכולל בין היתר את ארגון המחלקה במספר רמות (ארגונית, תפעולית), בניית ממשקי עבודה, גיבוש נהלי עבודה וביצוע מדויק מול ועם גורמים רבים מתוך המועצה ומחוצה לה. יש לדאוג כי רכזת המחלקה תעבוד במשרה מלאה ברישוי עסקים ותקבל ליווי מקצועי לכל התהליך.

חלק ב - הרפורמה ברישוי עסקים

13. רקע

בחודש אוגוסט 2010 אישרה ועדת הפנים של הכנסת את הרפורמה בתהליך רישוי עסקים, שתוכננה להיכנס לתוקף בחודש נובמבר 2013. מטרת הרפורמה הינה לתקן את החקיקה הקיימת בנושא רישוי עסקים ולהביא להאחדה ארצית של הדרישות לקבלת רישיון עסק. להלן עיקרי השינויים:

- הסרת חסמים מיותרים בהליך הרישוי .
 - שקיפות ונגישות של המידע.
 - מתן אפשרויות / סמכויות ערר מנהליות להחלטות רשויות הרישוי ועל החלטות נותני אישור (גורמי הרישוי).
 - ביזור סמכויות/אחריות ליחידות רישוי עסקים ברשויות.
 - מתן אפשרות לקיצור הליכי הרישוי (ה"מסלול הירוק").
- הרפורמה נבנתה בשלבים שתוכננו להסתיים עד 31.12.14. במסגרת זו היה על משרדי הממשלה ונותני האישורים לסיים את כתיבת המפרטים האחידים המהווים את הבסיס החדש למתן רישיונות עסק. במקביל היה על הרשויות המקומיות להכין את המטלות הקשורות בשינויים.

בעת כתיבת דו"ח זה טרם הסתיים הליך בניית המפרטים, אולם העיקרון המנחה הוא שמרגע שמפורסם מפרט אחיד לסוג עסק מסוים חלות עליו ההוראות החדשות שנקבעו ברפורמה.

14. כתיבת מדיניות המועצה בנושא רישוי עסקים (מפרט אחיד פנים עירוני)

סעיף זה מטרתו התאמת המפרטים האחידים לאופייה של הרשות המקומית, לתוכנית האב שלה ולעתידיה.

באמצעות כתיבת המדיניות קובעת הרשות את "גבולות הגזרה" שלה. גם אם על פי המפרטים האחידים ניתן לתת רישיון עסק, הרי שמתן הרישיון מותנה גם בעמידת העסק בתנאי מדיניות המועצה. ע"י הגדרות אלה יכולה הרשות לאפיין פעילות שאינה רצויה בתחומה.



להלן פירוט חלק מהתחומים עליהם מומלץ לתת את הדעת בקביעת מדיניות המועצה:

- התאמה לתוכנית האב של המועצה.
 - התאמה לחוקי העזר של המועצה ולחוקי התכנון והבניה (תב"ע).
 - סוגי עסקים והשפעתם והתאמתם למרקמי החיים, צביון היישוב ושלוש הציבור.
 - עסקים המותרים ב"תחומי המחנה" או מוגבלים לאזורים "מחוץ למחנה", כגון אזורי תעשייה.
 - השפעה על תשתיות.
 - איכות הסביבה: סביבה ירוקה, מפגעי רעש, מטרדי ריח, רעש וזיהום הקרקע.
 - שמירה על שטחים פתוחים.
 - שעות פעילות עסקית מותרת.
 - שווקים וירידים.
 - מערכות מים וביוב.
 - פינוי אשפה.
 - שילוט.
 - הנחיות תנועה וחנייה לעסקים.
 - הוצאת סחורה מחוץ לחנויות.
 - מבנים לשימור.
 - הצבת שולחנות וכיסאות של בתי אוכל בתחום הרשות.
 - פרגודים.
 - אירועים המוניים.
- יש לציין כי המפרט האחיד הפנים עירוני אינו יכול להקל או לבטל דרישות מהמפרט האחיד אלא רק להוסיף עליהם.

נמצא כי:

לא הוכן מפרט אחיד פנים-עירוני המרכז את מדיניות המועצה. הכנת המפרט אינה הליך טכני פשוט אלא הליך המצריך חשיבה ברמת מדיניות וירידה לפרטים טכניים כאחד, ועל כן אורך זמן רב. המפרט מאפשר לעירייה לשלוט בעתידה ולקבוע את צביונה של העיר.

המלצות:

יש להכין בהקדם מסמך מדיניות בנושא רישוי עסקים (מפרט אחיד פנים עירוני). מומלץ כי אחת לקדנציה תבוצע בדיקה ועדכון המדיניות.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

1. מזה זמן רב אני כותב את המפרט האחיד בליווי יועץ חיצוני.



15. הנגשת מידע רלוונטי ברישוי עסקים באתר האינטרנט של העירייה

בשל השינוי המהותי שחל בעקבות הרפורמה יש להרחיב את הפרסום ולהציג את המידע הרלוונטי לנושא רישוי העסקים באתר האינטרנט של המועצה ובמיוחד את מדיניות המועצה. על הפרסום לכלול את:

א. המפרטים האחידים העירוניים.

ב. המפרטים הארציים.

ג. מתן נגישות אינטרנטית לבעל העסק לעיון במידע הרלוונטי לעסקו (על בסיס סיסמא אישית).

נמצא כי :

נכון למועד הביקורת לשנת 2017 לא בוצע כל שינוי או עדכון בנושא רישוי עסקים באתר האינטרנט של המועצה והוא אינו כולל כל מידע בדבר הרפורמה.

16. הקמת "עמדת עיון"

המועצה נדרשת להעמיד לרשות הציבור עמדת עיון ממוחשבת לשם עיון במפרטים האחידים באמצעות אתר "ממשל זמין".

עמדת העיון צריכה להיות משולטת, לכלול מדפסת וניירות (ניתן לגבות תשלום על הדפסה), להיות ממוקמת במקום נוח בבניין הרשות, לכלול התקנת תוכנות מתאימות, קישור אינטרנטי ויצירת קיצורי דרך ב"שולחן העבודה" לאתרים רלוונטיים. ניתן להשתמש בעמדה לתחומי פעילות נוספים של הרשות.

נמצא כי :

לא הוקמה עמדת עיון.

17. הקמת "ועדת השגה" רשותית

על פי החוק, על ראש המועצה למנות עובד בכיר כגורם מוסמך לדון בבקשות ערר שתוגשנה ע"י בעלי עסקים על החלטות רשות הרישוי העירונית במקרים כגון: סירוב לקבל בקשה לקיום הליך רישוי, סירוב למתן רישיון עסק ואחרים.

לאור כובד המשקל של החלטה בערר מסוג זה ממליץ משרד הפנים כי תוקם "ועדת השגה", בה יכהנו לצד העובד הבכיר של הרשות גם היועץ המשפטי וכן גורם מקצועי בתחום רישוי העסקים. לעניין זה מומלץ כי לא יהיה זה גורם פוליטי וכן ככל הניתן יהיה זה גורם אשר אינו מקבל את ההחלטות השוטפות בענייני רישוי עסקים.

נמצא כי:

לא מונו עובד בכיר ו/או ועדת השגה רשותית.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

אני תקווה שהמסקנות יבוצעו בשנת העבודה 2020.



18. הפעלת מסלול מזורז (מסלול ירוק)

הרפורמה מאפשרת לבעלי עסקים מסוימים (בעלי רמת סיכון נמוכה ושהליכי הרישוי לגביהם פשוטים, באופן יחסי), לקבל "היתר מזורז" ע"פ צו רישוי עסקים מעודכן לרפורמה. הליך זה יתבסס על 2 מרכיבים עיקריים:
א. קבלת כלל המסמכים/ תוכניות הרלוונטיות לעסק.
ב. הצהרת בעל העסק באישור עורך דין שהינו עומד בתנאים שנקבעו במפרטים האחידים שנקבעו ע"י נותני הרישוי, בהתאם לסוג העסק ומאפייניו.
המועצה נדרשת להיערך לביצוע בדיקות המקצועיות בהליך מזורז זה.

ממצאים:

לא בוצעה הערכות לעמידה בדרישות ה"מסלול הירוק". לפי מה שנמסר לי ע"י מנהלת רישוי עסקים, מדיניות מתן רישיונות הינה רק לאחר קבלת אישור הגורמים הרלוונטיים.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

אין צורך בהפעלת מסלול מזורז. הכוונה למסלול מזורז הוא הטמעת השינויים במערכת. בעל עסק אשר יבחר בתהליך מזורז בעת הגשת בקשה (בתנאי שפורסם לו מפרט אחיד) יחול עליו ההליך הקבוע בחוק ובתקנות במסלול זה. הפריטים הוטמעו כבר במערכת.

הערת הביקורת

החוק הגדיר מקרים בהם קיימת אפשרות למסלול מזורז. הביקורת תמחה מדוע לדעת מנהלת המחלקה אין צורך בהפעלת מסלול זה ברשות.

19. סמכות להטלת קנסות

הרפורמה מאפשרת למפקחי רישוי עסקים להטיל קנסות על בעלי עסקים שיבקשו להשתלב במסלול מזורז (במסלול הירוק), במקרים בהם תהיה חריגה מהתחייבויותיהם. קנסות אלה יעמדו על סכום של 730 ₪.

מומלץ כי תיערך בדיקה לגבי הצורך בהכשרה נוספת למפקחי רישוי עסקים, הסמכתם לצורך הטלת קנסות, הגדרת טפסים מתאימים ותיאום עם מערך הגבייה.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

אני תקווה שבשנת העבודה 2020 הרשות תקלוט פקח רישוי עסקים.

20. שינוי בתוקף רישיונות עסק

הרפורמה גורמת למיפוי מחודש של העסקים. לכן נדרש ביצוע מיפוי של כלל העסקים ה"וותיקים" בעלי רישיונות לצמיתות וחלוקתם עפ"י תוקף השינוי וכן משלוח מכתבי יידוע לבעלי העסקים שתוקף רישיונם יוחלף או יתבטל.

על המחלקה לבצע מיפוי של העסקים:

א. עסקים אשר בעקבות הרפורמה יהיו פטורים מחידוש רישיון עסק - יש להוציא מכתבי הודעה מידיים.

ב. יש לעקוב אחר פרסום המפרטים הארציים. לאחר פרסום כל מפרט יש להוציא מכתבי הודעה לעסקים הרלוונטיים, בהתאם למפרט.



ממצאים

המחלקה לא שלחה מכתבים לעסקים אשר לפי הרפורמה נמצאו כפטורים מהצורך לרישיון עסק.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

מחלקת רישוי עסקים החלה לפעול בשנת העבודה 2019 בשינוי תוקף רישיונות עסק. כפי שכבר ציינתי, רכזת הרישוי באגף שפ"ע מטפלת בתחומים רבים וכל טיפול בתיק ובקשה לשינוי דורש את מלוא תשומת ליבה בכדי שלא תעשה טעות בתום לב. לכן, בכל זמן פנוי היא מתפנה לטפל בשינויים ברישיונות מול בעל העסק.

21. היערכות להאצלת הסמכויות למחלקות רישוי עסקים

במסגרת הרפורמה ישנם עסקים (כגון מרכול ומספרה) אשר בכפוף לפרסום המפרטים הארציים יהיו פטורים מקבלת אישור ממשרד הבריאות ומן המשרד להגנת הסביבה. אישורים אלה יינתנו ע"י התברואן הרשותי.

מומלץ לעקוב אחר פרסום המפרטים הארציים.

תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים:

הרשות ערוכה ומוכנה לעבוד עפ"י הרפורמה. בימים אלו אני עובד על החומר אשר יועבר לאתר המועצה.

סיכום

לרפורמה ברישוי עסקים משמעויות רחבות עבור תפקיד המועצה ועל סמכויות בעלי התפקידים שלה במסגרת תהליך רישוי העסק. משרד הפנים השקיע עבודה רבה בהכנת חומרי עזר, מדריכים וימי עיון כדי לעזור לרשויות המקומיות לעמוד במטלות החדשות המוטלות עליהן.

נמצא כי העירייה טרם סיימה את ההכנות הנדרשות לרפורמה. מכיוון שהעיקרון המנחה הוא שמרגע שמפורסם מפרט אחיד לסוג עסק מסוים חלות עליו ההוראות החדשות שנקבעו ברפורמה, על העירייה להתגייס להכנת הנדרש ממנה כדי שברגע הפרסום תהיה מוכנה לעמוד בנדרש על פי הרפורמה.

נספחים



משרד הפנים
מינהל השלטון המקומי
האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות

תברואן

נתוני המשרה (סעיף תקציבי 1.712300.110)
סוג תפקיד:
התפקיד מאוזכר בחקיקה. ¹
תיאור התפקיד
ייעוד:
מתן שירותי תברואה לשם שמירה על סדר וניקיון בתחומי הרשות המקומית, ולשם שמירה על איכות הסביבה.
תחומי אחריות:
<ol style="list-style-type: none"> 1. פיקוח תברואתי על בתי עסק בתחומי הרשות המקומית. 2. מתן חוות דעת מקצועית בתחום התברואתי בנוגע לרישיונות עסק (לגבי עסקים המחויבים ברישוי). 3. טיפול במפגעים תברואתיים בתחומי הרשות - מסירת חוות דעת, הודעות וצווים. 4. בדיקת דגימות של מי שתייה ומי רחצה, לאחר שהוסמך לכך (הסמכה כדוגם מים). 5. אבחון צרכי הדברה בתחומי הרשות ופיקוח על פעולות הדברה.
פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי האחריות:
1. פיקוח תברואתי על בתי עסק בתחומי הרשות המקומית
<ol style="list-style-type: none"> א. הכנת תכנית עבודה לביצוע ביקורות בבתי עסק, בתיאום עם הממונה. ב. בדיקה מדגמית של עמידת בתי העסק בתנאים תברואתיים, על פי הדין הקיים ועל פי אמות מידה מקצועיות, בהתאם להפניית הממונה. ג. בדיקת ההתקנה והשימוש במתקנים בבתי עסק, בהתאם להוראות למתקני תברואה², לרבות בדיקת התאמת תכניות הרישוי החתומות לנעשה בפועל. ד. הנחיית בעלי העסקים לתיקון ליקויים. ה. מתן חוות דעת מקצועיות לגבי אופן הטיפול במפגעי תברואה, במידה והתגלו, לבעלי העסקים, למנהל יחידת התברואה ולכל הגורמים הרלוונטיים. ו. פיקוח ובקרה אחר תיקון הליקויים שנתגלו, ומסירת דיווחים לממונה.

¹ פקודת העיריות [נוסח חדש] (להלן: "פקודת העיריות"), פקודת בריאות העם, 1940, תקנות בריאות העם (כשירות עובדי בריאות הסביבה ואיכות הסביבה ברשויות סניטריות מקומיות ובשירות המזינה), תשנ"ג - 1992 (להלן: "תקנות בריאות העם - כשירות עובדי בריאות הסביבה"), פקודת בריאות הציבור (מזון) [נוסח חדש], תשמ"ג-1983 (להלן: "פקודת בריאות הציבור - מזון"), צו המועצות המקומיות (נוהל קבלת עובדים לעבודה), תשל"ז - 1977.
² הוראות למתקני תברואה מוגדרות בתקנה 1 לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאי ואגרות), התש"ל - 1970 כהוראות שאושרו ע"י שר הפנים בהתייעצות עם המועצה הארצית לתקנות ובנייה, ועותק מהם מופקד במשרד ועדה מקומית.



משרד הפנים
מינהל השלטון המקומי
האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות

<p>ז. סגירת בתי עסק על פי צווי סגירה.</p>
<p>2. מתן חוות דעת מקצועית בתחום התברואתי בנוגע לרישיונות עסק (לגבי עסקים המחויבים ברישוי)</p> <p>א. ביצוע בדיקות וביקורים בבתי עסק, לצורך בחינת בקשות למתן רישיונות לעסקים חדשים, להארכת רישיונות, להרחבת עסקים ולביצוע שינויים בעסקים.</p> <p>ב. הכנת חוות דעת מקצועיות בדבר אישור הבקשות או דחייתן ומתן צווי סגירה לעסקים שלא עומדים בדרישות חוק רישוי עסקים, תשכ"ח – 1968 (להלן: "חוק רישוי עסקים") והתקנות שהותקנו מכוחו.</p> <p>ג. העברת חוות הדעת המקצועית, כאמור בסעיף ב' לעיל, לממונה להמשך טיפול.</p>
<p>3. טיפול במפגעים תברואתיים בתחומי הרשות - מסירת חוות דעת, הודעות וצווים</p> <p>א. טיפול בפניות של בעלי עסקים ואזרחים בנושאים הקשורים לתחומי אחריותו, מתן מידע והסברים לפונים.</p> <p>ב. קבלת מידע והעברת מידע לגורמי פנים וחוץ (המחלקה לאיכות הסביבה, המחלקה לפיקוח עירוני, שירותי כבאות והצלה, משרד הבריאות, משטרת ישראל) בנושאי עבודתו.</p> <p>ג. הכנת חוות דעת, הודעות וצווים (טיפול/סגירה) לבעלי עסקים שאינם עומדים בדרישות הדין הקיים, והעברתם לממונה להמשך טיפול.</p> <p>ד. מתן עדות בבתי משפט, בנושאים הקשורים לתחומי אחריותו.</p>
<p>4. בדיקת דגימות של מי שתייה ומי רחצה, לאחר שהוסמך לכך (הסמכה כדוגם מים)</p> <p>א. ביצוע בדיקות בקטריוLOGיות וכימיות של מי שתייה.</p> <p>ב. ביצוע בדיקות מים מבריכות שחייה ומחופי רחצה.</p> <p>ג. ביצוע בדיקות מי שפכים, כולל שפכים תעשייתיים.</p> <p>ד. תיאום הדיגום השגרתי על מי השתייה, על פי תכנית שנתית ולפי הצורך.</p>
<p>5. אבחון צרכי הדברה בתחומי הרשות ופיקוח על פעולות הדברה</p> <p>א. אבחון צרכי הדברה בתחומי הרשות.</p> <p>ב. ביצוע או וידוא ביצוע של פעולות הדברה של זבובים ויתושים, מכרסמים, תיקנים, פרעושים ושאר חרקים, לרבות בעשבים, ברפתות, בלולים, בפחי אשפה ובחדרי אוכל.</p> <p>ג. הנחיה ופיקוח של עובדי ההדברה.</p>
<p>מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:</p>
<p>א. עבודה בסביבה לא נוחה.</p> <p>ב. חשיפה לגורמים העלולים להוות סיכון פיזי (זיהום אוויר, חומרי הדברה, חשיפה לחיידקים).</p> <p>ג. התמודדות אל מול בעלי עסקים בהיבטים של פיקוח ובקרה.</p>
<p>כפיפות:</p>
<p>למנהל תחום התברואה ברשות.</p>



משרד הפנים
מינהל השלטון המקומי
האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות

תנאים מקדימים למינוי	
12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה. ³	השכלה:
תעודה של אחראי לתברואה וסביבה (תברואן) שהנפיק מוסד מוכר. או - תעודת רישום בפנקס ההנדסאים והטכנאים, במדור הנדסת הסביבה. או - תעודת רישום בפנקס ההנדסאים והטכנאים, יחד עם תעודה שהנפיק מוסד מוכר לאחר סיום בהצלחה של תכנית לימודי השלמה. ⁴	קורסים והכשרות מקצועיות:
או - תעודה של תואר ראשון לפחות ממוסד להשכלה גבוהה, יחד עם תעודה שהנפיק מוסד מוכר לאחר סיום בהצלחה של תכנית לימודי השלמה. או - תעודת רישום בפנקס המהנדסים, במדור הנדסה - איכות סביבה שבענף הנדסה אזרחית.	ידע והשכלה:
עברית ברמה גבוהה.	שפות:
היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.	יישומי מחשב:
בתוקף.	רישיון נהיגה:
לא נדרש, מעבר לרשום לעיל.	רישום מקצועי:
<ul style="list-style-type: none">ברשות מקומית ברמה א' - ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות בתחומים הבאים: מזון, תברואה ואיכות סביבה.ברשות מקומית ברמה ב' - ניסיון מקצועי של שנה אחת לפחות בתחומים הבאים: מזון, תברואה ואיכות סביבה.ברשות מקומית ברמה ג' - לא נדרש.	ניסיון מקצועי:
לא נדרש.	ניסיון ניהולי:

³ יודגש, כי בהתאם להוראות תקנה 2 לתקנות בריאות העם – כשירויות עובדי בריאות הסביבה ברשות מקומית שבה מעל ל-10,000 תושבים נדרש, כי לפחות אחד מעובדי בריאות הסביבה ואיכות הסביבה יהא בעל תואר אקדמי או רשום בפנקס המהנדסים במדור הנדסה – איכות סביבה שבענף הנדסה אזרחית.

⁴ תכנית לימודי השלמה – תכנית לימודים הכוללת נושאים המנויים בתוספת הראשונה לתקנות בריאות העם.



נספח א' - מכרז פנימי/פומבי לתפקיד תברואן

היחידה:	תברואה.
תואר המשרה:	תברואן.
דרגת המשרה ודירוגה:	
היקף העסקה:	
סוג מכרז:	פנימי/פומבי.
תיאור תפקיד:	<p>מתן שירותי תברואה לשם שמירה על סדר וניקיון בתחומי הרשות המקומית, ולשם שמירה על איכות הסביבה. עיקרי התפקיד:</p> <p>א. פיקוח תברואתי על בתי עסק בתחומי הרשות המקומית.</p> <p>ב. מתן חוות דעת מקצועית בתחום התברואתי בנוגע לרישיונות עסק (לגבי עסקים המחויבים ברישוי).</p> <p>ג. טיפול במפגעים תברואתיים בתחומי הרשות - מסירת חוות דעת, הודעות וצווים.</p> <p>ד. בדיקת דגימות של מי שתייה ומי רחצה, לאחר שהוסמך לכך (הסמכה כדוגם מים)</p> <p>ה. אבחון צרכי הדברה בתחומי הרשות ופיקוח על פעולות הדברה.</p>
תנאי סף:	<p><u>השכלה ודרישות מקצועיות</u></p> <p>א. 12 שנות לימוד או תעודת בגרות מלאה.⁵</p> <p>ב. תעודה של אחראי לתברואה וסביבה (תברואן) שהנפיק מוסד מוכר.</p> <p>או - תעודת רישום בפנקס ההנדסאים והטכנאים, במדור הנדסת הסביבה.</p> <p>או - תעודת רישום בפנקס ההנדסאים והטכנאים, יחד עם תעודה שהנפיק מוסד מוכר לאחר סיום בהצלחה של תכנית לימודי השלמה.⁶</p> <p>או - תעודה של תואר ראשון לפחות ממוסד להשכלה גבוהה, יחד עם תעודה שהנפיק מוסד מוכר לאחר סיום בהצלחה של תכנית לימודי השלמה.</p> <p>או - תעודת רישום בפנקס המהנדסים, במדור הנדסה - איכות</p>

⁵ יודגש, כי בהתאם להוראות לתקנה 2 לתקנות בריאות העם – כשירויות עובדי בריאות הסביבה ברשות מקומית שבה מעל ל-10,000 תושבים נדרש, כי לפחות אחד מעובדי בריאות הסביבה ואיכות הסביבה יהא בעל תואר אקדמי או רישום בפנקס המהנדסים במדור הנדסה – איכות סביבה שבענף הנדסה אזרחית.

⁶ תכנית לימודי השלמה – תכנית לימודים הכוללת נושאים המנויים בתוספת הראשונה לתקנות בריאות העם.



משרד הפנים
מינהל השלטון המקומי
האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות

<p>סביבה שבענף הנדסה אזרחית.</p>	
<p><u>דרישות ניסיון</u> א. ניסיון מקצועי –</p> <ul style="list-style-type: none"> • ברשות מקומית ברמה א' - ניסיון מקצועי של 3 שנים לפחות בתחומים הבאים: מזון, תברואה ואיכות סביבה. • ברשות מקומית ברמה ב' - ניסיון מקצועי של שנה אחת לפחות בתחומים הבאים: מזון, תברואה ואיכות סביבה. • ברשות מקומית ברמה ג' - לא נדרש ניסיון. <p>ב. ניסיון ניהולי – לא נדרש.</p>	
<p><u>דרישות נוספות</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> שפות - עברית ברמה גבוהה.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> יישומי מחשב - היכרות עם תוכנות ה-OFFICE.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> רישיון נהיגה - בתוקף.</p>	
<p>א. עבודה בסביבה לא נוחה (רעש, קור, חום, רטיבות, אבק, לכלוך, רוח, מפגעי ריח).</p> <p>ב. חשיפה לגורמים העלולים להוות סיכון פיזי (זיהום אוויר, חומרי הדברה, חשיפה לחיידקים).</p> <p>ג. התמודדות אל מול בעלי עסקים בהיבטים של פיקוח ובקרה.</p>	<p>מאפייני העשייה הייחודיים בתפקיד:</p>
<p>למנהל תחום התברואה ברשות.</p>	<p>כפילות:</p>
<p>מועד פרסום המכרז: _____ בקשות למכרז יש להגיש עד יום: _____ טפסים להגשת הבקשות אפשר להשיג במשרדי הרשות המקומית בכתובת: _____ איש הקשר לעניין מכרז זה: _____, _____ טלפון: _____</p> <p>על החתום - ראש הרשות _____</p>	<p>מינהלה:</p>
<p>המכרז נכתב בלשון זכר, אך מופנה לגברים ולנשים כאחד.</p>	<p>הבהרה מגדרית:</p>



משרד הפנים
מינהל השלטון המקומי
האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות

נספח ב' - תברואן- הוראות הדין הקיים וחוזרי מנכ"ל

הוראות הדין

- א. ביצוע הפעולות הקשורות לתחום אחריות העירייה, בהתאם לסעיף 242 לפקודת העיריות, לרבות בדיקתם של ביבים, נקזים, בתי כיסא, אסלות, בורות שופכין, מיפלשים, מזחילות, מרוצי מים, בורות אפר ואבזורים סניטריים.
- ב. ביצוע סמכויות אשר הוקנו לעירייה, בהתאם לסעיף 19)249(בתחום התברואה, לרבות כניסה לכל בית או בניין שיש עליהם חשד סביר שהם בלתי סניטריים, כדי לברר את מצב הניקיון בהם או לצורך אחר.
- ג. הפעלת הסמכויות שהוקנו לו,⁷ בהתאם לסעיפים 4-5 לפקודת בריאות הציבור – מזון, לרבות השגת דוגמת מזון בדרך שנקבעה בתקנות, כניסה לחצרים שמוכרים בהם מזון בכדי להשיג דוגמאות לאנליזה או בכדי לברר האם מפירים שם את הוראות הפקודה או התקנות שהותקנו מכוחה ועוד.

7 יודגש, כי בהתאם לפקודת הבריאות הסמכויות הוקנו למפקח אשר יכול להיות, בין היתר, תברואן או מפקח של רשות מקומית שמועצתה הסמיכה אותו לגבי חצרים שבתחומה.



דו"ח ביקורת

בנושא

רכש





ביקורת פנים – התקשרויות בפטור ממכרז

1. רקע

הרשות המקומית משמשת כנאמן לציבור בכל פעולותיה. בפקודת העיריות הוגדרו לעירייה תפקידים וסמכויות ובין היתר הוסמכה לעשות כל פעולה שעירייה מצווה לעשותה על פי פקודת העיריות או על פי כל דין אחר. את חלוקת משאבי העירייה יש לעשות בהליך מסודר ושקוף על מנת למנוע הקצאה לא שוויונית של משאבים וניצול לקוי של כספי ציבור. בכדי להבטיח שהרשות תעמוד בחובה זו קבע המחוקק בין היתר הסדרים לפעולת הרשות המקומית בעת חלוקת המשאבים, וזאת במטרה לאזן בין חובת המנהל התקין, לשמור על כללי התחרות ההוגנת, להבטיח יעילות כלכלית ולהעניק הזדמנות שווה לכל. סעיף 197 לפקודת העיריות קובע כדלקמן: "לא תתקשר עירייה בחוזה להעברת מקרקעין או טובין, להזמנת טובין או לביצוע עבודה אלא על פי מכרז פומבי." הכללים לקיום מכרז נקבעו בתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987; ובסעיפים דומים בתוספת הרביעית לצו המועצות המקומיות (א), התש"א-1950 ובתוספת השנייה לצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), התש"ח-1958. ועל כן התפיסה על פי הפסיקה היא כי דרך המלך לביצוע התקשרויות העירייה הינה באמצעות הליך מכרזי המבטיח כי ההתקשרות עומדת בכל המטרות שקבע המחוקק. יחד עם זאת, סעיף 198 לתקנות העיריות מאפשר פטור מביצוע הליך מכרזי בהתאם לתקנות כדלקמן: "השר יקבע בתקנות את צורת המכרז ואת דרכי הזמנתו וקבלתו של הצעות המחירים, ורשאי הוא לקבוע בהן סוגים של חוזים כאמור, שבהם רשאית העיריה להתקשר ללא מכרז פומבי או ללא מכרז בכלל."

1.1 הגדרת הפטורים בתוספת הרביעית (מכרזים) לדיני עיריות

בתוספת הרביעית הוגדרו התקנות לאופן עריכת המכרז כנדרש לפי סעיף 198 לפקודת העיריות וכן הוגדרו סוגי ההתקשרויות אשר ניתן לבצעם בפטור. סעיף 3 לתקנות מגדיר מהם אותם חוזים פטורים, כגון: התקשרויות עם המדינה, ביצוע עבודה אומנותית, יועצים (ניתנו הנחיות על פי חוזר מנכ"ל משרד הפנים – נוהל יועצים), וכן פטור על פי סעיף 3(3) "חוזה העברת טובין, להזמנת טובין או לביצוע עבודה שערכו אינו עולה על 26,000 שקלים חדשים". כסום זה, הצמוד למדד, עומד היום על פי 142,800 לפי עדכון מדדים למועד 15.12.2018 (אתר משרד הפנים), לא כולל מע"מ.



עדכון סכומים בעיני מכרזים עפ"י המדד שפורסם ביום 15.12.18

א. כל הסכומים הנקובים בתקנות העיריות (מכרזים) התשמ"ח 1987 העוסקות בדבר מכרזים וקבלת הצעות, הוגדלו עם פרסום המדד החדש לפי סעיף 2(א) לתקנות, עפ"י הסעיפים המפורטים להלן:

1. בתקנה 3(3) - חוזים יהיו פטורים ממכרז אם ערכם אינו עולה על 142,800 ש"ח.

2. בתקנה 8(א) - ניתן להתקשר בחוזה עפ"י מכרז זוטא אם

ערכו עולה על 142,800 ש"ח

אולם אינו עולה על 697,400 ש"ח.

3. בתקנה 8(ד)1 - מכרז זוטא ישלח לפחות לארבעה ספקים או קבלנים אם

ערכו עולה על 142,800 ש"ח

אולם אינו עולה על 348,700 ש"ח.

4. בתקנה 8(ד)2 - מכרז זוטא ישלח לפחות לשישה ספקים או קבלנים אם

ערכו עולה על 348,700 ש"ח

אולם אינו עולה על 697,400 ש"ח.

הסכום הינו עבור עבודה ולא קלנדרי, ולכן ישנה חשיבות לאופן הגדרת העבודה הנכללת

בהליך. ביקורת זו תעסוק בהתקשרויות שבוצעו לפי פטור זה כתוצאה מהיקף הסכום.

היות שאין בהוראות החוק הגדרה למספר הצעות המחיר, אופן קבלת ההצעות וניהול תהליך

ביצוע ההזמנה, הרי שכל עירייה הגדירה לעצמה נהלים פנימיים שונים ולכן עיקר הבקרה

הינה בהתאם לנהלי העירייה וכן בהתייחס להגדרת העבודות וסכום הפטור לעניין פיצולי

עבודות, כפי שצוין בסעיף 5 לתקנות "עמדה עירייה להתקשר בזמן אחד במספר חוזים

להזמנת אותם טובין או לביצוע עבודות המהוות למעשה עבודה שלמה אחת, יראו את כל

אותם חוזים כאילו היו-לעניין תקנות אלה-חוזה אחד"

יחד עם זאת, היות שכל ההבדל בין ההליך הפטור להליך שאינו פטור הוא סכום ההתקשרות,

יש המחמירים ומבצעים את נוהל ההתקשרות בדומה להליך מכרזי בעניין איפיון ההתקשרות

על מנת להבטיח את כל התוצרים היוצאים מהגדרת התקשרות בהליך מכרזי כגון:

בדיקה כי הספק הינו מורשה לביצוע ההתקשרות כדוגמת רישום כקבלן רשום ו/או תעודות

רלוונטיות לעיסוק, קיומם של ביטחונות לביצוע העבודה כדוגמת ביטוח ו/או ערבות טיב,

הגדרת תוצרי העבודה באופן המאפשר השוואת הצעות לצורך הליך שוויוני ועוד..

1.2 ניהול רכש טובין:

מועצת הרשות מחויבת למנות מנהל רכש ואספקה (תקנה 5 לתקנות העיריות-הסדר רכישות,

ניהול מחסנים, רישום וניהול טובין), מנהל הרכש יפעל לביצוע החלטות וועדת רכש ובלאי.

הרכב הוועדה לא נקבע בהוראות החוק, אך על פי חוזר מנכ"ל משרד הפנים מיום 1/2009,

הרכב ועדת הרכש נדרש שיהיה מקצועי בלבד ולא יכלול נבחר ציבור. עוד צוין בחוזר

המנכ"ל, כי לאור ההיבטים המקצועיים הנוגעים לפעילות ועדת הרכש והצורך במתן ביטוי

להיבטים הכספיים והמשפטיים הנוגעים לפעילותה - מומלץ להעניק בהרכב ועדת הרכש ייצוג

לגזבר וליועץ המשפטי של הרשות המקומית.



ועדת הרכש יכולה להקנות למנהל הרכש את הסמכות לביצוע רכישות בסכום הפטור מהיקף מכרז על פי צרכיה השוטפים של הרשות באמצעות קבלת הצעות מחיר בהתאם לאמור בסעיף 9(ג) "מנהל רכש ואספקה ירכוש טובין כאמור בתקנת משנה (ב), על סמך הצעות מחיר שהגישו מספקי הטובין שאליהם פנה; הצעות כאמור ירשמו באופן השוואתי ויעמדו לעיון ועדת רכש ובלאי, לפי דרישתה."

ע"פ הפרוטוקולים שהועברו לביקורת - מינוי ועדת הרכש התקיים מ-25.12.08 ובו נקבע הרכב ועדת הרכש. יש צורך בעדכון הרכב ועדת הרכש בפני מועצת העיר. כמות הצעות המחיר הנדרשת לא נכתבה בהוראות החוק, אך מעצם ההגדרה הצעות משמען לפחות 2 הצעות מחיר.

ישנן רשויות אשר הגדילו את תכולת עבודת הרכש לביצוע רכש והתקשרויות, אך כפי שצוין אין חובה חוקית להקמת וועדת התקשרויות בסכום הפטור והכל תלוי בנהלים בפנימיים של הרשות.

2. מטרת הביקורת

- 2.1 בדיקת נהלי העירייה בנושא רכש מתחת להיקף מכרז זוטא.
- 2.2 בדיקת תהליכים וסמכויות, הכוללת בין היתר: קיום מדרג לפי סכומים, ועדת התקשרויות, פרוטוקולים וכדומה.
- 2.3 קיום תהליכי בקרה להפרדה בין גורם דורש הטובין לגורם מאשר ההתקשרות.
- 2.4 קבלת הצעות מחיר: אופן קבלת ההצעות, כמות ההצעות, כמות הספקים המשתתפים בהליכי התמחור, גורם מקבל אל מול גורם מאשר.

3. מתודולוגיה

- 3.1 הביקורת כללה בחינה של נוהל פנימי באמצעות השוואה לנהלי התקשרויות דומים.
- 3.2 במסגרת הביקורת בוצעה בדיקה לעניין גובה התקשרויות באמצעות דגימת סעיפים תקציביים ותקציב שוטף המהווים עבודות קבועות וזרות.
- 3.3 נעשתה בדיקת התאמת ההתקשרויות הקיימות בהתאם לנוהל הפנימי.
- 3.4 הביקורת כללה בחינה של המבנה הארגוני של העירייה בכל הקשור להתקשרויות מול ספקים.
- 3.5 הביקורת כללה בדיקה מדגמית.

4. ממצאי הביקורת

- 4.1 נהלים ובקורת הביקורת בחנה את המבנה הארגוני האחראי על תהליך הרכש בעירייה ברכישות ועבודות מתחת לרף מכרז. להלן ממצאי הבדיקה:



4.1.1 המבנה הארגוני בנושא רכש מתחת לרף מכרז:

עירייה

מנכ"ל העירייה

גזבר העירייה

מחלקת רכש

קניין (אחראי רכש)

4.1.2 תהליך רכש טובין בהיקף של עד מכרז זוטא בעירייה.

4.1.2.1 במסגרת הביקורת נבחן הליך הרכש בעירייה בכל הקשור לרכש מתחת לרף מכרז.

ממצאי הבדיקה הוכנו על סמך שיחות עם הקניין והגזבר וכן פרוטוקולים ומסמכים שנמסרו לביקורת.

4.1.2.2 להלן ממצאי הבדיקה:

הגדרות סכומי ועדת הרכש ומתכונת ביצוע ההתקשרויות הוגדרו בישיבה מתאריך 2014-11-23. בישיבה זו, בה השתתפו מנכ"ל העירייה, הגזבר, היועמ"ש, החשב

ומנהל הרכש הקודם, הוחלט כי עד סך של 2,000 ₪ לרכישה חד פעמית ברמה שנתית תבוצע הבחירה ללא כל צורך בהצעות מחיר, ואילו מעל לסכום זה יילקחו הצעות מחיר אך לא הוגדר כמה הצעות ואופן קבלתם.

משיחה עם גזבר הרשות עולה כי: לגבי התהליך של ביצוע הרכש עבור תהליך עד 6,000 ₪ דרך המערכת נלקחות 2 הצעות מחיר.

ציוד משרדי יוכן על בסיס הצעות מחיר שיוכנו על ידי מנהל הרכש אחת לחצי שנה.

לעניין התקשרויות ייחודיות של עבודות ושירותים, ככל שישנו נימוק של מנהל האגף למתן פטור מהצעות, יאושר הפטור על ידי הגזבר לצורך ביצוע העבודה, ובמידה ולא מדובר בעבודה ייחודית יפעלו על פי אותם הכללים של ביצוע הליך רכש.

כמו כן הוחלט למנות וועדת התקשרויות שתבוסס על 3 הצעות מחיר-אך יחד עם זאת לא הוגדרו סדר עבודת הוועדה, אופן קבלת ההצעות ומשתתפי הוועדה.

כפי שצוין, אין חובה להקמת וועדת התקשרויות ולא הוגדרו בחוק אופן קבלת ההצעות, כמות ההצעות הנדרשות וכד', אך המגמה כיום במרבית הרשויות היא להתאים את הקריטריונים באופן הדומה להליך המכרזי על מנת להרוויח מכל התועלות שיוצאות מהליך מכרזי, כגון: יעילות כלכלית, שוויון הזדמנויות וכד'.

להלן שלבי ההתקשרות כפי שנמסרו לביקורת:

שלב א: המחלקה הרלוונטית מודיעה על צורך לבצע רכש.

שלב ב: הבקשה לרכש מועברת למנכ"ל העירייה ולגזברות לצורך אישור הרכש ותקציב.

שלב ג: נעשית פנייה לספקים פוטנציאלים על ידי מחלקת רכש וקניין הרשות לצורך קבלת הצעות מחיר לביצוע רכש.

שלב ד: נערך דיון בוועדת הרכש אודות ההצעות שנתקבלו לצורך קבלת הצעה זוכה ורישום פרוטוקול זכייה.

שלב ה: בחירת הצעה זוכה ועדכון המציע.



שלב ו: בטרם העברת ההזמנה לספק מתקבל אישור מטעם הגזברות וחשב מלווה.
 שלב ז: נערך משא ומתן עם הספק הזוכה אודות מתן הנחה נוספת מעבר להצעה שניתנה.
 שלב ח: הוצאת הזמנה לספק.
 שלב ט: מעקב אחר ביצוע כספי של ההזמנה וחריגות אפשריות.
 שלב י: עם קבלת חשבונית עסקה על ידי הספק ניתן אישור תשלום כנגד הזמנת עבודה מאושרת במחלקת רכש והנהלת חשבונות ברשות.

הערות הביקורת:

- א. לא קיים בתהליך הרכש גורם המוסמך לבדוק האם ההתקשרות נעשית בהתאם לנוהל פנימי וכן האם ההתקשרות חרגה מהסכום הראשוני או מסכום המחייב התקשרות בדרך מכרז זוטא או פומבי.
- ב. הוגדר כי הוועדה תפעל על פי שלוש הצעות מחיר, אך לא הוגדרו חברי הוועדה, מועדי התכנסותה, אופן הכנת ההצעות לוועדה, הגורם האחראי להכנת ההצעות ואופן שליחת ההצעות לספקים / נתוני שירותים.
- ג. ללא כל האמור ישנו חשש כי במקרה של חריגה מתקרת סכום הפטור ממכרז לצורך עבודות לא ניתן יהיה לאתר זאת באמצעות וועדת ההתקשרויות, היות שהוועדה אינה מבצעת בדיקה מקדימה של סכום העבודות שבוצעו מול אותו הספק והזמנות קודמות טרם אישור ההתקשרות.
- ד. לא קיים במערך הרכש גורם מוסמך המוגדר מנהל רכש.
- ה. הסמכות המוקנית לוועדת הרכש לאפשר למנהל הרכש לבצע התקשרויות בהצעות מחיר עד לרף הפטור מותנית בקיום מנהל רכש הממונה על פי התפקיד בהתאם להגדרות משרד הפנים. על פי נתוני הביקורת אין כיום איוש בתפקיד מנהל רכש ברשות ע"פ חוק.

המלצות הביקורת:

- א. הביקורת ממליצה לקבוע בתהליך הרכש על ידי העירייה ובמקרים מסוימים, כי טרם יציאה לנוהל הצעות מחיר תתבצע בדיקה של היקף העבודה הצפוי והאם ההתקשרות אינה מצריכה מכרז זוטא או פומבי.
 - ב. הביקורת ממליצה להסמיך גורם, אשר יהיה אחראי לבדוק האם ההתקשרות מתבצעת בהתאם לנהלים הפנימיים והאם ההתקשרות חרגה מהסכום הראשוני או מסכום המחייב התקשרות בדרך מכרז זוטא או פומבי.
 - ג. הביקורת ממליצה למנות מנהל רכש בעירייה בהתאם להגדרות משרד הפנים ובהתאם לחוק כאמור, אשר יהיה אחראי בין היתר על כל נושא הרכש ברשות ואשר ירכז את כלל תהליכי הרכש ויתעדם במערכת ממוחשבת לצורך בקרה ומעקב.
- לאור הערות והמלצות הביקורת: יובא למועצת העיר הצעה למינוי מנהל רכש ע"פ חוק.



4.1.3 נהלים ובקורות:

במסגרת הביקורת נבחן קיומם של נהלים כתובים וידועים אודות התקשרויות מול ספקים ועבודות מתחת לרף מכרז, וכן נהלים כתובים וידועים עבור הליך הרכש והבקורות הנלוות. להלן ממצאי הבדיקה:

4.1.3.1 בעירייה לא קיימים כיום נהלים כתובים וידועים לאופן תהליך התקשרויות ברכש בהיקפים של עד מכרז זוטא. לצוות הביקורת הועבר פרוטוקול מתאריך 23-11-2014 בהשתתפות הגזבר, החשב, היועמ"ש, מנהל הרכש ומנכ"ל הרשות. בפרוטוקול נקבע באופן חלקי, כי במקרה של רכש טובין מעל לסך של 2,000 ₪ תילקחנה הצעות מחיר וכך גם עבור התקשרויות עבורן לא יהיה נימוק של הצורך בפטור מהצעות על ידי מנהל האגף.

הערות הביקורת:

- א. הפרוטוקול שנמסר כמפורט בסעיף 4.1.3.1 לעיל אינו מהווה נהל עבודה הנדרש להיות בפורמט של נהלי הרשות ומצורף לנהלי הרשות בהתאם. הנהל אינו מגדיר את סדר עבודת ועדת הרכש, אשר הינה ועדת חובה האמורה להגדיר את דרכי פעולתה בנהל מסודר.
- ב. אין בהירות לגבי הגורמים המביאים את הצעות המחיר, הגורם המבקר את ההצעות ואת סכום ההתקשרות שבוצע ברשות על מנת לוודא שלא בוצע רכש מעבר להיקף מכרז באותה שנה.
- ג. אין קביעה של כמות הצעות המחיר הנדרשת לכל סכום, ועל כן רכישה בסך של 4,000 ₪ ורכישה בסך של 100,000 ₪ מחויבות באותה כמות הצעות.
- ד. לא מוגדר הגורם המאפיין את סוגי הטובין הנדרשים (האם מדובר במחלקות הדורשות או במנהל הרכש) ובדרישות הסף הנדרשות מהספקים, כגון זמן האספקה, אפשרויות המשלוח וכד'.

המלצות הביקורת

- א. הביקורת ממליצה להכין ולהטמיע נהלים מוסדרים וכתובים עבור הליך הרכש בעירייה. רצוי שהנהל יתייחס בין היתר לנושאים הבאים:
 1. הגורם האחראי על קבלת הצעות מחיר.
 2. אחראי על איפיון וכתובת נהל הצעות מחיר ואיפיון הצורך.
 3. אופן ריכוז וניתוח הנתונים וכן תיעוד הפרוטוקולים של ועדת הרכש.
 4. הגדרת תהליך בשלבי ביצוע הרכש, משלב הצורך במחלקות השונות ועד קבלת חשבון מספק.
 5. קביעת רף עבור כמות הצעות המחיר הנדרשות בהתאם לאומדן העבודה.
 6. הגדרת אמצעי בקרה ומעקב אחר הצעות בהתאם לנהל וחריגות אפשריות.
- בהכנת נהל התקשרויות מומלץ לקבוע מדרג, אשר יהיה בסמכות מנהלי האגפים, לשם ניהול הליך ההצעות באופן עצמאי תוך תיעוד ההצעות במערכת בדומה לנהל האצלת סמכויות חתימה הקיים במספר רשויות.
- הביקורת מבקשת לציין כי נהלים מוסדרים וידועים יוכלו למנוע טעויות עתידיות בהליך ביצוע הרכש בעירייה.



4.2 בדיקה מדגמית להתקשרויות רכש ועבודות בהיקפים של עד מכרז זוטא בעירייה.

4.2.1 בדיקת התקשרויות שנעשו ברכש טובין וציוד.

הביקורת ביצעה בדיקה מדגמית להתקשרויות שנעשו בתחומים הבאים: א. ציוד משרדי ב. ציוד מחשוב.

בבדיקה המדגמית נבחנו הסעיפים הבאים:

- האם נתקבלו הצעות מחיר.
- תיעוד ביצוע הזמנת עבודה.
- פרוטוקול וועדת רכש.

להלן ריכוז ממצאי הבדיקה

מס"ד	שנה	שם הספק הזוכה	מוצר	סכום	שנתקבלו הצעות	כתובה הזמנה	תיעוד פרוטוקול וועדת רכש	הערות
1	2017	ס.מ בע"מ	התקנת מולטימדיה חדר גזבר	7,020	נתקבלו 2 הצעות	קיים	לא קיים	
2	2018	ס.מ בע"מ	מחשב נייד לשכה משפטית	3,978	נתקבלו 3 הצעות מחיר	קיים	קיים	
3	2018	ה.ש.צ בע"מ	ציוד עבור חוג אומנות	2,670	נתקבלה הצעה אחת	קיים	לא קיים	נתקבלה הצעת מחיר בודדת ולא נעשתה השוואת מחירים לספקים נוספים
4	2018	ש.ט.פ	ציוד מחשבים - כוננים	3,884	נתקבלו 2 הצעות	קיים	קיים	
5	2018	ש.ט.פ	ציוד היקפי מחשוב	10,530	נתקבלו 2 הצעות	קיים	קיים	
6	2017	ה.ש.צ בע"מ	ציוד למרכז הפעלה חדש	3,657	נתקבלו 2 הצעות	קיים	קיים	



מס"ד	שנה	שם הספק הזוכה	מוצר	סכום	הצעות שנתקבלו	הזמנה כתובה	תיעוד פרוטוקול וועדת רכש	הערות
7	2016	ה.ש.צ. בע"מ	ציוד משרדי מחלקת הנדסה	4,077	נתקבלה הצעה אחת	קיים	לא קיים	נתקבלה הצעת מחיר בודדת ולא נעשתה השוואת מחירים לספקים נוספים
8	2017	מ בע"מ	ציוד הפקה לאירוע ימי חנוכה	19,800	נתקבלו 2 הצעות מחיר	קיים	קיים	
9	2017	ע.ג.ב. בע"מ	תקרות אקוסטיות	104.598	נתקבלו 4 הצעות מחיר במסגרת הצעות בכתב כמויות	קיים	קיים	
10	2017	ג.א.	הפעלת שירות מוקד טלפוני	4300 פלוס מע"מ לחודש	נתקבלו 3 הצעות מחיר	קיים	קיים	
11	2017	מ.ב.ר.	פינוי פסולת ממחסן העירייה	44,343	נתקבלו 2 הצעות מחיר	קיים	קיים	

4.2.1.1 מן הבדיקה המדגמית עולה כי על פי החומר שהועבר לצוות הביקורת ב- 2 מתוך 12 ההתקשרויות שנבחנו נתקבלה רק הצעת מחיר אחת.

4.2.1.2 מבחינת היקפי ההתקשרויות שנבחנו לא נמצאה התקשרות המחייבת התקשרות בונהל מכרז – לביקורת אין הערות בנושא זה.



המלצות הביקורת:

- א. הביקורת ממליצה להטמיע נהלי רכש וליישמם תוך מתן דגש על בקרה ומעקב אחר היקף קבלת הצעות מחיר מספקים ואשר יהיו בהתאם לנהלים שהעירייה תגדיר.
- ב. הביקורת ממליצה כי העירייה תגדיר בנוהל הרכש את הקווים המנחים לקבלת הצעה זוכה. בין היתר רצוי כי הקווים המנחים יתייחסו למחיר ולאיכות ההצעות שיתקבלו מהספקים.
על כן מומלץ לגבש הליך סדור של הכנת ההצעות טרם הבאתן לוועדה, על מנת לוודא כי ההצעות המאושרות מאפשרות לרשות לפעול בהתאם לכללי מנהל תקין תוך מקסום היעילות הכלכלית ושמירה על עקרון השוויון בהליך הפניה.
- ג. הביקורת ממליצה ליישם נוהל של תיעוד וועדת רכש, בין היתר על פירוט ההצעות והסיבות לבחירת הצעה זוכה.

4.2.2 דגימת סעיפי תקציב לעניין בדיקה כי לא חרגו מסכום הפטור במכרז:
בביצוע הבדיקה נבחנו סעיפים בעלי מאפיינים זהים של עבודות במטרה לבחון האם בוצעו עבודות תוך שימוש בפטור במקום לצאת להליך מכרזי.
להלן ריכוז הממצאים:

1. סימון כבישים - סעיף תקציבי 1744001750 תקופת דגימה 2016-2019 סך היקף מצטבר לסעיף זה 431,607 ₪.

2. אחזקה והקמת מתקני משחקים בגנים - סעיף תקציב 1746400752, תקופת דגימה 2016-2019 סך היקף מצטבר לסעיף זה 193,250 ₪.

3. עבודת קבלניות - סעיף תקציבי 1742000753 תקופת דגימה 2016-2019 סך היקף תקציב לסעיף זה 266,298 ₪.

4.2.2.1 עבודות סימון כבישים.

ממצאי הבדיקה:

העבודה מתבצעת על פי נוהל הצעות מחיר אחת לשנה עד הסכום הפטור במכרז. ניתן לבצע איפוס של היקף ההתקשרות בין השנים באמצעות הליך הצעות חדש כפי שעושה הרשות.
בפרוטוקול וועדת התקשרויות 13/2018 נמצא כי ההליך כלל פניה ל-5 מציעים וכי נתקבלו 3 הצעות מחיר. לפי ניתוח הסעיף התקציבי העבודה מתבצעת לאורך השנים שנבדקו בבקרה על ידי שני קבלנים לסירוגין.

המלצות הביקורת:

בשל מאפייני העבודה, הנשארים דומים לאורך השנים, רצוי לבצע הליך של מכרז מסגרת רב שנתי. בהליך שכזה ניתן יהיה להכניס מרכיבי בקרה לעבודות הקבלנים, לרבות כל הנדרש על פי תקן לחומרים בהם מבוצע סימון, הסדרי תנועה וכד', ובכך להבטיח את היעילות הכלכלית בביצוע ההתקשרות ושמירה על עקרון השוויון.



4.2.2.2 רכש ואחזקת מתקני משחקים

ממצאי הבדיקה:

מן הבדיקה עולה כי רכש המתקנים ואחזקתם מבוצע באמצעות תקציב התב"רים ובאמצעות נוהל הצעות מחיר. במהלך הבדיקה נבחנו 4 וועדות התקשרויות: וועדה מס' 7 מתאריך 7/2/17-בה צורפו 2 הצעות מחיר לתיקוני מתקני משחקים. הוחלט לקבל את ההצעה הזולה ביותר עבור 4 מתקני משחקים בסכום כולל של 62,008 ש. הזמנה זו יצאה ממחלקת הביטחון בעירייה, כאשר הסכום פטור ממכרז ועל כן ההליך תקין.

וועדה מס' 26 מתאריך 21/6/17-בוועדה זו צורפו 2 הצעות מחיר לצורך תיקון גני משחקים עקב ליקויי בטיחות לפי דרישת מחלקת הביטחון. הוועדה אישרה להתקשר עם המציע הזול ביותר ע"ס 29,228 ש - סכום הפטור ממכרז - ועל כן ההליך תקין.

וועדה מס' 42 מתאריך 30/8/17-התקבלו 2 הצעות מחיר שהוכנו על ידי המציעים לצורך פיתוח שצפ"ים ופיתוח נופי בשכונת רוטנר.

סך העבודה שאושרה ע"י הוועדה הינה 135,720 ש כולל מע"מ. הסכום הנ"ל אינו חורג מן הסכום הפטור ממכרז ועל כן ההליך תקין.

ועדה מס' 42 מתאריך 10/9/17* - (* בפועל התקיימה התכנסה ועדה נוספת בתאריך שמספרה 42 – טעות סופר) התקבלו 3 הצעות מחיר לצורך הצללות, דשא סינטטי ומתקני משחקים בגני ילדים: גן ערבה, גן מנחם, גן צאלון, גן רימון וגן בשמים. סך ההתקשרות עומד על 138,650 ש כולל מע"מ. הסכום הנ"ל אינו חורג מן הסכום הפטור ממכרז ועל כן ההליך תקין.

המלצת הביקורת:

יש לבצע עבודות בעלות מאפיינים דומים אשר נדרשים באופן עקבי לרשות באמצעות מכרז זאת על מנת להיערך תקציבית. הנתונים מצביעים על כך שיש מקום לתוכנית עבודה מסודרת מראש. לו הייתה קיימת תכנית עבודה, לא הייתה העירייה נדרשת ככל הנראה לקיים מספר הליכים של קבלת הצעות מחיר והתקשרות פרטנית לכל מקרה, אלא מפרסמת מכרז אחד, דבר שעשוי להביא לחסכון בהוצאות ובוודאות לחסכון בהליכי התקשרויות.

על העירייה להכין תוכניות עבודה שנתיות/רב שנתיות ולבצע את הליכי ההתקשרויות בהתאם לתוכניות העבודה ובכך להימנע מעבודה בשיטה פרטנית, בלתי צפויה.

4.2.2.3 סעיף עבודות קבלניות-עבודות טרקטור ברג". (שיטת התקשרות לביצוע עבודות קטנות הנמדדות ע"פ זמן עבודה).

ממצאי הבדיקה:

העירייה משכירה כלי צמ"ה (טרקטור ועגלה, בובקט ומחפרון) לפי מחיר עבור עבודה יומית לעבודות מזדמנות.

בפרוטוקול ועדה מס' 10 נמצא כי התקבלו 3 הצעות מחיר. נבחר הקבלן הזול ביותר, אך בניתוח הסעיף עולה כי מדובר בשלושה קבלנים שעיקר העבודה מתחלקת ביניהם.



מדובר בשירות מתמשך של השכרת כלים לפי תעריף יומי המאופיין על פניו באותה העבודה בדומה לעבודות סימון כבישים, ולכן רצוי להתייחס לשווי העבודה על פי היקף ההתקשרות ל-3 שנים בדומה להמלצה בנושא סימון כבישים.

המלצת הביקורת:

לאור העובדה כי שווי העבודות בשלוש השנים שנדגמו עולה על רף הפטור, מומלץ לבצע את ההתקשרות באמצעות מכרז מסגרת רב שנתי זאת בשל מאפייני העבודה הזחים (השכרה של כלי יומית).

יש לבדוק בכל אגף בעירייה מה הצפי לעבודות בטווח של מספר שנים עפ"י תוכניות העבודה ולקבוע תוכנית לאומדן צפי ההוצאות ולפיכך לקבל החלטה האם להיערך ליציאה למכרז.

תגובת המחלקה המשפטית ומנכ"ל העירייה לדו"ח.

ראשית, אנו מקבלים את המלצות הביקורת. מנכ"ל העירייה החליט לצאת למכרז בתחום מתקני המשחקים, דשא סינטטי והצללות. ההחלטה התקבלה על מנת לאפשר למקסם את אפשרות העירייה לקבל את המחיר הטוב ביותר ומבלי לפגוע באיכות המתקנים, ויחד עם זאת יהיו זכיינים אשר העירייה תוכל לרכוש מהם מתקני חצר ו/או הצללות במחיר הטוב ביותר באופן מיידי מבלי לפגוע בתקינות או באיכות המוצר.

מובהר כי קיימת מורכבות בנושא יציאה למכרז בתחום מתקני המשחקים, הצללות ודשא סינטטי וזאת נוכח השונות והמגוון הרחב הקיים בשוק והתאמתם לתנאי השטח. בשלב זה, המחלקה המשפטית, המנכ"ל והדרג המקצועי בוחנים את הדרך הנכונה והיעילה ביותר וזאת לטובת מיקסום היעילות הכלכלית לטובת ציבור התושבים בקרית מלאכי.



דו"ח ביקורת

בנושא

בית ציפורה





התנהלות מחלקת הנה"ח ושכר בקרן לפיתוח - בית ציפורה

1. כללי

בעקבות פנייתם של מספר עובדים למבקר העירייה, נערכה בדיקה במחלקת הנה"ח בקרן לפיתוח בדבר אי סדרים ומנהל בלתי תקין לכאורה בבית ציפורה. במהלך הבדיקה נפגש מבקר העירייה עם מספר עובדים, מנהלת בית ציפורה, מנהלת החשבונות/חשבת השכר של הקרן לפיתוח, גזברית הקרן והיועץ המשפטי של הקרן.

2. הבסיס החוקי

1) הבסיס החוקי לביצוע בקורת בגוף עירוני מעוגן בסעיף 170א.(א)(4)(ב) כמפורט להלן: "הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה משתתפת בתקציבו כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או משתתפת במינוי הנהלתם. מי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".

3. מטרת הבדיקה

מטרת הביקורת לבדוק את התנהלות ההנהלה של בית ציפורה על פי נושאים נקודתיים ונושאים אחרים שעלו תוך כדי הבדיקה ולהגיש ממצאים, מסקנות והמלצות.

4. הנושאים שנבדקו

- דיווחי נוכחות של העובדים בבית ציפורה.
- תשלום השכר לעובדים.
- ניהול קופה קטנה.
- נושאים נוספים שעלו במהלך הביקורת.

5. מסמכים לבדיקה

הביקורת הסתמכה בבדיקה על מסמכים שהעבירו מ"מ יו"ר הקרן, מנהלת בית ציפורה ומנהלת החשבונות. הביקורת מודה לנוגעים בדבר על שיתוף הפעולה, הן בהעברת המידע הדרוש לביקורת והן בהעברת המסמכים הרלוונטיים.

דיווחי נוכחות בבית ציפורה

בבית ציפורה מועסקים עובדים בשכר כולל ועובדים בשכר שעת' בהתאם לאופי העבודה. הביקורת ערכה בדיקה של דו"חות הנוכחות לשנת 2018 של כלל העובדים המוגדרים בשכר כולל המוסדר בחוזה עבודה מיוחד כהגדרתו בהסכמים שחתומים עליו עובדי בית ציפורה. סך העובדים בחוזה כולל לשנת 2018 - 7 עובדים*, סך העובדים השעתיים שעבדו במהלך 2018 היו 49 עובדים* *ע"פ נתוני הנה"ח שהועברו לביקורת.

ע"פ חוזר מנכ"ל משרד הפנים יש להחתים כרטיס נוכחות בעבודה: מצ"ב



ממצאי הביקורת:

1. דו"חות הנוכחות של כלל העובדים ממולאים באופן ידני היות ואין שעון נוכחות לצורך החתמת כרטיס של העובדים.
2. מרבית העובדים ממלאים את דו"חות הנוכחות בצורה שיטתית ע"ב זהה, קרי אותה שעת הגעה ואותה שעת עזיבה.
3. במקרים מסוימים נתגלו דו"חות נוכחות מסוימים בהם לא צוינו שעות הכניסה או היציאה אלא סימון בלבד של נוכחות באותו יום עבודה.
4. במהלך הביקורת התגלו מקרים בהם עובדים לא לקחו אף יום חופש אחד או יום מחלה במשך כל השנה.
5. ממצא נוסף שהתגלה במהלך הביקורת כי עובד ביום הבחירות (יום שבתון) "הגיע לעבודה" ע"פ דו"ח הנוכחות. (מנהלת החשבונות/חשבת השכר תיקנה את הטעות ברישום).

המלצות הביקורת:

- להתקין באופן מיידי שעון נוכחות ולבצע בקרה.
- בעקבות הביקורת הורו מנהלת בית ציפורה ומ"מ יו"ר הקרן לפיתוח להתקין שעון נוכחות החל משנת הלימודים הקרובה תש"פ.

שכר עובדי בית ציפורה

רקע

חברות עירוניות עוסקות בפיתוח שירותים מוניציפאליים, אחזקה ופיתוח של נכסי הרשות, פיתוח אורבני, ייזום ותעשייה, מפעלי חינוך, תרבות וכיו"ב.

לאור הכתוב לעיל החליטו מנכ"ל משרד הפנים והממונה על השכר והסכמי עבודה במשרד האוצר להסדיר הוראות בדבר תנאי העסקתם ושכרם של מנכ"ל ובעלי התפקידים בחברות העירוניות ע"פ כללים אחידים שיעמדו בדרישות סעיף 29 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ח 1985.

סך עלות העסקת כלל העובדים בבית ציפורה מסתכמת מלמעלה מ-1,600,000 ₪ לשנת תקציב.

ממצאים

1. העובדים הקבועים חתומים על הסכם עבודה מיוחד (הסכם עבודה אחיד).
 2. נמצא כי לא כל העובדים חתומים על חוזה זה.
 3. נמצא כי בחלק מתלושי השכר של העובדים ישנן יתרות חובה מעל עשרה ימי חופש (נמצאו יתרות חובה של למעלה מ- 16 ימים בתלוש שכר עובד).
 4. נסיעות - נסיעות משולמות ע"פ חוק לכלל העובדים לפי מספר ימי העבודה בפועל * תעריף נסיעה ליום.
 5. נמצא כי בתלוש שכר אחד ישנו בעיית הגדרה ברכיב הוצאות נסיעה נסיעות שלא כדין.
 6. נתוני ימי העבודה בפועל אינם מעודכנים בתלושי שכר מסוימים.
- הערה: לא הועברו לביקורת מספר חוזים עבור עובדים מסוימים.**



המלצות

1. יש לחייב את כלל העובדים לחתום על חוזה העסקה. הביקורת ממליצה לנקוט בהליכי משמעתיים ע"פ דין כנגד עובדים המסרבים לחתום על חוזה העסקה, עד להפסקת / הסדרת ההתקשרות עימו.
2. יש לקזז לכלל העובדים את יתרות החובה של ימי החופש בשכר.
3. יש לעדכן את העובדים בתחילת כל שנה על מספר ימי החופשה לו הם זכאים וימי החופשה אותם הם עתידים לקחת, בין אם במסגרת חופשות מרוכזות או חופשות פרטיות, וכל זאת על מנת להיערך בהתאם ולא להגיע ליתרות חובה של ימי חופשה.
4. יש להסדיר את סעיף הנסיעות לעובדים.
5. מומלץ לשקול לאפשר לאשר למנהלת בית ציפורה לקבל שווי אחזקת רכב בגלל אופי תפקידה.

תגובת חשבת השכר של הקרן

- לגבי יתרות החובה בימי החופש "בעקבות הערות הביקורת התחלתי לקזז לעובדים מהשכר באופן הדרגתי על מנת לא לפגוע בשכר באופן משמעותי עד לאיפוס ימי החופשה. בעתיד לא יתאפשר לעובדים להיכנס ליתרת חובה של ימי חופש".
- לגבי רכיב הנסיעות- "מדובר בשגיאה טכנית בלבד, אין בעיה בסכום הכולל ששולם. החל מהמשכורת הבאה העניין יתוקן".
- לגבי ימי העבודה המופיעים בתלוש- "זהו עניין טכני בלבד לצורך רישום, החל מהמשכורת הבאה גם רכיב זה יתוקן".

קופה קטנה

רקע - קופה קטנה מיועדת למימון הוצאות במזומן עבור שירות מקרי ודחוף או רכש טובין מייד.

הקופה הקטנה הינה באחריות גזברית הקרן, אולם בפועל, ניהולה השוטף של הקופה מתבצע ע"י מנהלת החשבונות של הקרן לפיתוח. הביקורת ערכה ביקורת פתע בקופה הקטנה לשנת 2018 בלבד. בעקבות ממצאי הביקורת הוציא מ"מ יו"ר הקרן לפיתוח הודעה לחשבת השכר של הקרן להקפיא לאלתר את תשלומי הקופה הקטנה בבית ציפורה.

ממצאים והמלצות:

1. לא קיים בקרן לפיתוח נוהל בנושא ניהול קופה קטנה. מומלץ לקבוע נוהל קופה קטנה, אשר יכלול בין היתר הגדרות על אופן ביצוע התשלום, היקף ההוצאות המותרות מקופה קטנה, סוג ההוצאות המותרות, אישורן השוטף של ההוצאות, אסמכתאות שיתקבלו כנגד מתן הכספים וניהול ורישום הוצאות הקופה.
- הערה: במהלך כתיבת הדו"ח הועבר לידי הביקורת טיוטת נוהל קופה קטנה.**
2. החזר הוצאות קופה קטנה ניתן למנהלת בית ציפורה ללא אישור ממנהל / גזברית הקרן לפיתוח אלא בדיעבד.



3. ניהול ודיווח בדו"ח הוצאות קופה קטנה המוגש להנהלת חשבונות:

- שמות הספקים מופיעים בדו"ח, אך לא מופיעות בו חתימות העובדים להם נמסרו הכספים, שם מנהל מאשר הוצאה וכו'.
 - הרשימות המנוהלות ע"י מנהלת החשבונות בקרן הינן מלאות ומסודרות ע"פ מספר סידורי, אך ללא רצף כרונולוגי.
- בדו"ח שהוגש עבור החודשים אוקטובר ונובמבר ישנן הוצאות ששולמו עבור החודשים יולי, יוני, מאי ואפילו חשבונית עבור חודש מרץ. ישנם מצבים בהם שולמו כבר הוצאות עבור חודש מסוים ולאחר מספר חודשים מוגשות חשבונות על חודשים אחרונים. מצב זה יכול לגרום לכלל תשלומים (בפועל הביקורת לא מצאה כפל תשלומים). יש לקבל את החשבונות בגין ההוצאות וזאת טרם אישור חלוקה נוספת מהקופה הקטנה, כאשר קיימת בעייתיות במתן החזר לחשבונות קופה קטנה לאחר חודשים מביצוע הפעולה.

המלצות הביקורת:

אין לאשר תשלומים מעבר לחודשים שכבר דווחו עליהם אלא באישור חריג מהמנהל הכללי של הקרן.

יש להגדיר זאת בנוהל קופה קטנה בצורה ברורה ואחידה שאינה משתמעת לשני פנים. הביקורת סבורה כי אין לרשום חלק מהוצאות קופה קטנה שנרשמו בשנת 2018 כהוצאות קופה קטנה:

1. הוצאות דלק – סך החזר הוצאות דלק של מנהלת בית ציפורה לשנת 2018 הסתכמו ב 2806.05 ₪. ע"פ הפירוט להלן:

תאריך ההוצאה	סכום
7/1/18	238.93 ש"ח
18/2/18	262.6 ש"ח
6/3/18	264.97 ש"ח
22/3/18	220 ש"ח
26/4/18	258.86 ש"ח
19/6/18	241.14 ש"ח
2/7/18	268.45 ש"ח
21/7/18	267.4 ש"ח
8/10/18	270.3 ש"ח
21/10/18	274.6 ש"ח
1/11/18	238.8 ש"ח

יועמ"ש הקרן הבהיר, כי הוא רואה בחומרה שימוש בקופה קטנה לצורך תשלום הוצאות דלק. המדובר ברכיב החייב להיכלל בתלוש השכר, כאשר השימוש באופן האמור הינו לא תקין ובפרט כאשר נעשה על ידי גורם מנהל בבית ציפורה.



מסקנות והמלצות:

1. לדעת הביקורת ובהתאם לחוות דעת היועמ"ש של הקרן לפיתוח, הוצאות דלק לא אמורות להיות משולמות ע"י "קופה קטנה", על אחת כמה וכמה כאשר אין דיווח על מטרת הנסיעה, תאריך הנסיעה, מס' הקילומטרים וכיו"ב. המלצת הביקורת - הביקורת סבורה שאין לרשום הוצאות דלק כהוצאות קופה קטנה וכי יש להגדיר איסור זה ב"נוהל קופה קטנה".

אי התאמה בין החשבוניות שהוגשו בפועל לבין הסכום ששולם בפועל

- בשנת 2018 הוגשו למנהלת החשבונות בקרן לפיתוח 5 דו"חות הוצאות לקופה קטנה ע"י מנהלת בית ציפורה. (דו"ח אחד להוצאות קופה קטנה יום העצמאות 2018)
1. עבור חודשים 1-2.2018 הוגשו קבלות ע"ס 2,092.30 ₪ - ניתן שיק בתאריך 20.2.18 לפקודתה של מנהלת בית ציפורה ע"ס 2,000 ₪ בלבד.
 2. עבור חודש מרץ* הוגשו קבלות ע"ס 1923.6 ₪. - ניתן שיק בתאריך 11.4.18 לפקודתה של מנהל בית ציפורה ע"ס 3,000 ₪.
 3. עבור חודשים 5-6.18 הוגשו קבלות ע"ס 2151.38 ₪ - ניתן שיק בתאריך 30.5.18 ע"ס 3,000 ₪ לפקודתה של מנהלת בית ציפורה.
 4. עבור חודשים 10-11.18* הוגשו קבלות ע"ס 2,584 ₪ - ניתן שיק ע"ס 3,000 ₪ בתאריך 31.12.18 לפקודתה של מנהלת בית ציפורה. *חלק מהקבלות/חשבוניות מחודשים קודמים.

בסיכום של כלל ההוצאות שהוגשו למנהלת החשבונות ואחראית קופה קטנה בקרן לפיתוח נמצא כי סך הוצאות הקופה הקטנה לשנת 2018 (לא כולל הוצאות יום העצמאות) עמד על 8,750.98 ₪. בפועל ניתנו שיקים למנהלת בית ציפורה ע"ס כולל של 11,000 ₪. **פער של 2,249.02 ₪.**

המלצות

הביקורת סבורה שעל מנהלת בית ציפורה להחזיר לאלתר את הפרש לעיל לקופת הקרן לפיתוח.

- הערה: לאור המלצות הביקורת השיבה מנהלת בית ציפורה 1,733 ש"ח לקופת בקרן לפיתוח.
- נמצא כי מנהלת החשבונות/חשבת השכר של הקרן העבירה 2 שיקים ע"ס 3,000 בתאריך 11.4.18 ובתאריך 30.5.18 טרם קבלת פירוט החשבוניות/קבלות שהוצגו בפניה. בטבלה המפרטת את ההוצאות שהוצגה לביקורת נמצא כי הטבלה הוגשה והוחתמה בתאריך 26.4.18 והחשבונית האחרונה בפועל ע"ס 58 ש"ח הופקה בתאריך 25.4.18, ואילו השיק ניתן בתאריך 11.4.18!
 - בטבלה ההוצאות המפורטות שהוצגה לביקורת נמצא כי עבור החודשים מאי, אפריל ויוני 2018 החשבונית האחרונה הופקה בתאריך 26.6.18 ע"ס 22.75 ₪; בפועל השיק ע"ס 3,000 ₪ נרשם בתאריך 30.5.18!



- כל ההוצאות הוצגו אך ורק בצירוף קבלות על סכום העסקה ללא פירוט.
- טקס המשואות בהר הרצל אליו הוזמנו הילדים והצוות מבית ציפורה התקיים בתאריך 17.4.18.
- הקבלה הופקה בתאריך 17.6.18 והוגשה להנה"ח ע"ס 1,400 ₪ עבור תסרוקות.
- בפועל, משיחה שקיים המבקר בתאריך 28.7.19 עם מנהלת בית ציפורה, הסתבר למבקר כי למעשה עלות התסרוקות שהוגשו להנה"ח היו בפועל עבורה בלבד.
- 2 הקבלות לעיל עבור הוצאות הדלק שהוגשו במסגרת ההוצאות לרגל השתתפות בחגיגות יום העצמאות היו בתאריכים 26/4/18 ואחת בתאריך 2/7/18.

תגובת מנהלת החשבונות/חשבת השכר של הקרן:

לגבי קופה קטנה יום העצמאות: "לאחר קבלת החשבוניות שדווחו לי לגבי החזר הוצאות יום העצמאות, נעשה בירור עם מנהלת בית ציפורה לגבי תוכן החשבוניות ונאמר לי ע"י מנהלת בית ציפורה במפורש כי התסרוקות, הביגוד וההנעלה היו עבור כלל הילדים המשתתפים בטקס. בדיעבד גיליתי רק במהלך הביקורת כי ההוצאות היו עבורה בלבד. אם הייתי יודעת זאת לא הייתי מאשרת לה הוצאות אלו!".

לגבי החזר הוצאות הדלק: "אכן שמת'י לב כי הוצאות הדלק היו מעבר לתאריך בו התקיים הטקס, אך שילמתי זאת כחלק מההוצאות השוטפות של הקופה הקטנה".

יועמ"ש הקרן הבהיר כי מממצאי הביקורת עולה שמדובר בהתנהלות לא תקינה של מנהלת בית ציפורה. הוצאות עבור תסרוקת למנהלת בלבד והצגת הדברים כאילו הייתה עבור כלל הילדים הינה חמורה.

אף ביחס לחשבוניות הדלק, לא הוכח כי אכן ההוצאות נועדו לצורך האירוע, ובפרט אמורים הדברים ביחס לחשבוניות המאוחרות ליום האירוע.

- לאור הכתוב לעיל ממליץ מבקר העירייה לערוך ברור מקיף לרבות הסקת מסקנות על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

התייחסות לביקורת מבקר העירייה: מנהלת בית ציפורה

אני מקבלת את המלצות המבקר.

דיווח נוכחות עובדים בית צפורה

נענה בחיוב להצעתך להתקנת שעון נוכחות. החל משנה"ל תש"פ יותקן שעון נוכחות בבית צפורה.

עפי" סעיף 4

נשיב כי בדו"חות הנוכחות שמועברים למנה"ח מצוין ומדווח פירוט אודות ימי החופשה ומחלה שעובדים לוקחים במהלך השנה. כמו כן מועברים אישורי מחלה של עובדים למנה"ח.

שכר עובדים

באשר לסעיפים 1, 2- החתמת עובדים על חוזה העסקה

"עם כניסתי לתפקיד הקפדתי על החתמתם של העובדים על חוזה העסקה המעגן את זכויות העובדים ומגדיר את היחסים בין העובד למעביד, וזאת כמתחייב עפ"י חוק. כל העובדים למעט עובדת אחת חתומים על חוזה העסקה. העובדת מסרבת עד כה לחתום על חוזה העסקה, והנושא הועבר לגורמים הרלוונטיים בעירייה ובקרן ואף התרעתי בנושא זה מספר פעמים."



באשר לסעיף 3- הנושא בהמלצות ובבדיקה מול מנהלת החשבונות.

באשר לסעיף מספר 4 המלצות-

מנהלת בית צפורה טענה כי היא זכאית להחזר הוצאות נסיעה. טרם הוסדר נוהל להגשת חשבוניות של החזרי הוצאות הדלק ואופן קבלת התשלום, אבקש להסדיר נוהל זה.

קופה קטנה - אני מקבלת את ההמלצה

"משנכתב נוהל קופה קטנה נתנה בהתאם. לשם כך יש להסדיר חשבון בנק נפרד אליו יועבר הסכום המוקצה לטובת הקופה הקטנה."

בתאריך 22/8/19 הועבר לידי הגברת אסנת דינו, מנהלת חשבונות סכום של 1,733 שח. הסכום שנותר בחוב 2249.02 שח. מתוך סכום זה נוכו 516 שח על הוצאות דלק שלא שולמו. החישובים מתייחסים לשנת 2018. נציין כי בגין 2019 קיימת יתרה בקופה הקטנה שטרם הועברה לבית צפורה.

החזר הוצאת קופה קטנה – יום העצמאות

באירוע יום העצמאות 2018 הועבר לידי מנהלת בית צפורה ע"י בנדה הפקות מטעם משכן הנשיא סכום של 3,000 שח, סכום זה היה מיועד עבור השתתפות בטקס הדלקת המשואות לרגל יום העצמאות ה-70 של מדינת ישראל. (הוצאות שכללו שמלה מסורתית, הנעלה, תסרוקת, איפור וכו).

אולם הדיווח בוצע בפועל דרך חשבון קרן קריית מלאכי לפיתוח כקופה קטנה, והדבר לא הובא לידיעת.

- באשר לתסרוקת-לגבי התסרוקת היא אכן בוצעה ביום של טקס הדלקת המשואות, התשלום למספרה בוצע בפועל באיחור רב בשל העברה מאוחרת של הכסף, אחרי הטקס.
- הוצאות דלק- "במהלך החודשים שקדמו לטקס התקיימו 6 חזרות בהר הרצל בירושלים שלחלקן הגעתי ברכבי הפרטי. החשבוניות עבור הוצאות הדלק הוגשו כחלק מן ההוצאות השוטפות של הקופה הקטנה במשך השנה".

תגובת מ"מ יו"ר הקרן לפיתוח מר שמעון חזן:

ראשית אני מברך ומוקיר את הביקורת שנערכה בבית צפורה. הנהלת הקרן לפיתוח קריית מלאכי מקבלת את המלצות הביקורת ואת חוות דעתו של יועמ"ש הקרן לפיתוח. עם קבלת ממצאי הביקורת הוריתי להקפיא לאלתר את תשלומי הקופה הקטנה לבית צפורה, כמו כן הוריתי להתקין שעון נוכחות עם טביעת אצבע על מנת שמקרים חמורים שעלו בממצאי הביקורת לא יקרו בעתיד.

הנהלת הקרן לפיתוח מתייחסת בכובד ראש לכלל הממצאים שהועלו בדו"ח הביקורת. אי לכך מנהלת החשבונות/שכר ומנהלת בית צפורה תזמנה בפני הנהלת הקרן לפיתוח לשם הבהרות נוספות והסקת מסקנות על מנת שמקרים אלו לא יישנו בעתיד".

נספחים



חותם אישי בהפקוח

עבור
הנהלת חשבונות- קרן קרית מלאכי לפיתוח.
לידי חגית בלאי

הגדון: פרוט תשלומים - טקס הדלקת המשואות 2018 - חגיגות ה 70 למדינת ישראל

במהלך חודש יוני 2018 העברנו לחשבונכם 3000 ש"ח בהעברה בנקאית.
הסכום הנ"ל שימש ל שמלה אתניופית מסורתית, הנעלה, תסרוקות איפור והוצאות עבור ההשתתפות במייצג ה 70 בטקס
הדלקת המשואות

בברכה,
חוזה בנדה
מנכ"ל בנדה הפקוח בע"מ.

בנדה הפקוח בע"מ
ח.פ. 512946005



קרית מלאכי
לפינת
הקרן
יחד מניפוס אק הילי

נוהל קופה קטנה

מטרת הנוהל

לקבוע כללים לניהול קופה קטנה, יעודה אופן ניהולה ותקרת הסכומים המשולמים באמצעותה.

הנוהל

1. הנוהל יבטיח כי יתקיימו כללים ברורים ומוגדרים לביצוע תשלומים באמצעות הקופה הקטנה.
2. הנוהל יבטיח כי כספי הקופה הקטנה ישמשו לרכישות בסכומים קטנים בלבד עד לגובה הסכומים כפי שיפורטו בנוהל. אחראי הקופה הקטנה ידאג לכך כי תשלומים מעבר לסכום הנקוב להלן יבוצעו במסגרת נוהל הרכש הרגיל של החברה ובאמצעות העברות בנקאיות / שיק למוטב בלבד בלתי סחיר.
3. הקופה הקטנה תופרד לחלוטין מיתר הקופות ותהא באחריות בלעדית של גורם יחיד.

השיטה

1. כל תשלום מהקופה יבוצע אך ורק כנגד חשבונית מס/קבלה המעידה על ההוצאה והתשלום.
2. אחראי הקופה ינהל יומן קופה ובו יפורטו הפעולות שבוצעו דרך הקופה הקטנה לרבות משיכות כספים ותשלומים. בסיום כל עמוד תצוין היתרה ותועבר לדף הבא. עותק אחד יועבר להנה"ח ואילו העותק השני יישאר בידי האחראי לצרכי ביקורת.
3. אחת ל-15 יום לפחות תבוצע ספירה פיזית של יתרת הקופה והשוואה אל מול היתרה ביומן הקופה כמופיע בסעיף 2 לעיל. במקרה של עודף/חסר בלתי מוסבר יבוצע בירור מיידי בנוכחות הגזברית של הקרן.
4. עם סיום המזומנים בקופה, תתבצע משיכה נוספת לקופה הקטנה באישור מנהלת החשבונות לאחר בדיקה של כל פעילות הקופה הקטנה בחודש שחלף.

יחד מניפוס אק הילי



הקרן
לפיתוח
קרית מלאכי
יחד מניפוסים אתר היור

5. החזר כספים לעובדים מקופה קטנה עבור רכישות שביצעו לצרכי עבודתם יבוצעו רק בהתמלא התנאים הבאים :
 - 5.1. התקבל אישור מראש לביצוע הקניה מהגזברית / מנכ"ל הקרן / מנהל הפרויקט.
 - 5.2. הועברה חשבונית מס / קבלה מקורית לאחראי הקופה הקטנה.
6. חל איסור מוחלט לערב כספים פרטיים עם כספי הקופה הקטנה.
7. הקופה הקטנה תוחזק במקום נעול ובקופסת מתכת עם נעילה בלבד.

תקרות סכומים לניהול קופה קטנה

1. תקרת תשלום באמצעות קופה קטנה – 400 ₪.
2. תקרת תשלומים חודשית כוללת מתוך כספי קופה קטנה : 2,000 ₪.
3. מנהל הפרויקט יהא רשאי לאשר תשלומים במזומן לצורך שוטף של הפרויקט אשר לא היה ניתן לשלם בשיק/העברה בנקאית גם אם סכומם עלה על 400 ₪ ובתנאי שלא עלה על 1,500 ₪, הכל בכפוף לכללי מנהל תקין.

יחד מניפוסים אתר היור



חוזר מנכ"ל משרד הפנים 3/2008
 י' בניסן תשס"ח, 15 באפריל 2008

הנחיות בנושא ניהול עובדים (7).

העסקת עובדים במילוי מקום א.

העסקת עובדים ללא מכרז כממלאי מקום של עובדים סטטוטוריים ושאינם סטטוטוריים, תימשך עד שלושה חודשים בלבד.

במקרים חריגים, בהם נדרש להאריך את התקופה, יש לבקש את אישור המחוז.

בתקופה של מילוי המקום יועסקו העובדים על-פי חוזה עבודה, בהתאם להסכמים קיבוציים מאושרים.

לא ניתן לאשר העסקתם של ממלאי מקום בחוזה בכירים ו/או במשכורת כוללת.

העסקת עובד, ממלא מקום, בתנאים החורגים מהתנאים שנקבעו לעיל, מהווה "הוצאה בלתי חוקית", כהגדרתה בנוהל חיוב אישי.

החתמת כרטיס נוכחות ב.

עובדי הרשות המקומית, כולל עובדים המועסקים בחוזה משכורת כוללת או בשכר בכירים, חייבים להחתים כרטיס נוכחות פעמיים ביום.

החתמת הכרטיס חייבת להיעשות בתחילת יום העבודה וכן ביציאה ממנו.

במקרה של היעדרות עובד לצורך עבודה, על העובד לדווח על השעות בדו"ח הנוכחות, ולקבל את אישור הממונה.

על הרשות המקומית לנקוט סנקציות כנגד עובדים הנעדרים מהעבודה בלא אישור ו/או שאינם ממלאים אחר ההנחיות בנוגע לדיווחי נוכחות.

נוהל מינוי יועץ משפטי לועדות מקומית לפי סעיף 19 לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה – 1965 – תחולה (8).

הנני להודיע כי תחולת נוהל מינוי יועץ משפטי לועדות מקומיות לפי סעיף 19 לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה – 1965 כפי שפורסם בחוזר מנכ"ל 1/2007, אשר תחולתו נדחתה בהמשך להחלטת בית המשפט העליון בבג"צ 3288/06, תהיה החל ממועד פרסום חוזר זה.



דו"ח ביקורת

בנושא

חנית נכים





1. רקע

עיריית קריית מלאכי מקצה מקומות חנייה אישיים לנכים ברחבי העיר מתוקף חוק החנייה לנכים, התשנ"ד-1993.

הקצאת מקום חנייה אישי לנכה לשימוש הבלעדי באמצעות תמרור נועדה להקל על הנכים המוגבלים בהליכה. הקצאת מקום חנייה אישי לנכה משמעותה הענקת זכות לרכבו של הנכה לחנות במקום החנייה בכל שעות היממה, ומנגד שוללת מהציבור הרחב את הזכות לחנייה חופשית במקום.

פקודת התעבורה-התשכ"א-1961 ותקנות התעבורה מעניקות לרשויות המקומיות סמכות להציב תמרורים, לסמן מקומות חנייה לרכב של נכה ליד בניין ציבורי או ליד ביתו או בכל מקום שימצאו לנכון. סימון מקום חנייה המיועד לנכים יעשה באמצעות תמרור מספר ג-43 שיוצב במקום בולט וסימון מקום החנייה על הכביש. על פי תקנות התעבורה לא יעצור אדם רכב, לא יעמידו, לא יחנה ולא ישאירו עומד, כולו או חלק ממנו, ליד תמרור ג-43 המסמן מקום חנייה לרכב של נכה-משותק רגליים, אלא לשם מניעת תאונה או מילוי אחרי הוראה מהוראות תקנות אלה או אם סומן בתמרור אחרת. בנוסף נקבע בפקודה זו כי לשוטר יש סמכות להרחיק או לגרור רכב שהעמדתו אסורה על פי חוק וכי לרשות המקומית יש סמכות לחוקק חוקי עזר בדבר האמצעים שיינקטו כלפי מי שרכבו חונה במקום האסור לחנייה על פי חוק, לרבות גרירת הרכב או נעילת גלגליו.

ועדת תמרור מקומית היא ועדה אשר מונתה ע"י המפקח על התעבורה לשמש כרשות תמרור מקומית לגבי התחום או המקומות שקבע. יוצא מכך, שהחלטה על הצבת תמרור, ובכלל זה גם סימוני חנייה בתשלום ורמזורים, הינה החלטה מנהלית, הנידונה על-ידי חברי ועדת התמרור המקומית והיא צריכה לעבור החלטה מסודרת ברוב הנדרש ולהירשם בפרוטוקול.

2. מטרת הביקורת:

במסגרת הביקורת נבחנו תהליכי העבודה הקשורים לטיפול בנושא "הקצאת מקומות חנייה אישיים לנכים", תוך מתן דגש לנושאים כדלהלן:

- 2.1 סקירת הרקע המקצועי, תקנות ונהלים בנושא חניית נכים.
- 2.2 מנגנוני הבקרה, המעקב והפיקוח אחר תהליך הקצאת חניית נכים.
- 2.3 הליך בקשת האישור ובדיקת הקריטריונים לבקשה ויישום החלטות ועדת התמרור.
- 2.4 שימוש במערכות דיגיטליות לצורכי בקרה ופיקוח.
- 2.5 המלצות ודרכי פעולה הנגזרים ממצאי הביקורת.

3. היקף הביקורת

לצורך ביצוע הביקורת ננקטו הפעולות הבאות:

- 3.1 סקירת נהלים המתייחסים לנושא חניית נכים.
- 3.2 בדיקת תיקי בקשות לאישור חנית נכים פרטית.
- 3.3 סקירת חוקים, תקנות ונהלי העירייה בנושא הנבדק.
- 3.4 ביצוע שיחות וברורים עם עובדי העירייה הרלוונטיים.
- 3.5 ביצוע בדיקות מבססות ובדיקה מדגמית של תיקי בקשות ופרוטוקולים.
- 3.6 ביצוע בחינת קיומם של מנגנוני בקרה פיקוח ואופן ניהול התהליך.



4. תהליך הקצאת חניית נכה

4.1 קריטריונים

- הקריטריונים לקבלת אישור וחניית נכה פרטית כפי שהעירייה מפרסמת הינם כדלהלן:
- תו עגלה משולש מקורי של משרד הרישוי.
 - העתק תעודת זהות, לרבות ספח.
 - חשבון ארנונה על שם הנכה.
 - העתק רישיון רכב על שם הנכה או על שם אחר בתנאי שיוכיח שמגוריו בפועל עם הנכה.
 - העתק של אישור ועדת ניידות של משרד הבריאות על דרגת נכות של 60% ומעלה לנכה גפיים בלבד.
 - לנכה צהל ומערכת הביטחון בעל תו נכה יוקצה מקום חנייה בהתאם לקריטריונים ליד ביתו.
 - המבקש חידוש מקום חנייה ימלא טופס בקשה להקצאת מקום חנייה אישי לנכה ויצרף אליו את המסמכים הבאים המהווים תנאי לזכאות.
 - מקום חנייה בלעדי לנכה בשטח ציבורי ניתן אך ורק למי שאין לו מקום חנייה פרטי בחצר ביתו או פתרון אחר לחנייה.

4.2 תהליך הקצאת חניית נכה אישית בעיר

- עיריית קריית מלאכי מקצה אישורים ואחראית על הליך סימון חניות נכים פרטיות במסגרת שירותי העירייה תחת מנהל המטה לבטיחות בדרכים ברשות. עיריית קריית מלאכי מעניקה אישורי חניית נכים פרטיות לצמיתות או באופן זמני לשנה, עפ"י החלטות הוועדה בהתאם לנתונים והקריטריונים.
- להלן התהליך כפי שמתקיים בעירייה:
- פרסום מודעה – העירייה מפרסמת בכל שנה באמצעות האחראי על הנושא מודעה לציבור התושבים אודות הליך הבקשה להקצאת מקום חניית נכה פרטי. במודעה מופיעים הפרטים והנתונים אודות עמידה בקריטריונים וכן המסמכים המתבקשים לצורך קבלת אישור כפי שמפורט לעיל בסעיף 4.1. כמו כן מצוינים במודעה עלות הטיפול והצבת התמרור, העומדת על כ-400 שקלים וכן התאריך האחרון להגשת הבקשות.
- שלב א - תושב/ת פונה למחלקת בטיחות בדרכים ולמנהל האחראי על הנושא בעירייה לצורך הגשת בקשה להקצאת מקום חניית נכה פרטי.
- שלב ב - התושב מופנה למזכירת הוועדה ממחלקת פיקוח לקבלת טפסי מילוי וצירוף מסמכים ואסמכתאות בהתאם לדרישות ולקריטריונים.
- שלב ג – המסמכים והנתונים של מבקשי הבקשות מעוברים במרוכז לוועדת נכים בנוכחות מנכ"ל העירייה, מהנדס העירייה, היועצת המשפטית ומנהל מטה בטיחות בדרכים.
- שלב ד – מתקיים דיון בבקשה בהתאם לקריטריונים ולדרישות. תושב שיש לו מוגבלות או ניידות מעל 60% מקבל באופן אוטומטי ומי שלא אינו מאושר.
- שלב ה – התושב מקבל מכתב בדואר לגבי סטאטוס הפנייה והאם אושרה הבקשה או לא ואם לא אושרה מהי סיבת הסירוב.



שלב ו – במקרה ותושב מבקש לערער על ההחלטה, הערעור מועבר לדיון חוזר בוועדה עוקבת.

שלב ז – התושב מקבל את פרטי הקשר של המנהל לצורך הנחיות בדבר התקנת התמרור וסימון החנייה.

שלב ח – אישור הבקשה מועבר למחלקה הטכנית לצורך המשך התהליך והתקנת העמוד וסימון החנייה.

ממצאי הביקרה

א. על פי נהלי העירייה, על התושב להסדיר ולחדש את אישור חניית הנכה לאחר שנה. הביקורת מצאה כי לא בוצע חידוש של אישור החנייה בפועל וכי לא נעשית פנייה יזומה מהרשות למי שברשותו אישור לחניית נכה פרטית לחדש את האישור.

ב. על פי דרישות העירייה המפורסמות במודעה לציבור, מבקש בקשה לאישור וסימון חנייה נדרש לשלם סכום של 400 ש"ח. לאחר בירור עם המנהל האחראי על ההליך עולה כי סכומים אלו אינם נגבים מתושבים אשר אושר להם סימון חניות נכים והוצבו להם תמרורים.

ג. ועדות התמרור אינן מתכנסות באופן קבוע ובתאריך ידוע אחת לתקופה אלא רק כאשר מצטברות די בקשות תושבים לכינוס ועדה. כמו כן לא מוגדר מספר הבקשות המינימאלי לצורך כינוס הוועדה.

המלצות הביקורת:

א. הביקורת ממליצה לקבוע מדיניות ברורה אודות כינוס וועדת התמרור. רצוי כי הוועדה תתכנס במועדים קבועים מראש, וזאת על מנת למנוע מצב בו מבקש בקשה ימתין פרק זמן ארוך ולא סביר.

5. נהלים ובקורות

הביקורת בחנה את הנהלים הקיימים ואת אמצעי הביקרה אחר שלמות ומאגר הנתונים של חניות הנכים הפרטיות בעיר.

ממצאים:

א. ישנם נוהל כתוב וידוע במחלקת המטה לבטיחות בדרכים. הנוהל מציין את תהליך הבקשה, הקריטריונים והדרישות לצורך קבלת אישור חניית נכה פרטית. הנוהל אינו מפרט את הדרכים והאמצעים הנדרשים לצורך מעקב ופיקוח וכיצד ינוהל בסיס מאגר נתוני המידע של הבקשות שאושרו.

ב. לא קיימים אמצעי פיקוח דיגיטליים או מיפוי חניות נכים פרטיות במערכת עירונית-GIS או בכל אמצעי אחר. לא נמצאו מפות אחרות המפרטות את מיקומי החניות נכים הפרטיות בעיר.

ג. נתוני מיקומי החניות (רחובות ומספרי בתים) רשומים בקובץ אקסל ובטבלת ניהול במחלקה האחראית.

ד. במצב הקיים, במקרים בהם ישנו חשד לרכב החונה במקום נכה פרטי, נעשית בדיקה על ידי פקח להתאמת מספר הרכב בתו הנכה אל מול המספר בתמרור.



ה. חלק ניכר מאישורי החנייה ניתנים לצמיתות. על אישורי חניות אלו לא מתנהל הליך של בקרה ופיקוח. העירייה אינה נוקטת בפעולה אקטיבית לוודא לאחר מספר שנים כי הזכאות לחנייה עדין קיימת. נזכיר כי הזכות לחנית נכים פרטית פוקעת שינוי במקום המגורים או במקרה בו לנכה כבר אין רכב על שמו ובשימוש וכמובן במקרה של פטירה.

המלצות הביקורת:

- א. הביקורת ממליצה להרחיב את הנהלים הקיימים ולפרט את הדרכים והאמצעים הנדרשים לצורך מעקב ופיקוח אחר אישורי חניות זמניות וחידוש שנתי ולכלול התייחסות לאופן ניהול בסיס מאגר נתוני המידע של הבקשות שאושרו, תיעוד נתונים, מסמכים ופרוטוקולים לצורך מעקב.
- ב. הביקורת ממליצה לבצע מעקב שוטף אחר חידושי אישורי חניות בדגש על פניות יזומות לבעלי אישור חנייה. כמו כן הביקורת ממליצה להוסיף אופציה לעדכון מספר רכב חדש בחידוש אישור, לצורך עדכון המספר בתמרוך.
- ג. הביקורת ממליצה לבצע מיפוי של חניות נכים פרטיות וציבוריות ברחבי הרשות והטמעתן במערכת ממוחשבת, וזאת לצורך זיהוי ומעקב של מערך הפיקוח אחר החניות בדגש על סימון חניות שנעשו ללא אישור.
- ד. הביקורת ממליצה לבצע פעולות אכיפה ולמסד נהלי בקרה שיבטיחו הסרת התמרוך בסמוך לתום תקופת הזכאות לחניית נכים פרטית.

6. ניהול הקצאת מקומות חנייה לנכים

הביקורת בחנה את אופן ניהול התהליך מבחינת מערכות עזר ממוחשבות, רישום ותיעוד הפרוטוקולים של הוועדה וכן אמצעי מעקב ופיקוח אחר החלטות הוועדה, תהליך הקצאת החנייה וחידוש האישור.

ממצאים:

- א. ניהול התהליך והמעקב אחר הביצוע מתבצע בחלקו בצורה ידנית חלקית ובחלקו באמצעות קובץ אקסל המתעדכן באופן שוטף על ידי מנהל המטה לבטיחות בדרכים ומזכירת המחלקה.
- ב. אין בקובץ ובטבלת המעקב של מנהל היחידה תאריכים של קבלת חניית הנכה וסיום הטיפול. אין תאריך חידוש צפוי או תאריך תוקף של אישור חניית הנכה או האישור הזמני.
- ג. בקובץ המעקב לא מופיע מספר התמרוך בהתאם למקום החנייה ולמספר הרכב של התושב.
- ד. מסמכי ועדת התמרוך והפרוטוקולים מסודרים בתיקיות וקלסרים ואינם נסרקים למערכת ממוחשבת.

המלצות הביקורת:

- א. הביקורת ממליצה להטמיע מערכת תימרוך ממוחשבת, אשר תסייע בניהול מאגר הנתונים, תהליך הקצאת החניות, ביצוע מעקב ופיקוח אחר חידוש חנייה ומיקום החניות, כך שהנתונים יתאימו למצב בשטח והמערכת תוכל לשמש ככלי בקרה.



7. מדגם בדיקת בקשות והקצאת מקומות חנייה לנכים

במסגרת הביקורת נערכו 3 בדיקות מדגמיות כדלהלן:

- מדגם של 15 תיקי בקשת חניית נכים שאושרו במטרה לבדוק כי כל המסמכים הרלוונטיים צורפו לבקשה כנדרש וכי נעשה מעקב חידוש ותשלום כנדרש.
 - מדגם של 5 בקשות שנדחו על ידי הוועדה על מנת לבדוק האם הסירוב נעשה בהתאם לקריטריונים והאם נענו בהתאם כנדרש.
 - מדגם של 5 תמרורים על מנת לבדוק תאימות של מספר תמרור למספרי רכב המעודכנים במטה היחידה לבטיחות בדרכים בעירייה.
- 7.1 בדיקת תיקי בקשות חנייה שאושרו.

במסגרת המדגם נבדק האם נתקבלו כלל המסמכים, האם קוימו הקריטריונים של מבקשי הבקשה והאם בוצע תשלום ונעשה חידוש בהתאם לצורך כנדרש.

להלן טבלת ריכוז הבדיקה:

7	6	5	4	3	2	1	
כ.ח	ע.א	ח.י	פ.י	א.א	א.ש	א.א	שם המבקש
2.5.16	18.1.2010	21.1.2019	12.2.2019	12.2.2019	1.13	7.17	תאריך פרוטוקול
לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	תאריך הצבת תמרור
כן	כן	כן	כן	כן	לא נמצא בתיק	כן	תו עגלה משולש מקורי של משרד הרישוי
כן	כן	כו	כן	כן	כן	כן	העתק תעודת זהות, לרבות ספח
כן	כן	כו	כן	כן	כן	כן	חשבון ארנונה על שם הנכה



7	6	5	4	3	2	1	
כן	כן	כן	כן	כן	לא נמצא בתיק	כן	העתק רישיון רכב על שם הנכה או על שם אחר בתנאי שיוכיח שמגוריו בפועל עם הנכה
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	העתק של אישור ועדת ניידות של משרד הבריאות על דרגת נכות של 60% ומעלה לנכה גפיים בלבד
							לנכה צה"ל ומערכת הביטחון בעל תו נכה יוקצה מקום חנייה בהתאם לקריטריונים ליד ביתו
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	המבקש חידוש מקום חנייה ימלא טופס בקשה להקצאת מקום חנייה אישי לנכה ויצרף אליו את המסמכים הבאים המהווים תנאי לזכאות



7	6	5	4	3	2	1	
תקין	תקין	תקין	תקין	תקין	תקין	תקין	מקום חנייה בלעדי בלעדי לנכה בשטח ציבורי ניתן אך ורק למי שאין לו מקופ חנייה פרטי בחצר ביתו או פתרון אחר לחנייה
לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	האם נגבה סכום?
לא	לא	לא נדרש	לא	לא נדרש	לא	לא	האם הגיע לחידוש נכה החניית נכה

14	13	12	11	10	9	8	
ב.ז	ק.מ	ק.ג	א.א	מ.י	ל.ע	כ.ב	שם המבקש
3.6.19	1.18	1.18	10.18	5.5.2010	29.8.12	18.1.2010	תאריך פרוטוקול
לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	לא נרשם	תאריך הצבת תמרור
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	תו עגלה משולש מקורי של משרד הרישוי
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	העתק תעודת זהות, לרבות ספח



14	13	12	1	10	9	8	
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	חשבון ארנונה על שם הנכה
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	העתק רישיון רכב על שם הנכה או על שם אחר בתנאי שיוכיח שמגוריו בפועל עם הנכה
כן	כן	כן	כן	כן		כן	העתק של אישור ועדת ניידות של משרד הבריאות על דרגת נכות של 60% ומעלה לנכה גפיים בלבד
						כן	לנכה צה"ל ומערכת הביטחון בעל תו נכה יוקצה מקום חנייה בהתאם לקריטריונים ליד ביתו



14	13	12	1	10	9	8	
כן	כן	כן	כן	כן	כן	כן	המבקש חידוש מקום חנייה ימלא טופס בקשה להקצאת מקום חנייה אישי לנכה ויצרף אליו את המסמכים הבאים המהווים תנאי לזכאות
תקין	תקין	תקין	תקין	תקין	תקין	תקין	מקום חנייה בלעדי בלעדי לנכה בשטח ציבורי ניתן אך ורק למי שאין לו מקופ חנייה פרטי בחצר ביתו או פתרון אחר לחנייה
לא	לא	לא	לא	לא	לא	לא	האם נגבה סכום?
טרם נדרש	לא	לא	טרם נדרש	לא	לא	לא	האם הגיע לחידוש נכה החניית נכה



15	
לא	האם נגבה סכום?
לא	האם הגיע לחידוש נכה החניית נכה

15	
יש אישור של 100% אולם לא מצוין חוסר ניידות	העתק של אישור ועדת ניידות של משרד הבריאות על דרגת נכות של 60% ומעלה לנכה גפיים בלבד
	לנכה צה"ל ומערכת הביטחון בעל תו נכה יוקצה מקום חנייה בהתאם לקריטריונים ליד ביתו
כן	המבקש חידוש מקום חנייה ימלא טופס בקשה להקצאת מקום חנייה אישי לנכה ויצרף אליו את המסמכים הבאים המהווים תנאי לזכאות
תקין	מקום חנייה בלעדי בלעדי לנכה בשטח ציבורי ניתן אך ורק למי שאין לו מקופ חנייה פרטי בחצר ביתו או פתרון אחר לחנייה

15	
מ.ש	שם המבקש
13.5.18	תאריך פרוטוקול
לא נרשם	תאריך הצבת תמרור
כן	תו עגלה משולש מקורי של משרד הרישוי
כן	העתק תעודת זהות, לרבות ספח
כן	חשבון ארנונה על שם הנכה
כן	העתק רישיון רכב על שם הנכה או על שם אחר בתנאי שיוכיח שמגוריו בפועל עם הנכה



ניתוח הממצאים:

- א. בכל התיקים שנבדקו לא נגבו דמי התקנה ולא הוסדרה חניית נכה פרטית בהתאם לדרישות שמפורסמות על ידי המחלקה האחראית.
- ב. בכל התיקים שנבדקו לא נמצאה אסמכתה המעידה על תאריך הצבת התמרור וסימון החנייה. העדר תיעוד תאריך כזה מקשה על רישום תוקף החנייה והמשך מעקב. כמו כן העדר רישום או תיעוד על המשך הטיפול והצבת התמרור וסימון החנייה מקשה על מעקב ביצוע ההליך ושלמותו.
- ג. מתוך 15 תיקים שנבדקו, 4 בקשות אושרו בשנה האחרונה ואילו 11 אושרו בשנים קודמות שבין 2010-2018. מתוך 11 התיקים שאושרו בשנים קודמות, אף תושב לא עבר תהליך חידוש תוקף חנייה כנדרש – אי מעקב ואי ביצוע תהליך חידוש עלול לגרום למצבים בהם חניית נכה פרטית ניתנת שלא על פי הדרישה, למשל: חניית נכה זמנית לשנה שפג התוקף שלה.
- ד. מתוך 15 תיקים שנבדקו, בתיק בודד נמצא חוסר בתיעוד מסמכים כמפורט בטבלה לעיל.

המלצות הביקורת:

- א. הביקורת ממליצה להסדיר את נושא התשלום בגין הסדרת חניית נכה הפרטית, לבחון את נושא התשלום על ידי הנהלת העירייה ולקבוע מדיניות ברורה בנושא.
 - ב. הביקורת ממליצה לתעד ולרשום את תאריך סיום הסדרת החנייה לצורך מעקב ופיקוח אחר חידוש ושלמות ההליך.
 - ג. הביקורת ממליצה להנהיג מערכת ממוחשבת לניהול תהליך הסדרת חניות הנכים בעיר, אשר תעזור בין היתר לתיעוד וסידור מסמכים ונתונים ותתריע בדבר חידוש אישורי החניות הקיימות.
- 7.2 מדגם בקשות שנדחו על ידי הוועדה על מנת לבדוק באם הסירוב נעשה בהתאם לקריטריונים והאם נענו בהתאם כנדרש.

להלן ריכוז הממצאים:

- א. בחמשת התיקים שנבדקו, תשובת העירייה לסירוב לא כללה פירוט אודות הקריטריונים שבהם המבקש לא עמד.
- ב. הביקורת מבקשת לציין כי בשנת 2019 הוחלט על ידי הנהלת הרשות והיועצת המשפטית לרשום במכתב הסירוב את פירוט הקריטריון אשר לא קויים ע"י מגיש הבקשה.

המלצות הביקורת:

- א. הביקורת ממליצה ליישם את החלטת הנהלת הרשות בנושא עידכון מכתב תשובה בדבר סירוב קבלת אישור לחניית נכה ופירוט אי עמידה בקריטריונים. כמו כן רצוי לבדוק את יישום ההחלטה לאחר תקופה שתקבע מראש.



7.3 מדגם תאימות מספרי תמרור למספרי רכב במאגר הביקורת ביצעה מדגם פיזי של תמרורי חניית נכים פרטיות ברחבי העיר. במסגרת המדגם נבדקו מספרי תמרורים אל מול מספרי רכב במאגר החניות נכים המאושרות במחלקה האחראית.

להלן ריכוז הממצאים:

מספר תמרור	שם הרחוב	הערות
43675601	יוסף בורג	לא נמצא ברשימת מאגר חניות נכים
6564329	בר יהודה	לא נמצא ברשימת מאגר חניות נכים
מספר תמרור מכוסה על ידי מדבקה	בר יהודה	לא ניתן לזהות
5742470	ז'בוטינסקי	נמצא תואם
4184585	בר יהודה	לא נמצא ברשימת מאגר חניות נכים

ניתוח ממצאים:

מביצוע המדגם עולה כי במקרה אחד תועד תמרור המכוסה על ידי מדבקה. כמו כן בשלושה תמרורים לא נמצא מספר הרכב המופיע בתמרור במאגר החניות במחלקה האחראית.

המלצות הביקורת

הביקורת ממליצה לבצע בחינה והתאמה בין מספרי התמרורים בחניות הנכים בעיר לבין מספרי כלי הרכב המופיעים במאגר הנתונים במחלקה.



נספחים





נוהל להקצאת מקומות חנייה בלעדיים בשטח ציבורי

לנכים המוגבלים בניידותם

כסא

נוהל זה נועד להסדיר את הקריטריונים ותנאי הזכאות להקצאת מקומות חנייה בלעדיים בשטחים ציבוריים לנכים המוגבלים בניידותם. הנוהל חל על חנייה בשטחים ציבוריים בלבד, ולא בשטחים שהבעלות בהם בידי בעלים פרטיים.

קיימים שני סוגים של תגים:

1. תג חנייה עם **סמל משולש** - לכלל הנכים.
2. תג חנייה עם **סמל כסא גלגלים** - המיועד לנכים בכסא גלגלים. (בהתאמה קיימים שני סוגים נוספים לנכי צה"ל).

ככלל, הצבת תמרור לחנייה לשימוש בלעדי של נכה, נועדה להקל על נכים המוגבלים בהליכה. היותו של אדם בעל תג "נכה", אינו מזכה אותו אוטומטית בהקצאה של תמרור למקום חנייה בלעדי. היות ומצאי מקומות חנייה מוגבל, נדרשת העירייה לקבוע כללים על-פיהם תינתן עדיפות בהקצאת מקומות חנייה לנכים המוגבלים בניידותם.

על המבקש להגיש לעירייה טופס בקשה להקצאת מקום חנייה בלעדי לרכב.
להלן פירוט תנאי הזכאות להקצאת מקומות חנייה –

1. נכה בעל תג עם סמל כסא גלגלים –

הזכאות: הקצאת עד שני מקומות חנייה בלעדיים: אחד סמוך למקום המגורים (אם אין מקום חנייה בבעלות הנכה) ואחד סמוך למקום העבודה, (אם אין מקום חנייה מתאים ליד מקום עבודתו).

התנאים לזכאות - המסמכים הנדרשים

- על המבקש להגיש לעירייה טופס בקשה להקצאת מקום חנייה בלעדי לרכב, אליו יצורפו המסמכים הבאים:
- "תג כסא גלגלים" מקורי של משרד הרישוי.
 - העתק תעודת הזהות, לרבות ספח הכתובת.
 - חשבון ארנונה על שם הנכה.
 - העתק רישיון רכב על שם הנכה.
 - העתק רישיון נהיגה על שם הנכה או על שם אחר בתנאי שיוכח, שמקום מגוריו בפועל עם הנכה.
 - אישור ממקום העבודה חתום בידי המנכ"ל או בידי רואה חשבון המפרט את ימי העבודה ושעות העבודה של הנכה ומאשר כי מקום העבודה אינו מקצה מקום חניה לנכה.

2. נכה בדרגת 60% לפחות בניידות, בן פחות מ-65, בעל "תג משולש"

הזכאות: הקצאת מקום חנייה בלעדי בסביבת מקום המגורים או סביבת מקום העבודה - על פי העדפת הזכאי.

התנאים לזכאות - המסמכים הנדרשים

- על המבקש להגיש לעירייה טופס בקשה להקצאת מקום חנייה בלעדי לרכב, אליו הוא יצרף את המסמכים הבאים:
- "תג משולש" מקורי של משרד הרישוי.
 - העתק של אישור ועדה רפואית של הביטוח הלאומי, של משרד הבריאות או של משרד הביטחון (כולל פירוט סעיפי הליקויים) המעיד על מגבלה בניידות.
 - העתק תעודת הזהות, לרבות ספח הכתובת.
 - חשבון ארנונה על שם הנכה.
 - העתק רישיון רכב על שם הנכה.



- העתק רישיון נהיגה על שם הנכה או על שם אחר ובתנאי שיוכיח שמקום מגוריו בפועל עם הנכה.
- אם הבקשה היא להקצאת מקום חניה סמוך למקום העבודה אישור ממקום העבודה התום בידי המנכ"ל או בידי רואה חשבון המפרט את ימי העבודה ושעות העבודה של הנכה ומאשר כי מקום העבודה אינו מקצה מקום חניה לנכה.
- אם הבקשה היא של נכה שאינו תושב כרמיאל יוגש בנוסף, אישור הגוף האחראי להקצאת מקומות חניה לנכים ברשות שמתגורר בה הנכה, לפיו לא הוקצה לנכה מקום חניה סמוך למקום מגוריו.

הערות ותנאים:

- טופס הבקשה בצירוף כל המסמכים הנדרשים יוגשו למנהלת מחלקת תחבורה ופיתוח בעירייה.
 - העירייה תבחן את הבקשות ותחליט בעניינן על סמך **כללי הזכאות להקצאת מקומות חניה אישיים**.
 - מקום החניה הבלעדי לנכה ייקבע בידי העירייה לאור המגבלה בניידות, על פי שיקולים מקצועיים בלבד לאור תקנות התעבורה ולאור מצאי החנייה וצרכי הציבור.
- לא תינתן חנייה במקומות כגון נתיבי תחבורה ציבורית, צירי תנועה ראשיים וכו'.
- החלטות העירייה בדבר הזכאות יובאו לידיעת המבקש בתוך חודשיים, והן אינן ניתנות לערעור.
- טופס הבקשה בצירוף כל המסמכים הנדרשים יוגשו **למנהלת מחלקת תחבורה ופיתוח בעירייה**.
 - העירייה תבחן את הבקשות ותחליט בעניינן על סמך כללי הזכאות להקצאת מקומות חניה אישיים.
 - במקרים חריגים ומיוחדים בלבד, רשאית העירייה לשקול הקצאת מקומות חניה שלא על פי כללי הזכאות המפורסמים לעיל, ובלבד שתנמק את החלטתה.

אישור רשות התימור המקומית:

לאחר קביעת הזכאות לחנייה אישית של נכה, תועבר הבקשה המאושרת לרשות התמור המקומית.

המוסמכת לאשר הצבת תמרורים ברחבי העיר, מוסדרת בתקנות התעבורה. חניית רכב מוסדרת בחוק עזר ~~למנהל~~ (העמדת רכב וחנייתו), התשמי"ג-1982, ולפיו ראש העירייה שהינו רשות התימור המקומית, רשאי להסדיר חניית רכב (ובכלל זה כמובן הסדרת חנייה בלעדית לנכה), לאחר התייעצות עם קצין משטרה ובהסכמת רשות תימור מרכזית, (במקרים שהסכמה כזו דרושה לפי תקנה 18 לתקנות התעבורה).

לאחר אישור רשות התימור המקומית להצבת תמרור חנייה בלעדי לנכה, יוצב התמרור על-די רשות החנייה על-פי הנחיות מנהלת מחלקת כבישים ותחבורה בעירייה.

מצורפים:

- טופס בקשה להקצאת מקום חנייה בלעדי לנכה;
- טופס בקשה לחידוש הקצאת מקום חנייה בלעדי לנכה;

וקנין סמי
מנהל מיטה בטיחות
בדרכים
ע. קרית מלאכי



מספר הבקשה

בקשה להקצאת מקום חניה בלעדי לנכה
(לבקשה יש לצרף את המסמכים המפורטים בנספח לטופס הבקשה)

שם משפחה		שם פרטי		תעודת זהות	אחוז נכות
שם הנהג		שם בעל הרכב		מספר רישיון הרכב	
רחוב	מספר הבית	עיר	מיקוד	טלפון	
רחוב	מספר הבית	עיר	מיקוד	טלפון	
אני מבקש להקצות לי מקום חניה בלעדי בסמוך ל_____ כתובת מגורי, _____ מקום עבודתי (נכה בעל תג משולש שהוא תושב כרמיאל יסמן במקום המתאים)					

פרטי הנכה

פרטי הנהג

כתובת מגורים

כתובת מקום עבודה

הצהרת הנכה

1. אני מצהיר, כי קראתי את הכללים המפורטים בנספח לטופס הבקשה באשר להקצאת מקומות חניה בלעדיים לנכים, וכי אין לי מקום חנייה שמור בבעלותי בכתובת המבוקשת (מגורים או עבודה בהתאמה).

2. הנני מצהיר, כי כל המידע המפורט בבקשה ובמסמכים המצורפים לה נכון, ידוע לי, כי אם ימצא שהמידע שנמסר אינו אמת, רשאית העירייה לבטל את זכאותי.

3. הנני מתחייב להודיע לממונה על הטיפול בבקשה על כל שינוי במידע הכלול בבקשה ובמסמכים המצורפים לה, אם ימצא שהמידע לא עודכן תוך 30 ימים מיום השינוי, רשאית העירייה לבטל זכאותי.

תאריך: _____ חתימה: _____

הצהרה

אישור מעביד (למילוי רק אם מבוקש מקום חניה בסמוך למקום עבודה)

מר/גב' _____ מועסקים על ידנו _____ וביום ו' בין השעות _____

ימי עבודתו/ה הם _____ בין השעות _____

אין/יש בחזקנו מקומות חניה שמורים (מחק את המיותר).

תאריך _____ חתימה _____

אישור מעביד

תג נכה מספר _____ הוצג בפני ביום _____

אושר/נדחה על-ידי: _____ הולא/יו: _____ ביום _____ חתימה _____

נימוקי ההחלטה: _____

הותקן ע"י: _____ חתימה _____

לשימוש משרדי





עיריית קריית מלאכי

חידוש זכאות ובקשה לזכאות למקום חנייה בלעדי לנכה סמוך למקום המגורים

בס"ד

המחלקה לבטיחות בדרכים פונה בזאת לכל בעלי רכב עם תו נכה להגיש למשרדי המחלקה במגרש ההדרכה ולהסדיר את חידוש החניה לנכה סמוך למקום המגורים עד תאריך 10/12/18.

התנאים לזכאות והמסמכים הנדרשים:

- "תו עגלה" או "משולש" (לנכה גפיים בלבד) מקווי של משרד הרישוי.
- העתק תעודת הזהות, לרבות ספח הכתובת.
- חשבון ארנונה על שם הנכה.
- העתק רישיון רכב על שם הנכה או על שם אחר בתנאי שיוכיח שמקום מגוריו בפועל עם הנכה
- העתק של אישור ועדת נייחות של משרד הבריאות על דרגת נכות של 60% ומעלה לנכה גפיים בלבד.
- לנכה צה"ל ומערכת הביטחון בעל תו נכה יוקצה מקום חניה בהתאם לקריטריונים ליד ביתו.
- המבקש חידוש מקום חנייה ימלא "טופס בקשה להקצאת מקום חנייה אישי לנכה" ויצרף אליו את המסמכים המהווים תנאי לזכאות. את הטופס ניתן לקבל במחלקה לבטיחות בדרכים במגרש ההדרכה.
- מקום חניה בלעדי לנכה בשטח ציבורי ניתן אך ורק למי שאין לו מקום חניה פרטי בחצר ביתו או פתרון אחר לחניה.

לאחר אישור הבקשה והסדרת התשלום לעירייה על סך 400 ש"ח יוצב על ידי העירייה עמוד עם מספר הרכב וסימון ריבוע החניה.

לאחר תאריך 30.12.18 לא יתקבלו בקשות חדשות.

סמי ועקנין,	אליהו זהר,
מנהל המטה לבטיחות בדרכים	ראש עיריית קריית מלאכי



דו"ח ביקורת
בנושא
אבטחת מידע והגנת הפרטיות





הקדמה

לצורך עריכת דו"ח זה פנה מבקר העירייה לאנשי מקצוע בעלי ניסיון רב בתחום על מנת להביא את הממצאים לידי הביקורת. הביקורת נערכה בחודשים נובמבר-דצמבר 2018.

1. כללי

- 1.1 במסגרת תכנית הביקורת של מבקר העירייה לשנת 2018 נערכה ביקורת אבטחת מידע והגנת הפרטיות בסביבת מערכות המידע של עיריית קריית מלאכי (להלן: "העירייה").
- 1.2 לפני שלוש שנים הוחלפו שרתים, חומרה ושרת DR (ציוד / שרת חלופי למקרה של אסון). פעולה זו שידרגה את רמת מערכות המידע המשמשות את העירייה ומאפשרות יציבות ושרידות של המערכות.
- 1.3 העירייה נמצאת בעיצומו של הליך מכרזי לבחירת חברה שתבצע סקר סיכוני אבטחת מידע במערכות המידע. ביצוע הסקר נותן מענה לאחת הדרישות המרכזיות המחויבות מתוקף תקנות הגנת הפרטיות. מאחר וברשות מקומית ישנם נתונים אישיים רבים, יש לבצע זאת כחלק מהערכות רחבה יותר בקשר עם ניהול ותפעול מערכות המידע ואבטחת המידע, שכן התקנות נכנסו לתוקף כבר במאי 2018.
- 1.4 כיום נושא אבטחת המידע נמצא בטיפולו של מנהל מערכות מידע, שהוא יועץ חיצוני.
- 1.5 במאי 2018 נכנסו לתוקף תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 (להלן: "תקנות 2017"). התקנות הותקנו מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק"). החוק והתקנות מחייבות את המועצה כגוף המנהל מידע פרטי.

2. מטרת הביקורת

מטרת הביקורת לבחון את מידת עמידת העירייה בכללי אבטחת מידע והגנת הפרטיות.

3. היקף הביקורת

- 3.1 במסגרת הביקורת נבדקו נושאים כגון:
 - א. אבטחת הגישה לרשת הארגונית ולמערכות המידע: נסקרו רכיבי אבטחת המידע ברשת הארגונית ומדיניות הסיסמהות הנהוגה.
 - ב. ניטור ובקרה על משתמשי VPN.
 - ג. חדר השרתים – אבטחת פיזית ועמידה בדרישות מקובלות לניהול חדר שרתים.
 - ד. התחזוקה השוטפת וביצוע שינויים במערכות המידע המרכזיות.
 - ה. התייחסות להיבטים של התאוששות מאסון ואתר חלופי ובכלל זה ניהול גיבויים ושמירתם.
 - ו. היבטים והיערכות בקשר לדרישות בנושא חוק הגנת הפרטיות ואבטחת מאגרי מידע.
- 3.2 הביקורת התמקדה בתהליכים המרכזיים הקשורים לעמידה בדרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע הביקורת מצומצמת ולא כללה בדיקה מעמיקה של מערכות מידע ספציפיות.



4. שיטת הביקורת

- 4.1 במסגרת הביקורת התקיים ריאיון עם מנהל מערכות המידע.
- 4.2 במסגרת הביקורת נבדקו המסמכים הבאים:
 - א. נהלים בנושא מערכות המידע ואבטחת המידע.
 - ב. צילומי מסך של מערכות והתרעות מערכת המתקבלות לצורך קיומן של בקרה וניטור.
 - ג. קבצי משתמשים קיימים, הן שעזבו והן שהתקבלו לעבודה.
 - ד. מדיניות הסיסמהות הנהוגה בחברת EPR המתפעלת את מערכות הליבה של העירייה.
 - ה. מסמכי רישום של מאגרי מידע.
 - ו. תיעוד מערכת של גיבויים שונים.
 - ז. מדיניות תפעול חומת אש.
- 4.3 הביקורת כללה ביקור בחדר השרתים הממוקם במרתף העירייה. החדר משמש גם כמשרדו של מנהל מערכות המידע.

5. ממצאים והמלצות

- 5.1 ניהול הרשת, מערכות המידע ואבטחת המידע
 - רקע
 - א. הרשת הארגונית מאפשרת גישה למערכות הליבה של העירייה ובהן - הנהח"ש, גבייה, חינוך, רווחה. מערכות אלה מאחסנות מידע רגיש שהגישה אליו נדרשת להיות מוגבלת למשתמשים מורשים בלבד.
 - ב. ברשת מוגדרים 125 משתמשים בעלי גישה לרשת הארגונית דרך ה - Active Directory. במהלך השנים 2017-2018 עזבו את העירייה 102 עובדים/ משתמשים. לעומתם נקלטו בשנת 2017 44 עובדים חדשים ובשנת 2018 59 עובדים חדשים. ככלל, עובדים פורשים אמורים למלא טופס טיולים הכולל סעיף מערכות מידע עליו יחתום מנהל מערכות המידע, על מנת לאשר כי העובד עבר דרכו והוא נמחק או הוגבל לפעילות ב-Active Directory. לעומתם עובדים חדשים אמורים להיות מוגדרים במערכות המידע כמשתמשים מורשים רק לאחר פנייה רשמית של מחלקת כ"א בעירייה והודעה על הצורך בהגדרת המשתמש במערכת ופירוט ההרשאות להן יזדקק לצורך ביצוע עבודתו.
 - ג. מערך האבטחה כולל מערכת חומת אש (Firewall) של SoPhos, הכוללת התקנים נוספים כמו אנטי וירוס ומערכות התרעה נוספות. מערכת חומת האש מנוהלת על ידי מנהל מערכות המידע ברמת הקשחה נאותה.
 - ד. מנהל מערכות המידע הכין מספר נהלים המתווים שיטת עבודה בתחומים הקשורים למערכות המידע ואבטחת המידע בעירייה.



ממצאים

- א. נמצא מסמך מדיניות אבטחת מידע המתווה את רמת ההקשחה, האמצעים והנהלים בנושא. בכפוף להיקף הביקורת לא נמצאו חריגים.
- ב. חלק מהנהלים גובשו לפני מספר שנים וטרם עודכנו למציאות התפעולית של היום, בעיקר לנוכח שינויים שבוצעו במערכות המידע והדרישה להגדרת תהליכים הקשורים לניהול מערכות המידע העיקריות בעירייה. כמו כן נדרשות התאמת והשלמת מהות הנהלים לדרישות העולות מתקנות הגנת הפרטיות ואחידות במבנה הנהלים, תהליך שבסיומו יובאו הנהלים לאישור גורמי הנהלה בעירייה.
- ג. הרשת הארגונית מאובטחת באמצעות מערכת Firewall המפקחת על כלל היבטי אבטחת המידע בעירייה כולל אנטי וירוס, מנגנון לגילוי ניסיונות חדירה למערכת ואבטחת שרת הדואר. הגדרות האבטחה מגובות במסגרת הגיבוי ומנוהלות על ידי מנהל מערכות המידע של העירייה. בכפוף להיקף הביקורת לא נמצאו חריגים.
- ד. הניטור, המעקב ובחינת הלוגים המתעדים את פעילות ה-FW ואמצעי ההגנה האחרים לשרתי ומערכות העירייה מבוצעים על ידי מנהל מערכות המידע, מבלי שמועברים דו"חות חודשיים על פי הגדרות לגבי ממצאים חריגים ו/או שינויים נדרשים באבטחת המידע לגורם ממונה בעירייה.
- ה. כחלק מההטמעה של תרבות אבטחת מידע בארגון יש לבצע הדרכות שנתיות לעובדים קיימים ולעובדים חדשים בדגש למערכות עם נתונים אישיים. לא מצאנו כי הדרכת עובדים מבוצע בשיטתיות ומתועד באמצעות טופס הדרכה עליו נדרשים העובדים לחתום כאסמכתה לביצוע ההדרכה.
- ו. קיימים משתמשים המורשים לגישה למערכות המידע מרחוק. מדובר ברשימה מצומצמת של עובדים בעלי אישור להתחבר באמצעות VPN מאובטח דרך מערכת חומת האש FW. לא מצאנו כי מבוצעת רוטינה שוטפת לבקרה על LOG המתעד את הכניסה מרחוק למערכות, זהות המשתמש הנכנס והמערכת אליה בוצעה הכניסה. המשתמשים כוללים את:
- | | | |
|------------|---|--------------|
| צביקה דויד | • | גזבר |
| שמעון כהן | • | חשב מלווה |
| מילגם | • | שרותי גבייה |
| קומפלט | • | |
| איתי קורן | • | מבקר העירייה |
| משרד אטיאס | • | עורך דין |
| משרד גלר | • | עורך דין |
| אורית דבח | • | רווחה |
| דבורה עתל | • | אירועים |
- ז. כחלק מההרשאות הקיימות במערכת מוגדרת הרשאה ל"משתמש על" Administrator. הרשאה זו מאפשרת למשתמש לבצע פעולות המורשות למנהל מערכת בלבד. בבדיקתנו מצאנו כי היחיד המוגדר לכך הוא מנהל מערכות המידע. בכפוף להיקף הביקורת לא נמצאו חריגים.



ח. בדקנו את מדיניות הסיסמהות והרשאות הגישה לרשת הארגונית דרך ה- Active Directory - המערכת המנהלת את הרשת - ואת המשתמשים בהיבט של הרשאות גישה ברובד אבטחה ראשון. נמצא כי המדיניות עומדת בדרישות המקובלות:

- אורך סיסמה 8 תווים.
- היסטורית סיסמהות 10 סיסמהות אחרונות.
- מורכבות סיסמה מופעלת.
- החלפת סיסמה כל 90 ימים.

ט. מנהל מערכות המידע אחראי על ניהול המשתמשים ב-AD כך שבעת קליטת עובד חדש לעירייה הוא מקבל פניה ממחלקת כ"א בבקשה לפתוח משתמש חדש. בעת עזיבת עובד יש לגרוע אותו ולבטל את ההרשאות שלו לרשת אולם מחלקת כ"א אינה מודיעה באופן יזום למנהל מערכות המידע על כך ואף לא מתקיים הליך של החתמה על טופס טיולים הכולל סעיף ביטול משתמש במערכות המידע והרשת הארגונית.

התייחסות לממצאים:

מחלקת כ"א תגבש ב"טופס טיולים" סעיף רלבנטי בשם "צורך שם משתמש". כמו כן יש להחתיים את העובדים של טופס שמירת סודיות.

המלצות

- א. יש לבצע עידכון של כלל הנהלים הקיימים ולהתאימם לדרישות תקנות הגנת הפרטיות, למבנה הרשת הנוכחי לאופן תפעול מערכות המידע ואבטחת המידע. כמו כן יש לוודא קיומם של נהלי עבודה לגבי מערכות המידע המרכזיות בהם נעשה שימוש במחלקות העירייה.
- ב. יש להגדיר ערכה של דו"חות בקרה, ניטור והתרעות חריגות שיופק ממערכות אבטחת המידע ויועבר לגורם הנהלה רלוונטי לידיעה.
- ג. יש לבצע אחת הדרכה תקופתית בנושאי מערכות מידע ואבטחת מידע לעובדים, בדגש על עובדים העוסקים במידע אישי. יש לתעד הדרכה זו ולהחתיים את העובדים שהשתתפו על טופס.
- ד. יש להגדיר דו"ח בקרה שיתעד את LOG הכניסות מרחוק לרשת הארגונית ומערכות המרכזיות באמצעות ה-VPN.
- ה. יש להפיק דו"ח חריגים מתוך ה-LOG כניסות דרך ה-VPN שיתריע על כניסה בשעות שאינן שעות פעילות, כניסה של משתמשים לא מורשים לרשת ו/או למערכות מידע רגישות, ומשך הזמן שארכה הכניסה.
- ו. יש לגבש נוהל פתיחת וגריעת משתמשים מהרשת ומערכות המידע, לפיו משתמש חדש ייפתח רק לאחר העברת טופס ייעודי למנהל מערכות המידע, הכולל את תיאור התפקיד של העובד החדש ופירוט המערכות להן הוא מורשה להיכנס לצורך ביצוע עבודתו. הטופס ייחתם על ידי מנהל. בנוסף יכלול הנוהל אופן הטיפול בעובד שעוזב ובכלל זה מילוי טופס טיולים, עליו תידרש בין היתר חתימת מנהל מערכות המידע על כך שהעובד הוסר מהרשת וחתימה של חברת EPR על כך שגישת המשתמש למערכות המידע בוטלה.



ז. במסגרת נוהל אבטחת המידע יש לקבוע שהעבודה השוטפת תבוצע ברשת הארגונית בלבד ותישמר בשרתים. חל איסור לשמירת מידע על כוננים מקומיים. כמו כן אין לעשות גיבויים על מדיה נתיקה.

5.2 התייחסות מנהל אבטחת המידע לממצאים

1. "אין נהלים היות שמי שמתווה את המדיניות הינו הממונה על אבטחת מידע וכרגע לפי שעה אין מינוי " כמו כן אחת לתקופה מנהל אבטחת המידע מוציא מייל לכלל העובדים בנוגע לאבטחת מידע.

5.3 מערכות מידע מרכזיות / מערכות ליבה בניהול חב' EPR. רקע

- א. מערכות הליבה הקיימות ומשמשות את העירייה ועובדיה כוללות את המערכות: הנהח"ש, גבייה, חינוך ורווחה. המערכות מנהלות במיקור חוץ על ידי חברת "EPR" ומגובות לשרתים של החברה.
- ב. חברת EPR מנהלת את מדיניות הגישה למערכות ואת המשתמשים בהתאם למדיניות כתובה הנהוגה על ידה.
- ג. תקנה מספר 10 מתוך תקנות הגנת הפרטיות משנת 2017 קובעת כי במערכות של מאגר מידע עליהן חלה רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, יופעל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר ביקורת על הגישה למערכות המידע. להלן ציטוט תקנה מספר 10:
 1. במערכות של מאגר מידע עליו חלה רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה יופעל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר (בתקנה זו-מנגנון הבקרה), ובכלל זה נתונים אלה: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת אליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.
 2. מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו; מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראים.
 3. בעל מאגר מידע יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה ויערוך דו"ח של הבעיות שהתגלו וצעדים שננקטו בעקבותיהן.
 4. נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה יישמרו למשך 42 חודשים לפחות.
 5. בעל מאגר מידע יידע את בעלי הרשאות במאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה למערכות המאגר.

ממצאים

- א. מנהל מערכות המידע אינו מעורב בניהול מערכות הליבה ולא נמצא תיעוד לכך שהוא מקבל עדכונים ו/או דיווחים בנוגע לניהול המערכות, לגיבויים ולפעולות נוספות המבוצעות במערכות, כגון פתיחה וגריעה של משתמשים.
- ב. אצל מנהל מערכות המידע לא נמצא תיעוד בדבר שינויים שבוצעו במערכות המידע המרכזיות על ידי EPR, כגון שידרוגים למערכות ו/או פיתוחים המחייבים הליכים של ניסוי מערכת בסביבת ניסוי בטרם העלאה לסביבת הייצור ושילוב של גורם הנהלה באישור להעלאת המערכת לסביבת הייצור.



- ג. כפי שצוין, ניהול מדיניות הסיסמהות, הרשאות גישה למשתמשים, הוספת וגרעת משתמשים למערכות הליבה מנוהלת על ידי חברת EPR באופן בלעדי ללא מעורבות של גורם מקצועי בעירייה.
- ד. מסמך ניהול מדיניות סיסמהות והרשאות גישה למשתמשים של חברת EPR עומד בדרישות מקובלות של אבטחת מידע; יחד עם זאת לא ניתן היה, במהלך הביקורת, לבדוק את היישום בפועל של המדיניות במערכות עצמן.
- ה. מאחר ומערכות הליבה הינן מערכות המוגדרות כמערכות המבוססות על מאגרי מידע הנדרשים בניהול על פי הנחיות החוק, יש לפעול לגביהן על פי הנחיות אלה. לא מצאנו אצל מנהל מערכות המידע תיעוד ו/או נהלים, שנכתבו על ידי חב' EPR, המתווים את הדרישות התפעוליות ודרישות התיעוד והדיווח בהקשר זה.
- ו. לנוכח הדרישה בתיעוד פעילויות משתמשים במאגרי המידע וניטור של גישה מורשית או לא מורשית, עולה כי למנהל מערכות המידע (המטפל בנושא אבטחת המידע בכובעו כמנהל מערכות מידע ולא כממונה אבטחת מידע), שאינו מורשה לפעולות במערכות המרכזיות, אין אפשרות לבצע בקרה על מנגנון תיעוד במידה וקיים כזה. ללא בדיקת התיעוד לא ניתן לדעת האם גורם בלתי מורשה ניגש למאגר הכולל מידע רגיש.
- ז. מסקירת נושא ניהול המשתמשים וההרשאות לגישה לרשת ולביצוע פעולות במערכות הליבה עולה כי:
- לא מבוצעת סקירת משתמשים שנתית על ידי גורמי הנהלה במטרה לוודא שהרשאות העובדים כפי שמוגדרות במערכות הליבה הן ההרשאות להן נדרשים המשתמשים לצורך ביצוע עבודתם.
 - לא נמצא קובץ משתמשים מיוצא לפורמט אקסל או LOG המתעד את פעילות המשתמשים במערכת ועמידה בהגדרות מדיניות הגישה למערכת, כגון מועד החלפת סיסמה, שימוש בסיסמה מורכבת, אורך הסיסמה.

המלצות

- א. יש לגבש, ביחד עם חברת EPR, נוהל בדבר שינויים ושדרוגים במערכות המידע המרכזיות המנוהלות על ידם, בדגש על תיעוד טסטים בסביבת ניסוי במקרים של שינויים בתהליכי העיבוד וקבלת אישור מגורם ניהולי בעירייה הטרם הטמעת השינויים בסביבת הייצור.
- ב. יש לבחון ממשק מקצועי וקיום בקרה של מנהל מערכות המידע על הפעילות במערכות הליבה המנוהלות במיקור חוץ.
- ג. תקנות הגנת הפרטיות מונות סדרה של דרישות ופעולות המחויבות בביצוע במטרה להגן על מאגרי המידע ברמה הנדרשת. יש לבחון את הצעדים הנדרשים בביצוע, בהקשר למערכות המידע המרכזיות לצורך עמידה בדרישות לניהול מאגרי המידע כפי שהוגדרו בתקנות הגנת הפרטיות.
- ד. יש לקיים הליך שנתי בו תתבצע סקירה על ידי מנהלי אגפים בעירייה, של דו"ח הרשאות משתמשים לפי פרופיל משתמש והרשאות גישה, שיופק מכל אחת ממערכות המידע המרכזיות, במטרה לבחון את התאמת ההרשאות של המשתמש לסוג העבודה אותה הוא מבצע ומערכות המידע להן הוא נדרש בגישה.



5.4 ניהול מאגרי המידע והיבטים של הגנת הפרטיות

רקע

- כאמור, במאי 2018 נכנסו לתוקף תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 (להלן: "תקנות 2017"). התקנות הותקנו מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק"). החוק והתקנות מחייבים את המועצה כגוף המנהל מידע פרטי. בנוסף לחוק ולתקנות שצוינו לעיל, ישנן תקנות נוספות:
- א. תקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדיון בערעור על סירו לבקשת עיון), תשמ"א – 1981 (להלן: "תקנות 1981").
 - ב. תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), תשמ"ו – 1986 (להלן: "תקנות 1986").
- פרק ב' בחוק מתייחס "הגנת על הפרטיות במאגרי מידע". במסגרת זו מפרט סעיף 7 בחוק את ההגדרות הרלוונטיות לנושא, כדלקמן:
- א. "אבטחת מידע" - הגנה על שלמות המידע, או הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין;
 - ב. "מאגר מידע" - אוסף נתוני מידע, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב, למעט –
 1. אוסף לשימוש אישי שאינו למטרות עסק; או
 2. אוסף הכולל שם, מען ודרכי התקשרות בלבד, אשר אינו יוצר לכשעצמו איפיון שיש בו פגיעה בפרטיותם של בני האדם ששמותיהם כלולים בו, ובלבד שלבעל האוסף או לתאגיד בשליטתו אין אוסף נוסף;
 - ג. "מידע" - נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת פרטיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו;
 - ד. "מידע רגיש" –
 1. נתונים על אישיותו של אדם, צנעת פרטיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, דעותיו ואמונתו;
 2. מידע ששר המשפטים קבע בצו, באישור ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת, שהוא מידע רגיש;
 - ה. "מנהל מאגר" - מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לענין זה;
 - ו. "רשם" - מי שמתקיימים בו תנאי הכשירות למינוי כשופט של בית משפט השלום, והממשלה מינתה אותו, בהודעה ברשומות, לנהל את פנקס מאגרי המידע (להלן - הפנקס) כאמור בסעיף 12;
 - ז. "שלמות מידע" - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.



ממצאים

א. ממצא

העירייה טרם מינתה ממונה על אבטחת מידע כנדרש בתקנות [תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע התשע"ז-2017)]. נציין כי מינוי מנהל מערכות המידע לממונה אבטחת מידע כרוך בניגוד עניינים, מאחר שהממונה על אבטחת מידע נדרש, בין היתר, להנחות ולבקר את מנהל מערכות המידע בקשר עם יישום המדיניות וההנחיות. כמו כן, לא מצאנו שהוכנה תכנית לבקרה שוטפת על העמידה בדרישות התקנות כנדרש בתקנה 3 (3).

ב. ממצא

במספר מחלקות ברשות המקומית קיימים מאגרי מידע בהם מוחזק ומנוהל מידע אישי ורגיש, אשר חשיפתו מהווה פגיעה בפרטיות כהגדרתה בחוק, כפי המפורט:

- מחלקת הרווחה – נתוני מטופלים
 - מחלקת החינוך – נתוני ילדים
 - שירות פסיגולוגי חינוכי – נתוני ילדים מטופלים
 - מחלקת הגבייה – נתוני תושבים
 - מחלקת משאבי אנוש ומחלקת השכר – נתוני עובדים לרבות מאגר ביומטרי
 - המוקד העירוני – הקלטות, צילומים
- ככלל, מאחר שהעירייה היא גוף ציבורי, מדובר במאגרים הנדרשים במיפוי וניטור. לא מצאנו רשימה מסודרת ומקיפה של כלל המאגרים בהם נצבר מידע ומאוחסנים פרטים שעל פי ההגדרה הינם מאגרי מידע.

ג. ממצא

החוק קובע כללים מוגדרים לפיהם נקבע אילו מאגרי מידע נדרשים ברישום. נמצא כי רק עבור שני מאגרי מידע המנוהלים במערכות המידע של העירייה הוגשו בקשות לרישום על ידי מנהל מערכות המידע אצל רשם מאגרי המידע – מאגר בשם "אוכלוסין", הצובר נתונים באפליקציית גבייה ובעליו המוגדר הוא מנהל מערכות המידע מר גדעון רחמים. מאגר שני בשם "ממ"ד" שאינו צובר נתונים אך מעודכן מעת לעת ובעליו המוגדר הוא מר גדעון רחמים. טרם הוגשו בקשות לרישום עבור מאגרי מידע נוספים הקיימים ונדרשים לכאורה ברישום, לדברי מנהל מערכות המידע ואינם מנוהלים על ידיו.

ד. ממצא

על פי תקנה מספר 16 מתוך התקנות שנכנסו לתוקף לאחרונה נקבע כי:

א. במאגר מידע עליו חלה רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, בעל המאגר אחראי לביצועה, אחת ל-24 חודשים לפחות, של ביקורת פנימית או חיצונית, על ידי גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע שאינו ממונה האבטחה של המאגר, כדי לוודא את עמידתו בהוראות תקנות אלה.

ב. המבקר ידווח על התאמת אמצעי האבטחה לנוהל האבטחה ולתקנות אלה, יזהה ליקויים ויציע אמצעים הדרושים לתיקון המצב בדו"ח הביקורת.



- ג. בעל מאגר המידע ידון בדוחות הביקורת שיועברו לו ויבחן את הצורך בעדכון מסמך הגדרות המאגר או נוהל האבטחה בעקבותיהם.
- טרם נערכה ביקורת בנושא אבטחת מידע (וגם לא סקר סיכוני אבטחת מידע). יצוין כי העירייה נמצאת בשלבים מתקדמים של מרכז חיצוני לביצוע סקר סיכוני אבטחת מידע, האמור לתת מענה לדרישות ההנחייה בנושא זה. כמו כן, הביקורת הנוכחית נותנת מענה לדרישת תקנה 16.

המלצות

- א. יש למנות ממונה אבטחת מידע; רצוי שממונה אבטחת המידע לא יהיה מנהל מערכות המידע במטרה למנוע ניגוד עניינים בין תפקיד מנהל מערכות המידע לבין תפקיד ממונה אבטחת המידע.
- ב. מנהל מערכות המידע יכין מיפוי מפורט של כל מאגרי המידע המנוהלים וצוברים נתונים ממערכות הליבה, ובכלל זה גם מאגרים שלכאורה אינם נדרשים ברישום על פי הנחיות החוק.
- ג. מנהל מערכות המידע יבחן ביחד עם היועמ"ש את המאגרים הנדרשים ברישום אצל רשם המאגרים ויבצע את התהליך בהקדם.
- ד. יש לקדם את ביצוע סקר סיכונים במערכות המידע הנמצא בתהליך ולנהל תהליך קפדני של יישום והטמעת ההמלצות שיעלו בבדיקה.
- ה. עוד נדרש להכין תוכנית ניטור ובקרה לבחינת העמידה בדרישות החוק.
- 5.5 חדר שרתים

רקע

- א. חדר השרתים ממוקם בקומת המרתף בבניין העירייה בחדר המשמש גם כמשרדו של מנהל מערכות המידע. בחדר ממקום ארון שרתים ייעודי בו ממוקמים השרתים, בנוסף ממוקם שרת פיסי נוסף על רצפת החדר.
- ב. תקנות הגנת הפרטיות שמות דגש על האבטחה הפיזית של המאגרים. להלן תקנה מספר 6:
1. בעל מאגר מידע יבטיח כי המערכות המפורטות בתקנה 5(א) יישמרו במקום מוגן, אשר החדירה והכניסה אליו ללא הרשאה אסורות, והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע בו.
 2. בעל מאגר מידע עליו חלה רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה ינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויות המערכות המפורטות בתקנה 5(א) ושל הכנסה והוצאה של ציוד אל מערכות המאגר ומהן.

ממצאים

א. ממצא

- החדר המשמש כחדר שרתים אינו עומד בסטנדרטים הנדרשים לחדרי שרתים.
1. מצאנו כי בחדר מאוחסנים ציוד וחומרים דליקים.
 2. גלאי העשן הצמוד לתקרה אינו תקין.
 3. השרתים מיועדים לעבוד בסביבה בעלת טמפרטורה נמוכה; לא קיים גלאי טמפרטורה המתריע על עליית הטמפרטורה מעל רמת טמפרטורה של 17 מעלות.



4. לא קיים גלאי הצפה המיועד להתריע במקרה של עליית מפלס המים בחדר השרתים עקב הצפה ו/או נזילת מים. יש חשיבות יתרה להתקנת גלאי הצפה בחדר עקב העובדה שהוא ממקום בקומת המרתף.
5. לא קיימת מערכת כיבוי אש אוטומטית הפועלת באמצעות גז ומיועדת לכיבוי אש בסביבה של אמצעים אלקטרוניים. כמו כן לא מצאנו מטפים ידניים שיוכלו לסייע.

המלצות

- א. יש להכין תוכנית לשדרוג חדר השרתים ולהשלמת הצידודים וההתקנים החסרים, כמפורט לעיל, ולהביאו לרמה תפעולית כפי שמקובל ונדרש.
 - ב. יש להתקין מערכות אל פסק בחדר השרתים ולגבש נוהל תחזוקה ובדיקות לשמירה על תקינות וזמינות המערכת.
- 5.6 התאוששות מאסון

רקע

- א. אתר המיחשוב החלופי של העירייה ממוקם בחמ"ל הממוקם במקלט תת קרקעי. שרת ה-DR (Disaster Recovery) הינו ייעודי לחירום ומחובר לחדר השרתים המרכזי באמצעות סיב אופטי, כאשר מבוצע שכפול של המערכת המרכזית באופן שוטף, כך שבעת אסון וקריסת השרתים המרכזיים ניתן להמשיך את פעילות מערכות המידע בצורה ישירה באמצעות שרת ה-DR.
- ב. כחלק מהתהליכים המיועדים להבטיח את שרידות וזמינות הנתונים מבוצעים גיבויים שוטפים למערכות ולבסיסי הנתונים. מדי לילה מבוצע גיבוי בשרתים הווירטואליים ולשרת פיזי הממוקם בחדר השרתים. אחת לשבוע מבוצע גיבוי גם בקלטת. במוצאי שבת מבוצעת באופן שוטף העתקה של הגיבוי לשרת NAS ובימי א' מועבר הגיבוי לדיסק חיצוני המועבר באופן פיזי למח' הביטחון ומאוחסן בכספת חסינת אש.

ממצאים

- א. קיים נוהל גיבויים מינואר 2018. בדקנו את יישום תהליכי הגיבויים כפי שהוסבר על ידי מנהל מערכות המידע ועל סמך אישורי ביצוע גיבויים המתקבלים מהמערכות. לא נמצאו חריגים.
 - ב. לא מצאנו כי מבוצע הליך של איחזור מידע ייזום באופן תק במטרה לבדוק את שלמותו ותקינותו של המידע שנשמר במהלך הגיבוי.
- לא מצאנו תיעוד לכך שמתבצע תרגול תקופתי למעבר לעבודה באתר החלופי – DR הממוקם בחמ"ל העירייה. תרגול זה יבטיח הפעלה תקינה ופרק זמן מינימלי של האתר החלופי בחירום.

המלצות

- א. מומלץ כי העירייה, כחלק מנהלי החירום שלה, תגבש נוהל התאוששות מאסון אשר יתאים ליישום באתר החלופי בחמ"ל העירייה.
- ב. מומלץ כי לאחר שגובש הנוהל יש לאשרו בהנהלת העירייה ולקבוע תירגול לבחינת תקינות ושרידות המערכת בעת אסון.

נספחים



תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017

בתוקף סמכותי לפי סעיף 36 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981' (להלן – החוק או חוק הגנת הפרטיות), ובאישור ועדת חוקה וחוק ומשפט של הכנסת, אני מתקינה תקנות אלה:

1. בתקנות אלה – הגדרות

“אירוע אבטחה חמור” – כל אחד מאלה:

- (1) במאגר מידע שחלה עליו רמת אבטחה גבוהה – אירוע שנעשה בו שימוש במידע מן המאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע;
 - (2) במאגר מידע שחלה עליו רמת אבטחה בינונית – אירוע שנעשה בו שימוש בחלק מהותי מן המאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע לגבי חלק מהותי מן המאגר;
 - “בעל הרשאה” – יחיד אשר יש לו גישה לאחד מאלה על פי הרשאתו של בעל המאגר או המחזיק:
 - (1) מידע מהמאגר;
 - (2) מערכות המאגר;
 - (3) מידע או רכיב הנדרש לצורך הפעלת המאגר או לצורך גישה אליו.
- על אף האמור, מחזיק שאינו יחיד או יחיד שקיבל גישה על פי הרשאה של מחזיק, לא ייחשב כבעל הרשאה של בעל המאגר;

“התקן נייד” – אחד מאלה:

- (1) מחשב המיועד לשימוש נייד לרבות מחשב שהוא ציוד קצה רט"ן כהגדרתו בפקודת הטלגרף האלחוטי [נוסח חדש], התשל"ב-1972;
 - (2) מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב;
- “חומר מחשב ו”מחשב” – כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ”ה-1995¹;
- “מאגר המנוהל בידי יחיד” – מאגר מידע שמנהל יחיד או תאגיד בבעלות יחיד, ואשר רק היחיד ולכל היותר שני בעלי הרשאה נוספים רשאים לעשות בו שימוש ובאפשרותם לעשות בו שימוש, ולמעט מאגרי מידע כמפורט להלן:
- (1) מאגר מידע שמטרתו העיקרית היא איסוף מידע לצורך מסירתו לאחר כדרך עיסוק, לרבות שירותי דיור ישרי;
 - (2) מאגר מידע שיש בו מידע על אודות 10,000 אנשים ומעלה;
 - (3) מאגר מידע הכולל מידע שבעל המאגר כפוף בשלו לחובות סודיות מקצועית לפי דין או לפי עקרונות של אתיקה מקצועית;
- “מאגרים שחלה עליהם רמת האבטחה הבסיסית” – מאגרי מידע שאינם מן הסוגים המפורטים בתוספת הראשונה או השנייה ואינם מאגר המנוהל בידי יחיד;
- “מאגרים שחלה עליהם רמת האבטחה הבינונית” – מאגרי מידע מן הסוגים המפורטים בתוספת הראשונה ואינם מאגר המנוהל בידי יחיד;

¹ ס”ח התשמ”א, עמ’ 128; התשע”א, עמ’ 758.

² ס”ח התשנ”ה, עמ’ 366.



"מאגרים שחלה עליהם רמת האבטחה הגבוהה" – מאגרי מידע מן הסוגים המפורטים בתוספת השנייה;

"מידע ביומטרי" – מידע המשמש לזיהוי אדם, שהוא מאפיין אנושי פיזיולוגי, ייחודי, הניתן למדידה ממוחשבת;

"ממונה על אבטחה" – כמשמעותו בסעיף 17 לחוק;

"מערכות המאגר" – מערכות המשמשות את המאגר ואשר יש להן חשיבות בהיבטי אבטחת מידע;

"נושא המידע" – האדם שעל אודותיו קיים מידע במאגר המידע;

"הרשות הלאומית להגנת הסייבר" – הרשות הלאומית להגנת הסייבר ששיעודה הגנה על מרחב הסייבר, שהוקמה על פי החלטת הממשלה ופועלת בהתאם להחלטותיה;

"רשת ציבורית" – רשת תקשורת המאפשרת שימוש גם על ידי מי שאינו בעל הרשאה.

2. (א) בעל מאגר מידע יגדיר במסמך הגדרות מאגר (להלן – מסמך הגדרות המאגר), את כל העניינים האלה לפחות:

(1) תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע;

(2) תיאור מטרות השימוש במידע;

(3) סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע, בשים לב לרשימת סוגי המידע שבפרט 1(3) בתוספת הראשונה;

(4) פריטים על העברת מאגר המידע, או חלק מהותי ממנו אל מחוץ לגבולות המדינה או שימוש במידע מחוץ לגבולות המדינה, מטרת ההעברה, ארץ היעד, אופן ההעברה והות הנעבר;

(5) פעולות עיבוד מידע באמצעות מחזיק;

(6) הסיכונים העיקריים של פגיעה באבטחת המידע, ואופן ההתמודדות עמם;

(7) שמו של מנהל מאגר המידע, של מחזיק המאגר ושל הממונה על אבטחת מידע בו, אם מונה כזה.

(ב) בעל מאגר מידע יעדכן את מסמך הגדרות המאגר בכל עת שנעשה שינוי משמעותי בנושאים המפורטים בתקנת משנה (א), ויבחן את הצורך בעדכון כאמור, בשל שינויים טכנולוגיים ארגוניים או אירועי אבטחה כאמור בתקנה 11, בכל שנה עד 31 בדצמבר.

(ג) בעל מאגר מידע יבחן, אחת לשנה, אם אין המידע שהוא שומר במאגר רב מן הנדרש למטרות המאגר.

3. חלה חובה למנות ממונה על אבטחת מידע, או מונה ממונה על אבטחת מידע במאגר המידע יחולו הוראות אלה:

(1) ממונה אבטחה יהיה כפוף ישירות למנהל מאגר המידע או למנהל פעיל של בעל המאגר או המחזיק בו, לפי העניין, או לנושא משרה בכירה אחר הכפוף ישירות למנהל המאגר;

(2) הממונה על אבטחה יכין נוהל אבטחת מידע ויביאו לאישור בעל המאגר;

מסמך הגדרות המאגר

ממונה על אבטחת מידע



(3) הממונה יכין תכנית לבקרה שוטפת על העמידה בדרישות תקנות אלה, יבצע אותה ויודיע לבעל מאגר המידע ולמנהל המאגר על ממצאיו;

(4) הממונה על אבטחה לא ימלא תפקיד נוסף שעלול להעמידו בחשש לניגוד עניינים במילוי תפקידו לפי תקנות אלה;

(5) הטיל בעל מאגר המידע על ממונה על אבטחה משימות נוספות על החובות המנויות בפסקאות (2) ו-(3), לשם ביצוע תקנות אלה, יגדירן בצורה ברורה;

(6) בעל מאגר המידע יקצה לממונה את המשאבים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

4. (א) בעל מאגר המידע יקבע במסמך נוהל אבטחת מידע (להלן – נוהל האבטחה) בהתאם למסמך הגדרות המאגר ותקנות אלה, אשר יחייב כל בעל הרשאה בהתאם לפרטים מהנוהל שאליו הוא חשוף לפי תקנת משנה (ב).

(ב) בעל מאגר מידע ישמור את נוהל האבטחה כך שפרטים ממנו יימסרו לבעלי הרשאה רק בהיקף הנדרש לצורך ביצוע תפקידיהם.

(ג) נוהל האבטחה יכלול, בין השאר, את כל אלה:

(1) הוראות בעניין האבטחה הפיזית והסביבתית של אתרי המאגר כאמור בתקנה 6;

(2) הרשאות גישה למאגר המידע ולמערכות המאגר בהתאם לתקנה 8;

(3) תיאור של אמצעים שמטרתם הגנה על מערכות המאגר ואופן הפעלתם לצורך כך;

(4) הוראות למורשי הגישה למאגר המידע ולמערכות המאגר לצורך הגנה על המידע במאגר;

(5) הסיכונים שחשוף להם המידע שבמאגר במסגרת הפעילות השוטפת של בעל מאגר המידע, לרבות אלה הנובעים ממבנה מערכות המאגר כמפורט בתקנה 5(א), אופן קביעת סיכונים אלה, ואופן הטיפול בהם, לרבות על ידי מנגנוני הצפנה מקובלים להגנה על המידע השמור במאגר או במערכות המאגר;

(6) אופן התמודדות עם אירועי אבטחת מידע כאמור בתקנה 11, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע;

(7) הוראות לעניין ניהול של התקנים ניידים ושימוש בהם כאמור בתקנה 12.

(ד) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, יכלול נוהל האבטחה, נוסף על האמור בתקנת משנה (ג), התייחסות גם לכל אלה:

(1) אמצעי הזיהוי והאימות לגישה למאגר ולמערכות המאגר, בהתאם לתקנה 9;

(2) אופן הבקרה על השימוש במאגר המידע, ובכלל זה תיעוד הגישה למערכות המאגר כאמור בתקנה 10;

(3) הוראות לעניין עריכת ביקורות תקופתיות לוודא קיומם ותקינותם של אמצעי האבטחה לפי נוהל האבטחה ולפי תקנות אלה כאמור בתקנה 16;

(4) הוראות לעניין גיבוי הנתונים האמורים בתקנה 18(א)1;

(5) הוראות לעניין אופן ביצוע פעולות פיתוח במאגר ותיעודן, ובכלל זה אופן הגישה של אנשי הפיתוח לנתונים במאגר.

נוהל אבטחה



(ה) בעל מאגר מידע יבחן, אחת לשנה, את הצורך בעדכון הנוהל, ובלי לגרוע מן האמור, יבחן אם יש צורך בעדכון של הנוהל במקרים אלה:

- (1) נעשים שינויים מהותיים במערכות המאגר או בתהליכי עיבוד מידע;
- (2) נודע על סיכונים טכנולוגיים חדשים הנוגעים למערכות המאגר.

(ו) ארגון שהוא בעל כמה מאגרי מידע רשאי לקבוע נוהל אבטחה כאמור בתקנה זו, במסמך אחד לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת אבטחה.

5. (א) בעל מאגר מידע יחזיק מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, ובכלל זה:

מיפוי מערכות
המאגר וביצוע סקר
סיכונים

- (1) תשתיות ומערכות חומרה, סוגי רכיבי תקשורת ואבטחת מידע;
- (2) מערכות התוכנה המשמשות להפעלת מאגר המידע, לניהול המאגר ולתחזוקתו, לתמיכה בפעילותו, לניטור שלו ולאבטחתו;
- (3) תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות המאגר ומדון;
- (4) תרשים הרשת שפועל בה המאגר, הכולל תיאור הקשרים בין רכיבי המערכת השונים ומיקומם הפיזי של רכיבים אלה;
- (5) תאריך העדכון האחרון של המסמך ושל רשימת המצאי.

(ב) המסמך המעודכן של מבנה מאגר המידע ורשימת המצאי יישמרו כך שפרטים מהם יימסרו לבעלי הרשאה רק בהיקף הנדרש לצורך ביצוע תפקידיהם.

(ג) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, בעל המאגר אחראי לכך שייערך סקר לאיתור סיכוני אבטחת מידע (להלן – סקר סיכונים). בעל מאגר המידע ידון בתוצאות סקר הסיכונים שיועברו לו, יבחן את הצורך בעדכון מסמך הגדרות המאגר או נוהל האבטחה בעקבותיהן, ויפעל לתיקון הליקויים שהתגלו במסגרת הסקר, ככל שהתגלו; סקר סיכונים כאמור ייערך אחת לשמונה עשר חודשים לפחות.

(ד) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, בעל המאגר אחראי לכך שייערכו מבדקי חדירות למערכות המאגר לבחינת עמידותן בפני סיכונים פנימיים וחיצוניים, אחת לשמונה עשר חודשים לפחות; בעל המאגר ידון בתוצאות מבדקי החדירות ויפעל לתיקון הליקויים שהתגלו, ככל שהתגלו.

(ה) ארגון שהוא בעל כמה מאגרי מידע, רשאי לקבוע את רשימת המצאי כאמור בתקנת משנה (א), במסמך אחד לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת אבטחה וכן רשאי לקיים את החובות הקבועות בתקנות משנה (ג) ו-(ד) בסקר סיכונים או במבדק חדירות, לפי העניין, אחד לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת האבטחה.

6. (א) בעל מאגר מידע יבטיח כי המערכות המפורטות בתקנה 5(א) יישמרו במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה, והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע בו.

אבטחה פיזית
וסיביתית

(ב) בעל מאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, ינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויות המערכות המפורטות בתקנה 5(א) ושל הכניסה והוצאה של ציוד אל מערכות המאגר ומדון.



7. אבטחת מידע
בניהול כוח אדם
- (א) לא ייתן בעל מאגר מידע גישה למידע המצוי במאגר ולא ישנה היקף הרשאה שניתנה, אלא אם כן נקט אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון עובדים ושיבוצם, כדי לברר שאין חשש כי בעל ההרשאה אינו מתאים לקבלת גישה למידע המצוי במאגר; אמצעים כאמור יינקטו בשים לב לרגישות המידע שבמאגר ולהיקף הרשאות הגישה לתפקיד שמיועד לו הנוגע בדבר, כאמור בתקנה 8.
- (ב) בטרם יקבלו גישה למידע ממאגר המידע או לפני שינוי היקף הרשאותיהם, יקיים בעל מאגר מידע הדרכות לבעלי הרשאות בנושא החובות לפי החוק ותקנות אלה, וימסור להם מידע על אודות חובותיהם לפי החוק ונוהל האבטחה.
- (ג) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, יקיים בעל המאגר פעילות הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות שלו, בדבר מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה והוראות אבטחת המידע לפי החוק ולפי תקנות אלה, בהיקף הנדרש לצורך ביצוע תפקידיהם, ובדבר חובות בעלי ההרשאות לפיהם; הדרכה כאמור תיערך אחת לשנתיים לפחות, ולגבי הסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש – סמוך ככל האפשר למועד תחילת הסמכתו.
8. ניהול הרשאות
גישה
- (א) בעל מאגר מידע יקבע הרשאות גישה של בעלי הרשאות למאגר המידע ולמערכות המאגר, בהתאם להגדרות תפקיד; הרשאות הגישה לכל תפקיד תהיה במידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד.
- (ב) בעל מאגר מידע ינהל רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו להם, ושל בעלי ההרשאות הממלאים תפקידים אלה (להלן – רשימת ההרשאות התקפות).
9. זיהוי ואימות
- (א) בעל מאגר מידע ינקט אמצעים מקובלים בנסיבות העניין ובהתאם לאופי המאגר וטיבו, כדי לוודא כי הגישה למאגר ולמערכות המאגר נעשית בידי בעל הרשאה המורשה לכך בלבד לפי רשימת ההרשאות התקפות.
- (ב) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה –
- (1) אופן הזיהוי ייעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה;
- (2) ייקבעו בניהול האבטחה גם הוראות לעניין תקנת משנה (א), ובכללן בנושאים אלה:
- (א) אופן הזיהוי; היה אופן הזיהוי מבוסס על סיסמאות, יתייחס הנוהל גם לחוזק הסיסמה, מספר הניסיונות השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על שישה חודשים;
- (ב) ניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי-פעילות;
- (ג) אופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- (ג) בעל מאגר מידע ידאג לביטול ההרשאות של בעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר לשינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.
10. בקרה ותיעוד גישה
- (א) במערכות של מאגר מידע אשר חלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, ינוהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר (בתקנה זו – מנגנון הבקרה), ובכלל זה נתונים אלה: זהות המשתמש, התאריך והשעה של



- ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- (ב) מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו; מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראים.
- (ג) בעל מאגר מידע יקבע נוהל בדיקה שגרתית של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה, ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו וצעדים שננקטו בעקבותיהן.
- (ד) נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה יישמרו למשך 24 חודשים לפחות.
- (ה) בעל מאגר מידע יידע את בעלי ההרשאות במאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה למערכות המאגר.
11. (א) בעל מאגר מידע אחראי לתיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה (להלן – אירועי אבטחה). ככל האפשר יבוסס התיעוד האמור על רישום אוטומטי.
- (ב) בנוהל האבטחה יקבע בעל מאגר מידע גם הוראות לעניין התמודדות עם אירועי אבטחה מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים וכן לעניין דיווח לבעל המאגר על אירועי אבטחה ועל פעולות שננקטו בעקבותיהם.
- (ג) במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית, יקיים בעל המאגר דיון אחת לשנה לפחות באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון של נוהל האבטחה; במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, ייערך דיון כאמור אחת לרבעון לפחות.
- (ד) אירע אירוע אבטחה חמור –
- (1) יודיע על כך בעל המאגר לרשם באופן מיידי, וכן ידווח לרשם על הצעדים שנקט בעקבות האירוע;
- (2) רשאי הרשם להורות לבעל מאגר המידע, למעט לבעל מאגר מידע מן המנויים בסעיף 13(ה) לחוק, לאחר שנועץ בראש הרשות הלאומית להגנת הסייבר, להודיע על אירוע האבטחה לנושא מידע שעלול להיפגע מן האירוע.
12. בעל המאגר יגביל או ימנע אפשרות לחיבור התקנים ניידים למערכות המאגר במתכונת ההולמת את רמת אבטחת המידע שחלה על המאגר, את רגישות המידע, את הסיכונים המיוחדים למערכות המאגר או למידע הנובעים מחיבור ההתקן הנייד ואת קיומם של אמצעי הגנה מתאימים מפני סיכונים אלה; בעל מאגר מידע המאפשר שימוש במידע מהמאגר בהתקן נייד או העתקה שלו להתקן נייד ינקוט אמצעי הגנה בשים לב לסיכונים המיוחדים הקשורים לשימוש בהתקן נייד באותו מאגר מידע; לעניין זה יראו שימוש בשיטות הצפנה מקובלות כנקיטת אמצעים סבירים להגנה על מידע שהועתק להתקן הנייד.
13. (א) בעל מאגר מידע יקפיד על ניהול ותפעול תקין של מערכות המאגר, לפי המקובל בהפעלת מערכות כאלה.
- (ב) בעל מאגר מידע יפריד, בהיקף ובמידה הסבירים האפשריים, בין מערכות המאגר אשר ניתן לגשת מהן למידע, לבין מערכות מחשוב אחרות המשמשות את בעל המאגר.
- (ג) בעל מאגר מידע ידאג לכך שיערכו עדכונים שוטפים של מערכות המאגר, לרבות חומר המחשב הנדרש לפעולתן; לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.



14. אבטחת תקשורת
- (א) בעל מאגר מידע לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, בלא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב.
- (ב) העברת מידע ממאגר המידע, ברשת ציבורית או באינטרנט, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
- (ג) במאגר מידע שניתן לגשת אליו מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, ייעשה שימוש נוסף על אמצעי אבטחה כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ב), באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתיים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה; לעניין גישה של בעל הרשאה למאגר מידע ברמת האבטחה הבינונית והגבוהה ייעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה.
15. מיקור חיר
- (א) בעל מאגר המתקשר עם גורם חיצוני לצורך קבלת שירות, הכרוך במתן גישה למאגר המידע –
- (1) יבחן, לפני ביצוע ההתקשרות עם הגורם החיצוני המסוים כאמור, את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות;
 - (2) יקבע במפורש בהסכם עם הגורם החיצוני (בתקנה זו – ההסכם) את כל אלה, בשים לב לסיכונים לפי פסקה (1):
- (א) המידע שהגורם החיצוני רשאי לעבד ומטרות השימוש המותרות בו לצורכי ההתקשרות;
- (ב) מערכות המאגר שהגורם החיצוני רשאי לגשת אליהן;
- (ג) סוג העיבוד או הפעולה שהגורם החיצוני רשאי לעשות;
- (ד) משך ההתקשרות, אופן השבת המידע לידי הבעלים בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של הגורם החיצוני ודיווח על כך לבעל מאגר המידע;
- (ה) אופן יישום החובות בתחום אבטחת המידע שהמחזיק חייב בהן לפי תקנות אלה, וכן הנחיות נוספות לעניין אמצעי אבטחת מידע שקבע בעל מאגר המידע, אם קבע;
- (ו) חובתו של הגורם החיצוני להחתיים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם כאמור בפסקת משנה (ה);
- (ז) התיר בעל מאגר מידע לגורם החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף – חובתו של הגורם החיצוני לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בתקנה זו;
- (ח) חובתו של הגורם החיצוני לדווח, אחת לשנה לפחות, לבעל מאגר המידע על אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אלה וההסכם ולהודיע לבעל המאגר במקרה של אירוע אבטחה;
- (3) יפרט בנוהל האבטחה של המאגר גם את העניינים המנויים בפסקה (א)(2);
- עד (ח), וכן יפנה בו במפורש להסכם עם הגורם החיצוני ולנוהל האבטחה שלו;



19. (א) החובות החלות בתקנות אלה על בעל מאגר מידע, יחולו גם על מנהל המאגר, ולמעט החובות הקבועות בתקנות 2 ו-15(א) – הן יחולו גם על מחזיק המאגר, בשינויים המחויבים ולפי העניין.
 (ב) מי שמוטלת עליו בתקנות אלה חובה או אחריות לביצוע פעולה שאינה יצירת מסמך, נדרש לתעד באופן סביר את אופן ביצוע הפעולה לפי העניין; הרשם רשאי לתת הוראות לעניין אופן תיעוד כאמור.

חובות בעל מאגר חלות על מנהל מאגר ומחזיק בו ותיעוד ביצוע פעולה

20. (א) (1) הרשם רשאי, אם ראה כי קיימים טעמים שמצדיקים זאת, לפטור מאגר מסוים מחובות אבטחת מידע לפי תקנות אלה, או להחיל על מאגר מסוים חובות לפי תקנות אלה, כולן או חלקן, לפי נסיבות העניין, ובין השאר בהתחשב בגודל המאגר, סוג המידע שנמצא בו, היקף הפעילות של המאגר או מספר בעלי ההרשאות בו.

סמכויות הרשם

(2) פטור מחובות או החלת חובות לפי פסקה (1) ייעשה בהודעה בכתב לבעל המאגר; בהודעה כאמור יקבע הרשם את המועד לתחילת הפטור או ההחלה, לפי העניין, ויכול שיקבע מועדים שונים לעניין תקנות שונות.

(ב) הרשם רשאי להורות כי מי שיעמוד בהוראות מסמך מנחה בעניין אבטחת מידע או בהנחיות של רשות מוסמכת בעניין אבטחת מידע החלות עליו, יראו אותו כמקיים הוראות תקנות אלה, כולן או חלקן, אם השתכנע כי עמידה בהוראות המסמך המנחה בעניין אבטחת מידע או בהנחיות הרשות המוסמכת, לפי העניין, באופן שהורה לפי תקנות אלה, מבטיחה את רמת האבטחה הקבועה בתקנות אלה לגבי אותו מאגר מידע; לעניין זה –

“רשות מוסמכת” – גוף ציבורי המוסמך על פי דין לתת הנחיות בעניין אבטחת מידע; “מסמך מנחה בעניין אבטחת מידע” – תקן רשמי, תקן ישראלי או תקן בין-לאומי כמשמעותם בחוק התקנים, התשי”ג-1953³, או מסמך ייחוס, שהרשם אישר לעניין זה.

21. בתקנות אלה –

תחולה וסייגים לתחולה

(1) על מאגרי מידע שחלה עליהם רמת האבטחה הגבוהה – יחולו תקנות 1 עד 20;

(2) על מאגרי מידע שחלה עליהם רמת האבטחה הבינונית – יחולו תקנות 1 עד 4, 5(א), (ב) ו-7(ה), 6 עד 15, 16(א), (ב), (ג) ו-7(ה), 17, 18(א), 19 ו-20;

(3) על מאגרים שחלה עליהם רמת האבטחה הבסיסית – יחולו תקנות 1 עד 3, 4(א), (ב), (ג), (ה) ו-7(א), 5(א), (ב) ו-7(ה), 6(א), 7(א) ו-7(ב), 8, 9(א) ו-7(ג), 10(א) ו-7(ב), 12 עד 15, 17, 19 ו-20;

(4) על מאגר המנוהל בידי יחיד – יחולו תקנות 1, 2, 6(א), 9(א), 11(א), 12 עד 14 ו-20.

22. תחילתן של תקנות אלה שנה מיום פרסומן.

תחילה

23. על אף האמור בתקנה 7(א), בנוגע למי שהם בעלי הרשאות ביום תחילתן של תקנות אלה, בעל מאגר שחלה עליו התקנה האמורה יבחן את מידת התאמתם לגישה למאגר מידע באמצעים סבירים המקובלים בהליכי מיון עובדים ושיבוצם, וכל זאת בשים לב לרגישות המידע ולסוג הרשאת הגישה ויערכן בהתאם לצורך את הרשאות הגישה.

חוראת מעבר

³ ס”ח התשי”ג, עמ’ 30.



24. תקנות 2, 3, 9, 10, 12, 13, 14 ו-15 לתקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו ביטול וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986 – בטלות.
25. תקנות אלה יחולו נוסף על הוראות בעניין אבטחת מידע בחיקוקים אחרים, זולת אם יחס לחיקוקים אחרים יש סתירה ביניהם.

תוספת ראשונה

(תקנה 1 והתוספת השנייה)

1. מאגרי מידע שחלה עליהם רמת האבטחה הבינונית –
- (1) מאגר מידע שמטרתו העיקרית היא איסוף מידע לצורך מסירתו לאחר בדרך עיסוק, לרבות שירותי דיוור ישיר;
 - (2) מאגר מידע שבעליו הוא גוף ציבורי כמשמעותו בסעיף 23 לחוק, אף אם לא התקיימו בו הוראות פסקה (1) או (3);
 - (3) מאגר מידע הכולל מידע שהוא אחד מאלה:
 - (א) מידע על צנעת חייו האישיים של אדם, לרבות התנהגותו ברשות היחיד;
 - (ב) מידע רפואי או מידע על מצבו הנפשי של אדם;
 - (ג) מידע גנטי כהגדרתו בחוק מידע גנטי, התשס"א-2000⁴;
 - (ד) מידע על אודות דעותיו הפוליטיות או אמונותיו הדתיות של אדם;
 - (ה) מידע על אודות עברו הפלילי של אדם;
 - (ו) נתוני תקשורת כהגדרתם בחוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה – נתוני תקשורת), התשס"ח-2007⁵;
 - (ז) מידע ביומטרי;
 - (ח) מידע על נכסיו של אדם, חובותיו והתחייבויותיו הכלכליות, מצבו הכלכלי או שינוי בו, יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו הכלכלית ומידת עמידתו בהם;
 - (ט) הרגלי צריכה של אדם שיש בהם כדי ללמד על מידע לפי פרטים (א) עד (ז) או על אישיותו של אדם, אמונתו או דעותיו.
2. על אף האמור בפרט 1(3), על מאגר מידע המקיים אחד מאלה, לא חלה רמת האבטחה הבינונית אלא רמת האבטחה הבסיסית:
- (1) המאגר כולל מידע מן הסוגים המפורטים בפרט 1(3)(ב), (ה), (ו), (ז) לעניין תמונות פנים בלבד ו-(ח), על אודות המועסקים או הספקים של בעל מאגר המידע, ובלבד שהמידע משמש למטרות ניהול העסק בלבד, ואינו כולל מידע מן הסוגים המפורטים בפרט 1(3)(א), (ג), (ד) ו-(ז) לעניין מידע שאינו תמונות פנים ו-(ט);
 - (2) מספר בעלי ההרשאה אצל בעל המאגר אינו עולה על עשרה.

⁴ ק"ת התשמ"ו, עמ' 858.

⁵ ס"ח התשס"א, עמ' 62.

⁶ ס"ח התשס"ח, עמ' 72.



תוספת שנייה

(תקנה 1)

מאגרי מידע שחלה עליהם רמת האבטחה הגבוהה –

(1) מאגר מידע כאמור בפרט 1(1) או (3) בתוספת הראשונה, לרבות מאגר של גוף ציבורי כמשמעותו בסעיף 23(1) לחוק המקיים את האמור בפרטים (1) או (3), שיש בו מידע על אודות 100,000 אנשים ומעלה;

(2) מאגר מידע כאמור בפרט 1(1) או (3) בתוספת הראשונה, לרבות מאגר של גוף ציבורי כמשמעותו בסעיף 23(1) לחוק המקיים את האמור בפרטים (1) או (3), שמספר בעלי ההרשאה בו עולה על 100.

ט' בניסן התשע"ז (5 באפריל 2017)
(חמ 4469-3)

איילת שקד
שרת המשפטים



דו"ח ביקורת
בנושא
מעקב אחר תיקון ליקויים





דו"ח מבקר העירייה לשנת 2016 סקר 3 נושאים עיקריים:

1. ליקויים בשוק העירוני בקרית מלאכי.
 2. ליקויים בארכיון ההנדסה בעיריית קריית מלאכי.
 3. מינוי ושכר הוצאות מנכ"ל הקרן לפיתוח.
- להלן פירוט הליקויים שהועלו בדו"ח וסטטוס הטיפול:

שוק עירוני:

בעקבות דו"ח המבקר לשנת 2016 בנושא התנהלות השוק העירוני נקבעה פגישה בתאריך 2.1.2108 עם מנכ"ל העירייה, מר תמיר היזמי וגורמי המקצוע בעירייה על מנת לדון בליקויים ולתקנם. בישיבה השתתפו כאמור מר תמיר היזמי, מנכ"ל העירייה, מר נועם רווחה, מהנדס העירייה, הגברת עידית יפת לוי, היועצת המשפטית של העירייה, מר יחיאל כהן, מנהל התשתיות של העירייה, מר אריה יוסף, קב"ט ומנהל האגף הטכני בעירייה, מר איתי קורן, מבקר העירייה.

סיכום דיון- סטטוס ליקויים בשוק העירוני בעקבות דו"ח מבקר העירייה לשנת 2016.
להלן הליקויים ואופן הטיפול:

1. הוצאת היתר לשימוש חורג בקרקע - מהנדס העירייה יפעל באופן מיידי להסדרת האישור הנדרש. לפי טענת מהנדס העיר הדבר יצריך תקציב למדידה (יבדוק אם קיימת מדידה עדכנית, בעקבות תכנית לשכונת "נאות הכפר") מעבר לכך מהנדס העיר יפעל לקידום התכנית וההיתר, הצפי לסיום ההליך הינו 3-4 חודשים לכל היותר.
לא תוקן! נכון ליולי 2018 אין עדיין היתר לשימוש חורג!
2. בטיחות - מר אריה יוסף ידאג להסדיר את נושא מערכת הכריזה שאינה עובדת, גידור המקום כבר בוצע לטענתו. הובהר למנהל השוק ע"י מנכ"ל העירייה וקב"ט העירייה שבשום אופן לא יינתן אישור להשתמש בחשמל מהמשרד שלו לצורכי הסוחרים.
קיים גידור, שטחי הדוכנים סומנו כפי הנדרש בתוכנית, מערכת הכריזה אינה עובדת, מצלמות קיימות אך לא מחוברות עדיין למערכת העירונית, מביקורות פתע שערכה הביקורת עדיין מתבצע מעת לעת שימוש בחשמל ממשרדו של מנהל השוק.
3. תשתיות - הוחלט כי באחריות מנהל התשתיות בעיר, מר יחיאל כהן, לפעול להתקנת שקעי חשמל לטובת הסוחרים והחלפת תאי השירותים הנוכחיים.
תוקן חלקית, כמו כן השירותים הממוקמים בסף השוק במעלה הגבעה הוחלפו אך עדיין במצב תברואתי ותשתיתי ירוד. מצ"ב צילומים של המקום.
4. ניהול השוק תפעולו והעברת מיקומו - בחודשים הקרובים תחזור לפעול החברה הכלכלית בעיר, ואחד מן הפרויקטים שיונחו על שולחנה יהיה לבחון את מיקומו של השוק, תפעולו וניהולו השוטף תוך ראייה כלל מערכתית לטווח הארוך. לא תוקן - השוק עדיין ממוקם במקומו הנוכחי תוך הפרעה מתמדת לאיכות חיי תושבי השכונה.
לא תוקן - ניהול השוק מתבצע עדיין ע"י עובד המועסק מ"הקרן לפיתוח קריית מלאכי".
5. הסכמים - יש צורך בהסדרת החוזים וההסכמים של בעלי הדוכנים מול העירייה. ייבדק ע"י היועצת המשפטית. **לא תוקן.**



לפני



אחרי





ליקויים בארכיון ההנדסה והמלצות שהועלו במהלך הביקורת:

המלצות הביקורת:

1. יש למנות ארכיבאי ע"פ הכללים, אשר יהיה מופקד על הארכיון השוטף והארכיון הנוסף במחלקת ההנדסה. **לא בוצע.**
2. יש להקפיד על שמירת הוראות חוק הארכיונים תשט"ו-1955, הוראות החוק והנחיות גנזך המדינה בדבר אחזקת חומר ארכיוני.
3. יש לקבוע נוהל הכנסת והוצאת חומר תיעודי מארכיון ההנדסה. **לא בוצע**
4. יש לנהל יומן ממוחשב/ ידני של פרטי החומר המוכנסים לארכיון. **לא בוצע**
5. יש צורך לקודד את כל הפריטים באופן אחיד בארכיון ההנדסה הממוקם בקניון העיר ובמקביל לקודד ולמיין את החומר הארכיוני הממוקם במחסני העירייה באזור התעשייה.
6. **בוצע באופן חלקי בארכיון ההנדסה בקניון העיר, לא בוצע במחסני העירייה.**
יש לשקול לגבות אגרה סמלית עבור צילום ובקשה לעיין בחומר. **לא רלבנטי**
7. יש לשקול לשפר את מבנה הארכיון הממוקם בקניון העיר ולפנות באופן מיידי את ארכיון ההנדסה מאזור התעשייה לארכיב חיצוני על מנת שהוראות החוק והנחיות הגנזך הראשי תשמרנה. **לא בוצע**
8. יש לקדם באופן נמרץ את הוצאתו לפועל של המרכז לסריקת החומר הארכיוני במחלקת ההנדסה, כך שלמעשה לא יהיה צורך במבנים הפיסיים של הארכיון בעיר.
9. **בוצע באופן חלקי- קיים תהליך פיילוט של סריקת החומר של הארכיון.**
היות ומבני הארכיון אינם ראויים לשמש כארכיון על פי התקנות הגנזך הראשי, הביקורת ממליצה להעביר באופן מיידי את ארכיון ההנדסה לחברה חיצונית כפי שנעשה עם מסמכי העירייה כיום. יש חשש גדול וממשי כי במקרה של שריפה החומר בארכיון יישרף כליל וייגרם לו נזק בלתי הפיך בשל העובדה כי אין אמצעים למניעה של התלקחות בעת מקרה שריפה. **לא בוצע.**

קרן לפיתוח:

1. הביקורת ממליצה לבחון מחדש את אופן ההתקשרות של היעוץ המשפטי בקרן לפיתוח. (אין תיעוד ואסמכתאות להסכם התקשרות עם היעוץ המשפטי בקרן לפיתוח קריית מלאכי). **תוקן, נבחר יועץ משפטי חדש לקרן אשר מעוגן בחוזה.**
2. יש לכנס את חברי הדירקטוריון באופן מידי על מנת להקים ועדה שתפקידה יהיה לקבוע מתכונת לבחירה ואיתור של מועמדים למשרת המנהל הכללי של הקרן בכפוף להנחיות ולחוזר מנכ"ל משרד הפנים. **לא רלבנטי - אין מנכ"ל מכהן בפועל.**



דו"ח תלונות הציבור





לכבוד

מר אליהו ללו זהר - ראש העירייה

חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דו"ח מס' 5 של הממונה על תלונות הציבור לשנים 2017-2018

אני מתכבד להגיש לך ולחברי המועצה, על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור (התשס"ח - 2008), את הדו"ח השנתי כממונה על תלונות הציבור בעירייה ודו"ח מס' 5 של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונות וביורום.

הדו"ח מסכם את פעולות הממונה בשנים 2017 - 2018 וכולל סקירה כללית של סמכויות הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות, מוצדקות חלקית ותלונות שאינן מוצדקות, ותיאור הטיפול בהן.

הרשות המקומית היא רמת הממשל והממשק הקרוב ביותר לתושבים. לעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות המקומית בקבלת השירותים ועליה לדאוג לספק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

הממונה על תלונות הציבור משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים עצם בירור התלונה מביא פתרון לבעיית המתלונן, ותלונות חוזרות ונשנות מצביעות על בעיה כללית או מערכתית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

בשנת 2017 התקבלו 32 תלונות ובשנת 2018 התקבלו 29 תלונות רשמיות לידי הממונה על התלונות בעירייה.


מרבית התלונות עוסקות בענייני גבייה. כמו כן, תלונות מסוימות שהבירור בהן הופסק בשלבים שונים של הבירור משום שהעניין בא על תיקונו היו בעיקר בנושא אי מתן מענה לפניות וליקויים במתן שירות. (לאחר שנפתחו קריאות במוקד העירוני אך הלכה למעשה לא טופלו עד התערבותו של המבקר והממונה על תלונות הציבור בעירייה).



אני רוצה להודות לראש העיר, מר אליהו זהר, למנכ"ל העירייה, מר תמיר היזמי, ולמנהלי האגפים בעירייה, שהיו קשובים, נכונים ולרוב סיפקו מענה בזמן אמת לתלונות התושבים, כל אחד בתחומו.

לבסוף אני מוצא לנכון להודות לתושבי העיר שפנו אלי וממשיכים לפנות אלי. אני רואה בכך הבעת אמון והכרה אמיתית של תושבי העיר במוסד המבקר והממונה על תלונות הציבור.

בכבוד רב,


איתיקורן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



תוכן עניינים

<u>פרק</u>	<u>הנושא</u>	<u>עמוד</u>
.1	תלונות הציבור - כללי	135
.2	תמצית התלונות וביורן	142
.3	תרשים זרימה לטיפול בתלונות תושב	172
.4	סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על תלונות הציבור	
	(תמצית החוק)	173



1. רקע כללי :

מתוקף תפקידו משמש הממונה על תלונות הציבור כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את הליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שלא ניתן לבררן, דרכי ברור התלונה, תוצאות הברור, הגשת דו"ח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו ועוד.

בחוק נקבע כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, עובדיה, נושא משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170(א) ב. בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. נקבע כי הממונה יבדוק תלונה עפ"י חוק כאשר מתקיימים שני התנאים יחדיו כלהלן:

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
 2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד לעקרונות המינהל התקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי צדק בולט".
- תלונה המוגשת לממונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתרשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם הם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים בעירייה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם ברור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.



על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דו"ח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מן המועד בו הוגש לה. הדו"ח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במסגרת מילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה החל משנת 2013 תלונות לביור הממונה בעניינים הנוגעים לעירייה. תלונות אשר לא הובאו תחילה בפני העירייה שהיא הגורם המוסמך לטפל בהן ועל כן לא התאפשר לה להתייחס אליה, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. התלונות הנ"ל מועברות בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. לאחר בירור התלונה ע"י הממונה ומתן מענה למתלונן, מועברים לנציבות העתק מכתב התשובה וכן העתק ממצאי בירור התלונה. בשנת 2017 הועברו מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה 2 תלונות לטיפול הממונה שהיה בסמכותו לבררן.

יודגש, כי, תאגיד ת.מ.ר למים וביוב אינו בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א - 2001 הקובע כי הוראות פקודת העיריות לא תחולנה עליו. התלונות בנושא זה אינן נכללות בנתוני התלונות שנדחו על הסף.

הליך בירור התלונות

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מטפלת במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הלשכה מטפלת בתלונות המתקבלות בכתב ומדריכה באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע וייעוץ טלפוני ואת המגיעים ללשכה להעביר את פנייתם אל הגורם הרלוונטי, טרם הגשת התלונה.

יודגש, כי פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.

הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה כפי שקובע החוק מועברת לטיפול היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה.



במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לצורך קבלת התייחסות עניינית, וזאת למעט אם נמצא כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצוין, כי בין התלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה במועד, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצוין כי לא אחת מחליט הממונה, לאחר קבלת העתק מהמענה ובחינת הפעולות שננקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה, לסווגה כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם היתה מוצדקת כולה או חלקה או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.

בבירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון והוא אינו כבול להוראות שבסדר דין או בדיני הראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שביט המשפט או בית הדין כבר פסקו לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וזאת למעט התלונות המועברות מנציב תלונות הציבור לממונה לבירור ואשר לא הובאו תחילה בפני העירייה, וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור כי התלונה מוצדקת בכללה או בחלקה, תימסר הודעה מנומקת בכתב לראש העירייה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, ימליץ הממונה בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שננקטו בעקבות הודעת הממונה.



2. תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

דו"ח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2017. במהלך תקופה זו הוגשו 32 תלונות בנושאים שונים.

להלן תמצית נתוני תלונות הציבור ומעמדם אשר התקבלו במהלך שנת 2017.

מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
1	אישור העסקה	מוצדקת	אגף כ"א ושכר
2	אי מענה טלפוני לתשלום ארנונה	מוצדקת	אגף הגבייה
3	אי קבלת קצבה ומלוא הפרשות פנסיוניות	מוצדקת	אגף כ"א ושכר
4	אי עמידה בהסדר לחובות ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
5	חניית כלי רכב במקום לא חוקי	מוצדקת	אגף פיקוח
6	בקשה לתו חנייה נכה	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
7	אי מענה דיור כפול	מוצדקת	אגף החינוך
8	חובות ארנונה והפרשים	מוצדקת	אגף הגבייה
9	דו"ח על נזילת מי ביוב	מוצדקת	אגף הגבייה
10	חובות ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
11	מינוי פיקטיבי לתפקיד בכיר	נדחתה על הסף	אגף כוח אדם
12	חובת מכרזים ותקנות	נדחתה על הסף	המחלקה המשפטית
13	כלב ללא מחסום	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
14	פינוי פסולת בבניין מגורים	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
15	בנייה ללא היתר	מוצדקת	אגף הנדסה
16	דרישת חוב מהעבר	מוצדקת	אגף הגבייה
17	התנהלות היועצת המשפטית	נדחתה על הסף	המחלקה המשפטית
18	הרשאה לחיוב טעות ברישום	מוצדקת	אגף הגבייה
19	דו"ח חנייה	בוטלה	אגף הפיקוח
20	אי נגישות לאוכלוסייה המבוגרת	לא מוצדקת	מנהל כללי
21	אי הפקדה לקופת גמל	מוצדקת	שכר והנה"ח
22	פחי זבל מסוכנים	מוצדקת	אגף התברואה



מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף /המחלקה האחראים
23	דרישת תשלום חוב לעירייה	בוטלה	אגף הגבייה
24	חובות מצטברים מהעבר	מוצדקת	אגף הגבייה
25	עיקול על חוב לנכס שהושכר	מוצדקת חלקית	אגף הגבייה
26	אי קבלת טופס לתשלום אגרת חינוך	מוצדקת	מדור גנים/אגף הגבייה*
27	פרגולה בלתי חוקית בבית העלמין	מוצדקת	אגף הנדסה
28	הקטנת החצר ע"י היזם	לא מוצדקת	אגף הנדסה
29	הפרשות לפנסיה צוברת	לא מוצדקת	אגף כ"א/ שכר
30	חובות חינוך מצטברים מהעבר	לא מוצדקת	אגף הגבייה
31	מעידה במתנ"ס בהצגה	לא מוצדקת	המחלקה המשפטית
32	הריסת גינה עקב שיפוץ חומה	לא מוצדקת	אגף הנדסה

פירוט תמצית התלונות, ממצאי הברור והמלצות מצורפים לדו"ח.

- מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדו"ח 32 תלונות מהציבור. להלן תוצאות הטיפול בתלונות:

תלונות מוצדקות - 15

תלונות לא מוצדקות - 11

מוצדקות חלקית - 1

בהליך בירור - 0

לא רלבנטי - 0

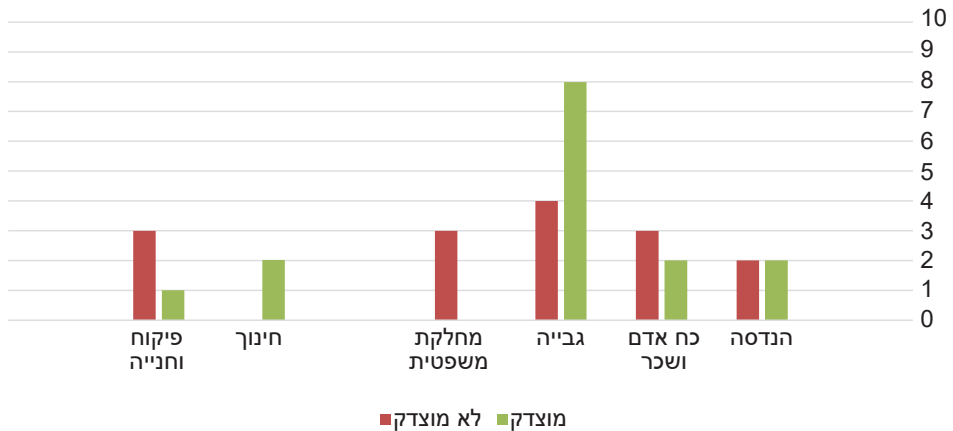
נדחתה על הסף - 3

בוטלה - 2

הערות: * תלונה אחת שהתייחסה לשתי מחלקות שונות בעירייה.



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות במחלקות העירייה



הערות: * באגפי התברואה והמנהל הכללי התקבלו תלונות אחת מוצדקת ואחת שאינה מוצדקת, לכן לא הוכנסו לגרף.

התפלגות התלונות שנבדקו

תלונות מוצדקות - 47%

תלונות לא מוצדקות - 34%

מוצדקות חלקית - 3%

בהליך בירור - 0%

לא רלבנטי - 0%

2 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה - הן מהוות כ- 6% מסך תלונות הציבור.

מהנתונים עולה כי אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית עומד על 50% מסך כל התלונות.

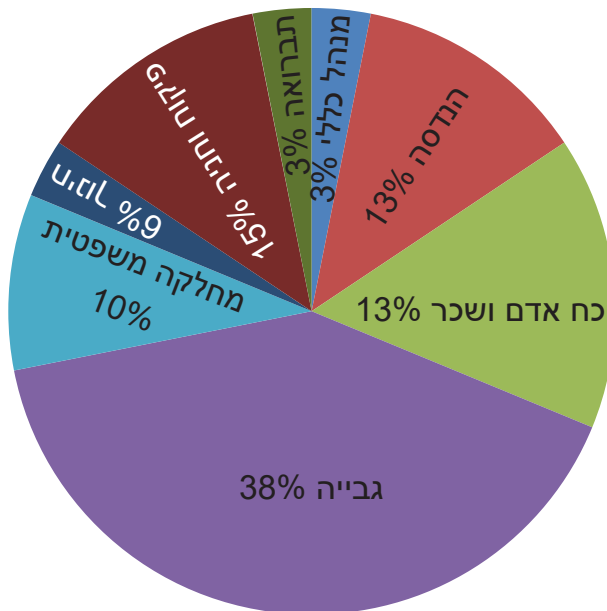


התפלגות התלונות

להלן התפלגות התלונות על פי מחלקות וגופים עירוניים ללא קשר לתוצאות הברור:

מספר	מחלקה/ אגף	מספר התלונות	כמות התלונות באחוזים
1	המנהל הכללי	1	3%
2	הנדסה	4	13%
3	כוח אדם ושכר	4	13%
4	גבייה	12	38%
5	המחלקה המשפטית	3	10%
6	חינוך	2	6%
7	פיקוח וחנייה	5	15%
8	תברואה	1	3%
סה"כ		32	100%

האחוזים מעוגלים





תלונה מס' 1

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 התקבלה על ידי הממונה לתלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ח.ג. טענתה הייתה כלפי מדור שכר וכ"א בעניין קבלת אישור העסקתה בתיכון בית חנה לשנת הלימודים תשע"ג.

לאחר שתי פגישות, שיחות טלפון ושליחת מייל נאמר לה שתקבל אישור מפורט על תנאי העסקתה ע"פ דרישת משרד החינוך. האישור שקבלה בפועל מאגף שכר וכוח אדם היה אישור ישן, בלתי רלבנטי וללא פרטי היקף משרה ושעות עפ"י דרישת משרד החינוך. לאחר שלא קיבלה מענה פנתה למשרד המבקר לבדיקת הנושא.

ממצאי בירור התלונה:

מבדיקת הממונה עלה כי התאריכים בהם טענה המתלוננת כי עבדה אכן היו הימים והיקף המשרה הנכונה. בסופו של דבר הנפיקה מחלקת כ"א אסמכתאות מקיפות ונכונות כנדרש.

סיכום:

הגב' קיבלה את האישור.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 2

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 התקבלה על ידי הממונה לתלונות הציבור בעירייה תלונתו של מרי.מ, אשר טען כי הוא צובר חובות ארנונה (עקב אובדן כרטיס האשראי, התושב ביקש להסדיר כרטיס אשראי חדש). מאחר שאין מענה ממחלקת הגבייה ולא ניתן להשיגם.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על התלונות פנה למחלקת הגבייה על מנת להסדיר כנדרש את הוראת הקבע של התושב, מאחר ולא ניתן היה להשיגם טלפונית. מחלקת הגבייה חזרה במענה לתושב להסדיר את הוראת הקבע באמצעות כרטיס אשראי של התושב, והוראת הקבע הוסדרה. הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת הגבייה על מנת להסדיר את אמצעי התשלום.

סיכום:

טופל. התושב שילם את החובות למחלקת הגבייה ללא הפרשי הריבית וההצמדה. הממונה על תלונות הציבור מצא לנכון להעיר לאנשי מחלקת הגבייה כי עליהם להיות זמינים לצורך מענה טלפוני בימים ובשעות קבלת מענה הטלפוני לתושבים.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 3

3. תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 הגיש האדון א.ב. תלונה לממונה על תלונות הציבור בעירייה. המתלונן טען כי מאז מות אביו, שהיה פנסיונר של העירייה, בשנת 2015, מחלקת השכר אינה מעבירה את מלוא קצבת פנסיון השארים לאימו על כלל התוספות בטענה כי אינה זכאית לתוספות הפנסיוניות של אביו.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעירייה. נמצא כי התוספות שהיו אמורות להיות משולמות לאלמנתו של הפנסיונר אכן לא שולמו ע"י מחלקת השכר בעירייה.

סיכום:

טופל. אלמנתו של פנסיונר העירייה תקבל את הקצבה ע"ס 3,400 במקום 2,066 ₪ וכן סכום חד פעמי ע"ס 4000 ₪ בגין הפרשים רטרואקטיבי. **סטטוס התלונה - מוצדקת.**

תלונה מס' 4

4. תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 הוגשה לממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה ע"י ו', בעל עסק בעיר. המתלונן טען כי שומת הארנונה שחויב בה במשך שנים אינה מוצדקת והחובות שהצטברו בגינה אינם מוצדקים.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעירייה. נמצא כי בעל העסק הגיע מספר פעמים להסדר עם העירייה אך לא הצליח לעמוד בהתחייבויותיו מול העירייה.

סיכום:

לאחר פגישה עם מנהל מחלקת הגבייה והלשכה המשפטית, הוכח לבעל העסק כי עליו לשלם חובותיו לעירייה. **סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.**

תלונה מס' 5

5. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 הגישה הגב' ר' תלונה למשרד מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בו טענה שברח' מנחם בגין יש מפרצי גינה עליהם חונים כלי רכב בניגוד לחוק דבר המהווה סכנה להולכי רגל, כמו כן העירייה אינה אוכפת את החוק במקום.

ממצאי בירור התלונה:

ממונה על תלונות הציבור הגיע למקום מספר פעמים במשך שעות היממה כמו כן הממונה פנה למהנדס העירייה על מנת שיחזיר את הגדרות למקום על מנת שכלי רכב לא יוכלו לחנות שם ובמקביל פנה למחלקת הפיקוח בעיר על מנת להבין האם יש אכיפה במקום.



סיכום:

לאחר דין ודברים, השיטור העירוני ביצע אכיפה במקום, כמו כן העירייה שתלה דשא במפרצים הנ"ל. וע"פ ביקורים של הממונה בשטח נראה כי תופעת הכלי רכב החונים במקום נגמרה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 6

6. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 פנתה הגברת פ.ז. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי הוועדה להקצאת מקום חניה לנכה בעירייה לא פעלה כנדרש משום שדחתה את בקשתה להקצאת מקום חניה לנכה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל הוועדה על מנת לקבל את פרוטוקול הוועדה. מקריאת הפרוטוקול נמצא כי הבקשה אינה עומדת בקריטריונים שפורסמו ולכן בקשתה של התושבת לא נענתה בחיוב.

סיכום:

התושבת לא קיבלה תו חניה לנכה בסופו של ההליך.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 7

7. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 פנה עו"ד ג. ר. מעמותת "הורות משותפת" לממונה על תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בטענה כי מחלקת הרישום באגף החינוך בעירייה לא פעלה כנדרש בעניין הדיוור הכפול כמתחייב.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל אגף החינוך בעירייה. מבירור שביצע מנהל האגף עלה שלא התבצע דיוור כפול כנדרש מפאת חוסר מידע באגף על כתובותיהם הנפרדות של ההורים.

סיכום:

מנהל אגף החינוך בעירייה התחייב לתיקון הליקוי באופן מיידי והתחייב כי מעתה כל רישום יתבצע כאשר שתי תעודות הזהות של ההורים מופיעות בפני הפקיד האחראי על הרישום ובמידה שהכתובות נפרדות, ישלח דיוור כפול.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 8

תמצית התלונה:

8. בחודש פברואר 2017 פנה ג.י. בשם אביו א.י., אשר ברשותו מספר בתי עסק בעיר. לטענתו לאחר דין ודברים ממושכים עם עיריית קריית מלאכי בגין שומות ותשלומי עבר ששולמו ביתר, אכן זוכה בחודש אוגוסט 2016 ע"י עיריית קריית מלאכי ע"ס 25,857 ₪. לתדהמתו לאחר כל זאת הצטבר חוב נוסף והוא החליט לבטל את הוראות הקבע בשל המחלוקות עם העירייה.

ממצאי בירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור קיים מספר מפגשים עם מנהל מחלקת הגבייה, היועצת המשפטית וגזבר העירייה על מנת לברר האם טענותיו של ג.י. בגין ההפרשים וכפל התשלום אכן מוצדקות. לאחר בירור הסוגיה נמצא כי אין כפל תשלומים, אך אם זאת בהתחשבות העבר עם התושב נמצאו עדיין הפרשים.

סיכום:

לאחר שהצדדים הגיעו לעמק השווה התושב שילם את ההפרשים. מנגד קוזזו יתרות ההפרשים מחובות העבר ונחתם הסכם מפורט בין העירייה לתושב שאכן הוסדרו כל חובות העבר.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 9

תמצית התלונה:

9. בחודש פברואר 2017 טענה הגברת כ. א. כי מחלקת הפיקוח בעירייה נתנה לה דו"ח שאינו מוצדק היות ומקורם של מי הביוב הזורמים לחצר אינו בביתה אלא בביתו של השכן שלה. עוד טענה המתלוננת כי הדו"ח לא הועבר לידיעתה וכי כלל לא ידעה כי קיבלה דו"ח.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת הפיקוח בעירייה על מנת לבדוק האם אכן מקור זרימת מי הביוב הוא בביתה של המתלוננת. מנהל הפיקוח הציג בפני הממונה על תלונות הציבור את הצילומים של המקום. כמו כן זימן הממונה על תלונות הציבור את הפקח לצורך מסירת גרסתו למקרה.

בסופו של דבר נמצא כי מקור זרימת הביוב אכן אינו בביתה של המתלוננת. עוד נמצא תיעוד כי יש מסמך המעיד שנשלח לתושבת דואר רשום בפעם השנייה וכי ההתראה שניתנה בפעם הראשונה נמסרה פיזית ע"י הפקח עצמו.

סיכום:

הדו"ח בוטל. נמסרה התראה לשכן על מנת להסדיר את נזילת הביוב מביתו.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס 10

10. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 פנתה הגברת ס.ב. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי מחלקת הגבייה מחייבת אותה בתשלומי ארנונה נוספים בגין חובות עבר. לטענתה כלל החובות שלה שולמו במלואם ואף ניתנה לה אסמכתה בעבר ע"י מחלקת הגבייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת הגבייה, והתברר כי חובות העבר אכן שולמו במלואם על נכס אותו שכרה בעבר. מלבד הנכס הנ"ל התושבת התגוררה בנכס נוסף, שם הצטברו חובות אותם לא שילמה.

סיכום:

הובהר לתושבת כי החובות אותם דורשת העירייה אכן מוצדקים, בוצע הסדר תשלומים עם התושבת על יתרת החוב.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 11

11. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 התקבלה תלונה של תושב בשם ש.ע. תושב המקום ביקש פרטים לגבי העסקתו של עובד עירייה לשעבר וביקש לפתוח בבדיקה - בדבר מינוי פיקטיבי לתפקיד בכיר.

סיכום:

הוסבר לתושב כי התלונה אינה בסמכותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה הואיל והמדובר בתלונה שאינה נוגעת לתושב במישרין וע"פ הממונה הינה קנטרנית - ראה סעיף 7(א) (2) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

סטטוס התלונה - נדחתה על הסף.

תלונה מס' 12

12. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעירייה תלונה מחברת א.י. ובניו בגין התנהלות העירייה עפ"י חוק חובת מכרזים ותקנות חובת מכרזים. העירייה קיבלה לידיה חשבוניות תשלום לקבלן אשר החליף אותה בפרויקטים שביצעה.

ממצאי בירור התלונה:

הוסבר לתושב כי התלונה אינה בסמכותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה הואיל ומדובר בתלונה שאין לבררה ע"פ סעיף 7(א) (1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

"לא יהיה בירור בתלונות אלה: "תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שביט משפט או בית דין הכריע לגופו"

סטטוס התלונה - נדחתה על הסף.



תלונה מס' 13

13. תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2017 פנתה הגברת א.ל. אל הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי והלינה על כך שבעת ששהתה בפארק עם כלבה, פנו אלה פקחים באזהרה כי בפעם הבאה שהכלב יסתובב חופשי ללא מחסום פה היא תקבל דו"ח על כך. התושבת השיבה שהכלב מאולף ואין חשש לילדים בפארק.

ממצאי בירור התלונה:

מבירור התלונה עולה כי הפקחים עשו את עבודתם נאמנה ודאגו לשלום הציבור.

סיכום:

הובהר לתושבת כי גם אם לא ניתנו דו"חות או התראות על מקרים דומים בעבר, יש לפעול ולאכוף עבירות ע"פ חוק העזר העירוני. **סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.**

תלונה מס' 14

14. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה תלונה של תושבת בשם א.א. המתגוררת בבית אימה ברח' ז'בוטינסקי בעיר. הטענה הייתה כלפי המוקד העירוני שאינו נענה לקריאותיה בעניין פינוי שאריות פסולת בניין הפזורה במדרכה ובכניסה לבית. לאחר כשעה ורבע קיבלה התושבת הודעה לטלפון הנייד מהשוטרת בשיטור המשולב על כך שאין בכוונתה לטפל בפנייה הזו בהוראה של מפקדיה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה לממונה על המוקד העירוני כמו כן לממונה על השיטור העירוני בעירייה. הסתבר כי ישנו סכסוך אישי וארוך בין המתלוננת לבין השוטרת על רקע אישי.

סיכום:

נעשב בירור בין הצדדים בהשתתפות המנהלים של השתיים. כמו כן נושא פינוי הפסולת התבצעה ע"י מחלקת התברואה בעיר. **סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.**

תלונה מס' 15

15. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה ע"י ראש העיר והמהנדס תלונתו של תושב בשם י.א. טענתו הייתה כי השכן שלו בקומת הקרקע ביצע פעולות בנייה ללא היתר: בניית פרגולה, גידור חצר והסתרת פתח חירום של מקלט ע"י בנייה. התושב פנה לשכן מס' פעמים אך בפועל הבעיה לא טופלה.



ממצאי בירור התלונה:

יש לפעול חוקית ולמנוע את אישור החריגה.

סיכום:

הוצא צו הריסה באופן מידי.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 16

16. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעיריית קריית מלאכי תלונה של תושב העיר ק.א., אשר קיבל התראה לדרישת חוב ותשלום מידי בגין חוב לאגף החינוך ע"ס 871 ₪ משנת 2006. אלא שאין מדובר בילדיו אלא בקרוב משפחה שהוא שימש כאפוטרופוס שלו לפני שנים רבות כאמור.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על התלונות בדק מול מחלקת הגבייה בגין מה החוב והאם ניתנו בעבר התראות. נמצא כי אין תיעוד פרטני בגין החוב לעיל, וכן שלא נרשם במערכת כי ניתנו התראות לתושב בגין החוב לעיל.

סיכום:

בשלב זה החוב הוקפא עד לבירור הסוגיה והחלטה רוחבית של העיריה כיצד לפעול במקרים דומים לזה. המבקר והממונה על תלונות הציבור המליצו להביא חובות מסוג אלו שהתיישנו ושאינן להם תיעוד במערכת כי ניסו לגבות אותם במשך השנים, למחיקה בפני הוועדה למחיקת חובות בעירייה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 17

17. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מן התנועה לאיכות השלטון לגבי התנהלותה של היועצת המשפטית של העירייה בשנים בעקבות כתבה שפורסמה במקומון.

ממצאי בירור התלונה:

מדובר על תלונה שלבסוף נבדקה ונבחנה מול אגף ההון האנושי במשרד הפנים.

סיכום:

התלונה לא נבדקה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי ע"פ סעיף 7(א)(4) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

סטטוס התלונה - נדחתה על הסף.



תלונה מס' 18

18. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ת.כ., תושבת באר טוביה, אשר קיבלה דיווח מהבנק כי הרשאה לחיוב מעיריית קריית מלאכי נדחתה מהבנק, היות ואין לה הרשאה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי בדק מול מנהל מחלקת הגבייה, ומצא כי התבצעה טעות ברישום במחלקת הגבייה.

סיכום:

הממונה על התלונות בעירייה הסב את תשומת לב מנהל מחלקת הגבייה על מנת שמקרים אלו לא יקרו בעתיד.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 19

19. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ר.פ. תושבת ערוגות, לגבי חיוב עבור חנייה שכביכול חנתה עד השעה 19.00. בחודש מאי חויבה פעם נוספת על חנייה, ולכן פנתה שוב לבדיקת שעת החנייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה לגברת לעיל וביקש ממנה את הפירוט של זמני החניות שלה בעיר.

סיכום:

המתלוננת החליטה בסופו של דבר לשלם את הקנסות ולבטל את התלונה.

סטטוס התלונה - מבוטלת.

תלונה מס' 20

20. תמצית התלונה:

בחודש יוני 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ד.א., ביתה של י.ב., תושבת קריית מלאכי.

אביה מגיע למועדון הקשיש ברכב, והמדרכות הסמוכות צבועות בכחול לבן אי לכך יש צורך בתשלום באמצעות פנגו ואינן נגישות לאפשרות תשלום עם מדחנים. היא מבקשת להקל על האוכלוסייה המבוגרת ולא לשלם עבור החניה.

ממצאי בירור התלונה:

עולה כי בחוק העזר העירוני לא קיים סעיף המאפשר לתושבים ותיקים להחנות ללא הגבלה וללא תשלום.



סיכום:

התלונה הועברה לראש העיר ולמנכ"ל העירייה, עם זאת הוחלט לתקן את חוק העזר העירוני על מנת להקל ולהנגיש את החניות בעיר לתושבים הוותיקים.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת

תלונה מס' 21

21. תמצית התלונה:

בחודש יוני 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעירייה תלונתו של העובד א.ש., על כך שהעירייה אינה מפקידה עבורו כספים לקופת הגמל שברשותו. העובד מבקש שהכספים יופקדו רטרואקטיבית והמשך ההפקדות יוסדר.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור ערך בדיקה מול מדור שכר והנה"ח. נמצא כי הכספים הועברו לחברה המנהלת את קופות הגמל, חלק מההפקדות חזרו לעיריית קריית מלאכי וחלק מכספי ההפקדות נמצאו בחשבונות מעבר.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור ביצע בדיקה מקיפה באמצעות מדור שכר ומנהלת הנה"ח בעירייה על כלל העובדים הנמצאים באותה קופת גמל. הכספים שלא הופקדו יוחזרו לעובדים עם הפרשי הצמדה וריבית.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 22

22. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתו של תושב העיר ע.פ. בנוגע למצב פחי הזבל בעיר ובפרט בנוגע לפח ברח' יוסף בורג, המהווה סכנה לתושבים. מכיוון שהפח המוטמן נמוך מדי, יש סכנה שאכן אזרח ייפול פנימה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה נפגש עם התושב ונמצא כי הפח אכן מהווה סכנה מוחשית לציבור.

סיכום:

הפח נאטם ע"י מחלקת שפ"ע והוצב פח חלופי נוסף.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 23

23. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2017 התקבלה תלונה מטעם מבקר המדינה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. המתלוננת ב.ג., ובעלה הנכה, המתגוררים בשדרות, קיבלו לטענתם דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב לעירייה. מדובר בנכס בבעלות הורי בעלה ולא הושאר צו ירושה בגין הנכס; אחיו של בעלה מתגורר בפועל בנכס.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק מול מחלקת הגבייה והלשכה המשפטית האם יש אמת בטענתה של המתלוננת.

סיכום: המתלוננת הודיעה לנציבות תלונות הציבור על ביטול התלונה.
סטטוס התלונה - בוטלה.

תלונה מס' 24

24. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2017 אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתו של תושב המקום י.ג. בגין חובות של ארנונה מים וביוב על נכס ברח' הרצל בעיר. חובות מצטברים אלו הסתכמו ב-519,811.05 ש"ח. טענתו הייתה כי אינו חייב סכומים אלו והם הצטברו במשך שנים רבות על לא עוול בכפו. מדובר בסוגיה מתמשכת של שנים רבות מול העירייה ואף היו מספר פעמים דיונים בבתי משפט על כך.

ממצאי בירור בתלונה:

נמצא כי לבעל החוב היה בעבר נכס באזור התעשייה לתקופה קצרה מאוד. מלבד אותה תקופה החובות שהצטברו על הנכס לא היו שלו ולכן התריע על כך שהחוב במקרה זה אינו רלבנטי לגביו וכי החוב שצבר על הבית גבוה אך בשל נכותו לא מימש את הזכות לקבל הנחה בארנונה ולכן החובות שהצטברו בגין הנכס שהינו גר בו מופרזים.

סיכום:

לאחר דיונים רבים והצגת התיק/ אסמכתאות בפני כלל אנשי המקצוע הרלבנטיים בעירייה, הוחלט כי החובות יובאו לדיון בוועדה למחיקת חובות בעירייה. הוועדה החליטה לאשר (בכפוף לאישור משרד הפנים) למחוק את החוב על הנכס באזור התעשייה ולהפחית את החוב בארנונה ע"פ האישורים וההנחות הקבועים בחוק.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.



תלונה מס' 25

25. תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על התלונות בעירייה. תושב שאינו בן המקום בשם ו.א. קיבל עיקול על יתרת חוב על נכס אותו הוא משכיר בקרית מלאכי. לטענת המתלונן, בתקופה זו התגורר בנכס שוכר והוא הציג אסמכתאות לכך.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי פנה למנהל מחלקת הגבייה והציג את המסמכים הנדרשים. נמצא כי השוכר לא העביר את הנכס על שמו, למרות שהציג למשכיר כי עשה זאת.

סיכום:

יתרת החוב בגין אותה תקופה הועברה לשוכר. החוב שולם ע"י השוכר.
סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 26

26. תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על התלונות בעירייה. האדון י. מ. התלונן שלא קיבל את הטופס לתשלום אגרת חינוך עבור בתו, הלומדת בגן חובה, וזאת לאחר שפנה מספר פעמים למחלקת החינוך והגנים ונאמר לו שהינו רשום בכתובת ישנה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למנהל מחלקת החינוך ביחד עם מנהלת מחלקת גנים ונמצא כי אין התאמה בין מחלקת הגבייה למחלקת מדור גנים, כלומר עשוי להיווצר מצב בו כתובתם של הנרשמים אינה מתעדכנת כנדרש.

סיכום:

הנושא טופל מול מנהל מחלקת הגבייה ומנהל מחלקת החינוך בעירייה.
סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 27

27. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 פנתה הגברת מ. ק. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי לאחר פניות רבות למחלקת ההנדסה ולמועצה הדתית וכן לתחנת משטרת בית העלמין בקרית מלאכי, כי הגישה לקבר של קרוב משפחתה אינה אפשרית מכיוון שבסמוך לקבר הוקמה פרגולה בלתי חוקית.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת ההנדסה בעיר, למועצה הדתית ולאגף הפיקוח ונמצא כי אכן קיימות מספר פרגולות בבית העלמין שחלקן אינן מאפשרות גישה לקברים הסמוכים, דבר המהווה מטריד וסכנה בטיחותית למבקרים במקום.



סיכום:

האחריות המוטלת על הבנייה הבלתי חוקית גם בבית העלמין מוטלת על מחלקת ההנדסה. בפועל מחלקת ההנדסה לא הוציאה צו הריסה או פעלה בהליכים כלשהם כנגד הפרגולות הבלתי חוקיות.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 28

תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעיריית קריית מלאכי תלונה מתושב בשם י.ק., אשר הגיע למחלקת הנדסה וטען כי היזם הקטין את החצר הצמודה לדירת הגן שלו.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה זימן את התושב אליו על מנת לקבל לידי את המסמכים ופנה למחלקת ההנדסה בעירייה לקבל גם מהם את המסמכים הרלבנטיים.

סיכום:

הוסבר לדייר כי עליו ליישב את הדברים עם היזם ממנו קנה את הנכס. וכי המחלוקת הינה בינו ובין היזם.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 29

תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 פנתה עובדת העירייה ו.י. לממונה על תלונות הציבור בעירייה. התקיימה ועדה פריטטית לגבי הפרשות לפנסיה צוברת של העובדת. מבקשת לקבל מענה.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה מול אגף כוח אדם בעירייה ובמקביל מול אגף הסכמי שכר ועבודה במרכז לשלטון מקומי. על פי הסכם המעבר מפנסיה תקציבית לצוברת, העובדת אינה יכולה להיות מבוטחת בפנסיה תקציבית.

סיכום:

העירייה תפנה לקרן הפנסיה ותבדוק אם הופרשו לעובדת הפרשות לפנסיה צוברת בגין תקופות העבודה הקודמות לפני 9/99.

כמו כן הוחלט דאז בוועדה כי על התקופות אשר בגין לא הופרשו זכויות תקבל פיצוי כספי של 12% לחודש. התשלום כאמור יבוצע בעת פרישתה לפנסיה או בסיום עבודתה בעירייה.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס 30

30. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 פנתה הגברת כ.א. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי מחלקת הגבייה מחייבת אותה בתשלומי עבר עבור הוצאות חינוך לילדיה. בפרט טענה כי חלפו שנים רבות ולא היה ידוע לה על חובות אלו מפני שלא קיבלה התראות על כך. סך החובות עומד על 1,145.20 ₪.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת הגבייה. נמצא שמדובר בחובות חינוך ישנים אך נמצאו אסמכתאות המעידות כי בעבר נמסרו התראות לתושבת בגין חובות אלו, גם בדואר רשום החתום על ידה.

סיכום:

הובהר לתושבת כי החובות אותם דורשת העירייה אכן מוצדקים. בוצע הסדר תשלומים עם התושבת על יתרת החוב.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 31

31. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר ב.ד. התלוננה כי הלכה עם נכדתה להצגה במתנ"ס. בסיום המופע היא מעדה ונפלה בגין התרשלותה של הנהלת המתנ"ס הנמצא באחריותה של העירייה.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר שהנושא הועבר ליועצת המשפטית ולאחר שנבדק גם מול מנהל המתנ"ס, העירייה לא התרשמה כי נגרם נזק ממשי. לא קיים מפגע ולא הוכח כל נזק של הפסד ימי עבודה. בנוסף המקרה הובא לעורך דין חיצוני על מנת שייתן חוות דעתו המשפטית בעניין.

סיכום:

למרות שלא הוכח נזק ישיר, החליט מנהל המתנ"ס לבצע בדיקה נוספת ומקיפה על מנת למנוע הישנותם של מקרים מצערים אלו בעתיד.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 32

32. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר צ.ל. התלונן כי העירייה ביצעה שיפוץ של החומה במקום מגוריו לשביעות רצונו, אך במהלך העבודה היא הרסה את הגינה החצר ביתם המשותפת של הדיירים במקום.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל התשתיות באגף ההנדסה בעיר וביקש לראות אם לפני תחילת העבודות אכן הייתה גינה מטופחת כפי שטוען התושב.

סיכום:

מנהל התשתיות בעירייה הראה לממונה על תלונות הציבור תמונות מהשטח טרם תחילת העבודות ולא נמצא כי הייתה גינה בחצר ביתם המשותף של הדיירים.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונות 2018

דו"ח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2018. במהלך תקופה זו הוגשו 29 תלונות בנושאים שונים. להלן תמצית נתוני תלונות הציבור ומעמדן אשר התקבלו במהלך שנת 2018.

מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
1	החזר בגין פינוי באמבולנס	מוצדקת	המנהל הכללי
2	הצפה של מי ביוב בבניין	לא מוצדקת	אגף תברואה
3	אי תשלום דמי גמולים לפנסיה	לא מוצדקת	אגף כ"א ושכר
4	נפילה עם הרכב לתוך בור	לא מוצדקת	המנהל הכללי
5	חובות עבר של ארנונה	מוצדקת	אגף גבייה
6	מי ביוב בבניין מגורים	לא רלבנטית	אגף תברואה
7	חובות עבר מצטברים	לא מוצדקת	אגף הגבייה
8	השלכת פסולת	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
9	דו"ח על חנייה	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
10	הנחה בארנונה עקב מחלה	מוצדקת	אגף הגבייה
11	עיקול על חוב מהעבר	מוצדקת	אגף הגבייה
12	קנס בגין השלכת פסולת	מוצדקת חלקית	אגף הפיקוח
13	חריגת בנייה של השכן	עדיין בביור	אגף הנדסה
14	תשלומי ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
15	מחיקת חוב בארנונה	מוצדקת	אגף הגבייה
16	נגישות פרטנית לתלמיד מוגבל	מוצדקת	אגף החינוך
17	בדיקת ימי מחלה	לא מוצדקת	אגף כ"א
18	בדיקת דרגה ושכר	עדיין בביור	אגף כ"א
19	חנייה לרכב נכה	לא מוצדקת	מנהל תחום חנייה בעירייה
20	הקמת גן לציבור החרדי	לא מוצדקת	אגף החינוך
21	חניית נכה	לא מוצדקת	מנהל תחום חנייה בעירייה
22	הסעת תלמידים באיחור	מוצדקת	אגף החינוך
23	עיקול חובות מהעבר	לא מוצדקת	אגף הגבייה



מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
24	מטרד של ריח ביוב	בטיפול	אגף התברואה
25	מפגע ברזל	לא רלבנטית	אגף התברואה
26	ביטול חיוב נוסף של נכס	מוצדקת	אגף הגבייה
27	מטרד ריח ואשפה	מוצדקת	אגף התברואה והפיקוח
28	חיוב היטל השבחה	מוצדקת	אגף הנדסה
29	תנאי תברואה ירודים	מוצדקת חלקית	אגף התברואה

פירוט תמצית התלונות, ממצאי הבירור והמלצות מצורפים לדו"ח.

• מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדו"ח 29 תלונות מהציבור. להלן תוצאות הטיפול של התלונות:

תלונות מוצדקות - 10

תלונות לא מוצדקות - 12

מוצדקות חלקית - 2

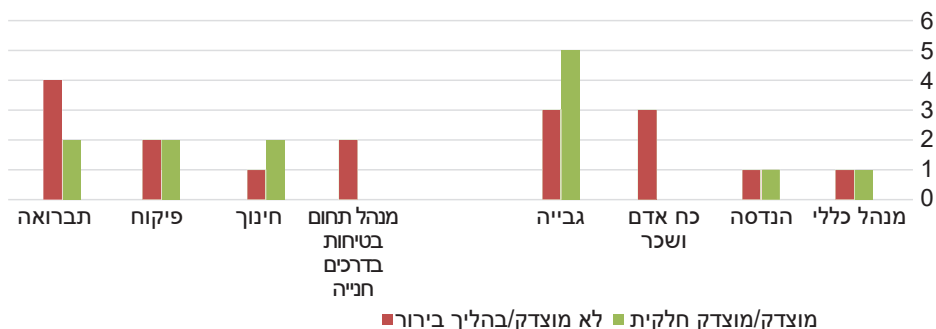
בהליך בירור - 3

לא רלבנטי - 2

נדחתה על הסף - 0

בוטלה - 0

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות במחלקות העירייה





התפלגות התלונות שנבדקו

- תלונות מוצדקות - 34%
- תלונות לא מוצדקות – 41%
- מוצדקות חלקית - 7%
- בהליך בירור - 10%
- לא רלבנטי – 7%

3 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה – הן מהוות כ-10% מסך תלונות הציבור.

מהנתונים עולה כי אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית עומד על 41% מסך התלונות.

התפלגות התלונות

להלן התפלגות התלונות על פי מחלקות וגופים עירוניים ללא קשר לתוצאות הבירור:

מספר	מחלקה/ אגף	מספר התלונות	כמות התלונות באחוזים
1	המנהל הכללי	2	7%
2	הנדסה	2	7%
3	כוח אדם ושכר	3	10%
4	גבייה	8	28%
5	מנהל תחום בטיחות בדרכים חנייה	2	7%
6	חינוך	3	10%
7	פיקוח	3	10%
8	תברואה	6	20%
סה"כ		29	100% בקרוב*

*האחוזים מעוגלים





תלונה מס' 1

1. תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתו של תושב העיר א.ק., אשר פנה לעירייה בדרישה להחזר עלות פינוי באמצעות אמבולנס כתוצאה מנפילה בעת משחק כדורגל באצטדיון העירוני בהיותו בן 16. מדובר על מקרה שקרה לפני 5 שנים.

ממצאי בירור התלונה:

מדובר בתלימוד תיכון אשר נפצע במהלך אימון בהיותו בן 16, שבר את האגן ופונה לבית החולים באמצעות אמבולנס. לאחר שהתאושש העביר את המסמכים ובהם הדרישה לתשלום בעבור הפינוי באמבולנס, למועדון קבוצת הכדורגל בעיר. מסיבות כאלו ואחרות הנושא לא הוסדר והתשלום לא הועבר למד"א ובשל כך מד"א הפעילה נגדו הליכי הוצל"פ.

סיכום:

לאחר בחינת המקרה מכל ההיבטים המשפטיים ולאחר התייעצות עם חברת הביטוח ולאור העובדה כי לעיריית קריית מלאכי יש אחריות עקיפה, התכנסה בתאריך 25.1.18 בעירייה ועדת נזיקין, אשר החליטה לאשר תשלום למד"א על סך 680 ש'.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 2

2. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה מתושב העיר בשם פ.ז. על הצפת מי ביוב במרתף הבניין. התושב ביקש לשאוב את מי הביוב, להחליף צנרת ולהתקין מערכת אוורור במרתף. בחודש מרץ 2018 נשלח שוב מכתב מוועד הבניין בבקשה למציאת פתרון למצוקת הדיירים. הדיירים סובלים ממכת יתושים וריח רע מהמרתף.

ממצאי בירור תלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה ערך בדיקה ומצא כי המרתף נמצא בבעלות פרטית משותפת של דיירי הבניין ועל כן כל תיקון הינו באחריות דיירי הבניין. בעניין המטרד התברואתי, נעשתה פנייה למחלקת התברואה בעיר על מנת לסייע לפתור את המטרד הנ"ל.

סיכום:

בוצעו ריסוס ושאיבת מי הביוב ע"י העירייה לפני משורת הדין.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 3

3. תמצית התלונה:

בחודש פברואר התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובד עירייה בשם מ.ה. התלונן על אי תשלום דמי גמולים לתוכנית פנסיה על פי ניירת שנשלחה אליו.

ממצאי בירור התלונה:

מבירור התלונה עלה כי מחלקת שכר בדקה ומדובר בקופה של שעות נוספות, אין רצף בשעות נוספות ולכן המכתבים נשלחים.

סיכום:

התלונה נבדקה במחלקת שכר; מדובר בשעות נוספות שלא נעשו ברצף. סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 4

4. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה מגב' ש.ב., אשר נהגה ברכבה ברח' ז'בוטינסקי. בחנייה היה בור לא מגודר, וכאשר עשתה רוורס נפלה לתוך הבור עם הרכב. המקרה אירע בדצמבר 2016 בקרית מלאכי.

לטענתה, לאחר פניות רבות לעירייה נותרה ללא מענה ולכן פנתה לממונה על התלונות ב"אמון הציבור" והם הפנו את התלונה לממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור קיבל לידיה את התלונות ואת המכתב של התושבת הנ"ל. הוחלט להעביר את התלונה לעורך דין חיצוני שייתן את חוות דעתו בעניין. בעקבות חוות הדעת של עורך הדין נמצא כי אין ראיות לכך כי התלונה מוצדקת ובפרט שהעלות/ הערכת התיקון לכאורה עלתה יותר משווי הרכב, מה גם שאין למתלוננת אסמכתאות על שווי התיקון בפועל.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה מצא כי בקשתה / דרישתה של התושבת לפיצוי אינו עולה בקנה אחד עם הממצאים וההתנהלות של המתלוננת אל מול הפיצוי אותו דרשה כביכול. סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 5

5. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מתושב קריית מלאכי בשם א.ב. התושב הגיע וחתם על הסכם פשרה לגבי חובות עבר בארנונה, אך כדי להסיר את העיקול, הוא נדרש לשלם שכר טרחת עורך דין בסכום של 6,500 ש"ח; סכום זה לא הוצג במהלך הסכם הפשרה. כמו כן שכר טרחת עורך הדין במסמכי הגבייה עמד על 1,065 ₪.



ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור לגבי שכר טרחת עורך הדין, הסכום שהוצג בפני התושב היה 1,065.80 ₪. לאור כך והיות ושכר טרחת העורך דין לפי הסכם הפשרה היה מעבר לכך, הוחלט כי ההפרש ישולם ע"י חברת מילגם.

סיכום:

התושב שילם את שכר טרחת העורך דין בסכום של 1,065.80 ₪. ההפרש למשרד עורכי הדין ישולם ע"י חברת מילגם.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 6

6. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם א.מ. טענה כי בבניין בו היא מתגוררת ישנו ריח מצחין של ביוב. התושבת פנתה לממונה על תלונות הציבור בעירייה לאחר שלפי טענתה פנתה לכלל הגורמים בעירייה ולא קיבלה מענה או שקיבלה מענה חלקי בלבד.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק את טענות התושבת והבהיר לה כי תשתיות הביוב והמים בעיר מטופלות ע"י תאגיד המים ת.מ.ר והתיקונים שנעשו בסביבת ביתה נעשו ע"י התאגיד ולא ע"י עיריית קריית מלאכי.

סיכום:

נשלח מכתב והובהר למתלוננת שעליה לפנות לתאגיד המים ת.מ.ר על מנת לקבל מענה לתלונתה.

סטטוס התלונה - לא רלבנטית.

תלונה מס' 7

7. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מתושב העיר בשם מ.מ. בעניין חיוב בלתי חוקי כביכול עבור ביתם של הוריו. מדובר בנכס שאינו ראוי למגורים למעלה מעשור ולכן בעבר לא חיוב בארנונה. החל משנת 2016 נעשה שינוי בחוק.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר שהממונה על תלונות הציבור בדק את התלונה בעניין גביית הארנונה שלא כדין לכאורה ע"י עיריית קריית מלאכי, נקבע כי בהתאם להוראות התיקון לחוק, החל משנת 2016 נכס שניזוק ושאינו ראוי למגורים יהיה פטור מארנונה במהלך 3 השנים הראשונות והחל מהשנה הרביעית יחויב בעל הנכס בתשלום ארנונה לפי תעריף מזערי.

סיכום:

התושב חויב בתשלום ארנונה ע"פ חוק.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 8

8. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של תושבת העיר א.ב. לטענתה מחלקת הפיקוח בעירייה נתנה לה דו"ח על השלכת פסולת שאינה שייכת לה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למנהלת מחלקת הפיקוח על מנת לקבל לידי את הדו"ח והממצאים שנלווים לכתיבת הדו"ח. נמצא בצילומים כי הפסולת אכן שייכת לאותה תושבת.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור זימן את התושבת למשרדו והראה לה את הצילומים הנלווים למתן הדו"ח. לאור הממצאים הסכימה התושבת כי הדו"ח אכן היה מוצדק.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 9

9. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר בשם י.מ. החנה את רכבו ליד קופת חולים וקיבל דו"ח בסך 500 ש' בגין "חנייה על מדרכה".

בערעור שהגיש ביקש התושב להתחשב ולהוריד את הקנס ל-100 ₪ מכיוון שיש מצוקת חניה לכל באי קופת החולים. בקשתו נדחתה ולכן פנה לממונה על תלונות הציבור בעירייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה הסביר לתושב כי אינו חולק על חוות הדעת לעניין שלילת בקשתו וכי בוצעה עבירה אשר בגינה עליו לשלם את הקנס הקבוע בחוק. הוסבר לתושב כי הממונה יפעל מול האחראי על התחבורה בעיר לנסות לספק מענה ראוי לצורך אפשרויות חניה לבאי המרפאה.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור דחה את טענות התושב לגבי שלילת בקשתו לערער על גובה הדו"ח ותשלומו.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 10

10. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם ע.ז. דרשה לקבל הנחה בארנונה עפ"י חוק עקב מחלה. האם חולה אונקולוגית והבת מבקשת להסדיר את ההנחה מול מחלקת הגבייה. האם זכאית להנחה של 80% בתשלומי הארנונה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק מול מחלקת הגבייה, ונמצא כי האם סיעודית וזכאית להנחה.

הועבר אישור לכך מביטוח לאומי, אך בפועל לא טופל.

סיכום:

הנושא הוסדר, התושבת קיבלה הנחה של 80% ע"פ חוק. הממונה על תלונות הציבור העיר למנהל מחלקת הגבייה כי התלונה לא הייתה אמורה להגיע לפתחו אם הנושא היה מטופל כראוי בזמן.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 11

11. תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר לשעבר בשם א.ס. קיבל עיקול ע"ס 1,022 ₪ אשר ירד מחשבון הבנק שלו. כאשר ניסה לברר מול מחלקת הגבייה בגין מה החוב, נענה כי אין להם מושג היות שמקור החוב לפני למעלה מעשרים שנה. לכן החליט לפנות לממונה על תלונות הציבור בעירייה על מנת שזה יסייע לו להבין בגין מה החוב.

המתלונן טען בפני הממונה על תלונות הציבור כי אינו מקבל מענה ראוי ממחלקת הגבייה מהו פשר החוב ועל אילו שנים בדיוק מדובר.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור עם מנהל מחלקת הגבייה התברר כי התושב התגורר בשכירות בשנת 1998 במשך שנה אחת וכפי הנראה הצטבר חוב מים מזערי בקריאת הפרשי המים במונה לבין הסדר התשלום, ועל כן החוב "תפח" עם השנים, בייחוד לאור העובדה כי דרישת התשלום המשיכה להגיע לכתובת הישנה של המתלונן...

סיכום:

העירייה הסירה את העיקול מהחשבון והחזירה למתלונן את הסכום לחשבון הבנק שלו.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 12

12. תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב בשם ד.ש. קיבל קנס בגין השלכת פסולת בליווי זימון לבית המשפט, אם לא ישלם את הקנס שהוטל עליו. התושב לא הגיע לדיון והקנס הוכפל. כמו כן הקנס לא שולם והחל נגדו הליך של הוצאה לפועל. התושב טען, כי לאורך כל הדרך לא ידע על ההתראה שניתנה בעבר, הקנס וההליך כנגדו.

ממצאי בירור התלונה:

בבירור של הממונה על תלונות הציבור מול הלשכה המשפטית, מחלקת הפיקוח ומחלקת הגבייה התברר כי נוצר מצב בו יכול להיות, שלא קיבל לידיו את הדו"ח, ולא נמצא תיעוד במחלקת הפיקוח אם ניתנה ההתראה בעבר. התושב התגורר בנכס וקיבל דואר באופן שוטף, כך שהיה קושי לקבוע האם העירייה התרשלה או האם לתושב יש אשמה תורמת בעניין.

סיכום:

לאור מכלול הנסיבות ולפנים משורת הדין שילם התושב את הקנס המקורי ע"ס 730 ש"ח בתוספת האגרות הנלוות ושכר טרחת עורך הדין. **סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.**

תלונה מס' 13

13. תמצית התלונה:

בחודש יוני 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר מר י.א. התלונן על חריגת בנייה של שכנו בפני מהנדס העיר, אשר לטענתו אינו עונה לו ומתחמק מלהשיב לתלונתו. בתאריך 4 יולי 2018 נשלח מכתב ממושרד מבקר המדינה בנושא.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת הפיקוח באגף ההנדסה, תשובת מהנדס העירייה - כי עניין זה אינו נכלל במדיניות האכיפה של עיריית קריית מלאכי (מדובר בפרגולה). עם זאת, השכן עליו הלין התושב מסדיר את ההליך. נושא זה נמצא בטיפול ומעקב של מחלקת ההנדסה.

סיכום:

מדובר בנושא מורכב ובסכסוך שכנים. שני השכנים חרגו ועברו עבירות בנייה, אולם מטעמים שונים וצנעת הפרט הנושא עדיין לא הגיע לידי הסדרה. **סטטוס התלונה - עדיין בבירור ומעקב.**



תלונה מס' 14

14. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב המקום בשם ד.כ. פנה לעירייה ודרש חשבון ארנונה מתוקן, ע"פ טענתו הסיווג בארנונה אותו נדרש לשלם אינו נכון, ועליו לשלם לפי תעריף מגורים ולא ע"פ תעריף מסחרי שהינו גבוה יותר. כמו כן הוא דרש כי העירייה תשיב לו את הכספים שעוקלו שלא כדין לטענתו.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, לרבות הצגת אסמכתאות וראיות חד משמעיות של משרד חקירות פרטי שהופעל ע"י העירייה לצורך בירור העניין, נמצא כי התושב אינו מתגורר בנכס אלא מפעיל בו שירותי משרד הנהלת חשבונות.

סיכום:

העירייה פעלה כנדרש ושומת הארנונה שהוצאה לתושב אכן היתה נכונה; כמו כן הליכי הגבייה שהופעלו כנגד החייב בוצעו בהתאם לחוק. **סטטוס התלונה - לא מוצדקת.**

תלונה מס' 15

15. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר בשם י.ג. מבקש למחוק חוב באזור תעשייה בקרית מלאכי.

ממצאי בירור התלונה:

מר י.ג. פינה את הנכס בשנת 1995. יש התיישנות על חוב הארנונה כמו כן החייב אינו בעל הנכס והחוב הצבור לכאורה אינו בתקופת היותו השוכר בנכס.

סיכום:

עפ"י פרוטוקול ועדת הנחות/מחיקה, החוב נרשם בטעות על שמו, ולא על שם בעל הנכס. חברי הוועדה והחשב המלווה החליטו למחוק את יתרת החוב על שמו באזור התעשייה. **סטטוס התלונה - מוצדקת.**

תלונה מס' 16

16. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם א.א. הגישה תלונה לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בעניין נגישות פרטנית בבי"ס בקרית מלאכי עבור בנה, שאמור היה להתחיל ללמוד בכיתה א'. הפונה הינה אם לילד עם מוגבלות בשמיעה הזקוק להנגשה אקוסטית.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למחלקת החינוך על מנת לבחון האם העירייה מודעת לבעיה ופועלת לפתרון הסוגיה טרם כניסת הילד לכיתה א'. לצערו של הממונה על תלונות הציבור, עד לכתיבת הדו"ח הנ"ל לא הסדירה העירייה את ההנגשה והובטח כי רק בשנה שאחריה הנושא יוסדר.



סיכום:

הממונה על תלונות הציבור יבצע מעקב אחר ביצוע ההנגשה לקראת שנת הלימודים הקרובה.
סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 17

17. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובדת עירייה בשם י.ו. פנתה לממונה על תלונות הציבור בבקשה לבדוק את ימי המחלה הנותרים שעומדים לרשותה. על פי דבריה היא עובדת בעירייה 23 שנים, ומספר ימי המחלה שנותרו לה אינו הגיוני. היא פנתה למדור שכר וביקשה בדיקה של מספר ימי המחלה העומדים לרשותה.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה במדור שכר וכן ע"י גורם חיצוני ונמצא כי ימי המחלה שנזקפו לזכותה אכן נכונים.

סיכום:

לאחר בדיקה העובדת קיבלה את פירוט וחישוב ימי המחלה של כל השנים.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 18

18. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובדת עירייה בשם ע.מ. פנתה לממונה על תלונות הציבור בבקשה לבדוק את נושא הדרגה והשכר.

העובדת התחילה את עבודתה בדרגה +37, שהינה דרגה לא נכונה.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בדיקת הנושא הסתבר כי לאחר שנתיים הייתה אמורה לקבל דרגה עפ"י מסלול הדרגות התקין.

בנושא השכר אין עדיין החלטה האם העובדת צריכה להשיב כסף לעירייה.

סיכום:

יש לתקן את הדרגה לעובדת. עניין השכר עדיין בבדיקה.
סטטוס התלונה - עדיין בטיפול.



תלונה מס' 19

19. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם מ.כ. מבקשת חניית נכים בצמוד לביתה. בתאריך 14.1.18 אושר לה תו נכה ממשרד התחבורה. התקבל מכתב תלונה ממשרד מבקר המדינה לבדיקת הנושא.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור מול מחלקת החנייה בעיר ומול הגברת כ', מסתבר כי בקשתה לא נידונה כלל בוועדה היות שהבקשה לא הונחה בפני הוועדה. לאחר בירור של הממונה על תלונות הציבור, התושבת הגישה את המסמכים לוועדה.

סיכום:

הבקשה נבדקה ע"י הוועדה, והוחלט שאינה זכאית להקצאת מקום חנייה אישי. מבקר המדינה העיר כי על הוועדה לפרט בפני התושב את הנימוק להחלטה ובאיזה קריטריון הוא אינו עומד על מנת להבהיר לו מדוע בקשתו נדחתה. כמו כן, על מנת ליצור שקיפות בעניין ולאור בקשת מבקר המדינה, נשלח מכתב מנומק לתושב בו מוסברת החלטת הוועדה. **סטטוס התלונה - לא מוצדקת.**

תלונה מס' 20

20. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2018 התקבלה תלונה מאם לילדה בגן, אשר פנתה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

האם טענה שהוגשה רשימה של 32 ילדים המבקשים גן שיותאם לצרכי הציבור החרדי. לטענתה הבטיח ראש העירייה מבנה שיכלול את כל הציוד הנדרש להפעלת הגן, אלא שכשבוע לפני פתיחת שנת הלימודים נאמר לנו שהגן יהיה ממ"ד עם תכנים שונים מאלה עליהם אותם אנו מחנכים את ילדינו. בינתיים הפעילו ההורים את הגן מתוך דירה שכורה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה לראש העירייה ולמנכ"ל העירייה וזאת לאחר שנפגש עם מספר הורים מהגן. מהבדיקה עולה כי ראש העירייה פנה מספר פעמים לגורמים הרלבנטיים במשרד החינוך על מנת לקבל מבנה יביל לצורך העמדתו טרם פתיחת שנת הלימודים.

סיכום:

לאור שיחה שהתקיימה בין ראש העירייה ונציבות תלונות הציבור מטעם מבקר המדינה ונוכח הצעדים בהם נקטה העירייה בעניין זה, הוחלט בנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה שאין צורך בהמשך התערבות מצידם. (מכתב מטעמם נשלח ב-22.8.18). עם זאת הם ביקשו להתעדכן מתי הוצב המבנה בפועל.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 21

21. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה. תושב העיר מר ס.י., חולה בעל תו נכה ממשרד התחבורה, מבקש מקום חנייה קבוע קרוב לבית. לטענתו ישנו מקלט סמוך לביתו שהפך לבית כנסת ואין מקומות חנייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור ביקש לבדוק את כל מסמכי הבקשה שהוגשו לוועדת הנכים. לעניין הקצאת חניית נכה אישית – אכן נמצא כי הוא אינו עומד בקריטריונים לשם הקצאת מקום חניית נכה אישית.

סיכום:

עפ"י פרוטוקול ועדת הנכים ולאחר בחינת המסמכים הרלבנטיים נמצא כי הועדה להקצאת מקום חנייה פעלה בהתאם לקריטריונים ולכן קיבל תשובה שאינו עומד בקריטריונים לצורך קבלת חניית נכים. **סטטוס התלונה - לא מוצדקת.**

תלונה מס' 22

22. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה על כך שאיסוף התלמידים בבוקר ע"י ההסעה מתבצע באיחור רב כדרך קבע ולא כאירוע חד פעמי.

ממצאי בירור התלונה:

בעקבות התלונה זימנו אחראית מערך ההיסעים בעירייה ומנהל אגף החינוך בעירייה זימנו את בעל חברת ההסעות לשימוע. לטענתו היה מדובר ב"אירוע נקודתי". מבירור וביקורת פתע של מבקר העירייה ומבדיקה של מערכת הניווט ברכבי ההסעה ולאור מקרים נוספים שתועדו, הוחלט לקנוס את חברת ההסעות כפי שנקבע בהסכמים עימה. במקביל נשלחו מכתבי אזהרה, בהם נאמר כי אם המצב לא ישתפר ומקרים כאלו יחזרו בעתיד תוחלף חברת ההסעות כאמור.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה, מנהל אגף החינוך והממונה על מערך ההסעות בעירייה יעקבו ויבחנו את תפקודה של חברת ההסעות במשך השנה, ולאחר מכן יוחלט האם תימשך ההתקשרות עם העירייה. **סטטוס התלונה - מוצדקת.**



תלונה מס' 23

23. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב בשם ד.י. קיבל עיקול על חשבון הבנק מכיוון שלא שילם את חובותיו לעירייה. התושב טען כי לאורך כל הדרך שילם את כל החובות והעיקול אינו מוצדק.

ממצאי בירור התלונה:

מבירור של הממונה על תלונות הציבור מול הלשכה המשפטית ומחלקת הגבייה נמצא כי התושב אמנם שילם חלק מהחובות אך לא את כל חובותיו בגין שנים קודמות.

סיכום:

התושב שילם את יתרת חובותיו לעירייה.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 24

24. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם נ.א פנתה לנציבות תלונות הציבור וביקשה להלין על מטרד ריח של ביוב המפריע לשגרת החיים שלה.

ממצאי הבירור בתלונה:

נושא תשתיות הביוב והמים לרבות המט"ש מטופלים ע"י תאגיד המים ת.מ.ר, והמטרד ידוע לגורמים ולבעלי תפקידים בעירייה.

סיכום:

נערכה ישיבת חירום, אשר נכחו בה ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מנכ"ל תאגיד המים והביוב, מהנדס העיר והתאגיד וכמו כן יועץ מתקני טיהור שפכים. נקבעו לוחות זמנים לצורך שיקום המט"ש על מנת למנוע את מטרד ריחות הביוב.

סטטוס התלונה - בטיפול ומעקב.

תלונה מס' 25

25. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם מ.מ הגישה תלונה על מפגע ברזל שנפל מאבן שפה בצמוד לניקוז שגרם לפיצוץ וקריעת צמיג בגלגל האחורי. הנזק שנגרם לרכב על סך 210 ש"ח.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בדק מול המחלקה המשפטית ומחלקת התשתיות בעירייה נמצא כי האזור שבו קרה הנזק אינו באחריות העירייה אלא באחריות הקבלן המבצע.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור פנה לפניו משורת הדין לאחראי על העבודות המתחם לאחר שיחה עם האחראי ועם התושבת. התושבת פוצתה בסכום לעיל.

סטטוס התלונה - לא רלבנטית.



תלונה מס' 26

26. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה, תלונתה של מנהלת מכון דקל פיזיותרפיה בשם א.ש., אשר ביקשה לבטל את החיוב הנוסף שבוצע בהוראת קבע בעת שכבר לא היו בנכס. היא פנתה מספר פעמים במייל ובטלפונים ועד פנייתה לממונה על התלונות לא קיבלה מענה לבקשתה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק האם הנכס עבר לידי שוכר אחר בזמן שהחיוב עבור אותה תקופה שולם ע"י השוכר הקודם.

סיכום:

מנהל הגבייה זיכה את השוכר הקודם והנפיק מסמך למתלוננת על אישור העדר חובות לעירייה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 27

27. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל משרד מבקר המדינה. תושב העיר מר א.ט. ביקש להלין על הזנחה בשכונת מגוריו וכן על מצב המדרכות, פינוי אשפה, מטרדי ריח וערימות של חול שנשפכו בסמוך לביתו מאתר בנייה קרוב.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור ערך ביקור בשטח עם מנכ"ל העירייה, עוזר ראש העיר, מנהל אגף התברואה ומנהל אגף הפיקוח. בעניין ערימות החול אין אפשרות לוודא את זהות הקבלן השפך את החול מכיוון שישנם מספר קבלנים העובדים בסמוך לשכונה. קיימו פגישה עם התושב בעניין מצב המדרכות, פינוי האשפה ומטרדי הריח. מצב התשתיות סובל מהזנחה במשך שנים רבות והתקציב המוקדש לכך בפועל נמוך. כל מצב המהווה סכנה לציבור יתוקן ויטופל בהתאם.

בעניין פינוי אשפה מנהל אגף התברואה יפעל להצבת פחי אשפה נוספים בשכונה.

סיכום:

ערימות החול פונו ע"י העירייה והוספו פחי אשפה בשכונה. במקביל ממונה תלונות הציבור יבצע מעקב ובקרה אחר הביצוע בפועל.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 28

28. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב הקריה י.ש. קיבל חיוב היטל השבחה ברחוב רש"י בעיר, וזאת לאחר שביקש בשנת 2012 למכור את הנכס בו התגורר מעל 30 שנה. נשלח אליו שמאי מקרקעין אשר ביצע את ההערכה. לאחר מספר שבועות קיבל ממחלקת הנדסה דרישה לתשלום היטל השבחה. התושב שילם את ההיטל מכיוון שמתן האישור הותנה בהיעדר חובות על הנכס ובתשלום ההיטל במלואו. מאז הובא לידיעתו כי מספר משפחות מכרו את הנכס באותו הבניין ולא נתבקשו לשלם היטל השבחה.

הוא ביקש את השבת דמי ההיטל שנגבו ממנו ללא הצדקה ע"ס 17,994.50 ש"ח.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק את תלונתו של מר י.ש. מול היועצת המשפטית. בנוסף נמסרו למבקר מסמכים וממצאים מארכיון ההנדסה, המעידים שאכן לא שולמו דמי השבחה בשאר המקרים. במקביל פנה הממונה למחלקת הגבייה על מנת לבדוק בעצמו התשלומים של המתלונן. ככל הנראה הוא שילם שלא לצורך ולא כדין ע"פ המסמכים המצורפים. כמו כן הממונה על תלונות הציבור פנה לשמאי ואף השמאי הצדיק בפני הממונה כי התשלום להיטל השבחה אינו מוצדק.

סיכום:

התלונה נבחנה ע"י היועצת משפטית, נעשתה ישיבה עם הגזבר והגורמים הרלבנטיים לתלונה. התושב אכן קיבל לידי את התשלום במלואו.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 29

29. תמצית התלונה:

בחודש דצמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבים המתגוררים בבניין אורן ובעלי עסקים סובלים שנים מתנאי תברואה ירודים, חולדות, יתושים, תיקנים וזבובים, המהווים מטרד סביבתי ועלולים לפגוע בבריאות הציבור. התלונה נשלחה מהממונה על פניות הציבור במשרד הבריאות.

ממצאי בירור התלונה:

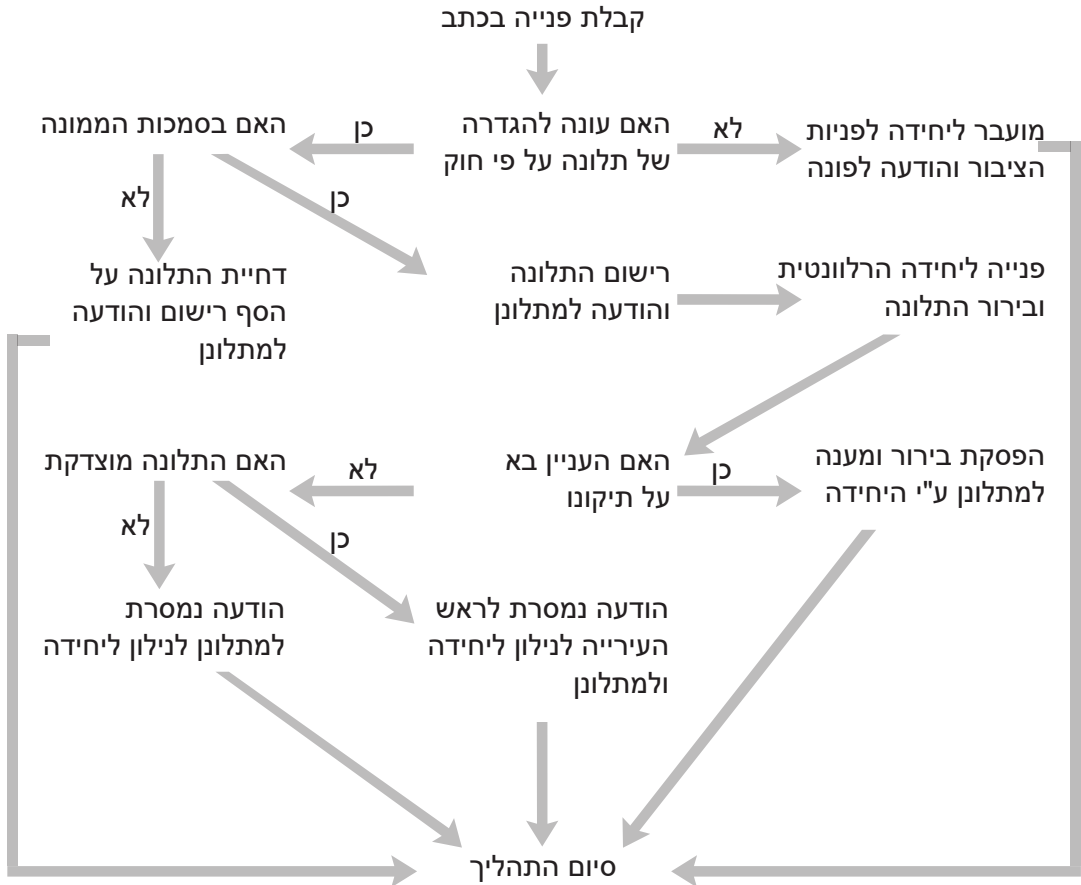
לאחר בירור הסוגיה מול הגורמים הרלבנטיים בעירייה, נערך סיור במתחם עם מנהל אגף התברואה. המתחם הנ"ל הינו בבעלות פרטית.

חלקו של המתחם מתוחזק ע"י בעלי העסקים במקום בצורה נאותה, ואילו לגבי חלק אחר נמצא שאינו נקי.

סיכום:

מחלקת התברואה שלחה התראות לבעלי עסקים ודיירים בבניין לנקות את המתחם. לאחר שבוע נערכה בדיקה נוספת במתחם והוטלו קנסות עקב אי ניקיון המקום. נבדקת אפשרות עם מהנדס העירייה לסגור את המתחם עם שערים בלילה על מנת לשמור על הסדר והניקיון במתחם.

סטטוס התלונה - לא חלקית.





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

הגדרות

1. בחוק זה -

"ממונה על תלונות הציבור" - מי שמונה לפי חוק זה להיות הממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" - לרבות מחדל;
"רשות מקומית" - עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" - שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.
- (2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח – 1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.
- (ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א) (2).
- (ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.
- (ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.
- (ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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



חובת סודיות

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

הגשת תלונה

5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן(א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילו, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיע תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

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

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה ברור בתלונות אלה:
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התש"ח-1958



- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (1) (א) דן בהם;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- (ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור -
- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.
- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

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



הפסקת הברור

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

תוצאות הברור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הברור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
 (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
 (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
 (3) העלה ברור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי עניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
 (ב) הנילון או הממונה עליו וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (3) א.

סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11 (א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -
 (1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני ;
 (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור, כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.



זכויות וסעדים

14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן ;
 - (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית המשפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה. דין וחשבון

דין וחשבון

15. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
- 16 (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי .
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה -
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
 - (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
 - (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
 - (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.



הוראות מעבר

20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2 (א) (2).

