

דוח מבקר המועצה

2019

09 מרץ 2020
י"ג אדר תש"פ

לכבוד
מר שמעון סויסה
ראש המועצה
חצור-הגלילית

שלום רב,

הנדון: דוח מבקר המועצה לשנת 2019

הנני מתכבד להגיש את דוח מבקר המועצה לשנת 2019, בהתאם לסעיף 13ה (א) לפקודת המועצות המקומיות, המחיל את הוראות סעיף 170ג לפקודת העיריות על מבקר המועצה המקומית.

הדוח כולל ממצאים והמלצות בנושא ניהול המוקד העירוני ובנושא מקלטים וכן, דוח מעקב אחר יישום המלצות דוח מבקר המועצה משנת 2017 בנושא ישיבות המועצה וועדותיה.

אני מאמין כי תמצא בדוח כלי עזר מועיל לשיפור תפקוד המועצה בתחומים שנבדקו.

אני מוצא לנכון לציין בזאת את שיתוף הפעולה לו זכתה הביקורת במהלך השנה בכתיבת דוח הביקורת ובנגישות למידע. בנוסף, צוות תיקון הליקויים התכנס לראשונה והחל בתהליך של תיקון הליקויים אשר עלו בדוחות הביקורת של מבקר המדינה ושל מבקר המועצה.

בהתאם לאמור בפקודת העיריות, מועבר בזה העתק מהדוח לחברי הועדה לענייני ביקורת.

בפקודה נקבע, כי בתוך שלושה חודשים ממועד קבלת הדוח מהמבקר, עליך להגיש לוועדה לענייני ביקורת את הערותיך על הדוח, ולהמציא לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצרוף הערותיך.

בברכה,

אייל לרנר
מבקר המועצה

העתק:
חברי הועדה לענייני ביקורת



מועצה מקומית חצור הגלילית
יום חמישי 02 יולי 2020

י'תמוז/תש"פ

בס"ד

לשכת ראש המועצה

לכבוד:
מר נתן ראש, חבר וועדת ביקורת.
מר שאול כמיסה, חבר וועדת ביקורת.
מר גילי ברמי, חבר וועדת ביקורת.

מכובדי שלום רב,

הריני מתכבד להגיש לעיונכם את דו"ח הביקורת לשנת 2019 של מבקר המועצה בצירוף הערותיי, זאת כמתחייב בסעיף 170ג(ג) לפקודת העיריות החל על המועצות המקומיות מכח סעיף 13ה' לפקודת המועצות המקומיות.

מבקשכם להתכנס לדון בדו"ח מבקר המועצה לשנת 2019 ובהמלצותיו.

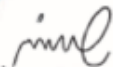
מפנה את תשומת ליבכם, כי בהתאם לסעיף 170ג(ד) לפקודת העיריות, נדרשת וועדת הביקורת של המועצה להגיש את מסקנותיה והמלצותיה תוך חודשיים ימים.

המועצה פועלת ליישום מהיר של ההמלצות ותיקון הליקויים, כמו גם, שילוב הטיפול במפגעים והליקויים בתוכניות העבודה השנתיות של המחלקות השונות במועצה, לרווחת התושבים.

אנו נמשיך לראות בביקורת כלי חשוב לביצוע משימתנו, להשגת היעדים ולקידומה של המועצה המקומית חצור הגלילית כמועצה מובילה באיכות החיים, חינוך, תרבות וסביבה – למען תושבי המועצה והבאים בשעריה.

ברצוני להביע את הערכתי למבקר המועצה על עבודתו לשיפור וייעול עבודת המועצה, ולכל צוות המנהלים והעובדים השוקדים ליישום ההמלצות ושיפור השירות לתושבים.

בכבוד רב,


שמעון סויסה, ראש המועצה
מועצה מקומית חצור הגלילית

העתק:

מר שגב עייש – מנכ"ל המועצה
גב' סופי מאור – גזברית המועצה
עו"ד אבי גבאי – יועמ"ש המועצה
חברי ההנהלה
מר אייל לרנר – מבקר המועצה
תיק ביקורת

טלפון: 04*6916948/88 פקס: 04*6936648

תוכן עניינים

5	פרק א - דוח ביקורת בנושא מקלטים
6	מבוא
8	עיקרי הממצאים
12	מדיניות מקלטים
14	ניהול תחום מקלטים
16	תקציב התגוננות אזרחית
24	שיפוץ מקלטים
27	תחזוקת מקלטים
38	מקלטים דו-תכליתיים
45	הצטיידות מקלטים
50	הפעלת מקלטים - מעבר משגרה לחירום
53	מקלטים פרטיים משותפים
59	פרק ב' - דוח ביקורת בנושא המוקד העירוני
60	כללי
62	עיקרי הממצאים
66	מבנה ארגוני וכוח אדם
70	מדיניות, נהלי עבודה ואמנת שרות
73	זמינות המוקד ודרכי פניה אליו
81	מקצועיות המוקד
79	מעבר המוקד משגרה לחירום
90	פרק ג' - מעקב יישום המלצות - "ישיבות המועצה וועדותיה" - שנת 2017
112	פרק ד' - הבסיס החוקי לעבודת הביקורת

פרק א'

דוח ביקורת בנושא:

מקלטים 2019

1. כללי**1.1 מבוא**

במהלך מלחמת לבנון השנייה בשנת 2006 ובמהלך מבצעי לחימה שונים שנערכו החל משנת 2008, ובעיקר במבצע "צוק איתן" בשנת 2014, היו תושבי מדינת ישראל נתונים למתקפה כבדה וממושכת של טילים ורקטות, וחלקם אף פינו את ביתם עקב מתקפות אלו. במבצע "צוק איתן" שהחל ב-7.7.14 ונמשך 50 יום, נורו לעבר ישראל כ-3,800 טילים ורקטות, מתוכם כ-3,300 לעבר אזורים מיושבים. על פי איום הייחוס של צה"ל, בעימות עתידי צפוי ירי על העורף האזרחי של מדינת ישראל על ידי מדינות וגורמים עוינים במשך מספר שבועות, בהיקף רחב יותר במידה ניכרת מאשר במבצע "צוק איתן", והוא נאמד בעשרות אלפי טילים מתוכם אלפי טילים ורקטות ישוגרו לעבר היישובים הסמוכים לגבול הצפון.

מבקר המדינה מציין בשנת 2016 בדוח ביקורת מיוחד בנושא "ההיערכות להגנת העורף מפני איום טילים ורקטות (מיגון פיזי, התרעה ופינוי אוכלוסייה)" כי מתרחיש הייחוס של צה"ל עולה, כי "מרחבים רבים (בדגש לאזור הצפון) יהיו תחת ירי נרחב ומתמשך, אשר יחייב שהייה ממושכת באזור ממוגן". יצוין, כי תכניות צה"ל ומשרד הבטחון בנוגע לפינוי אוכלוסייה אינן כוללות פינוי של תושבי ערים. כלומר, תושבי הערים הנמצאות בסמוך לגבולות עלולים להידרש בזמן לחימה לשהייה רצופה במקלטים לפרקי זמן ארוכים. בדגש על היישובים הנמצאים עד 15 ק"מ מהגבול (טווח השיגורים של הירי לטווח קצר ובינוני).

חוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951, קובע כי הרשות המקומית מחויבת לתקצב את הוצאות ההגנה האזרחית ולפעול להקמה, שיפוץ ואחזקה של המקלטים הציבוריים בשטחה. כמו כן, תהא הרשות המקומית אחראית על בקרה ואכיפה של אחזקת המקלטים הפרטיים המשותפים ומוכנותם לחירום.

לאור התגברות המתיחות בצפון בשנים האחרונות ובשל קרבתה של חצור הגלילית לגדר הגבול החליט מבקר המועצה לבחון את מערך המקלוט ביישוב.

1.2 מטרת הביקורת

לבחון את ניהול מערך המקלטים הציבוריים והפרטיים-משותפים ביישוב ואת מוכנותם לשעת חירום.

1.3 היקף הביקורת¹

הביקורת בחנה את מערך המקלטים בחצור הגלילית ואת רמת מוכנותם לשעת חירום, החל מקביעת מדיניות בתחום המקלוט, דרך תקצוב פעולות האחזקה וההצטיידות, וכלה בביצוע בקרה, פיקוח ואכיפה אחר מוכנות המקלטים הציבוריים והפרטיים-משותפים ביישוב.

1 הדוח אינו כולל מיגון מוסדות חינוך. נושא אשר יבחן בעתיד במסגרת בחינת מוכנות מערכת החינוך לחירום

1.4 חקיקה, תקינה נהלים והנחיות

- חוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951
- חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998
- צו המועצות המקומיות, תשי"א-1950
- תקנות ההתגוננות האזרחית (השתתפות רשויות מקומיות), תשט"ז-1955
- תקנות ההתגוננות האזרחית (ציוד ושילוט במקלטים ובמחסים ציבוריים), תשמ"א-1981
- חוזר מנכ"ל משרד הפנים 5/2001 נוהל הקצאת קרקעות ומבנים ללא תמורה..
- חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2002 פעולות נדרשות להכנת הרשות המקומית לחירום
- חוזר מנכ"ל משרד הפנים 7/2007 חובת הרשויות המקומיות לאחזקת מקלטים
- נוהל אחזקת מקלטים פרטיים משותפים- פיקוד העורף
- נוהל השכרת מקלטים לשימוש דו תכליתי- פיקוד העורף
- דוח מבקר המדינה בנושא מיגון ומקלוט ברשויות מקומיות בצפון
- המדריך לנבחר ברשות המקומית 2018
- מנחה לתחזוקת מקלטים ולשימוש דו תכליתי במקלטים ברשויות מקומיות- פקע"ר
- הנחיות להגשת מסגרת תקציב הרשות המקומית לשנת 2019- משרד הפנים

1.5 עיקרי הממצאים –

- **ועדת מל"ח-** הועדה אינה מתכנסת בתדירות הנדרשת. לא התקיימו דיונים בנוגע למידת המוכנות של המקלטים בישוב, רמת התחזוקה שלהם וצידוד החירום שאמור להיות בהם.
- **נוהל מקלטים-** לא אושר על ידי הנהלת המועצה והמליאה ולא הופץ לעובדים ולכן אינו בשימוש של המועצה.
- **אחראי מקלטים-** המועצה לא מינתה אחראי/ממונה מקלטים כפי שנדרש על ידי פיקוד העורף.
- **תקציב הג"א-**
 - המועצה אינה מקפידה לרשום בתקציב השנתי את סעיפי הוצאות ההתגוננות האזרחית כפי שאושרו בהצעת התקציב על ידי מחוז פיקוד העורף, בהתאם לחוזר מנכ"ל.
 - מנתוני 2019 ניתן לראות כי תקציב כוח אדם בפועל כפול מהתקציב שאושר על ידי פיקוד העורף ומשרד הפנים, ומצד שני, יתר הסעיפים המופיעים בהצעת התקציב המאושרת להתגוננות אזרחית, אשר תוקצבו בסך של 496,000 ₪, מופיעים בתקציב השנתי של המועצה בסך של 83,000 ₪ בלבד.
 - נמצאו צריכות חשמל ומים בלתי סבירים בחלק מהמקלטים המעידים על שימוש מופרז או תקלות.
 - המועצה אינה עורכת ביקורת במקלטים לבחינת הוצאות חריגות המופיעות בסעיף הוצאות "חשמל מקלטים"
 - המועצה לא רכשה ביטוח נפרד לרכיבי ההתגוננות האזרחית כפי שנדרשה לעשות.
- **שיפוץ מקלטים-**
 - **תקציב-** המועצה לא תקצבה תקציב לשיפוץ מקלטים בניגוד לחוק ובניגוד להתחייבות המועצה בתקציב הג"א.
 - **העדר תכנית שיפוץ מקלטים רב שנתית-** כדי לקבוע אילו מקלטים יש לשפץ ובאיזו עדיפות, על המועצה להכין ולעדכן תכנית רב-שנתית לשיפוץ מקלטים אשר כוללת את כל המקלטים הציבוריים של המועצה, מצבם הפיזי, תאריך שיפוצם האחרון, הצורך בהנגשה פיזית למוגבלים והצורך במקלט לאור תכנית המיגון הרשותית (תמי"ר) הבוחנת את פערי המקלוט ביישוב.
- **תחזוקת מקלטים-**
 - תקציב שכר הג"א, אשר אושר על ידי המליאה בתקציב המועצה השנתי, אינו משמש להעסקת צוות אחזקה למקלטים כנדרש, אלא משמש לשכר הקב"ט ולשכר המחסנאי. (אשר שימש עד שנת 2017 כממונה על המקלטים)
 - המועצה קבעה בשנת 2019 תקציב נפרד להעסקת ממונה על המקלטים אשר אמור לבצע פיקוח ובקרה כנדרש אך עד למועד עריכת הביקורת לא אויש התפקיד.

- **העדר תקציב -** הביקורת מצאה כי גובה התקציב בסעיפי הוצאות האחזקה השוטפת של המקלטים בתקציב המועצה בשנים 2018-2019 אינו תואם לסכומים שאליה התחייבה המועצה לפי דרישת פיקוד העורף ונמוכים באופן משמעותי מסכומים אלו.
- הביקורת מצאה כי בהעדר צוות אחזקה ייעודי למקלטים, לא מבצעת המועצה בדיקה ואחזקה של מרכיבי המקלט בהתאם למפרט פיקוד העורף. בפועל מבוצעות עבודות אחזקת מקלטים מעת לעת על ידי צוות המחלקה הטכנית בהיקף נמוך משמעותית מהיקף התקנים הנדרשים. (כ- 1/4 תקן לעומת 2 או 3 תקנים)
- מעת לעת, בהיקף ובתדירות נמוכה מאוד, מבצעים עובדי המחלקה הטכנית תיקונים נדרשים בהתאם לבקשת הממונה על הביטחון והחירום במועצה וללא כל תכנית אחזקה סדורה.
- הממונה על הביטחון והחרום אינו מנהל רישום ותיעוד מסודר של פעולות התחזוקה אותם מבצעים עובדי המחלקה הטכנית לבקשתו.
- הביקורת המסודרת האחרונה הבוחנת את מצב המקלטים בוצעה בשנת 2014 על ידי פיקוד העורף ובמסגרתה כתב האחראי על המקלטים תיקי מקלט לכל המקלטים הציבוריים ביישוב. משנת 2014 לא בוצעו ביקורות מסודרות אחר מצב המקלטים, לא מעודכנים תיקי המקלטים ולא מנוהל מעקב אחר הליקויים ותיקונם.

• **מצב המקלטים-**

- הביקורת ערכה בחודש פברואר 2019 בדיקה מדגמית של 11 מקלטים ובחנה את מצבם, להלן תמצית הממצאים: (ראו נספח א' לדוח הביקורת)
 - בכל המקלטים אין שלטי הכוונה אל המקלטים ואין פרטי מחזיק מפתחות המקלט ודרכי התקשרות עמו.
 - ב 5 מתוך 11 מקלטים (45%) דרכי הגישה לכניסה ויציאת חירום חסומות.
 - הפתחים אל חלק מהמקלטים היו פרוצים ולחלק מהאחרים לממונה על החירום לא היה מפתח.
 - נמצאו מיכלי גז סמוכים לקיר מקלט בניגוד להנחיות פיקוד העורף.
 - בחלק מהמקלטים אין תאורת רחוב תקינה בסמוך למקלט.
 - בחלק מהמקלטים קיימים חפצים אשר פוגעים ביכולת לעשות שימוש בהם בעת חירום.
 - מקלטים במדגם היו מוצפים במים (כבר ב 2014 צויין כי המקלטים מוצפים והנושא לא טופל)
 - ב- 3 מקלטים נוספים היו מזילות ורטיבויות.
 - במקלטים רבים מיכלי השתיה לשעת חירום אינם תקינים.
 - לפחות חצי מהמקלטים שנבדקו על ידי הביקורת לא היו מחוברים לחשמל.

- כל המקלטים, למעט אחד, אינם מצויידים בטלפון ובקו טלפון וללא חיבור לטלוויזיה ורדיו.
- כל המקלטים אינם מצויידים בציוד התגוננות חובה (ראו הרחבה בפרק "הצטיידות מקלטים")

• מקלטים דו-תכליתיים-

- **ניהול המקלטים-** הביקורת התרשמה כי אין במועצה גורם המנהל ועוקב את השימוש שעושים גופים שונים במקלטי המועצה, החל מתהליך הקצאה, החתמה על הסכמים, ביטוח, עמידה בתנאי שימוש, תשלום חשבונות חשמל ומים ועוד.
- **הקצאת מבני ציבור-** הימנעותה של המועצה מהסדרת הקצאות המקלטים עומדת בניגוד לחזר מנכ"ל ולדרישה של מבקר המדינה "לבחון לאלתר את כלל ההקצאות שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדירן על פי הכללים שנקבעו" ויש בה, לדברי מבקר המדינה, "הפרה של עקרון הנאמנות לציבור".
- **העדר הסכמים עם משתמשים-** למרות ש"נוהל הקצאת קרקעות ומבנים" מחייב חתימה של משתמשים על הסכם עם הרשות המקומית המאושר על ידי מליאת המועצה ולמרות שפיקוד העורף מחייב החתמת משתמשים במקלטים על "טופס התחייבות לשימוש דו-תכליתי במקלט", **הביקורת לא קיבלה הסכמים או התחייבויות של הגופים העושים שימוש במקלטי המועצה.**
- **העדר ביטוח על ידי המשתמשים-** הביקורת מצאה כי **המשתמשים במקלטים הציבוריים אינם מבטחים את המקלטים** בהתאם להנחיות "ניהול הקצאת קרקעות ומבנים ללא תמורה או בתמורה סמלית" המפורט בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 05/2001.
- **העדר גביית הוצאות חשמל ומים-** מבדיקת הביקורת עולה כי המועצה אינה מבצעת בקרה וגבייה שיטתית אחר חובות המים והחשמל מהמשתמשים במקלטים הציבוריים.
- גזברות המועצה משלמת לפלג הגליל ולחברת החשמל את תשלומי המבנים הציבוריים מבלי לגבות מהמשתמשים את עלויות השימוש ומבלי להעביר על שמם את המונים והמדים. הביקורת מצאה מקלטים דו-תכליתיים אשר המועצה משלמת במשך שנים את הוצאות החשמל והמים שלהם. (לדוגמה, מקלטים 9 ו-11)
- **אופי השימוש במקלט-** השימוש שנעשה במקלטים הציבוריים מנוגד לשימושים המותרים על ידי פיקוד העורף וללא אישורו. (מפעל קייטרינג, חנות בגדים ומחסן ציוד)

- **הצטיידות מקלטים ציבוריים-**
- המקלטים הציבוריים במועצה אינם מצויידים בצידוד החובה הנדרש בתקנות ולא קיימת כוונה ותכנית להצטיידות הנדרשת וזאת בניגוד לתקנות ובניגוד להתחייבות בתקציב הג"א מקומי, דבר הפוגע במוכנות המועצה לשעת חירום.
- **מעבר משגרה לחירום**
- **נהלי עבודה-** נוהל מעבר משגרה לחירום אינו מתייחס לסוגיית המקלוט ופתיחתו. הנוהל הועתק מרשות אחרת ללא התאמות ואינו נושא תאריך.
- נוהל פתיחת מקלטים ישן ואינו מעודכן
- **צוות פתיחת מקלטים-** פתיחת המקלטים במעבר משגרה לחירום תבוצע על ידי צוות פותחי מקלטים המורכב מעובדי המועצה אשר קיבלו מפתחות למקלטים ונמצאים בקבוצת "ווטסאפ" משותפת אשר תופעל בחירום.
- משיחות שערכה הביקורת עם 3 חברים מצוות פתיחת מקלטים עולה כי **חלק מהמפתחות אינם פותחים את המקלטים.**
- מביקורת מכלולים שערכה רח"ל ביוני 2019 עולה כי **צוות פתיחת המקלטים לא ביצעה תרגול לבחינת הפעלתו.**
- **שילוט והכוונה למקלטים-** בניגוד להנחיות פיקוד העורף, אין ברחובות הסמוכים למקלטים הציבוריים שלטי הכוונה אל המקלטים. כמו כן, אין בכניסה למקלטים את פרטי אנשי הקשר המחזיקים במפתחות של המקלט.
- **בסיוור שערכה הביקורת עם הממונה על החירום והביטחון נמצא:**
- ב 27% מהמקלטים שנדגמו לממונה על החירום והביטחון לא היה מפתח מתאים למנעול הקיים.
- ב 36% מהמקלטים שנדגמו המקלט היה פרוץ.
- בסיוור שערכה הביקורת עם הממונה על החירום והביטחון לא הצליח האחרון לאתר את מקלט 65 במשך למעלה מרבע שעה.
- **מקלטים פרטיים משותפים**
- **הפעם האחרונה בה בוצעה ביקורת של מקלטים פרטיים-שיתופיים** על ידי המועצה היה במהלך שנת 2002 - **לפני יותר מ 17 שנים!**
- במהלך ביקורת זו נבדקו 66 מקלטים בלבד ולא נערכה בהם ביקורת מעקב אחר תיקון ליקויים כנדרש.

2. מדיניות מקלטים

צו המועצות המקומיות מחייב את המועצה להקים ועדת מל"ח- "ועדה להכנת המשק לשעת חירום ולהפעלתו בשעת חירום", בראשה יעמוד ראש המועצה. על פי ההנחיה של משרד הפנים ב"מדריך לנבחר ברשות המקומית 2018", תפקיד הועדה ברגיעה לפעול לקידום ההכנות של הרשות למלחמה ובין היתר, לוודא תחזוקת של המקלטים הציבוריים ושל ציוד החירום שבהם בהתאם לדרישות המפורטות בחוזרי מנכ"ל משרד הפנים.² הועדה תהיה מורכבת ממנכ"ל המועצה, קב"ט, ראשי המכלולים במטה החירום, ראשי ועדות רב תחומיות ובעלי תפקידים נוספים ברשות וביישוב בהתאם צרכים. הועדה תקיים אחת ל-3 חודשים ישיבת עבודה ודיווח שתנוהל על ידי יושב ראש הועדה או ממלא מקומו. בתום הישיבה תופץ חוברת סיכום לכל המשתתפים, בה יפורטו הנושאים שנידונו והחלטות שהתקבלו.

הביקורת בחנה את התנהלותה של ועדת מל"ח בשנים 2018-2018 ובחנה את פעילותה בנושא מוכנות המקלטים בתקופה זו.

ממצאי הביקורת**מינוי ועדת מל"ח**

בישיבת מליאת המועצה בתאריך 18/11/13 מונתה ועדת מל"ח מקומית בראשות ראש המועצה, הכוללת 2 חברי מועצה, קב"ט, מנכ"ל ועובד מועצה נוסף. בישיבת מליאת המועצה בתאריך 02/12/18 מונתה ועדת מל"ח חדשה בראשות ראש המועצה, חבר מועצה מהקואליציה, ראש האופוזיציה ואת מנהלי המחלקות והמכלולים השונים- **נמצא תקין**.

כינוס ועדת מל"ח

במהלך שנת 2017 התכנסה ועדת מל"ח פעמיים בלבד ובמהלך 2018 התכנסה הועדה רק פעם אחת, במקום 4 פעמים בשנה כנדרש. במהלך 2017 לא זומנו ולא השתתפו בישיבות ועדת מל"ח נבחרי הציבור חברי הועדה. בישיבה היחידה שהתקיימה בשנת 2018 השתתפו נבחרי הציבור חברי הועדה.

2 חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2/2002 פעולות נדרשות להכנת הרשות המקומית לחירום.
חוזר מנכ"ל משרד הפנים 7/2007 חובת הרשויות המקומיות לאחזקת מקלטים.

דיוני ועדת מלח

הישיבות אשר התקיימות במהלך שנת 2017 עסקו בהכרת נוהל מעבר משגרה לחירום ובתרגיל הזרמות לשולחן עגול. **לא התקיימו דיונים בנוגע למידת המוכנות של המקלטים בישוב, רמת התחזוקה שלהם וציוד החירום שאמור להיות בהם.**

בישיבה שהתקיימה בתאריך 13/12/18, לאור מתיחות ביטחונית בגבול הצפון, הציג הממונה על הביטחון והחירום את מצב המקלטים ואת תהליך פתיחת המקלטים בשעת חירום.

נוהל מקלטים

הביקורת קיבלה מהממונה על החירום והביטחון "נוהל טכני לאחזקת מקלטים" אשר נערך על ידו ביולי 2012. הנוהל הוא למעשה העתק של "מפרט לאחזקת מקלטים" שהוציא פיקוד העורף אך הוא לא כולל תדירות ביצוע הבדיקות, אחריות לביצוע הבדיקות ועוד. הנוהל אינו כולל התייחסות לבדיקת ציוד במקלטים, למקלטים דו תכליתיים, למקלטים פרטיים משותפים ועוד.

במאי 2018 כתב קב"ט מוסדות חינוך ועוזר מנכ"ל, לבקשת המנכ"ל, "נוהל מקלטים" מקיף ומפורט אך הנוהל לא אושר על ידי הנהלת המועצה והמליאה ולא הופץ לעובדים ולכן אינו בשימוש של המועצה.

המלצות הביקורת

- 2.1 על ראש המועצה להקפיד לקיים לפחות אחת לרבעון ישיבה של ועדת מל"ח אשר אליה יוזמנו גם חברי הועדה נבחרי הציבור.
- 2.2 על ראש המועצה לדאוג כי הועדה תפעל לקידום ההכנות של הרשות למלחמה ובין היתר, לוודא תחזוקת של המקלטים הציבוריים ושל ציוד החירום שבהם בהתאם לדרישות המפורטות בחוזרי מנכ"ל משרד הפנים.
- 2.3 יש להעביר את נוהל המקלטים לאישור המליאה ולהפיצו בקרב העובדים.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

ההמלצות מקובלות- ועדת מל"ח תכונס אחת לרבעון ויוזמנו אליה גם נציגי הציבור חברי הועדה. הועדה תדון במוכנות הרשות למלחמה ובין היתר, תחזוקת של המקלטים הציבוריים ושל ציוד החירום שבהם בהתאם לדרישות המפורטות בחוזרי מנכ"ל משרד הפנים.

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצות מקובלות – קב"ט המועצה יכניס לגאנט הפעילות השנתי את דיוני המל"ח הרבעוניים בועדה המקצועית ובהשתתפות חברי הועדה. קב"ט המועצה יביא למליאת המועצה את נוהל המקלטים עד ליום ה-31/12/20.

3. ניהול תחום המקלטים

- הרשות המקומית מחויבת למנות "ממונה על שירותי חירום וביטחון ברשות המקומית", שתפקידו לנהל, להכין ולהפעיל את מערך החירום והביטחון הרשותי עם כלל בעלי התפקידים. אחריות הממונה על שירותי החירום, כולל, בין היתר, את המשימות הבאות:³
- ✓ הכנה ועדכון שוטף של "תכנית מיגון רשותית" (תמ"ר), שמטרתה להכין את המרחב העירוני לשעת חירום באמצעות מיצוי פוטנציאל השטחים המוגנים המצויים בה, על ידי מיפוי צרכי המיגון של האוכלוסייה, ניתוח פערי המיגון הקיימים ותכנון מענה לפערי המיגון בעת חירום.
 - ✓ לוודא כשירות מערך המקלטים המצויים באחריות הרשות המקומית: בקרה, פיקוח וטיפול במתקנים ציבוריים, מוסדיים. בקרה ופיקוח על מקלטים פרטיים-משותפים.
 - ✓ קידום מענה מיגוני לתושבי הרשות המקומית הן על ידי מקלוט (אחזקה וניהול) והן על ידי מענה מיגוני חלופי (מחסות ציבוריים, שיפורי מיגון וכדומה).
 - ✓ פיקוח ובקרה על בניית מקלטים ומרחבים מוגנים ועל תחזוקתם בהתאם לחוק ההתגוננות האזרחית.
 - ✓ הכנת תכנית לפתיחה ולהפעלה של מקלטים ושל מקומות מחסה ציבוריים.

ממצאי הביקורת

- 3.1 המועצה מינתה קב"ט כממונה על שירותי חירום וביטחון ברשות המקומית- **נמצא תקין**.
- 3.2 פרוט בנוגע למערך הבקרה, הפיקוח והטיפול של הממונה על שירותי החירום בכל הקשור למקלטים יובא בפרקים הבאים של הדוח.
- 3.3 בתקציב המועצה לשנת 2019 התווסף סעיף שכר לתפקיד "אחראי מקלטים" אשר אמור לפעול תחת הממונה על שירותי החירום והביטחון ולרכז את נושא התחזוקה השוטפת של המקלטים ביישוב. בפועל לא נקלט עובד לתפקיד "אחראי מקלטים" והפעילות נותרה בידי הממונה. בישיבת מועצה בתאריך 02/06/19, במסגרת עדכון תקציב המועצה, בוטל הסעיף התקציבי להעסקת "אחראי מקלטים".

משמעות

העדר מינוי של אחראי מקלטים והשארת הטיפול בנושא בידי של הממונה על הביטחון והחירום הינם בניגוד להנחיות פיקוד העורף ויצרות עומס משימות על הממונה על החירום והביטחון אשר פוגע בניהול המקלטים ובמוכנותם לשעת חירום.

³ מתוך הגדרת תפקיד על ידי משרד הפנים ל"ממונה על שירותי חירום וביטחון ברשות המקומית" מתאריך 26/10/17 ומתוך "תיק האב להיערכות העיריה לחירום" של מרכז השלטון המקומי, רח"ל, פקע"ר ומשרד הפנים. 12/2015

המלצות הביקורת

3.1 על המועצה למנות "ממונה מקלטים", כפי שנדרש על ידי פיקוד העורף, ולהגדיר עבורו את הפעולות אותן הוא נדרש לבצע במסגרת תפקידו, כאשר האחריות הכוללת לנושא המקלטים נותרת בידי הממונה על שירותי החירום והביטחון ביישוב.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

המועצה תמנה ממונה על המקלטים בהתאם לדרישות פיקוד העורף.

תגובת מנכ"ל המועצה

בהתאם לסיכום הגזברית בישיבתה עם קב"ט המועצה, מול פיקוד העורף וראש מינהל החירום במשרד הפנים, תמנה המועצה ממונה על המקלטים.

3. תקציב התגוננות אזרחית

בחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951 סעיף 10א', העוסק בהשתתפות רשות מקומית בתקציב הג"א, נקבע: "בנוסף לסכום השתתפותה בתקציב הג"א לפי סעיף 10, תכלול רשות מקומית בתקציבה סכום לכיסוי ההוצאות של צרכי ההתגוננות האזרחית בתחומה (בסעיף זה- תקציב הג"א מקומי) שיקבע מדי שנה שר הפנים לפי הצעת ראש הג"א. בשים לב ככל האפשר לצרכי ההתגוננות האזרחית של הרשות המקומית ולאפשרויותיה הכספיות לשאת באותו סכום. את הרכב סעיפי תקציב הג"א מקומי תקבע הרשות המקומית לפי הנחיות מפקד הג"א מחוזי".

ב"הנחיות להגשת מסגרת תקציב הרשות המקומית" אותם מפרסם "האגף בכיר לבקרה, תקצוב ופיתוח ברשויות המקומיות" של משרד הפנים בכל שנה לרשויות המקומיות, מצויין כי "רשות מקומית מחויבת בהתאם לחוק הג"א 1951, להכליל בתקציבה תקציב עבור התגוננות אזרחית במרחבה (הג"א מקומי) והשתתפות בהוצאות רשות הג"א (הג"א ארצי).

רשות מקומית תרשום בספרים את הסכומים בהתאם להצעת התקציב שתוגש על ידי מחוז פיקוד העורף, בהתאם לחוזר מנכ"ל. יש לפעול לתקצוב בהתאם להנחיות המנהל לשירותי חירום במשרד הפנים."

בכל שנה שולח מנכ"ל משרד הפנים לכל ראשי הרשויות, המנכ"לים, הגזברים והממונים על שירותי חירום ובטחון, את ההנחיות המעודכנות להכנת תקציב התגוננות אזרחית, לפי הסעיפים והמפתחות שנקבעו בתאום עם פיקוד העורף. על פי הנחיות משרד הפנים, **תקציב הג"א מקומי נועד לממן את אחזקתם התקינה של המקלטים הציבוריים ומתקני וציוד הג"א ברשויות המקומיות ולהצטיידות באמצעי חירום לטובת ההתגוננות האזרחית.** עוד מדגישים בהנחיות כי **"יש להקפיד על תקצוב סעיפים אלה בהתאם לכללים ולהוראות שפורטו".**

הצעת תקציב הג"א המפורטת לסעיפים ולסכומים, התואמת למפתחות שנקבעו לאותה שנה, מועברת לאישור מפקד מחוז פיקוד העורף, ראש רשות, גזבר, קב"ט ומשרד הפנים. לאחר אישור כל הגורמים יש לתקצב סכומים אלו בסעיפים ייעודיים בתקציב השנתי של הרשות המקומית.

הביקורת בדקה את תהליך אישור תקציב ההתגוננות האזרחית, ובין היתר:

- ✓ **האם המועצה ערכה הצעת תקציב להתגוננות אזרחית בהתאם להנחיות פקע"ר ומשרד הפנים?**
- ✓ **האם הצעת התקציב אושרה על ידי כל הגורמים הרלבנטיים?**
- ✓ **האם סעיפי הצעת התקציב המאושרת תוקצבו בתקציב השנתי של המועצה כנדרש?**
- ✓ **האם המועצה עשתה שימוש בסעיפים התקציביים בהתאם לייעודם?**

ממצאי הביקורת

4.1 **הצעת תקציב התגוננות אזרחית**- הביקורת מצאה כי בשנים 2018 ו 2019 ערכה המועצה הצעת תקציב הג"א מקומי בהתאם להנחיות משרד הפנים ופיקוד העורף והעבירה אליהם לאישור- **נמצא תקין**.

4.2 **פערים בתקצוב התגוננות אזרחית בתקציב המועצה**- הביקורת מצאה כי המועצה אינה מקפידה לרשום בתקציב השנתי את סעיפי הוצאות ההתגוננות האזרחית כפי שאושרו בהצעת התקציב על ידי מחוז פיקוד העורף, בהתאם לחוזר מנכ"ל.

כיוון שהסעיפים אינם תואמים בשמותיהם ובסכומים הנדרשים, ניסתה הביקורת להתאים ולהשוות את סעיפי התקציב השנתי לסעיפי הצעת תקציב ההתגוננות האזרחית בהתאם למהותם.

השוואת תקציב 2018

סעיפי תקציב הגא בתקציב מועצה 2018			תקציב הגא מקומי 2018 מאושר	
תקציב שנתי	מהות הסעיף	סעיף תקציבי	תקציב שנתי	מהות הסעיף
482,000	שכר הגא	1723000110	371,292	כח אדם לאחזקת מקלטים
5,000	חומרים וציוד למקלט	1723000420	128,000	אחזקת מקלטים- חומרים, חלפים, בדק, ציוד התגוננות והוצאות אחרות
50,000	חשמל מקלטים	1723000431	17,000	אחזקת מקלטים דו תכליתיים ובמוס"ח- חומרים, חלפים, בדק, ציוד התגוננות והוצאות אחרות
0			100,000	שיפוץ מקלטים
0			0	מחסן חירום רשותי
8,000	מחסן רשותי	1723000780	10,000	אחזקת מרכז הפעלה
0	אחזקת מרכז הפעלה	1723000421		אחזקת נגררים יעודיים בחירום
0			6,400	רכש אמצעים לחירום-ערכות ציוד מגן אישי
0			2,555	פרסומים והדרכה
10,000	ביטוח	1723000431	3,600	ביטוח מרכיבי התגוננות
555,000			638,847	סה"כ תקציב הג"א מקומי

ניתן לראות כי מצד אחד, תקציב כוח אדם בתקציב המועצה גבוה מהתקציב שאושר על ידי פיקוד העורף ומשרד הפנים, ומצד שני, אושרו תקציבי אחזקה ושיפוץ של המקלטים בסך 245,000 ₪ אך נרשמו בתקציב המועצה תקציבים לנושאים אלו בסך 55,000 ₪ בלבד בשנת 2018.

השוואת תקציב 2019

סעיפי תקציב הגא בתקציב מועצה 2019			תקציב הגא מקומי 2019 מאושר	
תקציב שנתי	מהות הסעיף	סעיף תקציבי	תקציב שנתי	מהות הסעיף
522,920	שכר הגא	1723000110	260,000	כח אדם לאחזקת מקלטים
0	חומרים וציוד למקלטים	1723000420	138,000	אחזקת מקלטים- חומרים, חלפים, בדק, ציוד התגוננות והוצאות אחרות
50,000	חשמל מקלטים	1723000431	60,000	אחזקת מקלטים דו תכליתיים ובמוס"ח- חומרים, חלפים, בדק, ציוד התגוננות והוצאות אחרות
			200,000	שיפוץ מקלטים
8,000	מחסן רשות	1723000780	10,000	מחסן חירום רשות
15,000	אחזקת מרכז הפעלה	1723000421	15,000	אחזקת מרכז הפעלה
			1,000	אחזקת נגרים יעודיים בחינם
			30,000	רכש אמצעים לחירום
			10,000	מערכות שליטה ובקרה לחירום
			2,555	פרסומים והדרכה
10,000	ביטוח	1723000431	10,000	ביטוח מרכיבי התגוננות
			20,000	צרכים יחודיים אחרים

מנתוני 2019 ניתן לראות כי תקציב כוח אדם בפועל כפול מהתקציב שאושר על ידי פיקוד העורף ומשרד הפנים, ומצד שני, יתר הסעיפים המופיעים בהצעת התקציב המאושרת להתגוננות אזרחית, אשר תוקצבו בסך של 496,000 ₪, מופיעים בתקציב השנתי של המועצה בסך של 83,000 ₪ בלבד.

4.2 **שימוש בפועל בתקציב הג"א**- הביקורת בחנה את השימוש בפועל שעשתה המועצה בתקציבי ההתגוננות האזרחית אל מול הייעוד אותו קבע פיקוד העורף בהנחיותיו.

4.2.1 **תקציב כח אדם לאחזקת מקלטים**

פיקוד העורף דורש לתקצב את פעילותו של צוות עובדים מקצועיים לאחזקת המקלטים הציבוריים ומקלטי מוסדות החינוך הכולל חשמלאי, מסגר ועובד כללי. במידה ולא ניתן להעסיק צוות אחזקה, ניתן להעסיק, בתקציב המתוכנן, קבלנים שיפעלו בהתאם למפרט לאחזקת מקלטים.

על פי הצעת תקציב הג"א מקומי לשנת 2018 הייתה המועצה אמורה להעסיק 3 עובדים בצוות אחזקת המקלטים בעלות של כ- 124,000 ₪ לכל עובד ובסך הכל 371,292 ₪.

בשנת 2019 תוקצבו 2 תקנים לצוות אחזקת המקלטים בעלות של 130,000 ₪ לעובד ובסך הכל 260,000 ₪ עלות צוות אחזקת המקלטים.

פיקוד העורף מדגיש כי הוצאות אלו אינם לתפקיד בקרה על המקלטים ודורש כי המועצה תעסיק בקר מקלטים בחלקיות משרה בהתאם לכמות המקלטים מתקינה קיימת. (נדרש בקר לכל 1500 מקלטים ברשות)

בפועל הסעיף התקציבי אינו ממומש על פי הייעוד שלו.

סעיף 1723000110 בתקציב המועצה – שכר הגא, משמש להעסקתם של קב"ט המועצה והמחסנאי ולא לצוות אחזקת מקלטים. (המחסנאי שימש בעבר כממונה מקלטים אך בשנים 2018 ו 2019 אינו ממלא תפקיד זה)

סעיף "שכר הגא" עמד בשנת 2018 על 482,000 ₪ ועלה ב 2019 לכ- 523,000 ₪.

בתקציב המועצה לשנת 2019 התווסף סעיף תקציבי המיועד ל"בקר מקלטים" תחת השם "שכר אחראי מקלטים" אך תפקיד זה לא אויש בפועל במהלך הביקורת ותקציבו בוטל בישיבת מועצה ביוני 2019.

4.2.2 תקציב אחזקת מקלטים- חומרים, חלפים, בדק, ציוד התגוננות והוצאות אחרות-

4.2.2.1 חומרים וציוד למקלטים-

לאור ההעדר המוחלט של ציוד במקלטים, (ראו פרוט בהמשך בפרק 8 – "הצטיידות מקלטים") תמוה התקצוב הנמוך של 5,000 ₪ בלבד ל"חומרים וציוד למקלטים" בשנת 2018, לעומת תקציב של 145,000 ₪ שאושר על ידי פיקוד העורף, וביטול התקצוב לחלוטין בתקציב 2019 לעומת התחייבות אל מול פיקוד העורף לתקציב בסך 198,000 ₪ (כולל הוצאות חשמל).

הביקורת בחנה את מימוש התקציב בשנת 2018 ומצאה כי המועצה לא השתמשה בסעיף זה ולא רכשה ציוד למקלטים.

4.2.2.2 חשמל ומים במקלטים-

סעיף "אחזקת מקלטים" של פיקוד העורף כולל תשלום הוצאות שוטפות של המקלטים כולל הוצאות מים וחשמל.

מבדיקת השימוש בפועל בסעיף "חשמל מקלטים" בתקציב המועצה בשנים 2014-2018 עולה כי:

1. הסעיף כולל הוצאות חשמל ומים בלבד.
2. למרות שתקציב החשמל והמים למקלטים עומד על 50,000 ₪ לשנה בשנים 2017 ו- 2018, הביקורת מצאה כי בפועל קיימות חריגות בסעיף זה.

שנה	תקציב	מימוש תקציב	חריגה
2017	₪ 50,000	₪ 72,498	₪ 22,498
2018	₪ 50,000	₪ 134,642	₪ 84,642

3. הביקורת מצאה כי בעת קליטת חיובי המים והחשמל של המקלטים במערכות הגזברות, אין הקפדה על רישום מספר המקלט בצורה ברורה וחד ערכית ב"פרטי התנועה", דבר המקשה על היכולת לעקוב ולבקר אחר הוצאות החשמל והמים ברמה הכללית וברמה של המקלט הבודד וקיימות הוצאות שלא ניתן לשייכן למקלט זה או אחר.
- היקף החיובים הלא מזוהים חד ערכית למקלט כלשהו עמד בשנים 2017-2018 על 135,474 ₪.
4. הביקורת מצאה, מתוך החיובים הלא מזוהים, כי המועצה שילמה בשנים 2017-2018 מתקציב "חשמל מקלטים" את הוצאות המים לגינון בית ספר עמית בסך של 112,303 ₪. בעקבות הביקורת תוקנה הטעות על ידי הגזברות.
5. מניתוח הוצאות סעיף "חשמל מקלטים" עולה כי ישנם מקלטים אשר צריכת המים והחשמל שלהם גבוהה בצורה משמעותית במשך השנים, דבר אשר אמור להעיד על שימוש לא סביר בחשמל ובמים או בניזילת מים במקלט.

סך הכל סכום	2018	2017	2016	2015	2014	
3,648	1,760	1,395	195	194	106	4
3,560	908	757	1,370	367	158	7
8,345	1,939	1,789	1,476	1,952	1,190	14
20,003	3,146	2,989	2,918	10,822	128	21
11,508	4,664	5,206	-625	1,086	1,177	35
5,381	2,317	584	935	767	778	39
4,666	1,522	1,374	1,471	194	106	43
13,805	3,245	2,866	2,383	3,143	2,168	48
23,421	3,457	3,418	3,299	13,116	130	49
2,357	1,684	180	195	194	106	50
6,375	1,927	1,836	2,337	168	106	59

6. המועצה החלה לבדוק בחצי השנה האחרונה מקרים של צריכות חריגות של שעונים הנמצאים בבעלותה אך מדובר רק בשעוני המים ורק בתגובה להתראות שמתקבלות מתאגיד המים ובביקורות שוטפות בשטח, אך לא על סמך הוצאות חריגות המשולמות בפועל וניתן לקבלן מהגזברות.
7. משיחה עם הממונה מטעם המועצה על בקרת שעוני המים עולה כי במקרים בהם מתקבלת קריאה על צריכה חריגה במקלט הוא לא נכנס למקלט ומסתפק באיתור שעון המים ובחינתו.

8. בישיבת מליאה בתאריך 22/01/19 במהלך דיון ואישור תקציב 2019 אמר ראש המועצה כי "המועצה מעודדת את הפעלת המקלטים בידי התושבים למטרות ראויות כגון מועדונים ובתי כנסת לשם החזקת המקום ותשלומי החובות חשמל מים וכדומה". מבדיקת הביקורת עולה כי המועצה אינה מבצעת בקרה וגבייה שיטתית אחר חובות המים והחשמל מהמשתמשים במקלטים הציבוריים. (ראו פרוט בהמשך הדוח לגבי "מקלטים דו תכליתיים")

4.2.3 תקציב מחסן חירום רשותי

בתקציב הג"א לשנת 2019 המאושר על ידי פיקוד העורף, נדרשת המועצה לתקצב את עלויות מחסן חירום רשותי בסך 10,000 ₪.

בתקציב המועצה שאושר על ידי המליאה הוקצו 8,000 ₪ לסעיף הוצאות הג"א מס' 1723000870 בשם "מחסן רשותי".

מבדיקת הוצאות סעיף תקציבי זה בגזברות עולה כי קיימת אי התאמה תמוהה לגבי סעיף זה בין התקציב אשר הוצג למועצה ואושר על ידה, לבין פרטי הסעיף התקציבי בפועל במערכת הגזברות.

במערכת הגזברות נקרא הסעיף התקציבי 1723000870 בשם "הוצאות אחרות" ומשויך למחלקת תכנון עיר, וכשמו כן הוא- כולל דרישות תשלום שונות שאינן שייכות כלל למחסן חירום.

מבדיקת הביקורת עולה כי גם בשנת 2018 אישרה המליאה תקציב בו הסעיף נקרא "מחסן רשותי" אך בפועל נקרא "הוצאות אחרות".

4.2.4 ביטוח מרכיבי התגוננות-

תקנות ההתגוננות האזרחית (השתתפות רשויות מקומיות), תשט"ז-1955, מטילות על הרשות המקומית את האחריות לשלמות המתקנים וציוד ההתגוננות האזרחית הנמצא בתחומו ובאחריותו. בכדי לאפשר לרשויות לעמוד בדרישות התקנה, הנחיות הכנת תקציב הג"א מחייבות את הרשות לבטח **בביטוח נפרד**, בין היתר, את הציוד כנגד גניבה, שריפה, סיכוני חשמל, שיטפונות וכו' ואת מערכות חשמל, מים, ביוב וכיו"ב במקלטים הציבוריים. הפוליסה אמורה לכלול את פיקוד העורף כמוטב בהקשר לאמצעי התקשוב וכמו כן, יש לציין בפוליסה כי השלמת הציוד תעשה גם ממלאי צה"ל.

מבדיקת הביקורת עולה כי המועצה לא רכשה ביטוח נפרד לרכיבי ההתגוננות האזרחית כפי שנדרשה לעשות. למועצה קיים ביטוח על כלל הרכוש שבבעלותה ללא התייחסות לציוד הג"א, ללא ציון מוטבים והערות מיוחדות כנדרש ועם השתתפות עצמית גבוהה של 40,000 ₪ אשר לא תאפשר תביעה במקרים של נזקים בסכומים הנמוכים מ- 40,000 ₪.

המלצות הביקורת

- 4.1 על הגזברות להתאים את השמות ואת הסכומים של סעיפי תקציב ההתגוננות האזרחית המופיעים בתקציב השנתי של המועצה, לסעיפים בתקציב ההתגוננות האזרחית, אשר אושרו על ידי ראש המועצה, הגזבר והממונה על החירום והביטחון מחד, ועל ידי מפקד מחוז של פיקוד העורף והממונה על המחוז במשרד הפנים מאידך.
- 4.2 על המועצה להעסיק, במסגרת תקציב "כח אדם לאחזקת מקלטים" ("שכר הגא") צוות עובדים מקצועיים לאחזקת המקלטים הציבוריים ומקלטי מוסדות החינוך הכולל חשמלאי, מסגר ועובד כללי. הצוות יכלול 2 תקנים בעלות של 130,000 ₪ לעובד לשנה ובסך הכל 260,000 ₪ לשנה.
- 4.3 על המועצה לקלוט עובד לתפקיד "בקר מקלטים" בהתאם לדרישות פיקוד העורף ובהמשך לתקציב שאושר על ידי המועצה לצורך זה.
- 4.4 על המועצה לעדכן את סעיף "אחזקת המקלטים" בהתאם לתקציב שאושר על ידי פיקוד העורף ולבצע רכישה של ציוד למקלטים בהתאם לדרישות החוק.
- 4.5 על הגזברות לטייב את פרוט "פרטי התנועה" בדוחות הוצאות החשמל והמים ולציין בצורה ברורה וחד ערכית את שם הצרכן, כך שניתן יהיה לבצע בקרה ומעקב שוטפים אחר הצריכה במקלטים בפרט ובמוסדות המועצה בכלל.
- 4.6 על הגזברות להפיק דוחות צריכה חודשיים של מים וחשמל עם זיהוי צריכות חריגות ולהעבירם לטיפול הממונה על בקרת שעוני המים אשר ישתמש בהם ככלי לאיתור תקלות, נזילות ושימוש לא חוקי.
- 4.7 הביקורת ממליצה כי הממונה על בקרת שעוני המים של המועצה יבצע בקרות גם על צריכות חריגות של חשמל במונים של המועצה.
- 4.8 על הממונה על בקרת שעוני המים להיכנס למקלטים אשר לגביהם מתקבלת התראה של צריכה חריגה ולאחר את מקור החריגה.
- 4.9 על הגזברות לבצע בקרה וגבייה שיטתית של חובות המים והחשמל מהמשתמשים במקלטים הציבוריים.
- 4.10 על הגזבר לתקן את שם הסעיף 1723000870 מ"הוצאות אחרות" ל"מחסן חירום רשותי", ולבצע בדיקה מקיפה של כל סעיפי התקציב המופיעים בספר התקציב אשר אושר על ידי המליאה ולהשוותם לשמות הסעיפים המופיעים במערכת הגזברות, במטרה לאתר ולתקן מקרים נוספים של אי התאמה של שם הסעיף והשימוש הנעשה בו.
- 4.11 על המועצה לרכוש ביטוח נפרד לרכיבי ההתגוננות האזרחית, כפי שנדרש על ידי פיקוד העורף וכפי שאושר בתקציב המועצה. במידה ופיקוד העורף מאשר את הכללת הביטוח בפוליסה הכללית של המועצה, יש לקבל את אישורם ואת הנחייתם לגבי הדרישות הספציפיות שאמורות להיכלל בפוליסה הכללית.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

המלצה 4.3 - המועצה תמנה ממונה על המקלטים בהתאם לדרישות פיקוד העורף.

תגובת גזברית המועצה

לאור דוח הביקורת שהוגש על ידך, והאיר את עיניי בנושא המקלטים, ננקטו על ידי הצעדים הבאים להפקת לקחים ותיקון ליקויים להמשך:

תקציב- זומנה פגישה על ידי בהשתתפות נציג משרד הפנים מתחום החירום, נציגת פיקוד העורף, ר"ח מטעם המועצה וקב"ט המועצה. במהלכה גיבשנו יחד את תקציב הג"א, תוך הסכמה על תוכנית העבודה שהוגדרה לקב"ט המועצה במסגרת תקציבית, הסכמה על היקפי המשרות המאושרות לאיש מטעם הג"א, ועוד. כל אלו באו לידי ביטוי בתקציב שהוטמע כפי שהוא, ללא כל שינוי בסעיפים, בתקציב המועצה לשנת 2020.

ביצוע- לאחרונה, שלחתי מייל לקב"ט המועצה המעודד אותו לניצול תקציבי הג"א שנקבעו בתקציב ובתכנית העבודה. בימים אלו הועברו לועדת הרכש הצעות מחיר לשיפוץ החמ"ל והן תאושרנה בועדה הקרובה. בנוסף, הקב"ט שוקד על הכנת הצעות מחיר לשיפוץ 2 מקלטים.

בקרה וגבייה שיטתית של חשבונות חשמל ומים- המועצה פנתה לחברת "גדיר" שתבצע סקר מקיף בנושא מוני חשמל ומים, ובכללם אלו של המקלטים. עם קבלת תוצאות הסקר, נפעל לחיוב המשתמשים על פי הצריכה, ובתנאי שאלה מותרים לשימוש בעת רגיעה, על פי הגדרות פיקוד העורף.

תגובת מנכ"ל המועצה

בהתאם לסיכום הגזברית בישיבתה עם קב"ט המועצה, מול פיקוד העורף וראש מינהל החירום במשרד הפנים, תמנה המועצה ממונה על המקלטים.

4. שיפוף מקלטים

חוזר מנכ"ל משרד הפנים 07/2007 בנושא "חובת הרשויות המקומיות לאחזקת מקלטים ציבוריים" שב ומזכיר לראשי הרשויות המקומיות כי בחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951 נקבע הסדר מפורט להקמת ואחזקת מקלטים. בהתאם לסעיף 12 לחוק זה, נקבע כי גורמי הג"א רשאים להורות לכל רשות מקומית להתקין מקלטים ציבוריים וליתן הוראות בעניין השימוש. באחריות הרשות המקומית להבטיח, במסגרת תקציב הג"א המקומי שעליה להכין בהתאם להוראות סעיף 10א לחוק, הקצאת המשאבים הנדרשים לצורך הוצאות ההתגוננות האזרחית בתחומה, ובכלל זאת בכל הנוגע להקמת ואחזקת מקלטים ציבוריים. במרץ 2018 שלח מנהל אגף חירום ובטחון ברשויות המקומיות במשרד הפנים הצעה למועצה לשיקום מקלטים בתכנית רב-שנתית (2018-2021) לפיה ישופצו במהלך 4 השנים הקרובות 38 מקלטים ברחבי המועצה, כאשר העמדת התקציב תתבצע באופן יחסי מתקציב התוכנית ומתקציב הג"א מקומי על פי הפרוט:

מקלטים לשיפוף מתקציב הרשות (2018-2021)	מקלטים לשיפוף מתקציב התוכנית	סה"כ מקלטים לשיפוף
13	25	38

הביקורת בדקה את תקצוב שיפוף המקלטים, את קיומה של תכנית שיפוף מקלטים רב-שנתית מפורטת ומתועדפת ואת תכניות העבודה השנתיות לשיפוף מקלטים וביצוען.

ממצאי הביקורת**העדר תקצוב שיפוף מקלטים**

למרות שהמועצה התחייבה מול פיקוד העורף להקצות תקציבים לשיפוף 4 מקלטים במסגרת תקציב הג"א המקומי, שאושר על ידי ראש המועצה, הגזבר והממונה על החרום והביטחון, בפועל לא הוקצו בתקציבי המועצה אשר אושרו על ידי המליאה בשנים 2018 ו 2019 תקציבים לשיפוף מקלטים.

שנת תקציב	כמות מקלטים לשיפוף מכספי המועצה	סכום תקציב שיפוף מקלטים בתקציב הגא מקומי מאושר	סכום תקציב שיפוף מקלטים בתקציב מועצה מאושר
2018	2	100,000 ₪	0 ₪
2019	2	200,000 ₪	0 ₪
סה"כ	4	300,000 ₪	0 ₪

משמעויות

העדר תקצוב מקלטים בתקציב השנתי של המועצה, בניגוד להתחייבות בתקציב הג"א המאושר, עומד בניגוד ברור לחוק ובניגוד לחוזר מנכ"ל משרד הפנים, הדורש באופן חד משמעי "להקפיד על כך שתקציב הג"א מקומי יופיע בשורת ההוצאות המתוכננות בתקציב הרשות המקומית לשנ"ע 2018"

העדר תקצוב לשיפוץ 4 מקלטים בשנים 2018-2019 מגדיל את הסיכון של תושבי המועצה להיפגע במקרה ויפרוץ עימות צבאי בצפון.

5.1 העדר תכנית רב שנתית לשיפוץ מקלטים

כדי לקבוע אילו מקלטים יש לשפץ ובאיזו עדיפות, על המועצה להכין ולעדכן תכנית רב-שנתית לשיפוץ מקלטים אשר כוללת את כל המקלטים הציבוריים של המועצה, מצבם הפיזי, תאריך שיפוצם האחרון, הצורך בהנגשה פיזית למוגבלים והצורך במקלט לאור תכנית המיגון הרשותית (תמ"ר) הבוחנת את פערי המקלוט ביישוב.

לדברי הממונה על הביטחון והחירום לא קיימת במועצה תכנית שיפוצים רב שנתית מפורטת. ב-19/12/18, לקראת הפעלת תכנית השיקום של משרד הפנים ופיקוד העורף, ערך הממונה על הביטחון והחירום סיור עם מנכ"ל המועצה ובעקבותיו הועברה לפיקוד העורף רשימה של 38 מקלטים הזקוקים לשיפוץ, ללא קביעת תעדוף המקלטים ברשימה שהוגשה ומבלי להסתמך על תכנית שיפוץ סדורה המבוססת על נתוני תוכנית מיגון רשותית. במהלך שנת 2019 שיפץ פיקוד העורף 17 מקלטים מתוך 38 המקלטים המיועדים לשיפוץ. נכון להיום אין לפיקוד העורף תקציב מאושר להמשך שיפוץ המקלטים.

משמעויות

בהעדר תכנית שיפוצים רב שנתית המבוססת על צרכי היישוב ועל פערי המקלוט הקיימים, ובהעדר תקציב הנדרש לביצוע שיפוץ לכלל המקלטים, קיים חשש כי המקלטים ישופצו ללא קשר לעדיפות הנגזרת מצרכי היישוב.

המלצות הביקורת

5.1 על הגזבר להתאים לאלתר את סעיפי התקציב של המועצה לסעיפי תקציב הג"א מקומי ולקבל את אישור המליאה ו/או אישור פיקוד העורף ומשרד הפנים, לשינויים אשר יבוצעו בכל אחד מהתקציבים בהתאמה.

5.2 על הממונה על הביטחון והחירום במועצה לכתוב תכנית רב שנתית לשיפוץ המקלטים, אשר תכלול את כל המקלטים ביישוב, תאריך שיפוצם האחרון, מצבם הפיזי, הצורך בהנגשה פיזית ותעדופם לאור פערי המקלוט הנגזרים מתכנית תמ"ר- תכנית מיגון רשותית.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

המלצה 5.2 מקובלת- הממונה על הבטחון והחירום עובד על כתיבת תוכנית שיפוץ רב שנתית המבוססת על תעדוף מקלטים שיש לשפצם בהתאם לדרישת הביקורת.

תגובת גזברית המועצה

לאור דוח הביקורת שהוגש על ידך, והאיר את עיניי בנושא המקלטים, ננקטו על ידי הצעדים הבאים להפקת לקחים ותיקון ליקויים להמשך:

תקציב- זומנה פגישה על ידי בהשתתפות נציג משרד הפנים מתחום החירום, נציגת פיקוד העורף, ר"ח מטעם המועצה וקב"ט המועצה. במהלכה גיבשנו יחד את תקציב הג"א, תוך הסכמה על תוכנית העבודה שהוגדרה לקב"ט המועצה במסגרת תקציבית, הסכמה על היקפי המשרות המאושרות לאיש מטעם הג"א, ועוד. כל אלו באו לידי ביטוי בתקציב שהוטמע כפי שהוא, ללא כל שינוי בסעיפים, בתקציב המועצה לשנת 2020.

ביצוע- לאחרונה, שלחתי מייל לקב"ט המועצה המעודד אותו לניצול תקציבי הג"א שנקבעו בתקציב ובתכנית העבודה. בימים אלו הועברו לועדת הרכש הצעות מחיר לשיפוץ החמ"ל והן תאושרנה בועדה הקרובה. בנוסף, הקב"ט שוקד על הכנת הצעות מחיר לשיפוץ 2 מקלטים.

תגובת מנכ"ל המועצה

בהמשך לתגובת הגזברית ולסיכומיה באשר להיקפי המשרות והטמעה בתקציב המועצה, יגיש קב"ט המועצה תוכנית חמש שנתית לשיפוץ ותחזוקת המקלטים הציבוריים עד ליום ה-31/12/20. התוכנית תאושר ע"י מנכ"ל המועצה ונגזרותיה יובאו למימוש בתוכניות העבודה של המועצה בשנים 2020-2025 (זאת כיוון שחלק ניכר מן המקלטים שופצו).

5. תחזוקת מקלטים**6.1 פערים בתקציב העסקת כוח אדם**

על פי הנחיות פיקוד העורף, יש לתקצב עלות העסקת צוות עובדים הכולל חשמלאי, שרברב, מסגר ועובד כללי אשר יהיו אחראים לביצוע עבודות תחזוקה שוטפות של המקלטים הציבוריים במועצה. גודל הצוות והתקציב שיוקצה

להעסקתו, יהיה על פי מפתח שנקבע, בהתאם למספר המקלטים במועצה.

בשנת 2018 התחייבה המועצה, בתקציב הגא מקומי, להעסיק 3 תקני אחזקה בעלות שנתית כוללת של 371,292 ₪.

בשנת 2019 התחייבה המועצה, בתקציב הג"א מקומי, להעסיק 2 תקני אחזקה בעלות שנתית כוללת של 260,000 ₪.

בנוסף, על הרשות להקצות תקציב נוסף, מעבר לתקציב הג"א מקומי, להעסקת עובד אשר יהיה אחראי על פיקוח ובקרה על המקלוט הציבורי והפרטי.

הביקורת בדקה האם תקציב המועצה כולל הקצאה להעסקת צוות אחזקת מקלטים

כפי שנדרש והתחייב בתקציב שהועבר לפיקוד העורף משרד הפנים.

הביקורת בדקה האם המועצה מתקצבת ומפעילה עובד בתפקיד פיקוח ובקרה על המקלטים כנדרש.

ממצאי הביקורת

- הביקורת מצאה כי תקציב שכר הג"א, אשר אושר על ידי המליאה בתקציב המועצה השנתי, אינו משמש להעסקת צוות אחזקה למקלטים כנדרש, אלא משמש לשכר הקב"ט ולשכר המחסנאי. (אשר שימש עד שנת 2017 כממונה על המקלטים)
- בפועל מבוצעות עבודות אחזקת מקלטים מעת לעת על ידי צוות המחלקה הטכנית בהיקף נמוך משמעותית מהיקף התקנים הנדרשים. (כ- 1/4 תקן לעומת 2 או 3 תקנים)
- המועצה קבעה בשנת 2019 תקציב נפרד להעסקת ממונה על המקלטים אשר אמור לבצע פיקוח ובקרה כנדרש אך עד למועד עריכת הביקורת לא אויש התפקיד.

משמעויות

- העדר תקצוב יעודי לצוות אחזקת מקלטים הוא בניגוד לחוק ולהוראות חוזרי מנכ"ל משרד הפנים ובניגוד לתקציב הג"א מקומי שאושר על ידי המועצה.
- העדר התקצוב פוגע קשות ברמת אחזקת המקלטים הציבוריים כפי שיפורט בהמשך.
- העדר העסקת ממונה מקלטים מונעת את הבקרה והפיקוח הנדרשים על המקלטים הציבוריים והפרטיים ביישוב ומגדילה את הסיכוי להזנחתם.

6.2 העדר תקצוב שוטף לתחזוקת מקלטים

על פי הנחיות פיקוד העורף, יש לתקצב את עלויות אחזקת המקלטים- חומרים, חלפים, בדיק, ציוד והוצאות אחרות בכל שנה על פי מפתח שיקבע, בהתאם למספר המקלטים ברשות.

בשנת 2018 התחייבה המועצה, בתקציב הג"א מקומי, לתקצב את עלויות אחזקת המקלטים בסך כולל של 145,000 ₪.

בשנת 2019 התחייבה המועצה, בתקציב הג"א מקומי, לתקצב את עלויות אחזקת המקלטים בסך כולל של 196,000 ₪.

הביקורת בדקה האם תקציב המועצה כולל הקצאה לאחזקת מקלטים שוטפת כפי שנדרש והתחייב בתקציב שהועבר לפיקוד העורף משרד הפנים.

ממצאי הביקורת

- הביקורת מצאה כי גובה התקציב בסעיפי הוצאות האחזקה השוטפת של המקלטים בתקציב המועצה בשנים 2018-2019 אינו תואם לסכומים שאליה התחייבה המועצה לפי דרישת פיקוד העורף ונמוכים באופן משמעותי מסכומים אלו.
- הביקורת מצאה כי ההוצאות היחידות אותן מממנת המועצה תחת סעיף אחזקת מקלטים הם עלויות החשמל והמים של המקלטים.

שנת תקציב	סכום אחזקת מקלטים בתקציב הגא מקומי מאושר	סכום אחזקת מקלטים בתקציב מועצה מאושר
2018	₪ 145,000	₪ 50,000
2019	₪ 196,000	₪ 55,000
סה"כ	₪ 496,000	₪ 105,000

משמעויות

- העדר תקצוב יעודי לאחזקת מקלטים הוא בניגוד לחוק ולהוראות חוזרי מנכ"ל משרד הפנים ובניגוד לתקציב הג"א מקומי שאושר על ידי המועצה.
- העדר התקצוב פוגע קשות ברמת אחזקת המקלטים הציבוריים כפי שיפורט בהמשך.

6.3 ביצוע ותיעוד תחזוקה שוטפת

פיקוד העורף פרסם ביוני 2014 "מנחה לתחזוקת מקלטים ולשימוש דו תכליתי במקלטים ברשויות המקומיות".

כדי לודא את שימור המקלטים במצב נאות לשימוש בעת חירום על המועצה לפעול להחזקתם בהתאם למפרט הבא:

מפרט תדירות בדיקת מרכיבי המקלט

נושא	מהות הבדיקה	בעל מקצוע לטיפול בליקוי	תדירות הבדיקה
סביבת המקלט	דרכי גישה ויציאה ממקלט	צוות אחזקה	שלושה חודשים
	תאורת סביבת המקלט	צוות אחזקה	שנה
	שיפועי קרקע בסביבת המקלט	מהנדס/הנדסאי	שלושה חודשים
	מרחק 3 מ' ממכלי גז למקלט	חברת הגז	שלושה חודשים
	היעדר חומרים דליקים בסביבת המקלט	צוות אחזקה	שלושה חודשים
	ניקיון המקלט	צוות אחזקה	שלושה חודשים
	הדברת מזיקים בסביבת המקלט	תברואן הרשות	שנה
	ניקיון רצפה ומדרגות המקלט	צוות אחזקה	שלושה חודשים
	אורור המקלט	צוות אחזקה	שלושה חודשים
עבודות בטון	שלמות קירות, תקרה ורצפה	מהנדס/הנדסאי	שנה
	שלמות מדרגות כניסה	מהנדס/הנדסאי	שנה
	איטום המקלט בפני חדירת מים	מהנדס/הנדסאי	שנה
	איטום המקלט בפני חדירת גזים	מהנדס/הנדסאי	שנתיים
מסגרות	סיבוב דלתות וחלונות הדף	מסגר	שלושה חודשים
	סיבוב דלתות שירותים ותאי סינון	מסגר	שלושה חודשים
	אטימות הגומי בדלתות וחלונות גז והדף	צוות אחזקה	שנה

נושא	מהות הבדיקה	בעל מקצוע לטיפול בליקוי	תדירות הבדיקה
	ניקיון צינורות אוורור	צוות אחזקה	שישה חודשים
	סגירת מכסי צינורות אוורור	צוות אחזקה	שישה חודשים
	אטם גומי במכסי צינורות אוורור	צוות אחזקה	שנה
	רשתות מגן וכובעים לצינורות אוורור	מסגר	שנה
	יציבות סולמות ושלבים	מסגר	שנה
	יציבות שבכות ודלתות רפפה	מסגר	שנה
	יציבות מעקות ומתקנים קבועים	מסגר	שנה
תברואה	פעולת ברזים	אינסטלטור	שלושה חודשים
	פעולת שסתומים בקו המים הקרים	אינסטלטור	שנה
	שלמות ויציבות צנרת מים	אינסטלטור	שנה
	שלמות וניקוי מכלי שתייה	צוות אחזקה	שישה חודשים
	פעולת משאבת ביוב ידנית או חשמלית	אינסטלטור	שישה חודשים
	מחסומי רצפה	צוות אחזקה	שלושה חודשים
	טיפול מונע למשאבות	יצרן	לפי הוראות היצרן
חשמל ותקשורת	לוח חשמל מפח	חשמלאי	שישה חודשים
	לוח חשמל מחומר פלסטי שקוף	חשמלאי	שנה
	מצב הלוח	חשמלאי	לפי סוג הלוח
	בורר פאזות	חשמלאי	לפי סוג הלוח
	מקור הזנה אלטרנטיבי	חשמלאי	לפי סוג הלוח
	מבטחים חצי אוטומטיים	חשמלאי	לפי סוג הלוח
	מערכת תאורה מתח נמוך (24 וולט)	חשמלאי	לפי סוג הלוח
	מערכת תאורה מתח	חשמלאי	לפי סוג הלוח

31

נושא	מהות הבדיקה	בעל מקצוע לטיפול בליקוי	תדירות הבדיקה
	רגיל (230 וולט)		
	מנורות פלואורסנטיות	חשמלאי	שישה חודשים
	מפסקים	חשמלאי	לפי סוג הלוח
	בתי תקע מוגני מים	חשמלאי	שישה חודשים
	פעמון כניסה	חשמלאי	שישה חודשים
	תאורת חדר מדרגות וכניסה	חשמלאי	שישה חודשים
	תקינות המאווררים	יצרן	שישה חודשים
	הכנות לחיבור מתקני תקשורת	חברת התקשורת	שישה חודשים
צביעה סימון ושילוט	סידוד קירות ותקרה	צוות אחזקה	שנתיים
	צביעת פריטי מסגרות	צוות אחזקה	שנה
	שילוט וסימון מרכיבי המקלט	צוות אחזקה	שנתיים
ציוד	ביקורת ציוד כללי	צוות אחזקה	שלושה חודשים
מערכת סינון	מערכות אוורור וסינון	יצרן	לפי הוראות היצרן

הביקורת בדקה האם המועצה פועלת לאחזקת המקלטים הציבוריים בהתאם למפרט של פיקוד העורף והאם היא מתעדת את פעולות האחזקה השונות.

ממצאי הביקורת

- הביקורת מצאה כי בהעדר צוות אחזקה ייעודי למקלטים, לא מבצעת המועצה בדיקה ואחזקה של מרכיבי המקלט בהתאם למפרט פיקוד העורף.
- מעת לעת, בהיקף ובתדירות נמוכה מאוד, מבצעים עובדי המחלקה הטכנית תיקונים נדרשים בהתאם לבקשת הממונה על הביטחון והחירום במועצה וללא כל תכנית אחזקה סדורה.
- הממונה על הביטחון והחרום אינו מנהל רישום ותיעוד מסודר של פעולות התחזוקה אותם מבצעים עובדי המחלקה הטכנית לבקשתו.
- הביקורת המסודרת האחרונה הבוחנת את מצב המקלטים בוצעה בשנת 2014 על ידי פיקוד העורף ובמסגרתה כתב האחראי על המקלטים תיקי מקלט לכל המקלטים הציבוריים ביישוב. משנת 2014 לא בוצעו ביקורות מסודרות אחר מצב המקלטים, לא מעודכנים תיקי המקלטים ולא מנוהל מעקב אחר הליקויים ותיקונם.

משמעויות

העדר פעילות סדורה ומתמשכת, בהתאם למפרט לתחזוקת המקלטים הציבוריים אותו קבע פיקוד העורף, מביא להזנחה של מערך המקלטים הציבוריים במועצה ולפגיעה משמעותית ברמת הכשירות שלהם בעת חירום.

6.4 מעקב ובקרה אחר מצב מקלטים ציבוריים

ב"מנחה לתחזוקת מקלטים ולשימוש דו תכליתי במקלטים ברשויות המקומיות" צורף בנספח ג' "טופס בדיקת מקלט" הקובע אילו פרמטרים יש לבחון בעת ביצוע בקרה במקלט, מה המשקל של כל פרמטר ומהו ציון הכשירות של המקלט.

מנחה לתחזוקת מקלטים ולשימוש דו תכליתי במקלטים ברשויות המקומיות

35

15	תקינות המעקות	3
16	חיבור לתשתית בייב	5
17	תקינות משאבת הביוב (אם קיימת)	2
18	בור ניקוז	2
19	תקינות השירותים	3
20	תקינות המכלות	2
21	כיוורם תקינים (חומר לא שביה)	2
22	תקינות צינורות מים	4
23	חיבור לתשתית חשמל	8
24	תאורה V220 (לא חייב V24)	7
25	לוח חשמל תקין ובטיחותי	6
26	שקע לטלפון	1
27	חיבור טלוויזיה ורדיו	1
28	קיום נומיות תקינות בחלונות ובדלתות	5
29	קיום נומיות תקינות בצינורות אווריר	5
30	מערכת אווריר ושינון קיימת/לא קיימת	
31	מכלי מים מחוברים לקיר וברו וצינור נמש	3
32	מטפים לכיבוי אש	1
33	ערכת עזרה ראשונה	1

סעיף ציון מספרי:

ציון תערובת:	כשירות טובה מאוד	כשירות טובה	כשירות נמוכה	לא כשיר
	100-90	90-75	75-40	40-0

הערות כלליות של הבקר:

מנחה לתחזוקת מקלטים ולשימוש דו תכליתי במקלטים ברשויות המקומיות

34

נספח ג

טופס בדיקת מקלט

דו"ח בקרת מקלט

שם הרשות המקומית/המועצה האזורית: _____

יישוב (מועצה אזורית כלכלית): _____

כתובת המקלט (רחוב ומספר): _____

מספר המקלט (לפי הרשות המקומית): _____

שטח המקלט (במ"ר): _____

סוג המקלט: עילי / תת-קרקעי / דו-מפלסי

דו תכליתי: כן / לא

תאריך הבדיקה: _____

שם הבקר: _____

מס'ד	נושא לבדיקה	כמות	משקל הסעיף	ציון	הערות
1	שילוט מוביל למקלט	1	1		
2	דרכי גישה	2	2		
3	שילוט אחזקה	1	1		
4	סימון חיצוני למקלט	1	1		
5	שלמות מעברי גישה (מדרגות)	1	1		
6	שלמות קירות המקלט	3	3		
7	שלמות הרצפה	1	1		
8	סידור וצבע	2	2		
9	שילוט וסימון פנים המקלט (נבע ושלטים מולטי אור)	2	2		
10	ניקיון המקלט	3	3		
11	תקינות זלתות ההדף	6	6		
12	תקינות חלונות ההדף	6	6		
13	תקינות צינורות האווריר	6	6		
14	תקינות סולמות החירום	4	4		

בלמים

הביקורת בדקה באיזו תדירות מתבצעות בקרות למקלטים הציבוריים במועצה והאם מבוצעות בהתאם למפורט ב"טופס בדיקת מקלט" של פיקוד העורף.

ממצאי הביקורת

בשנת 2014 ביצע פיקוד העורף בדיקה כוללת של המקלטים הציבוריים בהתאם למפורט ב"טופס בדיקת מקלט" ונתן ציון מוכנות לכל מקלט. תוצאות הבדיקות תויקו בתיקי מקלט אשר פתח אחראי המקלטים. במהלך 5 השנים שעברו משנת 2014 לא בוצעה בדיקה מסודרת ומקיפה של מצב המקלטים במועצה למעט רשימה המנוהלת על ידי הממונה על שרותי החירום והביטחון

הכוללת התייחסות מצומצמת לגבי סטטוס המקלטים שאינה מבוססת על מבדקים מפורטים ואינה נותנת ציון והערכה שיטתיים.
הממונה על שרותי החירום והביטחון אינו מנהל מעקב מסודר אחר תיקון הליקויים הקיימים במקלטים הציבוריים הכולל משימות, לוחות זמנים, תקציב, אחריות ומעקב.

6.5 סטטוס מצב המקלטים - מדגם הביקורת

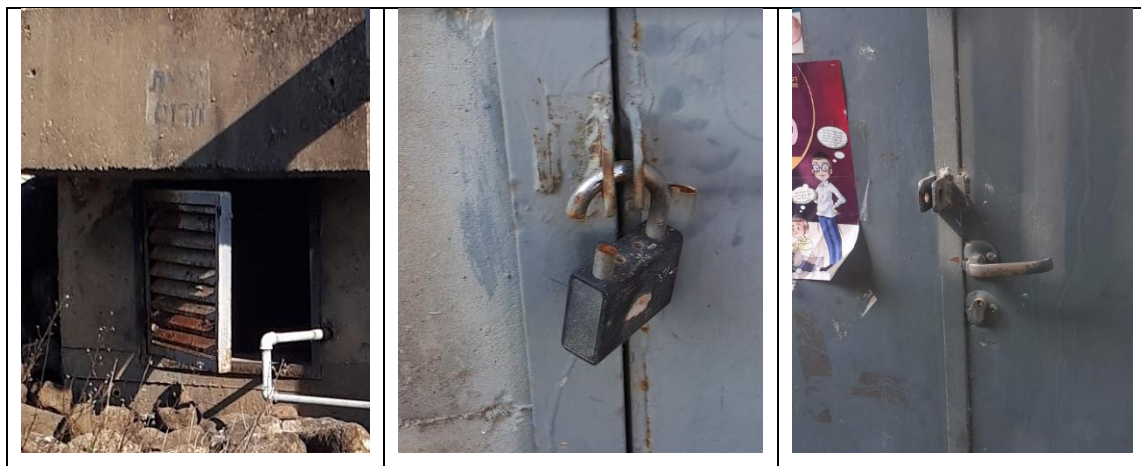
הביקורת ערכה בחודש פברואר 2019 בדיקה מדגמית של 11 מקלטים ובחנה את מצבם, להלן תמצית הממצאים: (ראו נספח א' לדוח הביקורת)
בכל המקלטים אין שלטי הכוונה אל המקלטים ואין פרטי מחזיק מפתחות המקלט ודרכי התקשרות עמו.

ב 5 מתוך 11 מקלטים (45%) דרכי הגישה לכניסה ויציאת חירום חסומות.
הפתחים אל חלק מהמקלטים היו פרוצים ולחלק מהאחרים לממונה על החירום לא היה מפתח. נמצאו מיכלי גז סמוכים לקיר מקלט בניגוד להנחיות פיקוד העורף.

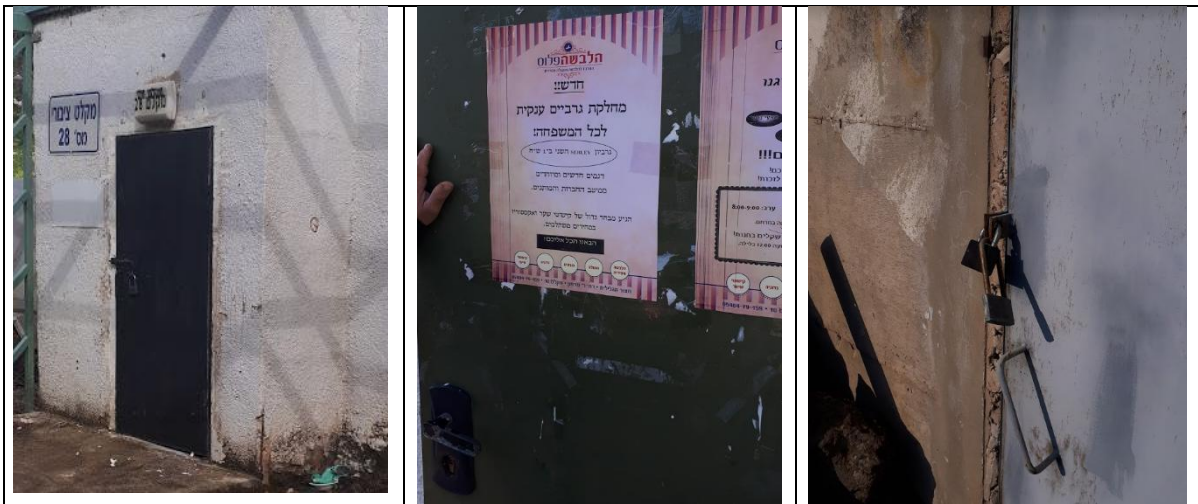
בחלק מהמקלטים אין תאורת רחוב תקינה בסמוך למקלט.
בחלק מהמקלטים קיימים חפצים אשר פוגעים ביכולת לעשות שימוש בהם בעת חירום.
3 מקלטים במדגם היו מוצפים במים (כבר ב 2014 צויין כי המקלטים מוצפים והנושא לא טופל)
ב- 3 מקלטים נוספים היו נזילות ורטיבויות.

במקלטים רבים מיכלי השתיה לשעת חירום אינם תקינים.
לפחות חצי מהמקלטים שנבדקו על ידי הביקורת לא היו מחוברים לחשמל.
כל המקלטים, למעט אחד, אינם מצוידים בטלפון ובקו טלפון וללא חיבור לטלוויזיה ורדיו.
כל המקלטים אינם מצוידים בצידוד התגוננות חובה (ראו הרחבה בפרק "הצטיידות מקלטים")
מקלט 28 היה נעול בעת הביקורת ללא אפשרות גישה של הממונה על החירום והביטחון. לדבריו המקלט נשרף ומאז אינו שמיש. בבדיקה מול האחראית על הביטוחים במועצה אינה מכירה את המקרה ולא הגישה תביעה לחברת הביטוח לגבי האירוע.

להלן מבחר תמונות המדגימות את הליקויים שנמצאו בסויר:



מקלטים פרוצים



מקלטים נעולים ללא מפתח בידי הממונה על החירום והבטחון



מכשולים בכניסה למקלטים



המלצות הביקורת

- 6.1 על המועצה למנות ממונה מקלטים ובנוסף, צוות אחזקת מקלטים אשר ימומן מהתקציב אליו התחייבה המועצה בתקציב הג"א מקומי ויפעל בהיקף שעות המתחייב.
- 6.2 על המועצה להקציב תקציב שנתי שוטף למימון עלויות אחזקת מקלטים בסך 196,000 ₪.
- 6.3 על צוות אחזקת המקלטים לבצע בדיקה ואחזקה של מרכיבי המקלט בהתאם למפרט פיקוד העורף ועל אחראי המקלטים או מנהל החירום והביטחון להבטיח כי הבדיקות המבוצעות מתועדות בתיקי מקלט מסודרים.
- 6.4 על אחראי המקלטים, ובהעדרו על הממונה על החירום והביטחון, לבצע בקרות שוטפות למקלטים הציבוריים על גבי "טופס בדיקת מקלט" ולתעד את הבקרות בתיק המקלט.
- 6.5 על המועצה לפעול לאלתר לשאיבת כל המקלטים המוצפים והדולפים, להזמנת איש מקצוע לאיתור מקור הנזילה ולבחינת שיפועי הקרקע מסביב למקלט ולפי הצורך לבצע עבודות להרחקת המים מסביבת המקלט על ידי אנשי מקצוע.
- 6.6 על המועצה לבצע החלפה, תיקון ושטיפה של כל מיכלי השתיה במקלטים הציבוריים בהתאם למפורט בעמוד 10 במנחה לתחזוקת מקלטים.
- 6.7 על הממונה על החירום לנעול את כל המקלטים הפרוצים ולהחליף את המנעולים במקלטים להם אין לו מפתח ולדאוג לסלק מפגעים בכניסות וביציאות מהמקלטים.
- 6.8 על המועצה לדאוג לחבר את כל המקלטים לחשמל, מים וקו טלפון ולדאוג לתאורת רחוב בכניסה למקלט.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

- 6.1 המועצה תמנה ממונה על אחזקת מקלטים.
- 6.3 עם מינוי ממונה המקלטים וצוות אחזקת מקלטים יבוצעו הבדיקות הנדרשות ויתועדו בתיקי מקלטים מסודרים.
- 6.4 הממונה על המקלטים, ובהעדרו, הממונה על הבטחון והחירום, יבצעו בקרות שוטפות למקלטים הציבוריים על גבי טופס בדיקת מקלטים.
- 6.5 חדירת המים מקורה ממי תהום. הבעיה הועברה לפיקוד העורף. במסגרת ישיבה בתאריך 28/08/19 עם היקל"ר וסגן מפקד הנפה, ולהבטחתם יוקמו מיגוניות במקום המקלטים משום שעלות שיפוץ המקלטים גבוהה מאוד ולא אפקטיבית.
- 6.6 עם הקמת צוות אחזקת המקלטים יבוצע מיפוי של מתקני השתיה וטיפול והשמשה שלהם.
- 6.7 הצוות הטכני החליף את המנעולים שלא היו שמישים במנעולים חדשים. יש מפתח מסטר למנעולים החדשים. המפגעים שנמצאו היו ביציאה ממקלטים באזור התעשייה אשר יוחלפו במיגוניות. כמו כן, מפגעים שנמצאו מחוץ למקלט השרוף יפוננו עם שיפוץ המקלט בסבב השיפוצים הבא.
- 6.8 הממונה על הבטחון והחירום יפעל לחיבורם של המקלטים לחשמל ומים. לגבי החיבור לטלפון, המועצה רכשה 20 מכשירי קשר לחלוקה בשעת חירום למקלטים הציבוריים.

תגובת גזברית המועצה

לאור דוח הביקורת שהוגש על ידך, והאיר את עיניי בנושא המקלטים, ננקטו על ידי הצעדים הבאים להפקת לקחים ותיקון ליקויים להמשך:

תקציב- זומנה פגישה על ידי בהשתתפות נציג משרד הפנים מתחום החירום, נציגת פיקוד העורף, רו"ח מטעם המועצה וקב"ט המועצה. במהלכה גיבשנו יחד את תקציב הג"א, תוך הסכמה על תוכנית העבודה שהוגדרה לקב"ט המועצה במסגרת תקציבית, הסכמה על היקפי המשרות המאושרות לאיש מטעם הג"א, ועוד. כל אלו באו לידי ביטוי בתקציב שהוטמע כפי שהוא, ללא כל שינוי בסעיפים, בתקציב המועצה לשנת 2020.

ביצוע- לאחרונה, שלחתי מייל לקב"ט המועצה המעודד אותו לניצול תקציבי הג"א שנקבעו בתקציב ובתוכנית העבודה. בימים אלו הועברו לועדת הרכש הצעות מחיר לשיפוץ החמ"ל והן תאושרנה בועדה הקרובה. בנוסף, הקב"ט שוקד על הכנת הצעות מחיר לשיפוץ 2 מקלטים.

בקרה וגבייה שיטתית של חשבונות חשמל ומים- המועצה פנתה לחברת "גדיר" שתבצע סקר מקיף בנושא מוני חשמל ומים, ובכללם אלו של המקלטים. עם קבלת תוצאות הסקר, נפעל לחיוב המשתמשים על פי הצריכה, ובתנאי שאלה מותרים לשימוש בעת רגיעה, על פי הגדרות פיקוד העורף.

תגובת מנכ"ל המועצה

ממונה על המקלטים – המועצה תמנה ממונה על המקלטים בהתאם לסיכום היקף המשרה מול משרד הפנים ופקע"ר. ממונה המקלטים יעדכן את תיקי המקלטים באופן שוטף בבדיקות ובטיפול האחזקה השוטפת המתבצעים.

מתקני השתייה – קב"ט המועצה וממונה המקלטים, יכינו תוכנית לטיפול בכל מתקני השתייה עד להשמתם בתוך שנת העבודה 2021. כמו כן תוכן תוכנית לשמשת מתקני השתייה בחירום שתאושר ע"י מנכ"ל המועצה.

חיבור לטלפון – קב"ט המועצה וממונה המקלטים, יכינו תוכנית לחיבור תקשורת בחירום לכלל המקלטים הציבוריים, לאישור מנכ"ל המועצה ופיקוד העורף. כמו כן, בהיעדר יכולת לחיבור מלא ומראש, תוכן תוכנית לחיבור בשעת חירום שתאושר ע"י מנכ"ל המועצה.

7. מקלטים דו-תכליתיים**סעיף 15 בחוק הגנה אזרחית מתייחס לאפשרות לשימוש דו תכליתי במקלטים.**

"לא ישתמש אדם במקלט למטרה אחרת מאשר לחסות בו בשעת התקפה, אלא על פי רשיון מאת הרשות המוסמכת."

"מקום שנועד לשמש מקלט על פי כל חיקוק לא יעמידנו אדם ללא רשיון הרשות המוסמכת לרשותו של אחר, בדרך של מכירה, שכירות או הרשאה או בכל דרך אחרת, אם הוא יודע או יכול לדעת בנסיבות העניין שהמקום יישמש בידי האחר שלא על מנת לחסות בו בשעת התקפה בלבד, אלא אם כן השימוש האחר הותר על ידי הרשות המוסמכת לפי סעיף זה."

ביוני 1980 פרסם ראש הג"א בילקוט הפרסומים מספר 2658 **היתר לשימוש דו-תכליתי במקלטים ציבוריים.**

להלן מקטעים מהודעתו:

**3. בשעת רגיעה מותר להשתמש במקלט שבמפעל למטרות שלהלן:
חדרי הלבשה, חדרי אכילה, משרד, בית תפילה או בית כנסת, הופעות
בידור ותרבות, הצגות לסוגיהן, חדרי קריאה ועיון, פעילות ספור-
טיבית.**

4. השימוש למטרות האמורות מותנה בקיומם של התנאים שלהלן:

(1) לא יימצא במקלט ציוד או ריהוט קבוע או כבד התופס יותר מ-20% משטח המקלט ועלול למנוע השימוש במקלט כמחסה בשעת התקפה, או שפיגיון ידרוש זמן של יותר מארבע שעות מהכרות מצב הכן בהתגוננות האזרחית, או ממועד מתן הוראה מאת מפקד הג"א מחוזי, הכל לפי המוקדם יותר – ובישוב קדמי פיגיון המייד.

(2) לא יימצא במקלט כל ציוד או חומר דליק, רעיל או אחר (לרבות בציפוי קירות או תקרות), אשר עלול להפריע לתושים במקלט או לסכנם.

(3) במקלט תותקן תאורה הנוגה מרשת התאורה הכללית וכן תאורה חילופית למקרה של הפסקת השמל.

(4) המקלט יצוייד בציוד שחובה להחזיק בו על פי כל תקנה או הוראת ראש הג"א.

6. כל שימוש אחר שאינו מפורט בסעיפים 2 או 3 במקלט שבבית מגורים וכן כל שימוש במקלט שבממעל, טעון רשיון מאת הרשות המוסמכת לכך, לפי סעיף 15 (א) לחוק.

"מנחה לתחזוקת מקלטים" שפורסם ביולי 2014 מעודד פיקוד העורף שימוש דו-תכליתי במקלטים במטרה לשפר את תחזוקת המקלט, בכפוף להגבלות והדרישות שצוינו בהודעה משנת 1980 ומתנה את השימוש בתנאים נוספים:

1. הגשת בקשה למהנדס המחוז של פיקוד העורף לשימוש דו תכליתי הכוללת:
 - ✓ תכנון עקרוני של המקלט בהתאם לשימוש המבוקש בו (כולל חלוקה פנימית, מערכות, ציוד ואביזרים)
 - ✓ כתב התחייבות של המבקש למילוי אחר ההגבלות והתנאים של פיקוד העורף.
 - ✓ הסכמת בעלי הזכויות בנכס.

בחזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 05/2001 פורסם "נוהל הקצאת קרקעות ומבנים ללא

תמורה או בתמורה סמלית" המסדיר את תהליך הקצאת מבנים, וביניהם מקלטים, השייכים לרשות המקומית, לידי גופים הפועלים בתוך הרשות, כדי לסייע לפעולותיהם לטובת הציבור.

- ✓ **לאחר שהמועצה הקצתה מבנה על פי הנוהל**, עליה **לחתום על הסכם** בינה לבין הגוף המקבל בהתאם להנחיות הנוהל ולהעבירו, בצרוף אישור היועץ המשפטי, לאישור מועצת הרשות ברוב מוחלט ולאחריו לאישור שר הפנים.
- ✓ **על הגוף המקבל לבטח** את הקרקע/מבנה בביטוח חבויות כאשר הרשות מהווה מבטוח משותף וקיים סעיף "אחריות צולבת".
- ✓ אחת לשנה, **על הרשות לפקח** אחר השימוש בקרקע/המבנה ולמלא דוח מסודר על גבי טופס יעודי שיוכן לצורך זה.

בדוח מבקר המדינה שנערך בשנת 2017 בעיריית טבריה, העיר המבקר לעירייה על כך

ש"העירייה שילמה במשך שנים עבור הוצאות החשמל והמים של גופים שאינם עירוניים ולא פעלה להעברת הרישום של מוני החשמל ומדי המים על שמם של אותם גופים כדי שישלמו את הוצאותיהם בעצמם"

בדוח מבקר המדינה שנערך בשנת 2016 על התנהלות המועצה המקומית חצור

הגלילית בנושא ניהול והקצאה של נכסי מקרקעין מציין המבקר כי "למועצה זכויות בנכסי מקרקעין מסוגים שונים המשמשים אותה ונמצאים בתחום שיפוט: מבני משרדים, מוסדות חינוך, אולמות ספורט, מרכזים קהילתיים, בתי כנסת, **מקלטים ציבוריים**, שטחים פתוחים, וכו'...מהנדס המועצה אחראי גם לניהול ספר נכסים ולהקצאת קרקע לצורכי ציבור." (ההדגשה אינה במקור)

בדוח הביקורת, מעיר משרד מבקר המדינה למועצה על כך שאין בידיה תיעוד מסודר של הקצאת נכסי ציבור לגופים פרטיים ועל כך שהקצאת נכסי ציבור שלא בהתאם לנוהל ההקצאות והפרה בכך את עקרון הנאמנות לציבור. עוד מוסיף המבקר כי "על ראש המועצה לבחון לאלתר את כלל ההקצאות שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדירן על פי הכללים שנקבעו."

הביקורת בדקה את ניהול השימוש במקלטים דו-תכליתיים במועצה ובחנה, בין היתר, האם המקלטים הוקצו לשימוש על פי נוהל ההקצאות, האם נחתמו הסכמים עם המשתמשים, האם המשתמשים ביטחו את המקלטים כנדרש, האם אופי השימוש במקלטים מותר על ידי פיקוד העורף והאם השימוש בפועל תואם להנחיות.

7.1 ניהול השימוש במקלטים דו-תכליתיים

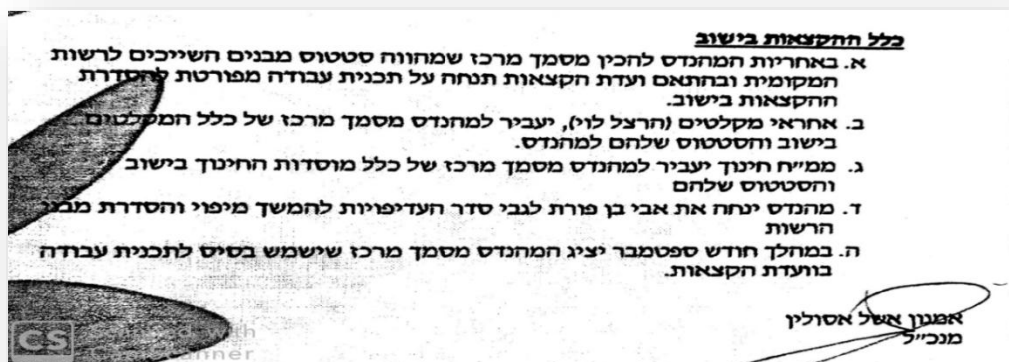
ממצאי הביקורת

הביקורת התרשמה כי אין במועצה גורם המנהל ועוקב את השימוש שעושים גופים שונים במקלטי המועצה, החל מתהליך הקצאה, החתמה על הסכמים, ביטוח, עמידה בתנאי שימוש, תשלום חשבונות חשמל ומים ועוד.

7.2 ניהול הקצאת מקלטים

בעקבות דוח מבקר המדינה משנת 2016 לגבי ניהול והקצאה של נכסי מקרקעין בחצור הגלילית, ובעקבות הערת המבקר כי על ראש המועצה לבחון לאלתר את כלל ההקצאות שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדירן על פי הכללים שנקבעו, התכנסה בתאריך 11/06/2017 ועדת הקצאות בהשתתפות המנכ"ל, הגזבר, היועץ המשפטי ומהנדס המועצה והתקבלו ההחלטות הבאות בנוגע לכלל ההקצאות ביישוב ובניהם ההחלטה כי "אחראי המקלטים יעביר למהנדס מסמך מרכז של כלל המקלטים ביישוב והסטטוס שלהם".

להלן מקטע מפרוטוקול הועדה:



ממצאי הביקורת

- לדברי מהנדס המועצה, עד היום לא קיבל לידיו את רשימת המקלטים וסטטוס השימוש בהם על ידי גורמים שונים מהאחראי על המקלטים (האחראי סיים את תפקידו מספר חודשים לאחר הישיבה ולא מונה לו מחליף עד היום)
- בתכנית העבודה של מחלקת ההנדסה לשנת 2018 נקבע כי עד לתאריך יולי 2018 יסתיים תהליך "הסדרת כלל המבנים שיש להקצותם" לאחר דיון בועדת ההקצאות. **לדברי מהנדס המועצה, התהליך לא כלל טיפול בהקצאת המקלטים.**

להלן מקטע מתכנית העבודה של מחלקת ההנדסה לשנת 2018:

מחלקת הנדסה - תכנית עבודה 2018																
אחריות ביצוע	שותפים למשימה	מדד תוצאה שנתי	מדד תוצאה תציון	2018								אבני דרך - פירוט המטלות	משימה	מטרה מחלקתית	יעד על מועצתי	
				דצמ	אוק'	ספט'	אוג'	יולי	יוני	מאי	אפר'					מר'
אגף הנדסה		אסדרת כלל המבנים שיש להקצותם											עדכון רשימת נכסים מוסדרים במסמך הפרוגרמטי	הקצאת מבני ציבור	פיתוח ובניית מבני ציבור	פיתוח ובניית מבני ציבור
												אישור מלאיה				
												פרסום לוגו המשתמש				
												דיון בועדת הקצאות				

משמעויות

הימנעותה של המועצה מהסדרת הקצאות המקלטים עומדת בניגוד לחזון מנכ"ל ולדרישה של מבקר המדינה "לבחון לאתגר את כלל ההקצאות שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדירן על פי הכללים שנקבעו" ויש בה, לדברי מבקר המדינה, "הפרה של עקרון הנאמנות לציבור".

7.3 העדר הסכמים עם משתמשים**ממצאי הביקורת**

למרות ש"נוהל הקצאת קרקעות ומבנים" מחייב חתימה של משתמשים על הסכם עם הרשות המקומית המאושר על ידי מליאת המועצה ולמרות שפיקוד העורף מחייב החתמת משתמשים במקלטים על "טופס התחייבות לשימוש דו-תכליתי במקלט", **הביקורת לא קיבלה מהממונה על החירום והביטחון של המועצה הסכמים או התחייבויות של הגופים העושים שימוש במקלטי המועצה.**

בבדיקה של הביקורת עם התובעת העירונית, שטיפלה בעבר בנושא הסכמים, עם מנהל הרכש, שאחראי במועצה על ההסכמים ועם מזכירת הגזברות, אף אחד מהגורמים אינו מכיר הסכמים עם משתמשים במקלטים הדו-תכליתיים של המועצה.

7.4 העדר ביטוחים

הביקורת בדקה מול התובעת העירונית, האחראית גם על תחום הביטוחים במועצה, האם המועצה קיבלה פוליסות ביטוח חבויות שערכו המשתמשים במקלטים הציבוריים כפי שנדרש ב"נוהל הקצאת קרקע ומבנים".

ממצאי הביקורת

הביקורת מצאה כי **המשתמשים במקלטים הציבוריים אינם מבטחים את המקלטים** בהתאם להנחיות "נוהל הקצאת קרקעות ומבנים ללא תמורה או בתמורה סמלית" המפורט בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מספר 05/2001.

משמעויות

העדר עריכת ביטוחים על ידי המשתמשים עומדת בניגוד להנחיות חוזר מנכ"ל וחושפת את המועצה לתביעות צד ג' של המשתמשים ו"לקוחותיהם" בהיותה הבעלים של המקלטים.

7.5 הוצאות חשמל ומים

מבדיקת הביקורת עולה כי המועצה אינה מבצעת בקרה וגבייה שיטתית אחר חובות המים והחשמל מהמשתמשים במקלטים הציבוריים. גזברות המועצה משלמת לפלג הגליל ולחברת החשמל את תשלומי המבנים הציבוריים מבלי לגבות מהמשתמשים את עלויות השימוש ומבלי להעביר על שמם את המונים והמדיים. הביקורת מצאה מקלטים דו תכליתיים אשר המועצה משלמת במשך שנים את הוצאות החשמל והמים שלהם. (לדוגמה, מקלטים 9 ו-11)

7.6 אופי השימוש המותר ואופן השימוש בפועל

פיקוד העורף הגדיר רשימה סגורה של שימושים מותרים למקלטים בעת רגיעה:

- חדרי הלבשה
- חדרי אכילה
- משרד
- בית תפילה / בית כנסת
- הופעות בידור, תרבות והצגות
- חדרי קריאה ועיון
- פעילות ספורטיבית

כל שימוש אחר טעון רישיון של מהנדס המחוז של פיקוד העורף.

בנוסף, קיימות הגבלות והתניות נוספות על אופן השימוש במקלטים:

- המקלט לא ישמש כמחסן
- לא יאוחסן במקלט ציוד בעל תפוסה מעל ל 20% משטחו. הציוד לא יהיה קבוע וניתן יהיה לפנותו תוך ארבע שעות מזמן הכרזת מצב "הכף".

- לא יאוחסנו חומרים דליקים, רעילים ומסוכנים במקלט.
- לא יבוצע כל שינוי במקלט ללא אישור הרשות המוסמכת. (מהנס המחוז)

במסגרת הסיוור שערכה הביקורת במדגם של מקלטים ציבוריים בישוב בחודש פברואר 2019, נבדקו 3 מקלטים דו-תכליתיים ונבחן אופי ואופן השימוש בהם בהתאמה לדרישות פיקוד העורף.

ממצאי הביקורת

מקלט מס' 9**אופי השימוש**

המקלט משמש כמפעל קייטרינג של עמותת "מפעל חסד".

אופי השימוש אינו תואם את רשימת השימושים המותרים ולא הוצג לביקורת רישיון של מהנדס המחוז של פיקוד העורף על שימוש חריג.

אופן השימוש

- במקלט ציוד קבוע בעל תפוסה של מעל 20% משטחו ובנוסף משמש כמחסן לחומרי גלם.
- במקלט מבוצעות עבודות בישול על גז בניגוד להנחיות כי לא יאוחסנו חומרים דליקים רעילים ומסוכנים במקלט. בנוסף, מוצבים בקרבת המקלט מיכלי גז בניגוד להנחיות פיקוד העורף. (במרחק של פחות מ 3 מטרים)
- הציוד הקבוע חוסם פתחי יציאת חרום של המקלט.

		
ציוד קבוע	בלוני גז סמוכים למקלט	מקלט 9 - כניסה
		
חסימת יציאת חרום	מחסן ציוד	מחסן ציוד

מקלט מס' 10**אופי השימוש**

המקלט שופץ השנה ומשמש כחנות חסד לבגדים ונעליים- "הלבשה פלוס"
אופי השימוש אינו תואם את רשימת השימושים המותרים ולא הוצג לביקורת רישיון של מהנדס המחוז של פיקוד העורף על שימוש חריג.

אופן השימוש

- במקלט ציוד קבוע בעל תפוסה של מעל 20% משטחו – מערכת מדפים של החנות, ובנוסף סחורה בכמות גדולה מאוד שפינויה בשעת חירום יארך מעבר לארבע השעות אשר הגדיר פיקוד העורף. בשיחה עם המשתמש במקלט מסר כי לקח לו יומיים לפנות את המקלט לקראת השיפוץ שנעשה לפני כחצי שנה.
- הציוד הקבוע והסחורה חוסמים את פתחי יציאת חרום של המקלט.

		
סחורה ומדפים	סחורה ומדפים	מקלט 10 - כניסה
		
חסימת יציאת חירום	חסימת יציאת חירום	הסתרת שילוט

מקלט מס' 11

אופי השימוש

המקלט שופץ בשנת 2008 ומשמש כמחסן ציוד והשאלה של עמותת "יד שרה" אופי השימוש אינו תואם את רשימת השימושים המותרים ולא הוצג לביקורת רישיון של מהנדס המחוז של פיקוד העורף על שימוש חריג.

אופן השימוש

- המקלט משמש כמחסן לא מסודר של עמותת יד שרה כאשר הציוד תופס את כל שטח המקלט המעברים ויציאות החירום.
- המקלט אינו נעול.

		
ציוד להשאלה	מקלט לא נעול	מקלט 11 - כניסה
		
ציוד להשאלה	ציוד להשאלה	ציוד להשאלה

המלצות הביקורת

- 7.1 על המועצה למנות גורם המנהל ועוקב אחר השימוש שעושים גופים שונים במקלטי המועצה, החל מתהליך הקצאה, החתמה על הסכמים, ביטוח, עמידה בתנאי שימוש, תשלום חשבונות חשמל ומים ועוד.
- 7.2 על ראש המועצה לבחון לאלתר את כלל ההקצאות שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדירן על פי הכללים שנקבעו, בהתאם להנחיית מבקר המדינה, וביניהם את ההקצאות של המקלטים הציבוריים.
- 7.3 יש לבחון את התאמת השימוש הנעשה במקלטים הציבוריים לשימושים המותרים על ידי פיקוד העורף ובמקרים של אי התאמה (כפי שעלה במדגם הביקורת) לפעול לקבלת אישור ממהנדס המחוז של פיקוד העורף לשימוש חריג. במידה ולא התקבל אישור לשימוש חריג על המועצה לפעול להפסקת השימוש במקלט הציבורי.
- 7.3 יש לפעול להחתים לאלתר את המשתמשים במקלטים הציבוריים על "טופס התחייבות לשימוש דו-תכליתי במקלט" בהתאם לדרישות פיקוד העורף ולאחר הסדרת הקצאת המבנה להחתימים על הסכם בהתאם לנוהל הקצאת קרקעות ומבנים של משרד הפנים.
- 7.4 יש לחייב את המשתמשים במקלטים הציבוריים לרכוש ביטוח חבויות בהתאם להנחיות לנוהל הקצאת קרקעות ומבנים של משרד הפנים.
- 7.5 על הגזברות לפעול לגבות את הוצאות החשמל והמים מהמשתמשים במקלטים הציבוריים או לחילופין לפעול להעברת המונים והמדים על שמם.
- 7.6 יש לבצע ביקורת תקופתית במקלטים הדו-תכליתיים ולוודא כי הם פועלים בהתאם להנחיות פיקוד העורף ובהתאם לנוהל הקצאות.
- 7.7 על הממונה על החירום והביטחון לפעול לתיקון הליקויים שעלו במדגם הביקורת וביניהם, פינוי המקלטים המשמשים כמחסנים, צמצום השטחים התפוסים על ידי ציוד קבוע מתחת ל 20%, פינוי בלוני הגז הסמוכים למקלט הציבורי וביטול השימוש בגז במקלט, פינוי הגישה לפתחי החירום וביטול הסרתם של שלטי ההכוונה של המקלט.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

- 7.1 עם מינוי הממונה על המקלטים יתבצע מיפוי של מקלטים דו תכליתיים, יתוקנו הליקויים שעלו בביקורת וינוהל מעקב שוטף אחר השימוש במקלטים.
- 7.3 יטופל על ידי הממונה על המקלטים עם מינוי.
- 7.4 יטופל על ידי הממונה על המקלטים עם מינוי.
- 7.6 יטופל על ידי הממונה על המקלטים עם מינוי.
- 7.7 יבוצע על ידי הממונה על הביטחון והחירום בהתאם להנחיות פיקוד העורף.

תגובת גזברית המועצה

לאור דוח הביקורת שהוגש על ידך, והאיר את עיניי בנושא המקלטים, ננקטו על ידי הצעדים הבאים להפקת לקחים ותיקון ליקויים להמשך:

בקרה וגבייה שיטתית של חשבונות חשמל ומים - המועצה פנתה לחברת "גדיר" שתבצע סקר מקיף בנושא מוני חשמל ומים, ובכללם אלו של המקלטים. עם קבלת תוצאות הסקר, נפעל לחיוב המשתמשים על פי הצריכה, ובתנאי שאלה מותרים לשימוש בעת רגיעה, על פי הגדרות פיקוד העורף.

תגובת היועץ המשפטי

לעניין הקצאת מבנים, ראש המועצה הנחה את הדרג המקצועי לפעול לסיום הליך הקצאת המבנים בשטח המועצה בהקדם, ולהעמיד עניין זה בעדיפות גבוהה. כיום, נעשה ספר נכסים על ידי גורם חיצוני, כדי למפות באופן מלא את כל מבני הציבור שבבעלות המועצה, כך שבין היתר יהיה ניתן להקצותם. במסגרת הליך ההקצאה יערך הסכם יחודי למקלטים שיכלול, בין היתר, את ההערות הנזכרות בדוח ובכלל כן: הוספת סעיף המחייב את המשתמש לבטח את המקלט וכן התחייבות ולכך שאופי השימוש במקלט יתאם את הנחיות פיקוד העורף.

תגובת מנכ"ל המועצה

שימוש במקלטים ציבוריים בשגרה – קב"ט המועצה ירכז את המעקב אחר השימוש במקלטים ציבוריים בשגרה על כל ההיבטים הנוגעים בכך.

הקצאה – במסגרת הסדרת הליכי ההקצאה המנוהלים ע"י מהנדס המועצה, יינתן מענה ייחודי לעניין המקלטים, שכן אינם מוגדרים מבני ציבור.

מקלטים מוקצים – קב"ט המועצה יסקור את כלל המקלטים המוקצים / הנמצאים בשימוש בשגרה, להם יוכן תיק הכולל מימוש כלל ההערות המופיעות בדו"ח. כמו כן תוכן תוכנית ביקורת שנתית בה יחודש היתר השימוש הניתן מהמועצה על פי הפרמטרים המוגדרים.

8. הצטיידות מקלטים

תקנות ההתגוננות האזרחית (ציוד ושילוט במקלטים ובמחסים ציבוריים), תשמ"א-1981 קובעים כי כל מקלט ציבורי עד 32 מ"ר יצייד בציוד המפורט מטה:

- ✓ תרמיל עזרה ראשונה לחובש המכיל:
 - 8 תחבושות אישיות;
 - 2 תחבושות בינוניות;
 - 2 תחבושות נגד כווייה (מטליון);
 - 10 משולשי בד;
 - 20 מרפדי גזה;
 - 1 סד עץ מרופד;
 - 1 חוסם עורקים;
 - 1 איספלנית;
 - 3 אגדי גזה;
 - 1 מספרים לעזרה ראשונה;
 - 10 סיכות בטחון;
 - 1 תרמיל.
- ✓ מכלי מי שתיה בקיבולת של 160 ליטר.
- ✓ 1 בית כסא כימי.
- ✓ 1 פנס זרקאור מטלטל.
- ✓ 1 אלונקה.
- ✓ 80 שקים לאיסוף ולסילוק אשפה.
- ✓ 60 שקים למילוי חול.
- ✓ 1 עמדת כיבוי אש, כמפורט בתוספת הראשונה.

מקלט בגודל מעל 32 מ"ר יהיה מצוייד בציוד המפורט ובתרמיל עזרה ראשונה נוסף.

הביקורת בדקה האם המקלטים הציבוריים המועצה מצויידים בציוד הנדרש על פי התקנה, האם קיימת בקרה על הציוד הקיים והאם קיימת תכנית להשלמת הצטיידות הכוללת מצב קיים, מצב נדרש ופערים.

ממצאי הביקורת

הביקורת מצאה כי המקלטים הציבוריים במועצה אינם מצויידים בציוד החובה הנדרש בתקנות ולא קיימת כוונה ותכנית להצטיידות הנדרשת. העדר הצטיידות המועצה בציוד המקלטים עומד בניגוד לתקנות ובניגוד להתחייבות בתקציב הג"א מקומי ופוגע במוכנות המועצה לשעת חירום.

המלצות הביקורת

8.1 על המועצה להקצות תקציב הצטיידות בהתאם להתחייבותה בתקציב הג"א מקומי ולבנות תכנית רב-שנתית לצמצום פערי ההצטיידות.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

המועצה הזמינה 60 ערכות חירום להצטיידות למקלטים ציבוריים בהתאם למפרט תקנות ההתגוננות האזרחית (ציוד ושילוט במקלטים ובמחסים ציבוריים), תשמ"א-1981. הערכות יאוחסנו בחמ"ל העירוני ויחולקו בשעת חירום על ידי צוות עובדי המועצה.

תגובת גזברית המועצה

תקציב- זומנה פגישה על ידי בהשתתפות נציג משרד הפנים מתחום החירום, נציגת פיקוד העורף, ר"ח מטעם המועצה וקב"ט המועצה. במהלכה גיבשנו יחד את תקציב הג"א, תוך הסכמה על תוכנית העבודה שהוגדרה לקב"ט המועצה במסגרת תקציבית, הסכמה על היקפי המשרות המאושרות לאיוש מטעם הג"א, ועוד. כל אלו באו לידי ביטוי בתקציב שהוטמע כפי שהוא, ללא כל שינוי בסעיפים, בתקציב המועצה לשנת 2020.

תגובת מנכ"ל המועצה

תקציב הצטיידות – בהתאם לסיכום גזברית המועצה, יכין קב"ט המועצה תוכנית הצטיידות מתואמת ומאושרת ע"י פקע"ר במסגרת תקציב הג"א.

9. הפעלת מקלטים- מעבר משגרה לחירום

הביקורת בדקה את תהליך המעבר משגרה לחירום בכל הנוגע לפתיחת מקלטים.

ממצאי הביקורת**• נהלים-**

בקלסרים של המכלולים במרכז ההפעלה נמצאו 2 נהלים המגדירים את תהליך המעבר משגרה לחירום ופתיחת המקלטים:

- **נוהל מעבר משגרה לחירום-** הנוהל מגדיר פעולות שיש לבצע ב 3 שלבים שונים במעבר משגרה לחירום אך אינו כולל התייחסות לפתיחת המקלטים.

• **הנוהל אינו נושא תאריך ונראה כי הועתק מרשות מקומית אחרת מבלי לבצע התאמה והגהה (כולל התייחס לקיבוצים ולבית ספר "עמק החולה")**

- **נוהל פתיחת מקלטים** - נוחל משנת 2016 הקובע כי מפקדי הרובעים וסגניהם יקבלו הודעה על פתיחת מקלטים ויעבירו אותה לאחראי חוליות וסגניהם. מנהלי הרובעים יתקשרו למוקד העירוני 04-6916974 או 107 ויעדכנו את מספרי המקלטים שנפתחו.

• **על אף האמור בנוהל, לא נקבעו מנהלי רובעים וסגניהם ולא אחראי חוליות וסגניהם.**

• **מספרי הטלפון לעדכון המוקד אינם מגיעים למוקד העירוני של המועצה.**

• **המוקד העירוני אינו מכיר את הנוהל ואינו מודע לכך שהוא אמור לקבל מידע לגבי פתיחת המקלטים בחירום.**

• **הנוהל אינו עולה בקנה אחד עם "צוות פתיחת מקלטים" הקיים במועצה.**

- **צוות פתיחת מקלטים** - בשיחה עם הממונה על החירום והביטחון ציין כי פתיחת המקלטים במעבר משגרה לחירום תבוצע על ידי צוות פותחי מקלטים המורכב מעובדי המועצה אשר קיבלו מפתחות למקלטים ונמצאים בקבוצת "ווטסאפ" משותפת אשר תופעל בחירום.
- משיחות שערכה הביקורת עם 3 חברים מצוות פתיחת מקלטים עולה כי **חלק מהמפתחות אינם פותחים את המקלטים**.
- מביקורת מכלולים שערכה רח"ל ביוני 2019 עולה כי **צוות פתיחת המקלטים לא ביצעה תרגול לבחינת הפעלתו**.

• **שילוט והכוונה למקלטים**

בניגוד להנחיות פיקוד העורף, אין ברחובות הסמוכים למקלטים הציבוריים שלטי הכוונה אל המקלטים. כמו כן, אין בכניסה למקלטים את פרטי אנשי הקשר המחזיקים במפתחות של המקלט.

• **תקינות מפתחות**

- בסיוור שערכה הביקורת עם הממונה על החירום והביטחון נמצא:
- ב 27% מהמקלטים שנדגמו לממונה על החירום והביטחון לא היה מפתח מתאים למנעול הקיים. (מקלטים 10,6,28)
 - ב 36% מהמקלטים שנדגמו המקלט היה פרוץ. (מקלטים 29,65,4,11)

הכרת מיקומי מקלטים-

בסיוור שערכה הביקורת עם הממונה על החירום והביטחון לא הצליח האחרון לאתר את מקלט 65 במשך למעלה מרבע שעה.

המלצות הביקורת

- 9.1 על הממונה על החירום הביטחון ומנכ"ל המועצה לקבוע תהליך יעיל לפתיחת המקלטים ולכתוב נוהל פתיחת מקלטים ונוהל מעבר משגרה לחירום התואם את התהליך שנקבע לפתיחת המקלטים.
- 9.2 על הממונה על החירום והביטחון לתרגל מעת לעת את מערך פתיחת המקלטים, להפיק לקחים ולשפר את התהליך.
- 9.3 על הממונה על החירום והביטחון לעבור בכל המקלטים הציבוריים לוודא כי אינם פרוצים וכי יש בידיו מפתחות תואמים למנעולים הקיימים.
- 9.4 על המועצה לקבוע שלטי הכוונה לכל המקלטים הציבוריים ולרשום בכניסה למקלטים את פרטי מחזיק המפתחות למקלט.
- 9.5 הביקורת ממליצה להעלות את המיקומים המדויקים של כל המקלטים הציבוריים באפליקציה חגיגית אשר תוכל לשרת את הן את מערך החירום והן את הציבור הרחב בהפניה למקלטים השונים.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

המלצות מקובלות ויישומן בהתאם

תגובת מנכ"ל המועצה

קב"ט המועצה וממונה המקלטים יכינו תוכנית לפתיחת המקלטים בחירום שתאושר ע"י מנכ"ל המועצה. התוכנית תיבנה תוך התבססות על אחראי מקלטים אזוריים (אזרחים) שימונו ע"י קב"ט המועצה. תרגול פתיחת מקלטים יתבצע מעת לעת באופן שוטף, חלקי או מלא, ויבוא לידי ביטוי בתוכנית העבודה השנתית של קב"ט המועצה.

10. מקלטים פרטיים משותפים

מקלטים פרטיים משותפים מהווים נדבך מרכזי במיגון האזרחים. במועצה מעל 250 מקלטים פרטיים משותפים כשחלקם אינם מתוחזקים כראוי על ידי דיירי הבתים ואינם ברמת כשירות נאותה. סעיף 14(א) לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951 קובע כי האחריות לאחזקת המקלטים הפרטיים המשותפים חלה על הדייר או על ועד הבית והאחריות לבקרה ולאכיפה של נושא זה מוטלת על הרשות המקומית.

לצורך שיפור רמת הכשירות של מקלטים אלה הוציא פיקוד העורף הנחיות לרשות המקומית לבקרה על תחזוקת מקלטים פרטיים משותפים כחלק מה"מנחה לתחזוקת מקלטים" ול"נוהל אחזקת מקלטים פרטיים משותפים" של פיקוד העורף.

שלב א - איתור מקלטים פרטיים משותפים

איתור המקלטים הוא מהלך חד-פעמי שבו הרשות נדרשת לאסוף את נתוני המקלטים שבתחום סמכותה, לרבות כתובת המקלט, בתי האב שלהם מיועד המקלט, פרטי ועד הבית וכו'. שמירת המידע תיעשה במערכת שימור הידע הפנימית ברשות המקומית ובאחריותה.

שלב ב - חקיקת חוק עזר עירוני

חקיקת חוק עזר עירוני ברשות המקומית אשר יגדיר את סמכויותיה בביצוע בקרה ואכיפה במקלטים פרטיים משותפים. חוק העזר הכרחי כדי לאפשר לרשות המקומית לטפל במפגעים במקלטים ובהחלת חובת התחזוקה על הדיירים.

שלב ג - פרסום, הנחיה והודעה לאזרחים על קיום ביקורת מקלטים

יש להודיע לאזרחים כי הרשות מתכוונת לבקר במקלט פרטיים משותפים. יש להנחותם כיצד עליהם לשמור על המקלט במצב תקין, כך שיוכלו להיערך לביקורת.

שלב ד - תיאום ביקורת במקלט מול ועד הבית

מועד הביקורת יהיה מתואם. לאחר פרסום ההודעה יש לקבוע מול ועד הבית מועד לביקורת של הרשות המקומית במקלט.

שלב ה - ביצוע הביקורת

הביקורת תבוצע לפי הקריטריונים המוגדרים ועל גבי טופס בקרת מקלט.

שלב ו - פרסום התוצאות

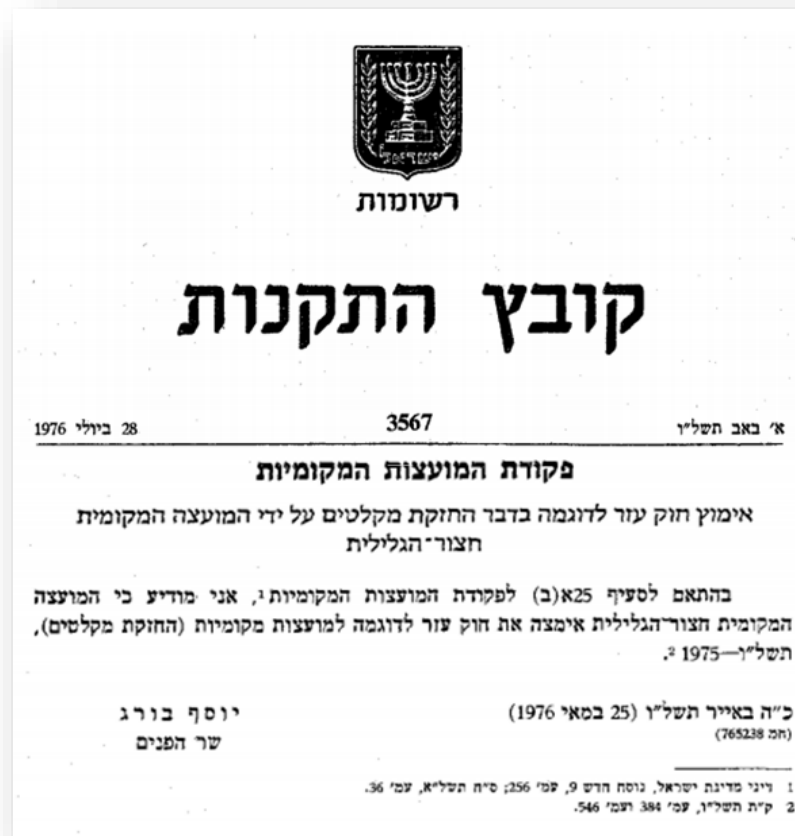
פרסום תוצאות הביקורת ומתן הנחיות לוועד הבית לביצוע תיקונים לוועד הבית. באחריות הרשות המקומית לפרסם לוועד הבית את תוצאות המסמך.

הביקורת בדקה את מערך הבקרה והאכיפה של המועצה על רמת התחזוקה של המקלטים הפרטיים המשותפים.

ממצאי הביקורת

ביטול חוק העזר

על פי הרישום באתר האינטרנט של משרד הפנים, אימצה המועצה את "חוק העזר לדוגמה בדבר החזקת מקלטים" בתאריך 25/05/1976. ועדכנה אותו במהלך שנת 1997.



במסגרת עדכון חוקי העזר של המועצה שנערך בשנת 2014 בוטלו חוקי העזר הקיימים של המועצה ובמקומם נחקקו חוקי עזר עדכניים. "חוק עזר לחצור הגלילית (החזקת מקלטים) התשנ"ז-1997" בוטל במהלך עדכון חוקי העזר.

בתאריך 03/05/2018 חוקקה המועצה את חוק עזר לחצור הגלילית (שמירת מפגעים איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשע"ח-2018, המסדיר את האיכפה לגבי המקלטים הפרטיים המשותפים. סעיף 19 לחוק העזר קובע כי:

"(א) בעל נכס או המחזיק ישמור בתמידות על ניקיונם של חצר, מבוא לבית, מקום חניה, חדר מדרגות, גג, מקלט, וכל מקום המשמש את דיירי הנכס, ינקם ויטאטאם, להנחת דעתו של מפקח, וכן ישטוף את מדרגות חדר הכניסה ומדרכות שבתחום החצר.

(ב) בעל נכס, למעט דייר משנה בנכס, יעשה כל תיקון ושינוי הדרושים להחזקת המקלט או מרחב מוגן במצב נקי ותיקן המאפשר שימוש בו בכל עת וכפי שיידרש בכתב לפי הוראות סעיף 14 לחוק ההתגוננות האזרחית."

מכאן, שתחת ביטול חוקי העזר הקודמים קיים כיום סעיף חוק המתיר למועצה לערוך פיקוח למועצה וכן לשמר את המקלט במצב תקין, בהתאם לסעיף 14 לחוק ההתגוננות- **נמצא תקין**.

ביצוע ביקורת במקלטים פרטיים-משותפים

מבדיקת הביקורת עולה כי **הפעם האחרונה בה בוצעה ביקורת של מקלטים פרטיים-שיתופיים** על ידי המועצה היה במהלך שנת 2002 - **לפני יותר מ 17 שנים!** במהלך ביקורת זו נבדקו 66 מקלטים בלבד ולא נערכה בהם ביקורת מעקב אחר תיקון ליקויים כנדרש. (מסמכי הביקורת מתוייכים אצל הממונה על החירום והבטחון).

להלן פרוט המקלטים שנבדקו לפי שם רחוב:

שם הרחוב	מס' מקלטים
גאולים	39
שלמה בן יוסף	21
צה"ל	4
תל חי	1
הירדן	1
סה"כ	66

המשמעויות

בשנים 2014-2018 לא היה קיים חוק עזר עירוני, המסדיר את נושא החזקת המקלטים הפרטיים-משותפים, ולכן לא היה בידי המועצה את הסמכות לבצע ביקורות במקלטים הפרטיים-משותפים ואת הכלים לאכוף את תיקון הליקויים העולים בביקורות שעליה לערוך. החל משנת 2018, עם החלת חוק העזר החדש, יש בידי המועצה את הסמכות לבקר ולאכוף את מוכנות המקלטים הפרטיים משותפים. הביקורת מצאה כי בלי קשר לקיומה של סמכות חוקית, לא ביצעה המועצה בקרה ופיקוח, אותם מחוייבת לבצע, על פי דרישות סעיף 14(א) לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951. העדר פיקוח פוגע ברמת המוכנות של המקלטים הפרטיים-שיתופיים למצב חירום ומסכן את חיי התושבים.

המלצות הביקורת

10.1 על אחראי המקלטים, אשר ימונה על ידי המועצה, לבצע ביקורות שוטפות ומעקב אחר תיקון הליקויים במקלטים הפרטיים-משותפים.

תגובת המבוקרים**תגובת מנהל בטחון וחירום**

10.2 עם חקיקתו מחדש של חוק העזר, ומינוי של הממונה על המקלטים יבוצעו הביקורות השוטפות במקלטים הפרטיים המשותפים.

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת – ממונה המקלטים יממש תוכנית ביקורות שוטפות שתאושר ע"י מנכ"ל המועצה.

נספח א' - סטטוס מקלטים ציבוריים - מדגם הביקורת

מקלט 6 א.תעשיה רוני שלטים	מקלט 4 א.תעשיה מוסך לחמי	מקלט 9 קיטרינג מפעל חסד קריה חסידיית	מקלט 10 הלבשה פלוס מרכז להלבשה והנעלה חסידיית	מקלט 11 קריה חסידיית יד שרה	מקלט 29 האירוס מול מדא	מקלט 28 שלמה בן יוסף	מקלט 61 ליד לשכת תעסוקה	מקלט 65 ירושלים	מקלט 19- האשל	מקלט 17 א- חוני המעגל 37	הבדיקה / המקלט
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	שילוט הכוונה ברדיוס 15 מטר
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	שלט בכניסה מחזיק מפתחות (שם טלפון כתובת)
X	X	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	דרכי גישה פנויות לכניסה וליציאות החירום
✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	מיכלי גז במרחק של פחות מ 3 מטר מהמקלט
✓	✓	✓	✓	✓	X	?	X	X	✓	✓	תקינות תאורה- לבדוק בערב
X	X	✓	X	X	✓	?	✓	✓	✓	X	מקלט נקי וחופשי מכל חפץ שעלול להפריע שימוש בכל שטח המקלט
?	X	✓	✓	✓	X	?	✓	✓	✓	✓	שלמות קירות, תקרה ורצפה- חשיפת זיון, סדקים, התרופפות בטון, רטיבות, שברים במדרגות וריצוף. סיוד וצביעה קירות ותקרה.
X	X	✓	✓	✓	X	?	X	X	X	✓	שאיבת מקלט, ניקיון והזמנת מהנדס לבדיקת הבעיה.
?	?	?	X	✓	X	?	✓	?	✓	X	"בדיקת אטימות למקלטים" על ידי צביעת האטם ובדיקת העברת צבע למשקוף.

?	?	✓	✓	✓	✓	?	✓	X	✓	✓	חלודה < התפוררות מתכת
?	?	✓	✓	✓	✓	?	✓	✓	✓	✓	יציבות מעקות וסולם יציאת חרום.
?	X	✓	✓	✓	X	?	X	X	✓	X	מים בצנרת/טפטוף/נזילות
?	?	✓	X	✓	✓	?	X	?	X	X	מיכל שתיה pvc תקין + ברז מיכל תקין
?	?	?	✓	?	אין	?	?	?	?	?	משאבות שפכים- האם נבדקה ותקינה?
?	X	✓	✓	✓	X	?	X	X	X	✓	חשמל- לבדוק אור וכוח
?	?	✓	✓	✓	✓	?	?	X	?	✓	מאורים נבדקים ותקינים?
X	X	X	X	✓	X	X	X	X	X	X	טלפון וקו טלפון
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	אנטנה לטלויזיה ורדיו. נק' אינטרנט
X	?	✓	✓	✓	חלקי	?	חלקי	✓	✓	✓	שילוט פלסטיק בובה- כניסה למקלט, יציאת חרום, מפסקים שקעים, לוח חשמל, טלפון, טלויזיה רדיו, משאבה, שירותים כוורים מי שתי עזרה ראשונה, ציוד כיבוי
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	ציוד לפי תוספת שניה לתקנות התגוננות אזרחית ציוד ושילוט במקלטים

פרק ב'

דוח ביקורת בנושא:

המוקד העירוני 2019

1.1 כללי**1.2 מבוא**

המוקד העירוני מהווה נדבך שירות מרכזי בבניין הקשר החוצה- בין הרשות לתושב ופנימה- בתוך הרשות, בין יחידותיה והנהלתה.

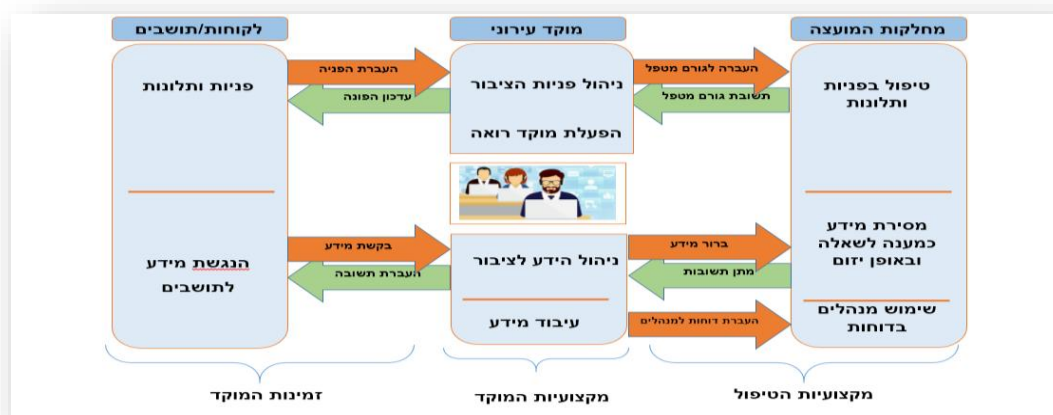
המוקד הוא למעשה יחידת שליטה ובקרה עירונית המפקדת על מענה לפניות התושבים שעניינם קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית וכן דיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של הרשות.

המוקד משמש ערוץ לצבירת ידע מוניציפלי וארגוני רב ערך לתהליכי קבלת החלטות וניהול מיטבי.

עיקר פעולתו של המוקד מתרחשת בשעות שגרה ורגיעה, אך חזקתו מתבטאת ביכולת להגיב במהירות וביעילות באירועי חירום הן בזמן שגרה והן בעתות מלחמה.

1.3 מטרות המוקד העירוני⁴

- לשמש כתובת מקצועית המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע- במצב רגיעה ובמצב חירום.
- לנתב את פניות התושבים אל בעלי התפקיד הייעודיים ברשות ולעקוב אחר הטיפול בהן.
- לאתר עיכובים בטיפול בזמן אמת ולפעול לזירוז הטיפול.
- לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות המענה הניתן לתושב באמצעות יחידותיה וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון של התושב בתחומי הטיפול השונים, כפי שהם מובאים לידיעתו.
- לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.

1.4 מעגל הטיפול בפניות המוקד העירוני

⁴ מתוך חוברת ההדרכה של משרד הפנים "ניהול המוקד העירוני" מאי 2017.

1.5 המוקד העירוני בחצור הגלילית

בעבר, המוקד העירוני התבסס על מוקדן אחד שענה לפניית התושבים וצפה ב-2 מצלמות שהיו פעילות במועצה.

בשנת 2015, במסגרת פרויקט "עיר ללא אלימות", הוקם בבניין המועצה מוקד אזורי שאמור היה לשרת מספר ישובים במרחב הגאוגרפי והתקבלו תקציבים לאיוש המוקד על ידי מנהל מוקד ו-4 מוקדנים. לאחר הקמת המוקד התברר שאין הסכמה של הישובים במרחב לקיומו של מוקד אזורי אך מכיוון שכבר הוקם המוקד, הסכים משרד הפנים לתקצב את איושו במהלך שנת 2015 כמוקד משולב. מוקד עירוני ו"מוקד רואה", הצופה במצלמות שהותקנו במסגרת פרויקט "עיר ללא אלימות".

החל משנת 2016, עם הקטנת התקצוב, המשיך המוקד לפעול באמצעות מנהל מוקד ו-2 מוקדנים.

בדצמבר 2018, החליטה הממשלה כי התוכנית למניעת אלימות ולמאבק בשימוש בסמים ובאלכוהול ברשויות מקומיות שגיבשה "הרשות למאבק באלימות, בסמים ובאלכוהול במשרד לביטחון הפנים", תחליף, החל מיום 1.1.2019, את תוכנית "עיר ללא אלימות" ואת תוכנית מציל"ה שהופעלו על ידי המשרד ברשויות מקומיות ואת התוכנית למאבק בסמים ובאלכוהול שהופעלו על ידי הרשות הלאומית למלחמה בסמים ושימוש לרעה באלכוהול ברשויות מקומיות טרם הקמת הרשות.

במסגרת התכנית החדשה, מינתה המועצה "מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי", אשר בין יתר תפקידיה, אחראית על פעילות המוקד העירוני.

1.6 מטרת הביקורת

לבחון את ניהול המוקד העירוני, את הטיפול בפניות התושבים, העברתן לגורמים המטפלים, מעקב ומתן תשובות לפונים וריכוז הנתונים הסטטיסטיים לשיפור התהליכים ברשות.

1.7 היקף הביקורת

הביקורת בחנה את פעילות המוקד העירוני במהלך שנת 2019.

1.8 חקיקה, תקינה נהלים והנחיות

- החלטת ממשלה 4388- עדכון תוכניות למניעת אלימות ולמאבק בסמים ובאלכוהול ברשויות המקומיות מיום 20/12/18.
- תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013
- מבקר המדינה- דוח בנושא "טיפול הרשויות המקומיות בתלונות ובפניות הציבור". 2010
- מבקר המדינה- דוח בנושא "איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות". 2016
- משרד הפנים- חוברת הדרכה בנושא "ניהול המוקד העירוני". מאי 2017.
- משרד הפנים- "ערוצי התקשורת עם הציבור בעידן הדיגיטלי" 2018
- משרד הפנים- תיאור תפקיד "מנהל מוקד עירוני"
- המשרד לביטחון פנים- "תורת ההפעלה של המוקד הרואה".

- המשרד לביטחון פנים- "פנקס כיס למוקדן "מוקד רואה". 2015

1.9 עיקרי הממצאים –

• היקף כח אדם אל מול המשימות

מהנתונים אשר הועברו לביקורת עולה כי בשנת 2019 נפתחו במערכת ניהול הפניות של המוקד 602 פניות, לפי החלוקה הבאה: 461 פניות במשמרת הבוקר, 129 פניות במשמרת הערב ו 12 פניות במשמרת לילה. (משמרת לילה פעלה רק בחלק מהשנה). ממוצע הפניות היומי למוקד (ל 2 המשמרות יחדיו) הוא כ 2.3 פניות ליום. מבדיקת יומן האירועים של "מוקד רואה"- מערכת מצלמות במעגל סגור של המועצה, עולה כי בחודשים ינואר-אוגוסט 2019 נרשמו במוקד 6 אירועים בלבד. כאשר ב- 5 אירועים מתוכם מדובר בבדיקה בדיעבד של המצלמות על ידי המשטרה בניסיון פענוח אירועים שאירעו בעבר ולנוכחות המוקדן במשמרת בזמן אמת לא הייתה השפעה זיהוי וטיפול באירוע.

• סמכויות ותפקידי מנהל המוקד

הביקורת מצאה פער בין הגדרות התפקיד הרשמיות של מנהל המוקד לבין תפקידו ואחריותו בפועל. בעקבות השינוי המבני שחל בניהול המוקד בשנת 2019, עברו סמכויות ניהול המוקד בפועל ממנהל המוקד לידיה של מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי. כלפי התושבים, למראית עין, לא חל שינוי ומנהל המוקד נשאר בהגדרתו באתר האינטרנט של המועצה כמנהל המוקד.

- **מדיניות-** המועצה לא קבעה מדיניות שירות למוקד העירוני הנגזרת מחזון הרשות ומהיעדים שהתוותה הנהלתה.

- **אמנת שרות-** המועצה לא קבעה אמנת שירות לתושב הכוללת זמני תקן, רמת שרות ומדדים לבחינת איכות השרות ולא פרסמה אותה לציבור.

בתאריך 08/05/2017 התקיימה ישיבה ראשונית של מנהלי מחלקות לקביעת זמני טיפול בפניות במוקד העירוני אך התהליך לא הסתיים; לא נקבעו זמני טיפול לכל המקרים הרלבנטים לפעילות המועצה, הזמנים שנקבעו לא הוזנו במערכת ניהול הפניות של המוקד ולא ידעו את הציבור לגבי אמנת השרות וזמני הטיפול להם מתחייבת המועצה. במערכת ניהול הפניות של המוקד מוזנים זמני טיפול שהגיעו עם התוכנה כברירת מחדל ואשר אינם תואמים לצרכי המועצה.

העדר קביעת זמני טיפול, הטמעתם במערכת הניהול ופרסומם לציבור פוגע ביכולת לנהל את המוקד ולשפר את השרות לציבור התושבים.

- **נהלים-** המוקד העירוני מתנהל ללא נהלי עבודה כתובים דבר העלול לפגוע בבהירות הנדרשת לגבי הנורמות וכללי העבודה המצופים.

מבדיקת הביקורת עולה כי עם הקמת המוקד לפני מספר שנים, נכתב נוהל מוקד עירוני אך הנוהל אינו מעודכן, לא מוכר למנהלת האכיפה ולא נעשה בו שימוש.

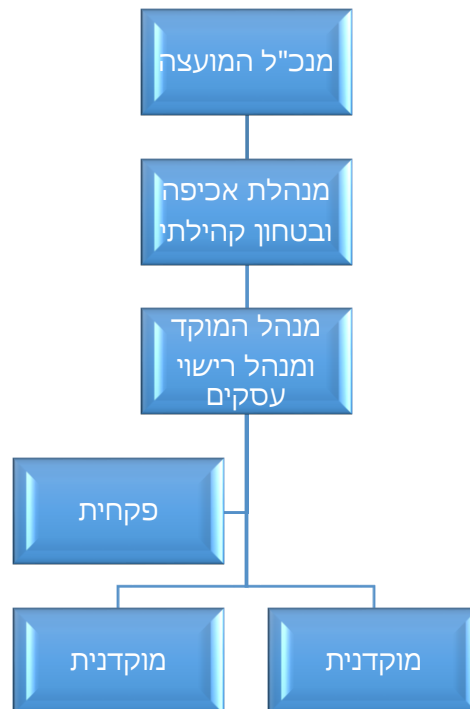
- **קבלת קהל-** בכניסה לבניין המועצה קיים דלפק קבלת קהל אשר מאויש על ידי מנהל המוקד. בהעדרו של מנהל המוקד אינו מוחלף על ידי המוקדן התורן והעמדה

נותרת לעתים לא מאויישת. בסמוך לדלפק לא קיים שילוט המסביר כי מדובר בעמדת קבלת קהל, לא מפורטות שעות פעילות השירות ולא מפורסמים דרכי התקשרות עם המוקד בהעדר שירות.

- **העדר נגישות לשירות** - לא קיימת דרך נגישה לדלפק קבלת הקהל במשרדי המועצה. בכניסה למועצה מדרגה בגובה 21 ס"מ המונעת גישה לבעלי מוגבלויות ורוחב דלת הכניסה לבניין פחות מ 80 ס"מ. לא קיימים תאי שירותים מוגנשים לבאים לבניין המועצה בניגוד לדרישה. בדלפק השירות לא הותקנה מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה, הכוללת מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות.
- לא קיימת בקרה של מנהל המוקד אחר כמות השיחות למוקד, זמני עומס ורגיעה ואיוש המוקד אינו מתבסס על נתון זה.
- נמצא כי המוקד מאויש 16 שעות ביממה במשך 5 ימים בשבוע- מיום א' ועד יום ה'. שיבוץ המותיר את התושבים ללא כל מענה במהלך הלילה ובסוף השבוע מצד אחד, ומצד שני הצורך במענה במהלך שעות הערב של מוקדן היושב במוקד העירוני מוטל בספק לאור מיעוט הפניות המתקבלות בשעות הערב.
- למרות שהמוקד עושה שימוש קבוע בטלפון סלולרי ייעודי, הוא לא פתח ערוץ תקשורת רשמי בווטסאפ ולא הזמין את התושבים להשתמש בערוץ זה.
- עם זאת, תושבים הפונים למוקד בטלפון, מתבקשים לעתים לשלוח למוקד בווטאפ צילומים ומסמכים נדרשים לשם טיפול בפנייתם.
- השימוש שעושה המוקד בתיבת דואר אלקטרוני חיצונית של חברת GMAIL במקום בתיבת דואר השייכת למועצה אינו תקין ופוגע ביכולת לשמר את המידע הארגוני ולבצע בקרה על פעילות המוקד.
- **אתר המועצה** - נמצא כי ההודעות ש"רצות" באתר המועצה ובאפליקציה נכתבו בתאריך 03/01/2019. המשמעות היא כי לא נעשה שימוש בכלי זה במשך השנה האחרונה וכי כל הנכנס לאתר המועצה ולאפליקציה רואה מידע לא עדכני ולא רלבנטי.
- בדף דיווח למוקד באתר המועצה לא נמצאו דרכי דיווח נוספים הקיימים לצורך יצירת קשר ודיווח למוקד כגון מספר טלפון ואי מייל.
- **נגישות האתר לאנשים עם מוגבלויות** - מבדיקה מדגמית של מסמכים באתר המועצה, שנעשתה על ידי עמותת "נגישות ישראל" באוקטובר 2019, עולה כי למרות שלפי תקנה 35 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013, קיימת חובה להנגשת האתר, לרבות המסמכים שבו, העמותה מצאה כי המועצה לא מקפידה להנגיש את המסמכים אותה היא מעלה לאתר.
- **שימוש באפליקציה** - הביקורת מצאה כי למרות שהאפליקציה הותקנה לפני יותר משנה ופועלת באופן תקין, המאפשר שליחת הודעה על ידי התושב, העברתו לגורם המטפל ומעקב יעיל של המוקד, נכון למועד הביקורת (דצמבר 2019), המועצה עדיין

- לא השיקה את האפליקציה ולא הזמינה את התושבים להשתמש בה. (נכון להיום הורידו את האפליקציה לא יותר מ- 50 תושבים). מעבר לכך, האפליקציה הישנה, אותה הורידו, בין 500 ל- 1,000 תושבים (לפי הרישומים של חברת "גוגל"), עדיין נמצאת באתרי האפליקציות וניתן להורידה, למרות שכבר לא ניתן לעשות בה שימוש.
- **הכשרה ופיתוח מקצועי**- צוות המוקד עבר השתלמות מוקדנים בשנת 2016 על ידי פיקוד העורף ומאז לא עבר רענונים והכשרות נוספות. מנהל המוקד ומנהלת האכיפה לא בנו תוכנית עבודה ברורה העוסקת בתחום ההכשרה והלמידה, והמפרטת את תחומי הנושאים הנלמדים, את זהות הנציגים שצריכים להשתתף בה ואת המועדים המתוכננים.
 - **העדר מדדים להערכת ביצועי המוקד וביצועי יחידות המועצה**- הנהלת המועצה ומנהל המוקד לא קבעו מדדים להערכת ביצועים לניטור רמת השירות והמקצועיות המאפיינת את עבודתם של נציגי השירות במוקד אל מול לקוחותיהם בתוך הרשות ומחוצה לה, המאפשרים לייצר תמונת מצב נוכחית ולבנות תהליכים של שיפור מתמיד.
 - הנהלת המועצה לא קבעה מדדים לבחינת הביצועים של יחידות המועצה השונות והערכת רמת השירות והמקצועיות של היחידות אל מול המוקד העירוני ואל מול התושב.
 - המועצה אינה יוזמת עריכת סקרי שביעות רצון מפעילות המוקד ומאיכות המענה והשרות שנותנת המועצה לפונים למוקד. במערכת ניהול המוקד אמנם קיים סקר שביעות רצון הנשלח אוטומטית לפונים (התקבלו עד מועד הביקורת 18 משובים בלבד) אך מנהלי המוקד לא קוראים את המשובים המתקבלים ולא מפיקים מהם לקחים לשיפור.
 - **ממשקי עבודה ועדכון**- מנהלת האכיפה והבטחון הקהילתי מדפיסה אחת לשבוע דוח של פניות פתוחות ויושבת בימי רביעי עם מנהלי המחלקות לברור הפניות הפתוחות וסגירתן. רוב הפניות נסגרות במערכת במהלך הפגישה (הפניה טופלה אך לא עודכן המוקד על כך ולא נסגרה במערכת בזמן) והיתר נשארים לטיפול מנהל המחלקה אשר דואג לטפל ולסגור במהלך הימים הבאים. תהליך זה מיותר כיוון שמערכת ניהול הפניות מאפשרת לכל גורם מטפל לסגור את הפניה דרך האפליקציה במכשיר הסלולרי שלו בזמן אמת מייד בגמר הטיפול, וכך זמני הטיפול הרשומים במערכת ישקפו את זמן הטיפול האמיתי בפניה.
 - **עיבוד מידע ככלי ניהול לבעלי תפקידים במועצה**- למרות שלמערכת ניהול הפניות של המוקד יש יכולת להפיק דוחות תקופתיים בחיתוכים שונים ובאופן אוטומטי, המוקד אינו עושה שימוש ביכולות המערכת וכתוצאה מכך, הנהלת המועצה ומנהלי המחלקות אינם מקבלים דוחות אשר היו יכולים לתרום להם בקבלת תמונת מצב של פעילות המוקד ושל פעילות המחלקות אשר היתה עוזרת להם בקבלת החלטות בניהול המועצה.

- **מעבר המוקד משגרה ליחירום** - מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי מחוברת לקבוצות עדכון בזמן אמת של פיקוד העורף ומקבלת התראות לגבי מצבי חירום. לדברי מנהלת האכיפה והביטחון הקהילתי לא קיים נוהל רשותי המגדיר ומסדיר את הפעולות הדרושות למעבר המוקד ממצב שגרה למצב חירום.
- מוקד החירום של המועצה נמצא במרכז ההפעלה במקלט מתחת לספריה העירונית. בסיוור שערכה הביקורת במוקד החירום נמצא כי עמדות המחשב אינן מוגדרות ואינן מחוברות למערכות המחשוב של המועצה וכמו כן, בעת הסיוור לא היה אינטרנט במוקד.
- מוקד החירום ומרכז ההפעלה כולו מחוברים לשרתי המחשבים של המועצה, הנמצאים בבניין המועצה, באמצעות סיב אופטי. במקרה של פגיעה ישירה או הפסקת חשמל בבניין המועצה בשעת חירום, תפגע בצורה קשה היכולת לגשת אל מערכות המחשוב של המועצה והיכולת לתפקד בשעת חירום.
- על פי דוח מבקר המדינה בנושא "תפקודן של הרשויות המקומיות בעת מלחמה" במסגרת בדיקת הערכות העורף ותפקודו במלחת לבנון השנייה, מציין כי "ההערכה המקובלת היא שיש להגדיל את המוקד לפי עשרה מגודלו בימי רגיעה וכן כי על הרשות להיערך למתן מענה בהיקף הנע בין פי 5 עד פי 10 מהמצב ברגיעה". הביקורת ביקשה לקבל את ציוות אנשי המוקד בחירום ולא קיבלה את הנתונים.

מבנה ארגוני וכוח אדם**2.1 המבנה הארגוני-** להלן המבנה הארגוני החדש של המוקד העירוני בחצור הגלילית:**2.2 תפקיד ואחריות מנהל המוקד-**

האגף לכוח אדם ושכר ברשויות המקומיות במינהל השלטון המקומי במשרד הפנים הגדיר את תפקידו של מנהל המוקד העירוני בצורה הבאה:

ניהול המוקד העירוני, ככלי ניהולי בידי הנהלת הרשות, האמון על מתן מידע ומענה ישיר לפניות התושבים.

תחומי האחריות של מנהל המוקד הן:

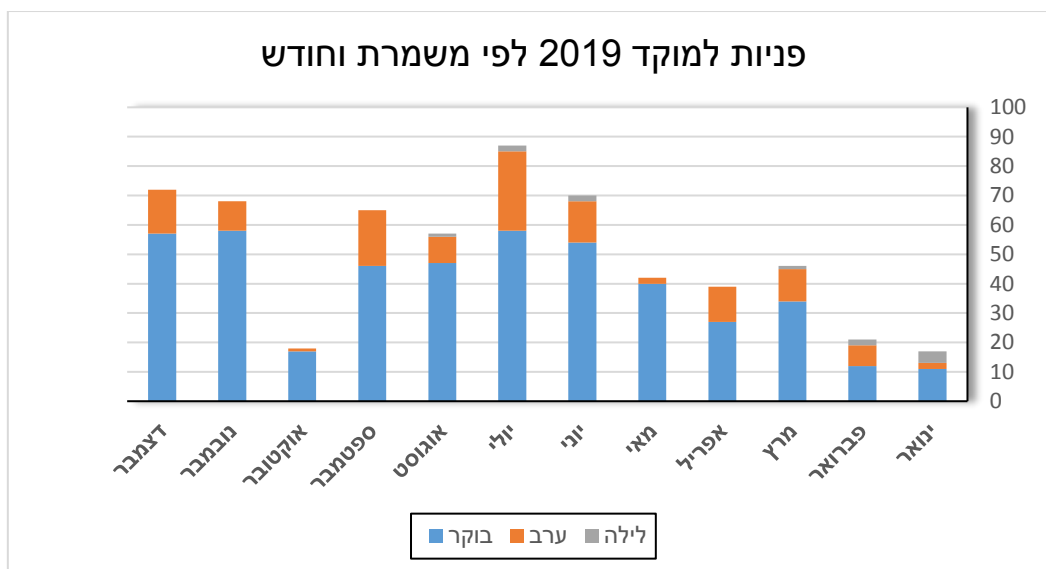
- ❖ ניהול מדיניות המוקד ככלי ניהולי בידי הרשות.
- ❖ ניהול המוקד בשגרה.
- ❖ ניהול המוקד בשעת חירום ובאירוע חירום.
- ❖ הגשת דוח תמונת מצב רשותית העולה מניתוח המידע המתקבל במוקד.
- ❖ בקרה ומשוב על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשות.
- ❖ ניהול צוות נציגי הרשות.

הביקורת בחנה את המבנה הארגוני של המוקד, את היקף משימותיו ואת סמכויות והכשרת מנהל המוקד.

ממצאי הביקורת

1. היקף כח אדם אל מול המשימות

מהנתונים אשר הועברו לביקורת עולה כי בשנת 2019 נפתחו במערכת ניהול הפניות של המוקד 602 פניות, לפי החלוקה הבאה: 461 פניות במשמרת הבוקר, 129 פניות במשמרת הערב ו 12 פניות במשמרת לילה. (משמרת לילה פעלה רק בחלק מהשנה). ממוצע הפניות היומי למוקד (ל 2 המשמרות יחדיו) הוא כ 2.3 פניות ליום.



מבדיקת יומן האירועים של "מוקד רואה"- מערכת מצלמות במעגל סגור של המועצה, עולה כי בחודשים ינואר-אוגוסט 2019 נרשמו במוקד 6 אירועים בלבד. כאשר ב- 5 אירועים מתוכם מדובר בבדיקה בדיעבד של המצלמות על ידי המשטרה בניסיון פענוח אירועים שאירעו בעבר ולנוכחות המוקדן במשמרת בזמן אמת לא הייתה השפעה זיהוי וטיפול באירוע.

2. כפיפות מנהל המוקד

על פי הגדרת התפקיד של מנהל המוקד העירוני, המופיעה ב"קובץ תיאורי התפקידים", שכתב האגף לכוח אדם ושכר ברשויות במשרד הפנים, מנהל המוקד צריך להיות כפוף למנכ"ל הרשות המקומית. השינוי הארגוני שבוצע במוקד, המכפיף את מנהל המוקד הקיים למנהלת אכיפה ובטחון, אשר כפופה למנכ"ל המועצה, עומד, לכאורה, בניגוד להגדרת התפקיד הרשמית.

מסמך "הנחיות בדבר תיאורי תפקידים בשלטון המקומי" שהוציא משרד הפנים, המבהיר ומנחה בנוגע לשימוש ב"קובץ תיאורי התפקידים", מציין כי "ניתן להאציל סמכויות ולהכפיף את בעל התפקיד למנהל זוטר יותר או להעביר בעל תפקיד ליחידה אחרת, ככל שהמבנה הארגוני של הרשות מצדיק זאת וככל שאין בכך כדי לסתור את הדרישות הבאות: דרישה חוקית, הנחית המשרד המקצועי הרלבנטי וניגוד עניינים."

מכאן שהמבנה הארגוני החדש, בו מנהל המוקד כפוף למנהלת אכיפה ובטחון קהילתי, ולא ישירות למנכ"ל המועצה, הוא מבנה תקין.

3. סמכויות ותפקידי מנהל המוקד

הביקורת מצאה פער בין הגדרות התפקיד הרשמיות של מנהל המוקד לבין תפקידו ואחריותו בפועל. בעקבות השינוי המבני שחל בניהול המוקד בשנת 2019, עברו סמכויות ניהול המוקד בפועל ממנהל המוקד לידיה של מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי. כלפי התושבים, למראית עין, לא חל שינוי ומנהל המוקד נשאר בהגדרתו באתר האינטרנט של המועצה כמנהל המוקד.

המלצות הביקורת

1. לאור מספר הפניות המועט למוקד ומספרם הזניח של אירועי "מוקד-רואה", יש לבחון העברת חלק ניכר מפעילות המוקד אל שרות חיצוני של מענה טלפוני והשאת דלפק קבלת קהל בשעות מוגדרות. העברת פעילות קבלת הפניות אל מוקד חיצוני תוך מיצוי יכולות מערכת ניהול הפניות הקיים במועצה (כולל, בין היתר, עידוד השימוש באפליקציה וכן, קבלת פניות ישירות אל הגורם המטפל וסגירתם על ידי הגורם המטפל מיד לאחר הטיפול) והמשך בקרה ומעקב של מנהלת האכיפה ובטחון קהילתי, יכולים לחסוך עלויות רבות למועצה מבלי לפגוע באיכות השרות לציבור.
2. בהמשך לשינוי המבני שנעשה בניהול המוקד העירוני, יש להגדיר בכתב את התפקידים והאחריות של בעלי התפקידים במערך ולעדכן את אתר האינטרנט בהתאם, במידת הצורך.

תגובת המבוקרים

מנהל המוקד

בביקורת זו, ובהתאם לתפקידו על פי חוק, המבקר בודק, מעיין ובוחן מצב ועובדות הקיימים בפועל. וממבט זה המלצות הביקורת הנ"ל נראות הגיונות ומתקבלות על הדעת. מאידך, באם יילקח בחשבון את הסיבות והגורמים העומדים אחרי מצב ועובדות האלה, כמו, לדוגמא, חוסר תקציב ואי-פרסומה והשקה לציבור הרחב של האפליקציה, לא ברור שהעברת "חלק ניכר מפעילות המוקד" למוקד טלפוני חיצוני, פרט לסגירת המוקד הקיים באופן מעשי, תועיל רבות, כי יחד עם צמצום פוטנציאלי בעלויות כוח-אדם, יידרש תקציב קבוע ולכאורה לא קטן לתשלום תמורה לכל גורם חיצוני, ובנוסף – ואולי אפילו יותר משמעותי- כל עיכוב/עצירה

בתשלום לספק מכל סיבה שהיא יכולים להוביל להפסקת השירות באופן זמני ואפילו קבוע, ומצבים כאלה כן התרחשו בעבר במועצה המקומית בגין בעיות כספיות ועמידה בהתחייבויות כלפי ספקים. בנוסף על כך, נשאלת השאלה באם מצבת כוח האדם הנוכחית באגפים השונים ברשות מסוגלים לעמוד בטיפול בריבוי הפניות (ובכל שעות היממה) שכנראה יגיעו דרך מוקד טלפוני כזה. יתכן ותידרש תוספת כוח-אדם משמעותית, דבר שגם אינו מובן מאליו מבחינה המצב הכספי של הרשות.

מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי

כממונה על הביטחון קהילתי במועצה המקומית באחריותי לתכלול, לבנות ולבסס את התשתית היישובית באמצעות ארגון, תיאום וריכוז הפעולות הנדרשות להפעלה של השירות לתושב. ישיבה עם המנהלים הרלוונטיים ווידוי סגירת פניות במערכת המוקד מתבצעת מתוקף אחריותי בתיאום וביסוס. בפועל, גרשון מנהל את המוקד העירוני ואף נמצא פיזית במוקד. לאור הנ"ל, אין צורך בהגדרה מחדשת של התפקידים וכן בעדכון אתר האינטרנט.

תגובת מנכ"ל המועצה

1. הנושא ייבחן- על פניו נראה כי העברת חלק מפעילות המוקד לשירות חיצוני, תיקר את עלויות התפעול מחד ולא תביא לשירות טוב יותר לתושב. המוקד בתצורתו הנוכחית משתנה ומשתפר באופן משמעותי וימשיך לעשות כך תוך למידה מתמשכת ויישום לקחים במקביל לשינויים בעתיד הקרוב וחיזוק הציר הדיגיטלי ברשות (קליטה של צוער לתפקיד עוזר מנכ"ל לפיתוח ארגוני ודיגיטציה).
2. השינוי הארגוני והיקף משימות המוקד נמצא עדיין בעיצומו – עם סיום השינוי יוגדרו התפקידים והאחריות של בעלי התפקידים במוקד.

3. מדיניות, נהלי עבודה ואמנת שרות

כדי לבנות מוקד עירוני שעומד בסטנדרט שירות גבוה ומספק ללקוח חוויה של שירות איכותי לאורך זמן, מנהל המוקד נדרש להגדיר, לצד הנהלת הרשות ומנהלי האגפי והמחלקות, את עקרונות השירות המנחים ולעדכן אותם מזמן לזמן בהתאם לשינויים המתרחשים בסביבה השירותית, הארגונית, הדיגיטלית והטכנולוגית שהם פועלים בה.

1. **מדיניות השירות** – על מדיניות השירות להיגזר מחזון הרשות ומיעדים שהתוותה הנהלתה. המטרה היא להשיג הגדרה ברורה של הכללים המנחים שהמוקד העירוני מתחייב לפעול על פיהם. הגדרת המדיניות נותנת מענה לשאלות הבאות: מה יהיה ייעודו העיקרי של המוקד? מיהם לקוחותיו? אילו שירותים הוא יספק? באילו תחומים הוא ישמש "תחנה סופית" לפונים אליו ובאילו תחומים ישמש גורם מנתב, מפקח ומבקר? מה יהיו גבולות אחריותו ומה תהיינה סמכויותיו? מיהם הגורמים האחרים בארגון שהמוקד יהיה קשור אליהם בעבודתו וכיצד יבואו קשרים אלה לידי ביטוי? ועוד. התשובות לשאלות אלה ישמשו בסיס לקבלת החלטות אופרטיביות הנוגעות למבנה הארגוני של המוקד, הטכנולוגיות שיידרשו לתפקודו היעיל והאפקטיבי, מאפייני כוח האדם שיועסק בו וההכשרה שתידרש להם ויסייעו להגדרתם של נהלי עבודה ברורים.

2. **אמנת שירות** - אמנה לאיכות השירות מגדירה בפומבי את מחויבותו הכוללת של הארגון לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצרכי הלקוחות, והיא מציינת את זמני התקן ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים. בכך מתאפשר לציבור לדעת את איכות השירותים שהוא זכאי לצפות לה.

בדוח ביקורת בנושא "איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות" ציין מבקר המדינה, כי יש חשיבות רבה לקיומה של אמנת שירות ברשויות המקומיות וכי עליהן לקבוע אמנות שירות הכוללות מדדים לאיכות השירות ולפרסמן לציבור, על מנת לייעל את השירות, לשפר את איכותו ולהגביר את אמון הציבור.

3. **נהלי עבודה** - הללו מייצרים את המסגרת התפיסתית ואת גבולות הפעולה הברורים של עובדי המוקד העירוני ושותפי התפקיד שלהם ביחידות השונות. הגדרתם מאפשרת תיאום ציפיות באשר לאופן ההתנהגות המצופה מנותן השירות הן באשר להתנהלות אל מול התושב, הן באשר להתנהלות אל מול שותפי התפקיד ו/או הלקוחות הפנימיים בתוך הרשות, והן באשר לעמיתיו במוקד העירוני. כדי שיהיה אפשר להשתמש היטב בנותני השירות יש להגדיר באופן ברור מאוד את הנורמות ואת כללי העבודה הנדרשים מהם (אורך המשמרת, תלבושת, אופן העברת משמרת, דרך קביעת משמרות, כללי מותר ואסור בשיחה עם לקוח, כללי מותר ואסור בשיחה עם נציג המחלקה, אופן קביעת חופשות וכו'). יש להסדיר את הללו באמצעות נהלי עבודה כתובים שיועברו לכל עובד חדש במוקד.

עבודה לפי נהלי עבודה כתובים מובילה לתפיסה שירותית אחידה, המאפשרת לכל אחד מהגורמים האמונים על מתן שירות ברשות להבין את התוצאות המצופות ממנו ואת האמצעים העומדים לרשותו כדי לאפשר את פעולתו המיטבית של המוקד העירוני.

ממצאי הביקורת

- **מדיניות-** המועצה לא קבעה מדיניות שירות למוקד העירוני הנגזרת מחזון הרשות ומהיעדים שהתוותה הנהלתה.
- **אמנת שרות-** המועצה לא קבעה אמנת שירות לתושב הכוללת זמני תקן, רמת שרות ומדדים לבחינת איכות השרות ולא פרסמה אותה לציבור. בתאריך 08/05/2017 התקיימה ישיבה ראשונית של מנהלי מחלקות לקביעת זמני טיפול בפניות במוקד העירוני אך התהליך לא הסתיים; לא נקבעו זמני טיפול לכל המקרים הרלבנטים לפעילות המועצה, הזמנים שנקבעו לא הוזנו במערכת ניהול הפניות של המוקד ולא ידעו את הציבור לגבי אמנת השרות וזמני הטיפול להם מתחייבת המועצה. במערכת ניהול הפניות של המוקד מוזנים זמני טיפול שהגיעו עם התוכנה כברירת מחדל ואשר אינם תואמים לצרכי המועצה. העדר קביעת זמני טיפול, הטמעתם במערכת הניהול ופרסומם לציבור פוגע ביכולת לנהל את המוקד ולשפר את השרות לציבור התושבים.
- **נהלים-** המוקד העירוני מתנהל ללא נהלי עבודה כתובים דבר העלול לפגוע בבהירות הנדרשת לגבי הנורמות וכללי העבודה המצופים. מבדיקת הביקורת עולה כי עם הקמת המוקד לפני מספר שנים, נכתב נוהל מוקד עירוני אך הנוהל אינו מעודכן, לא מוכר למנהלת האכיפה ולא נעשה בו שימוש.

המלצות הביקורת

- 3.1 לקבוע מדיניות שירות לפעילות המוקד העירוני אשר תביא ליישום חזון המועצה והשגת היעדים שהתוותה הנהלתה.
- 3.2 לפעול לניסוח אמנת שרות לתושב הכוללת זמני תקן, רמת שרות ומדדים, להטמיעה במערכת ניהול המוקד, לפרסמה לתושבים ולבחון באופן שוטף עמידה של המועצה ומחלקותיה בזמני הטיפול שנקבעו.
- 3.3 לעדכן את נהלי עבודה המסדירים את הפעילות השוטפת של המוקד ואת דרכי התקשורת שלו עם התושבים ועם נותני השרות במועצה ולהבטיח כי עובדי המוקד מכירים את הנוהל ופועלים על פיו.

תגובת המבוקרים**מנהל המוקד**

אינני מקבל את ממצאי הביקורת כפי שהם מיוצגים, כי משתמע מכך שהמוקד הוקם והופעל מלכתחילה "אד הוק" ללא מחשבה תחילה. נוהל כן נקבע, המוקדנים עברו השתלמויות בתחום העירוני ותחום "עיר ללא אלימות", וגם הכשרת פיקוד העורף בתפקוד מוקד עירוני ומוקדיו בשעת חירום.

יש לציין שהשינוי במצבת כוח-האדם במוקד עצמו, הן בצמצום צוות המוקדנים המקורי והן בתוספות והורדות כוח אדם לתקופות קצרות ובלי לדעת את אורכן, שינוי גברא ושנויים במבנה

מחלקות כמו הטכנית וחזות העיר, החלפת אפליקציות לניהול מוקד עירוני משנת 2016 כבר פעמיים ושינויים במבנה הארגוני של המוקד המתואר בסעיף ראשי 2 לעיל מהווים את הסיבות שהובילו לכך שהנוהל/נהלים שובשו ללא הכר.

מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי

המוקדניות המתפעלות את המוקד, עברו השתלמויות בתחום העירוני ותחום "עיר ללא אלימות", וגם הכשרת פיקוד העורף בתפקוד מוקד עירוני ומוקדיו בשעת חירום. השינוי במצבת כוח-האדם במוקד הוא בצמצום צוות המוקדנים המקורי. בפועל, אמנם אנוכי מנהלת ביטחון קהילתי אינני מעורה בנהלים הכתובים אך המוקדניות ומנהל המוקד כן מכירים אותם ועובדים על פיהם. בהיותי אחראית על פעילותו התקינה של המוקד העירוני אדאג להתעדכן גם בנהלים ואם אראה צורך אף לשנותם/לחדד אותם.

תגובת מנכ"ל המועצה

- ייכתב מסמך הפעלה למוקד העירוני ע"י מנהלת תחום רישוי עסקים ופיקוח ובו יינתן מענה כולל לנושאים הבאים:
1. עם סיום השינוי הארגוני וקליטת צוער להובלת תחום הדיגיטציה ברשות יוגדרו התפקידים והאחריות של בעלי התפקידים במוקד תחת מסמך הפעלה שיביא ליישום חזון המועצה בפעילות המוקד.
 2. מנהלת תחום רישוי עסקים ואכיפה, תשלים במסגרת מסמך ההפעלה גם פרק של אמנת שירות וקביעת מדדים בשיתוף פעולה עם מנהלי המחלקות הרלוונטיים בדגש על חזות העיר והטכני.
 3. יוגדר פרק של נהלי עבודה ודרכי התקשרות עם התושב.

4. זמינות המוקד ודרכי פניה אליו**שעות פעילות המוקד-**

המוקד העירוני של חצור הגלילית פועל 5 ימים בשבוע, מיום א' עד יום ה' 16 שעות ביממה.

המוקד פועל בשני משמרות, כדלהלן:

07:00-15:00 משמרת בוקר

15:00-23:00 משמרת ערב

ביום שישי וביום שבת המוקד אינו פועל ואין העברת שיחות לכוננים או למוקד גיבוי.

ערוצי תקשורת - הגדרה ברורה של דרכי ההתקשרות של הלקוח עם המוקד ושל האמצעים שיאפשרו למוקד ללמוד על צרכיו של הלקוח ולהתאים לו ככל האפשר את השירות הספציפי הנדרש לו. התפתחות הכלים הטכנולוגיים והדיגיטליים עוררה ציפייה של הלקוחות להיות מסוגלים לתקשר עם המוקד בכל זמן ומכל אמצעי טכנולוגי זמין המצוי בידם (טלפון, מייל, צ'אט, הודעות טקסט, וואטסאפ, אפליקציה, רשתות חברתיות ועוד...). אך לא זו בלבד, הם מצפים שצניגי השירות יכירו אותם ואת הצרכים שלהם וידעו להתאים להם את המענה הניתן - אם פונה מתקשר הוא מצפה שנדע מיהו ולא נצטרך לשאול שוב ושוב לפרטיו האישיים. אם כבר פנה בנושא מסוים הוא מצפה שנדע זאת ונוכל להתייחס לצורך שלו בפנייה נוספת, שנעדכן אותו בזמן אמת מהו סטטוס הטיפול בפנייתו ונשלח לו הודעות יזומות שנוגעות לו באופן ספציפי במקרים רלוונטיים. על הרשות לאפשר ללקוחות לבחור בערוצי התקשרות המועדפים עליהם, לשפר את חוויית הלקוח בכל ערוץ שבו הם בוחרים להתקשר ולוודא שבכולם יוכל לקבל מענה איכותי מותאם.

הביקורת בדקה את זמינות המוקד וערוצי התקשורת אליו.**ממצאי הביקורת****4.1 קבלת קהל-**

- 4.1.1 בכניסה לבניין המועצה קיים דלפק קבלת קהל אשר מאויש על ידי מנהל המוקד. בהעדרו של מנהל המוקד אינו מוחלף על ידי המוקדן התורן והעמדה נותרת לעתים לא מאוישת.
- 4.1.2 בסמוך לדלפק לא קיים שילוט המסביר כי מדובר בעמדת קבלת קהל, לא מפורטות שעות פעילות השירות ולא מפורסמים דרכי התקשרות עם המוקד בהעדר שירות.
- 4.1.3 **העדר נגישות לשירות-** בתקנות התכנון והבנייה נקבעו ההתאמות הנדרשות בבניין לשם הנגשתו לאנשים עם מוגבלויות, ובהן הקצאת מקומות חניה נגישים לנכים, הקמת דרך נגישה, הנגשת הכניסה לבניין והבניין עצמו והתקנת תאי שירותים ייעודיים לנכים.

- בתקנות התכנון והבנייה נקבע כי "הכניסה הקובעת" לבניין תהיה נגישה לנכים. עוד נקבע כי כניסה נגישה לנכים תהיה "במפלס הרחובות או שתוביל אליה דרך ששיפועה אינו גדול מ-5%, ואולם אם שיפוע הדרך גדול מ-5% תהיה הכניסה לבניין באמצעות כבש (רמפה)", לפי התנאים שנקבעו בחלק 2.
- בתקנות התכנון והבנייה נקבע כי בכל כניסה נגישה תימצא דלת ברוחב התואם לתקן, דהיינו ברוחב שלא יקטן מ-80 ס"מ, כי רוחב דלתות הפנים בבניין ציבורי המיועדות לשימוש הקהל לא יפחת מ-80 ס"מ, וכי הגישה לחלקי הבניין השונים תהיה באמצעות מעלית, או באמצעות כבש ששיפועו לא יעלה על 8%. בכבש ששיפועו יותר מ-5% יותקנו בתי אחיזה.
- בתוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה נקבע כי גובה המדרגה לא יהיה נמוך מ-10 ס"מ ולא יעלה על 17.5 ס"מ, והבדל הגובה בין מדרגות באותו הגרם לא יעלה על 5 מ"מ במדרגות סמוכות ועל 10 מ"מ בין המדרגה הגבוהה ביותר לנמוכה ביותר.
- בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013 נקבע כי בעמדת שירות פתוחה או בעמדת שירות סגורה שקיימת בה מחיצה חלקית בין פני נותן השירות למקבל השירות, אחת לפחות מכל סוג שירות שניתן במקום, תימצא מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה, הכוללת גם מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות.

מבדיקת הביקורת עולה:

- 4.1.4.1 לא קיימת דרך נגישה לדלפק קבלת הקהל במשרדי המועצה. בכניסה למועצה מדרגה בגובה 21 ס"מ המונעת גישה לבעלי מוגבלויות ורוחב דלת הכניסה לבניין פחות מ 80 ס"מ.
- 4.1.4.2 לא קיימים תאי שירותים מונגשים לבאים לבניין המועצה בניגוד לדרישה.
- 4.1.4.3 בדלפק השרות לא הותקנה מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה, הכוללת מיקרופון חיצוני ואפשרות חיבור לאוזניות.

	
<p>העדר הנגשה לכבדי שמיעה העדר שילוט לגבי שעות פעילות עמדה לא מאויישת במהלך יום עבודה</p>	<p>מדרגה בכניסה למועצה המונעת נגישות לשירות</p>

4.2 מענה טלפוני-

4.2.1 באתר המועצה מפורסמים מספרי הטלפון הישירים של המוקד ושל מנהל המוקד.

4.2.2 כמו כן, ניתן ליצור קשר עם המוקד באמצעות שיחה למספר 106- **נמצא תקין.** משיחות אקראיות שערכה הביקורת בתאריכים שונים ובשעות שונות במהלך היום

4.2.3 נמצא כי המענה לשיחת הטלפון הוא מיידי ואדיב- **נמצא תקין.** לא קיימת בקרה של מנהל המוקד אחר כמות השיחות למוקד, זמני עומס ורגיעה ואיוש המוקד אינו מתבסס על נתון זה.

4.2.4 נמצא כי המוקד מאויש 16 שעות ביממה במשך 5 ימים בשבוע- מיום א' ועד יום ה'.

שיבוץ המותיר את התושבים ללא כל מענה במהלך בלילה ובסוף השבוע מצד אחד, ומצד שני הצורך במענה במהלך שעות הערב של מוקדן היושב במוקד העירוני מוטל בספק לאור מיעוט הפניות המתקבלות בשעות הערב.

4.3 שימוש ב"ווטסאפ"-

4.3.1 התפתחות הכלים הטכנולוגיים והדיגיטליים מעוררת ציפייה של התושבים להיות מסוגלים לתקשר עם המוקד בכל זמן ומכל אמצעי טכנולוגי זמין המצוי בידם. רשויות רבות החלו בפרסום מספר הטלפון הסלולרי של המוקד כערוץ תקשורת נוסף באמצעות אפליקציית "ווטסאפ".

 <p>1031 WhatsApp קריית ביאליק פונים לאוקף תליון 108 בגן מוטסאפ 0528-899899</p>	 <p>מוקד 186 גם בווטסאפ 058-5857186 תכניסו לאנשי הקשר</p>	 <p>מוקד 186 גם בווטסאפ 058-5857186 תכניסו לאנשי הקשר</p>
עידוד פניה למוקד בווטסאפ- קרית ביאליק	עידוד פניה למוקד בווטסאפ- חולון	עידוד פניה למוקד בווטסאפ- שדרות

למרות שהמוקד עושה שימוש קבוע בטלפון סלולרי ייעודי, הוא לא פתח ערוץ תקשורת רשמי בווטסאפ ולא הזמין את התושבים להשתמש בערוץ זה.

עם זאת, תושבים הפונים למוקד בטלפון, מתבקשים לעתים לשלוח למוקד בוטאפ צילומים ומסמכים נדרשים לשם טיפול בפנייתם.

4.4 שימוש בדואר אלקטרוני

באתר האינטרנט של המועצה מפורסמים פרטי הדואר האלקטרוני של המוקד ושל מנהל המוקד.

מוקד עירוני				
ניתן ליצור קשר עם המוקד העירוני מכל טלפון				
בעלי תפקידים ופרטי התקשרות				
שם	תפקיד	טלפון	נייד	אימייל
מוקד עירוני		04-6916977		mokedironihatzor@gmail.com
גרשון הריס	מנהל המוקד העירוני	04-6916999		Gershon@hatzorg.co.il

השימוש שעושה המוקד בתיבת דואר אלקטרוני חיצונית של חברת GMAIL במקום בתיבת דואר השייכת למועצה אינו תקין ופוגע ביכולת לשמר את המידע הארגוני ולבצע בקרה על פעילות המוקד.

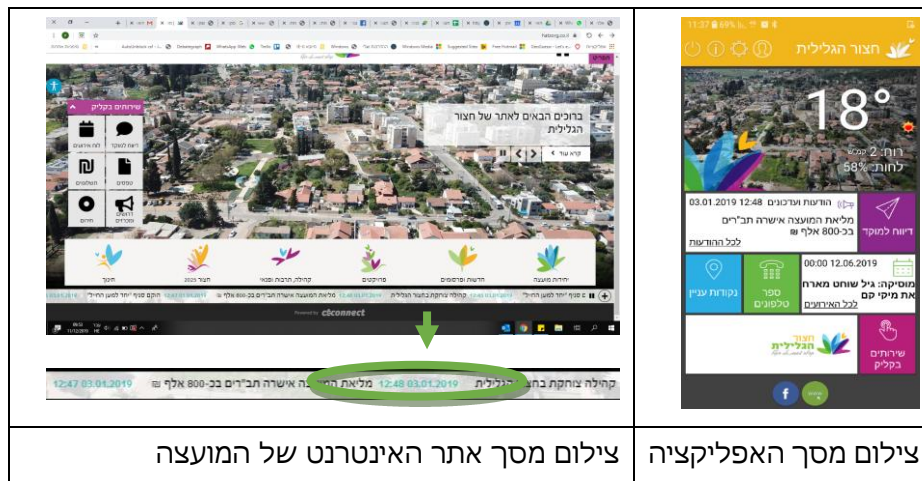
4.5 שימוש באתר האינטרנט של המועצה

למועצה אתר אינטרנט אשר הוקם ומתופעל על ידי חברת "סיטיקונקט בע"מ". אתר האינטרנט יכול לשמש כלי מעולה לקשר עם התושב, להעברת מסרים ועדכונים מהמועצה לתושבים וקבלת פניות של התושבים למועצה.

הביקורת בדקה האם המוקד העירוני עושה שימוש ראוי באתר האינטרנט להעברת מידע ועדכונים לתושבים וקבלת מידע ופניות מהתושבים.

4.5.1 במערכת ניהול אתר האינטרנט של המועצה קיים רכיב המאפשר כתיבת עדכונים והודעות לתושב, אשר "רצות" על גבי המסך בעת צפיה באתר ובאפליקציה של המועצה. הגישה לממשק עדכון ההודעות הוא פשוט ונגיש לכל מוקדן ולא דורש מיומנות גבוהה וזמן רב.

נמצא כי ההודעות ש"רצות" כעת באתר המועצה ובאפליקציה נכתבו בתאריך 03/01/2019. המשמעות היא כי לא נעשה שימוש בכלי זה במשך השנה האחרונה וכי כל הנכנס לאתר המועצה ולאפליקציה רואה מידע לא עדכני ולא רלבנטי.



צילום מסך אתר האינטרנט של המועצה

צילום מסך האפליקציה

4.5.2 באתר האינטרנט של המועצה קיים כפתור בולט בשם "דיווח למוקד", המפנה את הגולשים לדף "דיווח למוקד" הכולל טופס פניה אותו ממלא התושב ושולח דרך האינטרנט. בדף דיווח למוקד לא נמצאו דרכי דיווח נוספים הקיימים לצורך יצירת קשר ודיווח למוקד כגון מספר טלפון ואי מייל.

4.5.3 **נגישות האתר לאנשים עם מוגבלות** - בהסכם הקמת האתר, התחייבה חברת "סיטיקונקט בע"מ", כי "ממשק האתר והתכנים הכלולים בו יעמדו בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ובפרט בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשרות), התשע"ג-2013. הנגשת התכנים (לרבות קבצי טקסט, קול ווידאו)..". החברה מקבלת עבור ניהול תוכן האתר סכום חודשי של 1,667 ₪.

מבדיקה מדגמית של מסמכים באתר המועצה, שנעשתה על ידי עמותת "נגישות ישראל" באוקטובר 2019, עולה כי למרות שלפי תקנה 35 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשרות), תשע"ג-2013, קיימת חובה להנגשת האתר, לרבות המסמכים שבו, העמותה מצאה כי המועצה לא מקפידה להנגיש את המסמכים אותה היא מעלה לאתר.

4.6 שימוש באפליקציה

המועצה חתמה ביולי 2018 עם חברת "סיטיקונקט בע"מ" על הסכם להקמת מערכת ניהול פניות תושבים הכוללת, בין היתר, אפליקציה לטלפונים חכמים, המאפשרת לתושבים לפתוח פניה למוקד אשר מועברת לגורמים האחראיים במועצה תוך שהמוקד יכול לעקוב אחר הטיפול בה.

אפליקציה זו אמורה הייתה להחליף את האפליקציה הקודמת שהמועצה השיקה.

4.6.1 הביקורת מצאה כי למרות שהאפליקציה הותקנה לפני יותר משנה ופועלת באופן תקין, המאפשר שליחת הודעה על ידי התושב, העברתו לגורם המטפל ומעקב

יעיל של המוקד, נכון למועד הביקורת (דצמבר 2019), המועצה עדיין לא השיקה את האפליקציה ולא הזמינה את התושבים להשתמש בה. (נכון להיום הורידו את האפליקציה לא יותר מ- 50 תושבים).

מעבר לכך, האפליקציה הישנה, אותה הורידו, בין 500 ל- 1,000 תושבים (לפי הרישומים של חברת "גוגל"), עדיין נמצאת באתרי האפליקציות וניתן להורידה, למרות שכבר לא ניתן לעשות בה שימוש.

אפליקציה חדשה - עדיין לא הושקה	אפליקציה ישנה - לא פעילה אך ניתנת להורדה

4.7 שימוש פייסבוק

נמצא כי המועצה עושה שימוש מושכל בדף הפייסבוק שלה ומעדכנת דרכו את התושבים באופן שוטף ההודעות ועדכונים כגון סגירת ופתיחת צירים, הפסקות מים וכו'.

נמצא תקין.

המלצות הביקורת

- 4.1 יש לפרסם את שעות קבלת הקהל ואת דרכי ההתקשרות אל המוקד העירוני בסמוך לעמדת קבלת הקהל בכניסה למשרדי המועצה ובאתר המועצה.
- 4.2 יש לדאוג לאיוש עמדת קבלת הקהל בכניסה למשרדי המועצה בכל שעות קבלת הקהל.
- 4.3 על המועצה להנגיש את דלפק קבלת הקהל בהתאם לתקנות.
- 4.4 על מנהל המוקד לבדוק אחת לחודש את נתוני השיחות הנכנסות ולבחון לאורם את מערך המשמרות הנדרש במוקד.
- 4.5 על מנכ"ל המועצה לבחון מעבר של המוקד העירוני מ"מודל הפעלה באחריות תפעולית מלאה של הרשות" הנהוג כיום, (אשר אינו נותן מענה בלילה ובסוף שבוע ואינו יעיל מבחינת עלות תועלת במשך היום) ל"מודל תפעול חלקי או מלא בגיבוי חברת Call Center פרטית". שרות קבלת הודעות על ידי מוקד פרטי בסופי שבוע ובלילות, ישפר את

- השירות לתושב בסופי שבוע ויקטין את עלויות תפעול המוקד הנובעות מהעסקת מוקדנים במשמרת שניה.
- 4.6 הביקורת ממליצה לעודד תושבים לעשות שימוש באפליקציית הווטסאפ כערוץ נוסף לפניה למוקד שהוא זמין קל ונוח לתושבים ולמוקד.
- 4.7 יש להימנע משימוש בתיבות דואר פרטיות כחלק ממהלך הפעילות השוטף של המועצה בכלל ושל המוקד העירוני בפרט ולבצע את התקשורת עם התושבים באמצעות תיבת דואר היושבת על שרתי המועצה, המבטיחה את שימור הזיכרון הארגוני ומאפשרת ביצוע בקרה על התהליך.
- 4.8 על המוקד לעשות שימוש בממשק העדכון הידידותי של האתר ולעדכן בכל יום את ההודעות והעדכונים לתושב.
- 4.9 על המועצה לדרוש מחברת "סיטיקונקט בע"מ" להנגיש את כל המסמכים הקיימים באתר האינטרנט של המועצה בהתאם לדרישות התקנות, להקפיד להעלות מסמכים חדשים מוגשים, ולהעביר אליה דוח נגישות על ידי מומחה נגישות לקבלת תו/הצהרת נגישות, כפי שהתחייבה בהסכם.
- 4.10 הביקורת ממליצה להוסיף לדף "דיווח למוקד" באתר המועצה, בסמוך לטופס הדיווח גם את דרכי הדיווח וההתקשרות האחרים למוקד.
- 4.11 יש להשיק את האפליקציה החדשה ולעודד את התושבים לעשות בה שימוש ליצירת קשר מהיר ויעיל בין התושב למועצה. טרם ההשקה, יש לפעול להסרת האפליקציה הישנה מאתרי הורדות האפליקציות כדי למנוע בלבול של התושבים והורדת אפליקציה לא פעילה.

תגובת המבוקרים

מנהל המוקד

המלצה 4.4 : לא ניתן לשנות מערך המשמרות מדי חודש. אולם, יש להעיר שמערך המשמרות, דהיינו "בוקר" ו"צהריים", כן נקבע ע"י הנהלת המועצה לפי עומס הפניות שכן נבדק מדי חודש ע"י מנהלת האכיפה, יחד עם בדיקתה מול גורמים המטפלים והמוקדניות בגין פניות שטופלו ו/או עדיין פתוחות.

מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי

אשנב קבלת הקהל מאויש ע"י גרשון בהיותו מנהל המוקד ומנהל רישוי עסקים. בהיעדרותו, אמנם המוקדניות אינן יושבות ליד האשנב אך ערות למתרחש וניגשות לאנשים הפונים לאשנב. בהמשך לביקורת, יוצב שלט המפרט את שעות הקבלה במוקד.

מערך המשמרות, נקבע ע"י הנהלת המועצה לפי עומס הפניות (אף מצוין בדוח הנ"ל כי ישנו מעקב אחר הפניות). כמות הפניות בלילה אינה מצדיקה העסקת מוקד נוסף בימים אלו וכן אינה מצדיקה ויתור על משמרת בוקר/צהריים.

הנגישות לבניין המועצה אינה באחריות המוקד העירוני.

הודעות רצות באתר לא מופיעים מה-21/1/2020 ולכן אין רלוונטיות להערה זו.

המוקד העירוני הינו הכתובת לפניות התושבים וכן משמש כמוקד רואה ומתצפת על מסכי המצלמות. הפעלת אתר האינטרנט הינה באחריות הדוברות/תקשורת/מחשוב ואין כל סיבה שהמוקד העירוני יחל בתפעולו.

תגובת מנכ"ל המועצה

- 4.1 ההמלצה מקובלת ותיושם.
- 4.2 ההמלצה מקובלת ותיושם.
- 4.3 מענה להנגשת בניין המועצה נמצא בטיפול מהנדס המועצה.
- 4.4 במסגרת תוכנית לשדרוג מרכזיית הטלפון במועצה, תידרש התקנת מערכת לבקרת שיחות והפקת דו"חות, בעזרתה ניתן יהיה לנתח את מאפייני השיחות.
- 4.5 הנושא ייבחן – בעת הזו ובהיכרות עם מאפייני הרשות ותושביה, הפעלת המוקד בשעות הלילה ובסופי שבוע הינה לא נכונה בבחינת עלות / תועלת. במקרים דחופים או חריגים (המתרחשים לעתים רחוקות) התושבים פונים באופן ישיר למנהלים או לבעלי תפקידים זוכים למענה ושירות. בעתות חירום ניתן להפעיל את המוקד באופן רציף.
- 4.6 ההמלצה מקובלת – הרשות תרה אחר אופן קידום האפליקציה ועידוד השימוש ע"י התושבים. עם פיתוח תחום הדיגיטיזציה ברשות יוספו לאפליקציה שירותים "מיטיבים" עם התושב שיעודדו השימוש בה (הפקת אישורים, רישום, תשלומים וכו').
- 4.7 ההמלצה מקובלת – יוקמו תיבות דואר בהתאם לצרכי המוקד. חל איסור להשתמש בתיבות דואר פרטיות לצרכי המוקד.
- 4.8 ההמלצה מקובלת.
- 4.9 ההמלצה מקובלת.
- 4.10 ההמלצה מקובלת.
- 4.11 ההמלצה מקובלת.

5. מקצועיות המוקד**5.1 הכשרה ופיתוח מקצועי-**

תהליך ההכשרה והפיתוח של עובדי המוקד העירוני כפרטים אמור להיות תהליך מתמשך, המתקיים במשך כל שנות עבודתם (משלב הגיוס ועד שלב העזיבה). הוא כולל התייחסות להיבטים הקוגניטיביים, ההתנהגותיים והרגשיים.

נושאי הלימוד/ההכשרה הנדרשים לנציגי השירות

- תפקיד המוקד העירוני וייעודו
 - המבנה הארגוני של הרשות - תחומי האחריות של היחידות ושמות בעלי התפקידים
 - תפעול מערכות המחשב של המוקד
 - נוהלי העבודה של המוקד הנוגעים לטיפול בפניות תושבים אל מול יחידות הרשות ואל מול ארגונים חיצוניים.
 - נוהלי העבודה של המוקד הנוגעים למצב חירום
 - מדיניות השירות העירונית וכלים למתן השירות
 - נוהלי עבודה הנוגעים לעבודה הפנימית של המוקד העירוני
- באחריותו של מנהל המוקד לוודא כי נציגי השירות חוזרים ולומדים את נושאי הלימוד הללו במשך כל מעגל חיי עבודתם ולא רק בעת כניסתם לעבודה. לפיכך על מנהל המוקד לבנות תוכנית עבודה ברורה העוסקת בתחום ההכשרה והלמידה, והמפרטת את תחומי הנושאים הנלמדים, את זהות הנציגים שצריכים להשתתף בה ואת המועדים המתוכננים.

5.2 מדדים להערכת ביצועי המוקד - מדדים להערכת ביצועים מאפשרים למועצה לנטר

את רמת השירות והמקצועיות המאפיינת את עבודתם של נציגי השירות במוקד אל מול לקוחותיהם בתוך הרשות ומחוצה לה. הם מאפשרים לייצר תמונת מצב נוכחית ולבנות תהליכים של שיפור מתמיד. כדי לעשות זאת יש להגדיר כיצד להעריך את ביצועי המוקד ואת רמת השירות שהוא מעניק לתושב, מהם המדדים התפעוליים שישמשו אותו (שיעור השיחות שנענות או ננטשות, משך ההמתנה או השיחה), ומהם המדדים האיכותיים שישמשו למדידה (מקצועיות המוקדן בהעברת הפניות לגורמים המקצועיים הרלוונטיים, יכולת התמודדות שלו עם לקוחות מקשים), מי יבצע את המדידה, כל כמה זמן, למי יוצגו הנתונים ומה יעשה בהם? על מנהל המוקד לפעול, בשיתוף הנהלת הרשות, ולהגדיר כיצד יימדדו נציגי השירות, כיצד יימדד תפקוד המוקד עצמו וכיצד תימדד איכות השירות הניתן במוקד. לתיאום הציפיות בתחום זה השפעה גדולה על אופן תפיסת ההצלחה של המוקד ושל מנהל המוקד בעיניו של המנהל עצמו, בעיני שותפיו ובעיני הנהלה.

5.3 מדדים להערכת ביצועי יחידות הרשות -

מדדים להערכת ביצועים מאפשרים להנהלת הרשות לנטר את רמת השירות והמקצועיות של יחידות הרשות אל מול המוקד העירוני ואל מול התושב. על הנהלת הרשות לקיים שיח ולהשיג הסכמות על השאלות הבאות: כיצד נעריך את ביצועי היחידות? מהם המדדים

התפעוליים שימשו אותנו למדידה (שיעור הטיפול בפניות? שיעור העמידה בלוחות זמנים? שיעור הפניות החוזרות?) מהם המדדים האיכותיים שימשו אותנו למדידה (איכות המידע שנמסר למוקד? איכות שביעות הרצון של התושב מהטיפול המעשי בפנייתו?) מי יבצע את המדידה? כל כמה זמן? למי יוצגו הנתונים ומה נעשה בהם? הגדרת המדדים היא פועל יוצא של שיח בין הנהלת הרשות למנהלי היחידות. תפקידו של מנהל המוקד הוא להציף את הצורך בקביעת סטנדרטים ולעודד את קביעתם.

5.4 ממשקי עבודה ועדכון

על מנהל המוקד לפגוש את מנהלי היחידות ולהגדיר יחד איתם את התחומים הבאים: רשימת הנושאים המצויים בתחום האחריות של כל יחידה, מפורטת ככל הניתן. אופן הטיפול המצופה מהמוקד ביחס לכל נושא-

- האם מדובר במתן מידע?
- האם המוקד נדרש לקבל את הפניה ולהעביר אותה לטיפול שוטף של היחידה?
- או האם עליו לנקוט בפעולה יזומה ולהעביר אותה לטיפול מיידי של בעל תפקיד ביחידה? האם יש צורך בעדכון או יידוע של בעלי תפקידים מסויימים?
- זמן התקן המוסכם לסיום הטיפול בכל אחד מהנושאים שהיחידה מגדירה.
- כיצד יפעל המוקד במקרים של אי הסכמות או אי הבנות באשר לנושא הפנייה או לאופן הטיפול בה.
- כיצד יעודכן הפונה בתוצאות הטיפול בפנייתו- מתי, על ידי מי ואיך יעודכן הפונה?
- כיצד יעודכן המוקד לגבי פעילויות של היחידה? (לדוגמא: לגבי אירועי חוצות, לגבי הפסקות חשמל וסגירת כבישים)

הגדרות אלו מניחות את הבסיס ליצירתם ולכתיבתם של נוהלי עבודה וניהול ממשקי העבודה בין יחידות הרשות למוקד העירוני.

5.5 עיבוד המידע ככלי ניהול לבעלי תפקידים במועצה

אחד התפקידים החשובים של מנהל המוקד הוא לנתח את פניות התושבים ולהפיק מהן מידע ניהולי רלוונטי שסייע הן להנהלת הרשות (מנהלי מחלקות, מנהלי אגפים ומינהלים, מנכ"ל וראש רשות) והן לו עצמו כמנהל מוקד לקבלת החלטות. אופן הצגת הנתונים ומועד הצגתם ישפיעו על מידת השימוש של המנהלים בדוחות המוקד וישפיעו על איכות ההחלטות התפעוליות, הארגוניות, התהליכיות, התקציביות והשירותיות שהם יקבלו. יש דוחות קבועים שיוצאים אחת לתקופה. יש דוחות נקודתיים שיוצאים כשהם נדרשים. מנהל המוקד צריך להתייחס אל הדוחות כאל שירות פרואקטיבי שהוא מגיש למנהלים, כדי לסייע בידם לזהות תופעות ומגמות בזמן אמת.

5.5.1 דוחות עבודה שוטפים למנהל המוקד העירוני

דוחות אלו נועדו לעבודה פנימית של המוקד העירוני ומטרתם לסייע למנהל המוקד לבקר את רמת השירות של המוקד ואת רמת המקצועיות של עובדיו ולפקח עליהן. הפקתם

מסייעת לזהות בעיות בתפעול המוקד, ולנטר בזמן אמת פניות שלא הועברו לטיפול המחלקה הנכונה וכן עיכובים בטיפול בפניות. עבודה קבועה לאור נתונים המוצגים בדוחות גם תסייע למנהל המוקד להפיק דוחות איכותיים למנהלים אחרים ותעודד אותם להשתמש בכלי זה.

סוג הדוח	למה נועד	מה נבדוק	למי מיועד	תדירות
רשימת פניות שהגיעו למוקד העירוני ב-24 השעות האחרונות	<ul style="list-style-type: none"> לבקר את עבודת עובדי המוקד העירוני: לזהות טעויות בטיפול סמוך ככל האפשר למועד ביצוען לזהות טעויות בקידוד הנושאים במערכת המחשב לאפשר למידה להבין מה צריך ללמד/ להכשיר את המוקדנים 	<ul style="list-style-type: none"> האם הפנייה הופנתה לגורם הנכון (למחלקה הנכונה, לאיש המטפל הנכון)? האם נרשמו בה כל הפרטים הנדרשים? האם הוקלדה נכון במערכת המחשב? 	במוקדים גדולים - למנהלי משמרת	יומית
רשימת פניות בחריגה מזמן טיפול	<ul style="list-style-type: none"> לבקר את עבודת המחלקות: לזהות בזמן אמת פניות שזמן הטיפול בהן חורג מהנדרש להפנות את תשומת לב המחלקה להבין את הצפי לטיפול בה לגבש עם המחלקה מענה מתאים לתושב להבין אם מדובר בסוגיה נקודתית או שיש לבחון שוב את זמן התקן הנקוב 	<ul style="list-style-type: none"> משך החריגה סיבת החריגה 	במוקדים גדולים - למנהלי המחלקות ולמנהלי המחלקות	יומית
פניות חוזרות	<ul style="list-style-type: none"> לבקר את עבודת המחלקות: לזהות בזמן אמת פניות שהמחלקות דיווחו שהטיפול בהן הסתיים אך הן נפתחו שוב בעקבות פנייה חוזרת של תושבים 	<ul style="list-style-type: none"> סיבת הפנייה החוזרת האם יש כאן אירוע נקודתי או מגמה 	למנהלי המחלקות	שבועית
התפלגות כמות הפניות למוקד על פני היממה	<ul style="list-style-type: none"> לבקר את רמות העומס בפניות למוקד העירוני: לזהות מגמות שינוי בשעות הפנייה למוקד העירוני לאפשר התאמה של מספר המוקדנים הנדרש בכל משמרת בעבודה השוטפת וכן בהיערכות לקראת אירועים עתידיים (תקופת החגים, קיץ וכו') 	<ul style="list-style-type: none"> היחס בין מספר הפניות למוקד ובין מספר שיחות שנענו וננטשו 	למנהלי המוקד העירוני ובמידת הצורך למנכ"ל הרשות	חודשית

5.5.2 דוחות ניהול שוטפים למנהלים

נועדו להפוך את המידע שהתקבל במוקד העירוני לידע ניהולי רלוונטי להנהלת הרשות (ראש העיר ומנכ"ל) ולמנהלי האגפים המחלקות והיחידות.

סוג הדוח	למה נועד	מה נבדוק	למי נשלח	תדירות
תמונת מצב תקופתית של כלל יחידת הרשות	לשקף את תמונת המצב הרשותית, כפי שהיא משתקפת בנתוני המוקד: • לזהות נקודות חוזק • לזהות נקודות הדורשות טיפול והתייחסות	<ul style="list-style-type: none"> כמות הפניות התפלגות הפניות (נושאת וגאוגרפית) עמידה ברמות שירות חריגים 	להנהלת הרשות (ראש העיר/מנכ"ל הרשות)	חודשית
תמונת מצב תקופתית יחידתית	לשקף את תמונת המצב היחידתית, כפי שהיא משתקפת בנתוני המוקד: • לזהות נקודות חוזק • לזהות נקודות הדורשות טיפול והתייחסות	<ul style="list-style-type: none"> כמות פניות התפלגות הפניות (נושאת וגאוגרפית) עמידה ברמות שירות חריגים 	למנהלי מינהלים/אגפים/מחלקות	חודשית
שיקף מגמות	לשקף מגמות בתמונת המצב הרשותית והיחידתית: • לזהות נקודות חוזק • לזהות נקודות הדורשות טיפול והתייחסות	<ul style="list-style-type: none"> כמות פניות התפלגות הפניות (נושאת וגאוגרפית)/ עמידה ברמות שירות/חריגים <p>בהשוואה לתקופות קודמות (בשנת עבודה זו ובשנים קודמות)</p>	להנהלת הרשות למנהלי מינהלים, אגפים ומחלקות	רבעונית/שנתית

5.5.3 דוחות ניהול נקודתיים

נועדו לשקף להנהלת הרשות ולמנהלי האגפים, המחלקות והיחידות, בזמן אמת, מידע נקודתי רלוונטי הדורש את תשומת לבם ואת התייחסותם.

סוג הדוח	למה נועד	מה נבדוק	למי נשלח	תדירות
הנושאים השכיחים בפניות התושבים	<ul style="list-style-type: none"> לזהות בזמן אמת נושאים "בוערים" (נושאים ששכיחות הפנייה שלהם גברה מאוד) 	<ul style="list-style-type: none"> סוג הנושאים הבוערים הסיבה לגידול הפתאומי במידת שכיחותם 	למנהל מחלקות/אגפים/מינהלים. במידת הצורך גם להנהלת הרשות	יומית/שבועית

הביקורת בדקה את רמת המקצועיות של המוקד בהיבטים של הכשרה ופיתוח מקצועי, קיומם של מדדים להערכת ביצועי המוקד, קיומם של ממשקי עבודה של המוקד עם היחידות במועצה ועיבוד נתונים לכדי דוחות ניהוליים.

ממצאי הביקורת

5.1 הכשרה ופיתוח מקצועי

5.1.1 צוות המוקד עבר השתלמות מוקדנים בשנת 2016 על ידי פיקוד העורף ומאז לא עבר רענונים והכשרות נוספות.

5.1.2 מנהל המוקד ומנהלת האכיפה לא בנו תוכנית עבודה ברורה העוסקת בתחום ההכשרה והלמידה, והמפרטת את תחומי הנושאים הנלמדים, את זהות הנציגים שצריכים להשתתף בה ואת המועדים המתוכננים.

5.2 העדר מדדים להערכת ביצועי המוקד וביצועי יחידות המועצה

5.2.1 הנהלת המועצה ומנהל המוקד לא קבעו מדדים להערכת ביצועים לניטור רמת השירות והמקצועיות המאפיינת את עבודתם של נציגי השירות במוקד אל מול לקוחותיהם בתוך הרשות ומחוצה לה, המאפשרים לייצר תמונת מצב נוכחית ולבנות תהליכים של שיפור מתמיד.

5.2.2 הנהלת המועצה לא קבעה מדדים לבחינת הביצועים של יחידות המועצה השונות והערכת רמת השירות והמקצועיות של היחידות אל מול המוקד העירוני ואל מול התושב.

5.2.3 המועצה אינה יוזמת עריכת סקרי שביעות רצון מפעילות המוקד ומאיכות המענה והשירות שנותנת המועצה לפונים למוקד. במערכת ניהול המוקד אמנם קיים סקר שביעות רצון הנשלח אוטומטית לפונים (התקבלו עד מועד הביקורת 18 משובים בלבד) אך מנהלי המוקד לא קוראים את המשובים המתקבלים ולא מפיקים מהם לקחים לשיפור.

5.3 ממשקי עבודה ועדכון

5.3.1 מנהלת האכיפה והבטחון הקהילתי מדפיסה אחת לשבוע דוח של פניות פתוחות ויושבת בימי רביעי עם מנהלי המחלקות לברור הפניות הפתוחות וסגירתם. רוב הפניות נסגרות במערכת במהלך הפגישה (הפניה טופלה אך לא עודכן המוקד על כך ולא נסגרה במערכת בזמן) והיתר נשארים לטיפול מנהל המחלקה אשר דואג לטפל ולסגור במהלך הימים הבאים. **תהליך זה מיותר כיוון שמערכת ניהול הפניות מאפשרת לכל גורם מטפל לסגור את הפניה דרך האפליקציה במכשיר הסלולרי שלו בזמן אמת מייד בגמר הטיפול, וכך זמני הטיפול הרשומים במערכת ישקפו את זמן הטיפול האמיתי בפניה.**

5.3.2 במחלקת חזות העיר הוגדרו והועברו למוקד ימי פנוי אשפה וימי פינוי גזם לפי רחובות וכן הוגדרו אנשי קשר ישירים במחלקה לטיפול בפניות על פי נושאים (ניקיון שכונות, פגרי בעלי חיים, פינוי גזם ופניות שמתקבלות לאחר שעות העבודה) - **תקין**

5.3.3 מעבר לכך, לא התקיימו ולא הוסדרו ממשקי העבודה והעדכון עם יתר יחידות המועצה.

5.4 עיבוד המידע ככלי ניהול לבעלי תפקידים במועצה

5.4.1 אחת לשבוע, ביום חמישי, לאחר הפגישה עם מנהלי המחלקות ועדכון סטטוס הפניות, מפיקה מנהלת האכיפה והבטחון הקהילתי דוח המציג את מספר הפניות שהתקבלו במהלך השבוע, סטטוס הטיפול בפניה (פתוחה או סגורה) והמחלקה הרלבנטית ושולחת אותו למנכ"ל ולראש המועצה. למרות שמערכת ניהול הפניות של המוקד יודעת להפיק דוח שבועי באופן אוטומטי, בונה מנהלת האכיפה את הדוח באופן ידני כל שבוע, דבר הגוזל זמן ופוחח פתח לטעויות ואי דיוקים.

דוגמה לדוח שבועי הנשלח למנכ"ל וראש המועצה:

בשבוע האחרון התקבלו 20 פניות.
במוקד העירוני ישנן 10 פניות פתוחות.

מחלקה	פניות שהתקבלו בשבוע האחרון	פניות שטופלו	פניות פתוחות	הערות
חזות העיר	10	5	7	בטיפול
טכני	4	3	1	בטיפול
פיקוח	1	1	0	
הנדסה	-	-	2	בטיפול.
פלג הגליל	1	1	0	
מוקד וטרינרי	4	4	0	

5.4.2 למרות שלמערכת ניהול הפניות של המוקד יש יכולת להפיק דוחות תקופתיים בחיתוכים שונים ובאופן אוטומטי, המוקד אינו עושה שימוש ביכולות המערכת וכתוצאה מכך, הנהלת המועצה ומנהלי המחלקות אינם מקבלים דוחות אשר היו יכולים לתרום להם בקבלת תמונת מצב של פעילות המוקד ושל פעילות המחלקות אשר היתה עוזרת להם בקבלת החלטות בניהול המועצה.

המלצות הביקורת

- 5.1 על מנהל המוקד לבנות תכנית הדרכה שנתית למוקדנים וליישמה באופן שוטף.
- 5.2 על מנכ"ל המועצה ומנהל המוקד לבחון מדדים להערכת ביצועי המוקד ולנטר באופן שוטף את רמת השירות והמקצועיות של המוקד.
- 5.3 על מנכ"ל המועצה ומנהלי היחידות לבחון מדדים להערכת איכות השרות והמקצועיות של היחידות השונות של המועצה ולנטרן באופן קבוע במטרה לשפר את השרות הניתן לתושב.
- 5.3 מומלץ כי המוקד יערוך מעת לעת סקר שביעות רצון מתפקוד המוקד ומתפקוד מחלקות המועצה, בקרב התושבים בכלל ובקרב הפונים למוקד בפרט.

- 5.4 הביקורת ממליצה כי מנהל המוקד יפגש אחת לתקופה עם כל מנהל יחידה לבחינת ממשקי העבודה והעדכון בין מחלקתו לבין המוקד.
- 5.5 על מנהל המוקד לשבת עם מנכ"ל המועצה עם רשימת הדוחות המומלצים לעיל, ולבחון מהן הדוחות הדרושים להנהלת המועצה, למנהלי היחידות ולמוקד ובאיזו תדירות, ולדאוג כי נציגי חברת סיטי-קונקט יתמכו ביצירת דוחות אוטומטיים אשר ישלחו ישירות לתיבת הדואר האלקטרוני של הגורמים הרלבנטיים בתדירות שתקבע.

תגובת המבוקרים

מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי

מכיוון שהמוקדניות כבר עברו את ההכשרה המוצעת כיום מהבט"פ, אין צורך שיעברו אותה שוב.

תגובת מנכ"ל המועצה

מנהלת תחום רישוי עסקים ואכיפה תכתוב מסמך הפעלה מלא הכולל:

- 5.1 תכנית הדרכה שנתית למוקדנים הכוללת מדדי ביצוע.
- 5.2 מדדים להערכת ביצועי המוקד שיאושרו ע"י מנכ"ל המועצה, אשר ייבחנו בפגישות עבודה סדורות אחת לחודש.
- 5.3 מדדי השירות יפולחו לפי מחלקות ויופצו למנהלים הרלוונטיים. אחת לחציון יתקיים דיון בהשתתפות כלל הגורמים.
- 5.4 סקר שביעות רצון ייערך אחת לרבעון מול מדגם תושבים ע"ב פורמט שייכתב בפרק. בנוסף, ובאופן שוטף, בעת החזרה לתושב לעדכון בנושא טיפול בפנייה – ישאלו שאלות באופן מדגמי ויתועדו בפורמט ייעודי.
- 5.5 העברת המידע תתבצע באופן שוטף. אחת לרבעון יתקיים דיון משותף ללמידה רוחבית בין מנהלים.
- 5.6 ההמלצה מקובלת.

6. מעבר המוקד משגרה לחירום

ייעודו המרכזי של המוקד העירוני בשעת חירום הוא להיות חוליה מקשרת בין הגורמים האמונים על ניהול מצב החירום ובין התושבים ולספק להם מידע אמין, סמכותי ורלבנטי. על מנהל המוקד העירוני מוטלת האחריות לייצר במוקד העירוני מסוגלויות ניהוליות ותפקודיות המאפשרות מעבר חלק ככל האפשר ממצב שגרה למגוון של מצבי חירום ותפקוד מיטבי ומקצועי של כל בעלי התפקידים הפועלים בו לאורך זמן. לצורך כך עליו להכיר את נהלי החירום הרשתיים והארציים, להבין את משמעויותיהם לתפקוד המוקד העירוני בשעת חירום ולתפקודו האישי, ולפעול באופן יזום לעמוד בכל המשמעויות הנגזרות מהם.

הצלחת המוקד העירוני למלא את תפקידו בעת חירום היא תוצאה של הכנות מדוקדקות ותרגול שוטף וקבוע של עובדי המוקד העירוני ותרגולם.

הביקורת ערכה סיוור עם מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי במוקד החירום ובדקה את מוכנות המוקד למעבר משגרה לחירום.

ממצאי הביקורת

- 6.1 מנהלת אכיפה ובטחון קהילתי מחוברת לקבוצות עדכון בזמן אמת של פיקוד העורף ומקבלת התראות לגבי מצבי חירום.
- 6.2 לדברי מנהלת האכיפה והביטחון הקהילתי לא קיים נוהל רשותי המגדיר ומסדיר את הפעולות הדרושות למעבר המוקד ממצב שגרה למצב חירום.
- 6.3 מוקד החירום של המועצה נמצא במרכז ההפעלה במקלט מתחת לספריה העירונית. בסיוור שערכה הביקורת במוקד החירום נמצא כי עמדות המחשב אינן מוגדרות ואינן מחוברות למערכות המחשוב של המועצה וכמו כן, בעת הסיוור לא היה אינטרנט במוקד.
- 6.4 מוקד החירום ומרכז ההפעלה כולו מחוברים לשרתי המחשבים של המועצה, הנמצאים בבניין המועצה, באמצעות סיב אופטי. במקרה של פגיעה ישירה או הפסקת חשמל בבניין המועצה בשעת חירום, תפגע בצורה קשה היכולת לגשת אל מערכות המחשוב של המועצה והיכולת לתפקד בשעת חירום.
- 6.5 על פי דוח מבקר המדינה בנושא "תפקודן של הרשויות המקומיות בעת מלחמה" במסגרת בדיקת הערכות העורף ותפקודו במלחת לבנון השניה, מציין כי "ההערכה המקובלת היא שיש להגדיל את המוקד לפי עשרה מגודלו בימי רגיעה וכן כי על הרשות להיערך למתן מענה בהיקף הנע בין פי 5 עד פי 10 מהמצב ברגיעה". הביקורת ביקשה לקבל את ציוות אנשי המוקד בחירום ולא קיבלה את הנתונים.

המלצות הביקורת

- 6.1 על מנהלת האכיפה וביטחון קהילתי בשיתוף עם קב"ט המועצה, המנהל את שירותי החירום והביטחון, לנסח נוהל מפורט של מעבר המוקד משגרה לחירום.
- 6.2 יש לפעול לחיבורם התקין של 10 עמדות מחשב וטלפון בהתאם לתקן הנדרש על פי תיקי האב לחירום וכפי שצייין מבקר המדינה בדוח הביקורת.
- 6.3 יש לודא כי מרכז ההפעלה בכלל והמוקד בפרט מחובר לאינטרנט בהתאם להמלצת תיק האב לחירום.
- 6.4 על מנכ"ל המועצה לבחון דרכים להגדלת יתירות התקשורת למערכות המחשוב והמידע של המועצה על ידי ביצוע גיבוי יומי לשרת גיבוי שימוקם בשגרה במרכז ההפעלה או על ידי ביצוע גיבוי לענן, שיאפשר בשעת חירום להתחבר אליו ממרכז ההפעלה.

6.5 על מנהלת האכיפה והביטחון הקהילתי לדאוג לקיומה של רשימת כ"א המיועדים לעבודה במוקד בשעת חירום, ביחס של פי 10 מהיקף כח-האדם המאייש את המוקד בשגרה, וכן להגדיר ממלא מקום למנהלת המוקד בחירום.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

- 6.1 מנהלת תחום רישוי עסקים ואכיפה תכתוב מסמך הפעלה מלא הכולל נוהל מעבר משגרה לחירום של המוקד בתיאום עם קב"ט המועצה.
- 6.2 ההמלצה מקובלת ותיושם.
- 6.3 ההמלצה מקובלת ותיושם.
- 6.4 במסגרת שדרוג שרתי המועצה יתבצע גיבוי באופן אוטומטי גם לעמדה מרוחקת.
- 6.5 ההמלצה מקובלת ותיושם במסגרת פרק "מעבר משגרה לחירום" של המוקד.

פרק ג'

מעקב יישום המלצות דוח

ישיבות המועצה וועדותיה
משנת 2017

1. כללי

1.1 הקדמה

בעקבות ליקויים חוזרים ונשנים, העולים בדוחות הביקורת, אשר בוצעו בשנים האחרונות על ידי האגף הבכיר לביקורת ברשויות המקומיות במשרד הפנים בנושא מליאות המועצה וועדותיה, החליטה הביקורת לבחון נושא זה במסגרת תכנית העבודה לשנת 2017. דוח הביקורת המובא לפניכם בוחן את התנהלות מליאת המועצה וועדותיה השונות לאור דרישות החוק וחוזרי מנכ"ל משרד הפנים.

במסגרת תכנית הביקורת לשנת 2019 החליטה הביקורת לבצע מעקב אחר יישום המלצות דו הביקורת משנת 2017 אשר נדון במליאה בשנת 2018.

1.2 מבוא

חברי המועצה של הרשות המקומית נבחרים לכהונתם בהליך דמוקרטי במסגרת הבחירות לרשות המקומית, והם מייצגים את תושבי הרשות המקומית. המועצה הנבחרת מנהלת את ענייני הרשות המקומית בהתאם לסמכויות שהוקנו לה בחקיקה, והיא נעזרת בוועדות שהיא בוחרת את חבריהן. בחיקוקים שונים נקבעו ועדות שהמועצה חייבת לבחור (להלן – ועדות חובה). נוסף על אלה רשאית המועצה לבחור ועדות, קבועות או ארעיות, שתפקידן ליעץ לה בעניינים או במקרים מסויימים. כינוס המועצה וועדותיה במועדים שנקבעו לכך, הרכבת הוועדות כנדרש והשתתפות סדירה של חברי המועצה בישיבותיה ובישיבות ועדותיה הם חיוניים לניהול תקין של ענייני הרשות המקומית.

1.3 עיקרי הממצאים –

- **כינוס ישיבות מועצה מן המניין בתדירות נמוכה מהנדרש-** הביקורת מצאה כי גם בשנת 2019, למרות הערת מבקר המועצה בדוח משנת 2017, ולמרות שליקוי זה עולה שנה אחר שנה בדוחות הביקורת של המבקר מטעם משרד הפנים ממשיכה המועצה להימנע מקיומם של ישיבות מועצה מן המניין בתדירות אשר קבע המחוקק, לפחות 10 ישיבות מן המניין בשנה. **בשנת 2019 התקיימו 6 ישיבות מועצה מן המניין בלבד.**
- **ישיבות מועצה טלפונית-** הביקורת מצאה כי גם בשנים 2018 ו-2019 ערכה המועצה מעת לעת ישיבות טלפוניות בניגוד לחוק אם כי המינון שלהם פחת לעומת העבר.
- **קביעת מועדי ישיבות מן המניין-** בישיבת המליאה הראשונה החליטו חברי המועצה על לוח זמנים מפורט לישיבות מן המניין לשנת 2018-2019 הכולל תאריכים ושעות. בפועל, לוח הזמנים נתן מענה רק לשנה הראשונה מבין חמש שנות הכהונה של המועצה. כמו כן, המועצה לא התכנסה במועדים שנקבעו בלוחות הזמנים אלא בתאריכים ובשעות אחרים כך שלמעשה לא נקבע מועד קבוע לישיבות המליאה.
- **דיונים מיוחדים-** הביקורת מצאה כי גם בישיבות המליאה בשנת 2019 לא היתה הקפדה מלאה על קיום ישיבות נפרדות לדיונים מיוחדים, לדוגמה, ישיבת מליאה מן המניין 06-19 מתאריך 08/12/19 נדונו אישורי התקציב ותקני כ"א, אישור פטור מארנונה למכינה קדם צבאית ימין אורד וכן תיקון לחוק העזר העירוני.
- **פרסום פרוטוקולים והקלטות ישיבה-** הביקורת מצאה כי חל שיפור ניכר בעניין הקלטות ישיבות המועצה ופרסום הפרוטוקולים וההקלטות באתר המועצה. באתר המועצה ניתן לצפות בכל הפרוטוקולים של המליאה לשנת 2019 (למעט פרוטוקול ישיבה שלא מן המניין מס' 19-3) וכן לשמוע הקלטות של רוב הישיבות. (חסרות הקלטות של 6 ישיבות במהלך 2019)
- יש לציין כי החל מאמצע שנת 2019 החלה המועצה לצלם בוידאו את ישיבות המליאה, להעבירם בשידור ישיר ברשתות החברתיות ולהעלותם אחר כך בצורה מסודרת לאתר המועצה.
- **ועדות המועצה-** למרות החובה הקיימת בחוק, לא מתכנסות חלק מועדות המועצה בתדירות של אחת לשלושה חודשים.
- **הזמנת מבקר המועצה לישיבות הועדות-** במהלך שנת 2019 מבקר המועצה לא הזמן לחלק גדול מישיבות ועדות המועצה.

2. ישיבות המועצה

2.1. הבסיס החוקי

התוספת השלישית לצו המועצות המקומיות מפרט את אופן כינוסם של ישיבות המועצה:

- המועצה לא תתכנס לישיבה אלא על פי הזמנה.
- המועצה תקיים ישיבה מן המניין אחת לחודש לפחות, אך רשאית היא להחליט שלא לקיימה בשני חדשים של השנה.
- תוך חודשיים מיום היבחרה תחליט המועצה על המועד הקבוע לישיבותיה; המועד יהיה תוך חמישה-עשר הימים הראשונים לכל חודש קלנדרי, ובלבד שלא יהיה ביום המנוחה השבועי של חבר מחברי המועצה; הישיבה תתחיל בשעה שלא לפני 18.00, זולת אם הסכימו כל חברי המועצה לשעה אחרת.
- עד שתחליט המועצה על מועד קבוע לישיבותיה יתקיימו הישיבות ביום חמישי הראשון לכל חודש, בשעה 18.00.
- מזכיר המועצה יחתום על הזמנות לישיבות המועצה ויהיה אחראי למסירתן.
 - ההזמנה תפרט –
 - אם הישיבה היא מן המניין או שלא מן המניין;
 - את היום, השעה והמקום של הישיבה;
 - את סדר היום על סעיפיו, לפי סדר הדיון בהם;
 - בישיבה שבה ידונו בתקציב, בתשלומי חובה או בחוק עזר - טיטה של הצעות עם דברי הסבר.
- הזמנה לישיבה תימסר לכל אחד מחברי המועצה 36 שעות לפחות לפני תחילת הישיבה, אולם בהסכמת כל חברי המועצה ניתן יהיה לקיים ישיבה גם בהודעה תוך מועד קצר יותר.
- הזמנה לישיבה שבה ידונו בתקציב, בתשלומי חובה או בחוק עזר תימסר לחברי המועצה עשרה ימים לפחות לפני יום הישיבה, זולת אם הסכימו כל חברי המועצה למועד קצר יותר.
- המסירה תהא כדין אם ההזמנה נמסרה לחבר המועצה אישית או אם נמסרה בביתו לאחד מבני משפחתו הבוגרים הגרים אתו או אם נמסרה כפי שביקש חבר המועצה בכתב ממזכיר המועצה; לא ניתן למסור את ההזמנה כאמור, בשקידה סבירה, תהא המסירה כדין אם הושמה בתוך תיבת הדואר במענו של חבר המועצה.
- ישיבות המועצה יהיו פומביות; אולם ישיבה תתקיים או מקצתה בדלתיים סגורות באחת מאלה:
 - הורה על כך ראש המועצה לאחר שראה טעמים שבביטחון המדינה המחייבים לעשות כן;
 - הורה על כך ראש המועצה בהסכמה מראש של שלושה רבעים מחברי המועצה;
 - החליטו על כך שלושה רבעים מחברי המועצה הנוכחים בישיבה.

בבג"צ 554/89 כהן נגד המועצה המקומית ראש העין, פ"ד מג(4) 716 נפסק כי: "יש להקפיד באופן דווקני על הכללים שנקבעו בדיני הרשויות המקומיות בעניין זימון ישיבות, כי כללים אלו נועדו להבטיח שחברי הרשות יוכלו להתכונן כיאות לנושאים אשר

יעמדו על סדר היום. דברים אלו חלים במיוחד על נושאים תקציביים אשר כל דיון בהם מחייב הכנה מראש של חברי מועצה העותרים למלא תפקידם כנאות."

2.2. נתוני כינוס ישיבות המועצה

להלן נתוני כינוס ישיבות המועצה בשנים 2015-2017 כפי שבאים לידי ביטוי בפרוטוקולים אשר הועברו לביקורת (נכון ל 19/11/17) :

שנה	ישיבות מן המניין	ישיבות לא מן המניין	ישיבות טלפוניות	סה"כ ישיבות
2015	5	6	7	18
2016	4	6	8	18
2017	4	4	4	12
סה"כ ישיבות	13	16	19	48

להלן נתוני דוח המעקב לשנת 2019:

שנה	ישיבות מן המניין	ישיבות לא מן המניין	ישיבות טלפוניות	סה"כ ישיבות
2019	6	7	1	14

הביקורת בחנה את אופן כינוסם והתנהלותם של ישיבות המועצה בשנים 2015-2017

2.3 כינוס ישיבות מועצה מן המניין בתדירות נמוכה מהנדרש

צו המועצות המקומיות קובע כי "המועצה תקיים ישיבה מן המניין אחת לחודש לפחות, אך רשאית היא להחליט שלא לקיימה בשני חדשים של השנה." לקיומם הסדיר של ישיבות מן המניין חשיבות רבה בניהול הרשות המקומית ובאישור פעולותיה על ידי חברי המועצה. צו המועצות המקומיות נותן בידי חברי המועצה, במסגרת ישיבות המועצה מן המניין, כלים פרלמנטריים להעלאת נושאים לדיון במועצה כגון: שאילתות, הודעות אישיות והעלאת נושאים לסדר היום. בהעדר כינוס ישיבות מועצה מן המניין נפגעת יכולתם של חברי המועצה לבצע את עבודתם ולבקר בצורה אפקטיבית את פעילות המועצה.

ממצאי ביקורת המעקב

הביקורת מצאה כי גם בשנת 2019, למרות הערת מבקר המועצה בדוח משנת 2017, ולמרות שליקוי זה עולה שנה אחר שנה בדוחות הביקורת של המבקר מטעם משרד הפנים ממשיכה

המועצה להימנע מקיומם של ישיבות מועצה מן המניין בתדירות אשר קבע המחוקק, לפחות 10 ישיבות מן המניין בשנה.

בשנת 2019 התקיימו 6 ישיבות מועצה מן המניין בלבד.

המלצות הביקורת

על המועצה להתכנס לישיבות מן המניין אחת לחודש ולכל הפחות עשר פעמים בשנה.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם. בשנת העבודה 2020, שובשה פעילותה התקינה של פעילות המועצה (בעיקר בשל ההגבלות שהוטלו בצווי החירום).

1.1 אישור צו ארנונה ללא דיון והחלטת מועצה

ראש המועצה רשאי לכנס ישיבות שלא מן המניין, בנוסף לכינוסן של הישיבות מן המניין. כמו כן, על ראש המועצה לקבוע מועד לדיון מיוחד בהצעת התקציב ובהיטל הארנונות, שיתקיים בישיבה שלא מן המניין.

על פי סעיף 276 לפקודת העיריות, שהוחל על המועצות המקומיות במסגרת סעיף 34א לפקודת המועצות המקומיות, על המועצה היה לאשר את צו הארנונה לשנת 2017 לא יאוחר מתאריך 01/07/2016.

ממצאי הביקורת 2017

ישיבת המועצה המיוחדת לאישור הצו, אשר נקבעה לתאריך 30/06/16 בשעה 20:30 (3.5 שעות לפני המועד האחרון לאישורו), לא התקיימה כיוון שלא היה מניין חוקי של חברי מועצה. הביקורת מצאה כי צו הארנונה לשנת 2017 הועבר למשרד הפנים מבלי שהתכנסה המועצה ומבלי שדנה ואישרה את הצו בטענה כי חלה חובה על המועצה לאשר את צו הארנונה עד לתאריך 01/07/16.

על ראש המועצה היה צריך לזמן את ישיבת המועצה לאישור צו הארנונה מבעוד מועד ולא להמתין למועד האחרון, כך שבמידה ולא קיים מניין חוקי לישיבה, יכול היה לזמן ישיבה חלופית לאחר מספר ימים ובו לאשר את הצו גם במניין של שליש מחברי המועצה.

ממצאי ביקורת המעקב

צו הארנונה אושר כחוק על ידי המליאה – נמצא תקין.

1.2 ישיבות מועצה טלפונית

על פי צו המועצות המקומיות, "המועצה לא תתכנס לישיבה אלא על פי הזמנה". סעיף 47 א' לתוספת השנייה של פקודת העיריות, הדנה בתקנון ישיבות המועצה, מאפשר לעירייה לקיים ישיבת מועצה טלפונית ("החלטה שלא בישיבת מועצה"), במקרה בו נדרשת קבלת החלטה דחופה של המועצה. סעיף זה חל על עיריות בלבד ואינו הוחל על המועצות המקומיות.

"החלטה שלא בישיבת מועצה"

47. (א) ראה ראש העיריה צורך בקבלת החלטה דחופה של המועצה הקשורה בנושאים כגון: הצלת נפש או רכוש או שההחלטה דרושה על פי כל דין, ושאינן אפשרות מעשית לכנס את המועצה ולאחר שניתנה חוות דעת היועץ המשפטי לעירייה, רשאי הוא, על פי חוות דעת היועץ המשפטי, להורות למרכז ישיבות המועצה להביא נוסח הצעה ודברי הסבר לפני חברי המועצה, ולשאול אותם מה עמדתם להצעה, או לפנות בכתב, בצירוף נוסח ההצעה ודברי ההסבר, אל חברי המועצה ולבקש את תשובתם להצעה, כפוף לכך שווידא טלפונית כי חברי המועצה קיבלו את נוסח ההצעה ונרשמה עמדתם; החלטה כאמור תתקבל בכפוף להודעה מראש של 24 שעות לכל הפחות ובהתקיים התנאים האמורים בסעיף קטן זה.

(ב) הצעה כאמור בסעיף קטן (א) תיחשב מאושרת אם תמכו בה כל חברי המועצה שניתן היה להשיגם.

(ג) דין החלטה שהתקבלה לפי סעיף קטן (א) כדין החלטה שהתקבלה בישיבת המועצה; החלטה שהתקבלה לפי סעיף קטן (א), בעל פה, תיכלל בפרוטוקול ישיבת המועצה הבאה."

(ההדגשות אינן במקור)

ממצאי הביקורת 2017

- למרות שצו המועצות המקומיות אינו מתיר קיומם של ישיבות מועצה טלפונית במועצות מקומיות, מצאה הביקורת כי בשנים 2015-2017 כ- 40% מישיבות המועצה (19 ישיבות מתוך 48) בוצעו טלפונית ולא כישיבה מן המניין או שלא מן המניין.
- מבדיקת הפרוטוקולים עולה כי לא היתה הצדקה לקיומם של הישיבות הטלפונית כיוון שלא היה מדובר בהחלטה דחופה להצלת נפש או רכוש. (על פי פרוטוקול ועדת הפנים של הכנסת כוונת המחוקק היתה לאפשר לרשות המקומית לקבל החלטות במקרה חירום כגון מלחמה)
- בשיחה עם היועץ המשפטי של המועצה עולה כי היועץ מתנגד באופן עקרוני לביצוען של ישיבות מועצה טלפונית אך אישר בעל פה קיומן של ישיבות בודדות שלדעתו היה צורך דחוף לקיימן. בכל יתר הישיבות לא התבקשה ממנו, ולא ניתנה על ידו, חוות דעת לקיומם של ישיבות טלפונית, ועל קיומן של חלקן ידע בדיעבד.
- משיחות עם חברי מועצה עולה כי ישיבות המועצה הטלפונית מתבצעות ללא קבלת חומרים מספקים וללא הודעה מראש של 24 שעות כך שאין הם מכירים את הנושא העומד להצבעה.
- חלק מחברי המועצה הביעו התנגדותם לביצוע ישיבות מועצה טלפונית בכל פעם שהתקשרו אליהם לקבל את הצבעתם, ומשכך, אין החלטות המועצה הללו נחשבות למאושרות.

- אין הקפדה על הכללת ההחלטות אשר התקבלו בעל פה בפרוטוקול ישיבות המועצה שבאו אחריהם.
- אין הקפדה על הכללת ההחלטות אשר התקבלו בעל פה בפרוטוקול ישיבות המועצה שבאו אחריהם.

קיומן של ישיבות מועצה טלפונית אינו עולה בקנה אחד עם צו המועצות המקומיות ויש בו פגיעה חמורה בכוחם של נבחריו הציבור להבין את הנושאים עליהם נדרשים להחליט, לדון בהם ולהעלות נושאים נוספים לסדר היום באמצעות הכלים אשר ניתנו להם במסגרת צו המועצות.

כמו כן, שימוש בישיבות מועצה טלפונית פוגע בעקרון פומביות הדיון המעוגן בצו המועצות המקומיות ואשר בא להבטיח את שקיפות הדיון ואת שיתוף הציבור בו.

ממצאי ביקורת המעקב

הביקורת מצאה כי גם בשנים 2018 ו-2019 ערכה המועצה מעת לעת ישיבות טלפונית בניגוד לחוק אם כי המינון שלהם פחת לעומת העבר.

תאריך	מספר ישיבה	נושא הישיבה הטלפונית
21/02/2018	1.18	בקשה להלוואה מבנק דקסיה
24/06/2018	2.18	בקשה להלוואה מבנק דקסיה
03/07/2018	3.18	מכרז ביטוחים
08/10/2018	4.18	מקדמה בסך 75,000 ₪ לתמיכה בעמותת ספורט
04/04/2019	1.19	שינוי בעלי תפקידים בוועדות

המלצות הביקורת

על המועצה **להימנע לחלוטין** מקבלת החלטה שלא בישיבת מועצה באמצעות קיומה של "ישיבת מועצה טלפונית", למעט בעתות חירום כפי שקובע החוק, בכפוף לאישור היועץ המשפטי של המועצה, בהסכמת כל חברי המועצה, ולאחר שקיבלו את כל המסמכים הרלבנטיים לקבלת ההחלטה 24 שעות טרם ההצבעה הטלפונית.

תגובת המבוקרים

תגובת היועץ המשפטי

אני מקבל את הערת המבקר וזו תייושם, כמפורט. ככלל, אני סבור שאין לקיים ישיבות מועצה טלפונית אלא, במקרים חריגים ונדירים, ובהתאם לדרישות החוק.

מכאן, בתקופתי כיועמ"ש אושרה, למיטב זכרוני, ימים אחר כניסתי לתפקיד, ישיבה אחת, וזאת נוכח מצבה של המועצה אשר התנהלה ללא גזבר, מנכ"ל ויועמ"ש חדש. מטרתה של הישיבה הייתה למנות בעלי תפקידים לוועדות השונות. החלטות ישיבה זו אושרו על ידי המליאה

בהתכנסותה לאחר הישיבה, לבקשתי. ניתוח של כמות הישיבות הטלפוניות בשנה האחרונה תגלה, כי, הערת המבקר אומצה על ידי המועצה וקיימת הפחתה דרסטית בישיבות אלה.

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם. "ישיבת מועצה טלפונית" תתקיים בהתאם לחוק.

1.3 קביעת מועדי ישיבות מן המניין

על פי צו המועצות המקומיות "תוך חודשיים מיום היבחרה תחליט המועצה על המועד הקבוע לישיבותיה; המועד יהיה תוך חמישה-עשר הימים הראשונים לכל חודש קלנדרי, ובלבד שלא יהיה ביום המנוחה השבועי של חבר מחברי המועצה; הישיבה תתחיל בשעה שלא לפני 18.00, זולת אם הסכימו כל חברי המועצה לשעה אחרת. עד שתחליט המועצה על מועד קבוע לישיבותיה יתקיימו הישיבות ביום חמישי הראשון לכל חודש, בשעה 18.00.

ממצאי הביקורת 2017

מבדיקת הביקורת עולה כי המועצה לא החליטה עד היום על מועד קבוע לישיבותיה ואינה מתכנסת בימי חמישי בתחילת כל חודש בשעה 18:00 אלא בימים משתנים בשבוע ובשעות משתנות ביום.

ממצאי ביקורת המעקב

בישיבת המליאה הראשונה החליטו חברי המועצה על לוח זמנים מפורט לישיבות מן המניין לשנת 2018-2019 הכולל תאריכים ושעות. בפועל, לוח הזמנים נתן מענה רק לשנה הראשונה מבין חמש שנות הכהונה של המועצה. כמו כן, המועצה לא התכנסה במועדים שנקבעו בלוחות הזמנים אלא בתאריכים ובשעות אחרים כך שלמעשה לא נקבע מועד קבוע לישיבות המליאה.

המלצות הביקורת

על המועצה להחליט בישיבתה הבאה על מועד קבוע לישיבותיה אשר יחול בחלק הראשון של כל חודש לועזי ובלבד שלא יהיה ביום מנוחה. כל עוד לא התקבלה החלטת מועצה, על ישיבות המועצה לחול ביום חמישי הראשון לכל חודש בשעה 18:00.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

המועצה החליטה במועד הנקוב על מועדי קיום ישיבותיה: ביום א' הראשון החל לאחר כל ראש חודש עברי.

1.4 זימון בהתראה קצרה מעשרה ימים בנושאי תקציב

על פי סעיף 15 (ב) לתוספת השלישית לצו המועצות המקומיות "הזמנה לישיבה שבה ידונו בתקציב, בתשלומי חובה או בחוק עזר תימסר לחברי המועצה עשרה ימים לפחות לפני יום הישיבה, זולת אם הסכימו כל חברי המועצה למועד קצר יותר."

על פי החלטת בית המשפט לעניינים מנהליים בבאר שבע בתיק 367/04 דיון בתקציבים בלתי רגילים (תב"רים) דינו כדיון בתקציב ויש לשלוח הזמנות בהתראה של עשרה ימים לפחות.

ממצאי הביקורת 2017

מבדיקת ההזמנות לישיבות מועצה בשנים 2015-2017 עולה כי המועצה אינה מקפידה לשלוח זימון לחברי המועצה בהתראה של עשרה ימים לפחות בטרם כינוס ישיבה העוסקת בתקציב, בתשלומי חובה או בחוק עזר.

מספר ישיבה	סוג ישיבה	נושאים לדיון	זמן התראה
01/17	לא מן המניין	אישור תב"רים	7 ימים
02/16	לא מן המניין	אישור תב"רים	8 ימים
01/16	לא מן המניין	אישור תקציב מועצה שנתי	4 ימים
01/16	מן המניין	אישור תב"רים	4 ימים

ממצאי ביקורת המעקב

המועצה הקפידה במהלך 2019 לזמן ישיבות בהן קיימים על סדר היום נושאים הנוגעים לתקציב לשלוח זימון בהתראה של 10 ימים לפחות. (למעט 2 מקרים בהן חל עיכוב קל ונשלחו 9 ימים לפני מועד הישיבה) - **נמצא תקין**

1.5 הוספת סעיפים לסדר היום

התוספת השלישית של צו המועצות המקומיות קובעת את תקנון ישיבות המועצה ובין היתר מסדיר את אופן קביעת סדר היום של הישיבות, לפיו:

- המועצה לא תתכנס לישיבה אלא על פי הזמנה.
- ההזמנה תפרט את סדר היום על סעיפיו, לפי סדר הדיון בהם.
- ראש המועצה יקבע את סדר היום של הישיבה.
- קבעה המועצה סדר יום של ישיבה בהחלטה מראש - יהא זה סדר היום.
- בישיבה שכונסה על פי דרישת שליח לפחות מחברי המועצה יהא סדר היום כפי שפורט בדרישה.

- הדיון בסעיפים שבסדר היום יהיה לפי סדר הופעתם בו..
- חבר המועצה רשאי להגיש הצעות לסדר היום של ישיבה מן המניין ולא יאוחר מ-48 שעות לפני מועדה.
- הצעה לסדר היום של הישיבה כאמור בסעיף 27, תפורט בהזמנה לאותה ישיבה לפי סעיף 14 או בתוספת להזמנה.
- הצעה לשינוי סדר העדיפות בדיון בסעיפים שעל סדר היום לא תישמע אלא אם הוגשה בכתב למזכיר המועצה לא יאוחר משש שעות לפני פתיחת הישיבה.
- הצעה לסדר היום יביא אותה בפני המועצה מגיש ההצעה או מי שהמגיש ביקש ממנו להביאה; היתה התנגדות לדיון בהצעה, יישמעו דברי המציע ודברי מתנגד אחד להצעה במשך זמן שאינו עולה על עשר דקות לכל אחד, ולא תתקבל ההצעה לסדר היום אלא אם הצביעו בעדה רוב חברי המועצה הנוכחים בישיבה.
- המגיש הצעה לסדר היום יכול להסירה בכל עת על ידי הודעה בכתב למזכיר המועצה לפני ישיבת המועצה או בהודעה בעל פה בישיבת המועצה.

על פי הצו, סדר היום יקבע מראש על ידי ראש המועצה ויפורט בהזמנה אשר תשלח לחברי המועצה. חברי מועצה יכולים לבקש בהודעה מראש להוסיף נושאים לסדר היום. המועצה יכולה להחליט על שינוי סדר היום. מגיש הצעה יכול לבקש להסיר נושא מסדר היום. הצו אינו מתיר להוסיף נושאים לסדר היום ללא התראה מוקדמת. בבג"צ 155/63 כהן נגד ראש העיר ומועצת עיריית ירושלים, נקבע כי "תכלית מתן ההודעה המוקדמת בדבר סדר יומה של ישיבת המועצה היא, לעזור לחברי המועצה במילוי תפקידם כנבחרי העיר, והם אינם יכולים למלא תפקידם זה ביעילות הדרושה, אם אין בידיהם שהות סבירה להתכונן לדיון בענינים העומדים על סדר היום, לבדוק אותם ולאסוף פרטים בקשר אליהם".

ממצאי הביקורת 2017

מבדיקת הביקורת עולה כי ראש המועצה מבקש, לעתים קרובות, להוסיף בתחילת ישיבות המועצה נושאים נוספים לסדר היום בניגוד להנחיות צו המועצות המקומיות ותוך פגיעה ביכולתם של חברי המועצה להתכונן לדיון בענינים העומדים על סדר היום, לבדוק אותם ולאסוף פרטים בקשר אליהם. ברוב המקרים מדובר על הוספת סעיפים הנוגעים לתקציב, אשר להם נדרשת התראה של 10 ימים לפחות.

לדוגמה:

מספר ישיבה	סוג ישיבה	נושאים שנוספו לסדר היום
------------	-----------	-------------------------

הוספת סעיפים שונים וביניהם אישור שימוש בכספי הפיס לפרויקט הקרדו	מן המניין	03/17
הוספת 2 סעיפים לסדר יום – תב"רים	לא מן המניין	03/17
הוספת סעיפים לסדר יום – תב"רים	מן המניין	02/17
הוספת סעיף לסדר היום	לא מן המניין	02/17
הוספת 3 סעיפים לסדר היום בתחילת ישיבה וביניהם תב"ר	מן המניין	01/17
הוספת סעיפים לסדר בתחילת ישיבה: הגדלת אשראי לחכ"ל ב 150,000 ₪ ואישור 6 תב"רים.	לא מן המניין	01/17

ממצאי ביקורת המעקב

הביקורת מצאה כי חל שיפור משמעותי בנושא זה ולמעט ישיבה אחת מתאריך 31/03/19 (ישיבה שלא מן המניין מס' 19-3), קיימת הקפדה לשלוח לחברי המליאה את סדר היום ואת העדכונים לסדר היום טרם קיום ישיבת המליאה ולא במהלכה.

המלצות הביקורת

יש להימנע מהוספת סעיפים לסדר היום בהתראה הקצרה מ- 36 שעות לסעיפים רגילים ועשרה ימים לסעיפים הדנים בתקציב, בתשלומי חובה או בחוקי עזר. הצעות לסדר של חברי מועצה ימסרו בהתראה של 48 שעות לפחות.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ומיושמת בכפוף לצו המועצות המקומיות.

1.6 דיונים מיוחדים

על פי סעיף 60 בתוספת השלישית לצו המועצות המקומיות יש לזמן ישיבות נפרדות לדיונים מיוחדים בנושאים הבאים:

- דוח שנתי שהגיש הגזבר
- דוח הביקורת של משרד הפנים על המועצה
- דוח מבקר המדינה
- דוח מבקר המועצה
- הצעת התקציב
- היטל הארנונות

ממצאי הביקורת 2017

הביקורת מצאה כי אין הקפדה על זימון ישיבות נפרדות לדיונים מיוחדים. הדיונים בנושאים אלו מבוצעים כסעיף נוסף בסדר היום של ישיבות המועצה הרגילות.

מספר ישיבה	סוג ישיבה	נושאים מיוחדים שנדונו בישיבה רגילה
04/17	מן המניין	דיון בדוח ביקורת של משרד הפנים בין 12 סעיפים שעל סדר היום.
04/16	מן המניין	דיון בדוח מבקר המדינה בין 11 סעיפים שעל סדר היום.
03/16	מן המניין	דיון בדוח ביקורת של משרד הפנים בין יתר הסעיפים שעל סדר היום.

ממצאי ביקורת המעקב

הביקורת מצאה כי גם בישיבות המליאה בשנת 2019 לא היתה הקפדה מלאה על קיום ישיבות נפרדות לדיונים מיוחדים, לדוגמה, ישיבת מליאה מן המניין 06-19 מתאריך 08/12/19 נדונו אישורי התקציב ותקני כ"א, אישור פטור מארנונה למכינה קדם צבאית ימין אורד וכן תיקון לחוק העזר העירוני.

המלצות הביקורת

יש להקפיד ולזמן ישיבות נפרדות לדיונים מיוחדים בנושאים הבאים:

- דוח שנתי שהגיש הגזבר
- דוח הביקורת של משרד הפנים על המועצה
- דוח מבקר המדינה
- דוח מבקר המועצה
- הצעת התקציב
- היטל הארנונות

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם.

1.7 פרסום פרוטוקולים והקלטות ישיבות המועצה

בהתאם לסעיף 13 לפקודת המועצות המקומיות וסעיף 248ב(2) לפקודת העיריות, על המועצה המקומית לפרסם באתר האינטרנט שלה פרוטוקולים של ישיבות מועצת הרשות שהתקיימו בדלתיים פתוחות, וזאת לא יאוחר משני ימי עבודה מיום אישורם במועצה. כמו כן, על המועצה המקומית לפרסם באתר האינטרנט שלה את ההקלטות או התמלילים של ישיבות מועצת הרשות.

ממצאי הביקורת 2017

הביקורת מצאה כי המועצה אינה מקליטה את ישיבותיה ואינה מעלה לאתר האינטרנט של המועצה את הפרוטוקולים ואת התמלילים או ההקלטות של הישיבות.

ממצאי ביקורת המעקב

הביקורת מצאה כי חל שיפור ניכר בעניין הקלטות ישיבות המועצה ופרסום הפרוטוקולים וההקלטות באתר המועצה.

באתר המועצה ניתן לצפות בכל הפרוטוקולים של המליאה לשנת 2019 (למעט פרוטוקול ישיבה שלא מן המניין מס' 19-3) וכן לשמוע הקלטות של רוב הישיבות. (חסרות הקלטות של 6 ישיבות במהלך 2019)

יש לציין כי החל מאמצע שנת 2019 החלה המועצה לצלם בידאו את ישיבות המליאה, להעבירם בשידור ישיר ברשתות החברתיות ולהעלותם אחר כך בצורה מסודרת לאתר המועצה.

המלצות הביקורת

על המועצה להקפיד להקליט ולפרסם את כל ישיבות המליאה.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ומיושמת. כלל ישיבות המועצה אף משודרות בשידור חי לציבור הרחב ומפורסמות בעמוד הפייסבוק של המועצה.

6. ועדות המועצה

6.1 רקע ובסיס חוקי

מועצה של רשות מקומית מורכבת ממספר לא קטן יחסית של חברים. עובדה זו מקשה לעיתים על קיומו של דיון ממצה ומורחב בנושאים הדורשים דיון כזה. לשם כך קיימות הועדות, אשר בהרכב מצומצם יותר של חברי המועצה הן יכולות לדון באופן יסודי ומעמיק בנושאים אשר בטיפולם ולהביא את דעותיהן או מסקנותיהן בפני מליאת המועצה. לכן נקבע בפקודת העיריות ובצו המועצות המקומיות כי לביצוע התפקידים השונים והרבים המוטלים על מועצת הרשות, עליה לבחור מבין חבריה ועדות אשר יבצעו תפקידים אשר היא נדרשת לבצעם.

עוד קובע צו המועצות המקומיות את הכללים הבאים בנוגע לוועדות:

124. נוסף על הועדות הנקובות בצו זה או בכל חוק אחר רשאית המועצה לבחור ועדות קבועות או ועדות ארעיות לעניינים או למקרים מסויימים.
125. ועדה של המועצה שלא נקבע לה הרכב על פי חיקוק, יהיו רבע חבריה, לפחות, חברי המועצה, והשאר - בעלי זכות להיבחר כחברי המועצה, שאינם פסולים לפי סעיף 101, ובלבד שההרכב הסייעתי הכולל של כל הועדות האמורות יהיה בהתאם להרכב הסייעתי של המועצה.
126. (א) ראש המועצה יהיה בתוקף משרתו יושב ראש בוועדת ההנהלה ובוועדת מל"ח; יושבי ראש לשאר הועדות ייבחרו על ידי המועצה מתוך חבריה חוץ מועדה שביחס אליה יש בצו זה הוראה אחרת.
- (ב) יושב ראש הועדה יעשה כל האפשר שהחלטות הועדה יוצאו אל הפועל כדין.
131. (א) יושב ראש הועדה רשאי לקרוא בכל עת לישיבת הועדה שהוא יושב ראש בה והוא חייב לקרוא לישיבה על פי החלטת הועדה או על פי דרישה של ועדת ההנהלה או של ועדת הבקורת.
- (ב) ועדה שחובה להקימה לפי כל דין תכונס לפחות אחת לשלושה חדשים; לא כונסה הועדה כאמור יורה ראש המועצה לכנסה, והוא יקבע את סדר היום של ישיבת הועדה; לא נכח יושב ראש הועדה בישיבה או סרב לנהלה, ינהלה זקן חברי הועדה הנוכחים.
132. אין להעלות על סדר היום של ועדה שום ענין שלא פורט בהזמנה לאותה ישיבה, אלא אם נוכחים בישיבה ומסכימים לכך לפחות שני שלישים מכל חברי הועדה.
133. הזמנה לכל ישיבה של ועדה, חתומה ביד מזכיר המועצה או מזכיר הועדה ומפרטת את סדר יומה של הישיבה, תימסר לכל חברי הועדה לפחות עשרים וארבע שעות לפני הישיבה; ואם היא נשלחה על ידי הדואר, יש לשלחה לפחות ארבעים ושמונה שעות לפני הישיבה.
134. יושב ראש ועדה ישב ראש בכל ישיבותיה, ובהעדרו - יפתח את הישיבה הזקן שבין החברים המשתתפים בישיבה והוא יהיה יושב ראש בה עד שייבחר לכך חבר אחר של הועדה על ידי הנוכחים בישיבה.
135. (א) רוב חברי ועדה הם מנין חוקי בישיבותיה. לא היה מנין חוקי בשתי ישיבות של ועדה, המתקיימות בזו אחר זו, יהיה בישיבה השלישית שליש חברי הועדה מנין חוקי לגבי כל ענין שעמד על סדר היום של שתי הישיבות.
- (ב) החלטות ועדה מתקבלות ברוב קולותיהם של חברי הועדה המצביעים בישיבה שיש בה מנין חוקי. מספר קולות שקול פירושו דחיית ההצעה.
- (ג) ההצבעה בוועדה היא בהרמת ידים.
136. (א) בכל ישיבה של ועדה יש לרשום פרוטוקול שיכיל את שמות חברי הועדה הנוכחים בישיבה, את מהלך הדיונים, את ההצעות ואת תוצאות ההצבעות.

(ב) יושב ראש בישיבות ועדה יאשר בחתימת ידו את הפרוטוקול של הישיבה והעתקו יישלח לכל חברי הועדה. לא הגיש חבר הועדה ליושב ראש הועדה התנגדות בכתב לפרוטוקול של ישיבה פלונית עד לפתיחת הישיבה שלאחריה, רואים את הפרוטוקול כמאושר על ידי הועדה.

הביקורת בחנה את פעילותם של מספר ועדות של המועצה בשנת 2019:

3.2. הועדה לעניני ביקורת

סעיף 13 לפקודת המועצות המקומיות מחיל על המועצה המקומית את הוראות סעיף 149ג לפקודת העריות כדלקמן:

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

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

(ג) (1) יושב ראש הועדה לעניני ביקורת יהיה, בכפוף להוראות פסקה (2), מהאופוזיציה ולא יכהן כדירקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר; לענין סעיף זה יראו

את יושב ראש הועדה לעניני ביקורת כשייך לאופוזיציה אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:

(א) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה;

(ב) לסיעתו אין ייצוג בוועדת ההנהלה;

(ג) מסיעתו לא מונו סגנים לראש העיריה;

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

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

(א) הוא אינו חבר בוועדת ההנהלה;

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

(ג) הוא אינו מכהן כדירקטור בגוף עירוני מבוקר;

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

ממצאי הביקורת 2017

- המועצה בחרה בישיבתה הראשונה בתאריך 18/11/2013 ועדה לעניני ביקורת הכוללת שלושה חברי מועצה מהאופוזיציה- **נמצא תקין**.
- הועדה לעניני ביקורת, על אף תפקידה החשוב, ועל אף היותה ועדת חובה אשר יש לכנסה אחת לשלושה חודשים, לא זומנה ולא התכנסה מיום היבחרה אף לא פעם אחת, לא על ידי יושב הראש שלה ולא על ידי ראש המועצה. ליקוי זה שב ועולה בדוחות הביקורת השנתיים המבוצעים על ידי האגף הבכיר לביקורת ברשויות המקומיות במשרד הפנים.

ממצאי ביקורת המעקב

- המועצה בחרה בישיבתה הראשונה בשנת 2018 ועדה לענייני ביקורת הכוללת שלושה חברי מועצה מהאופוזיציה - **נמצא תקין**.
- הועדה לענייני ביקורת, על אף תפקידה החשוב, ועל אף היותה ועדת חובה אשר יש לכנסה אחת לשלושה חודשים, התכנסה במהלך 2019 פעמיים בלבד.

המלצות הביקורת

על יו"ר הועדה לענייני ביקורת לכנס את הועדה לענייני ביקורת בתדירות הנדרשת על פי החוק - לפחות 4 פעמים בשנה.
במידה ויו"ר הועדה יתמהמה בכינוס הועדה, חובה על ראש המועצה לכנסה בהתאם לקבוע בצו.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם.

3.3. הועדה לאיכות הסביבה

סעיף 13ב לפקודת המועצות המקומיות מחיל על המועצה המקומית את הוראות סעיף 149 לפקודת העיריות כדלקמן:

149. (א) המועצה תבחר ועדה לאיכות הסביבה שתפקידה לזוּם ולתכנן פעילות בתחומים הנוגעים לשמירה על איכות הסביבה ולהבטחת פיתוח ושימוש בני קיימא של הסביבה; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תכניתיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

(1) ארבעה חברי מועצה;

(2) עובד בכיר שהוא האחראי לתחום איכות הסביבה בעיריה;

(3) שני נציגי ציבור שהם תושבי העיר; את האחד תבחר המועצה בהתייעצות עם

ארגונים מקומיים שענינם בשמירת איכות הסביבה ואת האחר יבחרו ארגונים

מקומיים כאמור, ובאין ארגון מקומי, תבחר המועצה את האחד בהתייעצות עם

ארגון ארצי ואת האחר יבחר ארגון ארצי;

(ג) לדיוני הוועדה יוזמן דרך קבע נציג ארגון ארצי ונציג השר להגנת הסביבה.

ממצאי הביקורת 2017

- המועצה בחרה בישיבתה הראשונה בתאריך 18/11/2013 ועדה לאיכות הסביבה הכוללת ארבעה חברי מועצה ונציג ציבור אחד בלבד.
- בישיבת מועצה שלא מו המניין מספר 01/17 בתאריך 01/01/17 החליף חבר המועצה מיכאל קבסה את ד"ר רינה מרגוליס אשר פרשה מתפקידה כחברת מועצה. המועצה לא בחרה מחליף לגב' מרגוליס אשר כיהנה כיושבת ראש הועדה לאיכות הסביבה והשאירה את הועדה ללא יו"ר עד למועד הביקורת. בשיחה עם חבר המועצה קבסה טוען כי לא נבחר ולא התבקש למלא את תפקיד יושב הראש במקום הגב' מרגוליס.
- למרות החובה לכנס את הועדה לפחות אחת לשלושה חודשים, לא זומנה ולא כונסה הועדה על ידי יושב הראש שלה ולא על ידי ראש המועצה מיום היבחרה בשנת 2013 ועד למועד הביקורת.

ממצאי ביקורת המעקב

- המועצה בחרה בישיבתה הראשונה בשנת 2018 ועדה לאיכות הסביבה- **נמצא תקין**
- למרות החובה לכנס את הועדה לפחות אחת לשלושה חודשים, לא זומנה ולא כונסה הועדה על ידי יושב הראש שלה ולא על ידי ראש המועצה מיום היבחרה בשנת 2013 ועד למועד הביקורת.

המלצות הביקורת

על יו"ר הועדה לאיכות הסביבה הנבחר לכנס את הועדה בהקדם האפשרי ולדאוג לכך שתמלא את תפקידיה כפי שפורטו בצו המועצות המקומיות. במידה ויו"ר הועדה יתמהמה בכינוס הועדה, חובה על ראש המועצה לכנסה בהתאם לקבוע בצו.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם.

3.4. הועדה למיגור אלימות ולמאבק בנגע הסמים

סעיף 13ב לפקודת המועצות המקומיות מחיל על המועצה המקומית את הוראות סעיף 149א ויב לפקודת העיריות בנוגע לועדות למיגור האלימות ולנגע הסמים כדלקמן:

149א. (א) המועצה תבחר ועדה שתפקידה ליזום ולתכנן פעילות לקידום טיפול מקיף במאבק בנגע הסמים המסוכנים, לגבי מניעה, שיקום וטיפול, לרבות טיפול בהשלכות הנובעות מהתמכרות לסמים וכן חינוך והסברה, בין השאר, לענין הדין בשימוש בסמים; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תכניתיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

- (1) שלושה חברי מועצה לכל היותר, בכפוף להוראות סעיף קטן (ג), שאחד מהם יהיה היושב ראש, כפי שתבחר המועצה;
 - (2) מנהל אגף הרווחה או מנהל המחלקה לשירותים חברתיים;
 - (3) מנהל מחלקת חינוך;
 - (4) שני נציגי ציבור, שיבחר ראש העיריה באישור המועצה;
 - (5) מנהל בית ספר בתחום שיפוטה של העיריה, שניתן בו חינוך על-יסודי, שימנה מנהל מחלקת חינוך;
 - (6) נציג הרשות הלאומית למלחמה בסמים ובשימוש לרעה באלכוהול שימנה המנהל הכללי של הרשות.
- (ג) מספר חברי המועצה שיכהנו בוועדה למאבק בנגע הסמים המסוכנים מכוח סעיף קטן (ב)(1) ייקבע על ידי המועצה, כך שכלל מספר החברים בוועדה יהיה בלתי זוגי.

149 יב. (א) המועצה תבחר ועדה שתפקידה לאסוף ולנתח נתונים הנוגעים למעשי האלימות, העבריינות והפשיעה בתחום העירייה, לבחון את התכניות הקיימות להתמודדות עם מעשים אלה ולגבש תכניות חדשות; הוועדה תגיש לאישור המועצה את תכניתיה ותעקוב אחר ביצוע התכניות המאושרות.

(ב) חברי הוועדה יהיו –

- (1) ראש העירייה או סגנו שהוא ממלא מקומו הקבוע, והוא יהיה היושב ראש;
 - (2) המנהל הכללי של העירייה;
 - (3) מנהל אגף החינוך בעירייה;
 - (4) מנהל אגף הפיקוח בעירייה;
 - (5) מנהל הביטחון בעירייה;
 - (6) מנהל אגף הרווחה או מנהל המחלקה לשירותים חברתיים בעירייה;
 - (7) היועץ לענייני אזרחים ותיקים בעירייה;
 - (8) נציג אחד או יותר של משטרת ישראל, כפי שיקבע מפקד המרחב שבתחום סמכותו נמצאת העירייה;
 - (9) שני חברי המועצה לכל היותר;
 - (10) חברים נוספים ובין השאר נציגי ארגונים העוסקים בזכויות נפגעי עבירה.
- (ג) באישור הוועדה, ניתן למנות ממלא מקום זמני במקומו של חבר הוועדה, אם הדבר מוצדק בנסיבות העניין.

ממצאי הביקורת 2017

המועצה לא בחרה עד למועד הביקורת ועדות למיגור אלימות ולמלחמה בנגע הסמים.

ממצאי ביקורת המעקב

- בעקבות הקמת הרשות למאבק באלימות בסמים ובאלכוהול מתוקף חוק הרשות למאבק באלימות, בסמים ובאלכוהול, תשע"ז-2017, אוחדו הועדות העירוניות לכדי ועדה אחת.

נמצא תקין.

- המועצה בחרה בישיבתה הראשונה בשנת 2018 ועדה כנדרש - **נמצא תקין**.
- למרות החובה לכנס את הועדה לפחות אחת לשלושה חודשים, התכנסה הועדה פעם אחת במהלך שנת 2019.

המלצות הביקורת

על יו"ר הועדה לזמן את הועדה בתדירות שלא תפחת מאחת לשלושה חודשים. במידה ויו"ר הועדה יתמהמה בכינוס הועדה, חובה על ראש המועצה לכנסה בהתאם לקבוע בצו.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם.

3.5. ועדת החינוך

ועדת החינוך אינה ועדת חובה במועצות המקומיות אך משמנתה ועדה בנושא חינוך, עליה להתכנס ולפעול בהתאם להנחיות הצו.

ממצאי ביקורת המעקב

המועצה בחרה בישיבתה הראשונה בשנת 2018 ועדת חינוך בראשות ראש המועצה בשם מח"ר- מועצת חינוך ראשותי. בפועל מתפקד המח"ר כפורום עירוני בנושא חינוך ולא כועדת חינוך למרות שהמליאה החליטה להקימו כועדה לכל דבר בה חברים בין היתר חברי מועצה. הפורום התכנס במהלך 2019 פעמיים בלבד כאשר בראשו ראש המועצה ומבלי שזומנו אליו חברי המועצה אשר מונו כחברים בוועדה.

המלצות הביקורת

על יו"ר ועדת החינוך לכנס את הועדה בתדירות שלא תפחת מ 4 פעמיים בשנה, לזמן את חברי הועדה הממונים ולנהלה בהתאם להגדרת תפקידה כועדת חינוך.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם.

3.6. הזמנת מבקר המועצה לישיבות הועדות

סעיף 145ה (ה) לצו המועצות המקומיות קובע כי "לצורך מילוי תפקידו, יוזמן המבקר ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מליאת המועצה או של כל ועדה מועדוטיה..."

ממצאי הביקורת 2017

על אף פניות חוזרות בנושא, מבקר המועצה אינו מוזמן בצורה סדירה לכל ישיבות ועדות המועצה.

ממצאי ביקורת המעקב

גם במהלך שנת 2019 מבקר המועצה לא הוזמן לכל ישיבות ועדות המועצה.

המלצות הביקורת

על יושבי ראש הועדות להקפיד ולשלוח הזמנה למבקר המועצה לכל ישיבות הועדות.

תגובת המבוקרים

תגובת מנכ"ל המועצה

ההמלצה מקובלת ותיושם. לאחרונה הובאה לתשומת לבי הידיעה כי זימון מבקר המועצה לחלק מועדות המועצה אינו מתבצע באופן גורף ואחיד לכלל הועדות. הודגש כי נדרש זימונו באופן מלא לכל כינוסי הועדות.

פרק ד'
**הבסיס החוקי
לעבודת הביקורת**

צו המועצות המקומיות, תשי"א-1950

תפקידי ועדת הביקורת צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

122 א. (א) אלה תפקידי ועדת הביקורת:

- (1) לדון בכל דו"ח ביקורת של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור על המועצה;
 - (2) לדון בכל דו"ח של משרד הפנים על המועצה ובכל דו"ח של מבקר המועצה;
 - (3) לדון בכל דו"ח ביקורת אחר על המועצה שהוגש לפי כל דין;
 - (4) לעקוב אחר תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת.
- (ב) ועדת הביקורת תגיש למועצה את סיכומיה והצעותיה.

מינוי מבקר המועצה צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

145 א. (א) המועצה, בהחלטת רוב חבריה, תמנה מבקר פנימי במשרה מלאה, למועצה (להלן - המבקר), על פי הוראות צו המועצות המקומיות (שירות עובדים), תשכ"ב-1962.

(ב) היה מספר התושבים בתחום המועצה 10,000 או יותר, רשאי השר לאשר שהמבקר יכהן במשרה חלקית שלא תפחת מחצי משרה בתנאי שהשלמת משרתו לא תהיה אלא בעבודת ביקורת ברשות מקומית אחרת ובאישור השר.

(ג) היה מספר התושבים בתחום המועצה פחות מ-10,000 רשאי השר לאשר שהמבקר יכהן במשרה חלקית שלא תפחת מרבע משרה ובתנאים האמורים בסעיף קטן (ב).

(ד) המבקר לא ימלא במועצה תפקיד נוסף על הביקורת זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור או הממונה על תלונות העובדים, וזאת אם מילוי תפקיד נוסף כאמור לא יהיה בו כדי לפגוע במילוי תפקידו העיקרי.

(ה) המבקר לא ימלא מחוץ למועצה תפקיד שיש בו או שעלול להיות בו ניגוד עניינים עם תפקידו כמבקר.

מינוי המבקר צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

145 ב. (א) לא ימונה אדם למבקר מועצה ולא יכהן כמבקר מועצה אלא אם כן נתקיימו בו כל אלה:

- (1) הוא יחיד;
 - (2) הוא תושב ישראל;
 - (3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון;
 - (4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהכיר בו, לענין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל או שהוא עורך דין או רואה חשבון;
 - (5) הוא רכש ניסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת.
- (ב) מי שכהן כחבר מועצה לא ימונה למבקר אותה מועצה ולא יכהן ככזה, אלא אם כן עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה.
- (ג) מי שהיה מועמד בבחירות למועצה לא יכהן כמבקר אותה מועצה, למשך כל תקופת כהונתה של המועצה שהיה מועמד לה.

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (א), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינויו למבקר המועצה של אדם אשר לא נתמלא בו –

(1) אחד התנאים המנויים בסעיף קטן (א)(4), אם רכש נסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, תשנ"ב-1992;

(2) התנאי שבסעיף קטן (א)(5), אם עבר השתלמות מקצועית שאישר השר.

מועצה שלא מינתה מבקר צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

145ג. (א) ראה הממונה כי המועצה אינה ממנה מבקר, רשאי הוא לדרוש ממנה בהודעה כי תמנה מבקר כאמור בסעיף 139א, תוך הזמן הנקוב בהודעה.

(ב) לא מילאה המועצה אחר ההודעה תוך הזמן האמור, רשאי הממונה על המחוז למנות מבקר למועצה.

תפקידי המבקר צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

145ד. (א) ואלה תפקידי המבקר:

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

(2) לבדוק את פעולות עובדי המועצה;

(3) לבדוק אם הוראות הנוהל של המועצה מבטיחות קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;

(4) לבקר את הנהלת החשבונות של המועצה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי המועצה והחזקת רכושה ושמירתו מניחות את הדעת;

(5) לבדוק אם תוקנו הליקויים בהנהלת עניני המועצה שעליהם הצביע המבקר או מבקר המדינה.

(ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום המועצה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר המועצה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב, או משתתפת במינוי הנהלתם (כל אחד מאלה, להלן - גוף מבוקר).

(ג) בכפוף להוראות סעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת לפי –

(1) שיקול דעתו;

(2) דרישת ראש המועצה לבקר ענין פלוני;

(3) ככל האפשר בהתאם להמלצות ועדת הביקורת.

(ד) המבקר יקבע, לפי שיקול דעתו, את הדרכים לביצוע ביקורתו.

(ה) המבקר יכין ויגיש לראש המועצה מדי שנה הצעת תקציב שנתית ללשכתו לרבות הצעת תקן עובדים; המועצה תדון במסגרת דיוניה בהצעת התקציב השנתי, בהצעת התקציב והתקן של לשכת המבקר, כפי שהגיש המבקר.

המצאת מידע למבקר צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

145ה. (א) ראש המועצה וסגניו, חברי המועצה, עובדי המועצה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף מבוקר, ימציאו למבקר, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר

- לדעת המבקר דרוש לצורכי הביקורת ויתנו למבקר כל מידע או הסבר שיבקש.
- (ב) למבקר או לעובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של המועצה או של גוף מבוקר.
- (ג) לגבי מידע החסוי על פי דין, יחולו על המבקר ועל העובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל במידע כאמור.
- (ד) עובד של המבקר שאינו עובד המועצה יחולו עליו לענין עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד המבקר.
- (ה) לצורך ביצוע תפקידו, יוזמן המבקר ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מליאת המועצה או של כל ועדה מועדותיה או כל ועדה מועדותיו של גוף מבוקר; בישיבה שאינה סגורה רשאי להיות נוכח גם עובד מעובדיו של המבקר.

דו"ח על ממצאי הביקורת צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

- 145 ו (א) המבקר יגיש לראש המועצה אחת לשנה דו"ח על ממצאי הביקורת שערך; בעת הגשת הדו"ח כאמור ימציא המבקר העתק ממנו לוועדת הביקורת.
- (ב) בנוסף לאמור בסעיף קטן (א) רשאי המבקר להגיש לראש המועצה ולוועדת הביקורת דו"ח על ממצאי ביקורת שערך, בכל עת שייראה לו או כאשר ראש המועצה או ועדת הביקורת דרשו ממנו לעשות כן.
- (ג) בתוך שלושה חודשים מיום קבלת דו"ח המבקר, יגיש ראש המועצה לוועדת הביקורת את הערותיו על הדו"ח וימציא למועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.
- (ד) ועדת הביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש המועצה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה, בתוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש המועצה כאמור בסעיף קטן (ג); בטרם תשלים הוועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של המועצה או של גוף מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.
- (ה) תוך חודשיים מן היום שבו הגישה ועדת הביקורת את סיכומיה והצעותיה, תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ותחליט בדבר אישור ההצעות.
- (ו) לא יפרסם אדם דו"ח מן האמורים בסעיף זה או את תוכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ואולם רשאים המבקר או ראש המועצה באישור הוועדה, להתיר פרסום כאמור; לענין סעיף קטן זה, "דו"ח" - לרבות חלק מדו"ח ולרבות ממצא ביקורת.
- (ז) הוגש דו"ח הביקורת למועצה יעביר ראש המועצה העתק ממנו לשר; אין בהוראות סעיף זה לגרוע מסמכות השר לפי סעיף 203.

מינוי עובדים ללשכת המבקר צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

- 145 ז. (א) ראש המועצה ימנה בהסכמת המבקר עובדים ללשכת המבקר בהתאם לתקנים שקבע השר ובכפוף להוראות סעיף 140.
- (ב) דין עובדי לשכת המבקר כדין שאר עובדי המועצה, ואולם הם יקבלו הוראות מקצועיות מהמבקר בלבד.
- (ג) לא יופסק שירותו של עובד לשכת המבקר שלא בהסכמתו של המבקר אלא בכפוף להוראות סעיף 144 א(1).

תוספת שלישית
תקנון בדבר ישיבות המועצה והנהלה בהן
פרק ראשון: כללי

דינים וחשבונות, הצעות תקציב והיטלי ארנונות צו (מס' 3) תשל"ז-1977 צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

60. (א) ראש המועצה יקבע מועד לדיון מיוחד בדו"ח השנתי שהגיש הגזבר בדו"ח הביקורת של משרד הפנים על המועצה ובדו"ח מבקר המדינה, שיהיה לכל המאוחר חודש לאחר הגשתם.

צו (מס' 3) תשנ"ז-1997

- (א) ראש המועצה יקבע מועד לדיון מיוחד בדו"ח השנתי שהגיש מבקר המועצה; הדיון בדו"ח מבקר המועצה יהיה באופן ובמועדים הקבועים בסעיף 1145 לצו.
- (ב) ראש המועצה יקבע מועד לדיון מיוחד בהצעת התקציב ובהיטל הארנונות, שיתקיים בישיבה שלא מן המניין.
- (ג) ראש המועצה יגיש למועצה לפחות פעם בשנה דין וחשבון על המצב בכל תאגיד שהמועצה המקומית משתתפת בו, ולפי דרישה של חבר המועצה יקויים דיון בדו"ח זה.
- (ד) הוראות סעיף 5(א) ו-1(ג) לענין ימי השבוע יחולו גם על דיונים לפי סעיף זה.

תוספת רביעית
הוראות בדבר מכרזים וקבלת הצעות

מכרז זוטא צו (מס' 3) תשמ"ט-1989

8. (א) מועצה מקומית רשאית להתקשר בחוזה להזמנת טובין או לביצוע עבודה, שערכו עולה על 15,000 שקלים חדשים, אולם אינו עולה על 75,000 שקלים חדשים, על פי מכרז שאינו פומבי (להלן - מכרז זוטא).

צו תשע"א-2011

- (א) מועצה מקומית שמספר התושבים בה עולה על עשרים אלף רשאית להתקשר בחוזה להזמנת טובין או לביצוע עבודה, שערכו עולה על 30,400 שקלים חדשים ואולם אינו עולה על 148,500 שקלים חדשים, על פי מכרז זוטא.
- (ב) הועדה תנהל רשימה של ספקים וקבלנים, אשר רשאים להשתתף במכרז זוטא, ותקבע את אמות המידה שלפיהן יפנו אל הספקים והקבלנים האמורים; הרשימה תהיה פתוחה לעיון הציבור; כל ספק או קבלן רשאי לבקש לצרפו לרשימה האמורה והועדה תדון בבקשתו; החליטה הועדה שלא לצרף קבלן או ספק כאמור לרשימה, או החליטה למחוק ספק או קבלן מהרשימה, תנמק את החלטתה; לא תחליט הועדה אלא לאחר שאיפשרה לאותו ספק או קבלן להביא את טענותיו בפניה.

(ג) הועדה תמציא אחת לשנה למועצה ולמבקר המועצה את רשימת הספקים והקבלנים כאמור, וכן פירוט הספקים והקבלנים שראש המועצה פנה אליהם לפי תקנה זו במכרזי זוטא; הפירוט האמור יהיה פתוח לעיון הספקים והקבלנים הכלולים בו.

תוספת חמישית

ספירת מלאי צו תשנ"ט-1998

26. (א) אחת לשנה לפחות, בסוף שנת הכספים, תיערך ספירת מלאי (להלן - הספירה) בכל מחסני המועצה; מנהל רכש ואספקה אחראי לספירה שתיערך בפיקוח מבקר המועצה, ובהשתתפות הגזבר או מי שהוא הסמיכו לכך.
- (ב) בעת ספירת המלאי ייסגרו מחסני המועצה לכניסה של טובין ולהוצאתם מהם, למעט במקרים חריגים ובאישור מנהל רכש ואספקה.
- (ג) תוצאות הספירה יירשמו בטפסים המיועדים לכך ויכללו את מספרם הקטלוגי של הפריטים, תיאורם והכמויות בפועל שנמצאו במחסן בעת הספירה; מבצעי הספירה יחתמו על הטפסים.

פקודת המועצות המקומיות [נוסח חדש]

תחולת הוראות – ביקורת פנימית (תיקון מס' 47) תשס"ז-2007

13ה. (א) הוראות סעיפים 167(ב) עד (ד), 167א, 170א(א) עד (ד), 170ב, 170ג, 170ג1 ו-334א לפקודת העיריות, יחולו לענין מבקר מועצה מקומית (בסעיף זה – מבקר), בשינויים המחויבים, ואולם השר רשאי לקבוע בצו הכינון כי מבקר יכהן במשרה חלקית בהתחשב במספר התושבים והיישובים במועצה המקומית, ובהיקף תקציבה של אותה מועצה מקומית; השלמת משרה תהיה בכפוף להוראות סעיף קטן (ב).

פקודת העיריות [נוסח חדש]

דו"ח המבקר (תיקון מס' 24) תשל"ט-1978 (תיקון מס' 80) תשס"ב-2002

170ג. (א) המבקר יגיש לראש העיריה דוח על ממצאי הביקורת שערך; הדוח יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ-1 באפריל של השנה שלאחר השנה שלגביה הוגש הדוח; בדוח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד; בעת הגשת הדוח לפי סעיף קטן זה, ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לעניני ביקורת; אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

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

(תיקון מס' 39) תש"ן-1990 (תיקון מס' 80) תשס"ב-2002

(ד) הועדה לעניני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העיריה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חדשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העיריה כאמור בסעיף קטן (ג); לא הגיש ראש העיריה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העיריה לועדה; בטרם תשלם הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיניה נושאי משרה של העיריה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.

(תיקון מס' 39) תש"ן-1990 (תיקון מס' 80) תשס"ב-2002

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

(תיקון מס' 80) תשס"ב-2002

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

(תיקון מס' 39) תש"ן-1990

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