

עיריית אריאל
מבקרת העירייה
והממונה על תלונות הציבור



דוח ביקורת שנתי 2024



תוכן עניינים

4	מכתב המבקרת לראש העיר
5	תגובת ראש העיר.....
6	דו"ח ביקורת ושא:איכות השירות.....
131	דוח ביקורת בנושא: התחשבנות עם תאגיד המים.....
215	ביקורת בנושא: בקרת בקשות לתמיכה 2024.....

מכתב המבקרת לראש העיר

01 ינואר 2025

לכבוד
מר יאיר שטבון
ראש העיר אריאל
א.נ,

הנדון: דוח ביקורת על פעילות העירייה לשנת 2024

הריני מתכבדת להגיש לעיוןך את דוח מבקרת העירייה לשנת 2024, זאת כמתחייב בתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), תשמ"א-1981, סעיף 66 ל. כאמור בהוראות התקנון, תוך שלושה חדשים מיום קבלת דו"ח המבקר, יגיש ראש העירייה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדו"ח, וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.

דוח הביקורת השנתי כולל 4 נושאים שונים:

1. איכות השירות
2. התחשבות עם תאגיד המים
3. עמותות הספורט – חברת גוונים
4. ביצוע תהליכי בקרה על בקשות לקבלת תמיכת העירייה לשנת 2024

כחלק מתוכנית הביקורת, התבקשתי השנה לערוך ביקורת בנושא איכות השירות, אשר לו חשיבות רבה. אין ספק, כי דוח הביקורת אשר נבדק ונערך באופן רוחבי, מעמיק ויסודי, ישמש את העירייה ככלי עבודה לשיפור השירות, זאת בייחוד ערב הקמתו של מרכז שירות חדש.

לתפיסתי, הביקורת מהווה, ככלל, כלי ניהולי משמעותי ליעול ושיפור תהליכים במועצה ולטיוב מערך השירותים העירוני, ולכן קיימת חשיבות רבה לאפקטיביות הביקורת.

אני מבקשת לציין לשבח את שיתוף הפעולה המלא לו זוכה הביקורת מצד המבוקרים בפרט ומצד ההנהלה בכלל, ואת ההכרה בחשיבות הביקורת בעירייה כמשפרת תהליכים וכמסייעת לבסס רשות אשר פועלת ביעילות, חיסכון ושמירה על כללי המנהל התקין.

אני מבקשת להודות לך ראש העיר על תמיכתך במוסד מבקר העירייה לצורך יישום המלצות הביקורת בעירייה, מה שסייע להשגת מטרות העירייה וניהול מיטבי של משאביה, למען קידום שירות יעיל ואיכותי לתושבים.

בכבוד רב,
חני ברקמן

מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

העתקים:

מר מתן גרובר – מנכ"ל העירייה
יו"ר הוועדה לענייני ביקורת
חברי הוועדה לענייני ביקורת

תגובת ראש העיר

12 פברואר 2025

לכבוד
הגב' חני בריקמן
מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

שלום רב,

הנדון: דוח ביקורת שנתי – 2024

דוח מבקרת העירייה לשנת 2024 הוגש לעיוננו, ואני רואה בו כלי חשוב לשיפור עבודת הרשות המקומית ולחיזוק אמון התושבים בעירייה.

אחד הנושאים המרכזיים שעולה מהדוח הוא איכות השירות, נושא שמהווה אבן יסוד בעשייה העירונית שלנו. מתן שירות מקצועי, מהיר ואדיב לתושבי העיר הוא בראש סדר העדיפויות שלנו, ואנו פועלים כל העת לשיפור המענה לכל פנייה ולשדרוג השירותים העירוניים. הדוח מצביע על מספר אתגרים בתחום זה, ואנו נפיק את הלקחים הנדרשים כדי להטמיע שיפורים שיבואו לידי ביטוי כבר בטווח הקרוב. בהתאם להמלצות הביקורת, נפעל להטמעת תהליכי מדידה ובקרה קבועים על רמת השירות, תוך מתן דגש על מקצועיות, זמני תגובה ושביעות רצון התושבים. כמו כן, נפעל לייעול הממשקים עם הציבור ולהנגשת שירותים באופן דיגיטלי, על מנת להפוך את השירות העירוני לנגיש, מהיר ויעיל יותר. בנוסף, דוח הביקורת עסק בנושאים נוספים כגון התחשבות עם תאגיד המים, פעילות עמותות הספורט – חברת גוונים, ותהליכי בקרה על בקשות לקבלת תמיכה עירונית לשנת 2024. אנו מתייחסים בכובד ראש לממצאים שעלו בתחומים אלו, ונקדם את הצעדים הנדרשים לתיקון ושיפור תהליכי העבודה.

ברצוני להודות ולהביע הערכה רבה למבקרת העירייה, חני בריקמן, על עבודתה המקצועית, היסודית והמסורה. עבודת הביקורת היא חלק מהותי בהתייעלות ובשיפור השירות לתושבים, ואני מברך על שיתוף הפעולה הפורה בין הביקורת להנהלת העירייה. כפי שהתחייבתי בעבר, כל המלצה שתסייע לשיפור פעילות העירייה תיבחן בקפידה, ונפעל ליישום פתרונות שיחזקו את עבודת הרשות לטובת תושבי אריאל.

בכבוד רב,

יאיר שטבון

ראש עיריית

אריאל



דו"ח ביקורת בנושא:

איכות השירות

**מוגש ע"י חני בריקמן
מבקרת העירייה
והממונה על תלונות
הציבור**

תמצית מנהלים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
2.1	צוות היגוי	נמצא כי לא נערך נוהל פנימי המסדיר את פעילותו של פורום שירות.	מומלץ כי ייערך נוהל עירוני פנימי המסדיר את חבריו, תפקידיו וסמכויותיו של פורום שירות ומתכונת עבודתו (תדירות ההתכנסות, מעקב אחר יישום החלטות וכדומה).	תאגית מנכ"ל העירייה אכן לא נערך נוהל כזה, והוא ייערך לכשיצרכו כלל נהלי העירייה בהמשך שנת העבודה '25
2.2	מרכז שירות לתושב	בעירייה טרם הוקם מרכז שירות לתושב, המאגד במקום אחד מספר נציגים ממספר מחלקות המעניקות שירות לתושב. יצוין כי במהלך הביקורת, ביום 11.11.2024, פרסמה העירייה מכרז כוח אדם למנהל/ת אגף שירות. במסגרת תיאור התפקיד, הוגדרה "יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית בתחום השירות (פנים ארגוני וחץ ארגוני)".	1. מומלץ כי בהתאם להמלצות משרד הפנים לשיפור השירות, יוקם מרכז שירות לתושב בעיר שיהיה אמון על תחום השירות לתושב באופן רוחבי בכל אגפי העירייה. המרכז יעוצב בהתאם למסמך המתודולוגיה, יהיה נגיש ומזמין, ויאפשר לכלל התושבים והמבקרים בעיר לבקר בו. ראוי כי במסגרת הקמתו של מרכז השירות, יובאו לידי ביטוי ההיבטים הבאים: מבנה ארגוני, הכשרה מקצועית,	תאגית מנכ"ל העירייה 1. להקמת מרכז שירות היבטי בינוי שוני, ותלויים במצבת הנכסים החומריים שברשות העירייה. כרגע המצב לא מאפשר זאת, ואני פועל לייצר נכס שיהיה מתאים למרכז שירות מעין זה. 2. המבנה הארגוני של מרכז השירות יהיה תחת אגף השירות שיקום בתחילת '25 ובהמשך לעבודת המטה שהותנעה במיאון תכנית "המראה" כבר השנה, והחלה את עבודתה בכלל אגפי העירייה.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
			נהלים, אמנת שירות, בסיס מידע משותף, מערכות ממוחשבות.	
			2. מומלץ כי מרכז השירות יהיה אמון על בקרה אחר הטיפול בפניות מוקד ובכלל זאת, בקרה מדגמית, חריגות מ-SLA, סקר שביעות רצון, הפקת דוחות ניהוליים על נתוני המוקד וניתוחם	
			3. מומלץ כי מרכז השירות יהיה אמון על איכות השירות, מדידה, הדרכה ותמרוץ.	
			4. מומלץ כי מרכז השירות יבחן באופן שוטף את רמת השירות בכל האפיקים הדיגיטאליים: אתר העיריה וטפסים מקוונים, אפליקציה, דוא"ל, וואטסאפ, רשתות חברתיות וכדומה.	

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
3.	תקציב	בתקציב העירייה לשנת 2023 הוקצו תקציבים זניחים לפיתוח תחום השירות לתושב בעירייה.	מומלץ כי העירייה תקבע תקציב ייעודי לנושא השירות לתושב, וזאת בכדי להקים מרכז שירות לתושב, גיוס מנהל ועובדי מרכז שירות, לפתח ממשקים בין כל מחלקות העירייה במערכת ה-CRM, ויצירת מערכת אחידה למתן שירות ב-one stop shop לתושב, ועוד.	תאגות מנכ"ל העירייה מה שהיה היה, אבל כעת אנחנו מקימים אגף ולכן ההמלצה כבר מיושמת
4	מערכות מידע	מבדיקת הביקורת מול מנכ"ר העירייה, על כי לא עושים שימוש במערכת CRM כוללת בכל יחידות העירייה בתחום השירות, שמטרתה לייצר בסיס נתונים אחיד. המערכת הקיימת, של א.ש. בינה, טרם הוטמעה בשורת יחידות בהם הייתה מתוכננת להיות מוטמעת (אגף הרווחה ואגף החינוך).	מומלץ כי מערכת א.ש. בינה תוטמע בכל יחידות העירייה, בכדי לאפשר ניהול יעיל של כל הפניות המתקבלות בעירייה בנושאים שונים, כך מנהלי האגף והממונה על השירות לתושב יוכלו לבצע בקרה ומעקב נאותים אחר הטיפול בפניות.	תאגות מנכ"ל העירייה ההמלצה מתקבלת
5	נהלים	1. נמצא כי טיטוט נוהל הפעלת המוקד העירוני ערוך מבחינה מהותית כנדרש, עם זאת מבחינה	1. מומלץ כי העירייה תערוך את נוהל הפעלת המוקד העירוני, וכן את כלל תתי הנהלים הנוספים שתערוך,	תאגות מנכ"ל העירייה כאף נהלי הצבחה בעירייה יוצרכו בשנה"ע 25' על ידי מנהל אגף השירות, ופיתוח כלל מנהלי האגפים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		צורנית אינו ערוך כנוהל עירוני רשמי כאשר אינו כולל מספר נוהל, מטרה, הגדרות, אחריות, נספחים וכדומה. 2. בנוסף, נמצא כי לא נערכו נהלי עבודה עירוניים לאגפים השונים בעירייה בכל הנוגע לשירות לתושב הנוגעים לערוצי השירות השונים. כך למשל, בנוגע למענה טלפוני: מהו הנוהל החל בעירייה בכל הנוגע למענה טלפוני, מי בעל התפקיד שמקבל את הפניה (בהתאם לאגפים השונים) ומה המשך הטיפול בפניה, לוחות זמנים לטיפול בפנייה טלפונית, תיעוד, דיווח וכדומה. יצוין כי נהלים דומים יכולים להיות בכל הנוגע לפניות בדוא"ל, באמצעות טפסים מקוונים,	במתכונת של נוהל עירוני רשמי אשר יכלול מספר הנוהל, תאריך עדכון הנוהל (ככל שמעדכנים נוהל אחד מתוך 11 הנהלים), מטרת הנוהל וכדומה. 2. מומלץ כי העירייה תערוך אוגדן נהלים רשומי בנושא שירות לתושב להגדרת שירותי העירייה הניתנים לתושבים ומדיניות השירות הכוללת של העירייה, אשר יחול על כלל יחידות העירייה, במתכונת של נוהל עירוני רשמי. על נוהל זה לגבש את כל תתי הנהלים הרלוונטיים לשירות לתושב. על הנהלים להתייחס לשירותים השונים המוענקים לתושבים במסגרת מרכז השירות, תפקידי היחידות השונות במסגרתו וממשיקי העבודה ביניהן, ערוצי	

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		באתר העירוני וברשתות החברתיות, נוהל שכזה יכול גם לכלול נוסח מענה אחיד, למשל: "שלום רב, פנייתכם לאגף/ למחלקת....בכל שאלה נוספת ניתן ליצור קשר... בברכה..."	הפניות השונים העומדים לרשות התושבים, תהליכי הטיפול בפניות, בעלי התפקידים האחראים, לוחות זמנים, אופן התיעוד המערכות הממוחשבות, טפסים ומסמכים נלווים שיצורפו כנספחים לשימוש בעלי התפקידים השונים.	
6.	אמנת שירות SLA	1. מבדיקת הביקורת עולה כי לא גובשה על ידי העירייה בכלל, ובמוקד העירוני בפרט, אמנת שירות המגדירה את מחויבותה הכוללת של העירייה לשמירה על איכות גבוהה של שירות, ואשר מיידעת את תושביה באיכות השירותים להם הם זכאים. 2. בנוסף, לא נקבעו זמני תקן לכלל יחידות העירייה בנושאים שונים כגון: פנייה לאישור לטאבון, פניות	מומלץ כי העירייה תפעל לגיבוש אמנה לאיכות השירות שתפורסם באתר העירייה, המגדירה בפומבי את מחויבותה הכוללת של הרשות לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי התושבים, המציינת את זמני השירות ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים. בכך יתאפשר לציבור לדעת את איכות השירותים שהוא זכאי לצפות לה, והדבר יחייב את נותני השירות מטעם הקבלן	תאמת מנכ"ל העירייה 1. ההנחה כי לא קיימים זמני SLA אינה נכונה. קיימים כאלה, אך חלף זמן רב מאז תוקפו לאחרונה. 2. אמנת השירות תאושש על ידי הנהלת העיר והנהלת העירייה במהלך שנה"ע 25'

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		למחלקת הגבייה בנושאים שונים, לרמת שירות נדרשת בהתאם למדיניות פנייה למחלקת החינוך בנושאים העירייה. שונים ועוד.		
7.3	תכנית עבודה	נמצא כי נכון למועד הביקורת אוגוסט 2024, טרם הושלמה השגת כל יעדי תוכנית העבודה לשנת 2023.	מומלץ כי המוקד יקפיד על השלמת מטרות ויעדי תוכנית העבודה השנתית וכי ככל ולא יושמו במלואם ייבחן מה היו החסמים להשגתם.	<u>תאגית מנכ"ל העירייה</u> כל ההמלצות מתקבלות ויושמו. <u>תאגית מנהלת המוקד</u> בהתייחס לסעיף טבלת תוכנית העבודה: 1. יש פרק מתייחס לנהלי עבודה מול האזכרים, ממתין לאישור ההנהלה החדשה. נשלח במיילים לכל בעלי התפקידים שנכנסו לתפקיד. 2. בסיום רצון ראשון של שנת 2024, מנהלת המוקד ישה עם כל מנהל האצ"ל ופקחי האצ"ל בטרם כניסת ראש העיר החדש לתפקיד ועברו על SLA של כל נוסא ותיקנו/ו הוסיפו לחסרים בהתאם עפ"י צורק ויכולת ביצוע האצ"ל.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
				3. בחינת עבודה מול סגנית ראש הציר החדשה (שירה דקל), מבחינת הטמעה, נכון לכרגע - מתקני ספורט והרלב"ד אלו נושאים חדשים שכבר נוספו למאגר. המאגר מתרחב. 4. בנושא שירות - בתחילת שנת 2024 הייתה פגישה עם נציג מטעם מרכז חוסן למתן כלים טיפוליים לטובת התמודדות עם מצבי חוסן מול התושבים. בנוסף לכך, לקראת סוף שנת 2024, עקב אירועי 07.10 החל תהליך לקראת ה"הישג הנדרש" מהמוקד בנושאים הבטחוניים בפרט עם יוסי מנדל, מפקד הציר לשעבר, כמו כן התקיים מפגש של כל מוקדי איו"ש בנושאי נותני השירות. 5. בנושא סקר שביעות רצון - יש מוקדנית שבאופן קבוע עושה סקר שביעות רצון באופן יזום לתושבים (בנוסף ל-SMS) לסקר שביעות רצון שגלח לתושב).

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
7.4	הליך הטיפול בפניות	לביקורת נמסר, כי ישנם מקרים בהם המוקד מעביר את הפניה לטיפול במחלקה מסוימת, אולם אותה מחלקה שבוחנת את הפנייה ומתברר שהנושא לא בתחום אחריותה, מעבירה את הטיפול למחלקה אחרת. עם העברת הפנייה למחלקה אחרת, המחלקה	1. מומלץ כי מרכז השירות יבצע בקורות מדגמיות על הטיפול בפניות מפתחתן ועד סגירתן. ראוי כי תינתן עדיפות לפניות דחופות, פניות החורגות מ-SLA, פניות שהטיפול בהן מתמשך וכדומה.	6. בנושא קמפיין צ'ירוני - הדוברת היוצאת, פרסמה בעיתונות המקומית הכתובה ובפלטפורמות דיגיטליות השונות את נושא הצידוד לשימוש דיגיטלי בפניות למוקד, וחולקו מאנטיט עם מספרי חירום לכל תיבת דואר בכל בית אב בעיר. 7. נושא הבוט נסקף יחד עם מנמ"ר, מנכ"ל הציר לשעבר, וקב"ט הציר והוחלט לא לעשות בוט למוקד, שהשירות יענה צי"י מוקדן אנושי ולא בוט. <u>תאמת מנכ"ל הצירייה</u> עם התהליך הזה, בשונה לשאר תהליכי המוקד, יעברו רוויזיה עם כניסת מנהל האגף החדש לתפקידו <u>תאמת מנהלת המוקד</u> אחריות סגירת הפניה אינה שייכת למוקד הצירוני, אלא כל פניה לאופה מול המחלקה המטפלת

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		הראשונה סוגרת את הטיפול בפנייה, 2. מומלץ כי העירייה תגדיר במסגרת ניהול עירוני את תהליכי העבודה הנדרשים בטיפול בפניות המועברות מיחידה ליחידה, וזאת על מנת שלא ייסגרו בטרם הסתיים הטיפול בהן.		הסוגרת. יש אופציה לכל מטפל להעביר את הפניה לסטטוס "ממתין להפניה מחדש" ע"י לחיצה על "טעות בטיפול הקריאה" - לחץ להחזרה למוקד" ולרשום מדוע הפניה אינה שייכת להם כמקרה מטפל, ולמי כן להעביר להמשך טיפול, ובכך הפניה חוזרת למוקד להפניה למטפל הרלוונטי. במידה ויש פניות "פניג פוגג" היא צוללה לדיון כמקרה שירות המתקיים מידי חודש.
		3. מומלץ כי המוקד יעדכן את התושב בסטטוס תהליך הטיפול בפנייה וזמן הטיפול הצפוי בעיקר בעת טיפול מתמשך בפנייה, לדוגמא: קליטת הפנייה והעברתה לגורם עירוני מסוים לטיפול, קליטת הפניה על ידי היחידה המטפלת ומשך זמן הטיפול הצפוי, העברת הפנייה בין יחידות שונות ועוד. ראוי כי תיערך בחינה בדבר האפשרות לעדכן את התושב באמצעות הודעת SMS אוטומטית הנשלחת על ידי מערכת המוקד.		

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
7.5	מעקב ובקרה אחר פניות פתוחות	1. נמצא כי קיימות 506 פניות שטרם טופלו על ידי העירייה מהשנים 2022-2023, נכון לחודש אוקטובר 2024.	מומלץ כי העירייה תוודא כי נערכים תהליכי מעקב ובקרה אחר פניות פתוחות מול מנהלי האגפים והגופים החיצוניים הרלוונטיים בכדי לתת מענה מיטבי לפונה ועל מנת לשפר את השירות הניתן לתושבים על ידי העירייה.	<u>תגובת מנכ"ל העירייה</u> מאחר וה SLA לא עודכן זה זמן רב, אין תימא שיטתן פניות רבות פתוחות. העירייה הפנתה משאבים רבים ואף פתחה תכ"ר לסגירת פצרים, ואכן כמות הפניות החולזות יורדת, וישנה עוד עבודה רבה <u>תגובת מנהלת האוקד</u> בהתייחס לאמצע הביקורת - פרט לפניות הנדסה (ניהל תשתיות/ אישור חפירה), כל הפניות הינן תלויות תקציה וצריכות לעבור הליך בירוקרטי של אישור מנהל פרויקטים אשר לאוקד זמן זמן כן עקב הדרישה להצעות מחיר ואישור ההצעה הנבחרת. מח' הנדסה הסבירו למנכ"ל כי הם משתמשים במערכת e.a. בינה לטיפול לטווח ארוך מול התושב והינו טיפול מתמשך (ניתן לראות זאת בתוך הפניה). בנוגע לריבוי נושאים יש נושאים בהם הדרישה לריבוי נושאי משנה
		2. מומלץ כי תיערך בדיקה מעמיקה של כל 506 הפניות שטרם טופלו מהשנים 2022-2023, ובכלל זאת, האם ישנן פניות שטופלו אולם לא עודכן סטטוס הטיפול בהן, האם ישנן פניות שלא טופלו אולם טיפולן עדיין נדרש, בחינת הגורמים להעדר הטיפול בפניות שלא טופלו (לרבות מגורמים של העדר תקציב).		
		3. ראוי כי במקרים בהם הפנייה לא טופלה באופן יזום, יוזן סטטוס		

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
			המדגיש את הגורם להעדר הטיפול בפנייה, למשל, "לא באחריות העירייה", "העדר תקציב" וכדומה.	הינה הכרחית ואף מקלה על חלוקת העבודה באזורים, כן, מקלה על חלוקת העבודה מולק האזורים המטפלים. נושאים בהם יש מעט נושאי משנה, עלה הצורך להוסיף נושא משנה "שונות" ובכך לה מקשה על המעקב ואלו בחירת SLA רלוונטי לטיפול בפניה.
7.6.1	הגדרת SLA	1. הביקורת תעיר כי ריבוי הנושאים (27 נושאים + 240 נושאי משנה) מקשה על קיום מעקב ובקרה נאותים אחר הקצאת הפניות והטיפול בהן. 2. נמצא כי לא הוגדרו זמני תקן ל-72 מתוך 240 נושאי משנה, אף שחלקם בנושאים מהותיים הדורשים טיפול מהיר כגון נושאי ביטחון, חירום ואלימות.	1. מומלץ כי העירייה תפעל לצמצום נושאי המשנה המשויכים לכל נושא ראשי. 2. מומלץ כי העירייה תפעל למען הגדרת זמני תקן לכלל נושאי הפניות השונים, לרבות נושאי המשנה, זאת על מנת שניתן יהיה לערוך מעקב ובקרה נאות אחר עמידת המחלקות השונות המטפלות בהן.	<u>תגובת מנהל העירייה</u> 1. אני לא משוכנע שריבוי הנושאים ונושאי המשנה מקשה על המעקב אחר המשימות והנמצאים אליהן 2. משימות ללא SLA – יטופלו בהמשך <u>תגובת מנהלת האוקד</u> בטחון שוטף – טיפול מיידי ולא מדווח בא.ע הינה אלא במערכת אבוקה. נושאים אלו אינם נצנים על פי SLA, אלו פניות פנימיות לשמירת מידע ומטפלות ע"י אזורים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
				חיצוניים ולא נמדדים בזמן מצינה מפני שאינם מציגים כשירות לתושב בשונה משאר הנושאים שאכן נמדדים מפני שהינם נושאים בהם ניתן שירות לתושב. נושאים אלו נשארו בא.ש. בינה כגיבוי לאבוקה במידה והמערכת לא תצמוד. <u>התייחסות הביקורת לתגובה</u> העובדה שהפניות של הביטחון מטופלות במערכת אבוקה ולא בא.ש. בינה משמעותה שפניות כאמור אינן אמורות להיפתח יותר בא.ש. בינה. מעבר לכך ככל השימוש באבוקה הוא חדש יחסית, הרי שהפניות בעבר תועדו רק בא.ש. בינה ולכן הממצאים הנוגעים לטיפול בהן רלוונטיים. מעבר לאמור, יודגש כי גם הגדרת SLA כמיידית היא הגדרה של זמן טיפול.
7.6.2	בדיקת עמידה	1. כפי שעולה מנתוני מדגם הביקורת המפורטת בטבלה לעיל אין הקפדה על טיפול בפניות בפרק הזמן	1. מומלץ כי תיערך בחינה בדבר עדכון המועד המדויק בו טופלו הפניות, כולל שעת הטיפול, וזאת על מנת שניתן יהיה	<u>תגובת מב"ל הצירייה</u> מאחר וה SLA לא צוּדְכַן זה זמן רב, אין תימא שיסנן פניות רבות פתוחות. הצירייה הפנתה משאבים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
	בזמני טיפול	שהוגדר מראש ב-SLA. למשל, בנושאי המשנה המפורטים בטבלה לעיל- אינסטלציה, אירוע פלילי וגזום עצים.	לערוך מעקב ובקרה נאותים אחר משך הטיפול בפניות בהתאם ל-SLA שהוגדר להן.	רביט וא"ץ פתחה תכ"ר לסלירת פצריט, ואכן כמות הפניות החולקות יורדת, וישנה עוד צבודה רבה
		2. נמצא כי בדוח פניות המוקד לא מצוינים נושאי הפניות, אלא רק האגף הרלוונטי ונושא המשנה של הפנייה.	2. מומלץ כי ייערכו מעקב ובקרה שוטפים, בין אם במסגרת כל אגף ובין אם במסגרת המוקד העירוני, לבחינת עמידת הגורמים המטפלים השונים בזמני הטיפול בפניות שהוגדרו ב-SLA. ראוי כי במקרים בהם קיימת חריגה, הדבר יעבור אישור של גורמים מנהלים וכי תצוין הסיבה לחריגה מהזמנים, תוך עדכון הגורם הפונה.	<u>תאמת מנהלת המוקד</u> בעת הוצאת דוח כלשהו ממערכת א.ע בינה - ניתן להוסיף/להוריד כל נתון סיוון מהדו"ח היוצא דרך מחולף דוחות.
		3. נמצא כי בדוח פניות המוקד לא מצוינת השעה בה נפתחה הפנייה, כך שלא ניתן לבחון את משך הטיפול בפניות שהוגדר להן SLA של מספר שעות/ דקות.		
		4. נמצא כי בדוח פניות המוקד לא קיימות פניות בנושא "פניות ציבור" ובנושא משנה "הנדסה". לעומת זאת, קיימות פניות רבות המסווגות		

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		תחת אגף הנדסה ללא התייחסות לתת הנושא.		
7.7	סקר שביעות רצון	1. נמצא כי מספר המשיבים לסקר האוטומטי נמוך ועומד על פחות מ-10% מהפונים. 2. נוסח ההודעה הנשלחת לתושבים למענה לסקר לקוני ומפנה "לסקר שביעות רצון לחץ..." אינו כולל פנייה אישית לתושב, בקשה למילוי הסקר, התייחסות לאורך הסקר ו/או לסיבות לעריכתו. 3. שיעור המשיבים שאינם מרוצים מהטיפול גבוה ועומד על כשליש מהמשיבים. 4. תוצאות הסקר אינן מנותחות באופן שוטף ועקבי לבחינת הסיבות למענה שלילי ככל וניתן, בחינת ההערות במלל החופשי ולצרכי	1. מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הסיבות להיענות הנמוכה למענה לסקר שביעות הרצון. 2. מומלץ כי הפנייה למשיבים למענה על הסקר תעודכן כך שתהיה אישית ותזמין שיתוף פעולה והיענות למילוי הסקר. 3. מומלץ כי שאלות הסקר יכללו שאלת המשך במידה והדירוג נמוך/שלילי. 4. עוד מומלץ כי תוצאות הסקר ינותחו באופן קבוע לבחינת תוצאותיו ושיפור ההיענות למענה לסקר.	<u>תגובת מנהל הצירייה</u> עם מינוי מנהל אגף שירות, אני משוכנע שיש לנו לה יצבור שינוי <u>תגובת מנהלת האוקד</u> לכל מנהל אגף יש גישה לכל הסקרים הראוונים אלו. כפי שצויין לעיל בנושא סקר שביעות רצון - יש מוקדנית שבאופן קבוע עושה סקר שביעות רצון באופן יזום לתושבים (בנוסף SMS לסקר שביעות רצון שנשלח לתושב). אולם להמליץ על הוצאת סקר אוטומטי ראשוני לאחר פתיחת הפניה בשיחה מול מוקדן אודות השירות שקיבל ממוקד בלבד, וסקר נוסף לאחר הטיפול בפניה אודות הטיפול שניתן לפנייתו בלבד.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		הסקת מסקנות ושיפור איכות השירות העירוני.		
7.8	יישום המלצות הביקורת משנת 2021	מבדיקת הביקורת עולה כי חלק מהמלצות דוח הביקורת הקודם טרם יושמו או יושמו באופן חלקי בלבד.	מומלץ כי המלצות הביקורת ייושמו על ידי המוקד העירוני.	תגובת מנהל העירייה 1. עם מינוי מנהל אגף שירות, אני משוכנע שגם נוסף זה יצבור שיתוף. 2. כולל זמני התקן זה SLA נכון לראש זה לא תוקפו, וגם הבקרה צליהט נעשית בצורה ציטית שאינה סדורה. נוסף זה יוסדר עם ממוני מנהל האגף. תגובת מנהל המוקד ניתנה התייחסות מפורטת לכל ליקוי שטרם יושם – ראה הרחבה בפרק הראשון.
8.1	שירות פרונטאלי	נמצא כי קבלת הקהל ביחידות שנבחרו במדגם הביקורת מתקיימת בימים ושעות שונים, מלבד יום חמישי, דבר שעלול להקשות על התושב להגיע	מומלץ כי תהיה אחידות בימי ושעות קבלת הקהל ביחידות השונות ככל הניתן. לרוב, בכדי להגיע לקבלת שירות ביחידות אלו, יידרש התושב ליום חופש/	תגובת מנהל העירייה 1. לעירייה אין השלם זה תפיסת שירות פרונטאלי סדורה, ולכן כל אגף מתנהל בפני עצמו. יחד עם זאת הטיעון שבאיש לאאפי העירייה לקבל במקביל שירות

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		באופן מרוכז ככל שצריך שירות ממספר יחידות בעירייה.	סידורים, ועל כן מומלץ שרוב יחידות הרשות יהיו פתוחות לקבלת קהל.	ממספר אגפים אינו האינו הציוני, ובד"כ לא נכון להתייחס אליו כק, ולאת בשונה ממסרדי הממשלה, שט כן האינו לקבל שירות מקביל מכמה יחידות.
				התייחסות הביקורת לתגובה הביקורת סבורה כי יצירת יום ושעות קבלת קהל אחידים לפחות פעם בשבוע באופן רוחבי עשויה בכל זאת לסייע לתושבים בקבלת שירות ממספר יחידות במידת הצורך.
8.1.2	נגישות למתחם משרדי העירייה	נמצא כי עם ההגעה לכתובות אגף ההנדסה, מחלקת הגבייה והאגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה, לא קיימת גישה לנכים, ואף לא קיימת הכוונה לדרך אחרת שנגישה. רק לאחר ששאלה נציגת הביקורת עובדת עירייה שהייתה באיזור, זו הסבירה שהגישה לנכים נמצאת מסביב, אך דרך זו לא נראתה ממרחק סביר.	1. מומלץ כי העירייה תפעל להצבת שליט הכוונה ברורים לכניסה הנגישה ליחידות השונות במתחם. 2. בנוסף, מומלץ לבחון הצבת חניות נכים בסמוך לכניסה הנגישה, בכדי להקל לקהל הנכים שמגיע לקבל השירות ביחידות השונות	תאמת מנכ"ל העירייה נאישות זה אירוצ אדול ושונה שאנו מטפלים בו מול נציבות שוויון זכויות, הנושא מוכר וידוע, ונבחנות מספר דרכים לטפל בו לרבות הצבת משרדי העירייה, או לחלופין השקעות שכר החלף בחלק מתקני העירייה, ניוז וסארת מתקנים יסנים. לא פה המקום לפרט מה ייעשה ככל אצל

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		בכדי להגיע לכניסה הנגישה לנכים נדרשת נסיעה נוספת, כיוון שנמצאת במרחק רב מהחניון, וכאשר מגיעים צריך להתקשר למוקד העירוני לפתיחת המחסום.		
8.1.3	שירות פרונטאלי - אגף ההנדסה	1. נמצא כי השילוט דהוי ומוסתר בחלקו על ידי שיח, דבר אשר הקשה על ההתמצאות באזור. 2. נמצא כי אין מערכת לניהול תורים וניתן לקבל מענה פרונטלי רק בימון תור מראש. יצוין כי בעת הגעת הביקורת למקום, לא אפשרו כניסה למבנה ללא קביעת תור (השיח התנהל באינטרקום). 3. נמצא כי לא מצוין שמם של נציגי השירות על גבי דש הבגד או בסביבת עמדת השירות. לטענת	1. מומלץ כי העירייה תחדש את השלט הקיים היום ותדאג להבלטתו, בין היתר, על ידי גיזום חלק השיח שמסתיר את השלט. 2. מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'. 3. עוד מומלץ כי ככל שמגיע מבקש שירות לקבל את שירותי היחידה, גם	<u>תאמת מנכ"ל העירייה</u> 1. כולל השלטים במרחב העיר והעירייה יוחלפו בשנים הקרובות. בימים אלה אנו בוחנים חברות שונות שצוסקות בהלכה עיר, וצט בחירת חברת הקריאייטיב לאחרונה, צט נצט ציצוב מחודש שלטים במרחב העירייה. 2. מצרכת ניהול תורים - לא בטוח שבמבנים הקטנים ובחלוקה האופיית נכון לקיים מצרכת כזו. אט וכאשר יהיה מרכז עירוני לשירות לאזרח אט אולי, אק כרצ צטמאצט צמחקן הכולל

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		נציגי השירות, אין שמות כיוון שסבלו בעבר מאלימות של מקבלי שירות שזיהו אותם. 4. ייבחנו את פנייתו ויסייעו לו באופן האפשרי באותה נקודת זמן.	ללא זימון תור מראש, מנהל האגף או נציגי השירות מומלץ כי בשל חשיבות הנושא הן 4. למתן שירות אנושי, הן לתחושת האחריות והמחויבות האישית של עובד הציבור והן ליכולת האזרח לקבול על התנהגותו של עובד ציבור, יעשה ניסיון נוסף להצבת תגי שם על עמדות קבלת השירות או עד דש הבגד. ככל שיעלו בעיות של הטרדת העובדים, מומלץ לטפל נקודתית על ידי גורמי העירייה בכל סיטואציה או מלכתחילה להציב רק שמות פרטיים (ללא שמות משפחה).	אצל אחד בלבד לא נכון לקיים מערכת כלל. 3. תנאי שם – יתוקן בהמשך. התייחסות הביקורת לתגובה אכן לא בכל מבנה נדרשת מערכת מורכבת לניהול תורים. ייתכן שאפשר להסתפק במנגנוני ניהול תורים פשוטים (פתקיות מספר) או לחילופין לבחון הטמעה של מערכת מקוונת כלל עירונית שמאפשרת לכל היחידות ניהול ממוחשב של התורים.
8.14	שירות פרונטאלי – מחלקת גבייה	1. נמצא כי לא קיים שלט הכוונה למחלקת הגבייה. 2. נמצא כי הכיסאות לקבלת קהל במצב תחזוקה ירוד ואינם נקיים.	1. מומלץ כי העירייה תציב שלט הכוונה למחלקת הגבייה בכדי שהתושבים ומבקשי השירות שצריכים להגיע	תגובת מנהל העירייה תנאי שירותים שאינם תקינים – לא תקינים, ולה ציוד פועל בצורה האצף ולא דווקא באמצעים כו.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
3.	נמצא כי לא קיימת מערכת לניהול תורים וקריאה לפי תור, בכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר מקבלי השירות שמגיעים, הנושאים בגינם מגיעים, זמני ההמתנה, זמני הטיפול ועוד.	למשרדי המחלקה יידעו לאן צריך ללכת.	2.	מומלץ כי העירייה תפעל להצבת שלטי הכוונה ברורים לכניסה הנגישה ליחידות השונות במתחם.
4.	נמצא כי לנציגי השירות אין תג שם המאפשר לזהותם, על דש הבגד או בעמדת השירות.	בנוסף, מומלץ לבחון הצבת חניות נכים בסמוך לכניסה הנגישה בכדי להקל לקהל הנכים שמגיע לקבל השירות ביחידות השונות.	3.	בנוסף, מומלץ לבחון הצבת חניות נכים בסמוך לכניסה הנגישה בכדי להקל לקהל הנכים שמגיע לקבל השירות ביחידות השונות.
5.	נמצא כי אין תא שירותים תקין במשרדי המחלקה וכן אין תא שירותים לנכים כלל. בנוסף, יוער כי בכניסה לתא השירותים הקיים ישנה מדרגה שעלולה לסכן את המשתמשים, זאת ללא שלט או סימון אזהרה.	מומלץ כי העירייה תחליף את הכיסאות במחלקה לכיסאות חדשים בכדי לשפר את חוויית השירות במקום.	4.	מומלץ כי העירייה תחליף את הכיסאות במחלקה לכיסאות חדשים בכדי לשפר את חוויית השירות במקום.
		מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.	5.	מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		6. נמצא כי מבנה המחלקה נמצא במצב מסוכן ומיועד, לדברי העובדים במקום, להריסה.	6. מומלץ כי בשל חשיבות הנושא הן למתן שירות אנושי, הן לתחושת האחריות והמחויבות האישית של עובד הציבור והן ליכולת האזרח לקבול על התנהגותו של עובד ציבור, המחלקה תפעל להצבת תגי שם על עמדות קבלת השירות או עד דש הבגד.	
		7. מומלץ כי העירייה תפעל לתיקון השירותים במחלקה בהקדם, וכן תתקין תא שירותים נגיש בהתאם להוראות הנגישות.	7. מומלץ כי העירייה תפעל לתיקון השירותים במחלקה בהקדם, וכן תתקין תא שירותים נגיש בהתאם להוראות הנגישות.	
		8. מומלץ כי העירייה תפעל לשיפוץ המבנה, לצורך תחזוקתו ובטיחות העובדים ומקבלי השירות המבקרים במשרדי המחלקה.	8. מומלץ כי העירייה תפעל לשיפוץ המבנה, לצורך תחזוקתו ובטיחות העובדים ומקבלי השירות המבקרים במשרדי המחלקה.	
8.1.5	שירות פרונטאלי	1. נמצא כי אין שלט המפרט את ימי ושעות קבלת קהל. בנוסף, שעות	1. מומלץ כי האגף יתקין בכניסה למשרדים שלט עם ימי ושעות קבלת	תאמת אנכ"ף הצירייה

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
	– אגף החינוך	קבלת הקהל בפועל שונות מהמפורסם באתר העירייה – כל יום בין השעות 08:00-16:00.	קהל. כמו כן, יש לעדכן באתר העירייה את ימי ושעות קבלת קהל בפועל במשרדי האגף.	1. העדך אוטובוסים – לא אנו מודיעים את קווי האוטובוס וזירי התנועה שלהם.
		2. נמצא כי לא קיימת תחנת אוטובוס בקרבת מקום, כלומר, מי שמתנייד בעיקר באמצעות תחבורה ציבורית, לא יכול להגיע בקלות לקבלת שירות במשרדי האגף.	2. מומלץ כי העירייה תפעל להצבת תחנת אוטובוס בקרבת מקום בכדי לאפשר לתושבים ומבקשי שירות, המתניידים בתחבורה ציבורית, להגיע בקלות למשרדי אגף החינוך. לחילופין, העברת משרדי האגף למקום מרכזי ונגיש יותר. ישנה חשיבות רבה שמשרדי העירייה יהיו נגשים לכלל התושבים.	2. העדך שירותי נכים – אגף החינוך אמור לעבור ממקומו ולכן לא יושקע בכך כסף בשלב זה. האגף עתיד לעבור למבנה הציורית לאחר יציאת מד"א משכנת המדע
		3. נמצא, כי לא קיימת מערכת לניהול תורים וקריאה לפי תור, בכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר מקבלי השירות שמגיעים, הנושאים בגינם מגיעים, זמני ההמתנה, זמני הטיפול ועוד.	3. מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש, וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.	
		4. נמצא כי אין במשרדי האגף תא שירותים מוגש לנכים.		

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
			4. מומלץ כי בהתאם להוראות הנגישות, העירייה תתקין שירותי נכים במשרדי המחלקה.	
8.16	שירות פרונטאלי - האגף לקידום ורישוי עסקים	1. נמצא כי לא קיים שלט הכוונה לאגף קידום ורישוי עסקים ואכיפה. 2. נמצא כי שעות קבלת הקהל המפורטות על הדלת לא תואמות לשעות באתר העירייה. 3. נמצא כי לא קיימת מערכת לניהול תורים וקריאה לפי תור, בכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר מקבלי השירות שמגיעים, הנושאים בגינם מגיעים, זמני ההמתנה, זמני הטיפול ועוד. 4. נמצא כי אין תא שירותים נגיש לנכים במשרדי האגף.	מומלץ כי העירייה תציב שלט הכוונה לאגף קידום ורישוי עסקים ואכיפה, בכדי שהתושבים ומבקשי השירות שצריכים להגיע למשרדי המחלקה יידעו לאן צריך ללכת. מומלץ כי האגף יעדכן את שעות קבלת הקהל בעירייה או בשלט הכניסה בהתאם לימי ושעות הקבלה בפועל. מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'. מומלץ כי בהתאם להוראות הנגישות העירייה תתקין שירותי נכים במשרדי המחלקה.	תגובת מנכ"ל העירייה 1. שעות קבלת קהל - יתעדכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות 2. תא שירותי נכים - האגף עובר בתקופה הקרובה ופא לציון אלא

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
8.2.1	שירות טלפוני-אגף ההנדסה	נמצא כי אין מענה אחיד באגף דוגמת "אגף הנדסה שלום, מדברת..." פעם ענו "הלו" ופעם "הנדסה שלום" ללא זיהוי של הנציג שעונה.	מומלץ כי הנציגים שעונים לשיחות הטלפון יענו באופן הבא: "אגף הנדסה שלום, מדברת... איך אפשר לעזור?"	תאמת מנכ"ל העירייה יתצדכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות
8.2.2	שירות טלפוני מחלקת גבייה	1. נמצא, כי ישנן שיחות שלא מועברות למחלקת הגבייה אלא למוקד חיצוני של מילגם. בעת העברת השיחה, ככל הנראה באופן אוטומטי למוקד החיצוני, זמני ההמתנה למענה ארוכים או שכלל לא ניתן מענה, על אף שהשיחה בוצעה במועדי המענה הטלפוני. 2. נמצא, כי המענה במחלקת הגבייה אינו אחיד.	1. מומלץ כי העירייה תבחן את המענה הקולי שניתן במוקד החיצוני של מילגם, אפשרויות הניתוב, זמני ההמתנה, המענה האנושי וכדומה. 2. מומלץ כי המענה במוקד ובמחלקה יהיה אחיד, דוגמת "מחלקת גבייה שלום, מדברת ... איך אפשר לעזור?"	תאמת מנכ"ל העירייה יתצדכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות
8.3.3	שירות טלפוני	נמצא כי אין מענה אחיד באגף דוגמת: "אגף חינוך שלום, מדברת..." המענה שניתן היה ללא זיהוי של הנציג שעונה.	מומלץ כי הנציגים שעונים לשיחות הטלפון יענו: "אגף החינוך שלום, מדברת... איך אפשר לעזור?"	תאמת מנכ"ל העירייה יתצדכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
8.3.4	אגף החינוך שירות טלפוני האגף לקידום ורישוי עסקים	נמצא כי אין מענה אחיד באגף דוגמת: "אגף חינוך שלום, מדברת..." , המענה שניתן היה ללא זיהוי של הנציג שעונה.	מומלץ כי הנציגים שעונים לשיחות הטלפון יענו: "אגף החינוך שלום, מדברת... איך אפשר לעזור?"	<u>תלאת מנכ"ל הצירייה</u> <u>יתצדכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות</u>
	דואר אלקטרוני – האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה	נמצא כי המענה שהתקבל מהאגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה אינו מספק ואינו עונה על פניית הביקורת לקבלת מידע אודות השירותים הניתנים.	מומלץ כי תהיה הקפדה על מענה מלא ושירותי לפניות התושבים לקבלת מידע, באופן שיכלול מידע מפורט ונגיש לכל ציבור הפונים. ראוי כי המענה יכלול אף קישור לעמוד הרלוונטי באתר העירייה במקרה בו קיים מידע נוסף הרלוונטי לפניה.	<u>תלאת מנכ"ל הצירייה</u> <u>יתצדכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות</u>
8.4.1	טפסים מקוונים-	נמצא כי לאחר הרישום בטופס הנ"ל המערכת עדיין לא זיהתה את המשתמש וביקשה להירשם בשנית	1. מומלץ כי העירייה תערוך את רשימת השימושים העיקריים כך שתהיה רלוונטית לנושאי הפניה לאגף.	<u>תלאת מנכ"ל הצירייה</u> <u>בציה תקשורת – כנראה שנה לא קבוצ, לא נכון להסיק מסקנות רוחניות</u>

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
	אגף ההנדסה	באופן אחר, ורק לאחר מכן ניתן היה לעבור לשלב הבא. בשלב הבא הופיעה הודעה כי האתר אינו פעיל זמנית. כלומר, לא ניתן להגיש לאגף פניות בנושאים שונים באופן מקוון. מבדיקת הביקורת את הפנייה המקוונת באתר ServNet עולה, כי לא קיים קשר בין ה"שימוש העיקרי" בגינו פונים, לבין "תיאור הבקשה". כלומר, לא משנה באיזה שימוש נבחר, רשימת תיאורי הבקשה תישאר זהה, אף אם אינה קשורה, למשל: שימוש של "בילוי" ובתיאור הבקשה "אנטנה". מבדיקת הביקורת עולה, כי עבור כל הבקשות מתבקשים לצרף מסמכים זהים, אף אם אלו כלל אינם נחוצים לטובת העניין. כך למשל בפנייה עבור	בנוסף, יש לוודא כי עבור כל שימוש עיקרי, רשימת "תיאור הבקשה" תהיה רלוונטית לאותו נושא בלבד, כלומר, לצמצם את הבחירה לתיאורים הרלוונטיים לשימוש הנבחר. 2. מומלץ כי העירייה תערוך את מסמכי החובה הנדרשים בכל בקשה ומסמכי הרשות, זאת בכדי לייעל את אפשרויות הפנייה המקוונות.	

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
8.4.4	טפסים מקוונים – האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה	שימוש עיקרי "ארון הוט", חובה לצרף מסמך "הוכחת בעלות על הנכס". מבדיקת הביקורת עולה, כי מלבד פנייה מקוונת בנושא כללי לנציגי האגף, לא קיימים טפסים מקוונים, למשל: פנייה לקבלת מידע מוקדם, בקשה לרישיון עסק, הגשת תוכניות לעסק וכדומה.	מומלץ כי העירייה תפעל להטמעת טפסים מקוונים בנושא רישוי עסקים הנדרשים להגשה וטיפול האגף.	<u>תגובת מנכ"ל העירייה</u> טפסים מקוונים – אנחנו כבר בשיפור גדול, וישנם עוד אפסים רבים שגבול יהיה לתקשה אותם, אבל זה אורך זמן. אנחנו מכירים את הפערים ודווקא אצל זה שנה חלק מהתהליכים שלו
8.5	אתר האינטרנט העירוני	1. לא קיימות התאמות גישות באתר. 2. לא ניתן לשנות את השפה באתר העירייה לשפות נוספות, ביניהן השפה הערבית, שהינה שפה רשמית מוכרת בישראל, השפה הרוסית ששיעור תושבי העיר עולי רוסיה הינו כ-35%, וכן לשפה	1. מומלץ כי העירייה תפעל להוספת כפתור גישות לאתר בכדי לאפשר לבעלי מוגבלות להשתמש באתר באופן נאות. 2. מומלץ כי העירייה תיבחן את האפשרות להוספת מידע נגיש (למשל עלון מידע עם פרטי התקשרות לנושאים שונים ולא עמוד	<u>תגובת מנכ"ל העירייה</u> הנאמת אתר – אנחנו צדיין לא האצנו לנקודה הדרישה במרחק זה, ויש לכך עלויות לא קטנות בכלל.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		האמהרית שהינה שפה של אוכלוסייה גדולה בארץ. 3. עמוד העירייה בשפה האנגלית לא מעניק מענה כפי שניתן בשפה העברית, ובכלל זאת, פרטי קשר עם יחידות העירייה, אירועים קרובים, מוקד עירוני וכדומה.	אינטרנט נפרד) בשפות הערבית, הרוסית והאמהרית לאתר העירוני, בדומה להנחיית מבקר המדינה בנוגע לשירות לציבור בהתאם למספר התושבים הנזקקים לשירות. 3. מומלץ כי האתר באנגלית ייתן מענה דומה לאתר בעברית, כך שניתן יהיה ליצור קשר עם יחידות העירייה, להתעדכן בנעשה בעיר וכדומה.	
8.6	רשתות חברתיות – פייסבוק ואינסטגרם	ביום 30.06.2024 בשעה 09:50 הגיבה הביקורת לפרסום באינסטגרם בנוגע לאוניברסיטת אריאל. עד ליום 22.07.2024 לא התקבלה תשובה לתגובת הביקורת.	מומלץ כי העירייה תוודא כי עמוד הפייסבוק והאינסטגרם של העירייה מנוהלים באופן בו פניות התושבים בערוצים אלו נענות תוך זמן סביר.	<u>תאמת מנכ"ל העירייה</u> העירייה מינתה אק לאחרונה מנהל יחסי ציבור שיצטוו ככל הדברים האלה לאחר תקופה ארוכה בה לא היה דובר לעירייה שיצטוו כזה
8.7	אפליקציה עירונית	מבדיקת הביקורת את "חנות האפליקציות" נמצא כי לא קיימת אפליקציה בשם "עיריית אריאל" או	מומלץ כי בהתאם למסמך המתודולוגיה ולשינויים הטכנולוגיים המוטמעים ברוב העיריות בארץ, תפעל העירייה להקמת	<u>תאמת מנכ"ל העירייה</u> פעלה לה אין כוונה להפעיל אפליקציה עירונית.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		אפליקציה אחרת שקשורה לעיריית אריאל.	אפליקציה עירונית ייעודית, וכן תעדכן את אתר העירייה בהתאם.	
9	מאגרי מידע לעיון עצמי	1. מהטבלה לעיל עולה כי בניגוד להוראות החוק, העירייה אינה מפרסמת את כל המידע שהיא מחויבת בפרסומו. מתוך 32 סוגי מידע (38 סוגי מידע פחות 6 שאינם רלוונטיים), שנדרשת העירייה להעמיד לעיון הציבור, הועמדו באתר 25 סוגי מידע בלבד. כלומר 7 פריטי מידע (כ-22%), מהפריטים שהעירייה מחויבת בפרסומם, אינם מפורסמים (כאשר אחד נוסף הוא בגדר המלצה), דבר אשר פוגע	1. מומלץ כי העירייה תקפיד על פירסום המידע הנדרש ממנה מכוח חוק, בין אם מחויבת ובין אם רשאית, וזאת לצורך שקיפות העירייה והנגשת המידע לתושב. ראוי כי העירייה תשלם את פרסום 7 פריטי המידע אשר אינם מפורסמים באתר, אולם פרסומם נדרש לפי הוראות החוק. 2. מומלץ כי בהתאם לסעיף 258(א) לפקודה העירונית ולסעיף 88 לתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), תשמ"א-1981, ראש	<u>תאמת מנכ"ל העירייה</u> <u>יתעצבן לאחר כניסת מנהל אגף השירות</u>

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		בשקיפות ועלול לפגום באמון התושבים.	המועצה יחתום על חוקי העזר המפורסמים באתר העירייה.	
		2. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לסעיף 258(א) לפקודת העירייה ולסעיף 88 לתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), תשמ"א-1981, ראש העירייה לא חתום על חוקי העזר שנבדקו.		

1. רקע ומידע כללי

1.1 מבוא

רשות מקומית הינה הספק הבלעדי של השירותים המוניציפליים לתושבים. בלעדיות זו יוצרת תלות של התושב במנגנון הבירוקרטי העירוני. בשל כך, לאופן הפעולה של יחידות העירייה ועובדיה, יש השפעה ניכרת על איכות השירות הניתן לציבור, בבואו לקבל שירות במתקני העירייה.

רשות מקומית היא במהותה ארגון שירות שתכליתו אספקת שירותים למתגוררים בה ולבאים בשעריה. יחידות הרשות המקומית הפועלות בתחומיה, מופקדות על אספקת השירותים, שלהם השפעה ישירה על איכות חיי התושבים ורווחתם.

אחד האתגרים בתחום איכות השירות לתושב הוא הגדרת השירות ותיחומו, האופן בו יוערך, שיפורו וניהולו. בסקרים בנושא איכות שירות, מתמקדות מרבית השאלות: בשביעות רצון התושבים, בפעולות הרשות המשפיעות על איכות החיים ביישוב – שאלות בתחום חינוך, תרבות, ניקיון, תנועה וכיוצא באלה. שירותים אלה מעידים על תפקודה המקצועי והניהולי של הרשות.

פעמים רבות התושבים מצפים מהרשות לאחריות גם על מכלול ההיבטים של החיים ביישוב, גם אלה שאינם בתחום סמכותה, כגון: טיפול במפגעים בחצרות פרטיות, איכות החינוך או תקינות מערכת החשמל ביישוב.

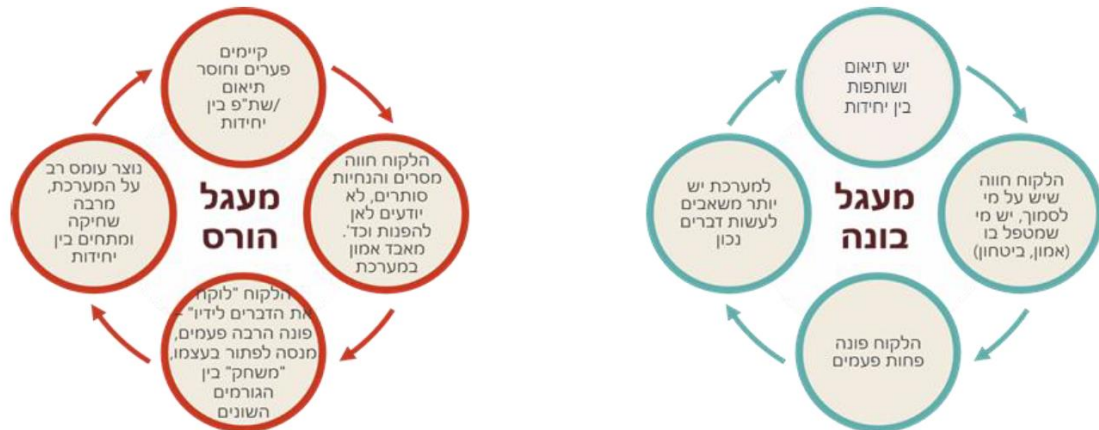
בעידן המודרני הלקוח אינו מסתפק רק בשירות והוא מצפה לאיכות: להתחייבות ללוח זמנים, למענה מהיר ויעיל בערוצים דיגיטליים, לזמינות השירותים, להנגשת מידע מותאם באופן אישי ובזמן אמת. הוא יודע מהן זכויותיו ורוצה שישתפו אותו בקבלת ההחלטות. יותר ויותר תושבים רוצים ליצור קשר עם הרשות המקומית שלהם מהבית, בשעות הנוחות להם, כפי שהתרגלו ליצור קשר עם הבנק, חברת הביטוח וקופת החולים. אם הם נאלצים להגיע למשרדי הרשות בשעות העבודה, הם מצפים לקבוע תור מהבית ודורשים שלא יבזבו את זמנם.

בהסתכלות שירותית על עבודת רשות מקומית, יש לצאת מנקודת מבט של חוויית הלקוח, במקרה הזה – תושב, בעל עסק או מבקר ביישוב (להלן: "**הלקוח**"). נקודת מבט זו שמה את הדגש על מה שעובר הלקוח ברגע האמת מול הרשות.

בשנת 2016, במסגרת דוחות הביקורת על השלטון המקומי, בחן מבקר המדינה את "איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות" (להלן: "**דוח איכות השירות**"). במסגרת הדוח בחן המבקר את איכות השירות הניתן על ידי רשויות מקומיות לתושביהן במספר פרמטרים: קיום אמנת שירות, זמני המתנה, סביבה פיזית ונגישות ועוד.

בעקבות דוח איכות השירות ולאור ממצאיו והמלצותיו, ערך משרד הפנים בשיתוף עם מפעם, מסמך שכותרתו "שירות ברשויות המקומיות תפישה ומתודולוגיה" ואשר פורסם בינואר 2019 (להלן: "**מסמך המתודולוגיה**").

להלן תרשים המתייחס לאיכות השירות, הן בתחושת הלקוח והן בתחושת נותן השירות:



בעיריית אריאל המפגש העיקרי של התושב עם הרשות הוא עם המוקד העירוני. בנוסף, מ"מ ראש העיר, המחזיקה בתיק השירות, ומנכ"ל העירייה מקדמים בתקופה זו את נושא השירות בכל יחידות העירייה, בין היתר באמצעות יצירת ממשק פנים ארגוני, הקמת פורום שירות וקביעת SLA בכל היחידות. בנוסף, התבקשה מבקרת העירייה מראש העיר לבצע דוח ביקורת על נושא שירות, על מנת שיהווה כלי ניהולי, לצורך קידום ושיפור נושא השירות ברשות.

1.2 מטרות והיקף הביקורת

הביקורת נערכה בחודשים יוני – ספטמבר 2024.

1.2.1 מטרות הביקורת

מטרת הביקורת הינה לבחון את נאותות איכות השירות הניתן לתושבים במוקד העירוני וביחידות נבחרות, במגוון ערוצי תקשורת כגון: אתר האינטרנט העירוני, המענה טלפוני, קבלת קהל, דואר אלקטרוני, לרבות הנגשת השירותים והמידע באתר האינטרנט העירוני והאפליקציה העירונית.

בנוסף, תבחן הביקורת את נאותות יישום המלצות מבקר העירייה כפי שעלו במסגרת דוח ביקורת בנושא המוקד העירוני משנת 2021.

1.2.2 נושאי הביקורת

להלן נושאי הביקורת העיקריים:

- מבנה ארגוני מומלץ – יחידת שירות וצוות היגוי;
- תקציב;
- מערכות מידע;
- נהלים;
- המוקד העירוני – ויישום המלצות הביקורת משנת 2021;
- אמנת שירות ו-SLA;
- ערוצי השירות באמצעותם ניתן לפנות לעירייה בנושאים השונים;
- מאגרי מידע לעיון עצמי.

1.2.3 שיטות הביקורת

- קיום פגישות עבודה עם הגורמים האמונים בעירייה: ממלאת מקום ראש העיר ומחזיקת תיק השירות לתושב, מנהלת המוקד העירוני וגורמים רלוונטיים נוספים.
- עיון באתר האינטרנט העירוני.
- הפקת דוחות באופן עצמאי ממערכת "א.ש בינה".
- סיור הביקורת ביחידות העירייה.
- בוצעו פניות סמויות וגלויות לאגפי העירייה בערוצים השונים (פרונטלי, טלפוני, דוא"ל ועוד).

הביקורת מודה על שיתוף הפעולה המלא והפורה, מצד כל הגורמים האמונים בעירייה, לצורך ביצוע הביקורת.

1.3 בסיס נורמטיבי

- חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ;
- חוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 (להלן: "**חוק ההנמקות**") ;
- דבר המלך במועצה על ארץ ישראל, 1922 עד 1947 ;
- תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, מסדירות, בין השאר, את הנגשתם של אתרי האינטרנט העירוניים לאנשים עם מוגבלויות שונות;

- הנחיית ממונה חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57), התשע"ח-2018 – מענה אנושי מקצועי (חוק ה"שש דקות");
- משרד הפנים – "פיתוח איכות השירות ברשות המקומית", מהדורה ראשונה, כסלו תש"פ, נובמבר 2019 (להלן: "**מסמך המתודולוגיה**") ;
- משרד הפנים – "שירות ברשויות המקומיות – תפיסה ומתודולוגיה", ינואר 2019 (להלן: "**מסמך שירות ברשויות המקומיות**") ;
- דוח מבקר המדינה – דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2016 - "איכות מתן השירות לתושב ברשויות מקומיות" עמ' 406-339. (להלן: "**דוח איכות השירות**") ;
- דוח מבקר המדינה – דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2015 - "ניהול ותפעול של אתרי אינטרנט בשלטון המקומי" עמ' 278-229 (להלן: "**דוח אתרי אינטרנט**") ;
- דוח מבקר המדינה – דוח שנתי 53ב – "השירות לציבור" עמ' 227-111 (להלן: "**דוח שירות לציבור**").

2. מבנה ארגוני

מבנה ארגוני המתוכנן כיאות, הכרחי ברשות מקומית, על מנת לבצע באופן יעיל משימות מורכבות, כך שיתאפשר שיתוף פעולה ותיאום בין כל בעלי התפקידים האמונים על ביצוע משימה מסוימת, חלוקת עבודה, סמכויות ואחריות לביצוע הבקרה והפיקוח בין בעלי התפקידים, תקצוב מתאים ויעיל של כל הפרמטרים השונים, תכנון מראש וקבלת החלטות על בסיס תחזיות, הפקת מסקנות וכיו"ב.

בהתאם למסמך המתודולוגיה, שירות איכותי לתושב ברשות מקומית מתחיל בתפישה ובאמונה שהרשות במהותה היא ארגון שירות לציבור, וכל עובד בה הוא לפני הכול איש שירות. ניהול תחום השירות כולל שורת גורמים, ובכללם: מנהלי האגפים והמחלקות השונות בעירייה, אגף ייעודי לשירות לתושב וצוות היגוי ייעודי לשירות לתושב.

מסמך המתודולוגיה מציין כי תהליך שירות רשותי צריך לכלול מנהל מוביל וצוות היגוי.

משרד הפנים מתייחס במסמך איכות השירות לכך, שפונקציית השירות הרשותית תהיה כפופה למנכ"ל או למנהל בכיר אחר, ותשתייך לצוות הניהולי הבכיר של הרשות, וכי מנהל השירות יהיה בדרג מנהל אגף. העיקרון הוא שמנהל השירות יהיה בדרג הבכיר של הרשות.

2.1 צוות היגוי

מסמך המתודולוגיה קובע כי בנוסף ליחידה / מרכז שירות לתושב, "רצוי לבנות צוות היגוי מוביל המורכב מאנשי מפתח מרכזיים שיכולים להשפיע בשטח ולפעול ליישום תפישת השירות".

כמו כן, קובע מסמך המתודולוגיה כי צוות ההיגוי יקבע, בין היתר, את סדר הקדימות בין יחידות העירייה השונות בכל הנוגע להטמעת תפישת השירות בהתבסס על מספר שיקולים:

- בחינת המאמץ הנדרש לשינוי לעומת התועלת הצפויה ממנו;
- קדימות לרגעי אמת שירותיים – מענה לפניות;
- עד כמה מקדם התהליך את השינוי הרצוי;
- שילוב יחידה או יחידות הנותנות שירות פנים ארגוני – להשפיע על חווית העובדים ולגייסם לתהליך;
- בחינת משאבי הרשות.

הביקורת בדקה האם קיים בעירייה צוות היגוי הכולל אנשי מפתח מרכזיים שיכולים להשפיע על תפישת השירות.

על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהלת המוקד העירוני, בעירייה פועל "פורום שירות" – מעין שולחן עגול אשר כולל את מנכ"ל העירייה ומנהלי האגפים, ואשר בימים כתיקונם מתכנס פעם בחודש. הפורום עוסק בקבלת החלטות בנוגע לטיפול בפניות מורכבות, קביעת מדיניות טיפול ואכיפה וכדומה.

ממצאים:

נמצא כי לא נערך נוהל פנימי המסדיר את פעילותו של פורום שירות.

המלצות:

מומלץ כי ייערך נוהל עירוני פנימי המסדיר את חבריו, תפקידיו וסמכויותיו של פורום שירות ומתכונת עבודתו (תדירות ההתכנסות, מעקב אחר יישום החלטות וכדומה).

תגובת מנכ"ל העירייה

אכן לא נערך נוהל כזה, והוא יוצק לכשיצרכו כלל נהלי העירייה בהמשך שנת העבודה 25'.

3. מרכז שירות לתושב

מרכז שירות לתושב שמהווה One Stop Shop, מטרתו לאפשר לתושבים ליהנות מהנגשת השירות והמידע החיוני ביותר תחת קורת גג אחת.

מרכז השירות לתושב אמור לאגד בתוכו את כלל מחלקות ונותני השירות בעירייה, למשל: חניה (תו חנייה, ערעור על דוח חניה וכד'), גבייה (החלפת משלמים, תשלומים וכד'), מים, חינוך, תכנון ובנייה, ספורט, שפ"ע, שירותי ממשל זמין (חידוש רישיון נהיגה, תשלום דרכון ביומטרי וכד'), מידע על המתנ"ס ועוד.

מסמך המתודולוגיה מפרט את העקרונות בעיצוב סביבת השירות:



ממצאים:

בעירייה טרם הוקם מרכז שירות לתושב, המאגד במקום אחד מספר נציגים ממספר מחלקות המעניקות שירות לתושב.

יצוין כי במהלך הביקורת, ביום 11.11.2024, פרסמה העירייה מכרז כוח אדם למנהל/ת אגף שירות. במסגרת תיאור התפקיד, הוגדרה "יצירת תשתית מקצועית כלל רשותית בתחום השירות (פנים ארגוני וחץ ארגוני)".

המלצות:

מומלץ כי בהתאם להמלצות משרד הפנים לשיפור השירות, יוקם מרכז שירות לתושב בעיר שיהיה אמון על תחום השירות לתושב באופן רוחבי בכל אגפי העירייה. המרכז יעוצב בהתאם למסמך המתודולוגיה, יהיה נגיש ומזמין, ויאפשר לכלל התושבים והמבקרים בעיר לבקר בו. ראוי כי במסגרת הקמתו של מרכז השירות, יובאו לידי ביטוי ההיבטים הבאים:

- **מבנה ארגוני** - הגדרת היחידות השונות בתוך מרכז השירות על פי התחומים השונים עליהם אמון, ובכלל זאת: מידע לתושב, גביית תשלומים, שירותי חניה, שירותי ממש זמין ועוד.
- **הכשרה מקצועית** - ביצוע הכשרות מקצועיות וריענונים תקופתיים לעובדי מרכז השירות בהתאם לתפקידיהם ותחומי אחריותם, לרבות הכשרה בנושאי מתן שירות ללקוח אשר תביא לשיפור השירות הניתן לתושבים;
- **נהלים** - גיבוש נוהל שירות לתושב שיגדיר את תהליכי העבודה הפנימיים בטיפול בפניות תושבים על כל סוגיהן, ובכלל זאת: תיעוד שלבי הטיפול, ממשקי העבודה בין היחידות השונות במרכז השירות, אופן מתן המענה לתושבים בכלל ערוצי השירות (טלפוני, מקוון ופרונטאלי) ועוד;
- **אמנת שירות** - המגדירה זמני טיפול בפניות על סוגיהן השונים (SLA);
- **בסיס מידע** - בניית בסיס מידע ונתונים משותף לכל היחידות, אשר יכלול את כל המידע הרלוונטי לתחומי השירות;
- **מערכות ממוחשבות** - שימוש במערכת CRM למעקב אחר הטיפול בפניות ועדכון כלל שלבי הטיפול, לרבות תיעוד מלא של התהליך.
- **מומלץ** כי מרכז השירות יהיה אמון על בקרה אחר הטיפול בפניות מוקד ובכלל זאת:
- בקרה מדגמית על פניות למוקד בתחומים שונים, מפתיחתן ועד לסגירתן, תוך בדיקה האם משוקף לתושב מצב הטיפול בפניה עד לסגירתה (בבחינת: "לקוח שמשקפים לו הוא לקוח רגוע!") , האם הליקוי נסגר בפועל ועוד;
- חריגות מ-SLA;
- ביצוע סקר שביעות רצון על הטיפול בפניות מוקד;
- הפקת דוחות ניהוליים על נתוני המוקד וניתוחם.
- **מומלץ** כי מרכז השירות יהיה אמון על איכות השירות, מדידה, הדרכה ותמרוץ. להלן דוגמאות לרעיונות:
- הפקת דוחות ניהוליים בנושא שירות;
- ביצוע הדרכות וסדנאות שירות לעובדי העירייה הרלוונטיים;
- קביעת יעדי שירות מדידים לכל אגפי העירייה, חישוב ציון שירות חודשי לכל אגף ובחירת אגף שירות מצטיין;
- "פינת פרגון" – ציון עובדים שתושבים פרגנו להם;
- "כוכבי שירות" – בחירת מצטייני שירות.

- מומלץ כי מרכז השירות יבחן באופן שוטף את רמת השירות בכל האפיקים הדיגיטאליים: אתר העיריה וטפסים מקוונים, אפליקציה, דוא"ל, וואטסאפ, רשתות חברתיות וכדומה.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. *להקמת מרכז שירות היבטי בינוי שונים, ותלויים במצבת הנכסים החומריים שברשות העירייה. כדאי למצוא לא מאפשר זאת, ואני כולל לייצר נכס שיהיה מתאים למרכז שירות מציין זה.*
2. *המבנה הארדואי של מרכז השירות יהיה תחת אגף השירות שיקום בתחילת 25' ובהמשך לעבודת המטה שהתנעה במיאון תכנית "המראה" כבר השנה, והחלה את עבודתה ככלל אגף העירייה.*

4. תקציב

התקציב הוא המסגרת הכלכלית לפעילותה של הרשות ומהווה גם כלי לניהולה על פי מטרות ויעדים. בנוסף, התקציב כולל הצהרת כוונות של הרשות לגבי מסגרת הפעילות הכספית שלה בשנת התקציב, ובעצם מבוסס על חתירה לאיזון, כלומר שסך כל ההוצאות לא יעלה על סך כל ההכנסות.

הביקורת בחנה את תקציב העירייה לשנת 2023 בכל הנוגע להקצאת כספים לצורך קידום איכות השירות לתושב ביחידות העירייה בשונות, ומצאה את הסעיפים התקציביים הבאים (הנתונים באלפי ₪):

תיאור	סעיף תקציבי	2023
מוקד עירוני- שכר	1761000110	700
מוקד עירוני- טלפון	1761000541	5
אחזקת מוקד עירוני*	1761000750	50
הג"א- פרסומים**	1723000550	5

*על פי תוכנית העבודה לשנת 2023, במסגרת תקציב זה הוגדלה כמות הודעות ה-SMS ל-100,000 במערכת ההודעות לתושב לצרכי חירום (בעלות של 10,000 ₪).

**על פי תוכנית העבודה לשנת 2023, במסגרת תקציב זה נערכה חלוקת מגנטים לתושבים עם מספרי הטלפון ופעולות בחירום- רבעון ראשון (בעלות של 3,000 ₪), וכן נערך קמפיין עירוני לעידוד שימוש דיגיטלי בפניות למוקד (בעלות של 1,000 ₪).

ממצאים:

בתקציב העירייה לשנת 2023 הוקצו תקציבים זניחים לפיתוח תחום השירות לתושב בעירייה.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תקבע תקציב ייעודי לנושא השירות לתושב, וזאת בכדי להקים מרכז שירות לתושב, גיוס מנהל ועובדי מרכז שירות, לפתח ממשקים בין כל מחלקות העירייה במערכת ה-CRM, ויצירת מערכת אחידה למתן שירות ב-one stop shop לתושב, ועוד.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. מה שהיה היה, אבל כעת אנו מקימים אלף ולכן ההחלטה כבר מיושמת.

5. מערכות מידע

השימוש במערכות מידע הכרחי לפעילות השוטפת של כל ארגון, לרבות רשות מקומית. מערכת המידע מאפשרת תיעוד ומעקב אחרי הבקשות המוגשות, לוחות הזמנים והטיפול בהן, מניעת טעויות אנוש, וכן מתן שירות הולם.

מערכת המידע מאפשרת תיעוד ומעקב אחר פניות וטיפול בעניינים של תושבים ופונים, לוחות הזמנים, מניעת טעויות אנוש וכן מתן שירות הולם. ריכוז נתונים אודות תושב או פונה מעניק טיפול מקיף אודותיו מול כלל יחידות העירייה.

בעירייה עושים שימוש במערכות המידע הבאות:

- **א.ש. בינה** – מערכת CRM המשמשת את המוקד העירוני לניהול הפניות המתקבלות, הפקת דוחות וכדומה;
 - **אבוקה** – מערכת חירום, ניטור והצלה משולבת המשמשת את המוקד לאירועים ביטחוניים בלבד;
 - **קומפליט** – מערכת המציגה את מספר השיחות שנכנסו, כמה מהן נענו וכמה לא;
 - **Wallboard** – מערכת המאפשרת ניתוח זמני מענה טלפוני.
 - **B.I** – מערכת לכל מנהלי האגף בה ניתן לראות פילוח של הפניות לפי הנושאים השונים של אותו אגף.
- הביקורת בדקה האם אחת המערכות מהווה מערכת כוללת ואחידה לכל יחידות העירייה.

ממצאים:

מבדיקת הביקורת מול מנמ"ר העירייה, על כי לא עושים שימוש במערכת CRM כוללת בכל יחידות העירייה בתחום השירות, שמטרתה לייצר בסיס נתונים אחיד. המערכת הקיימת, של א.ש. בינה, טרם הוטמעה בשורת יחידות בהם הייתה מתוכננת להיות מוטמעת (אגף הרווחה ואגף החינוך).

המלצות:

מומלץ כי מערכת א.ש. בינה תוטמע בכל יחידות העירייה, בכדי לאפשר ניהול יעיל של כל הפניות המתקבלות בעירייה בנושאים שונים, כך מנהלי האגף והממונה על השירות לתושב יוכלו לבצע בקרה ומעקב נאותים אחר הטיפול בפניות.

תגובת מנכ"ל העירייה

ההמלצה מתקבלת.

6. נהלים

מטרת כתיבת נהלים הינה תיעוד שיטת העבודה ו/או דרכי ביצוע פעילות ליצירת נורמת עבודה אחידה, המאפשרת שמירת הידע, הדרכה, אכיפה בקרה ופיקוח, לרבות הגדרת אחריות וסמכות. הנהלים יוצרים שפה משותפת לכלל המנהלים והעובדים ומתארים את שגרת העבודה.

נוהל כולל בדרך כלל מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה, על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם. נוהל תקין אמור לכלול חמישה או שישה פרקים הכוללים בדרך כלל את הנושאים הבאים:



הביקורת קיבלה ממנהלת המוקד העירוני טיוטה של נוהל עירוני שכותרתו "נוהל הפעלה מוקד השירות העירוני לתושבים אריאל", ממרץ 2024 (להלן: **"טיטוט נוהל הפעלת המוקד העירוני"**), המפרט 11 נהלי עבודה, למשל: "עבודת המוקד לשירות התושבים בשגרה", "השירות לתושב ותיאום ציפיות" ועוד.

הביקורת בדקה קיומם של נהלי עבודה עירוניים בתחומי השירות לתושב באגפי העירייה השונים.

ממצאים:

נמצא כי טיוטת נוהל הפעלת המוקד העירוני ערוך מבחינה מהותית כנדרש, עם זאת מבחינה צורנית אינו ערוך כנוהל עירוני רשמי כאשר אינו כולל מספר נוהל, מטרה, הגדרות, אחריות, נספחים וכדומה.

בנוסף, נמצא כי לא נערכו נהלי עבודה עירוניים לאגפים השונים בעירייה בכל הנוגע לשירות לתושב הנוגעים לערוצי השירות השונים. כך למשל, בנוגע למענה טלפוני: מהו הנוהל החל בעירייה בכל הנוגע למענה טלפוני, מי בעל התפקיד שמקבל את הפניה (בהתאם לאגפים השונים) ומה המשך הטיפול בפניה, לוחות זמנים לטיפול בפניה טלפונית, תיעוד, דיווח וכדומה. יצוין כי נהלים דומים יכולים להיות בכל הנוגע לפניות בדוא"ל, באמצעות טפסים מקוונים, באתר העירוני וברשתות החברתיות, נוהל שכזה יכול גם לכלול נוסח מענה אחיד, למשל: "שלום רב, פנייתכם לאגף/ למחלקת...בכל שאלה נוספת ניתן ליצור קשר... בברכה...".

המלצות:

מומלץ כי העירייה תערוך את נוהל הפעלת המוקד העירוני, וכן את כלל תתי הנהלים הנוספים שתערוך, במתכונת של נוהל עירוני רשמי אשר יכלול מספר הנוהל, תאריך עדכון הנוהל (ככל שמעדכנים נוהל אחד מתוך 11 הנהלים), מטרת הנוהל וכדומה.

מומלץ כי העירייה תערוך אוגדן נהלים רשומי בנושא שירות לתושב להגדרת שירותי העירייה הניתנים לתושבים ומדיניות השירות הכוללת של העירייה, אשר יחול על כלל יחידות העירייה, במתכונת של נוהל עירוני רשמי. על נוהל זה לגבש את כלל תתי הנהלים הרלוונטיים לשירות לתושב. על הנהלים להתייחס לשירותים השונים המוענקים לתושבים במסגרת מרכז השירות, תפקידי היחידות השונות במסגרתו וממשקי העבודה ביניהן, ערוצי הפניות השונים העומדים לרשות התושבים, תהליכי הטיפול בפניות, בעלי התפקידים האחראים, לוחות זמנים, אופן התיעוד המערכות הממוחשבות, טפסים ומסמכים נלווים שיצורפו כנספחים לשימוש בעלי התפקידים השונים. להלן דוגמאות לנהלים מומלצים אשר ניתן לכלול במסגרת האוגדן:

- **נוהל בנושא שירות פרונטלי ביחידות העירייה** – הנוהל יכול לכלול, בין היתר: מטרה – הסדרת השירות הפרונטלי ויישור קו בין יחידות העירייה השונות בהיבטים של

מועדים ושעות של קבלת קהל אחידים, בכדי לאפשר לתושב להגיע ביום אחד למרבית היחידות הנדרשות לטיפול בעניינו. זמני טיפול – כל יחידה בהתאם למורכבותה, רפרנט שירות לתושב באותה יחידה, תחומי האחריות וכדומה.

- **נוהל בנושא שירות טלפוני ביחידות העירייה** – הנוהל יכלול בין היתר, באלו ימים ושעות ניתן לפנות ליחידות העירייה, מהו זמן ההמתנה המקסימלי למענה אנושי, מי הגורם שמקבל את השיחות, סוגי הנושאים שניתן לטפל בפניהם טלפונית וכדומה.

תגובת מנכ"ל העירייה

כ"ל נה"ל העבודה העירונית "צרכי השנה" 25' על ידי מנהל אגף השירות, ובשיתוף כ"ל מנהל האגף.

7. אמנת שירות ו-SLA

אמנת שירות הינה מעין חוזה בין ארגונים נותני שירות לבין לקוחותיהם. באמצעות האמנה, הארגון מצהיר בפני לקוחותיו מהם הדברים עליהם הוא מתחייב במתן השירות בצורה מדידה וברורה. האמנה חשובה הן לארגון, מאחר והיא מייצרת סטנדרטים ברורה ומדידים לגבי תהליך ואופן מתן השירות ללקוח, והן ללקוח אשר חש בדאגה לצרכיו ובמכוונות למתן שירות איכותי.

ברמה העירונית, מדובר במסמך הסכמות בין העירייה לתושב, הנותן מענה לציפיות התושבים למול יכולות העירייה.

מטרות האמנה יכולות להיות בין היתר:

- יצירת מסגרת עבודה מחייבת בין העירייה לבין תושביה;
- כלי המלווה את תהליכי העבודה ומאפשר שיפור מתמיד בביצועים ברמה ובאיכות שהוגדרו;
- הצבת יעדים מדידים לצורך שיפור רמת השירות של העירייה לתושביה;
- תיאום ציפיות בין העירייה לבין תושביה .

בדוח איכות השירות של מבקר המדינה משנת 2016, צוין כי:

"יש חשיבות רבה לקיומה של אמנת שירות בגופים ממשלתיים, שיפורטו בה כל השירותים שהציבור זכאי להם והמדדים לאיכותם, והצהרת הגוף הממשלתי על מחויבותו ועל מכוונותו ללקוח (הציבור). דברים אלה יפים גם לעניין הרשויות המקומיות".

אמנת השירות מיידעת את הציבור באשר למגוון השירותים שהוא זכאי להם, וכן אילו שירותים הוא יכול לדרוש מהרשות המקומית.

במסגרת בניית האמנה, קובעת הרשות המקומית סטנדרטים ברורים ומדדים מדויקים של איכות השירות, ובכך מקטינה את אי הוודאות של הציבור כלפי השירות הניתן לו. האמנה מגדירה ומפרטת את סוגי השירותים שהרשות מתחייבת לספק לציבור, וכן מפרטת את עקרונות השירות באמצעות מדדים כמותיים. לכל יחידה ברשות המקומית נקבעות רמות שירות כמותיות וכלים למעקב, פיקוח ובקרה. מנגנון זה נועד לשפר את איכות השירות, ליצור שקיפות שלטונית, להגביר את נגישות הציבור למידע ולחזק את הקשר של הציבור עם הרשות המקומית. בשנים האחרונות החלו רשויות מקומיות רבות בבניית ופרסום "אמנת שירות".

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי לא גובשה על ידי העירייה בכלל, ובמוקד העירוני בפרט, אמנת שירות המגדירה את מחויבותה הכוללת של העירייה לשמירה על איכות גבוהה של שירות, ואשר מיידעת את תושביה באיכות השירותים להם הם זכאים. בנוסף, לא נקבעו זמני תקן לכלל יחידות העירייה בנושאים שונים כגון: פנייה לאישור לטאבו, פניות למחלקת הגבייה בנושאים שונים, פנייה למחלקת החינוך בנושאים שונים ועוד.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תפעל לגיבוש אמנה לאיכות השירות שתפורסם באתר העירייה, המגדירה בפומבי את מחויבותה הכוללת של הרשות לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי התושבים, המציינת את זמני השירות ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים. בכך יתאפשר לציבור לדעת את איכות השירותים שהוא זכאי לצפות לה, והדבר יחייב את נותני השירות מטעם הקבלן לרמת שירות נדרשת בהתאם למדיניות העירייה.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. ההנחה כי לא קיימים זמני SLA אינה נכונה. קיימים כאלה, אך חלף זמן רב מאז תוקפו האחרונה.
2. אמנת השירות תאושש על ידי הנהלת העיר והנהלת העירייה במהלך שנה"ע 25'.

8. המוקד העירוני

המוקד העירוני (להלן: "המוקד") הוא יחידה עירונית שתפקידה: מתן מענה לשאלות, בקשות, ותלונות, והוא מהווה מעגל שירות ראשוני, קבוע וזמין לתושבים הפונים לעירייה, בנוגע לכל המערכות העירוניות.

כך למשל, במוקד העירוני ניתן לקבל מידע על פעילות העירייה ומוסדותיה, לדווח על מפגעים ותקלות שונות, לבקש ולקבל מענה לבעיה.

מסמך ניהול המוקד של משרד הפנים מסדיר, בין היתר, את אופן ניהול השירות והטיפול בפניות המוקד העירוני, הפקת דוחות ככלי ניהולי וכדומה.

להלן אפשרויות הפנייה למוקד כפי שמפורסם באתר העירוני:

המוקד העירוני אריאל 106 לפניות הציבור 24 שעות ביממה

ניתן לפנות למוקד בדרכים הבאות:



פניה בטלפון למספר
106 או 03-9061666



פניה באמצעות הוואטסאפ
למספר 054-5666106



פניה באמצעות
טופס מקוון

גם כתובת הדוא"ל של מנהלת המוקד מפורסם באתר:



המוקד העירוני עושה שימוש במערכת א.ש. בינה לדיווח, טיפול ומעקב אחר כל הפניות המתקבלות. להלן צילום מסך משולחן העבודה של המערכת:

שעת פתיחה: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות: 07:30 - 16:00

שעות פעילות:

8.1 נתונים סטטיסטיים על הפניות

8.1.1 כמות הפניות

הביקורת הפיקה מהמערכת דוח נתונים של כל הפניות שהתקבלו במוקד העירוני בתקופה שבין ה-01.01.2022 ועד ה-13.10.2024 (להלן: "דוח פניות מוקד").

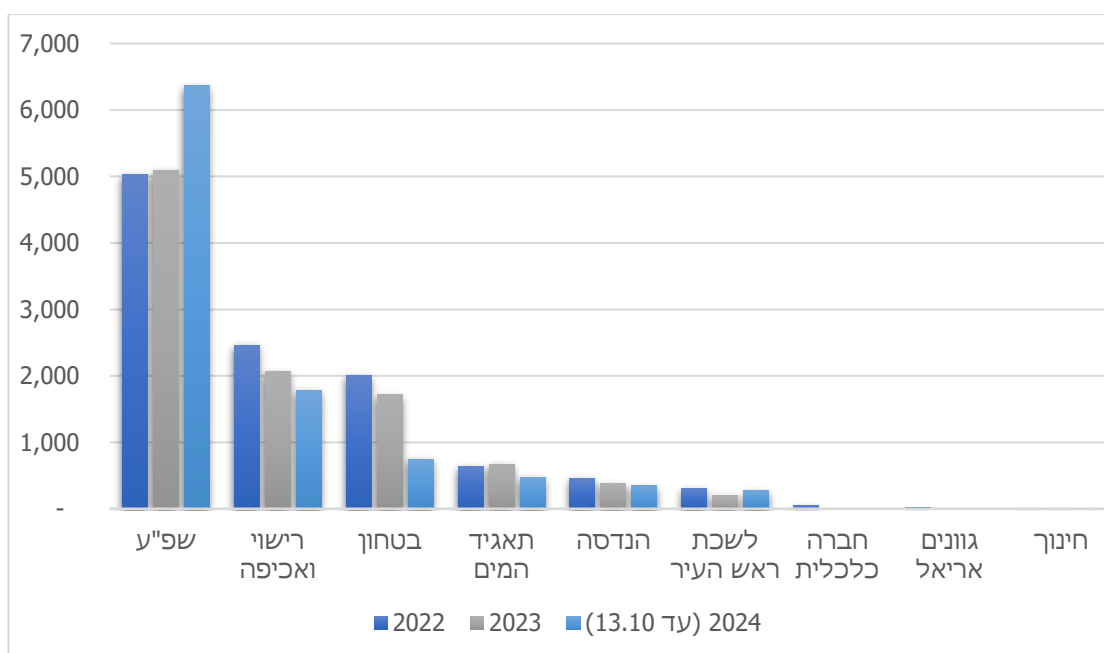
דוח פניות המוקד כולל 31,093 פניות, כאשר עבור כל אחת מהן מפרטת את הנתונים הבאים: מספר פניה, אגף, נושא, נושא משנה, סטטוס פנייה, תיאור הפניה, סוג הפנייה (תושבים/ פנימית), גורם מטפל, אחוז חריגה (פניות סגורות בלבד), משך טיפול (בשעות עבודה), תאריך פתיחה, שעת פתיחה, תאריך סגירה ותאריך יעד לסגירה.

להלן פירוט כמות הפניות שהתקבלו בכל שנה על פי דוח פניות המוקד:

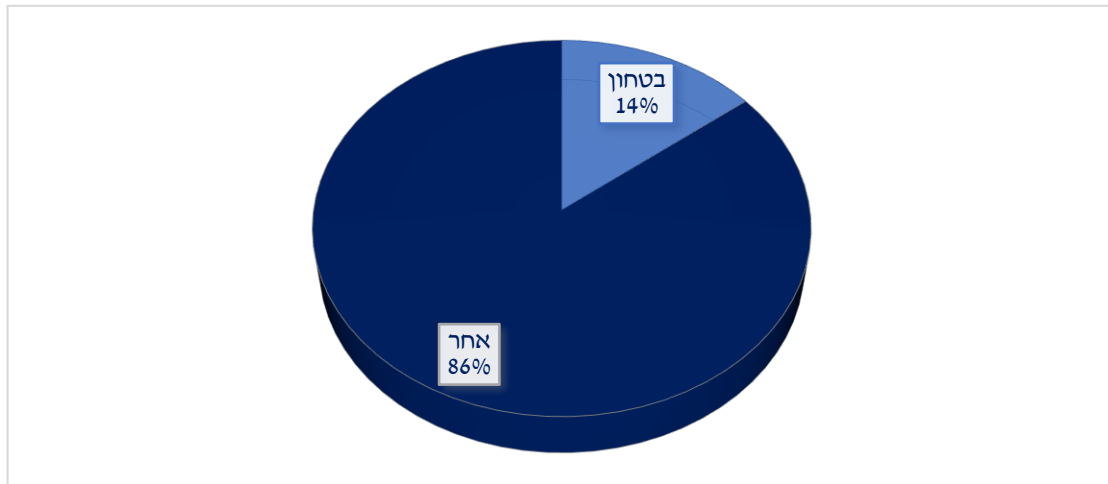
סוג הפנייה	2022	2023	2024 (עד 13.10)
פניית תושבים	10,792	10,035	9,983
פנייה פנימית	183	82	10
ללא סיווג	5	3	0
סה"כ	10,980	10,120	9,993

8.1.2 התפלגות הפניות

להלן התפלגות הפניות למוקד לפי אגפים בשנים 2022-2023:



על מנת לבחון את חלוקת הפניות בין מוקד הביטחון למוקד העירוני, ערכה הביקורת השוואה בין מספר הפניות לאגף הביטחון לעומת כל שאר הפניות. להלן תרשים המציג חלוקה זו עבר השנים 2022-2024 (עד 13.10):



הביקורת בדקה את נושאי הפניות המועברות לאגף הביטחון. להלן טבלה המציגה את מספר הפניות עבור כל נושא בכל שנה:

נושא	דוגמאות לנושאים משתנים (תתי נושאים)	2022	2023	2024 (עד 13.10)	סה"כ
פלסטינאים	- כניסת פלשתינאי בליווי משטרה - מניעת כניסת פלסטינאי - מניעת כניסת רכב פלסטינאי - פועלים ללא אבטחה	1,151	808	28	1,987
בטחון שוטף	- חפץ חשוד - אדם חשוד - רכב חשוד - דיווח על ירי/ פיצוץ/ דקירה/ בקת"ב/ צמיג בוער	477	409	126	1,012
מוסדות חינוך	- אבטחה - בטיחות במוס"ח	205	311	186	702

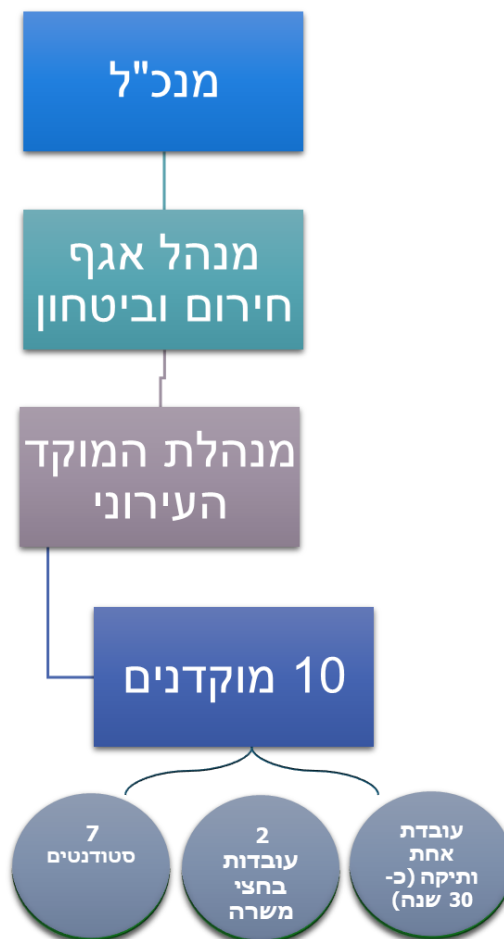
נושא	דוגמאות לנושאים משתנים (תתי נושאים)	2022	2023	2024 (עד 13.10)	סה"כ
	• דיווחים על תלמידי מוס"ח (ברח, נעדר, נפצע) • לחצן מצוקה גנ"י ובתי ספר				
מוקד	• מידע כללי (שאלות ידע, הכוונה והתמצאות) • נתיבי ישראל • תלונות על עובדים	90	93	300	483
מרכיבי בטחון	• גדר ביטחון • מצלמות • תאורת בטחון • תקלה בשערים ועמדות	80	77	78	235
חירום	• מקלטים ציבוריים - פניות ודיווחים • תקלה בצופרים / אזעקה לא נשמעה	5	21	28	54
סה"כ		2,008	1,719	746	4,473

8.2 כוח אדם

אוגדן תיאורי תפקידים של משרד הפנים מגדיר את תפקידם של מנהל מוקד עירוני והמוקדן / נציג השירות (להלן: "**הגדרת התפקידים**"). הגדרת התפקידים מתייחסת לדרישות הסף, תחומי האחריות ופירוט הביצועים והמשימות העיקריות, הנגזרים מתחומי האחריות.

לפי הגדרת התפקידים מנהל המוקד יהיה כפוף ישירות למנכ"ל הרשות המקומית.

להלן תרשים מבנה ארגוני של המוקד העירוני כפי שקיים בפועל:



המוקד העירוני באריאל הוקם יחד עם אגף ביטחון בעת הקמת העיר בשנת 1973. המוקד הינו מוקד ביטחוני – עירוני, כלומר מוקד האחראי מצד אחד על ביטחון העיר ומצד שני על איכות החיים של תושבי העיר.

הפן העירוני של המוקד בא לביטוי בצורה תפעולית של קבלת פניות תושבים בנושאים שונים, והעברתם לטיפול היחידות הרלוונטיות בעירייה.

עם גידול העיר והרחבה של יחידות העירייה (אגף הפיקוח והשיטור העירוני), חלה תמורה בציפיית השירות של תושבי העיר, והמוקד נדרש להרחיב את דרכי יצירת הקשר עם העירייה מעבר למענה טלפוני, ובמקביל נדרש גם לתת מענה בעל אופי יותר שירותי.

במוקד העירוני ישנם שני קווי טלפון המשמשים לפניות מסוגים שונים:

1. מוקד עירוני כללי – 106 המספק מענה לפניות תושבים בנושאים כלליים.
2. מוקד ביטחוני – קו הטלפון של המוקד הביטחוני פועל פחות משנה ועדיין בהליכי הטמעה.

מנהלת המוקד משמשת בתפקידה החל מחודש אוגוסט 2022, כאשר בחודש ינואר 2023 השתתפה בקורס להכשרת מנהלי מוקד עירוני ברשויות מטעם מפעם עמק יזרעאל (משרד הפנים).

מנהלת המוקד אמונה על הכשרת עובדי המוקד הביטחוני והעירוני, כאשר כל עובד שמתחיל את עבודתו, נדרש להכיר את המצגת "ברוך הבא למוקד" אשר מפרטת, בין היתר, את הסיורים שעל העובד לבצע, למידת הלומדה של קמפוס "כאן בשבילך- מיומנויות מענה טלפוני", נהלי המוקד, התחייבות לשמירת סודיות ועוד.

העבודה במוקד הינה עבודה במשמרות:

- משמרת בוקר וצהריים – 2 עובדים;
- משמרת לילה – עובד אחד.

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי מנהלת המוקד כפופה בכל הנוגע למוקד העירוני למנכ"ל העירייה ובכל הנוגע למוקד הביטחון למנהל אגף הביטחון כנדרש.

8.3 תוכנית עבודה

על פי "מדריך התכנון לרשויות מקומיות" שפרסם משרד הפנים בינואר 2020 (להלן: "המדריך"), תוכנית עבודה היא אוסף של משימות/פעולות שהיחידה מתכוונת לבצע כדי להשיג את יעדי האגף והרשות.

מצופה מכל מנהל לתכנן תוכנית עבודה ולהגדיר את המשימות בתוכנית העבודה של יחידתו, כאשר תוכנית העבודה צריכה להיות מפורטת במידה שתאפשר לה להיות כלי ניהולי המשרת את המנהלים ברשות.

לכל משימה בתוכנית העבודה יש להגדיר:

- 1 • יעד אסטרטגי ויעד אגפי
- 2 • לוח זמנים לתחילת ביצוע המשימה וסיומה
- 3 • מדד כמותי ויעד כמותי באמצעותם אפשר להעריך את מידת התקדמות ביצוע המשימה
- 4 • עלות המשימה, סעיף תקציבי והכנסה צפויה ככל וקיימת

להלן טבלה המציגה את משימות המוקד ותקצובן באלפי ש"ח כפי שמשקפות בתוכנית העבודה לשנת 2023:

מס'	תיאור	סעיף תקציבי	תקציב	סטטוס ביצוע
1	בניית תיק נהלי עבודה בין המוקד לאגפי העירייה עד סוף רבעון שני	ללא עלות		טרם הושלם
2	עדכון SLA – על בסיס נתוני המוקד יבוצע במסגרת פרויקט BI במוקד- עד סוף רבעון שני.	ללא עלות		טרם הושלם
3	הרחבת העבודה עם מערכת ה-CRM לכלל אגפי העירייה.	ללא עלות		טרם הושלם
4	הכשרת מוקדנים בנושא שירות וביצוע סקרי שביעות רצון (2 סדנאות בשנה).	אין מידע		טרם הושלם
5	קמפיין 106 – חלוקת מגנט לתושבים עם מספרי הטלפון ופעולות בחירום- רבעון ראשון.	1723000550	3	הושלם
6	קמפיין עירוני לעידוד שימוש דיגיטלי בפניות למוקד (העלאת כמות השימוש בוואטצאפ ובחינת האפשרות לשימוש בבוט במענה לתושב).	1723000550	1	טרם הושלם
7	מערכת הודעות לתושב לצרכי חירום – הגדלת כמות הודעות סמס ל-100,000	1761000750	10	הושלם

ממצאים:

נמצא כי נכון למועד הביקורת אוגוסט 2024 , טרם הושלמה השגת כל יעדי תוכנית העבודה לשנת 2023.

המלצות:

מומלץ כי המוקד יקפיד על השלמת מטרות ויעדי תוכנית העבודה השנתית וכי ככל ולא יושמו במלואם ייבחן מה היו החסמים להשגתם.

תגובת מנכ"ל העירייה

כאף ההמלצות מתקבלות ויושמו.

תגובת מנהלת המוקד

בהתייחס לסעיפי טבלת תוכנית העבודה:

1 - יש פרק שמתייחס לנהלי עבודה מול האזנים, מחמתן לאישור ההנהלה החדשה. נשלח במיילים לכל בעלי התפקידים שנכנסו לתפקיד.

2 - בסיום רבעון ראשון של שנת 2024, מנהלת המוקד ישה עם כל מנהל האגף ופקחי האגף בטרם כניסת ראש העיר החדש לתפקיד וצברו על SLA של כל נוסא ותיקנון/ הוסיפו לחסריה בהתאם צפ"י צורק ויכולת ביצוע האגף.

3 - בבחינת עבודה מול סגנית ראש העיר החדשה (שירה דקל), מבחינת הטמעה, נכון לכרגע - מתקני ספורט והרלב"ד אלו נוסאים חדשים שכבר נוספו למאגר. המאגר מתרחב.

4 - בנושא שירות - בתחילת שנת 2024 הייתה פגישה עם נציג מטעם מרכז חוסן למתן בליט טיפוליים לטובת התמודדות עם מצבי חוסן מול התושבים. בנוסף לכך, לקראת סוף שנת 2024, עקב אירועי 07.10 החל תהליך לקראת ה"הישג הנדרש" מהמוקד בנושאים הבטחוניים בפרט עם יוסי מנדל, מפקד העיר לשעבר, כמו כן התקיים מפגש של כל מוקדי איו"ם בנושאי נותני השירות.

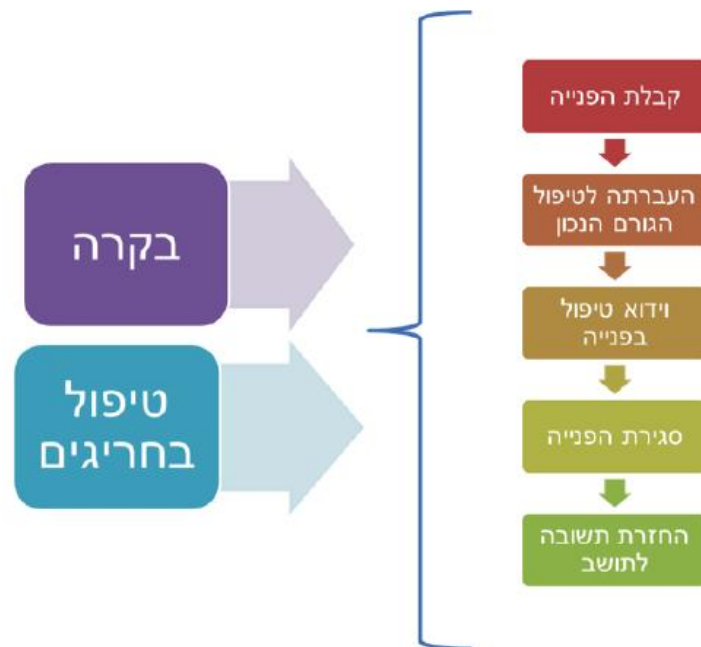
בנושא סקר שביעות רצון - יש מוקדנית שבאופן קבוע עושה סקר שביעות רצון באופן יזום לתושבים (בנוסף ל-SMS לסקר שביעות רצון שנשלח לתושב).

6 - בנושא קמפיין צירוני - הדוברת היוצאת, פרסמה בעיתונות המקומית הכתובה ובפלטפורמות דיגיטליות השונות את נושא העידוד לשימוש דיגיטלי בפניות למוקד, וחולקו מאנטי עם מספרי חירום לכל תיבת דואר בכל בית אב בעיר.

נושא הבוט נסקף יחד עם מנמ"ר, מנכ"ל העיר לשעבר, וקב"ט העיר והוחלט לא לעשות בוט למוקד, שהשירות יצנה צ"י מוקדן אנושי ולא בוט.

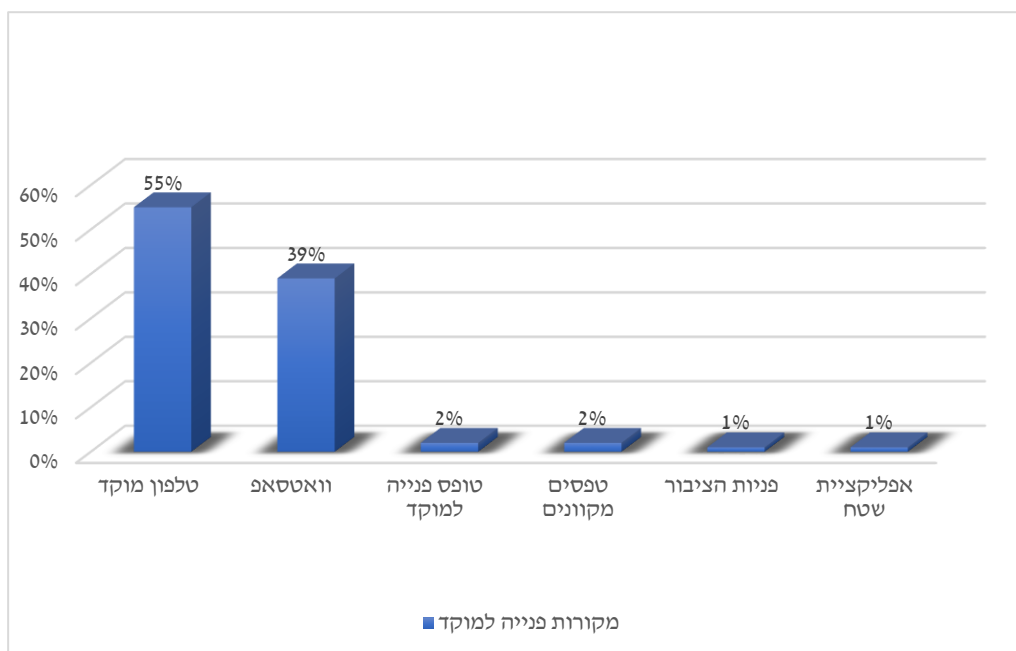
8.4 הליך הטיפול בפנייה

במסמך ניהול המוקד של משרד הפנים מוצג הליך הטיפול בפניות המוקד ותהליכים ניהוליים המתבצעים במקביל:



המוקד העירוני בעירייה מקבל את רוב הפניות באמצעות מענה קולי ואפליקציית וואטסאפ ומעביר את הטיפול ליחידה המתאימה בעירייה.

להלן תרשים חלוקה לפי מקורות הפנייה למוקד העירוני כפי שהופק ממערכת א.ש. בינה, נכון לחודש יוני 2023:



לפי הנחיית העירייה, כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהלת המוקד, לאחר העברת הפנייה ליחידה המטפלת, לא מתקיים תהליך של וידוא הטיפול בפנייה, סגירת הפנייה והחזרת תשובה לתושב, כאשר כל אלו אמורים להתקיים ביחידות העירייה אליהן הועבר הטיפול.

הביקורת בדקה את אופן הטיפול של המוקד העירוני בפניות המתקבלות.

ממצאים:

לביקורת נמסר, כי ישנם מקרים בהם המוקד מעביר את הפניה לטיפול במחלקה מסוימת, אולם אותה מחלקה שבוחנת את הפנייה ומתברר שהנושא לא בתחום אחריותה, מעבירה את הטיפול למחלקה אחרת. עם העברת הפנייה למחלקה אחרת, המחלקה הראשונה סוגרת את הטיפול בפנייה, אולם התלונה למעשה בפועל לא טופלה והיא עשויה "ליפול בין הכיסאות".

המלצות:

מומלץ כי מרכז השירות יבצע בקורות מדגמיות על הטיפול בפניות מפתחתן ועד סגירתן. ראוי כי תינתן עדיפות לפניות דחופות, פניות החורגות מ-SLA, פניות שהטיפול בהן מתמשך וכדומה.

מומלץ כי העירייה תגדיר במסגרת נוהל עירוני את תהליכי העבודה הנדרשים בטיפול בפניות המועברות מיחידה ליחידה, זאת על מנת שלא ייסגרו בטרם הסתיים הטיפול בהן.

מומלץ כי המוקד יעדכן את התושב בסטטוס תהליך הטיפול בפנייה וזמן הטיפול הצפוי בעיקר בעת טיפול מתמשך בפנייה, לדוגמא: קליטת הפנייה והעברתה לגורם עירוני

מסוים לטיפול, קליטת הפניה על ידי היחידה המטפלת ומשך זמן הטיפול הצפוי, העברת הפנייה בין יחידות שונות ועוד. ראוי כי תיערך בחינה בדבר האפשרות לעדכן את התושב באמצעות הודעת SMS אוטומטית הנשלחת על ידי מערכת המוקד.

תגובת מנכ"ל העירייה

אם התהליך הזה, בשונה לשאר תהליכי המוקד, יצאנו רווייה עם כניסת מנהל האלף החדש לתפקידו.

תגובת מנהלת המוקד

אחריות סגירת הפניה אינה שייכת למוקד העירוני, אלא כל פניה לאופה מול המחלקה המטפלת/ הסוּגרת. יש אופציה לכל מטפל להעביר את הפניה לסטטוס "ממתין להפניה מחדש" צי"י לחיצה על "טענות השימוש הקריאה - לחץ להחזרה למוקד" ולרשום מדוע הפניה אינה שייכת להם כגורם מטפל, ואמי כן להעביר להמשך טיפול, וכך הפניה חוזרת למוקד להפניה למטפל הראשון. במידה ויש פניית "פינג פונג" היא צוּלה לדיון בפורום שירות המתקיים מידי חודש.

התייחסות הביקורת לתגובה

הביקורת רואה לנכון להדגיש כי האחריות לפיקוח ובקרה אחר סגירת פניות המוקד על ידי אגפי ומחלקות העירייה השונים היא על המוקד. לאופן שבו הפניות מטופלות ולאופן שבו המוקד מנהל את הטיפול בהן יש השלכות ישירות על תדמית הרשות בעיני תושביה. מוקד שאינו מתכלל את הטיפול בפניות מרגע קבלתן ועד רגע סגירתן הוא בעצם שירות ניתוב הודעות ולא מוקד.

8.5 מעקב ובקרה אחר פניות פתוחות

הביקורת ביקשה לבדוק את מספר הפניות שהתקבלו במוקד העירוני ואשר טרם טופלו, כלומר, נותרו פתוחות.

לשם כך, ערכה סינון בדוח פניות המוקד של הפניות הנמצאות בסטטוסים המעידים על כך שהפניה טרם טופלה, ומצאה כי קיימות 506 פניות פתוחות מהתקופה שבין ה- 01.01.2022 ועד ה-13.10.2024, (המהוות כ- 2% מתוך 31,093 הפניות שנפתחו בתקופה זו).

להלן טבלה המפרטת את מספר הפניות בכל אחד מהסטטוסים המצביעים על פנייה פתוחה, בחלוקה לשנים:

ס"ח"כ	2024	2023	2022	סטטוס
203	142	55	6	בטיפול
1			1	ממתין בתור
3	3			ממתין לגרירה
11	10	1		ממתין להפניה מחדש
288	285	3		פנייה חדשה
506	440	59	7	סה"כ

הביקורת דגמה 10 פניות מתוך הפניות שנפתחו בשנים 2022-2023 ושנכון למועד הביקורת (חודש אוקטובר 2024), נותרו פתוחות. להלן טבלה המציגה את נתוניהן:

מספר פניה	נושא	נושא משנה	סטטוס פנייה	תיאור הפניה	תאריך פתיחה
107828	תחבורה ובטיחות בדרכים	בקשה לתמרור חדש	ממתין בתור	חניית נכה-בקשה לאימות פרטים.	08/06/2022
113805	ניהול תשתיות	אישורי חפירה	בטיפול	טופס פנייה מהאתר. שם הטופס: בקשה לאישור תיאום תכנון עבודת תשתית. מס הטופס: 125	14/11/2022
122151	אחזקה	בקשה להצבת ספסל	בטיפול	שלום רב, במתחם של קאנטרי יש אולם ספורט שבין בית הספר היובל לבין מגרש הטניס. נשמח אם ניתן להציב ספסלים להורים שממתינים לילדים מחוגים. מצרפת צילום של המקום. תודה מראש	14/06/2023
122522	ניהול תשתיות	בקשה לעמדות טעינה כלי רכב חשמליים	פנייה חדשה	טופס פנייה מהאתר. שם הטופס: בקשה להתקנת עמדת טעינה לכלי רכב חשמליים. מס הטופס: 137	25/06/2023
123969	גינון	טיפול וטיפול בגינון	בטיפול	מדווחת שממול הבית שלה יש איזור גינון, עקרו עץ משם ולא שמו שם כלום ואומרת שזה מאוד מכוער מבקשת לשים שם משהו במקום	02/08/2023

מספר פניה	נושא	נושא משנה	סטטוס פנייה	תיאור הפניה	תאריך פתיחה
121337-ב	אחזקה	מדרכות ומדרגות	בטיפול	אבנים משתלבות בולטות במפרץ שלמה 14 ו18, מצורפות תמונות.	07/08/2023
124435	אחזקה	גני משחקים	בטיפול	פארק ברוך מדווחת על קרע של דשא סינטטי שממנו נפער חור ומהווה סכנה לילדים, מבקשת שיטופל בדחיפות.	16/08/2023
125838	אחזקה	צביעת סימוני כביש	בטיפול	ברחוב האלון מבקשים סימון של החניות ברחוב	22/09/2023
126378	אחזקה	מדרכות ומדרגות	פנייה חדשה	נגישות של המדרכה בדרך למקלט, יש קשישים והכיסא גלגלים שלהם לא יכולים להיכנס למקלט, תצרו קשר עם הדיירת היא תסביר לכם הכל	12/10/2023
128068	תחבורה ובטיחות בדרכים	בקשה לתמרור חדש	בטיפול	שלום. ביציאה מרחוב ימית לנגב חסר תמרור "חד סטרי" ביציאה משער הגיא לגלעד חסר אותו תמרור. ברחוב נחשונים בסיבות בית 15 חסר תמרור "פס האטה" עם המילה האט	01/12/2023

ממצאים:

נמצא כי קיימות 506 פניות שטרם טופלו על ידי העירייה מהשנים 2022-2023, נכון לחודש אוקטובר 2024.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תוודא כי נערכים תהליכי מעקב ובקרה אחר פניות פתוחות מול מנהלי האגפים והגופים החיצוניים הרלוונטיים בכדי לתת מענה מיטבי לפונה ועל מנת לשפר את השירות הניתן לתושבים על ידי העירייה.

מומלץ כי תיערך בדיקה מעמיקה של כל 506 הפניות שטרם טופלו מהשנים 2022-2023, ובכלל זאQ&A, האם ישנן פניות שטופלו אולם לא עודכן סטטוס הטיפול בהן, האם ישנן פניות שלא טופלו אולם טיפולן עדיין נדרש, בחינת הגורמים להעדר הטיפול בפניות שלא טופלו (לרבות מגורמים של העדר תקציב).

ראוי כי במקרים בהם הפנייה לא טופלה באופן יזום, יוזן סטטוס המדגיש את הגורם להעדר הטיפול בפנייה, למשל, "לא באחריות העירייה", "העדר תקציב" וכדומה.

תגובת מנכ"ל העירייה

מאחר וה- SLA לא צודקן לה לאמן רב, אין תיאור שיטת פניות רבות פתוחות. הצירייה הפנתה משאבים רבים ואף פתחה תה"ר לסגירת פצעים, ואכן כמות הפניות החולצות יורדת, וישנה עוד צבירה רבה.

תגובת מנהלת המוקד

בהתייחס למדגם הביקורת - פרט לפניות הנדסה (ניהל תשתיות/ אישור חפירה), כל הפניות הינן תלונות תקציב וצרכות לעבור הליך בירוקרטי של אישור מנהל פרויקטים אשר לוקח זמן גם כן עקב הדרישה להצעות מחיר ואישור ההצעה הנבחרת. מח' הנדסה הסבירו למנכ"ל כי הם משתמשים במערכת א.ס.ס. בינה לטיפול לטווח ארוך מול התושב והינו טיפול מתמשך (ניתן לראות זאת בתוך הפניה).

בנוסף לריבוי נושאים יש נושאים בהם הדרישה לריבוי נושאי משנה הינה הכרחית ואף מקלה על חלוקת העבודה באגפים וכמו כן, מקלה על חלוקת העבודה מולק האורמים המטפלים. נושאים בהם יש מעט נושאי משנה, עלה הצורך להוסיף נושא משנה "שונות" ובכך לה מקשה על המעקב וצל בחירת SLA רלוונטי לטיפול בפניה.

8.6 SLA המוקד העירוני

8.6.1 הגדרת SLA

רמת השרות (SLA - Service Level Agreement) מהווה מעין חוזה בין העירייה לתושבים, המגדיר מהו פרק הזמן לטיפול בקריאת השירות על פי תחומי הטיפול השונים.

הביקורת ביקשה לקבל את זמני ה-SLA שהוגדרו לפניות המתקבלות במוקד העירוני. לצורך כך, קיבלה הביקורת ממנהלת המוקד העירוני 2 קבצים המציגים זמני SLA עבור 27 נושאים (ראה נספח ב' - פירוט הנושאים) ו-240 נושאי משנה: SLA ישן המציג את זמני התקן הקודמים ו-SLA חדש המגדיר את זמני התקן החדשים שהוגדרו במהלך הביקורת.

זמני התקן המוגדרים בקבצים קבועים במתכונת הבאה:

דקות	:	שעות	:	ימים
00	:	00	:	000

להלן דוגמאות לזמני תקן הקבועים בקובץ ה-SLA החדש:

מס"ד	נושא	נושא משנה	SLA
1	אחזקה	אינסטלציה	014:00:00
2	בטחון שוטף	אירוע פלילי	000:00:01
3	גיבון	גיזום עצים	060:00:00
4	פניות ציבור	הנדסה	030:00:00
5	תנועה וחניה	נהיגה בשכרות/השפעת סמים	000:01:00
6	בריונות אלימות וונדליזם	גרימת נזק לרכוש ציבורי	002:00:00

הביקורת בדקה האם נקבעו זמני טיפול לכל נושאי הפניות ולכל נושאי המשנה.

ממצאים:

הביקורת תעיר כי ריבוי הנושאים (27 נושאים + 240 נושאי משנה) מקשה על קיום מעקב ובקרה נאותים אחר הקצאת הפניות והטיפול בהן.

נמצא כי לא הוגדרו זמני תקן ל-72 מתוך 240 נושאי משנה, אף שחלקם בנושאים מהותיים הדורשים טיפול מהיר כגון נושאי ביטחון, חירום ואלימות. להלן מספר דוגמאות:

- בנושא בטחון שוטף- מפגע בטיחותי בתוך אריאל, עלייה לגדר הצבאית/ פנימית, ריח של גז, רכב תקוע וכו'.
- בנושא מרכיבי ביטחון- גדר ביטחון, דרך ביטחון ומצלמות.
- בנושא חירום- בדיקת גנרטור.
- בנושא בריונות אלימות וונדליזם- אלימות במשפחה והסגת גבול.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תפעל לצמצום נושאי המשנה המשויכים לכל נושא ראשי.

מומלץ כי העירייה תפעל למען הגדרת זמני תקן לכלל נושאי הפניות השונים, לרבות נושאי המשנה, וזאת על מנת שניתן יהיה לערוך מעקב ובקרה נאות אחר עמידת המחלקות השונות המטפלות בהן.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. אני לא משוכנע שריבוי הנושאים ונושאי המסנה מקשה על המעקב אחר המשימות והנמנעים אליהן.

2. משימות ללא SLA – יטופל בהמשך.

תגובת מנהלת המוקד

בטחון שוטף – טיפול מיידי ולא מדולח בא.ש בינה אלא במערכת אבוקה. נושאים אלו אינם נענים על פי SLA, אלו פניות פנימיות לשמירת מידע ומטופלות ע"י גורמים חיצוניים ולא נמדדים בזמן מענה מפני שאינם מביעים כשירות לתושב בשונה משאר הנושאים שאכן נמדדים מפני שהינם נושאים בהם ניתן שירות לתושב.

נושאים אלו נשארו בא.ש בינה כריבוי לאבוקה במידה והמערכת לא תעבוד.

התייחסות הביקורת לתגובה

העובדה שהפניות של הביטחון מטופלות במערכת אבוקה ולא בא.ש בינה משמעותה שפניות כאמור אינן אמורות להיפתח יותר בא.ש. בינה. מעבר לכך ככל השימוש באבוקה הוא חדש יחסית, הרי שהפניות בעבר תועדו רק בא.ש. בינה ולכן הממצאים הנוגעים לטיפול בהן רלוונטיים.

מעבר לאמור, יודגש כי גם הגדרת SLA כמיידי היא הגדרה של זמן טיפול.

8.6.2 בדיקת עמידה בזמני טיפול

הביקורת ערכה מדגם של נושאים ותתי נושאים לבחינת זמני הטיפול שבוצעו בפועל על פי נתוני הפניות בדוח פניות המוקד (יצוין כי לא נכללו פניות פתוחות ללא תאריך סגירה).

להלן טבלה המציגה את מדגם הביקורת וממצאיו:

מס"ד	הנושא הנבדק	מס' ימי טיפול	מס' פניות	סה"כ פניות לנושא
1	נושא: אחזקה	0-14	309	
	נושא משנה: אינסטלציה	15-30	15	341
	SLA: 014:00:00	31-262	17	
2	נושא: בטחון שוטף	0	11	16

מס"ד	הנושא הנבדק	מס' ימי טיפול	מס' פניות	סה"כ פניות לנושא
	נושא משנה: אירוע פלילי	1	4	
	SLA: 000:00:01	4	1	
3	נושא: גינון	0-60	562	
	נושא משנה: גיזום עצים	61-120	40	650
	SLA: 060:00:00	121-540	48	
4	נושא: פניות ציבור	לא קיים	בדוח פניות	
	נושא משנה: הנדסה	הציבור		0
	SLA: 030:00:00			
5	נושא: תנועה וחניה	0	1	
	נושא משנה: נהיגה בשכרות/השפעת סמים			1
	SLA: 000:01:00			
6	נושא: בריונות אלימות וונדליזם	0-2	54	
	נושא משנה: גרימת נזק לרכוש ציבורי	3-4	1	55
	SLA: 002:00:00			

ממצאים:

כפי שעולה מנתוני מדגם הביקורת המפורטת בטבלה לעיל אין הקפדה על טיפול בפניות בפרק הזמן שהוגדר מראש ב-SLA. למשל, בנושאי המשנה המפורטים בטבלה לעיל- אינסטלציה, אירוע פלילי וגיזום עצים.

נמצא כי בדוח פניות המוקד לא מצוינים נושאי הפניות, אלא רק האגף הרלוונטי ונושא המשנה של הפנייה.

נמצא כי בדוח פניות המוקד לא מצוינת השעה בה נפתחה הפנייה, כך שלא ניתן לבחון את משך הטיפול בפניות שהוגדר להן SLA של מספר שעות/ דקות.

נמצא כי בדוח פניות המוקד לא קיימות פניות בנושא "פניות ציבור" ובנושא משנה "הנדסה". לעומת זאת, קיימות פניות רבות המסווגות תחת אגף הנדסה ללא התייחסות לתת הנושא.

המלצות:

מומלץ כי תיערך בחינה בדבר עדכון המועד המדויק בו טופלו הפניות, כולל שעת הטיפול, זאת על מנת שניתן יהיה לערוך מעקב ובקרה נאותים אחר משך הטיפול בפניות בהתאם ל-SLA שהוגדר להן.

מומלץ כי ייערכו מעקב ובקרה שוטפים, בין אם במסגרת כל אגף ובין אם במסגרת המוקד העירוני, לבחינת עמידת הגורמים המטפלים השונים בזמני הטיפול בפניות שהוגדרו ב-SLA. ראוי כי במקרים בהם קיימת חריגה, הדבר יעבור אישור של גורמים מנהלים וכי תצוין הסיבה לחריגה מהזמנים, תוך עדכון הגורם הפונה.

תגובת מנכ"ל העירייה

אחרי זה SLA לא עוזבן זה זמן רב, אין תיאור שישן פניות רבות פתוחות. הצירייה הפנתה משאבים רבים ואף פתחה תה"ר לסלירת פצרים, ואכן כמות הפניות החולצות יורדת, וישנה עוד עבודה רבה.

תגובת מנהלת המוקד

קצת הוצאת דוח כשהו מאצרכת e.א.ינה - ניתן להוסיף להוריד כל נתון סינון מהדו"ח היוצא דרך מחולף דוחות.

8.7 סקר שביעות רצון

משוב הוא אחד העקרונות המרכזיים של התנהגות ופתרון בעיות. גם התנהגויות פשוטות אינן יכולות להתבצע כהלכה ללא שימוש במשוב ובנקודת החלטה. הרלבנטיות של מושג המשוב לפתרון בעיות טמונה בצורך במנגנוני בקרה עצמיים, המהווים חלק בלתי נפרד מהתהליך, ושמפקידם לבחון בכל עת האם הושגו המטרות המוגדרות.

למשוב עשויה להיות תרומה רבת ערך לשיפור הפעילות ולצמצום הפער בין המצב המצוי – ההווה של ביצוע הפעילות – לבין המצב הרצוי – המטרה לשמה נעשית הפעילות. משוב עשוי להיות חיובי ולתרום לתחזוק המשך הפעילות או שלילי אשר עשוי לעודד בדיקה מחודשת של עצם הפעילות או לתרום להחלטה על שנוי ביצוע של פעולה מסוימת.

כאשר בונים סקר שביעות רצון, מומלץ לבנות מספר שאלות אשר בוחנות את נאותות הטיפול ולא רק את שביעות הרצון הכללית. כך למשל ניתן לבחון פרמטרים כגון:

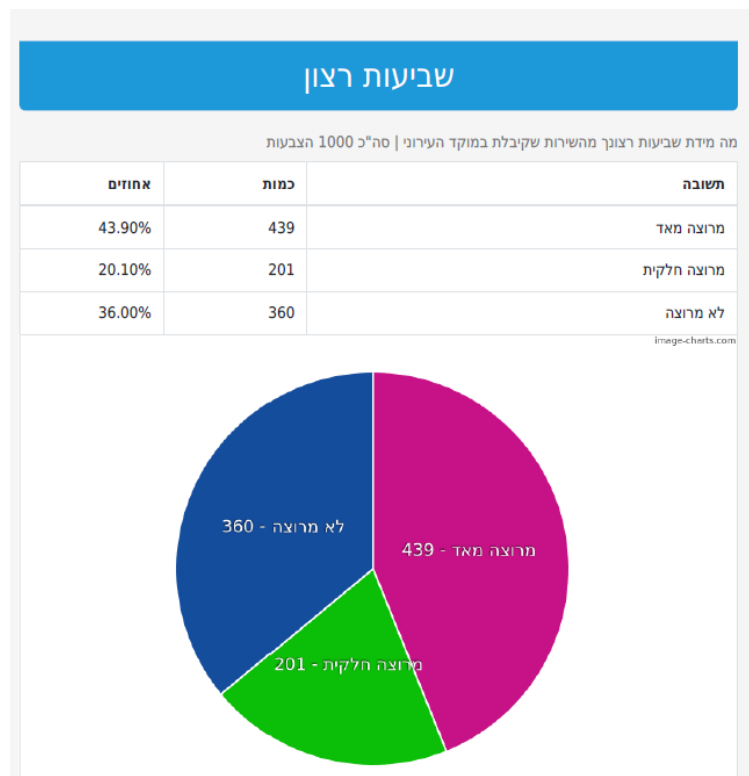
- אדיבות הנציג

- מהירות הטיפול בפנייה
- מקצועיות הנציג
- זמינות השירות
- האם הפנייה נסגרה?

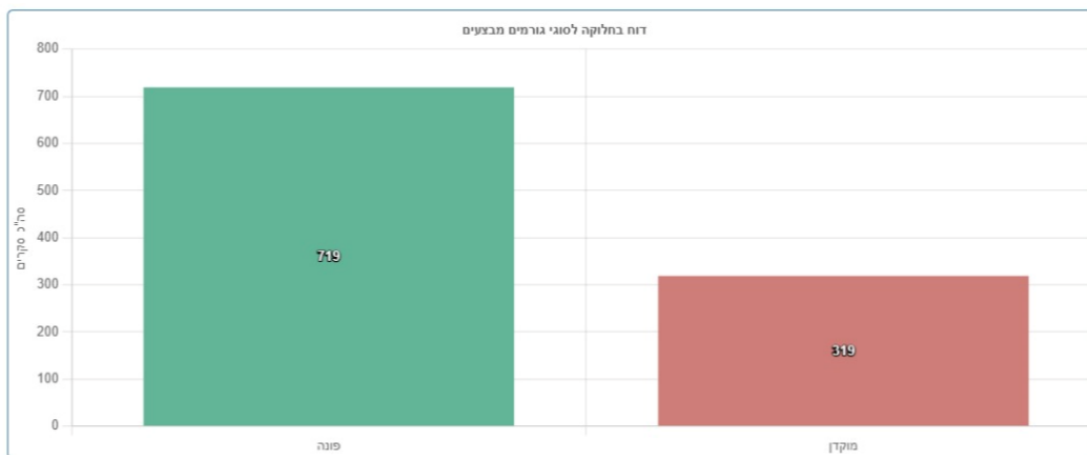
המוקד העירוני בוחן בשתי שיטות את שביעות הרצון של הפונים מאופן הטיפול בפנייה:

- סקר אוטומטי – סקר הנשלח באופן אוטומטי בסמס לפונים, וכולל 4 שאלות בנוגע לשביעות הרצון מהטיפול בפנייה.
- סקר טלפוני – פעמיים בשבוע עורכות המוקדניות שיחות לפונים לבירור מידת שביעות רצונם מהטיפול בפנייה.

להלן תוצאות הסקר האוטומטי לשנת 2024 (נכון ליום 19.11.2024):



להלן פילוח לפי מקור התשובות לסקר:



מהנתונים עולה כי כשני שליש מהתשובות התקבלו על ידי הפנים בעצמם ושליש נוסף על ידי המוקדנים.

שיעורי תגובה טובים לסקר מקוון/טלפוני נעים בדרך כלל בין 15% ל-30%.

הקטגוריות בסקר כללו אפשרות לבחירה בין שלוש אפשרויות: "מרוצה מאד", "מרוצה", "לא מרוצה". הביקורת המליצה למנהלת המוקד על שינוי האפשרות "מרוצה" ל"מרוצה חלקית". עוד הומלץ על שינוי סדר הצגת השאלות וניסוחן.

השינויים בוצעו על ידי מנהלת המוקד באופן מיידי במהלך הביקורת. להלן דוגמא לסקר לאחר תיקון בהתאם להמלצות הביקורת:

שביעות רצון עבור קריאה מס' 140891

נושא: וטרינר

נושא משנה: סילוק פגרים

#	מרוצה מאד	מרוצה חלקית	לא מרוצה
מה מידת שביעות רצוןך מהשירות שקיבלת במוקד העירוני	☐	☐	☐
מה מידת שביעות רצוןך מאופן הטיפול בפניה	☐	☐	☐
מה מידת שביעות רצוןך ממשיך הטיפול בפניה	☐	☐	☐

האם יש משהו שתרצו להוסיף

נוסח הפנייה לקבלת מענה - מקובל להתחיל את הסקר בפתיח קצר המבקש את שיתוף הפעולה של הלקוחות, מציג את מטרת הסקר, ואת התועלת ללקוח מהשתתפות בסקר (שיפור השירות שהוא מקבל, לדוגמה). כדי לייצר "חיבור" ללקוח, ניתן להשתמש במילים כמו – "חשוב לנו לשמוע את דעתך". פנייה אישית גם היא מוסיפה המון.

להלן נוסח ההודעה שנשלחת לתושב לאחר השלמת הטיפול בפנייה :

שלום

בהמשך לפנייתך בנושא פיצוץ מים בכביש/במדרכה מתאריך 15/11/2024
נציג התאגיד היה במקום והפנייה טופלה על-ידי פורצת ביוב וניקוי השטח

לסקר 'שביעות רצון' לחץ/י <https://bina.es/bhol2y4>

14:07

ממצאים:

1. נמצא כי מספר המשיבים לסקר האוטומטי נמוך ועומד על פחות מ-10% מהפונים.
2. נוסח ההודעה הנשלחת לתושבים למענה לסקר לקוני ומפנה "לסקר שביעות רצון לחץ..." אינו כולל פנייה אישית לתושב, בקשה למילוי הסקר, התייחסות לאורך הסקר ו/או לסיבות לעריכתו.
3. שיעור המשיבים שאינם מרוצים מהטיפול גבוה ועומד על כשליש מהמשיבים.
4. תוצאות הסקר אינן מנותחות באופן שוטף ועקבי לבחינת הסיבות למענה שלילי ככל וניתן, בחינת ההערות במלל החופשי ולצרכי הסקת מסקנות ושיפור איכות השירות העירוני.

המלצות:

- מומלץ כי תיערך בחינה בדבר הסיבות להיענות הנמוכה למענה לסקר שביעות הרצון.
- מומלץ כי הפנייה למשיבים למענה על הסקר תעודכן כך שתהיה אישית ותזמין שיתוף פעולה והיענות למילוי הסקר.
- מומלץ כי שאלות הסקר יכללו שאלת המשך במידה והדירוג נמוך/שלילי.
- עוד מומלץ כי תוצאות הסקר ינותחו באופן קבוע לבחינת תוצאותיו ושיפור ההיענות למענה לסקר.

תגובת מנכ"ל העירייה

צט"ט מינוי מנהל אגף שירות, אני משוכנע שצט"ט נא לה יצאור שנינו.

תגובת מנהלת המוקד

לכל מנהל אגף יש גישה לכל הסקרים הרלוונטים אליו. כפי שצוין לעיל
בנושא סקר שביעות רצון - יש מוקדנית שבאופן קבוע צוה סקר שביעות
רצון באופן יזום לתושבים (בנוסף SMS) לסקר שביעות רצון שנה
לתושב). אולם להמליץ על הוצאת סקר אוטומטי ראשוני לאחר פתיחת
הפניה בשיתוף מול מוקדן אודות השירות שקיבל במוקד בלבד, וסקר נוסף
לאחר הטיפול בפניה אודות הטיפול שניתן לפנייתו בלבד.

8.8 יישום המלצות הביקורת משנת 2021

בשנת 2021 נערך דוח מטעם מבקר העירייה בנושא המוקד העירוני.

להלן טבלה המפרטת את ההמלצות שעלו וסטטוס ביצוע:

מס"ד	ההמלצה	מס' סעיף		פירוט הסטטוס
		בדוח	סטטוס	
		2021		
1	עדכון נוהל המוקד העירוני משנת 2007	3.2(א)	בוצע	עודכן במרץ 2024
2	צמצום האפשרויות בקטגוריה "סטטוס הטיפול בפניות" מ-27 אפשרויות ל-2 אפשרויות	3.2(ג)	לא בוצע	היום יש 38 סטטוסים ראה נספח א' רשימת הסטטוסים
3	הגדרת גורם מטפל שיהיה אחראי על מעקב אחר פניות פתוחות במערכת בניסיון לזרז את הטיפול בפניה ולקדם את סגירתה	3.2(ד)	לא בוצע	
4	פתיחת האפשרות לפנות לעירייה דרך אתר האינטרנט העירוני, באופן ישיר למחלקה הרלוונטית	3.2(ה)(1)	מבוצע באופן חלקי	ניתן לפנות רק לחלק ממחלקות העירייה באמצעות אתר העיריה, הנושאים מסוימים
5	סוגי המחלקות במערכת – הגדרת תחומי האחריות והסמכות של כל אחד מהגורמים המעורבים בתהליך, ולאחר מכן להגדיר ולקודד במערכת באופן ברור ומצומצם את רשימת המחלקות או אגפי הרשות	3.3(א)	לא בוצע	

מס"ד	ההמלצה	מס' סעיף		פירוט הסטטוס
		בדוח	סטטוס	
		2021		
6	הגדרת זמני תקן לכל נושא	3.3(ג)	מבוצע באופן חלקי	הוגדרו זמני תקן לחלק מהנושאים
7	עריכת סקר שביעות רצון וניתוח הנתונים	3.3(ה)	מבוצע באופן חלקי	מבוצע סקר לא נערך ניתוח נתונים

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי חלק מהמלצות דוח הביקורת הקודם טרם יושמו או יושמו באופן חלקי בלבד.

המלצות:

מומלץ כי המלצות הביקורת ייושמו על ידי המוקד העירוני.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. עם מינוי מנהל אגף שירות, אני משוכנע ששם נולד זה יצאור שינוי.
2. כולל למי התקן זה SLA נכון לראש זה לא תוקפו, וזה הבקרה עליהם נעשית בצורה ציטית שאינה סדורה. נולד זה יוסדר עם מינוי מנהל האגף.

תגובת מנהלת המוקד

בהתייחס לסעיפי הטבלה:

- 2 - סטטוסים אלו נוצרו עם הזמן עפ"י צורך על מנת ליצור מעקב תיקני אחר פניות, אנו מוקד ראית לנכון להשאיר את הסטטוסים המרובים לטובת הבנת סוג הטיפול שנעשה בכל פניה ופניה (המוקדן רואה באופן בהיר יותר את הטיפול בפניה ויודע לתת תשובה מדויקת יותר לתושב אודות פנייתו).

ניתן לשקוף מחדש הורדת "סטטוס טיפול בפניה" באופן ספציפי
בלבד מול כל מנהל אגף.

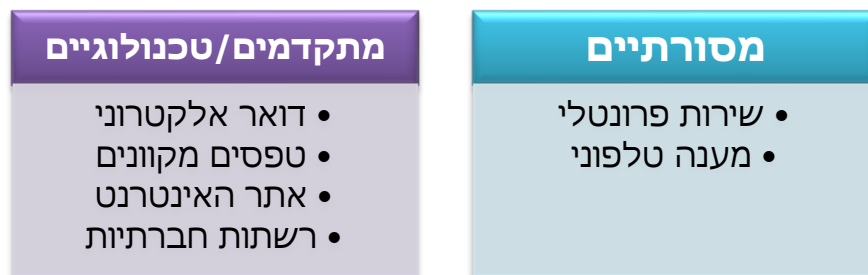
3 - בכל אגף וברוב המחלקות יש גורם המרכז אלו את הפניות הראוונטיות, לרוב זהו מנהל המחלקה.

4 - לתושב יש אפשרות דרך האתר לפתוח פניה לאוקד, נכנסות לא מעט כאלה תחת "פניות הממתנות להתייחסות" והאוקדן מקבל אותן ומסווג אותן עפ"י הצורך. התושב אינו יודע איך לסווג נכונה את הפניות ולכן זה נעשה באופן אנושי מול האוקדן, ובכך נמנע פניות שנופלות בין הכסאות/ פניות "פניה פונא".

5 - אלו נהלים פנימיים הנמצאים בכל אגף ואגף.

9. ערוצי השירות

ערוצי השירות העיקריים בהם נדרשת הרשות המקומית לספק לתושביה שירות, על פי מסמך המתודולוגיה, נחלקים לשני סוגים עיקריים:



הפרמטרים העיקריים שמגדיר מסמך המתודולוגיה לבחינת איכות ונאותות השירות הם:



- **זמינות** – טווח השעות למענה (טלפוני/ קבלת קהל/ תשובה לפנייה מקוונת ועוד) ומענה בפועל;
- **נגישות** – כל אדם יכול להגיע למקום מתן השירות, וכן לקבלו באמצעות הערוצים הטכנולוגיים השונים;

- **אחידות** – מענה אחיד למקבל השירות, למשל: במענה טלפוני נהוג לענות "מחלקת _____ שלום, במה אפשר לעזור?".

הביקורת בדקה באילו יחידות בעירייה ניתן שירות לתושבים, ומצאה כי פרט למוקד העירוני, ישנן כ-10 יחידות שונות הנותנות שירותים לתושבים בנושאים שונים, ביניהם, חינוך, גבייה וארנונה, הנדסה, סביבה ותברואה, ביטחון וחירום, חניה, רישוי עסקים, אכיפה ופיקוח, רווחה ושירותים חברתיים ותרבות פנאי וספורט.

הביקורת בדקה את השירות לתושב בערוצים השונים ובהתאם לשלושת הפרמטרים: זמינות, נגישות ואחידות ב-4 יחידות מרכזיות אשר מקבלות קהל: **אגף הנדסה, מחלקת גבייה, אגף החינוך והאגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה.**

9.1 שירות פרונטלי

מדובר בשירות שמקבל התושב פיזית מול עובד של הרשות במשרדי הרשות. ישנם מספר גורמים מרכזיים המשפיעים על חווית השירות של הלקוח בעת קבלת שירות פרונטלי:

(1) **עיצוב המבנה הפיזי** – תכנון וסידור של המרחב הפיזי, מתוך חשיבה על מסלול הלקוח והצרכים הפונקציונליים והרגשיים של התושבים, יכולים ליצור אצל הלקוח תחושה שחשבו עליו, שמתאמצים בשבילו ומכבדים אותו, וכך להשפיע לטובה על גישת הלקוח לקבלת השירות.

יעדי העיצוב במשרדי הרשות על פי מסמך המתודולוגיה הם:

- שיקוף ערכי תפישת השירות הרשותית באמצעות תליית לוח מודעות המפרט את מדיניות העירייה בנוגע לשירות לתושב, אמנת השירות הרשותית, מידע אודות השירות הניתן וכדומה.
- מיתון הרגשת התלות וחוסר השליטה המאפיינת המתנה בתור ומפגש עם גופים בירוקרטיים או מיושנים.
- יצירת חוויה של קלות, התמצאות, זרימה, יעילות, עדכניות, הוגנות, פתיחות, שקיפות, רוגע וכבוד לזמן של הלקוח.

(2) **ניהול תורים** – ראוי שהתור ינוהל באמצעות מערכת שיטתית ברורה לכול. בכניסה למרכז קבלת הקהל חשוב להציב שילוט ברור ולפעמים גם הכוונה אנושית לעמדת המספרים או ניהול התור. תצוגה ברורה ובולטת של התור ושל ההתקדמות שלו ושימוש בחיווי מוחשי מפחיתים חוסר ודאות, יוצרים אווירה רגועה יותר, מגבירים תחושת שליטה ומקצרים את משך הזמן הסובייקטיבי הנתפס בהמתנה.

הביקורת בחנה את נאותות קבלת הקהל ביחידות הנבדקות, ובכלל זאת את הפרמטרים הבאים:

				
נגישות חניה/ תחבורה ציבורית, כניסה מונגשת למבנה, שירותים מונגשים, שילוט ברור וכדומה	תגי שם קיום תגי שם המאפשרי ם זיהוי נותן השירות ותפקידו	אזור המתנה מספר מקומות ישיבה, ניקיון, שירותים, מים וכדומה	זמן המתנה מרגע קבלת מספר בתור ועד לקריאה, מספר הנציגים נותני השירות	כתובת פרסום הכתובת ועדכניותה על גבי טפסי היחידה

ממצאים:

נמצא כי קבלת הקהל ביחידות שנבחרו במדגם הביקורת מתקיימת בימים ושעות שונים, מלבד יום חמישי, דבר שעלול להקשות על התושב להגיע באופן מרוכז ככל שצריך שירות ממספר יחידות בעירייה.

המלצות:

מומלץ כי תהיה אחידות בימי ושעות קבלת הקהל ביחידות השונות ככל הניתן. לרוב, בכדי להגיע לקבלת שירות ביחידות אלו, יידרש התושב ליום חופש/ סידורים, ועל כן מומלץ שרוב יחידות הרשות יהיו פתוחות לקבלת קהל.

תגובת מנכ"ל העירייה

לעירייה אין בעיה תפיסת שירות כרונטאלי סדורה, ואכן כל אצל מתנהל בפני עצמו. יחד עם זאת הטיעון שבאים לאצפי העירייה לקבל במקביל שירות ממספר אצפים אינו האינו אצפני, ובד"כ לא נכון להתייחס אליו כן, וזאת בשונה ממסדרי הממשלה, שם כן האינו לקבל שירות מקביל מכמה יחידות.

התייחסות הביקורת לתגובה

הביקורת סבורה כי יצירת יום ושעות קבלת קהל אחידים לפחות פעם בשבוע באופן רוחבי עשויה בכל זאת לסייע לתושבים בקבלת שירות ממספר יחידות במידת הצורך.

9.1.1. קבלת קהל על ידי מנהלי האגפים בעירייה

הביקורת ביקשה לבדוק האם מנהלי האגפים בעירייה זמינים לתושבים המעוניינים לפנות אליהם. לשם כך, בדקה הביקורת 2 היבטים:

1- פרסום פרטי התקשרות של מנהלי האגפים באתר העירייה- טלפון ישיר ודואר אלקטרוני;

2- הגדרה ופרסום של שעות קבלת קהל של מנהלי האגפים באתר העירייה.

להלן טבלה המציגה את בדיקת הביקורת וממצאיה במדגם אגפי עירייה:

אגף	פרסום פרטי התקשרות של מנהל האגף	פרסום שעות קבלת קהל של האגף
שירותים חברתיים	שם: אלי גיל-עד תפקיד: מנהל האגף לשירותים חברתיים טלפון: 03-9061660 דואר אלקטרוני: פנייה מקוונת	☺ שעות קבלת קהל: בימים א'-ה' בין השעות 08:00 - 15:30
החינוך	שם: איתמר רוזנפלד תפקיד: מנהל אגף החינוך טלפון: 03-9061643 דואר אלקטרוני: פנייה מקוונת	☺ שעות קבלת קהל: בימים א, ג, ד, ה' בין השעות 08:00 - 13:30 ביום ב' אין קבלת קהל ומענה טלפוני
הנדסה	שם: שילה ענקי תפקיד: מהנדס העיר טלפון: 03-9061635 דואר אלקטרוני: פנייה מקוונת	☺ שעות קבלת קהל: קבלת קהל תחילים בתיאום מראש יום א' בין השעות 15:30 - 18:00 יום ה' בין השעות 08:00 - 12:00
גזברות	שם: שלמה בנימין תפקיד: גזבר העירייה טלפון: 03-9061680 דואר אלקטרוני: פנייה מקוונת	☺ שעות קבלת קהל: בתיאום מראש
שירות וטרינרי עירוני	שם: ד"ר יובל אדר תפקיד: וטרינר טלפון: 03-9061628 דואר אלקטרוני: פנייה מקוונת	☺ שעות קבלת קהל: חיסונים בתיאום מראש ביום א' בין השעות 16:30 - 18:45 בימים ב, ד' בין השעות 09:00 - 10:00 בימים ב, ד' בין השעות 13:00 - 14:00

אגף	פרסום פרטי התקשרות של מנהל האגף	פרסום שעות קבלת קהל של האגף
קידום עסקים ואכיפה	שם: אנגל ברוך תפקיד: מנהל אגף טלפון: 03-9061803 דואר אלקטרוני: פנייה מקוונת	שעות קבלת קהל: ימים ב'-ה' בין השעות: 09:00 - 13:00

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן לפנות ולקבל שירות ממנהלי האגפים במידת הצורך.

9.1.2. נגישות למתחם משרדי העירייה (לכל המשרדים למעט אגף החינוך)

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
	חלקי ישנן שתי חניות נכים אך הן רחוקות מהכניסה הנגישה בנוסף, אין הכוונה לכניסת נכים	נגישות תחבורה ציבורית/ חניה (גם לנכים)
		

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
		

ממצאים:

נמצא כי עם ההגעה לכתובות אגף ההנדסה, מחלקת הגבייה והאגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה, לא קיימת גישה לנכים, ואף לא קיימת הכוונה לדרך אחרת שנגישה. רק לאחר ששאלה נציגת הביקורת עובדת עירייה שהייתה באיזור, זו הסבירה שהגישה לנכים נמצאת מסביב, אך דרך זו לא נראתה ממרחק סביר.

בכדי להגיע לכניסה הנגישה לנכים נדרשת נסיעה נוספת, כיוון שנמצאת במרחק רב מהחניון, וכאשר מגיעים צריך להתקשר למוקד העירוני לפתיחת המחסום.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תפעל להצבת שלטי הכוונה ברורים לכניסה הנגישה ליחידות השונות במתחם.

בנוסף, **מומלץ** לבחון הצבת חניות נכים בסמוך לכניסה הנגישה, בכדי להקל לקהל הנכים שמגיע לקבל השירות ביחידות השונות.

תגובת מנכ"ל העירייה

נאישות זה אירוע גדול ושונה שאנו מטפלים בו מול נציבות שוויון זכויות, הנשלט מוכר וידוע, ונבחנות מספר דרכים לטפל בו לרבות הצבת משרדי הצירייה, או לחלופין השקעות שכבר החלו בחלק מתקני הצירייה, ניווד וסצירת מתקנים ישנים. לא פה המקום לפרט מה ייעשה בכל אצל.

9.1.3 אגף הנדסה

אגף ההנדסה ממוקם בכתובת: יהודה 5, אריאל.
ימי ושעות קבלת הקהל על פי אתר העירייה הינם:

ימים	שעות
ראשון	15:30-18:00
חמישי	08:00-12:00

הביקורת ערכה סיור במשרדי האגף ביום 08.08.2024, הטבלה שלהלן מפרטת את הממצאים שעלו מסיור זה:

הנושא הנבדק	תקין/ לא תקין	תמונה
הכוונה	חלקי השלט מוסתר בחלקו, מרוחק ודהוי	
שילוט		
שעות קבלת קהל	תקין	

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------



רוחב
דלת

תקין

נגישות

לא תקין

אין רמפה
בקרבת מקום,
רמפה/ מי שמגיע
מעלית צריך לנסוע
עובדת בחזרה
לתחילת
הרחוב
ולהיכנס



מקומות
ישיבה
אזור
המתנה

תקין

(כמות ותקינות)

ניקיון

תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------



מתקן
מים
(עובד +
כוסות)
תקין



מערכת
ניהול
תורים
לא תקין
וקריאה
לפי תור

מספר
נציגים
תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------

משך זמן
המתנה

תקין

תגי שם
(על דש

הבגד/ שולחן/ קיר)
לא תקין



שירותי קבלת קהל
פתוחים, נקיים ושמישים + נכים

תקין

ממצאים:

נמצא כי השילוט דהוי ומוסתר בחלקו על ידי שיח, דבר אשר הקשה על ההתמצאות באזור.

נמצא כי אין מערכת לניהול תורים וניתן לקבל מענה פרונטלי רק בזימון תור מראש. יצוין כי בעת הגעת הביקורת למקום, לא אפשרו כניסה למבנה ללא קביעת תור (השיח התנהל באינטרקום).

נמצא כי לא מצוין שמם של נציגי השירות על גבי דש הבגד או בסביבת עמדת השירות. לטענת נציגי השירות, אין שמות כיוון שסבלו בעבר מאלימות של מקבלי שירות שזיהו אותם.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תחדש את השלט הקיים היום ותדאג להבלטתו, בין היתר, על ידי גיזום חלק השיח שמסתיר את השלט.

מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.

עוד מומלץ כי ככל שמגיע מבקש שירות לקבל את שירותי היחידה, גם ללא זימון תור מראש, מנהל האגף או נציגי השירות ייבחנו את פנייתו ויסייעו לו באופן האפשרי באותה נקודת זמן.

מומלץ כי בשל חשיבות הנושא הן למתן שירות אנושי, הן לתחושת האחריות והמחויבות האישית של עובד הציבור והן ליכולת האזרח לקבול על התנהגותו של עובד ציבור, יעשה ניסיון נוסף להצבת תגי שם על עמדות קבלת השירות או עד דש הבגד. ככל שיעלו בעיות של הטרדת העובדים, מומלץ לטפל נקודתית על ידי גורמי העירייה בכל סיטואציה או מלכתחילה להציב רק שמות פרטיים (ללא שמות משפחה).

תגובת מנכ"ל העירייה

1. כולל השיפוטיות במרחב הציר והצירייה יוחלפו בשנים הקרובות. בימים אלה אנו בוחנים חברות שונות שצוסקות בהפגשת ציר, וצט בחירת חברת הקריאייטיב לאחרונה, צט נצט ציצוט מחודש לפעילות במרחב הצירייה.

2. מערכת ניהול תורים – לא בטוח שבמסגרת הקטנים ובחלוקה האפסית נכון לקיים מערכת כזו. אט וכאשר יהיה מרכז צירוני לשירות לאזרח אט אולי, אק כרצט כשאמצעים למתקן הכולל אצט אחד בלבד לא נכון לקיים מערכת כזו.

3. תצט שט – יתוקן בהמשך.

התייחסות הביקורת לתגובה

אכן לא בכל מבנה נדרשת מערכת מורכבת לניהול תורים. ייתכן שאפשר להסתפק במנגנוני ניהול תורים פשוטים (פתקיות מספר) או לחילופין לבחון הטמעה של מערכת מקוונת כלל עירונית שמאפשרת לכל היחידות ניהול ממוחשב של התורים.

9.1.4 מחלקת גבייה

מחלקת הגבייה ממוקמת בכתובת: יהודה 3, אריאל.

ימי ושעות קבלת הקהל על פי אתר העירייה הינם:

שעות	ימים
07:30-13:30	ראשון עד חמישי
16:00-18:00	ראשון

הביקורת ערכה סיור במשרדי האגף ביום 08.08.2024, הטבלה שלהלן מפרטת את הממצאים שעלו מסיור זה:

הנושא הנבדק	תקין/ לא תקין	תמונה
-------------	---------------	-------

הכוונה לא תקין



שעות קבלת קהל תקין

שילוט



רוחב דלת תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
	תקין	רמפה/ מעלית עובדת
	חלקי	מקומות ישיבה (כמות ינוחות) אין אזור המתנה ייעודי וחלק מהכיסאות שקיימים במצב תחזוקה נמוך
	תקין	ניקיון
	אזור המתנה	מתקן (עובד כוסות) מים + תקין
	לא תקין	מערכת ניהול תורים וקריאה לפי תור

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------

תקין

מספר נציגים 3 עמדות + משרד
מנהל

משך זמן
המתנה

תקין

תגי שם (על
דש הבגד/ לא תקין
שולחן/ קיר)



שירותי קבלת קהל
פתוחים, נקיים ושמישים נכים
לא תקין + שירותים לא תקינים ואין שירותי נכים

ממצאים:

נמצא כי לא קיים שלט הכוונה למחלקת הגבייה.

נמצא כי הכיסאות לקבלת קהל במצב תחזוקה ירוד ואינם נקיים.

נמצא כי לא קיימת מערכת לניהול תורים וקריאה לפי תור, בכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר מקבלי השירות שמגיעים, הנושאים בגינם מגיעים, זמני ההמתנה, זמני הטיפול ועוד.

נמצא כי לנציגי השירות אין תג שם המאפשר לזהותם, על דש הבגד או בעמדת השירות.

נמצא כי אין תא שירותים תקין במשרדי המחלקה וכן אין תא שירותים לנכים כלל. בנוסף, יוער כי בכניסה לתא השירותים הקיים ישנה מדרגה שעלולה לסכן את המשתמשים, זאת ללא שלט או סימון אזהרה.

נמצא כי מבנה המחלקה נמצא במצב מסוכן ומיועד, לדברי העובדים במקום, להריסה:



המלצות:

מומלץ כי העירייה תציב שלט הכוונה למחלקת הגבייה בכדי שהתושבים ומבקשי השירות שצריכים להגיע למשרדי המחלקה יידעו לאן צריך ללכת.

מומלץ כי העירייה תפעל להצבת שלטי הכוונה ברורים לכניסה הנגישה ליחידות השונות במתחם.

בנוסף, **מומלץ** לבחון הצבת חניות נכים בסמוך לכניסה הנגישה בכדי להקל לקהל הנכים שמגיע לקבל השירות ביחידות השונות.

מומלץ כי העירייה תחליף את הכיסאות במחלקה לכיסאות חדשים בכדי לשפר את חוויית השירות במקום.

מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.

מומלץ כי בשל חשיבות הנושא הן למתן שירות אנושי, הן לתחושת האחריות והמחויבות האישית של עובד הציבור והן ליכולת האזרח לקבול על התנהגותו של עובד ציבור, המחלקה תפעל להצבת תגי שם על עמדות קבלת השירות או עד דש הבגד.

מומלץ כי העירייה תפעל לתיקון השירותים במחלקה בהקדם, וכן תתקין תא שירותים נגיש בהתאם להוראות הנגישות.

מומלץ כי העירייה תפעל לשיפוץ המבנה, לצורך תחזוקתו ובטיחות העובדים ומקבלי השירות המבקרים במשרדי המחלקה.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. ראה הת"יחסות בתאריך 8.1.3

4. תאי שירותים שאינם תקינים – לא תקין, וזה צריך פועל בצורה האפשרית ולא דווקא במקרים כן.

9.1.5 אגף החינוך

אגף החינוך ממוקם בכתובת: השקמה, אריאל.

ימי ושעות קבלת הקהל על פי אתר העירייה הינם:

שעות	ימים
08:00-13:30	ראשון, שלישי, רביעי וחמישי

הביקורת ערכה סיור במשרדי האגף ביום 08.08.2024, הטבלה שלהלן מפרטת את הממצאים שעלו מסיור זה:

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
	תקין	הכוונה שילוט
	קבלת שעות קהל לא תקין	

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------



חלקי
תחבורה
אין תחבורה
ציבורית/ חניה
ציבורית (גם לנכים)
באיזור



רוחב דלת
תקין
נגישות



רמפה/ מעלית
עובדת
תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------



מקומות ישיבה
(כמות ונוחות)
תקין



ניקיון
תקין

אזור
המתנה

מתקן
(עובד
כוסות)
מים
+
תקין

מערכת ניהול
תורים וקריאה
לפי תור
לא תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------



תקין

מנהלת אגף

2 קב"סיות

מחלקת גנים

– 5 נציגים

מחלקת בתי

ספר – 4

נציגות

מספר נציגים

תקין

זמן

משך

המתנה



תגי שם (על

דש הבגד/ תקין

שולחן/ קיר)

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	---------------	-------------



שירותי קבלת קהל	פתוחים, נקיים ושמשים נכים	חלקי + אין שירותים מוגשים
-----------------	---------------------------	---------------------------

ממצאים:

נמצא כי אין שלט המפרט את ימי ושעות קבלת קהל. בנוסף, שעות קבלת הקהל בפועל שונות מהמפורסם באתר העירייה – כל יום בין השעות 08:00-16:00.

נמצא כי לא קיימת תחנת אוטובוס בקרבת מקום, כלומר, מי שמתנייד בעיקר באמצעות תחבורה ציבורית, לא יכול להגיע בקלות לקבלת שירות במשרדי האגף.

נמצא, כי לא קיימת מערכת לניהול תורים וקריאה לפי תור, בכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר מקבלי השירות שמגיעים, הנושאים בגינם מגיעים, זמני ההמתנה, זמני הטיפול ועוד.

נמצא כי אין במשרדי האגף תא שירותים מוגשש לנכים.

המלצות:

מומלץ כי האגף יתקין בכניסה למשרדים שלט עם ימי ושעות קבלת קהל. כמו כן, יש לעדכן באתר העירייה את ימי ושעות קבלת קהל בפועל במשרדי האגף.

מומלץ כי העירייה תפעל להצבת תחנת אוטובוס בקרבת מקום בכדי לאפשר לתושבים ומבקשי שירות, המתניידים בתחבורה ציבורית, להגיע בקלות למשרדי אגף החינוך. לחילופין, העברת משרדי האגף למקום מרכזי ונגיש יותר. ישנה חשיבות רבה שמשרדי העירייה יהיו נגשים לכלל התושבים.

מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש, וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.

מומלץ כי בהתאם להוראות הנגישות, העירייה תתקין שירותי נכים במשרדי המחלקה.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. העדר אוטובוסים – לא אנו מודעים את קווי האוטובוס וצירי התנועה שלהם.
2. כלל השיפוט במרחק הציר והצירייה יוחלפו בשנים הקרובות. בימים אלה אנו בוחנים חברות שונות שצוסקות בהלבשת ציר, וצט בחירת חברת הקריאייטיב לאחרונה, צט נצט ציצוב מחודש לפלטים במרחק הצירייה.
3. מערכת ניהול תורים – לא בטוח שבמנים הקטנים ובחלוקה האפית נכון לקיים מערכת כזו. אט וכאשר יהיה מרכז צירוני לשירות לאורח אט אולי, אק כרצ צטמאצית למתקן הכולל אצף אחד בלבד לא נכון לקיים מערכת כזו.
4. תאי שט – יתוקן בהמשך.
5. העדר שירותי נכים – אצף החינוך אמור לצבור מקומות ולכן לא יושקצ בכק כסף בשלף זה. האצף צתיד לצבור למני הצירייה לאחר יציאת מד"א למשכנס החדש

9.1.6 האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה

האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה ממוקם בכתובת: יהודה 5, אריאל.

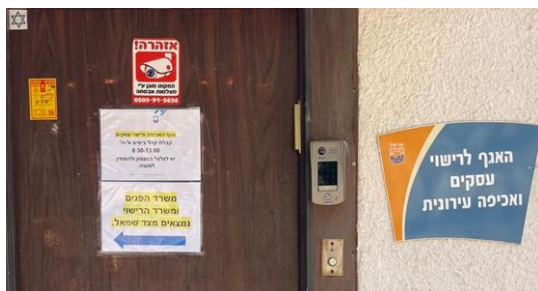
ימי ושעות קבלת הקהל על פי אתר העירייה הינם:

שעות	ימים
09:00-13:00	שני עד חמישי

הביקורת ערכה סיור במשרדי האגף ביום 08.08.2024, הטבלה שלהלן מפרטת את הממצאים שעלו מסיור זה:

תמונה	תקיין/לא תקיין	הנושא הנבדק
	לא תקיין	שילוט הכוונה

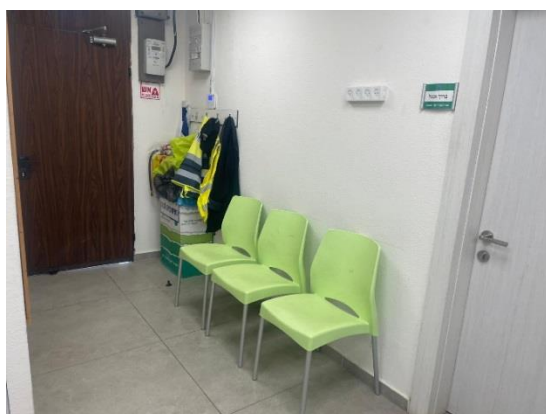
תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	------------------	-------------



שעות קבלת חלקי קהל



רוחב דלת תקין נגישות



רמפה/ מעלית עובדת תקין מקומות ישיבה (כמות ונוחות) אזור המתנה

ניקיון תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	------------------	-------------



מתקן מים
(עובד + כוסות)
תקין

מערכת ניהול
תורים וקריאה
לפי תור
לא תקין

מספר נציגים
מנהל אגף
מנהל אגף מקבל בתיאום מראש
+ 2 נציגות
תקין

משך המתנה
זמן
תקין



תגי שם (על דש
הבגד/ שולחן/ קיר)
תקין

תמונה	תקין/ לא תקין	הנושא הנבדק
-------	------------------	-------------



שירותי קבלת קהל
פתוחים, נקיים
+ ושמשים
חלקי נכים

ממצאים:

נמצא כי לא קיים שלט הכוונה לאגף קידום ורישוי עסקים ואכיפה.
נמצא כי שעות קבלת הקהל המפורטות על הדלת לא תואמות לשעות באתר העירייה.
נמצא כי לא קיימת מערכת לניהול תורים וקריאה לפי תור, בכך לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר מקבלי השירות שמגיעים, הנושאים בגינם מגיעים, זמני ההמתנה, זמני הטיפול ועוד.
נמצא כי אין תא שירותים נגיש לנכים במשרדי האגף.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תציב שלט הכוונה לאגף קידום ורישוי עסקים ואכיפה, בכדי שהתושבים ומבקשי השירות שצריכים להגיע למשרדי המחלקה יידעו לאן צריך ללכת.
מומלץ כי האגף יעדכן את שעות קבלת הקהל בעירייה או בשלט הכניסה בהתאם לימי ושעות הקבלה בפועל.
מומלץ כי תותקן מערכת לניהול תורים, גם עבור תורים שהוזמנו מראש וזאת בכדי לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר זמני ההמתנה, זמני הטיפול וכו'.
מומלץ כי בהתאם להוראות הנגישות העירייה תתקין שירותי נכים במשרדי המחלקה.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. כולל השיפוט במרחב העיר והעירייה יוחלפו בשנים הקרובות.
בימים אלה אנו בוחנים חברות שונות שצוסקות בהלכה ציר, וצט בחירת חברת הקריאייטיב לאחרונה, צט נצשה ציצוב אחד צעלל במרחב העירייה.
2. שצות קבלת קהל - יתצדכן לאחר כניסת מנהל אצל השירות
3. תא שירותי נכים - האצל צובר בתקופה הקרובה ובא לציון
גאל

9.1.7 סיכום הממצאים – פרונטלי

הממצאים / אגף	הנדסה	גבייה	רישוי עסקים	חינוך
נגישות למקום- תחבורה ציבורית וחניה	ישנן שתי חניות נכים אך הן רחוקות מהכניסה הנגישה	אין הכוונה לכניסת נכים	אין תחבורה ציבורית באזור	
שילוט הכוונה	מוסתר בחלקו, מרוחק ודהוי	אין שילוט	אין שילוט שעות קבלת המצינות על הדלת אינן תואמות למפורסם באתר העירייה	ללא פירוט שעות קבלת הקהל
נגישות- כניסה למבנה	אין רמפה	תקין	תקין	תקין
אזור המתנה	אין מערכת ניהול תורים	אין המתנה ייעודי	אין מערכת תורים	אין מערכת ניהול תורים
אין תגי שם לעובדים	חלק מהכיסאות במצב תחזוקה נמוך			

הממצאים / אגף	הנדסה	גבייה	רישוי עסקים	חינוך
		אין מערכת ניהול תורים		
		אין תגי שם לעובדים		
שירותי קבלת תקין	לא תקינים	אין שירותי נכים מוגגשים	אין שירותי נכים מוגגשים	קהל
		אין שירותי נכים מוגגשים		

9.2 טלפוני

נציגי השירות הטלפוני זקוקים למידע מדויק, נגיש וזמין בכדי שתהיה להם היכולת לשלוח במהירות מידע לבקשת הלקוח ואופן הטיפול בפנייתו.

הביקורת בחנה האם מפורסמים מספרי טלפון המאפשרים לקבל שירות ביחידה הנבדקת. בנוסף, הביקורת ערכה מספר שיחות טלפון בשעות המענה הטלפוני לבחינת זמני ההמתנה ואחידות המענה, למשל: "מחלקת גבייה וארנונה שלום, מדברת __".

כמו כן, נבחנה נוחות ובהירות מערכת ניתוב שיחות ככל שקיימת, והאפשרות לשוחח בשפות שונות, התנצלות על זמן המתנה ארוך ונכונות לסייע.

חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") קובע בסעיף 8ב(א1)(2) כי "משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בסוגי השירותים המפורטים בפסקה (1) לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והצרכן לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר בכך".

פסקה (1) כאמור בסעיף 18ב(א1)(2) אינה מתייחסת למענה הקולי של השירותים הניתנים על ידי הרשות המקומית, עם זאת, בהיעדר חוק או תקנה אחרים המתייחסים למתן מענה אנושי, ראוי להקיש מחוק זה להתנהלות העירייה בכל הנוגע למתן מענה אנושי לתושביה.

חישוב משך זמן ההמתנה הוא מתחילת השיחה, קרי רגע מענה כלשהו, לרבות תחילת פעולתו של נתב שיחות אוטומטי.

מסמך המתודולוגיה של משרד הפנים קובע ניקוד גבוה בהתאם לזמני המתנה ממוצעים למענה טלפוני, כאשר ניקוד 1 הוא הנמוך ביותר ו-5 הוא הגבוה ביותר. זמן המתנה שקיבל את הניקוד 5 הינו זמן המתנה של עד דקה.

הביקורת בחנה את איכות השירות הטלפוני בכל יחידה במדגם, להלן פירוט הבדיקות:

9.2.1 אגף הנדסה

מספר הטלפון של אגף הנדסה מפורסם באתר העירייה והוא: 03-9061635. שעות המענה הטלפוני כמפורט להלן:

שעות	ימים
09:00-13:00	שני, שלישי ורביעי

הביקורת ערכה במועדים שונים שיחות טלפון לאגף. להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפון שערכה הביקורת:

מס"ד	מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
1	25.06.2024 יום שלישי	09:49	09:50	00:51	מענה ראשוני לא ברור, לאחר מכן "הלו"
2	12.08.2024 יום שני	09:23	09:24	00:38	מענה "הנדסה שלום"

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה בשעות המענה הקולי כפי שמפורסם באתר העירייה.

ממצאים:

- נמצא כי אין מענה אחיד באגף דוגמת "אגף הנדסה שלום, מדברת..." , פעם ענו "הלו" ופעם "הנדסה שלום" ללא זיהוי של הנציג שעונה.

המלצות:

- מומלץ כי הנציגים שעונים לשיחות הטלפון יענו באופן הבא: "אגף הנדסה שלום, מדברת... איך אפשר לעזור?"

תגובת מנכ"ל העירייה
יתעצבן לאחר כניסת מנהל אגף השירות.

9.2.2 מחלקת גבייה

מספר הטלפון של מחלקת גבייה מפורסם באתר העירייה והוא:
 03-9061686. שעות המענה הטלפוני כמפורט להלן:

שעות	ימים
07:30-15:30	ראשון, שני, שלישי וחמישי
07:30-15:00	יום רביעי
16:00-18:00	יום ראשון

הביקורת ערכה במועדים שונים שיחות טלפון למחלקה. להלן טבלה המפרטת את שיחות
 הטלפון שערכה הביקורת:

מס"ד	מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
					מיקום בתור – 1
					השלוחה שנבחרה – 3
					– בקשה לבירור מול נציג שירות
1	25.06.2024 יום שלישי	09:55	-	-	לאחר בחירה בשלוחה צליל החיוג נעלם ולאחר המתנה של 5:18 דקות השיחה התנתקה
					מיקום בתור – 1
2	25.06.2024 יום שלישי	10:16	10:24	08:04	השלוחה שנבחרה – 2
					– בקשה לתשלום

מס"ד	מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
					שובר באמצעות נציג שירות
					לא ניתן מענה אנושי אם לא מוקלד מספר שובר,
					חזרה לתפריט ראשי
					נבחרה שוב שלוחה מס' 3 וניתן מענה ע"י מוקד חיצוני של המחלקה - "פניות אריאל שלום, מדברת..."
					מענה - "גבייה בוקר טוב"
3	08.08.2024 יום חמישי	09:20	09:20	00:15	מבירור שנערך הפעם, השיחה הגיעה למחלקת הגבייה ולא למוקד החיצוני

ממצאים:

נמצא, כי ישנן שיחות שלא מועברות למחלקת הגבייה אלא למוקד חיצוני של מילגם. בעת העברת השיחה, ככל הנראה באופן אוטומטי למוקד החיצוני, זמני ההמתנה למענה ארוכים או שכלל לא ניתן מענה, על אף שהשיחה בוצעה במועדי המענה הטלפוני. נמצא, כי המענה במחלקת הגבייה אינו אחיד.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תבחן את המענה הקולי שניתן במוקד החיצוני של מילגם, אפשרויות הניתוב, זמני ההמתנה, המענה האנושי וכדומה.

מומלץ כי המענה במוקד ובמחלקה יהיה אחיד, דוגמת "מחלקת גבייה שלום, מדברת ...
איך אפשר לעזור?"

תגובת מנכ"ל העירייה

יתאצבן לאחר כניסת מנהל אגף השירות

9.2.3 אגף החינוך

מספר הטלפון של אגף החינוך מפורסם באתר העירייה והוא: 03-9061643 שעות המענה
הטלפוני כמפורט להלן:

שעות	ימים
08:00-13:30	ראשון, שלישי וחמישי

הביקורת ערכה במועדים שונים שיחות טלפון לאגף. להלן טבלה המפרטת את שיחות
הטלפון שערכה הביקורת:

מס"ד	מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
1	25.06.2024	10:51	10:52	00:24	מענה – "חינוך בוקר טוב"
2	08.08.2024	09:36	09:37	01:00	מענה ראשון לאחר כ-30 שניות – "חינוך בוקר טוב, עוד רגע בבקשה" מענה בפועל – המתנה של עוד כ-30 שניות, ולאחר מכן ניתן מענה "חינוך בוקר טוב"

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה בשעות המענה הקולי כפי שמפורסם באתר העירייה.

ממצאים:

- נמצא כי אין מענה אחיד באגף דוגמת: "אגף חינוך שלום, מדברת..." , המענה שניתן היה ללא זיהוי של הנציג שעונה.

המלצות:

מומלץ כי הנציגים שעונים לשיחות הטלפון יענו: "אגף החינוך שלום, מדברת... איך אפשר לעזור?"

תגובת מנכ"ל העירייה

יתעצכן לאחר כניסת מנהל אגף השירות

9.2.4. האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה

מספר הטלפון של אגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה מפורסם באתר העירייה והוא: 03-9061803 . שעות המענה הטלפוני כמפורט להלן:

שעות	ימים
------	------

ראשון עד חמישי	09:00-13:00
----------------	-------------

הביקורת ערכה במועדים שונים שיחות טלפון לאגף. להלן טבלה המפרטת את שיחות הטלפון שערכה הביקורת:

מס"ד	מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
1	25.06.2024	10:54	10:55	00:29	מענה – "רישוי שלום"
					מענה – "אכיפה"
2	08.08.2024	09:53	09:53	00:30	מההסבר שניתן על ידי נציגת השירות – ככל שהמזכירה של עסקים

מס"ד	מועד השיחה	שעת התחלת השיחה	שעת מענה אנושי	זמן ההמתנה עד לקבלת מענה אנושי (בדקות)	הערות
------	------------	-----------------	----------------	--	-------

תפוסה בשיחה אחרת,
השיחה עוברת אליה

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה בשעות המענה הקולי כפי שמפורסם באתר העירייה.

ממצאים:

נמצא כי אין מענה אחיד באגף דוגמת "אגף קידום ורישוי עסקים שלום, מדברת...", המענה שניתן היה ללא זיהוי של הנציג שעונה.

המלצות:

מומלץ כי הנציגים שעונים לשיחות הטלפון יענו "אגף קידום ורישוי עסקים שלום, מדברת... איך אפשר לעזור?"

תגובת מנכ"ל העירייה

יתעצבן לאחר כניסת מנהל אגף השירות.

9.2.5 סיכום הממצאים – טלפוני

הממצאים / אגף	הנדסה	גבייה	רישוי עסקים	חינוך
זמני המתנה	קצרים	ארוכים	קצרים	קצרים
מענה אחיד	לא קיים	לא קיים	לא קיים	לא קיים

9.3 דואר אלקטרוני

חוק ההנמקות קובע כי "עובד ציבור", כלומר עובד מדינה או עובד רשות מקומית או כל רשות שהוענקה לה סמכות על פי דין, מחויבים להתייחס במלוא תשומת הלב לכל פניה של כל פונה ולהשיב ולנמק בכתב, ולא בעל פה, ובלבד שהמבקש הגיש את בקשתו בכתב. בדרך כלל התשובה לפנייה וההנמקה צריכות להינתן תוך 45 יום, אולם במקרים מסוימים, כגון: חקירה או בדיקות עומק, ייתכן שהמועד יהיה מאוחר יותר.

בכל מקרה לענייננו, מדובר על מענה תוך 45 ימים.

בדו"ח אתרי אינטרנט שערך מבקר המדינה בשנת 2015, נקבע, ביחס לאפשרות לפנייה באמצעות דואר אלקטרוני ליחידות הרשות כי: "היכולת של התושב ליצור קשר ישיר עם מחלקות הרשות המקומית בכלל ועם בעלי תפקידים מרכזיים בפרט, חיונית לזרימה חופשית של מידע בין הרשות לבין התושב ולהפך, ועשויה לחסוך לתושב זמן המתנה, ולרשות משאבים המושקעים בקבלת קהל".

הפנייה נעשית ישירות מאתר האינטרנט לכתובת המייל של נציג השירות. להלן צילום מסך מהאתר לדוגמא:

תפקיד	טלפון	דואר אלקטרוני
מנהל אגף	03-9061803	פנייה מקוונת
רכזת רישוי עסקים ונגישות	03-9061632	פנייה מקוונת
מזכירת האגף לקידום עסקים ואכיפה	03-9061803	פנייה מקוונת

הביקורת פנתה ליחידות הנבדקות באמצעות דואר אלקטרוני על מנת לבדוק את זמן המענה ואיכותו, כלומר, מענה תואם לתוכן הפנייה ולצורך העולה ממנה.

9.3.1 אגף הנדסה

הטבלה שלהלן מפרטת את מועדי שליחת הודעה בדוא"ל ומועד המענה להודעה:

מס"ד	מועד שליחה	שעת שליח	נוסח הפנייה	מועד מענה	שעת מענה	נוסח התשובה שהתקבלה
1	25.06.2024	05:30	אשמח שתחזיר אליי טלפונית	25.06.2024	08:00	שיחה טלפונית בעקבות הפנייה
2	13.08.2024	08:32	אשמח לדעת האם ניתן לקבל מענה באמצעו	14.08.2024	07:56	ככלל כן. לשלוח מייל לכתובת מעלה, handasa@ariel.muni.il

מס"ד	מועד שליחה	שעת שליחה	נוסח הפנייה	מועד מענה	שעת מענה	נוסח התשובה שהתקבלה
------	------------	-----------	-------------	-----------	----------	---------------------

ת
הדוא"ל
במקום
להגיע
למשרדי
האגף

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה ענייני ובזמן.

9.3.2 מחלקת גבייה

הטבלה שלהלן מפרטת את מועדי שליחת הודעה בדוא"ל ומועד המענה להודעה:

מס"ד	מועד שליחה	שעת שליחה	נוסח הפנייה	מועד מענה	שעת מענה	נוסח התשובה שהתקבלה
1	25.06.2024	19:37	המחלקה (לא עם המוקד החיצוני)	26.06.2024	07:35	בוקר טוב, את מוזמנת להתקשר בשעות הפעילות (היום 07:30-14:45) לטלפון – 03-9061686/7
2	13.08.2024	08:42	אין ניתן לתקשר ישירות עם המחלקה ולא עם המוקד?	13.08.2024	10:13	בשעות פעילות המחלקה (ימים א-ו 07:30-18:00, בג,ה-ו 07:30-15:30) ד-ו 07:30-15:00) יש מענה טלפוני אצלנו. באם אנו לא מצליחים לענות

מס"ד	מועד שליחה	שעת שליחה	נוסח הפנייה	מועד מענה	שעת מענה	נוסח התשובה שהתקבלה
						(עקב עומס) השיחה עוברת למענה החיצוני מעבר לשעות הפעילות- השיחות עוברות למענה החיצוני תרצי שנחזור אלייך?

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה ענייני ובזמן.

9.3.3 אגף החינוך

הטבלה שלהלן מפרטת את מועדי שליחת הודעה בדוא"ל ומועד המענה להודעה:

מס"ד	מועד שליחה	שעת שליחה	נוסח הפנייה	מועד מענה	שעת מענה	נוסח התשובה שהתקבלה
1	25.06.2024	19:50	אודה לקבלת תשובה במייל שפנייתי זו התקבלה	26.06.2024	12:54	"היי, קיבלתי"
2	14.08.2024	11:22	האם ניתן עדיין להעביר שיבוץ של ילד לגן אחר?	14.08.2024	13:14	התקבלה שיחת טלפון בכדי לברר כיצד ניתן לסייע, כיוון שתקופת השיבוצים הסתיימה

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה ענייני ובזמן.

9.3.4 האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה

הטבלה שלהלן מפרטת את מועדי שליחת הודעה בדוא"ל ומועד המענה להודעה:

מס"ד	מועד שליחה	שעת שליחה	נוסח הפנייה	מועד מענה	שעת מענה	נוסח התשובה שהתקבלה
1	25.06.2024	05:30	מהי הפרוצדורה לקבלת רישיון עסק?	25.06.2024	10:58	שיחה טלפונית בעקבות הפנייה
2	14.08.2024	11:26	אלו שירותים ניתנים במסגרת אכיפה?	15.08.2024	08:55	אכיפה : פיקוח עירוני ועוד

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי ניתן מענה ענייני ובזמן.

ממצאים:

- נמצא כי המענה שהתקבל מהאגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה אינו מספק ואינו עונה על פניית הביקורת לקבלת מידע אודות השירותים הניתנים.

המלצות:

מומלץ כי תהיה הקפדה על מענה מלא ושירותי לפניית התושבים לקבלת מידע, באופן שיכלול מידע מפורט ונגיש לכל ציבור הפונים. ראוי כי המענה יכלול אף קישור לעמוד הרלוונטי באתר העירייה במקרה בו קיים מידע נוסף הרלוונטי לפנייה.

תגובת מנכ"ל העירייה

יתאחדון לאחזר כניסת מנהל אגף השירות

9.3.5 סיכום ממצאים – דואר אלקטרוני

הממצאים / אגף הנדסה גבייה רישוי עסקים חינוך

מענה ענייני ובזמן קיים קיים קיים קיים

9.4 טפסים מקוונים

רשויות מקומיות עושות שימוש בטפסים על מנת לייעל את תהליכי העבודה בטיפול בפניות התושבים ולקבל את כל המידע הרלוונטי בתחילת התהליך.

בעבר, מרבית השימוש בטפסים למילוי על ידי התושבים היה בטפסים ידניים בכתב יד המוגשים פיזית ליחידה הרלוונטית או באמצעות פקס/ מייל.

בדו"ח אתרי אינטרנט שערך מבקר המדינה בשנת 2015 נקבע כי "מן הראוי שהרשויות המקומיות יפעלו לספק שירותים מקוונים דרך אתרי האינטרנט. הדבר יתרום לשיפור השירות לציבור, לצמצום הבירוקרטיה ולייעול תהליכי העבודה ברשויות המקומיות ואף יתרום ליעילות הכלכלה במדינה".

עם התפתחות הטכנולוגיה והשירותים המקוונים, פותחו הטפסים המקוונים המאפשרים למלא את הנתונים והפרטים הנדרשים באופן מקוון. ישנם שני סוגים של טפסים מקוונים:



טופס מקוון

טפסים מובנים למילוי באתר האינטרנט אשר כרוכים בתהליך טיפול דיגיטלי, כגון תיעוד נתוני הפנייה במערכת תפעולית ייעודית, CRM. במקרים אלה אפשר לנתב את הפנייה לגורמים נוספים, והטיפול נעשה ומתועד אך ורק מתוך המערכת התפעולית.



טופס פשוט

טפסים מובנים למילוי באתר האינטרנט אשר אינם כרוכים בתהליך דיגיטלי לטיפול. לדוגמה, טופס "צרו קשר" בעל שדות מובנים הנשלח לדוא"ל אישי או ייעודי של עובד רשות, וממנו הוא יענה ללקוח.

הביקורת פנתה ליחידות הנבדקות באמצעות מילוי ושליחת הטפסים המפורסמים באתר העירייה על ידי היחידות שנבדקו, פשוטים ומקוונים, על מנת לבדוק את זמן המענה ואיכותו, כלומר, מענה תואם לתוכן הפנייה ולצורך העולה ממנה.

9.4.1 אגף הנדסה

אגף הנדסה מציע שירות באמצעות 5 טפסים מקוונים:

- (1) דיווח על ביצוע עבודה הפטורה מהיתר בניה;
 - (2) תיאום עבודות תשתית;
 - (3) בקשה להתקנת עמדת טעינה לכלי רכב חשמליים;
 - (4) טופס בקשה לתמרור חניית נכה;
 - (5) טופס עדכון מספר רכב לבעלי תמרור חניית נכה.
- בנוסף, קיימת האפשרות להגיש באופן מקוון בקשות נוספות ממערכת רישוי מקוונת נפרדת. במערכת הנפרדת ניתן להגיש בקשות לגבי 67 שימושים עיקריים שונים.
- הביקורת בחנה את נאותות השימוש בכל הטפסים המקוונים, ובכלל זאת האם הטופס נפתח כראוי וניתן למלא פרטים, האם ניתן לשלוח את הפנייה עם מילוי חלק מהפרטים/פרטים שגויים, האם מתקבל מספר פנייה לאחר השליחה וכדומה.
- במהלך בדיקת הביקורת את הטפסים המקוונים עלה, כי האגף/ העירייה עושה שימוש בשתי מערכות חיצוניות:

- (1) מערכת - ServNet רישוי מקוון לתושב
 - (2) מערכת paykal – עבור תשלום אגרת בנייה.
- במערכת ServNet בכדי להגיש פנייה מקוונת לאגף ההנדסה, יש לבצע רישום ראשוני:

פעם ראשונה מגיש בקשה דרך המערכת המקוונת?

לחץ כאן למלא טופס בקשה למתן הרשאה לעריכת בקשות

	שם פרטי (חובה) *
	שם משפחה (חובה) *
	כתובת (חובה) *
	מספר טלפון (חובה) *
	דואר אלקטרוני (חובה) *
	מספר תעודת זהות (חובה) *
	מספר רישון (חובה) *
	צילום רישון (חובה) *
בחירת קובץ לא נבחר קובץ	


☐ אני לא רובוט

הביקורת הגישה באתר העירייה בקשה מכוונת בנושא "בקשה להתקנת עמדת טעינה לכלי רכב חשמליים" ביום 26.06.2024 בשעה 13:07.

ממצאים:

נמצא כי לאחר הרישום בטופס הנ"ל המערכת עדיין לא זיהתה את המשתמש וביקשה להירשם בשנית באופן אחר, ורק לאחר מכן ניתן היה לעבור לשלב הבא. בשלב הבא הופיעה הודעה כי האתר אינו פעיל זמנית, להלן צילום מסך:

האתר אינו פעיל זמנית



שגיאת שרת

יש ליצור קשר עם מחלקת רישוי באגף ההנדסה. דרכי פנייה: טלפון: 03-9061635 פקס: 03-9061853 דוא"ל: handasa@ariel. שעות מענה טלפוני: ימים ב', ג' ו-ד' בין השעות 09:00 - 13:00

[חזרה →](#)

כלומר, לא ניתן להגיש לאגף פניות בנושאים שונים באופן מקוון.

מבדיקת הביקורת את הפנייה המקוונת באתר ServNet עולה, כי לא קיים קשר בין ה"שימוש העיקרי" בגינו פונים, לבין "תיאור הבקשה". כלומר, לא משנה באיזה שימוש נבחר, רשימת תיאורי הבקשה תישאר זהה, אף אם אינה קשורה, למשל: שימוש של "בילוי" ובתיאור הבקשה "אנטנה".

מבדיקת הביקורת עולה, כי עבור כל הבקשות מתבקשים לצרף מסמכים זהים, אף אם אלו כלל אינם נחוצים לטובת העניין. כך למשל בפנייה עבור שימוש עיקרי "ארון הוט", חובה לצרף מסמך "הוכחת בעלות על הנכס".

המלצות:

מומלץ כי העירייה תערוך את רשימת השימושים העיקריים כך שתהיה רלוונטית לנושאי הפנייה לאגף. בנוסף, יש לוודא כי עבור כל שימוש עיקרי, רשימת "תיאור הבקשה" תהיה רלוונטית לאותו נושא בלבד, כלומר, לצמצם את הבחירה לתיאורים הרלוונטיים לשימוש הנבחר.

מומלץ כי העירייה תערוך את מסמכי החובה הנדרשים בכל בקשה ומסמכי הרשות, זאת בכדי לייעל את אפשרויות הפנייה המקוונות.

תגובת מנכ"ל העירייה

1. *בצ"ה תקשורת - כנראה שזה לא קבוצה, לא נכון להסיק מסקנות רוחביות.*

9.4.2 מחלקת גבייה

מחלקת הגבייה מציעה שירות באמצעות 7 טפסים מקוונים:

- (1) אישור תושבות – במערכת של OneCity;
- (2) בקשת הצטרפות להוראת קבע;
- (3) הגשת השגה על חיוב ארנונה;
- (4) טופס רישום לשוברים דיגיטליים עבור משתמש;
- (5) בקשה לפטור מארנונה בגין נכס ריק/ חדש;
- (6) טופס בקשה לחלופי מחזיקים בנכס;
- (7) בקשה לקבלת הנחה מארנונה כללית למשרתי שירות מילואים פעיל.

הביקורת בחנה את נאותות השימוש בכל הטפסים המקוונים ובכלל זאת: האם הטופס נפתח כראוי וניתן למלא פרטים, האם ניתן לשלוח את הפנייה עם מילוי חלק מהפרטים/ פרטים שגויים, האם מתקבל מספר פנייה לאחר השליחה וכדומה.

במהלך בדיקת הביקורת את הטפסים המקוונים עלה כי האגף/ העירייה עושה שימוש

בשתי	מערכות	מערכות	רישוי	מקוון	חיצוניות:
(1)	מערכת	ServNet	–	מקוון	לתושב
(2)	מערכת paykal	–	עבור תשלום אגרת בנייה.		

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי נמצא כי הטפסים המקוונים נפתחים כראוי וניתן להזין בהם נתונים.

הביקורת ניסתה לשלוח באופן מקוון "טופס רישום לשוברים דיגיטליים עבור משתמש" עם הזנת נתונים לא נכונים. המערכת זיהתה זאת ולא איפשרה להמשיך בתהליך.

9.4.3 אגף החינוך

אגף החינוך מציע שירות באמצעות 7 טפסים מקוונים ו-3 טפסים ידניים (טפסים פיזיים הנערכים בכתב יד):

- (1) בקשה לביטול רישום לגן;
- (2) בקשה להנגשה לתלמידים;
- (3) בקשה לתזונה ייחודית בגני ילדים;
- (4) בקשת הורים לפטור מחוק לימוד חובה – גיל 3;

- (5) בקשת העברה בין בתי ספר;
 - (6) זכאות להסעות חינוך מיוחד באריאל;
 - (7) פנייה למחלקת גני-ילדים;
 - (8) טופס כתב הצהרה והתחייבות לילדי הורים עצמאיים (גרושים, אינם נשואים, חיים בנפרד, יחידניים) – טופס ידני;
 - (9) טופס הוראה לחיוב חשבון (הוראת קבע) – טופס ידני;
 - (10) טופס ויתור סודיות – טופס ידני.
- ביום 30.06.2024 שלחה הביקורת טופס מקוון בנושא "בקשה לביטול רישום לגן" לבדיקת אופן קבלת הפנייה והמענה מהאגף.

✓ נבדק ונמצא תקין

הביקורת בדקה ומצאה כי נמצא כי כל הטפסים נפתחים כראוי.

9.4.4 האגף לקידום ורישוי עסקים ואכיפה

הביקורת שלחה פנייה מקוונת באתר העירייה לאגף ביום 24.06.2024 בשעה 14:40 בבקשה לקבל מידע אודות התהליך לקבלת רישיון עסק. בשעה 14:48 התקבלה שיחה חוזרת מנציגת האגף בה הסבירה על התהליך והאפשרויות השונות.

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה, כי מלבד פנייה מקוונת בנושא כללי לנציגי האגף, לא קיימים טפסים מקוונים, למשל: פנייה לקבלת מידע מוקדם, בקשה לרישיון עסק, הגשת תוכניות לעסק וכדומה.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תפעל להטמעת טפסים מקוונים בנושא רישוי עסקים הנדרשים להגשה וטיפול האגף.

תגובת מנכ"ל העירייה

טפסים מקוונים – אנחנו כבר בסיפור גדול, וישנם עוד אגפים רבים שבהם יהיה לנתקש אותם, אבל זה אורך זמן. אנחנו מכירים את הפערים ודווקא אלץ לה שנה חלק מהתהליכים.

9.4.5 סיכום הממצאים – טפסים מקוונים

הממצאים / אגף	הנדסה	גבייה	רישוי עסקים	חינוך
שימוש בטפסים מקוונים	נדרשת הרשמה למערכת, אולם התהליך לא עבר בהצלחה	לא תקין	לא קיימים טפסים מקוונים, ניתן להגיש פנייה מקוונת בלבד	תקין
רשימת תיאורי הבקשה לא רלוונטית לנושא הבקשה				
המסמכים הנדרשים לצירוף לבקשה אינם רלוונטיים בהכרח לנושא שלה				

9.5 אתר האינטרנט העירוני

אתר האינטרנט העירוני משמש כערוץ אינטרנטי לקבלת מידע ושירותים. על האתר להיות רספונסיבי (מותאם לגלישה בטלפונים חכמים) ונגיש לאנשים עם מוגבלויות.

ניהול התוכן באתר, עדכניותו וכן הנגשתו, מבחינת ממשק משתמש, יקלו על הלקוחות לצרוך שירותים ולקבל מידע והכוונה.

הביקורת בחנה האם אתר האינטרנט של היחידה כולל מידע עדכני ומפורט, כמה זמן לוקח לדף להיטען, האם קיים מנוע חיפוש, נראות האתר, נגישות לאתר (דרך דפדפנים שונים, הגעה לשירותים דרך גוגל למשל), אפשרות לקבל שירות לבעלי מוגבלויות (התאמה לתקן נגישות – כבדי ראייה ועיוורי צבעים למשל), השפות בהן ניתן המידע, אפשרות השימוש באתר דרך טלפון חכם ועוד.

דוח שירות לציבור, שנערך על ידי מבקר המדינה בשנת 2001, התייחס בפירוט לאופן הנגשת המידע בשפות שונות המקובלות במדינת ישראל עבור מבקש השירות וקבע כי: "בעניין מסירת מידע לציבור בשפות שונות, כתב היועץ המשפטי לממשלה... כדלהלן: במדינה כישאל הקולטת עלייה והכוללת מיעוטים, יש חשיבות רבה בקשר של רשויות השלטון עם אוכלוסיות ששליטתן בשפה העברית היא חלקית או אפסית. במוסדות אשר ידוע כי הם משרתים אוכלוסייה גדולה שאינה דוברת עברית... חשוב להקפיד כי לכל הפחות שילוט או דברי הסבר ייכתבו גם בשפות זרות הנפוצות בישראל".

כלומר, יש להנגיש את המידע לציבור בשפות העברית, הערבית, הרוסית והאמהרית. בנוסף, נבחנה הנגשת המידע בעמוד האינטרנט, כלומר - תאריך עדכון אחרון, דרכי התקשרות, לוח אירועים, מועדי רישום למוסדות חינוך, פרסום צו ארנונה וכדומה.

ניתן לשנות את השפה באתר העירייה לאנגלית בלבד.

✓ נבדק ונמצא תקין

מבדיקת הביקורת את אתר האינטרנט העירוני עולה כי האתר מותאם גם לגלישה בטלפון הנייד, טעינת הדפים נעשית במהירות, הנגישות לאתר העירייה דרך מנוע חיפוש גוגל פשוטה, וכן מפורסמים פרטי יחידות העירייה, ימי ושעות קבלת קהל ודרכי יצירת קשר.

בנוסף, מבדיקת הביקורת עולה כי לוח האירועים מעודכן.

ממצאים:

- לא קיימות התאמות נגישות באתר.
- לא ניתן לשנות את השפה באתר העירייה לשפות נוספות, ביניהן השפה הערבית, שהינה שפה רשמית מוכרת בישראל, השפה הרוסית ששיעור תושבי העיר עולי רוסיה הינו כ-35%, וכן לשפה האמהרית שהינה שפה של אוכלוסייה גדולה בארץ.
- עמוד העירייה בשפה האנגלית לא מעניק מענה כפי שניתן בשפה העברית, ובכלל זאת, פרטי קשר עם יחידות העירייה, אירועים קרובים, מוקד עירוני וכדומה.

המלצות:

- מומלץ כי העירייה תפעל להוספת כפתור נגישות לאתר בכדי לאפשר לבעלי מוגבלות להשתמש באתר באופן נאות.
- מומלץ כי העירייה תיבחן את האפשרות להוספת מידע נגיש (למשל עלון מידע עם פרטי התקשרות לנושאים שונים ולא עמוד אינטרנט נפרד) בשפות הערבית, הרוסית והאמהרית לאתר העירוני, בדומה להנחיית מבקר המדינה בנוגע לשירות לציבור בהתאם למספר התושבים הנזקקים לשירות.
- מומלץ כי האתר באנגלית ייתן מענה דומה לאתר בעברית, כך שניתן יהיה ליצור קשר עם יחידות העירייה, להתעדכן בנעשה בעיר וכדומה.

תגובת מנכ"ל העירייה

הנאמת אתר – אנחנו צדיין לא האצנו אנקודה הדושה בארחה זה, ויש לכך עצויות לא קטנות בכלל.

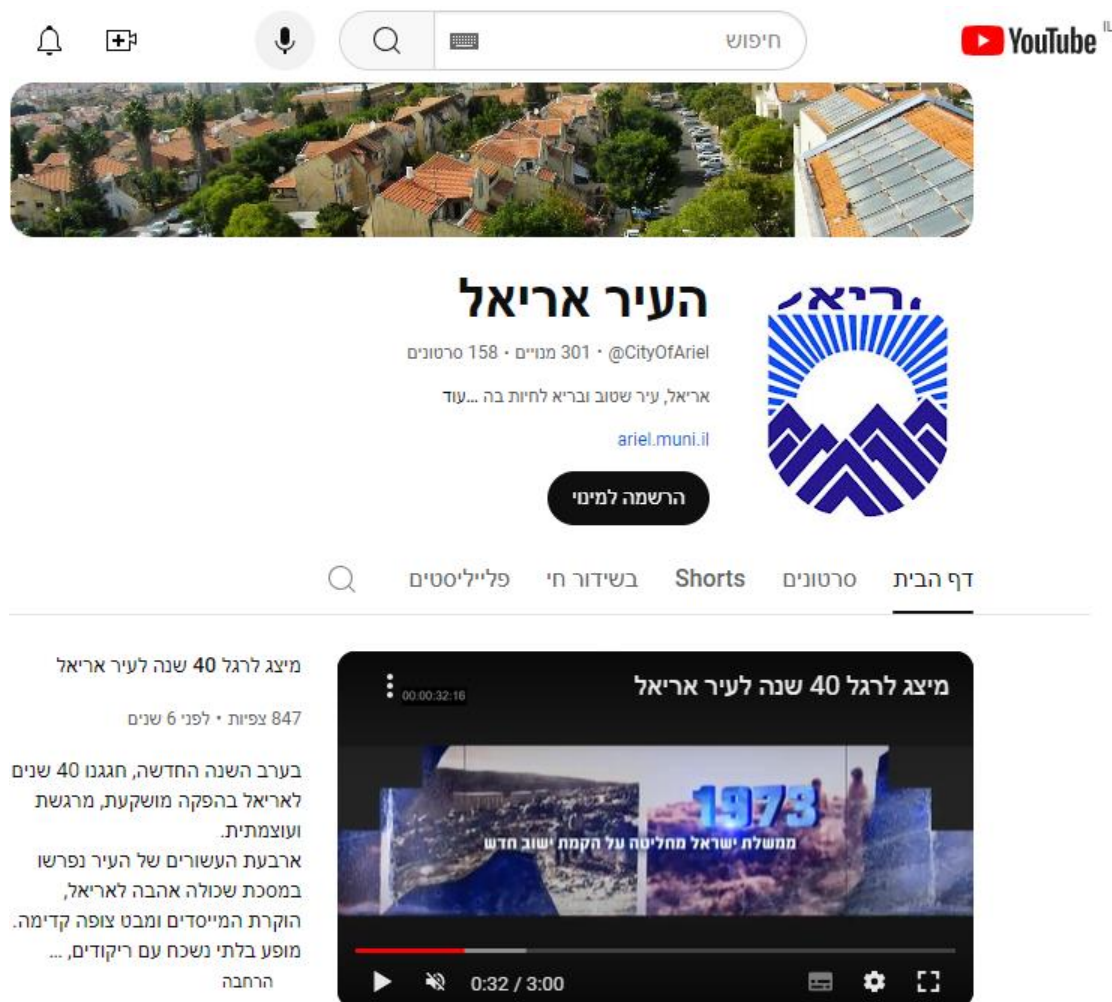
9.6 רשתות חברתיות

השימוש ברשתות החברתיות, פייסבוק/ אינסטגרם/ יוטיוב, גובר כל העת. מעבר להיותן ערוץ שיווקי-פרסומי, הרשתות החברתיות משמשות פלטפורמה חדשנית של ערוץ שירות שמתנהל בו קשר דו-כיווני ישיר עם התושב.

נוכחות הרשויות ברשתות החברתיות היא חיונית, וכיום אפשר למצוא בהן, בין השאר, פרסום פעילויות ומסרים מידיים, מענה לתגובות ולפוסטים של גולשים, שידורים חיים בפייסבוק בנושאים ייעודיים כמענה לשאלות גולשים, העלאת תמונות גולשים לאינסטגרם ושילובן באתר האינטרנט, רישום לאירועים ותיוג אנשים באירועים.

9.6.1 יוטיוב

לעיריית אריאל עמוד באתר "יוטיוב", אולם הוא אינו מעודכן:



העיר אריאל

158 סרטונים • 301 מנויים • @CityOfAriel

אריאל, עיר שטוב ובריא לחיות בה... עוד

ariel.muni.il

הרשמה למימי

דף הבית סרטונים Shorts בשידור חי פלייליסטים

מיצג לרגל 40 שנה לעיר אריאל

00:00:32:16

847 צפיות • לפני 6 שנים

בערב השנה החדשה, חגגנו 40 שנים לאריאל בהפקה מושקעת, מרגשת ועוצמתית. ארבעת העשורים של העיר נפרשו במסכת שכולה אהבה לאריאל, הוקרת המייסדים ומבט צופה קדימה. מופע בלתי נשכח עם ריקודים, הרחבה

מיצג לרגל 40 שנה לעיר אריאל

1973

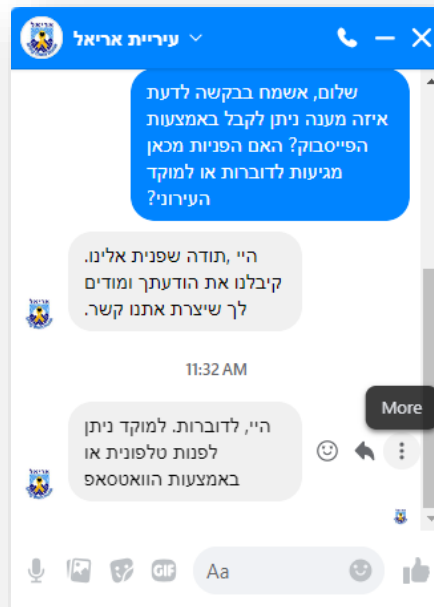
ממשלח ישראל מחליטה על הקמת ישוב חדש

0:32 / 3:00

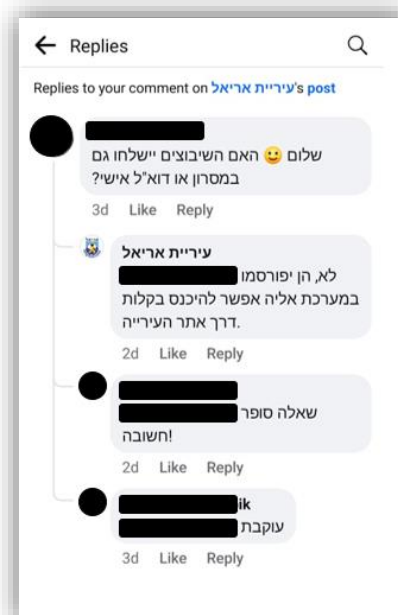
9.6.2 פייסבוק ואינסטגרם

הביקורת שלחה ביום 30.06.2024 הודעות ותגובות בעמוד הפייסבוק והאינסטגרם של העירייה.

ביום 30.06.2024 בשעה 11:32 נשלחה תשובה להודעה שנשלחה בצ'אט של פייסבוק ואינסטגרם:



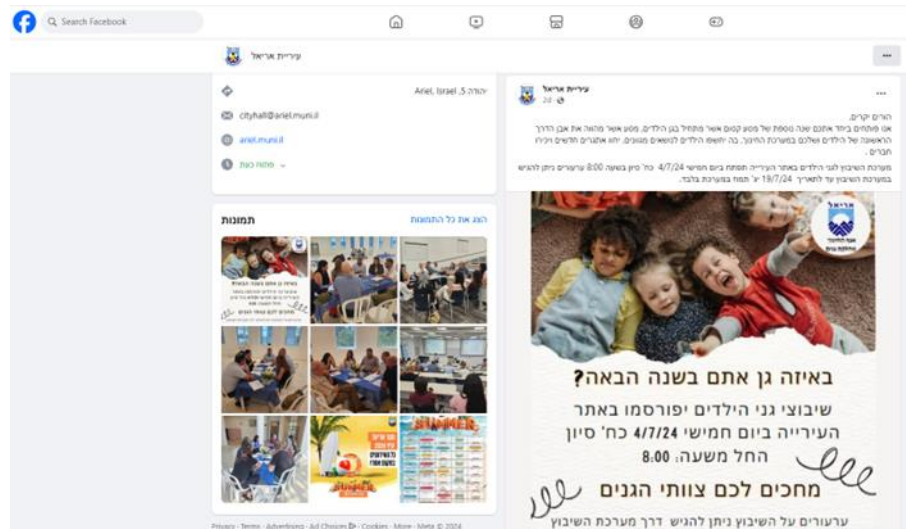
ביום 01.07.2024 נכתבה תשובה לתגובת הביקורת בפרסום בעמוד הפייסבוק:



✓ נבדק ונמצא תקין

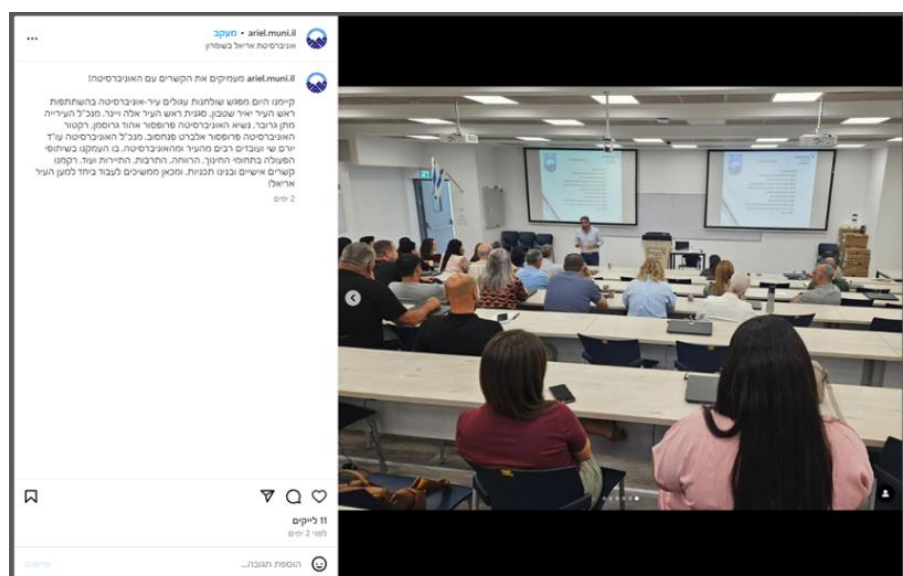
הביקורת בדקה ומצאה כי עמודי הפייסבוק והאינסטגרם של העירייה פעילים ומעודכנים.

להלן צילום מסך מהפייסבוק:



ממצאים:

- ביום 30.06.2024 בשעה 09:50 הגיבה הביקורת לפרסום באינסטגרם בנוגע לאוניברסיטת אריאל. עד ליום 22.07.2024 לא התקבלה תשובה לתגובת הביקורת. להלן צילומי מסך:



... **מעקב** • ariel.muni.il
אוניברסיטת אריאל בשומרון

ariel.muni.il מעמיקים את הקשרים עם האוניברסיטה!

קיימנו היום מפגש שולחנות עגולים עיר-אוניברסיטה בהשתתפות ראש העיר יאיר שטבון, סגנית ראש העיר אלה ויינר, מנכ"ל העירייה מתן גרובר, נשיא האוניברסיטה פרופסור אהוד גרוסמן, רקטור האוניברסיטה פרופסור אלברט פנחסוב, מנכ"ל האוניברסיטה עו"ד יורם שי ועובדים רבים מהעיר ומהאוניברסיטה, בו העמקנו בשיתופי הפעולה בתחומי החינוך, הרווחה, התרבות, התיירות ועוד. רקמנו קשרים אישיים ובנינו תכניות, ומכאן ממשיכים לעבוד ביחד למען העיר אריאל!

2 ימים

אלו שיתופי פעולה קיימים נכון להיום עם האוניברסיטה? 
עכשיו השב/השיבי

← **Posts** Follow

 ariel.muni.il
אוניברסיטת אריאל בשומרון



Comments

 3w
אלו שיתופי פעולה קיימים נכון להיום עם האוניברסיטה?

Reply See translation

המלצות:

- מומלץ כי העירייה תוודא כי עמוד הפייסבוק והאינסטגרם של העירייה מנוהלים באופן בו פניות התושבים בערוצים אלו נענות תוך זמן סביר.

תגובת מנכ"ל העירייה

העירייה מינתה אק לאחרונה מנהל יחסי ציבור שיצסוק בכל הדברים האלה לאחר תקופה ארוכה בה לא היה דובר לעירייה שיצסוק בזה.

9.7 אפליקציה עירונית

כיום עם התקדמות הטכנולוגיה והשימוש בטלפונים חכמים, אשר לעיתים מייתר את השימוש במחשבים, עולה הצורך כי לכל ארגון המעניק שירותים, דוגמת רשות מקומית, יאפשר למקבלי השירות לקבל מידע ולבצע פעולות באמצעות אפליקציות המותאמות לטלפון הנייד.

כתוצאה מכך, אתרי הרשות חייבים להיות רספונסיביים (התאמה חכמה לכל סוגי המסכים), ועל האפליקציות להכיל ערך מוסף משמעותי, כגון: ביצוע פעולות מקוונות באמצעות זיהוי חד-פעמי, קבלת מידע מותאם אישית, קבלת התראות לפי בחירה והעברת תמונות ומסמכים (למשל בדיווח על מפגעים או כתחליף למסמכים סרוקים).

ממצאים:

מבדיקת הביקורת את "חנות האפליקציות" נמצא כי לא קיימת אפליקציה בשם "עיריית אריאל" או אפליקציה אחרת שקשורה לעיריית אריאל.

המלצות:

- מומלץ כי בהתאם למסמך המתודולוגיה ולשינויים הטכנולוגיים המוטמעים ברוב העיריות בארץ, תפעל העירייה להקמת אפליקציה עירונית ייעודית, וכן תעדכן את אתר העירייה בהתאם.

תגובת מנכ"ל העירייה

הנהלה לא אינה כוונה להפעיל אפליקציה עירונית.

10 מאגרי מידע לעיון עצמי

מאגרי מידע לעיון עצמי הינם ממשקים באתר האינטרנט המאפשרים קבלת מידע ממערכות הרשות, לעיתים ללא הזדהות, למשל מערכת המפות GIS, המוסרת מידע מסוגים שונים לפי כתובת, והמידע המוצג מנוהל במערכות תפעוליות שונות ברשות ומתעדכן אוטומטית.

בהתאם למספר מקורות חוק כמפורט בטבלה מטה, הרשות המקומית חייבת או רשאית (במקרים מסוימים) להעמיד לעיון הציבור סוגי מידע שונים.

להלן טבלה המפרטת את סוגי המידע שבאחריות העירייה על פי חוק להעמיד לעיון התושבים, וסטטוס קיומם באתר האינטרנט העירוני:

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? x / ✓
1	פרטים אודות ממונה חופש המידע בעירייה	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 4(ב) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המידע	✓
2	פרטים אודות תאגידים שבשליטת העירייה	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 4(ב) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המידע	✓
3	דו"ח שנתי לפי חוק חופש המידע	עד לראשון ביולי בכל שנה	סעיף 5 לחוק חופש המידע + תקנה 8 (ד) לתקנות חופש המידע	x
4	דיווח הממונה בעניין יישום חוק חופש המידע	אחת לשנה. ניתן לפרסם ביחד עם הדו"ח השנתי וניתן לפרסם בנפרד.	סעיף 5 לחוק חופש המידע + תקנה 7 לתקנות חופש המידע	✓
5	הנחיות מנהליות שעל פיהן הרשות פועלת ושיש להן נגיעה או חשיבות לציבור	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6(א) לחוק חופש המידע + תקנה 3 לתקנות חופש המידע	✓
6	חוקי עזר	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6(ג) לחוק חופש המידע + תקנה 4 לתקנות חופש המידע	✓
7	מידע על איכות הסביבה	יפורסם תוך שלושה חודשים מקבלת המידע	סעיף 6א לחוק חופש המידע +	x

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? x / ✓
			ברשות למשך שנה תקנות חופש לפחות ובאופן שיבטיח המידע (מידע על את זמינותו, שמירתו, איכות הסביבה יכולת אחזור המידע לעיון הציבור) והפקת פלט ממנו	
8	דרכי תשלום אגרות חופש המידע		תקנה 7א לתקנות חופש המידע (אגרות)	✓
9	התאמות נגישות שבוצעו בשירות ציבורי ובמקומות ציבוריים		תקנה 34(א) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	✓
10	פרטי רכז הנגישות בעירייה	יפורסם שמו של רכז הנגישות בעירייה מקום משרדו ודרכי הפנייה אליו	תקנה 91(ה) לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	✓
11	התאמות נגישות לאתר האינטרנט	יפורסם במקום בולט לעין באתר האינטרנט כי בוצעו באתר האינטרנט התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות.	תקנה 35 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? x / ✓
12	פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה		סעיף 17 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)	✓
13	דו"ח הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית		סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)	✓
14	המסמכים הנדרשים לשם קבלת רישוי לפי סעיף 6ד לחוק רישוי עסקים		סעיף 37ג לחוק רישוי עסקים	✓
15	התנאים בהם מבקש הרישוי צריך לעמוד לפי סעיף 7 לחוק רישוי עסקים		סעיף 37ג לחוק רישוי עסקים	✓
16	כל החלטה או הוראה אחרת מטעם העירייה לפי חוק רישוי עסקים לעניין סוג מסוים של עסקים, לרבות החלטות לפי סעיפים 2א (עסקי רוכלות), 8 (עסק הטעון היתר לפי חיקוק אחר) ו-8א (עסק שעוסקים בו במלאכה טעונה רישוי)		סעיף 37ג לחוק רישוי עסקים	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? x / ✓
	לחוק, וחוקי עזר לפי סעיף 11ג לחוק, בכל הנוגע לעסקים הכלולים במפרט האחד			
17	המפרט האחד	חובת העמדה לעיון הציבור, מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 27ג לחוק רישוי עסקים	✓
18	דיווח היועץ לענייני אזרחים ותיקים בעירייה		סעיף 7ה(ב) לחוק האזרחים הותיקים	✗
19	מספר טלפון להגשת תלונה בעניין עישון במקום ציבורי		סעיף 2א(ג) לחוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון	✓
20	נהלים בדבר בחירת מועצת תלמידים ונוער ודרכי עבודתה		סעיף 8 לחוק חוק הרשויות המקומיות (מנהל יחידת נוער ומועצת תלמידים ונוער)	✓
21	מועדי הבחירות לעירייה	חובה לפרסם על לוחות המודעות של העירייה ובמשרדה הראשי. מומלץ באתר האינטרנט.	סעיף 6 לחוק הרשויות המקומיות (בחירות)	✓
22	הודעה על הסמכת פקח מסייע		סעיף 10(ב) לחוק לייעול האכיפה והפיקוח	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? x / ✓
			העירוניים ברשויות המקומיות	
23	ההצעה שהוכנה לתוכנית תחבורתית לצמצום זיהום האוויר וכן את ההערות וההמלצות שהתקבלו בגינה	רלוונטי שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	לעירייה סעיף 77א(ו) לפקודת התעבורה	לא רלוונטי (21 אלף תושבים)
24	התוכנית התחבורתית לצמצום זיהום האוויר שאושרה	רלוונטי שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	לעירייה סעיף 77א(יא) לפקודת התעבורה	לא רלוונטי (21 אלף תושבים)
25	חוק עזר בעניין צמצום זיהום האוויר הנובע מתחבורה	רלוונטי שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	לעירייה סעיף 77ב לפקודת התעבורה + סעיף 248 לפקודת העיריות	לא רלוונטי (21 אלף תושבים)
26	מינוי פקח בעניין חוקי עזר והסדרי תנועה לצמצום זיהום אויר מתחבורה	רלוונטי שמספר תושביה עולה על 30,000 תושבים	לעירייה סעיף 77ד(ג) לפקודת התעבורה + סעיף 248 לפקודת העיריות	לא רלוונטי (21 אלף תושבים)
27	תמצית התקציב המאושר של הוועדה המקומית לתכנון ובניה		סעיף 24(ה) לחוק התכנון והבניה	x
28	פרוטוקולים של ישיבת העירייה מועצת	תוך שני ימי עבודה מיום אישורם במועצה	סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות	✓

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? x / ✓
	שהתקיימו בדלתיים פתוחות			
29	הקלטות או תמלילים של ישיבות מועצת העירייה שהתקיימו בדלתיים פתוחות	לכל הפחות אחד מהשניים	סעיף 248ב(2) לפקודת העיריות	✓
30	הודעה על אישור פעולה במקרקעין בעירייה איתנה	תפורסם תוך 15 ימים מיום האישור במועצת העירייה	סעיף 188(ב1) לפקודה העיריות	לא רלוונטי
31	הודעה על אישור חוזה למתן זיכיון או מונופולין בעירייה איתנה	תפורסם תוך 15 ימים מיום האישור במועצת העירייה	סעיף 196(ב) לפקודת העיריות	לא רלוונטי
32	החלטת מועצת העירייה בעניין הארנונה הכללית	תפורסם תוך 15 ימים מיום החלטת מועצת העירייה	סעיף 277 (א) לפקודת העיריות	✗
33	תמצית התקציב המאושר		סעיף 209 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
34	חוק עזר שאושר		סעיף 258(א) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
35	הודעה על אימוץ חוק עזר לדוגמה		סעיף 262(ב) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✗

מס"ד	סוג המידע	הוראות מיוחדות	המקור החוקי	האם קיים באתר העירוני? ✓ / ✗
36	תמצית הדו"חות הכספיים השנתיים		סעיף 216 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
37	מידע בעניין איכות מי כל רבעון בשנה שתייה		סעיף 238ב(1) + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✓
38	תמצית דו"ח שנתי על ניהול העירייה	לראש העירייה סמכות לפרסם בעיתון או בדרכי אחרת. מומלץ לעיריות לפרסם באתר האינטרנט.	סעיף 231 + סעיף 248ב(1) לפקודת העיריות	✗

ממצאים:

מהטבלה לעיל עולה כי בניגוד להוראות החוק, העירייה אינה מפרסמת את כל המידע שהיא מחויבת בפרסומו. מתוך 32 סוגי מידע (38 סוגי מידע פחות 6 שאינם רלוונטיים), שנדרשת העירייה להעמיד לעיון הציבור, הועמדו באתר 25 סוגי מידע בלבד. כלומר 7 פריטי מידע (כ-22%), מהפריטים שהעירייה מחויבת בפרסומם, אינם מפורסמים (כאשר אחד נוסף הוא בגדר המלצה), דבר אשר פוגע בשקיפות ועלול לפגום באמון התושבים. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לסעיף 258א) לפקודת העירייה ולסעיף 88 לתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), תשמ"א-1981, ראש העירייה לא חתום על חוקי העזר שנבדקו.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תקפיד על פירסום המידע הנדרש ממנה מכוח חוק, בין אם מחויבת ובין אם רשאית, וזאת לצורך שקיפות העירייה והנגשת המידע לתושב. ראוי כי העירייה תשלם את פרסום 7 פריטי המידע אשר אינם מפורסמים באתר, אולם פרסומם נדרש לפי הוראות החוק.

מומלץ כי בהתאם לסעיף 258(א) לפקודה העיריות ולסעיף 88 לתקנון המועצות המקומיות (יהודה והשומרון), תשמ"א-1981, ראש המועצה יחתום על חוקי העזר המפורסמים באתר העירייה.

תגובת מנכ"ל העירייה

יתעצבן לאחר כניסת מנהל אלף השירות.

10. נספחים

10.1 נספח א' – רשימת הסטטוסים ב"סטטוס הטיפול בפניות"

- (1) אירוע לא מאושר
- (2) אירוע מאושר
- (3) בטיפול
- (4) הועבר לגורם חיצוני
- (5) הועבר לטיפול חברת החשמל
- (6) הועבר למשטרה
- (7) הועבר לנת"י
- (8) הליך משפטי
- (9) הליך משפטי (ישן)
- (10) ועדת תחבורה
- (11) חשד לבניה ללא היתר – אין היתר
- (12) חשד לבניה ללא היתר – לא צריך היתר
- (13) חשד לבניה ללא היתר – יש היתר
- (14) טופל
- (15) טופל ללא סקר
- (16) טופל ע"י ניידת משולבת
- (17) טיפול ברכב נטוש
- (18) לא נמצא מפגע
- (19) לא שייך לעירייה
- (20) מכולה לא מאושרת
- (21) מכולה מאושרת
- (22) ממתין בתור
- (23) ממתין לגרירה
- (24) ממתין להפניה מחדש
- (25) נא לחזור לתושב

- (26) נכה – בקשה אושרה
- (27) נכה – בקשה נדחתה
- (28) נכה – השלמת מסמכים
- (29) נסגר ללא ביצוע
- (30) עבירת בנייה ישנה
- (31) פנייה חדשה
- (32) פנייה שנפתחה מחדש
- (33) פקח היה במקום ניתנה התראה להסרת המפגע
- (34) קבלן חיצוני/ טיפול מתמשך
- (35) רכב לאחר גרירה
- (36) שטח פרטי
- (37) תהליך הסתיים
- (38) תוכנית עבודה

10.2 נספח ב' – רשימת הנושאים

נושאים	
1	בטחון שוטף
2	חירום
3	מוסדות חינוך
4	מוקד
5	מרכיבי בטחון
6	פלסטינאים
7	פניות מידע
8	מתקני ספורט
9	ניהול תשתיות
10	רישוי ופיקוח בניה
11	תחבורה ובטיחות בדרכים
12	חברה כלכלית
13	חינוך
14	פניות ציבור
15	תלונות תושבים
16	תרבות הדיור
17	בריונות אלימות וונדליזם
18	שמירה על הסדר והנקיון
19	תנועה וחניה
20	אחזקה
21	איכות הסביבה
22	גינון
23	וטרינר
24	חשמל ומיזוג
25	שפ"ע פרויקטים
26	תברואה
27	תאגיד המים



דו"ח ביקורת בנושא:

התחשבנות עם תאגיד המים

מוגש ע"י חני בריקמן
מבקרת העירייה
והממונה על תלונות
הציבור

תמצית מנהלים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
2.1	מסמכי התקשרות	1. מבדיקת הביקורת את החוזים עולה כי חוזה ההתקשרות הראשון (2005) המסדיר את היחסים בין העירייה לתאגיד נחתם רק כשנתיים לאחר הקמת התאגיד בפועל (2003). 2. עוד עולה, כי החוזה השני נחתם לאחר כשנה (2006). מבלי להתייחס לחוזה הראשון ו/או לסיבה בגינה נכרת חוזה חדש בין העירייה לתאגיד. 3. לא נחתם חוזה מעודכן בין העירייה לתאגיד במועד כניסת קרני שומרון כשותפה בתאגיד וכבעלת מניות בו, אשר מסדיר, בין היתר, את מנגנון הקצאת המניות בין העירייה למועצה המקומית קרני שומרון.		העירייה תפעל לכינון הסכם חדש עם התאגיד במהלך השנה הקרובה, לאחר השלמת הדין ודברים המתנהל מול רשות המים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
2.2	התמורה בגין הנכסים	1. העירייה לא קבעה בחוזה השני את אחוז המניות המינימלי שישאר בחזקתה בכדי להבטיח שליטה בתאגיד. 2. במסגרת החוזה השני לא נקבעה הקצאת מניות מסודרת הכוללת הערכת שוויין של המניות במקרה של שינוי שיעורי התמורה, כפי שקרה בעת הפיכת התאגיד לאזורי. 3. לא קיימת הסדרה בעניין אחזקת מניות התאגיד במידה ורשות נוספת תרצה להצטרף לתאגיד.	1. הביקורת ממליצה כי העירייה תסדיר את ההתקשרות עם התאגיד בהתאם למצב הקיים נכון להיום, ובכלל זאת, אחוזי האחזקה בתאגיד, אחוז מניות מינימלי בשליטת העירייה, חלוקת השירותים בינה לבין המועצה המקומית קרני שומרון ועוד. 2. בנוסף, מומלץ להסדיר בחוזה העדכני את האפשרות לכניסה של מחזיק נוסף במניות התאגיד, ככל שיעלה בכך הצורך.	העירייה תפעל לכינון הסכם חדש עם התאגיד במהלך השנה הקרובה, לאחר השלמת הדין ודברים המתנהל מול רשות המים
3	תהליכי עבודה ונהלים	1. מבדיקת הביקורת עולה, כי חוזי ההתקשרות עם תאגיד המים לא הסדירו את איש הקשר בעירייה אשר אמון על ההתקשרות עם התאגיד,	1. מומלץ כי העירייה תפעל להסדרת ממשקי העבודה בין העירייה לתאגיד המים, במסגרת חוזה עדכני אשר מגדיר, בין היתר, מיהו המנהל מטעם העירייה אליו מגיעים	1. אגף שפ"ע או גורם אחר שהמנכ"ל יורה לו, יערוך נהלי עבודה מחודשים מול התאגיד לאחר הסדרת סקר הנכסים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		והפיקוח והבקרה אחר פעילותם במסגרת החוזה.	דיווחים שוטפים ו/או חריגים, מועד הגשת החשבונות ואופן עריכתם (שיכלול מס' מונה) וכדומה. אתם ממליצים על הסכם שאין פה ממצא לגבי זה, אולי צריך לקשר עם הסעיף הבא	אותו אנו מבצעים כיום, ובאופן מסונכרן עם כלל הנכסים של העירייה
2.	מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימים בעירייה נהלי עבודה פנימיים המסדירים את ממשקי העבודה בין העירייה לתאגיד (למשל: דיווחים הנדרשים מהתאגיד, באלו מקרים תפנה העירייה לתאגיד ומי פונה), מנגנוני הפיקוח והבקרה של העירייה (למשל: אישור החשבונות, מעקב ובקרה אחר טיפול בתקלות) וכדומה.	2. מומלץ לערוך נהלי עבודה עירוניים המסדירים את עבודת היחידות השונות בעירייה בנושא מים. הנהלים יערכו בהתאם לפורמט מסודר של נהלי עבודה, אשר יכללו את הפרקים הנדרשים מבחינה צורנית (מטרה, הגדרות, שיטה, אחריות וכו') וכן יפורטו תהליכי העבודה מבחינה מהותית.	2. הסקר יכלול מיפוי של כלל המונים מול התאגיד ומול הנכס, בצורה חד ערכית, כדי לוודא שאין ברשותנו שעונים שלא שלנו	
			דוגמא לנהלים עבור אגף שפ"ע והגזברות:	
			-עדכון סקר מדי מים:	
			<u>מטרת הנוהל</u> – הסדרת הטיפול בעדכון רשימת מדי המים שבבעלות העירייה (מספר מד, רחוב, שם המבנה וכדומה);	

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
			<u>מסמכים ישימים</u> – הנוהל נסמך על המקורות הנורמטיביים הבאים: תקנון יו"ש, כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), תשפ"ב- 2022 וכדומה; <u>הגדרות</u> – למונחים החוזרים על עצמם בנוהל, למשל: המנהל, התאגיד, סקר מדי מים, מד מים ישן וכדומה; <u>שיטה</u> – פירוט השיטה או הגדרת התהליך בנוגע ליצירת מאגר מידע של מדי המים בעיר, עדכון הרשימה במקרים מסוימים, עדכון הרשימה לפי תקופות וכדומה. בנוסף, יפורטו גם האחראים לביצוע הטיפול והעדכון של רשימת מדי המים, לוחות זמנים וגורמים לדיווח; <u>אחריות</u> – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל; <u>נספחים</u> – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל, למשל: טופס הוספת מונה חדש למאגר או הסרה של מונה.	

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
----------	------------	---------------	----------------	----------------

-בקרה על חשבונות מים:

מטרת הנוהל – הסדרת הטיפול בחשבונות המים המתקבלים מתאגיד המים;
מסמכים ישימים – הנוהל נסמך על המקורות הנורמטיביים הבאים: חוק תאגידי מים וביוב, פקודת העיריות, חוזה התקשרות בין העירייה לתאגיד וכדומה;
הגדרות – למונחים החוזרים על עצמם בנוהל, למשל: המנהל, התאגיד, מונה מים וכדומה;
שיטה – פירוט השיטה או הגדרת התהליך מרגע קבלת החשבון, אחראים לבדיקתו, הבדיקות שיש לבצע (למשל מול סקר מונים), לוחות זמנים, העברה לגזברות וכדומה;
אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל;
נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל, למשל: סקר מונים עדכני, החוזה עם

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
התאגיד או החלק המתייחס להתחשבנות וכדומה.				
4.1.1	מנגנון ההלוואה	1. מבדיקת הביקורת עולה כי בעוד שהחווה הראשון קבע תשלום בתוך שנה ואז התחשבנות על הריבית, החווה השני, אשר נחתם במועד בו היה התאגיד אמור להשלים את מלוא התשלומים בגין ההלוואה, אישר בדיעבד דחיית התשלום בשנה ופריסתו ל-15 שנה, ללא כל נימוק וללא תמורה. 2. לא הוסדר במסגרת החווה מה יהיו תנאי תשלום ההלוואה במקרה של הפיכת התאגיד לאזורי (כמפורט בטבלה לעיל).		העירייה תפעל לכינון הסכם חדש עם התאגיד במהלך השנה הקרובה, לאחר השלמת הדין ודברים המתנהל מול רשות המים
4.1.2	פירעון ההלוואה	1. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לקבוע במסגרת החוזים לפיהם	1. מומלץ כי העירייה תשקול לערוך בירור אודות דחיית התשלומים שלא בהתאם	העירייה פנתה בשבוע החולף לתאגיד לקבלת ההפרש שבין 3%

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		תשלומי ההלוואה היו אמורים להיות משולמים באופן מיידי ובמשך 15 שנה החל משנת 2007 (בהתאם לחוזה השני). בפועל בין השנים 2007 עד 2011 לא בוצעו תשלומים כלל, על ידי התאגיד, והריבית וההצמדה בגין תקופה זו לא חושבה ולא נגבתה מהתאגיד. 2. עוד עולה כי לא קיים סימוכין בכתב להסכמות בין העירייה לתאגיד על דחייה נוספת של מועד תחילת ביצוע התשלומים בגין הלוואת הבעלים (משנת 2007 לשנת 2011). 3. בניגוד להוראות החוזה השני (2006), כפי שנקבעו בין העירייה לתאגיד, העירייה גבתה בגין ההלוואה ריבית בשיעור 3% ולא 5%.	להוראות החוזה השני (2007-2011) וכן תערוך חישוב של ריבית והצמדה עבור תקופה זו לצורך גבייתם מהתאגיד. 2. מומלץ כי תיערך בדיקה מעמיקה אודות ההחזרים של התאגיד לעירייה, התחשבנות מולה ביחס להפרש בין הריבית בפועל לריבית שנקבעה בחוזה וגביית התשלומים המגיעים לעירייה.	שקיבלו לבין 5% אותם היינו צריכים לקבל במסגרת החזר ההלוואה. ממתנים לתשובה

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		4. מבדיקה הביקורת עולה כי בשנת 2012, לאחר שהתאגיד העביר תשלום ראשון בסך מיליון ₪, בוצע על ידי העירייה תחשיב לפיו ההלוואה תשולם ב-40 תשלומים רבעוניים – כלומר, במשך תקופה של 10 שנים. המשמעות היא כי סיום התשלומים יהיה כחצי שנה מאוחר ממועד סיומם כפי שנקבע במסגרת החוזה השני (ב-2022 במקום ב-2021 לפי החוזה – וכך קרה בפועל).		
4.2.1	דמי הקמה, כללי		מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם להנחיות רשות המים, ותערוך תחשיב בדבר דמי ההקמה אותם יש לשלם לתאגיד, זאת במסגרת ההתחשבנות הכוללת אותה מומלץ שתערך מול התאגיד בגין חובותיו לעירייה.	העירייה פנתה לרשות המים לקיום פגישה להסדרת דמי ההקמה ביו"ש, שכן התאגיד שלנו הינו היחיד ביו"ש וכלל התעריפים מבוססים על היטל ההשבחה הנהוג בגבולות הקו הירוק. תתקיים פגישה תוך כחודש.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
4.3.1	נתונים ותקציב	1. מנתוני התקציב, כפי שמופיע בטבלה לעיל, עולה ככלל, כי על אף שהביצוע עולה על התקציב השנתי בכ-130% מהתכנון, העירייה לא מבצעת עדכון מספק של התקציב בשנה שלאחר מכן. 2. מנתוני הכרטסות עולה כי חל גידול של כ- 12% בהוצאות השוטפות של העירייה בגין צריכת מים מ-1,351 אש"ח ל-1,508 אש"ח. 3. מנתוני התקציב והביצוע עולה כי חלו שינויים מהותיים בהיקפי הביצוע של חלק מסעיפי התקציב לתשלומי התאגיד, כך למשל בסעיף של צריכת המים למשרדי העירייה, מלבד החריגה מהתקציב המתוכנן, קיימת עליה של 80% בהוצאות בגין צריכת מים	1. מומלץ כי התקציב לכל שנה ייקבע בהתאם לתשלומי העירייה בפועל בשנה שקדמה לשנת התקציב החדשה ואשר יכלול, בין היתר, את חישובי עליית המחירים וכדומה. 2. מומלץ כי תיערך בדיקה מקיפה של הסעיפים בהם חל גידול משמעותי בעלויות צריכת המים לבחינת הסיבות לגידול בהיקפי הצריכה. 3. מומלץ כי יקוימו הליכי פיקוח ובקרה אחר היקפי התשלומים והתאמת התקציב לקיים בפועל.	העירייה תמנה עובד מטעמה אשר כחלק מתפקידו יהיה אמון על בקרה אחר חשבונות המים.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		במשרדי העירייה וכך גם בסעיפים נוספים.		
4.3.2	סקר מדים	1. נמצא כי לעירייה אין כלל בסיס נתונים לגבי מדי המים בגינם מחויבת לתשלום לתאגיד המים בגין צריכות מים. כלומר, העירייה לא יודעת עבור כמה מדי מים משלמת בגין צריכה. 2. כמו כן, לא נערך סקר מדי מים בשנים 2021-2023. המשמעות היא שאין בידי העירייה המידע, האם העירייה משלמת חשבונות בגין מדי מים שאינם באחריותה, האם קיימים במדי המים נילות, חיבורים פיראטיים, מדים שאינם עובדים וכדומה.	הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך סקר מדי מים בהקדם האפשרי, וזאת בכדי לקבל תמונת מצב עדכנית של מדי המים בגינם מחויבת בתשלום, האם ישנם מדי מים תקולים, שלא בשימוש או שכלל לא נמצאים באחריות העירייה.	1. אגף שפ"ע או גורם אחר שהמנכ"ל יורה לו, יערוך נהלי עבודה מחודשים מול התאגיד לאחר הסדרת סקר הנכסים אותו אנו מבצעים כיום, ובאופן מסונכרן עם כלל הנכסים של העירייה 2. הסקר יכלול מיפוי של כלל המונים מול התאגיד ומול הנכס, בצורה חד חד ערכית, כדי לוודא שאין ברשותנו שעונים שלא שלנו
4.3.3	הוספה והסרה	מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימים תהליכי הוספה והסרה של מדי מים בעירייה. כלומר, אין בעל תפקיד בעירייה	מומלץ לקבוע בעל תפקיד אשר יהיה אמון על תהליכי הסרה והוספה של מדי מים בעיר.	אגף שפ"ע או גורם אחר שהמנכ"ל יורה לו, יערוך נהלי עבודה מחודשים מול התאגיד לאחר

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
	של מדי מים	אשר אמון על הוספה/ הסרה של מדי מים או החלפתם, מעקב אחר נתוני החיוב שמתקבלים וכדומה.		הסדרת סקר הנכסים אותו אנו מבצעים כיום, ובאופן מסונכרן עם כלל הנכסים של העירייה
4.3.4	תעריפי וסכומי החיוב	1. מבדיקת הביקורת עולה כי בחשבונות שמוגשים לעירייה לא מצוין מספר מד מים, כמות צריכה לאותו חודש, התעריף לפיו גובים וכו', ולכן לא ניתן לבדוק האם החיוב תקין. 2. לא ברור כיצד אם בכלל נבדקת נאותות חשבונות המים על ידי העירייה בטרם אישורם לתשלום. 3. בהיעדר בקרה שוטפת אחר חשבונות המים של העירייה, לא מבוצע איתור של חיובים חריגים.	1. הביקורת ממליצה כי העירייה תדרוש מהתאגיד לפרט בחשבונות המוגשים לאישור התשלום את התעריף לפיו מחויבת, וכן את כמות הצריכה בכל מד מים שמחויבת בו העירייה. 2. מומלץ כי העירייה תקיים מעקב ובקרה נאותים ושלמים אחר חיובי התאגיד בגין צריכת מים המשולמים על ידה.	העירייה תפנה לתאגיד לקבלת מספרי מדי המים עבורם היא משלמת, ותתאים את השעון לנכס עבורו התשלום מתבצע בפועל. הסקר יבוצע במסגרת השנה הקרובה למיפוי כלל השעונים
4.3.5	התאמת החיובים לנכסי העירייה	מבדיקת מדגם של 15 כתובות, אותרו 7 נכסים בגינם משלמת העירייה ואשר לא נמצאים ברשימת נכסי העירייה, כלומר, האחריות בתשלומי חיובי המים והביוב בגינם.	העירייה תבחן את הנכסים בגינם משלמת, ותברר האם כל הנכסים בגינם משלמת הם אכן נכסים בבעלות העירייה, ואכן עליה מוטלת האחריות בתשלומי חיובי המים והביוב בגינם.	העירייה תבצע סקר שעונים להתאמתם לנכסים שבידי העירייה במהלך השנה הקרובה, לרבות שצ"פים ונכסים מוקצים

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		קיים חשש כי העירייה משלמת בגין צריכות מים בנכסים שלא שייכים לה. חשוב לציין כי הביקורת בדקה גם מול מנהל אגף שפ"ע האם מדובר במדים של גינות, אולם גם הוא אינו יכול לזהות את המדים. אף שמדי המים של הגינות מנוהלים במערכת ממוחשבת המספקת בקרת מזילות, הם אינם מסונכרנים מול התאגיד ואין רישום של מספר המד כפי שמופיע בתאגיד. עוד יוער כי כאמור ההבחנה בין מדי מים המשמשים לגינון והשקייה ומדי מים אחרים מהותית בשל תעריפי חיוב שונים עבור כל קו"ב מים שנצרך.	יש לקיים בקרה עיתית אחר נאותות החיובים ואחר רשימת מדי המים בגינים מחויבת העירייה. כמו כן, ככל שרשימת נכסי העירייה אינה מעודכנת, יש לעדכנה לאלתר בכדי להבטיח קיום מעקב ובקרה נאותים ושלמים.	
5	עבודה לפי הזמנה	מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לנדרש, קיימים תשלומים רבים עבור התקנות והחלפות של מדי מים, מבלי שהופקו בגינים הזמנות עבודה במערכת העירייה.	מומלץ כי העירייה תקפיד על הפקת הזמנות עבודה לתאגיד עבור כל התקנה, החלפה ו/או הסרה של מד מים.	העירייה תפעל לכינון נהלי עבודה חדשים ומוסדרים מול התאגיד, לרבות הזמנות עבודה שבוצעו, ככל הנראה, ללא הזמנות. יצוין כי

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		המשמעות היא כי לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר הניצול התקציבי שנקבע לכל נושא.		כבר כיום יש שיפור גדול בנושא וכבר מדצמבר 2022 הנושא הוסדר לחלוטין, למעט מקרי חירום/הצפות, שם פועלים גם ללא הזמנות
6	שירותי המוקד	1. הסיכום העדכני להעלאת הסכום ל- 40,000 ₪ בשנה (במסגרת תחלופת מיילים מיוני 2021) לא עוגן במסגרת נספח/מסמך עדכון לחוזה עם התאגיד. 2. מבדיקת הכרטסות עולה כי בוצעו חיובים בזכות בגין שירותי המוקד עבור 6 רבעונים בסך 60,000 ש"ח בשנים 2022-2023. לא ברור מדוע התאגיד זוכה בסך האמור	1. מומלץ כי העירייה תערוך בחינה בדבר שלמות ותקינות החיובים בגין שירותי המוקד. 2. עוד מומלץ כי העירייה תערוך נספח לחוזה השני או חוזה חדש בכל הנוגע לשירותים אותם מספקת העירייה לתאגיד וגובה השתתפותו	העירייה תפעל לכינון הסכם חדש עם התאגיד במהלך השנה הקרובה, לאחר השלמת הדין ודברים המתנהל מול רשות המים. במסגרת כינון ההסכם החדש יוסדרו החשבונות שנדרשו משני הצדדים עד כינון ההסכם, לרבות שירותי המוקד
7	שימוש בכספי התאגיד	1. אין הלימה בין נתוני ההשקעות כפי שהועברו לביקורת (למשל בשנת 2021 השקעה בסך 20,355 אש"ח ובדוח	לאור התייחסות רשות המים יש לפעול לחלוקת דיבידנדים מהתאגיד לעירייה.	העירייה פנתה אך החודש לתאגיד לקבלת כספי הדיבידנד שמגיע לה.

מס' סעיף	נושא הסעיף	פירוט הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		הכספי 6,788 אש"ח בלבד) לבין הנתונים כפי שמוצגים במסגרת הדוחות הכספיים של התאגיד. 2. עיריית אריאל, בהיותה בעלת המניות העיקרית בתאגיד, הייתה אמורה להנות מהדיבדנדים שיחולקו על ידי התאגיד, אולם בשונה מרוב תאגידי המים בארץ ולמרות שהתאגיד בעל הון עצמי ויתרות מזומנים, התאגיד לא חילק דיבדנדים מאז הקמתו.		

1. רקע ומידע כללי

1.1 מבוא

שנה	סה"כ בש"ח	ממוצע חודשי	שיעור הגידול
2021	1,294,050	107,837	
2022	1,320,671	110,056	2.8%+
2023 (עד אוגוסט)	973,885	121,736	10.6%+

הרשות המקומית מעניקה לתושביה שירותים מוניציפליים בתחומים רבים שנקבעו בחוק ובכלל זאת: חינוך, תשתיות, תברואה, תרבות, מים ועוד. לצורך כך, עושה הרשות שימוש במבנים רבים, מתוכם ניתנים השירותים. כל אחד מהמבנים הללו או מהמקומות הפתוחים בשטחים הציבוריים, בהם ניתנים השירותים על ידי הרשות המקומית הוא צרכן מים. כלומר, הרשות המקומית הינה ארגון מרובה צרכנים.

עד ראשית שנות האלפיים, אספקת שירותי מים וביוב לצרכנים הייתה באחריות הרשויות המקומיות. בשנת 2001 התקבל חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001 (להלן: "**חוק תאגידי מים**"), שמטרתו להעביר את האחריות על משק המים העירוני מהרשויות המקומיות לתאגידי מים פרטיים. בהתאם לכך, רשויות רבות הקימו תאגידי מים וביוב עירוניים, שיספקו את שירותי המים והביוב, ויטפלו בגבייה עבור השימוש בהם. בשנת 2003 הקימה העירייה את תאגיד המים והביוב "מי אריאל בע"מ", אשר שירת את תושבי העיר אריאל בלבד. בחודש מרץ 2008 הצטרפה לתאגיד המועצה המקומית קרני שומרון, ובעקבות זאת, שונה שמו לתאגיד "יובלים בשומרון 2003 בע"מ" (להלן: "**תאגיד המים**") שהינו תאגיד רב רשויות המשרת את תושבי העיר אריאל והמועצה המקומית קרני שומרון.

הבעלות על התאגיד נחלקת בין עיריית אריאל (72% מהבעלות), לבין המועצה המקומית קרני שומרון (28% מהבעלות).

תפקידיו ואחריותו של תאגיד המים, כוללים בהתאם להוראות החוק:

- מכירת מים ברציפות וביעילות;
- הקמות מערכות מים;
- התקנה ותחזוקה של מדי מים;
- הקמת מתקנים לניטור ושיפור איכות המים.

בעיריית אריאל (להלן: "העירייה"), הטיפול בנושא חשבונות המים העירוניים מצוי באחריות שורת גורמים שונים ובכללם, גזברות העירייה ואגף שפ"ע. להלן נתוני חיובי התאגיד את העירייה בגין צריכת מים וחובים נוספים עבור נכסי העירייה בשנים 2021-2023:

1.2 מטרות והיקף הביקורת

בחינת נאותות התחשבנות העירייה עם תאגיד המים העירוני וממשקי העבודה בין העירייה והתאגיד.

הביקורת נערכה בחודשים נובמבר 2023 – יולי 2024.

1.2.1 מטרות הביקורת

מטרת הביקורת הינה לבחון את תקינות תהליך ההתחשבנות עם תאגיד המים העירוני, בכלל זה:

- ההתקשרות עם תאגיד המים;
- התחשבנות עם תאגיד המים;
- מעקב ובקרה אחר השירותים והחובים מטעם תאגיד המים.

1.2.2 נושאי הביקורת

להלן נושאי הביקורת העיקריים:

- מבנה ארגוני וממשקי עבודה;
- התקשרות עם תאגיד המים;
- נהלי עבודה;
- התחשבנות עם תאגיד המים;
- חיובים בגין צריכה;
- חיובים בגין שירותי ביוב;
- חיובים נוספים וקיצוים.

1.3 שיטות הביקורת

- קיום פגישות עבודה עם הגורמים האמונים בעירייה: מנכ"ל, גזבר, סגנית הגזבר ומנהל אגף שפ"ע.
- קיום פגישות עבודה עם הגורמים האמונים בתאגיד המים: מנכ"ל וסמנכ"לית כספים.
- עיון באתר העירייה והתאגיד.
- עיון בחוזים בין העירייה לתאגיד המים.
- סיור בתחומי העיר ומוסדות העיר באופן מדגמי.

- ניתוח דוחות אקסל של נכסי העירייה, כרטיסי הנהלת חשבונות של העירייה, כרטיסי הנהלת חשבונות של תאגיד המים ועוד.
- סקירת פניות למוקד בשנים 2020 עד נובמבר 2023 ביחס לתאגיד המים.

2. התקשרות עם תאגיד המים

2.1 מסמכי ההתקשרות

בשנת 2003 הקימה העירייה את תאגיד המים והביוב "מי אריאל בע"מ" כדי שישרת את תושבי העיר אריאל. לצורך העברה מסודרת של מכלול ההיבטים ובכלל זאת: העברת מתן השירותים, התשתיות, הנכסים והציוד, התקשרה העירייה עם תאגיד המים כפי שיפורט בטבלה שלהלן:

המסמך	עיקרי החוזה
• העברת החובות והזכויות שבין העירייה לצרכני המים; • העברת נכסי משק המים והביוב שבבעלות העירייה לתאגיד המים: ○ 70% משווי הנכסים בתמורה להקצאת מניות התאגיד; ○ 30% משווי הנכסים במזומן (חלק בהלוואת בעלים); • העירייה תעמיד שירותי מוקד תמורת תשלום של 80 אלפי ₪ לשנה; • העירייה תעמיד שירותי אגף הנדסה תמורת תשלום של 50 אלפי ₪ לשנה (בסעיף זה לא נעשה שימוש); • העירייה תשכיר לתאגיד את המבנים והשטחים הדרושים לפעילותו.	החוזה הראשון - רבעון אחרון לשנת 2005
• העברת החובות והזכויות שבין העירייה לצרכני המים; • העברת נכסי משק המים והביוב שבבעלות העירייה לתאגיד המים: ○ 70% משווי הנכסים בתמורה להקצאת מניות התאגיד; ○ 30% משווי הנכסים במזומן (חלק בהלוואת בעלים); • אם התאגיד יהפוך לתאגיד אזורי ישתנו אחוזי התשלום עבור הנכסים ל-60% ו-40%; • העירייה תשכיר לתאגיד את המבנים והשטחים הדרושים.	החוזה השני - 13.12.2006

- **נספח ב' – מאי 2007**
- מצורף לחוזה השני ומתייחס רק לשנת 2007;
- מתייחס לשירותים השונים שתעמיד העירייה לתאגיד ולהיפך (פירוט מצורף **בנספח 1**).

הערת הביקורת:

יצוין כי ברבות השנים התקבלו החלטות הנוגעות להיבטים שונים בחוזה (למשל שירותי המוקד ועלויותיהם) שלא עוגנו במסגרת חוזית סדורה אלא בשורת מיילים בין בעלי תפקידים בעירייה ובתאגיד.

ממצאים:

1. **מבדיקת הביקורת את החוזים עולה כי חוזה ההתקשרות הראשון (2005) המסדיר את היחסים בין העירייה לתאגיד נחתם רק כשנתיים לאחר הקמת התאגיד בפועל (2003).**
2. **עוד עולה, כי החוזה השני נחתם לאחר כשנה (2006). מבלי להתייחס לחוזה הראשון ו/או לסיבה בגינה נכרת חוזה חדש בין העירייה לתאגיד.**
3. **נספח ב' נחתם לשנה אחת בלבד, לא חודש ולא נקבעו הסדרים עדכניים במקומו. בפועל המשיכו לפעול על פיו ללא הסדרה.**
4. **לא נחתם חוזה מעודכן בין העירייה לתאגיד במועד כניסת קרני שומרון כשותפה בתאגיד וכבעלת מניות בו, אשר מסדיר, בין היתר, את מנגנון הקצאת המניות בין העירייה למועצה המקומית קרני שומרון.**

2.2 התמורה בגין הנכסים

נספח א' לחוזי ההתקשרות מפרט את ערך הכינון (שווי הרכוש כחדש) של הנכסים המועברים מהעירייה לתאגיד:

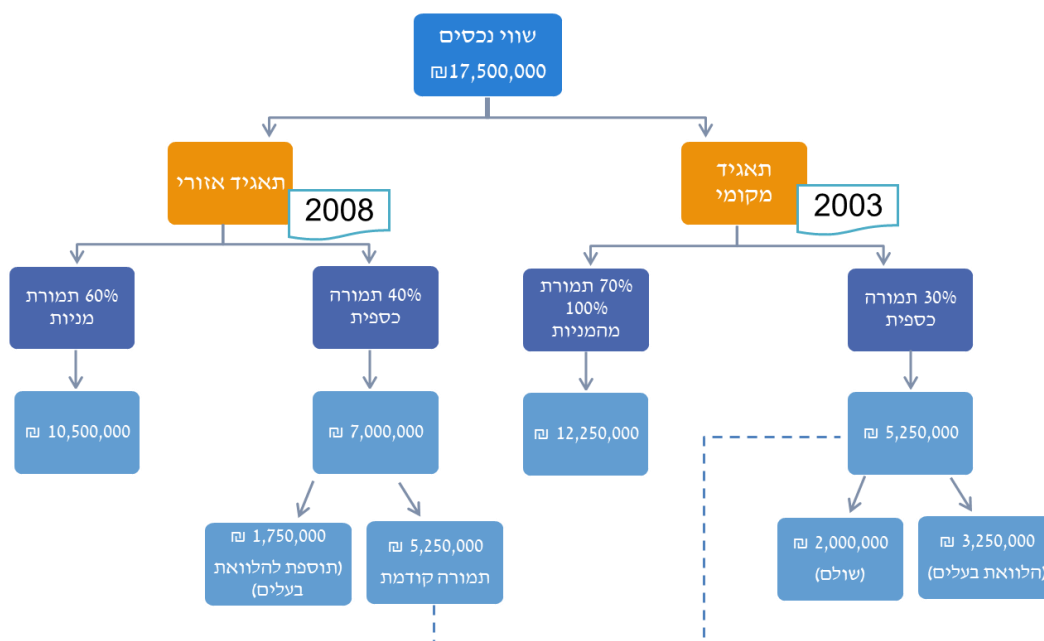
סה"כ באלפי ₪	מרכיב התשלום
8,894	נכסי המים
7,133	נכסי ביוב
781	הקמת מתקן שאיבה
692	מתקן טיפול שפכים (מט"ש) אזור התעשייה אריאל מערב
17,500	סה"כ

תמורת הזכויות והנכסים המועברים מהעירייה לתאגיד המים, תהיה העירייה זכאית לתמורה הבאה (באלפי ₪):



הפיכת התאגיד לאזורי

בחודש מרץ 2008 הצטרפה לתאגיד המועצה המקומית קרני שומרון, ובעקבות זאת שונה שמו לתאגיד "יובלים בשומרון 2003 בע"מ" (להלן: "**תאגיד המים**") שהינו תאגיד רב רשות המשרת את תושבי העיר אריאל והמועצה המקומית קרני שומרון. הבעלות על התאגיד בהתאם לרישום בתעודת ההתאגדות נחלקת בין עיריית אריאל (72% מהבעלות), לבין המועצה המקומית קרני שומרון (28% מהבעלות). להלן תרשים המתאר את אופן החישובים בדבר התמורה בגין הנכסים בהתאם להוראות החוזה השני:



כפי שעולה מנתוני התרשים לעיל, במעבר מתאגיד מקומי לתאגיד אזורי השתנתה התמורה בגין הנכסים.

ממצאים:

1. העירייה לא קבעה בחוזה השני את אחוז המניות המינימלי שישאר בחזקתה בכדי להבטיח שליטה בתאגיד.
2. במסגרת החוזה השני לא נקבעה הקצאת מניות מסודרת הכוללת הערכת שוויין של המניות במקרה של שינוי שיעורי התמורה, כפי שקרה בעת הפיכת התאגיד לאזורי.
3. לא קיימת הסדרה בעניין אחזקת מניות התאגיד במידה ורשות נוספת תרצה להצטרף לתאגיד.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תסדיר את ההתקשרות עם התאגיד בהתאם למצב הקיים נכון להיום, ובכלל זאת, אחוזי האחזקה בתאגיד, אחוז מניות מינימלי בשליטת העירייה, חלוקת השירותים בינה לבין המועצה המקומית קרני שומרון ועוד.
2. בנוסף, מומלץ להסדיר בחוזה העדכני את האפשרות לכניסה של מחזיק נוסף במניות התאגיד, ככל שיעלה בכך הצורך.

3. תהליכי עבודה ונהלים

מטרת כתיבה נהלים הינה תיעוד שיטת העבודה ו/או דרכי ביצוע פעילות ליצירת נורמת עבודה אחידה, המאפשרת הדרכה, אכיפה ופיקוח, לרבות הגדרת אחריות וסמכות. הנהלים יוצרים שפה משותפת לכלל המנהלים והעובדים ומתארים את שגרת העבודה. לטובת ניהול ובקרה עירוני על חיובי המים, יש צורך בנהלים עירוניים שיקבעו את הגורמים האמונים על הטיפול בחיובי המים, תהליכימעקב ובקרה על שימושי העירייה, בחינת חשבונות המים העירוניים בהתאם לשימושי העירייה וכדומה. הטיפול בתחום המים בעירייה בכלל ובחיובי המים בפרט, מבוצע על ידי מספר בעלי תפקידים, כאשר כל אחד מהם אמון על תחום שונה. להלן תרשים המציג את היחידות השונות שאמונות על נושא המים בעירייה:



- **מנכ"ל העירייה** – אמון על ניהול שוטף של פעילות הרשות ובכלל זאת, ניהול קשרי עבודה עם הגורמים שעובדים מול העירייה ומקבלים ממנה שירות, וביניהם: עסקים, ספקים, מוסדות ונותני שירות נוספים. כלומר מנכ"ל העירייה הוא הגורם שמאשר את ההתקשרות עם צדדים שלישיים, דוגמת תאגיד המים.
- **גזברות** – אמונה על ניהול מערך הכספים של הרשות, לרבות בקרה, ייעוד הכספים ופיתוח מקורות הכנסה. באחריותה של הגזברות, בין היתר, לאשר ולחתום על מסמכים שיש בהם התחייבות כספית של הרשות.
- **אגף שפ"ע** – אמון על ניהול הטיפול בחזות העיר ובכלל זאת, אחזקת הגינון והנוי בשטחים הציבוריים, תוך מתן דגש לפעולות חסכוניות במים, וכן גיבוש תכנית עבודה ופיתוח תחום תשתיות המים, הביוב והניקוז בעיר.
- **מחלקת נכסים** – אמונה על ניהול הנכסים שבבעלות הרשות (ספר נכסים) ובכלל זאת, חיבורם למדי מים.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה, כי חוץ להתקשרות עם תאגיד המים לא הסדירו את איש הקשר בעירייה אשר אמון על ההתקשרות עם התאגיד, והפיקוח והבקרה אחר פעילותם במסגרת החוזה.
2. מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימים בעירייה נהלי עבודה פנימיים המסדירים את ממשקי העבודה בין העירייה לתאגיד (למשל: דיווחים הנדרשים מהתאגיד, באלו מקרים תפנה העירייה לתאגיד ומי פונה), מנגנוני הפיקוח והבקרה של העירייה (למשל: אישור החשבונות, מעקב ובקרה אחר טיפול בתקלות) וכדומה.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תפעל להסדרת ממשקי העבודה בין העירייה לתאגיד המים, במסגרת חוזה עדכני אשר מגדיר, בין היתר, מיהו המנהל מטעם העירייה אליו מגיעים דיווחים שוטפים ו/או חריגים, מועד הגשת החשבונות ואופן עריכתם (שיכללו מס' מונה) וכדומה.
2. מומלץ לערוך נהלי עבודה עירוניים המסדירים את עבודת היחידות השונות בעירייה בנושא מים. הנהלים יערכו בהתאם לפורמט מסודר של נהלי עבודה, אשר יכללו את הפרקים הנדרשים מבחינה צורנית (מטרה, הגדרות, שיטה, אחריות וכו') וכן יפורטו תהליכי העבודה מבחינה מהותית.
דוגמא לנהלים עבור אגף שפ"ע והגזברות:

(1) עדכון סקר מדי מים:

- מטרת הנוהל – הסדרת הטיפול בעדכון רשימת מדי המים שבבעלות העירייה (מספר מד, רחוב, שם המבנה וכדומה);
- מסמכים ישימים – הנוהל נסמך על המקורות הנורמטיביים הבאים: תקנון יו"ש, כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), תשפ"ב- 2022 וכדומה;
- הגדרות – למונחים החוזרים על עצמם בנוהל, למשל: המנהל, התאגיד, סקר מדי מים, מד מים ישן וכדומה;
- שיטה – פירוט השיטה או הגדרת התהליך בנוגע ליצירת מאגר מידע של מדי המים בעיר, עדכון הרשימה במקרים מסוימים, עדכון הרשימה לפי תקופות וכדומה. בנוסף, יפורטו גם האחראים לביצוע הטיפול והעדכון של רשימת מדי המים, לוחות זמנים וגורמים לדיווח;
- אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל;
- נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל, למשל: טופס הוספת מונה חדש למאגר או הסרה של מונה.

(2) בקרה על חשבונות מים:

- מטרת הנוהל – הסדרת הטיפול בחשבונות המים המתקבלים מתאגיד המים;
- מסמכים ישימים – הנוהל נסמך על המקורות הנורמטיביים הבאים: חוק תאגידי מים וביוב, פקודת העיריות, חוזה התקשרות בין העירייה לתאגיד וכדומה;
- הגדרות – למונחים החוזרים על עצמם בנוהל, למשל: המנהל, התאגיד, מונה מים וכדומה;
- שיטה – פירוט השיטה או הגדרת התהליך מרגע קבלת החשבון, אחראים לבדיקתו, הבדיקות שיש לבצע (למשל מול סקר מונים), לוחות זמנים, העברה לגזברות וכדומה;
- אחריות – פירוט בעלי התפקידים האחראים לביצוע הוראות הנוהל;
- נספחים – טפסים המשמשים לקיום הוראות הנוהל, למשל: סקר מונים עדכני, החוזה עם התאגיד או החלק המתייחס להתחשבות וכדומה.

4. התחשבות עם התאגיד

בקה על חשבונות המים של העירייה נועדה לוודא כי חשבונות המים משקפים במדויק את צריכת המים ואת התשלום בגינה, ולאפשר לעירייה לפעול לקבלת החזרים במקרה של חיובי יתר על ידי תאגיד המים.

בדיקת חשבונות המים של העירייה, בצורה מקיפה וראויה, מחייבת בחינת מכלול של פרמטרים, למשל: אתרי צריכת המים בגינם העירייה מחויבת בתשלום, מספר וסוג הצרכנים, חיובים בגין נכסים מסוגים שונים, חיובים חריגים ועוד. בכל אתר בו ישנה צריכת מים (להלן: "**אתר צריכה**"), מותקנים מדי מים. לכל אתר צריכה יש מספר נכס בתאגיד המים, שלגביו מתקבלים החשבונות בגין צריכת מים. המים מסופקים לרוב הרשויות מקומיות על ידי תאגידי מים שהוקמו עפ"י חוק. החיוב בגין צריכת המים מבוצע על ידי תאגיד המים המקומי בהתאם לנתוני הצריכה הנמדדים ביחידות של מטר מעוקב (להלן: "**קוב**"). המדידה מתבצעת באמצעות "שעון" המותקן על ידי תאגיד המים באתרי צריכה (להלן: "**מד המים**"). החיובים מבוצעים ב-6 תקופות חיוב, אחת לחודשיים במהלך השנה. במסגרת החוזה השנני, נקבע כי התאגיד יספק לעירייה את השירותים הבאים:

- פתיחת סתימת ביוב בנכסי העירייה;
- עבודות שונות שהעירייה תזמין על פי מחירון דקל;
- טיפול במערכת הניקוז בעיר;
- שיקום קולטנים שאינם תקינים, בהתאם למחירון דקל;
- הדברת מערכת הביוב והניקוז בשטח השיפוט העירוני, על פי הנחיות משרד הבריאות והמשרד לאיכות הסביבה – יועבר דו"ח ביצוע למנכ"ל העיר.

להלן תרשים המציג את רבדי ההתחשבות של העירייה עם תאגיד המים:



4.1 הלוואת בעלים

4.1.1 מנגנון ההלוואה

החוזים מסדירים את תקופת ההחזר הלוואת הבעלים מהעירייה לתאגיד ואת הריבית שנקבעה. להלן טבלה המפרטת את מנגנון ההחזר:

מסמך	גובה ההלוואה באלפי ₪	תקופת התשלום	שיעור הריבית
חוזה ראשון (2005)	3,250	שנה	בסיום העברת התשלומים ייערך חשבון ריבית
כתאגיד מקומי	3,250	15 שנה*	5%
חוזה שני (2006) כתאגיד אזורי	5,000	אין התייחסות	אין התייחסות
*בתשלומים רבעוניים			

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בעוד שהחזוה הראשון קבע תשלום בתוך שנה ואז התחשבנות על הריבית, החזוה השני, אשר נחתם במועד בו היה התאגיד אמור להשלים את מלוא התשלומים בגין ההלוואה (קרן + ריבית), אישר בדיעבד דחיית התשלום בשנה ופריסתו ל-15 שנה, ללא כל נימוק וללא תמורה.
2. לא הוסדר במסגרת החזוה מה יהיו תנאי תשלום ההלוואה במקרה של הפיכת התאגיד לאיזורי (כמפורט בטבלה לעיל).

4.1.2 פירעון ההלוואה

הביקורת קיבלה לידיה כרטיס הנהלת חשבונות המציג את ההחזרים של תאגיד המים לעירייה בגין הלוואת הבעלים נכון לדצמבר 2023.

בינואר 2013 ערכה העירייה לוח סילוקין – הערכה עתידית של ההחזרים להלוואה שניתנה לתאגיד בתוכנת "כל נתון", משנת 2013 עד 2022, לפי ריבית של 3% (מצורף כנספח 2).

הטבלה שלהלן תפרט את גובה ההחזר שהתקבל מהתאגיד בכל שנה:

שנה	גובה ההחזר עבור הקרן ב-₪
2011	1,000,000
2012	360,081
2013	383,149
2014	383,149
2015	376,543
2016	384,166
2017	288,124
2018	1,494,397
2019	94,397
2020	94,397
2021	94,397
2022	47,199
סה"כ	5,000,000

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לקבוע במסגרת החוזים לפיהם תשלומי ההלוואה היו אמורים להיות משולמים באופן מיידי ובמשך 15 שנה החל משנת 2007 (בהתאם לחזוה השני). בפועל בין השנים 2007 עד 2011 לא בוצעו תשלומים כלל, על ידי התאגיד, והריבית וההצמדה בגין תקופה זו לא חושבה ולא נגבתה מהתאגיד.

2. עוד עולה כי לא קיים סימוכין בכתב להסכמות בין העירייה לתאגיד על דחייה נוספת של מועד תחילת ביצוע התשלומים בגין הלוואת הבעלים (משנת 2007 לשנת 2011).
3. בניגוד להוראות החוזה השני (2006), כפי שנקבעו בין העירייה לתאגיד, העירייה גבתה בגין ההלוואה ריבית בשיעור 3% ולא 5%.
4. מבדיקה הביקורת עולה כי בשנת 2012, לאחר שהתאגיד העביר תשלום ראשון בסך מיליון ₪, בוצע על ידי העירייה תחשיב לפיו ההלוואה תשולם ב-40 תשלומים רבעוניים – כלומר, במשך תקופה של 10 שנים. המשמעות היא כי סיום התשלומים יהיה כחצי שנה מאוחר ממועד סיומם כפי שנקבע במסגרת החוזה השני (ב-2022 במקום ב-2021 לפי החוזה – וכך קרה בפועל).

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תשקול לערוך בירור אודות דחיית התשלומים שלא בהתאם להוראות החוזה השני (2007-2011) וכן תערוך חישוב של ריבית והצמדה עבור תקופה זו לצורך גבייתם מהתאגיד.
2. מומלץ כי תיערך בדיקה מעמיקה בנוגע להחזרים של התאגיד לעירייה, התחשבנות מולה ביחס להפרש בין הריבית בפועל לריבית שנקבעה בחוזה, וכי תבוצע גבייה של ההפרשים המגיעים לעירייה.

4.2 דמי הקמה

4.2.1 כללי

דמי הקמה, נועדו ליצור מקורות מימון לתאגידי המים, להקמה, פיתוח ושדרוג של מערכות מים ומערכות ביוב כך שיהיו ברמה, בטיב, באיכות ובתקנים הדרושים. בשנת 2015 פורסמו כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע"ה-2015 (להלן: "**כללי דמי הקמה**"), ובהם נקבע כי תוקפם של כללים אלה יהיה החל מ-1/5/2015 והם מחליפים את היטלי המים והביוב. דמי הקמה יוטלו במקרים הבאים:

- אושרה בקשה להיתר בנייה בנכס;
- בחיבור נכס לראשונה לאספקת מים ו/או להזרמת ביוב;
- בבנייה חורגת בנכס, אשר לא שולמו עבורה דמי הקמה או היטלים;
- דמי הקמה חלקיים ביוב – כאשר אין מערכת מים ציבורית – החיוב יהיה לפי 53% מדמי ההקמה;
- דמי הקמה חלקיים מים – כאשר אין מערכת ביוב ציבורית – החיוב יהיה לפי 47% מדמי ההקמה.

דמי הקמה יוטלו על כל סוגי הנכסים, לפי שטח בניה בלבד ולא יוטלו דמי הקמה בגין שטח בניה ששולם עליהם תשלום קודם (היטלי מים ו/או ביוב).
 החיוב בדמי הקמה יוטל על בעל הזכויות בנכס.
 חישוב דמי ההקמה מתבצע כחלק מהליך קבלת היתר הבניה.
חישוב דמי הקמה:

$$\text{דמי הקמה} = \text{שטח הבנייה בנכס} \times \text{תעריף}$$

*למעט שטחי מרתף חניה

תעריף הבסיס כפי שנקבע בתוספת הראשונה לכללי דמי הקמה עומד על 89.51 ₪ למ"ר ללא מע"מ.
 לתעריף הבסיס מוסיפים תוספות שנקבעו בחלק ב' לתוספת הראשונה. להלן התוספות ב-
 ₪ שנקבעו, נכון לינואר 2024, לתאגיד המים:

תוספת לתאגיד הררי*	תוספת לנכס הבנוי בצפיפות נמוכה	סה"כ תעריף לנכס שאינו בנוי בצפיפות נמוכה	סה"כ תעריף לנכס הבנוי בצפיפות נמוכה
29.36	41.60	118.87	160.47

*תאגיד הררי=חברה שבתחומה יש הפרשי גובה העולים על 100 מטרים (שטח הררי).

דמי ההקמה משולמים רק לאחר אישור הוועדה המקומית.

בגין דמי הקמה הופקו לעירייה על ידי התאגיד 15 דרישות לתשלום טבלה מפורטת מצ"ב
כנספח 3). להלן טבלה המציגה את הסך הכולל לתשלום לפי סוגי הדרישות:

דרישות תשלום שיצאו לפי הסיכום ולא שולמו	מס' דרישות	סה"כ לתשלום ב-₪
בית ספר ואולם ספורט נחשונים – מגרש 830	2	248,385
תב"עות ישנות	8	317,546
אריאל דרום	4	1,176,776
מפעל יום שיקומי באזור התעשייה – מלאכה 8	1	89,712
סה"כ	15	1,832,419

גזבר העירייה מסר לביקורת, כי עד כה לא שולמו דמי הקמה לתאגיד כלל.

יצוין כי בנוגע לדרישה שיצאה עבור מגרש 100, שהוא חלק מהדרישה של "אריאל דרום" כמפורט בטבלה לעיל, נשלח מכתב לתאגיד בחתימת ראש העיר לשעבר, ביום 11.05.2023, לפיו עבור חיבור המגרשים למים ועבודות פיתוח ובנייה ישולמו היטלי דמי הקמה עד ל- 01.09.2023 (מצ"ב **כנספח 4**). בפועל לא שולמו על ידי העירייה תשלומים בגין דמי ההקמה.

4.2.2 חוות הדעת

העירייה פנתה לקבלת חו"ד משפטית מיועצים משפטיים מומחים חיצוניים בנוגע לשתי סוגיות מהותיות:

(1) דמי הקמה - בחינה האם חובת העירייה לשלם דמי הקמה לתאגיד בהתאם לכללי דמי הקמה.

(2) דיבידנדים - בחינה האם התאגיד רשאי לחלק דיבידנדים מרווחיו.

באפריל 2024 נערכה טיוטת חוות דעת משפטית על ידי היועץ המשפטי החיצוני, אשר שוטחת את טענות העירייה בדבר היעדר החובה לשלם דמי הקמה בשל אי תחולת הוראות החוק הרלוונטיות באזור יהודה ושומרון, ומסתיימת בהמלצה לעירייה לפנות לרשות המים, שהינה הרגולטור שקבע את האסדרה בנוגע לדמי ההקמה, בבקשה להכרעה בסוגיה. כמו כן, ממליצה חוות הדעת כי עד אשר הנושא יתברר, לבקש מרשות המים להתלות את תחולת כללי דמי ההקמה על העירייה עד לבחינה לעומק של הסוגיות השונות שעולות על רקע מעמדה המשפטי הייחודי של העירייה באזור יהודה ושומרון.

מכתב לרשות המים נשלח ע"י מנכ"ל העירייה ביום- 17.7.24.

מכתב התשובה של רשות המים התקבל ביום 30.7.24. רשות המים קובעת כי הכללים בדבר דמי ההקמה חלים על העירייה מאז שנת 2015 וכי חובה על התאגיד לגבות מהעירייה את דמי ההקמה. עוד קובעת רשות המים כי התאגיד רשאי לחלק רווחים.

המלצה:

1. מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם להנחיות רשות המים ותערוך תחשיב בדבר דמי ההקמה אותם יש לשלם לתאגיד, זאת במסגרת ההתחשבנות הכוללת אותה מומלץ שתערוך מול התאגיד בגין חובותיו לעירייה.

4.3 חיובים בגין צריכה

4.3.1 נתונים ותקציב

רשויות מקומיות מחזיקות בבעלותן בנכסים רבים אשר מוקצים לטובת שימוש על ידי גורמים חיצוניים כגון עמותות, מוסדות חינוך וכדומה. כמו כן, חלק מהנכסים אשר מצויים בבעלותן מושכרים לצדדים שלישיים או שהם מועברים לשימושם של צדדים שלישיים לצורך הפעלת פעילות עירונית.

מתקציב העירייה שלפה הביקורת נתונים אודות תשלומים עבור צריכת מים בלבד. הטבלה שלהלן מפרטת את מספר הסעיף התקציבי, שם החשבון ונתוני תקציב מול ביצוע בשנים 2022-2023, כפי שמופיע בתקציב העירייה ובכרטיסי הנהלת החשבונות, באלפי ₪:

מס"ד	מספר סעיף תקציבי	שם החשבון	שנת 2022			שנת 2023			גידול בהיקפי ביצוע ב-%
			תקציב	ביצוע	פער	תקציב	ביצוע	פער	
		מים-							
1	1613000433	משרדי עירייה	60	65	5	60	117	57	80%
2	1714100433	מים כלביה	2	6	4	5	9	4	50%
3	1721000433	מים בטחון	15	19	4	15	18	3	5%-
4	1746100433	מים-גינזון ישובי	650	1,002	352	700	1,031	331	3%
5	1773100433	מים אזור תעשיה	6	20	14	6	29	23	45%
6	1811000433	חינוך מים	2	0.457	-1.543	1	0.392	-0.608	14%-
7	1812100433	מים-גנ"י	45	58	13	50	77	27	33%
8	1815800433	אשכול פיס-מים	7	6	-1	7	9	2	50%
9	1828000433	נוער-מים	2	0.719	-1.281	2	0.948	-1.052	32%
10	1828004433	קידום נוער-מים	2	0.244	-1.756	1	0.254	-0.746	4%
11	1829200433	כדורגל- מים	105	93	-12	105	134	29	44%

מס"ד	מספר סעיף תקציבי	שם החשבון	שנת 2022			שנת 2023			גידול בהיקפי ביצוע ב-%
			תקציב	ביצוע	פער	תקציב	ביצוע	פער	
12	1829210433	מים אולם מילקין	5	7	2	5	10	5	43%
13	1829220433	מים אולם עליזה בגין	1	0.257	-0.743	1	0.358	-0.642	39%
14	1829230433	מים היכל הספורט אחזקה-	6	17	11	6	29	23	71%
15	1741000751	הוצ.טיפול בביוב מוסדות אחזקה-	35	35	0	35	27	-8	23%
16	1741000752	הוצ.טיפול במים וצנרת מוס	35	21	-14	35	16	-19	24%
		סה"כ			978	1,351	1,034	474	*33%
		*ממוצע							

ממצאים:

1. מנתוני התקציב, כפי שמופיע בטבלה לעיל, עולה ככלל, כי על אף שהביצוע עולה על התקציב השנתי בכ-130% מהתכנון, העירייה לא מבצעת עדכון מספק של התקציב בשנה שלאחר מכן.
2. מנתוני הכרטסות עולה כי חל גידול של כ-12% בהוצאות השוטפות של העירייה בגין צריכת מים מ-1,351 אש"ח ל-1,508 אש"ח.
3. מנתוני התקציב והביצוע עולה כי חלו שינויים מהותיים בהיקפי הביצוע של חלק מסעיפי התקציב לתשלומי התאגיד, כך למשל בסעיף של צריכת המים למשרדי העירייה, מלבד החרیגה מהתקציב המתוכנן, קיימת עליה של 80% בהוצאות בגין צריכת מים במשרדי העירייה וכך גם בסעיפים נוספים.

המלצות:

1. מומלץ כי התקציב לכל שנה ייקבע בהתאם לתשלומי העירייה בפועל בשנה שקדמה לשנת התקציב החדשה ואשר יכלול, בין היתר, את חישובי עליית המחירים וכדומה.

2. מומלץ כי תיערך בדיקה מקיפה של הסעיפים בהם חל גידול משמעותי בעלויות צריכת המים לבחינת הסיבות לגידול בהיקפי הצריכה.
3. מומלץ כי יקוימו הליכי פיקוח ובקרה אחר היקפי התשלומים והתאמת התקציב לקיים בפועל.

4.3.2 סקר מדים

על מנת לנהל את צריכות והוצאות המים באופן נאות ויעיל, יש לוודא שבסיס הנתונים העירוני לגבי מדי המים הוא נכון, מלא ומעודכן. בכל רשות ישנם מאות מדי מים המפורזים ברחבי הרשות ושייכים ליחידות עירוניות שונות, ועל כן, יש לוודא כי קיים מיפוי נאות שלהם. על כן, רשויות מקומיות נוהגות לערוך מידי תקופה, סקר מדי מים, אשר מטרתו לוודא שכל מדי המים של העירייה מתועדים כנדרש, וכי לא קיימים חיובים בגין מדים שאינם שייכים לנכסים עירוניים (להלן: "**סקר מדים**").

סקר מדים כולל בין היתר את הפעולות הבאות:

- איתור המד – איתור מדי צריכת מים בגינם מחויבת העירייה ואימות שיוכם לעירייה.
- קריאה – קריאת צריכת המים על פי המד והשוואתה לזו המופיעה בחשבון המים האחרון.
- בדיקת נזילות – בדיקה ויזואלית שאין נזילות מים מהמדים;
- חיבורים פיראטיים – איתור צרכנים זרים המחוברים למדים המשוכים לעירייה ומשולמים על ידה.

לאחר רישום כל מדי המים ניתן לנהל מאגר נתונים הכולל את כל מדי המים ושיוכם, על פי מספר חוזה בחברת המים, מספר המד, כתובת המד, תיאור מקום הצריכה (למשל בית ספר, גן ציבורי וכדומה), ולפי חלוקה פנים ארגונית בעירייה.

ישנה חשיבות רבה בעריכת סקר מדים תקופתי על ידי העירייה, שכן היא מחויבת בתשלומי מים רבים עבור נכסים רבים שבבעלותה ו/או מנוהלים על ידה. באמצעות עריכת הסקר מבצעת העירייה מעקב ובקרה עבור חיובי המים וטיב המידע המועבר לתאגיד המים, לפיו נגבים חיוביה התקופתיים עבור צריכת המים.

ממצאים:

1. נמצא כי לעירייה אין כלל בסיס נתונים לגבי מדי המים בגינם מחויבת לתשלום לתאגיד המים בגין צריכות מים. כלומר, העירייה לא יודעת עבור כמה מדי מים משלמת בגין צריכה.

2. כמו כן, לא נערך סקר מדי מים בשנים 2021-2023. המשמעות היא שאין בידי העירייה המידע, האם העירייה משלמת חשבונות בגין מדי מים שאינם באחריותה, האם קיימים במדי המים מזילות, חיבורים פיראטיים, מדים שאינם עובדים וכדומה.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תערוך סקר מדי מים בהקדם האפשרי, וזאת בכדי לקבל תמונת מצב עדכנית של מדי המים בגינם מחויבת בתשלום, האם ישנם מדי מים תקולים, שלא בשימוש או שכלל לא נמצאים באחריות העירייה.

4.3.3 הוספה והסרה של מדי מים

מערכות המים בארגונים מרובי צרכנים (מדי מים), הן מערכות דינמיות שבהן משתנים לעיתים תכופות כמות וסוג הצרכנים ושיזום הארגוני. כך למשל, בעירייה נוספים מעת לעת גני ילדים, בתי ספר ומקלטים.

מדי המים משויכים לנכסים הנמצאים באחריות יחידות עירוניות, כך למשל, גינות ציבוריות ברחבי העיר שבאחריות האגף לשיפור פני העיר, גני ילדים ומוסדות חינוך באחריות אגף החינוך.

להלן הגדרות הנוגעות לפעולות מדי המים:

- **הקמת מד מים** – כאשר מוקם בניין חדש או נדרשת התקנת מד מים חדש בבניין קיים;
- **העברת מד מים** – כאשר העירייה שוכרת או משכירה בניין בבעלותה ונדרש להעביר את החיוב בגין מד מים מסוים אליה או ממנה;
- **הסרת מד מים** – כאשר מועברת או מופסקת בעלותה של העירייה על נכס מסוים, נדרש לבטל את החיוב בגין אותו מד מים.

הקמת מד מים או העברת מד מים על שם העירייה, משמעותן הוספת חיובים שוטפים בגין צריכה לחיובי תאגיד המים. כלומר, מדובר בעצם בהתקשרות ארוכת טווח המאפשרת את חיוב העירייה באופן שוטף.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיימים תהליכי הוספה והסרה של מדי מים בעירייה. כלומר, אין בעל תפקיד בעירייה אשר אמון על הוספה/ הסרה של מדי מים או החלפתם, מעקב אחר נתוני החיוב שמתקבלים וכדומה.

המלצות:

1. מומלץ לקבוע בעל תפקיד אשר יהיה אמון על תהליכי הסרה והוספה של מדי מים בעיר.

4.3.4. תעריפי וסכומי החיוב

אחת לחצי שנה מפורסם על ידי רשות המים הממשלתית "ספר תעריפי המים והביוב תעריפים לצרכני מים וביוב (מקורות, ספקים מקומיים ותאגידים)" (להלן: **"ספר תעריפי המים"**), הכולל בין היתר התייחסות לתעריפים הרלוונטיים לרשויות מקומיות. רשויות מקומיות נהנות מתעריף אחיד לצריכת מים עבור מוסדותיהן ומהקצאת מים לטובת צרכי גינון ציבורי. עבור המים המוקצים לרשות לטובת גינון ציבורי, היא משלמת תעריף נמוך. צריכה חריגה מהכמות המוקצית מייקרת את התעריף עבור כל קו"ב מים. לפי ספר תעריפי המים והביוב – תעריפים לצרכני מים וביוב (מקורות, ספקים מקומיים ותאגידים) (להלן: **"ספר התעריפים"**) התעריף האחד למוסדות ציבור של רשות מקומית הינו:

שנה	תעריף לקו"ב ב-ש ללא מע"מ	תעריף לקו"ב ב-ש כולל מע"מ
2021	9.619	11.254
2022	9.458	11.066
2023	9.875	11.554
2024	10.253	11.996

צריכת מים נמדדת באמצעות מדי מים המותקנים ע"י תאגיד המים. חיובי הצריכה מבוססים על קריאת מדי המים.

מד מים הינו מכשיר או מתקן, כהגדרתו בתקנות מדידת מים, המשמש למדידה וסיכום של כמות מים שסופקה בצינורות לנכס באמצעות מונה שהוא ה"שעון". רישום נתוני צריכת המים מאפשר ניתוח צריכת המים, ומהווה בסיס להתייעלות בצריכת המים. להלן דוגמא של חיוב לחודש מאי 2023 (עבור החודשים מרץ-אפריל 2023) שהעירייה מקבלת מתאגיד המים:

חשבונית מס/קבלה OV235016778 - העתק

סוג שירות	תאור שירות	תקופה	תאור תקופה	פרוט התשלום	מספר נכס	כתובת נכס	סה"כ מחיר
04	מים וביוב שוטף	3	מרץ אפריל 2023	חיוב תקופתי	100300000000	מבצע קדש מול 3	408.96
04	מים וביוב שוטף	3	מרץ אפריל 2023	חיוב תקופתי	120030000404	אשקובית 30/4	20.90

לחיוב מצורפת טבלת החישוב הבאה:

		117%		6613444125				
מס' הסדר	תאור	סעיף תקציבי	סכום לפני מע"מ	כולל מע"מ	סכום לבדיקה	סכום מלא	חשבונית	תאריך
23	גינן	1746100433	0.00			66,857.72	235016778	14/05/2023
23	גינן	1746100433	0.00			73.98	235016780	14/05/2023
38	אשק' 44/2+44/1-בראות הנפש-29/10	1613000433	29.92	35.01			235016781	14/05/2023
38	כללית-אשק' 40/13+48/4	5100000002	36.16	42.31			235016781	14/05/2023

בקרה תקינה ושלמה אחר חשבונות המים מחייבת בחינה ואיתור של חיובים חריגים אשר יכולים להיות חיובים בגין מדים אשר אינם בשטחה המוניציפאלי של הרשות, חיבורים פיראטיים הגורמים לקפיצות פתאומיות בצריכת המים של מד מסוים או לחילופין צריכה שונה מאוד של אתרי צריכה דומים.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בחשבונות שמוגשים לעירייה לא מצוין מספר מד מים, כמות צריכה לאותו חודש, התעריף לפיו גובים וכו', ולכן לא ניתן לבדוק האם החיוב תקין.
2. לא ברור כיצד אם בכלל נבדקת נאותות חשבונות המים על ידי העירייה בטרם אישורם לתשלום.
3. בהיעדר בקרה שוטפת אחר חשבונות המים של העירייה, לא מבוצע איתור של חיובים חריגים.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תדרוש מהתאגיד לפרט בחשבונות המוגשים לאישור התשלום את התעריף לפיו מחויבת, וכן את כמות הצריכה בכל מד מים שמחויבת בו העירייה.
2. מומלץ כי העירייה תקיים מעקב ובקרה נאותים ושלמים אחר חיובי התאגיד בגין צריכת מים המשולמים על ידה.

4.3.5 התאמת החיובים לנכסי העירייה

בקרה ראשונית ובסיסית של נאותות חיובי המים העירוניים ניתן לבצע באמצעות בדיקה כי כל הנכסים בגינם מחויבת העירייה בצריכת המים, הינם בבעלותה או בשימושה של העירייה.

שינויים בבעלויות או בהחזקה אמורים לגרור לרוב גם שינוי בשיוך מדי המים, שכן העירייה אינה אמורה בדרך כלל לשלם את חשבונות המים של גורמים חיצוניים המחזיקים או משתמשים בנכסי העירייה.

לפיכך, אחד מהדברים שיש לטפל בו במסגרת ניהול הנכסים העירוניים הוא שיוך מדי המים לנכסים וזיהוי הגורם שצריך לשלם עבורם.

לצורך בדיקת הביקורת את נאותות חיובי המים עבור נכסי העירייה אשר נמצאים בבעלותה או בשימושה, קיבלה הביקורת 3 קבצים המפרטים את נכסי העירייה (להלן: "**קבצי הנכסים**").

הביקורת בחנה האם הנכסים בגינם מחויבת העירייה לשלם לתאגיד הם אלו שמופיעים בקבצי הנכסים.

הטבלה שלהלן תציג את הבדיקה שנערכה, באופן מדגמי, של כתובות המופיעות בשתי חשבוניות לדוגמא מיום 16.03.2023 ומיום 14.11.2023 למול הכתובות בקבצי הנכסים:

מס"ד	כתובת הנכס	מספר הנכס כפי שמופיע בחשבונית	מחיר ב-ש	האם מופיע בקבצי הנכסים?
1	מבצע קדש מול 3	100300000000	677	✗
2	אשקובית 30/4 - השומרון	120030000404	22	✓
3	אשקובית 48/5	120048000500	625	✓
4	הנחשונים 72 -ר.מ. 34	160072000000	3,691	✗
5	הנחשונים 43 (לאומית)	220013000100	1,342	✓
6	העבודה פינת דרך	810000000200	6,107	✗
7	העצמאות פינת נחשונים	810000001600	4,733	✗
8	ההגנה 24	810000004600	18,134	✓
9	שער הגיא בין 14 ל- 16	810000007800	28,067	✗
10	דרך עפרון (ביציאה)	820000014000	12,756	✗
11	נ. לאומי השומרון	800025100	246	✗
12	הפסגה 9 ונחשונים 13	170600000000	700	✓
13	עיר היונה 8	820003010000	1,502	✓
14	גן ילדים נוה שאנן 55	565055000000	2,835	✓
15	גן ילדים רחוב הערבה	405017000000	660	✓

ממצאים:

מבדיקת מדגם של 15 כתובות , אותרו 7 נכסים בגינם משלמת העירייה ואשר לא נמצאים ברשימת נכסי העירייה, כלומר, קיים חשש כי העירייה משלמת בגין צריכות מים בנכסים שלא שייכים לה.

חשוב לציין כי הביקורת בדקה גם מול מנהל אגף שפ"ע האם מדובר במדים של גינות, אולם גם הוא אינו יכול לזהות את המדים. אף שמדי המים של הגינות מנוהלים במערכת ממוחשבת המספקת בקרת נזילות, הם אינם מסונכרנים מול התאגיד ואין רישום של מספר המד כפי שמופיע בתאגיד.

עוד יוער כי כאמור ההבחנה בין מדי מים המשמשים לגינון והשקייה ומדי מים אחרים מהותית בשל תעריפי חיוב שונים עבור כל קו"ב מים שנצרך.

המלצות:

העירייה תבחן את הנכסים בגינם משלמת, ותברר האם כל הנכסים בגינם משלמת הם אכן נכסים בבעלות העירייה, ואכן עליה מוטלת האחריות בתשלומי חיובי המים והביוב בגינם. יש לקיים בקרה עיתית אחר נאותות החיובים ואחר רשימת מדי המים בגינם מחויבת העירייה. כמו כן, ככל שרשימת נכסי העירייה אינה מעודכנת, יש לעדכנה לאלתר בכדי להבטיח קיום מעקב ובקרה נאותים ושלמים.

5. עבודה לפי הזמנה

במסגרת נספח ב' להסכם משנת 2007 סוכם על שירותים שיינתנו על ידי תאגיד המים "לשנת 2007". בין העירייה לא נערך הסכם או נספח מעודכן והנספח המשיך לשמש את הצדדים בשנים הבאות. להלן פירוט השירותים:

- פתיחת סתימות ביוב;
- טיפול במערכת הניקוז בעיר;
- עבודות שונות.

בדוח הזמנות לפי ספק שהופק ממערכת הרכש של העירייה, נכון לתקופה שבין ינואר 2020 לדצמבר 2023 מופיעות 9 הזמנות:

83570 עיריית אריאל		מערכת רכש		הזמנות לפי ספק		שנת כספים 2023		תאריך 31/12/2023 12:01 דף 1	
שלמה בנימין		דו"ח מס" 14		ספק מ- 6513444125		סעיף מ- 1		עד- 999999999	
מספר דו"ח : 14		פריט מ- 1		עד- 999999999		סטטוס מ- 1		עד- 999	
								תאריך מ- 1012020	
								עד- 31122023	
ספק	פריט	הזמנה וסוג	סטטוס	כמות	סכום לפני התייקרות	יתרת שיריון	סכום כולל התייקרות	תאריך	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	מונה "2 כולל 1395	5	135	1,348.00	1,348.00	1,348.00	30072023	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	עבודות העתקה 1425	5	135	150,000.00	150,000.00	150,000.00	03082023	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	אספקה והתקנת 2088	5	135	1,349.00	1,349.00	1,349.00	10122023	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	השלמת הפרשי 465	3	140	97,069.00	97,069.00	97,069.00	17072022	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	ביהס נחשונים 494	3	140	18,293.03	18,293.03	18,293.03	13112022	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	אספקה והתקנת 576	5	140	661.27	661.27	661.27	21022023	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	צילום קווי ב 711	5	140	5,850.00	5,850.00	5,850.00	19032023	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	תיקון הידרנט 766	5	140	4,265.50	4,265.50	4,265.50	22032023	
6513444125	יובלים בשומר 999999999	החלפת מונה " 1089	5	140	469.93	469.93	469.93	31052023	
=====									
סה"כ לד"וח 8 שורות							279,305.73		

הביקורת איתרה בכרטיס הנהלת החשבונות של התאגיד בעירייה לשנים 2021-2023 תשלומים בגין פעולות בגינן נדרשת הפקדה של הזמנת עבודה. להלן טבלה המפרטת את תוצאות הבדיקה:

מס"ד	תאריך רישום	תיאור	סכום לתשלום ב-ש	האם קיימת הזמנה?
1	10.03.2021	2 מוני מים 1.5 צול - עבור גינו	1,509	×
2	30.06.2021	תיקון דשא במוריה	3,510	×
3	06.10.2021	התקנת מד מים "3 ביה"ס נחשונים	5,254	×
4	25.10.2021	החלפת מד מים "3/4 כתוצאה מפגיע	437	×
5	18.11.2021	החלפת מד מים בקוטר "1 במקלט צי	649	×
6	07.12.2021	תיקון צנרת מים ברשת פרטית	4,474	×
7	12.12.2021	עבודות חיבור בויב וניקוז לבית	57,808	×
8	31.12.2021	מד מים היכל הספורט/הזמנה 1518	5,265	×
9	20.01.2022	התקנת מונה "3/4 בפארק המשחקים	437	×
10	03.05.2022	הספקה והתקנת מוני מים: מונה "2	13,847	×
11	25.05.2022	הספקה והתקנת מונה "1" (החלפת ב	662	×
12	31.05.2022	הספקה והתקנת מונה "1.5 לגינון	769	×

מס"ד	תאריך רישום	תיאור	סכום לתשלום ב-ש	האם קיימת הזמנה?
13	16.08.2022	החלפת מונה מים במקלט מס' 22	445	×
14	08.09.2022	התקנת מונה 3/4 בכרם ליד מגדל ה	1,721	×
15	21.09.2022	התקנת מונה "1.5 עבור גינון בסו	768	×
16	16.11.2022	ביהס נחשונים+אולם ספורט	18,293	✓
17	30.11.2022	העתקת מונה "1 ברח' הציונות 79	168	×
18	30.11.2022	התקנת שעון מים שצ"פ גבעת האוני	1,360	×
19	28.12.2022	השלמת הפרשי שטחי אספלט רחוב בר	97,069	✓
20	14.03.2023	אספקה והתקנת מונה "1 לרח' שער	661	✓
21	04.06.2023	החלפת מונה "3/4 עבור בשירותים	470	✓
22	17.04.2023	צילום קווי ביוב ברחוב הדקל 41	5,850	✓
23	17.04.2023	תיקון הידרנט/צנרת מים	4,265	✓

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי בניגוד לנדרש, קיימים תשלומים רבים עבור התקנות והחלפות של מדי מים, מבלי שהופקו בגינם הזמנות עבודה במערכת העירייה. המשמעות היא כי לא ניתן לקיים בקרה ומעקב נאותים אחר הניצול התקציבי שנקבע לכל נושא.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תקפיד על הפקת הזמנות עבודה לתאגיד עבור כל התקנה, החלפה ו/או הסרה של מד מים.

6. שירותי מוקד

המוקד העירוני הוא יחידה עירונית שתפקידה מתן מענה לשאלות, בקשות, ותלונות, והוא מהווה מעגל שירות ראשוני, קבוע וזמין לתושבים הפונים לעירייה, בנוגע לכל המערכות העירוניות.

כך למשל, במוקד העירוני ניתן לקבל מידע על פעילות העירייה ומוסדותיה, לדווח על מפגעים ותקלות שונות, ולבקש לקבל מענה לבעיה.

שירותי המוקד המסופקים על ידי העירייה לתאגיד המים סוכמו באופן הבא:

מסגרת ההסכם	סכום ב-ש לשנה
חוזה ראשון (2005)	80,000
חוזה שני (נספח ב'- 2007)	10,000
תחלופת מיילים מיוני 2021	40,000

הביקורת בדקה בכרטיס הנהלת החשבונות של התאגיד בספרי העירייה לשנים 2021-2023 כמה חוייב התאגיד. העירייה מבצעת חיוב בגין כל רבעון. להלן טבלה המפרטת את החיובים שביצעה העירייה בגין שירותי המוקד באלפי ש:

2023	2022	2021	
613	640	801	רבעון/מס' פניות
10	10	5	1
10	10	5	2
10	10	10	3
10	10	0	4
40	40	20	סה"כ תשלום

ממצאים:

1. הסיכום העדכני להעלאת הסכום ל-40,000 ש"ח בשנה (במסגרת תחלופת מיילים מיוני 2021) לא עוגן במסגרת נספח/מסמך עדכון לחוזה עם התאגיד.
2. מבדיקת הכרטיסות עולה כי בוצעו חיובים בזכות בגין שירותי המוקד עבור 6 רבעונים בסך 60,000 ש"ח בשנים 2022-2023. לא ברור מדוע התאגיד זוכה בסך האמור.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תערוך בחינה בדבר שלמות ותקינות החיובים בגין שירותי המוקד.
2. עוד מומלץ כי העירייה תערוך נספח לחוזה השני או חוזה חדש בכל הנוגע לשירותים אותם מספקת העירייה לתאגיד וגובה השתתפותו.

7. שימוש בכספי התאגיד

בסעיף 4.3 לחוזה השני סוכם כי "העברת הנכסים והזכויות נעשות לצורך מילוי תפקודי החברה בנוגע לייזום, תכנון, פתוח, הקמה, תפעול, ניהול ותחזוקה של תשתיות המים והביוב בעיר, לרבות אספקת מים, הפקת מים, השבת מים והכל בכפוף להוראות החוק".

עוד סוכם, בסעיף 9 כי "התאגיד ירחיב, ישכלל, ישביח וידאג לפיתוחן של מערכות המים והביוב כפי שיידרש מעת לעת בהתאם לפיתוח והרחבת העיר וצרכי אספקת שירותים בשכונות ובבתים חדשים".

תאגיד המים ביצע עבודות השקעה במהלך השנים 2021-2023 וכן קיימת תוכנית השבחה עתידית לשנים 2024-2026.

להלן העבודות שבוצעו במהלך השנים 2021-2023:

אלפי ₪			
פרוייקט	שנת 2021	שנת 2022	שנת 2023
החלפת קו מים רחוב צה"ל	1,100		
החלפת קו מים רחוב הימית	165		
החלפת קו ביוה למט"ש עירוני	210		
שדרוג מערכת בקרה בריכה שער הגאי	600		
שידרוג מפוחים מט"ש פארק התעשייה	260		
תשתיות קווי מים וביוב אריאל דרום	18,000		
החלפת קו מים רחוב ברק		746	
החלפת קו מיסרחוב אבנר		1,010	
שידרוג מערכת פו"ב בריכות מים		854	
החלפת קו מים רח' הדקל 47-55		529	
החלפת קו מים רחוב הנגב			1,100
החלפת קו סניקת מים מוריה שער הגאי			1,500
סה"כ השקעות שבוצעו בשנים 2021-2023	20,335	3,139	2,600

להלן תוכניות ההשבחה העתידיות לשנים 2024-2026:

אלפי ₪			
פרוייקט	שנת 2024	שנת 2025	שנת 2026
החלפת קו מים רחוב הגליל	750		
החלפת קו מיסררוב גבעון	500		
החלפת קו ביוב , שצ"פ גלסקו	440		
החלפת קו מים רחוב מפרץ שלמה	600		
החלפת קו מים מבצע חירם	280		
החלפת קו מים רחוב הדקל	830		
הקמת קווי מים וביוב אריאל מערב	5,000		
תגבור לחצי מים רחוב נחשונים	200		
החלפת קו מים מבצע דני	400		
החלפת קו מים מבצע עובדה	700		
החלפת קו מים רחוב הציונות	1,500		
החלפת קו ביוב דרך הציונות	2,400		
הקמת מאגר מים והקמת קווי מים וביוב אריאל מערב	12,000		
השלמת החלפת קו מים הציונות			1,500
הקמת קו מים גישה לאריאל מערב			2,000
הקמת בריכת מים לארק תעשייה אריאל מערב			2,500
בוסטר לבריכת מים			3,300
הקמת מאגר מים סובב אוניברסיטה			2,500
בוסטר לבריכת מים בשטח בריכה 618			2,750
הקמת קו מים לבריכת אוניברסיטה			1,520
הקמת קווי חלוקת מים מבריכת אוניברסיטה			1,285
הרחבת קווי ביוב פארק תעשייה			2,600
הקמת קווי מים כביש טבעת צפוני			1,395
הקמת קווי ביוב כביש טבעת צפוני			584
הקמת קווי ביוב כביש טבעת דרומי			742
הקמת קווי מים כביש טבעת דרומי			811
העתקת קווי מים מגרש 100			185
סה"כ השקעות חזויות לשנים 2024-2026	8400	17200	23672

במסגרת הדוחות הכספיים של התאגיד מצוין בכל הנוגע להשקעות:

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2021	2022	
שקלים חדשים	אלפי שקלים חדשים	
3,268	4,392	תזרימי מזומנים מפעילות שוטפת רווח נקי לפי דוח התוצאות העסקיות ההתאמות הדרושות להצגת תזרים המזומנים מפעילות שוטפת-נספח א' מזומנים נטו שנבעו מפעילות שוטפת
(1,851)	1,952	
1,417	6,344	
(13,211)	(5,909)	תזרימי מזומנים מפעילות השקעה השקעה בפיתוח תשתיות מיים השקעה בפיתוח תשתיות ביוב רכישת רכוש קבוע תקבולי דמי הקמה מזומנים נטו ששימשו לפעילות השקעה
(181)	(879)	
(133)	(350)	
7,317	4,828	
(6,208)	(2,310)	

חוק תאגידי מים וביוב מתייחס במטרתו כי קיימת אפשרות לחלוקת רווחים.

כללי תאגידי מים וביוב (ייעוד רווחים), תשע"ד-2014, מסדירים את הרווחים המותרים לחלוקה וקובעים, בין היתר, כי מדובר ב"עודפים לפי הדוחות הכספיים השנתיים המבוקרים האחרונים שערכה החברה לפי כללי דוחות תקופתיים ומידיים, בניכוי..." (מפורטים 5 דברים שיש להתייחס אליהם בניכוי).

כלומר, תאגידי מים רשאים לחלק דיבידנדים לבעלי מניותיהם מרווחיהם. בין השנים 2005 ל-2020 חילקו תאגידי המים לרשויות המקומיות דיבידנדים בהיקף של 953 מיליון שקל. מאז שנת 2020 לא חולקו דיבידנדים ולפי הערכה היקפם עומד, נכון לינואר 2023, על 150-180 מיליון ₪.

מהדוחות הכספיים של התאגיד עולה כי ההון העצמי של התאגיד הסתכם בסוף שנת 2022 בסך של כ-49 מיליון ש"ח ויתרות המזומנים של התאגיד הסתכמו בסך של 9.6 מיליון ש"ח. בהמשך לאמור בסעיף דמי הקמה מס 4.2 ביום 18.07.2024 פנה מנכ"ל העירייה למנהל רשות המים במכתב בנוגע לזכאות העירייה לחלוקת רווחים מתאגיד המים, בו נכתב כי "בכל הנוגע לחלוקת רווחים מתאגיד המים יובלים בשומרון, אנו מבקשים לוודא את עמדתה העקרונית של רשות המים, לפיה אין מניעה בדין מצד עיריית אריאל לפנות אל הממונה על התאגידיים, בבקשה לאישור חלוקת רווחים מהתאגיד..."

תשובת רשות המים מיום 30.7.24 הייתה כאמור:

"אין מניעה שחברת יובלים בשומרון תפנה לממונה בבקשה מתאימה לאישור חלוקת רווחים אשר תיבחן בהתאם להוראות החוק והכללים החלים בעניין"

ממצאים:

1. אין הלימה בין נתוני ההשקעות כפי שהועברו לביקורת (למשל בשנת 2021 השקעה בסך 20,355 אש"ח ובדוח הכספי 6,788 אש"ח בלבד) לבין הנתונים כפי שמוצגים במסגרת הדוחות הכספיים של התאגיד.
2. עיריית אריאל, בהיותה בעלת המניות העיקרית בתאגיד, הייתה אמורה להנות מהדיבידנדים שיחולקו על ידי התאגיד, אולם בשונה מרוב תאגידי המים בארץ ולמרות שהתאגיד בעל הון עצמי ויתרות מזומנים, התאגיד לא חילק דיבידנדים מאז הקמתו.

המלצות:

לאור התייחסות רשות המים יש לפעול לחלוקת דיבידנדים מהתאגיד לעירייה.

8. נספחים

נספח 1 – פירוט השירותים בנספח ב' לחוזה השני

- העירייה תעמיד את השירותים הבאים:
 - מוקד – תמורת 10 אלפי ₪ לשנה;
 - אגף הנדסה – תמורת 10 אלפי ₪ לשנה;
 - דוברות – 18 אלפי ₪ + מע"מ לשנה;
 - ביטוח – \$ 14,160 לשנה;
 - מחפרון – 150 ₪ לשעה + מע"מ או 1,200 ₪ ל-8 שעות + מע"מ;
 - דלק, פרטנר, טלפון, אינטרנט, ניקיון בהתאם לעלויות העיריה בפועל;
 - ריבית הלוואה – 5% ועמלת מס"ב.
- התאגיד יספק את השירותים הבאים:
 - פתיחת סתימת ביוב בנכסי העירייה – עלות משנה בהתאם להיקף העבודה;
 - עבודות שונות על פי מחירון דקל;
 - טיפול במערכת הניקוז בעיר – קולטנים, תעלות ניקוז, הצפות בכבישים וכדומה – 50 אלפי ₪ + מע"מ;
 - שיקום קולטנים שאינם תקינים – בהתאם למחירון דקל;
 - הדברת מערכת הביוב והניקוז בשטח העיר.

נספח 2 – לוח סילוקין שערכה העירייה ב-2013

הוסף ע"י: Ariel Municipality

עדכון ל- 16/01/2013
תאריך הדפסה 16/01/2013

לוח סילוקין כל הלוואות

צמודה לחדד המחירים לצורך מדד ידוע

		סכום ההלוואה: 3,735,707		ריבית שנתי: 3		מספר תקופות: 39		ימים בשנה: 365			
		תאריך ההלוואה: 01/10/2012		שער בסיסי: 106.2		קרן קבוע: 95,787.35					
מס' תשלום	ת.תשלום	יתרת קרן צמודה	החודש	ע"ח קרן	הצמדה קרן	ע"ח ריבית	הצמדה ריבית	ריבית %	סך מע"מ הערכה		
***		3,735,706.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.0000			
1	01/10/2012	3,615,927.37	123,217.87	95,787.35	-631.37	28,248.08	-186.19	3.0000	0.00		
2	01/01/2013	3,537,080.94	122,468.84	95,787.35	-190.57	28,925.43	-63.57	3.0000	X 0.00		
3	01/04/2013	3,455,594.24	122,562.82	95,787.35	201.38	28,508.16	55.73	3.0000	X 0.00		
4	01/07/2013	3,373,379.90	122,619.38	95,787.35	594.93	28,075.15	161.95	3.0000	X 0.00		
5	01/10/2013	3,290,433.30	122,390.33	95,787.35	980.10	25,350.84	282.04	3.0000	X 0.00		
6	01/01/2014	3,206,749.84	121,614.22	95,787.35	1,388.89	24,091.17	348.81	3.0000	X 0.00		
7	01/04/2014	3,122,324.86	121,655.72	95,787.35	2,185.35	23,842.42	440.85	3.0000	X 0.00		
8	01/07/2014	3,037,153.69	121,679.40	95,787.35	2,185.35	23,177.91	528.79	3.0000	X 0.00		
9	01/10/2014	2,951,231.64	121,434.42	95,787.35	2,587.04	22,453.60	606.43	3.0000	X 0.00		
10	01/01/2015	2,864,553.97	120,698.26	95,787.35	2,990.37	21,256.92	663.62	3.0000	X 0.00		
11	01/04/2015	2,777,115.93	120,895.85	95,787.35	3,395.36	20,776.67	736.47	3.0000	X 0.00		
12	01/07/2015	2,688,912.74	120,675.02	95,787.35	3,802.01	20,280.68	804.98	3.0000	X 0.00		
13	01/10/2015	2,599,939.61	120,413.66	95,787.35	4,210.33	19,556.37	859.60	3.0000	X 0.00		
14	01/01/2016	2,510,191.69	119,933.52	95,787.35	4,620.32	18,627.36	898.49	3.0000	X 0.00		
15	01/04/2016	2,419,664.14	119,671.17	95,787.35	5,031.99	17,910.92	940.91	3.0000	X 0.00		
16	01/07/2016	2,328,352.06	119,604.36	95,787.35	5,445.35	17,383.44	988.22	3.0000	X 0.00		
17	01/10/2016	2,236,250.66	119,326.11	95,787.35	5,890.40	16,859.13	1,019.23	3.0000	X 0.00		

משרתי תוכנת "כל נהגן" מבית "השבים". טל: 03-5680888

מס' תשלום	ת.תשלום	יתרת קרן צמודה	החודש חודשי	ע"ח קרן	הצמדה קרן	ע"ח ריבית	הצמדה ריבית	ריבית %	סך מע"מ הערכה	הערכה
18	01/04/2017	2,143,354.67	118,674.46	95,787.35	6,277.16	15,698.41	4,024.54	3.0000	0.00	X
19	01/07/2017	2,048,659.45	118,579.81	95,787.35	6,885.62	15,045.17	1,051.67	3.0000	0.00	X
20	01/10/2017	1,955,159.90	118,465.49	95,787.35	7,115.80	14,486.20	1,076.14	3.0000	0.00	X
21	01/01/2018	1,859,851.00	118,169.90	95,787.35	7,537.71	13,761.89	1,082.95	3.0000	0.00	X
22	01/04/2018	1,763,727.70	117,562.90	95,787.35	7,961.34	12,754.15	1,060.06	3.0000	0.00	X
23	01/07/2018	1,666,784.93	117,419.87	95,787.35	8,386.71	12,179.43	1,066.38	3.0000	0.00	X
24	01/10/2018	1,569,017.57	117,256.48	95,787.35	8,813.82	11,588.96	1,066.35	3.0000	0.00	X
25	01/01/2019	1,470,420.51	116,943.04	95,787.35	9,242.89	10,864.65	1,048.35	3.0000	0.00	X
26	01/04/2019	1,370,988.57	116,382.34	95,787.35	9,673.31	9,919.90	1,001.78	3.0000	0.00	X
27	01/07/2019	1,270,716.58	116,189.34	95,787.35	10,105.70	9,313.68	982.61	3.0000	0.00	X
28	01/10/2019	1,169,599.31	115,975.31	95,787.35	10,539.86	8,591.72	956.38	3.0000	0.00	X
29	01/01/2020	1,067,631.51	115,643.51	95,787.35	10,975.90	7,967.41	912.95	3.0000	0.00	X
30	01/04/2020	964,807.92	115,218.92	95,787.35	11,413.53	7,164.37	853.67	3.0000	0.00	X
31	01/07/2020	861,123.23	114,886.22	95,787.35	11,853.06	6,447.93	797.89	3.0000	0.00	X
32	01/10/2020	756,572.11	114,619.94	95,787.35	12,294.36	5,794.48	743.73	3.0000	0.00	X
33	01/01/2021	651,149.19	114,269.25	95,787.35	12,737.51	5,070.17	674.22	3.0000	0.00	X
34	01/04/2021	544,849.09	113,806.28	95,787.35	13,182.47	4,251.38	585.06	3.0000	0.00	X
35	01/07/2021	437,666.37	113,508.47	95,787.35	13,629.24	3,582.18	509.70	3.0000	0.00	X
36	01/10/2021	329,595.60	113,188.25	95,787.35	14,077.85	2,897.24	425.81	3.0000	0.00	X
37	01/01/2022	220,631.30	112,818.15	95,787.35	14,528.30	2,172.93	329.57	3.0000	0.00	X
38	01/04/2022	110,767.94	112,406.70	95,787.35	14,980.59	1,417.13	221.83	3.0000	0.00	X
39	01/07/2022	0.00	112,053.97	95,787.35	15,434.44	716.44	115.44	3.0000	0.00	X
סה"כ:			4,604,689.14	3,735,706.65	281,722.36	580,600.07	26,680.06	0.00		

בשורות המחשבות לפי שער עתיד "X" = הערכה עתידית 41%.

הערות:

משרתי תוכנת "כל נהגן" מבית "השבים". טל: 03-5680888

נספח 3 – פירוט דמי הקמה

פירוט דמי הקמה- עיריית אריאל

	דרישות תשלום שיצאו לפי הסיכום ולא שולמו	סכום לתשלום	הערות
1	בית ספר נחשונים - מגרש 830	141,831	דרישה יצאה ואושרה בשנת 2013 - לפי 50% אגרות והיטלים
2	אולם ספורט נחשונים - מגרש 830	106,554	דרישה יצאה ואושרה בשנת 2013 - לפי 50% אגרות והיטלים
	סה"כ	248,385	
	תב"עות ישנות		
3	בית כנסת שבזות אריאל	6,188	דרישה יצאה ואושרה בשנת 2013 עם הבטחה של אלי לתשלום 100% בגין תוספת בניה
4	מבנה מועדון נוער - ברק 14 מגרש 12	16,382	דרישה יצאה ב-12/2015 - דרישה לתשלום דמי הקמה בגין תוספת בניה - בוצעה המרה של אגרות והיטלים לפי החוק כולל הנחה בגין מרכיב קרקע
5	מועדון קשישים - שער הגיא	11,043	דרישה יצאה ב-12/2015 - דרישה לתשלום דמי הקמה בגין תוספת בניה - בוצעה המרה של אגרות והיטלים לפי החוק כולל הנחה בגין מרכיב קרקע
6	בית כנסת ברח' יודפת	7,352	דרישה יצאה ב-12/2015 - דרישה לתשלום דמי הקמה בגין תוספת בניה - בוצעה המרה של אגרות והיטלים לפי החוק כולל הנחה בגין מרכיב קרקע
7	בניית 2 כיתות גן ברח' נווה שאנן- מגרש 829	30,717	דרישה יצאה ב-6/2016 - סוכם על מתן 50% לכל המתחם
8	בניית 2 כיתות גן ברח' נווה שאנן- מגרש 828	32,041	דרישה יצאה ב-1/2019 - סוכם על מתן 50% לכל המתחם
9	הקמת מעון חדש ברח' הגלבוע - מגרש 187	61,947	דרישה יצאה ב-6/2019 - בניה חדשה
10	גן ערבה (מעון יום ובית כנסת) - מגרש 107-102	151,876	דרישה יצאה ב-7/22 - בניה חדשה
	סה"כ	317,546	
	אריאל דרום		
11	גני ילדים במגרש 106	32,967	דרישה יצאה ב-5/2021 - בניה חדשה
12	אולם ספורט במגרש 100	385,130	דרישה יצאה ב-3/2023 - בניה חדשה
13	בית ספר יסודי במגרש 100	565,062	דרישה יצאה ב-3/2023 - בניה חדשה
14	גני ילדים במגרש 100	193,617	דרישה יצאה ב-3/2023 - בניה חדשה
	סה"כ	1,176,776	
15	מפעל יום שיקומי באזה"ת - מלאכה 8	89,712	דרישה יצאה ב-12/2020 - בניה חדשה
	סה"כ דרישות	1,832,419	

נספח 4 – מכתב ראש העיר בנוגע לדמי הקמה במגרש 100



עיריית אריאל לשכת ראש העיר

כ' אייר תשפ"ג
יום חמישי 11 מאי 2023
מ/84556

לכבוד
מר דודי יחזקאל
מנכ"ל תאגיד המים

שלום רב,

הנדון: חיבור מגרש 100 למים

אבקשך לחבר את מגרש 100 למים לצורך עבודת פיתוח ובנייה ולחתום על התרי הבניה.

הטלי דמי ההקמה ישולמו עד ל- 1 לספטמבר 2023.

לטיפולך אודה.

בברכה,

אלן שבירו
ראש העיר אריאל

שלמה בנימין
גזבר הערייה



דו"ח ביקורת בנושא:

עמותות הספורט – חברת גוונים

מוגש ע"י חני בריקמן
מבקרת העירייה
והממונה על תלונות
הציבור

1. כללי

1.1 מבוא

1.1.1 היקף הביקור

בהתאם לבקשת ועדת התמיכות של העירייה מיום 09/06/2024, הביקורת בדקה את נושא התמיכות של העירייה לספורט התחרותי בעיר אריאל.

הביקורת נערכה בחודשים אוגוסט - אוקטובר 2024.

1.1.2 מטרות הביקורת

מטרות הביקורת העיקריות הינן, כדלהלן:

(א) בחינת מערכת היחסים והקשרים בין החברה העירונית "גוונים" לבין העמותות הנתמכות בתחום הספורט התחרותי;

(ב) אופן הפיקוח של העירייה על השימוש בכספי התמיכות ופעילויות העמותות הנתמכות;

1.1.3 פגישות שנערכו

לצורך ביצוע הביקורת קיימה הביקורת פגישת עבודה ו/או שיחות עם הגורמים הבאים:

מר שלמה רואימי - מנכ"ל עיריית אריאל לשעבר.

עו"ד דוד זיו - היועץ המשפטי לעיריית אריאל.

מר שי אורני - מנכ"ל חברת גוונים.

גב' רינה דור - מנהלת תחום ספורט בחברת גוונים.

מר מוטי לוי - יו"ר עמותת הפועל האמונה על פעילות הכדורסל בעיר.

מר נורמן גולדשטיין - המנהל המקצועי בעמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל האמונה על פעילות הכדורגל בעיר (כדורגל אולמות וכדורגל מגרשים).

מר שי ברנטל - המנהל האדמיניסטרטיבי בעמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל בנושא הכדורגל.

גב' רגינה דוידוב - מאמנת ראשית ואשת הקשר מטעם עמותת מכבי מועדון התעמלות אריאל האמונה על פעילות ההתעמלות האומנותית בעיר. כמו-כן, התקיימו פגישות ו/או שיחות עם גורמים נוספים בעירייה ומחוז לעירייה, בהתאם לצורכי הביקורת.

1.1.3 מתודולוגיית הבדיקה

הביקורת התבצעה בשלבים הבאים:

- (א) קיומן של פגישות היכרות עם נציגי העירייה, חברת גוונים והעמותות בהתאם לצורכי הביקורת.
- (ב) קבלת אסמכתאות ונתונים הנדרשים לביקורת.
- (ג) סקירת פרוטוקולים של ועדת התמיכות העירונית, עיון במסמכים הנוגעים לביקורת לרבות תבחיני תמיכות של העירייה לשנת 2024.
- (ד) בחינה וניתוח מקיף של כלל היבטי הביקורת, בהתאם לאסמכתאות שהוצגו בפני הביקורת.
- (ה) קיום פגישות עבודה נוספות, ופנייה להשלמת אסמכתאות ונתונים בהתאם לצורכי הביקורת.
- (ו) בדיקה וניתוח של האסמכתאות והנתונים המשלימים שהתקבלו וניתוח הנתונים שנתקבלו.
- (ז) עריכת טיוטת דוח ממצאי ביקורת ראשוני, והגשתו לעיון ותגובות בהתאם להחלטת מבקרת העירייה.
- (ח) קבלת תגובות הגורמים האמונים, שילובם בדוח הביקורת, והפצת דוח ביקורת סופי הכולל תמצית והמלצות הביקורת.

1.1.4 בסיס נורמטיבי

הביקורת הסתמכה על המקורות דלהלן:

- (א) חוק הספורט, התשמ"ח-1988.
- (ב) "נוהל תמיכות במוסדות ציבור על-ידי הרשויות המקומיות", אשר פורסם במסגרת חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 4/2006 מחדש 09/2006.
- (ג) תבחיני התמיכות לשנת 2024, כפי שפורסמו ע"י עיריית אריאל.
- (ד) פרוטוקולים של ועדת התמיכות.

2. תקציר מנהלים

2.1 עיקרי הממצאים וההמלצות

הסעיף בדוח	עיקרי הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
2.2 סיכום הביקורת	במהלך הביקורת נמצא, כי קיימות בעיות שונות בחתימה על ההסכמים עם העמותות, בפיקוח על הנתונים המוגשים לעירייה על ידי העמותות, בפיקוח על הפעילות הנתמכת, בהכשרת העובדים האמונים על הפיקוח והבקרה ועוד.	הביקורת ממליצה, כי ועדת התמיכות תשקול את האפשרות להימנע מלאשר תמיכות לעמותות הספורט לשנת 2025, זאת עד לתיקון כל הליקויים שפורטו בדוח הביקורת ויישום ההמלצות.	אנו לא נשקול את ההמלצה.
	הממצאים מצביעים על כך שהעירייה מסתמכת על נתונים בסיסיים בלבד, ללא בדיקה מעמיקה של השימוש בכספי התמיכות.		אנו נמשיך לתמוך בעמותות ובמקביל נעסוק בתיקון הליקויים שהתגלו
	בנוסף, הביקורת העלתה חשש לקיומו של ניגוד עניינים מובנה בין חברת גוונים לאחת העמותות הנתמכות, כמפורט בהרחבה בגוף הדוח.		
3.2.3 פרסומים באתר האינטרנט	1. העירייה אינה מקפידה על פרסום החלטות ועדת התמיכות הנוגעות לתמיכות השוטפות, במתכונת הנדרשת בנוהל התמיכות, בתוך 30 יום ממועד קבלת ההחלטה בוועדת התמיכות.	1. על העירייה להקפיד ולפרסם באתר האינטרנט את החלטות ועדת התמיכות במתכונת הנדרשת בסעיף 19.3 לנוהל התמיכות, בנוגע לתמיכות השוטפות המאושרות על ידי הוועדה.	1, 2. תקלה. יתוקן. נקפיד להבא.
	2. העירייה אינה מקפידה לעדכן את הפרוטוקולים באתר האינטרנט, ובאתר מפורסמים רק 2 פרוטוקולים משנת 2021 בלבד.	2. על העירייה להקפיד ולעדכן את המידע המפורסם באתר האינטרנט, ובכלל זה פרסום פרוטוקולים מעודכנים של ועדת התמיכות. עם זאת יצוין, כי ככל שהעירייה אינה מעוניינת לפרסם את הפרוטוקולים המלאים, על העירייה לשקול לבטל	

הסעיף בדוח	עיקרי הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
3.2.4 תמיכות עקיפות	1. נמצא, כי העירייה אינה גובה דמי שימוש בגין השימוש במגרשי הכדורגל הפתוחים, באופן העלול להיחשב כתמיכה עקיפה בהתאם להגדרתה בנוהל תמיכות.	את עמוד פרסום הפרוטוקולים באתר האינטרנט, או לחלופין לפרסם תמצית בלבד של הדיון וההחלטות שהתקבלו, בכפוף לאישורו של יועמ"ש העירייה	1, 2. בשל העובדה שהביקורת מביאה ממצא זה לאחר פתיחת שנה"ע של העמותה, ומשנעשתה כבר הגבייה מההורים, הי שלא הוגן לשנות. יחד עם זאת, החל משנה הבאה יחל תהליך טרנספורמציה בן 2-3 שנים, שבסופו העמותה תוביל לגמרי את אחזקת המתקן תתשופה על כך בתמיכות אותו היא מקבלת.
	2. לא קיים מחירון אחיד המגדיר את עלויות השימוש שיש לגבות מהעמותות בגין אולמות הספורט והמגרשים, ובפועל אין מתכונת חיוב אחידה לעמותות המשתמשות במתקני העירייה.	על העירייה וחברת גוונים להקפיד על גביית דמי שימוש ראויים בגין השימוש במגרשי הכדורגל שבבעלות העירייה, ובמידת הצורך לבחון את הגדלת סכום התמיכה לעמותה הנתמכת בגובה דמי השימוש, על מנת שלא לפגוע בכספי התמיכות המיועדים לפעילות השוטפת של העמותה.	3. מגרש הכדורגל, כמו כלל מתקני הספורט, הינם של העירייה ובאחריותה של העירייה. מאחר והמתקן המדובר משרת עמותה אחת, והדבר עלול להיחשב כתמיכה עקיפה באותה עמותה בלבד, העירייה תפעל לשזרע את המגרש ולהסדיר את ההיבטים המשפטיים הנדרשים.
	3. על ועדת התמיכות לקבל חו"ד של יועמ"ש העירייה בעניין השתתפות העירייה בעלויות שזרוע מגרש הכדורגל, ולאחר קבלת חו"ד היועמ"ש כאמור, על ועדת התמיכות להחליט האם וכיצד העירייה יכולה להשתתף בעלויות השזרוע של המגרש.	במידה שהעירייה אינה מעוניינת לגבות דמי שימוש בגין השימוש במגרשי הכדורגל ו/או לשנות את סכומי התמיכה בעמותה, מומלץ כי העירייה תשקול הקצאה של מגרשי הכדורגל לעמותה הנתמכת במסגרת נוהל הקצאות מקרקעין, ובכך לייתר את שאלת הצורך בגביית דמי השימוש במגרשים למניעת תמיכה עקיפה.	4. חברת גוונים מצויה בהליך הבראה מקיף, בו אחד הדברים שיוסדרו יהיה מנגנון הגבייה והתשלומים שמועבים מהעירייה ואליה, וכן הגבייה Back to Back שנעשית מול ספקי השירות. הדבר יכלול כמובן גם מחירון שימוש אחיד במתקני העירייה.
	4. על העירייה וחברת גוונים לקבוע מחירון אחיד לשימוש באולמות	על העירייה וחברת גוונים להקפיד על גביית דמי שימוש ראויים בגין השימוש במגרשי הכדורגל שבבעלות העירייה, ובמידת הצורך לבחון את הגדלת סכום התמיכה לעמותה הנתמכת בגובה דמי השימוש, על מנת שלא לפגוע בכספי התמיכות המיועדים לפעילות השוטפת של העמותה.	

הסעיף בדוח	עיקרי הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
3.3 הסדרת הקשר בין עמותות הספורט לחברת גוונים	1. לא קיימת הקפדה על קיומם של הסכמים בין חברת גוונים עם חלק מעמותות הספורט בנוגע להגדרת הפעילות והשימוש במתקני העירייה.	על חברת גוונים לקבוע מתכונת אחידה של הסכמים בינה לבין עמותות הספורט הנתמכות, ולפעול לחתימה על הסכמים חדשים מול כל העמותות הנתמכות, טרם ההחלטה על חלוקת התמיכות לשנת 2025.	1, 2. העובדה שלא קיימים הסכמים מתוקפים משיקה לעובדה שגם העירייה וגוונים מצויים בהסכם ישן. העירייה וגוונים עמלים בימים אלה לכינון הסכם חדש ביניהן, שיהיה גב אל גב עם ההסכמים אותם היא עושה עם העמותות והמפעילים.
	2. ההסכמים שנחתמו בין גוונים לעמותות אינם בתוקף ואינם כוללים פרטים מהותיים הנדרשים להסדרת הפעילות.	הביקורת סבורה שיש לעדכן את ההסכם בין העירייה לחברת גוונים, ולהגדירו כהסכם מסגרת המגדיר את כלל הנושאים הנוגעים לחלוקת הסמכויות בין העירייה לחברת גוונים, לרבות הגדרת הרשאת השימוש במבנים ובמתקנים של העירייה, ובכלל זה במבנה בו נמצאים משרדי החברה.	
	3. ההסכם בין גוונים לעיריית אריאל הינו כללי וישן אשר אינו מפרט את כלל חלוקת הסמכויות והאחריות בין החברה לבין העירייה.		
3.4 בחינת הקשר בין חברת גוונים לעמותות הספורט	הביקורת העלתה חשש לקיומו של ניגוד עניינים מובנה, ולכל הפחות מדובר במראית עין של ניגוד עניינים, לכאורה, בין עמותת ע.ל.ה אריאל לבין חברת גוונים ועיריית אריאל.	1. על מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים להימנע מקיום קשר (גם אם אינו רשמי) עם ע.ל.ה אריאל, וכי על העמותה להתנהל בהפרדה מוחלטת מחברת גוונים, לרבות שינוי כתובתה הרשומה, כמו יתר העמותות הנתמכות בתחום הספורט בעיר אריאל.	1. יועמ"ש העירייה ישוחח עם מנהלת אגף הספורט בגוונים ויוודא הפרדה בין פעילותה כמנהלת בחברת גוונים ובין העמותה.
	2. ככל שעל אף האמור, מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים תמשיך את הקשר עם ע.ל.ה אריאל, על העירייה לבחון את האפשרות לחייבה לערוך הסדר למניעת ניגוד עניינים בכפוף להנחיות יועמ"ש	2. יחד עם זאת, העירייה סבורה שנכון שלא לקיים תחרות פנימית בין העמותות שפועלות בעיר, בכדי למקסם את פוטנציאל הכישרון שיש בעיר לספורט, ולכן העירייה תמשיך לתמוך בעמותות על"ה באופן בו היא נהגה עד כה. לשיטתנו, לא מדובר על ניגוד עניינים, כי אם חידוד האינטרס של העירייה, ולכן ייעשו	

הסעיף בדוח	עיקרי הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
		העירייה, וזאת על מנת להימנע ממצב של ניגוד עניינים לכאורה.	ההפרדות הנדרשות וחידודי ההליכים של התנהלות גוונים.
3.5 הפיקוח על השימוש בכספי תמיכות	1. בניגוד לנדרש בנוהל התמיכות ולהחלטת ועדת התמיכות, עובר למועד הביקורת לא התקיים כל ביקור מטעם העירייה לבחינת קיומן של הפעולות הנתמכות.	1. על העירייה להקפיד ולעמוד בדרישות נוהל התמיכות לעניין הפיקוח על קיום הפעילות הנתמכת והשימוש בכספי התמיכות בכלל התחומים הנתמכים, ובפרט בתחום הספורט התחרותי המהווה כמחצית מכלל כספי התמיכות של העירייה.	1. העירייה אכן לא מימשה את הביקורים אותם הייתה צריכה לקיים. העירייה תקפיד לפחות אחת לשנה לבצע ביקורים ובדיקות של מצבן הפיננסי של העמותות שקיבלו תמיכות כנדרש בחוק.
	2. הביקורת סבורה שקיים טעם לפגם במינויה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים כגורם המפקח על פעילות עמותות הספורט, וזאת בשל קיומו של ניגוד עניינים לכאורה לאור פעילותה באחת העמותות הנתמכות.	2. לאור החשש מקיומו של ניגוד עניינים מובנה או נחזה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים אשר מונתה לפיקוח על קיום פעילותן של עמותות הספורט הנתמכות, על העירייה לבטל את מינויה ולהחליפה בגורם אחר שלא מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים עם העמותות הנתמכות.	2. העירייה לא תשנה את מינויה של הגברת רינה דור בוועדה, אך יחד עם זאת פועלת לבצע הסכם למניעת חשש לניגוד עניינים, אשר יסדיר את כל עבודתה בוועדה, וסיועה השגרתי לעמותות.
	3. העובדת שמונתה לפיקוח על התמיכות לא עברה כל הכשרה מתאימה לביצוע תפקידה, ולמעט קבלת נתונים בסיסיים בלתי מבוקרים מהעמותות הנתמכות, בפועל לא מתבצע כל פיקוח על הנתונים המוגשים לעירייה על ידי העמותות הנתמכות.	3. ראוי שעיריית אריאל תאמץ מתכונת דיווח אחידה כפי שנהוג ברשויות אחרות, הכולל חיוב של הגופים אשר נתמכים בסכומים גבוהים, להגיש דיווחים מאומתים על ידי רואי חשבון, לצורך בחינה אחידה ונאותה של כספי התמיכות והגופים הנתמכים.	3. לצורך עמידה בחזר מנכ"ל בנושא הפיקוח על התמיכות, כל עמותה הנהנית מכספי תמיכה תידרש למלא תצהיר באמצעות מורשה החתימה הנוגע בין היתר לשימוש בכספי התמיכה למטרה שלשמה ניתן, אופי פעילות העמותה ועוד. התצהיר יישלח ע"י העמותה במס' פעימות בשנה בהתאם לתשלום התמיכות, זאת בצירוף לדוחות כספיים תקופתיים, כנדרש בנוהל התמיכות.
	4. העירייה לא קבעה מבנה אחיד של דיווח תקופתי על מנת לעמוד בדרישות סעיף 17.6 לנוהל תמיכות, והעמותות הנתמכות מגישות לעירייה סוגים שונים של מסמכים בלתי מבוקרים, דבר המונע מהעירייה את היכולת לפקח בצורה נאותה על השימוש בכספי התמיכה בהתאם לנדרש בנוהל התמיכות.		

הסעיף בדוח	עיקרי הממצאים	המלצות הביקורת	תגובת המבוקרים
3.6 בחינת האיתנות הפיננסית של עמותות הספורט הנתמכות	5. העירייה אינה מקיימת את חובתה לביצוע פיקוח נאות על הגופים הנתמכים ועל השימוש בכספי התמיכות המחולקים בכל התחומים, ובכלל זה בתחום הספורט התחרותי.		
	בדיקת הביקורת העלתה, כי בין השנים 2021 - 2022 חלה ירידה משמעותית באיתנותה הפיננסית של אחת העמותות שנבדקו, בשיעור של 23.81%. תוצאת חישוב מדד אלטמן עמדה על ערך הנמוך מ- 1.81 בנתוני שנת 2022, דבר המעיד על מצוקה כלכלית וחשש ממשי להמשך פעילותה של העמותה לאורך זמן, וכן חשש בדבר יכולתה של העמותה לפרוע את התחייבויותיה. כמו-כן, ניתוח דוחותיה הכספיים של העמותה הצביע על חוסר יציבות ניהולית של העמותה.	1. על העירייה לקבוע מנגנון בדיקה תקופתי של נתוני העמותות הנתמכות לצורך בחינת התנהלותן הכלכלית והניהולית, כתנאי להמשך מתן תשלומי התמיכות. 2. על העירייה להתנות תמיכה בעמותות שאיתנותן הפיננסית נמוכה עד כדי חשש להמשך קיומן, בהצגת תוכנית התייעלות ו/או הבראה, אשר תחייב את העמותה להתייעל כלכלית ותפעולית, תוך פירוט אבני הדרך למעקב של העירייה.	כל הפרק הזה אינו רלוונטי בכלל, וכלל לא ברור מדוע נכתב ואיזה ידע הוא מוסיף מלבד ידע אקדמי. איתנות הפיננסית של העמותות אינו מהווה שיקול בהעברת תמיכות להן, וממילא לא נכון לדבר על כך

2.2 סיכום הביקורת

הביקורת נערכה בהתאם לבקשת ועדת התמיכות של העירייה, והתקיימה בין החודשים אוגוסט לאוקטובר 2024.

הביקורת נועדה לבחון את מערכת היחסים בין החברה העירונית "גוונים" לעמותות הנתמכות, כמו גם את אופן הפיקוח של העירייה על השימוש בכספי התמיכות.

במהלך הביקורת נמצא, כי קיימות בעיות שונות בחתימה על ההסכמים עם העמותות, בפיקוח על הנתונים המוגשים לעירייה על ידי העמותות, בפיקוח על הפעילות הנתמכת, בהכשרת העובדים האמונים על הפיקוח והבקרה ועוד. הממצאים מצביעים על כך שהעירייה מסתמכת על נתונים בסיסיים בלבד, ללא בדיקה מעמיקה של השימוש בכספי התמיכות. בנוסף, הביקורת העלתה חשש לקיומו של ניגוד עניינים מובנה בין חברת גוונים לאחת העמותות הנתמכות, כמפורט בהרחבה בגוף הדוח.

המלצות הביקורת נועדו לוודא, בין היתר, את הנקודות דלהלן:

- ✓ הקפדה על עמידה בדרישות נוהל התמיכות, במיוחד בתחום הספורט התחרותי.
- ✓ שיפור תהליכי הפיקוח על השימוש בכספי התמיכות והדרישה לדוחות תקופתיים אחידים מהעמותות.
- ✓ הכשרה מקצועית לעובדים המופקדים על הפיקוח והביקורת.
- ✓ יצירת הסכמים ברורים ומסודרים עם העמותות.
- ✓ חיזוק הבקרה של העירייה על העמותות, תוך שמירה על שקיפות ועמידה בסטנדרטים מקצועיים.

הביקורת סבורה, כי יישום ההמלצות הללו יסייע בשיפור המצב הקיים, ויבטיח שימוש נכון ויעיל במשאבים הציבוריים המוקצים לספורט בעיר.

הביקורת ממליצה, כי ועדת התמיכות תשקול את האפשרות להימנע מלאשר תמיכות לעמותות הספורט לשנת 2025, זאת עד לתיקון כל הליקויים שפורטו בדוח הביקורת ויישום ההמלצות.

3. פירוט ממצאי הביקורת

3.1 רקע כללי

3.1.1 אופן חלוקת פעילות הספורט התחרותי בעיר אריאל

בשנת 2011 הקימה עיריית אריאל את החברה העירונית "גוונים אריאל" בע"מ (להלן: "גוונים"), כאשר בהתאם לתקנונה, חלק עיקרי ממטרות החברה הינן "לפתח ולזוּם פעילויות תרבות, פנאי וספורט לילדים, נוער ומבוגרים [...]".

לאור העובדה שהאיגודים המקצועיים בתחומי ספורט תחרותי שונים דורשים, כי לצורך רישום קבוצות באיגודים אלו, על הפעילות להתבצע באמצעות עמותות ספורט ייעודיות ולא באמצעות חברה עירונית, הוחלט על ידי העירייה והחברה להעביר את הניהול המקצועי של הספורט התחרותי בעיר אריאל מחברת גוונים לעמותות ספורט ייעודיות, כמפורט להלן:

שם העמותה הנתמכת	סוג פעילות תחרותית
התאגדות לתרבות גופנית הפועל - סניף אריאל - עיר השומרון	כדורסל
מכבי - מועדון התעמלות אריאל	התעמלות אומנותית
העמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל	כדורגל
עמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל (ע.ל.ה אריאל)	קרטה שח-מט ג'ודו טניס טניס שולחן טאיקוונדו כדורעף התעמלות קרקע ברייקדנס

בהתאם להחלטה כאמור, להעביר את הניהול המקצועי בתחומי ספורט מסוימים לעמותות ספורט, העירייה החלה לתמוך בפעילות העמותות באופן ישיר, כאשר העמותות נדרשות לעמוד בכל התבחינים המפורסמים באתר העירייה בכל שנה.

3.1.2 אופן חלוקת כספי התמיכות בעיר אריאל

עיריית אריאל מחלקת את תקציב התמיכות שלה לארבעה תחומים עיקריים, כדלהלן:

- (א) תנועות נוער
- (ב) חברה וקהילה
- (ג) מורשת ישראל וערכי דת
- (ד) ספורט

מניתוח חלוקת התמיכות של העירייה בשנים 2019 - 2023 עולה, כי העירייה חילקה בממוצע כ- 961 אש"ח לכלל הגופים הנתמכים מדי שנה, **כאשר התמיכות בתחום הספורט בלבד עמדו על כ- 470 אש"ח בממוצע לשנה, המהווים כ- 49% מכלל כספי התמיכות שהעירייה חילקה בשנים אלו לכלל הגופים הנתמכים, כמפורט להלן:**

שנה	תנועות נוער	ספורט	חברה וקהילה	מורשת ישראל וערכי דת	מו"פ אזורי יו"ש ובקעת הירדן	סה"כ שנתי
2019	נ"ה 234,000.00	נ"ה 460,000.00	נ"ה 121,000.00	נ"ה 65,000.00	-	נ"ה 880,000.00
2020	נ"ה 234,000.00	נ"ה 423,816.00	נ"ה 140,000.00	נ"ה 108,657.00	נ"ה 10,000.00	נ"ה 916,473.00
2021	נ"ה 234,000.00	נ"ה 459,980.00	נ"ה 132,500.00	נ"ה 120,000.00	נ"ה 10,000.00	נ"ה 956,480.00
2022	נ"ה 234,000.00	נ"ה 499,762.00	נ"ה 145,536.00	נ"ה 144,000.00	-	נ"ה 1,023,298.00
2023	נ"ה 245,000.00	נ"ה 504,502.00	נ"ה 158,000.00	נ"ה 120,000.00	-	נ"ה 1,027,502.00
סה"כ תמיכות 2023 - 2019	נ"ה 1,181,000.00	נ"ה 2,348,060.00	נ"ה 697,036.00	נ"ה 557,657.00	נ"ה 20,000.00	נ"ה 4,803,753.00
ממוצע שנתי 2023 - 2019	נ"ה 236,200.00	נ"ה 469,612.00	נ"ה 139,407.20	נ"ה 111,531.40	נ"ה 4,000.00	נ"ה 960,750.60
חלק יחסי (חישוב מצטבר)	24.58%	48.88%	14.51%	11.61%	0.42%	100.00%

3.1.3 חלוקת התמיכות לספורט התחרותי

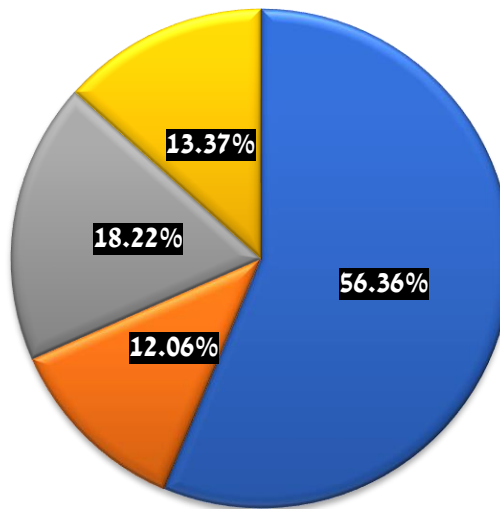
כאמור לעיל, תחום הספורט מקבל כמחצית מכלל כספי התמיכות של עיריית אריאל מדי שנה, כאשר כספי התמיכות מחולקים בין 4 העמותות המנהלות את פעילות הספורט התחרותי בעיר.

להלן פירוט חלוקת התמיכות של העירייה לעמותות הספורט, בין השנים 2019 - 2023:

שנה	העמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל	התאגדות לתרבות גופנית הפועל - עיר אריאל - עיר השומרון	מכבי-מועדון התעמלות אריאל	עמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל (ע.ל.ה אריאל)	סכום כולל
2019	₪ 294,137.00	₪ 62,918.00	₪ 69,000.00	₪ 33,945.00	₪ 460,000.00
2020	₪ 288,268.00	₪ 40,130.00	₪ 55,816.00	₪ 39,602.00	₪ 423,816.00
2021	₪ 247,938.00	₪ 55,762.00	₪ 92,000.00	₪ 64,280.00	₪ 459,980.00
2022	₪ 253,000.00	₪ 55,762.00	₪ 103,000.00	₪ 88,000.00	₪ 499,762.00
2023	₪ 240,000.00	₪ 68,502.00	₪ 108,000.00	₪ 88,000.00	₪ 504,502.00
סכום כולל	₪ 1,323,343.00	₪ 283,074.00	₪ 427,816.00	₪ 313,827.00	₪ 2,348,060.00
חלק יחסי	56.36%	12.06%	18.22%	13.37%	100.00%

להלן תיאור חלוקת התמיכות בין עמותות הספורט (מצטבר רב-שנתי):

יחס חלוקת התמיכות בין עמותות הספורט



- העמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל
- התאגדות לתרבות גופנית הפועל - סניף אריאל - עיר השומרון
- מכבי-מועדון התעמלות אריאל
- עמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל

כן יצוין, כי מניתוח חלוקת כספי התמיכות לעמותות הספורט עולה, כי תחום הכדורגל (מגרשים + אולמות) מקבל את מרבית התמיכות בעמותות הספורט התחרותי בעיר, בשיעור של 56.36%. וכן כי חלקו היחסי של תחום הכדורגל מתוך כלל תמיכות העירייה עומד על כ- 27.54% ($1,323,343 \div 4,803,753$).

3.2 חלוקת תמיכות בעיר אריאל

3.2.1 רקע כללי

בחודש 09/2006 פורסם חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 4/2006, במסגרתו פורסם "נוהל תמיכות במוסדות ציבור על-ידי הרשויות המקומיות" (להלן: "נוהל תמיכות"), המסדיר את כל נושא התמיכות של הרשויות המקומיות בפעילויות שונות באמצעות גופים ציבוריים הפועלים בתחומה, בין במישרין ובין בעקיפין.

סעיף 2.2 לנוהל תמיכות מגדיר מהו מוסד ציבורי, כדלהלן:

"מוסד ציבור" או "מוסד" - גוף שאינו מוסד ממוסדות המדינה או ממוסדות הרשות, הפועל שלא למטרה של עשיית רווחים, למטרה של חינוך, תרבות, דת, מדע, אמנות, רווחה, בריאות, ספורט או מטרה דומה.
[...]

סעיף 2.9 לנוהל תמיכות מגדיר מהי תמיכה, כדלהלן:

"תמיכה" - מתן טובת הנאה בין ישירה ובין עקיפה, לרבות מענק, הלוואה, ערבות או סיוע כספי אחר ולמעט קניית שירותים או הקצאת מקרקעין בהתאם לנוהל הקצאת מקרקעין;

סעיף 2.10 לנוהל תמיכות מגדיר מהי תמיכה ישירה, כדלהלן:

"תמיכה ישירה" - לרבות תמיכה כספית לפעילות, לבניה ולפיתוח, למימוש ערבות או למתן הלוואה;

3.2.2 תבחיני תמיכות

א. רקע

סעיף 8.1 לנוהל תמיכות קובע את חובת חלוקת התמיכות בהתאם לתבחינים שנקבעו, כדלהלן:

לא תיתן רשות מקומית תמיכה אלא על פי תבחינים שנקבעו לפי נהל זה.

סעיף 8.8 לנוהל תמיכות מחייב פרסום תבחיני התמיכות, כדלהלן:

התבחינים המאושרים יועמדו לעיון תושבי הרשות במשרדי הרשות המקומית, לאחר אישורם על ידי המועצה. כמו כן יפורסמו התבחינים באותו מועד באתר האינטרנט של הרשות, במידה וקיים.

ב. ממצאים



הביקורת בדקה את קיומם של תבחיני תמיכה ופרסומם בהתאם לנדרש בנוהל התמיכות ונוכחה, כי בהתאם לנוהל תמיכות, העירייה מקפידה על הכנת תבחיני תמיכה שנתיים לצורך חלוקת התמיכות, הכוללים הנחיות כלליות לצורך הגשת בקשות התמיכה בכל התחומים, וכן הנחיות פרטניות הנוגעות לפעילות בכל תחום נתמך בנפרד.

3.2.4 פרסומים באתר האינטרנט

א. רקע

סעיף 19.3 לנוהל תמיכות קובע את חובת פרסום החלטות ועדת התמיכות באתר האינטרנט של העירייה, כדלהלן:

המנהל הכללי בכל רשות מקומית, ובאין מנהל כללי כאמור, גזבר הרשות, יעמיד לעיון הציבור במשרדי הרשות המקומית וכן יפרסם באתר הרשות המקומית באינטרנט, אם קיים, את החלטות ועדת התמיכות של הרשות בציון שמות מוסדות הציבור והתמיכה, שאושרה לכל מוסד, כשהן ממוינות לפי התבחינים השונים לתמיכה של הרשות המקומית. העמדת החומר לעיון הציבור והפרסום ייעשו תוך 30 ימים ממועד קבלת ההחלטה בדבר התמיכה.

ב. ממצאים

(1) הביקורת נוכחה, כי באתר האינטרנט של העירייה קיים דף ייעודי לפרסום המידע לציבור בנושא התמיכות, הכולל בין היתר, את המידע דלהלן:

- (א) תבחיני תמיכות מאושרים;
- (ב) אישור יועמ"ש העירייה לתבחיני התמיכות;
- (ג) הנחיות כלליות להגשת בקשות תמיכה למלכ"רים הפועלים בעיר אריאל;
- (ד) פירוט חלוקת כספי התמיכות בשנים קודמות;
- (ה) פרוטוקולים של ועדת התמיכות;

(2) בעניין פירוט חלוקת כספי התמיכות הביקורת נוכחה, כי בניגוד לנדרש בסעיף 19.3 לנוהל התמיכות, **העירייה אינה מקפידה על פרסום החלטות ועדת התמיכות הנוגעות לתמיכות השוטפות, במתכונת הנדרשת בנוהל התמיכות, בתוך 30 יום ממועד קבלת ההחלטה בוועדת התמיכות.** בעניין זה יצוין, כי עובר למועד הביקורת לא פורסמו באתר האינטרנט של העירייה נתוני התמיכות לשנת 2024.

(3) כמו-כן, לעניין פרסום הפרוטוקולים של ועדת התמיכות באתר האינטרנט של העירייה הביקורת מעירה, כי **העירייה אינה מקפידה לעדכן את הפרוטוקולים באתר האינטרנט, וכי באתר מפורסמים רק 2 פרוטוקולים משנת 2021 בלבד.**

ג. המלצות

(1) על העירייה להקפיד ולפרסם באתר האינטרנט את החלטות ועדת התמיכות במתכונת הנדרשת בסעיף 19.3 לנוהל התמיכות, בנוגע לתמיכות השוטפות המאושרות על ידי הוועדה.

(2) על העירייה להקפיד ולעדכן את המידע המפורסם באתר האינטרנט, ובכלל זה פרסום פרוטוקולים מעודכנים של ועדת התמיכות. עם זאת יצוין, כי ככל שהעירייה אינה מעוניינת לפרסם את הפרוטוקולים המלאים, על העירייה לשקול לבטל את עמוד פרסום הפרוטוקולים באתר האינטרנט, או לחלופין לפרסם תמצית בלבד של הדיון וההחלטות שהתקבלו, בכפוף לאישורו של יועמ"ש העירייה.

3.2.5 תמיכות עקיפות

ד. רקע

סעיף 13(ב) לחוק הספורט, התשמ"ח-1988 מחייב רשויות מקומיות לגבות דמי שימוש במתקני הספורט, כדלהלן:

לא ישתמש אדם במיתקני ספורט כאמור בסעיף קטן (א) אלא אם כן שילם דמי שימוש כפי שקבעה הרשות המקומית.

סעיף 2.11 לנוהל תמיכות מגדיר מהי תמיכה עקיפה, כדלהלן:

"תמיכה עקיפה" - לרבות תמיכה מכל סוג שהוא בשווה כסף, מתן ערבות, מימוש ערבות, שימוש במתקני הרשות, הקצאת כוח אדם מטעם הרשות או במימונה, מתן זכות שימוש במבנה או במקרקעין שאינו הקצאה כמשמעותו בנוהל הקצאת מקרקעין;

ה. ממצאים

הביקורת בחנה קיומן של תמיכות עקיפות ו/או פעולות אחרות העלולות להיחשב כתמיכות עקיפות של העירייה לעמותות הנתמכות, ולהלן ממצאיה:

מבדיקת הביקורת עולה, כי ככלל, קיימת הקפדה על גביית דמי שימוש בגין השימוש באולמות (לרבות כדורגל אולמות) על ידי עמותות הספורט. יחד עם זאת נמצא, כי העירייה אינה גובה דמי שימוש בגין השימוש במגרשי הכדורגל הפתוחים.

לדעת הביקורת, אי גבייה של דמי שימוש בגין השימוש במגרשי הכדורגל של העירייה, עשויה להיחשב כתמיכה עקיפה בהתאם להגדרתה בנוהל תמיכות.

מן הביקורת עולה, כי על אף שמגרש הכדורגל העירוני (הסמוך לאוניברסיטת אריאל) משמש את ה"עמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל" כמעט באופן בלעדי, העירייה משתתפת מדי שנה בעלויות הכשרת המגרש וחידוש זריעת הדשא במגרש (להלן: "**שזורע**") בסכומים של עשרות אלפי ש"ח בכל שנה.

בעניין זה הביקורת סבורה, כי אין לראות בעלויות השזורע כתמיכה עקיפה כהגדרתה בנוהל תמיכות. **יחד עם זאת, לדעת הביקורת יש לקבל חו"ד מאת יועמ"ש העירייה לעניין השתתפות העירייה בעלויות השזורע של מגרש הכדורגל, וזאת מאחר שמדובר בצורך ייחודי בלעדיו לא ניתן לעשות שימוש במגרש הכדורגל, ומשכך יש לראות בעלויות השזורע כחלק מתחזוקת המגרש המוטלת על בעלי המגרש ובמקרה דנן העירייה.**

בעניין זה יצוין, כי עמדת הביקורת הינה שאין הבדל מהותי בין תחזוקת אולמות הספורט המשמשים את יתר עמותות הספורט התחרותי לבין שזורע מגרש הכדורגל, שהרי ללא תחזוקה נאותה של האולמות, לא ניתן יהיה להשתמש בהם כשם שללא השזורע לא יהיה ניתן להשתמש במגרש הכדורגל.

(1) עוד נמצא, כי עובר למועד הביקורת לא קיים מחירון אחיד המגדיר את עלויות השימוש שיש לגבות מהעמותות בגין אולמות הספורט והמגרשים, וכי בפועל אין מתכונת חיוב אחידה לעמותות המשתמשות במתקני העירייה.

1. המלצות

(1) על העירייה וחברת גוונים להקפיד על גביית דמי שימוש ראויים בגין השימוש במגרשי הכדורגל שבבעלות העירייה, ובמידת הצורך לבחון את הגדלת סכום התמיכה לעמותה הנתמכת בגובה דמי השימוש, על מנת שלא לפגוע בכספי התמיכות המיועדים לפעילות השוטפת של העמותה.

(2) במידה שהעירייה אינה מעוניינת לגבות דמי שימוש בגין השימוש במגרשי הכדורגל ו/או לשנות את סכומי התמיכה בעמותה, מומלץ כי העירייה תשקול הקצאה של מגרשי הכדורגל לעמותה הנתמכת במסגרת נוהל הקצאות מקרקעין, ובכך לייתר את שאלת הצורך בגביית דמי השימוש במגרשים למניעת תמיכה עקיפה.

(3) הביקורת סבורה, כי על ועדת התמיכות לקבל חו"ד של יועמ"ש העירייה בעניין השתתפות העירייה בעלויות שזרוע מגרש הכדורגל, לרבות השאלה האם מדובר בתחזוקה שוטפת של המגרש המוטל על העירייה כבעלים של המגרש, או שמא מדובר בתמיכה עקיפה שלא במסגרת התמיכה המאושרת לעמותה. לאחר קבלת חו"ד היועמ"ש כאמור, על ועדת התמיכות להחליט האם וכיצד העירייה יכולה להשתתף בעלויות השזרוע של המגרש.

(4) על העירייה וחברת גוונים לקבוע מחירון אחיד לשימוש באולמות ובמתקני הספורט של העירייה, וזאת על מנת למנוע אי שוויון בגביית דמי השימוש במתקני העירייה בין העמותות השונות.

3.3 הסדרת הקשר בין עמותות הספורט לחברת גוונים

3.3.1 רקע

כאמור לעיל, בהתאם לתקנון חברת גוונים, החברה אחראית על פעילויות הספורט של העירייה, ועל כן הוצאת הניהול של הספורט התחרותי מחברת גוונים לעמותות ספורט ייעודיות, מחייב עריכת הסכמים המגדירים את יחסי הגומלין בין העמותות וחברת גוונים.

כמו-כן, חברת גוונים, אשר משמשת כזרוע ביצועית של עיריית אריאל בכל הנוגע לניהול ותפעול אולמות הספורט והמגרשים שבבעלות העירייה, מחויבת להסדיר את השימוש של גורמים חיצוניים במתקני העירייה באמצעות הסכמים מסודרים.

3.3.2 ממצאים

הביקורת בחנה את נושא קיומם של הסכמי התקשרות המסדירים את היחסים שבין עמותות הספורט לחברת גוונים, ולהלן ממצאיה:

(א) לא קיימת הקפדה על קיומם של הסכמים בין חברת גוונים עם חלק מעמותות הספורט בנוגע להגדרת הפעילות והשימוש במתקני העירייה (לא קיימים הסכמים בין החברה לעמותות הפועל ולעמותה לקידום הספורט והחינוך באריאל).

(ב) לביקורת הומצאו 2 הסכמים בלבד בין חברת גוונים לעמותות מכבי וע.ל.ה. אריאל, וכן הסכם עם נותן שירותים בתחום הכדורגל, כמפורט להלן:
(1) ההסכם עם עמותת מכבי מועדון התעמלות אריאל

א. מדובר בהסכם מיום 06/01/2020, עם תחולה בדיעבד (רטרואקטיבית) מיום 01/09/2019 ועד ליום 31/08/2020, אשר מאפשר הארכה אוטומטית לשנה נוספת בכל פעם עד ליום 31/08/2024. לדברי נציג העמותה, ההסכם עם גוונים לא חודש בשל מחלוקות בין העמותה לגוונים והוא כבר אינו בתוקף - **לא תקין!**
ב. ההסכם מתייחס לשימוש במתקני הספורט ומגדיר את סוג הפעילות, מקומות הפעילות, זמני הפעילות, וכן את הסכום שעל העמותה לשלם עבור השימוש במתקני העירייה.

(2) ההסכם עם העמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל (ע.ל.ה אריאל)

- א. מדובר בהסכם מיום 01/01/2019, עם תחולה בדיעבד (רטוראקטיבית) מיום 01/09/2017 וללא הגבלת תוקף - **לא תקין!**
- ב. הסכם מגדיר בכלליות את אחריות העמותה להפעיל פעילות ספורט הישגי בעיר, אירועי ספורט עירוניים וחוגי ספורט שונים. אין פירוט של תחומי הפעילות המוגדרים - **לא תקין!**
- ג. ההסכם אינו מגדיר את העלויות שעל העמותה לשלם לחברה ו/או את העלויות שעל החברה לשלם לעמותה עבור שירותיה - **לא תקין!**
- ד. בשונה מההסכם עם מכבי, מדובר בהסכם לקבלת שירותים שונים וללא הגדרת מקומות הפעילות, זמני הפעילות, וכן את הסכום שעל העמותה לשלם עבור השימוש במתקני העירייה.

(3) ההסכם בין החברה למר נורברט גולדשטיין

- א. לביקורת הומצא הסכם נוסף למתן שירותים על בסיס עצמאי שנחתם בין מר נורברט גולדשטיין לחברת גוונים, בנושא כדורגל אולמות, מיום 18/03/2013, לפיו תוקף ההסכם הינו מיום 01/04/2014 ועד ליום 31/12/2014. לא נמצא סעיף המאריך את תוקף ההסכם - **לא תקין!**
- ב. לפי ההסכם, החברה תגבה את עלות ההשתתפות מההורים ותעביר 70% לקבלן לכיסוי עלויותיו.
- ג. בשונה מההסכם עם מכבי, מדובר בהסכם לקבלת שירותים ותשלום עבור הוצאות החברה (לרבות שימוש באולמות הספורט).
- ד. **יודגש, כי לא מדובר בהסכם בין החברה לעמותה המפעילה את הכדורגל העיר, וכן כי מדובר בהסכם שכבר אינו בתוקף.** על אף האמור, נכון להיום, החברה ממשיכה לגבות את התשלום בגין כדורגל אולמות מההורים ולהעביר לעמותה 70% וזאת ללא קיומו של הסכם המסדיר את היחסים בין הצדדים - **לא תקין!**

- ג) בנוסף, הביקורת בחנה את ההסכם שבין חברת גוונים לעיריית אריאל ונוכחה, כי **מדובר בהסכם כללי וישן שאינו מפרט את כלל חלוקת הסמכויות והאחריות בין החברה לבין העירייה.**

3.3.3 המלצות

(א) על חברת גוונים לקבוע מתכונת אחידה של הסכמים בינה לבין עמותות הספורט הנתמכות, ולפעול לחתימה על הסכמים חדשים מול כל העמותות הנתמכות, טרם ההחלטה על חלוקת התמיכות לשנת 2025.

(ב) הביקורת סבורה שיש לעדכן את ההסכם בין העירייה לחברת גוונים, ולהגדירו כהסכם מסגרת המגדיר את כלל הנושאים הנוגעים לחלוקת הסמכויות בין העירייה לחברת גוונים, לרבות הגדרת הרשאת השימוש במבנים ובמתקנים של העירייה, ובכלל זה במבנה בו נמצאים משרדי החברה.

3.4 בחינת הקשר בין חברת גוונים לעמותות הספורט

3.4.1 רקע

לבקשת ועדת התמיכות, הביקורת בחנה את הקשר של חברת גוונים לעמותות הספורט. מסקירת מסמכי היסוד של כלל העמותות עולה, כי מדובר בעמותות פרטיות, וכי בהתאם למסמכי העמותות נראה כי לא קיים קשר מובהק בין חברת גוונים.

לבקשת הביקורת, כלל העמותות המציאו לידי הביקורת תצהיר חתום בידי מורשי החתימה של העמותות, לפיו לא קיים כל קשר העלול להקים מצב של ניגוד עניינים אסור בין העמותות לחברת גוונים, וכי לא קיים כל קשר כאמור בין חברי העמותות לחברת גוונים ו/או מי מעובדיה.

3.4.2 ממצאים

(א) מסקירת הנתונים של כלל העמותות, לרבות מסמכי היסוד ואסמכתאות אחרות עולה, כי ככלל, לא מתקיים קשר ישיר או עקיף העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים ו/או תלות בין עמותות הספורט לחברת גוונים ו/או עיריית אריאל ו/או עובדיהן, וזאת למעט מקרה אחד כפי שיפורט להלן.

(ב) מבדיקת הביקורת את הקשר בין העמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל (ע.ל.ה אריאל) (להלן: "ע.ל.ה אריאל") לבין חברת גוונים ועיריית אריאל, עלה כי:

(1) לדברי הגורמים עימם נפגשה הביקורת, ע.ל.ה אריאל נוסדה על ידי מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים ו/או על ידי גורם אחר מטעם העירייה /או חברת גוונים;

(2) מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים רשומה באתר התמיכות של העירייה כאיש הקשר מטעם ע.ל.ה אריאל;

(3) הכתובת הרשומה של ע.ל.ה אריאל ברשם העמותות הינה הכתובת של משרדי חברת גוונים;

(4) לדברי מרבית הגורמים עימם נפגשנו ואשר הנושא עלה בשיחות מולם, מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים מזוהה בצורה מובהקת כמי שאחראית על הפעילות של ע.ל.ה אריאל;

(5) כל האסמכתאות שהוצגו לביקורת מטעם ע.ל.ה אריאל נשלחו ע"י מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים ו/או גורמים אחרים במחלקת הספורט של חברת גוונים;

(6) מעיון בפרוטוקולים של האספה הכללית של ע.ל.ה אריאל עולה, כי מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים, משתתפת באופן קבוע בישיבות העמותה, ומהווה גורם מרכזי בעדכון הפעילויות של ע.ל.ה אריאל בתחום הספורט העיר אריאל;

(7) מעיון בהתכתבויות של העמותה עם רשם העמותות נמצאו מספר מכתבים של רשם העמותות הממוענות אל מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים, כאיש הקשר של ע.ל.ה אריאל;

(8) בעניין זה יצוין, כי במסגרת "טופס בקשה לטיפול דחוף" שנשלח ביום 06/04/2022 מאת ע.ל.ה אריאל לרשם העמותות, לצורך זירוז הטיפול בהוצאת אישור ניהול תקין, נרשמו פרטיה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים כגורם המוסמך מטעם ע.ל.ה אריאל;

(9) מעיון במטרות העמותה כפי שמופיעות במסמכי היסוד שלה עולה, כי מטרות העמותה הינן כדלהלן: "העמותה תפעל עפ"י מדיניות הספורט באריאל. העמותה תפעל במסגרת סמכויות העיריה, העמותה תפעל לקידום הספורט ההישגי בישראל. העמותה תקיים אירועי ספורט לפיתוח המודעות לפעילות גופנית ואורח חיים בריא בקרב התושבים". כמו-כן, מעיון במסמכי העמותה ברשם העמותות עולה, כי העמותה עדכנה את מטרותיה, והוסיפה את המטרות דלהלן: "העמותה תפעל להגברת המודעות בעיר לפעילות ספורט ואורח חיים בריא, העמותה תפעיל פרויקטים בתחום הספורט באריאל. מטרות משניות: טיפול תחזוקה ותפעול מתקני הספורט העירוניים".

בעניין זה יצוין, כי מטרות העמותה נחזות להיות בעלות מאפיינים ציבוריים של תאגיד עירוני או מעין עירוני, ולא של עמותה פרטית המנותקת לחלוטין מהעירייה ומחברת גוונים אשר הוקמה על ידי העירייה, בין היתר, לצורך ניהול מתקני הספורט העירוניים. **למותר לציין, כי עובדה זו מחזקת את החשש בדבר ניגוד העניינים המובנה המתקיים בין ע.ל.ה אריאל לחברת גוונים והעירייה.**

מבדיקת הביקורת כמפורט לעיל, עולה חשש לקיומו של ניגוד עניינים לכאורה בין עמותת ע.ל.ה אריאל לבין חברת גוונים ועיריית אריאל.

(ג) לבקשת הביקורת, הומצאה לידי הביקורת הצהרת מורשי החתימה של ע.ל.ה אריאל מיום 28/08/2024, בה נכתב, כי "אנו החת"מ, מצהירים בזאת כי לא קיים קשר העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים בין עמותת ע.ל.ה אריאל ו/או עובדיה ו/או חבריה ו/או מייסדיה, לבין חברת גוונים ו/או עיריית אריאל". **למותר לציין, כי לנוכח כל האמור בס.ק. (ב) לעיל, הביקורת אינה מקבלת את הצהרת העמותה בעניין זה, וכי על אף הצהרת העמותה, הביקורת סבורה שמתקיים לכאורה מצב של ניגוד עניינים לא תקין בין ע.ל.ה אריאל לבין חברת גוונים ו/או עיריית אריאל.**

(ד) בעניין זה הביקורת סבורה, כי מעורבותה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים בפעילותה של עמותה הנתמכת על ידי העירייה, ובפרט כאשר מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים יושבת בישיבות ועדת התמיכות כשהוועדה מבקשת את נוכחותה (למעט בישיבות בהן נדונה תמיכה בע.ל.ה אריאל), **מקיים מצב של ניגוד עניינים מובנה, ולכל הפחות מדובר במראית עין של ניגוד עניינים אשר לדעת הביקורת יש להימנע ממנה.** כמו-כן, חיזוק נוסף להכרח בהימנעות מקיומו של ניגוד העניינים בפועל ולפחות למראית עין, הינו בשל העובדה שמנהלת תחום הספורט בחברת גוונים מציגה בפני ועדת התמיכות את המלצותיה לחלוקת כספי התמיכות בתחום הספורט, ובפרט לאור העובדה שהיא גם מעורבת בבדיקת ועדכון התבחינים בתחום הספורט בכל שנה.

הביקורת מבהירה, כי אין באמור לעיל, כדי להטיל דופי בהתנהלותה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים ו/או לטעון שהיא אינה עושה את עבודתה נאמנה, וכי בפני הביקורת לא הוצג כל מידע העלול להעלות חשש ממשי לפגיעה בטוהר המידות.

3.4.3 המלצות

(1) **הביקורת סבורה, כי על מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים להימנע מקיום קשר (גם אם אינו רשמי) עם ע.ל.ה אריאל, וכי על העמותה להתנהל בהפרדה מוחלטת מחברת גוונים, לרבות שינוי כתובתה הרשומה, כמו יתר העמותות הנתמכות בתחום הספורט בעיר אריאל.**

(2) **ככל שעל אף האמור, מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים תמשיך את הקשר עם ע.ל.ה אריאל, על העירייה לבחון את האפשרות לחייבה לערוך הסדר למניעת ניגוד עניינים בכפוף להנחיות יועמ"ש העירייה, וזאת על מנת להימנע ממצב של ניגוד עניינים לכאורה.**

3.5 הפיקוח על השימוש בכספי התמיכות

3.5.1 רקע

(1) סעיף 17 לנוהל תמיכות מחייב את העירייה לקיים פיקוח על מילוי התנאים למתן התמיכות וכן על השימוש בכספי התמיכה, בהתאם לבקשות הגופים הנתמכים שאושרו על ידי ועדת התמיכות.

סעיף 17.2 לנוהל תמיכות מחייב מינוי מפקח תמיכות, כדלהלן:

המנהל הכללי ברשות המקומית ובאין מנהל כללי, הגזבר ברשות המקומית ימנה עובד או עובדים מבין עובדי הרשות המקומית, בעלי כישורים מתאימים, שיקיימו את הפיקוח האמור (להלן - המפקח). לא מונה המפקח, לא תשולם תמיכה כלשהי מאת הרשות המקומית.

סעיפים 17.3 - 17.5 לנוהל תמיכות מגדירים את אופן הפיקוח על התמיכות, כדלהלן:

- 17.3 הפיקוח ייעשה על-ידי המפקח או נציגיו מקרב עובדי הרשות המקומית בהתאם לכללים שייקבעו על ידי הוועדה המקצועית.
- 17.4 המנהל הכללי ברשות המקומית ובאין מנהל כללי, הגזבר ברשות המקומית ימנה עובד או עובדים מבין עובדי הרשות המקומית, בעלי כישורים מתאימים, שיקיימו את הפיקוח האמור (להלן - המפקח). לא מונה המפקח, לא תשולם תמיכה כלשהי מאת הרשות המקומית.
- 17.5 הפיקוח יהיה מוכוון לברר, בין השאר, כי:
- א. התמיכה משמשת למטרה אשר לשמה ניתנה;
 - ב. מוסד הציבור מקיים את התנאים שקבעה הרשות המקומית בקשר לתמיכה ואת הפעילות בגינה ניתנה התמיכה.
 - ג. לא חלו שינויים מהותיים בנוגע למוסד ציבור הנתמך שהיה בהם כדי להשפיע על אישור התמיכה או על שיעור התמיכה.
 - ד. מוסד הציבור מקיים את פעולותיו בהתאם לכללים או לתקנים שנקבעו בדיון לגופים מסוגו.

סעיף 17.6 לנוהל תמיכות מחייב את הגופים הנתמכים להגיש דוחות תקופתיים, כדלהלן:

מוסד הציבור יגיש למפקח דו"חות תקופתיים כפי שיידרש, אשר יכללו נתונים מעודכנים על יתרת פיקדונותיו במוסדות כספיים ועל ההוצאות וההכנסות בפועל בתקופת הדו"ח לעומת התקציב המאושר, וכן דו"חות ביצוע כפי שידרוש המפקח.

(2) ביום 28/06/2023, התקיימה ישיבה של ועדת התמיכות בנושא "קביעת תהליך עבודה לפיקוח על השימוש בתמיכה", בהשתתפות מנכ"ל העירייה, גזבר העירייה, יועמ"ש העירייה, מבקרת העירייה, עוזרת הגזבר, מנהלת מח' תאום ובקרה, וכן אחראית תב"רים ותמיכות בעירייה.

לאחר שמבקרת העירייה סקרה בפני הוועדה את דרישות סעיף 17 לנוהל לעניין הפיקוח על התמיכות, קיבלה הוועדה את ההחלטות המפורטות להלן:

החלטות:

1. ביקורים פיזיים בעמותות:

ימונו מפקחי תחומים אשר יערכו ביקורים שוטפים בעמותות, יתעדו ע"ג טופס ייעודי (שיועבר ע"י חני), וידווחו לוועדה המקצועית:

תחום	המפקח שיבצע ביקורים פיזיים	תדירות
ספורט	מנהלת מח' הספורט	רבעונית
נוער	מנהל מחלקת הנוער	רבעונית
חברה וקהילה	מנהל אגף הרווחה	שנתית
בתי כנסת	מנהל המועצה הדתית	שנתית

2. בדיקת דוחות כספיים של כל העמותות:

לאחר אישורי התמיכות השנתיים, ייבחנו מאזן בוחן של העמותות באחריות הגזבר, וידווחו לוועדה המקצועית.

הבדיקה תתבצע על מאזני בוחן של הרבעון השני, אשר מוגשים בספטמבר.

3.5.2 ממצאים

הביקורת בחנה את קיומו ואופן פעולתו של מנגנון הפיקוח על התמיכות כנדרש בנוהל התמיכות ובהתאם להחלטות ועדת התמיכות מיום 28/06/2023, בהתייחס לכספי התמיכות בתחום הספורט התחרותי, ולהלן ממצאיה:

(1) העירייה מינתה את מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים, המשמשת בפועל כמנהלת תחום הספורט מטעם העירייה, כגורם המפקח על עמותות הספורט הנתמכות, וכמי שאמורה לבצע ביקורים פיזיים תקופתיים בעמותות, על מנת לוודא את קיומה של הפעילות הנתמכת.

מן הביקורת עולה, כי בניגוד לנדרש בנוהל התמיכות ולהחלטת ועדת התמיכות כאמור לעיל, עובר למועד הביקורת לא התקיים כל ביקור מטעם העירייה לבחינת קיומן של הפעולות הנתמכות.

בעניין זה יוער, כי כפי שפורט לעיל, הביקורת סבורה שקיים טעם לפגם במינויה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים כגורם המפקח על פעילות עמותות הספורט, וזאת בשל קיומו של ניגוד עניינים לכאורה לאור פעילותה באחת העמותות הנתמכות.

(2) העירייה מינתה את אחראית תב"רים ותמיכות בעירייה העובדת במחלקת הגזברות כאחראית על בדיקת הדיווחים של העמותות.

על אף האמור יצוין, כי משיחות שערכה הביקורת עם גזבר העירייה ועם אחראית תב"רים ותמיכות עולה, כי העובדת לא עברה כל הכשרה מתאימה לפיקוח על התמיכות, וכן כי למעט קבלת נתונים בסיסיים בלתי מבוקרים מהעמותות הנתמכות, **בפועל לא מתבצע כל פיקוח על הנתונים המוגשים לעירייה על ידי העמותות הנתמכות.**

עוד עולה מן הביקורת, כי **העירייה לא קבעה מבנה אחיד של דיווח תקופתי על מנת לעמוד בדרישות סעיף 17.6 לנוהל תמיכות**, וכי העמותות הנתמכות מגישות לעירייה סוגים שונים של מסמכים בלתי מבוקרים (עמותה אחת הגישה מאזני בוחן לא מבוקרים, עמותה אחרת הגישה דוכ"ס בלתי מבוקרים, עמותה נוספת הגישה עמוד בכתב יד עם פירוט של שימוש בכספים ללא אסמכתאות, ואילו העמותה הרביעית הגישה דוח ביצוע תקציב לא חתום ולא מבוקר בקובץ Excel), דבר המונע מהעירייה את היכולת לפקח בצורה נאותה על השימוש בכספי התמיכה בהתאם לנדרש בנוהל התמיכות.

לאור האמור עולה, כי העירייה אינה מקיימת את חובתה לביצוע פיקוח נאות על הגופים הנתמכים ועל השימוש בכספי התמיכות המחולקים בכל התחומים, ובכלל זה בתחום הספורט התחרותי.

בעניין זה יצוין, כי מבדיקה שערכה הביקורת ברשויות אחרות נמצא, כי רשויות רבות דורשות מגופים נתמכים להגיש דיווח תקופתי המבוסס על המלצת לשכת רואי חשבון כפי שפורסמה ביום 04/12/2014 בדבר נוסח מוסכם אשר נקבע בשיתוף עם יחידת התמיכות של עיריית תל אביב **(המלצת לשכת רו"ח מצ"ב כנספח א')**.

3.5.3 המלצות

(1) על העירייה להקפיד ולעמוד בדרישות נוהל התמיכות לעניין הפיקוח על קיום הפעילות הנתמכת והשימוש בכספי התמיכות בכלל התחומים הנתמכים, ובפרט בתחום הספורט התחרותי המהווה כמחצית מכלל כספי התמיכות של העירייה.

(2) לאור החשש מקיומו של ניגוד עניינים מובנה או נחזה של מנהלת תחום הספורט בחברת גוונים אשר מונתה לפיקוח על קיום פעילותן של עמותות הספורט הנתמכות, על העירייה לבטל את מינויה ולהחליפה בגורם אחר שלא מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים עם העמותות הנתמכות.

(3) הביקורת סבורה, כי ראוי שעיריית אריאל תאמץ מתכונת דיווח אחידה כפי שנהוג ברשויות אחרות, הכולל חיוב של הגופים אשר נתמכים בסכומים גבוהים, להגיש דיווחים מאומתים על ידי רואי חשבון, לצורך בחינה אחידה ונאותה של כספי התמיכות והגופים הנתמכים.

3.6 בחינת האיתנות הפיננסית של עמותות הספורט הנתמכות

3.6.1 רקע

מדד ההישרדות של אלטמן (להלן: "מדד אלטמן") הידוע גם כ- Z score model, מודד על פי פרמטרים שונים את החוסן הכספי של הגוף הנבדק, וזאת על מנת להעריך בסבירות גבוהה את סיכויי ההסתברות למקרה של חדלות פירעון.

המדד מבוסס על חמישה יחסים פיננסיים מרכזיים, כאשר לכל אחד מהיחסים ניתן משקל בהתאם לתרומתו היחסית ליציבות הגוף, כדלהלן:

- **הנזילות הפיננסית של הגוף:** היכולת לפרוע את חובות הגוף בטווח הזמן הקצר. **הון חוזר:** מחושב כנכסים שוטפים פחות התחייבויות שוטפות. כאשר נכסים שוטפים הם נכסי החברה אשר יומרו למזומן בתקופה הקרובה והתחייבויות שוטפות הן אותן התחייבויות אותן נצטרך לשלם בעתיד הקרוב.
- **המינוף של הגוף:** מכיוון שיתרת רווח שלא יועדה הוא נתון מצטבר לאורך שנות הפעילות של הגוף, אנו מצפים כי לגוף ותיק תהיה יתרת רווח שלא יועדה גדולה מאשר לגוף צעיר, ולכן הסיכון של גוף ותיק נמוך מזה של גוף צעיר.
- **רווחיות:** ה- EBITDA מרמז על יכולת לייצר הכנסות, ללא תלות בהוצאות מיסים וריבית.
- **כושר הפירעון של הגוף:** במידה והיחס גדול מ-1, נוכל לפרוע את כל ההתחייבויות, כפי שהן מופיעות בספרים תוך שימוש בהון העצמי של הגוף (בחברה מדובר בשווי שוק המחושב כמכפלה של מספר המניות במחיר המניה).
- **סך ההכנסות ביחס לנכסים של הגוף.**

משמעות תוצאת חישוב מדד אלטמן:

- לפי מדד אלטמן, המאפיין של סיכויי ההישרדות של הגוף, הינו כדלהלן:
 - תוצאה הגבוהה מ- 2.99 מצביעה על כך שהגוף נמצא ב"אזור בטוח" ואין סכנה לחדלות פירעון.
 - תוצאה בין 1.81 ל- 2.99 מצביעה על חשש מהימצאות ב"תחום אפור" אשר על הגוף לפעול לחיזוק איתנותו הפיננסית על מנת להמשיך לתפקד כראוי.
 - **תוצאה נמוכה מ- 1.81 מצביעה על סיכויי הישרדות נמוכים וחשש לחדלות פירעון.**

3.6.2 ממצאים

הביקורת בחנה את איתנותן הפיננסית של עמותות הספורט הנתמכות באמצעות מדד אלטמן, ולהלן ממצאיה:

שם העמותה	2021	2022	ממוצע	גידול / קיטון	הערות
התאגדות לתרבות גופנית הפועל - סניף אריאל - עיר השומרון	1.982	1.51	1.746	-0.472	ראו ס.ק. 1 להלן
מכבי-מועדון התעמלות אריאל	3.784	5.871	4.827	2.087	ראו ס.ק. 2 להלן
עמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל (ע.ל.ה. אריאל)	11.421	10.841	11.131	-0.58	ראו ס.ק. 3 להלן
העמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל	5.086	5.083	5.085	-0.003	ראו ס.ק. 4 להלן

(1) התאגדות לתרבות גופנית הפועל - סניף אריאל - עיר השומרון:

(א) תוצאות חישוב מדד אלטמן של העמותה מצביעה, כי בין השנים 2021 - 2022 חלה ירידה משמעותית באיתנותה הפיננסית של העמותה, בשיעור של 23.81%. הביקורת מציינת, כי תוצאת חישוב מדד אלטמן עמדה על ערך הנמוך מ- 1.81 בנתוני שנת 2022, דבר המעיד על מצוקה כלכלית וחשש ממשי להמשך פעילותה של העמותה לאורך זמן, וכן חשש בדבר יכולתה של העמותה לפרוע את התחייבויותיה.

(ב) מסקירת הדוחות הכספיים של העמותה נמצא, כי בשנים 2021 ו- 2022 חוות דעת רו"ח המבקר הייתה בנוסח האחיד וללא הסתייגות, דבר המצביע על אמון רואה החשבון של העמותה כי הדוחות הכספיים של העמותה משקפים בצורה נאותה את מצבה הפיננסי של העמותה.

(ג) להלן התייחסות לנתונים פיננסיים מסוימים העולים מהדוחות הכספיים של העמותה:

- (1) בדוחות הכספיים לא נמצאו סעיפים חריגים.
- (2) מחזור הפעילויות של העמותה בשנים 2021 ו- 2022 היה בסך 238 אש"ח ו- 206 אש"ח בהתאמה.
- (3) בשנים 2021 ו- 2022 קיים לעמותה עודף נצבר מנכסים נטו ששימשו לפעילויות שלא קיימת לגביהם הגבלה בסך 154 אש"ח ו- 134 אש"ח בהתאמה, המהווים - 65% ממחזור הפעילויות בשתי השנים.

(4) בשנת 2021 היה לעמותה עודף מפעילות שוטפת בסך 11 אש"ח, המהווה 5% ממחזור הפעילויות. יחד עם זאת, בשנת 2022 לעמותה גירעון מפעילות שוטפת בסך 20 אש"ח, המהווה 10% ממחזור הפעילויות. **נתונים אלו מעידים על תנודתיות גבוהה בשיעורי הוצאות העמותה בין השנים, דבר המצביע על חוסר יציבות ניהולית של העמותה. בנוסף, הקיטון המשמעותי בעודף השוטף של העמותה בשנת 2022, מעיד על חוסר יציבות פיננסית, המעלה חשש ממשי בדבר אופן ניהול העמותה ואיתנותה הפיננסית בטווח הקצר והארוך.**

(5) הוצאות הנהלה וכלליות של העמותה בשנים 2021 ו- 2022 היו בסך 3 אש"ח ו- 33 אש"ח בהתאמה, ובשיעור של 1.26% ו- 16.02% מסך מחזור הפעילויות של העמותה בהתאמה (בהתאם להוראות החשכ"ל לגופים אשר מחזורם נע בין 0 - 10 מלש"ח, תקרת הוצאות הנהלה וכלליות לא תעלה על 22% מסך מחזור הפעילויות). לאור זאת, העמותה עומדת בהוראות החשכ"ל ואינה חורגת מהשיעור המרבי שנקבע. **יחד עם זאת ראוי לשים לב כי במידה שבשנת 2023 ימשיך הגידול בהוצאות הנהו"כ בשיעורים דומים, הדבר עלול לגרום לחריגה בשיעור הוצאות הנהו"כ מעבר למותר.**

(2) מכבי-מועדון התעמלות אריאל

(א) תוצאות חישוב מדד אלטמן של העמותה מצביעה, כי בין השנים 2021 - 2022 חלה עליה משמעותית באיתנותה הפיננסית של העמותה, בשיעור של 55.15%.

(ב) מסקירת הדוחות הכספיים של העמותה נמצא, כי בשנים 2021 ו- 2022 חוות דעת רו"ח המבקר הייתה בנוסח האחיד וללא הסתייגות, דבר המצביע על אמון רואה החשבון של העמותה כי הדוחות הכספיים של העמותה משקפים בצורה נאותה את מצבה הפיננסי של העמותה.

(ג) להלן התייחסות לנתונים פיננסיים מסוימים העולים מהדוחות הכספיים של העמותה:

- (1) בדוחות הכספיים לא נמצאו סעיפים חריגים.
- (2) מחזור הפעילויות של העמותה בשנים 2021 ו- 2022 היה בסך 561 אש"ח ו- 527 אש"ח בהתאמה.
- (3) בשנים 2021 ו- 2022 לעמותה גירעון נצבר מנכסים נטו ששימשו פעילויות שלא קיימת לגביהם הגבלה בסך 32 אש"ח ו- 55 אש"ח בהתאמה, המהווים 6% ו- 10% ממחזור הפעילויות בהתאמה.

(4) בשנת 2021 היה לעמותה גירעון מפעילות שוטפת בסך 67 אש"ח, המהווה 12% ממחזור הפעילויות. ואילו בשנת 2022 היה לעמותה גירעון מפעילות שוטפת בסך 26 אש"ח המהווה 5% ממחזור הפעילויות בהתאמה. **נתונים אלו מעידים על מגמת שיפור בהתנהלות העמותה, דבר המעיד על התנהלות פיננסית וניהולית נכונה המחזקת את איתנותה הפיננסית של העמותה.**

(5) הוצאות הנהלה וכלליות של העמותה בשנים 2021 ו-2022 היו בסך 45 אש"ח ו-35 אש"ח בהתאמה, ובשיעור של 8.02% ו-6.64% מסך מחזור הפעילויות של העמותה בהתאמה (בהתאם להוראות החשכ"ל לגופים אשר מחזורם נע בין 0 - 10 מלש"ח, תקרת הוצאות הנהלה וכלליות לא תעלה על 22% מסך מחזור הפעילויות). לאור זאת, העמותה עומדת בהוראות החשכ"ל ואינה חורגת מהשיעור המרבי שנקבע. **יצוין, כי גם נתונים אלו מצביעים על התנהלות יעילה של העמותה כאשר שיעור הוצאות הנהו"כ קטן בין השנים 2021 - 2022.**

עמותה לקידום הספורט והפנאי באריאל (ע.ל.ה אריאל)

(א) תוצאות חישוב מדד אלטמן של העמותה מצביעה, כי בין השנים 2021 - 2022 חלה ירידה קלה באיתנות הפיננסית של העמותה, בשיעור של 5.08%.

(ב) מסקירת הדוחות הכספיים של העמותה נמצא, כי בשנים 2021 ו- 2022 חוות דעת רו"ח המבקר הייתה בנוסח האחיד וללא הסתייגות, דבר המצביע על אמון רואה החשבון של העמותה כי הדוחות הכספיים של העמותה משקפים בצורה נאותה את מצבה הפיננסי של העמותה.

(ג) להלן התייחסות לנתונים פיננסיים מסוימים העולים מהדוחות הכספיים של העמותה:

- (1) בדוחות הכספיים לא נמצאו סעיפים חריגים.
- (2) מחזור הפעילויות של העמותה בשנים 2021 ו- 2022 היה בסך 213 אש"ח ו- 360 אש"ח בהתאמה.
- (3) בשנת 2022 לעמותה גירעון נצבר מנכסים נטו ששימשו לפעילויות שלא קיימת לגביהם הגבלה בסך 2 אלפי ₪ המהווה 1% ממחזור הפעילות באותה שנה (לביקורת לא הומצאו נתונים להשוואה מול שנת 2021 וע"כ לא נבדק השינוי בין השנים).

(4) בשנת 2021 היה לעמותה גירעון מפעילות שוטפת בסך 2 אש"ח, המהווה 1% ממחזור הפעילויות. יחד עם זאת, שנת 2022 הסתיימה בעודף מפעילות שוטפת בסך 2 אש"ח, המהווה 1% ממחזור הפעילויות. **נתונים אלו מעידים על מגמת שיפור בהתנהלות העמותה, דבר המעיד על התנהלות פיננסית וניהולית נכונה המחזקת את איתנות הפיננסית של העמותה.**

(5) הוצאות הנהלה וכלליות של העמותה בשנים 2021 ו- 2022 היו בסך 5 אש"ח בכל שנה, ובשיעור של 2.35% ו- 1.39% מסך מחזור הפעילויות של העמותה בהתאמה (בהתאם להוראות החשכ"ל לגופים אשר מחזורם נע בין 0 - 10 מלש"ח, תקרת הוצאות הנהלה וכלליות לא תעלה על 22% מסך מחזור הפעילויות). לאור זאת, העמותה עומדת בהוראות החשכ"ל ואינה חורגת מהשיעור המרבי שנקבע. **יצוין, כי גם נתונים אלו מצביעים על התנהלות יעילה של העמותה כאשר שיעור הוצאות הנה"כ קטן בין השנים 2021 - 2022.**

4) העמותה לקידום הספורט והחינוך אריאל

(א) תוצאות חישוב מדד אלטמן של העמותה מצביעה, כי בין השנים 2021 - 2022 חלה ירידה מזערית ושולית באיתנותה הפיננסית של העמותה, בשיעור של 0.06%.

(ב) מסקירת הדוחות הכספיים של העמותה נמצא, כי בשנים 2021 ו- 2022 חוות דעת ר"ח המבקר הייתה בנוסח האחד וללא הסתייגות, דבר המצביע על אמון רואה החשבון של העמותה כי הדוחות הכספיים של העמותה משקפים בצורה נאותה את מצבה הפיננסי של העמותה.

(ג) להלן התייחסות לנתונים פיננסיים מסוימים העולים מהדוחות הכספיים של העמותה:

- (1) בדוחות הכספיים לא נמצאו סעיפים חריגים.
- (2) מחזור הפעילויות של העמותה בשנים 2021 ו- 2022 היה בסך 919 אש"ח ו-1,127 אש"ח בהתאמה.
- (3) בשנים 2021 ו- 2022 לעמותה גירעון נצבר מנכסים נטו ששימשו פעילויות שלא קיימת לגביהם הגבלה בסך 64 אש"ח ו- 86 אש"ח בהתאמה, המהווים 7% ו- 8% ממחזור הפעילויות בהתאמה.

(4) בשנת 2021 היה לעמותה גירעון מפעילות שוטפת בסך 5 אש"ח, המהווה 1% ממחזור הפעילויות. כמו-כן, בשנת 2022 היה לעמותה גירעון מפעילות שוטפת בסך 23 אש"ח, המהווה 2% ממחזור הפעילויות. **נתונים אלו עלולים להצביע על שינוי שלילי ביעילות ניהול העמותה, אולם הדבר אינו מצביע על שינויים בהתנהלות הפיננסית והניהולית העלולה להשפיע על איתנותה הפיננסית של העמותה.**

(5) הוצאות הנהלה וכלליות של העמותה בשנים 2021 ו-2022 היו בסך 127 אש"ח ו- 160 אש"ח בהתאמה, ובשיעור של 13.82% ו- 14.2% מסך מחזור הפעילויות של העמותה בהתאמה (בהתאם להוראות החשכ"ל לגופים אשר מחזורם נע בין 0 - 10 מלש"ח, תקרת הוצאות הנהלה וכלליות לא תעלה על 22% מסך מחזור הפעילויות). לאור זאת, העמותה עומדת בהוראות החשכ"ל ואינה חורגת מהשיעור המרבי שנקבע. **יצוין, כי שינויים אלו הינם שוליים ביחס למחזורי הפעילויות של העמותה וע"כ לא ניתן להסיק מכך על שינוי שלילי ביעילות הניהול של העמותה.**

3.6.3 המלצות

(א) על העירייה לקבוע מנגנון בדיקה תקופתי של נתוני העמותות הנתמכות לצורך בחינת התנהלותן הכלכלית והניהולית, כתנאי להמשך מתן תשלומי התמיכות.

(ב) על העירייה להתנות תמיכה בעמותות שאיתנותן הפיננסית נמוכה עד כדי חשש להמשך קיומן, בהצגת תוכנית התייעלות ו/או הבראה, אשר תחייב את העמותה להתייעל כלכלית ותפעולית, תוך פירוט אבני הדרך למעקב של העירייה.



דו"ח ביקורת בנושא:

בקרת בקשות לתמיכה לשנת 2024

מוגש ע"י חני בריקמן
מבקרת העירייה
והממונה על תלונות
הציבור

ביצוע תהליכי בקרה על בקשות לקבלת תמיכת העירייה לשנת 2024 **של מלכ"רים הפועלים בעיר אריאל**

1. בהתאם לנוהל מתן תמיכות של רשויות מקומיות שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 4/2006, ובהתאם לתבחיני התמיכות לשנת 2024 שאושרו על ידי מועצת עיריית אריאל, הוגשו בקשות של מלכ"רים שונים לקבלת תמיכות אשר יסייעו להם בביצוע פעילויות שונות ברחבי העיר.
2. לצורך בחינת זכאותם של הגופים אשר הגישו את בקשות התמיכה, נבחנה עמידתם של מגישי הבקשות בתבחינים שנקבעו בהתאם לסוגי הבקשות ומבחיני התמיכה השונים.
3. בחינת הבקשות כללה בחינה של נתונים כמותיים ואיכותיים, כאשר במסגרת הבדיקות האיכותיות נבדקו קיומם של אסמכתאות, מידעים ונתונים הנדרשים בהתאם לתבחיני התמיכה השונים, ובמסגרת הבדיקות הכמותיות בוצעו חישובים שונים לצורך בחינת ניהול כספי המלכ"רים וכן עמידה בתבחיני התמיכה השונים.
4. הבדיקה כללה את כלל מגישי בקשות התמיכה לשנת 2024, והתבססה על נתוני המלכ"רים לשנים 2022 – 2023.
5. כחלק מהבדיקה האיכותית, נבחנו קיומם של נתונים ואסמכתאות שונות, לרבות אך לא רק:
 - תעודות רישום של הגופים;
 - אישור מלכ"ר;
 - אישור ניהול תקין;
 - אישור מוסד ציבורי בתוקף;
 - תקנון התאגדות;
 - דוחות כספיים מבוקרים לשנת 2022;
 - דוחות לרשם העמותות ככל שמתחייב (דוחות מילוליים / פירוט מקבלי השכר הגבוה וכד'); ו
 - אישורים מרשויות המס.
6. כחלק מהבדיקה הכמותית, נבחנו נתונים כספיים שונים של מגישי הבקשות, ובין היתר נבחנו הנתונים הבאים:
 - האם פעילות הגופים הינה בעודף תמיכה או בגירעון;
 - אחוז הנהלה וכלליות אינו עובר 20% מהמחזור השנתי של מגיש הבקשה;
 - שיעור תמיכת העירייה מסך היקף הפעילות של הגופים;
 - האם תקציבם השנתי של מבקשי התמיכה אינו פוחת מסך של 25,000 ₪ ממקורות עצמיים;
 - כמות החניכים ככל שישנם.
7. מצ"ב טבלת סיכום ממצאי בחינת הבקשות, כאשר נתונים פרטיים ואישיים של מגישי הבקשות, הוסתרו על מנת לשמור על צנעת הפרט (הנתונים המלאים מצויים אצל הח"מ).

מס	שם העמותה	מספר עמותה	שם איש קשר	נייד איש קשר	דואר אלקטרוני	הערות	סטטוס הגשת מסמכים - ועדה מס' 3-18.8.24	סטטוס הגשת מסמכים - ועדה מס' 1-9.6.24	עודף תמיכה (עודף) כולל תמיכה על (הוצאות)	אחוז הנה"כ לא עובר 20% ממחזור	תמיכה העירייה -50% 25% מהיקף הפעילות - ס' 9 לתבחיני תמיכות	תקציבו השנתי של גוף מתמך ממקורות עצמאיים לא יפחת מ-25,000 - 3.2.2.33	אחוז חברי ההנהלה תושבי אריאל עולה על 75%
תנועות נוער													
1	XXX							v		v	v	v	v
2	XXX							v		v	54.40%	v	x
3	XXX				חדש			v		v	v	v	x
דת/בתי כנסת													
4	XXX							v		v	v	v	x
5	XXX							v		v	v	v	v
6	XXX							v		v	v	v	v
7	XXX							v		v	v	v	v
8	XXX							v		v	v	v	v
9	XXX							v	עודף 33,805 ₪ בניכוי 35,000 ₪ שיועד למבנה	v	v	v	v
10	XXX							v	עודף 49,022 ₪ תמיכה שיועד לבניה - מאושר, בהתייעצות עם	v	v	v	v
11	XXX						לא ברור מה סך הוצאות הנהלה וכלליות יש - לפרט ע"י ר"ח	v	16,367 ₪	לא ברור מה סך הוצאות הנהלה וכלליות יש - לפרט ע"י ר"ח		v	v
12	XXX							v		v	v	v	v
13	XXX							v	עודף תמיכה 902 ₪ (16,902) מתוכו 16 א'	###	v	v	v
14	XXX							v	v	###	v	v	v
15	XXX				חדש		20	20	לא צורף דוח אלא הצהרה, עדיין לא אושרו התבחינים לדוח הבספי			v	v

חברה וקהילה												
V	V	V	V		V						XXX	16
V	V	V	V		V						XXX	17
X	V	V	V		V	הוגש	לא שלחו דוח הוצאות והכנסות תקין לשנת 2022				XXX	18
X	V	V	V		V						XXX	19
X	V	V	V	489 ₪	17	התקבל, שולם 50%	נדרש תיאור מפורט על הפעילות שנעשתה באריאל משנת 2023,				XXX	20
X	V	V	V	9,715 ₪	V						XXX	21
X	V	V	V		V						XXX	22
X	V	V	V		V						XXX	23
V	V	V	V		V	התקבל מכתב התפטרות ושמות הנהלה מעודכני					XXX	24
X	V	V	V		V						XXX	25
V	V	V	V		V	הוגש	הגישו דוח, כספי על הפעילות באריאל שנראה לא משקף את המציאות, לכן לא צומדים				XXX	26
רווחה												
X	V	V	V	1,704 ₪	18-21		חסר הסבר מפורט על פעילות העמותה הנעשית				XXX	27
תרבות												
V	V	V	V	86,099 ₪	18,20	חדש, אני לא רואה את דוח 2022 - באג? לבדוק שוב, דוח 2023 נסרק חלקית	חדש				XXX	28
ספורט												
V	V	V	V	2,433 ₪	V	הוגש	חסר דוח כספי 2023 מחצית ראשונה (צירפו ללא ניכוי של מי				XXX	29
V	V	V	V		V						XXX	30
V	V	V	V		V						XXX	31
V	V	V	V		V						XXX	32

