



# דין וחשבון מבקרת העירייה שנת 2017

מירב בנאקוט, עו"ד  
מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור  
אפריל 2018



20 לאפריל 2018

לכבוד  
מר בנימין ביטון  
ראש העירייה דימונה

### הנדון: דוח ביקורת לשנת 2017

הנני מתכבדת להגיש לעיונך את דוח הביקורת לשנת 2017 בהתאם להוראות סעיף 170ג. לפקודת העיריות כמו כן כנדרש ועל פי הנחיות החוק מועברים עותקים מהדוח גם לחברי הועדה לענייני ביקורת.

דוח זה מסכם כ- 10 חודשי עבודה בשנת 2017 והוא מהווה הערכה עצמאית ובלתי תלויה בפעילות מנהלית שבוצעה, דרכי ביצוע ותוצאותיה. ההערכה נעשת על פי כללים מקובלים של מנהל תקין, הנבחנים על פי תקנים של התנהגות נורמטיבית. הביקורת משווה בין התהליכים המזוהים את ביצועה של פעולה מסוימת לבין הנורמה הסבירה שהמבקר רשאי לצפות כי אכן בוצעה לפיה.

המבקר משווה את הפעולה שבוצעה על ידי המבוקר לנורמה, לתקן או למודל, תוך שמירה על האיזון העדין שבין יישום מדיניות הרשות ופעילות המחלקה לבין ההתערבות הנדרשת לשם מניעת הליקוי. התקנים השכיחים שעל פיהם פועלים גופי הביקורת הם חוקיות וסדירות, חסכון ויעילות, אפקטיביות וטוהר המידות.

ברצוני להסב את תשומת ליבך כי בהתאם להוראות החוק, על ראש העירייה, לאחר שעיין בדוח השנתי, לצרף לדוח את הערותיו תוך שלושה חודשים מיום קבלתו את הדוח. לאחר כן עליו להעביר את הערותיו לחברי הועדה לענייני ביקורת ולהעביר לעיונם של חברי העירייה את דוח הביקורת בצירוף הערותיו.

כן, ברצוני להודות לכל עובדי העירייה שבוקרו במהלך הכנת הדוח, מהם זכיתי לשיתוף פעולה מלא ופורה.

בכבוד רב,  
מירב בנאקוט, עו"ד  
מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתקים: יו"ר הועדה לענייני ביקורת



## תוכן עניינים

עמ'		
4	מבוא לדוח .....	.1
5	דוח ביקורת השירות הווטרינרי .....	.2
5	רקע .....	2.1
9	פיקוח על מוצרים מין החי .....	2.2
	ממצאים	2.2.1
	המלצות הביקורת	2.2.2
	תגובת המחלקה	2.2.3
18	פיקוח על החזקת בעלי חיים .....	2.3
	ממצאים	2.3.1
	המלצות הביקורת	2.3.2
	תגובות המחלקה	2.3.3
28	תשלומים, גבייה וטיפול באמצעי תשלום .....	2.4
	ממצאים	2.4.1
	המלצות הביקורת	2.4.2
	תגובת המחלקה	2.4.3
	נספחים	2.5
37	דוח ביקורת היבטים כספיים במחלקת הרווחה .....	.3
	רקע	3.1
	השתתפות עצמית של מטופלים	3.2
	חובות בגין שירותי הרווחה	3.3
	בדיקת השתייכות הפונים	3.4
	כוח אדם	3.5
	המלצות הביקורת	3.6
	תגובת המחלקה	3.7
	נספחים	3.8
55	דוח הממונה על תלונות הציבור .....	
	הקדמה	.1
	תיאור התלונות ותוצאות בירורן	.2



## 1. מבוא לרוח

### הבסיס החוקי לביקורת הפנימית בעירייה

הביקורת הפנימית ברשויות המקומיות מושתתת על החובה שנקבעה, בפקודת העיריות נוסח חדש, להעסיק בכל עירייה מבקר עירייה, לביצוע עבודת הביקורת.

(תיקון מס' 11) תשל"א-1971 (תיקון מס' 24) תשל"ט-1978 170 א.א. (א) ואלה תפקידי המבקר:

- (1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
- (2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה;
- (3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנהלה הנהוגים בעירייה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
- (4) לבקר את הנהלת חשבונות העירייה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העירייה ושמירת רכוש החזקתו מניחות את הדעת.

**מועצה שלא מינתה מבקר (תיקון מס' 54) תשנ"ה-1995 167 א.א.**

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

**(תיקון מס' 80) תשס"ב-2002**

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

עוד מפרטת הפקודה את עצמאות המבקר, החובה למסור מסמכים למבקר ודרכי עבודת המבקר.

נוסח החוק המלא מצורף **כנספח א'**



## 2. השירות הווטרינרי

### 2.1 רקע

השירות הווטרינרי אמון על שמירת בריאותו של הציבור מנקודת מבטה של הרפואה הווטרינרית. הגנה על הציבור מפני מוצרים פגומים שמקורם בבעלי חיים, מניעת מפגעים והעברת מחלות מבעלי חיים לאדם ומבעלי חיים לבעלי חיים אחרי, ביצוע פעולות לשיפור איכותם של מוצרי מזון שמקורם בבעלי חיים, פיקוח על עסקי מזון, מניעה והקלה על סבלם של בעלי חיים, סיוע בהחזקת משק החי ועוד.

השירות הווטרינרי ברשות המקומות עוסק בשני נושאים מרכזיים,

- א. פיקוח על מוצרים שמקורם בבעלי חיים, בשר ומוצריו וכן מאכלים המכילים בשר.
- ב. פיקוח על החזקת בעלי חיים בתחום היישוב, מניעת מחלות הדברתם ומניעת הפצתן, סיוע לבעלי חיים במצוקה.

המחלקה הווטרינרית מונחה מקצועית על ידי משרד הבריאות בכל הנושאים הנוגעים למזון שמקורו בעלי חיים, ועל ידי משרד החקלאות בכל העניינים הנוגעים לטיפול בבעלי חיים.

#### מטרות הביקורת

1. לבחון את עמידת המחלקה בהוראות החוק וחקיקת המשנה
2. בחינת קיום נהלי עבודה המגדירים את תהליכי העבודה ואת יחסי הגומלין בין המחלקה ליחידות אחרות בעירייה
3. בחינת תכנית העבודה השנתית ובחינת עמידה ביעדי התוכנית
4. בחינת נתוני התקציב לעומת הביצוע בפועל במחלקה והיבטי בגביית כספים.
5. בחינת אופן הטיפול בפניות תושבים ומוקד העירוני בנושאים שבאחריות המחלקה

#### הנושאים שנבדקו על ידי הביקורת

1. גביית כספי ביצוע בדיקות טרום שיווק (בדיקות משנה)
2. מתן המלצה לרישוי וטרינרי לעסקים
3. ביצוע ביקורת שוטפת בעסקים
4. פעולות אכיפה בבתי עסק
5. רישוי, סימון וחיסון כלבים



6. טיפול בכלבים משוטטים
7. טיפול בחתולי רחוב
8. טיפול בפניות הציבור
9. טיפול כספי
10. קיום נהלים ועבודה על פיהם

### היקף הביקורת

1. ראיון עם מנהל אגף שפ"ע
2. ראיונות עם מנהלת המחלקה הווטרינרית העירונית
3. ראיונות עם כל עובדי המחלקה (5)
4. ראיונות ובחינת מסמכים במחלקת רישוי עסקים
5. ביקורים בשטח הווטרינריה והכלבייה העירונית
6. עיון בדוח ביקורת קודם ובדיקת מסמכים שונים
7. בדיקת נתוני הנה"ח במערכות הכספיות אוטומציה
8. בדיקת נתונים במערכת ה"וטרינט"
9. בדיקת הבסיס החוקי למערכת הסמכויות והתפקידים של המחלקה
10. בדיקת תלונות ופניות הציבור באמצעות המחלקות הרלוונטיות

### החקיקה העיקרית הרלוונטית לפעילות השרות הווטרינרי ומקור סמכויותיו

- חוק הגנה על בריאות הציבור (מזון), תשע"ו-2015 (החלפה של הפקודה)
- חוק רישוי עסקים ותקנותיו התשל"ב 1972 והצווים הניתנים מכוחו
- תקנות מחלות בעלי חיים התשמ"ה 1985
- פקודת הכלבת 1934
- פקודת העיריות סעיפים 167,239,247.
- חוק להסדרת הפיקוח על כלבים, תשס"ג-2002
- תקנות להסדרת הפיקוח על כלבים, התשס"ה-2005
- חוק צער בעלי חיים (הגנה על בעלי חיים) התשנ"ד 1944
- תקנות צער בעלי חיים (החזקה שלא לצרכים חקלאיים, מופעים של בעלי חיים, הובלת עופות)
- חוקי עזר לדימונה
- נהלי עבודה פנימיים



### מבנה המחלקה

הרשות הווטריןרית בדימונה מונה 5 עובדים והיא כוללת את הרופאה הרשותית המשמשת גם מנהלת היחידה, שני פקחים, כלבנית ומזכירת היחידה. לרשות המחלקה עומד רכב עירוני המשמש בין השאר גם לשינוע בעלי חיים לתחנת ההסגר. המחלקה שוכנת במבנה משרדים באגף שפ"ע וצמודה לו תחנת הסגר והכלבייה.

### פעילות המחלקה

פעילות המחלקה בתחום הפיקוח על מוצרים מן החי כוללת:

1. ביצוע בדיקות משנה: בדיקת המשאיות המשנעות מוצרים מן החי לתוך העיר לרבות בדיקת מקור המוצרים, תנאי אחזקתם ושינועם- יצוין כי פעילות זו הופסקה כבר בראשית הביקורת והועברה לאחריות תחנה אזורית בעיר באר שבע.
2. הכנת חוות דעת וווטריןרית כתנאי למתן רישיון העסק, לעסקים בתחום עיבוד ומכירת מזון מן החי בהתאם לקבוע בחוק.
3. ביקורות שוטפות בעסקים ובבתי אוכל העוסקים במוצרים מן החי. בין השאר נבדקים מקור המוצרים, תנאי האחסנה, קיומן של בדיקות משנה ועוד.

בתחום הפיקוח על בעלי החיים מטרת השירות הווטריןרי בעיקרה, הינה מניעת מפגעים והעברת מחלות מבעלי חיים וכן מניעת צער בעלי חיים, להלן הצעדים בהן נדרש השירות לנקוט לצורך הגשמת מטרה זו:

1. ניהול מאגר ממוחשב של כל בעלי הכלבים בעיר באמצעותו מפקח השרות על חיסון הכלבים והוצאת רישיונות כחוק.
2. אחריות על יישום הוראות חוק כלבים מסוכנים ותקנותיו.
3. ניהול תחנת ההסגר וטיפול במקרי נשיכה וכלבים משוטטים.
4. ניתור ופיקוח על אוכלוסיית התולי הרחוב בעיקר באמצעות סירוס ועיקור.
5. טיפול בתלונות תושבים הקשורות לבעלי חיים.
6. מניעת צער בעלי חיים ודאגה לרווחתם הבסיסית.
7. הסברה לציבור בנושאים וטריןריים.
8. רישום וביקור בפינות ליטוף במוסדות חינוך.



על פי סעיף 167 לפקודת העיריות חובה על העירייה למנות רופא וטרינר. בעיר דימונה מכהנת הרופאה הווטרינרית גם כמנהלת השירות הווטרינרי.

לביקורת הוצגו כתבי הסמכה בתוקף מטעם משרד הבריאות לרופאה הווטרינרית כנדרש מחוק פיקוח על מצרכים ושירותים תשי"ח 1957.

השירותים הווטרינרים בעיר מדווח למשרד החקלאות ופיתוח הכפר אחת לחודש בצורה מרוכזת (ואחת לשנה בסופה) על כלל הפעילות הכמותית המבוצעת על ידם בשתי הפעילויות המרכזיות:

- 1) פיקוח על מזון מן החי (ביקורות בעסקים, בדיקות משנה, פסילות השמדות והכנסות).
- 2) פיקוח על בעלי חיים, כלבים ואחרים (רישוי, חיסונים, עיקור/ סירוס, נשיכות, הסגרים, תלונות).

יובהר כי מדובר בפורמט דיווח שנקבע על ידי משרד החקלאות והוא כולל חלק (מהותי) מפעילות השירות ברשות.



## 2.2 פיקוח על מוצרים מן החי

### 2.2.1 ממצאים בנושא פיקוח על מוצרים מן החי

כאמור, כחלק מהמערך על שמירת בריאות הציבור נקבעה בחוק החובה על הווטרינר העירוני לפקח על כל שיווק, מכירה ושימוש במוצרים מן החי בתחומי הרשות.

הפיקוח הווטרינר על מוצרים מן החי כולל 3 תת פעילויות עיקריות: (1) ביצוע בדיקות משנה (2) מתן חוות דעת ווטרינרית כתנאי למתן רישיון עסק (3) פיקוח שוטף על עסקים בתחומי הרשות.

#### (1) בדיקות משנה

בדיקות משנה נועדות לבחון את הבשר הגולמי הנכנס לתחומי העיר. כל משאית הנושאת מוצרים מן החי (בשר בקר, עוף, כבש וכיוצ"ב כשהם טריים, מצוננים, קפואים שלמים או טחונים) חייבת בכניסתה לעיר לעבור בדיקה במחלקה הווטרינרית לקבל אישור על ביצוע הבדיקה ותקינות המוצרים ורק לאחר מכן להפיץ אותם לבתי העסק בעיר.

בדיקות המשנה כוללות את הבדיקות כדלהלן:

המצאות רישיון להובלה בקירור.

בדיקת טמפרטורה מדגמית של המוצרים.

בדיקת תקינות האריזה וסימון המוצרים.

אישור מכון התקנים על כיול הטמפרטורה.

הצגת תעודת וטרינרית של המפעל או "בית השחיטה".

בדיקת רישיון היצרן ועוד.

לאחר ביצוע הבדיקה מטביע הפקח אישור על תעודת המשלוח. תעודת המשלוח החתומה ע"י השרות הווטרינרי מהווה הוכחה בידי בעל העסק כי הסחורה שסופקה לו עברה בדיקה וטרינרי.

ביצוע הבדיקות משנה כרוך בתשלום אגרה על ידי המשווק. אגרה זו נגבית על ידי המחלקה הווטרינרית או על ידי מרכז השלטון המקומי למשווקים בעלי הסדר תשלום מתאים בהתאם למוצר הנבדק ולמשקל המוצר המשווק. במקרה שהאגרה נגבית על ידי מרכז השלטון המקומי היא מחולקת בין הרשויות המקומיות בהתאם לגודל האוכלוסייה וחלקה היחסי באוכלוסיית הרשויות המשתתפות (ולא לפי כמות ומשקל המוצרים שנבדקו בפועל).



עד לתום חודש פברואר 2017 בוצעו הבדיקות משנה בשירות הווטרינרי בדימונה. החל במרץ 2017 ועל פי החלטת משרד הבריאות הועברו בדיקות המשנה לביצוע בתחנות אזוריות. התחנה אזורית הממוקמת בבאר שבע אחראית לבדוק את המשאיות שמספקות מוצרים החייבים בבדיקה לעיר דימונה.

נוכח הוצאת בדיקות המשנה ממשימות הווטרינרית הרשותית לא נבחן התהליך הפיזי של ביצוע בדיקות משנה על ידי הביקורת משום שהחלה אחרי השינוי, יחד עם זאת הביקורת מצאה לנכון לבחון את הטיפול בגביית התשלומים עבור בדיקות המשנה ושלמות הגבייה וממצאי הבדיקה יפורטו בחלק הדן בנושא גבייה להלן.

## 2) חוות דעת ווטרינרית כתנאי לקבלת רישיון עסק

חוק רישוי עסקים התשכ"ח 1968 והצווים הניתנים מכוחו והמתעדכנים מפעם לפעם מגדירים את חובת הרישוי הווטרינרי לעסקים בתחום הרשות ואת סוגי העסקים החייבים בחוות דעת ווטרינרית כתנאי למתן רישיון עסק.

מטרת חובת הרישוי הווטרינרי הינה מניעת סכנות הנובעות מהפצת מחלות בעלי חיים.

עסקים אלו, החייבים ברישוי וטרינרי, כוללים בעיקר בתי עסק העוסקים בעיבוד בשר ובמכירת בשר מן החי.

מחלקת רישוי עסקים העבירה לביקורת, לבקשתה, את רשימת העסקים בעיר הנדרשים לקבל אישור וטרינרי. מדובר בסך הכל ב- 23 עסקים בפילוח הבא:

8 אטליזים

5 מרכולים

3 מפעלי מזון

4 חנויות למכירת חיות מחמד ומזון לבעלי חיים

1 מוביל ביצים

1 כלביה עירונית

1 חוות גמלים

ממחלקת רישוי עסקים נמסר כי לכל העסקים הרשומים לעיל התקבלו אישור וטרינרי. (ל- 4 מהם אין רישוי עסק נוכח היעדר אישור ממחלקת הנדסה).



הביקורת קיבלה, לבקשתה, 10 אישורים שניתנו על ידי הוטרנירית העירונית לעסקים שונים במסגרת הליך הרישוי.

הביקורת בחנה את חוות הדעת הוטרניריות, הנשלחות למבקש הרישיון ולמחלקת רישוי עסקים, בבחינה זו עולה כי מדובר לעיתים בטופס מובנה ולעיתים בתוספת הנרשמת על ידי הוטרנירית במסמך נפרד (ב- word).

עוד עולה כי לעיתים מדובר בעמוד יחיד ולעיתים בתוספת נספחים.

כמו כן לעיתים ניתנת חוות דעת "נקייה" ובמרבית המקרים ניתנת חוות דעת הכוללת את תנאי הרישיון. עוד התרשמה הביקורת כי תהליך בקשת חוות הדעת מהוטרנירית העירונית תקין והוא מאפשר בזכות כך שלמות קבלת חוות דעת ווטרנירית לכלל העסקים החייבים בכך.

### 3 פיקוח על בתי עסק

הוטרנירית העירונית פועלת בתחום סמכותה באופן שוטף לפקח על פעילות בתי עסק העוסקים במכירת ושיווק מוצרים מן החי.

כאמור, בעיר 23 עסקים הזקוקים לאישור וטרנירי במסגרת הליך רישוי עסק.

הביקורת בדקה קיומן של ביקורות שוטפות בעסקים הללו (שלא במסגרת הליך הרישוי) בתקופה שבין ינואר 2014 עד מאי 2017.

הבדיקה נערכה מניתוח נתונים המתועדים במחלקה הוטרנירית והדיווחים שנשלחים למשרד החקלאות. יצוין כי הביקורת סיכמה את הנתונים כפי שנמסרו לה על ידי המחלקה הוטרנירית וכי חלק מהביקורות שבוצעו על ידי הוטרנירית הרשותית פורטו בטופס ייעודי כולל ממצאי הביקורת ומועדן ואילו חלק מהביקורות תועדו על גבי מזכר פנימי ללא פירוט ממצאים (במזכר תועד רק שם העסק והחודש בו בוצעה הביקורת).

כאמור, הוטרנירית הרשותית מבצעת ביקורת בעסקים בעיר.

הוטרנירית מתעדת את ממצאיה בטופס ביקורת ייעודי הכולל רשימה של 32 סעיפים לבדיקה: בדיקת תנאי אחסנה ראויים, עמידה בטמפרטורת אחסון נדרשת, ניקיון המחסנים המקררים ומשטחי העבודה, היגיינה של העובדים, אחסון מוצרים בהפרדה הנדרשת ועוד. המחלקה מדווחת למשרד החקלאות ופיתוח הכפר- השירותים הוטרניריים בדו"ח חודשי מרוכז על כלל הפעילות של המחלקה ובכלל זה מדווחת המחלקה על כמות העסקים שנבדקו בחודש בגינו מוגש הדיווח. הדיווח הוא כמותי בלבד ואיננו כולל תוצאות הביקורת ו/או המלצות שניתנו לבעלי עסקים.



להלן מספר דוגמאות מתוך הנתונים המתועדים במחלקה לביקורות שבוצעו בעסקים הזקוקים לחוות דעת ווטרינרית כתנאי למתן רישיון עסק;

## בעסק "א.א" נערכו 7 ביקורות

איין דוח מפורט	12/02014
נערך דוח המפרט ליקויים	19/03/2015
איין דוח מפורט	09/2015
איין דוח מפורט	12/2015
איין דוח מפורט	09/2016
איין דוח מפורט	12/2016
איין דוח מפורט	01/2017

## בא-מ.כ" נערכו 5 ביקורות

איין דוח מפורט	11/2014
נערך דוח המפרט ליקויים	19/03/2015
איין דוח מפורט	11/2015
איין דוח מפורט	11/2016
נמצאו ליקויים	29/05/2017

## בעסק "מ.ב" נערכו 5 ביקורות

איין דוח מפורט	10/2014
איין דוח מפורט	11/2014
איין דוח מפורט	09/2015
איין דוח מפורט	11/2015
איין דוח מפורט	12/2016

## בעסק "א.פ" נערכו 2 ביקורות

איין דוח מפורט	05/2015
איין דוח מפורט	12/2015

## בעסק "י.ל" נערכה ביקורת 1

איין דוח מפורט	15/07/2015
----------------	------------



יש לשים לב, כי חובתו של שירות הוטרנירי לפקח על בתי העסק, העוסקים במכירת מוצרים מן החי, איננו מוגבל ל-23 העסקים שפורטו לעיל כעסקים הדורשים אישור וטרנירי כחלק מהליך רישוי עסקים.

בנוסף לסמכותו ליתן אישור כחלק מהליך רישוי עסקים, לשירות הוטרנירי סמכויות פיקוח על כל סוגי העסקים שיש להם נגיעה במוצרים מן החי, כגון מסעדות, אולמי שמחות, קייטרינג, סופרמרקטים וכדומה לבדיקת עמידתם בדרישות החוק וזאת מכוח חוק הגנה על בריאות הציבור (מזון) תשע"ו-2015 הקובע כי רשות מקומית רשאית "לערוך מדידות ובדיקות או ליטול דגימות של מזון או של חומרים העשויים לדעתו לשמש רכיב במזון או לשמש בייצורו, לזהם מזון או להשפיע על איכותו בדרך אחרת".

הביקורת ערכה, מתוך הנתונים המצויים במחלקת רישוי עסקים, רשימה של עוד 49 עסקים להם נגיעה במוצרים מן החי (6 אולמות אירועים, 14 מרכולים, מפעל מזון, 23 מסעדות ו-5 הסעדות).

**דהיינו, בפני השירות הוטרנירי "מאגר" של כ-72 עסקים (לפחות) הדורשים פיקוח ומפוקחים בפועל, ברמה כזו או אחרת.**

הביקורת ניתחה את נתוני הביקורות והשמדות שערכה המחלקה בתקופה שבין 01/2014 עד 5/2017 (כולל).

להלן נתונים מספריים בדבר הביקורות שבוצעו על ידי המחלקה כפי שסוכמו ונותחו על ידי הביקורת.

**סה"כ בתקופה של 3 שנים וחצי בוצעו 112 ביקורות בפירוט הבא:**

בשנת 2014 - התקיימה ביקורת ב- 24 עסקים, המהווים כ- 2 עסקים בממוצע בחודש.

בשנת 2015 - התקיימה ביקורת ב- 49 עסקים, המהווים כ- 4.1 עסקים בממוצע בחודש.

בשנת 2016 - התקיימה ביקורת ב- 26 עסקים, המהווים כ- 2.16 עסקים בממוצע בחודש.

2017 (עד חודש מאי כולל) - התקיימה ביקורת ב- 13 עסקים, המהווים כ- 2.6 עסקים בממוצע בחודש.

ב- 83 מתוך 112 הביקורות שדווחו למשרד החקלאות לא נמצא דוח ביקורת מפורט, המחלקה הסתפקה במילוי מזכר בדבר ביצוע הביקורת בעסק מסוים, מדובר ב כ- 74% מכלל הביקורות שבוצעו.

ואילו ב- 29 (26%) ביקורות מולאו דוחות המפרטים את תוצאות הבדיקה.



112 הביקורות נערכו ב- 51 עסקים, בחלק מהעסקים התקיימה ביקורת 1 בתקופה האמורה ובעסק מסוים התקיימו 9 ביקורות באותה תקופה.  
מתוך 29 הביקורות, בגינם מולא דוח מפורט, ב- 21 נמצאו ליקויים שפורטו ותועדו בטופס הביקורת. ב-8 מהן לא נמצאו ליקויים והדוח סומן כ- "תקין".  
כאמור ב- 83 ביקורות לא מולא דוח מפורט כך שלא ניתן לדעת מה היו ממצאי הביקורת והאם נמצאו ליקויים כלשהם.

### ביקורת חוזרת בעסקים בהם נמצא ליקוי

בבחינת נתוני הביקורות שבוצעו על ידי הוטרנירית העירונית עולה כי בחלק מהמקרים בהם נמצא ליקוי בעסק לא נערכה בהמשך ביקורת חוזרת לבדיקת תיקון הליקוי או הישנותו. להלן מספר דוגמאות:

	תאריך הביקורת	שם העסק	ממצאים	
1	03/12/2014	א.ש.ע	הביקורת מצאה ליקויים	לא נערך ביקור חוזר
2	19/03/2015	ה.מ.	הביקורת מצאה ליקויים ואף השמידה מוצרים	לא נערך ביקור חוזר
3	19/04/2015	ו.	הביקורת מצאה ליקויים ואף השמידה מוצרים	לא נערך ביקור חוזר
4	03/12/2014	מ.ע.ל	הביקורת מצאה ליקויים	לא נערך ביקור חוזר
5	21/01/2015	מ.ד	הביקורת מצאה ליקויים	לא נערך ביקור חוזר

על פי ממצאי הביקורת לא נערכו באופן שיטתי ומלא ביקורות חוזרות בעסקים "מועדים" או שנמצא בהם בעבר ליקוי.  
כמו כן למחלקה אין נוהל הקובע את תדירות הביקורות בכל אחד מהסגמנטים, יתרה מכך, קיימים בתי עסק שלא עברו ביקורת וטרנירית כלל.

### השמדת מזון

הוטרנירית הרשותית מוסמכת על פי חוק הגנה על בריאות הציבור (מזון), תשע"ו- 2015 (שנכנס לתוקף החל ביום 30.09.2016) להשמיד מוצרי מזון. קודם לכן, סמכות ההשמדה הייתה קבועה בפקודת בריאות הציבור (מזון) [נוסח חדש], תשמ"ג-1983 שבוטלה והוחלפה כאמור בספטמבר 2016. הוטרנירית הרשותית מוסמכת להשמיד את המזון משמצאה: " כי מזון המיועד למכירה עלול להזיק לבריאות אדם או שאינו ראוי למאכל אדם".



במהלך הביקורת עלו הממצאים הבאים ;  
 על אף שבטופס הדיווח, למשרד החקלאות, נדרש לדווח את כמות השמדות/ פסילות מזון שבוצעה בתקופה המדווחת, לא נמצא בדיווחים מידע על השמדות שביצעה הווטרינרית בשנים שנבדקו 2014-2017. יחד עם זאת, במשרד השירות הווטרינרי ברשות מנוהל תיעוד של השמדות מזון שבוצעו.

במועד ההשמדה ממלאה הווטרינרית דוח פעולה בו נרשמים פרטי העסק, מועד ההשמדה, כמות וסוג המזון שהושמד וכן נימוקי ההשמדה. יובהר כי על אף ששם העסק נרשם על גבי דוחות הפעולה, לא מבוצעת הבחנה בין השמדות שבוצעו במסגרת בדיקות משנה ובין השמדות שבוצעו כתוצאה מביקורת יזומה בבתי עסק, כמו כן, לא מבוצעת הבחנה באשר ליוזם הביקורת, הווטרינרית העירונית או התברואן ממחלקת רישוי עסקים.

הביקורת ריכזה בקובץ אקסל ייעודי את השמדות המזון שבוצעו בתקופה 01/2014 - 03/2014 כולל. מסיכום הנתונים עולה כי, בתקופה המבוקרת בוצעו 42 השמדות מזון של כ- 2.7 טון בשר, כ- 3000 ביצים ומוצרי מזון נוספים (כאמור חלק מהשמדות בוצעו ממשאיות ההובלה תוך כדי ביצוע בדיקות משנה)

להלן פירוט השמדות מזון ובתי עסק לתקופה שנבדקה ;

מוצר/ ק"ג	2014	2015	2016	רבעון 1- 2017
בשר/נקניקים/ טחון/עוף/ דגים	291	1,296	1,180	0
שונות	360 ביצים 57 ק"ג גבינה 54 עוגות 42 ק"ג חטיפי תירס	1,610 ביצים כבד בקר	1,284 ביצים 15 מגשי מזון חבילות מרגרינה	0
כמות עסקים	9	16	17	0



## 2.2.2 המלצות הביקורת לרשות ולמחלקה הווטרינרית בנוגע לפעילותה בפיקוח על מוצרים מן החי

- (1) יש לוודא מילוי חוות הדעת ווטרינרית, לצורך רישיון עסק, במלואה בטופס האישור לרבות מחיקת תאים שאינם רלוונטיים וכן לציין באם יש הפניה לנספח.
- (2) יש להכין תכנית עבודה שתכלול את כלל העסקים בעיר הדורשים פיקוח וטרינרי.
- (3) תכנית העבודה תכלול תכיפות הביקורת בהתבסס על הערכת הסיכון של העסק הידוע לווטרינרית הרשותית מביקורים קודמים וליקויים שנמצאו בעבר, היקף הפעילות, מהירות תיקון ליקויים וכיו"ב.
- (4) בנוסף תגובש מדיניות לנקיטת אמצעי אכיפה במטרה להבטיח הקפדה על הוראות החוק ותקנותיו ע"י בעלי העסקים.
- (5) יש להגביר את תדירות הביקורת באותם עסקים הדורשים חוות דעת ווטרינרית כחלק מהליך רישיון העסק ולקבוע חובת ביקורת חוזרת במקום שנמצאו ליקויים.
- (6) הרשות תעגן את החובה לקבוע תכנית עבודה בנוהל עבודה מתאים הכולל תדירות הבדיקות, השותפים לביקורת, המשאבים ושיטת העבודה.
- (7) יש לשקול ביצוע ביקורת שוטפת במפעלי ההזנה המספקים מזון לילדי העיר בבתי הספר במסגרת תכנית העבודה של הווטרינרית הרשותית.
- (8) מחלקת רישוי עסקים תודיע, בכתב, לווטרינרית על הקמה של בית עסק חדש כך שהווטרינרית תוכל להכניס את העסק לרשימת העסקים המפוקחים על ידה ואף לבצע פיקוח בפועל אף בטרם החל הליך הרישוי.
- (9) השירות הווטרינרי יקפיד על העברת העתק כל דוח בגין ביקורת שבוצעה לתיק העסק במחלקת רישוי עסקים כמו גם דוח על כל השמדה שבוצעה.
- (10) יצוין כי כחלק מתנאי הרישיון של בית העסק מקפידה הווטרינרית לציין כי על העסק "לנהל תיקים בהם ישמרו תעודות ביקורת בעסק, השמדות...".
- (11) ברור כי על מנת לבדוק עמידת בית העסק בתנאי הרישיון מחלקת רישוי עסקים חייבת לקבל לפחות העתק הדיווח.
- (12) השירות הווטרינרי ידווח על השמדות מזון למשרד החקלאות בהתאם לנדרש בטופס הדיווח.
- (13) יש לבצע ביקורות חוזרות בתדירות מוגברת בעסקים בהם בוצעה השמדת מזון בעבר.
- (14) יש לפרט על גבי טופס הפעולה המשמש לתיעוד השמדת מזון את הסיבה להגעה לעסק (ביקורת שגרתית של השירות הווטרינרי, ביקורת שגרתית תברואה וכו').



12) יש לתקן את טופס "דוח פעולה" כך שבחלקו העליון יתוקנו המילים "בהתאם לפקודת בריאות העם (6) פסילת מזון והשמדתו" ויוחלפו במילים " בהתאם לחוק הגנה על בריאות הציבור (מזון), תשע"ו- 2015 ס' 166 פסילת מזון והשמדתו".

13) מומלץ כי מנהל האגף האחראי יפעל להגברת שיתוף הפעולה בין מחלקת הווטרינריה למחלקת רישוי עסקים. כך לדוגמא יש לוודא השתתפות שני הגורמים בביקורות חיצוניות המבוצעות בתחומי הרשות ובאם יש צורך לקבוע נהלי עבודה בעניין.

### 2.2.3 תגובת מנהלת השירות הווטרינרי (הווטרינרית העירונית)

- 1) ככלל המלצות הביקורת מקובלות.
- 2) התיקונים הנדרשים כפי שפורטו בסעיפים 1,8,9,11,12 לעיל יבוצעו.
- 3) באשר לפירוט ולתיעוד הביקורת בעסקים נמסרו ההתייחסות הבאות:
  - א. לעיתים מדובר בתקלת תיוק בלבד. הווטרינרית המציאה לביקורת בשיחת סיכום חמישה מסמכים בהם תועדו ביקורת שנערכו בבית העסק אחים אלון, שלושה מתוכם בדצמבר של כל שנה לצורך חידוש רישיון ושני דו"חות פעולה המתעדים שתי השמדות.
  - ב. לאחר כל השמדה שבוצעה נערכת ביקורת חוזרת בד"כ בשעות הערב ולכן הביקורת איננה מתועדת.  
להבא תהיה הקפדה על מילוי דו"ח בבוקר העוקב.
  - ג. כשמדובר בביקורת תקינה עד כה לא מולא דו"ח.  
להבא גם בביקורת תקינה ימולא דוח.
- 4) באשר להמלצת הביקורת להכין תכנית עבודה לפיקוח על בתי העסק ולהגביר את כמות הביקורות שנעשות בעסקים הדורשים רישוי ווטרינרי ואילו שיש להם נגיעה במוצרים מן החי, יובהר כי מדובר סה"כ ב- 72 עסקים (ידועים למועד הביקורת) וכי במהלך הביקורת הועבר אחד העובדים במחלקה מתפקידו.  
בצוות שקיים היום קיים קושי לבצע ביקורת בתדירות ובהיקף גבוהים יותר הן נוכח מספר העובדים במחלקה והן בשל הצורך לבצע ביקורות כגון אלה בזוג.  
יצוין כי בעבר היו מקרי אלימות כנגד הווטרינרית, כך שיש להעמיד משאבי כ"א נוספים לצורך פעילות זו הן במחלקה עצמה או בצוות עובד ממחלקה אחרת רלוונטית לביצוע הביקורת.



## 2.3 פיקוח על החזקת בעלי חיים

### 2.3.1 ממצאים בנושא פיקוח על החזקת בעלי חיים

גידול חיות מחמד, בעיקר כלבים וחתולים, נפוץ מאוד. לחיות מחמד השפעה מרגיעה על בעליהן, הן משמשות מקור תעסוקה ושעשוע לילדים וגורם מפיג בדידות עבור אנשים החיים בגפם. יחד עם זאת, ללא פיקוח וטיפול מתאימים כלבים וחתולים עלולים להיות מקור למטרדים שונים, לפצוע בני אדם ואף להדביק אותם במחלות שונות - המסוכנת שבהן היא מחלת הכלבת.

המחלקה הווטרינרית ברשות המקומית אחראית לבריאות הציבור מנקודת ראותה של הרפואה הווטרינרית המונעת, בין היתר באמצעות פיקוח על בעלי החיים בתחום הרשות לצורך מניעת מחלות ומטרדים אחרים שבעלי חיים עלולים לגרום לבני אדם.

השירותים הווטרינריים, יחידת סמך של משרד החקלאות ופיתוח הכפר, מופקדים ברמה הארצית על מניעת מחלות המשותפות לבעלי חיים ולבני אדם, לרבות מחלת הכלבת, לפיכך אחראים להנחות ולפקח על השירות הווטרינרי ברשות המקומית.

#### שגרת חיסונים והנפקת רישיונות

במסגרת אחריות המחלקה לפקח על בעלי חיים, המחלקה מנפיקה רישיונות אחזקה לכלבים. מתן הרישיון השנתי מותנה בחיסון הכלב, החדרת שבב, רישומו השמי במאגר הכלבים עם מספרו הסידורי של השבב ותשלום אגרה. כל הפעולות הללו מבוצעות במחלקה הווטרינרית. יצוין כי בעל כלב יכול לבחור לחסן את כלבו אצל ווטרינרים פרטיים. הווטרינר הפרטי חייב לעדכן את הווטרינר הרשותי בדבר ביצוע החיסון לצורך עדכון בנתוני הרשות ומשם לעדכון בנתוני משרד החקלאות במאגר הארצי. המחלקה מנהלת מאגר באמצעות תוכנת "וטרינט" בו מצויים כלל הכלבים בדימונה ומנהלת מעקב אחר הגעתם של כלל הכלבים לקבלת חיסון.

המחלקה מפיקה אחת לתקופה, דוחות תום תוקף רישיון ומזמנת את בעל הכלב לחיסון באמצעות מכתב "רשום" וזימון תזכורת שני.

לצורך הביקורת, הוצאה בסוף מרץ 2017 מתוך מאגר הכלבים במערכת הוטרינט רשימה הכוללת את כל הכלבים המסומנים בסטטוס "חיי" שגילם נמוך מ- 10 שנים. סה"כ נמצאו 2,165 כלבים רשומים.



הביקורת בדקה את סטטוס החיסון של 2,165 הכלבים האמורים.

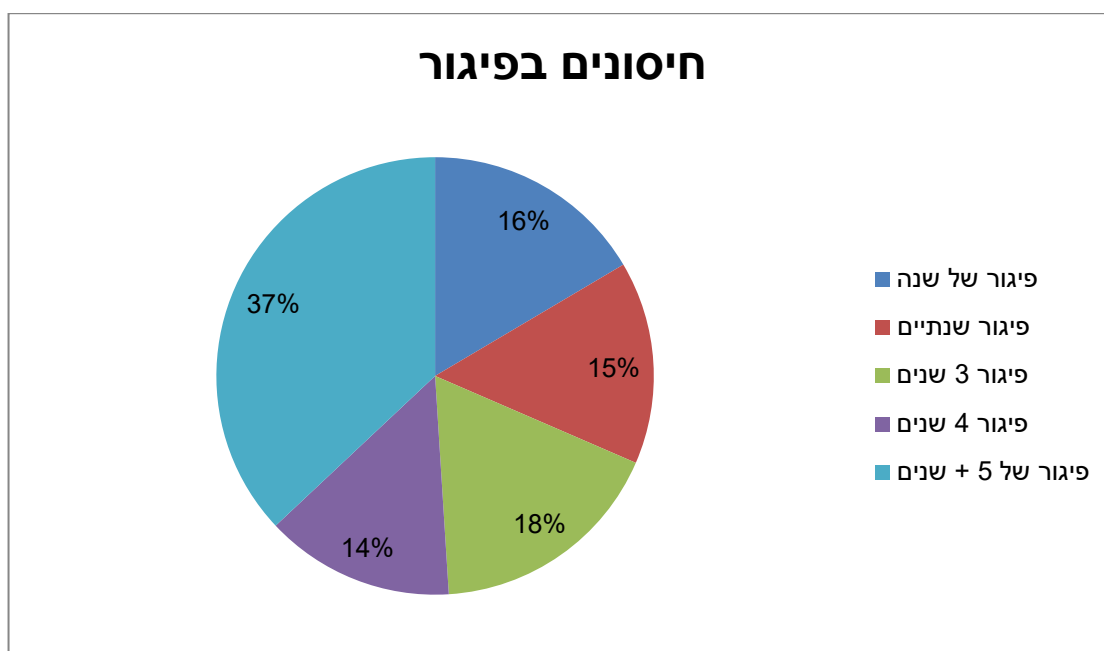
נמצא כי:

בשנים 2016-2017 חוסנו 1,113 כלבים המהווים 51.4% מסך הכלבים בעיר שיש לחסנם, כאמור תוקף הרישוי והחיסון הינם לשנה.

1,052 כלבים כמחצית מכלל הכלבים בני 10 שנים, חוסנו בפעם האחרונה לפני 01.01.2016 דהיינו הם בפיגור של לפחות 4 חודשים מיום שהיה עליהם לטפל בקבלת הרישוי. להלן גיול הפיגורים:

174 כלבים המהווים 16.5% מכלל הכלבים בפיגור חוסנו לאחרונה בשנת 2015  
158 כלבים המהווים 15% מכלל הכלבים בפיגור חוסנו לאחרונה בשנת 2014  
184 כלבים המהווים 17.5% מכלל הכלבים בפיגור חוסנו לאחרונה בשנת 2013  
146 כלבים המהווים 14% מכלל הכלבים בפיגור חוסנו לאחרונה בשנת 2012  
390 כלבים המהווים 37% מכלל הכלבים בפיגור חוסנו לפני 2012

תצוגה גרפית



יש לטפל לאלתר בקביעת תכנית עבודה להשלמת הטיפול ברישוי וחיסונים לכלבים המפורטים והמסומנים ב"פיגור".



## טיפול בכלבים מסוכנים

- החקיקה והתקנות לעניין הטיפול בכלבים מסוכנים הם:
- חוק להסדרת הפיקוח על כלבים, תשס"ג-2002
- תקנות להסדרת הפיקוח על כלבים (יבוא ואחזקת כלבים מסוכנים 2004)
- צו להסדרת הפיקוח על כלבים מסוכנים (תיקון התוספת לחוק) התשס"ה 2004
- חקיקה זו מגדירה כלבים מסוכנים ככאלה המשתייכים לאחד מ- 8 גזעים או המעורבים עם הגזעים הללו וחלים עליהם בין השאר הכללים כדלהלן:
- רשאי להחזיק בכלב מסוכן בגיר בגיל 18 שנים ומעלה.
  - הכלב המסוכן חייב להיות מסורס או מעוקר (למעט פטורים הניתנים בעיקר מפאת גיל הכלב).
  - הכלב המסוכן יסומן בשבב אלקטרוני ויחוסן נגד כלבת.
  - חובת הולכת הכלב המסוכן עם מחסום פה ברשות הרבים ורצועה של עד שני מטר.
  - חובת שילוט על החצרים בהם מוחזק הכלב בשלט "כלב מסוכן".

במערכת הוטריננט מדווח כי בעיר דימונה 22 כלבים כמסוכנים.

### שלמות המיפוי של הכלבים המסוכנים ברשות

הביקורת הפיקה רשימת כלבים שעל פי גזעם היו אמורים להיות מסומנים במערכת הוטריננט כמסוכנים.

ברשימה שהופקה נמצאו סה"כ 46 כלבים.

מתוכם, כאמור לעיל, 22 כלבים סומנו על ידי המחלקה כמסוכנים ומצויים במעקב.

ואילו 24 כלבים אינם מסומנים כמסוכנים (וממילא לא מנוהל אחריהם מעקב כלשהו).

רשימת 24 הכלבים שלא סומנו נמסרה לווטרינרית הרשות לבדיקה.

מבדיקת המחלקה שתוצאותיה נמסרו לביקורת עולה כי,

14 כלבים יש לסמן ככלבים מגזע מסוכן, המחלקה דיווחה כי תיקנה את הדיווח.

6 כלבים דווחו באופן שגוי, וכי יש לשנות את סוג הכלב לסוג שאיננו מסוכן, המחלקה דיווחה

כי תיקנה את הדיווח. הוטרינרית הבהירה כי סוג הכלב השגוי נובע מתקלה עקב מעבר לתוכנת

הוטריננט.

4 כלבים כנראה מתו, לפיכך תיקנה המחלקה את סטטוס הכלב במערכת.



כיום, לאחר תיקון הנתונים מצויים ומסומנים בעיר דימונה 36 כלבים מסוכנים.

על המחלקה לנהל מעקב הדוק אחר הכלבים מגזע מסוכן, מעקב שראשיתו בסימון נכון של הכלב במערכת הממוכנת והמשכו במעקב אחר רישומו, רישוי, החיסון, עיקור/ סירוס וכיוצ"ב.

### סירוס/ עיקור כלבים מסוכנים

מתוך 36 הכלבים המסוכנים נמצא כי - 4 אינם מסורסים/ מעוקרים. מבדיקה עולה כי ב- 3 מקרים מדובר בפטור נוכח גילם הצעיר מחצי שנה, יצוין כי במהלך הביקורת אחד מהכלבים הללו סורס.

באשר לכלב הרביעי,

המחלקה הוטרינרית בסיוע המחלקה המשפטית מנהלת הליכים כנגד אחד התושבים המחזיקים כלבה מסוכנת מסוג פיטבול. הכלבה אמנם חוסנה באחת המרפאות הפרטיות אך התושב מסרב לעקר את הכלבה בתואנה כי מדובר בכלב מסוג שאיננו מסוכן.

התרשמתי כי המחלקה מנהלת בצורה עקבית ומסודרת את הליך הבקשה להחרמת הכלב לרבות הוצאת מכתבי התראה, הטלת קנס מנהלי, תיעוד המכתבים הרשומים ופניה מסודרת למחלקה המשפטית.

על המחלקה להמשיך בשיתוף התובעת העירונית את הטיפול ברישוי הכלב.

עוד יצוין כי מצפייה בנתוני הכלב האמור במערכת הוטרינט עולה כי פרטי הכלבה מדווחים באופן שגוי, כך שהגזע המדווח הוא הגזע הנטען על ידי התושב (בולדוג אמריקאי).

יש לתקן את פרטי הכלבה כך שיתאימו לפרטים הידועים לוטרנירית הרשות, כן יש לסמן את הכלבה כמסוכנת במערכת.

### חיסון כלבים מסוכנים

נמצאו 3 כלבים מסוכנים שחוסנו לאחרונה לפני למעלה משנה; אחד מסוג רוטוילר, חוסן לאחרונה ב- 13/03/2015 כך שהיה על בעל הכלב לחסנו ב- 12/03/2016 במסגרת הטיפול ברישוי הכלב.

מבדיקה עולה כי הכלב הועבר לבעלים אחרים ביישוב אחר, נוכח הערת הביקורת תוקנו הדיווחים במערכת הוטרינט ובמאגר הארצי.



שנייה מסוג פיטבול, חוסנה לאחרונה ב- 11/06/2013 כך שהיה על בעל הכלבה לחסנה ב- 10/06/2014.

יצוין כי כלבה זו לא הייתה מסומנת כמסוכנת ועלתה ברשימת המבקרת. המחלקה הווטרינרית מסרה כי בעקבות הערת הביקורת הכלבה אותרה וחוסנה. שלישי מסוג פיטבול, חוסן לאחרונה ב- 12/04/2016 כך שהיה על בעל הכלב לחסנו עד 11/04/2017.

יצוין כי כלב זה לא היה מסומן כמסוכן ועלה ברשימת המבקרת. המחלקה הווטרינרית מסרה כי בעקבות הערת הביקורת זומן בעל הכלב ובעצה אחת עם הווטרינרית ונוכח מצב הכלב וגילו המתקדם, החליט הבעלים על ביצוע המתת חסד.

**יש לנהל מעקב צמוד במיוחד אחר רישוי הכלבים המוגדרים כמסוכנים.**

### **כלבייה ותחנת הסגר**

תקנות צער בעלי חיים קובעות את התנאים להחזקת כלבים וחתולים בתחנת ההסגר הרשותית: שטח מזערי לתא, ובהתאמה גם גודל הכלב או החתול שניתן להכניס לתא והוראות בדבר התנאים הסניטריים הנדרשים במתקן. נוהל תצפית כלבת קובע כללים למבנה מאורת הבידוד ואמצעי הביטחון הנדרשים בה (גידור, תאורה ואבטחה).

הכלבייה העירונית משמשת גם כתחנת ההסגר וממוקמת בסמוך למשרדי המחלקה הווטרינרית באגף שפ"ע. במהלך הביקורת ערכה הח"מ מספר ביקורים במשרדים ובכלבייה.

יצוין כי הכלבייה מפוקחת באופן שוטף על ידי משרד החקלאות ופיתוח הכפר וכי המבדק האחרון נערך במקום ביום 01/03/2017.

מצבת הכלבייה נכון ליום 19/03/2017 על פי נתונים שנמסרו מהמחלקה הינה 66 כלבים.

באופן כללי הכלבייה ממוקמת במבנה פיזי סביר, מבנה גדול יחסית בעל חלוקה פנימית לתאים קטנים יותר, חצר טיולים ותא נפרד לחתולים וגורים.

דוח הביקורת של משרד החקלאות מצביע על כך שהגדר המקיפה את הכלבייה נמוכה מגובה של- 2 מטרים הגובה הדרוש בהתאם לנוהל הפעלת כלביות כמאורות בידוד לפי פקודת הכלבת 1934.



כמו כן במספר ביקורים שערכתי במקום נוכחתי כי הרצפה מלאה בבוץ, נוכח הניקיון הנדרש במים בנוסף גשמים שירדו לאחרונה יצרו שלוליות ובוץ במתחם שמצוי במבנה ארעי.

גודלה של הכלבייה מאפשר אכלוס של כ- 50-60 כלבים (המספר המדויק תלוי במשקל הגוף של כל אחד מהכלבים המוחזקים).

במועדים שונים נמצא כי מספר הכלבים ששהו בכלבייה היה כ- 70 כלבים, כמות הגבוהה מהמותר בתקנות צער בעלי חיים הגנה על בעלי חיים (החזקה שלא לצרכים חקלאיים), התשס"ט-2009.

נוכח החשיבות הרבה שבאיסוף כלבים משוטטים כמו גם בהינתן הוראות ההסגר ותצפית בעת נשיכה אין מנוס מקליטת הכלבים לכלבייה ולהסגר.

על המחלקה ליזום דיון בנושא לאיתור פתרונות כגון הרחבת הכלבייה, הגדלת מסירות הכלבים לעמותות ולאיימוץ וכיו"ב.

### **ניהול ממוכן של אוכלוסיית הכלבייה**

יובהר כי במערכת הממוכנת המנוהלת בוטרינט ("דוח כלבייה") מדווחים רק 26 כלבים בעת שמספר הכלבים השוהים בכלבייה הינם כ- 70 (ובנוסף מספר חתולים).

מערכת הוטרינט מאפשרת ניהול ממוכן של מצב הכלבייה עד רמת שיבוץ הכלב בתא. המחלקה איננה משתמשת באפשרות הממוכנת ומנהלת רישום ידני של הכלבים המצויים בכלבייה ובהסגר.

### **תרומות לכלבייה**

מראיונות שנערכו עם עובדי המחלקה עולה כי מפעם לפעם מתקבלות בכלבייה תרומות של תושבים וארגונים שונים.

תרומות אילו אינן מדווחות ואינן נרשמות.

**יש לדווח על קבלת תרומות בוועדת תרומות.**

### **טיפול בחתולים**

תופעת ריבוי חתולי הרחוב יוצרת בעיה מורכבת ורחבת היקף הנוגעת למרבית הציבור. בנסיבות מסוימות חתולי הרחוב מהווים מטרד של ממש וסכנה לבריאות הציבור.



החקיקה הקיימת אינה מסדירה באופן מלא את נושא הטיפול בחתולי הרחוב. זאת ועוד, פסיקות בג"ץ הגבילו מאוד את סמכותם של וטרינרים רשותיים לדלל את אוכלוסיית חתולי הרחוב באמצעות המתתם, וקבעו כי יש לאזן זאת עם זכותם של החתולים לקיום.

לפיכך, פעילות הוטרינרית הרשותית מתמקדת במתן מענה למטרדים מקומיים בלבד בסיוע הטיפול הוטרינרית אף תחזיר את החתולים למקום בו נלכדו בנוסף בהתאם ובתלות בתקציב ניתן יהיה לקבוע מדיניות של עיקור וסירוס כאמצעי להקטנת התרבותם של חתולי הרחוב.

הביקורת עודכנה כי הרשות הגישה בקשה לתקציב באמצעות קול קורא ובסיומה של הביקורת אף אושר תקציב ממשרד החקלאות ע"ס 300,000 ₪ לפעילות סירוס ועיקור נרחבת של כ- 3,000 חתולים.

עוצמתו של המטרד (והסיכון הבריאותי) הנגרם לתושבים מתופעת חתולי הרחוב נלמדת, בין היתר, מכמות התלונות המוגשות במוקד 106 של העירייה שעניינן חתולי רחוב (המלטות, תקיפת תושבים, יללות, חתולים פצועים או גוססים וכיוצ"ב).

בשנת 2015 התקבלו 164 תלונות (25%) מתוך 660 תלונות בנושאים של מחלקה הוטרינרית

בשנת 2016 התקבלו 119 תלונות (20%) מתוך 591 תלונות

בשנת 2017 עד ה- 19/03 התקבלו 21 תלונות מתוך 106 תלונות

### טיפול בתלונות תושבים

תושבי העיר מוסרים תלונות במוקד 106 המוקדנים אחראים להפנות את הפניה לגורם הרלוונטי.

כל פנייה שעניינה; בעל חיים משוטט, בעל חיים במצוקה, בעל חיים מטריד, בעל חיים מאיים וכיוצ"ב מופנות לטיפול המחלקה הוטרינרית.

בנוסף, מחלקת פניות הציבור שבמשרד המבקרת מקבלת תלונות מתושבים הבוחרים לפנות אליה. פניות בנושאים הללו מטופלים גם הם מול מחלקת הוטרינרית.

מניתוח נתונים שהועברו ממוקד 106 עולה כי התקבלו פניות בתחום אחריות הוטרינרית כדלקמן:

בשנת 2015 - 660 תלונות המהוות בממוצע כ-55 תלונות בחודש.

בשנת 2016 - 591 תלונות המהוות בממוצע כ-50 תלונות בחודש.

בחדשים ינואר- פברואר 2017 - 78 תלונות המהוות בממוצע כ-39 תלונות בחודש.



במחלקת פניות הציבור התקבלו 3, 2 ו-3 תלונות בשנים 2015, 2016 ורבעון ראשון 2017 בהתאמה.

במסגרת הביקורת סומנו 18 פניות למוקד 106 ונבחן אופן הטיפול בהן. יובהר כי המדגם איננו מייצג סטטיסטית והאירועים נבחרו על ידי הביקורת הם אלה שהוערכו כבעלי פוטנציאל סיכון גבוה.

דיווח על מהות הטיפול - מחלקת הוטרינריה טיפלה ב- 13 מתוך 18 הפניות תוך ציון פירוט הטיפול.

4 מהפניות נסגרו עם סטטוס "טופל" בלא שיובהר אילו אמצעים ננקטו על ידי המחלקה. פניה אחת ( מספר 7 ) נסגרה תוך ציון אופן טיפול שגוי (לא קשור למהות הפניה).

איכות הטיפול - בבחינת אופן הטיפול בפניה, במקום שהוא מפורט, עולה כי בד"כ המחלקה נקטה בטיפול מתאים ומספק לפניית התושב.

מהירות הטיפול - מניתוח נתוני הפניות שנבחרו ובחינת הפרשי הימים מיום קבלת התלונה עד ליום סגירתה במערכת, עולה כי ;  
5 תלונות נסגרו ביום הפניה  
9 תלונות נסגרו תוך יום או יומיים  
4 תלונות נסגרו תוך בין 4 ימים ועד 8 ימים.

עדכון התושב - על פי הנתונים שהועברו לביקורת רק ב- 3 מתוך 18 הפניות נמסרה הודעה לתושב בדבר סגירת התלונה והטיפול בה. פירוט הפניות והטיפול שניתן מפורטות בנספח ג'.

### **ביצוע ביקורת בפינות חי**

הוטרינרית העירונית אחראית לפקח על פינות חי בעיר.  
מבירור מול מחלקת החינוך עולה כי כיום מנוהלת פינת חי אחת בחווה החקלאית ובנוסף לה מתוכננת הקמת פינת חי באולפנה (שבמועד הביקורת טרם אוכלסה בבעלי חיים).  
מבדיקה מול מנהל החווה החקלאית עולה כי בוצע בעבר ביקור אחד בחווה וכי אף ניתנו לחווה הנחיות לתיקון ליקויים שנמצאו.  
לא נמצא תיעוד בכתב לביקורת ו/או להמלצות הוטרינרית.  
כמו כן לא נמצא כי בוצעה ביקורת חוזרת לבחינת תיקון הליקויים בחווה.

יש לתעד בכתב כל ביקורת מקצועית שמבוצעת על ידי הוטרינרית.



## 2.3.2 ריכוז המלצות הביקורת לרשות ולמחלקה הווטרינרית בנוגע

### לפעילותה בפיקוח על בעלי חיים ;

- (1) על המחלקה לוודא כי הנתונים במאגר הכלבים תקינים, בעיקר סטטוס הכלב.
- (2) על המחלקה לפעול ביתר שאת על מנת לוודא כי כל הכלבים בעלי רישיון כדין, על המחלקה לנהל רישום הכולל את מועד זימון ראשון, זימון שני, התראה לתושב ובמקרי הצורך אף לנקוט בכלי אכיפה.
- (3) הביקורת ממליצה להוסיף את הנדרש לגובה הגדר ההיקפית של הכלבייה בהתאם לקבוע בתקנות.  
כמו כן מומלץ להניח על האדמה מצע למניעת רטיבות כגון אספלט או אחר.
- (4) יש לפעול למסירת כלבים לעמותות וליחידים במסגרת ימי הפנינג, פרסום בפייסבוק, במקומים שיתופי פעולה עם כלביות וכיו"ב.
- (5) על המחלקה לנהל רישום ממוכן של כל הכלבים המצויים בכלביה, בין משום שהם חסרי בעלים ובין שהם מצויים בהסגר.
- (6) יש לרווח על קבלת תרומות לוועדת תרומות בראשות מזכיר העירייה.
- (7) יש לוודא כי כלל העוסקים בשרשרת הדיווח יקפידו על תיעוד תיאור מפורט של אופן הטיפול בפניה למוקד 106.
- (8) מומלץ לקבוע קריטריונים לפניות בהן יבוצע ההיזון חוזר לתושבים בדבר סגירת הפניה ואופן הטיפול בין היתר במטרה להגדיל את מספר העדכונים לתושב ובכך גם את שביעות רצונו.
- (9) יש לפעול להכנת תכנית יעילה ומפורטת לסירוס/ עיקור חתולים הכולל את הגורמים שאחראים להוציאה לפועל, לוחות זמנים, מנגנון בקרה וכו' לצורך שימוש מיטבי בתקציב שניתן להפחתת אוכלוסיית החתולים בעיר.
- (10) מומלץ על ביצוע ביקורת חוזרת ותיעודה בחווה החקלאית. כמו כן יש לעקוב אחר הקמת פינת חי באולפנה ולהוסיפה לתוכנית הביקורת השוטפת.



### 2.3.3 תגובת מנהלת השירות הווטרינרי (הווטרינרית העירונית)

- (1) ככלל המלצות הביקורת מקובלות.
- (2) בזמן החלפת התוכנה בוצעו על ידי המחלקה מספר בדיקות לנכונות הנתונים. נראה שלא כל התקלות אותרו ונפתרו אז. בכל מקרה התקלות שאותרו על ידי הביקורת ופורטו בדוח זה תוקנו.
- (3) במחלקה קיים חוסר בכ"א והדבר בא לידי ביטוי בקצב הטיפול ברישוי וחיסון כלבים באכיפה ובלכידת כלבים.



## 2.4 תשלומים, גבייה וטיפול באמצעי תשלום

### 2.4.1 ממצאים בנושא תשלומים, גבייה וטיפול באמצעי תשלום

המחלקה הוטרנירית גובה תשלומים שונים עבור השירותים הניתנים על ידה בהתאם לתעריפי האגרות הקבועים בתקנות.

להלן ריכוז הכנסות מפעולות המחלקה (בש"ח) בשנים 2014 עד 3/2017 לפי סוג השירות:

03/2017	2016	2015	2014	
27,596	96,908	66,498	72,668	בדיקת עופות ודגים- העברה ממרכז השלטון המקומי
2,088	8,469	11,166	9,779	אגרת שבבים
16,730	25,630	54,017	34,646	אגרת חיסונים
48,233	131,078	146,279	125,510	רישיונות
3,715	13,913	15,479	13,675	הכנסות מכלביה
6,440	22,538	25,990	19,352	בדיקות משנה- מבעלי עסקים
104,802	298,536	319,429	275,630	

בעיריית דימונה קיימים שני נהלים לטיפול בנושא הגבייה והרלוונטיים למחלקת הוטרנירית ;  
(1) נוהל מס' 26300 מיום 18/07/2012 –הוראות וכללים לטיפול בחובות הרשות- מרכז גבייה אחוד.

(2) נוהל טיפול בכספים שנגבו מכל מקור (קופות משנה).

הביקורת בחנה, בין היתר, הלימה בין פעולות המחלקה לנהלים אלו.

המחלקה מחייבת וגובה תשלומים בגין שירותים שונים הניתנים על ידה. עד למהלך הביקורת דן כל הטיפול בתשלומים, הפקת החיוב, הגבייה והפקת הקבלות בוצעו במערכת הוטרניט. הפקידה במחלקה הוטרנירית קיבלה תשלומים שבוצעו במזומן בלבד ותושב שרצה לשלם בכרטיס אשראי או בשיקים נשלח לקופה הראשית הממוקמת בבניין העירייה. כחריג, בגין בדיקות משנה נהגה המחלקה לקבל תשלום גם בהמחאות, גם כאלה שנשלחו בדואר.

**בדיקות משנה**

בדיקות המשנה שבוצעו למשאיות שנכנסו לעיר, כרוכות בגביית אגרות מהספקים או היצרנים. כאמור בבדיקות המשנה בכניסה לעיר דימונה הופסקו והועברו לביצוע בתחנה אזורית בבאר שבע.

חלק מהספקים שילמו בגין הבדיקות ישירות לעיריית דימונה ואילו חלק מהם התקשרו בהסכם עם מרכז השלטון המקומי (לו שותפה עיריית דימונה) במסגרת ההסכם גובה מרכז השלטון המקומי את סכומי האגרה מהמשווקים ומעביר לעיריות את סכומי האגרות.

גביית האגרות שנעשת על ידי המחלקה הווטרינרית מהספקים מחושבת בהתאם למשקל הבשר שנמצא במשאיות הנכנסות לעיר (ומגיעות לביצוע הבדיקה) ובתעריף שנקבע בחקיקה.

לעומת זאת כאשר מרכז השלטון המקומי מעביר לכל רשות מקומית תשלום הוא עושה כך לפי מפתח קבוע של מספר התושבים ברשות כפי שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (ולא לפי כמות המוצרים הנכנסים בפועל לעיר).

יצוין כי העברות הכספיות הללו ממרכז השלטון המקומי אינן נתמכות בתחשיב כל שהוא המתלווה לסכום המועבר וכי חלק מהרשויות המקומיות וכן משרד מבקר המדינה משיגים על דרך חישוב זו.

ניתן לראות כי רוב כספי גביית האגרות עבור ביצוע בדיקות משנה למזון מן החי אשר מוכנס לשטחי העיר מועברים דרך מרכז השלטון המקומי ואיננו נגבה ישירות מהספקים. מרכז השלטון המקומי מזכה את חשבון העירייה בגין בדיקות משנה אחת לרבעון בד"כ.

כמו כן סכומי האגרות משתנים מתקופה לתקופה כך לדוגמא, בעקבות תיקון תקנות מחלות בעלי-חיים (יבוא בשר) (תיקון), התשע"ג – 2013 בוטלו בתאריך 01/07/2014 אגרות בדיקות משנה של בשר קפוא מיובא שכן עפ"י התיקון בשר קפוא המועבר ליעדו מבית קרור מאושר כשהוא ארוז באריזתו המקורית, אינו טעון בבדיקת משנה ולפיכך בוטלה גם האגרה בגינו.

להלן נתונים על הכנסות העירייה מבדיקות משנה מגביה ישירה ומהכנסות המועברות ע"י מרכז השלטון המקומי:

סעיף	2014	2015	2016	03/2017
בדיקת עופות ודגים- העברה ממרכז השלטון המקומי	72,668	66,498	96,908	27,596
בדיקות משנה- מבעלי עסקים	19,352	25,990	22,538	6,440
סה"כ	92,050	92,488	119,446	34,036
	100%	100%	100%	100%
	79%	72%	81%	81%
	21%	28%	19%	19%



מאחר והמחלקה איננה מבצעת יותר בדיקות משנה התמקדה הביקורת בבחינת שלמות ההכנסות מהפעילות בעבר חלף בחינת תהליך הבדיקה והחיוב.

### חיובי ספקים

מראיונות שביצעה המבקרת עם עובדי המחלקה עולה כי בתום בדיקת רכב ההובלה הוקלדו פרטי המוצרים שנבדקו במערכת הוטרינט והופקה חשבונית בהתאם לאגרות הקבועות בוטרינט שהוזנו על ידי מנהל המערכת.

חשבוניות אלו הועברו לתשלום לספקים אחת לתקופה ובעת שהצטבר סכום ממשי לגבייה למעט במקרים שמדובר בספק בעל הסדר עם מרכז השלטון המקומי.

הביקורות הפיקה דוחות לשנים 2014, 2015, 2016 (הביקורת לא בדקה תקופות קודמות שכן מערכת הוטרינט החלה לפעול ב מהלך 2013) על מנת לבחון את שלמות הגבייה. שיעור הבדיקות שבוצעו לרכבי הובלה של ספקים שאינם מצויים בהסדר עם מרכז השלטון המקומי, ולכן חיובו על ידי המחלקה, נע בשנים הללו סביב 20 אחוז, כמפורט:

	2016		2015		2014	
סה"כ מספר בדיקות	3963		5683		8845	
סה"כ מספר בדיקות להן הוצא חיוב	864	22%	1032	18%	1687	19%

ממצא זה מתיישב עם התפלגות ההכנסות המוצגת לעיל המצביעה על שיעור הכנסות דומה.

למרות ההלימה, לכאורה, המוצגת לעיל בחנה הביקורת את עקביות הגבייה בעקבותיה אותרו מספר ספקים חריגים. להלן פירוט גביה חריגה מ- 6 ספקים לדוגמא:

### הספק "נ.מ."

בשנת 2014 שיווק הספק בשר בעיר 810 פעמים לעסקים שונים (חלק מהם באותו היום). בגין 336 שיווקים הוא חויב בכ- 7,000 ₪. בגין 473 שיווקים נגבתה 0 אגרה.

עוד עולה כי החיובים נגבו לסירוגין עד 31/08/2014 ולאחר מכן, כמו גם בשנים 2015 ו 2016 כל המשלוחים נבדקו בחיוב של 0 אגרה.

(הביקורת מניחה כי סביב 31/08/2014 הצטרף הספק להסדר עם מרכז השלטון המקומי).



בתקופה של ינואר 2014 ועד אוגוסט 2014 קיימת כאמור חוסר אחידות בגבייה, שכן עד 31/08/2014 בוצעו 680 שיווקים בעיר מתוכם ב- 336 שיווקים נגבתה אגרה. החוסר המשווער בהנחה של ממוצע קבוע מדובר על חוסר גביה של כ- 7,000 ₪ נוספים.

הספק א. בע"מ-

בשנת 2014 שיווק הספק בשר בעיר 12 פעמים לעסקים שונים (חלק מהם באותו היום). בגין 6 שיווקים הוא חוייב ב כ- 22 ₪. בגין 6 שיווקים נגבתה 0 אגרה. מדובר בגביה (וב- אי גביה) שנערכה לסירוגין לאורך התקופה. בשנת 2015 שיווק הספק בעיר 27 פעמים לעסקים שונים. בגין 24 מהם נגבתה אגרה ע"ס כולל של 485 ₪ ובגין 3 מהם נגבתה 0 אגרה. בשנת 2016 שיווק הספק בעיר 37 פעמים לעסקים שונים. ככולם נגבתה אגרה מצטברת ע"ס 514 ₪.

הספק א. א. ה בע"מ-

בשנת 2014 שיווק הספק בשר בעיר 333 פעמים לעסקים שונים (חלק מהם באותו היום). בגין 13 שיווקים הוא חוייב ב כ- 22 ₪ ואילו בגין 320 שיווקים נגבתה 0 אגרה. בשנת 2015 שיווק הספק בשר בעיר 10 פעמים. ככל השיווקים נגבתה 0 אגרה. בשנת 2016 לא בוצעו בדיקות משנה לספק.

הספק ב. ע-

בשנת 2014 שיווק הספק בשר בעיר 41 פעמים לעסקים שונים (חלק מהם באותו היום). בגין 10 שיווקים הוא חוייב ב כ- 544 ₪. ואילו בגין 31 שיווקים נגבתה 0 אגרה. בשנת 2015 שיווק הספק בעיר 25 פעמים לעסקים שונים בעיר ככולם נגבתה אגרה שהסתכמה בסך 1252 ₪. בשנת 2016 שיווק הספק בשר בעיר 6 פעמים. ככולם נגבתה אגרה והסתכמה בסך 166 ₪.

הספק ש. פ בע"מ-

בשנת 2014 שיווק הספק בשר בעיר 15 פעמים לעסקים שונים (חלק מהם באותו היום). בגין 8 שיווקים הוא חוייב ב כ- 411 ₪. ואילו בגין 7 שיווקים נגבתה 0 אגרה. בשנת 2015 שיווק הספק בעיר 35 פעמים לעסקים שונים בעיר ככולם, למעט אחד, נגבתה אגרה שהסתכמה בסך 1,785 ₪. בשנת 2016 שיווק הספק בשר בעיר 5 פעמים. ככולם נגבתה אגרה והסתכמה בסך 349 ₪.



הספק ה. בע"מ-

בשנת 2015 שיווק הספק בעיר 56 פעמים לעסקים שונים בעיר. בגין 24 שיווקים נגבתה אגרה שהסתכמה ב- 261 ₪.

בשנת 2016 שיווק הספק בשר בעיר 49 פעמים ב- 3 מתוכם נגבתה אגרה שהסתכמה ב- 29 ₪.

### גבייה מחייבים בגין בדיקות משנה

במסגרת הביקורת נבחנו יתרות החובה של הספקים השונים.

לצורך זה הופק דו"ח חשבונות פתוחים בגין בדיקות משנה, הכולל חובות פתוחים משנת 2014 היא שנת הפעלתה של מערכת הוטרינט.

דו"ח יתרות חובה מצביע על חובות פתוחים בסך של כ- 29,700 ₪. יצוין כי חובות אילו אינם מצויים בהליכי גבייה שכן המחלקה הניחה בטעות כי הסכומים שולמו. בבדיקה עולה כי החלק הארי נגבה וטעות בשיוך קבלות לחיוב גורמת לכך שהחוב מוצג בדו"ח.

לאחר טיפול המחלקה נותרו לגבייה כ- 8,700 ₪.

יובהר כי מאחר והוטרינט הינה מערכת ייחודית שאיננה מותקנת ואיננה מצויה בשימושה של מחלקת הכספים בעירייה גם לא נערך מעקב אחר שלמות הגבייה על ידי מחלקת הגבייה.

זאת ועוד, למחלקת הוטרינרית, שמטבע הדברים אינה עוסקת בגבייה, אין את היכולת לבצע גבייה אפקטיבית במיוחד בכל הנוגע בחובות בפיגור. לרשות המחלקה אין אמצעי גבייה אפקטיביים כנגד סרבני תשלום, אמצעים שנחונם בידי העירייה.

### העברות ממרכז השלטון המקומי- ספקים "בהסדר",

בבחינת הביקורת עולה כי כל הסכומים שהועברו ממרכז השלטון המקומי בשנתיים האחרונות הופקדו לחשבון העירייה והועברו לסעיף התקציבי המתאים.

כאמור, הסכומים שהועברו לעירייה נקבעו על פי מפתח של מספר תושבים ובמובן הזה קיימת סבירות ביחס לגובה ההכנסה שהתקבלה ביחס ל-3 עיריות אחרות שפרסמו את נתונייהם.

### תשלום בגין חיסונים, רישיונות והסגר

בימי ובשעות קבלת קהל מבצעת הוטרינרית העירונית חיסונים לכלבים המוחזקים בעיר הנדרשים לצורך מתן הרישיון לבעל הכלב.



מתן החיסון והרישיון כרוכים בתשלום אגרה. כאמור עד מהלך הביקורת נהגה המחלקה לקבל תשלומים במזומן בלבד ותושבים שרצו לשלם בכרטיס אשראי או בהמחאות התבקשו לעשות כן בקופת העירייה המצויה בבניין העירייה.

יובהר כי נוהל עבודה זה של המחלקה הוטרנירית עורר תרעומת מצד התושבים "טורטרו" וניסיון גורמים שונים בעירייה להרחיב את אמצעי התשלום במחלקה נתקל בהתנגדות. עוד יובהר כי עד למועד הביקורת הגבייה של המחלקה הוטרנירית בוצעה במערכת הוטרניט בה מנוהל גם כל המעקב אחר כלבי הרשות לרבות, רישום החיסונים, עיקור/ סירוס, חי/ מת ועוד. שימוש בוטרניט הן לניהול משימות המחלקה והן לביצוע הגבייה הקל את עבודת המחלקה.

הביקורת ערכה בדיקה מדגמית בה נבחרו באקראי 19 הפקדות שהתקבלו במחלקה הוטרנירית עבור שירותים שונים.

הביקורת בחנה את מהות השירות, סכום הגבייה, מועד הגבייה ומועד הפקדת התקבול בקופת העירייה. בבחינת הביקורת עלה כי,

כל הסכומים חושבו כראוי (ימי הסגר, הובלה, רישיונות ועוד),

כל הסכומים שנגבו הופקדו בקופת העירייה,

כל הסכומים הופקדו בחשבון המתאים (למעט סכום אחד בגין המתת חסד).

#### **באשר למועדי הפקדות בקופת העירייה,**

בניגוד לנוהל פנימי מס 15/1 הקובע כי יש להפקיד את תקבולי קופות המשנה בו ביום וסכומים גבוהים מ- 1,000 ש"ח מיד עם קבלתם, חלק מהפקדות התקבולים נעשו באיחור רב.

11 מתוך 19 ההפקדות שנבדקו הופקדו תוך עד 3 ימים בקופת העירייה.

8 מתוך 19 ההפקדות שנבדקו הופקדו באיחור ניכר כמפורט להלן;

(1) מס' 126 מיום 28/12/2016 ע"ס 5,020 ש"ח כללה סכומים שנגבו כבר ב- 9/12/2016, דהיינו איחור של 9 ימים.

(2) מס' 116 מיום 27/10/2016 ע"ס 3,812 ש"ח כללה סכומים שנגבו כבר ב- 10/10/2016, דהיינו איחור של 17 ימים.

(3) מס' 129 מיום 16/01/2017 ע"ס 2,293 ש"ח כללה סכומים שנגבו כבר ב- 08/01/2017, דהיינו איחור של 8 ימים.

(4) מס' 5 מיום 04/06/2015 ע"ס 2,209 ש"ח כללה סכומים שנגבו כבר ב- 28/05/2015, דהיינו איחור של 6 ימים.



- (5) מס' 43 מיום 22/12/2015 ע"ס 4,552 נה כללה סכומים שנגבו כבר ב- 10/12/2015, דהיינו איחור של 12 ימים.
- (6) מס' 90 מיום 26/06/2016 ע"ס 2,769 נה כללה סכומים שנגבו כבר ב- 09/06/2016, דהיינו איחור של 17 ימים.
- (7) מס' 23 מיום 27/08/2015 ע"ס 2,438 נה כללה סכומים שנגבו כבר ב- 19/08/2015, דהיינו איחור של 8 ימים.
- (8) מס' 2 מיום 19/05/2015 ע"ס 3,788 נה כללה סכומים שנגבו כבר ב- 11/05/2015, דהיינו איחור של 8 ימים.

עיכוב בהפקדות מעבר להיותו נוגד את נהלי העבודה, בעייתי על רקע היעדר מקום ראוי ובטוח לאחסון התקבולים.  
לאחרונה הובאה למחלקה כספת.



## 2.4.2 ריכוז המלצות הביקורת לרשות ולמחלקה הווטרינרית בנוגע

### לניהול הפעילות הכספית של המחלקה

- (1) מומלץ להפסיק את ניהול הגבייה במערכת הוטרינט ולהעביר את כלל הפעולות הכספיות למערכת אוטומציה, המערכת המשמשת את כלל מחלקות הרשות. בוטרינט ניתן להמשיך את ניהול כרטסות בעלי חיים ועוד כמערכת CRM.
- (2) יש לבחון את הספקים שפורטו בדוח הביקורת ולבחון את הסיבה לאי החיוב כמו גם את המועד בו התקשרו בהסדר עם מרכז השלטון המקומי (אם בכלל).
- (3) יש לטפל בגביית הסכומים שחויבו וטרם נגבו בגין בדיקות משנה. במקרה הצורך יש להיעזר במחלקת הגבייה ברשות.
- (4) יש לאפשר לתושב החפץ בכך לשלם בכל אחד מאמצעי התשלום הנהוגים בעירייה.
- (5) יש לפתוח חשבון ייעודי להפקדת אגרות מביצוע המתת חסד.
- (6) יש להקפיד על העברת התקבולים לקופת העירייה בהתאם לנוהל הקיים לחילופין יש לבחון את התאמת הנוהל לסדרי העבודה במחלקה ובקופה העירייה ולתקנו במקרה הצורך.
- (7) יש לקבע את הכספת באופן בטיחותי במשרדי המחלקה.
- (8) מומלץ כי מחלקת המחשוב תבחן רשימת הפקדות שהועברו לבדיקתה בכרטסת חיסונים המסומנים בשם הכללי "שפ"ע" ותפעל לתיקון הליקוי ככל שימצא כזה.
- (9) מומלץ לאפשר לתושבים ביצוע תשלומים עצמאיים במערכת citypay מראש טרם ההגעה לביצוע החיסון. המחלקה תדאג להפקת שוברים ללא חיוב מידי ולמשלוח השוברים בצירוף עם מכתב הסבר לתושב המוזמן לחיסון.
- (10) מומלץ לצאת בפרסום במקומוני העיר הן באשר לפעילות המחלקה, לחובות התושבים והן באשר לשינויים בנושא גביית האגרות.
- (11) יש לעדכן את הנתונים המפורסמים באתר העירייה של המחלקה הווטרינרית פעילותה, שעות הפתיחה, סכומי האגרות וכו'.
- (12) מומלץ כי מחלקת הגבייה תהיה אחראית לטיפול בגביית כלל החובות שטרם נגבו במחלקה.



### 2.4.3 תגובת מנהלת השירות הווטרינרי (הווטרינרית העירונית)

- (1) ככלל המלצות הביקורת מקובלות.
- (2) נוכח הערת הביקורת החלה המחלקה, לאחר הדרכה, לבצע את הטיפול בתשלומים במערכת האוטומציה.
- (3) המחלקה החלה לקבל את כל אמצעי התשלום הנהוגים בעירייה.
- (4) קיבוע הכספת נעשה והערת הביקורת על עיתוי מועד העברת הכספים לקופת העירייה התקבלה ותהיה הקפדה על עיתוי ההפקדות.
- (5) המחלקה מטפלת בגביית סכומי החובות בגין אגרת בדיקות משנה.



### 3. היבטים כספיים במחלקת הרווחה

#### 3.1 רקע

תפקיד שירותי הרווחה הינו לטפל באוכלוסיות החלשות והנוזקות כגון משפחות במצוקה, ילדים בסיכון, אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות פיזית או שכלית ועוד.

שירותי רווחה כשירות ממלכתי, מוענקים על פי חוק, לציבור הזכאים במדינת ישראל. משרד הרווחה מופקד על ביצוע הוראות החוק. בפועל, מפקיד המשרד בידי הרשויות המקומיות את סמכויות הביצוע של שירותי הרווחה הממלכתיים בעיר, מפקח עליהן ומתקצב חלק מהן.

קבלת המימון בפועל כרוכה במערך של נהלים, שיטות לקביעת הזכאות לתמיכות ממשלתיות והנחיות לדיווח.

המימון נתון לבקרה ולביקורת הן פנימית והן מטעם המשרד. ניהול משק כספי תקין ומאוזן ברשות המקומית, לצד הבטחת מערך שירותים איכותי לתושבים מתאפשר בין היתר בזכות יכולתה של הרשות למצות את זכויות תושביה ובמיצוי תקציבים להם זכאית הרשות.

#### הבסיס החוקי

המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות פועלות מתוקף חוק שירותי הסעד התשי"ח 1958 סעיף 2 (א) ומתוקף תקנות ארגון לשכת הסעד (תפקיד המנהל וועדת הסעד) התשכ"ד (1963 תיקון- התשכ"ו).

כמו כן פועלות המחלקות לשירותים חברתיים על פי חוקים רבים נוספים העוסקים בטיפול ובהגנה על שכבות האוכלוסייה הזקוקות לסיוע ותמיכה.

#### תקנון עבודה סוציאלית - התע"ס

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים אחראי לפרסום הוראות אופרטיביות להפעלת חוקי הסעד- תקנון העבודה הסוציאלית (התע"ס). תוקפן החוקי של הוראות אילו ניתן מכוח תקנות ארגון לשכת הסעד (תפקידי המנהל וועדת הסעד) התשכ"ד - 1963, סעיף 4 (א) (1) "מתן טיפול סוציאלי לנזקקים והגשת סעד על פי דין ובהתאם להוראות נוהל והנחיות המנהל הכללי



של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים "וכן מכוח תקנות שירות הסעד, טיפול בנזקקים התשמ"ו 1986.

### תקצוב משרד הרווחה

למחלקת הרווחה תקציב המאפשר את שירותי הרווחה הניתנים על ידה לתושבי העיר. משרד הרווחה מממן את שירותי הרווחה ברשויות ככלל בשיעור של כ- 75% והרשויות המקומיות נדרשות להשלים תקציב בשיעור של כ- 25% מעלות השירותים.

המשרד מתקצב את הרשויות המקומיות על פי מפתחות הנקבעים על ידו (מספר התושבים בעיר, מצב סוציו אקונומי, סוגי שירותים נדרשים) תקציב זה של המשרד קטן מצרכיה של הרשות על כן בד"כ נאלצת הרשות להוסיף מתקציבה היא על מנת לתת מענה הולם לצרכי התושבים ברשות.

הרשות המקומית היא המוציאה לפועל של תקנות ומדיניות משרד הרווחה, אשר כאמור מממן 75% מעלויות הפעולות, המתוקצבות על ידו. מעקב אחר ניצול התקציב על פני השנה מבוצע על פי הדיווחים השוטפים שמדווחת מחלקת הרווחה של הרשות המקומית למשרד הרווחה.

כל פניה של תושב לקבל עזרה מכל סוג עוברת לאישור מחלקת הרווחה, אישור כזה יינתן בהתאם להוראות התע"ס.

במקביל על מחלקת הרווחה לדאוג לביצוע דיווחים למשרד ולמעקב אחר קליטתם ואף להגיש בקשות להגדלת התקציב במקרה והצרכים גדלים לצורך קבלת השתתפותו של המשרד בפועל. יובהר, כי בנוסף לפעילויות שממומנות על ידי המשרד מקיימת מחלקת הרווחה פעילויות נוספות מתקציב הרשות המקומית ובתמיכת גורמים נוספים כגון משרדי ממשלה אחרים, עמותות, תורמים ועוד.

המעקב אחר תקצוב משרד הרווחה נעשה באמצעות "דוח תקצוב והתחשבות". הדו"ח מעודכן ברמה החודשית וחודשית מצטברת ומפרט את נתוני ההקצבה של המשרד על פי הפעילויות השונות את ההוצאות וההכנסות החודשיות והמצטברות, חלקו של המשרד בתקציב הפעילויות ומעקב תקציבי. יצוין כי הדוח מציג יתרות לחודש קודם ובחלק מהפעילויות לחודשיים קודם, כן יצוין כי הדוח השנתי סוכם את הפעילויות מינואר עד דצמבר ובחלק מהפעילויות את החודשים דצמבר עד נובמבר.



### ביצוע התשלומים

אופן ביצוע התשלום בפועל מורכב ומשתנה משירות לשירות. עבור חלק מהשירותים הניתנים לתושב מעביר משרד הרווחה את התשלום ישירות למוסד הזכאי (לאחר דיווח הרשות) לעיתים תוך שהוא גובה השתתפות עצמית מהמטופל. מדי חודש מציג המשרד לרשות בדוח ההתחשבות את הסכום שהועבר ומחייב את הרשות המקומית בחלקה בשירות דהיינו ב כ- 25 אחוז מתוך עלות השירות בניכוי ההשתתפות העצמית של מקבל השירות.

חלק אחר מהשירותים, תשלומי הסעד, ניתנים לרשות בצורה של המחאה. הבקשה מנוהלת במערכת נ.מ.ר (ניהול מערכת רווחה) והתשלום מבוצע ע"י משלוח המחאה של משרד הרווחה על שם המוטב הספק או התושב. ההמחאות מגיעות במרוכז למשרד העירייה ונמסרות לתושב או לספק. גם במימון תשלומי הסעד נדרש התושב להשתתפות עצמית בהתאם לקריטריונים שנבחנו ומדווחים על ידי מחלקת הרווחה ברשות. על מחלקת הרווחה ברשות גם לוודא ביצוע תשלום ההשתתפות העצמית לספק.

### מטרת הביקורת

במסגרת הביקורת נבדקו מספר פעילויות קשורות לניהול תקציב הרווחה.

הנושאים העיקריים שייבדקו בדוח זה:

א. גביית השתתפות עצמית

ב. טיפול בחובות פונים

ג. השתייכות הפונה ונשיאה בעלות השירות

ד. התחשבות כ"א

הביקורת התבססה בעיקר על מסמכים המופקים בעירייה, דוחות משרד הרווחה ופלטטים שונים המופקים בעקבות דיווחי העירייה למשרד כמו גם ראיונות עם עובדי מחלקת הרווחה ומחלקת הכספים.



## נושאי הטיפול במחלקת הרווחה

משפחות ובודדים נזקקים לשירותי הרווחה מסיבות שונות כמו ליקוי בתפקוד המשפחה, נכות פיזית או נפשית, קושי כלכלי ועוד ובשל כך פונים ומופנים למחלקת הרווחה. לכל משפחה או אדם הנמצאים בטיפול משרד הרווחה והשירותים החברתיים נפתח תיק שבו מרוכזים הנתונים האישיים שלו ושל בני המשפחה. התיק יכול להיות תיק משפחתי או תיק של פרט בודד, בד"כ בהתאם לסיבה שהביאה לפתיחתו ובהתאם לצרכים מנהליים. בכל שנה מתווספים תיקים חדשים ומנגד נמחקים תיקים אשר הטיפול בהם הסתיים מסיבות שונות כגון פטירה, עזיבה וכדומה.

## נתונים כספיים

שירותי הרווחה שייכים לשירותים הממלכתיים הכלולים בתקציב השנתי של העירייה. מבדיקת חלקו של שירותי הרווחה (הכנסות/הוצאות) בסה"כ התקציב הרגיל של העירייה בשנים 2015-2016 נמצא כי הוא עומד על 18.4% מסך כל התקציב השנתי כפי שניתן לראות בטבלאות הבאות (הנתונים באלפי ₪):

2016	נתוני תקציב הכנסות
30,041	הכנסות רווחה
242,075	סה"כ הכנסות
12.4%	אחוז הרווחה מסה"כ

2016	נתוני תקציב הוצאות
44,588	הוצאות רווחה
242,075	סה"כ הוצאות
18.4%	אחוז הרווחה מסה"כ

מנתוני הלמ"ס עולה כי שיעור ההוצאה על רווחה בעיריית דימונה הינו מבין הגבוהים בהשוואה לשיעורי ההוצאה ברשויות המדורגות באשכול 4 בשנת 2016 ומשום כך גם חלק העירייה (25%) הינו בין הגבוהים ביחס לרשויות דומות.

כך לדוגמה ההוצאה על רווחה בקריית גת עמדה בשנת 2016 על 12.5% במגדל העמק על 15.5%, בבית שאן על 16.5%, בלוד על 19.3% ועל 21.8% בירוחם.

רשימת היישובים המלאה באשכול 4 ושיעורי ההוצאה לרווחה מצורפת בנספח א'.



## הקצבה להוצאות רווחה

סעיפי ההקצבות העיקריים, כפי שעולה מספר התקציב לשנת 2016, כוללים את חלק משרד הרווחה וחלקה של עיריית דימונה שביחד מהווים את ההקצאה הכוללת. הנתונים מוצגים בטבלה הבאה (באלפי ₪):

שם התחום	חלק המשרד	חלק העירייה	הקצאה כוללת	אחוז ההקצאה מהסה"כ	
1 מנהל הרווחה	4,335	3,672	8,007	17.97	
2 רווחת הפרט והמשפחה	246	319	565	1.27	
3 שירותים לילד ולנוער	8,133	3,163	11,297	25.35	
4 שירותים לזקן	2,745	1,527	4,273	9.59	
5 שירותים למפגר	10,148	3,617	13,766	30.89	
6 שרותי שיקום	2,714	1,162	3,876	8.7	
7 שרותי תיקון	758	606	1,364	3.06	
8 פעילות בקהילה	3	602	605	1.36	
9 שירותים לעולים	954	-145	808	1.81	
סה"כ	30,041	14,525	44,566	100%	

כפי שניתן לראות שלושת התחומים התופסים נתח משמעותי מתקציב הרווחה של העירייה לפי סדר יורד הם:

- א. שירותים למפגר
- ב. שירותים לילד ולנוער
- ג. שירותים לזקן



### 3.2 השתתפות עצמית של מטופלים

מרבית השירותים ניתנים לפונה תוך חיובו בהשתתפות עצמית. גובה ההשתתפות העצמית הנדרשת מצד המטופלים ובני משפחותיהם מפורט בנספחי הוראות התע"ס השונות. עבור כל מטופל, נפתח תיק באגף הרווחה באמצעות טופס נתוני יסוד. המטופלים (או הוריהם) משלמים על פי מבחן זכאות הנעשה להם על ידי עובדת הזכאות, בהתבסס על מצבם הכלכלי.

גביית ההשתתפות העצמית נעשית במגוון דרכים, בהתאם לסוג השירות שניתן. במקרה שמדובר בהשמה במסגרת, עובדת הזכאות ממלאת טופס השמה והמטופל (או הוריו) ממלאים טופס פניה והצהרה, לפיו במידה ויחול שינוי במצב בני המשפחה או במצב הכלכלי של המשפחה, יודיעו על השינוי והם יהיו חייבים בהשבת הסעדים שקיבלו. תקנון הסעד קובע כי דרגת השתתפות תיקבע אחת לשנה לפי נתוני המשפחה בזמן ההשמה וכי על עובדת זכאות לערוך למושמים מבחן זכאות בכל שנה מחדש, כאשר הגבייה נעשית באמצעות טופס הרשאה לחיוב חשבון בהוראת קבע. במסגרות אחרות הגבייה נעשית במשותף הן על ידי המשרד והן על ידי הרשות.

במקרה ומדובר במת"ס, גובה ההשתתפות העצמית מקוזז מראש מההמחאה עבור השירות, והמבקש נדרש לשלם לנותן השירות את ההפרש (הוא ההשתתפות העצמית).

בשירותים בהם נקבעה חובת תשלום השתתפות עצמית, תיגבה השתתפות עצמית מהמטופלים או מבני משפחותיהם ובכל מקרה חלק המשרד (75%) משולם מיתרת העלות לאחר שנוכחה ממנה ההשתתפות העצמית שיש לגבות, כך שלגביית דמי ההשתתפות של המטופלים ובני משפחותיהם השלכה על גובה התשלום של העירייה בגין אותם מטופלים כאמור. יובהר כי המשרד מנכה את סכום ההשתתפות תוך הנחה שהעירייה גבתה את מלוא ההשתתפות העצמית מהפונה ולא בודק האם השתתפות זו נגבתה בפועל ואם לאו.

לחלק מהשירותים בהם חלה חובת גביית השתתפות עצמית נקבעו בתע"ס קריטריונים למתן הנחות.

כך לדוגמא ניתנות הנחות להשתתפות עצמית (1) הנחה בגובה 25% למשפחה עם שני ילדים (יותר 2) הנחה בגובה 50% למשפחה חד הורית (הורה עצמאי). אין בתקנון פטור מוחלט מתשלום.



הביקורת ריכזה את סכומי ההשתתפות העצמית אותם היה על הרשות לגבות ב- 2016 הוא הסכום שמנכה משרד הרווחה מעלות השירות לצורך חישוב 75 אחוז;

מס' סעיף משרד הרווחה	שם סעיף	השתתפות לצרכי התחשבנות
230090622090	מ.ס. יום לילד המוגבל	3,090
230090622110	מ. יום שיקומי לנכים	14,033
230090622112	מ. יום שיקומי לאוטיסט	8,205
230090622140	נופשונים להבראה	108
230090622260	מרכזי יום לנכים קשים	14,774
230090855420	מ. יום טיפולי – מש"ה	30,219
230090855470	מעשים-ם	58,148
230090855920	נופשונים מ-ה	354
230090856410	סידור במעונות מ-ה	10,452
230090881040	טיפול בהורים ובילדיה	2,497
230090881044	נופשונים וקייטנות	375
230091025410	משפחות במצוקה בקהילה	926
230091026040	סדנאות למשפחה	4,785
230091038410	אחזקת ילדים בפנימיות	4,666
230091038411	ילדים בפנימיות- עולים	5,576
230091039440	טיפול בילד בקהילה	26,330
230091039441	מועדניות משותפות	51,983
230091042410	אחזקה במעונות א.ות	241,149
230091043410	מסגרות יומיות א.ותי	165,193
230091043412	מועדונים מועשרים	15,385
230091043440	טיפול בקהילה א.ותיק	14,363
230091043447	טיפול בעולים א.ותיק	3,514
230091072444	פיתוח דרום-ילד ונוער	11,122
230091072445	פיתוח דרום- פרט ומשפחה	7,209
230091072449	פיתוח דרום מוגבלויות	1,046
230091125060	התמכרויות- חוץ ביתי	536
230091125061	התמכרויות- מבוגרים	2,886
<b>סה"כ</b>		<b>700,068</b>

נתונים אילו מוצגים בדוח "תקצוב והתחשבנות" שנשלח לרשות ממשרד הרווחה וקובע עבור כל סעיף את עלות השירות המלאה, את גובה ההשתתפות העצמית שהיה על הרשות לגבות מהפונים ואת יתרת העלות ממנה יחושב הסך של 75 אחוז שהמשרד יעביר לרשות המקומית.

הביקורת בדקה מהם הסכומים שניגבו בפועל על ידי הרשות (בהיעדר המידע הנ"ל בידי המחלקה) והצליבה את הסכומים שהופקדו בחשבונות השתתפות מול הסעיפים המפורטים לעיל.



להלן הריכוז שערכה הביקורת;

מס' סעיף משרד הרווחה	שם סעיף	השתתפות לצרכי התחשבות	שם סעיף משרד הפנים	מספר סעיף משרד הפנים	סכום שנגבה בפועל
230090622090	מס. יום לילד המוגבל	3,090			
230090622110	מ. יום שיקומי לנכים	14,033	השתתפות מסגרת יום שיקומי	1346701460	6,269.21
230090622112	מ. יום שיקומי לאוטיסט	8,205			
230090622140	נופשונים להבראה	108			
230090622260	מרכזי יום לנכים קשים	14,774			
230090855420	מ. יום טיפולי – מש"ה	30,219	מ.יום טיפולי מש"ה	1345201460	9,984.80
230090855470	מעשי-ם	58,148	מעש	1345400460	5,750
230090855920	נופשונים מש-ה	354			
230090856410	סידור במעונות מש-ה	10,452	סידור במעונות	1345103460	2,124
230090881040	טיפול בהורים ובילדיה	2,497			
230090881044	נופשונים וקייטנות	375			
230091025410	משפחות במצוקה בקהילה	926	משפחות במצוקה	1342203460	714
230091026040	סדנאות למשפחה	4,785			
230091038410	אחזקת ילדים בפנימיות	4,666			
230091038411	ילדים בפנימיות- עולים	5,576			
230091039440	טיפול בילד בקהילה	26,330			
230091039441	מועדניות משותפות **	51,983			
230091042410	אחזקה במעונות א.ות	241,149	החזקת זקנים	1344301460	234,207
230091043410	מסגרות יומיות א.ותי	165,193	מרכז יום לזקן	1344501460	165,193
230091043412	מועדונים מועשרים	15,385	מוקד בית אפרים*	1344404460	15,385
230091043440	טיפול בקהילה א.ותיק	14,363	טיפול בזקן בקהילה	1344410460	4,655.90
230091043447	טיפול בעולים א.ותיק	3,514			
230091072444	פיתוח דרום-ילד ונוער	11,122			
230091072445	פיתוח דרום- פרט ומשפחה	7,209			
230091072449	פיתוח דרום מוגבלויות	1,046			
230091125060	התמכרויות- חוץ ביתי	536			
230091125061	התמכרויות- מבוגרים	2,886			
			אלימות במשפחה	1342401460	650
			טיפול בילד בקהילה	1343501460	705.4
			ילדים בפנימיות	1343801460	328
			טיפול בהורים וילדיה	1345104460	300
			שיקום נכים בקהילה	1346805460	400
			השתתפות עצמית סמים טיפול	1347304460	57
			פעולות התנדבות בקהילה	1348301460	1,790
			חשבון מעבר	1349999460	79,309
		<b>700,068</b>			<b>527,822</b>
			גביה בגין שירותים נוספים בבית אפרים*		67,715
					595,537



מניתוח הנתונים בהשוואה לדוח תקצוב התחשבנות, סעיפי הנהלת חשבונות ומסמכים נוספים שהומצאו לביקורת עולה כי, בשנת 2016 סכום הגביה שהיה על הרשות לגבות בגין השתתפות עצמית מהפונים עמד על 700,068 ₪ (סכום זה מנוכה מסכום השירותים הכולל ומהיתרה מעביר המשרד 75%). סכום ההשתתפות העצמית שגבתה הרשות עומד על 527,822 ₪. מדובר בחוסר הגביה על סך 172,246 ₪.

חלק מהסכומים שנגבים בגין השתתפות עצמית מופקדים לחשבון הכנסות מתאים ולפי הנחיות משרד הפנים, אך ניתן לראות כי בחלק מהסעיפים קיימת חוסר התאמה בין הסכום שהיה על הרשות לגבות לבין סכום הגביה בפועל.

יובהר כי סכום של 79,309.20 ₪ הופקדו בחשבון מעבר ולא שויכו בצורה מסודרת לחשבונות ההשתתפות המתאימים.

לחשבון זה מופקדים סכומים שנגבים בהוראת קבע וכן תשלומים חד פעמים.

\* עוד יובהר כי בבית אפרים ניתנים שירותים גבוהים יותר מהשירותים שמדווחים בדוח התיקצוב ולפיכך גובה הרשות סכומים נוספים מהפונים.

\*\* הסכום שנגבה עבור מועדוניות משותפות מופקד בחשבונות חינוך.

### 3.3 חובות בגין שירותי רווחה

בנוסף להנחיות התע"ס באשר לגובה ההשתתפות העצמית, מגדיר התע"ס חובה לגבות אותה. ההשתתפות העצמית איננה תשלום רשות ואין לרשות סמכות לפטור את הפונה מהשתתפות עצמית. יתרה מכך, סעיפי תע"ס שונים קובעים חובה לגבות את סכום ההשתתפות אף טרם מתן השירות (בעצם מתנים את מתן השירות בהסדרת התשלום) כך לדוגמא: תע"ס 8.4 קובעת כי:

"רשות מקומית לא תפנה ילד להשמה אם הוריו לא הסדירו את תשלום ההשתתפות"

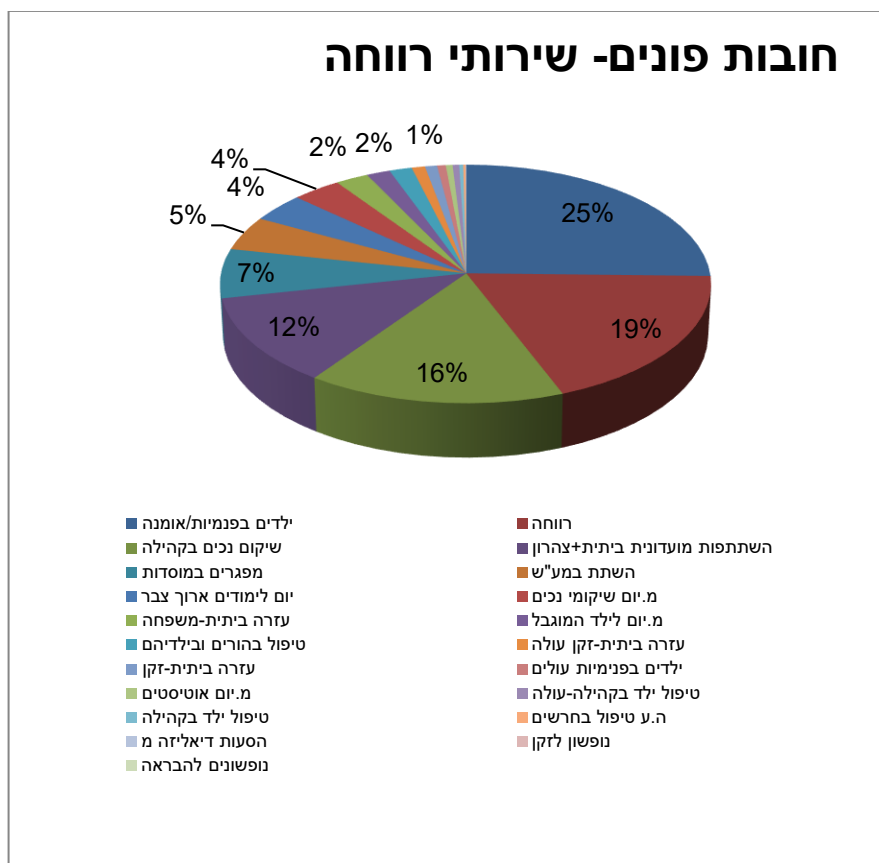
לצורך הביקורת הועברו הופקו דוחות חובות פתוחים. מדובר בחובות בעבור שירותים שטרם שולמו ו/או שהוראות הקבע בגינם חזרו מסיבות שונות. מדוחות אילו עולה כי סך החובות הפתוחים המצטבר הינו 413 א' ש"ח.

החוב נצבר בגין סעיפי ההשתתפות העצמית

קיימים למעלה מ-200 בעלי חוב, כ-90 מהם בעלי חוב הגבוה מ-1,000 ₪.



להלן תמונת התפלגות החוב;



מניתוח דוחות חובות פתוחים עולה גם כי קיים חוב בסעיף בשם "רווחה" – הדבר מקביל לחיוב כללי שמבצעת המחלקה לסעיף מעבר. מדובר בסכום לא מבוטל של 77 אש"ח 19% מסך החובות המצטברים.

### גיול החובות

ניסיון הביקורת לקבל דוח גיול חוב לא צלח. עיון בדו"ח סטטוס (מאזני) המראה יתרות לסוף כל שנה מראה כי גובה יתרות החוב סטטי ועומד על מאות אלפי שקלים בסיומה של כל אחת מחמש השנים האחרונות, הביקורת סבורה כי הדבר תואם לאי ביצוע הליכי גבייה מול פוני הרשות.



## חשבונות רווחה בזכות

במהלך הפקת דוחות חובות רווחה נמצאו 32 תושבים להם יתרת זכות בכרטיס. ב- 20 מהחשבונות יתרת זכות נמוכה יחסית של עד 100 ₪ וב- 12 מהחשבונות יתרת זכות גבוהה מ- 100 ₪.

ב- 5 מהחשבונות יתרת זכות כדלקמן: 536 ₪, 565 ₪, 1993 ₪, 2,117 ₪, 3,789 ₪. בדיקה שנערכה מול שתי הכרטיסות בעלות יתרות הזכות הגבוהות יותר העלתה כי מדובר ביתרות שעומדות בחשבונות מזה 4 שנים.

## ועדת חריגים

המשרד מפעיל ועדת חריגים מחוזית לעניין השתתפות העצמית המנוהלת בהתאם לתע"ס 8.4 בו מפורטות דרכי הגשת הבקשה, מועדי הגשת הבקשה פורמט הבקשה וכו'. נמצא כי אין דרך להפיק מהמערכת דו"ח הכולל את כל המושמים שקיבלו הנחה או פטור מתשלום השתתפות עצמית והדרך היחידה לאתר את המושמים הללו היא להיכנס לתיק האישי שלהם במערכת בסיוע זיכרון של עובדות הזכאות. לפיכך, המידע באשר למס' הפניות שהתקבלו לוועדת החריגים התבקש ממשרד הרווחה, ממנו עולה כי,

בשנת 2015 הוגשו 18 פניות

בשנת 2016 הוגשו 11 פניות

ובשנת 2017 הוגשו 9 פניות בלבד.

יובהר כי במקרה ובקשה להנחה מאושרת הדבר משפיע לא רק על הפונה (המקטין את התשלום שעליו לשלם בגין השירות) אלא גם על הרשות מאחר והזיכוי ע"ס 75% שמועבר לרשות מחושב כיום על סך ההוצאה בניכוי השתתפות צד ג' (שגבייתה על ידי הרשות לוקה בחסר כמתואר לעיל).

כך שבמקרה שתינתן הנחה לתושב, הסכום ממנו יחושב ההחזר בסך 75% - יעלה. (סכום ההוצאה בניכוי סכום נמוך יותר הוא סכום השתתפות צד ג' לאחר ההנחה).

פועל יוצא, הוא שבמצב הדברים היום בו הרשות נתקלת בקושי לגבות את השתתפות צד ג' עליה לכל הפחות לפעול להגשת מספר רב ככל שניתן לוועדת חריגים (כמוכן בהתאם לקריטריונים שנקבעו במשרד).



## נתונים השוואתיים

הביקורת מצאה לנכון לבצע השוואת נתוני הרשות לנתוני רשויות אחרות עבור שנת 2016 שדורגו באשכול 4. מדובר בנתונים שנאספים ומפורסמים על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הביקורת השוותה את ההכנסות העצמיות של הרשות מרווחה- דהיינו השתתפות הפונים בשירותי הרווחה ביחס לסה"כ הוצאות הרשות לרווחה, ביחס לסה"כ הכנסות הרשות מרווחה וביחס לסה"כ תקציב.

מנתונים השוואתיים עולה כי עיריית דימונה גובה שיעור יחסית נמוך והדבר עולה בקנה אחד עם ממצאים שהוצגו לעיל בדבר חובות פונים בסעיף השתתפות צד ג'.

### נתוני הלמ"ס 2016 באלפי ש"ח

שם הרשות	הכנסות עצמיות של מרווחה	הכנסות הרשות של מרווחה	סה"כ הכנסות הרשות מהתקציב הרגיל	סך כולל הכנסות של הרשות	הוצאות של הרשות לרווחה	הכנסות עצמיות מתוך הכנסות הרשות מרווחה	מתוך סה"כ תקציב
כפר קרע	3	7,605	92,855	108,699	10,164	0.03%	0.04%
כפר יאסיף	28	4,836	56,456	59,056	6,979	0.40%	0.58%
מזרעה	16	2,587	20,151	25,198	3,763	0.43%	0.62%
בית שאן	139	19,322	166,535	207,843	27,101	0.51%	0.72%
חצור הגלילית	124	8,275	70,162	80,627	11,184	1.11%	1.50%
מגדל העמק	348	22,419	196,928	235,421	31,166	1.12%	1.55%
טבריה	700	43,529	310,443	360,263	61,362	1.14%	1.61%
<b>דימונה</b>	<b>691</b>	<b>31,488</b>	<b>259,548</b>	<b>303,991</b>	<b>45,497</b>	<b>1.52%</b>	<b>2.19%</b>
קריית גת	943	41,247	441,093	609,876	57,621	1.64%	2.29%
עכו	1,096	41,625	383,786	422,556	57,076	1.92%	2.63%
נחל שורק	203	6,075	77,825	110,577	9,466	2.14%	3.34%
שפיר	244	8,582	109,389	133,976	11,225	2.17%	2.84%
לוד	1,669	55,628	404,051	533,729	76,383	2.19%	3.00%
פקיעין (בוקייעה)	101	3,527	46,698	51,804	4,622	2.19%	2.86%
רמלה	1,613	51,905	506,072	635,143	72,454	2.23%	3.11%
ערד	663	20,197	157,574	188,711	28,309	2.34%	3.28%
שדרות	660	20,196	255,818	289,850	27,575	2.39%	3.27%
ירוחם	530	13,797	79,104	120,386	18,163	2.92%	3.84%
עיילבון	192	4,950	35,658	45,493	6,504	2.95%	3.88%
טירה	497	12,453	105,563	123,169	16,510	3.01%	3.99%
הר חברון	296	6,139	103,017	126,703	8,972	3.30%	4.82%
חורפיש	142	2,470	47,988	56,282	3,481	4.08%	5.75%
טירת כרמל	2,113	28,505	204,305	222,618	43,869	4.82%	7.41%
חבל יבנה	280	3,322	54,810	64,524	4,580	6.11%	8.43%
מטה בנימין	3,602	32,498	485,843	583,002	43,831	8.22%	11.08%



### 3.4 בדיקת השתייכות הפונה

בהתאם להוראת התע"ס הרשות תישא בהוצאות הפונה שמתגורר בתחומי הרשות. יחד עם זאת צוינה ההחרגה הבאה:

" בהוצאות השמה במעון של זקן או בגיר שהוא בעל מום גופני או לוקה בשכלו, או מטופל במוסד לטיפול במשתמשים בסמים תישא רשות אשר בחמש שנים שלפני כניסתו למעון התגורר החוסה בתחומה במשך למעלה מ- 30 חודשים ברציפות".

הביקורת בחנה מתן השירות לפונים בהתאם לכללי הנשיאה בהוצאות רווחה.

לדברי המחלקה אין נתוני מועד שינוי כתובת במערכת הרווחה לפיכך נדרשה הצלבה בין קבצים. הביקורת קיבלה דוחות "נכנסים" (תושבים ששינו כתובת במשרד הפנים - לדימונה) לשנים 2014-2017 והצליבה את נתוני התושבים מול נתוני דוח כלל מסגרות הרווחה (ליום הביקורת). הביקורת ביקשה לבחון האם יש מושמים שלא מלאו להם 30 חודשים בדימונה ובכל זאת הרשות נושאת בעלות המסגרת.

מהצלבת הנתונים עולה כי בכ- 200 מסגרות הושמו פונים שנכנסו לעיר בארבעת השנים האחרונות, כל המסגרות שאותרו הינן מסגרות יומיות ו/או לצעירים- כך שהחריג להוראת נשיאה בעלויות איננו חל לגביהן.

בנוסף בחנה הביקורת את הנתון ההפוך,

אילו תושבים שעזבו את העיר בשנים בחמש השנים האחרונות מ- 2013 מומנו על ידי הרשות. לצורך כך הופק דוח "עוזבים" (תושבים ששינו כתובת במשרד הפנים- מדימונה) והוצלב מול נתוני דוח כלל מסגרות הרווחה (ליום הביקורת). מהצלבת הנתונים נמצאו 5 מושמים שעזבו את העיר טרם או במהלך תקופת ההשמה. להלן פרטיהם בר"ת (הרשימה עם הפרטים המלאים הועברה למחלקה).



תאריך עזיבת דימונה	ת.החלטה	ססטטוס	שם מסגרת	ת.גמר	תאריך הוספה	שם	סידורי
12/03/2015	31/07/2016	מאושר	מעון יום-שלהבת הדרום	31/08/2017	28/08/2016	צ.ג.	1
04/05/2017	21/06/2017	מאושר	רב תכליתי-דימונה	31/08/2018	19/07/2017	צ.א.	2
13/10/2013	03/07/2016	מאושר	פעילות קיץ 1 - דימונה	12/08/2016	19/07/2016	פ.י.	3
29/06/2017	30/10/2016	מאושר	שכונה תומכת ניצולי שואה	31/03/2018	30/11/2016	ס.א.	4
20/03/2017	10/08/2016	מאושר	שכונה תומכת ניצולי שואה	31/03/2018	10/11/2016	א.ר.	5

### 3.5 כוח אדם

#### תקנים

למחלקת הרווחה ברשות תקנים לכוח אדם משלושה סוגים:

- 1) תקני כ"א קבועים שנקבעים על ידי המשרד בהתאם לאמות מידה מאושרות המפורטות בפרק 16 לתע"ס והכוללות בין היתר את מספר התיקים המטופל על ידי המחלקה ואת הרמה הסוציאקונומית בישוב (הנמדדת על ידי שכר ממוצע של השכירים, הכנסה לנפש, אבטלה ברשות, אחוז הצעירים, אחוז המבוגרים). תקנים אילו משתנים בהתאם לשינוי הפרמטרים המשוקללים בנוסחה והם משולמים על ידי המשרד.
- 2) תקני כ"א שהמשרד נותן בהתאם לפעולה מסוימת וספציפית. התקן ניתן לצורך הפעולה ונלקח לכשהפעולה או הפרויקט מסתיימים.
- 3) תקני כ"א שנקבעים וממומנים על ידי הרשות.

#### מילוי התקנים

המחלקה ממלאה את תקני כ"א בהתאם לדרישות התפקיד ודואגת לדווח למשרד. אחת לחודש מופק דוח התחשכנות חודשי הכולל את משרות העובדים המועסקים במחלקת הרווחה ברשות על חשבון המשרד (בהתאם לתקנים) וכך את מצבת העובדים המועסקים על חשבון הרשות. דוח זה נבדק על ידי מנהל המחלקה ובסיומו מדווחים למשרד שינויים בכוח אדם ובנתוני שכר של עובדי המחלקה.

מבחינת דוחות ההתחשכנות של המחצית השנייה של 2016 עולה כי לאורך כל החודשים לא אוישו כל התקנים שהוקצו לרשות.

כך,

בחודש מאי לא אוישו 3.85 תקנים מתוך 39.96 תקנים שהוקצו לרשות  
 בחודש יוני לא אוישו 3.8 תקנים מתוך 39.96 תקנים שהוקצו לרשות  
 בחודש יולי לא אוישו 3.8 תקנים מתוך 39.96 תקנים שהוקצו לרשות  
 בחודש אוגוסט לא אוישו 5.05 תקנים מתוך 39.96 תקנים שהוקצו לרשות



בחודש ספטמבר לא אוישו 3.05 תקנים מתוך 39.96 תקנים שהוקצו לרשות  
בחודש אוקטובר לא אוישו 2.55 תקנים מתוך 39.96 תקנים שהוקצו לרשות  
בחודש נובמבר לא אוישו 2.59 תקנים מתוך 40 תקנים שהוקצו לרשות  
בחודש דצמבר לא אוישו 3.34 תקנים מתוך 40 תקנים שהוקצו לרשות

ברור שאי מילוי התקנים במלואם עלול לפגום במתן המענה לתושב וכן מעביר נטל על הרשות  
לשלם ממקורותיה עבור עובדים שנותרו בפועל שירות לתושב.

### קבלת מלוא השכר עבור התקנים שאוישו

הוראה 1.2 לתע"ס מפרטת את ההשתתפות המשרד בשכר עובדי המחלקות ברשות המקומית.  
הוראה זו מפרטת את רשימת הרכיבים שיועברו לרשות ואת אופן ההעברה ביחס לכל אחד  
מהרכיבים.

נספח להוראה זו קובע את התעריף לכל אחד מהרכיבים.

לצורך הביקורת דגמה הביקורת שני רכיבים; שעות נוספות לעו"ס ו- קצובת נסיעות מתוך  
דו"חות התחשבות לחודשים 11/2016-05/2016 (חצי שנה).

יובהר כי המשרד אמור לזכות את הרשות עבור שני רכיבים באופן ממוכן עבור 100 אחוז משרה  
בסכום של 780 ₪ עבור שעות נוספות ו 213 ₪ עבור קצובת נסיעות במקרה של שיעור משרה  
נמוך יותר מזכה המשרד את הרשות באופן יחסי למשרה.

עוד יובהר כי תשלום שהועבר עבור תקני חוק סיעוד בשנת 2016 הינו 33% בשוטף והיתר ע"פ  
דיווח ביקורי בית, כשהסכום עבור ביקורי בית אמור להשלים את הסכום המועבר לרשות.

הביקורת מצאה כי בחודשים הללו הסכומים הועברו במלואם וכי חוסרים שנמצאו הוסברו  
בעבודה חלקית באותו חודש או בעובדות שהועסקו בתקן חוק סיעוד.

יחד עם זאת הביקורת סבורה כי ההשלמות עבור ביקורי בית לא הועברו במלואם לרשום, ייתכן  
על רקע אי דיווח.

כך, מעריכה הביקורת כי הסכום של 67% מסתכם עבור לפחות שתי עובדות בכ- 8,360 ₪ עבור  
8 חודשי עבודה לרכיב שעות נוספות (780 ₪) מתוכם הועברו לרשות רק 2,141 ₪ בחודש יולי  
2016.

יובהר כי דרך התחשבות זו עבור תקני חוק סיעוד השתנה.



### 3.6 המלצות הביקורת

- (1) על המחלקה לסרוק את מספרי החשבון שנועדו לגביית ההשתתפות העצמית ולוודא התאמתם להנחיות משרד הפנים. כך לדוגמא יש לתקן את חשבון מספר " 1345400460 מעש".
- (2) מוצע כי המחלקה תנהל קובץ מרכז של כל סכומי ההשתתפויות העצמיות ותאטר פערי גבייה או חיוב באם ישנן בסיומה של כל שנה, בהתאם לריכוז וההתאמה שביצעה הביקורת.
- (3) יש להקפיד על הפקדה של כל אחד מסכומי ההשתתפות העצמית לחשבון המסוים בהתאם להנחיות שני המשרדים ולהימנע מקיום "חשבון מעבר" (או כל חשבון "סל" אחר).
- (4) מומלץ כי מחלקת הגבייה תגדיר ותפעל בהתאם למדיניות אכיפה מוגדרת ובין היתר תבחן את החובות וסיכויי גבייתם מול זהות החייב, גיל החוב והאם החייב עדיין מקבל שירותי רווחה מהרשות.
- (5) יש לבחון את הכרטסות ביתרת זכות ולהשיב את הסכומים לתושבים לאלתר.
- (6) על הרשות לפעול ביתר שאת להגשת פונים נוספים לוועדות חריגים.
- (7) המחלקה תחדד בפני העובדים הרלוונטיים את נוהלי משרד הרווחה באשר לנשיאה בהוצאות רווחה של תושבי העיר, כן תנחה המחלקה באשר לאופן ועיתוי בדיקת מגורי התושב.
- (8) מומלץ כי המחלקה תבחן את רשימת המושמים שעזבו את העיר ותפעל בהתאם לממצאי הבדיקה.
- (9) המחלקה תבחן דרכים לניצול מיטבי יותר של תקני כח אדם המשולמים על ידי המשרד, לרבות שיתוף המשרד בקושי לאתר כח אדם להשמה ובחינת חלופה לעניין זה.
- (10) נוכח שינוי שיטת ההתחשבות על תשלום תקני חוק סיעוד וביקורי בית, מומלץ ביחס לעתיד לבחון את סכומי ההתחשבות של המשרד גם כאלה הנעשים בצורה אוטומטית מתוך מטרה למקסם את הסכומים המגיעים לרשות.



### 3.7 תגובת המחלקות

#### 3.7.1 תגובת מנהל אגף רווחה

- קראתי בעיון רב את הדוח וההמלצות הביקורת בנוגע להיבטים כספיים במחלקת הרווחה ולהלן התייחסתי,
1. סוגיית גביית השתתפות צד ג' נתונה לעובדת הזכאות באחריות מחלקת הרווחה שאמונה על קביעת גובה הזכאות/ השתתפות צד ג'.
  2. ממצאי הזכאות מועברים לגורמי הגבייה/ מנהל ההכנסות בעירייה אשר אמונים לגבות את סכום ההשתתפות שנקבע.
  3. האחריות לגביית השתתפות עצמית מהמשתתפים במועדוניות הינה של מנהל המסגרות.
  - מחלקת הרווחה בכל מקרה מעבירה את התקציב למועדוניות בניכוי השתתפות צד ג' בהתאם להנחיות משרד הרווחה.
  4. המלצות 1,2,3,4 מקובלות אך נמצאות בתחום עיסוקה ומומחיותו של אגף הגבייה בעירייה, הכפוף לגזברות.
  5. לגבי המלצה 5 בעניין החזר חובות לתושבים, יש להנחות את הגזברות לבצע אותם.
  6. לגבי המלצות 6,7,8,9 הן מקובלות על ידי ואפעל ליישמן.
  7. בנוגע לחוק הסיעוד ולסכומי התחשבנות, הדבר אינו רלוונטי עוד עקב שינוי שיטת המעקב והבקרה אשר הוצאה מתחום האחריות של הרשות המקומית.

#### 3.7.2 תגובת מנהל אגף הכנסות

8. הטיפול בחובות בגין שירותי רווחה נעשה במסגרת הטיפול בכלל חובות התושבים.
9. יתרות הזכות תיבחנה מול אגף הרווחה ובמקרה הצורך יושבו לפונים.
10. ההכנסות יזקפו לחשבונות המתאימים כפי הנחיית מחלקת הרווחה.



## נספח א'

שם הרשות	אשכול	סה"כ הוצאות של הרשות בתקציב רגיל	הוצאות של הרשות לרווחה	אחוז הוצאות רווחה מתוך הוצאות הרשות בתקציב רגיל
חורפיש	4	47,752	3,481	7.3%
ג'ולס	4	54,982	4,039	7.3%
חבל יבנה	4	54,919	4,580	8.3%
דאלית אל-כרמל	4	137,300	11,499	8.4%
הר חברון	4	103,016	8,972	8.7%
עספיא	4	90,396	8,006	8.9%
ג'ת	4	75,798	6,771	8.9%
מטה בנימין	4	486,637	43,831	9.0%
פקיעין (בוקייעה)	4	46,695	4,622	9.9%
שדרות	4	253,825	27,575	10.9%
ראמה	4	53,270	5,793	10.9%
כפר קרע שפיר	4	93,373	10,164	10.9%
נחל שורק	4	102,131	11,225	11.0%
כפר יאסיף	4	77,706	9,466	12.2%
קריית גת	4	55,993	6,979	12.5%
רמלה	4	461,465	57,621	12.5%
עכו	4	507,761	72,454	14.3%
מגדל העמק	4	383,448	57,076	14.9%
טירה	4	201,305	31,166	15.5%
חצור הגלילית	4	105,239	16,510	15.7%
בית שאן	4	70,104	11,184	16.0%
ערד	4	164,503	27,101	16.5%
עיילבון	4	157,555	28,309	18.0%
טבריה	4	36,052	6,504	18.0%
דימונה	4	337,007	61,362	18.2%
מזרעה	4	245,230	45,497	18.6%
לוד	4	19,582	3,763	19.2%
טירת כרמל	4	395,645	76,383	19.3%
ירוחם	4	203,535	43,869	21.6%
	4	83,507	18,163	21.8%



# דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור שנת 2017

מירב בנאקוט, עו"ד  
מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור  
אפריל 2018



ג' אייר תשע"ח  
20 לאפריל 2017

לכבוד  
מר בנימין ביטון- ראש העירייה  
חברי מליאת העירייה

## הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

הנני מתכבדת להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2017.

דוח שנתי זה הוכן בהתאם לדרישת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.

בהתאם להוראות החוק ולהחלטתה של מליאת מועצת העיר למינוי מבקר העירייה גם לממונה על תלונות הציבור, הרי שבשנת הדוח עסקתי גם בתפקיד זה ודוח זה מרכז את תלונות הציבור שנתקבלו במשרדי, תיאורן ותוצאות בירורן.

אציין כי על פי החוק הנ"ל, מועצת הרשות נדרשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בכבוד רב,

מירב בנאקוט, עו"ד  
מבקרת העירייה  
והממונה על תלונות הציבור



## תוכן העניינים

1. הקדמה
2. תיאור התלונות ובירורן
  - 1.1 אי תשלום חשבוניות
  - 1.2 אי מתן מענה והתבטאויות בלתי ראויות של מנהל בכיר בעירייה
  - 1.3 דחיית מועמדות למשרה שלא כדין
  - 1.4 מניעת שימוש במתקני ספורט עירוניים
  - 1.5 ביטול מכרז לתפקיד מזכירת בית ספר
  - 1.6 אי מתן מענה בזמן סביר לבקשה לקביעת הסדר זמני שהות וחוסר שביעות רצון מההסדר שנקבע
  - 1.7 השתהות העובדת סוציאלית בקביעת הסדרי שהייה בחגים ובחופשות הגדולות
  - 1.8 אי מתן התייחסות לפונה בניגוד לנהלי העירייה, התקש"יר והנחיות והתע"ס ואי עדכון בדבר העברת סמכויות העו"ס אל המפקחת המחוזית
3. נספח א' - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008



## הקדמה

### החוק

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008. החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

החוק קובע,

הסדרים למינויו ולפעולתו

דרכי הגשת התלונה

דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות

וכן סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.

יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

### הממונה על פניות הציבור

תושב יכול לפנות לרשות בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים. תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע ברשות ולעקוב אחריהן עד למתן המענה /התיקון הנדרש.

### הממונה על תלונות הציבור

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

### הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

### התנאים לטיפול בתלונה

א. התלונה צריך שתהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון

ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה



ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט

### דרכי בירור התלונה

הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.

הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון. אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.

הממונה רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### תלונות שאין לבררן

- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו
- ב. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין)
- ה. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור

### תלונות שיש לבררן רק בנסיבות מיוחדות

- א. תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר או שהיה אפשר להגיש ערר השגה או ערעור.
- ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

### הגשת דוח הממונה על תלונות הציבור

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדוח השנתי לראש הרשות ולמועצת העיר. בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדוח.



בשולי הדברים יצוין כי על אף ההבחנה המתוארת בין שני התפקידים האמורים על בירור תלונות הציבור (מנהלת מחלקת פניות הציבור והממונה על תלונות הציבור), קיים שיתוף פעולה פורה וסיוע הדדי בין שתי הפונקציות בין השאר בשל העובדה כי מנהלת מחלקת פניות הציבור משמשת גם כמזכירת לשכת מבקרת העירייה והממונה על פניות הציבור.

עוד יצוין כי לעיתים פניה שמגיעה למשרד פניות ציבור נשמעת במשותף על ידי שתי הפונקציות ובסיומה מוחלט על המשך טיפול של מי מהגורמים. יחד עם זאת במקרה שהתושב הגיש פניה ישירות לממונה על תלונות הציבור היא טופלה על ידי הממונה.

בנוסף יובהר כי הממונה הנוכחית מונתה בפברואר 2017 לאחר למעלה משנתיים מאז סיים הממונה הקודם את תפקידו, יתכן כי לנתון זה השפעה על כמות התלונות ומידת האמון שרוחש הציבור לממונה ולמידת השפעתו.



## תיאור התלונות



## 2.1 אי תשלום חשבוניות

**פירוט התלונה**

המתלונן, ספק של העירייה, פנה בתלונה כי העביר לתשלום 4 חשבוניות בגין שירותים שניתנו לעירייה וכי בניגוד לחוק ובכוונת זדון מעכב האמון על התשלום את ביצועו.

**בירור התלונה**

לצורך בירור התלונה התבקש המתלונן להעביר העתקי החשבוניות המעוכבות לטענתו וכן את המועדים המדויקים בהם נמסרו לתשלום בעירייה.

הספק העביר העתקי החשבוניות אך לא יכול היה למסור את המועדים בהם העבירם לתשלום שכן הוא נוהג למוסרן פיזית במשרדי העירייה ואיננו נוהג לבקש סימון "התקבל" על גבי החשבוניות.

הממונה בדקה עם המחלקה המזמינה את השירות ועם הגורמים שאחראים לתשלום בפועל מועד קבלתם במשרדי העירייה, מועד אישור החשבוניות ומועד התשלום הצפוי.

בבירור נמצא כי חשבונית אחת שולמה סמוך לתחילת הבירור, חשבונית שנייה לא הוגשה למזמין השירות, חשבונית שלישית לא אושרה לתשלום והוחזרה (טרום הבדיקה) לספק תוך ציון סיבת ההחזרה.

חשבונית רביעית כוללת פריטים שהוזמנו על ידי שתי מחלקות שונות, בניגוד להנחיות המזמינים, הספק התבקש להגיש חשבוניות נפרדות לאישור כל אחת מהמחלקות.

**תוצאות הבירור**

לנוכח ממצאי הבדיקה שפורטו לעיל, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.



## 2.2 אי מתן מענה והתבטאויות בלתי ראויות של מנהל בכיר בעירייה

### פירוט התלונה

המתלוננים, תושבי העיר הלינו כי מנהל בכיר בעירייה שאמון על מתן שירות לו הם זקוקים, לא נתן מענה מתאים וזמין וכשהם התלוננו בפניו על חוסר המענה הוא התבטא כלפיהם באמירות מזלזלות ומבזות.

### בירור התלונה

בבדיקת התלונה הראשונה, נערך בירור עם המנהל הבכיר בו הציג בפני הממונה את הצעדים שנקט כדי לטפל בתלונתם (צעדים שחלקם כבר היו מוכרים למבקרת בשל מעורבותה בטיפול בתלונה דומה) והכחיש אמירות מזלזלות ומבזות כלשהן כלפי התושבים.

בנוסף גם לאחר קבלת התלונה המשיך הממונה וסגניתו לנקוט בצעדים נוספים לשיפור השירות עליהם הלינו התושבים (שירות שניתן באחריות העירייה על ידי ספק חיצוני).

### תוצאות הבירור

עיקר תלונת התושבים עסקה בחוסר המענה ובהתבטאויות הבכיר בעירייה, בהיעדר ראיות תומכות לא ניתן לקבוע אם התלונה מוצדקת אם לאו.

יחד עם זאת גם בשיחות הבירור עם העובד בכיר וגם במכתב התשובה שקיבלו התושבים עם העתק לעובד הבהירה הממונה את החובה של עובדי הרשות לתת מענה לנושאים באחריותם ולעשות זאת באופן מכובד וראוי.



### 2.3 דחיית מועמדות למשרה שלא כדין

#### פירוט התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, פנתה דרך אתר האינטרנט של העירייה בתלונה על החלטת העירייה שלא לזמנה לראיון בפני וועדה למיון מועמדים למשרה שפורסמה. התושבת טענה כי הנימוק שנמסר לה "אי עמידה בתנאי הסף" איננו סביר וכי אי עמידתה בתנאי הסף, בגינו נפסלה, איננו מעיד על אי התאמתה.

#### בירור התלונה

לצורך בדיקת התלונה נפגשתי עם מנהלת ועדת מכרזים, עיינתי בתנאי המכרז תוך השוואתו לנוסח תיאור התפקיד שפרסם משרד הפנים.

כן עיינתי בהנחיות בדבר תיאורי התפקידים תחום: קליטת עובדים ברשויות בשלטון המקומי בהן נקבע כי תנאי הסף הם תנאים מחייבים וכי לרשות אין שיקול דעת או סמכות להקל בהם.

#### תוצאות הבירור

לנוכח ממצאי הבדיקה שפורטו לעיל, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.



## 2.4 מניעת שימוש במתקני ספורט עירוניים

## פירוט התלונה

המתלונן, תושב העיר, טען בעל פה ובכתב כי עובדי העירייה שאחראים על מתן הרשאה לשימוש במתקני הספורט מונעים, באופן מכוון ובשל מניעים זרים, את שיבוץ קבוצת הנוער "הפועל אחווה דימונה" בלוח הזמנים של המשתמשים באולם "גאון" בעיר הן לאימונים והן למשחקים.

## בירור התלונה

לצורך בירור התלונה קיימתי מפגשים עם מס' עובדים האחראים לשיבוץ ולנושא הספורט ברשות בכלל, כמו כן עיינתי בלוח הפעילות של האולם "גאון" (היחיד המורשה לקיום משחקי ליגה).

בנוסף ביקשתי לקבל לידי פרוטוקולים של פגישות שנערכו בנושא טרם הגשת התלונה.

## תוצאות הבירור

בבחינת לוחות הזמנים של אולם "גאון" עולה כי בכל הימים ושעות אחר הצהריים והערב משובצים מזה זמן רב אימונים ומשחקים (בחלק מהזמן, כאמור, של קבוצת הבוגרים של הפועל "אחווה").

כן נוכחתי, כי גורמים באיגוד הכדורסל ניסו לפעול לקבלת אישור חריג וזמני לשימוש במתקנים קיימים אחרים, אך ניסיון זה לא צלח.

בנסיבות אלה, לא מצאתי כי היה על מחלקת הספורט לבטל אימונים ו/או משחקים למשתמשים הקיימים על מנת לאפשר שימוש לקבוצת הנוער שהוקמה זה לא מכבר.

לפיכך מצאתי כי התלונה איננה מוצדקת.

יחד עם זאת ובשים לב לכך, כי בעיר נבנה אולם חדש- "נועם חיים"- שתוכנן לעמוד בתנאי איגוד הכדורסל, וכי השלמתו של האולם צפויה אי"ה סביב חודש יוני 2018 ותאפשר גידול משמעותי בשעות שניתן יהא להקצות לאימון ולמשחקים, הומלץ לתושב לפנות למנהל מחלקת הספורט בבקשה להקצאת שעות שימוש ולקבל מבעוד מועד את דרישות העירייה להקצאה כאמור.



## 2.5 ביטול מכרז לתפקיד מזכירת בית ספר

### פירוט התלונה

תושבת שהגישה מועמדות למשרת מזכירת בית ספר התלוננה כי המכרז בוטל וביקשה לבדוק את התנהלות הרשות.

### בירור התלונה

התלונה בוררה עם האחראים לנושא והתברר כי בשל טעות אדמיניסטרטיבית פורסם מכרז חיצוני בלא שקודם לכן פורסם מכרז פנימי.

הטעות התגלתה והמכרז בוטל עוד בטרם הסתיים המועד להגיש מועמדות למשרה וממילא עוד בטרם נבחר זוכה לאיוש המכרז.

### תוצאות הבירור

נוכח האמור לעיל נקבע כי התלונה בלתי מוצדקת.



## 2.6 אי מתן מענה בזמן סביר לבקשה לקביעת הסדר זמני שהות וחוסר שביעות רצון מההסדר שנקבע

### פירוט התלונה

אב בטיפולה של פקידת סעד לסדרי דין שמונתה על ידי בית המשפט לקבוע את חלוקת זמני השהות של הקטינה בינו ובין האם הלין על אי מתן מענה בזמן סביר לבקשה לקביעת זמני שהות לשנה הקרובה.

בשל העיכוב במתן התשובה לא ניתן מענה לאחד החגים בגינו נתבקשה התערבות פקידת הסעד.

בנוסף (בתלונה שהוגשה מספר ימים לאחר מכן) לאחר שכבר נקבע הסדר לחלוקת זמני השהות, הביע האב חוסר שביעות רצון מהחלוקה של זמני השהות שנקבעה על ידי פקידת הסעד.

### בירור התלונה

לצורך בירור התלונה עיינתי בכל המסמכים שצורפו לתלונות האב, ביקשתי לקבל עמדת מנהל אגף הרווחה, מנהלת הצוות ופקידת הסעד הממונה וכן קיבלתי לידי מספר תכתובות מייל בנושא.

תלונות האב שנפרסו על מספר עמודים חולקו על ידי ל 3 תלונות כפי שפורטו לעיל.

### תוצאות הבירור

קבעתי כי זמן הטיפול בקביעת הסדרי השהות לשנה הקרובה הינו סביר מה גם שנוכחתי כי העובדת סוציאלית נוקטת במספר פעולות הדרושות לה לשם קבלת ההחלטה.

לפיכך מצאתי כי תלונה זו איננה מוצדקת.

באשר לתלונה כי העובדת הסוציאלית לא נתנה מענה להסדרי השהות בחג שחלף, קבעתי כי על העובדת היה לתת מענה נקודתי ומשום כך מצאתי את התלונה מוצדקת.

את התלונה השלישית שעסקה בתוכן ההסדר שקבעה פקידת הסעד לא ביררתי לאור סעיף 7 (א) (3) הקובע כי הממונה על תלונות הציבור לא יברר תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.



## 2.7 השתהות העובדת סוציאלית בקביעת הסדרי שהייה בחגים ובחופשות הגדולות

### פירוט התלונה

אב בטיפולה של פקידת סעד לסדרי דין שמונתה על ידי בית המשפט לקבוע את חלוקת זמני השהות של הקטינה בינו ובין האם הלין על אי מתן מענה בזמן סביר לבקשה לקביעת זמני שהות לחופשה הגדולה ולחגי תשרי.

### בירור התלונה

הממונה על פניות הציבור מכירה את הרקע שכן האב הגיש תלונה בעבר בעניין קביעת הסדרי השהות למהלך השנה (התלונה מפורטת לעיל). לצורך בירור התלונה נקראו המסמכים הנלווים לתלונה, נערכו שיחות בירור עם גורמים רלוונטיים באגף הרווחה ועם העו"סית המטפלת בתיק.

בנוסף התבקשה העו"סית המטפלת לפרט את הצעדים שנקטה ו/או שהיא מתכוונת לנקוט עד לקביעת חלוקת זמני השהות בין ההורים.

### תוצאות הבירור

נוכח הפעולות שביצעה העובדת ונחיצותן כמו גם העובדה כי חלוקת זמן השהות נמסרה להורים זמן מספק לפני החופש הגדול מצאתי כי התלונה איננה מוצדקת.

יוער, כי האב, פנה לממונה בפנייה מפורטת בה הוא מלין על תוצאות הבירור שסיכומה נשלח אליו והוסיף תלונה העוסקת בתוכן החלטת העו"סית.

גם לאחר קבלת פנייה זו והפרטים שהתווספו בה מאתי כי תלונתו איננה מוצדקת ובנוסף היא כוללת חלקים שאינם בסמכות הממונה לברר שכן הם נופלים בגדר סעיף 7 (א) (3) לחוק.



2.8 אי מתן התייחסות לפונה בניגוד לנהלי העירייה, התקש"יר והנחיות והתע"ס ואי עדכון בדבר העברת סמכויות העו"ס אל המפקחת המחוזית

#### פירוט התלונה

אב בטיפולה של פקידת סעד לסדרי דין שמונתה על ידי בית המשפט לקבוע את חלוקת זמני השהות של הקטינה בינו ובין האם הלין על אי מתן מענה בניגוד לימי המענה הקבועים בנהלי העירייה ותקנון הסעד. בנוסף הלין האב כי רק משפנה לעו"ס לקבל את עדכון על סטטוס הטיפול נמסר לו שסמכויות הטיפול מועברות אל המפקחת האזורית.

#### בירור התלונה

הממונה על פניות הציבור מכירה את הרקע שכן האב הגיש שתי תלונות קודם לכן בעניין הסדרי השהות במהלך השנה (התלונות פורטו לעיל). לצורך בירור התלונה נקראו המסמכים הנלווים לתלונה, נערכו שיחות בירור עם גורמים רלוונטיים באגף הרווחה ועם העו"סית המטפלת בתיק.

כמו כן נסקרו נהלי העירייה בשיתוף מזכיר העירייה והתקנות הרלוונטיות בתקנון הסעד.

#### תוצאות הבירור

מבדיקת מועדי בקשת האב ביחס לנהלי העירייה לא נמצאה חריגה כמתן מענה מה גם שהיה טעם להמתין עם קביעת הסדרי השהות עד לסיום דיון בדבר העברת התיק למפקחת המחוזית, יצוין כי גם המועד אליו התבקש הסדר השהות (חגי תשרי) היה רחוק דיו באותה העת. ביחס לתלונה כי העו"ס עדכנה את הפונה על העברת התיק למפקחת המחוזית באיחור ורק בשל פנייתו לקבל עדכון, מצאתי כי העו"ס הודיעה לפונה אפילו מוקדם מהראוי, שכן באותו מועד טרם ניתנה החלטה סופית. החלטה רשמית נתקבלה רק לאחר משלוח התלונה. לאור האמור לעיל מצאתי כי התלונות אינן מוצדקות.



## נספח א'