



דין וחשבון מבקרת העירייה שנת 2020

מירב בנאקוט, עו"ד

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

מרץ 2021



דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2020

25 למרץ 2021

יום חמישי יב ניסן התשפ"א

לכבוד

מר בנימין ביטון
ראש העירייה דימונה

הנדון: דוח ביקורת לשנת 2020

הנני מתכבדת להגיש לעיונך את דוח הביקורת לשנת 2020 בהתאם להוראות סעיף 170ג. לפקודת העיריות כמו כן כנדרש ועל פי הנחיות החוק מועבר עותק מהדוח גם ליו"ר הועדה לענייני ביקורת.

דוח זה מסכם את פעילות הביקורת בשנת 2020 והוא מהווה הערכה עצמאית ובלתי תלויה בפעילות מנהלית שבוצעה, דרכי ביצוע ותוצאותיה. ההערכה נעשית על פי כללים מקובלים של מנהל תקין, הנבחנים על פי תקנים של התנהגות נורמטיבית. הביקורת משווה בין התהליכים המזהים 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 שעיון בדוח השנתי, לצרף לדוח את



דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2020

הערותיו תוך שלושה חודשים מיום קבלתו את הדוח. לאחר מכן עליו להעביר את הערותיו לחברי הועדה לענייני ביקורת ולהעביר לעיונם של חברי מועצת העיר 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

העתק: יו"ר הועדה לענייני ביקורת

3 יוני 2021
כ"ג סיוון ה'תש"פא

עיריית דימונה
לשכת ראש העיר
Mayor Office



לכבוד
עו"ד מירב בנאקוט
מבקרת העירייה

הנדון: - התייחסות והערות לדו"ח ביקורת לשנת 2020

לאחר שעיינתי בדו"ח ולאחר שקיבלתי סקירה ממבקרת העירייה על הממצאים בדו"ח זה אני מודה למבקרת על עבודתה המועילה והיסודית.

להלן התייחסותי והערותיי הענייניות לממצאי הדו"ח לפי נושאים: -:

ביקורת הפעלת המוקד העירוני

1. המוקד העירוני הוא אחת מנקודות המפגש העיקריות בין התושב לרשות ומשום כך, קיימת חשיבות עליונה לכך שתהליכי העבודה במוקד יהיו שירותים יעילים ומהירים.
2. מנהלי המוקד יטמיעו בהקדם את המלצות הביקורת כפי שסוכם.
3. כמו כן, יש להדריך את עובדי המוקד בפרט אך גם את כלל העובדים בנושא תהליכי העבודה המשופרים במוקד.

ביקורת רישוי עסקים

4. מנהל מחלקת רישוי עסקים יפעל בהתאם להמלצות הביקורת.
5. מנהלי המחלקות הקשורות יפעלו להגברת שיתוף הפעולה בניהם להגברת היעילות והגבייה.
6. יש להעביר לצוות תיקון הליקויים דיווח תקופתי.

ביקורת הוצאות בגין צריכת חשמל

7. מחלקת החשמל יחד עם גזברית העירייה יפעלו ליישום המלצות הביקורת ולבחינת הנושאים הדורשים בחינה מחודשת.
8. גזברית העירייה תשקול היוועצות עם גורם בקרה ייעודי לתחום.
9. יש להפיץ דוח המבקרת בנדרש.

בברכה,

בנימין ביטון
ראש העיר

העתק: ניסים פרץ - יו"ר הועדה לענייני ביקורת



תוכן עניינים

עמ'		
6	מבוא לדוח השנתי	.1
8	דוח ביקורת הפעלת המוקד העירוני	.2
10	מבוא.....	2.1
16	ממצאים כללים.....	2.2
41	תגובת מבוקרים.....	2.3
44	ממצאים מערכות ממוחשבות.....	2.4
67	תגובת המבוקרים.....	2.5
70	דוח ביקורת רישוי עסקים	.3
72	מבוא.....	3.1
80	ממצאים והמלצות.....	3.2
120	תגובת המבוקרים.....	3.3
123	דוח ביקורת הוצאות בגין צריכת חשמל	.4
125	מבוא.....	4.1
129	ממצאים.....	4.2
156	המלצות הביקורת.....	4.3
159	תגובת המבוקרים.....	4.4



עמ'

163 דוח הממונה על תלונות הציבור.....

הקדמה

תיאור תלונות ותוצאות בירורן



מבוא לדוח

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. בפקודה מספר סעיפים הנוגעים לעבודת המבקר וכשירותו ;

.167

(ב) המועצה, בהחלטה ברוב חבריה, תמנה לעירייה מבקר במשרה מלאה.

(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה אלא אם כן נתקיימו בו אלה :

(1) הוא יחיד ;

(2) הוא תושב ישראל ;

(3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון ;

(4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהכיר בו, לעניין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון ;

(5) הוא רכש ניסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת ;

(6) הוא אינו חבר בהנהלה פעילה של מפלגה או בהנהלה פעילה או בגוף דומה אחר של רשימת מועמדים שהתמודדה בבחירות לרשות המקומית.

170.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 ;



עיריית דימונה דו"ח מבקרת העירוניה לשנת 2020

(3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל 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 רכושה והחזקתו מניחות את הדעת.

170ב. (א) ראש העירייה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העירייה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר העירייה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העירייה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העירייה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר העירייה או עובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של העירייה או של המשרתים את העירייה או של גוף עירוני מבוקר.

(ג) לגבי מידע החסוי על-פי דין, יחולו על מבקר העירייה ועל עובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל באותו מידע.

(ד) עובדו של מבקר העירייה שאינו עובד העירייה, יחולו עליו, לעניין עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד מבקר העירייה.

(ה) לצורך ביצוע תפקידו יוזמן מבקר העירייה ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מועצת העירייה או כל ועדה מועדונית או כל ועדה מועדונית של גוף עירוני מבוקר; בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו.

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



הפעלת

המוקד העירוני



תוכן העניינים

עמוד

10מבוא
16ממצאים כללים
41תגובת מבוקרים
44ממצאים מערכות ממוחשבות
67תגובת המבוקרים



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

1. מבוא

הפעלתו של המוקד העירוני (להלן: "המוקד") נבדקה במסגרת תכנית העבודה של מבקרת עיריית דימונה. הביקורת התבססה בעיקרה על נוהלי העבודה של העירייה, הביקורת בחנה את התנהלות המוקד העירוני בין התאריכים 01/01/2019 – 30/10/2020 (להלן: "התקופה הנבדקת").

ראוי לציין, כי חלק מהתקופה הנבדקת חלה בצל נגיף הקורונה, כך שככל הנראה הושפעו חלק מהנתונים המופיעים בדוח בשל כך.

לצורך ביצוע הביקורת, נפגשה הביקורת ו/או קיימו שיחות עם הגורמים הבאים בעיריית דימונה:

- מר מוטי כהן – מנהל אגף ביטחון.
- מר ציון רוזיליו – קב"ט וממונה קורונה.
- מר משה גרינשטיין – מנהל מוקד עירוני.
- מר שלומי טובול – ממלא מקום מנהל מוקד עירוני.
- גורמים נוספים בעיריית דימונה, בהתאם לצורכי הביקורת.

1.1 מסמכים שהתקבלו

במסגרת הליך הבדיקה, הונחו בפני הביקורת האסמכתאות הבאות:

- א. נהלים פנימיים של המוקד העירוני.
- ב. דוחות ממערכות ניהול פניות.
- ג. פרוטוקולי דיון וסיכומי ישיבות עם האגפים והמחלקות



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

השונות.

ד. סקרי שביעות רצון תושבים.

ה. אסמכתאות נוספות בהתאם לצרכי הביקורת.

1.2 מתודולוגית הבדיקה

הביקורת התבצעה בשלבים הבאים:

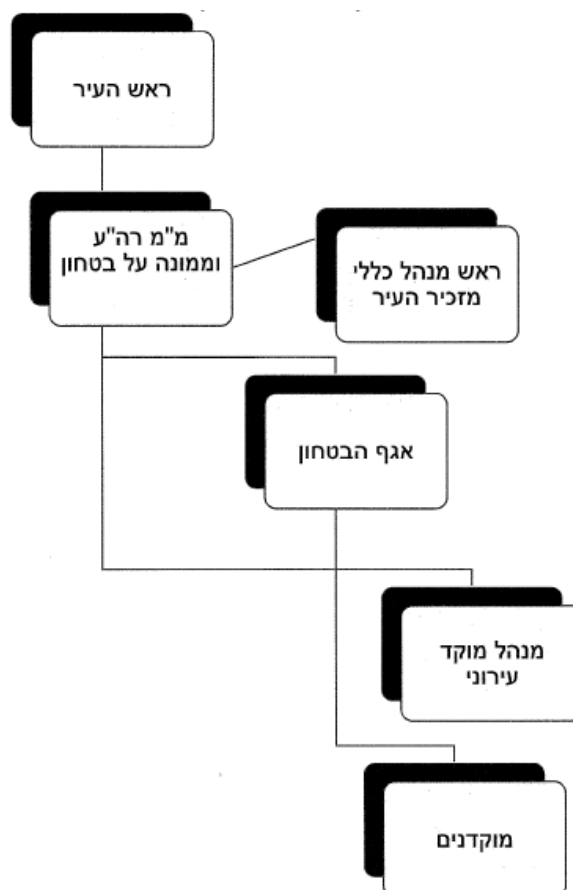
- א. קבלת האסמכתאות הנדרשות לביצוע הביקורת כמפורט בסעיף 1.2 לעיל.
- ב. בחינה וניתוח האסמכתאות שהתקבלו מאת הגורמים השונים בעיריית דימונה ובכלל זה עמידתם בהוראות והנהלים השונים.
- ג. שליפה וניתוח נתונים מתוך המערכות הניהוליות, לרבות פניות תושבים, סקרי שביעות רצון, ודוח ניהול הרשאות.
- ד. פניה אל הגורמים האמונים לשם קבלת אסמכתאות נוספות ומשלימות, בהתאם לצורכי הביקורת.
- ה. העלאת ממצאי הביקורת בטיוטת דוח לעיון ותגובת הגורמים האמונים בעיריית דימונה.
- ו. עם קבלת התייחסות הגורמים האמונים, בצירוף אסמכתאות מבססות במידת הצורך, העלאת הממצאים והפצתם במסגרת הדו"ח הסופי.

1.3 מגבלות בביקורת

- לא היו כל מגבלות בביקורת והביקורת זכתה לשיתוף פעולה מלא מצד הגורמים האמונים בעיריית דימונה.



1.4 מבנה ארגוני





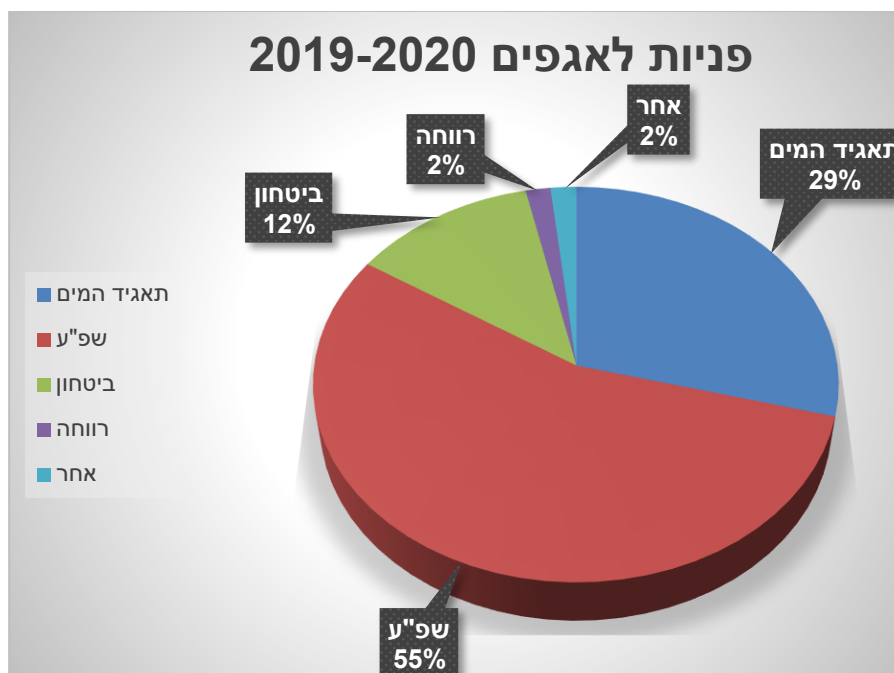
2. כללי

בעיריית דימונה, פועל מוקד עירוני (להלן: "המוקד") במשך 24 שעות ביממה, בכל ימות השנה.

קובץ הנהלים למוקד העירוני – עיריית דימונה נוהל מס' 1.1 מגדיר את המוקד העירוני כגוף "המשמש כמוקד ידע וכמוקד לקבלת פניות והתרעות על ליקויים בשירותים וכמוקד רואה המפעיל מערך מצלמות וחיישנים בפריסה עירונית".

המוקד הינו מחלקה בתוך אגף הביטחון בעירייה, וכן משמש כמרכז פניות תושבים ומוסדות על מפגעים ותקלות בתחום העירוני. באמצעות המוקד נפתחות "פניות" במערכת הממוחשבת לשם רישום תלונות של תושבים בנושאים שונים והן מועברות לטיפולם של הגורמים המקצועיים במחלקות העירייה השונות, על פי נושא הפנייה.

הביקורת ביצעה מיפוי כמות הפניות למוקד העירוני בין התאריכים 1/1/2019 – 30/10/2020 ומצאה, כי בוצעו 38,029 פניות למוקד העירוני במהלך התקופה האמורה, מתוכם 11,063 פניות לתאגיד המים, 26,966 למחלקות העירייה השונות, כמפורט להלן:



במוקד קיימות 2 מערכות ריכוז פניות טלפוניות, "סיטי קונקט" ו"פוקוס" (יפורט בהמשך), המשמשות את תושבי העיר הנזקקים לשירותי המוקד. הפניה למוקד הינה באמצעות שימוש במספר ייעודי (106). עם קבלת הפנייה הטלפונית, על המוקדן לפתוח במערכת הממוחשבת "פנייה" הכוללת את פרטי הפונה, המחלקה אליה מופנית הפנייה ונושא הפנייה. הפנייה מועברת אוטומטית למחלקה הרלוונטית שאליה היא מיועדת. בנוסף, אחראי המוקדן לפנות לגורם במחלקה המטפל בנושא הפנייה ולדווח לו מיידית על קבלת הפנייה על מנת שזו תטופל בהקדם. לאחר מכן, באחריות הגורם המטפל לסגור את הפניה במערכת.

כמו כן במוקד, מתקבלות פניות בנושאים אחרים כגון: ונדליזם ברכוש העירייה, תאונות דרכים וכד'. הפניות המתקבלות במוקד,



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

בכל נושא, מופנות להמשך טיפול מיידית ע"י הגורמים המתאימים בעירייה ו/או גורמים חיצוניים (משטרה, מד"א, חברת חשמל, בזק, רשויות שונות וכד').

במוקד מצויות מערכות קשר אזרחיות וצבאיות, וכן לחצני מצוקה וזיהוי אזעקות ממוסדות ציבור וחינוך. כמו-כן, מסכים לצפייה באמצעות מצלמות שהוצבו במקומות מרכזיים בעיר דימונה.



3. ממצאי הביקורת- כללי

א. קיום נוהל מוקד עירוני

"קובץ נהלים למוקד העירוני – עיריית דימונה" (להלן: "הנוהל") הינו קובץ המאגד בתוכו את פעולות המוקד בשגרה ובחירום ואחריותם של מנהל המוקד העירוני והמוקדנים שתחתיו, והינו בתוקף מתאריך ה- 11/2015.

הביקורת מציינת, כי בעלי התפקידים במוקד העירוני מודעים לקיומו של הנוהל והוראותיו, כמו כן בתאריך ה-14/07/2019 נערך ע"י מנהל המוקד העירוני ריענון חלקי של הנוהל הקיים שבו צוין "נהלים אלו באו לרענן את הנהלים וכתוספת לקובץ הנהלים", עוד עולה מהביקורת, כי הנוהל הינו משנת 2015 ולוקה בחסר בנושאים מסוימים שיוצגו בהמשך הדוח.

המלצה:

הביקורת סבורה, כי על הגורמים האמונים במוקד העירוני לרענן ולעדכן את הנוהל הקיים בהתאם לממצאים העולים מתוך דוח הביקורת להלן, הכולל יישום מסקנות והמלצות בהתאם.

ב. שגרת עבודה במוקד העירוני

סעיף 6 בנוהל מספר 1.1 לקובץ הנהלים למוקד העירוני, מפרט את שגרת עבודת המוקד, כמפורט להלן:



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

6. שגרת עבודה במוקד:

המוקד עובד 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע במשמרות הבאות:

- 6.1 משמרת ראשונה: 07:30-15:30
 - 6.2 משמרת שנייה: 15:30-23:30
 - 6.3 משמרת שלישית: 23:30-07:30
 - 6.4 איוש מוקדנים:
- בעת שגרה מאויש המוקד במוקדן אחד ולעיתים בשניים בכל משמרת (מוקדן אחד במוקד הרואה ומוקדן אחד במוקד האשכול)
- 6.5 באירועים מיוחדים ובשעת חירום יתוגבר המוקד במוקדנים נוספים עפ"י החלטת מנהל המוקד וסגן מנהל אגף הביטחון.
 - 6.6 באירועים מיוחדים כדוגמת אירועי מזג אוויר חריג, אירועי פח"ע וכד', יאויש המוקד בבעלי תפקידים נוספים כדוגמת עובדי רווחה, שוטרים וכד'.

כמו כן, סעיף 2 בנוהל מספר 1.2 לקובץ הנהלים למוקד העירוני, מגדיר בין היתר את אחריות מנהל המוקד, כמפורט להלן:

1. חלוקת העובדים למשמרות תתבצע ע"י מנהל המוקד.
2. מועד התורניות, משמרות וכונניות יפורסם בכל שבוע עבור השבוע הבא.
3. החלפת משמרת תתבצע באישור מנהל המוקד.
4. שינויים במועדי משמרות או כונניות יעשו על דעת מנהל המוקד.
5. על היעדרות יש להודיע לפחות 5 שעות טרם תחילת המשמרת.
6. על כל איחור בהגעה למשמרת יש לעדכן את מנהל המוקד.

הביקורת מציינת, כי נמצאו מקרים בהם איוש המוקד במשמרת מסוימת נעשה בפועל ע"י עובד אחד בלבד לאחר שבסידור העבודה שובצו 2-3 עובדים למשמרת, כמו כן יש לציין כי מנהל המוקד אינו משבץ כוננים למשמרות השונות בסידור העבודה, בניגוד לנדרש בנוהל מוקד עירוני.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

ראוי לציין, כי מנהל המוקד עורך מפעם לפעם ביקורות פתע ובדיקות התנהלות למוקדנים ומתיעוד ממצאיו עלה, כי *"קיימים מוקדנים שנעדרים תכופות מהעבודה ובהתראות קצרות, מבלי להתייחס לסידור העבודה ומבלי לדווח על היעדרות בהתראות מניחות את הדעת"*, כמו כן עפ"י ביקורות הפתע נמצאו מוקדנים אשר ישנים במהלך המשמרת, בנוסף תלונות מצד התושבים על כך שחלק מהמוקדנים אינם שירותיים, דבר הפוגע באיכות וטיב השירות הניתן לתושב.

על אף האמור, הביקורת מציינת לחיוב, כי מנהל המוקד ערך ריענון נהלים שצורף לנוהל הקיים, ובו קבע את נורמות העבודה וכללי ההתנהגות במוקד הקובעים גבולות פעולה ברורים של עובדי המוקד העירוני.

המלצות:

על מנהל המוקד לדאוג שבסידור העבודה בכל משמרת יהיו כוננים אשר יוקפצו למשמרת כאשר עובד אינו מגיע למשמרת שנקבעה לו מסיבות כאלה ואחרות, כמו כן יש לשקול איוש המוקד בכל משמרת במינימום 2 מוקדנים, וראוי לבחון הכשרת מוקדנים לתפקידי אחמ"ש בכל משמרת לצורך פיקוח ובקרה על התנהלות המשמרת, ועדכון מנהל המוקד בעת ארוע חריג.

יש לשקול להוסיף לנוהל הקיים, עריכת בקרות פתע ובקרות התנהלות ותיעודן ע"י מנהל מוקד לצורך בדיקת איכות וטיב העבודה והשירות, הסקת מסקנות והפקת לקחים.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

ג. סטטוס טיפול בפניות

סעיף 7.1 בנוהל מספר 1.4 לקובץ הנהלים למוקד העירוני, מפרט בקרה ומעקב על סגירת טיפול בפניות, כמפורט להלן:

7.1	בקרה ומעקב על סגירת טיפול בפניות:
7.1.1	עם העברת הפניות למחלקה / גורם מטפל, יבוצע מעקב ובקרה לשם קבלת מידע לגבי סטטוס טיפול בפניה עפ"י זמני התגובה שנקבעו.
7.1.2	לקראת כל סיום משמרת תעשה בדיקת סטטוס טיפול בפניות.
7.1.3	באחריות הגורם המטפל לעדכן סטטוס טיפול וסגירת פניות שהטיפול בהן הסתיים.
7.1.4	עם להערכת הגורם המטפל, משך הטיפול הצפוי באירוע עלול לחרוג מקבוע הזמן שהוגדר, עליו לעדכן את המוקד בדיון.
7.1.5	המוקד יזין את הנתון החדש בפניה. במידת הצורך יעדכן את הפונה בדיון.
7.1.6	במידה והגורם המטפל / המחלקה המטפלת לא סגרה פניות, באחריות המוקדן לשוב ולפנות עוד באותו יום לגורם המטפל ולברר את סטטוס הטיפול בפניה.
7.1.7	עם קבלת ההודעה על גמר טיפול בפניה, יש לעדכן בתכנת המוקד "גמר טיפול". יש לציין את מהות הטיפול ומועד סיום הטיפול, כולל שעת דיווח.

במערכת מוגדרות 4 קטגוריות הזנה לסטטוס הטיפול באירוע מדווח שמתקבל במוקד העירוני, כמפורט להלן:

מ.ס	סטטוס	כמות פניות	אי עמידה בזמן תקן	אחוז
1	בטיפול	202	139	68%
2	טופל	25,549	11,123	43%
3	חדש	1138	862	76%
4	טופל וחזרנו לפונה	77	26	33%
	סה"כ	26,966	12,150	45%



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

הביקורת ערכה פילוח עבור סטטוס הפניות במערכת ומצאה, כי נכון ליום הפילוח, קיימים 202 מקרים הנמצאים בסטטוס "בטיפול" במערכת כאשר ל- 139 מקרים מתוכם חלף זמן התקן לטיפול בפניית התושב, 1138 מקרים הנמצאים בסטטוס "חדש" במערכת כאשר ל- 862 מקרים מתוכם חלף זמן התקן לטיפול בפניית התושב, 77 מקרים הנמצאים בסטטוס "טופל וחזרנו לפונה" במערכת כאשר ל- 26 מקרים מתוכם חלף זמן התקן לטיפול בפניית התושב, וחלקן פורטו להלן:

מ.ס	מספר	סטטוס	חריגה	תאור	שויך למחלקה	תאריך ושעה	צפי לביצוע	תגובות
1	1622640	בטיפול	120 ימים, 22 שעות	מבקשת גינון בשכונה ותחזוקה	גינון צפון	18/05/20 18:41	4 ימים	אסתר מלכה, 09:36, 25/08/20 בטיפול
2	1683742	בטיפול	105 ימים, 9 שעות	טוען שהשכן הניח חול זיפ זיפ ומתכנן לבנות משהו מד המעפילי 230/1 מבקש שיצרו איתו קשר	הנדסה	14/06/20 07:18	1 ימים	גל אבקסיס הנדסה, 09:28, 15/06/20 תלונה בטיפול שלי גל.
3	1682368	בטיפול	102 ימים, 17 שעות	ניקיון עשבייה וגזיום	גינון צפון	12/06/20 09:45	4 ימים	עליזה אטיאס, 09:46, 12/06/20 בטיפול ע"י נעם
4	1687811	בטיפול	101 ימים, 5 שעות	גזיום עצים ושיחים בשכונה	גינון דרום	15/06/20 11:22	4 ימים	אסתר מלכה, 09:52, 25/08/20 בטיפול
5	1672326	בטיפול	109 ימים, 7 שעות	שער כדורגל נמוך לא בטיחותי לאחר שיחה עם עירו יטופל עד שממונה בטיחות יגחע למקום	חינוך כללי	08/06/20 09:45	1 ימים	משה גרינשטיין, 14:35, 16/06/20 בטיפול ממתין לבדיקת ממונה בטיחות
6	1668935	בטיפול	111 ימים, 8 שעות	שכן מבית 24 בנה כלוב ובו מאחסן פסולת	הנדסה	07/06/20 08:23		גל אבקסיס הנדסה, 08:16



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

09/06/20 נמצא בטיפולי גל				משפחת XXX - זה מביא עכברים ולטאות וכו.. נמצא מאחורי הבית בן 24 ל- 26	שעו ת			
משה גרינשטיין, 11:48, 04/03/20 בטיפול של מרדכי	2 ימים	25/02/20 20 15:58	פקח מרדכי בן שלמה	5 XXX גרואדה XXX מאודה מספר XXXXXX	183 ימים 1, שעו ת	בטיפול	139765 9	7
משה גרינשטיין, 11:30, 11/03/20 בטיפול מיכה	1 ימים	16/02/20 20 14:36	בינוי	עמודים מבטון בכניסה למרכז המסחרי דרך פיצוחי שחר שחוסמים מעבר על מנת שלא יכנסו רכבים אחד מהעמודים שבור	190 ימים 2, שעו ת	בטיפול	138591 4	8
משה גרינשטיין, 11:36, 11/03/20 בטיפול מיכה	1 ימים	08/03/20 20 17:59	בינוי	ליד XXX 13 יש בריכת ביוב שצריך לבטן מסביב כל רכב שנוסע במקום פוגע במכסה ומסביב לביוב	174 ימים 23, שעו ת	בטיפול	141135 9	9
אסתר מלכה, 07:48, 25/08/20 מועבר למוקד עירוני להעביר לאבי דהן מחלקת הנדסה זה שייך לקבלן אפרת זוהר, 08:01, 25/08/20 דורון נשלח למקום	4 ימים	30/04/20 20 09:30	קפ"ד	3 XXX מסביב לכל העמוד חשמל יש שיחים באמצע גינות דרום ויוצא משם עכברים וצמוד לחנייה של הבית	133 ימים 7, שעו ת	חדש	156124 7	10
משה גרינשטיין, 08:08, 13/05/20 טיפול של גינן הסתיים נשאר טיפול לבינוי	2 שעות	11/05/20 20 10:31	בינוי	שורשיו של עץ הפיקוס הרימו את האקרשטיין במקום ויש סכנה לפגיעה בתושבים.	130 ימים 4, שעו ת	חדש	160522 0	11
מושקא גליס הנדסה, 10:21, 11/05/20 שייך לוועדת תחבורה	1 ימים	07/05/20 20 06:41	תחבורה	אם באים מכיוון העוקף ועושים לכיוון השכונה לרחוב הר הנגב אינן ריאות לרכבים יורדים או עולים בגלל הבנייה באזור.	131 ימים 10, שעו ת	חדש	159694 3	12



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

				יש צורך להציב מראה בצומת.				
13	1684062	<u>חדש</u>	105 ימים 8 , שעות	דירה XXXXX מאחסן פסולת בבית יש ריח רע מאוד .	פקחים - אולג פורוסט	14/06/20 20 08:07	1 ימים	אפרת זוהר, 08:10 14/06/20 פקח היה במקום מועבר לשמשון טל
14	1702415	<u>חדש</u>	99 ימים 8 , שעות	XXX האקרנשטין בגובה ונשארים מים עומדים צמוד לבית האדון חזראלינו ציין שיש עוד שקיעת אקרשטין במקום מבקש טיפול	מוקד עירוני	22/06/20 20 08:04	1 ימים	אסתר מלכה, 08:27 14/09/20 מועבר למוקד עירוני להעביר למחלקת הנדסה
15	1672301	<u>חדש</u>	109 ימים 7 , שעות	חומה שבורה בחצר ויש חוטי מתכת גלויים מבקשים שייסגרו את החומה	בינוי	08/06/20 20 09:39	1 ימים	אפרת זוהר, 07:47 09/07/20 טרם טופל! צלצלה שוב
16	1664960	<u>חדש</u>	111 ימים 6 , שעות	בשער בכניסה לגן צריך לחסום עים רשת על מנת למנוע כניסה של חתולים	בינוי	04/06/20 20 10:23	1 ימים	זיו סופר אחזקה, גני משחקים ציבוריים, 08:26 08/06/20 לא שייך לאחזקה לבינוי
17	1372909	<u>חדש</u>	194 ימים 3 , שעות	לגזום עץ שמנשיר עלים לבית של המדרוח	גינון צפון	05/02/20 20 13:40	4 ימים	משה גרינשטיין, 14:05 11/02/20 טופל ואושר ע"י עידן
18	1126351	<u>טופל וחזרנו לפונה</u>	11 ימים 17 , שעות	פיגו על הכביש עומדת שנתיים אין להם חנייה	פקח מרכזי בן שלמה	14/07/20 19 18:44	2 ימים	דנה טסיני, 05:05 19/07/19 שלום, קריאת ך בטיפול ותטופל תוך 24 שעות. יום טוב, עיריית דימונה אפיק אביקור, 11:56 01/08/19 טופל. הרכב לא היה במקום
19	1128670	<u>טופל וחזרנו לפונה</u>	10 ימים 23 , שעות	ליד הפח רכב גרוטאה בצבע שחור	פקח מרכזי בן שלמה	16/07/20 19 12:09	2 ימים	דנה טסיני, 05:05 19/07/19 שלום, קריאת ך בטיפול



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

ותטופל תוך 24 שעות. יום טוב, עיריית דימונה אפיק אביקור, 11:55, 01/08/19: טופל. הרכב פונה								
דנה טסיני, 04:56, 19/07/19: שלום, קריאת ך בטיפול ותטופל תוך 24 שעות. יום טוב, עיריית דימונה אפיק אביקור, 11:58, 01/08/19: הרכבים עברו הדבקה. נמצא תחת טיפולו של מורדכי	2 ימים	11/07/20 19 12:15	פקח מורדכי בן שלמה	טוענת שיש 3 רכבי גרוטאה שנמצאים במקום כבר 3 חודשים	12 ימים 23 , שעו ת	טופל וחזרנו לפונה	112355 3	20
גל לוי, 13:24, 17/02/19: אפיק אביקור, 12:09, 01/08/19: טופל הרכב פונה	2 ימים	12/02/20 19 08:24	פקח מורדכי בן שלמה	מס' 4961936 רכב גרוטאה בצבע אפור	121 ימים 4 , שעו ת	טופל וחזרנו לפונה	962903	21
מירי מור יוסף, 18:03, 17/04/19: בשיחה עם אהרון זוהר נמסר שנרשמה התראה ממוחשבת ונשלחת לבעל הרכב תוך 21 יום מיום קבלת ההתראה בעל הרכב אמור לפנות את הרכב מירי מור .	2 ימים	17/03/20 19 09:03	פקח מורדכי בן שלמה	רכב גרוטאה בצבע אפור מס' רכב 1155664	21 ימים 9 , שעו ת	טופל וחזרנו לפונה	995262	22

מן הביקורת עולה, כי לא מעט פניות נשארות בסטטוס
"בטיפול" במערכת על אף שנסתיים הטיפול בהם, או כי שויכו
לאגף שהטיפול אינו בתחום אחריותו או שפשוט לא טופלו ולא



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

נסגרו במערכת, כמו כן פניות בסטטוס "טופל וחזר לפונה" לא רלוונטי למצב כיום ואינו נמצא כבר בשימוש ע"י המוקדנים, מכיוון שהתושב מקבל S.M.S המעדכן אותו בדבר סיום הטיפול.

מבדיקת הביקורת עלה, כי 1138 מקרים הנמצאים בסטטוס "חדש" במערכת כאשר ל- 862 מקרים מתוכם חלף זמן התקן לטיפול בפניית התושב שלא קיבל מענה הולם או לא קיבל מענה כלל לפנייתו במשך ימים ארוכים, לכן כאשר מתקבלת פניה במוקד עליה להיות מסווגת "בטיפול" מכיוון שמבחינת התושב זמן תחילת הטיפול הוא בפנייתו למוקד ולא כאשר הגורם המטפל פותח לאחר כמה ימים את פנייתו, דבר היוצר חוסר רלוונטיות לזמני תקן הנקבעים לטיפול בפניות התושבים.

בנוסף יוער, כי לא מבוצע מעקב ובקרה לקבלת מידע לגבי סטטוס טיפול בפניה, ובדיקת סטטוס טיפול בפניות לא נעשית בסיום כל משמרת, כמו כן אין תיאום בין הגורמים האמונים במוקד העירוני לבין הגורם המטפל לגבי משך הטיפול הצפוי העלול לחרוג מהזמן שהוגדר בזמן תקן, בניגוד לנוהל הקיים.

מומלץ לבחון צמצום קטגוריית "סטטוס" לשתי אפשרויות בלבד (בטיפול או טופל) כך שלא ייווצרו מקרים לא מטופלים הנופלים בין הכיסאות שנשארים ללא מענה זמן ממושך, ויצירת נוחות מעקב אחר פניות פתוחות הנמצאות "בטיפול" או החורגות מזמני התקן שנקבעו כך שמנהל המוקד יוכל לעבד את הנתונים לכדי תמונת מצב ברורה ולפעול בהתאם.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

יש להקפיד על מעקב ובקרה אחר פניות "בטיפול" במערכת ע"י הגדרת גורם מטפל שיבצע מעקב אחר פניות פתוחות או פניות החורגות מזמני התקן שנקבעו בניסיון לזרז את הטיפול בפניה ולקדם את סגירתה.

ד. קיום תלונות חוזרות

סעיף 7.1.10 בנוהל מספר 1.5 לקובץ הנהלים למוקד העירוני, מפרט בקרה על תלונה חוזרת ע"י מנהל המוקד, כמפורט להלן:

7.1.10. במקרים בהם מתקבלת תלונת פונה כי פנייתו לא טופלה, למרות הגורם המטפל דיווח על סיום טיפול, באחריות מנהל המוקד העירוני לערוך ברור מידי של האירוע מול הגורם המטפל.

הביקורת ערכה מיפוי כמות הפניות החוזרות לאחר שהגורם המטפל דיווח על סיום טיפול ונמצא, כי ישנם 78 פניות חוזרות, וחלקן מפורטות להלן:

מ.ס	מספר	סטטוס	תאור	שויך למחלקה	תאריך ושעה	תגובות
1	1799454	טופל	בור עמוק ללא מיגון בשביל הליכה ציבורי בין פלח ה לבין פלח ו בשכונת הר נוף, בנוסף המון עשבייה גבוהה באמצע השביל	ביטחון, פקחים - אולג פורוסט	03/08/2020 23:25	אולג פורוסט פקחים - אולג פורוסט, 14:58, 11/08/20 קריאה כפולה אמיתי אביקם, 22:54, 12/08/20 לא טופל כלל וכלל,



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

עדיין קיים המפגע איך התקבל סטטוס "טופל" מישהו עוקב אחר ההודעות הללו ממש מגוחך, תפסיקו לעשות צחוק מהתושבים במידה ותרצו חירום מדויק, אפשר להתקשר 0548028810 לא להתעצל			לאורך כל הדרך. הזוי ביותר ההזנחה של האזור הנ"ל. מקום שהולכים בו מאות אנשים היום וכך הוא נראה			
מירי מור יוסף, 22/05/20, 09:01 טופל באישור חגי גלית בן מוחה, 22/05/20, 17:01 רשום שטופל והדיירת התקשרה שוב וזה לא טופל דנה טסיני, 08:30, 11/06/20 עי חגי	21/05/2020 16:21	גינן דרום	בפארק מתחת לבית יש צינור מהגינן שהוא פתוח מאתמול ברציפות ויש המון מים	טופל	1636267	2
משה גרינשטיין, 07/05/20, 14:39 טופל ואושר ע"י חגי עליזה אטיאס, 21:20, 12/07/20 טופל גלית בן מוחה, 12/07/20, 21:46 המודיעה התקשרה וזה לא טופל אסתר מלכה, 12:38, 29/07/20	05/05/2020 09:43	גינן דרום	כובשי אילת 102 חגי מהגינן דיווח שזה פרטי אבל יגיע חד פעמי ינקה עשבים יצרתי איתו קשר וזה מה שנאמר	טופל	1571021	3
מירי מור יוסף, 28/06/20, 06:36 בטיפול יוסי דנון מוסר שהעביר לחברת חשמל חסרה פאזה וזה בטיפולם אך עד היום בבוקר לא טופל דווח ליוסי דנון ומסר שילך	25/06/2020 06:55	חשמל תחזוקה חינוך	המזגן בגן ברוש לא עובד דווח ליוסי אלברג	טופל	1709770	4



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

לבדוק שוב אסתר מלכה, 10:23 , 29/06/20 שייך למחלקת חשמל דוח מועבר למחלקת חשמל וגנים אלי דיין חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 08:34 , 01/07/20 טופל חברת החשמל חיברה את הפאזה החסרה						
עליזה אטיאס, 19:27 , 12/07/20 טופל מירי מור יוסף, 11:15 , 16/07/20 התן שבת התקשרה בטענה שלא טופל כלום נא בדיקתכם אסתר מלכה, 07:51 , 25/08/20 טופל	08/06/2020 11:54	גינון דרום	כמות ענקית של עשבייה מסביב למקווה ובתוכו מבקשים גיזום דחוף	טופל	1672857	5
אפרת זוהר, 09:28 , 18/06/20 ביצעתי אינסוף שיחות מאחד לשני לבסוף חגי ימצא יום ויכניס לשם צוות עליזה אטיאס, 18:58 , 12/07/20 טופל גלית בן מוחה, 08:25 , 13/07/20 :לא טופל אסתר מלכה, 07:54 , 25/08/20 :טופל	10/06/2020 10:35	גינון דרום	מבנה של הערייה דרוש גיזום וגינון וניקיון החצר מבנה ללקויי למידה סניף ניצן	טופל	1677924	6
מאור רויטר חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 09:49 , 09/02/20 בטיפול תקלת מנוף ליום רביעי מאור רויטר	07/02/2020 08:12	חשמל	מנורה לא עובדת המון זמן, סחלבן החורש 2	טופל	1375171	7



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 16/02/20, 14:46 טופל הותקנו זרועות+פנסים נטלי אסור, 08:25, 17/02/20: הפנס בסחלבן החורש 2 עדיין לא טופל דווח למאור מסר שיש קצר ותקלה בכבל בעמוד באדמה, יש צורך לחפור באדמה אמור להיות מטופל בהתחילת שבוע הבא דווח לתושב ליטל אמנו, 10:10, 19/02/20: V ליטל אמנו, 10:11, 19/02/20: אלי בוגנים מוסר שטופל						
אלי דיין חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 13:35, 13/09/20: החלפת נורות אפרת זוהר, 12:24, 14/09/20: אם הבית של המועדונית מדווחת שהקריאה לא בוצעה לכן פותחת אותה שוב אלי דיין חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 23/09/20, 13:28 החלפת נורות גלית בן מוחה, 23/09/20, 14:53 הפניה לא טופלה ולא החליפו שום מנורות אלי דיין חשמל, חשמל	10/09/2020 15:00	חשמל תחזוקה חינוך	מבקשת להחליף פלאורסנטים שרופים ומהבהבים מועדונית רקפת ניצחון א	טופל	1889368	8



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

תחזוקה חינוך, 09:05, 29/09/20 נימצאים בסגר לא ניתן לטפל אלי דיין חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 08:06, 30/10/20: הוחלפו הנורות						
אלי דיין חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 13:35, 14/10/20: הגעה למקום כל התאורה דלוקה ניסיון ליצור קשר עם ירדן ללא הצלחה כולל מהמשרד של נט נגב גלית בן מוחה, 14:58, 14/10/20: לא טופל אלי דיין חשמל, חשמל תחזוקה חינוך, 02/11/20, 09:53 החלפת נורות כולל תיקון הזנה קבלת מתח של V400 ביצאה לתאורה קו אפס לא מחובר קראוי טופל	11/10/2020 10:11	חשמל	החלפת 3 גופי תאורת לד	טופל	1945696	9
אפרת זוהר, 20/10/20, 10:08 דווח למורדי אסתר מלכה, 22/10/20, 12:10 טופל מירי מור יוסף, 10:15, 23/10/20: לא טופל	16/10/2020 16:10	בטיחות	מבקשת שיחברו את הגלאי אש בגן העוז	חדש	1959663	10
אולג פורוסט פקחים - אולג פורוסט, 11:10, 06/08/20: טופל אמיתי אביקם, 08/08/20, 11:12	01/08/2020 19:47	ביטחון, פקחים - אולג פורוסט	קבלן, XXXXX, סיים לבנות פרויקט בכניסה לפלח ה' והשאיר פסולת בניין רבה, שבר ביוב בשביל הליכה	טופל	1793236	11



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

לא טופל בכלל עדיין שביל הליכה ציבורי מלא בפסולת וביוב שבור שהקבלן גרם, בנוסף שקיעות של ריצוף עקב מעבר שך כלים כבדים של הקבלן. אנו נאלצים לרדת לכביש על מנת לעקוף את המפגע שלא מטופל. שתי פניות מסודרות בעניין הזה נסגרו בסטאטוס של טופל אך לא נעשה דבר!!!			ציבורי. לא ניתן ללכת בשביל עקב הפסולת שזרוקה שם			
---	--	--	--	--	--	--

הביקורת מצאה, כי ישנם מקרים בהם התקבלה תלונת תושב כי פנייתו לא טופלה, למרות שבפועל דווחה שטופלה והגורם המטפל דיווח על סיום טיפול, כמו כן לא נערך בירור וטיפול מידי על ידי הגורמים האמונים במוקד העירוני, כמו כן נמצא, כי הטיפול התארך הרבה מעבר לזמן תקן הטיפול שנקבע לפניה.

הביקורת סבורה, כי על מנהל המוקד לעקוב אחר מקרים מסוג זה ולהגדירם כאירועים חריגים, כמו כן עליו להגדיר באופן ברור את אופן הטיפול שינקטו המוקדנים והוא עצמו במקרים שפנייה לא קיבלה את המענה הראוי במוקד או ביחידות המטפלות. אופן הטיפול בחריגים יגדיר הן את אופן ההתנהלות אל מול מגיש התלונה והן את ההתנהלות אל מול בעלי התפקידים ברשות ויחידותיה כדי לאפשר למידה וצמצום הישנות של בעיה זו בעתיד.



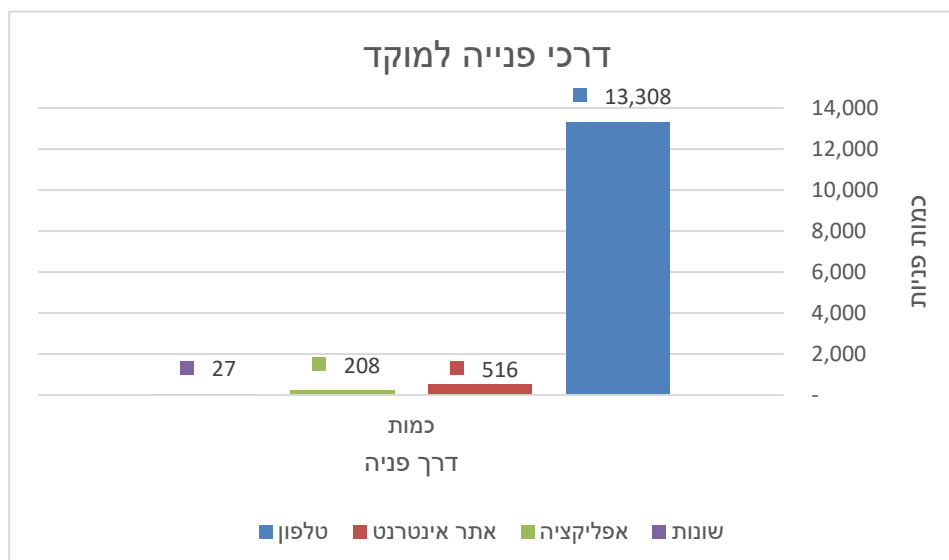
דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

יש לבחון את האפשרות להגדיר גורם מטפל שיהיה אחראי על מעקב אחר פניות פתוחות החורגות מזמני התקן שנקבעו בניסיון לזרז את הטיפול בפניה ולקדם את סגירתה, כמו כן להיות בקשר עם הגורמים המוסמכים לכך באופן רציף עד לטיפול בפניה וסגירתה במערכת, בנוסף עריכת סקר שביעות רצון תושבים הכולל ניתוח נתונים.

ה. דרכים אפשריות לפניית תושבים למוקד העירוני

מסקירת דרכי אפשרויות הפניה של התושבים למוקד העירוני עולה, כי בנוסף לפניה טלפונית ניתן לפנות בין היתר למוקד גם באחת מהדרכים הבאות: אתר אינטרנט, פייסבוק, ווטס אפ, אפליקציה.

בין התאריכים ה-01/01/2020 - 30/10/2020, נפתחו 14,059 פניות במוקד, להלן תרשים המציג את התפלגות דרכי הפניה למוקד העירוני:



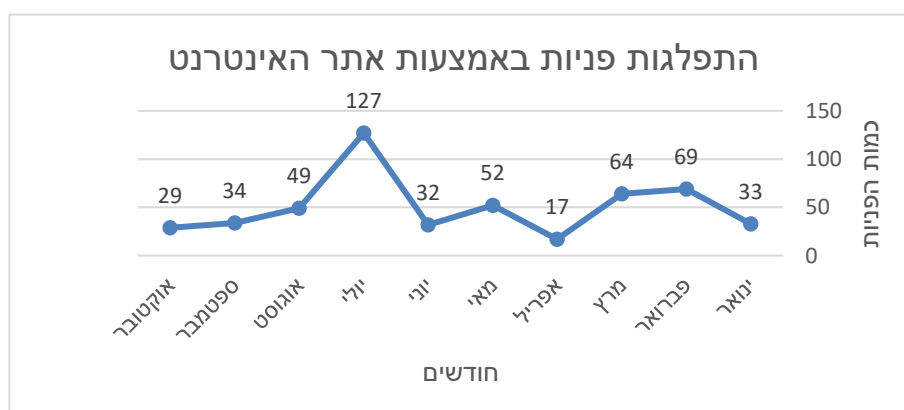


דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

1. פנייה דרך אתר האינטרנט-

לתושב אפשרות לפנות באמצעות אתר האינטרנט של הרשות המקומית, התושב צריך לבחור "קטגוריה" שהיא בעצם נושא הפניה, והמערכת משייכת באופן אוטומטי את הפניה תחת סיווג מחלקה "כללי", ומנהל המוקד או המוקדן משייכים למחלקה המטפלת.

הביקורת סקרה את פניות התושבים למוקד העירוני באמצעות אתר האינטרנט בין התאריכים ה- 01/01/2020 – 30/10/2020 ומצאה, כי בתאריכים אלו היו בסה"כ 516 פניות, כמפורט להלן:





דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

המלצה:

כאשר תושב מזין במערכת נושא פניה יש לבחון שיוך אוטומטי ע"י המערכת למחלקה המטפלת לפי רשימת נושאים מוגדרת מראש, כך שלא תסווג במערכת תחת מחלקה "כללי", דבר הגורם לעיתים עיכוב בטיפול בפניה.

2. פניה דרך פייסבוק ווטס-אפ-

מנהלת לשכת ראש העיר מחוברת לכ- 39 קבוצות ווטס-אפ, בכל פניית תושב בווטס-אפ מעבירה מנהלת הלשכה את הפניה למנהל המוקד שמעביר את הפניה למוקדן במשמרת לצורך פתיחת הפניה במערכת ושיוכה לגורם המטפל בהתאם.

כמו כן מנהל המוקד העירוני מנהל את דף הפייסבוק של מוקד 106 של עיריית דימונה, שבאמצעותו מתקבלות פניות תושבים, לאחר קבלת הפניה נמצא, כי מנהל המוקד מצלם מסך ומעביר את הפניה דרך הוטס-אפ לאחד המוקדנים הנמצאים במשמרת כדי שיפתח פניה בהתאם.





דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

הביקורת סבורה, כי ניהול פניות ווטס-אפ ודף פייסבוק בצורה הנוכחית יכול לגרום בין היתר לניתוב לא יעיל של פניות למחלקה מטפלת, להארכת זמני טיפול בפניות תושבים או פניות שיישארו ללא מענה, או אי זמינות עקב עומס עיסוק מנהלת לשכת ראש העיר ומנהל המוקד, בייחוד לפניות דחופות.

עוד עולה מהביקורת, כי במערכת ניהול תלונות אין אף פניה אשר נפתחה באמצעות הווטס אפ, ופניה אחת בלבד נפתחה באמצעות הפייסבוק, שכן בעת קבלת דיווח באמצעים אלו מקבל הפניה לא הקפיד לסווג כיאות את דרך אמצעי הפניה למוקד.

מומלץ לבחון ניהול ווטס-אפ עירוני ייעודי יחיד ודף פייסבוק ע"י מוקדן הנמצא באותה עת במשמרת, כך שבעת קבלת פניית תושב, פנייתו תפתח באותו הרגע במערכת בלי העברת דיווח מגורם אחד לאחר שיכול להימצא לא זמין.

יש להקפיד על תיעוד אופן פניית התושב למוקד העירוני במערכת ופתיחת פניה בהתאם ע"י המוקדנים, כך שתהיה אפשרות לפלח את דרכי פניית התושבים למוקד והעדפתם, ואחת לתקופה ליצור דוחות ניהול אפקטיביים ואמיתיים שישקפו את המציאות ויאפשרו ניתוח דרכי הפנייה.



3. פנייה דרך האפליקציה-

לתושב יש אפשרות לפנות באמצעות אפליקציה, התושב צריך לבחור "קטגוריה" שהיא בעצם נושא הפניה ושיוך למחלקה בדומה לאופן בו הדבר מתנהל דרך אתר האינטרנט של הרשות, ישנם מקרים בהם התושב מסווג פנייתו באפליקציה למחלקה שגויה אזי מנהל המוקד או המוקדן משייכים למחלקה המטפלת, או לא משייך כלל למחלקה, ואז מנהל המוקד עובר על הקריאות הלא משויכות ומסווג אותן למחלקה המטפלת.



הביקורת סקרה את פניות התושבים למוקד העירוני באמצעות אתר האפליקציה בין התאריכים ה- 01/01/2020 – 30/10/220 ומצאה, כי בתאריכים אלו היו 208 פניות, כמפורט להלן:



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני



הביקורת סבורה, כי ניהול פניות באפליקציה בצורה הנוכחית יכול לגרום בין היתר לניתוב לא יעיל של פניות למחלקה מטפלת, להארכת זמני טיפול בפניות תושבים או פניות שיישארו ללא מענה, עקב עומס עיסוק של מנהל המוקד, כמו כן נמצא, כי עפ"י נתוני המערכת ישנה מגמה חיובית בשימוש באפליקציה.

ראוי לציין, כי האפליקציה אינה זמינה למשתמשי אייפון, כך שנמנע מתושבים מסוימים נגישות לאפליקציה.

מומלץ לבחון שיוך אוטומטי, על ידי המערכת, של הפניה למחלקה המטפלת לפי רשימת נושאים מוגדרת מראש.

יש לבחון זמינות האפליקציה למחזיקי אייפון.



1. היערכות המוקד למצבי חירום

מצב חירום הוא מצב חיצוני שיש בו איום על חיי אדם או מצב הפוגע ברציפות התפקודית הפוגעת בחיי הקהילה.

מוקד עירוני, מעצם טבעו, מתמודד עם מציאות של "שגרת חירום" - שגרת עבודה שבה מאחורי כל

שיחה יכול להסתתר מצב חירום. לפיכך עליו להיות מוכן להתמודד בכל עת, עם שני סוגי מצבים:

- מצבי חירום/אירועים חריגים בזמן שגרה, כגון: פיצוץ מים גדול המשתק את אספקת המים במספר רב של רחובות למשך שעות ארוכות, שרפה בבית עסק שבו חומרים מסוכנים, תאונת דרכים החוסמת ציר תנועה ראשי וכדומה.
- מצב חירום בשעת חירום - אסון טבע, מצב מלחמה, רעידת אדמה ואירוע רב נפגעים.

ייעודו המרכזי של המוקד העירוני בשעת חירום הוא להיות חוליה מקשרת בין הגורמים האמונים על ניהול מצב החירום ובין התושבים ולספק להם מידע אמין, סמכותי ורלוונטי.

במוקד מצויות מערכות קשר אזוריות וצבאיות, וכן לחצני מצוקה וזיהוי אזעקות ממוסדות ציבור וחינוך. כמו-כן, מסכים לצפייה באמצעות מצלמות שהוצבו במקומות



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

מרכזיים בעיר דימונה.

לדברי הגורמים האמונים במוקד נעשתה ביקורת למוקדנים ונמצא, כי "המוקדנים הוותיקים הכירו את הנהלים והתמודדו עמם בהצלחה, אך מוקדנים חדשים פחות הכירו את הנהלים ולא התנסו בהם בזמן אמת".

הביקורת מצאה, כי מסך מצלמות לחצני המצוקה ממוסדות ציבור וחינוך בעיר, אינו עובד ולא נמצא בשימוש כבר מעל חצי שנה, כך שבמקרה של פניה באמצעות לחצן מצוקה לא תתקבל הקריאה במוקד העירוני.



המלצות:

על מנהל המוקד העירוני מוטלת האחריות לייצר במוקד מסוגלות ניהולית ותפקודית המאפשרת מעבר חלק ככל האפשר ממצב שגרה למגוון מצבי חירום ותפקוד מיטבי ומקצועי של כל בעלי התפקידים הפועלים בו לאורך זמן, כמו



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

בן יכולתו של המוקד למלא תפקידו בעת חירום היא תוצאה של הכנה מדוקדקת ותרגול שוטף וקבוע של עובדי המוקד העירוני ותרגולם בתרחישים השונים אחת לתקופה שתקבע.

ז. מוקד רואה

המוקד העירוני משמש גם כמוקד רואה המפעיל מערך מצלמות וחיישנים בפריסה עירונית והינו אחד האמצעים החשובים להגברת האפקטיביות והתמיכה בגורמי האכיפה.

סעיף 5 בנוהל מספר 1.1 לקובץ הנהלים למוקד העירוני, מפרט את עקרונות הפעלת המוקד, ובו בין היתר נקבע, כמפורט להלן:

- 5.5 מנהל המוקד יקבע תקן לצפייה במצלמות, כך שיינתן מענה סביר למספר המצלמות הנצפות ורמת הפיקוח הנדרשת.
- 5.6 מנהל המוקד יקבע אלו אזורי פיקוח הנם מפוקחים באופן קבוע ואלו באמצעות מצלמות מתחלפות. ניתן לקבוע אזורים שונים בשעות פיקוח שונות.
- 5.7 מנהל המוקד יקבע תכנית סדורה לצפייה במצלמות, לפי עקרונות שיקבעו.
- 5.8 מנהל המוקד יבנה מדרג הפעלה פרטני לאירועי תגובה.
- 5.9 עבודת המוקדן מול גורמי האכיפה והעירייה תתבצע על בסיס תרגול ושפה משותפת.

הביקורת מצאה, כי לעיתים מתבצע שת"פ מול משטרת דימונה לניטור מקומות בהם היו אירועי פשיעה, וונדליזם, על מנת לכוון את המצלמות לאזורים המועדים לפורענות, אך אין נוהל מסודר לנושא הקובע בין היתר נושאי טיפול וזמני תקן לריענון



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

יומן צפייה כך שיתאימו לצורך הקיים באותה עת, כמו: אירועי פשיעה, וונדליזם ועוד.

ראוי לציין, כי ישנו נוהל "תורת ההפעלה של המוקד רואה" מטעם המשרד לביטחון פנים, אך כלל הטיפול במצלמות מוקד רואה לא נבחן בדוח זה.

הביקורת ממליצה לבחון הגדרת נוהל עבודה בתיאום עם רכז זירה טכנולוגית במשטרת דימונה, לצורך בניית יומן צפייה וריענונו אחת לתקופה שתקבע על ידי הגורמים האמונים במוקד העירוני ומשטרת ישראל.



תגובת המבוקרים

- א. **קיום נוהל מוקד עירוני** - בתאריך 29/11/20 בוצע ריענון נוהלי מוקד כנספח עדכון לנהלי המוקד משנת 2015 ואושר ע"י הגורמים הבכירים הבאים: ארמונד לנקרי – מ"מ רה"ע וממונה ביטחון וכ"א, מ. אגף ביטחון ושע"ח ב.מ.פ – מוטי כהן.
- ב. **שגרת עבודה במוקד העירוני** - מבוצע רה-ארגון בכ"א ואיוש תקנים חסרים. נכון לעכשיו, עקב מצוקת כ"א אין יכולת לאייש אחמ"שים במשמרות. לאחר שהתקנים יאוישו יבוצע איוש אחמ"ש בכל משמרת. לגבי כוננים, עקב מצוקת כ"א אין יכולת לאייש כוננים. סה"כ 7 תקנים של 100% משרה שמתוכם 3 עובדות משובצות רק למשמרות בוקר – משרת אם משעה 7:30-15:00, עובדת בתאונת עבודה ועובד אשר נמצא במחלה כבר שבוע שלישי – מתאריך 6/12/20-26/12/20, כמו כן, ישנם שני תקני 50% משרה לשני סטודנטים אשר משובצים רק ל-3 ימי עבודה. עד ה- 15/1/21 תבוצע קביעת יום ראיונות ויאוישו אחמ"שים במשמרות כולל כוננים – נושא הכוננים ייבחן עם ראש מנהל כללי, עפ"י החוק (העסקת עובדים). מבוצעות ביקורות פתע במשמרות לילה למוקדנים עד כה בהצלחה.
- ג. **סטטוס טיפול בפניות**- אנו בתהליך עדכון של תוכנת הסיטיקונקט ונאמץ את המלצות הביקורת – צפי ביצוע



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

עד ה- 31/3/21.

בימים אלו, מתבצעת הטמעה של כול נושא האפליקציה לעובד עם כלל האגפים כולל הדרכה פרונטאלית לכלל המנהלים עד רמת מנהלי השטח. צפי להטמעה – עד לתאריך 31/1/21. צפי לעבודה מבצעית ורציפה עד ה- 28/2/21.

ד. **קיום תלונות חוזרות - מ"מ ר' אגף שפע ו מ"מ מנהל המוקד בוחנים ומיישמים בשנה האחרונה תהליכים לשיפור וייעול העבודה תוך כדי הטמעת האפליקציה ושינוי והגדרת עץ המבנה הארגוני שיותאם בין אגף שפ"ע לבין תוכנת הסיטיקונקט כך ששיטת סגירת הקריאות תשתנה ותבוצע ע"י עובדי השטח תוך מעקב רצוף של מוקד 106.**

אמנת שירות – העירייה תשאף בשנת 2021 להגיע ליכולת בעמידה בזמני תקן לצורך קידום אמנת שירות מול התושב.

תהליך השיוך והסיווג נעשה ע"י מנהלי המוקד בשנה האחרונה (הקודם והנוכחי) וגם בנושא זה ניכר שיפור עד ה- 15/1/21 שיפור התהליך יבוצע במלואו.

ה. **דרכים אפשריות לפניית תושבים למוקד העירוני פנייה דרך אתר האינטרנט - בעקבות זיהוי תקלה בין הקטגוריה לבין השייכות למטפל הוחלט לבטל את אפשרות בחירת הקטגוריה לתושב. אי לכך, המוקדן יבצע אחת למשמרת את הניתוב ואת השיוך של הקריאה למחלקה / המשתמש המתאים וזאת תתבצע באחריות**



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

מ"מ מנהל המוקד.

פנייה דרך פייסבוק ווטס-אפ - יבוצע נוהל סדור עם מנהלת לשכת ראש העיר ומנהל הדיגיטל בנושא וואצאפ / פייסבוק של ראש העיר לצורך תיעוד, שליטה וטיפול יעיל בכול ההודעות – יטופל עד ה- 15/1/21.

תיעוד אופן פניית התושב תשוקף בדו"ח מנהלים חודשי שיפורסם לכלל מנהלי האגפים - החל מינואר 2021.

פנייה דרך האפליקציה - בימים אלה, מסתיים עדכון גרסה שמבצעת חברת סיטיקונקט בין היתר תכלול שינוי סטטוסים במערכת של עיריית דימונה. מנהלי המוקד הקודם והנוכחי מלווים את שינוי הגרסה ומציפים צרכי הרשות שמתוקנים לרוב במידית ע"י התמיכה. בטיפול מול תמיכת סיטיקונקט – הדבר אמור לצאת בשבועות הקרובים.

1. היערכות המוקד למצבי חירום- עד ל- 31/3/21 כלל המוקדנים יעברו הדרכה מסודרת של מעבר משגרה לחירום והטמעת אמצעים נוספים כדוגמת מערכת השוע"ל של פקע"ר.

2. מוקד רואה - כלל המצלמות בעיר מותקנות עפ"י ראייה מבצעית בשת"פ עם תחנת דימונה, רכז המודיעין ורכז הזירה הטכנולוגית.



ממצאי הביקורת - מערכות ממוחשבות במוקד העירוני

לצורך פעילות המוקד, נעשה שימוש במערכות ממוחשבות ייעודיות לפעילויות המוקד כדלהלן:

א. **תוכנה לניהול פניות מוניציפאליות (סיטי – קונקט) - תוכנה**
זו הינה תוכנה רוחבית המשותפת לכל יחידות העירייה, ומאפשרת למנהל המוקד לעקוב אחר הטיפול בפניות התושבים מרגע קבלת הפנייה ועד לסיום הטיפול, בכל נושא בו מטפלת העירייה.

ב. **תוכנה לניהול אירועים של תאגיד מהמים (פוקוס) - תוכנה**
זו הינה תוכנה לטיפול בקריאות בנושאים הקשורים לתאגיד המים, ומקבלת פניות בנושאים כמו: גלישת ביוב, פיצוצי תשתית מים, הדברת עכברים וחולדות ממערכות ביוב וכדומה.

ראוי לציין, כי הביקורת ביצעה מיפוי כמות הפניות למוקד העירוני במערכת הפוקוס, בנושאים הקשורים לתאגיד המים בין התאריכים 1/1/2019 – 30/10/2020 ומצאה, כי בוצעו 11,063 פניות למוקד העירוני במהלך התקופה האמורה בנושאים אלו, כאשר 11,038 פניות מתוכן נמצאו סגורות, בעוד 25 מתוכן נמצאו פתוחות.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

א. סוגי מחלקות במערכת המידע

מפילוח המחלקות הקיימות במערכת נמצא, כי ישנם כ- 71 מחלקות, כאשר בפועל קיימות הרבה פחות מחלקות בעיריית דימונה וחלקן אף לא קיימות ועדיין זוכות לסיווג פניה תחתן, חלקן מפורטות להלן:

שדות דיווח מותאמים	
מחלקה *	פקח בהר. ברק גנון
אחזקה	
בטיחות	
ביטחון	
בניי	
גיטן דרום	
גיטן מוסדות חינוך	
גיטן צפון	
הדברה	
הנדסה	
וטרינרית	
חשמל	
חשמל תחזוקה חינוך	
לכידת נחשים	
מוקד אזורי	
מוקד עירוני	
מוקד ערד	
מזגנים	
מחשוב	
מנהל תורן עירוני	
מנף	
מפעלים עירוניים	
נהג חורף	



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

מ.ס	שם מחלקה
1	כללי
2	לכידת נחשים
3	מוקד אזורי
4	גינון דרום
5	מזגנים
6	גינון מוסדות חינוך
7	מנוף דרום
8	מנוף צפון
9	גינון צפון
10	גני ילדים
11	גני משחקים ציבוריים
12	ניקיון רובע דרום
13	ניקיון רובע מערב
14	ניקיון רובע מרכז
15	ניקיון רובע צפון
16	פחי אשפה דרום
17	פחי אשפה מרכז
18	פחי אשפה צפון
19	פינוי וטיפול באשפה ע"י קבלן חיצוני
20	פקח אהרון זוהר
21	פקח אולג פורוסט
22	פקח אור אזולאי
23	פקח ברוך ברק גנון
24	פקח דורון נעים
25	פקח יואל טלקר
26	פקח מאור ברק
27	פקח מרדכי בן שלמה
28	פקח רועי אפריים
29	פקח שלומי טובול
30	פקח שמעון מויאל
31	פקחית אורטל אגבאבא

הביקורת מציינת, כי אי הגדרה ברורה של סוגי המחלקות או האגפים ברשות, האמונים על טיפול בנושא מסוים ע"י רשימת נושאים בתחום אחריותם, יכולה לגרום בין היתר להארכת זמני טיפול בפניות תושבים, הפניה לגורם לא מוסמך, הגדרת זמן תקן לא נכונה לטיפול בפניה, וכן אי יכולת הפקת מידע ניהולי כפלטפורמה לניתוב יעיל



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

ואפקטיבי של פניות ובניית תשתית לקיומם של דוחות
ניהול לשירות המנהלים.

מומלץ כי מנהל המוקד יגדיר בשיתוף הנהלת הרשות ומנהלי
האגפים והמחלקות ברשות, את תחומי האחריות והסמכות של
כל אחד מהגורמים המעורבים בתהליך, ולאחר מכן להגדיר
ולקודד במערכת באופן ברור ומצומצם את רשימת המחלקות
או אגפי הרשות המקומית והנושאים שבתחום אחריות כל אחת
מהן, כמו כן יש לערוך מחדש את רובריקת "מחלקה" במערכת
ולחסיר ממנה מחלקות שאינן קיימות.

ב. ריבוי שיוכי מחלקות במערכת

נציגי השירות (מוקדנים) אמונים על קליטת פניות
התושבים והעברתן לטיפול של מחלקות והאגפים של
הרשות שהן גורמי הביצוע ברשות.

בנוסף מפילוח שיוך למחלקה במערכת נמצא, כי ישנם כ-
10,778 מקרים אשר שויכו במערכת ליותר ממחלקה אחת
לטיפול בנושא מסוים, מה שמצביע על כך שאין הגדרה
חד ערכית לתחום אחריותה של כל מחלקה/אגף, בין
היתר באמצעות רשימת נושאים אשר בתחום אחריותם.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

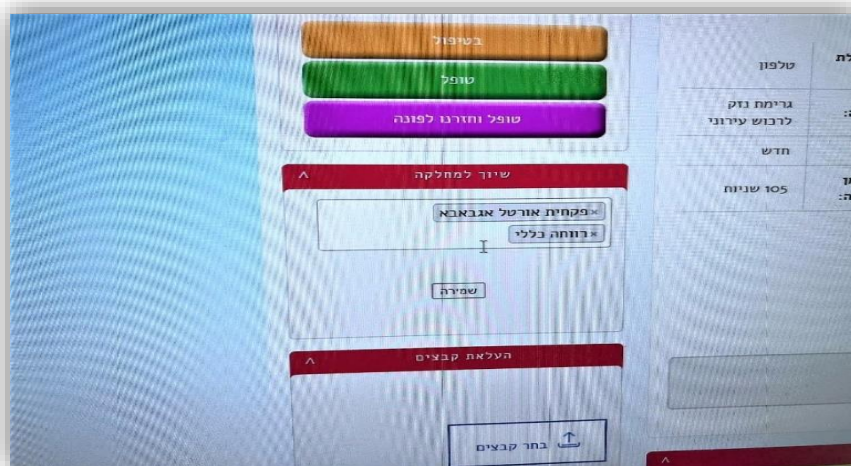
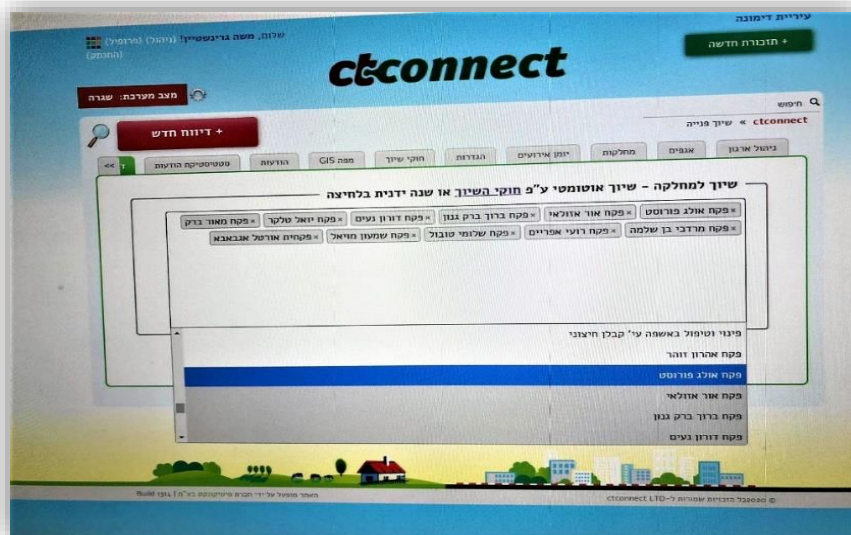
מ.ס	שיוך מחלקה במערכת	מספר פניה	פירוט
1	ביטחון, רווחה כללי	1759352	הדס מבקש שיקנו תרופות נכה לא יודעת מה לעשות
2	חשמל, ביטחון	1292545	קבל תקשורת בגובהה הילדיים דנון היה במקום מנהל בטחיות ועדיין לא הגיעו מסוכן מאוד
3	מוקד עירוני, ביטחון, מחלקה משפטית, מבקרת העירייה	1400798	תוצאות מילוי טופס הגשת פנייה לפניות הציבור
4	אחזקה, ביטחון	1178873	מקלט ציבורי מספר 24, יש שם ציוד של הקריקט, החליפו את הדלת של המקלט בדלת פלדלת והם לא גרים שם, ולכן אין גישה למקלט במקרה חירום.
5	ביטחון, אורטל אנבאבא	1949978	XXX שקיות בקבוקים דלתות קרשים על שעוני מים חייב שיגיע פקח ויתן התראות XXX XXX מוציא המון קרטונים
6	הדברה, תברואה ורישוי עסקים	1216273	מכת עכברים בשכונה מסתובבים בין הרגליים
7	חשמל, הנדסה	1960884	עמוד תאורה שם ברחוב המשותף XXX על החומה הבחור של הוילה נשלח בפקס להנדסה
8	תברואה ורישוי עסקים, רווחה כללי	1223653	התושבת מתלוננת בשם כל התושבים בבלוק, מתלוננת על בנאדם בשם XX XXXX שגר לבד ברחוב XX דירה XX,XX שלא יכול לטפל בעצמו,

היום, קיימת אפשרות לכל משתמש להזין מספר מחלקות לטיפול בפניה אחת תחת אפשרות "שיוך למחלקה", לאחר פילוח נתוני "שיוך למחלקה" במערכת, הביקורת נוכחה, כי ישנם מקרים בהם מוקדן שייך טיפול בנושא מסוים לכמה



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

מחלקות, דבר העלול לגרום בין היתר להארכת זמני טיפול בפניות תושבים, הפניה לגורם לא מוסמך, הגדרת זמן תקן לא נכונה לטיפול בפניה.



יש לבחון מניעת הזנת מספר מחלקות במערכת תחת אפשרות "שיוך למחלקה" לטיפול בפניית תושב, כך שהמערכת תאפשר הזנה של מחלקה אחת בלבד.

בנוסף מומלץ כי מנהל המוקד יערוך בקרה ומעקב אחר



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

סיווג הפניות הנעשות ע"י המוקדנים ונכונות סיווגם במערכת למחלקה הרלוונטית אחת לתקופה.

ג. אפשרות בחירת "קטגוריה" במערכת

בעת קבלת פניית תושב ע"י מוקדן ובחירת המחלקה הרלוונטית במערכת, על המוקדן לבחור "קטגוריה" רלוונטית במערכת המהווה את נושא הפניה בהתאם לתחום אחריות וסמכות של המחלקה שהוגדרה כגורם מטפל.

במערכת לא הוגדרו באופן ברור ומובהק הנושאים בתחום אחריות המחלקות השונות, כמו כן הוגדרו אגפים בעירייה כקטגוריות המהוות נושא טיפול, כמפורט להלן:

הצגת מיקום ידני
קטגוריה *
תיאור
גרימת נזק לרכוש עירוני
אגף אסטרטגיה
אגף ביטחון
אגף הגבייה והארנונה
אגף הרחוחה והשירותים החברתיים
אגף תרבות
אחסון חפצים במקלט
אשפה ולכלוך בחצרות ובבתים
בור בכביש
בעיות חשמל בגני ילדים ומוסדות חינוך
בעיות פיקוח ומפגעים
בעיות שוטפות בשבתות וחגים
בעל חיים משוטט (למעט כלב/חתול)
גידום עצים
גינון וצמחיה בעיר
גנים ומוסדות אחרים
גרטאות רכב - סילוק רכב גטוש
גרטאות רכב - חיוב בעלים לסילוק
גרימת נזק ושינוי פני הרחוב



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

הביקורת מציינת, כי אין הגדרה ברורה של "קטגוריה" המהווה נושאים לטיפול אשר בתחום אחריותם של מחלקות ספציפיות, דבר היכול לגרום בין היתר לניתוב לא יעיל של פניות, להארכת זמני טיפול בפניות תושבים והפניה לגורם לא מוסמך.

על מנהל המוקד להגדיר בשיתוף מנהלי האגפים והמחלקות ברשות, את תחומי האחריות והסמכות של כל אחד מהגורמים המעורבים בתהליך, ולקודד במערכת באופן ברור ומובהק את רשימת הנושאים אשר באחריות כל מחלקה, כך שבבוא מוקדן לבצע הזנת "קטגוריה" במערכת, תפתח בפניו רשימת נושאים ספציפיים לטיפול לכל מחלקה בנפרד.

כן, יש לערוך מחדש את אפשרות בחירת "קטגוריה" במערכת ולהסיר ממנה אפשרויות לא רלוונטיות כמו אגפים שונים ונושאי טיפול שלא באחריות המחלקה שנבחרה כגורם המטפל.

ד. זמני תקן

זמן תקן הוא הזמן הנדרש לביצוע מטלה ונקבע על פי שקלול זמני ביצוע בפועל, זמני תוספות, מחזוריות המטלה ותדירותה, לצורך חישוב זמן התקן לביצוע מטלה נדרש לבצע חקר זמן שבו נמדד ונקבע הזמן הדרוש לביצוע



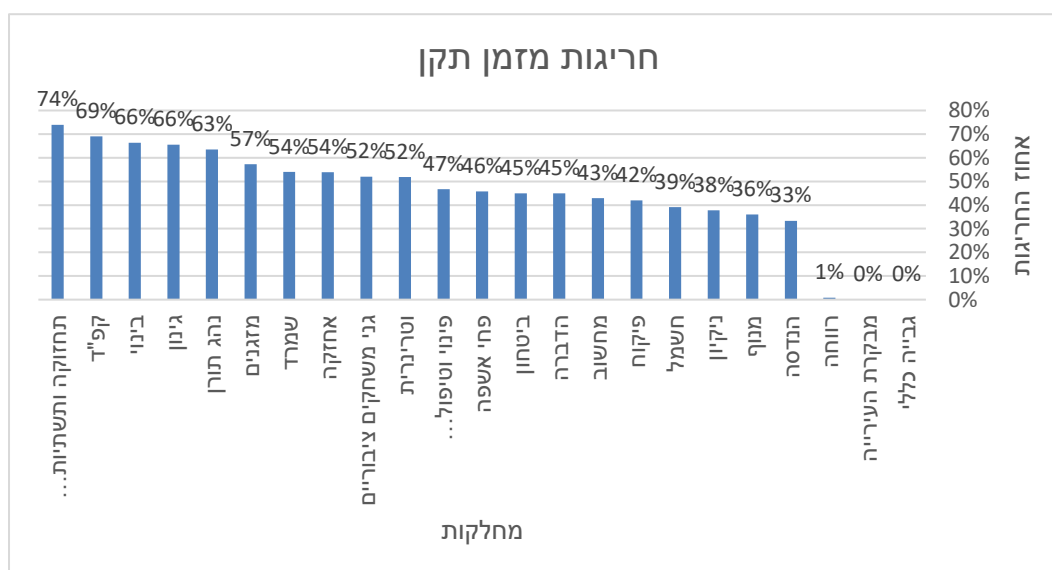
דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

עבודה מסוימת על ידי עובד מיומן בקצב נורמלי, לפי רמת ביצוע שנקבעה מראש.

מטרת חקר זמן היא קביעת סטנדרטים של משך הזמן לביצוע המטלה, ותוצר חקר הזמן הוא פרק הזמן התקני לביצוע מטלה באיכות הרצויה.

זמן התקן יקבע ע"י מנהל המוקד לאחר שערך פגישות עם מנהלי האגפים והגדיר אתם יחד את הנושאים המצויים בתחום אחריותם וסמכותם, שיטת העבודה, ולוחות זמנים לטיפול בפניות תושבים כדי להעריך ולקבוע את זמני התקן לכל נושא המצריך טיפול.

הביקורת ביצעה פילוח לזמני הטיפול של המחלקות השונות ומצאה, כי נעשו כ- 26,966 פניות למוקד בין התאריכים 1/1/2019 – 30/10/2020 ומתוכם 12,150 פניות המהוות 45% שלא עמדו בזמני הטיפול שנקבעו בתקן ע"י המחלקות השונות, כמפורט להלן:





דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

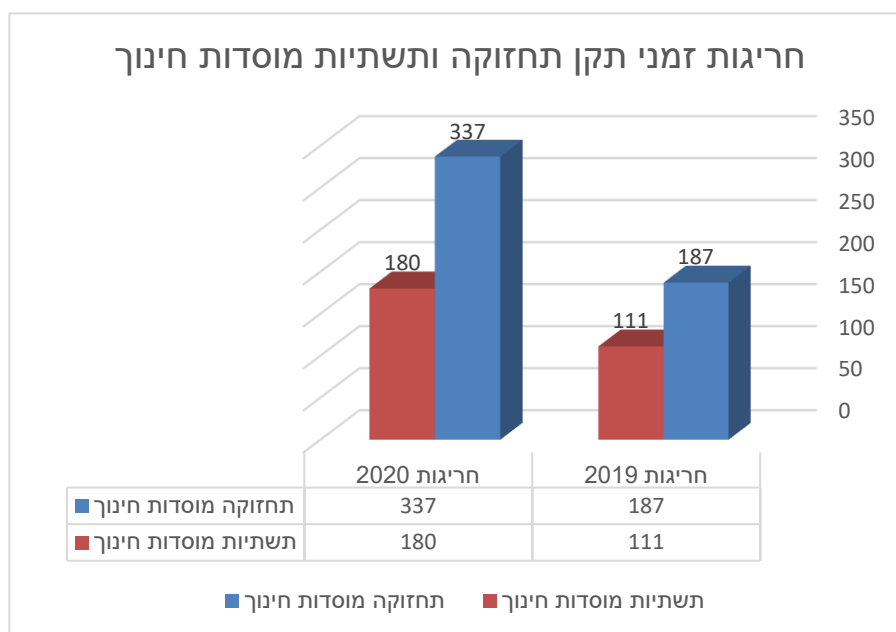
מהביקורת עולה, כי נמצאו 7,756 מקרים שלא הוגדרו להם זמני תקן דבר הפוגע בדיוק הנתונים המוצגים ובניהול הידע והיכולת להפיכתו לידע רלוונטי המספק תובנות שיאפשר קיום פעולות וקבלת החלטות.

מחלקה	כמות פניות	כמות חריגות	אחוז חריגות
גבייה כללי	157	0	0%
מבקרת העירייה	75	0	0%
רווחה	633	5	1%
הנדסה	183	61	33%
מנוף	1599	576	36%
ניקיון	5367	2030	38%
חשמל	2127	833	39%
פיקוח	4011	1682	42%
מחשוב	63	27	43%
הדברה	1210	544	45%
ביטחון	189	85	45%
פחי אשפה	610	279	46%
פינוי וטיפול באשפה עי' קבלן חיצוני	1130	528	47%
וטרינרית	1476	766	52%
גני משחקים ציבוריים	25	13	52%
אחזקה	360	194	54%
שמרד	50	27	54%
מזגנים	342	196	57%
נהג תורן	304	193	63%
גינון	3837	2516	66%
בינוי	844	560	66%
קפ"ד	42	29	69%
תחזוקה ותשתיות במוסדות חינוך	1151	851	74%



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

הביקורת מציינת, כי אחוז החריגות הגבוה ביותר בזמני הטיפול מסה"כ הפניות הייתה במחלקת תחזוקה ותשתיות במוסדות חינוך, לכן ביצעה הביקורת, פילוח לאחוז חריגות בזמני תקן לפי שנים למחלקת תחזוקה ותשתיות במוסדות חינוך ומצאה, כי חלה עלייה במספר המקרים שלא מטופלים בהתאם לזמני התקן בין שנת 2019 לבין שנת 2020 במחלקות דנן, המצביע על מגמה שלילית.



המלצות:

על מנהל המוקד להגדיר לכל הנושאים הקיימים במערכת זמני תקן לצורך ביצוע מעקב אחר פניות שנתקבלו, כמו כן עליו לערוך בקרה ולאתר עיכובים בטיפול בפניות תושבים בזמן אמת ולפעול לזירוז הטיפול, כמו כן על מנהל המוקד לערוך פגישות עם מנהלי האגפים ולהגדיר אתם יחד בין היתר את



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

הנושאים המצויים בתחום אחריותם, שיטת העבודה, ולוחות זמנים לטיפול בפניות תושבים כדי להעריך ולקבוע את זמני התקן לכל נושא ונושא.

יש לבחון את האפשרות להגדיר גורם מטפל שיהיה אחראי על מעקב אחר פניות פתוחות החורגות מזמני התקן שנקבעו בניסיון לזרז את הטיפול בפניה ולקדם את סגירתה, כמו כן להיות בקשר עם הגורמים המוסמכים לכך באופן רציף עד לטיפול בפניה וסגירתה במערכת.

ה. סיווג לא נאות במערכת הממוחשבת

המוקדנים אמונים על קליטת פניות התושבים והעברתן לטיפול המחלקות והאגפים של הרשות, הביקורת מצאה 24 פניות, בהן לא בוצע שיוך לשום מחלקה לצורך טיפול בפניית תושב, כמו כן נמצאו 24 פניות נוספות, בהן ביצוע השיוך למחלקה היה תחת סיווג "כללי" במקום שיוך הפנייה לטיפול המחלקה הרלוונטית וחלקן מפורטות להלן:

מ.ס	מספר	תאור	שיוך למחלקה	תאריך ושעה	תגובות
1	1658241	שכונת נווה דוד ריח של גז חריף דווח למכי אש יגיעו למקום	כללי	01/06/2020 21: 22	דנה טסיני, 21:23, 01/06/20: כיבוי יגיע למקום
2	1663896	פינוי גזם בטנדר	כללי	04/06/2020 06: 22	משה גרינשטיין, 10:08, 19/09/20: טופל



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

משה גרינשטיין, 10:12, 19/09/20 טופל	02/08/2020 17:47	כללי	פינוי גזע של עץ הדר שנפל מעבר לחצר הבית לטנדר	1796318	3
דנה טסיני, 04:02, 19/07/19 שלום, קריאתך בטיפול ותטופל תוך 24 שעות. יום טוב, עיריית דימונה טל מגרה, 14:07, 29/08/19 .	22/05/2019 19:04	כללי	בבניין XXX יש ריח רע שיוצא מאחת הדירות דווח למשטרה דיברתי עם אור	1065669	4
טל מגרה, 17:44, 29/01/19 לבדוק מול התאגיד נטלי אסור, 07:12, 10/05/19 טופל	20/01/2019 07:35	כללי	בוצעו באזור של שכונת נאות הללי תיקוני תשתית, ועדיין קיים חור בכביש מבקשים לסתום את החור בהקדם ולנקות מסביב את כל החול שנותר עקב התיקונים באזור (אלה) כביש מול רחוב	934915	5
טל מגרה, 16:05, 13/11/19 שלנו	13/11/2019 02:44	כללי	דייר מבוגר טוען שהכלב של השכן נובח בכל לילה ללא הפסקה וזה מפריע לו לישון	1268787	6
עליזה אטיאס, 20:52, 17/05/20 טופל	17/05/2020 17:27	-	מכסה של פח צפרדע שבור והמכסה זרוק צמוד לקיוסק ומהווה מכשול	1619500	7
לינוי פרץ, 06:22, 22/05/20 טופל	21/05/2020 23:22	-	סוס נמצא בסמוך לבית הכנסת בשכונת השחר.	1636766	8
משה גרינשטיין, 11:10, 16/09/20 טופל	10/09/2020 10:54	-	אני לא מוצאת לעצמי עבודה	1888596	9



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

עליזה אטיאס, 01:47, 15/09/20 טופל	06/09/2020 12:01	-	אין מנקה ברחוב	1875942	10
עליזה אטיאס, 01:46, 15/09/20 טופל	06/09/2020 08:38	-	המזודן לא עובד	1874719	11
	29/10/2020 09:44	-	ברחבת הפלמח מוטמן שצמוד לבני עקיבא נזרקו שם קרשים	1989891	12
יעקב איסחקוב, 18:09, 05/11/20 רציתי לבדוק מה נעשה בנידון?	03/11/2020 21:43	-	מדובר במבנה ישן מאוד מתפורר מבחוץ כל היסודות התיקרה חדר מדרגות בסכנת התמוטטות. מהנדס העיר מחוייב להגיע למקום ולתת את חות דעתו בנושא	2002400	13
	22/10/2020 09:12	-	במעבר בין ניצחון א לניצחון ב לאחר ניקיון של העירייה נשכחה ערמת גזם לפינוי	1973890	14

בנוסף מצאה הביקורת 281 פניות, בהן בוצע השיוך למחלקת "מוקד עירוני" במקום שיוך נושא הפנייה לטיפול המחלקה הרלוונטית, וחלקן נדגמו ופורטו להלן:

משה גרינשטיין, 16:19, 22/03/20 טופל והועבר לרווחה לטיפול	22/03/2020 11:59	מוקד עירוני	מבקש אוכל חם	1428991	1
אפרת זוהר, 08:01, 19/05/20 מורדי יצא למקום ן משה גרינשטיין, 09:58, 19/05/20 טופל	19/05/2020 07:39	מוקד עירוני	דווח לעידו	1623424	2
משה גרינשטיין, 07:53, 17/05/20 טופל	16/05/2020 21:06	מוקד עירוני	מוקד 106 אין שיחות קווים נפלו	1615978	3



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

			קיבלנו אישור מניסים להוציא את דימה		
			נפלו הקווים במוקד. דימה נשלח למוקד.	1564281	4
משה גרינשטיין, 07:52, 03/05/20	02/05/2020 15:13	מוקד עירוני	תוצאות מילוי טופס הגשת פנייה לפניות הציבור	1603506	5
משה גרינשטיין, 10:26, 20/05/20 טופל רחוב הרמה ואושר ע"י אריק רודריג	10/05/2020 15:35	מוקד עירוני	בגן ערמון צריך חיטוי חצר בדחיפות.	1599738	6
משה גרינשטיין, 08:37, 21/06/20 צחי תבדוק במה מדובר ? צחי בן-שושן מנוף דרום, פחי אשפה דרום, פחי אשפה צפון, ניקיון רובע דרום, ניקיון רובע צפון, מנוף צפון, 13:11, 21/06/20 להעביר למשה מלכה משה גרינשטיין, 13:28, 13/07/20	08/05/2020 10:32	מוקד עירוני	יש כלב מת בצומת של פרץ סנטר בתחנת אוטובוס מאחורי התחנה יש ריח חזק.	1570617	7
צחי בן-שושן מנוף דרום, פחי אשפה דרום, פחי אשפה צפון, ניקיון רובע צפון, מנוף צפון, 05:06, 06/05/20 הסברתי כבר זה שייך למעצ או תעבירו למשה מלכה שישלח בובקט לקחת אותו שמעון אטיאס ניקיון רובע מערב, 16:38, 06/05/20 לא נמצא בכלב	05/05/2020 08:11	מוקד עירוני	מבקש מכולה לבית ספר נועם חיים	1689303	8
צחי בן-שושן מנוף דרום, פחי אשפה דרום, פחי אשפה צפון, ניקיון רובע צפון, מנוף צפון, 05:09, 21/06/20 להעביר למשה מלכה משה גרינשטיין, 10:44, 05/07/20 בטיפול משה משה גרינשטיין, 07:59, 29/07/20 טופל	16/06/2020 06:25	מוקד עירוני	מבקשים מנקה רחובות	1717275	9
צחי בן-שושן מנוף דרום, פחי אשפה דרום, פחי אשפה צפון, ניקיון רובע צפון, מנוף צפון, 07:53, 29/06/2020	29/06/2020 07:53	מוקד עירוני			



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

צפון, מנוף צפון, 12:42, 29/06/20: ניקיון החנייה באחריות התושבים			שינקה יש הרבה זבל		
אסתר מלכה, 08:27, 14/09/20: דוח מועבר למוקד עירוני להעביר למחלקת הנדסה	22/06/2020 08:04	מוקד עירוני	בהר יעל 1 האקרנשטיין בגובה ונשאים מים עומדים צמוד לבית האדון חזראלינו ציין שיש עוד שקיעת אקרשטיין במקום מבקש טיפול	1702415	10

בדיקת הביקורת העלתה, כי בחלק מהפניות לא הייתה הקפדה בקרב הגורמים האמונים במוקד העירוני על סיווג נאות במערכת למחלקה הרלוונטית לטיפול בנושא שבגיננו נפתחה פנייה, כמו כן אי הקפדה זו יכולה לגרום בין היתר להארכת זמני טיפול בפניות תושבים, הפניה לגורם לא מוסמך, הגדרת זמן תקן לא נכונה לטיפול בפניה וחוסר יכולת בקרה אפקטיבית.

מומלץ כי מנהל המוקד להגדיר ולקודד במערכת באופן ברור ומצומצם את רשימת המחלקות או אגפי הרשות המקומית ואת הנושאים שבתחום אחריות כל אחת מהן, כולל הסרת אפשרות הזנת שיוך למחלקה "כללית" או ללא בחירת מחלקה כלל.

בנוסף יערוך מנהל המוקד בקרה ומעקב אחר סיווג הפניות הנעשות ע"י המוקדנים ונכונות סיווגם במערכת למחלקה



הרלוונטית אחת לתקופה.

1. מדד סקר שביעות רצון

סעיף 3 לנוהל מספר 2.2 לקובץ הנהלים, קובע כי "יפיק מנהל המוקד דו"ח עמידה ברמת השירות לשימוש מנהלי האגפים, בהתאם לבקשתם ולפחות אחת לרבעון".

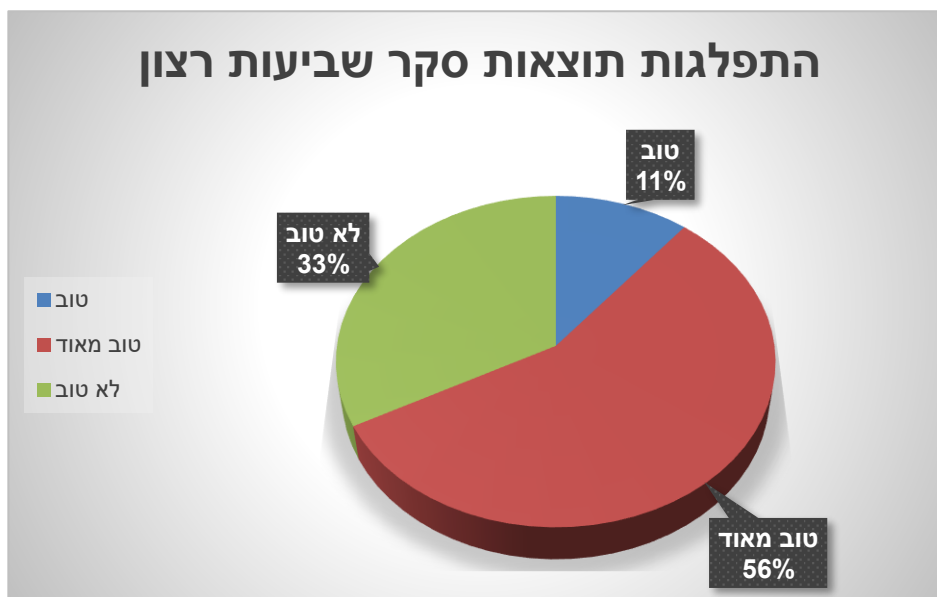
הביקורת מציינת, כי סקר שביעות רצון נערך באופן אוטומטי ע"י שליחת s.m.s לכל פונה שפנייתו הוגדרה במערכת כ"טופלה" כך שעליו לדרג את רמת השירות הניתן לו באופן הבא: טוב מאוד/טוב/לא טוב, כמו כן לדברי הגורמים האמונים במוקד לא בוצע מדידת סקר שביעות רצון תושבים בחצי השנה האחרונה, אך בעבר מנהל המוקד נהג לבצע אחת לשבוע מדידת סקר על פניות שדורגו "לא טוב" מבחינת רמת שירות.

תוצאות הסקר נרשמות במערכת הממוחשבת והערות הפונים נרשמות למעקב ותיקון. במקרה שמדובר בליקוי שחוזר על עצמו ו/או שהתושב מתלונן על השירות של אגפי העירייה השונים, מנהל המוקד מטפל בעצמו או מעביר דיווח על הליקוי / התלונה למנהל המחלקה המטפלת.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

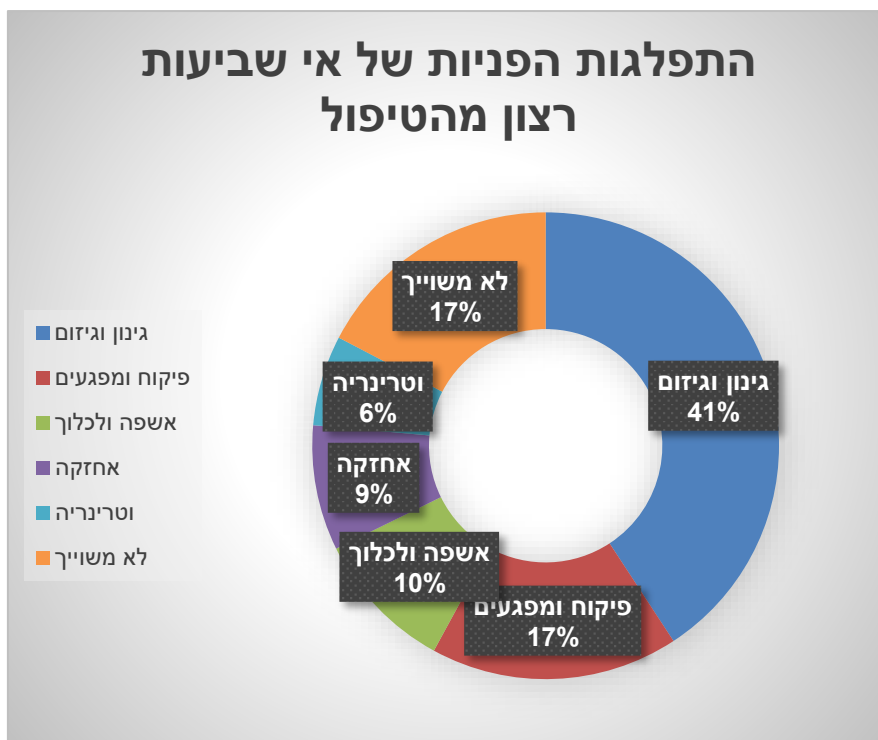
הביקורת סקרה את תוצאות 2016 הסקרים שנערכו בתקופה המתחילה ביום 01/01/2020 ומסתיימת ביום 30/10/2020, המהווים כ-5% מכלל הפניות שהתקבלו במוקד, כמפורט להלן:



כמו-כן, הביקורת ביצעה מיפוי של תוצאות 2016 הסקרים שנערכו בתקופה המתחילה ביום 01/01/2020 ומסתיימת ביום 30/10/2020, מהם עלה כי התושב לא היה מרוצה מאופן הטיפול בפנייתו, ומצאה כי רוב פניות אלו התייחסו לאופן הטיפול בפניות בנושא גינון וגיזום. יצוין, כי מרבית הנושאים בהם התושבים לא היו מרוצים מאופן הטיפול בפניותם הינם: איסוף גזם, ניקיון הרחובות, פינוי האשפה, בעיות פיקוח ומפגעים וכד' כמפורט בתרשים



להלן:



הביקורת מציינת, כי מדדים להערכת ביצועים יאפשרו להנהלת הרשות לנטר את רמת השירות והמקצועיות של יחידות הרשות אל מול המוקד העירוני ואל מול התושב, כמו כן יש לציין, כי 17% מהמקרים שויכו לקטגוריה "כללי" ללא שיוך למחלקה שטיפלה בפניה, דבר המקשה על בקרה נאותה בטיפול בפניות.

המלצות:

על מנהל המוקד לערוך מדידת סקר שביעות רצון תושבים



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

מהשירות הניתן להם אחת לתקופה שתקבע, הכולל ניתוח מעמיק של תוצאות הסקר והצגת הנתונים למנהלי האגפים השונים ולגורמים ניהוליים בעירייה, במקרה של תלונות מרובות או חוזרות כלפי מחלקה מסוימת, על מנהל המוקד לדווח למנהל האגף הרלוונטי ולגורמים האמונים בעירייה.

ראוי להקפיד על שיוך נאות של המחלקה שטיפלה בפניה, כדי שיהיה ניתן לבצע בקרה נאותה אחר פניות שלא טופלו כראוי.

ז. ניהול הרשאות במערכת

הביקורת סקרה את תהליכי ניהול ובקרת הרשאות משתמשים במערכת סיטי קונקט שבאמצעותה מתנהלים תהליכי טיפול בפניות תושבים, להלן פירוט ההרשאות הקיימות במערכת והסבר עבור כל אחת מהן:

מ.ס	הסבר הרשאות למשתמשים:
1	איכון מדווח - מאפשר לזהות את מיקום המדווח בדף הדיווח.
2	אפשר לשתף דיווח עם ארגון אחר - בארגונים שקיימת האפשרות שיתוף דיווח עם ארגון אחר (מותנה בבחירת האפשרות בלשונית הגדרות)
3	של כפתור לביצוע עדכונים בהגדרות - גישה לדף אפליקציה* האפליקציה - מומלץ לשימוש של מנהל מערכת או משתמש שמערכן הארגון בלבד הגדרות באפליקציה של
4	גישה לדף היישוב שלי - גישה לדף ייחודי המותאם לארגונים כגון מועצת אזוריות ומועדונים חברתיים
5	גישה לדף חיפוש דיווחים - חיפוש דיווחים במערכת
6	גישה לדף חיפוש תושבים / עובדים - גישה לדף המציג את כל מי שרשום במערכת



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

7	גישה לדף יומן אירועים - לשונית יומן אירועים מציגה במערכת ריכוז של דיווחים בטווח התאריכים הנבחר
8	גישה לדף יצירת פנייה חדשה - יצירת דיווח חדש במערכת
9	אפשרות ליצירת אגף - גישה לדף משתמשים*
10	למנהל מערכת בלבד מומלץ לאפשר גישה - גישה לדף ניהול הגדרות*
11	גישה לדף סטטיסטיקות של הודעות - גישה לדף שמציג מידע סטטיסטי של ההודעות היוצאות שנשלחו מלשונית הודעות
12	לכלל אפשרות לשליחת הודעות - גישה לדף שליחת הודעות* התושבים בארגון - מומלץ לאפשר גישה למנהל מערכת בלבד
13	גישה להגדרות במודול משימות - פעיל בארגונים שרכשו את המודול. למדריך מודול משימות
14	גישה ליומן תזכורות - (יוסר מלשונית זו)
15	גישה לכתיבת הודעות פנימיות - אפשרות לכתיבת הודעות פנים ארגוניות המופיעות בפעמון ההתראות
16	גישה ללשונית דו"חות - מציגה מגוון דוחות
17	גישה ללשונית מפה GIS - צפייה במפה של גוגל עם נקודות ציון של הדיווחים
18	גישה למבנה ארגון - (יוסר מלשונית זו)
19	גישה למודול "הלוח" - פעיל בארגונים שרכשו את המודול
20	גישה למודול נוכחות - פעיל בארגונים שרכשו את המודול
21	גישה למודול פרסומות - פעיל בארגונים שרכשו את המודול
22	גישה לקריאת הודעות פנימיות - קריאת הודעות פנים ארגוניות המופיעות בפעמון ההתראות
23	הצג ווידג'ט דירוג דיווח - הרשאה לאפשר לעובדים בארגון לדרג בעצמם שביעות רצון בשם התושב ולדיווח שטופל
24	הצג ווידג'ט שיוך דיווח למחלקה - אפשרות לשנות שיוך של הדיווח למחלקה אחרת בדף דיווח
25	הצגת פרטי מלאי בהקלדת דיווח חדש - פעיל בארגונים שרכשו את המודול
26	לאפשר יצירת תושב - הרשאה להוספת רשומה חדשה (מדווח חדש) בלשונית מדווחים/מטפלים
27	לאפשר ניהול קבוצות בדף הודעות - יצירה
28	לאפשר עריכת דיווח - אפשרות לערוך דף דיווח קיים
29	להוסיף תרחישים לדיווח - קיים בארגונים שיש להם את המודול
30	להציג Power BI - אפשרות להצגת דוחות POWER BI
31	מורשה לשלוח תגובות חיזוניות - מאפשר למשתמש לשלוח בדף דיווח תגובה חיזונית שתשלח למדווח
32	מלאי: ניהול - פעיל בארגונים שרכשו את המודול
33	מנהל מוצר בחנות - פעיל בארגונים שרכשו את המודול - חנות וירטואלית
34	ניהול חנות - פעיל בארגונים שרכשו את המודול - חנות וירטואלית
35	ניהול מודול תן קח - Take&CTCGive - פעיל בארגונים שרכשו את המודול
36	ניהול מחולל טפסים - פעיל בארגונים שרכשו את המודול - אפשרות ליצירת טפסים מקוונים למדריך מודול טפסים
37	ניהול פרוטוקולים - פעיל בארגונים שרכשו את המודול - למדריך מודול פרוטוקולים



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

38	עריכת צפי לביצוע בדיווח - אפשרות עריכה של הצפי לביצוע בעריכת דף דיווח (מומלץ לאפשר למנהל מערכת או מנהלי מחלקות בלבד)
39	עריכת תאריך יצירה בדיווח - פתיחת האפשרות לעריכת תאריך יצירת דיווח תתאפשר רק לארגונים שהגישו בקשה בכתב לסיטיקונקט - מומלץ לאפשר רק למנהל המערכת
40	צפייה בהיסטוריית דיווחים של המדווח בהקלדת דיווח חדש - הצגת 10 דיווחים אחרונים של המדווח בהקלדת דיווח חדש
41	שיוך דיווח לאחר יצירה - אפשרות שיוך דיווח למחלקה בחלון שנפתח בסיום יצירת דיווח חדש
42	שליחה ידנית לממשק חיצוני - אפשרות של שליחה חוזרת של דיווח לממשק חיצוני במידה והופעל כזה
43	שליחת הודעה לאגף / מחלקה - אפשרות שליחת הודעות לאגף/מחלקה בלשונית הודעות
44	שליחת הודעות מהירה - אפשרות לשליחת הודעות חירום בצורה מהירה באמצעות אייקון לשליחת הודעות

הביקורת מציינת, כי ישנם משתמשים בעלי יכולת עריכת דיווח פניות, חלקם יכולים לראות את מדד שביעות רצון התושב ואף יכולים להזין בעצמם מדד שביעות רצון במקום הפונה, כמו כן במקרה של פניה שנסגרה וסווגה כ"טופלה" ונמצא בה ליקוי והפניה חזרה לגורם המטפל בשנית, ישנה אפשרות לפתוח מחדש את הפניה במקום לפתוח קריאה חדשה, דבר המונע מעקב אחר פניות שלא טופלו כהלכה.

מומלץ לכתוב ולקיים נהלי עבודה מסודרים לגבי תהליך הקצאת הרשאות ואופן מתן הרשאות במערכת המידע, בין היתר יש לבחון צמצום הקצאת הרשאות עתירי פעולות עדכון למספר גורמים מצומצם יחסית, יש להקצות הרשאה במערכת בהתאם לאופי התפקיד של המשתמש, יש לבחון הסרת הרשאות עודפות למי שאינם נדרשים אליהם, יש לייצר דוחות בקרה נאותים על פעולות משתמשים על מנת לבחון שימוש לא הולם בהרשאות שניתנו.



ח. דוחות מנהלים

סעיף 2 לנוהל מס' 2.2 לקובץ הנהלים, קובע כי יש להפיק דוח מנהלים, כמפורט להלן:

2. מנהל המוקד יפיק דו"ח מוקד – סה"כ הפניות שהתקבלו וסך הפניות שטופלו על פי חתך מחלקות ויחידות עירוניות. הדו"ח יופק עפ"י דרישת ראש מנהל כללי ויופץ לראשי המנהלים.

הפיכת המידע הנצבר במוקד העירוני לידע ניהולי רלוונטי והצגתו לבעלי התפקידים ברשות בזמן אמת היא אחת המשימות המרכזיות של מנהל המוקד העירוני. ביצועה מקנה הן לרשות והן למנהל המוקד אפשרות לקבל נתונים המשקפים תמונת מצב עדכנית ולהניח את הבסיס ליכולת קבלת החלטות המובילות לשיפור תהליכים ושיפור השירות, כמו גם כלי ניהולי בשירות המנהלים המוביל לקיום דיאלוג שוטף עם מנהלי המחלקות.

יצירת שגרות ניהול ועבודה המבוססות על שימוש בדוחות מסייעת למיצובו של המוקד העירוני כיחידת שליטה ובקרה רלוונטית וכן למיצובו המקצועי והאישי של מנהל המוקד העירוני.

לדברי הגורמים האמונים במוקד נהגו לערוך פגישות עבודה פעם בשבוע רק עם מנהל אגף שפע שמחזיק 90% מפניות התושבים בנושא פניות פתוחות במערכת. פגישות נערכו עם כל שאר המחלקות רק לפי צורך.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

הביקורת סבורה, כי על מנהל המוקד לנתח את פניות התושבים ולהפיק מהן מידע ניהולי רלוונטי שיסייע הן להנהלת הרשות והן לעצמו לקבל החלטות. אופן הצגת הנתונים ומועד הצגתם ישפיעו על מידת השימוש של המנהלים בדוחות המוקד וישפיעו על איכות ההחלטות התפעוליות, הארגוניות, התהליכיות, התקציביות והשירותיות שהם יקבלו.

המלצות:

על מנהל המוקד להגדיר עקרונות לבניית דוחות יעילים ואפקטיביים שבאמצעותם יוכל להפוך את המידע לידע ניהולי והצגתו לבעלי תפקידים ברשות, לצורך הסקת מסקנות, ייעול ושיפור השירות הניתן לתושב, לא רק הפקת דוחות בנושא פניות פתוחות, אלא גם התפלגות תלונות בין שכונות, מגמות פניות למחלקה מסוימת, השוואת נתונים ברמה חודשית או רבעונית, מגמות דרכי הפניה למוקד: אפליקציה פייסבוק ועוד.

תגובת המבוקרים - מערכות ממחושבות במוקד העירוני

- ח. סוגי המחלקות במערכת המידע- במהלך השנה האחרונה טוייבו הנתונים במערכת והדבר מבוצע כחלק מן השדרוג המבוצע במסד הנתונים וההרשאות משתמשים במערכת הסיטיקונקט – יושלם עד לתאריך ה- 31/3/21.
- ט. ריבוי שיוכי מחלקות במערכת - ההמלצה לחסום הזנה של יותר מקטגוריה אחת מקובלת. במסגרת טיוב



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

האפליקציה תיחסם אופציה זו.

י. **זמני תקן**- בימים אלה במסגרת העבודה על אמנת השירות, זמני התקן עוברים בחינה מחודשת יחד עם מנהלי האגפים. לאחר הבחינה זמני התקן יועברו לאישור ראש העיר והממונים על האגפים.

יא. **סיווג לא נאות במערכת הממוחשבת**- כאמור, במהלך השנה האחרונה בוצע עדכון של תוכנת הסיטיקונקט ונאמץ את המלצות הביקורת – צפי ביצוע עד ה- 31/3/21. בימים אלו, מתבצעת הטמעה של כל נושא האפליקציה לעובד עם כלל האגפים כולל הדרכה פרונטאלית לכלל המנהלים עד רמת מנהלי השטח. צפי להטמעה – עד לתאריך 31/1/21. צפי לעבודה מבצעית ורציפה עד ה- 28/2/21.

נוהל העבודה שיעודכן, יכלול בקרה מדגמית על נושא הסיווג.

יב. **מדד סקר שביעות רצון**- עם תהליך ההטמעה והשיפור במוקד ניראה שינוי משמעותי בכמות סקרי שביעות הרצון שהתושב ממלא. תהליך השיוך והסיווג נעשה בצורה טובה עפ"י החלטת מ"מ מנהל המוקד וגם נושא זה מראה שיפור ניכר. שיפור התהליך יבוצע במלואו עד ה- 15/1/21.

יג. **ניהול הרשאות במערכת**- ינוסח נוהל כתוב ומוסדר המוסכם על כלל הגורמים לגבי אופן הקצאת ההרשאות



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 המוקד העירוני

במערכת. נציין כי הדבר נמצא בתהליך תיקון ושדרוג של
המערכת מזה כחודש – יבוצע במלואו עד ה-31/3/21.

יד. **דוחות מנהלים**- הנהלת המוקד הקודמת קיימה ישיבות
תקופתיות עם ראש אגף שפע הקודם אצלו מטבע
הדברים, היו מרבית הקריאות. (95%) החל מינואר 2021
כלל מנהלי האגפים יקבלו דוח חודשי שעליהם יתנו את
התייחסותם. כמו כן ישנה כבר התממשקות לדו"ח ה-
PowerBI שנועד להציג את נתוני הארגון בזמן אמת.



רישוי עסקים



תוכן העניינים

עמוד

72 מבוא לדוח
80 ממצאים והמלצות
120 תגובת המבוקרים



1. מבוא

החוק לרישוי עסקים, התשכ"ח 1968, (להלן "החוק") נועד להסדיר את פעילות העסקים על מנת להבטיח מטרות שונות כגון, שמירה על איכות הסביבה, בריאות הציבור, עמידה בחוקי התכנון והבנייה ועוד. רישיון לניהול עסק הוא אישור הניתן על ידי הרשות המקומית לבעלי עסקים, לפתיחתם וניהולם של עסקים, בהתאם לתנאים, לחוקים ולתקנות, הקיימים מכוח חוק רישוי עסקים, התקנות והצווים הנלווים אליו. רישיון העסק ניתן לאדם, למקום ולסוג העסק.

כל עסק המוגדר בצו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי) 2013 התשע"ג, חייב ברישיון עסק. כך לדוגמא חייבים ברישיון מסעדות, אטליזים ובתי קפה. נגד עסק טעון רישוי, הפועל ללא רישיון, ניתן לנקוט שורה של הליכים - סגירה מנהלית, תביעה משפטית, קנסות כספיים כבדים וכו'. יודגש, כי עסקים רבים אינם חייבים ברישיון עסק. כך לדוגמא כל המקצועות החופשיים, כגון: עורכי דין, רואי חשבון, וכן, חנויות קטנות כגון חנות בגדים, כלי בית ועוד.

החוק לרישוי עסקים התשכ"ח 1968, הינו כלי חשוב וחיוני בידי הרשות המקומית לצורך שמירה על בטיחותם, רווחתם ואיכות חייהם של תושבי הרשות. תחום רישוי העסקים, נוגע בתחומים רבים הקשורים לחיי היום יום, בין היתר, בנושאים הקשורים באיכות הסביבה, תנאי תברואה נאותים, בטיחות, ביטחון, הגנה על הציבור וכדומה. על העירייה לקדם פיתוח עסקים. אך במקביל, מוטלת עליה האחריות לדאוג לכך שהעסקים השונים יפעלו במסגרת החוק, על מנת להגן על ציבור התושבים.



במסגרת תוכנית העבודה השנתית לשנת 2020, בדקה הביקורת את נושא רישוי העסקים ברשות.

הביקורת בחנה את פעולות מדור רישוי עסקים, בהתאם למסגרת החוק, התקנות, הרפורמה בתחום רישוי העסקים וכללי מנהל תקין.

הבסיס החוקי

החוק לרישוי עסקים, התשכ"ח 1968, הינו בעל השפעה מהותית על איכות חייהם וביטחונם של התושבים.

מטרות החוק הינן כפי שהוגדרו בסעיף 1 לחוק הינן:

- ✓ הבטחת איכות נאותה של הסביבה, לרבות מניעת מפגעים ומטרדים. עניין זה מצוי תחת אחריותו של השר להגנת הסביבה.
- ✓ מניעת סכנות לשלום הציבור ואבטחה מפני שוד והתפרצות. עניין זה מצוי תחת אחריותו של השר לביטחון פנים.
- ✓ שמירת בטיחותם של הנמצאים במקום העסק או בסביבתו. עניין זה מצוי תחת אחריותו של שר הכלכלה.
- ✓ מניעת סכנות הידבקות במחלות, שמקורן בבעלי חיים ומניעת זיהום מקורות מים בחומרי הדברה, בדשנים או בתרופות. עניין זה מצוי תחת אחריותו של שר החקלאות.
- ✓ הבטחת בריאות הציבור, לרבות תנאי תברואה נאותים. עניין זה מצוי תחת אחריותו של שר הבריאות.
- ✓ קיום הדינים הנוגעים לתכנון ובנייה. עניין זה מצוי תחת אחריותה של הוועדה המקומית לתכנון ובנייה.
- ✓ קיום הדינים הנוגעים לשירותי הכבאות. עניין זה מצוי תחת אחריות הרשות הארצית לכבאות והצלה.



במסגרת החוק, נחקקו צווי רישוי עסקים, הותקנו תקנות רישוי עסקים וחוקי עזר עירוניים, אשר נועדו, להבטיח קיומן של מטרות אלה.

- ✓ צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי), התשנ"ה 1995.
- ✓ תקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות), תשס"א 2000.
- ✓ תקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות) (תיקון), התשע"ג - 2012.

לכל מטרה ממטרות החוק הוגדר המשרד הממשלתי/ הגוף, שתחת אחריותו לאכוף את מטרת החוק. עם הגשת בקשה לרישיון עסק, מועברת בקשה לאישור הגוף הרלוונטי. גופים אלו יקראו להלן "הגופים המאשרים"

בהתאם לחוק, נקבעה רשימה מפורטת של עסקים החייבים ברישיון עסק, כתנאי הכרחי להפעלתם. בתי העסק מקוטלגים בעשר קבוצות עסקים (ראה פירוט להלן).

הרפורמה ברישוי עסקים

בשנים האחרונות, נעשתה עבודה רחבת היקף לרפורמה ברישוי עסקים, אשר מטרתה העיקרית הינה לקדם ולפשט את הליך הרישוי, תוך הגברת השקיפות וייעול הליכי הרישוי. הרפורמה אושרה בכנסת באוקטובר 2010 התקנות והצווים המפרטים את מהותה נכנסו לתוקף בנובמבר 2013.

הרפורמה פורסמה ב"רשומות", ספר החוקים, בתאריך 10.11.18, כתיקון מספר 27 לחוק רישוי עסקים, התשע"א-2010. החל מיום 5 בנובמבר 2013 החלו להיכנס לתוקף בהדרגה הוראות הרפורמה ברישוי עסקים.



הרפורמה מחייבת שינוי בתפיסת העבודה של הרשות. הרשות נדרשת לגבש, לאשר ולפרסם את דרישות הרשות לעניין הרישוי, אשר מגדירות את מדיניות הרשות לעניין רישוי עסקים, כמו למשל: לעניין הרוכלות, משחקי מזל, הצבת דוכנים, אירועים המוניים וכיוצ"ב.

השינוי איננו בהיערכות הארגונית בלבד, כי אם גם מבחינה טכנולוגית, באמצעות פרסומים באתר האינטרנט הרשותי והקמת עמדת מחשב זמינה לתושבים, אשר תספק את המידע אודות רישוי העסקים לבעלי העסק בתחומה.

במסגרת הרפורמה, הרשות נדרשת להכשיר מפקחי רישוי עסקים אשר יוסמכו להטיל קנסות, להגביר פעולות ליישום הסמכות וההרתעה על עסקים ובמקביל לקדם פעולות מניעה והסברה. הקפדה על הליך הרישוי, תוך הבטחת איכות השרות לבעלי עסקים, המבקשים להנפיק רישיון, תמנע אסונות ותבטיח שמירה על איכות חיים נאותה לתושבים.

משרדי הממשלה קובעים את התנאים והתקנים המקצועיים לרישוי בתחומי הבריאות, התברואה, איכות הסביבה והבטיחות ומוודאים את יישומם באמצעות הליך הרישוי.

הרשות המקומית, באמצעות מדור רישוי עסקים, רשאית לאשר ו/או לחדש רישיון עסק ומפקחת על יישום התנאים והדרישות הנלוות.



2. אופן עריכת הביקורת והיקפה

הביקורת בחנה את הנושא בהתבסס על החוקים, התקנות והצווים המסדירים את תחום רישוי העסקים, כפי שתוארו לעיל.

2.1 הביקורת בחנה את הנושאים הבאים

- נהלי עבודה
- ניהול ופיקוח על תחום רישוי העסקים - מערכת המידע, ותוכניות עבודה.
- הליך מתן רישוי לרישיון עסק- בדיקה מדגמית.
- מעקב וטיפול אחר עסקים ללא רישיון.
- גביית אגרת רישוי.

2.2 אופן עריכת הביקורת

- פגישות והתכתבויות עם ממלאי תפקידים בתחום ניהול העסקים ובהם מנהל המחלקה (שמשון), אחראית נושא רישוי עסקים (מרים) ומפקחת רישוי עסקים (אפרת)
- בדיקת מסמכים הנוגעים לתחום הרישוי.
- בדיקה מדגמית של תהליך רישיון עסק וכל האסמכתאות הנלוות.
- בדיקת רשומות ומידע ממוחשב ממערכת המידע של המחלקה לרישוי עסקים.
- בדיקת כרטסות הנהלת חשבונות הנוגעות לגביית אגרת רישוי עסקים



- דוחות גבייה מעסקים ממחלקת הגבייה (ארנונה) של העירייה

3. נתונים ותהליכי עבודה בתחום רישוי עסקים

מנהל המחלקה פירט בפני הביקורת את תהליך קבלת רישיון עסק המתנהל כדלקמן:

- בעל עסק מגיע עם כל המסמכים למנהל מחלקת הרישוי ומקבל הסבר על תהליך פתיחת העסק וכיצד הוא צריך לפעול.
- בעל העסק ממלא טופס בקשה לרישיון עסק ומנהל המחלקה בודק את הבקשה.
- בעל העסק מופנה למחלקת הגבייה, שם הוא משלם את אגרת הרישיון. עותק מהקבלה. מתויק בתיק הבקשה.
- אחראית רישוי עסקים פותחת תיק במערכת עם הפרמטרים הנדרשים.
- מערכת הרישוי מוציאה פירוט של כל הגורמים המאשרים. יוצאים מכתבים לכל אחד מגורמים אלו, על מנת שיבחנו את עמידת העסק בהוראות.



להלן סכמה המתארת את תהליך הטיפול בבקשה לרישיון עסק



הביקורת קיבלה רשימה של כל העסקים, שהגישו בקשה לרישיון עסק בעיריית דימונה. הרשימה כללה שם העסק ותחום עיסוקו, פרטי הבעלים, וסוג הרישיון (רישיון זמני, רישיון לצמיתות וכו'). כן פורט מועד הגשת בקשה אחרונה לרישיון עסק וסטטוס רישיון העסק (יש רישיון, רישיון זמני, בהליך רישוי).

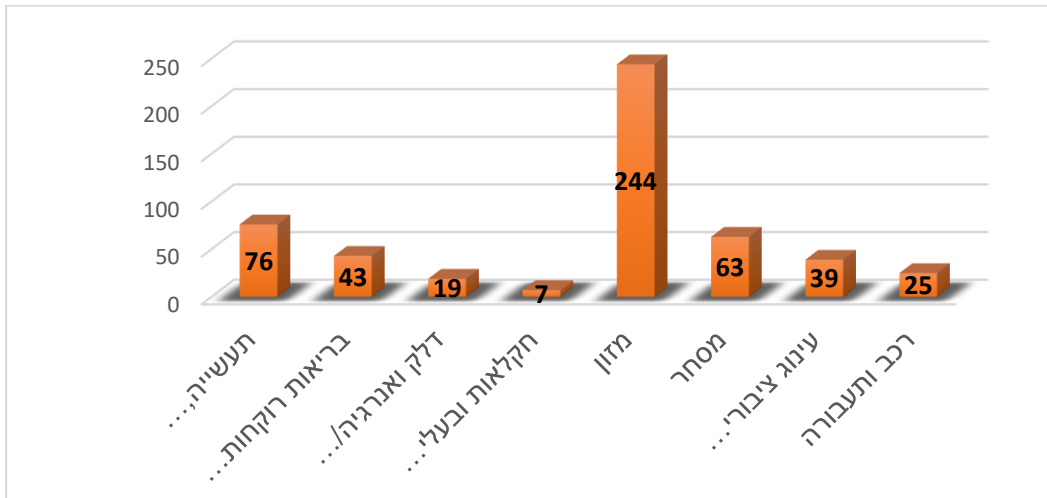
להלן טבלה המרכזת את סטטוס התיקים לרישיון עסק:

כמות עסקים	סטטוס רישיון העסק
167	רישיון לצמיתות
166	עסק סגור /מבוטל
10	לא הוגשה בקשה/ משפט
17	רישיון זמני
113	רישיון מתחדש
43	בתהליך רישוי
516	סה"כ תיקים



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

תרשים סוגי העסקים במערכת הרישוי.





ממצאי הביקורת

4. מערכת המידע וניהול כללי

ניתן לראות, כי מחלקת רישוי עסקים נדרשת לטפל במספר רב של עסקים וכן במגוון של עסקים, שלכל אחד מהם צרכים ובעיות אחרות. לכן על מנת להביא לתוצאות מיטביות, חשוב לנהל את נושא הרישוי בצורה מסודרת עם יעדי עבודה, נהלים ומערכת ממוחשבת איכותית. ניהול סדור יאפשר לשלוט ולפקח על רישיונות העסק המוגשים למחלקה, יבוצע מעקב על העיכובים בבקשות ועל מפרי חוק המפעילים עסק ללא רישיון. ניהול מסודר גם יאפשר לתעדף את הטיפול בעסקים מסוימים.

4.1 פרסום מידע לציבור באתר האינטרנט- הביקורת מציינת לחיוב, את המידע המפורסם באתר האינטרנט של העירייה. המידע מובא בצורה קריאה וברורה עם פירוט רב של תנאי מתן רישיון וההליך הנדרש.

4.2 תוכניות ויעדי עבודה-מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת תוכנית עבודה לנושא רישוי העסקים. בהתאם, לא נקבעו יעדי עבודה. כמו כן, לא נקבע סדר עדיפויות לטיפול בתיקים ולא נקבעו יעדי אכיפה או תיעדוף לאכיפה בסוג עסקים מסויים. לביקורת נמסר, כי רק לאחרונה (בסביבות חודש ספטמבר 2020) נכנסה מפקחת רישוי עסקים לתפקיד. לפני כן לא היה כוח אדם לפיקוח ולכן למעשה כמעט לא היה פיקוח. מכיוון שלא ניתן היה לעשות ביקורות ולאכוף, לא היה טעם לקבוע יעדים בתחום הרישוי.



4.3 נהלי עבודה- מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימים נהלי עבודה פנימיים כתובים, המסדירים את פעולת המחלקה בנוגע להליכים הנדרשים (למעט הוראות החוק).

4.4 מערכת המידע- מערכת המידע הנמצאת בשימוש במחלקת הרישוי, היא מערכת של חברת אוטומציה. הביקורת מצאה, כי שני בעלי תפקיד בעירייה מורשים להשתמש במערכת – אחראית נושא רישוי עסקים ומנהל המחלקה. בפועל, מנהל המחלקה לא עושה שימוש במערכת הממוחשבת והיא נמצאת בשימוש של האחראית נושא בלבד.

4.5 הליך פתיחת תיק לרישיון עסק- לביקורת נמסר, כי לפתיחת תיק קיימים 4 שלבים כדלקמן:

- בעל עסק מגיע עם כל המסמכים למנהל מחלקת הרישוי ומקבל הסבר על תהליך פתיחת העסק וכיצד הוא צריך לפעול.
- בעל העסק ממלא טופס בקשה לרישיון עסק ומנהל המחלקה בודק את הבקשה
- בעל העסק מופנה למחלקת הגבייה, שם הוא משלם את אגרת הרישיון ומביא עותק מהקבלה המתווק בתיק הבקשה.
- אחראית נושא רישוי עסקים פותחת תיק במערכת עם הפרמטרים הנדרשים: מס' רישיון עסק חדש סידורי, קוד עסק חדש (קוד 10), שם בעלים, תאריך בקשה, מספר פריט, סוג העסק.



- מערכת הרישוי מוציאה פירוט של כל הגורמים המאשרים. יוצאים מכתבים לכל אחד מגורמים אלו, על מנת שיבחנו את עמידת העסק בהוראות.

4.6 דוחות ניהוליים ממערכת המידע- הביקורת ביקשה לקבל דוחות ניהוליים מהמערכת הממוחשבת כגון – רשימת תיקי רישוי עסקים, רשימה של תיקים לפי סוג, רשימת עסקים ללא רישיון ועוד. האחראית נושא רישוי עסקים מסרה לביקורת, כי היא לא משתמשת במערכת להוצאת דוחות ניהוליים. ככל שהיא נדרשת להוציא דוחות ניהוליים, מי שמוציא את הדוחות מהמערכת היא עובדת של החברה לאוטומציה.

4.7 לצורך הוצאת הדוחות הניהוליים שביקשה הביקורת, פנתה הביקורת ישירות לחברה לאוטומציה ונאלצה להמתין מספר שבועות לקבלת הדוחות.

הביקורת קיבלה באמצעות החברה לאוטומציה, דוח אקסל של כל העסקים ממערכת הרישוי. הדוח כולל פרטים מזהים, סטטוס התהליך, תוקף הרישיון וסוג הרישיון, דוח של עסקים ללא רישיון, עם הפרטים כפי שפורט מעלה. מבדיקת הביקורת עולה, כי בדוחות שהוצאו ממערכת המידע, חסרים מספר פרמטרים חשובים. להלן הפירוט:

➤ **ארכיב סרוק של תיקי רישוי עסקים, על כל המסמכים הכלולים בו לא סרוקים במערכת. כתוצאה מכך, כדי לעיין**



במסמך מסוים בתיק, יש להוציא את התיקייה הפיזית של אותו העסק ובה לאתר את המסמך.

➤ במערכת המידע לא נעשה שימוש בקודי מעקב ובקרה, על עסקים שלא בטיפול או לא חידשו את רישיונם זמן רב.

➤ לפי דוח העסקים במחלקת הרישוי, לא נעשה שימוש בשדה "מספר פריט רישוי" הביקורת מעירה, כי חשוב להגדיר את פעילות העסק על פי ההגדרה החוקית הזוהה שהיא מספר פריט. בדו"ח נעשה שימוש בשדה "מהות העסק" - שדה כללי יותר, עם הגדרות שונות לאותה פעילות לדוגמא: לעיתים מופיע הגדרה של מכולת ולעיתים מכירת מוצרי מזון. קטלוג לפי סוג רישוי יקל על שליפה ומעקב על סוגי הפריטים השונים.

➤ לא נרשם מספר מזהה של הנכס בארנונה. במערכת הגבייה מופיע מספר העסק בגבייה. ככל שנתון זה יופיע בדוחות רישוי עסקים, הדבר יקל על הצלבת מידע בין המערכות השונות וניתן יהיה לעשות שימוש גם במידע נוסף על העסק, השמור במערכת המידע של הארנונה.

➤ שדה גודל הנכס - לא נרשם שדה עם גודל הנכס במערכת של רישוי עסקים. בחלק ממסלולי הרישוי, גודל הנכס הוא פרמטר מאבחן - כלומר לעיתים הליך הרישוי נקבע על פי גודלו במטרים של העסק, ולכן חשוב להזין נתון זה במערכת המידע.



➤ **שדה גורם מעכב** - בעסקים ללא רישיון, ישנו גוף מאשר, שהוא זה שמעכב את הרישיון. במערכת לא נרשם שדה גורם מעכב וכך לא ניתן להוציא דוחות לפי זהות הגורם המעכב ולטפל במרוכז מול אותו גורם.

➤ **שדה דרגת סיכון** - לא נעשה שימוש בשדה דרגת סיכון. מכוון שחלק ממטרת הרישוי עסקים הוא להגן על הציבור מפני סיכונים שונים, יש לשדה זה חשיבות רבה. החשיבות באה לידי ביטוי בתיעדוף פעילות מעקב או אכיפה על עסקים שידורגו בהתאם לרמת הסיכון.

➤ **התראות ותזכורות המערכת המידע** - למערכת המידע חסרות התראות ותזכורות רבות היכולות ליעל את עבודת המחלקה ואת הפיקוח על העסקים וחידוש הרישיונות. למשל - תזכורת במערכת המתריעה על סיום תוקף רישיון במקרה של רישיונות מתחדשים, תזכורת למעקב מדי מס' שנים על עסקים המקבלים רישיונות לצמיתות, תזכורות המגדירה את מס' ימי ההמתנה ממועד משלוח הבקשה לגורמים המאשרים ועוד.

נמצא כי למחלקה אין נהלים כתובים לאופן העבודה.

הביקורת ממליצה, לכתוב נהלי עבודה פנימיים למחלקת הרישוי על מנת להסדיר את עבודת המחלקה בנושאים הבאים:
✓ הליך פתיחת בקשה לרישיון עסק.



- ✓ הליך עבודה מול הגורמים המאשרים עד לקבלת אישורם והנפקת רישיון עסק.
- ✓ נוהל לאיתור עסקים ללא רישיון עסק.
- ✓ טיפול בעסקים ללא רישיון כולל נוהל העברה לתובע עירוני לטיפול משפטי.
- ✓ נוהל סנכרון מידע דו כיווני בין מחלקת הרישוי למחלקות אחרות ברשות כגון מחלקת הנדסה ומחלקת הגבייה.

הביקורת ממליצה, כי העירייה תקבע מטרות בתחום רישוי העסקים ובהתאם להם תגבש מדיניות אכיפה. כך לדוגמא, העירייה יכולה לקבוע, כי ברצונה לטפל בעדיפות ראשונה בעסקים שבהם יש עבירות בניה, או בעסקי מזון שבהם יש ליקויים בתחום בריאות הציבור.

בהתאם למדיניות ולמטרות שנקבעו, יש לקבוע בכל תחילת שנה תכנית עבודה הכוללת יעדים כמותיים למחלקת הרישוי. כך לדוגמא, באם יוחלט להתמקד בעסקי מזון, ונמצא כי 30% מעסקי המזון הם ללא רישיון, ניתן לדוגמא לקבוע כיעד שנתי - הורדת אחוז עסקי ללא רישיון ל 15%. לאחר שנקבע היעד, יש לתרגם אותו לתוכנית עבודה - אם נקבע יעד בתחום עסקי המזון, יש לראות כמה עסקים ללא רישיון יש בתחום זה ולהגדיר בכמה עסקים יש לטפל בשנה, כדי להשיג את היעד. בהתאם לכך, יש לקבוע תוכנית חודשית לטיפול ואכיפה.

הביקורת ממליצה, לסרוק תיקי רישוי למערכת המידע, כך שיהיה קל יותר לאתר את נתוני התיק באופן שוטף.



הביקורת ממליצה, להוסיף למערכת המידע את השדות החשובים של רמת הסיכון, גודל הנכס ומספר פריט רישוי.

כן, מומלץ להוסיף למערכת המידע שדה של גורם מעכב ולרשום במערכת מהו הליקוי המעכב את הרישיון. כך לדוגמא, עסק עם חריגות בניה, יצוין כי הוועדה המקומית היא הגורם המעכב ופרטי חריגת הבניה (לדוגמא "בנית סככה ללא היתר בגודל 41 מטרים"). הוספת נתונים אלו תאפשר הוצאת דוחות על פי גורם מאשר, קבלת תמונה רחבה של בעיות הרישוי ותקל על אחיפה על פי סדרי העדיפות של העירייה.

הביקורת ממליצה, לשדרג את מערכת המידע ולהוסיף לה תזכורות שונות כגון: סיום תוקף רישיון, מעקב אחר תיקים לצמיחות, ימי המתנה, הודעה לפני מועדי פג תוף של רישיונות מתחדשים וכדומה. תזכורות אלו יקלו על עבודת המחלקה וישפרו את הטיפול בתיקים.

5. בדיקת שלמות המידע של עסקים ונתונים במחלקת הרישוי

כחלק מתפקידה, על מחלקת רישוי עסקים לוודא, כי כל העסקים הקיימים בעיר רשומים אצלה ומטופלים על ידה, וכי אין עסקים המחויבים לרישיון שכלל לא הגישו בקשה לרישיון. לשם כך עליה לפעול לאתר עסקים ללא רישיון.



ישנן מס' בדיקות וחיפושים שניתן לבצע מול מחלקות שונות ברשות, מאגרי מידע אלקטרוניים וכתובים, ביקורות פתע באזורי עסקים ומתחמים. מקורות אלה יכולים לתת מידע על עסקים חדשים הנפתחים ופועלים ללא רישיון.

כמו כן, סנכרון מידע בין מחלקות העירייה, ישפר את הנתונים הקיימים בידי המחלקה לרישוי עסקים ואת האבחנה בין עסקים במסלולי הרישוי השונים.

לבקשת הביקורת נמסרו לה דוחות שונים ובהם נתונים על בקשות לרישיון עסק, עסקים ללא רישיון עסק ודוגמאות של תיקי רישיון עסק לבדיקה מדגמית. כן נמסר לביקורת, דוח גבייה של אגרת רישיונות לשנים 2018-2020 ודוח חיובי ארנונה לעסקים. לביקורת נמסר, כי רק בשנה האחרונה נכנסה מפקחת חדשה עם תוכנית פיקוח מעודכנת ולכן עד לתחילת הביקורת, כמעט שלא בוצעו וביקורות פתע על עסקים שלא הגישו בקשות לרישיון.

5.1 סנכרון בין מחלקות ברשות

הביקורת בדקה ומצאה, כי לא מתקיים סנכרון הדדי טוב של מידע ואישורים בין מחלקות. להלן הפירוט:

➤ הביקורת ביקשה וקבלה דוח של עסקים ממערכת הגבייה, במטרה לבחון האם כל העסקים הרשומים במחלקת הגבייה, ושהם מסוג העסקים החייבים רישוי, רשומים גם במחלקת רישוי עסקים וההיפך, הביקורת בדקה האם כל העסקים הרשומים במחלקת רישוי עסקים, רשומים כעסקים במחלקת הגבייה. כן נבדק האם הוגדרו העסקים במסלולי הרישוי הנכונים לפי גודל הנכס.



➤ הביקורת בחנה את מסלולי הרישוי בתיקים שנמסרו לידיה, על פי תקנות הרישוי ועל פי תצהיר ומצאה כי חלק מהעסקים המטופלים על ידי המחלקה, אינם מופיעים כלל בקובץ הארנונה (הערה מפורטת בסעיף 5.2 להלן), כן עולה כי כמעט כל העסקים שנמצאו במחלקת הארנונה הינם בגודל נמוך מ- 300 מטר.

5.2 בדיקת שלמות קובץ העסקים למול קובץ הנכסים בארנונה

הביקורת קבלה דוח של עסקים משלמי ארנונה וערכה השוואה בינו לבין דוח רישוי עסקים. כאמור, חלק גדול מהעסקים אינם חייבים ברישוי עסקים. אבל כל העסקים המופיעים בדוח רישוי עסקים, אמורים להיות רשומים כעסקים במחלקת ארנונה. להלן הסבר על ההשוואה שבוצעה ועל הממצאים שנמצאו:

➤ דוח עסקים משלמי ארנונה, כולל את כל הנכסים בסיווג עסקים. עקב כך, חלק גדול מהעסקים מופיעים בארנונה במספר שורות לפי הסיווגים – למשל עסק של סופר - חלקו יופיע בסיווג מסחרי וחלקו בסעיף מחסן ויתכן שחלק אחר יוגדר כקרקע תפוסה. לכל נכס כזה נלקחה בחשבון רק השורה הראשונה שהופיעה באותו נכס. המשמעות היא שלא ניתן היה לבדוק את סבירות גודל הנכס ביחס לתחום העיסוק.

➤ כאמור, אין מספר עסק המשותף גם למחלקת ארנונה וגם למחלקת רישוי עסקים. לצורך ביצוע ההשוואה, התבססה



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

הביקורת על מספר תעודת הזהות של בעל העסק / מספר ח.פ. וחפשה התאמה עם ת.ז./ ח.פ. בעסקים הרשומים בארנונה.

➤ ההשוואה העלתה, כי רבים מהעסקים המופיעים במחלקת רישוי עסקים, לא נמצאו במחלקת הארנונה. מתוך 516 נכסים שהופיעו ברשימת רישוי עסקים (מהם רק 349 הם עסקים פעילים) נמצא, כי רק ל - 155 עסקים נמצאה התאמה עם מחלקת הארנונה. כלומר, לכאורה, 56% מהנכסים המופיעים במחלקת רישוי עסקים אינם משלמים ארנונה לרשות. יודגש, כי יתכן ולממצא זה הסברים אחרים כגון - עסקים שרשומים בארנונה בת.ז./ ח.פ. שונה מזה שבו הם רשומים במחלקת רישוי עסקים. הסבר נוסף – החלפת בעלות או החלפת סוג עיסוק. הביקורת העבירה את ההשוואה לבדיקת מחלקת הארנונה ברשות.

להלן מספר דוגמאות לאי התאמות שנמצאו:

➤ רישיון עסק מס' 100014000 למכירת דברי מזון הגשת בקשה בתאריך 09/06/2004 לא מופיע ברישומי מחלקת הגבייה.

➤ רישיון עסק מס' 100086000 למרכול הגשת בקשה בתאריך 14/07/2020 לא מופיע ברישומי מחלקת הגבייה.



5.3 בדיקת עסקים קטנים

הביקורת לקחה ממחלקת רישוי עסקים מדגם של עסקים בתחום המספרות וקוסמטיקה, שבדרך כלל הם עסקים קטנים ושחלק מהם מנוהלים בבתים פרטיים. הביקורת בדקה האם העסקים הנ"ל רשומים בארנונה. נבדקו 22 עסקים. ונמצא כי:

- 11 עסקים (50%) לא רשומים בארנונה - מהם לגבי 3 עסקים נמסר לביקורת כי הם סגורים.
- כלומר, 8 עסקים המהווים 36% מעסקי היופי, לא היו רשומים במחלקת הארנונה.
- לגבי שמונת העסקים שאינם מופיעים בארנונה, נבדק עם מחלקת רישוי עסקים ונמצא, כי עסקים אלו הם עסקים פעילים

הביקורת ניסתה לבצע בדיקה הופכית - כלומר לבדוק האם עסקים הרשומים בארנונה גם קיבלו רישיון עסק. עם זאת, לא ניתן היה לערוך את הבדיקה וזאת מכיוון שבקובץ הארנונה העסקים לא מסווגים לפי תחומי פעילות. כמו כן, בקובץ העסקים רשומים שמות בעלי העסק, לא תמיד רשומים שמות העסקים. מכיוון שרוב העסקים בקובץ הארנונה הם עסקים שאינם חייבים ברישיון עסק, קשה לאתר עסקים החייבים ברישיון עסק. עם זאת, הביקורת בחנה מדגמית מספר עסקים ואיתרה עסק של בית קפה, הרשום בארנונה כעסק פעיל, ושאינו לו רישיון עסק.



**5.4 בדיקת עסקים המפרסמים בעיתון/ברשת האינטרנטית
/ברשתות חברתיות**

לביקורת נמסר, כי רק בשנה האחרונה נכנסה מנהלת פיקוח שמפקחת על נושא רישוי העסקים ולכן הנושאים האלה בשלבי הכנה במחלקה, ככל הנראה לא התבצעו בדיקות כאלה בעבר.

5.5 ביצוע פיקוחי פתע לגילוי ואיתור עסקים ללא רישיון

לא מתבצעות בדיקות פתע בעסקים חדשים, או סיורים לגילוי עסקים שאינם רשומים במערכת הרישוי ושכלל לא הגישו בקשות לרישיון עסק. נמסר לביקורת, כי מאז כניסתה של מפקחת רישוי עסקים, מתקיימים מפעם לפעם ביקורות בעסקים קיימים ובחלק מהמקרים מאותרים בהם עסקים שאינם רשומים במחלקה.

5.6 איתור עסקים הפועלים בבתים פרטיים

בשנה האחרונה, בד בבד עם הקשיים הכלכליים שהביאה איתה תקופת הקורונה, היא גם גרמה לגידול משמעותי בפתיחת עסקים ויזמויות של עסקים בבתים. סביר, כי לאחר תקופה זו, יהיו יותר עסקים, כולל עסקים חייבי רישוי, שיעבדו מבית הבעלים. הביקורת בדקה, האם המחלקה התארגנה לטיפול בעסקים קטנים בבתים כהכנה ליום שאחרי תקופת קורונה. מבדיקת הביקורת עולה, כי לא קיימת תכנית עבודה והתייחסות לנושא של רישוי עסקים קטנים בבתים.



מומלץ להוסיף שדה "מספר נכס בארנונה" בטפסי הבקשה לרישיון עסק ובמערכת ניהול העסקים. בנוסף יש להוסיף במערכת גביית הארנונה שדה של מספר רישיון עסק. כך ניתן יהיה לערוך דוחות ניהוליים של השוואה בין המערכות ולאפשר איתור עסקים ללא רישיון, או לחילופין עסקים עם רישיון אך ללא חיוב בארנונה כעסק.

בנוסף, הביקורת ממליצה, כתנאי לפתיחת בקשה לרישיון עסק, להוסיף כאישור חובה, רישום במחלקת הגבייה, על מנת שהמחלקת הגבייה תוכל לוודא, כי אכן העסק מחויב בארנונה.

יש לשים לב להערה בסעיף גביית אגרות - שלא לאשר הוצאת קבלה מרוכזת למספר רב של עסקים, אלא רק בכרטסת החיוב של בעל העסק, על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר תשלום אגרה לכל העסקים.

מחלקת הארנונה תעביר את המידע שברשותה. מומלץ לתקן את נוהל העבודה כך שכאשר עסק פותח כרטסת חדשה או מחליף מחזיקים במחלקת הגבייה, יועבר המידע למחלקת רישוי עסקים.

יש להכין תוכנית עבודה שנתית/חודשית/שבועית, שתחייב בדיקת שינוי ופתיחה של עסקים חדשים או שינוי בעלים



בעיר. את המידע ניתן ללקט ממקורות מדיה שונים כגון: מדיה כתובה ואלקטרונית ורשתות חברתיות.

יש להכין תוכנית עבודה, לביצוע ביקורות ופיקוחי פתע בעסקים שנתגלה כי הם ללא רישיון.

יש להגדיר פרמטרים פנימיים לגבי עסקים קטנים בתוך הבתים, שנפתחו בתקופת משבר הקורונה (ו/או ללא קשר אליו) ולאכוף את נושא רישיון העסק והקפדה על תנאים נדרשים ברישיון. נהיר כי לא קיים הבדל מהותי, בין תפעול עסק בתוך הבית, לעומת עסק בנכס מושכר במרכז מסחרי, לעניין השימוש המתקיים בו. לדוגמא: עסק המוכר מזון נדרש לשמור על תנאי תברואה נאותים, ללא קשר לסוג המבנה שבוא הוא מתנהל.

6. בדיקת גודל הנכס ומסלול רישוי מקוצר

על פי הרפורמה ברישוי עסקים, החל מ 2013 קיימים סוגי עסקים הזוכים למסלול מקוצר או על פי תצהיר וזאת כדי לזרז ולייעל את התהליך הבירוקרטי. בסוגי עסקים שונים יש פרמטרים מבחינים לעסקים הזכאים למסלול כגון גודל העסק. העדכון האחרון והסופי של רשימת מסלולי הרישוי בהמשך להחלטת ממשלה 3214, במסגרתה הוחלט על קידום רפורמת רישוי עסקים דיפרנציאלי, ולחקיקת תיקון מס' 34 לחוק רישוי עסקים, פורסם ברשומות בתאריך 19/08/2020. קיימים מס' סוגי עסקים שניתן לתת להם רישיון עפ"י תצהיר, כגון מכון קוסמטיקה או מספרה בגודל של עד 300 מ"ר. מסלול מקוצר



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

של היתר על יסוד תצהיר, יינתן גם למרכול בגודל של עד 300 מ"ר, משתלה בגודל של עד 1,500 מ"ר וכן מסעדה או בית קפה בגודל של עד 150 מ"ר.

הביקורת בחנה, האם העירייה עושה שימוש במסלול מקוצר לרישיון עסק ומממשת בכך את מטרת הרפורמה ליצור איזון בין המטרות של חוק רישוי עסקים - שמירה על הציבור מפני נזקים (בריאותיים, בטיחותיים, סביבתיים וכד') - לבין עידוד הפעילות הכלכלית במשק וצמצום הפגיעה בעסקים.

מהביקורת עולה, כי בבקשות לרישיון עסק לעסקים הזכאים למסלול מקוצר, לא מופיע כל נתון ב"שדה גודל הנכס" ולא מצורף מסמך ממחלקת הגבייה/ההנדסה המאשר את גודל הנכס. הביקורת מעירה, כי ללא מסמך מאשר ממחלקת גבייה, לא ניתן לדעת האם הבקשה אכן נמצאת במסלול התקין מבחינת התקנות. כך לדוגמא:

- רישיון עסק מס' 100180001 לפריט 4.02 ב' בית אוכל כולל אפייה מבצק מוכן. בתצהיר החתום ע"י בעל העסק לא מופיע תיעוד לגודל הנכס ולא מצורף מסמך המאשר את גודל הנכס. כך לא ניתן לבדוק האם ניתן רישיון עסק תקין במסלול על פי התקנות.

- רישיון עסק מס' 100181000 לפריט 1.04 ב' טיפולים לא רפואיים בגוף האדם - מספרה. בתצהיר החתום ע"י בעל העסק לא מופיע תיעוד לגודל הנכס ולא מצורף מסמך המאשר את גודל הנכס. כך לא ניתן לבדוק האם ניתן רישיון עסק תקין במסלול על פי התקנות.



בדיקת עסקים קטנים הזכאים למסלול מקוצר כאמור ישנם עסקים הזכאים למסלול רישוי מקוצר ומהיר. הביקורת לקחה מדגם של עסקים של מספרות וקוסמטיקה, שבדרך כלל הם עסקים קטנים, הזכאים למסלול רישוי מהיר. נבדקו 32 עסקים. מהם 15 עסקים לא אותרו ברשימות הארנונה (כולל 3 עסקים לגביהם צוין כי היה בהם שינוי בעלות). בעסקים אלו ניתן היה לדעת מהדוחות את גודל העסק במטרים. לגבי שאר העסקים שנבדקו – כולם היו קטנים – העסק הגדול ביותר היה 110 מטרים. רק 5 עסקים היו בגודל של מעל 50 מטרים וכל השאר קטנים מ 50 מטר. כלומר כל העסקים הנ"ל זכאים למסלול רישוי מקוצר.

אחראית רישוי עסקים מסרה לביקורת, כי העירייה טרם הכינה את הטפסים המתאימים למסלול הרישוי המקוצר, ולכן כל העסקים למעשה מגישים בקשות לרישיון במסלול הרגיל ולא במסלול המקוצר.

הביקורת ממליצה, כי בכל בקשה לרישיון עסק, יצוין גודל הנכס, על מנת לוודא כי הבקשה נמצאת במסלול הנכון על פי תקנות רישוי העסקים.

נמצא, כי באופן מעשי, העירייה לא מאפשרת לעסקים כלל להגיש בקשות במסלול המקוצר. מצ"ב זה פוגע הן בבעלי העסקים הקטנים, שיכולים היו לחסוך זמן ומאמץ בקבלת אישורים מהגורמים המאשרים והן במחלקת רישוי עסקים



שנאלצת לטפל בבקשות אלו, להעבירן לגורמים המאשרים וכו'.

7. הליך מתן רישיון עסק-בדיקה מדגמית

לביקורת נמסר דוח אקסל עם 516 בעלי עסקים שהגישו בקשה לרישיון עסק. בדוח זה מפורטים סטטוס הבקשה, סוג הבקשה, קבוצת העסק לפי תקנות הרישוי ופרטי העסק.

הביקורת בדקה מדגמית 13 תיקי עסקים בהם ניתן רישיון עסק על ידי מחלקת הרישוי. הביקורת בחנה את הליך הוצאת רישיון העסק, ואת התאמתו להוראות החוק והתקנות.

ככלל, תכולת תיק לרישיון עסק כוללת את המסמכים הבאים:

- בקשת העסק.
- קבלה על אגרת תשלום.
- הפניית הבקשות לגורמים השונים ותשובותיהם.
- מכתבים מיוחדים מגורמים עם פירוט ליקויים כגון משרד הבריאות.
- בכל תיק קיימת טבלת מעקב לכל בקשה לרישיון לאורך שנים וכל סטטוס שמשתנה מתועד בטבלה זו. הביקורת מציינת לטובה, את התיעוד המפורט והמסודר בטבלה זו. טבלה זו מקלה על מעקב ובקרה של המחלקה.

הביקורת בדקה את נושא הטפסים והאישורים, עמידה בזמנים של הבקשות, תכולת התיקים, ביצוע ביקורות בעסקים עם רישיונות לצמיתות ובכלל את התנהלות המחלקה בהליך רישיון עסק.



טפסים ואישורים – לביקורת הוגשו לבדיקה 13 תיקי רישיון עסק עם בקשות לגורמים השונים ואישורים נוספים. הביקורת בדקה ומצאה כי :

- טפסי הבקשה מכילים את העתקי ההפניות לגורמים השונים ברובם כנדרש.
- כל תיק בקשה לרישיון עסק, מכיל טופס מעקב הכולל רישום ידני של כל הפעולות שנעשו בתיק.
- הביקורת מצאה, כי אין חותמת נתקבל בחלק גדול האישורים שניתנו על ידי הגורמים המאשרים. בהעדר חותמת נתקבל, לא ניתן לדעת מתי הגיעו הטפסים לגורם המאשר ומתי הוחזרו למחלקת רישוי עסקים.
- מבדיקת הטפסים עולה, כי גם במקרה של "בקשה לרישיון עסק על פי תצהיר" המוגש על ידי בעלי העסקים במסלול המקוצר, לא מקפידה המחלקה על החתמת "תצהיר כיבוי אש" בחותמת נתקבל של המחלקה.

מצ"ב דוגמאות לרישיונות שניתנו ללא תצהיר כיבוש אש :

מספר רישיון עסק	תחום עיסוק	מועד הגשת הבקשה	מועד מתן רישיון
100180001	בית אוכל	23/12/19	23/01/20
100359000	מספרה	20/02/19	14/04/19
100181000	מספרה	12/11/19	27/01/20
100083000	משרד להובלות	12/11/19	07/01/20

- הביקורת מצאה, כי לא מופיע בטפסים שדה למילוי בשם "דרגת הסיכון", הביקורת מעירה, כי דרוג שכזה מהותי



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

מבחינת הקטנת סיכונים, כאשר מטפלים בבקשות לרישוי עסקים.

- מבדיקת טפסי הבקשה לרישיון עסק עולה, כי מטופלת בקשה לשני רישיונות באותו טופס מעקב במסלולי רישוי שונים רק בשל כך שמדובר באותו מגיש בקשה.
- הביקורת מעירה, כי נוהל זה יוצר בלבול בהליך הבקשה הסדור.

מצ"ב להלן מספר דוגמאות:

מספר רישיון עסק	מועד מתן רישיון	סוג רישיון 1	סוג רישיון 2
100154002	12/08/20	4.07 ג (אטליז-מכירת בשר, עופות או דגים שאינם קפואים)	4.07 ב (מרכול כולל פירות וירקות)
100180001	23/01/20	4.07 ב (מרכול כולל פירות וירקות)	4.02 (בית אוכל כולל אפיה מבצק מוכן)
100014000	30/12/04	4.06 א (אפיית לחמניות, בגטים ודברי מאפה)	4.07 ב (מכירת דברי מאפה)

עמידה בלוח הזמנים שנקבע ברפורמה החדשה

הרפורמה ברישוי עסקים, קבעה, בין השאר, הגדרות חדשות ללוחות הזמנים שהרשות המקומית צריכה לעמוד בהם. מצ"ב טבלה המרכזת את לוחות הזמנים להגשת בקשת רישיון עסק חדש ובקשה לחידוש רישיון:



סרגל זמנים לבקשה והנפקת רישיון

מסך	טיפול המקומית	ברשות טיפול נותני וגורמי טיפול הרשות המקומית להנפקת סה"כ התהליך	זמן מינימום
	21 ימים	30 ימים	7 ימים
	45 ימים	90 ימים	7 ימים
			זמן מקסימום

- **בקשה לרישיון חדש** - הביקורת מציינת לטובה, כי העברת הבקשות לגורמים המאשרים - משטרה, כיבוי אש וכדומה, נעשית על ידי המחלקה במהירות – בדרך כלל תוך מספר ימים.
- הביקורת מצאה, כי בכל הבקשות שנבדקו, נותני האישור עומדים בהגדרות הזמנים למענה על בקשות לרישיון עסק לרשות המקומית.
- להלן טבלה מרכזת ללוח זמנים לחידוש רישיון.

סרגל זמנים לחידוש רישיון

פעולה	הרשות המקומית	נותני אישור	הרשות המקומית
	רשות מודיעה האישור	הרישוי לנותני האישור המקומית	תשובת האישור המקומית
	90 יום לפני סיום תוקף הרישיון	60 יום לפני סיום תוקף הרישיון	14 יום לפני סיום תוקף הרישיון
			הודעה לבעל רישיון מתקופתי / זמני על הנפקת רישיון (מחייב את בעל הרישיון בהצהרה ותשלום אגרה). או לחילופין דחיית הבקשה

- **חידוש רישיון** - במקרה של חידוש רישיון, על פי התקנות, המחלקה נדרשת להוציא הודעות לנותני האישור תוך לא יותר מ - 90 יום לפני פקיעת תוקף הרישיון (ראה טבלה). בפועל נמצא, כי המחלקה מוציאה באיחור את ההודעות לגורמים המאשרים. הביקורת מציינת, שמטרת הוצאת ההודעות בזמן היא לאפשר לגורמים המאשרים לטפל



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

בצורה נאותה ובזמן וכדי למנוע מצב שבו יישאר עסק ללא רישיון רק בגלל עיכוב במשלוח או במתן התשובה. סה"כ נמסרו לביקורת 4 בקשות לחידוש רישיון עסק ובכולם נשלחו הודעות באיחור כפי שפורט לעיל.

כך לדוגמא:

➤ רישיון עסק מס' 100154002 רישיון לפריט 4.7 ג', 4.7 ב' אטליז מכירת בשר, עופות ודגים לא קפואים. בתאריך 7.11.19 נשלחו הודעות לגורמים המאשרים כאשר הרישיון פקע בתאריך 31.12.19. על פי התקנות ההודעות היו אמורות להישלח לכל הפחות בתאריך 1.10.19.

➤ רישיון עסק מס' 100180001 רישיון לפריט 4.02 ב' בית אוכל כולל אפייה מבצק מוכן. נשלחו הודעות לגורמים המאשרים בתאריך 26.11.19 כאשר הרישיון פקע בתאריך 31.12.19. על פי התקנות ההודעות היו אמורות להישלח לכל הפחות בתאריך 1.10.19.

יצוין, כי עיקר הביקורת התבצעה בחודשים נובמבר ודצמבר 2020. אחראית רישוי עסקים מסרה לביקורת, כי בחודשים אלו היא מבצעת חלק נכבד מחידוש רישיונות העסק. עקב כך, היה עומס כבד על המחלקה (שגם עיכב את מתן המסמכים לביקורת).

רישיונות עסק לצמיתות - לביקורת נמסר, כי קיימים 167 עסקים שרישיונם מוגדר לצמיתות. עד הרפורמה, הייתה הגדרה של רישיון עסק לצמיתות. לאחר הרפורמה, הדבר השתנה ומעתה העסקים חייבים בחידוש רישיון לאחר 10 או 15 שנה. עם זאת נקבע, כי עסקים



שעל פי הרפורמה מקבלים רישיון ל 15 שנה וקיבלו רישיון לצמיתות לפני הרפורמה (קרי לפני שנת 2013), ימשיכו להיות עסקים עם רישיון עסק לצמיתות ואינם חייבים בחידוש רישיון. עסקים מאותו סוג שהגישו בקשה לאחר תחולת הרפורמה - תוקף הרישוי שלהם נקבע ל 15 שנה בלבד.

תוקף רישיונות לצמיתות - צו רישוי עסקים שנכנס לתוקף בחודש נובמבר 2013 במסגרת הרפורמה בתחום רישוי העסקים, קובע תחולה הדרגתית של הרישיונות על פי הצו. במסגרת התחולה ההדרגתית, נקבע כי רק פריטי רישוי אשר לגביהם נקבע על ידי משרד הפנים "מפרט אחיד" תחול לגביהם תחולת צו רישוי עסקים 2013. כלומר, על פריטי רישוי אשר לגביהם טרם נקבע מפרט אחיד על ידי משרד הפנים, ימשיכו לחול הוראות צו רישוי עסקים 1995.

משרד הפנים פרסם שתי רשימות מפרטים אחידים לנושא רישיון עסק. הראשונה בתאריך 20.10.15 והשנייה בתאריך 29.7.19. **רישיון לצמיתות:** בעבר היה קיים סוג רישיון זה, שהיה בתוקף מיום הוצאתו ועד בכלל, כל עוד לא ביטלה אותו רשות הרישוי. בעקבות הרפורמה, עבור כל סוג עסק שהיה בעבר זכאי לרישיון לצמיתות נקצבה תקופת רישיון עסק שבין 5 ל-15 שנה. הביקורת הוציאה רשימה של 34 עסקים שהוגדר להם רישיון לצמיתות עד שנת 2099 שהם רישיונות שניתנו לאחר כניסת הרפורמה לתוקף (עסקים חדשים או עסקים ששינו בעלות, החל מתאריך תחולת הרפורמה - נובמבר 2013). הביקורת מיינה את



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

הרשימה לפי סוג פריט ובדקה האם תוקף הרישיון שניתן להם מתאים להוראות החוק. להלן הממצאים :

➤ 33 עסקים הוגדר להם תוקף תקין וחלים עליהם הוראות צו רישוי עסקים 1995.

➤ נמצא עסק מס' רישיון 100103000 שהוא xxxxxxxxxx, הוגשה בקשה בתאריך 5/01/17. פרסום המפרט האחיד פורסם בתאריך 20/10/15 ולכן תוקף הרישיון לצמיתות היה צריך להיקבע למקסימום 15 שנה ולא כפי שנקבע בפועל עד 2099 שכן הוראות החוק החלות עליו הם צו רישוי עסקים 2013.

ביצוע ביקורות בעסקים בעלי רישיונות לצמיתות- אומנם הצו מאפשר רישיון לצמיתות לחלק מהעסקים, עם זאת הביקורת סבורה, כי גם לגבי עסקים בעלי רישיון לצמיתות, עדיין ראוי שהרשות תערוך בעסק מידי כמה שנים ביקורת ותוודא כי אין חריגה מתנאי הרישיון (למשל חריגות בנייה, שימוש שונה מזה שהותר, שינוי בעלות שלא דווח ועוד).

הביקורת בדקה, האם המחלקה עורכת ביקורת בעסקים בעלי רישיון לצמיתות. נמצא, כי יש עסקים שהמחלקה לא ערכה בהם כל ביקורת במשך שנים ארוכות. כך לדוגמא :

➤ רישיון עסק מס' 100199000 שהוגש בתאריך 2.4.2009 וניתן לצמיתות. רישיון לפריט א 4.07 (מכולת) הביקור האחרון שבוצע בעסק הוא מתאריך 25.6.14 כלומר, העסק לא נבדק במשך 6 שנים.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

➤ רישיון עסק מס' 1927 שהוגש בתאריך 18.12.94 וניתן לצמיתות. רישיון לפריט 20 (מצרכי מזון ומכירתם + תחנת טוטו). לא קיים תיעוד לבקרה כלל שבוצע בעסק ואף לא קיימת טבלת מעקב של המחלקה בעסק. כלומר, העסק לא נבדק במשך 25 שנה.

➤ רישיון עסק מס' 100180000 ניתן רישיון לצמיתות בתאריך 21.7.15 ולא בוצעה ביקורת בעסק עד היום. העסק לא נבדק במשך 5 שנים.

עמידה בתנאי נגישות- המצב החוקי

על פי סעיף 8 ב' לחוק רישוי עסקים, תשכ"ח-1968 תיקון 34: רשות הרישוי לא תיתן רישיון/היתר זמני או היתר מזורז לעסק טעון רישוי שהוא מקום ציבורי או שירות ציבורי, אלא אם כן קוימו בעסק הוראות הנגישות. מבקש הרישיון, ההיתר הזמני או ההיתר המזורז, לפי העניין, ימציא לידי רשות הרישוי חוות דעת של מורשה לנגישות השירות וחוות דעת של מורשה לנגישות מבנים, תשתיות וסביבה, שלפיהן מתקיימות בעסק הוראות הנגישות, ורשאית רשות הרישוי לתת למבקש רישיון, היתר זמני או היתר מזורז על סמך חוות הדעת כאמור.

קיימות חלופות לעמידה בהוראות הנגישות:

1. מבקש הרישיון ימציא לידי הרשות תצהיר מאומת כדין ובו יצהיר המבקש כי מתקיים בעסק הוראות הנגישות - רשות הרישוי רשאית לתת למבקש רישיון/היתר זמני /היתר מזורז על



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

סמך חוות דעת זו. (עסקים במסלול תצהיר, מסלול מזורז א, מסלול מזורז ב).

2. מבקש הרישיון ימציא לידי הרשות חוות דעת מורשה נגישות שלפיה מתקיימות בעסק הוראות הנגישות. רשות הרישוי רשאית לתת למבקש רישיון/היתר זמני /היתר מזורז על סמך חוות דעת זו. (עסקים במסלול תצהיר, מסלול מזורז א, מסלול מזורז ב).

3. מבקש הרישיון רשאי לבקש מרשות הרישוי את בדיקת קיומן של הוראות הנגישות בכפוף לתשלום אגרה. הרשות תכין חוות דעת על סמך הנחיות המורשים מטעמה.

מבדיקת התיקים, בחלק מהתיקים מצוין כי בתנאים מיוחדים לרישיון העסק נכללים תנאי נגישות לנכים, אך הביקורת לא מצאה תיעוד מסמך או אישור או תצהיר המעיד על כך. יצוין, כי מדובר גם בתיקים שקיבלו רישיון עסק בשנים 2019-2020, הרבה לאחר כניסתה לתוקף של הרפורמה ברישוי עסקים בשנת 2013.

כך לדוגמא:

➤ רישיון עסק מספר 100181000 ניתן בתאריך 27.1.20. לא מצורף תיעוד למסמך המאשר עמידה בתנאי הנגישות לנכים.

➤ רישיון עסק מס' 100083000 ניתן בתאריך 7.1.20. לא מצורף תיעוד למסמך המאשר עמידה בתנאי הנגישות לנכים.



הביקורת מציינת לטובה, את טבלת המעקב בכתב יד הקיימת בתיקים וממליצה למכן את טבלת המעקב כדי להקל על עבודת המחלקה.

הביקורת ממליצה, על הקמת ארכיב דיגיטלי שאליו יסרקו תיקי רישיון העסק.

הביקורת ממליצה, להקפיד על חותמת נתקבל בטפסים השונים הנמסרים למחלקה. חותמת שכזו מהווה אסמכתא ותייעוד לעתיד לבוא.

יש להוסיף לטפסים את הגדרת דרגת הסיכון של העסק ולעשות בה שימוש לתייעודף הטיפול.

יש להפריד בקשות וטפסים שונים לפריטי רישוי שונים, שלהם יש מסלולי רישוי שונים וזאת על מנת למנוע בלבול בתהליך הרישוי התקין.

יש להוסיף תזכורת במערכת המידע, המתריעה על פקיעת תוקף של רישיונות מתחדשים, על פי לוח הזמנים בחוק וזאת על מנת שיהיה מספיק זמן לגורמים אלה לטפל בחידוש הרישיון.

הביקורת מעירה, כי העובדה שהתחלת הטיפול בחידוש רישיונות מתחילה באיחור, גורמת לעומס עבודה על



אחראית רישוי עסקים, מקשה על המחלקה לתת שירות יעיל ואף מביאה לכך שחלק מהעסקים מתנהלים בתקופה מסוימת ללא רישיון. הביקורת ממליצה, כי חידוש רישיונות יבוצע ככל האפשר על פני כל השנה. ככל שלא ניתן, יש לתת התרעות 3 חודשים לפני פקיעת הרישיונות ולהתחיל לטפל מיידית, כך שהטיפול ייפרס על פני 3 חודשים ולא על חודש אחד.

הביקורת מבקשת לתקן את תוקף הרישיונות שניתנו שלא כדין, לרישיונות לצמיתות בהתאם לסוג העסק.

יש לבנות תכנית עבודה ובה להגדיר בדיקה ומעקב אחר רישיונות עסק הניתנים לצמיתות. הביקורת מדגישה את חשיבות הביקורת גם בעסקים בעלי רישיונות לצמיתות.

הביקורת מדגישה, כי בהתאם לתנאי הנגישות בחוק רישוי עסקים, קיימת חובה חוקית לעמוד בתנאי חוק זה. יש להקפיד על מילוי התנאים לנגישות בתהליך בקשה לרישיון עסק.

8. טיפול בעסקים ללא רישיון

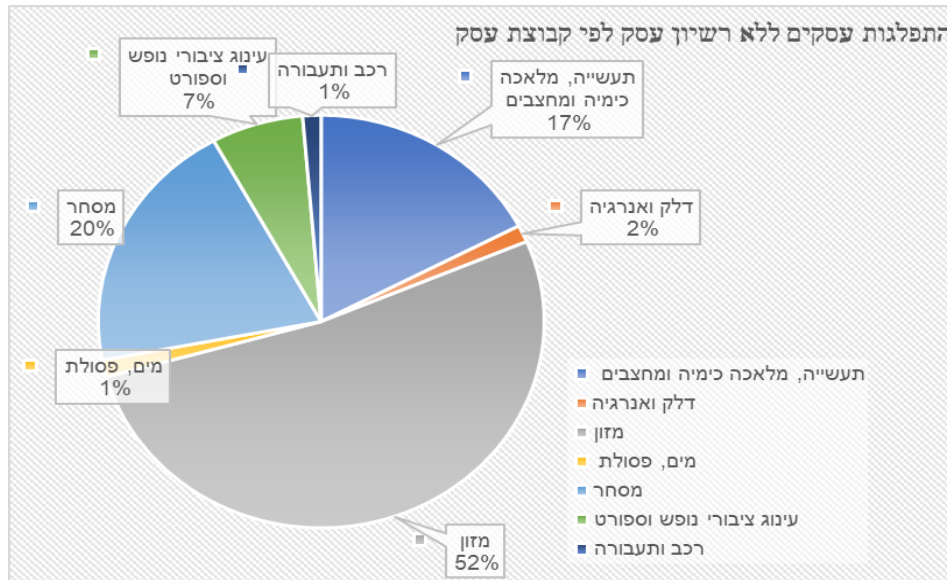
הביקורת בדקה את הטיפול בעסקים הרשומים שלא קיבלו רישיון עסק. סה"כ במועד הביקורת היו 75 עסקים ללא רישיון מתוך 517 עסקים.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

הביקורת מניחה כי ברשות קיימים עסקים נוספים ללא רישיון עסק שטרם אותרו וטרם נרשמו ברשות.

להלן התפלגות העסקים ללא רישיון על פי סוג העסק:



אופן הטיפול והמעקב של מחלקת רישוי עסקים על תיקים ללא רישיון.

- הביקורת הכינה דוח של עסקים ללא רישיון עסק. הדוח הכיל את הנתונים הבאים - זמן שחלף ממועד אחרון לטיפול, זהות גורם מעכב, בדיקת הסיבה לעיכוב ואופן הטיפול מול הגורם המעכב.
- לביקורת נמסר, כי עקב חוסר בכוח אדם, המחלקה לא פעלה לאיתור ייזום של עסקים ללא רישיון במקורות שונים כגון: עיתונות כתובה, רשתות חברתיות וכדומה.
- לביקורת נמסר, כי עד 2020 לא היה פקח שמרכז את הנושא. כמו כן, לא היו יעדים בתחום הפיקוח. בשנה האחרונה נכנסה לתפקיד פקחית שמרכזת את הנושא.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

- הביקורת ביקשה לאתר עסקים ללא רישיון. עסקים אלו רשומים בדוח בסטאטוס של "בטיפול" או בסטאטוס של "לא הגיש בקשה". הביקורת הפיקה דוח ובו 75 עסקים ללא רישיון ומיינה את העסקים לפי מספר השנים שחלפו מבקשת הרישיון במחלקת הרישוי.

להלן טבלה המרכזת את העסקים לפי מס' שנים ללא רישיון עסק

מס' עסקים	מס' שנים ללא רישיון
2	מעל ל 10 שנים
7	בין 7 שנים ל- 10 שנים
14	בין 4 ל-6 שנים
29	בין שנה ל 3 שנים
10	עד שנה

כפי שעולה מהטבלה, ניתן לראות כי 86% מהעסקים שפועלים ללא רישיון פועלים כך מעל לשנה.

- הביקורת דגמה 25 תיקים, שבהם הזמן שעבר מהגשת הבקשה ועד הביקורת היה הארוך ביותר. מהם 5 תיקים לא הועברו לביקורת ונמסר שכבר נסגרו.

להלן ממצאי הדגימה :



נתוני 20 העסקים ללא רישיון שנבדקו מדגמית

רישיון	שם עסק	מס' שנים ללא רישיון	גורם מעכב רישיון	סטטוס אחרון	שנים שעברו מאז סטטוס אחרון
100476000	נגריה	10	משרד התמ"ת, איכות הסביבה ותברואה	הועברו בקשות חוזרות לאיכות הסביבה ותברואן	פחות משנה
100282000	אחסון ציוד	10	לא הגישו בקשה כלל	מזכר שהעסק עדיין פועל 2.7.14	6
100485000	התקנת מערכות קול	9	כיבוי אש	מכתב אחרון 2/17 על אי ביצוע תנאי כבאות	3
100491000	צריכת משקאות משכרים	8	משטרה והנדסה	נשלח מכתב לבעל העסק להפסקת פעילות 19.11.17	3
100138000	קיוסק ומ. משכרים	8	כנ"ל + משטרה	פסק דין - יש להפסיק עיסוק עד 3/17	4
100425000	מסעדה + הסעדה	7	משרד הבריאות	אושר ע"י משרד הבריאות 3.12.19	שנה
100038000	בית-אוכל אחר	7	כנ"ל + משטרה+ כיבוי אש	טיפול אחרון 3/18	3
100378002	XXXX	6	הנדסה	נשלח מכתב לבעל העסק 5.7.20	פחות משנה



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

פחות משנה	תעודת עובד ציבור 19.2.20	משטרה	6	בית-אוכל אחר	100098000
3	אישור למתן רישיון עסק משרד התמ"ת 29.3.17	כיבוי אש	6	XXXXXX	100139000
שנה	אישור זמני עד 10/19 ב 12/19 התרעה על עסק ללא רישיון	משרד התמ"ת - בטיחות	5	נגריה	100269000
4	דוח ביקורת בעסק 25.10.16	הנדסה- קיימות עבירות בנייה	5	מכירת מצרכי מזון	100324000
5	נתבקש לטפל ברישוי עסק 15.2.15	בקשה בתהליך	5	XXXXXXXX	100311000
פחות משנה	חסר תשובות מגורמים 7.9.20	משרד הבריאות וכיבוי אש	5	בית מאפה	100149000
5	ביקורת בעסק 1.2.16	לא הגישו בקשה כלל	5	XXXXXXXXXX	100175000
5	נערכה ביקורת בעסק ראשונה ואחרונה 11.11.15	לא הגישו בקשה כלל	5	XXXXXXXXXX	100042000
פחות משנה	נשלח מכתב לבעל העסק 12.8.20	משרד הבריאות	4	XXXXXXXX	100351000
פחות משנה	נשלח מכתב פירוט השתלשלות ליהודה העו"ד 13.2.20	לא הגישו בקשה כלל	4	XXXXXXXXXX	100165000
2	הועברה בקשה חוזרת למשטרה 9.10.18	משטרה	4	בית אוכל אחר	100106000
פחות משנה	נשלח מכתב לבעל העסק 5.7.20	הנדסה	3	XXXXXXXX	100378000



• יש לציין לטובה, כי מעיון בתיקים עולה, שלאחר הערת הביקורת, החלה המחלקה לטפל בתיקים ללא רישיון. 10 תיקים ללא רישיון טופלו מתחילת הביקורת טרם הגשת הדו"ח. הביקורת מברכת על כך.

• **תיאור פרטני מדגמי של בקשות ללא רישיון – הביקורת**
בחנה תיקים ללא רישיון באופן פרטני להלן תיאור השתלשלות הטיפול בתיקים אלו:

➤ עסק מס' 259 מס' בקשה לרישיון 100269000 הוגשה ביום 22.7.15, הועברו הפניות לגורמים הבאים: תברואה, הנדסה, תמ"ת, ואיכות הסביבה לידיעה. בתאריך 24.9.15 נתקבלה הודעה כי לא אושר ע"י התמ"ת.

לאחר מס' חודשים החלה העירייה לבצע ביקורות. בוצעו ביקורות בעסק בתאריכים 23.11.15, 17.1.16, 5.5.16.

בסוף חודש נובמבר 2016 אושר הרישיון ע"י כיבוי אש. מאז עברו כמעט 3 שנים ורק ביוני 2019 הועברו בקשות חוזרות לגורמים השונים שאישרו את הרישיון. אך שוב לא הגיע אישור מהתמ"ת. לבסוף, בתאריך 31.12.19 נשלח מכתב לבעל העסק. העסק נשאר ללא רישיון נכון ל-11/2020.

➤ עסק מס' 467 מס' בקשה לרישיון 100425000. בתאריך 27.2.14 בוצעה ביקורת והעסק נדרש לטפל ברישוי עסק, לאחר 3 חודשים נשלח מכתב ממושרד הבריאות



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

להפסקת פעילות (מסמך מס' 1077). בתאריך 22.3.16 אושר ע"י כיבוי אש. בתאריך 31.3.16 נשלח מכתב לתיקון הליקויים ע"י משרד הבריאות. במשך שנה ושלושה חודשים לא נעשה דבר ע"י המחלקה ובתאריך 8.6.17 נשלח מכתב לבעל העסק. בסוף 2017 אושר ע"י כיבוי אש ושנה לאחר מכן יצאה התראה מכיבוי אש על אי מילוי דרישות. בתאריך 18.11.18 נשלח מכתב לבעל העסק על אי ביצוע דרישות כיבוי אש. בתאריך 3.12.19 אושר ע"י משרד הבריאות, אך לא ננקטה פעולה נוספת מאז ע"י המחלקה.

➤ עסק מס' 59 מס' בקשה 100151000. בתאריך 22.8.12 הוגשה בקשה לרישיון עסק ושולמה אגרה. רק בתאריך 7.5.13 הועברו בקשות לגורמי הרישוי. עד תאריך 1.6.14 כל הגורמים אישרו את הרישיון למעט ההנדסה ולכן לא הוצא רישיון עסק. רק כמעט שנתיים אחרי, ב - 3.1.16 נערכה ביקורת בעסק. ושוב חלפו שלוש שנים נוספות ללא רישיון עסק עד 2019.

החל מחודש אוגוסט 19 נשלחו בקשות חוזרות לגורמים השונים, כל הגורמים אישרו למעט משרד התמ"ת. בתאריך 30.1.20 נשלח מכתב לבעל העסק. ובחודש ספטמבר 20 הועברו בקשות חוזרות לאיכות הסביבה ותברואה.

ניתן לסכם את עיקרי הליקויים, כפי שעולים מהבדיקה הפרטנית של תיקי עסקים ללא רישיון :



- המחלקה שולחת פעמים רבות, שוב ושוב את הבקשות לגורמים שונים, כאשר שלא ברור כלל, אם אכן השתנו התנאים. הדבר גורם לתיק להישאר בסטאטוס "בטיפול" ובכך מעכב הליך מנהלי כלפי העסק כולל העברה לטיפול משפטי.
- תיקים ללא רישיון לא מועברים באופן זריז, לטיפול משפטי אלא מעוכבים במחלקה לרישוי עסקים זמן ארוך ללא טיפול.
- לא מוגדרים זמני טיפול בכל שלב וסטטוס טיפול למעבר בין השלבים. כגון: אם עד 14 יום לא מתקבלת תגובת העסק למשלוח מכתב של המחלקה על אי אישור רישיון עסק אזי תינקט פעולה מסוימת.
- תיקים ללא רישיון לא מטופלים במשך שנים רבות על ידי המחלקה.
- מס' התיקים שבהם בוצעה ביקורת יזומה נמוכה מאוד.
- לא מתקיים מעקב נאות על תשובות הגורמים לגבי רישיון העסק.
- המערכת הממוחשבת כוללת סטאטוס "לטיפול" בלבד, בעוד התיק יכול להישאר במצב זה שנים.
- המערכת הממוחשבת אינה כוללת פרטים על גורם מעכב וכן לא ניתן לדעת ממנה על סיבת העיכוב.

טיפול באמצעות המחלקה המשפטית- התובע העירוני

חלק מפעילותה של מחלקת הרישוי, היא לאכוף את תקנות הרישוי באמצעות אכיפה משפטית על העסקים הפועלים ללא רישיון. לאחר שמחלקת הרישוי אספה תיעוד וחומרים על עסק שפועל ללא



רישיון, היא מעבירה את חומר החקירה לתביעה העירונית להמשך חקירה. אם התביעה סבורה, כי יש צורך בהשלמת חקירה, היא מנחה את המפקח הרלוונטי מה נדרש. ככל שהתביעה העירונית מגיעה למסקנה, כי חומר הראיות שנמסר לה מבסס עבירה, וכי יש להגיש כתב אישום, היא מנסחת את כתב האישום ומגישה לבית המשפט לעניינים מקומיים בדימונה. התביעה העירונית מנהלת את התיק עד לסיום התיק בגזר דין.

הביקורת בדקה את טיפול התביעה העירונית בעסקים שפועלים ללא רישיון במשך תקופה ארוכה. להלן הממצאים:

- כאמור, במועד סיום הביקורת – ינואר 2021, נמצאו בעיר 75 עסקים הפועלים ללא רישיון במשך מעל שנה, חלקם עוד משנת 2010. נמצא, כי רק 15 מתוכם (20%) טופלו ע"י המחלקה המשפטית ונתקבל בהם פסק דין.
 - הביקורת ביקשה את המחלקה המשפטית להעביר לה דוח המפרט את הגבייה בתיקים שטופלו על ידה ושבהם נתקבל פסק דין. על פי הדוח שהועבר לביקורת:
 - מתוך 15 התיקים - 3 עסקים כלל לא שילמו את הקנס שהוטל עליהם, 6 תיקים שילמו באופן מלא ו - 6 תיקים שילמו באופן חלקי.
 - מבדיקת הביקורת עולה, כי לא מתבצע מעקב תשלומים של מחלקת הרישוי או של מחלקת הגבייה, על תשלום הקנסות המשפטיים. לביקורת נמסר, כי לאחרונה בוצעה התקשרות עם המרכז לגביית קנסות, באמצעות תוכנת "אבן ראשה", על מנת לטפל בנושא גביית קנסות.
- הביקורת מצאה, כי גם צווי הסגירה שניתנים על ידי בית המשפט לא תמיד מכובדים. נמצא כי עסק ע"ש מספר 129



(מס' בקשה לרישיון עסק 100138000) קיבל פסק דין לסגירה עד 12/03/17. במערכת רישוי עסקים, מופיע כי הנ"ל בתהליך רישוי מתאריך 07/04/13. לא מעודכן שום נתון נוסף מאז ואין תיעוד כלשהוא למעקב אחר התיק

התובע העירוני מסר לביקורת, כי התביעה מטפלת בהליך המשפטי וכי: " עם קבלת גזר הדין ועדכון הגורם הרלוונטי בתוצאתו, מסתיים טיפולה של התביעה...".

הביקורת ממליצה לטפל באופן מעמיק ומקצועי, במעקב, טיפול בתוצאות האכיפה על עסקים המתנהלים ללא רישיון במשך תקופה ארוכה. הגברת האכיפה תגדיל את כמות העסקים בעלי רישיון עסק ובהתאם תשפר את הבטיחות ואיכות החיים בעיר. יש לכתוב תוכנית עבודה והגדרת יעדים לפיקוח ולמעקב בנושא זה.

יש לכתוב נוהל טיפול בתיקים ללא רישיון. יש להגדיר לוח זמנים לתגובה וסטטוס פעילות בכל שלב. יש לבצע מעקב רבעוני על טיפול בתיקים ללא רישיון תקופה ארוכה.

לגבי עסקים שמטופלים על ידי המחלקה תקופה ארוכה, ושהם לא נפתרו הבעיות המעכבות את קבלת רישיון העסק – יש להעביר עסקים אלו לטיפול המחלקה המשפטית.

מומלץ, כי יוגדר סטאטוס טיפול נוסף של "הליך מנהלי (זימון לחקירה, צו סגירה מנהלי) ושל "בהליך משפטי" כך ניתן יהיה



לאתר בקלות את התיקים המטופלים באכיפה וחשוב לא פחות, את התיקים שאינם מטופלים בהליך אכיפה.

מומלץ, כי לפחות אחת לחצי שנה, ישלוף מנהל המחלקה דוח של כל העסקים ללא רישיון, ממויין לפי תאריך הגשת הבקשה וכן לפי סטאטוס טיפול (טיפול רגיל, מנהלי, משפטי). מנהל המחלקה יבדוק את ההתקדמות בתיקים וינחה לגבי הפעולות הנדרשות בהם בהמשך.

מומלץ, כי לפחות אחת לשנה, תיערך ישיבה של התובע העירוני ומנהל מחלקת רישוי עסקים, ובה יסקרו את מצב כל התיקים שנמצאים בטיפול התביעה העירונית וכן יתייעצו לגבי תיקים באכיפה מנהלית - כיצד להמשיך בטיפול בהם.

לגבי פסקי דין, קיימת חשיבות רבה לביצוע מעקב של מחלקת הרישוי. הביקורת ממליצה, כי כל הקנסות שהוטלו בגזרי דין, יגבו על ידי מחלקת הגבייה. אחת לשנה, יש לערוך רשימה של פסקי הדין והקנסות שהוטלו בהם. על מנהל המחלקה, לוודא מול מחלקת הגבייה כי הקנסות אכן נגבים. במידה ותיקים משפטיים יועברו לגורם חיצוני אחר ("אבן ראשה" כפי שנמסר לביקורת), יש לערוך עימו תיאום ומעבר על התיקים אחת לתקופה, נניח כל חצי שנה.



9. גביית אגרת רישוי עסקים

הביקורת בקשה לבחון את נושא גביית אגרת הרישוי של מבקשי הבקשות לרישיון.

לביקורת הוצגו כרטסות של הכנסות מסוג שירות "אגרת רישיון עסק" לשנים 2019-2020. בנוסף, הביקורת קיבלה קבלות בגין אגרות רישוי עסק לגבי תיקים מסוגים שונים שנבדקו על ידה מדגמית.

עלות פתיחת תיק לרישיון/ חידוש רישיון עסק הוא 324 ₪.

להלן נתוני גביית אגרת רישוי עסקים :

✓ בשנת 2019 נגבו אגרות בסך של 65,511 ₪.

✓ בשנת 2020 נגבו אגרות בסך של 30,377 ₪.

מבדיקת הדוחות עולה, כי תשלומי האגרה נקלטים ברובם בכרטיס מרכז ולא בכרטיס של העסק.

ברישומי הגבייה לא מצוינים כלל פרטי המשלם, דבר זה מקשה על ביצוע בדיקה והתאמה לגבי העסק האם שולמה האגרה ואם לאו. מהבדיקה המדגמית שערכה הביקורת ב- 13 תיקים שבהם קיים רישיון, ברוב מוחלט של התיקים נמצא אישור המחלקה לתשלום אגרה ואף מצוין על רישיון העסק ששולמה אגרה, אך ב 3 תיקי רישיון עסק מלפני שנת 2009 לא נמצאה קבלה על האגרה.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

מצ"ב טבלת התאמת גבייה מול בקשות לפתיחת רישיון עסק לפי שנים:

2020	2019	
₪ 30,377	₪ 65,511	סכום אגרות רישוי שנגבו לשנה
94	202	כמות אגרות רישוי עסקים שנגבו לשנה

כפי שעולה מהטבלה, בשנת 2020 חלה ירידה בסכום אגרת הרישוי שנתקבל בעירייה וזאת ככל הנראה כתוצאה ממגפת הקורונה, שגרמה להאטה כלכלית ולצמצום בפתיחת עסקים חדשים.

מבדיקת הביקורת עולה, כי בדרך כלל נגבית אגרת רישוי עסק, העסק פועל ללא רישיון כך לדוגמא:

➤ תיק מס' 451 רישיון לפריט 10.14 א ו- 6.2. לא נמצאה קבלה על רישיון עסק.

➤ תיק מס' 351 רישיון לפריט 4.2 א ו- 4.7 ב לא נמצאה קבלה על רישיון עסק.

➤ בתיקים אחרים בהם הוגשה בקשה לפני שנים, נגבתה אגרה בהגשת הבקשה, אך מאז לא נגבתה אגרה, יוצא מכך שעסק פועל ללא רישיון ובמשך שנים גם לא משלם אגרה.

העתקי התשלום הועברו לביקורת במסגרת התייחסות המבוקר.

הביקורת ממליצה לצרף לכל תיק את הקבלה על תשלום האגרה. יש להקפיד על גבייה גם בתיקים בהם לא ניתן רישיון. האגרה נגבית בגין הטיפול בתיק.



הביקורת מדגישה את חשיבותה של גביית אגרת הרישוי בכרטסת המשלם בלבד ולא בכרטסת של הסעיף התקציבי הכללי של רישוי עסקים.

יש לעדכן במעמד תשלום אגרת הרישוי, בשדה במערכת הגבייה, את המספר הסידורי של הבקשה ולהוציא מדי חודש דו"ח עסקים ללא מספר, בקשה למעקב למחלקת הרישוי.

במעמד התשלום בגין אגרת הרישוי, על מחלקת הגבייה לוודא כי אכן העסק מוכר בארנונה. במידה ולא קיים עסק יש לפתוח חיוב חדש.

על מחלקת הגבייה לעדכן את מחלקת רישוי עסקים, בדבר קיומם של עסקים חדשים או העברת בעלות בעסקים.



תגובת המבוקרים

1. ניסוח נהלי עבודה - מוסכם. העובדים במחלקה ותיקים ועובדים בתחום שנים ולכן נהלי העבודה המבוצעים ברורים להם ומשתנים עם השינוי בחקיקה. היתרון בהעלאת נהלי עבודה על הכתב ברור והמחלקה תבצע זאת כחלק מהפרויקט הרשותי המתוכנן.
2. מדיניות אכיפה ותוכנית עבודה ויעדים כמותיים - מוסכם. המחלקה תנסח עם ראש אגף שפע והיועמ"ש מדרג אכיפה וכן תדאג להגיש תכנית עבודה מפורטת לשנת העבודה הבאה.
3. סריקת תיקים וטיוב נתוני מערכת ממוחשבת - מוסכם. יקבעו יעדים בתחום במסגרת גיבוש ת"ע לשנה הקרובה.
4. תיאום עם מחלקת הגבייה - מנהל המחלקה הורה על ביצוע תיאום באופן מיידי מול מחלקת הארנונה. כל פתיחת בקשה חדשה תסונכרן עם מחלקת הגבייה.
5. גביית אגרה - פקידת המחלקה הונחתה לבצע את החיוב של בעל העסק בכרטסת הספציפית. עד כה בעל העסק התבקש לשלם בקופת העירייה לטובת חשבון גבייה כללי בשל הזמן הנדרש לפתיחת התיק ובשל הרצון שלא לעכב את בעל העסק. בהמשך הרשות תפעל לשלב את המחלקה בשירותים הנגבים במערכת ה-city pay דבר שיקשר באופן אוטומטי את התשלום למבקש.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

6. סנכרון בין מחלקת הגבייה למחלקת רישוי עסקים - אגף מערכות מידע יוודא הבאת תהליך ממוכן לנושא רישוי עסקים שיכלול אפשרות לדווח את מספר חוזה ארנונה.
כאמור, במסגרת זו אף יתוקן נושא התשלום והוא יבוצע מתוך כרטסת מבקש הרישיון.
7. בחינת גודל העסק - בעלי העסקים נדרשים להמציא תכנית חתומה הכוללת את מידות העסק. מנהל המחלקה יוודא ביצוע ההנחיה.
8. מסלול מקוצר - הרשות תאפשר הגשת בקשות במסלול המקוצר החל ב 01/04/2021 ותתאים את הליך העבודה למסלול.
9. סריקת תיקים - מבצע הסריקה מתקדם ונכון ליום מתן התגובה נותרו עוד תיקים בודדים לסריקה.
10. חותמת נתקבל ורישום דרגת סיכון - יבוצע באופן מיידי
11. טיפול מוקדם בפקיעת רישיונות- נוהל העבודה יחודד מול המטפלת בנושא.
12. תכנית ביקורת- הפקחית החדשה תקבל תכנית לביצוע ביקורות עם סדרי עדיפויות לרבות בעסקים עם רישיונות לצמיתות.
13. תצהיר נגישות – ההמלצה תיושם באופן מיידי. הפיקוח הונחה לוודא את התאמת התצהיר לנתוני העסק בפועל.
14. הידוק המעקב אחר תיקים בהליכי אכיפה - מוסכם. תקבע ישיבה תקופתית מול התובע העירוני. כמו כן יתועד כי התיק מצוי בהליך



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 רישוי עסקים

משפטי. השדה כבר קיים. המחלקה תעביר למחלקת הגבייה את הקנסות להמשך טיפול.

15. המחלקה איתרה את אסמכתאות התשלום עבור שני העסקים שפורטו בסעיף 9 לעיל והעבירה אותם לביקורת, המלצות הביקורת ביחס לניהול הגבייה והבקרה מקובלות וייושמו.



הוצאות בגין צריכת חשמל



תוכן העניינים

עמוד

125 מבוא
129 ממצאים
156 המלצות הביקורת
159 תגובת המבוקרים



מבוא

מערכות החשמל בארגונים מרובי צרכנים (מונים) הן מערכות דינמיות שבהן משתנים לעיתים תכופות כמות וסוג הצרכנים ושיוכם הארגוני. כך למשל, בעירייה נוספים מעת לעת גני ילדים, מקלטים ומרכזיות תאורה.

בכל אתר בו ישנה צריכת חשמל (להלן: "אתר צריכת חשמל"), מותקן מונה חשמל. לכל אתר צריכת חשמל יש מספר חוזה בחברת החשמל, שלגביו מתקבל החשבון בגין צריכת החשמל (להלן: "מספר חוזה").

החיוב בגין צריכת החשמל מבוצע על ידי חברת החשמל בהתאם לנתוני הצריכה הנמדדים במונה החשמל, ה"שעון" המותקן על ידי חברת החשמל באתרי צריכת חשמל (להלן "קריאת מונה"). צריכת החשמל נמדדת ביחידות של קילו-וואט לשעה (להלן: "קוט"ש").

בדיקת חשבונות חשמל של עירייה, בצורה מקיפה וראויה, מחייבת בחינת מכלול של פרמטרים, והסיבות העשויות להגדיל את חשבונות החשמל החודשיים, למשל: אתרי צריכת החשמל בגינם העירייה מחויבת בתשלום, מספר וסוג הצרכנים, חיובים בגין בתי ספר מסוגים שונים, חיובים חריגים, סוג קריאת מוני החשמל שמבוצעת ועוד.

חברת החשמל מזינה את כל נתוני צריכת החשמל לפורטל המכונה "טרקלין ללקוח העסקי" ואשר מיועד ללקוחות העסקיים של חברת החשמל (להלן: "טרקלין חשמל").

בעיריית דימונה הטיפול בנושא מערכת החשמל העירונית ותאורת הרחובות הינו באחריות מחלקת חשמל באגף שפ"ע.



נכון למועד הביקורת בחודש נובמבר 2020, בעירייה כ- 329 מוני חשמל, המותקנים בכ- 261 כתובות שונות (להלן: "אתרים") ברחבי העיר.

נתונים כספיים

העירייה משלמת לחברת החשמל באופן שוטף באמצעות הוראת קבע (הרשאה לחיוב חשבון) בגין חיובי החשמל השוטפים. חיובי החשמל השוטפים כוללים שני סוגי תשלומים:

1. חיובים בגין צריכת חשמל – חיוב המבוסס על השימוש בקוט"ש בהתאם לקריאת מונה החשמל המותקן בכל אתר צריכה.
2. חיובים שאינם בגין צריכה - כגון חיובים בגין חיבורים, ניתוקים, תשלום חודשי קבוע, מע"מ וכיו"ב. חיוב זה מפורט בחשבון החשמל החודשי, ומתווסף לחיוב החודשי בגין צריכה.

להלן נתוני הצריכה של העירייה בקוט"ש לשנים 2018 – 2020 וחיובי החשמל בגין צריכת החשמל ובגין חיובים שלא מצריכת חשמל בשנים 2018-2020 כפי שמעודכנים באתר חברת החשמל ב-ש (ללא מע"מ):

2020 אומדן*	2020 (עד נוב')	2019	2018	
7,657,759	7,019,612	6,988,053	7,173,530	צריכה בקוט"ש
3,347,840	3,068,853	3,140,671	3,220,156	חיובים בגין צריכה



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

429,610	393,809	378,703	643,432	חיובים שלא מצריכה
3,777,449	3,462,662	3,519,374	3,863,588	סך חיובי החשמל (כולל מע"מ)
0.44	0.44	0.45	0.45	עלות ממוצעת לקוט"ש בש"ח
314,787	314,787	293,281	321,966	ממוצע החיובים החודשי

*האומדן נערך על בסיס נתוני 2020 עד נובמבר.

מערכת ממוחשבת

חברת החשמל מזינה את כל נתוני צריכת החשמל לפורטל המכונה טרקלין חשמל ואשר מיועד ללקוחות העסקיים של חברת החשמל. פורטל זה מאפשר לעירייה, כלקוח עסקי של חברת החשמל, הפקת דוחות שונים בנוגע לצריכה החשמל וחיובי החשמל בעירייה על בסיס נתוני חברת החשמל. לצורך כך, חברת החשמל מספקת לעירייה גישה לטרקלין החשמל, באמצעות שם משתמש וסיסמא. באמצעות הפקת דוחות מטרקלין החשמל ובקרה על חיובי החשמל, ניתן לאתר חיובים חריגים של העירייה, כמו למשל חיובים בגין הוצאות חשמל במבנים שאינם של העירייה, חיובים חריגים יחסית לתקופה דומה בשנה הקודמת, חיובים בלתי סבירים יחסית לסוג השימוש, קנסות בגין מקדמי הספק ועוד.

מתודולוגיה

הביקורת קיימה פגישות ושיחות עם הגורמים הבאים:



- מנהל מחלקת חשמל; מנהלת מחלקת איכות הסביבה;
- מנהלת חשבונות; ממונה בטיחות ואנרגיה, מנהלת נכסי העירייה ועוד.
- כמו כן, נסמכה הביקורת על מסמכים שונים ובין היתר, על דו"חות ממערכת טרקלין עסקי של חברת החשמל.

מסגרת נורמטיבית

- חוק מקורות האנרגיה, תש"ן – 1998;
- תקנות מקורות אנרגיה (ביצוע סקר לאיתור פוטנציאל לשימור אנרגיה), תשנ"ג-1993;
- תקנות מקורות אנרגיה (פיקוח על יעילות צריכת אנרגיה), תשנ"ד – 1993.

מבנה ארגוני

מבנה ארגוני המתוכנן כיאות, הכרחי ברשות מקומית על מנת לבצע באופן יעיל משימות מורכבות, כך שיתאפשר שיתוף פעולה ותיאום בין כל הגורמים האמונים על ביצוע משימה מסוימת, חלוקת עבודה, וסמכויות הפיקוח בין הגורמים, תקצוב יעיל של כל הגורמים השונים, תכנון מראש וקבלת החלטות על בסיס תחזיות, הפקת מסקנות וכיוצ"ב.

להלן תחומי העיסוק של כל אחת מהיחידות העוסקות בחשמל העירייה:

- הנהלת חשבונות - אמונה על הרישום החשבונאי של חיובי החשמל המבוצעים במסגרת ההרשאות לחיוב חשבון שניתנו על



ידי העירייה לחברה החשמל ושיוך החיובים לסעיפים התקציביים הרלוונטיים בהתאם ליחידות הצורכות.

- מחלקת חשמל במדור שפ"ע – אמונה על תחום תכנון ואחזקת מערכות חשמל במבנים, תאורת רחוב ומערכות ציבוריות, התקשרות עם חברת החשמל, מעקב עבור הזמנות ועבודות של חברת החשמל, פיקוח על עבודות חשמל (פיקוח על קבלני חשמל) וכו'.
- ממונה אנרגיה – אמן בהתאם לתקנות על תיקון מהיר של כל תקלה הגורמת לאיבוד אנרגיה, מניעת הספקת אנרגיה למקום שאין בה צורך, פיקוח על תפעול ותחזוקה המבטיחים ניצול מירבי של המתקנים, מדידת צריכה חודשית של חשמל, הדרכה והשתלמות של העובדים וכו'.

ממצאים

1. נהלים

מטרת כתיבת נהלים הינה תיעוד שיטת העבודה ו/או דרכי ביצוע פעילות ליצירת נורמת עבודה אחידה, המאפשרת שמירת הידע, הדרכה, אכיפה בקרה ופיקוח וכן 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.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

נמצא כי, בתחום הבקרה על חיובי החשמל, העירייה פועלת ללא נהלים כתובים המסדירים את תהליכי העבודה הפנימיים. כך למשל לא נקבעו נהלי עבודה פנימיים המסדירים:

תהליכי הוספה והסרה של מונים;

עריכת סקר מונים תקופתי;

תהליכי בקרה פנימית אחר חיובי החשמל.

תהליכי התייעלות אנרגטית;

הנחיות לעובדים בדבר חיסכון בחשמל;

העדר נהלי עבודה המסדירים את תהליכי העבודה הפנימיים וממשקי העבודה מול גורמים חיצוניים, משמעותו שלא ניתן לקיים בקרה נאותה אחר העבודה המתבצעת וכן אחר ממשקי העבודה של העירייה מול גורמים חיצוניים.

2. בקרת חשבונות החשמל

בקרה על חשבונות החשמל של העירייה נועדה לוודא כי חשבונות החשמל משקפים במדויק את צריכת החשמל ואת התשלום בגינו, ולפעול לקבלת החזרים במקרה של חיובי יתר מחברת חשמל. כמו כן, ניתוח צריכת החשמל מהווה בסיס לניהול האנרגיה וקבלת החלטות בדבר התייעלות האנרגטית בעיר.

בקרת חשבונות החשמל כוללת בחינת מכלול פרמטרים, ובין היתר את הסיבות העשויות להגדיל את חשבונות החשמל החודשיים, כגון: מספר וסוג הצרכנים בגינם העירייה מחויבת בתשלום; חיובים בגין בתי ספר מסוגים שונים כמו גם חובת התשלום בגין חשבונות החשמל של בתי הספר; חיובים חריגים; קריאת מוני החשמל ועוד.



חלק מהרשויות המקומיות נוהגות להתקשר עם חברות חיצוניות אשר מבצעות בקרה יזומה ושוטפת אחר נאותות חשבונות החשמל (להלן: "חברות בקרה"). תפקיד חברות בקרה אלו הוא לנתח את הנתונים המתקבלים בממשק ממוחשב מחברת החשמל בנוגע לצריכת החשמל והחיובים השונים של כלל אתרי ומוני העירייה ולהפיק דוחות תקופתיים שונים המרכזים את המידע בגין צריכת החשמל החודשית והשנתית של העירייה. באמצעות הבקרה שמבצעות החברות החיצוניות, ניתן לאתר למשל חיובים בגין נכסים שאינם של העירייה, חריגות בצריכת החשמל, חיוב על פי תעריף שאינו תואם את סוג השימוש וכו'.

בביקורת עולה כי העירייה אינה מתקשרת באופן קבוע עם חברת בקרה לצורך ביצוע בקרה שוטפת אחר חשבונות החשמל של העירייה, באמצעות ניתוח נתוני צריכה וחיוב.

יצוין כי על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהל מחלקת חשמל, ככל ויש צריכה חריגה הבאה לידי ביטוי בחיובים, פונה אליו מנהלת החשבונות לצורך בדיקת החיוב החריג.

הביקורת תציין כי משיחה שקיימה עם מנהלת החשבונות עלה כי החיובים היחידים המועברים על ידה לבדיקה על ידי מנהל מחלקת חשמל הינם חיובים חדשים אשר טרם נקבע בגינם סעיף תקציבי וכי הבקרה אחר נאותות חיובי החשמל אינה חלק מתכולת תפקידה.



3. הוספה/הסרה של מונים

מערכות החשמל בארגונים מרובי צרכנים (מונים) הן מערכות דינמיות שבהן משתנים לעיתים תכופות כמות וסוג הצרכנים ושיוכם הארגוני. לדוגמה, מעת לעת מתווספים מונים בגני ילדים, מקלטים ומרכזיות תאורה.

מונה החשמל הינו ה"שעון" המותקן על ידי חברת החשמל לכל צרכן, אשר באמצעותו מודדים את צריכת החשמל החודשית. המונה משמש בעיקר לצרכי התחשבות בגין צריכת חשמל.

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

הוספת מונה משמעותה הוספת חיובים שוטפים בגין צריכה לחיובי חברת החשמל. כלומר, נוצרת התקשרות ארוכת טווח המאפשרת את חיוב העירייה באופן שוטף.

לאחר הקמת המונה בחברת החשמל, יש להסדיר הוראת קבע לצורך ביצוע חיובים שוטפים על ידי חברת החשמל.

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהלת החשבונות של העירייה וממונה בטיחות ואנרגיה, לצורך הוספת מונה חדש אשר אינו מופיע ברשימת הוראות הקבע של העירייה, מנהלת החשבונות פונה לממונה בטיחות ואנרגיה לבדיקה האם המונה שייך לעירייה



ולאחר אישורו מעבירה אישור לחיוב העירייה במייל לחברת החשמל.

נמצא כי, אין לעירייה טופס ייעודי באמצעותו מדווח לחברת החשמל על הצורך בהתקנה חדשה או הסרה של מונה קיים, אלא הדבר נעשה במייל שנשלח על ידי מנהלת החשבונות.

אף שהוספת מונה משמעותה הקמת הרשאה לחברת החשמל לחיוב חשבונות הבנק של העירייה בסכומים משתנים ולאורך תקופות ממושכות, הוספת מונה חשמל אינה טעונה אישור של שורת גורמים בעירייה, כפי שנדרש בעת אישור התקשרויות דומות בתחומים אחרים הקמת ההרשאה מאושרת ע"י הגזברית.

4. סקר מונים

רשויות מקומיות נוהגות לערוך מידי תקופה, סקר מונים, במטרה לוודא שכל מוני החשמל של העירייה מתועדים כנדרש וכי לא קיימים חיובים בגין מונים שאינם שייכים למבנים עירוניים (להלן: "סקר מונים").

סקר מונים כולל בין היתר את הפעולות הבאות:

- איתור כל המונים הרשומים על שם העירייה.
- קריאת הצריכה במונה והשוואתה לזו המופיעה בחשבון החשמל האחרון.
- איתור צרכנים זרים שמחוברים למונים המשולמים ע"י העירייה.

לאחר רישום כל מוני החשמל ניתן לנהל מאגר נתונים הכולל את כל מוני החשמל ושיוכם על פי מספר חוזה בחברת החשמל, מספר



המונה, כתובת המונה, תיאור מקום הצריכה (למשל בית ספר, מאור רחובות וכדומה) ולפי חלוקה פנים ארגונית בעירייה.

כאמור, העירייה מחויבת על ידי חברת החשמל בגין צריכת חשמל של 261 אתרים בהם מותקנים 329 מונים, רובם משולמים באמצעות הוראה לחיוב חשבון.

על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהל מחלקת חשמל, לא נערך על ידי העירייה סקר מונים בשנים האחרונות. המשמעות הינה כי אין מאגר מידע עירוני מעודכן הכולל את כל המונים המחייבים את העירייה בהוצאות החשמל, ולכן לא ניתן לדעת האם כל חשבונות החשמל המשולמים על ידי העירייה אכן שייכים לה ואמורים להיות משולמים על ידה.

מבדיקת הביקורת עולה כי לחוזה מס' 342230017 לא מעודכנת כתובת במערכת טרקלין החשמל אלא המספר 196 בלבד. כלומר, לא ניתן לאתר את מקום הצריכה.

בנוסף, מבדיקת הביקורת עולה כי מתוך 261 חוזים פעילים, ל-85 חוזים (כ-33% מהמונים) חסר פירוט בדבר "תיאור מקום האספקה" (תיאור המקום אליו מסופק החשמל, דוגמת מאור רחובות, מקלט, גן ילדים וכו') במערכת טרקלין חשמל.

כמו כן אותרו מספר בודד של מונים של תאורה בחניות פרטיות משותפות שהועברו לאחריות הרשות ומשולמים על ידה. רשימת המונים תועבר בנפרד לגזברית הרשות. האמור לעיל ממחיש את חיוניות הסקר.



5. התאמת תעריף החיוב לסוג השימוש בפועל

תעריף צריכת החשמל נקבע בהתאם לסוג השימוש בנכס. חברת החשמל מבחינה בין סוגים שונים של תעריפים:

		
<p>כללי</p> <ul style="list-style-type: none"> • מבנים המשמשים למלאכה לתעשייה או למסחר, • מוסדות חינוך ותרבות, • מרכזי קליטה, • מבנים המשמשים עמותות ומלכ"רים, • מבנים המחוברים בחיבור זמני. 	<p>ביתי</p> <ul style="list-style-type: none"> • בתים המשמשים למגורים בלבד • בתי תפילה • מבנים לצורכי חקלאות 	<p>מאור רחובות</p> <ul style="list-style-type: none"> • חיבורי חשמל המשמשים לתאורת רחובות ציבוריים.

להלן טבלה המפרטת את התעריפים לסוגים השונים עבור השנים 2018-2020:

מחיר לקוט"ש כולל מע"מ (אגורות)			מהות התעריף	מס'
2020	2019	2018		
54.87	57.70	56.67	כללי	1
52.46	55.18	54.04	ביתי	2
45.03	47.83	48.18	מאור רחובות ציבוריים	3

נוסף לכך שהתעריף נקבע לפי סוג השימוש: "כללי", "ביתי" ו-"מאור רחובות ציבוריים", ההתקשרות עם חברת החשמל יכולה להתבצע



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

בתעריף קבוע לכל קוט"ש או בתעריף הנקבע לפי עומס המערכת והזמן אשר מאפשר הוזלת עלויות בחלק מהמקרים (להלן: "תעריף תעו"ז" - תעריף עומס וזמן). מחירי הקוט"ש בתעו"ז משתנים על פי שני קריטריונים:

א. מתח האספקה - מדי שנה מתפרסמות על ידי חברת החשמל שלוש טבלאות תעריפי תעו"ז - האחת למתח נמוך, השנייה למתח גבוה והשלישית למתח עליון.

ב. עונות השנה והשעה ביום - בכל עונה נקבעו שלושה מקבצי שעות:

- פסגה – מחיר החשמל הגבוה ביותר.
- גבע – מחיר ביניים.
- שפל – מחיר נמוך מאוד.

ניתן לבחור במסלול תעריף תעו"ז רק כאשר הצריכה היא:

א. במתח עליון ובמתח גבוה.

ב. במתח נמוך -

- בחיבור 3*200 אמפר ומעלה;
- הצריכה במשך השנה הקלנדרית האחרונה (מיום 1 בינואר עד ליום 31 בדצמבר) עלתה על 40,000 קוט"ש.

החלת תעו"ז מחייבת החלפת המונה הקיים במונה אלקטרוני מיוחד, המתוכנת למטרות תעריף זה. יצוין כי החלפת המונה נעשית על-ידי חברת החשמל ועל חשבונה.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

להלן התפלגות אתרי צריכת החשמל בעירייה, בהתאם לסיווג התעריף בחברת החשמל:

תעו"ז	תעריף קבוע	סה"כ
86	175	261 אתרים

הביקורת בדקה האם ישנם לרשות אתרים אשר הצריכה שלהם במהלך השנים 2018-2019 עלתה על 40,000 קוט"ש ואשר לא שויכו על ידי העירייה מול חברת החשמל לתעריף תעו"ז. מבדיקת הביקורת נמצאו 1 אתרי צריכה כאמור

מס"ד	מספר חוזה בחברת החשמל	צריכה בשנת 2018	צריכה בשנת 2019
1	342262770	89,053	90,685

בנוסף הביקורת ביצעה בדיקה הפוכה, לאיתור קיומם של תעריפי תעו"ז ללא הצדקה. מבדיקת הביקורת את החוזים הפעילים של העירייה, נמצאו 57 חוזים שמהות השימוש שלהם מוגדרת כמאור רחובות, מתוכם 34 חוזים משויכים לתעריף תעו"ז.

הביקורת בדקה האם מתוך 34 חוזים אלו המשויכים לתעריף תעו"ז, ישנם חוזים שהתעריף הממוצע שנגבה עבורם בשנת 2019 גבוה יותר מתעריף מאור רחובות, כלומר, עולה על 47.83, אגורות לקוט"ש. מבדיקת הביקורת נמצאו 16 חוזים כאמור, עבורם חישבה הביקורת את התשלום העודף ששילמה העירייה עבורם בשנת 2019:



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

מס"ד	מס' חוזה	סה"כ צריכה (קוט"ש)	תעריף ממוצע 2019 (אגורות לקוט"ש)	ההפרש בין תעריף מאור רחובות (47.83) לתעריף הממוצע ששולם בשנת 2019 (אגורות לקוט"ש)	תשלום עודף לשנת 2019 (שח)
1	342235796	38,559	78.40	30.57	11,786
2	342368766	28,152	57.79	9.96	2,805
3	342788032	30,109	56.01	8.18	2,464
4	341884831	33,418	55.98	8.15	2,723
5	342264248	17,362	55.53	7.70	1,337
6	342253987	30,846	55.30	7.47	2,304
7	341922396	16,632	55.20	7.37	1,226
8	342324928	29,806	55.08	7.25	2,162
9	341852407	33,408	54.47	6.64	2,219
10	342384266	67,405	54.19	6.36	4,289
11	342357697	25,243	53.77	5.94	1,500
12	342297781	70,626	52.97	5.14	3,631
13	342226465	53,500	52.88	5.05	2,700
14	342080067	61,110	51.52	3.69	2,258
15	342335597	62,140	48.74	0.91	566
16	342493827	44,805	48.13	0.30	133
44,103	סה"כ				

בעולה מבדיקת הביקורת בטבלה לעיל, המחיר הממוצע שמשלמת העירייה בגין תאורת הרחוב באתרים שבטבלה לעיל עולה על התעריף שהעירייה הייתה נדרשת לשלם לו היה מבוצע שיוך כנדרש לתעריף של מאור רחובות. בשנת 2019 שילמה העירייה תשלום עודף בסך של כ-44 אלף ₪ בשל העובדה כי חוזים אלו לא שויכו כנדרש לתעריף של מאור רחובות.



6. חיובים חריגים

חיובים חריגים יכולים להיות חיובים בגין מונים אשר אינם בשטחה המוניציפאלי של הרשות, חיבורים פיראטיים הגורמים לקפיצות פתאומיות בצריכת החשמל של מונה מסוים או לחילופין צריכה שונה מאוד של אתרי צריכה דומים, למשל שני גני ילדים סמוכים או שני עמודי תאורה זהים וכדומה.

לצורך איתור חיובים חריגים השוותה הביקורת את נתוני צריכת החשמל בחודשים ינואר, יוני ואוגוסט בשנים 2019-2020, כך שניתן יהיה להבחין בשינויי צריכה אשר יצביעו על חיובים חריגים בחשבונות החשמל של העירייה.

להלן נתוני הצריכה (בקוט"ש) של אתרים בהם אותר בשנים 2019-2020 גידול בצריכה הגדול מ-100%, ואחוזי השינוי בצריכה:

חודש ינואר:

מס"ד	מס' חוזה	צריכה בקוט"ש 2019	חיוב בש"ח 2019	צריכה בקוט"ש 2020	חיוב בש"ח 2020	אחוז הגידול בצריכה
1	342571772	61	29.61	392	192.3	643%
2	342397392	568	275.8	2266	1109.07	399%
3	342808689	948	461.22	2481	1198.85	262%
4	342519220	895	433.97	215s7	1058.12	241%
5	342412560	5595	2300.5	13161	6954.03	235%
6	342499280	271	131.55	626	305.07	231%
7	342631512	1114	541.32	2502	1211.68	225%
8	342508529	808	373.66	1721	805.4	213%
9	342109870	9255	4868	18415	9494.69	199%
10	342452017	6155	2771.96	11440	5998.8	186%
11	342269463	326	158.61	570	275.2	175%
12	342182813	3986	1941.54	5627	2701.82	141%
13	342177939	10679	4385.79	14998	8098.43	140%
14	342550632	3882	1888.67	5234	2529.11	135%
15	342508599	2653	1290.73	3398	1642.23	128%
16	341797786	2464	1013.05	3133	1249.87	127%
17	342080067	10171	5240.58	12853	6705.34	126%
18	342277536	6731	2767.45	8469	4103.99	126%



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

מס"ד	מס' חוזה	צריכה בקוט"ש 2019	חיוב בש"ח 2019	צריכה בקוט"ש 2020	חיוב בש"ח 2020	אחוז הגידול בצריכה
19	342294059	3577	1873.89	4497	2384.18	126%
20	342838743	20735	10571.56	26040	13162.61	126%
21	342287843	7897	4023.86	9774	5021.29	124%
22	342505546	1103	534.85	1331	651.42	121%
23	341838563	10605	5044.43	12515	5989.73	118%
24	342394438	7552	3104.94	8673	4546.53	115%
25	342532132	1035	501.39	1186	580.46	115%
26	342262770	6740	3288.58	7715	3755.23	114%
27	342378173	2058	997.92	2352	1151.18	114%
28	342632941	7450	3064.33	8385	4429.32	113%
29	342335597	9129	4449.54	10075	5098.25	110%
30	342135126	460	213.25	504	233.37	110%
31	341781030	6135	3919.71	6675	4640.4	109%
32	342493827	6904	3322.71	7510	3753.97	109%
33	342343831	879	426.64	953	466.44	108%
34	342509231	1975	815	2095	888.33	106%
35	342258414	1347	554.29	1426	579.22	106%
36	342336374	4502	1853.15	4762	1934.28	106%
37	342387707	680	329.75	719	352.7	106%
38	342369241	245	118.81	259	127.04	106%
39	342170389	778	320.25	814	330.64	105%
40	342335985	22	10.68	23	11.27	105%
41	342481047	1211	587.79	1234	605.35	102%
42	342511283	1108	537.31	1128	553.33	102%
43	341701284	4064	1951.7	4115	2099.6	101%
44	342364316	7349	3469.46	7439	3722.36	101%
45	342647465	11075	4867.07	11175	4846.3	101%

חודש יוני:

מס"ד	מס' חוזה	צריכה בקוט"ש 2019	חיוב בש"ח 2019	צריכה בקוט"ש 2020	חיוב בש"ח 2020	אחוז הגידול בצריכה
1	342177939	3780	1386.46	16242	6346.59	430%
2	342268644	1483	485.57	5575	1884.95	376%
3	342385146	1105	435.09	3055	1138.57	276%
4	341922396	2905	963.05	6225	2244.76	214%
5	342235796	6853	2243.24	14111	4751.42	206%
6	342266579	419	171.29	783	301	187%
7	342109870	10370	3959.15	19305	7136.55	186%
8	342368766	4181	1393.33	7495	2589.07	179%
9	342125978	13442	4489.2	23850	8252.96	177%



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

מס"ד	מס' חוזה	צריכה בקוט"ש 2019	חיוב בש"ח 2019	צריכה בקוט"ש 2020	חיוב בש"ח 2020	אחוז הגידול בצריכה
10	342260440	3685	1691.85	6480	2856.41	176%
11	342574385	2969	1213.74	5219	2008.79	176%
12	341884831	5089	1694.14	8943	3117.8	176%
13	342443672	4035	1324.66	7024	2419.34	174%
14	342370601	2637	872.05	4413	1526.84	167%
15	342324928	4793	1585.91	7786	2701.17	162%
16	342366507	3157	1290.58	5105	1965.3	162%
17	342638688	2025	828.23	3239	1246.31	160%
18	342788032	4971	1670.8	7790	2729.97	157%
19	342344911	727	359.06	1138	533.71	157%
20	342294529	2151	1060.87	3257	1527.53	151%
21	342357697	4189	1395.09	6315	2191.48	151%
22	342260790	3258	1606.85	4884	2306.21	150%
23	342253987	5128	1691.81	7659	2628.07	149%
24	342406836	2357	1162.47	3515	1648.53	149%
25	342404982	2230	1099.34	3304	1549.58	148%
26	342078961	3878	1282.17	5661	1932.13	146%
27	342483276	2305	1136.82	3356	1574.08	146%
28	342303997	1573	775.8	2222	1041.65	141%
29	342164713	56	27.62	79	36.58	141%
30	342263061	1496	737.84	2094	982.09	140%
31	342309726	1326	653.98	1852	869.06	140%
32	342425011	1999	985.91	2641	1238.62	132%
33	342234111	5254	2370.89	6732	2887.34	128%
34	342432418	1742	859.65	2180	1022.43	125%
35	342423960	3224	1338.06	4009	1577.48	124%
36	342599676	2329	951.69	2890	1112.36	124%
37	342382204	952	469.53	1138	533.25	120%
38	342425081	2857	1409.07	3342	1567.4	117%
39	342406464	10388	4286.65	12106	4751.72	117%
40	342838743	25930	10841.94	30165	11978.35	116%
41	342226465	8982	3324.7	10211	3889.92	114%
42	342413473	2502	1233.99	2713	1272.4	108%
43	342276360	49290	20450.81	53250	20923.84	108%
44	342452017	10870	4676.09	11470	4755.1	106%
45	342434406	1667	822.16	1759	824.97	106%
46	341708371	26	12.82	27	12.66	104%
47	342411756	3265	1334.73	3367	1295.96	103%
48	341879288	685	323.05	691	310.31	101%
49	342715529	2184	892.82	2203	847.93	101%



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

חודש אוגוסט:

מס'ד	מס' חוזה	צריכה בקוט"ש 2019	חיוב בש"ח 2019	צריכה בקוט"ש 2020	חיוב בש"ח 2020	אחוז הגידול בצריכה
1	342051369	1739	711.31	6439	2467.4	370%
2	342177939	4506	1829.01	13270	6626.5	294%
3	342268644	1142	392.93	2744	896.1	240%
4	342485737	1237	610.58	2572	1205.8	208%
5	342303997	1550	764.46	3149	1476.89	203%
6	342260440	2935	2152.48	5020	3794.17	171%
7	342235796	6055	2070.48	10109	3268.79	167%
8	342294529	2193	1081.59	3636	1705.28	166%
9	342399420	3178	1567.39	4904	2299.98	154%
10	342574385	2552	1043.26	3290	1266.32	129%
11	342492157	3114	1535.33	3906	1832.38	125%
12	342423960	3044	1600.05	3782	1881.2	124%
13	342407957	6990	3375.87	8671	3865.61	124%
14	342452613	5518	2720.97	6758	3169.51	122%
15	342125978	10835	3855.12	13109	4363.89	121%
16	342392969	6	2.95	7	3.28	117%
17	341984767	343	161.75	388	173.54	113%
18	342263795	200	98.64	225	105.54	113%
19	342253987	3735	1285.95	4191	1379.26	112%
20	342452017	10600	6445.77	11810	7417.55	111%
21	342078961	2835	977.93	3133	1024.58	111%
22	342385875	1919	946.46	2109	989.12	110%
23	342164713	44	21.7	48	22.52	109%
24	342230017	35	17.26	38	17.82	109%
25	342080804	2886	1179.79	3127	1203.58	108%
26	342438193	206	101.59	222	104.59	108%
27	342384266	9039	3094.99	9687	3146.67	107%
28	341922396	2648	931.03	2810	942.05	106%
29	342406836	3165	1560.99	3331	1562.24	105%
30	342394145	275	129.69	289	129.14	105%
31	342384669	4667	1907.87	4898	1885.24	105%
32	342288743	2696	1329.17	2827	1325.85	105%
33	342054717	24	11.35	25	11.25	104%
34	342580173	4281	1488.57	4448	1460.08	104%
35	342788032	3906	1396.81	4055	1349.3	104%
36	342638688	1801	736.25	1865	717.84	104%
37	342413473	3650	1800.68	3775	1770.47	103%
38	341716453	33	16.28	34	15.96	103%
39	342411756	3081	1259.51	3129	1204.35	102%
40	342344911	1190	586.91	1202	564.21	101%



מהנתונים המובאים לעיל עולה כי בין השנים 2019 – 2020 נשאה העירייה בתשלומים גבוהים בגין צריכה חריגה בתקופות שונות, אשר גדלה באחוזים גבוהים מאוד לעומת תקופות דומות בשנה קודמת.

7. קנסות בגין מקדם הספק נמוך

סוגי ציוד מסוימים, בעיקר מנועים, צורכים בנוסף לצריכת החשמל הרגילה (האקטיבית), אנרגיה נוספת המכונה 'אנרגיה ריאקטיבית'. אנרגיה ריאקטיבית זו מגדילה את העומס במערכות הייצור, החלוקה והמסירה, וגורמת לאיבוד אנרגיה במערכת. כדי למנוע צריכת אנרגיה ריאקטיבית בלתי מבוקרת, נקבע יחס מרבי בין שני סוגי אנרגיה אלה. נתון זה מופיע תחת השם: "מקדם הספק".

חברת החשמל גובה תשלום עודף (קנס) בגין סטייה ממקדם ההספק התקני (להלן: "מקדם ההספק התקני") ולכן על העירייה לנקוט את האמצעים המתאימים על מנת למנוע תשלום עודף זה. על מנת להתאים את מקדם ההספק למקדם ההספק התקני ניתן להתקין מערכת או התקן לשיפור מקדם ההספק (להלן: "קבל"). את הקבלים לשיפור מקדם ההספק מתקינים במיתקן החשמל בשיטות שונות, בהתאם לאופיים ולפיזורם של העומסים במיתקן. יצוין כי גם התקנה של קבלים אינה תמיד מומלצת היות שקבל צורך בעצמו הספק גבוה של חשמל, הספק גבוה עלול לגרום לעליית מתח, דבר שעלול לגרום נזק מצטבר, החלשה, ובלאי מואץ של התקני החשמל של העירייה.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

על מנת לשפר את מקדם ההספק מחד, ולא לגרום לקיזוז יתר מאידך, יש לבצע בדיקה על מנת לקבל החלטה האם יש צורך בהתקנת קבלים, כמה קבלים להוסיף, וכדומה. בנוסף, לאחר שהותקן קבל יש לבצע עבודות תחזוקה לשמירה על תקינותו.

להלן הנתונים בדבר הקנסות בגין מקדם הספק נמוך בהם נשאה העירייה בין השנים 2018-2020 בהתאם לנתוני מערכת טרקלין חשמל:

שנה	מס' האתרים	סה"כ קנסות (₪)	סה"כ זיכויים (₪)	סה"כ (₪)
2018	7	2,202	0	2,202
2019	7	10,718	0	10,718
2020	8	5,690	-9,521	- 3,831
סה"כ		18,610	-9,521	9,089

מבדיקת הביקורת נמצא כי ישנם אתרים בגינם שילמה העירייה קנסות בגין מקדם הספק נמוך עבור יותר משנה אחת בתקופה 2018-2020.

להלן טבלה המפרטת את האתרים בגינם התקבלו קנסות וסכומי הקנסות בגין מקדם הספק נמוך בין השנים 2018-2020 עבור יותר משנה אחת:

סה"כ (₪)	גובה הקנס (₪)			כתובת האתר	מס' חוזה	מס"ד
	2020	2019	2018			
1,605	1,152	313	140	מתתיהו הכהן 2	342262770	1



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

סה"כ (שח)	גובה הקנס (שח)			כתובת האתר	מס' חוזה	מס"ד
	2020	2019	2018			
7,583	2,921	3,290	1,372	דרך בן גוריון ד 70/122	342276360	2
105	35	15	55	הרצל 51	342368079	3
40	22	18	-	טיילת הספורט 14	342509231	4
187	84	-	103	הגפן 4	342647465	5
8,334	1,374	6,960	-	העליה ד 162	346095343	6

8. תשלומים לחברת החשמל

בהתאם לנתוני חברת החשמל, עיריית דימונה משלמת, בגין צריכת חשמל, מדי שנה סך של כ- 3 מיליון שח באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

לצורך קיום בקרה אחר חשבונות החשמל של העירייה ניתנה לה כאמור גישה למערכת ממוחשבת – טרקלין חשמל, באמצעותה ניתן לחולל דוחות שונים באתר של חברת החשמל, ובין היתר דוחות בנוגע לצריכת חשמל ודוחות בנוגע לחיובים בגינם מחויבת העירייה המאפשרים לעירייה לבצע בקרה אחר צריכת החשמל ותשלומי החשמל בעירייה על פי שיוכם התקציבי.

מבדיקת הביקורת עולה כי במערכת טרקלין של חברת החשמל מעודכנים 3 חשבונות בנק שונים לחיוב 239 חשבונות החשמל של העירייה, להלן פירוט:

- חשבון בנק אחד משמש לתשלום בגין 237 מהחוזים.



- שני החשבונות הנוספים משמשים לתשלום בגין חשבון אחד כל אחד.
 - ל-22 חוזים לא מעודכן מספר חשבון בנק לתשלום (ראה נספח א'-רשימת חוזים ללא הוראת קבע) לא ברור כיצד מבוצע התשלום בפועל ועל ידי מי.
- עוד נמצא מבדיקת הביקורת כי אף שכתובת הגבייה של חשבונות החשמל אמורה להיות כתובת העירייה בלבד, כלומר כל החשבונות היו אמורים להגיע למחלקת הנהלת חשבונות, על פי נתוני חברת החשמל כפי שהם מעודכנים במערכת טרקלין, ישנן 67 כתובות גבייה שונות.

9. התייעלות אנרגטית

- התייעלות אנרגטית היא ניצול מושכל של משאבי האנרגיה, כלומר הפקת מוצרים ותועלות כלכליות ושמירה על איכות החיים המודרנית, תוך שימוש מופחת באנרגיה.
- אחת הדרכים להגיע לחיסכון באנרגיה היא שיטת התנהלות מסודרת ששמה במרכז חשיבה אנרגטית בשני רבדים:
- שלב רכישת המוצר: חשוב כי עוד לפני הרכישה תתבצע חשיבה לגבי איזה מוצר מתאים ביותר לצרכים, ומתוך המוצרים המתאימים להתחשב בשיקולים כמו נצילות אנרגטית, תחזוקה, משך חיי המוצר, ועוד. חישוב ארוך טווח יוכיח שלרוב עדיף לקנות מוצר חסכוני, איכותי ומעט יותר יקר על פני המוצר הזול יותר אשר זולל אנרגיה ודורש תחזוקה רבה יותר.
 - לאחר רכישת המוצר - אופן צריכת האנרגיה בשגרה והטיפול השוטף במוצר: לאחר הרכישה, אופי השימוש במוצר מכתוב את תצרוכת החשמל ומידת התחזוקה הנדרשת. כאשר נעשה שימוש



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל

חכם במכשיר חשמלי, ניתן לחסוך בחשמל ולהפחית עלויות ישירות ונלוות.

צריכת האנרגיה לפי תקנות פיקוח על יעילות- יש לחשב את צריכת האנרגיה לפי 260 גרם חשמל לקוט"ש (להלן: "הצריכה השנתית המחושבת").

צריכת החשמל של העירייה לשנת 2019 עמדה על 6,988,053 קוט"ש.

חישוב הצריכה השנתית בהתאם לתקנות פיקוח על יעילות צריכת האנרגיה יבוצע באופן הבא:

נוסחה כללית לפי תקנות פיקוח על יעילות צריכת האנרגיה:

$$\begin{array}{l} \text{צריכת אנרגיה} \\ \text{שנתית} \end{array} = \begin{array}{l} 260 \text{ גרם לקוט"ש} \\ 0.00026 \text{ טון} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{צריכת אנרגיה} \\ \text{שנתית בקוט"ש} \end{array}$$

$$1,817 \text{ טון} = 0.00026 \text{ טון} \times 6,988,053$$

חישוב לפי צריכת העירייה בפועל:

לפי תחשיב צריכת האנרגיה כמפורט לעיל, עומדת הצריכה השנתית של העירייה על סך של 1,817 טון, הגבוהה מ- 300 טון ולכן חלות עליה תקנות מקורות אנרגיה (פיקוח על יעילות צריכת אנרגיה), התשנ"ד – 1993 (להלן: "תקנות הפיקוח").



10. ממונה אנרגיה

על פי תקנות הפיקוח, חייב כל גוף שצריכת האנרגיה השנתית שלו עולה על הקבוע בחוק (לפחות 300 טון) (להלן: "צריכה שנתית קובעת"), למנות אחראי מוסמך על תחום האנרגיה לקידום הצריכה היעילה של אנרגיה (להלן: "ממונה אנרגיה"), וכן לדווח על צריכת האנרגיה למשרד התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים בדוח מקוון.

בהתאם לאמור בתקנות פיקוח על יעילות צריכת האנרגיה, תפקידי האחראי על תחום האנרגיה יהיו, בין היתר:

- לדאוג לתיקון מהיר של כל תקלה הגורמת לאיבוד אנרגיה;
- למנוע הספקת אנרגיה למקום שאין בה צורך;
- לפקח על תפעול ותחזוקה המבטיחים ניצולת מירבית של המתקנים;
- למדוד צריכה חודשית של חשמל;
- לפעול להדרכה והשתלמות של העובדים וכו'.

מבדיקת הביקורת עולה כי, ממונה האנרגיה הקודם סיים את תפקידו בחודש דצמבר 2019, ומאז ועד היום אין ממונה אנרגיה. התפקיד הוטל בפועל על ממונה הבטיחות אשר הועסק על ידי העירייה בחודש יולי 2020. כלומר, מעל לחצי שנה תפקיד ממונה ואנרגיה לא היה מאויש כלל.

המינוי של ממונה הבטיחות בוצע ללא כתב מינוי ייעודי לתפקיד זה ובלא שהוסמך כממונה אנרגיה. על פי הנמסר לביקורת עובד עתיד לצאת לקורס ממוני אנרגיה.

כמו כן, על פי הנמסר לביקורת על ידי מנהל מחלקת חשמל, הוא עבר בעבר הכשרה כממונה אנרגיה אולם התפקיד לא הוטל עליו.



11. סקר אנרגיה

חוק מקורות האנרגיה, תש"ן – 1998 (להלן: "חוק מקורות האנרגיה") ותקנות מקורות אנרגיה (ביצוע סקר לאיתור פוטנציאל לשימור אנרגיה), תשנ"ג-1993 (להלן: "תקנות מקורות האנרגיה") חייבו מפעל צרכן שצריכת האנרגיה השנתית שלו היא לפחות 2,000 טון כשצריכת החשמל מחושבת לפי 260 גרם חשמל לקוט"ש להגיש סקר אנרגיה ותכנית עבודה מלאה לאישור משרד האנרגיה והתשתיות מידי 5 שנים.

תקנות מקורות אנרגיה (ביצוע סקר לאיתור פוטנציאל לשימור אנרגיה), התשע"ט -2018 שפורסמו ברשומות ביום 21.11.2018 ותחולתן מיום 21.5.2019 קובעות כי מפעל צרכן שצריכת האנרגיה השנתית שלו היא לפחות 1,250 טון כשצריכת החשמל מחושבת לפי 210 גרם חשמל לקוט"ש להגיש סקר אנרגיה וכן תכנית עבודה מלאה לאישור משרד האנרגיה והתשתיות מידי 4.5 שנים. החידוש המהותי הנוסף הקבוע בתקנות הוא כי תהיה חובה ליישום המלצות הסקר בעלות הכדאיות הכלכלית בתוך 3 שנים ולדווח על כך למשרד האנרגיה.

לפי תחשיב צריכת האנרגיה כמפורט לעיל, העירייה מחויבת להגיש סקר אנרגיה ותוכנית עבודה שכן צריכת החשמל המחושבת שלה עומדת על 1,467 טון בשנה.

כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהל מחלקת חשמל, ועל ידי ממונה הבטיחות, בניגוד להוראות התקנות, העירייה לא הגישה סקר אנרגיה ותוכנית עבודה מלאה לאישור משרד האנרגיה והתשתיות.



12. דיווח שנתי למשרד התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים

על פי תקנות הפיקוח, על העירייה לדווח מדי שנה על צריכת האנרגיה למשרד התשתיות הלאומיות, האנרגיה והמים (להלן: "משרד האנרגיה") בדוח מקוון (ראה נספח ב' - דוח צריכה שנתית לרשות מקומית).

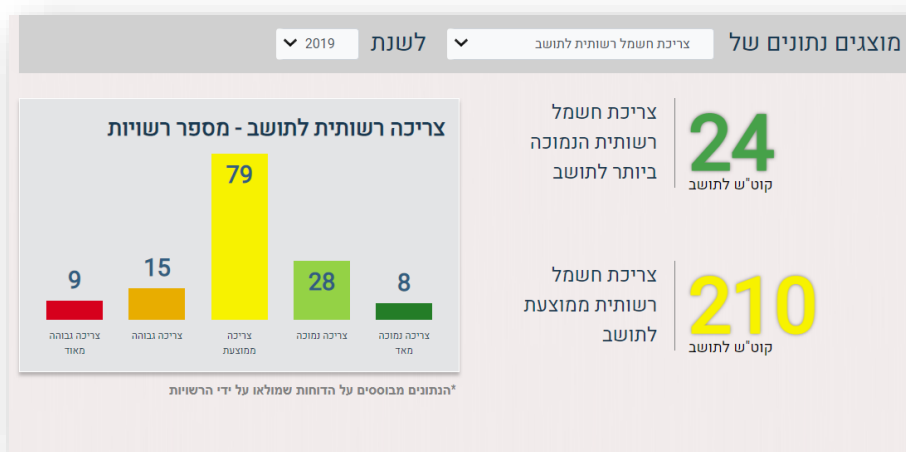
יצוין כי בהסתמך על הדיווח למשרד האנרגיה, פרסם המשרד מדד שמאפשר השוואה בין צריכת החשמל לתושב של הרשויות המקומיות בישראל, המציג שני פרמטרים מרכזיים: סך צריכת החשמל הרשותית לתושב וסך צריכת החשמל של תאורת החוץ לקמ"ר.

מעבר לקנס שעלול להיות מוטל על רשות מקומית שלא מילאה את הדוח כנדרש, הרי שהדבר מעכב ביצוע פרויקטים להתייעלות וחיסכון באנרגיה. רשות מקומית, שמודעת לסך הוצאות החשמל שלה, תוכל לבצע פעולות לחיסכון ותקטין את ההוצאות בגין צריכת החשמל.

להלן תרשים מאתר משרד האנרגיה המציג את הצריכה הרשותית לתושב בשנת 2019 על בסיס נתונים שמולאו על ידי מספר רשויות מקומיות: מנתונים אלו ניתן לראות כי צריכת החשמל הרשותית הממוצעת לתושב במדינת ישראל בשנת 2019 עמדה על כ- 210 קוט"ש לתושב.



דו"ח מבקרת העירייה לשנת 2020 צריכת חשמל



להלן תרשים מאתר משרד האנרגיה המציג את הצריכה הרשותית לתאורת חוץ לקמ"ר בשנת 2019 על בסיס נתונים שמולאו על ידי מספר רשויות מקומיות:



מנתונים אלו ניתן לראות כי הצריכה הרשותית לתאורת חוץ לקמ"ר בשנת 2019 עמדה על 260 אלפי קוט"ש לקמ"ר. בניגוד להוראות תקנות הפיקוח, העירייה לא מגישה דוחות ודיווחים תקופתיים של צריכת האנרגיה למשרד האנרגיה, ועל כן מדדי צריכת החשמל השנתית שלה אינם מוצגים באתר משרד האנרגיה.



הביקורת ערכה תחשיב לצריכה הרשותית הממוצעת לתושב עבור שנת 2019 על פי נתוני הצריכה השנתיים של העירייה כפי שמעודכנים במערכת טרקלין החשמל ובחלוקה למספר תושבי העיר בהתאם נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2018 :



מתחשיב הביקורת עולה כי הצריכה הרשותית הממוצעת לתושב בעירייה נמוכה ב-5 קוט"ש מהצריכה הרשותית הממוצעת ברשויות מקומיות אחרות.

בנוסף, הביקורת ערכה תחשיב לתאורת חוץ לקמ"ר בשנת 2019 על פי נתוני הצריכה השנתיים של העירייה מטרקלין החשמל עבור תאורת רחוב ושטח העיר בקמ"ר בהתאם לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה :



להלן רשימת מקומות האספקה שנכללו במסגרת תאורת חוץ, כפי שמוגדרים ברוח צריכה וחיובים לחוזים עבור שנת 2019 שהופק ממערכת הטרקלין:

- מאור רחובות;
- תאורת חניה;
- מאור רחובות אחרי בית 12;
- מזרקה;
- מרכזייה תאורה;
- פארק בן גוריון;
- מגרש אימונים;
- מאור רחובות ד 2/106 ;
- תאורת כיכר העיריה;
- תאורת פסג;
- מרכזית תאורה.

מתחשיב הביקורת עולה כי הצריכה הרשותית לתאורת חוץ לקמ"ר הינה צריכה נמוכה ביחס לנתוני הצריכה של רשויות מקומיות אחרות.



13. מערכות סולאריות

כחלק מפעולות הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (להלן: "רשות החשמל") להתייעלות אנרגטית במשק החשמל הישראלי, מאפשרת רשות החשמל לצרכני החשמל לייצר חשמל לצריכה עצמית באמצעות מתקנים פוטו-וולטאיים (התקן סולארי להפקה ישירה של אנרגיה חשמלית על ידי קליטת קרינה אלקטרומגנטית (אור) מן השמש), ולמכור את עודפי הייצור לחברת החשמל.



בשנת 2016 פרסמה עיריית דימונה באופן עצמאי מכרז מס' 69/2016 לרכישת מתקנים פוטו-וולטאיים אספקתם והתקנתם על גבי גגות נכסי העירייה בדימונה.

העירייה התקינה מתקנים פוטו וולטאים ליצירת חשמל על גג העירייה, ועל גגות בתי ספר ומקומות נוספים בעיר (להלן: "המתקנים הסולאריים") (ראה נספח ג' - רשימת גגות עם מערכות סולאריות).

להלן רשימת האתרים הפעילים בהם מותקנים גגות סולאריים בהתאם לנתונים שהתקבלו ממנהל מחלקת החשמל:



מס"ד	שם האתר	סה"כ קילו וואט
1	אפלמן דימונה	224.84
2	עמי אסף	183.00
3	דקלים דימונה	125.20
4	גבריאל	90.10
5	גבריאל 50	63.90
6	עירייה	166.40
7	דימונה יצחק שדה	194.18
8	ליהמן	416.00
9	דימונה שילה	69.35
10	אולפנה A	73.00
11	אולפנה B	83.60
12	אולפנה C	59.90
13	דימונה צבר	59.86
14	זינמן	328.50

כפי שנמסר לביקורת, החשמל המופק ממתקנים אלו נמכר לחברת החשמל, כאשר נעשה קיזוז עם חשבונות החשמל של העירייה. עם זאת, כפי שנמסר לביקורת על ידי מנהלת החשבונות, הזיכוי עבור החשמל שמופק מהמתקנים הסולאריים מתבצע עבור כל מוסד בנפרד במסגרת החשבון החודשי כאשר לא מתבצעת מכירה של חשמל. עוד נמסר מגזברית העירייה כי הרשות עדיין עוסקת בבחינת התחשיבים מול חברת חשמל וכי יש לתאם ישיבה עם חברת חשמל. הביקורת מציינת לחיוב כי העירייה פעלה ביוזמתה בפרויקט חדשני להתייעלות אנרגטית, אך על הגורמים האמונים בעירייה על ההתחשבנות מול חברת החשמל עבור החשמל המופק מהמתקנים הסולאריים ללמוד וליישם את אופן ההתחשבנות ולבחון נכונות נתונה.



המלצות הביקורת

1. מומלץ כי העירייה תפעל למען מינוי ממונה אנרגיה אשר יעבור את האסמכות וההכשרות המתאימות וימונה באמצעות כתב מינוי בהתאם לנדרש.
2. יש לעגן את תהליכי העבודה הפנימיים במחלקה וממשקיה מול גורמים בעירייה ומחוצה לה באמצעות נהלי עבודה מסודרים וכתובים שיאפשרו לקיים בקרה נאותה אחר העבודה המתבצעת וכן אחר ממשקי העבודה של העירייה מול גורמים חיצוניים. כך למשל, יש לקבוע נהלים המסדירים:
 - תהליכי הוספה והסרה של מונים;
 - עריכת סקר מונים תקופתי;
 - תהליכי בקרה פנימית אחר חיובי החשמל.
 - תהליכי התייעלות אנרגטית;
 - הנחיות לעובדים בדבר חיסכון בחשמל;
3. על העירייה לבחון את נאותות הבקרה המתקיימת כיום אחר חיובי החשמל בהם נושאת העירייה, ובכלל זאת, בחינת האפשרות להתקשר עם חברה חיצונית לצורך ביצוע בקרה שוטפת אחר נאותות חיובי החשמל של העירייה בדומה לרשויות מקומיות אחרות.
4. מומלץ כי אישור להוספת מונה למצבת המונים בגינם מחויבת העירייה במסגרת ההרשאה לחברת החשמל לחיוב חשבונה, יבוצע באמצעות שורת גורמים מאשרים בעירייה כגון הגזברות וכדומה ועל גבי טופס ייעודי פנימי שיכלול את הכתובת המדויקת, מספר המונה, השימוש בנכס, המחזיק בו וכיוצ"ב.



5. יש לקבוע טופס ייעודי באמצעותו ידווח לחברת החשמל על הצורך בהתקנה חדשה או הסרה של מונה קיים ואשר יכלול את חתימותיהם של הגורמים שייקבעו כמורשים לאשר ההתקנה או ההסרה.
6. הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לעריכת סקר מונים, למיפוי מוני החשמל המשויכים אליה ואשר מחייבים את חשבונה בגין תשלום צריכת חשמל, וכן תבצע בדיקה כי כל המונים בגינם היא מחויבת על ידי חברת החשמל הם אכן מונים השייכים לה וכי היא אינה מחויבת בגין מונים זרים ו/או כי לא בוצעו חיבורים פיראטיים למוני החשמל של העירייה.
7. הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל להעביר את החניות המשולמות על ידי הרשות לבעלות העירייה בהתאם להחלטת מועצת הרשות. לחילופין על הרשות להעביר את מוני החשמל לאחריות ובעלות בעלי החניות.
8. עוד מומלץ כי במסגרת סקר המונים, תערוך העירייה עדכון לכל רשומות המונים ופרטיהם המלאים, ובכלל זאת, כתובת מלאה, תיאור מקום האספקה וכדומה.
9. יש לוודא כי אתרי צריכת חשמל אכן מסווגים בתעריף המתאים להם ואשר הינו החסכוני ביותר לעירייה ולפעול באופן אחיד בכל סוגי אתרי צריכת החשמל של העירייה, למשל שיוך מוני תאורת הרחוב המסווגים כתעריף בייתי לתעריף הכללי.
10. הביקורת ממליצה כי העירייה תבחן את החיובים עבור אתרים בהם חל גידול של יותר מ-100% והאתרים אשר השינוי בצריכה השנתית חוזר על עצמו מידי תקופה, מה הסיבה לשינויים והאם מוצדקים.



11. מומלץ לערוך בחינה מסודרת של האתרים עבורם שילמה העירייה הקנסות בגין מקדם הספק נמוך והאם יש צורך בטיפול הנדסי למניעת גידול נוסף בהיקפי הקנסות.
12. מומלץ כי העירייה תבחן את הצורך בשימוש ב-3 חשבונות בנק שונים לחיוב חשבונות החשמל של העירייה ותעדכן את חברת החשמל בהתאם לצורך.
13. מומלץ כי העירייה תבחן את רשימת האתרים בגינם לא מעודכנת הוראת קבע לתשלום, על מנת לוודא כי העירייה אכן אינה נדרשת לשאת בתשלום חשבונות החשמל בגינם. בנוסף, ככל ותשלום חשבונות החשמל אמור להתבצע על ידי צד שלישי אשר העירייה מקצה או משכירה לו נכס, מומלץ כי העירייה תחייב גורמים אלו בהסדרת הוראת קבע לתשלום החשמל על מנת להבטיח תשלום נאות ובמועד.
14. בנוסף לכך, מומלץ כי העירייה תעדכן את כתובת הגבייה עבור כל חשבונות החשמל לכתובת אחת אחידה- כתובתה של מחלקת הנהלת חשבונות בעיריית דימונה בלבד.
15. מומלץ כי העירייה תפעל למילוי מידי של הוראות החוק והתקנות ותגיש סקר אנרגיה ותכנית עבודה מלאה לאישור משרד האנרגיה והתשתיות בהתאם לנדרש.
16. מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם להוראות תקנות הפיקוח ותגיש דוחות ודיווחים תקופתיים של צריכת האנרגיה למשרד האנרגיה.
17. הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל למען הסדרת ההתחשבונות מול חברת החשמל בכל הנוגע להפקת החשמל על ידי העירייה באמצעות המערכות הסולאריות שהתקינה, באופן בו הגורמים האמונים בעירייה יוכלו לבצע מעקב ובקרה נאות אחר ההתחשבונות.



תגובת המבוקרים

1. ככלל המלצות הביקורת מקובלות והאחראים על הנושאים המפורטים בדוח יפעלו לטיפול בממצאים שצוינו.
2. הרשות תמנה ממונה אנרגיה בימים הקרובים ותוודא כי הכשרתו מתאימה.
3. בעקבות ממצאי הביקורת, הרשות תשקול להתקשר עם גורם שיערוך את הבקרה אחר תשלומי החשמל במסגרתה גם יבצע טיוב נתוני המונים הקיימים, הסדרי התשלום לחברת החשמל עדכון הכתובות ובחירת התעריף הראוי לשימוש.
4. החל ממועד הביקורת הרשות מיישמת את ההמלצה לאשר בהליך מוסדר ובכתב כל הקמה חדשה של מונה חדש/ אתר חדש.
5. הרשות מטפלת בהעברת חשבונות חשמל במתחמי חנייה פרטיים משותפים בהתאם להחלטת מועצת העיר.



נספח א- רשימת חוזים ללא הוראת קבע

מס"ד	חשבון חוזה	כתובת אספקה
1	346583853	מ מצומת רח יצחק שדה 100
2	346291124	אחד העם 1א
3	345908410	אחד העם 3א
4	346430285	T4/119 בית העלמין מרכזיית תאורה
5	346291035	הנבל 10א
6	346291062	הנבל 14א
7	346291038	הנבל 4א
8	346291036	הנבל 18א
9	346197731	הר ארבל 10
10	346583857	הר גבים 1
11	346610971	הרב אלנקווה ליד 1319
12	346583850	לילינבלום 3
13	346343900	עמוד 66/122ד
14	346343878	עמוד T1/135
15	346343908	עמוד T1/135
16	346343906	עמוד 6/135ד
17	346181837	פרופ דן שכטמן 6
18	346400683	רוטשילד 20א
19	345908419	רוטשילד 18א
20	346610972	רח יצחק שדה צמוד לביס צבר
21	342234111	הרב אלנקווה 32
22	346583808	תל שילה 3זמני



נספח ב' - דוח צריכה שנתית לרשות מקומית

דוח צריכה שנתית לרשות מקומית

*שם חשמה <input type="text"/>	*שם סרטי <input type="text"/>	*שם החשמה <input type="text"/>
*ת.ד. <input type="text"/>	*דואר אלקטרוני <input type="text"/>	*הסקיד <input type="text"/>
*חיסור טלפון <input type="text"/>		*סוג שבו <input type="text" value="0"/>

הצהרה

*אני מצהיר/ה שהנתונים בטופס נכונים ומחויבים לך. נשמר לך לנפש אסמכתאות לביקור הנתונים

שם התצריד

מחנה אנרגיה

ממלא הדוח הוא מחנה אנרגיה חוסמן
 אין ברשות מחנה אנרגיה
 מחנה אנרגיה אינו ממלא דוח

התפלגות צריכת אנרגיה שנתית

צריכת חשמל שנתי כוללת שנת דיוח <input type="text" value="2019"/> תאורת חוץ *חיס' הסגמים ברשות <input type="text"/> *צריכה שנתי בקוט"ש <input type="text"/> מבנה עירייה מרכזי (מבנה משרדים בעל צריכה משמעותית) *שטח הבניין במ"ר <input type="text"/> *צריכה שנתי בקוט"ש <input type="text"/> <small>נתאם לאיזון</small>	צריכת אנרגיה נוספת <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>סוג דלק</th> <th>סוג צריכה שנתי</th> <th>סוג מידה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>סלולר</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="button" value="ליטר"/></td> </tr> <tr> <td>בנזין</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="button" value="ליטר"/></td> </tr> <tr> <td>גז"ח</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="button" value="ק" ג"=""/></td> </tr> </tbody> </table>	סוג דלק	סוג צריכה שנתי	סוג מידה	סלולר	<input type="text"/>	<input type="button" value="ליטר"/>	בנזין	<input type="text"/>	<input type="button" value="ליטר"/>	גז"ח	<input type="text"/>	<input type="button" value="ק" ג"=""/>
סוג דלק	סוג צריכה שנתי	סוג מידה											
סלולר	<input type="text"/>	<input type="button" value="ליטר"/>											
בנזין	<input type="text"/>	<input type="button" value="ליטר"/>											
גז"ח	<input type="text"/>	<input type="button" value="ק" ג"=""/>											
*צריכת חשמל שנתי של העמודות <input type="text"/> <small>קט"ש</small>	*חיס' עמודות טעינה לרכב חשמלי בעיר <input type="text"/> <small>קט"ש</small>	*חיס' כלי רכב המחוברים ע"י הרשות <input type="text"/> <small>קט"ש</small>											
הפקת חשמל מאנרגיה מתחדשת (בבעלות הרשות) *אנרגית שמש - חוסקת שנתי <input type="text"/> <small>קט"ש</small>													
*אנרגית רוח - חוסקת שנתי <input type="text"/> <small>קט"ש</small>													



נספח ג' - רשימת גגות עם מערכות סולאריות

נספח ג' לחוזה

רשימת גגות נכסי העירייה*

להלן מפורטת רשימת בתי ספר אשר על גגותיהם יידרש הזוכה במכרז להתקין את המתקנים הפוטו-וולטאיים. רשימה זאת, יכולה להשתנות לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה הן מבחינת מספר הגגות להתקנה והן מבחינת היקף המערכת בכל אחד מהגגות עליהן תבחר להתקין. העירייה, שומרת את זכותה, בהתאם למקורותיה התקציביים להוסיף גגות נוספים ו/או להגדיל היקף מערכות.

היתר	גודל מערכת למכרז (KW)	מוסד
קיים	250	בי"ס זינמן ואשכולות פיס
קיים	250	בי"ס אפלמן
קיים	250	אולפנא
קיים	200	בי"ס ליהמן
קיים	140	בי"ס דקלים
קיים	100	בית ספר מקור חיים
	55	בי"ס יצחק שדה
	55	בי"ס שילה
	55	בי"ס צבר
	55	בי"ס גבריאלי
	55	בי"ס אלפסי
	55	ניצני הנגב
	55	שלהבת
	55	בי"ס עמי אסף

* העירייה שומרת לעצמה את הזכות, בהתאם לשיקול דעתה, לעדכן את מיקומי גגות נכסי העירייה.



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

מירב בנאקוט, עו"ד
מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור
מרץ 2021



דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2020

25 למרץ 2021
יום חמישי יב ניסן התשפ"א

לכבוד
מר בנימין ביטון- ראש העירייה
חברי מליאת העירייה

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

הנני מתכבדת להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2020.
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 חלק מתלונות הציבור שהסתיים טיפול בהם בשנת הדו"ח, תיאורן ותוצאות בירורן.

עוד יובהר, כי קיימות תלונות נוספות שטרם הסתיים הטיפול בהן, והן תוצגנה בדוח בשנה העוקבת. כן יצוין כי גם בשנה זו הגיעו אליי תלונות נוספות אשר היקף הטיפול בהם והעניין לא מצדיק פירוטן בדוח זה.

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 תלונות לדוגמא ובירורן

2.1	גבייה עודפת במחלקת הרווחה עבור השמה בבית אבות
2.2	סירוב מחלקת הגבייה לתת הנחה לתושב.
2.3	השתלטות שכנים על שטח פרטי משותף
2.4	מפגע מקמין עצים
2.5	מעבר ברחוב לבעל מוגבלות עם כיסא גלגלים
2.6	ביקור קטין בעל מוגבלות בספרייה העירונית
2.7	שיהוי בטיפול בחריגות בנייה
2.8	מפגע מארובה שהוצמדה לבית מגורים
2.9	אי תנועה- אדנית שיוצרת מפגע להולכי רגל
2.10	עטית מסיכה- תלונה על התנהגות פקחים



1. 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 צריכה 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).



דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2020

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.



דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2020

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.

תיאור תלונות נבחרות

הממונה על תלונות הציבור בחרה לתת פירוט מיוחד למספר תלונות. תלונות אלו נבחרו הן בשל המשאבים הרבים יחסית שהושקעו בבירור התלונה ובהיותן מגוונות לעניין ההצדקה ואי ההצדקה בתלונה.



2. תיאור תלונות לדוגמא ובירורן

2.1 גבייה עודפת במחלקת הרווחה עבור השמה בבית אבות

פירוט התלונה

אמו של המתלונן מתגוררת בבית אבות בעיר. המתלונן מלין כי מחלקת הרווחה של עיריית דימונה הודיעה לו טלפונית על קביעת גובה התשלום והגבייה לטובת בית אבות.

המתלונן טוען כי לא קיבל פירוט החיוב בכתב.

כן טען המתלונן, כי הרשות נמנעה מלחייב במשך חודשים ארוכים וכשחייבה, חייבה ביותר.

עוד ציין המתלונן כי מחלקת הרווחה התבקשה להסביר את החיוב לא ביצעה זאת וגם כשהמתלונן הגיע מחוץ לעיר למשרדי העירייה לא קיבל תשובה מספקת.

בירור התלונה

הממונה בדקה עם מחלקת הרווחה את הטענות. בדקה את כרטסת התושב וביקשה לקבל תחשיב החוב.

הממונה זימנה את המתלונן למשרדה וקיימה עימו מספר שיחות טלפוניות.

תוצאות הבירור

הממונה מצאה כי התחשיב שנערך ידנית תקין אך הוא לא נשלח בצורה מפורטת למתלונן, לא חויב בזמן ולא הוסבר היטב למתלונן. משום כך סווגה התלונה כמוצדקת חלקית.



2.2 סירוב מחלקת הגבייה לתת הנחה לתושב.

פירוט התלונה

המתלונן מחזיק דירה בעיר. פנה למחלקת הארנונה בטענה כי שוכרים שכבר עזבו את הדירה הם חיילים וכי יש לתת להם הנחה רטרואקטיבית.

בכל מקרה טען המתלונן כי הוא אשר ישלם את החשבון שיוותר לאחר קבלת ההנחה מאחר ומדובר בחיילים והוא חפץ לעזור להם.

מחלקת הגבייה השיבה למלונן כי הוא לא זכאי להנחה ומכאן התלונה.

בירור התלונה

הממונה בדקה מול המתלונן את חוזה שכירות שנחתם, ביקשה לשוחח עם החייל ואף זימנה את האדם שענה לה למשרדה (הלה סירב להגיע). כמו כן בחנה הממונה את הפקודה ואת התייחסות מנהל הארנונה לתלונה.

כן יובהר כי במהלך הבירור נמסרה תלונה דומה גם למשרד מבקר המדינה.

תוצאות הבירור

הממונה השלימה את הבירור ואף הייתה מעורבת במתן התשובה למבקר המדינה.

לסיכום הממונה מצאה כי אין עילה להתערב בתשובת מנהל הארנונה וכי היא הולמת את עיתוי ההודעה, את חוסר שיתוף הפעולה של השוכרים בהוכחת היותם זכאים להנחה וכיוצא.



2.3 השתלטות שכנים על שטח פרטי משותף

פירוט התלונה

המתלוננת הגיעה למשרדי הממונה לאחר פניות רבות למוקד העירוני ולמטרת ישראל בטענה כי השכנים בבניין השתלטו על האזור המשותף בכניסה לבניין ובגינה המשותפת.

המתלוננת הציגה תמונות לממונה מהם עולה כי בשטח המשותף הוצב ריהוט רב, הוצב גידור, אדניות רבות שתחמו את האזור ועוד.

בירור התלונה

הממונה הנחתה את פיקוח ההנדסה לבקר במקום ולבחון האם קיימות במקום חריגות בנייה.

נמצא כי חלק מההשתלטות כללה גדר ופרגולות שהוצבו במקום ללא היתר. הפיקוח זימן את בעלת הדירה שהציבה את הנ"ל והורתה לה להסיר את הפרטים הללו.

בהמשך, חסימת מעבר בין שני הבניינים הוסרה על ידי אגף שפע לאחר שהשכנים טענו שאינם אחראים לחסימה האמורה.

לאחר שעבירת הבנייה הוסרה הגיעה הממונה עם הפיקוח למקום והשכנה התבקשה להסיר את המפגעים המהווים מטרד ועלולים לסכן את הולכי הרגל (כגון אדניות שהוצבו כחציצה לגינה).

תוצאות הבירור

נמצא כי התלונה מוצדקת והממונה פעלה בשיתוף כלל גורמי העירייה להשיב את המצב לקדמותו. תוך שהממונה מסבירה למתלוננת כי לשכנים שמורה הזכות להשתמש בשטח המשותף.



2.4 מפגע מקמין עצים

פירוט התלונה

הוגשה תלונה אצל הממונה כי קמין עצים של השכנים יוצר לטענת המתלונן מטרדי עשן ריח.

בירור התלונה

הממונה הנחתה את התברואן והפיקוח להגיע לבעלי הקמין ולבחון באם מדובר במטרד כהגדרתו בחוק ובחוק העזר העירוני.

כן התבקשה הועדה המקומית לבחון האם קיים היתר בניה לקמין.

תוצאות הבירור

בביקור ראשון בביתם של השכנים שקיימו התברואן והפקח בשעות הערב לא נמצא כי הקמין (שהיה בפעולה) מהווה מטרד.

בעקבות תלונה חוזרת יצאו התברואן והפקח לביקור נוסף, בו עלה כי העשן והריח עולים כדי מטרד.

במקביל הוברר כי הקמין לא קיבל היתר בניה מהועדה המקומית דימונה ולפיכך לא ברור כי הארובה מיקומה וגובה עומדים בתקנים המחייבים.

בעלי הקמין נדרשו לטפל בקבל היתר בדיעבד וכן התבקשו להפסיק את פעילות הקמין עד לבדיקה כי הקמין ומתקניו עומדים בתקן.

משכך סווגה התלונה כמוצדקת והועדה המקומית לתכנון ובנייה אף ניסחה, יחד עם מבקרת העירייה, רשימת דרישות להיתר לקמיני עץ.



2.5 מעבר ברחוב לבעל מוגבלות עם כיסא גלגלים

פירוט התלונה

הוגשה תלונה אצל הממונה כי באחת הכניסות למבנה מגורים חונים מפעם לפעם רכבים והם מפריעים למתלונן שהוא נכה המתנייד עם קולנועית ו/או כיסא גלגלים וחוסמים לו את הגישה הביתה.

כן התלונן התושב כי מזה זמן רב הנושא נבחן על ידי גורמים שונים ברשות ללא הועיל.

בירור התלונה

הממונה התחקתה אחר הגורמים שטיפלו בתלונה ברשות ונמצא כי אכן גורמים רבים טיפלו בתלונה. בבירור עלה כי הגורם המטפל אישר הצבת מחסום פיזי אך הסתבר כי הדבר עלול לייצר מפגע להולכי רגל. בשל כך בוטל ביצוע המחסום ולא הוצעה חלופה.

תוצאות הבירור

הממונה הגיעה למקום עם גורם מקצועי וביחד הוחלט על סימון המקום כאסור לחנייה. ההחלטה נמסרה לתושב והסימון בוצע. התלונה סווגה כמוצדקת.



2.6 ביקור קטין בעל מוגבלות בספרייה העירונית

פירוט התלונה

הוריו של נער מיוחד על הרצף האוטיסטי התלוננו בפני הממונה כי עובדי הספרייה העירונית אינם מאפשרים לילדם לשהות בספרייה כשהוא לבד או כשהוא מלווה באחיו. הוריו מבקשים שיאפשרו לו לשהות בספרייה גם אם זה לבדו וגם אם זה למשך שעות ארוכות עד שהספרייה נסגרת.

בירור התלונה

הממונה בדקה את המגבלות שביקשו להטיל עובדי ומנהל הספרייה על ביקוריו של הנער. בבדיקה הוברר כי עובדי הספרייה סבורים כי הנער לא מסוגל לשהות לבד בספרייה וכי בנוסף כשהוא יוצא מהספרייה בעיקר בשעות הערב, הדבר עלול לסכנו משום שהוא חוצה כבישים והם אינם בטוחים שהוא מסוגל לכך.

תוצאות הבירור

הממונה ביררה את העניין עם גורמים רבים, בהם: מנהלת הספרייה, מחלקת הרווחה, ההורים, מנהלת בית הספר ועוד. בסיכומו של בירור ובשים לב למצב הילד הונחו עובדות הספרייה לערב את העו"ס התורן כל אימת שהילד יוצא מהספרייה ועלול למצוא את עצמו במצב מסכן חיים (ללא ליווי, בחושך, תוך ריצה לכביש וכיוצ"ב).

עובדות הספרייה הונחו שלא להגביל את ביקור הילד במקום רק בשל כך שהוא עלול להפריע למבקרי ספרייה אחרים.



2.7 שיהוי בטיפול בחריגות בנייה

פירוט התלונה

התקבלה תלונה לממונה על חריגות בנייה של אחד השכנים שנחתמה על ידי קבוצת דיירי בניין מסויים. בתלונה הלין הכותב על חוסר טיפול של הרשות בעבירת בנייה. בהמשך הלין המתלונן על חוסר טיפול בתלונה וקבע כי הטיפול הלקוי קשור לקירבה בין הדייר שעבר את עבירת הבניה לגורמים בכירים ברשות.

בירור התלונה

הממונה בדקה את העניין מול מחלקת ההנדסה. נמצא כי לא הוגשה כלל תלונה בעניין. במהלך הבירור החלה מחלקת הנדסה בפעולות אכיפה.

תוצאות הבירור

בהמשך הלין שוב המתלונן/ים כי הטיפול אורך זמן. הוסבר למתלונן כי פניות בנושאי חריגות בנייה הן כמעט תמיד פניות מורכבות שדורשות בדיקה מעמיקה מול מפות, ביקור בשטח, כניסה לבית, הייעוץ המשפטי וכו.

מבדיקת הממונה עלה כי עם קבלת התלונה המפקחת התחילה את הטיפול בתיק: הגיעה לנכס, זיהתה את העבירה והוציאה דוח פיקוח.

בהמשך ולאחר עיכוב במחלקת הפיקוח שעיקרו נושאי כ"א ומניעות קורונה- הוציאה המפקחת זימון לבעלת הדירה בגינה הוגשה התלונה.

עקב קידום פעולות האכיפה בתיק- התלונה סווגה כלא מוצדקת.



2.8 מפגע מהצבת מדחס ומארובה שהוצמדה לבית מגורים

פירוט התלונה

הממונה קיבלה תלונה מדייר בבית מגורים על כי ארובה של עסק בקומת הקרקע הוצבה לאורך הבניין, מצד דירתו וכי העשן מהווה מפגע.

כמו כן הלין הדייר כי המדחס של המזגן הוצב מעל דירתו וכי המדחס מרעיש ומפריע את מנוחתו.

בירור התלונה

הממונה בדקה את נושא ההיתרים מול מחלקת ההנדסה ואת נושא המפגע מול התברואן ומנהל מחלקת רישוי עסקים.

הממונה גם יצאה לסיור בשטח נפגשה עם המתלונן- קשיש המתגורר לבד וכן שוחחה עם בעל העסק וערכה במקום ביקור.

תוצאות הבירור

הממונה נוכחה כי בעל העסק היה ער לתלונות והסכים לשתף פעולה לרווחת התושב. בהסכמה הוזה המדחס לפינה אחרת בגג- ואישור של המתקין הוצג לממונה.

בנוסף נבחנה הארובה והממונה נוכחה כי היא עומדת בתקן. בשכנים התבקשו לשוחח על שעות ההפעלה של הארובה ולוודא כי הדבר לא יהווה מטרד.



2.9 אי תנועה- אדנית שיוצרת מפגע להולכי רגל

פירוט התלונה

הממונה קיבלה תלונה מדיירת על אי תנועה שמשמש כאדנית לצמחים ופרחים בדרך הציבורית המהווה מכשול בדרך. המתלוננת ציינה כי היא פנתה מספר פעמים ללא הועיל.

בירור התלונה

בבירור הממונה עלה כי מדובר ברחוב משולב שמותקנות בו אדניות (אי תנועה) המיועדות למיתון התנועה ברחוב. האדנית ממוקמת בצורה שלא מאפשרת לדיירים לצאת בנוחות משער החצר שלהם עם עגלה/ אופניים. הנושא הגיע למחלקת ההנדסה והדבר אף נדון ואושרה עבודה במקום שתכלול קיצור אי התנועה.

תוצאות הבירור

בבירור עלה כי ביצוע ההחלטה לא קודם ו"נפל בין הכיסאות". הממונה התחקתה אחר תהליך העבודה והסתבר כי ביצוע העבודה לא הושלם בשל חילופי עובדים וכו. הממונה שלחה את ההחלטה לביצוע. קיימה מעקב אחר הביצוע, ביקשה תמונות של העבודה ועדכנה את התושבת על השלמת העבודה. הממונה סיווגה את התלונה כמוצדקת.



2.10 עטיית מסיכה- תלונה על התנהגות פקחים

פירוט התלונה

הממונה קיבלה תלונה מתושב העיר כי פקחים ניגשו אליו ביציאה מסופרמרקט והעירו לו על אי עטיית מסיכה. המתלונן הלין על צורת הפנייה אליו ועל כך שהפנייה אליו בטעות יסודה משום שלטענתו והיה עם בנדנה והיא מקיימת את הוראת החוק. כן הלין המתלונן כי הפקחים סירבו לקבל ממנו את התעודה המזוהה שהגיש להם והתעקשו על הצגת תעודת זיהוי.

בירור התלונה

הממונה העבירה את התלונה לפקחים והם התבקשו להגיב עליה בכתב. בהמשך זימנה הממונה את הפקחים למשרדה לבירור נוסף. הממונה קיבלה את נוהל ההזדהות של משטרת ישראל החל על השיטור העירוני וכן בדקה את התקנות לעניין עטיית מסיכה.

תוצאות הבירור

בבירור טענו שני הפקחים כי הפנייה למתלונן נעשתה לאחר שנצפה ללא מסיכה באזור הפה והאף וכי רק עם התקרבות הפקחים אליו משך המתלונן 'בנדנה' מהצוואר. כן הוברר כי הפקחים טעו לחשוב כי בנדנה איננה עומדת בתנאי התקנות וכי נוכח התעקשות התושב, אחד הפקחים, בדק טלפונית את הדבר עם הממונה ברשות והועמד על טעותו. עוד התברר כי בשל טעותם בעניין הבנדנה החליטו הפקחים שלא לרשום דו"ח כלל. לא היה בידיה של הממונה לקבוע האם עטה או לא את הבנדנה על פניו ובהיעדר דוח מדובר בשאלה תיאורטית.

כן הוברר כי השיטור העירוני פועל בהתאם לחוק ולכללים שמתווה משטרת ישראל ובפרט בהתאם לנוהל מס' 02.220.008 הקובע כי הזדהות אזרח יכול שתיעשה עם תעודת זהות, דרכון או רישיון נהיגה. ראש אגף ביטחון התבקש לבחון מול היועמם את הצורך בדווקנות הזיהוי בהתאם לנוהל ולהנחות את



דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2020

הפקחים בהתאם כמו גם לרענן את הגדרת "מסיכה" בפניי יתר הפקחים.