



מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

# דוח מבקר העירייה

## וממונה תלונות

### הציבור

## לשנת 2021

(דוח מס' 21)

(כולל הערות ראש העירייה)

## דוח שנתי - מבקר העירייה

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של  
מבקר העירייה.

פרסום, מלא או חלקי, לפני שחלף  
המועד שנקבע להגשתו למליאת  
מועצת העיר,

ללא נטילת רשות מטעם מבקר  
העירייה,

או ראש העיר, באישור הועדה  
לביקורת,

אסור ! עפ"י סעיף 170ג.ו) פקודת  
עיריות (נוסח חדש)

הנדון: דוח מבקר העירייה לשנת - 2021

אדוני ראש העיר,

בהתאם לפקודת העיריות סעיף 170 ג' (א), אני מתכבד להגיש לך את דוח מבקר העירייה לשנת 2021.

מטרת הביקורת היא, שיפור בתפקוד המערכת העירונית ושיפור איכות השירותים לתושבי העיר.

כמו שנת 2020 שנת 2021 הינה שנה חריגה, אשר לא ניתן להעמידה מול שנים עברו, מדובר בשנה בה משבר בריאותי חמור מאין כמוהו פוקד את העולם ומתוקף זה נגזר על הרשויות המקומיות להתנהל במצב חירום מתחילת השנה.

דוח זה כולל גם את דוח הממונה על תלונות הציבור, מבקר העירייה פועל על פי חוק הממונה על תלונות הציבור, ומקבל תלונות מעובדים, תושבי העיר וכן תלונות שמגיעות מגורמי חוץ כמו נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, משרד הפנים ועמותות שונות. תלונות אלה, נבדקות על ידי מבקר העירייה בשבתו כממונה על תלונות הציבור.

בהתאם לתכנית הביקורת ולדרישת הוועדה לענייני ביקורת, בדוח הנוכחי יוצגו שלושה דוחות ביקורת בנושאים הבאים:

1. מחלקת חשמל.
2. מלווים בחינוך המיוחד.
3. המוקד העירוני.

בהזדמנות זו, ברצוני להודות לכל הגורמים על שיתוף פעולה במהלך עבודת הביקורת – ראש העיר; מנכ"לית העירייה; המבוקרים; מנהלי ועובדי העירייה.

בכבוד רב



מוטי זריהן

מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

**העתק:** מנכ"לית העירייה  
חברי הוועדה לענייני ביקורת

## תוכן עניינים :

5.....	פקודת העיריות – מבקר העירייה
5.....	סעיף 149 ג' וועדה לענייני ביקורת
6.....	סעיף 167- מינוי המבקר
7.....	סעיף 170 א' –תפקידי המבקר
8.....	סעיף 170 ג' - דו"ח המבקר
12.....	ביקורת בנושא :
12.....	מחלקת חשמל
56.....	מלווים בחינוך המיוחד
84.....	המוקד העירוני
111.....	התייחסות ראש העיר
0.....	התייחסות ראש העיר לדו"ח הביקורת
8.....	התייחסות הגופים המבוקרים
9.....	התייחסות המבוקר (דוד דוד) – מחלקת חשמל
10.....	התייחסות המבוקר (משה ביטון) – מחלקת חשמל
11.....	התייחסות המבוקר (סער אלעזרא) – מלווים בחינוך המיוחד
12.....	התייחסות המבוקר (לימור סלע) – מלווים בחינוך המיוחד
14.....	תוכן עניינים תלונות הציבור :

## פקודת העיריות – מבקר העירייה

### סעיף 149 ג' וועדה לענייני ביקורת

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

(ב) מספר חברי הועדה לא יעלה על שבעה; הרכב הועדה יהיה תואם, ככל שניתן, את ההרכב הסייעתי של המועצה; ראש העירייה סגניו וחברי ועדת ההנהלה לא יהיו חברים בוועדה לענייני ביקורת.

(1) יושב ראש הועדה לענייני ביקורת יהיה בכפוף להוראות פסקה (2) מהאופוזיציה ולא יכהן כדירקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר; לעניין סעיף זה יראו את יושב ראש הועדה לענייני ביקורת כשייך לאופוזיציה אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:

(א) סיעתו שונה מסיעה של ראש העירייה;

(ב) לסיעתו אין ייצוג בוועדת ההנהלה;

(ג) מסיעתו לא מונו סגנים לראש העירייה;

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

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

(א) הוא אינו חבר בוועדת ההנהלה;

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

(ג) הוא אינו מכהן כדירקטור בגוף עירוני מבוקר.

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

## סעיף 167 - מינוי המבקר

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 אקדמאי 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 מקומית.

(1ג) לא ימונה ולא יכהן כמבקר עירייה מי שכהן כחבר מועצה, אלא אם כן

עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה באותה עירייה או שנתיים

מתום כהונתו כחבר מועצה בעירייה גובלת.

(2ג) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העירייה, לא יכהן כמבקר אותה

עירייה למשך כל תקופת כהונתה של אותה מועצה שאליה היה מועמד.

(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו (5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העירייה, אם הוא רכש ניסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב – 1992.

## סעיף 167 א' – מועצה שלא מינתה מבקר

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

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

## סעיף 170 א' – תפקידי המבקר

ואלה תפקידי המבקר :

- (1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבנייה, התשכ"ה – 1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון ;
- (2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה ;
- (3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות 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.
- (א) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב, או משתתפת במינוי הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא "גוף עירוני מבוקר";
- (ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א), תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או משתתפת במינוי הנהלתם; למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".
- (ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א) יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת;
  - (1) על פי שיקול דעתו של המבקר ;
  - (2) על פי דרישת ראש העירייה לבקר עניין פלוני ;
  - (3) על פי דרישת הוועדה לענייני ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.
- (ד) המבקר יקבע, על פי שיקול דעתו, את הדרכים לביצוע ביקורתו.
- (ה) מבקר העירייה יכין ויגיש לראש העירייה מדי שנה הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן, במסגרת הכנת התקציב לפי הפקודה. היקף הצעת התקציב לא יפחת משיעור קבוע באחוזים מהתקציב השנתי של העירייה כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.
- (ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העירייה, כפי שהגיש אותן מבקר העירייה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי.

## סעיף 170 ב' – המצאת מסמכים ומסירת מידע

- (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 לצורכי 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 תוכנית עיבוד נתונים ולכל תכנת 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 מוועדותיה או כל ועדה מוועדותיו של גוף עירוני מבוקר; בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעבדיו.

## סעיף 170 ג' - דו"ח המבקר

- (א) המבקר יגיש לראש העירייה דו"ח על ממצאי הביקורת שערך; הדו"ח יוגש אחת לשנה לא יאוחר מ-1 באפריל של השנה שלאחר השנה שלגביה הוגש הדו"ח; בדו"ח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד; בעת הגשת הדו"ח לפי סעיף קטן זה, ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לענייני ביקורת, אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א' ו- 21ב' לחוק מבקר המדינה התשי"ח – 1958 (נוסח משולב).
- (ב) בנוסף לאמור בסעיף קטן (א) רשאי המבקר להגיש לראש העירייה ולוועדה לענייני ביקורת דו"ח על ממצאי ביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העירייה או הוועדה לענייני ביקורת דרשו ממנו לעשות כן.
- (ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דו"ח המבקר, יגיש ראש העירייה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדו"ח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.
- (ד) הוועדה לענייני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העירייה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשים מיום שנמסרו לה הערות ראש העירייה כאמור בסעיף קטן (ג). לא הגיש ראש העירייה את הערותיו על הדו"ח עד תום התקופה האמורה, תדון הוועדה בדו"ח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו ע"י מבקר העירייה לוועדה. בטרם תשלים הוועדה את סיכומיה והצעותיה, רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העירייה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.
- (ה) (1) תוך חודשים מן היום שהגיש הוועדה את סיכומיה והצעותיה, תקיים

המועצה דיון מיוחד בהם ובדו"ח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.

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

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

(ז) היה למבקר העירייה יסוד להניח שראש העירייה או היועץ המשפטי של העירייה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין התשל"ז 1977. יעביר המבקר את העניין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

### **סעיף 170ג' (1) חומר שאינו ראיה**

דו"חות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העירייה במילוי תפקידו, לא ישמש ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים לשמש ראיה בהליך משמעתי.

### **סעיף 170ג' 1א' – צוות לתיקון ליקויים**

(א) בסעיף זה, "הצוות" - עובדי העירייה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראת סעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב) (בסעיף זה - **חוק מבקר המדינה**).

(ב) הצוות ידון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדוח שהגיש מבקר העירייה ושנדון על ידי המועצה לפי סעיף 170ג(ה)(1) או (2), לפי העניין, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד.

(ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העירייה בתוך שלושה חודשים מיום שדוח מבקר העירייה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.

(ד) ראש העירייה ראשי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחייה זו לפני מבקר העירייה והוועדה לענייני ביקורת, בכתב, לא יאוחר משלושה חודשים לאחר שהוגשו לו המלצות הצוות.

(ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר העירייה.

### **סעיף 171 - פיטורי עובדים בכירים**

(ב) (1) לא יפוטר היועץ המשפטי לעירייה שהוא עובדה, או הגזבר, אלא באישור המועצה ברוב של שני שלישים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(2) לא יפוט מפקר העירייה שהוא עובדה, אלא באישור המועצה ברוב של שלושה רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורין יידון באותה ישיבה.

(ג) לא תתקבל במועצה החלטה לפיטוריו של מבקר העירייה או היועץ המשפטי לעירייה אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בעניין הפיטורים. (1) (1) החליטה המועצה לפטר גזבר כאמור בסעיף קטן (ב) (1) וסבר הגזבר כי ההחלטה לפטרו התבססה על טעמים שאינם ענייניים, רשאי הוא לפנות לוועדה שימנה השר לעניין סעיף קטן זה בבקשה לבחון את החלטת המועצה; בוועדה יהיו חברים נציגי השר ונציגי שר האוצר שימנו השרים מבין עובדי משרדיהם, ושמספרם ייקבע בידי השר; נוכחה הוועדה לאחר שנתנה הזדמנות לראש העירייה להשמיע טענותיו, שהחלטת המועצה אינה נובעת משיקולים ענייניים, רשאית היא לבטל את החלטת המועצה. (2) הוועדה האמורה בפסקה (1) רשאית מיוזמתה או לבקשת ראש העירייה, לבדוק האם פעל גזבר שלא בהתאם להוראות פקודה זו או להוראות כל דין; מצאה הוועדה כי גזבר פעל כאמור, רשאית היא, לאחר שנתנה לגזבר הזדמנות להשמיע את טענותיו, להמליץ לפני מועצת העירייה לפטר את הגזבר; ראש העירייה יכנס, בתוך 14 ימים מיום קבלת המלצת הוועדה כאמור, ישיבת מועצה לעניין פיטוריו של הגזבר, שבה תינתן לגזבר הזדמנות להשמיע את טענותיו; החלטת המועצה לפיטוריו של הגזבר לפי פסקה זו תתקבל, על אף הוראות סעיף קטן (ב) (1) ברוב של חברי המועצה הנוכחים באותה ישיבה; לא החליטה המועצה על פיטוריו של הגזבר, רשאי השר להורות על פיטוריו לאחר ששקל את החלטת המועצה.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו (ג) יחולו, בשינויים המחויבים, גם על השעיית מבקר העירייה או היועץ המשפטי לעירייה.

(ה) האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסמכותו של בית דין למשמעת לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת) תשל"ח – 1978, לפסוק בדבר פיטוריו של עובד עירייה שסעיף זה דן בו, בשל עבירת משמעת כמשמעותה בחוק האמור.

#### **סעיף 334 א' - פרסום דו"ח ביקורת או ממצא ביקורת**

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

#### **סעיף 347 - תקנות**

השר רשאי להתקין תקנות בכל עניין הנוגע לביצועה של הפקודה. תקנות כאמור לעניין פעולתו של מבקר העירייה או לעניין הטיפול בדו"ח שהוא מגיש טענות אישור הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת.

**מבקר העירייה תקנות העיריות (דין וחשבון מבקר העירייה), תשל"ד – 1974**

בתוקף סמכותי לפי סעיף 347 לפקודת העיריות, אני מתקין תקנות אלה:

**2. תוכן דין וחשבון –**

בדין וחשבון יסכם המבקר את פעולותיו בשטח הביקורת ויפרט בו את הליקויים.

**3. המלצות –**

המבקר יביא בדין וחשבון את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם בעתיד.

**4. רשימת מעקב –**

הדין וחשבון יפרט את המעקב אחרי התיקון של ממצאי הביקורת בדינים וחשבונות קודמים ושל ממצאי הביקורת של מבקר המדינה בנושאים שהם בתחום סמכויותיו של מבקר העירייה, והוא יציין אם הליקוי שעליו הצביעו תוקן.

**5. תחולה –**

תחילתן של תקנות אלה ביום השלושים לאחר פרסומן.

# **ביקורת בנושא: מחלקת חשמל**

## תוכן עניינים מחלקת חשמל

14	....."מחלקת חשמל".
14	..... <b>רקע</b>
15	..... תכנית הביקורת
15	..... מטרת הביקורת
16	..... כח אדם
16	..... תקציב מול ביצוע
18	..... נהלי עבודה
19	..... תאורת רחובות
21	..... מכרז 13/2016 – אחזקת תאורת רחובות ומערכות חשמל
24	..... מכרז מס' 23/2017
24	..... כללי
24	..... <b>בדיקת עמידת הקבלנים בתנאי סף</b>
25	..... <b>בחירה בזוכה</b>
26	..... <b>בחירת סוגי גופי התאורה והתקנתם</b>
29	..... בדיקת חשבונות הקבלן
33	..... לוו"ז לביצוע הפרוייקט
34	..... קבלת העבודה
35	..... מכרז 28/2019
36	..... בדיקת עמידת הקבלנים בתנאי סף
37	..... בחירה בזוכה
39	..... מכרז 6/2020
40	..... בדיקת עמידת הקבלנים בתנאי סף
42	..... בחירה בזוכה
42	..... בחירת סוג גוף התאורה
45	..... השוואת הצעות המחיר לגוף תאורה ב"שדרות רבין"
48	..... סיכום והמלצות

## "מחלקת חשמל"

### רקע

1. במטרה לשפר את איכות תאורת הרחובות בעיר תוך חיסכון בהוצאות החשמל, עיריית יקנעם החליטה לשדרג את מערך תאורת הרחובות ברחבי העיר. הביצוע נחלק למספר פעימות, כשהפעימה הראשונה החלה בשנת 2017.
2. לצורך ביצוע העבודות, העירייה פרסמה שלושה מכרזים לשדרוג מערך התאורה בעיר, כמפורט להלן:
  - א. בחודש נובמבר 2017 פרסמה העירייה, לראשונה, מכרז לשדרוג תשתיות תאורה – מכרז מס' 23/2017.
  - ב. בחודש אוקטובר 2019 פורסם מכרז המשך (שני במספר) לשדרוג תשתיות התאורה ביישוב – מכרז מס' 28/2019.
  - ג. בחודש אוקטובר 2020 פורסם מכרז נוסף (שלישי) לשדרוג מערך התאורה בעיר - מכרז מס' 6/2020.
3. בחודש אוקטובר 2021 פנה חבר מועצת העיר לראש העירייה בדרישה לקיים בדיקה מקיפה של הליך קבלת ההחלטות בבחירת סוג גוף התאורה ב"שדרות רבין".
4. ראש העירייה העביר את פנייתו של חבר מועצת העיר לבדיקתה של היועצת המשפטית לעירייה, ששכרה מהנדס מומחה לבחינת גוף התאורה שנבחר ל"שדרות רבין".
5. בסיכום חוות הדעת של המהנדס היועץ מטעם העירייה וסיכום שהעבירה היועצת המשפטית של העירייה נקבע, כי גוף התאורה שנבחר תואם את תנאי המכרז וכי ניתן להמשיך בעבודות ההתקנה כמתוכנן.
6. נוסף לנ"ל, לבקשת ראש העיר, הביקורת ערכה בדיקה נוספת. בסיכום הבדיקה שהוגש לראש העיר, הביקורת החליטה שלא להתערב ו/או לשנות את המלצותיהם של המהנדס והיועצת המשפטית, אך בשל טענות שהועלו במהלך הבדיקה, הנוגעות לאופן בחירת גוף התאורה, הוחלט לערוך דוח ביקורת בנושא "מחלקת החשמל" של העירייה.
7. מחלקת החשמל של העירייה אחראית, בין היתר, על התחומים הבאים:
  - ✓ אחזקה שוטפת של מערכות החשמל בכל מבני הציבור בעיר, כולל מוסדות חינוך.
  - החלפת נורות; גופי תאורה; שקעים, מפסקים; טיפול בלוחות חשמל ועוד.
  - ✓ אחזקה שוטפת של מערכות תאורת הרחובות בכל הישוב.
  - תיקון גופי תאורה; החלפת נורות שרופות; החלפת גופי תאורה; טיפול במרכזיות תאורה ועוד.
  - ✓ הכנת מכרזים ומפרטים בנושאי תאורה וחשמל.
  - ✓ אחזקת מערכות הרמזורים שנמצאים בתוך הישוב.
  - ✓ אחזקת מרכזית הטלפונים בעירייה ובשלוחותיה.
8. כמו כן, המחלקה מלווה פרויקטים של בנייה המבוצעים על ידי העירייה בכלל זה: לוי תכנון; בדיקה ואישור תכניות למכרז; קבלת מבני ציבור; סיורי מסירה וקבלת מערכות חשמל; בדיקת תכניות חשמל בפיתוח פרויקטי מגורים ביישוב; סיורים לצורך הנפקת "טופס 3" בכל הישוב; מתן היתרי חפירה, כולל סיור בשטח; הפעלת מתכננים וקבלנים.
9. להלן פירוט המתקנים עליהם מופקדת מחלקת החשמל של העירייה, כפי שהומצאו לביקורת:

מס' מתקנים	תיאור המתקן
60	מרכזיות תאורה
כ-5,000	עמודי תאורה מסוגים שונים
כ-7,000	פנסים
60	גני ילדים
7	בתי ספר יסודיים
2	מעונות יום
כ-40	מבני ציבור
10	מגרשי ספורט
40	מקלטים
<b>12,219</b>	<b>סה"כ</b>

#### תכנית הביקורת

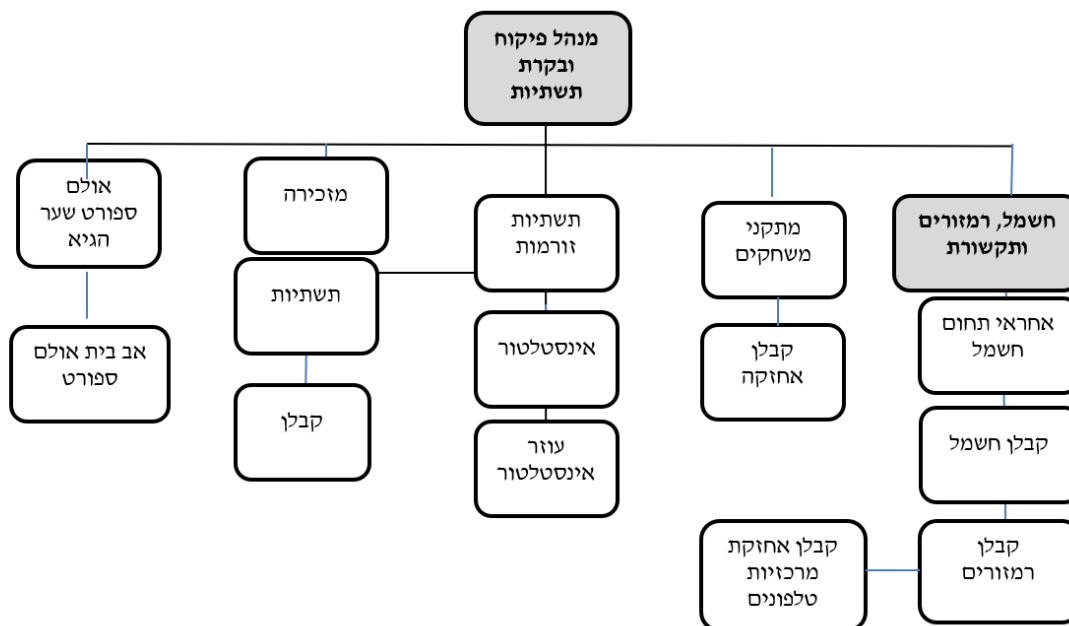
1. הביקורת בחנה את פעילות מחלקת התאורה בשנים 2019 – 2020 והתמקדה בנושאים הבאים:  
אחזקה שוטפת של מערכות התאורה ברחובות העיר.  
קבלת מבני ציבור וסיורי מסירה.  
מכרז לשדרוג תשתיות תאורה (לדים).

#### מטרת הביקורת

1. בדיקת פעילות המחלקה בהתאם לחוקים, לתקנות ונהלים על פיהם אמורה המחלקה לפעול.
2. בדיקת תיעוד סיורים ומסירת מתקנים.
3. בדיקת עמידה בתנאי המכרז לשירותי חשמל.
4. בדיקת הליך מכרז לשדרוג תשתיות תאורה.

1. מחלקת החשמל של העירייה כפופה למנהל פיקוח בקרה ותשתיות של מינהל התפעול.
2. מנהל פיקוח ובקרת תשתיות ממונה, נוסף על מחלקת החשמל, גם על התחומים הבאים:
  - ✓ מתקני משחקים.
  - ✓ תשתיות זורמות.
  - ✓ תשתיות כלליות.
  - ✓ אולם ספורט שער הגיא.
3. להלן המבנה הארגוני של "פיקוח ובקרת תשתיות" ונתוני מצבת העובדים של מחלקת החשמל כפי שהומצאו לביקורת:

**מבנה ארגוני – פיקוח ובקרת תשתיות**



**תקציב מול ביצוע**

1. תקציב מחלקת החשמל של העירייה נכלל בתקציב הכולל של מינהל התפעול והוענקו לו שני סעיפים משניים כדלקמן:
  - א. סעיף מס' 1743000720 = חומרי חשמל ותאורה.
  - ב. סעיף מס' 1743000750 = אחזקת תאורת רחובות.
2. להלן פירוט התקציב והביצוע של מחלקת החשמל בשנים 2019 – 2020 כפי שנשלחו לביקורת מגזברות העירייה:

2020			2019			תיאור סעיף	סעיף
אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב	אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב		
90.73%	₪172,379	₪190,000	38.02%	₪72,234	₪190,000	חומרי חשמל ותאורה	1743000720

65.95%	₪526,291	₪798,000	33.37%	₪263,152	₪788,592	אחזקת תאורת רחובות	1743000750
--------	----------	----------	--------	----------	----------	--------------------	------------

### ממצאים

1. נתוני הביצוע כפי שבאו לידי ביטוי בספרי העירייה, מצביעים על ביצוע שבין כ-34% ל-38% בסעיף "חומרי חשמל ותאורה" לאחוז ביצוע בין כ-66% ל-91% בסעיף "אחזקת תאורת רחובות".
2. מימוש התקציב השנתי באופן נמוך כל כך (כ-30%), במשך שנתיים רצופות עלול להצביע על אחת מאפשרויות הבאות:
  - א. אי עמידה ביעדים ו/או מתן שירות חלקי.
  - ב. אי התאמה בין התקציב שהוקצה למחלקה לבין צרכי המחלקה.
  - ג. העמסת חלק מההוצאות של מחלקת החשמל על סעיפים אחרים.

### המלצות

1. יש לבצע ניתוח עומק של צרכי היחידה בכל אחד מהסעיפים הנ"ל ולהתאים את התקציב לצרכים.
2. אם מימוש התקציב הנמוך נובע מטיפול חסר בתחום החשמל, יש לבצע בירור עם בעלי התפקידים הממונים על התחום ולקבוע את הדרכים הנכונות למימוש התקציב בצורה מיטבית.
3. אם המימוש הנמוך של התקציב נובע ממצב של תיקצוב ביתר של המחלקה, יש להתאים את התקציב לצרכי המחלקה ואת יתרת הסכום להקצות לתחומים אחרים שתקציב זה נחוץ להם.
4. אם מימוש התקציב נובע מהעמסת חלק מההוצאות החשמל על סעיפים אחרים, יש להתאים את חיוב הסעיפים למהות ההוצאה בפועל.

## תגובות

ממונה תשתיות מסר לביקורת, כי נתוני התקציב כפי שבאו לידי ביטוי בדוח הביקורת אינם משקפים את נתוני ההוצאה בפועל וכי ההוצאה בפועל, בכל אחת מהשנים המבוקרות עמדה על כ- 100%, למעט ההוצאה מסעיף "אחזקת תאורת רחובות". בשנת 2020 החליט גזבר העירייה דאז, להפחית את צוותי העבודה משני צוותים לצוות אחד בלבד וייתכן שמימוש התקציב בשנה זו היה חלקי עקב השינוי.

## נהלי עבודה

1. נהלים הינה שיטה טובה, באמצעותה ניתן להכתיב סגנון עבודה בארגון.
2. גיבוש נהלים יסייע בעבודה השוטפת ובפרויקטים נקודתיים.
3. מערכת נהלים תומכת בהשגת המטרות הבאות:
  - ✓ שיפור תהליכים ושיטות.
  - ✓ הנחיית עובדים והטמעת השיטות.
  - ✓ מעקב אחר ניהול תקין.
  - ✓ יצירת מסגרת אחידה ונגישה של ההתנהלות ברשות.
4. מטרת הנהלים הינה הסדרת תהליכים, הגדרת מדיניות הארגון ושימור ידע פנים ארגוני, בצורה כזאת שתמנע טעויות.
5. נוהל פנימי הוא במעמד נורמטיבי של הנחיות פנימיות והוא קובע סטנדרט שאין לחרוג ממנו, למעט מקרים חריגים ומנומקים. פעולה בהתאם לנהלים תקל על בעלי התפקידים ותמנע מצבים "לא נעימים". כמו כן, הנהלים נותנים לעובד מידע לגבי בעל התפקיד המחזיק באחריות כזאת או אחרת.
6. נהלי עבודה הם הבסיס לתפקוד שקוף, אחיד ואפקטיבי של הארגון. נהלים תכליתיים, קריאים ולא מסורבלים, תורמים להתנהלות יומיומית שקולה ובעלת קווים מנחים והם משמשים ככלי בידי הנהלת הארגון לתיעוד הידע הארגוני שנצבר לאורך השנים, מה שמונע מהעובדים לחזור על טעויות שהתרחשו בעבר.

## ממצאים

1. הביקורת ביקשה לקבל לידיה את נהלי העבודה של מחלקת החשמל, אך נכון למועד עריכת הדוח נהלים מעין אלה טרם הוגשו לביקורת.
2. פרוטוקולים של מסירת מבנים ציבוריים חסרים במחלקה. לביקורת נמסר כי הפרוטוקולים מנוהלים על ידי מינהל ההנדסה של העירייה.

1. מומלץ להנהיג נוהל ברור ומפורט של הליכי העבודה מול גורמי פנים וגורמי חוץ, באופן כזה שתהליך העבודה יהיה ברור לכל בעלי התפקידים העוסקים בתחום החשמל.
2. יש לבצע רישום של כל הפעולות המבוצעות על ידי מחלקת החשמל. רישום מעין זה עשוי לסייע בקבלת החלטות הנוגעות למצבת העובדים, היקף התקשרויות וכד'.
3. כאשר נציג המחלקה משתתף במסירת מבני ציבור, יש לדרוש מנציג היחידה שרושם את הפרוטוקול להעביר עותק מכל הפרוטוקולים בהם השתתף נציג מחלקת החשמל.

### **תאורת רחובות**

1. תאורת הרחובות חשובה לקיום שגרת חיים תקינה, וכמו כן היא משפיעה על בטיחות התושבים ועל איכות חייהם ומפחיתה את כמות תאונות הדרכים והנפגעים.
2. על הרשות המקומית מוטלת החובה לדאוג לתאורת הרחובות בתחום שיפוטה. חובתה של העירייה לדאוג לתאורת הרחובות בתחום שיפוטה מעוגנת בסעיף 235 (2) לפקודת העיריות.
3. על הרשות המקומית לדאוג לתקינותה ולתחזוקתה של מערכת תאורת הרחובות בתחום שיפוטה ולפעול, בשיתוף חברת החשמל, לביצוע הוראות הבטיחות שנקבעו בעת טיפול המערכת התאורה.
4. המטרה העיקרית של תאורת הרחובות היא, לאפשר קיום מערכת חיים תקינה בשעות החשיכה. כמו כן, נועדה תאורת הרחובות לאפשר לנהגים להבחין בתמרורים ובמכשולים הנמצאים מחוץ לטווח האורות של כלי הרכב.
5. על פי מחקרים שעשו המכון לחקר תחבורה בטכניון – מכון טכנולוגי לישראל ומרכז רן נאור לחקר הבטיחות בדרכים, כרבע מכלל התאונות הקטלניות המתרחשות עקב התנגשויות בין כלי רכב בלילה, בצמתים עירוניים ובין עירוניים שאין בהם תאורה.
6. בשנת 2008 התקבלו החלטות ממשלה בעניין גיבוש צעדים להתייעלות אנרגטית ולצמצום צריכת החשמל במוסדות ציבור, לרבות רשויות מקומיות.
7. כדי לתחזק באופן שוטף את רשת תאורת הרחובות, על העירייה לבצע מיפוי של עמודי התאורה ושל הפנסים המורכבים עליהם, לפי מקומם של העמודים, סוגי הפנסים ועוצמת התאורה שלהם.

## ממצאים

1. העירייה לא ערכה מיפוי של פנסי התאורה המותקנים על עמודי החשמל. עקב כך, חסר מידע מלא בנוגע לכמות הכוללת של עמודי החשמל ושל פנסי התאורה המצויים בתחומי העיר, מקומם של העמודים והפנסים, סוגיהם ועוצמת ההארה של הפנסים. הכנת רשימה מופרטת של כלל גופי התאורה בעיר עשויה לסייע בתחזוקה השוטפת של עמודי התאורה, איתור מהיר של עמוד תאורה לא תקין וכד'.
2. המחלקה לא קבעה תכניות לביצוע סיורים לאיתור תקלות במערכות התאורה בעיר. עקב כך, אין למחלקת החשמל מידע כולל ועדכני בעניין זה.

## תגובות

ראש מינהל התפעול וממונה התשתיות מסרו לביקורת, כי עקב היעדר תקציב לנושא, העירייה טרם ערכה מיפוי של עמודי התאורה. נכון למועד הביקורת, מחלקת התאורה פועלת לפרסום מכרז לביצוע המיפוי, כשהמטרה היא לסיים את הליך המכרז והמיפוי, בשנת 2022, בכפוף להקצאה תקציבית לנושא, במסגרת תקציב פיתוח.

מכרז 13/2016 – אחזקת תאורת רחובות ומערכות חשמל

1. בחודש ספטמבר 2016 פרסמה העירייה את המכרז הנ"ל – מכרז לקבלת שירות של תחזוקת החשמל בכל המתקנים העירוניים, בכללם תחזוקת תאורת רחובות.
2. בסיום הליך המכרז, העירייה חתמה חוזה עם הזוכה. תקופת החוזה נקבעה לשלוש (3) שנים, בתחולה מה- 1.1.2017.
3. הצעת הזוכה עמדה על 783,900 ₪ לשנה, כולל מע"מ (כ-65,000 ₪ לחודש).
4. העבודות במכרז נחלקו לשתי קטגוריות עיקריות: תאורת רחובות ועבודות אחזקה כלליות.
5. להלן פירוט חלק מהעבודות שנכללו במכרז:

עבודות אחזקה		
מס' פעמים בשנה	העבודה	סעיף
2	בדיקה חזותית של תקינות שקעי כח, מאור, תקשורת, מיזוג, חימום וכד'. תיקון פגמים.	א.
1	בדיקה חזותית או הארקות, אלקטרודות, פסי השוואת פוטנציאלים. תיקון פגמים, בדיקת התנגדות לולאה של שקעים עם מד עניבה LOOP TESTER	ב.
1	בדיקת סימון שקעים, מפסקים ע"פ התוכניות והשלמת החסר.	ג.
2	תיקון תעלות פלסטיות עה"ט, פגומות ו/או כיסויים חסרים, לאחר בדיקה חזותית.	ד.
2	בדיקה חזותית ותפעולית של מפסקי כח ומאור ולחצני הפעלה, תיקון והחלפת פגומים.	ה.
2	התקנת מכסים חסרים לקופסאות הסתעפות לאחר בדיקת המתקן חזותית.	ו.
2	החלפת חוטי חשמל ו/או כבלים פגומים בחדשים תעשה ע"פ הצורך ו/או בהתאם לממצאי הבדיקות בסעיפים א', ה'.	ז.
2	בדיקת ציוד מיתוג למזגנים, תנורי חימום על או תחת הטיח. החלפת פגומים	ח.
1	בדיקת צוד פיקוח למערכות הנעהע"י מנועים כולל צנרת מפסקי גבול קופסאות הסתעפות וכניסות כבלים. החלפת חלקים ואביזרים פגומים.	ט.
4	החלפת נורות שרופות בגופי תאורה ו/או ציוד פגום לאחר בדיקה חזותית והפעלה תקופתית.	י.
4	ניסוי גופי תאורת חרום והחלפת ציוד פגום.	יא.
ע"פ הצורך	תיקון קצרים ו/או באביזרי קצה.	יב.
2	בדיקה ותיקון פגמים במערכות כריזה פרט לציוד מגברים רמקולים ומיקרופונים שיותקן ע"י אחרים.	יג.
1	בדיקה ותיקון פגמים ברשת כבלים אווירית כולל בכבל פלדה נושא, מבודדי משען או מבודדי ביצה, ריתום כבל החשמל לכבל הפלדה הנושא, עוגני ריתום לקירות וכד'.	יד.
1	בדיקה ותיקון פגמים בצנרת כבלים תת קרקעית ובכבלים עצמם כולל שוחות מעבר והמכסאות שלהם, מופות חיבור מקרה של איתור תקלות בכבלים תת קרקעיים וכד'.	טו.

מערכת תאורת רחובות		
מס' פעמים בשנה	העבודה	סעיף
1	ניקוי גופי תאורה והחלפת ציוד פגום שיימצא תוך כדי הניקוי כמו רפלקטורים, כיסויים שקופים, אטמים, חוטים, כבלים, משנקים, מצתים, מהדקים, מאמת"ים וכד'.	א.
1	ניקוי קופסאות ציוד או מגשי ציוד וטיפול בציוד פגום – כמו בסעיף א'	ב.
1	בדיקת זרועות, צביעת זרועות פגומים לאחר הסרת חלודה עם צבע יסוד וסופי מתאים. חיזוק ברגים.	ג.
תוך פרק זמן של 24 שעות	החלפת נורות שרופות ו/או פגומות שעוצמת תאורתן חלשה, בנורות חדשות. לחילופין, החלפת ציוד פגום בגופי תאורה שהפסיקו לתפקד כמו: משנקים, קבלים, מאמת"ים, מצתים, חיווט, בתי נורה וכד'.	ד.
1	בגוף התאורה עצמו ו/או בקופסת ציוד או במגש הציוד, הציוד המוחלף יהיה זהה ו/או מתאים לנורה בגוף התאורה על-פי הוראת היצרן.	ה.
1	צביעת בסיסי עמודי פלדה חשופים וחלודים בצבע ממיר חלודה וסופי, בגוון הקיים. ציפויי ברגי היסוד החשופים ובסיס העמוד בציפוי מגן ביטומני ו/או זפת חמה	
<b>תאורת רחובות – מרכזיות מיתוג</b>		
1	ניקוי לוחות וציוד	א
1	ניקוי חלודה של חלקי פח פגומים, צביעה בצבע יסוד וסופי בגוון מתאים.	ב
1	חיזוק ברגים	ג
1	תיקון פגמים בציוד והחלפתו בחדש ע"פ הצורך	ד
1	החלפת חיווט פגום	ה
1	בדיקת בידוד ותיקון פגמים	ו
1	בדיקת הארקה ראשית, כולל אלקטרודות	ז
1	הפעלת והפסקת מאמת"ים לצורך בדיקתם	ח
שוטף	כיוון שעוני הזמן – על-פי עונות השנה ושינוי שעות האור	ט
1	בדיקה ושיפור כתוביות ושילוט של הציוד בלוח התכנית	י
1	בדיקת עומסים ושיפור סימטרית ההעמסה על הפאזות כולל שינויים בשטח על פי הנדרש, כמו: העתקת עומסים בין הפאזות בעמודי התאורה.	יא
שוטף	כל הנדרש לשינוי חלוקת פאזות וקיום במרכזיות על פי הנחיות שיינתנו על ידי המהנדס בנושא חיסכון באנרגיה לתאורת רחובות.	יב

#### ממצאים

1. המחלקה אינה מנהלת רישום פרטני של הגופים הציבוריים בהם אמור קבלן החשמל לטפל באופן שוטף.
2. המחלקה מנהלת יומני עבודה באופן שוטף. הביקורת קיבלה לידיה עותק מיומני העבודה שהקבלן מגיש לעירייה. יומני העבודה כללו את רשימת התקלות והתיקונים שהקבלן ביצע וכן את המוצרים שנדרשו לביצוע העבודות – תקין.
3. תוקפו של המכרז היה לתקופה של שלוש (3) שנים קרי, עד ה- 31/12/2019. המכרז הוארך בשתי פעימות עד ה- 1/8/2020. מתאריך זה, העירייה מעסיקה את קבלן החשמל ללא מכרז בר תוקף.

#### המלצות

1. יש לפעול בהקדם האפשרי לפרסם מכרז בנושא חשמל, בשיתוף השירות המשפטי של העירייה.

מנהל התשתיות מסר לביקורת, כי ממועד פקיעתו של המכרז העירייה מעסיקה את קבלן החשמל לפי הזמנות עבודה פרטניות. כמו כן, העירייה חתמה הסכם התקשרות חדש בחודש מאי 2021.

ראש מינהל התפעול מסר לביקורת, שבשנת 2021 העירייה חתמה על הסכם התקשרות חדש עם קבלן השירותים.

לעניין רשימה פרטנית של מבני ציבור נמסר, כי רשימה מעין זו תגביל את התחזוקה לבנים קיימים בלבד וההחלטה שלא לצרף רשימה מופרטת של המבנים נבעה מהרצון לאפשר לעירייה לצרף לעבודות השוטפות גם מבנים שמסירתם בוצעה לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות.

כללי

1. כאמור, בשנת 2017 העירייה פרסמה, לראשונה, מכרז לשדרוג תאורת הרחובות ברחבי העיר.
2. לצורך כתיבת המכרז, מאפייני העבודה והיקפה, העירייה שכרה את שירותיו של משרד מהדסים (א.פ.ר.) (להלן – "החברה"). החברה, בשיתוף מחלקת החשמל של העירייה, ניסחו את המכרז, את מאפייני העבודה, מאפייני גופי התאורה, סוגיהם וכתבי הכמויות.
3. בחודש ספטמבר 2017 פורסם המכרז הנ"ל.
4. בהתאם לתנאי המכרז, העירייה ערכה סיור קבלנים ביום ה- 17.10.2017. בסיור השתתפו שמונה (8) קבלנים וניתנה להם אפשרות לעיין בחוברת המכרז בתחומי העירייה בלבד, ללא אפשרות לצלם או להעתיק חלקים מחוברת המכרז.
5. קבלנים שהחליטו להגיש הצעת מחיר לאחר הסיור, נדרשו לרכוש את חוברת המכרז תמורת תשלום של 2,500 ₪ (כולל מע"מ) שלא הוחזרו.
6. אומדן עלויות הביצוע עמד על 5,260,000 ₪ כולל מע"מ. את ההצעות ניתן היה להגיש עד ליום שני ה- 6.11.2017 בשעה 12:00.

**בדיקת עמידת הקבלנים בתנאי סף**

7. בפרק "תנאי סף" למכרז נקבע, בין היתר, כדלקמן:
  - א. מציע בעל סיווג מקצועי מצטבר 270 א' 3, 250 א' 1, 240 א' 1 ברשם הקבלנים, עפ"י חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט - 1969. אז: יבואן ו/או יצרן של גופי תאורה נשוא המכרז, המצרף להצעתו אישור קבלן מבצע העונה לסיווגי הקבלן במפורט בסעיף א' לתנאי הסף.
  - ב. מציע בעל מחזור שנתי עסקי בסכום שלא יפחת מסך של 4,500,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בביצוע העבודות נשוא מכרז זה, בכל אחת משלוש השנים הקודמות למועד הגשת ההצעות (יש לצרף אישור רוי"ח) 2014, 2015, 2016.
  - ג. מציע בעל מערכת איכות מאושרת לתקן ISO-9001: 2008, בתחום של "מערכות תאורה וואו חשמל" (יש לצרף אישור או תעודה בתוקף).
  - ד. רכישת חוברת המכרז תמורת 2,500 ₪ (שלא יוחזרו).
  - ה. השתתפות בסיור קבלנים.
8. נוסף לנ"ל, על המציעים היה להמציא ערבות בנקאית על סך של 200,000 ₪.

1. **סיווג מקצועי:** דרישת הסיווג הקבלני שנקבעה במכרז (סיווג מקצועי מצטבר 270 א' 3, 250 א' 1, 240 א' 1 ברשם הקבלנים, עפ"י חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט – 1969). הינה מתאימה לאומדן שנקבע לביצוע הפרויקט - **תקין**.
2. **מחזור שנתי:** דרישת המחזור השנתי בשלוש השנים שקדמו למועד המכרז (בעל מחזור שנתי עסקי בסכום שלא יפחת מסך של 4,500,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בביצוע העבודות נשוא מכרז זה) תואמת את המסמכים שצורפו להצעה - **תקין**.
3. **מערכת איכות:** הקבלן שזכה במכרז הציג תעודה שהוא בעל מערכת איכות מאושרת (תקן ISO-9001:2008, בתחום של "מערכות תאורה וואו חשמל") תואמת את תנאי המכרז - **תקין**.
4. **ערבות בנקאית:** לכל ההצעות צורפה ערבות בנקאית על סך 200,000 ₪ (מאתיים אלף ₪) - **תקין**.
5. **העירייה לא קבעה נוהל לקביעת גובה ערבויות מכרז וערבויות ביצוע שיש לדרוש מהקבלנים.** יצוין, כי סעיף 2.3 להוראות תקנון שירות המדינה בנושא ערבויות המכרזים (שאינו מחייב את העירייה), דורש במכרזים דומים, ערבות מכרז בשיעור 2.5% וערבות ביצוע בשיעור של 5% (הגדלת סכומי הערבויות מותרת בתקנון, רק במקרים חריגים, באישור מראש ומנימוקים מיוחדים הנרשמים בפרוטוקול).

**בחירה בזוכה**

1. בישיבת וועדת המכרזים מיום ה- 29.11.2017 נפתחה תיבת המכרזים הנ"ל. בתיבה נמצאו שמונה (8) הצעות מחיר כדלקמן:

פרטי הקבלן	אומדן	סכום הצעת המחיר (כולל מע"מ)	אחוז מהאומדן
א.א.	₪5,260,000	₪3,107,953	59.09%
א.ב.	₪5,260,000	₪2,615,536	49.73%
י.ד.	₪5,260,000	₪3,267,001	62.11%
מ.ד.	₪5,260,000	₪2,691,773	51.17%
מ.ג.	₪5,260,000	₪3,654,050	69.47%
א.מ.	₪5,260,000	₪3,339,589	63.49%
א.א.ב.	₪5,260,000	₪3,562,270	67.72%
כ.ב.	₪5,260,000	₪3,192,760	60.70%

2. בישיבת ועדת המכרזים שהתקיימה ביום ה- 7.2.2018 ועדת המכרזים המליצה לראש העיר להכריז על הקבלן א.מ., שהגיש את ההצעה הנמוכה ביותר, כזוכה במכרז.

3. ב- 11.2.2018 ראש העיר אימץ את המלצת ועדת המכרזים שהתקיימה ב-7.2.2018 והכריז על הקבלן א.מ. כזוכה.

### ממצאים

1. מנתוני הטבלה הנ"ל עולה, כי ההצעה היקרה ביותר שיקפה הנחה של 32% מהאומדן, בעוד שההצעה הנמוכה ביותר שיקפה הנחה של כ- 50% מהאומדן.
2. למרות פערי המחירים בין הצעות הקבלנים שהשתתפו במכרז, ועדת המכרזים לא הזמינה את הקבלן הזוכה על מנת לבחון את יכולתו לעמוד בדרישות המכרז במחיר שהציע.

### המלצות

1. במקרים בהם קיים פער בסדר גודל העולה על 25% מהאומדן, מומלץ לבחון לעומק את אופן קביעת האומדנים.
2. כאשר קבלנים מגישים הצעה נמוכה ביחס להצעות האחרות במכרז או ביחס לאומדן המכרז, מומלץ לזמן את הקבלן הזוכה לצורך קבלת הסברים, במטרה להבטיח את עמידת הקבלן בהצעתו לאחר שייבחר.

### בחירת סוגי גופי התאורה והתקנתם

1. במסמכי המכרז נכלל גם "כתב הכמויות" המפרט את סוגי העבודות, סוגי החומרים, מיקום גופי התאורה, אופן התקנתם והמרכיבים הטכניים של גופי התאורה. להלן פירוט סוגי גופי התאורה, כפי שבאו לידי ביטוי בכתב הכמויות:

פרק	מיקום	תיאור העבודה	כמות	סוג הגוף	משך העבודה
01.04	רחוב צאלים (שלב א)	גופי תאורה	128	LED	12 חודשים
02.04	יקינטון	גופי תאורה	11	LED	לא צויין בהסכם
03.04	אלונים (שלב ב)	גופי תאורה	71	LED	5 חודשים מתום שלב א'
04.04	שדרות רבין (שלב ג)	גופי תאורה	360	LED	4 חודשים מתום שלב ב'
05.04	אורנים	גופי תאורה	40	LED	לא צויין בהסכם
		<b>סה"כ</b>	<b>610</b>		

2. בסעיף 12 – היקף ותקופת החוזה - להסכם נקבע, בין היתר, כי: "העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להגדיל או להקטין את היקף העבודות כולן בשיעור של עד 50%, ובהתאם לכך תגדל או תקטן התמורה..."
3. בסעיף ב' לפרק 12 נקבע כי, עם קבלת צו העבודה יידרש הקבלן לבצע מדגם (PILOT) באזור העבודה וכפי שיוחלט על ידי הפיקוח, על מנת להוכיח עמידה בתנאי הסף... המדגם יכול לפרק 3 גופי תאורה בכל קטע דרך...
4. פרק 08.06 למכרז – ציוד ואביזרים – מפרט את הפרטים טכניים של גופי התאורה ותוצרתם, בהתאם למיקום גופי התאורה, כדלקמן:

### רחובות: צאלים, אלונים, אורנים יקינטון

- ❖ כל גופי התאורה יהיו ברמת אטימות 66IP. גופי התאורה (להלן: ג"ת) יהיו בטכנולוגית LED מיציקת אלומיניום בלחץ.
- ❖ מפזר אור מזכוכית מחוסמת.
- ❖ צביעה באבקה אלקטרוסטטית עמידה ב-UV. דרגת אטימה IP 66, גוון אור 3000 קלוין, תפוקת אור 12000 לומן, כולל מגן נחשולי מתח וזרם 10KA.
- ❖ עמודים גבוהים פנסים עד 131W, עמודים עד 4 מ' פנסים עד 80W ומתוצרת:
  - ✓ 2 ITALO AEG .
  - ✓ חברת SCALA LED LARGE - SCEHREDER .
  - ✓ חברת שטייניץ דיאנה לד .

### שד' רבין

- ❖ כל גופי התאורה יהיו ברמת אטימות 66IP. גופי התאורה (להלן: ג"ת) יהיו בטכנולוגית LED מיציקת אלומיניום בלחץ.
  - ❖ מפזר אור מזכוכית מחוסמת.
  - ❖ צביעה באבקה אלקטרוסטטית עמידה ב-UV. דרגת אטימה IP 66, גוון אור 3000 קלוין, תפוקת אור 12000 לומן, כולל מגן נחשולי מתח וזרם 10KA. פנסים עד 135W
    - ✓ חברת ח.ג.י SFORZA .
    - ✓ חברת COOPER LIGHTING דגם BIGLINK .
5. בסעיף 10 לפרק 08.06 נקבע כי: "במידה והמציע מעוניין לאשר גופי תאורה שווה-ערך לגופים המאופיינים במחירון הרצ"ב, עליו לעשות זאת לפני הגשת הצעתו בהתאם לתנאי המכרז. יש לאשר גופי תאורה שווה-ערך כאמור אצל המזמין מנהל אגף התשתיות, ובהתאם לדרישות המתכנן והמפרט הטכני - מובהר בזאת כי לא ניתן יהיה להגיש לאישור גופי תאורה שווה-ערך לאחר הגשת הצעת המכרז".
6. בסעיף 22 להסכם – "שיטת המכרז" – נקבע כי: "כתב הכמויות כולל את היקף עמודי התאורה וגופי התאורה ..... וכן הוא קובע את הדגמים השונים הפוטנציאליים שנבחרו על ידי העירייה".
7. ב-17.7.2018 המהנדס היועץ ששכרה העירייה לטובת המכרז, הגיש לעירייה את תוצאות המדגם (פיילוט) של גופי התאורה בכל אחד מהרחובות שנכללו במכרז. במסמך זה פורטו כל הפרמטרים שנבדקו במדגם ובסיכומו נקבע כי המלצת המהנדס היא התקנת גוף תאורה מסוג DISANO כבחירה מובילה.

1. במהלך ביצוע המדגם (פיילוט) בשדרות רבין, הקבלן התקין גופי תאורה חליפיים (שווה ערך). בבדיקת גופי התאורה החליפיים נמצא, כי הגופים אינם תואמים את מפרט המכרז והעירייה ביקשה מהקבלן לחבר גופי תאורה מסוג מסוים שצוין במכרז. לאור סירובו של הקבלן להתקין את גוף התאורה שביקשה העירייה (DESANO) הוחלט, בהסכמה, לגרוע את שדרות רבין מהמכרז.
2. בניגוד לסעיף 10 לפרק 08.06 בו נקבע כי: "במידה והמציע מעוניין לאשר גופי תאורה שווה-ערך לגופים המאופיינים במחירון הרצ"ב, עליו לעשות זאת לפני הגשת הצעתו בהתאם לתנאי המכרז", העירייה לא החתימה את הקבלן על מסמך שכזה. החתמת הקבלן על מסמך מעין זה, היתה חוסכת לעירייה את אי הבהירות ביחס לבחירת גוף התאורה ואף יכלה לחייב את הקבלן להתקין את גוף התאורה שהעירייה בחרה.

המלצות

במקרים של חילוקי דעות עם מבצע העבודה, יש לפנות לסעיף הרלוונטי בהסכם ההתקשרות ולפעול בהתאם ללשון הסעיף בהסכם. באופן כזה ניתן היה לחייב את הקבלן להתקין את גופי התאורה שהעירייה החליטה ולהימנע מהצורך לגרוע את ביצוע החלפת גופי התאורה בשדרות רבין מהמכרז.

## בדיקת חשבונות הקבלן

1. בחודש מרץ 2018 העירייה חתמה על הסכם עם הקבלן הזוכה, לביצוע העבודות בהתאם להצעה שהגיש במכרז.
2. העבודות כללו שדרוג של עמודי התאורה, עבודות חשמל, החלפת גופי תאורה ועוד.
3. בפרק 24 להסכם – מועדי התשלום - נקבע, בין היתר, כי
  - א. "העירייה תשלם לקבלן 85% מכל חשבון מאושר, בתנאי תשלום שוטף + 90 יום, מיום אישורם על ידי המפקח".
  - ב. "15% מן התמורה מכל חשבון חלקי, ישמשו ערובה לטיב החומרים והעבודה ויתר התחייבויות הקבלן לפי חוזה זה... וישולמו לקבלן בסכום הנומינלי נכון למועד אישור החשבון הסופי... 12 חודשים לאחר השלמת כל העבודות, המצאת חשבון הנדסי סופי לעירייה ואישור המנהל על גמר ביצוע כל העבודות, לרבות עבודות הבדק".
  - ג. על אף האמור בסעיף משנה (ב) לעיל תשחרר העירייה... אם הקבלן ימציא לה... ערבות בנקאית בגובה 80,000 ₪ לתקופה של 84 חודשים מתום תקופת הבדק".
4. בגין ביצוע העבודות המופרטות בהסכם ההתקשרות, הקבלן המבצע הגיש לעירייה ארבעה (4) חשבונות. להלן פירוט החשבונות שהקבלן הגיש לעירייה:

מס' חשבון	תאריך החשבון	מס' חשבונית	סכום החשבון	מע"מ	סה"כ
1	13.2.2019	19467011 פקודה 3232	₪ 266,980	₪ 45,387	₪ 312,367
2	24.4.2019	פקודה 3233	₪ 304,625	₪ 51,786	₪ 356,411
3	10.6.2019	19468469 פקודה 4326	₪ 385,231	₪ 65,489	₪ 450,720
4	12.8.2019	פקודה 4614	₪ 183,721	₪ 31,232	₪ 214,954
<b>סה"כ</b>			<b>₪ 1,140,557</b>	<b>₪ 193,894</b>	<b>₪ 1,334,451</b>

**ממצאים**

1. חלק מהחשבונות שהקבלן הגיש לעירייה שולמו באיחור, כמפורט להלן:

**חשבון מס' 1 - פקודה זיכוי מס' 3232**

הערת הביקורת	אחוז מהחשבון	סכום התשלום	תאריך תשלום	תאריך חתימה על החשבון	סכום החשבון	תאריך חשבון
1. בהתאם להסכם עם הקבלן, העירייה היתה צריכה לשלם את החשבון לאחר פרק זמן של שוטף + 90 קרי, עד לסוף חודש יולי 2019. בפועל, התשלום הראשון שולם רק בחודש יולי 2020 - איחור של כשנה.	48.02%	₪ 150,000	08/01/2020	01/04/2019	₪ 312,367	13/02/2019
	40.71%	₪ 127,158	26/05/2020			
	11.27%	₪ 35,209	15/07/2020			
	0.00%					
	100.00%	₪ 312,367	סה"כ			

**חשבון מס' 2 - פקודת זיכוי מס' 3233**

הערת הביקורת	אחוז מהחשבון	סכום התשלום	תאריך תשלום	תאריך חתימה על החשבון	סכום החשבון	תאריך חשבון
1. בעוד שבהסכם ההתקשרות צריך היה לשלם את החשבון תוך פרק זמן של שוטף + 90 (עד סוף חודש יולי 2019), התשלום הראשון שולם לקבלן בסוף חודש ינואר 2020 - איחור של כשנה.	81.82%	₪ 291,628	30/01/2020	לא צויין	₪ 356,411	24/04/2019
	18.18%	₪ 64,783	15/07/2020			
	0.00%					
	0.00%					
	100.00%	₪ 356,411	סה"כ			

**חשבון מס' 3 - פקודת זיכוי מס' 4326**

הערת הביקורת	אחוז מהחשבון	סכום התשלום	תאריך תשלום	תאריך חתימה על החשבון	סכום החשבון	תאריך חשבון
בהתאם להסכם עם הקבלן, על העירייה היה לשלם את החשבון תוך פרק זמן של שוטף + 90, קרי, עד סוף חודש ספטמבר 2019. בפועל, חלק מהחשבון שולם ב- 21.4.2020 (איחור של כ-7 חודשים) ואילו התשלום האחרון שולם באיחור של מעל לשנה.	22.19%	₪ 100,000	21/04/2020	18/06/2019	₪ 450,720	10/06/2019
	22.19%	₪ 100,008	15/07/2020			
	22.19%	₪ 100,000	22/10/2020			
	33.44%	₪ 150,712	11/12/2020			
	<b>100.00%</b>	<b>₪ 450,720</b>	<b>סה"כ</b>			

**חשבון מס' 4 - פקודת זיכוי מס' 4614**

הערת הביקורת	אחוז מהחשבון	סכום התשלום	תאריך תשלום	תאריך חתימה על החשבון	סכום החשבון	תאריך חשבון
1. בהתאם להסכם עם הקבלן, העירייה היתה אמורה שלם את החשבון תוך פרק זמן של שוטף + 90 קרי, עד לסוף חודש נובמבר 2019. בפועל, החשבון שולם בחודש אוגוסט 2020 - איחור של 9 חודשים מהמועד האחרון לתשלום.	40.41%	₪ 86,855	31/08/2020	לא צויין	₪ 214,954	12/08/2019
	59.59%	₪ 128,099	22/12/2020			
	0.00%					
	0.00%					
	<b>100.00%</b>	<b>₪ 214,954</b>	<b>סה"כ</b>			

**סיכום החשבונות והתשלומים**

חשבון מס'	סכום החשבון	הסכום ששולם	יתרה לתשלום
<b>1</b>	₪ 312,367	₪ 312,367	₪ 0
<b>2</b>	₪ 356,411	₪ 356,411	₪ 0
<b>3</b>	₪ 450,720	₪ 450,720	₪ 0
<b>4</b>	₪ 214,954	₪ 214,954	₪ 0
<b>סה"כ</b>	<b>₪ 1,334,452</b>	<b>₪ 1,334,451</b>	<b>₪ 0</b>

2. בניגוד לסעיף 24א' להסכם ההתקשרות לפיו על העירייה לשלם 85% מכל חשבון חלקי ו-15% יישמרו בעירייה כ- "ערבות טיב", ממסמכי התשלומים כפי שהומצאו לביקורת עולה, כי נכון למועד הביקורת, העירייה שילמה לקבלן את כל התמורה בגין החשבונות שהקבלן הגיש לה.
3. נכון למועד הביקורת, הקבלן טרם הגיש "חשבון סופי".

#### המלצות

ככלל, יש להקפיד לשלם לקבלני הביצוע את התשלומים במועד. במקרים בהם העיכוב בתשלום נובע מעיכוב בעבודה, חובה לציין זאת בהודעה שתישלח למבצע העבודה. אי תשלום חשבון במועד, עלול לפגוע בדימוי העירייה ובמוסר התשלומים שלה, ולטווח הארוך מציעים עשויים להגיש הצעות גבוהות יותר מתוך הנחה שהתשלום המגיע להם ישולם באיחור ניכר, דבר שיעמיס על ההוצאה הכוללת של העירייה. כמו כן, יש להיצמד לתנאי ההסכם ולפעול לפיהם.

#### תגובות

לעניין 15% ערבות טיב נמסר, כי העירייה תדרוש מהקבלן ערבות טיב של 80,000 ₪ לתקופה הנקובה בהסכם ההתקשרות.

לעניין הגשת החשבון הסופי, ממונה התשתיות מסר לביקורת כי הקבלן הגיש את החשבון הסופי, אך חשבון זה טרם אושר מאחר שהעבודות של אחת המרכזיות טרם הסתיימו.

עוד נמסר, כי בטרם יבוצע התשלום של החשבון הסופי, העירייה תדרוש מהקבלן ערבות על סך 80,000 ₪ כמתחייב בהסכם.

## לו"ז לביצוע הפרוייקט

1. בסעיף 13 א להסכם ההתקשרות – "מועדי ביצוע ולוחות זמנים" – נקבע כי: "בתוך 30 יום מיום החתימה על ההסכם, הקבלן יקבל מאת הממונה תכנית עבודה וכתב כמויות מפורט (להלן – "צו התחלת עבודה")."
2. בסעיף 13ה להסכם נקבע: "הקבלן מתחייב לבצע את העבודות בקצב מואץ ולהשלימן בהתאם לחוזה בלוחות זמנים שלהלן:  
✓ תוך 12 חודשים מיום מתן צו התחלת עבודה – על הקבלן לסיים כל העבודות ברחוב צאלים.  
✓ תוך 5 חודשים לסיים את כל העבודות הנדרשות ברחוב אלונים.  
✓ תוך 4 חודשים לסיים את כל העבודות הנדרשות ברחוב רבין.
3. בסעיף 14 להסכם - "דחיית מועד ביצוע" – נקבע, כי "העירייה רשאית לדחות תחילת העבודה עד 6 (שישה) חודשים לאחר תאריך חתימת ההסכם או המועד שנקבע בהסכם להתחלת ביצועה...."
4. בסעיף 15.1 להסכם נקבע, בין היתר: "אם לא ישלים הקבלן את העבודות במועד שנקבע בחוזה להשלמתן, מתחייב הקבלן לשלם למזמין כפיצויי קבוע כמוגדר בסעיף 16 להסכם..."
5. בסעיף 16 להסכם נקבע: "איחר הקבלן במסירת העבודה לעירייה, ישלם הקבלן לעירייה סך של 1,000 ₪ צמוד למדד, לפי הבסיס בחוזה זה, לכל יום איחור..."
6. ביום ה-1.5.2018 שלח ממונה התשתיות לקבלן הזוכה צו "התחלת עבודה". בסעיף 7 לצו נקבע כי, תאריך תחילת העבודה ייחשב מיום 15.5.2018. בסעיף 8 לצו נקבע כי, תאריך סיום העבודה ייחשב מיום 15.1.2020.

### ממצאים

1. בהתאם להסכם ההתקשרות, הקבלן אמור היה לסיים את העבודות תוך פרק זמן של 12 חודשים, קרי, עד ה-30.4.2019. בפועל, על פי הודעת ממונה התשתיות, העבודות הסתיימו רק בחודש ספטמבר 2021 – איחור של כ-15 חודשים (שנה ושלושה חודשים). למרות האיחור הנ"ל העירייה לא דרשה את הפיצויי המגיע לה מכח סעיף 16 להסכם.
2. לביקורת לא הוצגו פרוטוקולים ו/או מסמכים אחרים, המעידים על סיום העבודה. ככל הנראה, ההתנהלות מול הקבלן בוצעה בעל-פה.

### תגובות

ממונה התשתיות מסר לביקורת כי, העיכוב בסיום העבודה נבע מבעיה במרכזייה אחת (רחוב אורנים), בגלל דרישות חדשות שצצו על ידי חברת החשמל, בעיה שנפתרה רק לפני כשלושה חודשים.

## קבלת העבודה

1. בסעיף 18 להסכם נקבע, בין היתר, כי: "הושלמה העבודה או חלק ממנה – יודיע הקבלן למפקח, בכתב, והמפקח יתחיל בבדיקות העבודה תוך 15 יום מיום קבלת העבודה וישלים את הבדיקה תוך 30 יום מיום הודעת הקבלן... בקבלת העבודה ישתתפו – הממונה, המפקח והקבלן. באותו מועד, יירשם פרוטוקול וייחתם על ידי הממונה..."
2. בסעיף 18 נקבע עוד, כי "בפרוטוקול יירשמו תיקונים והשלמות אשר ידרשו, אם ידרשו, על ידי נציג העירייה... נדרשו תיקונים והשלמות כאמור, לא תחשב העבודה כמתקבלת ויקבע מועד חדש ל "קבלת העבודה כאמור. כמו כן, יירשמו בפרוטוקול ליקויים ופגמים שאינם ניתנים לתיקון, במידה ואלו קיימים".

### ממצאים

1. בניגוד להסכם לפיו הקבלן יודיע בכתב על השלמת העבודה, לביקורת לא הומצאו פרוטוקולים ו/או הודעות כתובות מעין אלה.
  2. לביקורת לא הומצאו פרוטוקולים על קיום הליך מסירה מסודר, הכולל את התיקונים, ככל שהיו, כמתחייב.
- במצב הדברים המתואר אין אפשרות לקבוע את המועד הרשמי לסיום העבודות וכן את תאריך התפוגה של "בדק הבית".

### המלצות

יש להקפיד למלא פרוטוקול לאחר קבלת כל עבודה. בפרוטוקול יש לפרט את אופי העבודה, היקפה, תקופת בדק בית וליקויים, ככל שיהיו. בדרך זו, ניתן יהיה לתבוע מהקבלן ביצוע תיקון ליקויים ולהימנע מחילוקי דעות שעלולות להתעורר בעתיד.

1. כאמור, במסגרת העבודות לפיתוח העיר, העירייה החליטה לשדרג את מערך תאורת הרחובות בעיר באמצעות מכרז.
2. כאשר העבודות במסגרת המכרז הראשון – 23/2017 – הסתיימו, העירייה יצאה במכרז נוסף לשדרוג התאורה בחלקים נוספים של העיר.
3. בין יתר העבודות שנכללו במכרז הנ"ל, נכלל גם סעיף החלפת גופי תאורה ב"שדרות רבין", סעיף שנגרע מהמכרז הקודם עקב חילוקי דעות עם הקבלן ביחס לגוף התאורה החליפי.
4. להלן פירוט כתבי הכמויות של גופי התאורה, כפי שבאו לידי ביטוי בפרק 90 של כתב הכמויות:

תת פרק	מיקום	תיאור העבודה	כמות	סוג הגוף	משך העבודה
90.01.001	כל הרחובות	גופי תאורה בהספק של עד W130	160	UNIVERSAL.1 CREE.2 DISANO.3	
90.01.002	כל הרחובות	גופי תאורה בהספק של עד W100	50	UNIVERSAL.1 CREE.2 DISANO.3	
90.01.003	טיילת היובל	גופי תאורה בהספק של עד W60	30	UNIVERSAL.1 CREE.2 DISANO.3	
90.01.004	שדרות רבין	גופי תאורה בהספק של עד W130	180	DISANI .1	
			180	BIG LINK .2	
<b>סה"כ</b>			<b>600</b>		

5. ממסמכי הצעת המחיר כפי שנמסרו לביקורת עולה, כי עבור גופי התאורה ב"שדרות רבין" המציע הציע מחירים שונים לכל אחד מסוגי גופי התאורה שנכללו בכתב הכמויות, כדלקמן:

סיוג גוף התאורה	מחיר ליחידה	כמות	סה"כ (ללא מע"מ)
DISANI	₪ 2,863	180	₪ 515,340
BIG LINK	₪ 1,745	180	₪ 314,100

**ממצאים**

1. מנתוני הצעת המחיר עולה, כי גוף תאורה מסוג DISANO יקר יותר לעומת גוף תאורה מסוג BIG LINK.
2. ההפרש הכולל בין שני גופי התאורה עמד על כ- 400,000 ₪ כולל מע"מ (לכמות של 360 גופים).
3. למרות האמור לעיל, בהצעת המחיר של שני גופי התאורה הנ"ל במכרז 6/2020 המחיר היה זהה ועמד על 2,800 ₪ (יפורט בהמשך).

**בדיקת עמידת הקבלנים בתנאי סף**

1. בפרק "תנאי סף" למכרז נקבע, בין היתר, כדלקמן:

ו. מציע בעל סיווג מקצועי מצטבר 270 א' 3, 250 א' 1, 240 א' 1 ברשם הקבלנים, עפ"י חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט - 1969. או: יבואן ו/או יצרן של גופי תאורה נשוא המכרז, המצרף להצעתו אישור קבלן מבצע העונה לסיווגי הקבלן במפורט בסעיף א' לתנאי הסף.

ז. מציע בעל מחזור שנתי עסקי בסכום שלא יפחת מסך של 4,500,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בביצוע העבודות נשוא מכרז זה, בכל אחת משלוש השנים הקודמות למועד הגשת ההצעות (יש לצרף אישור רו"ח) 2014, 2015, 2016.

ח. מציע בעל מערכת איכות מאושרת לתקן ISO-9001: 2008, בתחום של "מערכות תאורה וואו חשמל" (יש לצרף אישור או תעודה בתוקף).

ט. רכישת חוברת המכרז תמורת 2,500 ₪ (שלא יוחזרו).

י. השתתפות בסיור קבלנים.

2. בסעיף 11 א' לפרק "תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז" נקבע, בין היתר, כי על המציעים היה להמציא ערבות בנקאית בגובה 5% מסכום ההצעה, כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 30.1.2020. להלן סכומי הערבויות שהגישו המציעים, כפי שהומצאו לביקורת:

פרטי הקבלן המציע	סכום ההצעה כולל מע"מ	סכום הערבות	אחוז מההצעה
מ.מ.	₪ 6,381,987	₪ 272,735	4.27%
ש.ל.	₪ 6,861,484	₪ 343,074	5.00%
ח.ל.	₪ 5,129,711	₪ 260,000	5.07%
י.ד.	₪ 6,396,928	₪ 319,846	5.00%

## בחירה בזוכה

1. ביום ה- 26/11/2019 התכנסה ועדת המכרזים לצורך פתיחת מעטפות הצעות המחיר.
2. בתיבת המכרזים נמצאו ארבע (4) הצעות מחיר כדלקמן:

פרטי הקבלן	אומדן	סכום הצעת המחיר (כולל מע"מ)	אחוז מהאומדן
מ.ל.מ.	₪ 6,169,238	₪ 6,381,987	103.45%
ש.ל.	₪ 6,169,238	₪ 6,861,483	111.22%
ח.ל.	₪ 6,169,238	₪ 5,129,710	83.15%
י.ד.	₪ 6,169,238	₪ 6,396,928	103.69%

3. ביום ה- 8/12/2019, ממונה "פיקוח ובקרת תשתיות" שלח לוועדת המכרזים טבלת השוואה של המציעים.
4. בטבלת ההשוואה, כפי שנמסרה לביקורת, צויין, בין היתר, כי הצעת המחיר שהגיש "ח.ל." הינה ההצעה הזולה ביותר. בסיכום הדברים נכתב: "1. לאחר בדיקת התוצאות, הקבלן הזול הינו ח.ש. 2. הקבלן עומד בדרישות המכרז".
5. ב-24.12.2019 נתקבלה בעירייה פנייה מעורך הדין של אחד המציעים (י.ד.). בסעיף 3 לפנייה נכתב, בין היתר, כי החברה שזכתה במכרז סיפקה ערבות בנקאית בסכום שאינו עונה על דרישות המכרז. בסעיף 7 לפנייה, ביקש עורך הדין להכריז על חברת י.ד. כזוכה.
6. ב-7.1.2020 נתקבלה בעירייה פנייה נוספת, הפעם מעורך הדין של חברה אחרת שהשתתפה במכרז (ש.ל.). בפנייתו נטען, בין היתר, כי סכום הערבות שהוגש על ידי החברה שהוכרזה כזוכה (ח.ל) אינו תואם את תנאי המכרז, וכי יש להכריז על חברת ש.ל. כזוכה, מאחר שזו ההצעה, הכשרה, הזולה ביותר.
7. נוכח קבלת שתי הפניות הנ"ל, וועדת המכרזים של העירייה קיימה דיון נוסף ביום ה-17.2.2020. בפתח הדיון פתח יו"ר הוועדה כדלקמן: "לאחר שהמלצנו על ההצעה הזולה ביותר של המציע "ח.ל.", הצעה בסך 5,129,710.50 כולל מע"מ, וטרם התקשרות עם הקבלן הזוכה, המציעים "ש.ל." ו-"י.ד." פנו לעירייה בכתב, באמצעות עורכי דין וטענו כי הערבות של הזוכה הינה ערבות מיטיבה ולא ניתן לאשר אותה".
8. גזבר העירייה דאז הכריז, כי ההצעה הבאה יקרה בכמיליון ₪ לעומת ההצעה של "ח.ל." וכדי למנוע הוצאה נוספת של כמיליון ₪ הוא ממליץ לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש.
9. בסיכום הדיון הנ"ל החליטה הוועדה להמליץ לראש העירייה לבטל את המכרז.

## ממצאים

1. לביקורת לא הומצאו נהלים המגדירים את אופן בדיקת הצעות המחיר, אופן בדיקת העמידה בתנאי הסף, בעלי התפקידים שאמורים להמליץ לוועדת המכרזים על הזוכה וכד'.
  2. למרות שהמזיע ח.ל. הגיש הצעה שאינה עולה בקנה אחד עם תנאי המכרז, מנהל התשתיות המליץ עליה כזוכה, ואף הצהיר שהיא עומדת בתנאי הסף.
  3. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהל התשתיות נמסר, כי המלצתו התבססה רק על עמידה בתנאים הטכניים וכי אין הוא אמור לבדוק את גובה הערבות. מצב הדברים כמתואר לעיל, עלול היה לגרור את העירייה לתביעות משפטיות מטעם המזיעים הנוספים ועלול היה לגרום לעירייה הוצאה כספית נוספת של כ-מיליון ₪, מעבר לפגיעה התדמיתית ולפיגור בלוחות הזמנים.
- כמו כן, ההתנהלות המתואר לעיל גרמה לעיכובים משמעותיים בביצוע הפרוייקט ולהוצאות כספיות נוספות כגון פרסום, הוצאות חשמל וכד'.

## המלצות

1. יש לקבוע כללים ברורים על אופן בדיקת הצעות מחיר, בחינת עמידה בתנאי הסף וכד' כמו גם בעל התפקיד שאמור לבדוק את ההצעות ולקבוע האם ההצעה כשר או לא. בנוסף, מומלץ להכין רשימת פרמטרים שיש לבחון בכל מכרז, רשימה ממנה ניתן יהיה "לגזור" את התנאים הרלוונטיים לכל סוג מכרז.
2. מומלץ למנות בעל תפקיד ייעודי בנושא מכרזים עירוניים. בתפקידו יהיה אחראי על הטיפול בהצעות מחיר, בחינת עמידה בתנאי הסף ועוד. מינוי שכזה עשוי למנוע טעויות מעין אלה בעתיד.

1. כאמור, במסגרת העבודות לפיתוח העיר, העירייה החליטה לשדרג את מערך תאורת הרחובות בעיר באמצעות מכרז.
2. עם ביטולו של מכרז 28/2019, העירייה פרסמה מכרז חדש, במקום המכרז הנ"ל – מכרז מס' 6/2020.
3. מסמכי המכרז נמסרו למעוניינים תמורת תשלום של 3,000 ₪ (שלא הוחזרו). מסמכי המכרז נרכשו על ידי חמישה (5) קבלנים.
4. סיור הקבלנים נקבע ליום ה-2.9.2020 בשעה 12:00.
5. בין יתר העבודות שנכללו במכרז הנ"ל, נכלל סעיף החלפת גופי תאורה בשדרות רבין, סעיף שנגרע ממכרז 23/2017 עקב חילוקי דעות עם הקבלן ביחס לסוג גוף התאורה החליפי וסעיף שנכלל במכרז 28/2019 שבוטל.
6. בשונה משני המכרזים הקודמים, במכרז זה נקבעו תעריפים לגופי התאורה, והמגיש שהציע את ההנחה הגבוהה ביותר, זכה בעבודה.
7. להלן פירוט כתבי הכמויות של גופי התאורה, כפי שבאו לידי ביטוי בפרק 90 של כתב הכמויות שהוגש לביקורת:

תת פרק	מיקום	תיאור העבודה	כמות	סוג הגוף	משך העבודה
90.01.001	כל הרחובות	גופי תאורה בהספק של עד W130	110	1. UNIVERSAL 2. CREE 3. DISANO	
90.01.002	כל הרחובות	גופי תאורה בהספק של עד W100	51 51 51	1. UNIVERSAL 2. CREE 3. DISANO	
90.01.003	טיילת היובל	גופי תאורה בהספק של עד W60	30 30 30	1. UNIVERSAL 2. CREE 3. DISANO	
90.01.004	שדרות רבין	גופי תאורה בהספק של עד W130	180 180	1. DISANO 2. BIG LINK	
90.01.05	טיילת יערנית	גוף תאורה סולארי	40	אולימפיה	
<b>סה"כ</b>			<b>753</b>		

8. ממסמכי הצעת המחיר כפי שנמסרה לביקורת עולה, כי הצעת המחיר עבור גופי התאורה ב"שדרות רבין" נמצא, כי, בשונה מהמכרז הקודם, המציע הגיש מחירים זהים לכל אחד משני סוגי גופי התאורה שנכללו בכתב הכמויות, כדלקמן:

סיווג גוף התאורה	מחיר ליחידה	כמות	סה"כ (ללא מע"מ)
DISANO	2,800 ₪	180	504,000 ₪
BIG LINK	2,800 ₪	180	504,000 ₪

## ממצאים

1. בעוד שבמכרז הקודם (23/2019) לכל אחד משני גופי התאורה שנכללו במכרז ניתנה הצעת מחיר שונה, כשלגוף מסוג DISANO ההצעה היתה גבוהה יותר, במכרז 6/2020 שני גופי התאורה תומחרו במחיר זהה. ראוי לציין, כי בשיחה שקיימה הביקורת עם ממונה התשתיות נמסר, כי בחברת BIG LILK קיים דגם אחד בלבד של גוף תאורה. משכך, תמחור שני גופי התאורה במחיר זהה וגבוהה ב- 1,200 ₪ מהמכרז הקודם תמוהה עוד יותר.
2. עיון במסמכים שנמסרו למציעים העלה, כי למציע "ג." נמסר אומדן שגוי והצעת הקבלן, כמו גם הערבות, התבססו על האומדן השגוי.

### בדיקת עמידת הקבלנים בתנאי סף

1. בפרק "תנאי סף" למכרז נקבע, בין היתר, כדלקמן:
  - יא. מציע בעל סיווג מקצועי מצטבר 270 א' 3, 250 א' 1, 240 א'1 ברשם הקבלנים, עפ"י חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט - 1969. אז: יבואן ו/או יצרן של גופי תאורה נשוא המכרז, המצרף להצעתו אישור קבלן מבצע העונה לסיווגי הקבלן במפורט בסעיף א' לתנאי הסף.
  - יב. מציע בעל מחזור שנתי עסקי בסכום שלא יפחת מסך של 4,500,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בביצוע העבודות נשוא מכרז זה, בכל אחת משלוש השנים הקודמות למועד הגשת ההצעות (יש לצרף אישור רוי"ח) 2014, 2015, 2016.
  - יג. מציע בעל מערכת איכות מאושרת לתקן ISO-9001: 2008, בתחום של "מערכות תאורה וואו חשמל" (יש לצרף אישור או תעודה בתוקף).
  - יד. רכישת חוברת המכרז תמורת 3,000 ₪ (שלא יוחזרו).
  - טו. השתתפות בסיור קבלנים.
2. בסעיף 11 א' לפרק "תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז" נקבע, בין היתר, כי על המציעים היה להמציא ערבות בנקאית בגובה 5% מסכום ההצעה, כולל מע"מ. להלן סכומי הערבויות שהגישו המציעים, כפי שהומצאו לביקורת:

פרטי הקבלן המציע	סכום ההצעה כולל מע"מ	סכום הערבות	אחוז מההצעה
מנל	₪ 3,865,160	₪ 26,229	0.6%
איי.פ.	₪ 4,483,586	₪ 224,180	5%
ג.	₪ 3,871,346	₪ 170,366	4.4%
ד.	₪ 4,220,755	₪ 211,038	5%

## ממצאים

1. בבחינת מסמכי המכרז שנמסרו לקבלנים שרכשו את המסמכים נמצא, כי לאחד הקבלנים נמסר אומדן שגוי.
2. למרות שהערבות הבנקאית שהגיש המציע "ג" אינה תואמת את תנאי המכרז, מנהל התשתיות המליץ עליו, לוועדת המכרזים.

## המלצות

1. מומלץ להכין רשימה של מסמכים שיש להגיש לרוכשים. בטרם יימסרו המסמכים לרוכשים, יש לבצע בדיקה שכל המסמכים נמצאים וכי הם שייכים למכרז אליו הגיש המציע את הצעתו.
2. מומלץ להכין טופס ייעודי לבחינת עמידה בתנאי הסף. בטופס ייכללו כל התנאים המחייבים ולפני הגשת ההמלצה הממליץ יבחן את כלל הסעיפים. שימוש בטופס מעין זה עשוי למנוע טעויות בעתיד.

## בחירה בזוכה

1. ביום ה- 19/10/2020 התכנסה ועדת המכרזים לצורך פתיחת מעטפות הצעות המחיר.
2. בתיבת המכרזים נמצאו ארבע (4) הצעות מחיר, בכללם הצעת המחיר של הזוכה, כדלקמן:

פרטי הקבלן	אומדן	סכום הצעת המחיר (כולל מע"מ)	אחוז מהאומדן
מנל	₪ 5,153,546	₪ 3,865,160	75.00%
איי.פ.	₪ 5,153,546	₪ 4,483,586	87.00%
ג.	₪ 5,153,546	₪ 3,871,346	75.12%
דר.	₪ 5,153,546	₪ 4,220,755	81.9%

3. ביום ה- 8/11/2020, ממונה "פיקוח ובקרת תשתיות" שלח לוועדת המכרזים טבלת השוואה של המציעים.
4. בטבלת ההשוואה, כפי שנמסרה לביקורת, צויין, בין היתר, כי סה"כ הצעת המחיר שהגיש "ג." בסיכום הדברים נכתב: "1. לאחר בדיקת התוצאות, הקבלן הזול הינו".
5. ביום ה-9.11.2020 התכנסה ועדת המכרזים לצורך אישור המכרז הנ"ל. במהלך הישיבה, ביקש יו"ר ועדת המכרזים לבקש ממהנדס חשמל שיבדוק את תוצאות המכרז, כי בשני המכרזים הקודמים לא נתקבלה מהמחלקה המלצה מפורטת. מנהל התשתיות השיב שהוא מוכן להגיש המלצה מפורטת, אך יו"ר הוועדה דרש לקבל את ההמלצה ממהנדס חשמל, נוסף על חתימתו של ממונה התשתיות.
6. הוועדה קיימה הצבעה על העברת המכרז לבדיקת מהנדס חשמל, ולמרות שהרוב הצביע נגד, יו"ר הוועדה החליט להעביר את המכרז לקבלת המלצת מהנדס חשמל.
7. ביום ה- 27.11.2020 שלח מהנדס החשמל מטעם העירייה מסמך "סקירת עמידה בתנאי סף". במסמך פורטו התנאים הטכניים והעמידה בהם. בסיכום המסמך קבע המהנדס, כי שני מציעים, מתוך הארבעה, עמדו בתנאי הסף.
8. בדיון ועדת המכרזים מיום ה-9.12.2020, הוועדה דנה, בין היתר, באישור מכרז 6.2020. בסיכום הישיבה הוחלט להמליץ לראש העיר על המציע "מ.ד." כזוכה.
9. ב- 10.12.2020 שלחה מנכ"לית העירייה לספק "מ. דרורי" הודעה על זכייה. בהודעה, נדרש הספק לצרף "ערבות ביצוע".
10. ב-20.12.2020 ראש העירייה אישר את המלצת ועדת המכרזים של העירייה.
11. ב-20.12.2020 שלחה מנכ"לית העירייה פנייה למנהל מחלקת פיקוח ובקרת תשתיות לזמן את הספק "מ.ד." לצורך חתימה על חוזה עם העירייה.

## בחירת סוג גוף התאורה

1. כאמור לעיל, במכרז נקבעו שני סוגים של גופי תאורה לשדרות רבין, כאשר התמחור של כל אחד מגופי התאורה היה זהה.
2. בפרוטוקול הנושא תאריך 1.3.2021 שהנפיקה חברת ההנדסה שליוותה את המכרז, המופנה לקבלן הזוכה והמשמש מעין "צו התחלת עבודה", נקבעו, בין היתר, המאפיינים של גוף התאורה וסוגו.

3. בסעיף 1 של המסמך נכתב כי: "בתאריך 28.2.2021 נערכה פגישת התנעת הפרויקט במשרדי מחלקת החשמל בעיריית יקנעם".
4. בסעיף 9 של המסמך נקבע, כי "הגופים שיסופקו מתוצרת ביג-לינק תוצרת איטליה".
5. במסמך הנושא את אותו התאריך ואת אותו המידע שהוגש לביקורת, שונה הנמען מ-"מ.ד." ל-"ד.ד.". כמו כן, סעיף 9 של המסמך שונה לנוסח הבא: "הגופים שיסופקו מתוצרת ביג-לינק. יותקנו 6 גופים לבדיקת שטף אור ברחוב, ורק לאחר מכן תתקבל החלטה על התקנת הגופים".
6. לשאלת הביקורת על שינוי הניסוח בסעיף 9 של המסמך השיב ממונה התשתיות, כי הוא זה ששינה את הסעיף, וכי במועד השינוי הוא סבר שאין פסול בשינוי המסמך.
- עריכת מסמך של גורם חיצוני אינה עניין של מה בכך ואינה מקובלת. הביקורת אינה מקבלת את ההסבר של ממונה התשתיות כי "אינו ידע שאסור לו לשנות את נוסח המסמך.**
7. ביום ה- 8.6.2021 התקיימה בלשכת ראש העיר פגישה בנושא "שדרוג תשתיות תאורה ביקנעם". הפגישה התקיימה לאחר שאחד מחברי מועצת העיר פנה לראש העיר בטענה, שהליך בחירת גוף התאורה ל"שדרות רבין" היה לקוי וכי יש מקום לשקול לשנות את ההחלטה ולבחור גוף תאורה מסוג אחר שנכלל במכרז. בפגישה זו הוחלט, שיש לקבל חוות דעת ממהנדס הפרוייקט ולבחון את עמידת גוף התאורה שנבחר בתנאי המכרז. אם יתברר כי גוף התאורה עומד בדרישות המכרז, ניתן יהיה לקיים פיילוט (מדגם) עם 6 גופי תאורה.
8. ביום ה- 30.6.2021 שלחה מנכ"לית העירייה פנייה לקבלן הזוכה. בפנייתה הורתה מנכ"לית העירייה לקבלן להשלים התקנה לדוגמא של שני גופי התאורה וכי לאחר השלמת הבדיקה העירייה תודיע ותעדכן את החלטתה בדבר גוף התאורה שנבחר.
- הביקורת מעירה, כי בעוד שהפנייה של מנכ"לית העירייה נשלחה לקבלן ב-30.6.2021, מנהלת התשתיות מסר לביקורת כי הפיילוט (מדגם) בוצע ב- 28.6.2021, קרי, יומיים לפני שמנכ"לית העירייה שלחה את הפנייה לקבלן.**

9. ב-6.7.2021 שלח הקבלן הזוכה למנכ"לית העירייה תגובה לפנייתה מה-30.6.2021. בפנייתו טען הקבלן, כי בהתאם לפגישת עבודה מיום ה-28.2.2021 סוכמו הפרטים הטכניים וכי בסעיף 9 לסיכום הפגישה, הגוף הנבחר לשדרות רבין הינו גוף מסוג "ביג לינק". בסעיף 6 למכתבו הצהיר הקבלן, כי בפגישה שהתקיימה במשרד ראש העיר ב-22.4.2021 הובהר לעירייה שהבחירה בגוף מסוג "ביג לינק, נבעה משיקול עיסקי והקבלן כבר ביצע הזמנה של הגופים, ולא היתה דרישה לשינוי או סיכום אחר.
10. בפנייתו הנ"ל הוסיף הקבלן, כי ביום ה-6.5.2021 נשלח למנכ"לית העירייה, על-פי בקשתה, עותק מהזמנת הרכש של גוף התאורה הנבחר "כדי לוודא שאכן הוזמן הגוף הנבחר והמאושר".
11. ב-26.7.2021 פנה עורך הדין של הזוכה בטענה, שהעירייה לא הגיבה לכתבו של הזוכה הנ"ל. עוד נטען, כי בהתאם לפגישת ההתנעה ולמסמך מיום ה-1.3.2021, הזוכה רכש את גופי התאורה שלגביהם נתקבלה החלטה משותפת וכי הוא ממתין להתקנתם. כמו כן נכתב, כי הקבלן נדרש לשלם ליבואן עבור אחסון הגופים.
12. בפנייה של חבר מועצת העיר לראש העירייה מיום ה-8.8.2021 נטען, בין היתר, כי קיים חשד לשיתוף פעולה עם הקבלן במכרז 6/2020.
13. ביום ה-15.8.2021 זימנה מנכ"לית העירייה את הקבלן למשרדה לצורך גיבוש דרכי פעולה. לביקורת נמסר שהשיחה לא תועדה.
14. ביום ה-31.8.2021 עורך דינו של הזוכה שלח מכתב – שלישי במספר – למנכ"לית העירייה. בפנייתו טען כי העירייה לא הגיבה לפנייתו הקודמות וכי במקום זאת, העירייה זימנה את מרשתו לפגישה, פגישה בה הובהר שהרשות תפעל לצורך השלמת העבודות, אך הדבר לא קרה ולא התקבלה כל תשובה אחרת.
15. בחוות הדעת של יועץ חיצוני ששכרה העירייה לבחינת עמידת גוף התאורה בתנאי המכרז 13.9.2021 נקבע, בין היתר כדלקמן:
- א. בסעיף 2.3.4 לחוות הדעת של המהנדס היועץ נמצא, כי בשונה מהמפרט במכרז, בגוף התאורה שנבחר אין שקע מסוג NEMA. המהנדס הוסיף, כי במפרט הטכני של משרד הבינוי והשיכון, המהווה "סמן ימני" בכל הארץ, לא נדרשו שקעי NEMA. כמו כן, במקור שקעי NEMA יועדו לגופי תאורת רחובות (בארה"ב) לצורת מיתוג התאורה בעמודים המחושמלים קבוע 24/7.
- ב. בסעיף 2.3.7 לחוות הדעת הנ"ל נכתב, בין היתר, כי הדרישה במכרז כללה גוף תאורה עם אורך חיים של 50,000 שעות בטמפרטורת סביבה של 50 מעלות, בפועל, אורך חיים של הגוף הנבחר הינו 130,000 שעות (80,000 שעות מעל לנדרש) בטמפרטורת סביבה של 25 מעלות (25 מעלות מתחת לנדרש). היועץ הוסיף שטמפרטורת סביבה של 50 מעלות אינה ישימה ביקנעם וכנראה שמדובר בטעות.

16. ביום ה- 30.9.2021 השיבה היועצת המשפטית של העירייה, באמצעות מייל, לבא כוחו של הקבל תשובה מפורטת ומנומקת של השתלשלות הדברים. בין היתר נכתב, כי העירייה שכרה יועץ חיצוני, שלא היה מעורב בהליך המכרז, לצורך קבלת חוות דעת לעניין עמידת גוף התאורה הנבחר בתנאי המכרז. בא כח הקבלן עודכן, כי ראש העיר החליט להביא את הנושא לאישור מליאת מועצת העיר, ולאחר אישורה יוחלט האם יימשכו העבודות.
17. בהתאם לבקשת ראש העיר, ב- 30.9.2021 שלחה היועצת המשפטית של העירייה לראש העיר חוות דעת שבסופה קבעה, כי בהתאם לחוות דעת המומחה ששכרה העירייה, אין כל עילה לפסול את גופי התאורה שנבחרו וכי על העירייה להמשיך בביצוע התקנת הגופים שנבחרו.
18. בסיכום הדברים של מסמך שנשלח אל ממונה התשתיות מהמהנדס שליווה את הפרוייקט מתאריך 6.1.2021 נקבע כי, "גוף התאורה עומד בדרישות התקן ובדרישות המכרז".
19. נוסף על חוות הדעת של היועץ החיצוני ששכרה העירייה וחוות הדעת של היועצת המשפטית של העירייה, ראש העיר הורה למבקר העירייה לערוך בדיקה נוספת ולהעביר אליו את חוות דעתו.
20. ב- 3.11.2021 מבקר העירייה מסר לראש העירייה את חוות דעתו לעניין גוף התאורה שנבחר. בסיכום חוות הדעת נכתב, בין היתר, כי לאור החוות הדעת של היועץ החיצוני וחוות הדעת של היועצת המשפטית של העירייה לפיהם גוף התאורה עומד בתנאי המכרז, המבקר לא מצא מקום להתערב. יחד עם זאת, המבקר החליט לערוך ביקורת על מחלקת החשמל של העירייה.

#### ממצאים

1. לעניין סוג השקע המחייב מעירה הביקורת, כי אם שקע מסוג מסויים – במקרה זה מסוג NEMA - אינו תנאי הכרחי, היה מקום לנסח את התנאי באופן שאינו מחייב ולהוסיף את המילה "רצוי". לחילופין, ניתן היה למחוק תנאי זה מהמפרט הטכני.
2. לעניין אורך חיים ועמידה בגובה טמפרטורה, הביקורת סבורה כי היה על מכיני המכרז לבחון לעומק את המפרט הטכני ולהתאימו לאקלים בישוב או לנסח את התנאי באופן כזה שאינו מחייב את העירייה בבחירת גוף תאורה עם עמידה ב-50 מעלות.
3. הביקורת העבירה לממונה התשתיות ולנציג המהנדס שליווה את הפרוייקט את רשימת הפרטים הטכניים שהופיעו במכרז וביקשה לציין אילו פרטים טכניים, מתוך רשימת הפרטים שבמכרז, נכללים בגוף התאורה הנבחר. מסמך מעין זה לא הומצא לביקורת.

#### המלצות

1. יש לערוך בדיקת עומק עם המהנדס שהכין את המכרז ולברר מדוע בחר את המאפיינים הטכניים הנ"ל ומה היתרונות שיש בתנאים שנכללו בחוזה.
2. במכרזים הבאים, יש להקפיד לנסח את התנאים בצורה מדוייקת, שתאפשר עמידה מלאה בתנאי המכרז.

#### השוואת הצעות המחיר לגוף תאורה ב"שדרות רבין"

1. כאמור לעיל, העירייה פרסמה שלושה מכרזים לשדרוג מערך התאורה בעיר.
2. בכל אחד מכתבי הכמויות נכללו גם גופי תאורה לחלק מרחובות העיר, בכלל זה החלפת גופי התאורה ב"שדרות רבין".
3. לאור הטענות שהועלו על ידי חבר מועצת העיר בדבר בחירת סוג גוף התאורה ב"שדרות רבין", הביקורת ערכה השוואה של שני גופי תאורה שנבחרו להתקנה בשדרות רבין כדלהלן:

מכרז 23/2017					
סה"כ לגוף "דיסאנו"	הצעה לגוף מסוג "דיסאנו"	סה"כ לגוף "ביג לינק"	הצעה לגוף מסוג "ביג לינק"	כמות הגופים	הזוכה
₪576,000	₪1,600	₪576,000	₪1,600	360	א.ח
מכרז 28/2019					
₪515,340	₪2,863	₪314,100	₪1,745	180	ח.ל
מכרז 6/2020					
₪504,000	₪2,800	₪504,000	₪2,800	180	ג.
₪227,340	₪1,263	₪26,100	₪145	הפרש בין מכרז 23/2017 למכרז 28/2019	
₪216,000	₪1,200	₪216,000	₪1,200	הפרש בין מכרז 23/2017 למכרז 6/2020	
₪11,340 -	₪63 -	₪189,900	₪1,055	הפרש בין מכרז 28/2019 למכרז 6/2020	

## ממצאים

1. למרות שבמכרז 28/2019 הצעת המחיר לגוף תאורה מסוג BIG LINK היתה נמוכה בכ- 1,200 ₪ לעומת גוף תאורה מסוג DISANO, במכרז 6/2020 הוחלט לתמחר את שני גופי התאורה במחיר זהה של 2,800 ₪ ליחידה.
2. נתוני ההשוואה הנ"ל מצביעים על הפסד כספי לעירייה בסדרי גודל של כ- 400,000 ₪ כמפורט להלן:
  - א. ההפרש לגוף תאורה בודד בין המכרז הראשון למכרז האחרון עמד על כ- 1,200 ₪ ליחידה.
  - ב. התקנת 360 גופי תאורה בסכום של 1,600 ₪ ליחידה (במכרז 23/2017), היתה עולה לעירייה כ- 576,000 ₪.
  - ג. התקנת 360 גופי תאורה בסכום של 2,800 ₪ ליחידה, עולה לעירייה כמיליון ₪.

## תגובות

אחראי פיקוח ובקרת תשתיות מסר לביקורת בתגובה, כי ההפרש הנ"ל משקף את המחיר המלא של גופי התאורה כפי שהופיע במכרז. בפועל, המחיר הסופי של כל גוף תאורה עמד על כ- 2,293 ₪ לאחר הנחה של 18% שהקבלן הציע במכרז.

## סיכום והמלצות

### כללי

1. מחלקת החשמל של העירייה השייכת למינהל התפעול, אחראית על כ-12,000 מתקנים כגון: עמודי תאורה; פנסים; מרכזיות תאורה; מגרשי ספורט; מקלטים ועוד.
2. משנת 2017 העירייה פרסמה שלושה מכרזים לשדרוג מערך התאורה בעיר והחלפת גופי התאורה לגופים מסוג "לד", גופים חסכוניים בחשמל עם תאורה טובה יותר.
3. בשנת 2021 פנה חבר מועצת העיר לראש העירייה בטענה על חשד לשיוף פעולה בין עובדי עירייה לבין קבלן מבצע, מה שבא לידי ביטוי בבחירת גוף תאורה שאינו תואם את תנאי המכרז.
4. ראש העירייה הורה ליועצת המשפטית של העירייה לברר את טענת חבר מועצת העיר. לצורך כך, שכרה העירייה מהנדס חיצוני לבחינת עמידתו של גוף התאורה שנבחר בתנאי המכרז.
5. בסיכום חוות הדעת של המהנדס היועץ, כמו גם חוות הדעת של היועצת המשפטית נקבע, כי גוף התאורה שנבחר עומד בתנאי המכרז. למרות חוות הדעת הנ"ל, ראש העירייה הורה למבקר העירייה לבדוק את הנושא. בסיכום שהגיש מבקר העירייה לראש העירייה, מבקר העירייה קיבל את עמדת המהנדס והיועצת המשפטית של העירייה.
6. במהלך הבדיקה של המבקע הועלו טענות שהצריכו בירור נוסף, ומבקר העירייה החליט לערוך ביקורת על מחלקת השמל של העירייה.

### תקציב מול ביצוע

3. נתוני הביצוע כפי שבאו לידי ביטוי בספרי העירייה, מצביעים על ביצוע שנע בין כ-34% לכ-38% בסעיף "חומרי חשמל ותאורה" ולאחוז ביצוע שנע בין כ-66% לכ-91% בסעיף "אחזקת תאורת רחובות".
4. מימוש התקציב השנתי באופן נמוך כל כך (כ-30%), במשך שנתיים רצופות עלול להצביע על אחת מאפשרויות הבאות:
  - ד. אי עמידה ביעדים ו/או מתן שירות חלקי.
  - ה. אי התאמה בין התקציב שהוקצה למחלקה לבין צרכי המחלקה.
  - ו. העמסת חלק מההוצאות של מחלקת החשמל על סעיפים אחרים.

## המלצות

5. יש לבצע ניתוח עומק של צרכי היחידה בכל אחד מהסעיפים הנ"ל ולהתאים את התקציב לצרכים.
6. אם מימוש התקציב הנמוך נובע מטיפול חסר בתחום החשמל, יש לבצע ברור עם בעלי התפקידים הממונים על התחום ולקבוע את הדרכים הנכונות למימוש התקציב בצורה מיטבית.
7. אם המימוש הנמוך של התקציב נובע ממצב של תיקצוב ביתר של המחלקה, יש להתאים את התקציב לצרכי המחלקה ואת יתרת הסכום להקצות לתחומים אחרים שתקציב זה נחוץ להם.
8. אם מימוש התקציב נובע מהעמסת חלק מהוצאות החשמל על סעיפים אחרים, יש להתאים את חיוב הסעיפים למהות ההוצאה בפועל.

## נהלי עבודה

3. הביקורת ביקשה לקבל לידיה את נהלי העבודה של מחלקת החשמל, אך נכון למועד עריכת הדוח נהלים מעין אלה טרם הוגשו לביקורת.
4. בהיעדר נהלים, במחלקת החשמל חסר מידע אודות מספר המתקנים שנבדקו ו/או נמסרו על ידי מחלקת החשמל בשנים המבוקרות.
5. פרוטוקולים של מסירת מבנים ציבוריים חסרים במחלקה. לביקורת נמסר כי הפרוטוקולים מנוהלים על ידי מינהל ההנדסה של העירייה.

## המלצות

4. מומלץ להנהיג נוהל ברור ומפורט של הליכי העבודה מול גורמי פנים וגורמי חוץ, באופן כזה שתהליך העבודה יהיה ברור לכל בעלי התפקידים העוסקים בתחום החשמל.
5. יש לבצע רישום של כל הפעולות המבוצעות על ידי מחלקת החשמל. רישום מעין זה עשוי לסייע בקבלת החלטות הנוגעות למצבת העובדים, היקף התקשרויות וכד'.
6. כאשר נציג המחלקה משתתף במסירת מבני ציבור, יש לדרוש מנציג היחידה שרושם את הפרוטוקול להעביר עותק מכל הפרוטוקולים בהם השתתף נציג מחלקת החשמל.

3. העירייה לא ערכה מיפוי של פנסי התאורה המותקנים על עמודי החשמל. עקב כך, חסר מידע מלא בנוגע לכמות הכוללת של עמודי החשמל ושל פנסי התאורה המצויים בתחומי העיר, מקומם של העמודים והפנסים, סוגיהם ועוצמת ההארה של הפנסים. הכנת רשימה מופרטת של כלל גופי התאורה בעיר עשויה לסייע בתחזוקה השוטפת של עמודי התאורה, איתור מהיר של עמוד תאורה לא תקין וכד'.
4. המחלקה לא קבעה תכניות לביצוע סיורים לאיתור תקלות במערכות התאורה בעיר. עקב כך, אין למחלקת החשמל מידע כולל ועדכני בעניין זה.

מכרז 13/2016 – אחזקת תאורת רחובות ומערכות חשמל

4. המחלקה אינה מנהלת רישום פרטני של הגופים הציבוריים בהם אמור קבלן החשמל לטפל באופן שוטף.
5. המחלקה מנהלת יומני עבודה באופן שוטף. הביקורת קיבלה לידיה עותק מיומני העבודה שהקבלן מגיש לעירייה. יומני העבודה כללו את רשימת התקלות והתיקונים שהקבלן ביצע וכן את המוצרים שנדרשו לביצוע העבודות – תקין.
6. תוקפו של המכרז היה לתקופה של שלוש (3) שנים קרי, עד ה- 31/12/2019. המכרז הוארך בשתי פעימות עד ה- 1/8/2020. מתאריך זה, העירייה מעסיקה את קבלן החשמל ללא מכרז בר תוקף.

המלצות

2. יש לפעול בהקדם האפשרי לפרסם מכרז בנושא חשמל, בשיתוף השירות המשפטי של העירייה.

כללי

4. סיווג מקצועי: דרישת הסיווג הקבלני שנקבעה במכרז (סיווג מקצועי מצטבר 270 א' 3, 250 א' 1, 240 א' 1 ברשם הקבלנים, עפ"י חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט – 1969). הינה מתאימה לאומדן שנקבע לביצוע הפרויקט - תקין.
5. מחזור שנתי: דרישת המחזור השנתי בשלוש השנים שקדמו למועד המכרז (בעל מחזור שנתי עסקי בסכום שלא יפחת מסך של 4,500,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בביצוע העבודות נשוא מכרז זה) תואמת את המסמכים שצורפו להצעה – תקין.
6. מערכת איכות: הקבלן שזכה במכרז הציג תעודה שהוא בעל מערכת איכות מאושרת (תקן ISO-9001:2008, בתחום של "מערכות תאורה וואו חשמל") תואמת את תנאי המכרז – תקין.
7. ערבות בנקאית: לכל ההצעות צורפה ערבות בנקאית על סך 200,000 ₪ (מאתיים אלף ₪) – תקין.
8. העירייה לא קבעה נוהל לקביעת גובה ערבויות מכרז וערבויות ביצוע שיש לדרוש מהקבלנים. יצויין, כי סעיף 2.3 להוראות תקנון שירות המדינה בנושא ערבויות המכרזים (שאינו מחייב את העירייה), דורש במכרזים דומים, ערבות מכרז בשיעור 2.5% וערבות ביצוע בשיעור של 5% (הגדלת סכומי הערבויות מותרת בתקנון, רק במקרים חריגים, באישור מראש ומנימוקים מיוחדים הנרשמים בפרוטוקול).

בחירה בזוכה

#### ממצאים

3. ההצעה היקרה ביותר שהוגשה למכרז, שיקפה הנחה של 32% מהאומדן, בעוד שההצעה הנמוכה ביותר שיקפה הנחה של כ- 50% מהאומדן.
4. למרות פערי המחירים בין הצעות הקבלנים שהשתתפו במכרז, ועדת המכרזים לא הזמינה את הקבלן הזוכה על מנת לבחון את יכולתו לעמוד בדרישות המכרז במחיר שהציע.

#### המלצות

3. במקרים בהם קיים פער בסדר גודל העולה על 25% מהאומדן, מומלץ לבחון לעומק את אופן קביעת האומדנים.
4. כאשר קבלנים מגישים הצעה נמוכה ביחס להצעות האחרות במכרז או ביחס לאומדן המכרז, מומלץ לזמן את הקבלן הזוכה לצורך קבלת הסברים, במטרה להבטיח את עמידת הקבלן בהצעתו לאחר שייבחר.

3. במהלך ביצוע המדגם (פיילוט) בשדרות רבין, הקבלן התקין גופי תאורה חליפיים (שווה ערך). בבדיקת גופי התאורה החליפיים נמצא, כי הגופים אינם תואמים את מפרט המכרז והעירייה ביקשה מהקבלן לחבר גופי תאורה מסוג מסוים שצוין במכרז. לאור סירובו של הקבלן להתקין את גוף התאורה שביקשה העירייה (DESANO) הוחלט, בהסכמה, לגרוע את שדרות רבין מהמכרז.
4. בניגוד לסעיף 10 לפרק 08.06 בו נקבע כי: "במידה והמזיע מעוניין לאשר גופי תאורה שווה-ערך לגופים המאופיינים במחירון הרצ"ב, עליו לעשות זאת לפני הגשת הצעתו בהתאם לתנאי המכרז", העירייה לא החתימה את הקבלן על מסמך שכזה. החתמת הקבלן על מסמך מעין זה, היתה חוסכת לעירייה את אי הבהירות ביחס לבחירת גוף התאורה ואף יכלה לחייב את הקבלן להתקין את גוף התאורה שהעירייה בחרה.

המלצות

במקרים של חילוקי דעות עם מבצע העבודה, יש לפנות לסעיף הרלוונטי בהסכם ההתקשרות ולפעול בהתאם ללשון הסעיף בהסכם. באופן כזה ניתן היה לחייב את הקבלן להתקין את גופי התאורה שהעירייה החליטה ולהימנע מהצורך לגרוע את ביצוע החלפת גופי התאורה בשדרות רבין מהמכרז.

בדיקת חשבונות הקבלן

1. כל ארבעת החשבונות שהקבלן הגיש עירייה שולמו באיחור משמעותי.
2. בניגוד לסעיף 24א' להסכם ההתקשרות לפיו על העירייה לשלם 85% מכל חשבון חלקי ו-15% יישמרו בעירייה כ-"ערבות טיב", ממסמכי התשלומים כפי שהומצאו לביקורת עולה, כי נכון למועד הביקורת, העירייה שילמה לקבלן את כל התמורה בגין החשבונות שהקבלן הגיש לה.
3. נכון למועד הביקורת, הקבלן טרם הגיש "חשבון סופי".

המלצות

ככלל, יש להקפיד לשלם לקבלני הביצוע את התשלומים במועד. במקרים בהם העיכוב בתשלום נובע מעיכוב בעבודה, חובה לציין זאת בהודעה שתישלח למבצע העבודה. אי תשלום חשבון במועד, עלול לפגוע בדימוי העירייה ובמוסר התשלומים שלה, ולטווח הארוך מציעים עשויים להגיש הצעות גבוהות יותר מתוך הנחה שהתשלום המגיע להם ישולם באיחור ניכר, דבר שיעמיס על ההוצאה הכוללת של העירייה. כמו כן, יש להיצמד לתנאי ההסכם ולפעול לפיהם.

### לו"ז לביצוע הפרוייקט

3. בהתאם להסכם ההתקשרות, הקבלן אמור היה לסיים את העבודות תוך פרק זמן של 12 חודשים, קרי, עד ה-30.4.2019. בפועל, על פי הודעת ממונה התשתיות, העבודות הסתיימו רק בחודש ספטמבר 2021 – איחור של כ-15 חודשים (שנה ושלושה חודשים). למרות האיחור הנ"ל העירייה לא דרשה את הפיצויי המגיע לה מכח סעיף 16 להסכם.
4. לביקורת לא הוצגו פרוטוקולים ו/או מסמכים אחרים, המעידים על סיום העבודה. ככל הנראה, ההתנהלות מול הקבלן בוצעה בעל-פה.

### תגובות

ממונה התשתיות מסר לביקורת כי, העיכוב בסיום העבודה נבע מבעיה במרכזייה אחת (רחוב אורנים), בעיה שנפתרה רק לפני כשלושה חודשים.

### קבלת העבודה

3. בניגוד להסכם לפיו הקבלן יודיע בכתב על השלמת העבודה, לביקורת לא הומצאו פרוטוקולים ו/או הודעות כתובות מעין אלה.
4. לביקורת לא הומצאו פרוטוקולים על קיום הליך מסירה מסודר, הכולל את התיקונים, ככל שהיו, כמתחייב.
- במצב הדברים המתואר אין אפשרות לקבוע את המועד הרשמי לסיום העבודות וכן את תאריך התפוגה של "בדק הבית".

### המלצות

יש להקפיד למלא פרוטוקול לאחר קבלת כל עבודה. בפרוטוקול יש לפרט את אופי העבודה, היקפה, תקופת בדיק בית וליקויים, ככל שיהיו. בדרך זו, ניתן יהיה לתבוע מהקבלן ביצוע תיקון ליקויים ולהימנע מחילוקי דעות שעלולות להתעורר בעתיד.

4. לביקורת לא הומצאו נהלים המגדירים את אופן בדיקת הצעות המחיר, אופן בדיקת העמידה בתנאי הסף, בעלי התפקידים שאמורים להמליץ לוועדת המכרזים על הזוכה וכד'.
5. למרות שהמציע ח.ל. הגיש הצעה שאינה עולה בקנה אחד עם תנאי המכרז, מנהל התשתיות המליץ עליה כזוכה, ואף הצהיר שהיא עומדת בתנאי הסף.
6. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהל התשתיות נמסר, כי המלצתו התבססה רק על עמידה בתנאים הטכניים וכי אין הוא אמור לבדוק את גובה הערבות.

מצב הדברים כמתואר לעיל, עלול היה לגרור את העירייה לתביעות משפטיות מטעם המציעים הנוספים ועלול היה לגרום לעירייה הוצאה כספית נוספת של כ-מיליון ₪, מעבר לפגיעה התדמיתית ולפיגור בלוחות הזמנים.

כמו כן, ההתנהלות המתואר לעיל גרמה לעיכובים משמעותיים בביצוע הפרוייקט ולהוצאות כספיות נוספות כגון פרסום, הוצאות חשמל וכד'.

#### המלצות

3. יש לקבוע כללים ברורים על אופן בדיקת הצעות מחיר, בחינת עמידה בתנאי הסף וכד' כמו גם בעל התפקיד שאמור לבדוק את ההצעות ולקבוע האם ההצעה כשר או לא. בנוסף, מומלץ להכין רשימת פרמטרים שיש לבחון בכל מכרז, רשימה ממנה ניתן יהיה "לגזור" את התנאים הרלוונטיים לכל סוג מכרז.
4. מומלץ למנות בעל תפקיד ייעודי בנושא מכרזים עירוניים. בתפקידו יהיה אחראי על הטיפול בהצעות מחיר, בחינת עמידה בתנאי הסף ועוד. מינוי שכזה עשוי למנוע טעויות מעין אלה בעתיד.

#### מכרז 6/2020

3. בעוד שבמכרז הקודם (23/2019) לכל אחד משני גופי התאורה שנכללו במכרז ניתנה הצעת מחיר שונה, כשלגוף מסוג DISANO ההצעה היתה גבוהה יותר, במכרז 6/2020 שני גופי התאורה תומחרו במחיר זהה. ראוי לציין, כי בשיחה שקיימה הביקורת עם ממונה התשתיות נמסר, כי בחברת BIG LILK קיים דגם אחד בלבד של גוף תאורה. משכך, תמחור שני גופי התאורה במחיר זהה וגבוהה ב- 1,200 ₪ מהמכרז הקודם תמוהה עוד יותר.
4. עיון במסמכים שנמסרו למציעים העלה, כי למציע "ג." נמסר אומדן שגוי והצעת הקבלן, כמו גם הערבות, התבססו על האומדן השגוי.
5. במאפיינים הטכניים של גוף התאורה, נכללו מאפיינים שאינם רלוונטיים לישוב כמו יקנעם עילית.

3. יש לערוך בדיקת עומק עם המהנדס שהכין את המכרז ולברר מדוע בחר את המאפיינים הטכניים הנ"ל ומה היתרונות שיש בתנאים שנכללו בחוזה.
4. במכרזים הבאים, יש להקפיד לנסח את התנאים בצורה מדוייקת, שתאפשר עמידה מלאה בתנאי המכרז.

השוואת הצעות מחיר לגופי תאורה ב-"שדרות רבין"

3. בעוד שבמכרז 28/2019 הצעת המחיר לגוף תאורה מסוג BIG LINK היתה נמוכה בכ-1,200 ₪ לעומת גוף תאורה מסוג DISANO, במכרז 6/2020 הוחלט לתמחר את שני גופי התאורה במחיר זהה של 2,800 ₪ ליחידה.
4. נתוני ההשוואה הנ"ל מצביעים על הפסד כספי לעירייה בסדרי גודל של כ- 400,000 ₪ כמפורט להלן:
- ד. ההפרש לגוף תאורה בודד בין המכרז הראשון למכרז האחרון עמד על כ- 1,200 ₪ ליחידה.
- ה. התקנת 360 גופי תאורה בסכום של 1,600 ₪ ליחידה (במכרז 23/2017), היתה עולה לעירייה כ- 576,000 ₪.
- ו. התקנת 360 גופי תאורה בסכום של 2,800 ₪ ליחידה, עולה לעירייה כמיליון ₪.

**ביקורת בנושא:**  
**מלווים בחינוך**  
**המיוחד**

## תוכן עניינים מלווים בחינוך המיוחד

58	מלווי בחינוך המיוחד
59	מערכת החינוך העירונית
59	עיקרי האחריות באגף החינוך
60	קשרי גומלין – בתוך העירייה ומחוצה לה
60	פעולות הביקורת
61	מי זכאי ללוי
62	תקציב וביצועו
62	כוח אדם
70	העסקת קרובי משפחה
72	החתמת כרטיס נוכחות
73	החזר הוצאות נסיעה
74	תפקידי המלווה וכישורים נדרשים
76	מדגם תצפיות אחר מלווים
78	סיכום והמלצות

## מלווים בחינוך המיוחד

### חינוך

1. ביקנעם עילית פועלים ארבעה בתי ספר יסודיים-ממלכתיים: "ארזים", "דליות", "תדהר" ובית הספר ע"ש יצחק נבון למדעים ואומנויות. בנוסף לאלו, פועל בית ספר ממלכתי דתי בשם "הדסים" ובית ספר דמוקרטי בשם "אורנים".
2. ביקנעם עילית שני בתי ספר על יסודיים: אורט ע"ש יגאל אלון המיועד לכיתות ט'-י"ב ובנוסף חטיבה חדשה אורט ע"ש יגאל אלון שמיועד לכיתות ז-ח - שלוחה של האוניברסיטה הפתוחה פועלת במתנ"ס המקומי.

### תפקידי העירייה

1. תפקידיה העיקריים של העירייה הנם להקנות לתושבי הרשות שירותים מוניציפאליים איכותיים, עיקר פעילותיה מתמקדות בפיתוח תחום הרשות, שיפור וקידום ענייניהם החברתיים והתרבותיים של תושבי הרשות כמו כן פועלת הרשות בנושא הקמת, אחזקה וניהול שירותים, מפעלים ומוסדות, שלדעת הרשות, הנם לתועלת ציבור התושבים.
2. מטרת הרשות הנן לפעול לשפר את איכות השירות הניתן לתושבי העירייה וכן לגוון את מספר השירותים הניתנים לתושביה.

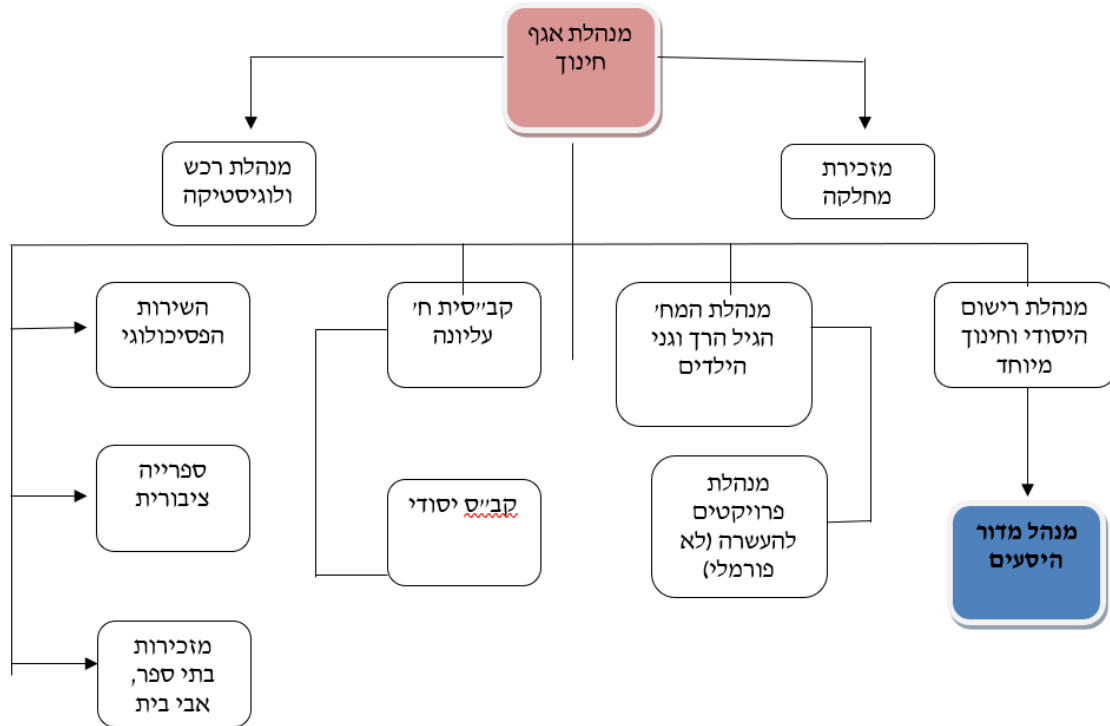
## מערכת החינוך העירונית

1. מערכת החינוך ביקנעם כוללת כ- 4500 תלמידים מגיל 3 עד 18. מספר זה אינו כולל סטודנטים בלימודים להשכלה גבוהה.
2. ביקנעם כ- 45 גני ילדים המופעלים ע"י אגף החינוך, 4 גני ילדים של מערכת ש"ס וכן 4 בתי ספר יסודיים ממלכתיים, בית ספר יסודי ממלכתי דתי אחד, ובית ספר תיכון מקיף אחד, חלק מהתלמידים לומדים מחוץ ליישוב עקב צרכים מיוחדים. מערכת החינוך ביקנעם מעניקה שירות איכותי לתושבים ואף זכתה בפרס החינוך הארצי על פועלה.
3. יקנעם מחולקת לארבעה אזורי רישום שאושרו ע"י מנהלת המחוז. גיל חייבי הרישום נקבע בכל שנה ע"י משרד החינוך. המחלקה לחינוך יסודי וחינוך מיוחד אחראית על 4 בתי ספר יסודיים ממלכתיים ובית ספר יסודי ממ"ד אחד. כמו כן האחראיות היא גם על תלמידים הלומדים בחינוך היסודי מחוץ ליישוב – במוסדות של המוכר שאינו רשמי והחינוך המיוחד. המחלקה לחינוך יסודי אחראית על ארגון הסעות תלמידים למוסדות חינוך ופיקוח על ביצוען.

## עיקרי האחריות באגף החינוך

- ✓ פיתוח, גיבוש ויישום מדיניות הרשות למתן שירותי חינוך בהתאם ליעדים שנתיים ובאישור הממונים והגופים האמונים על מערכת החינוך.
- ✓ ניהול תקין של מוסדות החינוך ברשות, הקפדה על אחזקת ואספקה סדירה של טובין וציוד. ניהול כח אדם באגף החינוך ומוסדות החינוך ובכלל זה תכנון משאבי אנוש.
- ✓ פיקוח על מערכת החינוך בגני הילדים, חינוך יסודי, חינוך על יסודי ומתן שירות פסיכולוגי חינוכי.
- ✓ פיתוח מבני חינוך בהתאם למדיניות הרשות ומשרד החינוך.
- ✓ מניעה וצמצום נשירה גלויה וסמויה של תלמידים במסגרת החינוך הפורמלי.
- ✓ התאמת מערכת החינוך היישובית למתן כלים חינוכיים לעידן המודרני.
- ✓ מתן הזדמנות שווה לכל תלמיד להגיע לתעודת בגרות איכותית המאפשרת המשך לימודים אקדמאים או לימודי תעודה.
- ✓ אחריות על מערכת ההיסעים למוסדות חינוך בעיר ומחוץ לעיר.
- ✓ (חינוך מיוחד, חט"ב וחט"ע לחינוך דתי).

להלן המבנה הארגוני של אגף החינוך בעירייה



קשרי גומלין – בתוך העירייה ומחוצה לה



פעולות הביקורת.

הביקורת בחנה את מערך המלווים בהסעות של החינוך המיוחד בשנים 2018 ו-2019. בין היתר, נבדקו הנושאים הבאים:

- ✓ סקירת נהלי העירייה הנוגעים למלווים.
- ✓ סקירת הבסיס החוקי לעבודת רכז ההיסעים.
- ✓ אופן עבודת אחראי היסעים.
- ✓ סקירת מסלולי ההיסעים.
- ✓ אופן קליטת המלווים, שיבוצם והכשרתם.
- ✓ אופן דווח הנוכחות של המלווים.
- ✓ תקציב מול ביצוע בשנים 2018 ו-2019.

#### מי זכאי לליווי

תלמידי החינוך המיוחד עם המוגבלויות המפורטות להלן זכאים להסעות ללא קריטריון של מרחק המסגרת החינוכית מבתם:

- שיתוק מוחין ונכויות פיזיות קשות
- אוטיזם
- הפרעות נפשיות קשות
- מוגבלות שכלית התפתחותית (בינוני רב-בעייתי; בינוני מורכב; קשה / עמוק / סיעודי)
- כבדות שמיעה וחירשות
- כבדות ראייה ועיוורון

תלמידי החינוך המיוחד עם מוגבלויות אחרות, זכאים להסעה בהתאם לכללי הזכאות החלים על תלמידי החינוך הרגיל.

## תקציב וביצוע

להלן נתוני התקציב והביצוע בשנים 2019 – 2020 בסעיף "מלווים בחינוך המיוחד", כפי שהומצאו לביקורת:

2020			2019		
אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב	אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב
118.3%	₪ 1,500,299	₪ 1,270,000	50.12%	₪ 636,487	₪ 1,270,000

נתוני הטבלה הנ"ל מצביעים כדלקמן:

- ✓ בשנת 2019 ביצוע התקציב עמד על כ-50% בלבד – ביצוע בחסר.
- ✓ בשנת 2020 ביצוע התקציב עמד על כ-118% - ביצוע ביתר.

## כוח אדם

בפרק זה נבחנו מספר נושאים הקשורים לניהול כוח האדם בחברה, בכלל זה:

- ✓ אופן קליטת עובדים.
  - ✓ הסכמי העסקה.
  - ✓ הדרכת מלווים.
1. המלוות והמלווים ביקנעם עילית מועסקים ישירות על ידי העירייה והם נכללים במצבת כוח האדם של העירייה.
  2. אחת לשנה, לקראת תחילת שנת הלימודים, העירייה מחתימה את המלווים על חוזה העסקה. החוזה הינו לתקופה קצובה – בדרך כלל לתקופה של 10 חודשים – ספטמבר-יוני.
  3. בפרק זה נבחנו מספר נושאים הקשורים לניהול כוח האדם בלוי. הביקורת כללה בחינת הסכמי העסקה, העסקת קרובי משפחה ועמידה בתנאי סף.
  4. אחראי מערך ההיסעים בעירייה מסר לביקורת את רשימת מוסדות החינוך, רשימות התלמידים ושמות המלווים של כל אחד מהמוסדות.
  5. להלן פירוט מסלולי ההסעה, מסי התלמידים, מספר העובדים ומספר משרות המלווים נכון למועד הביקורת (שנת לימודים תשפ"א), כפי שהומצאו לביקורת.

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
11:50	07:45	14:30	07:45	95.00%	המטייל	עפולה	כרמים	2	1
11:50	07:45	14:30	07:45						
לימודים אין	לימודים אין	14:15	07:45	57.00%	המטייל	גן שמואל	בית אקשטיין	8	2
		14:15	07:45						
		14:15	07:45						
		14:15	07:45						
		14:15	07:45						
		14:15	07:45						
		14:15	07:45						
לימודים אין	לימודים אין	14:00	07:45	48.00%	המטייל	יגור	מקיף כרמל	6	3
		14:00	07:45						
		14:00	07:45						
		14:00	07:45						
		14:00	07:45						
		14:00	07:45						
12:15	08:00	16:45	08:00	70.00%	המטייל	יקנעם עילית	גן "תלתן"	6	4
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
11:30	08:00	0	08:00	34.00%	המטייל	פרדס חנה	בית אקשטיין - דרך למרחב	2	5
0	0	13:20	0	100.00%					
11:40	07:45	15:00	07:45	95.00%	המטייל	חיפה	אבן גבירול + גניגר	5	6
				שעתית					
		15:45	08:00	86.00%	המטייל	חיפה	עין הים	1	7
	08:10	15:30	08:10				מאור טירה	2	8
	08:10	15:30	08:10						
12:15	08:00	16:45	08:00	57.00%	המטייל	יקנעם עילית	גן "שחף"	8	9
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00		המטייל	יקנעם עילית	גן "עופרים"	4	10
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:15	08:00	16:45	08:00						
12:20	08:00	15:30	08:00						
12:20	08:00	15:30	08:00	86.00%	המטייל		רוטמן כדורי	3	11
12:20	08:00	15:30	08:00						
11:50	07:45	13:30	07:45	81.00%	המטייל	זכרון יעקב	רננים	1	12
0	0	13:30	07:30	57.00%	המטייל	קרית חיים	גן "שתילים"	1	13
11:45	08:00	16:45	08:00						
11:45	08:00	16:45	08:00		המטייל	חיפה	גני פלורה	4	14
11:45	08:00	16:45	08:00	71.00%					
11:45	08:00	16:45	08:00						
11:45	08:00	14:30	08:00	86.00%	המטייל	גבעת אולגה	מעון "גל אורי"	1	15
0	0	13:15	07:45	82.00%	המטייל	יקנעם עילית	בית ספר "תדהר"	1	16
12:30	08:00	16:30	08:00	86.00%	המטייל	גבעת אבני	בית ספר "עלי גבעה"	3	17
11:40	08:00	15:30	08:00	71.00%	המטייל	חדרה	אדנים	1	18
11:45	07:30	16:45	07:30						
11:45	07:30	16:45	07:30	0.00%	המטייל	ברקאי	קשתות	2	19
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00		המטייל	יקנעם עילית	גן "אלה" קו צפוני	6	20
0	0	13:50	08:00	63.00%					
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00		המטייל	יקנעם עילית	גן "זוהר" קו צפוני	4	21
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00	39.00%	המטייל	יקנעם עילית	גן "אלה" קו דרומי	3	22
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00						
0	0	13:50	08:00	0.00%	המטייל	יקנעם עילית	גן "זוהר" קו דרומי	6	23
0	0	13:50	08:00						

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
0	0	13:50	08:00						
11:40	08:00	14:00	08:00	76.00%	המטייל	חיפה	הנרייטה סאלד	6	24
11:40	08:00	14:00	08:00						
11:40	08:00	14:00	08:00						
11:40	08:00	14:00	08:00						
11:40	08:00	14:00	08:00						
11:40	08:00	14:00	08:00						
12:00	07:45	15:40	07:45	100.00%	המטייל	יקנעם עילית	"גאון"	4	25
12:00	07:45	15:40	07:45						
12:00	07:45	15:40	07:45						
11:40	07:45	14:30	07:45	57.00%	המטייל	חיפה	רגבים	4	26
11:40	07:45	14:30	07:45						
11:40	07:45	14:30	07:45						
11:40	07:45	14:30	07:45						
11:45	08:00	15:30	08:00	100.00%	המטייל	חמדיה	אולפנת גלעד	5	27
11:45	08:00	15:30	08:00						
11:45	08:00	15:30	08:00						
11:45	08:00	15:30	08:00						
11:45	08:00	15:30	08:00						
11:30	07:45	14:00	07:45	0.00%	המטייל	רמת דוד	קישון	8	28
11:30	07:45	14:00	07:45						
11:30	07:45	14:00	07:45						
11:30	07:45	14:00	07:45						
11:30	07:45	14:00	07:45						
11:30	07:45	14:00	07:45						
11:30	07:45	14:00	07:45						
11:30	07:45	14:00	07:45						
0	0	15:30	07:45	71.00%	המטייל	עפולה	יובלים	4	29
0	0	15:30	07:45						
0	0	15:30	07:45						
0	0	15:30	07:45						
11:35	07:30	13:30	07:30	0.00%	המטייל	קרית מוצקין	קורצ'אק	1	30
11:30	08:00	0	08:00	0.00%	המטייל	פרדס חנה	דרור	3	31
0	0	13:00	0	0.00%					
11:30	08:00	0	08:00	0.00%	המטייל	פרדס חנה	תדהר	1	32
11:30	08:00	15:15	08:00	0.00%	המטייל	פרדס חנה	עציון	2	33
11:30	08:00	15:15	08:00						
11:45	08:00	14:00	08:00	86.00%	המטייל	עין המפרץ	גלים	1	34
12:00	08:00	16:45	08:00	71.00%	המטייל	חיפה	שתילים	1	35

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
11:40	08:00	13:30	08:00	57.00%	סוירים בעמק		משעול + מעיין	6	36
11:40	08:00	13:30	08:00						
11:40	08:00	13:30	08:00						
11:40	08:00	13:30	08:00						
11:40	08:00	13:30	08:00						
11:40	08:00	13:30	08:00						
0	0	13:45	08:30	59.00%	סוירים בעמק	אלונים	מרכז אלון	12	37
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
0	0	13:45	08:30						
11:40	08:00	12:40	08:00	50.00%	סוירים בעמק	יקנעם עילית	דליות ב'	14	38
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
11:40	08:00	12:40	08:00						
12:30	08:00	16:30	08:00	100.00%	סוירים בעמק	יקנעם עילית	דליות תקשורתית	6	39
12:30	08:00	16:30	08:00						
12:30	08:00	16:30	08:00						
12:30	08:00	16:30	08:00						
12:30	08:00	16:30	08:00						
12:30	08:00	16:30	08:00						
0	0	16:00	07:45	22.00%	סוירים בעמק	יקנעם עילית	אורט גרינברג - חטיבה	2	40
0	0	16:00	07:45						
0	0	15:45	07:45		סוירים בעמק	יקנעם עילית	אורט גרינברג - תיכון	3	41
0	0	15:45	07:45						

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
0	0	15:45	07:45						
0	0	15:00	08:45	100.00%	סוירים בעמק	כפר חסידים	צוהר לטוהר	1	42
0	0	13:15	07:45	25.00%	סוירים בעמק	יקנעם עילית	תדהר	10	43
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	13:15	07:45						
0	0	15:45	08:30	100.00%	סוירים בעמק	יקנעם עילית	אורט חטיבת חדש ביניים	3	44
0	0	15:45	08:30						
0	0	15:45	08:30						
0	0	13:30	07:30	100.00%	סוירים בעמק	יקנעם עילית	הדסים	6	45
0	0	13:30	07:30						
0	0	13:30	07:30						
0	0	13:30	07:30						
0	0	13:30	07:30						
0	0	13:30	07:30						
0	0	15:15	07:45	48.00%	נתיבי אתא	הזורע	פלגים	1	46
14:15	08:00	14:15	08:00	100.00%	נתיבי אתא	מגדל העמק	נר הצפון	3	47
14:15	08:00	14:15	08:00						
14:15	08:00	14:15	08:00						
14:30	08:00	14:30	08:00	75.00%	נתיבי אתא	רכסים	נווה רם	1	48
11:45	08:15	13:30	08:15	100.00%	נתיבי אתא	קרית אתא	תמיר	4	49
11:45	08:15	13:30	08:15						
11:45	08:15	13:30	08:15						
11:45	08:15	13:30	08:15						
12:00	08:00	16:00	08:00	100.00%	נתיבי אתא	זכרון יעקב	גן נווה רם	1	50
0	0	13:50	07:30	76.00%	פדידה	יקנעם עילית	גן צבעוני - דרומי	4	51
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30		פדידה	יקנעם עילית	גן נורית - דרומי	6	52
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
0	0	13:50	07:30		פדידה	יקנעם עילית	גן תדהר - דרומי	6	53
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30	52.00%	פדידה	יקנעם עילית	גן צבעוני - צפוני	5	54
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30		פדידה	יקנעם עילית	גן נורית - צפוני	5	55
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30		פדידה	יקנעם עילית	גן תדהר - צפוני	5	56
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
0	0	13:50	07:30						
13:00	08:30	13:00	08:30	25.00%	פדידה	יקנעם עילית	ארזים	9	57
13:00	08:30	13:00	08:30						
13:00	08:30	13:00	08:30						
13:00	08:30	13:00	08:30						
13:00	08:30	13:00	08:30						
13:00	08:30	13:00	08:30						
13:00	08:30	13:00	08:30						
13:00	08:30	13:00	08:30						
12:45	08:00	12:45	08:00	43.00%	פדידה	יקנעם עילית	אורנים	10	58
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
12:45	08:00	12:45	08:00						
11:15	08:00	15:45	08:00	89.00%	קרן פסגות	קרית ביאליק	אורט ביאליק	4	59
11:15	08:00	15:45	08:00						

יום שישי		ימים א-ה		אחוז משרה	חברת ההסעות	כתובת בית הספר	שם בית הספר	מס' תלמידים	מס'
שעת סיום	שעת התחלה	שעת סיום	שעת התחלה						
11:15	08:00	15:45	08:00						
11:15	08:00	15:45	08:00						
				3246.00%	סה"כ משרות			247	

מנתוני הטבלה הנ"ל עולה כדלקמן:

- ✓ העירייה מפעילה 59 מסלולי הסעה לתלמידי החינוך המיוחד.
- ✓ סך תלמידי החינוך המיוחד המשתמשים בהסעות עומד על 247 תלמידים.
- ✓ מס' העובדים המועסקים בתפקיד "מלווה בחינוך המיוחד" עומד על 47 עובדים בסך כולל של 32.46 משרות.
- ✓ מס' התלמידים של כל מלווה אינו עולה על המקסימום המותר - תקין.

### ממצאים

1. מנהל מדור ההיסעים מנהל את מערך ההיסעים באמצעות תכנת אקסל ולא באמצעות תוכנה ייעודית.
2. מנהל מדור ההיסעים מנהל קובץ נפרד לכל אחת מחברות ההיסעים. כמו כן, האחראי מנהל רשימה נפרדת של המלווים, כולל היקפי המשרה שלהם. באופן כזה, קיים קושי לעקוב אחר השינויים ויש צורך לעדכן מס' רשימות במקביל.
3. מעיון ברשימות המלווים נמצא, כי שמותיהם של המלווים אינם זהים בכל אחד מהקבצים שהומצאו לביקורת.
4. לחלק מהלווים צוותו מס' תלמידים בעלי כתובת שונה ולכולם נקבעה שעת איסוף זהה. יוצא, שהתלמיד האחרון בסבב נאלץ להמתין זמן ממושך עד להגעת ההסעה.

### המלצות

1. כדי להגיע לאופטימיזציה של מסלולי ההיסעים ושיבוץ המלווים, יש להשתמש בתוכנה ייעודית לניהול ההיסעים. יצוין, כי חלק מהרשויות המקומיות נוהגות להשתמש בתוכנה מעין זו.
2. עד לרכישת תוכנה לניהול היסעים, מומלץ לרכז את כל נתוני המלווים בקובץ אחד שיעודכן באופן שוטף.
3. במטרה למנוע המתנה מיותרת ושמירה על בטיחות הזכאים, יש לקבוע לכל זכאי שעת איסוף מדויקת.

### תגובות

מנהל מדור ההיסעים של העירייה מסר לביקורת, כי קיימת תוכנה לניהול היסעים שבאמצעותה ניתן יהיה לקבוע שעה ייעודית לכל אחד מהנוסעים, אולם העירייה טרם רכשה את התוכנה. לדבריו, רכישת התוכנה תייעל את הניהול והמעקב של כל מערך ההיסעים של העירייה. לדבריו, העירייה לא רכשה את התוכנה עקב היעדר מקור תקציבי.

## העסקת קרובי משפחה

1. בסעיף 174 לפקודת העיריות – "עובדי עירייה לא יהיו נוגעים בדבר" סייגים להעסקת קרוב משפחה – נקבע, בין היתר, כי:
  - ✓ אדם, שקרוב משפחתו ממונה על יחידה מיחידות העיריה, לא יתקבל לעבודה באותה יחידה ולא יתמנה למשרה בה.
  - ✓ אדם, שקרוב משפחתו עובד ביחידה מיחידות העיריה, לא יתמנה לתפקיד הממונה על אותה יחידה, אלא אם כן המינוי אינו יוצר ביניהם יחסי כפיפות.
  - ✓ הוראות סעיפים קטנים (א) עד (ג) יחולו גם על קבלה לעבודה או על מינוי של עובד ארעי, של עובד המועסק בעיריה על פי חוזה מיוחד ושל אדם המועסק על ידי קבלן כוח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996.
  - ✓ על אף הוראות סעיפים קטנים (א) עד (ד), רשאים שר הפנים וועדת השירות להתיר העסקת אדם כעובד העיריה בנסיבות מיוחדות שיפורטו בכתב. "ועדת שירות" – ועדה של תשעה חברים, שבין חבריה גם נציגי עיריות, נציגי עיריות שמינה השר לענין סעיף זה;
  - ✓ "קרוב משפחה" – בן זוג, הורה, בן, בת ובני זוגם, אח או אחות וילדיהם, גיס, גיסה, דוד, דודה, חותן, חותנת, חם, חמות, חתן, כלה, נכד או נכדה, לרבות חורג או מאומץ.
2. בחוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 3/2011 מחודש מאי 2011 - "העסקת קרובי משפחה ברשויות המקומיות" - נקבעו הבהרות לעניין יישום סעיף 174 לפקודת העיריות. בין היתר הובהר כי אין להעסיק עובד קרוב משפחה ברשות המקומית ללא אישור הוועדות האמורות אם:
  - א. ההעסקה עלולה להביא ליחסי כפיפות או לקשרי עבודה בינו לבין קרוב המשפחה שלו ברשות המקומית. לעניין זה קשרי עבודה יכולים להיות כל אחד מאלה:
    - (1) קרוב המשפחה ממלא תפקיד סטאטוטורי ברשות המקומית.
    - (2) עבודה משותפת לצורך קבלת החלטות, מתן המלצות וקביעת נהלים.
    - (3) קרוב המשפחה ממלא תפקיד בלשכה המשפטית, יחידת כ"א ומשאבי אנוש, יחידת הכספים, יחידת הביקורת הפנימית או כל יחידה אחרת אשר יש לה קשר והשפעה על מרבית מהיחידות ברשות המקומית.
    - (4) קרוב משפחה המכהן כחבר בוועד העובדים של הרשות המקומית.
    - (5) כל קשר אחר אשר לדעת יועמ"ש הרשות המקומית, ולאחר קבלת חוות הדעת של מנכ"ל/מזכיר הרשות המקומית, עלול, מפאת מהותו ונסיבותיו, להשפיע על יחסי העבודה.
  - ב. ההעסקה עלולה להביא לניגוד עניינים בשל קרבת משפחה לעובד אחר ברשות המקומית.
  - ג. מדובר בקרוב משפחה של אחד מנבחרי הציבור ברשות המקומית.

בכל מקרה שבו מדובר בהעסקת קרוב משפחה יש לקבל אישור בכתב מהיועץ המשפטי של הרשות המקומית, כי לא מדובר באחד המצבים האמורים לעיל ושניתן להעסיק את העובד ללא אישור ועדת מינהל השירות או ועדת השירות.

#### ממצאים

בבדיקת מסמכי הקבלה לעבודה של חלק מהמלווים נמצא, כי בחודש ינואר 2020 נקלט בעירייה מלווה חדש, שהצהיר כי יש לו קרובי משפחה בעירייה. בבדיקה התיק האישי של קרובת המשפחה נמצא, כי ניתן היה להעסיק את העובד בעירייה, ללא כינוס "ועדת שירות", אך בתיקו האישי היתה חסרה חוות דעת היועצת המשפטית, כמתחייב.

יש להקפיד על הנחיות משרד הפנים ולבקש את חוות הדעת של היועצת המשפטית, בכל מקרה של העסקת קרובי משפחה שאינה מחייבת כינוס הוועדה.

## החתמת כרטיס נוכחות

1. החתמת שעון נוכחות, היא הדרך המקובלת ביותר לדיווח של שעות העבודה של כל עובד.
2. השעון מאפשר איתור מהיר ויעיל של הנוכחות של כל עובד. מבחינת המעסיק זהו יתרון גדול. ניתן לעקוב באמצעות השעון אחרי איחורים, היעדרויות ועוד, וכך לסמן את העובדים הטובים יותר והטובים פחות.
3. סעיף 25 (א) לחוק שעות עבודה ומנוחה קובע, בין היתר, כי: " מעסיק חייב לנהל פנקס בדבר שעות עבודה, שעות מנוחה שבועית, שעות נוספות, גמול שעות נוספות וגמול עבודה במנוחה השבועית...". "לא בוצע הרישום בפנקס כאמור בפסקה (1) באמצעים מכניים, דיגיטליים או אלקטרוניים, ייחתם הרישום מדי יום בידי העובד ויאושר בחתימת אחראי שהמעסיק מינה לכך".
4. תיקון מס' 12 – תשס"ח -2008 לחוק הנ"ל קובע כי: " (1) לעניין שעות עבודה, שעות מנוחה שבועית ושעות נוספות ייערך הרישום בפנקס שעות העבודה באופן שוטף ויכלול רישום שעות עבודה בפועל; (2) לא בוצע הרישום בפנקס כאמור בפסקה (1) באמצעים מכניים, דיגיטליים או אלקטרוניים, ייחתם הרישום מדי יום בידי העובד ויאושר בחתימת אחראי שהמעסיק מינה לכך...".
5. בנוסף, קובע סעיף 26 לחוק הגנת השכר, תשי"ח-1958, כי בהעדר רישום נוכחות כאמור, חובת ההוכחה במחלוקת בין המעסיק לעובד על שעות עבודתו של העובד, תוטל על כתפי המעסיק.
6. בסעיף 7 ב' לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 3/2008 מחודש אפריל 2008 נקבע, בין היתר, כי עובדי הרשות המקומית, כולל עובדים המועסקים בחוזה משכורת כוללת או בשכר בכירים, חייבים להחתים כרטיס נוכחות פעמיים ביום. החתמת הכרטיס חייבת להיעשות בתחילת יום העבודה וביציאה ממנו. כמו כן נקבע, כי על הרשות המקומית לנקוט סנקציות כנגד העובדים הנעדרים מהעבודה בלא אישור ו/או שאינם ממלאים אחר ההנחיות בנוגע לדווחי נוכחות.
7. בסעיף 3 של חוזר הממונה על השכר באוצר מ-13.10.2004 נקבע, כי "הנהגת שעון נוכחות במקום העבודה קשורה קשר ישיר לשכר הניתן בגין העבודה.... יש להקפיד על הנהגת שעון נוכחות בגופים המתוקצבים והנתמכים בשירות הציבורי".

## ממצאים

- א. בביקורת נמצא, כי המלווים אינם מדווחים את הנוכחות מידי יום, כמתחייב.
- ב. שעת ההתחלה ושעת הסיום מוקלדים מראש בהתאם למסלול ההסעה של המלווה. אחת לחודש המלווה מעדכן את נתוני הנוכחות, במידת הצורך, ומגיש את הנוכחות לאחראי ההסעות. אחראי ההסעות/עובדת מערכת החינוך מעדכנים את השינויים. לאחר עדכון נתוני הנוכחות, גיליונות הנוכחות מועברים למחלקת השכר לצורך חישוב השכר.

1. הואיל והמלווים מתחילים ומסיימים את יום העבודה שלהם במרחב ציבורי ואין להם גישה לשעון הנוכחות, מומלץ לאפשר להם לדווח את הנוכחות באמצעות הטלפון הסלולארי.
2. לאחר פתיחת אפשרות דווח באמצעות הטלפון הסלולארי, יש לחייב את המלווים לדווח שעת התחלה ושעת סיום מידי יום, כמתחייב בחוק שעות עבודה ומנוחה. לעובדים שיש ברשותם "טלפון כשר" יש לאפשר לדווח באמצעות טלפון קווי.
3. דווח הנוכחות באופן המומלץ, יעמוד בדרישות החוק, יטיל את אחריות הדיווח על המלווים ועשוי למנוע טעויות הקלדה.

#### החזר הוצאות נסיעה

1. בהתאם לצווי ההרחבה בדבר השתתפות המעסיק בהוצאות נסיעה לעבודה וממנה, עובד הזקוק לתחבורה כדי להגיע למקום עבודתו זכאי להחזר הוצאות נסיעה עבור כל יום שבו השתמש (או עשוי היה להשתמש) בתחבורה, פרט להסעות מטעם המעסיק, כדי להגיע למקום עבודתו. גם עובד שמועסק במשרה חלקית זכאי להחזר הוצאות נסיעה מלא, אם זקוק לתחבורה כדי להגיע למקום עבודתו.
2. גובה החזר נקבע לפי עלות כרטיסייה לכל הנסיעות הנדרשות, או לפי עלות כרטיס "חופשי חודשי" (לפי הזול מבניהם).
3. עובד המתגורר במרחק של 500 מטרים לפחות ממקום עבודתו ייחשב כמי שזקוק לתחבורה, ולכן יהיה זכאי להחזר הוצאות נסיעה. אין צורך לבדוק אם קיימת תחבורה ציבורית בפועל ממקום מגוריו של העובד למקום עבודתו, או אם בפועל נסע העובד לעבודה ברכבו, באוטובוס, באופניים או לעתים צעד רגלית. כל שנדרש לבדוק הוא אם העובד זקוק לתחבורה על פי אמות מידה אובייקטיביות של מרחק בין מקום המגורים לעבודה.
4. עובד המתגורר במרחק הקצר מ-500 מטרים ממקום עבודתו, שהוא מרחק הליכה סביר, נחשב ברוב המקרים כמי שאינו זקוק לתחבורה, אולם גם במקרים כאלה עשוי העובד להיות זכאי להחזר הוצאות נסיעה אם יוכיח כי הוא זקוק לתחבורה, למשל בשל היותו מוגבל בניידות.
5. בהתאם לפסיקת בית הדין הארצי לעבודה, העובד זכאי להחזר הוצאות נסיעה גם אם לא השתמש בפועל בתחבורה הציבורית.

## ממצאים

1. נמצא, כי חברות ההיסעים נוהגות לאסוף/לפזר כלל המועסקים בתפקידי ליווי בתחילת יום העבודה סמוך למקום מגוריהם. משכך, העירייה אינה מחויבת בתשלום דמי נסיעה.

## המלצות

1. במעמד החתימה על הסכם ההעסקה של המלווים, מומלץ להחתים אותם על הצהרה שהמעסיק אוסף אותם בתחילת יום העבודה ומחזיר אותם בתום יום העבודה וכי הואיל והם אינם זקוקים לתחבורה לצורך הגעה לעבודה וממנה העירייה אינה מחויבת בתשלום דמי נסיעה.

## תפקידי המלווה וכישורים נדרשים

1. בחוזר מנכ"ל משרד החינוך מס' 1/עד/1 מיום ה- 27.8.2013 לעניין הכישורים הנדרשים להעסקת מלווים נקבע, בין היתר, כי:

- ✓ עליהם לדעת את השפה העברית, ובכלל זה קריאה וכתובה.
  - ✓ עליהם להיות ללא עבר פלילי, ובכלל זה העדר הרשעה בעברת מין.
  - ✓ עליהם להיות בני 18 ומעלה.
  - ✓ עליהם להיות בעלי יחס חם לילדים ויכולת ליצור קשר אתם.
  - ✓ המנהל יוודא שהמלווים מתודרכים בכל הנוגע לבטיחות ההסעה על ידי הרשות המקומית.
2. בחוזר מנכ"ל משרד החינוך מס' 8/ז/8 (ג) מחודש אפריל 2007 נקבע, בין היתר, כי תפקידי המלווה וכישוריו יהיו כדלקמן:
    - ✓ המלווה יהיה נוכח בכל מהלך ההסעה.
    - ✓ המלווה יחזיק בידיו רשימת התלמידים מהרשות המקומית, המיועדים להיות מוסעים באותה ההסעה. הרשימה תכלול את שמות התלמידים, כתובותיהם, ספרי הטלפון של הבית ושל מקום העבודה של ההורים, שם המוסד החינוכי שהתלמיד לומד בו, נקודת איסוף ונקודת הורדה.
    - ✓ המלווה יסייע לתלמידים לעלות לרכב ולרדת ממנו ויקפיד שיעשו זאת רק בנקודות שנקבעו מראש.
    - ✓ על המלווה לשבת בעת הנסיעה עם התלמידים ליד פתח היציאה והכניסה מהרכב.
    - ✓ המלווה יקפיד שהתלמידים ירדו מהרכב בפתח הגן/בית הספר או בנקודת ההורדה שהוסכמה מראש. בשום מקרה, אין להוריד תלמידים במקום שהם צריכים לחצות כביש כדי להגיע ליעדם.

3. החוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים אוסר על העסקת עברייני מין בעת מתן שירות לקטינים ולאנשים עם מוגבלות שכלית או התפתחותית. על מנת למנוע העסקת עברייני מין כנדרש בחוק, על המעסיק לדרוש מעובדיו אישור משטרה בדבר היעדר עבירות פליליות לפי חוק זה, או לחילופין, לפנות למשטרה ולבקש אישור זה.
4. במסגרת הביקורת נדגמו מס' תיקים אישיים של מלווים לצורך בחינת עמידה בהנחיות משרד החינוך.

#### ממצאים

1. בכל התיקים שנדגמו בביקורת נמצא אישור משרד החינוך – תקין.
2. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, המלווים שנקלטו שלטו בשפה העברית, כולל קריאה וכתבה – תקין.
3. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, נמצא אישור המשטרה על היעדר רישום פלילי. הביקורת מעירה, כי בעוד שהנחיות משרד החינוך מחייבות קבלת אישור היעדר רישום פלילי אחת לשנה, בחלק מהתיקים נמצאו אישורים משנים קודמות.
4. כלל המלווים המועסקים בעירייה הינם מעל גיל 18 – תקין.
5. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, נמצא טופס ראיון עם הממונה על החינוך המיוחד במערכת החינוך העירונית, לפיו המועמד בעל יכולת יצירת קשר עם ילדים – תקין.
6. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, חסר אישור על קבלת הדרכה בנושא בטיחות הסעת התלמידים + הכשרה רפואית.

#### המלצות

נוכח החשיבות הרבה בנושא בטיחות בהסעות ובמטרה להנחות את אוכלוסיית המלווים באופן שוטף, מומלץ להחתים את כלל המלווים, אחת לשנה, על מסמך "ריענון ודגשים למלווה בהסעות". עותק מהמסך יימסר למלווים בתחילת כל שנת לימודים (מצ"ב דוגמא בנספח א').

## מדגם תצפיות אחר מלווים

1. כאמור לעיל, עיריית יקנעם מעסיקה כ-47 מלווים ב-59 מסלולי נסיעה, המשרתים כ-247 תלמידים הזקוקים למלווה במסגרת החינוך המיוחד.
2. הביקורת ערכה תצפיות במס' בתי ספר אליהם מוסעים התלמידים. להלן ממצאי התצפיות:  
**א. תצפית בבית הספר "יובלים" – עפולה עילית**

שעת סיום	שעת התחלה	מס' תלמידים רשומים	שם המלווה	תאריך התצפית
15:30	07:45	4	ב.ק	8.6.2021

## ממצאים

- (1) ביום התצפית הגיע מלווה מחליף. בשיחה עם המחליף התברר כי הוא משמש כמחליף במשך תקופה ארוכה.
- (2) ההסעה הגיעה לבית הספר בשעה 7:55.
- (3) המחליף ישב בקדמת המיניבוס - **תקין**.
- (4) תנאי בית הספר אפשרו כניסת ההסעה על לפתח בניין הלימודים.
- (5) המלווה ירד ראשון וסייע לתלמידים לרדת מההסעה - **תקין**.
- (6) רכב ההסעה צויד במעלון והנהג הפעיל את המעלון לצורך הורדת התלמידה כמתחייב. לאחר מכן המלווה ליווה את התלמידה לכיתה - **תקין**.
- (7) למלווה לא הייתה רשימת תלמידים פיזית. המלווה מסר שיש לו רשימה בטלפון הסלולארי.
- (8) בעוד שברשימות העיריה צויין כי בהסעה לבית הספר רשומים ארבעה (4) תלמידים, ביום התצפית הגיעו לבית הספר שלושה (3) תלמידים בלבד. המלווה מסר לביקורת, כי בדרך כלל מגיעים ארבעה תלמידים, אך ביום התצפית אחד התלמידים נעדר.

**ב. תצפית בבית הספר "כרמים" – עפולה**

שעת סיום	שעת התחלה	מס' תלמידים רשומים	שם המלווה	תאריך התצפית
14:30	7:45	2	ס.א.	10.6.2021

**ממצאים**

- (1) התצפית בוצעה מרחוק וחלונות הרכב המסיע היו מושחרים. אי לכך, לא ניתן היה לזהות את המלווה.
- (2) התלמיד ישב מאחור, כנדרש - **תקין**.
- (3) ההסעה הגיעה לבית הספר בשעה 7:29 – **תקין**.
- (4) נהג הרכב המסיע יצא מהרכב, פתח לתלמיד את דלת הרכב והתלמיד הלך עד לשער בית הספר באופן עצמאי.
- (5) בעוד שברישובי התלמידים שהומצאו לביקורת אמורים היו להגיע שני תלמידים, בפועל הגיע רק תלמיד אחד.

**ג. תצפית בבית הספר "כרמים" – עפולה**

שעת סיום	שעת התחלה	מס' תלמידים רשומים	שם המלווה	תאריך התצפית
14:30	7:45	2	ס.א.	22.6.2021

**ממצאים**

- (1) המלווה והתלמיד ישבו בחלקו האחורי של הרכב המסיע - **תקין**.
- (2) ההסעה הגיעה לבית הספר בשעה 7:28.
- (3) נהג הרכב המסיע יצא מהרכב, פתח לתלמיד את דלת הרכב והתלמיד הלך עד לשער בית הספר באופן עצמאי.
- (4) בעוד שברישובי התלמידים שהומצאו לביקורת אמורים היו להגיע שני תלמידים, בפועל הגיע רק תלמיד אחד. המלווה מסרה לביקורת כי בכל תקופת העסקתה היא מלווה תלמיד אחד בלבד.

#### ד. תצפית בבית הספר "יובלים" – עפולה

תאריך התצפית	שם המלווה	מס' תלמידים רשומים	שעת התחלה	שעת סיום
24.6.2021	ב.ק.	4	7:45	15:30

#### ממצאים

- (1) ההסעה הגיעה לבית הספר בשעה 15:30 והמתינה לתלמיד. המלווה והנהג המתינו בשטח המיועד להורה והעלאת תלמידים – תקין.
- (2) בעוד שברשימות שנמסרו לביקורת רשומים להסעה 4 תלמידים, ביום התצפית הגיעו רק שלושה תלמידים. המלווה מסרה לביקורת, שהיא מלווה רק שלושה תלמידים, וככל הידוע לה אן תלמיד נוסף.
- (3) הנהג המתין שיתר רכבי ההסעה יאספו את התלמידים ויפנו את רחבת הכניסה לבית הספר. לאחר מכן הנהג נכנס לתוך בית הספר כדי לאסוף את כלל התלמידים שמשתמשים בהסעה התלמידה שנעזרת בכיסא גלגלים.
- (4) נהג הרכב המסיע ירד מהרכב, אסף את התלמידה שנעזרת בכיסא גלגלים, העלה אותה לרכב באמצעות "מעלון" וקשר אותה.

#### ה. תצפית בבית הספר "כרמים" – עפולה

תאריך התצפית	שם המלווה	מס' תלמידים רשומים	שעת התחלה	שעת סיום
27.6.2021	ס.א.	2	7:45	14:30

#### ממצאים

- (1) בבית הספר אין גישה לכניסת הסעות לתוך שטח בית הספר, ההסעה עוצרת בכביש וישנה הליכה של כדקה לכניסה לשער.
- (2) הנהג עצר את הרכב, הילדים ירדו עצמאית, אמרו שלום לשומרת בית הספר ועלו במעלה המדרכה לתוך בית הספר.
- (3) אף מלווה לא ירדה, עזרה או ליוותה את התלמיד לתוך בית הספר.
- (4) הסייעת ישבה בקדמת האוטובוס.
- (5) לא ניתן היה לתחקר את המלווה, מכיון שלא היה קשר ישיר אתה כי הנהג הוריד את התלמידים והמשיך הלאה.

#### סיכום והמלצות

1. מערכת החינוך ביקנעם כוללת כ- 4500 תלמידים מגיל 3 עד 18 בכ- 45 גני ילדים המופעלים ע"י אגף החינוך.
2. משרד החינוך קבע קריטריונים לקביעת זכאותם של תלמידי החינוך המיוחד להסעה מביתם למוסד הלימודי והצמדת מלווה להסעה.
3. עיריית יקנעם אחראית על יישום ההנחיות ומעסיקה את המלווים בהעסקה ישירה.
4. הביקורת בחנה את מערך המלווים של החינוך המיוחד של העירייה בשנת תשפ"א. בביקורת נבדקו, בין היתר, הנושאים הבאים: נהלי העירייה; אופן עבודת אחראי היסעים; סקירת מסלולי היסעים; אופן דווח הנוכחות של המלווים; תקציב מול ביצוע בשנים 2018 ו-2019 ועוד ולהלן עיקרי הממצאים:

#### ניהול ומעקב

1. מנהל מדור היסעים מנהל את מערך היסעים באמצעות תכנת אקסל ולא באמצעות תוכנה ייעודית.
2. מנהל מדור היסעים מנהל קובץ נפרד לכל אחת מחברות היסעים. כמו כן, האחראי מנהל רשימה נפרדת של המלווים, כולל היקפי המשרה שלהם. באופן כזה, קיים קושי לעקוב אחר השינויים ויש צורך לעדכן מס' רשימות במקביל.
3. מעיון ברשימות המלווים נמצא, כי שמותיהם של המלווים אינם זהים בכל אחד מהקבצים שהומצאו לביקורת.
4. לחלק מהלווים צוותו מס' תלמידים בעלי כתובת שונה ולכולם נקבעה שעת איסוף זהה. יוצא, שהתלמיד האחרון בסבב נאלץ להמתין זמן ממושך עד להגעת ההסעה.

#### המלצות

4. כדי להגיע לאופטימיזציה של מסלולי היסעים ושיבוץ המלווים, יש להשתמש בתוכנה ייעודית לניהול היסעים. יצויין, כי חלק מהרשויות המקומיות נוהגות להשתמש בתוכנה מעין זו.
5. עד לרכישת תוכנה לניהול היסעים, מומלץ לרכז את כל נתוני המלווים בקובץ אחד שיעודכן באופן שוטף.
6. במטרה למנוע המתנה מיותרת ושמירה על בטיחות הזכאים, יש לקבוע לכל זכאי שעת איסוף מדויקת.

## קליטת עובדים, דווח נוכחו ותנאי העסקה

1. בבדיקת מסמכי הקבלה לעבודה של חלק מהמלווים נמצא, כי בחודש ינואר 2020 נקלט בעירייה מלווה חדש, שהצהיר כי יש לו קרובי משפחה בעירייה. בבדיקה התיק האישי של קרובת המשפחה נמצא, כי ניתן היה להעסיק את העובד בעירייה, ללא כינוס "ועדת שירות", אך בתיקו האישי היתה חסרה חוות דעת היועצת המשפטית, כמתחייב. יש להקפיד על הנחיות משרד הפנים ולבקש את חוות הדעת של היועצת המשפטית, בכל מקרה של העסקת קרובי משפחה שאינה מחייבת כינוס הוועדה.
2. בביקורת נמצא, כי המלווים אינם מדווחים את הנוכחות מידי יום, כמתחייב. שעת ההתחלה ושעת הסיום מוקלדים מראש בהתאם למסלול ההסעה של המלווה. אחת לחודש, המלווה מעדכן את נתוני הנוכחות, במידת הצורך, ומגיש את הנוכחות לאחראי ההסעות. אחראי ההסעות/עובדת מערכת החינוך מעדכנים את השינויים. לאחר עדכון נתוני הנוכחות, גיליונות הנוכחות מועברים למחלקת השכר לצורך חישוב השכר.

### המלצות

1. הואיל והמלווים מתחילים ומסיימים את יום העבודה שלהם במרחב ציבורי ואין להם גישה לשעון הנוכחות, מומלץ לאפשר להם לדווח את הנוכחות באמצעות הטלפון הסלולארי.
2. לאחר פתיחת אפשרות דווח באמצעות הטלפון הסלולארי, יש לחייב את המלווים לדווח שעת התחלה ושעת סיום מידי יום, כמתחייב בחוק שעות עבודה ומנוחה. לעובדים שיש ברשותם "טלפון כשר" יש לאפשר לדווח באמצעות טלפון קווי.
3. דווח הנוכחות באופן המומלץ, יעמוד בדרישות החוק, יטיל את אחריות הדיווח על מלווים ועשוי למנוע טעויות הקלדה.

1. נמצא, כי חברות ההיסעים נוהגות לאסוף/לפזר כלל המועסקים בתפקידי לוי, בתחילת יום העבודה סמוך למקום מגוריהם. משכך, העירייה אינה מחויבת בתשלום דמי נסיעה.

### המלצות

במעמד החתימה על הסכם ההעסקה של המלווים, מומלץ להחתיים אותם על הצהרה, שהמעסיק אוסף אותם בתחילת יום העבודה ומחזיר אותם בתום יום העבודה וכי הואיל והם אינם זקוקים לתחבורה לצורך הגעה לעבודה וממנה העירייה אינה מחויבת בתשלום דמי נסיעה.

1. בכל התיקים שנדגמו בביקורת נמצא אישור משרד החינוך – תקין.
2. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, המלווים שנקלטו שלטו בשפה העברית, כולל קריאה וכתיבה – תקין.
3. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, נמצא אישור המשטרה על היעדר רישום פלילי. הביקורת מעירה, כי בעוד שהנחיות משרד החינוך מחייבות קבלת אישור היעדר רישום פלילי אחת לשנה, בחלק מהתיקים נמצאו אישורים משנים קודמות.
4. כלל המלווים המועסקים בעירייה הינם מעל גיל 18 – תקין.
5. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, נמצא טופס ראיון עם הממונה על החינוך המיוחד במערכת החינוך העירונית, לפיו המועמד בעל יכולת יצירת קשר עם ילדים – תקין.
6. בכל התיקים שנדגמו בביקורת, חסר אישור על קבלת הדרכה בנושא בטיחות הסעת התלמידים.

#### המלצות

נוכח החשיבות הרבה בנושא בטיחות בהסעות ובמטרה להנחות את אוכלוסיית המלווים באופן שוטף, מומלץ להחתים את כלל המלווים, אחת לשנה, על מסמך "ריענון ודגשים למלווה בהסעות". עותק מהמסך יימסר למלווים בתחילת כל שנת לימודים (מצ"ב דוגמא בנספח א').

#### מדגם תצפיות

הביקורת ערכה תצפיות במספר בתי ספר במועדים שונים ולהלן חלק מהממצאים שעלו מהתצפיות:

1. בכל התצפיות המלווה והתלמידים ישבו מאחור כמתחייב – תקין.
2. בכל המקרים שנצפו ההסעה הגיעה למוסד הלימודי בשעה המוצהרת – תקין.
3. בתצפית מיום 26.7.2021 בבית הספר "כרמים" נמצא, כי המלווה נותרה ברכה ההסעה והתלמיד נכנס ללא לווּי עד לפתח המוסד הלימודי.
4. בחלק מהתצפיות מספר התלמידים שהגיעו עם ההסעה היה נמוך ממספר התלמידים שהופיעו ברישומי העירייה.

## **רענון ודגשים למלווה בהסעת תלמידים**

**רקע:** תאונות רבות התרחשו בהסעות ילדים במהלך השנים האחרונות. במספר רב מהם, נמצא כי אילו הייתה נוכחות של מלווה היודע את מלאכתו, יכלה התרחשות התאונה להימנע. אנו מוצאים לנכון להוציא מסמך זה אשר ידגיש את פעולותיו וחובותיו של המלווה בהסעת תלמידים לאחר שקיבל הדרכה מתאימה.

**הגדרה:** מלווה הוא מבוגר מעל גיל 18 אשר מונה על ידי מנהל מוסד החינוך או על ידי חברת ההסעה, או על ידי הבעלות או ההורים, לשמש בתפקיד מלווה להסעת תלמידים.

להלן הדרישות ותחומי התפקיד של המלווה. הנחיות אלו יועברו על ידי מנהל המוסד לכלל המלווים במוסד החינוך.

**הגדרת תפקידו של המלווה:** ללוות את התלמידים בהסעה מאורגנת ולדאוג לסדר ושליטה לפני העליה להסעה בכל מהלך הנסיעה, בירידה מהרכב כולל חציית כביש במידת הצורך, וזאת כדי שיגיעו בשלום לבית הספר ולביתם.

### **דרישות התפקיד של המלווה:**

1. המלווה יהיה נוכח בכל מהלך ההסעה מתחילתה ועד סופה.
2. המלווה צריך להגיע בזמן לנקודת האיסוף הראשונה של הנסיעה. במידה ואינו יכול להתייצב בזמן, חובה עליו להודיע למנהל בית הספר ולחברת ההסעות על מנת שיימצא לו מחליף מתאים.
3. על המלווה לקבל בכתב את מסלול הנסיעה כפי שנקבע על ידי הנהלת בית הספר וחברת ההסעות.
4. המלווה יעבור הכשרה בבית הספר שתהיה באחריות המנהל. הכשרה זו תכלול את הנושאים האלה: מסלול הנסיעה, הגדרת תפקידו של המלווה בהסעה, התנהגות במצבי חירום ובמצב של תאונה. דברים אלו כוללים: דיווח על האירוע למנהל בית הספר, טיפול במידת האפשר עד הגעת כוחות הצלה, נוכחות בשטח ושמירה על הילדים.
5. המלווה יחזיק בידו מתחילת השנה, את רשימת הילדים המוסעים באותה הסעה. רשימה זו תכלול את שמות הילדים, את כתובתם, מספרי הטלפון של הבית ושל מקום העבודה של ההורים, את שם המוסד החינוכי שהתלמיד לומד בו, את נקודות האיסוף וההורדה.
6. נקודות האיסוף ייקבעו על ידי מנהל המוסד, הבעלות, הרשות המקומית וההורים. בנקודות אלו תינתן תשומת הלב שההורדה והעליה לרכב תהיה כאשר הדלת פונה לצד המדרכה, ולצד המוסד ובית התלמיד. כל זאת כדי שלא יהיה צורך לחצות כבישים.
7. במידה ומלווה מזהה שנקודת איסוף או הורדה, היא מסוכנת, חובה עליו לדווח למנהל בית הספר לשינוי נקודה זו.
8. המלווה יסייע לתלמידים לעלות לרכב ולרדת ממנו, ויקפיד שיעשו זאת רק בנקודות שנקבעו מראש. אין להעלות תלמידים במקומות מזדמנים. המלווה יקפיד שהתלמידים ייכנסו לרכב בצורה מסודרת.
9. על המלווה ללוות באופן פיזי תלמידים עד גיל 9 בחציית הכביש. לצורך זה, עליו לרדת מהרכב, לתת יד לתלמידים וביחד איתם לחצות את הכביש. פעולה זאת עליו לעשות, הן באיסוף, והן בהורדה, במידה והילד נדרש לחצות כביש. נדגיש כי כל מצב שבו צריך הילד ללכת בכביש מוגדר כחצייה.

10. בנקודת ההורדה, יוודא המלווה כי התלמידים מתרחקים מהרכב וממשיכים לדרכם הביתה לאחר שירדו מרכב ההסעה, ולא מסתובבים סביב הרכב העלול לסכן אותם.
11. המלווה צריך לזהות נקודות מסוכנות הקשורות בין השאר, לכלי רכב חונים היוצרים שטחים מתים, שדה ראייה מוגבל, סכנת מכוניות עוקפות, ולהבין את הסכנות הטמונות בזמן חציית כבישים.
12. המלווה יזהה לבוש, או חפצים נלווים שעלולים להיתפס בדלת או לעוף ולהתפזר ככביש, כמו דפי קשר, שרוכים לא קשורים, מעילים לא רכוסים וכדומה.
13. המלווה יימנע בכל מהלך הנסיעה ובמיוחד בשעת העליה וההורדה בתחנות, מעיסוק בדברים שאינם קשורים לתפקידו, כגון: קריאה, שיחה בטלפון וכדומה.
14. על המלווה לשבת בעת הנסיעה עם התלמידים ליד פתח היציאה והכניסה של הרכב, ולפקח על המתרחש במהלך הנסיעה ובזמן העליה והירידה.
15. במהלך הנסיעה יקפיד המלווה כי כל התלמידים ישבו במקומותיהם. אין להסיע תלמידים בעמידה. במידה וישנן חגורות בטיחות ברכב ההסעה, יהיו התלמידים חגורים. הילדים לא יוציאו ידיים וראש מהחלונות.
16. בזמן הנסיעה יקפיד המלווה על התנהגות הילדים סדר ומשמעת ברכב, יהיה ערני וקשוב לכל המתרחש במהלך הנסיעה. במידה וישנה התנהגות שאינה הולמת מצד התלמידים, ידאג המלווה לטפל באופן מיידי באירוע, ובמידת הצורך יודיע לנהג לעצור את הרכב.
17. המלווה יקפיד כי מספר התלמידים המותר להסעה, יהיה בהתאם לרישיון הרכב שנמצא ברשות הנהג.
18. בסיום ההסעה, יקפיד המלווה שלא נשאר ילד או חפץ כל שהוא ברכב.
19. המלווה ידווח למנהל המוסד, או לבעלות, על אירועים חריגים שהתרחשו במהלך הנסיעה.

הריני מאשר כי קראתי את ההנחיות וההוראות הרשומות במסמך זה.

שם המלווה: \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

חתימת מנהל המוסד/חברת ההסעה \_\_\_\_\_

## ביקורת בנושא:

# המוקד העירוני

## תוכן עניינים המוקד העירוני

86	המוקד העירוני
86	<b>כללי</b>
86	מטרת הביקורת
86	תכנית הביקורת
87	כפיפות המוקד
87	תקציב וביצועו
88	מצבת כח האדם במוקד
88	שעות פעילות המוקד
90	נהלי עבודה
90	תכניות עבודה
93	פניות למוקד
93	ערוצי התקשורת למוקד
93	מספר הפניות למוקד בשנים 2020 - 2021
94	תשובות לתושב ושינוי סטאטוס
96	הרשאות לביצוע עדכונים במערכת המוקד
98	פניות הנוגעות לתאגיד המים "מעיינות העמקים"
101	פניות חוזרות למוקד
104	שליחת מסרונים
105	עבודה מול מחלקות העירייה
106	ישיבות עבודה עם הנהלת הרשות ודוחות מסכמים
107	סיכום והמלצות

## המוקד העירוני

### כללי

1. רשות מקומית אחראית על מרבית הנושאים הקובעים את איכות החיים של תושביה, בין השאר אחראית הרשות על מערכת החינוך, רווחה, רישוי עסקים, נראות פני העיר, פקוח ואכיפה.
2. המוקד העירוני הוא יחידת שליטה ובקרה עירונית, המופקדת על המענה לפניית התושבים, שעניין קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית וכן דווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפאלי של הרשות.
3. עיקר חשיבותו של המוקד הוא לשמש ערוץ תקשורת עם התושבים ולאפשר מענה לצרכי התושבים בזמן אמת. כפול יוצא, המוקד משמש ערוץ לצבירת ידע מוניציפאלי וארגוני רב ערך, המסייע לתהליכי קבלת החלטות וניהול מיטבי.
4. תדמית העירייה מבחינת התושב, מתגבשת בקשר הישיר מול המוקד ובציפייה לפתרון הבעיות שהוא מעלה, בצורה מקצועית ומהירה.
5. הנהלת העירייה מייחסת חשיבות רבה לאיכות השירות הניתן לתושבי העיר הנמדד, בין היתר, על פי מידת הזמינות והיעילות של פעולות העירייה מול התושבים.
6. לאור תודעת השירות והחתירה הממושכת של העירייה לשיפור השירות, החליטה הביקורת, במסגרת תכנית העבודה השנתית, לבדוק את התנהלות המוקד העירוני 106 (להלן - "המוקד"), המהווה אחד המענים העיקריים לקשר בין התושב לרשות.

### מטרת הביקורת

בחינת אופן ההתנהלות השוטפת של המוקד העירוני (106).

### תכנית הביקורת

- ✓ ניהול פנימי של המוקד.
- ✓ יחסי גומלין מול המחלקות השונות בעירייה.
- ✓ אופן המענה לפניית התושבים ואיכות המענה.
- ✓ סקירת דוחות סטטוס פניות בחיתוכים שונים.
- ✓ בחינת מערכת ניהול פניות של המוקד.
- ✓ מעקב אחר פניות שהגיעו למוקד בשנים 2018, 2019 ו-2020.
- ✓ ראיונות עם בעלי תפקידים רלוונטיים.

## כפיפות המוקד

סעיף 9 ב"ניתוח עיסוקים של משרד הפנים" קובע, כי כפיפות מנהל המוקד תהיה למנכ"ל העירייה. בביקורת נמצא, כי המוקד העירוני כפוף למנכ"לית העירייה – תקין.

## תקציב וביצוע

להלן נתוני התקציב והביצוע בפועל בשנים 2018 – 2019 ו-2020, כפי שבאו לידי ביטוי בדוחות הכספיים של העירייה:

2020			2019			2018			תיאור
אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב	אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב	אחוז ביצוע	ביצוע	תקציב	
111.04%	₪384,185	₪346,000	107.46%	₪337,209	₪313,790	105.93%	₪318,958	₪301,096	שכר עובדי מוקד
80.83%	₪808	₪1,000	81.76%	₪818	₪1,000	131.88%	₪1,319	₪1,000	אירוח וכיבוד
79.62%	₪4,260	₪5,350	289.42%	₪5,788	₪2,000	92.26%	₪1,845	₪2,000	טלפון ופקס
90.14%	₪5,408	₪6,000	76.35%	₪2,291	₪3,000	78.34%	₪2,350	₪3,000	ציוד משרדי
85.76%	₪84,906	₪99,000	106.58%	₪55,423	₪52,000	145.91%	₪51,067	₪35,000	קישורית
<b>89.48%</b>	<b>₪479,567</b>	<b>₪457,350</b>	<b>132.32%</b>	<b>₪401,528</b>	<b>₪371,790</b>	<b>110.87%</b>	<b>₪375,539</b>	<b>₪342,096</b>	<b>סה"כ</b>

מנתוני הטבלה הנ"ל עולה כדלקמן:

✓ בשנת 2020 גדל תקציב המוקד בכ-115,000 ₪ לעומת שנת 2018 – גידול של כ-34% לעומת שנת 2018.

✓ בשנת 2020 גדל שכרם של עובדי המוקד בכ-65,000 ₪ - גידול של כ-20% לעומת שנת 2018.

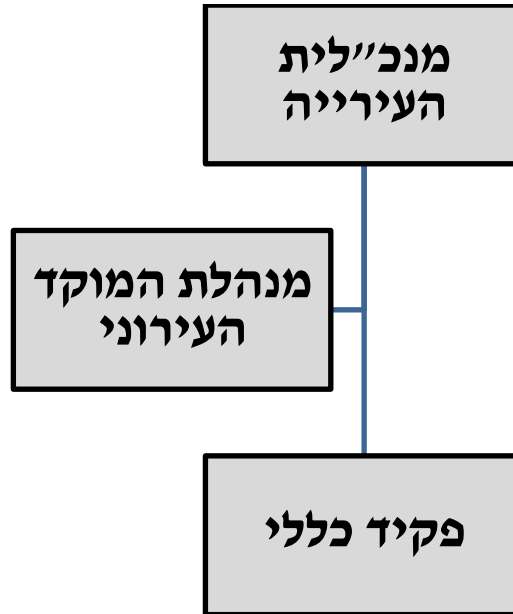
✓ בשנת 2018 היתה חריגה של כ-10% מהתקציב המאושר ובשנת 2019 היתה חריגה של כ-32% מהתקציב המאושר.

### המלצות

ככלל, יש להקפיד על ההוצאות ולהתאימן לתקציב המאושר. כמו כן, יש לעקוב באופן שוטף אחר נתוני ההוצאות. כשמוזהים אפשרות של חריגה מהתקציב המאושר, יש לעדכן את התקציב בהתאם להוצאה בפועל, בכפוף לאישור וועדת הכספים של העירייה.

## מצבת כח האדם במוקד

1. להלן המבנה הארגוני של המוקד העירוני, כפי שהומצא לביקורת:



מנהלת המוקד העירוני מסרה לביקורת, כי בעבר במוקד העירוני אויש עובד נוסף, אך לפני כשש שנים הנהלת העירייה החליטה לאייש את המוקד בשני עובדים - מנהלת המוקד ועובד כללי.

## שעות פעילות המוקד

1. להלן נתוני שעות הפעילות של המוקד העירוני בעירייה, כפי שהומצאו לביקורת:

יום בשבוע	משעה	עד שעה	סה"כ שעות
א'	07:00	16:00	9 שעות
ג'	07:00	16:00	9 שעות
ד'	07:00	16:00	9 שעות
ב'	07:00	14:30	7.5 שעות
	16:00	18:00	2 שעות
ה'	07:00	15:00	8 שעות
סה"כ שעות פעילות			44.5 שעות

2. בימי שיגרה, בכל אחת מהמשמרות מוצבות שתי עובדות המוקד – מנהלת המוקד והפקידה הכללית. מועדים בהם יש צורך בפתחת המוקד בשעות ארוכות יותר ו/או במשמרות כפולות (סערת מזג אוויר, קורונה כד'), שתי עובדות המוקד מתפצלות, ובמועדים אלה המוקד מאויש על ידי עובד אחד בלבד.
3. עם סיום שעות הפעילות של המוקד, העירייה מפעילה מוקד קבלת הודעות (קישורית) הפועל עד השעה 7:00 של יום המחרת. מוקד קבלת ההודעות פועל גם בסופי שבוע, החל מיום חמישי בשעה 15:00 ועד ליום ראשון בשעה 7:00. בחגים, המוקד מופעל באותה המתכונת.

#### ממצאים

1. עד לשנת 2016 הועסקה עובדת נוספת בהיקף של 50% משרה ומצבת העובדים של המוקד עמדה על 2.5 משרות. נכון למועד הביקורת, מצבת העובדים של המוקד עומדת על שתי משרות בלבד. כתוצאה מכך, מנהלת המוקד עוסקת בקבלה וטיפול של פניות שוטפות ופנויה פחות לעסוק בניהול המוקד ושיפור התהליכים.
2. העובדת הנוספת הועסקה בימי שני אחר הצהריים ובימי שישי. ממועד סיום העסקתה, המוקד סגור בימי שישי ומנהלת המוקד כוננית בימים אלה, נוסף על תפקידה השוטף.

#### המלצות

1. כדי להימנע ממצב בו המוקד מאויש על ידי עובד אחד בלבד או אינו מאויש כלל, בגלל היעדרות של אחד מעובדי המוקד לרגל חופשה או מחלה, מומלץ לתקן את המוקד בעובד נוסף במשרה חלקית. הצבת עובד נוסף במוקד, תאפשר למנהלת המוקד לעסוק בניהול השוטף של המוקד ושיפור תהליכים.

## **נהלי עבודה**

7. נהלים הינה שיטה טובה , באמצעותה ניתן להכתיב סגנון עבודה בארגון.
8. גיבוש נהלים יסייע בעבודת המוקד.
9. מערכת נהלים תומכת בהשגת המטרות הבאות :
  - ✓ שיפור תהליכים ושיטות.
  - ✓ הנחיית עובדים והטמעת השיטות.
  - ✓ מעקב אחר ניהול תקין.
10. הביקורת ביקשה לקבל לידיה עותק מכל הנהלים הקיימים במוקד העירוני.

## **ממצאים**

1. לביקורת הוצג נוהל מוקד המתבסס על "איזו", המפרט את עבודת המוקד בשגרה.
2. לביקורת הוגש נוהל "המוקד העירוני בשעת חירום", העוסק בהנחיות הנוגעות למצב חירום.

## **תכניות עבודה**

1. על מנת להשיג יעדים ומטרות לכל צוות או פעילות שהיא, יש לקבוע תכנית עבודה ובה מפורטים היעדים והאמצעים להשגתם, כלומר, לפרט את הפעולות שיש לבצע על מנת להשיג את אותם היעדים.
2. לביקורת הוצגה תוכנית עבודה של המוקד העירוני לשנת 2021.
3. להלן טבלה המפרטת את הנושאים שהוגדרו בתכנית העבודה לשנת 2021.

נושא	מטרה	יעדים	דרכי פעולה	תקציב	לו"ז	גורם אחראי	הערות
כוח אדם	שיפור השירות ע"י מתן מענה מקומי. יצירת עתודה בחירום	איוש מוקד בימי ו' שייצור, בסיס עובדים מקצועי לחירום. הארכת שעות פעילות	גיוס עובד / ת 2 X 50%	תקציב מוקד	06/2021	מנכלית משאבי אנוש מנהלת המוקד	שילוב בחלקיות משרה.
מיקום המוקד העירוני	יצירת סביבת עבודה נוחה	אפשרות לניהול מסודר, קיום פגישות ללא הפרעה.	הקצאת חדר למנהלת המוקד		2021	מנכלית	
ניהול איכות	שיפור השירות וביצוע היזון חוזר לתושב	שיפור השירות	ביצוע דיגום לפונים באופן אקראי ממקבץ הפניות שנסגרו ע"י יחידות העירייה		11/2021 אילך	מנהלת המוקד + מנהלי המחלקות	
תכנת מוקד	שימוש בגרסה מתקדמת CRM מוקד	שיפור טכנולוגי ודרכי פעולה	השלמת מערך בסיס נתונים, הטעמה והדרכת כלל המשתמשים והפעלה שוטפת	תקציב שוטף, ללא עלות נוספת	12/2021	מנהלת המוקד חברת סיטיקונקט	מועד העברה תלוי סיום ביצוע סיטיקונקט
אפליקציה עירונית	שיווק האפליקציה עירונית סיטיקונקט לתושבי העיר ועידוד שימוש	הצגת מצב מעודכן בכל הפלטפורמות ללא כפל עבודה ושיתוף התושב	שיווק האפליקציה עי פרסום ברקוד לסריקה / לינק להורדה לאנדרואיד ולאייפון	פרסום / דוברות		דובר העירייה מנהלת מוקד	
מכלול מידע לציבור	הגדלת מצבת עובדי עירייה המשויכים למכלול	יצירת עתודה מקצועית לעבודה בחירום	בדיקת מצבת עובדים קיימת, ביצוע רענון, התאמות ושיוכים נוספים	ללא עלות	2021	מנהלת כ"א - מכלול כללי רמ"ט מל"ח מנהלת המוקד	
	שמירת כשירות צוות עובדי המכלול (עובדי העירייה) ותרגולם	צוות איכותי ומיומן	קיום הדרכות, תרגולים, ושמירת כשירות באופן שוטף במהלך בשנה, במסגרת תרגולי מל"ח ופקע"ר.	ללא עלות	2021	מנהלת המוקד/ מכלול מידע לציבור מרכז מלח פקע"ר - הסברה	

## ממצאים

1. לחלק מהנושאים בתוכנית העבודה לא הוגדרו יעדים כמותיים לביצוע ולא הוגדרו לוחות זמנים מדויקים.
2. תכנית העבודה כוללת רק את הגורם האחראי. התוכנית חסרה את הגורם המבצע.
3. בחלק מהנושאים חסר המקור התקציבי לביצוע הסעיף.

## המלצות

1. יש להקפיד על כתיבת תכנית עבודה עם יעדים כמותיים. הגדרת יעד כמותי משפרת מעקב אחר ביצועים וכן מאפשרת לבחון עמידה ביעדים.
2. מומלץ להגדיר עבור כל סעיף בתוכנית את האחראים לביצוע היעדים שהוגדרו בו. ללא קביעת אחראי לביצוע פרטני של כל יעד ויעד, יהיה קושי לעקוב אחר ביצוע והתקדמות או לקבל הסברים מדוע לא בוצע היעד כנדרש.
3. יש לבצע, לפחות אחת לשלושה חודשים, מעקב ביצוע תכנית עבודה בו ירשם מה בוצע ומה טרם בוצע. לגבי כל התחומים שטרם בוצעו, יש לציין מתי יבוצע.

## פניות למוקד

### ערוצי התקשורת למוקד

1. קיימים מספר ערוצי תקשורת דרכם ניתן לפנות למוקד העירוני, כדלקמן:
  - ✓ פנייה טלפונית.
  - ✓ אפליקציה עירונית מהסלולארי.
  - ✓ אתר האינטרנט העירוני.
  - ✓ דואר אלקטרוני (דוא"ל).

### מספר הפניות למוקד בשנים 2020 - 2021

1. מספר הפניות למוקד בשנת 2020 עמד על 15,892 פניות ובשנת 2021 עמד על 17,326 פניות בשנה.

2. להלן הפניות למוקד בשנים 2020 - 2021 בהתפלגות יחידתית:

שינוי		2021		2020		יחידה
אחוזים	מס' פניות	אחוז מסך הפניות	מספר הפניות	אחוז מסך הפניות	מס' פניות	
10.27%	520	32.23%	5,585	31.87%	5,065	תברואה
-6.56%	-118	9.70%	1,681	11.32%	1,799	חשמל ותאורה
19.98%	208	7.21%	1,249	6.55%	1,041	ביטחון
3.76%	55	8.76%	1,517	9.20%	1,462	פיקוח עירוני
10.11%	146	9.18%	1,590	9.09%	1,444	גינון - גנים ופארקים
0.84%	6	4.15%	719	4.49%	713	חינוך גני ילדים
2.47%	16	3.83%	664	4.08%	648	הנדסה
4.88%	26	3.23%	559	3.35%	533	שפ"ע
-6.82%	-30	2.37%	410	2.77%	440	תשתיות זורמות
22.02%	605	19.35%	3,352	17.29%	2,747	אחרים
<b>9.02%</b>	<b>1,434</b>	<b>100.00%</b>	<b>17,326</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,892</b>	<b>סה"כ</b>

## ממצאים

1. נתוני הטבלה הנ"ל מצביעים על עלייה של כ- 1,434 פניות (כ-10%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020.
2. מרבית התלונות שנתקבלו היו בנושא "טיאוט רחובות וניקיון" (תברואה), המשקפים עלייה של כ- 139 פניות (400%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020.
3. מפילוח הנתונים עולה, כי העלייה המשמעותית ממוקדת ביחידות הבאות: תברואה; פיקוח עירוני; גינון ופארקים; הנדסה.

### תשובות לתושב ושינוי סטאטוס

1. כאמור, המוקד מקבל את הפניות מהתושבים באחד מהערוצים הנ"ל ואילו עדכון הפניות מבוצע על ידי מספר בעלי תפקידים בעירייה.
2. עיקר השינויים המבוצעים על ידי משתמשים מחוץ למוקד, נוגעים לסטאטוס הפנייה ותוכן הטיפול בפנייה.
3. כדי להקל על המדווחים, מנהלת המוקד הכינה "מאגר תשובות", ממנו ניתן לבחור את התשובה המתאימה ביותר. כאשר לא ניתן להשתמש באחת מהתשובות המובנות במערכת, לחלק מהמדווחים ניתנה הרשאה לנסח את התשובה באופן עצמאי.
4. בעוד שלחלק מהמשתמשים ניתנה אפשרות לשנות את תוכן התשובה לתושב, את סטאטוס הפנייה ניתן לשנות רק מתוך הרשימה שהוכנה במוקד. כדלקמן:

✓ בטיפול

✓ בטיפול מתמשך

✓ אינו בטיפול העירייה

✓ טופל.

5. להלן התפלגות הפניות לפי "סטאסטוס" בשנים 2020 – 2021 :

2021		2020		סטאטוס
אחוז מסך הפניות	כמות	אחוז מסך הפניות	כמות	
2.25%	373	0.29%	46	בטיפול
0.44%	73	0.66%	105	בטיפול מתמשך
1.48%	246	1.45%	231	אינו בטיפול העירייה
95.83%	15,908	97.60%	15,510	טופל
<b>100.00%</b>	<b>16,600</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,892</b>	<b>סה"כ</b>

#### ממצאים

1. מנתוני הטבלה הנ"ל עולה כדלקמן :

- ✓ בשנת 2020 נותרו 46 פניות בסטאטוס "בטיפול" (פתוחות) - אחוז אחד (1) מסך הפניות.
- ✓ בשנת 2021 נותרו 373 פניות פתוחות - כ-2.5% מסך הפניות - גידול של כ-330 פניות (1.5%) לעומת שנת 2020.
- 2. בשנים 2020 – 2021 נותרו במערכת בין 73 ל-105 פניות בסטאטוס "טיפול מתמשך", בהתאמה.

#### המלצות

1. יש לבצע מיפוי של כלל הפניות שנותרו פתוחות במערכת (בטיפול + טיפול מתמשך) ולפעול לסגירתן של כל הפניות הפתוחות.
2. במקרים בהם הפניות הפתוחות חורגות ממשך הזמן שהוקצבה להן, יש לשלוח לאחראים ביחידות, אחת לחודש, את רשימת הפניות הפתוחות.

הרשאות לביצוע עדכונים במערכת המוקד

1. כאמור, כל הפניות מתקבלות ונרשמות במוקד העירוני ואילו סיום הטיפול בפנייה מדווח על ידי הגורמים אחראיים ביחידות השונות של העירייה. לחלק מהעובדים ניתנה הרשאת צפייה בלבד, ולחלק מהעובדים ניתנה הרשאה גם לדווח.
2. לכל משתמש יש מספר משתמש עם רמת ההרשאה שהוקצתה לו על ידי מנהלת המוקד.
3. הרשימה מתוחזקת ומתעדכנת על ידי מנהלת המוקד בהתאם לשינויים במצבת העובדים של כל אחת מיחידות העירייה.
4. להלן רשימת משתמשי המערכת ורמת ההשאה, כפי שהומצאה לביקורת:

מס' משתמש	תפקיד	רמת הרשאה	יחידה
958689	מזכירה	צפייה + דווח	פיקוח ובקרת תשתיות, חשמל ותאורה
604284	מנכל חברה כלכלית	צפייה + דווח	חברה כלכלית
178466	מנהלת מחלקה	צפייה בלבד	חינוך גני ילדים
606430	פקח מסייע	צפייה בלבד	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
53510		צפייה + דווח	מוקד עירוני
177755	מזכירת אגף פיקוח וביטחון	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני
1490675	עובדת זכאות	צפייה + דווח	מחלקת רווחה
26089		צפייה בלבד	
178415	מנהלת אגף	צפייה + דווח	מחלקת רווחה
606428	פקחית מסייעת	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
1497347	מזכירה	צפייה + דווח	חינוך, חינוך בתי ספר, חינוך גני ילדים, חינוך הגיל הרך
606436	מפקח הנדסה	צפייה + דווח	הנדסה
578667	מנכלית עירייה	צפייה בלבד	
606432	פקח מסייע	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
605338	מזכירה	צפייה + דווח	גינון - גנים ופארקים
2740		צפייה בלבד	
932398	חשמלאי	צפייה + דווח	חשמל ותאורה
1285435	מהנדס העיר	צפייה בלבד	
178469	מנהלת מחלקה	צפייה בלבד	חינוך בתי ספר
705849		צפייה + דווח	מוקד עירוני
177759	מפקח	צפייה + דווח	איכות הסביבה - מיחזור עירוני
177773	וטרינר עירוני	צפייה + דווח	וטרינריה
178369	מנהל מח' גנים ונוף	צפייה + דווח	גינון - מוסח"
178477	אגף חינוך	צפייה + דווח	חינוך, חינוך בתי ספר, חינוך גני ילדים, חינוך הגיל הרך
178464	מנהלת אגף החינוך	צפייה בלבד	
606425	פקח מסייע	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
178533	מזכירה	צפייה + דווח	הנדסה, הנדסה - מזגנים - משה חרס
606026		צפייה + דווח	תאגיד מעיינות העמקים

מס' משתמש	תפקיד	רמת הרשאה	יחידה
1490690	רכזת תעשיות ורישוי עסקים	צפייה + דווח	איכות הסביבה - תברואן, איכות הסביבה - מיחזור עירוני, איכות הסביבה - פיקוח סביבתי
178370	מנהל מחלקה	צפייה בלבד	גינון - גנים ופארקים
146935		צפייה בלבד	
606431	פקח מסייע	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
178442	מנהל מחלקה	צפייה + דווח	תשתיות זורמות, שפע"
610361		צפייה + דווח	גינון - מוסח"
578663	רכז שיטור עירוני	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני
178380	מזכירת אגף	צפייה + דווח	וועדה מקומית
604311	מנהלן + לוגיסטיקה	צפייה + דווח	איכות הסביבה - תברואן, איכות הסביבה - מיחזור עירוני, איכות הסביבה - פיקוח סביבתי
178427	מזכירה	צפייה + דווח	הנדסה, הנדסה - מזגנים - משה חרס
178531	מנהלת מינהל הנדסה	צפייה + דווח	הנדסה, הנדסה - מזגנים - משה חרס
596114	מזכירה	צפייה בלבד	
1429126		צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני
840660	פקחית	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
179393	מזכירת וועדה מקומית	צפייה + דווח	וועדה מקומית
606433	פקח עירוני	צפייה בלבד	
179397	פקחית	צפייה בלבד	רישוי עסקים, מחלקה לבדיקה
178534	מפקח	צפייה + דווח	הנדסה, הנדסה - מזגנים - משה חרס
769011	מפקח וועדה מקומית	צפייה + דווח	וועדה מקומית
1330205	מזכירת תברואה	צפייה + דווח	תברואה
243182	מזכירה	צפייה בלבד	חינוך, חינוך בתי ספר, חינוך גני ילדים
953279		צפייה + דווח	מוקד עירוני
605336	מזכירה	צפייה + דווח	איכות הסביבה - תברואן, איכות הסביבה - מיחזור עירוני, איכות הסביבה - פיקוח סביבתי
604297		צפייה + דווח	מתקני ספורט- פארק קרת
605693		צפייה + דווח	חינוך, חינוך בתי ספר, חינוך גני ילדים
229501		צפייה בלבד	גבייה
178431	אחראי	צפייה + דווח	פיקוח ובקרת תשתיות, חשמל ותאורה
769016	מספקח וועדה מקומית	צפייה + דווח	וועדה מקומית
606427	פקח מסייע	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
1334856		צפייה + דווח	מוקד עירוני
179396	מנהל	צפייה בלבד	רישוי עסקים
243183	מזכירה	צפייה + דווח	מחלקת רווחה
178377	מנהל אגף ביטחון ופיקוח	צפייה בלבד	ביטחון, פיקוח עירוני
606426	פקח מסייע	צפייה + דווח	ביטחון, פיקוח עירוני, מחלקה לבדיקה
814739	מנהל אגף תיפעול	צפייה בלבד	
698527		צפייה + דווח	חינוך, חינוך בתי ספר, חינוך גני ילדים

מס' משתמש	תפקיד	רמת הרשאה	יחידה
604256	אחראי מחלקת תברואה	צפייה + דווח	תברואה
611265	אב בית גני ילדים	צפייה + דווח	חינוך גני ילדים, מחלקה לבדיקה
178441	מנהל אגף	צפייה בלבד	שפע"
178365	פקח יחידה סביבתית	צפייה + דווח	איכות הסביבה - פיקוח סביבתי
178419	מזכירת אגף	צפייה + דווח	תשתיות זורמות, שפע"
1412002	סגנית מנהלת מינהל הנדסה	צפייה + דווח	הנדסה, הנדסה - מזגנים - משה חרס
178473	מנהלת לוגיסטית	צפייה + דווח	חינוך, חינוך בתי ספר, חינוך גני ילדים, חינוך הגיל הרך
605665	דובר העירייה	צפייה בלבד	דובר העירייה, מחלקה לבדיקה
604292	מנהל מתקני ספורט	צפייה + דווח	מתקני ספורט
1368762		צפייה בלבד	

### ממצאים

1. ברשימה הנ"ל נכלל עובד שפרש לגמלאות ואינו אמור לבצע עדכונים במערכת.
2. בחלק מהיחידות, ניתנה הרשאת דווח למספר עובדים מאותה היחידה.
3. ההדרכה על שימוש במערכת מתבצעת על ידי מנהלת המוקד, ללא הליך מחייב, מובנה ומסודר. מנהלת המוקד מסרה לביקורת, כי מערכת המוקד הקודמת איפשרה דווח ממחשבי העירייה בלבד ולכן, כשעובד סיים את העסקתו, לא היתה לו כל אפשרות להמשיך לדווח, גם אם טרם בוצעה גריעה מרשימת המורשים. לעומת זאת, המערכת החדשה שהוטמעה בשנת 2019 מאפשרת עבודה ודווח גם ברשת האינטרנט, ולכן ישנה חשיבות גדולה לגרוע את העובדים שסיימו מרשימת המורשים.

מנהלת המוקד מסרה עוד, כי נכון למועד הביקורת אף גורם בעירייה אינו מדווח למוקד על סיום העסקה של עובד, וגריעת עובד מרשימת המורשים מתבצעת על סמך מידע שמגיע למנהלת המוקד באופן לא פורמאלי.

### המלצות

1. יש לבחון אפשרות של צמצום המורשים ביחידות בהן יש ריבוי משתמשים.
2. יש לחייב כל משתמש חדש לעבור הדרכה על המערכת, בטרם תיפתח לו הרשאה ולהחתימו על קבלת ההדרכה.
3. הואיל והעובדים שמסיימים את העסקתם אינם נדרשים להשיב ציוד למוקד, יש לקבוע דרכים אחרות לעדכון המוקד בדבר סיום העסקתם של עובדים, ללא צורך בהחתמה על "טופס טיולים" כגון: הודעת מייל וכד'.

### פניות הנוגעות לתאגיד המים "מעיינות העמקים"

1. עד שנת 2001, האחריות על משק המים ומשק הביוב הייתה אחת מסמכויותיה של הרשות המקומית, סמכויות אלו הוגדרו בפקודת העיריות (אספקת מים) ובחוק הרשויות המקומיות (ביוב), תשכ"ב-1962.

2. רשות המים קבעה שמצב משקי המים והביוב בתחומיהן של הרשויות המקומיות היה רחוק מלהיות סביר ובא לידי ביטוי באובדן של עשרות מיליוני מ"ק מדי שנה, השקעות נמוכות בתשתית מים וביוב ושיעורי גבייה נמוכים מאוד בעיקר בקרב היישובים החלשים.
3. על מנת לתקן מצב זה, הוחלט להנהיג רפורמה, אשר במסגרתה חוקק חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א-2001 אשר חייב את הרשויות המקומיות להעביר את סמכויותיהן לידי חברה מקצועית.
4. ביקנעם עילית פועלת חברת המים "מעיינות העמקים", המספקת שירותים ליקנעם עילית לרשויות נוספות באיזור.
5. לתאגיד יש מוקד פניות עצמאי ותושבי העיר אמורים לפנות למוקד של התאגיד, בכל נושא הקשור למערכת המים הציבורית.
6. הואיל ותושבי העיר מורגלים לפנות בכל נושא למוקד העירוני, המוקד העירוני הוסיף לתפריט הניתובים גם את תאגיד מעיינות העמקים, במטרה להקל על התושבים.
7. כאשר תושב פותח פנייה השייכת לתאגיד "מעיינות העמקים" באמצעות אתר העירייה, המוקד מעביר את הפנייה לתאגיד בצירוף כל הפרטים של הפונה. במקביל, המוקד שולח לתושב הודעה, שהפנייה הועברה לטיפול התאגיד. התשובה כוללת גם את מס' הטלפון של מוקד הפניות של תאגיד המים.
8. כשתושב פונה למוקד הפניות של תאגיד המים בתחומי הטיפול של העירייה (בעיקר בנושא השקיה), הפנייה מועברת למוקד של העירייה.

## ממצאים

1. כשמתקבלת פנייה השייכת לתאגיד "מעיינות העמקים" במוקד העירוני, המוקד העירוני מעביר לתאגיד את כל הפרטים הרלוונטיים, בכלל זה פרטי הפונה.
2. כשבתאגיד מתקבלת פנייה השייכת למוקד העירוני (ביוב פרטי), התאגיד אינו מעביר למוקד את כל הפרטים ומפנה את התושב למוקד העירוני לפתיחת פנייה חדשה.

## המלצות

מומלץ להגדיר אופן פעולה שבמקרים בהם מתקבלות פניות שאינן שייכות למוקד ו/או לתאגיד באופן כזה שכל הפרטים הרלוונטיים יועברו לגורם המטפל וימנע את הצורך בפתיחת פנייה נוספת.

## פניות חוזרות למוקד

1. במסגרת הביקורת נבחנו גם פניות שהועברו לסטאטוס "טופל" ובגין אותה פנייה נתקבלה פנייה חוזרת.
2. הסיבות לפנייה החוזרת נובעות ממצבים שונים כגון: אי ביצוע העבודה; ביצוע חלקי של העבודה; ביצוע שטחי של העבודה ועוד.
3. הביקורת קיבלה לידיה את פירוט הפניות החוזרות בשנים 2020 – 2021. להלן פירוט היחידות העיקריות בהן חלה עלייה משמעותית במספר הפניות החוזרות בשנת 2021 לעומת 2020:

תברואה				
שינוי באחוזים	שינוי במספרים	מס' פניות בשנת 2021	מס' פניות בשנת 2020	נושא הפנייה
363.33%	109	139	30	אי פינוי גזם
416.00%	104	129	25	טיאוט רחובות + ניקיון כללי
-8.89%	-4	41	45	אי פינוי אשפה
768.75%	123	139	16	פינוי קרטונים + גרוטאות
113.64%	25	47	22	תיקון פח/עגלה
55.26%	21	59	38	אחרים
<b>214.77%</b>	<b>378</b>	<b>554</b>	<b>176</b>	<b>סה"כ</b>

חשמל ותאורה				
שינוי באחוזים	שינוי במספרים	מס' פניות בשנת 2021	מס' פניות בשנת 2020	נושא הפנייה
72.22%	26	62	36	פנס/עמוד לא דולק
1150.00%	23	25	2	תקלת חשמל בבתי ספר
211.11%	19	28	9	מזגנים במוסדות העירייה
1450.00%	29	31	2	תקלת חשמל כללי
6.90%	2	31	29	אחרים
<b>126.92%</b>	<b>99</b>	<b>177</b>	<b>78</b>	<b>סה"כ</b>

גינון ופארקים				
שינוי באחוזים	שינוי במספרים	מס' פניות בשנת 2021	מס' פניות בשנת 2020	נושא הפנייה
1300%	13	14	1	גינה לא מטופלת
680%	34	39	5	הדברה + ריסוס
550%	66	78	12	גיזום עצים וצמחייה
1050%	21	23	2	השקייה - נזילה/פיצוץ
-38%	-6	10	16	לכלוך בגן ציבורי
-23%	-5	17	22	אחרים
<b>212.07%</b>	<b>123</b>	<b>181</b>	<b>58</b>	<b>סה"כ</b>

פיקוח עירוני				
שינוי באחוזים	שינוי במספרים	מס' פניות בשנת 2021	מס' פניות בשנת 2020	נושא הפנייה
120.00%	12	22	10	חנייה
20.00%	1	6	5	כלבים משוטטים
200.00%	2	3	1	אובדן בעל חיים
300.00%	3	4	1	רעש
100.00%	2	4	2	אחרים
<b>305.26%</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>סה"כ</b>

#### ממצאים

- במחלקת התברואה חלה עלייה של כ-378 פניות חוזרת בשנת 2021, המהוות גידול של כ-215% לעומת שנת 2020. עיקר הפניות החוזרות נבע מהסיבות הבאות:
  - אי פינוי גזם – 109 פניות.
  - טיאוט רחובות וניקיון כללי – 129 פניות.
  - אי פינוי קרטונים וגרוטאות – 139 פניות.
- במחלקת חשמל ותאורה חלה עלייה של כ-99 פניות (כ-120%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020. עיקר הגידול נבע מפניות בנושא "תקלות חשמל".
- במחלקת גינון ופארקים חל גידול של כ-123 פניות (כ-200%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020.

הביקורת רואה בחומרה רבה את העלייה החדה בכמות הפניות החוזרות. סגירת פניות ללא טיפול במפגע ו/או טיפול חלקי והעברתן לסטאטוס "טופל" אינה מקובלת בשום מקרה.

מצב דברים זה פוגע באמינות המידע שהעירייה מעבירה לתושב וחובה על העירייה לנקוט את כל הפעולות למניעת דווחים מעין אלה.

#### המלצות

1. יש לכתוב נוהל טיפול בפניות חוזרות/כפולות בו יפורטו דרכי העדכון של כל מחלקה ושל מנהלי אגפים.
2. יש לשקול גם עדכון בכירים מההנהלה על אי טיפול בתלונות החוזרות באופן חריג.
3. יש להעלות את נושא הטיפול בפניות חוזרות/כפולות בישיבות הנהלה מקצועיות, על מנת לבחון את הסיבות לחזרת הפניות פר מחלקה.
4. יש לבחון מדי רבעון פניות חוזרות ולבצע חקר מקרה בישיבות הנהלה.

## שליחת מסרונים

1. השימוש במסרונים מהווה חלק אינטגרלי מעבודת המוקד בכל פנייה או הודעה יזומה.
  2. המסרונים נשלחים על ידי מספר גורמים בעירייה: המוקד העירוני; נציג היחידה המטפלת ומחלקת הדוברות של העירייה.
  3. המוקד העירוני שולח לתושבים שלושה מסרונים:
    - (1) עם קבלת הפנייה, הפנייה נרשמת במערכת הממוחשבת של המוקד ומקבלת מספר פנייה. לאחר רישום הפנייה, נשלח לתושב "מסרון מידע" כי הפנייה התקבלה בעירייה. המסרון כולל את מספר הפנייה, תוכנה ושיוכה ליחידה המטפלת.
    - (2) כשנציג היחידה המטפלת מעדכן שהפנייה טופלה, המערכת שולחת לתושב שתי הודעות במקביל:
      - ✓ הודעה על גמר טיפול ו/או העברה ליחידה אחרת.
      - ✓ מסרון "שביעות רצון". במסרון זה, התושב מתבקש להשיב האם הפנייה טופלה במלואה/לא טופלה כלל/טופלה חלקית. כמו כן, התושב מתבקש להעריך את איכות הטיפול.
  4. היחידה המטפלת שולחת לתושבים מסרון על גמר טיפול וניתן לדווח אחת מהאפשרויות הבאות:
    - ✓ הפנייה טופלה.
    - ✓ הפנייה אינה בטיפול העירייה.
    - ✓ הפנייה הועברה ליחידה אחרת.
- א. דוברות העירייה שולחת לתושבים מסרונים יזומים, מידע חיוני לתושבי העיר וכיו"ב כגון במקרים של תאונות דרכים, פציעות, עבודות יזומות וכד'.

## ממצאים

1. נמצא, כי אין נוהל ו/או הנחייה מחייבת המגדירים סוגי מידע שיועברו למוקד. כתוצאה מכך, המוקד מקבל פניות על פעילויות שאינן ידועות לו ואין באפשרות המוקד לסייע לתושבים הפונים.

### המלצות

יש לקבוע דרכים, באמצעות נוהל ו/או הנחייה מחייבת, את סוגי המידע שיש להעביר למוקד העירוני כדי שהמוקד יוכל לסייע לתושבים הפונים לקבלת מידע.

## עבודה מול מחלקות העירייה

1. חלק מתפקידי המוקד הינו לשמש צינור להעברת מידע למחלקות העירייה על המתרחש בעיר. העברת המידע צריכה להיעשות באופן "דו כווני" – מהמוקד למחלקות ומהמחלקות למוקד, וזאת על מנת שהמוקד יהיה מעודכן במידע שוטף, ככל שניתן.
2. תפקיד המוקד הוא לנהל את המידע בעזרת נהלים ותרשימי זרימה ועל פי הנחיות עבודה ברורות להעברת מידע כגון: עדכון לגבי פיצוץ מים, אירועי תרבות או כל אירוע חריג אחר.
3. עדכונים שוטפים של המוקד יכולים להקל על המוקד בשני אופנים: ראשית, המוקד יוכל לשלוח הודעות לתושבים, מראש, וכך להקטין את כמות הפונים בגין אותו אירוע. שנית, באם כבר פנו התושבים למוקד, אזי המוקד ידע לתת מענה איכותי לתושב בגין האירוע, ויוכל למסור לו את מירב הפרטים הרלוונטיים.
4. במקרה של תלונות חוזרות ונשנות, או טיפול בפניות חריגות, נדרש להנהיג "סנכרון מידע" בין המוקד למחלקות. אבחון תלונות מעין אלה עשוי לצמצם את כמות הפניות הכפולות ואת סיום הטיפול בפנייה.

## ממצאים

1. **בביקורת נמצאו הנחיות/נהלים לעבודה של המוקד מול מחלקות העירייה (איזו).**

## המלצות

1. הביקורת ממליצה לאמץ את הנחיות העבודה בין המחלקות למוקד המפורטות בנוהל, בזיהוי וטיפול ב"אירועים חריגים".
2. הביקורת ממליצה לכתוב הנחיות לעדכון של מנהלי מחלקות ואגפים על פניות החורגות מזמן הטיפול ועל היקפן של פניות מאין אלו.

## **ישיבות עבודה עם הנהלת הרשות ודוחות מסכמים**

1. כאמור, המוקד מרכז את כל פניות הציבור ומנתב את הפניות למחלקות. כחלק מתפקידו, המוקד מרכז מידע על כל התחומים בהם התושבים פונים לעירייה ומהווה מקור מידע חשוב של צרכי התושבים עבור הנהלת העיר.
2. עדכון הנהלת העיר על הנושאים המטרידים את התושבים, במצב הטיפול בפניות ובעיות שונות העולות מהנתונים שנאספו במוקד עשוי לסייע לעירייה לאתר מצבים המצריכים התערבות הנהלת העירייה.

### **ממצאים**

1. בביקורת נמצא, כי מנכ"לית העירייה מקיימת ישיבות שוטפות עם מנהלת המוקד אחת לשבוע, אולם תוכן המפגשים אינו מתועד בפרוטוקולים מהם ניתן לאתר תקלות המחייבות התערבות הנהלת העירייה וטיפול.
2. בהיעדר תיעוד, יש קושי בטיפול בעיות מערכתיות כמו מחלקה שאינה מטפלת, או מחלקה שאינה עומדת בזמני תקן ומשפיע על נושא המענה לפניות ומכאן על חווית השירות המתקבלת אצל התושב.

### **המלצות**

1. מומלץ לקבוע פגישת עדכון חודשית עם מנהלת המוקד ומנהלי היחידות. בפגישות אלו יועברו כל הנתונים הרלוונטיים לאיתור כשלים וטיפול בליקויים רוחביים, ככל שיימצאו.
2. יש לתעד כל אחת מהפגישות ולבסס את המסקנות ודרכי הפעולה על בסיס המידע המצטבר.

## סיכום והמלצות

### כללי

1. המוקד העירוני הוא יחידת שליטה ובקרה עירונית, המופקדת על המענה לפניית התושבים, שעניין קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית וכן דווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפאלי של הרשות.
2. הנהלת העירייה מייחסת חשיבות רבה לאיכות השירות הניתן לתושבי העיר הנמדד, בין היתר, על פי מידת הזמינות והיעילות של פעולות העירייה מול התושבים.

### תקציב וביצוע

1. בשנת 2020 גדל תקציב המוקד בכ-115,000 ₪ לעומת שנת 2018 – גידול של כ-34% לעומת שנת 2018.
2. בשנת 2020 גדל שכרם של עובדי המוקד בכ-65,000 ₪ - גידול של כ-20% לעומת שנת 2018.
3. בשנת 2018 היתה חריגה של כ-10% מהתקציב המאושר ובשנת 2019 היתה חריגה של כ-32% מהתקציב המאושר.

### המלצות

ככלל, יש להקפיד על ההוצאות ולהתאימן לתקציב המאושר. כמו כן, יש לעקוב באופן שוטף אחר נתוני ההוצאות. כשמוזהים אפשרות של חריגה מהתקציב המאושר, יש לעדכן את התקציב בהתאם להוצאה בפועל, בכפוף לאישור וועדת הכספים של העירייה.

### מצבת עובדי המוקד

3. עד לשנת 2016 הועסקה עובדת נוספת בהיקף של 50% משרה ומצבת העובדים של המוקד עמדה על 2.5 משרות. נכון למועד הביקורת, מצבת העובדים של המוקד עומדת על שתי משרות בלבד. כתוצאה מכך, מנהלת המוקד עוסקת בקבלה וטיפול של פניות שוטפות ופנויה פחות לעסוק בניהול המוקד ושיפור התהליכים.
4. העובדת הנוספת הועסקה בימי שני אחר הצהריים ובימי שישי. ממועד סיום העסקתה, המוקד סגור בימי שני אחר הצהריים ובימי שישי ומנהלת המוקד כוננית בימים אלה, נוסף על תפקידה השוטף.

## המלצות

2. כדי להימנע ממצב בו המוקד מאויש על ידי עובד אחד בלבד או אינו מאויש כלל, בגלל היעדרות של אחד מעובדי המוקד לרגל חופשה או מחלה, מומלץ לתקן את המוקד בעובד נוסף במשרה חלקית. הצבת עובד נוסף במוקד, תאפשר למנהלת המוקד לעסוק בניהול השוטף של המוקד ושיפור תהליכים.

## תכניות עבודה

4. לחלק מהנושאים בתוכנית העבודה לא הוגדרו יעדים כמותיים לביצוע ולא הוגדרו לוחות זמנים מדויקים.

5. תכנית העבודה כוללת רק את הגורם האחראי. התוכנית חסרה את הגורם המבצע.

6. בחלק מהנושאים חסר המקור התקציבי לביצוע הסעיף.

## המלצות

4. יש להקפיד על כתיבת תכנית עבודה עם יעדים כמותיים. הגדרת יעד כמותי משפרת מעקב אחר ביצועים וכן מאפשרת לבחון עמידה ביעדים.

5. מומלץ להגדיר עבור כל סעיף בתוכנית את האחראים לביצוע היעדים שהוגדרו בו. ללא קביעת אחראי לביצוע פרטני של כל יעד ויעד, יהיה קושי לעקוב אחר ביצוע והתקדמות או לקבל הסברים מדוע לא בוצע היעד כנדרש.

6. יש לבצע, לפחות אחת לשלושה חודשים, מעקב ביצוע תכנית עבודה בו ירשם מה בוצע ומה טרם בוצע. לגבי כל התחומים שטרם בוצעו, יש לציין מתי יבוצע.

## פניות למוקד

4. נתוני הפניות שהומצאו לביקורת מצביעים על עלייה של כ- 1,434 פניות (כ-10%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020.
5. מרבית התלונות שנתקבלו היו בנושא "טיאוט רחובות וניקיון" (תברואה), המשקפים עלייה של כ- 139 פניות (400%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020.
6. מפילוח הנתונים עולה, כי העלייה המשמעותית ממוקדת ביחידות הבאות: תברואה; פיקוח עירוני; גינון ופרקים; הגדסה.
7. בשנת 2020 נותרו 46 פניות בסטאטוס "בטיפול" (פתוחות) - אחוז אחד (1) מסך הפניות.
8. בשנת 2021 נותרו 373 פניות פתוחות - כ-2.5% מסך הפניות - גידול של כ- 330 פניות (1.5%) לעומת שנת 2020.
9. בשנים 2020 – 2021 נותרו במערכת בין 73 ל- 105 פניות בסטאטוס "טיפול מתמשך", בהתאמה.

## המלצות

3. יש לבצע מיפוי של כלל הפניות שנותרו פתוחות במערכת (בטיפול + טיפול מתמשך) ולפעול לסגירתן של כל הפניות הפתוחות.
4. במקרים בהם הפניות הפתוחות חורגות ממשך הזמן שהוקצבה להן, יש לשלוח לאחראים ביחידות, אחת לחודש, את רשימת הפניות הפתוחות.

## פניות חוזרות

4. במחלקת התברואה חלה עלייה של כ-378 פניות חוזרות בשנת 2021, המהוות גידול של כ-215% לעומת שנת 2020. עיקר הפניות החוזרות נבע מהסיבות הבאות:
  - ד. אי פינוי גזם – 109 פניות.
  - ה. טיאוט רחובות וניקיון כללי – 129 פניות.
  - ו. אי פינוי קרטונים וגרוטאות – 139 פניות.
5. במחלקת חשמל ותאורה חלה עלייה של כ-99 פניות (כ-120%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020. עיקר הגידול נבע מפניות בנושא "תקלות חשמל".
6. במחלקת גינון ופארקים חל גידול של כ-123 פניות (כ-200%) בשנת 2021 לעומת שנת 2020.

הביקורת רואה בחומרה רבה את העלייה החדה בכמות הפניות החוזרות. סגירת פניות ללא טיפול במפגע ו/או טיפול חלקי והעברתן לסטאטוס "טופל" אינה מקובלת בשום מקרה. מצב דברים זה פוגע באמינות המידע שהעירייה מעבירה לתושב וחובה על העירייה לנקוט את כל הפעולות למניעת דווחים מעין אלה.

## המלצות

5. יש לכתוב נוהל טיפול בפניות חוזרות/כפולות בו יפורטו דרכי העדכון של כל מחלקה ושל מנהלי אגפים.
6. יש לשקול גם עדכון בכירים מההנהלה על אי טיפול בתלונות החוזרות באופן חריג.

7. יש להעלות את נושא הטיפול בפניות חוזרות/כפולות בישיבות הנהלה מקצועיות, על מנת לבחון את הסיבות לחזרת הפניות פר מחלקה.

8. יש לבחון מדי רבעון פניות חוזרות ולבצע חקר מקרה בישיבות הנהלה.

#### שליחת מסרונים לתושבי העיר

2. נמצא, כי אין נוהל ו/או הנחייה מחייבת המגדירים סוגי מידע שיועברו למוקד. כתוצאה מכך, המוקד מקבל פניות על פעילויות שאינן ידועות לו ואין באפשרות המוקד לסייע לתושבים הפונים.

#### המלצות

יש לקבוע דרכים, באמצעות נוהל ו/או הנחייה מחייבת, את סוגי המידע שיש להעביר למוקד העירוני כדי שהמוקד יוכל לסייע לתושבים הפונים לקבלת מידע.

#### ישיבות עבודה עם הנהלת הרשות

3. בביקורת נמצא, כי מנכ"לית העירייה מקיימת ישיבות שוטפות עם מנהלת המוקד אחת לשבוע, אולם תוכן המפגשים אינו מתועד בפרוטוקולים מהם ניתן לאתר תקלות המחייבות התערבות הנהלת העירייה וטיפול.

4. בהיעדר תיעוד, יש קושי בטיפול בבעיות מערכתיות כמו מחלקה שאינה מטפלת, או מחלקה שאינה עומדת בזמני תקן ומשפיע על נושא המענה לפניות ומכאן על חווית השירות המתקבלת אצל התושב.

#### המלצות

3. מומלץ לקבוע פגישת עדכון חודשית עם מנהלת המוקד ומנהלי היחידות. בפגישות אלו יועברו כל הנתונים הרלוונטיים לאיתור כשלים וטיפול בליקויים רוחביים, ככל שיימצאו.

4. יש לתעד כל אחת מהפגישות ולבסס את המסקנות ודרכי הפעולה על בסיס המידע המצטבר.

# התייחסות ראש העיר



ל' סיון תשפ"ב  
29 יוני 2022

### התייחסות ראש העיר לדו"ח הביקורת

ראשית אני רוצה להודות למבקר העירייה מר מוטי זריהן שעושה עבודה מקצועית ויסודית.

אני שמח שהשנה אחד מהנושאים הנבדקים הוא מוקד העירייה המהווה את הקשר עם התושב שדרכו אנו פועלים לשיפור מתמיד.

**הנושאים שנבדקו: מחלקת חשמל, מלווים בהסעות חינוך מיוחד, מוקד עירוני.**

### מחלקת חשמל

1. מחלקת פיקוח בקרת תשתיות עוסקת ואחראית בעירייה על תחומים שונים לרבות אחזקת תשתיות, אחזקת מתקני משחקים, אחזקת רמזורים, מרכזיות וטלפונים ולרבות תחום החשמל.

2. תקציב התקציב שנועד לכיסוי רכישת חומרי חשמל לצורך אחזקת רחובות נקבע בשנת 2021 לסכום של 190,000 ₪, והוא נוצל כמעט במלואו.

על יסוד הנתונים לעיל הוקצה סכום זהה בתקציב 2022. רכישת החומרים נעשית כמובן בהתאם לצרכי התחזוקה המתעוררים במהלך השנה. חלק מהתקציב המתייחס לאחזקת תאורת רחובות, מבטא את עלות ההסכם עם קבלן החשמל וככזה הוא מותאם ומתאים לסכום ההסכם.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

## לשכת ראש העיר

### 3. נהלי עבודה

נהלי העבודה במחלקה לעניין תחום חשמל כמפורט להלן :

- האחראי מקבל מדי יום דו"ח מהמוקד העירוני על תלונות או תקלות הנוגעות לתחום החשמל, ומנחה את קבלן האחזקה לבצע את התיקונים. כל הפעולות המבוצעות נרשמות באופן שוטף ביומני העבודה ורק לאחר ביצוען הקבלן מקבל חתימת האחראי לכך.
- בנוסף, מתבצע סיור שוטף אחת לשבועיים כדי לוודא או לאתר תקלות אשר לא נרשמו במוקד. גם לגבי תקלות אלה הקבלן מקבל הנחייה לביצוע, אשר נרשמות כאמור ביומנים. האחראי הונחה למען הסדר לערוך דוחות מפורטים לגבי סיורים אלה.
- מסירת מבנים נמצאת בעירייה באחריות מינהל הנדסה אשר מרכז את כל הפרוטוקולים הקשורים למבנה לקבלתו ו/או מסירתו. העירייה מעדיפה לרכז את כל המסמכים הקשורים למבנה בתיק המבנה. מינהל הנדסה נוהג בדרך כלל לשלוח העתק למשתתפים.

### 4. תאורת רחובות

העירייה נערכת לתגבור המיחשוב ומיפוי מתקנים שונים, בשלבים. בשלב ראשון בוצע מיפוי כל התמרור העירוני. בהמשך יבוצע מיפוי עמודי תאורה ומרכזיות.

### 5. מכרז אחזקת חשמל

העירייה פרסמה את מכרז 1/2021 לביצוע עבודות אחזקת חשמל בעיר. הקבלן שזכה במכרז הוא חשמל זועבי בע"מ והוא מבצע את עבודתו בהתאם לתנאי המכרז ותחת פיקוח העירייה.

העירייה באופן מכוון אינה מגבילה את המכרז לרשימה מסוימת של מבנים ציבוריים וזאת כדי לאפשר גמישות ואחזקה בכל מבנה שיש בו תקלה, לרבות מבנים שנוספים מעת לעת.

### 6. מכרז לשדרוג תאורת רחובות 23/2017

למען הסדר, ראוי לציין כי ההתייחסות למכרז 23/2017 והמכרזים הנוספים לשדרוג תאורת רחובות, נוגעת בעיקרה להחלטות שהתקבלו על ידי וועדת המכרזים או הנהלת העירייה בקשר למכרזים אלה. החלטות אלה התקבלו בהתאם לנתונים ולנסיבות הרלבנטיות, כל מכרז וכל מקרה לגופו.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

## לשכת ראש העיר

המכרזים לשדרוג תאורת רחובות והמפרטים בקשר לתאורה נערכו על ידי יועץ מקצועי חיצוני. ועדת המכרזים מעבירה באופן קבוע את ההצעות לבדיקה ובחינה מקצועית וגם במכרז זה, ההצעות עברו לבחינתו של היועץ המקצועי החיצוני.

כל מכרז נבחן לגופו וראש העיר סומך על ועדת המכרזים שהיא עושה את עבודתה נאמנה.

- ההצעה לאישור גוף שווה ערך נעשית לפני ההתקנה במסגרת הפיילוט שנקבע במכרז ואשר נקבע לצורך זה ולא לפני הגשת הצעות למכרז.

- משהתעוררה מחלוקת עניינית ומקצועית בין הקבלן ובין העירייה ביחס לאישור גוף התאורה התקיימו ישיבות בנוכחות שני הצדדים בנוכחות היועצים המקצועיים של שני הצדדים ובנוכחות היועצים המשפטיים של שני הצדדים.

העירייה בחרה לצמצם את ההסכם עם הקבלן ולגרוע את רחוב רבין מההסכם כדי להתקדם בשדרוג תאורת הרחובות ללא עיכובים, צווי מניעה והתדיינות ארוכה בערכאות.

### **בדיקת חשבונות חשמל, לו"ז לביצוע וקבלת העבודה**

הקבלן הגיש חשבון סופי אשר אושר לתשלום. אישור החשבון מעיד על קבלת העבודה ואישורה. ניתנה הנחייה לתעד בנוסף גם פרוטוקול מסירה.

הואיל והקבלן הפקיד במהלך כל תקופת ההסכם ערבות ביצוע אשר לא הוקטנה ביחד עם הקטנת ההסכם ( גריעת רחוב רבין) לא היה מקום לעכב חלק מהחן המאושר לצורך קבלת בטחון להבטחת טיב הביצוע.

### **מכרז 28/2019**

בעת פתיחת ההצעות בוועדת מכרזים, ההצעות נרשמות ומוקרנות לעיני כל על מסך וכן נרשם סכום הערבות של כל מציע והתאמתו לתנאי המכרז.

כל הנוכחים כולם לרבות כל משתתפי המכרז, יודעים איפוא כבר במועד פתיחת ההצעות אם מציע נתן ערבות בלתי מתאימה לתנאי המכרז.

מדובר בבדיקה ובנתון הידועים לעיני כל ואשר אינם תלויים בבדיקה מקצועית של מחלקת החשמל. המחלקה המקצועית ו/או היועץ המקצועי לפי העניין בודקים את תנאי הסף והכשירות המקצועית במכרז.

כך נעשה עד היום בכל המכרזים המקצועיים של העירייה ובהצלחה רבה.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

## לשכת ראש העיר

מינוי פקיד ו/או בעל תפקיד כאחראי לכלל המכרזים בעירייה אינו פסול אך אין בכך כדי למנוע טעויות.

העירייה החליטה לבטל את המכרז והעובדה שאף משתתף במכרז לא הגיש עתירה כנגד החלטה זו מעידה בעד עצמה.

### מכרז 6/2020

מכרז 6/2020 נערך בסיוע היועץ המקצועי החיצוני והמאפיינים הטכניים נקבעו על ידו.

התמחור נעשה על יסוד מחירונים שנתקבלו והיו רלבנטיים באותו מועד.

לא הייתה כל הסתייגות או תמיהה מתנאי המכרז והמחירים שנקבעו לא מטעם מי מחברי וועדת המכרזים ולא מטעם מי מהמשתתפים במכרז.

טרם הגשת ההצעות במכרז נמסר לכל המשתתפים כולם אומדן תקין ומתוקן ולפיכך לכל המשתתפים במכרז הייתה בשקיפות ובאופן שיוויוני האפשרות להגיש את הצעתם על יסוד האומדן המתאים.

מכרז 28/2019 בוטל כדין ולכן אין כל רלבנטיות להשוות את תוצאות מכרז 6/2020 למכרז שבוטל.

אני מבקש לציין כי גופי התאורה שהותקנו בשדרות רבין נבדקו בדיקה מקצועית, ותוצאת הבדיקה ביחס לתאורה, עוצמתה, שטף פיזור ונראותה טובות ומשביעות רצון.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

לשכת ראש העיר

## מלווים בחינוך המיוחד

### 1. ניהול מעקב

העירייה מנהלת מערך היסעים נרחב המתפרש על פני קוים רבים לפי צרכי הילדים הזקוקים וזכאים להסעות. מנהל ההיסעים מנהל את המעקב והבקרה אחר מערך ההיסעים באמצעות תוכנת אקסל, אשר מספקת לו את המידע הנחוץ לו ביחס לכל הסעה. במסגרת פרויקט למקסום מיחשוב בתחומים שונים בעירייה, נבחנת האפשרות להטמיע תוכנה ייעודית להיסעים.

העירייה בוחנת את הערך המוסף של התוכנות המוצעות בתחום זה. לכל הסעה קבועה שעת יציאה ומסלול ותחנות איסוף קבועות. כמו בכל תנועה בדרכים יש לעיתים עיכובים במהלך המסלולים ומלווה ההסעה דואג במקרה כזה לעדכן את דבר העיכוב.

### 2. קליטת עובדים ודוחות

העירייה הפעילה במהלך 2021 נוהל החתמה של המלווים בהסעות באמצעות הטלפון הסלולרי. במסגרת חוזה העסקה של המלווים בהסעות נרשם כי "העירייה מספקת לעובד הסעה מהבית ומחזירה אותו בהתאמה באמצעות ההסעה. לפיכך, העובד אינו זכאי להוצאת נסיעות בית/עבודה".

להבטחת הבטיחות בהסעות, קצין הבטיחות האמון על הנושא ברשות, מעביר מדי שנה במסגרת היערכות לקראת פתיחת שנת הלימודים הכשרה וריענון בנושא בטיחות וכן בנושא מד"א, לעובדי המערכת וכן למלווים בהסעות, והם חותמים על הטפסים בהתאמה.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

## לשכת ראש העיר

### המוקד העירוני

#### 1. תקציב המוקד

תקציב המוקד הוא כמו גם תקציב העירייה מתבסס על הנתונים הידועים ו/או תחזית הצפויה לשנת התקציב. יחד עם זאת, העירייה נדרשת ואף חייבת לבצע התאמות ו/או שדרוגים לטובת שיפור השירות לתושב. בשנת 2019 הוצע לעירייה החלפת מערכת משודרגת לניהול פניות המוקד. בשנת 2020 בעקבות התפרצות מגיפת הקורונה, המוקד אוייש באופן מתוגבר, הכל לטובת תושבי העיר.

#### 2. מצבת עובדי המוקד

המוקד העירוני נותן מענה לכלל התושבים והפניות 24/7 בין באמצעות עובדי המוקד ובין באמצעות הקישורית. העירייה מגדילה את כח האדם במחלקות השונות בכל שנה לפי סדר עדיפויות רוחביים של כלל המערכת.

#### 3. תכנית עבודה

המוקד העירוני הוא גוף אשר מגיב לפניות ואינו יוזם אותן ולכן עבודת המוקד ובהתאמה גם תכניות העבודה מבוססות על מצב הפניות. המוקד העירוני פועל לפי תקן ISO, המגדיר את זמני התגובה בהתאם לסוג הפנייה. המוקד העירוני אינו גוף מבצע אלא גוף המפנה את הפניות לגוף המבצע ולכן תקציב ייעודי לטיפול בפניות מוקצה למחלקות המבצעות. בכל רגע נתון ( ולא רק אחת לשלושה חודשים) ניתן להפיק דו"ח מעקב אחר ביצוע והתקדמות והדבר נעשה באופן שוטף.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

## לשכת ראש העיר

### 4. פניות למוקד – פניות חוזרות

המערכת של המוקד העירוני מבצעת פילוח של הפניות לרבות הפניות לטיפול מתמשך ו/או פניות פתוחות. מנהלת המוקד שולחת באופן קבוע לגורמים הרלבנטיים האחרים ולרבות העתק למנהל האגף ולמנכ"לית העירייה את רשימת הפניות הפתוחות שנשארו לטיפול. כידוע עיריית יקנעם בתנופת פיתוח. שכונות חדשות התאכלסו ובשנים האחרונות חל גידול משמעותי באוכלוסייה מה שהביא גם לגידול בפניות של התושבים למוקד ואשר רואים במוקד כתובת ומענה לצרכי האוכלוסייה.

בנוסף העירייה הנהיגה נוהל פנימי לפיו כל פנייה למי מעובדי העירייה, או כל מפגע שנתקל בו עובד העירייה יש לדווח למוקד לצורך ריכוז ומעקב אחר כלל האירועים. לצורך מעקב אחר הפניות תוך שימת דגש על פניות חוזרות ושיפור השרות, מתקיימות ישיבות קבועות של מנכ"לית העירייה עם מנהלת המוקד והן עם מנהל מינהל התפעול, והן עם מנהלי האגפים השונים.

### שליחת מסרונים לתושבי העיר

קיימת הנחייה מפורשת של מנכ"לית העירייה לידע את מנהלת המוקד על כל האירועים ו/או כל מידע שרלבנטי לפעילות בעיר ועל מנת שהמוקד ידע ליתן מענה.



**עיריית יקנעם**  
YOQNEAM MUNICIPALITY

## לשכת ראש העיר

### 6. ישיבת עבודה עם מנהלת הרשות

בכל הישיבות המתקיימות בין מנהלת המוקד ובין מנכ"לית העירייה, מנהלת המוקד מגישה דו"ח מפורט על פעילות המוקד לדיון יסודי בסוגיות המתעוררות ממצב הדו"ח. תיעוד הפניות מוצג באופן גרפי וטבלה המאפשרת לכמת ולפלא את פניות המוקד. בהמשך לישיבה עם מנכ"לית העירייה, מנהלת המוקד מוציאה עדכון לכל מנהלי האגפים והמחלקות המבטאת את ההנחיות והסיכומים של הישיבה. דוחות אלה שקולים לכל פרוטוקול מילולי ומתאימים לעבודת המוקד העירוני.

אני מבקש להודות למחלקות המבוקרות על פתיחות, שקיפות ושיתוף הפעולה עם מבקר העירייה כנדרש.

בכבוד רב,  
סימון אלפסי  
ראש העיר

# התייחסות הגופים המבוקרים

## התייחסות המבוקר (דוד דוד) – מחלקת חשמל

יום שני 07 פברואר 2022

לכבוד

מוטי זריהן

מבקר הערייה

כאן

,א.נ.

### הנדון: ביקורת מחלקת חשמל

לאחר קריאת הדוח להלן הערותיי

1. מח' החשמל עובדת בתחזוקת שבר בלבד וזאת עקב כח אדם, צוות אחד ביום ומנוף פעם בשבועיים, אנו מחזיקים 7000 פנסים, כ-120 מבני חינוך וציבור. אי לכך לא ניתן לגבש נהלי עבודה כנדרש.
2. סיורי המסירה של המבנים נערכים בשיתוף פעולה עם מח' הנדסה האמונה על הבניה והפיקוח, יוצא דוח מסירה כולל על המבנה. במועד חתימה על טופס 3 חשבון סופי כל קבלן מוסר תיק מסירה מסודר הכולל תוכניות עדות, אישור בודק חשמל, תעודות אחריות וכו'.
3. השאיפה של מחלקת החשמל להקים שכבת GIS הכוללת מיפוי מרכזיות תאורה, עמודי תאורה כולל סוג וגובה, סוגי פנסים ומספור מרכזיות ועמודים, כך שהשכבה תהיה זמינה לכל אחד.
4. אני אישית מבצע סיורים בלילה אחד לשבועיים או שלושה ורושם הערות מצ"ב דוגמא, התקלות מעבות לאחראי תחום חשמל ונכנסות לסידור עבודה.
5. במכרז האחזקה אין פירוט של כלל מבני החינוך והציבור ושל כלל הרחובות וזאת כדי לא להגביל את המכרז, מאחר וכל שנה נבנים גנ"י, בתי ספר ומתווספים רחובות חדשים.
6. במכרז 06/20 תומחרו שני הפנסים באותו המחיר, עקב קבלת הצעות מחיר מהספקים של הגופים מחירי הגופים נעו בין 2000 ש"ח ל-2200 ש"ח, מחיר הגוף כולל התקנה מנוף וכל הנדרש להתקנה.
7. אומדן שגוי נמסר בטעות עקב היותי חולה בקורונה בעת פרסות המכרז, לא אני מסרתי את המסמכים.
8. לענין חישוב עלויות של רווח והפסד כביכול, לא לקחת בחשבון את ההנחה של הקבלן במכרז 06/20, הנחה כוללת של 18.1%, דהיינו עלות גוף 2293.2 ש"ח.
9. המכרז 23/17 הקבלן שנתן 1600 ש"ח לגוף דיזאנו לא יכול היה לעמוד במחירים והיה מפסיד כ-500000 ש"ח, לכן בוטל ההתקשרות בשד' רבין בהסכמת כל הצדדים.
10. סיום עבודות מכרז 23/17 התעכב, בגלל איחור בתשלומים, עיכוב מצד חברת חשמל עד להסכמה על מועד ביצוע ניתוק וחיבור מרכזיות ועל חתימות על כל מיני מסמכים שדרשה חברת החשמל כל פעם מסמך ואישור אחר.
11. ישנם סעיפים שרשמת כי לא ראיתי וכי אין במחלקה, כל המסמכים שדרת קיבלת, באם היית דורש היה מוצג בפניך מסמכים נוספים כנדרש.

בברכה

דוד דוד

אחראי פיקוח ובקרת תשתיות

## התייחסות המבוקר (משה ביטון) – מחלקת חשמל

6.3.2022

בס"ד

### תגובת מנהל התפעול לדו"ח מבקר העירייה – מחלקת חשמל.

- א. **כח אדם** : בתאריך ה- 1.1.2020 חלו שינויים במחלקת התשתיות זורמות וחשמל, נושא האינסטלציה – תשתיות זורמות הועברו לאחריות אלי מזרחי ( תחזוקה – שפ"ע ) והאחריות על אולם הספורט שער הגיא הועבר לכפיפות ישירה למנהל התפעול.
- ב. **תקציב מול ביצוע** : צודק בהערכתך לגביי ביצוע של 38% מסך התקציב ב-2019, הגורם לכך היה שבהנחית הגזבר נתבקשנו לצמצם את השרות לוות אחד בלבד בשל קושי תקציבי, ואי התקשרות עם קבלן זוכה, מן הסתם ובהקשר ישיר, אם אין צוות עבודה גם הזמנת הציודים לעבודה פחתה באותו יחס. בשנת 2020 במחצית השניה כבר הייתה התקשרות, והיקף העבודה גדל ומאן הגידול בביצוע השוטף.
- ג. **נהלי עבודה** : מקפידים כיום בנהלי העבודה שהונהגו במהלך 21, הכל נהיר ושקוף לכולם. רוזי שרון מנהלת רישום על פעילויות המחלקה ובהתאמות לפניות המוקד בתחום החשמל.
- ד. **במסירות מבני ציבור ופרוייקטים בכלל** : מנהל המחלקה משתתף ומוציא סיכומים עם דרישות תיקון והשלמות חוסרים טרם מסירה סופית – עושה זאת מצויין.
- ה. **סקר מאור רחובות** : הייתה בקשה בתקציב 20 ובתקציב 21 ו-22 לפתוח תב"ר לביצוע סקר תאורה בעיר ולהטמיע זאת ב- g.i.s מנהל המחלקה ואני מבקשים זאת בכל הזדמנות.
- ו. **התקשרות עם קבלן** : העירייה חתמה הסכם התקשרות במאי 2021 .
- ז. **התקשרויות עם קבלן** : תגובתו מנהל המחלקה בעמ' 19 ובעמ' 20 מקצועית ומגובה ע"י. כמובן שנייסם את ההמלצה בעמ' 21, למלא פרוטוקולים של אופי העבודה היקפה וביצוע בפועל, תיעוד כזה ייקל את ההתחשבות עם הקבלן וייסר כל ספק בעתיד.
- ח. **מינוי בעל תפקיד ייעודי בנושא מכרזים** : מקבל את המלצתך צודק ב-100% פונקציה חשובה מאוד והכרחית להקל על העבודה השוטפית.
- ט. **במכרזים הבאים** : יבחר מהנדס להכנת המכרז בקפידה יתרה , כולל ישיבה טרם פירסום המכרז הרשומות, לגביי כל אלמנט שקבע במגרז /או האומדן ומה היו שיקוליו המקצועיים , וכמובן להקפיד על נסח מדוייק ומובן לכל משתתף כדי למנוע חוסר הבנות עתידיות,
- י. **בנוסף** : במקרי פערים בהנחות שנתקבלו מעבר לכתוב באומדן, צריך מחד לבדוק באם האומדן היה ריאלי, ומצד שני להזמין לשימוע נותני הנחה מעבר לסכום הריאלי , כדי שיסביר ויבטיח את העמידה בהצעתו במידה ויבחר. – יבוצע במייד.
- יא. **בנושאי בחירת סוג גופי התאורה** : המלצות המבקר נתקבלנה במלואן ותיושמנה הלכה למעשה.
- יב. **בדיקות חשבונות** ; מבוצעות במקצועיות רבה של המנהל מחלקה, לגביי תשלום במועד ואיחור זה כבר לא בשליטתנו, אנחנו דואגים להעביר לאחר בדיקה ובמייד. אבל אם יש בעיה כמו לדוגמא במרכזייה ברחוב האורנים לא יאושר עד לביצוע סופי, במקרה זה הביצוע הושלם באיחור מכאן בא גם העיקוב.
- ביקורת מיקצועית מאוד, עם המלצות ברורות ונהירות, המחלקה תייסם את המלצותיה הלכה למעשה במעקב שלי, ולמכרזים הבאים יופקו כל הלקחים שעלו בדו"ח זה, כמו כן מצטרף להמלצה למנות אדם מקצועי שכל עבודתו היא מכרזים עירוניים, מהתחלה ועד להחלטה סופית.

**בכבוד רב**

**משה ביטון מנהל מינהל התפעול .**

## התייחסות המבוקר (סער אלעזרא) – מלווים בחינוך המיוחד

14 יולי 2021

לכבוד  
מר מוטי זריהן  
מבקר העירייה  
**כאן**

הנדון : הביקורת בנושא "מלווים בחינוך המיוחד" מצרף את תגובותיי להערות הביקורת :

### א. רשימות אקסל ( עמוד 15 )

1. מחוסר ברירה אני מנהל את מערך ההסעות בתוכנת אקסל וזאת עקב כך שחברת "shift" המשווקת את התוכנה לניהול היסעים מתקשרת עם הרשויות כיום דרך החברה למשק וכלכלה ולא ניתן להתקשר ישירות אל מול הרשויות.

3. הנושא ייבדק ויעודכן בהתאם לצורך, בשלב זה הוכן קובץ אחד המכיל את כל הנתונים.

4. אומנם בקבצים שנשלחו לביקורת נשלחה שעה זהה לכולל המוסעים, בפועל כל מלווה מעדכן את התלמידים המוסעים על שעה מדויקת יותר בכדי למנוע המנתה מיותרת, אך לחילופין ישנם לפעמים איחורים מצד ההורים והתלמידים שלא ממתניים בזמן להסעות.

### ב. החתמת כרטיס נוכחות ( עמוד 20 )

1-3. מקבל את המלצת הביקורת.

### ג. הצהרה על נסיעות ( עמוד 21 )

1. מקבל את המלצת הביקורת

### ד. תפקידי המלווה והכישורים הנדרשים ( עמוד 22 ) – ממצאים

6. קצין בטיחות בתעבורה של הרשות מעביר מדי שנה הכשרה על בטיחות בהסעות.

מקבל את המלצת הביקורת, המלווים יוחתמו על גבי טופס " הוראות למלווה בהסעת תלמידים ".

### ה. ביקורת הסעות (עמוד 24 + 25)

5. התלמידה הנוספת לא נוסעת בהסעה עקב בעיות רפואיות.

סעיף ד' 2. התלמיד הרביעי שצורף להסעה היה נוסע אך ורק בימי שני ושלישי בבקרים והיה יורד במעבדה בעפולה לצורך ימי התנסות שאושרה ע"י משרד החינוך.

**בברכה,**

סער אלעזרא

מנהל מדור היסעים

## התייחסות המבוקר (לימור סלע) – מלווים בחינוך המיוחד

לכבוד

מר מוטי זריהן

מבקר העירייה

להלן התייחסותי לדוח הביקורת בנושא "מלווים בחינוך המיוחד":

### קירבת משפחה

1. המלווה שנקלט ללא אישור יועצת משפטית- יש אישור יועצת משפטית שמחיל גם אותו ואת אחותו- נעביר עותק לתיק האישי שלו
2. כלל, הנוהל בעירייה לעניין מלווים וקרבת משפחה שבמדור זה אנו מאפשרים קירבת משפחה גם ראשונה.
3. הנוהל בעירייה היא שעד 3 בני משפחה גם במחלקות השונות בעירייה- שוקלים לחיוב בהתבסס על אישור יועצת משפטית.

### תיקים אישיים

1. לכל מלווה יש אישור ר.פ לעבירות מין
2. עד לפני שנתיים ביקשנו רק עם כניסת עובד לעבודה אישור ר.פ, - אגף החינוך הודיע לנו שבהתאם להנחיות משרד החינוך כל שנה צריך לחדש את הר.פ והשנה דרשנו מכולם להגיש בשנית.  
לקראת הערכות לפתיחת שנת הלימודים הנוכחית- העברנו הנחיה למלווים וטפסים למנהל המדור לצייד את המלווים ולהעביר אלינו.
3. הדרכות בטיחות- אבקש מסער להעביר לתיקים אישיים העתקים.

### הדפסות נוכחות

אני מברכת על ההמלצה, מאחר וזה משנה "סדרי עולם" – סבורני שנכון לעדכן את מנכ"לית העירייה ומנהלת אגף החינוך בשינוי ואז לצאת לדרך.  
מבחינת משאבי אנוש- אנחנו יכולים להיערך לזה .





דו"ח ממונה תלונות הציבור 11-לשנת 2021

עיריית יקנעם  
YOTVATA MUNICIPALITY

# ממונה תלונות הציבור

## דין וחשבון שנתי

### לשנת 2021

(דוח מס' 11)

**תוכן עניינים תלונות הציבור :**

15 ..... חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 \*

19 ..... דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2020

20 ..... להלן התפלגות התלונות על-פי יחידה :

21 ..... התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות :

21 ..... להלן התפלגות התלונות המוצדקות :

22 ..... להלן התפלגות התלונות שאינן מוצדקות :

22 ..... סיכום :

## חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008\*

1.\* בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

הגדרות

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

2.\* (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור;

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

3.\* במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

חובת סודיות

5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

הגשת תלונה

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

דרך הגשת התלונה

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

תלונות שאין לבררן

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא

דרכי בירור תלונה

אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

\*.9  
איסור הפרעה

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

\*.10  
הפסקת הבירור

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת,

כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

\*.11  
תוצאות הבירור

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

- \*.12** בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
- סייגים להודעה
- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני ;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן ;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
- \*.13** מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
- דחיית התלונה
- \*.14** (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- זכויות וסעדים
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן ;
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
- \*.15** הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה ; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה ; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
- דין וחשבון
- \*.16** (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- חומר שאינו ראיה
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
- \*.17** הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית ;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית ;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
- \*.18** השר ממונה על ביצוע חוק זה.
- \*.19** תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
- \*.20** עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה

## דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבד בזאת להגיש לראש העירייה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021.

הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור התס"ח – 2008). "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מה-1 במאי בכל שנה.

התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרת לעירייה ולאגפיה לשפר את תפקודה בזמן אמת. בחלק מהתלונות, מבקר העירייה, בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, מבצע סיורים במוקדי התלונות על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם המנהלים הרלוונטיים.

הממונה על התלונות עורך שיחות עם המתלוננים לשם הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפיתרון אפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.

ישנן תלונות שהטיפול בהן מהיר ומידי וישנן תלונות שאורכות זמן רב יותר, לאיסוף המידע וביורור הנסיבות. התלונה מועברת על ידי הממונה לבעל התפקיד הרלוונטי למתן התייחסות בכתב בפרק זמן סביר, בכדי להשיב לתושב בזמן שלא יעלה על שלושה שבועות מיום קבלת התלונה.

מודגש, כי עבודת הממונה על תלונות הציבור מתבצעת במסגרת פעילות העירייה והמנהלים, והעובדים מחויבים, על פי חוק, לתת התייחסות ראוייה לפניות ואף לעמוד בלוחות הזמנים אותם קבע הממונה.

בהזדמנות זו אני מבקש לציין בחיוב את שיתוף הפעולה של מנהלי ועובדי העירייה, על שירותם למען הציבור במהלך השנה. גם אם לפעמים ישנן תקלות והדברים לא מתבצעים במועד ובזמן כפי שכולנו היינו רוצים, עצם ההתגייסות לפתרון הבעיה הוא צעד ראשון בפתרונה.

הדוח כולל תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד, והן טופלו על ידו. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות (ישירות ליחידות, אתר העירייה, מוקד 106 וכד') אינן כלולות בדוח זה.

בעיריית יקנעם עילית משמש המבקר בתפקיד נוסף כ"ממונה על תלונות הציבור" הפועל מכח חוק הרשויות המקומיות התשס"ח – 2008. בעוד שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, לממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות הפרט – האדם ושמירתן. הנחת היסוד היא, שההגנה על זכויותיו של הפרט היא אינטרס ציבורי ממדרגה ראשונה.

## מה היא תלונה

תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית אינן מתגשמות. מצב זה מתקיים כאשר יש פער בין מה שהמתלונן סבור שמגיע לו, לבין מה שהוא קיבל בפועל.

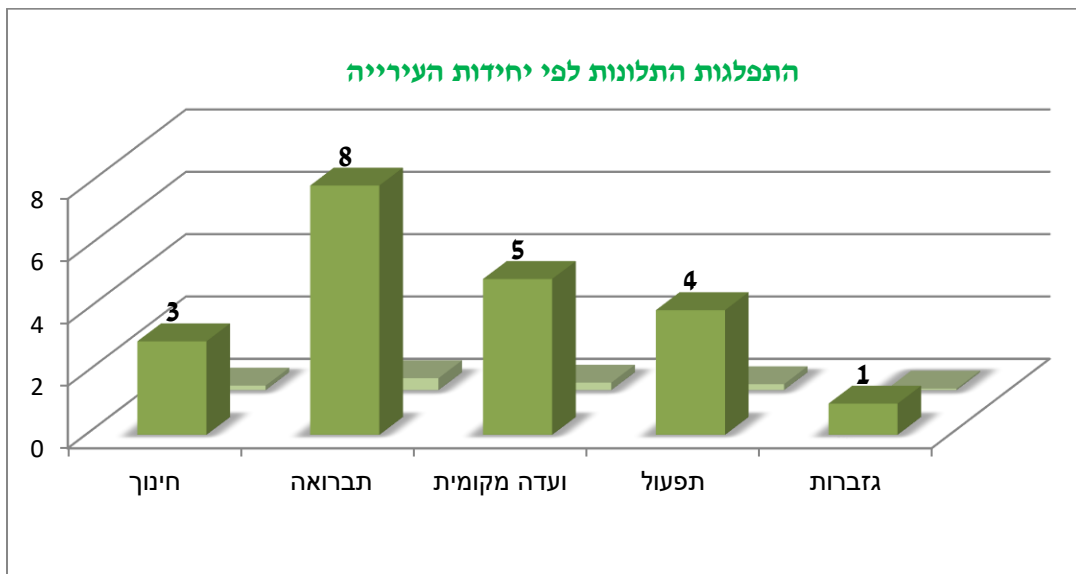
מבקר העריייה, בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, משמש מעין "בורר" בין המתלונן לנילון ובעצם בדיקתו הבלתי תלויה, מכריע בסוגיית התלונה ומוציא הודעות לצדדים, בהתאם לכללי הטיפול בחוק.

### להלן התפלגות התלונות על-פי יחידה:

סך התלונות שטופלו במסגרת של תלונות הציבור במהלך שנת 2021 עמד על 21 תלונות. עוד עולה, כי מרבית התלונות מופנה לנושאים הנוגעים למחלקת התברואה.

#### התפלגות התלונות לפי יחידות העירייה

יחידה	מס' תלונות	אחוז מסך התלונות
חינוך	3	14.29%
תברואה	8	38.10%
ועדה מקומית	5	23.81%
תפעול	4	19.05%
גזברות	1	4.76%
סה"כ	21	100.00%

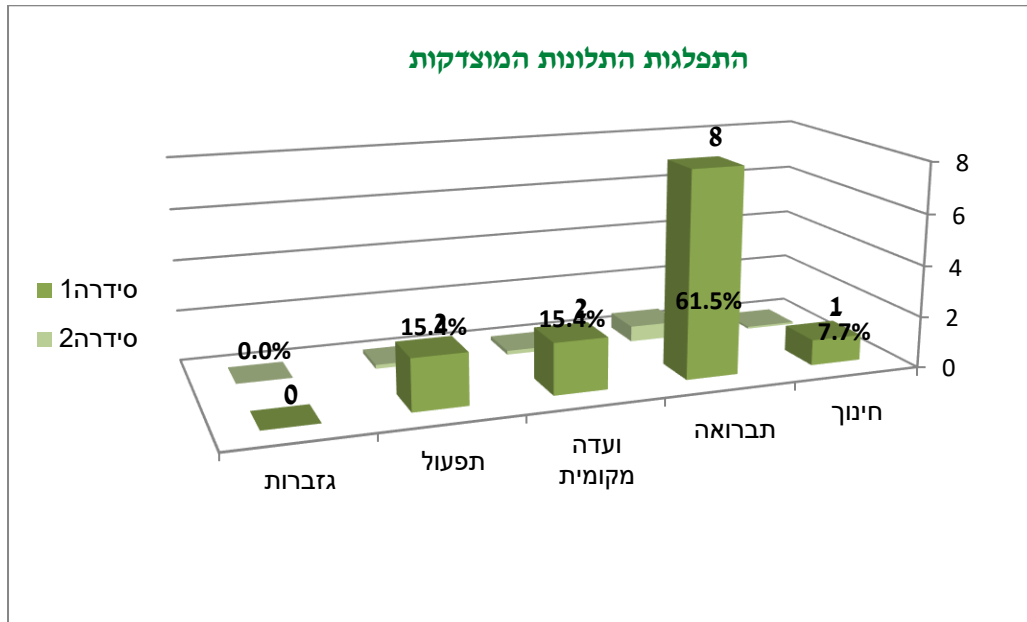


התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות:

תלונות סה"כ	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות מוצדקות
21	8	13

מנתוני הטבלה הנ"ל עולה, כי במהלך שנת 2021 התקבלו במשרדו של הממונה על תלונות הציבור של העירייה 13 תלונות מוצדקות ו-8 תלונות שאינן מוצדקות.

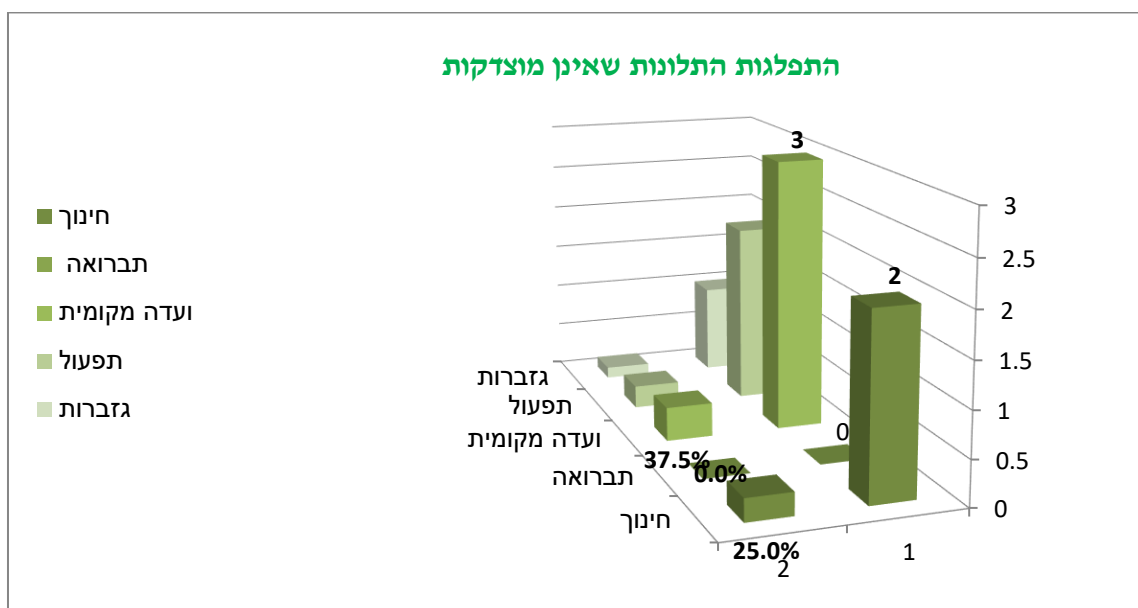
להלן התפלגות התלונות המוצדקות:



להלן התפלגות התלונות שאינן מוצדקות:

התפלגות התלונות שאינן מוצדקות

יחידה	מס' תלונות	אחוז מסך התלונות
חינוך	2	25.0%
תברואה	0	0.0%
ועדה מקומית	3	37.5%
תפעול	2	25.0%
גזברות	1	12.5%
<b>סה"כ</b>	<b>8</b>	<b>100.0%</b>



סיכום:

יחידה	תלונות מוצדקות	תלונות שאינן מוצדקות	סה"כ תלונות
חינוך	1	2	3
תברואה	8	0	8
ועדה מקומית	2	3	5
תפעול	2	2	4
גזברות	0	1	1
<b>סה"כ</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>21</b>