

## הנדון: דוח ביקורת במחלקת הפיקוח העירוני

### כללי

1. הביקורת במחלקת הפיקוח העירוני נערכה לסירוגין בחודשים אוגוסט - ספטמבר 08, והיא כללה סיורים עם הפקחים באתרים ופגישות עבודה עם מנהל המחלקה ועובדיו.
2. טיוטת ממצאי הביקורת, הועברה למנהלת אגף תיפעול ולמנהל המחלקה, לקבלת הערות.  
תגובותיהם נתקבלו במכתב מיום 25 נוב' 08, ושובצו בסעיפים המתאימים.

### רקע

3. מחלקת הפיקוח העירוני, כפופה למנהלת אגף תיפעול ומנתה בעת הביקורת 15 עובדים מנהל, 12 פקחים (1 כפוף מקצועית בלבד) 2 פקידות ועובד כללי.
4. התפקיד העיקרי של המחלקה הוא, לאכוף את חוקי העזר העירוני, כמו: מפגעי השלכת פסולת, צמחיה פולשת, מפגעי אתר בניה, גרוטאות רכב, אכיפה בנושא כלבים ועוד. כן אוכפת המחלקה חוקי חניה. (בתוכנית העבודה של המחלקה לשנת 2008, תוכנן בחודשים מאי - יוני להסדיר חניה בתשלום בעיר, לדברי מנהל המחלקה, הוחל כבר בסימון ושילוט החנייה בתשלום).
5. את תפקידה מבצעת המחלקה באמצעות 4 פקחים אזוריים, פקח לתחום העסקים, פקח לשטחים פתוחים, פקח למתחמי בניה, 3 פקחי חניה ופקח המקיים יחד עם המשטרה פיקוח משולב.  
קיים פקח לתחום התעשייה, הכפוף למנהל אזורי התעשייה, אך מונחה מקצועית ע"י מנהל מח' הפיקוח העירוני. המחלקה מפעילה פיקוח בשבתות, באמצעות פקח שאינו יהודי.
6. עבודת המחלקה מתבצעת בשלוש משמרות: משמרת ראשונה בין השעות 07:00 - 16:00, משמרת שניה עם פקח אחד בין השעות 12:00 - 22:00 ומשמרת אחרונה עם פקח אחד בין השעות 20:00 ועד השעה 04:00 למחרת. המשמרת האחרונה מופעלת רק בחודשים יוני - אוג', ובה מתבצע פיקוח ששם דגש למניעת הוונדליזם בחודשי הקיץ. ביתר ימות השנה, פועלים 2 משמרות בלבד.

עיקר הפעילות נעשית במשמרת הראשונה, כאשר המשמרות השניה והשלישית, מטפלות בעיקר בבעיות המתעוררות מפניות הציבור, באמצעות המוקד העירוני. ביצוע אכיפה לאחר השעה 16:00 מבוצע במידת הצורך, ע"י הפקחים, בשעות נוספות בדר"כ עד השעה 19:30.

השיטור המשולב כולל צוות המורכב מפקח ושוטר, המסיירים ברכב הפיקוח ומבצעים במשולב את משימות המשטרה והפיקוח העירוני.

7. עבודת האכיפה הוגברה מתחילת 2008 והפיקוח על החניה החל רק במרץ 2008, בשלב זה רק בצירי התנועה המרכזיים, כאשר הכוונה להרחיבו לכל תחומי העיר.

8. המעקב על הדוחות המוגשים ע"י הפקחים האוכפים את חוקי העזר העירוניים, מבוצע באמצעות תוכנה של החברה לאוטומציה, המופעלת מאז אפריל 2007. התוכנה אינה מאפשרת מעקב יעיל על הדוחות מרגע הגשתם ועד לסיום הטיפול בהם. כלומר, קיימת תוכנה שאינה מועילה, ההפך, היא מהווה מטרד.

אין מעקב על הדוחות שהוגשו, כמה מהם נגבו, כמה מהם בחרו במשפט, ואין מעקב כלל על תוצאות המשפט.

אשר למעקב על דוחות החניה, התוכנה נבדקה ע"י הביקורת ונמצאה יעילה. במהלך הביקורת נתגלתה בעיה טכנית של אי קבלת נתונים מרשות הדואר, דבר שמנע את המעקב אחר דוחות החנייה. מחלקת הפיקוח הודיעה, שהבעיה כבר הוסדרה.

### ממצאים

#### 9. אכיפת חוקי עזר עירוניים

א. מח' הפיקוח העירוני, קשורה קשר הדוק עם המוקד העירוני. פקידת המחלקה מקבלת באמצעות המחשב את פניות הציבור ומעבירה אותם לטיפול הפקחים הנוגעים בדבר. הפקח תוך כדי עבודת הפיקוח באזורו או בתחומו, בודק את הפניה ומפנה אותה לגורמים הרלוונטיים בעירייה, במקרה שאינו יכול לפתור בעצמו.

ב. לשם המחשה, בחודש יולי 2008 הסתכמו פניות הציבור בכל הקשור לנושאים שבתחומי הפעילות של הפיקוח העירוני ב- 739 פניות, מתוכם נותרו פתוחים ב- 3 אוגוסט 2008, 81 פניות, ובנוסף נותרו מחודשים קודמים 32 פניות, כלומר שסך הכל הפניות שהטיפול בהן טרם הסתיים, הסתכם ב- 113 פניות.

ב- 12 אוג' 08 הופק דוח נוסף המצביע, כי מספר הפניות הפתוחות שלא נסתיים הטיפול בהן, ירד מ- 113 ל- 59:

מס' סד'	הנושא	פניות שנותרו פתוחות		פירוט היתרות הפתוחות מ- 12 אוג' 08
		ל- 3.8.08	12.8.08	
	א'	ב'	ג'	ד'
1.	סה"כ	113	59	
2.	רכב נטוש	59	45	1 מספט' 07, 2 ממרץ 08, 4 ממאי 08, 9 מיוני 08 ו- 29 מיולי 08.
3.	עשבייה פרטית	31	8	2 מיוני 08, 5 מיולי 08 ו- 1 מאוג' 08.
4.	צמחיה פולשת	7	1	מסוף יולי 08.
5.	פסולת בניין ומטרדים אחרים	16	5	כל התלונות משנת 2008, 1 יוני ו- 3 מיולי.

הערה: לפי דוח שהופק ב- 5 אוק' 08, נותרו 28 פניות פתוחות בלבד וכולן בגין רכב נטוש (מהן 1 מספט' 07).

בדיקת הביקורת העלתה, שבעיית הרכב הנוש היא חריפה למדיי וקיימים קשיים חוקיים וטכניים, כדי להתגבר על בעיה זו. לגבי יתר פניות הציבור, לא נראית הצדקה להשארת פניות פתוחות, מעבר לחודש ימים. גם בנושא רכב נטוש, קיימת הצעה למכרו לגרירת רכב נטוש, הנמצאת בהכנה מזה כמה חודשים (בגלל עומס וקביעת עדיפויות בטיפול במכרזים). עם הפעלת המכרז, יצומצם מטרד הרכב הנוש למינימום.

ג. הפקחים נושאים תעודה חתומה ע"י ראש העירייה, המסמיכה אותם לפקח ולאכוף את חוקי העזר העירוניים. התעודה מוצאת לאחר שהפקח הוכשר לעבודתו, עבר השתלמות על הנושאים לאכיפה ואופן הטיפול בהם והוסמך בעיקבות זאת, לביצוע העבודה. הפקחים ניידים ולרשותם קטנוע. הפיקוח בשעות הערב והלילה מתבצע ברכב הפיקוח העירוני, לפקח לילה מצטרף לעיתים שוטר.

הביקורת התלוותה לעבודת הפקחים האזוריים והיחודיים (תעשייה, עסקים, שטחים פתוחים ומתחמי בניה). עבודת הפקח האזורי מתחילה בבדיקת פניות הציבור שקיבל ממזכירת המחלקה ומכאן הוא עובר לייעודו. תולש מודעות שניתלו במקומות אסורים, נותן התראות טלפוניות למפרסמים, מגלה פסולת גזם שהושלכה שלא ביום הפינוי, מנסה לאתר את המשליך, מעיר לבעל רכב שהחנה בניגוד לחוק, לאדם שהולך עם כלב לא קשור, מגלה שטח מלא בקוצים ולכלוך ומודיע על כך למחלקת התברואה, אוסף בעצמו פסולת שאת משליכה לא זיהה וכן צואת כלבים. בתום הסיור מפנה בעצמו את הפסולת למתקנים שנועדו לכך, מטעם העירייה.

מאידך, בתחום המודעות קיימת קשיחות, לדוגמה במודעות אבל וכן מודעות חיפוש עבודה כמו שמרטפות. נראה לביקורת שמודעת אבל ברחוב הנפטר, מקובלת בימי האבל, ולא צריך להסירה, אשר למודעות של חיפוש עבודה מוצע לייחד מקומות נוספים בשכונות, לתליית מודעות אלו.

ד. עבודת הפיקוח כאמור מאורגנת לפי אזורים ובנוסף מוקצים פקחים לתחומים מסויימים ומוגדרים לפיקוח בכל העיר: עסקים, תעשייה, מתחמי בנייה ושטחים פתוחים. לטענת מנהל המחלקה, ארגון זה מאפשר לטפל בבעיות כרוניות בעיר, שיש לשרשן.

מאחר והפקחים הם ורסטיליים, מכירים את כל עבודת הפיקוח בכל התחומים ועברו הכשרה מתאימה, נראה לביקורת שיש לבסס את עבודת הפיקוח על האזורים בלבד, כאשר הפיקוח באזור יכול את כל נושאי הפיקוח, כולל הנושאים המיוחדים שכיום מועסק פקח בנפרד (עסקים, תעשייה, מתחמי בנייה ושטחים פתוחים). עבודת הפיקוח בכל אזור תורחב ותבוצע בשתי משמרות, **ויהיה חיסכון ניכר בשעות נוספות**. (ראה להלן סעיף 12 ב').

הערת ביקורת נוספת, נוגעת לחפיפה בין המשמרות. משמרת ראשונה מסתיימת ב- 16:00 ומשמרת שניה מתחילה ב- 12:00, משמרת שלישית מתחילה ב- 20:00, כאשר משמרת שניה מסתיימת ב- 22:00.

נראה לביקורת שחפיפה של ארבע שעות בין הראשונה לשניה ושל שעתיים בין השניה לשלישית מוגזמת ויש להעמידה על שעה לכל היותר. קיצור החפיפה לשעה אחת, יאפשר לצמצם את מספר השעות, בהן לא מתקיים פיקוח כלל. (08:00 - 04:00)

**תגובת המבוקר**: ההערה בנושא משמרות מקובלת ומיושמת בשינוי משמרות העבודה.

## ה. מיחשוב ובקרה על דוחות

1) הפקח מגיש הדוח, מצלם את האירוע ומוסר את החומר לפקידה המטפלת בדוחות אלו. למקבל הדוח יש את האפשרות לשלם את הקנס או לעמוד לדין. בחר מקבל הדוח לעמוד לדין, או שלא שילם את הקנס במועד, מועבר החומר לתובעת העירונית. בגוף הדוח מצויין המועד למשפט, כפי שמתואם מראש, ע"י התובעת העירונית ובית המשפט.

לקראת מועד המשפט, מכינה הפקידה את החומר, מזמינה את הצילומים עבור בית המשפט, מצרפת דוח מפורט של הפקח על המקרה בכתב יד ומעבירה לתובעת.

למקבל הדוח זכות ערעור, הערעור מוגש לתובעת העירונית עם הדוח של הפקח וכן המלצות מנהל המחלקה. התובעת מגיבה על הערעור בכתב, למקבל הדוח. אם מתקבל הערעור, מתבטל הדוח והביטול מוזן במחשב.

מחודש אפריל 07, מופעלת תוכנה שנקראת "מערכת פיקוח עירוני" של החברה לאוטומציה, שנועדה בעיקר לנהל מעקב על הדוחות בפועל, ולמעשה לא קיים כלל מעקב - אין בקרה שאמנם כל הדוחות מוזנים למערכת, אין בקרה אם הדוחות שולמו ואין בקרה על הנעשה לאחר המשפט. העיזכון היחידי שנרשם הוא, ביטול הדוח ע"י התובעת העירונית (התשלומים מוזנים ע"י הגיזברות).

הביקורת ביקשה דוח מעקב על הדוחות. מאחר ולא ניתן היה להפיקו ע"י המחלקה, הופנתה בקשה להפקת הדוח מהחברה לאוטומציה. בדוח שהופק נכון ל- 27 אוג' 08, לא היו נתונים מספריים ובקשנו השלמה שנתקבלה נכון ל- 7 ספט' 08, לפיהם היו מאז אפריל 07, 557 דוחות לפי החלוקה כלהלן:

א) סה"כ	557
ב) פעילים	366
ג) שולמו	137
ד) בוטלו	38
ה) עבר לניהול משפטי	15
ו) טיפול משפטי	1

### חלק מהנתונים נבדקו ונמצאו שאינם תואמים את המציאות ואינם נכונים.

2) בשיחה שקיימה הביקורת עם פקידת המחלקה ועם מח' הגבייה עולה שקיימים תשלומים שתושבים שילמו קנסות ולא זוכו. יתרה מכך, קיימות דוגמאות בידי הביקורת, לפיהן תושבים למרות ששילמו את הקנסות הוזמנו לדין ואף נשפטו שלא בפניהם. מחלקת הגבייה הפיקה דוח נכון ל- 26 אוג' 08, ממנו עולה כי קרוב ל- 400 תשלומים המגיעים לסך 183,404 ₪, קנסות שתושבים שילמו ולא זוכו. על תלויות מסוג זה, התריעה פקידת המחלקה זה זמן רב ואף התובעת העירונית ולאחרונה פורסם מסמך גם ע"י היועץ המשפטי שמתריע על מקרה שתושבת נשפטה למרות ששילמה. במכתב סגן מנהל אגף ההכנסות מיום 15 ספט' 2008 נמצא הסבר חלקי לתקלה. מתברר שחלק מפנקסי הדוחות הודפסו בשגוי - סדר הדפסת הספרות והנתונים בתחתית הודעת הזיכוי (טופס הדוח) לא הודפסה נכון, ולכן הודעת הזיכוי לא נקלטה. לדעת הביקורת, חמור הדבר שלא גילו את הטעות עד כה, דבר שגרם אי נעימות רבה לתושבים. לדברי מנהל המחלקה, הליקוי של אי זיכוי תושב, קיים גם במקרים שהטופס הודפס כראוי.

מנהל מחלקת הפיקוח העירוני, הגיב על מכתבו של סגן מנהל אגף ההכנסות במכתב מיום 13 אוק' 08, שהתקלה שנתגלתה עקב הפנקסים השגויים, אינה היחידה, ואין אפשרות להמשיך ולפעול בתוכנה הקיימת. להלן ציטוט קטע ממכתבו: "אין כל אפשרות לצערי להמשיך ולהתנהל באופן הקיים, גם לאחר שאיתרת בעיה נקודתית, שאר הבעיות וחוסר הסינכרון ימשיכו להתקיים". (ראה נספח ב' - מסמך של מנהל מח' הפיקוח)

3) בדוחות המופקים ע"י החברה לאוטומציה קיימים ליקויים נוספים ובעיקר בכך, שהתוכנה לא מאפשרת לנהל מעקב כראוי בכל סדרת הפעולות שצריכות להתבצע מרגע הגשת הדוח ועד לסגירתו, כולל העובדה שבדוחות נכללים נתונים גם של המחלקה הוטרינרית (מחלקה זו מגישה גם דוחות על החזקת בעלי חיים בניגוד לחוק).

**מחלקת הפיקוח פנתה לאשר לה התקשרות, לקבלת תוכנה שתענה על הצרכים, אולם לדברי מנהל המחלקה, קיימת התנגדות לכך מצד הגיזבר.**

נראה חיוני לביקורת, שתופעל בהקדם תוכנה שתאפשר בקרה יעילה של המערכת, מרגע הכנת הדוח ועד לסגירתו בכל שלבי העבודה. **חוסר בקרה מינימלית עלול לגרום לביטול דוחות, להפסדים כספיים, לעבודה ידנית מיותרת ולא מדויקת ולתדמית גרועה של העירייה בעיני התושבים.**

הביקורת מוצאת לנכון, להאיץ התהליך, לאתר תוכנה ראויה שתאפשר מעקב ראוי על הדוחות ותמנע פגיעה בתדמית העירייה.

הערה נוספת של הביקורת, היא לגבי התייחסות הפקח המועברת לתובעת העירונית, שצריכה להיות מוגשת ע"ג טופס אחיד הקיים, ולא בדפים לבנים ללא הלוגו של העירייה.

**תגובת המבוקר:** "הטופס האמור קיים והפקחים הונחו למלא טופס זה בלבד".

4) הביקורת בסיוורה עם אחד הפקחים גילתה, שאין אוכפין את תקנה 78 לחוק העזר להוד-השרון (שמירה על איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון התשנ"ח 1997), לפיה אדם המחזיק או מפעיל מזגן אוויר, בחלק הפונה למדרכה חייב להתקין מתקן לקליטת הנוזלים.... היה למפקח יסוד סביר להניח שנוזלים מטפטפים ממזגן האוויר לרשות הרבים, רשאי הוא...לנקוט אמצעים הדרושים לקיומן של ההוראות. בשיחה עם מנהל המחלקה, מתברר שאמנם קיימת הנחיה לא לאכוף הוראה זו, דבר שלדעת הביקורת אינו תקין.

5) ביולי 2008 הוחרם רכוש שהוצב על מדרכה והפריע לתושבים, לאחר מתן אזהרה לבעלים ומשלא פונה, הוחרם הרכוש והוא נמצא בחדר נעול. הציוד נרשם והבעלים ממתין למשפט. לדברי מנהל המחלקה, תופעת הרוכלות לא קיימת בעיר ובמקרה הצורך מודרכים הפקחים, להתריע ולהחרים במידת הצורך רכוש, המהווה מטרד לתושבים.

#### 10. **אכיפת חוקי חניה**

א. במסגרת מחלקת הפיקוח העירוני, מופעלים כאמור 3 פקחים בנושא חניה (חניה במקום אסור), נכון למועד הדוח, האכיפה מתבצעת בצירי התנועה המרכזיים - בדרך רמתיים, רחוב הבנים, דרך מגדיאל, הכוונה היא להרחיב את הפיקוח לכל תחומי העיר. אכיפת החניה החלה בחודש מרץ 08.

**ב.** הביקורת התלוותה לפקח החניה ברחוב הבנים - גם כאן הפקח נהג באדיבות ובנימוס, העיר על חניה אסורה ונמנע מלהגיש דוחות. נצפה מקרה שתושב קיבל הודעה שרכבו חונה על המדרכה והיה צריך לשכנעו להזיז את רכבו. הביקורת התרשמה שמתחם הפיקוח (רחוב הבנים) קטן מידי לפקח ליום עבודה אחד ומציעה להרחיב את אזור הפיקוח.

**תגובת המבוקר :** ההצעה מקובלת ותיישם עם הרחבת מערך האכיפה בחנייה. **ג.** בתוכנית העבודה של המחלקה, תוכנן להפעיל הסדרת החניה, באמצעות סימון חניה בתשלום. הוחל בסימון שילוט אזורי החניה והצבת מדחנים, וההערכה היא, שעד מרץ 09 תסתיים עבודת הצבת המדחנים והעבודות הנלוות, בעיר.

#### **ד. מיחשוב ובקרה על דוחות החניה**

הביקורת בדקה את התוכנה הפועלת בנושא, מאז אכיפת נושא החניה במרץ 08, ומצאה שהתוכנה עונה על הדרישות ומספקת מעקב מיידי על כל דוח, כמו כן, ניתן להפיק דוחות מידיים לפי דרישה. המעקב לא מופעל עדיין בשלמותו, מאחר ולמרות בקשת המחלקה, כך לדברי מנהל המחלקה, הגיזבר לא אישר עד כה, העברת נתונים אוטומטיים על תשלום הדוחות מרשות הדואר. **כתוצאה מכך, לא עודכנו התשלומים ולא נשלחו בעיקבות זה התראות על אי תשלום, והמערכת אינה עדכנית ולא ניתן לאכוף הגבייה.** מנהל המחלקה קיים פגישה עם הגיזבר, שהבטיח להסדיר הנושא, אך עד כתיבת טיוטת דוח זה, טרם ניתנה הוראה.

**תגובת המבוקר :** נושא העברת נתוני התשלומים, באמצעות הדואר, הוסדר. **ה.** לפי בקשת הביקורת, הופק דוח על הפעילות מאז תחילת האכיפה, בחודש מרץ 08. נכון ל- 17 אוג' 08, נרשמו 1,455 דוחות, לפי הפירוט הבא :

מס' סד'	סוג הדוחות	כמות
1.	סה"כ	1,455
2.	דוחות של 100 ₪ קנס	10
3.	דוחות של 250 ₪ קנס	728
4.	דוחות של 500 ₪ קנס	717

**הערות :** 1. עד לתאריך הדוח, הוגשו 255 ערעורים. 2. הדוח מכיל עוד 195 דוחות בערך קנס "0" (אפס ₪). בשיחה עם מנהל המחלקה מדובר ברישומים פיקטיביים שנרשמו לצורך הדרכה, ניסוי ובדיקת התוכנה. **לדעת הביקורת, יש למצוא דרך למחוק נתונים פיקטיביים אלו מהרישומים.**

**תגובת המבוקר :** הועברה פנייה לחברה המפעילה את התוכנה, להסיר את כל הרישומים הפיקטיביים שבוצעו לצורך ניסיון המערכת והדרכת הפקחים.

#### **11. דוחות נוכחות עובדים**

**א.** סה"כ נכללו בדוחות הנוכחות לחודש יולי 08, 17 עובדים, 2 עובדים עברו (האחד ללישכת ראש העיר והשני כפקח באזורי תעשייה). 15 עובדים כולל מנהל, 2 פקידים (1 מהפקידות רשומה כפקחית), 1 עובד כללי (לשליחויות ומשימות לוגיסטיות) ו- 11 פקחים (לא כולל פקח באזורי התעשייה) 8 לפיקוח על חוקי העזר העירוני ו- 3 פקחי חניה.

7/...

- ב.** בבדיקת רישומי הנוכחות, התברר:
- 1** תיקוני כניסה ויציאה מהעבודה ידניים, ללא ציון הסיבה לאי הטבעה בכרטיס הנוכחות, אצל מרבית העובדים.
- תגובת המבוקר:** ניתנו הנחיות למילוי גיליונות הנוכחות והדבר מיושם.
- 2** דוח לרישום ש"נ הועבר מהמחלקה לאגף משאבי אנוש, נתגלו עיגולים כלפי מעלה, לדוגמא: במקום 16:41 עוגל ל- 17:00, אצל חלק ניכר מהעובדים.
- תגובת המבוקר:** דיווחי שעות הנוספות, לאור ההערה, נרשמים כמו שהם.
- 3** הביקורת הגיעה פעמיים למשרד והפקידה אחרת בשני המקרים. כשהגיעה הביקורת למחלקה התברר, שהמשרד היה נעול והפקידה הגיעה באיחור. בדיקת הביקורת עם אגף משאבי אנוש העלתה, כי בשני מקרים אלו, **בשעה שהמשרד היה נעול והפקידה טרם הגיעה, הייתה הפקידה רשומה בכרטיס הנוכחות כנוכחת, כלומר, שיד עלומה שטרם זוהתה, הדפיסה עבורה את כרטיס הנוכחות. שני המקרים חמורים ומחייבים לדעת הביקורת, טיפול משמעותי וכן בקרה שוטפת, כדי שמקרים מסוג זה לא יישנו.**
- בנוסף, הביקורת סבורה שמשרדי המחלקה צריכים להיות פתוחים עם תחילת העבודה וזאת בעיקר עקב העובדה שהמחלקה חייבת להיות נגישה לציבור בשעות העבודה.
- תגובת המבוקר:** הנושא נבדק עם העובדת, לטענתה, בשני המקרים הגיעה לעבודה בשעה שהיא החתימה את כרטיס הנוכחות, אולם בימים אלו היא ירדה ישירות לחדר הפקחים הנמצא בקומת המרתף, זאת לאחר שהעבירה ערב לפני כן, פניות ציבור דחופות, וביקשה לברר אם הפניות טופלו, הסבר זה מתקבל על הדעת ומאופי התנהלותה.
- 4** בתחילת ספט' 08, ביקשה הביקורת להוציא עבורה את פילטי ה-G.P.S ב- 6 חודשים האחרונים, של הפקחים שברשותם קטנועים, לצורך בדיקה. עד עצם כתיבת שורות אלה ב- 29 אוק' 08, כחודשיים לאחר בקשת הביקורת לקבל את החומר, התקבל חומר חלקי ביותר ואף הוא **שגוי** באופן מוחלט, עד כי לא ניתן להסיק וללמוד ממנו מאומה. כל הניסיונות לקבלת החומר דרך מח' הפיקוח, דרך מנהל מח' תקשורת ואף דרך החברה שמתחזקת את התוכנה, עלו בתוהו. לדברי מנהל מחלקת הפיקוח, הוא **לא מצליח** להפיק נתונים דרך תוכנה זו, מאז שהיא הותקנה בינואר 07.
- לפיכך, תמוה ביותר שהחברה מקבלת תשלום חודשי של כ- 3,000 ₪, מבלי שמתקבלת תמורה כלשהיא מהתוכנה, עליה משלמת העירייה.**
- ההפסד הכספי לעירייה מינואר 07 מתבטא בכ- 60,000 ₪, מבלי שהעירייה קיבלה כאמור את התמורה הנדרשת לפי ההסכם, שנחתם עימה.
- תגובת המבוקר:** בעקבות התערבות מבקר העירייה התקלה בתוכנה תוקנה.
- הערות הביקורת:** הנתונים המעודכנים התקבלו רק לאחרונה מחב' "טרילוגיקל", אך יש מקום לבקש מהחברה המפעילה החזרים כספיים מינואר 2007, מאחר ולא סיפקה את התמורה הנדרשת עפ"י החוזה.

## 12. אירגון המחלקה

א. עבודת הפיקוח על חוקי עזר עירוניים מתבצעת כאמור ע"י 4 פקחים אזוריים ו- 5 פקחים יעודיים, מתקיימות 3 משמרות במשמרת שניה ושלישית מועסק פקח אחד, בשעה שבמשמרת הראשונה מועסקים כל יתר הפקחים וכדי להבטיח אכיפה עד לשעה 19:30, מועסקים חלק מהעובדים בשעות נוספות. בדיקת תוכנית העבודה גם מעלה, שפקח השבת מועסק ביום שישי מהבוקר בין 9 ל- 13 שעות עבודה וביום שבת בין 13 ל- 15 ש"ע.

ב. מאחר והפקחים מכירים ועברו השתלמות בכל עבודות הפיקוח, נראה לביקורת שצריך להשתית את עבודת הפיקוח לפי אזורים והפקח יבצע באזורו את הפיקוח בכל התחומים, כולל היעודיים. שינוי אירגוני זה, יאפשר ביצוע משימות הפיקוח ב- 2 משמרות, עם היקף פיקוח אופטימלי, עם צמצום ניכר בשעות נוספות, עם אפשרות רוטציה בפיקוח האזורי. דהיינו, הפקח יהיה אחראי לכל נושא הפיקוח באזורו, ויפקח גם בנושאים המוגדרים כיום כמיוחדים (עסקים, תעשייה, מתחמי בנייה ושטחים פתוחים). הפקחים ישובצו כאזוריים ובכך יתאפשר הפיקוח בשתי משמרות, היקף הפיקוח יהיה אופטימלי, תוך היסכון ניכר בשעות נוספות. יוצא דופן הוא הפקח המבצע את הפיקוח המשולב עם המשטרה.

פקח זה ישאר ייחודי ויפקח בכל האזורים בעיר, בשילוב עם המשטרה, תוך מתן סיוע לכל הפקחים האזוריים, בנושאים הדורשים סיוע משטרה.

תגובת המבוקר: ההערה לסעיפים א' ו- ב' מקובלת והיא תיושם עם הרחבת מערך אכיפת החניה, אשר לרוטציה צורפו ע"י המבוקר 5 מכתבים המופנים אל הפקחים וחתומים ע"י מנהל המחלקה, בו מודיעים לכל פקח על שינוי אזור הפיקוח בו יעבוד. הביקורת מברכת על יישום הצעתה.

הביקורת רואה לנכון, להדגיש את הצורך בביצוע רוטציה בין הפקחים האזוריים, כך שהפקח יוחלף מידי כמה חודשים, ולא יהיה קבוע באזורו.

ג. אשר לעבודה בשבתות וחגים, דוחות הנוכחות מצביעים על כך שהפקח הלא יהודי, מועסק בימי שישי בין 9 ל- 13 שעות עבודה וביום שבת מועסק בין 13 ל- 15 שעות עבודה. הביקורת רואה לנכון, לגייס פקח לא יהודי נוסף כדי לחלק ביניהם את העומס, משום שעבודה של שעות רבות כל כך ברצף, אינה יכולה להיות אפקטיבית.

תגובת המבוקר: לאחר שנמדדו הצרכים האמיתיים של סופי שבוע - שעות העסקת פקח שבת צומצמו, ומכאן מתייטר הצורך בהעסקת פקח לא יהודי - נוסף.

ד. אחת הפקידות רשומה כפקחית, מוצע לשנות את הרישומים לפקידה ולהתאימו למצב בפועל. הצורך בפקידה נוספת, צריך להיבחן בניתוח אירגוני של המטלות, שבאחריות המחלקה.

## 13. תקציב המחלקה ופיקוח תקציבי

א. תקציב המחלקה לשנת 2008, מסתכם בסך 2,132 אלף ₪. בשנת 2007 הסתכם התקציב ב- 2,298 אלף ₪ ואילו הביצוע הסתכם בעודף של 10.6 אחוזים. העודף התבטא בעיקר בשכר זמניים, לעומת זאת הייתה חריגה בסעיפים הבאים:

1) בסעיף שכר	11%.
2) בסעיף ש"נ	470%.
3) בסעיף הוצאות רכב	40%.

הביקורת מוצאת לנכון להעיר, שחריגה בסעיפים התקציביים נוגדת את חוק יסודות התקציב ויש לבצע העברה תקציבית מסעיף לסעיף באישור המועצה, או למצוא מקור תקציבי, **לפני ביצוע החריגה**.

ב. במצורף בנספח א', התקציב לעומת הביצוע בשנת 2007 והתקציב ב- 2008.  
ג. במדגם של הזמנות טובין, שנבדקו בהוצאות מח' הפיקוח העירוני, נמצאו הליקויים הבאים:

**(1) חלב עבור אגף תפעול בינואר 2008** - ההזמנה והאישור התקציבי הוצאו בדיעבד למעלה מחודש אחרי ההספקה, בהוצאה חויב הפיקוח העירוני במקום אגף תפעול (פקודה 301051 מיום 30 ינואר 08).  
**תגובת המבוקר:** בגין חלב לא יוצאות הזמנות מראש. החלב נרכש במרוכז לכל המחלקות וכל פעם מחלקה אחרת מחוייבת בהוצאה. לדעת הביקורת, התהליך אינו תקין ואינו מקובל, יש למצוא דרך שתוצאנה הזמנות לפני ההספקה.

**(2) הזמנת ביגוד לפקחים** - הצעת מחיר אחת, **אין התאמה בין הצעת מחיר ההזמנה והחשבונית**. בבקשת הטובין בוצעו שינויים רבים, ולבסוף אינה תואמת את ההזמנות, ההפרש הוא בכמויות, אך במחיר השינוי קל - הצעת המחיר 4,180 ₪ שולס, 4,176 ₪ (פקודה 302920) - **ההספקה אינה תואמת את ההזמנה, וישנם הפרשים ניכרים בכמויות**.

**תגובת המבוקר:** ההזמנה בוצעה ע"י הרכש וזו הסיבה לשינויים בבקשת הטובין. האספקה תואמת במדויק את ההזמנה. ההפרש של 60 ₪ מהזמנת 40 סמלים עבור 46 חולצות.

לדעת הביקורת, ביצוע ההזמנה לא היה תקין, את בקשת הטובין ממלא אגף תפעול ולא מחלקת הרכש, ואם נתגלה הצורך לשנות את בקשת הטובין, אפשר היה להחליפה. נעשה שינוי בחשבונית בהשוואה להזמנה, הזמנת 3 דגמ"ח נשים שאינו בהזמנה ותוספת 6 סמלים. בהזמנה נרשם גלופה במחיר 350 ₪ בחשבונית ההגדרה שונה בתכלית.

**(3) מכסה לפנס** - 918 ש"ח -

חסרה תעודת משלוח / אישור על ההספקה - פקי 301900.

**תגובת המבוקר:** במידה והאספקה מלווה בחשבונית, אין הספק חייב להפיק תעודת משלוח. חתימת מנהל המחלקה על גבי החשבונית מהווה אישור קבלה.

לדעת הביקורת, כאשר אין תעודת משלוח צריך לציין בכתב כי ההספקה בוצעה, עפ"י ההזמנה בתאריך ..... וחתימה.

**(4) רכישת כפפות, קסדות וספריי** בסך 7,026 ₪ - אין הצעות מחיר, אין הזמנה ולא בקשה להזמנת טובין. בחשבוניות לא תמיד מצוינות הכמויות (פקי 302878).

**(5) ביצוע תיקונים שונים בקטנועים בסך 7,429.50 ₪** - העבודה בוצעה בדצמי 2007 ואילו הבקשה לתיקונים, **הוגשה לאחר מכן** ב- 20 ינואר 08, אין הצעות מחיר ואין הזמנה עבודה (פקודה 308566 - 8 חשבוניות בסך כולל של 7,429.50 ₪).

**תגובת המבוקר:** לסעיפים (4 ו- 5): מדובר במוצרים ותיקונים לקטנועים שבוצעו במהלך שנת 2007, מסתבר שהאישורים לכך ניתנו ע"י המנהלת הקודמת של מחלקת הפיקוח. עם כניסתו של המנהל החדש, שונו הנהלים. לדעת הביקורת, מדובר בהליך לא תקין של הזמנה בדיעבד ולא של שינוי נהלים.

10/...

- 6) מזגן לחזות העיר** - נרכש מתקציב הפיקוח העירוני. לפעילות הרכש אין הערות (פק' 308034).
- תגובת המבוקר:** המזגן נרכש למחלקת חזות העיר במסגרת היתרות התקציביות של האגף. הרכישה בוצעה מסעיף תקציבי מתאים. לדעת הביקורת, רכישת מזגן למחלקה אחרת, הינה הוצאה תקציבית שלא יועדה. הדרך הנכונה היא, לבצע העברה תקציבית למחלקה הנכונה באישור המועצה ולא לשנות את הייעוד, ללא אישור.
- 7) רכישת וידאו ספורט** - שולם יותר מהצעת המחיר, במקום 1,651.65 ₪, שולם 1,767.15 ₪ (פק' 304584).
- 8) טיפול בקטנועים - בסכום של 2,890 ₪** - החשבונית מ- 15 פבר' 07 בקשת הטובין מ- 23 פבר' 07, ההזמנה מ- 25 מרץ 07, כלומר ההספקה נעשתה לפני ההזמנה. **כל התהליך נעשה בדיעבד**, לאחר ההספקה. לא מצוין איך הספק זכה בביצוע ההספקה (פק' 300920).
- תגובת המבוקר:** מדובר בתיקון קטנועים (ראה סעיף 5 לעיל).
- 9) נרכש ריהוט** בסכום כולל של 2,356 ₪ ופוצל לשני סעיפים שונים, סעיף ריהוט וסעיף הוצאות שונות (פק' 307701).
- תגובת המבוקר:** אכן נרכש ריהוט למחלקת הפיקוח. הריהוט נרכש מסעיף שמתאים גם למטרה זו. להשלמת ההזמנה חסרו 80 ₪ שנלקחו מסעיף ריהוט ואחזקה.
- לדעת הביקורת, נעשה שימוש בלתי תקין בסעיפי תקציב, קונים ריהוט בסעיף שונות ובסעיף הייעודי רושמים את מה שחסר. ריהוט צריך להירכש מסעיף ריהוט, ואם אין מספיק תקציב, אפשר לעשות העברה תקציבית משונות, באישור המועצה.
- 10) קורס מתקדם לפיקוח וטרינרי** - בהוצאה בסך 3,650 ₪ חויב הפיקוח העירוני ולא המחלקה הוטרינרית.
- תגובת המבוקר:** הפיקוח הוטרינרי פועל במסגרת חוק עזר לאיכות הסביבה, כחלק מעבודת הפיקוח העירוני, מאחר והפקח יצא לקורס מתקדם, חויב הפיקוח העירוני.
- לדעת הביקורת, הופנה תקציב לא לייעודו. אם אכן הפיקוח הוטרינרי הוא חלק מהפיקוח גם השכר והוצאות הפיקוח הוטרינרי צריכים לבוא מתקציב הפיקוח העירוני.

**יצוין שכמעט בכל הפקודות שנבדקו נמצאו ליקויים.**

## מסקנות

### 14. אכיפת חוקי עזר עירוניים

#### א. טיפול בפניות הציבור

- 1) הטיפול בפניות הציבור התאריך מעבר לסביר (לא כולל פניות בנושא רכב נטוש), ולא קיים מעקב הולם לצמצום זמן הטיפול למינימום.
- 2) צמצום הפניות בנושא רכב נטוש, כרוך בהוצאת מכרז לגרירת רכב נטוש, המתעכב במחלקה המשפטית בגלל סדרי עדיפויות בטיפול במכרזים.
- ב. "חפיפה" של פקחים בין המשמרות - "4 שעות חפיפה", נראו לביקורת מוגזמים. המבוקר הודיע כי ישם את הצעת הביקורת.
- ג. מחשוב ובקרה של דוחות אכיפה
  - 1) מערכת הפיקוח העירוני דרך החברה לאוטומציה, אינה מתפקדת. אין בקרה על הדברים הבאים - שכל הדוחות מוזנים, על תשלום הדוחות, על הנעשה לאחר המשפט והנתונים המופקים מתוכנה זו, אינם אמינים.
  - 2) קיימים תשלומי קנסות שתושבים שילמו בגין דוחות, שלא נרשמו ששולמו, וכתוצאה מכך חלק מהתושבים זומן למשפט, על אף ששילמו את הקנס. דבר זה פוגע בתושבים ובתדמית העירייה.
  - 3) אכיפת חוקי עזר עירוניים - אין אוכפין את תקנה 78 לחוק עזר להוד-השרון, אדם המחזיק או מפעיל מזגן אוויר, בחלק הפונה למדרכה, חייב להתקין מתקן לקליטת הנוזלים.

### 15. אכיפת חוקי חניה

- א. מתחם הפיקוח ברחוב הבנים קטן מידי לפקח, ליום עבודה אחד. המבוקר קיבל את הצעת הביקורת והדבר יתוקן עם הרחבת מערך אכיפת החניה.
- ב. מחשוב ובקרה של תוכנת החניה -
  - 1) הפעלת התוכנה כנדרש התעכבה בשל סירוב הגיזבר לאפשר העברת נתונים אוטומטיים מהדואר על תשלומי דוחות חניה, כתוצאה מכך, לא נשלחו התראות על אי-תשלום דוחות מאז הפעלת התוכנה במרס 2008.
  - 2) דוחות החניה מכילים 195 דוחות פיקטיביים, שנרשמו לצורכי הדרכה וניסויים, עם הפעלת התוכנה. המבוקר הודיע כי פנה לחברה המפעילה, לבטל את הרישומים הפיקטיביים.

### 16. דוחות נוכחות עובדים -

- הממצאים מצביעים על אי רישום תקין של שעות נוכחות עובדים, בשעות רגילות, בשעות נוספות וקיים חשש לכאורה להחתמת כרטיס נוכחות של עובד עבור חברו.
- לדעת הביקורת, הסברי הביקורת על נוכחותה של העובדת בעבודה, אינם סבירים ואינם קבילים.

### 17. ארגון המחלקה

- א.** הביקורת הציעה שיבוטל הפיקוח הייחודי ועבודת הפיקוח תתבסס על פיקוח אזורי. המבוקר הודיע שההצעה מקובלת עליו והיא תיושם עם הרחבת מערכת אכיפת החנייה.
- ב.** עבודת הפיקוח בשבתות וחגים מתבצעת ע"י פקח לא יהודי. עקב ריבוי ש"נ הציעה הביקורת לקלוט לא יהודי נוסף ולווסת העבודה ביניהם.
- המבוקר הודיע כי צמצם את היקף ש"ע של הפקח, כך שלא ידרש פקח לא יהודי נוסף.
- ג.** רוטציה בין הפקחים - נדרש לבצע רוטציה בין הפקחים, באופן שכל פקח יוחלף עם חברו מידי כמה חודשים.
- המבוקר הציג מכתבים על ביצוע רוטציה חד פעמית.
- ד.** אחת הפקידות רשומה כפקחית ושכרה משולם בהתאם.
- נדרש לבחון הצורך בפקידה נוספת, במידה ונדרש יש לשנות את הרישומים בהתאם.

### 18. תקציב המחלקה

- א.** תקציב 2007 הסתיים בעודף כולל בשיעור 10.6 אחוזים, אולם היתה חריגה בסעיפי שכר והוצאות רכב, חריגה הנוגדת את החוק.
- ב.** במדגם של הזמנות טובין נמצאו ליקויים בהליך הרכישה ובעיקר בביצוע הזמנות לאחר שהטובין נתקבלו כמו, ניצול עודפי תקציב שלא למטרה הייעודה ותשלומים מעבר להצעת מחיר.

## המלצות

### 19. אכיפת חוקי עזר עירוניים

- א. טיפול בפניות הציבור: מומלץ לנהל מעקב אחר פניות הציבור ולוודא שהטיפול בפניה, יסתיים לכל המאוחר תוך חודש ימים.
- ב. הביקורת ממליצה:
- 1) לא להסיר מודעות אבל, בימי האבל, ברחוב הנפט.
  - 2) להוסיף בשכונות לוחות מודעות לשירות הציבור, לאפשר הודעות על הצעות עבודה או ביקוש עבודה. כדי למנוע את התופעה של פרסום הודעות אלו על קירות בתים בפירות שונות המכערות את העיר.
- ג. חפיפה של פקחים בין המשמרות: לצמצם את החפיפה לשעה אחת, הצעת הביקורת נתקבלה ע"י המבוקר.
- ד. מיחשוב ובקרה של דוחות: מומלץ לשנות בהקדם את המיחשוב לתוכנה, שתאפשר מעקב נאות על כל תהליך דוחות הפיקוח, מרגע הגשת הדוח ועד לסיום הטיפול בו.
- ה. אכיפת תקנה 78 לחוק עזר העירוני: מומלץ לאכוף את תקנה 78, לפיה אדם המתקין/ מחזיק מזגן בחלק הפונה למדרכה, יתקין מתקן לקליטת הנוזלים.

### 20. אכיפת חוקי חנייה

- א. מתחם הפקוח ברחוב הבנים: מומלץ להגדיל את מתחם הפיקוח שיתאים לפקח ליום עבודה אחד. (הובטח ע"י המבוקר שההמלצה תבוצע).
- ב. מחשוב ובקרה של תוכנת החנייה: מומלץ לבטל את רישומי הדוחות הפיקטיביים שנרשמו לצורך ניסוי והדרכה. (הנושא נמצא בטיפול המבוקר).
21. רשום נוכחות עובדים: יש לקיים בקרה ומעקב על דוחות רישום נוכחות עובדים ולהבטיח בהם הליך תקין וביעור מקרים, של החתמת כרטיס עובד ע"י חברו. הביקורת ממליצה על פתיחת הליך משמעותי נגד העובדת.
22. ארגון המחלקה - מומלץ
- א. לבסס את הפיקוח ע"י פקחים אזוריים ולבטל את הפיקוח הייחודי. (המבקר הודיע שההמלצה תיושם).
  - ב. רוטציה בין הפקחים-לקבוע תקופה סבירה לעבודת פקח באזור מסוים ולדאוג לרוטציה בהקדם.
  - ג. לבחון הצורך ב-2 פקידות במחלקה ובמידת הצורך לשנות את הרישומים מפקחית לפקידה.

### 23. תקציב המחלקה-

- א. יש לוודא שלא תהיינה חריגות בתקציב, במידת הצורך בהוצאה מעבר למתקצב, יש למצוא לה מקור תקציבי אם ע"י קבלת תוספת או ביצוע העברות תקציביות באישור המועצה. יש למנוע אפשרות של חריגה מהתקציב בניגוד לחוק.
- ב. יש לוודא ניצול התקציב בהתאם לייעודו ואין לבצע הוצאות אישורים תקציבים והזמנות בדיעבד, על טובין שכבר סופקו.

**24. הטיפול בערעורים של תושבים על דוחות הפיקוח העירוני -**

**א.** הטיפול בערעורים המוגשים ע"י תושבים על דוחות הפיקוח העירוני נדון ומוכרע ע"י התובעת העירונית. ההכרעה הינה עפ"י דין והסמכה מהיועץ המשפטי לממשלה.

**ב.** הביקורת רואה לנכון להמליץ על הקמת וועדה מקצועית, בהשתתפות נציג ציבור, שתדון בערעורים לאחר בדיקתם ע"י הגורמים המקצועיים - הפיקוח העירוני והתובעת העירונית. בהקמת הוועדה, יש משמעות ציבורית שההכרעה אינה בידי אדם אחד ונתונה לשיקול דעת של וועדה, בהשתתפות נציג ציבור.

**נספח א'**

**תקציב לעומת ביצוע - מחלקת פיקוח עירוני (באלפי ₪)**

מס' סד'	הסעיף התקציבי	שם הסעיף	2007			תקציב 2008	הערות
			הפרש	ביצוע	תקציב		
	א'	ב'	ה'	ד'	ג'	ז'	ז'
1.	781-110	שכר	52.0	525.0	473	566	חריגה 11%
2.	781-130	ש"נ	47.0	57.0	10	17	חריגה 470%
3.	781-140	הוצ' רכב	35.9	125.9	90	104	חריגה 40%
4.	781-210	שכר זמניים	(-)346.6	1,013.4	1,360	1,130	
5.	781-450	ריהוט ואחזקה	(-) 3.0	7.0	10	10	
6.	781-470	ציוד משרדי	(-) 1.5	8.5	10	10	
7.	781-510	הוצאות כיבוד	(-) 0.8	4.2	5	5	
8.	781-731	תיקון קטנועים	(-) 7.3	202.7	210	190	
9.	781-750	שליחויות	(-) 3.0	17.0	20	20	
10.	781-751	גרירת גרוטאות	(-) 10.0	--	10	10	
11.	781-780	הוצאות שונות	(-) 6.0	34.0	40	40	
12.	781-930	רכישת קטנועים	--	60	60	30	
13.	----	סה"כ	243.3	2,054.7	2,298	2,132	עודף 10.6%

- הערות:**
- הנתונים נתקבלו מגיזברות העירייה.
  - בסה"כ הביצוע ב- 2007 נותר עודף של 10.6 אחוזים מהתקציב, אך מן הראוי היה, לבצע העברות תקציביות באישור המועצה ולא להגיע לגרעון בחלק מן הסעיפים. נתוני הביצוע ב- 2008 מראים שגם בשנה זו צפוי גרעון בסעיף ש"נ (לסוף יולי 2008 קיימת חריגה של כ- 60% מהתקציב).

## רקע

תוך כדי ביצוע הביקורת במח' הפיקוח, הגיעו אלי שני מכתבי תלונה ב- 21 וב- 31 אוג' 08. מכתבי התלונה עליהם חתומים הפקחים בעילום שם, מבלי שצויינה זהותם של אלה שכתבו את המכתבים. בדר"כ איני נוהג לטפל בתלונות בעילום שם, אך לאור חומרת הדברים שמופיעים בתלונות, החלטתי לבדוק את הטענות.

מסקנותיי והמלצותיי נמסרו להנהלת העירייה, שביצעו וטיפלו בנושאים השונים עפ"י ראות עיניהם ושיקול דעתם, טיפול שלא בהכרח עלה בקנה אחד, עם המלצות הביקורת.

אני מוצא לנכון לצרף את כל החומר הרלוונטי, כולל כל ההתייחסויות של הגורמים השונים, כחלק בלתי נפרד מדוח זה.

### להלן המסמכים המצורפים :

- א. תלונה מיום 21 אוג' 08.
- ב. תלונה מיום 31 אוג' 08.
- ג. דוח הביקורת מיום 14 ספט' 08.
- ד. חוות דעת משפטית מיום 14 ספט' 08.
- ה. התכתבויות בין המנכ"ל, מנהלת אגף הטיפעול, לבין הביקורת.