

ה ה נ ה ה
מנכ"ל העירייה
 טל: 09-7649104
 פקס: 09-7649389
 י"א תמוז תש"ע
 23 יוני 2010
 אסמכתא: 2010-0001-936
 3-10/0

תשובות ראש העיר לדוח מבקר העירייה מס' 33 - לשנת 2009

פיקוח ובקרה על עבודת קבלני הנקיון (עמ' 1 – 52).

ככלל מקובלות עלי הערות המבקר, ובשטח אף תוקנו ויתוקנו הליקויים בהתאם. עם זאת, ולאור הסבר מפורט שהתקבל ממנהל מח' הנקיון למספר רב של הערות/ליקויים שמצא המבקר לכאורה, היה מקום, לטעמי, לשיח נוסף בין המבקר למבוקר ולהבהרות נוספות שלא מצאו את מקומם בדוח. בעקבות הערות אלו, אני מוצא לנכון לצרף מספר דוגמאות מתגובת האגף כנספח המסומן "א".

מחיקת חובות (עמ' 53 – 96)

העירייה נוחגת בזחירות רבה בבואה לקבל החלטה על האפשרות למחיקת חוב, שכן מחיקתו של חוב הינה פעולה אחרונה במסגרת מכלול פעילויות של אכיפת חוב המבוצעת טרם הגעה למסקנה כי חוב איננו בר גבייה, בכפוף לאפשרויות החוקיות העומדות בפני העירייה.

הליך אכיפה של חוב מתפצל בטיפול בשני מישורים: הראשון והקודם לכל הוחל עם הגדרת הליכי אכיפה מינהליים בנוהל משנת 2001 המבטא את הנאמר בחוזר מנכ"ל משד הפנים 4/2001. משך הזמן הנדרש מהגדרת החיוב כחוב ועד מחיקה, עשוי להתפרש על פני מספר שנים. (מצ"ב תרשים זרימה המתאר את הליכי האכיפה ומסומן כנספח "א"). להלן התייחסות מנהלת הארנונה והכנסות העירייה לתיקים שהועלו בביקורת כמדגם שכן תגובתה לדוח הגיעה באחור ולכן לא הובאה בדוח עצמו.

הסעות תלמידים למוסדות חינוך (97 – 126)

להלן הערות מנהלת מח' הכספים באגף החינוך ומנהלת מדור ההסעות לממצאי המבקר שלא ניתן להם ביטוי בדוח.

"לסעיף 2.1 – המכרז להסעת תלמידים: המכרזים והחוזים בין העירייה לבין קבלני ההסעות נערכים בהתאם ל**נוסח אחד** שאושר ע"י משרד החינוך. יחד עם זאת, יש לבצע הפרדה בין נוסח המכרז והחוזיה מול הקבלן שהוא כאמור אחד, לבין המחירים שמציג כל קבלן שהם כמובן משתנים. משרד החינוך אינו מתערב בסכומים אותם משלמות הרשויות לקבלני ההסעה והם כאמור נקבעים בשיטה של מכרז. משרד החינוך מתייחס בסעיף 3.5 לתעריפים שהוא מעביר לרשויות המקומיות ולגבי סכומים אלו קיים מחיר מקסימום.

בנוגע לטענה שהתעריפים שהוצעו ע"י הקבלנים היו גבוהים משמעותית מהתעריפים שהוצעו במכרזים קודמים, אין על כך כל עוררין. ב-3 השנים שחלפו מהמכרז הקודם, חלה עליה חדה במחירי הסולר וזאת בנוסף להתייקרויות נוספות שגרמו להעלאת התעריפים ולשחיקת הרווחיות של הקבלנים.

בנוגע לטענת הביקורת כי לא כל המסלולים אושרו ע"י משרד החינוך יש לציין כי חלק ממסלולי ההסעה ממומן בלעדית ע"י העירייה, כחלק ממדיניות עירונית ללא קשר לקריטריונים שנקבעו ע"י משרד החינוך.

לסעיף 2.2 – בנוגע למסמכי ההתקשרות בין העירייה לבין חברת "שירן נסיעות (האחים קקון) בע"מ" וחברת "שירן נסיעות נתניה בע"מ" – המסמכים נבדקו ונמצאו תקינים. בנוגע לליקויים שנמצאו בכתבי הערבויות – גזברות העירייה מבצעת מעקב שוטף אחר תוקף הערבויות ודואגת להאריך במועד.

ביטוחים – פוליסות הביטוח נבדקו ע"י הממונה על הביטוח ונמצאו תקינות.

קצין הביטוחות - פרטי קציני הביטוחות בתעבורה מצויים במח' הסעות. רשימת כלי רכב לשעת חירום – כל חברה מעבירה רשימה של כלי הרכב (שמופיעים במכרז) מתוכם מוקצים כ- 4 אוטובוסים לפינוי של כ- 200 תלמידים בשעת חירום. בכל הנוגע להעדר נהלי עבודה למערך הסעות תלמידים, העבודה במח' הסעות התבססה על דרישות משרד החינוך כפי שמופיעות בחוזר מנכ"ל. אנו פועלים להרחיב את הנוהל הקיים על מנת שיכלול מסמכים, לויז' לביצוע, ביקורות, כספים וכד'.

לסעיף 2.4 – בטיחות בהסעות: מנהל מח' רכב ומנהלת ההסעות יוצאים לכ- 70 ביקורות פתע לתקינות כלי הרכב בשנה. עקב מצוקת כ"א לא ניתן לבדוק את כל הרכבים. רישיונות ההפעלה של כל הרכבים נבדקים בכל שנה באופן שוטף בכל הנוגע לרישיונות הנהיגה והרשיון להסעת תלמידים (תקנה 84).

קציני הביטוחות של חברות ההסעה רשאים לבקש ממשטרת ישראל העדר רישום על עבירות מין. עפ"י הוראות משרד התחבורה כל נהג מחויב להצהיר על שינוי במצב בריאותו. ובנוגע לתעודות יושר, לא ניתן לדרוש אותן מטעמי צנעת הפרט.

שיפוץ בית ספיר בקרית ספיר (עמ' 127 – 160)

כפי שעלה בדו"ח הביקורת, דרך הפעולה באגף ההנדסה בתחילת הפרוייקט היתה שגויה מתחילתה, והתוצאה הבולטת היא אומדני תקציב שגויים שבאים לידי ביטוי בתיקוני תקציב במהלך תחילת הפרוייקט.

הנהלת העירייה השכילה להבחין בשלב די מוקדם בכשלים ומיד מינתה צוות בראשות מ"מ מהנדס העיר, סמנכ"ל תפעול והגזבר. מרגע שהחל לפעול, הפרוייקט עלה על פסים נכונים שכללו ליווי צמוד ושמירה שלא תהיה חריגה מהתקציב.

מדו"ח המבקר נלמד שבפרוייקטים עתידיים בסדר גודל כזה קיימת חובה להקים ועדת היגוי בראשות אנשי המקצוע הבכירים ביותר שיפקחו מקרוב על הפרוייקט.

מכרזי זוטא (עמ' 161 – 196)

הערות המבקר התקבלו כבר בעת עריכת הדוח ויישמו בעבודת המחלקה.

דירות ללא היתר (עמ' 197 – 239)

המלצות המבקר התקבלו ונבדקת דרך ישומן.

ספירת מלאי שנתית במחסני העירייה (עמ' 297 – 313)

הערות המבקר התקבלו ויישמו בתהליכי העבודה.

רישוי עסקים (עמ' 314 – 351)

בעקבות ממצאי הדו"ח הובהר לי ע"י מנהלת המח' לתברואה מונעת ורישוי עסקים כי ננקטו צעדים ע"י המחלקה במטרה לצמצם את מספר העסקים הפועלים ללא רישיון עסק.

עוד יצויין, כי החל משנת 2007 מתבצע מעקב שוטף אחר עסקים שפג עיכוב ביצוע צווי סגירה שניתנו כנגדם, נשלחות התראות לבעלי העסקים בטרם נקיטת הליכים משפטיים ובמקרה הצורך אף מוגשים כתבי אישום נוספים.

לעניין העדר רישיונות עסק למקוואות בעיר, יודגש כי המועצה הדתית מושבתת מזה זמן רב מסיבות שונות, ומטעמים אלה לא טופלו רישיונות העסק של המקוואות. מסיבה זאת לא הייתה אפשרות לנקוט בהליכים נגד מי מחבריה שאינו מתפקד. כעת הוגשו הבקשות ע"י המועצה החדשה והנושא נמצא בטיפול מתקדם. מעבר לאמור ציינה מנהלת המח' כי ביקורות תברואיות שנעשות מעת לעת, לא העלו כי המקוואות מוחזקים באופן המחייב סגירתם באשר לנושא רישוי איצטדיון הכדורגל העירוני. הנושא מצוי בטיפול הנהלת העירייה באופן שוטף. חשוב לציין כי גורמי האישור נתנו אישורים ספציפיים לכל משחק ומשחק ומכל מקום לא פעלו לסגור את המקום, ואף העמידו לטובת האירועים כוחות מטעמם לשמירה על הסדר והביטחון.

קופה קטנה של ההנהלה (עמ' 352 – 384)

ככלל, השימוש בקופות קטנות בעיריית כפר-סבא הינו מצומצם מן המקובל, הן לעניין כמות הקופות, והן לעניין היקף הפעילות שעוברת באמצעותן. הערות המבקר מקובלות ובחלקן כבר החלו ליישם בפועל. כאן המקום לציין כי הוצאות אישיות אינן מאושרות לא באמצעות הקופה הקטנה ולא בכל אמצעי אחר. הוצאות כאמור, אם נעשו, הושבו לקופת העירייה. כך לעניין הוצאות אשל, באם אכן שולם החזר הוצאות אשל לעובדים בחוזה אישי, הרי שנושא זה יופסק לאלתר. זאת ועוד. לשכת ראש העיר עובדת בימי שישי והמקומונים והחומר הפרסומי לעבודת העירייה נרכש עבור משרד הדוברות ואין לו כל קשר לראש העיר המקבל עיתונים עפ"י חוק.



16 יוני 2010

לכבוד
מר אליעזר פיירשטיין
מבקר העירייה
ונציב תלונות הציבור
כאן.

שלום רב,

הנדון : התייתסות לדוח ביקורת מס' 33 בנושא "מחיקת חובות"

אגף ההכנסות מברך על עבודת הביקורת בנושא מחיקת חובות שכן במסגרת העבודה עם נציגי המבקר התאפשרה בקרה ורענון נהלים ושיטות עבודה גם אם לא תמיד היכולת לשנות הליך מצויה בידי הגורמים העירוניים. במסגרת הנושאים שנבדקו נתייחס ל – 4 הסעיפים המבוקרים:

1. מדיניות העירייה בנושא מחיקת חובות.

העירייה נוהגת בזהירות רבה בבואה לקבל החלטה על האפשרות למחיקת חוב. שכן מחיקתו של חוב הינה פעולה אתרונה במסגרת מכלול פעילויות של אכיפת חוב המבוצעת טרם הגעה למסקנה כי חוב איננו בר גבייה, בכפוף לאפשרויות החוקיות העומדות בפני העירייה.

הליך אכיפה של חוב מתפצל בטיפול בשני מישורים.

הראשון והקודם לכל הוחל עם הגדרת הליכי אכיפה מנהליים בנוהל משנת 2001 המבטא את הנאמר בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 4/2001.

משך הזמן הנדרש מהגדרת חיוב כתוב ועד למחיקה, עשוי להתפרש על פני מס' שנים.

מצ"ל תרשים פעילות המתאר את פעילות האכיפה.

מבחנים סטטיסטיים, אותם מנהל האגף, המוכיח כי יעילות האכיפה המנהלית על שלביה השונים מגיבים תפוקת פירעון של כ-85% מכלל החובות הנאכפים. כ-15% נוספים של חובות שלא ניתן בהליך מנהלי לגבות מועברים לאכיפה משפטית.



מצ"ב לנוחיות דו"ח גיול הגביה . בשנת 2009 מצביע הדו"ח על 94% גבייה בשנה השוטפת ואחוזי הגבייה מיתרות בשנה השנייה עומדים בשנת 2009 על 97.9% גביה, בשנה הרביעית בערכים נומינליים מעל 100% .

בשנת 2010 החל גזבר העירייה לבחון חובות שהוגדרו כחובות למחיקה , לחתום על המלצת המחיקה , להעביר , להביאם לאישור ו.תחנחות כגדרש עפ"י הנוהל –הליך שימשך גם בעתיד כחלק מפעילות שוטפת על מנת לצמצם ככל הניתן אם יתרות החוב שהוגדרו כחובות למחיקה.

יחד עם זאת אין בידי העירייה היכולת להתערב או להשפיע על משכם של תהליכי האכיפה המצויים בתביעות משפטיות ובהליכי הוצל"פ . מטבע הדברים הליכים אלה ארוכים, חלקם של החייבים מוגדרים כבעלי תיקי איחוד המוגבלים באמצעים, ויכולת הפירעון נקבעת ע"י ההוצל"פ בצו תשלומים.

סכומי התשלומים בד"כ נמוכים ביותר ולעיתים הגבייה באופן זה , אינה מכסה את הריבית השנתית הנצברת לאורך השנה על החוב , לעיתים אף לא את היקף הריבית החודשית.

פעילות האגף כפופה לנוהל מחיקת חובות כפי שאושרה ע"י מועצת העיר בישיבתה מתאריך 7.11.2001 . בישיבה זו פורטו הליכי האכיפה וגביית חובות הארנונה. חובות הארנונה ואחרים לעיתים מועברים לקטגוריה של חובות מסופקים שכן אין בידינו בטחון לגבי היקף גביית חובות אלה ומועדם.

לעיתים חובות אלה נמצאים בהליכי ערר או תביעות משפטיות או חייבים מעוטי יכולת או פטירת בעל החוב, חייבים שלא ניתן לאתרם , חברות בהליכי פירוק שטרם פורקו ו / או נמחקו , חובות אלה מועברים מהטיפול השוטף אל הגדרת חובות מסופקים.

חובות המוגדרים כמסופקים בהקפאה לא תתאפשר גבייתם שכן אין הנוהל מאפשר מחיקה לבעלי נכסים ויש לחמתין עם גביית חובות אלה "למועד מימושי".

כמובן שמדי שנה חובות אלה צוברים ריבית והפרשי הצמדה אשר ערכם עולה על סכומי הגבייה חנגבים מקבוצה זו.להערכת הביקורת , באשר לגיול החובות , אין בקידוד גיול החובות, משום תרומה אפקטיבית לגבייתם , ולכן מרגע שחוב הועבר לקבוצות החובות המסופקים אין משמעות לגיול. חוזר מנכל משרד הפנים 8/2005 הגדיר את הצורך בגיול החובות השוטפים בלבד ולא המסופקים .



ראוי לציין כי עיריית כפ"ס ביוזמתה החלה בחליך גיול חובות ארנונה עוד בשנת 2003 .

כמו כן רשומים במערכת חובות בגין היטלי השבחה והיטלי פיתוח .
 חובות היטלי השבחה הינם חיובים שנרשמו עקב הוצאת שומת היטל השבחה לתושבים אשר ביקשו אישור להעדר חובות (אישור לטאבו) ולא לקחו את האישור המבוקש . מרגע שנרשם חיוב היטל השבחה ולא מומש האישור לא נמחק החיוב. כמו גם , שומות היטלי השבחה שנרשמו במסגרת מכירות נכסים וניתן היה להחתיים בעלים על התחייבויות תשלום עתידיות בכפוף למימוש , הרי שחיובים אלה עדיין רשומים במערכת ולא נמחקו.
 הנהלת האגף התייעצה עם היועמ"ש כיצד לנהוג בחיובים אלה מעצם היותם רשומים בספרי העירייה כחיוב , אך לא כחוב לגבייה , בחיקף של 77,000 אלש"ח , תשובת היועמ"ש הייתה כי נושא זה ראוי ונדרש לעיון והחלטה , החלטה שטרם נידונה ולא נקבעו מדיניות פעולה.

באשר לחובות היטלי פיתוח , כמתואר בדו"ח לא נעתר משרד הפנים לפניית העירייה לביצוע מבצע גבייה מקיף , יחד עם זאת לא שינתה העירייה ממדיניותה ארוכת השנים לא לאכוף חובות אלה , שברובם הגדול חתישן ולא ניתן לאכוף מינהלית , למרות משלוח התראות קבועות לחייבים על קיום החובות אשר מניב לעיתים יוזמות של תושבים לביצוע הסדרי פירעון . חשוב לציין כי חובות היטלי הפיתוח נגבים במלואם במועד המימוש.
 בימים אלה הנתה גזבר העירייה את הנהלת האגף להכין נוהל אכיפה של חיובי היטלי פיתוח לאותם נכסים שחיובו בהיטלים עקב חריגות בנייה.
 חובות של אגרות חינוך שהתיישנו לא ניתן לאוכפם עקב חוסר יכולת להגן על חוקיות הגבייה (אגרת שרותים) שכן הממשלה ביטלה אגרה זו ואסרה על גבייתה. לעניין זה האגף מקבל את המלצת הביקורת , תוגש פנייה למשרד הפנים שתנומק ע"י היועמ"ש בבקשה לקבל אישור המשרד למחיקת חובות אלה.



הנני לתתייחס בסעיף מיוחד לביקורת בעניין חייבים שזניקיהם נבחנו ע"י הביקורת:

תיק 1 במדגם.

סיכוי הגבייה של החובות בתיק זה מוצגו כבר בסוף שנת 2003 בגין תובות ארנונה שנוצרו עד שנת 1997. במהלך שנים אלה נעשו ניסיונות משפטיים ואחרים לאיתור החייב וגביית החוב. לו היתה העירייה מזדרזת לפעול עפ"י המלצת עו"ד שטיפל בגביית החוב, הרי שחוב זה היה נמחק מן הספרים, שכן, סיכויי גבייתו היו 0. בגלל האחריות ולטובת הציבור סברנו, כי חוב בהיקף זה דורש למען הזהירות ולטובת האחריות הציבורית ניסיון נוסף. במהלך תקופה זו הוכרז החייב כפושט רגל. גם אם היתה מוגשת תביעה מחודשת אם וככל משרד עו"ד הנוסף היה מאתר את החייב, אין בטחון כי תביעת העירייה היתה מקבלת מעמד של נושה בדין קדימה ואין בטחון, כי היה משולם סכום כלשהו ע"י החוב.

החקירה הכלכלית משנת 2003 מעידה כי לחייב לא היו נכסים בעלי ערך כלכלי כלשהו, ולא ניתן היה לאתר את האיש. לא באמצעים של חקירות מאגרי מידע ולא באמצעים אחרים. לפיכך חלון הזדמנויות, היה ריק מהזדמנות, שכן, התנאים המבטסים הזדמנות לא היו קיימים קודם לשנת 2004 ולא לאחריה.

תיק 2 במדגם.

אגף ההכנסות מקבל את המלצת הביקורת כי הנחלת העירייה בשיתוף היועץ המשפטי יפעלו לקידום מחיקה של חוב זה, בעקבות החבטחה השלטונית שניתנה בשנת 2001. עד שנת 2001 כפי שצוין בדו"ח הביקורת נערכו פעולות אכיפה מנהליות ומשפטיות רבות לגביית החוב. מכלול הטענות והעובדות נבחנו גם בעבר ע"י מבקר העירייה בשיתוף היועצים המשפטיים ומנהלת האגף אך לא התקבלה החלטה מעשית לסיום החליך שכן החייב העלה תביעות נוספות (חלופות).

**תיק מס' 3**

לא ניתנה התייחסות הביקורת למידע שהוצג ועל אופן הטיפול בתיק זה.
למען חדיווח יש לציין כי מתנהלת תביעה כנגד כונס הנכסים הנדונה בבית משפט
מחוזי וממתין להכרעה.

"תיקים חיים"

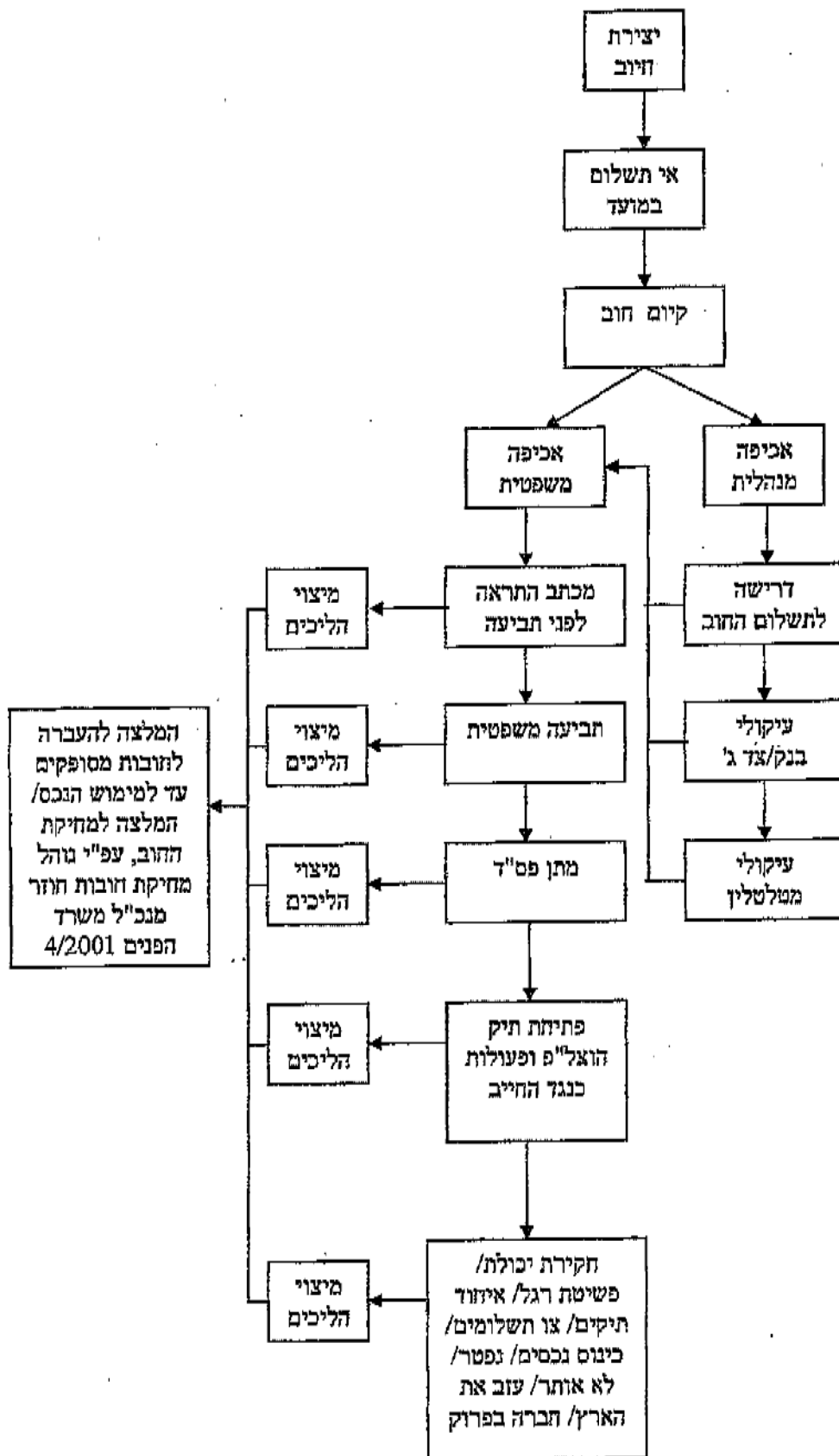
אגף ההכנסות ימשיך לפעול בשיקול דעת לגבי הגדרת כל תיק ותיק באם להעבירו
לסטטוס "מסופק". תוך התייחסות להמלצת היועמ"ש המטפל בתביעת החוב
ובחינת סיכוי גבייה מחייב.
רק לאחרונה באחד מהתיקים שנבחנו, הסתיים הדין בתביעה המשפטית, בהסכם
משפטי וחייב, משלם את הסכום הפסוק בפריסת תשלומים.
מקרה זה מעיד כי הגדרת חוב "כחוב חי" היה נכון והטיפול שנעשה בתיק זה הניב
את התוצאות הצפויות.
מקרה זה מחזק את ממצא הביקורת הכותב כי "נראה כי מצב הגבייה טוב יותר
מאשר בפועל כיוון שניפות "חובות חיים", או במילים אחרות, הקטנת חובות
מסופקים, מעיד על גבייה בסבירות גבוהה ואף על יכולת גבייה טובה".

בברכה,

מנהלת הארנונה והכנסות העירייה

חעתק: שגיא רוכל- גזבר

תרשים זרימה
הליכי אכיפה עד לקבלת המלצה למיצוי הליכים



"נספח א"

התייחסות ותגובה לממצאי הביקורת ומסקנותיה

עמוד 3 – נכתב: " ...השירות מטעם מחלקת הניקיון, נעשה באמצעות טיפול בפניות התושבים אל המוקד העירוני...".

תגובה: השירות ניתן ע"י עובדי הניקיון, מפקחי הניקיון ועובדי עזר לניקיון (2 עובדי עזר). על ביצוע ושמירת הניקיון אמונים 6 מנהלי אזורים במחלקת הניקיון ומנהל המחלקה. אחד מכלי העבודה, אך לא העיקרי, הוא מנגנון פניות התושבים למוקד העירוני אשר מעביר הפניות למנהלי האזור. ניתן לומר שהטיפול בשמירת הניקיון נעשה גם ע"י טיפול בקריאות למוקד.

עמוד 5 – נכתב בסעיף 2.3: " לגבי קבלן האשפה טרם התקבלה התייחסות חשבת אגף איכות הסביבה לעניין ההצמדה למחירים".

תגובת חשבת האגף: "התבקשתי לענות לביקורת בעניין ההצמדה למדדים בחוזה פינוי האשפה. נשאלתי ע"י המבקרים מהיכן לקחנו את ההצמדה למדד (סעיף 2.3 בטיטת הדו"ח). עניתי, כי ההצמדה למדד כתובה ומוסכמת בחוזה האשפה. סוג ההצמדה היא למדד המשולב והעדכון עפ"י החוזה הוא כל חצי שנה. אנו מקבלים את נתוני המדד בטופס שמתקבל מהחברה למשק וכלכלה. אמרתי לירון דגן שערך את הביקורת באגף כי ניתן לראות את שיעור המדדים גם באתר הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. ירון דגן אמר לי שהוא יכנס לאתר הלמ"ס ויבדוק בעצמו המדדים כדי לאמת החשבונות. מבחינתי בזאת הגיע העניין לידי מיצוי. על כן, הטענה בטיטת הדו"ח כי טרם נמסרה התייחסותי אינה מובנת לי. השבתי למבקרים על כל שאלותיהם".

תגובה: העתק מחוזה פינוי האשפה במלואו העברתי ליפית שרון ממשרד רואה חשבון ירון דגן.

עמוד 6 – בסעיף " פירוט השירותים" כתוב: "טיאוט ידני באמצעות מכונת טיאוט".

תגובה: ידני או מכונת טיאוט? הנכון: ידני ושתי מכונות טיאוט. זו טעות בסיסית.

עמוד 8 – ממצאים. כתוב בסעיף 3.1.2 " ...בהתאם למדיניות מנהל מחלקת הניקיון, ישנה עדיפות כי יתקנו את ההפרה ויבצעו את הנדרש, במקום להטיל סנקציה/קנס".

תגובה: המטרה בביקורת היומית הנערכת על ידי מנהלי האזורים והבקרה שמבצע מנהל המחלקה לניקיון העיר היא לאתר היכן לא נקי בתחילת יום העבודה ולהודיע על כך לקבלן הניקיון. אח"כ במידה ולא נקי, לרשום זאת בדו"ח.

לא טענתי ואני לא דוגל במדיניות של הימנעות מהטלת קנס על קבלן הניקיון בגין אי ניקיון, אם

אחרי ההתרעה שמקבלים מפקחי הקבלן, לא מתבצע ניקיון במתחם שהקבלן אמור לנקות באותו היום. קביעת הביקורת שזו מדיניותי איננה נכונה, אינני מבין כיצד הגיעו כותבי הדו"ח למסקנה הזאת. אין בינה לבין מציאות מאומה.

עמוד 8 – סעיף 3.1.2 נכתב: "כמו כן בהתאם לנמסר ע"י מנהלי אזורים, מעדיפים לקבל מהקבלן "שירותי אקסטרה" שאינם בהסכם, במקום להטיל סנקציה על הפרה".

תגובה: אני לא מבין על איזה "שירותי אקסטרה" מדובר? מה זה "שירותי אקסטרה"?

לא מנהלי האזורים מטילים סנקציות. תפקידם לדווח נקי או לא נקי.

עמוד 8 – סעיף 3.1.3 נכתב: "בדוחות מנהלי האזורים לא מתבצע רישום של הפרות ספציפיות בגין יש פיצוי קבוע בהסכם...".

תגובה: בדו"חות מנהלי האזורים מדווחים על אי ניקיון במתחם/רחוב. אם למשל, אשפתון/ים מלא/ים, זאת אומרת שהרחוב לא נקי.

עמוד 9 – סעיף 3.1.4 נכתב: "...בשנת 2008 היה חוסר של 712.5 עובדים...".

תגובה: לא ברור מהיכן שאבו את הנתונים האלה. אבקש הסבר כיצד הגיעו למסקנה שחסרו כמויות העובדים כפי שכתוב בדו"ח.

המבקרים, לא התייעצו איתי בעניין נתונים אלה. ראוי לדעת שבמקרים כאלה בהם יש לכאורה עניין שטעון בדיקה, לשאול את מנהל המחלקה ולהתייעץ בטרם זה נכתב בדו"ח.

עמוד 9 – סעיף 3.1.4 נכתב: "מצב זה אינו תקין ועל מנהל מחלקת הניקיון לדרוש את מספר

העובדים שנקבע בהסכם ולא להסכים ל"הוספת" עובדים במועדים נוחים לקבלן הניקיון".
 תגובה: בעניין המידע שעליו מבססים את המסקנות, לא התייעצו איתי. ולכן גם ברור מדוע המסקנה שהגיעו אליה המבקרים אינה נכונה לדעתי כלל ועיקר. ניכרת פה אי הבנה מהותית של העבודה עם קבלן הניקיון והתיאום לקראת אירועים בהם מתגברים את הניקיון לקראת ואחרי האירוע.
 חלק המשפט "...ולא להסכים להוספת עובדים במועדים נוחים לקבלן..." יכולה לעורר מחשבה שניתנה/ניתנת לקבלן הניקיון האפשרות להביא עובדי ניקיון מתי שמתחשק לו או נוח לו ולא לפי הצרכים. זו טענה קשה שאיננה נכונה.

עמוד 10 – סעיף 3.2.1 נכתב שכתוצאה מירידת היקף הק"מ שמשלמים עבורם לקבלן, חלה: " ירידה באחוזי הניקיון בעיר מדי שנה..."

תגובה: הקטנת היקף הקילומטרים ביום, אינה הוכחה לכך שרמת הניקיון ירדה משנה לשנה. להיפך, לדעתי רמת ניקיון הרחובות השתפרה משנה לשנה מאז שנת 2006 והראיות לכך בממצאי המוקד העירוני כמפורט להלן:

- **בסקרי שביעות הרצון שנערכו בקרב תושבים הפונים למוקד הביעו שביעות רצון גבוהה משירותי הניקיון.**
 - **מספר הפניות למוקד העירוני ירדו.**
 - **יעילות הטיפול בפניות השתפרה והלכה. כלומר נסגרות 100% מהפניות. כמעט כולן בזמן התקן.**
- עמוד 10 – סעיף 3.2.2 . נכתב שלא ברור מדוע חלה ירידה בסך הק"מ לניקיון יומי. ירידה ל-115 ק"מ ביום במקום 120 ק"מ שסוכם על ניקיונם עם הקבלן.
 תגובה: לעיריית כפר סבא הזכות בהסכם עם הקבלן, להקטנה בהיקף העבודות של עד 25%.
 הקבלן הסכים להקטנת ההיקף מ- 120 ק"מ ביום ל- 115 ק"מ ביום.
 ההחלטה על הקטנת היקף העבודות והתשלום בהתאם התקבלה בגלל שיקולים תקציביים.
 עמוד 12 – סעיף 3.3.2 . נכתב: " לא רק שיש חוסר במילוי דוחות הפיקוח, אלא שדוחות הפיקוח אינם משקפים באופן נאות את המציאות בשטח..."
- תגובה: ההיקשים אינם נכונים ומובילים למסקנות מוטעות. היות ובדיקת מנהלי האזורים נעשית בבוקר, סביר שיש להניח רחובות שטרים נוקו למרות שהם בתוכנית העבודה לאותו יום. אין מצב שברגע שנבדק רחוב בבוקר מנקים אותו מייד במקום. זה אבסורד לחשוב שזו שיטת עבודה. לא ברור מהיכן התקבלה האינפורמציה הזאת.
- עמוד 12 – סעיף 3.3.4 . נכתב: "מנהלי האזורים לא מכירים או מכירים רק באופן חלקי את ההסכם עם קבלן הניקיון..." כתוצאה מכך אינם יכולים באמת לבקר ולפקח על עבודת הקבלן.
 תגובה: כל מנהלי האזורים קיבלו לעיונם את ההסכם עם קבלן הניקיון.
 תגובה: כל מנהל/ת אזור במחלקה יודעים כדלקמן:
- **איזה רחובות ומתחמים יש באזור שבאחריות כל אחד מהם.**
 - **מה תוכנית העבודה לניקיון בכל יום ויום.**
 - **מה אחריות קבלן הניקיון לבצע עם עובדיו ובסיוע מכונות הטיאוט שלו בכל אזור.**
 - **מה אינו באחריות קבלן הניקיון ומתבצע ע"י גורמים אחרים באחריות מנהל/ת האזור.**
 - **כאשר קונסים את הקבלן, עפ"י איזה פרמטרים זה מתבצע.**
 - **על כל מנהל/ת אזור לבצע בדיקה של נוכחות עובדי הקבלן בכל יום ולדווח על כך.**
 - **כאשר יש צורך לטיפול דחוף במפגע ניקיון כיצד להפעיל את מפקחי ועובדי הקבלן כדי לטפל במפגע עפ"י רמת הדחיפות.**

עמוד 15 – פרק פינני אשפה. ממצאים. סעיף 4.2 . נכתב: "למרות קיומן של סנקציות על הפרת תנאי ההסכם, הן אינן מופעלות בשטח, כיוון שהעדפתו של מנהל מחלקת הניקיון, היא לדרוש את ביצוע פינני האשפה תחת הטלת סנקציות..."

תגובה: לא נכון. אינני יודע מהיכן ואיך הגיעו למסקנה המיוחסת אלי. אין לי העדפה לא לקנוס את קבלן פינני האשפה. אבקש לדעת כיצד הגיעו למסקנה הזאת.

עמוד 15 – סעיף 4.2 . אין התאמה בין החשבונית לסיכום בדף הפירוט.

תגובה חשבת האגף: " להלן התייחסותי לדוח מעמ' 15 ממצאים, סעיף 4.2. בחשבון חודש ספטמבר 2008 נוטל על הקבלן קנס של 2300 ₪ + מע"מ. לטענת הביקורת אין התאמה בין הסכום בחשבונית לסכום בדף. מאחר והמבקרים לא ראו כי יש שני דפים שונים, שסכומם זהה ע"ס 600 ₪ על כן רשמו כי הסכום אינו תואם. לידיעה בחודש ספטמבר הוטלו קנסות ב-3.9.2008 ע"ס 600 ₪, ב-19.9.2008 קנס ע"ס 200 ₪. ב-25.9.2008 קנס ע"ס 400 ₪ ובתאריכים שונים בספטמבר ניתן קנס ע"ס 1,100 ₪ - מכאן סך כל הקנס 2,300 ₪ + מע"מ. אבקש לשנות את הבקורת שנרשמה בנושא זה".

עמוד 16 – ממצאים. סעיף 4.2.1 . נכתב: " לא קיימת תוכנית עבודה נפרדת מטעם מחלקת הניקיון בנושא פינני אשפה..."

תגובה: הסברתי והצגתי את תוכנית פינוי האשפה בבתים בכל רחבי העיר כפר סבא, אשר מוצגת במפה עפ"י אזורי חלוקה לפי ימי עבודה. זו תכנית העבודה.

עמוד 16 – סעיף 4.2.2. נכתב: "בהתאם למנהל מחלקת הניקיון אין כמעט פניות למוקד העירוני, ביחס לאי פינוי אשפה וזו הראיה לתקינות...".

תגובה: הנתונים שהוצגו פה לא "מעובדים" ולא מוסברים ועל כן יוסבר כדלקמן, לדוגמא:

- סך הפניות בענייני פינוי אשפה ככותרת ראשית בשנת 2006 אכן היו 4,700 פניות למוקד.
- מתוכם 2093 פניות בעניין פינוי אשפה ביתית ברכבי דחס, זה כ-6 פניות ביום לאוכלוסיה של כ-88,000 נפש, כ-25,000 בתי אב. זה אחוז נמוך ביותר של פניות למוקד, יחסית לשירות יומי בהיקף כה רחב על פי כל קנה מידה.
- שירות פינוי האשפה הניתן לאוכלוסיה בכפר סבא הוא שירות טוב. אותן מעט פניות למוקד מטופלות במלואן. אין הצטברויות אשפה ובסך הכל העבודה מתבצעת באופן מקצועי, סדיר ותחת בקרה. עמוד 17 – סעיף 4.2.3. נכתב: "מנהל מחלקת הניקיון מציין כי יש לשפר את נושא תיקון מכלי האשפה ע"י הקבלן... אח"כ נכתב: "...הביקורת סבורה כי לא ייתכן כי מנהל מחלקת הניקיון יוותר על זכויותיו בהתאם להסכם, ועליו לדרוש את הפעלתו, ללא סייג, גם בנושא זה".
- **תגובה:** מתוך שנכתב ע"י הביקורת, ניתן לקורא להבין שאני לא דורש ולא מקבל. אפשר להבין שעגלות אשפה שנפגמו כתוצאה מפעילות הקבלן ובאחריותו לתקן, אינן מתוקנות ע"י הקבלן. מסקנת הבודקים אינה נכונה. כל העגלות שבאחריות הקבלן לתקן, מתוקנות. עגלות אשפה שבאחריות הקבלן להחליף, מוחלפות. אשר לזמני התגובה, הם שופרו ע"י הקבלן. הקבלן מבצע התיקונים והחלפת עגלות פגומות בגלל שאנחנו במחלקה דוחפים, לוחצים ודורשים לקבל את השירותים המגיעים עפ"י ההסכם עם הקבלן.
- עמוד 17 – המלצות. סעיף 4.2.4. נכתב: "יומן העבודה שקבלן האשפה אמור לנהל יכול לשמש את מחלקת הניקיון לעזר במעקב ובקרה...".
- **תגובה:** פירוט העובדים אינו מעייני האגף היות ואנו מקבלים שירות פינוי אשפה ולא שירותי כוח אדם. אין לנו מה לעשות עם יומני העבודה כי אנו לא מפקחים על כמות וחלוקת עובדי הקבלן בתחומים אלה. עמוד 18 – ממצאים. סעיף 4.3.1. נכתב: "לא קיים נוהל לגבי פינוי אשפה...".
- **תגובה:** קיימים כדלקמן -

- הסכם מפורט עם קבלן פינוי האשפה.
- תוכנית עבודה על גבי מפת העיר. המפה מפורסמת באתר האינטרנט העירוני ובמוקד העירוני.
- בתוכנית העבודה ניתן לראות היכן מפנים אשפה בכל יום, בכל רחוב ומתחם.
- הנחיות מעת לעת המתואמות עם הקבלן.
- בקרה של עובדי המחלקה כנדרש.

תגובה: מקבל ההמלצה לכתוב נוהל עבודה בנושא פינוי אשפה. עמוד 18 – סעיף 4.3.2. נכתב: "בהתאם לשיחות שניהלנו עם מנהל מחלקת הניקיון, אין דרך לעקוב שאיסוף האשפה מתבצע פעמיים בשבוע ולא פעם בשבוע...".

תגובה: לא טענתי שאין דרך לעקוב. בכל אופן, על מנת שיתבצע מעקב רשום, החל מ-1 בפברואר 2010, נמלא מעקב טופס יומי ובו פירוט: הנהגים ומספרי הרישוי של המשאיות בכל קו פינוי. מועד תחילת העבודה וסיום העבודה.

תגובה: למרות האמור לעיל, המצביע על קבלת הערת הביקורת, אבקש להבהיר כי אם לא מתבצע פינוי באזור כלשהו ביום הפינוי הרגיל, מיד הדבר ניכר וידוע לכל. עד עתה, לא זכור לי מקרה כזה.

עמוד 19 – סעיף 5.2.

תגובה: 6 אזורים ולא 5 אזורים.

עמוד 20 – סעיף 5.3.1. נכתב: "...מדובר ב-23 ערימות לחודש בממוצע, כערימה ליום. נראה לי כי כמות זו אינה סבירה בעיני הביקורת...".

תגובה: ערימה ליום בכל העיר שלא פונתה. אחת בלבד בממוצע בכל 6 האזורים בגלל שהייתה חסומה באותו יום ע"י רכב, זה לא סביר? אני חושב שההערה הזאת מצביעה על חוסר הבנה בסיסית של הנושא.

תגובה: יש לזכור ששום ערימה לא נשארת בשטח. סה"כ מפנים 100%.

עמוד 20 – סעיף 5.3.2.

תגובה: אם הקבלן לא מבצע עבודה, או לא מספק מנוף, הסכום מקוזז מחשבונו. אם הקבלן לא מפנה ערימה פנויה ביום הפינוי נקנס אותו. אם המנופאי של הקבלן לא מנקה אחריו את אזור הפינוי אנו קונסים אותו.

עמוד 22 – סעיף 6.3. נכתב: "...דו"חות המוקד אינם מציגים את תאריך הסגירה של הפנייה...".

תגובה: המחלקה לניקיון העיר אינה מחוללת דו"חות, אלא משתמשת בכלים הקיימים בתוכנת המוקד העירוני.

עמוד 23 – סעיף 6.5. המלצות. נכתב: "מומלץ כי מנהל מחלקת הניקיון יקבל פירוט מדי חודש – מהם עשרת הרחובות הבולטים בפניות למוקד, על מנת שיוכל לתגבר את הניקיון ברחובות בעייתיים אלו".

תגובה: מנהל מחלקת הניקיון יודע מהם הרחובות הבולטים...וגו'. מנהל מחלקת הניקיון מעיין בכל קריאות המוקד, מבקר במקומות בהם מפגעי ניקיון שדווחו, מסייר בכל רחוב ומתחם סוירים שגרתיים ומקבל דיווחים מהשטח.

הרחובות הבולטים מבחינת מס הקריאות החוזרות, הם הרחובות ההומים בבני אדם ורחובות שהם צירי תנועה ראשיים. ברחובות אלה מתבצע תגבור בהתאם לצורך. ברחוב ויצמן, כל יום מתבצע ניקיון נוסף אחר הצהריים ובערב.

עמוד 24 – סעיף 6.7. "ראוי לציין את זמני התקן שנקבעו בהסכם..."

תגובה: כל קריאות המוקד שבאחריות טיפול קבלן הניקיון, זמן התקן שלהם הוא 2 ימי עבודה. קבלן הניקיון, מנהל העבודה והמפקחים מטעם קבלן הניקיון יודעים זאת. למרות האמור כאן, כל קריאת מוקד דחופה המועברת לקבלן הניקיון מטופלת בדרך כלל באותו יום עבודה ונסגרת בהתאם לכך במוקד העירוני.

עמוד 24 – סעיף 6.7. נכתב: "...כיוון שכיום אין פרמטרים יעילים למדוד את טיב השירות שניתן בנושא זה..."

תגובה: הפרמטרים לטיב שירות הניקיון הם: נקי, לא נקי. אין יותר ברור מזה.

תגובה: הקשר שמצא המבקר בין פרמטרים של טיב ביצוע העבודה לבין זמני התקן נפגשים רק בסיכום איכות השירות, אך עומדים בפני עצמם. אם לקבלן יש זמן תקן לטיפול, זה לא אומר שינקה את מקום התלונה כמו שצריך ובזמן התקן. לשם כך יש פיקוח שלנו ואיננו מניחים מאומה ליד המקרה. אנחנו מעורבים, מכוונים ומנהלים את ביצוע הניקיון ע"י הקבלן.

עמוד 25 – מדגם פניות.

תגובה: סיכום כל הפניות מצורפות כאן. בסיכום הפנייה ניתן לראות תקציר תולדות וטיפול בפניה. 1. פנייה מס 2008013764.

תגובה: הפניה נפתחה בתאריך 31/1/2008, טופלה, נסגרה לאחר הטיפול ביום 4/2/2008 בתוך זמן התקן. פנייה מס 2008042487.

תגובה: הפנייה נפתחה בתאריך 16/4/2008, טופלה ונסגרה לאחר טיפול ביום 17/4/2008 בתוך זמן התקן. **תגובה:** צואת הכלבים במקום ספציפי זה מתחדשת כל הזמן, לא ניתן להציב במקום עובד ניקיון קבוע. גם ללא תלונות במוקד המקום מנוקה באופן סדיר ושוטף.

פנייה מס 2008053706.

תגובה: הפנייה נפתחה אחרי שהעניין טופל ונסגרה.

פנייה מס 2008082762.

תגובה: התלונה מתייחסת לשטחים באחריות ניקיון של מחלקת גנים ונוף. נפתחה ביום 17/8/2008, נסגרה ביום 17/8/2008.

עמוד 26 – סעיף 6.1.2. נכתב: "...תלונות רבות נסגרות פעמים רבות ללא טיפול מעשי ממצא זה מעיד כי הדיווח על סגירת הפניות אינו מהימן..."

תגובה: לכתוב שהדיווח על סגירת הפניות אינו מהימן, זו השמצה שאין לה על מה להתבסס. הביקורת בעצם מטילה פה דופי באמינות 6 מנהלי האזורים שמטפלים בפניות וסוגרים אותם במוקד העירוני בגמר הטיפול. אם המבקר היה עורך מדגם מדעי/סטטיסטי בנושא זה, הוא היה נוכח שמקרים של פתיחה מחדש של פנייה למוקד הם מעטים וברובם נובעים מאי הבנה או ניתוב שגוי של הפנייה למחלקה המטפלת הלא נכונה.

עמוד 26 – סעיף 6.1.2. בסוף הדף. נכתב: "...מה גם שכיום בדו"חות המוקד אין התייחסות למי טיפל בפנייה וכיצד".

תגובה: זה פשוט לא נכון. בסיכום כל פנייה, ניתן לראות את השתלשלות הפנייה לרבות מי טיפל בפניה ומתי היא טופלה.

עמוד 27 – המלצה. סעיף 6.1.4. נכתב: "...נראה שיש כשל בטיפול בפניות..."

תגובה: הכשל שאני רואה הוא בבדיקת הממצאים וניתוחם ע"י מי שכתב את טיוטת הדו"ח.

עמוד 27 – המלצה. סעיף 6.1.7. נכתב: " מומלץ שמחלקת הניקיון תערוך מדגם חודשי בו יתבקש משוב מתושבים שפניותיהם נסגרו לגבי אופן הטיפול בפנייה ושביעות רצונם, ביחוד בשל סגירת הפניות ללא טיפול. יש לזכור כי המוקד העירוני נוהג לשלוח הודעת סמס על סיום הטיפול בפנייתו".

תגובה: המבקר יוצא מנקודת הנחה גורפת שהפניות נסגרות ללא טיפול. זו הגזמה והצגה מסולפת של העובדות.

עמוד 28 – סעיף 7. ממצאים. סעיף 7.1.

תגובה: באיזה רחובות?

עמוד 28 – סעיף 7.3.

תגובה: נצפו או לא נצפו? באיזה רחובות לא נצפו?

עמוד 28 – סעיף 7.4.

תגובה: איפה חיפשו?

עמוד 28 – סעיף 7.5.

תגובה: איפה נצפו ערימות, אולי נצפו ערימות ביום לפני יום הפינוי "ערב יום פינוי" ?

תגובה כללית לסעיף 7. מוזר בעיני שיצאו לסיור בשביל לחפש עובדי ניקיון ונוכחות של מנהלי אזורים בשטח, בלי לשתף את מנהל המחלקה.

במקרה אחד, שאלו אותי המבקרים שאלות לגבי עובד ניקיון במתחם החאן, בסביבת מבני הנהלת העירייה. אז הסתבר שהשאלות וההערות מתייחסות לעובד גינון וניקיון של מחלקת גנים ונוף. עמוד 28 ו-29. סעיף 7.6. פירוט רחובות.

תגובה: אינני יכול להתייחס למפורט. אינני יודע מתי, באיזה יום באיזו שעה נצפו הרחובות והמקומות המפורטים. האם מדובר על שעות הבוקר לפני ביצוע הניקיון, האם מדובר ביום א' אחרי שבת לפני הניקיון וכו' כאשר מאוד מלוכלך או אולי יום אחר? לעשות הסיור אפקטיבי לביקורת, עדיף היה לתאם הסיור איתי ולבצעו במשותף. לשאול במקום שאלות ולקבל תשובות. עמוד 30 – סיכום. סעיף 8.1.

תגובה: מתבקש הסבר כיצד נאספו הנתונים שהביאו למסקנה. עמוד 31 – למעלה. נכתב: "...יצוין כי אף בנושא הגזם – בשנת 2008 היו 254 ערימות גזם שלא פוננו, שלא הוטלו קנסות בגינן".

תגובה: האם אנשי הביקורת יוצאים מנקודת הנחה שאותן "254 ערימות", ניתן היה לאתר מי הוציא אותן ולתת לו/ה דו"ח. לא תמיד ניתן לאתר מי הוציא גזם או גרוטאות לא ביום המתאים לכך.

תגובה: על מנת להעמיד הנתון של 254 ערימות בפרופורציה, מדובר ב- 0.69 ערימה ביום! זה נתון שכל עיר בישראל הייתה מאמצת ברצון בלי בעיה.