

תשובות ראש העיר לדוח 29 לשנת 2005

פרק א'

"הנגשה לנכים על-פי פרק הנגישות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות-מצב קיים וההערכות הנדרשת"

תקציר/תמצית התייחסות

- חבר המועצה מר גיא בן גל- החזיק בתיק נגישות נכים עד סוף מרץ 2006. (רצ"ב התייחסותו)
- סגן ראש העיר- עו"ד יעקב אוחיון מחזיק בתיק מ:04/2006. נושא שלא טופל דיו בקדנציה הקודמת של המועצה. (מודעות ציבורית, תקציבים, עדיפויות).
- חבר המועצה בן גל הפעיל וניהל וועדת נגישות עירונית כנדרש, ויזם את סקר הנגישות העירוני.
- בעירייה קיים בעל תפקיד הממלא בנוסף לתפקידו, גם תפקיד של רכז נגישות נכים- מר חיים אבן, וגם מונה לאחרונה על ידי ראש העיר- כ"ממונה עירוני על שוויון לאנשים עם מוגבלויות" (קלע לדעת חכמים- כלשון המבקר)
- בשנת 2005 הוקצה תקציב מיוחד ובוצע סקר נגישות של כל מבני הציבור בעיר.
- השלבים הבאים- פירוט התאמות נדרשות, והכנת לביצוע במסגרת תכנון רב שנתית.
- אין מקום לדעתינו- למינוי בעל תפקיד- רכז נגישות במשרה מלאה ובשום חלק ממנה, אלא כתפקיד נ.ע.ת – חשוב וחיוני, וכך נהגה ותנהג הרשות בהתאם.

פעולות שננקטו/תנקטנה

- סגן ראש העיר עו"ד יעקב אוחיון **קיבל** מינוי רשמי לתפקיד יו"ר הוועדה.
- מר מיכאל זלדין **ימונה** לרכז נגישות נכים (בנוסף לחיים אבן ממונה נגישות נכים).
- בשנה החולפת בוצעו עיקרי הפעילויות הבאות בתחום חשוב זה: -
 - א. **אושר** תב"ר נגישות ע"ס 400,000 ₪.
 - ב. בוצעו פעולות שטח בתחום נגישות נכים באיזורים ציבוריים/מבנים ציבוריים (למשל:הנגשת במה בכיכר העיר לנכים).
 - ג. **תוכנן ולקראת ביצוע** הקמת מעלית בחט"ב בר לב – לפתרון בעיית נגישות לילדה נכה (מימון מירבי מתקציבי משרד החינוך)
 - ד. בוצע סיוע מקיף ונקודתי לשיפורי גישה לתושבים נכים בתחומי נגישות.
 - ה. הותקנו מערכות פיילוט לנכים ברמזורים.

7. תוכנית אב לנגישות נכים – הנושא מצוי בבחינה אינטנסיבית, מיון חברות, היקף העבודה, כשהכוונה להגיע לתוכנית ביצוע רב שנתית בסיוע משרדי ממשלה רלבנטיים.

התייחסות סגן ראש העיר- עו"ד יעקב אוהיון- יו"ר וועדת נגישות מ:04/2006

י"אמר מייד, כי טרם קיבלתי מינוי פורמלי של יו"ר הוועדה העירונית לנגישות נכים במקום חבר מועצת העיר, מר גיא בן גל, אשר כיהן בתפקיד זה עד סוף חודש מרץ 2006. אי לכך, אוכל להתייחס לדו"ח הביקורת בנושא הנגישות ככל שהוא נושא פני עתיד ולא עבר.

לגופו של עניין, עוד בטרם הובא לעיוני דו"ח המבקר כאמור, ומיד עם קבלת עול התפקיד (אם כי באופן בלתי פורמלי), החילותי בפעולות נמרצות לסינון, למיון ולאיתור משרד מורשה מתאים לנגישות מבנים תשתיות וסביבה לשם הנעה, הכנה וליווי של תוכנית אב עירונית כוללת לנגישות פיזית לאנשים עם מוגבלויות, הכל בהתאם לדרישות, לשלבים וללוחות הזמנים לביצוע התאמות נגישות עבור רשות ציבורית עפ"י הוראות חוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1988 ותקנותיו.

תכנית האב תכלול שלושה שלבים עיקריים:

בשלב הראשון- הכנת פרוגרמה של הצרכים והיעדים בתחומי הנגישות השונים למקומות הציבוריים הקיימים (מבני ציבור, מוסדות חינוך, תשתיות דרכים, סביבה, תחבורה ציבורית, התגוננות ומצבי חירום) תוך איתור ומיפוי המקומות והצבעה על היקף התקציב הנדרש להשלמתם.

השלב השני- הכנת מסמך המפרט את ההתאמות הנדרשות בכל המקומות הללו והכנת תכנית פעולה רב-שלבית ורב שנתית לביצוען לפי תחומים שונים, תוך התבססות על פרוגרמה, סוג, כמות וגודל המקומות, כמות המשתמשים בהם, אופן וחיוניות השירות הציבורי והיקף ההתאמות. התכנית תקבע מנות ביצוע שנתיות ותצביע על יחידות עירוניות שיש להעבירן למקום נגיש וכן על מקורות התקציב לביצועה של תוכנית זו.

בשלב השלישי- עריכת תכניות ביצוע מפורטות וקבלת היתרים לפי כל דין לצורך כך וביצוע הלכה למעשה של התאמות הנגישות לפי מנות הביצוע בתכנית הפעולה הרב שנתית, על כל שלביה.

יתירה מכך, העירייה תשנה את כל הקונספציה של הטיפול באוכלוסיית האנשים עם מוגבלויות ותיישם את המודל של "קהילה נגישה" על כל רבדיו תוך אמנה יישובית של מחויבות הקהילה כולה לשמירה על זכויותיהם של אנשים אלה להנות ככל תושב משירותי פנאי, תרבות וחברה נגישים ומותאמים לצרכיהם המיוחדים, תוך עצמאות מירבית, בפרטיות ובכבוד ותוך מיצוי מלוא יכולתם.

ברי, כי תכנית האב הנ"ל תיתן מענה גם לצרכים דחופים שאינם סובלים כל דיחוי, כגון; התקנת מעליות בבניין אגף הנדסה/ מחלקת הגביה והיכל התרבות, הנגשת היכל התרבות לאנשים כבדי שמיעה, הנגשת הספרייה העירונית לאנשים עיוורים וכבדי ראייה, גמר הנגשת המדרכות בצמתים ראשיים ברחבי

העיר, הנגשה והתאמה של מוסדות חינוך, התקנת רמזורי שמע לעיוורים וכבדי ראייה בצמתים מרומזרים מרכזיים וכיוצ"ב.

ולעניין הגדרת תפקידו, צרכי עבודתו והכשרתו המקצועית של רכז הנגישות העירוני, הרי שאין חולק שרכז בעל הכשרה מקצועית של מהנדס או הנדסאי בנין או אדריכל המשמש בתפקיד זה במשרה מלאה- עדיף לאין ערוך מרכז שעבר קורס נגישות גרידא וממלא משימות נוספות של בטיחות ובטחון מוסדות חינוך.

אינני משוכנע שמינויו של בעל תפקיד נוסף של ממונה עירוני על שיוויון לאנשים עם מוגבלות הינו נחוץ וחיוני. ניתן למנות מבין עובדי אגף הרווחה ממונה על "קהילה נגישה" בנוסף לרכז הנגישות העירוני, שיעסוק בהיבטים הפיזיים של הנגישות בלבד.

ראש העיר למעשה מילא בלא יודעין אחר המלצת המבקר לריכוז הטיפול בנושא הנגישות בידי גורם בכיר בעירייה במנותו אותי לממונה על תחום זה. התרשמתי כי רכז הנגישות העירוני מקבל את כל הכלים והאמצעים הדרושים למילוי תפקידו, אם כי הוא עמוס במטלות ובמשימות עירוניות נוספות המכבידות על ביצוע נאות של תפקידו זה.

אין חולק שעל העירייה להביא דבר מינויו של רכז הנגישות העירוני לידיעת הציבור ומנהלי היחידות בעירייה, וכן עליה להמשיך בפעילות הסברתית אינטנסיבית להעלאת המודעות של הציבור ועובדיה לצרכיהם המיוחדים ולזכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות.

כמו-כן, טיפול נאות באוכלוסיה מיוחדת זו מחייב את אגף הרווחה של העירייה לאסוף ולרכז בידיה נתונים מדויקים על אוכלוסיית האנשים עם מוגבלויות לסוגיה תוך מיפוי צרכיהם המיוחדים.

סוף דבר, הביקורת, הנושאת בעיקר פני עבר, על אוזלת היד וכמעט אפס המעשה של העירייה, בתחום הנגישות- הינה במקומה. אם כי, ראוי לציין, שמאז תחילת כהונתה של ההנהלה הנוכחית, נעשו צעדים משמעותיים אך לא מספיקים להעלאת נושא הנגישות לאנשים עם מוגבלויות לסדר היום העירוני, וכן בוצעו לא מעט פרויקטים של הנגשה והתאמה של מבנים ציבוריים או תשתיות סביבה או מוסדות חינוך לצורכי אוכלוסיה זו.

מומלץ, אם כן, שדו"ח המבקר יועבר גם להתייחסותם של מהנדס העיר, מר גיא בן גל ומר חיים אבן.

התייחסות: עו"ד יעקב אוחיון
סגן ראש העיר

התייחסות חבר מועצת העיר- מר גיא בן גל- יו"ר וועדת נגישות (עד 03/2006)

לאור התייחסות דו"ח המבקר לנושא הנדון, והואיל וכיהנתי במשך כשנה וחצי כיו"ר הועדה העירונית לנגישות, מצאתי לנכון לפנות אל מנכ"ל העירייה על מנת להגיב על הדו"ח כמצופה מנבחר ציבור שריכז מטעם מועצת העיר את הטיפול בנושא הנגישות לאנשים עם מוגבלות, ולהלן התייחסותי:

1. הדו"ח מתייחס לנקודות רבות ובסופו מביא שורה של המלצות אשר אתייחס אליהן אחד לאחד, אך בפתח דברי אציין כי הגם שאיני משמש עוד כיו"ר ועדת הנגישות העירונית, מהווה הדו"ח מסמך מכונן חשוב לתיקון הליקויים בנושא, ולהמשך טיפול יעיל בשיפור הנגישות בכל הקשור לאחריותה של העירייה בקידום נושא זה.
2. לא לחינם מתחיל הפרק הראשון בדו"ח בהדגשת חשיבות קידומה של תכנית אב עירונית לנגישות, שכן בלעדיה לא סביר שעיריית כפר סבא תזכה למימון ממשלתי שיוענק לרשויות עבור הנגשת מבני ציבור כבר במהלך שנת 2007. על כן ההמלצה המרכזית של הדו"ח בדבר הכנת תכנית אב מקבלת משנה תוקף, שכן הדבר מהווה תמריץ כפול: ערכי וכלכלי כאחד.
3. בכל הקשור לפרק השני בדו"ח שהתייחס לפעילות העירייה להנגשה בעבר לא נותר לי אלא להצטער שכן, כפי שצוין לא הובא לידיעתי כיו"ר הועדה העירונית לנגישות כי בוצע בעבר ע"י העירייה ובשיתוף הג'וינט סקר לבדיקת נגישותם של 30 מבני ציבור, זאת למרות נסיונותי הכנים לאתר כל מידע הנוגע ליוזמות עירוניות ופעילות עירונית קודמת בנושא. העובדה שהדו"ח מציין כי בכל מקרה המידע שהתקבל רובו ככולו כבר מיושן ולא נבדק עפ"י החקיקה והתקינה העכשווית מהווה נחמה מסוימת בכך שלא נעשה כל שימוש במידע זה. אין בעובדה זו להקהות ולו במעט באימוץ המלצת הדו"ח כי יש לפעול לשימור מידע עירוני הנוגע לעבודת ועדות עירוניות אם בדרך של תיוק סטנדרטי ואם בדרכים של שמירת מידע באופן ממוחשב ו/או אחר.
4. הפרק השלישי בדו"ח התייחס למודעות ופעולות גורמי העירייה בנושא, מפורטים ליקויים רבים ואתייחס לבולטים שבהם:

א. עם קבלת המינוי הרשמי לתפקיד יו"ר ועדת הנגישות פניתי לראש העיר ולמנכ"ל העירייה על מנת שהעירייה תמנה מטעמה ממונה על תחום הנגישות לנכים. לאחר מספר פניות נשלח עובד עירייה מסור לקורס הכשרה ע"י המוסד לביטוח לאומי. לא נותר לי אלא להסכים עם הנאמר בדו"ח כי לאור חוסר בהירות בדבר הגדרת התפקיד של רכז הנגישות העירוני וכן לאור העובדה כי הוא משמש במקביל להיותו רכז נגישות בשני תפקידים נוספים, הרי שאין לו את האמצעים הדרושים למלא את תפקידו כיאות. במאמר מוסגר אציין כי למרות הנטל הבלתי סביר המוטל על רכז הנגישות הוא פעל ללא ליאות לבצע את משימותיו כרכז והשקיע בטיפול בנושא שעות רבות, הרבה מעבר למה שמצופה מעובד הנתון במצב של הגדרת תפקיד שאינה מסודרת מתוגמלת ומוגדרת דיה.

ב. את העובדה שהעירייה לא מינתה באופן רשמי ממונה נגישות ניתן לייחס כפי שצוין בדו"ח לכך שלקורס הנגישות נשלח רק הרכז ולא נציג נוסף מטעם אגף ההנדסה הממונה על תכנון פיתוח ובניית כלל המבנים והתשתיות הפיזיות. כפי שצוין בדו"ח שיקולי העירייה לחסוך בעלות הכשרת עובד עירייה נוסף היו ללא הצדקה שכן עתה נדרשת העירייה לקבל את חתימתם של יועצי נגישות חיצוניים. במאמר מוסגר אציין כי פניתי לראש העיר ולמנכ"ל העירייה והצעתי שהעירייה תשכור את שרותיהם של גופים המספקים שירותי ייעוץ נגישות תמורת סכום שנתי קבוע בחוזה/מכרז, זאת כדי לחסוך את ההוצאות החד פעמיות של יועץ נגישות חיצוני אולם לצערי הצעתי לא התקבלה עד היום.

ג. אשר להגברת המודעות הכוללת לתחום הנגישות, אני מקבל באופן מלא את ביקורת הדו"ח על העדר תיאום וחוסר הזרמת מידע בין אגפי ומחלקות העירייה העוסקות בנושא. סביר להניח כי עד שלא ימונה ממונה נגישות או לחילופין עד שלא תוגדר באופן

ברור יותר הגדרת התפקיד של רכז הנגישות, ימשיך להיות קושי בהזרמת המידע לגורמים הנוגעים בדבר וחוסר התיאום ימשיך. מתוך רצון להגביר את המודעות לנושא בתקופת כהונתי כיו"ר ועדת הנגישות עלתה יוזמה ע"י יו"ר מועצת ארגוני המתנדבים ויו"ר ועדת הרווחה העירונית להפיק ערב שמטרתו הייתה לעורר מודעות לנושא הנגישות. העירייה לא מצאה לנכון לעורר את הנושא באף כינוס מטעמה או ליזום אירוע ששם את הנושא על סדר היום, ועל כן כדי ורצוי לפעול לשנות זאת בעתיד.

ד. לעניין סקר הנגישות שבוצע ע"י עמותת נגישות ישראל ביזמת הועדה ובעלות של 50 אלף ₪, אינני מקבל את עמדת הדו"ח הקובעת כי ניתן היה להשתמש בעובדי עירייה על מנת לבדוק את נגישותם של מבני הציבור העירוניים כדי לחסוך בעלויות. יש לקחת בחשבון כי הפרמטרים לבדיקת נגישותו של מבנה ציבורי הם מקצועיים לחלוטין ונשענים על ידע טכני המחייב הבנה של הנושא ללא קשר לאמור לעיל אני מקבל את עמדת הביקורת הגורסת כי לא צריך להמתין לסקר נגישות על מנת להביא לנגישותם של מבני ציבור המספקים שירות חשוב ויומיומי לכלל הציבור.

ה. הביקורת התייחסה לחשיבות הנגשתו של היכל התרבות כמבנה שאינו נגיש ללקויי שמיעה, כידוע לאחרונה אישרה מועצת העיר תב"ר שיביא לרכישת מערכת שמע שתביא לכך שההיכל יהיה נגיש באופן מלא ללקויי שמיעה.

לסיכום התייחסות הפרק השלישי של הדו"ח המתייחס לפעולות העירייה, חבל שלא מצא לנכון הדו"ח להתייחס לפעולות חיוביות שנעשו בעיר ביזמת של ועדת הנגישות ובשיתוף גורמי העירייה הנוגעים בדבר ובהן, קביעת קריטריונים לחניות נכים, צביעת חניות נכים ואכיפה כנגד נהגים החונים באופן בלתי חוקי בחניות נכים, טיפול העירייה בהנגשת מוסדות חינוך, אשר בשונה ממוסדות ציבור אחרים ממומנות עבודות ההנגשה ע"י משרד החינוך

באופן כמעט מלא. כמו כן חבל שלא לוותה בדיקה של הדו"ח בדבר התקנת רמזורי שמע לעיוורים שהצבתם הסופית טרם נסתיימה זאת למרות מאמציהם הכנים של חברי ועדת הנגישות לקדם את הטיפול בנושא שהובל במסירות ע"י סגן ראש העירייה עו"ד יעקב אוחיון.

5. בכל הקשור להיערכות הדרושה לביצוע פרק הנגישות בחוק שוויון זכויות

לאנשים עם מוגבלות המפורט בחלק הרביעי בדו"ח לא נותר לי אלא להפציר במי שהחליף אותי בתפקידי, כי משימתו המרכזית תהיה הכנת תכנית אב לנגישות על מנת שהעירייה מצד אחד תכין את עצמה לעמוד בתנאי החוק ומאידך תהיה זכאית לקבל את המימון הממשלתי הנחוץ לביצוע ההתאמות והסידורים הדרושים. לא בכדי צוין בדו"ח כי העירייה תהיה חשופה לתביעות משפטיות, ולמיטב ידיעתי כבר מתנהלת בימים אלה תביעה כנגד העירייה ע"י תושב נכה המלין על העדר נגישות של מבני ציבור עירוניים. אין לזלזל בכך שכן אם לא תשכיל העירייה להכין תכנית אב מסודרת עלויות הנגישות יושתו על קופתה בלבד וחשיפתה הפוטנציאלית לתביעות נוספות תגדל לאין שעור.

6. באשר להמלצות הדו"ח אני מקווה שהם תיושמו במלואן ובכוונתי להמשיך לעקוב אחר מדיניות העירייה בנושא כחבר מועצת העיר, כחבר ועדת הנגישות וכחבר ועדת ביקורת.

התייחסות: מר גיא בן גל,
חבר המועצה

היטלי פיתוח והשבחה

תקציר/תמצית התייחסות

- היזם לקביעת היטלים בכל התחומים הוא אגף הנדסה.
- מחלקת הגביה מבצעת פעולה טכנית לחיוב, גביה, ובקרת הגביה בלבד.
- בעיקרו של דבר כל תהליך קביעת ההיטלים, צריך להיות בנוי על המרכיבים הבאים:
 - א. שיכלול השיטה לביצוע החישובים לקביעת ההיטלים, ולא בחישובים ידניים.
 - ב. צורך בשיפור/ייצור כלי ניהול/אמצעים לחישוב החיובים הנדרשים ושעל פיהם תבוצע פעולת החיוב. (מהנדסה לגביה).
 - ג. שכלול התהליך – משכיו ואיכותו, להעברת המידע, צומתי הבקרה וכו'.
 - ד. אפשרות לאחסון מידע מצטבר על כל נכס/תשתית מכל סוג, באמצעי אחסון, בתרשימים, בתוכניות, וכו'.
- הנושא מצוי כיום בהליכי שיפור חלקיים, (מערכת קומפלוט החדשה, טיוב תהליכי העברת המידע בין הנדסה לגביה, שיפור במפות גי.איי.אס, ועוד) ראוי לציין שתהליך השיפור המלא עשוי לקחת מס' שנים, בהעדר חלופות שוק ריאליות למערכת חדשה מלאה, אי אפשר להחליף את הכל.. כי גם אין את זה בשוק החופשי..
- התייחסות מנהלת מחלקת הגביה – מקובלת.

פעולות שננקטו/תנקטנה

- הנושא נבחן בחלקו גם במסגרת וועדת רפורמה הנדסה.
- בגיוס עובד נוסף למחלקת תשתית בהנדסה לטיפול בחישוב היטלים.
- **בבחינה** אפשרות לקידום חוק עזר לחישוב נושאי מדרכות במקום חישוב דמי השתתפות..
- * **בבחינה** אפשרות לקידום גביית היטלי פיתוח- מבצע שטרית.

התייחסות מנהלת מחלקת הגביה- גב' דבורה הררי

הנדון : תגובה לדוח ביקורת בנושא היטלי פיתוח והשבחה

ראשית אני מברכת על ביצוע הביקורת על מנת להאיר את הנדרש הארה ותיקון וכן, לבסס עתידית דרכי התנהלות פיקוח ובקרה על גביית הוצאות פיתוח והשבחה שהן השקעות עירוניות לטובת הציבור מצד אחד ומאידך, גביית סכומי ההוצאה, במועד, כדי להקל על עומס התשלומים שעשויים לצבור ריבית

והפרשי הצמדה על התושב וכן על קופת העירייה הממנת את הפיתוח וזכאית לקבל את התמורה בגין ההוצאות במועד.

הדו"ח מטפל במספר נקודות בסיסיות.

היטלי סלילה, היטלי תעול וניקוז, מדרכות והיטלי השבחה.

במסגרת פילוח הפעילויות נבחנה: התנהלות החישוב, התנהלות העברת המידע בין המחלקות, התבססות על DATA של שטחי קרקע ובניין, אופן וצורת החיוב ובקרתו וכן משוב לגבי ביצוע החיובים והתשלומים.

באופן עיקרי ושיטתי מצביע הדוח על העדר כלים מחשוביים בין האגפים המאפשרים ביצוע חיובים (למעט בעת הוצאת היתרים) צפייה ובקרה.

לנושא זה של הקמת כלים / או אימוץ כלים קיימים, במגבלות שימוש עפ"י הרשאות צפייה ועבודה, יש משקל רב בנסיון לתעד באופן שוטף ומאורגן של הפעילויות הנדרשות לחיוב וכן של, דיווח על פעילויות החיוב והגבייה.

ברמה העקרונית כקונספט עבודה אין מחלקת הגבייה קובעת את אופן החיוב.

מח' הגבייה הינה גורם שירותי המבצע את הנחיות אגף הנדסה לגבי חיובים בגין הוצאת היתרי בנייה ותשלום בגין היטלי פיתוח והשבחה, חיוב תושבים בהיטלי / אגרות, בגין ביצוע עבודות פיתוח, וכן חיוב נכסים שבוצעו לגביהם חריגות בנייה בעת איתור יזום או בעת בקשה לאישור על העדר חובות - מועדי המימוש.

מבחינת מח' הגבייה אתייחס לכל פרק בדו"ח באופן נפרד.

ברמה הכוללת אני מרגישה חובה להעלות ארבע נקודות עיקריות. עליהם ברמת מערכת, יש לשים דגש על מנת ליעל את בסיס הנתונים העירוני בעת יצירת החיובים.

א. הקמת מערכת מידע עירוני של כל הנכסים העירוניים אשר בהם יתועדו על בסיס מס' נכס, כל המידע הרלוונטי לנכס, כגון: שטח המבנה עפ"י ההיתר, שטח המבנה המחויב על פי צו הארנונה. שטח הקרקע העדכני המיוחס לכל נכס, שטחי הפקעה, באם הופקעו מהנכסים, רישום עבודות פיתוח בכל אחד מהנכסים על פי המועד הנדרש, ביצוע בפועל, או החלטת מועצה או עפ"י פירסום תב"ע חדשה.

בכרטיס הנכס יתועדו כמו כן תשלומים אם בוצעו בגין כל אחד מהסיבות המתוארות. מאגר זה צריך להיות מוקם ומנוהל ע"י העירייה בלבד ולא ע"י אף גורם חיצוני אחר – מפעל המים.

- ב. פיתוח או אימוץ כלי טכנולוגי ליצירת פעילויות החיוב בכל אחד מהנושאים אשר ימנע פעילויות חישוביות ידניות כדי למנוע טעויות של פקידים.
- כמו כן כלי טכנולוגי ניהולי אשר כל הגורמים הנוגעים בדבר יעדכנו את פעילותם בנכס שיכלול את פירוט הפעולה, מועדה, חישובה ואישור על חיוב כרטיס המשלם.
- ג. קביעת פונקציה המלווה את התהליך, מנהל הפרוייקט שמסגרת תפקידו ילווה את החיוב ממועד החיוב (בכפוף לתהליך שיוגדר) ועד מועד סיום התהליך שליחת ההודעות לנישומים ורישום הסכומים בכרטיס. תוך ביצוע בקרה על התהליכים ובקרה על אופן החיוב ויצירתו האדמיניסטרטיבית.
- ד. יצירת נוהלי עבודה לכל אחד מהתהליכים תוך התייחסות אינטראקטיבית לצרכים של כל אחת מתחנות הביצוע בכל השלבים.
- באם תאורגן הפעילות הן באמצעים של נוהלי עבודה מוגדרים לתחומי אחריות, אופן הפעילות ולו"ז לביצוע, אני מאמינה שניתן יהיה למזער נזקים אם נגרמו, אשר נבעו מהתנהלות בנושא זה.
- לא התרשמתי מקריאה מעמיקה של הדו"ח על פעילות כספית לא ראוייה שנעשתה באיזשהו שלב מהיבט מח' הגבייה, למרות שאינני יכולה להתעלם מתקלות שאירעו עקב העברת מידע שלא במועד, או ביצוע משימה שנשמטה.
- יחד עם זאת אני נוטה להיות סמוכה ובטוחה כי לגבי פעילויות הקשורות למחלקת הגבייה לא אמורה להיות פעילות לא תקינה שנעשתה אלא מתוך טעות בלבד. לגבי המבצעים במערכת הגבייה, אני סמוכה ובטוחה כי התייחסות הינה במסגרת החוק כפי שנדרש ללא משוא פנים, וללא

העדפה ומתוך , ראייה את חשיבות הגבייה כדין ובמועד. אמירה זו אני מרשה לעצמי לכתוב לאור היכרותי עם הנושאת בנטל החיוב של אגרות והיטלי הפיתוח , בקרה המתבצעת על אופן התנהלותה השוטפת וכן , מפקידי הגבייה אשר פעילותם מבוקרת טכנית. כל זאת אוכל לומר לגבי פעילות זו בשנים האחרונות בהם אני אחראית על הגבייה העירונית בנושא זה.

התייחסות להיטלי כביש ביוב ותעול

1. יש לבחון את האפשרות כי תוכנת ה-GIS תנוהל ע"י העירייה בתחום של שטחי הקרקע והמבנה כבסיס לחיוב.

העדכון צריך לכלול את שיוך שטחי הקרקע בפועל לכל אחד מבעלי הנכסים, רישומי הפקעות שנעשו בשטח ועידכונים שוטפים של שינויים. בהעדר בסיס מידע עירוני מעודכן יש לצפות להמשך יצירת חיובים בגין קרקע שאיננו תואם את המציאות הנכסים של בעל הנכס , חיוב שגוי (ביתר או בחסר) ועימות קבוע הנובע מחיוב על בסיס נתוני שטח שגוי.
2. אי בהירות תהליכית שאיננה מבוססת על תהליך זרימה אפקטיבי בין המחלוקת גורם לעיכוב ביצוע החיוב במועד והתרוצצות של פונקציות טיפוליות בהעדר מסלול יצירת חיוב , בדיקה , ביצוע ובקרה.
3. יש ליצור מנגנון חיוב, אשר לוקח בחשבון את פערי הזמן כתוצאה מהצורך של מעבר המידע בין האגפים מצד אחד ועידכוני מדד המתעדכנים במערכת כל 15 לחודש.
4. עפ"י חוק העזר חישוב 1.5 במכפלת של שטח הבית מתבצע בעת הוצאת החיוב ולא כפי שנכתב בהערות הדוח. מועד ביצוע החישוב הסופי הינו בעת מימוש –הוצאת היתר או אישור על העדר חובות. כל הנחייה אחרת לגבי חיוב בהיטל סלילה אשר יכסה את השטח הנובע ממכפלת שטח הבניין ב-1.5 המניב תוצאה גבוהה יותר משטח הקרקע כנדרש יתבצע על ידי מחלקת הגבייה עפ"י המדיניות שתקבע באגף ההנדסה.

5. המלצה לגביית היטלי הפיתוח על פי השטח הבנוי למעשה ולא עפ"י השטח לחיוב הארנונה הינה צודקת ונכונה בעיני. החלטה זו תבוצע ע"י מחלקת הגבייה בכפוף להנחיה.

6. הקמת טבלת מעקב לרישום נבנתה במח' הגבייה עקב אי חיוב שכונת הפארק כמדגם. כל פנייה של אגף הנדסה לחיוב בהיטלי פיתוח נרשם בטבלת המעקב, מועד מתן ההוראה, מועד העברת החיובים לבקרה, מועד חזרת החיובים מהבקרה מועד הוצאת החיובים לתושבים – גמר הטיפול.

טבלת הבקרה נבנתה על ידי כתוצאה מהעדר כלי טכנולוגי אחר המסייע ברישום ובבקרה תהליכית של פעילות זו. אשמח להחליפה בתוכנה יעילה ואיכותית יותר שתיתן מענה לכיסוי הפעילויות השונות הנוצרות בתהליך זה.

למיטב הכרתי בנושא שכונת הפארק לא נוצר נזק ישיר, שכן כל החלקות הנמכרות או שבגינן מוציאים היתרי בנייה נגבים מהם ההיטלים כדין. יתכן והנזק עליו מרמז המבקר נובע מפערי הזמן שבין עבודות הפיתוח לבין גביית הכסף, מבעלי הנכסים כמו כן אי אפשר להתעלם מהעלות שהיתה מוטלת על הבעלים אשר להם חלקות רבות ואין ביטחון שהחיוב היה נפרע במועד. נקודה שיש להבהיר בבהירות בגוף הדו"ח. אין למחלקת הגבייה שום אפשרות להגיב להמלצת הדו"ח לגבי ביצוע בקרה של מנהל מח' תשתיות על החלטותיו. שינויים בהחלטות מנהל מח' תשתיות אמורות למיטב הכרתי, להיות מאושרות ע"י הנהלת אגף ההנדסה.

המלצת המבקר להפקת מידע ממוחשב לחיוב באשר לגודל הנכסים, בעליהם וכתובתם מתבצע ע"י מח' הגבייה וזאת מתוך מאגר הנכסים והמשלמים המעודכן הקיים במח' הגבייה והעומד לרשות אגף ההנדסה בכל פעילות בתחומם.

המלצת הביקורת על בצוע חישוב של היטלי הפיתוח באופן ממוכן מתקבלת בברכה תוך בניית מאגר הרשאות לצפייה ולעדכון לכל אחת מהפונקציות המורשות.

בהבלטה אבקש לציין כי כל הנחייה לשינוי החיוב, מתבצע רק בהתבסס על הנחייה בכתב של מנהל מח' התשתיות. כל שינוי שלגביו נרשמת פקודת יומן מגובה בעותק ההודעה של מנהל מח' תשתיות בכתב.

למחלקת הגבייה אין מינוי לבצע בקרה על החלטות מנהל מח' תשתיות, מח' הגבייה הינה גורם מבצע ולא גורם קובע.

יחד עם זאת אנו מסכימים עם המלצת הביקורת כי עדכוני התעריפים המועברים ע"י הגזברות מדי חודש, יבוצעו באופן ממוכן אבל באותה תוכנה אשר תנהל את ביצוע החיובים שכרגע מבוצעים ידנית בהעדר דרך אחרת.

היטל מדרכה

אין למחלקת הגבייה להוסיף הערות לנושא זה למעט ההתראה שנכתבה מהצורך האדמיניסטרטיבי של העברת טבלאות החישוב בין האגפים לצורך בקרה ואישור התחשיבים.

כל שינוי בהוראת חיוב הניתנת ע"י מח' תשתיות מתבצע כלשונו על ידי הגבייה כגורם מבצע בלבד. לכלי ממוכן המתעד את הוראת החיוב, ביצוע הפעילויות הנדרשות, בקרתם, ואישורי החיוב יש תפקיד חשוב למניעת תקלות וטעויות, אותו נאמץ בברכה עם יצירתו. כלי זה אמור להחליף את טבלת הבקרה שנבנתה לאחר התגלות מיקרים אלה ככורח!!

באשר להערת הביקורת, על העדר חתימה על הטבלה שהועברה למנהלת מדור היטלים בגבייה, פעולה טכנית שהתקבל פתרון כמומלץ.

מנהלת מדור היטלי פיתוח אינה מוסמכת ואינה משנה שמות של בעלי חלקות לחיוב, וגם לא את שטחי החיוב, ולכן אם קיימת בעיית אי תאימות אבקש את הנחיית המבקר כיצד לנהוג לאלתר.

הטבלה המאושרת המועברת לביצוע חיוב בכרטיסי המשלם והוצאת

ההודעה לתושב מבחינתנו היא הטבלא בקרה על הפקת החיובים והתאמתם לרשימה המאושרת היא באחריות הגבייה – נושא זה ייבדק על ידי מיידית ויבנו כלי הבקרה לבדיקת הביצוע.

גביית היטלים במסגרת בקשה לטאבו

מחלקת הגבייה ממשיכה לסרוק כל תשריט במסגרת בקשה להיתר על מנת לא לאבד את מאגר המידע הגראפי שנוצר בעקבות תהליך מדידת הנכסים שהתקיים בעיר בין השנים 1998-2000. תהליך זה מתבצע משלוש סיבות:

1. המשך שמירה של מאגר מידע של שטחים לחיוב שבגינם נגבים ארנונה גם לאחר ביצוע סקר.
 2. המשך תיעוד של נכסים שנבנו לאחר שנת 2000 באופן גרפי המהווה מקור מידע חיוני לכל אגף ההנדסה.
 3. סגירת הפער של שטחים לחיוב עקב חישוב שנעשה בעת הוצאת ההיתר עפ"י צו המיסים העירוני.
- אין בידי מח' רישוי בנייה / פיקוח על הבנייה. היכולת ליידע את מח' הגבייה לגבי שטחי החיוב עפ"י צו המיסים בשיטת ברוטו ברוטו.
- מחלקת הגבייה הציעה למהנדס העיר שפרש בשנת 2003-2004 לפתח את השירות ולבצע בקרה בתהליך סריקת התשריט לצורך חישובי היטלי הפיתוח, על מנת, להתגבר על הערת הביקורת בסעיפים 1,2,3 בעמ' 25. לצערי דחה מהנדס העיר היוצא את ההצעה בנימוק של העדר אפקטיביות.
- היכולת לשוב ולבחון הצעה זו קיימת, אני ממליצה לאור הערות הביקורת לאמצה בחיוב.

באשר לסעיף 4:

באם לא חויב הנכס בעבר בהיטלי פיתוח ישנים אין דרך למח' הגבייה לדעת עליהם.

במקרה של חיוב ישן של היטלי פיתוח על נכס שבגיננו מבוקש היתר , או אישור על העדר חובות , לא ינתן ע"י מח' הגבייה אישור על בקשת ההיתר או על אישור לטאבו ללא פירעון מידי ובמזומן של חובות אלה – מתוך התנהלות במצבי מימוש.

למותר לציין כי עד למועד הגבייה צוברים חובות אלה הפרשי ריבית והצמדה בשעורים ניכרים. רישומם ועדכוןם נעשה באופן ממוכן ואין שום פשרה לא לגבי מועד היווצרות החיוב ולא לגבי שעורי הריבית המחויבים במערכת. האם היו פעילויות אחרות בשנים עברו אין בידי להתייחס אליהם. ההנחיות וההוראות בנושא זה נשמרות בקפדנות ע"י כל הדרגים העירוניים מראש העיר ועד לפקידת הגבייה.

סעיף 5 איננו באחריות מח' ההנדסה כללי מתן אישור להוצאת היתר או להוצאת אישור לטאבו כתובים וידועים ומבוצעים בדיוקנות רבה כנדרש בעת מועד המימוש.

סעיף זה עונה על המלצת הביקורת בעמ' 29 .

חריגות בנייה המתגלות באופן יזום הן ע"י פקחית השומה והן ע"י מפקחי הבנייה מועברים לידיעת ההנדסה והגבייה בדו שיח יומיומי. יחד עם זאת על הנהלת העירייה לקבוע כמדיניות כי בהתגלה חריגות בנייה שבגינם מחויבים בעלי הנכסים בהיטלי פיתוח כפי שהינם מחויבים בתוספת ארנונה יש לאכוף חיובים אלה באופן מידי ולא לרושםם במערכת ולהמתין למימוש ע"י בעלי הנכסים. לסעיף 5 ו- 8 בעמ' 32 החיוב מתבצע על סמך השטח שהוגדר סוג ההיטל ועדכון התעריף כפי שמועבר מדי חודש.

היטלי השבחה

הנכסים בעיר אינם מחויבים בעת פרסום תוכנית משביחה אלא כאשר מתקיים מועד מימוש.

מח' הגבייה נשענת ברישום וביצוע החיוב על מידע המועבר אליה ע"י שמאית העירייה. הן השומה הראשונית והן השומה המתוקנת. כללי החישוב לכל תוכנית עפ"י מועדה ידועים וברורים.

בעת הוצאת היתר הבנייה או אישור לטאבו נקבעות השומות לחיוב וכן נרשמים החיובים בהיטלי השבחה עפ"י התביעות החלות על הנכס.

* יש לציין כי סכומים לא מבוטלים רשומים במערכת כחובות היטלי השבחה של בעלי נכסים אשר ביקשו אישור על העדר חובות שלא מומש. הסכום המחויב רשום במערכת אך איננו בר גבייה עד מועד המימוש. כך שחלק מהסכומים הרשומים הם חובות "וירטואליים". כמו כן חלק מחיובי היטל השבחה נפרעו כאשר הוצאו היתרים על תתי החלקות, ולא זוכו הסכומים הרשומים על כלל החלקה – דורש טיפול, על הגושים והחלקות הרלוונטיים.

*לא יוצא היתר ולא יוצא אישור על העדר חובות ללא פירעון החוב הרשום או לחלופין חתימה על התחייבות של בעלי הנכסים לגבי מימוש תוכנית משביחה שאיננה מיושמת.

רישום הערה על קיום התחייבות רשום בכרטיס האב של הנכס ונאסף ב –
HARD COPY בתיק התחייביות.

אני חוזרת ומדגישה כי אין סמכות למח' הגבייה לקבוע או לרשום חיוב שומת היטל השבחה.

כל מידע נרשם בהסתמך על מידע מאת שמאית הועדה באם הוא מועבר או נכתב בטפסי הבקשות.

מידע שלא יגיע למח' הגבייה אין בידי מח' הגבייה דרך לדעת עליו.

קיום בסיס מידע על הנכסים ותיעוד מידע בו, יסייע במעקב אחרי חיובים בגין תביעות חדשות, באם, יעודכן הקובץ על כל הנכסים שלגביהם חלה ההשבחה.

ביצוע תיקונים והחזרי תשלום:

כל ביצוע החזר תשלום מתבסס על הוראתו הכתובה של מנהל מח' תשתיות ולכן אינני יכולה להסכים לסעיף 1 בעמ' 37. הוראת הזיכוי המועברת לגזברות מלווה בהודעתו הכתובה של מנהל מח' תשתיות המורה למח' הגבייה על הצורך בזיכוי התושב.

ללא תיעוד זה לא מבצעת הגזברות בקשה של מח' הגבייה.

באשר לסעיף 2 אין בידי מידע על איזה מקרים מדובר ומועד התרחשות האירועים.

כל ההמלצות של הביקורת לבצוע בקרה על החלטות מנהל מח' התשתיות לביצוע זיכוי לתושבים, מתקבל.

באשר לשלב ביצוע הוראת הזיכוי לתושב ראו התייחסותי לעיל.

באשר לכלל החובות בגין הטלי פיתוח הרשומים במערכת בסך 20,503,042 ₪ להלן התייחסותי:

עוד בשנת 2002 העליתי בפני הנהלת העירייה הקודמת את מצב היתרות הרשום במערכת. התרעתי במועד זה על הסכנה בהתיישנות חובות אלה והמדיניות הקיימת באשר להמתנה למועד המימוש. (עומס החוב על התושב הנובע מצבירת ריבית והצמדה מאידך אי גביית ההיטלים שמימונם התבצע על העירייה).

לאחר הצפת הנושא בשנת 2005 פולח הקובץ על מנת לאתר את מהות היווצרות החוב, מועדו, וסטטוס החוב - התיישן או טרם התיישן.

מצ"ל סיכום פגישה שהתקיים בנושא וחוות הדעת המשפטית שלוותה את הדיון כולל ההחלטות האופרטיביות שהתקבלו ללא קשר לתהליך המקיף שמתקיים.

כדי לטפל בחובות – אלה החלנו בתביעות של חובות אלה בשלב ראשון, לגבי חובות שטרם התיישנו לנישומים שהם ממגזרי המסחר והתעשייה והקרקות החקלאיות. כמו כן אנו ממתנים לאישור ראש העיר והנהלת העירייה לגבי מדיניות האכיפה של חובות היטלי הפיתוח במשקי הבית והן לגבי חיובים חדשים הנובעים מפיתוח בעתיד במסגרת קביעת מדיניות אחרת.

לאור סך הערותי בתחומים המתוארים לעיל אני מפנה את המלצותי להערות הפתיח.

כמו כן נכתב מסמך מיוזמתי על התהליכים הדורשים התייחסות והתאמת כלים טכנולוגיים בין גבייה להנדסה המהווה בסיס לבחינה והמלצה של תת ועדה לרפורמה העוסקת בבחינתם.

אשמח לשיפור וייעול התהליכים על מנת למקסם את ההכנסות להן זכאית הקופה העירונית למען שקיפות ביצוע התהליכים ומתן שרות אמין שקוף ושוויוני לתושבים.

התייחסות: גב' דבורה הררי מנהלת מחלקת הגבייה

התייחסות מהנדס העיר - מר רמי ראובני **היטלי פיתוח, השבחה, כבישים, ביוב ותיעול**

1. אגף הנדסה יאמץ את כל הערות המבקר הנוגעות ליישום חוק העזר ככתבו וכלשונו קרי הודעה מסודרת בדואר רשום במסירה אישית לכל חיוב. גביית היטל במסגרת בבקשות למתן היתר ואישורים לטאבו ובמסגרת הליך שינוי יעוד הקרקע.
2. אופן חישוב וקביעת ערכו של ההיטל הנעשה במסגרת האגף, אינו ניתן לחישוב באמצעות תוכנות למיניהם, אלא חייב לעשות באופן מקצועי ע"י המחלקה הנוגעת בדבר.
- ניתן לשקול ביקורת מדגמית, בלתי תלויה על מנת לוודא אמיתות הנתונים.
3. ממליץ לבצע רענון הנהלים הקיימים כנספח לחוק העזר, על מנת לוודא התאמה באופן הוצאת החיוב והתאמה לנהלים.
4. אימות הגביה ווידוא התשלום על ידי החייבים, חייב להעשות באמצעות ממשק ממוכן שיאפשר צפיה של כל האגפים הנוגעים בדבר וזאת באמצעות מערכת ממוחשבת שתאפשר בקרה מסוג זה.
5. **היטל מדרכה**

האגף מקבל את ממצאי הדוח ופועל לשינוי התהליך ע"י קביעת היטל באופן חישוב שונה מהקיים.

התייחסות: מר רמי ראובני – מהנדס העיר

רישום תקבולים ומתן הנחות מארנונה

תקציר/תמצית התייחסות

- בעקבות הביקורת בוצעו מס' תיקונים נוהלים, שיושמו בפועל, כך שעצם קיומה של הביקורת הועיל – מיידית.
- ראוי לציין, שחלק מממצאי המבקר לא ניתנים לתיקון, נוכח הנחיות משרד הפנים, והחוקים על פיהם אנו פועלים. (לדוגמא סעיף 10).
- כל הנחה, ניתנת לזכאים העומדים בתקנות, בכפוף לאישורי המוסד לביטוח לאומי, ואין חורגים מכלל זה.
- **המסקנות המקצועיות של מנהלת מחלקת הגביה מקובלות.**

התייחסות מנהלת מחלקת הגבייה- גב' דבורה הררי

ראשית ברצוני לברך על ביצוע כל בקרה על תהליכי עבודה בתחומנו כדי להאיר את עיננו ולתקן את הטעון תיקון, באם קיים צורך כזה. אתייחס לכל פרק בטיטוט הדו"ח: לסעיף ביטול קבלה.

קיימת הנחייה גורפת לפקידי קבלת קהל ואכיפה כי אין לבטל קבלה מכל סיבה שהיא ע"י הפקידים ללא אישור. ביטול יעשה רק לאחר הסבר לאחת מהפונקציות: מנהלת המח' / סגנית או מנהל מטעם חב' מגע"ר ואישורם, על כך נכתבו שני נוהלים המסומנים כנספח 1 ו-2.

בזמן סגירת הקופה – פקידת קבלת הקהל - טלרית, מוסרת לקופאית הראשית קבלות בגין ביצוע כל עסקאותיה, וכן עותקים של קבלות שבוטלו – הקופאית הראשית בודקת האם הקבלות שבוטלו בוטלו עפ"י הנוהל.

בעקבות הביקורת ניתנה הוראה כי אחת לשבוע תעשה בקרה ע"י הקופאית הראשית במסך 3718 המאפשר לראות את כל העסקאות המבוטלות ברמה לוגית של טלרית, ברמת יום הביצוע ובכלל.

תהליך זה נעשה אחת לחודש בעבר, בעקבות הערת הביקורת צומצמו טווחי הזמנים.

אחת לשבוע בעת ביצוע הבקרה על פקודות היומן מתמקדת הקופאית הראשית בבדיקה של הזיכויים או מתן הנחה ורישום הנתונים בפקודת היומן בגיבוי כל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים.

הבקרה על פקודות היומן דורשת טווח של מס' ימים על מנת לבחון שבין סגירת הקופה לרישום הפקודה לזיכוי החשבון לא בוצעו תהליכים שאינם חופפים את מועד תיעוד הפעילות של יום סגירת הקופה. פעילות המונעת ביצוע חלילה של תהליכים שאינם תקינים.

במקביל מתנהל דו"ח של כל הקבלות המבוטלות מרוכזות בתיק נפרד הפתוח לעיון של כל ביקורת.

לסעיף 2 באשר להעברת הנחה למשלם ע"י פקידת שומה.

להלן הערותינו: בעת שמשלם מסוים מחליף החזקה בנכס ומטפל בתהליך זה הן במח' שומא והן בקבלת קהל והתושב זכאי להנחה, המתוחמת בזמן, אין מקום לטרטר את התושב מפקיד לפקיד. הפקיד המטפל מבצע הן תהליך החלפת כתובת המשלם והן את זיכוי עפ"י התקנות כפי שנקבע במועד החלתם. כנ"ל לגבי הנחה הניתנת לנכס מסיבות של היותו נכס ריק או שנהרס עד כדי שאינו ראוי לשימוש, בכפוף לתצהירים לחשבונות ולביקורת הפיקוח על היותו הנכס במצב זה.

כמו כן באם יש נקודת שיא בקבלת קהל, עומס של תושבים רבים לקבלת שרות נעשות פעילות של העברת פקידים לתחומים שונים כדי לסייע בתחום שבו קיים עומס. זו אינה פעולה שבשגרה ומכיוון שהמתואר לעיל מתבצע רק במצבים אלה אין אנו רואים בכך בעיה.

בנוסף לביקורת שנעשית ע"י הקופאית הראשית נעשית ביקורת מדגמית על תנועות מקובעות אחת לחודש, ע"י אחד מצוות המנהלים של המח' גם בפעילות של ביטול הוראות קבע או תיקון הקבע או זיכוי לתושב, נחקרת הסיבה ונבדקת הפעילות.

פרק ג' מתן הנחות

קובצי הזכאות של הביטוח הלאומי להנחות עפ"י התקנות, מבוקרות לפחות 3 פעמים בשנה.

כל סוג הנחה ורשימת הזכאים לה. במידה ונמצא כי תושב חדל להיות זכאי , מבוטלת ההנחה מיום הודעת הביטוח הלאומי. כנ"ל מתבצעת בקרה לגבי תושבים נפטרים בעיר , וביטול הנחות לגבי אלה שהיו זכאים והחזיקו בנכסים. בקרה זו מתבצעת 4 פעמים בשנה (בעת עידכון קובץ אוכלוסין עירוני). תושב המקבל זכאות להנחה מאת המוסד לביטוח לאומי , אשר דן בזכאות בד"כ מס' שנים , ומציג בפנינו את האישור ניתנת ההנחה רק לגבי אותה שנת כספים. במקרים חריגים היסטורית שהתושב היה זכאי להנחה והמידע היה מצוי בעירייה טרם קבלת הקבצים הממוחשבים , ניתנה הנחה חריגה באישור הנהלת המחלקה בשנה השוטפת ושנה אחת רטרואקטיבי. (מצבים שנבחנו בבתי משפט). **עלי לחזור ולהדגיש** לא ניתנה הנחה בשום אופן אלא בליווי אישורים המעגנים את הזכאות . במידה והנתון איננו מופיע בקובץ , לחילופין , במידה והזכאות מופיעה בקובץ מצולם המסך של המערכת הממוחשבת מסך 185,188, המצורף לפקודת היומן . קיבוע פקודת הזיכוי נעשה לאחר בקרת המסמכים ע"י קופאית ראשית.

המערכת הממוחשבת עפ"י קוד ההנחה קובעת את שיעורה וזיכוייה ולכן לא ניתן להזין הנחה שאינה תואמת את המסמכים. (לאחר בצוע חישוב במקרה של הנחה כלכלית). גם אם בשוגג יוקלד קוד הנחה ללא מסמכים מלווים בתקופה הבאה של הבקרה (3 פעמים בשנה) יעלה הדוח בדו"ח החריגים לאי זכאות יתוקן ויחויב ממועד קבלת ההנחה השגויה.

בעבר לא היתה הקפדה על פרקי זמן קצובים למתן הנחה החל משנת 2001 בוטלו מועדי החלת ההנחה בקוד 9999 . משנת 2001 קובע מועד לסיום הנחה שלא עולה על שנה או שנתיים. לדיירים שוכרים ניתנת הנחה עד מועד תום השכירות , הארכתה מותנית בהעברת הודעה על ניצול אופציה להארכת חוזה בנכס.

אין אני רואה שום בעיה כי הביקורת נעשית ע"י פקידי קבלת קהל המזינים הנחות ומבקרים את החריגים אחת לרבעון. ההנחות המתוחמות בזמן נרשם במועד סיום ההנחה.

סעיף 2 הנחות לפי מבחן הכנסה

עפ"י התקנות מבקש הנחה כלכלית נדרש להציג נתוני השתכרות לחודשים אוקטובר נובמבר דצמבר של השנה שהסתיימה. הזכאות להנחה היא מתחילת השנה ועד סיום אותה שנה בלבד. מבקשי הנחה במהלך השנה נבחנים רלוונטית לתקופת הבקשה זכאותם נקבעת / או נשללת בהתאם לנתונים המוצגים. לזכאים ניתנת הנחה רק למהלך אותה שנת כספים בלבד אין המחלקה תוחמת את מועד הגשת הבקשות רק לחודשיים ינואר פברואר בלבד. ניתן להגיש בקשה גם במהלך השנה וההנחה תוחל רק על אותה שנה בלבד. במקרים חריגים בהם חלה הרעה בהכנסה ניתנת ההנחה ממועד תחולת הירידה בהכנסה ועד סוף השנה.

סעיף 5 עמ' 13

תחילת ההנחה מתאפשרת רק לאחר קבלת סטטוס 3. כל הנחה אחרת מופיעה בסטטוס 7 - "בטיפול" איננו עובר לבדיקה וגם לא מוחלת הנחה. רק לאחר בקרה של הדו"ח ע"י סגנית מנהלת המחלקה ואישורו מקבעים את תחילת הדו"ח המשנה את הסטטוס מ-7 ל-3 ואז מוחלת הנחה. בסוף השנה מופק דו"ח של כל המשלמים הנמצאים בסטטוס 7 על מנת לבדוק מדוע לא שונה הסטטוס בד"כ הסיבה לאי העברה לסטטוס 3 הוא העדר מסמכים המאמתים את הצהרת המבקש. לסעיף 6 – תפקידה של מנהלת מדור הנחות הוא ליישם את החלטות הועדה בנוסף מתקיים תהליך בקרה על פעילותה טרם קיום הועדה ע"י הגזבר / סגנו ומנהלת אגף הרווחה לכן אינני רואה בעיה בנושא זה. לסעיף 7 – הערה זו נלקחה לתשומת לבנו.

1. אנו נבחן אפשרות עם החברה לאוטומציה לחסימת הרשאה לקביעת קוד הנחה אלא למורשים בלבד. ראה נספח 3.
2. מאידך עד לביצוע הבדיקה יופק אחת לחודש דוח מערכת המצביע על מתן הנחות כלכליות ומאתר מי המבצע שאינו אחראית המדור. רשות

למתן הנחה כלכלית ניתנה אך ורק למנהלת המדור בלבד.
לסעיף 8. כאמור נעשית בקרה מוקדמת טרם כינוס הועדה ע"י ס/גזבר, ומנהלת
 הרווחה, המבקרים את נאותות המסמכים לנזקק.
לסעיף 9. לא ניתן לשנות הנחה, הקלדת נתוני ההכנסה של המבקש גורם
 למערכת להגדיר אוטומטית את שיעור ההנחה עפ"י התקנות.
לסעיף 10. לנושא זה יש לפנות למחוקק. (משרד הפנים)
לסעיף 11. לא מובנת לנו הערה זו, נבקש להציג את פירוט המסמכים החסרים.
 נשמח לקבל הבהרות.

במנין הנפשות המתגוררות בנכס.

מסוף שנת 2002 הוסף מודל לגבייה המקושר לאוכלוסין רק שמידע זה ניתן
 להעזר בו בלבד בחינת הנפשות הרשומות בכתובת המשלם. יש רבים מבני
 המשפחה שאינם משנים כתובת מכתובת הוריהם מסיבות של רישום לגני
 ילדים, בתי ספר וכד'.
לסעיף ד' עמ' 15.
 טבלאת הנתונים מדברת בעד עצמה.
 השנה אימצנו תהליכי עבודה רבים ומגוונים על מנת למנוע קבלת הנחה למי
 שאינו זכאי.
 התהליך איננו רק תהליך כספי, אלא חינוכי לתושבים שנהגו בעבר לקבל הנחות
 ללא הקפדה ואימות נוסף מעבר להצהרותיהם – ולא נבחנה אמיתות הנתונים
 עליהם הצהירו ברמת אימות אורח חיים, חשבונות בנק חב' אשראי וכד'.
 פרסום הליכים אלה מונע מתושבים להגיש בקשות שקריות ולכן, כמות מבקשי
 ההנחות עקב העדר הכנסות פחת באופן משמעותי.
לסעיף 5 עמ' 17.
 חברת החקירות יכולה להתרשם על סמך הממצאים אותם היא חוקרת. ברוב
 המקרים אנו מאמצים את המלצותיהם עפ"י התרשמותם.
 יחד עם זאת, מופעל שיקול דעת, במקרים מסוימים וחריגים ביותר כאשר קיים
 ספק לגבי החלטתם. אנו בוחרים לבחון בעצמנו את הנתונים ולפעמים, מקרים
 חריגים לא לקבל את ההמלצה.

עדיין קיים לפחות מקרה אחד שמתקיים ספק לגבי ההכנסות מכל מקור שהוא
וטרם הוכרע.

לסיכום נשמח לקבל הבהרות לגבי הנושאים שבגינם ביקשנו הבהרות , ברצוני
לציין כי על פי מיטב פעילותינו אנו חוסמים כל אפשרות העולה על דעתנו
להתנהלות שעשויה להיות לא תקינה.

יחד עם זאת לאור הדו"ח התקבלו מס' החלטות לצמצום טווחי מועדי בקרה
וחסימת , אפשרויות שימוש במסכים , אלא לבעלי הרשאות בלבד .

עד כה לשמחתי לא נתגלו אירועים כספיים לא תקינים אך מציאות זו אינה
גורמת לנו לקפוא על השמרים אלא תמיד ובכל דרך לבחון את התנהלותנו.

התייחסות: גב' דבורה הררי
מנהלת מחלקת הגבייה

ממשקים מחשוביים

תקציר/תמצית התייחסות

- העירייה הגישה מס' בקשות לאישור תברים בנושאי מחשוב על מנת להגדיל את יכולות הביצוע/שדרוג/מענה לצרכים. (בימים אלה נדונות בקשות בנושא במשרד הפנים).
- אכן, ניהול תחום המחשוב בחסות הגזברות- שגוי ולקוי, וכפי שדוח הביקורת
מעיד על כך בהרחבה. (נכון לעבר, ועד לסוף שנת 2004)
- בימים אלה מתנהלות בדיקות שטח שתכליתן לבחון חלופות אפשריות למערכת המחשוב העירונית, שעקרונותיה העיקריים יהיו:
 - מערכת אחת או שתי מערכות ליבה- הכנסות/גבייה, והוצאות.
 - מינימום ממשקים בין תוכנות, ומבלי לוותר על פתרונות לצרכי העברות המידע ברמה הרוחבית.
 - טיוב/חידוש תוכנות נדרשות.
- ההערכה היא שלאחר אישור תקציבים, וסיום הליכי הבדיקה/מיפוי עכשויים, העירייה תעבור שינוי קרדינאלי בתחום המחשוב, מה שישפר את יכולות הארגון העירוני, ומכאן נוכל לטייב את איכויות השירות לתושבי העיר.

התייחסות סמנכ"ל תפעול

כללי

1. אכן כפי שהעיד המבקר בדוח הביקורת המצב המתואר מאפיין את "מציאות העבר", ואומנם קיימת בעיה ביכולת הרכיבים בארגון לקבל מידע רוחבי, סוגיה כבדה שמעבר להיותה קושי הפוגע משמעותית בהתנהלות העירונית, הרי שהיא משפיעה על ליבת המערכת - תחום הגבייה וביכולותיה.
2. היסטורית, לחברה לאוטומציה יש מונופול על פיתוחי התוכנה שהותאמו במקורם לרשויות מקומיות, "עוצמתה" של החברה לאוטומציה, היה בעצם ב - 3 מישורים עיקריים:
 - א. היותה פטורה מחובת המכרז- עד לפני מס' חודשים. (כחלק הנסמך למרכז לשלטון מקומי)
 - ב. היותה מוכוונת בפיתוח תוכנות ומענה לצרכים באוריינטציה לרשויות מקומיות.
 - ג. היותה...טובה **בלשון עבר** (טכנולוגיות, שירות, ניהול וכו').
3. שלא במקרה, העוצמות" נחלשו בכל המישורים, ולעת עתה אנו עדים לירידה משמעותית ביכולות וביצועים של החברה לאוטומציה ובכל

המישורים.

4. כפירצה הקוראת.. לגנב, ההתפתחויות בשוק- בטכנולוגיות, במודעות לאיכות השירות, בצורך להתחרות על כל לקוח, לצד גידול ניכר בדרישות הביצועים ממערכות התוכנה, כל אלה ואחרים, הציבו את החברה לאוטומציה- יחסית למתחרים שעלו/עולים וצפים במצב שהיא.. משתרכת אחרי השוק- גם למישור המוניציפלי, ולא מהווה תחרות ממשית לחלופות הקיימות/מוצעות בשוק.

5. יתרונה היחסי העכשווי של החברה לאוטומציה הוא בכך שהיא היחידה שנותנת שיח תוכנות רחב למדי(אם כי לא מלא), למרות שזו איננה מערכת E.R. P.

6. למיטב ידיעתי, השוק התחדש-מתרחב לתחום המוניציפלי, אינו נותן תשובה מערכתית מלאה, לאמר שיח תוכנות, אך יש בהחלט חלקים רחבים בהיצע התוכנות (מסה"כ מכלול הצרכים) להן קיים מענה רחב וטוב.

התייחסות לסוגיות המועלות בדוח המבקר

7. אי שיתוף גורם מקצועי- מחלקת מחשוב בנושאי מיון/חוזי מחשוב (עמודים-242-239, התייחסותינו: -

א. **לכל התקשרות צריך להיות חוזה כדון, שהוא תוצר של הליכי מיון במכרז כדון(וכיום זה בדיוק כך).**

ב. **מחלקת מחשוב היא צלע מרכזית בהליכי המכרז/ במיון הצעות והצגת עמדה מקצועית ברורה המשפיעה על החלטות התקשרות של וועדת המכרזים ולמיטב ידיעתינו כך נהוג בעירייה משנת 2004.**

ג. **חזון, הוא תוצר של ראיית העתיד, בקיאות בטכנולוגיות והיצע השוק, ובעיקר כתוצר של מיפוי וניתוח צרכים בארגון- תוך הכרת המצב הקיים לאשורו.**
(לעיתים, הטכנולוגיה מכתובה .. את הצרכים, לא תמיד אנחנו יודעים מה אנחנו צריכים.. לפני שמציעים לנו, לעיתים "מתגלית" הבעיה כשהפתרון מוצע..)

ד. לעירייה גובשה תוכנית אב זמנית, הלוקחת בחשבון את המצב הקיים על מעלותיו ומגרעותיו, ואכן יושמו/מיושמים מס' נושאים בתוכנית זו כגון: -(אי אפשר לחלום על חזון אוטומפי במציאות של מערכות וטלאים קיימים, כי זה רחוק מלהיות ישים).
(1) שדרוג מערכת הקומפלוט- הנדסה - בביצוע.

- (2) ממשק בין פיקוח עירוני (שוהר) לגבייה (אוטומציה) - בוצע- בטסטים.
- (3) ממשק בין בית המשפט לגבייה (אוטומציה) - בבדיקה מתקדמת לביצוע.
- (4) ממשק בין קומפלוט לגבייה (אוטומציה) - בשלבי ניתוח לביצוע בעתיד.
- (5) תיק תושב- כחלון מידע של מערכת הגבייה- בוצע.
- (6) ממשק בין מערכת החוגים למערכת הנהלת החשבונות- בוצע.
- (7) שיפורים שונים בתוכנת המוקד העירוני (חב' C.R.M.C) - בוצע
- (8) שידרוג תוכנת הפרופיס- בביצוע.

8. ממשקי עבודה-ממצאים

- (עמודים- 242-247) - התייחסותינו: -
- א. ראה הערותינו בסעיף הקודם- ממשקים.
- ב. כלל התאריכים לחוזים המוזכרים בדוח הביקורת מתייחסים לאוגוסט 2003 ורחוק יותר, ואכן הנושא היה בסמכות גזבר העירייה וכפי שהציגה זאת מנהלת מחלקת המחשוב.
- ג. תקציב האוטומציה – היה מצוי בריכוז הגזברות ונוהל על ידי הגזבר. (בימים אלה הוא הועבר לאחריות מנהלת מחלקת מחשוב) (לעניות דעתינו זה טכני בלבד, בהנחה שהגזברות בחנה ובדקה כל חשבונית שהועברה על ידי החברה לאוטומציה)
- ד. בתקופת הקדנציה הנוכחית בעירייה לא נחתמו שום חוזי ייעוץ למחשוב.

התייחסות: מר קיסוס מייק,
סמנכ"ל תפעול

צביעת עמודי תאורה

מקבל את הערות המבקר בנושא.

עם זאת, אבקש לציין כי גם מדברי המבקר עולה כי אין מחלוקת על כך כי הפרוייקט תוקצב במלואו ואף העבודות בוצעו במלואן ולשביעות רצון העירייה.

עוד ציין המבקר כי לא נעשה דבר בזדון אלא מתוך מקום לקדם את שיפור חזות פני העיר בנסגרת פרויקט "כ"ס עירי".

לכן, משהוברר, כפי שעולה מן הדוח, כי בשל העדר אומדן ומיפוי ראשוני, התנהלות העירייה היתה לקויה ובלתי מתוכננת במישור המנהלי-חוזי מול הקבלן, הפקנו לקחים והוצאנו הנחיות ברורות בהן הקפדה על כל שלבי התקשרות עם קבלנים, גם אם הדברים דחופים.

צביעת ארונות סעף

מאמץ את דוח בדיקת המבקר באשר להתנהלות פרויקט צביעת ארונות הסעף. כפי המצוין בדוח, צביעת ארונות הסעף נעשתה על פי הנהלים ובהתאם להחלטת המועצה.

כמו כן מברך על פרויקט חשוב זה, הנחשב לאחד הפרויקטים היפים שידעה העיר כפר-סבא ואף נושא זה צויין ע"י המועצה לארץ ישראל יפה כאחד הפרמטרים שזיכו את העיר בפרס דגל היופי. כל שנותר הוא, להמשיך בפרויקט מבורך זה ולסיים את צביעת ארונות הסעף בעיר.