



מבקר העירייה

מעקב אחר תיקון ליקויים

דוח מבקר העירייה שנת 2011

תוכן העניינים

3	1. מבוא.....
4	2. דוח "דוחות חניה"
10	3. דוח "האגודה לתרבות הדיור"
13	4. דוח "ספורטק הרצליה"
15	5. דוח "סייעות החינוך המיוחד"
19	6. דוח "וועדות השמה בחינוך המיוחד"
23	7. דוח "תשלומי אגרת חוק"
26	8. דוח "מקלטים ציבוריים"
29	9. דוח "פיקוח על הבניה"

1. מבוא

עריכת רישום ומעקב אחר אופן תיקון הליקויים הינו אחד מהכלים החשובים העומדים לרשותה של הביקורת, בעצם קיום המעקב אחר תיקון הליקויים, יש משום תזכורת לנוגעים בדבר להשלים את הטעון תיקון.

אפקטיביות הביקורת נמדדת במידת ההפנמה של הגוף המבוקר ביישום המלצותיה, בתיקון הליקויים שנתגלו במהלך הביקורת ובדרכים למניעת הישנותם.

תקנות העירייה התשל"ד-1974 (דין וחשבון מבקר העירייה) מחייבות את מבקר העירייה לכלול ולפרט בדוח השנתי המוגש לראש העירייה גם רשימת מעקב אחר התיקון של ממצאי הביקורת מדוחות קודמים שהוגשו על ידו, והוא יציין האם הליקוי שעליו הוא הצביע אכן תוקן. בנוסף, על מבקר הרשות לעקוב ולדווח על תיקון הליקויים שנתבררו בביקורת שערך מבקר המדינה ברשות המקומית.

החשיבות של המעקב אחר תיקון הליקויים נובעת גם מן הסיבה שלמבקר הרשות אין סמכות מנהלית או חוקית להורות על תיקון הליקויים. הדרך האפקטיבית היחידה העומדת לרשותו של מבקר הרשות להשפיע על הרשות לתקן הליקויים היא, איפוא, בדרך של דיווח חוזר ונשנה על הליקויים שנתגלו בבדיקותיו ועל העובדה שלא ננקטו הצעדים לתיקונם.

בהקשר זה נציין כי סעיף 170 (1) לפקודת העירייה קובע כי "יש להקים צוות לתיקון ליקויים הצוות ידון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדוח שיגיש מבקר העירייה, שנדון ע"י המועצה... ובדרכים למניעת השנותן של ליקויים בעתיד". דוח זה אינו חלק מעבודת הצוות לתיקון הליקויים הקיים ברשות.

לפי הוראות סעיף 21 א' (ב) לחוק מבקר המדינה, תפקידי הצוות הם לדון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדוח שיגיש מבקר בעירייה ושנדון ע"י המועצה, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד. הצוות יגיש את המלצותיו לראש העירייה בתוך שלושה חודשים מיום שדוח מבקר העירייה נדון ע"י המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.

בדוח זה מרוכזים המלצות הביקורת שנכלל בדוח המבקר לשנת 2011 והמלצות שהתקבלו ע"י מועצת העיר

המעקב אחר תיקון הליקויים בוצע באמצעות הפצת שאלונים ומתבסס על הדיווחים שהתקבלו ממנהלי היחידות המבוקרות. נדגיש כי לא נערכה ביקורת חוזרת בנושאים אלו.

ביקורות חוזרות יבוצעו מעת לעת בהתאם לתוכנית הביקורת השנתית המבוססת בעיקרה על סקר הסיכונים שנערך בעירייה.

2. דוחות חניה

ממצא	המלצת מועצת העיר	סטאטוס
<u>נהלי עבודה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> נהל עבודה בנושא "תהליך אכיפת חוק עזר עירוני" אינו מפורט דיו ואינו כולל את כלל תהליכי העבודה השונים המתבצעים במחלקת החניה. נהלי עבודה מאפשרים לעירייה להפעיל את סמכותה בקלות ובמהירות, מחילים את עקרונות האחידות והעקביות בפעילות העירונית וכוללים מנגנוני בקרה פיקוח ודיווח ומכאן חשיבות עיגונם בכתב. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לעיגון תהליכי העבודה בנהלים מפורטים שיכללו מנגנוני בקרה ופיקוח הגדרת סמכויות ותחומי אחריות. 	<ul style="list-style-type: none"> החניה – אנו עובדים כמשרד בלבד הפקחים מחולקים לרובעים
<u>מפקחים עירוניים</u>		
<ul style="list-style-type: none"> לביקורת הוצגו תעודות הסמכה לפיקוח החתומות ע"י ראש העיר כנדרש. בשנים 2010-2011 לא נערכו הדרכות והשתלמויות מקצועיות למפקחים העירוניים, המפקחים אינם מקבלים קובץ הוראות הכולל כלים להתמודדות עם סיטואציות שונות כגון התנהגות בשעה שהנהג יושב ברכב או במקרים בהן מופעלת כלפיהם אלימות מילולית או פיזית או התגרות מצד אזרחים. 	<ul style="list-style-type: none"> לערוך תוכנית הדרכה רב שנתית במטרה לשמור על רמת הידע הנדרש של הפקחים. לגבש קוד התנהגות להתמודדות הפקחים עם איומים מצד התושבים מקבלי הקנסות. 	<ul style="list-style-type: none"> קיימת תוכנית הדרכה ע"י מנהל אגף שאיפ"ה כל שלושה חודשים מקיימים הדרכות
<ul style="list-style-type: none"> בעוד ששיעור הדוחות המבוטלים מסך הדוחות שהופקו בשנת 2010 עומד על כ 7% נמצא כי 7 מפקחים הינם בעלי שיעור ביטולי דוחות של מעל 10%, ניתוח הנתונים העלה כי מפקחים שפיקוח חניה אינו עיקר עיסוקם הינם בעלי שיעור גבוה של 	<ul style="list-style-type: none"> לבחון באופן שוטף את שיעור הדוחות המבוטלים של המפקחים ולנתח מקרים בהן קיים שיעור דוחות מבוטלים גבוה. להעביר הדרכות לפקחים בעלי שיעור דוחות מבוטלים גבוה בהוראות החוק ואופן הפקת הדוחות במטרה לצמצם תופעה זו. 	<ul style="list-style-type: none"> ביטול הדוחות נעשה ע"י התובע העירוני בלבד. מעבירים הדרכות למפקחים

		<p>ביטולי דוחות דבר היכול להצביע על חוסר בהכרת חוקי העזר לפרטיהם או התרשלות במילוי והפקת הדוחות, הליך ביטול הדוחות כרוך בהקצאת משאבים עירוניים ומצריך את התושבים בהגשת בקשה בכתב לביטול הדוח באופן שגורם טרחה ועגמת נפש מיותרת לאותם שקיבלו דוח שלא כדין, ניתן להניח כי לא לכל התושבים שקבלו דוחות שלא כדין קיימת היכולת לבחון את הדוח ולהגיש בקשה לביטול.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • רוטציה מתבצעת ע"י מנהל אגף שאיפ"ה 	<ul style="list-style-type: none"> • למסד בנוהל את החובה בניוד המפקחים מידי תקופה שתקבע כחלק ממנגנוני הבקרה על עבודת הפקחים. 	<ul style="list-style-type: none"> • נמצא כי לא נהוג לנייד את המפקחים בין הרובעים השונים ולמעשה לכל מפקח יש אזור פעילות קבוע שבד"כ אינו משתנה, למעט העברות הנובעות מצורכי המערכת.
<ul style="list-style-type: none"> • מתבצעת ע"י מנהל האגף 	<ul style="list-style-type: none"> • לנהל מעקב שוטף אחר תפוקות המפקחים בנושא דוחות החניה. 	<ul style="list-style-type: none"> • במסגרת הביקורת נדגמו ימי עבודה של מפקחי חניה בהן לא ניתנו דוחות חניה ע"י מפקחים אלו, למרות מדיניות העירייה שלא לקבוע מכסות למפקחי החניה יש לשקול מיסוד מנגנוני בקרה על עבודת המפקחים.
		<p><u>תקיפת מפקחים</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • לא מגיעים תלונות עד היום למחלקת החניה 	<ul style="list-style-type: none"> • לגבש נוהל שיסדיר את נושא התלונות המוגשות למשטרה בגין תקיפת עובד עירייה בעת מילוי תפקידו. • לנהל מאגר נתונים אודות תקיפת המפקחים תיעוד הליכי התקיפה, טופס התלונה ומעקב אחר סטאטוס התלונה. • לגבש מדיניות שעיקרה הגשת ערר על החלטות המשטרה שלא לחקור או שלא להעמיד לדין במקרים של תקיפת מפקחים. 	<ul style="list-style-type: none"> • אין בידי האגף רישום של התקיפות שבוצעו ואין תיעוד של התלונות שהוגשו למשטרה באופן שאינו מאפשר הערכת מימדי התופעה. באגף לא נשמרים העתקי התלונות שמוגשים למשטרה ובוודאי שלא העתקי תשובת המשטרה באופן שאין יכולת לערור על החלטה שלא להגיש תביעה או שלא לחקור את מקרי התקיפה.

	<ul style="list-style-type: none"> • במקרים בהן התקבל פסק דין פלילי כנגד התוקף לשקול מדיניות של הגשת תביעת נזיקין אזרחית ע"י העירייה בשם המפקח הנתקף במטרה להרתיע תוקפים פוטנציאליים. • לפעול יחד עם מחלקת הדוברות ליצירת להד תקשורתית לתופעה זו של תקיפת מפקחים ולהליכים שהעירייה נוקטת במטרה לבער תופעה זו. 	
		<p><u>קליטת הודעות תשלום הקנס במערכת</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • פנקסי דוחות מחולקים לפי הצורך לרובעים ונרשמים במחלקת החניה, כמה פנקסים נמסרו לכל רובע. • קליטת הדוחות היום נעשית באון ליין קליטה מיידית 	<ul style="list-style-type: none"> • לבצע רישום ממחושב, של הפנקסים הניתנים לכל מפקח, בתחילת המשמרת וכמות הדוחות שניתנו מתוך פנקס זה בסוף המשמרת, זאת במטרה לוודא שלמות הנתונים הנקלטים במערכת. • לבצע בדיקות מדגמיות במערכת המידע, שתכליתן לוודא כי קיים רצף בהליך הזנת הדוחות למערכת. • לקבוע בנהל כללים לגבי נתינת פנקסים למפקחים וקליטתם למערכת באופן שיבטיח את שלמות הנתונים. • לקבוע נהלים שיבטיחו קליטה מיידית של הדוחות למערכת המידע באופן שיצמצם את פער הזמנים שבין ביצוע העברה לקליטה במערכת. 	<ul style="list-style-type: none"> • במסגרת הביקורת נתגלה שיעור גבוה של דוחות שאינם בסדר מספרי רץ דהיינו קיימות קפיצות של מספרי דוחות שניתנו ע"י אותו המפקח באותה משמרת. • מסקירת הביקורת נמצא כ 93% מסך הדוחות נקלטו למערכת תוך 15 ימים מתאריך העבירה. כ 7% מסך הדוחות לא נקלטו באופן מידי למערכת המידע אלא לאחר יותר מ 15 יום. כ 1% מהדוחות נקלטו למערכת באחור של יותר משלושה חודשים, החשיבות בקליטה מיידית של דוחות החניה במערכת המידע נובעת מהחשש מאבדן מידע וכן בפגיעה בתהליכי הטיפול המוגבלים בלוחות זמנים.
		<p><u>ביטולי דוחות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • יש נוהל התשובות לערער ע"י התובע העירוני תוך 3 שבועות 	<ul style="list-style-type: none"> • להתוות נוהל עבודה המגדיר את משך הטיפול של המחלקה בפניות תושבים לביטול קנסות חניה. 	<ul style="list-style-type: none"> • בשנת 2010 הוגשו 8,577 בקשות לביטול דוחות חניה בפועל בוטלו 3,695 דוחות המהווים כ 43% מסך הבקשות לביטול, כ 46% מהדוחות שבוטלו הינם מהנימוק ש"לא נעברה עבירה". • לא הוגדרו על ידי העירייה טווחי זמן לצורך טיפול בפניות

		תושבים בנושא ערעור על דוחות חניה.
<ul style="list-style-type: none"> יש מעקב כל 3 חודשים מול הלשכה המשפטית מבצעים מקרים החורגים מטווח הזמן מול הלשכה המשפטית והאוטומציה 	<ul style="list-style-type: none"> המחלקה תבצע מעקב יזום אחר פניות שהועברו על ידה למחלקה המשפטית ותתריע בפני הגורמים הרלוונטיים על מקרים החורגים מטווח הזמן שיוגדר בנהל. מעקב אחר מילוי מדיניות העירייה יתבצע באופן ממוכן זאת ע"י אפיון הדוחות בגינן הוגשה בקשה לביטול והפקת דוחות בקרה ממערכת המידע מידי תקופה. 	<ul style="list-style-type: none"> לא ניתן לקבל ממערכת המידע נתונים ממוכנים אודות משך הזמן הממוצע לטיפול בבקשה לביטול הדו"ח או משך הזמן שבין קבלת מכתב הבקשה לביטול למועד עדכונה במערכת, בכך איבדה העירייה את היכולת לבחון באופן סטטיסטי את משך הטיפול במכתבי הביטול לצורך אכיפת מדיניות העירייה בנושא זה.
<ul style="list-style-type: none"> כיום כל בקשה נרשמת ונסרקת לפי תאריך הגעה 	<ul style="list-style-type: none"> במטרה לצמצם את זמני הטיפול ולמען הסדר הטוב, הטיפול בבקשות הביטול יבוצע עפ"י סדר קבלת הבקשות. להקפיד על שמירת החומר המתעד את החלטת התובע באופן שיעמוד לרשות העירייה בעת הצורך וכן לצורכי בקרה. 	<ul style="list-style-type: none"> ממדגם שערכה הביקורת עולה כי משך הזמן הממוצע למענה לבקשות לביטול קנס עומד במדגם זה על 54 ימים. קיימים מקרים בהם ניתנה תשובה בפרק זמן של ימים בודדים 3 ו 7 ימים לעומת מקרים בהן ניתנה תשובה בין 80 ל 100 ימים באופן שמצביע על הקצאת משאבים לא יעילה. ב- 5 מתוך 20 הפניות שנדגמו (25%) לא נמצאו מכתבי הערעור המקוריים שעל בסיסם התקבלה החלטת התובע.
		<u>הרשאות לביטול דוחות</u>
<ul style="list-style-type: none"> המורשים לבטל דוחות חניה רק הלשכה המשפטית 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד כי ביטולי הדוחות במערכת יבוצעו רק ע"י אנשי המחלקה המשפטית ולהסיר ההרשאה של אנשי מחלקת החניה לבטל דוחות. 	<ul style="list-style-type: none"> מניתוח הביקורת עולה כי כ-10% מהדוחות בוטלו במערכת המידע ע"י אנשי מחלקת החניה ולא ע"י אנשי התובע העירוני.
<ul style="list-style-type: none"> יש חסימה לכל העובדים אין אפשרות לבטל דוחות חניה, הגישה לביטול הדוחות אך ורק ע"י התובע העירוני 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לאפיון דו"ח שיפלה את שמות המשתמשים עפ"י הרשאות באופן שיאפשר חסימת ההרשאה לביטול דוחות לגורמים לא מורשים. לשקול הפעלת משרד חקירות באמצעות משרד עו"ד המטפל בגביה לאיתור בעלי רכבים שאינם כלולים במאגר משרד הרישוי. 	<ul style="list-style-type: none"> לא ניתן להפיק ממערכת המידע רשימת משתמשים להם הרשאות לביטול דוחות חניה, האפשרות היחידה הינה לבחון את ההרשאות של כל משתמש, דבר שאינו מעשי בהתחשב במספר שמות המשתמשים בארגון. מצב הדברים האמור אין וודאות כי לא

		<p>קיימים משתמשים נוספים בעלי הרשאה לביטול דוחות מלבד התובע העירוני.</p>
		<p><u>החזרים בגין תשלומי יתר</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> אנו מקבלים דוחות של תשלומים וכל תשלום כפול יחזר לבעליו ויפתח תיק "החזר כספי" 	<ul style="list-style-type: none"> לבחון אפשרות לאיתור תשלומי דו"חות חנייה ביתר ולפעול להשבת תשלומים אלו לתושבים. איתור התשלומים ביתר יעשה באמצעות אפיון מערכת המידע באופן שתאפשר הפקת דוחות שיכללו את פרטי הדוחות שולמו ביתר. 	<ul style="list-style-type: none"> תשלום כפול של דוחות חנייה נגרם בד"כ כאשר משולמת ההודעה המוצמדת על החלון וגם ההודעה שנשלחה בדואר או במקרה בו שולם הדוח ונשלחה במקביל בקשה לביטולו שהתקבלה ע"י התובע העירוני. מסד הנתונים של מערכת המידע לא ניתן לגזור את הודעות הקנס ששולמו ביתר באופן שאינו מאפשר החזר יזום של הסכומים ששולמו ביתר. במצב הקיים המחלקה מטפלת בהחזר רק במקרים בהן קיימת פניה של התושב ובמקרה בו שלח התושב את הקבלות המקוריות המעידות על התשלום. לא ניתן לאמוד את הקיף התופעה של פניות בגין תשלומים כפולים של דוחות חנייה מאחר והקוד באמצעותו מאופיינים דוחות אלו במערכת המידע, אינו קוד חד ערכי. גם ברשות המחלקה לא קיים מידע זמין לגבי היקף הפניות להחזר תשלומים כפולים.
<ul style="list-style-type: none"> אין חריגות מטופל ועומדים בזמנים 	<ul style="list-style-type: none"> לקבוע טווח זמן לטיפול בבקשות להחזר ולאפיין קוד במערכת שיאפשר מעקב אחר חריגות מטווח הזמן שנקבע. 	<ul style="list-style-type: none"> העירייה לא הגדירה לוחות זמנים לטיפול בהחזר תשלומי קנסות חניה ביתר. מדגם הביקורת העלה כי משך הזמן לטיפול בבקשת החזר בגין תשלום ביתר עומד בממוצע על 25 יום.
		<p><u>טיפול בחייבים באמצעות משרד עו"ד</u></p>

<ul style="list-style-type: none"> • אנו עובדים עם עו"ד סנדרוביץ אשר זכה במכרז לאחרונה, יש דיווחים על כל פעולה של כל דוח חניה שבטיפולם 	<ul style="list-style-type: none"> • במקרים מעין אלו בהן הוחלט שלא לקיים מכרז מומלץ לבקש הצעות מחיר ממספר רב של ספקי שירות, מהלך שיתרום לתקינות ההליך. 	<ul style="list-style-type: none"> • ביולי 2009 נבחר שנית משרד עו"ד סנדרוביץ באמצעות הליך קבלת הצעות מחיר שכלל פניה של העירייה ל 3 משרדי עו"ד בלבד.
<ul style="list-style-type: none"> • מטופל 	<ul style="list-style-type: none"> • לדרוש מחברת הגביה דוחות ניהוליים תקופתיים שיכללו פרטים אודות החייבים שהליכי הגביה כנגדם הופסקו והסיבות לכך זאת לצורכי בקרה. 	<ul style="list-style-type: none"> • נמצא כי חברת הגבייה לא מעבירה דוחות תקופתיים הכוללים פירוט של כל החייבים שהופסקו פעולות הגבייה כלפיהם.
<ul style="list-style-type: none"> • יבוצע 	<ul style="list-style-type: none"> • לשקול בחינה מדגמית באמצעות דרישת אסמכתאות במטרה לוודא כי עלויות הגביה שהושטו על החייבים אכן הוצאו בפועל ע"י חברת הגביה. • לבצע בדיקות מדגמיות הכוללות בדיקת חשבוניות אל מול החייבים שדווחו על ידי חברת הגבייה ככאלה שעברו עיקול ברישום ו/או בהוצאה. • לקבל מחברת הגבייה דוחות חודשיים הכוללים את כל החייבים שעברו עיקול ברישום ו/או בהוצאה ואת גובה החוב שלהם כלפי העירייה. 	<ul style="list-style-type: none"> • מממצאי הביקורת עולה כי, מרכיבי ההוצאה המושתים על החייבים תואמים את מרכיבי ההוצאות שהוגדרו בחוזה. יחד עם זאת לא נערכת בדיקה האם הוצאות אלו שהושטו כאמור על החייבים אכן הוצאו בפועל ע"י חברת הגביה. • מממצאי הביקורת עולה כי לא נערכת בדיקה המבטיחה כי הוצאות העיקול הינם בגין חייבים ששלמו את חובם וכי 50% מהחוב שנגבה כתוצאה מהעיקול גבוה מ 250 ש"ח המיוחסות להוצאות העיקול בהתאם לחוזה ההתקשרות. • מממצאי הביקורת העלו כי התשלום לחברת הגביה הינו בהתאם לחוזה ההתקשרות.

3. האגודה לתרבות הדיור

ממצא	המלצת מועצת העיר	סטאטוס
<u>מספר חברי האגודה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> מסקירת הביקורת עולה כי קיימת ירידה מתמשכת במספרי הבתים המשותפים החברים באגודה, ירידה של כ- 20% בשנת 2011 לעומת שנת 2007. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול להגדלת מספר חברי האגודה בעיר הרצליה זאת באמצעות חשיפת שירותי האגודה והדגשת יתרונות החברות באגודה לתושבי העיר. 	<ul style="list-style-type: none"> נשלחים מנשרים על אירועים גם לבתים שאינם חברים פונים טלפונית+מכתבים לבתים "נושרים" פונים לבתים שקיבלו טופס איכלוס+עדכון יח"ד בבתים שעברו תמ"א
<ul style="list-style-type: none"> מערכת היחסים בין האגודה לתרבות הדיור לבין עיריית הרצליה הנושאת בכל הוצאות סניף האגודה אינה מעוגנת במסגרת חוזית, דוח מבקר המדינה מספר 52 הדגיש את הצורך בחתימה על חוזה התקשרות שיסדיר את מערכת היחסים בין הצדדים. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול למיסוד ההסדר בין העירייה לבין האגודה לתרבות הדיור בכתובים במסגרת של חוזה שיסדיר את מערכת הזכויות והחובות של הצדדים. 	<ul style="list-style-type: none"> נערך מפגש עם ראש העירייה, מנכ"ל, מנהל אגף שאיפ"ה לא נעשה מיסוד הסדר לקשר עירייה – א.ת.ד.
<u>מערכות מידע</u>		
<ul style="list-style-type: none"> לרשות סניף האגודה בהרצליה לא עומדת תוכנת מחשב ייעודית לטיפול בפניות חברי האגודה, תיעוד וניהול הפניות מבוצע באמצעות גיליון אקסל בו נרשמים חלק מהפניות, חלק אחר של פניות נרשם ומנוהל באמצעות רישום ידני באופן שלא ניתן לעקוב אחר הליכי הטיפול בפניה ותוצאות הטיפול. תיעוד זה אינו כולל מנגנוני בקרה ופיקוח המצביעים על זמן 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לתיעוד ממוחשב של הפניות לאגודה ואופן הטיפול בהן באמצעות מערכת ייעודית לטיפול בפניות תושבים. 	<ul style="list-style-type: none"> עובדים על תוכנת "מוקד"

		<p>הטיפול בפניה תיעוד תהליכי הטיפול וכדומה באופן היכול להשפיע על איכות השרות הניתן לתושבי העיר הפונים לאגודה.</p>
		<p><u>עידוד התחדשות מרכז העיר</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • הנושא נדון בלשכת מ"מ וסגנית רה"ע • מקפידים על הנהלים 	<ul style="list-style-type: none"> • לפעול להגדרת יעדים רב שנתיים לשיפוץ מרכז העיר ממנה יגזרו תוכניות עבודה שנתיות, מידת העמידה ביעדים שנקבעו תבחן מעת לעת. • לבחון את מידת האטרקטיביות של התמריצים הניתנים לשיפוץ חזיתות העסקים ובמידת הצורך לעדכן תמריצים אלו. • להקפיד על קבלת אסמכתאות לסכום השיפוץ מבעלי העסקים כתנאי למתן המענק. • להקפיד על רישום אחיד של המענקים בסעיף התחדשות רחוב סוקולוב וההלוואות במסגרת תב"ר 1209 המיועד למטרה זו. 	<ul style="list-style-type: none"> • ממועד תחילת התוכנית בשלהי 2006 ועד לסוף שנת 2011 שופצו 63 חזיתות של בתי עסק, כ- 13 בתי עסק בשנה בממוצע. • ניתן ללמוד על היקף התוכנית שעמד בפני מקבלי ההחלטות בעירייה מסכום התב"ר שאושר למתן ההלוואות העומד על 3,000 אלפי ש"ח. כאמור עד לסוף שנת 2011 ניתנו הלוואות בסכום של כ- 630 אלפי ש"ח, ניצול של כ- 21% מתקציב התב"ר במהלך 6 שנות הפעילות. • לא נמצאו נהלים ברורים המעגנים את הליך קבלת הלוואות הגישור והמענק. כמו כן לא נמצא מדרג מאשרים מעוגן בנוהל. אין הקפדה על דרישת חשבוניות או קבלות כאסמכתא לגובה השיפוץ שבוצע
<ul style="list-style-type: none"> • עודכן נוהל קבלת מענק ומימון ביניים 	<ul style="list-style-type: none"> • במקרים בהם לא עמדו בעלי העסק בקריטריונים שנקבעו יש לשלול את זכאותם להלוואה כדרך שנשללת זכאותם למענק. 	<ul style="list-style-type: none"> • מסקירת מסמכי ההלוואות והמענקים עולה כי 5 חנויות לא עמדו בקריטריונים שנקבעו ע"י העירייה לגבי אופי וצורת השיפוץ והזכאות למענק נשללה מהם, אולם התמריץ בצורת הלוואות השיפוץ לא נשלל למרות שכאמור בעלי עסקים אלו לא עמדו בהנחיות השיפוץ של העירייה.
	<ul style="list-style-type: none"> • להתנות את מתן ההלוואה בהצגת אסמכתאות של עלויות השיפוץ עד לגובה סכום ההלוואה לכל הפחות 	<ul style="list-style-type: none"> • מתן ההלוואה אינו מותנה בהצגת אסמכתאות המעידות כי סכום השיפוץ הינו לפחות בגובה סכום ההלוואה. במצב הקיים יכול שסכום ההלוואה גבוה מעלות השיפוץ בפועל.

<ul style="list-style-type: none"> • עודכן נוהל קבלת מענק ומימון ביניים 	<ul style="list-style-type: none"> • לקבוע קריטריונים ברורים לגובה סכום ההלוואה כתלות בעלויות השיפוץ עד לסכום מכסימלי שיקבע. 	<ul style="list-style-type: none"> • בעוד שסכום המענק הינו 5,000 ש"ח הרי שגובה ההלוואה אינו קבוע, אינו מעוגן בקריטריונים כתלות בעלות השיפוץ ונתון לשיקול דעתו של מנהל האגודה לתרבות הדיור הקובע את גובה סכום ההלוואה.
		<p><u>מימון ביניים לשיפוץ בתים משותפים</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • הצעה למימון ביניים לתמ"א 38 (שכרת שרותי יעוץ: עו"ד, מהנדס, אדריכל, שמאי וכיו"ב) הועבר לראש העירייה • צירוף שכונות ותיקות לפרויקט "שיקום שכונות" הועבר לראש העירייה לאישור • ניתן מימון ביניים למעליות+ממדי"ם • היות ואין לחץ אין הגבלה על מתן מימון ביניים לשיפוצים 	<ul style="list-style-type: none"> • לבחון מעת לעת את האטרקטיביות והרלוונטיות של פרויקט שיפוץ חזיתות הבתים. • משנת 2006 לא שונתה המתכונת של מתן סיוע לשיפוץ חזיתות הבתים, לנוכח תמ"א 38 שעיקרה מתן תמריצים לחיזוק בניינים קיימים בפני רעידות אדמה. הביקורת סבורה שיש מקום לבחון שילוב משאבי העירייה המוקצים לשיפוץ חזיתות בסיוע לוועדי בתים בקידום תמ"א 38. • לקבוע קריטריונים למתן ההלוואה כתלות בגיל הבניין ובמצבו הפיזי. 	<ul style="list-style-type: none"> • משנת 2006 ועד לשנת 2011 שופצו במסגרת זו 83 בתים כ 14 בתים בשנה בממוצע, סך המימון שניתן הינו כ 31 מליון ש"ח. • הזכאות לקבלת ההלוואה אינה מוגבלת בגיל הבניין או במצבו באופן שכל נציגות בית משותף זכאית לקבלת ההלוואה. במצב הקיים גם בנין בן מספר שנים מועט במצב טוב זכאי לקבלת הלוואה לשיפוץ.
<ul style="list-style-type: none"> • כל הבתים המשותפים שפונים לקבל מימון ביניים מקבלים ללא תלות בחברותם באגודה. 	<ul style="list-style-type: none"> • לשקול הענקת הזכאות להלוואות שיפוץ לכלל הבתים המשותפים בעיר גם לאלו שאינם חברים באגודה לתרבות הדיור. 	<ul style="list-style-type: none"> • ההלוואה ניתנת רק לוועדי בתים החברים באגודה לתרבות הדיור, לנוכח העובדה שהמהלך כולו ממומן ע"י העירייה יש לשקול הענקת הזכאות לשיפוץ לכלל הבתים המשותפים בעיר ובכך להרחיב את אוכלוסיית הבתים הזכאים לקבלת ההלוואות.

4. ספורטק הרצלייה

סטאטוס	המלצת מועצת העיר	ממצא
<u>כת אדם ותקציב</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • טרם התקבל מענה 	<ul style="list-style-type: none"> • מנכ"ל העירייה והסמנכ"ל יבחנו הסדרת אבטחה ופיקוח לספורטק ולפארק המאפשרת מתן מענה מהיר לצרכים ולמצבים בשני המתחמים. 	<ul style="list-style-type: none"> • ספורטק הרצליה בשטח של כ 70 דונם כולל מגרשי ספורט מתקנים שונים וכן את משטח הסקייט פארק, עפ"י נתוני מחלקת הספורט מספר המבקרים הממוצע עומד על כ 22 אלף איש בחודש. • כוח האדם בספורטק כולל את מנהל הספורטק ועובד נוסף בשעות אחר הצהריים העוסק בעיקר בהשאלת ציוד ובמתן מענה לבאי הספורטק, במקרים בהם נחוצים אנשי אבטחה פיקוח או אחזקה נדרשים אנשי הספורטק לפנות למוקד העירוני ולהמתין להגעת הגורמים הרלוונטיים. • הפארק העירוני ממוקם מעבר לכביש במרחק הליכה של דקות ספורות, לפארק העירוני מאפיינים דומים לספורטק. בדומה לספורטק זהו מתחם בילוי וספורט הפתוח בכל שעות היממה, שעות העומס של המבקרים דומים בשני המתחמים.
<u>בטחון ואכיפה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • הוצבו מצלמות בשטח הספורטק 	<ul style="list-style-type: none"> • מתחם הסקייט פארק מרושת במצלמות המגבות מחד את תחושת הביטחון של המשתמשים ומאידך מרתיעות מפירי סדר פוטנציאליים. 	<ul style="list-style-type: none"> • מתחם הספורטק הינו מתחם פתוח שהגישה אליו חופשית במהלך כל שעות היממה. עיקר הפעילות במתחם הינה עד למועד כיבוי

	<p>אנו ממליצים לשקול הצבת מצלמות נוספות בנקודות נוספות בספורטק להשגת מטרות אלו של הרתעה מחד והגברת תחושת הביטחון מאידך לכלל באי הספורטק.</p>	<p>האורות על ידי הנהלת הספורטק אולם ניתן לשהות במתחם באופן חופשי גם מעבר למועד זה. אכיפת הסדר הציבורי במתחם הספורטק חיונית לצורך הפעלתו התקינה וכן להקניית תחושת בטחון למבקרים במתחם.</p> <ul style="list-style-type: none"> • בתחום הספורטק לא מוצב דרך קבע פקח או מאבטח. במקרים בהם יש צורך בהתערבות גורם אכיפה או ביטחון נעשית קריאה למוקד השליטה של העירייה המפנה את הגורם הרלוונטי למקום.
		<p><u>בטיחות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • נערכה רשימה המרכזת את כל המתקנים לצורך מעקב 	<ul style="list-style-type: none"> • במטרה לשפר את הבקרה והמעקב אחר ביצועם של בדיקות בטיחות לכלל המכשירים והמתקנים במתחם יש לגבש רשימת מצאי של כלל המכשירים והמתקנים ובאמצעות רשימה זו לוודא כי כלל המכשירים עוברים בדיקות תקופתיות כנדרש. 	<ul style="list-style-type: none"> • לא נמצאה רשימת מתקנים מלאה שבאמצעותה ניתן לוודא כי אכן כלל המכשירים והמתקנים נסקרו במסגרת בדיקות הבטיחות. קיומה של רשימת מתקנים מלאה תאפשר ביצוע מעקב ותבטיח כל כלל המכשירים יעברו בדיקות בטיחות בתדירות הנדרשת.
<ul style="list-style-type: none"> • מתבצע מעקב שוטף 	<ul style="list-style-type: none"> • לבצע מעקב אחר תוקף בדיקת תקינות מתקן הטרמפולינה ולוודא כי הפעלתה מגובה באישור תקינות בטיחותי. 	<ul style="list-style-type: none"> • מסקירת אישורי הבטיחות לטרמפולינה עולה כי בתקופה של חודשיים לא היה למתקן הטרמפולינה אישור בטיחות בתוקף בניגוד להוראות החוזה עם המפעיל.

5. סייעות החינוך המיוחד

סטאטוס	המלצת מועצת העיר	ממצא
<u>היחידות הממונות על ניהול הסייעות</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • במחלקה לחינוך מיוחד יש כיום מנהלת מדור סייעות העוסקת בגיוס שיבוץ ומעקב • מונתה מנהלת מדור חדשה גב' שוש דקל שבאחריותה כל הטיפול המקצועי והארגוני בסייעות בחינוך המיוחד. • דיווחי הנוכחות של הסייעות מועברים לסייעות ע"י מח' חינוך מיוחד, כך גם הבקרה על דיווחי הנוכחות של הסייעות באחריות המחלקה לחינוך מיוחד. 	<ul style="list-style-type: none"> • המנכ"ל+ המשנה למנכ"ל למשאבי אנוש, סמנכ"ל החינוך ידונו בנושא ויגבשו הצעה שתוגש בתוך חודש ימים 	<ul style="list-style-type: none"> • נמצא, כי אין בעירייה עובד ייעודי אשר אחראי להיבט המקצועי בעבודתן של הסייעות (כ 153 סייעות בשנת תשע"א) לרבות עריכת סיורים במוסדות החינוך וקיום פגישות עם הסייעות ומנהלי המוסדות למטרות פיקוח ומשוב. • משנת הלימודים תשע"ב גיוסן של סייעות שילוב אישיות הפועלות בבתי הספר הרגילים הופקד בידי אגף משאבי אנוש בעירייה, מהלך זה הביא לחוסר בהירות בדבר חלוקת תחומי האחריות בטיפול בסייעות אלו בין המדור לחינוך מיוחד לבין האגף בעיקר בנושא שיבוץ סייעות השילוב למוסדות החינוך הרגיל, העברת דיווחי נוכחות אל הסייעות וכן הסדרת מילוי מקום עבורן במקרים בהם הן נעדרות מעבודתן. • דוגמא לחוסר הבהירות בדבר האחריות על הסייעות הינו נושא העברת דיווחי הנוכחות לסייעות השילוב האישיות, בשל המחלוקות בין המדור לאגף בדבר האחריות לביצוע מטלה זו, בחודש נובמבר 2011 חל עיכוב בהעברת דיווחי הנוכחות אל הסייעות לאחר ששני הגופים נמנעו מהעברת דיווחי הנוכחות אל

		<p>הסייעות. למועד הביקורת עדיין קיימת אי בהירות ומחלוקת לגבי תחומי האחריות בטיפול בסייעות השילוב האישיות בין שני הגופים העירוניים.</p>
		<p><u>גיוס וקליטת סייעות חדשות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • במחלקה לחינוך מיוחד יש כיום מנהלת מדור סייעות העוסקת בגיוס שיבוץ ומעקב • בעקבות מינוי מנהלת המדור החדשה ותגבור מח' חינוך מיוחד במזכירה, מתחלק גיוס הסייעות בין מח' חינוך מיוחד ואגף משאבי אנוש כדלקמן: <ol style="list-style-type: none"> 1. איתור הסייעות והחלטה על התאמתן לתפקיד באחריות מח' חינוך מיוחד/ אגף החינוך. 2. גיוס הסייעות וקליטתן כעובדות עירייה בהתאם לקריטריונים באחריות אגף משאבי אנוש. 	<ul style="list-style-type: none"> • המנכ"ל+ המשנה למנכ"ל למשאבי אנוש, סמנכ"ל החינוך ידונו בנושא ויגבשו הצעה שתוגש בתוך חודש ימים 	<ul style="list-style-type: none"> • החל משנת הלימודים תשע"ב הופקד גיוסן ושיבוצן של סייעות השילוב האישיות בידי אגף משאבי אנוש בעירייה, למותר לציין כי אנשי האגף נעדרים הכרות אישית עם התלמידים וצורכיהם ותחום החינוך המיוחד על כל מורכבותו אינו חלק מתחום התמחותם. • בעוד שסייעות כיתתיות במוסדות החינוך המיוחד מופנות למנהל המוסד החינוכי לראיון הרי שמנהלת המדור אינה נוהגת לשלוח את הסייעות הכיתתיות לראיון קבלה או היכרות עם מנהל המוסד החינוכי הרגיל בו עתידות סייעות אלו לעבוד.
		<p><u>קליטת הסייעות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • מבוצע על ידי מנהלת מדור סייעות • סעיף 9.3.7 באוגדן תנאי השרות של השלטון המקומי מבחין בין סייעות שאינן בעלות 12 	<ul style="list-style-type: none"> • לפעול בהתאם להוראות חוזר סייעות ולהקפיד על גיוס סייעות בוגרות 12 שנות לימוד כנדרש. 	<ul style="list-style-type: none"> • סעיף 5 לחוזר סייעות קובע תנאי סף של 12 שנות לימוד. מדגם הביקורת העלה כי אין הקפדה על דרישת תעודות המעידות על 12 שנות לימוד, זאת ועוד חלק מהסייעות אשר החלו את עבודתן

<p>שנות לימוד לבין סייעות בעלות 12 שנות לימוד. ההבחנה היא במתח הדרגות ושיא הדרגה. כמובן שרצוי מאוד לקלוט סייעות בעלות 12 שנות לימוד.</p>		<p>לאחר שנת 1998 מועד פרסום החוזר אינן עומדות בתנאי סף זה.</p>
<ul style="list-style-type: none"> קיימת הקפדה על ביצוע בדיקות רפואיות לא בהכרח מייד בעת קליטת הסייעת בעירייה. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול בהתאם להוראות חוק פיקוח על בתי ספר ולקבוע כחלק מהליך קליטת סייעות חדשות הצגת אישור רפואי כנדרש. 	<ul style="list-style-type: none"> מדגם הביקורת העלה כי אין הקפדה על דרישת אישורים רפואיים המעידים על כשירותן הבריאותית של הסייעות כנדרש.
<ul style="list-style-type: none"> מבוצע על ידי מנהלת מדור סייעות 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד על החתמת כל הסייעות על הצהרת סודיות. 	<ul style="list-style-type: none"> מדגם הביקורת עולה כי אין הקפדה על הצהרת סודיות חתומה על ידי הסייעות, אשר במסגרתה מתחייבות הסייעות לשמור על סודיות המידע אליו הן נחשפות במסגרת עבודתן.
		<p><u>הכשרת הסייעות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> חניכה – באחריות משאבי אנוש, השתלמות – מותנית באישור תקציבי של משאבי אנוש מיושם חלקית מנוי חונך/ת לסייעות בחינוך המיוחד הוא מורכב יותר בשל העובדה שהן הסייעות החונכות והן הסייעות הנחנכות אינן רשאיות לעזוב את מקום עבודתן במהלך שעות העבודה ולהיפגש לצורך החניכה. עם זאת אבקש ממנהלת המחלקה לחינוך מיוחד לנסות למצוא הליך אחר. 	<ul style="list-style-type: none"> המנכ"ל+ המשנה למנכ"ל למשאבי אנוש, סמנכ"ל החינוך ידונו בנושא ויגבשו הצעה שתוגש בתוך חודש ימים 	<ul style="list-style-type: none"> מדגם הביקורת עולה כי אין הקפדה על הליך החניכה של הסייעות ולרובם לא נמצאו טופסי סיכום החונכות. ההשתלמויות לסייעות מתקיימות עפ"י צורך מקצועי המועלה מעת לעת ע"י מנהלת מדור לחינוך מיוחד ואינו מתבסס על תוכנית השתלמות רב שנתית הכוללת רשימת נושאי השתלמות לביסוס הידע המקצועי של הסייעות השונות.

		<u>קשר בן הסייעות לארגון</u>
<ul style="list-style-type: none"> • מבוצע על ידי מנהלת מדור סייעות • שמירה על הקשר בין הסייעות לארגון אמור להתבצע כפי שמתבצעת פעילות זו עם יתר העובדים בעירייה. • הסייעות כמו כל יתר העובדים שותפים/ות לכל הפעילויות החברתיות שמארגנת הנהלת העירייה ו/או ועד העובדים. 	<ul style="list-style-type: none"> • להמשיך ולפעול בכיוון זה של מציאת דרכים לחיזוק הקשר בין הסייעות לארגון תוך שיתוף הסייעות במהלך זה. 	<ul style="list-style-type: none"> • בשנת 2010 ערכה העירייה כנס שנתי שמטרתו "מצוינות ושיפור השירות באמצעות בחינת גורמי אנרגיה ומוטיבציה בקרב העובדים", הסיכום שנערך עם קבוצת הסייעות במסגרת כנס זה העלה בעיות בקשר בינו לבין העירייה ובעיקר תחושה של נתק, חוסר הכרה והערכה מצד המערכת, העדר מנגנוני תקשורת ועוד, בעקבות הכנס הוחלט שיש להמשיך את הטיפול בסייעות ובהידוק הקשר עם העירייה ואכן נערכה ישיבה ביום 24/6/2011 בה הוחלט על הכנת תוכנית עבודה והקמת "צוות יישום" אולם מאז ועד למועד הביקורת לא קודמה התוכנית.

וועדות השמה בחינוך המיוחד

6.

ממצא	המלצת מועצת העיר	סטאטוס
<u>מינוי יו"ר הוועדה וחברי הוועדה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> מדגם הביקורת העלה כי לגבי חלק מחברי ועדות ההשמה אין בידוי מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד כתבי מינוי בתוקף כנדרש. 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד על קיומם של כתבי מינוי בתוקף ממשרד החינוך לכל חברי הוועדה, לשמור העתקי כתבי המינוי במשרדי הוועדה. 	<ul style="list-style-type: none"> בוצע
<ul style="list-style-type: none"> יו"ר הוועדה הינה נציגת הרשות המקומית היחידה בעלת כתב מינוי המסמך אותה לכהן כיו"ר ועדות השמה, משמעות הדבר היא שבמידה ויו"ר הוועדה תיעדר מעבודתה מכל סיבה שהיא אין גורם בעירייה שיכול להחליף אותה בוועדות. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול להכשרת עובד נוסף באגף החינוך לתפקיד יו"ר ועדות השמה והוצאת כתב מינוי עבורו לשם גיבוי והחלפה של יו"ר הוועדה במקרה של היעדרות. הכשרת עובד נוסף לתפקיד יו"ר ועדת השמה תאפשר קיום ועדות השמה במקביל ותקל את העומס בתקופת הלחץ של ועדות ההשמה. 	<ul style="list-style-type: none"> עדין אין
<u>השתתפות בוועדה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> מדגם הביקורת העלה כי בוועדות ההשמה שנבדקו נכחו שלושת חברי הוועדה אשר נוכחותם הינה בגדר חובה לשם קיום הוועדה. ממדגם התיקים שערכה הביקורת עולה, כי ב-2 מתוך 11 התיקים שנבדקו לא נכחו נציגי הגורם המפנה בוועדת ההשמה. זאת, בניגוד להוראות החוזר אשר קובעות, כי אין לקיים דיון ללא נוכחותו של הגורם המפנה. 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד על קיום ועדות השמה בנוכחות נציגי הגורם המפנה בהתאם להנחיות חוזר ועדת ההשמה. לגורם המפנה היכרות מעמיקה עם התלמיד וצרכיו ומכאן חשיבות השתתפותו בוועדה. 	<ul style="list-style-type: none"> מבוצע. יש מקרים ספורים חריגים לילדי פנימייה רחוקה ומתקבל אישור לדיון שלא בנוכחות הגורם המפנה. סוגיה מטופלת מול אגף החינוך מיוחד
<u>הזמנת הורים לוועדות השמה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> סעיף 9 (ב) לחוק החינוך המיוחד נותן דגש על הזמנת ההורים 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד על תיעוד משלוח הזמנות להורים, במקרה בו המשלוח נעשה 	<ul style="list-style-type: none"> מבוצע

	<p>באמצעות שליח לדרוש מסירה ביד במטרה להבטיח קבלת ההזמנה ע"י ההורים.</p>	<p>לוועדת ההשמה כדי שיוכלו להשמיע הם או מי מטעמם את טיעוניהם, חוזר משרד החינוך קובע כי ההזמנה נשלחה בדואר רשום והעתק ההזמנה יתויק ברשות המקומית, ב-2 מתוך 11 התיקים שנדגמו לא נמצאו אישורי משלוח ההזמנות בדואר הרשום כאסמכתא כי אכן ההזמנה לוועדת ההשמה נשלחה להורים כנדרש.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • מבוצע 	<ul style="list-style-type: none"> • לשלוח את ההזמנות בתוך המועד הקבוע בחוזר ואף מספר ימים קודם לכן במטרה להבטיח קליטת ההזמנה מבעוד מועד באופן שיאפשר להורים להיערך לדיוני הוועדה. 	<ul style="list-style-type: none"> • חוזר ועדות ההשמה קובע כי הזימון לוועדת ההשמה יהיה בתוך פרק זמן סביר ולא פחות מ 16 יום לפני מועד הועדה. מדגם הביקורת העלה כי אין הקפדה על הוראה זו וכי קיימים ועדות השמה שהזימון להורי הילד נשלח במועד קצר יותר מהנדרש בחוזר.
		<p><u>המסמכים המשמשים מצע לדיון הוועדה</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • בכפוף למחלקת הרווחה לטענתם חידוש כל 5 שנים 	<ul style="list-style-type: none"> • להקפיד כי דיון בוועדת השמה בעניינו של תלמיד שאופיין כבעל פיגור יתבסס על החלטת ועדת האבחון למפגר שהתקבלה בשלוש השנים הקודמות לדיוני הוועדה זאת בהתאם להוראות חוק הסעד. 	<ul style="list-style-type: none"> • במסגרת הביקורת נבחנו המסמכים המשמשים כמצע לדיון הוועדה כגון שאלון הפניה, אבחון והחלטת ועדת שילוב מוסדית וכן הגורמים שאבחנו את הלקויות השונות והתאמתם לדרישות החוזר. ממדגם הביקורת עולה כי קיימת הקפדה על מלוי דרישות החוזר בכל הקשור במסמכים אלו. • ועדת ההשמה רשאית לדון בעניינו של תלמיד בעל פיגור קל עד פיגור סיעודי על סמך אבחנה של "ועדת אבחון של השירות למפגר", במסגרת מדגם הביקורת נמצא תיק שנדון בוועדת השמה בחודש אפריל 2010, כאשר האבחון של ועדת האבחון למפגר בוצע בשנת 2005. דהיינו, במשך קרוב ל-5 שנים לא נערך לתלמיד אבחון חוזר מטעם ועדת האבחון של השירות למפגר זאת,

		<p>בניגוד לחוק הסעד המחייב אבחון חוזר לילד בעל פיגור לפחות פעם בשלוש שנים.</p>
		<p><u>כינוס וועדות השמה</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע – נוסף חדר למנהלת המחלקה בה מתקיימות הוועדות • לא בוצע 	<ul style="list-style-type: none"> • לשקול קיום ועדות ההשמה בחדר ישיבות מרווח עם תנאים פיזיים טובים יותר, מבודד עד כמה שניתן מהסביבה הפקידותית העירונית באופן שיתרום לפרטיות המקרים הנדונים. • להקצות חדר המתנה עם מספר מקומות ישיבה שינעים את זמנם של הילדים וההורים המחכים לדיון בעניינם וישמור על פרטיותם. 	<ul style="list-style-type: none"> • ועדות ההשמה מתכנסות בחדרה של יו"ר ועדת ההשמה. לא קיימת פינת ישיבה מסודרת עבור הורים הממתינים לכינוס הועדה והם נאלצים להמתין במסדרון מחוץ לחדר. מסדרון זה אינו מאפשר פרטיות להורים ולתלמיד מפני העוברים והשבים, הוא מכיל מספר מצומצם של מקומות ישיבה ובמקרים בהם ישנם עיכובים בוועדות נוצרת צפיפות ותחושה לא נעימה. מאחר ולא קיימת פינת המתנה מסודרת אין אפשרות להגיש להורים ולתלמידים הממתינים כיבוד קל שינעים את זמן ההמתנה. • חדרה של יו"ר הועדה הינו מצומצם למדי ואין הוא מכיל מספיק מקום לכינוסן של ועדות השמה • אשר בהתאם לחוזר ועדת השמה נדרשים להימצא בהן לפחות 6 אנשים (3 חברי ועדה, גורם מפנה, הורים). החדר ממוקם ליד המסדרון בו ממתינים ההורים ובסמיכות למשרדים אחרים בהם מתקיימת עבודה כסדרה אף במהלך כינוס הוועדות. מאחר והקירות אינם מבודדים הדברים הנאמרים במסגרת הוועדות עלולים להישמע במסדרון או במשרדים הסמוכים באופן שעלול לפגוע בפרטיות הבאים בפני הועדה.
<ul style="list-style-type: none"> • בדרך כלל מיושם. לעיתים בגין עומס דיונים 	<ul style="list-style-type: none"> • לפעול בהתאם להמלצת חוזר ועדת השמה ולא לכנס למעלה מ- 10 	<ul style="list-style-type: none"> • מעיון בקובץ ועדת השמה שנערכו עבור שנת הלימודים תשע"א

<p>ומעט ימי וועדות מתקיימים מעל 10 דיונים</p>	<p>ועדות השמה ביום דיונים אחד על מנת לשמר את איכות הדיונים ולא להקשות על חברי הועדה אשר נדרשים למידה רבה של ריכוז בכל ועדה.</p>	<p>עולה כי ביום 31/05/2010 נערך יום דיונים מרוכז במסגרתו כונסו 15 ועדות השמה. ביום 15/6/2010 נערך יום דיונים מרוכז במסגרתו כונסו 11 ועדות השמה, חוזר ועדות ההשמה ממליץ שלא לכנס יותר מ- 10 ועדות ביום כדי לשמר את איכות הדיונים</p>
<ul style="list-style-type: none"> • תלוי בקבלת כל המסמכים הרלוונטיים (לעיתים מגיעים רק חלק מהנדרש) כאשר כל המסמכים מגיעים וועדת ההשמה מתכנסת תוך 30 יום ממועד קבלת המסמכים 	<p>להקפיד על כינוסן של ועדות ההשמה תוך 30 ימים ממועד קבלת שאלוני ההפניה כנדרש מהוראות החוזר באופן שיעניק טיפול מהיר לתלמידים וכן ימנע עיכובים מיותרים בדיוני הועדה.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • הוראות החוזר קובעות כי תכנס ועדת השמה בתוך 30 יום ממועד ההפניה, מדגם הביקורת העלה כי אין הקפדה על מילוי הוראה זו.
		<p><u>וועדות השמה חוזרות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • מבוצע • מבוצע • משרד החינוך הפעיל השנה את מערכת "המשבצת" לייעול הנושא 	<ul style="list-style-type: none"> • מומלץ כי מדור חינוך מיוחד יערוך בקרה קבועה מידי שנה אחר קיומן של ועדות השמה חוזרות וזאת, למרות שהוראות חוק החינוך המיוחד וחוזר משרד החינוך מטילות את האחריות בנושא קיום ועדות חוזרות על מנהלי מוסדות החינוך, בקרה מסוג זה ניתנת לביצוע באמצעות הפקת קבצים ממערכת ועדות השמה של משרד החינוך. • מידי שנה ישלח מדור חינוך מיוחד אל מנהלי מוסדות החינוך תזכורת בדבר החובה המוטלת עליהם על פי הוראות חוק החינוך המיוחד להביא את עניינם של תלמידי החינוך המיוחד הלומדים במוסדם לדיון חוזר פעם בשלוש שנים בפני ועדת השמה. • לפעול לטיוב מאגר הנתונים של ועדות ההשמה באמצעות פניה למשרד החינוך על מנת למחוק ממערכת ועדות ההשמה את התלמידים אשר אינם אמורים להופיע עוד כתלמידי חינוך מיוחד ובכך לאפשר שימוש 	<ul style="list-style-type: none"> • סעיף 10 לחוק החינוך המיוחד קובע כי מנהל מוסד לחינוך מיוחד יביא אחת ל 3 שנים את עניינו של ילד בעל צרכים מיוחדים הלומד במוסד לדיון חוזר לפני ועדת השמה. • בידי המדור לחינוך מיוחד אין כלי ממוחשב המתריע על מקרים בהם עברו 3 שנים ממועד ועדת ההשמה, במסגרת הביקורת הופק דוח תלמידים לחידוש זכאות, דהיינו תלמידים שעברו למעלה מ- 3 שנים מועדת ההשמה האחרונה שנערכה בעניינם. הדוח העלה 78 תלמידים אשר לכאורה עניינם לא נדון בוועדת השמה למעלה מ- 3 שנים בדיקה פרטנית של מקרים אלו העלתה כי 71 תלמידים אינם אמורים להופיע בדוח מאחר ואינם תלמידי החינוך המיוחד עוד מסיבות שונות כגון: תלמידים שעברו לחינוך הרגיל, תלמידים שעזבו את העיר, תלמידים שסיימו כבר ללמוד ואף תלמיד אחד

	<p>במערכת זו לאיתור תלמידים שעניינם דורש דיון בוועדת השמה חוזרת.</p>	<p>שנפטר, מכאן שהדוח אינו משיג את מטרתו העיקרית לנטר את אוכלוסיית התלמידים שחלפו 3 שנים מהחלטת ועדת השמה בעניינם.</p> <ul style="list-style-type: none"> נמצאו 2 תלמידים אשר עברו 3 שנים ממועד החלטת ועדת השמה בעניינם, דהיינו תלמידים אלו היו אמורים להופיע בפני ועדת השמה עבור שנת הלימודים תשע"ב (שהתחילה בספטמבר 2011).
		<p><u>החלטות הוועדה</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> מבוצע מבוצע 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד על משלוח ההחלטות להורים תוך 10 ימים ממועד כינוס הועדה, באופן שיאפשר להורים לקבל את החלטות הועדה בפרק זמן קצר ככל הניתן זאת בהתאם להוראות החוזר. לתעד את אישורי הדואר הרשום של משלוח ההחלטות להורים כהוכחה למשלוח ההחלטות וכן למועד שליחתן. 	<ul style="list-style-type: none"> חוזר ועדות השמה קובע כי ההודעה בדבר החלטת ועדת השמה תישלח להורים בתוך 10 ימים זאת כדי לאפשר להם במידה והם חפצים בכך לערור על החלטת הועדה בפני מנהל המחוז בתוך פרק זמן סביר. ממדגם הביקורת עולה כי אין הקפדה על שליחת החלטות הועדה בפרק הזמן האמור, באחד המקרים נשלחה ההחלטה להורים לאחר כ- 3 חודשים ובמקרים אחרים לאחר כחודש ממועד קבלת ההחלטה ובמקרה אחר לא נמצא אישור בדואר רשום באופן שלא ניתן לדעת אם ומתי נשלחה ההודעה להורים.

7. תשלומי אגרות חוץ

ממצא	המלצת מועצת העיר	סטאטוס
<u>תשלומי אגרות חוץ מרשויות קולטות</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ניהול מערך תשלומי אגרות החוץ לרשויות קולטות מנוהל בגיליון אקסל שעורכת מנהלת מדור הכנסות. בדיקה שערכה הביקורת מצביעה על טעויות בקליטת נתוני התלמידים בגיליון האלקטרוני. גיליון אקסל מועד לטעויות הקלדה לאובדן נתונים כתוצאה ממחיקה אינו כולל מערכת מובנת להפקת דוחות חריגים לצורכי בקרה, ועוד 	<ul style="list-style-type: none"> להעביר את ניהול מערך תשלומי אגרות חוץ בגין תלמידי חינוך מיוחד מגיליון ידני למערכת ממוחשבת ייעודית. באופן זה יצומצמו אי ההתאמות שנמצאו בין הגיליון לבין הדרישות המתקבלות ברשות, וכן תתאפשר בקרה יעילה ומדויקת אחר ביצוע התשלומים להסדיר מנגנון בקרה של מדור הכנסות על נתוני התלמידים בגינם משולמים אגרות החוץ להקפיד על בדיקה סכמתית של מרכיבי התשלום התאמתם לפרטי התלמידים ותיעוד בדיקה זו טרם העברת החשבון לתשלום. 	<ul style="list-style-type: none"> אנחנו מקבלים רשימות תלמידים באקסל דרך אוטומציה. מנהלת מדור הכנסות עושה בקרה קפדנית על נכונות הנתונים והמרכיבים של הסכומים. הסכומים נוספים לכל ילד באופן ידני. נבדוק אפשרות לפיתוח / רכישה מערכת ייעודית לניהול אגרות חוץ.
<u>מערכות מידע</u>		
<ul style="list-style-type: none"> הוצאות אגרות חוץ בגין תלמידי החינוך המיוחד כלולות בכרטיס הנהלת חשבונות הכולל תשלומים עבור כלל התלמידים הלומדים במוסדות חינוך מחוץ לעיר. 	<ul style="list-style-type: none"> לשקול רישום הוצאות אגרות חוץ בחינוך המיוחד בכרטיס הנהלת חשבונות נפרד באופן שיאפשר בקרה קלה ויעילה על התשלומים המועברים בגין אגרות חוץ. 	<ul style="list-style-type: none"> תשלום של תלמידי חוץ בחינוך מיוחד ותשלום של שאר תלמידי חוץ מנוהלים בכרטיסים נפרדים (81791.761 ו-81791.760 בהתאמה)
<ul style="list-style-type: none"> מערכת ה"ארגונון" של העירייה המרכזת נתוני כל התלמידים 	<ul style="list-style-type: none"> להסדיר את עדכון הנתונים בין מערכת המנב"ס של משרד החינוך לבין 	<ul style="list-style-type: none"> מערכת מח"ע (מערכת חינוך עירונית) מעודכנת מהנתונים שמתקבלים ממערכת

<p>רישום של משרד החינוך. הנתונים מעובדים ממח"ע מהווים בסיס לתשלום.</p>	<p>מערכת הארגון על מנת שפרטי מוסדות החינוך של תלמידים הלומדים מחוץ לעיר יופיעו במערכת הארגון. כל עוד לא קיים עדכון אוטומטי בין המערכות מומלץ כי מנהלת מדור חינוך מיוחד תעביר למדור רישום את פרטי מוסדות החינוך מחוץ לעיר בהם לומדים תלמידי החינוך המיוחד תושבי העיר.</p>	<p>תושבי העיר אינה כוללת את פרטי מוסדות החינוך מחוץ לעיר בהם לומדים תלמידי החינוך המיוחד באופן שפרטים חיוניים אלו אינם קיימים במאגר המידע העירוני. הדרך היחידה לברר את שם המוסד בו לומד התלמיד היא באמצעות עיון בשיבוצי התלמידים במערכת ועדות השמה של משרד החינוך שרק למנהלת המדור ולעובדת המדור יש הרשאה אליה.</p>
		<p><u>גבית אגרות חוץ מרשויות שולחות</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> נבדוק אפשרות לקידום מערכת ממוחשת מול אגף המחשוב לצורך חישובי התעריף. בינתיים אקסל נותן פתרון. 	<ul style="list-style-type: none"> להעביר את ניהול מערך גביית אגרות החוץ בחינוך המיוחד מגיליונות אלקטרוניים למערכת ממוחשבת ייעודית, כשם שמתבצע ביחס לחובות אחרים אותם גובה העירייה. באמצעות שימוש במערכת יעודית נוצר החוב כבר בשלב הרישום, לא ניתן למחוק אותו עד לתשלום בפועל ומתאפשרת בקרה יעילה ושוטפת אחר הגביה. 	<ul style="list-style-type: none"> מערך גביית אגרות החוץ בחינוך המיוחד מנוהל באמצעות גיליון אלקטרוני ידני אותו עורכת מנהלת מדור הכנסות, ולא באמצעות מערכת ייעודית ממוחשבת.
<ul style="list-style-type: none"> מקבלת דוח הביקורת בשנת 2011 אנו פועלים בהתאם להמלצותיו ומוסיפים הפרשי הצמדה בהתאם לחוזר משרד החינוך. 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד על דרישת הפרשי הצמדה על אגרות החוץ בהתאם להוראות החוזה ולפעול לגביית הפרשי הצמדה של שנת תשע"א, לערוך בדיקה מספר שנים אחורה לגבי חיובי הרשויות בהפרשי הצמדה בגין אגרות חוץ ובמידת האפשר לפעול לגבייתם. להקצות כרטיס הנהלת חשבונות נפרד עבור הכנסות מאגרות חוץ לרבות החינוך המיוחד באופן שיסייע בביצוע בקרה על גביית אגרות תלמידי חוץ. 	<ul style="list-style-type: none"> למעט דרישות תשלום לעיר תל אביב, כל יתר דרישות התשלום לרשויות בגין אגרות חוץ כוללות את סכום הקרן בלבד ללא הפרשי הצמדה, וזאת בניגוד לחוזר תשלומי אגרות חוץ של מנכ"ל משרד החינוך לשנת תשע"א המאפשר גביית הפרשי הצמדה, בדיקה שערכנו העלתה כי למועד הביקורת. הפרשי הצמדה הגיעו לכ 4.2%

8. מקלטים ציבוריים

ממצא	המלצת מועצת העיר	סטאטוס
<u>כח אדם ותקציב</u>		
<ul style="list-style-type: none"> עפ"י הוראות חוזר פיקוד העורף, יש להרכיב צוות לטיפול במקלטים שיכלול חשמלאי, שרברב ועובד כללי. בעירייה קיים תקן אחד במשרה מלאה למדור מקלטים וכן עובד נוסף המתלווה למנהל מדור מקלטים כ- 3 פעמיים בשבוע. 	<ul style="list-style-type: none"> להרכיב צוות שיכלול חשמלאי, עובד כללי ושרברב מעובדי העירייה. צוות זה יעמוד לרשות מדור מקלטים בעת הצורך. 	<ul style="list-style-type: none"> עדין לא הוקם צוות כזה, נלקח פועל מצוות מחסני חירום, ובעת הצורך עובדים מול צוות החשמל באגף
<u>תחזוקה וציוד – מקלטים ציבוריים</u>		
<ul style="list-style-type: none"> מסקירת 30% מהמקלטים שבבעלות העירייה נמצאו מספר ליקויים וחוסרים בציוד החרום כמפורט בגוף הדוח. 	<ul style="list-style-type: none"> לערוך סקר מקיף בכל המקלטים ולוודא כי ציוד החרום נמצא בהתאם לדרישות פיקוד העורף. 	<ul style="list-style-type: none"> הושלמו לאחר הסקר כלל ציוד החירום, אלונקות מיכלי מים תאורות חירום וכיבוי אש.
<ul style="list-style-type: none"> ממצאי הביקורת העלו 4 מקלטים בהם נמצאו ליקויים שלדעת הביקורת אינם מאפשרים שימוש במקלטים אלו בעת חירום. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לאלתר להשמשת המקלטים שנמצא כי אינם ראויים לשימוש בעת חירום. 	<ul style="list-style-type: none"> מקלטי האצטדיון ובית הכנסת הוגדרו כהכי מוגן שיש ולא מקלט, ולכן גם לא הותקנו בהם מערכות אב"כ.
<u>פתיחת מקלטים בזמן חרום</u>		
<ul style="list-style-type: none"> במסגרת סיור הביקורת, נמצא כי במספר מקלטים הוחלף מנעול הכניסה ע"י משתמשי המקלט והמפתחות אינם נמצאים בידי אחראי המקלטים מטעם העירייה, ובוודאי שלא בידי אחראי 	<ul style="list-style-type: none"> לערוך סקר בכל המקלטים ולוודא כי בידי אחראי המקלטים מפתחות שיאפשרו פתיחה מיידית בעת חירום. 	<ul style="list-style-type: none"> הוחלפו כל מפתחות המקלטים למפתחות מסטר והמקלטים נפתחים ע"י 3 סוגי מפתחות בלבד והם אילו שנמסרו לשאיפ"ה לפתיחתם בחירום.

		<p>הרובע במשרדי אגף שאיפ"ה המופקד על פתיחת המקלט בעת חירום.</p>
<ul style="list-style-type: none"> כל המפתחות הוחלפו ונמצאים בידי אחראי המקלטים. 	<ul style="list-style-type: none"> להקפיד כי בידי אחראי המקלטים מפתחות לכל מחסני הציוד במקלטים. 	<ul style="list-style-type: none"> נמצא כי בחלק מהמקלטים לא היו ברשות אחראי המקלטים מפתחות למחסן הציוד למותר לציין את חשיבות הגישה למחסן החירום גם בעת רגיעה לצורכי בקרה על קיום הציוד ותקונותו.
		<u>מקלטים ציבוריים זו תכליתיים</u>
<ul style="list-style-type: none"> הוקמה ועדה ברשות ס. ומ"מ ראש העירייה הגב' מאיה כץ לטיפול בכלל הנושאים הללו מול מחלקת נכסים. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לקבלת אישור לשימוש במקלטים הציבוריים בעיר מהרשויות המוסמכות 	<ul style="list-style-type: none"> כ 42 מקלטים משמשים עמותות וארגונים הפועלים בתחומי הרווחה התרבות והחינוך כ 13 מקלטים מושכרים לאמנים שונים, מבדיקת הביקורת עולה כי אין בידי העירייה אישור על הסבת המקלטים למקלטים זו שימושים ממחלקת המיגון בפיקוד העורף וממשרד הפנים.
<ul style="list-style-type: none"> באחריות מחלקת נכסים לאה סודובניק. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לחתימת חוזה שכירות עם כל האמנים הפועלים במקלטים העירוניים. לדרוש את אישורי הביטוח ולוודא כי כל המקלטים מבוטחים כנדרש בחוזה ההתקשרות. 	<ul style="list-style-type: none"> מקלטים המושכרים לאמנים - ממצאי הביקורת מעלים כי לכל המקלטים חוזי שכירות בתוקף למעט מקלט אחד שלגביו לא קיים הסכם התקשרות, לגבי שלושה מקלטים המושכרים לאמנים אין בידי העירייה העתקי פוליסות הביטוח כנדרש מחוזה השכירות.
<ul style="list-style-type: none"> הוקמה ועדה ברשות ס. ומ"מ ראש העירייה הגב' מאיה כץ לטיפול בכלל הנושאים הללו מול מחלקת נכסים. 	<ul style="list-style-type: none"> לקבוע קריטריונים להקצאת מקלטים לשימוש עמותות או גופים אחרים. 	<ul style="list-style-type: none"> מקלטים בשימוש עמותות וארגונים - לא נמצאו קריטריונים להקצאת המקלטים, הצורך בקביעת קריטריונים מקבל משנה תוקף לנוכח העובדה שלא נגבים דמי שימוש ממוסדות אלו.
<ul style="list-style-type: none"> באחריות מחלקת נכסים לאה סודובניק. 	<ul style="list-style-type: none"> לפעול לחתימת חוזה שימוש עם הגופים והעמותות להן הוקצה מקלט, במסגרת זו יעוגנו תקופת השימוש ומטרתו והתחייבויות הגופים להן הוקצו מקלטים. 	<ul style="list-style-type: none"> השימוש במקלטים אינו מעוגן במסגרת של חוזים בין העירייה לבין הגופים לרשותם הועמד המקלט ונושאים חשובים כגון משך תקופת השימוש, השימושים המותרים במקלט, המטרה שלשמה

		<p>הוקצה המקלט, דרישה לפינוי המקלט, התחייבות לשמירת המקלט והציוד הכלול בו לא סוכמו בכתב במסגרת חוזית.</p> <ul style="list-style-type: none"> במקרים בהם בוצעו שינויים במקלטים באופן שפוגם בשמישות המקלט יקשה על העירייה, בהעדר מסגרת חוזית, לנקוט בצעדים להחזרת המקלט למצבו התקין
<ul style="list-style-type: none"> באחריות מחלקת נכסים לאה סודובניק. 	<ul style="list-style-type: none"> לדרוש אישורי ביטוח מגופים אלו ולוודא כי כל באי המקלטים מבוטחים במסגרת זו כראוי. 	<ul style="list-style-type: none"> בהעדר מסגרת חוזית גופים אלו הפועלים במקלטים אינם מחויבים בהצגת אישורי ביטוח לעירייה, בכך איבדה העירייה את היכולת לוודא כי הגופים מבטחים את העובדים והמבקרים במקלטים במסגרת פעילותם.
<ul style="list-style-type: none"> באחריות מחלקת נכסים לאה סודובניק. 	<ul style="list-style-type: none"> לבחון חובת גופים אלו בתשלומי ארנונה, גם עמותה המקבלת פטור ראוי שתיכלל במערכת המידע של העירייה. 	<ul style="list-style-type: none"> נמצא כי חשבונות המים והחשמל משולמים ע"י הגופים המחזיקים במקלטים כנדרש.

9. פיקוח על הבניה

סטאטוס	המלצת מועצת העיר	ממצא
<u>נהלי עבודה</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע חלקית 	<ul style="list-style-type: none"> • לעדכן/לפתח נוהל עבודה מחלקתי עדכני ומחייב, שיכלול בין היתר התייחסות לתהליכי העבודה הבאים: <ol style="list-style-type: none"> 1. פירוט מלא של תהליכי העבודה הנהוגים במחלקה. 2. הגדרות תפקידים וסמכויות, כולל של מנהל המחלקה. 3. תיאור והגדרת ממשקיה של המחלקה עם גורמים בעירייה ומחוצה לה. 4. אופן תיעוד המידע במחלקה, ובכלל זה תיעוד פעולות הפיקוח. 5. תהליכי העבודה הנדרשים במערכת ה COMPLLOT 6. הפקת דוחות בקרה תקופתיים. 7. תהליך ניהול תיקי פיקוח (ממוחשבים ופיזיים) כולל הממשקים ביניהם. 	<ul style="list-style-type: none"> • במסגרת הביקורת אותרו מספר תהליכי עבודה אשר אינם מעוגנים במסגרת נהלים או שאינם משקפים את תהליכי העבודה הנהוגים במחלקה.
<u>המערכת הממוחשבת (complot)</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • בוצעה 	<ul style="list-style-type: none"> • לכלול בנהלי העבודה של המחלקה הנחיות בכל הקשור לרמת התיעוד הנדרשת במערכת המידע ממפקחי הבניה. 	<ul style="list-style-type: none"> • סקירת תהליכי התיעוד במערכת המידע העלתה כי לא קיימות הנחיות לרמת ואופן התיעוד הנדרש ולפיכך, התיעוד אינו אחיד ולעיתים אינו משקף את כלל הפעולות שנגקטו או הפרטים

		<p>הנדרשים..</p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצעה 	<ul style="list-style-type: none"> • לעגן במערכת ה COMPLIT התראות מובנות שיסייעו וישפרו את תהליכי העבודה של עובדי מחלקת הפיקוח על הבניה. 	<ul style="list-style-type: none"> • נמצא כי כאשר מתועד במערכת ה COMPLIT דווח על ביקורת שבוצעה על ידי מפקח בשטח ובעקבותיה נדרש בעל נכס לבצע פעולה כלשהיא, המערכת אינה שולחת התראה לבדיקת הפעולה אותה נדרש התושב לבצע. יצוין כי התראה על הצורך בבדיקה חוזרת, יכולה לחזק את מערך הבקרה על פעילות המפקחים ולשפר את השירות הניתן לתושבים.
		<p><u>תוכנית עבודה</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע – קיימת תוכנית עבודה שנתית, מתבצעות ביקורות אכיפה יזומות ומופקים דוחות תקופתיים 	<ul style="list-style-type: none"> • לבסס את פעולות המחלקה בתוכנית עבודה שנתית ממנה יגזרו תכניות עבודה חודשיות לכל מפקח. • תוכנית עבודה תכלול פעולות ביקורת ואכיפה יזומות, סיורים בשטח וכדומה, זאת בנוסף לפעולות הביקורת השוטפות המתייחסות לבנייה הטעונה אישור. • מומלץ כי מנהל המחלקה יאפיין ויפיק דוחות תקופתיים ממערכת ה COMPLIT ככלי לבחינת מידת העמידה ביעדי המחלקה המעוגנים בתוכנית העבודה. 	<ul style="list-style-type: none"> • מסקירת הביקורת נמצא מספר קטן של ביקורות בשנים 2008-2009 לעומת השנים 2007 ו-2010. בשנת 2009 בוצעו 591 ביקורות, כ- 65% לעומת מספר הביקורות שבוצעו בשנים 2010 ו-2007.
		<p><u>פעילות המחלקה בתהליך בניה חדשה</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע 	<ul style="list-style-type: none"> • בתהליכי בניה חדשה, יש להקפיד על ביצוע 3 ביקורות לפחות במהלך הבניה כפי שנקבע בהוראת העבודה המבוססת על דרישת החוק. 	<ul style="list-style-type: none"> • מדגימת טפסי בנין שקיבלו טופס 4 עולה כי, מפקחי הבניה דווחו על מספר נמוך משלושת הביקורות הנדרשות באתרי בניה חדשים ולפיכך לא עמדו בדרישות הוראת העבודה המבוססת על תקנות התכנון והבניה באופן שעלול לפגום ביכולת הבקרה והאכיפה של

		<p>הוועדה לתכנון ובנייה בתהליך מתן טופס 4.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • במידה ולא נמצא בביקורת כי קיימת בנייה לא חוקית נפתח תיק פיקוח. במידה וקיימת בניה בסטייה מהיתר נכתב דוח על הביקורת במקום נכון להיום קיימת אחידות בין המפקחים בתהליך העבודה 	<ul style="list-style-type: none"> • על מפקחי הבניה להקפיד על תיעוד אחיד ומפורט של ביקורות השטח אותן הם מבצעים ועדכון במערכת הממוחשבת. 	<ul style="list-style-type: none"> • נמצא כי לא קיימת הנחיה ממוקדת בנוגע לעדכון תיקי הפיקוח של בניה חדשה במערכת ה - COMPLIT . כאשר מבוצעת ביקורת שטח וממצאי הבדיקה מעלים כי אין חריגות או לא מתבצעת בניה בסטייה מהיתר, המפקח אינו מעדכן בהכרח את ממצאי בדיקתו בתיק הבניה הממוחשב. • נמצא כי במקרים בהם אותרו על ידי המפקחים חריגות או סטיות מהנדרש עפ"י ההיתר, עדכון ממצאי הביקורות שערכו המפקחים מבוצע רק באחד משני תיקי הפיקוח, או בתיק בנייה חדשה או בתיק בניה בסטייה ללא אחידות בין המפקחים בתהליך העבודה.
		<p><u>טיפול בפניות תושבים</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע 	<ul style="list-style-type: none"> • לעגן את מדיניות העירייה לטיפול בטווח של 48 שעות בתלונות תושבים במסגרת נהלי המחלקה. 	<ul style="list-style-type: none"> • כ-89% מהפניות המופנות מהמוקד העירוני טופלו בטווח של 48 שעות כנדרש.
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע חלקי – פניות תושבים המגיעות למחלקה מתועדות על ידי מזכירת המחלקה ומעוברות להמשך טיפול למפקח האזורי. 	<ul style="list-style-type: none"> • לפעול לתיעוד פניות התושבים המגיעים ישירות למחלקה ואופן הטיפול בהן בדרך שבה מתועדות פניות התושבים המופנות מהמוקד העירוני. 	<ul style="list-style-type: none"> • נמצא כי הפניות המועברות ישירות למחלקה, אינן מנוהלות במערכת ממוחשבת כגון זו המותקנת במוקד העירוני. במחלקה לא נמצא מידע מרכז אודות היקף הפניות הישירות למחלקה ואופן הטיפול בהן.
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע חלקי – לא קיימת מערכת ממוחשבת לתיעוד תלונות תושבים 	<ul style="list-style-type: none"> • לאפיינן אמצעי בקרה ופיקוח בתהליך ניהול פניות התושבים. בקרה זו תיתן מענה למועדי הטיפול מתן תשובה לפונים תיעוד הפניה וסגירתה. 	<ul style="list-style-type: none"> • לרשות המחלקה לא עומדת מערכת תזכורות המסייעת בביצוע מעקב ובקרה אחר אופן הטיפול ומשך הטיפול בפניות אלו באופן שאיננו מאפשר בקרה על קיום מדיניות העירייה הקובעת טיפול בטווח של 48 שעות בתלונות תושבים.

		<u>שחרור ערבויות</u>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע 	<ul style="list-style-type: none"> • לעגן נוהל שיחייב בחינת תיקי פיקוח פתוחים מעבר לתקופה שתקבע באופן שיצריך ביקורת בנכס גם במקרים בהן לא נדרשה הערבות. 	<ul style="list-style-type: none"> • בקשה להיתר מחויבת בהפקדת ערבות כתנאי לקבלת ההיתר, מטרתה להבטיח כי הבניה תבוצע בהתאם לתנאי ההיתר, ביטול הערבות מבוצע לאחר אישור המחלקה. במסגרת הביקורת נדגמו ערבויות בתוקף בגין פרויקטים שתהליכי הבניה בהן החלו לפני זמן רב (מעל 3 שנים) והעבודות בשטח הסתיימו זה מכבר, מחלקת הפיקוח על הבניה חידשה את הערבויות מדי שנה ובהתאם לזאת, תיקי הפיקוח שנפתחו בגין היתרים אלו עדיין פתוחים.
<ul style="list-style-type: none"> • נכון להיום בגין כל תוספת בניה שנלקח בגינה ערבות מתבצע ביקור בשטח והמפקח פועל בהתאם לממצאים 	<ul style="list-style-type: none"> • למפות את תיקי הפיקוח שהבניה בגינם הסתיימה לבצע ביקורות ובהתאם לתוצאות לשחרר את הערבויות בהתאם. 	<ul style="list-style-type: none"> • לנוכח העובדה שהערבות לא נדרשה, מחלקת הפיקוח על הבניה לא ביצעה ביקורים בשטח, ולא דווח על סיום העבודה בגלל שהערבות לא נדרשה. במקרים אלו קיים חשש כי המבקשים העדיפו לא לפעול לשחרור הערבות ו"לוותר" על סכום הערבות במקום להתמודד עם תוצאות ביקורת של הפיקוח על הבניה והוועדה לתכנון ובניה.
		<u>אמצעי אכיפה</u>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע חלקי 	<ul style="list-style-type: none"> • לטייב את מאגר המידע של תיקי הפיקוח באופן שסטאטוס התיק ישקף את המצב לאשורו ויבטיח טיפול ממוקד במקרים בהן החריגה עומדת בעינה. • לעגן בנוהל את תהליך סגירת תיקי הפיקוח בגינם הוצאו צווי הפסקת עבודה ושבין בקרות בתהליך העבודה. • להקפיד הקפדה יתרה על תיעוד צווי ההריסה והמסמכים הנלווים 	<ul style="list-style-type: none"> • בשנת 210 הופקו 131 צווי הפסקת עבודה מנהליים, נמצא כי לגבי 48 מיקרים המערכת מציינת כי למועד הביקורת החריגה נותרה בעינה. בדיקת הביקורת העלתה כי במרבית המקרים נמצאה אינדיקציה למימוש הצו אם כתוצאה מהסרת העילה להוצאתו או כתוצאה מקבלת היתר בנייה. למרות זאת תיקי פיקוח אלו פתוחים, דהיינו מוגדרים במערכת כאילו החריגה עדיין

	<p>במערכת המידע של המחלקה. .</p> <ul style="list-style-type: none"> • לבחון את הסיבות לחוסר התייעוד או לדווח השגוי של מספר צווי ההריסה שהוצאו. • להקפיד על עדכון מערכת המידע בהתקדמות ובתוצאות הליכי האכיפה תוך שלמות ונאותות הנתונים במערכת המידע . 	<p>קיימת. במצב הדברים האמור לא ניתן לדעת באלו מקרים קיימת חריגה והטיפול במצבים אלו של חריגות יכול להשתהות ולהיפגע.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצעה 	<ul style="list-style-type: none"> • לבחון את הסיבות לחוסר ההתאמה בין הדיווח לבין מספר צווי ההריסה המצוינים במערכת המידע. 	<ul style="list-style-type: none"> • בדיווח השנתי של מחלקת הפיקוח על הבנייה דווח כי בשנת 2010 הופקו 10 צווי הריסה מנהליים. לעומת זאת במערכת המידע של המחלקה קיים תיעוד על 5 צוויים בלבד. במערכת המידע כוללים 4 צווי הפסקה שיפוטיים לעומת הדיווח השנתי שציין כי הופקו 7 צווי הפסקת עבודה. למותר לציין את חשיבות התייעוד המלא של צווי ההריסה וצווי הפסקת העבודה במערכת המידע של המחלקה לצורכי מעקב, פיקוח ובעת הצורך גם הצגת שלבי הטיפול בערכאות.
		<p><u>תיק</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> • בוצע חלקית – המפקחים מתייקים בתיק הפיזי כל חומר ראייתי כגון מכתב תלונה, צילומים, נסח טאבו, רשום משרד הפנים, ארנונה, מכתבי התראה ודוח ביקור במקום 	<ul style="list-style-type: none"> • לעגן בנוהל את רשימת המסמכים והפרוטים האמורים להיכלל בתיק הפיזי ובתיק הממוחשב באמצעות רשימות תיוג. • לעדכן באופן הדרגתי את התיקים הקיימים במערכת הממוחשבת באופן שיכללו את הדרוש עפ"י רשימת התיוג שתקבע. 	<ul style="list-style-type: none"> • בסקירה מדגמית שנערכה בתיקים פיזיים וממוחשבים עלה כי התיק מבוצע בהתאם לצבעים שנקבעו לצורך האבחנה בין סוג התיקים. עם זאת, לא נמצאו הנחיות או הוראות, המפרטות מה צריך להימצא בתיק הבניין הפיסי, ומה בתיק הממוחשב. בהיעדר הנחייה אחידה, נמצא כי בכל תיק מצויים מסמכים אחרים.