



מבקר העירייה

דין וחשבון

על הביקורות השנתיות

בשנת 2017

31 מאי 2018, י"ז סיון, תשע"ח

תוכן העניינים

<u>עמודים</u>	<u>עמודים</u>	
3		א- כתב הגשת דוח הביקורת לראש העיר
4		ב.- כללי
5-23		ג.- תקציר והמלצות
24-186		ד.- דוח הביקורת המפורט

31-05-2018

לכבוד
מר יוסי שבו
ראש העירייה

אדוני ראש העירייה,

הנדון: דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2017

בהתאם לסעיף 170ג הריני להגיש דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2017, הדוח מפרט את העבודות שבוצעו והם כוללים גם את המסקנות וההמלצות. דוחות מסכמים אלו, נמסרו לך מיד עם ביצועם, ולחלקם כבר בוצעו ויושמו ההמלצות, וחלקם בהליך בדיקה, דוחות אלו לאחר הערותיך והשלמות במידה ויבקשו יועבר לוועדה לענייני הביקורת, ולאחר מכן לאישור המליאה ומשם לצוות לתיקון ליקויים שידון בדרכים ובמועדים לתיקון הליקויים ומניעת הישנותם. הדוחות השנה כוללים מעקב אחר יישום המלצות ביקורת שבוצעו בעבר, עבודות ביקורת חדשות לפי תכנית הביקורת, ביקורות מתוך נסיבות של קבלת תלונות כממונה על התלונות וכמבקר ועדת בניין עיר, ביקורות לפי דרישת ראש העיר, לפי דרישת הועדת לענייני ביקורת ולפי פניות מאת מבקר המדינה. ליישום המלצות הביקורת ושיכלול כלי הביקורת חשיבות רבה לקידום וייעול המערכות הפועלות בעירייה, כשעבודת הביקורת מתבצעת על פי החוק, התקנות וההנחיות, תוך שמירה על המדיניות העירונית לפעולות למען ולטובת תושבי העיר. ברצוני לציין את שיתוף הפעולה מעובדי העירייה ואת פעולותיהם ליישום המלצות הביקורת.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

ב. - כללי

עבודת הביקורת השנה הייתה רחבה, המשיכה להתרכז במענה בצור קשר לתושבים, הגנה נדרשת מהעובדים לאבטחת מידע, שכלול מידע נגיש לעובדים, טיפול אגף שפ"ע אל מול התושבים, קידום טיפול בפניות תושבים בנושאים כספיים ובין השאר שינוי בעקבות הארת הביקורת של צורך בהפקת קבלות עבור תשלומי חינוך ובהחזרים כספיים להורים עבור חוגים שלא התקיימו, בחינת ניהול קופות בבתי ספר כשתוך כדי בדיקה הועלו ליקויים שאינם קשורים רק לניהול הכספי ונמסרו המלצות בהתאם, מעקב ביצוע הנגשות עפ"י פעימות וטיפול בפניות תושבים נצרכים לשירותים נגשים, טיפול בפניות תושבים בכל הנוגע למצוקת קנסות תמרור איסור חניה נדרש ברח' הראשי של העיר ואופן טיפול במפגעי רעש, בטיחות נוספת נדרשת ברח' עמק השושנים, השלמת ביקורת חיובי היטלים מאשתקד עם השלמת ביקורת שמאות, הוצאת צו הפסקת עבודה לאחר בחינת תלונה ופתיחת תיק עבירת בניה בתלונה אחרת עקב אי עמידה בתנאים, הימנעות מחיכוך עם גובלים בעת ביצוע עבודות הנדסיות, טיפול כנגד הפעלת לחצים על מערכת החינוך לביצוע שיבוצים שלא בהתאם לאמות מידה שנקבעו, בחינת עבודת סייעות ורישומים בגני ילדים, בחינת התעכבות ביצוע מקווה חדש בטירת שלום, בחינת עבודת הוועדה להארכת שירות, ומילוי הוראות חוק חדש למילוי הצהרות הון ע"י בכירי העירייה, ובדיקת תלונה על אי קבלת מידע כמו כן בוצעו מעקבים אחר ביקורות שנעשו בעבר, על מנת לבחון את הליכי ההתקדמות והשיפור בהם.

עבודת הביקורת התבססה על: חוקים, תקנות, נהלים, הנחיות, מידע ספציפי, מידע מקצועי ומשפטי, ובאה מתוך כוונה להביא את המיטב לתוצאות הביקורת בכדי שישפרו הליכי ביצוע בעירייה, ויהלמו עקרונות של טוהר המידות, היעילות והחיסכון ומתן שירות איכותי לתושב.

הדוח סווג השנה לפי היחידות המבוקרות (11 במספר), בכל אחת ניתן פירוט עפ"י נושאים, בסה"כ בוצעו השנה 83 ביקורות.

הנקודות החשובות שעלו השנה ושיש לתת עליהם את הדעת ותשומת הלב, הינם:

1. שיפור התנהלות בכל הנוגע לקופות בתי הספר.
2. הצורך בהמשך פעולות לקידום הנגישות.
3. בחינת הליך הערכת שומות נכסים ובדיקת שומות המתקבלות.
4. עריכת נוהל הגשת בקשות העברה וערעורים לכיתות ב-ו.
5. הצורך להמשך קידום בניית מקווה חדש בטירת שלום.

ג. תקציר והמלצות

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
1	24-27	מחשוב ותוכנות		
1.1	24-25	מעקב- הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני	בדיקה רצופה העוקבת אחר מענה לתושבים, דרך ערוץ יצירת קשר ישיר עם המנהלים באמצעות האימייל שמטרתו מתן מענה קצר וישיר לתושבים בדרך של הפניית שאלות ובירורים ומתן תשובות. הערוץ נוסד בשנת 2011 כהרחבה לקשר הקיים עם התושבים המתקיים באמצעות קשר טלפוני, אימיילים פנימיים, המוקד העירוני, פייס בוק, קשר פרונטלי ישיר בעת קבלת קהל ועו'. חשוב לציין כי הציבור רואה בקשר זה ערוץ משני בלבד, ועיקר פניותיו מבוצעים דרך המוקד העירוני. השנה הורחב הערוץ ונוספו לו 6 תיקיות לפניה נוספות. מהבדיקה עלה כי מבין הערוצים החדשים שנפתחו השנה לא מסומן טיפול אצל: אזרח ותיק, דובר-זיכרון, ורכש פקס. היעדר מענה בדומה לאשתקד נמצא באגף שפ"ע במחלקות תברואה ורישוי, וכן על אף מיעוט הפניות אין מענה מ: גזברות- תקציבן, חינוך ספורט, הופסק מתן מענה אצל חינוך פניות ציבור וחינוך בתי ספר, ברווחה הופסק סימון טיפול בסוף שנה. משלהי שנה זו שולחת מנהלת האתר ליחידות מיילים המתקבלים עבורם, ללא שם נמען (הרשום רק בתוכן הפניה), עניין זה נובע מאיסור שליחה ישירה דרך אתר, לפי הנחיות אירופאיות! לעניין זה היה רצוי למסור הבהרות בכתב לנמענים. המלצות: על המנמ"ר לפרסם נוהל טיפול ב-"צור קשר". על מנהלת אגף חינוך, מנהל הספורט, תקציבן, מנהל התברואה, מנהל הרישוי, ומנהלת ג"י לעקוב לטפל ולסמן באימיילים המתקבלים בצור קשר. על מנהלת המחלקה לרווחת האזרח הוותיק, מנהלת הרווחה, דובר, מנהל מחלקת רכש לסמן את כל האימיילים לשם בקרה ומעקב. על מנהלת האתר לבצע טבלת ריכוז נתוני משוברים עפ"י התוצאות מחלקות ונושאים, ולמסור דיווח ניהולי אחת לחצי שנה. וכן לציין שם שולח בפניות שמקבלת ומעבירה לטיפול היחידות השונות וגם לבצע מעקב מענה למיילים. על כל היחידות למנות נאמן איש קשר שתפקידו לוודא מתן מענה ולענות במקרים שלא ניתן מענה. מ. האתר תנפיק הבהרות בכתב לנמענים על אי קבלת מיילים הנושאים את שם הפונה. בצירוף חוות דעת משפטית בנדון. חסימה והורדת גרביים ע"י מנהלת האתר.	מנמ"ר מ. א. חינוך מ. ספורט תקציבן מ. תברואה מ. רישוי מנהלת ג"י מ. רווחה דובר מ.מ. רכש מ. אתר
1.2	25-26	מעקב- אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות	בדיקה רציפה של הערכות הגנת המידע הממוחשב וחשיפתו לסיכונים בהיבטים הקשורים לשמירה הנדרשת ממשתמשי המערכות הממוחשבות, הביאה להמליץ להגברת מודעות העובדים לשמירת מערכות המידע, השנה פרסם המנמ"ר לעובדים הוראות התגוננות זהירות ופעולות הגנה מפני תקיפות דיוג (ניסיון לגניבת מידע רגיש על ידי התחזות ברשת האינטרנט). במהלך השנה התבצעו הדרכות לעובדים בנושא הגברת המודעות בתחום אבטחת מידע והגנה מפני פגיעות סייבר, בהם סקרו אנשי מקצוע את האיומים העיקריים בתחום הסייבר וניתנו הנחיות למזער ולמנוע נזקים. המלצות: יש להדריך עובדים באופן פרונטלי (אישי וקבוצתי), לערוך סקר סיכונים, ולהפיק בהתאם נוהל הגנה על שמירת מערכות מחשב.	מנמ"ר
1.3	26-27	מעקב- מידע לעובדים ממוחשב	השנה חל שכלול ושיפור מידע לעובדים המפורסם בפורטל העובדים, התאפשר הגשת טי'101 אלקטרוני דרך האתר, הורחב המידע הנמסר לעובדים. המלצות: מדובר בהליך התפתחות דינמי המכוון גם את העובדים להשתמש ולהכיר את השימוש בפורטל לכן יש להמשיך ולפתחו, להוסיף מדעים כגון: נהלים פנים ארגוניים, נהלים חוצה ארגון, עדכון וחיידוש נהלים ועו', רצוי שתשב על המדוכה ועדה עירונית, ברשות המנמ"ר על מנת לבחון תועלות מידע מרביות ועידוד שימוש העובדים בו, לעובדים שאינם מחוברים למחשב יש לקבוע צינור העברה וקבלת מידע ע"י נציגים מכ"א והשכר, עם אפשרות מינוי נאמנים ביחידות השונות, טוב שיינתן מידי חצי שנה תדריך לעובדים באופן פרטני או קבוצתי לשימוש בפורטל.	מ.מ. שכר מנמ"ר גזבר
2.	28-79	שפ"ע		
2.1	28-42	טיפול איכות הסביבה		
2.1.1	28-29	מעקב מפגעי רעש מטיסנים	תלונות מזה שנים על מפגעי רעש ממנחת הטיסנים בשטחה המוניציפאלי של רחובות, מאמצי העירייה להפסיק את הפעילות שם לא צלחה בהיעדר סמכות, השנה קוים שולחן עגול אצל מבקר המדינה עם הנוגעים בדבר, הובטח כי עיריית רחובות תהרוס את המתחם מה שטרם קרה בפועל.	
2.1.2	29-39	מטרד רעש מבית קפה	תושבים מבוגרים הגובלים בבית קפה חדש שנבנה במרכז העיר בבניין שחלקו התחתון מיועד לשימור, התלוננו על רעש חמור ממנועי מזגנים וממנוע	

	<p>אורור, ורעש מניקיון המקום בשעות הלילה המאוחרות, דבר שאינו מאשר להם להיות את חייהם כבדרך שיגרה. עניין נוסף שעלה, הוא תלונה הוא תלונה בדבר אי הנגשת המקום. מהבדיקה עלה כי התלונות היו צודקות ובית הקפה פעל בהנחיית מנהל מחלקת איכות הסביבה להקמת קיר אקוסטי והבניה לוותה פוקחה ואושרה ע"י יחידת ההנדסה, ובניית מעלון בגרם המדרגות על מנת לאפשר לנכים המתנועעים בכיסאות גלגלים להיכנס לבית הקפה. מאחר ועלה בבדיקה כי בית הקפה החל לפעול בטרם קיבל רישיון עסק והבניין כולו טרם קיבל תעודת גמר, על כן יימשך המעקב אחר ההשלמות הדרושות, תוך שניתנה הערה לעירייה על כי אפשרה את הפעילות במקום בטרם ניתנו אישורים לכך. מכיוון שתוך הבדיקה עלה כי בתוכנת בר טכנולוגיות ניתן לערוך שינוי הגם שהכניסה היא לצפייה בלבד ניתנה התראה למהנדס העיר והליקוי תוקן.</p>			
מ.א. שפייע	<p>תושב התלונן על כניסת אדם לחצר ביתו בכדי למצוא מקורות מים המשמשים בתי גידול ליתושים בלא שהפקח הזדהה ובלא שציין את מטרת ביקורו, לא היה בידו צו כניסה מבית משפט ולא שלבש ביגוד פקח וכן לא ענד תג זיהוי מתאים שאלו נדרשים עפ"י חוק. מהממצאים עלה החשיבות והצורך במציאת מדרגות ליתושים, שכן מעבר למטרד, העקיצה עלולה לגרום למחלות ע"י העברת נגיפים מבעלי חיים ומבני אדם, וחשוב לנקוט בהתגוננות יעילה ומניעת התרבות, במקרים רבים יש חוסר מודעות לקיום מקורות מים קטנים. תלונות רבות מתקבלות במוקד על מפגעי יתושים, בחוק נרשם שעל מחזיק הנכס לא לגרום למפגע ולמנוע אותו, לשמור על ניקיון וכאשר ראש העירייה או המפקח ראשים לפעול לסילוק המפגע. המתלונן לא עשה אבחנה בין כניסה לבית מגוריו לבין כניסה לחצר, ששם יש אפשרות להיכנס ולטפל במפגעים, אך כאן היה צריך ללבוש מדים, לענוד תג והוראה בכתב המעידה על תפקידו וסמכויותיו. המלצות: בכל עת המתקבלת תלונה על חשד למפגע בחצר בית, על מנהל אגף שפייע לשלוח מכתב אזהרה למחזיק בנכס ובו יתריע על חשד לקיום מפגע, ועל הצורך לסילוקו, (כשאי סילוקו יוביל להמשך צעדים מטעם העירייה), ובמידה ולא יתקבל מענה מהמחזיק, בפרק זמן סביר של 14 יום, יישלח מפקח מטעמו לבוש בבגדי מפקח הרשות, נושא תג זיהוי ומכתב המאפשר לו את ביצוע הבדיקה. כמו כן במקרה של חשד סביבתי למפגע יתושים תפרסם זאת העירייה ברבים, ואת הבדיקה שתבצע בחצרות הבתים.</p>	כניסת פקח לחצר בית	40-41	2.1.3
	<p>תלונה מתושבת שפנתה למוקד המשטרה (100) ופתחה אירוע של הפרעה בבניינה ע"י הפעלת מערכת תופים במסגרת פעילות בית ספר לנגינה, כשראתה שהניידת בוששה להגיע התקשרה שוב והוסבר לה כי האירוע עבר למוקד העירוני (106) וכן נמסר לה כי הגיעה ניידת לאזור שאותה לא ראתה, לכן התקשרה למוקד העירוני, ושם הובר לה כי האירוע כלל לא הועבר ממוקד המשטרה למוקד העירוני. מהממצאים עלה כי שיטור משולב הגיע למקום, והמשטרה הייתה בקשר עם השוטר בניידת שבחן את המפגע. נוכח "הקצר" עם המוקד העירוני הומלץ למשטרה לבחון את הקשר הקיים, ואכן נמסר כי מוקדנית המשטרה פעלה שלא בהתאם להנחיות למסירת מידע למוקד העירוני, וכי הם פועלים לתיקון המצב.</p>	מטרד רעש מנגינת תזמורת	42	2.1.4
		תברואה	42-47	2.2
רכזת עירונית מ.מ. תברואה	<p>מתלוננת פנתה בבקשה להחלפת מיכל אשפה שנשבר והעירה על אי כיסוי מיכל האשפה לאחר ריקונו כך שדבורים נכנסים לתוכו, וזה סכנה עבורה כי היא אלרגית לדבורים, הוסיפה כי נציג עירייה שהגיע לטפל בבקשתה, דיבר אליה באופן מעליב ואמר כי היא פונה לעירייה ללא סיבה ומשעמום, ועל כן דורשת התנצלות בכתב. התברר כי מי שנכח במקום הוא מנהל מחלקת תברואה, לטענתו הפונה פנתה למוקד יום לאחר פינוי הזבל בטענה שהפח לא סגור ויש בו צרעות, הגיע לבדוק ומצא שמכל האשפה סגור, תוך שניקה את הפילר יצאה ותקפה אותו באופן בוטה מילולית וגם את העירייה ואת שכנתה, והוסיפה כי יתכן ששכנתה משאירה את הפח פתוח. במוקד נמצאו פניות רבות ממנה ומבן זוגה בכל הקשור לאופן פינוי הזבל. אופן הטיפול- מנהל התברואה החליף את הפח, אך המכסה לאחר ריקון ממשיך להישאר פתוח. המלצה: אשתקד הומלץ להדק פיקוח, לתת הסברה עוקבת אחת לחודש לעובדי הקבלן, ולהעסיק בתחום עובדים עם לקות קוגניטיבית, והשנה להנחות על סגירת מכלי האשפה לאחר ריקונם.</p>	אי פינוי והחלפת מיכל אשפה	42-43	2.2.1
רכזת עירונית מ.מ. תברואה	<p>תלונה על סירוב פינוי טוף, וגזם של דשא, תשובת מנהל מחלקת התברואה כי העירייה אינה מפנה טוף שהוא סוג של אבן ולא דשא המעורב בחול, המלצה: על העירייה להגדיר ולפרסם דרך קבע את מהות הפסולת שהיא מפנה וזו שלא ולהנחות את התושבים כיצד לפנות פסולת שאין היא מפנה.</p>	אי פינוי פסולת גינה	43-44	2.2.2
	<p>תלונה על אי פינוי אשפה במועד ודילוג על פינוי, בהיות מקום הפינוי ברח' ללא מוצא כשיש קושי לרכב פינוי להיכנס. תלונה אחרת על אי פינוי</p>	אי פינוי אשפה	44	2.2.3

	התקבלה מתושב המציין כי זה קורה בשבועות האחרונים וכי הפח שלו משמש לצמצום ריקון פחים אחרים והוא מתנגד לכך. ממצאי הבדיקה העלו במקרה הראשון טען מנהל מחלקת התברואה כי הפינוי היה במועד, אך לאחריו הכניס המתלונן קרטון מקרר לפח, עם זאת ולאחר פנייתי פונה הקרטון. במקרה השני מנהל מחלקת תברואה לאחר ביצע סיור יזום ונתן הנחייה להחלפת העובד.			
מ.מ. תברואה מ.א. שפייע	תלונה מתושבת על כי ברחוב החדש בו היא מתגוררת הפיתוח טרם הסתיים ויש לכלוך של צואת כלבים במעברים, פסולת לא נאספת, ובין הבתים הפרטיים באזור מתחם ארונות חשמל ספי רצפה חסרים, פניות חוזרות ונשנות שלה לא נענו. בתשובה מציין מנהל התברואה כי הרחוב נוקה, זוכה לימי ניקיון כדרך קבע והתקבל משוב חיובי מבעלה של המתלוננת, עוד הוסיף כי מצא באדניות צואת כלבים והעביר את הטיפול לגנים ונוף. המלצה: הטיפול בצואת כלבים באדניות העיר נתון לטיפולו של מנהל התברואה שזה מתפקידו לנקותם. וטוב שיוגדר הדבר בהנחיית מנהל האגף.	אי ניקוי רחוב חדש	44-45	2.2.4
	תלונה מתושבת על פינוי גזם חלקי, שכן לא פונו שברי זכוכיות וקרשים שנמצאו משבוע קודם, כשפנייה למוקד לא הביאה לידי שינוי, הוסיפה כי באחת מפניותיה למוקד נשלח טנדר עם מיכל האשפה קטן ונאסף חלק מהפסולת, ולאחר מכן לפי פנייתה החוזרת נשלח מטאטא רחבות, והפסולת נאספה מנקודת ריכוז, אלא שנקודת האיסוף תמיד מזוהמת, ונערמת בה שוב פסולת. בפניה חוזרת צרפה תמונות לאחר עזיבת משאית האיסוף, ובו הצביעה על השארת שאריות פסולת בנקודת האיסוף המצויה על חולות, עוד הוסיפה כי עם הגזם הורם על כף האיסוף תמרור אזהרה על אי השלכת פסולת במקום. במענה ציין מנהל מחלקת התברואה כי מקום איסוף הגזם נמצא על חול בסמוך לשביל כניסה למספר מבנים, ויש כאלו המשליכים פסולת לאחר הפינוי (למרות תמרור האזהרה שהוצב במקום), כמו כן לא ניתן ואף אסור לשאוב חול ביחד עם הגזם. בסיוור במקום נמצאה כי נקודת האיסוף נקייה, ותמרור האזהרה הושב לאחר הסיור.	אי פינוי גזם בנקודת איסוף המשמשת מספר מבנים	45	2.2.5
רכזת עירונית מ.א. שפע	תושבת המתגוררת ביחידת דיור נפרדת בבית פרטי התלוננה על היעלמות הפח הירוק הפרטי שלה, כזה הפעם השנייה שהדבר קורא, תשובות החלטיות בנושא לא קיבלה עת שפנתה למוקד העירוני ולפניות הציבור. מנהל מחלקת תברואה השיב כי מדיניות העירייה היא לאפשר פח אשפה לפי הצורך לכל בית, לבית עגלה בתוך פילר מסודר מעת בנייתו. הבית פינתי גובל בשני רחובות ופוצל ל-3 יחידות דיור, הפונה מתגוררת באחד היחידות, הוסבר כי העירייה לא תספק יותר מפח אחד לכל בית, ועליה להשתמש בפח הקיים ובמידת הצורך יימסר פח עם נפח גדול יותר. המלצה: על העירייה לפרסם את מדיניותה באתר העירוני בדבר ריקון הפחים בבתי פרטיים ולציין כי לא תספק ולא תרוקן פחים עודפים.	היעלמות פח	45-46	2.2.6
	תושבת המתגוררת במרכז העיר ולה מוגבלות ברגלה התלוננה כי הניחה גזם 3 ימים לפני הפינוי בחניית ביתה ומשם גם ביקשה לפנותו, אלא שמנהל התברואה סירב לפנותו ודרש להעמידו מטר קדימה בשטח הציבורי, ומשלא נענתה לדרישתו הגזם לא פונה, גם לא למחרת עת הגיע שוב למקום משאית הזבל, לטענתה לא הייתה מניעה לפנות את הגזם, שכן היא דאגה שתהיה גישה לכף משאית אליו, ומשכך העבירה חלק מהגזם מספר מטרים קדימה לכיוון המדרכה, וטענה כי נשיאתו הייתה קשה וכבדה לה, אלא שגם אז הגזם לא פונה ותוך שמנהל התברואה מאיים ברישום דוח. במענה השיב מנהל מחלקת התברואה כי מדובר בכמות גדולה של גזם, שנמצאה בחצר בית, כשאינן הפינוי מבוצע מחצרות בתים, וכי עצת המתלוננת לפנות הגזם מהחניה ע"י כף המשאית מסוכנת ועלולה לפגוע בחצר ובסביבה.	אי פינוי גזם משטח פרטי	46	2.2.7

2.3	47-51	הטיפול הוטריוני	
2.3.1	47-48	הטיפול הוטריוני העירוני בעקבות תקיפת כלבה	תושב קבל כי כלב משוחרר תקף את כלבת בתו אשר נחתכה בטון והייתה זקוקה לתפרים, כשלאחר האירוע ברחו בעלי הכלב מהמקום, התושב ביקש את הסגרת הכלב אך סורב בטענה שככל שלא מדובר בתקיפת אדם אין הסגר. לפיכך ביקש את בדיקתי להיעדר פיקוח בשעות הלילה וגם לגבי צואת כלבים שאינה נאספת. הוטריונר השיב כי התושב פנה בתקופת החגים בו ביקש להסגיר הכלב המעורב, אלא שהובהר לו כי אין הסגרת כלב שנשך כלב אלא רק מקרים בהם כלב נשך אדם ויש צו הסגרה ממשד הבריאות, כאשר תשובתו תואמת את הרשום בחוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), דרך הטיפול במקרה זה היא תלונה במשטרה ותביעה אישית של בעלי הכלב, באשר לחוסר הפיקוח בשעות הערב המאוחרות המתלונן העלה עם הגשת תלונתו, וכי בשעות אלו פעיל השיטור העירוני ויש שיתוף פעולה הדוק ודיווח הדדי בין המחלקה הוטריונית ומחלקת הפיקוח ובעבר אף בוצעה פעילות בשעות הערב על ידי הפיקוח באזורים "מועדים", אך עם תוצאות דלות והוחלט להתמקד בשעות הבוקר.
2.3.2	48	ערעור על קנס מנהלי	תלונה מתושב על קבלת קנס שאינה מובהרת בגוף הדוח, אך חתומה ע"י הוטריונר, ובכל מקרה היה ראוי שקודם קבלת הקנס תשלח אזהרה. הוטריונר השיב כי על פי החוק יש לחדש את הרישיון לאחזקת כלב אחת לשנה, לפני מועד חידוש הרישיון (והחיסון) נשלח שובר ממוחשב בדואר לכל בעל כלב, המתלונן לא חידש את הרישיון ואת חיסון הכלב זה שנה בקירוב, חודשיים קודם התלונה שוחח הפקח העירוני עם המתלונן והבהיר לו כי הינו מחזיק את כלבתו ללא רישיון וחיסון בתוקף וניתן לו שבוע להסדיר את העניין, אך משלא הוסדר ניתן קנס, 3 שבועות לאחר מכן הוא הגיע לחסן את כלבתו התלונן ואף קילל על כך שקיבל קנס. החוק לא דורש כל התראה בכתב לפני מתן קנס ולפנים משורת הדין מטלפנים לתושבים ומתראים טלפונית. באשר לפשר הקנס הרשומה בהודעת הקנס, הוא ביקש שבכל הודעת קנס מטעם הוטריונר תצוין בנוסף לסעיף העבירה את מהותה. ואכן לאחר בדיקתי מצוין בהודעות הקנס מהות העבירה.
2.3.3	48-49	פניה אנונימית לבחינת היתר לדוכני מזון בערב יום העצמאות	פניה מאדם שהציג עצמו כמהנדס מזון ואחראי על עבירות מזון, שבו התריע על ממכר מזון מעובד מבשר תחת כיפת השמים ללא פיקוח וטרינרי ופיקוח של מהנדס מזון. מנהל אגף שפ"ע המליץ בתגובה שלא להתייחס למכתבים אנונימיים כי מסתתר מאחוריהם אינטרסים פסולים. לקראת יום העצמאות פרסמה העירייה כי הרוכלים המעוניינים למכור מזון להמציא רישיונות יצרו ורישיונות עסק. נוכח הרגישות לנושא המזון הנמכרת ציין הוטריונר העירוני כי התנאי הבסיסי הוא דרישת רישיון ממשד הבריאות לכל עסק לממכר מזון, בתהליך הגשת הרישיון מציג משרד הבריאות את הדרישות השונות (בדיקת משנה תנאי אחסון פעולות מותרות פיקוח מהנדס מזון וכ"ו), רק לעסקים אשר עומדים בדרישות ומציגים רישיון ממשד הבריאות ניתן לתת היתר.
2.3.4	49-50	בקשה לסילוק חתולים מחצר בית	פנייה ישירה מתושבת העיר לסילוק חתולים מחצר ביתה, במענה השיב הוטריונר העירוני כי אין העירייה מסלקת חתולים המצויים בשטחי העירייה, אך עם זאת היא פועלת במסגרת החוק לבצע פעולות עיקור ולקבוע מקומות קבועים להאכלה, וכי הוא המליץ לה כיצד באמצעים טבעיים שלא פוגעים בבעלי החיים ניתן לדאוג שלא יהיו בחצרה.
2.3.5	50	צילום כלבים בעת מתן רישיון	בעלי כלבים פונים לוטריונר העירוני בעת שהם רושמים כלב בבעלותם, ומידי שנה בעת חידוש רישיון ומתן חיסון. אובחן בעת ביקור במקום שעם הרישום וקריאת השבב הכלבים אינם מצולמים, אמנם הצילום אינו חובה, אך הוא כן יכול לאפשר אמצעי זיהוי נוסף במקרה והכלב יאבד, יתקוף או ישוטט. הוטריונר העירוני השיב כי אין חובה לכך, ווטרינרים עירוניים אינם נוהגים לצלם כלבים, אך בכל זאת הוא מצא לנכון לבדוק זאת עם בעלי התכנה הקיימת והתברר כי ניתן לצרף תמונות למאגר הכלבים בעירייה. המלצה: על הוטריונר העירוני לבחון צירוף תמונת כלב למאגר הקיים, בכל עת שבעלי הכלבים מגיעים לחדש רישיון.
2.3.6	50-51	הצורך בהנפקת רישיון עסק לוטריונר	קבוצת שכנים הגרים בבתי פרטיים התלוננו כי וטרינר המפעיל את עסקו מזה מספר שנים בבית שבו הוא מתגורר עם משפחתו, עומד לעבור לבית פנימי יותר ברחוב בסמוך לביתם והם חוששים ממפגעים העלולים להיות במקום ומצוקת חניה. מבדיקתי עלה כי אין איסור לפתיחת הוטריונריה במקום (ואין צורך ברישיון עסק), עם זאת ככול שהבית ישמש רק לעסק ולא למגורים הוא נדרש להקלה ועליו לפנות למחלקת הרישוי בנושא (וכך

	גם הוסבר לו), בחינת תלויות במוקד בשנתיים האחרונות עלה כי המתלוננים פנו 6 פעמים למוקד והתלוננו על לכלוך כתוצאה מהימצאות הוטרניריה ברחובם, אלא שנמצאו גם תלויות על לכלוך גם קודם הקמת הוטרניריה, כך שהקביעה הבאה מאותם שכנים כי הוטרניר גורם שיהיה יותר לכלוך בשכונה מכלבים אינה ממשית ואינה נכונה, וכך נמצא שלא צפוי מצוקת חניה במקום.			
		גינן	51	2.4
קב"ט	פניה מתושב שטען כי לאחר שפנה במכתב לשיפור וייעול הגינן, מצא כעבור חודשיים כי רמת הניקיון נשמרת מלבד הגינה הנמצאת ברח' עובדיה בני יוסף (סמטה המחברת את רח' משה לרר עם רח' דוד לנדא), ששם אין הגינה מתוחזקת כראוי מבחינת עשביה ובמקום שאין גדר גם מבחינת ניקיון (ששם גם הכלבים עושים צרכיהם). במענה השיבה מנהלת מחלקת הגינן כי הוסבר לפונה שמדובר במעבר בו הולכים כל בוקר וצהרים הילדים לבית הספר וממנו, עוברים שם גם בעלי כלבים (שלא תמיד דואגים לאסוף אחריהם את צואת הכלבים), עפ"י ההסכם עם קבלן הניקיון הוא מנקה שם אחת לשבוע, על כן תורה לעובדי הגינן לבצע גם כן ניקיון במקום אחת לשבוע ולדעתה יש להגביר אכיפה במקום. המלצה: יש לתת הדגש באכיפת הניקיון ומניעת צואת כלבים בסמטאות ובמעברים ברחבי העיר.	ניקיון ואחזקת גינות ציבוריות	51	2.4.1
		גזברות	52-76	3
	פניית תושבת שהעלתה תהיות לגבי מחיר משתנה של תעריפי הארנונה, וכן על תעריף זהה של תעריף הארנונה לשטחים משותפים. התברר שהנתונים שציינה נמסרו לה במוקד מגע"ר, למעשה תעריף החיוב קבוע ומה שמשתנה בחיוב זה אפיון השטח, כך שמחסן ומרפסת פתוחה מחויבים בחלק יחסי מהתעריף, הובהר לפונה שחיוב השטחים המשותפים נעשה בכפוף לצו המיסים.	הבהרות לתעריף חיוב הארנונה	52	3.1
	במסגרת בקרות שנעשות במערכת עלה שנמצא מסמך המאשר תשלום היטלים שכבר אושר בעבר לאותו נכס, האישור הנוסף לא היה ברור, נוכח חלוף המועד. התברר נעשתה החתמה שניה בטעות. (מקרה חד פעמי של טעות אנוש).	אישור מחדש של תקבול היטלים	52	3.2
	פניות מהורים לאי קבלת קבלות מהחינוך החשובות לקבלת החוזרים, נענתה כי אין העירייה מנפיקה קבלות, אלא רק אישורי תשלום, אלא שאלו אינן קבילות לקבלת החזר. נמצא כי אי היענות לבקשות אינה תואמת את הוראות ניהול הספרים להנפקת קבלות, נמצא כי באוטומציה יש קושי להנפקת קבלות במקרים בהם לא הונפק חיוב מקדים, בעקבות בדיקתי הודיע מנהל ההכנסות ומנהל הארנונה כי מצא דרך להנפיק קבלות, כאשר הוא פועל לספק למבקשים, לאחר מכן הודיע כי החל מינואר 2018 ישלחו קבלות במייל על כל תשלומי החינוך, עד אז הקבלות יונפקו למבקשים.	אי הנפקת קבלות עבור תשלומי חינוך	52-53	3.3
	תושב העיר התלונן כי כדרך קבע הוא נוהג לשלם את הארנונה דרך תקשורת טלפונית, כעת יש קשיים והוא חושש מהגדלת החוב. קבל גם כי את חשבונות הארנונה מקבל מאוחר סמוך למועד לתשלום, ובנוסף ציין אי היענות למענה הטלפוני בגביה. בדיקת ההיענות לטלפון במוקד תשלומי הגביה הייתה מיידית וסבירה, התבקש מהמוקד לחזור למתלונן על מנת שיוכל לשלם את חובו, ונוכח הבדיקה ביקש מנהל ההכנסות והארנונה ממוקד מגע"ר לקבל דוח מעקב אחר זמני המתנה במוקד בחודשיים האחרונים.	קושי בתשלום ארנונה דרך תקשורת טלפונית	53	3.4
גזבר מ.א. חינוך	התקבלו תלויות על גביית כספי חוגים בצהרונים שבוטלו, נמסר כי נושא החזר תשלומים להורים בגין ביטול או אי הפעלת חוגים נדון אצל הגזבר וראש העיר, הוכנה טבלה מסודרת של כל החוגים שלא בוצעו והוכנה רשימה של המשפחות הזכאיות והיא הועברה לגביה לצורך זיכוי ההורים. והובטח כי הכספים יוחזרו להורים. המלצה: למסד נוהל החזרי כספים על ביטול/אי הפעלת חוגים.	גביית כספי חוגים שלא מתקיימים	54	3.5
	פניה מנציבות תלויות הציבור, לאחר שקיבלו תלונה על אי התחשבות בגביית חובות שנצברו לעירייה ולתאגיד המים מאם לשניים גרושה המתמודדת עם נטל חובות כבדים. ציינה כי ניסיונותיה להגיע להסדר עלו בתוהו, שכן אין היא יכולה להתחייב לסכומי הפירעון החודשיים. במענה ענה תאגיד המים על הליך מסודר לגביית חובות, תוך שהוא מנסה לבוא לקראת הפונה ככל הניתן ולפריסת החובות ומתן אורכות. בדיקת החובות לעירייה העלתה כי הם נובעים מ-2 נכסים שכורים וחוב עבור החינוך, אין היא משלמת חיובים שוטפים, אין היא פונה לבקש הנחה מזה מס' שנים, ולא קיימה התחייבויותיה להגיע לאגף הגביה לקבלת שוברי תשלום לצורך תשלום החוב בהסדר, והמסקנה היא מתחמקת מתשלום החוב, על כן	גביית חובות נוכח מצב כלכלי קשה	54-56	3.6

<p>מנהל הגביה החל באכיפה מנהלית. לאחרונה החליטה הפונה להגיש עתירה מנהלית בגין חובותיה (בעוד שהעירייה פועלת בעניינה בוועדה למחיקת חובות) ובנוסף כלל לא דאגה לבקש הנחה ממסים.</p>			
<p>מ.א. חינוך גזבר חשבת חינוך מ.מ. אנוש מ.מ. ספורט מ.א. שפייע</p> <p>במסגרת בדיקת קופות בתי הספר הצטרפתי במועדים שונים לבדיקה שבוצעה ב-4 בתי ספר בשילוב מנהלת מחלקת חשבות חינוך ומלווה בתי-ספר, הבדיקות נעשו אל מול מנהלות והמנהליות האחראיות על הקופות. בעקבות הבדיקות נמסרו ההמלצות הבאות:</p> <p>א. המלצות כלליות</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. על מנהלות בתי הספר לקיים ספירת קופה אחת לשנה. 2. על חשבת אגף החינוך לדאוג שלמנהליות בתי הספר תהיה אפשרות להיכנס לקבצים של חברות האשראי על מנת שיבצעו בדיקות התאמה יומיות של רישומי הגביה. 3. על הגזבר לדאוג להפחתת עמלות האשראי שמשלמים בתי הספר. 4. על הגזבר להנחות את אופן הטיפול בשקים חוזרים, ורישום חובות אבודים. (נוכח זאת שמונה עו"ד לטפל בשקים חוזרים). 5. על משאבי אנוש לא לקבל רישומי דיווח ידניים ממורים ולדאוג כי כולם יחתמו על שעון נוכחות. 6. על מנהל מחלקת ספורט (האחראי על אבות הבית), לדאוג להגדרת תפקיד מפורטת שבו תצוין מידת אחריותם. 7. על הגזבר להגדיר את תפקיד מורשה בתי הספר להפקדת כספי מזומנים בבנק ולהחתימם על מסמך בהתאם. 8. על הגזבר לדאוג שהבנקים ימציאו קבלות על ההפקדות. 9. על הגזבר להוציא הנחיה למנהליות שלא להשאיר רישומים זמניים פתוחים. 10. על מנהלת החינוך לבחון קיום הצגות באודיטוריום החדש לתלמידי בתי הספר בצד המזרחי של העיר. 11. על הגזבר להיערך לאפשרויות הפקדת מזומנים של בתי קופות בתי הספר בבנקים, נוכח סגירת קופות בנק פועלים ובנק לאומי. (כבר נמסר כי יונפקו כרטיסי אשראי מיועדים רק להפקדות כספים ויש לבחון ביצוע ועריכת נוהל מנחה, כולל הנחית מנהלות בתי הספר להמיר מטבעות לשטרות- שכן לא ניתן להפקיד מטבעות בכספומטים של הבנק). 12. על הגזבר בשיתוף נציגת החברה המלווה לדאוג להפיץ נוהל אחיד מנחה לבתי הספר אשר יכול את ההנחיות לניהול קופת בית הספר, (כולל קבלת תשלומים, הפקדות ומועדס, הרשאות, מקדמות, רישומים- כולל התייחסות לרישומים זמניים ומועד רישום מיד, ובקרות- כולל בקרת מנהלת בית הספר, וכן ניהול קופות קטנות כולל גובה משיכת כספים). <p>ב. המלצות פרטניות</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ביי"ס "אירוס"- הסבר לאי הפקדת שקים (2 ע"ס 280 ₪). בדיקת החרגה של השימוש במים. 2. ביי"ס- "בן יהודה"- יש לרשום עמלות אשראי כהוצאה. על נציגת החברה המלווה את בתי ספר לתת מענה באשר לקבלת פיצוי מבנק הפועלים עבור שק בסך 400 ₪ שהיה בתוך תיק הממסרים שנעלם. 3. ביי"ס "לב המושבה"- השלמת בדיקת קופה, ונוכח אי תקינות, ביצוע בדיקות אחת ל-3 חודשים. <ul style="list-style-type: none"> - הסרה והתקנה מחדש של תריסי עשן, והתקנת 2 גגונים למניעת חדירת מים. תיקון דלת שירותי נכים והנחת פחון. - טיפול במוקדי רטיבות (ספריה, מטבחון, מחסן, בוטקה). ייצוב קורות עץ בין מנהלה לספריה. - טיפול בסדקים בבוטקה של השומר. - השתת נזקי בניה על הקבלנים והמפקחים. - הנחת רשתות תחת מכסי בורות ניקוז למניעת נפילת חפצים וסתמת צנרת. 	<p>ביקורת קופות בבתי ספר</p>	<p>57-74</p>	<p>3.7</p>

	פניה מאדם כבן 90, שלא הצליח לקבל מענה מספק בבקשה לקבל הנחת נכס ריק, ומבקש נוכח הקושי הפיזי להגיע למשרדי העירייה לחזור אליו טלפונית. מחלקת הגבייה שוחחה עמו ונשלח אליו טופס הודעת חדילה+ בקשה לנכס ריק.	בקשת קשיש לקבלת הנחת נכס ריק	75	3.8
	תלונה מאם חד הורית, על אי קבלת החזר מהתמ"ת על תשלום לגן עבור בתה על אף שהגישה בקשה לפני 4 חודשים. התברר כי ביקשה זיכוי רטרואקטיבי לאחר קבלת דרגת זכאות, אך לאחר ההגשה ביקשה לשנות חשבון לזיכוי. הטיפול בזיכויים נעשים בגביה, ששם קודם העברת תשלום מתבצעת בדיקת חובות, כספי החוזרים מהתמ"ת מקבלת העירייה בחודש העוקב. נמסר מהגביה כי היה עיכוב עקב לחץ בעבודה, ולאור פנייתי נוצר קשר עם הפונה נלקחו נתוני הבנק ממנה, החוזר הועבר בפעימה הקרובה וכלל גם חודשים של תום שנת הלימודים (מאי-יוני 2017).	החזר מתמ"ת	75	3.9
	פניה מתושב בגין חיוב שגוי של מחסן, כשהתשובה שקיבל הייתה תמוה בעיניו, שכן נאמר לו להזמין מודד על חשבונו ולהעביר את תוצאות המדידה לעירייה. מנהל ההכנסות ומנהל הארנונה שהשיב כי בעקבות פעילות יזומה לעדכון שטחים משותפים בבניין מגורים נשוא הבדיקה התברר כי בבניין קיימים מחסנים שלא חויבו בארנונה, לצורך עדכון ושיוך המחסנים נשלח מודד מטעם העירייה שנתקל בחוסר שתוף פעולה מחלק מדיירי הבניין כך שלא יכול היה לבצע את עדכון השטחים, נוכח האמור חולק השטח הכולל המחסנים באופן שווה בין דיירי הבניין. בעקבות פניית התושב תואם עם דיירי הבניין ביקור בנכס, ובביקור בוצע שיוך נכון של המחסנים (רוב דיירי הבניין נכחו בביקור), עדכון השטחים הועבר לביצוע.	חיוב ארנונה שגוי של מחסן	75-76	3.10
	פניית תושב לראש העיר בבקשה להגיע להסדר ולמחיקת חוב של נכס בו הוא מתגורר מאחר ולא הצליח להגיע להסכם עם אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה, נמצא כי על אף שהביע נכונות לתשלום את חובו בהסדר, הרי שזו הייתה נמוכה ולא התקבלה להנחת דעתו של הגובר. עם זאת הייתה נכונות מצד מנהל אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה לחדש את הטיפול בתיק, לבחון את המצב העובדתי והמשפטי, ולהציע הצעת פשרה במסגרת נוהל מחיקת חובות, ועניינו אמור להיות נדון בוועדת בחינה.	בקשה לטיפול בהסדר ומחיקת חוב	76	3.11
	פניית תושב לאחר שנדחה בקבלת פטור עבור נכס שאינו ראוי לשימוש, כשקודם קיבל חצי שנה הנחת נכס ריק, טען כי המדרגות שבורות, אין שירותים ומקלחת ולא גרו בו מעת שרכשו, והנכס לקראת שיפוץ. נמצא כי מצבו הפיזי של הנכס ראוי לשימוש לכן המסים שחב הם בתוקף.	בקשה שנדחתה לפטור מארנונה בגין נכס שאינו ראוי לשימוש	76	3.12
		נגישות	77-87	4
		חניית נכים	77-79	4.1
	תלונה בערב שמחת תורה על כי במתחם הפאור סנטר נבנתה סוכה שחלקה על חניית נכים וחלקה על חנייה רגילה. התברר כי התלונה דווחה גם במוקד, הודעה נמסרה להנהלת הפאור סנטר והסוכה פורקה לאלתר.	חניית סוכה על חניית נכים	77	4.1.1
	תלונה מאשתקד כי חניית נכה ברח' ירושלים 36 נמצאת בשימוש חלקי, המשתמש אינו מתגורר במקום, ומאפשר לשכניו שימוש בה בזמנים שאינו נמצא שם, הומלץ כי מנהלת מחלקת התנועה תפעל לבטל את חניית הנכה עקב אי ניצולה שלא למטרה לה היא יועדה. מבדיקת מנהלת מחלקת התנועה התברר כי בפרוטוקולים ממוחשבים במערכת לא מופיעה אישור לחנייה שמורה לנכה במקום, אך בכל זאת מסומנת חניית נכה, לפיכך ועפ"י דיווח הביקורת היא נתנה הוראה לביטול החניה, בנוסף עפ"י המלצת הביקורת בשנים 2014-2015 היא ביטלה חניות נכים שאינם בשימוש.	מעקב- דחיית בקשה לחניית נכה בשל קושי בניידות	77-78	4.1.2
	אדם עם עיוורון פנה לביקורת והתלונן כי לא קיבל מענה להקצאת חניית נכה בכניסה לביתו, עוד טען כי שכנו פלש לחצרו והקים חיץ ומקשה עליו בכך לזרוק גזם צריך לקבל אישור מאותו שכן ויש בכך גם משום גזל, על כן ביקש זה מספר שנים מידע על המגרש בו בנוי ביתו. נמצא כי הפונה סורב מאחר וביתו בסמיכות לצומת מרומזרת, ואין הוא מרותק לכיסא גלגלים, כמו כן הוא ביצע עבירות בניה כולל יחידת דוור בחצר הוכן תיק לתובעת העירונית, אך נוכח מצבו האישי לא הוגשה כנגדו תביעה לבית משפט. ובכל הקשור לנושא הקנייני של "גזלת שטח" מדובר בעניין בין 2 שכנים וכי על הפונה לבחון את הדבר באמצעות מודד שבמידה וימצא כי נכון הדבר יוכל לתבוע את השכן בערכאות משפטיות.	בקשה שנדחתה להקצאת חניית נכה בסמיכות לצומת	78-79	4.1.3

מ.א. שפ"ע מ.מ.אנוש מ.מ.רכש מ.א.תשתיות	לעירייה צוות קידום נגישות המתכנס 4 פעמים בשנה, ובו ניתן סריקה ומעקב עפ"י נושאים אודות הנגשות שבוצעו, בתהליך ביצוע ומתוכננות, בישיבות עולה קשיי ביצוע ומוצעים דרכי פתרון. לצוות הנגישות המורכב ממנהל אגף שפ"ע, סגן מהנדס העיר ומנהל אגף בינוי ופיתוח, יועץ הנגישות העירוני, ומזכירת הצוות הצטרפה השנה מנהלת מחלקת מבנה ציבור, אשר בהכשרתה היא מהנדסת ומורשת נגישות (מתוו"ס). המלצות: 1. על שפ"ע להכין תכנית ביצוע להמשך ההנגשה המרחבית. 2. על מש"א לקדם מינוי ממונה תעסוקה לייצוג הולם. 3. על שפ"ע רכש והנדסה תשתיות לקדם הנגשת מבני ציבור. 4. על הנדסה לשלוח מענה למשרד החינוך בדבר כספים שנוצלו בעבודות הנגשה לטובת בתי ספר.	מעקב- התקדמות ביצוע נגישות	79-81	4.2
	תושבת מסורתית ביקשה להנגיש כניסה לבית כנסת עבור בעלה המתנועע על כיסא גלגלים ולו נכות של 100%, וזאת באמצעות רמפה קבועה או זמנית, ושלא יצטרכו המתפללים לשאתו לתוך בית הכנסת. עלה כי אומנם בית הכנסת הינו בבעלות העירייה, אך ניהולו אינו מתבצע כחוק, שכן למרות דרישת העירייה לא התאגדה העמותה המנהלת את בית הכנסת באופן המאפשר את מעורבות העירייה במקום. נוכח זאת יצאה תשובה בהתאם לפונה, עם המלצה לפעול מידית למיסוד הניהול בבית הכנסת.	הנגשת בית כנסת פרוגרסיבים	81-82	4.3
		בקשות לשיבוץ מועדף לגני ילדים עקב מוגבלויות	82-83	4.4
מ.א. חינוך מ.מ.ילדים מ.א.תשתיות	פנייה מאם להסדיר גן נגיש לבתה, שכן למרות שאב הבת מתנייד בכיסא גלגלים ובשנתיים האחרונות שהתה בגן שהונגש במיוחד עבורם שובצה הבת השנה לגן שאינו נגיש, עוד הוסיפה כי במילוי טופסי השיבוץ לגן חובה ציינו במפורש כי נדרש להם גן נגיש וצינו את האפשרות היחידה הקרובה לביתם, בנוסף היא ניגשה בעצמה למחלקת גני ילדים לפני כשלושה שבועות על מנת לוודא כי הדבר מצוין במפורש בבקשת השיבוץ, ואכן ההערה שנדרש לבת גן נגיש הייתה רשומה, אך למרות זאת בוצע שיבוץ לגן שאינו נגיש. אב הבת ניגש גם כן לדורש גן נגיש ומאחר שסבר כי אין הוא מקבל מענה נאות, הם מצאו לנכון לפנות לביקורת. תשובת מנהלת מחלקת גנים הייתה כי למרות טענת ההורים הם לא ציינו בטופס ההרשמה את הצורך בנגישות, ומשפנו לחינוך והעירו על הצורך, נעשה טיפול במידי והבת שובצה לגן נגיש. המלצות: בפרסום הרישום לגני ילדים אין אזכור והדרכה למי שעולה בידו הצורך בגן נגיש, על כן טוב לאזכר (כולל חשיבות ציון הצורך בטופס הרישום), לקבוע קריטריונים ולציין אימתי תינתן העדפה זו, וטוב שהפרסום יהיה בכלל הערוצים (כולל באתר העירוני), כמו כן רצוי שיפורטו ברשימת הגנים את אלו המונגשים.	בקשה לשיבוץ לגן נגיש עקב מוגבלת בתנועה של אב	82-83	4.4.1
	פנייה מאם בטענה כי היא ומשפחתה חוו קשיים בתהליך הרישום והשיבוץ לגני הילדים, שכן היא אם לילד בן 4 העולה לגן טרום-חובה בשנת הלימודים הקרובה, ולכן בכור העולה לכיתה א' שאובחן לאחרונה כמצוי על הרצף האוטוטיטי (בתפקוד גבוה), על כן נדרש כי הגן יהיה בסמיכות לבית הספר ולא מרוחק ממנו כפי שנקבע. ואכן עוד בטרם הושלם הבירור, קיבלה האם מענה חיובי, ולפיכך נסגרה הפנייה.	קשיים ברישום לגן ילדים	83	4.4.2
מנכ"ל מ.א. חינוך	כחודשיים לפני תחילת שנת הלימודים התקבלה פנייה מאם על כך שיש צורך בהנגשה פרטנית עבור בתה בת ה-7 המתחילה ללמוד בכיתה א בבית ספר שבו היא רשומה לאחר שינוי מגורים מעיר אחרת. הצורך עלה עקב נכות פיזית ייחודית שבעטיה היא מתהלכת עם הליכון אחורי, ובכל מקום שיש בו מכשול ולו גם קטן וכמעט בלתי נראה עלול להיות מכשול וסכנה, חודש קודם פנייתה נערך סיור בבית הספר יחדיו עם מדריכה מטעם מתי"א ר"ן בתחום נכויות מורכבות, והנהלת ביה"ס, וסוכם על צורך בשינויים דחופים בטרם תחילת שנת הלימודים, הוכנה רשימה שהועברה למנהלת החינוך, אך מבדיקתה לא מצאה כי בוצעו שינויים. לפנייתה אילי צרפה רשימת צרכי הנגשה שלטענתה הוכנה ע"י המדריכה ממת"א ובו הודגשו הבקשות הדחופות לביצוע. מבירור שנעשה עם מתי"א הודתה המדריכה כי היא ערכה סיור עם נציגות הנהלת ביה"ס, ועם הורי הילדה, מבירור זה עולה כי על אף שמת"א הינו גוף מבוקר על ידי הרי התנהלותה של נציגתם לא הייתה תקינה ואף מבישה, שהרי עליה היה להמציא מסמך פרטני ובו לציין את אשר העלתה במייל שאין היא מורשת נגישות, ועל העירייה לבחון את הבקשה לעומק ע"י מורשה נגישות מוסמך וכי היה עליה לעקוב אחר ביצוע, ולא להשאיר את התפקיד בידי האם. באשר לטיפול העירייה, הרי אסור היה למנהלת החינוך להשהות את הטיפול כפי שנעשה, והיה עליהם להעבירו עפ"י נוהל קיים, שכבר יושם בעבר. המלצות: יש לערוך נוהל נגישות כולל, (ובו יכללו גם תבחינים לביצוע הנגשה	הנגשה פרטנית בבית ספר	83-85	4.5

	עצמאית ואימתי יעלה הצורך להשתתפות ממונית של משרד החינוך), למנהלת החינוך לקרוא להפנים וליישם נהלים (וזאת גם כחלק מאותו צורך שעלה שם לקרוא חוקים והנחיות משרד החינוך), וליצור עם מתי"א בכתב דרך משופרת להעברת בקשות להגשה פרטנית כולל מעקב ביצוע.			
4.6	מעקב- פטור מעמידה בתור לאנשים עם מוגבלויות ומתן פטור למלוה	86-87	הבדיקה בעקבות פניית מנהל מרכז הספורט, לכניסה חנם לאב לבתו בת 12 הסובלת מאוטיזם, בכרטיס שהוצג מביטוח לאומי נרשם פטור מתור בלבד, ובמסמכים שהוצגו נרשם שהילדה תלונית, אינה אוכלת לבד וזקוקה להשגחה 24 שעות, לפיכך נדרש בירור אם ניתנת אפשרות לכניסת מלווה בחינם, שכן אין הדבר מצוין בכרטיס שהוצג. אשתקד הובהר כי נציבות שוויון זכויות צרפה אגרת לציבור עם המוגבלות אשר קיבל תעודות נכה חדשה מהמוסד לביטוח לאומי, ששם נרשמו בחלקן הזכות להתאמות נגישות מסוימות, (פטור מעמידה בתור ופטור למלווה) וכי יש ליישם את ההנחיות עפ"י הרשום בתעודה ומגבלות שנקבעו. יש לציין כי אין מניעה שנותן שירות המעוניין לתת פטור מתשלום עבור כניסת מלווה או קדימות בתור לאנשים עם מוגבלות מעבר לדרישת התקנות, יעשה זאת עפ"י אמות המידה הרשומות בתקנות הנגישות, או ככול שזו תהיה מדיניותה ואין בהקלה פגיעה בציבור, והומלץ גם על הצבת שילוט מתאים בכניסה לבריכה ובכל מקום בעיר שבו נגבים כספי כניסה מהציבור ויש עמידה בתור, ועל בחינת מוכנות למדיניות מקלה בנושא. מנהל מרכז הספורט ציין כי הוא הציב שילוט בהתאם להמלצות, נקט מדיניות מקלה באשר לכניסת האב, והפנה אותו לביטוח לאומי לקבלת תג מתאים. מקרה שהגיע לאחר מכן היה של ילד עם לקות ראייה מלווה באביו שביקש כניסה חנם למלווה, גם כאן המדיניות היא לאפשר כניסה חד פעמית, במקביל על ההורה ליצור קשר עם ביטוח לאומי בבקשה לקבל תג הולם.	
4.7	הזדמנות שווה לעבודה בעירייה	87	הבדיקה בעקבות פניית מנהל משאבי אנוש על כך שאדם עם מוגבלות שהציע עצמו לאחת המשרות שהתפרסמו במכרז ביקש נוכח מצבו "אפליה מתקנת" בבחירה. לאחר בדיקה עם המועמד כי אין הוא זקוק להתאמה מיוחדת בהבנת הנקרא, על כן הוסבר לו ולמנהל משאבי אנוש כי ככול והוא יימצא מועמד מתאים וראוי אזי כן תינתן בידו עדיפות בבחירה, בהמשך התברר כי אין הוא מועמד מתאים ועם זאת הפרשנות המשפטית של נציבות השוויון שאפליה מתקנת חלה ככול שמדובר במוסדות המדינה ואינה עלה על רשויות מקומיות.	
5	ביטחון	88-98		
5.1	בקשה להמרת קנס חניה בפעילות התנדבותית	88	פנייה ממורה בת 65 לאחר דחיית ערעור על קנס בגין חניית רכב על מדרכה באחת מימי השישי בשעת בוקר, שביקשה לבטל את החוב ולהמירו לסיוע לתלמידי תיכון בדרך של מתן שיעורים אישיים בשפה הערבית לפני בגרות. ביקשה לבחון גם את התיישנות הדוח, והיעדר שילוט במקום הקנס. במענה השיבה התובעת העירונית כי הפונה חנתה על מדרכה ברחוב הראשי בעיר לשם קניית פיצוחים, הערעור נדחה מהטעם שאסורה חניה על מדרכה ולו גם למספר דקות, אין עליו התיישנות כיוון שהליך הגביה עמד במסגרת החוק. אציין כי חנייה על מדרכה אסורה בכל מקרה ללא קשר עם קיים שילוט במקום, וכי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה מס' 4.3040. הבאות מתוקף סעיף 229 להוראות חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב-1982 והמקנות סמכויות לתובעים בענייני ביטול/הפחתת דוחות אינם מאפשרים המרת הדוח בתמורה אחרת.	
5.2	בקשה לביטול קנס ניקיון חצר שהושתת על כל בעלי הנכס	88-89	פנייה מתושב שהשתיתו עליו ועל עוד שניים מבני משפחתו (שלכל אחד מהם רבע מהנחלה) קנס בשיעור זהה בגין ניקיון חצר, והוא ביקש ולא נענה לביטול יתר הדוחות מחמת מצב אישי של זקנה חולי וחוסר הגינות. מנהל מחלקת החניה השיב כי הייתה התחשבות במשפחה, התאפשר להם למרות חלוף הזמן להגיש ערעור, כשקודם הטלת הקנסות נמסרו 2 אורכות לתוקף ההתראות שניתנו בשל התחשבות בקושי של נציג המשפחה ששיתף פעולה לתקשר עם משפחתו, כמו כן בתשלום אחד האחים שפנה לגביה ציין כי לבסוף המקום נוקה.	
5.3	התנהלות מחלקת הפיקוח	89	פנייה מתושבת לביטול קנס חניה לאחר קבלת עיקול, מאחר והיא חולה סופנית בעלה נפגע קשה בצבא ולמעשה שניהם סיעודיים, אין היא יכולה להגיע לעירייה לטפל בנושא על כן התקשרה טלפונית, היה שיהיו במענה ומסמכים ששלחה בפקס ונטען בעירייה כי לא הגיעו, מאחר וכך, פנתה לפניות הציבור ורק אז נענתה. מנהל מחלקת החניה מסר כי המסמכים שנשלחו מצויים במערכת, הפונה התקשרה בשעות שלאחר מתן המענה הטלפוני, ולפנים משורת הדין הופחתו הוצאות גבייה, כשלאחר מכן הדוח שולם והעיקולים הוסרו.	

פניית עו"ד בקשר לחיוב עיקולים בבנקים, לטענתו חלה התיישנות כיוון שלא קיבל דוח, פנה לתובעת, ניהל עמה התכתבויות, אך לא קיבל את המידע גם לא ממחלקת חניה, וטען גם ללשון הרע מעצם ביצוע העיקולים. הודעתי לו שאין באכיפה משום הוצאת לשון הרע, וכי אין התובעת אמורה לספק לו מידע שאותו הוא יכול לקבל ישירות מאגף החניה. נמצא כי אין התיישנות לגבי החוב, לבקשתי ניסתה מחלקת החניה להתקשר עמו על מנת לספק לו את המידע על משלוח הדוח אך לא צלחה.	הטיפול בגביית חובות	89	5.4
פניית עו"ד בקשר עם לקוחו שקיבל עיקול, ונוכח התנהגות נסערת מצדו, התבקשתי לבחון את מבוקשו. התברר כי הלקוח נקט עוד קודם בלשון אלימה כלפי מחלקת החניה, כך שלא התאפשר להם לספק לו את המידע, אי לכך מסרתי להם פרטי נציגו, אשר לו הוסבר מהות החוב וגם נשלח לו מידע בעניין וסוכם כי הוא יעמוד בקשר לסגירת החוב.	גביית חוב בסיוע נציג	90	5.5
פנית תושבת לאחר דחיית פנייתה לערעור על דוחות של השלכת קרטונים לרחוב, לטענתה מדובר בעת המעבר לבית חדש כשלא הייתה מודעות לימי הוצאת הגזם, הדוחות לא הגיעו לביתה מהדואר, והדבר נודע לה מפי הפקח שמסר לה זאת. מבירור עם מחלקת החניה התברר לה כי הדוחות נשלחו בדואר רשום, אך לא נלקחו. בעניין הדוחות העלתה השגות שלא הוזרה קודם, וכי הרחוב עדיין בשלבי פיתוח וטרם נוקה. תשובת מחלקת החניה הייתה כי השלכת הקרטונים לרחוב (מצ"ב תמונות) נעשתה בהפרש של שבוע אחד מהשני, בעת יצירת הקשר של המתלוננת עם המחלקה חלף הזמן הניתן לערעור, והדוחות חלוטים. בבדיקתי מצאתי כי היא לא פעלה בדואר לקבלת שירות "עקוב אחרי" שהיה מאפשר לה את קבלת הדואר, ובנוסף כאדם מהיישוב עליה להיות מודעת כי אין להוציא פסולת שלא במועד, כאשר מידע על הפינוי חשוף בפני כל באתר העירוני, וכי גם ברחוב בשלבי בניה אסור שהציבור ייצור בו מכשולים, עם זאת הובהר לפונה היא יכולה לערער על ההחלטה בבית המשפט.	דחיית פניה לערעור	90-91	5.6
פנייה בהולה מאם לילד בן 17, העובד ברשות הדואר כמחלק מכתבים ודברי דואר, שעוקב ע"י פקחים מאחר ולא היה בידו ת.ז. להציג להם, לדבריה הם אמרו לו שהוא חשוד ואין הוא יכול להסתובב במקום כשארין ברשותו ת.ז. וזאת למרות שחבש כובע עם סמל של הדואר וגם נשא תיק דואר מלא מכתבים, כשביקש שיתקשרו להנהלת הדואר הם לא היו מוכנים. כך שהוא מאוד נפחד והפסיק לעבוד. מבדיקה עם הקב"ט עלה כי האם התקשרה גם למפקד נקודת המשטרה בעיר, ושטחה את טענותיה גם בפניו, בירור עם הפקחים העלה כי הם פעלו עפ"י נוהל עיכוב חשוד, שבו עליהם לבקש ת.ז. מהמעוכב, ולאחר שהובררו הפרטים, הודיעו לו בפשטות כי עליו לקחת עמו ת.ז. המלצה : על הקב"ט לפנות את הנהלת הדואר המקומית ולהמליץ בפניהם כי בכדי למנוע אי נעימויות מהסוג שאירע כאן, מומלץ כי ינחו את הדווריס להצטייד ולשאת במהלך עבודתם ת.ז.	עיכוב דוור במהלך עבודתו	91-92	5.7
תלונה מנציבות תלונות הציבור על אי טיפול העירייה במפגע רעש מתמשך במקלט השכונתי הסמוך לבית המתלונן, ועל היתר לשימוש בו שכן הוא מיועד לביטחון התושבים. הטענות שהועלו היו כי הקמת הרעש מתרחשת בשעות לילה מאוחרות ובשעות בוקר מוקדמות ע"י צעירים השהים במקלט ובסביבתו, כשפנייה אליהם לא הביאה ליצירת שקט, נהפוך הוא נוצרו עימותים ועלה צורך בהזמנת שיטור. מהבדיקה עלה כי אכן מקיימת במקום פעילות של בני נוער, שאושרה בהסכם ע"י המחלקה לתרבות תורנית בעירייה ע"י עמותת "אוהלי יוסף אברהם" בשיתוף תנועת הנוער "אור ישראלי". מסקנות הבדיקה העלו כי התלונה צודקת, הקמת רעשים לאחר השעה 23:00 נוגדת את תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), תשנ"ג-1992. אי לכך הגביל מנהל התרבות התורנית את פעילות העמותה ל-3 ימים בשבוע והורה שאסור שתימשך מעבר לשעה 23:00 (כשמגבלה זו תתווסף להסכם עימם), כשכול תלונה נוספת שתתקבל תביא לביטול פעילות העמותה במקום וזאת על אף התועלת המופקת מהפעילות.	מפגעי רעש באישון לילה	92-95	5.8
פנייה מתושב על כי הוא ואמו מוטרידים מחניית אוטובוס בסמיכות לביתם, המקים רעש בהחנותו אותו בלילות, ובעת התנעתו לפנות בוקר. לדבריו טיפול העירייה במתן התראות לא סייע ועל האוטובוס חל איסור עמידה ברחוב ועליו להחנות במקום שהוקצה לרכבים כבדים. התברר כי מדובר במיניבוס השוקל פחות מ-10 טון, שאינו נחשב לרכב כבד, המשטרה הפיקוח והמוקד הסבירו זאת לפונה, נעשו סיורים שלא מצאו את מיניבוס שחונה שם, כשדווח גם ש-5 דקות התנעה אינן נחשבות למטרד. בחוק העזר (העמדת רכב וחנייתו), נרשם כי איסור העמדה חל על אוטובוס המיועד להסיע 20 או יותר, ובתקנות התעבורה, התשכ"א-1961 נרשם אוטובוס זעיר הוא זה המסיע עד 19 נוסעים ומשקלו אינו עולה על 5 טון	תלונה על רעש מאוטובוס	95-96	5.9

	המלצה: ראוי שתעשה בחינה לסוג המיניבוס, ובמידה והוא מעל הקריטריון המצוין לעיל של כמות הנוסעים יש לאכוף עליו את איסור החניה.		
5.10	מעקב- בקשה לביטול קנס חניה על מעטפת	96	הבדיקה אשתקד על תושבת העיר שקיבלה דוח עת חנתה רכבה על מעטפת מסומנת בכניסה לחניה פרטית המצויה במפרץ חניה, מאחורי בית האזרח הוותיק, וביקשה לבטלו בין השאר משום שהמשפחה שעבורה סומנה המעטפת, אינה משתמשת בחניה בחצרה, שאותה חסמה באבנים, ומשתמשת במקום החניה כמקום בילוי ופנאי, תוצאות הבדיקה הביאו למסקנה כי ראוי שעירייה תיבחן בשנית את הקנס שניתן נוכח אי השימוש בחניה התכלית הראויה, והקלה על המתלוננת מחמת אי הלימה של סנקציה שלטונית לתכלית הראויה, כמו כן הלינה התושבת כי בני המשפחה כן חונים על המעטפת אך אינם מקבלים דוחות. במענה לאי השתת דוחות על בני המשפחה מסר מנהל מחלקת פיקוח וחניה "פקח שמגיע לפנייה מסוג זה רושם דוח חניה, מבלי קשר אם בעלי הרכב הם "בעלי" המעטפה". באשר להקלה במתן הדוח הרי שהתובעת העירונית לא מצאה לכך מקום. באשר לביטול המעטפת מנהלת מחלקת תנועה לא אישרה, שכן המעטפת היא חלק מהמבנה ולכך נדרש שינוי היתר.
5.11	אכיפת חניות כפולות	97	פניית פקח למנהלת מחלקת התנועה על כי התקבלו פניות תושבים על רכבים עומדים בנתיב נסיעה ברחוב הראשי של העיר (חניות כפולות), אך בהיעדר סמכות אכיפת הפרעה בתנועה אין הפקחים יכולים לרשום דוחות, וכי הסמכות נתונה בידי המשטרה, לכן הוא ממליץ להעמיד שם שלט של איסור חניה ועצירה או סימון אדום לבן, מנהלת מחלקת התנועה השיבה לו כי אין הצדקה להצבת שילוט נוסף ומדיניות העירייה שלא לסמן אדום לבן ברחוב הראשי של העיר, (מה גם שלאחר השיפוץ מדובר באבני שפה יוקרתיות, וצביעה תקלקל אותם ותמנע אחידות ויופי במרכז העיר) על כן היא ביקשה מהיועצת המשפטית כי תישקל אפשרות להכליל את תקנה (1)71 בתקנות התעבורה תשכ"א-1961 באשר לאיסור חניה שבו נרשם - לא יעצור אדם רכב, לא יעמידו, לא יחנהו ולא ישאירונו עומד באופן שיש בו כדי להפריע או לעכב את התנועה" בחוק העזר העירוני המתוקן הנכתב בימים אלו, אך מכיוון שבקשתה לא נענתה בחיוב פנתה לביקורת. משיחה עם התובעת עלה כי יש אפשרות להטיל דוח על רכב עומד בנתיב תנועה, שכן כן מדובר בהעמדת רכב במקום אסור. בחוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995, נרשם בסעיף 6(ה)1 כי אסורה חניה בצד שמאל של הרחוב, ובסעיף 6(ה)10 בצד רכב אחר העומד או חונה בצדו של רחוב, על כן אין מניעה בביצוע האכיפה ע"י פקחי העירייה, אלא שכאן ניתן להטיל קנס כל עוד קיים סימון או תמרור על המדרכה האוסר חניה, ומכיוון שברחוב יש אבן מקומות עם שפה אפורה ואין תמרור האוסר חניה אין אפשרות לרשום דוח, לכן מנהלת מחלקת התנועה יצאה עם הפקח לרח' הראשי במטרה לציין את המקומות שלהם נדרש סימון של איסור חניה, ומכיוון שמדיניות שקבע ראש העיר שלא לצבוע כתמרור חניות, הוצבו תמרורים חדשים האוסרים חניה. אלא שמסויר עם הפקח התברר כי עדיין יש מקומות לא מסומנים שאינם מאפשרים הטלת קנסות עפ"י חוק העזר העירוני. המלצה: לערוך בדיקה חוזרת ולהציב שילוט בכל מקום שהמדרכה מסומנת באפור.
5.12	איסור חנייה על מדרכה	97-98	חיילת משוחררת פנתה בבקשה לסייע לביטולי 2 דוחות שקיבלה על חנייה על מדרכות, מהטענות שהמדרכה רחבה במקום ואין הפרעה להולכי רגל, באזור מצוקת חניה קשה שתושבי המקום סובלים ממנה, ורבים נוהגים להחנות על מדרכה, ובעת קבלת הדוחות היו רכבים נוספים על המדרכה אשר לא קיבלו דוחות. הובהר לה כי ההחלטה לביטול דוחות היא בידי התובע העירוני בלבד, אך גם כך אין בהסבריה עילה לביטול הדוחות.
5.13	בקשה לביטול קנסות מנסיונות אישיות קשות	98	תושב מבוגר הגר בדירת עמידר במצב רפואי קשה כאשר אשתו אינה עובדת וסועדת אותו קיבל 2 קנסות בפער של שבוע ולאחרונה דרישת גביה המגיעה עם כפל קנס אל מעל 1,000 ₪, על כי קרטונים מהקנייה שהונחו ביום הפינוי, אך לאחר שעת הפינוי סמוך לפילר הפח באופן שאינו מפריע להולכי רגל, כאשר הקנסות הגיעו לחנות המכולת השכונתית. תשובה מיידית הגיעה מהתובעת העירונית, כי כל שעל הפונים לעשות הוא להגיש לה מסמכים המגבים את טענותיהם על המצב הרפואי.
6	הנדיסה	99-137	
6.1	דרישה להריסת מחסן עקב חריגה	99	פניה מיורשים לבטל הריסת מחסן ישן עקב פלישה של 25 ס"מ מגבולות המגרש לשטח ציבורי, כשבמקום זאת ביקשו לקצץ משאר השטח. אלא שקיים צו בית משפט המחייב ביצוע מלא, לרבות קיטום המחסן, ולידע בכך את הפיקוח העירוני.

6.2	99	שילוט בכניסה לחדרי ההנדסה	לאחר שיפוץ שנעשה בפרוודור ההנדסה אבחנתי כי הוסר השילוט הקיים, ועל הדלתות הודבקו הודעות בסלטייפ, הערתי כי הדבר צורם, ואינו מקובל ויאה. התברר כי מחלקת רכש כבר לפני 4 חודשים ביצעה הזמנה לשילוט חדרים, תוכן השילוט (רשימות בעלי תפקיד, שעות קבלה, מחיקות ועדכונים) נתון היה בידיה של מזכירת המהנדס, אך אלו נמסרו למחלקת רכש ולא לחברה המבצעת, על כן דאגה הרכשת בעקבות הערתי להעבירם לחברה וביקשה מהמזכירה לפעול מולם באופן ישיר (שינויים נוספים והגהות), כך שנושא השילוט בכניסה לחדרים הוסדר לבסוף.
6.3	99-101	מעקה בטיחות	במהלך סיוריי בעיר, אבחנתי כי רבים אלו שאינם חוצים את תחילת רחוב עמק השושנים (מרחוב ויצמן ועד הכיכר ברחוב ביל"ו ההומה רכבים בדרך כלל) בבטחה, שכן מרחק המקטע הוא 800 מטר, באמצעו יש זרימה ומפגש מרחוב הרצל ומעברי החציה ממוקמים בקצוות, כשהיעד לרוב הוא הגעה לקניון המקומי ולקופות חולים הממוקמות שם. אי לכך הוצע כי וועדת תמרור תשקול הקמת מעקה בטיחות באי המרכזי בין שני המסלולים. הנושא הועבר לידי מנהלת מחלקת התנועה שהשיבה במכתב כי הנושא הועבר לדיון בוועדת התמרור העירונית, בדיון שהתקיים בנושא וועדת תמרור החליטה שלא לאשר מעקה אך המליצה על סוג של גיבון שימנע מעבר הולכי רגל דרך אי התנועה. התברר גם שמנהלת מחלקת התנועה חתומה כיועצת תנועה הובהר לה כי אין זה תקין, בתשובתה ציינה כי המענה יוצא דרך מערכת ה-GIS, תיאור התפקיד נעשה ע"י יועצת התנועה שאישה קודם את התפקיד וכל מאמציה לשנות את תיאור התפקיד בתוכנת ה-GIS לא צלחו. המלצה: על המנמ"ר לשנות את תיאור התפקיד ב-GIS למנהלת מחלקת התנועה במקום יועצת תנועה.
6.4	102	חשש מפריצות עקב שינוי גובה גדר לאחר עבודות פיתוח	פניית תושבת שביתה גובל לפארק בהקמה, כי במסגרת עבודות הפיתוח הגביהה העירייה את שטח הקרקע הצמוד לביתם בכ-95 ס"מ, כך שגובה חומת ביתם מפני הקרקע נמוך באופן משמעותי משהיה לפני כן, וכל עובר אורח יכול בקלות להיכנס לשטח ביתם מהפארק על-ידי הרמת רגל בלבד, לפני ההקמה פער הגבהים היה סביר ולא היווה בעיה. במענה מסר מנהל אגף בנייה ופיתוח, שקודם הרכישה ידעה כי פני הקרקע אינם סופיים, על כן אין כאן מקום לבוא ולהלין לעירייה בנושא.
6.5	103-119	מעקב- חיובי היטלים- השלמת ביקורת שמאות	אשתקד נמצאו ליקויים בחיובי היטלים ובגבייתם בעת מתן אישורים לטאבו, במסגרת זו החלה גם בדיקת חישובי שמאות לצרכי מס שבח, ונדרשו ב-2017 בירורים עם השמאי העירייה. בבדיקה עלה כי בבתים דו משפחתיים אין השמאי רושם תתי החלקות, וגם לא הזיהוי הפיזי עפ"י קוד בארנונה, דבר שהביא לניסיון התחמקות מחוב היטל השבחה, בבתים משותפים תת חלקה לא בהכרח משקף את מס' הדירה. נמצא פער מהותי בשטח בית דו משפחתי בין קביעת השמאי לחיוב ארנונה בפועל, ונמסר כי שיטת חישוב השטח לצורכי ארנונה איננה רלוונטית לחישוב היטל השבחה, נבחן גם הסיבה לאי חיוב בהשבחה בעוד שהדו נמכר שנה וחצי לאחר מכן כן חויב, והובן כי ההיטל מוטל ונגבה רק לאחר החלטת ועדה מקומית לתכנון ובניה לאישור בקשה להיתר כך שלא הוטל השבחה לבניית בריכת שחיה בהיעדר בקשה, ולא הוטל חיוב השבחה על מרתף בהיעדר כדאות כלכלית בבניית מרתף. נמצא מקרה בו תוקנה השבחה בעט לצד ההשבחה הקיימת ללא נימוק וסימוכין, וכאשר התיקון שימש להנפקת חיוב, השמאי השיב כי התיקון בוצע לא על ידם!, הפחתת שומה באופן ידני שנעשה ללא חתימת אחראי והסבר, מצביעה על ליקוי בתפיסה שאין לשנות שומות ללא אישור השמאי. אמנם מדובר במקרה יחיד שנמצא, אך גם כך הוא מצביע על ליקוי חמור. עניין זה נשלח לבירור מחלקת הרישוי. נמצא מקרה אחר של הכנת שומה נוספת לאחר קבלת שומה מכרעת בו הושמט חיוב המחסן שהופיע בשומה המכרעת, אי ניכוי שטח מרתף בשומה ראשונה ולאחר מכן טעות אריתמטית בחישוב גודל מרתף, השמאי השיב כי לחלקה הוצאו שומות השבחה גם למחצית המזרחית וגם למחצית המערבית, לא יצאה שומה מתקנת לאחר שומה מכרעת לאותו הנכס, השומה שיצאה לאחר השומה המכרעת מתייחסת למחצית אחרת שהינה נכס אחר. באשר לאי חיוב המחסן דעת שמאי העירייה אינה כדעת השמאי המכריע (דעת מיעוט) אשר קבע בשומתו כי קיימת השבחה נוספת עקב החובה להקים בבניינים חדשים את המחסן בתוך השטח העיקרי של הבית. בהיתר בניה ישן (1959) לא פורט שטח מרתף (שהיה נדיר) והתגלה במדידה חוזרת (שהפחיתה את ההשבחה), טעות האריתמטית הייתה שולית (900 ₪), ולשם מניעת טעויות כל תחשיב עובר בדיקה נוספת. נמצא גם

<p>העירייה העבירה לשמאי הערכות שומה בעת העברת זכויות ללא תמורה, השמאי השיב כי לא מתפקידו לבדוק זאת ו מקרים שאינם כרוכים בתשלום היטל השבחה אינם אמורים להגיע אליו. המלצות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. אפיון זיהוי הנכס הוא תלוי החלטת העירייה, על כן טוב שהנתונים יימסרו לשמאי עפ"י מס' זיהוי פיזי שיכלול גם את תת החלקה. 2. עקב הטעות (הלא מהותית) בחישוב האריתמטי נכון ועדיף שכל דוח שמאי המתקבל, יסרק ייבדק אריתמטי ויחתם בידי הבודק. 3. עקב הטעות באי זיהוי מרתף בנוי משנת 1959, טוב שלכל שומה מתבקשת ייצא דף הנחייה לשמאי למתן תשומת לב למקרים חריגים. בדף ההנחיה יימסרו הפרטים הנדרשים, כולל מספר זיהוי חדש שיכלול גם תת חלקה, מקרים מיוחדים וחריגים למתן תשומת לב (כגון כעולה מדוח הביקורת: בניית מרתפים היסטורית, פער ניכר בין שומת הארנונה להיתר וע"ו), ויירשם גם הערכת שמאי במקרה של העברת נכס ללא תמורה והנימוקים לכך. (יצוין כי כבר היום הבקשות להערכות שומה נמסרים מאגף הנכסים לשמאי באופן ממוחשב). 4. עקב הנפקת שומה בהעברה ללא תמורה, (בד"כ העברות ללא תמורה נעשות בהעברה לבני משפחה) אזי על מחלקת הנכסים לציין זאת בפרוט קודם המשלוח לשמאי, בצירוף הסבר לצורך העולה (ולעלות הנדרשת עקב כך). 5. בנוהל הנכתב יירשם כי חל איסור מוחלט לתקן דוח שמאי, וכי עליו להמציא דוח מתוקן במידת הצורך, עם הסבר מדוע עלה הצורך בתיקון. <p>המלצות נוספות מאשתקד למחלקת הגביה:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. בדיקה משפטית הליך הנפקת שומות ברישוי זמין. 7. בדיקה ב "מגה" הנפקת דוח מרוכז לאקסל של תשלומי היטלים ואגרות לכלל השנים. 			
<p>פניה מתושבת המתגוררת בבית דו משפחתי על מפגע רעש הבוקע מבית השכן כתוצאה משיפוצים ומפגע מאבק בעת פינוי פסולת בניין למכולה שהונחה בכניסה לביתם, וכן ביצע חריגות בניה. מהבדיקה עלה כי לשיפוץ פנים לא נדרש היתר, אלא שבפועל הרס קיר החיצון וחרג מקן בניין, לפיכך הוצא במידית צו הפסקת עבודה.</p>	<p>גרימת נזק לדו משפחתי עקב עבודות שיפוץ</p>	<p>120</p>	<p>6.6</p>
<p>המשך בדיקה מאשתקד על פגיעה בפרטיות עקב בנייה לא חוקית בבניין בשטח המשותף, התברר כי נפתח תיק תביעה, אך לבסוף הושגה הבנה עם השכן להסיר את הבנייה המפריעה לשכנה והתיק נסגר.</p>	<p>מעקב - הטיפול בחריגת בניה</p>	<p>120-121</p>	<p>6.7</p>
<p>התקבלה בקשה לערוך בדיקת מסוכנות בתנועה בכניסה לעיר מרחוב חושן בכיכר האימהות-פינת אבנר בן נר עקב נסיעה מהירה מאלו הבאים מכיוון רחובות, מה שיוצר כמעט תאונות במקום מספר פעמים ביום, עוברים שם ילדים מאוד מסוכן שם וגם נושאת הבקשה כמעט נפגעה בתאונה, עוד נאמר כי הושארה בקשה במוקד העירוני אך זו לא טופלה. במענה לבירור השיבה מנהלת מחלקת התנועה כי בניגוד לדברי הפונה היא כן השיבה לה, והתשובה שנמסרה כי אין סכנה בתנועה הקיימת, נוכח אלמנטים מאיטי תנועה במקום.</p>	<p>חשש לתאונות עקב תנועה מהירה בכניסה למזרח העיר מרחוב חושן</p>	<p>121</p>	<p>6.8</p>
<p>הטיפול בנזקי גובלים</p>	<p>121-133</p>	<p>6.9</p>	
<p>המשך בדיקת תלונה מאשתקד שהתקבלה מנציבות נציבות תלונות הציבור על תושב הגובל עם בית ספר התומר בצד האחורי, שלטענתו בוצעו עבודות גידור בשטח בית הספר ללא תיאום והסכמה עמו ונגרם נזק לחצר ופגיעה בכלבו כתוצאה מהעבודות, ובתום עבודות לא פונה הגזם מחצרו. אלא שהעירייה השיבה כי בוצעו עבודות להקמת גדר בהיקף בית הספר, שבמסגרתה הייתה דרישה לעקירת עץ קטן הגובל עם השכן, במהלך ביצוע עבודת גיזום העץ ביקש המתלונן לגזום גם שיח שפלש מבית הספר אליו, השיח נגזם ושטח החצר של המתלונן נוקה לשיעור רצון הפונה, ונערכה ביקורת שטח לאחר מכן שאימתה את הממצאים. אלא שהמתלונן הביע את חוסר שביעות רצונו מהטיפול וביצע המשך בדיקה, ממנה עלה כי מדובר בתלונה הזויה, שבה שוכר (לא רשום) בבית מיועד להריסה מלין בסמיכות לכניסתו נגד הקמת גדר ע"י קבלן, שאת עובדיו הפעיל לגזום ונקות את חצרו, וסירב לענות כיצד בדיוק נפגע כלבו. המלצות: ריענון הנחייה למהנדסים עובדי העירייה וקבלני ביצוע להימנע מחיכוך עם גובלים בעת ביצוע עבודות, ולהעביר את מקרי החיכוך במידה ויהיו לטיפול פניות הציבור ומבקר העירייה. טוב שהמוקד ידווח מידי חודש</p>	<p>מעקב- תלונה מאת מבקר המדינה בתום טיפול</p>	<p>121-133</p>	<p>6.9.1</p>

	לווטרינר על פניות שבם מאוזכרים כלבים, בכדי שאלו יבדקו במאגר ויבחן לגבם רישום הבעלות והוצאת רישיונות. (פניות ישירות לווטרינר מהמוקד- נבחן לגביהם בעלות והוצאת רישיונות).			
6.10	134-135	בנייה בחצר מגורים	2 תלונות האחת מאימון הציבור על בנייה בחצר בית משותף החוסמת מעבר כשאת הבנייה ביצעו עובדי עירייה, והשנייה של שכן הגובל במרכז מסחרי שטען כי וטען שבוצעו עבודות בניה פולשניות בחלק האחורי של אחד החנויות הפוגעות בזכויותיו ללא התחשבות שאותה השמיע, ואין הוא כלל בטוח שניתן היתר נעשתה בנייה בחצר מול ביתו כשאת הבנייה ביצע בעל חנות. במקרה הראשון- מדובר בתושב שבנה פרגולה שאותה תחם בגדר, בשטח הבניין המשותף. נמצא כי לביצוע אין צורך במתן היתר, אך הן חייבות בדיווח ולכך הוא הונחה טרם ביצוע והוא נדרש לעמוד בתנאים, ומשלא פעל כך קיבל מכתב ממחלקת פיקוח בנושא גידור ופרגולה והוא נמצא בהליך תיק עבירת בניה. במקרה השני התבקש המתלונן להגיע ולהגיש תלונה מסודרת, אך בחר שלא להגיע, ובכל מקרה מדובר בעבודה הפטורה מהיתר המחויבת בדיווח.	
6.11	135-136	בקשה להקלה בבניית ממ"ד	תושבת בבית ישן ביקשה לבנות ממ"ד ונדרשה לבנות גדר אבן במרחק 5 מטר משטח שכנייה הגובלים עמה בצד המזרחי של מגרשה, התושבת התנגדה נוכח העלויות הכרוכות בכך, במענה מסר מהנדס העיר כי הלכו רבות לקראתה שכן היא התבקשה עקב בניית הממ"ד לבנות גדר רשת על מסד בטון בגובה 30 ס"מ בגבול המגרש עם השצ"פ במקום גדר מחופה באבן כורכרית, אך זאת בצירוף התחייבות לביצוע הגידור עפ"י ההנחיות המרחביות ברגע שהעירייה תדרוש זאת).	
6.12	136	קידום תכניות בניה	תושבת ביקשה לזרז מענה על קידום תכניות בניה של מגרשים בבעלותם בחלקה הדרומי של העיר. מהנדס העיר השיב כי הפונה קיבלה מענה 3 חודשים קודם לפנייתה ע"י מנהלת מחלקת תכנון עיר ובו נרשם כי הוועדה המחוזית לתכנון ובנייה שלח מחוז המרכז המליצה למועצה הארצית על הפקדת תכנית בשטח הנדון כשאת מסמכי התכנית ניתן לראות באתר תכנון זמין באינטרנט.	
6.13	136	בקשה לדחיית פסק דין	תושב פנה בבקשה לבידור אם יוכל לקבל דחייה של שנתיים לביצוע הריסת סככה נוכח מצבו הרפואי הקשה. במענה השיב מנהל הפיקוח כי דחייה מתאפשרת רק באמצעות פניה לבית המשפט, אשר במידה ומוגשת בקשה, הוא שולח לתגובת התובע העירוני.	
6.14	136-137	טענה למצוקת תנועה וחניה ברח' השופטים	תושבת חדשה הגרה ברח' השופטים מול ב"ס סביונים טענה כי כל בוקר בסמיכות לתחילת הלימודים בביה"ס ובסוף יום לימודים יש רעש ועשן מאוטובוסים, צפירות וטרקטור דלתות של רכבים פרטיים, פקקים ועבירות תנועה, וספסלים הממוקמים בכניסה לבית הספר, משמשים את התלמידים בתום הלימודים, והם עושים שם רעש כבד. במענה השיבה מנהלת מחלקת התנועה כי אין דבר בטענות הדורש טיפול והתנועה מתנהלת כראוי, גם בביקורי במקום לא מצאתי הפרעה לתנועה במקום.	

	חינוך	138-174	7
<p>מ.א. חינוך</p> <p>תושבת חדשה בעיר התלוננה בפני נציבות תלונות הציבור לאי הענות לטענותיה כי לילדיה האמורים ללמוד ב' וה' זכות שישובצו לבית ספר יסודי הקרוב ביותר למגוריה, ולא לבית ספר מרוחק יותר. האם באופן אגרסיבי לא המתינה לתשובות אלא כתבה במיילים, התקשרה, הגיעה למערכת החינוך (יחדיו עם בעלה), פנתה למשרד החינוך ולנציבות, העלתה לאחר הפניה טענות חדשות, כל זאת כדי שתתמלא בקשתה (הודתה שזו דרכה ובמילה היא ראתה בכך "מאבק"), ולא הייתה מוכנה לשמוע תשובה אחרת. רבות טענה כי לא קיבלה מענה, אלא בפועל קיבלה יחס מיטבי אך המענים לא היו לרוחה. ככלל טענותיה נמצאו כלא נכונות ואין בהם בכדי להצדיק את השיבוץ בבית הספר כפי שחפצה, עם זאת הובהר למתלוננת כי היא לא מיצתה את כל ההליך לו היא זכאית, וכי היא יכולה לפנות ולערער למנהלת המחוז, וכך אכן עשתה. במהלך הבדיקה עלו ליקויים בטיפול החינוך עיקרם אי עמידה בהוראות החוק וההנחיות לבקשת העברה ואי הבהרה להמשך טיפול במקרה של מענה שלילי. לאחר המענה לנציבות התבקש מתשובת הנציבות הוא מתן מענה מערכת החינוך לעניין ההסעות, ובתשובה נמסר נוכח קושי אישי מתאפשר הצטרפות להסעה על בסיס מקום פנוי, למרות שעל פי המיקום אין חובה למתן שירותי הסעה לילדיה. המלצות:</p> <p>1. לערוך נוהל הגשת בקשות העברה וערעורים לכיתות ב-ו, שיכלול:</p> <p>א. הגשת טופסי בקשות (ובם ירשמו הערות כי הנחיות אינן מיועדות לבקשות תלמידים הנרשמים ללימודים בכיתה א', הגשת בקשת ההעברה איננה מחייבת מתן מענה חיובי מידי, בקשות ההעברה תטופלנה במסגרת שנה"ל בלבד עד לתאריך... בכל שנה, בקשות שתוגשנה במועד מאוחר יותר תובאנה לדיון רק לאחר פתיחת שנה"ל),</p> <p>ב. מועד מקסימלי למתן מענה, (בהתאם לס' 8 לתקנות חינוך ממלכתי (העברה), תשי"ט-1959),</p> <p>ג. מענה בדואר רשום או במידע אלקטרוני שבו תהיה וודאות שהתקבל להורים ולבית הספר,</p> <p>ד. במידה ותהיה דחייה יירשם כי להורים זכות לערער,</p> <p>ה. ואם אכן זה יהיה רצונם, עליהם לתאם מועד לשיחה אישית עם מנהלת/ בית הספר שבו שובץ ילדם בתוך פרק זמן שלא יארך משבועיים מיום קבלת הדחיה, וזאת על-מנת לקיים תהליך בבית הספר למציאת פתרון הולם,</p> <p>ו. לאור השיחה עם המנהל תתכן פגישת נוספת, בנוכחות ההורים והצוות הבין מקצועי של בית הספר במטרה לתת מענה הולם אחר,</p> <p>ז. במידה והמענה אינו לשביעות רצון, ימלאו טופס ערעור בהתאם,</p> <p>ח. תשובות יימסרו בדואר רשום ותירשם בהם האפשרות לפניה למנהלת המחוז.</p> <p>2. על מנהלת אגף החינוך לדייק בעובדות בעת מתן מענה להורים (עלה בתשובה שמסרה בעניין הסעות).</p> <p>3. ראוי שמכתבי החינוך יישלחו למענים על בקשת העברות וערעורים בדואר רשום וטוב ושיהיו עם אישור מסירה על אף שאין הנחיה חקוקה. (לחלופין ניתן להעביר את התשובה הפורמלית בטכנולוגיה חדשה של מסירה אלקטרונית עם אישור לקבלה).</p>	<p>לחצי אם לשיבוץ בנה בבי"ס "ארגמן" במקום בי"ס "האירוס"</p>	<p>138-155</p>	<p>7.1</p>
	<p>התנהגות סייעות</p>	<p>156-169</p>	<p>7.2</p>
<p>אם הוציאה את בתה מצהרון שבועיים טרם הגשת תלונה נוכח אלימות של הסייעות בצהרון, בנוסף טענה כי בצהרון צעקות איומות, כך שהצוות במקום לא מתאים, הוסיפה כי אותה סייעת פוטר, וסייעת נוספת תסיים עבודתה לאחר החגים, וכי במצב הנוכחי הגן צריך סייעות נוספות. הוסיפה כי בתה חרדה למצב וסובלת מהקאות. ביקשה גם זיכוי כספי כיוון שנמנע מעמה לשלוח את בתה לצהרון וקבלה על מה ששלמה. בתשובה ציינה מנהלת אגף החינוך כי הסייעת שלא התאימה הוצאה מהמערכת, עם זאת הסייעת שנייה קיבלה אשתקד מכתבי הערכה רבים אך ביקשה לא להמשיך לעבוד בצהרון זה. כמות הצוותים בצהרונים בדיוק על פי התקן שמוגדר עי מתווה ניצנים, לגבי החזר כספים לפונה יתקיים בנושא דיון עקרוני. באשר לקבלה על תשלום הרי שזו נמסרה לה ע"י מחלקת הגבייה.</p>	<p>התנהגות אלימה של סייעות בצהרון</p>	<p>156</p>	<p>7.2.1</p>

	<p>בדיקה לפי הנחיית ראש העיר על פניה מהורים מודאגים על יציאת בתם בת ה-3 משטח הגן ללא השגחה, וכאשר לטענתם מענה ממנהלת גני ילדים הם לא קיבלו. התברר כי מדובר בגן המצוי במתחם עם 2 גנים נוספים המחוברים במבואה, ויציאה אחת, כשבפתח היציאה מוצב שומר עד תום שעות הגן. בגן עצמו מתקיים גם צהרון לילדים, האירוע קרה בשלהי יום הגן, ולקראת תחילת הצהרון. מתברר שכשעה לפני תום שעות הגן פרכסה ילדה בגן המדובר ופונתה לבית החולים. תוצאה סופית של המקרה הוא שנכתב דוח סיכום ע"י מנהלת ג"י (נספח 2) שנמסר גם לראש העיר, הופקו לקחים ונרשמו על ידה המלצות, הדוח נמסר להורי הילדה שיצאה למבואה והיה מקובל עליהם, הוסבר חד משמעית לגנת וסייעת אם כי עליהן לעבוד יחדיו, וכך אכן קרה. מסקנת המקרה היא שאירועים אכן יכולים לקרוא כל הזמן, אך שיפוט לקוי של תפיסת זהות האדם- ובמקרה זה גנת אם, הביאה להעצמת המקרה שלא לצורך, ליצירת סטיגמה שלילית וחששות אצל ההורים, וטוב גם בתור גנת מחליפה ללמוד לבוא ולהגיע לצוות שלה ללא שיפוטיות, שכן לא ניתן באופן קיצוני להכפיש אחת ולראות אחרת בצד השני של הסקלה כ" נופת צופים". למעשה כשלה הגנת עקב ההפליה בין עובדי הצוות, מה שהביא לחוסר יכולת פיקודית ותסכול, וטיפול כושל במקרה זה, ובהבנת כל אנשי הצוות כי אין להוציא ילדים מחוץ למתחם הגן. לקחים הופקו מהמקרה גם איסור הוצאת ילדים מחוץ לגן.</p>	<p>יציאת ילדה ממתחם גן ילדים</p>	<p>157-169</p>	<p>7.2.2</p>
	<p>קרובה מודאגת של משפחה השווה זמן ממושך בחו"ל והעומדת לחזור ארצה הביעה דאגה בקשר לרישום שלושת ילדי המשפחה במערכת החינוך, לדבריה העבירה לחינוך פרטים מבוקשים לפני כחודש וחצי, (כשהנתונים הועברו דרך האימייל הפנימי, ולא דרך האינטרנט כמתבקש), ומאז טרם קיבלה מענה, עוד ציינה כי אין היא יכולה לגשת לחינוך לברר וגם לא מישוה אחר מהקרוכים. התברר כי המידע בתלונה לא היה מדויק, שלא כנאמר הגיע הקרובה חודש קודם, ולפני שבועיים שלחה מסמכים, הסבתא של המשפחה הגיעה גם כן כעבור חודש מהפניה לברור הרישום, ונמסר לסבתא ולפונה כי רישום הילדים מטופל.</p>	<p>דאגה מאי קבלת מענה לרישום לבתי ספר</p>	<p>170</p>	<p>7.3</p>
	<p>אם המתגוררת ביישוב אחר ואשר טרם הסדירה במשרד הפנים את כתובתה ביקשה להביא אישור לרשות בישובה על ביטול הרישום במערכת החינוך – גני ילדים בעיר. מנהלת ג"י מסרה כי קיים נוהל בנושא ובכדי לבצע ביטול רישום יש להגיע למשרדי החינוך, להמציא אישור על מעבר דירה או שינוי כתובת בת.ז או חוזה מכירה/רכישה חתום או חוזה שכירות, ולאחר הצגת האסמכתא מוציאים אישור על ביטול הרישום.</p>	<p>ביטול רישום במערכת החינוך גני ילדים בעיר</p>	<p>170</p>	<p>7.4</p>
	<p>אם לילדה בגן ילדים שלה צמודה סייעת רפואית לצורך הזנה בצינור, קבלה כי כמעט ולא נשלחת לגן סייעת רפואית חלופית בעת היעדרות הסייעת מהגן, כך שבתה נפגעת כי את ההזנה נותן צוות הגן בקצב מהיר מה שעלול לסכן אותה בריאותה וגם ילדים אחרים נפגעים כי נשארים עם איש צוות אחד על 35 ילדים. במענה השיבה מנהלת ג"י כי סייעות רפואיות שצמודות לילד ניתנות עי משרד החינוך בהיקף שעות בהתאם לחומרת מצבו של הילד, הסייעות יחד עם צוות הגן עוברות הכשרה של הרופא המטפל של הילד כדי לדעת כיצד לטפל בילד. העירייה מחויבת למצוא מילוי מקום לסייעת רפואית כאשר היא נעדרת לתקופה ארוכה כמו בחופשת לידה או מילואים, כאשר העירייה משתדלת למצוא מחליפות גם כאשר מדובר ביום מחלה בודד. לעיתים יש מצבים בהם הסייעת הרפואית נעדרת ולא מצליחים למצוא ממלאת מקום אז ביום זה צוות הגן אמור לתת מענה לילד הזקוק לסיוע, וזה נכון גם לגבי ילדה זו, ולכל הילדים בעיר להם יש סייעת צמודה כמו ילדים עם מחלות נדירות ילדים על הרצף האוטיסטי וכיו"ב.</p>	<p>סייעות רפואיות</p>	<p>170-171</p>	<p>7.5</p>
	<p>פניית אב לקבלת החזר עקב כך שבנו נעדר במשך כל החודש הראשון מסיבות אישיות, האב טען כי הוא נאלץ להירשם לחודש הראשון, שכן אחרת הותנה לו כי ילדם לא יוכל להירשם להמשך השנה, ובענינו הדבר אינו מקובל ואינו סביר. התברר כי מנהלת ג"י סירבה להיענות לבקשת האב, בנימוק כי ההורים חותמים על כתב התחייבות בלתי חוזר למסגרת יום חינוך ארוך בגני ילדים ובו מפורטים תנאי הצהרון, ולא ניתן שכל אדם שהילד נעדר מהצהרון בגלל מחלה או נסיעה לחול לא ישלם, זה יצור בעייתיות, מעסיקים את הצוות גם בחודש בו יש 20 ילדים וגם כשיש 30 ילדים. אין אפשרות להקפיא את הצהרון לחודש.</p>	<p>בקשה להחזר עקב היעדרות חודש ראשון מצהרון</p>	<p>172-173</p>	<p>7.6</p>
	<p>בקשה לברור אופן טיפול בילדים לא גמולים בגן עירוני, שכן לפי חוק טרכטנברג ילדים בני 3 עולים לגן עירוני, ויש בניהם כאלו שאינם גמולים, מנכ"ל</p>	<p>הטיפול בגני הילדים בילדים לא</p>	<p>174</p>	<p>7.7</p>

<p>מ. א. חינוך מ. ג. ילדים מ. א. שפי"ע</p>	<p>וכאשר יש 3 סייעות נוכחות בגן וילד לא גמול, הסייעות מחליפות, אך כאשר רק 2 סייעות נוכחות בגן (אחת בחופשה), וילד עושה צרכיו האם יש צורך לקרוא להורה להחליף חיתול. בבדיקה אצל מנהלת ג"י היא מסרה כי עפ"י חוזר מנכ"ל תשס"ה/10א חייבים לקבל לגנים ילדים לא גמולים, גני ערייה למרות הנחיות החוזר בד"כ אינם מצוידים במיטת החתלה או במים חמים כדי לבצע החלפה של חיתול בצורה יעילה ודיסקרטית. בד"כ טווח הזמן הסביר לילד להמשיך להיות במערכת ולא גמול היא עד החגים (סוכות), כשבזמן הזה מפנים את ההורים לשירות הפסיכולוגי שלנו שמקיים סדנאות לסיוע בגמילה של הילדים. מעבר לחגים אם הילד ממשיך להיות לא גמול אזי כאשר ילד "מפספס" לקרוא להורים לבוא להחליף לילד את החיתול וזה מגובה ע"י מפקחות משרד החינוך. המלצות: בהתאם לחוזר מנכ"ל יש להתקין בגני ילדים שלומדים בו גילאי שלוש ושחסר בהם מתקן לחימום מים, אגנית (כיוור גדול), מקלחת ופינה נעימה, אינטימית ונוחה לטיפול בילד המצטאה כדי לשמור על פרטיותו ועל כבודו. על הגנות והסייעות בגנים אלו לעבור הכשרה בנושאים התפתחותיים של פעוטות ובין השאר בנושא גמילה. בכל גן יש לקבוע בהגדרת תפקיד מטפלת או סייעת שתהיה אחראית להחלפת חיתולים לילדים לא גמולים, וגם להיות דמות משמעותית בליווי הילד בשלבים הרגישים של תהליך הגמילה. על מנהלת ג"י אחריות לקיום שיחות הדרכה להורי ילדים שעדיין לא נגמלו מחיתולים לקראת כניסת ילדיהם לגני הילדים על פי חוק חינוך חובה חינוך לגילאי שלוש. על מנהלת ג"י לדאוג לשיחות הדרכה למטפלות ולסייעות במעונות היום בגנים פרטיים ובמשפחתונים ע"י מדריך-פסיכולוג חינוכי-התפתחותי, כשפרסום עירוני יופץ בנושא. בעת רישום לגנים העירוניים יקבלו ההורים מנשר הדרכה בנושא הגמילה ומידע על קיום הדרכות בנושא ע"י פסיכולוג מומחה.</p>	<p>גמולים</p>		
		<p>רווחה</p>	<p>175</p>	<p>8</p>
	<p>אדם ערירי המטופל ברווחה דיווח כי נמצא במצוקה כספית, עקב אי קבלת כספים באופן שוטף בזמן מהאפוטרופוס שלו שהם -קרן חסויים תל אביב, על כן הליון על כך לרווחה אך לא זכה לטיפול נאות. במענה השיבה מנהלת האגף כי התושב מטופל ברווחה, נוכח מצב נפשי קשה ואי יכולת ניהול כספים בזבזם ויצירת חובות, בוצע הליך עפ"י סדרי דין, נעשתה בדיקה פסיכיאטרית לפני שנתיים שהמלצתה הייתה הזדקקות לאפוטרופוסיות, ההמלצה הועברה לבית המשפט שקבעה את הצורך בכך. בדיקה פסיכיאטרית חוזרת שנעשתה לו בימים אלו (נוכח מוגבלות האפוטרופוסיות לשנתיים) לא שינתה את הערכה כי ההוא זקוק לאפוטרופוסיות, והמלצה להארכתה הועברה לבית המשפט (להמלצה בהיותו ברווחה לא התנגד). באשר לניהול כספיו ע"י קרן חסויים, הועמד לו סומך מטעם הקרן שמבקר באופן סדיר בוחן גם את צרכיו (אוכל, ביגוד, הנעלה), ומעביר לו במועד את הכסף המגיע לו מקצבת ביטוח לאומי (לאחר קיוויו חובות שקבע בית המשפט). מצוקתו הכספית אינה קיימת, ואף קיבל צרכים מהרווחה מעבר לבסיס. ככלל מטרת האפוטרופוסיות היא הגנה על האדם ואי שלילת חירותו.</p>	<p>תלונת חסוי על אופן הטיפול בו</p>	<p>175</p>	<p>8.1</p>
		<p>תרבות תורנית ומוסדות דת</p>	<p>176</p>	<p>9</p>
<p>יו"ר מ. דתית</p>	<p>מזה זמן רב (6 שנים) שבו הוקצה מקום לבניית מקווה בטירת שלום, עבור נשים המתגוררות באזור, טרם הוחל בבנייתו, התקבלו פניות כולל עמותה מבני ברק (שהתבררה כעמותה קיקונית), אך גם מתושבי האזור (שכונות העמק-וואלי, כפר אהרון וטירת שלום) שחתמו על עצומה בעניין (עצומה עם 235 חותמים), עשו הפגנות פנו למוסדות המדינה, פרסמו כתבות בעיתונים ובפייסבוק. לטענתם נשים אשר עקב המרחק הגדול למקווה הקיים אינן מוכנות לטבול בערב שבת ועוברות על מצוות הנידה. נמצא כי האחריות לבנייה מושתתת על המועצה הדתית, אשר מסרה כי רק לאחרונה אישרה העירייה את השטח ומאז הם עובדים על תכנון והגשה כשחל שינוי גם בתכנון המקווה מבחינת גודלו ועיצובו. מבחינה תקציבית יש מחסור כספי של 1,300,000 ₪. המלצה: הזמן הרב לאישור המקווה, וגיוס כספים שאינם מספק, מעיד על צורך להתגייס במאמץ להתחיל את עבודות הביצוע, ולקיים פעילות להשלמת התקציב החסר.</p>	<p>בניית מקווה בטירת שלום</p>	<p>176</p>	<p>9.1</p>

10	177-184	משאבי אנוש	
10.1	177-178	דחיית הארכת שירות נוספת	<p>עובדת שאושר לה הארכת שירות של שנה, פנתה לביקורת בעקבות סיום העסקתה ודחיית בקשה לארכה נוספת של חצי שנה, לטענתה הוועדה לארכת השירות כלל לא דנה בבקשתה, למרות שהעבירה בקשה במכתב לראש העיר ולממונה הישיר עליה, וניהלה מספר פגישות עם בכירים בעירייה, יתרה מכך מנהל משאבי אנוש הוציא לה מכתב על סיום העסקה. נמצא כי העובדת לא פעלה בהתאם לחוזר מנכ"ל מ-4/2014 ולא פנתה בבקשה למהל מש"א בצירוף אישור רפואי מתאים להארכת שירות ועפ"י הנוהל הקיים בעירייה היה עליה לצרף גם את המלצת הממונה הישיר ואת חוות דעתו על העובד וכל זאת חצי שנה לפני הפרישה, בכדי שיפעל לכנס את הוועדה להארכת שירות. בנוסף חצי שנה קודם פרישתה פנה מנהל מש"א לעובדת בנוגע ליציאתה לגמלאות, אך היא כלל לא הגיבה לפנייתו. הוועדה בבואה לדון על הארכת השירות בוחנת את הקריטריונים למתן ההמלצות לאישור ראש העיר והם: צורך בעבודתו של העובד לתקופה נוספת על פי בקשת הגורם הממונה, היותו של העובד עובד ייחודי, היינו עובד שקשה למצוא לו מחליף, אי מיצוי זכויות פנסיוניות, הצהרת העובד על פגיעה כלכלית מהותית בשל יציאה לגמלאות, לעומת זאת נימוקי הבקשה שציינה (ושאותם כאמור לא הפנתה לוועדה) היו בניית בסיס מוצק והרגלי עבודה, שכן יש במקום העסקתה יש שינויים משמעותיים בכוח אדם ובהרחבת הפעילות, וסיוע לבניית תקציב, אלא שאין נימוקים אלו מצדיקים סטייה מהנוהל הכללי.</p>
10.2	178-183	דרישת העירייה להחזר יתרה שלילית בשכר	<p>עובדת לשעבר פנתה באמצעות מייצג לגבי ניסיונות העירייה לגביית חוב שנוצר ב-2014 מיתרה שלילית בחישוב השכר האחרון, לטענתה העירייה שילמה לה בטעות שכר לאחר שסיימה את עבודתה בעירייה וניכתה מס ממנו, כאשר את הסכום נטו שקיבלה לבנק היא השיבה, אך את סכום ניכוי המס אין היא יכולה להשיב משום שהדבר אינו בשליטתה, שכן היא חברת קיבוץ, ואינה יכולה לבצע תיאום מס יחיד. התברר כי רק בקיבוץ "מתחדש", שבו מנפיקים תלושים לחברים, ניתן לבצע תיאום והחזר מס, ובמקרים אלו החוזר יגיע בכל מקרה לקיבוץ, אך לא זה המקרה כאן, מה גם שההכנסות שקיבלה בטעות לא צורפו כלל להכנסות הקיבוץ, וכך גם ניכוי המס שהוקפאו באופן אישי על שמה במס הכנסה, משמע העירייה שילמה יותר לרשות המסים והדרך היחידה לקבל את החוזר, זה בתיקון הדוחות שהגישה, אך לנוכח הטרחה וההחזר הנמוך, היא החליטה שלא לבצע תיקון דוחות המס השנתיים ולבקש את החוזר מהעובדת לשעבר שאין זה באחריותה. ומשהובן הדבר הפסיקה העירייה לפנות לעובדת לשעבר ולבקש את החזר החוב.</p>
10.3	184	הצהרת הון לבכירים	<p>במסגרת הוראות חוק שירות הציבור (הצהרת הון), תשע"ז-2016* (להלן חוק) נקבע כי כל "בעל תפקיד בכיר" המנוי בטור א' בתוספת הראשונה, יגיש "הצהרת הון אישית", את ההצהרה עליו להגיש בתוך 90 ימים מיום שהתמנה לתפקיד, בתום כל שש שנים ממועד הגשת הצהרת הון קודמת, ואולם בעל תפקיד בכיר יגיש עדכון להצהרתו אם חל שינוי משמעותי בתוכנה (גידול מעל 1 מיליון ₪-סכום צמוד מדד המתעדכן מידי שנה), גם אם טרם חלפו שש שנים כאמור, ובתוך 90 ימים מתום כהונתו בתפקיד, אלא אם כן עבר לתפקיד אחר שבו חלה עליו חובה להגיש הצהרת הון לפי חוק זה, חוק שירות המדינה (מינויים), או אחד מחוקי נושאי משרה שיפוטית. כן נקבע כי יש להגיש הצהרת הון ראשונה 90 יום מיום תחילת החוק ומי שאחראי על הביצוע ברשויות הוא אגף משאבי אנוש או גורם אחר באישור השר, ועל הדיווח למפקח אחראי ראש הרשות המקומית, והגורם המפקח מטעם המדינה הינו שופט כהגדרתו בחוק ראש הרשות המקומית וסגניו (הצהרת הון), התשנ"ד-1993, וכאשר יחידת ההון האנושי ברשומ"ק מרכזים את הנתונים המתקבלים מהרשויות המקומיות. נמצא כי העירייה נערכה למילוי הוראות החוק, קיימה הדרכה לחייבים בהגשה, דיווחה בטבלה מסודרת (שהכין מ. הפנים) על בעלי התפקידים החייבים וצירפה את ההצהרות, והיא לא חרגה מהמועד הנדרש לדיווח. המלצות: מומלץ לאגף משאבי אנוש, כי בנהלי תחילת וסיום עבודה יכללו הדרישות למילוי הצהרת ההון, לשלוח מכתב ריענון מידי שנה לבעלי התפקיד הבכיר, ולאזכר להם כי אם חל "שינוי משמעותי" בהונם כהגדרתו בחוק אזי עליהם למלא הצהרת הון נוספת ולעדכן בדבר חובת הגשה הבאה ולפתוח תיק מעקב הצהרות הון.</p>

	חופש המידע	185-186	11
<p>נציבות תלונות הציבור פנתה אל הממונה על פי חוק חופש המידע בדבר תלונה על אי מסירת מידע למתלוננת שהיא סטודנטית במחלקה לפוליטיקה ותקשורת במכללה האקדמית הדסה ירושלים, כשהמידע נדרש לצורך מחקר אקדמי המתבצע במסגרת המכללה. התברר כי המידע הוגש בפעם הראשונה דרך ממשל זמין (משרד המשפטים היחידה לחופש המידע), אך כאן על אף הנאמר לא צורף קובץ באשר למהות הבקשה, אי לכך החומר נשלח לבדיקת יחידת המחשוב אשר אוששו כי אין בנמצא קובץ בקשה למידע. נעשתה פנייה ישירה למתלוננת והיא ציינה כי יש באג בהעברת מידע ממשל זמין, אך למרות שהיא הייתה מודעת לתקלה לא מצאה לנכון לפנות ישירות לעירייה דרך צור קשר באתר העירוני ולצרף שם את הקובץ, לפיכך ביקשתי לקבל ממנה ישירות את הקובץ וכשזה הועבר, הוא נמסר לממונה על חופש המידע לטיפול מידי, תוך שאני נמצא בקשר ישיר עמה למתן מענה, ואכן בתוך פחות מ-30 יום הועבר המידע למתלוננת. לצד זאת יצוין כי לשם מניעת עיכוב במתן תשובות עפ"י חוק חופש המידע הורה ראש העירייה למנהלי האגפים לספק מידע בתוך 14 יום מעת קבלת פניית הממונה אליהם בנידון.</p>	<p>תלונה על אי מסירת מידע עפ"י חוק חופש המידע</p>	<p>185-186</p>	<p>11.1</p>

ד. - דוחות ביקורת פרטניים

1. מחשוב ותוכנות-

1.1. מעקב-הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני

א. כללי

בדיקה רביעית ברציפות, העוקבת אחר מענה לתושבים, דרך ערוץ יצירת קשר ישיר עם המנהלים באמצעות האימייל שמטרתו מתן מענה קצר וישיר לתושבים בדרך של הפניית שאלות ובירורים ומתן תשובות. הערוץ נוסד בשנת 2011 כהרחבה לקשר הקיים עם התושבים המתקיים באמצעות קשר טלפוני, אימיילים פנימיים, המוקד העירוני, פייס בוק, קשר פרונטלי ישיר בעת קבלת קהל ועו'. חשוב לציין כי הציבור רואה בקשר זה ערוץ משני בלבד, ועיקר פניותיו מבוצעים דרך המוקד העירוני. השנה הורחב הערוץ ונוספו לו: אזרח ותיק, ביטוח, גני ילדים-רישום, דובר זיכרון, רווחה חוק נוער, ורכש פקס, מהם גני ילדים-רישום ורווחה חוק נוער טרם התקבלו פניות. לגבי הנדסה שאין לו הגדרה ייעודית לא התקבלו פניות לגביו מאז 03/2016.

ב. מסקנות

מהבדיקה השנה עולה כי מבין הערוצים החדשים שנפתחו השנה לא מסומן טיפול אצל: אזרח ותיק, דובר-זיכרון, ורכש פקס. היעדר מענה בדומה לאשתקד נמצא באגף שפ"ע במחלקות תברואה ורישוי, וכן על אף מיעוט הפניות אין מענה מ: גזברות- תקציבן (3), חינוך ספורט (31) מקרים, כמו כן הופסק השנה מתן מענה אצל חינוך פניות ציבור (מאז 03/17), וחינוך בתי ספר (מאז 03/17), ואצל הרווחה הופסק סימון טיפול ב-12/17. עניין נוסף-משלהי שנה זו נוהגת מנהלת האתר לשלוח ליחידות מיילים המתקבלים עבורם, אך ללא שם נמען (הרשום רק בתוכן הפניה), עניין זה נובע מאיסור שליחה ישירה דרך אתר, לפי הנחיות אירופאיות! לעניין זה היה צריך למסור הבהרות בכתב לנמענים.

ג. המלצות

1. על המנמ"ר לפרסם נוהל טיפול ב-"צור קשר".
2. על מנהלת אגף חינוך, מנהל הספורט, תקציבן, מנהל התברואה, מנהל הרישוי, ומנהלת ג"י לעקוב לטפל ולסמן באימיילים המתקבלים בצור קשר.
3. על מנהלת המחלקה לרווחת האזרח הוותיק, מנהל הרווחה, דובר, מנהל מחלקת רכש לסמן את כל האימיילים לשם בקרה ומעקב.

4. על מנהלת האתר לבצע טבלת ריכוז נתוני משוברים עפ"י התוצאות מחלקות ונושאים, ולמסור דיווח ניהולי אחת לחצי שנה. וכן לציין שם שולח בפניות שמקבלת ומעבירה לטיפול היחידות השונות וגם לבצע מעקב מענה למיילים.
5. על כל היחידות למנות נאמן איש קשר שתפקידו לוודא מתן מענה ולענות במקרים שלא ניתן מענה.
6. הבהרות בכתב לנמענים ע"י מנהלת האתר על אי קבלת מיילים הנושאים את שם הפונה בצירוף חוות דעת משפטית בנדון.
7. יש גרביים המתקבלים לתיבות, החסימות מתאפשרות רק ע"י מנהל התיבות, יש לדאוג להסרתם.

1.2. מעקב- אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות

א. כללי

בהמשך לביקורת משנת 2014 שבדקה את מידת ההערכות הגנת המידע הממוחשב וחשיפתו לסיכונים בהיבטים הקשורים לשמירה הנדרשת ממשתמשי המערכות הממוחשבות, הומלץ בין השאר אשתקד להגביר את מודעות העובדים לשמירת מערכות המידע, והשנה פרסם המנמ"ר לעובדים הוראות התגוננות זהירות ופעולות הגנה מפני תקיפות דיוג (ניסיון לגניבת מידע רגיש על ידי התחזות ברשת האינטרנט). מיפעת חשיבותם מובאים ההנחיות להלן:

"קבוצת התקיפה Oilrig אותרה לראשונה בישראל באמצע שנת 2016 במסגרת תקיפותיה למול מספר מדינות במזרח התיכון באמצעות דיוג ממוקד (Spear Phishing). הקבוצה פועלת נגד מגוון רחב של מגזרים בהם: המגזר הממשלתי, הפיננסי, העסקי, אנרגיה, תחבורה, בריאות, טכנולוגיה, תקשורת ואקדמיה. להלן המלצות להתגוננות מפני תקיפות דיוג:

1. לא מכירים את השולח? הקפידו יותר בעת פתיחת הדוא"ל, שימו לב לכל קישור וצרופה והפעילו לגביהם שיקול דעת. במידת האפשר הימנעו מפתיחה.
2. מומלץ לשים דגש על סימנים חשודים בהודעות דוא"ל:
 - א. בדיקת פרטי השולח בדקדקנות, ייתכן ויש זיוף בשם ו/או כתובת השולח כך שיראה לגיטימי.
 - ב. גורם המבקש לשלוח פרטים אישיים אשר בפועל הוא אמור להכיר, או לחילופין לא אמור לבקש את אותם פרטים באמצעות דוא"ל. ככלל, ארגונים עסקיים מוכרים ורציניים לא יבקשו מכם מידע אישי באמצעות דוא"ל. לעולם אל תספקו מידע אישי בתגובה לבקשה שהגיעה בדוא"ל.
 - ג. היו מודעים לניסיונות להאיץ בכם לביצוע מהיר של הנחיית השולח באמצעות איום בסנקציה או אולטימטום לביצוע.
 - ד. ההודעה של השולח נראית חובבנית או לא מתאימה לתוכן המכתב. למשל: מכתב מבנק אשר נשלח מתיבת Gmail.

ה. ריבוי של סימני קריאה או אותיות גדולות.

ו. תחביר רעוע או שפה לקויה.

3. מומלץ להקפיד לבדוק את התיב של הקישורים בגוף ההודעה באמצעות מעבר עם העכבר על הקישור עד להופעת בלון עם הקישור המלא, או העתקת הקישור בעזרת הכפתור הימני של העכבר והדבקתו בתוכנה אחרת, למשל Notepad. באותו אופן ניתן לבדוק האם צרופות הינן למעשה קישורים מוסווים.

4. יש לנקוט משנה זהירות בעת פתיחת צרופות (Attachments) ובגישה לקישורים הנשלחים מגורם שאיננו מוכר, ואף מגורם מוכר אך נשלחו באופן בלתי צפוי.

5. אין ללחוץ על קישורים לאתרים מוכרים מתוך ההודעה. פתחו את האתרים המוכרים בנפרד, בדפדפן.

6. אם אתם חושדים כי נפלתם קורבן לדיוג, בצעו בדיקה מקיפה ככל שניתן אחר פוגעניים, הקפידו

לשנות את הסיסמאות בכל החשבונות השונים בהם אתם משתמשים. הקפידו לא להשתמש

באותה סיסמה בשירותים שונים והשתמשו בסיסמה ארוכה ומורכבת.

בנוסף במהלך השנה התבצעו הדרכות לעובדים בנושא הגברת המודעות בתחום אבטחת מידע והגנה מפני פגיעות סייבר, שבם סקרו אנשי מקצוע את האיזמים העיקריים בתחום הסייבר וניתנו הנחיות כיצד למזער ולמנוע את הפגיעה.

ב. ממצאים מסקנות והמלצות

להגברת מודעות העובדים לסכנות בשימוש מערכות המחשב, חשיבות רבה לניהול תקין של עבודת העירייה, על כן קיימת חשיבות רבה להדרכת עובדים גם באופן פרונטלי (אישי וקבוצתי), לערוך סקר סיכונים, ולהפיק בהתאם נוהל הגנה על שמירת מערכות מחשב.

1.3. מעקב- מידע לעובדים ממוחשב

א. כללי

כהמשך לשכלול ושיפור המידע לעובדים המפורסם בפורטל העובדים, התאפשר השנה הגשת טי101 אלקטרוני דרך האתר, הורחב המידע הנמסר לעובדים הכולל מידע של ההנהלה ושל ועד העובדים, עיון בהוראות חוק רלוונטיות, ומידע אישי מתיק עובד ע"י הקשת שם וסיסמא, בנוסף מתאפשר שימוש במדעים לצרכי דיווח כגון: ימי בחירה, ומילוי טופסי כ"א ושכר. קידום הליך זה מקל על קבלת המידע ואפשרות הדיווח, ובכך רבה תועלתו לאגף כ"א ולמחלקת השכר. בפורטל מצוי מידע נוסף ורשימת מממוינות עפ"י יחידות ומאפשרים ביצוע עבודות בנוחות תוך

יעילות וחיסכון בזמן אל מול היחידות. בעבר הפורטל עצמו הוקם לצרכי חירום, והוא הלך והתפתח ולו הוספו: נהלי עירייה, קוד אתי, אירועים וגלריית תמונות.

ב. ממצאים מסקנות והמלצות

מכיוון שמדובר בהליך התפתחות דינמי, המכוון גם את העובדים להשתמש ולהכיר את השימוש בפורטל, עולה כי יש להמשיך ולפתח אותו ולהוסיף מדעים כגון: נהלים פנים ארגוניים, נהלים חוצה ארגון, עדכון וחידוש נהלים ועו', רצוי שתשב על המדוכה ועדה עירונית, ברשות המנמ"ר על מנת לבחון תועלות מידע מרביות ועידוד שימוש העובדים בפורטל, עם זאת יש עדיין לסייג כי לא לכל העובדים גישה למערכות מחשוב גם לא דרך הטלפון הנייד, על כן טוב למניעת אפליה שיקבע עבורם צינור העברה וקבלת מידע ע"י נציגים מכ"א והשכר, עם אפשרות מינוי נאמנים ביחידות השונות, ובס"ה טוב שיינתן מידי חצי שנה תדריך לעובדים באופן פרטני או קבוצתי לשימוש בפורטל, ואפשרות לשאלת שאלות על היכולת השימוש בפורטל.

2. שפ"ע-**2.1. טיפול איכות הסביבה****2.1.1- מעקב- מפגעי רעש מטיסנים****א. כללי**

סמוך לצד הצפון מזרחי של העיר בסמיכות לבתי תושבי העיר, מצוי מנחת טיסנים בשטחה המוניציפאלי של העיר רחובות, שלגביו קיימות תלונות מזה שנים על מפגעי רעש, מאמצים רבים עשתה העירייה כדי לסייע בעניין, כולל טיפול אישי של מנהל איכות הסביבה, מפגשים רשויות מוסמכות שלהם אחריות וזיקה לנושא, אשר גם הם בדרכם ניסו לטפל אך המנחת עדיין ממשיך לפעול כבעבר, למרות הסכנה שבו מחמת הקרבה לבתי תושבים וחסמת קו אווירי למטוסים קלים, (אשתקד אף נגרם נזק מטיסן למטוס קל). מכיוון שלעירייה אין סמכות אכיפה כנגד מפעילי הטיסנים ככול שקיימת הפרעה מצדם, כשגם המנחת הוא שטח פרטי, פנה אשתקד מנהל איכות הסביבה אל מבקר המדינה. תשובה ממבקר המדינה לעיריית נס ציונה לא נמסרה, אך הנציבות הודיעה (בע"פ), כי נעשתה פנייה לעיריית רחובות אשר הודיעה לנציבות כי מנסה לאתר מקום חדש למנחת הטיסנים, ובכל מקרה עומד להיבנות אצטדיון חדש באזור שימנע את המשך קיומו של מנחת הטיסנים במקום. אשתקד גם התקיימה ישיבה אצל ראש העיר אצל ראש העיר ביוזמת תושבים מדרום מזרח העיר המוטרדים מהרעשים וסוכם כי בתיאום עם דיירי השכונה יבוצע ניטור הרעש על ידי גורם מוסמך ובלתי תלוי, הוחלט על בדיקה תהיה בקיץ מאחר ושיא מקורות הרעש הם בתקופה זו.

השנה המשיכו אותם תושבים לפנות לעירייה וציינו כי בנוסף לרעשי הטיסנים יש רעשים נוספים מכיוון העיר רחובות הכוללים רעש ממועדון הפועל מזה למעלה משנה ללא רישיון, ובסופי שבוע רעשים ממתנ"ס קהילתי ההופך למועדון, ומחורשת האקליפטוסים ששם יש מסיבות.

ב. ממצאים ומסקנות

באשר לבניית האצטדיון מסר מנהל מחלקת איכות הסביבה כי העירייה מתנגדת להקמתו במתווה הנוכחי, בלי פתרונות אקוסטיים נאותים, (שכן בסקר האקוסטי נמצאו פגמים), מה שעלול לגרום להתמשכות הפרויקט זמן רב, פניה למבקר המדינה לקבל בכתב את תוצאות בדיקתם בכתב טרם נענתה. (לבסוף ניתן פתרון בוועדה המחוזית).

הביקורת אינה מסכימה כי עלות מדידת הרעשים ע"י מומחה (העולה כמה אלפי שקלים) תושתת על העירייה, מה גם שממצאיה הם ללא תכלית, כל עוד אין שיתוף פעולה מצד העיר רחובות, וגם לא מרשויות המדינה "המגלגלות את האחריות מהם והלאה", לפיכך מומלץ לפנות לערכאות משפטיות בעניין. (או אז כן יש לבצע מדידת

רעש, ולדרוש את תשלום העלויות על עיריית רחובות), מנהל מחלקת איכות הסביבה קיבל את המלצת המבקר ולא בוצעה מדידת רעש. בינתיים לאור פניית התושבים קבעה נציבות שירות המדינה קיום שולחן עגול אצלם בהשתתפות נציגות העירייה, מנהל איכות הסביבה ונציגי העיר רחובות.

בשולחן העגול נכחו מטעם עיריית נס ציונה המבקר ומנהל מחלקת איכות הסביבה, נציגי רת"א, נציגי עיריית רחובות (היועצת המשפטית ומנהל איכות הסביבה), נציג המתלוננים והעו"ד המייצג, ונציגי מבקר המדינה שניהלו את דיון. הדיון עלו חילוקי דעות בין נציגות המתלוננים לבין נציגי עיריית רחובות, כשנציגי עיריית נס ציונה ונציגי רת"א לא היו צד לוויכוחים, אך הוסיפו נדבך של מתן מידע. בדיון ניתן הסבר ע"י נציגי רת"א על התאונה האווירית, והסכנה לאירוע נוסף עקב הטסה רשלנית בקו תעופה של טיסות מטוסים קלים, עלה ויכוח על הטסה בקרבת בתי מגורים (המצויים בנס-ציונה), עלתה הסוגיה של מדידת רעש והקושי למדידתו (מצטבר, רקע, רמת סבירות אובייקטיבית), הפעלה מצומצמת ע"י הגבלת שעות טיסה, ועל כך שהמפעילים הפסיקו להיות חברים ברת"א, עלה פתרון חלופי שעיריית רחובות הציעה למפעילי הטיסנים, אך הם התנגדו בשל העלויות שהיו נדרשות מהם להפעלה, עלה גם כי עיריית נס ציונה לא תבצע מדידות רעש על חשבונה, וכי כלל לא בטוח שאם יתבצעו מדידות כאלו, הם אכן יצביעו כי ישנו מפגע רעש. בשולחן העגול לא התקבלו הסכמות כשהצד הניצי (נציגי העיר רחובות ונציגי התושבים התבצרו בדעתם), הוער על ידי לנציגי מבקר המדינה כי ראוי היה להזמין גם את נציגי המשרד לאיכות איכות הסביבה, נציגי המשטרה ונציגי מפעילי הטיסנים בכדי לקבל אפקטיביות מהמפגש.

כהתפתחות לאחר מכן, הודיע עיריית רחובות כי תהרוס את המתחם, דבר אשר נמצא בתהליך וטרם קרה בפועל.

2.1.2- מטריד רעש מבית קפה חדש

א. כללי

בניין חדש בעל 6 קומות הוקם לאחרונה במרכז העיר, מעל מבנה לשימור המשמש למסחר, שם הוקם בית קפה חדש, אשר צדו המערבי גובל בבניין ותיק שבו מתגוררים תושבים מבוגרים, בצד זה מוקמו מנועי מזגנים וכן מנוע אוורור לשאיבת עשן מהמטבח, עם הפעלת בית הקפה התלוננו השכנים על מטריד רעש חמור בעיקר בשעות הלילה שאין הוא מאפשר להם לחיות את חייהם כבדרך שיגרה, ולא מאפשר גם לילדיהם לבקרם, עוד הוסיפו כי דייר אחד אף התעלף במהלך ויכוח עם בעל העסק.

תלונה נוספת שהפנו הייתה כי בכל לילה בסביבות שעה 02:00 מקים בית הקפה רעש בעת ניקיון המקום. עניינים אלו הועברו לבדיקת מנהל רישוי עסקים ומנהל מחלקת איכות הסביבה.

עניין נוסף שעלה היה תלונה שהתקבלה אצל עמותת נגישות ישראל כי בית הקפה אינו נגיש. (העמותה דיווחה כי הוגשה אצלם תלונה על כך שבכניסה לבית הקפה החל להיות מופעל בטרם הושלמו העבודות לאישורו ע"י העירייה, ובין השאר גרם מדרגות החדש שנבנה אינו נגיש וכאשר בהיתר הבניה כלל לא דרשה הועדה המקומית פתרון לנגישות בית הקפה, וכאשר העמותה לא הייתה מוכנה לקבל את ההסבר שנמסר לה כי התקבל אישור מורשה נגישות וטופס 4 יוענק בקרוב מאוד, טענות אלו עוררו סקפטיות אצלם והם רשמו " קשה לדמיין מצב שמורשה נגישות יאשר בימים אלה מסעדה / בית קפה שהכניסה היחידה אליו היא באמצעות מדרגות. ייתכן שלצורך מתן האישור הוא הסתמך על שרטוטים ותוכניות שלא משקפים את המצב בשטח. לכן מתבקשת בדיקה במקום כדי לוודא שהוא נגיש לפני מתן "טופס 4"/רישיון עסק).

ב. ממצאים ומסקנות

מנהל איכות הסביבה שביקר במקום מצא כי קיים רעש מונוטוני של מערכות קירור/מנדף, לפיכך הוא פנה לבית הקפה (נספח 1) ודרש לערוך בדיקות במטרה להפחית את הרעש וכן הקציב זמן וערך להם שימוע. תוצאות הבדיקה (נספח 2) אכן הראו כי מפלס רעש חורג מהתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992, ובתקנות למניעת מפגעים (רעש בלתי סביר), התש"ן-1990 גם בשעות היום וגם בשעות הלילה. לפיכך התבקש בית הקפה לבצע בניית מיגון אקוסטי ולהציב את המערכות המכניות על גומיות ובלמי זעזועים, כשלאחר מכן תתבצע מדידת רעש נוספת. עניין בניית המיגון הצריך גם היתר בניה שכן בהיתר (2014085-19/05/14) לבקשה (2013236) לא עלה הקמת קיר אקוסטי למסעדה, משום שמערכת האוורור (מטבח תעשייתי) לא הופיע בו, (דרישת קיר אקוסטי ללא תיאום עם ההיתר, עלולה להוביל לפירוק המאוורר והקיר האקוסטי, נוכח אין היותם חלק מהליך הבניה, לכן לווה פוקח ואושר ע"י יחידת ההנדסה.- תיק בניין 1110). לבסוף הליך המיגון בוצע בזמן קצר יחסית.

ובתוך כך הוער לבית הקפה על רעשי הניקיון בלילה והובטח על ידם כי הרעשים ייפסקו, ואכן לאחר בניית המיגון האקוסטי לא התקבלו תלונות נוספות בעניין. (וגם נמסר לביקורת שאותו דייר שהתעלף ישב וחגג עם משפחתו בבית הקפה).

בעת בדיקת הנגשת בית הקפה עלה כי הוא החל לפעול בטרם קיבל רישיון עסק והבניין בו הוא מצוי לא קיבל תעודת גמר. לכן שוחחה יח' ההנדסה עם הנהלת בית

הקפה שמסרה להם כי יותקן מעלון בגרם המדרגות, אם כי לא נקבע לכך מועד והיה צריך גם לשאוף שהעסק ייפתח ללקוחות לאחר הנגשתו. העירייה למעשה אפשרה לבית הקפה לפעול לפני שקיבל רישיון עסק ולפני הנגשתו ולא פעלה כנגדו בגין הפעלה ללא רישיון בהתאם לסעיף 20 בחוק רישוי עסקים, תשכ"ח-1968- מתן התראה (48 שעות לפחות) לצו הפסקה מנהלי). ובסופו של הליך הוזמן ע"י הבעלים מעלון מדרגות מיוחד שהותקן בגרם המדרגות.

באשר לקבלת רישיון העסק- יימשך המעקב. (התקבלה לתלונה במוקד ביום 2017-07-13 -2017-07-2256- על כי בבית הקפה נשרף מזגן ועלה באש).

באשר להנגשת הבניין בו מצוי בית הקפה- הבניין אושר קודם לתיקון 101 חוק התכנון והבניה-1965 (התקבל 08/15), המורה לקבלת אישור מורשה נגישות טרם החלת הבניה (ט' 2), וכך נרשם בהיתר שאישור מורשה נגישות יינתן בסמוך לקבלת ט'4. עם זאת הוראה מהנדס העיר את פקודיו כי אין לאשר טופס 4 ותעודת גמר ללא השלמת ביצוע עבודות הנגישות בפועל וקבלת אישור מורשה נגישות, ויש לוודא גם במסגרת רישוי עסקים שהעסק יהיה מונגש. על כן ימשך המעקב לביצוע ההנגשה.

(בית הקפה הוא מקום לשימור, אך לא מן הנמנע לבצע הנגשה בגרם המדרגות שנבנה מחדש).

ובתוך כדי עבודת הבדיקה התברר כי במערכת לניהול ועדה ונכסים (בר טכנולוגיות) ניתן היה תוך כדי צפייה בלבד לערוך שינוי בשאילתות (בקשה להיתר 2015093- שאילתות 33-31). ולאחר מתן התראה למהנדס העיר תוקן הליקוי.

נספח 1 – פניית מנהל איכות הסביבה לבית הקפה

לכבוד:

ש.ב.מ

בית קפה רוטשילד 2 נס ציונה

27/03/2017

הנדון: מטרד רעש מפעילות העסק

במשרדנו נתקבלו פניות בשל מטרד רעש הנגרם כתוצאה מפעילות בית הקפה רוטשילד הנמצא בסמוך לבניין מגורים, מסויר שנערך במקום על ידי מנהל מחלקת איכות הסביבה ניכר כי קיים רעש מונוטוני של מערכות קירור/מנדף.

ברצוני להבהיר שוב, את הכתוב בתקנות למניעת רעש, בעניין רעש מפעילות המפעל א. חוק למניעת מפגעים, התשכ"א – 1961 קובע איסור על גרימת רעש חזק או בלתי סביר מכל מקור שהוא, אם הוא מפריע, או עשוי להפריע, לאדם המצוי בקרבת מקום או לעוברים ושבים.

ב. מכוח החוק הותקנו, בין היתר, תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) התשנ"ג, 1992- הקובעות הוראות כלליות לביצוע החוק, לרבות איסורים מוחלטים.

1. תקנה 6 להתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) התשנ"ג 1992 קובעת:

"לא יבצע אדם ולא ירשה לאחר, באזור מגורים, בין השעות 22:00 ל-06:00 למחרת ובימי מנוחה, לבצע פעולות פריקה וטעינה או טלטול מכלים לרבות מכלי אשפה, חביות, מכלי גז מיטלטלים, סחורות וכיוצא באלה, באופן הגורם או העלול לגרום רעש."

2. תקנה 11 להתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) התשנ"ג 1992 קובעת:

"לא יפעיל אדם ולא ירשה לאחר להפעיל מזגן, מדחס או מכשיר כיוצא באלה – (1) באופן הגורם לרעש חזק המפריע או עלול להפריע לאדם הנמצא בבית מגורים אחר; (2) אם הוא גורם או עלול לגרום לרעש בלתי סביר כמשמעותו בתקנה 2 לתקנות רעש בלתי סביר."

3. בתקנה 15 לתקנות אלה נקבע, כי האיסור על גרימת רעש באזור מגורים יחול גם על גרימת רעש מחוץ לאזור מגורים, אם אותו רעש גורם הפרעה או מטרד באזור המגורים.

❖ בעקבות פניות חוזרות של תושבים המגיעות אלינו, בעניין רעש מפעילות הסמוכה לאזור מגורים, מתבקש בית הקפה רוטשילד:

1. לבצע מדידות של מפלסי רעש בשעות היום והלילה בתוך חדרי מגורים של דירות המגורים הקרובים ביותר לבית הקפה כנדרש בתקנות למניעת מפגעים (רעש בלתי סביר) 1990.

2. על מנת לבדוק נוכחותו של טון בולט בספקטרום הנמדד ליד מערכות אלקטרו מכאניות, יש לבצע מדידות רעש בשליש אוקטאבות ולצרף לדו"ח.

3. לתאר את אמצעי בקרת הרעש אשר שימשו ל"ביטול" הטון הבולט במערכות אלקטרו מכאניות שונות ולצרף לדו"ח תמונות על האמצעים טכניים שהותקנו.

4. אם המדידות הנוספות שתבצעו יצביעו כי מטרד הרעש לא נפתר, עליכם לתכנן ולבצע מיגון אקוסטי במטרה להפחית את הרעש כנדרש.

הנכם נדרשים להשלים את הנדרש לעיל ולדווח למשרדנו תוך 30 ימים מקבלת מכתב זה על האמצעים שנקטתם להסרת המפגע. בנוסף יש לצרף חוות דעת מומחה שתראה באמצעות מדידות ותמונות כי הצעדים שנקטתם הביאו להפחתת הרעש לרמות הנדרשות החוק. בהמשך, תקבע פגישה במשרדנו להצגת פעילותכם והאמצעים הננקטים על ידכם על מנת לעמוד בדרישות החוק והתקנות למניעת רעש. יש לשלוח העתקים למשרד להגנת הסביבה, לאיגוד ערים לאיכות הסביבה דרום יהודה ולמחלקת איכות הסביבה בעיריית נס ציונה.

העתקים

יוסי סגרון : מנהל אגף שפ"ע
 ורד אדרי : סגנית מנהל מחוז מרכז המשרד להגנת הסביבה
 זיווה נקש סעדה : רכזת רעש בכירה במשרד להגנת הסביבה
 אילנה אביעד : רכזת תכנון סביבתי איגוד ערים דרום יהודה לאיכה"ס

בברכה :
 תומר רחמים
 מנהל מחלקת איכות הסביבה
 עיריית נס ציונה

תומר רחמים
 מנהל מחלקת איכות הסביבה
 עיריית נס ציונה
 אגף שפ"ע
 מנהל מחלקת איכה"ס

נספח 2 – חוות דעת רעשים אקוסטיים

חוות דעת אקוסטית מס' 3/17 בנושא רעש מהפעלת מערכות מכניות ממסעדת "רוטשילד" ברח' רוטשילד 2 נס ציונה.

עמוד 1

תאריך: 24.04.17

אני, מרק מורגנשטרן, יעוץ אקוסטי, ת.ז. 309109841 החתום מטה נתבקשתי, ע"י בעלי מסעדת "רוטשילד", לתת חוות דעת אקוסטית מיקצועית בניין רעש מהפעלת מערכות מכניות ברח' רוטשילד 2 נס ציונה.

1. פרטי השכלתי:

- 1991- תואר שני בפיסיקה. באוניברסיטה ממלכתית באוקרינה
 - 1997-2001 השלמת תואר שני בפיסיקה. מכון ויצמן ישראל רחובות.
 - 2001- פיסיקאי אקוסטיקה חברת Silentium, ישראל רחובות.
 - 2009- מפקח הגנת הסביבה ומ"מ אחראי רעש ואקוסטיקה במחלקת הרשות לאיכות הסביבה עיריית תל אביב.
2. תאריך ושעות בדיקת הרעש: ביום ראשון 23.04.17 בין שעות מ-18:00 עד 20:00 בערב.

3. תיאור המקום:

מסעדת "רוטשילד" נמצאת במרכז העיר ברחוב רוטשילד 2 פינת רחוב ויצמן באזור מגורים ומסחרי. מערכת סינון ריחות עם מפוח ומערכות מיזוג נמצאים מצד מערבי של המבנה במרחק כ-6 מ' עד לבית המתלונן ברח' רוטשילד 4. מסעדה עובדת מ 8:00 בבוקר עד ל 24:00 בלילה.





בניין צמוד
שמתלונן

מרפסת שירות של
מסעדה



דירת המתלונן

4. שיטת מדידת הרעש:

נמדד רעש מהפעלת מערכות מכניות של מסעדת "רוטשילד" ברח' רוטשילד 2 נס ציונה. בדיקה נערכה בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 דירה 4 קומה 1 ועל מרפסת שירות של המסעדה במרחק כ-1 מ' ממערכות מכניות של המסעדה. מפלסי רעש נמדדו בהתאם למפורט בתקנות למניעת רעש (רעש בלתי סביר), התש"ן-1990.

נמדדו: Leq - מפלס רעש שווה ערך אקוויולנטי לערך קולניות סובייקטיבית במשך זמן המדידה (ביחידות דציבל A), תגובה זמנית של מד מפלס הרעש - FAST .

מיקרופון מד הרעש הותקן בגובה 1.2 מ' מעל הרצפה.

רעש הרקע נמדד במצב שכל מערכות מכובות .

5. מכשירי מדידת הרעש:

מספר	מודל	מכשיר	מס'
891053	QUEST MK-224	מיקרופון המדידה "1/2"	1
HP 0030012	QUEST 1800	מד-רעש אינטגרלי דרגת דיוק 1	2
020900579	TES 1352A	מד-רעש דטא-לוגר דרגת דיוק 2	3
HV 004001	QUEST OB-300	קומפלט מסננת 3/1 אוקטבות	4
J0040014	QUEST CA-22	מכשיר כיול אקוסטי	5

6. תוצאות מדידת הרעש:

רעש נימדד בדירת המתלונן, בחדר שינה ברח' רוטשילד 4 דירה 4 קומה 1 ועל המרפסת שירות של המסעדה.

מדידות בדירת המתלונן

מפלס הרעש (dB(A))	סוג הרעש	מס'
53	רעש מצטבר מפעולת מערכת מכניות של מסעדת "רוטשילד נמדד בסלון בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 נס ציונה.	1
52.7	רעש מצטבר בלי רקע מפעולת מערכת מכניות של מסעדת "רוטשילד" בסלון בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 נס ציונה.	2
52	רעש בסלון בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 נס ציונה, במצב שמערכת סינון של מסעדת "רוטשילד" מכובה.	3
51.3	רעש בלי רקע בסלון בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 נס ציונה, במצב שמערכת סינון של מסעדת "רוטשילד" מכובה.	4
51	רעש נמדד בסלון בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 נס ציונה, במצב שכל מערכת מיזוג של מסעדת "רוטשילד" נכבה.	5
48.7	רעש בלי רקע בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 נס ציונה, במצב שכל מערכת מיזוג של מסעדת "רוטשילד" נכבה.	6
47	רעש רקע נמדד בסלון בדירת המתלונן ברח' . רוטשילד 4 נס ציונה במצב שכל מערכת מכניות כבויים.	7

מדידות במרפסת שירות של מסעדה

מס'	סוג הרעש	מפלס הרעש שנימדד (dB(A))
1	רעש מצטבר מפעולת מערכות מכניות של מסעדת "רוטשילד" נמדד במרפסת שירות של מסעדה ברח' רוטשילד 2 נס ציונה.	70
2	רעש נמדד במצב שמערכת סינון של מסעדת "רוטשילד" מכובה במרפסת שירות של מסעדה ברח' רוטשילד 2 נס ציונה.	67
3	רעש נמדד במצב שמערכות מיזוג של מסעדת "רוטשילד" מכובים, במרפסת שירות של מסעדה ברח' רוטשילד 2 נס ציונה.	68
4	רעש רקע נמדד במרפסת שירות של מסעדה ברח' רוטשילד 2 נס ציונה. במצב שכל מערכות מכניות כבויות.	58

**7. הגבלת רעש בתקנות למניעת מפגעים (רעש בלתי סביר), התש"ן-1990:**

רמת רעש מרבית ממקורות חיצוניים מותרת בתקנות לבתי מגורים מבנה ב' תלויה במשך הרעש ושעות היממה:

שעות הלילה	שעות היום	משך הרעש	
	50	עולה על 9 שעות	1
	55	עולה על 3 שעות אך אינו עולה על 9 שעות	2
	60	עולה על שעה אך אינו עולה על 3 שעות	3
40		עולה על 30 דקות	4
	65	עולה על 15 דקות אך אינו עולה על שעה	5
45		עולה על 10 דקות אך אינו עולה על 30 דקות	6
	70	עולה על 5 דקות אך אינו עולה על 15 דקות	7
	75	עולה על 2 דקות אך אינו עולה על 5 דקות	8
50		אינו עולה על 10 דקות	9
	80	אינו עולה על 2 דקות	10

יום – חלק היממה משעה 7:00 עד השעה 22:00, לילה – חלק היממה משעה 22:01 עד השעה 6:59 למחרת.

8. דרישות התקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992 (תקנה 11):

- לא יפעיל אדם ולא ירשה לאחר להפעיל מזגן, מדחס או מכשיר כיוצא באלה –
- (1) במקום כמפורט בתקנות 3 (א)(1) עד (3) ובאופן הגורם לרעש חזק המפריע או עלול להפריע לשכנים;
- (2) במקום ובאופן הגורם או עלול לגרום לרעש בלתי סביר כמשמעותו בתקנה 2 לתקנות רעש בלתי סביר.

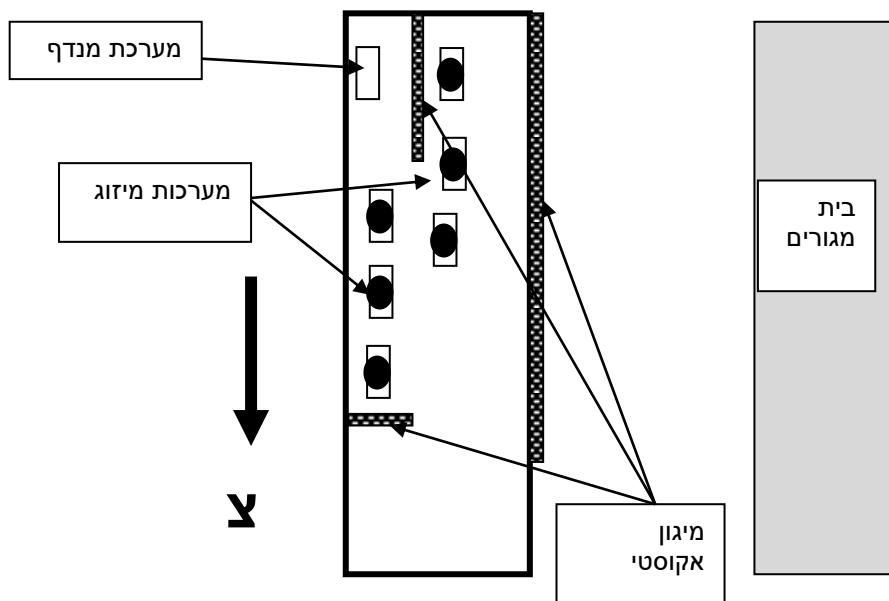
9. סיכום:

מפלסי הרעש ממערכת מכניות של מסעדת "רוטשילד" נמדד בדירת המתלונן ברח' רוטשילד 4 דירה 4 קומה 1. מפלס רעש ממסעדת "רוטשילד" חורג מהתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992, ובתקנות למניעת מפגעים (רעש בלתי סביר), התש"ן-1990 גם בשעות היום וגם בשעות הלילה.

10. המלצות:

- להציב את מערכות מכניות על גומיות ובולמי זעזועים.
 - יש לבנות גדר אקוסטית על מערכות מכניות בעזרת חברת "אובזוטק" טל: 0525369023
- במרפסת שירות נמצאים 6 מערכות מיזוג ומערכת מנדף.

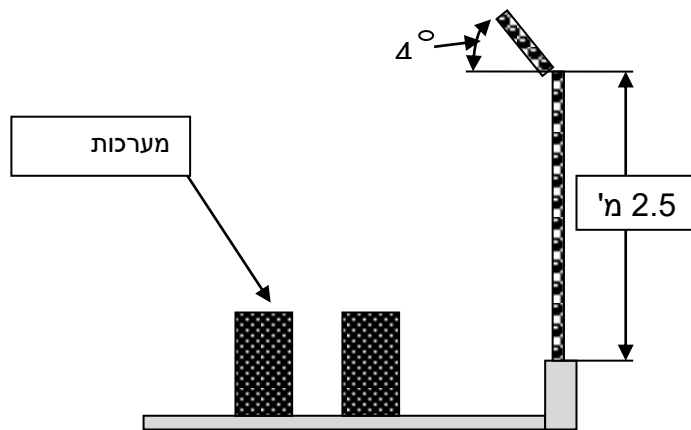
מרפסת שירות של מסעדה





מערכת מנדף

להגביה את הארובה עד לגג ולסובב ב 90 מעלות בכיוון מזרח.



יש לבנות מיגון אקוסטי מפנל אקוסטי חברת "אובזוטק"
 פנלים 70 מ"מ עובי פח 0.5 מ"מ
 צד אחד מחורר לצורך ספיגה.
 מילוי צמר סלעים בדחיסות 100 ק"ג/מ"ק.

בכבוד רב
 מרק מורגנשטרן

2.1.3- כניסת פקח לחצר בית

א. כללי

תלונה מתושב על כניסת אדם לחצר ביתו בכדי למצוא מקורות מים המשמשים בתי גידול ליתושים, וזאת עקב תלונות שכנים על כי היקוות מים בביתו גורמת להימצאות יתושים אצלם. טענתו לא באה מעצם הבדיקה, אלא על אופייה, המפקח נכנס לחצר ללא הזדהות וללא ציון מטרת ביקורו, כאשר למעשה עפ"י סעיף 26(1) לחוק עזר לנס ציונה איכות הסביבה הוא היה ראשי להיכנס רק בתנאי שהיה לו צו בית משפט, הגיע ללא ביגוד ותג מתאים שלו הוא נדרש עפ"י חוק ליעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות, תשע"א-2011, ולמעשה רק כשנשאל ע"י זוגתו של המתלונן אמר את שמו וכי הוא בא לבדוק את תלונות השכנים, למרות שהתבקש מספר פעמים לא הציג צו או מסמך המעיד על אפשרותו לבצע חיפוש. לדברי המתלונן החוק מאפשר לפקח להיכנס לחצרים לשם מניעת מפגעים, אך רק בתחום הרשות שבה קיבל סמכות, וכאשר לבוש בבגדי פקח עירוני בצבע ובצורה שראש הרשות הורה, והוא עונד תג המזהה אותו ואת תפקידו, כך שלמעשה פעל שלא בהתאם לחוק ויש חשש אף שהוא היה מתחזה.

ב. ממצאים ומסקנות

בשנת 2015 טופלה תלונת שכן שנסבה על מטרד יתושים הנגרם משכן האוגר מים בעשרות כלים בחצר ביתו ויצר בכך מדגרה ליתושים וכאשר הזמנת פקח למקום לא הביאה לפתרון, ואז גם נכתב כי אגירת המים אסורה עפ"י סעיף 23 לחוק המים תשי"ט-1959 האוסר אגירת מים באופן פרטי.

בהנחיות משרד הבריאות נרשם כי חשוב למנוע מפגעי יתושים וצמצום הסכנה להיעקץ מהם (ע"י נקבות יתושים בוגרות המחפשות דם עשיר בחלבון לצורך התפתחות ורבייה), שכן מעבר למטרד העקיצה עלולה לגרום למחלות ע"י העברת נגיפים מבעלי חיים ומבני אדם, לכן חשוב לנקוט בהתגוננות יעילה ובין השאר מניעת התרבותם שכן נקבות היתושים נוהגות להטיל את ביציהן במקווי מים עומדים שרק שם זחלי היתושים מתרבים, כאשר כמות קטנה של מים מספיקה להתפתחות יתושים, לכן בבית או בחצר יש לרוקן/להחליף מים ב: אגרטלי פרחים, תחתיות לעציצים, כיסוי בריכות שחיה, צמיגים ישנים, חביות, דליים, כלי שתייה לחיות מחמד ומכלים אחרים לפחות פעם בשבוע. במקרים רבים יש גם חוסר מודעות לקיום מקורות מים קטנים לכן יש לאתר מקורות כגון מכלים, פסולת ומקומות נסתרים כגון סבך צמחייה מרתפים וגגות, לכן יש לסלק חפצים ישנים ללא שימוש היכולים לצבור בתוכם מים, לרוקן מים ממרזבים או בכל כלי שיש בו מים עומדים, וחשוב לידע את הרשות המקומית על קיום מפגעי מים ומפגעי יתושים בשטחים ציבוריים, על מנת שהרשות תפעל לסילוקם.

ואכן תלונות רבות מתקבלות במוקד על מפגעי יתושים, בחוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003, במסגרת הגדרות "מזיק", נכלל שם גם יתושים, וכ "מפגע" מקום המשמש או שימש לאגירת מים, או לאגירת מי שפכים, או מקום או כלי שבו נקווים מים עומדים, הנמצא במצב הגורם או העלול לגרום לזיהום המים שבתוכו או לריבוי יתושים או חרקים. בפרק ב-מניעת מפגעים וסילוקם נגרם כי באחריות מחזיק הנכס שלא לגרום למפגע ואף למנוע אותו ולשמור על ניקיון, וכאשר ראש העירייה או המפקח ראשי לתת הוראות בכתב לכל אדם הדרושות לדעתו לסלק מפגע ולמנוע הישנותו, וכאשר אי מילוי הדרישה ראשי המפקח או מי שהוא הסמיכו לסלק את המפגע ולחייבו בהוצאות הסילוק.

באשר לכניסה לבית המתלונן, הרי שהוא לא עשה הבחנה בין כניסה לבית המגורים שאכן לה נדרש צו בית משפט לבין כניסה לחצר הבית ששם עפ"י החשד יש מפגע המצריך טיפול, (האיסור לכניסה למקום המשמש למגורים נמצא רשום בהוראות חוק העזר המקומי של איכות הסביבה, בחוק הרשויות המקומיות (אכיפה סביבתית-סמכויות פקחים), תשס"ח-2008, ובחוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות, תשע"א-2011).

הפקח עצמו נכנס לחצר הבית ללא מדים, תג, והוראה בכתב המעידה על תפקידו וסמכויותיו, למרות החובה הקיימת בחוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות, תשע"א-2011.

ומכאן המסקנות כי שגה מנהל אגף שפ"ע ששלח את המפקח מטעמו ללא תג, מדים והוראה בכתב, המאפשרת למפקח את ביצוע הבדיקה, כמו כן הוא שגה שלא שלח מכתב למתלונן בדבר התלונה עליו עם דרישה לסילוק המפגע או החשד לו, קודם שליחת המפקח.

ג. המלצות

בכל עת שמתקבלת תלונה על חשד למפגע בחצר בית, על מנהל אגף שפ"ע לשלוח מכתב אזהרה למחזיק בנכס ובו יתריע על חשד לקיום מפגע, ועל הצורך לסילוקו, (כשאי סילוקו יוביל להמשך צעדים מטעם העירייה), ובמידה ולא יתקבל מענה מהמחזיק, בפרק זמן סביר של 14 יום, יישלח מפקח מטעמו לבוש בבגדי מפקח הרשות, נושא תג זיהוי ומכתב המאפשר לו את ביצוע הבדיקה. כמו כן במקרה של חשד סביבתי למפגע יתושים תפרסם זאת העירייה ברבים, ואת הבדיקה שתבצע בחצרות הבתים.

2.1.4- מטרד רעש מנגינת תזמורת

א. כללי

תושבת התלוננה כי התקשרה למוקד המשטרה (100) ופתחה שם תלונה על אירוע של הפרעת תנועה בבניינה ע"י הפעלת מערכת תופים במסגרת פעילות בית ספר לנגינה, האירוע היה ביום חמישי בצהרי היום, לאחר מכן היא הוסיפה כי עמדה במרפסת ביתה לבואה של ניידת ומשזו בוששה להגיע, התקשרה שוב למוקד (100), ושם הוסבר לה כי האירוע עבר למוקד העירוני (106) וכי עליה לברר שם, כמו כן נמסר לה כי הגיעה ניידת לאזור, אלא שניידת היא לא ראתה, על כן התקשרה למוקד (106) ושם המוקדנית הבהירה לה כי האירוע כלל לא הועבר ממוקד המשטרה למוקד (106), ושאלו קשר בין הגופים, והפנתה אותה לקב"ט. כשלמעשה לא ראתה כי ניידת הגיעה למקום.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה מסר הקב"ט כי שיטור משולב הגיע למקום, המשטרה הייתה בקשר עם השוטר בניידת שבחן את המפגע, לפיכך הומלץ למשטרה לבחון את הקשר שלהם עם המוקד העירוני, ואכן נמסר כי מוקדנית המשטרה פעלה שלא בהתאם להנחיות למסירת מידע למוקד העירוני, וכי הם פועלים לתיקון המצב.

2.2. תברואה

2.2.1- אי פינוי והחלפת מיכל אשפה.

א. כללי

התקבלה פנייה לטיפול בהחלפת מיכל אשפה שנשבר והוער על השארית מיכל אשפה לא מכוסה לאחר ריקון כך שלטענת הפונה דבורים נכנסים לתוכו, והדבר מהווה סכנה עבורה משום שהיא אלרגית לדבורים, הוסיפה כי נציג עירייה שהגיע לטפל בבקשתה, דיבר אליה באופן מעליב ואמר כי היא פונה לעירייה ללא סיבה ומשעמום, ועל כן דורשת התנצלות בכתב.

ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי מי שנכח במקום הוא מנהל מחלקת תברואה, לטענתו הפונה פנתה למוקד יום לאחר פינוי הזבל בטענה שהפח לא סגור ויש בו צרעות, על כן הגיע לבדוק ומצא שמיכל האשפה היה סגור, תוך שהוא ניקה את הפילר של הפונה היא יצאה ותקפה אותו באופן בוטה מילולית ואת העירייה ואת שכנתה לה סכסוך ממושך עמה, הוסיפה כי יתכן ששכנתה היא זו המשאירה את הפח פתוח. על כן ונוכח זאת אין בכוונתו להתנצל.

במוקד נמצאו פניות רבות ממנה ובן זוגה בכל הקשור לאופן פינוי הזבל, גם על שכניה (הדו הצמוד אליה) רבות התלוננה על ניקיון ושימוש בנכס, באשר לאלרגיה לדבורים ציינה זאת לראשונה מאז בדיקת הפניות בשנת 2011.

באשר להחלפת מיכל האשפה טען מנהל התברואה כי הפח ראוי לשימוש, אך חודש לאחר מכן הוחלף מיכל האשפה. באשר לפינוי נמצאה סתירה בדברי המנהל בין הודעתו לביקורת לבין הודעתו למוקד, שכן במוקד מצוין כי הפח טרם פונה. נוכח אי התאמת המידע התבקש מנהל התברואה להבהיר את דבריו, בתשובתו ציין כי אכן מיכל האשפה ראוי לשימוש ולא היה צורך להחליפו, אך התעסקות יתר בנושא אינה מטיבה עם המחלקה ועם התושבת, על כך הוחלף מיכל האשפה, והפח הקודם הועבר לשימוש משפחות אבלות, מתשובתו ניתן גם ללמוד שהפח אכן פונה במועד, אך המכסה נותר בעת ריקונו נשאר פתוח. בתוך כך מסר מנהל התברואה על החלפת פח בבניין לאחר שבדק ומצא כי הפח אינו ראוי לשימוש.

ג. המלצה

האופן הלקוי של השבת מיכל האשפה לאחר ריקונו, עלה בביקורת אשתקד ושם הומלץ להדק פיקוח ולתת הסברה עוקבת אחת לחודש לעובדי הקבלן, וכן להעסיק בתחום עובדים עם לקות קוגניטיבית, והשנה מוסיפה הביקורת להוסיף להסברה את סגירת מכלי האשפה לאחר ריקונו.

2.2.2 אי פינוי פסולת גינה

א. כללי

תושב התלונן על כך שהעירייה לא פינתה גזם שהניח טרם מועד הפינוי, מחמת סירוב נהג המשאית לפנותו מהסיבה כי אינו מפנה טוף וגזם של דשא, פקח שהגיע למקום לא סייע ואף רשם דוח על מפגע ודרש לפנותו מהמדרכה. לאחר הפינוי השאירו את הגזם, אך כאן פקח הגיע בליווי שוטר וטען שאין כרגע מי שיפנה למרות עמידה בזמנים, ואין הוא מבין מדוע העירייה אינה מפנה את כל הפסולת, וגם איך לפנות את הפסולת שהעירייה אינה מפנה.

ב. ממצאים מסקנות

תשובת מנהל מחלקת התברואה הייתה כי העירייה מפנה פעם בשבוע בכל רחוב בעיר, אינה מפנה טוף שהוא סוג של אבן ולא דשא המעורב עם חול, משאית פינוי שעוברת ברחוב אינה מוחזרת לפינוי, על הפונה היה להכניס לחצרו חזרה את הפסולת לחצרו ולהימנע מקבלת הדוח.

ג. המלצה

אם כן הייתכן שסוג הוצאת פסולת גינה שאותו העירייה מפנה אינו נהיר דיו? באתר העירוני הוגדרה פסולת גינה- גזם גרוטאות וקרטונים, הגדרה זו רשומה בכותרת הפינאי, אך חסרה הגדרה מהי הפסולת שהעירייה מפנה וכן כיצד על התושב לפנות את הפסולת שאין העירייה נפנה, על כן בכל מקום שהעירייה מציינת את אופן הפינאי להגדיר ולפרסם דרך קבע את מהות הפסולת שהיא מפנה וזו שלא ולהנחות את התושבים כיצד עליהם לפנות את אותה פסולת שאין היא מפנה.

2.2.3- אי פינאי אשפה

א. כללי

התקבלה פנייה על אי פינאי אשפה במועד הפינאי וכי הרבה פעמים מדלגים על פינאי, משום שהוא גר ברח' ללא מוצא וקשה לרכב פינאי הזבל להיכנס, על כן הוא צריך כל הזמן להתקשר כדי לבוא ולפנות.

תלונה אחרת על אי פינאי התקבלה מתושב שמציין כי זה קורה בשבועות האחרונים וכי הפח שלו משמש לצמצום ריקון פחים אחרים והוא מתנגד לכך.

ב. ממצאים מסקנות

במקרה הראשון עלה כי עד לפנייה זו היו רק 2 פניות למוקד, כשהאחרונה מלפני ימים אחדים התייחסה לאי פינאי האשפה, והקודמת חודשיים קודם על אופן הפינאי, לטענת מנהל מחלקת התברואה הפח כן פונה במועד, אך לאחריו הוא הכניס (שלא בהתאם להנחיות) קרטון מקרר לפח, עם זאת ולאחר פנייתי למנהל מחלקת התברואה פונה הקרטון. נוכח זאת הסתיימה הבדיקה ללא הערות.

במקרה השני מנהל מחלקת תברואה, ביצע סיור יזום, ראה את התופעה, ונתן הנחייה להחלפת העובד, וציין כי ככול שתתעורר בעיה נוספת יש ליצור עמו קשר טלפוני.

2.2.4- אי ניקוי רחוב חדש

א. כללי

תלונה מתושבת על כי ברחוב החדש שבו היא מתגוררת הפיתוח טרם הסתיים ויש לכלוך של צואת כלבים במעברים, פסולת לא נאספת, כך שהרחוב מוזנח, והוסיפה כי בין הבתים הפרטיים באזור מתחם ארונות חשמל ספי רצפה חסרים, פניות חוזרות ונשנות שלה לא נענו.

ב. ממצאים מסקנות

בתשובה מציין מנהל התברואה כי הרחוב נוקה, זוכה לימי ניקיון כדרך קבע והתקבל משוב חיובי מבעלה של המתלוננת, עוד הוסיף כי מצא באדניות צואת כלבים והעביר את הטיפול לגנים ונוף.

ג. המלצה

עניין הטיפול בצואת כלבים באדניות העיר אינו נהיר דיו למנהל התברואה שזה מתפקידו לנקותם. על כן טוב שהדבר יוגדר בהנחיית מנהל האגף.

2.2.5- אי פינוי גזם בנקודת איסוף המשמשת מספר מבנים**א. כללי**

תלונה מתושבת על כי אין היא נענית בעניין אי פינוי כל הגזם בנקודת איסוף, לטענתה מבוצע פינוי חלקי בלבד, שכן לא פונו שברי זכוכיות וקרשים שנמצאו עוד משבוע קודם, כאשר פנייה למוקד לא הביאה לידי שינוי, הוסיפה כי באחת מפניותיה נשלח טנדר עם מיכל האשפה קטן ונאסף חלק מהפסולת, ולאחר מכן לפני פנייתה החוזרת נשלח מטאטא רחובות, והפסולת נאספה מנקודת ריכוז, אלא שזו תמיד מזוהמת, ונערס שם שוב פסולת. בפניה חוזרת צרפה תמונות לאחר עזיבת משאית האיסוף, ובו הצביעה על השארת שאריות פסולת בנקודת האיסוף המצויה על חולות, עוד הוסיפה כי עם הגזם הורם על כף האיסוף תמרור אזהרה על אי השלכת פסולת במקום.

ב. ממצאים מסקנות

בתשובה ציין מנהל מחלקת התברואה כי מקום איסוף הגזם נמצא על חול בסמוך לשביל כניסה למספר מבנים, ויש כאלו המשליכים פסולת לאחר הפינוי (למרות תמרור האזהרה שהוצב במקום), כמו כן לא ניתן ואף אסור לשאוב חול ביחד עם הגזם. ערכתי סיור עם מנהל התברואה והמקום היה נקי וללא רבב, (התברר כי נעשה שיפוץ באחד מהמבנים וכי טרם הושב תמרור אזהרה שנעקר במקום, אך זה הושב לאחר הסיור די מהר), נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה ללא הערות.

2.2.6- היעלמות פח**א. כללי**

תושבת המתגוררת ביחידת דיור נפרדת בתוך בית פרטי התלוננה על היעלמות הפח הירוק הפרטי שלה, כאשר זו הפעם השנייה שהדבר קורא, שכן הפח נעלם לפני 3 שבועות, ובהתערבות סגן ראש העיר הוא הוחזר לה תוך יום. הוסיפה כי על הפח יש סימון של הבית בו התגוררה קודם, ותשובות החלטיות בנושא לא קיבלה עת שפנתה למוקד העירוני ולפניות הציבור.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב מנהל מחלקת התברואה כי מדיניות העירייה היא לאפשר פח אשפה לפי הצורך לכל בית! לבית יש עגלה בתוך פילר מסודר כבר מאז בנייתו. הבית פינתי גובל בשני רחובות ופוצל ל-3 יחידות דיור, הפונה מתגוררת באחד היחידות ששם לא נמצא הפילר. הוסבר לפונה כי העירייה לא תספק יותר מפח אחד לכל בית, וכי אין הוא מתכוון לתת פח נוסף, לכן עליה להשתמש בפח הקיים ובמידת הצורך יימסר לבית פח עם נפח גדול יותר.

ג. המלצה

מאחר ואין פרסום עירוני על מדיניות העירייה בדבר מידת ריקון הפחים בבתי פרטיים הרי שעל העירייה לפרסם את מדיניותה באתר העירוני ולציין שכול ומדובר בריקון אשפה הבתים פרטיים היא לא תספק ולא תרוקן פחים עודפים במידה ואלו יימצאו שם.

2.2.7- אי פינוי גזם משטח פרטי

א. כללי

תושבת המתגוררת במרכז העיר ולה מוגבלות ברגלה התלוננה כי הניחה גזם 3 ימים לפני הפינוי בחניית ביתה ומשם גם ביקשה לפנותו, אלא שמנהל התברואה סירב לפנות את הגזם מהשטח הפרטי ודרש להעמיד את הגזם מטר קדימה בשטח הציבורי, ומשלא נענתה לדרישתו הגזם לא פונה, גם לא למחרת עת הגיעה שוב למקום משאית הזבל, לטענתה לא הייתה מניעה לפנות את הגזם, שכן היא דאגה שתהיה גישה לכף משאית אליו, ומשלא נענתה היא העבירה חלק מהגזם מספר מטרים קדימה לכיוון המדרכה, וטענה כי הפינוי היה קשה וכבד לה, אלא שגם אז הגזם לא פונה תוך שמנהל התברואה מאיים ברישום דוח על השלכת פסולת.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיב מנהל מחלקת התברואה כי מדובר בכמות גדולה של גזם, שנמצאה בחצר בית, כשאין פינוי הגזם נעשה מתוך חצרות בתים, מה גם שבעצת המתלוננת לפנות הגזם מהחניה ע"י כף המשאית (להערכת המתלוננת 6 פעמים) יש מסוכנות לפגיעה בחצר הבית ובסביבתו.

ואכן העירייה מפנה גזם, אך רק במקום שהוא מונח בשטח ציבורי נגיש שאינו מפריע לתנועה, וכאשר העירייה פועלת מתוך חצרות הבתים, הרי שמדובר בחיוב המחזיק עפ"י חוק עזר לאיכות הסביבה של נס ציונה. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה ללא הערות.

2.3. הטיפול הווטרינרי

2.3.1- הטיפול הווטרינרי העירוני בעקבות תקיפת כלבה

א. כללי

תושב שכונת לב המושבה בעיר, קבל כי כלב (כנראה זאב) תקף ב-5 לחודש (בחג סוכות) את כלבת בתו שהיא גורה מסוג פקינז מיד כשירד עם אשתו לגן בשעות הערב והתיישב בספסל, הכלבה נחתכה בבטן והייתה זקוקה לתפרים, האירוע קרה עת היו לידם בספסל סמוך בעלים של 3 כלבים משוחררים שאמרו להם שלמרות שהכלבים גדולים הם אינם מסוכנים, אך מיד אחד הכלבים תקף ושניים הסתכלו, הם לא הספיקו להרים את הכלבה בטרם הותקפה, אך ראו כי בעלי הכלב ברחו מהמקום, יום למחרת התושב זיהה את הבעלים לפי הכלב. בעלי הכלב טענו כי הכלב ברח לבנו, אך זה היה שקר כי הכלב היה משוחרר. התושב ביקש את הסגרת הכלב אך לטענתו הווטרינר סירב בטענה שככל שלא מדובר בתקיפת אדם אין הסגר, עם זאת ציין שהווטרינר ציין כי הכלב התוקף מחוסר. הוסיף כי הודיע על המקרה למוקד ועל הכלבים המשוחררים אך בדיקת הסיירים לא העלתה דבר, בכל מקרה בכוונתו לתבוע את בעל הכלב.

העניין שפנה לבקש את בדיקת הביקורת הוא היעדר פיקוח בשעות הלילה, שכן לאחר 21:00 שמשעה זו תושבי המקום למרות איסור הוצאת כלביהם ללא רצועה משוחררים בגינות בלב המושבה את כלביהם (אבנר בן נר- חושן-האימהות), בלא מעורבות הפיקוח, בנוסף ציין בגנים ובאזור יש הרבה צואת כלבים שאינה נאספת. נוכח התלונה נשאל הווטרינר אם כשמידע על תקיפת כלבים מגיע אליו, וכשמתברר שיש היעדר רסן ציבורי, האם נמסרת הודעה לפיקוח להגברת סיורים במקומות מועדים? כמו כן נשאל לגבי ביצוע דגימות די אן אי לזיהוי בעלי כלבים.

ב. ממצאים מסקנות

ותשובת הווטרינר הייתה כי פנייתו התושב הייתה בתקופת החגים בו ביקש שיסגיר את הכלב המעורב, הובהר לו כי אין הסגרת כלב שנשך כלב אלא מקרים בהם כלב נשך אדם וישנו צו הסגרה ממשרד הבריאות, (התשובה תואמת את הרשום בסעיף 9(ב) לחוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992), במקרים מסוג זה הוא מסביר כי במידה ומעוניינים יש להגיש תלונה במשטרה וניתן גם לתבוע אישית את בעלי הכלב, את היעדר חוסר הפיקוח בשעות הערב המאוחרות לא העלה בעת בקשת ההסגרה, אלא רק כיום, בשעות אלה פעיל השיטור העירוני. לגבי כל סוגיות הפיקוח השונות ישנו שיתוף פעולה הדוק ודיווח הדדי בין המחלקה הווטרינרית ומחלקת הפיקוח בעבר אף בוצעה פעילות בשעות הערב על ידי הפיקוח באזורים "מועדים" אך עם תוצאות דלות ביותר ולפיכך הוחלט להפסיק ולהתמקד בשעות הבוקר המוקדמות. באשר לבדיקת די אן אי הרי שההליך אינו מיושם בארץ, (נעשה

פיילוט בפתח תקוה), אך לא ניתן לחייב בעלי כלבים לדגום את הכלב לדי אן איי, עלות הבדיקה כ-150 ש"ח ובמידה והתוצאה לא משויכת לכלב מסוים – העלות על העירייה, מעבר לכך יש להקים מערך שלי איסוף הדגימות הובלה וכ"ו. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

2.3.2- ערעור על קנס מנהלי

א. כללי

תלונה מתושב על קבלת קנס שאינה מובהרת בגוף הדוח, אך חתומה ע"י הווטרנר, ובכל מקרה היה ראוי שקודם קבלת הקנס תשלח אזהרה.

ב. ממצאים מסקנות

בתגובה השיב הווטרנר העירוני כי על פי החוק יש לחדש את הרישיון לאחזקת כלב אחת לשנה, לפני מועד חידוש הרישיון (והחיסון) נשלח שובר ממוחשב בדואר לכל בעל כלב, המתלונן לא חידש את הרישיון ואת חיסון הכלב זה שנה בקירוב, חודשיים קודם התלונה שוחח הפקח העירוני עם המתלונן והבהיר לו כי הינו מחזיק את כלבתו ללא רישיון וחיסון בתוקף וניתן לו שבוע להסדיר את העניין, אך משעבר שבוע והנושא לא הוסדר ניתן קנס, 3 שבועות לאחר מכן הוא הגיע לחסן את כלבתו התלונן ואף קילל על כך שקיבל קנס. החוק לא דורש כל התראה בכתב לפני מתן קנס ולפנים משורת הדין אנחנו מטלפנים לתושבים ומתראים טלפונית. באשר לפשר הקנס הרשומה בהודעת הקנס, הוא ביקש שבכל הודעת קנס מטעם הווטרנר תצוין בנוסף לסעיף העבירה את מהותה. ואכן מבדיקה שנעשתה לאחר מתן ההנחיה מצוין בהודעות הקנס מהות העבירה. (לדוגמא: חוק להסדרת פיקוח על הכלבים ס' 2א- "החזקת כלב שגילו עולה על 3 ח' ללא רישיון בר תוקף שניתן ע"י החוק", א11- "הכלב יצא מתחומי החצר ולא היה קשור ברצועה לאדם שמסוגל לשלוט בו").

2.3.3- פניה אנונימית לבחינת היתר לדוכני מזון בערב יום העצמאות

א. כללי

לקראת ערב יום העצמאות התקבלה פניה אנונימית מאדם שהציג עצמו כמהנדס מזון ואחראי על עבירות מזון, שבו התריע על ממכר מזון מעובד מבשר תחת כיפת השמים ללא פיקוח וטרינרי ופיקוח של מהנדס מזון, תוך שהוא משוכנע שהבשר אינו נשמר כראוי וקיימת סכנת הרעלה לציבור, כשבמקרה זה האחריות תושתת על הרשות המקומית.

ב. ממצאים מסקנות

לאחר שנשלחה בקשה לתגובת הווטרנר העירוני, מנהל רישוי עסקים ומנהל אגף שפ"ע, כתב האחרון "למה הפונה כותב אנונימי? מה מסתתר מאחורי פנייתו? אני

ממליץ לא להתייחס למכתבים אנונימיים כי תמיד מסתתר מאחוריהם אינטרסים פסולים". בהנחיות הביקורת הפנימית של הרשויות המקומיות באשר לבירור תלונות אנונימיות נכתב כי בד"כ הם באות להטיל דופי בעובד או בקב' עובדים, אך לעתים מדובר בהתנהגות פסולה של העובד נגדו הוגשה התלונה, אולם יתכן כי אותו עובד הוא בעל השפעה או סמכות לפגוע במתלונן אם ייודע לו דבר התלונה, ויש הצדקה לחששו של המתלונן מלהיחשף, בהנחיות נרשם עוד כי בירור תלונה אנונימית מתבססת על שלושה מרכיבים עיקריים: (1) מידע המאשש, במידה מסוימת של סבירות, את האמור בתלונה, (2) מיומנות מקצועית וניסיון מצטבר של הממונה, (3) בדיקת שטח מקדימה דיסקרטית. לקראת יום העצמאות פרסמה העירייה כי הרוכלים המעוניינים למכור מזון להמציא רישיונות יצרן ורישיונות עסק, בדיקת פרסומים ברשויות אחרות העלה כי עיריית רעננה מסרה פירוט על פרטי המזון המאושרים למכירה הכוללים: פופקורן, ברד, צמר גפן, ארטיקים (ארוזים), תפוח מסוכך על מקל, תירס חם, חטיפים ארוזים, בורקס אפוי (ללא טיפול במקום), נאציוס, וכל מזון אחר נדרש אישור משרד הבריאות – תתאפשר לו מכירת מוצרים נוספים, בתנאי ליווי של יועץ מזון המקובל על משרד הבריאות, בזמן האירוע. עיריית נשר פרסמה כי נדרש תקן משרד הבריאות והיתר לאחר תשלום אגרה. אם כן, נוכח הרגישות לנושא המזון הנמכר, האם נדרשת הרחבת הפרסום, הקשחה בתנאים והגברת פיקוח? עניין זה הופנה לווטרינר העירוני לבירור. בתשובתו ציין הווטרינר העירוני כי התנאי הבסיסי הוא דרישת רישיון ממשד הבריאות לכל עסק לממכר מזון, בתהליך הגשת הרישיון מציג משרד הבריאות את הדרישות השונות (בדיקת משנה תנאי אחסון פעולות מותרות פיקוח מהנדס מזון וכ"ו), רק לעסקים אשר עומדים בדרישות ומציגים רישיון ממשד הבריאות ניתן לתת היתר. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה ללא הערות.

2.3.4 - בקשה לסילוק חתולים מחצר בית

א. כללי

התקבלה פנייה ישירה מתושבת העיר על כי בחצר ביתה נמצאים חתולים, דבר שאין היא סובלת, אין היא יודעת עם שכניה גם כן סובלים, ולמעשה לא אכפת לה כלל מהם, וכל חפצה שהעירייה תגיע ותפנה את החתולים במקום, כמו כן בבירור אתה עלה לא פנתה קודם למוקד או לווטרינר וכי בסביבת מגוריה מאכילים חתולים.

ב. ממצאים מסקנות

מכיוון שאין מדובר בפנייה שאינה מטופלת המשיכה ופנתה לווטרינר העירוני ותשובתו הייתה כי אין העירייה מסלקת חתולים המצויים בשטחי העירייה, אך עם זאת היא פועלת במסגרת החוק לבצע פעולות עיקור ולקבוע מקומות קבועים

להאכלה, והוא המליץ לה כיצד באמצעים טבעיים שלא פוגעים בבעלי החיים ניתן לדאוג שלא ישהו בחצרה.

2.3.5 - צילום כלבים בעת מתן רישיון

א. כללי

בעלי כלבים פונים לווטרינר העירוני בעת שהם רושמים כלב בבעלותם, ומידי שנה בעת חידוש רישיון ומתן חיסון. אובחן בעת ביקור במקום שעם הרישום וקריאת השבב הכלבים אינם מצולמים, אמנם הצילום אינו חובה, אך הוא כן יכול לאפשר אמצעי זיהוי נוסף במקרה והכלב ייאבד, יתקוף או ישוטט.

ב. ממצאים מסקנות

הווטרינר העירוני כי אין חובה לכך, ווטרינרים עירוניים אינם נוהגים לצלם כלבים, אך בכל זאת הוא מצא לנכון לבדוק זאת עם בעלי התכנה הקיימת והתברר כי ניתן לצרף תמונות למאגר הכלבים בעירייה. והוא מסר כי הוא אכן עומד לבחון זאת.

ג. המלצה

על הווטרינר העירוני לבחון צירוף תמונת כלב למאגר הקיים, בכל עת שבעלי הכלבים מגיעים לחדש רישיון.

2.3.6 - הצורך בהנפקת רישיון עסק לווטרינר

א. כללי

תלונה מקבוצת שכנים הגרים בבתי פרטיים על כי וטרינר המפעיל את עסקו מזה מספר שנים בבית שבו הוא מתגורר עם משפחתו, עומד לעבור לבית פנימי יותר ברחוב בסמוך לביתם והם חוששים ממצוקת חניה, תנועה רבה ברחוב השקט בדרך כלל ושבו כיום תנועת הרכבים דלילה, מרעשים, מפגעי ריח, לכלוך במדרכות מצואת כלבים והקאות, טינוף פחי האשפה שלהם עקב זריקת צואה לתוכם, וגרימת מחלות להם ולבעלי החיים בסביבתם. לפיכך ביקשו לבחון את ההיבט החוקי של מעבר הווטרינר בשכונה.

ב. ממצאים מסקנות

בבדיקתי נמצא כי לא קיים כל איסור לפתיחת הווטרינריה במקום (ואין צורך ברישיון עסק), עם זאת ככול שהבית ישמש רק לעסק ולא למגורים הוא נדרש להקלה ועליו לפנות למחלקת הרישוי בנושא (וכך גם הוסבר לו), בחינת תלונות במוקד על היטנפות הרחוב עקב הימצאות כלבים הבאים לווטרינר עולה כי מי שהתלוננו כעת אצלי פנו בשנתיים האחרונות כ-6 פעמים למוקד תוך ציון כי המוקד לכלוך הוא מקום הימצאות הווטרינריה ברחובם, אלא בחלק מהמקרים מדובר

בצואה יחידה מול ביתם, שאותה התבקשה העירייה לנקות, וכשנמצאו גם תלונות על לכלוך מכלבים קודם הקמת הווטריןריה, לא התקבלו תלונות במוקד על רעשים ולא על מחלות, מה שכן התבקש מהעירייה לתת יותר תשומת לב לניקיון הרחוב ובכך אין פסול, כך שהקביעה הבאה מאותם שכנים כי הווטריןר גורם שיהיה יותר לכלוך בשכונה מכלבים אינה ממשית ואינה נכונה, באשר יותר מקומות חניה ברחוב, הרי שמנהל הנכסים פועל לבדיקת הפקעת קרקע בחכירת קרן תל חי לטובת העירייה, אך מדובר בתהליך ממושך מאוד, עם זאת ביציאה מהרחוב קיימת חניה גדולה, כך שהימצאות הווטריןריה במקומה החדש אינה אמורה להטריד את דיירי השכונה. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

2.4. גינון

2.4.1 - ניקיון ואחזקת גינות ציבוריות

א. כללי

פניה מתושב שטען כי לאחר שפנה במכתב לשיפור וייעול הגינון, מצא כעבור חודשיים כי רמת הניקיון נשמרת מלבד הגינה הנמצאת ברח' עובדיה בני יוסף (סטה המחברת את רח' משה לרר עם רח' דוד לנדא), ששם אין הגינה מתוחזקת כראוי מבחינת עשביה ובמקום שאין גדר גם מבחינת ניקיון (ששם גם הכלבים עושים צרכיהם).

ב. ממצאים מסקנות

תשובת מנהלת מחלקת הגינון הייתה כי הוסבר לפונה שמדובר במעבר בו הולכים כל בוקר וצהרים הילדים לבית הספר וממנו, עוברים שם גם בעלי כלבים (שלא תמיד דואגים לאסוף אחריהם את צואת הכלבים), עפ"י ההסכם עם קבלן הניקיון הוא מנקה שם אחת לשבוע, על כן תורה לעובדי הגינון לבצע גם כן ניקיון במקום אחת לשבוע ולדעתה יש להגביר אכיפה במקום.

ג. המלצה

יש לתת הדגש באכיפת הניקיון ומניעת צואת כלבים בסמטאות ובמעברים ברחבי העיר.

3. גזברות -**3.1. - הבהרות לתעריף חיוב הארנונה****א. כללי**

פניית תושבת שהעלתה תהיות לגבי מחיר משתנה של תעריפי הארנונה, וכן על תעריף זהה של תעריף הארנונה לשטחים משותפים.

ב. ממצאים מסקנות

התברר שהנתונים שציינה נמסרו לה במוקד מגע"ר, אך למעשה תעריף החיוב הוא קבוע ומה שמשתנה בחיוב זה אפיון השטח, כך שמחסן ומרפסת פתוחה מחויבים בחלק יחסי מהתעריף, הובהר לפונה שחיוב השטחים המשותפים נעשה בכפוף לצו המיסים. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

3.2. - אישור מחדש של תקבול היטלים**א. כללי**

במסגרת בקרות שנעשות במערכת עלה שנמצא מסמך המאשר תשלום היטלים שכבר אושר בעבר לאותו נכס, האישור הנוסף לא היה ברור, נוכח חלוף המועד (מועד תשלום 05/03/17 לחשבון מיום 17/08/15, ומועד תשלום קודם שבו נרשם 24/08/15) ומספר קבלה שונה בקודם 152839, ובחדש רשום 1271.

ב. ממצאים מסקנות

לאחר בדיקה התברר כי קבלה מס' 152839 שולמה ב-24.8.15 ע"ס 71,785.18 ₪. וקבלה מס' 1271 שולמה ב-5.3.17 ע"ס 1,474.32 ₪, האגרה משנת 2015 הייתה מצורפת לחומר ובטעות נחתמה בשנית. ובסה"כ מדובר בטעות אנוש חד פעמית.

3.3. אי הנפקת קבלות עבור תשלומי חינוך**א. כללי**

פניית מאם לקבלת קבלה עבור תשלום לקייטנה לצורך לקבלת החזר, נענתה כי אין העירייה מנפיקה קבלות, אלא רק אישורי תשלום, אלא שאלו אינן קבילות לקבלת החזר. פניה קודמת השנה מאם עבור תשלום לקייטנה, נענתה כי אין העירייה יכולה להנפיק קבלות, וכי הונפק עבורה אישור תשלום, וכאן האם העובדת בנציבות שירות המדינה ביקשה לקבל תשובה מנומקת לאי קבלת הקבלה, מהגבייה נמסר כי כבר היו פניות הורים בנושא, אך על אף הצדקת ההורים אין אפשרות להנפיק קבלות, וכי ביצוע הנפקת הקבלות כרוכה בהוצאה כספית לאוטומציה.

אם נוספת חד הורית פנתה וביקשה קבלות על תשלומי חינוך עבור בית משפט באופן קבוע לצרכי החזר, והתקבלה גם בקשת אם לקבל קבלות תשלום לגנים מ-09/16 ועד 12/17 עבור כל חודש בנפרד.

ב. ממצאים ומסקנות

אי היענות לבקשת ההורים לקבלת קבלות על תשלום לצהרונים וקייטנות אינה תואמת את הוראות ניהול הספרים להנפקת קבלות, (הוראות מס הכנסה- ניהול פנקסי חשבוניות), תשל"ג-1973, נמצא כי באוטומציה יש קושי להנפקת קבלות במקרים בהם לא הונפק חיוב מקדים, (במצב זה התאפשר הוצאת דיווח מהאוטומציה בשם קבלה למשלם- רק לאחר הטבעת חותמת, אך מסר בה שם קופאי ומופיע רק שם המדווח שאינו קופאי), אך בעקבות פנייתי זו אליו ולאחר מאמצים הודיע מנהל ההכנסות ומנהל הארנונה כי מצא דרך להנפיק קבלות, כאשר הוא פועל לספקם למבקשים, לאחר מכן הודיע כי החל מינואר 2018 ישלחו קבלות במייל על כל תשלומי החינוך, עד אז הקבלות יונפקו למבקשים.

3.4. קושי בתשלום ארנונה דרך תקשורת טלפונית

א. כללי

תושב העיר התלונן כי כדרך קבע הוא נוהג לשלם את הארנונה דרך תקשורת טלפונית, אך כעת יש קשיים ואין הוא מצליח לשלם וחושש מהגדלת החוב. גם בתשלומים קודמים נצברים לחובתו יתרות חוב קטנות על אי תשלום בזמן וזאת לטענתו כי את חשבונות הארנונה מקבל מאוחר סמוך למועד לתשלום. ציין כי המענה הקולי אינו מתפקד, התקשר ביום התלונה ב-13:00 אמרו מקומך בתור ראשון, זמן המתנה 4 דקות, בפועל המתין 40 דקות והשיחה התנתקה, לאחר מכן שוב המתין 30 דקות ולא היה מענה.

ב. ממצאים ומסקנות

בדיקת ס.מ. מחלקת הגבייה העלתה כי לאחר 5 צלולים נענתה בהקלטה ולאחר 2 דקות ו-2 שניות זכתה למענה אנושי שלטענתה זהו זמן סביר בהחלט (הביעה גם השערה כי חייג לטלפון שגוי מכיוון שציין כי ישנה מגבלת שעות התקשרות), בבדיקה שערכתי המענה היה מידי, כשנציגת מרכז התשלומים שההמתנה כפי שציין המתלונן אינה מתקבלת על הדעת, עם זאת היא התבקשה לחזור למתלונן על מנת שיוכל לשלם את חובו והיא הודיעה כי אכן תעשה. נוכח הבדיקה ביקש מנהל ההכנסות והארנונה ממוקד מגע"ר לקבל דוח מעקב אחר זמני המתנה במוקד בחודשיים האחרונים. אי לכך הבדיקה הסתיימה ללא הערות.

3.5. גביית כספי חוגים שלא מתקיימים

א. כללי

התקבלו 2 תלונות מאימהות על גביית כספי חוגים בצהרונים בהוראות קבע, בעוד שאלו למרות שחלפו חודשיים מתחילת שנת הלימודים, לא מתקיימים. באחד המקרים נטען לאם כי לא נמצאו מפעילים, וכשהתקשרה בעניין למנהלת הצהרון היא צווחה עליה, על כן היא מבקשת החזר כספי והפסקת הורדת תשלומי קבע אלו מהחשבון, והסבר מדוע לא יידעו אותה ואת שאר ההורים על אי התקיימות החוגים.

ב. ממצאים מסקנות והמלצה

בעניין זה נמסר כי נושא החזר תשלומים להורים בגין ביטול או אי הפעלת חוגים נדון אצל הגזבר וראש העיר. הוכנה טבלה מסודרת של כל החוגים שלא בוצעו והוכנה רשימה של המשפחות הזכאיות והיא הועברה לגביה לצורך זיכוי ההורים. והובטח כי הכספים יוחזרו להורים. מכאן ההמלצה למסד נוהל החזרי כספים על ביטול/אי הפעלת חוגים.

3.6. גביית חובות נוכח מצב כלכלי קשה

א. כללי

פניה מנציבות תלונות הציבור, לאחר שקיבלו תלונה על אי התחשבות בגביית חובות שנצברו לעירייה ולתאגיד המים מאם לשניים גרושה המתמודדת עם נטל חובות כבדים שהגיעו למימוש בהוצאה לפועל וזאת לאחר מכירת ביתה ע"י כונס תוך שהיא נותרת ללא קורת גג ועם חובות של מאות אלפי שקלים, וכאשר חשבון הבנק שלה מעוקל ותלוי נגדה עיקולי מיטלטלין ומשכורת.

לטענת האם החובות החלו 8 שנים קודם לכן, עת פוטרה בהיריון, נאלצה לעבוד במשק בית, סעדה את אימא החולה, הייתה בדיכאון, ולבסוף חזרה לעבוד כגרפיקאית בשכר נמוך.

ציינה כי ניסיונותיה להגיע להסדר עלו בתוהו, שכן אין היא יכולה להתחייב לסכומי הפירעון החודשיים.

במענה למכתבה ענה תאגיד המים לנציבות כי משנת 2009 החלה המתלוננת לצבור חובות כאשר במהלך השנים התאגיד מנסה לבוא לקראתה ככל שניתן ולפרוס את החובות בהתאם ליכולתה הכלכלית, עיקול על חשבון הבנק היה בתאריך 4/2016 בלבד, קיבלה בעבר התראות לפני ניתוק מים, אך ביקשה כל פעם מחדש להגיע להסדר, ניתנו לה ארכות בשל מצבה הכלכלי הקשה והיא אכן הצליחה החייבת לשלם חלק מחובותיה, לא נעשה עיקול כספי הביטוח הלאומי כפי שטענה שכן התאגיד אינו מעקל את כספי הביטוח הלאומי, ולא בוצע כי שמסרה עיקול השכר,

לגבי הנחות שביקשה הרי שלתאגיד המים אין סמכות לתת הנחות, היא הגישה בקשה להכרה בתעריף מיוחד בשל צריכה חריגה הנובעת מנזילה פעמיים : בתקופה 9-10.2012 ובתקופה 11-12.2014 , ושתי הבקשות אושרו. בשל מצבה כחלק מניסיונות להגעה להסדר ולפנים משורת הדין – אושר ביטול ריביות, אך אין היא עומדת בהסדרי חוב שסוכמו עמה. נוכח הבהרות התאגיד, סיימה הנציבות את הברור עם התאגיד ללא מעורבות, אך ביקשה גם את תגובת העירייה.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה לנציבות נמסר שהמתלוננת פנתה ב- 27/11/2017 לעירייה דרך "צור קשר עירוני" בבקשה לעכב הליכי גביה נוכח מצב כלכלי קשה ואי בהירות באשר להסדר נטל חובותיה לנושים שונים, כעבור יום הבקשה הועברה לטיפול יחידת האכיפה, יומיים לאחר מכן פנתה לנציבות הוסיפה פרטים ומידע והבהירה כי מעבר לנושים שפנו להוצאה לפועל יש חובות למוסדות, וכבר ננקטו פעולות עיקול נגדה מהביטוח הלאומי, נוכח זאת אין באפשרותה להגיע להסדר חוב עם העירייה. בבדיקת החובות לעירייה התברר כי הם נובעים מ-2 נכסים שכורים וחוב עבור החינוך, אין היא משלמת חיובים שוטפים, אין היא פונה לבקש הנחה מזה מס' שנים שיתכן ותהיה זכאית נוכח מצבה הכלכלי והסוציאלי המוצג, ולא קיימה התחייבויותיה להגיע לאגף הגביה לקבלת שוברי תשלום לצורך תשלום החוב בהסדר, והמסקנה היא מתחמקת מתשלום החוב, על כן הוא החל באכיפה מנהלית לגביית החוב. עם זאת הוצע לה לגשת למחלקת הגביה בכדי לבדוק את זכאותה להנחות מסים. הנציבות השיבה כי מבקשת לדעת אם אכן ממשה המתלוננת את זכותה לבקש הנחה ממסים, ואם כן האם ניתנה לה ומה שיעורה. אלא שזו החליטה להגיש עתירה מנהלית בגין חובותיה (בעוד שהעירייה פועלת בעניינה בוועדה למחיקת חובות) ובנוסף כלל לא דאגה לבקש הנחה ממסים.

להלן המענה שנמסר לנציבות :



יום רביעי 21 פברואר 2018
ו' אדר, תשע"ח

לכבוד
עו"ד רונייה בריטברד
עוזרת בכירה למנהל נציבות תלונות הציבור
נציבות תלונות הציבור
באמצעות מייל ronia_b@mevaker.gov.il

ג, ל, .

הנדון: תלונת גב' כוכבה ג.א.

סימוכין: מכתבכם מתאריך 04/12/2017, תיק מס' 1049887/1

מכתבך שבסימוכין הועברו לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר בדיקתי התיעוד בנושא וניהול שיחה עם הפונה:

1. בתאריך 27/11/2017 פנתה הגב' כ.ג.א. לעירייה דרך "צור קשר עירוני" בבקשה לעיכוב הליכי גביה נוכח מצב כלכלי קשה ואי בהירות באשר להסדר נטל חובותיה לנושים שונים.
2. כעבור יום ב- 28/11/2017 הועברה בקשתה לטיפול יחידת האכיפה.
3. יומיים אחר כך ב- 30/11/2017 פנתה אליכם והרחיבה את המידע, הוסיפה פרטים על מצבה האישי והבהירה כי מעבר לנושים שפנו להוצאה לפועל יש חובות למוסדות, וכבר ננקטו פעולות עיקול נגדה מהביטוח הלאומי, נוכח זאת אין באפשרותה להגיע להסדר חוב עם העירייה.
4. מהבדיקה התברר כי:
 - א. חובותיה לעירייה נובעים מ-2 נכסים שכורים וחובות עבור החינוך, (מנכס עכשווי כ- 34 א' שו, מנכס קודם כ-12 א' שו, ומהחינוך כ-3 א' שו).
 - ב. היא אינה משלמת חיובים שוטפים,
 - ג. היא אינה פונה לבקש הנחה מזה מס' שנים שיתכן ותהיה זכאית נוכח מצבה הכלכלי והסוציאלי המוצג,
 - ד. היא לא קיימה את התחייבויותיה להגיע לאגף הגביה לקבלת שוברי תשלום לצורך תשלום החוב בהסדר,
 - ה. מכאן שמסקנת מנהל אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה הייתה כי היא מתחמקת מתשלום החוב, על כן הוא החל בביצוע אכיפה מנהלית לגביית החוב.
5. נוכח תוצאות הבדיקה מצאתי לנכון לשוחח עמה, ולהמליץ בפניה לגשת למחלקת הגביה בכדי לבדוק את זכאותה להנחות מסים.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר

3.7. ביקורת קופות בבתי ספר

א. כללי

במסגרת בדיקת קופות בתי הספר הצטרפתי במועדים שונים לבדיקה שבוצעה ב-4 בתי ספר בשילוב מנהלת מחלקת חשבונות חינוך ומלווה בתי-ספר (שהצטרפה לבדיקה ב-2 בתי ספר), הבדיקות נעשו אל מול מנהלות והמנהליות של בתי הספר האחראיות על הקופות. הבדיקות כללו:

- שקים- ספירה והתאמה לרישומי קופה, בחינת רישום נתונים על גבי השקים, בחינת קיומם של שקים ישנים וטיפול בשקים חוזרים.
- קופות אשראי- התאמת דוח קופה לנתוני חברות האשראי.
- הליכי ביצוע- נבחנו הליכי גביה ורישום תקבולים, ספירתם מיונם, אישורם בקרתם ע"י מנהלת בית הספר והפקדתם בבנק.
- ספירת קופה- ספירה בפועל והתאמה לספרים.
- יעילות וחיסכון- בחינת הפחתת עמלות אשראי.
- נהלים- נבחנה הכשרת מנהלתיות ועבודה עפ"י נהלים והנחיות.
- בחינת יכולות של תוכנת ניהול הכספים.
- חריגות מנהלתיות ומבניות- נעשו בדיקות באקראי מעצם הנוכחות בבתי הספר.

ב. ממצאים ומסקנות

הממצאים שעלו צורפו בנספחים להלן, ומהן עלה כי:

1. בבית ספר ה"אירוס"- (נספח 1) נדרש מענה ל-2 שקים ע"ס 280 ₪ שלא הופקדו. בחינת החריגה של השימוש במים, בחינת התאמות קופות אשראי באון ליון, טיפול בהפחתת עמלות, טיפול בשקים חוזרים (מעט), נדרש ספירת קופה ע"י מנהלת בית הספר אחת לשנה בהתאם לחוזר מנכ"ל.
2. בבית ספר "בן יהודה"- (נספח 2) לאפשר כניסה עם שם וסיסמא לקובצי חברות האשראי ולשלוח הדרכה/הנחייה למנהלתיות של בתי הספר, ע"מ לאפשר התאמת רישומים ובדיקת שלמות ביצוע ברמה יומית, נדרש ספירת קופה ע"י מנהלת בית הספר אחת לשנה בהתאם לחוזר מנכ"ל. נדרש לא להשאיר פתוחים רישומים זמניים, יש לדווח על עמלות אשראי בהוצאות בית הספר, בטרם רישום חובות אבודים יש לתזכר להורים שמסרו שקים שחזרו ולא מסרו אחרים במקומם. יש לדאוג להחתמת מורים את שעון הנוכחות ולא לקבל רישום ידני. לאחר הבדיקה נמסר לביקורת כי הפקדה שנשלחה לבנק מבית ספר "בן יהודה" במועד 20/11/2017 בסך 5,496 ₪ במזומן ושק ע"ס 400 ₪ (קודם לבדיקה בבית הספר) אבדה בבנק, בעקבות כך נעשה מאמץ רב מצד מנהלת בית הספר להשיב את הכסף (כתבה מכתב למנהל הבנק, ומשלא נענתה ביקשה להיפגש עמו,

- ולבסוף נפגשה והמנהל הודיע שיגיש בקשה להשבת הכסף), לאחר מכן הוציאה מלווה בתי הספר הגב' אלונה נדיר מסמך לגזבר ולמנהלת אגף החינוך (נספח 3) ובו פירטה את המקרה את נהלי הקופה, את ההתנהלות הכספית בקבלת תשלומי הורים, ומסרה המלצות לביצוע, לאחר מכן בעניין זה התקיים דיון אצל הגזבר עפ"י הנחיית מנכ"ל העירייה, נרשם פרוטוקול (נספח 4) ונמסרו המלצות לביצוע. לאחר הדיונים והבדיקות נאות הבנק להודות כי הייתה זו אחריותו להיעלמות ההפקדה, וזיכה את בית הספר בסכום המזומן בהתאם.
3. בבית ספר "סביונים"- (נספח 5) יש לפעול להפחתת עמלות אשראי, בחינת עריכת הצגות באודיטוריום בלב המושבה עבור תלמידים בצד המזרחי של העיר.
4. בבית ספר "לב המושבה"- (נספח 6) השלמת בדיקת קופה מאחר ועלה אי תקינות כתוצאה מליקויים, בבדיקה עלו ליקויים במבני בית הספר ולגביהם נמסר כי גדר שנעתקה ממקומה טופלה ותוקנה, אך קיימים ליקויים מבניים נוספים (כמפורט בדוח הסיוור שנעשה והצורף להלן הדורשים טיפול), תפקיד אב הבית אינו מוגדר באופן המאפשר לו לחדד ולהבין את תפקידו ויש להיערך מחדש בנושא הן מבחינת הדרכה, והן מבחינת מפרט ביצוע. יש לבחון השתת נזקים על קבלני הביצוע והמפקחים.

ג. המלצות

- א. המלצות כלליות
1. על מנהלות בתי הספר לקיים ספירת קופה אחת לשנה.
 2. על חשבת אגף החינוך לדאוג שלמנהלתיות בתי הספר תהיה אפשרות להיכנס לקבצים של חברות האשראי על מנת שיבצעו בדיקות התאמה יומיות של רישומי הגביה.
 3. על הגזבר לדאוג להפחתת עמלות האשראי שמשלמים בתי הספר.
 4. על הגזבר להנחות את אופן הטיפול בשקים חוזרים, ורישום חובות אבודים. (נוכח זאת שמונה עו"ד לטפל בשקים חוזרים).
 5. על משאבי אנוש לא לקבל רישומי דיווח ידניים ממורים ולדאוג כי כולם יחתמו על שעון נוכחות.
 6. על מנהל מחלקת ספורט (האחראי על אבות הבית), לדאוג להגדרת תפקיד מפורטת שבו תצוין מידת אחריותם.
 7. על הגזבר להגדיר את תפקיד מורשה בתי הספר להפקדת כספי מזומנים בבנק ולהחתימם על מסמך בהתאם.
 8. על הגזבר לדאוג שהבנקים ימציאו קבלות על ההפקדות.
 9. על הגזבר להוציא הנחיה למנהלתיות שלא להשאיר רישומים זמניים פתוחים.
 10. על מנהלת החינוך לבחון קיום הצגות באודיטוריום החדש לתלמידי בתי

הספר בצד המזרחי של העיר.

11. על הגזבר להיערך לאפשרויות הפקדת מזומנים של בתי קופות בתי הספר בבנקים, נוכח סגירת קופות בנק פועלים ובנק לאומי. (כבר נמסר כי יונפקו כרטיסי אשראי מיועדים רק להפקדות כספים ויש לבחון ביצוע ועריכת נוהל מנחה, כולל הנחית מנהלות בתי הספר להמיר מטבעות לשטרות- שכן לא ניתן להפקיד מטבעות בכספומטים של הבנק).

12. על הגזבר בשיתוף נציגת החברה המלווה לדאוג להפיץ נוהל אחיד מנחה לבתי הספר אשר יכול את ההנחיות לניהול קופת בית הספר, (כולל קבלת תשלומים, הפקדות ומועד, הרשאות, מקדמות, רישומים- כולל התייחסות לרישומים זמניים ומועד רישום מידי, ובקרות- כולל בקרת מנהלת בית הספר, וכן ניהול קופות קטנות כולל גובה משיכת כספים).

ב. המלצות פרטניות

1. ביי"ס "אירוס"- הסבר לאי הפקדת שקים (2 ע"ס 280 ₪).

- בדיקת החרגה של השימוש במים.

2. ביי"ס- "בן יהודה"- יש לרשום עמלות אשראי כהוצאה.

- על נציגת החברה המלווה את בתי ספר לתת מענה באשר

לקבלת פיצוי מבנק הפועלים עבור שק בסך 400 ₪ שהיה

בתוך תיק הממסרים שנעלם.

3. ביי"ס "לב המושבה"- השלמת בדיקת קופה, ונוכח אי תקינות, ביצוע בדיקות

אחת ל-3 חודשים.

- הסרה והתקנה מחדש של תריסי עשן, והתקנת 2 גגונים

למניעת חדירת מים.

- תיקון דלת שירותי נכים והנחת פחון.

- טיפול במוקדי רטיבות (ספריה, מטבחון, מחסן, בוטקה).

- ייצוב קורות עץ בין מנהלה לספריה.

- טיפול בסדקים בבוטקה של השומר.

- השתת נזקי בניה על הקבלנים והמפקחים.

- הנחת רשתות תחת מכסי בורות ניקוז למניעת נפילת

חפצים וסתימת צנרת.

נספח 1 – ביקורת בבית ספר יסודי "האירוס"

במועד 31/12/2017 -

הביצוע: לימור נהון- חשבת אגף החינוך, אלונה נדיר- מלווה בתי הספר, שלמה אליהו- מבקר העירייה. **אחראים:** מנהלת סיגל בכרי, מנהלנית נגה.

נקודות ציון:

1. ספירת שקים- סך ספירה בפועל תואמת לרישומי הקופה, נמצאו טעויות הקלדה של תאריך שנת שקים, וכן 2 שקים ע"ס 280 ₪, מלפני כחצי שנה שלא הופקדו (חוסר יכולת פירעון), במצב של אי תשלום היועצת בודקת אפשרות תשלום בשק דחוי. בבדיקה של מנהלנית.
2. הוצאות מים- חריגות לחודשיים האחרונים. הוצעה בדיקה של השעונים ע"י אב בית בשלב הראשון ולאחר מכן בדיקה מול מי ציונה במידת הצורך.
3. קופות אשראי- מתאים לדוח קופה. מתבצעות התאמות אשראי בדיעבד לפי מסמכים, **הוצע:** התאמה און ליין ע"י שם וסיסמא- ייבדק ע"י אלונה ולימור.
4. החתמת דו"ח קופה- מזכירת בית הספר חותמת.
5. ניהול קופות- בתוכנת מטרופולינט, (לאחרונה התקיימו הצעות מחיר), אין אפשרות בתכנה לקליטת קבצי חברות אשראי לצרכי בקרה.
6. גביית אשראי- מתבצעת גם בטלפון.
7. עמלות אשראי- גבוהות (כ-4,000 ₪ בשנה לעומת עמלות נמוכות הנגבות משקים), **הצעה-** בחינת עמלות אשראי במכלול ארצי לכלל בתי הספר ע"י משרד החינוך ומרכז השלטון המקומי, במידה ולא הולך בחינה מקומית. לאומי קארד הוזילו עמלות בזכות הגזבר שטיפל בנושא.
8. ביקורת מלווה בתי ספר- מדגמית למועד.
9. תשלומי הורים- אגרת תלמידים מאושרת ע"י המפקח לאחר מכן מתאפשר 3 תשלומים מהחודש השני לתחילת הלימודים ועד החודש הרביעי. שיעור גביה 95%. שקים חוזרים – מעט, לא מגיעים שוב להפקדה, כספים המתקבלים במטבעות- בהפקדה בבנק נגבה עמלת ספירת מטבעות, (ויש בנקים שלא מוכנים לקבל מטבעות), השאלת ספרי לימוד נגבית בנפרד.
10. להפקדה בבנק נשלח אב הבית. (בהחלטה רשותית החשבון שהינו בבעלות העירייה מנוהל בפועלים).
11. הנחיות לניהול קופות- יש חוזר מנכ"ל, בנס ציונה כל המזכירות עברו קורס מנהלניות.
12. ספירת קופה ע"י מנהלי בתי ספר אחת לשנה בהתאם לחוזר מנכ"ל- לא מתקיימת.
13. ספר נהלים- הגזבר בשיתוף עם לימור עובדים על כך ונמצאים בשלבים סופיים.

נספח 2 – ביקורת בבית ספר תיכון " בן יהודה "

במועד 31/12/2017 -

- הביצוע:** לימור נהון- חשבת אגף החינוך, אלונה נדיר- מלווה בתי הספר, שלמה אליהו- מבקר העירייה. **אחראים:** מנהלת נטלי זקין שלום, מנהלנית ליאת בן שושן. **נקודות ציון:**
1. אחוז גביה מהורים 91% (קודם נמסר בע"פ 80%). 20% משתדלים שישלמו עד למועד תום הלימודים 1.7 (דחיפת תשלום פרויקט השאלת ספרי לימוד מבית הספר, לא מפלים ילדים שהוריהם לא משלמים, הורים לא מוכנים להמציא תלושי שכר ודוח הכנסות לקבלת הנחות).
 2. תשלומים דרך אפליקציה- הגזבר אישר להחיל ביצוע בכלל בתי הספר, היתרון- תשלום אשראי באפליקציה לא כרוך בעמלות אשראי לכן כדאי ומומלץ, אך בכל מקרה יש לאפשר תשלום אשראי במגוון אופציות (מזומן, שקים, אשראי אפליקציה).
 3. למזכירה השכלה מקצועית הנה"ח סוג 2. עברה קורס מנהלניות.
 4. בדיקת תשלומי אשראי- לפי ריכוזים חודשיים, אירע מקרה של זיכוי כספים מדיינרס שלא שייך והוחזר לעירייה. (כי למעשה חשבון הבנק הוא של העירייה, ההנחיה לבתי ספר לא לעבוד עם דיינרס). עלה גם שהיה טעות מסוף בין בית ספר במ.א. גזר לבית ספר ה"אירוס" עקב טעות בנק ברישום של מספר מסוף, מה שהביא לזיכויים כספיים שהוחזרו).
 5. יבוא קבצי אשראי לצרכי התאמת אשראי בלתי אפשרית בתוכנות כספים.
 6. כניסה עם שם וסיסמא לקובצי אשראי- צריך לסכם עם כל חברות האשראי, ולזמן הדרכה למזכירות בתי הספר.
 7. עמלה על הפקדת מטבעות- לא ניתן להמיר מטבעות באמצעות כספי ק.ק., אך כשאין כסף להחזיר עודף נעשית המרה לטובת תשלומי בתי ספר.
 8. ספירת קופה ע"י מנהלת בית הספר בהתאם לחוזר משרד החינוך - לא מתבצעת, אך המנהלת מקבלת דיווחים.
 9. בהתאמת קופה, בפועל מול ספרים היה עודף של 280 ₪ בספירה, נבע מרישום זמני יתרות פתיחה שנעשה לו תיקון לאחר הגילוי. (רישום זמני, שק שיצא מקופה וטרם הופקד), עלתה הנחיה שלא להפקיד ב-31/12, אך ההחלטה אינה ממשית, אך כן יש לעקוב אחר רישומים ולעשות סגירה זמנית.
 10. עמלת אשראי- לא ממומנות מחשבון הרשות ולא נרשמים כהוצאה בבתי ספר שאינם בניהול עצמי (בן יהודה), לא תקין נוצר גירעון שאמנם ניתנה עליו התראה, והוא רשום ביתרות מועברות נצברות. **לכן- בהמלצת מבקר העירייה יש לדווח עליו כהוצאה.**
 11. שקים חוזרים- מוחזרים להורים, מבקשים שק חלופי כולל עמלת החזר, הרוב משלמים, אלה שלא, נרשם כחוב אבוד.
 12. החתמת שעון נוכחות עובדי הוראה- קיים שעון פיזי בבתי הספר אך מורים לא חותמים.

נספח 3 – ביקורת מלווה בתי ספר בבית ספר תיכון "בן יהודה"

22 בינואר 2018

לכבוד
עיריית נס ציונה
ערן לבב – גזבר
ריבה קליין – מנהלת אגף החינוך

הנדון: ביקורת תקבולים וקופה במקיף השש שנתי ע"ש אליעזר בן יהודה
חברת ברזיק פתרונות ניהול מלווה את בתי ספר עיר נס ציונה, במספר היבטים:

- א. עבודה עם תוכנת כספים 2000 לניהול הכספים.
- ב. הטמעת נהלי עבודה בתי הספר.
- ג. בדיקת תקינות הרישומים הכספיים.
- ד. תמיכה במנהלי בתי הספר בכל הקשור להתנהלות הכספית.

להלן ממצאי הביקורת עבור בית הספר לעניין הפקדה מספר 15555 בסך 5,496 שח שלא הגיעה לחשבון ההורים של בית הספר. (מצורף טופס ההפקדה וכן טופס תיק ממספרים מספר 2805160)

- ביום 20.11.17 ליאת בן שושן מנהלת החשבונות של בית הספר יצאה עם הפקדה מספר 15555 בסך 5,496 שח במזומן ועם שק בסך 400 שח שהיו מסודרים בתיק ממסרים של הבנק בתוך טופס הפקדה ידני של הבנק שמספרו 2805160.
- הכספים המזומנים הוכנסו לתוך מעטפה מאובטחת אותה מנפיק הבנק לטובת כספים במזומן, מספר המעטפה הינו 960126398.
- לדברי ליאת תיק הממסרים ניתן לפקידת הבנק, הבנק מצדו לא נותן אישור קבלה לתיק הממסרים עבור ההפקדות.
- ההפקדה לא נראתה בחשבון הבנק של בית הספר, לאחר מספר ימים ליאת ניגשה פיזית לפקידת הבנק ששמה יוליה, הבנק מצדו אמר כי הוא מעביר את הנושא לבדיקה. לאחר שבוע בו בית הספר לא קיבל תשובות – פנתה ליאת שוב באופן פיזי לבנק שהבהיר כי הנושא מועבר לבדיקה נוספת. **לא קיימת תכתובת בנושא עם הבנק.**
- מנהלת בית הספר נטלי זקין שלום קיבלה דיווח למקרה לאחר שהבנק הודיע כי מתבצע חיפוש לתיק.
- הנושא לא הועבר לגורמים בעירייה או לגורם המלווה חשבונאית את בית הספר, לדברי ליאת הייתה משוכנעת כי הכספים יימצאו ע"י הבנק ויופקדו לחשבון, או שיתגלה כי הכספים הופקדו בטעות לחשבון אחר והבנק יבצע תיקון. (כבר קרה בעבר)
- בעת ביצוע ספירת הקופה ע"י נציגי העירייה – מבקר העירייה וחשבת אגף החינוך וכן עם נציגת החברה המלווה, הפקדה מספר 15555 נראתה כהפקדה זמנית במערכת הכספים. ליאת לא ידעה את הגורמים בחוסר ההפקדה בחשבון מפני שהבנק מסר לה שמתבצע ברור וכי בסופו הכספים צפויים להיות מופקדים לחשבון. יש לציין כי במעמד עריכת הביקורת – מנהלת בית הספר נטלי – לא הייתה נוכחת ואף לא ידעה כי מתקיימת ביקורת.

להלן נהלי תקבולים וקופה , ביקורת , ממצאים ומסקנות:

נוהל תקבולים וקופה

1. בגין כל אמצעי תשלום המתקבל עבור בית הספר יש להפיק קבלה סמוך ככל האפשר למועד קבלת הכסף.
2. הקבלה תפרט הן את פרטי התקבול והן את רשימת הסעיפים והסכומים בגינם התקבל התשלום. פרטי התקבול יכללו בנק, סניף, מס' חשבון ומועד פירעון.
3. מקור נמסר למשלם והעתק נשאר בבית ספר.
4. חל איסור לבטל קבלות.
5. בהנהלת החשבונות ינוהל חשבון קופה שיותאם למצב הקופה בפועל בכל אחד מאמצעי התשלום.

ביקורת וממצאים תקבולים וקופה :

1. בית הספר מפיק קבלה מיד עם קבלת התשלום. למעט:
 - כאשר מנהלת החשבונות לא נמצאת המשלם מקבל קבלה ידנית עם פנקס ידני שנרכש עי ביה"ס.
 - מקדמות מזומן – במקרים של קבלת כסף מזומן בית הספר נותן למשלם קבלה ידנית , במערכת הכספים מופקת קבלה על מזומן ללא שם התלמיד מאחר ובעת גביית המקדמות התלמידים אינם קיימים במערכות בית הספר.
 - מקדמות שיקים – בית הספר נותן למשלם קבלה ידנית, מפיק קבלה ממחושבת לאחר פתיחת שנה"ל החדשה.
 - השיקים נשמרים בכספת בית הספר מועד הפירעון שלהם הוא 1.9 בשנה החדשה (בעת קבלת השק – הוא דחוי)
 - בית הספר לא מקבל מקדמות באשראי.
2. רישום פרטי התשלום - הנוהל מתקיים במלואו.
3. מקור נמסר למשלם, קבלות לא מתויקות בבית הספר. מערכת הכספים מגובה בענן .
4. קבלות לא מבוטלות למעט מקרים חריגים – מצורף פרוט של 4 ביטולי קבלות בשנה"ל תשע"ח.
5. חשבון הקופה תואם למעט הפקדות זמניות שנמצאות בתיקיה זמנית במערכת הכספים כפי שקרה עם הפקדה מספר 15555 מצ"ב ההפקדה ואישור הפקדה זמני בבנק.

נוהל תקבולים במזומן

1. יש להכניס את המזומן לכספת באופן מידי ובצורה מסודרת.
2. אין להעביר מזומן שהתקבל לקופות קטנות או לתשלומי ספקים.
3. אין לצבור מזומנים בקופת בית הספר. תשלום במזומן יופקד באותו היום בבנק (ככל שהדבר אפשרי).

ביקורת וממצאים תקבולים במזומן:

- 1.. כסף מזומן מועבר לכספת באופן מידוי.
2. בחשבון הורים לא מתנהלת קופה קטנה. בחשבון עירייה בית הספר משתמש בכספי קופה קטנה בהתאם לנוהל למעט 2 הוצאות גבוהות מ-100 שח : הוצאה בסך 135 שח, 184 שח. מנהלת בית הספר תדאג לחתום על דוחות קופה קטנה בסוף כנדרש.
3. כספים מועברים להפקדה בבנק ללא דיחויי וככל שניתן. הבנק דורש מבית הספר להכין תיק ממסרים, עם טופס של הבנק שמפרט את ההפקדה שכולל פירוט מסודר של השטרות ומספרן. כל הכספים מוכנסים לשקיות מאובטחות עם ברקוד.

תקבולים בשקים

1. אין לקבל שקים מוסבים ו/או שקים שאינם על שם מבצע התשלום עצמו.
2. שיקים יופקדו תוך 3 ימים מיום קבלתם. ההמחאות ירשמו לפקודת בית הספר ואין להסב המחאה שהתקבלה עבור בית הספר לטובת גורם אחר. יש לבצע שרטוט (קרוס), ולרשום 'למוטב בלבד' או 'לא סחיר'.
3. במועד הפקדת המחאה יש להטביע את חותמת בית הספר על גבי המחאה. יודגש כי אין להטביע את חותמת בית הספר בגב המחאה בעת קבלת המחאה, אלא רק בעת ההפקדה בחשבון הבנק.
4. תקבול בשקים דחויים יופקדו למשמרת בבנק או יוחזקו בקופת ביה"ס (בכספת המעוגנת לקיר ובתוך ארון נעול) ויועברו לחשבון הבנק בהתאם למועד פירעונם ללא השהיה.
5. יש לבצע אחת לחודש ספירת שיקים שטרם הופקדו ולבצע בדיקת התאמה לרישום בספרי הנהלת החשבונות.

ביקורת וממצאים תקבולים בשיקים:

1. בית הספר נוהג לקבל שיקים של ההורים בלבד או קרובי משפחה מדרגה ראשונה.
2. שיקים מופקדים פעמיים בשבוע.
3. כל ההמחאות נרשמות לפקודת בית הספר בלבד ובית הספר מטביע חותמת למוטב בלבד (במידה ואין)
4. בית הספר מטביע חותמת בית הספר בעת ההפקדה.
5. שיקים דחויים נשמרים בכספת בית הספר שנמצאת בחדר מנהלת בית הספר מעוגנת לקיר בתוך ארון נעול. השיקים מסודרים לפי חודשים. בית הספר מבצע ספירת שיקים לבדיקת התאמה מידי חודש.

המלצות:

1. הפקדת מזומן לבנק תעשה עי נציג מורשה של בית הספר שימתין עד לקבלת אישור הבנק כי הכספים התקבלו וכי הם הופקדו לחשבון הבנק של בית הספר.

במידה והבנק מסרב כפי שקורה היום בחלק מהבנקים נדרשת התערבות עירונית מול הבנק על מנת לשמור על כללי מנהל תקין ושמירת כספים

2. יש להעביר נוהל עירוני אחיד לרישום מקדמות לכלל בתי הספר העל יסודיים בעיר. בנוהל זה יש לחייב את בתי הספר ברישום מלא של קבלה על שם התלמיד. וזאת תחת סעיף הכנסות מקדמות.

3. ריענון נוהל קופה קטנה לעניין גובה ההוצאה וחתירת מנהלים על דוח קופה קטנה. הועברה פנייה למשרד החינוך לסימה עובדיה פורצנל –

מנהלת אגף יישומי חוק ומדיניות במערכת החינוך

בעניין הקושי הקיים מול הבנקים בהפקדות הכספים של בתי הספר – יש לציין כי הקושי קיים באופן ארצי בחלק גדול מהתקשרויות בתי הספר עם הבנקים בתקופה האחרונה.

יועברו לעירייה התשובות מפנייה זו לכשיתקבלו.

בכבוד רב,

אלונה נדיר

ברזיק פתרונות ניהול בע"מ

נספח 4 – פרוטוקול ישיבת מנהלים - הפקדת כספים שנעלמה - ב"ס תיכון בן יהודה



ג' אדר, תשע"ח
18 פברואר, 2018

פרוטוקול ישיבת מנהלים – 15 פברואר 2018

בישיבה שהתקיימה בלשכת הגזבר נכחו:

- * ערן לבב- גזבר
- * ריבה קליין- מנהלת אגף חינוך
- * שלמה אליהו- מבקר העירייה
- * לימור נהון – מנהלת מחלקת חשבות חינוך
- * אלונה נדיר- מלווה בתי ספר
- * נטלי זקין שלום- מנהלת בית ספר תיכון- בן יהודה
- * ליאת בן שושן- מנהלנית בית ספר תיכון- בן יהודה

על סדר היום – הפקדת כספים שנעלמה- בית ספר בן יהודה

פתיח – ערן לבב- גזבר

הישיבה לבקשת מנכ"ל בכדי לדון בהיעלמות כספי הפקדה בבנק הפועלים. מדובר על הפקדה מספר 15555 בסך 5,496 שח (הכילו מזומנים ושק), מיום 24/11/17. כספי ההפקדה אינם מבוטחים. הדיווח והגילו לא היו מיד וגם לא למחרת יום האירוע, אלא מספר ימים לאחר מכן. בעניין זה יצא דוח בדיקה של מלוות בתי הספר (פירוט נוהל, ממצאים, מסקנות והמלצות). עניין נוסף לדון בו, הנו הצורך בהיערכות בתי הספר לסגירת קופת בנק הפועלים ב-07/03/18, כך שכספי הפקדות מזומן ושקים לא יהיה אפשר לבצע במתכונת הקיים היום, של הפקדה באמצעות קופה מאוישת.

לעניין שקים חוזרים מבתי ספר- הוא הודיע כי עד היום אלו שלא נגבו או ניתנו להם חלופות נחשבו כחובות שלא ניתן לגבותם, אך כעת בהליך חדש מינה עו"ד לטפל בגביית שקים חוזרים.

הפקדת כספים שנעלמה :

ליאת בן שושן- מנהלנית בית ספר תיכון- בן יהודה, מדווחת כי באותו שבוע ב-21/11/17 הייתה הפקדה נוספת שנמצאה והייתה תקינה, אך זו של ה-24/11/17 הכספים לא הופקדו ע"י עובדי קופת הבנק בחשבון של ההורים בבנק, כפי שנעשה בד"כ. אופן העברת הכספים, הינו הגעה לבנק מסירת תיק ממסרים מפורט לעובדי קופת הבנק, וקבלת תיק ממסרים ריק מהפקדה קודמת.



לשאלת המבקר נמסר כי בעת ההחלפה אין תיעוד לביצוע הפעולה, הבנק אינו מוסר קבלה כלשהי המאמת את ההפקדה, ולמעשה נעשית בשלב מאוחר יותר ע"י הבנק, יתרה מכך אין מקום מסודר שבו מונח תיק הממסרים, ולרוב מניחים ברצפה בסמיכות רגלי השולחן ליד הפקידים. בהפקדה זו היה גם שק שלא נפדה. מודה כי על אירוע חריג זה היא לא דיווחה, למרות שתיק הממסרים היה אמור לחזור אליה ריק ולא חזר (בדו"ח מוחזר בשבוע העוקב לאחר ההפקדה), הגילוי היה ב-04/01/18 כשרצו למצוא אסמכתא. לשאלה נוספת של המבקר מסרה כי מדובר בחריג וזו פעם ראשונה שמקרה כזה קורה.

דיווחה כי בין פקידי הקופה יש תחלופה רבה, אך למידע נוסף שדרש המבקר מסרה כי מנהלת הקופה וסגניתה עובדים דרך קבע, ויש 2 עובדות מתחלפות, נשאלה אם שמה לב, אם לאחר המקרה אחת העובדות אינה נמצאת שם יותר, ומסרה כי עובדת חדשה אכן כבר לא נמצאת שם.

לבקשת המבקר ציינה כי אינה זוכרת למי מעובדי קופת הבנק נמסרו הממסרים

נטלי זקין שלום - מנהלת בית ספר תיכון - בן יהודה, מציינת כי נפגשה עם מנהל הבנק בנושא, ולאחר דין ודברים (שלקח זמן) הבנק מוכן לקחת אחריות על המקרה ולהחזיר את כספי ההפקה, אך העניין טרם נסגר סופית, ואין הודעה בכתב מהבנק, גם לא לקיחת אחריות על המקרה. עוד הוא דיווח לה שב-98% הליך מסירת הממסרים מתקיים כסדרו. במהלך הפגישה ביקשה לפתוח מצלמות שתיעדו את המקרה אך נמסר לה שהאירוע לא צולם, כמו כן ניתנה הערה לבנק על כי הוא מניח את תיק הממסרים במקום לא מאובטח. למעשה הבנק היה אדיש לביצוע תחקיר לגבי היעלמות הכסף.

שלמה אליהו - מבקר, מניח שהבנק לא ידווח על מהליכי הבדיקה שיבצע, ברור שיש לקות מנהלתית בבנק, יתכן והאדישות מעצם סגירת הקופה בקרוב והימנעות מקבלה ידנית של תיק הממסרים. למעשה קל מאוד לבצע תחקיר שבו עפ"י רישום נוכחות של עובדי הבנק באותו מועד ניתן לדעת מי עבד ולתחקר.

בהתנהלות ההפקדות הידניות בבנק, אני מוצא כי בשיטה הקיימת יש ליקוי חמור המסכן את כספי ההפקדה, אמנם הסכנה אינה בהליך הקיים בעירייה, אך ההליך אינו מסתיים ותלוי רק בהליכי העבודה שמבצעת העירייה, אלא גם אותו גורם חיצון (המודה בכך), ואין לשלול את אותה אחריות מנהלתית הקיימת מתחילת פעולה ועד סיומה, גם אם אינה מבוצעת או מבוצעת בחלקה ע"י העירייה.

כמו כן הגילוי המאוחר של המקרה ואי דיווח עליו, אינם תקינים, (גם בביקורת שנערכה ע"י מלווה בתי הספר, חשבת מחלקת חינוך ומבקר העירייה ב-31/12/17 לא עלה בפגישה עם המנהלנית עניין כספי ההפקדה החסרה מ-24/11/17 - נמסר כי הגילוי היה רק ב-04/01/18), וטוב שנוהל מנחה יימסר לכלל בתי הספר, סבורני כי יתכן כי תיק מלא הממסרים שנעלם נמסר לאחר, שבה להפקיד באותו מועד (טוב להמשיך ולהעמיק ולראות מי הפקיד באותו מועד/או במועדים עוקבים סמוכים אחריו). טוב גם כי ככול ולא יוחזרו כספי ההפקדה, ישלח הגזבר מכתב להנהלת



הבנק ובו יציין כי הוא מוצא בהם אחראים על כספי ההפקדה שנעלמה, שכן בהתנהלותם הלקויה הם אפשרו את העלמות הכספים.

ליקוי נוסף תולדה מהביקורת בבתי הספר כי מנהלות בתי ספר אינם נוהגות לבצע ספירת קופות בהתאם לחוזר משרד החינוך וטוב שתצא הנחיה גורפת בעניין ע"י הגזבר.

ערן לבב- גזבר, אינו מוצא מהאירוע להטיל אחריות על היעלמות הכספים על המנהלנית, הנחשבת לעובדת מקצוענית מסורה וטובה, אך יש כדי ללמוד כי יש פגם בהתנהלות, ולא ניתן להשאיר בקופות כספים בלא שתהיה אסמכתת הפקדה, על כן אני מורה כי מעתה לא תתאפשר השארת ממסרים בבנק ללא תיעוד ההפקדה, ולכן יש לעמוד בתור לקופה עד לתום ההפקדה.

סגירת קופת בנק הפועלים :

אלונה נדיר- מלווה בתי ספר, בנק הפועלים המקומי הודיע כי החל מ-07/03/2018, לא תהיה אפשרות לבצע פעולות באמצעות קופה מאוישת, וכי פעולות המזומן יתאפשרו אך ורק באמצעות מכונות (כספומטים), ומי שיצטרך בכל זאת שירותי קופה אנושית יתאפשר לו הדבר בבנק הפועלים ברח' הרצל ברחובות, למעשה הסגירה עוד קודם ב-01/03/18 ויהיה עוד שבוע להתארגנות, מכיוון שבקופות בתי הספר מצטברים כספים להפקדה, צריך למצוא פתרון.

ערן לבב- גזבר, האם אפשר שההורים בעצמם יפקידו מזומנים בחשבון הבנק לטובת בית הספר? **ריבה קליין- מנהלת אגף חינוך**, הליך זה אינו מתאים ולא ישים.

ערן לבב- גזבר, אנו פועלים לצמצום השימוש במזומנים, ולראיה מאפשרים תשלום בכרטיסי אשראי באתר העירוני, מה שיתר למעשה את השימוש בקופת החינוך.

שלמה אליהו- מבקר, הגם כך תמיד יהיו מספר הורים שיעבירו תשלומים במזומן, לא ניתן הרמטית למנוע זאת מהם.

ערן לבב- גזבר, אנו נבקש מבנק הפועלים שרוב בתי הספר מנהלים את החשבונות שם, להנפיק עבורם כרטיס אשראי מיוחד, המיועד רק להפקדה בכספומטים, אך מכיוון שבכספומטים לא ניתן להפקיד מטבעות, באחריות מנהליות בתי הספר להמיר את המטבעות לשקלים. בתי הספר שחשבונותיהם אינם מנוהלים בבנק הפועלים אינם כרגע על הפרק, מכיוון שכרגע סוגרים רק את הקופה בפועלים.

אלונה נדיר- מלווה בתי ספר, יש לדאוג להפחתת עמלות, כיוון שבאים כגוף המכיל כמות נכבדת של בתי ספר.

ערן לבב- גזבר, הפחתת עמלות הפקדה לעמלות תואמות שהעירייה משלמת- תטופל.

שלמה אליהו- מבקר, יש מירמור בקרב האוכלוסייה הנזקקת לשירותי קופה, ואנו בעירייה צריכים להיות "שופר" עבורם, יש לבחון ששירות זה יינתן ע"י רשויות מקומיות, או לחלופין ע"י בנק הדואר.

ערן לבב- גזבר, באשר לפתיחת חשבונות של בתי הספר בבנק הדואר הדבר אינו ישים והעמלות גבוהות, ובאשר לפתיחת קופה רשותית במקום זו של הבנק גם כאן הדבר אינו ישים, גם בנק לאומי סגר בעיר את מתן שירותי קופה, והציבור קיבל זאת.



ריכוז מטלות לביצוע

1. הכנה ומשלוח כרטיסי אשראי של בנק הפועלים המיועד להפקדות בלבד לבתי הספר המנהלים את חשבונותיהם בבנק הפועלים. - אחריות גזבר
2. הכנה והפצת נוהל מנחה להפקדות (כולל ההליך החדש של הנחיות הפקדה בכרטיסי אשראי). - אחריות גזבר
3. ככול שלא יתקבלו כספי ההפקדה החסרים, ישלח מכתב להנהלת הבנק שבו ירשם כי העירייה רואה בהם אחראים לכספי ההפקדה החסרים. - אחריות גזבר
4. הפחתת עמלות הפקדה שמשלמים בתי הספר לבנקים לאלו התואמות את תשלומי העירייה- אחריות גזבר.
5. הוריה למנהלות בתי הספר לבצע ספירת קופה בהתאם לחוזר משרד החינוך.
6. עם סגירת קופת בנק הפועלים להפקדות מזומן, באחריות מנהלות בתי הספר להמיר מטבעות לשטרות לצרכי הפקדה.
7. מסירת מידע נוסף למבקר העירייה :
 - א. מידע על הפקדות שבוצעו ע"י בתי הספר ביום היעלמות הכספים. - אחריות מנהלת חשבונות ראשית.
 - ב. מסירת מסקנות בדיקה שביצעה מלווה בתי הספר- אחריות גזבר/ מלווה בתי"ס.
 - ג. מידע על שעת האירוע- אחריות מנהלנית בית הספר.

רשם: שלמה אליהו- מבקר העירייה

נספח 5 – ביקורת בבית ספר תיכון "סביונים"

במועד 10/01/2018 -

ביצוע: לימור נהון- חשבת אגף החינוך, שלמה אליהו- מבקר העירייה. **אחראים:** מנהלת סמדר בייז (נעדרה מהעבודה ביום הבדיקה), מנהלנית אילנה. **נקודות ציון:**

1. ספירת קופה – תואמת.
2. התאמת קבלת כספי כרטיסי אשראי- מתבצעת מידי יום, שם וסיסמא מאתר ישראלכרט, ששם יש ריכוז של כל חברות האשראי.
3. ריכוז תקבולים אשראי יומי מאפשר תכנון וטיוב ההוצאות על פני רצף.
4. לפיכך יש לבחון יישום אצל כל המנהליות של בתי הספר.
5. עמלת אשראי- יקרה, יש לפעול בהיבט רוחבי לכלל בתי הספר. עמלות הורים מכוסות מחשבון העירייה, הפחתתם תאפשר כסף פנוי לפעילות לטובת סל לתלמיד.
6. ביטול חיובי אשראי- ניתן לביטול רק ביום החיוב.
7. שיעור גביה כ-98%.
8. בקרת מנהלת בית הספר את הקופה- נעשה ומקבלת דיווחים.
9. עמלות אשראי מכוסות במימון העירייה.
10. עלה כי אין שוויוניות בבתי הספר בכל הנוגע להסעות להצגות בקריית התרבות, שכן בתי הספר מצדה המזרחי של העיר נושאים בנטל שאינו חל על הצד המערבי, והועלתה בקשה לבחון עריכת הצגות באודיטוריום החדש בלב המושבה.
11. הפקדת שקים ע"י אב הבית, עלה כי על אבות הבית לחתום על מסמך מסמך בנושא.
12. פיתוח וזימות- בית הספר פועל בנושא קיימות ואיכות הסביבה, מרשים ביופיו ובפעולותיו בנושא. בא לידי ביטוי ב-
 - א. אמנת בית הספר לשמירה על הסביבה.
 - ב. יצירות נפלאות של תלמידים- ציורי וצילומי טבע ועבודות מגבס ונייר.
 - ג. פיתוח מוזיקאלי- של כלים בשילוב שלוט הדרכה לנגינה.
 - ד. חדר עבודה מרכזי לתלמידים לטיפוח יצירותיהם.
 - ה. פינת חי רחבה, (תחת השגחת הוטריןר העירוני), ופינות חמד של גידולי פרחים, פירות, וצמחים.
 - ו. כיתת עץ פתוחה מיוחדת המאפשרת לימוד בחיק הטבע.
 - ז. קרוואן חדש המשמש ככיתת לימוד ומשתלב היטב במבנה היפה של בית הספר.
 - ח. חסכון באנרגיה ע"י שימוש במתקן סולרי על גג מגרש הספורט.
 - ט. תרבות ארגונית של נתינה והצטיינות הכוללת גם את אב הבית, ובסה"כ בית ספר המנוהל באווירה נעימה היכול לשמש מודל להצלחה לשאר בתי הספר.

נספח 6 – ביקורת בבית ספר יסודי "לב המושבה"

ביצוע: לימור נהון- חשבת אגף החינוך, שלמה אליהו- מבקר העירייה. **אחראים:** מנהלת אורית בננישטי, מנהלנית ואב בית.

נקודות ציון:

1. ביקורת קופה- אי תקינות, הוחלט לחזור בעוד שבוע להשלמת הבדיקה אחר תיקון הליקויים.
 - הליקויים שנמצאו:
 - א. פער בין ספירת קופה בפועל לדוח קופה.
 - ב. טעויות בהקלדת מועד פירעון- בקרה מדגמית:
 1. שק 522 ע"ס 206 ₪, מועד פירעון 01/03/18 נרשם 25/12/18.
 2. שק 239 ע"ס 200 ₪, מועד פירעון 01/03/18 נרשם 11/03/18.
 - ג. טעות בהקלדת מס' שק- שק 620 מועד פירעון 10/03/18 ע"ס 317 ₪, נרשם 627 ₪.
 - ד. טעות בהקלדת סכום שק:
 1. שק 504 מועד פירעון 25/03/18 ע"ס 256 ₪, נרשם ע"ס 258 ₪.
 2. שק 620 מועד פירעון 10/03/18 ע"ס 317 ₪, נרשם ע"ס 319 ₪. (הוער על מקרה נוסף מחודש 02/18, פער של 1 ₪.
 - ה. שקים ללא שם מוטב:
 1. שק 1088 מועד פירעון 01/03/18 ע"ס 295 ₪.
 2. שק 941 מועד פירעון 10/03/18 ע"ס 250 ₪.
 3. שק 681 מועד פירעון 15/03/18 ע"ס 220 ₪.
 - במקרים אלו לאחר מתן הערה, בוצעה החתמת שם בית הספר כמוטבת במידי.
 2. ליקויים מבניים. התגלה באקראי שדלת הכניסה לשירותים הנגשים אינה נסגרת, לפיכך זומן אב הבית למתן הסבר, והתברר כי בבית הספר יש ליקויים מבניים הדורשים בדיקה והתייחסות:
 - א. מקטע מגדר גובלת לרחוב מול הקאנטרי המונחת על מבנה מבלוקים עם מעקה שיש נעתקה ממקומה, המקרה התגלה בתחילת השבועה, ניתנה הודעה למוקד וסומנה כאזור מסוכן. (על פניו נראה שחסר תשתית חומר יצוק וחומרי הדבקה להחזקת הגדר). וכאן יש לבדוק אם הבניה עפ"י תקן ואם הפיקוח בבניה היה נאות. מהיבט בצד החיצוני של בית הספר נראה מבנה בלוקים שאינו מחוזק.





ב. מכסה בור ניקוז לא יציב בחצר המשחקים, גרם לנפילת סייעת צהרון שסובבה רגל (שבר), קודם ניתנו התראות רבות במוקד, ואזהרה על הסכנה, (הושם שולחן כהתראה, אך בהיותו נייד, לא סייע בהגנה במקרה זה. לאחר המקרה בוצע ריתוך של כל המכסים העגולים, אך היות והחורים במכסים רחבים, חפצים נופלים לבורות, (כשעלול ליפול חפצים יקרים: כסף, טלפונים ניידים, מפתחות) ולהוצאתם יש צורך במכשיר להסרת ריתוך. כמו כן עלול להיגרם סתימת בורות ביוב. מבחינה אסתטית ראוי לצבוע את המכסים למראה נעים יותר ברחבת בית הספר.



ג. 3 תריסי עשן הותקנו באופן הפוך המאפשר חדירת מים, התגלה ב-3 מקרים, במבנה שנבנה ראשון בחלון עליון הותקן גגון עלי המונע חדירה, בחלון תחתון באותו מבנה לא נעשתה פעולה מגינה. בבניין האחרון שנבנה לא בוצעה הגנה, כך שגשם חודר למבנה יוצר מסוכנות טחב ורטיבות.

ד. דלתות מצופות פורמייקה התנפחו, מה שהצריך חיבורם מחדש ע"י הברגה.

ה. דלת שירותי נכים אינה נסגרת ללא שימוש בכוח ובעוצמה רבה (שלא מתאפשרת לכל אחד), במקרה זה הוזהרו אב הבית והמנהלת לחשיפה לתביעות אישיות, (עפ"י חוקי הנגישות), אב הבית הודיע כי יזמין נגר, נמצא גם כי חסר פחון לקליטת ניירות ניגוב, אב הבית הודיע שיטופל. משיחה עם מנהלת מחלקת תשתיות היא אמרה כי התריעה בפני אב הבית לפני שבועיים, על שימוש לא תקין בשירותים, שכן המקום שימש כמחסן לחומרי ניקוי, ואכן בבדיקה התברר כי חומרי הניקוי פונו משם.



ו. קיימת רטיבות בקירות ב-4 מוקדים – בדופן חיצונית של ה ספריה ששם טופל אך הטיח התנפח בשנית, במטבחון צהרים, יש רטיבות עלית באזור השיש לא מטופלת מזה שנים, במחסן חומרים שבו ריח טחב לא נעים ומסוכנת בהיותה סמוכה למוקד חשמל. גם בבוטקה של השומר יש חדירת גשמים.



ז. קורות עץ בין מנהלה לספריה זזו ממקומם, כך שאינם סימטריים, והעניין דורש תיקון ובקרת בטיחות.



ח. בוטקה של השומר שנבנתה עם קורה מחברת לבית הספר נסדקה בחריץ עמוק בדופן החיצונית (יתכן מתכנון מבנה לקוי), כשגם אבני החיפוי נשברו.



ט. תקלות חמורות שהתגלו במבנה בשנה הראשונה להקמתו (לפני 4 שנים): נפילת תקרה לאחר גשמים והצפה כתוצאה מחבלה בבורות ניקוז בעת בניה (חסימת מעבר עקב הנחת צנרת נוספת), מרצפות שבורות, פעירת בור.
י. בחומת הבלוקים נמצא חור מרובע באורך ורוחב של 20 ס"מ, שלא ברור שימוש בו.



יא. יש לחדד את התפקיד הביצועי של העירייה אל מול תפקידי אב הבית, לערוך רשימה מפורטת שכן לא הכול מובן וברור.
יב. מכיוון שטרם חלפו 7 שנים מעת הבניה יש לבחון אחריות ותביעות נזיקין נגד הקבלנים והמפקחים. (מדובר ב-3 מבנים שניבנו בשלבים ע"י אברהים, ארזי ודרך ארץ).

3.8. בקשת קשיש לקבלת הנחת נכס ריק

א. כללי

פניה מאדם כבן 90, שלא הצליח לקבל מענה מספק בבקשה לקבל הנחת נכס ריק, ומבקש נוכח הקושי הפיזי להגיע למשרדי העירייה לחזור אליו טלפונית.

ב. ממצאים ומסקנות

נעשתה פניה מיידית למחלקת הגבייה, אשר זו מטעמה שוחחה עמו ונשלח אליו טופס הודעת חדילה+ בקשה לנכס ריק. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

3.9. החזר מתמ"ת

א. כללי

תלונה מאם חד הורית, על אי קבלת החזר מהתמ"ת על תשלום לגן עבור בתה על אף שהגישה בקשה לפני 4 חודשים.

ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי מדובר בבקשה להחזר רטרואקטיבי מספטמבר 2016 עד אפריל 2017 לאחר קבלת דרגת זכאות בחודש 4/2017, כחודש וחצי לאחר הבקשה 08/2017 ביקשה לשנות מספר חשבון לזיכוי. התברר כי הטיפול בזיכויים נעשה בגביה, ששם גם מתבצעת בדיקת חובות (או אז מתבצע קיזוז), וכי את כספי החוזרים מהתמ"ת מקבלת העירייה בחודש העוקב. לביקורת נמסר מהגביה כי אכן היה עיכוב עקב לחץ בעבודה, עם זאת לאור פנייתי נוצר קשר עם הפונה נלקחו נתוני הבנק ממנה, ההחזר הועבר בפעימה הקרובה וכלל גם חודשים של תום שנת הלימודים (מאי-יוני 2017).

3.10. חיוב ארנונה שגוי של מחסן

א. כללי

פניה מתושב בגין חיוב שגוי של מחסן, כשבמקום 6.27 מ"ר מחויב ב- 10 מ"ר, וכאשר תשובה שקיבל לתקון הייתה תמוה בעיניו, שכן נאמר לו להזמין מודד על חשבונו ולהעביר את תוצאות המדידה לעירייה, וזאת מכיוון שהעירייה מצאה חוסר שיתוף פעולה מצדו, אלא שהמודד שנשלח מטעם העירייה הייתה בסוף אפריל כאשר הוא ואשתו שהו בחו"ל. טוב בעיניו לו העירייה הייתה מיידעת אותו קודם הגעת המודד (ע"י שליחת מכתב) או אז היה דואג כי נציג מטעמו יפתח את המחסן.

ב. ממצאים ומסקנות

לעניין זה התייחס מנהל ההכנסות ומנהל הארנונה שהשיב כי בעקבות פעילות יזומה לעדכון שטחים משותפים בבניין מגורים נשוא הבדיקה התברר כי בבניין קיימים מחסנים שלא חויבו בארנונה, לצורך עדכון ושיוך המחסנים נשלח מודד מטעם

העירייה שנתקל בחוסר שתוף פעולה מחלק מדיירי הבניין כך שלא יכול היה לבצע את עדכון השטחים, נוכח האמור חולק השטח הכולל המחסנים באופן שווה בין דיירי הבניין. בעקבות פניית התושב תואם עם דיירי הבניין ביקור בנכס, ובביקור בוצע שיוך נכון של המחסנים (רוב דיירי הבניין נכחו בביקור), עדכון השטחים הועבר לביצוע. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

3.11. בקשה לטיפול בהסדר ומחיקת חוב

א. כללי

פניית תושב לראש העיר בבקשה להגיע להסדר ולמחיקת חוב של נכס בו הוא מתגורר נמסרה לטיפול, לטענת הפונה מאחר ולא הצליח להגיע להסכם עם אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה, פנה לראש העיר בעניין, לדבריו יש לו חוב גדול כתוצאה מהצטברות ריביות, את החוב לא הצליח לפרוע בעבר מאחר ונקלע למצב כלכלי קשה עקב קריסת עסקו (טען לגזלת העסק ע"י אחיו), עוד טען כי הינו אדם עם מוגבלות (100% נכות), מקבל 80% הנחה בארנונה, אך היו תקופות שלא קיבל הנחה משום לא דרש. כשנשאל לגבי חוב מצטבר של נכס באזור התעשייה, טען שאינו בבעלותו והוא לא רשום על שמו בטאבו, אך העירייה השתיתה את החוב עליו, למרות שמי נהנה מפרותיו זה אחיו שאינו משלם מסים לעירייה.

ב. ממצאים ומסקנות

בשיחותיו הייתה לפונה נכונות לשלם חוב בהסדר, אלא שהצעתו לגבי החוב הייתה נמוכה ולא התקבלה להנחת דעתו של הגזבר. עם זאת הייתה נכונות מצד מנהל אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה לחדש את הטיפול בתיק, לבחון את המצב העובדתי והמשפטי, ולהציע הצעת פשרה במסגרת נוהל מחיקת חובות, ועניינו אמור להיות נדון בוועדת בחינה, הוצע לו גם להמציא ראיות לגבי הנכס באזור התעשייה שלטענתו שייך לאחיו, ונוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

3.12. בקשה שנדחתה לפטור מארנונה בגין נכס שאינו ראוי לשימוש

א. כללי

פניית תושב לאחר שנדחה בקבלת פטור עבור נכס שאינו ראוי לשימוש, כשקודם קיבל חצי שנה הנחת נכס ריק, בפנייה טען כי בנכס המדרגות שבורות, אין שירותים ומקלחת ולא גרו בו מעת שרכשו בשנת 2015, והנכס עצמו עומד לקראת שיפוץ.

ב. ממצאים ומסקנות

אלא שהובהר לפונה כי לאחר בדיקה נמצא כי מצבו הפיזי של הנכס ראוי לשימוש (סי' 330 לפקודת העיריות), על כן המסים שחב הם בתוקף.

4. נגישות-

4.1. חניית נכים

4.1.1- בניית סוכה על חניית נכים

א. כללי

התקבלה תלונה בערב שמחת תורה על כי במתחם הפאור סנטר נבנתה סוכה שחלקה על חניית נכים וחלקה על חניה רגילה.

ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי התלונה דווחה גם במוקד, הודעה נמסרה להנהלת הפאור סנטר שכן המתחם הוא בבעלות פרטית וסמכות האכיפה נתונה בידי המשטרה, וכי הסוכה פורקה לאלתר. מעבר לאכיפה החשיבות בטיפול היא הגברת המודעות לצרכי אנשים עם מוגבלויות וקיום הוראות החוק בעניין.



4.1.2- מעקב- דחיית בקשה לחניית נכה בשל קושי בניידות

ב. כללי

בתלונה שטופלה אשתקד עלה גם כי חניית נכה ברח' ירושלים 36 נמצאת בשימוש חלקי, ומי שמשתמש אינו מתגורר במקום, ומאפשר לשכניו שימוש בה בזמנים שאינם נמצא שם, ובין השאר הומלץ כי מנהלת מחלקת התנועה תפעל לבטל את חניית הנכה עקב אי ניצולה שלא למטרה לה היא יועדה.

ב. ממצאים ומסקנות

מבדיקת מנהלת מחלקת התנועה התברר כי בפרוטוקולים ממוחשבים במערכת לא מופיעה אישור לחניה שמורה לנכה במקום, אך בכול זאת מסומנת חניית נכה, לפיכך ועפ"י דיווח הביקורת היא תיתן הוראה לביטול החניה. ואכן ההוראה ניתנה והחניה בוטלה ע"י אגף שפ"ע. מנהלת המחלקה ציינה גם כי מבדיקתה ביטלה 5 חניות נכים שאינם בשימוש, בחינת ביטול חניות שלא לצורך עלה בעבר בדוח הביקורת משנת 2014 והמשיך בשנת 2015 בנושא תכנת רישום ואחזקת תמרורים שבו הומלץ לבצע סקר תמרורים לעדכון נתונים והתאמתם להחלטות ועדת תמרור, ואכן ביצוע ההליך נמצא בבחינת הנהלת העיר והביקורת ממשיכה לעקוב אחר יישומו. המלצה נוספת שנמסרה בדוח ביקורת זה אשתקד הייתה יישום נוהל חניות נכים פרטיות, ומעקב ביצוע בנושא ימשך.



4.1.3- בקשה שנדחתה להקצאת חניית נכה בסמיכות לצומת

א. כללי

אדם עם עיוורון פנה לביקורת והתלונן כי לא קיבל מענה להקצאת חניית נכה בכניסה לביתו, מה שכן ניתן לשכנו הגובל עמו, עוד טען כי שכנו פלש לחצרו והקים חיץ ומקשה עליו בכך לזרוק גזם צריך לקבל אישור מאותו שכן ויש בכך גם משום גזל, על כן ביקש זה מספר שנים מידע על המגרש בו בנוי ביתו.

ב. ממצאים ומסקנות

בתשובה מסרה מנהלת מחלקת התנועה כי לאחר שבדקה את הפרוטוקולים של וועדת התנועה המקומית משנת 2003 ועד שנת 2017, היא לא מצאה כי הוא הגיש בקשה למקום שמור לנכה, (למרות שמנהלת פניות הציבור התייחסה לנושא ולטענתה נדחה 3 פעמים, שכן ביתו סוכן בסמיכות לצומת מרומזרת, וקיימת סכנה בטיחותית להקצאת חניה, כמו כן המציא לביקורת 2 בקשות שהגיש ב-02/11/2011 ששם ביקש חנייה שלא בסמיכות לביתו שכן המדרכה סומנה באדום לבן עקב קרבתה לצומת מרומזרת, וב-09/12/2012 מציין כי בקשתו נענתה בסירוב עקב אי

היותו מרותק לכיסא גלגלים, ומנמק את בקשתו לנגישות במקום עקב הסיוע הנדרש לו מבנותיו ולו אפשרות לקבל תו נכה ממשרד הרישוי).

מההנדסה נמסר לי כי הפונה ביצע עבירות בניה כולל יחידת דיור בחצר הוכן תיק לתובעת העירונית, אך נוכח מצבו האישי לא הוגשה כנגדו תביעה לבית משפט, במענה לכך ציין הפונה כי הבית בו הוא מתגורר הוא בית הוריו ז"ל, שאליו עבר לגור בשנת 2011, והבנייה נעשתה לפני שנים רבות, ויש לו נכונות להרוס אותה.

בנושא הקנייני של "גזלת שטח" מסר מנהל מחלקת הפיקוח כי מדובר בעניין בין 2 שכנים וכי על הפונה לבחון את הדבר באמצעות מודד שבמידה וימצא כי נכון הדבר יוכל לתבוע את השכן בערכאות משפטיות.

המידע נמסר לפונה והומלץ לו להגיש במחלקת התנועה בקשה להקצאת חניה ולפעול בהתאם אם מוצא הוא לנכון כנגד שכנו. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

לאחר מתן ההודעה לפונה, התעקש עלה כי על העירייה לסייע לו לפתור את בעיותיו, נוכח זאת ביקרתי במקום מגוריו ונמצא כי הוא טוען שהשכן פלש מטר לשטחו לכל אורך מגרשו (ושם הקים שער כניסה לרכבים), בשטח החיץ הקים בינו לבין שכנו עשוי מחומת אבנים לכל אורך המגרש, בחלקה על יסודותיה בנוי הדופן השמאלית של קיר הבית, הוא נשאל כיצד יתכן הדבר? והוא חזר על כך שהשכן לקח מטר מהשטח, וחלק מהחומה לכיוון החצר נבנתה למניעת כניסת עכברים ונחשים שכן בחצר שכנו הייתה הרבה גינקיאדה שפונתה. באשר לחניית נכה, הובהר לו כי אכן צדקה העירייה בתשובתה שלא לאפשר נוכח המסוכנות עקב קירבה לצומת מרומזרת והוא אכן קיבל זאת וכל מבוקשו שיוחזר לו השטח מהשכן שיאפשר חניה, (למרות שבמצב זה במידה ויתממש יצטרך לפרק חלק מהכניסה לביתו ולבקש שהעירייה תסלק מעקות-המשמשות לבטיחות) מול פתח ביתו), בסיכום הביקור הובהר לפונה כי כפי שכבר נמסר לו, עליו למנות מודד לבחינת השטח ועל פי התוצאות לבוא בדין ודברים עם שכנו, (והוא אכן קיבל והסכים עם דברים אלו).

4.2. מעקב- התקדמות ביצוע נגישות

א. כללי

לעירייה צוות קידום נגישות המתכנס 4 פעמים בשנה, ובו ניתן סריקה ומעקב עפ"י נושאים אודות הנגשות שבוצעו, הנגשות בתהליך ביצוע והנגשות מתוכננות, עוד עולה בישיבות קשיי ביצוע, ומוצעים דרכי פתרון להתגברות על מכשולים. לצוות הנגישות המורכב ממנהל אגף שפ"ע, סגן מהנדס העיר ומנהל אגף בינוי ופיתוח, יועץ הנגישות העירוני, ומזכירת הצוות הצטרפה השנה מנהלת מחלקת מבנה ציבור, אשר בהכשרתה היא מהנדסת ומורשת נגישות (מתו"ס).

ב. ממצאים ומסקנות והמלצות-

להלן התקדמות הביצועית כעולה משייבות הצוות ופעולות נוספות שנעשו:

1. נגישות מרחב הציבורי: (חניות, שירותים ציבוריים, גנים ציבוריים, גני משחקים) - העירייה עומדת בשיעור הנדרש לפעימה הראשונה (15% עד 05/17), עם זאת נדרשת תכנית ביצוע להמשך ההנגשה המרחבית, בנוסף פעלה העירייה להנגיש את המרחב הציבורי של היכל קריית התרבות, (חניות נכים-סימון חדש, ידיות אחיזה), כאשר ההנגשה הפנימית (כולל הנגשת השירות) של ההיכל מושתתת על קריית התרבות.
2. הנגשת אירועים - קיים מיפוי, קוימו ישיבות ודיונים, וכל זאת בליווי יועץ הנגישות.
3. הנגשת מוסדות חינוך - פעימה ראשונה בוצעה (מועד סיום 06/16), פעימה שנייה (מועד סיום 5/17) קושי בהנגשת מדרגות חצאי קומה של ביי"ס "גולדה", ביי"ס "אשכול" מתוכנן להנגשה במסגרת שיפוצי קיץ. פעימה שלישית (מועד סיום 5/18) ביי"ס "התומר" - בוצעו כל עבודות ההנגשה, ביה"ס "בן צבי" - העירייה יצאה למכרז, ממתנינים למתן היתר בניה למעלית בחינת מיקום שירותים נגישים טרם הסתיימה, ביי"ס "שקד" - העירייה יצאה למכרז, בחינת שירותים נגישים טרם הסתיימה, (מיקום השירותים כיום באמצע בין חדר המדרגות, על כן בוחנים שינוי יעוד לשירותים נגישים מחסן של אב הבית וחדר של זהירות בדרכים).
4. מבני ציבור - נמצאים במסגרת הליך פעימה שנייה, בוצעו סקרים, הוכנו ע"י ההנדסה טבלאות ריכוז הנחיות נגישות עפ"י המלצת יועץ הנגישות וחולקו תחומי אחריות עפ"י סוגי העבודה הנדרשת (שפ"ע הנדסה ורכש).
5. הנגשת השירות - ב-05/09/2017 נעשה תיקון לתקנות המסדירות את חובות הנגישות באינטרנט אשר נועדו לאפשר לאנשים עם מוגבלות שימוש שוויוני ברשת האינטרנט תוך קבלת התאמות נדרשות (בכלל זה אתרי אינטרנט, מסמכים דיגיטליים, סרטונים באמצעות כתוביות, ויישומים (אפליקציות)). כניסתן לתוקף ב-26 באוקטובר 2017, לשם כך פועלת העירייה מזה שנתיים להכשיר עובדים המעלים מידע לאתר העירוני וזאת באמצעות יועץ נגישות השירות הבקיא בתחום, השנה נוכח תיקון התקנות בוצעה הדרכה מקיפה לעובדים המנהלתיים וריענון לאלו שקיבלו הדרכה בעבר. מוסד קשר עם מורשה נגישות השירות (ובתוכם אתרי אינטרנט) ומתאפשר להפנות אליו שאלות באופן שוטף. מתבצעות בדיקות נגישות אתרים לכל אתרי העירייה ולחלקם הופקו דו"חות תיקונים והחברות בעלות האתרים עובדות עליהן. (מדובר באתרים שנבנו מראש בדרישה לעמוד בתקן הנגישות ולא נדרש להנגישם מלכתחילה).
6. קידום העסקת אנשים עם מוגבלויות בעירייה - עפ"י סעיפים 8, 9, 9א-9 לחוק

השוויון לאנשים עם מוגבלויות, בניהם: איסור אפליה, התאמות, מינוי ממונה תעסוקה, ייצוג הולם (העסקת 5% - עובדים עם מוגבלויות, קידום ופרסום תכנית להעסקתם, העדפה מתקנת). - נמצא כי העירייה טרם מינתה ממונה ופעלה באופן חלקי בעניין הייצוג ההולם, עם זאת יצוין כי מידע בעניין שיעור העסקה קיים טרם נשלח מביטוח לאומי, וכי עיקר עובדי העירייה באים מקרב החינוך וההוראה כך שהיקף המתבקש עלול להיות לא פרופורציונלי. החל מחודש 11/17 מעסיקה העירייה עובד עם מוגבלות בשכר מופחת עפ"י קביעת התמ"ת, אשר נמצא תחת פיקוחו של הוטרנר העירוני.

ג. המלצות-

1. על שפ"ע להכין תכנית ביצוע להמשך ההנגשה המרחבית.
2. על מש"א לקדם מינוי ממונה תעסוקה לייצוג הולם.
3. על שפ"ע רכש והנדסה תשתיות לקדם הנגשת מבני ציבור.
4. על הנדסה לשלוח מענה למשרד החינוך בדבר כספים שנוצלו בעבודות הנגשה לטובת בתי ספר.

4.3 הנגשת בית כנסת פרוגרסיביים

א. כללי

פניה מתושבת מסורתית להנגיש כניסה לבית כנסת עבור בעלה המתנועע על כיסא גלגלים ולו נכות של 100%, וזאת באמצעות רמפה קבועה או זמנית, ושלא יצטרכו המתפללים לשאתו לתוך בית הכנסת.

ב. ממצאים ומסקנות-

מבדיקת המקרה עלה כי אומנם בית הכנסת הינו בבעלות העירייה, אך ניהולו אינו מתבצע כחוק, שכן למרות דרישת העירייה לא התאגדה העמותה המנהלת את בית הכנסת באופן המאפשר את מעורבות העירייה במקום. נוכח זאת יצאה תשובה בהתאם לפונה, עם המלצה לפעול מיידית למיסוד הניהול בבית הכנסת. קודם לתוצאות הבדיקה ציין יועץ הנגישות כי ככול ותתבצע בדיקה באשר להנגשה פיזית של המקום, אזי אם יש הפרשי גובה עד 120 ס"מ אין חיוב בהכנת בקשה להיתר בנייה מלא, אלא להציג תכנית מתומצתת במסגרת היתר לעבודה מצומצמת, (היתר במסלול מקוצר לפי תיקון 101 לחוק התו"ב (התכנון והבניה-התשכ"ח 1965), תקנות התו"ב (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר) תשע"ד – 2104, סעיף 32- שיפור נגישות לבניין ובתוכו- "ביצוע דרך גישה או כבש המיועדים לגשר על הפרש גובה שאינו עולה על 1.2 מטרים" הוראה זו מחליפה את בקשה לעבודה מצומצמת שנהוגה בעבר, לבקשה זו לצרף דף ראשון ולציין פרטים מזהים של המחזיק בנכס

ומבקש הבקשה להציג תשריט / כבש עם מידות גובה לצרף תצלומים, מומלץ לצרף אסמכתא של מהנדס שלד להכנת חישובים סטטיים של הכבש - אין צורך בתכנית מודד).

נבחן גם עלות בניית הרמפה ועולה כי אם לא מדובר בהוצאת היתר, העלות על העמותה המנהלת את בית הכנסת.

ככלל בית כנסת שאינו בבעלות עירייה אינו חייב להפוך לעמותה, במקרה זה, פעילות בית הכנסת במקרה הטוב מתנהלת בשקיפות כלפי חברי בית הכנסת בלבד. בהתאם לרמה המקצועית בדיווחים הנערכים ונמסרים לחברים ע"י גבאי בית הכנסת וחשבון שנערך נמסר לבחינת חברי בית הכנסת, באופן זה הגבאים נהנים מחופש פעולה וגמישות מלאה בפעולתם בכלל ובפעילות הכספית בפרט.

בית כנסת שבבעלות עירייה עליו לפעול כעמותה עפ"י קריטריונים של הוראות ניהול ספרים, מחייבת רישום במע"מ כמלכ"ר וכמוסד ציבורי במס הכנסה, הליך זה מאפשר יחסי הגומלין של בית הכנסת עם הרשות המקומית בכל הנוגע להסדרת הקצאה של הקרקע עליהם יושב בית הכנסת לרבות תמיכה בפעילות השוטפת של הרשות בפעילות העמותה, כשאי רישום לא מאפשר התנהלות כגוף משפטי מוסדר! (עמותה או חברה לתועלת הציבור וכיו"ב).

ומכאן שביצוע פעולות הנגשה ע"י העירייה מחייבות קודם רישום כעמותה והקצאה מסודרת של הקרקע. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

4.4 בקשות לשיבוץ מועדף לגני ילדים עקב מוגבלויות

4.4.1 בקשה לשיבוץ לגן נגיש עקב מוגבלת בתנועה של אב

א. כללי

פנייה מאם להסדיר גן נגיש לבתה, שכן למרות שאב הבת מתנייד בכיסא גלגלים ובשנתיים האחרונות שהתה בגן שהונגש במיוחד עבורם שובצה הבת השנה לגן שאינו נגיש, עוד הוסיפה כי במילוי טופסי השיבוץ לגן חובה ציינו במפורש כי נדרש להם גן נגיש וצינו את האפשרות היחידה הקרובה לביתם, בנוסף היא ניגשה בעצמה למחלקת גני ילדים לפני כשלושה שבועות על מנת לוודא כי הדבר מצוין במפורש בבקשת השיבוץ, ואכן ההערה שנדרש לבת גן נגיש הייתה רשומה, אך למרות זאת בוצע שיבוץ לגן שאינו נגיש. אב הבת ניגש גם כן לדרוש גן נגיש ומאחר שסבר כי אין הוא מקבל מענה נאות, הם מצאו לנכון לפנות לביקורת.

ב. ממצאים ומסקנות-

ותשובת מנהלת מחלקת גנים הייתה כי למרות טענת ההורים הם לא ציינו בטופס ההרשמה את הצורך בנגישות, ומשפנו לחינוך והעירו על הצורך, נעשה טיפול במידי והבת שובצה לגן נגיש.

ג. המלצות-

בפרסום הרישום לגני ילדים אין אזכור והדרכה למי שעולה בידו הצורך בגן נגיש, על כן טוב לאזכר (כולל חשיבות ציון הצורך בטופס הרישום), לקבוע קריטריונים ולציין אימתי תינתן העדפה זו, וטוב שהפרסום יהיה בכלל הערוצים (כולל באתר העירוני), כמו כן רצוי שיפורטו ברשימת הגנים את אלו המונגשים.

4.4.2 קשיים ברישום לגן ילדים**א. כללי**

פנייה מאם בטענה כי היא ומשפחתה חוו קשיים בתהליך הרישום והשיבוץ לגני הילדים, שכן היא אם לילד בן 4 העולה לגן טרום-חובה בשנת הלימודים הקרובה, ולבן בכור העולה לכיתה א' שאובחן לאחרונה כמצוי על הרצף האוטיסטי (בתפקוד גבוה), על כן נדרש כי הגן יהיה בסמיכות לבית הספר ולא מרוחק ממנו כפי שנקבע.

ב. ממצאים ומסקנות-

ואכן עוד בטרם הושלם הבירור, קיבלה האם מענה חיובי, ולפיכך נסגרה הפנייה.

4.5 הנגשה פרטנית בבית ספר**א. כללי**

כחודשיים לפני תחילת שנת הלימודים התקבלה פנייה מאם על כך שיש צורך בהנגשה פרטנית עבור בתה בת ה-7 המתחילה ללמוד בכיתה א בבית ספר שבו היא רשומה לאחר שינוי מגורים מעיר אחרת. הצורך בהנגשה מיוחדת עלה עקב נכות פיזית ייחודית שבעטייה היא מתהלכת עם הליכון אחורי, ובכל מקום שיש בו מכשול ולו גם קטן וכמעט בלתי נראה עלול להיות מכשול ואף סכנת חיים, על כן נערך חודש קודם הפניה סיור בבית הספר יחדיו עם מדריכה מטעם מתי"א ר"ן בתחום נכויות מורכבות, והנהלת ביה"ס, וסוכם בניהם כי יש צורך בשינויים דחופים בטרם תחילת שנת הלימודים, הוכנה רשימה (נספח 1) שהועברה למנהלת החינוך, אך מבדיקתה כעבור חודש וחצי, לא מצאה כי בוצעו שינויים, והדבר מעורר דאגה רבה שכן ההנגשה חשובה מאוד להשתלבותה העצמאית ולבטיחותה. לפנייתה צרפה רשימת צרכי הנגשה שלטענתה הוכנה ע"י המדריכה ממת"א ובו הודגשו הבקשות הדחופות לביצוע.

בטרם יציאת העירייה לפגרה במחצית השנייה של חודש אוגוסט, ומיד אחריה שבה, הוסבר לה כי הרשימה נשלחה לבדיקת יועץ הנגישות העירוני ולהנהלת העיר לבחינה, אך כאן התנהגה בבריונות וברוטליות דרשה ביצוע מידי וכן להיות חלק מהצוות המבצע והמפקח, ונרגעה רק לאחר שהוסבר לה כי הרשימות מצויות

בהנהלת העיר בבדיקה וכבר הועברו למנהל התשתיות, כמו כן לא ניתן להיענות לבקשתה להיות חלק מהצוות המבצע.

ב. ממצאים ומסקנות-

מבירור שנעשה עם מתי"א הודתה המדריכה כי היא ערכה סיור עם נציגות הנהלת ביי"ס, והוריה של הילדה, במהלך הסיור ביצע אחד מאנשי צוות בית הספר מספר צילומים, ובשל לוח זמנים צפוף, הוצע להפריד את הטיפול להניע הגשת בקשה במסמך הנגשה פרטנית לפי חוק (שהטיפול בו אורך זמן רב), ולבקש מהעירייה בקשה מיוחדת לביצוע במהלך חופשת קיץ (נקודות לטיפול בהקדם), לאור זאת - הוציאה מכתב פירוט צרכי הנגשה כפי שראתה אותם לנכון שנשלח לבי"ס ולהורים, אך עם זאת ניתן להזמין יועץ נגישות מקצועי העובד עם העירייה לראות את הדברים, או להציע פתרונות אחרים, ואם היא לא טועה הרשימה שצירפה האם זו הרשימה שהיא הכינה, ועת מצאה לנכון לצרף לוגו של מתי"א ואת שמה בתחתית המכתב. מבירור זה עולה כי על אף שמתי"א הינו גוף מבוקר על ידי הרי התנהלותה של נציגתם לא הייתה תקינה ואף מבישה, שהרי עליה היה להמציא מסמך פרטני ובו לציין את אשר העלתה במייל שאין היא מורשת נגישות, ועל העירייה לבחון את הבקשה לעומק ע"י מורשה נגישות מוסמך וכי היה עליה לעקוב אחר ביצוע נוכח "הסכנה" שפרטה האם, ולא להביא את האם לחשיבה של מבוי סתום ולהתפרצות אלימה, ולהרגעות רק שהפנימה כי הרשימה נמסרה לטיפול. באשר לטיפול העירייה, הרי אסור היה למנהלת החינוך להשהות את הטיפול כפי שנעשה, והיה עליהם להעבירו עפ"י נוהל קיים, שכבר יושם בעבר.

ג. המלצות-

הביקורת ממשיכה להמליץ כפי שעלה בביקורות קודמות לערוך נוהל נגישות כולל, (ובו יכללו גם תבחינים לביצוע הנגשה עצמאית ואימתי יעלה הצורך להשתתפות ממונית של משרד החינוך), למנהלת החינוך לקרוא להפנים וליישם נהלים (וזאת גם כחלק מאותו צורך שעלה שם לקרוא חוקים והנחיות משרד החינוך), וליצור עם מתי"א בכתב דרך משופרת להעברת בקשות להנגשה פרטנית כולל מעקב ביצוע.

נספח 1 – רשימת צרכי הנגישות

הסעיפים הדחופים לביצוע עד ה 1/9/17

מבנה אולם ספורט: יישור אבנים בולטות בשביל הגישה לכניסה האחורית אל אולם הספורט, כולל הריסת שני מכשולי בטון בדרך. (נועד לאפשר כניסה נגישה למבנה הספורט)

חצר ביה"ס:

1. 4 ספסלים לילדים הכוללים משענת גב ומשענות ידיים- הדבר חשוב לצורך יכולתה של שקד לשבת בחברותה יחד עם הילדים בהפסקות
2. בכל מקום בו יש תעלת ניקוז מרושתת- יש להחליף לרשת צפופה, למניעת היתקעות ההליכון (קים בכניסה למבנה בו שקד לומדת).

התאמות ריהוט לשימוש יומיומי בכיתה/בשירותים

1. מסגרות: הוספת ידיות ל- 3-4 כיסאות
2. יש צורך בקניית כיסא מותאם- הדבר נבדק בימים אלה ע"י הצוות המקצועי (20.7.17).
3. קיצור רגלי שולחן או תוספת הגבהה מעץ ("תיבה" עם שקעים בהם ניתן לשלוף או להכניס רגלי כיסא) 3 X שתתלבש על רגלי הכיסא (לפי מדידה בנוכחות שקד)
4. נגרות: שרפרף עץ לשירותים- גובה 20 ס"מ, רוחב 60 ס"מ, עומק 35 ס"מ. מגרעת בעומק 15 סמ

א. כניסה לביה"ס:

1. חניית נכים ליד בית הספר- יש צורך בצביעת פני הכביש בכחול.

הנגשה שיכולה להיות לאחר תחילת השנה:

מבנה הכיתות + ספרייה

1. מעלית במבנה הספרייה.
2. הנמכת כיור בשירותי הנכים בכ20 ס"מ- (מדידה סופית בנוכחות שקד).
3. התקנת ברז פיה ארוכה וידית ארוכה בשירותי הנכים.

מבנה אולם ספורט:

הזמנת יועץ נגישות חיצוני לבחינת רמפה בכניסה הראשית לאולם הספורט

- חצר:**
1. מסגרות: תוספת מעקה במדרגות של גן אופיר.
 2. מסגרות: תוספת מעקה סביב כלוב בע"ח בחלק התחתון הקרוב לצהרון ולגן אופיר.

4.6 מעקב- פטור מעמידה בתור לאנשים עם מוגבלויות ומתן פטור למלווה

א. כללי

הבדיקה בעקבות פניית מנהל מרכז הספורט, לכניסה חניס לאב לבתו בת 12 הסובלת מאוטיזם, בכרטיס שהוצג מביטוח לאומי נרשם פטורה מתור בלבד, ובמסמכים שהוצגו נרשם שהילדה תלתית, אינה אוכלת לבד וזקוקה להשגחה 24 שעות, לפיכך נדרש בירור אם ניתנת אפשרות לכניסת מלווה בחינם, שכן אין הדבר מצוין בכרטיס שהוצג. אשתקד נכתב בדוח הביקורת כי נציבות שוויון זכויות צרפה אגרת לציבור עם המוגבלות אשר קיבל תעודות נכה חדשה מהמוסד לביטוח לאומי, שבחלקם מציינות את הזכות להתאמות נגישות מסוימות: פטור מהמתנה בתור או פטור מתשלום עבור כניסת מלווה, או שתי ההתאמות ביחד, הוסבר כי המוסד לביטוח לאומי שולח את התעודות לאנשים הזכאים להתאמות נגישות על פי סוג המוגבלות ואחוזי הנכות שנקבעו לאדם, וזכות ההתאמה מצוינת על גבי התעודה, הנציבות נתנה פירוט להסתמכות החוקית בנושא ופירטה כי בשנת 2014 נכנסו לתוקף תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (נגישות השירות). התקנות קובעות כי כל שירות הניתן במקום הפתוח לציבור יהיה חייב להיות נגיש לכל סוגי המוגבלויות. במסגרת תקנות אלו נכללו, בין היתר, הוראות המקנות לחלק מן האנשים עם מוגבלות אפשרות לקבל החל מ-1.7.2014 שירות ללא המתנה בתור ופטור מתשלום עבור כניסת מלווה למקומות ציבוריים מסוימים (סעיף 13 ו-14 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013), את השירות ניתן לקבל כאשר מציגים תעודה בה כתובה הזכות לקבלת "פטור מתור" במקומות כמו סופרמרקט, בנק, ביטוח לאומי ושירותים אחרים, וכי לא ניתן לקבל שירות ללא עמידה בתור - כאשר המועד נקבע מראש, ההמתנה בתור היא במכונית, התור הוא בטלפון, התור הוא לשירות רפואי, ניתן לקבל פטור מתשלום למלווה כאשר מציגים תעודה שבה כתובה הזכות לקבלת "פטור מתשלום למלווה" ואין צורך במתן שירות אישי למלווה או הקצאת מקום עבורו. הזכאות לפטור מעמידה בתור ניתנה עפ"י התקנות לאנשים עם מוגבלות שיש להם נכות רפואית נפשית או שכלית או אוטיזם מעל 50%, והזכאות לפטור ממלווה ניתנה לאדם עם מוגבלות שכלית או נפשית, מעל גיל 12 עם נכות רפואית של 50% לפחות ואדם המקבל קצבת שירותים מיוחדים (שר"ם) או מקבל קצבת סיעוד, חשוב לציין כי אין מניעה שנותן שירות המעוניין לתת פטור מתשלום עבור כניסת מלווה או קדימות בתור לאנשים עם מוגבלות מעבר לדרישת התקנות, יעשה זאת. הובהר כי עפ"י האיגרת מהנציבות ניתן לדעת כי העירייה יכולה לנהוג עפ"י אמות המידה הרשומות בתקנות הנגישות, או שהיא גם יכולה להקל ככול שזו תהיה מדיניותה, ואין בהקלה פגיעה בציבור,

והומלץ על הצבת שילוט מתאים בכניסה לבריכה ובכל מקום בעיר שבו נגבים כספי כניסה מהציבור ויש עמידה בתור, ועל בחינת מוכנות למדיניות מקלה בנושא.

ב. ממצאים ומסקנות

מנהל מרכז הספורט ציין כי הוא הציב שילוט בהתאם להמלצות, נקט מדיניות מקלה באשר לכניסת האב, והפנה אותו לביטוח לאומי לקבלת תג מתאים. מקרה נוסף הגיע לאחר מכן היה של ילד עם לקות ראייה מלווה באביו שביקש כניסה חינם למלווה, גם כאן המדיניות היא לאפשר כניסה חד פעמית, במקביל על ההורה ליצור קשר עם ביטוח לאומי בבקשה לקבל תג הולם.

4.7 הזדמנות שווה לעבודה בעירייה

א. כללי

הבדיקה בעקבות פניית מנהל משאבי אנוש על כך שאדם עם מוגבלות שהציע עצמו לאחת המשרות שהתפרסמו במכרז ביקש נוכח מצבו "אפליה מתקנת" בבחירה.

ב. ממצאים ומסקנות

לאחר בדיקה עם המועמד כי אין הוא זקוק להתאמה מיוחדת בהבנת הנקרא, על כן הוסבר לו ולמנהל משאבי אנוש כי ככול והוא יימצא מועמד מתאים וראוי אזי כן תינתן בידו עדיפות בבחירה, אך בהמשך התהליך התברר כי אין הוא מועמד מתאים לתפקיד שהוצע. ועם זאת הפרשנות המשפטית של נציבות השוויון שאפליה מתקנת חלה ככול שמדובר במוסדות המדינה ואינה עלה על רשויות מקומיות.

5. ביטחון-**5.1. בקשה להמרת קנס חניה בפעילות התנדבותית****א. כללי**

פנייה ממורה בת 65 מפרנסת יחידה המחזיקה ברכב ישן לאחר דחיית ערעור על קנס בגין חניית רכב על מדרכה באחת מימי השישי בשעת בוקר, טוענת כי חנתה למשך 5 דקות לרכישת פיצוחים, ומבקשת לבטל את החוב ולהמירו לסיוע לתלמידי תיכון בדרך של מתן שיעורים אישיים בשפה הערבית לפני בגרות.

באשר לדוח שקיבלה מצינת שהסכום אינו מידתי וכי המדרכה רחבה באזור כך שלא הפריעה למעבר הולכי רגל עגלות ויציאת רכבים וגם הפעילה וינקרים, הוסיפה כי היה יום גשום מאוד ולא הייתה חניה באזור, גם לא תנועת אנשים, קצה המדרכה מסומנת באפור ואין סימון לחובת תשלום חניה.

עוד הוסיפה כי קיבלה אישור ממחלקת החניה אורכה לפנות למנהלת פניות הציבור על מנת שתיבחן בקשתה ובינתיים יוקפא תהליך הגביה, אלא שתשובה בכתב לא קיבלה ממנה, אך מברור שעשתה הועבר מכתבה למחלקת חניה לעיון מחודש. כעבור תקופה קיבלה את הקנס עם הצמדה, אך בעקבות פנייתה בוטל סכום ההצמדה.

לאור הנתונים שציננה בקשתה הייתה לבחון את התיישנות הדוח, את חוסר השילוט במקום הקנס ואת המרת הדוח בעבודות לפני משורת הדין.

ב. ממצאים ומסקנות

לאחר פנייתי לתובעת העירונית היא השיבה כי הפונה חנתה על מדרכה ברחוב הראשי בעיר לשם קניית פיצוחים, הדוח משנת 2014 הערעור נדחה ב-2015 מהטעם שאסורה חניה על מדרכה ולו גם למספר דקות, אין עליו התיישנות כיוון שהליך הגביה עמד במסגרת החוק. בנוסף אציין כי חנייה על מדרכה אסורה בכל מקרה ללא קשר עם קיים שילוט במקום, וכי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה מס' 4.3040 הבאות מתוקף סעיף 229 להוראות חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב-1982 והמקנות סמכויות לתובעים בענייני ביטול/הפחתת דוחות אינם מאפשרים המרת הדוח בתמורה אחרת.

5.2. בקשה לביטול קנס ניקיון חצר שהושתת על כל בעלי הנכס**א. כללי**

פנייה מתושב שהשתיתו עליו ועל עוד שניים מבני משפחתו (שלכל אחד מהם רבע מהנחלה) קנס בשיעור זהה בגין ניקיון חצר, והוא ביקש ולא נענה לביטול יתר הדוחות מחמת מצב אישי של זקנה חולי וחוסר הגינות.

ב. ממצאים ומסקנות

לאחר שפניתי למנהל מחלקת החניה הוא השיב כי הייתה התחשבות במשפחה, התאפשר להם למרות חלוף הזמן להגיש ערעור, כשקודם הטלת הקנסות נמסרו 2 אורכות לתוקף ההתראות שניתנו בשל התחשבות בקושי של נציג המשפחה ששיתף פעולה לתקשר עם משפחתו, כמו כן בתשלום אחד האחים שפנה לגביה ציין כי לבסוף המקום נוקה. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה בנושא.

5.3. התנהלות מחלקת הפיקוח**א. כללי**

פנייה מתושבת לביטול קנס חניה לאחר קבלת עיקול, מאחר והיא חולה סופנית בעלה נפגע קשה בצבא ולמעשה שניהם סיעודיים, נוכח מצב זה היא אינה יכולה להגיע לעירייה לטפל בנושא על כן התקשרה טלפונית, טענה כי היה שיהוי במענה והמסמכים ששלחה בפקס נטען בעירייה כי לא הגיעו, מאחר וכך פנתה לפניית הציבור ורק אז נענתה.

ב. ממצאים ומסקנות

לאחר שפניתי למנהל מחלקת החניה הוא מסר כי המסמכים שנשלחו מצויים במערכת, הפונה התקשרה בשעות שלאחר מתן המענה הטלפוני, ולפנים משורת הדין הופחתו הוצאות גבייה, כשלאחר מכן הדוח שולם והעיקולים הוסרו. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

5.4. הטיפול בגביית חובות**א. כללי**

פניית עו"ד בקשר לחיוב עיקולים בבנקים, לטענתו חלה התיישנות כיוון שלא קיבל דוח, פנה לתובעת, ניהל עמה התכתבויות, אך לא קיבל את המידע גם לא ממחלקת חניה, וטען גם ללשון הרע מעצם ביצוע העיקולים. הודעתי לו שאין באכיפה משום הוצאת לשון הרע, וכי אין התובעת אמורה לספק לו מידע שאותו הוא יכול לקבל ישירות מאגף החניה.

ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי אין התיישנות לגבי החוב, לבקשתי ניסתה מחלקת החניה להתקשר עמו על מנת לספק לו את המידע על משלוח הדוח אך לא צלחה, נוכח זאת הסתיימה הבדיקה.

5.5. גביית חוב בסיוע נציג

א. כללי

פניית עו"ד בקשר עם לקוחו שקיבל עיקול, ונוכח התנהגות נסערת מצדו, התבקשתי לבחון את מבוקשו.

ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי הלקוח נקט עוד קודם בלשון קללות ואיומים כלפי מחלקת החניה, כך שלא התאפשר להם לספק לו את המידע, אי לכך מסרתי להם פרטי נציגו, אשר לו הוסבר מהות החוב וגם נשלח לו מידע בעניין וסוכם כי הוא יעמוד בקשר לסגירת החוב. נוכח זאת הושלמה הבדיקה.

5.6. דחיית פניה לערעור

א. כללי

פניה מתושבת לאחר דחיית פנייתה לערעור על דוחות של השלכת קרטונים לרחוב, לטענתה מדובר בעת המעבר לבית חדש כשלא הייתה מודעות לימי הוצאת הגזם, הדוחות לא הגיעו לביתה מהדואר, והדבר נודע לה מפי הפקח שמסר לה זאת. מבירור עם מחלקת החניה התברר לה כי הדוחות נשלחו בדואר רשום, אך לא נלקחו. בעניין הדוחות העלתה השגות שלא הוזהרה קודם, וכי הרחוב עדיין בשלבי פיתוח וטרם נוקה.

ב. ממצאים ומסקנות

תשובת מחלקת החניה הייתה כי השלכת הקרטונים לרחוב (מצ"ב תמונות) נעשתה בהפרש של שבוע אחד מהשני, בעת יצירת הקשר של המתלוננת עם המחלקה חלף הזמן הניתן לערעור, והדוחות חלוטים.

אם כן האם היה מקום להתחשב בה ולאפשר לה את הגשת הערעורים עקב אי הקבלה כפי שטענה?

אין ספק כי אדם העובר בית, נתון בלחצים ופועל להסדיר ראשית את ביתו, בטרם יתיישב בו בנחת, משיחה עם המתלוננת עלה כי לא פעלה בדואר לקבלת שירות "עקוב אחרי" שהיה מאפשר לה את קבלת הדואר, ובנוסף כאדם מהישוב עליה להיות מודעת כי אין להוציא פסולת שלא במועד, כאשר מידע על הפינוי חשוף בפני כל באתר העירוני, ציינה גן כי הרחוב בו גרה טרם הושלם וטרם הופעל בו ניקוי רחובות, אלא שגם נסיבות אלו אינם עומדות לזכותה, שכן גם ברחוב בשלבי בניה אסור שהציבור ייצור בו מכשולים, מה גם שהדבר משמש דוגמא רעה לשאר השכנים. מכאן לא היה מקום להשלכת הקרטונים. הובהר לפונה כי החלטת העירייה חלוטה, אך עם זאת היא יכולה לערער על ההחלטה בבית המשפט.



5.7. עיכוב דוור במהלך עבודתו

א. כללי

פנייה בהולה מאם לילד בן 17, העובד ברשות הדואר כמחלק מכתבים ודברי דואר, שעוקב ע"י פקחים ברח' בוקסר אהרון, מאחר ולא היה בידו ת.ז. להציג להם, לדבריה הם אמרו לו שהוא חשוד ואין הוא יכול להסתובב במקום כשארין ברשותו ת.ז. וזאת למרות שחבש כובע עם סמל של הדואר וגם נשא תיק דואר מלא מכתבים,

כשביקש שיתקשרו להנהלת הדואר הם לא היו מוכנים. כך שהוא מאוד נפחד והפסיק לעבוד.

ב. ממצאים ומסקנות

מבדיקה שנערכה עם הקב"ט העירוני עלה כי האם התקשרה גם למפקד נקודת המשטרה בעיר, ושטחה את טענותיה גם בפניו, בירור עם הפקחים העלה כי הם פעלו עפ"י נוהל עיכוב חשוד, שבו עליהם לבקש ת.ז. מהמעוכב, ולאחר שהובררו הפרטים, הודיעו לו בפשטות כי עליו לקחת עמו ת.ז.

ג. המלצה

על הקב"ט לפנות את הנהלת הדואר המקומית ולהמליץ בפניהם כי בכדי למנוע אי נעימויות מהסוג שאירע כאן, מומלץ כי ינחו את הדוורים להצטייד ולשאת במהלך עבודתם ת.ז.

5.8. מפגעי רעש באישון לילה

א. כללי

תלונה מנציבות תלונות הציבור על אי טיפול העירייה במפגע רעש מתמשך במקלט השכונתי הסמוך לבית המתלונן, ועל היתר לשימוש בו שכן הוא מיועד לביטחון התושבים. הטענות שהועלו היו כי הקמת הרעש מתרחשת בשעות לילה מאוחרות ובשעות בוקר מוקדמות ע"י צעירים השוהים במקלט ובסביבתו, כשפנייה אליהם לא הביאה ליצירת שקט, נהפוך הוא נוצרו עימותים ועלה צורך בהזמנת שיטור.

ב. ממצאים ומסקנות

מהבדיקה עלה כי אכן מקיימת במקום פעילות של בני נוער, שאושרה בהסכם ע"י המחלקה לתרבות תורנית בעירייה ע"י עמותת "אוהלי יוסף אברהם" בשיתוף תנועת הנוער "אור ישראלי", הפעילות כוללת לימודים ערכיים ואוזן קשבת לבני נוער הבאים ברובם ממשפחות חד הוריות במצב רגשי וכלכלי קשה, כתוצאה מפעילות דווח על שיפור בהתנהגותם ועשייתם.

עיון בפניות למוקד בעניין מפגעי רעש עולה שהמתלונן ומשפחתו דווחו בעשור האחרון על מפגעים רבים, ראוי לציין כי בסביבת ביתם מצוי בנוסף למקלט הציבורי גם בית ספר יסודי וקאנטרי עם חניה רחבה, הדיווחים למוקד על רעשים חריגים היו בשעות הלילה ועד שעות הבוקר, מאמצע שנת 2015 ניתן הדגש בפניות על רעשים שגורמים נערים, מהטיפול בנושא (ומפניות סביבתיות אחרות למוקד) עולה תרומתם המבורכת לאיכות סביבת חייהם.

בבירור שנערך עם נציג העמותה הוא טען כי הפעילות מתקיימת בשעות מוגבלות ולא בשעות מאוחרות, (כל השבוע 00:20-16:30), אך כאן התקיימה פעילות דתית שבה נאמרו סליחות בימים שלפני יום כיפור באשמורת הלילה, הרעש שבקע היא לא

מאותם נערים שחברו לעמותה, אלא מחבריהם שהגיעו לסביבת המקלט והקימו רעש.

מבירור עם מנהל מחלקת תרבות תורנית עלה כי נציגי העמותה לא ביקשו אישור לפעילות החריגה שבוצעה בשעות הלילה המאוחרות, כעולה מהתחייבותם בהסכם דברים שנחתם עימם ביום 24/07/17, עם זאת פעילות זו לא הוגדרה בהסכם עימם ששם הוגדרה כטיולים מסיבות ופעילות מחוץ למבנה. באשר לשימוש במקלט עלה מבירור עם קב"ט העירייה, כי אין מניעה לקיים פעילות חברתית בעתות שאין בהן מלחמה.

מסקנות הבדיקה העלו כי התלונה צודקת, הקמת רעשים לאחר השעה 23:00 נוגדת את תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), תשנ"ג-1992. אי לכך הגביל מנהל התרבות התורנית את פעילות העמותה ל-3 ימים בשבוע והורה שאסור שתימשך מעבר לשעה 23:00 (כשמגבלה זו תתוסף להסכם עימם), כשכול תלונה נוספת שתתקבל תביא לביטול פעילות העמותה במקום וזאת על אף התועלת המופקת מהפעילות, כמו כן ניפגש ושוחח המנהל עם המתלונן ובני משפחתו בנדון, והנחה להודיע לו אישית אם תתרחש פעילות מפריעה במקום.

בדיקת המוקד מאז הפניה הנוספת (29/09/2017), לא העלתה כי המתלונן ובני משפחתו שבו והתלוננו על מטרדי רעש.

להלן התשובה שנמסרה לנציבות:



יום שני 30 אוקטובר 2017
י"ח תשע"ח, חשון

לכבוד
לנא זועבי, עו"ד,
עוזרת בכירה למנהל אגף נציבות תלונות הציבור
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור
פאולוס השישי 85, נצרת.
ת.ד. 50400, נצרת

א, נ.

הנדון: תלונת מר מעיין ברזילאי

סימוכין: מכתבכם מתאריך 01/10/2017, תיק מס' 1045970/1

התלונה נסבה על אי טיפול העירייה במפגע רעש מתמשך במקלט השכונתי הסמוך לבית המתלונן, ועל היתר לשימוש בו שכן הוא מיועד לביטחון התושבים. טענותיו הם כי הקמת הרעש מתרחשת בשעות לילה מאוחרות ובשעות בוקר מוקדמות ע"י צעירים השוהים במקלט ובסביבתו, כשפנייה אליהם לא הביאה ליצירת שקט, נהפוך הוא נוצרו עימותים ועלה צורך בהזמנת שיטור.

בבדיקתי נמצא כי אכן קיימת פעילות במקום של בני נוער, שאושרה בהסכם עם המחלקה לתרבות תורנית בעירייה, את הפעילות מקיימת עמותת "אוהלי יוסף אברהם" בשיתוף תנועת הנוער "אור ישראלי", הפעילות כוללת לימודים ערכיים ואוזן קשבת לבני נוער הבאים ברובם ממשפחות חד הוריות במצב רגשי וכלכלי קשה, וכתוצאה מפעילות דווח על שיפור בהתנהגותם ועשייתם.

עיון בפניות למוקד בעניין מפגעי רעש עולה שהמתלונן ומשפחתו דווחו על 58 מקרים בין השנים 2007 ועד היום, בסביבת ביתם מצוי בנוסף למקלט הציבורי גם בית ספר יסודי וקאנטרי עם חניה רחבה, ודיווחים למוקד על רעשים חריגים היו בשעות הלילה ועד שעות הבוקר, ההדגש על רעש שגורמים נערים נרשם מאמצע שנת 2015 (15 במספר) ומהטיפול בנושא (ומפניות סביבתיות אחרות למוקד) עולה תרומתם המבורכת לאיכות וסביבת חייהם, עוד עלה כי התלונה נכתבה למבקר המדינה ביום שבו הייתה תלונה במוקד 20/09/2017, אך גם לאחר שהייתה פניה נוספת ב-29/09/2017.

מבירור עם נציג העמותה, הוא טען כי הם מקימים פעילות בשעות מוגבלות ולא בשעות מאוחרות, (כל השבוע 00:20-16:30), אך כאן התקיימה פעילות דתית שבה נאמרו סליחות בימים שלפני יום כיפור באשמורת הלילה, הרעש שבקע היא לא מאותם נערים שחברו לעמותה, אלא מחבריהם שהגיעו לסביבת המקלט והקימו רעש.

מבירור עם מנהל מחלקת תרבות תורנית עלה כי נציגי העמותה לא ביקשו אישור לפעילות שביצעה בשעות הלילה המאוחרות, עם זאת לא קיימת בהסכם מגבלת שעות, אך זו תתווסף כעת.

באשר לשימוש במקלט עלה מבירור עם קב"ט העירייה, כי אין מניעה לקיים פעילות חברתית בעתות שאין בהן מלחמה.

מסקנות הבדיקה מצביעות כי אכן התלונה הייתה צודקת, הקמת הרעשים לאחר השעה 23:00 נוגדת את תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), תשנ"ג-1992. אי לכך הגביל מנהל התרבות



התורנית את פעילות העמותה ל-3 ימים בשבוע והורה שאסור שתימשך מעבר לשעה 23:00, כשכול תלונה נוספת שתתקבל תביא לביטול פעילות העמותה במקום וזאת על אף התועלת המופקת מהפעילות, כמו כן ניפגש ושוחח המנהל עם המתלונן ובני משפחתו בנדון, והנחה להודיע לו אישית אם תתרחש פעילות מפריעה במקום.

בדיקת המוקד מאז הפניה הנוספת (29/09/2017), לא העלתה כי המתלונן ובני משפחתו שבו והתלוננו על מטרדי רעש.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר

במענה השיבה הנציבות " בשים לב לאמור במכתבכם, נבקש להודיעכם על סיום בירור נציבות תלונות הציבור בתלונה".

5.9. תלונה על רעש מאוטובוס

א. כללי

פנייה מתושב על כי הוא ואמו מוטרדים מזה חצי שנה מחניית אוטובוס בסמיכות לביתם, מדובר באוטובוס של השכן המקים רעש בהחנותו אותו בלילות, ובעת התנעתו לפנות בוקר בין השעות 00:00-5:30 כשלאחר מכן אין הם יכולים לחזור לישון. לדבריו טיפול העירייה במתן התראות לא סייע, עוד ציין כי רכבים כבדים אמורים לחנות במתחם מיועד ולא בסמיכות לבתי תושבים. למוקד פנה 6 פעמים בנושא ופנה גם למשטרת רחובות והדבר לא סייע בעדו, (מהמטרה נמסר לו כי הטיפול אמור להיות בידי העירייה). לשאלתי ענה כי אין הוא יודע על שכנים נוספים שהתלוננו בנושא.

ב. ממצאים ומסקנות

מתברר כי היו 18 ולא 6 פניות כפי שהמתלונן ציין, בסגירת התלונות מתברר כי מדובר במיניבוס השוקל פחות מ-10 טון, ואז הוא אינו נחשב לרכב כבד, כשהמשטרה הפיקוח והמוקד הסבירו זאת לפונה, נעשו גם סיורים שכלל לא מצאו את המיניבוס חונה שם, כשדווח גם ש-5 דקות התנעה אינן נחשבות למטרד. לדברי הקב"ט קל מאוד לטפל במקרה במידה ואכן היה נמצא שם אוטובוס חונה, אך לא זה המקרה.

נמצא בחוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995, כי איסור העמדת אוטובוס ברחוב (אלא אם נקבע לו מקום מיועד) חל על אוטובוס המיועד להסיע עשרים נוסעים או יותר, ובהגדרות תקנות התעבורה, התשכ"א-1961 נרשם בין השאר אוטובוס זעיר הוא זה המסיע עד 19 נוסעים ומשקלו אינו עולה על 5 טון.

ג. המלצה

מכיוון שיש מיניבוסים המסיעים גם 25 נוסעים, ראוי שתעשה בחינה לסוג המיניבוס החונה בסמיכות לבית המתלונן, ובמידה והוא מעל הקריטריון של כמות הנוסעים יש לאכוף עליו את איסור החניה, ובקשה בנדון הופנתה לקב"ט.

5.10. מעקב- בקשה לביטול קנס חניה על מעטפת

א. כללי

הבדיקה אשתקד על תושבת העיר שקיבלה דוח עת חנתה רכבה על מעטפת מסומנת בכניסה לחניה פרטית המצויה במפרץ חניה, מאחורי בית האזרח הוותיק, וביקשה לבטלו בין השאר משום שהמשפחה שעבורה סומנה המעטפת, אינה משתמשת בחניה בחצרה, שאותה חסמה באבנים, ומשתמשת במקום החניה כמקום בילוי ופנאי, תוצאות הבדיקה הביאו למסקנה כי ראוי שעירייה תיבחן בשנית את הקנס שניתן נוכח אי השימוש בחניה התכלית הראויה, והקלה על המתלוננת מחמת אי הלימה של סנקציה שלטונית לתכלית הראויה, כמו כן הלינה התושבת כי בני המשפחה כן חונים על המעטפת אך אינם מקבלים דוחות.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה לאי השתת דוחות על בני המשפחה מסר מנהל מחלקת פיקוח וחניה "פקח שמגיע לפנייה מסוג זה רושם דוח חניה, מבלי קשר אם בעלי הרכב הם "בעלי" המעטפה". באשר להקלה במתן הדוח הרי שהתובעת העירונית לא מצאה לכך מקום. באשר לביטול המעטפת מנהלת מחלקת תנועה לא אישרה, שכן המעטפת היא חלק מהמבנה ולכך נדרש שינוי היתר.

5.11. אכיפת חניות כפולות

א. כללי

פניית פקח למנהלת מחלקת התנועה על כי התקבלו פניות תושבים על רכבים עומדים בנתיב נסיעה ברחוב הראשי של העיר (חניות כפולות), אך בהיעדר סמכות אכיפת הפרעה בתנועה אין הפקחים יכולים לרשום דוחות, וכי הסמכות נתונה בידי המשטרה, לכן הוא ממליץ להעמיד שם שלט של איסור חניה ועצירה או סימון אדום לבן, מנהלת מחלקת התנועה השיבה לו כי אין הצדקה להצבת שילוט נוסף ומדיניות העירייה שלא לסמן אדום לבן ברחוב הראשי של העיר (מה גם שלאחר השיפוף מדובר באבני שפה יוקרתיות, וצביעה תקלקל אותם ותמנע אחידות ויופי במרכז העיר), על כן היא ביקשה מהיועצת המשפטית כי תישקל אפשרות להכליל את תקנה 171(1) בתקנות התעבורה תשכ"א-1961 באשר לאיסור חניה שבו נרשם - לא יעצור אדם רכב, לא יעמידנו, לא יחנהו ולא ישאירנו עומד באופן שיש בו כדי להפריע או לעכב את התנועה" בחוק העזר העירוני המתוקן הנכתב בימים אלו, אך מכיוון שבקשתה לא נענתה בחיוב פנתה לביקורת.

ב. ממצאים ומסקנות

משיחה עם התובעת עלה כי יש אפשרות להטיל דוח על רכב עומד בנתיב תנועה, שכן כן מדובר **בהעמדת רכב במקום אסור**. בחוק עזר לנס ציונה (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ו-1995, נרשם בסעיף 6(ה)(1) כי אסורה חניה בצד שמאל של הרחוב, ובסעיף 6(ה)(10) בצד רכב אחר העומד או חונה בצדו של רחוב, על כן אין מניעה בביצוע האכיפה ע"י פקחי העירייה, אלא שכאן ניתן להטיל קנס כל עוד קיים סימון או תמרור על המדרכה האוסר חניה, ומכיוון שברחוב יש אבן מקומות עם שפה אפורה ואין תמרור האוסר חניה אין אפשרות לרשום דוח, לכן מנהלת מחלקת התנועה יצאה עם הפקח לרח' הראשי במטרה לציין את המקומות שלהם נדרש סימון של איסור חניה, ומכיוון שמדיניות שקבע ראש העיר שלא לצבוע כתמרור חניות, הוצבו תמרורים חדשים האוסרים חניה. אלא שמסויר עם הפקח התברר כי עדיין יש מקומות לא מסומנים שאינם מאפשרים הטלת קנסות עפ"י חוק העזר העירוני, ולכן מומלץ לערוך בדיקה חוזרת ולהציב שילוט בכל מקום שהמדרכה מסומנת באפור.

5.12. איסור חנייה על מדרכה

א. כללי

פנייה מחיילת משוחררת העובדת למחייטה במלצרות, פנתה בבקשה לסייע לביטולי 2 דוחות שקיבלה על חנייה על מדרכות, מהטענות שהמדרכה רחבה במקום ואין הפרעה להולכי רגל, באזור מצוקת חניה קשה שתושבי המקום סובלים ממנה,

ורבים נוהגים להחנות על מדרכה, ובעת קבלת הדוחות היו רכבים נוספים על המדרכה אשר לא קיבלו דוחות.

ב. ממצאים ומסקנות

הובהר לפונה כי ההחלטה לביטול דוחות היא בידי התובע העירוני בלבד, אך גם כך בהירשם דוח על חניה על מדרכות ללא הפרעה חמורה לתנועה וללא נסיבה המאפשר זאת (הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, סעיף 3ג עילת אין עניין לציבור : חניית נכה כמשמעותו בסעיף 1 לחוק חניית הנכים, תשנ"ד-1993, קלקול ברכב, הובלת חולה קשה, עובד של גוף הנותן שירות חיוני, רופא בתפקיד, נסיבות אישיות קשות), כך שאין למעשה עילה לביטול הדוחות.

5.13. בקשה לביטול קנסות מנסיבות אישיות קשות

א. כללי

פנייה מתושב מבוגר הגר בדירת עמידר עם רעייתו המתקיימים מקצבת נכות, מחובר למיכל חמצן באופן תמידי (בעיות במערכת הנשימה), סובל מעיוורון (עקב מערכת חיסונית התוקפת את הגוף, מקבל טיפול כימותרפי בעיניים), מתנוועע בכיסא גלגלים, ועם מסתמים בלב שהזמין עקב התדרדרות במצבו מצרכים לביתו דרך שופרסל און ליין, ב-2 שבועות רצופים בימי חמישי, וקיבל 2 קנסות בפער של שבוע ולאחרונה דרישת גביה המגיעה עם כפל קנס אל מעל 1,000 ₪, על כי קרטונים מהקניה שהונחו (ביום הפינוי, אך לאחר שעת הפינוי) בתום לב ובחוסר ידיעה סמוך לפילר הפח באופן שאינו מפריע להולכי רגל, הקנסות הגיעו לחנות המכולת השכונתית. עוד נאמר כי האישה אינה עובדת נוכח מצב הבעל הזקוק לסעד רפואי ומצב טיפולי מתמיד לו הוא נדרש.

ב. ממצאים ומסקנות

ותשובה מידית הגיעה מהתובעת העירונית, כי כל שעל הפונים לעשות הוא להגיש לה מסמכים המגבים את טענותיהם. ומשכך לא פנו אלי שוב לקבלת סיוע בעניין הקנסות.

6. הנדסה-**6.1. דרישה להריסת מחסן עקב חריגה****א. כללי**

פניה מיוורשים לנסות ולבטל גזרת הריסת מחסן ישן עקב פלישה של 25 ס"מ מגבולות המגרש לשטח ציבורי, כשבמקום זאת ביקשו שיתאפשר להם להשאיר את המחסן ולקצץ בקו ישר משאר השטח.

ב. ממצאים ומסקנות

לאחר שפניתי למהנדס העיר הוא השיב כי התקיימה ישיבה ארוכה בנושא יחדיו עם התובעת העירונית, הפיקוח ההנדסי ומנהל הנכסים על מנת לבחון את הבקשה, אך ע"פ הממצאים, קיים צו בית משפט המחייב ביצוע מלא, לרבות קיטום המחסן, אי לכך הם מחויבים לפעול בהתאם לצו לפנות השטח הציבורי ולסגת לגבולות המגרש וכן לידע בכך את הפיקוח העירוני.

6.2. שילוט בכניסה לחדרי ההנדסה**א. כללי**

לאחר שיפוץ שנעשה בפרוזדור ההנדסה אבחנתי כי הוסר השילוט הקיים, ועל הדלתות הודבקו הודעות בסלוטייפ, הערתי כי הדבר צורם, ואינו מקובל ויאה.

ב. ממצאים ומסקנות

במענה התברר כי מחלקת רכש כבר לפני 4 חודשים ביצעה הזמנה לשילוט חדרים, תוכן השילוט (רשימות בעלי תפקיד, שעות קבלה, מחיקות ועדכונים) נתון היה בידיה של מזכירת המהנדס, אך אלו נמסרו למחלקת רכש ולא לחברה המבצעת, על כן דאגה הרכשת בעקבות הערתי להעבירם לחברה וביקשה מהמזכירה לפעול מולם באופן ישיר (שינויים נוספים והגהות), כך שנושא השילוט בכניסה לחדרים הוסדר לבסוף.

6.3. מעקה בטיחות**א. כללי**

במהלך סיוריי בעיר, אבחנתי כי רבים אלו שאינם חוצים את תחילת רחוב עמק השושנים (מרחוב ויצמן ועד הכיכר ברחוב ביל"ו ההומה רכבים בדרך כלל) בבטחה, שכן מרחק המקטע הוא 800 מטר, באמצעו יש זרימה ומפגש מרחוב הרצל ומעברי החציה ממוקמים בקצוות, כשהיעד לרוב הוא הגעה לקניון המקומי ולקופות חולים הממוקמות שם. אי לכך הוצע כי וועדת תמרור תשקול הקמת מעקה בטיחות באי המרכזי בין שני המסלולים.

ב. ממצאים ומסקנות

ואכן הנושא הועבר לידי מנהלת מחלקת התנועה שהשיבה במכתב כי הנושא הועבר לדיון בוועדת התמרור העירונית, בדיון שהתקיים בנושא וועדת תמרור החליטה שלא לאשר מעקה אך המליצה על סוג של גינון שימנע מעבר הולכי רגל דרך אי התנועה, והביקורת תמשיך ותעקוב אחר שינוי הגינון באי התנועה.

עניין נוסף עלה דווקא בתשובתה של מנהלת המחלקה שכן היא חתומה כיועצת תנועה ולא כמנהלת מחלקה, הובהר לה כי אין זה תקין, בתשובתה ציינה כי המענה יוצא דרך מערכת ה-GIS, תיאור התפקיד נעשה ע"י יועצת התנועה שאישה קודם את התפקיד וכל מאמציה לשנות את תיאור התפקיד בתוכנת ה-GIS לא צלחו.

ג. המלצה

לפיכך הפניתי את תשומת הלב לנושא למנהל המחשוב עם המלצה לשנות את תיאור התפקיד שכן אין זה ראוי כמי שנושאת תפקיד של מנהלת מחלקת התנועה לתואר במכתבים היוצאים מהעירייה כיועצת תנועה חיצונית.

להלן תשובת מנהלת מחלקת התנועה, קודם קיום הדיון בוועדת תמרור :

אגף ההנדסה
ועדת התנועה המקומית

יום חמישי 18 מאי 2017

לכבוד
מר/גב' שלמה אליהו
מבקר העירייה

א.ג.נ.

הנדון: למקם מעקה בטיחות באי המרכזי ברח' עמק השושנים בקטע בין רח' ויצמן עד מעגל תנועה עם רח' ביל"ו

סימוכין: פנייתך מתאריך 15/05/2017
פניית מוקד מס'

בקשתך ל למקם מעקה בטיחות באי המרכזי ברח' עמק השושנים בקטע בין רח' ויצמן עד מעגל תנועה עם רח' ביל"ו תובא לדין בפני ועדת תמרור העירונית.
עם קבלת החלטה בנושא, תועבר אליכם תשובה בכתב.

בכבוד רב,



אינג' ילנה גלפרין
יועצת תנועה

העתקים:

מר דייגו כהן מנהל המוקד העירוני

תיק תחברה

6.4 חשש מפריצות עקב שינוי גובה גדר לאחר עבודות פיתוח

א. כללי

פניית תושבת שביתה גובל לפארק בהקמה, שבמסגרת עבודות הפיתוח הגביהה העירייה את שטח הקרקע הצמוד לביתם בכ-95 ס"מ, כך שגובה חומת ביתם מפני הקרקע נמוך באופן משמעותי משהיה לפני כן, וכל עובר אורח יכול בקלות להיכנס לשטח ביתם מהפארק על-ידי הרמת רגל בלבד, לפני ההקמה פער הגבהים היה סביר ולא היווה בעיה. פניות חוזרות ונשנות למפקח הנדסה ולמפקחת הפרויקט לא הביא להנמכת פני הקרקע, על כן מבקשת שהעירייה תנמיך את הקרקע למצבה המקורי או לחילופין להגביה את חומת ביתה באמצעות גדר. להלן תמונות שצירפה, וטבלת פערים.



גובה אבן בס"מ	מס' אבני חיפוי	סה"כ גובה בס"מ	
25	4.7	118	גובה אחרי ההגבה
25	8.5	<u>213</u>	גובה לפני ההגבה
		-95	פגיעה שלנו כתוצאה מההגבה

ב. ממצאים ומסקנות

במענה מסר מנהל אגף בינוי ופיתוח, שקודם הרכישה ידעה כי פני הקרקע אינם סופיים, על כן אין כאן מקום לבוא ולהלין לעירייה בנושא. ותשובה על כך נמסרה לפונה ללא הערות.

6.5. מעקב- חיובי היטלים- השלמת ביקורת שמאות

א. כללי

אשתקד נמצאו ליקויים בחיובי היטלים ובגבייתם בעת מתן אישורים לטאבו, אי לכך נערכה בדיקה מקיפה גם ע"י מיקור חוץ, קוימו ישיבות פעולה נוספות (נספח 1 ונספח 2 בהתאמה), הוסקו מסקנות ונכתבו המלצות בהתאם כשחלקם כבר מיושמות (העברת בקשות לאישורי טאבו באופן ממוחשב, החל הליך של כתיבת נוהל, איתור בקר מערכת דרך אגף נכסים). במסגרת זו החלה גם בדיקת חישובי שמאות לצרכי מס שבח, ונדרשו בירורים עם השמאי החיצון של העירייה. נערכה פגישה והתקבלו תשובות (נספח 3) המובאות להלן.

ב. ממצאים ומסקנות

בדוח הביקורת אשתקד נרשם:

בדיקת הערכות שמאי- העירייה פועלת לקבלת הערכות שמאי משמאי מעריך שעמו העירייה קשורה מזה שנים רבות, מבדיקת השומות שערך עלו הממצאים הבאים שנמסרו לו לבדיקה, ומענה צפוי להימסר בפגישה מתוכננת עמו, ושיומצאו בדוח הביקורת ל-2017:

א. בבתים דו משפחתיים אין השמאי רושם תתי החלקות, ולא נרשם הזיהוי הפיזי הניתן להם בגביה, אלא הוא מתאר את מיקומם עפ"י כתובת וכיוון. עניין זה הביא לניסיון התחמקות של חייב שהיה בעל 2 יחידות מחוב היטל השבחה בטענה לפירעון החוב בעת מכירת יחידתו הראשונה. (מספר הגוש החלקה והתת חלקה אלה המספרים שבגינם ניתן לקבל זיהוי מדויק של נכס מסוים. הגוש מראה את כל מתחם בנינים מסוים (מה שאומר שייתכן מאד כי מספר בנינים יהיו קשורים עם אותו מספר גוש). החלקה מראה את אותו בנין ספציפי אותו מחפשים (עפ"י המספר ברחוב עצמו). והתת חלקה מראה את מספר הדירה (לא בהכרח), בעת ביצוע רישום נכס (מגרש) בפנקס הבתים המשותפים, בהגשת המסמכים בלשכת המפקחת לרישום כבית משותף ניתנים מספרי התת חלקות עפ"י תכניות בנין. מה שאומר שבעת הרישום המספרים ניתנים עפ"י קומות או לחילופין על עפ"י צדדי הבניין. ועל כן לא בהכרח מי שגר בדירה מס' 4 יהיה רשום כחת חלקה 4). לעניין זה לא הייתה התייחסות השמאי, על כן טוב שהעירייה תורה על זיהוי עפ"י זיהוי הנכס בגבייה שיכלול גם את תת החלקה.

ב. בהערכת השבחה לבית דו משפחתי נמצא כי השמאי רשם ששטח המבנה הינו 160 מטר בעוד שבפועל הוא עומד על למעלה מ-300 מטר, נדרש הסבר מהשמאי נוכח זאת שגם ציין כי ביקר במקום השמאות ובסביבתו. (בלשון הבדיקה- בביקורת שאני עורך בנושא היטלים ואגרות, נמצא מידע בהערכת השבחה

שהפקתם, שאינו תואם למצב בפועל, ושעל כך אבקש לקבל הסבר. מדובר בנכס ברח' יפה נוף 8 בנס ציונה, בהערכת השבחה (מס' 300494 מיום 27/07/15 מצ"ב) בסעיף 1 ו-ב נרשם שהשטח הבנוי 160 מ"ר, בעוד שמדובר בנכס ששטחו מעל 300 מ"ר, צוין כי היה ביקור של השמאי במקום ב- 27/07/2015, וזה לא מסתדר נוכח אי שינוי בשטח הנכס מזה מספר עשורים. אציין כי מדובר בבית דו משפחתי, כשהחלק השני נמכר לאחרונה ונבדק נסיבות אי חיוב נכס זה בהיטל השבחה בעוד שעל החלק השני כן הוטל (הערכת השבחה מיום 21/03/17 מס' 410148), והובן כי מדובר בסעיף 6.1 לתכנית נס/9/1 שבו ההיטל יוטל ויגבה רק לאחר החלטת ועדה מקומית לתכנון ובניה לאישור בקשה להיתר (נימקתם זאת בסעיף 7 – השבחה).

– **תשובת השמאי** – "שטח הבית שנלקח בשומה הינו 330 מ"ר. שטח הבית הנדון כ-165 מ"ר, הטופס שהוצג מתייחס למדידות ארנונה. שיטת חישוב השטח לצורכי ארנונה איננה רלוונטית לחישוב היטל השבחה".

עניין נוסף שנבדק הינו הסיבה לאי חיוב בהשבחה בעוד שהבית הדו משפחתי השני שנמכר שנה וחצי לאחר מכן כן חויב, והובן כי מדובר בסעיף 6.1 לתכנית נס/9/1 שבו ההיטל יוטל ויגבה רק לאחר החלטת ועדה מקומית לתכנון ובניה לאישור בקשה להיתר.

- **תשובת השמאי** – "בשומה זו נקבע כי לא חלה השבחה לאור הבית הקיים בחלקה וכי אין כדאות כלכלית בבניית מרתף. תכנית נס 9/1 (תכנית המאפשרת הקמת בריכת שחיה) גם היא איננה משביחה לאור ההוראה בתכנית שיגבה היטל השבחה רק במועד הוצאת היתר בניה". הוצאת שומה למחצית השנייה שנה וחצי אח"כ – "השומה הוצאה עקב בקשה להיתר בניה שהוציא רוכש הנכס. ההשבחה היא בעקבות הקלות שביקש הרוכש. משמעות ההקלות הינה הגדלת זכויות בנייה בנכס עליהן חויב בהיטל השבחה".

ג. נמצא מקרה שבו תוקנה השבחה בעט לצד ההשבחה הקיימת ללא נימוק וסימוכין, וכאשר התיקון שימש להנפקת חיוב. גם לכך התבקש התייחסות השמאי. (בלשון הבדיקה- גוש 3845 חלקה 263 מספר הערכה 200474 16/07/14, מחצית ההשבחה נקבעה על ידכם ל-16,800 אך תוקנה ל-15,600 ידנית. מדובר בבניין בן 7 קומות, האירוסים 47. האם שניתם, כי לא מצאתי תיעוד לכך?)

- **תשובת השמאי** – " הוצאה על ידינו שומה שבה נקבע כי מחצית ההשבחה הינה 16,800 ש, השומה לא שונתה. לא ברור לנו מי תיקן ידנית ולמה. מעולם לא תוקנה על ידנו שומה בדרך ידנית".

הפחתת שומה באופן ידני שנעשה ללא חתימת אחראי והסבר, מצביעה על ליקוי בתפיסה שאין לשנות שומות ללא אישור השמאי. אמנם מדובר במקרה יחיד שנמצא, אך גם כך הוא מצביע על ליקוי חמור. עניין זה נשלח לבירור מחלקת הרישוי.

ד. נמצא מקרה אחר שבו לאחר קבלת שומה מכרעת הוכנה שומה נוספת ע"י השמאי, שבו הושמט חיוב המחסן שהופיע בשומה המכרעת, השמאי נדרש

להתייחסות לנושא וגם לאי ניכוי שטח מרתף בשומה הראשונה שערך, שכן פרט זה היה ברשותו בעת ביצוע הערכה, כמו גם לטעות אריתמטית בחישוב גודל מרתף לצורך הערכת השומה. (בלשון הבדיקה- גוש 3850 חלקה 124 (מחצית- מערב). מספר הערכה 200286 28/04/14 הייתה שומה מכרעת 16/05/13 אחרי שומה שלכם מ-2012.

1. מדוע בשומה הראשונה לא הבאתם בחשבון את ניכוי המרתף?
2. בהשבחה לתכנית נס/1/2 התגלתה טעות אריתמטית בגודל המרתף, 33-84.6 נותן 51.6

מ"ר ולא 54.6 מ"ר, אם כן, כיצד אתם פועלים בכדי למנוע טעויות חישוביות?

3. השומה המכרעת הביאה בחשבון שווי מחסן 3,450 ש"ח, אצלכם לא נכלל בהערכה. האם יש סיבה? 4. מכיוון שנערכה שומה מכרעת לשם מה השומה ערכתם שומה מתקנת?.

תשובת השמאי- " לחלקה זו הוצאו שומות השבחה גם למחצית המזרחית וגם למחצית

המערבית. כל אחת מהמחציות מהווה **נכס נפרד**. לא יצאה שומה מתקנת לאחר שומה מכרעת לאותו הנכס, השומה שיצאה לאחר השומה המכרעת מתייחסת למחצית אחרת שהינה נכס אחר.

מחצית מזרחית- לגבי המחצית המזרחית יצאה שומה מכרעת של השמאי מר קציר ביום 16/05/13 אחרי שומה שלנו מ-2012. השומה המכרעת עסקה בתכניות נס/1/2 ו-נס/1/2ב' שמטרתן התרת הקמת מרתפים. השמאי המכריע מר קציר קבע בשומתו כי קיימת השבחה נוספת עקב החובה להקים בבניינים חדשים את המחסן בתוך השטח העיקרי של הבית. לפיכך בחישוב ההשבחה, מר קציר, הביא בחשבון תוספת שווי לשטח תוספת שווי לשטח המחסן עקב הקמתו כחלק מהבניין העיקרי. דעתנו אינה כדעתו ולפיכך לא אימצנו את החלטתו. היו בנושא תכניות המרתפים הכרעות רבות של שמאים מכריעים ואף אחד מהם לא הגיע למסקנה אליה מר קציר. החיוב בהיטל ההשבחה עקב תכניות אלו הינו לאחר שבחנו עשרות שומות מכריעות בנושא והגענו למסקנות על הדרך הנכונה ביותר בדבר חיוב השבחה.

מחצית מערבית- יצאה שומת ועדה ביום 23/03/14. שטח הבית עפ"י היתר הבניה הינו 70 מ"ר. לאחר שהוצאנו את השומה שלח לנו השמאי מטעם הבעלים תוצאות מדידה חוזרת בנכס שהתבצעה בנכס. היתר הבניה לנכס הוצא בשנת 1959, בהיתרי הבניה הישנים לא פורטו השטחים כפי שנהוג מאז חוק חוק התכנון והבניה בשנת 1965 ולכן לא ניתן היה להבין מהיתר הבניה על קיומו של מרתף. ברצוני להדגיש כי מרתף בבית שנבנה בשנת 1959 הינו דבר חריג, מה גם שבאותה תקופה (לפני תחילת חוק התכנון והבניה) לא הייתה קיימת תכנית המאפשרת את הקמתו. לאחר ביקור נוסף בנכס עם הבעלים נוכחנו כי אכן קיים מרתף. לפיכך הוצאנו שומה מתוקנת המביאה בחשבון את שטח המרתף הקיים. נציין כי עובדת קיומו של המרתף גרמה להקטנת היטל ההשבחה. הייתה טעות שולית בשטח של 3 מ"ר שהסתכמה ב-900 ש"ח עודפים אותם שילם הנישום. לשם מניעת טעויות כל תחשיב עובר בדיקה נוספת.

ה. נדרשה התייחסות השמאי להערכות שומה בעת העברת זכויות ללא תמורה

שעל פניו נראות מיותרות. (בלשון בקשת הבדיקה- נתקלתי במקרה שערכת שומה

בהעברת זכויות ללא תמורה, האם לא מיותר? אם כן איך ניתן למנוע?).

- **תשובת השמאי** - "לא מתפקידנו לבדוק האם לחייב בהיטל השבחה, מקרים שאינם כרוכים בתשלום היטל השבחה אינם אמורים להגיע אלינו".

ג. המלצות

1. אפיון זיהוי הנכס הוא תלוי החלטת העירייה, על כן טוב שהנתונים יימסרו לשמאי עפ"י מסי זיהוי פיזי שיכלול גם את תת החלקה.
2. עקב הטעות (הלא מהותית) בחישוב האריתמטי נכון ועדיף שכל דוח שמאי המתקבל, יסרק ייבדק אריתמטי ויחתם בידי הבודק.
3. עקב הטעות באי זיהוי מרתף בנוי משנת 1959, טוב שלכל שומה מתבקשת ייצא דף הנחייה לשמאי למתן תשומת לב למקרים חריגים. בדף ההנחיה יימסרו הפרטים הנדרשים, כולל מספר זיהוי חדש שיכלול גם תת חלקה, מקרים מיוחדים וחריגים למתן תשומת לב (כגון כעולה מדוח הביקורת: בניית מרתפים היסטורית, פער ניכר בין שומת הארנונה להיתר ועו'), וירשם גם הערכת שמאי במקרה של העברת נכס ללא תמורה והנימוקים לכך. (יצוין כי כבר היום הבקשות להערכות שומה נמסרים מאגף הנכסים לשמאי באופן ממוחשב).
4. עקב הנפקת שומה בעברה ללא תמורה, (בד"כ העברות ללא תמורה נעשות בהעברה לבני משפחה) אזי על מחלקת הנכסים לציין זאת בפרוט קודם המשלוח לשמאי, בצירוף הסבר לצורך העולה (ולעלות הנדרשת עקב כך).
5. בנוהל הנכתב יירשם כי חל איסור מוחלט לתקן דוח שמאי, וכי עליו להמציא דוח מתוקן במידת הצורך, עם הסבר מדוע עלה הצורך בתיקון.

המלצות נוספות מאשתקד למחלקת הגביה:

6. בדיקה משפטית הליך הנפקת שומות ברישוי זמין.
7. בדיקה ב "מגה" הנפקת דוח מרוכז לאקסל של תשלומי היטלים ואגרות לכלל השנים.

נספח 1- קידום נוהל והליכי ביצוע

יום רביעי 07 יוני 2017

י"ג סיון, תשע"ז

פרוטוקול ישיבה (3) אצל מהנדס העיר- מיום 25/04/17

משתתפים:

גזבר- ערן לבב

מהנדס העיר- בועז גמליאל

מנהל מחלקת רישוי- שולם גלזר

מנהל מחלקת גביה- אילן קדוש

עזר, חממי, ושות', רואי חשבון: רו"ח עזר יצחק.

מנמ"ר- בני קשת

אירית ענבר, מהנדסת תעשייה וניהול, ייעוץ וניהול פרויקטים

יפה יהודאי- מנהלת מדור ניהול ישיבות ותפעול ועדה

מבקר העירייה- רו"ח שלמה אליהו- רושם הפרוטוקול

על סדר היום: קידום נוהל והליכי ביצוע- היטלי פיתוח והשבחה.

שלמה אליהו- החומר לישיבה התקבל מאירית רק היום, מן הראוי היה לשלוח אותו שבוע קודם.

אירית ענבר- ההערה מתקבלת, נבצר ממני להגיש קודם. מציגה בפניכם טיוטה ראשונית לנוהל ותהליכיו.

בועז גמליאל- אנו פותחים את ישיבת העבודה באשר לנוהל, אירית רושמת הערות שיעלו בישיבה.

דיון:

פרק 1.1 היטל תיעול - יש לתקן את הרישום לגבי מרכיבי גביית ההיטלים עפ"י הרשום בחוק העזר לנס-ציונה (תיעול), התשנ"ח-1995, בהתאם לסעיף 2 לחוק החליטה המועצה לגבות היטלים מכלל הנכסים ששימשו לתעשייה ומסחר, עבור מרכיב הקרקע והמבנה, וכן על בניה חדשה ותוספות בניה, שיכלול עפ"י סעיף 3 לחוק גם את מרכיב הקרקע והבניין, בסעיף זה נקבע גם כי בהעברת זכויות יוקדם מועד התשלום למועד מתן התעודה. כך שבסיכום נקבע כי:

1. חיוב מלא קרקע ובינוי- במידי.	1. נכס קיים שאינו למגורים (תעשייה ומסחר)
2. חיוב מלא קרקע ובינוי- עם הוצאת היתר	2. בניה חדשה לא למגורים (תעשייה ומסחר)
3. חיוב מלא קרקע ובינוי- עם הוצאת היתר	2. בניה חדשה למגורים
3. חיוב מלא קרקע ובינוי- עם הוצאת היתר	3. תוספות בניה לפי היתר
4. חיוב מלא קרקע ובינוי - עם העברת זכויות או לפי בקשת בעל הנכס	4. מבנה מגורים קיים
5. חיוב מלא קרקע – עם העברת זכויות	5. מגרש מיועד למגורים

ומה שהוחלט אז שלא לגבות בהוראת העירייה, היה נכסים המיועדים למגורים, שבם לא התבקש בניה ואו העברת זכויות, אך כן התאפשר לבעלי נכסים אלו לבוא ולשלם, מכאן שהרשום בטיוטת הנוהל ש "בהעברת זכויות יגבה היטל על נכסים שהם לא למגורים על מרכיב המבנה **בלבד**", אינו נכון, וכי ההיטל הוטל במידי לכלל נכסים אלו ולא רק העברת זכויות, וגם על מרכיב הקרקע (ולא רק על מרכיב הבנייה כפי שנרשם), גם בהמשך הרישום אינו נכון, נרשם ש "בהוצאת היתר בניה יגבה היטל תיעול על נכסים שהם לא למגורים על מרכיב המבנה **בלבד**", בעוד שנקבע לגביהם כי גבייתם מיידית, וכוללת את מרכיב הקרקע, בהמשך בנכסים למגורים נרשם כי ההיטל יגבה "רק על **תוספת** המבנה המוגש להיתר", וגם כאן הרשום אינו נכון, הגביה בהוצאת היתר על בניה חדש ואו בתוספת הגבייה על כל הנכס כולל מרכיב בניה וקרקע, ואם שילם בעבר ישלם רק עבור תוספת הבניה.

בישיבה עלה הקושי בבדיקת העברת הזכויות במחלקת הפיקוח נוכח הזמן הרב הנדרש לבדיקה המתנגש עם עבודת פיקוח נדרשת.

בשנת 2001 הוחלף חוק העזר, בחוק חדש- חוק עזר לנס ציונה (תיעול), התשס"ב-2001, שבו שונתה שיטת חיוב ההיטלים עם מדידת הנכסים בתעשייה ומסחר לפי נפח במקום מטרים, בשאר המרכיבים ואופן החיוב לא חל שינוי.

בשנת 2006- בוטל חיוב מרכיב הקרקע בעת העברת זכויות למגורים, כאשר גבייתו נעשית רק בעת בניה חדשה או בתוספת בניה, מכאן שהרשום כי "יגבה היטל תיעול על נכסים שהם למגורים או שהם לא למגורים על מרכיב המנה בלבד, אינו נכון בכל הקשור ל-או שהם לא למגורים, (שהרי כבר הוטל קודם היטל כללי על קרקעות של תעשייה ומסחר), אם כי עלה בישיבה כי היו פספוסים בזמנו בחיובי הקרקע, מכאן גם הציון בהוצאת היתר בניה כי יגבה היטל תיעול על **נכסים שהם לא מגורים** על מרכיב המבנה כולו ועל מרכיב הקרקע מיותר, משום שאין שינוי מההחלטה הקודמת שהתקבלה בשנת 1995.

כמו כן ההחלטה במועצת העיר התקבלה ב-2005 (20/05/2005) ויושמה מ-01/01/2006, ולא כפי שנרשם ב-2006.

בשנת 2012- גם כאן נרשם שההחלטה התקבלה במועצת העיר בשנת 2012, אך בפועל ההחלטה מ-2011, (20/07/2011). גם כאן האזכור או לא למגורים מיותר, שכן שינוי החיוב במרכיב הקרקע היה בהתייחס למגורים בלבד.

באשר לחישוב גובה ההיטל, יש להוסיף לרישום בסוגריים כי עד כניסת חוק העזר החדש בשנת 2001 החיוב לא למגורים היה לפי שטח במ"ר, והשתנה לנפח במ"ק.

פרק 1.2. היטל השבחה, אוזכרו 2 מקרים, האחד העברת זכויות בחלקים לבני משפחה מקשה על מעקב ובקרה אחר חיובי ההיטלים, מצריך שינוי בחוות הדעת המשפטית, בכדי לחייב על כל השטח, השני מקרה שעלה לאחרונה על מי שמכר מגרש ובו 2 יחידות דו משפחתיות, האחת נמכרה לפני מספר שנים לפי החלטת בית המשפט ושם שולם היטל תיעול, אך על היחידה השנייה שנמכרה מספר שנים לאחר מכן, לא שמו לב וניתן לגביה אישור ללא תשלום ההיטל, וכשגילו ופנו למוכר הוא סירב לשלם והעלה טענה (לא נכונה) כי שילם על כל השטח בעת המכירה הראשונה.

פרק 7- תרשים תהליך העבודה, הוכן תרשים זרימה הנקרא חישוב היטלי תיעול והשבחה – בעת העברת זכויות, רצוי שירשם בכותרת תרשים זרימה, והיות וההליך אינו מסתיים בעריכת החישובים, רצוי שתהליך הזרימה יישא את שם הנוהל. ההדגש בנוהל על העברת זכויות, אך יש היטלים ואגרות בבנייה חדשה ובתוספת בנייה, ולכך לא נבנה תרשים זרימה, על כן רצוי שייבנה תרשים זרימה להעברת זכויות, לבנייה חדשה ותוספות בנייה והנוהל ייקרא "נוהל גביית אגרות והיטלים".

הערות לגבי התרשים- אגף הגבייה- בדיקה במערכת הגבייה את פרטי הנכס, ואם יש חובות על הנכס: לאחר היטל תיעול להוסיף אגרות והיטלים, ומתחתיהם להוסיף שקים חוזרים. (בעניין זה הובהר הקושי בבדיקה נוכח זאת שהבדיקה אינה ברצף

לכל השנים, אלא שעולה צורך להיכנס לבדוק באוטומציה כל שנה בנפרד, ועל כן טוב לייצא דוח חיצון מהאוטומציה לכל השנים ולפיו תעשה בדיקה, תחסוך זמן, ותועיל בבקרת שלמות. בהמשך- גביית אגרה עבור טיפול במסמכים?? הרי אין כאן עניין של בקשה למידע, יתכן והכוונה תשלום חובות ואז המשבצת צריכה לעבור לצד ימין, (בכל מקרה גביה מהציבור עבור בקשה מהרשות אינה חוקית). מילוי טופס אישור לפי ס' 324, מצד שמאל כתוב שבטופס יירשמו: פרטי הנכס, סכום ההיטל התיעול, ותאריך התשלום- מתוך המערכת, אך מה בדבר תשלומי היטל השבחה? אם מפרטים, אז יש לפרט את כלל המידע ולא חלקו, לכן להוסיף: מהות הנכס, שטחו, מהות העסקה, לציין הפרדה בשלבי טיפול-גביה הנדסה. בכותרת התהליך רצוי לרשום אגף מטפל ותחתיו (או בהמשכו עם מכף) את המחלקות. בהמשך התהליך בגביה נרשם כי יינתן לבעל הנכס הסבר, אך יש גם להחתימו, ולמסור לו העתק בקשה. בהמשך כתוב סוף תהליך, אך מערכת הגביה לאחר תשלום, מייצרת את מסמך האישור לטאבו, מחתימה ודואגת למוסרו למבקש. (חבל שההליך המפורט בדוח הביקורת לשנת 2010 של מבקר העירייה, לא מצא את מקומו בהכנת תרשים זה.

באשר לתחילת ההליך ברישוי נאמר כי על תרשים הזרימה להביא בחשבון שהטופס יוכן ויזרום באמצעות המערכת הממוחשבת של מיטל טכנולוגיות ישירות לרישוי, וישאב משם לצורך תחילת הטיפול, באשר לביצוע סט בדיקות לצורך חישוב ההיטל הנדרש, נמסר כי מנהל הרישוי בודק תשלום היטלי תיעול משנת 1996 בתיקי בנין סרוקים, נאמר כי יקל אם יימסר עבור מה שולם, ותהיה מערכת קלה ופשוטה לאיתור נתונים, (לבסוף במידת הצורך יוצרים חיובים במערכת), הוסף באשר לזיהוי הנכס כי רצוי ליצור הפרדה לצורך הבדיקה בין דירות לבתי קרקע, שכן בית פרטי צריך יותר זמן לבדוק- זמן ריאלי שבועיים, ולדירות לא צפוי סטיות בשטח ועל כן הבדיקה מהירה יותר. באשר לבירור נתוני הנכס ותשלומי עבר שהתקבלו, יש להוסיף גם את ההסתמכות על בדיקות מערכת הגביה. ככול שמדובר בקרקע חקלאית לצורך השבחה נרשם כי יש להוסיף את מנהלת מחלקת תב"ע לבדיקה, שכן זיהוי נכס לפי תב"ע קשה כיוון שהנתונים בפיגור של שנה וחצי, באשר לרישום חריגת בניה וגודלה, סוכם כי לצרף תמונות של הבדיקה שנעשתה. בהמשך האם נדרש שמאי? יש לתקן ל-האם נדרשת שומה?, נאמר כי הזמנת שמאי נעשית ע"י מנהל אגף נכסים, ויש לצרפו כחלק מהליך הביצוע, בנוסף לאחר באם הנכס בתב"ע חדשה, נרשם העברה למחלקת השבחת נכסים, מדובר למעשה על מחלקה חדשה היושבת באגף הנכסים. (הודגש כי דרור מנהל כל תב"ע חדשה ותב"ע קיימת מנהלת סמדר).

נאמר כי מי שמפעילים היום את שמאי העירייה הם מנהל מחלקת רישוי ומנהל אגף נכסים, הומלץ כי שמאי אחד יטפל בכל נושא ההשבחה, וכן גיוס עובד נוסף שיעסוק בכל נושא היטלי השבחה, בחשבונות והשגות. עלה כי הגזבר הקודם נהג לסרוק את אגרות הבניה.

פרק 8.3- הומלץ כי עותק מהבקשה יימסר לבעל הנכס.

פרק 8.4- אגרות דמי טיפול במסמכים- ??? עפ"י איזה הוראות חוק רוצים לגבות!

פרק 8.5- בסייפה, הטיפול איננו רק בהיטל תיעול, יש לתקן.

לרישום תת חלקה חשיבות גבוהה, ויש להקפיד על הרישום.

קודם העברת הטופס לרישוי, יש לבדוק תשלום מיסים והיטלים ורישומם בטופס.

פרק 8.6.1- באשר לתשלום היטלים בעבר, יש לבחון אפשר לגזור את הנתונים

ממשק בר טכנולוגיות עם האוטומציה, אך רצוי שבמערכת הגבייה

ייבדקו, ע"י דוח מרוכז של התשלומים מכל השנים שעברו.

שוב לא רק מדובר בהיטל תיעול, לתקן להיטלים.

טופס העברת זכויות היה ונשאר ידני, ומתחיל בגביה, טופסי הבקשות

שהוכנו בטל דור (מ-2008), חלקיים ולא נותנים מענה לדירות ויחידות

בתוך מגרשים.

לא ברור נתוני הנכסים מלפני 1992, נא לבדוק את הרישום והכוונה.

פרק 8.6.3- הזמנת שמאי- טוב שתיעשה ע"י גורם אחד בלבד והוא אגף הנכסים.

פרק 8.7.1- במקום הגורם המוסמך- מנהל פיקוח ובניה א שלוחו.

פרק 8.7.2- חסר פירוט טיפול במקרה של חריגות. (הערת אזהרה, פנייה לתובעת

העירונית).

פרק 8.8- ויש להביא בחשבון מכירת מגרשים (לא חקלאיים), שגם להם יש לחשב

היטלים.

יש להגדיר את הגורם המוסמך במחלקת הפיקוח (ובכלל לא מדובר על

מחלקת הפיקוח, מי שעורך חישובים זו מחלקת הרישוי- כיום שולם או

רוני). מכאן שגם הסיפא אינה נכונה, לא ניתן הדגש על הנפקת חיובים,

ועל כך שאין מבטלים חיובים שהייתה בהם טעות.

פרק 8.9.1- מי שעורך היום את הבדיקות החיובים זה מנהל מחלקת הרישוי, לכן

הרשום אינו נכון, הומלץ על העסקת בקר לבדיקת חיובים ומסמכים.

פרק 8.9.2- מי שאמור לבדוק, זה מנהל מחלקת ההשבחה, כאן יש פיגור של 1.5

שנים של ייחוס תכניות למגרשים, לכן מתבקשת זהירות, כמו כן

בהעברת זכויות ללא תמורה רצוי שתיבחן בכל מקרה, שכן לא תמיד

הבקשה תואמת לפטור. ויש גם צורך בבדיקה גם של סמדר (בתביעות קיימות). - יש לתקן סעיף זה בהתאם.

פרק 8.9.3- מצוין... לכן יש לרשום בכלל הנוהל – היטלים, בלא התייחסות אם מדובר בהיטל תיעול, השבחה, כביש, מדרכה, ביוב...

פרק 8.9.4- כאן בדיוק אמור להיכנס בקר לבדיקת חיובים, ואפשר שתהיה חברה חיצונית שתבדוק...

פרק 8.10- מהנדס העיר יוכל באופן ריאלי לבדוק מדגמית, יש להעסיק בקר לבדיקות. חשבון חדש לא יגרום לחשבון הקודם להיגרס, החשבון המבוטל יישמר במערכת, וטוב שהביטול יהיה במינוס, וייערך לאחר מכן חשבון חדש.

פרק 8.11- לשם מה נדרשת בדיקת מנהל הגביה? האם לא נטל כפול ומיותר? העסקת בקר כפי שעלה בדיונים הקודמים עדיפה.

פרק 8.12.1- קבלת תשלום? עם סיום עריכת החיוב, יש למוסרו לבעל הנכס לתשלום, קבלת אישור העברת זכויות בנכס?? נא לתקן נוסח.

פרק 8.12.2- וידוא היעדר חובות בתאגיד המים מבוצע מיד לאחר הכנת טופס הבקשה ולא בסוף ההליך. לאיזה צורך יש להעביר במייל לרישוי את תשלום החיוב? הרי זה נרשם דרך ממשק בבר טכנולוגיות.

פרק 8.12.3- לאחר חתימת ראש העיר מחתימים את בעל הנכס על קבלה, ובמקביל רושמים במעקב על סיום ההליך.

בטיטת הנוהל אין התייחסות, לרישום מעקב המתבצע מעת הבקשה ועד למסירת האישור, כאשר מנוהל מעקב ראשי ע"י מירב במחלקת הגבייה, ומעקב משני ע"י יפה ברישוי. כמובן שמומלץ על מעקב אחיד. (בדוח ביקורת 2010 שערכת הייתה התייחסות לכך).

מטלות: קיום דיון נוסף ותיקון טיטת הנוהל.

נספח 2- קידום נוהל והליכי ביצוע

יום שלישי 20 יוני 2017

כ"ו סיון, תשע"ז

פרוטוקול ישיבה (4) אצל מהנדס העיר- מיום 21/05/17

משתתפים:

מהנדס העיר- בועז גמליאל

מנמ"ר- בני קשת

מנהל מחלקת רישוי- שולם גלזר

מנהל מחלקת גביה- אילן קדוש

אירית ענבר, מהנדסת תעשייה וניהול, ייעוץ וניהול פרויקטים

יפה יהודאי- מנהלת מדור ניהול ישיבות ותפעול ועדה

מבקר העירייה- רו"ח שלמה אליהו- רושם הפרוטוקול

על סדר היום: קידום נוהל והליכי ביצוע- היטלי פיתוח והשבחה.

דיון:

תרשים זרימה- בתרשים הזרימה רצוי להוסיף טור נוסף של בקרת ההליך.

קושי בזיהוי נכסים- לעניין גושים וחלקות סמדר ירון מנהלת תכנון עיר אחראית לעדכונים חדשים, בבר טכנולוגיות הנתונים מעודכנים אוטומטית, אך יש בעיה עם כתובות.

שאלה- תצ"ר חדש איך מעדכנים?

(תצ"ר- תכנית לצרכי רישום. בהתאם לפקודת הקרקעות 1943 יש להגיש תכנית לצורכי רישום לכל קרקע שלא עברה את תהליך ההסדר (רישום ראשוני) או לקרקע שנערכים בה שינויים בגבולות הגושים והחלקות. האישור הראשוני לתצ"ר הוא אישור של אחת מוועדות התכנון (מקומית, מחוזית, ארצית) על מנת לוודא שהתוכנית לא סותרת תכנית בניין עיר או תכנית מתאר מחוזית או תכנית מתאר ארצית, השלב הבא הוא אישור מפ"י על התוכנית צריכים להופיע שלוש

חתימות שונות שמאשרות את תאריך קבלת התוכנית, מידע על השינויים וחותמת שהתוכנית כשירה לרישום על מנת שהתצ"ר יהיה קביל. תכניות רבות משנות את החלוקה הקיימת של הקרקע בין הבעלים השונים ומציעות חלוקה חדשה. על מנת שניתן יהיה לעדכן את ספרי המקרקעין (טאבו) בדבר החלוקה החדשה למגרשים (יחידות בעלות מתוכננות) יש להכין תצ"ר, לקבל את אישור יו"ר הועדה המקומית, ואז להגיש אותו למרכז למיפוי ישראל (מפ"י). התצ"ר ייערך על ידי מודד מוסמך בהתאם להנחיות של מפ"י, ויפרט באופן מדויק את החלוקה החדשה שהוצעה בתכנית שחילקה את השטח למגרשים. במפ"י יעדכנו את החלוקה לחלקות בהתאם לתצ"ר. ניתן היה לוותר על שלב זה אם כל התכניות היו ערוכות ברמת הדיוק הנדרשת, אך מדובר בהשקעה גדולה של זמן ומאמץ ויזמים נרתעים לעשות זאת לפני שתכניתם אושרה).

תשובה- הולך למיפוי ישראל ואז מעדכנים בטאבו. רק לאחר שהטאבו נותן רישום חדש, נשלח למפ"י, מפ"י מעדכן, עדכון כל הגושים, מי שיודע לתרגם את הרישום במפ"י אלו "טלדור", הם מעדכנים ב-GIS.

שאלה- אם כך איך מזינים את הנתונים החדשים בגביה?

תשובה- גושים וחלקות משויכים לכתובת, ויש כל הזמן בעיה, (כן מופיע, לא מופיע), רוני הורוביץ מנהל מדור רישוי ובניה נותן מספרי ביניים, וסמדר מטפלת בשמות של רחובות, לכן לא עושים שאילתות לפי כתובת. "טל דור" אחראים לשייך כתובות ל-גוש/חלקה. לדוגמא: בית וכביש חדשים- סמדר מיידעת, הרחובות מתעדכנים מהטאבו, סמדר מעבירה שמות רחובות לגביה, ואת מספרי הבתים יפה יהודאי מעבירה, יתכן של-גוש/חלקה יהיה יותר מכתובת אחת, והכתובת הרשומה בבר טכנולוגיות יכולה להיות שונה מהכתובת בגביה.

שאלה- אז איך קובעים כתובת לבית פינתי?

תשובה- לפי הכניסה. לפקידות גביה קשה לזהות, מובאת דוגמא של הרצל חי (מאזור תעשייה דרום מערבי שביטל השבחה והיה קושי לפי גוש/חלקה), צוין כי בהסכמים לא תמיד גוש וחלקה נכונים,

שאלה- אז איך מזהים?

תשובה- נוסח טאבו, הסכם, GIS-בר טכנולוגיות. חוסר תאימות (הנדסה-גביה) ברישום גוש/חלקה מדליק נורה אדומה, כאשר נעשית הצלבת מידע עם "מגה" (בגביה)- דוגמא של העברת זכויות: מגיע המוכר לגביה להעברת זכויות ומתייחס לבית דו משפחתי שמוכר, ויש בית בצד ימני ויש בית בצד שמאלי.

שאלה- אז איך מירב סעיד המקבלת את המוכר יודעת שיש או אין בעיה?

תשובה- צריך להסתכל בנוסח מעודכן (שבוע אחרון), **אם יש סתירה בין הנוסח להסכם- חייבים לשאול שאלות.**

אם זו שכונה חדשה היו קודם גושים וחלקות אחרים. בגביה בכל טופס 4- מתקבל גם שטח הדירה, מקבל עדכון, רק לבניינים חדשים, אילן קדוש מנהל הגביה מעדכן

בשלב ההיתר, מעדכן שטח ללא חיוב עד שמסיים, עושים בדיקות. גם שחרור ערבות מהווה אינדיקציה להתחלת חיוב בארנונות.

נוסח ההסכם עם בר טכנולוגיות- התאמת גוש/חלקה וכתובת, בגביה עדין לא יודעים לעבוד עם בר טכנולוגיות, כל הרעיון לעבוד במערכת אחידה.

פקידת גביה תעבוד לפי גוש/חלקה/תת חלקה וכתובת שימוש בנכס. טופס העברת זכויות חייב לעבור שינוי, אמור להיות בבר טכנולוגיות. בבר טכנולוגיות אין מספרי בתים, בגביה יש תת חלקה לפי נכס, בר טכנולוגיות אמרו שיש להם בעיה. הפתרון- פיתוח בניה רוויה בבר טכנולוגיות, בני קשת המנמ"ר יבדוק, ע. רעננה צועדת בכיוון. בבר טכנולוגיות צריך שיהיה תת ישות של בניה רוויה, כי יש יתרון וחשוב לעבוד במערכת אחידה (ואפשר גם מקוונת בעתיד).

אילן יחפש תשלומים לפי כתובות גוש וחלקה. אם בבר טכנולוגיות יתנו פתרון של תת חלקה, אזי לא יצטרכו לעדכן שם את מספרי הדירות.

יום עבודה לוקח בגביה לבדוק מה שולם ומה לא שולם, כי ב "מגה" אפשר לבדוק רק כל שנה בנפרד, אך אם מייצרים קובץ מ "מגה" לאקסל של היטלי תיעול ברצף עד היום משנת 1995 (כי לפני כן לא היה), וגם לקחת בחשבון שרק מ-2006 בהעברת זכויות משלמים היטלים, אז יכול להקל. על כן הפתרון להקים "תתי ישויות" בבר טכנולוגיות, וחשוב בזיהוי הנכסים להצליב מידע לפי: נוסח בטאבו, הסכם, ומה שרשום בבר טכנולוגיות. היום אין שיוך של היטלים לדירות, תתי חלקות יתרמו לשיוך חיובים, כך שישות חדשה תזכה בקלות חיובים ותשלומים לפי דירות.

על קרקע חקלאית אין השבחה, אך שמואל אלקלעי מנהל הפיקוח שבדוק, לא יודע אם יש טאבה חדשה, שאז צריך לשלם, לכן דרור מרגלית מנהל אגף הנכסים חייב לבדוק, קודם שחרור העברת זכויות, אז אם יש תכניות פיתוח קרקע, אז חסר היום שלב בבדיקה. סמדר ירון מנהלת תכנון עיר יודעת לומר- אם עבר ייעוד- ואז לא צריך בדיקה של דרור, סמדר אמורה לאשר אם יש תכניות בקנה. ערעור על היטל השבחה- תוך 30 יום.

שינויים בהליך הרישוי- עכשיו מבטלים ט'4, וחובה לקבל תעודות גמר גם לתוספות בניה, כעת גם יוצא היתר ראשון ברישוי זמין.

שאלה- אז מה קורה לתושבים הממשיכים לגור לפי טופס 4 מבחינת מים וחשמל?
תשובה- חב' חשמל מאפשרת חשמל לבניה לשנתיים בלבד. אחרי שנתיים לא מאפשרת. ט'4 הפך לתעודת גמר.

רישוי זמין בעיה- חייבים לדעת, ברגע שהמבקשים מעדכנים אצלנו מתחיל ההליך, מי שמרכזת את ההליך היא סגן מנהל הרישוי דורית רובין ארמרמן, במערכת מכינים וכותבים שיש שומה, ומודיעים למגיש הבקשה- אילן צריך לבדוק משפטית

אם נכון. ברישוי זמין- הכול נמצא תחת מעקב. העברה סופית של השומה - אחרי מהנדס חותם גזבר. חסר בקרת חשבונות, ועל האישורים אחר כך אילן חותם ואחריו ראש עיר.

חסר בקרת חשבונות.- לבדיקת עריכת חשבונות, נסחים, תיאומים, חיוב לפי מ"ר או מ"ק, ותשלומים.

מטלות:

1. בני קשת יבדוק עם בר טכנולוגיות הקמת ישות חדשה לפי "תתי קבוצות".
2. אילן קדוש יבדוק משפטית הליך הנפקת שומות ברישוי זמין.
3. אילן קדוש יבדוק ב "מגה" הנפקת דוח מרוכז לאקסל של תשלומי היטלים ואגרות לכלל השנים.
4. בועז גמליאל- פונקציה חדשה של ביקורת חיובים וההליך בכללותו.
5. אירית תקדם את נוהל ההיטלים. (תתייחס בנוהל לקושי ופתרונות בזיהוי הנכסים, והצורך בבקרה עקב אי עדכון מהיר של תכניות חדשות ב-GIS).

נספח 3- תשובות שמאי המקרקעין לביקורת

SAMUEL PENN B.Sc.C.E.& CO. REAL-ESTATE APPRAISAL, TOWN PLANNING R.E MANAGEMENT, ENGINEERING		אינג' שמואל פן ושות' שמאות מקרקעין, תכנון ערים, ניהול מקרקעין, הנדסה	
SAMUEL PENN - B.Sc.C.E ENGINEER & REAL ESTATE APPRAISER		מהנדס ושמאי מקרקעין	- אינג' שמואל פן
EMILIA ASHUR - REAL ESTATE APPRAISER		שמאית מקרקעין	- אמיליה אשור
MALKA DOR - REAL ESTATE APPRAISER & BUSINESS ADMINISTRATION		בוגרת במינהל עסקים ושמאית מקרקעין	- מלכה דור
CHEN SAMET - REAL ESTATE APPRAISER		שמאית מקרקעין	- חן סמט
DANNY FEINSTEIN - REAL ESTATE APPRAISER		שמאי מקרקעין	- דני פיינשטיין

8 ביוני 2017
מספרנו : 500080

לכבוד

מר שלמה אליהו, ר"ח

מבקר עיריית נס ציונה

א.ג.,

הנדון : התייחסות לשאלותיך מיום 24.5.2017

הערכת השבחה רח' יפה נוף 8 גוש 3845 חלקה 36

שטח הנכס הינו 160 מ"ר כמצויין בשומתי. לנכס הנדון הוצאו שתי שומות, שתי השומות מתייחסות לאותה מחצית חלקה. לא הוצאה כלל שומה לחלק השני ולפיכך לא קיימת סתירה, כפי שאפרט:

שומה מס' 300494 מיום 27.7.2015 (מצ"ב נספח א')

- השומה הוצאה עקב הסכם מכירה שבין מרדלר למכרי. השומה התייחסה לתכניות נס/2/1 ונס/2/1 ב (תכניות המאפשרות בניית מרתף בבתי מגורים). בשומה זו נקבע כי לא חלה השבחה לאור הבית הקיים בחלקה וכי אין כדאות כלכלית בבניית מרתף.
- תכנית נס/9/1 (תכנית המאפשרת הקמת בריכת שחיה) גם היא אינה משביחה לאור ההוראה בתכנית שיגבה היטל השבחה רק במועד הוצאת היתר בניה.
- שטח הבית שנלקח בשומה הינו בהתאם להיתר בניה מס' 9/81 מיום 22.4.81 אשר על פיו שטח שני הבתים בחלקה הינו 330 מ"ר. שטח הבית הנדון כ- 165 מ"ר (מצב נספח ב')
- הטופס אותו הצגת מתייחס למדידות ארנונה. שיטת חישוב השטח לצורכי ארנונה איננה רלוונטית לחישובי היטל השבחה.

שומה מס' 410148 מיום 21.3.2017 (מצ"ב נספח ג') (השומה לאותה מחצית)

השומה הוצאה עקב בקשה להיתר בניה שהוציא רוכש הנכס (מכרי ליאור). ההשבחה היא בעקבות הקלות שבקש הרוכש. משמעות ההקלות הינה הגדלת זכויות בניה בנכס עליון חוב בהיטל השבחה.

הערכת השבחה רח' האירוסיים 47 גוש 3845 חלקה 263

הוצאה על ידינו שומה שבה נקבע כי מחצית ההשבחה הינה 16,800 ₪. השומה לא שונתה.
 לא ברור לנו מי תיקן ידנית ולמה. מעולם לא תוקנה על ידינו שומה בדרך ידנית.

הערכת השבחה חלקה 124 בנוש 3850 רח' כצנלסון 36

לחלקה זו הוצאו שומות השבחה גם למחצית המזרחית וגם למחצית המערבית. כל אחת מהמחציות מהווה
נכס נפרד. לא יצאה שומה מתקנת לאחר שומה מכרעת לאותו הנכס. השומה שיצאה לאחר השומה המכרעת
 מתייחסת למחצית אחרת שהינה נכס אחר.

מחצית מזרחית

לגבי המחצית המזרחית יצאה שומה מכרעת של השמאי מר קציר ביום 16.5.2013 אחרי שומה שלנו מ-2012
 השומה המכרעת עסקה בתכניות נס/2 ו-נס/1/2 שבטרותן התרת הקמת מרתפים.

השמאי המכריע מר קציר קבע בשומתו כי קיימת השבחה נוספת עקב החובה להקים בבניינים חדשים את
 המחסן בתוך השטח העיקרי של הבית. לפיכך, בחישוב ההשבחה, מר קציר, הביא בחשבון תוספת שווי לשטח
 המחסן עקב הקמתו כחלק מהבניין העיקרי.

דעתנו אינה כדעתו ולפיכך לא אימצנו את החלטתו.

היו בנושא תכניות המרתפים הכרעות רבות של שמאים מכריעים ואף אחד מהם לא הגיע למסקנה אליה הגיע
 מר קציר.

החייב בהיטל ההשבחה עקב תכניות אלו הינו לאחר שבחנו עשרות שומות מכריעות בנושא והגענו למסקנות
 על הדרך הנכונה ביותר בדבר חיוב בהשבחה.

מחצית מערבית

יצאה שומת ועדה ביום 23.3.2014. שטח הבית עפ"י היתר הבניה הינו 70 מ"ר.
 לאחר שהוצאנו את השומה שלח לנו השמאי מטעם הבעלים תוצאות מדידה חוזרת בנכס שהתבצעה בנכס
 (מצב נספח ד')

היתר הבניה לנכס הוצא בשנת 59. בהיתרי הבניה הישנים לא פורטו השטחים כפי שנהוג מאז חוקק חוק
 התכנון והבניה בשנת 1965 ולכן לא ניתן היה להבין מהיתר הבניה על קיומו של מרתף.
 ברצוני להדגיש כי מרתף בבית שנבנה בשנת 59 הינו דבר חריג. מה גם שבאותה תקופה (לפני תחולת חוק
 התכנון והבניה) לא היתה קיימת תכנית המאפשרת את הקמתו.
 לאחר ביקור נוסף בנכס עם הבעלים נוכחנו כי אכן קיים מרתף. לפיכך הוצאנו שומה מתוקנת המביאה
 בחשבון את שטח המרתף הקיים.
 נציין כי עובדת קיומו של המרתף גרמה להקטנת היטל ההשבחה.
 היתה טעות שולית בשטח 3 מ"ר שהסתכמה ב- 900 ש"ח עודפים אותם שילם הנישום.
 לגבי שאלתך איך למנוע טעויות נוספות אציין כי כל תחשיב עובר בדיקה חוזרת. אנו שמחים שזו הטעות
 היחידה שנתגלתה.

בשולי הדברים, לגבי שאלתך בעניין הוצאת שומה בהעברת זכויות ללא תמורה. לא מתפקידנו לבדוק האם
 לחייב בהיטל השבחה. מקרים שאינם כרוכים בתשלום היטל השבחה אינם אמורים להגיע אלינו.

אינג' שמואל פן
 רשיון מס' 55
 אג"מ שמואל פן
 מהנדס ושמאי מקרקעין

6.6 גרימת נזק לדו משפחתי עקב עבודות שיפוץ

א. כללי

פניה מתושבת המתגוררת בבית דו משפחתי על מפגע רעש הבוקע מבית השכן שרכש את הנכס לאחרונה ובו נעשים שיפוצים מהבוקר ב- 08:00 עד 21:00 ללא הפסקה, לטענתה יש רעש נוראי שפגע בבריאותם, עובדים שם עם פטישים וקודחים, אומרת שידיה רועדות מרוב רעש, ובעלה סיעודי ומוכר ברווחה, בנוסף הם סובלים מאבק בכל פעם משפנים פסולת בניין למכולה שהונחה בכניסה לביתם, מפקח מטעם העירייה ביקר במקום, וציין שהותר שיפוץ פנים בלא נגיעה בקירות החיצוניים, אלא שבפועל את הקיר החיצוני הפונה לחצר הרסו בחלקו, ציינה גם שהעובדים פגעו במחיצה משותפת. כעת אין להם עם מי לדבר, הקבלן המשפץ לא מוכן לשוחח איתם, גם לא השכנים החדשים שאותם אין הם מכירים, ואם היו מודיעים לה את מהות השיפוץ יתכן והייתה מתכננת לעזוב את הבית למספר ימים, ובעניין חוסר התייחסות ציינה כי פנתה למוקד פעמים רבות ולא זכתה למענה, אי לכך פנתה למנהלת פניות הציבור שדאגה להעביר את הפניה אלי.

ב. ממצאים מסקנות

הפניה הופנתה למנהל הפיקוח שציין כי ביקר במבנה והשיפוץ לא דרש היתר, הדבר הובהר לפונה, ובאותה עת בדק שלא פגעו בעמודים המחזיקים את המבנה ובאשר לרעש יש להעביר לבדיקת מנהל איכות הסביבה, עם זאת נוכח הטענה להריסת קיר חיצוני, יצא הפיקוח ההנדסי לשטח ומצא בנוסף בנייה בחריגה מקו בניין, לפיכך הוצא במידית צו הפסקת עבודה. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה בנושא.

6.7 מעקב - הטיפול בחריגת בניה

א. כללי

בדיקה אשתקד על דחיית תלונה ע"י מנהל הרישוי לפגיעה בפרטיות עקב בנייה לא חוקית בבניין בשטח המשותף, מהטענה כי מדובר בשטח פרטי ושמדובר במתלוננת יחידה. התברר כי העירייה החליטה כי מדובר בסכסוך שכנים, והייתה הימנעות הפיקוח על ההנדסה לטפל בעניין, ואולם נוכח מעורבותי הועבר הנושא לטיפול התובעת העירונית. עפ"י בחינה שעשיתי על העירייה היה לבחון ולא לדחות את טענת המתלוננת, ולמעשה אף נמצא כי זו הייתה חובתה עפ"י חוק, על כן הומלץ להוציא הנחיה בנדון.

ב. ממצאים מסקנות

מבדיקה השנה עלה כי נפתח תיק תביעה, אך לבסוף הושגה הבנה עם השכן להסיר את הבנייה המפריעה לשכנה והתיק נסגר.

6.8. חשש לתאונות עקב תנועה מהירה בכניסה למזרח העיר מרחוב חושן

א. כללי

התקבלה בקשה לערוך בדיקת מסוכנות בתנועה בכניסה לעיר מרחוב חושן בכיכר האימהות-פינת אבנר בן נר עקב נסיעה מהירה מאלו הבאים מכיוון רחובות, מה שיוצר כמעט תאונות במקום מספר פעמים ביום, עוברים שם ילדים מאוד מסוכן שם וגם נושאת הבקשה כמעט נפגעה בתאונה, עוד נאמר כי הושארה בקשה במוקד העירוני אך זו לא טופלה.

ב. מסקנות וממצאים

במענה לבירור השיבה מנהלת מחלקת התנועה כי בניגוד לדברי הפונה היא כן השיבה לה, והתשובה שנמסרה כי אין סכנה בתנועה הקיימת, נוכח אלמנטים מאיטי תנועה במקום, לפיכך סיימה הביקורת את בדיקתה.

להלן תשובת היועצת כפי שנמסרה למוקד ולפונה:

"ברח' אבנר בן נר בהתקרבות למעגל תנועה עם רח' חושן קיים פס האטה . ברח' האימהות בהתקרבות למעגל תנועה עם רח' חושן קיים פס האטה. אורך רח' החושן בין מעגלי תנועה הסמוכים (רח' טופז ורח' אבנר בן נר) הינו כ 120. נוכחות 2 מעגלי תנועה ברצף בציר התנועה מהווים אלמנטים מאטים ומרסני תנועה, בהם ניתן לחצות את הרחוב באופן בטיחותי. אין הצדק תנועתי לביצוע פסי האטה בסמוך למעגל תנועה, ומכתב תשובה נשלח לפונה".

6.9. הטיפול בנוזקי גובלים

6.9.1 מעקב- תלונה מאת מבקר המדינה בתום טיפול

א. כללי

אשתקד התקבלה תלונה מנציבות תלונות הציבור על תושב הגובל עם בית ספר התומר בצד האחורי, שלטענתו בוצעו עבודות גידור בשטח בית הספר ללא תיאום והסכמה עמו לשינוי הגדר המשותפת, במהלך העבודות חלק מהגדר נהרסה, נכרת עץ בשטח בית הספר וגדם העץ נפל בחצרו יחד עם שאריות הגדר (רשת, בזנטים, צינורות), ובכך פגע בעץ לימון בגינתו, גרם לו לעבוד במשך מספר שעות כדי להסירו ע"י ניסור ענפים, ציין שגם כלבו נפצע מהמקרה, לכן מצא לנכון לפנות למוקד שלא סייע, קבל גם כי גננים הגיעו לפנות את הגזם שנותר מכריתת העץ מבית הספר, אך לא מחצרו. בממצאי הביקורת אשתקד צוין שהעירייה ביצעה עבודה להקמת גדר בהיקף בית הספר, שבמסגרתה הייתה דרישה לעקירת עץ אחד

קטן, במהלך ביצוע עבודת גיזום העץ ביקש המתלונן לגזום גם שיח שפלש מבית הספר אליו, השיח נגזם ושטח החצר של המתלונן נוקה לשביעות רצון הפונה, נערכה ביקורת שטח לאחר מכן שאימתה את הממצאים. התעוררה תהייה לקבלת התלונה בתום טיפול הנאות, והוסבר כי מעת קבלת התלונה אצל מבקר המדינה ועד למשלוחה לעירייה חלפו 20 ימים, שבמהלכם בוצע הטיפול בעניין, כאשר נציבות תלונות הציבור לא היערכו נכון שאת בקשתם לבדיקה הם שולחים לאחר תום הטיפול לשביעות רצון הפונה, והערה על כך נמסרה להם. אלא שכאן ענתה הנציבות כי בפנייה אל המתלונן הוא הביע את חוסר שביעות רצונו מהטיפול, על כן יש להעמיק בבדיקה, הודעתי כי על פי ממצאי למתלונן אחריות והוא עלול להינזק מהתוצאות, ותשובת הנציבות הייתה כי זו בחירתו ועניינו.

ב. מסקנות וממצאים

נוכח זאת נפתחה הבדיקה מחדש, לרזולוציות עמוקות יותר שבס פורקו טענות המתלונן לגורמים, בוצעה שיחה עם קבלן הביצוע ומנהל העבודה בשטח, התקבל מענה בכתב ממנהל אגף בינוי ופיתוח, הצהרת מנהלת מחלקת תשתיות, מנהלת פניות הציבור, נערכו בדיקות לגבי הנכס בו הוא מתגורר כולל מצבת חובות ואימות מגורים, נותחו לוחות זמנים והתגובות שהתקבלו מבעלי התפקידים, נבחן המצב המשפטי, ואחזקת כלב ברישיון.

מסקנות הבדיקה כי מדובר בתלונה הזויה, שבה שוכר (לא רשום) בבית מיועד להריסה מלין בסמיכות לכניסתו נגד הקמת גדר ע"י קבלן, שאותו "דאג" להפעיל כ"עבדו הנרצע", נדרשה תגובה טלפונית היום ממנו על התנהלותו זו ועל גורל כלבו, אך בחר הוא שלא לשוחח עמי. נתוני הבדיקה רוכזו בנספחים כולל המענה לנציבות תלונות הציבור.

לבקשתי בהמשך הבדיקה (שבה עלה חשד כי הכלב שטען כי הוא שלו אינו מוחזק ברישיון) מצא הווטרין כי אכן כך, הוא קיבל התראה, אך הלה השיב ואומת כי הכלב רשום ע"ש בת זוגו המתגוררת עמו.

ג. המלצות

1. ריענון הנחייה למהנדסים עובדי העירייה וקבלני ביצוע להימנע מחיכוך עם גובלים בעת ביצוע עבודות, ולהעביר את מקרי החיכוך במידה ויהיו לטיפול פניות הציבור ומבקר העירייה.
2. טוב שהמוקד ידווח מידי חודש לוטרין על פניות שבס מאוזכרים כלבים, בכדי שאלו יבדקו במאגר ויבחן לגבם רישום הבעלות והוצאת רישיונות. (פניות ישירות לוטרין מהמוקד - נבחן לגביהם בעלות והוצאת רישיונות).

נספח 1- מענה לנציבות תלונות הציבור



יום חמישי 02 נובמבר 2017
י"ג חשוון, תשע"ח

לכבוד
ירדנה שניידר-ליבנה, עו"ד,
עוזרת למנהל נציבות תלונות הציבור
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור
מבקר המדינה 2, ירושלים
ת.ד. 1081, ירושלים

א, נ.

הנדון: תלונת מר כ.ב. בעניין נזקים מהקמת גדר מסביב לבית הספר "תומר" הגובל בביתו
סימוכין: מכתבכם מתאריך 08/01/2017, תיק מס' 1030206/1

לאחר בחינת התלונה על שלל מרכיביה, ומתן מענה ביניים במהלך התקופה, הריני לסכם את תוצאות הבדיקה ואת התובנות העולות ממנה.

התלונה נסבה על כך שבעת ביצוע עבודות להקמת גדר חדשה הגובלת בין השאר בשטח בו מתגורר המתלונן, נגרמו נזקים של הריסת גדר קיימת, פגיעה בעץ לימון, זריקת גזם ושאריות מהגדר שנהרסה לחצרו ויצרו מפגע וממנו נפצע כלבו האישי, וכאשר מהמוקד העירוני ומנהלת מחלקת פניות הציבור לא סייעו, ויש התעלמות מוחלטת מהטיפול בבעיה שהיא בטיחותית ושגם יצרה נזק לו ולחצרו.

אציין כי קודם ביצוע הבדיקה נעשתה פנייה אלייך ובה מסרתי כי בחלוף הזמן מעת הגשת התלונה אצלם, ועד מתן המענה עברו כ-3 שבועות ומבדיקת האירוע במוקד נרשם כי הנושא טופל לשביעות רצונו, אלא שציינת בפני שלא כך הוא והתושב אינו מרוצה.

לפיכך ביצעתי כאמור בחינת עומק שכללה: הגעה ובחינת השטח בפועל, שיחות ותשאולים עם: מנהל אגף בינוי ופיתוח, מנהלת מחלקת תשתיות שהייתה אחראית על הביצוע, הקבלן המבצע, עדות שומר בית הספר בו בוצעה הקמת הגדר, וכן עם התושב המתלונן עצמו, כמו כן נעשה בחינת התלונות במוקד וטיפולם, פילוח לוחות זמנים, בדיקת זכויות משפטיות (ס' 51 לחוק המקרקעין) אימות מגורים, בחינת אחזקת כלב ברישיון, ומצב חובות.

מתוצאות הבדיקה התברר כי בשלהי שנה קודמת ביצעה העירייה במשך שבועיים הקמת גדר היקפית בבית ספר התומר שמצדה הדרומי נשק 10.5 מ' לרוחב מגרש המתלונן, שלו צורה מלבנית באורך של כ-44 מ' ושעליו בית דו משפחתי צמוד המרוחק כ-25 מ' מגבול בית הספר. הצורך בהקמת גדר חלופית עלה במסגרת הצרכים הכללים של העירייה להקמת גדרות מתכת גבוהות במקום גדרות רשת רכות מתבלות ופחות בטיחותיות. מתיאור המקום עולה כי קודם הביצוע הפרידה חומה בנויה בגובה של כ-50 ס"מ ועליה 2 גדרות, מתוחים על יתדות עומדים באורך של כ-3.5 מ' וגובה של כ-1.3 מטר. בצדו הימני של השטח הגובל בסמיכות לשער קיים, היה שיח גובל לשכן, ועליו הוא הלין כשבועיים טרם ביצוע העבודות הוא הלין כי השיח פולשני לחצרו מבית הספר.

במהלך עבודות ביצוע הגדר הוא הלין רבות על אופן הביצוע ועל הפגיעה בו ופנה בין השאר גם לנציבות, ועם סיומו הביצוע הוא הלין על אי פינוי הגזם והפסולת מחצרו.

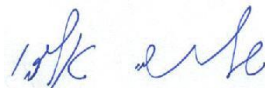
מהצלבת התשאולים והמידע כולל תמונות בשטח עולים המסקנות הבאות:

1. הנכס המדובר עבר בעלות כחודש לפני הפנייה במוקד על השיח הפולשני.
2. המתלונן עבר לגור שם בשכירות בסמיכות להגשת התלונה יחד עם כלבו ובת זוג.
3. עפ"י עדות שומר בית הספר בת הזוג הייתה גם כן מעורה, אך שמה אינו רשום במוקד.

4. מבדיקת חזקת המגורים, המתלונן ובת זוגו (כפי הרשומה בתיבת הדואר), אינם רשומים במאגרי הגבייה (ארנונה ומים) כשוכרי הנכס, או כבעליה זיקה אחרת כלשהי, עם זאת לא רשומים חובות על הנכס.
5. מבחינת רישיון של הכלב, אזי המתלונן ובת זוגו אינם רשומים כבעלי הכלב, ולבית זה לא נמצא כי מוחזק שם כלב.
6. בשום מקרה לא הייתה מעורבות של בעלי הנכס בתלונה, וגם לא של הבעלים הקודמים בהקשר לגדר הקיימת ואו לשיח הפולשני.
7. עפ"י מאגר המידע ההנדסי הבית שנרכש מיועד להריסה על גדרותיו, ההליך החל עוד בעת רכישת הנכס.
8. לא התקבלו תלונות נוספות של גובלים עם בית הספר בעת הקמת הגדר החדשה.
9. על אף עדות המתלונן לחומרת הנזק מהשיח הפולשני בטרם עקירתו, עולה מעדות המצולמת כי השיח נשק בגובה לגדר ונחסם גם ע"י גדר עירייה, מכאן שסטיית הגדר לא יכלה להיות גדולה, הובהר גם למתלונן כי הייתה לו זכות לגזום את השיח ככול שהייתה קיימת הפרעה מרובה עפ"י ס' 51 לחוק המקרקעין, אך הוא טען כי לא ידע.
10. קודם ביצוע העבודה הוחלט על עקירת השיח הגובל עם השכן שכן נמצא על קן בניית הגדר החדשה. בעת העקירה נדרש חיתוך גדר העירייה הגובלת, אך השכן דרש מהקבלן פינוי גם הגדר הגובלת שלו, וגיזום עצים נוספים בחצרו, שכן היה להם את המכוונות, ועובדי הקבלן מטוב לבם בצעו זאת.
11. לאחר סיום הקמת הגדר פונתה הפסולת והגזם מחצר בית הספר, אלא שכאן המתלונן שוב הלך על היחס והפגיעה כלפיו בכך שלא מפנים את הפסולת מחצרו.
12. ושוב לעובדי הקבלן הייתה נכונות להיכנס לחצרו ולפנות, אלא שכאן מאן הוא לאפשר להם להיכנס, אך בכדי שלא תישאר אי נעימות מול העירייה הציב הקבלן סולם על הגדר (עדות מצולמת) ועובד אחד ירד לחצר המתלונן והעביר את הפסולת לצד חצר בית הספר, וזו הועמסה על ארגז משאית שחנתה בשטח בית הספר.
13. מנהל אגף בינוי ופיתוח טען בפני כי נזף בקבלן על התנהגותו זו, שכן קודם הביצוע הונחה לבל לנגוע בגדר השכנים, לשהות בחצרים וליצור עמם מגע.
14. הפסולת שפונתה כוללת את כל הפסולת מחצר המתלונן וכוללת לא רק את הגזם וחלקי הגדר (עדות מצולמת), ומה שמעיד שלא הקבלן המבצע (שאמר שפינה רק את הגזם של השיח), ולא המתלונן (שאמר שהוא הוציא את הגזם שלו בעצמו כי ידע להפריד בערימת הגזם שהצטברה את השיחים שלו משיח העירייה) דיברו אמת.
15. בשיחה הארוכה שניהלתי עם המתלונן עלו סתירות ושינוי גרסאות ושבנו הודה כי לא הייתה פגיעה בכלבו, בעץ הלימון, במפגע בטיחותי, ובהתעלמות ממנו, לא דיבר אמת על נפילת ברזלים וברזנטים בשטחו שפגעו בעץ הלימון ובכלבו שכן אלו כלל לא היו, לא ציין כי הוא זה שנתן הוראה לקבלן לגזור את הגדר שלו ולגזום עציו אך לא לאפשר פינוים, קיבל יחס נאות מנציגי העירייה ובחר לומר ההיפך כדי ל"השביע" רצונותיו.
16. בחינה היום שנעשתה בשטח העלתה, כי כלבו (שגם צולם במהלך השנה ע"י הפיקוח לשם מתן היתר), לא שהה בחצר (עם זאת הומלץ לוטרניר לבדוק אם מחזיק המתלונן כלב ללא רישיון), בעץ הלימון שטען שנפגע אין סימני פגיעה, אך עליו יבשים מחוסר מים, במקום הגדר שהוסרה מצד השכן לא הונחה גדר חלופית, וחלקה השמאלי מרופטת קרועה ובלויה, כשגם קודם ביצוע הגדר החדשה, נראתה מרופטת, כמו כן החצר בכללותה אינה מטופחת.

מסקנות- מדובר בתלונה הזויה, שבה שוכר (לא רשום) בבית מיועד להריסה מלין בסמיכות לכניסתו נגד הקמת גדר ע"י קבלן, שאותו "דאג" להפעיל כ"עבדו הנרצע", נדרשה תגובה טלפונית היום ממנו על התנהלותו זו ועל גורל כלבו ללא רישיון, אך בחר הוא שלא לשוחח עמי.

בכבוד רב,



שלמה אליהו, רו"ח
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר

נספח 2- אימות טענות המתלונן

אימות	בדיקה	טענות המתלונן
לא נכון	הסכמה לא נדרשת, עבודות לא בוצעו בשטח הגובל. התברר שאינו הבעלים, אלא ששכר את הנכס לאחרונה, והא אינו רשום בפנקסי הגבייה.	העבודות בוצעו ללא תיאום וללא הסכמתו.
לא נכון	במקום היו 2 גדרות גובלים הבנויות על חומת אבן (באורך 10.5 מ'), האחת של בית הספר שהוחלט על עקירתה והחלפתה והשנייה מצד הגובל בלוייה רכה וירוקה ועשויה שתי וערב, ענפי שיח בחצר בית הספר שגבל בחומה ובגדרות צמחו בחלקם לכיוון חצר הגובל נגעו ונכרכו בגדרות (בגובה), נוצר צורך לעקירת השיח משום שישב על קו בניית הגדר החדשה. לשם הביצוע הוסרה הגדר הישנה של העירייה והסבך, ומקטע מגדר השכן לפי בקשתו.	במהלך העבודות- חלק מהגדר נהרסה.
לא נכון	השיח שנעקר לא נזרק לשטח השכן, אלא מטבע הביצוע חלק מענפיו נפלו בשטח השכן, וגם חלק ממקטע הגדר של השכן שביקש להסיר (מדובר ברשת וללא ברזנטים וצינורות), עץ הלימון לא נפגע (הודה בכך).	במהלך העבודות- גדם וגזם עץ שנכרת בשטח בית הספר נזרק בחצרו, יחדיו עם שאריות הגדר (רשת, ברזנט, צינורות), ופגע בעץ לימון שבגינתו.
לא נכון	מצד העירייה והקבלן – טיפול תקני על פי תכנית.	נציגי העירייה שבחנו את המצב העירו כי "הם לא יודעים איך לטפל בזה".
לא נכון	אין נזק- הגדר הירוקה הגובלת בשטח השכן, עשויה שתי וערב סולקה בחלקה לבקשתו-מקטע אמצעי כ-3.5 מ' נחתך, מקטע שמאלי כ-3.5 מ' נמצא והוא בלוי וקרוע, מקטע ימני כ-3.5 מ' נמצא שלם, הודה שאין נזק הנדרש לו פיצוי.	דורש פיצוי על נזק של הגדר והגינה
לא נכון	בגינה 2 עצי לימון, אחד דמוי שיח קטן מרוחק מהגדר, השני קרוב לגדר (ובו ענף גזום לכיוון בית השכן מימין ולא לכיוון השיח שיכל ממנו להיפגע, עליו יבשים מחוסר מים).	עבד מספר שעות לסדר את עץ הלימון, ניסר 3 שעות.
לא נכון	בשיחה עמי הודה שהכלב לא נפגע, נמצא כי אין לו רישיון.	כלבו נפצע כתוצאה מהמפגע.
לא נכון	פניה למוקד תוך כדי ביצוע הריסה ובניית גדר, הפריע בביצוע, נתן הוראות לקבלן (והטריד עובדי עירייה).	פנה למוקד העירוני וקבל על מענה לאחר שבוע שבו נמסר כי העניין בטיפול (למרות שחלפו 4 ימים בין המקרה לפנייתו למבקר המדינה).
לא נכון	לא אפשר לפנות, עובד קבלן דילג מעל הגדר שהוקמה כדי לנקות את חצר השכן.	הגזם פונה מבית הספר, אך לא מחצרו.
לא נכון	קיבל מענה מכלל בעלי התפקיד שאליהם פנה, ומענה ישיר מהגורמים המטפלים: מנהלת מחלקת תשתיות ומנהל אגף בינוי ופיתוח, לא חזר גם בשיחתו עמי כמי שלא זכה למענה.	פנה למוקד מידי יום במהלך השבוע , פנה גם למנהלת מחלקת פניות הציבור, שוחח עם מחלקת גנים ונוף, שפ"ע, והנדסה ללא הועיל.
לא נכון	אין התעלמות, אין בעיה בטיחותית ואין נזק	התעלמות מוחלטת של העירייה מטיפול בבעיה, שהיא בעיה בטיחותית מהמעלה הראשונה, שיצרה נזק לחצר וצורך בהשקעה מזמנו הפרטי.
לא נכון	אין התעלמות, התנהלות תקינה	פנה למבקר המדינה נוכח ההתעלמות ממנו, סבור שיתנהל אחרת ככול שהנציבות תתערב.

נספח 3 - לוח אירועים

לוח אירועים

- 13/11/16 - אישור הזמנת ביצוע הגדר.
- 04/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 בעניין **שיח פולשני** לחצרו מבית הספר .
- 13/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 התקשר ואמר שהעצים פוגעים בגדר שלו, **דיבר בטון מגעיל**.
- 18/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 - הפונה מציין שעקרו את **אחד העצים שהתלונן עליו** ואת כל הגזם זרקו אצלו בגינה, ניסה לפנות ישירות למחלקה ולא ענו לו.
- 19/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 - הפונה מציין **שכרתו אחד מהעצים שפולש לגינה הפרטית שלו**. את הגזע זרקו בתוך חצרו, הרסו את הגדר, פגעו בעץ לימון שבתוך גינתו. **כרגע לא רק מפריע לו, מהווה מפגע בטיחותי. הכלב שלו נפצע מכל הקוצים שיש שם.**
- **נציג מחלקת הגנון הגיע למקום דיווח כי נפגש עם הפונה** שאמר כי **נפגש עם מנהלת מחלקת תשתיות** והיא מטפלת בעניין, מדובר בעבודות שעושה העירייה להקמת גדר חדשה בבית הספר הגובל עם הפונה. - הפונה התקשר שוב למוקד, - הפונה התקשר שוב למוקד ודיווח כי לביה"ס הגיעו גננים לנקות אבל לא אצלו, בינתיים נשאר עם מפגע בחצר. אמר כי אם לא יטופל עד מחר בצהריים אני פונה לפניות הציבור של הכנסת.
- 20/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 - הפונה התקשר למוקד ואמר כי הוא מרגיש שמתעלמים ממנו, זו חוצפה שהורסים את הגדר שלו. רוצה לדעת איזה מחלקה מטפלת. ניתן לפונה מספר עבודה של מנהל אגף שפע .
- 21/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 - הפונה התקשר למוקד.
- 22/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 - פונה שוב, לא מבין מדוע הועבר מפניות הציבור.
- פנייה למבקר המדינה, - פונה שוב למוקד ומציין שהגיש תלונה לכנסת בתביעות הציבור. ואם ימשיך ככה, יגיש תביעה משפטית. מבקש שמנהלת גנים ונוף תחזור אליו, ניתן לפונה מספר טל' מחלקת גנים ונוף. - פניית מוקד 2016-12-3221 חוזרת בעניין שיח פולשני, ביוזמת המוקד לשמאי העירייה לבחינת נזקים שנגרמו לפונה.
- 25/12/16 - פניית מוקד 2016-12-0608 - טיפול מועבר למנהלת מחלקת תשתיות, הקבלן באחריותם.
- 03/01/17 - הנפקת חשבון מהקבלן על ביצוע.
- 04/01/17 - פניית מוקד 2016-12-0608 - מנהל תשתיות - טופל לשביעות רצון כל הצדדים. הפונה - לא יכול לבדוק כרגע, יחזור אם לא טופל.
- 05/01/17 - סגירת פניית מוקד 2016-12-0608, וציון על כפילות פנייה 2016-12-3221.
- פניה חוזרת בעניין השיח 2017-01-0631.
- 06-01/17 - פניית מוקד 2017-01-0631 - כועס על הנחת הגזם בגינה של הפונה.
- פניית מוקד 2016-12-0608 נפתחה מחדש - כועס על הנחת הגזם בגינתו, כשיגיעו למקום שיפנו, **מציין שהשיח הפולשני לחצרו לא טופל.**
- 08/01/17 - פניית נציבות תלונות הציבור לבירור.
- 16/02/17 - פניית מוקד 2017-01-0631 - קבלן ביצע פינוי גזם, לאחר סיום הקמת גדר.
- 17/02/17 - פניית מוקד 2017-01-0631 - ביקור מנהלת מחלקת תשתיות במקום.
- 19/02/17 - סגירת פניית מוקד 2016-12-0608 - קבלן ביצע פינוי גזם, לאחר הקמת גדר. שבע רצון מהטיפול.
- 14/03/17 - פניה חוזרת של נציבות המדינה לבירור.
- 05/04/17 - חתימה על קבלת החשבון.
- 18/04/17 - סגירת פניית מוקד 2016-12-3221 - כפילות.
- 14/05/17 - אישור תשלום לקבלן.

נספח 4- עדויות משיחות עם הגורמים המעורבים בבדיקה

מנהל אגף בינוי ופיתוח

בנובמבר 2016 עיריית נס ציונה ביצעה עבודה להקמת גדר בהיקף בית הספר "תומר", במסגרת העבודה הייתה דרישה **לעקור עץ אחד קטן** (ראה תמונה), במהלך ביצוע עבודת גיזום העץ התושב מר. כ.ב. **ביקש מהפועלים של הקבלן לעזור לו וגם לגזום את העצים שלו**. במהלך ביצוע העבודה גזם את העץ של ביה"ס, במהלך ביצוע העבודה של גיזום גזע העץ של ביה"ס וגיזום הגזעים של מר כ.ב. נפלו על השטח פרטי של התושב הגזעים. לאחר סיום עבודה הקבלן פינה את הגזעים כולל הגזעים של התושב. דיברתי עם כ.ב. ולא קיבלתי שום טענות (ראה תמונה). לאחר קבלת פנית מוקד של התושב אני שוב ביקרתי במקום עבודה השטח של ביה"ב והשטח של התושב היו נקי. (ראה תמונה).

תגובת מנהלת מחלקת תשתיות- מיום 11/06/17

1. המצב הראשוני לפני הקמת הגדר, היו 2 גדרות מפרידות בין בית הספר לבית השכן, לבית הספר הייתה חומה מבלוקים ועליה גדר, ולשכן גדר ירוקה מפלסטיק עשויה שתי וערב.
2. קודם תחילת ביצוע העבודה, הורתה מנהלת מחלקת תשתיות לעובדי הקבלן כי כל הוראות הביצוע יגיעו ממנה, והזהירה לבל ייגעו בגדר השכנים, ישוה בשטחם וגם לא ייצרו מגע עמם.
3. לפני הקמת הגדר היה צורך בעקירת שיח אחד בלבד, שחלק קטן מענפיו צמחו לכיוון השכן, (השיח מצולם לפני עקירה).
4. לצורך הקמת גדר החדשה עלה צורך בעקירת שיח שחסם את נתיב הקמת הגדר החדשה.
5. בעת העקירה הסירו העובדים את גדר העירייה הקיימת, שענפי השיח השתרבבו שם, אך לא נגעו בגדר הירוקה של השכן.
6. כלבו של השכן לא יכול היה להיפגע מעקירת השיח (שאינו דוקרני), ולא נפלו בשטחו בעקירה לא תיל ולא ברזנט (שלא היה בכלל), והתיל שהוצא לא יכול היה גם הוא ליפול בשטח השכן, כי בין בית הספר לשכן הייתה גדר כפולה, והגדר הירוקה חסמה את נפילה בחצר.
7. תוך כדי עבודה, השכן ביקש מהעובדים להסיר גם את הגדר הירוקה שלו, ולגזום עצים ושיחים בשטחו, העובדים למרות האיסור פעלו בשטחו של השכן, וגזמו אצלו עם המכונות שהיו להם באותה עת.
8. לאחר הגיזום, חזרו העובדים לשטח בית הספר ופינו את העץ העקור, ואת גדר העירייה.
9. הדבר "הרתיח" את השכן שהחל להתלונן, כולל תלונות במוקד ואצל מבקר המדינה, וטען לפגיעה בשטחו.
10. עם סיום ביצוע הקמת הגדר מנהלת מחלקת תשתיות הודיעה לקבלן ועובדיו, כי מכיוון שעשו פעולה בניגוד להוראותיה, עליהם לשאת בהשלכותיה.
11. ואכן הקבלן הורה לעובדיו לחזור ולפנות את הגזם גם ממגרשו של השכן, אלא שכאן השכן

סירב להכניסם, על כן אחד טיפס על סולם ודילג לצד השני, והשני חיכה לו על סולם, וכך בנו ערימה גדולה (יש צילום), פינו במשאית ולא נגבה תשלום מהשכן. בתמונת הפינוי רואים הובלה של צינור מפורק, (אינו חלק מהגדר).
12. בגמר הניקיון מנהלת המחלקה פנתה לשכן, והוא מסר לה כי הוא שבע רצון מהטיפול.

שיחה עם שומר בית הספר-

לא קרה כלום, בוצעו עבודות הקמת גדר, אנשים אלו בעיקר האישה באה וצעקה כל יום על העובדים והעירייה, בטח רצו להשיג הטבות.

תגובת המתלונן - כ.ב. - שיחה מיום 05/06/17.

1. הכול טופל.
2. במהלך בניית הגדר ביקש שיעורב שמאי העירייה לבדוק נזק. (ואכן מידע על האירוע נשלח לשמאי, שלא מצא מקום למעורבותו).
3. כשנשאל מה הנזק- ענה פגיעה בגדר שלו, פגיעה בעץ לימון. (הקשתי- הרי עץ הלימון צומח מחדש במהירות, שורשיו וענפיו מתחזקים ובכללותו נהיה חזק ובריא יותר, אז היכן הפגיעה אם בכלל? מנפילת ענפים עליו? - הסכים שאכן **אין פגיעה בעץ הלימון** שלה נדרש שמאי, ובאשר לגדר, אמר כי היה צריך לחתוך את הגדר בגלל התסבוכת הענפית, שאלתי מה הנזק? הרי שמדובר בגדר עם חומה בצבע ירוק חוצצת עשוי מתיל רך ללא קוצנים, וכעת נבנתה חומה גבוהה של 2 מטר בשטח בית הספר שלה רוחב של 10 ס"מ מהגדר הקיימת, כך שהדבר רק מטיב עמו, ולגביה נשאל- מה מידת הצורך במקטע שבה נחתכה אם נבנתה גדר חדשה גובלת משותפת, ואכן הודה כי העניין סביל בעניו (להבדיל ממסופק-"לא נראה טוב בעין").
- טען למבקר המדינה כי שאריות הגדר שנהרסה הכיל גם ברזנטים וצינורות, (אך עפ"י התמונה של קודם עקירת השיח, לא היה שם ברזנט, ועמודי הגדר הבנויים על הגדר, לא הוצאו שלא לצורך, מה שהיה עלול להביא להתמוטטות מקטע גדול מהנחוץ ולבעיה בטיחותית).
4. נשאל על הגיזום, שהרי פנה לעירייה ב-04/12/17 עוד קודם לבניית הגדר ב-18/12/17 בתלונה כי שיח פולש לכיוונו, כעבור שבוע וחצי דיבר על עצים- הקשתי- מדוע לא ציינת בתלונה למבקר המדינה ששבועיים קודם לכן פנית למוקד העירוני בדבר שיח פולשני? לכך לא היה לו תשובה, שאלתי מה מידת הטיפול שקיבלת לאחר שפנית לעירייה, שהניעה אותך להתקשר שוב כעבור שבוע וחצי ולדבר במקום על שיח, על עצים? ועל כמה עצים מדובר? אמר שתיים. (אלא שכאן עפ"י העירייה מדובר על עץ קטן שנעקר לצורך בניית הגדר), נשאל מה מידת הצורך שגילה לנהל שיחה לא ידידותית ונעימה נעימה עם המוקדנית עד כדי כך שרשמה "דיבר בטון מגעיל"? אמר, אתה בודק אחרי זמן וקשה לי לזכור, אמרתי יש תמונה רואים לפני הגיזום עץ אחד קטן שלדברי העירייה רק הוא נעקר לצורך בניית הגדר, וזה טבעי שחלק מהענפים שעברו את הגדר

והיו בחצרך ייפלו שם, ובמקום להתעצבן כזה קורה, אפשר שיכולת לבצע גיזום ככול שמדובר בהפרעה ומטרד בלתי סביל- אמר לא ידעתי, אף אחד לא אמר שאפשרי. (על פי ס' 51 לחוק המקרקעין- פירות עץ הגדל בחצר אחת ושנשרו לחצר שכנה, הם של השכן ולא של בעל העץ, בעליו של העץ הוא מי שמגדלו, במקרה בו ענפי העץ או שורשיו פולשים לחצר השכן, אין היתר לשכן לפגוע בעץ. השכן אינו רשאי לגזום את הענפים או לנסר את שורשיו של העץ הפולשים לחצרו, ואין הוא רשאי לדרוש מבעל העץ לסלק את הענפים או את השורשים, עם זאת, כאשר הענפים או שורשי העץ גורמים להפרעה של ממש לשימוש במקרקעין או אפילו להנאה מהם, רשאי השכן לדרוש מבעל העץ להרחיק את הענפים או השורשים המפריעים. אם בעל העץ לא עושה זאת בתוך זמן סביר, הוא רשאי לסלק אותם בעצמו על חשבון בעל העץ, כך שרק במצב בו ניתן להוכיח הפרעה של ממש ולאחר התראה ברורה ובכתב, רשאי השכן לגזום הענפים או לסלק את השורשים בעצמו, ובאשר לנשירת עלים לחצר של שכנים, הרי שבהתאם להוראות פקודת הנזיקין, מדובר בעוולה מסוג מטרד ואפשר גם במקרה שהעץ אינו פולש לחצר השכן, אלא רק משיר עליו לשם, פקודת הנזיקין מורה כי מטרד הוא שימוש או התנהלות של אחד במקרקעין באופן הגורם הפרעה של ממש לשימוש סביר או הנאה סבירה של אחר ממקרקעין, וככול שהעלים נופלים בפינה שכוחת אל "מאחורי המחסן" בחצר השכן, במקום שלא מפריע לאף אחד, לא מדובר במטרד. אולם אם העלים נופלים במקום שמשמש את דיירי הבית או גורמים לפגיעה אמתית בגינה - ביופייה או בצמחייה, תוך גרימת מאמץ וטרחה לשכן בסילוקם - מדובר במטרד, ויש לבחון את עוצמת הפגיעה, אם מדובר בהפרעה חד פעמית או מתמשכת, ולעיתים נבחן פיצוי כספי המהווה תרופה להפרעה, מבלי לסלק את העץ ולגזום ענפיו, אפשר גם עץ שמטיל צל משמעותי על החצר השכנה ומונע מהשכן ליהנות מקרני השמש או מאוויר חופשי, יחשב למטרד- אך טובה הבנת האחד את צרכי שכנו והגעה להכרעה משותפת המאזנת בין האינטרסים השונים, ויש להביא בחשבון את תיקון 5 (5/12) לפקודת היערות ההופך את כל העצים הבוגרים למוגנים, כך שכל עץ בוגר שגובהו 2 מטר וקוטר גזעו 10 ס"מ ומעלה מחייב אישור של פקיד היערות לעקירתו/העתקתו בשטח פרטי, בשטח ציבורי פתוח ואפילו בחצר הבית פרטי).

ציין כי ענפי עץ שהיה בגובה 1.5 מטר השתרבבו בגדר, לא יכלו לשחרר ואז חתכו את הגדר. (מהתמונות עולה כי מדובר במקטע קטן שאינו מפריע נוכח בניית גדר חדשה, מבחינתו מסכים אך לא מסופק). הוסיף כי הגיזום נעשה בשלבים, גזמו וזרקו פעם אחד ואחרי חודשיים זרקו שוב בחצרו, אך התמונה מצטיירת אחרת, העירייה עקרה רק את העץ הקטן שהפריע לבניית הגדר ופינתה אותו מחצרה, באותו זמן שזה קרה, היה **חם מזג** והתקשר למוקד ולאגפים השונים (על כן מדובר בעצם על טיפול בעץ קטן ולא עצים, וגם לא עקירה וגיזום ב-2 שלבים כפי שציין). על הגדר עבדו שבועיים, פסולת מחצר בית הספר פונתה בתום העבודות, לאחר גמר העבודה התבקש לציין את מידת שביעות רצונו מהטיפול, כאן הוא טען הגזם בחצרו לא פונה, והקבלן הגיע לפנות, שאלתי מי אסף את הגזם בחצר שלך? אמר- אני, שאלתי איך? הוצאתי החוצה לרחוב בידיים אחד אחד, טען שהוא גזם את ענפי הלימון שנפגעו, ועוד עצים

- אחרים בחצרו בתקופה שבה ביקש לפנות כשהוא עבד קשה לגזום את העצים, שאלתי איך נערם הגזום? אמר שחלק מהערימה הייתה שלו וחלק מגיזום הקבלן, אמרתי איך זה מסתדר עם זה שאמרת שאתה פינית את הגזום שלך? אמר ידעתי לפי צורת הענפים (למעשה לא מסתדר, וגם הגזום לטענת מנהל התשתיות מיפעת נפחו שהצטבר לא יכול להתפנות ע"י משאית הגזום שכן הנפח עלה על רבע המכל במשאית), הקשתי- באמת נראה לך הגיוני? אתה יודע שהעירייה טוענת שהקבלן שעבד אצלה ובנה את הגדר גזם אצלך בחצר ופינה את הגזום במשאית קטנה עפ"י ההוראות שלך, הכחיש ואמר זו אשמה חמורה ואני מופתע ממנה, אמרתי יש תמונות, כאן נשבר ואמר כי היה לו ויכוח עם הקבלן על פינוי גזם שבה טען הקבלן כי המתלונן מבקש לפנות גזם שלא שייך לו, אך הוא הוכיח לו שהגזם אינו שלו, והוסיף כי אף אחד לא גזם את עציו, עוד הוסיף כי הקבלן התעצבן עליו, כי הענפים של עציו היו בערימה אחת, ולא ידע מה שייך לו, הוא בעצמו פינה ענף ענף, והקבלן לא פינה גזם שלו. ואכן הקבלן פינה גזם מחצרו, טען שחודש וחצי גזמו וזרקו, (לא מסתדר לזמן הבנייה שנמשכה שבועיים כולל עקירת העץ הקטן, כן מסתדר דווקא עם טיפול הקבלן בחצרו במשך חודש לאחר גמר העבודה), בגמר עבודת הקבלן 06/01/17 טען במוקד שהשיח הפולשני לא טופל, (לא מסתדר עם העובדה שהשיח נעקר קודם הבנייה שלאותו מועד כבר הסתיימה). הודעתי לו שהנושא ייבדק גם אל מול מנהל העבודה של הקבלן, ויתכן ואחזור לבירורים נוספים.
5. פציעת הכלב- שאלתי (כבר בהתחלת השיחה), מה שלום הכלב? אמר טוב, האם הפציעה חמורה? אמר קלה בינתיים עבר לו, שאלתי איך נפצע? אמר מגדר התיל של הגדר שהורידו, אמרתי איך זה מסתדר עם הטענה שלך במוקד כי נפצע מקוצים? אמר לא זוכר, הוספתי לגדר שהורידו אין קוצים, היא חלקה, אז איך נפצע? (עפ"י תמונת העץ שנעקר גם הוא נראה רך ולא קוצני, וחצרו אינה נראית נקייה, וכלבים נשרטים מידי פעם קלות, כשמסתובבים בחצר), כך שמדובר למעשה בשריטה קלה ולא פציעה, שסימניה כבר הגלידו.
6. מעמדו בנכס- טען שגר בשכירות במקום, עניין זה אינו מתיישב נוכח תגובותיו האגרסיביות לפירוק הגדר, לבניה החדשה, לשיח הפולשני, ולאי שביעות רצונו שהרי יכול לקרוא ולהסתייע בבעלי הנכס! (שהרי הדבר זו נוגע ברכושו דווקא). במכתבו למבקר המדינה אומר גדר שלי, אצלי בחצר (אך בפועל לא שלו), גם בקשתו בעת ביצוע העבודות לפניו לשמאי לבחינת נזקיו, ואיומו בתביעה משפטית אינו מתיישב עם היותו שוכר הנכס ולא בעליו.
- בדיקת נתוני הנכס העלתה שנפתח תיק בניין 1907, נמצא כי היה הסכם מכר למכירת הנכס ב-29/06/16, נעשה חישוב היטל ב-17/11/16, והוגשה בקשה ב-26/03/17, להריסה הבניה. מדובר הנכס הגובל עם בית הספר. ביחידה הדו משפחתית השנייה גר בעל הקיוסק ברח' בן גוריון-רצון משה וגר בביתו שנים.
- בדיקה בגביה העלתה כי כלל אינו רשום בארנונה, וגם לא בתאגיד המים.
7. תיאום עם גובל לביצוע עבודה- ביצוע העבודה של הגדר שאינה משותפת ומרוחקת 10 ס"מ מהגדר הקיימת, יכלה להתבצע ללא תיאום, שכן אין בה נגיע לשכן, אלא שכאן השיח שהתפשט לחצר השכן, והצורך בגיזומו וקטיעת חלק מהגדר הקיימת, מצביע על כך שטוב שהעירייה תודיע לשכנים על כוונותיה לבצע עבודות בגבולות שטחה, על אף שלרוב אין העבודות נוגעות לשכנים, ואין טרוניות ותלונות כמו במקרה דנן. (ההמלצה תיבדק עם מנהלי התשתיות).
8. התעלמות העירייה מטיפול בבעייתו- את מכתבו למבקר המדינה כתב בעת סערת רגשות

שגילה, לאחר עקירת העץ הקטן ופסולת הגזם שנפלה בחצרו וכנראה חלק מהגדר הישנה, וציין גם במוקד וגם אצל מבקר המדינה על התעלמות ממנו. האומנם? ציין לבד כי יום לאחר עקירה (ו-3 ימים קודם שליחת התלונה למבקר המדינה) הגיע נציג מחלקת גנים ונוף לראות את המצב בחצרו (אך לטענתו לא קרה כלום, הגעת הנציג מתועדת גם במוקד), עפ"י המוקד במעמד המפגש ציין המתלונן כי כבר ניפגש עם מנהלת מחלקת תשתיות שהייתה בשטח בזמן העבודה, וכי מדובר בעבודות שעושה העירייה להקמת גדר חדשה בבית הספר הגובל עם הפונה, בנוסף יום למחרת בעקבות פנייתו למוקד נמסר לו מס' טלפון ישיר ליצירת קשר עם מנהל שפ"ע (לטענתו לא נוצר עמו קשר), ויומיים לאחר מכן ניתן לו מס' טלפון ישיר של מנהלת גנים ונוף, כמו כן עפ"י בקשתו נעשתה פניה לשמאי העירייה להעריך את נזקיו, ובפנייתו לפניות הציבור דיבר אתה ישירות שמסרה לו למי להתקשר, באותו זמן פניותיו היו פתוחות, לא נסגרו, ובכל מקרה אמורות היו להיסגר רק לאחר תשאולו לגבי שביעות רצונו מאופן וגמר הטיפול. אם כך הוא נשאל איך מתיישבת העובדה שהיה לו קשר עם עובדי העירייה, ואף קיבל טלפונים של מנהלים לטענותיו להתעלמות מבעייתו? ואיך ציפה שתוך כדי עבודה בשטח תטופל גם חצירו? ולכך לא היה לו מענה.

תגובת מנהל עבודה – מטעם הקבלן

תוך כדי עבודה על הקמת הגדר, היה עץ קטן שהפריע גם לשכן, חתכנו ונפלו כמה ענפים לחצר של השכן דרש שהעירייה תנקה, קודם השכן חתך עצים שלו ועשה ערימה גדולה, והוא דרש לפנות ולנקות גם ערימה שלו ושתבוא משאית לפנות, אך לא הסכמתי, מה ששייך לו לא עניין אותי, אני נכנסתי וניקיתי רק מה ששייך לי, רק עץ אחד קטן, לקח יום שלם כי יש עוד גזמים הלכנו לנקות, עשינו ניקיון, פנינו רק מה שאנחנו עשינו, רצה כאילו כל הניקיון על כתפיים של הקבלן, אבל זה החצר שלו, אני ניקיתי ועשיתי מה שעשיתי, חתכתי גם רשת שמתני על המשאית והלכתי.

נספח 5 - עדויות מצולמות





ביקורת בתאריך 17.2.2017



6.10. בנייה בחצר מגורים

א. כללי

התקבלו 2 תלונות האחת מאימון הציבור על בנייה בחצר בית משותף החוסמת מעבר כשאת הבנייה ביצעו עובדי עירייה, והשנייה של שכן הגובל במרכז מסחרי שטען כי וטען שבוצעו עבודות בניה פולשניות בחלק האחורי של אחד החנויות הפוגעות בזכויותיו ללא התחשבות שאותה השמיע, ואין הוא כלל בטוח שניתן היתר נעשתה בנייה בחצר מול ביתו כשאת הבניה ביצע בעל חנות.

ב. מסקנות וממצאים

לעניינים אלו השיבה מנהלת הרישוי:

במקרה הראשון- מדובר בתושב שבנה פרגולה שאותה תחם בגדר, בשטח הבניין המשותף. ניתן לבצע בהליך רישוי עצמי, כלומר בפטור מהיתר, אך עבודות הפטורות מהיתר, אינן עצמאיות לחלוטין, הן מחויבות בדיווח לרשות הרישוי בכפוף לעמידה בתנאים. ראשית, העבודות והשימושים בפטור מהיתר יבוצעו בידי בעל זכות במקרקעין או בעל זכות לגביהם המאפשרת ביצוע עבודות; בעל זכות במקרקעין הוא בעל זכות הרשומה בלשכת רישום המקרקעין (שכירות ארוכת טווח, בעלות, חכירה, זיקת הנאה, זכות קדימה, משכנתא). בעל זכות לגבי המקרקעין, הוא מי שיש לו זכות חוזית ביחס לזכות הרשומה בלשכת רישום המקרקעין, אך זכותו טרם נרשמה, מסיבות שונות. בשני המקרים על הזכות להיות כזו המאפשרת ביצוע העבודות. שנית, על העבודות להתבצע באופן שתובטח יציבות המבנה או המתקן ותובטח בטיחות השוהים במבנה או בסביבתו. לשם כך מובהר בסימן זה כי על אף שמדובר בפטור מהיתר, אין מדובר בפטור מתחולת הוראות התוספת השנייה לתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר תנאים ואגרות) התש"ל – 1970. (להלן: "תקנות בקשה להיתר"), מודגש כי אין במתן הפטור מקבלת היתר, כדי לאפשר בנייה שלא בהתאם לתכנית, תקנות או להנחיות המרחביות. מחדדת כי התושב שבנה, קיבל הנחיה טרם בניה, שלא לבצע שלא בהתאם להנחיות רשות הרישוי וכי נדרש לעמוד בתנאים כאמור. לאחר שבנה על דעת עצמו, קיבל מכתב ממחלקת פיקוח בנושא גידור ופרגולה – הנ"ל **בהליך תיק עבירת בניה**. התושב ניסה להגיש טופס דיווח על עבודה הפטורה מהיתר, אך לא עמד בתקנות. הובהר לו כי:

1. התושב איננו בעל הזכות בנכס, בניה בחצר הבניין המהווה רכוש משותף לכל בעלי הזכות בנכס/בבניין.
2. לא עומד בהנחיות המרחביות.
3. בטופס הדיווח צרף אישור מהנדס ליציבות הגדר והפרגולה – לא מספק נושא עמידה בכל התנאים הנדרשים.

באשר לדיירים אשר הינם עובדי עירייה, הדבר אינו אחד מהנושאים הענייניים הנלקחים בחשבון בעת בדיקה/קבלת החלטה וכדומה. למעשה מדובר בדייר אחד שהינו עובד עירייה.

במקרה השני התבקש המתלונן להגיע ולהגיש תלונה מסודרת, אך בחר שלא להגיע, ובכל מקרה מדובר בעבודה הפטורה מהיתר המחויבת בדיווח כאמור. על כן הביקורת ממשיכה לקיים מעקב אחר אופן הטיפול ב-2 המקרים.

6.11. בקשה להקלה בבניית ממ"ד

א. כללי

תושבת אשר ביקשה לבנות ממ"ד בבית הוריה הישן (הקיים מזה 80 שנה) נדרשה לבנות גדר אבן ולאחר מכן נדרשה שהיא תיבנה במרחק 5 מטר משטח שכניה הגובלים עמה בצד המזרחי של מגרשה, (נמסר לה כי מדובר בשביל שהופקע לצרכי ציבור לפני כ-40 שנה). לטענתה בקשות אלו לא הועלו עת בנתה את ביתה לפני כ-40 שנה בסמיכות לבית הוריה, וגם לא לפני 15 שנה עת הגישה בקשה לשיפוץ וניתן לה היתר בניה. עוד טענה כי כששכניה בנו הם לא נדרשו לבנות גדר וכי השביל הציבורי אין בו שימוש והוא ללא מוצא, וכי הממ"ד מיועד לבתה שהיא חד הורית עם ילדים המתגוררת בבית הוריה, וחמור בעיניה הנוקשות וחוסר הרגישות שההנדסה נוקטת תוך סיכון ביטחוני לאדם המבקש להגן על חיו וחיי בני משפחתו. (טענה בפני כי הבת הייתה נכנסת להיסטריה ופניקה בעת האזעקות ב "צוק איתן" שכן היא הייתה צריכה לעבור כברת דרך מבית ההורים לביתה שיש בו ממ"ד).

אי לכך מבקשת לבנות גדר ללא חיפוי שכן העלויות יקרות שכן אין לה כלל כוונה למכור את נכסיה, וביקשה גם לחשוב על פתרון יצירתי לגבי השצ"פ שהופקע הסגור וחסום (שכן לטענתה גם 2 שכניה האחרים סיפחו וחסמו אתו) וכחשלכה מכך על מרחק הגדר משכניה.

ב. מסקנות וממצאים

באשר לשביל שהוא שטח ציבורי מופקע נמצא כי מדובר בשביל באורך 90 מטר ברוחב 5 מטר העובר דרך חצרות הבתים ללא ייעוד ספציפי, נוכח זאת בתי משפט נוטים להחזיר שטחים מופקעים אם הרשויות לא משתמשות בהפקעה לצרכי ציבור. במענה לממצאים ולבקשות הפונה ענה מהנדס העיר כי הלכו רבות לקראתה שכן היא התבקשה עקב בניית הממ"ד לבנות גדר רשת על מסד בטון בגובה 30 ס"מ בגבול המגרש עם השצ"פ במקום גדר מחופה באבן כורכרית, אך זאת בצירוף התחייבות לביצוע הגידור עפ"י ההנחיות המרחביות ברגע שהעירייה תדרוש זאת),

החלקה הנידונה נמצאת בבעלות פרטית משנת 1934, בשנת 1980 שונה יעוד הקרקע בחלקה 154 לשביל (נס/80). בכל ההיתרים שיצאו מאז ומתמיד סומן השביל והעירייה דרשה ביצוע גדר בנויה בגובה של לפחות 1.2 מטר, בחלקות הגובלים בצד המזרחי לא היו פלישות לשביל, והדבר התגלה רק בשטחה. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה ותשובה בהתאם נמסרה לפונה.

6.12 . קידום תכניות בניה

א. כללי

תושבת ביקשה לזרז מענה על קידום תכניות בניה של מגרשים בבעלותם בחלקה הדרומי של העיר, שכן פנייתה לא נענתה.

ב. מסקנות וממצאים

במענה לבדיקה השיב מהנדס העיר כי הפונה קיבלה מענה 3 חודשים קודם לפנייתה ע"י מנהלת מחלקת תכנון עיר ובו נרשם כי הוועדה המחוזית לתכנון ובנייה שלח מחוז המרכז המליצה למועצה הארצית על הפקדת תכנית בשטח הנדון כשאת מסמכי התכנית ניתן לראות באתר תכנון זמין באינטרנט, וכך גם הושב לה (ע"י היועצת המשפטית) תוך שהיא מקבלת מענה שני באותו עניין.

6.13 . בקשה לדחיית פסק דין

א. כללי

תושב פנה בבקשה לבירור אם יוכל לקבל דחייה של שנתיים לביצוע הריסת סככה נוכח מצבו הרפואי הקשה.

ב. מסקנות וממצאים

במענה השיב מנהל הפיקוח כי דחייה מתאפשרת רק באמצעות פניה לבית המשפט, אשר במידה ומוגשת בקשה, הוא שולח לתגובת התובע העירוני, המחליט עפ"י שיקול דעתו, אחרת מדובר בביזיון בית המשפט ואי קיום צו שדינו מאסר.

6.14 . טענה למצוקת תנועה וחניה ברח' השופטים

א. כללי

תושבת חדשה הגרה שנה בבניין בקומה א' ברח' השופטים 6 ברח' שהינו חד סטרי, מול ב"ס סביונים, וטענה כי כל בוקר בסמיכות לתחילת הלימודים בביה"ס, יש רעש ועשן מאוטובוסים, רעש מצפירות וטריקת דלתות מרכבים פרטיים של הורים המסיעים את ילדיהם לבית הספר, הגורמים לפקקים ומבצעים עבירות תנועה ע"י חניה על מדרכות, ובמקומות מסומנים באדום לבן, גם במשך כל שעות היום חונים

על מדרכות בהיות המדרכה משופעת, כמו כן הספסלים הממוקמים בכניסה לבית הספר, משמשים את התלמידים בתום הלימודים, והם עושים שם רעש כבד. באזור יש חניה גדולה המיועדת רק למורים, כך שנמנע מההורים חניה מסודרת, גם האוטובוסים המגיעים ונשארים לאסוף ולהוריד תלמידים, חונים על מדרכות, ומשאירים מנועים דלוקים, המעלים עשן מזהם לביתה. עוד טענה כי היחס שקיבלה כשהציגה את טענותיה אינו הולם מתן שירות ציבורי. הוסיפה כי שיטור עירוני המצוי במקום, לא עשה דבר, אם כי לאחרונה התערב פקח על אופניים והוראה לנהגי אוטובוס במקום לפנות את המקום וכך הם אכן עשו, הוסיפה כי לא קיבלה מענה מזה חודשים ממנהל החניה ומנהלת פניות הציבור.

על כן התבקש לדעת ממנהלת מחלקת התנועה עד כמה שונה מצב התנועה בבי"ס סביונים משאר בתי הספר בכל הקשור להורדה, העלאת תלמידים, וחניה לציבור, ועד כמה העירייה מספקים פתרונות לציבור שלא יחנו במקומות אסורים, ואם נשקל שינויים בהסדרי התנועה על מנת להתאימם למצב בשטח.

ב. מסקנות וממצאים

במענה השיבה מנהלת מחלקת התנועה כי אין דבר בטענות, הדורש טיפול וכי התנועה מתנהלת כראוי, גם בביקורי במקום לא מצאתי הפרעה לתנועה במקום, ותשובה לכך נמסרה לפונה.

7. חינוך-

7.1. לחצי אם לשיבוץ בנה בבי"ס "ארגמן" במקום ביי"ס "האירוס"

א. כללי

התלונה מתושבת חדשה בעיר, טרם תחילת שנת הלימודים, שהגיעה מנציבות תלונות הציבור לאי הענות לטענותיה כי לילדיה האמורים ללמוד ב' וה' זכות שישוּבצו לבית ספר יסודי הקרוב ביותר למגוריה, ולא לבית ספר מרוחק יותר. האם באופן אגרסיבי לא המתינה לתשובות אלא כתבה במיילים, התקשרה, הגיעה למערכת החינוך (יחדיו עם בעלה), פנתה למשרד החינוך ולנציבות, העלתה לאחר הפניה טענות חדשות, כל זאת כדי שתתמלא בקשתה (הודתה שזו דרכה ובמילה היא ראתה בכך "מאבק"), ולא הייתה מוכנה לשמוע תשובה אחרת. רבות טענה כי לא קיבלה מענה, אלא בפועל קיבלה יחס מיטבי אך המענים לא היו לרוחה. אם כך כיצד אירע שפניה לבקשת העברה הפכה לסחרחרה במערכת החינוך?

ב. מסקנות וממצאים

לשם הבדיקה בחנתי:

1. טענות ובקשות האם כפי שעלו בהתכתבותה באימייל עם מערכת החינוך,
2. הליך השיבוץ לבתי הספר נשוא הבדיקה,
3. תבחינים המשמשים לשיבוץ התלמידים,
4. התאמת פעולות מערכת החינוך להוראות החוק,
5. השלכות עתירה מנהלית לנושא הבדיקה,
6. אפיון המערך הלימודי בבית הספר שבו שובצו הילדים.

ממצאים

את טענות האם שהיו רבות ערכתי בטבלה עפ"י סדר ומועד התרחשותם ועפ"י גורמי הפניה (כולל הנציבות), במטרה לבחנם בפרוטרוט ולהביא את המסקנות לגביהם. במהלך הבדיקה נוהלה שיחה עם האם ובעלה שבו הוצגו בפניהם ממצאי בדיקתי, כשהתבקשו מהם גם השלמות והבהרות, והוסברה להם זכותם לבחינה מחדש ברשות החינוך ע"י מסירת מידע ומסמכים למצבה הרפואי של בתם (כפי שהאם העלתה פעם אחת בלבד בהתכתבותה עם משרד החינוך), ואת אפשרות הפניה (כאמור לעיל) למנהלת המחוז. **כלל טענותיה נמצאו כלא נכונות ואין בהם בכדי להצדיק את השיבוץ בבית הספר כפי שחפצה**, עם זאת עלו ליקויים בטיפול החינוך עיקרם אי עמידה בהוראות החוק וההנחיות לבקשת העברה ואי הבהרה להמשך טיפול במקרה של מענה שלילי, הליקויים הובאו בנספח התשובה לנציבות, (וגם הנציבות ציינה את רובם בתשובתה לבדיקה), להלן פירוטם:

- המתלוננת לא הונחתה להגיש טופס בקשה להעברה עפ"י דגם בתוספת לתקנה 3א לתקנות חינוך ממלכתי (העברה), תשי"ט-1959.
 - מערכת החינוך לא הבהירה לאם את מועדי מתן המענה, ואפשרה תכתובות שיצרו לחץ בלתי סביר של האם כנגד מערכת החינוך.
 - נוכח ריבוי התלונות של שיהוי בחלוקת דואר וביקורת (2015) שזיהתה מכתבים רבים המגיעים לעירייה שאינם שייכים לה, אזי ראוי לשלוח מענים על בקשת העברות וערעורים בדואר רשום וטוב שיהיו עם אישור מסירה על אף שאין הנחיה חקוקה. (לחלופין ניתן להעביר את התשובה הפורמלית בטכנולוגיה חדשה של מסירה אלקטרונית עם אישור לקבלה).
 - תשובות להעברות אינם נשלחים למוסד בו שובץ התלמיד, במידה והתשובה חיובית נמסרת רשימה לביה"ס הכוללת את אלו שהעברתם אושרה.
 - תשובה הפורמלית של החינוך נרשם בנושא המכתב הנדון: "תשובה לערעורכם", אולם אין מדובר כאן בערעור, אלא בבקשת העברה, לפיכך ראוי שהיה נרשם: "תשובה לבקשת העברה"
 - על החינוך היה לספק את המכתב הפורמלי לדחיית בקשת העברה, ולא לבאר להסביר או לפרש אותו.
 - מערכת החינוך לא הבהירה לאם את זכותה לערער על דחיית בקשת העברה, ולא פרסמה טופס מתאים לערעורים אחר בקשות העברה, דבר שיצר עמימות ומתח נוסף אצל המתלוננת.
 - במענה לערעור השני לא צוינה האפשרות של הגשת בקשה להעברה לידי מנהלת המחוז משרד החינוך.
 - המענה של מנהלת אגף החינוך כי הרשות מספקת הסעות אינו מדויק וטוב (על אף הידע של האם בנושא) היה לציין כי ממקום מגורי המתלוננת מתאפשרת עד כיתה ג', ולכיתות ד-ו על בסיס מקום פנוי. (עפ"י החינוך ההסעה מתאפשרת גם להם כי יש הורים המסיעים את ילדיהם לביה"ס.
- הבהרתי למתלוננת כי היא לא מיצתה את כל ההליך לו היא זכאית, וכי היא יכולה לפנות ולערער למנהלת המחוז, וכך אכן עשתה.
- לאחר משלוח התשובה לנציבות (נספח 1) הגיבה הנציבות לבדיקה (נספח 2) וזאת לאחר קבלת מענה שלילי ממנהלת המחוז (נספח 3), וכל שהתבקש מתשובת הנציבות הוא מתן מענה מערכת החינוך לעניין ההסעות, ועל כך השיבה מנהלת החינוך:

" משפחת כ. מתגוררת ברחוב המעפילים, רחוב זה כאמור משתייך לבית ספר אירוס ובמרחק של קילומטר וחצי. מרחק זה אינו מחייב אותנו להסעה. שכונת ארגמן אינה זכאית להסעה וכמו כן אוטובוס לא נכנס לשכונה בשל צפיפות וקשיים בתנועה. בסמיכות לשכונה, בשכונת מליבו, יוצאת הסעה לבית ספר אירוס. מכיוון שגב' כ. ציינה את הקושי אפשרנו לילדיה להצטרף על בסיס מקום פנוי להסעה היוצאת מרחוב סמוך".

מההתכתבויות האחרונות לאחר הבדיקה עלה כי הן מנהלת המחוז והן מנהלת אגף החינוך שגו כשכתבו כי המרחק מבית המתלוננת לבית ספר האירוס עומד על קילומטר וחצי, שכן בפועל הוא פחות מקילומטר, כמו כן מערכת החינוך לא הבהירה בכל הבדיקה כי לא קיימת תחנת הסעה בשכונת ארגמן וגם לא ברחוב מעפילים, והתחנה היחידה הקיימת היא בשכונת מליבו שהמרחק אליה הוא כמעט זהה לבית ספר האירוס, הבהרה זו הייתה מונעת את אי הנעימות הנוספת לאחר הדחייה הסופית שנמסרה למשפחה.

ג. המלצות

הליך הטיפול בבקשת העברה לא התקיים באופן מובן ומסודר ומונע חיכוכים ומתח עם הציבור, על כן מומלץ:

1. לערוך נוהל הגשת בקשות העברה וערעורים לכיתות ב-ו, שיכלול:
 - א. הגשת טופסי בקשות (ובם ירשמו הערות כי הנחיות אינן מיועדות לבקשות תלמידים הנרשמים ללימודים בכיתה א', הגשת בקשת ההעברה איננה מחייבת מתן מענה חיובי מידי, בקשות ההעברה תטופלנה במסגרת שנה"ל בלבד עד לתאריך... בכל שנה, בקשות שתוגשנה במועד מאוחר יותר תובאנה לדיון רק לאחר פתיחת שנה"ל),
 - ב. מועד מקסימלי למתן מענה, (בהתאם לס' 8 לתקנות חינוך ממלכתי (העברה), תשי"ט-1959),
 - ג. מענה בדואר רשום או במידע אלקטרוני שבו תהיה וודאות שהתקבל להורים ולבית הספר,
 - ד. במידה ותהיה דחייה יירשם כי להורים זכות לערער,
 - ה. ואם אכן זה יהיה רצונם, עליהם לתאם מועד לשיחה אישית עם מנהל/ת בית הספר שבו שובץ ילדם בתוך פרק זמן שלא יארך משבועיים מיום קבלת הדחיה, וזאת על-מנת לקיים תהליך בבית הספר למציאת פתרון הולם,
 - ו. לאור השיחה עם המנהל תתכן פגישת נוספת, בנוכחות ההורים והצוות הבין מקצועי של בית הספר במטרה לתת מענה הולם אחר,

ז. במידה והמענה אינו לשביעות רצון, ימלאו טופס ערעור בהתאם,
ח. תשובות יימסרו בדואר רשום ותירשם בם האפשרות לפניה למנהלת
המחוז.

2. על מנהלת אגף החינוך לדייק בעובדות בעת מתן מענה להורים (עלה בתשובה
שמסרה בעניין הסעות).

3. ראוי שמכתבי החינוך יישלחו למענים על בקשת העברות וערעורים בדואר רשום וטוב
ושיהיו עם אישור מסירה על אף שאין הנחיה חקוקה. (לחלופין ניתן להעביר את התשובה
הפורמלית בטכנולוגיה חדשה של מסירה אלקטרונית עם אישור לקבלה).

בתגובה לדוח הביקורת ולהמלצות ציין מנהל בתי הספר כי הם עורכים שינויים
לעניין בקשות ההעברה בהתאם להמלצות הביקורת.

נספח 1- תשובה לנציבות



יום שישי 28 יולי 2017
ה' אב, תשע"ז

לכבוד
מיכל שטרן, עו"ד,
עוזרת בכירה למנהל אגף נציבות תלונות הציבור
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור
מבקר המדינה 2, ירושלים
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

א, נ.

הנדון: תלונת גב' ר. צ.כ.

סימוכין: מכתבך למנהלת אגף החינוך מתאריך 18/06/2017, תיק מס' 1038323/1

מכתבך שבסימוכין הועברו לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר בדיקתי.

התלונה מתושבת חדשה בעיר לאי הענות לטענותיה כי לילדיה האמורים ללמוד ב' וה' זכות שישוּבצו לבית ספר יסודי הקרוב ביותר למגוריה, ולא לבית ספר מרוחק יותר כפי ששובצו. מתברר כי זו הייתה תלונה מיוחדת שבה האם לא המתינה לתוצאות הבדיקה בנציבות, אלא המשיכה להתכתב ולהתקשר עם מערכת החינוך תוך צפייה למענה חיובי לבקשתה, ולהעלות גם טענות חדשות שלא היו בכתב התלונה לנציבות, רבות טענה כי לא קיבלה מענה, אלא שבפועל קיבלה יחס מיטבי אך המענים לא היו לרוחה. פניית לנציבות מפתיעה שכן הובהר לה ע"י משרד החינוך כי תוכל לפנות למנהלת המחוז ככול שמיצתה את ההליכים ברשות החינוך המקומית, ותוך כדי בדיקה עניין זה עלה בשיחתי עמה והיא הודיעה כי אכן בכוונתה לפנות למנהלת המחוז.

לשם הבדיקה בחנתי:

1. טענות ובקשות האם כפי שעלו בהתכתבותה באימייל עם מערכת החינוך,
2. הליך השיבוץ לבתי הספר נשוא הבדיקה,
3. תבחינים המשמשים לשיבוץ התלמידים,
4. התאמת פעולות מערכת החינוך להוראות החוק,
5. השלכות עתירה מנהלית לנושא הבדיקה,
6. אפיון המערך הלימודי בבית הספר שבו שובצו הילדים.

ממצאים

את טענות האם שהיו רבות ערכתי בטבלה עפ"י סדר ומועד התרחשותם ועפ"י גורמי הפניה (כולל הנציבות), במטרה לבחנם בפרוטרוט ולהביא את המסקנות לגביהם. במהלך הבדיקה נהלה שיחה עם האם ובעלה שבו הוצגו בפניהם ממצאי בדיקתי, כשהתבקשו מהם גם השלמות והבהרות, והוסברה להם זכותם לבחינה מחדש ברשות החינוך ע"י מסירת מידע ומסמכים למצבה הרפואי של בתם (כפי שהאם העלתה פעם אחת בלבד בהתכתבותה עם משרד החינוך), ואת אפשרות הפניה (כאמור לעיל) למנהלת המחוז.

ככלל טענותיה נמצאו כלא נכונות ואין בהם בכדי להצדיק את השיבוץ בבי"ס "ארגמן" כפי שחפצה.

להלן ריכוז תוצאות הבדיקה כפי המובאות בפרוטרוט בנספח 1 ובהערות המצורפות לו:

1. טענות בפני מערכת החינוך-מכתב עו"ד- עם קבלת המענה הראשוני של השיבוץ לבית ספר "אירוס" במקום "ארגמן" הועלו טענות כי ביי"ס המבוקש קרוב מאוד לביתם, הם הסתמכו קודם לרכישת דירתם כי ביי"ס "ארגמן" קרוב למקום מגוריהם, יש להם קושי לפיזור הילדים בבוקר מיפעת עבודה מוקדמת, והשיבוץ הקרוב יקל בקליטת ילדיהם וייתן להם כהורים מרגוע.



הטענות התבררו לא נכונות, נקבעו אזורי חלוקה שקיבלו תוקף בבית משפט בעתירה מנהלית כנגד העירייה, ולא נמצא שונות משאר ההורים הקמים בבוקר לעבודה ושולחים ילדיהם למסגרות חינוכיות.

2. התכתבויות עם מערכת החינוך- התכתבויות ארוכות זמן שבם נטען כי הבניין לא היה קיים בעת החלטת השיבוץ ב-2014 (וששם נקבע שרק החלק הצפוני של שכונת "ארגמן" יילמד בבי"ס "אירוס"), ואלו הם נמצאים בחלק הדרומי והבניין שלהם היחיד שאינו שייך לאזור רישום של בי"ס "ארגמן". האם הדגישה מס' פעמים את אי מתן המענה, אך בהתכתבויות אחרות ביקשה לדעת איך מתקדמת פנייתה לשינוי השיבוץ, טענה כי יחידת ההנדסה חיוו דעתם כי ילדיה שייכים ל-"אגף ההנדסה" לאור מפת מקום שבעלה ערך והסביר להם, בהמשך השלימה עם המעבר לבי"ס-"אירוס" אך הביעה חשש לביטחון בתה בהגעה לבי"ס, לאחר מכן התחרטה וטענה כי שיטת הלימוד אינה מתאימה להם שכן אין שם שיעורי בית ומבחנים.

טענות האם התגלו כלא נכונות, אך עלו ליקויים בטיפול החינוך בהתנגדות לשיבוץ, והם הובאו בהמשך בהערות 6-2 לנספח 1.

3. התכתבות עם משרד החינוך- רוב הטענות חזרו על עצמן (וכבר התבררו כלא נכונות), להוציא הטענה שבתה עוברת טיפול רגשי בגלל המעבר.

כאן הודעתי לה כי מערכת החינוך תבחן את הנושא ככול שיומצאו לה מסמכים, אלא שאלו לא הוצגו והיא מעדיפה לפנות למנהלת המחוז במשרד הפנים.

4. תלונה לנציבות- כאן טענה כי בית הספר אינו קרוב לאזור מגוריה ויש בית ספר קרוב יותר הנועד לשמש את תושבי שכונתה, ביקשה מהחינוך ועדה בעניינה ולא קיבלה מענה וגם במשרד החינוך לא חזרו אליה עם מענה, לא יכולה לפזר את ילדיה כי יוצאת מוקדם לעבודה, הבניין שלהם חדש ולא היה קיים בעת החלטת השיבוץ, ומכיוון ששייך לגוש שכולו שובץ לבי"ס "ארגמן" אזי גם הם שייכים לשם. בבי"ס "אירוס" שבו שובצו ילדיה תחלופת המורים גדולה, (טענה אחרונה זו לא נכתבה בתלונה אך נמסרה טלפונית מהנציבות).

נמצא כי להוציא את תחלופת המורים טענותיה כבר הושמעו במערכת החינוך ולא התקבלו, שכן השיבוץ לבתי הספר נעשה באופן מושכל הלוקח את כלל המרכיבים בחשבון והתוצאה נקבעה על רקע נסיבות וצרכים וגם בחינה מחודשת לאחר שתושבי השכונות נשוא השיבוצים החדשים שהיו ב-2014 השמיעו את קולם. בקשתה לשינוי השיבוץ נדחתה פעמיים במכתבים רשמיים (שלטענתה לא הגיעו לידיה), וגם בתכתובות שוטפות באימיילים ומענים טלפוניים עם אגף החינוך. באשר להגעה המוקדמת שלה לעבודה הרי שעפ"י שלושת הדוחות החדשים שהגישה ב- 20% הגיעה בשעה מאוחרת יותר, בעלה לא המציא נתונים על שעות עבודתו, ובכל מקרה הודו כי במקום מגוריהם הקודם ילדיהם הלכו באופן עצמאי לבית הספר. מענים ממשרד החינוך וממערכת החינוך קיבלו לרוב. הטענה לבניין חדש שלא היה קיים בעת קביעת השיבוץ אינה רלוונטית, שכן הבסיס הוא שמות הרחובות ולגוש שלטענתם שייך בניינם אינו מצוי ברחוב של שאר הבניינים, ברחוב שלהם הוקמו בניינים חדשים נוספים המרוחקים יותר מביה"ס שבו שובצו ילדיהם וכולם נכללו שם ללא אפליה. באשר לתחלופת המורים הרי שלא התקבלו תלונות ממורים שעזבו.



המלצות

הגם שהתקיים הליך הטיפול בבקשת העברה, הרי שעליו להיות מובן לציבור ובהליך מסודר שימנע חיכוכים ומתח מיותר, על כן מומלץ:

1. עריכת נוהל הגשת בקשות העברה וערעורים לכיתות ב-ו, שיכלול:
 - א. הגשת טופסי בקשות (ובם ירשמו הערות כי הנחיות אינן מיועדות לבקשות תלמידים הנרשמים ללימודים בכיתה א', הגשת בקשת העברה איננה מחייבת מתן מענה חיובי מידי, בקשות ההעברה תטופלנה במסגרת שנה"ל בלבד עד לתאריך... בכל שנה, בקשות שתוגשנה במועד מאוחר יותר תובאנה לדיון רק לאחר פתיחת שנה"ל),
 - ב. מועד מקסימלי למתן מענה, (בהתאם לס' 8 לתקנות חינוך ממלכתי (העברה), תשי"ט-1959,
 - ג. מענה בדואר רשום או במידע אלקטרוני שבו תהיה וודאות שהתקבל להורים ולבית הספר,
 - ד. במידה ותהיה דחייה יירשם כי להורים זכות לערער,
 - ה. ואם אכן זה יהיה רצונם, עליהם לתאם מועד לשיחה אישית עם מנהל/ת בית הספר שבו שובץ ילדם בתוך פרק זמן שלא יארך משבועיים מיום קבלת הדחיה, וזאת על-מנת לקיים תהליך בבית הספר למציאת פתרון הולם,
 - ו. לאור השיחה עם המנהל תתכן פגישת נוספת, בנוכחות ההורים והצוות הבין מקצועי של בית הספר במטרה לתת מענה הולם אחר,
 - ז. במידה והמענה אינו לשביעות רצון, ימלאו טופס ערעור בהתאם,
 - ח. תשובות יימסרו בדואר רשום ותירשם בם האפשרות לפניה למנהלת המחוז.
2. על מנהלת אגף החינוך לדייק בעובדות בעת מתן מענה להורים (עלה בתשובה שמסרה בעניין הסעות).

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר

הערות	בדיקת הביקורת	טענות מיום	טענות ובקשות האם	
		28/11/16	בפני מערכת החינוך - מכתב מעו"ד	א
לא נכון	לפי מדידה- עד הכניסה לביה"ס המרחק כ-450 מטר, הליכה של כ-5.5 דקות. בתגובה טען האב יש קיצור דרך כניסה האחורית היוצאת לחניון (הבטיח להמציא נתונים ולא מסר), מבדיקתי אפשר לקצר ב-50 מטר, מדובר בהגעה ב-5 דקות מול 11 דקות ל-"אירוס". (זמן הליכה ממוצע שאותם ציינו בטענות, ובכל מקרה לא דקה כפי שחזרה על הטענה מס' פעמים).		בית ספר "ארגמן" נמצא במרחק הליכה של דקה מבית המגורים	1
לא נכון	במילל מ-22/03/16 כתבה "אם אנו רוכשים דירה בפרויקט שיוקם ברפאל איתן פינת המעפילים בשכונת ארגמן, ילדיי ילמדו בבית ספר ארגמן המקביל לבניין, נכון? מענה מהחינוך ב-04/04/16, "...הפרויקט שיוקם ברפאל איתן פינת המעפילים משויכים לבי"ס אירוס". חוזה לרכישת הדירה נחתם 04/05/16- כאשר ידעה כי ילדיה משובצים ל "אירוס". עניין זה השמיעה לי גם בשיחה וטענתי בפניה כי מטעה ואינה אומרת אמת.		רכישת דירה מתוך הסתמכות על בית ספר בקרבת מקום, גם כיום, ילדיה של מרשתי הולכים וחוזרים לבדם מבית הספר.	2
אין הערות	בדיקת גיליונות השעות שנמסר הראה כי הוצגו גיליון שעות 09/16,10/16,11/16, על פיהם ב-10 מתוך 50 מקרים הייתה הגעה לאחר 07:30. מסגרת עבודה לפי 5- ימי עבודה בשבוע (מלבד 3 - פעמים נוכחות ביום שישי). אין שונות משאר ההורים היוצאים לעבודתם בבוקר.		עובדת בת"א ונדרשת להגיע עד 07:30	3
אין סימוכין מידע חסר	לא הוצגו גיליונות שעות עבודה. אין שונות משאר ההורים הקמים בבוקר לעבודה ושולחים ילדיהם למסגרות לימודיות. המידע החסר לא רלוונטי לתוצאות הבדיקה.		הבעל נדרש להגיע לעבודתו לפני 8 בבוקר	4
לא נכון	קודם נרשם "..."גם כיום, ילדיה של מרשתי הולכים וחוזרים מבית הספר". ואכן טענה זאת גם בפני כי ילדיה הלכו עצמאית לבית הספר.		אין אפשרות לבעל לפזר את הילדים לבית הספר	5
לא נכון	אין פער מהותי בקרבה. (בי"ס "אירוס" -910 מטר מהבית- הפרש של כ-510 מ').		בי"ס בקרבת מקום המגורים יקל על קליטתם וירגיע את ההורים על הגעתם בבטחה.	6
לא נכון	מערכת השיבוץ בחינוך פועלת עפ"י תבנית שנקבעה עוד בשנת 2014, קיבלה תוקף בבית המשפט לאחר שעתירה בנדון נדחתה ¹ , ילדיה של המתלוננת שובצו לבית ספר "אירוס", (קיבלה הנחייה לגשת למזכירות ביה"ס ולהסדיר רישום). היחס שקיבלה היה אדיב מנומס ופרטני.		סגירת דלת	7
			בהתכתבויות עם מערכת החינוך	ב
אין הערות	נמסר לה חד משמעית- בית ספר "אירוס".	22/03/16	ביקשה בירור- אם ילדיה ילמדו "בארגמן" אם ירכשו דירה בפרויקט בהקמה ברח' רפאל איתן פינת המעפילים.	8
לא נכון	נקבעו אזורי חלוקה שהם בתוקף משנת 2014 וקיבלו אישור בית המשפט לאחר עתירה בנדון (עת"מ 14-01-22905-08/06/14) ¹ , אגף החינוך הבהיר היטב את השיבוץ ל"אירוס" לאם.	06/02/17	שלחה עם בעלה עותק ממכתב עו"ד (סעיף א- לעיל), לא השאיר עם המסמכים, לכן נשלח שוב במייל. מבקשת שהמכתב יועבר למנהלת אגף החינוך. שלחה תמונה של המבנה החדש. "חשוב לי שהילדים ילמדו באותו בי"ס, וכמובן קרוב לבית- בארגמן" "הבניין ממוקם בפנת רפאל איתן, זו הכתובת שלנו, אין סיבה ששויך לבי"ס אירוס".	19
לא נכון	אזורי חלוקה אינם משתנים עם הקמת בניינים חדשים במגרשים ריקים. רח' המעפילים נקבע שכולו ישתייך לבית ספר "אירוס" בלא הקשר וקביעת תנאים מראש לשינוי בחלוקה ככול שיוקמו בניינים חדשים ברחוב, כך שגם אם הבניין היה קיים עוד קודם הוא היה משויך ל"אירוס". (כל הבתים ברחוב כולל החדשים משויכים לבי"ס "אירוס").	07/02/17	קביעת העירייה שכל המתגוררים ברחוב המעפילים ישויכו לבית ספר "אירוס" הייתה כאשר הרחוב היה בנוי עד לרחוב רפאל איתן, ודירתם הממוקמת בפנת הרחוב רפאל איתן המעפילים לא הייתה קיימת, ונבנתה רק בשנה האחרונה... הם הבניין היחיד החורג מהרשימה כיוון שלא הוקם רק בשנה האחרונה. (צרפה מפה עם קידוד אישי).	10
לא נכון	כתובת הבניין- משה לרר 76, ועל כן עפ"י רשימות החלוקה משויך ל"ארגמן". אין קשר בין הבניינים.		הדיירים ברח' רפאל איתן פינת משה לרר מערבה מהם משויכים לבי"ס ארגמן, למרות שהם עד רחוב רפאל איתן בדיוק כמוהם.	11
לא נכון	טענה חוזרת- אין קשר בין הקמת בניינים במגרשים ריקים לאזורי החלוקה. קביעת המספור שביצע על גבי מפה שצירפה, נעשו מהרהורי לבה, ואלו אינם מספורי הנכסים הקיימים בפועל		עד רחוב רפאל איתן בדיוק כמוהם. הם הבניין היחיד החורג מהרשימה כיוון שלא הוקם כלל אלא רק בשנה האחרונה.	12
לא נכון	כבר קיבלו מענה מספר פעמים שמשויך ל "אירוס".	23/03/17	עוברים לנס ציונה אוטו מעוניינים לרשום את הילד לצהרון, אך אין להם מושג לאיזה בית	13

ספר הולך			
14	בקשה לדעת איך מתקדמת הפניה לשינוי בית הספר עפ"י הטענות הנ"ל שעלו, ואם מישהו בחן אותן, כמו כן מביע דאגה באשר לרישום בצהרון.	27/03/17	נמסר כי הרישום לצהרון נעשה בעת הרישום בבתי הספר, וכן נרשם "לכיתות ב-ו לתושבים חדשים ובקשות העברה הועדה מתכנסת בשלב מאוחר יותר, תהיה אפשרות לרשום בעת הרישום כשתקבלו את ההפניה מאתנו". משמע- עניינם טרם הועבר לוועדת העברות.
15	נשאל- איך רושמים את הילדים לספרים בהשאלה, הבינה כי זה עד 01/05/17.	21/04/17	אמורים לשבת על תלמידי ב-ו, לאחר מכן פניה לרישום לחינוך.
16	מבקשת לקבל מענה בעניין השיבוץ. כי הודיעו שבמאי תקבל תשובה.	08/05/17	חסר טופס בקשה לוועדת העברות. חסר תוצאות שיבת הוועדה (כי לא הייתה). עפ"י תקנות חינוך ממלכתי (העברה), תשי"ט-1959 ²
17	לטענת האם הגיע לחינוך, מזכירת החינוך לא הייתה, על כן השאירה הודעה, וביקשה לחזור ולהשיב.	14/05/17	הודעה פורמלית מאגף החינוך תשובה לערעורכם "לאחר דיון בבקשתכם לשינוי שיבוץ של... לכיתות ה' ו-ב' מבי"ס "אירוס" לבי"ס "ארגמן", אנו מבקשים להודיעכם, כי בקשתכם לשיבוץ בבי"ס "ארגמן" נדחתה, ביה"ס אינו באזור הרישום שלכם, נא לפנות לרישום בבי"ס "אירוס"...". המכתב אינו רשום, אם השפחה טוענת שלא הגיע לידה. נמסר מהחינוך "לאף תושב בחינוך הרגיל לא נשלח בדואר רשום" ³ .
18	תשובת הערעור טרם הגיעה למשפחה, נשלח מייל ובו צוין כי נוכח המעבר לדירה החדשה, מבקשת לדעת מה בנוגע לרישום למסגרת בית הספר.	17/05/17	ב-18/05 נכתב לאם "לאחר בדיקה בשטח רח' המעפילים פינת רפאל איתן משויכים ל"אירוס" כפי שאמרנו לכם, ילדכם רשומים בבית ספר "אירוס". מהחינוך נמסר "בעקבות בקשת האם שהמכתב לא הגיע ליעדו, נשלחה הודעה במייל" ⁴ .
19	האם מקשה- וטענה כי אינה מבינה מה החלטת הוועדה והיכן תשובתה, וכי הביעה טענותיה במכתב שבו ערערה כי היא בבי"ס ה "אירוס". מבקשת התייחסות רשמית של הוועדה.	18/05/17	לא ניתנה התייחסות פורמלית לדחיית בקשה להעברה ⁵ .
20	מבקשת פגישה עם מנהלת האגף, מחכה למכתב רשמי של האגף לגבי השיבוץ, "ביקרתי במחלקת הנדסה של העירייה, גם לטענתם לפי החלוקה אנו אמורים להיות משויכים לארגמן" (צינה זאת בפני אגף החינוך, ולאחר מכן גם בפני משרד החינוך)	22/05/17	הכלילה אגף שלם שסייע להצדיק את טענותיה, נעשה תחקור באגף ההנדסה למנהלים ולכלל העובדים במחלקות-להד"ם, בלתי אפשרי בעליל להסתייע באגף או מי מעובדיו שעניין השיבוץ אינו בתחום הסמכות היכולות והכישורים שלו, ולציין את יעוצו כעובדה מוגמרת, המיומנות והאחריות שייכים לאגף החינוך בלבד ורק למי מעובדיו שמונו לכך. בשיחה עם האם היא טענה שהאב ערך את הביקור, משיחה עם האב הוא סירב פרטים לאישוש טענתו, הן עם מי דיבר, והן באיזה חדר ביקר.
21	לאחר הדחייה, פנתה לקבלת סיוע ממשרד החינוך, כעבור שבוע טענה שמשרד החינוך אינו נותן מענה לפניותיה, ואז הגיבה מנהלת האגף. בהמשך טוענת שלא קיבלה תשובה מועדה. מקבלת את הטענה כי משובצת לבי"ס "אירוס", אך מבקשת ועדת חריגים. מבינה שהבן יוכל לנסוע בהסעה לבית הספר (כיתה ב), אך הבת לא, כי ההסעה מיועדת רק עד כיתה ג'. חוששת לשלום בתה כי הבניין לא גמור ועדיין מסתובבים ערבים בבניין. (סיפרה סיפור אישי על הטרדה בילדותה). אם לא יעזרו תפנה לשר החינוך.	01/06/17	טענות שהושמעו ויש בהן גם הכרה בעובדות הרישום בבי"ס "אירוס". מנהלת האגף הגיבה לתכתובות עם משרד החינוך, ורשמה "דברייך אינם מדויקים, קיבלת תשובה בעניין רשום ילדיך, החל מ-2014 במעמד בית המשפט הוחלט על אזורי רשום, עפ"י כתובתך, ילדיך משובצים לאזור הרישום של בי"ס "אירוס", ובנוסף הרשות מספקת הסעות". (אך כאן לא צוין שממקום מגוריה ההסעות עד כיתה ג, ו ל כיתות ד-ו על בסיס מקום פנוי). אין דבר כזה שנקרא "ועדת חריגים"- תולדה של אי הבנת הליך הערעור. מאז בניית בתי הרחוב הושלמה. ב-18/06/17 נכתבה תשובה לערעור ע"י מנהלת האגף, "לאחר דיון חוזר בבקשה לשינוי שיבוץ..., כי בקשתכם לשיבוץ בבי"ס "ארגמן" נדחתה בשל אזורי רישום, כל מקרה נדון בנפרד והחלטות התקבלו על סמך ממצאים רלוונטיים" ⁶ , בשיחה עמי האם טענה כי גם תשובה זו לא הגיע לידה, הפניתי אותה לתשובת משרד החינוך המאפשרת הגשת בקשה למנהלת המחוז לאחר דחיית הרשות, אך היא הסכימה בפני שבתה תלמד ב "אירוס" ככול שתהיה לה הסעה, אך למחרת שינתה דעתה וביקשה לפנות למשרד החינוך.
22	כותבת למנהלת האגף- "כאימא שהתרשמה משני בתי הספר "אירוס" ו"ארגמן" אין סיכוי	26/06/17	טענות חדשות לאחר פנייה למבקר המדינה.

	<p>לטענת המנהלת בית הספר קיים מ-2011 ופועל עפ"י גישה חינוכית חדשנית מטעם משרד החינוך ובפיקוח צמוד יותר משאר בתי הספר אחת לחודש על התוכניות. בכיתות א-ג נעשית למידה חווייתית משמעותית, ופחות דגש על הישגים, השעורים מתבצעים בכיתה ואם לא מסיימים מכינים בבית, ובכך מאפשרים איכות זמן פנוי לעצמם, ויש גם בחינות אך לא כבדות, מכיתה ד-ו יש שיעורים ובחינות בהדרגה, מיישמים את כל תכנית הלימודים עפ"י משרד החינוך, ויש פחות לחץ על הישגים ומבחנים. תוצאות המיצב האחרונות היו ב-2015 לכיתות ה' קיבלו ציון בין הגבוהים בארץ (97), וזאת לעומת ב"י ס ארגמן שקיבל (90), כשבשנת 2013 קיבל (80). הלמידה הבאה מתוך אהבת הלמידה מתוך הבנה ודיאלוג ולא רק מתוך שינון וסיכום ותורמת להצלחת התלמידים בהמשך, ולמעשה לא נמצאו תלונות כנגד שיטת הלימוד ואף התגלה יכולת למידה משמעותית אצל התלמידים. המנהלת הודיעה בפני כי היא מזמינה את האם לשיחה אישית אצלה, אך זו סירבה בטענה כי כבר שוחחה עם סגנית המנהלת, המתלוננת מכלילה את 2 ילדיה שאין להם לימודים ומבחנים, אך כאמור בכיתה ה' בתה כן נבחת, ובנה בכיתה ב' יערוך את שיעורי הבית בכיתה, ואם לא יספיק יעשה בבית. ויש גם בחינות, אך כאמור אין הדגש עליהן.</p>		<p>שהילדים שלי ילמדו ב"אירוס", לא מאמינה בשיטת לימוד בלי מבחנים בלי שיעורים. הילדים שלי צריכים מסגרת רגילה. לא איזה קונספט שלא מתאים למדינה בה אנו חיים. אני לא אממן להם הסעות, שיעורים פרטיים בחטיבה ובתיכון ברגע שיצאו מ"אירוס" ויצטרכו להשתלב במסגרות רגילות, ממשכה עם הפניות הלאה, אם צריך אגיע עד שר החינוך, אם השיקול הלכה וקושי השיקול הוא גם אחר, לא יכולים להכריח אותה לשים את הילדים בב"י שאינה מתחברת לשיטת הלימוד."</p>
ג	בפני משרד החינוך	25/05/17	
23	<p>אינה מקבלת מענה לפניויה התבשרה כי ילדיה ישובו ב "אירוס" במקום "ארגמן" בשכונת מגוריה. העלתה בכתב את כל טענותיה ע"י עו"ד. הציגה אישורים על מקום עבודתה ושעות עבודתה המוקדמות, אשר אינן מאפשרות לה לפזר את ילדיה. ילדיה יאלצו ללכת כל יום ברגל 11 דקות לכל כיוון בחום בקור בגשם ובשמש. אין לה עזרה, אין שכנים ומכרים, בעלה מפזר את התינוקות ב-15: 7 ונוסע לעבודתו בחולון. לא מכירה אף אימא שתשלח את ילדה בכיתה ב' לבד. המעבר מצריך הסתגלות, בתה עוברת טיפול רגשי בגלל המעבר. תשמח להציג אישורים. מבקשת שיתאמו פגישה עם מנהלת אגף החינוך. הציגו שרטטים למחלקת הנדסה והם מסכימים שצריכה להיות משויכת לארגמן. הבניין ליד משויך לארגמן. הדירה לא הייתה קיימת במפות של העיר עד לפני שנה. החלטה שרירותית, חתכו באופן גס את המפה החליטו שמי במעפילים משויך לאירוס, אבל היא במעפילים פינת רפאל איתן, והוא משויך לארגמן. טוענת שלא קיבלה תגובה של ועדה, רק אימייל מהחינוך, לא מכירה אף אחד לחלוק תורנויות. אין סיכוי שאשלח ילדי בלבד, כל הבניינים בשיפוץ ובניה, מלא בני מיעוטים, ובבניין שלה עובדים זרים.</p>		<p>קיבלה מענה רב. טענות שהושמעו וניתנה עליהן התייחסות.</p> <p>הבן זכאי להסעה, הבת על בסיס מקום פנוי. (לפי החינוך בד"כ יש מקום כי הורים מסיעים). קשרים עם שכנים, עניין אינדיבידואלי לכל משפחה.</p> <p>הבן ולא הבת בכיתה ב' זוכאי להסעה. במכתב עו"ד נרשם הבן והבת הולכים בעצמם לביה"ס. טענה כאן לראשונה ותו לא, לא הומצאו מסמכים בנדון, גם לא כשבקשתי והודעתי ויש מקום שרשות החינוך תיבחן את הנושא ככול שיומצאו מסמכים. טענות שהושמעו וניתנה עליהם התייחסות.</p> <p>תשובת קרן שפר – פניות הציבור מחוז מרכז משרד החינוך מיום 25/05/17 "רישום ושיבוץ תלמידים הינו נוהל באחריות הרשות המקומית. עליך להגיש בקשה כתובה מגובה באישורים במידה ויש לרשות, על מנת שתקיים ועדת העברות בבקשתך. באם הבקשה נדחתה, ניתן להגיש ערעור. ובמידה והבקשה תידחה ניתן להגיש בקשה למנהלת המחוז של משרד החינוך, בצירוף תשובת הרשות מנומקת ומפורטת. אנו נציגי משרד החינוך ואיננו מתאמים פגישות למנהלת אגף החינוך בנס ציונה השייכת לרשות המקומית.</p> <p>בחינות המיצ"ב שנערכו ב-2015 הראו כי בית ספר "אירוס" קיבל ציון גבוה במיוחד 97, לעומת ארגמן 90. (מהשתפר מ-80 בשנת 2013). שיטת החינוך המאושרת ע"י משרד החינוך, שעד כיתה ג אין בחינות ומבחנים, אלא הקניית למידה משמעותית צרופת הנאה חקירה ושיח. לבסוף ציינה כי מבינה היא ללבה אך עליה לפנות חזרה לרשות על מנת לקיים ועדת העברות.</p>
ד	בפני נציבות תלונות הציבור (נשלח מהם 18/06/17). תזכורת מייל 28/06/17.	10/06/17	
25	<p>בית הספר אינו קרוב לאזור המגורים וקיים בית ספר קרוב יותר</p>		<p>השיבוץ עפ"י מכסת שכבות הלימוד בבתי הספר וראיה כוללת של אזורים שלמים, והמיון עפ"י רשימת רחובות, ההפרש במרחק בין בתי הספר אינו משמעותי, יש הסעות לבית הספר בו שובצו ילדיה. (לבן בכיתה ב באופן קבוע ולבת בכיתה ה-על בסיס מקום פנוי שלרוב יש).</p>
26	<p>מרחק הליכה לבית הספר הקרוב דקה והרחוק 11 דקות. (השמיעה מסי פעמים).</p>		<p>טענה שהשמיעה וניתנה התייחסות, מבית המתלוננת לארגמן – המרחק כ-400 מטר, בקצב הליכה ממוצע מדובר ב-5 דקות, לבית הספר בו שובצו ילדיה המרחק 910 מ'.</p>

27	בית הספר הקרוב נועד לשמש את תושבי שכונת "ארגמן"	החלוקה עפ"י רחובות ולא כשכונה וכך גם נעשה בשכונת "מליבו" הסמוכה. הובהר היטב בעתירה המנהלית ¹ . בטענה זו הושמעה סתירה לטענה אחרת שלה לשיוך עפ"י גושים בשכונה. שכונת "ארגמן" נוסדה ואוכלסה ברובה לאחר הקמת בית הספר (ב-2009), מה שהביא לכך שילדי שכונה סמוכה וותיקה יותר- "מליבו", הועברו לשם עם הקמת בית הספר, וכעת לומדים אחים ממשיכים, בית ספר קטן יחסית ואינו יכול להכיל את כלל ילדי השכונה, ולכן הוקם לא רחוק משם בית ספר נוסף "אירוס" (ב-2011) שקלט חלק מילדי שכונת "ארגמן".
28	יוצאת מוקדם לפני פיזור הילדים, בעלי מפזר, לא מכירים אף אדם להיעזר בו.	טענה שהושמעה, כבר הצהירה במכתב ששלחה מעו"ד וגם בפני כי ילדיה הלכו באופן עצמאי לבית הספר בחולון, במקום שגרו קודם.
29	ביקשה ועדה בעניינה ואף אחד מהעירייה לא חזר אליה	החינוך שלח מכתב דחיה ב-14/05/17, והודע באימייל על הדחיה נמסרה ב-18/05/17. מכתב דחיה נוסף הוכן ב-18/06/17, ונטען ע"י האם אצלי שלא התקבל, לבקשתה הועבו 2 הדחיות לאם באימייל כי היא ממעוניינת להגיש בקשה למנהלת המחוז (ולאחר שהבהרתי לה כי משרד החינוך הנחה אותה שהיא יכולה לפנות אליהם במקרה של דחיית הרשות). כאן נמצאו ליקויים בטיפול החינוך בהתנגדות לשיבוץ.
30	החלטת בית המשפט מ-2014 לא רלוונטית, כי אז עוד לא היה בניין	החלוקה עפ"י רשימת רחובות ולא עפ"י מגרשים שהיו ריקים ואוכלסו לאחר מכן, ומתוך תפיסת אזורית כוללת של כמות התלמידים אל מול המכסות הקיימות בבתי הספר.
31	"פניתי לאגף החינוך בירושלים הם אמרו שלא מתערבים בשיקולים של הרשות המקומית. פניתי למנהלת המחוז ולמפקחת. אף אחד לא חזר אלי עם תשובה"	במהלך הבקשות להעברה וערעור – אין התערבות, דחיית ערעור מאפשרת הגשת בקשה למנהלת המחוז של משרד החינוך. וכעת לאחר שיחה עמי החליטה לפנות למנהלת המחוז. קיבלה מענה.
32	תחלופת מורים גדולה, הרבה מורים עזבו	הושמעה טלפונית מהנציבות. תשובת מנהלת בית ספר "אירוס" מדובר בבית ספר חדש עם מורות ומורים צעירים, חלק בחופשת לידה, חלק עברו מגורים, רק 1-2 מורים עזבו לאחר שטענו ששיטת הלימוד אינה מתאימה להם.

הערות ומסקנות הבדיקה:

1. עתירה מנהלית - עת"מ 22905-01/14, הורים נס ציונים תושבי שכונת "מליבו" בנס ציונה (שבה 600 בתי אב וכ-200 ילדים) פנו לבית המשפט בבקשה לבטל את החלטת העירייה לשנות אזורי רישום לבית ספר יסודי "ארגמן", (כפי שהיה ב-5 השנים האחרונות שקדמו למועד העתירה) ולהפנותם לרישום לבית ספר "אירוס" המרוחק כ-2 ק"מ מבתיהם, ולהשאיר את ההחלטה הקודמת של הרישום ל"ארגמן" על כנה. בין נימוקי העתירה נטען לשיקולים שאינם סבירים ואינם עניינים, נהיר לעותרים כי קיימת מצוקת מקום בבית ספר "ארגמן" אשר אינו יכול לספק את צורכיהם של תושבי האזור, לא כל שכן החדשים אשר הגיעו בעיקר בשנה וחצי האחרונים לשכונה, ולא מתקנים ע"י מי שכבר לומד בבית הספר ושולחים לבית ספר מרוחק יותר, וגם אלו שעוברים מגן עירוני יבודדו מחבריהם השוהים עימם בגנים בשנתיים שלוש האחרונות. טענות נוספות שעלו הייתה כי ההחלטה מפלה את כלל תושבי "שכונת מליבו" אל מול תושבי "שכונת ארגמן", וכי הייתה הבטחה שלטונית מעת שהוקם בית ספר "ארגמן" (ב-2009) שילדי "מליבו" אשר למדו עד אז בבית ספר "ראשוניים" ילמדו ב-"ארגמן" וכך היה עד בניה ואכלוס שכונת "ארגמן", וגם כשהוקם בית ספר "אירוס" והיה לחץ נרשמים לבי"ס "ארגמן" הובטח כי ילדי שכונת ארגמן הצפונית המרוחקת 300 מ' מ-"אירוס" ילמדו שם, ב-2013 בפגישה עם נציגי שכונת "ארגמן" הבהיר ראש העיר הבהיר לתושבי השכונה כי רישום ילדיהם בבי"ס "ארגמן" יהיה על בסיס מקום פנוי, ורק לילדים שיש אחים גדולים הלומדים ב-"ארגמן" תינתן עדיפות, והשאר יופנו לבתי הספר "אירוס" ו-"שקד" הנמצאים בסמיכות (ולכך נטען למיעוט הילדים שאין להם אחים גדולים כך שהחלטה זו לא תשפר את הצפיפות בכיתות, מה גם שעם השלמת שכונת ארגמן הצפיפות ב-"אירוס" תהיה זהה ל"ארגמן"). עוד צוין כי החלוקה החדשה אינה משפרת את מצבם של תושבי שכונת ארגמן, שכן ממילא בשכונה קיימת סיטואציה שבשני בניינים סמוכים התלמידים הולכים לבתי ספר שונים, והחלוקה תפגע בילדים עם קשיי למידה והתחברות חברתית, וקשיים במשפחה. נטען גם לחובה חוקית לשיבוץ בבית ספר קרוב (סעיף 120(1) לחוק חינוך ממלכתי-1953 והוסף כי תקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), תשי"ט-1959 קבעו כי המרחק בין בית הספר למקום מגורי התלמידים (א-ד) לא יהיו יותר מ-2 ק"מ, ומכיתה ה' 3 ק"מ, וכי נוצרה אי שוויוניות במרחק ההגעה לבית הספר בין ילדי שכונת ארגמן לבין ילדי שכונת "מליבו", שוויוניות שלו הייתה קיימת יכלה להביא לחלק נוסף של תלמידי ארגמן ללמוד באירוס, וכך המרחק לבתי הספר היה מתאזן.

במענה לטענות השיבה העירייה כי השיבוץ נקבע על רקע נסיבות וצרכים שהיה צורך לאזן בניהם, שכונת "ארגמן" היא שכונה צעירה הרוב בבנייה רוויה ומיעוט בניה צמודת קרקע וכוללת 1,060 יח"ד, השכונה עדיין בשלבי התפתחות וצמיחה וטרם אוכלסו 40% מיחידות הדיר. שכונת "מליבו" הוקמה ב-1998 כוללת 660 יח"ד בבניה צמודת קרקע וחצי רוויה, רובה מאוכלסת ונותר 25 יח"ד לאכלוס, שכונת "אירוס" החלה להתאכלס נ-1998 כוללת 424 יח"ד צמודות קרקע כשכולן מאוכלסות. בית הספר בשכונת "ארגמן" הוקם עם אכלוס השכונה ב-2009, וכולל בסה"כ 18 כיתות 3 בכל שכבת גיל, בממוצע יש 38 תלמיד בכיתה, וב-א-ב 40 בממוצע. בי"ס האירוס החל לפעול ב-2012 כולל עפ"י פרוגרמה 18 כיתות, 3 בשכבה, כרגע בנויות 12 כיתות, מאוכלסות 6 כיתות א-ד בממוצע 31 ילדים בכיתה. בעת הקמת בי"ס "ארגמן" שכונת "ארגמן" החלה רק להתאכלס, אוכלס בית הספר בילדי שכונת "מליבו" וילדי שכונת "ארגמן", עם הקמת בי"ס "אירוס" שונו אישורי הרישום כך שילדי שכונת "אירוס" שויכו לבי"ס "אירוס" כשחלקם הועברו מבתי ספר אחרים סמוכים, ובבי"ס ספר ארגמן היו כוללים את כל שכונת "ארגמן" וכל שכונת "מליבו". לאור הצפיפות שהחלה להיווצר בבי"ס "ארגמן" עלה צורך לנתב ילדים לבי"ס "אירוס", לכן בשנת 2013 נקבעו אזורי רישום לשנים 2013-2014 באופן שצפון שכונת "ארגמן" שויכה לאזור רישום של בי"ס "אירוס", (למעט מי שהיה לו אחים גדולים בבי"ס "ארגמן"). בשל העובדה כי לא ניתן להכיל יותר מ-120 תלמידים בשכבה, נאלצה העירייה לבחון מחדש את חלוקת אזורי הרישום לשני בתי הספר, הבחינה העלתה כי מתוך 125 הילדים שהשתייכו לבי"ס ארגמן 63 היו משכונת "מליבו" מתוכם ל-38 אחים בבית הספר, על כן העירייה שינתה את אזורי הרישום כך ששכונת "מליבו" שויכה לבי"ס "אירוס", למעט אלו להם אחים גדולים בבי"ס ארגמן. עקב השינוי הוספו 25 ילדים משכונת "מליבו" לכיתות א' ב-"אירוס" ובסה"כ 85 ילדים, כשבבית ספר ארגמן ירדה כמות התלמידים ל-100 בכיתות א'. מבחינת השיבוץ כ-60% מילדי מליבו ימשיכו לבי"ס "ארגמן" לאור כך שיש להם אחים גדולים הלומדים בארגמן, כך שלאור סוגיית "בידוד" הילדים מחבריהם בגן, אין בחלוקה לפגוע יתר על המידה בילדים ההולכים כקבוצה לבי"ס אחר. מבחינת טווח המרחק הרי שמשכונת "ארגמן" לבי"ס האירוס הטווח 1,000-1,200 מ', משכונת "מליבו" לבי"ס "ארגמן" טווח 1,000-800 מ', ומשכונת "מליבו" לבי"ס האירוס הטווח 2,100-1,400 מ', עם קבלת ההחלטה לקחה העירייה על עצמה לספק הסעות לילדי שכונת "מליבו", הגם שאינה מחויבת, (החוק קובע הסעה כשהמרחק 2 ק"מ ביחס לרוב הילדים). הלכה פסוקה היא כי **"לתלמידים אין זכות מוקנית ללמוד בבי"ס פלוני, גם אם ציפייתם, עפ"י הסדרים שנהגו בעבר הייתה**

ללמוד באותו בי"ס, וכי זכותם היא, כי השיקול המדריך את הרשויות הנוגעות בדבר יהיה שיקול כשר". נוכח התרעומת שעוררה החלוקה מצאה העירייה לנכון ליצור בחינה מחודשת ובו יישמעו תושבי כל השכונות "אירוס" "ארגמן" ו-"מליבו" ותיבחן שוב הסוגיה.

בפסק דין מיום 08/06/2014 הוחלט בהסכמה למחוק את העתירה, ולקבל את מענה העירייה.

2. תקנות חינוך ממלכתי (העברה), תשי"ט-1959 (להלן התקנות) - בסעיף 2(1) לתקנות נרשם כי "הורים רשאים להגיש בכל עת בקשה להעביר את התלמיד", בסעיף קטן (ג) נרשם ממוסד רשמי אחד למשנהו... מטעמים חינוכיים, ואלה הם: אי התאמת התלמיד לחברת ילדים; קשיים של הורים או תלמידים עם מנהל המוסד או מוריו, ובעיות הסתגלות". בסעיף 3(א) נרשם "הבקשה תיערך לפי נוסח הטופס שבתוספת, תוגש בשני העתקים ותיחתם על-ידי המבקש ועל-ידי נציג רשות המקומית כאמור בתקנת משנה (ב). העתק אחד יישמר בידי רשות-החינוך המקומית ויובא על-ידי לדיון כמפורט בתקנה 7, והעתק השני יימסר לידי המבקש".

נמצא כי המתלוננת לא הונחתה להגיש טופס בקשה להעברה עפ"י הטופס שבתוספת, מצ"ב.

(תקנה 3(א))

בקשת העברה

אל:
רשות החינוך המקומית

אני ----- השם הפרטי ----- שם משפחה ----- המען של מגיש(ת) הבקשה ----- מבקשת(ת) בזה להעביר את מספר הזהוי ----- שם המשפחה של התלמיד(ה) ----- השם הפרטי של התלמיד(ה) הלומד(ת) בכיתה ----- של ----- שם המוסד ומענו החל מיום ----- אל ----- שם המוסד ומענו ----- הסיבה לבקשתי היא: -----

תאריך -----
חתימת נציג רשות החינוך המקומית

חתימת מגיש(ת) הבקשה

הקשר בין מגיש(ת) הבקשה לתלמיד(ה) -----

3. המצאת הודעה בגין העברה - בסעיף 8 (א) לתקנות נרשם באשר להודעה בדבר החלטה "רשות מקומית **תודיע בכתב** על החלטתה בדבר העברת תלמיד ובדבר המוסד שאליו הוא מועבר במועדים שלהלן:
(1) אם הבקשה היא להעברה מידית - תוך ארבעה-עשר יום מיום הגשתה;
(2) אם הבקשה היא לקראת שנת-הלימודים הקרובה והגישו אותה בין ה-1 באפריל לבין ה-15 ביולי עד 1 באוגוסט;
(3) אם הבקשה היא לקראת שנת-הלימודים הקרובה והגישו את הבקשה לאחר 15 ביולי - עד 10 בספטמבר.

נמצא כי מערכת החינוך לא הבהירה לאם את מועדי מתן המענה, ואפשרה תכתובות שיצרו לחץ בלתי סביר של האם כנגד מערכת החינוך.

בסעיף 8 (ב) נרשם כי ההודעה לפי תקנת משנה (א) תימסר - להוריו של התלמיד שהגישו כדין את בקשת העברה, ולמנהל המוסד שבו לומד התלמיד;

המתלוננת טענה כי לא קיבלה תשובות לערעוריה, מערכת החינוך טענה כי התשובות נשלחות בדואר רגיל.

בפקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971 סעיף 57 נרשם "המצאה על-ידי הדואר (תיקון מס' 6) תשמ"א-1981- מקום שחיקוק מתיר או מחייב להמציא מסמך על ידי הדואר, בין שהוא נוקט לשון "המצאה" ובין שהוא נוקט לשון "נתינה" או "שליחה" או לשון אחרת, רואים את המצאה - אם אין הוראה אחרת משתמעת - כמבוצעת - (1) אם דוור מכתב המכיל את המסמך והמען על המכתב היה כשורה ודמי המשלוח שולמו מראש או שהמכתב היה פטור מתשלום דמי דואר או נושא עליו סימן המעיד כי הוא נשלח בשירות המדינה; (2) במועד שבו

היה המכתב מגיע לתעודתו בדרך הרגילה של הדואר, אם לא הוכח היפוכו של דבר.

ואולם נוכח ריבוי התלונות של שיהוי בחלוקת דואר וביקורת (2015) שזיהתה מכתבים רבים המגיעים לעירייה שאינם שייכים לה, אזי ראוי לשלוח מענים על בקשת העברות וערעורים בדואר רשום וטוב שיהיו עם אישור מסירה על אף שאין הנחיה חקוקה. (לחלופין ניתן להעביר את התשובה הפורמלית בטכנולוגיה חדשה של מסירה אלקטרונית עם אישור לקבלה).

נמצא כי תשובות להעברות אינם נשלחים למוסד בו שובץ התלמיד, במידה והתשובה חיובית נמסרת רשימה לביה"ס הכוללת את אלו שהעברתם אושרה.

נמצא כי בתשובה הפורמלית של החינוך נרשם בנושא המכתב הנדון: "תשובה לערעורכם", ואולם אין מדובר כאן בערעור, אלא בבקשת העברה, לפיכך ראוי שהיה נרשם: "תשובה לבקשת העברה"

4. תשובת לא פורמלית במייל לבקשת העברה- בנוסח ההודעה מהחינוך לא נמסר כי זוהי תשובה פורמלית ולא צורף המכתב הפורמלי מיום 14/05/17 "תשובה לערעורכם", וכך קרה שלמתלוננת לא היה ברור כי זוהי התשובה הפורמלית.

נמצא כי על החינוך היה לספק את המכתב הפורמלי לדחיית בקשת העברה, ולא לבאר להסביר או לפרש אותו.

5. כתב ערעור של ההורים- החובה לקבל ערעור ההורים לאחר דחיית בקשת העברה בכיתות ב-ו' אינה מעוגנת בחוק, ואולם נוכח מענה משרד החינוך שהודיע למתלוננת "באם הבקשה נדחתה, ניתן להגיש ערעור" כן יש לקבל בקשות לערעורים, עם זאת לא נמצא בחינוך נוסח הגשת בקשה לכתב ערעור לאחר דחיית בקשת העברה. במקרה דנן נוכח העמימות ביישום ההליך, נוצר מצב של התכתבות ותקשורת מרובה עם האם אשר העלה אצלה את סף המתח (שהיה גם כך היה גבוה).

מערכת החינוך לא הבהירה לאם את זכותה לערער על דחיית בקשת העברה, ולא פרסמה טופס מתאים לערעורים אחר בקשות העברה, דבר שיצר עמימות ומתח נוסף אצל המתלוננת.

6. ערעור שני- התשובה לערעור השני (ב-18/06/17) אמורה למעשה להיות תשובה לערעור לאחר דחיית הבקשה להעברה, בתשובה לא נמסר זכות הפניה של המתלוננת להגיש בקשה למנהלת המחוז של משרד החינוך מה שהביא להמשך ההתכתבות והגשת בקשה מיוחדת של האם ממנהלת האגף (כולל ועדת חריגים שכלל אינה קיימת). עפ"י התקנות בסעיף 9 הזכות לפנות למנהלת המחוז היא בעת שחלף המועד בלא שרשות החינוך הודיעה על החלטתה. עם זאת יש לנהוג ל"קולה" ולקבל את הנחיות משרד החינוך כפי שנמסרו למתלוננת.

במענה לערעור לא צוינה האפשרות של הגשת בקשה להעברה לידי מנהלת המחוז משרד החינוך

המענה של מנהלת אגף החינוך כי הרשות מספקת הסעות אינו מדויק וטוב (על אף הידע של האם בנושא) היה לציין כי ממקום מגורי המתלוננת מתאפשרת עד כיתה ג', ולכיתות ד-ו על בסיס מקום פנוי. (עפ"י החינוך ההסעה מתאפשרת גם להם כי יש הורים המסיעים את ילדיהם לביה"ס.

מדינת ישראל
משרד מבקר המדינה
ווציב תלונות הציבור



נציבות תלונות הציבור
אגף ד

כי באלול התשע"ז
11 בספטמבר 2017

בתשובתך נא ציין
תיק מס' 1038323/1

לכבוד
רו"ח שלמה אליהו
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור
עיריית נס ציונה
באמצעות הדוא"ל - [shlomo@ness-](mailto:shlomo@ness-ziona.muni.il)
[ziona.muni.il](mailto:shlomo@ness-ziona.muni.il)

שלום רב,

תלונת גב' רינה צור כחלון על עיריית נס ציונה
סימוכין: מכתבך מיום 28.7.18

החלטת גב' עמליה חיימוביץ, מנהלת מחוז מרכז במשרד
החינוך, מיום 6.8.17 (שלחת למשרדנו ב- 10.9.17)

בעקבות קבלת מכתבך והחלטת מנהלת המחוז שבסמך, ובסיום בירור שערךנו בעניין התלונה
שבנדון, נבקש להודיעך ממצאי הבירור כלהלן:

התלונה

המתלוננת הלינה על כך שעיריית נס ציונה (להלן - העירייה) דחתה את בקשתה לשבץ את ילדיה, בנה
העולה לכתה ב' ובתה העולה לכתה ה', בבית ספר יסודי "הארגמן" הסמוך לביתה, והחליטה לשבצם
בבית הספר "אירוס" המרוחק מביתה. בהמשך טענה כי בבית ספר האירוס תחלופת מורים גדולה
ועל כן היא אינה מעוניינת שילדיה ילמדו שם.

המתלוננת טענה כי פנתה במכתב באמצעות בא כוחה כבר ב- 28.11.16 בציינה כי היא ובעלה עובדים
שעות ארוכות ויקשה עליהם לפזר את הילדים בבית הספר המרוחק ממקום מגוריהם. היא ציינה
שנענתה ע"י העירייה כי שיבוץ ילדיה נעשה בהתאם להחלטות בית המשפט משנת 2014 בדבר קביעת
אזורי רישום. בהקשר לכך, היא ציינה כי בניין מגוריה לא היה קיים באותה העת שבה ניתנה החלטת
בית המשפט בדבר איזורי רישום ועל כן אינו רלוונטי. היא פנתה שוב בעניין זה וביקשה שעניינה יידון
בפני וועדה שתיתן החלטה בעניינה.

המסגרת הנורמטיבית:

כיוון שילדיה של המתלוננת שובצו בבית ספר בתחום העירייה, בקשתה לשבצם בבית ספר אחר מזה
שאליו שובצו הינה בקשה להעברה בהתאם לתקנות חינוך ממלכתי (העברה) תשי"ט - 1959 (להלן -
תקנות ההעברה).²

בסעיף 2 (1) (ג) לתקנות ההעברה נקבע:

¹ יובהר כי בתקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום) תשי"ט - 1959 קיימת התייחסות לזכות ערר רק לגבי לשיבוץ
בגן ילדים ולא לגבי שיבוץ בבית ספר (בסעיף 21 לתקנות אלו). לפיכך, כשמדובר בשיבוץ בבית ספר לא ניתן להגיש ערר
על השיבוץ אלא בקשה להעברה.

"הורים רשאים בכל עת להגיש בקשה להעביר את התלמיד - ... (ג) ממוסד רשמי אחד למשנהו או ממוסד רשמי למוסד פרטי, מטעמים חינוכיים ואלה הם: אי התאמת התלמיד לחברת הילדים; קשיים של הורים או תלמידים עם מנהל המוסד או מוריו ובעיות הסתגלות; ..."

בסעיף 3 (א) לתקנות ההעברה נקבע:

יהבקשה תיערך לפי נוסח הטופס שבתוספת, תוגש בשני העתקים ותיחתם ע"י המבקש וע"י נציג רשות חינוך מקומית כאמור בתקנת משנה (ב). העתק אחד יישמר בידי רשות הנציג המקומית ויובא על ידיה לדיון כמפורט בתקנה 7, וההעתק השני יימסר לידי המבקש."

בסעיף 8 לתקנות ההעברה נקבע:

(א) "רשות החינוך המקומית תודיע בכתב על החלטתה בדבר העברת תלמיד ובדבר המוסד שאליו הוא מועבר במועדים שלהלן: (1) אם הבקשה היא להעברה מיידית - תוך ארבעה עשר יום מיום הגשתה; אם הבקשה היא לקראת שנת הלימודים הקרובה והגישו אותה בין ה- 1 באפריל לבין ה- 15 ביולי - עד ה- 1 באוגוסט; אם הבקשה היא לקראת שנת הלימודים הקרובה והגישו את הבקשה לאחר ה- 15 ביולי - עד 10 בספטמבר".

(ב) ההודעה לפי תקנת משנה (א) תימסר - (1) להוריו של התלמיד שהגישו כדן את בקשות ההעברה; (2) למנהל המוסד בו לומד התלמיד; (3) למנהל המוסד שאליו הועבר התלמיד.

(ג) החליטה רשות החינוך המקומית לסרב לאשר את הבקשה, תפרט בהודעה על החלטתה את נימוקי סידובה.

(ד) חלף המועד שנקבע בתקנת משנה (א) בלא שרשות החינוך המקומית הודיעה על החלטתה, רשאי המבקש להגיש את בקשתו למנהל המחוז, ואם לא החליט בה מנהל המחוז תוך 14 יום לחזור ולהגיש למנהל הכללי של משרד החינוך והתרבות. על החלטת מנהל המחוז יחולו הוראות תקנות משנה (ב) ו-(ג).

בסעיף 11 לתקנות ההעברה נקבע:

(א) הוריו של ילד או של נער בגיל 14 או 15 רשאים תוך 7 ימים מיום שקיבלו הודעה לפי תקנה 8, להגיש למנהל המחוז ערעור בכתב על האמור בהודעה.

(ב) מנהל המחוז ידון בערעור תוך 7 ימים מיום קבלתו בהתייעצות עם רשות החינוך המקומית, ויודיע החלטתו למערערים ולרשות החינוך המקומית.

(ג) החלטת מנהל המחוז תהיה סופית, למעט בערעור כאמור בתקנת משנה (ד).

(ד) על החלטת מנהל המחוז שלא לקבל את ערעור ההורים בבקשות העברה ממוסד רשמי למוסד פרטי, כאמור בתקנה (2) (1) (ג), רשאים ההורים להגיש ערעור בכתב למנהל הכללי, בתוך 7 ימים מיום שקיבלו את ההודעה על החלטתה; החלטת המנהל הכללי בערעור תהיה סופית."

(הדגשות שלי - הח"מ מ.ש.).

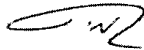
ממצאי הבירור:

בירורנו עמד כממונה על תלונת הציבור בעיריית נס ציונה העלה בתמצית כלהלן:

1. במסגרת עתירה מינהלית שהוגשה כנגד העירייה הוסכם על אזורי חלוקה שאושרו בהחלטת בית המשפט בפסק דין משנת 2014 (ע"מ 11905-01-14). ילדיה של המתלוננת שובצו בהתאם לאזורי החלוקה שאושרו ע"י בית המשפט בעתירה המינהלית לבית ספר "אירוס" אליו הם שייכים.
2. ציינת בפנינו שאין נפקות לטענת המתלוננת כי הבניין שבו היא מתגוררת כעת לא היה קיים בעת קביעת אזורי הרישום בפסק הדין משנת 2014. זאת, כיוון שבסיס החלוקה שנקבע הוא לפי שמות הרחובות והגושים שהיו קיימים גם במועד פסה"ד (ולא הבניינים הבנויים דווקא).
3. ציינת כי מדדת ובדקת את טענת המתלוננת לגבי המרחק ומצאת ש:
 - בי"ס "ארגמן" מרוחק 450 מטר (כ- 5.5 דקות הליכה מביתה). לא דקה כפי שטענה).
 - בי"ס "אירוס" מרוחק 910 מטר (כ- 11 דקות הליכה מביתה).

4. בקשת המתלוננת לשינוי השיבוץ נדחתה פעמיים במכתבים רשמיים (שלטענת המתלוננת לא הגיעו אליה), בתכתובות בדוא"ל ובשיחות טלפון עם אגף החינוך, אך אלו לא נעשו בהתאם לתקנות ההעברה.
- הבירור העלה כי חלו ליקויים בטיפול בהתנגדותה של המתלוננת לגבי השיבוץ של ילדיה, כמפורט כלהלן:
- א. הדיון בהתנגדותה של המתלוננת בשיבוץ נעשה כ"ערעור" (במכתב הדחיה נרשם: תשובה לערעורכם) והמתלוננת ציינה כי היא ממתינה להחלטת "וועדת חריגים", בעוד שההליך הנכון הוא בקשה להעברה בהתאם לתקנות ההעברה.
 - ב. העירייה היתה צריכה להפנות את המתלוננת להגיש טופס בקשה להעברה ערוך לפי נוסח הטופס שבתוספת לתקנות ההעברה.
 - ג. רשות החינוך המקומית היתה צריכה לדון בבקשתה של המתלוננת להעברה וליתן החלטה פורמלית בדבר סירובה לבקשת ההעברה. ההחלטה על הסירוב להעברה היתה צריכה להינתן כנדרש במועד הקבוע בתקנות (עד ה- 1.8.17).
 - ד. המתלוננת מצדה כלל לא פירטה את הנימוקים להעברה עפ"י סעיף (2) (1) (ג) לתקנות ההעברה שהינם אי התאמת של התלמיד לחברת הילדים, קשיים של הורים או תלמידים עם מנהל המוסד או מוריו ובעיות הסתגלות. העירייה כלל לא התייחסה לכך בהחלטה על סירובה לבקשתה.
 - ה. במכתב אליו ציינת כי העירייה נתנה למתלוננת, לפני משורת הדיון, זכות ערעור על הסירוב לבקשתה להעברה למנהלת המחוז, וזאת רק כיוון שניצגת משרד החינוך כתבה למתלוננת בדוא"ל מ- 25.5.17 כי באם בקשתה להעברה תידחה היא תוכל להגיש ערעור למנהלת המחוז. עם זאת, בשיחה שקיימנו עמך ציינו בפניך את זכאות המתלוננת להגיש ערעור למנהלת המחוז, וזאת בהתאם להוראת סעיף 11 (א) לתקנות ההעברה הקובעת זכות ערעור בכתב להוריו של "ילד", כשבכלל זה נכללים גם ילדיה של המתלוננת.
 - ו. המתלוננת הגישה ערעור למנהלת המחוז. מנהלת המחוז דנה בטענותיה והשיבה לה במכתב מ- 6.8.17 שבו דחתה את ערעורה. במסגרת כך, הבהירה כי מקום מגוריה משוייך לבי"ס "האירוס" המרוחק כ- 1.5 ק"מ מביתה (ולא כפי שצינת במכתבך אלינו). כמו כן, היא ציינה כי הרשות מאפשרת שירות הסעות ודאי לכתות הנמוכות ולגבי בתך ביקשה שתצרי קשר עם הרשות על מנת שמקומה בהסעה יישמר. בהתאם לסעיף 11 לתקנות ההעברה החלטת מנהלת המחוז הינה סופית.
 5. מממצאי תבירור עולה כי נפלו ליקויים בטיפול בהתנגדותה של המתלוננת לשיבוץ ילדיה בבית ספר יסודי התואם את איזור הרישום שלטענתה רחוק ממקום מגוריה. הרשות שלא טיפלה בבקשת המתלוננת כנדרש בהתאם לתקנות ההעברה (אלא התכתבה עמה כאילו מדובר בערעור וכו') פעלה שלא לפי מינהל תקין. על הרשות היה להבהיר למתלוננת את הליך הגשת בקשה להעברה לפי הטופס שבתוספת לתקנות ההעברה, לדון בבקשתה ולשלוח לה החלטה מנומקת לגבי סירובה בעניין זה. בסופו של דבר, הובא העניין להחלטתה של מנהלת המחוז שהכריעה בעניין זה. עם זאת, המקרה העלה את הצורך בגיבוש נוהל להטמעת חוק ההסדרה ברשות, משלוח תשובות באופן המאפשר מעקב אחר קבלתן ומתן זכות ערעור, תוך הפנמת הנושא בקרב העובדים באגף החינוך בעירייה. על העירייה לפעול לגיבוש נוהל מתאים ולהימנע ממקרים דומים בעתיד.
 6. בעקבות פנייתה הנוספת של המתלוננת בנושא הסעות על העירייה להשיב למתלוננת בעניין זה את החלטתה בהקדם.

בכבוד רב,



מיכל שטרן, עו"ד

עוזרת בכירה למנהל נציבות תלונות הציבור

העתק:

מר יוסי שבו, ראש העירייה, עיריית נס ציונה
גבי ריבה קליין, מנהלת אגף חינוך, עיריית נס ציונה

מדינת ישראל
משרד החינוך
לשכת מנהלת מחוז מרכז

August 2017 06
August 2017 06
תיק מס' ERU-93352

לכבוד
הורי התלמידים ליאן ואורי כחלון
באמצעות דוא"ל:
RINATZ@MENORA.CO.IL

שלום רב,

הנדון: פנייתכם בנושא בקשת העברה – ליאן ואורי

קראתי את פנייתכם המבוססת על תכתובת בדואר האלקטרוני עם הרשות המקומית ועל מכתב פניית עו"ד יפית יוחפז אל גב' ריבה קליין מיום 28 נובמבר 2016.

מעיון מעמיק במסמך המשפטי עת"מ 14-01-22905, 08/06/14 אני למדה כי רחוב המעפילים בו אתם מתגוררים משויך לביה"ס "אירוס" לרבות בניינים חדשים שיוקמו ברחוב.

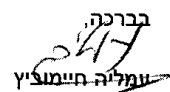
על פי תקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), תשי"ט-1959, רישום ושיבוץ תלמידים מתקיים בהתאם לאזורי רישום ולפיכך ליאן ואורי שובצו על פי כתובתכם כדן.

יודגש כי ברחוב המעפילים 14 יש תלמידה שעולה לכיתה ב' ובכלל ברחוב זה יש 11 תלמידים שעולים לכיתה ב'. בכיתה ה' ישנם 10 תלמידים שגרים ברחוב שלכם ותושבים חדשים נוספים. אי לכך, יהיו לבנותיכם חברים בבית הספר מאזור מגוריהם.

באשר למרחק, ביה"ס "אירוס" מרוחק כקילומטר וחצי מביתכם, מרחק אשר עומד בנה"ל משרד החינוך. כמו כן, הרשות מאפשרת שרות הסעות ודאי לכתות הנמוכות. באשר לליאן יש ליצור קשר עם הרשות על מנת שמקומכם בהסעות יישמר.

ציינתם בשיח טלפוני עם נציגי הועדה כי קיים חשש לגבי ההתאקלמות ברמה הרגשית. מומלץ ליצור קשר עם הנהלת ביה"ס והצוות החינוכי טרם פתיחת שנה"ל על מנת לקיים כניסה רכה ונעימה לבנותיכם. אנו בטוחים כי ביה"ס "אירוס" ייתן מענה מיטבי מבחינה לימודית ורגשית לבנותיכם.

יתר הנימוקים שהועלו אינם מהווה הצדקה להעברת תלמידים. לפיכך, בקשת הערר נדחית. איחולי הצלחה לליאן ואורי.

בברכה,

נחמליה חיימוביץ
מנהלת מחוז מרכז

העתקים

עו"ד רות יפה, יועצת משפטית מחוזות ת"א ומרכז, משרד החינוך
מר זמיר ברנשטיין, מפקח, משרד החינוך
גב' ריבה קליין, מנהלת אגף החינוך, נס ציונה

7.2 התנהגות סייעות

7.2.1 התנהגות אלימה של סייעות בצהרון

א. כללי

תלונה מאם שהוציאה את בתה מצהרון לפני שבועיים נוכח אלימות של הסייעות בצהרון, הבא לידי ביטוי עת סייעת החזיקה בחזקה בכף ידו של ילד בן 4 תוך שצורחת עליו אם לא תפסיק לצעוק תעיף אותך מהגן, בנוסף בצהרון יש שם צעקות איומות, כך שהצוות במקום לא מתאים, הוסיפה כי אותה סייעת פוטרה, וסייעת נוספת תסיים עבודתה לאחר החגים, וכי במצב הנוכחי הגן צריך סייעות נוספות. כתבה מיילים קשים למנהלת מחלקת גני ילדים אך זו לא הגיבה עליהם, לכן הגיעו ללשכתה לפני שבוע 8 הורים מהצהרון צעקו על המנהלת והוזמן שיטור מקומי. מצינת גם כי בתה חרדה למצב סובלת מהקאות. הודיעה כי היא פונה גם למשטרה משום העלמת עין של החינוך מהאלימות. (במקרה זה הודעתי לה פנייתה לא תטופל אצלי, התרצתה והודיעה כי הטיפול ימצא בידי).

בנוסף ביקשה זיכוי כספי כיוון שנמנע מעמה לשלוח את בתה לצהרון, וכן קבלה על מה ששילמה. עוד הוסיפה כי מזה שבועיים מטרטרים אותה בנושא הקבלה, הפקידה לא נמצאת, מגלגלים אותה מאחת לשנייה, והמנהלת לא עונה לא לטלפונים ולא למיילים.

ב. מסקנות וממצאים

בתשובה ציינה מנהלת אגף החינוך כי האחראית על הצהרונים ישבה יחדיו עם מזכירת כוח אדם בגני ילדים ועם קבוצת ההורים הנ"ל למרות הצעקות, למרות שהוזמן שיטור ולמרות התנהגות לא הולמת של ההורים. היא עצמה לא יכלה לשבת עמם כי הייתה בישיבה שנקבעה מראש עם מפקחת גני הילדים והשירות הפסיכולוגי החינוכי. הסייעת שלא התאימה הוצאה מהמערכת, עם זאת הסייעת שנייה קיבלה אשתקד מכתבי הערכה רבים אך ביקשה לא להמשיך לעבוד בצהרון זה. כמות הצוותים בצהרונים הוא בדיוק על פי התקן שמוגדר עי מתווה ניצנים, לגבי החזר כספים לפונה יתקיים בנושא דיון עקרוני. באשר להתעלמות ממנה אזי הגברת פרסמה פוסט בפייסבוק, פנתה ללשכת ראש העיר, לפניית הציבור וגם בקו הפתוח ותשובה נשלחה מיד לאחר קבלת הפניה. באשר לקבלה על תשלום הרי שזו נמסרה לה ע"י מחלקת הגבייה, נוכח זאת סייעת הביקורת את בדיקתה.

7.2.2 - יציאת ילדה ממתחם גן ילדים.

א. כללי

הבדיקה לפי הנחיית ראש העיר לבדיקה מידית לפניה שקיבל מהורים מודאגים על יציאת בתם בת ה-3 משטח הגן ללא השגחה, וכאשר לטענתם מענה ממנהלת גני ילדים

הם לא קיבלו, על כן הם מעוניינים לראות את דו"ח המקרה שאמור להיכתב ולהיות מדווח למשרד החינוך, ואיזה לקחים הופקו על מנת שמקרה מסוג זה לא יחזור.

לשם הבדיקה בוצע תשאול והצלבת מידע (נספח 1) להורים המתלוננים, לגנת האחראית על הגן⁽¹⁾, הסייעת נשוא הבדיקה וסייעות נוספות, שומר הגן, ומנהלת ג"י, (שצירפה לפי בקשתי את מסקנות בדיקתה והמלצותיה- (נספח 2), נבחנו הנחיות משרד החינוך בנדון, ובוצע ביקור במקום.

ב. ממצאים מסקנות

התברר כי מדובר בגן המצוי במתחם עם 2 גנים נוספים המחוברים במבואה, ויציאה אחת, כשבפתח היציאה מוצב שומר עד תום שעות הגן. בגן עצמו מתקיים גם צהרון לילדים, האירוע קרה בשלהי יום הגן, ולקראת תחילת הצהרון. מתברר שכשעה לפני תום שעות הגן פרכסה ילדה בגן המדובר ופונתה לבית החולים.

במענה לבדיקה טענה בפני הגנת (שהיא גנת מחליפה לשנה) כי בעקבות האירוע ערכה שיחת סיכום עם הילדים במהלך הדקות האחרונות של היום על מנת להרגיעם וביקשה ממובילת הצהרון⁽²⁾ לצאת לחצר ולערוך סריקה שהיא עושה בד"כ, וכאשר מובילת הצהרון דיווחה לה שהכול בסדר. בתום השיחה שחררה את ילדי הבוקר ופנתה לארגן את חפציי האישיים לקראת יציאתה הביתה, כאשר שאר הילדים הלכו למפגש צדדי עם מובילת הצהרון והתחילו בהקראת שמות, בעת ההתארגנות פנתה סייעת אם אליה ואמרה כי היא לוקחת את אחת הילדות בגן יחד איתי לזרוק זבל, וכאשר היא זכרה כי הדלת בגן הייתה סגורה, אך מיד לאחר מכן פנתה אליה מובילת הצהרון ושאלה היכן הילדה החסרה, לפיכך יצאה וביצעה סקירה נוספת, ולבסוף ראתה כי סייעת אם נכנסת מהשער החיצוני של הגן עם שתי הבנות הילדה החסרה ואחת הילדות שלקחה קודם, במצב זה מסרה הגנת היא הודיעה לסייעת אם כי עליה להפסיק להוציא ילדים מהגן מבלי לעדכן אותה, ולטענתה היא השיבה לה כי הילדה החסרה ברח מהגן והיא לא לקחה אותה, אך היא השיבה לה כי הילדה לא ברח מהגן וכי יצאה יחד עמה מהגן, כשגיבוי לטענה זו יש לה מצוות הגן, שכן סייעת אם נכנסה לגן והודיעה שאחת הילדות ברח מהגן, אך אחת הסייעות ענתה כי היא לא ברח שכן ראתה כי היא יצאה מהגן יחד עמה. לטענתה גם גנת משלימה מגן אחר בקומפלקס העירה לסייעת שתשים לב כי יצאה אחריה עוד ילדה וכי היא אמרה לילדה לחזור לגן, ויצאה מחוץ לגן לכיוון פח הזבל. הגנת העירה שהבקשה מהילדה לא הייתה הגיונית שכן אין היא מסוגלת לפתוח את דלת הגן, ומסקנתה היא כי הילדה הלכה אחרי סייעת אם אשר שמה לב כי גם הילדה החסרה אוחזת בה. עוד הוסיפה כי מכיוון שהיא זיהתה סיכונים מסוג זה בעבר, היא יזמה פגישה בנוכחות מפקחת גני הילדים, מנהלת מחלקת גנים, היועצת חינוכית וסייעת אם (וגם יו"ר ועד עובדים-

אלא שנבצר ממנו להגיע) לגבי התנהלותה ותפקודה הכושל במהלך היום, דבר הפוגע באקלים ובביטחון הילדים, שכן נטיית סייעת אם להוציא ילדים מהגן יחד עמה, פותחת את הדלת הכניסה לרווחה ומאפשרת בכך לילדים לצאת אחריה בניגוד להנחיותיה תוך שהיא מסכנת את הילדים ואת ביטחונם. בפגישה ציינה את חוסר שיתוף פעולה של הסייעת עם הצוות, את יציאותיה המרובות והממושכות מהגן במהלך היום, יציאה לסידורים אישיים במהלך יום עבודה, היא חסרת תיווך ותקשורת עם הילדים, מנהלת שיחות טלפון רבות במהלך היום, שיחות עם הורים שאין זה מתפקידה ובסה"כ ותפקודה כושל.

אלא שטענות על התפקוד הכושל של סייעת אם לא מצאו סימוכין במענה שהתקבל ממנהלת ג"י שציינה כי הפגישה התקיימה לא בנוגע לתפקוד הסייעת אלא פגישה לגשר על בעיות תאום בין הגננת לסייעת, כאשר הפגישה הייתה בנוכחות המפקחת, היועצת החינוכית ומנהלת ג"י עצמה. בפגישה עלו נושאים על דרכי העבודה בגן ועל שיתוף הפעולה בין שתיהן. ובאשר להיעלמות הילדה היא ערכה בירור תוך שהיא נפגשת עם צוות הגן בנפרד, עם ההורים וכן הועבר אליה דיווח של הגננת ושל הסייעת לגבי מה התרחש. לפגישה לא זומן יו"ר ועד העובדים (למרות שרצה), שכן הייתה זאת ישיבת גישור מקצועית ולא ישיבת שימוע כפי שהגננת ניסתה לטעון, ואם אכן הייתה זו ישיבת שימוע אז גם נציג ההסתדרות המורים היה מזומן ע"י הגננת, על כן השיחה הייתה בערוץ המקצועי בלבד.

בהמשך התחקיר הוסיפה הגננת כי מובילת הצהרון הודיעה לאמה של הילדה שנעלמה על נטייתה לעמוד בשעות הצהרון בסביבת דלת הכניסה.

שלא במפתיע לא ציינה הגננת את החסרונות בתפקוד של הסייעות האחרות-(ראוי היה שהייתה מציינת כי יש סייעת היוצאת מידי פעם לעשן, ואם היא פועלת לפי חוק, שכן מתוקף צו ישנה הגבלת עישון במקומות עבודה ואיסור באופן מוחלט עישון בשטח מוסד חינוכי, ובכלל זה גן הילדים, אך יש היתר להקצות פינה ייעודית לעישון שאין בה נוכחות ילדים), נראה בהחלט כי כל כעסה הופנה לסייעת אם. לסייעת אם ניסיון של 19 שנים, ומתפקדת גם סייעת צהרון⁽³⁾, ובמסגרת זו זוכה בין השאר להדרכה בנושא ביטחון ובטיחות, ריענון נהלים והתנהלות, נושאים של חובת דיווח ומפגשי הדרכה ופיקוח.

תוצאה סופית של המקרה הוא שנכתב דוח סיכום ע"י מנהלת ג"י (נספח 2) שנמסר גם לראש העיר, הופקו לקחים ונרשמו על ידה המלצות, הדוח נמסר להורי הילדה שיצאה למבואה והיה מקובל עליהם, הוסבר חד משמעית לגננת וסייעת אם כי עליהן לעבוד יחדיו, וכך אכן קרה.

מסקנת המקרה היא שאירועים אכן יכולים לקרוא כל הזמן, אך שיפוט לקוי של תפיסת זהות האדם- ובמקרה זה גננת אם, הביאה להעצמת המקרה שלא לצורך,

ליצירת סטיגמה שלילית וחששות אצל ההורים, וטוב גם בתור גנת מחליפה ללמוד לבוא ולהגיע לצוות שלה ללא שיפוטיות, שכן לא ניתן באופן קיצוני להכפיש אחת ולראות אחרת בצד השני של הסקלה כ" נופת צופים". בחוברת הדרכה שפרסם משרד החינוך בשנת 2010 "עשיה חינוכית בגני ילדים, קווים מנחים לצוות החינוכי", נרשם שצוות הגן, על-פי הגדרת הגישה המערכתית, הוא מערך מאורגן של אנשי מקצוע שיש ביניהם זיקה הדדית, הם שואפים להגיע יחד ליעדים משותפים ופועלים כאחד להשגתם. הדרך המובילה לתוצאה רצופה פעילות המאופיינת בקשרי גומלין ובהשפעה הדדית וכי **עבודת צוות המושתתת על תקשורת ישירה ועל שיתוף פעולה היא בעלת חשיבות מרכזית ומקדמת** ליצירת אקלים גן מיטבי, להשגת המטרות החינוכיות וקידום התפתחותם של הילדים, לתקשורת ושיתוף עם הורי הילדים, ולהרחבת מעגל ידע וצמיחה מקצועית לחברי הצוות, ולמעשה כשלה הגנת עקב ההפליה בין עובדי הצוות, מה שהביא לחוסר יכולת פיקודית ותסכול, וטיפול כושל במקרה זה, ובהבנת כל אנשי הצוות כי אין להוציא ילדים מחוץ למתחם הגן. לקחים הופקו מהמקרה גם איסור הוצאת ילדים מחוץ לגן, ומכאן הביקורת סיימה את תפקידה ללא הערות.

(1) גנת בגן הילדים-

לה תפקיד מרכזי, משמעותי ובעל השפעה על תהליכי התפתחותם המיטבית של כל אחד מילדי הגן. מחויבת ללמוד את הידע המקצועי, להעמיק ולהתעדכן בו. לה מחויבות מקצועית כלפי כל אחד מילדי הגן, כלפי קבוצת הילדים וכלפי הורי הילדים. מחויבות הגנת לפעול על-פי מדיניות משרד החינוך, וליישם את ההוראות המוגדרות בחוזרי מנכ"ל ובמסמכים המועברים לה על-ידי המפקחת. המחויבות באה לידי ביטוי ע"י:

- היכרות מעמיקה עם כל אחד מן הילדים באמצעות תצפיות ומעקב אחר תוצרי הלמידה של כל ילד, תיעוד בתיקו האישי ואחריות לקידומו של כל ילד על-ידי התבוננות ומעקב שיטתיים לאורך כל השנה.

- יצירת אינטראקציה איכותית באופן יחידני עם כל ילד: פיתוח אמפתיה ורגישות כלפי צרכיו, התייחסות דיפרנציאלית ומתן מענה רגשי, מתן משוב על תפקודו ועל התנהגותו.

- איתור קשיים וצרכים ייחודיים של ילדים ובניית תכנית עבודה מותאמת. קבלת החלטות באשר להפניה לגורמים מקצועיים בשיתוף הורי הילד.

- בניית אקלים גן מיטבי על-פי העקרונות והסטנדרטים, והתייעצות עם גורמי תמיכה- פסיכולוג/ יועצת במצבי חיים שיוצרים מצוקות.

- בחירה מושכלת ומתוכננת של תכני למידה ושל אמצעי הוראה, וחיבורם לתכניות הליבה. והביטוי במגוון דרכים: באופן יחידני עם ילד, בקבוצה קטנה ובמליאה.

- ארגון הסביבה החינוכית בהתאמה לתכנית העבודה, ויצירת סדר יום ודפוסי עבודה המאפשרים לילדים ולצוות הגן התנהלות בטוחה במהלך המשחק והלמידה.

- שיתוף ההורים ושמירה על קשר רציף עמם לאורך כל שנת הלימודים.

- היענות לגורמים בקהילה וביישוב שבו נמצא הגן ושיתופם בתהליך החינוכי.
- יצירת רצף חינוכי בין הגן לבין בית-הספר.

(2) מובילת צהרון (גננת/מדריכה)

ההגדרה ע"פ מתווה ניצנים של משרד החינוך (סוציאקונומי 8).

מבנה הפעלת הצהרונים-

- בכל צהרון גננת או סייעת שיש להן את הידע והיכולת להוביל את הצהרון מבחינת ניהול סדר היום, טיפול בילדים והפעלת התוכנית החינוכית
- מובילות הצהרון מקבלות הדרכה והכוונה מרכזת הצהרונים ומהמדריכות הפדגוגיות:
- אחריות להפעלת תכניות לילדי הגיל הרך והוריהם במסגרת הצהרונים, בהתאם לתפיסה החינוכית העירונית
- אחריות ישירה לשלומם הפיזי והנפשי של הילדים בשעות אחר הצהרים.
- בניית תכנית חינוכית והפגתית לילדים.

תיאור התפקיד-

- עבודה לפי תכנית עבודה שנתית, חודשית, שבועית.
- עבודה עם קבוצות ילדים בהתאם לשלבי ההתפתחות.
- היכרות אישית ובניית קשר אישי עם כל ילד.
- יצירת תקשורת קבועה עם ההורים העברת מידע שוטף.
- השתתפות בישיבות צוות, השתלמויות וקבלת הדרכה
- שותפה לפעילויות השתתפות בישיבות צוות ובאירועים קהילתיים בהתאם לצורך.
- בניית יחסים מקצועיים עם צוות החינוך הפורמלי.
- שמירה על סדר וניקיון, תחזוקה שוטפת וציוד בהתאם לנדרש לאחר שעות הפעילות החינוכית בצהרון.
- אחריות לתכנון, תיאום עבודה, חלוקת תפקידים ופיקוח על עבודות הסייעת בצהרון.
- ניהול יומן נוכחות של הילדים.
- אחריות לניהול התחומים הפורמליים בצהרון: ניהול יומן נוכחות, הכנת דוח במקרה של אירועים חריגים, ניהול תקציב הצהרון, רכישות וציוד, היכרות והקפדה על סטנדרטים פיזיים ובטיחותיים.
- ניהול קייטנות בחגים.

(3) סייעת צהרון-

- עובדת בשיתוף פעולה עם מובילת הצהרון אחראית על תפעול הצהרון מבחינה ארגונית, א.
- צהרים, ארגון הגן וניקיונו, מבצעת עבודה לפי תכנית עבודה שנתית, חודשית, שבועית עובדת עם
- עם קבוצות ילדים בהתאם לשלבי ההתפתחות. בונה היכרות אישית ובניית קשר אישי עם כל
- וילד. יוצרת תקשורת קבועה עם ההורים העברת מידע שוטף. משתתפת השתתפות בישיבות
- צוות, לומדת בהשתלמויות ומקבלת הדרכה, שותפה לפעילויות השתתפות בישיבות צוות
- ובאירועים קהילתיים בהתאם לצורך. ובונה בניית יחסים מקצועיים עם צוות החינוך הפורמלי.

צוות הגן :

בוקר- גננת בוקר- מ. א.

צמודות ילד- א., ג'.

סייעות- סייעת אם- ק. סייעת ילד- צ.

צהרון- מובילת צהרון- ג'.

סייעות- סייעת אם- ק., סייעת צ.

מס'	טענות הורי הילדה שיצאה משטח הגן	תוצאות
א	בכתב	
1	הבת יצאה משטח הגן ללא השגחה	יצאה מהגן לשטח המבואה
2	מנהלת גני ילדים-הייתה צריכה לחזור ולתת מענה	ניתן מענה
3	דוח המקרה אמור להיכתב ולהישלח למשרד החינוך	נמסר דוח למפקחת
4	מעוניינים לדעת איך מקרים לא יישנו	מופקים לקחים
ב	בשיחת האם עם המבקר	
5	יום למחרת בתם הגיעה הביתה עם צואה בתחתונים	נמסר כי הצואה לאחר יציאה מהגן
6	נמסר להם ע"י מובילת הצהרון כי בתם לא שומרת על חוקי הגן וברחה מהגן	מ. צהרון- לילדה נטייה לעמוד ליד דלת הכניסה
7	לסייעת האם-ק. הייתה גרסה שונה, הילדה לא ברחתה, היא לקחה לשפוך זבל, לא דיווחה על המקרה	הילדה לא ברחתה, יצאה למבואה כשהדלת הייתה פתוחה, המקרה דווח.
8	הגננת הודיעה להורים שסייעת אם-יצאה עם ילדה אחרת החוצה ובתם יצאה ורדפה אחריהם, כשהסייעת לא הייתה מודעת לכך, הגננת חיפשה את בתם בגנים ליד.	סייעת אם ידעה בזכות צוות גנים אחרים לילדה שיצאה ועמדה במבואה, ביקשה ממנה לחזור, ומשלא צייתה לקחה אותה עמה לרוקן זבל ⁽¹⁾ .
9	סייעת אם- הודיעה על המקרה להורים לאחר שהבינה כי נכתב מכתב, ורצתה להסביר את גרסתה	הגננת הציגה את הסייעת באור שלילי כלפי ההורים (והתעלמה מאחריות שאר הסייעות), נהגה כך לאורך כל השנה.
10	מובילת הצהרון- הודיעה להם כי בתם אינה שומרת את חוקי הגן.	אכן כך.
11	סייעת אם- אינה מקפידה על איסור לצאת מהדלת, משאירה דלת פתוחה ללא ידיעת הגננת.	הדלת היא פנימית למבואה, ושם נמצא שומר משגיח שהילדים לא ייצאו לכיוון היציאה, (שגם משם לא ניתן לצאת במשך היום כי השער סגור.
12	בגן בעיה של התנהלות, קודם הבת הייתה בגן ויצו 3 שנים,	גננת בוקר לא הסתדרה עם סייעת אם ותיקה.
13	ציפו שיהיו קשיים בגן, אך הבת מאושרת, אך יש משהו לא בריא, יש מאבקי כוחות והילדים נפגעים ולא צריכים לסבול	ההורים התרשמו באופן שלילי מסייעת אם, עקב דברי הגננת בפניהם עליה.
14	הגננת נתנה הנחיה, לא לצאת בלי ידיעתה ולא משאירים דלת פתוחה	הנחיית הגננת לא קוימה גם ע"י שאר הסייעות.
15	לאחר מקרה ההיעלמות- בתם נכנסה לגן, רצתה לחבק את סייעת וזו לא נענתה, הרגישה ילדה לא רצויה ואמרה שרוצה לחזור הביתה. עושה אפליה יש כאלו שאוהבת ויש שלא. היא יכולה להיות לא נחמדה וצועקת על חלק מההורים.	במעקבים אחר הסייעת לא נמצאה אפליה, הגננת הציגה את סייעת האם באור שלילי, וכך נוצרה תדמית שלילית אצל ההורים.
16	בימי שישי בדי"כ יש פחות צוות, הגננת מספרת על סייעת אם שהיא משאירה את הילדים והולכת לזרוק זבל. הולכת ומרכלת עם שאר עובדי הגנים בסביבה וזה לא מקובל עליה.	הגננת עקב סכסוך עם סייעת אם, פגעה בתדמיתה.
17	לסייעת 19 שנות ניסיון, העבירו את הטיפול לוועד הורי הגן שהפנו אותם	יצא דוח ונלמד המקרה.

	למערכת החינוך.	
18	ועד הורי הגן פסיבי, לא מגלה מעורבות, כאילו מטפל (נעשינו צעד ולא הלך, פנינו למערכת החינוך, קשה לשמור על קשר).	לא היה מקום למעורבות, המצג היה שלילי, המקרה לא מסוכן, פשוט קצר בתקשורת.
19	כשהגננת או אחת הסייעות יוצאות, היא יוצאת אחריהם, נעלמת לכמה זמן, בלי להודיע, ביום שישי נעלמת, במהלך השבוע נעלמת, יש מתחים וצורך באווירה אחרת, לא להאשים אלא לגלות אחריות, הורים לא רוצים להתכנס בנושא.	הגננת יצרה מצג שלילי סביב סייעת אם.
20	דברים לא יקרו מאליהם, כל הגורמים הרשתיים נרדמו, זולת ראש העיר שעורר את הנושא. הוועד אמר בוא ניתן לזה לזרום, איך יכול להיות שדבר כזה קורה, הסייעת יוצרת אנטגוניזם כלפי הגננת, לא גישה ולא דרך.	הגננת השפיעה לשלילה על ההורים, ויצרה אצלם מצג שווא.
21	סייעת אם מדברת עם הורים.	אכן יש פגימה ככל שיש קצרי תשורת עם הגננת
ג	בשיתוף האב עם המבקר	
22	האירוע לפני 12 יום- הורים שלחו הודעה בווטסאפ	לאחר שחלק מההורים נכחו בתגובה אימפולסיבית של הגננת לאירוע.
23	תוכן ההודעה- "בת 3 עברה על כללים, ויצאה בלי רשות	יציאה מדלת הגן היא תמיד באחריות צוות הגן.

(1) יציאה מחוץ לתחום הגן- סייעת אם הוציאה את הילדות לרוקן זבל בפחים הנמצאים מחוץ לתחום הגן, על פניו נראה שהדבר אסור, ואכן חוזרי מנכ"ל משרד החינוך אוסרים זאת.

(חוזר מנכ"ל תשע"ג/א-12/08/27) קובע ככלל כי אין לשחרר ילדים מגנים של מערכת החינוך הציבורית הילדים לפני סיום יום הלימודים. שחרור מוקדם של חצי שעה לילדי טרום חובה בגיל 3 מתאפשר (עד 3 חודשים מתחילת הלימודים) באישור הוריהם לאלו הנכנסים לראשונה לגנים שלדעת ההורים נדרש להם זמן ארוך יותר להסתגלות למסגרת שעות יום הלימודים המלא, במקרה זה ההורים ימלאו טופס בקשה ויחתימו עליו. אפשרות נוספת היא שחרור מוקדם חד-פעמי

אם קיים הכרח, יבוא לקחתו ההורה או מי שנשלח על ידו בצירוף מכתב ייפוי כוח חתום על ידי ההורה. במקרים מיוחדים וחריגים כגון מקרים של בעיות בריאות, כאשר הילד זקוק לטיפולים הניתנים לו מחוץ לגן בשעות פעילות הגן, וכן במקרים חריגים אחרים שמתבקשת בהם הוצאת ילד מהגן לפני סיום יום הלימודים, אפשר יהיה לפנות בבקשה למנהל המחוז, או למי שהוא הסמך לצורך העניין, לקבלת אישור להוצאת הילד לפני סיום יום הלימודים. באופן כללי, ההורים לא יקדימו להביא את ילדיהם לגן לפני שעת הפתיחה ולא יאחרו לקחתם אחרי סיום הלימודים. חוזר מנכ"ל קובע גם כי הבאת הילדים והכנסתם לגן בבוקר והחזרתם אחרי שעות הלימודים מפתח הגן לביתם הן בתחום אחריותם הבלעדית של ההורים. ילד לא ילך לביתו בסיום יום הלימודים בלי ליווי של מורשה מטעם ההורים.

מס'	טענות גננת בוקר - מ.	תוצאות
א	בכתב	
1	לפני המקרה של העלמות בת המתלוננים, ילדה אחרת פרכסה ⁽²⁾ ופונתה לבית החולים, המקרה הסתיים בשעה 13:50 לערך.	אכן כן, שעות גן בוקר מסתיימות ב-14:00, ובמקום צהרון עירוני עד 17:00.
2	לאחר הפינוי נערכה שיחת סיכום עם ילדי הגן, במהלך הדקות האחרונות של היום על מנת להרגיעם, נוכח זאת ביקשה ממובילת הצהרון לצאת לחצר ולערוך במקומה סריקה, בוצע ועודכן כי הכול בסדר. נערכה שיחה מרגיעה, ילדי בוקר שוחררו, והיא אספה חפציה לצאת לביתה.	אכן כן.
3	שאר הילדים הלכו למפגש צדדי יחד עם מובילת הצהרון והיא התחילה בהקראת שמות.	אכן כן.
4	באותו מעמד - בשעה 14:10 - סייעת אם (מרכזית, קבועה) פנתה אליה ואמרה כי היא לוקחת עמה ילדה מילדות הגן לזרוק עמה את הזבל.	אכן כן.
5	באותו מעמד מובילת הצהרון החלה לקרוא שמות נוכחים	אכן כן.
6	לאחר יציאת סייעת אם הדלת הייתה סגורה	אכן כן, אך קודם לכן הילדה החסרה הצליחה לחמוק.
7	בהקראת שמות הודיעה מובילת הצהרון כי בת המתלוננים חסרה. נשאלה בשנית אם ביצעה סריקה בחצר ואמרה שכן.	אכן כן.
8	הגננת יצאה בשנית לבצע סריקת חצר, נכנסה לגן ויצאה למבואת הגן (בכניסה לגן), אך לא מצאה את הילדה	אכן כן.
9	פחות מדקה ראתה את הסייעת נכנסת מהשער החיצוני עם 2 הבנות ביד.	אכן כן.
10	הודיעה לסייעת כי חייבת להפסיק לקחת ילדים מבלי לעדכנה.	הגננת הגיבה תגובה אימפולסיבית, דבר שאינו מקובל, יצר תהודה שלילית בווטסאפ.
11	הסייעת אמרה הילדה ברחה מהגן והיא לא לקחה אותה, היא השיבה היא לא ברחה יצאה עמה יחד מהגן. בקשה ממנה להכניס את הילדות ויצאה לביתה.	עדות לחוסר תקשורת, ושיפוט שגוי של הגננת, מדובר ביציאה למבואה ולא מהגן.
12	לפי צוות הגן - הסייעת שאלה אם ברחה לצוות ילדה מהגן? ואחת הסייעות ענתה כי לא ברחה, אלא יצאה עמה וזה באחריותה, וכי בפרוש ראתה את הילדה יוצאת.	הצוות בתוך הגן היה אמור לדאוג שהילדה לא תחמוק, הגננת מעוות את התמונה נוכח קצר בתקשורת עם הסייעת.
13	הגננת המשלימה מהגן הסמוך אמרה לסייעת שתשים לב כי יצאה ילדה נוספת עמה.	אכן.
14	במעמד זה הסייעת אמרה לילדה לחזור לגן והמשיכה בדרכה לפח הזבל. לדעת הגננת בקשה לא הגיונית מילדה בת שלוש שכלל לא מסוגלת פיזית לפתוח בעצמה את הדלת.	אכן. לא נכון, מתצפית שעשיתי ילדים פותחים וסוגרים דלת למבואה.
15	סבורה שהילדה הלכה אחרי הסייעת, הסייעת טענה כי הייתה מבולבלת ופתאום שמה לב כי היא מחזיקה לה את היד.	סייעת אם לא העידה על בלבול, אלא משהילדה לא שבה לתוך הגן, לקחה אותה עמה.
16	באחריותה של הסייעת להחזיר את הילדה לגן	אכן, והיא החזירה.
17	בעבר זיהתה סיכונים מעין אלו, לכן יזמתי פגישה בנוכחות מפקחת גני הילדים, מנהלת מחלקת גנים, יועצת חינוכית הסייעת והיא, לגבי התנהלות ותפקודה הכושלת של הסייעת במהלך היום בגן, הפוגע באקלים הגן ובביטחון הילדים. טענה כי הסייעת נוטה להוציא ילדים מהגן יחד עמה, לפתוח את הדלת לרווחה ולאפשר לילדים לצאת אחריה בחופשיות בניגוד להנחיות חוזרות ונשנות שלה, בכל פעם מחדש שהדבר מסכן את הילדים ואת ביטחונם הפיזי.	יציאת ילדים משטח הגן אסורה!, כך נקבע גם בישיבת הגישור, ששם גם נקבע שלא מדברים מעל ראשי הילדים, לא יוצאים מהגן בלי עדכון הגננת, לא משוחחים עם הורים. בישיבה לא הוצדקה טענת הגננת לגבי התנהלות ותפקוד כושל של הסייעת.

18	הפגישה הוקדמה בשבוע והיא קיומה ב-26/11/17	מדובר בשיחת גישור ולא נזיפה כפי שהציגה
19	טענותיה כלפי הסייעת בפגישה היו: א. חוסר שיתוף פעולה עם הצוות, ב. יציאות מרובות וממושכות מהגן במהלך היום, ג. יציאות לסידורים אישיים במהלך היום ד. חוסר תיווך ותקשורת עם הילדים, ד. שיחות טלפון מרובות במהלך היום, ה. שיחות עם הורים, ו. תפקוד כושל	הייתה שיחת גישור, טענות שהציגה לא התקבלו ע"י הצוות החינוכי שדן בעניין. אך כן נמסרו הנחיות לביצוע כאמור לעיל.
20	מובילת הצהרון פנתה לאם הבת שנעלמה, וטענה כי לבתה נטייה לעמוד בסביבת הדלת. הוסיפה כי מובילת הצהרון הסבירה את מהות הדבר ומשמעותו אך ורק מתוך דאגה וכי ציינה בפניה כי הדברים נאמרו בהקשר לצהרון ולא לגן בוקר.	אכן, אין פסול בלומר זאת להורים, אך הצגת באור שלילי יצרה אצל ההורים חרדה שלא לצורך.
ב	בשיחה עם המבקר	
21	לידה שיצאה עם הסייעת קושי במעברים, אישרה לסייעת להוציא את הילדה לאחר שביקשה את רשותה.	אכן.
22	הגננת בדקה גם בגנים הסמוכים וראתה שלא נמצאת	אכן.
23	לא קרה שילדים יצאו מהגן, אך הסייעת לוקחת אתה ילדים מחוץ לגן.	ילדים יוצאים למבואה, מידי פעם סייעת אם לוקחת עמה ילדים לשפוך זבל, דבר שאינו מקובל.
24	בגן נכתבו הנחיות וסידורים – אך הסייעת מחליטה על דעת עצמה	חוזר משרד החינוך אוסר הוצאה ילדים מחוץ לגן.
25	הגננת מחליפה בשנת שבתון	אכן
26	בפגישה עם הסייעת זומן גם הוועד	מנהלת ג"י סירבה כי דובר על גישור ולא שימוע.
27	סיכום שיחה בפגישה: לא מדברים בטלפון, לא לצאת בשעות היום, לא לרבוץ במטבח כל היום.	אכן.
28	הסייעת מתפקדת כסייעת מרכזית, יחד סייעת נוספת, ויש 2 סייעות צמודות לילדים. (בעיות בריאות ואלרגיה, אך עוזרות גם בענייני הגן).	אכן
29	את תכניות העבודה זורקת הצידה- בעיה בהתנהלות, מדברת עם הורים.	מדובר בקשר תקשורתי בין הגננת לסייעת
30	יציאת ופוחתת את הדלת וכל הילדים יוצאים אחריה	לא נכון. - נעשתה תצפית.
31	הילדה לא ברחה, הסייעת פותחת ולא דואגת לסגור אחריה את הדלת	הסייעת סגרה, אך הילדה שעמדה בסמיכות לדלת חמקה
32	המקרה של התמוטטות הילדה בגן – לא דווח, היה תחת אחריות מובילת הצהרון, לאירוע הזומן אמבולנס, היה צריך עיסויים. הגננת הבחינה בנפילה ופרכוסים, במעמד זה סייעת אם לא נכחה, הגיע כמה דקות מאוחר יותר (7 דקות), הרימה את הילדה, דבר שאסור היה לה לעשות. אמרה "וואי לא הייתי באירוע", גם סייעת שניה הייתה בחוץ. סייעת האם לא הזדעזעה מהמקרה.	לסייעת אם ניסיון רב עם טיפול בילדים, הצגתה באור שלילי בכל האירוע אינו מקובל. האירוע דווח.
33	במעמד העלמות הילדה, מובילת הצהרון הייתה עסוקה בארוחת צהרים	לא, ראשית היה הקראת שמות.
34	סייעת אם לוקחת את הילדים לגן המוצמד, מראה לעובדות שם דלקות עיניים של הילדים, לוקחת אותם גם למבואה בין הגנים הצמודים.	טענה לא מוכחת, אך בכל מקרה נאסר על הוצאת הילדים מהגן.
35	הסייעת דואגת להוציא קפה לשומר, וילד יכול לצאת מהשער.	לא נכון שילד יכול לצאת מהשער, רק למבואה בן הגנים.
36	לסייעת הודיע שכשיוצאת לסגור את השער, לא לדבר עם הורים, אך החליטה	סייעת אם מצאה לנכות כזכות בסיסית על טענת

	לדבר עם אם הילדה שנעלמה.	הגנת שהטילה עליה את האשמה.
37	לסייעת נטייה לשוחח עם הורים, המפקחת הזהירה אותה אסור לה לדבר על מקרים שקוראים בגן. דיברה עם אם הילדה, לכן כתבה לה מייל חמור.	סייעת אם דיברה מתוך התגוננות, אין הוכחה כי סיפרה להורים על תרחישים בגן.
38	לטענתה היא אחראית על הילדים, הזהירה שעלולה להיות סיטואציה שהיא עלולה להיפגע ממה שגורמת. "אם תדברי עם הורים על ראשי הילדים..." בעיה בסיסית בתפקוד	אין הוכחה מלבד מקרה ההעלמות כי שוחחה עם הורים, בכל מקרה ניתנה הנחייה שלא לדבר עם ההורים.
39	הסייעת ותיקה ומתפקדת 9 שנים, ולא מקבלת מרות.	מתפקדת 19 שנה.
40	מובילת הצהרון משמשת גם כסייעת בוקר צמודת ילד. בחורה מקסימה, יתכן ומתנהלת אחרת בצהרון מאשר בבוקר.	הגנת לא ציינה נקודות תורפה לגביה.
41	מובילת הצהרון לא נכחה באירוע ההעלמות.	לא נכון, עסקה בהקראת שמות של ילדי הגן.
42	סייעת אם כשנכנסה לגן (עם 2 הבנות) באה ואמרה ברחם לכם ילדה מהגן.	אכן.
43	עניין ההעלמות לא עלה לישיבה עקב המקרה שבו הילדה פרכסה	לבסוף דווח.
44	הגנת עדכנה את היועצת ולא את המפקחת, בפגישת תפקוד הנושא לא עלה, סביר שהמפקחת יודעת כי היועצת לבטח עדכנה.	לבסוף המפקחת שותפה.
45	סייעת אם לא הבינה והפנימה את משמעות מעשיה.	פעלה כראוי, מציגה אותה באור שלילי.

(2) סעיף 5 בחוזר מנכ"ל נהלי בטיחות בגני ילדים-מ-08/11/16, מורה על התנהלות בעת ילד שנפגע, על צורך בצידוק תקשורת מתאים, פרטים ומידע על הורי הילד, טופס הצהרת בריאות, הטיפול בילד הנפגע, שירותי עזרה ראשונה באמצעות מד"א, תיק עזרה ראשונה והצידוד בו, ופטור מתשלום בעת טיפול בחדר מיון. כמו כן קיימת חובת דיווח. במקרה זה אמנם אין מדובר בפגיעה אלא במצב אישי קשה, אך הוא מחייב את כל ההיערכות, הגנת אמנם עברה קורס עזרה ראשונה, אך שלא בצדק היא לא סמכה ידה על העזרה שהושיטה גנת אם, עת הילדה פרכסה, שכן הילדה הכחילה, ומי שיש ניסיון של 19 שנים בג"י, לא ניתן לטעון לגביו שלא יודע, ומתערב סתם, פשוט הגנת "התבייתה" על סייעת האם שלא בצדק בעוד שפיארה שלא בצדק את מובילה הצהרון. בפועל המקרה דווח והטיפול בילדה שפרכסה היה נאות.

(3) יועצת חינוכית- בשנים האחרונות הוגדר החינוך בגיל הרך כיעד לאומי, מתוך מודעות למרכזיות השפעת הגיל הרך על התפתחות האדם ומתוך ההבנה, כי מענה התפתחותי הולם והשקעה בגיל הצעיר, חיוניים ליצירת סביבה מיטבית להתפתחות, ליצירת שוויון הזדמנויות, לצמצום פערים חברתיים ולאיתור ילדים בסיכון. הדבר הוביל לרפורמות משמעותיות בגני הילדים, בניהם לצמיחה משמעותית גם של היעוץ החינוכי בגיל הרך. (מאז 2/2013 עם כניסת היעוץ בגיל הרך להסכמי "אופק חדש"). היועצת מתמחה בהובלת הליכי היועצות של צוותים חינוכיים בקידום תהליכים מקדמי אקלים חינוכי מיטבי. לצד המפקחת יכולה היועצת ללוות את הצוות המוביל, להדגים תהליכי היועצות בסוגיות שונות לעסוק בניחות אירועים וחקר מקרה ולקדם סוגיות אקלימיות כגון מערכות יחסים, ניהול צוות, עבודה עם הורים והתמודדות עם קשיים שונים.

(4) מפקחת – ממונה מטעם משרד החינוך לתפקיד של הצבת מורים או גננות במוסדות החינוך הערכת רמתם, שיפור איכותם.

מס'	טענות סייעת אם - ק.	תוצאות
א	בכתב	
1	אחת הילדות בגן התעלפה בשעת איסוף, נכחו במקום מנהלת הגן מ. ו-2 צמודות ילד-ג'. וא.	אכן
2	בעת האירוע היא ומובילת הצהרון-ג'. ניגשו למחסן להביא סבון לשיטפת ידיים.	אכן
3	הסייעות צמודות ילד צעקו, לכן היא ומובילת הצהרון עזבו הכול ורצו מיד לגן	אכן
4	כשראתה את הילדה, לקחה אותה ועשו כמה פעולות שתחזור לנשום (היא הכחילה).	אכן
5	יצאו למבואה והמשיכו לטפל בה, עד להגעת הסייר, האמבולנס וההורים.	אכן
6	בתום האירוע נכנסה לגן שם הגנת עשתה מפגש אחרון לקראת סיום ומעבר לצהרון	אכן
7	בזמן המעברים בין בוקר לצהרון יש ילדה עם קושי במעברים	אכן, וגם הייתה חרדה מאירוע הילדה שפרכסה.
8	כדי לרכך את הבכי והמעבר (שאלה אותה אם תרצה לבוא איתה), הודיעה בקול לכל הצוות שהיא לוקחת אותה אתה לשפוך את הזבל. (השעה הייתה לאחר שתיים).	אכן
9	בלובי כשהילדה עמה פגשה את צוות גן דקל שסיים את יום העבודה (גאלה גנת וחיה סייעת), הן שאלו מה קרה עם הילדה שהתעלפה ומה קרה איתה.	אכן
10	באותו זמן סייעת צמודת ילד צ. יצאה לתלות את תיק של ילדה מהגן במבואה וזו חמקה ממנה ונעמדה לידם.	אכן
11	מובילת הצהרון בדקה נוכחות וגילתה שילדה חסרה, זכרה שראתה אותה קודם	אכן
12	היא המשיכה לכיוון הפח יחד עם הגנת מגן דקל כשהיא אוחזת ב-2 הבנות. זרקה את הזבל וחזרה לכיוון הגן.	אכן, יחד עם הגנת מגן דקל-אין ראייה לכך, כל סייעת פעלה בנפרד.
13	כשחזרה ללובי –סייעת צמודת ילד יצאה לקחת משהו שהדודה שלה הביאה לה, אמרה "אה הילדה שחמקה אתך? והיא השיבה "לא לקחתי אותה, היא יצאה מהגן, וכשתלית את התיק הסתכלת עלי, חשבתי שראית אותה איתי".	אכן, חוסר תקשורת בן הצוות
14	בעוד שהם במבואה מ. הגנת יצאה וצרחת עליה בצורה אגרסיבית ובוטה, אמרה "היית צריכה להגיד שלקחת אותה"	אכן, חוסר תקשורת בין הגנת לסייעת אם.
15	ביקשה כמה פעמים שתפסיק לצעוק (היו עוד הורים בלובי)	אכן, מביש שכך הגנת התנהגה
16	ענתה לגנת בשקט "לא לקחתי, חמקה מהגן".	אכן
17	לסיכום: האירוע לאחר 14:00, שעה שמסיימת עבודתה, וגם סייעת גן דקל הייתה בדרכה לשפוך אשפה	סייעת אם לא אמורה לקחת עמה ילדה מחוץ לגן לרוקן זבל.
ב	בשיחה עם המבקר	
18	האירוע ב-19/11/17, ילדה קיבלה התקף אפילפסיה, לפני שהכניסו ילדים לגן, הלכה להביא גיריקן של סבון בחוץ, שמעה 3 ילדים שצרחו, גנת התקשרה שילחצו לאמבולנס, טיפלו בה, עם טיפול נמרץ ורופא. ונעשה מפגש אחרון.	אכן
19	יש ילדה המעברים קשים לה, השיבה אותה חיבקה אותה, ורצתה להעבירה לצהרון	אכן
20	לקחה לזרוק אשפה	אכן
21	הילדה קודם שנעלמה, החליפה לה מכנסים, יצאה לתלות תיק בחוץ. פגשה אותה גנת מגן סמוך, הייתה מרוסקת (הילדה שפרכסה), וראתה את הילדה שברחה מהגן, לא יצאה מהשער, אמרתי לה שתחזור, הלכתי לאשפה, הגנת (מהגן הסמוך) אומרת בסוף באה איתי. דודה שלה (של מובילת הצהרון) נתנה לה כריך.	אכן
22	הגנת צרחה וצעקה, איך לא קלטו שהילדה איננה. עושה מעקב שמות (מובילת	אכן

	הצהרו, זוכרת שראתה אותה עומדת במתחם טורי.
23	הגנת התעצבנה שסייעת אמורה לדווח, לא הייתה באחריות שלי. אחריות משותפת לכלל הצוות.

מס'	טענות שומר הגנים	תוצאות
א	בשיחה עם המבקר	
1	במקום 3 גנים, הילדה לא ברחה מהגן, אלא יצאה למבואה	אכן
2	סייעת אם יצאה עם שקית זבל+ ילדה, דיברה עם גנת וסייעת אחרת, הילדה הצטרפה בלי ששמו לב.	אכן
3	מזל שהסייעת אם הייתה שם וחזרה עם 2 הילדים, כולל הילדה ברכב	אכן
4	היו 2 עדים סייעת וגנת של גן אחר	אכן
5	קורה שילדים יוצאים, ניגשים לתיקים, אף אחד לא יוצא כשיש שומר בבוקר.	אכן
6	כשאין שומר זו בעיה. (כשיש סריקה, אז השטח ננעל ואין בעיה).	בתום יום, ואז יש נוהל מסירת ילד להוריו
7	סייעת אם וותיקה, לא יוצאת חוץ ממה שזורקת זבל.	סותר את עדות הגנת שלדבריה יוצאת ממתחם הגן.
8	להבדיל יש סייעת חדשה שיוצאת לעשן	הגנת לא מסרה דבר בנושא.

מס'	טענות סייעת גן "ד" – ח.	תוצאות
א	בשיחה עם המבקר	
1	עמדנו (אני והגנת המחליפה עם ק.). החזיקה בילדה.	אכן
2	ופתאום עוד ילדה יוצאת והלכה אחריה לשפוך זבל	אכן
3	אנחנו מידי פעם יוצאות עם ילד לגינה, ומודיעות על כך	הגינה נמצאת בתוך מתחם הגנים
4	מידי פעם גם לוקחים ילד לשפוך זבל. לראות מה קורה, איך זורקים, ומה קורה שיוורד גשם.	לצאת מחוץ למתחם הגנים! יש איסור לפי חוזרי מנכ"ל, מודעים לאיסור.
5	בלובי כל הזמן משחקים ומתערבבים עד הצהריים, בימים ארוכים כל הילדים ביחד. מנצלים לובי לחגיגות.	אכן
6	עשו סיפור עם מה שקרה, הילדה לא ברחה, יצאה ללובי.	אכן
7	בעקבות הנחיית מנהלת ג"י יותר לא מוצאים מתחום הגן.	אכן
8	יש אווירה נעימה מבחינת הילדים.	אכן, לפי תצפית

מס'	טענת גנת מחליפה-ג. (ראשון וחמישי) גן "ד".	תוצאות
א	בשיחה עם המבקר	
1	בסוף יום ק. יצאה לשפוך זבל	אכן
2	יצאה עם אחת הילדות	אכן
3	פתאום ראתה שיוצאת אחריה עוד ילדה	אכן
4	סייעת אם אמרה לה שתחזור לגן.	אכן

5	אך הילדה לא חזרה, וראתה אותה עם סייעת אם ליד הפח	אכן
6	סייעת אם החזירה אותה לגן.	אכן
7	היום כבר לא מטיילים ברחבה כל ילד בגן שלו.	האיסור רק בגן ה. ממנו הילדה יצאה למבואה
8	עד עכשיו היו יוצאים ילדים לרחבה ומטיילים שם.	אכן

מס'	בירורים עם מנהלת ג"י	תוצאות
א	בשיחה עם המבקר	
1	האם צוותי הגן עברו קורס עזרה ראשונה?	למנהלת הגן יש תעודת מע"ר בתוקף.
2	האם המקרה החרג של התמוטטות הילדה דווח והופקו לקחים?	מנהלת הגן הוציאה דיווח על אירוע חריג והגישה אותו כנדרש למפקחת למחלקת גנים ולקב"ט
3	האם לגננת מ. יש "רקע היסטורי", בלא להסתדר עם חלק מהסייעות ולהעדיף אחרות בגנים שהיא שימשה גננת מחליפה בשנות שבתון?	לא ידוע לי על זה מ. החלה לעבוד בנס ציונה באמצע שנה שעברה.
4	איך לדעתך הגננת מתפקדת בשעת "לחץ", והאם הגננות עובדות סדנאות לשיפור תפקודי במצבי לחץ?	הגננת תפקדה היטב במהלך האירוע, והגננות עוברות הכשרות וליווי עי משרד החינוך לא מכירה סדנא לתפקוד במצבי לחץ
5	האם חידוד הנהלים עברו לכלל הגנים?	כל צוותי הגנים עוברים ריענון נהלים לפני תחילת שנה
6	האם במקרים של אי הלימת צוות נעשים חילופי סייעות בין גנים?	לעיתים כאשר צוות לא מסתדרים ולאחר ניסיונות גישור במידה ולא מצליחים אז קורה שעושים החלפה של סייעות
7	בנושא הוצאת ילדים מחוץ למתחם הגן, הרי שגם בגן ד. נהוג היה להוציא מידי פעם, האם קיים איסור גורם והייתה חריגה מההנחיות?	אנחנו בשלב זה אסרנו יציאת הילדים למבואה רק בגן ה. שם הילדים צעירים יותר. בגן ד. והד. לא ניתן איסור כזה.
8	בהמשך לסיון הגישור שנעשה, מתי צפוי החלטה בנוגע לגננת מ. וסייעת אם ק.?	בעקבות שיחה משותפת עם סייעת אם ק. והגננת מ. שהייתה לא פשוטה, נקראו כל אחת מהן לשיחה אישית ק. עם מנהלת ג"י ועם יו"ר ועד עובדים ומ. נקראה לברור עם מפקחת המחוז. לשתיהן נאמר שאם הן לא ימצאו דרך לעבודה משותפת נאלץ להוציא את שתיהן. האיום כנראה עבד ושתיהן התחייבו לעשות הכול כדי להחזיר את הגן לתפקוד טוב תוך שיתוף פעולה. לאור ההתחייבות החלטנו לטובת הילדים לאפשר להן להוכיח שהן יכולות להצליח. ביום שלישי ה-3/1/2018 יצאה הודעה אל ההורים ממנהלת גני ילדים וממפקחת גני הילדים: "הורים יקרים, בתקופה האחרונה הייתם עדים וחשופים לקשיים שהתגלעו בצוות גן ה. הפיקוח הרשות והצוותים המקצועיים עשו הכול כדי לגשר ולתמוך בצוות. הצוות משתף פעולה ומחויב לתהליך, ואכן הצוות מדווח על שיפור ניכר ושיתוף פעולה. נמשיך ללוות את הצוות ולתמוך בו לאורך השנה. אנו בטוחים שהשינוי יורגש על ידי כולם בהקדם". בברכה, אביב קליין מנהלת הגנים תמי רוזנבאום מפקחת הגנים לאחר 10 ימים מציינות המנהלת והמפקחת כי ראו שיפור משמעותי בעבודת הצוות, ניכר בכל הערוצים גם ע"י הצוות הנוסף בגן וגם ע"י ההורים, המנהלת והמפקחת מבקרות בגן ובודקות שאכן הכול מתנהל כשורה.

דוח אירוע גן ה. דצמבר 2017 –

בתאריך 01/12/17 נתקבלה אצלי פניה במייל של ההורים של נ.ק מגן ה.. בפנייתם ציינו ההורים כי ילדתם נ. הצליחה לצאת משטח גן ה. ללא השגחה. לאור פניית ההורים שיתפתי את מפקחת גני הילדים ויחד התחלנו בבדיקת הנושא אל מול מנהלת הגן מ.א וצוות העובדות בגן ה.

השיטה : נערכו פגישות עם כל אחת מנשות הצוות.

השתלשלות האירוע:

1. באותו היום התרחש בגן אירוע חריג רפואי של ילדה מהגן והצוות כולו טיפל באירוע.
 2. בסוף היום ובמעבר לצהרון הצוות ישב עם הילדים לעיבוד האירוע ולאחריו חולקו הילדים לאלה שהולכים הביתה וילדי הצהרון הלכו לחדר אחר עם מובילת הצהרון.
 3. סייעת רפואית הכינה את הגן לקראת ארוחת הצהריים וסייעת צמודת ילד שעזרה לילדה בשירותים ואח"כ סידרה את השולחנות.
 4. סייעת האם יצאה לזרוק זבל ולקחה אתה ילדה שהייתה מאוד נסערת.
 5. הילדה נ. שכנאה ראתה את סייעת האם יוצאת מהגן והחלה ללכת אחריה לכיוון המבואה.
 6. סייעת האם ראתה את נ. במבואה לקחה אותה יחד עם הילדה השנייה לזרוק זבל.
 7. באותו שלב היו בכניסה לגן הורים ומובילת הצהרון ראתה שנ. לא נמצאת עם ילדי הצהרון והצוות מיד החל לבדוק היכן נ.
 8. כשיצאו למבואה ראו את סייעת האם חוזרת עם 2 הילדות כולל נ. לכיוון דלת הכניסה לגן.
- ממצאים:** עפ"י תחקור הצוות עולה כי הילדה יצאה מדלת הגן למבואה (לובי) שם נאספה ע"י סייעת אם. מאחר ובמבואה מתרחשות פעילויות של הגן ושם נמצאים תיקי הילדים, מתייחסים למבואה כחלק מהגן ולכן מרגישים נוח לצאת אליו מפתח הגן. הילדה למעשה לא הייתה לבדה בשום שלב ומיד עם צאתה מהגן אחרי סייעת אם, היא הצטרפה אליה ולילדה השנייה לזריקת הזבל. צוות הצהרון לא ידע שהילדה נ. הלכה עם הסייעת ולכן הם החלו לחפש אותה עד שראו אותה עם סייעת אם במבואה כשחזרו מהזבל.

מסקנות ודרכי פעולה:

1. חודדו הנהלים לגבי הנושאים הבאים:
 - א. תקשורת בתוך הצוות וידוע הצוות על כל הקורה בגן.
 - ב. אין הוצאת ילדים אל מחוץ לגן לא לזריקת זבל ולא לגנים סמוכים.
 - ג. אין שימוש במבואה (לובי) לצרכי למידה בחצי הראשון של השנה.
2. צוות מטעם מפקחת גני הילדים של משרד החינוך (מדריכה פדגוגית ויועצת חינוכית), נכנסו לגן להדרכת הצוות לשיתוף פעולה מיטבי וריענון נהלים בגן
3. המלצת הצוות המקצועי על הפרדה בין מנהלת הגן מ. וסייעת אם ק. עקב חוסר יכולת של השתיים לעבודה משותפת והחלטות בנוגע לצוות יהיו בימים הקרובים.

7.3. דאגה מאי קבלת מענה לרישום לבתי ספר

א. כללי

פניה מקרובה מודאגת של משפחה השוהה זמן ממושך בחו"ל והעומדת לחזור ארצה, בקשר לרישום שלושת ילדיה במערכת החינוך, לדבריה העבירה לחינוך פרטים מבוקשים לפני כחודש וחצי, (כשהנתונים הועברו דרך האימייל הפנימי, ולא דרך האינטרנט כמתבקש), ומאז טרם קיבלה מענה, עוד ציינה כי אין היא יכולה לגשת לחינוך לברר וגם לא מישהו אחר מהקרובים.

ב. ממצאים מסקנות

התברר כי המידע בתלונה לא היה מדויק, שלא כנאמר הגיע הקרובה חודש קודם, ולפני שבועיים שלחה מסמכים, הסבתא של המשפחה הגיעה גם כן כעבור חודש מהפניה לבירור הרישום, (והתברר כי המשפחה שוהה בחו"ל שנה), ונמסר לסבתא ולפונה כי רישום הילדים מטופל. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה.

7.4. ביטול רישום במערכת החינוך גני ילדים בעיר

א. כללי

התקבלה אצלי פניה מאם המתגוררת ביישוב אחר ואשר טרם הסדירה במשרד הפנים את כתובתה, והיא להביא אישור לרשות ביישובה על ביטול הרישום במערכת החינוך – גני ילדים בעיר.

ב. ממצאים מסקנות

מנהלת ג"י מסרה כי קיים נוהל בנושא כי בכדי לבצע ביטול רישום יש להגיע למשרדי החינוך, להמציא אישור על מעבר דירה או שינוי כתובת בת.ז או חוזה מכירה/רכישה חתום או חוזה שכירות, ולאחר הצגת האסמכתא מוציאים אישור על ביטול הרישום. וכך גם הוסבר לפונה, והבדיקה הסתיימה ללא הערות.

7.5. סייעות רפואיות

א. כללי

פניה מאם לילדה הנמצאת בגן ילדים, שלה צמודה סייעת רפואית לצורך הזנה בצינור, ההזנה דורשת זמן של 45 דקות ובו הסייעת הרפואית יושבת עם ילדתה בחדר נפרד, כשבזמן זה בגן אמורה להיות גננת וסייעת בוקר בגן, כאשר הסייעת הרפואית נעדרת צוות הגן אמור לתת לה את ההזנה ובמקביל העירייה אמורה לשלוח מחליפה לסייעת, ואם לא שולחים מחליפה חסר איש צוות בגן וכך גם בתה נפגעת כי ההזנה ניתנת לה בקצב מהיר מידי מה שעלול לסכן אותה בריאותית, וגם הילדים האחרים נפגעים כי נשארים עם איש צוות אחד על 35 ילדים.

הפונה טוענת כי מתחילת השנה הסייעת הרפואית נעדרה מספר פעמים בימי שישי, כשבכול הפעמים הללו למעט פעם אחת העירייה לא שלחה סייעת חלופית, קודם לפנייתה שוב קיבלה הודעה שהסייעת תיעדר ושהעירייה מתכוונת לשלוח סייעת מחליפה, מציינת כי לאחרונה העלו את כמות ההזנה של בתה בגלל צורך רפואי, והשארות ללא סייעת בגן בלתי אפשרית, עד כדי ששוקלת להשאירה בביתה.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה מנהלת ג"י כי סייעות רפואיות שצמודות לילד ניתנות עי משרד החינוך בהיקף שעות בהתאם לחומרת מצבו של הילד, הסייעות יחד עם צוות הגן עוברות הכשרה של הרופא המטפל של הילד כדי לדעת כיצד לטפל בילד. העירייה מחויבת למצוא מילוי מקום לסייעת רפואית כאשר היא נעדרת לתקופה ארוכה כמו בחופשת לידה או מילואים, כאשר העירייה משתדלת למצוא מחליפות גם כאשר מדובר ביום מחלה בודד. לעיתים יש מצבים בם הסייעת הרפואית נעדרת ולא מצליחים למצוא ממלאת מקום אז ביום זה צוות הגן אמור לתת מענה לילד הזקוק לסיוע, וזה נכון גם לגבי ילדה זו, ולכל הילדים בעיר להם יש סייעת צמודה כמו ילדים עם מחלות נדירות ילדים על הרצף האוטיסטי וכיו"ב. ימי שישי הם ימים בם יש לנו מחסור גדול בכ"א רבות מהסייעות המחליפות לא רוצות לעבוד בשישי וגם אין צהרונים שניתן לבקש מסייעות הצהרים להגיע מוקדם לגן. במקרים אלו מיידעים את מפקחת גני הילדים ומקבלים את אישורה ומיידעים גם את הצוות לתת את הטיפול הנדרש בילד ביום זה. ביקשתי לבחון אם סייעת פנסיונרית מתנדבת יכולה לסייע, אך מנהלת ג"י מסרה כי זו לא תיתן מענה באופן קבוע ובד"כ מתנדבות באות רק פעם בשבוע, ואלו המוכנות יותר באות לעשות מילוי מקום בתשלום.

בנייר עמדה שהוציא "ארגון גננות מחנכות" ביום 27/06/2015 העלו בן השאר את סוגיית האחריות ליום בו נעדרת סייעת רפואית, לטענתם על משרד החינוך לקבוע עמדה ברורה לגבי נוכחות ילד הזקוק לסיוע ביום בו הסייעת הרפואית נעדרת, אם ניתן לספק לו מענה רפואי מיטבי ואם ניתן לקלוט אותו ביום זה בגן, וכן על משרד החינוך לקבוע על מי נופלת האחריות לבריאותו של הילד ביום זה, ומי אמור לקבל הכשרה ולהגיש עזרה ראשונה במקרה מצוקה. ב-"כל זכות" שאיגד את החומר בנושא הסייעת הרפואיות נרשם כי על הרשות המקומית להיערך למקרים שבהם הסייעת תיעדר לתקופה ממושכת (חופשת לידה, מחלה ממושכת, מילואים וכד'), ולדאוג לממלא/ת מקום וכי אין זכאות לסייעת למצבים זמניים, בעיקרון, אם רופא קבע שילד יכול לשהות בגן או בבית הספר, לא ניתן שלא לקבלו ועל הצוות יהיה לסייע לו ככל שיידרש. אם כך אין פתרון לימי היעדרות בודדים של הסייעת הרפואית מלבד מציאת מחליפה וסיוע הצוות הקיים בגן.

7.6. בקשה להחזר עקב היעדרות חודש ראשון מצהרון

א. כללי

פניית אב לקבלת החזר עקב כך שבנו נעדר במשך כל החודש הראשון מסיבות אישיות, האב טען כי הוא נאלץ להירשם לחודש הראשון, שכן אחרת הותנה לו כי ילדו לא יוכל להירשם להמשך השנה, ובעיניו הדבר אינו מקובל ואינו סביר. כשהתבקש גם לקבל מענה אם קיימות החרגות והאם אלו פורסמו בציבור.

ב. ממצאים מסקנות

מנהלת ג"י סירבה להיענות לבקשת האב, בנימוק כי ההורים חותמים על כתב התחייבות בלתי חוזר למסגרת יום חינוך ארוך בגני ילדים (נספח 1) ובו מפורטים תנאי הצהרון, עוד מסרה כי לא ידוע לה על החרגות, אך לא ניתן שכל אדם שהילד נעדר מהצהרון בגלל מחלה או נסיעה לחול לא ישלם, זה יצור בעייתיות, מעסיקים את הצוות גם בחודש בו יש 20 ילדים וגם כשיש 30 ילדים. אין אפשרות להקפיא את הצהרון לחודש.

במקרה המדובר ביקשו ההורים לרשום את הילד באוקטובר (חודש מתחילת השנה) ומאחר והמדיניות היא שאין רישום לאחרי ה- 1/9/2017 החליטו לרשום בזמן ורק ב- 10/09/2017 ביקשו לבצע הקפאה. צוות הצהרונים נתן להם מענה ותשובה ואף שהייתה תשובה שלילית לגבי ההקפאה הרי שזו גם תשובה לכל דבר.

נספח 1- התחייבות בלתי חוזרת למסגרת יום חינוך ארוך בגני ילדים

כתב התחייבות בלתי חוזר למסגרת יום חינוך ארוך בגני הילדים לשנת הלימודים התשע"ח

הנני מצהיר כי :

1. פניתי לעיריית נס ציונה לשבץ את בני/ בתי למסגרות יום חינוך ארוך בשעות 14:00-17:00 כמישה ימים בשבוע, במשך 10 חודשים. החל מחודש ספטמבר עד לחודש יוני (כולל). ידוע לי כי מסגרת יום חינוך ארוך לא תופעל בערבי חגים ובימי ו'. בחופשות משרד החינוך, יום ארוך יופעל עפ"י לוח חופשות מתוכנן (לוח חופשות ומועדי הפעילות ישלח להורים הנרשמים).
2. ידוע לי כי התשלום למסגרת יום חינוך ארוך הינו **בסכום של 935 ₪ לחודש**.
3. הנני נותן את הסכמתי לחיוב התשלום באמצעות אמצעי התשלום אותם מסרתי במעמד הרישום.
4. ידוע לי במקרה של אי כיבוד אמצעי התשלום, תופסק השתתפות בני/בתי במסגרת יום חינוך ארוך.
5. במידה ואבטל השתתפות בני/ בתי ביום חינוך ארוך לאחר 01.09.17 ינוכה לי תשלום של חודש נוסף, מעבר לשהיית בני/בתי במסגרת יום חינוך ארוך.
6. א. ידוע לי שלא יהיו החזרי תשלום בגין היעדרות בני/בתי מכל סיבה שהיא.
ב. במקרה שבני/ בתי יפסיקו לבקר במסגרת יום חינוך ארוך מסיבה כל שהיא, תוך שנת הלימודים אשלם חודש לימודים נוסף.
ג. במידה ואבטל השתתפות בני/בתי ביום חינוך ארוך לאחר 31.03.18 אשלם את מלוא שכר הלימוד השנתי.
ד. מועד הפסקת הלימודים לצורך סעיפים ב' ו ג' יחשב, היום בו הודעתי בכתב על הפסקת הלימודים במשרדי מחלקת גני הילדים בצירוף אישור **בכתב** של הגננת.
7. **לפיכך הנני מתחייב/ת בהתחייבות בלתי מותנית ובלתי חוזרת כדלקמן :**
א. לשלם סך של 935 ₪ כל חודש למשך 10 חודשים החל מיום 01.09.17 באמצעות אמצעי התשלום שנמסרה במועד הרישום לגני הילדים.
ב. במקרה של ביטול או אי כיבוד בבנק של אמצעי התשלום, אני מתחייב/ת תוך 7 ימים ממועד הביטול להעביר אמצעי תשלום חדש.
ג. כן מתחייב/ת אני להוציא את בני/ בתי מהגן במסגרת יום לימודים ארוך, עד לשעה 17:00 מידי יום ביומו וידוע לי כי לאחר שעה זו לא יהיה הגן אחראי לבני/בתי.
8. ידוע לי שקיום מסגרת יום לימודים ארוך הינו שרות שניתן על ידי העירייה בלא שתהא חייבת לתיתו.
9. הנני מצהיר/ה כי ידוע לי שאין בקבלת כתב התחייבות זה בעירייה הסכמה ו/או אישור העירייה לקבל את בני/בתי למסגרת יום לימודים ארוך לשנת תשע"ו וכי **העירייה תהיה רשאית להפסיק את השתתפות בני / בתי במסגרת יום לימודים ארוך במידה וימצא כי אינו מתאים למסגרת זו**. כמו כן תהא העירייה רשאית לקבוע, לפי שקול דעתה, את גן הילדים בו יבקר בני/בתי בצהרון בשנת הלימודים תשע"ו.
10. תנאי לרישום - סילוק חובות בעירייה.

שם הילד _____ ת.ז. ילד _____ תאריך : _____

שם ההורה _____ ת.ז. _____ חתימה _____

7.7. הטיפול בגני הילדים בילדים לא גמולים

א. כללי

התקבלה בקשה לבירור על אופן הטיפול בילדים לא גמולים בגן עירוני, שכן לפי חוק טרכטנברג ילדים בני 3 עולים לגן עירוני, ויש בניהם כאלו שאינם גמולים, וכאשר יש 3 סייעות נוכחות בגן וילד לא גמול, הסייעות מחליפות, אך כאשר רק 2 סייעות נוכחות בגן (אחת בחופשה), וילד עושה צרכיו האם יש צורך לקרוא להורה להחליף חיתול.

ב. ממצאים מסקנות

בבדיקה אצל מנהלת ג"י היא מסרה כי עפ"י חוזר מנכ"ל תשס"ה/10א חייבים לקבל לגנים ילדים לא גמולים, גני עירייה למרות הנחיות החוזר בד"כ אינם מצוידים במיטת החתלה או במים חמים כדי לבצע החלפה של חיתול בצורה יעילה ודיסקרטית. בד"כ טווח הזמן הסביר לילד להמשיך להיות במערכת ולא גמול היא עד החגים (סוכות), כשבזמן הזה מפנים את ההורים לשירות הפסיכולוגי שלנו שמקיים סדנאות לסיוע בגמילה של הילדים. מעבר לחגים אם הילד ממשיך להיות לא גמול אזי כאשר ילד "מפספס" לקרוא להורים לבוא להחליף לילד את החיתול וזה מגובה ע"י מפקחות משרד החינוך.

ג. המלצות

בהתאם לחוזר מנכ"ל יש להתקין בגני ילדים שלומדים בו גילאי שלוש ושחסר בהם מתקן לחימום מים, אגנית (כיור גדול), מקלחת ופינה נעימה, אינטימית ונוחה לטיפול בילד המצטאה כדי לשמור על פרטיותו ועל כבודו.

על הגננות והסייעות בגנים אלו לעבור הכשרה בנושאים התפתחותיים של פעוטות ובין השאר בנושא גמילה.

בכל גן יש לקבוע בהגדרת תפקיד מטפלת או סייעת שתהיה אחראית להחלפת חיתולים לילדים לא גמולים, וגם להיות דמות משמעותית בליווי הילד בשלבים הרגישים של תהליך הגמילה.

על מנהלת ג"י אחריות לקיום שיחות הדרכה להורי ילדים שעדיין לא נגמלו מחיתולים לקראת כניסת ילדיהם לגני הילדים על פי חוק חינוך חובה חינוך לגילאי שלוש.

על מנהלת ג"י לדאוג לשיחות הדרכה למטפלות ולסייעות במעונות היום בגנים פרטיים ובמשפחתונים ע"י מדריך-פסיכולוג חינוכי-התפתחותי, כשפרסום עירוני יופץ בנושא.

בעת רישום לגנים העירוניים יקבלו ההורים מנשר הדרכה בנושא הגמילה ומידע על קיום הדרכות בנושא ע"י פסיכולוג מומחה.

8. רווחה-

8.1. תלונת חסוי על אופן הטיפול בו

א. כללי

אדם ערירי המטופל ברווחה הגיע אלי וסיפר כי נמצא במצוקה כספית, עקב אי קבלת כספים באופן שוטף בזמן מהאפוטרופוס שלו שהם -קרן חסויים תל אביב, על כן הליך על כך לרווחה אך לא זכה לטיפול נאות. על מצבו הנתון בידי אפוטרופוס ציין כי הדבר נבע מחובות לחברות תקשורת, אך אין הוא מוצא עצמו כמי שצריך להיות בחזקת אפוטרופוס ואינו מבין את המלצת הרווחה להארכת האפוטרופוסיות, ומציין כי פנה לשי"ל על מנת שיפעלו להסרתה אך ההליך לוקח זמן. לפיכך ביקשתי ממנהלת אגף הרווחה לענות באשר לתבחינים שקבעו את הצורך באפוטרופוסיות, את אופן העברת כספיים לחסויים- האם אין מקום שקרן החסויים תעביר לעירייה והעירייה תעביר במועד, ומידת הרגישות שהעירייה מגלה להעברת התשלום לחסוי.

ב. ממצאים מסקנות

במענה השיבה מנהלת האגף כי התושב מטופל ברווחה, נוכח מצב נפשי קשה ואי יכולת ניהול כספים בזבזם ויצירת חובות, בוצע הליך עפ"י סדרי דין, נעשתה בדיקה פסיכיאטרית לפני שנתיים שהמלצתה הייתה הזדקקות לאפוטרופוסיות, ההמלצה הועברה לבית המשפט שקבעה את הצורך בכך. בדיקה פסיכיאטרית חוזרת שנעשתה לו בימים אלו (נוכח מוגבלות האפוטרופוסיות לשנתיים) לא שינתה את הערכה כי ההוא זקוק לאפוטרופוסיות, והמלצה להארכתה הועברה לבית המשפט (להמלצה בהיותו ברווחה לא התנגד). באשר לניהול כספיו ע"י קרן חסויים, הועמד לו סומך מטעם הקרן שמבקרו באופן סדיר בוחן גם את צרכיו (אוכל, ביגוד, הנעלה), ומעביר לו במועד את הכסף המגיע לו מקצבת ביטוח לאומי (לאחר קיזוז חובות שקבע בית המשפט). עוד הוסיפה כי כל אדם שמונה לו אפוטרופוס ראשי להתנגד וטיעונו יכולים להישמע רק בבית משפט. באשר למצוקתו הכספית הרי שהיא אינה באמת קיימת, ואף קיבל צרכים מהרווחה מעבר לבסיס. ככלל מטרת האפוטרופוסיות היא הגנה על האדם ואי שלילת חירותו. נוכח זאת סיימה הביקורת את בדיקתה ללא הערות.

9. תרבות תורנית ומוסדות דת

9.1 בניית מקווה בטירת שלום

א. כללי

מזה זמן רב (6 שנים) שבו הוקצה מקום לבניית מקווה בטירת שלום, עבור נשים המתגוררות באזור, טרם הוחל בבנייתו, התקבלו פניות כולל עמותה מבני ברק (שהתבררה כעמותה קיקיונית), אך גם מתושבי האזור (שכונות העמק-וואלי, כפר אהרון וטירת שלום) שחתמו על עצומה בעניין (עצומה עם 235 חותמים), עשו הפגנות פנו למוסדות המדינה, פרסמו כתבות בעיתונים ובפייסבוק. לטענתם נשים אשר עקב המרחק הגדול למקווה הקיים אינן מוכנות לטבול בערב שבת ועוברות על מצוות הנידה.

ב. ממצאים מסקנות

האחריות לבנייה מושתתת על המועצה הדתית, אשר במענה יו"ר המועצה כי עו"ד המועצה ניסה ליצור קשר עם העמותה ללא מענה, גם להגיע לא ניתן שכן מצוין רק ת.ד. את השטח העירייה אישרה רק ב-2016/7 ומאז הם עובדים על תכנון והגשה. (צפי ל-3 חודשים לאישור תכניות). דבר נוסף עלות המקווה 5,000,000 ₪, המועצה הדתית הקציבה 1,500,000 ₪, וקיבלה ממשרד הדתות 1,200,000 ₪, יש גם תרומות עתידיות של 1,000,000 ₪, כך שיש מחסור כספי של 1,300,000 ₪, וראוי לאלו המפגינים לדאוג לכיסוי כספי, במקום לבזבז כוח ואנרגיה על הפגנות. מנהל מחלקת הנכסים מסר כי העירייה מילאה את חלקה בסיכומים, ומזה חצי שנה נמצא ההליך בניהול המועצה הדתית, אשר אמורה לסיים את הליכי רישוי הבניה ולצאת למכרז ביצוע.

ג. המלצה

הזמן הרב לאישור המקווה, וגיוס כספים שאינו מספק, מעיד על צורך להתגייס במאמץ להתחיל את עבודות הביצוע, ולקיים פעילות להשלמת התקציב החסר.

א. כללי

עובדת שאושר לה הארכת שירות של שנה, פנתה לביקורת בעקבות סיום העסקתה ודחיית בקשה לארכה נוספת של חצי שנה, לטענתה הוועדה לארכת השירות כלל לא דנה בבקשתה, למרות שהעבירה בקשה במכתב לראש העיר ולממונה הישיר עליה, וניהלה מספר פגישות עם בכירים בעירייה, יתרה מכך מנהל משאבי אנוש הוציא לה מכתב על סיום העסקה.

ב. ממצאים מסקנות

בשיחתי עם העובדת לבירור העניין היא תושאלה מדוע מכתבה לא נמסר למנהל משאבי אנוש? במענה היא השיבה כי "כל הנושא תפקיד ברשות חייב לתת תשובה על פנייה", על כן היא דורשת התנצלות או הבהרה להתנהלות זו, תושאלה באם למכתבים שמסרה לבכירים יש עותק התקבל, מסרה שלא.

מנהל מש"א תושאל באם העירייה פועלת בהליך מסודר עפ"י חוזר מנכ"ל מ-4/2014 בכל עת שמועברת אילו בקשת עובד להארכת שירות והוא מסר שאכן כך. יתרה מכך הוא מצא לנכון להעביר את תשובתו אלי במכתב ובו ציין כי העובדת לא פעלה עפ"י חוזר מנכ"ל 4/2014, שכן בניגוד להנחיות החוזר לא נעשתה פנייה לוועדה להארכת גיל הפרישה, על פי החוזר פנית הארכת שירות יש למסור לממונה על משאבי אנוש בעירייה בצירוף אישור רפואי מתאים להארכת שירות, ומעת שקיבל את הפניה עם אישור רפואי מצורף הוא אחראי לכינוס הוועדה, בנוסף חצי שנה קודם פרישתה הוא פנה לעובדת בנוגע ליציאתה לגמלאות, אך היא כלל לא הגיבה לפנייתו, עוד ציין כי עפ"י הנוהל הקיים בעירייה היה עליה לצרף גם את המלצת הממונה הישיר ואת חוות דעתו על העובד וכל זאת חצי שנה לפני הפרישה. באשר לדיוני הוועדה לאישור אורכות הוא ציין כי הקריטריונים למתן ההמלצות לאישור ראש העיר הם: צורך בעבודתו של העובד לתקופה נוספת על פי בקשת הגורם הממונה, היותו של העובד עובד ייחודי, היינו עובד שקשה למצוא לו מחליף, אי מיצוי זכויות פנסיוניות, הצהרת העובד על פגיעה כלכלית מהותית בשל יציאה לגמלאות, לעומת זאת נימוקי הבקשה שציינה (ושאותם כאמור לא הפנתה לוועדה) היו בניית בסיס מוצק והרגלי עבודה, שכן יש במקום העסקתה יש שינויים משמעותיים בכוח אדם ובהרחבת הפעילות, וסיוע לבניית תקציב, אלא שאין נימוקים אלו מצדיקים סטייה מהנוהל הכללי.

נמצא כי חוזר מנכ"ל זה (4/14) ביטל חוזרים קודמים בנושא כשהאחרון היה מ-4/11. עפ"י החוזר עובד רשות מקומית המבקש להאריך שירותו מעבר לגיל פרישת חובה (67) הן לגברים והן לנשים) יפנה בבקשה בכתב לממונה עלך משאבי אנוש ברשות מקומית, לבקשה יצרף העובד אישור רופא תעסוקתי המוסמך לקבוע את כשרם הבריאותי ל

העובדים, כי הוא כשיר לעבודה בשירות הרשות המקומית, והוא נמצא כשיר להמשיך ולכהן במשרתו. ועדה להארכת שירות שהיא בהרכב הקבוע לוועדת הפיטורים בהתאם לסעיף 171א לפקודת העיריות (מורכבת ממנכ"ל, מנהל משאבי אנוש ויועצת משפטית), תדון בבקשה ותעביר חוות דעתה לראש הרשות המקומית טרם קבלת החלטתו. הוועדה תקבע את סדרי עבודתה לרבות מתכונת הגשת בקשות, המועד להגשתן ביחס למועד הפרישה הצפוי של העובד ותהיה רשאית לזמן גם את העובד ואת הממונים עליו שיופיעו בפניה ככל שתראה לנכון. ראש הרשות המקומית יהיה רשאי לאשר את המשך העסקה באותה משרה שבה הועסק העובד קודם להגשת הבקשה, לתקופה שלא תעלה על 1.5 שנים בכל פעם עד גיל 70, יודגש כי הארכת השירות, ככל שתינתן, הינה להמשך שירותו באותו תפקיד שבו נשא ערב הגשת הבקשה, וכי לא ניתן לבקש הארכת שירות לצורך מעבר מתפקיד לתפקיד.

מסקנה- משהעובדת לא פנתה למנהל משאבי אנוש כנדרש בחוזר מנכ"ל, לא צירפה מסמכים נדרשים בחוזה ובנוהל, לא ניתן לראותה כמי שהגישה בקשה להארכת שירות נוספת, יתרה מכך אי פנייתה הישירה למנהל משאבי אנוש, אלה לגורמי הנהלה אחרים היה בכך פסול בהתנהגות העובדת שכן לפנייה זו יכולת השפעה שלילית על החלטות ודיוני הוועדה.

עניין אחר שהעלתה היה כי לעובד שהגיע לגמלאות וביקש הארכת שירות נדחה טרם קיום ועדה בעניינו. מבדיקה עם מנהל משאבי אנוש עלה כי היה על העובד לעמוד בקריטריונים שקבעה העירייה, כשאחד מהם הוא המלצת מנהל האגף להארכת שירות, אך משלא ניתנה ההמלצה הנדרשת נדחתה בקשת העובד להארכת שירות.

10.2 דרישת העירייה להחזר יתרה שלילית בשכר

א. כללי

עובדת לשעבר פנתה באמצעות מייצג לגבי ניסיונות העירייה לגביית חוב שנוצר ב-2014 מיתרה שלילית בחישוב השכר האחרון, לטענתה העירייה שילמה לה בטעות שכר לאחר שסיימה את עבודתה בעירייה וניכתה מס ממנו, כאשר את הסכום נטו שקיבלה לבנק היא השיבה, אך את סכום ניכוי המס אין היא יכולה להשיב משום שהדבר אינו בשליטתה, שכן היא חברת קיבוץ, ואינה יכולה לבצע תיאום מס יחיד.

ב. ממצאים מסקנות

התברר כי רק בקיבוץ "מתחדש", שבו מנפיקים תלושים לחברים, ניתן לבצע תיאום והחזר מס, ובמקרים אלו ההחזר יגיע בכל מקרה לקיבוץ, אך לא זה המקרה כאן, מה גם שההכנסות שקיבלה בטעות לא צורפו כלל להכנסות הקיבוץ, וכך גם ניכוי המס שהוקפאו באופן אישי על שמה במס הכנסה, משמע העירייה שילמה יותר לרשות המסים והדרך היחידה לקבל את החזר, זה בתיקון הדוחות שהגישה, אך לנוכח

הטרחה וההחזר הנמוך, היא החליטה שלא לבצע תיקון דוחות המס השנתיים ולבקש את ההחזר מהעובדת לשעבר שאין זה באחריותה. ומשהובן הדבר הפסיקה העירייה לפנות לעובדת לשעבר ולבקש את החזר החוב. מצ"ב מסמכי הדרישה ומכתבי המענה בבקשה לביטול החוב.



כ"ב בכסלו, תשע"ח
10 בדצמבר, 2017

לכבוד
דקס תמר
ד.נ. עמק שורק
גן שלמה

שלום רב,

הנדון: חובץ לעירייה - בגין יתרה שלילית בשכר

בתלוש השכר עבור עבודתך בעירייה בחודש ינואר 2014, נותרת בנטו שלילי של סך **1,633.15 ש"ח**.

הנך מתבקשת/ת לסור למחלקת השכר, כדי להסדיר את הנושא.

במידה והחוב לא יוסדר כאמור, תוך 21 יום מתאריך מכתב זה, תאלץ העירייה לפעול באמצעים החוקיים העומדים לרשותה.

בכבוד רב,
יגאל נדב
מנהל אגף משאבי אנוש

העתקים:

- עו"ד שולמית מנדלמן-כהן, יועצת משפטית
- מר ערן לבב, גזבר העירייה
- גבי' יפה מחלוף, חשב-סגנית מנהל אגף הגזברות
- מחלקת שכר
- תיק אישי



שי משה סרי, עו"ד

רחוב ברקת 12 פתח תקווה 49170
טל. 03-9169980 פקס. 03-9169600 גייד. 054-5450144

יום ראשון 19 יוני 2016

מבלי לפגוע בזכויות

לכבוד
עו"ד שולמית מנדלמן-כהן, יועצת משפטית
עיריית נס ציונה
רחוב הבנים 9
נס ציונה

בדואר רשום ובפקס: 08-9407542

ח.ג.

הנדון: מכתבכם בענין אי הסדרת חוב לעירייה – גב' תמר דקס סרי

סימוכין: מכתב גב' תמר דקס מיום 24/3/16
מכתבכם (מר יגאל נדב) מיום 1/6/16

בשם מרשתי, גב' תמר דקס סרי, ובהמשך למכתבים שבסימוכין, הריני מתכבד לפנות אליכם בענין שבנדון כדלקמן:

1. בחודשים האחרונים פנו נציגי העירייה למרשתי, בדרישה לתשלום יתרת חוב שלטענת העירייה חייבת מרשתי בגין סכומים ששולמו לה במסגרת משכורת ששולמה בטעות על ידי העירייה עוד בשנת 2014. מקורו של החוב (לכאורה), הינו במשכורת ששילמה העירייה בטעות, לאחר שגב' תמר דקס סרי כבר סיימה את עבודתה בעירייה.
 2. אדגיש כבר עתה – החוב הנטען אינו חוב של מרשתי כלל וכלל אלא סכום ששולם בטעות על ידי העירייה כניכוי מס במקור, ולמרשתי אין יכולת כלשהי לפעול מול מס הכנסה להחזירו.
 3. אבהיר כבר בפתח הדברים כי הגב' תמר דקס סרי כבר שילמה את כל סכומי המשכורת (נטו) ששולמו לה בטעות, ומאחר ואינה יכולה לקבל החזר בגין סכומים שנוכו במקור למס הכנסה (בהיותה חברת קיבוץ "קבוצת שילר"), הפנתה את תשומת לב נציגי העירייה לכך, במכתב שבסימוכין מיום 24/3/16, שכלל הסבר של רו"ח מטעם הקיבוץ בענין קושי זה.
 4. יודגש כי העתק מכתב זה נשלח אף אלייך, בתקווה כי תוכלי לסייע לנציגי מחלקת משאבי אנוש להבין את מורכבות הסוגיה ולפתור את הענין בדרך הנכונה.
- *****העתק ממכתב גב' תמר דקס סרי מיום 24/3/16, על נספחיו, מצ"ב בשנית, ומסומן נספח א' למכתבי.
5. נדמה כי נציגי העירייה לא עיינו עיון מעמיק במכתב רו"ח אליאב יוסף מיום 1/3/16 (המופנה אל גב' מיכל שמר מאגף משאבי אנוש בעירייה) אשר צורף למכתב הנ"ל, שבו הסביר רו"ח אליאב יוסף מדוע מרשתי אינה יכולה לבצע תיאום מס מול רשויות המס ולקבל החזר בגין סכומים שנוכו במקור מן המשכורת, אשר שולמה כאמור בטעות. תחת זאת, שלחו למרשתי מכתב נוסף

מיום 1/6/16 ובו דרישה לתשלום חוב בסך 1,633.5 ₪, שאם לא תעשה כן בתוך 7 ימים יפעלו לנקיטה בהליכים משפטיים לגביית החוב.

*** העתק מכתב מר יגאל נדב מנהל אגף משאבי אנוש בעיריה מיום 1/6/16, מצ"ב למכתבי ומסומן **בנספח ב'.**

6. מצער מאוד להיווכח שנציגי העיריה אינם בוחנים את הדברים לגופם, ובמכתב הדרישה האחרון מיום 1/6/16 כלל אינם מתייחסים להסברים שניתנו ע"י רוי"ח אליאב יוסף, כמו גם להזמנתו לברר מולו טלפונית פרטים נוספים לפי הצורך, אלא מתייחסים לסכום כ-"חוב" רגיל לכל דבר וענין. זו התנהלות מקוממת, לא הוגנת ומנוגדת לחובות תום הלב המוגברות החלות על עירית נס ציונה כגוף מנהלי.

7. למען הסר ספק, ולשם המחשת הענין, הנני מפנה את תשומת לבך, שוב, לדברי רוי"ח במכתבו כדלקמן, שאף ממליץ לנציגי העיריה כיצד לפעול לקבלת החזר הסכום שנוכח:

"כל ההתנהלות וההתחשבות מול רשות המיסים נעשית דרך הקיבוץ בלבד.

חברי הקיבוץ אינם יכולים לפנות למס"ב, אשר אינו "מכיר" אותם, אלא את הנישום הוא הקיבוץ.

עוד נדגיש כי במקרה ספציפי זה, התלושים האמורים הוצאו בטעות ובשל כך, לא נכללו בדוחות הקיבוץ ולא בדוחות המס שלו.

היות ומדובר בתלושים שגויים הנובעים מטעות שלכם כמעסיק, לכן כל מה שעליכם לעשות הוא לבטל את התלושים ולהגיש דוחות מתוקנים (102 ו-126) לרשות המיסים." [ההדגשה אינה במקור, הח"מ]

8. מאחר והנושא אינו מגיע לפתרון, וזאת חרף הסברים מנומקים של מרשתי ושל רוי"ח מטעם הקיבוץ שבו היא חברה, קבוצת שילר, הנני פונה אלייך בבקשה כי תתערבי ותביאי את הענין לסיום שטרם תנקוט העיריה בהליכי גביה משפטיים מיותרים וטורדניים שיסבו למרשתי אי נוחות ונזקים כספיים ועוגמת נפש רבה.

9. ככל שלא תבוטל דרישתכם לתשלום החוב לאלתר, ובכלל זאת כל איום בנקיטה בהליכים משפטיים לגביית החוב, שכאמור – אינו חוב של מרשתי כלל וכלל, תשקול מרשתי נקיטה בהליכים משפטיים, ואף להגיש תלונה למשרד מבקר המדינה בענין בגין הטיפול הלקוי בענין.

10. למען הסר ספק, אין באמור במכתב זה, בכדי למצות טענה מטענות מרשתי ו/או בכדי לפגוע ו/או לגרוע בזכות מזכויותיה על פי כל דין ו/או הסכם.

בכבוד רב ובב"ח,

שי-משה סרי, עו"ד

העתקים:

מר יגאל נדב, מנהל משאבי אנוש, בפקס: 08-9389772

מר ערן לבב, גזבר העיריה, בפקס: 08-9300454

מר שלמה אליהו, מבקר העיריה וממונה על תלונות הציבור, בפקס: 08-9403016
תמר דקס סרי, בדוא"ל

Handwritten mark resembling a stylized 'N' or 'H'.

יום חמישי 24 מרץ 2016

לכבוד
גבי מיכל שמר – מנהלת אגף משאבי אנוש
עיריית נס- ציונה
רחוב חבניס 9
נס ציונה 7407109

בזואר ישום

א.ג.ג,

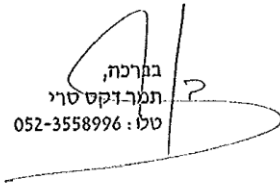
הנדון: תשלום החזר משכורת ששולמה על יזכום בטעות

סימוכין: מכתביכם מיום 18/12/2014 ו- 27/7/2015

בהמשך למכתבכם מיום 27/7/2015 שבסימוכין, ולמכתבי מיום 15.9.15 הנני מתכבדת להשיב למכתביכם שבסימוכין כדלקמן:

1. כפי שכתבתי לכם, פניתי לגזברות הקיבוץ בניסיון להגיע לפתרון המצב, מאחר ואיני יכולה לבצע תיאום מס מול מס הכנסה.
2. מצייב לעיונכם מכתב מר"יח אליאב יוסף, רואה חשבון מטעם הקיבוץ, שמסביר מזדוע איני יכולה לבצע תיאום מס מול מס הכנסה, ומציע לעירייה דרך לפתור את הענין מבחינת רשות המיסים.
3. ניתן לפנות אל ר"יח טלפונית לסיוע נוסף, במספר הטלפון הרשום במכתב.

במרכת,
תמר דקס טרי
טל: 052-3558996



העתיקים:

ע"י שולמית מנדלמן-כהן, יועצת משפטית עיריית נס ציונה, בפקס: 08-9407542
 ר"יח גידי טביב, גזבר העירייה, בפקס: 08-9300454
 גבי נוגה כוכבי, מנהלת מח' שכר, בפקס: 08-9389772

ברית פיקוח MBT

רואי חשבון

מאחורי המספרים

1 במרץ 2016
32-2016

לכבוד

מיכל שמר

מנהלת אגף משאבי אנוש

הזינון: גבי' דקס תמר חברת קיבוץ שילר

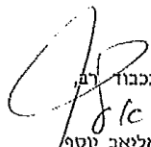
בהתייחס למכתבך מיום 18 בדצמבר 2015 וכרואי החשבון של קיבוץ שילר, חרינו להבהיר כי דקס תמר הינה חברת קיבוץ שילר ומתוקף כך כל הכנסותיה מועברות ומדווחות למטה"כ במסגרת הקיבוץ דוחותיו הכספיים ודוחות חמס שלו.

כל ההתנהלות וההתחשבות מול רשות המיסים נעשית דרך הקיבוץ בלבד. חברי קיבוץ אינם יכולים לפנות למטה"כ, אשר אינו "מכיר" אותם, אלא את הנישום הוא הקיבוץ.

עוד נדגיש כי במקרה ספציפי זה, התלושים חאמורים הוצאו בטעות ובשל כך, לא נכללו בדוחות הקיבוץ ולא בדוחות המס שלו.

היות ומזוהב בתלושים שגויים הנובעים מטעות שלכם כמעסיק, לכן כל מה שעליכם לעשות הוא לבטל את התלושים ולחגש דוחות מתוקנים (102 ו-126) לרשות המיסים.

לפרטים נוספים ניתן לפנות לחתום מטה בטלפון: 0806275791 שלוחה 102.


בכבוד רב,
אליאב יוסף
רואת חשבון
ברית פקוח 2000
אגודה שיתופית בע"מ

www.britcpa.co.il | פקס 03-6391658 | טל' 03-6382828 | תל אביב, 20150, ת.ד. 2, חומה ומגדל 2, ת.ד. 6120101

ליאור דהיוניצ' 19
תל אביב 6173318
טל. 03-7180100
פקס 03-6099029

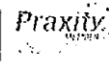
פארק תעשייה עומר
הטרון 6, 8496500
טל. 09-6275791
פקס 09-6275718

מפעלי גרנות
ד.נ. חפר 100, 3881
טל. 04-6321522
פקס 04-6321269

קיבוץ יגור
מיקוד 3006500
טל. 04-8214562
פקס 04-8214621

צמח מפעלים
ד.נ. עמק הירדן 1510501
טל. 04-6709377
פקס 04-6709012

חצר הנלילת
ת.ד. 3, א. 4, 10351001
טל. 04-6800445
פקס 04-6800448



10.3 הצהרת הון לבכירים

א. כללי

במסגרת הוראות חוק שירות הציבור (הצהרת הון), תשע"ז-2016* (להלן חוק) נקבע כי כל "בעל תפקיד בכיר" המנוי בטור א' בתוספת הראשונה, יגיש "הצהרת הון אישית" (להלן ההצהרה) הכוללת פרטים על הנכסים והחובות שלו ושל בן זוגו החי עמו וילדיו הסמוכים על שולחנו, ההצהרה תהיה ערוכה לפי טופס שנקבע בתוספת השנייה לחוק. את ההצהרה עליו להגיש בתוך 90 ימים מיום שהתמנה לתפקיד, בתום כל שש שנים ממועד הגשת הצהרת הון קודמת, ואולם בעל תפקיד בכיר יגיש עדכון להצהרתו אם חל שינוי משמעותי בתוכנה (גידול מעל 1 מיליון ₪-סכום צמוד מדד המתעדכן מידי שנה)), גם אם טרם חלפו שש שנים כאמור, ובתוך 90 ימים מתום כהונתו בתפקיד, אלא אם כן עבר לתפקיד אחר שבו חלה עליו חובה להגיש הצהרת הון לפי חוק זה, חוק שירות המדינה (מינויים), או אחד מחוקי נושאי משרה שיפוטית. באשר להגשת הצהרת הון ראשונה נקבע בסעיף 21 כי יש להגיש הצהרת הון ראשונה 90 יום מיום תחילת החוק. עוד נקבע כי מי שאחראי על הביצוע ברשויות הוא אגף משאבי אנוש או גורם אחר באישור השר, ועל הדיווח למפקח אחראי ראש הרשות המקומית, והגורם המפקח מטעם המדינה הינו שופט כהגדרתו בחוק ראש הרשות המקומית וסגניו (הצהרת הון), התשנ"ד-1993, וכאשר יחידת ההון האנושי ברשומ"ק מרכזים את הנתונים המתקבלים מהרשויות המקומיות.

נוכח כניסת הוראות החוק לתוקף נדרשו כל בעלי התפקידים המכהנים בעירייה שהוגדרו בחוק למלא דוח הצהרת הון, או לחלופין לשלוח הצהרת הון קודמות שמילאו לצרכי מס הכנסה, (כל עוד לא חלף הזמן למילוי ההצהרה החדשה-6 שנים), ולצרף הצהרה כי לא חל שינוי מהותי הצהרת ההון שמילאו למס הכנסה.

ב. ממצאים מסקנות

העירייה נערכה למילוי הוראות החוק, קיימה הדרכה לחייבים בהגשה, דיווחה בטבלה מסודרת (שהכין מ. הפנים) על בעלי התפקידים החייבים וצירפה את ההצהרות, והיא לא חרגה מהמועד הנדרש לדיווח.

ג. המלצות

בכדי להמשיך ולקיים את דרישות החוק כראוי מומלץ לאגף משאבי אנוש, כי בנהלי תחילת וסיום עבודה יכללו הדרישות למילוי הצהרת ההון, לשלוח מכתב ריענון מידי שנה לבעלי התפקיד הבכיר, ולאזכר להם כי אם חל "שינוי משמעותי" בהונם כהגדרתו בחוק אזי עליהם למלא הצהרת הון נוספת ולעדכןם בדבר חובת הגשה הבאה, קרי 31/07/23 זולת אם הפרישה תחול קודם, וכן לפתוח תיק מעקב הצהרות הון.

11. חופש המידע

11.1- תלונה על אי מסירת מידע עפ"י חוק חופש המידע

א. כללי

תלונה מנציבות תלונות הציבור שהופנתה אל הממונה על פי חוק חופש המידע על אי מסירת מידע למתלוננת שהיא סטודנטית במחלקה לפוליטיקה ותקשורת במכללה האקדמית הדסה ירושלים, כשהמידע נדרש לצורך מחקר אקדמי המתבצע במסגרת המכללה.

ב. ממצאים מסקנות

התברר כי המידע הוגש בפעם הראשונה דרך ממשל זמין (משרד המשפטים היחידה לחופש המידע), אך כאן על אף הנאמר לא צורף קובץ באשר למהות הבקשה, אי לכך החומר נשלח לבדיקת יחידת המחשוב אשר אוששו כי אין בנמצא קובץ בקשה למידע.

נעשתה פנייה ישירה למתלוננת והיא ציינה כי יש באג בהעברת מידע ממשל זמין, אך למרות שהיא הייתה מודעת לתקלה לא מצאה לנכון לפנות ישירות לעירייה דרך צור קשר באתר העירוני ולצרף שם את הקובץ, לפיכך ביקשתי לקבל ממנה ישירות את הקובץ וכשזה הועבר, הוא נמסר לממונה על חופש המידע לטיפול מידי, תוך שאני נמצא בקשר ישיר עמה למתן מענה, ואכן בתוך פחות מ-30 יום הועבר המידע למתלוננת.

עניינו של המחקר המבוקש – מידע על תפקוד חברי המועצה ופרטים על התכנסות ועדות העירייה, (רשימת חברי מועצה והשתייכות סיעתית, רשימת כל הישיבות שהתקיימו ב-2016, ורשימת כל הוועדות של שנת 2016- הרכבן ומועדי התכנסותן).

לצד זאת יצוין כי לשם מניעת עיכוב במתן תשובות עפ"י חוק חופש המידע הורה ראש העירייה למנהלי האגפים לספק מידע בתוך 14 יום מעת קבלת פניית הממונה אליהם בנידון.

להלן התשובה שנשלחה לנציב תלונות הציבור :



יום שני 30 אוקטובר 2017
"חשון, תשע"ח

לכבוד
מגידי עטילה, עו"ד,
סגן בכיר למנהל אגף
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור
חסן שוקרי 12, חיפה
ת.ד. 4394, חיפה
א, נ.

הנדון: תלונת גב' ענבר מלך בעניין חוק חופש המידע
סימוכין: מכתבכם מתאריך 12/09/2017, תיק מס' 1043439/3

התבקשתי מראש העיר לענות על מכתבכם בסימוכין שהופנה אל הממונה על פי חוק חופש המידע בעירייה.

התלונה נסבה על אי מתן מענה לבקשה על פי חוק חופש המידע. בבדיקתי התברר כי הבקשה הגיעה דרך ממשל זמין בלא קבלת מידע נדרש, האמור היה להתקבל כקובץ מצורף, אי לכך פניתי ישירות למתלוננת, ובשיחתה הבהירה לי כי אכן הייתה מודעת לתקלה של העברת המידע דרך ממשל זמין, ועם זאת תהיתי מדוע לא מצאה לנכון לפנות ישירות דרך "צור קשר" באתר העירוני ולצרף לשם את בקשתה. היות ובשיחה עמה עלה הצורך בקבלת מידע בדחיפות, סיעתי בידה והעברתי את הבקשה להשלמת כל המידע לממונה על חופש המידע.

ואכן בתוך פחות מ-30 יום מעת העברת הבקשה סופק לה מלוא המידע הנדרש לה. והוא מצורף בקובץ נוסף יחדיו עם תשובתי זו.

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר יוסי שבו, ראש העיר