

# **מבקר העירייה**

**דין וחשבון**

**על הביקורות השנתיות**

**בשנת 2014**

**31 מרץ 2015, י"א ניסן, תשע"ה**

**תוכן העניינים**

<u>עמודים</u>	<u>עמודים</u>
3	א- כתב הגשת דוח הביקורת לראש העיר
4	ב.- כללי
5-26	ג.- תקציר והמלצות
27-174	ד.- דוח הביקורת המפורט

31-03-2015

לכבוד  
מר יוסי שבו  
ראש העירייה

**אדוני ראש העירייה,**

**הנדון: דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2014**

בהתאם לסעיף 170ג הריני להגיש דוח על ממצאי הביקורת לשנת 2014, 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**

משום היקפו הרב מוגש השנה דוח הביקורת במתכונת חדשה ושונה מזו שהוגשה עד היום, המאפשר ראייה מהירה וכוללת על כלל הדוחות וממצאיהם וכן על המלצותיהם והאחראים ליישומם. השוני השנה הוא בהגשת תקציר הכולל מספור והכוונה לדוח המפורט, המלצות שכול שישנן מצוין גם האחראי ליישומן.

אציין כי עבודת הביקורת התבססה על: חוקים, תקנות, נהלים, הנחיות, מידע ספציפי, מידע מקצועי ומשפטי, תוך המשך קידום ושכלול כלי הביקורת, הנרכשים גם מתוך הכשרות שוטפות דוגמת: השתלמות בביקורת מערכות המידע שהתקיימה השנה במפעם השפלה, ולאחר ההשתלמות הוכן דוח הביקורת אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות.

הדוח סווג השנה לפי היחידות המבוקרות (14 במספר), כשבכל אחת מהם פירוט הביקורת עפ"י נושאים, וככול שהיו המלצות אזי צוין הדבר בסעיפי הדוח, ובתקציר ניתן הדגש ומספור, כאשר בסה"כ בוצעו השנה 79 ביקורות.

מנקודת מבטי הנקודות החשובות שעלו השנה בדוח הביקורת ושיש לתת עליהם את הדעת ואת תשומת הלב, הינם:

1. הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני נעשו לא לפי הליך המאפשר בקרה ומעקב.
2. ההתפתחויות הטכנולוגיות המהירות מקדמות באופן מואץ את השימוש במערכות המחשב, וכמוהם גם את רמות הסיכון מהשימוש במערכות והצורך בהגנתן.
3. אי יישום ממשק הנדסה-גביה עד היום, גורם לקושי, טעויות ואי מתן שירות מיטבי לתושבים הנזקקים לשירות של שני המחלקות יחדיו.
4. העסקת קבלנים ללא מכרז בלא הסכם חתום פוגעת הן בקבלנים והן ברשות, מה שמחייב עריכת הסכמים עמם.
5. ההתמודדות של עובדים עם אלימות עפ"י שיקול דעתם ללא מדיניות ונוהל מנחה מסכנת את שלומם.
6. על אף ההתקדמות קיים חסך בכל הקשור לקבלה ופרישת עובדים.
7. במוקד התגלתה חוסר יעילות קושי ומסוכנות באי דווח בנפרד על מועדי ההתרחשות, ובאי איסור של מתן הוריות שלא בסמכות.

## ג. תקציר והמלצות

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
1	27-41	מחשוב ותוכנות		
1.1	27-33	הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני.	<p>ההליך מאז 2011 עת הורה ראש העיר למנהל המחשוב ליצור באתר העירוני מערכת ייחודית של קשר עם התושבים באמצעות אימיילים בכדי לקבל פניות ומענה ישיר עם מנהלי העירייה, אשר לא יהיו ניתנות למחיקה, ויאפשרו לבצע ביקורת ומעקב אחר מתן התשובות לתושבים וזמינותן. נמצא שברוב התיבות ניתנים תשובות לאימיילים המתקבלים, אך לא לפי הליך המאפשר בקרה ומעקב, עם זאת נמצאו מספר תיבות שבהם לא ניתן מענה, ולרוב נעשה תיקון תוך כדי ביקורת זו.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. על המנכ"ל להודיע למנהל התברואה ולמנהלת החינוך (כולל סגירה וניווט למחלקות ייעודיות) ולמנהל מש"א כי עליהם לטפל באימיילים הנכנסים דרך צור קשר.</li> <li>2. על הוטריר והיועצת המשפטית לבצע סימוני מעקב לאחר השלמת מתן מענה, וכן לענות דרך התיבה באתר.</li> <li>3. על מנהלת האתר העירוני לפעול לביטול תיבות פנימיות לא פעילות.</li> <li>4. על מנהלת האתר העירוני לבצע טבלת ריכוז נתוני משובים עפ"י התוצאות מחלקות ונושאים, בכדי שיאפשר מענה ניהולי נוסף להנהלת העירייה, כמו כן יש לנצל את תיבת המשוב למתן מענה ולסימון בקרה אחר ביצוע, (לאחר שגם שכתוצאה מהערת הביקורת נפתחה אופציה כזו).</li> <li>5. על המנכ"ל בשיתוף מנהלת האתר להנפיק נוהל מנחה לטיפול באימיילים להפיצו ולהעבירו לכל בעלי התיבות, אשר ישכון דרך קבע בשולחן העבודה או בכל מקום בולט אחר. בנוהל יירשם אופן הטיפול הטכני והמקצועי (שימוש אך ורק בתיבה למענה חיצוני ופנימי עם תיבות אחרות), משך הטיפול הנדרש שיהיה בהתאם לנדרש מגוף ציבורי. (ביקורת מבקר העירייה-2011 סעיף 14).</li> <li>6. על מנהלת האתר העירוני לעקוב אחר ביצוע מתן מענה דרך התיבות ומסירת דיווח רבעוני למנכ"ל ולראש העיר.</li> </ol>	<p>מנכ"ל וטרייר+ יועמ"ש מ. אתר מ. אתר מנכ"ל+ מ. אתר מ. אתר</p>
1.2	34-39	אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות.	<p>להתפתחות המערכות הממוחשבות יש השלכות וחשיבות בכל הקשור לתפקוד העירייה, ההתפתחויות הטכנולוגיות מקדמות באופן מואץ את השימוש במערכות המחשב, ועל כן נבחן מידת ההערכות להגנתם וחשיפתן לסיכונים. מכיוון שיחידת מערכות המידע (ימ"מ) נערכת לכתובת נוהל אבטחת המידע הארגוני, כמו גם כללים לשימור הרשומות האלקטרוניות וביעורן, התמקדה הביקורת בבדיקה במידת ההערכות הנדרשת ממשתמשי המערכות הממוחשבות להגנתם והבנת הנדרש מהם.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. יש לקבל משוב מהעובדים כי הם הפנימו את ההנחיות של מנהלת הרשת להגנה מפני חדירת וירוסים העלולים לחדור מ: התקנת תוכנות או הסרתן, אי כיבוי, אי נעלה או סגירת מחשב, כניסת מיילים חיצוניים, שימוש בעמדות ניידות של (מחשבים ניידים, מסופים (terminals) ומחשבים ניידים, טבלטים וטלפונים חכמים), כאשר יש לציין את מידת אחריותם האישית לאי קיום ההנחיות.</li> <li>2. על יחידת מערכות המידע לבחון יצירת סימנים מזהים למיילים מסוכנים (באמצעות ניהול כללים והתראות), ובנוסף גם התראה כללית יומית שתשלח ע"י מנהלת הרשת.</li> </ol>	<p>מנמ"ר</p>

אחריות	תקציר והמלצות ליישום	נושא	עמ' /	סעיף
	<p>3. על יחידת מערכות המידע לערוך, אחת לחצי שנה, הדרכה מקצועית לכלל המשתמשים, בדבר הסכנות הקיימות בשימוש במערכות המחשב, וכן להסביר את ההבדל בין השימוש בתוכנות פנים ארגוניות וכאלו שמחוץ לארגון (כגון: גימ"ל). להסביר על שימוש במערכות הגנה כגון: חומת אש. להסביר על מהות תפקיד המנמ"ר העירוני ועל מטרות מערכות המידע אל מול מטרות העירייה, ועל סכנה הקיימת בחיבורי תקשורת.</p> <p>4. על יחידת מערכות המידע לערוך מיפוי המשתמשים החומרות (כולל תקופת אחריות) והתוכנות המותקנות (כולל רישיון), תוך אבחנה בין מידע רגיש ומידת שימורו ואבטחתו לבין מידע שאינו כזה.</p> <p>5. על יחידת מערכות המידע להנחות ולספק מידע בפני כשלים בפעילות שוטפת, מדיניות לאיתור וזיהוי תקלות, ניהול נכסי מחשב, משתמשים שפרשו, תקלות משמעותיות ומועד מקסימלי לטיפול בהם, נפחי קבצים הפוגמים בפעילות שוטפת, הנחיות להתראות בעת מתן הרשאות מתנגשות, ודיווח לנפילות חשמל.</p> <p>6. מתן הנחיות לתשומת לב מיוחדת ולדווח על משתמשים ארעיים ומשתמשים חיצוניים. כמו גם על שימוש וחובת הדיווח במידע פנים מחוץ למערכת.</p> <p>7. הנחיות לדיווח לשם בחינת יעילות הכנסת מערכות חדשות ואו שדרוגים משמעותיים, הסבות נתונים ועליית מודולים חדשים.</p> <p>8. הנחיות לקליטת עדכוני תוכנות, ובחינה נדרשת למעברי מידע בין תוכנות.</p> <p>9. הנחיות לייזום התייעלות בשימוש במערכות מחשב.</p> <p>10. הנחיות למשתמשים לשמירת מערכות המחשב (חומרות ותוכנות כולל שימוש ושמירה על זכויות יוצרים), כמו גם הנדרש מגורמי חוץ המחזקים אצלם מידע עירוני (הגנות, סודיות, שימוש ותקופה), הנחיות לגניזת מחשבים היוצאים משימוש, טיפול במחיקת מידע (שינוי מגנוט, מחיקה מעל 10 פעמים).</p> <p>11. ביצוע סקר סיכונים כולל של המשתמשים במערך המחשב, כולל שאלון תואם למשתמשים, הסקת מסקנות וקביעת דרכים למניעת הסיכונים.</p> <p>12. עריכת תרשומת הוראות ההפעלה.</p> <p>13. החתמת כל משתמש על מחויבותו לשמירת המידע.</p> <p>14. הנחיות לגבי תהליך השימוש בכרטיסי אשראי וחובת הצפנתם.</p> <p>15. עגינה בנוהל של כלל ההנחיות הנ"ל.</p>	<p>אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות.</p>	<p>34-39</p>	<p>1.2</p>
מנמ"ר	<p>ממשק בין מחלקת הרישוי בהנדסה לבין מחלקת הגבייה חיוני להקלה התפעול ומתן שירות מיטבי, התגלו קשיים בהפעלה. אך כעת נמסר כי התגברו על התקלות והממשק עומד להיות מופעל בקרוב. התועלות הצפויות מהממשק הם: ייעול הקשר בין הנכסים לתשלומי ההיטלים. מניעת שחרור אישורים ואי ביצוע חיובים בהם למחזיק יותר מדיירת אחת בבניין, שומת ההיטלים תרוכזו במקום אחת. ביטול חיובים מיותרים. מעקב אחר מבקשי ההיתר שטרם שילמו את חשבונות ההיטלים הקצובים, ומשלוח תזכורות בטרם יחלוף המועד הקצוב.</p>	<p>ממשק הנדסה גביה-מעקב</p>	<p>39-40</p>	<p>1.3</p>

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
1.4	40-41	מעקב- תכנה לרישום ואחזקת תמרורים	<p>עפ"י תקנה 18(ד) לתקנות התעבורה תשכ"א-1961, מוטלת חובת רישום ואחזקה של מערכת התמרור, השילוט והסימון (בדרכים), על רשות התמרור בתחום השיפוט שלה. אי ביצוע התקנה ברשויות רבות גרם לאי סדר בניהול הצבת התמרורים בשטח, וחוסר אפשרות לתת גיבוי למערכת האכיפה והשיפוט לעניין עבירות התנועה. לעירייה תוכנה שודרגה ונעשה בה שימוש, אלא שיש קשיים עקב חוסר הקשר בין החלטות הוועדה לתמרורים לבין התמרורים המוצבים בשטח החשוב למעקב אחר מערכת התמרורים ומענה על שאלות משפטיות, על כן:</p> <p><b>המלצה:</b></p> <p>1. ביצוע סקר התמרורים בעיר לעדכון נתוני התוכנה לצורך יעילות הניהול השוטף של מערכת התמרור והתנועה בעיר.</p>	מנמ"ר
2	42-69	שפ"ע		
2.1	42-43	החלפת קבלן- עבודות ללא מכרז	<p>קבלן המועסק לראשונה על בסיס הצעות מחיר בהחלפת זגוגיות שבורות או פגומות בבתי-ספר עפ"י קריאה, התלונן כי הוחלף בקבלן אחר במהלך תקופת העסקתו, על אי קבלת מלוא תמורת עבודתו שביצע, ועל אי עמידה בהבטחה להעסקה בהיקף שנתי מוסכם. התברר כי הקבלן הוא זה שלא היה מעניין להמשיך מאחר והביע כעבור חצי שנת העסקה מורת רוח מהיקף העבודה (שכן היו מעט שברים ופגמים בחלונות בתי הספר). את תמורת עבודותיו קיבל במלואם (נמצא שהחליף שם משלם), ונמצא תרמית שכן הגיש חשבון עבודה שלא ביצע.</p> <p>נמצא כי אין מחויבות הדדית למתן שירותים בעבודות ללא מכרז, באף מקום לא מצוין הליך מתן השירות ואישורו. (בפועל עפ"י קריאות מוקד), אין הסכם המציין הפסקת עבודה במהלך מתן השירות, או תום תוקף אישור ניהול ספרים במהלך העסקה, או החלפת זהות, או חוסר ביצוע יעיל, תשלום נזיקין, או הגשת חשבוניות ואו החלפת מעמד מעוסק פטור לעוסק מורשה.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <p>1. יש לעדכן את נוהל עבודות ללא מכרז בהליך הביצוע,</p> <p>2. יש ערוך הסכם גם עם ספקי שירותים הפטורים ממכרז.</p>	מ. שפ"ע
2.2	43-55	מפגעי רעש		
2.2.1	43-49	גן שהשתמש בשעות המנוחה במכוונות גינון מרעישות	<p>גן סירב להפסיק ביצוע עבודות הגיזום שביצע בחצר בית מגורים משותף בשעות הצהריים, וטען כי החוק עמו. נמצא כי בימי חול הקמת הרעש בשעות הצהריים מכיל גינון אינה אסורה, אלא שהתברר כי הגן השתמש במפוח האסור עפ"י תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) (תיקון), התשנ"ג-1992 ובמכסת דשא העובדת בבנין, שבה השתמש באופן נשנה, ומהבדיקה נמצא כי מדובר בהטרדה וזכותם האלמנטרית של התושבים שלא יופרעו ויוטרדו מהפקת הנאה מלאה מרכושם עולה על זכותו של עסק שלצורך פעילותו הוא מקים רעש פוגעני ומטריד. נמצא גם כי בדוחות השיטור נרשם מועד האירוע חודש לפני התרחשותו בפועל, ועל כן יש צורך בעריכת בקרה על מועדי הרישום בדוחות השיטור היומיים.</p> <p><b>המלצה:</b></p> <p>1. יש להקפיד על כתיבה מדויקת של מועדי האירועים ובקרה על דוחות השיטור.</p>	קב"ט

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
2.2.2	49-52	רעש מפאב	מתלוננת הגישה תלונות על רעש ולכלוך מפאב מסעדה חדש במרכז העיר בשעות הפעילות ולאחריו, מתברר שהגישה 42 תלונות כנגד אותו פאב, ו- 136 תלונות בסה"כ על מפגעי רעש מאז 06/2014 13 תלונות אחרות רובן תלונות על חסימת חניה וגנים ונוף. כמו כן הוגשו 36 תלונות כנגד אותו פאב ע"י תושבים אחרים. התברר כי השיטור שהגיע למקום בעקבות התלונות צינן רק לזמן קצר את מקור הרעש, אך בד"כ הישנות רעשי המוזיקה הייתה כשעזבו את המקום, ולא עזרו התראות לסגירת העסק וקנסות. נמצא כי אין הפאב צריך לעמוד בתקנות רישוי עסקים (התקן מד-רעש בדיסקוטק), התשע"ד-2014, שכן עיקר השטח מיועד לישיבה, אך עליו לעמוד בין השאר בתנאי בידוד רעשים ואי הפרעה לשכנים, מתברר שהוגשה בקשה לרישיון קודם פתיחת הפאב, אלא שהנושא לא קודם מצד בעליו.	
2.2.3	52-55	רעש מטיסנים- מעקב	מזה 20 שנה מתלוננים תושבים הגרים באזור דרום מזרחי של העיר, על רעשים מטיסנים המופעלים מאזור רחובות בסופי שבוע וככול שהתרחבה הבניה באזור גברו הפניות להעתקת מקום הפעלת הטיסנים. נמצא כי הגורם נשוא התלונה הינו עיריית רחובות, למעשה הנושא הובא כבר לפתחו של ראש עיריית רחובות אשר מצדו העביר את הבדיקה ליועצת המשפטית של העירייה. לאור המשך התופעה, והפניות לרשויות שטרם נתנו פתרון (עיריית רחובות, המשרד לאיכות הסביבה, משטרת ישראל, רת"א –רשות תעופה אזרחית), נערכו בדיקות להבנה ומשמעות הרעש מהטיסנים ונמצא כי: העירייה מגלה רגישות רבה לעניין הטיסנים, התלונות מסווגות כמפגעי רעש (עפ"י החוק למניעת מפגעים, התשכ"א-1961) שמקורן מ"כלי רחיפה" כהגדרתו בסעיף קטן (6) בחוק הטיס, התשע"א -2011 (להלן החוק) הנגרמת משטחה המוניציפלי של עיריית רחובות. נעשו פניות מטעם העירייה לעיריית רחובות ולמשרד לאיכות הסביבה לטיפול בנושא, והובהר שאין בסמכותה של עיריית נס-ציונה לבצע אכיפה בשטח מוניציפאלי שאינו שלה. אין חובה שלכלי רחיפה תהיה תשתית קרקעית מוסדרת, מה שמביא להתייחסות מסקנות נציב תלונות הציבור שבדיקתו קדמה הוראות החוק. נקבעו מגבלות לגבי תעופתן של "כלי הרחיפה". כלל ניתן לאכוף רעש פוגעני, טורדני, ובלתי סביר החוזר על עצמו, למרות שעפ"י חוק עזר לרחובות חוק עזר לרחובות (שמירת הסדר והניקיון), התשמ"ג-1982 פרק ח', ס' 39 : מניעת רעש, האכיפה יכולה להתבצע רק בשעות המנוחה (16:00-14:00 שישי-שבת).	קב"ט+ א.סביבה
2.3	55-58	מחסה מגשמים תחנות אוטובוס	תלונות מתמשכות ייחודיות מאדם שאינו תושב העיר, על חשש מחדירת מים מהדפנות המחוררות האחוריות של תחנות אוטובוס במרכז העיר והירטבות הממתנינים שם בימים סגריריים, לכן בקשתו להחליף לדפנות בעלי קוטר קטן יותר, או לחלופין לדפנות אטומות, הציע גם לקבל פניות מהציבור באמצעות פקס למחשב, או באמצעות מייל ולשלוח משוברים לציבור במדיה אלקטרונית, בכדי להדפיס פחות ניירת. התברר כי מדובר במי שאינו תושב העיר ולא השאיר כתובת מגורים, בתשובת הביקורת הובהר שאין חשש מחדירת מים וכי התחנות מאושרות ע"י משרד התחבורה, ועומדות בדרישות ובאפיונים, לרבות עמידה בגשמים, משהמשכו הפניות כולל פניה לנציבות תלונות הציבור, נמסרה תשובה מפורטת ובה נרשם כי יכול היה להסתפק בתשובה ולבודקה, עם זאת פורטו הדרישות והאפיונים שקבע משרד התחבורה לדפנות מפח מנוקבות המראות כי אין חדירת מים, (וגם נעשה ע"י הביקורת ניסוי המוכיח זאת. כשגם המלצותיו לשימוש במדיה אלקטרוניות נמצאו לא רלוונטיות.	



סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
2.4	58	החלפת ופינוי פחי אשפה	תלונה מתושב להבטחה שסורבה להחלפה נוספת של פח הזבל הירוק המצוי בבית הוריו, שהוחלף אשתקד ונסדק משני צדדיו עקב הפעלת לחץ בעת הפינוי הזבל, והתוצאה - הפצת ריח לא נעים, העירייה אמנם ניסתה לתקנו ע"י הדבקת הדפנות בנייר כסף אך הדבר לא צלח, ציין כי יש הרבה פחים קרועים ובניהם גם הפח של הוריו וזאת משום ההתנהלות עובדי הזבל בעת הפינוי המביאה לקריעת הפחים. הוסיף כי אינו מקבל את נימוקי הנימוק הדחיה שיש בחצר פח שחור נוסף המשמש לפינוי הזבל, שכן הפח הוא פרטי ומשמש להשקיית הגינה. התברר העירייה אינה אמורה לפנות 2 פחי זבל מהמקום, ואין פילר שמשם יש מחויבות לפנות, וכן הרס העגלה נובע מאופן מקומה.	
2.5	58-62	חשש מקריסת עץ ברוש	<p>חשש שאותו הביעה מתלוננת מקריסת עץ ברוש המצוי בגבול חצרה, עקב פגיעה קשה של הנקרים בגזע העץ, מה שהביא אותה לפנות באופן מתמשך למנהלת גנים ונוף בעירייה ולגורמים שונים בקק"ל מאחר ולא התרצתה מהבדיקה (שבוצעה לטענתה מחוץ לחצרה) פנתה לבסוף למבקר המדינה. נמצא כי לאחר הפניה למבקר המדינה הגיעה אגרונום מומחה חיצוני שבדק את העץ גם מתוך חצר ביתה וקבע כי אין חשש לקריסת העץ שכן הוא בעל מבנה חזק, וממשיך לפרוח וללבלב, ומכוון שתשובה זו הייתה מקובלת על הפונה, פסקו התלונות. מהבדיקה עולה כי לא מקובל שמנהלת גנים ונוף תאפשר לפונים להתקשר שלא באמצעותה ליערן מומחה, (מה שהביא למתן חוות דעת שגויות ממי שאינו ממוחה בתחום בקק"ל), וכן לא מקובל לאי תיאום הגעת המומחה לחצר בית המתלוננת שתרים אף הוא להתמשכות התלונה. נמצא גם שטופס בקשה והחלטה לכריתת/העתקת אילנות/מוגן/גנים, אינו קריא דיו, שכן עבר מסכת צילומים, ואינו ממוספר לצרכי מעקב אחר בדיקה וביצוע, אמנם התקבל מקק"ל מס' בקשה למעקב לאחר שליחת הטופס בפקס, אך אין הדבר מאפשר ניהול מערך הגשת בקשות מסודר לכריתת עצים, עם מעקב אחר ביצוע, כמו כן בטופס הבדיקה 2 עצי ברוש לכריתת למרות שדובר בעץ אחד בלבד, וטוב להימנע מטעויות על מנת שחוי"ש לא ייפגע עץ בריא.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>יש לערוך טופס חדש של פנייה לקק"ל, בספר כרוך ממוספר עם מקור וההעתק המאפשר מעקב, לדייק ברישום שם בקשות לבדיקה,</li> <li>יש לתאם מראש עם בעלי הנכסים הגעת מומחה לכריתת עצים, ככול שמדובר בצורך בכניסה לחצרים פרטיים,</li> <li>יש לדווג שקשר עם קק"ל יתבצע רק ע"י מנהלת גנים ונוף ולא ע"י התושבים.</li> <li>יש לדייק בהבנת טענות התלונות על מנת לתת תשובות מספקות, וכך גם ברישומי הבקשות לכריתת עצים.</li> </ol>	מ.ג. ונוף
2.6	63-64	פיקוח על הוצאת גזם	תלונת עובדת עירייה על אי התייחסות תקינה לילדיה העובדים כגננים בחצרות פרטיים, עת הוציאו גזם לרחוב ופקחי העירייה התעמרו בהם, כשיש דרך קבע לרדיפה והתעללות בילדיה, כשגם לא הובהר להם כי לעירייה תקן כמותי לפינוי גזם וכן שנדרש מהם תשלום עבור עודף הגזם לפינוי. בבדיקה התברר כי הוציאו ולא בפעם הראשונה גזם מעבר לתקן, שהיה ידוע ומפורסם באתר העירייה. נמצא גם שאין מניעה בהגשת תלונה בהתייחס לקרוב משפחה של העובדת שכן אין יכולת השפעה על תוצאות, ומאידך זכות שמיעת טיעונים מהווה אספקט של כללי הצדק החברתי.	
2.7	64-65	ריסוסים מהאוויר בשטחים חקלאיים	תלונות על קרבה מסוכנת של מטוס ריסוס מנמיד טוס לבתים הגורם גם לרעשים, כולל רעשים נלווים של אזעקות, ורעידות חלונות הבית, ועל חשש ממסוכנות חומרי ההדברה שאותם מפזר. מעצת מומחים התברר כי הדברה קרקעית ביופד הידידותית לסביבה אינה תחליף לריסוסים המותרים עפ"י התקנות, עם זאת רת"א תשקול תכנון יעפים אחרים, והחל שימוש במסוקים לריסוס בריסוסים הסמוכים לבתים שגם יצומצמו למינימום.	

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
2.8	65-67	רישיונות למועדונים	<p>נציגות בית משותף התלוננה כנגד העירייה על אי מתן מענה וביצוע פעולות אכיפה כנגד 2 מועדונים שאין בידיהם רישיון עסק כאשר אחד מהם פועל מזה שנתיים וביצע ברכוש המשותף בניה לא חוקית, חוסם את הכניסה והגישה של בעלי היחידות בבניין ולבניין עצמו, ועושה ברחבה הציבורית כבשלו, דבר המסכן את שלום הציבור ובטחונו, ועלול להיסב נזק למתלוננים ולרכושם, והשני פועל במקום מזה שנה. כמו כן לא ברור מדוע העירייה בחרה לא לפעול במקרה זה כפי שמצאה לנכון לפעול כנגד עסק למשחקה באזור התעשייה. התברר כי העירייה נתנה מענה למתלוננים וביצע הליך אכיפה על חריגות בניה עוד קודם הגשת התלונה, בסה"כ היה רצון המתלוננים לערב את העירייה בסכסוך פנימי של שכנים במקום המפקח על הבניה. במהלך הבדיקה בעל מועדון אחד קיבל רישיון והשני היה נמצא בהליכים סופיים לקבלתו.</p>	
2.9	68-69	אי פינוי אשפה	<p>תלונה על אי פינוי אשפה, בעיקר בימי שני. נמצא כי הפונה נוהגת להתקשר קודם הגעת המשאית, אך מכיוון שזמני הפינוי ברחוב אינם קבועים, הרי שיש מקום לפרסם את מועדי הפינוי הגמישים באתר העירוני, התברר גם כי מפת הפינוי כפי שמופיעה באתר העירוני אינה קריאה, גם אם מגדילים אותה.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>יש מקום לפרסם את מועדי הפינוי הגמישים באתר העירוני במקומות שבהם פינוי האשפה אינו במועד קבוע. רמת הפניות ירדה בשל חוספת משאית ביבי.</li> <li>יש לתת מידע שוטף לציבור דרך האתר על שינויים בזמני הפינוי ובמועדי פינוי. - נמסר לעיתונות בחגים.</li> <li>יש לדאוג למפת שבאתר העירוני תהיה מפת פינוי קריאה ומסודרת. - נמצא בתהליך.</li> <li>ראוי שיוצג באתר העירוני מידע בנפרד לפינוי האשפה עפ"י סוגי הפינוי (יבשה, רטובה, אלקטרונית, ולמחזור).</li> <li>יש לדאוג לחיבור המשאיות לרשת תקשורת כך שניתן יהיה לדעת בזמן אמת את מיקומם ואת זמן הפינוי. - נמצא בתהליך.</li> </ol>	א.סביבה
2.10	69	נזק ממשאית גזם	<p>תלונה על פגיעת מנוף של משאית גזם בקיר מול שער הכניסה לבית המתלונן שלאחריה הורו פקחי העירייה לא להניח גזם במקום, אך פניותיו החוזרות לעירייה לתיקון הקיר לא נענו. נמצא שלא קיימת ודאות כי הפגיעה היא ממשאית הגזם, בכל מקרה קבלן הגזם הוא ישות משפטית נפרדת מהעירייה ויש לו ביטוח נפרד למקרים מעין אלו ועל המתלונן לפנות אליו, ואם יסרב לטפל, אזי במקרה של תביעה יפוצו התושבים, וסכום הנזק יופחת מהתשלום המגיע לו מהעירייה. בשל הבעייתיות בהנחת הגזם בסמיכות לגדרות ולערוגות, שלא מן הנמנע כי מנוף המשאית פוגעת בהן בעת איסוף הגזם, אזי:</p> <p><b>המלצה:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>יש להוסיף הנחיה באתר העירוני בהדרכה לפינוי גזם להנחתו במרוחק ככול הניתן מגדרות וערוגות למניעת פגיעה ברכוש עירוני.</li> </ol>	מ.תברואה +דובר

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
3	70-77	רווחה		
3.1	70-77	הסעות למסגרות יום שיקומיות		
			<p>ההסעות לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי 21 ומעלה, נבחן: הליך העסקת קבלני ההסעות למסגרות יום שיקומיות, תקינות תעריפי ההסעה, ונאותות השתתפות משרד הרווחה בסיוע למימון ההסעות וזאת לאחר בדיקה ומתן הערות של רוי"ח מטעם מ. הרווחה. הבדיקה התרכזה לחודש 11/2011. נמצא כי ממצאי דו"ח רוי"ח הביאה לשיפור ההיערכות לטיפול בהסעות וכך נמצא שהחל משנת 2014 חלה מעורבות רחבה של מנהל ההיסעים בכל הקשור לתיחור/מכרז (הוחלט על ביצוע מכרז כיוון שמדובר בהליך ביצוע ל-3 שנים), עריכת הסכמים עם קבלני הסעות, ובדיקת תקינות רכבים, אלא שאגף הרווחה לא שמר ועקב אחר מסמכי המכרזים וההסכמים הועברו אליו ממנהל ההיסעים, ולא ביצע מעקב אחר: מועד סיום המכרזים וההסכמים, התאמת נתוני ההסכם לחשבוניות שהוגשו לאישור, ביקורת כשרות נהגים, כשירות רכבים, וזאת בכדי להטיל סנקציות במקרה של אי עמידה בתנאים שנקבעו. נמצא גם שמזכירת האגף איננה נוהגת לעקוב ולטפל אחר מיילים הנכנסים לאגף.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>יש לשמור הסכמים עם קבלני הסעות באגף הרווחה, ולעקוב אחר אישורי תשלומים שוטפים בהתאם להסכמים וכן להתריע כ-3 חודשיים לפני מועד סיום ההסכמים ללשכה המשפטית ומחלקת ההיסעים לשם עריכת תיחור/מכרז חדש.</li> <li>יש לפקח ולבדוק את תקבולי הורים בתאום עם גביה/גזברות, יש לבדוק שהתקבולים נעשים בהתאם להוראות תע"ש 14.8 סעיף 4.5 (לפי עדכון 25/12/12), ולדווח למשרד הרווחה בהתאם לתוצאות הגביה.</li> <li>יש לעקוב אחר שינוי בתעריף חודשי חופשי.</li> <li>יש לבקר אחר המיילים המתקבלים במזכירות הרווחה ולטפל בהם.</li> <li>יש להשביח את הידע המשפטי החשבונאי והמקצועי של עובדות המזכירות בכל הקשור לקשר עם ספקים ודווח למשרד לשירותים חברתיים.</li> <li>יש לבחון את מחשוב מערך חישובי ההיסעים לשם הקלה, דיוק, זמינות וקיצורי זמן.</li> <li>יש לפעול לגביית תשלומי הורים בהוראות קבע או לחלופין באמצעות האתר העירוני, ע"י יצירת מערך חייבים וממשק מידע עם הגבייה (אפשר שהגבייה תעשה ע"י מחלקת הגבייה העירונית).</li> <li>יש להעיר למשרד הרווחה כי בכל מקרה ומדובר בהסעה לצד אחד בלבד (הלוך או ושוב, יש לחשב את הנתונים לפי 50% מסה"כ).</li> </ol>	
4.	78-107	גזברות		
4.1	78-80	מעקב- גביית גזרי דין	<p>הבדיקה משנת 2011, שלאחריה בוצע מעקב בשנת 2012, במהותה הגבייה ע"י העירייה בעקבות ביטול ההסדר שהיה נהוג עד לשנת 2008 לגביית החובות ע"י בתי המשפט בכל הקשור לחוקי עזר לנס-ציונה חניה, רישוי עסקים וחוק תכנון ובניה, לגביה אפיון מיוחד בכל הקשור לזמינות, הצמדה, ייחוס חוב, והתיישנות. נמצא בעבר כי קיימת בעייתיות בתוכנה הייעודית שנבנתה, וגם באי גבייה נאותה, על כן הומלץ לשכלל את התוכנה, ליצור ממשק עם תוכנת הניהול של הלשכה המשפטית, וביצוע אכיפת ומעקב מתמיד אחר החובות. לאחר מכן עלה כי נוצר הליך של קידום מערכתי לשיפור הגביה. השנה ערכה הגזברות בדיקת התיישנות חובות, ולצד זאת יש שיפור במערך הגביה השוטף.</p> <p><b>המלצה:</b> על מערך הגביה לתת את תשומת לבו לשוונות הגבייה: לפעול באופן מתמיד לגבייתן, ולהשלים הבניית תוכנה תואמת.</p>	מ. גביה

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
4.2	80	שחרור ערבות והחזר כספי	תלונת מייצג בעלי קרקע בעסקת קומבינציה, על שאינו מצליח לסגור את חשבון היטלים ולשחרר ערבות לאחר קבלת שומה מכרעת ותשלום היתרה. לטענתו קודם לשומה המכרעת שולם 50% ממנה ו ל-50% הנותרים הופקה ערבות בנקאית ע"י החברה הבונה עד להכרעת שמאי מכריע, ומשזו התקבלה שולמה היתרה, אך נוצר עודף שטרם הוחזר, ובקשתו שהחשבון ייבדק ויימסר פירוט, וכן להחזיר את הערבות הבנקאית. מהגביה דווח על הטיפול ועל מסירת תשובה מפורטת וכי חלק מהעובדות שהציג אינן מדויקות. ושאין יתרה להחזר, ומטעמי צנעת הפרט לא נמסרו לו פרטי החזר הערבות ותשלום היטלים של בעלים אחרים.	
4.3	80-82	מכתבים חוזרים	סוגיית המכתבים החוזרים טופלה בעבר, בשנת 2012 הוציא הגזבר הנחייה למנהל הגביה לעדכון הכתובות של הנכסים ברשימת המכתבים החוזרים, והשנה הוא הוציא נוהל טיפול בדואר חוזר עם לוי"ז לביצוע. נערכה בדיקת מכתבים חוזרים לתקופה 2-7/14 של מחלקת הגבייה הרווחה וההנדסה, וממנה עלה כי מחלקת הגביה פועלת עפ"י הנוהל ונעשים פעולות לקידום הגביה, וגם בהנדסה וברווחה פועלים לאיתור הנמענים.	
4.4	82-86	דרישה כפולה לתשלום ארנונה	תלונה על קבלת הודעת חוב לחודשים 3-4/14 על אף תשלום מראש, ועל אי מתן מענה לפנייתו באתר העירוני ב"צור קשר". נמצא כי פנייתו למרות שהכינה למשלוח-היא לא נשלחה, הכפל בדרישה לתשלום הייתה עקב אי קליטתה במערכת הגבייה למרות שחלפו כחודשיים מאז התשלום. על כן ניתנו המלצות כשיתקיים מעקב אחר יישומן. <b>המלצות:</b> 1. בשוברי החיוב לתקופה 3-4 תימסר הודעה לציבור המשלמים על גבי השוברים ובפרסומי העירייה כי במידה ודמי ארנונה שולמו מראש לשנה יש להתעלם מהודעות החיוב. 2. מידי שנה כחודשיים לאחר משלוח שוברי החיוב לתקופה של 3-4, תיערך בדיקת תשלומים עודפים. 3. יש לנתח את הליך הסליקה ולבחון דרכים לצמצום מועד קליטת התשלומים. 4. יש לפרסם באתר שעל שולח פנייה באמצעותו לוודא את תיעוד המשלוח.	מ. גביה
4.5	87	הנחה רטרואקטיבית לנכה	בדיקה על סחבת של 3 חודשים במתן הנחה מעודכנת בארנונה לנכה אשר המציא מסמכים בדבר עדכון הזכאות. לאחר פניית הביקורת למחלקת הגבייה, נעשתה בדיקה יסודית שבאה לידי ביטוי בעדכון ההנחה, ומתן ההחזר הכספי המגיע בצירוף התנצלות על אופן הטיפול. מכאן שהטיפול בפניית התושב היה לקוי ובא לידי ביטוי באי התייחסות ראויה לפונה, ובאי החזר מידי לתשלום שבוצע מראש, עם זאת מדובר במקרה בודד. <b>המלצה:</b> 1. על מנהל הגביה להנחות את פקודיו שלא להסיק מסקנות בטרם ייעשה עיון יסודי במהות הבקשות המתקבלות ובלמוד מצב החשבון.	מ. גביה
4.6	88-90	דרישה להחזר ארנונה בגין חיוב שגוי של מחסן בבניין משותף	דרישה להחזר על חיוב מחסן הצמוד לדירה, בטענה שהחיוב בוצע מאז רכישתו מהקבלן ב-2004. בבדיקה התברר כי הצמדת הנכס מקורה בטעות בעת ביצוע סקר מדידת הנכסים בעיר ב-2010. בתחשיב שנעשה התברר כי הזיכוי שניתן לה היה תקין. <b>המלצה:</b> 1. קודם ביצוע סקר נכסים לדירות- יש למסור לסוקרים דוחות על שיוך המחסנים לדירות בבניינים משותפים.	גזבר

סע'	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
4.7	91-93	אי מתן הנחת ארנונה למי שאינו עונה להגדרת "מחזיק" בנכס	טענה להפסקת הנחה מ-2013 ממי שהוגדרו כמשפחות המחזקים בנכס משותף, (סבתא, בת, ונכדה). התברר כי ההנחה המשוקללת בוטלה מאחר והמצב לא ענה להגדרת "מחזיק", כשאינן העירייה מקבלת הסכמי שכירות "פיקטיביים" בין בני משפחה המתגוררים באותה יחידת מגורים.	
4.8	94	הגהות על צו המסים- מעקב	אשתקד הומלץ על ביצוע ההגהות טרם הפרסום, השנה נמצאו 2 שגיאות. <b>המלצה</b> - 1. ביצוע ההגהות טרם פרסום צו המסים.	מ. גביה
4.9	94-100	הנחה רטרואקטיבית לאזרח ותיק	טענת תושבת ותיקה לתוספת 5% הנחה של אזרח ותיק שאותה קיבלה עד 2012, תוך שהיא קובלת על הצורך בהצגת מסמכים ומבקשת גם זיכוי רטרואקטיבי אוטומטי. התברר כי לתושבת הכנסה קבועה מבני משפחה שבמצרף עוברים את התקרה המזכה לתוספת וכנגזרת יש הוצאות אישיות גבוהות, על כן במצבה אין היא זכאית לתוספת עכשווית ורטרואקטיבית עבור שנה קודמת ומה שניתן לה היה בשוגג (מתבסס על כך כי ההכנסה הינה מכל מקור שהוא, כשלא הוצא מכלל זה הכנסה המתקבלת מתמיכה משפחתית, וגם מהטעם של כללי ההוגנות ושוויוניות בנטל). הצורך במסמכים ואי הסתמכות על נתוני הביטוח הלאומי נעשה עפ"י צו המסים, וגם מתוך חובת ההגינות הכללית, המאפשר גם לבדוק את השינויים שחלו בקבלת קצבה או הפסקתה, התגוררות בבית או מעבר לדיר מוגן או עם בני משפחה, השכרת הנכס או כל שינוי אחר במצב משפחתי, או נכסי של צבירת חובות, או הנחות לנכס נוסף, כשנוח גם הורדת טופס ההנחה מאתר העירוני, מה גם כשמדובר בדרישה לתוספת הנחה המחייבת בדיקה. הזיכוי הרטרואקטיבי אמור להינתן לאלו שהיו זכאים להנחה גם בשנים קודמות, ועפ"י קריטריונים מנחים של משרד הפנים, כשהתברר גם כי למחלקת הגביה נוהל למתן הנחות רטרואקטיביות במקרה של טעות במערכות הגביה וזאת ככול שמדובר בתיקון טעות. ומשכך הובהר התעקשות הפונה לקבלת ההנחה הרטרואקטיבית עלולה לביטול תוספת ההנחה שקיבלה עד עתה, ולאחר שהפנימה היא הודיעה על רצונה להפסקת הברור.	
4.10	101	בקשה להנחת נכס ריק במקום לנכס שאינו ראוי לשימוש	בקשה לבדיקת הנחת נכס ריק שנדחתה. התברר כי נמסרה בשוגג בנכס היו חפצים, אך עבר שיפוץ שצוין בטופס הבקשה, משכך טענה מזכירת הגביה שלא בדקה את פשר העניין, ומשהתגלה העניין נעשתה פעולה לבדיקת הנחה לנכס שאינו ראוי לשימוש. <b>המלצה</b> - כבסעיף 4.5 לעיל.	מ. גביה
4.11	101-102	מידע לציבור על חוב היטלי תיעול	תלונה על גילוי חוב היטלי תיעול רק לאחר מכירת הדירה ועל כן ראוי לשלוח הודעות פרטניות בגין החובות לשם היערכות מוקדמת. התברר כי ההודעה על החיוב נמסרה מיד עם הגעה ראשונית למשרדי הגביה, ומשהתברר לאחר מכן כי נעשה חישוב ראשוני עודף, בוצע תיקון ששולם. חיוב היטלי התיעול נעשה עפ"י חוק עזר לנס ציונה (תיעול), התשס"ב-2001 עבור בתי מגורים קיימים החל בשנת 2006 עם העברת הזכויות, כך שהחבות לתשלום חלה על המתלוננת, לעניין הפרסום לציבור- הרי שהטענה בדבר אי הידיעה על אף הפרסומים בנושא זה, מחזק את הצורך במתן מידע פרטני לציבור, וזאת כהמשך להמלצה שנרשמה בדוח הביקורת 2012 בסעיף 9.3 בנושא- חיוב כפול בהיטלי תיעול וטיהור ושם נרשם: "לערך עבודה מקפת מלווה בתיעוד של כל אלו ששילמו, וליצור בהנדסה מאגר משלמים, שיקל על עבודת חישובי השומות", וככול שתבצע המלצת הביקורת ליישום ממשק הנדסה-גביה (סעיף 1.3 בדוח הביקורת) יקל הדבר את ביצוע המלצה זו. <b>המלצה:</b> 1. יש לחשב את כלל היטלי התיעול שטרם שולמו, ולרשםם כחיוב מותנה במחלקת הגביה.	מ. גביה
4.12	102	חיובים מאוחרים של חובות	התקבלו 2 מקרים בם נטען להתיישנות החובות והצורך במחיקתן בשל חיובים מאוחרים. התברר כי למועדי החיוב משמעות רבה לעצם ההכרה בחיובים. <b>המלצה:</b> 1. בכל פעם שבו עולה מועד החיוב על 7 שנים מעת האירוע לחיוב, יש להתייעץ בלשכה משפטית בעת יתבצע החיוב.	מ. גביה

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
4.13	103	טיפול לא נאות בגביית חובות ארנונה	טענות לביצוע עיקול על חובות חתימה קודם לכן על הוראת קבע באמצעות כרטיס אשראי. התברר כי התלונות ממי שאינו מתגורר בארץ, ילדיו אינם רשומים במסגרות לימודיות בבתי הספר בעיר, מקווי הטלפון שאותרו על שמו לא היה מענה, מכתבי הגבייה שנשלחו לביתו חזרו כולם מהסיבה של נמען לא ידוע, בתיבת הדואר של ביתו שמו אינו מופיע, את הוראת הקבע שמסר ביטל כעבור חודש ימים, והשכיר ביתו מבלי לדווח.	
4.14	104-105	אי ביצוע הפטר חוב על אף קבלת מסמכים	טענה לאי מחיקת חוב, על אף שהומצא הפטר חלוט מ-25/05/2010. התברר כי חוב שהיה אמור להימחק לא נמחק בהיעדר נוהל והנחיות. <b>המלצה:</b> 1. יש להכין נהלים מחייבים להפטר חלוט ולהקפאה והשעיית חובות.	
4.15	105	הטלת עיקול חשבון בנק לחייבת	טענות על עיקול חשבון למרות תשלום חוב במלואו, ועל אי קבלת תשובות מבהירות לגבי מהותו. התברר כי לחוב הנומינאלי נעשה הסדר ששולם, אך נותר ריבית והצמדה נוכח אי עמידה במועדי ההסדר. לאור המצאת מידע זה לגזבר הוא הורה על הסרת העיקול, ובדיקת יתרת החוב לשם בחינת העלאתו בפני ועדת בחינה למחיקת חובות.	
4.16	106	עיכוב הליכי בניה	טענות על עיכוב תשלום לשמאי מכריע בעבור מחלוקת לסכום היטל השבחה. התברר כי לא היה עיכוב. לאחר מכן פנה שוב מאחר ונדרש לשלם בשנית על הפיקדון בחלוף שנה מעת מתן ההיתר. משהוסבר לו כי לא ניתן לחרוג מההנחיות להוצאת היתר חדש וכי הפיקדון יקוזז מכלל החוב, התרצה ושילם.	
4.17	106-107	פנייה לתשלום נזקי כריתת עץ	טענות כי על העירייה להשתתף בהוצאות תיקון נזק למחסן שנגרם ע"י עובד עירייה עת כרת עץ בגבול חצר הבית, ו-2 גזעים נפלו על גג המחסן העשוי אזבסט ושברו חלק ממנו. התברר כי מדובר בעץ פרטי, לפיכך אין העירייה הכתובת לתביעת הנזק.	
4.18	107	אי קבלת אישור לטאבו	טענות של עו"ד המייצגת חסויה, כי לצורך חידוש חכירת הנכסים ביקשה ולא קיבלה לידה מידע על סיום הכנת האישורים לטאבו. התברר כי המידע נמסר לה בהודעת SMS. <b>המלצה:</b> 1. משום שעיקר הטענה על אי קבלת הודעה עם סיום הכנת האישור לטאבו מומלץ לבקש ממקבלי ההודעות לאשר את קבלתם, או קבלת אישור אוטומטי, לחלופין ניתן למסור את ההודעות בדרכים נוספות (דוגמת אימייל), ובמקרה של אי תגובה למסור הודעה טלפונית.	מ. גביה
4.19	107	גביה כפולה של ארנונה	טענות לגבייה ארנונה כפולה של חצי חודש ששולמו ע"י בעלי הנכס וע"י השוכר, שלא הוחזרו. התברר כי אי החזור נבע מאי עדכון עזיבת השוכר הקודם את הנכס. אלא שעם הגשת בירור זו הוסדר החזר התשלום הכפול.	

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
5	108-125	נגישות		
5.1	108-110	אתר עירוני כולל אתרי משנה	<p>בסעיף 35 של תקנות נגישות השרות-2012, נרשם באשר להנגשת אתר האינטרנט, שכל אתר קיים הנותן שירות או מידע לציבור עליו להיות נגיש ברמה AA ככול שמדובר ברשות ציבורית, כך שאנשים עם מוגבלות בראיה, במוטוריקה בידיים, בבלקות שמעיתית, מוגבלות קוגניטיבית וכולו באופן שוויוני לקבל את השירות, ע"י תמיכה בתוכנות קוראות מסך, שימוש במקלדת ללא עכבר, שימוש בכותרות לגלישה נוחה ואפקטיבית, הדגשת קישורים, וכותרות לסרטי וידיו ועו'. על האתר להיות נגיש עד 25/10/2016, ולעמוד בתקן ישראלי 5568 לביצוע ואפיון ההנגשה, עם סיום הביצוע יש לתדרך את עורכי התקנים, ולציין במקום בולט כי בוצעו ההתאמות. באשר להנגשת אתרים קטנים (מקושרים) נקבעו בתקנות רשימת פטורים וביניהם נקבע בסעיף 19 פטור הנקרא "נטל כבד מדי", שאותה קובע רק מומחה לנגישות השירות. ככלל בכל הבניה של האתר יש לעבוד בצורה מסודרת ויסודית, לעמוד בדרישות החוק מבלי להיגרר להוצאות כספיות גבוהות ולפיתוחים טכנולוגיים מורכבים, כך שיש לבקש הקלות במקרים של נטל כבד מדי. בכדי למפות נקודות הדורשות נגישות ניתן להיעזר בטופס מהנציבות וטופס שבתקן. נמצא כי אתר האינטרנט הנוכחי של העירייה עלה לאוויר בספטמבר 2013 כשכבר בהליך האפיון התייחסה העירייה לצורך בהנגשתו ע"י פנייה ליועץ חיצוני שהנחה אותה בנושא. באתר העירוני נרשמו חלק מפעולות ההנגשה ובסיפא סייג כי יתכנו חלקים שטרם הונגשו, ועל כן התבקשו הדובר ומנהלת האתר להמציא חוות דעת מיועץ הנגישות המלווה את האתר, כשימשך המעקב אחר פעולות ההנגשה.</p>	
5.2	110-111	נגישות פרטנית בבתי ספר- מעקב	<p>על-פי סעיף 19לד לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, תלמיד עם מוגבלות או הורה לתלמיד שהוא אדם עם מוגבלות, זכאי לנגישות במוסד החינוך או בגן הילדים שהוא מוסד חינוך רשמי שבו התלמיד לומד, לפיכך מוסד חינוך וגן ילדים יבצעו את התאמות הנגישות בעבור תלמיד הלומד במוסד החינוך, בעבור ילד הרשום במוסד החינוך והעתיד ללמוד בו ובעבור הורה מיד לאחר המועד שבו נודע לראשונה למוסד החינוך, או לגן הילדים, לפי העניין, על רישומו של התלמיד במקום. קודם להוראות החוק נקבע בבג"צ בוצר 7081/93 (12/03/96) דרכי גישה וסידורים מיוחדים לנכים, בבית ספר, אולם ספורט, ובית כנסת לעותר הסובל ממחלת ניוון שרירים (S.M.A.), כאשר בקביעה הייתה הסתמכות על חוק התכנון והבניה התשכ"ה-1965 ותקנותיו. ההתאמה נדרשת למבנים שההיתר לבנייתם הינו עד 08/2009 שכן כל מבנה שנבנה לאחר מכן, כולל מוסד חינוך, נבנה באופן נגיש. בעניין הנגשת מוסדות חינוך טרם הותקנו תקנות, אך יש נוהל של משרד החינוך לקבלת תקציב לסיוע - סידורי נגישות פרטנית ובו נקבע כי מוסדות חינוך שלהם תלמידים (או הורי תלמידים) עם מוגבלות, ושאינו בהם סידורים המאפשרים להם להגיע לכל מרחבי הלמידה ולהשתמש בהם, זכאים לסיוע כספי לשם ביצוע הנגשה מתאימה, באמצעות הרשות המקומית ובאחריותה. לפיכך רשות מקומית חייבת לבצע עבודות להנגשת מוסד חינוך או גן ילדים לתלמיד או הורה המוגבל בניידותו מיד לאחר שנודע לה על רישומו של התלמיד, ועליה לפעול על מנת שביצוע ההתאמות יסתיים לפני תחילת הלימודים של התלמיד במוסד זה. בעבר בוצעו בדיקות לבחינת הנגישות פרטניות במוסדות חינוך, ונמצא כי אלו בוצעו, כולל בניית מעלית לקומה ב בבית ספר ה"תומר" שהינו בית ספר אזורי לתלמידים עם מוגבלויות. באגף החינוך יש נוהל לביצוע התאמות נגישות פרטנית (נוהל 18-ביצוע הנגשה), אלא שהשינויים שחלו בשנים האחרונות בהוספת תקנות רבות ובניהם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות להתאמות נגישות במוסד חינוך קיים- 2011, ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות) התאמות נגישות לשירות- 2013, מחייבים את ריענון הנוהל והתאמתו למצב הקיים, כך שיופק נוהל חוצה ארגון בנושא, בנוסף ניתנה הדרכה לשימוש בנוהל הנגשה הפרטני הקיים בחינוך. השנה התקבלה בקשה נוספת להתקנת מעלית בבית ספר התיכון "בן יהודה" עבור תלמיד עם מוגבלויות, נמצא כי העירייה פעלה כשורה ועפ"י הנוהל הקיים, והכינה את המכרז הנדרש, אלא שכאן לאחר משלוח הבקשה עפ"י הדרישות של משרד החינוך שכלל תכנון ואומדן, הוא לא אישר את ההשתתפות במימון משום שהתלמיד היה לקראת סיום לימודיו בתיכון.</p> <p><b>המלצה:</b></p> <p>1. עריכת נוהל חוצה ארגון להנגשה פרטנית במוסדות חינוך.</p>	

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
5.3	111-112	הנגשת תחנות אוטובוס- מעקב	<p>בשנת 2011 החלה העירייה לטפל בסימון רחבת ההיערכות בתחנות אוטובוס(4) (בעקבות ביקורת נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות) וכן פעלה להנגשת התחנות עם הסככות. ביצוע הנגשת התחנות וסביבתן נדרש מהרשות עד לסוף שנת 2014 מתוקף תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית), התשס"ג-2003. עד לסוף שנת 2013 הנגישה העירייה את התחנות וסביבתן לאחר ביצוע סקר נגישות ע"י יועץ הנגישות העירוני והותירה את הצורך להנגשת תחנות העמודים ללא הסככות.</p> <p>הביקורת מצאה תחנות שאינם מונגשות ברחובה הראשי של העיר, זאת מכיוון שבוצע החלפת מדרכה ונעלמו סימוני רחבת ההערכות, וכן טרם בוצעה הנגשה לתחנות עמודים ללא סככות, על כן הומלץ לערוך בדיקה מיוחדת, ולהשלים את הנגשת התחנות. ואכן נעשתה בדיקה מיוחדת שהעלתה כי באחד התחנות הראשיות ברחוב הראשי אין כלל אפשרות להגיע בכיסא גלגלים לרחבת ההיערכות, כיוון שהדרך חסומה בפילר חשמלי שהוצב באישור אגף ההנדסה ומיד עם מסירת ממצא זה הורה מנכ"ל העירייה להזות הפילר.</p> <p><b>המלצה:</b></p> <p>1. יש להשלים ע"י מורשה נגישות את מערך בדיקת תחנות העמודים ללא סככות.</p>	מ. שפייע
5.4	112-116	הנגשת קווי תקשורת- מעקב	<p>חוק השוויון לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 (להלן החוק), ותקנותיו מחייבים מתן שירות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור. החוק מתווה מספר עקרונות התקפים לשירות הטלפוני: איסור הפליה על רקע מוגבלות, הזכות לקבלת שירותים איכותיים, נגישים וזמינים במסגרת השירותים הניתנים לכלל הציבור והזכות לנגישות ולהתאמות, כאשר תקנות הנגישות לשירות מגדירות באופן מפורט את האמצעים שיש לנקוט כדי להבטיח את הנגישות לאנשים עם מוגבלות. התברר כי אין במוקד נוהל הנגשת המוקד העירוני, והשירות החלופי הניתן ומאפשר התקשרות הינו דרך הדואר האלקטרוני או דרך אפליקציה עירונית, כששאר האפשרויות (ציט, דואר, וידיו צ'אט, פקס, משלוח מידע נגיש, או מידע על קבלת שירות פרונטלי נגיש אינם קיימות). הממצאים העלו גם כי מערכת ניתוב השיחות לא נעשו בקול גברי הנדרש לאנשים עם קושי בשמיעה השומעים באופן ברור יותר את הצלילים הנמוכים של הקול הגברי מאשר את הצלילים הגבוהים יותר של קול נשי, עם זאת כן נמצא המענה הקולי הוא בדבור ברור, בקצב איטי ובשפה פשוטה. (שנועד גם למתקשים בהבנה), וללא מוסיקת רקע (מוסיקת רקע ורעשי רקע מפריעים לאנשים רבים ובעיקר לאנשים עם ליקויי שמיעה בשמיעת והבנת הדיבור), ובחירת המוקדן היא אופציה ראשונה.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <p>1. התווית מדיניות ועקרונות לביצוע לגבי התאמות ושינויים להנגשת המוקד הטלפוני לכלל האוכלוסייה וביניהם לאנשים עם מוגבלות.</p> <p>2. התאמת נהלים והליכים למענה נגיש בשלוחות המוקד הטלפוני בהתאם למדיניות שנקבעה, כשבאפשרויות- מתן שירות מענה נגיש בכל השלוחות, לחלופין קביעת שלוחה ייעודית עבור אנשים עם מוגבלות המבקשים לקבל שירות נגיש ומותאם, (כאן יש לפנות לפונה בכדי שיציין לאיזו התאמה הוא נזקק שכן יש מבניהם כאלו שיימנעו מלחשוף את התאמת הנגישות להם זקוקים), כאשר העדיפות היא במתן שירות של קו ייעודי שכן כך מתאפשר שירות ממוקד מטבי, כך שבמידה ותיבחר שלוחה ייעודית עליה להימצא בתחילת המענה הקולי.</p> <p>3. יש לקבוע קו/או קווים נגישים לשעת חירום.</p> <p>4. לאחר קבלת אישור מהפונה, לשם המשך מתן שירות נגיש, יש גם לקלוט במערכת מידע על הפונה את הצורך שלו בשירות נגיש ואת ההתאמות הנדרשות. (גם כאן קודם מתן השירות הנוסף יש לברר תחילה בנימוס וברגישות מי הפונה, אם זקוק הוא להתאמות ולאילו מהם).</p> <p>5. יש לבצע לפחות אחת לשנה הדרכה כללית למתן שירות נגיש, ואם ייקבע כי תפתח שלוחה ייעודית, אזי נותני השירות יקבלו תדריך והתנסות ייחודית אחת לרבעון כשההדרכה תינתן גם למנהל המוקד, שכן שעובדי המוקד הם בד"כ חסרי ניסיון וידע בכל הקשור לצרכים וליכולות של אנשים עם מוגבלות ואינם מודעים למשמעות ולחשיבות של שירות נגיש ורגישות באופן מתן השירות, חשיבות קיום ההדרכה במועדים אלו היא</p>	מנמ"ר



	<p>גם לאור תחלופת העובדים במוקד. במסגרת ההדרכה יש ללמד כיצד לתת מענה מותאם, נגיש, ומכובד בסבלנות ברגישות ובאדיבות לפי סוג המוגבלות, כיצד להשתמש באמצעים הקיימים לשיפור ולהתאמת השירות, את הנהלים למתן שירות נגיש במוקד וכיצד ליישם נהלים אלה.</p> <p>6. יש לערוך בדיקת התאמות נגישות המוקד הטלפוני ע"י מורשה לנגישות השירות.</p> <p>7. יש לדאוג לפרסם מידע על נגישות השירות במוקד הטלפוני.</p>			
5.5	116-118	הנגשת עסקים- מעקב	<p>בסעיפים 8 ב ו-8 לחוק רישוי עסקים (תשכ"ח – 1968) נקבע בתחולה משנת 2014 כי לא יינתן או/ו לא יחודש רישיון עסק או "היתר זמני" לעסק טעון רישוי שהוא מקום ציבורי או שירות ציבורי המפורטים בתוספת הראשונה והשנייה בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות תשנ"ח-1998 (להלן החוק), אם לא יוסדרו בבית העסק סידורי הנגישות המתאימים, כאשר סידורי הנגישות יכללו את נגישות המבנים התשתיות והסביבה ונגישות השירות כשאישור ההנגשה יומצא ע"י מורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה השירות ומורשה לנגישות השירות כמשמעם בסעיף 19 לחוק. מתברר כי הרשות נכנסה להליך קבע, של מתן חוות דעת של מורשה נגישות קודם מתן רישיון עסק או חידושו, במסגרת ההליך נכתב גם נוסח פניה לבעלי עסקים בעיר ויתווסף באתר העירוני בדף ההדרכה להוצאת רישיון עסק-אישור מורשה נגישות.</p>	
5.6	118-120	הנגשת מוסדות חינוך-מעקב	<p>בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות במוסד חינוך קיים, תשע"א – 2011) נקבע כי בכל מוסד חינוך קיים, על הבעלות להתקין בבניין המרכזי 2 תאי שירותים נפרדים נגישים לבנים ובנות, פיר מעלית (אם יש בו יותר מקומה אחת) ודרך נגישה אליהם, כשלאחר מכן במידת הצורך-הנגשה פרטנית. התקנות חלות על כל מוסד חינוך, ללא קשר לבעלות או לשליכות לרשת חינוכית, כשהיישום עד 01/05/2019.</p> <p>לשם ביצוע נדרשו הרשויות המקומיות להגיש תכנית לשר החינוך המפרטת את דרכי הנגשתו והתאמתו של מוסד החינוך ודיווח לשר החינוך מדי שנה בדבר ביצוע ההנגשה. יצוין כי במקרה זה פעלה העירייה מעבר לנדרש, כשביקשה ממורשה הנגישות לבחון גם את מצב חניות הנכים (התאמתן ודרכי הגישה אליהן) בכל בתי הספר שנבדקו, וכן את השילוט לשירותי נכים. נמצא כי העירייה העבירה באמצעות מורשה נגישות את כל התוכניות לכלל בתי הספר, וציינה תיעודף ראשוני לביצוע בבתי הספר שבהם קיימת נזקקות לנגישות. מונה סגן מנהל מחלקת מבני ציבור לטפל בביצוע ההנגשה בהתאם להוראות החוק, בוצע סיוור מקיף בכל בתי הספר בעיר עם קונסטרוקטור ונתנו אומדנים עבור ביצוע התוספות, הורכב צוות פרויקט עבור הנגשת המעליות הכולל מפקח, אדריכל, יועץ מעליות, קונסטרוקטור, יועץ חשמל ויועץ נגישות. ונערך סקר ע"י קונסטרוקטור. מהרשימות שהוכנו למשרד החינוך קיימת מחלוקת בין העירייה למשרד הבריאות לגבי הגורם האחראי לביצוע ההנגשה של ביי"ס "דקלים" הנמצא במתחם בית החולים הממשלתי והמופיע ברשימה שנמסרה למשרד החינוך. הסגה בעניין טרם הסתיימה, וימשך המעקב אחר ההתדיינות בנושא.</p>	
5.7	121	קהילה נגישה	<p>בשנים קודמות היו שני ניסיונות להקמת קהילה נגישה שלא צלחו עקב אי חבירה לגורמים סמכותיים בעירייה, השנה מיסדה רכזת העבודה הקהילתית הקהילה בסיוע מנהלת אירגונית, ובהשתתפות בעלי מוגבלויות, בני משפחותיהם ופעילים קהילתיים, ונקבעו תהליכי ביצוע. <b>המלצה:</b></p> <p>1. יצירת איזון נכון בקבוצת הפעילים כך שייגעו מכלל סוגי המוגבלויות (פיזית, קוגניטיבית, ראייתית ושמייעתית).</p>	רכזת קהילתית

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
5.8	122-123	הדרכת נגישות השירות	<p>בהתאם לסעיפים 87 – 90 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג – 2013 : יש ליידע את כלל עובדי הרשות לגבי החובות ע"פ חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות איסור אפליה וחובת ביצוע התאמות עד לתאריך 25/10/2014. נמצא כי ניתנה הדרכה לכלל העובדים, <b>המלצה:</b></p> <p>1. מומלץ לערוך נוהל חוצי ארגון למתן שירות לאנשים עם מוגבלויות, ובמידת הצורך לערוך שינויים והתאמות בנהלים פנים ארגוניים, כך שייכללו בהם: יכללו בתוכם שינויים והתאמות רלוונטיים בהקשר לנגישות השירות.</p>	מנכ"ל
5.9	123-125	חניות נכים	<p>במהלך השנה עלו 3 מקרים שבו נדרשה הביקורת לבדוק ולתת מענה בנושא חניות נכים,</p> <p>- פנייה של בית עסק שמול עסקו בעת שיפוץ הרחוב הראשי הוקצו 2 חניות נכים, שיש בהם בכדי לפגוע בעסק המבוסס על לקוחות מזדמנים. נמצא כי לאחר בחינת הנתונים ע"י יועצת התנועה, הוחלט כי הנושא ידון בוועדת התנועה. ולאחר שוועדת התנועה דנה בנושא, היא נעתרה לבקשתו ביטלה את חניות הנכים ממול לחנותו וקבעה חניית נכים חדשה בסמיכות באופן המטיב עמו, ומאפשר גם לבעלי מוגבלויות לרכוש בחנותו.</p> <p>- בצמידות לכניסה לקנטרי בנס ציונה ממוקמות 4 חניות נכים, באחד הביקורים במקום אובחן בנהגים שחנו במקום, בלא שקיימת אצלם בעיית מוגבלות כלשהיא, ובלא שנכח קרוב המשפחה מוגבל. התברר כי זו תופעה חוזרת שבה בני משפחה של המוגבלים מחנים בחניות הנכים בנצלם את תו הנכה המצוי ברכב, ובכך בעצם מונעים חניה במקום של בעלי מוגבלויות.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <p>1. יש להגביר את הפיקוח במקום, בעיקר בשעות הערב עת שיש עומס בחניות רכבים.</p> <p>2. במידה ונמצא אדם ההולך באופן רגיל המגיע לרכב, לבקש שיזדהה ולראות אם פרטי התג תואמים את שם הנהג, במידה ולא להטיל קנס.</p> <p>3. לבחון אפשרות להציב מצלמות מעל החניות שיהיו מחוברות למוקד, ובכל מקרה שבו ימצא אדם בריא החונה בחניית נכה לשלוח פקח/שיטור למקום.</p> <p>4. להציב שילוט מתריע במקום ובתוך הקנטרי. ולצבוע בכחול את שטחי חניית הנכים.</p> <p>- תלונה מבעל רכב גדול על דחיית בקשתו להקצאת חניה ציבורית לנכה בסמיכות לביתו החדש שכן אין הוא יכול להיכנס לחנייה התת קרקעית מיפעת גודל הרכב, וכאשר בביתו הקודם אישרה העירייה הקצאת חניית נכה בסמיכות לביתו כיוון שגם שם לא יכול היה להיכנס לחנייה. התברר כי העירייה דחתה את הבקשה משום שברשותו חניה בתחום הבית, מדובר בבניין חדש שנבנה לאחרונה הכפוף לתקנות הנגישות ובו מקום חניה שמור לנכה, אין מניעה לחניית רכב גבוה בחניון התת קרקעי, (חניה נוספת תאפשר לו לקבל עודף זכויות ע"ח הציבור ולהתיר את חנייתו הפרטית למי שיחפוץ). בדוח הביקורת בשנת 2011 נרשם בקשר לבדיקת הקצאת חניות נכים כי מקומות החניה בשטחים ציבוריים יתאפשרו לנכים שאינם בעלי חניה פרטית בסמיכות לביתם, או לעבודתם, או שהחניה שברשותם אינה מאפשרת נידות ושלא נמצא פתרון אחר בעניינם (ואז ייתן היתר לשנה בלבד עד למציאת פתרון).</p>	קב"ט+ מ.שפע

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
6.	126-128	דובר		
6.1	126-128	החלפת לוגו עירוני	<p>החלפת הלוגו העירוני הביאה לתרעומת של תושב שלא היה ברור לו מדוע צריך לשנות, ואם נעשה שינוי מדוע בלוגו החדש נעדר הצבע הכתום. נמצא כי רבים מהרשויות המקומיות הגדולות עשו שינוי הלוגו שלהם, לעומת זאת לא רבים מהערים בסדר גודל דומה לעיר עשו שינוי. סמל הלוגו של העיר שונה לראשונה בשנת 2014, כאשר לאור כל השנים נשמר הסמל המקורי, אך נמצאו 7 מקרים של החלפת גווניו ותוספת מלל אך כאמור ללא שינוי העיצוב המקורי. מתברר כי לא בכל מקום שונה סמל הלוגו, וכך נמצא גם בבניין העירייה הסמל הישן תלוי במספר מקומות בכניסה לעירייה. יש לציין כי סמלה הקודם של העיר נשמר בתוך הסמל החדש, אך לא בגווניו המקוריים, דבר המקשה על האבחנה ועל הזיקה של תושבי העיר אליו. כך שרק בראייה עמוקה יותר ניתן לאבחן בו. גם הלוגו החדש בכללותו לא שמר על הגוונים המקוריים. באתר העירוני חסר תמונת הלוגו הישן. נמצא טעות במלל: שנות החמישי- חסר סופית- שתוקנה לאחר מכן. חסר דברי הסבר על ההקשר למלל הרשום מתחת לסמלים- העיר הירוקה בישראל בסמל החדש ועיר עם לב של מושבה בסמל הקודם, וכן נושא החלפת הלוגו לא עלה לשיבת מועצת העיר.</p> <p>בתגובה ציין הדובר הלוגו המקורי עוצב בשנות החמישים ובמסגרת חגיגות ה-130 לנס ציונה התחיל תהליך של שינוי הלוגו עד עיצובו העדכני בשנת 2014. הלוגו המקורי של העירייה נשמר בתוך הלוגו החדש וכפי שנעשה ברשויות אחרות, הלוגו המקורי מופיע בצבע אחד בלבד. (הצבע הכתום מייצג את התפוזים שכבר לא נמצא ואילו הצבע הירוק בלוגו החדש מבטא את העובדה שנס ציונה היא עיר ירוקה שמסביב לה שטחים פתוחים ומוריקים). הלוגו החדש מדגיש ערכים עליהם מושתתת העיר נס ציונה: קהילה ומשפחה, שמירה על איכות סביבה והיותה מרכז לקידום טכנולוגי וחדשנות (בדגש על היי-טק), ובכך משקף את ההתקדמות שחלה בנס ציונה וחזונה ובד בבד שומר על הערכים המסורתיים שעליהם נבנתה נס ציונה. ומבחינת הטמעתו- הרי שעם השקתו נכלל בניירות מכתבים, מעטפות, מזכרים ועוד, הלוגו החדש.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. לא קיימת החובה להעלות את נושא החלפת הסמל בשיבת המועצה, אך מבחינת הערכים והכבוד לסמל, ראוי להעלות שם את הנושא.</li> <li>2. יש לתת התייחסות ראויה לכמה שנים מיועד הסמל החדש, וראוי שיתקיים לפחות לעשור.</li> <li>3. ראוי לקבל החלטה בדבר השארת/ אי השארת סמל העיר הישן הנמצאים במקומות שונים בעיר.</li> <li>4. ראוי שבאתר העירוני יופיע סמל העיר הקודם.</li> <li>5. ראוי שבדברי ההסבר לסמלים יירשמו דברי הקשר למלל הנמצא מתחת לסמל (העיר הירוקה בישראל), ולמלל הקודם (עיר עם לב של מושבה).</li> <li>6. ראוי גם שישלח הודעה על שינוי הסמל לשם שימור למרכז השלטון המקומי.</li> </ol>	דובר

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
7.	129-137	ביטחון		
7.1	129-133	איומים כנגד עובדים לאחר הטלת קנס על כלב משוטט	<p>תושב שקיבל קנס בגין שוטטות של כלבו הליו נגד מנהל מחלקת החניה על שינוי גרסה בעת שערער על הדוח, כמו כן טען כי צילום הכלב נעשה ממרחק והתמונות של הכלב שצולמו ע"י הפקח מטושטשות, כאשר הפקח כלל לא דיבר עם העוזרת כפי שטען בעת שהגיע לביתו לאחר שעקב אחר מסלול שבו הכלב הלך, אין גם הוכחה שקריאת הציפ נעשתה מהכלב הנכון, שכן אין תמונות המראות את ביצוע הפעולה, הוסיף כי הוא אדם חשוב ומקושר ובעל ותק בעבודה מול רשויות ויודע איך הן מתפקדות, על כן יידע איך להביא לסיום עבודתו של המנהל. מבדיקת המקרה עולה כי מדובר בקנס שהוטל על בתו של התושב בהיותה בעלת הכלב, ועל ערעור שנדחה ונמצא בהליך של לפני משפט. את עניין ההליך המשפטי כלל לא העלה המתלונן בשיחה עת העלה טיעוניו בפני הביקורת, גם לא את זה שלא נכח באירוע בעת הטלת הקנס כמו גם אי נוכחותו של מנהל החניה ואשר הסתמך כבדרך גרה עפ"י נתונים המצויים בתיק הדוח ושכללו מזכרים של הפקח. מי שכן נכחה באירוע מצד המשפחה הייתה עוזרת הבית שהודיע לפקח כי אכן הכלב שייך לבית והכחישה זאת לאחר מכן מן הסתם בלחץ מעבידה אך להכחשתה לא צרפה עדות תומכת בכתב, מסר עוד לביקורת כי שילם את הקנס ש"זה לא בעיה בשבילו לשלם 250 ₪", אלא שהתברר כי כלל לא שילם והחוב הצטבר ל-712.50 ₪. נמצא כי את האיומים כנגד המנהל החניה השמיע מזה חצי שנה בפני עובדים נוספים בעירייה כולל התובעת העירונית, אלא שהוא מעולם לא ראה או שוחח עמו. על כן לא נמצא פסול בהליך הטלת הקנס, קריאת השבב נעשתה באופן תקין כמו גם הצילומים שבהם נמצא הכלב משוטט ולאחר מכן צולם ליד ביתו. במקרה זה ניתנה התייחסות גם לדברי האיום שהשמיע בפני הביקורת ואחר כך גם כנגד הביקורת, וגם במכתב שכתב במייל למחלקת החניה ב-27/04/2014 בה רשם איום עפ"י סעיף 192 לחוק העונשין תשל"ז-1977 כלפי הפקח והמנהל, שבו הוא ניסה להניעם מלבצע עבודתם באופן תקין, לפיכך יצא גם מכתב בהתאם ליועמ"ש.</p> <p><b>המלצה:</b></p> <p>1. יש צורך להכין נוהל חוצה ארגון לטיפול במקרה אלימות כנגד עובדים.</p>	מנכ"ל
7.2	134	אבטחת מבנה ציבור בעת חירום	<p>הנהלת בית כנסת המצוי בתוך גן ציבורי שבשטחו מקלט ציבורי התרעמה כי בתקופת מלחמת "צוק איתן" היה המקום פתוח ונגיש לציבור, מה שאפשר ביצוע ונדליוזם, שבירת חלונות, השארת מים פתוחים כל הלילה, וגניבת בקבוקי שתיה חריפה יקרים ששימשו את המתפללים, כשהעירייה לא סיפקה פתרון למצב זה. התברר כי קודם פתיחת המקלטים הציבוריים לקהל הרחב התריעה העירייה מחשש לגניבה יש להוציא כל ציוד בעל ערך. המלצת הביקורת הייתה אז כי מתוקף אחריותה של העירייה הרי כל עוד נמשכת המלחמה ויש חשש למעשה ונדל יזים במקלטים הציבוריים יש להציב מצלמות, להגביר את רמת התאורה, ולערוך סיורי שיטור תכופים. ואכן הוגברו הסיורים במקום, ומאז ובמשך כל שאר ימי המלחמה לא אירעו במקום עוד פריצות ומעשה ונדליוזם.</p>	
7.3	134	התראת פיקוח- ניקיון סביבתי	<p>הוגשה תלונה על התנהגות תקיפה של השיטור כנגד זוג קשישים וחולים בעת מלחמת "צוק איתן", מהסיבה כי נמצאו מחוץ לגדר צדדית של ביתם משטחים שהונחו באופן מסודר, שלא בימי פינוי הגזם, כשהטענה הייתה שזוג הקשישים מפאת מצב בריאותם לא יכלו להניח את הקרשים ואף לא לפנותם. ההתנהגות התקיפה התבטאה בכך שהשיטור שהגיע למקום דרש מהם לפנות במידית את המשטחים ולא יקבלו התראה לפני הטלת קנס. ואכן אי מילוי הבקשה הביא לידי קבלת ההתראה. מהבדיקה עלה כי באחד הסיורים אכן התגלו המשטחים מונחים על גדר ביתם, כאשר שכן המתגורר במקום ציין כי הם שייכים למשפחת מגישי התלונה. ההתראה נשלחה בדואר רשום, מאחר והמשטחים לא פונו, ומאחר שבמספר ביקורים לאחר השיחה עם בני המשפחה הם לא נמצאו במקום. סופו של דבר המשטחים פונו וקנס לא נרשם, ובסה"כ התנהגות השיטור במקרה זה הייתה נאותה.</p>	

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
7.4	135	הפרעה על ניהול עסק	תלונת בעל עסק למחזור בקבוקים על איומים של שכנתו לסגירת עסקו. התברר כי המתלונן מצוי בסכסוך עם שכניו בעלי העסקים, על חסימת חניה ע"י הצבת כיסאות בעת הגעת המשאיות וטנדרים לפרוק ולטעון את בקבוקי המחזור, ועל מתן אפשרות להם להחנות על המדרכה, והפרעה לביצוע עבודות הפיקוח במקרים אלו, על כן למניעת המצב נרשמה לו התראה, והתלונה בכללותה נמצאה כלא צודקת.	
7.5	135-136	אכיפה סלקטיבית	תלונה על אי מתן מענה ממחלקת החניה על אכיפה סלקטיבית, שכן בעת קבלת דוח על חניה במקום אסור, רכבים נוספים שחנו במקום לא קיבלו דוחות, בנוסף באזור יש רכב השייך לבעל עסק החונה דרך קבע במקום אסור הסמוך לעסקו עם שלט של העסק על הרכב ואינו מקבל דוחות, מה שמצביע על אפליה ויחס מיוחד של הפקח לחברים ומכרים. התברר כי למרות טענתו הוא לא שלח מכתב רשום למחלקת החניה ואף לא התקשר. תשובה לתלונה נמסרה ע"י מחלקת החניה כשלא נמצא אמת לטענותיו על אכיפה סלקטיבית.	
7.6	137	נזקים מאופניים חשמליות	בתחנת האוטובוס מול בנק הפועלים נמצא כי היא נופצה בדופן הצפונית שלה, התברר כי מדובר ברוכב אופניים חשמליות שהגיח במהירות מכיוון צפון והחליט פתאום להסתובב, ותוך כדי הסיבוב ניפץ ראשו בזוגית הפיירקס, נטש את המקום במהירות. המלצה לאיתור הפוגע שהוא גם הנפגע לא צלחה.	
8	138-153	הנדסה		
8.1	138-141	משך הטיפול באיחוד מגרשים.	טענות להתמשכות הטיפול של העירייה לאיחוד שני מגרשים, כשבמהלך הטיפול הוסיפה העירייה הערות נוספות שהביאו לעיכוב התהליך. מהבדיקה התברר כי לאגף ההנדסה נוהל איזו- אישור תב"ע בסמכות ועדה מחוזית (יזום גורם חיצוני) QA-3.3-המפרט את כל ההליך המתבקש שהינו ארוך ומורכב מביצוע נספחים ומסמכים רבים, בנוהל מודגשים בסעיפים מסוימים מה יכול לעכב את התהליך, וכיצד מתאפשר למנוע סרבול. באתר העירוני נמצא בהנחיות תכנון ונהלים, הנחיות משרד הפנים להצגת תכניות בפני לשכת התכנון. לעניין משך זמן התכנית נעשתה השוואה לנתוני שנתון 2013 וממנה עולה כי לעירייה יעילות בעמידה בל"ז. <b>המלצה:</b> 1. יש להוציא דף הסבר והנחיות של תהליך איחוד מגרשים למבקש עפ"י הנחיות הנוהל הקיים ושם יוסבר על שלבי התהליך, על משך הזמן הממוצע, ומה עלול להביא לעיכובו.	מהנדס העיר
8.2	141-144	בדיקת הפיקוח- חריגות בניה	טענות על אי טיפול ראוי והתעלמות מעובדות על חריגות בניה מתמשכות של שכן שהינו עובד עירייה ובנה לאחרונה ללא היתר דירת מגורים נוספת, וכן נטען על חריגות בניה ברחבי העיר. בבדיקה נמצא כי מדובר בשכנים המתלוננים הדדית על חריגות בניה במשך של כ-10 שנים, כשלא התאפשר לפיקוח להיכנס לבתים ולבדוק את הטענות עפ"י עיקרון השוויוניות. היות ובעניינם מתקיים הליך שיפוטי או מעין שיפוטי אזי לא נמצא מקום למעורבות הביקורת. (התובעת שוקלת אם הטענות שבתלונה מצדיקות הוצאת צו כניסה לחצרות בית המתלונן ובית הנילוך). נמצא כי הטענותיו על אי טיפול בחריגות ברחבי העיר, בלא מסירת עדויות תומכות, יש בהם משום הכפשת העירייה, וכי מדובר בתלונה קנטרנית וטורדנית.	
8.3	144-145	הפחתה משמעותית של חישוב היטלי תיעול	טענות על הפחתת שומת היטל תיעול עד כ-80% מסכומה המקורי כאשר העירייה גילתה אדישות למצב. התברר כי בוצע חיוב מלא של היטל תיעול למרות שמרכיב הבניה כבר שולם, כיוון שהדבר לא צוין בבקשה להעברת זכויות שהתקבלה ממחלקת הגביה, וגם במסמכים לא נמצא שמית המבקש. <b>המלצה:</b> 1. המקרה מלמד כי יש צורך לקדם את יישום ממשק הנדסה גבייה. (סעיף 1.3, 4.11 בדוח הביקורת).	מהנדס העיר+ מנמ"ר

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
8.4	145-146	התקנת מערכת סולרית (מתקן פוטוולטאי) על גג בית פרטי	תושב שהקים על גג ביתו מתקן פוטוולטאי קבל על כך שהעירייה דרשה באמצעות צו בית משפט להריסתו כיוון שהוקם בלא היתר, אלא שדרישה זו מנוגדת להוראות תמ"א 10-ד-10 והמחייבות את העירייה, וגוברות על כל תכנית תב"ע. כמו כן חרג ב-40 ס"מ לגובה בעוד שמתאפשרת חריגה של עד 3 מטר. כמו כן הנחיות העירייה להקמת המתקן בריחוק מהגג יביא לבזבוז הפקת החשמל. מתברר כי שכניו התנגדו למתקן מחשש לקרינה ובאו וביקשו מהעירייה שתבדוק את ההתקנה, מהבדיקה עלה כי הוא הצמיד את המתקן לרעפים, בעוד הוא היה אמור ליצור מרווח עם חיזוקי עמודים (מה שלא נראה לו מתאים בגלל האסתטיקה). סופו של דבר קיבל את המצב שבו הוא אמור לפרק את המכשיר ולבנותו מחדש לפי הדרישות.	
8.5	146	טענות לחריגות בבניית בריכה.	טענות על חריגות בבניית בריכה של שכן, כשפניה בנושא מלפני שנה שלא טופלה. התברר כי התלונה סתמית וכי בבקשה להיתר לבריכה יש הקפדה לקבלת אישור מיועץ בטיחות ובלעדיו אין אפשרות לקבלת טופס 4.	
8.6	147-148	עיכוב אישור חשבונות לספק	ספק העתקות וצילומים של תכניות ומפות קבל על סחבת ארוכה בתשלום חשבונותיו, הרבה מעבר להסכם של שוטף +60 וכן על חשבונות עבר שטרם שולמו. התברר כי אכן היה עיכוב בתשלומים וחוסר שליטה ומעקב אחר חשבונות הנשלחים לאישור מפקחים חיצוניים, וכך קרה כי חשבונות "נשכחו" אצל מפקחים, והיו חשבונות שנשלחו ישירות למפקחים חיצוניים או לאגפים אחרים בעירייה בלא ביצוע מעקב אחריהם. לשם ביצוע סדר וטיפול בחשבונות אלו, נקבע כי הספק יזרז את משלוח החשבונות, יעביר את כולן רק לאגף ההנדסה (גם של אגפים אחרים). באגף ההנדסה ייבנה קובץ אקסל לרישום החשבונות השוטפים המתקבלים מהספק ע"י עוזרת מנהל מחלקת תשתיות ומבני ציבור, ויירשם מעקב העברתם לאישור כולל לגורמי חוץ, ויתחם משך הטיפול בחשבונות, כשהטיפול בחשבונות העבר שרוכז על ידי מזכירת האגף יפוצל בין המחלקות השונות על פי הפרויקטים לשם זירוז התשלום. מתברר כי לא נמצא בנוהלי העירייה תחום של מועדים לבדיקת חשבונות. <b>המלצה:</b> 1. יש לקבוע בנהלים הקיימים מועדים מקסימליים לבדיקה, טיפול ואישור חשבונות ספקים לתשלום.	מנכ"ל
8.7	148-149	מטרד מאתר התארגנות של קבלן באזור מגורים	טענות לפגיעה קשה באיכות חיים עקב הפיכת מגרש המצוי בסמיכות לבנייני מגורים ע"י קבלן לאתר תפעולי קבוע, כשבקשה חוזרת ונשנית להעתקת האתר לא נענתה. התברר כי העירייה התירה לקבלן את השימוש במקום כאתר התארגנות נוכח ההיקף הרחב של הפרויקט המחייב אתר התארגנות המצוי בסמיכות, ונוכח זה ששטח ההתארגנות הוא בבעלות ציבורית, אינו חורג מכל אתר בניה דומה ברחבי העיר וכשהוא זמני עד לסיום ההתארגנות, עם זאת נוכח התלונה ניתנה הוראה לקבלן להעביר את ציודו למרחב אחר, ולהשאיר את המרחב שבו השתמש נקי.	
8.8	149-150	משך הטיפול להנפקת היתר על תכנית שינויים	ל-3 דיירים שביקשו לבנות תוספות למבנה קיים נראה הליך הוצאת ההיתר על תכנית שינויים ממושך ומגומתי (שכן למרות שהובטח להם להכניס את התכנית לאישור הוועדה, היא הוסרה מסדר היום), משום ששכנתם שהתנגדה לתוספות היא אימם של 2 עובדות בעירייה. התברר כי קודם הבקשה פעלו המתלוננים על דעת עצמם לביצוע שינויים ללא היתר, מה שגרם לעיכוב הליך הבניה, לבעיות מול הקבלן המבצע, ולהתנגדות השכנה. נמצא כי טענותיהם לעיכוב לא היה בהם ממש, משום שתהליך שמיעת ההתנגדויות טרם הסתיים משום שבנוסף התבקשו גם הקלות.	
8.9	150-151	משך זמן למתן מענה לפונה	טענה כי פנייה באמצעות צור קשר למנהלת אגף החינוך ולמנהלת גני ילדים לא זכתה למענה קרוב לחודש וחצי בקשר למידע על גן ילדים סמוך לאזור מגוריו, וגם פנייה נוספת לדובר העירייה לא זכתה גם היא למענה, ועל כן ביקש לדעת את משך הזמן למתן מענה ומצא בהתנהלות העירייה יחס מזלזל בו. התברר כי פנייתו כלל לא הגיעה למנהלת החינוך, אך גם כך את פנייתו היה אמור להעביר לאגף ההנדסה, (אשר מן הסתם היו מזמנים אותו לקבל את המידע במחלקת התשתיות), כמו כן טרם חלף המועד למתן מענה שההינו 45 יום עפ"י החוק. <b>המלצה:</b> 1. מכיוון שנמצא במקרה זה ובמקרים אחרים שנבדקו כי יש פונים השולחים פניות חוזרות באותו נושא למספר נמנעים בעירייה, אזי מומלץ לכתוב בהנחיות של צור קשר, כי ככול שמדובר באותו נושא, אזי לשם מתן מענה מיטבי, יש להפנות את הפניה לנמען שלטעמו הוא המתאים ביותר, פעם אחת בלבד.	מ. אתר

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
8.10	151-152	רצון להתנכל באמצעות הפיקוח על הבניה	תלונה אנונימית שנשלחה במכתבים למספר נמענים רב בעירייה על בנייה לא חוקית אינטנסיבית בתוך מבנה ששימש בעבר כלול, ועל הגדלת שטח המגרש באופן לא חוקי, מאחורי אותו מבנה של לול לכיוון מערב ע"י הוספת אדמת כורכר. התברר כי נעשה ביטון עמודי הברזל המחזקים את הלול ועשיית חגורה, כשלא התבצעה במקום בנייה לא חוקית. כעבור 3.5 חודשים הגיעה תלונה נוספת מאותו גורם, אך לא אנונימית ובה נטען כי הוקם ברח' אחר כמחטף צריף עץ, בנוסף ניקו את השטח ע"י טרקטור ורכזו את הפסולת בשולי השטח, כשיש איום שאם הפניה לא תיענה תהיה פנייה לגורמים שונים בתקשורת. וכאן התברר כי תלונה זו הייתה כנגד קרובי המשפחה נשוא התלונה הראשונה. וגם כאן היה שיקום והפעם של מחסן קיים, התברר כי התלונות הוגשו ע"י תושב שחיפש את המשפחה נוכח התנגדות ואיסור עצי אקליפטוס המפריעים לו לראות את הנוף.	
8.11	152	סירוב למסירת מידע	גובלים שחששו מבניית חומה גבוה בגבול חצר ביתם על מנהל הרישוי משום שסירב לאפשר לו לקבל צילום של גרמושקה ותוכניות פריסה של קיר הבטון התומך שכלל לא מופיע בתוכניות בטענה שהתוכניות אינן סופיות. חששם הוא שבניית החומה תוריד את ערך נכסם, תפגע בבנייה עתידית של חצר ביתם, ניקוז מים לחצרם עקב שטח המשופע עלול לערער את יסודות ביתם הצמוד לקיר, ובכלל אדריכלית שבדקה את התכניות טענה שלא מחייב שתיבנה החומה. התברר כי מנהל הרישוי הראה לגובלים את התכניות והם קיבלו עליהם הסברים, אך התכניות לא צולמו כיוון שהם דרושות תיקונים ועדכונים והוספת פריסת קירות תומכים, כשהוסבר להם שאת הצילום יוכלו לקבל רק לאחר הגשת התכניות הסופיות.	
8.12	153	עיכוב אישורים לטאבו	טענת תושב על כי נאמר לו במחלקת הגביה כי אישורי הטאבו מעוכבים במחלקת הפיקוח, ועליו לפנות אליהם, כשלא ברור לו מדוע הופנה אליהם, הגם שאין הוא מצליח להשיגם וחש בכך חוסר אונים. התברר כי מדובר על 17 קוטג'ים שנבנו לפני כ-20 שנה שהיה להם גוש וחלקה ארעיים, נעשתה להם פרצלציה, וכעת אפשר להעבירם בטאבו ולפיכך התבקש מהעירייה אישורים בהתאם. ככלל לא נמצא כי מחלקת הפיקוח עיכבה את הוצאת האישור, וכל שהיה היה חיכוך בין מחלקתי. <b>המלצות:</b> 1. יש לקדם את ממשק המערכות בין הגביה להנדסה שיכלול גם את מתן האישורים לטאבו (סעיף 1.3, 4.11, 8.3 בדוח הביקורת). 2. יש ליצור נוהל חוצה ארגון בנושא מתן אישורים לטאבו, עם הגדרת אחראי וזמני פעולה בכול מחלקה, 3. יש לקבוע מדיניות של זמני טיפול בשומה כך שהבדיקות והכנת האישור לא ימשכו מעבר ל-14 יום, ובמקרה חריגה ידווח לגבייה על מנת להודיע על עיכוב בהנפקת האישור.	מנמ"ר+ גזבר+ מ. עיר
8.13	154	השחתת רכוש שהוקצה לעמותה עקב שימוש לא תקין	נמצא פגיעה בחומה חיצונית של בית כנסת כתוצאה מפח אשפה שנמצא בסמיכות ונשרף, לאחר שהושלכו לתוכו גחלים לוחשות בתום אירוע שהיה במקום.	
9	155-157	חינוך		
9.1	155-156	ערעורים על שיבוצים	התקבלו 2 פניות- האחת- בקשה להעברת ילד שנשאר שנה נוספת לגן אחר, כאשר הפונה לא יכלה לראות את השיבוץ דרך האתר ולא הצליחה לתקשר עם מחלקת ג"י. לפיכך משונצר הקשר לא היה מקום להמשך טיפול. השנייה- פניית הורים ל-3 בנות העובדים שערעורם לשיבוץ בתם בגן אחר מזה שהייתה בו אשתקד נדחה למרות שנימקו בקשתם בשעות עבודה מרובות והיעזרות בהוריהם חולים המתגוררים בסמיכות לגן האחר, מהתשובה שנמסרה התברר כי הגן המבוקש היה מלא והוצעו חלופות, אלא שההורים הסכימו להשאיר את הבת באותו גן שבו שובצה מלכתחילה.	

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
9.2	156	התנהגות סייעת	תלונות על תפקודה של סייעת הביא לידי שיבוצה על תנאי לשנה נוכחית, ונוכח התנהלות תקינה זו תעקוב הביקורת אחר המשך העסקתה.	
9.3	156-157	בטיחות ג"י פרטיים	במהלך מלחמת "צוק איתן" עת פנו הורים תושבי העיר ששבתו מפעילות לאחר שגננות סגרו גנים פרטיים לא ממוגנים, בטענה כי העירייה אינה מטה אוזן קשבת לכאבם, התברר כי לעירייה לא היה מענה לפנייה ההורים, על אף ההתנהלות המנומסת כלפיהם. <b>המלצות:</b> 1. ראוי שהעירייה תיתן במסגרת ועדת מל"ח, פתרון לסוגיית מחסה לגנים פרטיים לא ממוגנים, כאשר ההמלצה היא - הצבת מגונויות.	קב"ט
10	157	לשכה משפטית		
10.1	157	חווה עם האוניברסיטה הפתוחה	האוניברסיטה הפתוחה בנס-ציונה הוקמה מלפני כ- 20 שנה כשירות לאזרחי העיר במטרה לאפשר הקניית תואר אקדמי קרוב לבית. מאז הקמתו נמצא המרכז בתהליך של גדילה ושיפור תנאי הלימוד ולומדים בו כ- 600 סטודנטים בשנה מנס-ציונה והסביבה. נמצא כי ההתקשרות בין האוניברסיטה לעירייה טרם עוגנה בחוזה סופי, התברר כי השנה וגם אשתקד היו התדיינויות בסוגיות שונות בטיטת החוזה, שטרם הבשילו לעריכת ההסכם. <b>המלצה:</b> 1. מומלץ להשלים את ההסכם עם האוניברסיטה הפתוחה.	יועמ"ש
11	158-159	מנהל כללי		
11.1	158	משרד לחברי המועצה	עפ"י סעיף 125(ג) לפקודת העיריות יש להעמיד לכלל חברי המועצה מכלל הסיעות במועצה משרד ובו ציוד משרדי הכולל: מכשיר טלפון, מחשב, ומכשיר פקסימיליה. התברר כי העירייה פעלה להסדיר את המשרד כנדרש בחוק.	
11.2	158	ביקורת במחסני העירייה בעת עריכת ספירת מלאי	עם פרישת מחסנאי העירייה וקבלת המחסנאי החדש, נערכה בדיקה תפקודית שלו ושל עובדי המחסן ונמצא כי המחסנים היו נקיים, מסודרים ונערכו כראוי לביקורת של רואי החשבון מטעם משרד הפנים, קודם לספירה נמסרה הודעה על סגירת המחסן ליומיים, שבהם לא תהיה אספקה והוצאת סחורה, ולאחר הספירה נמסרה הודעה נוספת על סיומה, ועל ביצוע תהליך התאמה בין המצאי לבין הספרים, והעברת נתוני בסוף השנה לשנה החדשה עפ"י הנחיות האוטומציה. בסה"כ מקדם המחסנאי החדש תפיסה רעננה בכל אשר לאיכות ניהול המחסן. עם זאת נמצא כי אין בידיו נהלי המחסן הקיימים לרבות נוהל מחסן שבו ההיערכות הנדרשת לספירות המלאי (נמסרו לידי לאחר בדיקה זו), נמצאו גם מסמכים דוחות ונתונים ישנים. <b>המלצות:</b> 1. העברת מסמכים דוחות ונתונים ישנים לארכיב העירוני. 2. יש לספק באופן מרוכז מצרכים וחומרי ניקוי למשרדי העירייה.	מחסנאי
11.3	158-159	חלוקת מצרכים במשרדים	טענה של עובדת ניקיון על חוסר יכולת תפקודית עקב אי אספקת חומרי ניקיון, כשהתברר גם כי יש באגף גם מחסור במוצרי נוחות. התברר כי המחסור נבע מהחזרת המוצרים למחסן מאחר והגורם המאשר את קבלתם לא נכח בעבודה, ובאשר למחסור במוצרי נוחות הרי שהצעת מנהל הרכש בעבר להנחות את אחראית המטבח לבדוק מידי יום את מחסור המצרכים במטבחונים ולהשלים את החסר לא יושמה. בעקבות הבדיקה הנחו את אחראית המטבח לערוך דוח חלוקת מצרכים ע"י אגפים/מחלקות וסוגי המצרכים, כאשר במידה והסידור אינו תספק תונחה אחראית מטבח לחלוקה יומית במטבחיים. <b>המלצה:</b> 1. כתיבת נוהל חלוקת מצרכים שיכלול אישורים (כולל חלופות) בקרת מצאי ואחזקת מלאי מינימום.	מנהל רכש



סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
11.4	159	קושי במציאת פרוטוקולים של ישיבות המועצה באתר העירוני	טענת תושב לאי מציאת מידע ספציפי מתוך הפרוטוקולים של ישיבות המועצה המצויים באתר העירוני, לדבריו האתר אינו מכיל את כל הפרוטוקולים כמתחייב בחוק. התברר כי פרסום הפרוטוקולים באתר העירוני נעשה עפ"י הנחיות סעיף 248ב(2) בפקודת העיריות, ונמצא שהעירייה פרסמה את כל הפרוטוקולים כנדרש בחוק, אלא שקושי טכני באופן בו הוא הגדיר את החיפוש הקשתה עליו, והעניין נפתר לאחר תדרוך.	
12	160-167	משאבי אנוש		
12.1	160-165	הליך קבלת/עזיבת עובד	<p>בתחום קבלת עובד ופרישתו נמצא בעבר חסך בכל הקשור להדרכה והקניית ידע כללי ופרטני בקבלה, ומסירת מידע חפצים וציוד בפרישה, פנייה למשאבי אנוש ברוח זו עם המלצה לנוהל ניתנה בעבר ע"י מנמ"ר "לאור מספר תקלות שקרו". ואילו השנה נמצא כי הונפק מערך טפסים חדש הכולל טופס סיום העסקה, כאשר באחריות מנהלי האגפים ובעלי התפקידים אשר מצוינים בטופס לוודא, כי העובד השיב את כל ציוד העירייה העומד ברשותו, בשלמותו, ולחתום כי הנו מאשר זאת, וכי הממונה הישיר ומנהל האגף מתבקשים לערוך שיחה אישית עם כל עובד המסיים עבודתו ולקבל ממנו משוב שיצורף לתיק האישי (נמצא כי ההנחיה לא הובנה ויושמה באגף הביטחון בעת מתן הודעה על פטורי עובד), כמו כן הוכנה חוברת קליטה לעובד חדש ובה הנחיות ופרטי מידע הרלוונטיים לקליטה.</p> <p><b>המלצות:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>מנהל משאבי אנוש יערוך ויפרסם נוהל לקליטה וסיום העסקה, כולל היערכות לקליטה ביחידות השונות ומידת הצורך במקום ובציוד נדרש וכן חתימה על הסכמי סודיות והדרכה, ובעת הסיום הפצת המידע ביחידות השונות לשם היערכות לסגירת הפעילות והחזרת ציוד.</li> <li>לכל עובד חדש תימסר בחוברת הקליטה בנוסף על הקיים מידע על: זכויות וחובות, מבנה הרשות, בעלי התפקידים, האגפים, והמחלקות, מדיניות העירייה, אופן הליכי ביצוע, קוד האתי, נהלים חוצה ארגון, הנחות, הטבות ימי גיבוש ועוד, וכן תינתן הדרכה מידית בנושא או הדרכה מרוכזת.</li> <li>לכל עובד המסיים תפקידו תימסר חוברת סיום העסקה ובה בנוסף על הקיים: ביצוע הליכי שימוע עפ"י החוק, כתיבת מידע מקצועי לצורך שימוש עתידי.</li> </ol>	מ. משי"א
12.2	165-166	התנכלות אישית	<p>טענות תושב לאפליה והתנכלות במשך תקופה ארוכה מצד עובדת האגף, בעת שהוא מציע מועמדותו לתפקידים שונים הנראים בעיניו מתאמים לו, במכרזים המתפרסמים מידי פעם בפעם וכשהוא נדחה שוב ושוב ע"י העובדת האחראית להעברת טפסים שקשורים למשרות בעירייה, תוך שהיא פועלת עפ"י שיקול דעתה ולא נותנת לוועדה שמונתה לכך להחליט בדבר התאמתו, וכשסיבת הדחיה הרשומה היא קירבה משפחה לעובד עירייה. בנוסף עבד השנה יחד עם רעייתו בקייטנה אך עבודתם הופסקה שבוע לפני תום העסקה, כשהמניע לכך לדעתו הוא אישי בלבד. נמצא כי לעירייה מדיניות מחמירה באשר להעסקת קרובי משפחה כפי שהתקבלה בהחלטת מועצת העיר מיום 08/09/99-שבה נאסר על העסקת עובד מדרגה ראשונה- הורים אחים ילדים ובני זוג, להוציא החלטה מאוחרת יותר של העסקת סייעות, כאשר דחיית המועמדות נעשתה עפ"י אותה מדיניות וללא אפליה אישית, ובאשר להעסקה בקייטנה הרי שהייתה כאן טעות ניהולית שכן לא התקבל אישור העסקה ממש"א, וכשהתלונות כלפי העובדת התבררו כלא נכונות שכן בנושא המכרזים המיון והקליטה מועסקת עובדת אחרת ממש"א.</p>	

סעיף	עמ'	נושא	תקציר והמלצות ליישום	אחריות
12.3	166-167	שימוע לפני פיטורין	טענות להתנכלות מנהל שכן אין הוא מאפשר מתן ביטוי אישי להפרעות בעבודה, ועל כן הוא מועמד לפיטורין בשל חוסר שביעות רצון מתפקודו למרות שהוכיח את עצמו בהזדמנויות רבות. נמצא כי לעובד התקיים הליך שימוע לפני פיטורין, לאור טענות הממונים על אי שביעות רצון מתפקודו, וזאת לאחר שכבר נערכו עמו מספר שיחות בירור. הליך השימוע היה תקין, ולא נמצא חריגה מהנחיות או הוראות חוקיות כלשהן.	
13	168-169	מוקד עירוני		
13.1	168-169	בקרת תהליכי קבלת פניות ופניות יוזמות ע"י פקחים ושיטור	מבדיקת נוהלי המוקד נמצא שאין התייחסות לפרק זמן החולף בין מועד האירוע למועד הדיווח. אפשר שמועד הדיווח ניתן בעת התרחשותו או בסמוך לו, ואפשר בחלוף זמן. המשמעות היא שכול שפרק הזמן שחולף רב יותר, יכול להיווצר מצב של אי צורך בתגובה או בטיפול. התברר כי יש הליך חדש ובו הפקחים והשיטור מדווחים רק באפליקציה הנכנסת כדיווח בדוא"ל מידי למוקד, אלא שלא תמיד הפיקוח/השיטור מקלידים "את שעת התרחשות האירוע/ראיית המפגע, כאשר הפנייה אינה מוחזרת לתיקון, מחשש לפגימות במהות הבעיה, וקושי לזכירת הזמנים שבו נאספים ההפניות בשעות רבות. עניין נוסף המסוכן ועלול להוביל לביטולי דוחות, אלו מתן הוריות שלא בסמכות תוך חשש לפגיעה בשיקול דעתו של הפקח, והנעשות בניגוד לחוק הרשויות המקומיות (אכיפה סביבתית- סמכויות פקחים), התשנ"ח-2008. <b>המלצות:</b> 1. עריכת תוספת לנוהל מס' 25 - הקלדת פניות יוזמות שיטור ופיקוח ובדיקת הטיפול בהן ע"י יוזמי הפניות- בכל פנייה ביוזמת השיטור או הפיקוח (כולל פניות בכתב/בטופס ריכוז ואפליקציה) נדרש לציין את שעת התרחשות האירוע/ראיית המפגע, כאשר המוקדנית חייבת להקליד זמנים אלה בתיאור הבעיה. – המלצה זו יושמה עוד במהלך השנה. 2. ראוי שייקבע גם בנוהל פרק זמן מקסימלי במקרים בהם לא דווח בזמן אמת על מועד התרחשות. שלאחריהן יידרש מוסר המידע לפנות בשנית על האירוע ולדווח במועד עכשווי. 3. יירשם בנוהל פניה למוקד (נוהל 25) ובנוהל כי חל איסור מתן הוריה במוקד לפיקוח/שיטור ממי שאינו מוסמך לכך עפ"י חוק, אך כן יש אפשרות לתת המלצה. 4. יירשם בנוהל 25 כי על השיטור והמפקחים להרבות בעת תקשורת עם המוקד להשתמש בציטוטים מהוראות החוקים והנהלים.	מ. מוקד+ קב"ט
13.2	169	משלוח מכתבי משוב	הליך משלוח מכתבי משוב שונה השנה כך שהם נשלחים מהמוקד במקום מלשכת ראש העיר, מה שהתבקש לדעת אם ניתן להחליף את החותמת על גבי המעטפות- מוקד עירוני במקום לשכת ראש העיר. ונמצא כי אין מניעה לכך שכן אלו החוזרים נשלחים עם כתובת לשכת ראש העיר.	
14	170-174	חופש המידע		
14.1	170-174	אי מתן מידע	טענות לאי מסירת מידע של התנגדויות לתכנית מלפני כ-20 שנה והקשורה לתחום ההנדסי. נמצא כי למרות מאמצי חיפוש מרובים, לא נמצאו המסמכים בארכיב שכן הליך התנגדויות התנהל בוועדה המחוזית, ומה גם שאין העירייה מחויבת עפ"י חוק לשמירת המידע מעבר ל-10 שנים.	

## ד. - דוחות ביקורת פרטניים

### 1. מחשוב ותוכנות-

1.1. הטיפול באימיילים המתקבלים בצור קשר מהאתר העירוני.

#### א. כללי

הבדיקה לבקשת ראש העיר לבחון את הקשר וההיענות לפניות תושבים באמצעות צור קשר מהאתר העירוני.

במהלך שנת 2011 הורה ראש העיר למנהל המחשוב ליצור מערכת ייחודית של קשר באתר העירוני באמצעות אימיילים עם תושבים, בכדי לקבל פניות ומענה ישירות למנהלי העירייה, אשר לא יהיו ניתנות למחיקה, ויאפשרו לבצע ביקורת ומעקב אחר מתן התשובות לתושבים וזמינותן וזאת כהרחבה לקשר הקיים עם התושבים המתקיים באמצעות קשר טלפוני, אימיילים פנימיים (במידה ונמסרו קודם אישית לפונים), המוקד העירוני, פייס בוק, קשר פרונטלי ישיר בעת קבלת קהל ועו'.  
ואכן המערכת הוקמה והחלה לפעול כפיילוט בתחילת חודש 09/2011, ולאחר כשבוע נכנסה ליישום, כשניתן לראות מכמות האימיילים שאכן קיימת היענות מצד התושבים להשתמש בקשר ישיר עם הנהלת העירייה, כאשר גם בעירייה עצמה מתקיים קשר לבירור למתן מענה בין היחידות השונות.

קודם כניסת המערכת לפעילות התריע מנהל המחשוב על מגבלותיה ושאין היא מהווה מערכת סגורה.

ואכן מתברר שהמערכת מאפשרת בו זמנית שליחת בקשה זהה למענה בו זמנית למספר גורמים בעירייה, מבלי לציין את הגורם המתבקש למתן מענה, וכן משלוח אימיילים כפולים לאותו גורם או לגורמים נוספים, כמו כן אין חסימה מקבלת פרסומות, הודעות שונות על אירועים, או כל מידע אחר שאינו רלוונטי.

### ב. מסקנות

ככלל נמצא שברוב התיבות ניתנים תשובות לאימיילים המתקבלים, אך לא לפי הליך המאפשר בקרה ומעקב. (יצוין כי עוד אשתקד התריע מנכ"ל העירייה בפני מנהלי אגפים על הצורך במתן מענה וביקש דיווח), עם זאת נמצאו מספר תיבות שבהם לא ניתן מענה. לרוב נעשה תיקון תוך כדי ביקורות כולל מעקבים, אך חלק מהתיבות עדיין אינו מטופל. מבין האימיילים המתקבלים יש לציין קבלת תלונות, בקשה למידע ובקשה למידע חסר. להלן התוצאות לאחר בדיקה חוזרת ועפ"י סיווג, כאשר בדיקה ראשונית צורפה בנספח<sup>(4)</sup> בסייפה של פרק זה:

יחידה מטפלת	כמות אימיילים	מענה	סימוני בקרה	הערות
ביטחון	349	כן	כן	
גבייה	3352	כן	כן	
גבייה טפסים				אין קשר, פנימי בלבד - המלצה לבטל
גזברות	227	כן	כן	תיקון - לאחר הערת הביקורת
דובר-יקיר	56	לא	חלקי	שימוש 1-2/13 בלבד, אין צורך במענה
הנדסה	202	כן	חלקי	שימוש עד 03/14. שלב א נפתחו 2 תיבות, במבחן תועלות נעשתה סגירה.
הנדסה רישוי ופיקוח	1,123	כן	כן	
הנדסה תכנית מתאר				אין קשר
הנדסה תכנון עיר	964	כן	כן	
חינוך	899	לא	לא	חלקי עד 03/10/13, במידה ומתקבלת במחלקות אחרות ניתן מענה.
חינוך ביה"ס	384	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
חינוך ג"י	3,467	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
חינוך ספורט	192	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
יועצת משפטית	187	לא	לא	חלקי- עד 01/07/13
מ"מ ראש עיר	1	לא	לא	אין קשר- המלצה לבטל
מבקר	202	כן	כן	
מהנדס העיר	1,445	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
מנכ"ל	194	לא	לא	ישן, לא רלוונטי, אינו מצוי בצור קשר.
משאבי אנוש	280	לא	לא	חלקי-
משוב	4,549	לא	לא	המלצה - לסמן את אלו הצריכים טיפול, לקשר לפניה
מתנדבים				אין קשר. פנימי בלבד - המלצה לבטל
נכסים	159	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
נכסים תרבות הזיור	111	כן	כן	
פקוח וחניה	629	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
פניות הציבור	2,474	כן	כן	
רווחה	362			סימון - לאחר הערת הביקורת
שפי"ע	606	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
שפי"ע - הפרדה	473	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
שפי"ע וטרינר	144	כן	לא	סימון חלקי
שפי"ע גנים ונוף	585	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
שפי"ע - סביבה	225	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
שפי"ע- רישוי עסקים	109	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
שפי"ע- תברואה	273	לא	לא	
תובעת עירונית	96	כן	כן	סימון - לאחר הערת הביקורת
תקציבן	30	כן	כן	

להלן התוצאות עפ"י בדיקה פרטנית של התיבות :

גזברות- ניתנה הערה שיש צורך בטיפול באימיילים, נמסר שלרוב האימיילים מגיעים לגבייה, אך הוער ע"י הביקורת שיש מיילים ייחודיים לגזברות, לפיכך כינס הגזבר 2 עובדות מהאגף ובסיוע מנהלת האתר מונתה ממונה לנושא והחל טיפול, סימונים וביצוע מעקב.

לשכה משפטית- נמצאו מקרים ללא סימוני מעקב ולא תשובות דרך התיבה. כך נמצא בקשה לדחיית צו הריסה עקב מחלה קשה. והמקרה לא סומן לאחר שניתנה בנושא החלטת בית משפט. כך נמצא 06/01/2015 בעניין משמורת לקטינה שאין סימון כי טופלה.

חינוך- ממצאי הביקורת עלה כי לא מבוצע מעקב אחר אימיילים נכנסים, ואין סגירה או ניווט למחלקות הייעודיות. נעשה מעקב אחר תלונה מ-15/01/15 על מנהלת בית ספר (בבירור אם ניתן לתלונה מענה), לקובץ התלונה צורף הרשאה לחיוב חשבון, כשאר קשר שמי בין נותני ההרשאה לכותבי המייל. 2 מקרים אחרים שנבדקו עלה שהם הגיעו גם למחלקות אחרות. פנייה בעניין הסעות מ-13/10/14 לא הועברה למנהל ההיסעים, פנייה למ.חינוך מיום 11/10/14 להחזר גביה ביתר עבור גני ילדים לא הועברה למלקת הגביה, אם כי בדיקת הביקורת אל מול מחלקת הגביה לא נמצא כי הוא זכאי להחזר וכי מדובר בחשבונות עבר. תשובת מנהלת האגף כי התשובות הניתנות עבור התיבה דרך טלפון נייד או טבלת אינן מאפשרות סימון. בתגובה העירה הביקורת כי עפ"י ממצאיה לא ניתן מענה ועל כן על החינוך לקבל הדרכה ממנהלת האתר, להפעיל את המזכירות שתרכז את הנושא, ואף לרשום נוהל לביצוע בהתייחס גם לכך שקיימת בעייתיות בהיענות של בתי הספר, גני הילדים והספורט, על כך השיבה מנהלת החינוך כי על כל מנהל מחלקה לתת מענה ולסמן את התיבות, ואכן בביקורת מעקב נמצא כי **מלבד חינוך ראשי** נעשה במחלקות טיפול שוטף תקין.

מהנדס העיר- הוער כי אין סימון המעיד על סיום טיפול, ובחלק מהאימיילים אין מענה לפונים דרך האתר, תשובת המהנדס כי פועלים לפי ההנחיות. לאחר הערת הביקורת תוקן.

מנכ"ל- תיבה לא פעילה ששימשה לזמן קצר בבחירות, ואינה מופיע בצור קשר, בעקבות הערת הביקורת מנהל המחשוב הודיע כי תבוטל לאחר בדיקת הפניות שנכנסו לתיבה.

משאבי אנוש- עיקרם בקשות עבודה והשלמות שכר- כיום לא מבוצעים היענות, מעקבים וסימוני טיפול, כאשר בתקופת הכהונה של מנהלת משאבי אנוש הקודמת (11 חודש) הייתה היענות ללא סימונים, ובתקופה קודמת לכך עד 01/07/13 הייתה היענות וסימונים, באתר העירוני בצור קשר לא נעשה עדכון שם עם תחלופת המנהלים. מבדיקת מקרה של דרישה לתשלום פיצויים מוגדלים עפ"י סיכום, טופל המקרה לאחר הערת הביקורת.

משוב- חלקם לא מפניות דרך מייל, אלא מהטיפול במוקד. טוב היה לו היו מסומנים, וממשיכים טיפול במקום שאין שביעות רצון מספיק. יש לבחון אפשרות שרכזת האתר תערוך טבלת שביעות רצון בין מחלקות ויוגש דוח לראש העיר אחת לחצי שנה. בתגובה לבדיקה – מסרה מנהלת האתר כי לא ניתנה לראש העיר הרשאה לבצע סימונים בתיבה זו, כשראש העיר מסר כי מתן תגובות למשובים הוא מבצע דרך התיבה הרגילה. אי לכך המליצה הביקורת לפעול אך ורק דרך התיבה הציבורית לצורך מעקב שלם ויעיל, כשהדו שיח עם הגורמים המטפלים יהיה גם דרך התיבה הציבורית. במענה להערת הביקורת הודיעה מנהלת האתר כי נפתחה אופציה למענה ולסימון בתיבה זו.

נכסים- נבדק היענות למייל בנושא זכויות בניה. עפ"י המלצת הביקורת נפתח אפשרות לדיגול תיקייה ציבורית למזכירת האגף.

פיקוח וחניה- תקין עד לפני 3 שבועות מיום הביקורת, ומאז פסקו התשובות והסימונים, מנהל החניה והפיקוח הסביר כי היעדר המעקב היה כתוצאה מחופשה ועם חזרתו לעבודה הוא דואג לטפל במידי, ואכן בביקורת חוזרת נמצא כי יש טיפול, וכן סימונים ומעקבים עדכניים.

רווחה- סימונים היו עד 2014, ומאז פסקו, לאחר הערת הביקורת תוקן. שפי"ע- לרוב חסרו סימוני מעקב, עם הערת הביקורת- תוקן, מזכירות האגף דיווחה כי מגיעים הרבה מיילים כפולים מאגפים ומחלקות ולכן לא בוצעו סימונים, הביקורת העירה כי דווקא במקרים אלו נדרשים הסימונים לנוחות המעקב והטיפול. באשר לכלל מחלקות שפי"ע שבהם התברר כי אין סימונים ותשובות דרך האתר נמסר כי הפניות מטופלות, אך ייערך מעקב ובקרת סימונים, ואכן לרוב חל שיפור **מלבד תברואה, שבו הובעה התנגדות עקב כפילות מול פניות מוקד.**

הביקורת מעירה שדווקא סימון מיילים אלו יכול שיימנע כפילות ויאפשר טיפול במקרים שאינם מגיעים דרך המוקד, כשמעיון במיילים עולים בקשות לטיפול תברואתי. (הדברה, אופן פינוי אשפה, נזקקות לפחי אשפה, צואת כלבים ועו').

שפי"ע הפרדה- נבדק מייל שהנושא בו כלל לא שייך להפרדת אשפה, אלא הנחה מארנונה, והפונה הופנה לגורם המטפל. הוער כי לרוב לא בוצעו סימוני מעקב לטיפול, הובטח שיטופל, וכן בבדיקה חוזרת עלה כי מתבצעים סימונים.

שפי"ע וטרינר- לרוב אין סימון לגמר טיפול. בתגובה לבדיקה ציין הוטרנר כי כל המיילים שנשלחו טופלו וקיבלו התייחסות ללא יצא מן הכלל, כשלא נהיר לו נושא הסימונים. לפיכך המלצתי למנהלת האתר לגשת ולהדריך את הוטרנר לגבי סימוני המעקב. נבדק טיפול בבקשה למחיקת כלב מהמאגר המקומי כיוון שנעשתה העברה למשפחה אחרת שאינה מתגוררת בעיר, מתברר שעם הפנייה בוצע מחיקה מהמאגר, כך שהתושב לא יצטרך לשאת בהוצאות הרישיון לאחזקת הכלב.

שפי"ע נוף- הוער כי כלל אין סימוני טיפול, ולחלקם אין התייחסות דרך האתר- לאחר הערת הביקורת תוקן.

שפי"ע סביבה- הוער כי לרוב אין סימונים ואין תשובות- לאחר הערת הביקורת תוקן.  
שפי"ע רישוי עסקים- הוער כי לרוב אין סימונים ואין תשובות- לאחר הערת הביקורת תוקן.

שפי"ע תברואה- אי טיפול בטענה של קבלת הבקשות באמצעות המוקד.  
תובעת עירונית- הוער כי הסימונים עד 26/12/12, ולרוב התשובות אינם דרך האתר. התובעת השיבה כי לכל האימיילים ניתנים תשובות וכי הם יסומנו בהתאם והתשובות יימסרו דרך האתר. בבדיקה חוזרת נמצא תקין.

#### להלן סיכום עפ"י היקף ביצוע:

בסה"כ ובמשך של למעלה מ- 3.5 שנים היקף האימיילים הרשום עומד על כ-18,000 (בנטרול הערכה של אימיילים כפולים, אימיילים בין מחלקתיים, ואימיילים שאינם קשורים לפניות הציבור של הודעות, פרסומות בקשות ועו").  
להלן סיווג התיבות עפ"י שיעור האימיילים מהכמות הכללית המתקבלת :

1. חינוך כ-20%,
2. הנדסה כ-20%,
3. משוב כ-19%,
4. גביה וגזברות כ-15%,
5. פניות הציבור כ-11%,
6. שפי"ע כ-10%,
7. אחרים 5%.

#### **ג. המלצות**

קיימת חשיבות רבה לטיפול באימיילים הנכנסים דרך תיבת צור קשר, נוכח העובדה שהציבור יכול לראות בו (כפי שנלמד ממספר מקרים שנבדקו) את הצינור היחיד המקשר בינו ובין העירייה ועוד בקשר ישיר, לפיכך על מנהלי העירייה לגלות רגישות לטיפול בתושב באמצעות אימיילים אלו. על כן אין דעתה של הביקורת נחה מאלו שטרם השכילו לטפל ולענות. עם זאת ניתן לציין שלרוב במקום שהביקורת מצאה ליקויים בניהול האימיילים הרי שאלו תוקנו וטופלו, ומכאן גם ההמלצות להמשך ביצוע בקרה של מתן מענה וטיפול פרטני באלו שטרם נותנים מענה.  
להלן ההמלצות:

1. על המנכ"ל להודיע למנהל התברואה ולמנהלת החינוך (כולל סגירה וניווט למחלקות ייעודיות) ולמנהל מש"א כי עליהם לטפל באימיילים הנכנסים דרך צור קשר.

2. על הוטרניר והיועצת המשפטית לבצע סימוני מעקב לאחר השלמת מתן מענה, וכן לענות דרך התיבה באתר.

3. על מנהלת האתר לפעול לביטול תיבות פנימיות לא פעילות.
4. על מנהלת האתר לבצע טבלת ריכוז נתוני משובים עפ"י התוצאות מחלקות ונושאים, בכדי שיאפשר מענה ניהולי נוסף להנהלת העירייה, כמו כן יש לנצל את תיבת המשוב למתן מענה ולסימון בקרה אחר ביצוע, (לאחר שגם שכתוצאה מהערת הביקורת נפתחה אופציה כזו).
5. על המנכ"ל בשיתוף מנהלת האתר להנפיק נוהל מנחה לטיפול באימיילים להפיצו ולהעבירו לכל בעלי התיבות, אשר ישכון דרך קבע בשולחן העבודה או בכל מקום בולט אחר. בנוהל יירשם אופן הטיפול הטכני והמקצועי (שימוש אך ורק בתיבה למענה חיצוני ופנימי עם תיבות אחרות), משך הטיפול הנדרש שיהיה בהתאם לנדרש מגוף ציבורי. (ביקורת מבקר העירייה-2011 סעיף 14).
6. על מנהלת האתר לעקוב אחר ביצוע מתן מענה דרך התיבות ומסירת דיווח רבעוני למנכ"ל ולראש העיר.

להלן תגובת מנהלת האתר לדוח הביקורת:

"החל הליך כתיבת נוהל המרכז את כלל ההיבטים של המענה לתיקיות הציבוריות ועם סיומו יועבר לאישור במנכ"ל. תשומת הלב כי קיימות תיקיות ציבוריות שאינן קשורות לפניות מהציבור אך הן משמשות את המחשוב ומחלקות אחרות בעירייה בשוטף, ולא ניתן לבטלן".

נספח

(1)



יחידה	כמות מייל קריאה/מענה	
גביה	3,185	מענה שוטף על פי ההנחיות.
ביטחון	338	מענה שוטף על פי ההנחיות.
גזברות	216	טופל חלקית- הוער לגזבר, ימנה ממונה על מתן מענה ובמידת הצורך יפנה לגביה.
דובר	56	מתן מענה שלא עפ"י ההנחיות- אי שימור בתיבה
הנדסה- הנהלה	202	מתן מענה שלא עפ"י ההנחיות- אי שימור בתיבה (ב-2013 הייתה תקופה שנשמר עפ"י הנוהל).
הנדסה- רישוי ופיקוח	1,065	מענה שוטף על פי ההנחיות.
הנדסה-תכניות מתאר	-	
הנדסה-תכנון עיר	921	מענה שוטף על פי ההנחיות.
חנוך- הנהלה	897	אין מענה- הומלץ שניצן תגיע להדריך ותמונה עובדת אחראית לנושא
חנוך- בתי ספר	377	סימון עפ"י ההנחיות הופסק מ-13/09/2013, וכן לא נצפה מאז מתן מענה. הומלץ לפעול בדומה לחינוך.
חנוך- גני ילדים	3,339	סימון עפ"י ההנחיות היה בתקופתה של ורד, הופסק בתקופת אורית ומ-18/03/15 חודש ע"י נאוה. בתקופת אורית לא נמצא שניתן מענה.
חנוך ספורט	183	מ-25/01/15 החלו להישלח באופן אוטמטי אישורי רישום.
יועצת משפטית	182	סימון עפ"י ההנחיות עד 18/08/14, מתן מענה דרך האתר בודדים בלבד.
		סימון עפ"י ההנחיות עד 01/07/13, מרבית הפניות אמורות להיות מנותבות לגורמים אחרים בעירייה.
		לפי תשובת שולמית נותנת מענה אך לא מסומן- יבדק עם ניצן.
מ"מ ראש העיר	1	משנת 2012. לא מסומן.
מבקר	192	מטופל ללא סימון עפ"י ההנחיות. יערך סימון.
מהנדס העיר	1,370	אין סימון עפ"י ההנחיות המעיד על סיום טיפול, בחלקן אין מענה לפונים. ממליץ לאחד מיילים עם הנדסה הנהלה.
מנהלת האתר	614	מענה שוטף על פי ההנחיות.
מנכ"ל	189	לרובן ככולן אין צורך במענה, אין סגירה (סימון ב-V).
משאבי אנוש	272	עד 09/2012 מענה עפ"י ההנחיות, מאז כמעט לחלוטין אין התייחסות ויש מיילים בעלי משמעות ובכל מקרה יש לתת מענה לכולם.
משוב	4,417	אין סימון עפ"י ההנחיות-חסר הרשאה לראש העיר.
מתנדבים	-	
נכסים	153	רובן ככולן ללא סימון עפ"י ההנחיות, אך עם התכתבויות ומענה, נמצא מייל מ-10/11/14 ללא התייחסות. (נמצא לאחר מכן מענה ללא סימון), בעקבות הערת הביקורת - ויקי קיבלה הרשאה ותסמן.
תרבות הדיור	110	מטופל, לרוב מסומן.
ספר טלפונים	-	לשקול ביטול.
פיקוח חנייה	587	עד לפני 3 שבועות סומן וטופל עפ"י ההנחיות. נעדר מהעבודה עקב חופשה.
פניות ציבור	2,382	עד 22/03/15 מסומן וטופל. מאז אים סימוני סגירה. תסמן- חלקם יישארו פתוחים כי הטיפול טרם הסתיים.
פקס כ"א	-	
פקס לשכה משפטית	-	
רווחה	330	מטופל, אך עיקר הסימונים בוטלו מ-2014. (הסימון נועד לצרכי מעקב).לפי אורית - לא יכולה לבצע סימונים.
שפ"ע	590	לרוב חסר סימוני מעקב.
שפ"ע הפרדה	465	מטופל, לרוב ללא סימונים.
שפ"ע וטרינר	139	לרוב ללא סימונים, בחלקם לא נמצא טיפול.
שפ"ע נוף	578	כלל אין סימוני טיפול. ולחלקם אין התייחסות דרך התיבה.
שפ"ע סביבה	209	לרוב אין סימונים ואין תשובות.
שפ"ע רישוי עסקים	104	לרוב אין סימונים ואין תשובות.
שפ"ע תברואה	268	כלל אין סימוני טיפול. ואין תשובות.
תובעת עירונית	96	מסומן עד 26/12/12, מאז לא סומן ולרוב לא טופל דרך האתר. הודרכה- תדאג לסמן.
תקציבן	30	מסומן חלקי וכך גם לגבי הטיפול.

## 1.2. אבטחת מידע נדרשת מעובדי הרשות.

### א. כללי

עבודת הביקורת בוצעה במסגרת הגשת פרויקט הגמר - ביקורת מערכות מידע - אבטחת מידע נדרש מעובדי הרשות.

מערכות המידע בעירייה- עוד מאמצע העשור הקודם מצאה העירייה כי להתפתחות המערכות הממוחשבות יש השלכות על תפקוד העירייה המקבל ביטוי בכל הקשור להפעלת המערכות, להגברת איכות הלמידה במערכות החינוך, ולהשבחה הביצועית של עבודות שהעירייה נדרשת להן, ועל כן היא החליטה לבצע התמקצעות ובניה מחדש של יחידת מערכת המחשוב העירונית. נוצר תהליך שבו נבחר מנהל מקצועי, נקלטה מנהלת רשת והוגדרו תפקידים לעובדי יחידת המחשוב.

זו ביקורת פנימית ראשונה שנעשת בתחום, כאשר נערכה השנה גם ביקורת חיצונית של מבקר המדינה בנושא "ניהול רשומות אלקטרוניות ורשומות נייר ברשויות מקומיות" שתוצאותיה היו בין השאר כי על העירייה לפתח נהלים לשימור הרשומות האלקטרוניות, שיכללו מיפוי והכנת תהליכי ניהול, שימור וביעור בהסתמך על הנחיות "אבן פינה" שפרסם גנזך המדינה, תוך מעקב אחר קבלת הנחיות חדשות מגנזך המדינה בנושא. וניהול מערכת דואר אלקטרוני בהתאם להנחיות "אבן פינה". עוד העיר המבקר בדוח הביקורת שערך על היעדר מידע בכל הקשור להתקני חומרה שהיו בשימוש בשנות התשעים של המאה העשרים.

אבטחת המידע ע"י משתמשי מערכות המחשוב- ההתפתחויות הטכנולוגיות מקדמות באופן מואץ את השימוש במערכות המחשב, מגמה זו באה לידי ביטוי בעירייה עם ה:

- א. שימוש מוגבר בסריקת מסמכים ובמקביל הפחתת השימוש בניירת,
- ב. שימוש במסופים וקליטת מידע מהם. (קנסות חניות וחוקי עזר),
- ג. שימוש בתוכנות חיצוניות חדשות,
- ד. מתן אפשרות לעובדי העירייה לחיבור חיצוני לשרתי העירייה ולדוא"ל,
- ה. שימוש ניכר במצלמות חיצוניות,
- ו. חיבור מערכות ממוחשבות לרמזורים עירוניים,
- ז. שימוש ממוחשב בטלפונים ניידים,
- ח. התפתחות בשימוש במחשבים בבתי ספר,
- ט. קידום האתרים העירוניים המשמשים ככלי לקשר עם התושבים כשבאמצעותם ניתן להגיש טפסים מקוונים, לבצע תשלומים, וליצור קשר ישיר בדואר אלקטרוני עם הסגל המנהלי,
- י. חיבור ממוחשב עם גופים קשורים ומסונפים,
- יא. פיצול יחידות הניהול ברחבי העיר ובעקבותיהן קיום מערך קישור פנים ארגוני רחב ומסועף.

ועל כן ראוי לבחון כעולה מהתפתחות זו את מידת ההערכות להגנת המערכות הממוחשבות, ואת מידת חשיפתן לסיכונים. מכיוון שיחידת מערכות המידע נערכת לכתיבת נוהל אבטחת המידע הארגוני, כמו גם כללים לשימור הרשומות האלקטרוניות וביעורן, התמקדה הביקורת בבדיקה במידת ההערכות הנדרשת ממשתמשי המערכות הממוחשבות להגנתם והבנת הנדרש מהם. בסיסה של עבודת הביקורת היא לבדוק עד כמה נוקטים המשתמשים במערכות המחשוב אמצעי זהירות למניעת סכנות מעצם השימוש, עד כמה הם מודעים לסכנות ועד כמה הם מקיימים את הנחיות הזהירות הנדרשות, וזאת בכדי לסכל ככול הניתן סכנות אפשרויות של פגיעה במערכות, וגם לבחון דרכים ראויות חדשות לאבטחת המידע.

## **ב. ממצאים ומסקנות**

מהבדיקה נמצא כי:

1. היעדר נוהל לגבי איסור התקנת/הסרת תוכנות מחשב- בעבר נמסרה הנחייה האוסרת על העובדים להתקין תוכנות במחשבים העירוניים ללא אישור המנמ"ר, אך לא נמצא שהנחיה זו מושרשת בנוהל קיים, וגם אין הנחיה להסרת תוכנות שאינן בשימוש או אחרות.
2. היעדר הוראות למשתמשים להגנת השימוש במחשב- לכל עובד ניתן שם וסיסמא, ניתנה הנחייה לכבות את המחשב לקראת סוף שבוע, אך גם כאן אין נוהל המפרט ומסביר את משמעות ההגנה הנדרשת ומה ההגנה שיש לנקוט בסוף כל יום ובתוך כמה זמן המחשב "יירדם" כתוצאה מאי שימוש, ומה משמעות מפרט הסיסמא כדי שלא תתגלה ע"י גורמים עוינים ושתשמר מפני זיופים, ואימתי יש לבצע הגנות כפולות, כמו גם התקופה והמועד הנדרש להחלפת הסיסמא.
3. היעדר הנחיות ובדיקות להגנה מגורמי חוץ- מנהלת הרשת דווחה למשתמשים באמצעות המייל כי על אף הסינון של מיילים חיצוניים, יש מתקפות סיביריים ווירוסים קטלניים (בעלי סיומת ZIP, ובעלי סיומת של CHM), מתברר כי אחד העובדים קיבל קובץ zip בדוא"ל ממקור בלתי ידוע ופתח אותו, והתברר שהינו "וירוס הכופר" שזו תוכנה קטנה שסורקת את הקבצים ברשת והופכת אותם לבלתי קריאים, כך שהנזק היה 3 שעות השבתה למחלקה ותוכנה מסוימת. בעקבות האירוע נמסרה הנחיה לעובדים לפנות למחלקת מחשוב לפני שפותחים קבצים "חשודים" (Attachments), כאלה המתקבלים משולח שאינו ידוע, או גם משולח ידוע שצירף למייל קובץ, לו אין

המשתמשים מצפים, כמו כן אין לענות ל - Spam ואין להסירו גם אם במייל ישנה אופציית הסר מרשימת תפוצה (unsubscribe), שכן התשובה תאשר למפיצי ה - spam כי הכתובת האלקטרונית שלכם אכן קיימת, יש גם להקפיד לא להשתמש בכתובת הדוא"ל בעבודה בכדי להירשם לאתרים פרסומיים. ניתנה אזהרה כי המיילים האנונימיים וגם הקישורים והקבצים המצורפים עלולים לשלוח לאתרים מפיצי וירוסים, תוכנות ריגול, סוסים טרויאנים ועוד, ויש גם להימנע מהוספת עיטורים למייל - כגון: רקע וצלמיות משעשעות לכאורה. במייל אחר דיווחה מנהלת הרשת על תקיפת וירוס עם סיומת cab. מחקר של חברת אבטחת המידע Vormetric שנעשה לאחרונה הגיע למסקנה כי בכדי להתמודד מול איומים פנימיים, על הארגונים להתמקד ולהשקיע יותר באבטחת המידע הארגוני הרגיש ופחות בעמדות הקצה עצמן; שכן 90% מהמשיבים מאמינים כי הם חשופים לסיכונים מצד גורמים פנימיים בארגון, וכשליש מן המשיבים מאמינים כי הם "פגיעים ביותר" אל מול האיומים הפנימיים וזאת בין בשוגג ובין במזיד. הגורמים הפנימיים נמצאים דרך קבע בתוך הרשת הארגונית או שיש להם הרשאות גישה אל תוך רשת הארגונית והם מהווים אכן את אחד מגורמי הסיכון הגדולים ביותר על הארגון. עורכי המחקר ציינו כי מרבית הארגונים שנפגעו הגיעו לתובנות אלו מאוחר מדי. עוד עלה במחקר כי כ- 50% דיווחו כי המידע הארגוני הרגיש ביותר בחברתם מאוחסן במסדי הנתונים, וקרוב ל-40% בשרתי הקבצים. עורכי המחקר צופים מגמה של שינוי ביעדי ההשקעות לרכישת פתרונות אבטחת מידע מערכתיים - כך שההתמקדות תהיה יותר באבטחת המידע הרגיש באופן ישיר במקום בו הוא נשמר ומאוחסן (Data-at-Rest), לעומת הגנה על עמדות הקצה (Data-in-Use).

באשר לניהול ואבטחת עמדות קצה הדבר הופך להיות מורכב יותר, שכן לצד עמדות הקצה המוכרות כגון: מחשבים ניידים, מסופים (terminals) ומחשבים ניידים, מתחילות להופיע עמדות ניידות חדשות כגון: טבלטים וטלפונים חכמים שאינם שייכים לעירייה, כאשר כלי הניהול והשליטה במובייל (MDM) הינו חדש יחסית.

4. היעדר הנחיות ל "כשלים" בפעילות שוטפת- כגון: התראות על פעילות איטית של המחשב, הודעות על תקלות, על המשתמש לדעת אם קיימת מדיניות של מערכות המידע לאיתור וזיהוי תקלות, (אם לדוגמא מותקנת תוכנה על התחנות לאיתור תקלות על ידי צוותי התמיכה, ואם יש אפשרות להשתלטות

מרחוק, כמו גם ניהול נכסי מחשב (כולל אחריות למוצרים) ותוכנות חיצוניות (כולל רישוין). על המשתמשים לדעת גם אם מבטלים ומודעים על משתמשים שפרשו וזאת מיד בעת פרישתם. על המשתמשים לדעת לאבחן בין בתקלות משמעותיות לתקלות פעוטות היכולות להיות מטופלות על ידם, וגם מה המועד המקסימלי לטיפול תקלות ע"י מערכות המחשב, כמו כן על היחידה לתת הנחיות ברורות לנפחים הפוגמים בפעילות שוטפת (סרטונים, תמונות שאינן נחוצות לעבודה). חסר גם הנחיות להתראות בעת מתן הרשאות מתנגשות, צרות או רחבות מידי, ועל מתן דיווח לנפילות חשמל (עם גילוי רגישות מיוחדת לקופות קבלת תשלומים מתושבים ששם גם מחויב שימוש באל פסק).

5. היעדר הנחיות למשתמשים למתן תשומת לב מיוחדת ולדווח ליחידת מערכות המידע על משתמשים ארעיים (אורחים), משתמשים חיצוניים. כמו גם על שימוש וחובת הדיווח במידע פנים מחוץ למערכת.

6. היעדר נוהל דיווח לבחינת יעילות הכנסת מערכות חדשות ואו שדרוגים משמעותיים, הסבות נתונים ועליית מודולים חדשים. וכן היעדר נוהל מנחה לקליטת עדכוני תוכנות, ובחינה נדרשת למעברי מידע בין תוכנות.

7. היעדר הנחיות לייזום התייעלות בשימוש במערכות מחשב.

8. היעדר הנחיות למשתמשים לשמירת מערכות המחשב (חומרות ותוכנות כולל שימוש ושמירה על זכויות יוצרים), כמו גם הנדרש מגורמי חוץ המחזקים אצלם מידע עירוני (הגנות, סודיות, שימוש ותקופה), היעדר הנחיות לגניזת מחשבים היוצאים משימוש, טיפול במחיקת מידע (שינוי מגנוט, מחיקה מעל 10 פעמים).

9. היעדר ביצוע סקר סיכונים כולל של המשתמשים במערך המחשוב, כולל שאלון תואם למשתמשים.

10. יש לערוך תרשומת של הוראות ההפעלה כיום (כדי שיהיו שמישים גם בעתיד, בעת שינוי חומרות, ושתכתב ותשמר האופציה להסבת נתונים).

11. עם ריבוי השימוש בכלים לקבלה ושימוש במידע בעירייה ומחוצה לה על יחידת מערכות המידע להחתים כל משתמש על מחויבותו לשמירת המידע.

### ג. המלצות

1. יש לקבל משוב מהעובדים כי הם הפנימו את ההנחיות של מנהלת הרשת להגנה מפני חדירת וירוסים העלולים לחדור מ: התקנת תוכנות או הסרתן, אי כיבוי, אי נעלה או סגירת מחשב, כניסת מיילים חיצוניים, שימוש בעמדות ניידות של (מחשבים ניידים, מסופים (terminals) ומחשבים ניידים, טבלטים וטלפונים חכמים), כאשר יש לציין את מידת אחריותם האישית לאי קיום ההנחיות.
2. על יחידת מערכות המידע לבחון יצירת סימנים מזהים למיילים מסוכנים (באמצעות ניהול כללים והתראות), ובנוסף גם התראה כללית יומית שתשלח ע"י מנהלת הרשת.
3. על יחידת מערכות המידע לערוך, אחת לחצי שנה, הדרכה מקצועית לכלל המשתמשים, בדבר הסכנות הקיימות בשימוש במערכות המחשב, וכן להסביר את ההבדל בין השימוש בתוכנות פנים ארגוניות וכאלו שמחוץ לארגון (כגון: גימ"ל). להסביר על שימוש במערכות הגנה כגון: חומת אש. להסביר על מהות תפקיד המנמ"ר העירוני ועל מטרות מערכות המידע אל מול מטרות העירייה, ועל סכנה הקיימת בחיבורי תקשורת.
4. על יחידת מערכות המידע לערוך מיפוי המשתמשים החומרות (כולל תקופת אחריות) והתוכנות המותקנות (כולל רישיון), תוך אבחנה בין מידע רגיש ומידת שימורו ואבטחתו לבין מידע שאינו כזה.
5. על יחידת מערכות המידע להנחות ולספק מידע בפני כשלים בפעילות שוטפת, מדיניות לאיתור וזיהוי תקלות, ניהול נכסי מחשב, משתמשים שפרשו, תקלות משמעותיות ומועד מקסימלי לטיפול בהם, נפחי קבצים הפוגמים בפעילות שוטפת, הנחיות להתראות בעת מתן הרשאות מתנגשות, ודיווח לנפילות חשמל.
6. מתן הנחיות לתשומת לב מיוחדת ולדווח על משתמשים ארעיים ומשתמשים חיצוניים. כמו גם על שימוש וחובת הדיווח במידע פנים מחוץ למערכת.
7. הנחיות לדיווח לשם בחינת יעילות הכנסת מערכות חדשות ואו שדרוגים משמעותיים, הסבות נתונים ועליית מודולים חדשים.
8. הנחיות לקליטת עדכוני תוכנות, ובחינה נדרשת למעברי מידע בין תוכנות.
9. הנחיות לייזום התייעלות בשימוש במערכות מחשב.
10. הנחיות למשתמשים לשמירת מערכות המחשב (חומרות ותוכנות כולל שימוש ושמירה שימוש ושמירה על זכויות יוצרים), כמו גם הנדרש מגורמי חוץ המחזקים אצלם מידע עירוני (הגנות, סודיות, שימוש ותקופה), הנחיות לגניזת מחשבים היוצאים משימוש, טיפול במחיקת מידע (שינוי מגנוט, מחיקה מעל 10 פעמים).
11. ביצוע סקר סיכונים כולל של המשתמשים במערך המחשב, כולל שאלון תואם

- למשתמשים, הסקת מסקנות וקביעת דרכים למניעת הסיכונים.  
 12. עריכת תרשומת הוראות ההפעלה.  
 13. החתמת כל משתמש על מחויבותו לשמירת המידע.  
 14. הנחיות לגבי תהליך השימוש בכרטיסי אשראי וחובת הצפנתם.  
 15. עגינה בנוהל של כלל ההנחיות הנ"ל.

### 1.3. ממשק הנדסה גביה-מעקב

#### א. כללי

בביקורות בעבר הומלץ לבצע ממשק בין מחלקת הרישוי בהנדסה לבין מחלקת הגביה, לשם קליטה מידית ועדכנית של ההיטלים בגביה בלא שהמבקש יצטרך לעבור למחלקה נוספת (גביה), ובדיקת התשלום היסטורי ע"י מחלקת הרישוי בלא הזדקקות לטיפול עובדי מחלקת הגביה, למעט כמובן מקרים חריגים. מתברר כי גם כי שוחררו אישורים לטאבו בלא תשלום חובות היטלים בנייני מגורים שבהם מחזיקים מבקשים יותר מדירה אחת באותו בניין.  
 מתברר כי הממשק הוכן והוקם אך טרם נעשה בו שימוש, וההמלצה הייתה להפעילו במידי.

#### ב. מסקנות והמלצות

לביקורת נמסר כי התגלו קשיים בהפעלת הממשק, ולאחר שנעשתה עבודה מאוד אינטנסיבית בפיתוח והטמעת הממשק, כולל פתרון לבאגים שעלו עליהם תוך כדי התהליך, אמור הממשק להתחיל לעבוד ממש בקרוב.  
 לפיכך הביקורת תמשיך לעקוב אחר הפעלתו ואחר השימוש שיהיה בו. להלן תגובת מהנדס העיר בנושא:

"נעשתה עבודה מאוד אינטנסיבית בפיתוח והטמעת הממשק, כולל פתרון לבאגים שעלו עליהם תוך כדי התהליך. אמור להתחיל לעבוד ממש בקרוב".  
 לצד זאת יצוין כי הביקורת מאז 2011 מתריע על הצורך בממשק, שכן במהלך עבודת הביקורת עולים נושאים המצביעים על חשיבות הממשק. להלן התועלות הצפויות מהממשק:

1. ממשק יביא לייעול הקשר בין הנכסים לתשלומי ההיטלים-שכן קשה לזהות קשר במקרים בהם יש תחלופת בעלים בעיקר בדירות.
2. הממשק יביא למניעת שחרור אישורים ואי ביצוע חיובים בהם למחזיק יותר מדירת אחת בבניין.

3. ממשק יביא לכך שכל ענייני שומת ההיטלים תרוכז במקום אחת ותמנע התרוצצות התושבים ממחלקת הרישוי למחלקת הגביה וההיפך.
4. הממשק יביא לביטול חיובים מיותרים- כפי שבא לידי ביטוי גם בדוח ביקורת זה- (סעיף 8.3. הפחתה משמעותית של חישוב היטלי תיעול).
5. הממשק עשוי להביא למעקב אחר מבקשי ההיתר שטרם שילמו את חשבונות ההיטלים הקצובים בזמן, ומשלוח תזכורות אליהם בטרם יחלוף המועד הקצוב.

#### 1.4. תכנה לרישום ואחזקת תמרורים-מעקב

##### א. כללי

עפ"י תקנה 18(ד) לתקנות התעבורה תשכ"א-1961, מוטלת חובת רישום ואחזקה של מערכת התמרור, השילוט והסימון (בדרכים), על רשות התמרור בתחום השיפוט שלה. אי ביצוע התקנה ברשויות רבות גרם לאי סדר בניהול הצבת התמרורים בשטח, וחוסר אפשרות לתת גיבוי למערכת האכיפה והשיפוט לעניין עבירות התנועה. בדיקת מבקר המדינה וועדת ביקורת המדינה ב-2003 הביאה אותם לדרוש ממשד התעבורה לפקח על קיומה בכל רשויות התמרור הקיימות, כשמטרת החובה היא ניהול תקין של הצבת תמרורים וסימונים מחד, ועמידה בדרישות הציבוריות והמערכות המשפטיות, לפיכך נקבע שעל כל רשות מקומית להיערך להקמת המערכת, אשר תאפשר ניהול לצרכי: תכנון, מעקב בקרה וסיוע משפטי. בביקורת קודמת צוין כי לעירייה קיימת תוכנה משודרגת שאינה מעודכנת.

##### ב. מסקנות וממצאים

נמצא שהתוכנה שודרגה ונעשה בה שימוש, אלא שיש קשיים עקב חוסר הקשר בין החלטות הוועדה לתמרורים לבין התמרורים המוצבים בשטח החשוב למעקב אחר מערכת התמרורים ומענה על שאלות משפטיות, על כן נדרש ביצוע סקר התמרורים בעיר לעדכון נתוני התוכנה לצורך יעילות הניהול השוטף של מערכת התמרור והתנועה בעיר. להלן התגובות שהתקבלו מהמבוקרים בנושא:

- מהנדס העיר: "התוכנה קיימת ואנחנו עובדים עליה בשוטף כבר למעלה משנתיים.
- חסר עדיין סקר עדכני של מצאי התמרורים בעיר – בטיפול מנהל מערכות מידע
- העלאת נתונים על מפה עירונית – באחריות הדובר

יועצת התנועה: "תוכנת התמרורים פעילה ואנו עובדים איתה על מנת לנהל את ועדות התנועה. אך, חסר הקשר בין החלטות הוועדה לתמרורים המוצבים בשטח. על מנת ליצור קשר כזה אשר יאפשר מעקב על כל תמרור כולל תאריך אישור והתקנה, יש צורך לבצע את סקר התמרורים ולקשור



את התמרורים להחלטות. קשר זה יאפשר לתת מענה לשאלות משפטיות ומעקב אמתי על מערכת התמרורים הקיימת בעיר. הנתונים מהווים כלי חשוב בעבודתנו שכן אנו נשאלים פעמים רבות שאלות לגבי תמרורים: האם היו בעבר? האם הם חוקיים? אנו מתבקשים לחדש תמרורים וחשוב לנו לדעת האם מדובר בתמרורים שאכן אושרו. אנו מבקשים כבר זמן רב לעדכן את המערכת הקיימת מכיוון שהנתונים הקיימים כבר לא רלוונטיים".

**2. שפ"ע-****2.1. החלפת קבלן עבודות ללא מכרז****א. כללי**

התקבלה תלונת זכיין המועסק לראשונה על בסיס הצעות מחיר בהחלפת זוגיות שבורות או פגומות בבתי-ספר עפ"י קריאה, על כך שקיבל יחס לא נאות עת הוחלף באופן שרירותי במהלך תקופת העסקתו בקבלן אחר על אף שביצע עבודתו על הצד הטוב ביותר, על אי קבלת מלוא תמורת עבודתו שביצע עד כה המגיע לסך של 3,050 ₪, ועל אי עמידה בהבטחה להעסקה בהיקף שנתי בסך של כ-30 א' ₪, שכן במהלך חצי שנה ראשונה להעסקתו, הוא ביצע עבודות בהיקף של 4 א' ₪ בלבד, כשלטענתו כל ניסיונותיו לגבות את החוב לא צלחו, עוד ציין כי ביצע עבודות זגגות ברשות אחרת זה 20 שנה, ולא ניתקל בבעיות של קבלת עבודות וקבלת כספים.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מתברר שהקבלן מועסק על בסיס ההנחה של 15% ממחירון דקל, ובסכומים הנמוכים מהצורך לביצוע מכרז.

להלן תשובת מנהל אגף שפ"ע בנושא:

"באשר להפסקת עבודתו, הבחור הודיע לנו בשפתו, באופן ישיר וללא מתווכים כי הוא לא הבין בהצעתו שזאת העבודה וכי הוא חשב שמדובר בהיקף עבודה של 30-40 אלף שח בשנה ולהיקפים של 4000 שח בשנה זה לא כדאי לו!! והוא לא מעוניין להמשיך! ביקשתי ממנו זאת בכתב והוא סירב לתת כתוב, מאחר ולטענתו, זה יפגע לו בתשלומים שהוא זכאי להם ושמעוקבים לתשלום. הוסבר לו שאין קשר והוא בשלו. מאחר ותיקוני זגגות לא יכולים להמתין עד שכבודו יקבל הכסף, הועבר למנכ"ל בקשה להפסיק ההתקשרות אתו ולעבור למספר 2, ההתקשרות נעשתה אתו בהצעות מחיר ולא במכרז ומאחר והוא ביקש לעזוב, גם אם לא בכתב שחררנו אותו, ועברנו להבא בתור. את הבקשה להפסקת העבודה העביר טלפונית למזכירת שפ"ע ולאחר כמה ימים חזר על הודעתו בפני באופן אישי".

ובמענה נוסף כתב "עבודות זגגות מטופלות על ידי אגף שפע. לקבוע זכיין שנתי אנו מבקשים הצעות מחיר וועדת עבודות קובעת זכיין. לצורך העניין הוא שאל מה היקף העבודה ואמרו לו תחזית על פי שנים קודמות. "לצערנו" לא נשברו הרבה חלונות במוסדות חינוך, מה נעשה? נשבור שתהיה לו עבודה? זה מה יש. התלונן שהוא אינו מקבל תשלום הועבר לגזברות לשם בירור. מסרו לו עבודות נוספות סירב לבצע מאחר ולטענתו לא עמדו במכסת התיקונים..... הסברנו לו שזה מה יש! הודיע לי שהוא אינו מעוניין להמשיך, ביקשנו מכתב, סירב לתת, עד שהוא יקבל התשלומים המגיעים לו.!!! יש חלונות שבורים, מה עלינו לעשות? לא לתקן עד שהוא יקבל הכסף?..... החיים זורמים צריך להמשיך אין לנו זמן לבזבז על קשקושים. מצטער שלמה אנו מתקדמים. הוא זכיין של הצעות מחיר אין לו ערבויות, בטחונות שאנו יכולים לחלט במקרה של סירוב לבצע ולכן אנו עוברים להבא בתור לאחר קבלת אישור מנכ"ל (וכך נעשה)"

מבדיקת מערך חובות העירייה התברר כי אין יתרת חוב לקבלן, ואין הזמנות בתהליך לקראת תשלומם, מהסיבה שאת כל תמורת עבודותיו קיבל במספר משלם אחר, כמו כן עת הגיש בתאריך 06/11/2014 חשבון (שבה מחק את המילה קבלה) עפ"י תלונת מוקד בסך 167

שם אותה לא ביצע. משכך לא גילה הגינות בפנייתו לביקורת, וניסה לבצע מעשה רמייה כדי לקבל כספים נוספים שאין הוא זכאי להם, ומשהבחין כי לא תצלח דרך זו בידו, הפסיק את פניותיו לביקורת.

העסקת נותני שירותים הפטורים ממכרז מעוגנת בנוהל חוצה ארגון 03.01.01, בסעיף 6.6 בנוהל נרשם כי טופס דרישה פנימי להזמנת עבודות יועבר לוועדת עבודות ככול שהסכום הינו גבוה מתקרת הפטור, ובסעיף 6.7 נרשם כי עם אישור הוועדה יוציא מנהל היחידה הזמנה לנותן השירות בטופס ויחתים את מורשי החתימה.

בדיקת ההתקשרות והמסמכים הנלווים מצביע כי אין מחויבות של נותן השירותים לביצוע, וכך גם אין כבילת הרשות לספק ככול שתימצא כי אין הוא מספק שירות יעיל או ככול שלא ימצא חן בעיני הממונה ברשות מסיבה אישית דווקא ולא מקצועית (אין מחויבות הדדית לביצוע). באף מקום לא מצוין הליך מתן השירות ואישורו. עפ"י הנוהג הקיים מדובר בקריאות מוקד העוברות אישור מנהל מחלקה עם ביצוען. לא מצוין מה קורה (אין הסכם) כאשר תם תוקף אישור ניהול ספרים ואישור ניכוי במקור במהלך תקופת העסקה ולא נמסרים חדשים במקומם, מה קורה כאשר ספק נקשר בעסקו עם גוף נוסף (החלפת זהות), או עושה עבודה לא יעילה, או אינו מגיש חשבונות כעוסק פטור (ולא קבלות שאותן מוחק כמו בבדיקה זו) או חשבוניות כעוסק מורשה (מייקר עלויות עקב חובת תשלום מע"מ).

### **ג. המלצות**

החשיפות שהתגלו בהליך ביצוע עבודות שירות ללא מכרז, מצביעות על כך כי טוב שיעודכן הנוהל על מנת למנוע נזקים מנותני שירותים, או יחס מופלה או מועדף לנותני שירותים. על כן ראוי לערוך הסכם גם עם ספקי שירותים הפטורים ממכרז ובו יתואר, גם הליך הביצוע ואישור החשבונות, הודעה על שינוי במעמדו של הספק, מועד אספקת השירות, אופן תשלום, משך העסקה, והמקרים בהם יופסק ההסכם.

2.2. מפגעי רעש. (גנן, פאב, טיסנים-מעקב).

2.2.1 - גנן שהשתמש בשעות המנוחה במכוונות גינון מרעישות

### **א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה ממבקר המדינה מגנן שלטענתו התבקש ע"י פקחי העירייה להפסיק את עבודות הגיזום שביצע בחצר בית מגורים משותף בשעות הצהריים, למרות שמסר להם כי הוא פועל עפ"י הנחיות החוק, החליטו הפקחים להזמין שוטרים למקום, וכשאלה הגיעו הוא התבקש לסור לתחנת המשטרה בכדי לבדוק את הוראות החוק הרלוונטיות, כשלאחר הבדיקה נכחה המשטרה לדעת כי הגנן פועל עפ"י הוראות החוק ועל כן הוא שוחרר ושב לתפקידו.

בבקשת מבקר המדינה לבדיקת התלונה צוין כי נעשתה קודם לכן פנייה למשטרת ישראל לקבל את תגובתם, ובכדי להשלים תמונת המצב של האירוע, מתבקש גם לקבל את גרסת פקחי העירייה, וכן פרטים נוספים לגבי: מס' הפקחים והשוטרים שנכחו באירוע, הצורך שראו הפקחים לזימון השוטרים, לדעת האם המתלונן נדרש להציג ת.ז. ואם כך הדבר האם נענה לבקשה, לקבל פרטים לגבי השיח בין השוטרים לגנן והעתקים מתיעוד ודוחות פעולה אם יש בנמצא.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

במצב עניינים זה מצאתי לנכון לחקור אף מעבר לבקשת מבקר המדינה, שכן מצאתי לנכון לבחון לעומק את סוגיית הקמת הרעש בשעות הצהריים מכלי גינון, הגם שקיים כעולה מטענות המתלונן היתר לכך, לשם כך תחקרתי את עובדי העירייה שנכחו באירוע ואף קיבלתי מהם עדות בכתב שאותה עם תשובתי לאחר הבדיקה העברתי למבקר המדינה, ערכתי פגישה מפקד נקודת המשטרה, קיבלתי לידי דוחות תיעוד המקרה, היות ולא נרשם תיעוד המוקד לנושא (כי לא נפתחה פנייה לטיפול), בררתי וקיבלתי לידי את תמלילי שיחות התושבים שהתלוננו כנגד הקבלן, ואף שוחחתי עימם על דבר תלונתם, וכן ערכתי בדיקת האירועים עפ"י הרצף שלהם.

מתחקור הפקחים וסייר השיטור עלה כי ההגעה הראשונית למקום הייתה לאחר קבלת תלונה טלפונית מתושב, כשעם ההגעה הסתבר כי הגנן משתמש במפוח ובמכסת דשא העובדת בבניין היוצרים רעש בשעות המנוחה בצהריים. התעקשותו של הגנן שלא להציג בפני הפקח את ת.ז שלו, התייחסות באופן בריוני ומאיים עם גוזמת חשמלית, והמשך עבודה בצורה חצופה עם הכלים המשמיעים רעש חזק ובלתי סביר, הביא לזימון פקח נוסף, שוטר מקומי וסייר מהשיטור המשולב, ולהזמנתו לבדיקת הוראות החוק בתחנת המשטרה.

התברר שלשון החוק מאפשרת לגנן לעבוד עם כלים מרעישים בשעות הצהריים, אך זאת ללא מפוח האסור לשימוש נעשה שימוש עלים האסור לשימוש לפי תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) (תיקון), התשנ"ג-1992, אלא שמנגד שמיעת העדויות המוקלטות הצביע כי לא מדובר במקרה חד פעמי, אלא באירועים המתרחשים בתדירות קבועה, ועל כן נעשתה בדיקה עפ"י הפסיקה אם מדובר בהטרדה, ומתברר כי זוהי זכות אלמנטרית של התושבים שלא יופרעו ויוטרדו מהפקת הנאה מלאה מרכושם, עולה על זכותו של עסק שלצורך פעילותו הוא מקים רעש פוגעני ומטריד, עם זאת על הפרעה זו להיות מוחשית, מהותית (עוצמתית), ויש חשיבות גם להישנותה ומידת פגיעתה, וזאת עפ"י אמות מידה אובייקטיביים. במקרה זה נלמד כי במבחן האובייקטיבי הרעש שהקים הקבלן לא היה חד פעמי, אלא חזר וניישנה שוב ושוב בשעות מנוחת

הצהרים, ומכאן נמצא משקל כבד לסבל השכנים שכן מדובר בהפרעת רעש מוחשית, עוצמתית, בלתי סבירה וממשית במידתה ושאינה תופעה חולפת, ושנעשית ברחוב צדדי ושקט בד"כ. וכמעמידים מסקנות אלו אל מול ההיתר עפ"י אמות המידה הקבועות בחוק (להוציא את השימוש במפוח), הרי שהמשקל נוטה לצד **הפסקת המטרד**, ובאשר לנזק הנגרם לגן עקב כך שלא יעבוד בשעות הצהריים, הרי שנהפוך הוא, שכן התחשבותו בשכנים בשעות המנוחה תועיל לעסקו, תכנון נכון של ביצוע יביא לשימוש בכלים פחות מרעישים וימנע הפרעה לשכנים ומה גם שהשכנים היו מוכנים לקבל את הרעש בשעות שלאחר המנוחה.

לאחר שנמסרה התשובה למבקר המדינה, התברר כי הגן הפסיק להשתמש במכשירי גינון מרעישים בשעות הצהרים ואף גילה כלפי הפקחים יחס טוב וחס בניגוד להתנהגותו הקודמת, למעשה לא נמצאו תלונות נוספות דומות כנגד קבלנים אחרים, שכן אלו מגלים התחשבות בתושבים, הגם שחלקם נוהגים כך לאחר שפקחי העירייה מעירים להם.

באשר לתיעוד האירוע באגף הביטחון התברר כי בדוחות השיטור נרשם מועד האירוע חודש לפני התרחשותו בפועל, ועל כן יש צורך בעריכת בקרה על מועדי הרישום בדוחות השיטור היומיים.

להלן התשובה שנשלחה למבקר המדינה בנושא :

יום חמישי 06 נובמבר 2014  
י"ג חשוון, תשע"ה

לכבוד  
הגב' רות דהן, עו"ד  
עוזרת בכירה למנהל נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

### הנדון: תלונת מר ש. א.

סימוכין: מכתבך מתאריך 31/08/2014, תיק מס' 813311

לבקשתך ולאחר שערכת בירור ובדיקה בנושא, הריני להגיש את ממצאי מתוך המידע המצוי בעירייה, ועל פי סדר השאלות:

1. מספר הפקחים והשוטרים שנכחו באירוע:  
מספר פקחים- 2.  
מספר שוטרים (מפקד התחנה בעיר)-1.  
שיטור עירוני- 1 (סייר).
2. הצורך לזימון שוטרים:  
מעדות מנהל יחידת הפיקוח והתברואה- הגיע ראשון למקום, לאחר קבלת תלונה על הפרעה חוזרת מרעש בשעות המנוחה שמקים גנן, ומצא את הגנן משתמש במפוח עלים וכן במשור ובגוזמת (המופעלים בבניזין ומשמיעים רעש גבוהה לעומת מכשירים דומים חשמליים), שלהם רעש כבד, עם הגעתו למקום הוא הציג בפני הגנן את תעודת הפקח, והודיע לו כי המפוח בו הוא משתמש מקים רעש בלתי סביר והוא מתבקש להפסיק, אלא שבמקום זאת החל לאיים, לכן הוא ביקש מהגנן שיציג ת.ז. אך זה סירב והמשיך לעבוד, כשהעיר לו שוב הוא בא בתנועה מאיימת עם גוזמת חשמלית משכך ביקש סיוע מפקח נוסף, ושלא עזר הזמין את מפקד נקודת המשטרה המקומית. ואז גם נאות הגנן להציג ת.ז. במקביל הגיע סייר מהשיטור העירוני.  
מעדות הפקח- (הגיע שני למקום). עקב התחצפות הגנן, התנהגותו הבריונית, סירובו להזדהות ולהפסיק את הרעש שהקים ממפוח עלים ביקש שיגיע שוטר למקום.  
מעדות סייר העירוני- (הגיע שלישי למקום), הוזנק למקום לאחר קריאה מהמוקד העירוני על רעש ממפוח שמקים גנן ממפוח מפריע לשכנים ומסרב להפסיק את הקמת הרעש.  
מצ"ב נספח העדויות וכן דוח יומי של השיטור המשולב.
3. הבקשה להצגת ת.ז.:  
מעדות הפקחים עולה כי המתלונן התבקש להציג ת.ז. סירב, והציגה רק לאחר שהוזעק שוטר.
4. השיח בין השוטרים למתלונן:  
עפ"י הפקחים הם הציגו את עצמם בפניו, הודיעו לו כי הגיעו למקום עפ"י תלונות תושבים על כך שהוא מקים רעש בלתי סביר בשעות המנוחה ממפוח, ועל כן הוא התבקש להפסיק את מקור הרעש, מאחר שסירב הם ביקשו שיזדהה ויציג ת.ז. אלא שהוא סירב, והתנהג באופן בריוני חוצפני ומאיים.
5. דוח פעולה או תיעוד:  
במוקד העירוני האירוע אינו רשום, כיוון שלא נפתחה פנייה לטיפול, עם זאת קיבלתי לידי עדויות המוקלטות מאותו מועד שבו נשמע קולם של שכנים המלינים על רעש הנובע משימוש במפוח (ובהם גם נשמע רעש חזק), כשבאחד המקרים טוענת שכנה **שזו תופעה החוזרת על עצמה**.  
להלן תיעוד השיחות שהתקבלו ביום האירוע עפ"י מועדם:  
14-31-20- הקלטה 3106- שכנה מתלוננת שגננים בבניין מולה **תמיד יש גינון שכונתי**  
**מגיעים בצהריים**, נורא מפריע, הייתה בחופשת לידה לא מגננים בשקט, למה בין 14:00 ל-

16:00; ושוב חוזרת **תמיד מגיעים בצהריים** המוקדנית בתשובה מוסרת לה את מס' הטלפון של איכות הסביבה ומציינת כי אין בעיה לעבוד בין 14:00 ל-16:00 והעירייה לא אוכפת עבודה בגננים בשעות אלו, (ברקע נשמע רעש של עבודת גינון) והשכנה אומרת חבל כי יש נשים בהיריון וכאלו שילדו נראה לה נורא לא...

14-31-52- הקלטה 3101- שכן מתלונן על עבודה עם מפוח, ומקבל מס' טלפון של איכות הסביבה.

14-38-05- הקלטה 3103- בא נשמע שכן שמתלונן שהגנן עושה רעש ובלגן, רוצה לישון ולא יכול, ומשמיע את הרעש שעושה הגנן, דיבר עם מוקד החרום של איכות הסביבה שטען שאין להם פקחים ומדוע אינו מתקשר לעירייה. תוך כדי שיחה המוקדנית משוחחת עם מוקד החירום של איכות הסביבה שבו המוקדן אומר כי מחמת חוסר בפקחים העיריות אמורות להתעסק באכיפת החוק. לאחר מכן פונה המוקדנית למנהל יחידת הפיקוח והתברואה ואומרת לו כי מאיכות הסביבה נאמר לה כי על העירייה לטפל ברעש מהמפוח, אלא שמנהל היחידה אומר לה כי אין הוא מטפל במפוחים.

14-45-06- הקלטה 3106- ובו השכן משוחח עם מוקדנית אחרת קובל שהשאירו אותו ללא מענה על הקו, המוקדנית אומרת כי אין אפשרות לשלוח פקח כי זה לא טיפול של העירייה, השכן אומר כי אנשים אינם יכולים לישון בצהריים, על כן יגיש מכתב תלונה לעירייה ולאיכות הסביבה.

מהמידע שהצטבר בנושא התברר לי כי :

א. שימוש במפוח עלים- הן הפקחים, השיטור המשולב והשכנים טענו כי נעשה שימוש עלים האסור לשימוש לפי תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש) (תיקון), התשנ"ג-1992. באשר לאכיפה הרי שבחוקי העזר לא מצויה תקנה בנושא.

ב. מטרד רעש- נכון הדבר שהחוק מתיר שימוש בכלי גינון מרעישים בשעות המנוחה הרגילות בימי

חול (גם אלו של בנזין המרעישים יותר מהחשמליות), אך מה בדבר השימוש הקבוע כעולה מהעדויות בשעות המנוחה בצהריים?

בעדות השכנה היא מציינת במפורש שהקמת הרעש "תמיד בשעות הצהריים" ומכוונת ספציפית לגינה שבבנין שמולה, כך שההתייחסות לאותו קבלן גינון המגיע דווקא לעבוד בצהריים, והיא יודעת כיוון ששהתה רבות בביתה בתקופת חופשת הלידה, עניין הישנות הקמת הרעש עלה גם בעדות מנהל יחידת הפיקוח והתברואה. על כן מצאתי לנכון לבדוק אם מדובר במטרד, ונמצא כי :

1. בערעור 8442/91 מ-04/08/91 בעניין מטרד רעש שהקים פאב, פסק בית המשפט המחוזי: שיש זכות אלמנטרית של שכנים, שלא יוטרו ויופרעו בהפקת מלוא ההנאה מרכושם. הטרדה מהרעש אינה נמדדת ב"דציבלים" ובית המשפט אינו צריך חוות דעת של מומחים כדי להתרשם מקיומה, שכן הראיות שהובאו נתונות לשיקול דעת של בית המשפט שמצא שהן מספיקות על מנת להוכיח את אלמנט הטרדה. אין לקבל את הטענה, שאזרח המנסה להסיר מטרד על ידי פנייה לרשויות המתאימות, או למחלקה המתאימה ברשות המקומית בעירו, הוא "ישן" על תביעתו, מדיניות משפטית נכונה היא לעודד את האזרחים לפעול במסגרת הרשות האמונה על איכות חיו, והפנייה לבית המשפט צריכה להיות המוצא האחרון, כאשר האזרח משתכנע, כי הפתרון לבעייתו לא יבוא על דרך הטיפול ברשות המתאימה. הנזק הכספי שייגרם למבקשים כתוצאה מסגירת עסקם אינו שקול כנגד ניהול עסק שלא כחוק ואין הוא שקול כנגד זכות המשיבים שלא להיות מוטרדים במקום מגוריהם.

2. בפסק הדין בע"א 44/76 - אתא חברה לטקסטיל בע"מ נ' זאב שוורץ. פ"ד (3), 785. נקבעו הקריטריונים לגבי מטרד רעש ליחיד ובו נרשם בסעיף 44 לפקודת הנוזיקין שמטרד ליחיד הוא כשאדם מתנהג בעצמו או מנהל את עסקו או משתמש במקרקעין התפוסים בידו באופן שיש בו הפרעה של ממש לשימוש סביר במקרקעין של אדם אחר או להנאה סבירה מהם בהתחשב עם מקומם וטיבם; בפרשו את סעיף 44 אמר הנשיא שמגר: "הפרעה", משמע כי קיומה, מידתה ועצמתה אינם נבחנים אלא תוך זיקה לאדם אחר, כי הרי הפרעה היא התוצאה של פעולו של פלוני כלפי אחר. מכאן, כי הדגש על תוצאות המעשה ולא על טיבו של המעשה עצמו ועל-כן יתכן כי פלוני ינקוט אמנם באמצעי זהירות סבירים בביצוע מעשהו, אך בכל זאת לא יוכל להימנע מהפרעה ועקב כך גם יתחייב בביצוע מטרד. יש שני מאפיינים של מהות ההפרעה, ראשית, זו חייבת להיות מוחשית ולא קלת-ערך, מהותית ולא חולפת. לעניין הפרעה חולפת אך מובן הוא כי החשיבות של יסוד הזמן נמצאת ביחס הפוך לחוזק ההפרעה, היינו במידה וגדלה עצמתה של ההפרעה, קטנה החשיבות היחסית של זמניותה של התופעה. זאת ועוד, בייחוד כאשר נגרם נזק ממשי, הרי אין חשיבות לכך שהפגיעה הייתה חולפת כי לגבי מי שנפגע, למשל, על-ידי אבן הנופלת מבניין, אין נחמה בכך שהמדובר באירוע חד-פעמי וחולף. שנית, מידתה של הפרעה, כממשית או כקלת-ערך, נמדדת על-פי

אמת-המידה של הזכות של הנפגע לשימוש סביר במקרקעין ושל ההנאה הסבירה מהם, בהתחשב עם מקומם וטיבם. אין בפנינו אפוא אמת-מידה אבסולוטית הישימה בכל אתר ובכל עת, אלא עלינו להציג זה לצד זה את מידת ההפרעה (הממשית) ואת זכות השימוש וההנאה הסבירים של התובע והנפגע ולקבוע מה סביר בנסיבות המקום והזמן. בחינתה של הסבירות נעשית על-פי אמת-מידה אובייקטיבית, היינו על-ידי ההערכה של מהותה ועצמתה של ההפרעה לפי דעתו של מסתכל אובייקטיבי."

בבחינת מידת ההפרעה ממשית וסבירותה של אותה הפרעה על פי אמות מידה אובייקטיביות אמרה השופטת מארק- הורנצ'יק דליה בת"א (תל-אביב-יפו) 86282/98. רשתי אדוארד נ' . עמיחי . תק-של 2002(4), 416: "מידתה של ההפרעה על פי הוראת סעיף 44(א) לפקודת הנזיקין נמדדת על פי אמת המידה של זכות התובע לשימוש והנאה סבירים במקרקעין, בהתחשב עם מיקומם וטיבם. השאלה אם הפרעה מסוימת מגיעה לדרגת מטריד או לא היא בעיקר שאלה שבעובדה. המבחן הוא אובייקטיבי ואינו מושפע מרגישות מיוחדת של התובע. "והוסיף בעניין השופט יצחק מילנוב בת"א (ירושלים) 8328/98 - גריגיאק ארמנד נ' מילר אליעזר . תק-של 2002 (3), 710: "כלל ידוע הוא, כי הפרעה הנחשבת כמטריד במקום אחד איננה נחשבת כמטריד במקום אחר".

מכאן- שבמבחן האובייקטיבי, הרעש שהקים הקבלן לא היה חד פעמי, אלא חזר על עצמו שוב ושוב בשעות מנוחת הצהריים, ומכאן המשקל הכבד לסבל השכנים שכן מדובר בהפרעת רעש מוחשית בלתי סבירה וממשית. במידתה שכן אין מדובר בהפרעה שהיא תופעה חולפת, מה גם שההפרעה נעשתה ברחוב צדדי ושקט בד"כ. וכמעמידים מסקנות אלו אל מול ההיתר עפ"י אמות המידה הקבועות בחוק (להוציא את השימוש במפוח), הרי שהמשקל נוטה לצד הפסקת המטרד, ובאשר לנזק הנגרם לגנן עקב כך שלא יעבוד בשעות הצהריים, הרי שנהפוך הוא, שכן התחשבותו בשכנים בשעות המנוחה תועיל לעסקו, תכנון נכון של ביצוע יביא לשימוש בכלים פחות מרעישים וימנע הפרעה לשכנים ומה גם שהשכנים היו מוכנים לקבל את הרעש בשעות שלאחר המנוחה.

בבדיקתי לא גילתי תלונות נוספות בנושא, ונמסר לי ע"י הפקחים כי קיימת התחשבות של גננים בציבור לאי הקמת רעש בשעות הצהריים.

בכבוד רב,

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



## ג. המלצות

מכיוון שאין למעשה תלונות נוספות על גננים הפועלים בשעות הצהריים ומפריעים למנוחת השכנים אזי אין צורך לקבוע הנחייה מיוחדת שתשרת את הפיקוח, עם זאת יש צורך בהקפדה על כתיבה מדויקת של מועדי האירועים ובקרה על דוחות השיטור.

### 2.2.2. - רעש מפאב

#### א. כללי

הבדיקה בעקבות תלונה על רעש הבוקע באזור מרכז העיר מפאב מסעדה שנפתח ב-06/2014, המתלוננת קובלת על רעש ולכלוך הפוגעים באיכות חייה, גם כשהפאב אטום יש רעש מאלו הנכנסים ויוצאים כי אין דלתות כפולות, וגם כאשר הפאב נועל את שעריו בשעות הקטנות של הלילה יש רעש של צעירים הממשיכים להסתובב בחוץ, בנוסף גם מוצאים שם כסאות ושולחנות ושמים על המדרכות. ציינה כי סיורים של השיטור אחת לשעה אינם מספקים מענה למטרד זה. בנוסף לכך גם מוציא שולחנות על המדרכה ומשאיר לכלוך.

#### ב. מסקנות

מבדיקת כמות התלונות מה מתלוננת על מפגעי רעש נמצא כי הגישה 136 תלונות מאז 07/2009, ומאז 06/2014 עת הפאב נפתח פנתה להתריע על מפגע רעש 42 פעם. כאשר הפניות הקודמות היו רובם ככולם מרעש של בני נוער בשעות הלילה המאוחרות. מלימוד התלונות לגבי הפאב עולה כי טענתיה היו:

- על רעש חזק הבוקע מהפאב,
- על הוצאת רמקולים מחוץ לפאב,
- על דלת פאב שאינה סגורה וממנה בוקע רעש.

בדיקת תלונות אחרות שהגישה באותה תקופה מצביעות על כמות מועטה של 13 תלונות בשה"כ, ברובן תלונות על ענייני חסימת חניה וכן גנים ונוף. בדיקת תלונות של תושבים נוספים בקשר לפאב מראה כי מאז פתיחתו הוגשו 36 תלונות על מפגעי רעש. נכון לומר כי למתלוננת רגישות לרעשי הסביבה, ואף הפריזה בתלונתה על הצבת רמקולים מחוץ לפאב, (בפועל הוצבו שולחנות וכסאות במדרכה הציבורית והמוזיקה בקעה מתוך הפאב- מה שבעצם יצר מפגע כפול עפ"י חוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים, ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003, אך תלונות נוספות ממתלוננים אחרים מלמדות כי "יש דברים בגו" באשר לרעשים הבוקעים מהפאב.

באשר לאופן הטיפול, נעשתה טבלת אירועים, המצורפת להלן, שממנה ניתן ללמוד כי המוזיקה היא אחד הארגומנטים החשובים בעסק, ולכן הגעת השיטור המקומי רק צינן לזמן קצר את מקור הרעש, אך בד"כ הישנות רעשי המוזיקה הייתה כשעזבו את המקום, כשלא עזרו התראות לסגירת העסק וקנסות. גם בעלי העסק עצמם לא הקפידו לסגור חלונות ודלתות כדי שלא יישמע רעשי המוזיקה בחוץ, ומידי פעם אף תרמו בכך שהמוזיקה תישמע לטובת אלו שהושיבו מחוץ לפאב.

**טבלת אירועים**

מועד אירוע	אופן טיפול	תוצאות
03/07/14	התראה כתובה	
21/08/14	הזהרה למתן דו"ח במקרה של הישנות הרעש.	המוסיקה הונמכה, סגרו דלתות, אין רעש. המתלוננת אינה שבעת רצון מהטיפול- דוחות לא עוזרים.
28/08/14	הגעת סייר, הטלת קנס 730 ש"ח, על אי מילוי הוראה העברת המידע לתובעת המשפטית שנתבקשה לשלוח לבעלי המקום התראה לפני משפט, כשיש להמשיך ולתת דו"חות מדי יום.	
29/08/14	הגעת סייר	אין רעש חריג
03/09/14	הגעת סייר פעמיים	בפעם הראשונה אין חריגה, בפעם השנייה הוזהר שיקבל דוח.
10/09/14	הגעת סייר	טופל.
17/09/14	הגעת סייר-פעמים	בפעם הראשונה אין חריגות, בשנייה התבקש להנמיך ולסגור חלונות, ולא נשמע רעש.
01/10/14	הגעת סייר	המוזיקה הופסקה
02/10/14	הגעת סייר	בעל העסק נלקח לתחנת המשטרה
24/10/14	הגעת סייר פעמיים למקום (לאחר תלונה חוזרת)	המוזיקה הונמכה, צוין שהיא מהווה את אחד המרכיבים החשובים של העסק
30/10/14	הגעת סייר	מוזיקה ברמה סבירה
19/11/14	הגעת סייר, תלונה על רמקולים במדרכה	אין רמקולים במדרכה, אלא הם בפאב, רעש ממוזיקה סביר ותקין
21/11/14	הגעת סייר	טופל
22/11/14	הגעת סייר, תלונה על רמקולים במדרכה	אין רמקולים במדרכה, הכול תקין
27/11/14	הגעת סייר	אין מוזיקה הכול תקין
28/11/14	הגעת סייר	רעש לא חריג
04/12/14	הגעת סייר	מוזיקה הונמכה לדרגה מינורית, הכול תקין
26/12/14	הגעת סייר	המוזיקה הונמכה, נלקחו פרטים, תקין.
31/12/14	הגעת סייר,	המוזיקה הופסקה קודם עם הגעת משטרה. נעשה מעקב הגביר מוזיקה, נרשם דו"ח.
23/01/15	הגעת סייר פעמיים	בפעם הראשונה הנמיכו מוזיקה, סגרו חלונות, בפעם שנייה מצא הסייר שהמוזיקה סבירה, ניתן זימון לרישוי עסקים,
25/01/15		הבעלים יגיעו לשימוע בתחנת המשטרה
28/01/15	הגעת סייר	המוזיקה הופסקה
06/02/14	הגעת סייר	חלונות ודלת פתוחים לכן נשמעה מוזיקה. נסגרו. תקין.
08/02/15	הגעת סייר פעמיים	המוזיקה הונמכה למינימום – ב-2 המקרים, המתלוננת כועסת – עושים צחוק- שוב הגבירו מוזיקה
09/02/15	הגעת סייר- מוצא רעש חריג	האירוע נסגר לאחר שעה –שעה 1:00 בלילה
11/02/15	הגעת סייר פעמיים	בפעם הראשונה-מוזיקה הונמכה, מקום לקראת סגירה בפעם השנייה- מוזיקה הופסקה, נלקחו פרטים מבעל המקום, המתלוננת קובלת על הישנות המקרים

היקף התלונות והתרחישים המלווים להם עוררו אצל הביקורת תהיות באשר להוצאת רישיון עסק<sup>(2)</sup> קודם הפעלת הפאב, אומנם אין הפאב צריך לעמוד בתקנות רישוי עסקים (התקן מד-רעש בדיסקוטק), התשע"ד-2014, שכן עיקר השטח מיועד לישיבה, אך כן עליו לעמוד בין השאר בתנאי בידוד רעשים ואי הפרעה לשכנים, מתברר שהוגשה בקשה לרישיון קודם פתיחת הפאב, אלא שהנושא לא קודם מצד בעליו.

(2) - ע"פ הגדרת חוקי הרישוי בישראל כל עסק הנכלל תחת הקבוצה "בילוי ועינוג ציבורי" מחויב בהליך רישוי עסקים. מועדונים אינם יוצאי דופן במקרה הזה וגם הם נדרשים לעבור הליך רישוי מוסדר בדיוק כמו ברים או בתי קפה לצורך העניין. רחבת הריקודים היא זו שמכתיבה את החוקים במקרה של מועדונים והיא זו שמגדירה אותם, לכן דיסקוטק לפי הגדרות הרישוי הינו בית עסק שלפחות מחצית משטחו או יותר מיועד לריקודים בעמידה ולא לישיבה סביב שולחנות או אמצעי אחר. פאבים בדומה למועדונים מחויבים אף הם ברישיון עסק. רישיון עסק עבור פאב באר או מועדון דורש לעמוד בדרישות סף מחמירות שכן יש לעמוד בדרישות התכנון של משרד הבריאות לגבי המטבח והמחסן ומגבלות מכירת אלכוהול עפ"י החוק, **חיוב בהקמת מבואה כפולה ובידוד, שתפקידם למנוע בריחת רעשים אל הרחוב** (מתוך התחשבות בשכנים), יש לעמוד במגבלת הצפיפות המותרת בתוך הפאב ובדיקת עומס אנשים מחוץ לפאב על מדרכה ציבורית, ובתנאי נגישות שכן מקום המאכלס מעל 50 אנשים מחייב הקמת תאי שירותים לגברים לנשים והקמת גם תא מיוחד לנכים, יש להקפיד שאין בנכס בניה לא חוקית, חריגות בניה או צו כל שהוא ולדאוג שהתב"ע והיעוד המקורי מאפשרת הקמת פאב בנכס. (מה שמביא את הפאבים בדרך כלל להשיג אישור "שימוש חורג" במבנה מפני שלא פעם הם ממוקמים בתוך מבנה שייעודו מלכתחילה שונה לגמרי).

לסיכום- עפ"י ממצאי הבדיקה, הפאב לא פעל קודם הקמתו לביצוע תכנון נאות בכל הקשור למניעת רעש סביבתי, ובעת הפעלתו למניעת מטרד רעש לשכנים. עם זאת היות ופסקו תלונות הרעש כנגד הפאב, כמו גם שאין מוצבים יותר שולחנות וכיסאות מחוץ לפאב, על כן נראה שפעילות השיטור המקומי השיגה את מטרתה.

### 2.2.3- רעש מטיסנים- מעקב

#### א. כללי

מזה 20 שנה מתלוננים תושבים הגרים באזור דרום מזרחי של העיר, על רעשים מטיסנים המופעלים מאזור רחובות בסופי שבוע המטרידים את מנוחתם, ככול שהתרחבה הבניה באזור גברו הפניות להעתקת מקום הפעלת הטיסנים. בבדיקת הביקורת אשתקד הודגש כי הגורם נשוא התלונה הינו עיריית רחובות, למעשה הנושא הובא כבר לפתחו של ראש עיריית רחובות אשר מצדו העביר את הבדיקה ליועצת המשפטית של העירייה. לאור המשך התופעה, והפניות לרשויות שטרם נתנו פתרון (עיריית רחובות, המשרד לאיכות הסביבה, משטרת ישראל, רת"א –רשות תעופה אזרחית), ערכה הביקורת בדיקות להבנה ומשמעות הרעש מהטיסנים ונמצא כי :

1. כלל עיריית נס ציונה מגלה רגישות רבה לעניין הטיסנים, כשבהוראתו והנחייתו של ראש העיר התקיימו שיחות והבהרות עם המתלוננים, תוך מאמץ למציאת הפתרון ע"י פניות לרשויות בעלי הסמכות לטיפול בנושא.
2. התלונות מסווגות כמפגעי רעש (עפ"י החוק למניעת מפגעים, התשכ"א-1961) שמקורן מ"כלי רחיפה" כהגדרתו בסעיף קטן (6) בחוק הטיס, התשע"א-2011 (להלן החוק) הנגרמת משטחה המוניציפלי של עיריית רחובות.
3. נעשו פניות לעיריית רחובות ולמשרד לאיכות הסביבה לטיפול בנושא בהנחייתו ובעידודו של ראש העיר, וכן הובהר שאין בסמכותה של עיריית נס-ציונה לבצע אכיפה בשטח מוניציפאלי שאינו שלה. (בפקודת העיריות בתוספת הראשונה לסעיף 2 מוגדרים תחומי השיפוט, עדכון אחרון ק"ת תש"ע, 18/20/2009).
4. בניגוד לכלי טיס שלהם קיימת חובה מוסדרת של תשתית קרקעית (סעיף 75 לחוק), אין חובה כזו לכלי רחיפה. מה שמביא להתייתרות מסקנות נציב תלונות הציבור (מבקר המדינה) - דוח שנתי 25, התשנ"ח-1998 / סיכון ומטרד ממנחת לטיסנים<sup>(3)</sup> שקבע במסקנתו קודם הוראות חוק זה (2011) על איסור קיום מנחת לטיסנים בהתבססות על בתקנות הטיס (מנחתים), התשל"ה - 1975 שבו טרם נעשתה הפרדה בין כלי רחיפה-טיסנים לכלי טיס, כאשר המבקר סובר לכאורה כי התקנות חלות על מינחת לטיסנים למרות שלא צוינו במודגש בחוק. (כשגם המבקר מסתייג מקביעתו זו).
5. עפ"י תקנה 180 לתקנות הטיס (הפעלת כלי טיס וכללי טיסה), התשמ"ב-1981 נקבעו מגבלות לגבי תעופתן של "כלי הרחיפה", אך כאמור לא לגבי המנחת עצמו.
6. בכתבי התלונות שהוגשו אוזכרו שמות עובדים ונציגי ציבור שפעלו בעניין, אך לא הובהר כי אלו עובדי ונציגי עיריית נס-ציונה שפעלו בעניין.
7. כעיקרון הנושא נמצא בטיפול של היועצת המשפטית לעיריית רחובות.
8. למתלוננים פתוחה האופציה להגשת תביעה משטרתית בהיעדר מציאת פתרון מוסכם בין הצדדים המעורבים (קרי: המתלוננים תושבי העיר נס ציונה, עיריית רחובות, מפעילי הטיסנים).
9. מבדיקת שטחים מורשים למנחת לטיסנים עפ"י עמותת "קלוב תעופה ישראלי"- עולה שהמקום המדובר כלול ברשימת המנחתים ושם נרשם: מנחת "הגבעה" רחובות. מסלול כורכר בצפון רחובות, מזרחית למכון ויצמן למדע. **מסלול קרוב לכביש סואן ולמסילת ברזל, סובל גם מהתנגדות הדיירים בסביבה להטסות במקום.**
10. בבדיקת סעיף 2.2.1 לעיל הובאה המסקנה עפ"י הפסיקה כי ניתן לאכוף רעש פוגעני, טורדני, ובלתי סביר החוזר על עצמו, למרות שעפ"י חוק עזר לרחובות חוק עזר לרחובות (שמירת הסדר והניקיון), התשמ"ג-1982 פרק ח', סי' 39: מניעת רעש, האכיפה יכולה להתבצע רק בשעות המנוחה (16:00-00:00 שישו-שבת), הרי שטוב שייבדק קיומו של מטרד חוזר. (למרות שבהוראות חוקי העזר רעש אינו מוגדר כמפגע, אך הוא בהחלט מהווה מטרד).

<sup>(3)</sup> **נציב תלונות הציבור (מבקר המדינה) - דוח שנתי 25, התשנ"ח-1998 / סיכון ומטרד ממנחת לטיסנים**

19. סיכון ומטרד ממנחת לטיסנים.
1. המתלונן, תושב נס ציונה, פנה באוקטובר 1996 אל נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) בשמו ובשם דיירים נוספים בשכונת מגוריו, בתלונה על עיריית רחובות. ואלה פרטי התלונה: (א) ביתו של המתלונן שוכן בקצה הדרומי של נס ציונה, בסמוך לגבול שטח שיפוט של עיריית רחובות (להלן - העירייה).

(ב) בשטח העיר רחובות, במרחק אווירי של כ-500 מטר מביתו של המתלונן, יש מנחת לטיסנים נהוגי רדיו (להלן - **טיסנים**) ומטוסים קלים. מפעילי ה**טיסנים** עומדים על הקרקע בשטח המנחת ומטיסים את ה**טיסנים** באמצעות משדר.

(ג) המנחת מסכן את המתלונן ואת בני ביתו משום שכלי הטיס המוטסים ממנו חולפים סמוך מאוד לביתו. נוסף לכך גורמים כלי הטיס למטרד של רעש.

(ד) לטענת המתלונן פועל המנחת בלא פיקוח בטיחותי כדרוש, והקרקע שעליה הוא הוקם היא בעלת ייעוד חקלאי. העירייה ערה לנעשה במנחת, אך במקום למנוע את הפעילות היא דווקא מעודדת אותה.

(ה) המתלונן פנה לעירייה, והיא שלחה לו העתק מכתב של מנכ"ל קלוב התעופה לישראל - טיסנאות, שהוא הגוף המפעיל את המנחת. לדברי המנכ"ל, הפעילות במנחת בטוחה ואינה גורמת לכל מטרד.

במכתב מודגש כי הפעילות במנחת מוסדרת ומאורגנת בידי העירייה וקלוב התעופה.

(ו) המתלונן טען כי ממכתבו של מנכ"ל קלוב התעופה עולה ביתר שאת אחריותה של העירייה לנעשה במנחת, והוא ביקש מהנציבות לאלץ את העירייה להפסיק לאלתר את פעילותו של המנחת.

2. (א) נושא הטסתם של טיסנים נהוגי רדיו מוסדר בסימן ז' לתקנות הטיס (הפעלת כלי טיס וכללי טיסה), התשמ"ב - 1981 (להלן - תקנות הטיס). התקנות קובעות את התנאים שבהם צריך לעמוד מחזיק רישיון להפעלה מבצעית של **טיסנים**. כמו כן קובעות הן מגבלות בדבר האזורים שבהם מותר להפעיל טיסן, ובין היתר - שאין להפעיל טיסן במרחק של פחות מ-250 מטר משכונת מגורים או מהתקהלות של בני אדם.

(ב) בתקנות הטיס (מנחתים), התשל"ה - 1975 (להלן - תקנות המנחתים), נקבעו התנאים הנדרשים להקמת מנחתים לכלי טיס ולהפעלתם. מסעיף ההגדרות עולה לכאורה, כי התקנות חלות גם על מנחתים לטיסנים.

בתקנות מוגדר "כלי טיס" - כלי או מתקן הנתמך על ידי תגובות האוויר, למעט תגובות כנגד פני הקרקע או המים;

'מטוס' - כלי טיס הנישא באוויר בעזרת כנפיים קבועות לרבות דאון; ...  
'מנחת' - שטח יבשתי או ימי שאיננו שדה תעופה והמשמש או המיועד לשמש לנחיתה ולהמראה של כלי טיס.

בהמשך קובעות התקנות שורה ארוכה של דרישות לשם קבלת רישיון להפעלת מנחת, והדרישה המנחה היא:

"2א. לא יפעיל אדם מנחת אלא אם ניתן לגביו רישיון מנחת מאת המנהל [ראש מנהל התעופה האזרחית במשרד התחבורה], לפי התנאים הנקובים בו ובהתאם להוראות תקנות אלה."

3. על פניית הנציבות השיבה העירייה:

(א) המנחת קיבל את אישור מנהל התעופה האזרחית במשרד התחבורה (להלן - המנהל) לשמש מנחת **טיסנים**, ואין בו המראות ונחיתות של מטוסים קלים.

(ב) המנחת מרוחק מבתי המגורים מרחק גדול מזה שנקבע בתקנות המנחתים, והמשתמשים בו מבוטחים בביטוח מפני נזק לצד ג'.

(ג) קרקע המנחת היא קרקע פרטית בעלת ייעוד חקלאי, המשמשת מנחת ארעי ל**טיסנים** בהסכמת נציג בעלי הקרקע והעירייה. השימוש בקרקע החקלאית לא אושר בידי הוועדה המחוזית או בידי הוועדה לשמירה על קרקע חקלאית ושטחים פתוחים.

4. הנציבות פנתה גם למנהל, ולהלן תגובתו:

(א) המנחת לא נבדק ולא אושר מעולם בידי המנהל, מאחר שעל פי החוק אין צורך בכך.

(ב) ההסדר החוקי היחיד הקיים בנושא **טיסנים** מצוין בסימן ז' לתקנות הטיס.

(ג) מלשון תקנות המנחתים עולה לכאורה, כי הן חלות גם על מנחת ל**טיסנים**. אולם פירוש דווקני כזה עלול להביא לתוצאות אבסורדיות ואינו מתיישב עם רוח תקנות הטיס. בכל העולם אין מגבלות בדבר הטסת **טיסנים**, וגם בארץ יש כוונה לצמצם את המגבלות שתקנות הטיס קובעות. יתכן שיש מקום לתקן את לשון תקנות המנחתים כדי שמנחת ל**טיסנים** לא יצריך רישיון.

(ד) המנחת אינו משמש לנחיתת מטוסים.

5. משטרת רחובות מסרה לנציבות, כי היו בעבר מקרים של נחיתת מטוסים קלים והנושא טופל עם המנהל. כל פנייה של המתלונן בנושא נחיתת מטוסים קלים במנחת תטופל בידי המשטרה לגופה

. נציבות לונות הציבור מצאה כי היתרון המוצדק.

העירייה אישרה ועודדה את הפעלתו של מנחת ל**טיסנים** בשטח בעל ייעוד חקלאי. העירייה לא המציאה לנציבות, למרות דרישתה, היתר להפעלת המנחת, הדרוש לפי חוקי התכנון והבנייה.

המנהל לא דאג לרישוי המנחת אף שתקנות המנחתים דורשות זאת בהתאם לנוסח התקנות הנוכחי. אם המנהל סבור כי אין להחיל את תקנות המנחתים כנוסח היום על מנחתים ל**טיסנים**, עליו לפעול שתהא חקיקה מתאימה הקובעת כך. בחקיקה כזאת נראה שיש להבחין בין הטסת טיסן יחיד לבין הפעלתם של מנחתים מאורגנים להטסת **טיסנים**.

7. לפיכך הצביעה נציב תלונות הציבור בפני העירייה כדלהלן:

על העירייה להימנע מעידוד וסיוע לפעילות המנחת הנעשית בניגוד לייעוד הקרקע.

על העירייה לפעול להפסקת פעילותו הלא חוקית של המנחת.

כמו כן הצביעה הנציב בפני המנהל על החובה המוטלת עליו על פי נוסחון הנוכחי של התקנות, לדאוג לרישוי מנחתים לטיסנים. אם המנהל סבור כי אין להחיל את תקנות המנחתים כנוסחון היום על מנחתים לטיסנים, עליו לפעול לשינוי החקיקה.

### **ב. מסקנות והמלצות**

כאמור לעיריית נס ציונה אין סמכות אכיפה כנגד מפעילי הטיסנים, לדעת הביקורת לו היה מוקד הרעש בעיר ניתן היה לבצע אכיפה עפ"י חוק עזר לנס ציונה (שמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003, עם זאת המשך תלונות התושבים מלמד כי ראוי לקבל חוות דעת מקצועית בכל נושא הרעש מטיסנים, ובהתאם לממצאיה על הקב"ט העירוני בשיתוף עם המונה על איכות הסביבה העירוני ליזום פגישה בין הרשויות (עיריית נס-ציונה, עיריית רחובות, המשרד לאיכות הסביבה, משטרת ישראל, רת"א – רשות תעופה אזרחית) בדרג בכיר למציאת פתרונות.

### **2.3. מחסה מגשמים – תחנות אוטובוס**

#### **א. כללי**

הוגשו תלונות ייחודיות מאדם שאינו תושב העיר, תחילה לראש העיר, לאחר מכן למבקר העיריה ולבסוף גם למבקר המדינה בנושא גודל קוטר חורי דפנות אחוריות של תחנות האוטובוס ברחוב הראשי, לדבריו החורים גדולים מידי ומאפשרים הירטבות הממתנים בתחנות בעת ירידת גשם, לכן בקשתו היא להחליף את הדפנות לדפנות בעלי קוטר קטן יותר, או לחלופין לדפנות אטומות לגשם, כמו כן הציע לקבל פניות מהציבור באמצעות פקס למחשב, או באמצעות מייל ולשלוח משובים לציבור במדיה אלקטרונית, בכדי להדפיס פחות ניירת.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

תשובת בעניין גודל חורי הדפנות ניתנה תחילה ע"י מנהלת פניות הציבור שכתבה לפונה כי פנייתו הועברה לגורמים הרלבנטיים, ועם סיום הבדיקה במידה וניתן יוחלפו דפנות תחנות לדפנות אטומות. תשובת מבקר העירייה שניתנה לאחר מכן הייתה כי: לאחר בדיקת הנושא נמצא כי תחנות האוטובוס שהותקנו נמצאים במסגרת התחנות המאושרות ע"י משרד התחבורה, ועומדות בדרישות ובאפיונים שנקבעו על ידם, לרבות עמידה בגשמים, אלא שהפונה לא הסתפק בתשובה ושלח פנייה נוספת לראש העיר ובה ציין כי לא ניתן לשבת בספסל התחנות שבהן מיקום הדפנות הוא בצד המערבי לכיוון כניסת הגשם ולאחר מכן פנה אף למבקר המדינה וצירף את כל רצף פניותיו. כאן נמסרה תשובה מפורטת על ידי הביקורת ובה נרשם כי הוא יכול היה להסתפק בתשובה שנמסרה לו ולבדוק אותה בעצמו, ומכיוון שלא הסתפק בתשובה, ניתנה לו תשובה מפורטת ובה צוינו הדרישות והאפיונים שקבע משרד התחבורה כולל לתחנות עם דפנות מפח מנוקב המאפשרות אוורור, חוסר אפשרות להצטברות

שלוליות מי גשמים והירטבות מחורי הדפנות, ולבסוף הוסף כי לו היה תושב העיר בוודאי היה מבחין כי הדפנות הוחלפו לדפנות מזכוכית מחוסמת לשיפור הנראות, מה שבסופו של דבר הופך את העניין תלונתו ללא רלוונטי. ותשובת מבקר המדינה למבקר הייתה כי "נוכח האמור במכתבכם שבסמך ובדיקתנו בנושא- לא נמצאה עילה להתערבותה של הנציבות ובירור התלונה הסתיים".

ובאשר לתקשור עם הציבור במדיה אלקטרונית הרי שגם כאן המלצותיו לא היו רלוונטיות שכן חלק מהציבור שאינו משתמש במדיה אלקטרונית עלול להיפגע מהמהלך, וחלק ממנו על אף שמשתמשים במדיה אלקטרונית מעדיפים שימוש בכתב, ובנוסף קיימים דינים וחוקים באשר למשלוח מידע בכתב שהעירייה כפופה להם.

להלן התשובה שנמסרה למשרד מבקר המדינה בנושא :



יום חמישי 20 נובמבר 2014  
כ"ז חשוון, תשע"ה

לכבוד  
הגב' חגית אברהם, עו"ד  
עוזרת בכירה למנהלת נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

### הנדון: תלונת מר צ.ח.

סימוכין: מכתבך לראש העירייה מתאריך 26/10/2014, תיק מס' 910365

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי:

1. המתלונן פנה לעירייה מתוך חשש כי בתחנות האוטובוס שהוצבו במרכז העיר לנסיעות דרומה, דפנותיהן האחוריות הממוקמות בצד מערב עשויות מפח מנוקב לכן אין הם מאפשרות ישיבה על הספסל האחורי בתחנה בימי הגשמים (וכוונתו כפי הנראה בעת הופעת גשמים ורוחות מערביות יחדיו).
2. לעניין זה קיבל המתלונן מענה עוד בחודש יוני 2014 תשובה במייל, (מאחר ולא מסר כתובת למשלוח דואר), כי התחנות עומדות בדרישות ובאפיונים של משרד התחבורה לרבות עמידה בגשמים.
3. את תשובתי זו שניתנה לו יכול היה לבדוק בעצמו, אלא שהוא בחר להמשיך ולפנות בעירייה, על כן מצאתי לנכון להמשיך לפרט ולכוון כיצד בעצם ניתן לראות שהתחנות אכן נותנות מחסה מפני הגשם.
4. הדרישות והאפיונים שקבע משרד התחבורה לסככות של תחנות אוטובוס בכלל ולעמידת סככות אוטובוס בגשמים בפרט **נגישות ומופיעות באתר משרד התחבורה**.
5. קביעת הדרישות והאפיונים נעשתה בהתאם לתקנות משרד התחבורה לתחנות אוטובוס, ועפ"י מפרט טכני לייצור אספקה והתקנת סככות המתנה לתחנות אוטובוסים.
6. בסעיף 3.2 במפרט הטכני באשר לדפנות הסככה נרשם:  
"דפנות הסככה יהיו מודולאריים **ועשויים מפח מנוקב מכופף מגולוון וצבוע בתנור** או מזכוכית מחוסמת. **עובי הפח יהיה 1.13-1.6 מ"מ** עובי הזכוכית 16 מ"מ ומחוסמת".
7. בסעיף 4 באשר לניקוז נרשם: "4.1 הדפנות וגב הסככה יאפשרו ניקוז מי גשם מהגג כדי למנוע היווצרות שלוליות בשטח הסככה. לשם כך נדרש מרווח מינימלי של כ – 16 ס"מ בין תחתית הדפנות לבין רצפת הסככה (בכל מקרה מרווח זה לא יעלה על מרווח שבין המשטח ותחתית ספסל הישיבה). מרווח זה מסייע גם לאוורור. 4.2 גג הסככה ינוקז בכיוון המנוגד לכביש.
8. הורדת המים מהגג תבוצע ע"י שיפוע בגג המנקז את המים לכיוון המנוגד לכביש, או באמצעות מוביל מוסתר בתוך העמוד האחורי של הסככה, עד לתחתית רגלי הסככה.
9. באתר משרד התחבורה מצויים דוגמאות לתחנות אוטובוס המאושרים על ידי המשרד ועומדים בדרישות של נגישות, תקנות והנחיות לסככות המתנה, בין השאר מצויות שם תחנות אוטובוס עם פח מנוקב כדוגמת אלו שהוצבו במרכז העיר. (אי. אס. שגב תעשיות בע"מ- אי. אס שגב 2, אי. אס שגב 4, וכן רוט צ. תעשיות בע"מ- רוט 1, רוט 2).
10. באשר לחששות המתלונן לחדירת מי הגשמים, הרי יכול היה לעשות ניסוי קטן ובו היה מציב וינטילטור עם מים (או לחלופין מים שהיה מתיו תוך כדי ניסוי) אל מול משטח פח מכופף מנוקב ועומד במרחק של כ-20 ס"מ (שמצדו השני ייצור משטח – מעין משטח ישיבה) (לחלופין יכול היה להשתמש גם בקרטון מנוקב), ויכול היה להשתומם ולראות כי המים פשוט אינם חודרים למקום הישיבה.
11. עניין אחר הוא שכל מה שרשמתי בתשובתי אינו כבר רלוונטי, ומן הסתם לו היה המתלונן תושב העיר יכול היה לראות כי תחנות האוטובוס שהוצבו במרכז העיר הוחלפו לתחנות עם דפנות מזכוכית מחוסמת לשיפור נראות האוטובוסים.

בכבוד רב,

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

#### 2.4. החלפת ופינוי פחי אשפה

##### א. כללי

התקבלה תלונה מתושב אשר לדבריו למרות שהובטח לו סורבה בקשתו להחלפה נוספת של פח הזבל הירוק המצוי בבית הוריו, הפח למעשה כבר הוחלף אשתקד, אלא שהחדש נסדק משני צדדיו עקב הפעלת לחץ בעת הפינוי הזבל, והתוצאה - הפצת ריח לא נעים, הוסיף כי העירייה ניסתה לתקנו ע"י הדבקת הדפנות בנייר כסף, אך הדבר לא צלח, בנוסף ציין כי יש הרבה פחים קרועים ובניהם גם הפח של הוריו וזאת משום ההתנהלות עובדי הזבל בעת הפינוי המביאה לקריעת הפחים. עוד ציין כי הנימוק לסירוב היה כי יש בחצר פח שחור נוסף המשמש לפינוי הזבל, אלא הוא טען כי הפח הנוסף הוא פרטי ומשמש להשקיית הגינה.

##### ב. ממצאים ומסקנות

לעניין זה התבקשה התייחסותו של מנהל התברואה שכתב לביקורת "אין כל חוק עזר המחייב את העירייה לטפל בשתי פחים, לפונה יש עגלה 140 בחצר ופח נוסף מחוץ לחצר, יתרה מכך אין לפונה פילר מוסדר לפח אשפה והעגלה הנמצאת בחצר היא בגובה מטר מהמדרכה. דבר הגורם להרס העגלה בפינויים"

התברר כי מחויבות העירייה לפינוי הזבל במקום המגורים היא של פחים המצויים בתוך פילרים, ולא של עגלות. ועל כן איני מוצא מקום כי על העירייה לספק עגלה חלופית חדשה לתושב.

#### 2.5. חשש מקריסת עץ ברוש

##### א. כללי

הבדיקה לאחר הגשת תלונה למבקר המדינה על חשש מקריסת עץ ברוש הגובל בבית הפונה, עקב פגיעה קשה של הנקרים בגזע העץ ע"י ניקורו שיצר בו חור גדול. מדובר בתלונה מתמשכת מאז 05/2013, שבו לא הפסיקה המתלוננת לפנות למנהלת גנים ונוף בעירייה ולגורמים שונים בקק"ל עקב אי התרצות מהמענה שקיבלה מהם שכן לטענתה בדיקת העץ לא נעשתה מתוך חצר ביתה, ולא התקבלה חוות דעת של מומחה בתחום שייתן את חוות דעתו בכתב. את חוסר שביעות רצונה מהתנהלות מנהלת גנים ונוף בעניינה הביעה בהתנהגות לא ראויה עד כדי חשש מפגיעה והעלבת עובדת ציבור, ובאשר להתנהגותה אל מול קק"ל, הרי שפנתה אליהם ישירות, גם למי שאינו מומחה

בתחום, וקיבלה חוות דעת שהתברר כי אינן הולמות לצורך ולמציאות בשטח, כך לדוגמא קיבלה חוות דעת מגורם האחראי על כריתת עצים שנתן חוות דעת על גיזום העץ, או ממי שהוא מנהלו שנתן חוות דעת לטיפול אורתופדי על אף שהתברר כי לא היה צורך בכך. ומאחר ולבסוף לא התרצתה מהתשובות שקיבלה פנתה למבקר המדיה על מנת שיסייעו ויפעילו סמכויות להסרת המפגע ע"י העירייה.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

לאחר הפניה למבקר המדינה הגיעה אגרונום מומחה חיצוני שבדק את העץ גם מתוך חצר ביתה וקבע כי אין חשש לקריסת העץ שכן הוא בעל מבנה חזק, וממשיך לפרוח ולבלב, ומכוון שתשובה זו הייתה מקובלת על הפונה, פסקו התלונות להתקבל ממנה בנושא זה. ובעניין העלבת עובד ציבור הרי שהיות והדברים נאמרו פעם אחת בהקשר לחור שבעץ הרי שיש ללכת לקולה במקרה זה.

ובאשר להתנהלות מנהלת גנים ונוף, הרי שלא מקובל כי היא תאפשר לפונים להתקשר שלא באמצעותה ליערן מומחה, ועובדה היא כי התנהלותה העצמאית של המתלוננת הביאה לקבלת חוות דעת שגויות, שיצר בלבול, גם חוסר הדיוק בהיענות למתלוננת הביא להתמשכות התלונה ומה שעצר זאת הייתה חוות דעת מומחה (חיצוני) גם מתוך חצר ביתה, על כן לו קודם הגעת המומחה הייתה מתואמת פגישה גם עם הפונה, הייתה נמנעת הסחבת במתן התשובה. עניין נוסף שעלה הינו טופס בקשה והחלטה לכריתת/העתקת אילן/ות מוגן/נים, מתברר שהטופס אינו קריא דיו, שכן עבר מסכת צילומים, ואין הוא ממוספר לצרכי מעקב אחר בדיקה וביצוע, אמנם התקבל מקק"ל מס' בקשה למעקב לאחר שליחת הטופס בפקס, אך אין הדבר מאפשר ניהול מערך הגשת בקשות מסודר לכריתת עצים, עם מעקב אחר ביצוע, כמו כן צוינו בטופס הבדיקה 2 עצי ברוש לכריתת למרות שדובר בעץ אחד בלבד, וטוב להימנע מטעויות על מנת שחוי"ש לא ייפגע עץ בריא.

ומכאן גם ההמלצות למנהלת גנים ונוף- לערוך טופס חדש של פנייה לקק"ל, בספר כרוך ממוספר עם מקור וההעתק המאפשר מעקב, לדייק ברישום שם בקשות לבדיקה, לתאם מראש הגעת מומחה לכריתת עצים, ככול שמדובר בצורך בכניסה לחצרים פרטיים, לא לאפשר לתושבים לפנות ישירות לקק"ל אלא לפעול רק באמצעות המנהלת, ולדייק בהבנת טענות התלונה על מנת לתת תשובות מספקות.

## להלן התשובה שנשלחה למבקר המדינה ולפונה עצמה :

יום ראשון 04 ינואר 2015  
י"ג טבת, תשע"ה

לכבוד  
מוטי לורברבוים, עו"ד  
עוזר בכיר למנהל נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

א, נ.

**הנדון: תלונת הגב' נ.ק. - סכנה מניקור עץ ברוש**

סימוכין: מכתבה של הגב' עו"ד צפורה פיליפס מתאריך 09/07/2014 תיק מס' 904921

בדיקת הנושא העלתה את הממצאים הבאים :

1. מדובר בבדיקה מתמשכת שהחלה ב-05/2013 שבו הזהירה הפונה מפני קריסת עץ ברוש הגובל בבית הפונה עקב ניקורו ע"י נקרים.
2. מאז תחילת הפניה בחנה מנהלת הגנים והנוף ברשות את הנושא מקרוב ביקרה במקום ופעלה אל מול הגורמים המוסמכים בקק"ל על מנת לקבל חוות דעת והנחיות לגבי מצב העץ כמתחייב מתיקון 89 לחוק התכנון והבנייה. (שעל פיו כל עץ בוגר הינו מוגן על פי חוק ויש לקבל רישיון כריתה או העתקה לגביו מאת פקיד היערות של קק"ל שזו הסמכות להעניק רישיונות לכריתה עצים מוגנים).
3. במקביל פנתה הפונה בעצמה לקק"ל, ועפ"י טענתה הגיע איש קרן קיימת בשם לפידות לביתה לבדוק את מצב העץ, ושהמליץ לטענתה לבצע גיזום עד מקום הנזק שעשו ציפורי הנקר, אך לעניין זה לא נמצאה חוות דעת כתובה ממנו (התברר כי אין הוא הגורם המוסמך להיתן חוות דעת כזו, וכך גם ציינה הפונה במכתבה מיום 16/04/14 כי איש קרן הקיימת שביקר פעמיים במקום אינו אגרונום), ומה שהתקבל מקק"ל הוא מסמך מאת מנהל אזור השפלה והחוף של קק"ל האוסר כריתה ומורה על טיפול אורתופדי לחיזוק העץ, וכן על בדיקת אגרונום מומחה להערכת מסוכנות העץ, (הצורך בבדיקת אגרונום להערכת מסוכנות העץ עלה גם במכתבה של הפונה מיום 16/4/14).
4. אלא לאחר שבדיקת האגרונום בוצעה, טענה הפונה כי הבדיקה אינה מקובלת כיוון שנעשתה לביתה בעוד שאת הפגיעה בעץ ניתן לראות רק מתוך מחוץ לביתה.
5. לפיכך שוחחתי עם האגרונום שביצע את הבדיקה והעריך את מסוכנות העץ, עפ"י טענתו הוא אכן ביצע את בדיקתו הראשונה מחוץ לבית, (בהיעדר בעלי הבית), אך לפני כחודשים ביקר שוב במקום, והפעם בחן את העץ מתוך חצר הבית, אך גם כאן הוא לא שינה את חוות דעתו, והוסיף כי מדובר בעץ בעל גזע חזק במיוחד.
6. באשר לצורך בטיפול אורתופדי לעץ וכאן נמסר ע"י מנהלת גנים ונוף כי אין צורך בטיפול שכזה, מה גם ממשך ללב ולפרוח ולעמוד בתנאי סערה בניגוד לטענות הפונה.
7. עניין אחר שעלה מדבריה של הפונה היה במכתב שכתבה לנציב קבילות הציבור ובו רשמה בסעיף 1- "בעזות מצח ובחוצפה מדהימה, לכאורה משקרת ומטעה אתכם גב'...", אם כן האם יש בדבריה אלו משום העלבת עובד ציבור כמשמעו בסעיף 288 לחוק העונשים התשל"ז-1977? האם יש בדבריה ביטוי של מסר שלילי שיש בו השפלה, ביזוי ופגיעה בכבודו של עובד הציבור בקשר למילוי תפקידו. שלשם כך נדרשת הגנה מיוחדת לעובד הציבור במילוי תפקידו? לשם ביסוסה של עבירת "העלבת עובד ציבור" אין צורך להוכיח כי עובד הציבור אכן נעלב אלא – די במעשה ההעלבה עצמו המגיע לידיעת העובד. נכון הדבר שיש לאפשר את חופש הביטוי כזכות נעלה אשר נועדה להבטיח את זכותו של האדם לבטא בחופשיות את רגשותיו, דעותיו, השקפותיו, תפיסת עולמו וגם את בקורתו על השלטון ומהלכיו, על כן נדרש צורך באיזון בין האיסור על העלבת עובד ציבור, לבין הגנה על חופש הביטוי. ואכן נוכח צורך זה קבע בית המשפט העליון (רע"פ 2660/05) כי יש לצמצם את הנורמה הפלילית של "העלבה עובד ציבור" למצבים חריגים וקיצוניים בלבד של העלבה, שמתקיים בה מבחן הודאות הקרובה לפגיעה ממשית ביכולת התפקוד של עובד הציבור, בהשלכתו על השירות הציבורי כולו. כאשר הטחת גידופים או קללות, הגם שיש בהם אלימות מילולית, אך אין בתוכנם או בצורת השמעתם פגיעה בליבה העמוקה של כבוד האדם, לא יהיו "העלבה" אסורה, גם אם תוכנם ואופן השמעתם עלולים להיות קשים ופוגעים". וכך גם הנחה היועמ"ש (4.1103) מדיניות של ריסון ואיפוק בהעמדה לדין בגין עבירה של העלבת עובד ציבור והקפדה על מניעת פגיעה בלתי מידתית בחופש

הביטוי, כשחלק מהשיקולים שינחו את התביעה בהחלטה האם להעמיד לדין בגין העבירה של העלבת עובד ציבור הינם: חומרנותה, הישנותה, מטרתה, אמתותה, נסיבותיה, הלך הרוח של המעליב, והרקע שלה.

לפיכך אני מוצא שדבריה אלו של הפונה כלפי מנהלת גנים ונוף נאמרו פעם אחד בלבד בהתייחס לבחינת החור שבעץ. על כן יש ללכת לקולה ולא לראות בדברים משום העלבת עובד ציבור. 8. כמסקנה כוללת אני מקבל את חוות דעת העירייה, שאין צורך בטיפול כלשהו שיבוצע לעץ.

בכבוד רב,

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

מצ"ב- גיליון יומן אירועים:

- 03/06/14- פנייה חוזרת של הפונה לנציב תלונות הציבור כדי שייסעו ויפעילו סמכויות להסרת המפגע ע"י העירייה. במכתב טענה כי מנהלת פניות הציבור משקרת ומטעה שכן לא ביקרה בחצר הבית ולא ראתה את החור מתוכו, מה גם שלו ראתה הייתה מצלמת, אז שתראה תמונות שצילמה. כמו כן הפניה הייתה לעץ אחד בלבד, ואם אכן יצאה עם אגרונום מדוע לא הבהירה לו שמדובר בעץ ברוש אחד בלבד הפגוע קשה ע"י נקר. בפועל התמונות שצילם מראות שחוות דעתו הייתה מוּחוץ לחצר בלבד, ועל כן חוות דעתו אינה לעניין ואינה רלוונטית. וכך גם עלה בשיחה בין בעלה לבין האגרונום כשהוא הבטיח להגיע לבדיקה חוזרת כשאין גם בעיה לכרות את העץ במחצית גובהו בכדי להסיר את החלק הפגוע ואחר כך ילבב העץ מחדש. כמו כן אין בעיה של נגיעת העצים בחוטי החשמל. עוד הוסיפה כי מנהלת גנים ונוף התרשלה בכך שאינה קוראת כראוי את חוות דעת המומחה מטעמה, כמו גם את כתבי תלונותיה. בעניין מכתב קק"ל הרי שאורך הקילוף אינו 40 ס"מ אלא 3 מ' ומקיף את כל העץ, וזאת בנוסף לסדקים ולחור הנקרים.
- 11/05/14- תשובת מנהלת גנים ונוף לפונה בטענה כי אינה דוברת אמת שלא ביקרה בחצר ביתה (כך גם אמרה בפני – שיתכן והפונה אינה זוכרת) ובו הפונה הראתה את כל העצים וזאת בניגוד למכתב. בנוסף נעשתה פניה חוזרת לקק"ל לבדיקה. 16/04/14- פניית הפונה לנציב תלונות הציבור ובו בקשה שהנציב יטפל ויורה לקק"ל ולעירייה לפעול כנדרש (בעניינה) בעניין העץ.
- 02/14 - מכתב הפונה למנהלת פניות הציבור ובו טענות כי בתשובה שגיאות עקרוניות וחוסר אמת לכאורה. באי היענות לכריתת מחצית העץ העירייה לוקחת אחריות המסכנת את חיי בעלי הבית ורכושם. בחצר הבית לא ביקר אגרונום וגם לא מנהלת גנים ונוף, היו ברח' ולא נכנסו לחצר, על כן לא ראו את המצב האמתי של העץ, שבינתיים הנקר ממשיך לנקר את העץ. ומי שביקר בבית איש קק"ל שאינו אגרונום והתריע על מצב הסכנה בעת תרחיש של רוח חזקה או סופה. על כן נדרש שאגרונום יכנס לחצר ויבדוק את הבעיה ואת הנזקים. ואם זה לא יעשה תוך תקופה קצרה אזי סביר שהעץ יקרוס ויהיו נזקים לבית לחצר ויש חשש גם לפגיע בבתי השכנים ובחוטי החשמל. ואזי כל אחריות מוטלת על העירייה. כשבעניין זה נעשו פניות זה למעלה משנה למוקד העירוני ולמנהלת פניות הציבור שלא נענו פרט לתשובה השגויה של מנהלת פניות הציבור.
- במכתב הערות – שמהם נלמד שהשטח שבו עצי הרוש נמצאים הופקע לפני שנים בודדות כשקודם לכן היו בשטח הפונה וטפלו כיאות כולל גיזום צמרת העץ ומאז שהם בידי העירייה הם מוזנחים. כמו כן עצי ברוש נוספים היו בסביבת ביתם שאותם העירייה אשרה את כריתתם.
- 23/01/14- תשובת מנהלת פניות הציבור של העירייה לפונה כי בהתייחס לפנייתה למוקד לנושא גיזום העץ עולה כי הנושא נבדק ע"י מנהלת גנים ונוף ולא ניתן אישור מקק"ל לגזום ולעקור את העצים, מה גם שבדיקת אגרונום ציינה כי העצים בריאים ויציבים ואין חשש לקריסתם.
- 25/12/13- מכתב הפונה למנהל אזור השפלה והחוף ובו טענה כי המלצת מנהלת גנים ונוף הייתה שגויה ותגובת קק"ל נעשתה עם נתונים שגויים. במכתב צוין שהגורם מטעם קק"ל ביקר פעמיים בחצר ביתה ולאחריו סוכם על ביצוע גיזום, שכן אותו נציג המליץ לטענתה על גיזום עד מתחת לחור הנקר, שכן הנקרים להתפוררות ולהיסדקות מסוכנות של העץ כך שהוא עלול ליפול בעת סערה. כך שבדיקה זו סותרת את חוות דעת מנהלת גנים ונוף ואת מכתבו של פקיד היערות, מה גם שהבדיקה לא הייתה מבוססת ולא נעשתה גם מתוך החצר כמתבקש. במכתב נטען גם שמנהלת גנים ונוף לא בחנה את העץ מתוך חצר הבית.
- 19/12/13- חוות דעת אגרונום מקצועי מטעם העירייה שבו צין בין השאר כי לא נצפו לאורך הגזע: שברים, סדקים, או פצעים משמעותיים ואף לא סימני ריקבונות פנימיים או חיזוניים, ואין נטייה מסוכנת המעידה על סכנת קריסה, ובסה"כ העצים בריאים ויציבים.
- 12/12/13- מכתב מאת פקיד היערות – מנהל אזור השפלה והחוף למנהלת גנים ונוף ובו מציינ כי לאחר ביקור היערן שראה בין השאר את קילוף הקליפה במרכז הגזע באורך 40 ס"מ והמליץ לבצע טיפול אורתופדי בעץ הפגוע ולהזמין אגרונום מומחה להערכת מסוכנות העץ. באותו מועד ועפ"י מכתב קק"ל הנחה מנהל אגף שפ"ע את מנהלת גנים ונוף לא לגעת בעץ ולהזמין אגרונום לבדיקת מסוכנותו.
- 05/12/13- ביקור איש קק"ל אצל הפונה לבחון את העץ, לטענתה המליץ לגזום את הצמרת עד מקום הניקור, ולדבריה ציין כי העץ נמצא בסכנה.
- 02/12/13- טופס בקשה והחלטה לגבי לקק"ל החתום ע"י מנהלת גנים ונוף לגבי עצי הברוש, בבקשה רשמה בסעיף המלצת הגורם האחראי המקומי כי העצים לא נראים מסוכנים.

- 28/11/13 - הפונה מדווחת למנהלת גנים ונוף שהיות ופניותיה לקבלת תשובה ממנה בכתב לא נענו, כמו גם פניות הרבות למוקד, שפ"ע וגורמים נוספים בעירייה פנתה בעצמה לקרן הקיימת והופנתה לנציג המתאים, עפ"י תדרוך שקיבלה עם הגשת בקשה ע"י מנהלת גנים ונוף תתקיים פגישה בשיתוף הגורם המתאים מקק"ל, מנהלת גנים ונוף והפונה.
- 02/11/13 - פנייה חוזרת למוקד בבקשה לקבלת תשובה בכתב, ובו התראה כי הפניה של מנהלת פניות הציבור לקק"ל שגויה, לא מדויקת, לא מקצועית והתמונות אינן נכונות שכן אין התמקדות בעץ הפגוע, יש צורך בבדיקת אגרונום שכן מדובר בסכנת חיים.
- 10/09/13 - הפונה פנתה למוקד העירוני בבקשה לקבלת תשובה בכתב על מכתב ששלחה למנהלת גנים ונוף לגבי עץ הברוש. תשובת המחלקה העץ נבדק ויזואלית ולא נמצאה בעיה.
- 26/08/13 - תזכורת שלישית מהפונה לקבלת תשובת מומחה בכתב למכתבה מיום 13/05/13.
- 22/07/13 - תזכורת שניה מהפונה לקבלת תשובת מומחה בכתב למכתבה מיום 13/05/13.
- 15/07/13 - תזכורת ראשונה מהפונה לקבלת תשובת מומחה בכתב למכתבה מיום 13/05/13.
- 13/05/13 - מכתב הפונה למנהלת גנים ונוף כי תשובתה לאי גיזום צמרת העץ עד חור הנקרים לאחר קבלת חוות דעת של איש מקצוע במקום, אינה מקובלת עליה שכן אין התייחסות לפגיעה הקשה של הנקרים בגזע העץ ונדרש לקבל את תשובת המומחה בכתב ובחינת הנזק מתוך חצר הבית.
- 12/05/13 - שיחה טלפונית בין הפונה לבין מנהלת גנים ונוף.
- 05/13 - פניית הפונה בפקס בתחילת החודש (במועד שאינו מצוין) לאגף שפ"ע.

להלן מכתב תשובה ששלחה מנהלת גנים ונוף לפונה במענה לטענותיה כי אינה דוברת אמת:

אגף שפ"ע  
גנים ונוף

י"א אייר תשע"ד  
11 מאי 2014

לכבוד

גב' נ.ק.  
נס - ציונה.

גברת נכבדה,

הנדון: עצי הברוש ברחוב הפלמ"ח 21

לפני כמספר חודשים פניתם בבקשה לגזום מסיבי של עצי הברוש, עם פנייתכם הראשונה הגעתי לבתכם, נכנסתי לחצר יחד אתך ואף הראית לי את כל העצים שלכם בניגוד גמור לכתוב במכתב.

- לאחר מכן פניתי לקק"ל בדרך המקובלת וזו תשובתם (ראי מסמך 1).
  - בעקבות תשובת קק"ל יצאתי לשטח עם אגרונום וזו תשובתו (ראי מסמך 2).
  - בתאריך 16/4/14 פניתם שוב בנושא הברושים.
  - נשלחה בקשה חוזרת לקק"ל (ראי מסמך 3).
- ברצוני לציין בנוסף שברושים אלו עוברים דרך חוטי החשמל ובמידה ויאושר הגיזום נצטרך לערב את חברת החשמל.

בכבוד רב

אלה לשם  
מנהל גנים ונוף

## 2.6. פיקוח על הוצאת גזם

### א. כללי

התקבלה תלונת עובדת עירייה על התייחסות לילדיה העובדים כגננים בחצרות פרטיים, עת הוציאו גזם לרחוב ופקחי העירייה התעמרו בהם, כשיש דרך קבע רדיפה והתעללות בילדיה, כמו כן לא הובהר להם כי לעירייה תקן לפינוי גזם וכן נדרש מהם תשלום עבור עודף הגזם לפינוי.

### ב. ממצאים ומסקנות

להלן תשובת מנהל התברואה לביקורת בזו הלשון "אתמול בשעה ארבע אחרי הצהריים ראיתי את בנה של ס. עובד ברחוב צהל. מבצע גיזום עצים. פניתי אליו ואמרתי לו כי כמות הגזם היא חריגה ועליו לדאוג לפנות בעצמו את הגזם או לצמצם את הכמות אני רוצה לציין שזו לא הפעם הראשונה שהוא פועל כך והוא יודע שכמות הגזם המותרת לפינוי היא עד רבע משאית. שלחתי את זוהר העובד שלי עם פקח לטפל בנושא. לאחר מספר דקות התקשר אלי בנה של ס. והשתלח בי בגלל שנשלח פקח למקום. לאחר מספר דקות התקשר בעלה של ס. וגם הוא לא חדל להשתלח בי על שהעזתי לשלוח פקח למקום. אני מבקש להדגיש שגם אילו היה גנן אחר במקום הייתי פועל אותו הדבר. לבנה של ס. לא מותר מה שאסור לאחר עם כל הכבוד הראוי לס. שהיא עובדת עירייה ולפי דעתי אסור לה להתערב בנושא, יתרה מכך פנתה ס. אלי sms וכתבה שאם לא אחזור אליה היא תגלגל את הנושא הלאה. אני רוצה להדגיש שזו לא הפעם הראשונה שבנה של ס. עושה ככל העולה על רוחו בנושא גזם הקריטריונים ידועים לו הוא מכיר אותם וכל פעם מחדש הוא חוזר על אותה פעולה. לא פעם אני אישית הסברתי להם כי עליהם לדאוג לפנות כמויות חריגות של גזם בכוחות עצמם אבל הם מנצלים את העובדה שאנחנו לא אוכפים את החוק איתם. זה קרה ברחוב ההסתדרות וברחוב תל אביב רק לאחרונה. הגיע הזמן לשים סוף לתופעה גם אם הוא בנה של ס.!!!".

ותשובה נוספת נשלחה למנכ"ל העירייה ובו נרשם כי הוא מבקש בירור לעובדת בגין התנהלותה, כמו כן בעבר ניתנו 2 דוחות בגין עבירות דומות לבעלה ובנה, והם מכירים היטב את הנחיות החוק שכן לראיה במקרה הנדון הוכנסה חצי מכמות הגזם לחצר הבית.

מתברר כי באתר העירוני מפרסמת העירייה את מכסת הגזם המותרת לפינוי בכל יום פינוי בזו הלשון: "כמות הגזם המותרת להוצאה בכל יום פינוי- עד 1/4 משאית גזם. פינוי הגזם מעל הכמות המותרת יהיה באחריות הדיירים ועל חשבונם". אם כן צדק מנהל התברואה בציינו כי גננים מקומיים אכן מודעים ויודעים את כמות הגזם המותרת לפינוי בכל יום פינוי.

ומה באשר לזכות הגשת התלונה ע"י עובדת כנגד עובד עירייה, כאשר אינה קשורה אליה ישירות אלא לבני משפחתה? האם מדובר בדבר מותר? או שמא מדובר בפעולה שהיא בניגוד עניינים?

ככלל נקבע בפסיקה כי ניגוד עניינים קיים ככול שקיימת לנושא משרה יכולת השפעה על תוצאות שיש בהם הטיה לטובת הצד המתערב, היינו אסורה הימצאותה של

ההשפעה ככול שמקבלי ההחלטה קיימת זיקה אישית או ציבורית לנשוא ההחלטה. מאידך זכות שמיעת טיעונים מהווה אספקט של כללי הצדק החברתי, וכאשר כאשר רשות נדרשת לדון בעניינו של האזרח, אסור לה להיות בעלת "דעה מוקדמת". עליה לקבל החלטה בלב פתוח ובנפש חפצה, בבג"צ 788/90 זוהר חוצות נ' עיריית רמלה, פ"ד מד(3) 843 נפסק כי הכרות קודמת של הרשות עם פלוני אינה מקימה חשש לניגוד עניינים, בעוד שידידות מקימה חשש לניגוד עניינים. ב בג"צ 529/89 דוד ריעני נ' מרדכי ליניק, פ"ד מג(3) 389 נקבע כי אין נפקא מינה כי חושף ניגוד העניינים הינו בעל אינטרס אישי בחשיפה זו, שכן לרוב הקובלים על התנהלות הרשות השלטונית הינם בעלי אינטרס כלשהו, והצבת רף של 'היעדר אינטרס' – בבוא האזרח לבקר את הרשות השלטונית, תחסום אפשרות ממשית של האזרחים לביקורת על הרשות. בבג"ץ 1356/96 בן דוד נ' ראש ממשלת ישראל, פ"ד נ(1) 661 נפסק כי מקום בו חבר בוועדה מצהיר טרם התכסותה כי עמדתו כבר גובשה, והיא נחרצת, אין נפקא מינה אם לאחר מכן ינסה 'לרדת מהעץ' ויצהיר כי הוא "יבדוק את הנושא בלב פתוח ובנפש חפצה" (כמס שפתיים), כל עוד עולה מן הנסיבות כי הוא גיבש כבר עמדה מראש באשר לנושא הטעון בדיקה. הודגש באותה פרשה כי עצם החזקה בעמדה או דעה כלשהי אינה פוסלת אדם מלהיות חבר בוועדה, אולם נעילת הדעה היא זו שמקימה חשש ממשית למשוא פנים.

אם כך, זכות השמעת טעונים של עובדת כלפי התנהלות של עובד עירייה הגם שהדבר אינו קשור לבני משפחתה ולא אליה ישירות הינה זכות עפ"י כללי הצדק החברתי ככול שאין לה יכולת השפעה על תוצאות הבדיקה. ועל כן לא היה מניעה במקרה זה כי העובדת תתלונן על התנהלותו של עובד, על אף שהתלונה בכללותה אינה צודקת.

## 2.7. ריסוסים מהאוויר בשטחים חקלאיים

### א. כללי

תושבי אחד השכונות קבלו על קרבה מסוכנת של מטוס ריסוס מנמ"ך טוס לבתים הגורם גם לרעשים, כולל רעשים נלווים של אזעקות, ושל רעידות חלונות הבית, וכך הובע חשש ממסוכנות מחומרי ההדברה שאותם הוא מפזר, כאשר הומלץ לעירייה על שימוש בהדברה קרקעית ביופיד הידידותית לסביבה.

### ב. ממצאים ומסקנות

בעניין זה ניתנו תשובות מקצועיות למתלוננים ע"י מר דורון טימר מנהל המכון להדברה ביולוגית במכון הוולקאני וע"י מיה פלדמן רכזת לשכה בכירה - אגף מטה רשות התעופה האזרחית, כי יש הכרח לבצע ריסוסי הדברה שכן הדברת הביופיד קרקעית אינה מהווה תחליף יעיל זול ומוצלח לריסוסים, פעולת הריסוס מתבצעת לאחר בקשת החקלאים ששטחם החקלאי נמצא באזור מגורי המתלוננים, לשם השגת



יעילות מרבית מהריסוס מטוס ריסוס פועל בגבהי טיסה נמוכים מאד, מתבצע עבודתו בד"כ בשעות הבוקר המוקדמות בהן הרוח חלשה, הופעת המטוס מספר פעמים במהלך הזמן הנה עקב ריסוסים מחזוריים מסיבות חקלאיות, צורת תפעול זו מאושרת ואינה עוברת על תקנה כלשהי מתקנות הטיס. בדיקת מרחק הפרדסים מבתי התושבים העלה כי מדובר במרחק של מאות מטרים כשתקנות הגנת הצומח (תקנות התווית) מורות ותקנות הרוקחים (הגבלת פיזור רעלים וכימיקלים מזיקים מכלי טיס) התש"ט-1979, מורות בין השאר על איסור ריסוס מכלי טיס במרחק הקטן מ-120 מטר מבתי מגורים ועל איסור ריסוס כשהרוח נושבת לכיוון הבתים, באשר לקרבת המטוס לבתים צוין כי הם נועדו לשם הערכות ליעפי הריסוס ולא לביצוע ריסוס בפועל, כאשר קיימת הנחיה ברורה לטייסי הריסוס לא להתקרב ביעפי הריסוס לבתי נס ציונה, ולא התגלו חריגות בנושא.

עם זאת בעקבות התלונות יישקל תכנון יעפים בכיוונים שונים בכדי למזער פניות תושבים מוטרדים, מחודש ספטמבר רוב הפרדסים הקרובים לבתים מרוססים במסוק ולא במטוס כדי למנוע טיסה מעל בתים ולהתרחק מהם ככל האפשר, וריסוסים ליד הבתים יצומצמו למינימום הכרחי. לפיכך ולנוכח מתן תשובות אלו לא נמצא מקום למעורבות הביקורת בנושא.

## 2.8. רישיונות למועדונים

### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת תלונה ממבקר המדינה מנציגות בית משותף כנגד העירייה (למרות שנשלחו אליה 6 מכתבים) על אי ביצוע פעולות אכיפה כנגד 2 מועדונים שאין בידיהם רישיון עסק כאשר אחד מהם פועל מזה שנתיים וביצע ברכוש המשותף בניה לא חוקית, חוסם את הכניסה והגישה של בעלי היחידות בבניין ולבניין עצמו, ועושה ברחבה הציבורית כבשלו, דבר המסכן את שלום הציבור ובטחונו, ועלול להיסב נזק למתלוננים ולרכושם, והשני פועל במקום מזה שנה. כמו כן לא ברור מדוע העירייה בחרה לא לפעול במקרה זה כפי שמצאה לנכון לפעול כנגד עסק למשחקה באזור התעשייה.

### ב. ממצאים ומסקנות

מתברר לגבי טענת הנציגות לאי מתן תשובה, אזי התברר כי עוד קודם פניית נציגות הבניין ניתנה תשובה לאחד הפונים בעניין ע"י התובעת העירונית ובו נרשם לגבי:

1. אכיפה- על המועדון הוותיק יותר נפתחה חקירה שהועברה לתביעה העירונית לצורך מתן החלטה בנוגע להליכים משפטיים,

2. רישיון ניהול עסק- לעסק קיים אישור כיבוי אש, משטרת ישראל ומשרד הבריאות, במהלך 2013 ניתן לעסק רישיון זמני של 6 חודשים, והוא מקדם הליכי הוצאת היתר לשימוש חורג לאחר שהבקשה אושרה בוועדה.

באשר לטענה של אי ביצוע אכיפה כדוגמת אכיפה באזור התעשייה הרי שדובר שם באכיפה עקב חריגות בניה, ואין דומה הדבר למקרה זה שבו מדובר על סכסוך בין השכנים שבו יש רצון של אחד הצדדים לערב את העירייה בכוח ובאופן מתוחכם בתוכו במקום לפנות למפקח על הבתים המשותפים.

עוד במהלך הבדיקה ניתן רישיון עסק למועדון הוותיק, ותשובה על כך נמסרה למבקר המדינה, כמו כן נמסר כי המועדון החדש נמצא בהליכים סופיים להוצאת רישיון, ובאשר לסכסוך הפנימי של השכנים נמסר למבקר כי אין העירייה מתערבת בסכסוכי שכנים, ואין להסיק מאי הפעלת סמכויות העירייה במקרה זה למקרים אחרים, שכן האכיפה ונקיטת הליכים משפטיים, נעשית בהתאם לנסיבות הספציפיות של כל מקרה לגופו.

לאחר מתן התשובה נמסרו למבקר המדינה המסמכים הבאים עפ"י בקשתו:

1. רישיון עסק של מועדון "סימפל".
2. היתר בנייה שקיבל.
3. היתרים נוספים- ובכללם היתר מכבי אש.
4. צפי לגמר הוצאת רישיון למועדון "דרינק פוינט" והיתרים קיימים.

בתשובה מסר המבקר כי מבחינתו סיום בדיקת התלונה תהיה לאחר שיקבל את מסמכי העירייה, כולל רישיון עסק למועדון הצעיר יותר "סופר דרינק".

להלן התשובה שנמסרה למבקר המדינה:

יום שני 02 פברואר 2015  
י"ג שבט, תשע"ה

לכבוד  
מוטי לורברבוים, עו"ד  
עוזר בכיר למנהל נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

א, נ.

**הנדון: תלונת עו"ד איילת בדני**

סימוכין: מכתבך מיום 21/10/2014, תיק מס' 911572

לעניין טיפול העירייה אודות פעילות המועדונים "סימפל" ו-"דרינק פוינט" ברח' גולדה מאיר 3 בנס-ציונה, העלתה בדיקתי את הממצאים הבאים:

1. למועדון "סימפל" ניתן רישיון עסק, לאחר שקידם את הוצאתו, ועמד בכל התנאים הנדרשים כולל היתר בנייה.
2. מועדון "דרינק פוינט" הינו מועדון חדש אשר קידם את הוצאות רישיון העסק, ונמצא בהליכים סופיים להוצאתו.
3. האירועים המתוארים בגוף התלונה הינם סכסוך שכנים שהעירייה אינה צד לו.
4. ככלל, העירייה פועלת באכיפה סלקטיבית עפ"י שיקול דעתה כדין, והסקת מסקנות שאינם מעצם העניין שגויה, שכן הפעלת סמכויות העירייה באכיפה ונקיטת הליכים משפטיים, נעשית בהתאם לנסיבות הספציפיות של כל מקרה לגופו.
5. לפיכך התלונה בכללותה אינה מוצדקת.

בכבוד רב,

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

## 2.9. אי פיננוי אשפה

## א. כללי

התקבלה תלונה מתושבת העיר שקבלה כי מזה שנה בעיקר בימי שני מדלגים על פח הזבל בביתה ולא מפנים אותו, לדבריה התופעה חוזרת למרות שהיא מתלוננת רבות על כך.

## ב. ממצאים מסקנות והמלצות

להלן תגובת מנהל התברואה שהתבקש להגיב על התלונה, בזו הלשון: "פניות הפונה אינם מוצדקות, העבודה בימי שני מתארכת בגלל עומס ולכן הפחים באזור שלה מפונים יחסית לימים אחרים בשעה יותר מאוחרת, הפונה מתקשרת לפני הגעת המשאית ומתלוננת שלא פונה כל הבדיקות שעשיתי במקום מלמדות כי הפניות שלה אינם נכונות" היות וכפי שציין מנהל התברואה זמני הפינוי ברחוב אינם קבועים, הרי שיש מקום לפרסם את מועדי הפינוי הגמישים באתר העירוני, כמו כן התברר כי מפת הפינוי כפי שמופיעה באתר העירוני אינה קריאה, גם אם מגדילים אותה. לפיכך הומלץ לתת מידע שוטף לציבור דרך האתר על שינויים בזמינות ובמועדי פינוי, כך שיאפשר לציבור לדעת בזמן אמת את מועדי פינוי האשפה, ויקבל חשיבות רבה לאלו הצוברים באופן חד פעמי כמויות אשפה גדולות (אירועים, מסיבות, אבלות), וכן גם בחגים עת משתנים מועדי הפינוי ומצטברים כמויות גדולות של אשפה. ואולי גם ניתן לחשוב על חיבור המשאיות לרשת תקשורת כך שניתן יהיה לדעת בזמן אמת את מיקומם ואת זמן הפינוי. כמו כן ראוי שתהיה הפרדת מידע לפי סוגי האשפה המפונה (יבשה, רטובה, אלקטרונית, ולמחזור).

בתשובה כתב בנושא מנהל איכות הסביבה כי לקראת החגים מתפרסמים בעיתון מטעם אגף שפ"ע שינויים במועדי הפינוי, אותם הפרסומים מופיעים גם באתר העירוני. כמו כן בכוונת מנהל איכות הסביבה למסור לאחראית עדכון המידע מפה באיכות טובה (בפורמט PDF) להחלפת המפה הקיימת. כמו כן הוא דיווח כי בימים הקרובים תיבחן מערכת ממוחשבת עם ציפים שיותקנו על גבי פחים (מתחילים פיילוט) והמידע יועבר באון ליין למרכז בקרה, כמובן שלא תמיד ניתן להגיע לרמת שביעות רצון מלאה מצד מספר תושבים, בפרט כאשר פזורים ברחבי העיר אלפי פחים, על אף שהשאיפה היא תמיד לשפר ולייעל את רמת השירות, יצוין כי בשנה החולפת רמת הפניות ירדה באופן משמעותי וזאת בשל הוספת משאית בייבי לטיפול בפניות מוקד.

בכוונת הביקורת לעקוב אחר התקדמות הפרסום לתושבים של מועדי הפינוי מיקומם לכלל סוגי האשפה (יבשה, רטובה, אלקטרונית ולמחזור).

## 2.10. נזקי ממשאית גזם

**א. כללי**

התלונה מתושב שקבל כי לפני שנה פגע מנוף של משאית גזם בקיר מול שער הכניסה לביתו, שלאחר מכן הורו פקחי העירייה לא להניח גזם במקום, אך פניותיו החוזרות לעירייה לתיקון הקיר לא נענו.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

בתגובה מסר מנהל הפיקוח כי מזה זמן רב התבקשו התושבים שלא להניח את הגזם סמוך לגדר ביתם, עם זאת אין ודאות כי הפגיעה היא ממשאית הגזם, בכל מקרה קבלן הגזם הוא ישות משפטית נפרדת מהעירייה ויש לו ביטוח נפרד למקרים מעין אלו. אחראי קבלת התביעות בעירייה מסר כי על הפונה לפנות לקבלן, ואם יסרב לטפל, אזי במקרה של תביעה יפוצו התושבים, וסכום הנזק יופחת מהתשלום המגיע לו מהעירייה. נוכח תשובת מנהל התברואה ואחראי קבלת התביעות לא נמצא מקום לבירורים נוספים בנושא, אם כי קיימת בעיה בעת הנחת הגזם בסמוך לגדרות ולערוגות, שכן לא מן הנמנע כי מנוף המשאית פוגע בהם בעת איסוף הגזם. ומכיוון שלא נמצא כי ניתנה הדרכה לכך באתר העירוני, הרי שיש להוסיף הנחיה שם להנחת הגזם במרוחק ככול הניתן מגדרות וערוגות.

## 3. רווחה-

## 3.1. הסעות וליווי לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי 21 ומעלה

## למסגרות יום שיקומיות-

## א. כללי

הבדיקה, לאחר פניית מנהלת אגף הרווחה אשר התבקשה שאתייחס כמבקר פנים לביקורת רו"ח מטעם משרד הרווחה, שמצדו בדק את הליך ההתקשרות בין העירייה לבין קבלני ההסעות המספקים שירותי הסעה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי 21 ומעלה למסגרות יום שיקומיות, ואת תקינות תעריפי ההסעה המשולמים לקבלנים, זאת בכדי לבדוק את נאותות השתתפות משרד הרווחה בסיוע למימון הוצאות אלו. הבדיקה התרכזה לחודש 11/2011.

ממצאי בדיקת רו"ח העלו כי:

1. הליך תיחור לבחירת קבלן הסעות היה תקין ב-3 מתוך 4 המסלולים שלהם בוצעו הסעות.  
כאן העלה המבקר שהביקורת הפנימית אמנם מצאה במסלול החסר הצעה לתיחור, אך בהיעדר הצעות מחיר שהתקבלו אין עדות על קיום הליך התיחור.
2. לא נחתמו הסכמים עם 3 הקבלנים שביצעו את שירותי ההסעה.  
כאן ציין המבקר כי הליקוי תוקן בשנת 2013.
3. קבלני הסעות לא המציאו לעירייה רישיונות רכב וביטוחים בתוקף וכן אישורים מקציני בטיחות בתעבורה המעידים על תקינות הרכבים.  
כאן ציין המבקר את תשובת הביקורת הפנימית כי ההליך נמסר באופן שוטף לבדיקתו של מנהל ההיסעים.
4. בדיקת תעריפי ההסעה העלו כי המחירים לק"מ נמצאו סבירים, אך סך התחשיב הראה כי על העירייה להחזיר למשרד הרווחה עודף מימוני, חלקו נובע מאי גביית השתתפות בהסעות מהורי המוסעים, ומחריגה מהסכום המרבי המאושר להשתתפות בהוצאות נסיעה בהתאם להוראת תע"ס 14.8.

ובאשר להמלצותיו לתיקון הליקויים בעירייה, הוא דיווח כי:

1. יש לערוך ללא דיחוי תיחור לבחירת קבלן הסעות במסלול שלא נעשה בו תיחור.
2. יש לחתום על הסכמים עם הקבלנים הזוכים.
3. יש לבצע פיקוח על ההסעות לרבות קבלת מסמכי רישיונות רכב ופוליסות ביטוח בתוקף, וכן אישור קציני בטיחות בתוקף.

4. יש להקפיד על גביית השתתפות בהסעות מהורי המוסעים ולדווח בהתאם למשרד הרווחה.

5. יש להקפיד שלא לחרוג מהסכום המרבי המאושר להשתתפות בהוצאות נסיעה בהתאם להוראת תע"ס 14.8.

ליישום המלצות הביקורת נערכה ישיבה משותפת של מנהלת אגף הרווחה, מזכירת האגף, עו"ס האחראית להסעות ואחראי ההיסעים, להלן פרוטוקול סיכום הישיבה:

#### **פרוטוקול פגישה בנוגע ביקורת עומק**

**נכחו:** תמיר אשכנזי- אחראי היסעים, אורית בן יהודה – מנהלת אגף הרווחה, ציונה ירון – פ.זכאות ברכה גרופי- עו"ס.

**על סדר היום:** התייחסות להמלצות הביקורת מיום 5/10/2014

**המלצה מס' 1-** אחראי היסעים מעדכן: המסיע – חברת "א.א." נקבע על פי מכרז ובשיתוף המשכיל העתק החוזה נמצא בתיק הסעות פיגור.

**המלצה מס' 2-** אחראי היסעים מעדכן חתימות על הסכמה עם המסיע בהתאם להוראת המנהל התקין – דהיינו מכרז (בראשות גזבר ראש העיר ומנכ"ל העירייה).

**המלצה מס' 3-** הפיקוח נעשה ע"י מדור היסעים וע"י משכיל.

**המלצה מס' 4-** קיימת גבייה מהורים המוסעים פרט למשפ' אחת שאנו נפנה לבקשה להנחה לוועדת חריגים פנימית של משרד הרווחה. במידה ולא יהיה שתוף' של המשפחה בביצוע החלטות ועדת החריגים, ידווח לתקציבן העירייה ויועצת משפטית על אי השתתפות בתשלום ההסעה.

**המלצה מס' 5-** העירייה פועלת עפ"י מכרזים. העלויות מוצעות ע"י החברות המסיעות ועל פי המסגרות השונות אליהם מסיעים. ועל פי מערכת השעות של המסגרות השונות. העלות של ההסעות נקבעת בהתאם למכרזים שהרשות עושה.

סעיף 2.2.6- יש לציין כי נעשתה לפני קבלת סיכום זה תגובה המתייחסת להיבט הכספי על ידי מבקר העירייה. למרות תגובת המבקר נכתבה בסיכום הביקורת ההערה לגבי נושא ההתחשבנות הכספית עם הרשות.

**ב. מסקנות**

ביקורת רוי"ח של משרד הפנים בנושא ומעורבות הביקורת הפנימית הביאה לשיפור ההיערכות לטיפול בהסעות וכך נמצא שהחל משנת 2014 חלה מעורבות רחבה של מנהל ההיסעים בכל הקשור לתיחור/מכרז (הוחלט על ביצוע מכרז כיוון שמדובר בהליך ביצוע ל-3 שנים), עריכת הסכמים עם קבלני הסעות, ובדיקת תקינות רכבים. להלן תגובת מנהל ההיסעים בכול הקשור לשיתופו בתהליך ביצוע ההיסעים לגבי:

1. הליך הצעות המחיר,
2. עריכת הסכמים.
3. בדיקת כשירות נהגים.
4. בדיקת כשירות רכבים.

"הליך הצעות מחיר ועריכת הסכמים מאז כניסתי לתפקיד נעשה בשיתוף החברה למשק וכלכלה. בכל מכרז הסעות מתקיימת ועדה ברשות מנכ"ל העירייה, היועצת המשפטית, גזבר העירייה ואנוכי ומתקבלת החלטה בעניין הקבלן שזכה לבצע את המסלולים. המכרז תקף ל-3 שנים כאשר הקבלן מחויב לעמוד בקריטריונים המופיעים בחוזה. בדיקת כשירות נהגים מביצע מבקר מהחברה למשק וכלכלה באופן יזום ולפי בקשה שלי. עלי לציין כי נתוני הביקורות נשמרים בקלסר. כמו-כן מידי פעם אני יוצא לשטח ועושה ביקורות פתע בתחנות איסוף והורדה כולל גם למלווים, הסכמים ומכרזים אלו הועברו למעקב לרווחה."

מבדיקת הביקורת עולה כי אגף הרווחה לא שמר ועקב אחר מסמכי המכרזים וההסכמים הועברו אליו ממנהל ההיסעים, ולא ביצע מעקב אחר:

1. מועד סיום המכרזים וההסכמים,
2. התאמת נתוני ההסכם לחשבוניות שהוגשו לאישור,
3. ביקורת כשרות נהגים,
4. כשירות רכבים.

וזאת בכדי להטיל סנקציות במקרה של אי עמידה בתנאים שנקבעו. כמו כן נמצא שמזכירת האגף איננה נוהגת לעקוב ולטפל אחר מיילים הנכנסים לאגף, זאת נמצא לאחר שמנהל ההיסעים הלן כי שלח את המידע על המכרזים שביצע למזכירות אגף הרווחה, אשר הכחישה תחילה את קבלתם. ולאחר בדיקה התברר שכלל לא נקראו ונבדקו מיילים נכנסים.



**ג. המלצות**

באשר להמלצות שעדיין יש לבדוק וליישם, הרי ש :

1. יש לשמור הסכמים עם קבלני הסעות באגף הרווחה, ולעקוב אחר אישורי תשלומים שוטפים בהתאם להסכמים וכן להתריע כ-3 חודשיים לפני מועד סיום ההסכמים ללשכה המשפטית ומחלקת ההיסעים לשם עריכת תיחור/מכרז חדש.
2. יש לפקח ולבדוק את תקבולי הורים בתאום עם גביה/גזברות, יש לבדוק שהתקבולים נעשים בהתאם להוראות תע"ש 14.8 סעיף 4.5 (לפי עדכון 25/12/12), ולדווח למשרד הרווחה בהתאם לתוצאות הגביה.
3. יש לעקוב אחר שינוי בתעריף חודשי חופשי.
4. יש לבקר אחר המיילים המתקבלים במזכירות הרווחה ולטפל בהם.
5. יש להשביח את הידע המשפטי החשבונאי והמקצועי של עובדות המזכירות בכל הקשור לקשר עם ספקים ודווח למשרד לשירותים חברתיים.
6. יש לבחון את מחשוב מערך חישובי ההיסעים לשם הקלה, דיוק, זמינות וקיצורי זמן.
7. יש לפעול לגביית תשלומי הורים בהוראות קבע או לחלופין באמצעות האתר העירוני, ע"י יצירת מערך חייבים וממשק מידע עם הגבייה (אפשר שהגבייה תעשה ע"י מחלקת הגבייה העירונית).
8. יש להעיר למשרד הרווחה כי בכל מקרה ומדובר בהסעה לצד אחד בלבד (הלוך או ושוב, יש לחשב את הנתונים לפי 50% מסה"כ).

נספח<sup>(4)</sup> - תשובת מבקר העירייה לרו"ח המבקר מטעם משרד הרווחה, כולל הערות שמבקר מטעם משרד הרווחה קיבל – סומנו בכתב גדול יותר:

יום חמישי 26 יוני 2014  
כ"ח סיון, תשע"ד

לכבוד  
רו"ח אריה ברסקי, שותף מנהל  
ברסקי ברגר ושות' – רואי חשבון  
המסגר 9 תל-אביב 67776

א, נ.

הנדון: **"הסעות ולווי לבעלי מוגבלות בגילאי 21 ומעלה למסגרות יום שקומיות**  
סימוכין- מכתבכם מיום 28/1/14 למנהלת אגף הרווחה

התבקשת ע"י מנהלת אגף הרווחה בעירייה לבחון ולהגיב לממצאי טיוטת הביקורת שערכתם, לפיכך הריני להתייחס לממצאים בהתאם למספור שקבעתם בטיטוט הביקורת:

**9. סעיף 1- מבוא**

1.1- כללי- חוזר מנכ"ל מיוחד 29 מיום 01/09/2011 לא נמצא, במקומו נמצא חוזר מנכ"ל מיוחד של משרד הרווחה 19 מיום 10/11/2011 (הסעות אנשים עם מוגבלויות מעל גיל 21).

**ב. סעיף 2.1- עיקרי הממצאים**

2.1.1- בחירת קבלן הסעות "מ.ד." על פני קבלן ההסעות "ב.ב." בתנאי הצעה זהים- מדובר

למעשה באותו קבלן שכן ב.ב. הוא הנציג של מ.ד., כך שלמעשה העירייה פנתה ל-3

קבלני הסעות ולא 4 כפי שנרשם. -הערת הביקורת הפנימית התקבלה.

2.1.2- מע"ש ראשל"צ- בוצעה תיחור ב-04/11/09, (נמצאה בקשה להצעות מחיר).

מרכז יום רמלה- בוצע תיחור- ב-10/10- מדובר בתהליך ארוך מאוד שנמשך זמן

רב, שאושר להסעה **חד כיוונית** ללא החזרה לאחר התכתבויות מרובות. עפ"י

מכתבה של מפקחת עו"ס סילביה אוהיון מטעם משרד הרווחה והשירותים

החברתיים-מחוז תל אביב והמרכז למר דני כץ מפקח ארצי תעסוקה ומע"שים-

אגף לטיפול באדם המפגר- ירושלים, ביום 15/02/2011 וביום 01/06/2011,

הועברו אליו 3 הצעות מחיר, וכך גם כתבה הגב' ג.ב. עו"ס רכזת תחום פיגור בעירייה

למפקחת בתאריך 06/02/11, וכך גם נמצאו הצעות מחיר של הקבלנים. מי שקיבל

לידיו לבצע את ההסעה הינו קבלן שלו רכב עם מעלון המסיע מידי בוקר לבית ספר

ה"תומר" בנס ציונה ומשם הסיע מבאר יעקב הסמוכה (כקבלן של מ.מ. באר יעקב) למרכז היום ברמלה, כך שהסטייה להוספת תחנת איסוף נוספת הייתה הזולה ביותר שניתן היה לקבל, שכן נעשה כאן ביצוע של חשיבה לבחירת קבלן לא לנסיעה ייעודית וייחודית, אלא במסגרת מסלול שהקבלן ממילא מבצע, כך שהקבלן נהנה מתועלת שולית והעירייה ממחיר הנמוך בכ-25% משאר ההצעות. **הערת הביקורת הפנימית לגבי מרכז יום רמלה התקבלה.**

2.1.3- הסכמים עם קבלני הסעות- בהוראות תע"ש לא ניתנו הנחיות מעשיות לעריכת הסכמים, יתרה מכך במקום שהטיפול בהיסעים ע"י גורם מקצועי אחד ברשות, נעשה פיצול עפ"י הוראות תע"ש 14.8 סעיפים 4.1 ב ו- 4.1 ג להיסעים בגיל החינוך ולהיסעים בגיל מבוגר בלא מתן משקל למיעוט ההיסעים והיקפם בגיל המבוגר, יצוין כי קבלני ההיסעים נבחרו בקפידה שכן מדובר באותם קבלנים שנבחרו לשרת את מערכת החינוך, וכעת עם קבלת הוראות והנחיות מתאימות נערכים הסכמים עם קבלני הסעות.

2.1.4- המצאת רישיונות רכב, ביטוחי חובה ומקיף ואישורי קציני בטיחות- מדובר בהליך מקצועי, שגם לגביו לא ניתנו הנחיות ברורות ומדויקות, עם זאת היות ומדובר באותם קבלנים שנבחרו לשרת את אגף החינוך אזי בדיקה זו הופקדה בידיו של מנהל ההיסעים.

2.1.5- חישוב הפרש השנתי- בחישוב שנעשה נדרש תיקון, שכן:

א. בממצאים נלקח בחשבון שהסעה 6 לרמלה הייתה במשך כל השנה, בעוד שהיא החלה ב- 05/09/2011, כך למעשה התוספת נלקחה על ידכם ל-12 חודשים במקום 4 חודשים.

ב. הממצאים התבססו על חודש נובמבר 11 שבו אין חגים, בעוד שחישוב שנתי היה אמור לקזז את ימי החגים **שבהם אין הסעות.**

ג. בסכום שנרשם בדוח לגבי השתתפות הורים עפ"י חוזר מנכ"ל משרד הרווחה (כולל מע"מ) בסך 4,281 ₪, לא צורף הסבר ופירוט. לפי החישוב שערכנו הסכום אמור להיות  $250 \times 5 + 1,000 \times 1 + 856 = 3,106$  ₪ בלבד. (לפי תע"ש 14.8). כולל קצבת ניידות או חודשי חופשי, והפרש הנובע מחריגה מעבר לנקודות הזיכוי.

ד. יתרה מכך, לעניין חישוב סכום החריגה מעבר לנקודות הזיכוי המאושרות כאמור בסעיף 4.3.2 לתע"ש 14.8 בסך 478 ₪ (שהחלה מ-05/09/11, כאמור בסעיף א לעיל), הרי שאין לחשב את הפרש נסיעה 6 למע"ש רמלה עפ"י סעיף זה, שכן מדובר בנסיעה חריגה שאושרה ע"י משרד הרווחה והסעיף המתייחס לגביה בתע"ש 14.8 הינו 4.4. (הסעה זו בוצעה רק שניתן אישור לגביה ממשרד הרווחה ב-05/09/11-כאמור בסעיף 2.1.5 א לעיל, כאשר ההתדיינות בנושא ארכה זמן רב קודם לכן, ורק שניתן לה אישור היא בוצעה). לפיכך הסכום של השתתפות ההורים אמור לעמוד על סך של  $3,106 - 478 = 2,628$  ₪, כשמסכום זה יש לקזז את השתתפות ההורים, (1,250 ₪).

יתרה מכך בתחשיב שערכתם על השתתפות משרד הרווחה לא נמצא כי ניתנה התייחסות שמשרד הרווחה משתתף רק ב-75% ושהעירייה מממנת 25% לאחר ההשתתפות ההורית, דבר המשפיע גם על ההתייחסות לסכום המכסימלי להשתתפות שנקבע בהוראות תע"ש 14.8 סעיף 4.3.2.

ה. בנוסף יש לבטל את תחשיב המתייחס לחריגה בעלות ההסעה (667 ₪), שכן התחשיב כבר נעשה ונלקח בחשבון בסעיף ד לעיל, ורישומו בשנית יוצר כפילות.

## סעיף 2.2 – המלצות הביקורת

- 2.2.1- מכרז/תיחור- בוצע בעבר באגף הרווחה, והביצוע מופקד כיום בידי מנהל ההיסעים הפועל בעניין בשיתוף החברה למשק וכלכלה, בחירת הקבלן הזוכה נעשית ע"י ועדת רכש (מנכ"ל/מזכיר, יועמ"ש, גזבר, מנהל ההיסעים).
- 2.2.2- הסכמים עם קבלני הסעות- מנהל ההיסעים מונה כאחראי לנושא ופועל בעניין בשיתוף החברה למשק וכלכלה, נחתמים הסכמים עם קבלני הסעות ל- 3 שנים, כאשר הקבלנים מחויבים לעמוד בקריטריונים המופעים בהסכמים.
- 2.2.3- פיקוח על ההסעות- את בדיקת כשירות נהגים ורכבים מבצע בקר מהחברה למשק וכלכלה, באופן יזום לבקשת מנהל היסעים, כשהתיעוד לכך נשמר ומוחזק על ידיו, כמו כן מידי פעם הוא מבצע ביקורות פתע בתחנות איסוף והורדה.
- 2.2.4- גביית דמי השתתפות- גביית השתתפות של הורי המושמים, נעשית. יש קושי בגבייה רק לגבי בגיר אחד. וכיום נעשה הליך מול הורי החניך להסדיר את

התשלום. דיווח סכומי ההשתתפות ההורים למשרד הרווחה נעשה באופן שוטף

אחת לחודש. כמו כן יש שיתוף ובקרה בין אגף הרווחה המטפל בגבייה לבין

הגזברות לשם מעקב גביית דמי ההשתתפות ורישום.

2.2.5- סכום המרבי- הדוח המפורט החודשי למשרד הרווחה נעשה על פי המחירים

המשולמים בפועל לחברה שזכתה כיום במכרז. (חברת אורבוס) ועל פי נקודות

הזיכוי שאושרו לכל אחד מהחניכים המוסעים על ידי הפיקוח של משרד הרווחה.

לסיכום – מאז הביקורת שערכתם בנושא קודמו הליכי הטיפול המקצועי שבו לוקחים חלק אגף הרווחה, אגף החינוך (מנהל ההיסעים), ועדת מכרזים (מנכ"ל העירייה, יועמ"ש, גזבר, מנהל ההיסעים), ומשכ"ל (הסכמים ובקרת כשירות).

בכבוד רב,

שלמה אליהו, רו"ח

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור

**4. גזברות -****4.1. מעקב- גביית גזרי דין-****א. כללי**

הבדיקה משנת 2011, שלאחריה בוצע מעקב בשנת 2012, מטרת הבדיקה הנוכחית היא לבחון את ההתקדמות הנדרשת בכל הקשור לאופן הגביה והיערכותה.

במהותה גביית גזרי דין נעשית ע"י העירייה בעקבות ביטול ההסדר שהיה נהוג עד לשנת 2008 לגביית חובות גזרי דין ע"י בתי המשפט בכל הקשור לחוקי עזר לנס-ציונה (כולל חניה), לרישוי עסקים ולחוק תכנון ובניה, התשכ"ט-1965, אפיון גביה זו הוא מיוחד בכל הקשור לזמינות, הצמדה, ייחוס חוב, והתיישנות. הבסיס החוקי לגביה נקבע בסעיפים 66-67 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, בשונה מגביית ארנונה שבסיסה בפקודת מסים (גביה).

מהביקורות הקודמות בנושא נלמד כי קיימת בעייתיות בתוכנה ייעודית שנבנתה ע"י האוטומציה בכל הקשור לגביה עפ"י הוראות חוק תכנון ובניה (באגים בעת תשלום לשיעורין), ובמחלקת הגביה באי גבייה נאותה שוטפת ובאי גביית המשך לבעלי חוב עפ"י תקנות סדר הדין הפלילי (גביית חוב בשל קנסות שלא שולמו במועד), התשס"ב-2001.

עפ"י ממצאי הביקורת ההמלצות היו לשכלל את התוכנה בכך שיתאפשר מעקב אחר חייבי גזרי דין, הצלבה מדויקת בין חובות לתשלומים לשעורים, ממשק תומך בין תוכנת הניהול של הלשכה המשפטית לבין תוכנת גביית גזרי דין, ולבצע אכיפת גבייה ומעקב באופן שוטף ומתמיד.

לאחר מכן העלתה הבדיקה כי נוצר תהליך של קידום מערכת לשיפור הגביה, בכך שנעשתה פניה לאוטומציה לפיתוח התוכנה בכך שתוכל להקל ולתת מענה לצרכי הגביה, כשפתרון ביניים היה רישום משלים למעקב אחר החייבים מחוץ לתוכנה, ובכך שבוצעו פעולות אכיפה ע"י הפקת דו"ח חייבים, שליחת תזכורות לתשלום החובות, וביצוע אכיפה.

**ב. ממצאים ומסקנות**

השנה ערכה הגזברות בדיקת התיישנות של חובות גזרי דין, ומבדיקת עלה כי סטטוס התיקים הקיימים הינם:

1. פיקוח עירוני	52 תיקים	סכום כולל 75 אש"ח	כולל קנסות ריבית
2. תכנון ובניה	53 תיקים	סכום כולל 287 אש"ח	כולל קנסות ריבית
3. רישוי עסקים	11 תיקים	סכום כולל 115 אש"ח	כולל קנסות ריבית

בפיקוח העירוני הגבייה באחריות מחלקת החניה- התיישנות תיקים הינה לאחר שלוש שנים ו-45 יום מעת מתן גזר הדין. בתחילה עם שינוי ההסדר הועברו גזרי הדין של קנסות החניה למחלקת הגבייה ולא למחלקת הפיקוח, לאחר מכן לא הייתה הקפדה על גבייתם וגם לא לגביית ערך ההצמדה לקנסות שלא שולמו במועד, וכך קרה שהתיישנו התיקים, לגבי חובות החניה נשלחו אשתקד מהגבייה דרישות לתיקים עם גזר דין של 1,000 ₪ ומעלה, חלקם המועט שולם, כמו כן נמצא כי העירייה פועלת בהליך למחיקת החובות שהתיישנו בהתאם לנוהל מחיקת חובות (הסדרי פשרה), כשבהתאם להנחיית הגזבר יוגשו תיקים מפורטים לדיון בוועדה למחיקת חובות שיכללו: תאריכי גזר דין, פעולות שננקטו, תגובות שהתקבלו ועו'. המעבר לטיפול בגזרי הדין מהגבייה למחלקת החניה הביא לשינוי חיובי, בדיקה מדגמית אשתקד העלתה כי לא היו חובות שלא טופלו ושלא נגבו. בדיקת התיישנות הדוחות העלתה כי אין כאלו, הסיבות לשיפור היו קידום ההערכות וטיפול נאות בגביית חובות גזרי הדין, והתמעטות גזרי הדין מאחר וחל שינוי בשיטת הטלת הקנסות מברירת קנס (שאז אי ביצוע תשלום מועבר ע"י העירייה לבית המשפט לקביעת גזר דין ולגבייה), לבין ברירת משפט (שלו רוב נתונה בידי מקבל הקנס).

בתכנון ובניה ורישוי עסקים הגבייה באחריות מחלקת הגבייה- אין התיישנות בתיקים אלו כיוון כולם משנת 2009 ואילך וההתיישנות חלה בתוך 10 שנים וארבעים וחמישה יום מיום שניתן גזר הדין. לצורך עידוד גביית חובות גדולים של תכנון ובניה נבחנת האפשרות של דרישת מאסר בשל אי תשלום גזרי דין, וכן ביטול פריסה למי שאינו עומד בתנאי החוב והעמדת יתרת החוב לגבייה מיידית + קנס, כמו כן נשלחו השנה:

1. דרישות שניות לתיקים עם גזר דין מעל 1,000 ₪, לאחר שאשתקד נשלחו דרישות ראשונות.
2. דרישות ראשונות לתיקים גזר דין מתחת לסכום של 1,000 ₪
3. דרישות ראשונות לתיקים חדשים שנגזרו השנה.

### ג. המלצות

ביסודן של ההמלצות עומדת הרגישות לגביית חובות אלו השונים בהבנייתם ובאופיין מחובות אחרים, אי לכך יימשך המעקב אחר גבייתם, ואחר שדרוג המערכות לגבייה שיהיו תואמות להיבטים החוקיים הייחודיים של גבייתם, כמו כן יתבצע מעקב אחר מחיקת החובות.

#### 4.2. שחרור ערבות והחזר כספי

##### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת תלונה ממייצג בעלי קרקע בעסקת קומבינציה, שאינו מצליח לסגור את חשבון היטלים ולשחרר ערבות לאחר קבלת שומה מכרעת ותשלום היתרה. מתברר כי קודם לשומה המכרעת שולם 50% ממנה ו ל-50% הנותרים הופקה ערבות בנקאית ע"י החברה הבונה עד להכרעת שמאי מכריע, ומשזו התקבלה שולמה היתרה, אך נוצר מצב של עודף תשלום שטרם הוחזר, ועל כן בקשתו שהחשבון ייבדק ובמידה וישנם תוספות של חיובי ריבית והצמדות אזי מתבקש לפרטם בצורה מסודרת לפי תקבולי התשלומים ועד לסיום החשבון, כמו כן מבקש להחזיר את הערבות הבנקאית שהופקדה למרות פניות חוזרות ונשנות

##### ב. ממצאים ומסקנות

פנייתו הועברה ע"י הביקורת למנהל הגביה ולגזבר, אשר מסרו כי הנושא טופל ונמסרה לו תשובה מפורטת לאחר שגם נדרש והציג ייפוי כוח מהחברה הקבלנית ומבעלי הקרקע ומתברר כי חלק מהעובדות שהציג בפנייתו אינן מדויקות ושאינן יתרה להחזר, כמו כן לא נמסרו לו הפרטים לגבי החזר הערבות ותשלום היטלים של בעלים אחרים מטעמי צנעת הפרט. לאור תשובת הגזבר ומנהל הגביה לא מצאה הביקורת צורך להמשך הבדיקה.

#### 4.3. מעקב- מכתבים חוזרים

##### א. כללי

סוגיית המכתבים החוזרים בעיקר במחלקת הגביה טופלה כבר בעבר, והשנה נבדק (בפעם חמישית) אם חלה התקדמות נוספת בטיפול בהם, שכן באי טיפול נאות יש פגם בקשר עם התושבים ואובדן כספים.

בשנת 2012 הוציא הגזבר הנחייה למנהל הגביה לעדכון הכתובות של הנכסים ברשימת המכתבים החוזרים – כחלק מתכנית העבודה לעניין טיוב נתוני תעודות הזהות, תוך שהוא מבקש להביא את חשיבות העניין למודעות עובדות המחלקה, שכן לדבריו



מדובר בעניין טכני שפתרונו יכול להביא להכנסות נוספות לעירייה ולהתמודדות טובה יותר בהליכי האכיפה ובבתי המשפט. בשנה זו הגזבר הוציא גם נוהל טיפול בדואר חוזר עם לוי"ז לביצוע.

### **ב. מסקנות והמלצות**

נערכה בדיקת מכתבים חוזרים לתקופה 2-7/14, וממנה נלמד כי חל גידול בהיקף המכתבים החוזרים. בתשובה לבדיקת הביקורת מסר מנהל הגביה כי ככול שמדובר מדובר בדואר חוזר של תלושי ארנונה, הרי שמדובר בכמות של 50-100 תלושים חוזרים בכל תקופה, סיבות ההחזר עזב/ כתובת שגוייה. לצורך טיפול בדואר חוזר מסוג זה מונתה מנהלנית מחלקת הגביה, כל הדואר החוזר נבדק מיד עם קבלתו מדואר ישראל וככל שיש מידע לגבי כתובת מעודכנת אחרת (באמצעות גחלת, רשם החברות או באמצעות יצירת קשר עם הנישום) מעדכנים את הכתובת ושולחים את תלושים לכתובת המעודכנת, התהליך כולו מתועד במסך הערות בתוכנת הגבייה וכולל סריקת המסמכים הרלבנטיים לתוכנה, וככול שמדובר בהודעות דרישה לבעלי חוב, הרי ש-48% מהחייבים בוחרים שלא "למשוך" את המעטפה מסניף הדואר או מסרבים לקבל אותה ולכן חלק ניכר מההודעות החוזרות נרשמות עם הערת "לא נדרש". להודעות אלו מתייחסים ככאלה שנמסרו כדיון, במקרים של סרבני תשלום הרי שחלק מהדרישות נשלחות באמצעות שליח וחלק באמצעות דואר רשום. משקולי יעילות הגביה נשלחים לנישומים תושבי נס ציונה את ההודעות במסירת ידנית ורק לתושבי חוף בדואר רשום, בשל אופי הפעילות וההתחמקות החייבים, כל שנותר הוא לטפל בדואר החוזר עם הערת "לא אותר" – "לא ידוע" בכמות של כ-213 יח' בלבד ב-7 חודשים (כ-30 בכל חודש) 4.5% מכלל ההודעות שנשלחו, דואר זה מטופל ומעודכן ע"י חברת מגע"ר באמצעות פעולות איתור כתובת באמצעים העומדים לרשותנו. ובתוך כך יצוין כי התקיימה השנה בגבייה ביוזמת הגזבר ישיבה לבחינת יעול הטיפול בדואר החוזר, ובדיקת עדכון הנוהל הקיים, והתקבלו בה החלטות הבאות:

1. באחריות מנהל הגביה לבחון את כדאיות הביצוע של משלוחי דואר רשום דרך בית הדפוס (בדומה למשלוחי תלושי ארנונה שוטפים), ושיכלול גם ביצוע סריקה והזנת נתונים למחשב.
2. יש לשלוח דואר רשום לתושב לאחר חזרה ראשונית של הודעת חיוב בארנונה כ"עזב" ו "לא ידוע" במקרים בהם קיימת התאמת כתובת בין הגבייה ל-"גחלת", ובדואר רגיל במקרים שהם לא קיימת התאמת כתובת ויש כתובת חדשה.
3. יש לבחון את האופציה להוזלת עלויות משלוחי האכיפה הרשומים במחלקת הגביה.

4. באחריות מנהל הגביה לשדרג נוהל קיים של טיפול נדרש לאחר פטירת תושב.
5. באחריות מנהל הגביה שיוקפד שתירשם כתובת מלאה כולל שם העיר במכתבי הדרישה.
6. באחריות מנהל הגביה לערוך רשימת מעקב אחר הודעות חיוב הארנונה השוטפים החוזרות והטיפול בהן.

נמצאו גם לקויים בטיפול במכתבים החוזרים של אגף הרווחה, חלקם ליקויים טכניים ברישום/אי רישום כתובת, חלקם באי איתור ומשלוח מחדש מכתבים חוזרים (בעיקר למתנדבים), היקף המכתבים שחזרו עבור טיפול האגף ועבור הודעות למתנדבים די נמוך ומדובר בבודדים בלבד, לדברי מנהלת האגף מכתבים חוזרים הקשורים לטיפול האגף יוצרים קשר טלפוני עם הנמענים ובמידת הצורך נשלחים המכתבים שוב, ובמקרה של המכתבים למתנדבים מבצע בדיקת איתור כתובת, והמכתבים נשלחים שוב, כאשר מצוין שכל שנה נדרש המתנדב לשם הביטוח לציין את כתובתו המדויקת. באגף ההנדסה חוזרים מכתבים של "לא נדרש" בעיקר אלו הנשלחים לגובלים מטעם וועדת תכנון ובנייה, המכתבים נשלחים רשומים עפ"י החוק לכתובת הרשומה במשרד הפנים, אלו החוזרים או שאלו שהנמענים לא באים לקחת מהדואר (לא נדרש), מאתרים כתובת מגורים ונשלחים שוב רגיל, ובכל מקרה נעשה גם פרסום עפ"י חוק.

#### 4.4 דרישה כפולה לתשלום ארנונה

##### א. כללי

התקבלה תלונה ממבקר המדינה ובו קבל המתלונן כי למרות ששילם מראש את הארנונה לשנה, הוא קיבל דרישה לתשלום הארנונה לחודשים מרץ אפריל שאותה שילם, על כן הוא ביקש לבדוק את התנהלות העירייה בהוצאת דרישה נוספת וכן את אי מתן מענה לפנייתו באתר העירוני ב"צור קשר".

##### ב. ממצאים ומסקנות

באשר לאי מתן מענה בתיבה הציבורית, התברר כי לאחר שהמתלונן הציג לביקורת את מסמכי שליחת ההודעות, הם נבדקו והתברר מדובר בפניה אחת שהוכנה למשלוח, אך לא נמצא תיעוד לשליחתה, ומסקירת מערכות המידע בעירייה לא נמצא כי הפנייה נשלחה והתקבלה, מכאן המסקנה כי הוא כלל לא שלח את ההודעה עליה קבל שלא נענה. נמצא כי פנייה נוספת שלו חודש וחצי לאחר מכן נענתה באופן מידי.

באשר לכפל בדרישת התשלום נמצא כי התשלום לשנה מראש שולם באמצעות שובר בבנק הדואר נקלט במערכת הגבייה כחודשיים לאחר מכן (לאחר שהמידע נתקבל

ואומת), כשקודם למועד זה הופקו שוברי חיוב לחודשים מרץ אפריל, במצב זה הצביע חשבוננו על יתרת הזכות כששבוע לאחר מכן הוכן שיק לפקודתנו שנפרע. לפיכך מסרה הביקורת את המלצות הבאות למניעת הישנות מקרים מעין אלו, שכן יתכן שיש כאלו ונוצרה יתרת זכות ושאינם מעירים:

1. בשוברי החיוב לתקופה 3-4 תימסר הודעה לציבור המשלמים על גבי השוברים ובפרסומי העירייה כי במידה ודמי ארנונה שולמו מראש לשנה יש להתעלם מהודעות החיוב.
2. מידי שנה כחודשיים לאחר משלוח שוברי החיוב לתקופה של 3-4, תיערך בדיקת תשלומים עודפים.
3. יש לנתח את הליך הסליקה ולבחון דרכים לצמצום מועד קליטת התשלומים.
4. יש לפרסם באתר שעל שולח פנייה באמצעותו לוודא את תיעוד המשלוח.

במענה לתשובה כתב מבקר המדינה כי הדרישה בכפל ע"י הרשות בחלוף כחודשיים מהתשלום אינה סבירה ואינה מידתית בנסיבות העניין ויש בה כדי להטעות את האזרח, כפי שאכן אירע, וייתכן מאוד שאחר לא היה שם לבו לכך, משכך הוער על הליקויים הבאים: אי רישום בהודעות התקופתיות לתשלום הארנונה הערה המזכירה למי ששילם מראש כי אין עליו לשלם את הדרישה התקופתית, הליך סליקה שנמשך כחודשיים עד לקליטת התשלומים במערכת הגבייה נראה זמן ממושך נוכח ההתקדמות הטכנולוגית המאפשרת קליטה במועד תשלום או בסמיכות, אי איתור מידי של עודפי הכספים שצריך להחזיר. על כן התלונה מוצדקת לעניין הודעת החיוב הכפולה אך לא לעניין אי מתן המענה. עם זאת נוכח המלצות מבקר העירייה בנושא נראה כי העירייה מגלה אחריות ונוקטת פעולות לתיקון הליקויים כאשר נראה כי יישום המלצות יביא לתיקון הליקויים.

בביקורת לשנת 2015 יתבצע מעקב אחר יישום ההמלצות.

להלן התשובה שנשלחה למבקר המדינה:

יום ראשון 15 יוני 2014  
י"ז סיון, תשע"ד

לכבוד  
הגב' חגית אברהם, עו"ד  
עוזרת בכירה למנהלת נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

**הנדון: תלונת מ.ד. על עיריית נס ציונה בגין גביית ארנונה בכפל ואי מתן מענה לפניותיו באתר העירייה**

סימוכין: מכתביך לראש העירייה מתאריך 01/05/2014, תיק מס' 903471

- מכתביך שבסימוכין הועבר לטיפול ע"י ראש העירייה, ולאחר בדיקה הריני למסור את תשובתי:
1. במועד 28/03/2013 לא נקלטה כל פניה דרך האתר מהמתלונן.
  2. במועד 28/05/2013 לא נקלטה כל פניה דרך האתר מהמתלונן.
  3. במועד 08/05/2013 התקבלה פנייה מהמתלונן שנענתה עוד באותו יום.
  4. לאחר שהמתלונן הציג את מסמכי שליחת ההודעות עפ"י בקשתי, בדקתי אותם והתברר כי לגבי הפניה ב-28/03/2013 יש לו תיעוד להכנת הפניה למשלוח, אך אין לו תיעוד המאשר את שליחת ההודעה, סקירת מערכות המידע של העירייה לא העלתה כי הפניה נשלחה והתקבלה. באשר לפניה מיום 28/05/2013, נמצא עפ"י המסמכים שמועד המשלוח היה ב-08/05/2013 ולא כפי שציין.
  5. לענין התשלום, מועד התשלום שהיה בתאריך 24/01/2013 בבנק הדואר, נקלט בחשבונו בגביה בתאריך 14/03/2013, לאחר קבלת המידע ואימותו, אלא שקודם למועד זה כבר הונפקו שוברי החיוב לתקופה 3-4/2013. במצב זה הצביע חשבונו על יתרת זכות. יצוין כי שבוע לאחר קליטת פנייתו הוכן שק לפקודתו.
  6. למניעת הישנות מקרים מעין אלו, המלצותיי הם:
    - א. בשוברי החיוב לתקופה 3-4 תימסר הודעה לציבור המשלמים על גבי השוברים ובפרסומי העירייה כי במידה ודמי ארנונה שולמו מראש לשנה יש להתעלם מהודעות החיוב.
    - ב. מידי שנה כחודשיים לאחר משלוח שוברי החיוב לתקופה של 3-4, תיערך בדיקת תשלומים עודפים.
    - ג. יש לנתח את הליך הסליקה ולבחון דרכים לצמצום מועד קליטת התשלומים.
    - ד. יש לפרסם באתר שעל שולח פנייה באמצעותו לוודא את תיעוד המשלוח.

בכבוד רב,

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

להלן המענה שהתקבל ממבקר המדינה:

מדינת ישראל  
משרד מבקר המדינה  
ונוציב תלונות הציבור

נסדק  
21/12/2014



נוציבות תלונות הציבור

לשכת ראש העירייה  
דואר נכנס  
בשבתך נא ציין  
תיק מס' 903471  
14 בדצמבר 2014

בשבתך נא ציין  
תיק מס' 903471

עיריית נס-ציונה

עיריית נס-ציונה  
נוברות  
22-12-2014  
נתקבל

לכבוד  
מר יוסי שבו, ראש העירייה  
עיריית נס ציונה  
רחוב הבנים 9  
נס ציונה

שלום רב,

הנדון: תלונת ד"ר מנשה דוידזון על עיריית נס ציונה בעניין חיוב ג. ישלימי כפל ואי חיוב חייבה

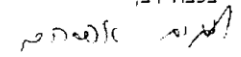
עם סיום הבירור בתלונה נבקש להביא בפניכם את ממצאי הבירור וכדלהלן:

- המתלונן הלין על כך שלמרות ששילם מראש ולשנה את הארנונה עבור נכס מקרקעין (גוש: 3750 חלקה: 53) ובסך 1376.9 ש"ח הוא נדרש לשלם שוב ארנונה לחודשים מרץ-אפריל בסך 231.8 ש"ח וכתוצאה מטענות שילם סכום זה. המתלונן ביקש לבדוק את התנהלות עיריית נס ציונה בהוצאת הדרישה הנוספת, וכן את עניין אי מתן מענה לפנייתו באתר המועצה.
- אשר לטענה בדבר אי מתן מענה: נמצא כי פנייתו של המתלונן מיום 28/3/13 לא נקלטה באתר העירייה ונמצא כי אין תיעוד המאשר את שליחת ההודעה להבדיל מאשר את שליחתה למשלוח. רשמנו לפנינו כי בדיקתך העלתה כי המתלונן כתב את ההודעה, אך לא שלח אותה בפועל ועניין זה הוסבר לו על ידך.
- אשר לפנייה מיום ו-28/5/13 נמצא שמועד המשלוח הנכון היה ב 8/5/14 ופנייתו מיום זה נתקבלה ואף נענתה בו ביום. המתלונן לא פנה שוב לעירייה, גם לא טלפונית.
- אשר לדרישת התשלום בכפל: נמצא כי מועד התשלום שהיה ב 24/1/13 נקלט בחשבונו של המתלונן במערכת הגבייה של הרשות ביום 14/3/13, לאחר שהמידע נתקבל ואומת. קודם למועד זה כבר הופקו שוברי חיוב לתקופה מרץ-אפריל 2013. במצב זה הצביע חשבונו של המתלונן על יתרת זכות. כשבוע לאחר מכן כבר הוכן שיק לפקודתו שנפרע.
- נראה כי הוצאת דרישה בכפל על ידי רשות ציבורית בחלוף כחודשיים מהתשלום אינה סבירה ואינה מידתית בנסיבות העניין ויש בה כדי להטעות את האזרח, כפי שאכן אירע למתלונן ששילם בטעות. המתלונן אכן היה ער לכך, אך ייתכן מאוד ואחר לא היה שם את ליבו לכך. משכך, נמצא ליקוי בפעולת העירייה בכך שלא רשמה על ההודעות התקופתיות לתשלום הארנונה הערה המזכירה למי ששילם מראש, כי אין עליו לשלם את הדרישה התקופתית.

רח בית הרפוס 12, גבעת שאול, ירושלים. טל: 02-6665175. פקס: 03-6846530. מען נמכתבים: ת"ד 1081, ירושלים 9101001  
om@udsman@mevaker.gov.il www.mevaker.gov.il

5. הליך הסליקה נמשך כחודשיים עד שנקלטו התשלומים במערכת הגבייה של הרשות, ונראה כי הזמן לכך הינו זמן ממושך, שבימים של מערכות מקוונות ניתן לראות תשלומים גם אם לא במועד שילומם, אזי במועד סמוך מאוד לכך. - גם בכך נמצא ליקוי בפעולתה של העירייה. בנוסף, מערכת הגבייה של הרשות כתוצאה מהליך סליקה איטי וממושך - לא איתרה מיידית את התשלום העודף, על מנת להפנות את הגורמים הנוגעים בדבר לטפל מיידית בהחזר התשלום למתלונן.
6. משכך נציבות תלונות הציבור מעירה על הליקויים הנ"ל. עם זאת, נוכח המלצות מבקר העירייה בנושא נראה כי העירייה מגלה אחריות ונוקטת פעולות להביא לתיקון הליקויים. רשמנו לפנינו את המלצותיו בנדון, כפי שנמסרו במכתבו מיום 15/6/14.
7. בשיחה טלפונית עם מבקר המועצה מיום 4/12/14 נמסר לנו כי בראשית שנת 2015 יחלו לפעול על פי המלצות והודעות התשלום למרץ-אפריל יכללו הודעה בדבר התעלמות מההודעה ככל שבוצע תשלום של הארנונה מראש עבור כל השנה. כמו כן נמסר כי מנהל הגבייה יבדוק את הליך הסליקה והדרכים לצמצום התשלומים.
8. נוכח האמור לעיל נציבות תלונות הציבור מצאה כי התלונה מוצדקת לעניין הודעת החיוב הכפולה, אך לא לעניין אי מתן המענה.
9. נראה כי יישום המלצות מבקר העירייה יביא לתיקון הליקויים שפורטו ונבקשכם לעדכן את הנציבות ולהמציא לנו נוסח הודעה מתוקן לחודשים מרץ אפריל 2015 אשר יכלול כיתוב ברוח ההערה המתייחס למי ששילמו מראש את התשלום השנתי של הארנונה, וזאת עד ליום 1/5/14.

בכבוד רב,

  
 חגית אברהם, עו"ד  
 עוזרת בכירה למנהל נציבות תלונות הציבור

העתקים :  
 מר שלמה אליהו, רו"ח  
 מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור  
 עיריית נס ציונה  
 רחוב הבנים 9  
 נס ציונה

מר אילן קדוש, מנהל הגבייה  
 עיריית נס ציונה  
 רחוב הבנים 9  
 נס ציונה

## 4.5. הנחה רטרואקטיבית לנכה

## א. כללי

הבדיקה לבקשת ראש העיר לבדיקת תלונה על סחבת של 3 חודשים במתן הנחה מעודכנת בארנונה לנכה אשר המציא מסמכים בדבר עדכון הזכאות.

## ב. מסקנות והמלצות

עם הפניית התלונה ע"י הביקורת למחלקת הגבייה, נעשתה בדיקה יסודית שבאה לידי ביטוי בעדכון ההנחה, ומתן החזר הכספי המגיע בצירוף התנצלות על אופן הטיפול.

מסקנת הבדיקה הייתה שהטיפול בפניית התושב היה לקוי ובא לידי ביטוי באי התייחסות ראויה לפונה, ובאי החזר מידי לתשלום שבוצע מראש, וכך נמצא כי:

1. פקידת הגבייה לא עיינה ביסודיות בפנייה ובמסמכים הנלווים, והתוצאה אי עדכון שיעור הזכאות להנחה.

1. פקידת הגבייה לא עיינה בחשבון התושב קודם שיצרה עמו קשר לבירור מהות פנייתו, כך כאשר שוחחה עמו אמרה כי הוא כבר מקבל הנחה במהלך השנה המקוּוּז מהתשלום השוטף, בעוד שהוא שילם את הארנונה מראש לכל השנה ובעוד ששיעור ההנחה היה צריך להתעדכן ולגדול כתוצאה מהמסמך שהמציא עוד קודם לפנייתו החוזרת. במעמד השיחה הוא נדרש להציג מס' ת.ז. למרות שציין זאת במסמך שמסר קודם לכן.

2. פקידת הגבייה לא נתנה תשובה מסודרת בכתב אודות הבדיקה ותוצאותיה ולא ביצעה כל הליך למתן החזר הכספי, הגם שהבינה והפנימה את הזכאות והטעויות שביצעה.

לפיכך נמצא כי הייתה התרשלות בטיפול בתושב, אך מכיוון שמדובר במקרה בודד אזי על אף הליקויים אלו חמורים שהצביעו כי התלונה מוצדקת, טוב שלהבא לא יוסקו ויונחו הנחות בטרם ייעשה עיון יסודי במהות הבקשות המתקבלות ובלימוד נכון ואחראי של מצב החשבון.

#### 4.6. דרישה להחזר ארנונה בגין חיוב שגוי של מחסן בבניין משותף

##### א. כללי

תלונה של תושבת באמצעות אמה שייצגה אותה בנושא בגין חיוב ארנונה בגין שטח מחסן שאין בבעלותה. המתלוננת גרה מתגוררת בבניין דירות, והמציאה מסמך מהקבלן כי בעת הרכישה (06/06/2004) לא היה מחסן בבעלותה. המתלוננת גם לא הייתה שבעת רצון מתשובת מחלקת הגבייה שזיכתה אותה לשנה אחת בלבד, כשבחישוב נלקח בחשבון רק התקופה שבה האימא התגוררה כדיירת בבית, כשלפני כן היה שוכר אחר, ולמעשה היא דרשה החזרים רטרואקטיביים מעת תחילת החיוב השגוי.

##### ב. מסקנות והמלצות

מתברר שהחיוב השגוי החל לאחר ביצוע סקר נכסים בעיר בשנת 2010 ובו נעשה שויד של אחד המחסנים לדירה, בדיקת ההתחשבות העלתה כי המחסן חויב לראשונה מ-24/10/11, אלא שמ-06/10/11 ועד 5/12/13 הושכר הנכס, ומ-06/12/13 אם המתלוננת היא זו המחזיקה בנכס. אם כך הזכאות להחזר הינה מ-06/12/13, ומכיוון שבתחילת 2014 בוטל חיוב המחסן ולא שולם עבורו, הרי שכל ההחזר המגיע הינו עבור שלהי שנת 2013 בסך 12 ₪. המתלוננת לא הסתפקה בתשובה זו ושלחה מכתב נוסף שבו לא הציגה נתונים הסותרים או מוסיפים לחישוב שנעשה, לפיכך נשלח לה מכתב בהתאם.

ובאשר להמלצות אזי מוצע שבכדי למנוע טעויות בשויד מחסנים לדירות בבניינים משותפים, יימסר המידע לסוקרים קודם ביצוע הסקר.

להלן התשובות שנשלחו למתלוננת:



יום שני 20 אוקטובר 2014  
כ"ו תשרי, תשע"ה

לכבוד  
א.ד.  
נס-ציונה 74208  
ג, נ.

### הנדון: בדיקת התחשבנות של דירתך

לאחר שבדקתי את טענותיך ואת ספרי הגבייה נמצא כי:

#### א. נתוני בסיס:

1. בתאריך 24/10/2011 חיוב הנכס לראשונה בגין מחסן, כתוצאה ממדידת הנכס ע"י מודד מטעם העירייה וזאת במסגרת סקר נכסים בכל רחבי העיר.
2. החיוב שבוצע היה מאותו מועד ולא היה רטרואקטיבי.
3. עד לתאריך 05/10/2011 את רשומה כמחזיקה בנכס ומתאריך 06/10/2011 ועד 05/12/2013 המחזיק בנכס הוא ר.מ.
4. החל מ-06/12/2013 המחזיקה בנכס היא ר.ד.
5. בתחילת שנת 2014 שולמה הארנונה מראש כולל התוספת על המחסן.
6. תוספת הארנונה בגין שטח המחסן הייתה 3.5 מ"ר בהתאם לסעיף 2.1 לצו המסים, להלן ציטוט מצו המסים:  
"2. מחסן ביתי: מחסן עיקרי המשמש לאחסנה בלבד ושאינו מהווה חלק מהדירה ובנוי בנפרד מהמבנה העיקרי המשמש למגורים ואין לו כניסה מהמבנה, יחויב כדלקמן:  
2.1 מחסן עד 10 מ"ר יחויב בשיעור 50% מחיוב הדירה, מחסן מעל 10 מ"ר יחויב בשיעור מלא".
7. ב-12/01/2014 בוטל חיוב שטח המחסן ביוזמת מחלקת הארנונה.
8. תיקון החיוב לא נכלל בהודעה של חשבון לתשלום הארנונה לשנת 2014 שהוכנה עוד קודם לכן.
9. בתאריך 29/01/2014 שולמה הארנונה מראש לשנה וההתחשבנות נעשתה באופן אוטומטי ללא חיוב שטח המחסן.

#### ב. התחשבנות:

1. רטרואקטיבית- עבור התקופה 06/12-31/12/13, זיכוי של 3.5 מ"ר לתקופה של 25 יום.  
 $11.77 = 3.5 * 25 / 366 * 49.21682$  (על בסיס- שטח חיוב למ"ר בשנת 2014 49.21682 ₪).
2. לשנת 2014 לא מגיע זיכוי כיוון שעוד בטרם התשלום נעשתה הפחתה של שטח המחסן.

#### ג. בדיקת נתוני החיוב:

בדיקת נתוני החיוב מצביעים על כך שבעת התשלום הארנונה חויבה ללא שטח המחסן. דלקמן:

<u>שטח חיוב מעודכן(מ"ר)</u>	<u>שטח חיוב קודם (מ"ר)</u>	
102	102	מגורים
6	6	מרפסת פתוחה
	7	מחסן
<b>108</b>	<b>115</b>	<b>סה"כ</b>

$$107 = (0.5 * 7 + 102 + 0.25 * 6) \quad 103.50 = (102 + 0.25 * 6)$$

שולם בגין ארנונה ב-29/1/2014:  $4,245 - 1914 - 28 + 1.8 + 466.20 = 2,771$  ₪.

לפי בדיקה (ללא חיוב שטח המחסן):

חיוב כולל - 103.50 מ"ר \* 49.21682 = 5,093.94 ₪.  
בניכוי:

- הנחה לזכאי גמלת נכות לפי חוק נכה רדיפות הנאצים, תשי"ז 1957 66%
- מ-70 מ"ר = 70 מ"ר \* 49.21682 = 2,273.82 ₪. \* 66% = 2,273.82 ₪.
- הנחת תשלום מראש 1% \* (5,093.94 - 2,273.82) = 28.20 ₪

סך ארנונה שנתית עפ"י תחשיב 2,791.86 ₪

#### ד. מסקנה:

הזיכוי היחיד המגיע הינו ע"ס 12 ₪ לגב' רות דורון כאמור בסעיף ב.1 לעיל.  
הזיכוי כבר נרשם בספרי העירייה ועומד לזכותה של הגב' רות דורון.

בכבוד רב,

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

יום שני 22 דצמבר 2014  
ל' כסלו, תשע"ה

לכבוד  
ר.ד.  
העוגן 3/5,  
נס-ציונה 74208

ג, ג.

#### הנדון: התחשבנות ארנונה ברח' הע.

לאחר שבדקתי את טענותיך במכתבך מיום 20/11/14 (התקבל ב-22/12/14) לאור התשובה שנשלחה אליכם בתאריך 20/10/2014 בנידון, הרי לא מצאתי שיש בטענותיך דבר שיש בו בכדי להוסיף או לגרוע ממסקנותיי שהתבססו על נתונים עובדתיים.

יתר על כן, טענתך לחיוב המחסן במועד הרכישה של הנכס התבררה כלא נכונה, (עניין זה זכה להתייחסות בסעיף א.1 בתשובתי), אשר על כן אין שינוי בתשובתי שנמסרה בנדון.

בכבוד רב,

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

4.7. אי מתן הנחת ארנונה למי שאינו עונה להגדרת "מחזיק" בנכס

א. כללי

נעשתה פניה לביקורת ע"י נכדה שאימה וסבתא מתגוררת אצלה, בטענה שעד שנת 2012 קיבלה הנחה עפ"י זכאות ואילו משנת 2013 הופסק מתן ההנחה. ועל כן מבקשת להמשיך ולקבל את ההנחה, פניה נוספת בנושא התקבלה במחלקת הגביה מהמשרד לאזרחים ותיקים.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

מתברר כי עד לשנת 2010 גרו הנכדה האימא והסבתה בדירה מושכרת כשבהסכם השכירות נכתבו שלושתן כ "מחזיקות" במשותף בנכס, ועל כן ניתנה הנחה למחזיק. בשנים 2011 ו-2012 נהגה העירייה לתת הנחה משוקללת עם ייחוס ל-2 משפחות גם אם הזכאי להנחה (המתגורר בנכס) אינו רשום כמחזיק בנכס, מאחר ומצב זה לא עלה בקנה אחד עם הגדרת "מחזיק" הוחלט לבחון את הזכאות להנחה רק ע"פ המחזיק הרשום בנכס, כשאינן העירייה מקבלת הסכמי שכירות "פיקטיביים" בין בני משפחה הגרים באותה יחידת מגורים. התשובה נשלחה ע"י מנהל הגביה (מצ"ב), כשלא נמצאה ע"י הביקורת עילה לקיום בירור נוסף בנושא.



לכבוד

גב' שרה זילברשטיין – היפש, ראש תחום פניות ציבור, מיצוי זכויות  
המשרד לאזרחים ותיקים – פניות הציבור

ת.ד. 2512 - מגדלי ויטה

בני ברק – 5112401

בדואר רשום

ובמייל: [infovatikim@pmo.gov.il](mailto:infovatikim@pmo.gov.il)

ג.ג.

**הנדון: פנייתה של גב' לנקרוביץ אניה ת.ז. 308697762 למשרד לאזרחים ותיקים**

סימוכין: מכתבך מיום 14.12.2015

התבקשתי על ידי גובר העירייה מר גידי טביב להשיב לפנייתך שבנדון כמפורט להלן:

### 1. רקע כללי

1.1 הגב' קולוס אלה רכשה בשנת 2010 דירת מגורים ברח' הקציר 3/12 ובהתאם לכך נרשמה כמחזיקה בנכס בספרי העירייה.

1.2 הגב' קולוס פנתה בשנים 2013 ו-2014 בבקשה להנחה מארנונה בטענה שהאם הגב' לנקרוביץ אניה והסתבא זכאיות להנחה גרות איתה בנכס, ולפיכך זכאית להנחה. בקשתה נדחתה היות ובני משפחתה הגרים איתה לא הוכרו כמחזיקות במשותף בנכס.

1.3 עד לשנת 2010 החזיקו בני המשפחה במשותף מכח הסכם שכירות בנכס אחר, ולפיכך נרשמו כמחזיקות במשותף ובהתאם לכך ניתנה להם הנחה באופן יחסי על הנכס.

### 2. מיהו המחזיק בנכס

2.1 סעיף 1 לפקודת העיריות מגדיר "מחזיק" כהאי לישנא:

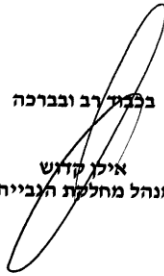
"מחזיק" - אדם המחזיק למעשה בנכס כבעל או כשוכר או בכל אופן אחר, למעט אדם הגר בבית מלון או בפנסיון".

2.2 הפסיקה הרווחת קובעת כי במקום בו יש מספר מחזיקים מקטגוריות שונות (כגון "בעלים" וגם "שוכרי"), תחול חובת התשלום על מי מביניהם שהינו, באופן יחסי, בעל הזיקה הקרובה ביותר לנכס.

רח' הכנים 9 נס-ציונה 7407109 טל. 08-9383838 אתר האינטרנט: [www.nzc.org.il](http://www.nzc.org.il) f לב העיר נס-ציונה לתושבים בלבד

- 2.3 אין חולק כי במקרה דנן בעלת הזיקה הקרובה ביותר לנכס הינה הגב' קולוס אלה ולא בני משפחתה הגרות איתה, היות והיא הבעלים וגרה בפועל בנכס בעוד יתר בני המשפחה אינם בעלי הנכס. ולכן החליטה העירייה לרשום את הגב' קולוס אלה כמחזיקה לבד בנכס.
- 2.4 הטענה כי חברת החשמל בחרה לרשום גם את הגב' לנקרוביץ אניה כמחזיקה בנכס אינה רלוונטית ואינה יכולה לבוא בשיקולי העירייה בעניין זה.
3. אשר על כן, אין שינוי בעמדת העירייה ולא ניתן יהיה לתת הנחה לגב' לנקרוביץ אניה היות ואינה "מחזיקה" בנכס.
4. לשאלות נוספות אשמח לתת מענה ככל שיידרש.

בברכה ובהערכה  
אילן קדוש  
מנהל מחלקת הנבייה



העתק:  
רו"ח גידי טביב, גזבר העירייה.  
רו"ח שלמה אליהו, מבקר העירייה.  
גב' מיכל רוטוויל, מנהלת פניות הציבור.

#### 4.8. הגהות על צו המסים טרם פרסומו- מעקב

##### א. כללי

בבדיקה אשתקד עלה כי נמצאו שגיאות בצו המסים ועל כן נדרש ביצוע הגהה מידי שנה בטרם פרסומו לציבור, כאשר נמסר פירוט השגיאות שאותם צריך לתקן.

##### ב. מסקנות והמלצות

השנה, בבדיקת צו המסים החדש עלה כי יש לתקן את סעיף 10 עמוד 12. (2 שגיאות). ועל כן חוזרת ההמלצה לבצע הגהות טרם פרסום צו המסים.

#### 4.9. הנחה רטרואקטיבית לאזרח ותיק

##### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת תלונה ממבקר המדינה שבו הלנה תושבת ותיקה על כך שהיא מרגישה מטורטרת עת היא נאלצת להציג מידי משנה מסמכים בכדי לקבל 25% הנחת קשיש, ויותר מזה עת היא מבקשת לקבל גם הנחה נוספת של 5% (עד 100 מ"י) עבור אזרח ותיק, שכאן היא נחשפת לחוסר הבנה מצד גורמי הארנונה ברשות של מושגי יסוד כמו "הכנסות" ו-"שכר ממוצע במשק". מציינת כי כל הכנסותיה הם מקצבת זקנה ושארים מהמוסד לביטוח לאומי והעברות צנועות של בני משפחה מדי פעם. את הנחת 30% זכתה לקבל על פני התקופות, אך לא קיבלה מענה בכתב עת שהעירייה סירבה תחילה לתת לה הנחה זו גם בשנה הנוכחית, ונתנה לה אותה רק בעקבות מכתב שכתבה למנהל הגביה. לפיכך היא מבקשת לדעת מדוע בכול שנה כאשר היא מבקשת הנחה עליה להגיע פיזית למשרדי הגביה ולמלא טפסים ואין מנגנון זיכוי רטרואקטיבי, ומדוע לא זכתה לקבל את הנחת אזרח ותיק (30%) עבור שנת 2013, ולתשובה בכתב ממחלקת הארנונה.

נמצא כי קודם פנייתה למבקר המדינה היא פנתה במכתב למנהל הגביה בסוף חודש 01/2014 ובו כתבה כי לשנת 2013 קיבלה הנחה של 25% רק בתחילת 2014 וזאת רק לחודשיים בלבד (11-12/13), עד שנת 2012 קיבלה הנחת אזרח ותיק (30%), ומאז נענתה בשלילה כשנמסר לה בע"פ כי הכנסתה גבוה ממבחן ההכנסה, כמו כן ציינה כי בהגדרת ההכנסה לצורך ההנחה אין להביא בחשבון את קצבת הזקנה והשארים, את העברות הכספיות של בני המשפחה הגם אם הם מבוצעים על בסיס חודשי, ולפיכך נדרשת העירייה לתת לה תוספת הנחה של 5% ב-2013 ו-30% הנחה לשנה הנוכחית.

##### ב. ממצאים ומסקנות

בתשובה המפורטת שנמסרה ע"י הביקורת והמצורפת בזאת, נרשם כי הדרישה מידי שנה למילוי טופס (1) בקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה כללית לדירת מגורים לשם קבלת הנחת פנסיונר (25%) - היא עפ"י סעיף 6 לצו המסים בתנאים למתן הנחות ששם נרשם: "מתן ההנחה, מותנה בצירוף מסמכים המאמתים את העובדות", ובהמשך בסעיף 7 נרשם "זכאי להנחה לפי סעיפים 1,2,3 אשר נתונים על זכאותו מצויים בידי העירייה, יגיש בקשה להנחה לרשות המקומית לפי טופס 1, רק אם ההנחה לא ניתנה לו או אם חלה טעות בקביעת שיעור ההנחה". לכן לא בכל מקרה יש צורך בהגשת טפסים, ולרוב ההנחה ניתנת בהתאם לנתונים המתקבלים מביטוח לאומי, אך טוב להעלות את שנכתב בפסיקה בנושא לגבי הצורך להמצאת מסמכים ע"י אזרחים למערכת הגבייה שיש לקיימה מתוך חובת ההגינות הכללית, הקלה על המערכת והבאה לחסכון לקופה הציבורית, כאשר מנגד הדרישה מהאזרח למסור על נתון שברשותו היא מינימלית וקלה, ולה גם חשיבות באי פגיעה בו ובאי התמעטות הקשר עם המחזיק בנכס ומניעת אפשרויות רבות יותר לאי דיווח.

באשר למילוי טופסי ההנחה בצירוף מסמכים מאמתים מידי שנה מאפשר הדבר למחלקת הגבייה את השינויים שחלו בקבלת קצבה או הפסקתה, לעקוב ולבדוק אם הזכאי להנחה עדיין מתגורר בביתו או עבר לגור בדירור מוגן או עם בני משפחתו, אם הנכס הושכר חלקו ואם חל שינוי אחר במצבו המשפחתי, אם לא נצברו לחובתו חובות ארנונה, ואם אין הוא מקבל את אותה הנחה על נכס נוסף שברשותו. בנוסף לאופציית ההגעה למשרדי הגבייה למילוי טופס הבקשה להנחה, קיימת אופציה להורדת הטופס מאתר האינטרנט העירוני.

בהתייחס ספציפית למילוי טופס הנחה לשם קבלתו הרי שלו הבקשה הייתה להנחת פנסיונר 25% (סעיף 1 א' בצו המסים), אזי במצב זה היה מתאפשר אי מילוי טופס ההנחה שכן את המידע ניתן היה לעדכן באופן אוטומטי מביטוח לאומי, זולת אם לא הייתה ניתנת ההנחה ואם היה עולה צורך באימות או בדיקת נתונים, אלא שכאן הבקשה היא להנחה של 30%, לפיכך בכל שנה יש צורך למלא טופס הנחה, שכן הבקשה היא לקבלת הנחת אזרח ותיק בשיעור של 30% (עפ"י סעיף 1 ג' בצו המסים), שלשם כך על העירייה לדעת אם ההכנסה מכל מקור שהוא אינה עולה על השכר הממוצע במשק ואם בנכס לא מתגוררים אזרחים נוספים, שאז היה נדרש שכלל ההכנסות מכלל המתגוררים לא יעלה על 150% מהשכר הממוצע.

בהקשר למנגנון לזיכוי רטרואקטיבי בארנונה הרי שמשמעו כי ההנחה אמורה להינתן לאלו שהיו זכאים לה גם בשנים קודמות, מתן הנחות אלו לזכאים להנחה נעשית לפי חוק ההסדרים לאלו אשר לא הגישו בקשה במועד או שזכאותם הוכרה רטרואקטיבית לא הוסדר בחוק או בהנחיה מחייבת. בפסיקה נרשם שחובת ההוגנות במתן הנחה זו

לאחר התעלמות מנתונים או רשלנות קיצונית, בנושא זה הוציא משרד הפנים הוציא ביום 19.4.12 הנחיות על פי הן על מועצת העיר לאשר קריטריונים למתן הנחה רטרואקטיבית ככול שהמבקש אינו בעל חוב לרשות ושילם לאורך כל השנים את מלוא כספי הארנונה. בישיבת המליאה מיום 30/05/2012 הוחלט על קביעת קריטריונים למתן הנחות רטרואקטיביות בארנונה למי שאינו בעל חוב לרשות, בנוסף נכתב נוהל במחלקת הגביה למתן הנחות רטרואקטיביות במקרה של טעות במערכות הגביה וזאת ככול שמדובר בתיקון טעות. מתברר כי בשנת 2012 זכתה המתלוננת לקבל הנחה בשיעור 30% כשבאישור ההנחה נכתב אזרח ותיק, ואילו בשנת 2013 ניתן לה הנחה (לכל השנה) של 25% ששם נרשם עבור הנחת פנסיונר על אף שצרפה הנחת אזרח ותיק, ובשנת 2014 ניתן לה בחודשים 1-2/2014 הנחה של 25% ולאחר מכן ב- 3-4/2014 הנחה 30% רטרואקטיבית מתחילת השנה. מהממצאים הנ"ל עולה כי יש אמת בטענות המתלוננת שלא קיבלה הנחה של 30% בשנת 2013 אלא רק של 25% ועל כן היא באה בבקשה לזכותה בעוד 5%, עוד נמצא שלא כדבריה ניתנה לה הנחה מלאה של 25% לכל שנת 2013 ולא רק ל-2 החודשים האחרונים של השנה כפי שרשמה במכתבה למנהל הגבייה.

בהתייחס למתן תשובה בכתב של מחלקת הארנונה אכן מן הראוי היה לתת מענה בכתב לפונה ולנמק את אי מתן הנחה בשיעור של 30% אלא רק של 25% בשנת 2013, (שנעשה מהגדרת ההכנסה בחוק ולאחר בחינת היכולת הכלכלית שנלמדה מדפי הבנקים שהתקבלו ולמרות שמענה לכך נמסר לה בעל פה).

במענה למתן הנחה רטרואקטיבית של 30% עבור אזרח ותיק שאותה ביקשה המתלוננת לקבל עבור שנת 2013, כשמדובר למעשה בתוספת הנחה של 5%, נעשתה בדיקה לזכאות בכללותה של 25%- עפ"י הקריטריונים של הנחת מקבל קצבה עפ"י חוק הביטוח ו-של 30%- עפ"י הקריטריונים של אזרח ותיק. בכדי לדעת זאת עלה הצורך לבדוק אם העברות הכספיות הקבועות, המענקים המשפחתיים הקבועים שקיבלה בסך 10,000 ₪ מידי חודש מהוות הכנסה שיש להתחשב בה לצרכי מתן ההנחה לאזרחים ותיקים? או שמה אין להתחשב בס?; בנוסף אובחנו הוצאות חודשיות גבוהות של כ-7,000 ₪ והעברת כספים לחסכונות. (עפ"י נתוני בנק של הפונה 10/13-01/14 ו-9-11/12). בהגדרת ההכנסה למתן ההנחה נרשם בתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 בסעיף 8 ב"הכנסה ברוטו של המחזיק בנכס...מכל מקור הכנסה שהוא, לרבות תשלומים שהמוסד לביטוח לאומי משלם להם...", ובצו המסים של עיריית נס-ציונה לשנת 2014 נרשם בסעיף 1ג שהתנאי לקבלה הינו "שסך כל הכנסותיו מכל מקור שהוא אינו עולה על השכר הממוצע כפי שפורסם לאחרונה לפני הגשת הבקשה להנחה...". בפסק דין בבג"ץ 1384/04 נרשם שתקנות ההנחות אותן הוסמך להתקין שר הפנים נעשו עפ"י הוראת סעיף 12 לחוק



הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992 (חוק ההסדרים), נקבעו עפ"י **אמות-מידה כלל-ארציות, ברורות ואחידות** שהרשות מחויבת לנהוג על פיהן, ועניינן מתן הנחות למשפחות וליחידים מעוטי-יכולת מתוך התחשבות במצב כלכלי קשה ומתוך סולידריות חברתית ואחוזה ויש בהן מההגינות והצדק ואין העזרה פוגעת לא בעקרון השוויון ולא בכל עיקרון ראוי אחר, אך אין הם באות **מהחובה השוויונית** של כלל התושבים לתשלום ארנונה המשמשת למעשה למימון הוצאותיה ופעולותיה, כשכל חבר וחבר בקהילה נהנה מן השירותים המוענקים בידי הרשות המקומית, וממילא שומה על כל חבר ליטול חלק במימון, ולא ניתן למעשה להשיל את החובה ולקבל את הזכות, שכן בנטל יישאו כל בני הקהילה בשוויון ובחלוקה הוגנת ביניהם. על כן היכולת לשאת בעול מהווה שיקול ראוי בקביעת הקלות בארנונה, ובנושא זה עלה כצעד חיובי הגבלת מתן הנחה בארנונה לתושבים ותיקים (Citizens Senior) לתושבים בעלי אמצעים כשלכך המחוקק נתן דעתו בסעיף 84 לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), התשס"ד-2004 ששם נרשם כי ההנחה [לאזרחים ותיקים] תינתן רק לאזרח ותיק שסך כל הכנסותיו, מכל מקור שהוא, אינו עולה על השכר הממוצע כפי שפורסם לאחרונה לפני הגשת הבקשה להנחה...". שכן ההנחה היא בת-לוויה לאי-יכולת; הנחה אינה בת-לוויה ליכולת. ועוד נרשם כי אי-מתן הנחה מתשלום אינו שקול כנגד הטלתה של חובת תשלום, שכן הטלתה היא חובה לשלם מס המחסיר על-פי דין - מרכושו של החייב במס ואילו אי-הענקת ההנחה - באשר היא - אין בה עצמה חיסור מרכושו של אדם, ואין דין הזכאות להטבה והקלה שבתקנות ההנחה כדין הטלת תשלום חובה. הארנונה, אינה מחושבת על-פי הכנסתו של אדם אלא עפ"י סוג הנכס השימוש בו שטחו ומיקומו, וכך הדבר מאפשר לאמוד כראוי את מצבה הכלכלי של המשפחה ומתן הנחה מתוך עקרון השוויוניות ואי כרסום בהכנסותיה, ולא דין חיסור מהכנסתו של אדם (חיסור האסור על-פי הוראת סעיף 73 לחוק הביטוח) כדין אי הענקת הטבה. הכלל הוא שיש לשלם ארנונה במלואה; החריג לכלל הוא בהנחה בתשלום הארנונה. אם כן מלימוד החוק והפסיקה עולה ש:

א. בהוראות החוק נרשם שיש להתחשב במתן ההנחה ב"הכנסות מכל מקור שהוא" כאשר לא הוצא מכלל זה הכנסה המתקבלת מתמיכה משפחתית.

ב. הארנונה מוטלת באופן מלא על כלל נכסים העירוניים לשם מימון פעולותיה של העירייה וההנחה הניתנת נועדה ליצירת הוגנות ושוויוניות בנטל בהתאם להכנסה האישית, ובשם שוויוניות זו והיעדר יכולת אין דין מי שאינו נתמך ואינו בעל יכולת לדין זה הנתמך מידי חודש בחודשו בסכום קבוע מזה שנים והגבוה מהשכר החודשי הממוצע במשק, שמאפשר לו גם איכות ורמת חיים.

ומשכך בהתייחס להנחה המגיעה עפ"י הקריטריונים של פנסיונר או אזרח ותיק כי ההנחה הראויה במקרה זה היא של פנסיונר בשיעור של 25%, דהיינו אין מקום למתן הנחה 5% הנחה נוספת רטרואקטיבית לשנת 2013.

ומשכך הודיעה הביקורת למבקר המדינה כי התעקשותה של הפונה לקבלת ההנחה הרטרואקטיבית עלולה לביטול תוספת ההנחה של 5% שקיבלה עד עתה, ולאחר שיחה בין מבקר המדינה לבין המתלוננת הוא הודיע כי נוכח בקשת המתלוננת הופסק הבירור בתלונה.

להלן התשובה שנשלחה למבקר המדינה:

יום ראשון 13 יולי 2014  
ט"ו תמוז, תשע"ד

לכבוד  
הגב' חגית אברהם, עו"ד  
עוזרת בכירה למנהלת נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

**הנדון: תלונת גב' י.צ. בעניין החזר כספי ארנונה**

סימוכין: מכתבך לראש העירייה מתאריך 05/06/2014, תיק מס' 905289

מכתבך שבסימוכין הועבר לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר הבדיקה בהתאם לשאלות שעלו שהועלו בגוף התלונה:

1. דרישה מידי שנה למילוי טופס (1) בקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה כללית לדירת מגורים לשם קבלת הנחת פנסיונר (25%) -

בסעיף 6 לצו המסים בתנאים למתן הנחות נרשם: "מתן ההנחה, מותנה בצירוף מסמכים המאמתים את העובדות", ובהמשך בסעיף 7 נרשם "זכאי להנחה לפי סעיפים 1,2,3 אשר נתונים על זכאותו מצויים בידי העירייה, יגיש בקשה להנחה לרשות המקומית לפי טופס 1, רק אם ההנחה לא ניתנה לו או אם חלה טעות בקביעת שיעור ההנחה".

אם כן, לא בכל מקרה יש צורך בהגשת טפסים, ולרוב ההנחה ניתנת בהתאם לנתונים המתקבלים מביטוח לאומי, אך טוב להעלות את שנכתב בפסיקה בנושא לגבי הצורך להמצאת מסמכים ע"י אזרחים למערכת הגבייה שיש לקיימה מתוך חובת ההגינות הכללית, הקלה על המערכת והבאה לחסכון לקופה הציבורית, כאשר מנגד הדרישה מהאזרח למסור על נתון שברשותו היא מינימלית וקלה, ולה גם חשיבות באי פגיעה בו ובאי התמעטות הקשר עם המחזיק בנכס ומניעת אפשרויות רבות יותר לאי דיווח.

באשר למילוי טופסי ההנחה בצירוף מסמכים מאמתים מידי שנה מאפשר הדבר למחלקת הגבייה את השינויים שחלו בקבלת קצבה או הפסקתה, לעקוב ולבדוק אם הזכאי להנחה עדיין מתגורר בביתו או עבר לגור בדיוור מוגן או עם בני משפחתו, אם הנכס הושכר חלקו ואם חל שינוי אחר במצבו המשפחתי, אם לא

נצברו לחובתו חובות ארנונה, ואם אין הוא מקבל את אותה הנחה על נכס נוסף שברשותו.

יש לציין כי בנוסף לאופציית ההגעה למשרדי הגבייה למילוי טופס הבקשה להנחה, קיימת אופציה להורדת הטופס מאתר האינטרנט העירוני. ובהתייחס ספציפית למילוי טופס הנחה לשם קבלתו הרי שלו הבקשה הייתה להנחת פנסיונר 25% (סעיף 1 א' בצו המסים), אזי במצב זה היה מתאפשר אי מילוי טופס ההנחה שכן את המידע ניתן היה לעדכן באופן אוטומטי מביטוח לאומי, זולת אם לא הייתה ניתנת ההנחה ואם היה עולה צורך באימות או בדיקת נתונים, אלא שכאן הבקשה היא להנחה של 30%, אם כן בכל שנה יש צורך למלא טופס הנחה, שכן הבקשה היא לקבלת הנחת אזרח ותיק בשיעור של 30% (עפ"י סעיף 1 ג' בצו המסים), שלשם כך על העירייה לדעת אם ההכנסה מכל מקור שהוא אינה עולה על השכר הממוצע במשק ואם בנכס לא מתגוררים אזרחים נוספים, שאם אז היה נדרש שכלל ההכנסות מכלל המתגוררים לא יעלה על 150% מהשכר הממוצע.

## 2. מנגנון זיכוי רטרואקטיבי-

לגופו של עניין השאלה מתייחסת למתן הנחה רטרואקטיבית בארנונה שמשמעה שהנחה אמורה להינתן לאלו שהיו זכאים לה גם בשנים קודמות, מתן הנחות אלו לזכאים להנחה לפי חוק ההסדרים אשר לא הגישו בקשה במועד או שזכאותם הוכרה רטרואקטיבית לא הוסדר בחוק או בהנחיה מחייבת. בפסיקה נרשם שחובת ההגנות במתן הנחה זו לאחר התעלמות מנתונים או רשלנות קיצונית, בנושא זה הוציא משרד הפנים הוציא ביום 19.4.12 הנחיות על פי הן על מועצת העיר לאשר קריטריונים למתן הנחה רטרואקטיבית ככול שהמבקש אינו בעל חוב לרשות ושילם לאורך כל השנים את מלוא כספי הארנונה. בישיבת המליאה מיום 30/05/2012 הוחלט על קביעת קריטריונים למתן הנחות רטרואקטיביות בארנונה למי שאינו בעל חוב לרשות, בנוסף נכתב נוהל בגביה למתן הנחות רטרואקטיביות במקרה של טעות במערכות הגביה וזאת ככול שמדובר בתיקון טעות. מתברר כי בשנת 2012 זכתה המתלוננת לקבל הנחה בשיעור 30% כשבאישור ההנחה נכתב אזרח ותיק, ואילו בשנת 2013 ניתן לה הנחה (לכל השנה) של 25% ששם נרשם עבור הנחת פנסיונר על אף שצרפה הנחת אזרח ותיק, ובשנת 2014 ניתן לה בחודשים 1-2/2014 הנחה של 25% ולאחר מכן בחודשים 3-4/2014 הנחה 30% רטרואקטיבית מתחילת השנה.

מהממצאים הנ"ל עולה כי יש אמת בטענות המתלוננת שלא קיבלה הנחה של 30% בשנת 2013 אלא רק של 25% ועל כן היא באה בבקשה לזכותה בעוד 5%, אלא מאי? האם היא אכן זכאית להם? וזאת אתייחס בסעיף 4 להלן, בנוסף אציין שלא כדבריה כן ניתנה לה הנחה מלאה של 25% לשנת 2013 ולא רק ל-2 החודשים האחרונים של השנה כפי שרשמה במכתבה למנהל הגבייה.

## 3. התייחסות בכתב של מחלקת הארנונה-

כאן אכן מן הראוי היה לתת מענה בכתב לפונה ולנמק את אי מתן הנחה בשיעור של 30% אלא רק של 25% בשנת 2013, שנעשה מהגדרת ההכנסה בחוק ולאחר בחינת היכולת הכלכלית שנלמדה מדפי הבנקים שהתקבלו ולמרות שמענה לכך נמסר לה בעל פה.

## 4. מתן הנחה רטרואקטיבית-

כאמור המתלוננת ביקשה לקבל תוספת זיכוי של 5% לשנת 2013 עבור אזרח ותיק, אלא שכאן אני מוצא לנכון לבדוק אם הזכאות בכללותה אמורה להיות של 25%- עפ"י הקריטריונים של הנחת מקבל קצבה עפ"י חוק הביטוח או 30%- עפ"י הקריטריונים של אזרח ותיק.

בכדי לדעת זאת יש צורך בבדיקה האם העברות הכספיות הקבועות, המענקים המשפחתיים הקבועים בסך 10,000 ₪ מידי חודש מהוות הכנסה שיש להתחשב בה לצרכי מתן ההנחה לאזרחים ותיקים? או שמה אין להתחשב בהם?, בנוסף גם, אובחנו הוצאות חודשיות גבוהות של כ-7,000 ₪ והעברת כספים לחסכונות. (עפ"י נתוני בנק של הפונה 01/14-10/13 ו-09-11/12).

בהגדרת ההכנסה למתן ההנחה נרשם בתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 בסעיף 8 "הכנסה ברוטו של המחזיק בנכס... מכל מקור הכנסה שהוא, לרבות תשלומים שהמוסד לביטוח לאומי משלם להם...", ובצו המסים של עיריית נס-ציונה לשנת 2014 נרשם בסעיף 1ג שהתנאי לקבלה הינו "שסך כל הכנסותיו מכל מקור שהוא אינו עולה על השכר הממוצע כפי שפורסם לאחרונה לפני הגשת הבקשה להנחה...". בפסק דין בבג"ץ 1384/04 נרשם שתקנות ההנחות אותן הוסמך להתקין שר הפנים נעשו עפ"י הוראת סעיף 12 לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג

1992- (חוק ההסדרים), נקבעו עפ"י **אמות-מידה כלל-ארציות, ברורות ואחידות** שהרשות מחויבת לנהוג על פיהן, ועניינן מתן הנחות למשפחות וליחידים מעוטי-יכולת מתוך התחשבות במצב כלכלי קשה ומתוך סולידריות חברתית ואחוה ויש בהן מההגינות והצדק ואין העזרה פוגעת לא בעקרון השוויון ולא בכל עיקרון ראוי אחר, אך אין הם באות **מהחובה השוויונית** של כלל התושבים לתשלום ארנונה המשמשת למעשה למימון הוצאותיה ופעולותיה, כשכל חבר וחבר בקהילה נהנה מן השירותים המוענקים בידי הרשות המקומית, וממילא שומה על כל חבר ליטול חלק במימונם, ולא ניתן למעשה להשיל את החובה ולקבל את הזכות, שכן בנטל יישאו כל בני הקהילה בשוויון ובחלוקה הוגנת ביניהם. על כן היכולת לשאת בעול מהווה שיקול ראוי בקביעת הקלות בארנונה, ובנושא זה עלה כצעד חיובי הגבלת מתן הנחה בארנונה לתושבים ותיקים (Citizens Senior) לתושבים בעלי אמצעים כשלכך המחוקק נתן דעתו בסעיף 84 לחוק המדיניות הכלכלית לשנת הכספים 2004 (תיקוני חקיקה), התשס"ד-2004 ששם נרשם כי ההנחה [לאזרחים ותיקים] תינתן רק לאזרח ותיק ששך כל הכנסותיו, מכל מקור שהוא, אינו עולה על השכר הממוצע כפי שפורסם לאחרונה לפני הגשת הבקשה להנחה...". שכן ההנחה היא בת-לוויה לאי-יכולת; הנחה אינה בת-לוויה ליכולת. ועוד נרשם כי אי-מתן הנחה מתשלום אינו שקול כנגד הטלתה של חובת תשלום, שכן הטלתה היא חובה לשלם מס המחסיר על-פי דין - מרכושו של החייב במס ואילו אי-הענקת ההנחה - באשר היא - אין בה עצמה חיסור מרכושו של אדם, ואין דין הזכאות להטבה והקלה שבתקנות ההנחה כדין הטלת תשלום חובה. הארנונה, אינה מחושבת על-פי הכנסתו של אדם אלא עפ"י סוג הנכס השימוש בו שטחו ומיקומו, וכך הדבר מאפשר לאמוד כראוי את מצבה הכלכלי של המשפחה ומתן הנחה מתוך עקרון השוויוניות ואי כרסום בהכנסותיה, ולא דין חיסור מהכנסתו של אדם (חיסור האסור על-פי הוראת סעיף 73 לחוק הביטוח) כדין אי הענקת הטבה. הכלל הוא שיש לשלם ארנונה במלואה; החריג לכלל הוא בהנחה בתשלום הארנונה.

אם כן מלימוד החוק והפסיקה עולה ש :

- א. בהוראות החוק נרשם שיש להתחשב במתן ההנחה ב"הכנסות מכל מקור שהוא" כאשר לא הוצא מכלל זה הכנסה המתקבלת מתמיכה משפחתית.
- ב. הארנונה מוטלת באופן מלא על כלל נכסים העירוניים לשם מימון פעולותיה של העירייה וההנחה הניתנת נועדה ליצירת הוגנות ושוויוניות בנטל בהתאם להכנסה האישית, ובשם שוויוניות זו והיעדר יכולת אין דין מי שאינו נתמך ואינו בעל יכולת לדין זה הנתמך מידי חודש בחודשו בסכום קבוע מזה שנים והגבוה מהשכר החודשי הממוצע במשק, שמאפשר לו גם איכות ורמת חיים.

ועל כן אני מוצא כי בהתייחס להנחה המגיעה עפ"י הקריטריונים של פנסיונר או אזרח ותיק כי ההנחה הראויה במקרה זה היא של פנסיונר בשיעור של 25%, דהיינו אין מקום למתן הנחה נוספת 5% רטרואקטיבית לשנת 2013.

בכבוד רב,

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

4.10. בקשה להנחת נכס ריק במקום לנכס שאינו ראוי לשימוש  
**א. כללי**

התקבלה פנייה לבדיקת בקשה להנחת נכס ריק שנדחתה.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

מבדיקת המקרה עולה כי הייתה הטעיה בבקשה שכן נכתבה בקשה לנכס ריק בעוד שהוצהר כי בנכס חפצים ומכאן גם הדחיה שכן אין הנכס עונה להגדרת הפטור "נקי מכול חפץ", אלא שבבקשה גם צוין כי הנכס נמצא בשיפוץ, מה שהיה אמור להביא את מזכירת מחלקת הגבייה לשאול לפשר העניין, ולו הייתה שואלת הייתה מגלה כי מדובר בנכס הסובל מרטיבות רבה ומשום כך עובר שיפוץ יסודי ומבוצעים שם חפירות החלפת צנרת ועבודות אינסטלציה נוספות כך שאינו מאפשר מגורים שם, ועל כן הייתה צריכה לבקש מהפונה להגיש בקשה להנחה לנכס שאינו ראוי לשימוש. הערה למתן תשומת לב לנושא ניתנה ע"י מנהלת מדור הגבייה, שפעלה גם לשליחת פקח מטעם העירייה על מנת לקבל חוות דעת נוספת. ומכאן גם ההמלצה בדומה לסעיף 4.5 לעיל, שיש לערוך בחינה מדוקדקת של הבקשות בטרם קבלת מסקנות לגביהן.

4.11. מידע לציבור על חוב היטלי תיעול  
**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה מתושבת על אי מסירת דיווח ומידע על חוב היטלים. לדבריה מתגוררת בדירה בעיר מאז שנת 2004, כאשר הבניין נבנה ב-1989. בעת הרכישה בעל הנכס הציג אישור מהעירייה על היעדר חובות על הנכס, אלא שלאחרונה מכרה את הדירה והופתעה מקיום חוב היטל תיעול של יותר מ-20 אי ש"ח, כשנאמר לה כי החובות נגבים מאז 2006, על כן לא ברור לה מהות החוב ומדוע לא חל על בעל הנכס הקודם, ומדוע רק כעת לאחר מכירת הדירה היא מגלה שהיא חייבת, בעוד שלו ידעה קודם יכלה לחסוך את תשלומי ההצמדה, על כן ראוי היה לשלוח הודעות פרטניות לתושבים בגין חובות אלו על מנת שיוכלו להיערך בהתאם.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

לאחר משלוח התלונה למחלקת הגבייה דווח על ידם כי במועד הגעת המתלוננת למחלקת הגבייה נמסר לה כי עליה לשלם את היטל התיעול, התברר גם כי נעשה חישוב ראשוני עודף של ההיטלים כתוצאה מטעות בגודל השטח לחיוב, החיוב תוקן ביוזמת הפיקוח על הנדסה. לאחר התיקון הסכימה המתלוננת לקבל את החשבון ולשלמו. חיוב היטלי התיעול נעשה עפ"י חוק עזר לנס ציונה (תיעול), התשס"ב-2001 עבור בתי מגורים קיימים החל בשנת 2006 עם העברת הזכויות, כך שהחבות לתשלום חלה על

המתלוננת, לעניין הפרסום לציבור-הרי שהטענה בדבר אי הידיעה על אף הפרסומים בנושא זה, מחזק את הצורך במתן מידע פרטני לציבור, וזאת כהמשך להמלצה שנרשמה בדוח הביקורת 2012 בסעיף 9.3 בנושא- חיוב כפול בהיטלי תיעול וטיהור ושם נרשם: "לערוך עבודה מקפת מלווה בתיעוד של כל אלו ששילמו, וליצור בהנדסה מאגר משלמים, שיקל על עבודת חישובי השומות", ועל כן יש לחשב את כלל היטלי התיעול שטרם שולמו ולרשםם כחיוב מותנה, וככול שתתבצע המלצת הביקורת ליישום ממשק הנדסה-גביה יקל הדבר את ביצוע המלצה זו.

#### 4.12. חיובים מאוחרים של חובות

##### א. כללי

התקבלו 2 מקרים שם נטען להתיישנות החובות והצורך במחיקתן בשל חיובים מאוחרים.

##### 1. תלונה מאימון הציבור להתיישנות חוב

הבדיקה לאחר קבלת בקשה למחיקת חוב מטעמי התיישנות משוכר שגר במחסן ואשר התקבלה מאימון הציבור, מדובר על חיוב שנעשה 8 שנים לאחר המגורים בנכס שהיה מחסן והוסב למגורים, ובא כתוצאה מבדיקת הפיקוח על הבניה ולאחר איתור החייב, ובהיות החיוב זמן ממושך לאחר שקרה האירוע בפועל המליץ הגזבר על מחיקת החוב מבלי להכיר בטענת ההתיישנות.

##### 2. התיישנות שומת היטלים

התקבלה תלונה על חיוב היטלים כ-8 שנים לאחר ההתחייבות החוזית, מהסיבה כי הייתה קיימת מחלוקת משפטית בדבר שייכות הנכס שנקבעה 7 שנים מאוחר יותר ולאחר שהוגשה בקשה לרישום בטאבו שנה מאוחר יותר, אם כי שינוי שם המחזיק בגבייה נעשה כשנה וחצי לאחר ההתחייבות החוזית, הועלתה גם טענה כי על היטלי השבחה להיות משולמים ע"י מוכר הנכס. הטיפול בנושא מצוי בהליך משפטי (הוגשה עתירה כנגד חיובי מס השבחה והיטל תיעול), ומבחינת הביקורת הבחינה היא לעניין מועדי החיוב ע"י העירייה.

##### ב. ממצאים מסקנות והמלצה

מהממצאים הנ"ל עולה כי למועדי החיוב משמעות רבה לעצם ההכרה בחיובים, לפיכך בכל פעם שבו עולה מועד החיוב על 7 שנים מעת האירוע לחיוב, יש להתייעץ בלשכה משפטית בעת יתבצע החיוב.

## 4.13. טיפול לא נאות בגביית חובות ארנונה

**א. כללי**

הבדיקה לבקשת ראש העיר לבחינת מתן תגובה לעיתונות על טענות מתלונן בדבר התנהגות ברוטלית של העירייה בבואה לגבות חובות ארנונה, למרות שחתם על הוראת קבע לביצוע התשלומים, לדבריו הוא 10 שנים תושב העיר משלם חובותיו ומוצא בהתנהגות העירייה: הפקרות, דורסניות, כוחניות, הליך בירוקרטי, ללא שיקול דעת, ומוצא את העירייה אשמה בכל ההליך של גביית החובות, בעוד גם שהיא ביישה אותו מול גורמי הבנק, וגרמה לחסימת כרטיס אשראי שלו.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מהבדיקה עולה כי המתלונן ומשפחתו אינם מתגוררים בארץ, ילדיו אינם רשומים במסגרות לימודיות בבתי הספר בעיר, מקווי הטלפון שאותרו על שמו לא היה מענה, מכתבי הגבייה שנשלחו לביתו חזרו כולם מהסיבה של נמען לא ידוע כאשר בתיבת הדואר של ביתו שמו לא מופיע, את הוראת הקבע שמסר ביטל כעבור חודש ימים, השכיר את ביתו מבלי לדווח.

כעסו על שעיקלו את חשבונו מובן בהיבט של חסימה בהתנהלות השוטפת היומית, שכן עיקול חשבון בנק הינו סנקציה אשר מקפלת מאחוריה השלכות מסוימות. ראשית, חייב אשר הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו איננו רשאי להתנהל עם פנקס צ'קים וכרטיסי אשראי. כמו כן, הוא איננו יכול למשוך כספים מהחשבון ו/או לעשות העברות בנקאיות. הוא אף אינו רשאי להעביר כספים בתוך החשבון (לדוגמא, מתוכנית חיסכון לעובר ושב). גם כספים נוספים שיופקדו לחשבון זה בשלושת החודשים שלאחר הטלת העיקול נחשבים למעוקלים (ובכלל זה משכורות, קצבאות, העברות בנקאיות וכדומה). כתוצאה מהבדיקה ניתנה התשובה לעיתונות בזו הלשון: "המדובר בתושב שהצטרף להסדר תשלום בהוראת קבע בספטמבר 2013, כאשר חודש לאחר מכן בוטלה הוראת הקבע לתשלום הארנונה מסיבה שלא הובררה עדיין.. מאז פעלה העירייה על פי הנהלים לגביית חוב הארנונה שהחל להצטרף, לרבות משלוח תלושי ארנונה שוטפים כולל יתרות החוב לכתובת הנכס ובשלב מאוחר יותר משלוח הודעות דרישה לפני ביצוע עיקולים, בדואר רשום ובהדבקה על שער הבית. כל הפניות לא נענו. בשל כך הוטל עיקול בנק, אשר בעקבותיו הגיע התושב למחלקת הגביה להסדרת החוב ובאותו מעמד, בשל אי הבהירות האמורה בעניין ביטול הוראת הקבע, אישר מנהל הגביה את ביטול הריבית וההצמדה על החוב. יצוין כי מקרה מעין זה יכול שיתרחש במקרה בו התושב הרשום כמחזיק בנכס לא נמצא בארץ".

לסיכום לא נמצא פסול בהתנהלות העירייה בבואה לגבות את חובותיה מהמתלונן, שהעלים ממנה מידע, לא שיתף פעולה וביטל את הוראת הקבע.

4.14. אי ביצוע הפטר<sup>(5)</sup> חוב על אף קבלת מסמכים

#### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת תלונה על אי ביצוע מחיקת חוב, על אף שהומצא הפטר חלוט מ-  
25/05/2010.

#### ב. ממצאים ומסקנות

לביקורת נמסר כי לאור נוהל חדש בעניין חובות משלוח הודעת דרישת תשלום, נשלחה דרישת החוב, כמו כן ניסה אשתקד בעל החוב לזכות בהנחה שאינה מגיע לו בגין נכס בו הוא מתגורר בשכירות, שכן הוא זה המשלם את השכירות. אלא שהביקורת אינה מקבלת זאת שכן משלוח הודעה למי שחובו אמור היה להימחק, אינה מקיימת את הוראות החוק יוצרת ואי אימון במערכת.

התברר גם כי אין נוהל למחיקת חובות בפשיטת רגל לאחר המצאת פטר חלוט, וגם אין נוהל הקפאה והשהייה של חובות שיכלול את המורשים להחליט (גזבר ויועמ"ש), הנסיבות (לדוגמא: מצב בריאותי וכלכלי, נכס יחיד, עיקול הגורם לפגיעה קשה, פטירת חייב וקושי באיתור יורשים, מחיקת חובות, מצב סוציאלי, ועו'), חידוש הקפאות (כל שנתיים) ויצירת קודים ממוחשבים לשליטה על משלוח דרישת החובות.

#### ג. המלצות

מומלץ להכין נהלים מחייבים להפטר חלוט ולהקפאה והשעיית חובות.

<sup>(5)</sup> צו הפטר-

ניתן ע"י בית המשפט המחוזי ונועד לסייע לפושט הרגל אשר נקלע לחובות בתום לב והוא מצוי במצב שהוא איננו מסוגל לפרוע אותם. בפסיקת בית המשפט העליון- בע"א 4892/91 אשכנזי נ' כונס הנכסים הרשמי נרשם ש "חברה מתוקנת רואה ערך חשוב ביותר בגאולת חייבים מהשתעבדות מתמשכת לחובותיהם, עד אין קץ, ובהושטת גלגל הצלה לעברם". עם זאת, אל מול השיקולים החברתיים במתן הפטר, מכיר בית המשפט שיש בצו משום פגיעה בזכות הקניין של הנושים (שכן אלה לא יוכלו להיפרע מלוא חובם), לכן מוטלת על בית המשפט מלאכת איזון בין האינטרסים השונים. מחד, זכותו של החייב להתקיים בכבוד כאשר הוא פעל בתום לב להסדרת חובותיו. מאידך, זכות הקניין של הנושים אשר הינה זכות חוקתית ממעלה ראשונה במשטר הדמוקרטי, לפיכך השיקולים אשר נבחנים במתן הצו הם: התנהלותו של החייב לפני ובמהלך הליכי פשיטת הרגל, תסקיר אשר הוגש בעניינו של החייב על ידי כונס הנכסים הרשמי, עמדתם של הנושים, התועלת אשר צפויה לנושים מהימשכות הליכי פשיטת הרגל, עמדתו של הנאמן.

ההפטר מאפשר לחייבים בהליכי פשיטת רגל לסיים את ההליכים בעניינם עם קבלת צו הפטר, אשר מוחק את חובות החייב ומעניק לו את האפשרות המיוחלת לעמוד על רגליו מבחינה כלכלית ולפתוח "דף חדש". הצו כאמור ניתן לחייב על ידי בית המשפט המחוזי לאחר שהחייב מוכיח כי הוא השיב לנושים את מלוא הסכום אשר היה ביכולתו לשלם. עם קבלת הפטר, מוסרות המגבלות אשר הוטלו על החייב במסגרת הליכי פשיטת הרגל (לרבות הגבלות על כרטיסי האשראי, עיכוב יציאה מהארץ



וכדומה). הדרישה הבסיסית לשם קבלת צו זה הינה הוכחה כי החייב פעל לשם הסדרת חובותיו בתום לב. בית המשפט רשאי לקבוע את מידתו של צו ההפטר. דהיינו, בסמכותו לקבוע כי ההפטר יהיה מותנה, חלקי או מלא. קביעה זו מתבססת על נסיבות המקרה הספציפיות ועל התנהלותו של החייב במסגרת הליכי פשיטת הרגל. ישנם מספר סוגי הפטר:

1. הפטר חלוט- מדובר בצו הפטר המעניק לחייב פטור מוחלט ומלא מכל חובותיו, לשם קבלתו הוא מוגש על ידי החייב בסמוך לאחר קיומה של אסיפת הנושים וההכרזה עליו כפושט רגל. לא ניתן להגיש את הבקשה בטרם חלפו שישה חודשים מעת מתן צו כינוס הנכסים. עם הגשת הבקשה בית המשפט המחוזי בוחן את תום ליבו והתנהלותו של החייב ומבקש לבדוק האם המבקש באמת מעוניין לפתוח בחייו בתקופה חדשה. בית המשפט רשאי, כפי שצוין, לקבל או לדחות את הבקשה.
2. הפטר מותנה- מהווה מצב ביניים אשר במסגרתו בית המשפט קובע כי החייב יקבל הפטר חלוט רק לאחר קיומו של הליך נוסף. לדוגמא, הפטר יכול להיות מותנה בתשלום של כלל החובות על בסיס מסוגלותו הפיננסית של החייב. על פי רוב, הפטר מותנה קובע כי החייב יקבל הפטר חלוט רק במידה והוא יעמוד בצו תשלומים לנושים אשר יוטל עליו במסגרת הסכם אשר נחתם עם האחרונים באסיפת הנושים. עמידה בנטל האמור תזכה את החייב בהפטר חלוט.
3. הפטר חלקי- הינו צו הפטר אשר שכיחותו פחותה. מדובר בצו אשר ניתן לחייב כאשר נקבע שהאחרון התנהל בתום לב רק בנוגע לחלק מחובותיו (ורק אל מול נושים מסוימים). עסקינן אפוא בהפטר אשר איננו נפוץ וזאת משום שעל פי רוב, די בהתנהלות בחוסר תום לב כלפי נושים מסוימים כדי לדחות את בקשתו של החייב להפטר. במידה ובית המשפט החליט כי יש לתת לחייב הפטר חלקי, האחרון יזכה לפטור מחלק חובותיו ואילו בנוגע לחובות האחרים ימשכו הליכי פשיטת הרגל באופן נפרד.

#### 4.15. הטלת עיקול חשבון בנק לחייבת

##### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת תלונה מתושבת הקובלת על עיקול חשבונה למרות שלטענתה שילמה את חובה במלואו, ואפילו יותר מכך, כמו כן קבלה על שאין היא מקבלת תשובות מבהירות לגבי החוב ממחלקת הגבייה.

##### ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי עד לשנת 2009 היה לתושבת חוב נומינאלי של 12,600 ₪ שעליו בוצע הסדר, באותה שנה שולם ע"ח ב-2 העברות בנקאיות, ולאחר מכן ועד 10/2010 לא עמדה בהסדר החוב, מחודש 11/2010 חודש ההסדר בהוראת הקבע עד לחודש 4/2014 שבה שולם מידי חודש 500 ₪, כך שכל החוב הנומינלי שולם, אלא נותרה יתרת חוב בסך 3,789 מריבית והצמדה בשל עיכוב בהסדר בשנים 2009-2010. לאחר המצאת הנתונים הנ"ל לגזבר הוא הורה על הסרת העיקול, ועל בדיקת יתרת החוב לשם בחינת העלאתו בפני ועדת בחינה למחיקת חובות.

## 4.16. עיכוב הליכי בניה ע"י העירייה

**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה מתושב על כך שהעירייה מעכבת תשלום של 50% שכ"ט שמאי מכריע להיטל השבחה בגין נכסו אותו הוא מתעתד להרוס ולבנות מחדש, לדבריו את חלקו הוא שילם מיד עם קבלת הדרישה מהשמאי, אך העירייה מעכבת את התשלום שהיא מחויבת לו, מצב זה אינו מאפשר את התחלת הבניה, שכן כל עוד השמאי לא קיבל את חלקה של העירייה אין הוא מוכן לספק את המידע על השמאות המכרעת.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מתברר כי חשבון השמאי אושר ע"י מנהל אגף הנכסים והועבר לגזברות לתשלום בתאריך 30.7.14, הונפק צ'ק בתאריך 17.8.14, ונשלח על ידי הגזברות למשרדו של השמאי בתאריך 4.9.14. (לאחר קבלת התלונה). מכאן שלא נמצא עיכוב בתשלום החוב, אלא שכל ההליך בכללותו כולל השומה המכרעת נראה לו שלוקח זמן רב. וכן לאחר מכן שב ופנה בעניין סירבו לתשלום את הדרישה הנוספת לפיקדון מהסיבה שחלפה שנה מעת מתן ההיתר. ולכך ניתנה תשובתו של מנהל מחלקת הרישוי:

"הבקשה להיתר נקלטה במערכת ב- 1.11.12 ואושרה ברשות רישוי ב 6.11.12. בתאריך 22.11.12 נשלחו מכתבי החלטה למבקש. בתאריך 21.10.13 הוצא חשבון אגרות כולל היטל השבחה עבור הבקשה שנדונה. עפ"י תכנית נס/79 נס/1/2 נס/1/2. החשבון הני"ל לא שולם ולא הוצא היתר בניה. לאחרונה התבקשנו להוציא חשבון חדש ע"מ להוציא היתר בניה. מכיוון שעברה מעל שנה מיום החלטת רשות רישוי אין באפשרותנו לחדש את ההחלטה ולהוציא היתר בניה. הוסבר למבקש שעליו לשלם פיקדון על חשבון האגרות ולכתוב מכתב שאפשר יהיה לדון מחדש בבקשה. המבקש סירב לשלם פיקדון לפיכך הבקשה לא טופלה".

לאחר שיחת הביקורת עם המתלונן, עת הוסבר לו כי מדובר כי דמי הפיקדון יקוּזוּ מכלל החוב, הוא התרצה והיה מוכן לשלמו.

לפיכך לא נמצאו ליקויים בהליך התנהלות העירייה אל מול המתלונן.

## 4.17. פנייה לתשלום נזקי כריתת עץ

**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה כי על העירייה להשתתף בהוצאות תיקון נזק שנגרם ע"י עובד עירייה, לדברי המתלונן עובדי העירייה כרתו עץ העומד בגבול חצר ביתו, ו-2 גזעים נפלו על גג המחסן העשוי אזבסט ושברו חלק ממנו, אך איש מהעירייה לא הודיע לו על כך. כעבור חודש כשגילה הגיש תלונה ומיד פונו הגזעים מגג המחסן ע"י העירייה, ודרישתו לעלות החלפת הגג לגג פח, שאותה כבר ביצע מחשש לכניסת עכברים דרך הגג השבור.

**ב. ממצאים ומסקנות**

לאחר העברת הפניה לשמאי העירייה הוא כתב למתלונן כי מדובר בעץ פרטי לא של העירייה. לפיכך העירייה אינה הכתובת לתביעת הנזק.

4.18. אי קבלת אישור לטאבו

**א. כללי**

המתלוננת הינה עו"ד המייצגת חסויה, לטענתה נוכח הצורך לחידוש חכירת הנכסים ביקשה ולא קיבלה לידה מידע על סיום הכנת האישורים לטאבו.

**ב. ממצאים ומסקנות המלצות**

במענה לפנייתה נמסר לה המידע על האישורים ובהם גם על חוב רשום חיובי היטל ההשבחה והוצאות פיתוח (על כן האישורים יכולים להימסר רק לאחר תשלום החובות), כמו כן נאמר לה כי בתום הכנת האישורים נשלחה אליה הודעת SMS. ומשום שעיקר פנייתה הייתה בעניין אי קבלת הודעה עם סיום הכנת האישור הרי שמומלץ לבקש ממקבלי ההודעות לאשר את קבלתם, (או פתרון חלופי מחשובי אוטומטי), לחלופין ניתן למסור את ההודעות בדרכים נוספות (דוגמת אימייל), ובמקרה של אי תגובה למסור הודעה טלפונית.

4.19. גביה כפולה של ארנונה

**א. כללי**

המתלוננת המשכירה דירה פנתה בתלונה על גביה ארנונה כפולה של חצי חודש ששולמה הן על ידה והן על ידי השוכר, כשנאמר לשוכר שכפל התשלום יוחזר בחשבון הארנונה הבא. אלא שהתשלום לא הוחזר, מהסיבה של אי עדכון במחלקת הגביה שהשוכר הקודם עזב את הדירה.

**ב. ממצאים ומסקנות המלצות**

מתברר כי לאחר הגשת התלונה, הוסדר החזר התשלום הכפול למתלוננת. משכך סיימה הביקורת את בדיקתה בנושא זה.

**5. נגישות-****5.1. אתר עירוני כולל אתרי משנה****א. כללי**

אחד מהנושאים המועלים בתקנות נגישות השרות-2012, הינו סעיף 35 בעניין הנגשת אתר האינטרנט, ובו נרשם שכל אתר קיים הנותן שירות או מידע לציבור עליו להיות נגיש ברמה AA ככול שמדובר ברשות ציבורית, כך שאנשים עם מוגבלות בראיה, במוטוריקה בידיים, בבלקות שמעתית, מוגבלות קוגניטיבית יוכלו באופן שוויוני לקבל את השירות, ע"י תמיכה בתוכנות קוראות מסך, שימוש במקלדת ללא עכבר, שימוש בכותרות לגלישה נוחה ואפקטיבית, הדגשת קישורים, וכותרות לסרטי וידאו ועו'. ההדגש הוא כי על אתרים אלו להיות נגישים עד 25/10/2016, עליו לעמוד בתקן ישראלי 5568 לביצוע ואפיון ההנגשה, עם סיום הביצוע יש לתדרך את עורכי התקנים, ולציין במקום בולט כי בוצעו ההתאמות.

התועלות מהנגשת האתר היא מעצם גידול כמות הגולשים, הפחתת עומס על מקבלי קהל, חלק מאחריות חברתית, שיפור חשיפה ועמידה בתנאי החוק. באשר להנגשת אתרים קטנים (מקושרים עירייה) הרי שנקבעו בתקנות רשימת פטורים אם כי מסויגת, אך בנייה נקבע בסעיף 19 פטור הנקרא "נטל כבד מדי", שאותה קובע רק מומחה לנגישות השירות הרשום אצל הרשם המופקד על אכיפת החוק ובהתחשב ב:

- (1) סוג השירות או המקום ;
- (2) היקף הפעילות לרבות היקף האוכלוסייה הנדרשת לשירות או למקום ;
- (3) טיב התאמת הנגישות ועלות התאמת הנגישות ;
- (4) קיומם של מקורות מימון חיצוניים וממלכתיים לביצוע התאמת הנגישות ;
- (5) קיומן של חלופות לאותו שירות או מקום, הניתנות בידי אותו גורם, בקרבת מקום ושהן נגישות על פי פרק זה ;

באשר להנגשת פלטפורמות כגון דף פייס בוק הרי שלפי התקנות סעיף 35 יתבצעו שינויי ההנגשה לפי בחירה.

ככלל בכל הבניה של האתר יש לעבוד בצורה מסודרת ויסודית, לעמוד בדרישות החוק מבלי להיגרר להוצאות כספיות גבוהות ולפיתוחים טכנולוגיים מורכבים, כך שיש לבקש הקלות במקרים של נטל כבד מידי. בכדי למפות נקודות הדורשות נגישות ניתן להיעזר בטופס מהנציבות ובטופס שבתקן.

## ב. ממצאים ומסקנות

אתר האינטרנט הנוכחי של העירייה עלה לאוויר בספטמבר 2013. כאשר עד 2006 פעל האתר שהוקם ע"י האוטומציה, בשנת 2007 שדרגה האוטומציה את האתר והקימה את האתר השני. בשנת 2008 הוקם אתר חדש שלישי באמצעות חברה חיצונית. בשלהי 2011 החליטה העירייה להעסיק ב-50% משרה עובדת אחראית על האתר העירוני באופן שוטף, על העלאת התכנים בו ועל שדרוגו והתפתחותו. בעבר עבודה זו נעשתה באמצעות מיקור חוץ.

עפ"י דובר העירייה-כבר בהליך אפיון האתר הנוכחי התייחסה העירייה לצורך בהנגשתו לבעלי צרכים מיוחדים. היא פנתה ליועץ חיצוני שהנחה אותה כיצד להנגיש את האתר על פי התקן הבינלאומי וסייע לה בין היתר בבחירת החברה שתקים את האתר. האתר עלה לאוויר בספטמבר 2013 מונגש. העירייה ממשיכה לעבוד עם אותו יועץ. לצד האתר הראשי של העירייה פועלים אתרי משנה ליחידות סמך כמו מרכז הספורט, בית יד לבנים, אשכול פיס וכו' בנו. אתרי המשנה הוקמו גם כן באמצעות חברה חיצונית. חלק מאתרים אלה פועלים עצמאית ומקושרים לאתר העירייה כך שניתן להגיע אליהם על ידי האתר העירוני וחלקם הוטמעו כחלק בלתי נפרד מאתר העירייה. מרבית אתרי המשנה מונגשים לבעלי צרכים מיוחדים והיתר עוברים התאמה.

באתר העירוני בדף הצהרת הנגישות פורסם כי האתר נבנה בהתאם להוראות הנגישות

המופיעות ב – W3C's Web Content Accessibility Guidelines 2.0, level AA

וכשחלק מהפעולות שבוצעו במסגרת הנגשת אתר האינטרנט של העירייה היו:

- אמצעי הניווט וההתמצאות באתר פשוטים ונוחים לשימוש.
- תכני האתר כתובים בשפה פשוטה וברורה ומאורגנים היטב באמצעות כותרות ורשימות.
- מבנה קבוע ואחיד לכלל תתי האתרים והדפים באתר.
- האתר מותאם לצפייה בסוגי הדפדפנים השונים (כמו Chrome, Mozilla).
- התאמת האתר לסביבות עבודה ברזולוציות שונות.
- לאובייקטים הגראפיים יש חלופה טקסטואלית (alt).
- האתר מאפשר שינוי גודל הגופן על ידי שימוש במקש CTRL וגלגלת העכבר.
- הקישורים באתר ברורים ומכילים הסבר לאן הם מקשרים.
- אפשרות לשנות את הצבעים באתר באמצעות לחיצה על כפתור הרקע באתר.

בסיפא של ההצהרה נרשם סייג שבו צוין כי יתכן ויתגלו חלקים באתר שטרם הונגשו.

בכדי לאמת את הנגשת האתר ובהתייחס גם לסייג האמור התבקש מהדובר וממנהלת האתר להמציא חוות דעת מיועץ הנגישות המלווה את האתר.

מעבר להנגשה הטכנית של האתר, מפרסמת העירייה בדף מיוחד פרטים רכז הנגישות

ופעילותו, כשבכוונת העירייה להמשיך ולקדם פרסומים בענייני נגישות.

## 5.2. מעקב- נגישות פרטנית בבתי ספר

### א. כללי

על-פי סעיף 19 לד לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, תלמיד עם מוגבלות או הורה לתלמיד שהוא אדם עם מוגבלות, זכאי לנגישות במוסד החינוך או בגן הילדים שהוא מוסד חינוך רשמי שבו התלמיד לומד, לפיכך מוסד חינוך וגן ילדים יבצעו את התאמות הנגישות בעבור תלמיד הלומד במוסד החינוך, בעבור ילד הרשום במוסד החינוך והעתידי ללמוד בו ובעבור הורה מיד לאחר המועד שבו נודע לראשונה למוסד החינוך, או לגן הילדים, לפי העניין, על רישומו של התלמיד במקום. קודם להוראות החוק נקבע בבג"צ בוצר 7081/93 (12/03/96) דרכי גישה וסידורים מיוחדים לנכים, בבית ספר, אולם ספורט, ובית כנסת לעותר הסובל ממחלת ניוון שרירים (S.M.A.), כאשר בקביעה הייתה הסתמכות על חוק התכנון והבניה התשכ"ה-1965 ותקנותיו.

ההתאמה נדרשת למבנים שההיתר לבנייתם הינו עד 08/2009 שכן כל מבנה שנבנה לאחר מכן, כולל מוסד חינוך, נבנה באופן נגיש. בעניין הנגשת מוסדות חינוך טרם הותקנו תקנות, אך יש נוהל של משרד החינוך לקבלת תקציב לסיוע - סידורי נגישות פרטנית ובו נקבע כי מוסדות חינוך שלהם תלמידים (או הורי תלמידים) עם מוגבלות, ושאינ בהם סידורים המאפשרים להם להגיע לכל מרחבי הלמידה ולהשתמש בהם, זכאים לסיוע כספי לשם ביצוע הנגשה מתאימה, באמצעות הרשות המקומית ובאחריותה. לפיכך רשות מקומית חייבת לבצע עבודות להנגשת מוסד חינוך או גן ילדים לתלמיד או הורה המוגבל בניידותו מיד לאחר שנודע לה על רישומו של התלמיד, ועליה לפעול על מנת שביצוע ההתאמות יסתיים לפני תחילת הלימודים של התלמיד במוסד זה.

### ב. ממצאים ומסקנות-

בעבר בוצעו בדיקות לבחינת הנגישות פרטניות במוסדות חינוך, והתברר כי אלו בוצעו, כולל בניית מעלית לקומה ב בבית ספר ה"תומר" שהינו בית ספר אזורי לתלמידים עם מוגבלויות, אם כי תהליך זה ארך זמן רב (עקב אי מציאת קבלן במסגרת משכ"ל). כפי שצוין בדוח הביקורת אשתקד, באגף החינוך יש נוהל לביצוע התאמת נגישות פרטנית (נוהל 18-ביצוע הנגשה), אלא שהשינויים שחלו בשנים האחרונות בהוספת תקנות רבות ובניהם תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות להתאמות נגישות במוסד חינוך קיים- 2011, ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות) התאמות נגישות

לשירות- 2013, מחייבים את ריענון הנוהל והתאמתו למצב הקיים, כך שיונפק נוהל חוצה ארגון בנושא, בנוסף ניתנה הדרכה לשימוש בנוהל הנגשה הפרטני הקיים בחינוך. ואילו השנה התקבלה בקשה נוספת להתקנת מעלית בבית ספר התיכון "בן יהודה" עבור תלמיד עם מוגבלויות, נמצא כי העירייה פעלה כשורה ועפ"י הנוהל הקיים, והכינה את המכרז הנדרש, אלא שכאן לאחר משלוח הבקשה עפ"י הדרישות של משרד החינוך שכלל תכנון ואומדן, הוא לא אישר את ההשתתפות במימון משום שהתלמיד היה לקראת סיום לימודיו בתיכון.

### 5.3. מעקב- הנגשת תחנות אוטובוס

#### א. כללי

בשנת 2011 החלה העירייה לטפל בסימון רחבת ההיערכות בתחנות אוטובוס<sup>(5)</sup> (בעקבות ביקורת נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות) וכן פעלה להנגשת התחנות עם הסככות. ביצוע הנגשת התחנות וסביבתן נדרש מהרשות עד לסוף שנת 2014 מתוקף תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית), התשס"ג-2003.

עד לסוף שנת 2013 הנגישה העירייה את התחנות וסביבתן לאחר ביצוע סקר נגישות ע"י יועץ הנגישות העירוני והותירה את הצורך להנגשת תחנות העמודים ללא הסככות.

<sup>(5)</sup> - סימון בצבע כחול את רחבת ההערכות הנמצאת לפני התחנות וממקמת את מקום העלאה

והורדה של נכים בכיסאות גלגלים, זאת עפ"י תקנה 6 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם

מוגבלויות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית, תשס"ג-2003) המפנה לסעיף 2(ד) ו-3

לתוספת החמישית שבתקנות אלו, ובה רשום "מסגרת הרחבה תסומן בפס בצבע כחול ברוחב של

8 ס"מ לפחות צמוד לדופן סככת ההמתנה שבצד הפונה לכיוון שממנו מגיע האוטובוס. הוצב

בתחנה עמוד בלבד, תסומן המסגרת במרחק.

#### ב. ממצאים ומסקנות והמלצה-

בפניית הביקורת השנה לאחר אי הביצוע על הנגשה הועלתה הטענה כי העירייה ביצעה את הנגשה ומי שאמור להשלים את הנגשת התחנות זוהי חברת אגד האמורה לבצע שילוט, כתוביות ומידע קולי בהתאם לנדרש בחוק, כשבסמכות העירייה לפקח אחר ביצוע, אלא שהתברר כי מבחינת התקנות<sup>(6)</sup> אין הפיקוח על השילוט נתון בידי העירייה, וכל שצריך זה להתרכז בפעולת שעל העירייה לבצע, ואכן מבדיקת הביקורת עלה כי נמצאו תחנות שאינם מונגשות ברחובה הראשי של העיר, כיוון שבוצע החלפת מדרכה נעלמו סימוני רחבת ההערכות, כמו כן טרם בוצעה הנגשה לתחנות עמודים ללא סככות, על כן הומלץ לערוך בדיקה מחודשת, ולהשלים את הנגשת התחנות.

ואכן העירייה קיבלה את המלצות הביקורת, ונעשתה בדיקה מחודשת שהעלתה גם כי באחד התחנות הראשיות ברחוב הראשי אין כלל אפשרות להגיע בכיסא גלגלים לרחבת ההיערכות, כיוון שהדרך חסומה בפילר חשמלי שהוצב באישור אגף ההנדסה. מיד עם מסירת ממצא זה הורה מנכ"ל העירייה להזות הפילר. ביסודה של ההמלצה הרי שיש לבדוק ע"י מורשה לנגישות את הנגשת תחנות אוטובוס על עמודים.

**7. תכנית להנגשת קווי שירות** (6) - תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבור, (התשס"ג-2003).

(א) המפקח על התעבורה, בעלי רישיונות הקווים, בעלי מיתקנים תחבורתיים והרשויות המקומיות הנוגעות בדבר, בהתייעצות עם הנציבות, יכינו, בתוך שנה מיום תחילתן של תקנות אלה, תכנית לתקופה של 10 שנים, להפעלת אוטובוסים נגישים בקווי השירות, ולהנגשת התחנות באותם קווי שירות והמיתקנים התחבורתיים (להלן - **תכנית הנגשה**).

(ב) רשות מקומית תנגיש תחנות וסככות המתנה המוצבות ברחובות שבתחום שיפוטה, בהתאם לתכנית הנגשה, ותדווח למפקח על התעבורה, אחת לשנה, על התקדמות ביצוע התכנית.

(ג) בעל רישיון קו יפעיל את האוטובוסים הנגישים ויציב בתחנות ובסככות המתנה את השלטים כאמור בפרט 5 בתוספת השנייה, לפי תכנית הנגשה, וידווח למפקח על התעבורה אחת לשישה חודשים, על התקדמות ביצוע התכנית.

#### 5.4. מעקב- הנגשת קווי תקשורת

##### א. כללי

השירות הטלפוני יעיל, חסכוני נוח ומועדף על ידי פונים רבים לעירייה. גם אנשים עם מוגבלות, עושים שימוש בשירות הטלפוני ונהנים מיתרונותיו, אולם, עבור חלקם השירות עלול להערים קשיים ואף למנוע קבלת שירות. תפעול מערכת ניתוב שיחות וניהול שיחה טלפונית עם נציג שירות דורשות מהלקוח לשמוע, להבין, להגיב להוראות ולהקליד או לציין בפני המוקדן מידע אישי. כל אחת מהדרישות הללו עלולה להציב חסם בפני אנשים עם מוגבלות. רעשי רקע, עוצמת קול נמוכה או דיבור מהיר מקשים על אנשים עם מוגבלות שמיעה. אנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות, שכליות ונפשיות עלולים להתקשות בהתמודדות עם מערכות ניתוב שיחות בשל הדרישה לקלוט מידע ולהגיב במהירות. לדוגמא, אנשים עם קושי בזיכרון, בקשב או אנשים עם חרדה עלולים לחוות בלבול ולא להצליח לתפעל מערכת הכוללת תפריטים מורכבים, הוראות מורכבות, שימוש בסיסמאות וכדומה. כאשר מערכות ניתוב שיחות אינה מאפשרת השמעה חוזרת או הגעה ישירה למענה אנושי, אנשים רבים נשארים ללא מענה. לאנשים עם מוגבלות בדיבור (גמגום, דיבור לא ברור וכדומה) יש קושי בקבלת שירות המבוסס כולו על דיבור. אנשים עם מוגבלות בידיים עלולים להתקשות ללחוץ על מקשים או לטעות בלחיצה. כאשר זמן התגובה המוקצה במערכת ניתוב שיחות הוא קצר, חלק מהאנשים עלול לא להספיק לבצע פעולה. חוק השוויון לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 (להלן החוק), ותקנותיו מחייבים מתן שירות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור. החוק מתווה מספר עקרונות



התקפים לשירות הטלפוני: איסור הפליה על רקע מוגבלות, הזכות לקבלת שירותים איכותיים, נגישים וזמינים במסגרת השירותים הניתנים לכלל הציבור והזכות לנגישות ולהתאמות. תקנות הנגישות לשירות מגדירות באופן מפורט את האמצעים שיש לנקוט כדי להבטיח נגישות לאנשים עם מוגבלות:

- תקנה 9- על נותן השירות לבצע התאמות סבירות בנהלים, נוהגים והליכים בשירות על מנת להשיג שלוש מטרות:

1. לאפשר מתן שירות לאנשים עם מוגבלות - על ידי הסרת מכשולים המונעים מתן השירות.

3. להבטיח את מתן השירות לאנשים עם מוגבלות באופן שוויוני וברמת נוחות, איכות ובטיחות כפי שניתנת לכלל הציבור.

4. לאפשר לאנשים עם מוגבלות, נגישות לשירות האמור, לרבות על ידי קביעת הליכים פשוטים ובהירים לקבלת השירות.

- תקנה 33- התאמות נגישות למערכת ניתוב שיחות טלפון, עוסקת בהתאמות נגישות למערכת ניתוב שיחות טלפון, כאשר השירות או המידע על השירות ניתן באמצעות מידע מוקלט ומערכת לניתוב שיחות הוא יונגש באחד מהאמצעים הבאים: הקלטה, בשפה פשוטה ובקצב איטי, בלא מוסיקת רקע, שתושמע עם תחילת מסירת המידע המוקלט ובכל השפות שניתן בהן המידע לכלל הציבור. הפניה בתחילת שיחה לקבלת שירות על ידי מוקדן.

- תקנה 32- מתן שירות חלופי באמצעות טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, אינטרנט, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר, ככול שאלו מתבקשים ע"י אדם עם מוגבלות, ובהתאם לאופי השירות והאמצעים המצויים בידי ספק השירות.

- תקנה 34- מחייבת את ספק השירות לפרסם את התאמות הנגישות אשר בוצעו בשירות, ובמקום מתן השירות, לרבות אמצעי העזר ושירותי העזר המסופקים בשירות ואופן קבלתם. במקרים רבים, לקוחות מתקשרים למקום כדי לברר מראש את מידת התאמתו לצרכיהם.

גם בהנחיות להנגשת מרכזי טלפונים ומוקדים טלפוניים של ארגונים נרשם כי יש לבטל את מוזיקת הרקע, הקלטת התפריט צריכה להיות בשפה פשוטה ובקול גברי בטון נמוך, יש לוודא מענה אנושי במצב בו לא נלחצה כל בקשה מצד הלקוח. יש גם להדריך את עובדי המוקד הטלפוני למתן שרות עם תקשור וסיוע אדיב ורגיש, והרחבת הידע של הסדרי הנגישות הקיימים בארגון כולל מידע על רכז הנגישות, אופן טיפול בפניות / תלונות בנושאי נגישות, הכרת המוגבלויות השונות וזיהויים בטלפון, ובעת הצורך הפניה לדרכי תקשורת אלטרנטיביות לטלפון<sup>(6)</sup>. כמו כן יש לפרסם את הסדרי הנגישות לגבי ההתקשרות כדי שהפונים יוכלו לדעת כיצד לפנות ולתקשר עם הארגון

בדרכים נגישות, כשמומלץ לפתוח מדור מיוחד בעניין באתר הארגון. גם במוקדי חרום יש להפעיל שרות נגיש ששם קיימת חובה למתן מענה לפניות בחרום באמצעים הבאים: טלפון, פקס, דואר אלקטרוני ומסרון, תוך התאמת השפה / הדיבור ליכולת התקשורת של הפונה.

(6) אלטרנטיבות לטלפון (ככול שאלו מצויות בארגון) - בין אלה: פקסימיליה, SMS, דואר, דואר אלקטרוני, צ'אט, ווידאו צ'אט.

במחקרים שנעשו על אופן השירות במוקדי טלפונים בארץ ובעולם, צוינה חשיבות הנגשת המוקד הטלפוני לבעלי מוגבלויות ולאחרים לאור מגמת התפתחותו בשנים האחרונות וראייתו כמשפר השרות לכלל הציבור, כאשר המשתמשים מוצאים בו נוחות וחיסכון בזמן, וכך גם בעלי מוגבלויות מוצאים בשירות הטלפוני פתרון לנגישות ואפשרות לקבלת שרות מקצועי איכותי באופן עצמאי שוויוני ומכובד, ומכאן החשיבות להנגשת השירות לכלל בעלי המוגבלויות. על כן העקרונות המנחים בהנגשת מוקד שירות טלפוני הם:

1. אנשים עם מוגבלות המתבטאת בקושי בשמיעה או בדיבור לעיתים אינם יכולים לתקשר באופן עצמאי באמצעות שיחה טלפונית ללא התאמות נגישות, כך שלגביהם יש לאפשר דרכי שירות בכתב כחלופה לתקשורת הקולית באמצעות הטלפון, דוגמת: פקס, SMS, דוא"ל, בכתב באמצעות הדואר.
2. אנשים עם מוגבלות המתבטאת בקושי בראייה, הטלפון הוא לעתים אמצעי נוח ביותר לתקשורת מכיוון שאינו מצריך קריאת חומר כתוב. עם זאת, כאשר חלק מהשירות כולל משלוח של חומרים בכתב (או הפנייה לחומר בכתב) יש לוודא זמינות של פורמטים חלופיים מתאימים. דוגמת: קריאת הכתוב עבור הלוקח דרך הטלפון, משלוח של חומר הכתוב על גבי קלטת שמע (CD) או משלוח של חומר כתוב בדפוס נגיש (גופן מוגדל, צבעים ניגודיים), או משלוח של חומר כתוב בכתב ברייל.
3. כאשר אנשים עם מוגבלויות המתקשים בניידות או בראייה מופנים ע"י המוקד הטלפוני לקבלת שירות פרונטאלי, אזי יש לוודא שהשירות במוקד הטלפוני יכול מתן מידע מפורט על הנגישות במקום אליו יש להגיע.
4. עבור אנשים עם מוגבלויות המתקשים בהבנה ולקוחות עם מוגבלות קוגניטיבית או נפשית יש להתאים את השירות במוקד מבחינת השפה, קצב הדיבור וההתייחסות האישית.

## **ב. ממצאים ומסקנות-**

ממצאי הבדיקה העלו כי אין במוקד נוהל הנגשת המוקד העירוני, והשירות החלופי הניתן ומאפשר התקשורת הינו דרך הדואר האלקטרוני או דרך אפליקציה עירונית, כששאר האפשרויות (צ'ט, דואר, וידאו צ'אט, פקס, משלוח מידע נגיש, או מידע על קבלת שירות פרונטלי נגיש אינם קיימות). הממצאים העלו גם כי מערכת ניתוב השיחות לא נעשו בקול גברי הנדרש לאנשים עם קושי בשמיעה השומעים באופן ברור יותר את הצלילים הנמוכים של הקול הגברי מאשר את הצלילים הגבוהים יותר של קול נשי, עם זאת כן נמצא המענה הקולי הוא בדבור ברור, בקצב איטי ובשפה פשוטה.

(שנועד גם למתקשים בהבנה), וללא מוסיקת רקע (מוסיקת רקע ורעשי רקע מפריעים לאנשים רבים ובעיקר לאנשים עם ליקויי שמיעה בשמיעת והבנת הדיבור), ובחירת המוקדן היא אופציה ראשונה.

על כן מומלץ:

1. התווית מדיניות ועקרונות לביצוע לגבי התאמות ושינויים להנגשת המוקד הטלפוני לכלל האוכלוסייה וביניהם לאנשים עם מוגבלות.
2. התאמת נהלים והליכים למענה נגיש בשלוחות המוקד הטלפוני בהתאם למדיניות שנקבעה, כשבאפשרויות- מתן שירות מענה נגיש בכל השלוחות, לחלופין קביעת שלוחה ייעודית עבור אנשים עם מוגבלות המבקשים לקבל שירות נגיש ומותאם, (כאן יש לפנות לפונה בכדי שיציין לאיזו התאמה הוא נזקק שכן יש מבניהם כאלו שיימנעו מלחשוף את התאמת הנגישות לה הם זקוקים), כאשר העדיפות היא במתן שירות של קו ייעודי שכן כך מתאפשר שירות ממוקד מטבי, כך שבמידה ותיבחר שלוחה ייעודית עליה להימצא בתחילת המענה הקולי.
3. יש לקבוע קו/או קווים נגישים לשעת חירום.
4. לאחר קבלת אישור מהפונה, לשם המשך מתן שירות נגיש, יש גם לקלוט במערכת מידע על הפונה את הצורך שלו בשירות נגיש ואת ההתאמות הנדרשות. (גם כאן קודם מתן השירות הנוסף יש לברר תחילה בנימוס וברגישות מי הפונה, אם זקוק הוא להתאמות ולאילו מהם).
5. יש לבצע לפחות אחת לשנה הדרכה כללית למתן שירות נגיש, ואם ייקבע כי תפתח שלוחה ייעודית, אזי נותני השירות יקבלו תדרוך והתנסות ייחודית אחת לרבעון כשההדרכה תינתן גם למנהל המוקד, שכן שעובדי המוקד הם בד"כ חסרי ניסיון וידע בכל הקשור לצרכים וליכולות של אנשים עם מוגבלות ואינם מודעים למשמעות ולחשיבות של שירות נגיש ורגישות באופן מתן השירות, חשיבות קיום ההדרכה במועדים אלו היא גם לאור תחלופת העובדים במוקד. במסגרת ההדרכה יש ללמד כיצד לתת מענה מותאם, נגיש, ומכובד בסבלנות ברגישות ובאדיבות לפי סוג המוגבלות, כיצד להשתמש באמצעים הקיימים לשיפור ולהתאמת השירות, את הנהלים למתן שירות נגיש במוקד וכיצד ליישם נהלים אלה.
6. יש לערוך בדיקת התאמות נגישות המוקד הטלפוני ע"י מורשה לנגישות השירות.
7. יש לדאוג לפרסם מידע על נגישות השירות במוקד הטלפוני.

## 5.5. מעקב- הנגשת עסקים

## א. כללי

בסעיפים 8 ב ו-8 לחוק רישוי עסקים (תשכ"ח – 1968) נקבע בתחולה משנת 2014 כי לא יינתן או/ו לא יחודש רישיון עסק או "היתר זמני" לעסק טעון רישוי שהוא מקום ציבורי או שירות ציבורי המפורטים בתוספת הראשונה והשנייה בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות תשנ"ח-1998 (להלן החוק), אם לא יוסדרו בבית העסק סידורי הנגישות המתאימים, כאשר סידורי הנגישות יכללו את נגישות המבנים התשתיות והסביבה ונגישות השירות כשאישור ההנגשה יומצא ע"י מורשה לנגישות מבנים תשתיות וסביבה השירות ומורשה לנגישות השירות כמשמעם בסעיף 19 לחוק.

אם כן משנת 2014 חובה על בתי עסק שבהם ניתן שירות לציבור או שהינם מקום ציבורי להיות נגישים לאנשים עם מוגבלויות קודם קבלת רישיון או חידושו, (מקומות שניתן בהם שירות לציבור או שיש בהם קבלת קהל, כגון: קניון, חנות, חניון ציבורי או מסעדה. במפעל, בית מלאכה או מקום עבודה אחר בבניין קיים או חדש, חל הליך זה רק על האזור אליו מגיעים לקוחות). על-מנת להבטיח זאת, נדרשים בתי העסק להראות, גם במסגרת הליך קבלת רישיון עסק או חידושו להוכיח כי מתקיימות בהם התאמות הנגישות. על הרשות המקומית לבחון במסגרת הליך רגיל על ידי מורשה נגישות מטעמה, אם העסק המגיש בקשה לקבלת רישיון עסק או לחידושו, עומד בדרישות הנגישות בהתאם לחוק. הרשות רשאית להיעזר במקרים המתאימים בחוות דעת של מורשה נגישות מטעם בית העסק, המוכיחה את קיום התאמות הנגישות. בחוות הדעת לדרישות הנגישות יירשם שעל בית העסק לעמוד בהן לפי החוקים והתקנות השונים, וצריכה להיבחן על ידי מורשה נגישות מטעם הרשות כשבלהסתמך עליה ככול שהינה חיובית רשאית הרשות המקומית להעניק לעסק רישיון עסק או לחדשו, לפי העניין, (בבחינה נבדק בין השאר את העסק אם הוא בבניין חדש- בניין שההיתר להקמתו לאחר 01/08/2009, או אז יש לבדוק לפי תקנות הנגישות לבניין חדש [תקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), תש"ל-1970, תוספת שנייה, חלק ח'1, פרק א': בניין ציבורי חדש, או אם הוא עסק בבניין קיים – שההיתר להקמתו לפני 01/08/2009 שאז יש לבדוק לפי תקנות הנגישות לבניין קיים [תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), תשע"ב-2011]. זאת גם אם העסק עצמו – חדש). ב- 25 באוקטובר, 2013 נכנסו לתוקף גם תקנות הנגישות לשירות, שבהן גם הוראות לגבי תכנון פנים, ריהוט ושירות, וכן התאמות עבור אנשים עם מוגבלות ראייה, שמיעה, שכלית ונפשית. גם לתקנות אלה יש צורך להתייחס בחוות הדעת. ככול שמדובר בעסק קטן, אפשר להסתפק בדרך כלל בבדיקת העסק לפי חוברת הנחיות הנגשת עסק קטן שהוציאה נציבות שוויון

זכויות לאנשים עם מוגבלות. (עסק קטן הוא עסק ששטחו עד 100 מ"ר. אם העסק הוא בית אוכל, כדי להיחשב לעסק קטן - שטח ההסעדה שבו לא יעלה על 25 מ"ר. במקרה זה בעל העסק רשאי לבדוק את העסק בעצמו בהתאם לדפי ההנחיות שבחוברת, ויבצע את הנדרש כך שיוכל להצהיר שעומד בדרישות והרשות באמצעות המורשה מטעמה תוודא את נגישות העסק בפועל). במקרים שבהם לעסק נדרש התאמות נגישות בבניין קיים שמועד ביצוען טרם הגיע ועליו לבצען בעתיד, רשאית הרשות לתת רישיון עסק, אך עליה להוסיף את הדרישה לביצוע ההתאמות הנדרשות כתנאי לרישיון העסק. כמו כן, יש להגביל את תאריך רישיון העסק למועד האחרון לביצוע התאמות נגישות אלה. כאשר ניתנת לעסק חוות דעת המורשה שלילית אזי ככול שמדובר בעסק בבניין חדש הרי שלא ניתן לתת רישיון לעסק וגם לא ניתן לתת היתר זמני, עד שיושלמו התאמות הנגישות הנדרשות (ותתקבל חוות דעת חיובית), וככול שמדובר בעסק בבניין קיים ניתן לתת היתר זמני פעם אחת בלבד לשנה, שאותו ניתן להאריך בנסיבות מיוחדות בחצי שנה נוספת ולא יותר מכך. במקרים שבהם עסק טעון רישוי נמצא בבניין קיים שבו אין נגישות רציפה מפתח הבניין ועד לפתח העסק, כאשר האחריות לביצוע התאמות אלה אינה חלה עליו אלא על בעל הבניין, לא תימנע מתן רישיון לעסק או חידושו, בתנאים שבהם לפי חוות דעת המורשה, העסק עמד בכל הוראות הנגישות החלות עליו, ובעל העסק העביר למי שחייב בביצוע תוצאות הבדיקה ולחייבו בביצוען. בתקנות הנגישות השונות נקבעו פטורים, התנאים לכך ומי מאשר אותם. כל פטור מביצוע התאמת נגישות שקיבל העסק, צריך לבוא לידי ביטוי בחוות הדעת של מורשה הנגישות.

### **ב. ממצאים ומסקנות-**

מתברר כי הרשות נכנסה להליך קבע, של מתן חוות דעת של מורשה נגישות קודם מתן רישיון עסק או חידושו, הליך שהחל עם קביעת מדיניות והחלטות בנושא בתאריך 08/05/2014 בישיבה בהשתתפות מורשה הנגישות, מנהל הרישוי ומנהל שפ"ע שבה נרשם בפרוטוקול כי "עסקים שנבנו משנת 2009 ואילך מותאמים ומונגשים לאנשים בעלי מוגבלויות, עסקים שנבנו לפני שנת 2009 נדרשים לאמץ את דרישות החוק ולבצע התאמות בהתאם להנחיות יועצי נגישות, על כן יש לבחון את כל העסקים בתחום העיר ולבצע התאמות נגישות במקומות הנדרשים, תנאי לקבלת רישיון עסק היא בדיקה על ידי יועץ נגישות חיצוני, רשימה של יועצי נגישות מוסמכים תפורסם באמצעי המדיה המקומית לשימוש בעלי העסקים בעיר. תחילה תתבצע בדיקה במתחמים ועסקים גדולים ולאחר מכן בעסקים קטנים. סוקר מטעם העירייה יספק חוות דעת ועל בסיס זה מנהל מחלקת רישוי עסקים יעבוד במשותף לצד מורשה הנגישות. תשלום יינתן בעבור כל שלב על פי התקדמות.

במסגרת ההליך נכתב גם נוסח פניה לבעלי עסקים בעיר ויתווסף באתר העירוני בדף ההדרכה להוצאת רישיון עסק-אישור מורשה נגישות.

#### 5.6. מעקב- הנגשת מוסדות חינוך

##### א. כללי

בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות במוסד חינוך קיים, תשע"א – 2011) נקבע כי בכל מוסד חינוך קיים, על הבעלות להתקין בבניין המרכזי 2 תאי שירותים נפרדים נגישים לבנים ובנות, פיר מעלית (אם יש בו יותר מקומה אחת) ודרך נגישה אליהם, כשלאחר מכן במידת הצורך-הנגשה פרטנית. התקנות חלות על כל מוסד חינוך, ללא קשר לבעלות או לשייכות לרשת חינוכית, כשהיישום עד 01/05/2019.

לשם ביצוע נדרשו הרשויות המקומיות להגיש תכנית לשר החינוך המפרטת את דרכי הנגשתו והתאמתו של מוסד החינוך ודיווח לשר החינוך מדי שנה בדבר ביצוע ההנגשה. הביצוע בפועל נעשה ע"י קידום הליך יישומי שקבע משרד החינוך בשיתוף נציבות השוויון שעל פיו הוגשו רשימות בתי הספר לחברה הנדסית חיצונית, עם תכניות לביצוע שהוכנו ע"י מורשה לנגישות מתו"ס, כאשר האישור תקציבי יתבסס על רשימות שתוגשנה והם סדרי עדיפות שנתית לביצוע, וינתן למבנה המרכזי בלבד ככול שאלו לא תוקצבו בעבר, ולא נעשתה עוד קודם בניית פיר תקין ושירותים נגישים. עם קבלת ההתחייבות התקציבית להנגשת בית הספר הקיים, נקבע שעל הרשות המקומית לערוך תכנון מפורט להנגשה הנ"ל בביה"ס ולבצע את עבודות ההנגשה הנדרשות בהתאם לתקנות הנ"ל (נדרש גם הגשת בקשה להיתר בנייה לביצוע ההתאמות הנ"ל לפי חוק התכנון והבניה תוקף היתר בניה זה הוא לעשר שנים), הכול בהתאם לתדריך שפורט, לתקנות, לתקנים ולחוק.

התוכנית עצמה נועדה גם לשם מעקב משרד החינוך אחר ביצוע (התכנית תשמש לאחר מכן את שר החינוך בבואו לקבוע בצו את ההחלה ההדרגתית של ההנגשה בפריסה שווה עד ליום 1.5.19, בו אמורה להסתיים ההנגשה המינימלית, ומעקב מדי שנה בדבר ביצוע ההנגשה.

יצוין כי במקרה זה פעלה העירייה מעבר לנדרש, כשביקשה ממורשה הנגישות לבחון גם את מצב חניות הנכים (התאמתן ודרכי הגישה אליהן) בכל בתי הספר שנבדקו, וכן את השילוט לשירותי נכים.

##### ב. ממצאים ומסקנות-

באמצעות מורשה נגישות העבירה העירייה את כל התוכניות לכלל בתי הספר לחברת מבצר שמונתה מטעם משרד החינוך לקלוט ולבדוק את התוכניות עם תיעדוף ראשוני לביצוע בבתי הספר שבהם קיימת נזקקות לנגישות. כמו כן מונה סגן מנהל מחלקת מבני ציבור לטפל בביצוע ההנגשה בהתאם להוראות החוק, בוצע סיור מקיף בכל בתי הספר בעיר עם קונסטרוקטור ונתנו אומדנים עבור ביצוע התוספות, הורכב צוות פרויקט עבור הנגשת המעליות הכולל מפקח, אדריכל, יועץ מעליות, קונסטרוקטור, יועץ חשמל ויועץ נגישות. נערך סקר ע"י קונסטרוקטור, שמצא: בעייתיות במבנה חינוך שיש בהם חצאי קומות ( 2 מבנים) ולשם כך נדרש קבלת תכנון הנגשה ע"י יועץ נגישות, שכן מעלית או מעלון אינם מספקים פתרון נאות, והנגשה באמצעות דרג-נוע מחייבת בחירה הולמת של הסוג הנדרש, וצורך לבחינת היקף ההנגשה, מכיוון שהביצוע נדרש רק במבנה המרכזי עלה צורך בהגדרה מפורטת לפי הקריטריונים שבתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות במוסד חינוך קיים, התשע"א- 2011), קודם ביצוע. ישנם מבנים שבהם התברר כי השירותים נמצאים בחצאי קומה: (3 בתי ספר), ולהם נדרש תכנית גישה. מבדיקת הקונסטרוקטור עלה גם צורך במדרגות חירום מפלדה בשני בתי ספר, בנוסף נערכה בדיקת שלטי הכוונה לשירותי נכים לפי רשימה שהכין יועץ הנגישות, ונבחן גם חניות נגישות בבית הספר.

מהרשימות שהוכנו קיימת מחלוקת בין העירייה למשרד הבריאות לגבי הגורם האחראי לביצוע ההנגשה של ביי"ס "דקלים" הנמצא במתחם בית החולים הממשלתי והמופיע ברשימה שנמסרה למשרד החינוך, בעניין זה:

עמדת העירייה- מבחינתי (נכסית) הבעלות על הקרקע אינה של העירייה, בית הספר נמצא בשטח בית החולים, הקרקע הוחכרה על ידי רשות מקרקעי ישראל למשרד הבריאות, ובית החולים לא מהווה מרחב ציבורי שפתוח לתושבי העיר, אי לכך לעירייה אין שום זכות בעלות/חכירה/שכירות/רשות שימוש ומוכן שאינה בעלת המבנים, מאחר ולעירייה אין אף זיקה למבני בית הספר, החובה להנגשתם אינה חלה עליה, אין ביי"ס בשליטתה ואין כלל קשר עם אגף החינוך על כן אין הוא מהווה חלק ממוסדות החינוך בעיר.

עמדת משרד הבריאות המגובה בעמדת הנציבות- נכון הדבר כי בית הספר ממוקם בתוך בית החולים הממשלתי אך הוא נמצא בשטחה המוניציפלי של עיריית נס ציונה, משרד החינוך פרסם סטטוס חינוכי ובו סמל מוסד ומעמד משפטי רשמי המצביע על בעלות העירייה, ובהתאם להוראות החוק נרשם ב-:

"תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות" (התאמות נגישות במוסד חינוך קיים), תשע"א- "בעל מוסד חינוך" –

1. במוסד חינוך רשמי, כמשמעותו בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949 – רשות החינוך המקומית;
2. במוסד חינוך מוכר – הגוף בעל הרישיון מהמנהל הכללי של משרד החינוך להפעלת מוסד החינוך לפי הוראות חוק פיקוח על בתי ספר, התשכ"ט-1969;
3. במוסד חינוך פטור – אדם או חבר בני אדם או תאגיד או גוף המפעיל את מוסד החינוך;

ב"חוק לימוד חובה", תש"ט-1949 נרשם: "מוסד חינוך רשמי" פירושו - מוסד חינוך מוחזק על ידי המדינה, או על ידי רשות חינוך מקומית, או על ידי רשויות חינוך מקומיות אחדות במשותף, או על ידי המדינה ורשות חינוך מקומית, או על ידי המדינה ורשויות חינוך מקומיות אחדות במשותף, ואשר השר הכריז עליו, בהכרזה שפורסמה ברשומות, שהוא מוסד חינוך רשמי לצורך חוק זה; "מוסד חינוך מוכר" פירושו – (א) כל מוסד חינוך רשמי; (ב) כל מוסד חינוך אחר שהשר הכריז עליו, בהכרזה שפורסמה ברשומות, שהוא מוסד חינוך מוכר לצורך חוק זה;

"חוק חינוך חנם לילדים חולים", תשס"א-2001 - מסגרת חינוכית בבתי חולים

3. (א) השר, באישור שר הבריאות יקבע הוראות בדבר הקמה והפעלה של מסגרת חינוכית בבית חולים (להלן - מסגרת חינוכית).

3. (ב) מנהל בית חולים יאפשר הקמתה והפעלתה של מסגרת חינוכית לרבות באמצעות הקצאת מקום מתאים בבית החולים.

3. (ג) נוהלי ההפעלה של מסגרת חינוכית ייקבעו על ידי השר באישור שר הבריאות ובלבד שבכל הנוגע להיבטים הבריאותיים ייקבעו הנהלים גם באישור מנהל בית החולים.

4. (א) המדינה ורשות החינוך המקומית, כהגדרתה בסעיף 1 לחוק לימוד חובה, יישאו בהוצאות חינוכו של ילד חולה בהתאם להוראות חוק זה באופן שהמימון יהיה באותו שיעור שבו הן נושאות בחינוך הילד במוסד חינוך כהגדרתו בחוק לימוד חובה".

לאור פרסום תקנות אלו חלות, בין השאר, ההוראות הבאות:

לפי סעיף 19לג1 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: החוק), בעלים של מוסדות חינוך יגישו לשר החינוך תכנית המפרטת את דרכי הנגשתו והתאמתו של מוסד החינוך ושירותי החינוך הניתנים על ידו, עד ליום 27 במרס 2012; התוכנית תיערך בהתייעצות עם מורשה לנגישות מבנים, תשתיות וסביבה ומורשה לנגישות השירות, ובאישורם.

לפי סעיף 19לד2 לחוק (בחלקו הרלוונטי), בעלים של כל מוסד חינוך וגן ילדים יגיש בקשה להיתר בנייה לביצוע הוראות הנגישות לפי סעיף 19לג1, עד ליום 27 בספטמבר 2012.

"מוסד חינוך" – כהגדרתו בסעיף 19לב לחוק, ולמעט גן ילדים; חובת ההתקנה של פיר מעלית ותאי שירותים נגישים לפי תקנות אלה, חלה על בעלים של מוסד חינוך.

הסגה לקביעת האחריות להנגשת בית הספר טרם הסתיימה, והביקורת תעקוב אחר המשך ההתדיינות בנושא.



## 5.7. קהילה נגישה

**א. כללי**

בכללה הרשות הינה גוף היררכי המיועד למתן שירותים, דרך פעולתה היא משימתית לרוב מתוך קיום הוראות חוק, צווים, נהלים. באשר לממונים על נושאי הנגישות הרי אין הם מכירים וחשים מקרוב את הצרכים, כי הרי זה לא העולם שהם חיים בו. וכשנדרש מתן טאצ', רגש חם יחס שונה, חשיבה יצירתית.

בחוברת הדרכה "עיר נגישה" שפרסמה נציבות השוויון בשנת 2009 הומלץ לרתום את התושבים הדרג הפוליטי והניהולי לתהליך ההנגשה, הומלץ לשתף בתהליך נאמני נגישות שיהיו החוליה המקשרת בין הרשות לציבור בכל הנוגע לנגישות, וככל שהנציגים יגיעו מקרב תושבים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם יסייע הדבר לזהות את צורכי התושבים ולספק מענה הולם בתכנון הנגישות וביצוע לשביעות רצונם.

**ב. ממצאים ומסקנות-**

בשנים קודמות נעשו שני ניסיונות להקמת קהילה נגישה בשיתוף מתנדבים, מוגבלים וחברי מועצה, והתברר כי התקיימו 1-2 מפגשים שלא היה להם המשך, וזאת משום שלא הייתה חבירה עם גורמים סמכותיים בעירייה לשם ביצוע ויישום החלטות, ואילו השנה נלמד הלקח כשהוחלט כי רכזת העבודה הקהילתית בעירייה תנהל ותקדם את הנושא, לשם כך היא רתמה למשימה מנהלת אירגונית, זומנו נציגים מקרב בעלי מוגבלויות ובני משפחותיהם וכן מקרב פעילים קהילתיים, נקבעו תהליכי ביצוע, אך גם כאן החלה דעיכה לאחר המפגש החמישי, כי עדיין לא נוצר החיבור לגורמים סמכותיים בעירייה, לשם כך חברה הקהילה רכז הנגישות לשם יצירת הקשר המתבקש, ולשם הרחבת היכולות והידע, ומאז הקהילה מתמסדת ומתפתחת, מוסד מתווה פעולה, יש הצטרפות של חברים נוספים, כשפעולות הקהילה זוכים למשובים חיוביים. עם זאת מומלץ ליצור איזון נכון בקבוצת הפעילים כך שיגיעו מכלל סוגי המוגבלויות (פיזית, קוגניטיבית, ראייתית ושמיעתית).

בתוך כך יש לציין 2 פעולות הנגשה שאין העירייה מחויבת להן עפ"י חוק אך ביצעה אותן מתוך כבוד והתחשבות באנשים עם מוגבלויות, מדובר על הסדרת חניה למתנדבת ברווחה מוגבלת בהליכה ללא תו נכה, והשני מתן סיוע למוגבלת בראייה לשם יצירת מעבר דרך נגישה אופטימלית בבניין מגורים, כמו כן ניתן תדרוך לתמידי תיכון אשר קיבלו לבצע פרויקטים בתחום הנגישות.

## 5.8. הדרכת נגישות השירות

**א. כללי**

בהתאם לסעיפים 87 – 90 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג – 2013: יש ליידע את כלל עובדי הרשות לגבי החובות ע"פ חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות איסור אפליה וחובת ביצוע התאמות עד לתאריך 25/10/2014.

לפי התקנות על נותן השירות ליידע את העובדים בנושאים של איסור הפליית אנשים עם מוגבלות במתן השירות, חובת מתן שירות שוויוני בסביבה מכילה ועיגון חובה זו בנוהלי השירות וכן את עיקרי החובות לפי החוק החלות על השירות לפי תקנות השירות וכל דין אחר לתת נגישות לאנשים עם מוגבלות ולבצע התאמות נגישות למקום ולשירות הציבורי. כמו כן, על נותן השירות להנחות צוות העובדים שתפקידם לספק את השירות לציבור, את הממונים הישירים עליהם וכן את נושאי המשרה על פי דין שתפקידם לספק שירות לציבור בכל אלה: (1) סוגי מוגבלויות שונים וכיצד הם עשויים לבוא לידי ביטוי בעת קבלת השירות. (2) כללי התנהגות נאותים כלפי אנשים עם מוגבלות בעת מתן השירות. (3) הפעולות שעליהם לנקוט כדי לבצע התאמות נגישות, לרבות מתן אמצעי העזר, תפעולם תחזוקתם ותחזוקת התאמות הנגישות שבוצעו לפי חקיקת הנגישות בכלל. אם השירות מסופק באמצעות עובדי קבלן – כוח אדם ושירות – שהם אינם עובדי נותן השירות, אז על נותן השירות להעביר את ההכשרה לעובדים אלה כאמור לעיל ובהתאם לתקנות 87 ועד 89. או שיבטיח שקבלן כוח האדם או קבלן השירות יכשירו את עובדיהם לפי הוראות תקנות 87 – 89 הנ"ל. גם אם נותן השירות מעסיק מתנדבים, מוטלת עליו חובה להדריך אותם בהתאם לאמור לעיל. חובה שמורשה נגישות השירות יאשר בחתימתו את תכנית ההדרכה (תקנה 89).

מכאן מוטלת על הרשות המקומית ליידע את כלל עובדיה, ללא קשר אם נותן שירות ישירות לציבור או לאו – בכללים הבסיסיים של איסור הפליה, עקרון ההכלה והחובות המוטלות על נותן השירות לפי החוק. וכן מוטלת עליה חובה להנחות את העובדים שמספקים שירות לציבור, ואם העובדים הם עובדי קבלן אז או שתדאג ליידועם והנחייתם בעצמה או שתבטיח שהקבלן יידע וינחה אותם כאמור.

**ב. ממצאים ומסקנות-**

כלל ניתנה הדרכה לעובדים, ובמסגרת זו מומלץ לערוך נוהל חוצי ארגון למתן שירות לאנשים עם מוגבלויות, ובמידת הצורך לערוך שינויים והתאמות בנהלים פנים ארגוניים, כך שייכלל בהם: שינויים והתאמות רלוונטיים בהקשר לנגישות השירות, וביניהם:

- פישוט ו/או הגמשה של תהליכי מתן שירות מורכבים עבור אנשים עם מוגבלות ויידוע לגבי מהות השינויים שבוצעו בהם.
- הסדרת הליכי קבלת בקשות מלקוחות עם מוגבלות לקבלת שירות נגיש.
- מתן שירות כאשר אדם עם מוגבלות מבקש להסתייע במלווה מטעמו.
- שינויים בנהלי ביטחון ובטיחות, הכוללים: בידוק בטחוני, מתן אפשרות כניסה לכלבי נחייה, נהלי פינוי בשעת חירום.
- שינויים בנהלים הקשורים בניהול תורים ופטור מתור במקרים מסוימים לאנשים עם מוגבלות מסירת מידע לגבי התמצאות במקום בו ניתן השירות, ליווי לקוחות במקומות המחויבים בכך על פי התקנות או בשירותים בהם מוצע ליווי לפי רצון נותן השירות.
- איסור התניית שירות בהצגת תעודות ואיסור דרישת תשלום עבור התאמות נגישות.
- נהלי תחזוקה וניקיון, הכוללים: שמירה על מעברים נגישים, ושירותי נכים תקינים ופנויים.
- נהלי תפעול ותחזוקה לציוד המשמש למתן שירות נגיש, הכוללים: מערכות שמע, מערכות לניתוב תורים, מעלונים וכדומה.
- נהלי איוש של עמדות שירות נגישות.
- נהלי אספקה ותחזוקה של מידע עדכני לגבי התאמות נגישות בכל ערוצי המידע ללקוחות (אתר אינטרנט, מוקד שירות לקוחות, פרסומים).
- האופן בו ינהג העובד, כאשר התאמות הנגישות הקיימות אינן מספקות את צרכי הלקוח, והדרך לטיפול במצבים אלו ומי בארגון יכול לסייע לו בכך.

#### 5.9. חניות נכים

במהלך השנה עלו 3 מקרים שבו נדרשה הביקורת לבדוק ולתת מענה בנושא חניות נכים:

1. פנייה של בית עסק שבסמוך לו הוקצו 2 חניות נכים.

#### א. כללי

פנייה של בית עסק שבסמוך לו הוקצו 2 חניות נכים- בעת שיפוץ הרחוב הראשי בעיר שינתה העירייה את מיקום חניות הנכים, בעל עסק שלו לקוחות רבים מזדמנים התקומם על כך שמול עסקו ובצמידות לו, קבעה העירייה 2 חניות נכים שלא היו קודם לכן, כשאחת מהם הייתה קודם לשיפוץ הרחוב ממוקמת בסמיכות בהמשך מורד הרחוב, לדבריו מיקום חניות הנכים חוסם את הגעת הלקוחות המגיעים אליו ברכב, שכן קודם הצבת החניות, הם היו חונים במקום לזמן מועט

בלבד לצורך קנייה בחנות, ולפיכך בסיטואציה החדשה הוא נפגע כלכלית.

### **ב. ממצאים ומסקנות-**

לאחר בחינת הנתונים ע"י יועצת התנועה, הוחלט כי הנושא ידון בוועדת התנועה. נמצא כי ועדת התנועה דנה בנושא, היא אכן נעתרה לבקשת בעל העסק, ביטלה את חניות הנכים ממול לחנות וקבעה חניית נכים חדשה בסמיכות צפונית למקום באופן שלא רק שאינו פוגע בבעל העסק, אלא אף מטיב עמו, ומאפשר גם לבעלי מוגבלויות לרכוש בחנותו.

2. חניית בני משפחה בחניות נכים.

#### **א. כללי**

בצמידות לכניסה לקנטרי בנס ציונה ממוקמות 4 חניות נכים, באחד הביקורים במקום הביקורת הבחינה בנהגים שחנו במקום, בלא שקיימת אצלם בעיית מוגבלות כלשהיא, ובלא שנכח קרוב המשפחה המוגבל. התברר כי זו תופעה חוזרת שבה בני משפחה של המוגבלים מחנים בחניות הנכים בנצלם את תו הנכה המצוי ברכב, ובכך בעצם מונעים חניה במקום של בעלי מוגבלויות.

### **ב. ממצאים ומסקנות-**

מיד עם הגילוי ערכה הביקורת שיחה עם מנהל הקנטרי שאמר שלאחרונה הוא נדרש לבדיקת נגישות, ושכול פתרון למיגור התופעה יהיו מקובלות עליו. כמו כן נגישות ישראל ערכה סקר במקום לפני כשנתיים, ובאשר לחניית נכים הם עומדים בדרישות. התברר שגם העירייה בהקשר לרישוי עסקים ערכה לאחרונה סקר ובדיקה במקום.

לשם הפחתת השימוש הפסול בחניה במקום מומלץ:

1. להגביר את הפיקוח במקום, בעיקר בשעות הערב עת שיש עומס בחניות רכבים.
2. במידה ונמצא אדם ההולך באופן רגיל המגיע לרכב, לבקש שיזדהה ולראות אם פרטי התג תואמים את שם הנהג, במידה ולא להטיל קנס.
3. לבחון אפשרות להציב מצלמות מעל החניות שיהיו מחוברות למוקד, ובכל מקרה שבו ימצא אדם בריא החונה בחניית נכה לשלוח פקח/שיטור למקום.
4. להציב שילוט מתריע במקום ובתוך הקנטרי. ולצבוע בכחול את שטחי חניית הנכים.

3. בקשה להקצאת חניית נכה בשטח ציבורי לנכה שיש בחזקתו חנייה בבניין.

#### א. כללי

התקבלה תלונה מבעל רכב גדול כי העירייה דחתה את בקשתו להקצאת חניה ציבורית לנכה בסמיכות לבית חדש שאותו רכש שכן בבניין החדש אין הוא יכול להיכנס לחנייה התת קרקעית עקב גודל הרכב, וכאשר בביתו הקודם אישרה העירייה הקצאת חניית נכה בסמיכות לביתו כיוון שגם שם לא יכול היה להיכנס לחנייה עם רכבו הגדול.

#### ב. ממצאים ומסקנות-

מתברר כי העירייה נימקה את הדחייה בכך שברשותו חניה בתחום הבית, ומדובר בבניין חדש שנבנה לאחרונה ובהיתר שמור מקום חניה שמור לנכה. מתברר כי המבנה החדש כפוף לתקנות הנגישות, ובמסגרת זו התקבל ביום 9.5.2013 אישור של מורשה נגישות לצורך טופס 4 המעיד כי... מולאו כל דרישות הנגישות... וגו", המתלונן לא הגדיר את גודל הרכב, אך לפי חוות דעת יועצת התנועה, פתח הכניסה לחניון אינו מונעת כניסת רכב גבוה, הביקורת מקבלת את תשובת העירייה כי יש חניות ייעודיות לנכים במרתף הבניין כנדרש בכל מבנה חדש, ואת העובדה שלרשות המתלונן חנייה פרטית צמודה, (כך שחניה נוספת תאפשר לו לקבל עודף זכויות ע"ח הציבור ולהתיר את חנייתו הפרטית למי שיחפוץ). לפיכך נמצא כי לא היה מקום להיעתר לבקשה.

יצוין כי בדוח הביקורת בשנת 2011 באשר לבדיקת הקצאת חניות נכים, נרשם בהמלצות בסעיף ה.

"זכאות להקצאה- מקומות החניה בשטחים ציבוריים יתאפשרו רק למי שאינו בעל חניה פרטית בסמיכות לביתו, או לעבודתו, או שהחניה שברשותו אינה מאפשרת ניידות ושלא נמצא פתרון אחר, ובמקרה האחרון יינתן היתר לשנה בלבד עד למציאת פתרון".

**6. דובר-****6.1. החלפת לוגו עירוני****א. כללי**

הבדיקה בעקבות שיחה עם תושב שהפנה את תשומת לב הביקורת לנושא החלפת הלוגו העירוני. בעינינו לא ברור מדוע היה צריך לשנות, ואם נעשה שינוי מדוע בלוגו החדש נעדר הצבע הכתום.

**ב. ממצאים ומסקנות**

להלן הביקורת כפי שנערכה ודרשה את תגובת דובר העירייה:  
 הביקורת ערכה בדיקה של שינוי הלוגו ב-10 ערים ובהם הערים הגדולות בארץ ומתברר כי ב-7 נעשו שינויים, בד"כ 1-2 פעמים (כולל שינוי גוונים), לעומת זאת ערים בסדר גודל דומה לנס ציונה: אור יהודה, יבנה, יהוד לא עשו שינוי.

נמצא סמל הלוגו של העיר שונה לראשונה בשנת 2014, כאשר לאורך כל השנים נשמר הסמל המקורי, אך נמצאו 7 מקרים של החלפת גוונים ותוספת מלל אך כאמור ללא שינוי העיצוב המקורי.

נמצא גם כי לא בכל מקום שונה הלוגו, וכך נמצא גם בבניין העירייה הסמל הישן תלוי במספר מקומות בכניסה לעירייה.

יש לציין כי סמלה הקודם של העיר נשמר בתוך הסמל החדש, אך לא בגווניו המקוריים, דבר המקשה על האבחנה ועל הזיקה של תושבי העיר אליו. כך שרק בראייה עמוקה יותר ניתן לאבחן בו. גם הלוגו החדש בכללותו לא שמר על הגוונים המקוריים.

מבחינת הצגת תכלית שינוי הלוגו ב- אתר העירוני בדף מקור השם וסמל העיר: הרי שחסר שם את תמונת הלוגו הישן: (מה שנקרא תמונה אחת שווה 1,000 מילים). נמצא טעות במלל: שנות החמישי- חסר ם סופית- שתוקנה לאחר מכן. כמו כן חסר דברי הסבר על ההקשר למלל הרשום מתחת לסמלים- העיר הירוקה בישראל בסמל החדש ועיר עם לב של מושבה בסמל הקודם.

לא מצאתי שנושא החלפת הלוגו עלה לישיבת מועצת העיר, מבחינת שימור סמל העיר- הרי שראוי שתקבל החלטה שכל שינוי שיתוכנן יהיה רק לאחר עשור. (עם שינוי והתפתחות מגמות ואפיון).

מבחינת שימור לוגו של ערים (כולל הסבר ומשמעות) ראוי שישלח מכתב למרכז לשלטון מקומי בנושא, ואפשר ששם יתבצע השימור לכלל הרשויות המקומיות (או במועצה לשימור אתרים) ואפשר גם שמרכז השלטון המקומי יפקח על כל שינוי של לוגו שלא יהיה פחות מעשור, וכן על שימורו של הלוגו היסטורי והסבר לגביו.

#### להלן תגובת הדובר :

"לא ידוע לי שיש חוק המחייב את אישור מועצת העיר לשינוי סמל העיר. הלוגו המקורי עוצב בשנות החמישים ובמסגרת חגיגות ה-130 לנס ציונה התחלנו בתהליך של שינוי הלוגו עד עיצובו העדכני בשנת 2014. חשוב לציין שהלוגו המקורי של העירייה נשמר בתוך הלוגו החדש וכפי שנעשה ברשויות אחרות, הלוגו המקורי מופיע בצבע אחד בלבד. להזכירך שהצבע הכתום מייצג את התפוזים שכבר לא בנמצא ואילו הצבע הירוק בלוגו החדש מבטא את העובדה שנס ציונה היא עיר ירוקה (מסביב לה שטחים פתוחים ומוריקים). לא ידוע לי על גורם מפקח מטעם מרכז השלטון המקומי. כמו כן, נס ציונה לוקחת דוגמא מהערים הגדולות, תל אביב, ראשון לציון, חיפה, נתניה, הרצליה ולא פעם אף מקדימה אותן בחדשנות וביצירתיות. הלוגו החדש מדגיש ערכים עליהם מושתתת העיר נס ציונה: קהילה ומשפחה, שמירה על איכות סביבה והיותה מרכז לקידום טכנולוגי וחדשנות (בדגש על היי-טק). הלוגו החדש משלב בתוכו את הלוגו המקורי ואלמנטים מהלוגו שליווה את חגיגות 130 שנה להיווסדותה של נס-ציונה. בצורה זו משקף הלוגו החדש את ההתקדמות שחלה בנס ציונה ואת חזון העיר ובד בבד שומר על הערכים המסורתיים שעליהם נבנתה נס ציונה. מבחינת הטמעתו- הרי שעם השקתו נכלל בניירות מכתבים, מעטפות, מזכרים ועוד, הלוגו החדש.

#### להלן ההודעה לעיתונות עם פרסום הלוגו החדש :

#### **הודעה לעיתונות** **עיריית נס-ציונה מציגה לוגו חדש המבטא ערכים של קהילה ומשפחה, איכות סביבה והיי-טק**

לוגו או בעברית תקנית סמליל, בדומה לדגל, הוא אחד מסמליו המובהקים של ארגון. שינוי לוגו היא לא תהליך פשוט בפרט כשמדובר בלוגו עם ותק של עשרות שנים. במקרה של נס-ציונה הלוגו המקורי עוצב בראשית שנות החמישים של המאה הקודמת, על ידי המועצה השנייה בראשות אליהו מירון. לוגו זה שליווה את נס ציונה מראשית דרכה כולל מאפיינים שעם הזמן אבד עליהם הקלח, דוגמת הפרח בעל שלושת עלי הכותרת שמסמלים את מקורות התעסוקה של העיר: איור גלגל השיניים והפטיש סימלו את ההתפתחות התעשייתית, התפוזים סימלו את ענף הפרדסנות, הדבורה סימלה את פעילות רדיית הדבש מכוורות, פעילות שהייתה נהוגה בנס ציונה בתקופת העלייה הראשונה. אליהם התווספו שני הסמלים שיעד חוזה המדינה בנימין זאב הרצל לדגל של המדינה בספרו "אלטנוילנד" (ארץ ישנה חדשה), צבעי הכחול לבן ושבעת הכוכבים שסימלו את שבע שעות העבודה.

אולם, בד בבד עם השינויים החלים בחזון העיר בשל הלך הזמן מתעדכנים גם המאפיינים החזותיים, בהם הלוגו, אשר מהווה חלק מהותי בזהות העיר. המטרה בעיצוב לוגו חדש היא מיתוג הארגון ועדכון האסטרטגיה והנראות.

לרגל חגיגות 125 שנה לנס-ציונה פנתה העירייה למעצבת חני עבודי והזמינה לוגו חדש שיכלול מאפיינים מהעבר ומהווה. הלוגו שנבחר הוא לוגו שכלל מרכיבים מהעבר, התפוז ופסל הסוס שעליו רוכב מיכאל הלפרין ומניף את דגל הכחול לבן ולצדו שולבו מאפיינים מההווה כגון הצבע הירוק והסלוגן "נס-ציונה – העיר הירוקה בישראל".

כעבור חמש שנים ולרגל חגיגות ה-130 לנס ציונה פנתה העירייה שוב למעצבת עבודי והזמינה לוגו חדש. הפעם כלל הלוגו מאפיינים מההווה של העיר כגון פריטי טבע ודמות של רוכב אופניים ובו גם שולב הלוגו המקורי של העיר.

עם סיום חגיגות ה-130 ביקשה העירייה להשלים את תהליך המעבר מהלוגו המקורי לחדש, תוך שמירת זיקה לסמליל הישן של הארגון, עדכון המסר בהתאמה לשינויים שעברה העיר בעשורים האחרונים ושילוב האתגרים לעתיד.

המעצבת חני עבודי שוב נקראה לדגל ובתהליך שארך מספר שבועות יצרה עבור עיריית נס-ציונה לוגו המדגיש ערכים עליהם מושתתת העיר נס ציונה: קהילה ומשפחה, שמירה על איכות סביבה והיותה מרכז לקידום טכנולוגי וחדשנות (בדגש על היי-טק). הלוגו החדש משלב בתוכו את הלוגו המקורי ואלמנטים מהלוגו שליווה את חגיגות 130 שנה להיווסדותה של נס-ציונה. בצורה זו משקף הלוגו החדש את ההתקדמות שחלה בנס ציונה ואת חזון העיר ובד בבד שומר על הערכים המסורתיים שעליהם נבנתה נס ציונה.

דובר העירייה תומר תדהר: "ראש העיר, יוסי שבו שמבקר מדי שבוע בגני הילדים ומסביר לילדים על סמלי העיר הבחין בשנים האחרונות שהדור הצעיר מתקשה להתחבר למאפייני העיר הישנים, בפרט לאור העובדה שקשה למצוא מאפיינים אלו בעיר. ראש העיר נתן הסכמתו לצאת להליך של עיצוב לוגו חדש, קבע את מאפייניו והיה שותף מלא בבחירת ייצובו הסופי. יש לזכור בהקשר זה שתהליך דומה עברה עיריית תל אביב, ששינתה את הלוגו שליווה אותה החל משנת 1923 ושב הופיעו אלמנטים כמו המגדלור הקוראים ליהודי הגולה לשוב לישראל. בשנת 2009 עבר הלוגו של תל-אביב שינוי לרגל חגיגות ה-100 לעיר ולאחרונה יצרה תל-אביב לוגו חדש המשלב את שני הסמלים הקודמים. שאין הם כמעט בנמצא".

**לסיכום:** אכן לא קיימת החובה להעלות את נושא החלפת הסמל בישיבת המועצה, אך מבחינת הערכים והכבוד לסמל, ראוי היה להעלות שם את הנושא, כמו כן לא ניתנה התייחסות ראויה לכמה שנים מיועד הסמל החדש, וראוי שהיה שיתקיים לפחות לעשור, וכן ראוי לקבל החלטה בדבר השארת/אי השארת סמל העיר הישן הנמצאים במקומות שונים בעיר. באתר העירוני לא מופיע סמל העיר הקודם וראוי מתוך כבוד שיופיע שם, באשר להסבר במלל המצורף הוספה האות ס- לשנות החמישים בעקבות הערת הביקורת, אך ראוי שבדברי ההסבר לסמלים יירשמו דברי הקשר למלל הנמצא מתחת לסמל (העיר הירוקה בישראל), ולמלל הקודם (עיר עם לב של מושבה). ראוי גם שישלח הודעה על שינוי הסמל לשם שימור למרכז השלטון המקומי.



**7. ביטחון-**

7.1. איומים כנגד עובדים לאחר הטלת קנס על כלב משוטט

**א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה על תושב שקיבל קנס בגין שוטטות של כלבו והלין כי מנהל מחלקת החניה שינה גרסה בעת שערער על הדוח, מה שיגרום למנהל לאבד את עבודתו בעירייה, "כי הוא לא ייתן למנהל שמשקר להמשיך ולעבוד בעירייה". טען גם כי צילום הכלב נעשה ממרחק והתמונות של הכלב שצולמו ע"י הפקח מטושטשות, כאשר הפקח כלל לא דיבר עם העוזרת כפי שטען בעת שהגיע לביתו לאחר שעקב אחר מסלול שבו הכלב הלך, אין גם הוכחה שקריאת הצי"פ נעשתה מהכלב הנכון, שכן אין תמונות המראות את ביצוע הפעולה, הוסיף כי הוא אדם חשוב ומקושר ובעל ותק בעבודה מול רשויות ויודע איך הן מתפקדות, על כן יידע איך להביא לסיום עבודתו של המנהל.

**ב. ממצאים ומסקנות**

מבדיקת המקרה עולה כי מדובר בקנס שהוטל על בתו בהיותה בעלת הכלב, ועל ערעור שנדחה ונמצא בהליך של לפני משפט. את עניין ההליך המשפטי כלל לא העלה המתלונן בשיחה עת העלה טיעונו בפני הביקורת, גם לא את זה שלא נכח באירוע בעת הטלת הקנס כמו גם אי נוכחותו של מנהל החניה ואשר הסתמך כבדרך שגרה עפ"י נתונים המצויים בתיק הדוח ושכללו מזכרים של הפקח. מי שכן נכחה באירוע מצד המשפחה הייתה עוזרת הבית שהודיע לפקח כי אכן הכלב שייך לבית והכחישה זאת לאחר מכן מן הסתם בלחץ מעבידה אך להכחשתה לא צרפה עדות תומכת בכתב, מסר עוד לביקורת כי שילם את הקנס ש"זה לא בעיה בשבילו לשלם 250 ₪", אלא שהתברר כי כלל לא שילם והחוב הצטבר ל-712.50 ₪.

נמצא כי את האיומים כנגד המנהל החניה השמיע מזה חצי שנה בפני עובדים נוספים בעירייה כולל התובעת העירונית, אלא שמעולם לא ראה או שוחח עמו.

על כן לא נמצא פסול בהליך הטלת הקנס, קריאת השבב נעשתה באופן תקין כמו גם הצילומים שבהם נמצא הכלב משוטט ולאחר מכן צולם ליד ביתו.

במקרה זה ניתנה התייחסות גם לדברי האיום שהשמיע בפני הביקורת ואחר כך גם כנגד הביקורת, וגם במכתב שכתב במייל למחלקת החניה ב- 27/04/2014 בה רשם **איום** כלפי הפקח והמנהל, למסקנה זו הגיע הביקורת לאחר שבחנה את הוראות החוק בנושא, ומתברר כי: סעיף 192 לחוק העונשין תשל"ז-1977 מתייחס לעבירת

האיומים וקובע: שמי שמאיים על אחר בצורה כלשהי בפגיעה שאינה כדין בנכסיו, חירותו, גופו, פרנסתו או שמו הטוב שלו או של מישהו אחר בכוונה להקניט או להפחיד את אותו פרט דינו מאסר לתקופה של שלוש שנים. בסעיף נרשם שאיום הוא התנהגות מסוג כלשהו שיכולה לגרום לבן אדם שיש לו רגישות סבירה לפחד מפגיעה או נזק. אין צורך שההתנהגות עצמה תהיה בהכרח אלימה ותגרום לפחד על מנת שהאדם יחוש מאוים. ניתן לראות שהתנהגות מעין זו משויכת גם בפן המשפטי לפרק העוסק בין השאר בעבירות בריונות. היסודות שיש להוכיח לקיומה של העבירה הם:

א. איום בכל דרך לפגיעה, בחירות, בגוף, בשם הטוב, בנכסים או בפרנסה של אותו אדם או גורם שלישי. (אמר לי שיגרום למנהל הפיקוח שלא יעבוד יותר כי שיקר בעדותו).

ב. כוונת הפחדה או הקנטה עם זיקה לאדם ספציפי במבחן האדם הסביר- במכתב כתב במכתב כתב בין השאר: "עוזרת הבית מכחישה כי ניהלה שיחה עם הפקח, יחד עם זאת, בירור מהיר בשכונה מצביע כי קיים חשש "שיחותיו" של הפקח הנמרץ עם נשות השכונה והעובדות בבתיים, עלולות לסבך את הפקח ומנהליו. לבדיקתכם"

האמנם עלול לסבך? איך בדיוק?

עפ"י חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992 בסעיף 6 רשום: "לא יחזיק אדם כלב במקום ציבורי ולא ירשה בעל כלב שכלבו יוחזק במקום ציבורי, אלא אם הכלב מוחזק בידי אדם והוא קשור היטב ברצועה ומחסום על פיו". בחוק עזר לנס ציונה (שמרת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003. סעיף 17 – החזקת בעלי חיים נרשם: "לא יחזיק אדם... בעל חיים, אלא אם כן הוא נוקט אמצעים סבירים כדי למנוע מבעל החיים לגרום סכנה לחייו או לבריאותו של אדם, ולא יחזיקו באופן הגורם או עלול לגרום לכלוך או ריחות רעים או הטרדה לשכנים או לעוברי אורח". ובסעיף 18- לא ישאיר אדם... בעל חיים שבבעלותו או שבפיקוחו ברשות הרבים, ולא ירשה לבעל חיים כאמור לשוטט בלא השגחה ברשות הרבים".

בחוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992 - סעיף 6 - "לא יחזיק אדם כלב במקום ציבורי ולא ירשה בעל כלב שכלבו יוחזק במקום ציבורי, אלא אם הכלב מוחזק בידי אדם והוא קשור היטב ברצועה ומחסום על פיו".

בסעיף 11 נרשם – "סמכויות כניסה למקרקעין - הרופא הווטרינר או הפקח (וטרינרי) רשאים להיכנס, בכל עת סבירה, לכל מקרקעין (לרבות חצרות ובתים) כדי לבדוק אם קוימו הוראות חוק עזר זה".

חוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות (הוראת שעה),  
התשע"א-2011- באשר לסמכויות פקח עירוני נרשם בסעיף 4:

(א) לשם פיקוח על ביצוע חוקי עזר בתחום הרשות המקומית שבה הוא עובד,

רשאי פקח עירוני, לאחר שהזדהה לפי סעיף 5 –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו את שמו ומענו ולהציג לפניו תעודת זהות או תעודה רשמית אחרת המזהה אותו;

(2) לדרוש מכל אדם הנוגע בדבר למסור לו כל ידיעה או מסמך שיש בהם כדי להבטיח או להקל את ביצועו של חוק עזר; בפסקה זו, "מסמך" – לרבות פלט, כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995;

(3) להיכנס למקום, ובלבד שלא ייכנס למקום המשמש למגורים אלא על פי צו של בית משפט.

(ב) אין בסמכויות פקח עירוני לפי פרק זה כדי לגרוע מסמכויות פיקוח שניתנו לו לפי כל דין.

משמע – מהחוק נלמד שיכול פקח לתשאל שכנים כדי להגיע לחקר האמת, אם כך יש באמירתו של הפונה משום איום על עובדי הציבור בכדי שימנעו את ביצוע עבודתם עפ"י חוק. (כמו גם האיום שהשמיע בפני כנגד מנהל הפיקוח שיתבע אותו אישית).

לצורך מתן תשובה לפונה יצרה הביקורת עמו קשר, הובהר לו כי הביקורת אינה מטפלת בהליכים שיפוטיים ועל כן אינה יכולה להתייחס לגוף התלונה, עם זאת נמסר לו כי לאחר שהתקבלו הנתונים העובדתיים לא נמצאה אמת בטענתו על שינוי גרסאות של מנהל הפיקוח וכאמור לא נמצא פסול בהליך העבודה. אלא שכאן הוא ניסה לגלגל את השיחה לעניין קריאת השבב ע"י הפקח תוך שהוא מגדף את הביקורת וקורא "שקרן", על כן נמסר לו כי יש כאן פגיעה בעובד ציבור ועל כן השיחה אינה יכולה להימשך. הודעה על השיחה נמסרה ראש העיר בנושא שמצא לנכון לשוחח עם מנהל פיקוח וחניה. ככלל ייתכן ומדובר בדפוס פעולה החוזר על עצמו.

מקרה אלימות זה מחזק את הצורך שכבר הובא בסעיף 11 של דוח הביקורת אשתקד כי יש צורך להכין נוהל חוצה ארגון לטיפול במקרה אלימות כנגד עובדים. להלן המכתב שהוצא ליועצת המשפטית בנידון:

יום שלישי 06 ינואר 2015  
ט"ו טבת, תשע"ה

לכבוד  
שולמית מנדלמן כהן- יועמ"ש העירייה

ג, נ.

**הנדון: נ.מ. איומים והתרסות כנגד עובדי עירייה**

מתבקש שיקול דעתך כיצד יש לפעול אל מול תושב מתריס מאיים ומקלל את עובדי הציבור ואני בתוכם.

מדובר על תושב שפנה אלי בתאריך 01/01/2015, בעניין קנס שקיבל על כלב משוטט ובהם השמיע טענות על:

1. מנהל מחלקת פיקוח וחניה שינה גרסה בעת שערער על הדוח, מה שהוא יגרום לו לאבד את עבודתו בעירייה, "כי הוא לא ייתן למנהל שמשקר להמשיך ולעבוד בעירייה".
2. צילום הכלב נעשה ממרחק והתמונות של הכלב שצולמו ע"י הפקח מטושטשות.
3. הפקח כלל לא דיבר עם העוזרת.
4. אין הוכחה שקריאת הציפ נעשתה מהכלב הנכון, שכן אין תמונות המראות את ביצוע הפעולה.

מכיוון שדובר בדברים חמורים שהשמיע כנגד עובד עירייה, ערכתי בדיקה מיידית והתברר כי:

1. מדובר על עבירת קנס (ברירת משפט) בתאריך 26/03/2014 שעה 13:12.
2. בעל הדו"ח אינו הפונה עצמו אלא אלון-מור אפרת.
3. לאחר דחיית הערעור ישנה בקשה להישפט **שאינה חתומה** ע"י בעלת הכלב. את עניין המשך ההליך המשפטי כלל לא העלה בשיחה.
4. הן מנהל מחלקת פיקוח וחניה והן הפונה כלל לא נכחו באירוע, כאשר כבדרך שגרה הסתמך המנהל על הנתונים המצויים בתיק הקנס שכללו מזכרים של הפקח רושם הדוח.
5. הפונה לא צירף עדות כתובה תומכת של העוזרת שלא כי לא נכחה כלל בעת רישום הקנס.
6. בפניה אלי אמר שמדובר בחוב של 250 ₪ שאותו שילם ללא בעיה. בפועל מדובר בקנס של 475 ש"ח ל-25/06/2014 עלה ל-712.50 ₪.
7. לא מצא פסול בהליך הטלת הקנס, קריאת השבב נעשתה באופן תקין כמו גם הצילומים שבהם נמצא הכלב משוטט ולאחר מכן צולם ליד ביתו.
8. מצאתי שמכתב שכתב במייל למחלקת החניה ב-27/04/2014 רשם **איוס כלפי הפקח והמנהל**, למסקנה הגעתי לאחר שבחנתי את הוראות החוק בנושא, ומתברר כי:

סעיף 192 לחוק העונשין תשל"ז-1977 מתייחס לעבירת האיומים וקובע: שמי שמאיים על אחר בצורה כלשהי בפגיעה שאינה כדין בנכסיו, חירותו, גופו, פרנסתו או שמו הטוב שלו או של מישהו אחר בכוונה להקניט או להפחיד את אותו פרט דינו מאסר לתקופה של שלוש שנים. בסעיף נרשם שאיוס הוא התנהגות מסוג כלשהו שיכולה לגרום לבן אדם שיש לו רגישות סבירה לפחד מפגיעה או נזק. אין צורך שההתנהגות עצמה תהיה בהכרח אלימה ותגרום לפחד על מנת שהאדם יחוש מאוים. ניתן לראות שהתנהגות מעין זו משויכת גם בפן המשפטי לפרק העוסק בין השאר בעבירות בריונות.

היסודות שיש להוכיח לקיומה של העבירה הם:

- א. איוס בכל דרך לפגיעה, בחירות, בגוף, בשם הטוב, בנכסים או בפרנסה של אותו אדם או גורם שלישי. (אמר לי שיגרום למנהל הפיקוח שלא יעבוד יותר כי שיקר בעדותו).
- ב. כוונת הפחדה או הקנטה עם זיקה לאדם ספציפי במבחן האדם הסביר - במכתב כתב בין השאר: "עוזרת הבית מכחישה כי ניהלה שיחה עם הפקח, יחד עם זאת, בירור מהיר בשכונה מצביע כי קיים חשש שיחיותיו" של הפקח הנמרץ עם נשות השכונה והעובדות בבתים, **עלולות לסבך את הפקח ומנהליו**. לבדיקתכם"

האמנם עלול לסבך? איך בדיוק?

עפ"י חוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992 בסעיף 6 רשום: "לא יחזיק אדם כלב במקום ציבורי ולא ירשה בעל כלב שכלבו יוחזק במקום ציבורי,

אלא אם הכלב מוחזק בידי אדם והוא קשור היטב ברצועה ומחסום על פיו".

בחוק עזר לנס ציונה (שמרת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשס"ג-2003. סעיף 17 – החזקת בעלי חיים נרשם: "לא יחזיק אדם... בעל חיים, אלא אם כן הוא נוקט אמצעים סבירים כדי למנוע מבעל החיים לגרום סכנה לחייו או לבריאותו של אדם, ולא יחזיקו באופן הגורם או עלול לגרום לכלוך או ריחות רעים או הטרדה לשכנים או לעוברי אורח". ובסעיף 18 – לא ישאיר אדם... בעל חיים שבבעלותו או שבפיקוחו ברשות הרבים, ולא ירשה לבעל חיים כאמור לשוטט בלא השגחה ברשות הרבים".

בחוק עזר לנס ציונה (פיקוח על כלבים), התשנ"ג-1992 - סעיף 6 – "לא יחזיק אדם כלב במקום ציבורי ולא ירשה בעל כלב שכלבו יוחזק במקום ציבורי, אלא אם הכלב מוחזק בידי אדם והוא קשור היטב ברצועה ומחסום על פיו".  
ובסעיף 11 נרשם – "סמכויות כניסה למקרקעין - הרופא הווטרנר או הפקח (וטרינרי) רשאים להיכנס, בכל עת סבירה, לכל מקרקעין (לרבות חצרות ובתים) כדי לבדוק אם קוימו הוראות חוק עזר זה".

חוק ליעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות (הוראת שעה), התשע"א-2011 – באשר לסמכויות פקח עירוני נרשם בסעיף 4:  
(א) לשם פיקוח על ביצוע חוקי עזר בתחום הרשות המקומית שבה הוא עובד, רשאי פקח עירוני, לאחר שהזדהה לפי סעיף 5 –

- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו את שמו ומענו ולהציג לפניו תעודת זהות או תעודה רשמית אחרת המזהה אותו;
  - (2) לדרוש מכל אדם הנוגע בדבר למסור לו כל ידיעה או מסמך שיש בהם כדי להבטיח או להקל את ביצועו של חוק עזר; בפסקה זו, "מסמך" – לרבות פלט, כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995;
  - (3) להיכנס למקום, ובלבד שלא ייכנס למקום המשמש למגורים אלא על פי צו של בית משפט.
- (ב) אין בסמכויות פקח עירוני לפי פרק זה כדי לגרוע מסמכויות פיקוח שניתנו לו לפי כל דין.

משמע – מהחוק נלמד שיכול פקח לתשאל שכנים כדי להגיע לחקר האמת, אם כך יש באמירתו של הפונה משום איום על עובדי הציבור בכדי שימנעו את ביצוע עבודתם עפ"י חוק. (כמו גם האיום שהשמיע בפני כנגד מנהל הפיקוח שיתבע אותו אישית).

9. לצורך מתן תשובה לפונה התקשרתי אליו היום-06/01/2014 בבוקר, הבהרתי לו כי הביקורת אינה מטפלת בהליכים שיפוטיים ועל כן אינה יכולה להתייחס לגוף התלונה, עם זאת הודעתי לו כי לאחר שהתקבלו הנתונים העובדתיים לא מצאתי אמת בטענתו על שינוי גרסאות של מנהל הפיקוח וכאמור לא נמצא פסול בהליך העבודה. אלא שכאן הוא ניסה לגלגל את השיחה לעניין קריאת השבב ע"י הפקח תוך שהוא מכנה אותי "שקרן", כאן הודעתי לו כי בזה הרגע הוא פגע בעובד ציבור ועל כן השיחה אינה יכולה להימשך.
10. יידעתי את ראש העיר בנושא שמצא לנכון לשוחח עם מנהל פיקוח וחנייה.
11. ייתכן ומדובר בשיטה שבה למיטב הבנתו הוא יכול להשיג זכויות שאינם מגיעות לו מהעירייה. הבנתי שהליך דומה עשה בבית ספר אשכול (לא בדקתי), אך טוב לדעת אם מדובר בדפוס פעולה.
12. ועוד דבר – תחילה הוצג בפני כמי שהיה דובר עיריית ראשון לציון במשך 20 שנה, ואדם שמנהל פריימריז ברחבי העולם. מתברר כי היה עיתונאי בעיתון ערים ושימש כיועץ חוץ בראשון לציון. בגוגל כתוב שהוא יחצ"ן, ושהיה יועץ פוליטי של ראש העיר הקודם (ניצן).

בכבוד רב,

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

7.2. אבטחת מבנה ציבור בעת חירום

א. כללי

התלונה הוגשה ע"י הנהלת בית כנסת המצוי בתוך גן ציבורי שבשטחו יש מקלט ציבורי על כך שבתקופת המלחמה האחרונה של "צוק איתן" המקום היה פתוח ונגיש לציבור בהוראת העירייה, מה שאפשר ביצוע ונדליזם, שבירת חלונות, השארת מים פתוחים כל הלילה, וגניבת בקבוקי שתיה חריפה יקרים ששימשו את המתפללים, כשהעירייה לא סיפקה פתרון למצב זה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

בתשובתו ציין הקב"ט כי קודם פתיחת המקלטים הציבוריים התריעה העירייה להוציא מחשש לגניבה כל ציוד בעל ערך, עם זאת הוא הוסיף כי לא ניתן לשמור על המקלטים במשך 24 שעות ביממה. המלצת הביקורת הייתה כי מתוקף אחריותה של העירייה הרי שכל עוד נמשכת המלחמה ויש חשש למעשה ונדל יזים במקלטים הציבוריים יש להציב מצלמות, להגביר את רמת התאורה, ולערוך סיורי שיטור תכופים.

הקב"ט ציין בתשובתו לביקורת כי יוגברו הסיורים במקום, ואכן מאז ובמשך כל שאר ימי המלחמה לא אירעו במקום עוד פריצות ומעשה ונדליזם.

### **7.3. התראת פיקוח- ניקיון סביבתי**

#### **א. כללי**

הוגשה תלונה על התנהגות תקיפה של השיטור כנגד זוג קשישים וחולים בעת מלחמת צוק איתן, מהסיבה כי נמצאו מחוץ לגדר צדדית של ביתם משטחים שהונחו באופן מסודר, שלא בימי פינוי הגזם, כשהטענה הייתה שזוג הקשישים מפאת מצב בריאותם לא יכלו להניח את הקרשים ואף לא לפנותם. ההתנהגות התקיפה התבטאה בכך שהשיטור שהגיע למקום דרש מהם לפנות במידית את המשטחים ולא יקבלו התראה לפני הטלת קנס. ואכן אי מילוי הבקשה הביא לידי קבלת ההתראה, ומכאן באה הפניה לביקורת.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

מהבדיקה עלה כי באחד הסיורים אכן התגלו המשטחים מונחים על גדר ביתם, כאשר שכן המתגורר במקום ציין כי הם שייכים למשפחת מגישי התלונה. ההתראה נשלחה בדואר רשום, מאחר והמשטחים לא פונו, ומאחר שבמספר ביקורים לאחר השיחה עם בני המשפחה הם לא נמצאו במקום. סופו של דבר המשטחים פונו וקנס לא נרשם, ובסה"כ התנהגות השיטור במקרה זה הייתה נאותה.

### **7.4. הפרעה על ניהול עסק**

#### **א. כללי**

המתלונן הינו בעל עסק למחזור בקבוקים, התלונן כי שכנתו מאיימת שתפעיל את העירייה לסגור את עסקו, מה גם שיש לה חברים בעירייה שהיא תפעיל לשם כך, ועל כן הוא פונה למבקר בבקשה לעזרה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

נמצא כי מדובר בסכסוך של המתלונן עם בעלי העסקים שבמקום, שכן בעת הגעת המשאיות וטנדרים לפרוק ולטעון את הבקבוקים, הוא חוסם את החניה הציבורית ממול העסקים ע"י הצבת כסאות לשמר להם את החניה, אך בכך הוא גם מונע מלקוחות המגיעים למקום להחנות שם, וזאת למגינת לבם של בעלי העסקים, הרואים בכך פגיעה בעסקיהם. כמו כן הוא גם דואג שהרכבים המגיעים לעסקו יחנו על המדרכה, ובכך גם מפריעים לשכניו בעלי העסקים, וכשהפיקוח מבקש מבעלי הרכבים לרדת מהמדרכה בטרם ירשמו דוחות, הם נעתרים לבקשה, אך המתלונן צועק על בעל הרכב "אל תזוז" ולפקח צועק "זוז אתה מבריה לי לקוחות" "תעלים עין לכמה דקות". על כן למניעת המצב זה נרשמה לו התראה ע"י הפיקוח והכיסאות פונו. לפיכך התלונה נמצאה כלא צודקת.

### **7.5. אכיפה סלקטיבית**

#### **א. כללי**

הוגשה תלונה על אי מתן מענה למכתב שנשלח למנהל מחלקת החניה, שבו נטען כי ישנה אכיפה סלקטיבית, לטענת המתלונן כי בעת שקיבל דוח על חניה במקום אסור, רכבים נוספים שחנו במקום לא קיבלו דוחות, בנוסף באזור יש רכב השייך לבעל עסק החונה דרך קבע במקום אסור הסמוך לעסקו עם שלט של העסק על הרכב ואינו מקבל דוחות, מה שמצביע על אפליה ויחס מיוחד של הפקח לחברים ומכרים.

#### **ב. מסקנות והמלצות**

הבדיקה העלתה כי למרות שטען כי הוא שלח מכתב רשום למחלקת החניה, הרי שבפועל לא התקבל ממנו מכתב, לא באמצעות הפקס ולא באמצעות הדואר, וגם לא ידע לומר את שמה של המזכירה עמה שוחח, ולפיכך טענותיו לשליחת המכתב לא התקבלו ע"י הביקורת, עם זאת עותק המכתב שנשלח לביקורת נסרק למערכת החניה. טענה נוספת שהעלה כי התקשר למחלקת החניה בקשר לתשובה, אלא שגם כאן לא נמצאה הערה במערכת להתקשרות זו. התשובה לתלונה נמסרה ע"י מחלקת החניה, כשלא מצאה אמת על אכיפה סלקטיבית בעת מתן דוחות חניה. להלן התשובה למתלונן, שנשלחה לאחר בדיקת הביקורת:

**22 ביולי 2014**

**לכבוד**

**א.מ.**

**א.נ.**

**הנדון: דוח חניה ע"ש א.מ.**  
מכתבך למבקר העירייה מיום 26/06/2014

לאחר שמבקר העירייה הודיעך כי את התשובה לפנייתך תקבל ממחלקת החנייה ואישר את תשובתי זו אליך, הריני להשיבך כדלקמן:  
בראשית הדברים יובהר כי טענותיך בדבר פניות קודמות לעיריית נס ציונה אשר שלא נענו לא ידועות לח"מ. יתרה מזו יובהר כי פניות לרשות החניה תעשנה באמצעות דואר רשום ו/או לחילופין פקס לאחריו יש לוודא הגעתו.  
כמו כן למען הסר ספק דרכי ההשגה על דו"ח חניה מפורטות דיו ע"ג הדו"ח וחזקה על מקבל הדו"ח לפעול על פיהן.

**לגופו של עניין:**

1. על שמך נרשמה הודעות קנס לאחר שהחנית באמצעות רכבך בתחומה של עיריית נס ציונה (**להלן: "הרשות"**) בניגוד לחוק העזר של העמדת רכב וחנייתו.
2. עפ"י תיאור העבירה חנית את רכבך ללא הסדר תשלום.
3. יובהר כי בעבירות חניה באמצעות הסדר תשלום עומדות לרשותך מספר חלופות לתשלום כגון: חניה סלולארית, מדחנים, כרטיס חניה וכו'.
4. לחילופין תושבי העיר הזכאים לתו תושב רשאים לחנות באמצעות תו התושב שיש ברשותם.
5. מיותר לציין כי כל רכב אשר מחנה בתחומה של הרשות במקום מוסדר בתשלום בלא שביצע תשלום באמצעות אחת החלופות שפורטו לעיל ייקנס.
6. הרשות בדקה טענותיך בדבר הרכב המצולם על ידך הנוהג לחנות דרך קבע במקום ביצוע העבירה ונמצא כי על שם הרכב רשומים מספר דו"חות חניה וזאת בניגוד מוחלט לטענתך בדבר אכיפה סלקטיבית.
7. למען הבהירות הרי שאי הימצאותו של דו"ח ע"ג חלון שאר הרכבים אינה מעידה על אכיפה סלקטיבית מאחר וייתכן ואותם רכבים הפעילו חניה סלולארית ומשכך הסדירו תשלום.
8. לאור האמור חובך בגין קנס החניה עומד בעינו והנך נדרש להסדירו בהקדם.
9. אנו מודים לך על שיתוף הפעולה.

**בכבוד רב,**

**מחלקת החניה**



## 7.6. נזקים מאופניים חשמליות

## א. כללי

באחד הסיורים בעיר מצאה הביקורת כי תחנת האוטובוס מול בנק הפועלים נפגעה בדופן הצפונית שלה, כאשר הפגיעה היא בניפוץ זגוגית הפיירקס, התברר כי מדובר ברוכב אופניים חשמליות שהגיה במהירות מכיוון צפון והחליט פתאום להסתובב, וכשעשה את הסיבוב ניפץ בראשו בזגוגית הפיירקס, ונטש את המקום במהירות. בדיקה אל מול בתי הספר אם הגיע היום תלמיד עם חברבורה רצינית בראשו לא העלתה דבר, גם במצלמות הנמצאות באזור לא זוהה המקרה.

לצד זאת יש לציין כי תקנות הרכיבה על אופניים חשמליות אושרו ע"י ועדת הכלכלה של הכנסת, ונכנסו לתוקף מ-01/09/14. התקנות מסתמכות על התקן האירופאי וכוללות:

- מנוע חשמלי בהספק של עד 250 וואט
- המנוע מופעל בעת הדיווש בלבד (אם מותקנת מצערת אז מותר עד 6 קמ"ש)
- מהירות כללית מותרת: עד 25 קמ"ש
- גיל רכיבה מינימלי 14 שנים על שבילים, ו 16 שנים לרוכבים על הכביש
- חובת התקנת פנס קדמי ואחורי ומחזירי אור
- חובת סימון על השלדה כ"אופניים עם מנוע עזר"
- חובת התקנת צופר או פעמון
- רכיבה בכביש או בשבילים מסומנים בלבד.
- חבישת קסדות מגן.

**8. הנדסה-****8.1. משך הטיפול באיחוד מגרשים.****א. כללי**

הבדיקה לבקשת ראש העיר על תלונה שהוגשה של משך הטיפול העירייה באיחוד של שני מגרשים, לטענתנו זו הייתה דרך "חתחתים" כשבמהלך הטיפול הוסיפה העירייה הערות נוספות שהביאו לעיכוב התהליך.

המתלונן פנה למהנדס העיר בבקשה לזרז את אישור התב"ע באופן סופי ומתן תוקף לאישור התוכניות להיתרי בניה משום שהליך נמשך בעירייה זמן רב עקב הגשות חוזרות ונשנות של הבקשה והיה כרוך בהוצאות גדולות ובהפסדים כספיים, לדבריו לפני כשנתיים החל בתהליך לשינוי תב"ע לאיחוד שני מגרשים, עבודת האדריכל מטעמו נעשתה אל מול מחלקת תכנון עיר, כשבמשך שנתיים הצטרף להפקיד את הבקשה לשינוי תב"ע 10 פעמים, כשבכל פעם חזרה הבקשה עם הוראות לתיקונים/שינויים/תוספות. האדריכל נפגש עם מרכזת התכנון מספר פעמים, וסימנו ביחד את השינויים לתיקון, ולמרות זאת הוא התבקש לתיקונים נוספים. גם לאחר אישור הוועדה המקומית ומסירתה לוועדה המחוזית בעת פרסום למתן תוקף לתב"ע הוא התבקש לבצע תיקונים נוספים ולהוסיף טבלת הקצאות, כאשר במעמד זה הופנה האדריכל לשוחח עם הוועדה המחוזית על מנת לפתוח את הבקשה ולבצע את התיקונים, כשלמעשה אין זה מתפקיד האדריכל לשוחח עם הוועדה המחוזית מה גם שהם לא היו מוכנים לשוחח עמו.

על דבריו אלו הגיבה מרכזת תכנון עיר וציינה כי לא מדובר בהפקדה אלא בהגשת מסמכי תכנית שאמורים להיות מתוקנים, משך הטיפול לאישור תכנית בסמכות מקומית אורך בממוצע קצת פחות משנתיים, ועל כן הוא עומד בקריטריונים, ומסמכי התכנית הוגשו 3 פעמים ולא 10 כנטען, כאשר בכל תכנית יש מספר סבבים של תיקונים, כאשר מועדי בדיקתם היו קצרים מהמקובל ולעיתים נבדקו במידי.

לכך ענה המבקש כי גם במכתב התגובה ישנם אי דיוקים, כאשר בטרם הוגשה הבקשה הראשונה, הוא ישב עם הרכזת 3 פעמים, ובכל פעם נוספו עדכונים, מה שהיה נכון גם לאחר כל הגשה, כשיש בידו ראיות עפ"י- הערות שנוספו. כמו כן לא נוצר קשר בינו ובין הוועדה המחוזית כפי שהורתה מרכזת תכנון עיר, כאשר הוא שלח 2 מיילים והתקשר בטלפון ללא הועיל, ומה שעזר כאן היה הפנייה למהנדס העיר. כמו כן לא ברור לו מדוע הוא נדרש להמציא טבלת הקצעות לבעלים אחד.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

במענה לביקורת פירטה מרכזת תכנון עיר את הליכי ומועדי הטיפול, שאותם הביקורת ערכה לשם קבלת תמונה מלאה ומפורטת של הטיפול, כדלקמן:

### קבלה תכנית עד החלטה להפקדה

<u>מועד הגשה</u>	<u>מועד שליחת תיקונים למתכנן</u>
28/11/2012	15/01/2013
24/03/2013	26/5/2013
11/7/2013	25/8/2013

### מועד ביצוע תיקונים ע"י המבקש

סבב 1

סבב 2

26/05/2013 - פגישת מרכזת תכנון עיר עם האדריכל.

### החלטה להפקדה עד הפקדה בפועל

סבב 3

01/09/2013 - נטען שנשלח למרכזת תכנון עיר במייל, אך למעשה לא הגיע.

24/10/2013 - נשלח במייל, טופל באותו יום.

27/10/2013 - נשלח במייל, טופל יום למחרת ב-28/10/2013.

### סיום הפקדה עד החלטה לאישור

#### נעילת התכנית ע"י הועדה המחוזית

2/3/2014 מייל מהוועדה על נעילת התכנית.

3/3/2014 מרכזת בניין עיר העבירה למבקש במייל פרטי איש קשר של הוועדה (מס' הטלפון ומייל).

18/3/2014 מרכזת בניין עיר העבירה למבקש שוב את פרטי איש הקשר, בקשר להסרת הנעילה.

### המועדים הקבועים בחוק מפורטים בסעיפים 109, 86, 85, 83, 62א

קביעת התנאים הדרושים לדיון בתכנית נעשתה ע"י מנהלת מחלקת תכנון עיר בהתייעצות עם מהנדס העיר, מוסדות התכנון לא עומדים בל"ז שנקבע בחוק. מנהל התכנון שבמשרד הפנים פרסם לאחרונה את משכי הזמן הממוצעים בפועל לבדיקה ואישור תכניות (במסגרת שנתון 2013).

### משכי זמן ממוצעים בחודשים לאישור תכנית

להלן השוואת בין זמן טיפול ממוצע על פי נתוני משרד הפנים העדכניים לשנת 2013 לעומת זמן הטיפול שהיה בתכנית שבנדון:

<u>בפועל כאן אצלנו</u>	<u>ע"פ ועדה מחוזית*</u>	
9.4 חודשים	10.1 חודשים	קבלה תכנית עד החלטה להפקדה
3.10 חודשים	15.1 חודשים	החלטה להפקדה עד הפקדה בפועל
2 חודשים	5.5 חודשים	סיום הפקדה עד החלטה לאישור
<b>14.14 חודשים</b>	<b>30.7 חודשים</b>	<b>סה"כ</b>

\*מתוך שנתון 2013 מנהל התכנון משרד הפנים- משכי זמן ממוצעים ארציים בחודשים לשלבי התכניות שאושרו בשנת 2013.

נמצא כי לאגף ההנדסה נוהל איזו בנושא- נוהל אישור תב"ע בסמכות ועדה מחוזית (יזום גורם חיזוני) QA-3.3- המפרט את כל ההליך המתבקש שהינו ארוך ומורכב מביצוע נספחים ומסמכים רבים, בנוהל מודגשים בסעיפים מסוימים מה יכול לעכב

את התהליך, וכיצד מתאפשר למנוע סרבול. באתר העירוני נמצא בהנחיות תכנון ונהלים, הנחיות משרד הפנים להצגת תכניות בפני לשכת התכנון.

לעניין משך זמן התכנית נעשתה השוואה גם לזמנים הממוצעים של מחוז המרכז (שאליה העירייה שייכת) עפ"י שנתון 2013 ושם נרשם משך זמן טיפול בתכנית: קבלה תכנית עד החלטה להפקדה 8.5 חודשים לעומת 9.4 בפועל, החלטה להפקדה עד הפקדה בפועל 19.4 חודשים לעומת 3.10 חודשים בפועל, סיום הפקדה עד החלטה לאישור 12.6 לעומת 2 חודשים בפועל. כמו כן בהשוואה למשך הטיפול שהכינה הרכות לא נמצא התייחסות להחלטה לאישור עד הנפקת נוסח פרסום לרשומות ממוצע ארצי 9.1 חודשים ממוצע מחוז המרכז 18.3 חודשים, והנפקת נוסח פרסום עד פרסום ברשומות (באחריות משרד המשפטים) ממוצע ארצי 0.9 חודשים וממוצע מחוז המרכז חודש, וגם לא נמצא כי נעשה פיצול לקבלה תכנית עד החלטה להפקדה בדומה לרשום בשנתון ששם נרשם קבלה עד חלטה בתנאי סף ו-עמידה בתנאי סף עד החלטה להפקדה.

מכתב התלונה עולה כי נדרש לתיקונים חדשים נוספים לאחר הגשת התכנית הראשונית ולאחר שנעלה במחוזית, כמו כן לא ניתן לו הסבר לצורך בטבלת הקצאות, (טבלה המתייחסת לאיחוד וחלוקה מחדש של קרקע הנערכת עפ"י התקנות החדשות על ידי שמאי מקרקעין כדי לתת משקל נכון לחלקות השונות שבמסגרת פעולת האיחוד והחלוקה ערכן השתנה ולמנוע אי-צדק בין מקבלי החלקות השונות).

מהבדיקה עולה כי קיימת יעילות מרשימה בכל הקשור להחלטה להפקדה עד הפקדה בפועל ולסיום הפקדה עד החלטה לאישור, אך יש מקום לשיפור מועדי הטיפול בכל הקשור לקבלה תכנית עד החלטה להפקדה, ועל כן מומלץ לערוך סקירה של מספר תכניות אחרונות ולבחון אילו תיקונים ותוספות היו יכולים להימסר בהנחיות הראשוניות שעשויות לצמצם את משך הטיפול, בנוסף ראוי שיונפק דף הנחיות מפורט למבקשים עפ"י ההנחיות המפורטות המצויות בנוהל אישור תב"ע בסמכות ועדה מחוזית, ושאליו יצורף דף של משך הטיפול הממוצע הצפוי ומפרט מה עלול להביא לעיכובים בתכנית.

לאחר המצאת הממצאים וההמלצות למהנדס העיר, הוא השיב בזו הלשון: "מכיוון שמטרת הביקורת אינה לבחון מקרה נקודתי ספציפי אלא להסיק מסקנות כלליות רחבות יותר, אבקש להעיר לגבי ההמלצה בעניין "שיפור מועדי הטיפול בכל הקשור לקבלה תכנית עד החלטה להפקדה" ומסקנותיה האופרטיביות: חשוב להדגיש כי מדובר ב"שלב התכנון" הוא השלב בו מתגבשת התכנית – בהתייחסות צוות התכנון העירוני ואף בעיני היוזם עצמו (שלעיתים משנה גישה ורעיונות "תוך כדי תנועה") התמשכות הזמנים הזמן משקפת גם את הדיאלוג שבין הצוות המקצועי לבין מגישי התכנית שעיקרו חשיבה והתלבטות ביחס לשאלות של אופי וצביון עירוני, התאמה למדיניות עירונית וכיו"ב. - ולא בהכרח שאלות של תיקונים טכניים. לפי כך: שלב זה הוא

בהגדרה איטי יותר, בכל תכנית גדולה כקטנה ביחס לשלבים שהם לאחר ההפקדה שהם טכניים במהותם. אינדיקציה טובה לכך ניתן לקבל בבחינת תעריפי התכנון (למשל תעריף משהבי"ש) אשר על פיו ההליכים הסטטוטוריים / טכניים מהווים אחוז קטן יחסית משכר טרחת המתכנן. כמו כן מן הראוי לבחון את היכולת האובייקטיבית של המחלקה לשפר את מועדי הטיפול בבחינת רוחב של היקף העבודה אל מול מצבת כוח האדם המקצועי הקיים בה. ( ואולי אף במבחן השוואתי לרשויות אחרות).

הביקורת מקבלת את הערת המהנדס שההליך הראשוני הוא הליך מושכל, עם זאת בכדי למנוע טרוניות ותלונות ובכדי ליצור גם הקלת התהליך למבקש אזי חשוב שתינתן שקיפות מרבית של התהליך ומסירת אינפורמציה רבה בנושא, לכן טוב שיצא דף הסבר והנחיות של התהליך למבקש עפ"י הנחיות הנוהל ושם יוסבר על שלבי התהליך, על משך הזמן הממוצע, ומה עלול להביא לעיכובו.

## 8.2. בדיקת הפיקוח- חריגות בניה

### א. כללי

הבדיקה בעקבות תלונת תושב למבקר המדינה, על אי טיפול ראוי והתעלמות מעובדות בדבר חריגות בניה מתמשכות של שכנו שהינו עובד עירייה, לדבריו ביתו של הנילון גדל משנה לשנה ללא היתר ולאחרונה בנו ללא היתר דירת מגורים נוספת. באותו כתב תלונה הוא קבל על כך שהעירייה אינה מטפלת כראוי ואף מתעלמת מחריגות בניה המקיפות בכל העיר במיוחד בבתי פרטיים חדשים וישנים.

קודם שהוגשה תלונה זו למבקר המדינה הוא התכתב עם העירייה במשך כחצי שנה, תחילה שלח מכתב לראש העיר בבקשה שיורה לטפל בחריגות בניה של כל שכניו הסובבים אותו, ובפרט אלו של שכניו שהרחיבו בנו ושינוי ייעוד, ולא קיימו צו הריסה. במענה למכתבו הודיע לו הפיקוח על הבניה כי הנושא ייבדק על ידיהם. בתגובה הוא פנה בשנית לעירייה וביקש לקבל פירוט מלא של פעולות העירייה כנגד הנילון. במענה למכתבו הודיע לו מהנדס העיר כי על מנת לטפל בתלונה על חריגות הבניה נדרשת כניסה פיזית של פקח לנכסו של הנילון, אך היות וכניסה זו אינה מתאפשרת, הועבר הנושא לטיפול משפטי. בתגובה כתב המתלונן שאת החריגות ניתן לראות מהרחוב, כאשר הוא שוב ביקש לקבל את פעולות העירייה, וכאן גם הוא לא המתין לתשובת העירייה ופנה להתלונן אצל מבקר המדינה.

### ב. ממצאים ומסקנות

תוצאות הבדיקה העלו כי מדובר בסכסוך שכנים שנמשך מעל ל-10 שנים, עם תלונות הדדיות, נמצא כי הפיקוח שלח מכתב לנילון בבקשה לערוך בדיקת קיומם של חריגות בנכס עפ"י סעיף 257 לחוק התכנון והבניה<sup>(7)</sup>, אך הנילון סירב לאפשר בדיקה זו מתוך חצר ביתו<sup>(8)</sup>. באותה תקופה הוגשה תלונה על חריגות בניה אצל המתלונן עצמו, אך

הוא לא הגיב לבקשה לפתוח את ביתו לפיקוח בכדי שייבדקו את הטענות, התברר כי בדיקה חיצונית מהרחוב שנעשתה לא הניבה תוצאות. הגם שנשלחה הבקשה לבירור אצל מבקר המדינה המשיך הפיקוח והעלה בפני התובעת העירונית את ממצאי בדיקתו, כשהיא מצדה מסרה כי יש לשבת ולדון בתיק.

התברר גם כי 8 שנים קודם לכן בוצעה ביקורת ע"י מבקר המדינה בשיתוף הלשכה המשפטית ומהנדסת העיר שהתלונן כבר אז, אך התיק נסגר, המתלונן גם לא אפשר לבדוק את טענותיו מתוך פתח ביתו מתוך "הגנה מן הצדק". ולפיכך נשקל הוצאת צו<sup>91</sup>.

כמסקנות מהבדיקה סבורה הייתה הביקורת כי עקב התלונות ההדדיות הוצאת הצו במידה ותהיה צריכה להיות גם על נכס המתלונן, כמו כן אין זו פעולה נכונה להיכנס לחצרו של המתלונן ולבדוק משם את ביתו של הנילון שכן העירייה כגוף שלטוני-מחויבת לפעול באופן שוויוני, בעת קבלת תלונות הדדיות על חריגות, כשאין היא יכולה ליצור יתרון או הישג מתוך פעולה שיש בה פגם או פסול (חשש לחריגות אצל המתלונן המסרב לאפשר בדיקה בביתו), על פקחי העירייה לבצע בדיקה שלמה מתוך השטח, ואין להסתפק בבדיקה חיצונית שעלולה להיות חלקית בלבד, הבדיקה האי שוויונית עלולה לעודד מתלוננים לבצע חריגות אצלם, להתלונן על שכניהם ולצאת נקיים ולהתנהל מתוך כוח ושררה בעידוד הרשות המקומית. (אין דין זהה בהתייחסות לעדי מדינה, כדין התנהלות עפ"י חוק תכנון ובנייה). בנוסף בכל הקשור לתלונה על חריגות בנכסים אחרים, לא נמצא כי נמסרה עדות לכך. משמע יש בכך משום הכפשת העירייה על כל המשתמע מכך, מה גם שאותו מתלונן מסרב בתוקף לאפשר כניסה לבדיקת ביתו, על אף שנדרש לכך. לא נמצא נוהל המתייחס לכניסה למבנה כשקיים סירוב.

בתשובה שנשלחה למבקר המדינה צוין כי מכיוון שמתנהל הליך שיפוטי או מעין שיפוטי אין מקום למעורבות הביקורת, כמו כן מאחר ולא צורפו הוכחות על אי טיפול העירייה בחריגות בניה ברחבי העיר, הרי שמדובר בתלונה קנטרנית וטורדנית הבאה לנגח ולפגוע בעירייה.

במענה לתשובת הביקורת ביקש מבקר המדינה הבהרות בכל הקשור לתלונה נגד שכנו של המתלונן. הובהר כי המשך הטיפול נתון בידי התובעת השוקלת אם הטענות שבתלונה מצדיקות הוצאת צו כניסה לחצרות בית המתלונן ובית הנילון, שכן הפיקוח לא יכול היה לאמת את התלונה, וכשכל המידע בנושא הועבר כבר לידיה, והוסכם כי אל למבקר עירייה וגם לא למבקר המדינה להתערב בשיקולים של התובעת העירונית, מה גם שעל החלטת התובעת הוא יוכל להמשיך בהליך של הגשת ערר.

בסופו של דבר נמצא כי התלונה אינה צודקת בכל הקשור לבדיקת הפיקוח את בית השכן, וקנטרנית וטורדנית בכל הקשור לבדיקת הפיקוח את חריגות הבניה ברחבי העיר.

להלן התשובה שנשלחה למבקר המדינה:

יום ראשון 15 יוני 2014  
י"ז סיון, תשע"ד

לכבוד  
הגב' צפורה פיליס, עו"ד, סגנית למנהלת אגף  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, ל.

**הנדון: תלונת ע.ק. בעניין בנייה לא חוקית**

סימוכין: מכתביד לראש העירייה מתאריך 15/05/2014, תיק מס' 904976

מכתביד שבסימוכין הועברו לטיפול ע"י ראש העירייה, ולאחר בדיקה נמצא כי:

1. באשר לסעיף א שבתלונה- הרי שקיימת תלונה הדדית גם כנגד המתלונן עצמו, ומתקיים הליך שיפוטי או מעין שיפוטי, על כן איני מוצא שיש מקום למעורבות הביקורת בעניין.
2. באשר לסעיף ב בתלונה- לא צירף המתלונן הוכחות המבססות את כתב התלונה, ועל כן קיים חשש לגבי סעיף זה כי מדובר בתלונה קנטרנית וטורדנית הבאה לנגח ולפגוע ברשות, לפיכך גם כאן אין איני מוצא מקום למעורבות הביקורת בעניין.

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

(7) -סעיף 257 לחוק התכנון והבנייה שעניינו "כניסה למקרקעין", קובע- "מי שהורשה לכך על-ידי הועדה המקומית או על-ידי הועדה המחוזית רשאי להיכנס בכל עת סבירה לכל מקרקעין ולסקור, למדוד ולבדוק אותם ולעשות בהם כל פעולה הדרושה לביצוע חוק זה והתקנות לפיו, ובין השאר לצורך עריכתה וביצועה של תכנית; אך לא ייכנס לבניין המשמש למעשה בית מגורים ללא הסכמת תופסו אלא בשעות היום ולאחר שמסר לו, ככל האפשר עשרים וארבע שעות מראש, הודעה על כך בכתב, ולא ייכנס למקרקעין שבהחזקת צבא-הגנה לישראל או שלוחה אחרת של מערכת הביטחון שאושרה על-ידי שר הביטחון אלא באישור של מי שהוסמך לכך על ידי שר הביטחון". סעיף זה מתיר למפקח בניה שהוסמך כחוק להיכנס לכל מקרקעין וזאת במטרה לבדוק האם מבוצעת בו עבירה על חוק התכנון והבנייה או לצורך כל פעולה אחרת הנדרשת בהתאם לחוק התכנון והבנייה. ביחס לבית מגורים נקבע כי דרושה הסכמת "תופסו", מחזיק הנכס, והדבר ייעשה רק בשעות היום ולאחר שנמסרה הודעה, ככל האפשר יממה מראש. בהתאם לפסיקה בהעדר סעיף זה לא ניתנת אפשרות פיקוח ובדיקה.

(8) - בסעיף 217 בחוק, שעניינו "מניעת מילוי תפקיד", נכתב: "המונע את מי שפועל בשם מוסד תכנון או בתוקף תפקיד שהוטל עליו בדרך אחרת לפי חיקוק מלמלא תפקיד או מלהשתמש בסמכות לפי חוק זה או תקנה על פיו, דינו - מאסר שנה; הוראה זו אינה גורעת מאחריות פלילית לפי חוק אחר". במקרה שבו המחזיק בנכס מסרב שמפקחי בניה יכנסו לביתו לשם בדיקתו נקבע בפסיקה כי מן הראוי שבית המשפט יהיה זה שיבחן את השאלה, אם הונחה תשתית מספקת של ראיות, המצדיקה לאפשר כניסה לבית המגורים וכי הדרך הנכונה לפעול במקרה של סירוב לאפשר כניסה לבית מגורים כדי לבחון אם נעברה בו עבירת בניה, על הוועדה המקומית לפנות לבית המשפט לעניינים מקומיים בבקשה למתן צו לפי סעיף 211 בחוק התכנון והבניה. בית המשפט הוא זה שהחליט לתת צו המתיר את כניסת מפקחי הבניה אל הבית. רק בדרך זו, ולאחר שבית המשפט מוצא כי הכניסה לבית המגורים נחוצה בשל כך שיש בסיס לחשד שנעברו בו עבירות בניה, יינתן צו המתיר כניסה לבית מגורים חרף סירובו של המחזיק בבית. לא ניתן להאשים בעבירה לפי סעיף 217 לחוק התכנון והבניה בכל מקום שבו החליט מפקח בניה להיכנס לבית מגורים והדבר לא עלה בידו, בין משום שהמחזיק בבית המגורים סירב לאפשר זאת ובין מאחר שנעדר מביתו. כן נפסק כי הנוהג לפיו בכל ממקום שבו נמנעת ממפקחי הבניה כניסה לביתו של אדם, מוגש כתב אישום נגד מחזיק בית המגורים המייחס לו עבירה לפי סעיפים 217 ו-257 בחוק התכנון והבניה, שכל תכליתו הוא לאלץ את הנאשם לאפשר ביקור הפקחים אינה ראוי.

(9) - בקשה למתן צו להיכנס למקרקעין לבית המשפט הסמכות לתת צו כניסה למקרקעין בהתאם לסעיף 211 לחוק התכנון והבניה. וכאן נקבע בפסיקה כי נדרש תנאי מקדמי ם דרוש קיומו של תנאי מקדמי לשם כניסת מפקח לבית מגורים שבו "רק אם הונחה תשתית של ראיות מתאימה, תהיה הצדקה לפגיעה בפרטיות ובצנעת הפרט וכי יש להחיל את המבחנים שנקבעו כתנאי למתן צווי חיפוש. מבחנים שאינם מחמירים יתר על המידה, אך דורשים שיוכח שהכניסה לבית נועדה נחוצה לשם הצגת הבניה לצורך חקירה, משפט או הליך אחר אך שאין בו נסיבות מיוחדות, שכן בכל מקרה יש לשמור על חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, שבו בכל מקרה אין לקבל שכניסה למקרקעין יכולה להיעשות מבלי שניתנה לכך הסכמה, או שבית המשפט התיר זאת לאחר שהונחה לפניו תשתית ראייתית בסיסית המצדיקה זאת. וגם לשמור על בחוק היסוד - "פרטיות וצנעת הפרט" הקובע כי:

"(א) כל אדם זכאי לפרטיות ולצנעת חייו.

(ב) אין נכנסים לרשות היחיד של אדם שלא בהסכמתו.

(ג) אין עורכים חיפוש ברשות היחיד של אדם, על גופו או בכליו.

(ד) אין פוגעים בסוד שיחו של אדם, בכתביו או ברשומותיו."

### 8.3. הפחתה משמעותית של חישוב היטלי תיעול

#### א. כללי

הבדיקה לבקשת ראש העיר לבדוק תלונת תושב בדבר הפחתת שומת היטל תיעול עד כדי כ-80% מסכומה המקורי, כאשר את התיקון זוקף המתלונן לעצמו בעוד שהעירייה גילתה אדישות למצב.



## ב. ממצאים ומסקנות

להלן תשובת מנהל מחלקת הרישוי ופקוח בניה שנמסרה בזו הלשון: "המבקש הגיש בקשה להעברת זכויות ב – 29.1.15, בבקשה שהתקבלה ממחלקת הגביה לא צוין שהיטל התיעול על מרכיב המבנה שולם, וגם במסמכים שלנו לא מצאנו שמית את המבקש. לפיכך, חייבנו היטל תיעול מלא.

ב – 2.2.15 הוצא חשבון היטל תיעול.

ב – 19.2.15 הוחזר אלינו הטופס עם הבהרה שהיטל תיעול עבור מרכיב המבנה שולם והחשבון תוקן מידית לחיוב מרכיב הקרקע בלבד.

ב – 26.2.15 שולם החשבון המתוקן והטופס הועבר סופית למחלקת הגביה על ידנו".

ומקרה זה מלמד שוב על הצורך בממשק הנדסה גבייה שמלבד ההקלה שיביא להתרוצצויות חייבי ההיטלים ממחלקה למחלקה ולעבודה במחלקות, יגרום לזרימת מידע אמין ומדויק בין המחלקות.

### 8.4. התקנת מערכת סולרית (מתקן פוטוולטאי) על גג בית פרטי

#### א. כללי

לביקורת הגיע תלונתו של תושב שהעירייה דורשת כי יהרוס מבנה שהקים על גג ביתו להתקנת מכשיר פוטוולטאי אותו רכש מחו"ל, כיוון שהוקם בלא היתר.

לטענתו בהחלטת הוועדה בבקשה למתן היתר קיבל דרישה לתכנן מערכת סולרית מונחת על רעפי הגג ללא קונסטרוקציה מעליו. דרישה זו נראתה לו בניגוד מפורש לתמ"א 10-ד-10 שבצורה ברורה מחייבת את העירייה, כשסעיף 4 קובע התכנית תחול על כל שטח המדינה וזה כולל את נס ציונה סעיף 6.4 קובע שתמ"א 10-ד-10 גוברת על כל תכנית בינויי עירונית – תב"ע: במקרה של סתירה בין הוראות תכנית זו להוראות כל תכנית, למעט אלו שנמנו בסעיפים 6.2 ו-6.3 תגברנה הוראות תכנית זו. סעיף 7.1 קובע שהמדינה מחייבת את העירייה לאשר את המתקן: תותר הקמת מתקן פוטו וולטאי על גג מבנה או על חזיתו, ובלבד שלא נאסר הדבר בתכנית האמורה (תמ"א 10-ד-10) ושאינן בכך כדי לפגוע בשימוש הנעשה במבנה. סעיף 7.4 מאשר חריגה עד 3 מטר בגובה מהתב"ע. המתקן שלו חורג 40 ס"מ בלבד: מתקנים פוטו וולטאים על גג מבנה, שגובהם עולה על הגובה המרבי שנקבע בתכניות אחרות, לא ייחשבו כחורגים מהגובה המרבי המותר על פי אותן תכניות, ובלבד שלא יעלה על 3 מ' מעל גג המבנה שעליו ניצב המתקן. זאת על אף האמור בכל תכנית אחרת, ומבלי לגרוע מהוראות הנוגעות לבטיחות טיסה שנקבעו בתכניות החלות על השטח. עיריית נס ציונה נאחזת בתקנות בניה משל עצמה (שכבר ראינו שאינן יכולות להפוך פסיקה של תמ"א 10-ד-10) שם רשום (בפרק של מתקן פוטו וולטאי): המתקן יותקן על גג מבנה שהוקם כדין. בגג משופע יונח המתקן בצמוד לגג, ככל שניתן, ובכיוון שיפוע הגג. ברור ש"ככל שניתן" לא מתייחס ליכולת להבריג ברגים, אלא ליכולת לייצר חשמל בזוויות שיפוע הגג, שכן זו

תכליתו הבלעדית של המתקן הפוטו וולטאי. השיפועים בגג יותירו 15% בלבד מייצור החשמל (הפסד 85%), ובבירור אינם בגדר ככל שניתן, ולכן (מתוך הכרח ולא "בהתנדבות") הקים את המתקן על הגג. עיריית נס ציונה תובעת את פירוק המתקן הפוטו וולטאי. בכך אינה נאמנה לתקנותיה שלה, ובוודאי לא לתמ"א 10-ד-10 שגוברת עליה. בנוסף, בסביבתי הקרובה קיימים בתים רבים עם שטחי שירות וקירות עזר נרחבים על גגות הרעפים שלהם, כך שאינו חריג בנוף השכונה. עיריית נס ציונה הוציאה בבית משפט (בנושא בניה ללא אישור) צו הריסה שכולל את המתקן הפוטו וולטאי, דחוי לחודשים בודדים לצורך הוצאת אישור, שזה מחייב פעולה זריזה כדי לא להישלח לכלא בגין בזיון בית המשפט. אני מבקש שתאשר שדרישת פירוק המתקן נוגדת את רוח החוק, ומבקש מהביקורת להמליץ לבטל את הדרישה.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

בתשאול הביקורת את המתלונן הוא אמר כי לאחר שהתקין את המתקן הפוטוולטאי הייתה התנגדות של שכנים מחשש לקרינה ובאו וביקשו מהעירייה שתבדוק את ההתקנה, מהבדיקה עלה כי הוא הצמיד את המתקן לרעפים, בעוד הוא היה אמור ליצור מרווח עם חיזוקי עמודים (מה שלא נראה לו בגלל האסתטיקה). ותשובת מהנדס העיר בעניין הייתה כי הובהרו לו החוקים התקנות ומדיניות מהנדס העיר בעניין. וזכותו להגיש בקשה לדיון גם אם אינה מקובלת על הצוות המקצועי. (לרבות אפשרויות הערר אם בקשתו תסורב). סופו של דבר הוא קיבל את המצב שבו הוא אמור לפרק את המכשיר ולבנותו בהתאם לדרישות העירייה מחדש.

8.5. טענות לחריגות בבניית בריכה.

### **א. כללי**

התקבלה תלונה על חריגות בבניית בריכה של שכן, כשנטען כי תלונה בנושא מלפני שנה שלא טופלה.

### **ב. מסקנות והמלצות**

בכל מקרה שבו יש בקשה להיתר לבריכה יש הקפדה לקבלת אישור מיועץ בטיחות וללא אישור אין אפשרות לקבל טופס 4. סופו של דבר לאחר בדיקה, מדובר היה בתלונה סתמית שאין בה מאום.

## 8.6. עיכוב אישור חשבונות לספק

## א. כללי

התקבלה תלונה מספק של העתקות וצילומים של תכניות ומפות על הליך ארוך ומתמשך לתשלום חשבונותיו, הרבה מעבר להסכם של שוטף +60, כאשר נוצרו גם חובות עבר שטרם שולמו. לטענות גם צורפו דפי התחשבות.

## ב. ממצאים ומסקנות והמלצה

לשם בירור נסיבות עיכוב התשלומים (שעל פניו אמור להיות הליך פשוט של אישורים במחירים קבועים), תושאלה בעניין מזכירת האגף האחראית לריכוז החשבונות והעברתם לתשלום, ומדבריה עלה כי עקב אילוצי סדרי עבודתה נדחק הטיפול בחשבונות הרבים המתקבלים ממנו, מה גם שהחשבונות מגיעים זמן רב אחרי ביצוע העבודה, חלקם מועברים לאישור המפקח החיצוני של הפרויקט, ורק עם החזרתם מהמפקחים הם מועברים לאישור מנהל הפרויקט באגף, אח"כ לחתימת מהנדס העיר ונשלחים לגזברות לתשלום. ככלל כל חשבון המגיע מהספק נרשם על ידה בספרי ה"דואר הנכנס" ולאחר מכן נרשם אופן הטיפול בו עד להוצאתו ורישומו בספרי ה"דואר היוצא" וזאת עם העברת החשבונות מהאגף להמשך טיפול/תשלום. בנוסף ציינה כי עפ"י בדיקת הדואר הנכנס אל מול רשימת החשבונות מספר חשבונות לא נרשמו בספר ה"דואר נכנס", ומשמעותו כי יתכן ולא הגיעו, לפיכך העבירה את רשימת החשבונות החסרים לספק, כשסוכם לקבל העתקים חדשים לתשלום, כמו כן בדקה עם הגזברות את החשבונות המצויים אצלם לתשלום עפ"י מועד הפירעון ואת אלו הנמצאים בהליכי אישור.

מאחר ולאחר הבדיקה נותרו עדיין חובות וחשבונות לא רשומים, נערכה ישיבה עם הספק בנוכחות מהנדס העיר, מזכירת האגף והמבקר, וממנה התברר כי אין מספיק ידע ושליטה על חשבונות הנשלחים לאישור מהנדסים ומפקחים. וכך קרה כי חשבונות "נשכחו" אצל מפקחים, חשבונות נשלחו ישירות למפקחים חיצוניים שלא הודיעו עליהם למזכירת האגף ובכך גרמו לאי רישום, וחשבונות שנשלחו לאגפים אחרים בשל שייכותם אליהם, גם הם לא רשומים ב"דואר הנכנס" במזכירות ההנדסה.

לשם הסדר וטיפול בחשבונות, נקבע כי הספק יזרז את משלוח החשבונות, ויעביר את כולן לעירייה לאגף ההנדסה, יבנה קובץ אקסל לרישום החשבונות השוטפים המתקבלים מהספק ע"י עוזרת מנהל מחלקת תשתיות ומבני ציבור, ויירשם מעקב העברתם לאישור כולל לגורמי חוץ, ויתחם משך הטיפול בחשבונות, כשהטיפול בחשבונות העבר שרוכז על ידי מזכירת האגף יפוצל בין המחלקות השונות על פי הפרויקטים לשם זירוז התשלום.

מבחינת הביקורת לא נמצא בנוהלי העירייה כי יש תחום של מועדים לבדיקת חשבונות ועל כן ראוי שיירשם שם. נוצר גם עיכוב במחלקת תשתיות ששם קיימת דרישה לקבלת חשבוניות מס, במקום חשבונות עסקה, בעוד שסוג העסק של הספק הינו הוצאת חשבונות קודם ועם התשלום הוצאת חשבונית מס. הביקורת תעקוב אחר ניהול רישומי החשבונות אישורם ותשלומם, ואחר טיפול בחשבונות העבר שטרם שולמו.

#### 8.7. מטрд מאתר התארגנות של קבלן באזור מגורים

##### א. כללי

תלונה שהוגשה למבקר המדינה על ניצול שטח באזור מגורים מזה חצי שנה לאתר תפעולי קבוע של קבלן הפועל לשיקום נרחב של הרחוב הראשי בעיר והנמצא בסמיכות, לדברי המתלונן יש פגיעה קשה באיכות החיים כתוצאה מרעש ואבק ונסיעת המשאיות הכבדות במקום, כאשר נעשו פניות לעירייה בנושא בבקשה להעתיק את האתר התפעולי למקום אחר ללא הועיל.

##### ב. ממצאים ומסקנות

התברר כי העירייה התירה לקבלן את השימוש במקום כאתר התארגנות נוכח ההיקף הרחב של הפרויקט המחייב אתר התארגנות המצוי בסמיכות, ונוכח זה ששטח ההתארגנות הוא בבעלות ציבורית, אינו חורג מכל אתר בניה דומה ברחבי העיר וכשהוא זמני עד לסיום ההתארגנות, עם זאת נוכח הגשת התלונה למוקד העירוני ועוד בטרם התקבלה תלונה זו ממבקר המדינה היא הורתה לקבלן להעביר את ציודו למרחב פתוח אחר הרחוק מבית המתלונן, ולהשאיר את המרחב שבו השתמש נקי מכל פסולת שהיא. ואכן הקבלן פינה את המקום כשבועיים לאחר פניית העירייה לשביעות רצונו של המתלונן, כך שחודש ימים לפני קבלת התלונה ממבקר המדינה, האתר כבר היה נקי.

להלן התשובה שנמסרה למבקר המדינה:

יום רביעי 07 מאי 2014  
ז' אייר, תשע"ד

לכבוד  
הגב' חגית אברהם, עו"ד  
עוזרת בכירה למנהלת נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

ג, נ.

**הנדון: תלונת מר א.ב. על עיריית נס ציונה בעניין מטרידים**  
סימוכין: מכתביך מתאריך 29/04/2014, תיק מס' 903541

לאחר שקיבלתי את מכתבך בנושא, ערכתי בירור ובדיקה ומצאתי כי המתלונן פנה אליכם בתלונה בתאריך 27/02/2014, אך לאחריה נמצא כי הוא פנה פעמיים באותו עניין למוקד העירוני בתאריכים 18/03/2014 ו-21/03/2014.

מעיון במסמכי המוקד בכל הקשור לאופן טיפול העירייה בתלונות הנ"ל, עולה כי העירייה החליטה להורות לקבלן להעביר את ציודו למרחב פתוח אחר הרחוק מבית המתלונן ולהשאיר את המרחב שבו השתמש נקי מכל פסולת שהיא.  
ב-1-03/04/2014 מדווח במוקד כי יש לסגור את התלונות כיוון שנעשה פינוי של הציוד והפסולת וכי נעשתה שיחה עם המתלונן על כך.

בטרם הוצאת מכתב זה על ידי, שוחחתי עם המתלונן ומהשיחה עולה כי הוא שבע רצון מאופן טיפול העירייה בעניין.

בכבוד רב,

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

8.8. משך הטיפול להנפקת היתר לתכנית שינויים

**א. כללי**

תלונה הוגשה ע"י 3 דיירים על הליך ממושך למתן היתר לתכנית שינויים של תוספת במבנה קיים, הנראה להם שיש בו משום עיכוב מגמתי, כיוון ששכנתם בקומה א' המתנגדת לבניה היא אימם של 2 עובדות בעירייה. במהלך תשאול המתלוננים עלה כי קיבלו היתר, ולאחריו פעלו ביוזמתם לביצוע שינויים ללא היתר (לטענתם בעצת האדריכלית שאמרה להם כי אפשר להגיש תכנית סופית), אלא שהתנהלות זו גרמה לעצירת הליך הבניה, לבעיות מול הקבלן המבצע, ולהתנגדות השכנה מקומה א', (שהתנגדותה לתכנית השינויים הובילה להכנת תכנית שינויים חדשה). לטענתם התכנית המתוקנת הייתה צריכה כבר לעבור בוועדה וכך גם הובטח להם, אלא שברגע האחרון הוסרה התכנית מסדר היום, עקב הגשת התנגדויות.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

טענותיהם נשלחו על ידי הביקורת למהנדס העיר, אשר מסר את תשובתו בזו הלשון. " קיים הליך משפטי כנגד העבודה שהיא התבצעה בניגוד להיתר. לגבי ההליך התכנוני הוגשה בקשה לשינויים שכללה פרסום הקלות, כאשר המועד האחרון להגשת התנגדות הוא כנקבע בחוק שבועיים לאחר הפרסום, מכיוון שלא נמסרו חתימות כל בעלי הזכויות בנכס, אזי נמסרו הודעות לכלל בעלי זכויות בנכס על פי תקנה 2ב במועד מאוחר קצת יותר. הליך שמאפשר גם הוא הגשת הסתייגות. הנושא לא הועלה כלל לסדר היום של הוועדה הקודמת מכיוון שבישיבת המכינה הוחלט כי על מנת למנוע מן התושבים הטרדה של דיון כפול בהתנגדויות שהוגשו (פעם אחת התנגדויות בגין הקלות ופעם אחת התנגדויות בעלי זכות) יתקיים דיון אחד בהתאם למועד המאוחר מבין השניים – כלומר בוועדה הקרובה. ואין לכך כל קשר לשביתה בדואר וגם לטענות אחרות שנרמזו שאין להם כל שחר. הדברים הובהרו היטב על ידי (מהנדס העיר) באופן אישי לנוגעים בדבר, וכן הומלץ להם להגיש התייחסות עניינית ביחס לטענות המתנגדים".

נוכח תשובת המהנדס, שנמסרה גם לפונים, לא מצאתי את תלונתם צודקת, ושיש צורך להמשך הבדיקות.

8.9. משך זמן למתן מענה לפונה

#### **א. כללי**

הפונה התלונן על כך שפנה באמצעות צור קשר למנהלת אגף החינוך ולמנהלת גני ילדים ולא זכה לקבל תשובות מזה קרוב לחודש וחצי בקשר למידע שביקש על גן ילדים סמוך לאזור מגוריו, כאשר פנייה נוספת לדובר העירייה גם היא לא זכתה למענה, ועל כן ביקש לדעת את משך הזמן למתן מענה ומצא בהתנהלות העירייה יחס מזלזל בו.

### **ב. מסקנות והמלצה**

לשם הבדיקה הוא התבקש למסור את המועד המדויק שבו פנה להנהלת החינוך, כיוון שמהקבצים ששלח לא נמצא מועד המשלוח, כמו כן מנהלת גני ילדים טענה כי המייל הברור שביקש לא הגיע אליה, אך גם כך הברור אמור היה להיות מופנה לאגף ההנדסה ולא לאגף החינוך, כשמתוך רצף השאלות שביקש הרי המקום לבררם הוא בשעות קבלת קהל במחלקת התשתיות בהנדסה, כמו כן טרם חלף הזמן למתן מענה עפ"י החוק שהינו 45 יום.

על כך בתשובה שנמסרה לו צוין כי המועד למתן תשובה של רשות לפונים אליה רשומה בהוראות החוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 (להלן החוק), שעל פיהן נקבע מתן מענה לא יאוחר מ-45 יום, להוציא סייגים בהוראות המאפשרים מתן מענה במועדים אחרים, אך גם בסייגים נדרש מתן נימוק לתושב לא

יאוחר גם כן מ-45 יום, כאשר מבדיקת המועד עולה כי טרם חלף הזמן למתן מענה, מה גם שאת המענה מהביקורת נמסר לו תוך 2 ימים, ובאשר לקבלת פרטים על הגן הוא התבקש להגיע למחלקת התשתיות בהנדסה בעירייה בשעות קבלת קהל. (מה שאמר שייעשה).

מכיוון שנמצא במקרה זה ובמקרים אחרים שנבדקו כי יש פונים השולחים פניות חוזרות באותו נושא למספר נמענים בעירייה, אזי מומלץ לכתוב בהנחיות של צור קשר, כי ככול שמדובר באותו נושא, אזי לשם מתן מענה מיטבי, יש להפנות את הפניה לנמען שלטעמו הוא המתאים ביותר, פעם אחת בלבד.

8.10. רצון להתנכל באמצעות הפיקוח על הבניה

#### **א. כללי**

ראשית הבדיקה הייתה עם הגשת תלונה אנונימית שנשלחה במכתבים למספר נמענים רב בעירייה על בנייה לא חוקית אינטנסיבית בתוך מבנה ששימש בעבר כלול, כמו כן נעשתה בחודשים האחרונים במקום הגדלת שטח המגרש באופן לא חוקי, מאחורי אותו מבנה של לול לכיוון מערב ע"י הוספת אדמת כורכר.

#### **ב. ממצאים ומסקנות**

התלונה הופנתה לבדיקת הפיקוח על הבניה, ומשם נמסר כי לאחר ביקור במקום נמצא ביטון עמודי הברזל המחזקים את הלול ועשיית חגורה, לפיכך מדובר בשיקום ולא בבנייה לא חוקית.

כעבור 3.5 חודשים מפניה זו הגיעה תלונה נוספת שממנה זיהתה הביקורת כי מדובר בסגנון ובפונטים חלקיים זהים, כשהתלונה היא באותו אזור מגורים, אלא שהפעם נשלחה במייל עם זיהוי פרטי שולח, ובה נטען כי הוקם ברח' אחר כמחטף צריף עץ, בנוסף ניקו את השטח ע"י טרקטור ורכזו את הפסולת בשולי השטח, כשיש איום שאם הפניה לא תיענה תהיה פנייה לגורמים שונים בתקשורת.

מתברר שהתלונה הנוספת הייתה כנגד קרובי המשפחה נשוא התלונה הראשונה. בדיקת הפיקוח במקרה נוסף זה העלתה כי שוב מדובר בשיקום והפעם של מחסן שהיה קיים, קיים וזאת עפ"י ת.צ.א משנת 2009, ובכל מקרה המשפחה זומנה לעדות.

סופו של דבר התברר כי התלונות הוגשו ע"י תושב ה"מחפש" אותה משפחה כיוון שיש לו דין ודברים עם בני המשפחה על מנת שיורידו עצי אקליפטוס כי הם מפריעים לו לראות את הנוף וזאת למרות שהעצים לא ליד ביתו, וכאשר התשובה שקיבל מהם שאסור לעקור עצים אלא אם היא באישור מנהל מקרקעי ישראל.

לבסוף הבין הפונה כי התנכלות למשפחה באמצעות העירייה היא לא הדרך שבא שיג את מטרותו.

#### 8.11. סירוב למסירת מידע

##### א. כללי

הבדיקה לאחר הגשת תלונה מתושבים גובלים החוששים מבניית חומה גבוהה הגובלת בחצר ביתם מאחר ושכניו עומדים לבנות 2 יחידות דו משפחתיות, לטענתם מנהל הרישוי סירב לאפשר לו לקבל צילום של גרמושקה ותוכניות פריסה של קיר הבטון התומך שכלל לא מופיע בתוכניות בטענה שהתוכניות אינן סופיות. החשש מבניית החומה כי היא תוריד את ערך נכסם, ילדיהם ירצו בעתיד לבנות בחצר, אך בהיות השטח משופע עלול להיות להם בחזית חומה בגובה של 4.5 מטר הכולל קיר בטון תומך, הביעו גם חשש שצינורות הניקוז של חומת הבטון ינוקזו לשטחו, דבר העלול לערער את יסודות ביתם הצמוד לקיר. אדריכלית שבדקה את התוכניות טענה שלא מחייב שתיבנה החומה. על כן הם מתנגדים לבנייתה אך מוכנים להתפשר לגובה של 2 מטר, ובינתיים מבקשים לעכב את אישור הבניה עד לגמר הבירור.

##### ב. ממצאים ומסקנות

ותשובת מנהל מחלקת הרישוי לבירור הביקורת הייתה בזו הלשון "האדונים פנו אליי בשעות קבלת הקהל. הראיתי להם את התוכניות, קיבלו הסברים בעניין התכניות, והראיתי להם תקנות התכנון והבניה בניה במרווחים הקשורה להקמת קירות תומכים. התבקשתי לצלם להם תכניות שהיו בדיון. סירבתי מכיוון שהתכניות דרושות תיקונים ועדכונים והוספת פריסת קירות תומכים. הוסבר להם כי ברגע שנקבל תכנית סופית לאחר תיקונים להוצאת היתר אוכל לצלם להם את התכנית הנוגעת לקירות התומכים. הפונה לא הסתפק בתשובתי זו למרות שהיו אצלי פעמיים ופעמיים הסברתי אותו דבר. בעקבות כך הוצא המכתב. אין לי מה להוסיף". נוכח תשובה זו של המנהל לא מצאה הביקורת צורך לטיפול נוסף מעבר לתשובת מנהל הרישוי שנמסרה לתושבת.



## 8.12. עיכוב אישורים לטאבו

**א. כללי**

הבדיקה לאחר הגשת תלונה מתושב שטען כי נאמר לו במחלקת הגביה כי אישורי הטאבו מעוכבים במחלקת הפיקוח, ועליו לפנות אליהם, אלא שלא ברור לו מדוע הופנה אליהם, הגם שאין הוא משיג את המחלקה בטלפון ומרגיש בכך חוסר אונים. התברר כי מדובר על 17 קוטגים שנבנו לפני כ-20 שנה שהיה להם גוש וחלקה ארעיים, נעשתה להם פרצלציה, וכעת אפשר להעבירם בטאבו ולפיכך התבקש מהעירייה אישורים בהתאם.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

נוכח ההטחה החמורה של מחלקה אחת כלפי רעותה בעירייה, תושאלו 2 המחלקות בעניין, ממחלקת הפיקוח על הבניה נמסר כי המחלקה כלל לא עכבה את הליך הוצאת האישורים ואף החזירה למחלקת הגביה את טופסי האישורים 5 ימים קודם הגשת התלונה, אלא שהיה חיוב חריג, על כן הטופס הוחזר למחלקה לתיקון, כמו כן עובדי המחלקה מצויים הרבה שעות בשטח ויש שעות קבלת קהל שבה יכול היה המתלונן לבוא ולקבל תשובות בנושא, ובכול מקרה על מחלקת הגביה היה ולבדוק טרם נאמרו הדברים. מהנדס העיר כתב לביקורת כי יש צורך בנוהל חוצה ארגון שיגדיר ביצוע ממוחשב של העברת הטופס מגורם לגורם, אחראי אחד למתן תשובה לאזרח מבלי לשלוח אותו בין המחלקות, לוח זמנים מוגבל ורלוונטי לכל מחלקה.

ככלל לא נמצא כי מחלקת הפיקוח עיכבה את הוצאת האישור, ובכדי למנוע חיכוכים בין המחלקות יש לקדם את סנכרון המערכות בין הגביה להנדסה שיכלול גם את מתן האישורים לטאבו. כמו כן הביקורת מאמצת את המלצות מהנדס העיר ליצירת נוהל חוצה ארגון בנושא מתן אישורים לטאבו, עם הגדרת אחראי וזמני פעולה בכול מחלקה, ומוסיפה את המלצתה מביקורת ההיטלים משנת 2010 (סעיף יד) כי יש לקבוע מדיניות של זמני טיפול בשומה כך שהבדיקות והכנת האישור לא ימשכו מעבר ל-14 יום, ובמקרה ותהיה חריגה ידווח לגבייה על מנת להודיע על עיכוב בהנפקת האישור.

8.13. השחתת רכוש שהוקצה לעמותה עקב שימוש לא תקין

**א. כללי**

באחד הביקורים בבית הכנסת בין פורת יוסף הבחינה הביקורת בעגלת אשפה שרופה, ובפיה שחור בחומה בסמיכות אליה. מתברר כי הנהלת בית הכנסת ערכה אירוע במקום עם צליה על האש, ולאחר מכן בעוד הגחלים לוחשות, הם הושלכו לפח שנשרף כולו כאשר החומה מסביב נהייתה שחורה כפחם, כשהתברר גם כי אין זה האירוע הראשון שבו נשרפה עגלת פח לקליטת אשפה.

**ב. ממצאים ומסקנות**

נמצא כי לעירייה הרשאת שימוש עם עמותת בית הכנסת מיום 04/02/2013 שבו היא מתחייבת לשמור על הרכוש. כשהעמותה בלבד היא האחראית כלפי העירייה לכל נזק שיגרם. לפיכך הומלץ למנהל הנכסים להוציא מכתב התראה להנהלת בית הכנסת שבו תינתן התראה **לביטול ההסכם עפ"י סמכות** העירייה, וכן דרישה לאלתר לתיקון הנזקים. ואכן מכתב ברוח זו יצא באופן מידי להנהלת בית הכנסת.

**9. חינוך-****9.1. ערעורים על שיבוצים****א. כללי**

התקבלו שתי פניות בנושא :

1. פניית אם בקשר לשיבוץ בנה בגן ילדים בשנה הבאה, לדבריה הילד אמור להישאר שנה נוספת בגן, אך היא ביקשה להעבירו לגן אחר ועדיין לא קיבלה תשובה, ולא יכלה לראות את השיבוץ דרך האתר וגם לא להשיג את מחלקת ג"י בטלפון. לעניין זה לא היה צריך את מעורבות הביקורת מלבד העברת נתוני הפונה ופרטי המקרה כתשובה נמסרה לפונה ישירות ע"י מנהלת מחלקת ג"י.
2. התקבלה פניית הורים ל-3 בנות העובדים שעות רבות במקצועות תובעניים, הנעזרים מצד הוריהם באיסוף ילדיהם ממסגרות החינוך, ביקשו בכתב ממחלקת ג"י עוד בטרם החל הליך השיבוץ השנה כי בתם תשובץ לגן המצוי במרחק של 50 מ' מביתם, הקרוב גם לבית משפחת הוריהם ולא לגן שבו הייתה עד כה המרוחק מביתם, מפני שאביו לפני כשנה עבר ניתוח מורכב בעמוד השדרה ועקב בעיית ניידות קשה מתנייד בעזרת הליכון, אלא שלמרות הבקשה התקבלה תשובת המחלקה כי בתם שובצה לגן שהייתה בו שנה קודמת המרוחק מביתם. לפיכך הגישו ערעור ואף שוחחו עם מנהלת מחלקת ג"י, וכאן שוב נדחו מיפעת חוסר מקום בגן, כאשר הם מוצאים בכך חוסר רצון לבוא לקראתם ולפתור את הבעיה, ועל כן באה פנייתו זו לביקורת בכדי שתיבחן פנייתו שוב, וכן לבחון אם התהליך בכללותו היה תקין ונוהל בצורה ממצה עם רצון ונכונות לפתרון הבעיה.

**ב. ממצאים ומסקנות**

לאחר העברת הבקשה לבדיקה חוזרת, התקבלה תשובה כללית מנהלת ג"י בזו הלשון :  
 " באופן כללי אנו לוקחות בחשבון ומשאירות מקומות ריקים ליוצאים מן הכלל במעגלים שונים".  
 ובאשר למקרה הספציפי נשאלה המנהלת :

1. האם בעת חישוב היקף התפוסה בכל גן נלקח בחשבון אחוז מסוים לחריגים?
2. האם ההורים אלו מילאו טופס בקשה חריגה?
3. האם קיימת התחשבות בהורים או קרובים עם מוגבלויות הבאים לקחת או להחזיר את הילדים?
3. האם בגישה כלפי הורים אלו לא הייתה בהתנהלותנו סוג של צפייה שפיתחו שבקשתם תענה?
4. האם לגבי משפחה זו נבחנה חלופה נוספת?  
 ולכך נענתה הביקורת כי לאחר בדיקת עומק לבקשה, ההורים אכן הגישו ערעור אך הגן אותו ביקשו היה מלא. במצב כזה עובדות המחלקה מציעות חלופות, במקרה הזה

גם נהגנו כך, אלא שההורים העדיפו לבסוף כי מאחר ואין מקום בגן שבו חפצו אזי הם מסכימים כי בתם תישארם בגן אליו היא שובצה. נוכח טיפול זה של מחלקת ג"י לא נמצא מקום לבדיקה נוספת של הביקורת וכי ההליך בכללותו נמצא תקין.

## 9.2. התנהגות סייעת

### א. כללי

הבדיקה לבקשת המנכ"ל, על תלונת סייעת (שהחלה עבודתה אשתקד) ושלא שובצה השנה עקב תלונה אנונימית של הורים על תפקודה בעת שתפקדה כסייעת בצהרון.

### ב. ממצאים ומסקנות

מהבדיקה עולה כי הוגשה תלונה נוספת התואמת את ההתנהגות שהובעה בתלונה האנונימית הכוללת התנהגות כוחנית, ווכחנית, סכסכנית, ביקורתית, ואי קבלת סמכותיות ומרות, וזאת כל הגורמים הקשורים: מנהלים, צוות, הורי הילדים והילדים עצמם. עם זאת החליטה הנהלת העירייה לאפשר את שיבוצה על תנאי לשנה הנוכחית. ולנוכח התנהלות תקינה זו, הביקורת תעקוב אחר המשך העסקתה והתנהגותה של העובדת.

## 9.3. בטיחות ג"י פרטיים

### א. כללי

הבדיקה התבקשה במהלך תקופת מלחמת "צוק איתן" עת פנו הורים תושבי העיר ששבתו מפעילות לאחר שגננות סגרו גנים פרטיים לא ממוגנים, בטענה כי העירייה (כולל מוקדניות ומחלקת ג"י) אינה מטה אוזן קשבת לכאבם, ואף יתרה כך נאמרו דברים שנשמעו כהתרסה כי "זו בעיה שלכם שרשמתם/בחרתם בגן פרטי, זה לא עניין בכלל של העירייה, ועוד..." בעוד שהם מאבדים ימי עבודה ומשלמים על הגנים למרות ההשבתה, ומצויים בלחץ בגלל המצב, עם זאת הם רואים את העירייה כמשענת שתעזור להם, וגם אם אינה יכולה לספק פתרון אז עליה לגלות אמפטיה והבנה לכאבם, וגם לא לשלול רעיונות חדשים לפתרון למצבם במידה ויועלו.

### ב. ממצאים מסקנות והמלצה

תשובת מנהלת מחלקת גני הילדים התקבלה בזו הלשון "בימים האחרונים הגיעו אלי מיילים בנושא זה, לכולם השבתי בנימוס ובאמפתיה גדולה וכך הנחתי את העובדות במחלקתי. ביום

שישי האחרון עניתי לשיחות שהגיעו לפלאפון שלי והסברתי את הקשיים והעברתי לגורמים המטפלים בעירייה. עזרתי ולווייתי את "נשות חירות" במציאת פתרון למעון. אני עומדת בקשר רצוף עם מנהלת אגף הרווחה ועם רכזת עבודה קהילתית תוך תאום עם מנהלת אגף הרווחה במציאת פתרונות נוספים לקשיים העולים ממעונות יום ואחרים. אשמח לעמוד לרשות הפונים". למעשה פניה זו הייתה בשלהי המלחמה, ומן הסתם נמוגה כזו הסתיימה, עם זאת ראוי נוכח אי מתן פתרון בסוגיה זו כי העירייה תספקו במסגרת ועדת מל"ח, כאשר המלצת הביקורת היא להצבת מגוניות בגנים אלו כדוגמאות המגוניות שהוצבו בעיר שדרות.

## **10. לשכה משפטית-**

10.1. חוזה עם האוניברסיטה הפתוחה

### **א. כללי**

האוניברסיטה הפתוחה בנס-ציונה הוקמה מלפני כ- 20 שנה כשירות לאזרחי העיר במטרה לאפשר הקניית תואר אקדמי קרוב לבית. מאז הקמתו נמצא המרכז בתהליך של גדילה ושיפור תנאי הלימוד ולומדים בו כ 600 סטודנטים בשנה מנס-ציונה והסביבה. נמצא כי ההתקשרות בין האוניברסיטה לעירייה טרם עוגנה בחוזה סופי, ועל כן מתבצע בדיקה ומעקב אחר היישום.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

מתברר כי השנה וגם אשתקד היו התדיינויות בסוגיות שונות בטיוטת החוזה, כאשר מצד האוניברסיטה טיוטת החוזה מקובלת עליה, אך מצד העירייה טרם לובנו כל הסוגיות. לפיכך ההמלצה היא להשלים את ההסכם עם האוניברסיטה הפתוחה.

**11. מנהל כללי-****11.1. משרד לחברי מועצה.****א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת פניה מהתנועה לאיכות השלטון, שביקשו לבחון אם העירייה מקיימת את הנדרש ממנה עפ"י 125(ג) לפקודת העיריות בדבר העמדה לכלל חברי המועצה מכלל הסיעות במועצה משרד ובו ציוד משרדי הכולל:

1. מכשיר טלפון
2. מחשב,
3. מכשיר פקסימיליה.

**ב. ממצאים מסקנות**

מהבדיקה עולה כי מזה שנים מוקצה חדר לשימוש כלל חברי המועצה, אלא שחסר בו מכשיר פקסימיליה בהיעדר קו טלפון. לפיכך פעלה העירייה להסדיר את החדר כנדרש בחוק, ואף הקצתה 2 חדרים נוספים לשימוש חברי המועצה, ותשובה על כך נמסרה לתנועה לאיכות השלטון מטעמו של ראש העיר.

**11.2. ביקורת במחסני העירייה בעת עריכת ספירת מלאי****א. כללי**

עם פרישת מחסנאי העירייה וקבלת המחסנאי החדש, נערכה בדיקה תפקודית שלו ושל עובדי המחסן.

**ב. ממצאים מסקנות והמלצות**

נמצא כי המחסנים במקום היו נקיים, מסודרים ונערכו כיאות לביקורת של רואי החשבון מטעם משרד הפנים, קודם לספירה נמסרה הודעה על סגירת המחסן ליומיים, שבהם לא תהיה אספקה והוצאת סחורה, ולאחר הספירה נמסרה הודעה נוספת על סיומה, ועל ביצוע תהליך התאמה בין המצאי לבין הספרים, והעברת נתוני בסוף השנה לשנה החדשה עפ"י הנחיות האוטומציה.

בסה"כ מקדם המחסנאי החדש תפיסה רעננה בכל אשר לאיכות ניהול המחסן. עם זאת נמצא כי אין בידי נהלי המחסן הקיימים לרבות נוהל מחסן שבו ההיערכות הנדרשת לספירות המלאי (נמסרו לידי לאחר בדיקה זו), נמצאו במקום מסמכים דוחות ונתונים ישנים והומלץ להעבירם לארכיב העירוני, וכן הומלץ אספקת מרוכזת של מצרכים וחומרי ניקוי למשרדי העירייה.

**11.3. חלוקת מצרכים במשרדים****א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונת עובדת ניקיון מאחד האגפים בעירייה, על חוסר יכולת לתפקד עקב אי אספקת חומרי ניקיון, כשהתברר כי יש באגף גם מחסור במוצרי נוחות.

### **ב. ממצאים מסקנות והמלצה**

לאחר שנשלחה התלונה לגזבר, מנהל הרכש ולמש"א האחראים גם על ניהול המשק המשרדי, עם המלצה לכתובת נוהל חלוקת מצרכים שיכלול בקרת מצאי ואחזקת מלאי מינימום, נמסר לביקורת ע"י הגזבר כי על פי המנהל התקין אין לספק סחורה מהמחסן ללא חתימת הגורם המקבל המאשר את הכמויות שסופקו, לפיכך המחסור נבע מהחזרת המוצרים למחסן מאחר והגורם המאשר את קבלתם לא נכח בעבודה, כאשר ניתן בכל עת להזמין סחורה מהמחסן, אך בתנאי שיש מי האמון בקבלתה, מנהל הרכש צירף את הצעתו למנכ"ל העירייה משנת 2010 להנחות את אחראית המטבח לבדוק מידי יום את מחסור המצרכים במטבחונים ולהשלים את החסר, ואילו מש"א מסרו כי אחראית מטבח תערוך דוח חלוקת מצרכים ע"י אגפים/מחלקות וסוגי המצרכים, כאשר במידה והסידור אינו תספק תונחה אחראית מטבח לחלוקה יומית במטבחים.

מתוצאות הבדיקה עולה כי הליך קבלת המצרכים אינו שלם במקרה של היעדרות הגורם האחראי לקבלתם, נמצא כי הצעתו של מנהל הרכש לבדיקה יומית של החסרים במטבחונים אינה מתקיימת, והפתרון של מש"א לוקה בחסר שכן אין הוא בא להשלים את החוסר באגפים, על כן מומלץ לכתוב נוהל אספקה וקבלת מצרכים במשרדי העירייה שיכלול אישורים (כולל חלופות) בקרת מצאי ואחזקת מלאי מינימום.

11.4. קושי במציאת פרוטוקולים של ישיבות המועצה באתר העירוני

### **א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונת תושב על אי מציאת מידע ספציפי מתוך הפרוטוקולים של ישיבות המועצה המצויים באתר העירוני, לדבריו האתר אינו מכיל את כל הפרוטוקולים כמתחייב בחוק.

### **ב. ממצאים ומסקנות**

פרסום הפרוטוקולים באתר העירוני נעשה עפ"י הנחיות סעיף 248ב(2) בפקודת העיריות, מתברר כי העירייה כן פרסמה את כל הפרוטוקולים כנדרש בחוק, אלא שקושי טכני באופן הגדרת החיפוש הקשה אצלו עליו את מציאתם, לפיכך הוא תודרך ע"י הביקורת ומצא כי הוא יכול למצוא את כל הפרוטוקולים שבם הוא חפץ.

**12. משאבי אנוש -****12.1. הליך קבלת/עזיבת עובד****א. כללי**

במהלך הביקורות השונות שנעשו בתחום קבלת עובד ופרישתו נמצא חסך בכל הקשור להדרכה והקניית ידע כללי ופרטני בקבלה, ומסירת מידע חפצים וציוד בפרישה, וכך נרשם בביקורת בשנת 2006 בנושא הארכיב העירוני לעניין סיום העסקה: " טוב יעשה שכל עובד העוסק בעשייה ברשות יפקיד במשאבי אנוש עם סיום תפקידו ברשות דוח על פעילותו, תפקידיו ודרכי הביצוע, שכן אין נוהל תקין לסיום עבודה של עובד, לכן יש צורך שיותקנו כללים עם פרישת העובד לגמלאות או עם סיום עבודתו, בכללים אלו יכללו חפיפה ראויה עם מחליפו, ואם הדבר לא ניתן אז על העובד למסור למנהל משאבי אנוש דוח על עבודתו וביצועיו, כמו כן יאורגן טופס סיום שירות (טיולים) שבו יצוין כי העובד החזיר את כל הציוד שבחזקתו לרשות ומילא אחר כל התחייבויותיו כולל חפיפה מסודרת עם מחליפו ומסירת דוח על תפקידיו וביצועיהם".

ב-24/04/2012 פנה מנהל המחשוב למנהל משאבי אנוש בבקשה לעדכן את נוהל קבלת עובד או עזיבתו, להלן נוסח פנייתו "לאור מספר תקלות שקרו לאחרונה אני מבקש שיעודכן נוהל קבלת עובדים ועזיבתם כך שכחלק מ"טופס הטיולים" יכלל המחשוב, בקבלת עובד יש צורך:

1. לקבל הוראות לגבי מקום ישיבה וצרכי מחשוב
2. להזמין ציודים באם יש חוסר
3. להזמין רישיונות לתוכנה בהתאם לצורך
4. להזמין ולהתקין תשתיות
5. לפתוח חשבון משתמש ומתן הרשאות רלוונטיות
6. לתת תדרוך לגבי שימוש נאות
7. חתימה על הסכם שמירת סודיות
8. לקבוע הדרכות לשימוש בתוכנות ייעודיות

**בעזיבת/פרישת עובד יש צורך:**

1. סגירת הרשאות
2. העברת חומר אישי לעובד
3. העברה של חומר ישן למחלפו של העובד ו/או ארכובו
4. לוודא שהוחזרו ציודי מחשב שנמסרו לעובד.
5. ניקוי והכנת הציוד למחליפו
6. העברת רישיונות חזרה למאגר הכללי.

בגלל שכיום אנו שומעים על העסקתם ועזיבתם של עובדים על דרך השמועה, נוצר מצב שלעיתים קרובות עובדים חדשים אינם יכולים להתחיל לעבוד בצורה אפקטיבית למשך ימים ושבועות עד הגעת הציוד, תשתיות או התוכנות עבורם. אין תאום לגבי מקומם ואופי עבודתם. אין להם נגישות למידע או חשבונות דוא"ל והם אינם מקבלים תדרוכים או חותמים על הסכם שמירת סודיות ושימוש נאות.

בעזיבתם לעתים קרובות נשארים חשבונות פתוחים, דבר המהווה פריצת אבטחה. חומר של עובדים שעזבו נשאר בלתי נגיש לעובדים שמחליפים אותם. בנוסף אין כל מעקב אחר ציוד שמופק לעובד.



על כן אני מבקש שבעת קבלתם לעבודה של עובדים חדשים הם יופנו למחשוב על מנת שנוכל לטפל בהם ובעת עזיבתם ישלח הודעה מסודרת על כך על מנת שנוכל לסגור את חשבונם בצורה מסודרת ולוודא החזרת ציוד".

פנייה נוספת מצדו הייתה ב- 30/06/2013 ובה נרשם "אנו נתקלים בבעיות בגלל חוסר נוהל. הדבר אקוטי במיוחד עם הטלפונים החדשים, אך הרבה אנשים מחזיקים ציודים על שמם כגון: מקרנים, מחשבים ניידים, ציוד קשר, מתאמים, כלי עבודה, סורקים, מדפסות דיסקים חיצוניים ועוד. אין לנו כל דרך לדעת שהם עזבו והחזירו את הציודים. גם בקבלה נוצר עיקוב, עוברים לפעמים שבועות עד שכל הציודים הדרושים מגיעים בגלל שהודיעו לנו ברגע האחרון". לעניין זה התייחס המנכ"ל וציין כל עובד נקלט או עוזב חייב לעבור טופס טיולים בנקודות רגישות, נא לקבוע נוהל"

### ב. ממצאים מסקנות והמלצות

בנוהל פנימי 11.1 של האגף בדבר קבלת עובד נרשם בסעיף 5.5 תהליך קליטת עובד חדש: " העובד יקבל מרכז/ת כוח אדם הסבר בעל פה על זכויותיו וחובותיו בעירייה, וכן העתק חוזה עבודה", ובסעיף 5.8 פעילות לקליטת עובד נרשם "רכז/ת כוח אדם יבצע את הפעולות הבאות: 5.8.1- יודיע ליחידה קולטת על תאריך תחילת עבודה לאחר תיאום עם מנהל משאבי אנוש...". באשר לסיום עבודה לא נמצא כי קיים נוהל מנחה.

לאור ממצאים אלו ניתנה בחודש 09/2014 הנחיית משאבי אנוש לכלל העובדים בזו הלשון: "מעתה והלאה, כל עובד המסיים העסקתו בעירייה יתבקש למלא טופס סיום העסקה. באחריות מנהלי האגפים ובעלי התפקידים אשר מצוינים בטופס לוודא, כי העובד השיב את כל ציוד העירייה העומד ברשותו, בשלמותו, ולחתום כי הנו מאשר זאת. שימו לב, כי הוספתי גם נופך אישי לטופס וכי הממונה הישיר ומנהל האגף מתבקשים לערוך שיחה אישית עם כל עובד המסיים עבודתו ולקבל ממנו משוב, שיצורף לתיק האישי. בימים אלו עובדים על הכנת חוברת קליטה לעובד חדש, בה מידע מפורט בנוגע להליך הקליטה, טפסים, נהלים מרכזיים, זכויות וחובות, קוד אתי, פרטים בנוגע להנחות, הטבות, ימי גיבוש וכיוצא בזה. לחוברת זו יצורף גם טופס קליטה, אשר יהיה מקביל לטופס סיום העסקה המצ"ב ותתבקשו גם בקליטת העובד לחתום על קבלת הציוד. בנוסף, נערכים להוצאת חוברת סיום העסקה וחוברת לפורשים ובקרוב יוזמנו העובדים החדשים שנקלטו לעירייה במהלך החודשים האחרונים למפגש המיועד לעובדים חדשים, במהלכו יכירו את האגפים השונים באופן בלתי אמצעי. מעבר לפן הטכני, הליך זה חשוב מאוד בהיבט האנושי, שכן יאפשר לכל עובד להכיר את המחלקות השונות ואת בעלי התפקידים בעת קליטתו לארגון ויאפשר בסיום העסקה להיפרד מהעובד ולשמוע את המשוב שלו על הארגון, על עבודתו ויחסי העבודה ביחידה בה עבד. הטופס יצורף לפורטל העירייה".

להלן מערך הטפסים החדש במשאבי אנוש לסיום העסקה:



תאריך: \_\_\_\_\_

**טופס סיום העסקה\***

עובד יקר,

על מנת לסיים העסקתך ולערוך לך גמר חשבון באופן תקין ומלא, נבקשך לקבל אישור חתום מכל בעלי התפקידים הרשומים מטה, ללא יוצא מן הכלל, ולהגיע לאגף משאבי אנוש לצורך אישור סופי ולפגישה, שבמהלכה תקבל פרטים בנוגע לגמר החשבון.

פרטים אישיים:

שם פרטי	שם משפחה	ת.ז.	כתובת	טל'	טל' סולארי
אגף	מחלקה	ממונה ישיר	מנהל אגף	ת. תחילת עבודה	ת. סיום עבודה

שם היחידה	אישור מנהל אגף או ממונה מטעמו	חתימה
רכב	<input type="checkbox"/> הרכב, על כל הנלווים, הוחזר בתאריך: _____/_____/_____ <input type="checkbox"/> בדקתי ווידאתי כי הרכב וכל הציוד הנלווה הוחזרו בשלמותם. <input type="checkbox"/> באם קיים נזק כלשהו לרכב ו/או לציוד נלווה, ווידאתי כי העובד מילא טופס דיווח על נזקים וכי ידוע לו שעלות הנזק תקוזז משכרו האחרון בגמ"ח. <input type="checkbox"/> הערות: _____	חתימת אחראי רכב: _____  חתימת מנהל אגף/ גזבר: _____
מחסן	<input type="checkbox"/> בדקתי ווידאתי כי העובד החזיר את כל ציוד העירייה המצוי ברשותו בשלמותו. <input type="checkbox"/> באם קיים נזק כלשהו לציוד, ווידאתי כי העובד מילא טופס דיווח על נזקים וכי ידוע לו שעלות הנזק תקוזז ממשכורתו האחרון בגמ"ח.	חתימת מנהל המחסן: _____
אגף מחשוב	<input type="checkbox"/> ביטול USER ID והרשאות. <input type="checkbox"/> אחר: _____	חתימת מנהל מחשוב: _____
אגף הביטחון שירותי תקשורת/	<input type="checkbox"/> בדקתי ווידאתי כי העובד החזיר את כל הציוד והנלווים בשלמותם, בכלל זה טל' סולארי, מחשב נייד, מירס וכיוצא בזה. <input type="checkbox"/> באם קיים נזק כלשהו לציוד, ווידאתי כי העובד מילא טופס דיווח על נזקים וכי ידוע לו שעלות הנזק תקוזז ממשכורתו האחרונה בגמ"ח.	חתימת מנהל אגף: _____

		טלפוניה
חתימת ממונה ישיר : _____	<input type="checkbox"/> שוחחתי עם העובד שיחת עזיבה ווידאתי כי השיב את כל ציוד העירייה העומד ברשותו. הערות המנהל/ העובד : _____ _____	ממונה ישיר
חתימת מנהל אגף : _____	<input type="checkbox"/> שוחחתי עם העובד שיחת עזיבה ווידאתי כי השיב את כל ציוד העירייה העומד ברשותו. הערות המנהל/ העובד : _____ _____	מנהל אגף
חתימת אחראי שכר ותנאי העסקה : _____ חתימת מנהל אגף : _____	<input type="checkbox"/> העובד החזיר את כל הציוד השייך לעירייה. <input type="checkbox"/> לעובד אין חובות לעירייה. <input type="checkbox"/> באם לעובד חוב לעירייה, ווידאתי כי ידוע לעובד שחובות יקוזזו משכרו האחרון בגמר-החשבון. <input type="checkbox"/> העובד החזיר כרטיס עובד. <input type="checkbox"/> ערכתי עם העובד פגישה אישית ומסרתי לו, בין השאר, פרטים בנוגע לאופן עריכת גמר החשבון.	אגף משאבי אנוש

• ללא אישור כל בעלי התפקידים לא ניתן יהיה לבצע גמר חשבון.

\_\_\_\_\_

תאריך

\_\_\_\_\_

חתימת העובד

ברצוני לאחל לך הצלחה והנאה רבה בדרכך החדשה.

אנו עומדות לרשותך בכל שאלה ועניין,

אגף משאבי אנוש

בנוגע לפיטורי עובדים הוצאה הנחיית משאבי אנוש לכלל העובדים בזו הלשון :

אבקש לרענן ההנחיות בנוגע להליך סיום העסקה בעירייה – ראו המסמך המצ"ב.

ט"ו אדר א, תשע"ד  
16 פברואר, 2014  
מש/5703

### **לשכה משפטית**

#### **ועדת פיטורין** **סיכום ישיבה מיום 16.2.14**

**נוכחים:** מר עמיקם נגר לוי- מנכ"ל העירייה, רו"ח גידי טביב- גזבר העירייה, עו"ד מנדלמן-כהן שולמית-יועמ"ש, מר יחיאל גליל - מ. מ. משאבי אנוש.

**נושא הדיון:** קביעת מנגנון שימוע לפני פיטורין, לעובדים שאינם קבועים.

- הוחלט:**
1. עובדים שאינם קבועים (ושעובדים בעירייה עד שנתיים) יזמנו לכירור בפני מנהל האגף הרלוונטי בנוכחות המנהל הישיר, סיכום בירור ייערך ע"י הנ"ל.
  2. ככל שהבירור באגף יעלה כי יש לפטר העובד, יועבר הנושא לשימוע בפני מנהל משאבי אנוש אשר יערוך השימוע עם העובד, מנהל האגף, והמנהל הישיר.
  3. מסקנות השימוע שנוערך בפני מנהל משאבי אנוש יועברו לוועדת הפיטורין להחלטתה.

**רשמה:** עו"ד שולמית מנדלמן-כהן.

**תפתח:** נוכחים.

אדגיש, כי גם עובדים אשר מועסקים בעירייה בחוזה זמני, אף אם מועסקים זמן קצר ביותר, זכאים להליך שימוע כחוק.

שימו לב כי אין לומר לעובד שהוא מסיים העסקתו ללא הליך כדין - בפרט לא במהלך שיחת הבירור, המתבצעת ע"י מנהל האגף אשר בו מועסק העובד.  
 טרם נקיטת הליך בירור יש ליזום שיחות אזהרה לעובד וליתן לו הזדמנות לשפר את תפקודו.  
 יש לתעד כל שיחת אזהרה עם עובד ולהעביר לאגף משאבי אנוש לתיוק בתיק אישי.  
 אמליץ להיוועץ עם אגף משאבי אנוש בכל עניין הקשור בדיני העבודה ובפרט בנושאים כה רגישים כגון סיום העסקה.  
 נא להעביר ההנחיות למנהלים/ לגורמים נוספים אשר הנושא רלוונטי לגביהם.

נמצא כי למרות הנחייה זו, היא לא יושמה והובנה כראוי באגף הביטחון. על כן מומלץ כי מנהל משאבי אנוש יערוך ויפרסם נוהל לקליטה וסיום העסקה כולל היערכות לקליטה ביחידות השונות ומידת הצורך במקום ובציוד נדרש וכן חתימה על הסכם סודיות והדרכה, ובעת הסיום הפצת המידע ביחידות השונות לשם היערכות לסגירת הפעילות והחזרת ציוד. בקליטת עובד מומלץ כי יימסר מידע בחוברת הקליטה על מבנה הרשות, בעלי התפקידים, האגפים, והמחלקות, מדיניות העירייה, אופן הליכי ביצוע, הסבר וחוברת של הקוד האתי, וכן יינתן תדריך במידית או בסמיכות במרוכז בנושאים אלו, ובעת סיום עריכת שימוע במידת הצורך, טופס טיולים להחזרת ציוד הניתן בהשאלה לעובד, כתיבת מידע מקצועי לצורך שימוש עתידי.

## 12.2. התנכלות אישית

### א. כללי

הבדיקה לבקשת המנכ"ל לבדוק טענות תושב לאפליה והתנכלות מצד עובדת האגף בעת השתתפותו במכרזים לתפקידים המתאימים לו, כאשר הוא נדחה מזה תקופה ארוכה שוב ושוב מצדה בהיותה אחראית להעברת טפסים הקשורים למשרות בעירייה, פועלת עפ"י שיקול דעתה ולא נותנת לוועדה שמונתה לכך להחליט בדבר התאמתו, עוד הוסיף כי בנימוקי הדחיה אותם קיבל כתבה כי הדחיה בשל קירבה משפחתית לעובד עירייה, בעוד שהוא יודע כי היא קיבלה לא מעט עובדים מקרבה ראשונה ושניה ומאותו מוצא עדתי אליו היא משתייכת, וטוען שיש בידיו רשימות שבכוונתו לפרסם בעיתונות. טען גם כי העובדת הכעיסה אותו יותר עת יצרה שערורייה בעת העסקתו והעסקת רעייתו בקייטנת קיץ בכך שנאלצנו לעזוב את הקייטנה לאחר העסקתם במשך שלושה שבועות ושבוע לפני סיומה, והמניע לדעתו הוא אישי בלבד.

### ב. ממצאים ומסקנות

בפניית הביקורת למנהל הישיר שהעסיקו בקייטנה מסר הלה לעצם העסקה ללא אישור מסודר של אגף מש"א כי זו הייתה "טעות אנוש", שנחשפה ע"י מש"א נחשף

שעם גילוייה הופסקה העסקתו במידית בהחלטה משותפת של מנהלות אגף החינוך ומש"א, משום שהדבר נגד את נהלי העסקה בשל קירבה אישית.

מבדיקת הדחיות שקיבל לתפקידים שפרסמה העירייה במכרז (אחראי אחקה בבתי ספר, מזכיר בתי ספר), אכן נרשם שם שסיבת הדחיה היא בשל קירבה משפחתית לעובד עירייה.

במהלך הבדיקה נבדק שהמועמדים הנדחים במכרזים מקבלים תשובה עם סיבת הדחיה. כאשר לגביו עוד קודם החלטתו להשתתפות הוא נענה בתשובה שאין באפשרותו להשתתף במכרז בשל קירבה משפחתית, אך למרות זאת בהחלטה אישית הוא מנסה שוב ושוב.

נמצא גם כי טענותיו לאחריות העובדת בכל הקשור במכרזי עובדים והחלטות לקבלתם לעבודה במנותק מהוועדה לקבלת העובדים אינם נכונה, שכן אין היא אחראית כלל לנושא המכרזים, אלא מועסקת בנושא עובדת אחרת, ועל מכתבי הדחיה שקיבל כלל אין היא חתומה, ובכלל היא עוסקת בנושא שכר ותנאי העסקה.

ובאשר להחלטות לאי קבלתו בשל קירבה אישית לעובד הרי שהחלטה נובעת ממדיניות העירייה (כפי שהתקבלה בהחלטת מועצת העיר מיום 08/09/99-בהחלטה גורפת לאי העסקת עובד מדרגה ראשונה- הורים אחים ילדים ובני זוג), המיושמת ע"י האגף ומחמירה מהכללים שנקבעו במשרד הפנים בחוזרי מנכ"ל משרד הפנים- לעניין הגבלים במצב של כפיפות מרות וקשרי עבודה (1/12, 4/11, 03/11, 05/02, 01/02- לרבות עובד במעמד ארעי, או המועסק בחוזה מיוחד) בכל הקשור להעסקת קרובי משפחה בכלל התפקידים מלבד תפקיד הסייעות הדורש בכל מקרה את אישור האגף. משכך לא נמצא תלונתו כנגד העובדת צודקת.

### 12.3. שימוע לפני פיטורין

#### א. כללי

הבדיקה לאחר קבלת תלונה ממבקר המדינה על עובד שטען על התנכלות מצד מנהלו בכך שאין הוא מאפשר לו לומר את דעתו לגבי מה שמפריע לו בעבודה, ועל כך שהוא עומד להיות מפוטר בשל חוסר שביעות רצון מתפקודו למרות שהוכיח את עצמו בהזדמנויות רבות.

#### ב. ממצאים ומסקנות

נמצא כי לעובד התקיים הליך שימוע לפני פיטורין, לאור טענות הממונים על אי שביעות רצון מתפקודו, וזאת לאחר שכבר נערכו עמו מספר שיחות בירור. הליך השימוע היה תקין, ולא נמצא חריגה מהנחיות או הוראות חוקיות כלשהן, לפיכך התלונה בכללותה אינה צודקת.

להלן התשובה שנמסרה למבקר המדינה :

יום ראשון 01 פברואר 2015  
י"ב.שבט.תשע"ה

לכבוד  
אופיר תדהר, עו"ד  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

א, נ.,

**הנדון: תלונת הפקח אורי טויג**  
סימוכין: תיק מסי 920294

בדיקת הנושא העלתה את הממצאים הבאים:

1. המתלונן קבל על קיום הליך שימוע בעניינו.
2. הליך השימוע התקיים ב-22/01/2015 לאור טענות הממונים עליו על תפקודו, התברר כי לממונים לא הייתה שביעות מתפקודו, נערכו לו מספר שיחות בירור ובסופם הוחלט על זימונו להליך שימוע. (שהתקיים לאחר דחייה בשבועיים עקב אי מתן הודעה מצדו על קבלת צו מילואים).
3. עיון בפרוטוקול השימוע, ובטענות שהעלה לראש העיר, כמו גם בדיקת בהליך קבלתו והעסקתו לא נמצא חריגה מהנחיות או הוראות חוקיות כלשהן.
3. לפיכך אין אני מוצא צדק בטענותיו, ועל כן התלונה בכללותה אינה מוצדקת.

בכבוד רב,

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

### 13. מוקד עירוני-

13.1. בקרת תהליכי קבלת פניות ופניות יזומות ע"י פקחים ושיטור

#### א. כללי

בבדיקת נוהלי המוקד נמצא שאין התייחסות לפרק זמן החולף בין מועד האירוע למועד הדיווח. אפשר שמועד הדיווח ניתן בעת התרחשותו או בסמוך לו, ואפשר בחלוף זמן. המשמעות היא שככל שפרק הזמן שחולף רב יותר, יכול להיווצר מצב של אי צורך בתגובה או בטיפול, על כן טוב יהיה לקבוע כללים בעניין ראשית לערוך הפרדה בין מועד האירוע ובין מועד הדיווח, שנית במידה ויחלוף פרק זמן סביר בהתייחס לתלונה, אזי יש לבקש שהפונה קודם פתיחת תלונתו, יבחן בשנית וידווח במועד עכשווי ככול שניתן.

ומהו מועד סביר? זאת ראוי שייקבע ע"י המוקדנים ומקבלי הפניות עפ"י קריטריונים וניסיון מצטבר. וטוב שהדבר יירשם (בנוהל 25-פניות יזומות וגם בנוהל מספר 1-תהליך הטיפול בפניות).

עניין נוסף המסוכן ועלול להוביל לביטולי דוחות, אלו תכתובות פנימיות הרשומות במוקד שיש להיזהר בהן. לדוגמא פנייה 2014-06-0662 מעובד שיטור ושם נרשם

"עגלה נגררת הידרדרה...**מבקש לשלוח פקח שייתן דוח לבעל העגלה**.."

בחוק הרשויות המקומיות (אכיפה סביבתית- סמכויות פקחים), התשנ"ח-2008 נרשם בסעיף 3 על הסמכת פקחים, סעיף 4- נכתב על סמכות פקח, ובסעיף 5 נכתב על עבירת קנס ושם נרשם "...לא יעשה ראש רשות מקומית שימוש בסמכותו להסמיך עובד רשות מקומית למסור הזמנה לפי סעיף 222 לחוק סדר הדין הפלילי ביחס לאותה עבירה, אלא אם כן הוסמך אותו עובד כפקח לפי הוראות חוק זה". לפיכך אני מוצא כי משנקבע פקח, רק לו ניתנה הסמכות לרשום דוח, ומתן הוריה של מי מהפונים לקבוע הוריה כזו, יש בה כדי חשש לפגוע בשיקול דעתו של הפקח (ואם יתבקש קבלת מידע כזה ע"י נתבעים אפשר שהתביעה נגדם תתבטל). עניין זה נכון הן לגבי עובדי ומשרתי העירייה והן לציבור בכללותו, על כן אני ממליץ כי יירשם בנוהל פניה למוקד (נוהל 25) כי בכל מקרה שבו פונה ייתן הוריה למי מעובדי הפיקוח, לפנות אליו בעניין, להסביר לו את המשמעות ולתעד בכך שיירשם ש"אין לפונה סמכות חוקית לתת הנחיות או הוראות למפקחים" ועם זאת יש לאפשר לפונים להמליץ על מתן דוח, להמליץ אך לא להורות.

וגם לשיטור ולמפקחים אני מוצא שבמענה למוקד להרבות להשתמש בציטוטים מהוראות החוקים והנהלים. לדוגמא (עפ"י הוראות סעיף בחוק/נוהל...מצאתי/לא מצאתי...שיש/אין...) וכך גם לרשום בנהלים ולתדרך את העבדים בהתאם. וטוב שיירשם הדבר בנוהל 25- פניות יזומות.



### ב. ממצאים מסקנות והמלצות

בתגובה לביקורת נמסר ע"י מנהל המוקד כי "כיום הפקחים והשיטור מדווחים רק באפליקציה הנכנסת כדיווח בדוא"ל מידי למוקד – האירוע המדווח מוקלד ראשית ע"י הפקח/השיטור באפליקציה והמוקדנית מבצעת העתק והדבק לפניית מוקד (בנוסף, כל פניות האפליקציה נשמרות כדואר בלתי מחיק בארכיון של האאוטלוק). לא תמיד הפיקוח/השיטור מקלידים "את שעת התרחשות האירוע/ראיית המפגע, אך אם כאשר הפקח השיטור לא מקלידים זאת – החזרת הפנייה לצורך "תיקון" עלולה לפגום במהות הבעיה, ויהיה גם צורך לזכור את הזמנים שבו נאספים הפניות במהלך שעות רבות. לכן, טוב להקפיד בזמן ההקלדה המקורית של השיטור/הפקח את מועד ההתרחשות, עם זאת רוב פניות השיטור מדווחות בזמן אמת, ומיעוטם דרוש טיפול, אר רוב המפגעים אינם מדווחים במועד ההתרחשות".

לפיכך הוא קיבל את המלצת הביקורת לערוך תוספת לנוהל מס' 25 - הקלדת פניות יזומות שיטור ופיקוח ובדיקת הטיפול בהן ע"י יוזמי הפניות ורשם:

#### תוספת לנוהל מ-10/04/2014 בשל המלצת מבקר העירייה:

בכל פנייה ביוזמת השיטור/הפיקוח (כולל פניות בכתב/בטופס ריכוז ואפליקציה)

- הפיקוח/השיטור נדרש לציין את שעת התרחשות האירוע/ראיית המפגע
- המוקדנית חייבת להקליד זמנים אלה בתיאור הבעיה

עם זאת ממליצה הביקורת גם שלא יירשם במוקד נותן הוריה לביצוע מי שאינו מוסמך, ולהדריך את פותחי הפניות מטעם השיטור והפיקוח להשתמש בשפה מקצועית מגובה בציטוטים מהוראות החוקים והנהלים בעת מענה למוקד, לדוגמא (עפ"י הוראות סעיף בחוק/נוהל...מצאתי/לא מצאתי...שיש/אין...) ולתדרך אותם בהתאם.

#### 13.2. משלוח מכתבי משוב

מאחר ונמצאו מכתבי משוב מתושבים אשר לא נשלחים בדוא"ל מעוכבים זמן רב בלשכת ראש העיר בטרם שליחתם, ולחלקם אף התקבלו תלונות בעניין אי המשלוח, החליט מנכ"ל העירייה כי במקום שהמכתבים יוכנו ע"י המוקד וישלחו ע"י לשכת ראש העיר, הם יוכנו וישלחו ע"י המוקד, כשהביקורת התבקשה הביקורת לחוות דעתה בדבר החלפת החותמת על גבי המעטפות- מוקד עירוני במקום לשכת ראש העיר. ככלל חותמת המוקד מאפשרת קבלה וטיפול במשובים שאינם נמסרים ליעדם וחוזרים עקב כתובת שגויה. כאשר המשובים המתקבלים ונשלחים חזרה במעטפות גוביינא שעליהם רשומה כתובת של לשכת ראש העיר, על כן אין מניעה להחתיים על גבי מעטפות המשווה את חותמת המוקד העירוני. עם זאת נמסר כי בשלב זה מוחתמים המעטפות בחותמת לשכת ראש העיר.

**14. חופש המידע-****14.1. אי מתן מידע****א. כללי**

הבדיקה לאחר קבלת תלונה ממבקר המדינה על אי מסירת מידע למתלוננים בקשר להתנגדות שהגישו בשנת 1995 בעת הליך אישור תכנית של החלקה אותה חכרו לדורות, וכאשר מסיבה כלשהיא למרות שהתנגדותם שהתקבלה לא ניתן ביטוי בתכנית הסופית שאושרה בשנת 1997. לטענתם פנייתם הטלפונית לממונה על חופש המידע ולמהנדס העיר לא זכו לתשובה, לפיכך הם פנו גם בכתב לממונה על חופש המידע וגם כאן לא קיבלו מענה, כשמדובר בתקופה ארוכה של כ-8 חודשים.

**ב. ממצאים ומסקנות והמלצות**

מבדיקת המקרה שהיה לפני כ-20 שנה עולה כי ההתנגדות לתוכנית הייתה משום שלא נכלל בה כביש גישה לביתם, לעניין זה מונה חוקר מטעם הוועדה המחוזית שהמליץ שכביש הגישה יקבל ביטוי, והוועדה המחוזית קיבלה את ההמלצה אלא שבתכנית הסופית המתוקנת לא ניתן לה ביטוי, כך שלא ברור אם אכן אושרה התכנית ואם הם פנו בשנית לוועדה המחוזית בעניין, (גם המבקשים עצמם אינם בטוחים כי התוכנית התקבלה וכתבו "נראה לכאורה כי התנגדותם התקבלה", וממה שנלמד היא הכתובת שלהם למציאת המידע הוא הוועדה המחוזית לתכנון ובניה ולא העירייה, אלא שמאז בשנת 2009 באו לעירייה לבקש את סלילת הכביש, ולאחר מכן התעקשו לבקש את מסמכי ההתנגדות, למרות שההתנגדות נוהלה בוועדה המחוזית.

ומכאן הסיבה שהעירייה לא יכלה למצוא את החומר אצלה על אף המאמצים שהשקיעה בעניין (כשגם הביקורת סקרה בעת בדיקת התלונה את כל החומר הרלוונטי ללא תוצאות), עם זאת יצוין כי הגם שהייתה מנוהלת ההתנגדות בוועדה המקומית, לא הייתה קמה החובה לשמירתם מסמכי ההתנגדות מעבר ל-10 שנים, שכן הם אינם חלק מהחלטות הוועדה, עפ"י חוק הארכיונים חומר הוועדה מקומית לתכנון ובניה ישמר עפ"י ההנחיות הבאות:

- תיק בקשה להיתר בניה בוועדת בניה מקומית ובוועדת בניה מחוזית הפועלת כוועדה מקומית -10 שנים,

- החלטות הוועדה, תכניות הנדסיות, העתק היתר בניה וחישובים סטטיים הכוללים הצהרת המהנדס האחראי לביצוע- ישמרו לצמיתות,

- תיק תביעה שנדון על בניה בלתי חוקית, למעט צווי הריסה או תרשומת משרדית המראה על קיום צו הריסה- ישמר 7 שנים.

נמצא כי טענות המבקשים לאי מתן מענה לא היו נכונות, שכן נמצאו מסמכים המאששים את חליפות השיחות הטלפוניות עם המבקשים כאשר נעשה מאמץ לאתר את המסמכים המבוקשים על אף שחלפו קרוב ל-20 שנה ואף התקבל משוב ובו הודיה על מאמצי החיפוש, וכן כתבו על תהליך שבו הופנו לחפש את המידע אצל מהנדס העיר, גם מתשואול הממונה על חופש המידע עלה כי נוהלו שיחות טלפוניות עם המתלוננים ובס צוין כי נמשך חיפוש החומר אך עדיין הוא לא נמצא. להלן התייחסות הממונה על חופש המידע לתשואול הביקורת בנושא בזו הלשון:

1. עם קבלת הפנייה שיתפתי את היועמ"ש ומנהלת מחלקת תכנון עיר בבקשה למידע.
2. מחוות דעתה של היועמ"ש, מאחר ומדובר בבקשה לחומר מלפני 20 שנה אין העירייה מחויבת לשמור או להמציא חומר ישן כל כך.
3. יחד עם זאת, לאור המלצתה לבדוק עם מנהלת מחלקת תכנון עיר האם קיים בכל זאת חומר ישן בנדון, ניסתה המנהלת לערוך חיפוש בחומר הקיים.
4. המנהלת השקיעה שעות של חיפוש החומר והזמנת כל התיקים הרלבנטיים מהארכיון וזאת כדי למצוא את כל המאמץ שניתן למציאת החומר, למרות שאין אנו מחויבים בשמירתו.
5. בתאריך 16 ביולי 2014 עדכנתי בשיחה טלפונית את נציג המבקשים על כך שבקשתו מתייחסת לחומר ישן מאד שלא ניתן לאתר. באותה שיחה הסברתי שמשך זמן התשובה מתארך מאחר ואנו בכל זאת משקיעים מאמצים לאיתור החומר שהינו ישן מאד ולא מחייב שמירתו. ביקשתי הארכת זמן נוספת כמקובל בחוק, להשלמת תהליך איתור החומר. התחייבתי שבסיום התהליך יישלח מכתב עם תשובה סופית כמתחייב בחוק. בימים אלה התקבלה תשובה סופית מהמנהלת שלא נמצא החומר המבוקש. עקב כך, מכתב התשובה הסופי נמצא בהכנה.
6. אשמח למסור פרטים נוספים במידה ויידרש.

באשר להתנהלות העירייה הרי שלא נמצא במכתב התשובה מטעם הממונה למבקשים התייחסות לאמירות והאיומים שעלו במכתביהם לכך שכל הפניות לא נענו, להלן ציטטות מדבריהם ("אף לא אחת מפנייתנו הנ"ל זכתה למענה או להתייחסות מצדכם, וזאת בניגוד גמור להוראות החוק ולתכליתו", "התנהלות זו מצדכם כרשות ציבורית אינה כשורה, אם לנקוט בלשון המעטה", "ככל שלא תתקבל תשובתכם, נמליץ...למצוא את זכויותיהם בהתאם לדין, באפיקים אחרים"), הרי נאמר להם שנעשו חיפושים, נעשה מאמץ, אלא שטרם נמצא, ואף הייתה הודיה, על כן הייתה אמורה לבוא הכחשה לטענות במכתב התשובה.

כמו כן על אף שאין זו חובתה של העירייה היה מקום להפנות את המבקשים לוועדה המחוזית, שהרי היה נהיר למנהלת מחלקת תכנון עיר שחיפשה את החומר כי ייתכן והחומר מצוי בוועדה המחוזית. והיה גם ראוי לשאול אם פנו במקביל גם לוועדה המחוזית. לפיכך עניין הצורך בפניה לוועדה המחוזית אוזכר בסעיף 3 בתשובת הביקורת למבקר המדינה.

מתברר כי אגרת הבקשה למידע לא שולמה וגם לא אגרת הטיפול עבור שעות חיפוש המידע, וכי טופס הבקשה לקבלת מידע הומצא ונרשם עם המידע המבוקש, אך ללא חתימה על התחייבות לתשלום אגרת איתור וטיפול ואגרת ההפקה, אך מכיוון

שמדובר במקרה חד פעמי וכי קיימת הקפדה על תשלום האגרות (בקשה, איתור וטיפול, הפקה), הרי שאין צורך להמלצות בנושא. עם זאת אין להתעלם ממבקשים הכותבים שקרים ודברי התרסה ויש להגיב עליהם ע"י כתיבת עובדות ונתונים ראויים. כמו כן במקרים שבהם נהיר כי ייתכן וחומר המידע מצוי בארכיונים אחרים, אזי יש לציין זאת בתשובה ולהפנות את המבקשים אליהם.

להלן התשובה שנמסרה למבקר המדינה ע"י הביקורת, ואליה צורף גם תשובת הממונה להכנסות למבקשים, כאשר צורפה גם תגובת המבקר שכתב כי נוכח האמור במכתב הביקורת, לא מצא עילה לקיום בירור נוסף בעניין.

יום רביעי 29 אוקטובר 2014  
ה'חשוון תשע"ה

לכבוד  
מוטי לורברבוים, עו"ד  
עוזר בכיר למנהל נציבות תלונות הציבור  
משרד מבקר המדינה ונציב קבילות הציבור  
בית הדפוס 12, גבעת שאול, ירושלים  
ת.ד. 1081, ירושלים 9101001

א, ג.

**הנדון: תלונת עו"ד גיא פטאל בעניין אי מענה**

סימוכין: מכתביך לראש העירייה מתאריך 10/09/2014, תיק מס' 910305

מכתביך שבסימוכין הועבר לטיפול ע"י ראש העירייה, ולהלן תשובתי לאחר שבדקתי את הליך הבקשה למידע והיענות העירייה:

1. מעת הגשת הבקשה לממונה על חופש המידע החל תהליך ארוך לאיתור המידע המבוקש, כאשר הממונה דאגה לעדכן את המבקש לגבי המאמצים שנעשו למציאתו שכן מדובר בחומר ישן מאוד של 20 שנה בקירוב שדרש הקצאת משאבים בלתי סבירה לאיתורו, והמשוב שהתקבל מהמבקש באותה עת היה כי הוא מודה על החיפוש. לאחר מכן נמסר לו עדכון כי פרק הזמן למתן התשובה הוא ארוך, החומר ישן מאוד ועד עתה לא ניתן לאתר, לכן מתבקש הארכת זמן החיפוש (עפ"י החוק), לבסוף מאחר ולא נמצא החומר נשלח מכתב ע"י ממונה על חופש המידע לפונה על דחיית הבקשה (עפ"י הנחיות סעיף 8 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1988).
2. מאחר והמידע המבוקש לא נמצא, ערכתי בדיקה בנושא ע"י סקירת חומר רלוונטי שהוזמן מהארכיב, אלא בדיקתי לא הניבה תוצאות.
3. בנוסף אציין כי מדובר בתכנית שהופקדה על ידי הוועדה המחוזית ושהתנגדויות הוגשו לוועדה המחוזית ונדונו בה. ולכן העירייה אינה הכתובת הטבעית לחיפוש החומר.
4. באשר למהות הבקשה לא מצאתי סימוכין כי התנגדות הפונה התקבלה בעת תהליך אישור התכנית, וזאת אני למד ממכתבי הפניה ששם נרשם **"נראה כאילו התנגדותם התקבלה"**, ו**"נראה לכאורה כי התנגדותם התקבלה"**. ומתוך החלטה מס' 20 של הוועדה המחוזית מיום 17/09/95 שבה נרשם **"שוקלת"** הוועדה לאמץ את התוכניות בתנאי תיקונים נוספים הנובעים מהמלצות החוקר ד"ר ברזילאי" (שוקלת אך לא מאמצת).
5. עניין נוסף העולה מסייפה של החלטות הוועדה המחוזית ושלא בא לידי ביטוי בבקשת הפונה הוא כי הוועדה המחוזית תשוב ותדון בתוכניות ובהתנגדויות לה לאחר ביצוע ההתאמות והתוספות.
6. הנחיות חוק הארכיונים, תשט"ו-1955 אינם מורות על שמירת החומר המבוקש לטווח כל כך ארוך של זמן. (נדרשת שמירה של 10 שנים).
7. לפיכך אני מוצא כי העירייה השקיעה אמצעים סבירים ואף מאמץ חריג בכדי לאתר את המידע הנדרש, אלא שהדבר לא צלח בידה מסיבת התיישנותו הרבה והקושי באיתורו.

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

מצ"ב- תשובת הממונה על חופש המידע



**נס-ציונה**

העיר הירוקה בישראל

תאריך: י"א תשרי תשע"ה  
05/10/2014  
מספרנו : 00001140

לכבוד  
פטאל גיא, עו"ד  
משרד יגאל ארנון ושות', עו"ד  
רחוב הלל 31  
ירושלים 94581

א.ג.נ,

**הנדון: בקשה לקבלת מידע על פי חוק חופש המידע, התשנ"ח 1998**

בקשתך לקבלת מידע בנושא התנגדות לתכנית נס/105 א התקבלה במשרדי ולהלן תשובתי:

החומר שנתבקש הינו חומר משנת 1995, לפני כעשרים שנה. לאחר חיפוש בארכיוני העירייה שארך מספר חודשים, לא נמצא החומר המבוקש.

אציין כי הואיל ומדובר בחומר לפני עשרים שנה, העירייה רשאית לדחות הבקשה לקבלת מידע, בשל הקושי הכרוך באיתורו. ואולם, גם לאחר נקיטת מאמצים לאיתורו של החומר בארכיוני העירייה כאמור לעיל, לא נמצא החומר המבוקש.

בהתאם לסעיף 7 לחוק חופש המידע התשנ"ח 1998 נודה על תשלום אגרת בקשה על סך 20 ש"ח וכן על תשלום אגרת טיפול 150 ש"ח (5 שעות).

אשמח להמשיך לעמוד לשירותך.

בכבוד רב

מיכל דוטוול  
ממונה על חוק חופש המידע



**מדינת ישראל**  
**משרד מבקר המדינה**  
**ונציב תלונות הציבור**



נציבות תלונות הציבור

ט"ז בחשוון התשע"ה  
 9 בנובמבר 2014

בתשובתך נא ציין  
 תיק מס' 910305

לכבוד  
 מר שלמה אליהו, מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור  
 עיריית נס ציונה  
 הבנים 9  
 נס ציונה 7407109

שלום רב,

הנדון: תלונת עו"ד גיא פטאל בעניין אי מתן מענה  
 סימוכין: מכתבך מ-29.10.14

הריני לאשר בתודה קבלת מכתבך שבסמך.

אבקש להודיעך כי נוכח האמור במכתבך, לא מצאנו עילה לקיום בירור נוסף בעניין.

מכבוד רב,

מוטי לורברבוים, עו"ד

עוזר בכיר למנהל נציבות תלונות הציבור