



מבקרת העירייה

דוח שנתי 2023

27 יוני 2024

לכבוד

חברי מועצת העיר

גני תקווה

הנידון: דוח ביקורת לשנת 2023

הריני מתכבדת להגיש את ממצאי דוח מבקרת העיריה לשנת 2023, כמתחייב מסעיף 170ג (ג) לפקודת העיריות.

אני רואה בקיומה של הביקורת, כלי ניהולי המשקף את מצב המחלקות בהן נערכת הביקורת, דוח המבקרת תורם ליעול ושיפור עבודת העיריה והמערכת העירונית, שמירה על מנהל תקין, מתן שירותים איכותיים עבור התושבים והגברת השקיפות.

שמחתי להיווכח, שמסגרת העבודה על דוח הביקורת, היה שיתוף פעולה מלא מצד עובדי העיריה וכלל הגופים המבוקרים.

כמו כן, שמחתי לקרוא את תגובות הגורמים המקצועיים וההתייחסות בכובד ראש להמלצות הביקורת, וכי המלצות רבות כבר מצויות בהליך יישום או ייושמו בעתיד הקרוב.

לסיים, ברצוני להודות על ההשקעה ועל העבודה היסודית והבונה בכתיבת הדוח, באחריות ובשיתוף פעולה מלא עם עובדי העיריה.

בברכה

ליזי דלריצה

ראש עיריית גני תקווה



31 במרץ 2024

כב' אדר ב תשפ"ד

לכבוד

ליזי דלהריצ'ה

ראש עיריית גני תקווה

הנידון: דוח מבקרת העירייה לשנת 2023

הנני מתכבדת להגיש לך בזאת את דוח מבקרת העירייה לשנת 2023, בהתאם להוראות סעיף 170 ג'(א) לפקודת העיריות.

הביקורת ברשויות המקומיות מהווה חלק חשוב במערך הביקורת הציבורית. תכליתה לספק הערכה בלתי תלויה על התנהלות הגופים המבוקרים ואינה מתמקדת רק בחשיפת ליקויים. יעילות הביקורת מושגת בביצוע התיקונים ובדרכים למניעת הישנותם ויש לראות בה כלי לייעול המערכות ואיכות השירות.

אני מודה לך, על הסיוע והגיבוי המלא לה זוכה הביקורת, למנכ"לית העירייה, למנהלי האגפים ויתר עובדי העירייה. שיתוף הפעולה, מעיד על תפיסת ההנהלה והכרתה בחשיבות עבודת הביקורת.

הצוות לתיקון ליקויים בראשות המנכ"לית, מקיים דיונים שוטפים בממצאי הביקורת, תוך קבלת החלטות לביצוע תהליכי עבודה נדרשים.

אציין בחיוב כי ליקויים רבים תוקנו והמלצות רבות יושמו כבר במהלך הביקורת.

על פי פקודת העיריות, העתק הדוח השנתי יומצא לוועדה לענייני ביקורת.

בברכה,



נעמה קורן

מבקרת העירייה

וממונה על תלונות הציבור

העתק: הועדה לענייני ביקורת

תוכן עניינים:

5.....	דוח ביקורת רישוי עסקים.....
53.....	דוח ביקורת מוקד עירוני.....
84.....	חקיקה בנושא ביקורת פנימית ברשות.....



דוח ביקורת רישוי עסקים



מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקרת העירייה. פרסומו של מסמך, או חלק ממנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו במועצה, אסור עפ"י הוראת סעיף 170 ג (ו) לפקודת העיריות.

תוכן עניינים	
7	פרק א – מבוא
10	פרק ב' – רקע
11	פרק ג' – המלצות
20	פרק ד' – ממצאים
20	1. מבנה ארגוני
24	2. נהלים
26	3. תוכנית עבודה
27	4. מערכות מידע
29	5. אתר אינטרנט
34	6. מיפוי עסקים טעוני רישוי
36	7. ממשקי עבודה מול מחלקות העירייה
38	8. בקשה לחוות דעת מקדמית
39	9. אגרה
40	10. מסמכי הבקשה
43	11. סוג הרישיון
44	12. עסקים לצמיתות
45	13. אישור והנפקת רישיון
46	14. עיכוב גורמי האישור
46	15. סגירת תיק רישוי
47	16. פיקוח
48	17. אכיפה
49	18. יישום הוראות הרפורמות ברישוי עסקים
51	19. תקציב משרד הפנים
52	לסיכום

פרק א – מבוא

כללי

רישוי עסקים מהווה תחום מרכזי בעבודת הרישוי והאכיפה של הרשות המקומית, שכן עסקים הפועלים ללא רישיון עשויים להוות סכנה לציבור. אירועים שהתרחשו בהקשר לעסקים הובילו להבנה שיש להסדיר את הנושא ברשות המקומית באופן שיחייב קביעת סטנדרטים ברורים להבטחת בריאות ושלוש הציבור.

תהליך רישוי עסקים הינו מהותי בניהול רשות מקומית ומטרתו הבטחת איכות סביבה נאותה, מניעת מפגעים ומטרדים, מניעת סכנות לשלוש הציבור, בטיחותם של הנמצאים במקום העסק וסביבתו והבטחת תנאי תברואה נאותים.

חוק רישוי עסקים הוא בעל השפעה רבה על איכות חייהם של התושבים ברשות המקומית.

החוק חל על בתי העסק המפורטים בצו רישוי העסקים.

על מנת לאכוף את החוק יש צורך בשיתוף פעולה בין השלטון המרכזי הקובע את הנורמות, תקנים, עקרונות וסטנדרטים לעסקים, לבין השלטון המקומי המטפל ביישום החוק ובאכיפתו.

מטרות החוק כפי שהוגדרו בסעיף 1 לחוק הינן:

- הבטחת איכות נאותה של הסביבה, לרבות מניעת מפגעים ומטרדים.
- מניעת סכנות לשלוש הציבור ואבטחה מפני שוד והתפרצות.
- שמירת בטיחותם של הנמצאים במקום העסק או בסביבתו.
- מניעת סכנות הידבקות במחלות, שמקורן בבעלי חיים ומניעת זיהום מקורות מים בחומרי הדברה, בדשנים או בתרופות.
- הבטחת בריאות הציבור, לרבות תנאי תברואה נאותים.
- קיום דינים הנוגעים לתכנון ובנייה.
- קיום דינים הנוגעים לשירותי הכבאות.

מטרה נוספת אותה נדרשות הרשויות לאכוף באמצעות הליך רישוי העסקים הינה הנגשת בתי עסק לבעלי מוגבלויות. על מנת להבטיח זאת, נדרשים בתי העסק להראות, גם במסגרת הליך קבלת רישיון עסק או חידושו כי מתקיימות בהם התאמות הנגישות. לפיכך על הרשות המקומית לבחון על ידי מורשה נגישות מטעמה, אם העסק המגיש בקשה לקבלת רישיון עסק או לחידושו, עומד בדרישות הבטיחות בהתאם לחוק.

בצו רישוי עסקים ותקנותיו נקבעו הוראות שונות לעניין הוצאת רישיונות עסק, סוגי העסק טעוני הרישוי, משך תקופת הרישיון שניתן להוציא לכל סוג עסק, סוגי העסקים אשר ניתן להגיש בקשה להיתר מזורז וכדומה.

בצו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי) 1995, וכן צו רישוי עסקים 2013, מוגדרות עשרה קבוצות של עסקים החייבים ברישוי:

- בריאות, רוקחות וקוסמטיקה

- דלק ואנרגיה
- חקלאות, בעלי חיים
- מזון
- מים ופסולת
- מסחר ושונות
- עינוג ציבורי, נופש וספורט
- רכב ותעבורה
- שירותי שמירה ואבטחה, נשק ותחמושת
- תעשייה, מלאכה, כימיה ומחצבים.

בתחום רישוי העסקים נערכו במהלך השנים האחרונות רפורמות מרכזיות על ידי משרד הפנים שמטרתיהן הגברת היעילות, הזמינות, השקיפות וההוגנות בתחום רישוי העסקים.

תיקון 27 – רפורמה ראשונה

הרפורמה פורסמה בנובמבר 2010 כתיקון מספר 27 לחוק רישוי עסקים, התשע"א – 2010. החל מיום 5 בנובמבר 2013 החלו להיכנס לתוקף בהדרגה הוראות הרפורמה אשר חייבו את הרשות המקומית להיערכות ליישום הרפורמה במספר תחומים:

הטמעת שינויים בצו רישוי עסקים, הכולל הפעלת מסלול רישוי מזורז.

מינוי גורם השגה ברשות.

אכיפה והטלת קנסות.

פרסום מדיניות רישוי העסקים באתר האינטרנט של הרשות.

תיקון 34 – רפורמה שניה

ביולי 2018 הצביעה מליאת הכנת על תיקון 34 לחוק רישוי עסקים, הרפורמה נכנסה ב – 2 פעימות בינואר 2019 ובאפריל 2021.

רפורמה זו היא בעצם המשך ישיר לרפורמה הקודמת ומשלימה אותה. גולת הכותרת של הרפורמה הקודמת היא ההבנה שבכדי לייצר לבעלי העסקים וודאות, שקיפות ונגישות לדרישות החלות עליהם, יש לפרסם מפרטים אחידים.

הרפורמה השנייה שואפת לשפר ולייעל את תהליך הרישוי, משום שהיא מגדירה תהליכי רישוי שונים המותאמים לסוגי העסקים השונים ומכאן שמה "רישוי עסקים דיפרנציאלי".

עיקרי הרפורמה:

קביעת מסלולי רישוי המותאמים לרמת המורכבות של העסק (מסלול קצר לעסק קטן, בינוני וכך הלאה).

קיצור משך הטיפול בבקשה לרישיון – לוחות זמנים מחייבים את גורמי הרישוי כאשר אי מענה בזמן כמוהו כמענה חיובי .

בעסקים פשוטים: פתיחת עסק על סמך תצהיר של בעל העסק – מבוסס על אמון והעברת האחריות לידי האזרח.

הארכה משמעותית של תוקף הרישיון – "משתלם" לבעל העסק להתאמץ עבור השגת הרישיון כי הוא יישאר אצלו לאורך זמן (בשונה מרישיון שהושג במאמצים גדולים וכעבור שנה צריך לחזור שוב על התהליך).

פרק ב' – רקע

רקע חוקי-

להלן החוקים, התקנות וההוראות, החלים על פעילותה של העירייה בתחום המבוקר:

חוק רישוי עסקים, תשכ"ח – 1968.

צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי), תשנ"ה-1995.

צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי) התשע"ג – 2013 .

תקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות), תשס"א – 2000.

תקנות רישוי עסקים (הוראות כלליות) (תיקון), התשע"ג – 2012.

חוזר מנכ"ל משרד הפנים 3/2004.

הנחיות ועדכונים מטעם משרד הפנים.

מתודולוגיה –

פגישות עם מנהל אגף רישוי עסקים, רכז רישוי העסקים והתברואן.

שיחות עם התובעת המשפטית ובעלי תפקידים נוספים בעירייה.

הביקורת קיבלה לידיה מסמכים וקבצים שונים כגון: קבצי נתונים ממערכת רישוי עסקים , תיקי עסקים, תכתובות , טפסים, נהלים פרסומים ועוד.

איסוף הממצאים לדו"ח הביקורת נערך במהלך החודשים אפריל עד יוני 2023.

הביקורת התבססה על החומר שהוצג לה ועל מדגמים ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

פרק ג' – המלצות

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
1	1.2 תקינה	בעיריית גני תקווה כ- 120 עסקים טעוני רישוי. לעירייה תקינה בפועל שאינה שונה באופן ניכר מהתקינה המומלצת על ידי משרד הפנים לרשות שבה עד 100 עסקים טעוני רישוי. אחוז המשרה של המפקח בפועל נמוך מההמלצה של משרד הפנים, אך אחוז המשרה של הרכז והתברואן בפועל גבוה מההמלצה של משרד הפנים. אולם, תקינה בחסר משמעותי לעומת התקינה המומלצת על ידי משרד הפנים לרשות שבה בין 100 ל- 500 עסקים. כמו כן, בעקבות הגידול הצפוי בשטח הצפוני, קיים צפי להגדלה משמעותית של מספר העסקים.	על הרשות להיערך להתאמת התקינה של מחלקת רישוי עסקים לתקינה המומלצת על ידי משרד הפנים.	120 עסקים טעוני רישוי כוללים גם עסקים חד פעמים כדוגמת אירועים של מועצה שעבורם ניתן היתר במהלך השנה, כך שבפועל כמות העסקים עם רישיון מתחדש: 90 עד 100 עסקים. כך שההערכות לקראת הרחבת העסקים בגני תקווה צפויה להיות בעוד כ- 5-10 שנים.
2	1.3 קבלת קהל ומענה טלפוני	זימון התורים נעשה תחת בחירת האופציה "ועדה מקומית" ולאחר מכן בחירת האופציה "מחלקת פיקוח בניה ורישוי עסקים".	מומלץ לעדכן את האתר שיהיה אפשרות לקבוע תורים לרישוי עסקים תחת קטגוריית רישוי עסקים באתר העירייה ולא רק תחת קטגוריית הועדה המקומית.	טופל, הוסדרה גישה למערכת זימון תורים מדף רישוי עסקים באתר.
3	1.4 עמידה בתנאי סף	נמצא כי מנהל אגף רישוי ופיקוח על הבניה ועסקים, אשר האחריות הכוללת על רישוי עסקים בתחומו, לא עבר קורס מנהלי רישוי עסקים אלא רק קורס רישוי עסקים שלב א' וקורס מפקח. נמצא כי פקיד הרישוי לא השתתף בקורס רישוי עסקים שלב א, אבל השתתף בקורס של המפעם-מנהל רישוי משנת 2014.	יש לדאוג לכך, שעובדי האגף ישתתפו בהכשרות המקצועיות הנדרשות על פי חוזר המנכ"ל"ל.	עובדי האגף מעוניינים להשתתף בקורסים רק שבשנתיים האחרונות לא נפתחו קורסים להכשרות שלב ב.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
		נמצא כי מפקח הרישוי לא עבר קורס רישוי עסקים שלב ב.		
4	2. נהלים	הנוהל מגדיר מדיניות אחיפה בלבד ואינו מגדיר נהלי עבודה פנימיים וחיצוניים במחלקה.	מומלץ לעדכן את הנוהל על מנת שייסדיר ויגדיר את כלל הליכי העבודה במחלקה: פתיחת בקשה, עבודה מול הגורמים המאשרים עד לקבלת אישורם. איתור עסקים ללא רישיון. פיקוח. בקרה שוטפת. סנכרון מידע דו כיווני בין מחלקת הרישוי למחלקת הגבייה ולמחלקת הנדסה.	בתכנית העבודה לשנת 2024 נקבע יעד לכתיבת נהלי עבודה פנימיים וחיצוניים, נהלים אלו יתבססו בין היתר על מערכת רישוי העסקים החדשה שתשלב את הרישוי והאכיפה.
5	3. תוכניות עבודה	אין מדובר בליקוי, יש לשקול להוסיף לתוכנית העבודה מדדי ניהול ומדדים מקצועיים.	מומלץ לשקול לשלב בתוכנית העבודה לשנת 2023 – מדדי ניהול – השלמת הסמכות לעובדים. מדדים מקצועיים – איתור עסקים חדשים, כתיבת נוהל לכלל העבודה והממשקים של מחלקת רישוי עסקים.	בתכנית העבודה לשנת 2024 נקבע יעד לכתיבת נהלי עבודה פנימיים וחיצוניים, נהלים אלו יתבססו בין היתר על מערכת רישוי העסקים החדשה שתשלב את הרישוי והאכיפה.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
6	4. מערכות מידע	המחלקה משתמשת במערכת בפונקציות הזנת נתונים בלבד. מסמכי הבקשה, פתיחת תיק, והתכתבויות אינם נסרקים למערכת. דוחות הפיקוח אינם מוזנים למערכת ואינם נסרקים. הבקרה נעשית על ידי מעבר על טבלת התיקים בלבד, ללא שימוש בפונקציות הקיימות במערכת לפילוחים ובקורות לפי מגוון קריטריונים.	עם התאכלסות הגוש הצפוני והגדלה משמעותית של כמות העסקים, יש להיערך במחלקה לניהול התואם למספר עסקים רב. מומלץ לסרוק את כל המסמכים והדוחות, לנהל במערכת את כל הבקורות, ולהיעזר בכל השימושים ופונקציות שהמערכת מאפשרת.	בתיקים החדשים כל הטפסים נסרקים למערכת, לגבי התיקים הישנים שחלקם כבר נגנזו, אנו בהליך מכריז לקליטת מערכת ניהול רישוי עסקים חדשה ולפיכך הזנת התיקים הישנים תעשה כבר למערכת החדשה שתבחר.
7	4. הרשאות	הביקורת לא הצליחה לקבל מידע על המשתמשים הפעילים במערכת, ומהן ההרשאות לכל משתמש. המידע לא קיים ברשות ובעלי התפקידים לא הצליחו לקבל את המידע מהספק.	מומלץ למחלקה לוודא את המשתמשים במערכת ואת ההרשאות לכל משתמש, ולהטמיע בקרה תקופתית על הנושא בנוהל העבודה.	אנו סבורים כי מערכת רמה אינה מהווה כלי עבודה מספק לפעילות רישוי העסקים ואנו פועלים לפרסום מכרז להחלפתה. נושא התאמת ההרשאות יטופל במערכת החדשה שתבחר.
8	5. אתר אינטרנט	אין קישור מקטגוריית "עסקים" ל"מבוא לרישוי עסקים" ול"מדריך להוצאת רישיון עסק" נמצאו עמודים אשר אינם מפנים לחוקים / לצווים המוזכרים בהם נמצאו קישורים המעבירים לעמודי שגיאה. נמצאו שגיאות באתר. נמצאה הפניה המחזירה לראש העמוד. נמצא כי טרם עודכן באגף תפעול ושפ"ע כי מחלקת רישוי עסקים עברה לאגף ההנדסה.	מומלץ לקבוע אחראי מהמחלקה על אתר האינטרנט של המחלקה, שיהווה גם איש קשר עם המחשוב. מומלץ לאפיין את האתר, לעדכן אותו ולהציג את תהליכי העבודה, המסמכים הנדרשים, באופן ברור ומובן יותר.	אתר העירייה עומד בפני שינוי משמעותי, במסגרת אפיון האתר החדש יטופלו גם דפי רישוי העסקים והקישורים המתאימים.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
9	6. מיפוי עסקים טעוני רישוי	מהנתונים לעיל עולה כי הן בשנת 2021 והן בשנת 2022 רוב העסקים טעוני הרישוי הפועלים בעיר ללא רישיון הינם מתחום המזון. בשנת 2021 אחוז העסקים טעוני הרישוי ללא רישיון עמד על 55% ובשנת 2022 אחוז העסקים טעוני הרישוי ללא רישיון עמד על 46%.	מומלץ כי העירייה תבחן דרכים לטיפול מהיר ויעיל ומתן רישיון עסק לעסקים בתחום המזון במיוחד בשל החשיבות הרבה לשמירה על בריאות הציבור.	רישוי העסקים בגני תקווה מבוצע בדגש להגברת רישוי כלל העסקים בישוב ובעיקר בעסקי המזון, לראיה יש עליה של 20 אחוז בעסקים בעלי הרישוי כפי שצוין בדוח. לידיעה, יש עיכובים אצל הגורמים המאשרים לדוגמא: משרד הבריאות שיש חוסר כ"א, פקח אחד על אזור גדול, מבקשים כל הזמן הארכות לביצוע ביקורות. כיבוי אש שיש להם בירוקרטיה ארוכה לאישור. אכלוס העסקים בקניון ששם יש הרבה עסקי מזון.
10	7. ממשקי עבודה עם מחלקת הגבייה של ארנונה עסקים	למחלקת רישוי עסקים אין ממשקי עבודה עם מחלקת הגבייה של ארנונה עסקים. לא מתבצעת הצלבת מידע מול מערכת הארנונה לבדיקה כי כל העסקים הרשומים ואשר לפי סיווגם טעוני רישוי, מטופלים על ידי מחלקת רישוי עסקים. בטופס הבקשה לרישיון עסק לא נרשם מספר מזהה של הנכס בארנונה.	מומלץ להגדיר בנוהל כתוב את ממשקי העבודה מול מחלקת הגבייה ולהצליב מידע באופן שוטף. לרשום מספר מזהה של נכס בארנונה בטופס הבקשה לרישיון עסק.	המערכת הקיימת של חברת רמה לא מאפשרת גביית אגרות, רק הפקת דרישה, שלא מקושרת כלל למערכת גביה, כמו כן הפקת דוחות פיקוח מורכבת, בנוסף והקישור בין מחלקת הגבייה במערכת אינו מספק. לכן אנו פועלים לפרסום מכרז להחלפתה. נוהל העבודה בין מחלקת הגבייה לרישוי העסקים יקבע לאחר בחירת מערכת ניהול חדשה.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
11	7. ממשקי עבודה עם הוועדה לתכנון ובנייה	למחלקת רישוי עסקים אין ממשקי עבודה סדורים ומעוגנים עם הוועדה לתכנון ובנייה. לא מתבצעת הצלבת מידע לבדיקה כי כל העסקים הרשומים ואשר לפי סיווגם טעוני רישוי, מטופלים על ידי מחלקת רישוי עסקים. לא מועבר מידע למחלקת רישוי עסקים על עסקים אשר מבקשים בקשה לשימוש חורג לצורך קיום עסק.	מומלץ להגדיר בנוהל כתוב את ממשקי העבודה מול הוועדה לתכנון ובנייה ולהצליב מידע.	מנהל הרישוי והפיקוח של הוועדה המקומית מנהל גם את הליך רישוי עסקים, לפיכך מכיוון שמדובר ביחידה ניהולית אחת אין צורך בנהלים המסדירים את הקשר בין יחידותיה, מנהל האגף מיישם בניהול שתי המחלקות את הקשר בניהן. בנוסף: קיים ממשק ברור למתן חוות דעת בעניין עמידתו של העסק בדיני תכנון ובנייה. תכנית העסק נמסרת לבדיקת המפקח אשר בסיום הבדיקה רושם את חוות דעת שלו על גבי התכנית אשר חוזרת למחלקת עסקים.
12	8. חוות דעת מקדמית	נמצא כי בעיריית גני תקווה תעריף האגרה לחוות דעת מקדמית עומד על מחצית מסכום האגרה הקבוע.	מומלץ להתאים את סכום האגרה לקבוע בחוק.	טופל, סכום האגרה נקבע עפ"י הנחיות של משרד הפנים ומתעדכן אוטומטית במערכת על ידי התמיכה הטכנית של המערכת מבלי שאנו נהיה מעורבים. הייתה תקופה שהאגרה הייתה חצי, יתכן שהיה מדובר בתקלה.
13	8. חוות דעת מקדמית	באתר האינטרנט של העיריה- אין טופס בקשה לחוות דעת מקדמית. ישנה רק אופציה למילוי פרטים: שם, כתובת, טלפון, כתובת ותוכן הפנייה, ללא ציון פרטים נחוצים אחרים כגון: גוש, חלקה, מספר ארנונה, פרטי העסק, ת.ז. ואופציה לצרף מסמכים – תרשים, מפה, תכנית עסק וכד'.	מומלץ לעדכן את האתר כך שתהיה אפשרות נגישה, מקוצרת ומובנת לקבלת חוות דעת מקדמית.	בתכנית העבודה לשנת 2024 נקבע יעד להקמת טופס מקוון לקבלת חו"ד מקדמית, הנושא יטופל לאחר קליטת מערכת חדשה לניהול רישוי העסקים.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
14	9. אגרה	לא קיימת בקרה אחר שלימות הנתונים בהתאם לנתוני מערכת "רמה" - תיקים שנפתחו לעומת גביה בפועל. במידה ותשלום לא נרשם או לא שולם (גם כתוצאה מטעויות) הנ"ל לא יתגלה. לא קיימת בקרה של גורם נוסף מחוץ למחלקת רישוי עסקים המוודא כי הופקו רישיונות לעסקים רק לאחר תשלום האגרה. לא ניתן לבדוק האם האגרה שולמה במערכת, רק מבדיקה פיזית בתיקים.	מומלץ לייעל את תהליך התשלום ולאפשר תשלום שייקלט במערכת של רישוי עסקים. מומלץ להגדיר בנוהל רישום בקרה לביצוע על מנת לוודא כי האגרות שנגבו, נרשמו בקופת העירייה בשלימותן. הנוהל יכלול בין היתר את הבקורות, האחראי לביצוע, תדירות ותיעוד.	בהמשך להתייחסות בסעיף הקודם, מערכת רמה אינה מהווה כלי עבודה מתאים לפעילות רישוי העסקים והקישור בין מחלקת הגביה במערכת אינו מספק. במסגרת בחירת המערכת החדשה תוגדר האפשרות לקישור התשלום למערכת אוטומציה בגביה ולקליטת הקבלה בחזרה.
15	10. מסמכי הבקשה	נמצא כי המסמכים הבאים אינם חלק מהמסמכים שבעל העסק נדרש להציג: 1. אישור תשלום האגרה. 2. ת.ז. או ייפוי כח. 3. חוזה שכירות או מכר. 4. אישור רשם החברות או עוסק מורשה.	הביקורת ממליצה כי העירייה תעדכן את הפרסום באתר האינטרנט של המחלקה, כך שיכלול פירוט מלא של כל המסמכים אותם נדרש בעל העסק להגיש במסגרת הבקשה לרישיון עסק.	דף האינטרנט שנבדק, עם פירוט מסמכים להגשה, כלל לא היה צריך להיות נגיש לציבור, הדף לא נמצא באתר העירייה והגישה עליו אפשרית רק דרך החיפוש בגוגל, אנו פועלים להסרת אפשרות הגישה אליו.
16	10. מסמכי הבקשה	נמצא כי התיקים אינם כוללים את כל מסמכי הבקשה הנדרשים.	מומלץ כי כל מסמכי הבקשה יתועדו ויישמרו במערכת הממוחשבת לצורך דיון בבקשות למתן רישיון או במקרים של תביעות / השגות וכד'.	יתכן שבתיקי העבר הפיזיים היו חוסרים מאז רישוי העסקים עבר לניהול הנדסה יש הקפדה בנושא זה ועל בדיקת התיקים לפני הפקת רישיון.
17	10. רישיון עסק	נמצא כי הרשות אינה מחתימה את בעל העסק על הרישיון החתום.	מומלץ להחתים את בעל העסק על רישיון העסק.	אין חובה להחתמת בעל הרישיון על רישיון העסק, יש חובה על החתמה על התנאים לרישיון העסק, תנאים אלה אינם מופיעים ברישיון עצמו.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
18	11. סוג הרישיון	נמצא כי לחמישה בעלי עסקים קיים רישיון זמני לתקופה של למעלה משנה.	מומלץ להקפיד כי רישיון זמני יינתן לתקופה של עד שנה אחת בלבד.	הרפורמה מאפשרת לאשר זמני בכל מקרה במערכת הניהול החדשה תהיה בקרה אוטומטית על התהליך.
19	11. סוג הרישיון	נמצא כי לא קיים סטטוס של "הועבר למחלקה משפטית" כמקובל ברשויות מקומיות.	מומלץ כי ככל ורישיון עסק נדחה על ידי רשות הרישוי יקבעו מנגנוני טיפול, ובכללם תדירות ביקורות, קביעה האם להעביר את העסק לטיפול משפטי או להוצאת צווי סגירה מנהליים.	הנושא מוגדר בנוהל אכיפה.
20	12. עסקים לצמיתות	נמצא כי לא מבוצעות ביקורות לעסקים בצמיתות.	מומלץ לבצע ביקורות לעסקים בצמיתות על מנת לוודא כי העסק עומד בכללי הרישיון שניתן לו ואין חריגה מתנאי הרישיון ויבדק הצורך בעדכון סוג הרישיון וקביעת תוקפו.	באופן שוטף יש דרישות להשלמה של ביקורות שנתיות לעסקים בצמיתות, מערכת הניהול החדשה תוקם מערכת מעקב ובקרה על נושא הביקורות בעסקים.
21	13. אישור והנפקת רישיון	נמצא כי משך הזמן בין הגשת הבקשה לקבלת הרישיון בכל העסקים שנבדקו, למעט 2 עסקים, עולה על 150 ימים.	מומלץ לבחון מהן הסיבות להתמשכות הליכי הנפקת הרישיונות ולבחון הליכים לקיצור משך הזמן.	הסיבות נובעות מעיכוב ומשך זמן ארוך למתן מענה של הגורמים המאשרים כגון כיבוי אש או בטיפול איטי של בעל העסק מול הגורמים המאשרים ובחוסר מוטיבציה של בעלי העסקים לטיפול מהיר מכיוון שהם כבר מפעילים את העסק.
22	14. עיכוב גורמי האישור	נמצא כי תאריכי השליחה של מרבית העסקים שהינם בסטטוס מעובבים על ידי גורמי הרישוי הינם מהשנים 2021 ו- 2022.	על העיריה לבחון דרכים לטיפול מהיר ויעיל יותר של גורמי האישור.	כרשות עירונית קטנה עם מספר עסקים קטן אין טעם בהפעלת שולחנות עגולים בהם ישבו כל הגורמים המאשרים, הפתרון המתאים לרשות בסדר גודל שלנו הוא שרכז העסקים נמצא בקשר ישיר מול הגורמים המאשרים ומזרז אותם ואת בעלי העסקים להשלמת הליקויים, כפי שמתבצע בפועל.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
23	15. סגירת תיקי רישוי	הביקורת בדקה בדוח העסקים המלא את נתוני 239 העסקים הסגורים: • עבור כלל בתי העסק הרשומים בקובץ לא צוינה סיבת סגירת העסק • עבור 170 בתי עסק לא נמצא תאריך פקיעת רישיון עסק • עבור 74 בתי עסק נמצא כי מספר הרישיון סומן בספרה 0. • עבור 109 בתי עסק נמצא כי לא קיים מספר רישיון. הביקורת ביקשה לבחון את מסמכים הקשורים למדגם של כעשרה פריטי רישוי סגורים. כמחצית מפריטי הרישוי נסגרו מכיוון שחל שינוי בבעלות העסק. בשאר התיקים לא צוינה סיבת הסגירה.	הביקורת ממליצה כי המחלקה תקפיד על רישום כלל הפרטים המזהים של בית העסק, ושל מבצע הפעולה בעת סגירת תיק הרישוי וכן על סיבת הסגירה / מקור הדיווח על סגירת העסק וכד'.	יתכן שבהתנהלות בניהול המערכת הממוחשבת בעבר היו חוסרים, מאז רישוי העסקים עבר לניהול הנדסה יש הקפדה בנושא זה ועל מילוי כל הפרטים במערכת.
24	16. פיקוח	דוחות הביקורת אינם מוזנים למערכת.	מומלץ להזין את דוחות הביקורת למערכת.	יטופל במסגרת מערכת ניהול חדשה.
25	16. פיקוח	במחלקת רישוי עסקים מתקבלות תלונות שמועברות מהמוקד, ואין למחלקה יכולת לבצע אכיפה על התלונות.	מומלץ כי להגדרות העבודה של פיקוח העירוני יהיה פיקוח ייעודי לעסקים שיסייר בעיר ויפקח על העסקים בעיר באופן יזום.	המלצה חשובה, אנו סבורים כי תשפר משמעותית את התנהלות העסקים.
26	17. אכיפה	נמצא כי לתביעה העירונית אין תיקים לטיפול שהועברו ממחלקת רישוי עסקים.	מומלץ לבצע פעולות אכיפה לעסקים טעוני רישוי שלא השלימו את קבלת רישיון העסק.	ממתינים לקליטת תובע עירוני.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
27	18. יישום הוראות הרפורמה	נמצא כי עסק אחד עמד בתנאים להגשה במסלול מזרח, אולם הוא הגיש במסלול רגיל.	מומלץ כי הרשות תוודא שכל בעל עסק מגיש בקשה בהתאם למסלול רישוי המתאים לפריט הרישוי של עסקו.	יטופל.
28	19. תקציב משרד הפנים	נמצא כי בדוח כרטסת רשויות ישנם מענקים בנושא רישוי עסקים, אשר טרם התקבלו ברשות.	מומלץ לבצע מעקב ובקרה כי כל המענקים בנושא רישוי עסקים מוגשים למשרד הפנים ומתקבלים ברשות. הן מענקים חד פעמיים והן מענקים שוטפים.	בוצע מעקב ונשלחו כבר בקשות למימוש כספים שאושרו. זה נמצא באישור מפקח אזורי במשרד הפנים.

פרק ד' – ממצאים

1. מבנה ארגוני

1.1 ראש רשות הרישוי

חוק רישוי עסקים מסמיך את ראש הרשות המקומית כראש רשות הרישוי, ומתוקף תפקידו הוא נדרש לחתום על רישיונות עסק (אלא אם הסמיך את אחד חברי המועצה או פקיד בכיר למלא את מקומו) ובאחריותו לאכוף את חוק רישוי עסקים.

בעיריית גני תקווה ראש הרשות משמשת כראש רשות הרישוי.

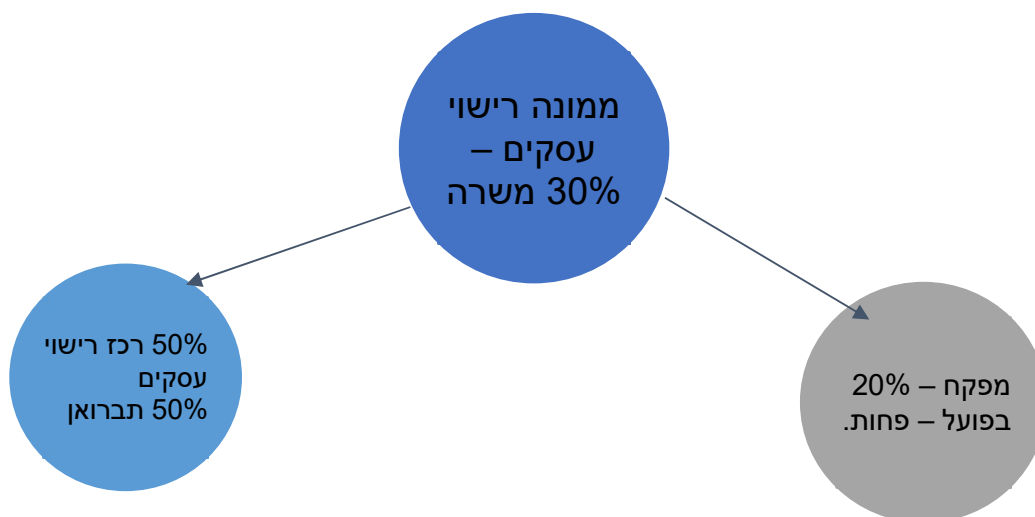
לא נמצאו חריגות.



1.2 תקינה

בחודש אפריל 2021 מחלקת רישוי העסקים עברה מאגף השפ"ע אל אגף ההנדסה. המחלקה אחראית על אכיפת הוראות חוק רישוי עסקים וצו רישוי העסקים ועל מתן רישיונות לעסקים בתחומי העיר.

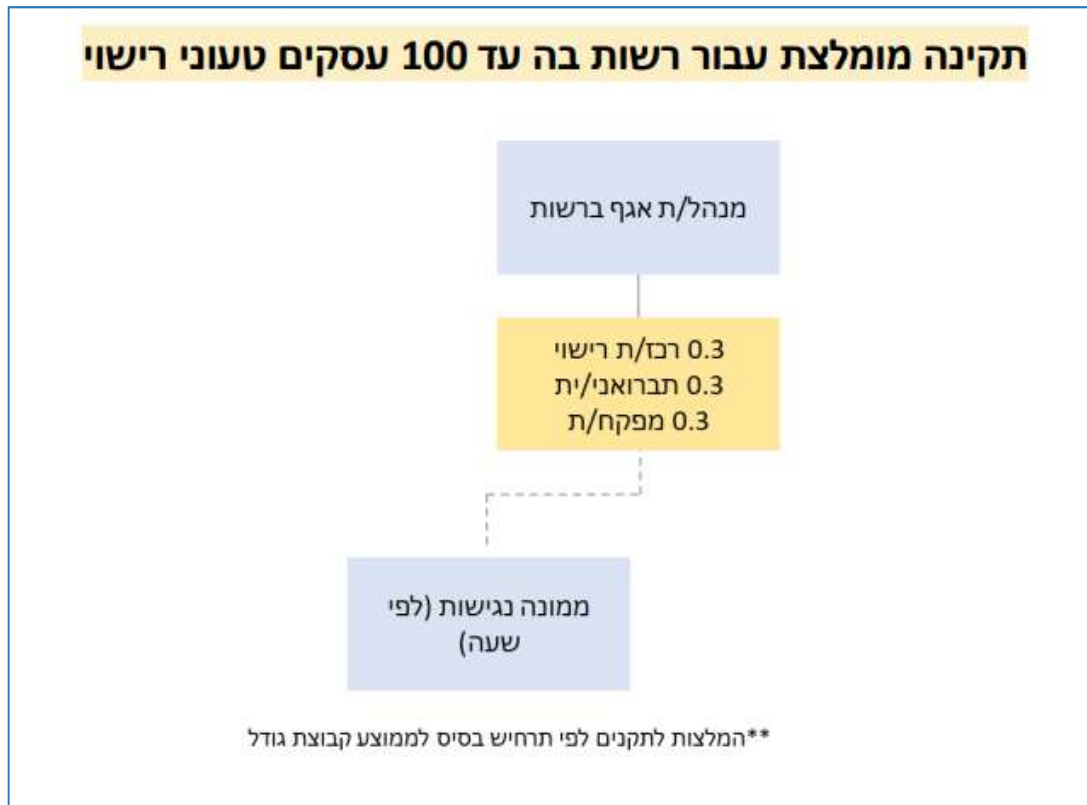
להלן תרשים ארגוני של העוסקים בתחום רישוי העסקים בעיר והיקף המשרה שלהם:



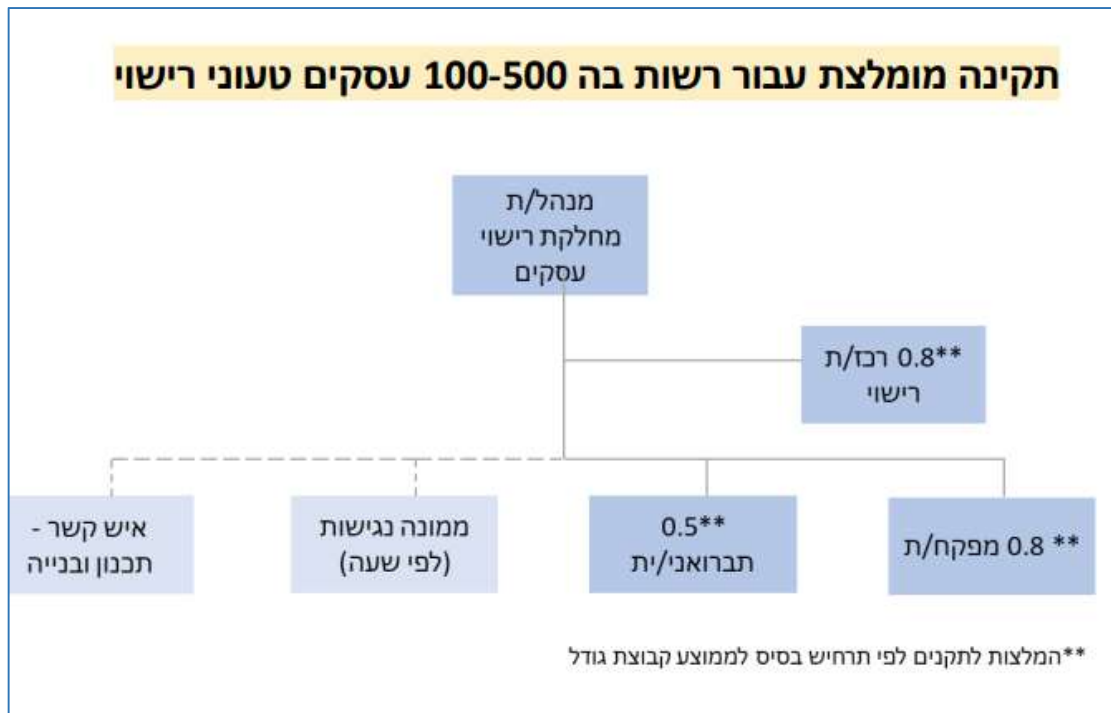
תיקון 34 לחוק רישוי עסקים, אשר פורסם בסוף שנת 2018, מסדיר רפורמה שמטרתה לייצר הליך רישוי עסקים דיפרנציאלי, כלומר הליך המיועד לפשט ולייעל את לוחות הזמנים הדרושים להנפקת רישיון עסק, בהתאם למהות העסק ומורכבותו.

בינואר 2020, פרסם משרד הפנים תיק מלווה לרשויות אשר מנחה בדבר יישום תיקון 34 ובכלל זאת את התקינה המומלצת למחלקות רישוי עסקים, עבור רשויות מקומיות בהתאם למספר העסקים טעוני הרישוי הפועלים ברשות.

להלן תקינה מומלצת עבור רשות שבה עד 100 עסקים טעוני רישוי:



להלן תקינה מומלצת עבור רשות שבה בין 100 ל- 500 עסקים טעוני רישוי:



ממצאים:

בעיריית גני תקווה כ- 120 עסקים טעוני רישוי.
לעירייה תקינה בפועל שאינה שונה באופן ניכר מהתקינה המומלצת על ידי משרד הפנים לרשות שבה עד 100 עסקים טעוני רישוי.
אחוז המשרה של המפקח בפועל נמוך מההמלצה של משרד הפנים, אך אחוז המשרה של הרכז והתברואן בפועל גבוה מההמלצה של משרד הפנים.
אולם, תקינה בחסר משמעותי לעומת התקינה המומלצת על ידי משרד הפנים לרשות שבה בין 100 ל- 500 עסקים.
כמו כן, בעקבות הגידול הצפוי בשטח הצפוני, קיים צפי להגדלה משמעותית של מספר העסקים.

משמעות:

איוש בחסר של משרות מחלקת רישוי עסקים אינו יאפשר לעובדי המחלקה לבצע בקרה מלאה אחר כל העסקים ועלול להוביל להורדת אחוז רישוי העסקים המורשים וריבוי עסקים טעוני רישוי שאינם מוכרים למחלקה. כמו כן, פרק הזמן של טיפול המחלקה בתיקים עשוי להתארך מחוסר בכח אדם מספק.

המלצה:

על הרשות להיערך להתאמת התקינה של מחלקת רישוי עסקים לתקינה המומלצת על ידי משרד הפנים.

1.3 קבלת קהל ומענה טלפוני

שעות קבלת קהל של מחלקת רישוי עסקים, ימי שני וחמישי בשעות הבוקר וימי שלישי בשעות אחר הצהריים. השעות זהות לשעות קבלת קהל של הוועדה לתכנון ובניה מכיוון שמחלקת רישוי עסקים היא תחת אגף הנדסה, ובחלקם אילו אותם עובדים.

ממצא:

זימון התורים נעשה תחת בחירת האופציה "ועדה מקומית" ולאחר מכן בחירת האופציה "מחלקת פיקוח בניה ורישוי עסקים"

המלצה:

מומלץ לעדכן את האתר שתהיה אפשרות לקבוע תורים לרישוי עסקים תחת קטגוריית רישוי עסקים באתר העירייה ולא רק תחת קטגוריית הועדה המקומית.

1.4 עמידה בתנאי סף

תחומי האחריות של העוסקים ברישוי עסקים בעירייה הוגדרו בחוזר מנכ"ל 3/2004 של משרד הפנים ובתיאורי תפקיד על ידי האגף לכח אדם ושכר ברשויות המקומיות של משרד הפנים. חוזר המנכ"ל מגדיר ארבעה סוגי תפקידים בתחום רישוי עסקים, את דרישות המשרה ואת תחומי האחריות לכל בעל תפקיד. הביקורת קיבלה אסמכתאות על עובדי מחלקת רישוי עסקים והשוותה אותן לדרישות הסף בדלהלן:

מנהל מחלקת רישוי עסקים – דרישת סף: בעל תואר אקדמאי, עליו לסיים בהצלחה קורס מנהלי רישוי עסקים, לא יאוחר משנתיים מיום מינוי.

נמצא כי מנהל אגף רישוי ופיקוח על הבניה ועסקים, אשר האחריות הכוללת על רישוי עסקים בתחומו, לא עבר קורס מנהלי רישוי עסקים אלא רק קורס רישוי עסקים שלב א' וקורס מפקח

פקיד רישוי – דרישת סף: השכלה תיכונית מלאה, עליו להשתתף בקורס רישוי עסקים שלב א לא יאוחר משנתיים מיום מינוי.

נמצא כי פקיד הרישוי לא השתתף בקורס רישוי עסקים שלב א, אבל השתתף בקורס של המפעם -מנהל רישוי משנת 2014.

תברואן – דרישות סף:

- לרשות מעל 10,000 תושבים: לפחות אחד מעובדי בריאות הסביבה ואיכות הסביבה יהא בעל תואר אקדמאי או רשום בפנקס המהנדסים במדור הנדסה.
- תעודה של אחראי לתברואה וסביבה (תברואן) שהנפיק מוסד מוכר –לדרישה זו קיימות חלופות נוספות.

נמצא כי התברואן, עובד בריאות הציבור אינו בעל תואר אקדמאי או רשום בפנקס המהנדסים שבמדור הנדסה.

תגובת מנהלת משאבי אנוש:

מכיוון שאחוז המשרה של התברואן הוא 50%, הוא אושר על ידי משרד הפנים. למרות שאינו עומד בתנאים לרשות מעל 10,000 תושבים.

מפקח רישוי – דרישות סף: השכלה תיכונית. קורסים והכשרות מקצועיות: המפקח יחויב לעבור הכשרת מפקחי רישוי עסקים לצורך הסמכתו לתפקיד בטרם מינוי בפועל.

המפקח יחויב לסיים בהצלחה את הקורסים רישוי עסקים שלב א ושלב ב לא יאוחר משנתיים מיום מינויו.

נמצא כי מפקח הרישוי עבר קורס מפקח רישוי עסקים וקורס רישוי עסקים שלב א בשנת 2021.

נמצא כי מפקח הרישוי לא עבר קורס רישוי עסקים שלב ב.

המלצה:

יש לדאוג לכך, שעובדי האגף ישתתפו בהכשרות המקצועיות הנדרשות על פי חוזר המנכ"ל.

1.5 ועדת רישוי עסקים

רישוי עסקים בתחום העירייה הוא בסמכות ראש העיר והוא מכהן כראש רשות הרישוי. ראש העיר רשאי להאציל סמכותו לאחד מחברי המועצה כממונה על רישוי עסקים ו / או על ועדת הרישוי.

ועדת רישוי עסקים הינה ועדת רשות ברשויות מקומיות

במדריך לנבחר, שפורסם על ידי משרד הפנים באוקטובר 2048, נכתב: " עבודת הוועדה היא ברובה פעילות של שיקול דעת, בחינת נתונים, מניעת כפילויות והתמודדות על דילמות... הוועדה אמורה להבטיח של הוראות החוק שיש להם נגיעה לרישוי עסקים ימולאו בצורה נכונה, תוך הקפדה על כללי צדק, הבטחת שוויון הזדמנויות...

בראש הוועדה עומד ראש הרשות או מחזיק תיק רישוי עסקים.. חברי הוועדה הם חברי מועצה ונציגי ציבור..."

לעיריית גני תקווה לא קיימת ועדת רישוי עסקים.

מכיוון שזוהי ועדת רשות, לא נמצאו חריגות.



2. נהלים

נוהל הוא מסמך שאושר על ידי בעל תפקיד אחראי לפעילות הנידונה בו, מנוהל תחת שיטה לבקרת שינויים ומתאר, מגדיר או מתעד עקרונות, מדיניות, תפקידים או פעילויות ותהליכי תכנון, תפעול ובקרה ואשר מתאר תהליך עבודה, שיטה או מבנה ארגוני.

נהלי עבודה הינם כלי חשוב שנועד להבטיח התנהלות מיטבית תוך מתן אפשרות לפיקוח ובקרה להנהלת הרשות המקומית.

נוהל כולל בדרך כלל מבנה אחיד, מספר נהלים, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם. נהל תקין אמור לכלול בדרך כלל את הנושאים הבאים:

מטרה - רקע, מסמכים ישימים – מסגרת חוקית, הגדרות, שיטה, אחריות ונספחים.

בעת עריכת הביקורת העירייה מצויה בשלב מתקדם של כתיבת הנוהל "רישוי עסקים – מדיניות אכיפה", שמטרתו לעגן את מדיניות האכיפה בתחום רישוי עסקים בעירייה. טיוטת המסמך מגדירה את מדיניות האכיפה של העיריה בתחום רישוי עסקים, ומדרגת את סדר העדיפות בטיפול בעסקים ללא רישיון העסק. המסמך מגדיר את שיקול הדעת של התביעה: מסוכנות, היקף, היתכנות קבלת רישיון ומיקום. במסמך חלוקה של סוגי עסקים לפי סדרי עדיפות לאכיפה. במסמך תרשים אכיפה של עסקים ללא רישיון עסק, עסקים בעלי היתר זמני ועסקים בעלי רישיון. ממצא:

הנוהל מגדיר מדיניות אכיפה בלבד ואינו מגדיר נהלי עבודה פנימיים וחיצוניים במחלקה.

משמעויות:

נהלים פנימיים-

נהלי עבודה – התנהלות המחלקה אינה לפי נוהל כתוב. ההתנהלות כיום מתבססת על היכרות אישית, בין עובדי המחלקה לבין נותני האישורים ובין עובדי המחלקה לבעלי העסקים.

אין נוהל המגדיר את צורת העבודה וסדר העבודה במחלקה.

נוהל פיקוח - נוהל המסדיר את תהליך עבודת הפקח, תדירות הפיקוח, מהות הביקורת הנערכת, התנהלות מול בעל עסק ודיווח של עבודת הפקח.

נוהל בקרה שוטפת – נוהל המסדיר את נהלי הבקרה והפיקוח השוטפים, אמצעי בקרה, לוחות זמנים לבקרה שוטפת, מדדי שירות איכות הטיפול וכד'.

נהלים חיצוניים -

נוהל עבודה בין תביעה עירונית לרישוי עסקים – נוהל המסדיר את ממשק העבודה בין מחלקות אלה, עדכון לגבי תיקים המצויים בהליך שימוע ו / או תביעה.

נוהל עבודה בין מחלקת גביה לרישוי עסקים - לא מתבצעת הצלבת מידע מול מערכת הארנונה לבדיקה כי כל העסקים הרשומים ואשר לפי סיווגם טעוני רישוי, מטופלים על ידי מחלקת רישוי עסקים.

המלצות:

מומלץ לעדכן את הנוהל על מנת שיסדיר ויגדיר את כלל הליכי העבודה במחלקה:

פתיחת בקשה, עבודה מול הגורמים המאשרים עד לקבלת אישורם.

איתור עסקים ללא רישיון. פיקוח. בקרה שוטפת.

סנכרון מידע דו כיווני בין מחלקת הרישוי למחלקת הגביה ולמחלקת הנדסה.

3. תוכנית עבודה

תוכנית עבודה שנתית היא מתווה מפורט, תחום בזמן ובמשאבים אשר מגדיר את ביצועי היחידה הארגונית ומה הם תוצאות העשייה.

על פי "מודל תוכנית עבודה אפקטיבית – קיום מנחים לרשויות מקומיות" שפורסם על ידי משרד הפנים בשנת 2016, תוכנית עבודה אפקטיבית הינה כלי לניהול אשר מאפשר יישום החזון של הרשות באמצעות תכנון עתידי, תוך פיקוח ומעקב אחר ההתקדמות, זיהוי אתגרים וכשלים, הערכת יעילות ושיתוף פעולה חוה ארגון על בסיס מטרות ויעדים משותפים.

בנושא רישוי עסקים קיימת חשיבות רבה לקיומה של תוכנית עבודה מסודרת המאפשרת עריכת ביקורות בכל העסקים בהתאם לתדירויות הנדרשות.

על תוכנית העבודה השנתית ברישוי עסקים להיות מדויקת ועדכנית ככל האפשר, להתבסס על שימוש מיטבי במשאבים הקיימים, לכלול תיאור של תהליכי העבודה המתוכננים, לפרט את היעדים ואת המשאבים הדרושים להשגתם ולקבוע שלבים ומדדים לביצוע וכן מנגנוני בקרה.

תוכנית עבודה שנתית ברישוי עסקים אמורה לכלול יעדים בדבר תדירות הביקורות בעסקים, יעד של הפחתת שיעור העסקים טעוני רישוי ללא רישיון וכדומה.

מבדיקת תוכנית העבודה של מחלקת רישוי עסקים לשנת 2023 נמצא כי הרשות כללה בתוכנית העבודה לשנת 2023 את הנושאים הבאים:

הרצת טופס מקוון להגשת בקשות לרישיון עסק והפעלתו – תחילת קבלת בקשות בדרך מקוונת – רבעון ראשון

שיפור רישוי ב – 10% מסה"כ עסקים טעוני רישוי - שנתי

יציאה למרכז למערכת ניהול עסקים ותחילת השימוש במערכת - שנתי

יצירת נוהל עבודה מול התביעה עירונית – אישור והטמעת הנוהל - שנתי

פיקוח יזום לעסקים בעלי רישיון – סיום 100% מהביקורות עפ"י גאנט שנתי - שנתי

ביצוע – מאחר והביקורת נעשתה במהלך השנה, היעדים טרם הושלמו ובוצעו במהלך ביצוע הביקורת.

ממצא:

אין מדובר בליקוי, יש לשקול להוסיף לתוכנית העבודה מדדי ניהול ומדדים מקצועיים.

המלצה:

מומלץ לשקול לשלב בתוכנית העבודה לשנת 2023 –
מדדי ניהול – השלמת הסמכות לעובדים.
מדדים מקצועיים – איתור עסקים חדשים, כתיבת נוהל לכלל העבודה והממשקים של מחלקת
רישוי עסקים.

4. מערכות מידע

השימוש במערכות מידע הכרחי לפעילות השוטפת של כל ארגון.

מערכת המידע המשמשת את גני תקווה לצורך ניהול תחום רישוי העסקים היא מערכת ר.מ.ה – מערכת המאפשרת ניהול כולל על מערך העסקים ותהליך הרישוי העירוני ותומכת בתהליכי העבודה במחלקת רישוי עסקים.

המערכת מיועדת לניהול כולל של מערך העסקים ותהליך רישוי העירוני ותומכת בכלל תהליכי העבודה כגון:

- ניהול ועדכון שלבי הרישוי
- חישוב וגביית אגרות
- ניהול התרים לבעלי עסקים
- מעקב אחר דוחות פיקוח וביקורות תקופתיים, לפי מגוון קריטריונים
- מעקב מפורט מול הגופים ברשות והגופים הממשלתיים השותפים במתן הרישיון
- תהליך רישוי כולל – משלב קליטת הבקשה ועד הפקת הרישיון

ממצא:

המחלקה משתמשת במערכת בפונקציות הזנת נתונים בלבד.
מסמכי הבקשה, פתיחת תיק, והתכתבויות אינם נסרקים למערכת.
דוחות הפיקוח אינם מוזנים למערכת ואינם נסרקים.
הבקרה נעשית על ידי מעבר על טבלת התיקים בלבד, ללא שימוש בפונקציות הקיימות במערכת לפילוחים ובקורות לפי מגוון קריטריונים.

משמעות:

במערכת ישנה פונקציות נוספות המאפשרות ניהול מיטבי, בקרה ומעקב באופן מקצועי ויעיל. הבקרה כפי שנעשית כיום מתאימה למספר תיקים מצומצם, המוכר לעובדי המחלקה.
מסמכים סרוקים מייעלים את ממשקי העבודה בתוך המחלקה, בין המחלקות השונות ובשירות לתושב.

המלצות:

עם התאכלסות הגוש הצפוני והגדלה משמעותית של כמות העסקים, יש להיערך במחלקה לניהול התואם למספר עסקים רב. מומלץ לסרוק את כל המסמכים והדוחות, לנהל במערכת את כל הבקורות, ולהיעזר בכל השימושים ופונקציות שהמערכת מאפשרת.

תיקים פיזיים -

בנוסף למערכת, המחלקה מנהלת תיקי עסקים פיזיים אשר מאוחסנים בארכיב, הארכיב נעול ובפתח ע"י הקשה על קוד.

לא נמצאו חריגות.



הרשאות -

במערכת ישנם סוגי הרשאות שונות המתאימות לכל אחד מבעלי התפקידים במחלקה. כגון: הרשאת צפייה, הרשאת ביצוע פעולות, מתן הרשאות, הרשאה למחיקת פעולות. אינה דומה ההרשאה הניתנת למפקח האמור להזין דוחות פיקוח בלבד במערכת, להרשאת מנהל המחלקה.

ממצא:

הביקורת לא הצליחה לקבל מידע על המשתמשים הפעילים במערכת, ומהן ההרשאות לכל משתמש. המידע לא קיים ברשות ובעלי התפקידים לא הצליחו לקבל את המידע מהספק.

משמעות:

יתכנו עלויות כספיות על הרשאות עודפות של עובדים שאינם צריכים הרשאה במערכת. הרשאות עודפות של עובדים עלולות לגרום לביצוע פעולות בלתי רצויות ובלתי מבוקרות. יתכן שיש עובדים שעברו מהמחלקה, עזבו את הרשות וכד' אי הפרדה של הרשאות ונתינת הרשאות המתאימות לכל תפקיד עלולה לגרום לאי סדרים במחלקה, מחיקת רשומות וביצוע פעולות ללא הסמכה.

המלצה:

מומלץ למחלקה לוודא את המשתמשים במערכת ואת ההרשאות לכל משתמש, ולהטמיע בקרה תקופתית על הנושא בנהל העבודה.

סיום רישיון וחידוש רישיון -

במערכת ישנה התראה שמתריעה לפני סיום רישיון.

עובדי המחלקה פונים לבעל העסק על מנת שיסדיר את הרישיון שתוקפו לקראת סיום.

לא נמצאו חריגות.



5. אתר אינטרנט

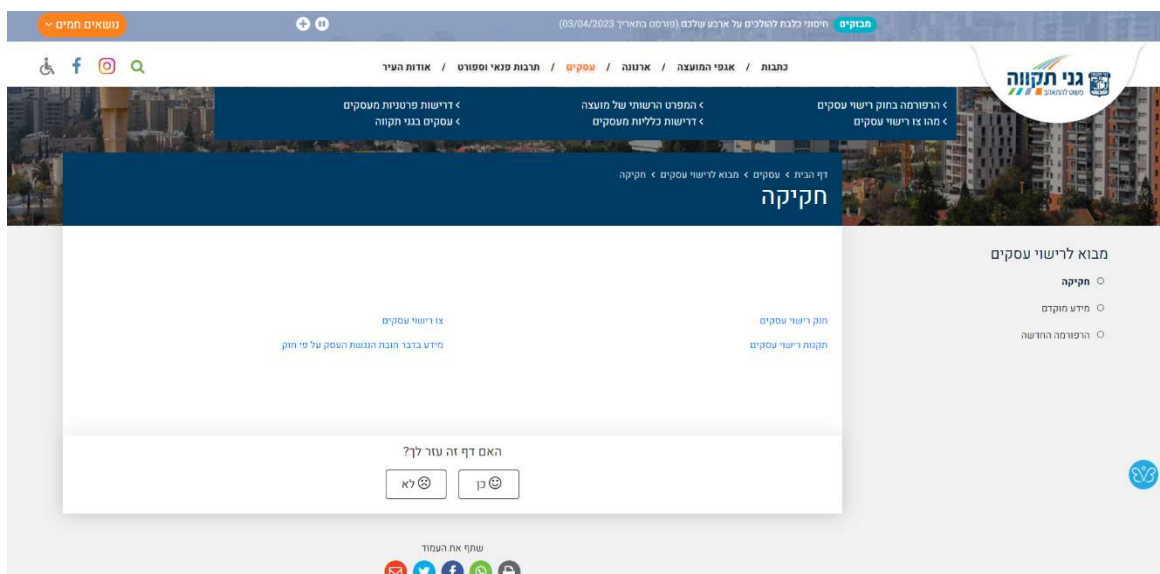
אתר האינטרנט הרשומי צריך להציג לבעל העסק המידע הנדרש לו בכל שלבי הרישוי. החל משלב בקשת חוות דעת מקדמית, המסמכים הנדרשים לו להגשת הבקשה, המפרט האחיד והצורך בחידוש הרישיון. באתר האינטרנט בנושא רישוי עסקים בעיריית גני תקווה חל שדרוג ופיתוח במהלך הביקורת, ועל פי תוכנית העבודה השנתית לאתר נוסף טופס הגשת בקשה מקוון.

במהלך הביקורת נראה כי באתר האינטרנט קיים נושא "מבוא לרישוי עסקים" הכולל את הפרקים:

- חקיקה
- מידע מקדים
- הרפורמה החדשה

ממצאים:

אין קישור מקטגוריית "עסקים" ל"מבוא לרישוי עסקים" ול "מדריך להוצאת רישיון עסק"



נמצאו עמודים אשר אינם מפנים לחוקים / לצווים המוזכרים בהם:

נמצאו קישורים המעבירים לעמודי שגיאה:

[illegible]

"/' שגיאת שרת ביישום

NS01 N7 7707.

[illegible]

נמצאו שגיאות באתר:

טופס בקשה למידע מוקדם ולקבלת ליווי ראשוני לעסק

 	שם חלא: (חובה) * כתובת מייל: (חובה) * טלפון: (חובה) * כתובת העסק: (חובה) * תוכן הפנייה: (חובה) *
--	---

* במידה ואינך יודעת את הכתובת המדויקת של העסק, את רשמית "כתובת לא ידועה"



משרד הכלכלה והתעשייה
דפוס זה חלק מפרויקט האזור

[שלוח](#)

[illegible]

נמצא כי טרם עודכן באגף תפעול ושפ"ע כי מחלקת רישוי עסקים עברה לאגף ההנדסה.

אגף תפעול ושפ"ע

שעות פעילות: בימים: א' - ה' 07:00 - 15:30
לרשותכם מוקד 106 לדיווח על מפגעים 7 ימים 24 שעות ביממה, בטלפון: 035310899

אגף התפעול

טל ביגלמן מזכירת אגף התפעול	03-5310845	יצירת קשר עם טל ביגלמן
ניר אריאלי מנהל אגף התפעול ושפ"ע	03-5310845	יצירת קשר עם ניר אריאלי

המועצה משקיעה משאבים רבים בפיתוח וטיפול איכות הסביבה בגני תקווה. אגף התפעול הוא הזרוע הארוכה המטפלת בעבודות אחזקה שוטפות: ניקוז ותאורה. טיפול במפגעים שונים, ניקיון, איסוף אשפה, גזם, ותברואה, טיפוח ושדרוג הנינון הציבורי, תחזוקת מוסדות חינוך/ציבור והמשטחים הציבוריים. דגש מיוחד מושם על הנינון הציבורי, בדיקה וטיפול השטחיים והסמכתם בהתאם לתו תקן של מכון התקנים. אגף התפעול אחראי גם על הפיקוח ורישוי עסקים.

תחומי אחריות האגף:

• מינוח איכות מריבה, ניהול וטיפול בנושא הנזח חור, הנדסת רמות הנזח במבנה הממונה למחנות המעבר

אגף תפעול ושפ"ע

- מדדי זיהום אויר
- מחלקת אחזקה
- מחלקת גנים ונוף - גינון
- מחלקת פיקוח עירוני
- מחלקת שפ"ע
- מחלקת תאורה ציבורית וחשמל

משמעות:

אי בהירות באתר גורמת לבעלי העסקים לצורך בפגישות עם המחלקה. אתר ברור ומובן יוכל להקל על המשתמשים להבין את התהליך הדרוש מהם, ימנע שאלות ופגישות מיותרות ויוכל לקצר את משך הזמן המושקע בטיפול בכל בקשה.

המלצה:

מומלץ לקבוע אחראי מהמחלקה על אתר האינטרנט של המחלקה, שיהווה גם איש קשר עם המחשוב.

מומלץ לאפיין את האתר, לעדכן אותו ולהציג את תהליכי העבודה, המסמכים הנדרשים, באופן ברור ומובן יותר.

6. מיפוי עסקים טעוני רישוי הביקורת קיבלה לידיה את דיווחי העיריה למשרד הפנים 2020-2021 בפורמט אקסל, הדיווחים כוללים 4 גיליונות: פרטי רשות והגדרות כלליות. ריכוז נתונים – סוג העסק עפ"י צו רישוי, מספר עסקים החייבים ברישיון עסק, מספר עסקים ללא רישיון, מספר בקשות שהוגשו לקבלת רישיון עסק בשנת הדוח. עסקים ללא רישיון – מפרט את מספר העסקים לפי סוג לפי גורם מעכב (כיבוי אש, משטרה, משרד הבריאות, תכנון ובנייה, תמ"ת וחקלאות). אכיפת רישוי עסקים – מספר התביעות שהוגשו נגד בעלי עסקים, עסקים שנסגרו בעקבות צו של ראש העיר, מספר ביקורות שנערכו בבתי עסק ומספר בקשות שנדחו.

להלן נתונים בדבר פילוח העסקים טעוני רישיון בשנים 2021-2022 כפי שדווחו על ידי העיריה למשרד הפנים:

2022			2021			
מספר עסקים ללא רישיון	מספר עסקים ללא רישיון	% עסקים ללא רישיון	מספר עסקים ללא רישיון	מספר עסקים ללא רישיון	% עסקים ללא רישיון	תחום בצו רישוי עסקים
5	13	38%	6	12	50%	בריאות ורוקחות
0	0	0	0	0	0	דלק ואנרגיה
0	0	0	0	0	0	חקלאות
26	56	46%	23	42	55%	מזון
0	0	0	0	0	0	מים ופסולת
3	24	13%	3	11	27%	מסחר ושונות
2	21	10%	2	9	22%	עינוג ציבורי
1	2	50%	1	1	100%	רכב ותחבורה
0	0	0	0	0	0	שמירה ואבטחה
0	0	0	0	0	0	תעשייה מלאכה כימיה ומחצבים
37	116	32%	35	75	47%	סה"כ

יש לציין כי העיר במגמה חיובית ונמצא כי חל קיטון משמעותי בשיעור העסקים טעוני הרישוי ללא רישיון בעיר.

ממצא:

מהנתונים לעיל עולה כי הן בשנת 2021 והן בשנת 2022 רוב העסקים טעוני הרישוי הפועלים בעיר ללא רישיון הינם מתחום המזון. בשנת 2021 אחוז העסקים טעוני הרישוי ללא רישיון עמד על 55% ובשנת 2022 אחוז העסקים טעוני הרישוי ללא רישיון עמד על 46%.

משמעות:

חשוב לציין כי תחלואה בעקבות מזון שאינו בטוח מהווה בעיה חמורה בעולם המערבי וישנה חשיבות רבה בהבטחת תנאי תברואה נאותים בעסקי המזון. הסיכון בעסקי מזון הפועלים ללא רישיון הינו גבוה מאוד.

המלצה:

מומלץ כי העירייה תבחן דרכים לטיפול מהיר ויעיל ומתן רישיון עסק לעסקים בתחום המזון במיוחד בשל החשיבות הרבה לשמירה על בריאות הציבור.

7. ממשקי עבודה מול מחלקות העירייה

ממשקי עבודה עם מחלקת הגבייה של ארנונה עסקים-

על רשות הרישוי בעירייה לפעול לאיתור עסקים טעוני רישוי אשר אינם מסדירים את קבלת הרישיון כדין ולאכופ את הוראות החוק. עסקים אילו אינם מוכרים לרשות הרישוי כיוון שטרם הגישו בקשה לרישיון עסק ולכן נדרשות פעולות יזומות לצורך איתורם. על מנת לאתר את העסקים הפועלים ללא רישיון, יש לפעול בשיתוף פעולה עם גורמים נוספים בעירייה. כך למשל מקובל לאתר עסקים באמצעות השוואה בין נתוני מערכת רישוי עסקים לנתוני מערכות גביית ארנונה, בהן מתועדים בתי עסק. לצורך כך, נדרש עדכון של מספר משלם הארנונה בנתוני תיק העסק ברישוי עסקים. בטופס הבקשה הסטנדרטי (מובנה בתקנות) לרישיון עסק נדרש המבקש לציין את מספר המשלם בארנונה. בפועל, מבקש הבקשה אינו ממלא את מספר משלם ארנונה בנתוני תיק העסק ברישוי עסקים, מכיוון שאין סנכרון בין המערכות. כמו כן, החוק קובע כי "עסק בעל רישיון מן המפורטים בצו, טעון רישיון חדש עם שינוי של הבעלות" שינויי בעלות מדווחים למחלקת גבייה – החלפת משלם לנכס.

נמצא כי:

למחלקת רישוי עסקים אין ממשקי עבודה עם מחלקת הגבייה של ארנונת עסקים. לא מתבצעת הצלבת מידע מול מערכת הארנונה לבדיקה כי כל העסקים הרשומים ואשר לפי סיווגם טעוני רישוי, מטופלים על ידי מחלקת רישוי עסקים. בטופס הבקשה לרישיון עסק לא נרשם מספר מזהה של הנכס בארנונה.

משמעות:

בניית נוהל ברור ישפר את תהליך העבודה ויסייע ליצירת בסיס נתונים אחיד ומאגר של כלל העסקים טעוני הרישוי בעירייה.

המלצות:

מומלץ להגדיר בנוהל כתוב את ממשקי העבודה מול מחלקת גבייה ולהצליב מידע באופן שוטף.
לרשום מספר מזהה של נכס בארנונה בטופס הבקשה לרישיון עסק.

ממשקי עבודה עם הוועדה לתכנון ובניה -

הוועדה אחראית בין היתר על מתן היתרי בניה, היתרים לשימוש חורג ועוד.. אחת ממטרות חוק רישוי העסקים, כפי שנקבע בסעיף הראשון לחוק, היא "קיום הדינים הנוגעים לתכנון ולבניה..". לפיכך ממשקי העבודה בין מחלקת רישוי עסקים לוועדה לתכנון ובניה יכולים לסייע באיתור עסקים החורגים מתנאי הרישיון בנושא תכנון ובניה. וכן הוועדה אחראית בין היתר על מתן היתרי בניה, היתרים לשימוש חורג, ועוד. ממשקי עבודה מתן מידע למחלקת רישוי עסקים על עסקים להם ניתן שימוש חורג או היתר יסייעו באיתור עסקים ללא רישיון או העברת בעלות על העסק.

בפועל, למרות שמדובר באותם עובדים העובדים גם בוועדה לתכנון ובניה וגם במחלקת רישוי עסקים אין סנכרון בין עבודת המחלקות. יש לציין כי אין מדובר במקרים נפוצים של עסקים המגישים בקשה לוועדה לתכנון ובניה ואינם מגישים בקשה לרישוי עסקים. מכיוון שאין אזורים רבים ושונים בהם מתנהלים העסקים.

ממצאים:

למחלקת רישוי עסקים אין ממשקי עבודה סדורים ומעוגנים עם הוועדה לתכנון ובניה. לא מתבצעת הצלבת מידע לבדיקה כי כל העסקים הרשומים ואשר לפי סיווגם טעוני רישוי, מטופלים על ידי מחלקת רישוי עסקים.
לא מועבר מידע למחלקת רישוי עסקים על עסקים אשר מבקשים בקשה לשימוש חורג לצורך קיום עסק.

משמעות:

בניית נוהל ברור ישפר את תהליך העבודה ויסייע למאגר של כלל העסקים טעוני הרישוי בעירייה.

המלצה:

מומלץ להגדיר בנוהל כתוב את ממשקי העבודה מול הוועדה לתכנון ובניה ולהצליב מידע.

תגובת הביקורת לתגובת המבוקרים:

גם אם לא קיים צורך כרגע, מומלץ כי יהיה נוהל עבודה מוכן וזמין אשר מסדיר את נושא הצלבת המידע.

כיום הנושא מטופל על ידי אותם האנשים ומנהל אחד, אך יתכן כי בעת התרחבות העיר והעסקים, או מסיבות של שינויים ארגוניים אחרים, יתווספו בעלי תפקידים שונים. הגדרות ממשק והגדרות עבודה סדורות יקלו על רציפות העבודה.

8. בקשה לחוות דעת מקדמית

חוות דעת מקדמית זהו שלב אופציונאלי לבחירת מגיש הבקשה לרישיון עסק, המאפשר למגיש הבקשה להגיע למדור רישוי עסקים ברשות המקומית על מנת לקבל מידע מוקדם כגון: הגדרת סוג העסק לפי צו רישוי עסקים, בעיות רישוי צפויים, הצורך בהוצאת היתר בניה למבנה בעסק או שינוי יעוד למבנה, פרטים על גורמי רישוי, פרטים על נותני אישור הנדרשים לאשר את העסק קבלת חוות דעת מקדמית כרוכה בתשלום אגרת רישוי בגובה אגרת רישוי רגילה.

ממצא:

נמצא כי בעיריית גני תקווה תעריך האגרה לחוות דעת מקדמית עומד על מחצית מסכום האגרה הקבוע.

המלצה:

מומלץ להתאים את סכום האגרה לקבוע בחוק.

בהתאם להוראת סעיף 6 ה לחוק רישוי עסקים: "רשות רישוי או נותן האישור יתנו, לבקשת פונה, חוות דעת מקדמית, על התאמת עסק מוצע לרישוי החוק והתקנות אשר בתחום סמכותם של רשות הרישוי או נותן האישור ועל התנאים המוקדמים שיש לקיימם לפני שיינתן אישור, רישיון או היתר זמני, לעסק המוצע"

הנחיות מפורטות לבקשה לחוות דעת מקדמית ניתן למצוא בסעיף 2 לתקנות רישיון עסקים לפיהן: "בקשת פונה לחוות דעת מקדמית תוגש לרשות הרישוי או לנותן האישור לפי טופס 1 שבתוספת השנייה ותיחתם ביד הפונה" וממשיך "לבקשת חוות הדעת יצורפו אישור על תשלום אגרה והמסמכים, הכוללים תרשים סביבה, מפה מצבית, תוכנית העסק ותשלום אגרה. התקנות קובעות כי: "קיבלו רשות הרישוי או נותן האישור בקשת חוות דעת, יתנו על כך אישור בכתב לפונה על גבי הבקשה שלפי טופ 1 האמור וכי "בתוך 30 ימים מקבלת בקשת חוות הדעת לפי תקנה 2, יתנו רשות הרישוי או נותן האישור חוות דעת מקדמית"

ממצא:

באתר האינטרנט של העיריה-
 אין טופס בקשה לחוות דעת מקדמית.
 ישנה רק אופציה למילוי פרטים: שם, כתובת, טלפון, כתובת ותוכן הפנייה,
 ללא ציון פרטים נחוצים אחרים כגון: גוש, חלקה, מספר ארנונה, פרטי העסק, ת.ז. ואופציה לצרף
 מסמכים – תרשים, מפה, תכנית עסק וכד'.

משמעויות:

האפשרות לבצע הליך של מתן חוות דעת מקדמית יקל על תהליך רישוי העסק וימנע עיכובים והוצאות
 מיותרות, ויזרז את הליך קבלת רישיון העסק.

המלצה:

מומלץ לעדכן את האתר כך שתהיה אפשרות נגישה, מקוצרת ומובנת לקבלת חוות דעת מקדמית.

9. אגרה

סעיף 31 לחוק רישוי עסקים קובע כי האגרה בעד רישיון, היתר זמני או היתר מזורז לפי החוק,
 שניתן על ידי רשות הרישוי המקומית, תשולם לקופת אותה רשות מקומית בעת הגשת בקשה
 רישיון עסק חדש.

סכום אגרת הרישוי משתנה פעמיים בשנה בהתאם למדד המחירים לצרכן. לחודש 12/2022
 עומד על סך 347 ₪. את אגרת הרישוי יש לשלם בנפרד בגין כל פריט רישוי, כך שאם לדוגמא,
 מבוקש רישיון עסק למספרה ומכון יופי נדרש תשלום אגרה כפולה.

את האגרה משלמים במחלקת הגבייה של העירייה. הוראת חיוב יוצאת ממחלקת רישוי
 עסקים, התשלום נעשה במחלקת הגבייה, מחלקת הגבייה מוציאה קבלה מודפסת והיא
 מועברת באופן פיזי למחלקת רישוי עסקים. הקבלה נשמרת בתיק הפיזי ואינה נסרקת
 למערכת.

על פי כרטסת הנהלת החשבונות בשנת 2021 התקבלו אגרות על סך 5,854 ₪, על פי תוכנת
 רישוי העסקים התקבלו אגרות על סך 4,238 ₪. לא מתבצעת השוואה בין הסכומים ולא
 נעשית בקרה על הנתונים.

ממצאים:

לא קיימת בקרה אחר שלימות הנתונים בהתאם לנתוני מערכת "רמה" - תיקים שנפתחו לעומת גביה בפועל. במידה ותשלום לא נרשם או לא שולם (גם כתוצאה מטעויות) ה"ל לא יתגלה.
לא קיימת בקרה של גורם נוסף מחוץ למחלקת רישוי עסקים המוודא כי הופקו רישיונות לעסקים רק לאחר תשלום האגרה.
לא ניתן לבדוק האם האגרה שולמה במערכת, רק מבדיקה פיזית בתיקים.

המלצות:

מומלץ לייעל את תהליך התשלום ולאפשר תשלום שייקלט במערכת של רישוי עסקים.
מומלץ להגדיר בנוהל רישום בקרה לביצוע על מנת לוודא כי האגרות שנגבו, נרשמו בקופת העירייה בשלימותן. הנוהל יכלול בין היתר את הבקורות, האחראי לביצוען, תדירות ותיעוד.

10. מסמכי הבקשה

חוק רישוי עסקים קובע בסעיף 6 ב' את חובת הגשת התוכנית בעת הגשת הבקשה לרישיון לפיהן "בקשה לרישיון, להיתר זמני או להיתר מזרחי יצורפו תרשים סביבה, מפה מצבית ותוכנית עסק"
תקנות רישוי עסקים, מחייבות כי לכל עסק הטעון רישיון, תוגש תכנית לניהול עסק חתומה ע"י בעל מקצוע מוסמך. תכנית עסק תתבסס על תכנון העומד בחוק התכנון והבניה וחוק רישוי עסקים.
בסעיף 6ג' נקבע כי שר הפנים רשאי לקבוע מסמכים נוספים.
ובסעיף 6ד' נקבע כי "רשות הרישוי או נותן האישור, רשאים לדרוש ממגיש בקשה לרישיון, להיתר זמני או להיתר מזרחי, מסמכים נוספים לא נקבעו לפי סעיף 6ג' הדרושים לדעתם לצורך בדיקת הבקשה, ורשאים הם לדרוש כי המסמכים האמורים ייערכו ייחתמו בידי מי שנקבע בסעיף 6ג' לפי העניין".
סעיף 3ג7 "א) המסמכים הנדרשים מטעם רשות הרישוי לפי סעיף 6ד, התנאים הנדרשים מטעמה לפי סעיף 7 וכל החלטה או הוראה אחרת מטעמה לפי חוק זה לענין סוג מסוים של עסקים... יפורסמו באתר האינטרנט של רשות הרישוי. (ב) רשות הרישוי לא תדרוש מסמכים ותנאים כאמור בסעיף קטן (א) שאין פרסום לגביהם באתר האינטרנט".

באתר האינטרנט של העירייה תחת "עסקים" –מדריך להוצאת רישיון עסק - שלב 3 – תכנון העסק והכנת תכנית:

- (1) תרשים סביבה: בקנה מידה של 1:2500 של החלקה בה העסק נמצא, גבול המגרש יודגש בקו אדום עבה.
- (2) מפה מצבית: בקנה מידה של 1:250 בה מתואר המגרש בו נמצא העסק עם כל מתקניו, המגרש יסומן בקו עבה אדום

- (3) תכנית העסק: בקנה מידה 1:100 בה יתואר העסק בכל פרטיו: תכנון פנימי, סימוני מידות אורך ורוחב, פתחים ופינות, גובה פנימי של המבנה, פירוט חדרי העסק וייעודם, תכנון הריהוט, המערכות השונות והמתקנים הפנימיים, לרבות מערכות לטיהור שפכים או להפרדת שומנים, מתקני אוורור ומיזוג אויר, מיקום קבועות סניטאריות, שירותים, מערכות קולטי עשן, ריח, מתקנים לאצירת אשפה ומחזור, ארובה, מז"ח,
- (4) חתכים: שני חתכים לפחות של העסק, ניצבים זה לזה החתכים יתארו את המבנה האנכי של העסק.
- (5) לבתי אוכל: יידרש סידור פנים העסק (בקנה מידע של 1:50) בצירוף פרשה טכנית.
- (6) תכניות מורכבות ותוכניות של עסקי מזון מומלץ לקבל חוות דעת מקדמית ממשרד הבריאות
- (7) לעסקים להם פוטנציאל למטרדים ומפגעי זיהום אויר תידרש בדיקה ואישור מוקדם של היחידה הסביבתית עבור סידורים ומערכות למניעת מטרדים, כולל בור מפריד שומנים.
- (8) אשפה: בעסקים להם אשפה רבה יידרש אישור התוכנית ע"י מחלקת שפ"ע לגבי סידורי פינוי אשפה, פירוט מתקני האשפה ודרך הוצאתם לרחוב.
- (9) מידע מוקדם לכמות מבלי האשפה והמחזור הדרושים לפי סוג עסק ניתן לקבל באגף ש.פ.ע.
- (10) כל עסק חייב לעמוד ב"חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות" ובעל העסק נדרש בתוכנית העסק להחתים מורשה לנגישות מבנים, תשתיות וסביבה – שאכן בוצעו בעסק כל הסידורים הנדרשים לאנשים עם מוגבלויות.

הגשת תוכנית עסק לאישור:

עם הכנת התכנית (לכל הפחות ברמה של תכנון ראשוני), יש להגיע לפגישה עם מהנדס הועדה המקומית ותברואן המועצה לצורך בדיקתה. במידת הצורך, אלו ינחו את המגיש באופן מפורט וספציפי לתיקון התוכנית.

נמצא כי המסמכים הבאים אינם חלק מהמסמכים שבעל העסק נדרש להציג:

1. אישור תשלום האגרה.
2. ת.ז. או ייפוי כח.
3. חוזה שכירות או מכר.
4. אישור רשם החברות או עוסק מורשה.

משמעות:

מסמכים אילו אינם ברשימת המסמכים הנדרשים, אבל הם מסמכי בסיס, והם מאפשרים זיהוי של בעל העסק (ת.ז.), העסק (אישור רשם החברות או עוסק מורשה), בעלות (חוזה שכירות או מכר) והליך רישוי תקין (תשלום אגרה). הימצאות מסמכים אילו יכולה לסייע במקרים שונים. כגון: שינוי בעל העסק המצריך חידוש רישיון.

המלצה:

הביקורת ממליצה כי העירייה תעדכן את הפרסום באתר האינטרנט של המחלקה, כך שיכלול פירוט מלא של כל המסמכים אותם נדרש בעל העסק להגיש במסגרת הבקשה לרישיון עסק.

יש לציין כי במהלך הביקורת התווסף לאתר טופס הגשה מקוון הכולל הגשה של מסמכים 2-4.

תיוק מסמכים -

הביקורת ערכה מדגם של כמה תיקי עסקים פיזיים לשנים 2021-2022 ובדקה האם קיימים בתיקים כל המסמכים המפורטים לעיל.

ממצא:

נמצא כי התיקים אינם כוללים את כל מסמכי הבקשה הנדרשים.

מסמכים שהתגלו חסרים בתיקים שנדגמו:

תרשים סביבה, מפה מצבית, תכנית עסק, חוזה שכירות או מכר, ת.ז., אישור רשם החברות או עוסק מורשה, רישיון חתום ע"י בעל העסק.

יצוין כי חלק מהמסמכים החסרים היו קיימים בקלסרים מגבים/ במחשב/ במערכת.

משמעות:

אי סדר בתיקים עלול לגרום למסמכים חסרים, לנתינת אישורים ללא מסמכים וללא קבלת תשלום אגרה.

המלצה:

מומלץ כי כל מסמכי הבקשה יתועדו ויישמרו במערכת הממוחשבת לצורך דיון בבקשות למתן רישיון או במקרים של תביעות / השגות וכד'.

רישיון עסק –

ממצא:

נמצא כי הרשות אינה מחתימה את בעל העסק על הרישיון החתום.

משמעות:

רישיון העסק הינו מסמך המעניק הרשאה להפעלת עסק בתחום השיפוט. חתימת הבעלים על הרישיון מעידה על הסכמתו לתנאים וההגבלות המפורטים ברישיון.

המלצה:

מומלץ להחתים את בעל העסק על רישיון העסק.

תגובת הביקורת לתגובת המבוקרים:

בביקורת נמצאו רישיונות עסק הכוללים תנאים ללא חתימה של הבעלים. החתמה של כלל הרישיונות תגרום לכך שלא יהיו רישיונות עסק הכוללים תנאים ללא חתימה. וכן ההחתמה מהווה אסמכתא לכך שבעל העסק קיבל את הרישיון ומודע לתוקפו.

11. סוג הרישיון

בכל רשות מקומית ישנם עסקים רבים הפועלים בשטחה, חלק מן העסקים הינם טעוני רישוי, תהליך הרישוי מתבצע לאחר פתיחת העסק בפועל, כך שהעסקים מתחילים לפעול ללא רישיון. בנוסף יש עסקים שרישיונם נשלל, ועסקים שלא קיבלו רישיון.

סטטוס הרישיון במערכת רישוי העסקים מתייחס לסוג הרישיון או לשלב שבו נמצא העסק בתהליך הנפקת הרישיון.

ישנם ארבעה סוגי רישיונות:

- 1) רישיון לצמיתות – בעבר היה קיים רישיון בתוקף מיום הוצאתו ועד בכלל, כל עוד לא בוטל על ידי רשות הרישוי. בעקבות הרפורמה בעבור כל סוג עסק שהיה בעבר זכאי לרישיון לצמיתות נקצבה תקופה שבין 5 ל – 15 שנה.
- עסקים שנקצבה תקופה של 15 שנה, והיו בסטטוס לצמיתות, יישארו בסטטוס זה.
- 2) רישיון תקופתי – רישיון הניתן לתקופה מוגדרת של שנה אחת / שלוש או חמש שנים, בתום תקופת הרישיון מתחיל הליך של חידוש רישיון.
- 3) רישיון זמני – רישיון זמני שניתן לעסק שהוא זמני במהותו. תוקפו הוא פחות משנה.
- 4) היתר זמני – היתר לעסוק בעסק טעון רישוי לתקופה שלא תעלה על שנה אחת, שיינתן בנסיבות מסוימות.

במערכת, נכון לאפריל 2023 קיימים 96 עסקים פעילים, להלן התפלגות הסטטוס שלהם:

סטטוס רישיון	מהות	מספר תיקים	אחוז מכלל התיקים
לצמיתות	סטטוס רק לעסקים שהוגדרו כך לפי הרפורמה, וברפורמה התקצר ל – 15 שנה.	4	4%
מתחדש	עסק שבקשתו לרישיון נמצאת בטיפול המחלקה	35	36%
נדחה	עסק שרישיונו לא אושר	6	6%
רישיון זמני	פעילות העסק היא זמנית במהותה.	23	24%
בהמתנה	עסק שטרם השלים מסמכים לרישיון עסק	7	8%
בטיפול	בטיפול המחלקה.	17	18%
בתהליך חידוש	עסק שעובד על הרישיון הבא.	2	2%
חוות דעת מקדמית	שלב אופציונאלי המאפשר למגיש הבקשה להגיע למדור רישוי עסקים ברשות המקומית על מנת לקבל מידע מוקדם	2	2%
		96	

ממצא:

נמצא כי לחמישה בעלי עסקים קיים רישיון זמני לתקופה של למעלה משנה.

המלצה:

מומלץ להקפיד כי רישיון זמני יינתן לתקופה של עד שנה אחת בלבד.

ממצא:

נמצא כי לא קיים סטטוס של "הועבר למחלקה משפטית" כמקובל ברשויות מקומיות.

המלצה:

מומלץ כי ככל ורישיון עסק נדחה על ידי רשות הרישוי יקבעו מנגנוני טיפול, ובכללם תדירות ביקורות, קביעה האם להעביר את העסק לטיפול משפטי או להוצאת צווי סגירה מנהליים.

12. עסקים לצמיתות

מדריך יישומי להטמעת תיקון 34 לחוק רישוי עסקים, שפורסם ע"י משרד הפנים בחודש ינואר 2021, מפורט לוח גאנט לכניסת הרפורמה לתוקף. הסדרת תהליך הרישוי הינו אחד השלבים הראשונים שהוגדר בתיקון, ויבוצע בשתי פעימות, וכולל הארכת תוקף רישיון ל – 43 פריטים ושינוי בסטטוס לצמיתות. התיקון קובע: "עסקים קיימים שיש להם רישיון בתוקף לצמיתות ובצו התקצר התוקף ל – 15 שנה, יישאר להם רישיון לצמיתות. ... עסקים שיש להם רישיון עסק בתוקף לצמיתות, ובצו התקצר תוקף הרישיון לפחות מ – 15 שנה, יש להנפיק להם מידית רישיונות חדשים לפי התוקף החדש (ללא הליך חידוש) וליידע את נותני האישור." הביקורת בחנה את קובץ עסקים בעלי עסקים פעילים מחודש מאי 2023 ומצאה כי קיימים 4 עסקים בסטטוס לצמיתות. הביקורת בחנה האם בפריטי רישוי אלה התקצר הצו לפחות מ – 15 שנה וכיצד פעלה המחלקה לרישוי עסקים.

לא נמצאו חריגות.



ממצא:

נמצא כי לא מבוצעות ביקורות לעסקים בצמיתות.

משמעויות:

לעסקים קיים רישיון לצמיתות. ללא צורך בחידוש הרישיון מידי תקופה, בעסקים אילו יש צורך לבצע פיקוח תקופתי.

המלצה:

מומלץ לבצע ביקורות לעסקים בצמיתות על מנת לוודא כי העסק עומד בכללי הרישיון שניתן לו ואין חריגה מתנאי הרישיון ויבדק הצורך בעדכון סוג הרישיון וקביעת תוקפו.

13. אישור והנפקת רישיון

לאחר קבלת אישור של כל גורמי הרישוי, לאחר בדיקה כי העסק עומד בתנאים, רשאית רשות הרישוי להנפיק רישיון עסק.

הביקורת בדקה בקובץ אקסל שהתקבל מהמחלקה את ההפרש בימים בין תאריך הגשה לבין תאריך ניפוק, לעסקים בעלי רישיון מתחדש או זמני.

מס' תיק	מס' פריט	תאריך ניפוק	תאריך הגשה	הפרש בימים
10016	1.1	26/06/2022	21/03/2022	-97.00
40005	ב.2.4	20/06/2022	22/06/2021	-363.00
40045	ב.2.4	06/06/2022	07/12/2021	-181.00
40063	ב.7.4	19/07/2021	09/05/2021	-71.00
40065	ב.2.4	17/01/2023	24/05/2021	-603.00
40067	ב.2.4	22/12/2022	02/06/2021	-568.00
40072	ב.7.4	06/06/2022	03/01/2022	-154.00
40076	ב.2.4	01/05/2023	29/03/2022	-398.00
40077	ב.7.4	28/11/2022	25/04/2022	-217.00
א040077	8.4	28/11/2022	25/04/2022	-217.00
ט070001	א.7.7	27/06/2022	19/01/2022	-159.00
70072	א.9.6	21/05/2023	11/12/2022	-161.00
80006	ז.6.8	02/03/2023	06/07/2022	-239.00

ממצא:

נמצא כי משך הזמן בין הגשת הבקשה לקבלת הרישיון בכל העסקים שנבדקו, למעט 2 עסקים, עולה על 150 ימים.

המלצה:

מומלץ לבחון מהן הסיבות להתמשכות הליכי הנפקת הרישיונות ולבחון הליכים לקיצור משך הזמן.

14. עיכוב גורמי האישור

הביקורת קיבלה דוח אקסל "עיכוב גורמי רישוי" הכולל 36 בקשות בסטטוס "בטיפול" או "בתהליך חידוש".

להלן טבלה המפרטת את מספר הבקשות המעוכבות על ידי גורמי הרישוי:

רשות הרישוי	מס' תיקים מעוכבים 6.2023
ועדה מקומית	7
כבאות	8
מחלקת רישוי עסקים	8
משרד הבריאות	7
נגישות	6

ממצא:

נמצא כי תאריכי השליחה של מרבית העסקים שהינם בסטטוס מעוכבים על ידי גורמי הרישוי הינם מהשנים 2021 ו 2022.

משמעות:

ישנם עסקים שהם בסטטוס "בטיפול" במשך תקופה ארוכה. במשך הזמן הם פועלים ללא רישיון בתוקף.

עסק הפועל ללא רישיון מהווה סכנה לשלום הציבור ועלול לגרום למפגעים.

המלצה:

על העיריה לבחון דרכים לטיפול מהיר ויעיל יותר של גורמי האישור.

15. סגירת תיק רישוי

נחלק מהליך רישוי עסקים קיימת במערכת ר.מ.ה גם האפשרות לסגירת עסק שסיים פעילותו. קיימות שתי סיבות לסיום פעילותו של עסק וסגירתו במערכת: סגירה ע"י בעל העסק – בקשה של בעל העסק שמדווח על כל לרשות רישוי העסקים. סגירה בצו שיפוי / מנהלי – צו הניתן לבעלי עסק הפועלים ללא רישוי ו/או לבעלי עסק המפרים את תנאי הרישיון. מקרים אילו, אמורים להיות מטופלים ע"י התובע העירוני, מתקיים הליך משפטי ובסופו יינתן פסק דין.

הביקורת בחנה את סגירת בתי העסק בפועל, מבתי העסק שנבדקו לא התקבל מענה.

ממצאים:

הביקורת בדקה בדוח העסקים המלא את נתוני 239 העסקים הסגורים:

- עבור כלל בתי העסק הרשומים בקובץ לא צוינה סיבת סגירת העסק
- עבור 170 בתי עסק לא נמצא תאריך פקיעת רישיון עסק
- עבור 74 בתי עסק נמצא כי מספר הרישיון סומן בספרה 0.
- עבור 109 בתי עסק נמצא כי לא קיים מספר רישיון.

הביקורת ביקשה לבחון את מסמכים הקשורים למדגם של כעשרה פריטי רישוי סגורים. כמחצית מפריטי הרישוי נסגרו מכיוון שחל שינוי בבעלות העסק. בשאר התיקים לא צוינה סיבת הסגירה.

המלצות:

הביקורת ממליצה כי המחלקה תקפיד על רישום כלל הפרטים המזהים של בית העסק, ושל מבצע הפעולה בעת סגירת תיק הרישוי וכן על סיבת הסגירה / מקור הדיווח על סגירת העסק וכד'.

16. פיקוח

כדי להבטיח את השגת מטרות החוק הוטל על הרשות המקומית לפקח על העסקים הפועלים בתחום שיפוטה, לוודא שהם יפעלו רק אם עומדים בתנאים הנדרשים בידי רישוי עסקים ויש להם רישיון עסק בתוקף.

הפיקוח נעשה באמצעות פקחים שמתפקידם לבקר בעסקים ולבדוק האם בעליהם ממלאים אחר תנאי רישיון העסק, וכן לאתר עסקים טעוני רישוי הפועלים ללא רישיון עסק כדין בשטחה המוניציפלי של הרשות.

הביקורת מתבצעת רק בעסקים עם רישיון.

ממצא:

דוחות הביקורת אינם מוזנים למערכת.

משמעות:

אין תיעוד במערכת. אין מעקב ובקרה אחר הביקורות.

המלצה:

מומלץ להזין את דוחות הביקורת למערכת.

פיקוח עירוני על עסקים-

המפקח מטעם מחלקת רישוי עסקים אינו מוסמך לתת קנסות לעסקים שאינם עומדים בחוקי העזר העירוניים.

בחוק רישוי עסקים לא קיים מנגנון של קנסות מנהליים בגין עבירות על חוקי העזר.

תלונות המתקבלות במוקד בגין הצבת שולחנות שלא כחוק, שילוט ללא היתר, הפרעות, מטרדים וכד' לעיתים מועברות למחלקת רישוי עסקים, ולעיתים מועברות למחלקת הפיקוח, למחלקת רישוי עסקים אין יכולת לאכוף ומכך יוצא שיש תלונות שאינן מטופלות כנדרש.

לעיתים מתקשרים לבעל העסק להסיר את המפגע, אך לא מתקבלת הרתעה משמעותית על ידי הטלת קנס.

ככל שאין מפקח ייעודי לעסקים המוסמך לפקח באופן שוטף ולאכוף את חוקי העזר בעסקים, לא קיים מנגנון של הרתעה.

ממצא:

במחלקת רישוי עסקים מתקבלות תלונות שמועברות מהמוקד, ואין למחלקה יכולת לבצע אכיפה על התלונות.

המלצה:

מומלץ כי להגדרות העבודה של פיקוח העירוני יהיה פיקוח ייעודי לעסקים שיסייר בעיר ויפקח על העסקים בעיר באופן יזום.

17. אכיפה

החוק קובע כי אדם המפעיל עסק הטעון רישוי בלא רישיון או היתר זמני, עובר עבירה. כאמור, לפי נתוני הדיווחים למשרד הפנים, נכון לחודש דצמבר 2022 פעלו בתחום המועצה 37 עסקים (שהם 32% מהעסקים טעוני רישוי) בלא רישיון עסק או היתר זמני.

החוק מאפשר לנקוט באמצעים לאכיפה הכוללים בין היתר: הגשת כתבי אישום, בקשת צו מניעת פעילות מבית המשפט או הוצאת צו הפסקה מנהלי המצווה על הפסקה ארעית של הפעילות בעסק.

ממצא:

נמצא כי לתביעה העירונית אין תיקים לטיפול שהועברו ממחלקת רישוי עסקים.

המלצה:

מומלץ לבצע פעולות אכיפה לעסקים טעוני רישוי שלא השלימו את קבלת רישיון העסק.

18. יישום הוראות הרפורמות ברישוי עסקים

הרפורמה הראשונה - תיקון 27

מפרטים -

אחת ממטרותיה המרכזיות של הרפורמה הינה יצירת מפרט אחיד של התנאים והמסמכים הנדרשים לצורך קבלת רישיון עסק, אשר יפורסם באתר אינטרנט ממשלתי ייעודי. המפרט האחיד יאפשר למעוניינים להקים עסק לדעת מראש את רשימת הדרישות לצורך הקמתו.

במקביל, הרשויות נדרשות לגיבוש מדיניות לגבי הדרישות מסוגי העסקים השונים, הפועלים בתחומן, כל רשות מחויבת לפרסם באתר האינטרנט שלה את דרישות הרישוי בתחומה.

"המסמכים הנדרשים מטעם רשות רישוי ... התנאים הנדרשים מטעמה.. וכל החלטה או הוראה אחרת מטעמה לפי חוק זה לעניין סוג מסוים של עסקים.. בכל הנוגע לעסקים הכלולים במפרט האחיד, יפורסמו באתר האינטרנט של רשות הרישוי..."

הרשות נדרשת לפרסם שני סוגים של מפרטים:

מפרטים כלליים – באתר העירייה נקראים: "דרישות כלליות מעסקים".

הדרישות המופיעות הינן כלליות ועוסקות בדבר"כ במרבית העסקים כגון: שילוט, איכות הסביבה ..

מפרטים לפי סוגי עסקים - באתר העירייה נקראים: "דרישות פרטניות מעסקים".

דרישות לפי סוג העסק – לכל סוג עסק - הגדרות אזורי העיר, שימושים ומאפיינים.

לא נמצאו חריגות.



מינוי גורם השגה -

סעיף 5ג7 לחוק רישוי עסקים קובע את זכות ההשגה של מבקש רישיון ו/או בעל העסק הרואים עצמם נפגעים כדלהלן:

5ג7. (א) המבקש רישיון, היתר זמני או היתר מזורז לפי חוק זה או בעל רישיון או היתר כאמור, הרואה את עצמו נפגע ממסמך או מתנאי שדרשו ממנו רשות הרישוי או נותן אישור לפי חוק זה, לרבות תנאי שנקבע במפרט האחיד, ולמעט תנאי או מסמך שנקבע בחיקוק, רשאי להגיש השגה על כך או על סירוב לתת לו רישיון או היתר לרשות הרישוי או לנותן האישור, לפי העניין.

(ג) שר הפנים יקבע הוראות לעניין השגה לפי סעיף זה, ובכלל זה לעניין אופן הגשתה, הגורם ברשות הרישוי או אצל נותן האישור המוסמך לדון בה, סדרי הדיון בה והמועדים למתן ההחלטה בהשגה."

בתקנה 11ד נקבע כי "(ד) גורם מוסמך ארצי יכריע בהשגה ויעביר את החלטתו המנומקת בכתב למשיג ולרשות הרישוי, בתוך 30 ימים ממועד הגשת ההשגה עם כל מצורפיה למשרדו..."

הרשות נדרשת להקים גורם השגה ברשות, שתפקידה יהיה לדון בבקשות ערר שיתקבלו על ידי בעלי עסקים על החלטות רשות הרישוי.

נמצא כי עיריית גני תקווה מינתה ועדת השגה רשותית שהרכבה הוא: מנכ"ל, מנהל אגף תפעול ויועמ"ש.

לא נמצאו חריגות.



הקמת עמדת עיון –

"27ג. (א) המפרט האחיד יפורסם באינטרנט, בפורטל השירותים והמידע של ממשלת ישראל "ממשל זמין".. כמו כן יועמד המפרט האחיד לעיון הציבור במשרדי רשויות הרישוי ונותני האישור"

נמצא כי העירייה העמידה עמדת עיון לתושבים בבניין העיריה.



הרפורמה השנייה - תיקון 34

הרפורמה אושרה ביולי 2018 ונכנסה לתוקף ב – 2 פעימות. הראשונה בינואר 2019, והשנייה באפריל 2021.

לרפורמה ארבעה היבטים מרכזיים:

הסדרת תהליך הרישוי – הסדרה אשר מקלה על עסקים לקבל רישיון עסק ומקצרת את משך התהליך.

פיקוח ואכיפה – הכלים הנוספים שמקנה הרפורמה, מבחינת סמכויות המפקחים, אמצעי האכיפה, אמצעי הענישה. הרפורמה הקלה על התהליך והתבססה על תצהירים, אך מנגד הופעלו אמצעי אכיפה שיופעלו נגד מי שמנצל את ההקלות שניתנו. תכנון ובנייה ונגישות – מכיוון שהנושאים דווחו כרכיבי חסם לקבלת רישיון בסוגי עסקים רבים, לפיכך הרפורמה הגדירה טווח של שיקול דעת לתת רישיון גם במקרה של הפרות בנייה שאינן מוגדרות מהותיות וכן הרפורמה יצרה דיפרנציאליות בין סוגי העסקים השונים לעניין הנגישות.

מסלולי רישוי דיפרנציאליים – ישנם ארבעה מסלולי רישוי המותאמים לרמת המורכבות השונה של סוגי העסקים.

רישיון על יסוד תצהיר, היתר מזורז א', היתר מזורז ב' ומסלול רגיל.

ממצא:

נמצא כי עסק אחד עמד בתנאים להגשה במסלול מזורז, אולם הוא הגיש במסלול רגיל.

משמעות:

על הרשות לאפשר לבעלי העסקים להגיש במסלולים המזורזים, הגשה במסלולים אילו מקצרת בירוקרטיה לבעלי העסקים וכן מקצרת את ההתעסקות של המחלקה עם הרישיון.

נתינת רישיון במסלול מזורז יכולה לאפשר קבלת תימרוץ ומענק ממשד הפנים.

המלצה:

מומלץ כי הרשות תוודא שכל בעל עסק מגיש בקשה בהתאם למסלול רישוי המתאים לפריט הרישוי של עסקו.

19. תקציב משרד הפנים

במהלך שנת 2018 יזם משרד הפנים מהלך במסגרתו הוסכם עם משרד האוצר על הקצאה בסך 150 מיליון ₪ לצרכי יישום הרפורמה בפריסה ל שש שנים – 2019 עד 2024.

התקציב כלל:

תקצוב שוטף לרשויות מקומיות – הגדלת היקף כח אדם המקצועי ולהשקעה בדיגיטציה.

תקציב עבור פרסום מפרט רשותי באתר.

מענקי תימרוץ לעובדים ותיקים.

ממצא:

נמצא כי בדוח כרטסת רשויות ישנם מענקים בנושא רישוי עסקים, אשר טרם התקבלו ברשות.

המלצה:

מומלץ לבצע מעקב ובקרה כי כל המענקים בנושא רישוי עסקים מוגשים למשרד הפנים ומתקבלים ברשות. הן מענקים חד פעמיים והן מענקים שוטפים.

לסיכום

בעיריית גני תקווה מחלקת רישוי עסקים עברה בשנת 2021 ממחלקת שפ"ע לאגף ההנדסה. לאחר השינוי, מונה למחלקה מנהל. המחלקה עוברת שינוי, שיפור והתייעלות. נכתבו נהלים בנושא האכיפה. כיום, מרבית העבודה נעשית על בסיס הכרות אישית של העסקים ושל בעליהם וידע וניסיון רב של העובדים במחלקה. מכיוון שהעירייה צפויה לאכלס שטחי מסחר חדשים בגוש הצפוני, על המחלקה להתחיל בתהליך ארגוני המתאים למספר גדול יותר של עסקים. תהליכי עבודה שיטתיים המתאימים למספר רב של עסקים. נהלי עבודה סדורים, נהלים פנימיים של תהליכי העבודה וממשקים עם המחלקות הנוספות, בקורות סדורות, תיקי עבודה סרוקים וכד'. כמו כן, העירייה אינה פועלת בכלל האמצעים העומדים לרשותה במסגרת החוק על מנת לאכוף עסקים טעוני רישוי שלא השלימו את התהליך לקבלת רישיון עסק.

דוח ביקורת מוקד עירוני



מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקרת העירייה. פרסומו של מסמך, או חלק ממנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו במועצה, אסור עפ"י הוראת סעיף 170 ג (ו) לפקודת העיריות.

תוכן עניינים

פרק א – מבוא	55
פרק ב' – רקע	55
פרק ג' – המלצות	56
פרק ד' – ממצאים	61
1. מדיניות – אמנת שירות	61
2. מבנה ארגוני	61
2.1 כללי	61
2.2 נוכחות	63
2.3 עבודת המוקדנים	63
2.4 תשתית	64
3. נהלים	64
4. תוכנית עבודה	65
5. ניתוח נתונים	66
6. מערכות מידע	67
7. מערכת התקשורת	70
8. ממשקי עבודה מול מחלקות העירייה	71
9. הדרכות	72
10. אופן הטיפול בפניות	72
11. זמני תקן ופניות פתוחות	73
12. סקר שביעות רצון	74
13. מענה שלא בשעות הפעילות	75
14. מצלמות – מוקד רואה	75
14.1 רקע	75
14.2 נהלים	76
14.3 אתר אינטרנט	76
14.4 צפייה	79
14.5 עיון בצילומים	80
14.6 מערכת כריזה	80
14.7 מורשי גישה	80
14.8 אבטחת המידע המצולם	81
14.9 יידוע הציבור	81
לסיכום	83

פרק א – מבוא

בעיריית גני תקווה פועל מוקד עירוני.

המוקד העירוני מהווה כתובת לפניות הציבור, הוא מטפל בפניות התושבים בנושאי מפגעים, מטרדים, בירורים ותקלות בשטחה המוניציפלי של הרשות. המוקד מטפל בהעברת בקשות מהתושבים למחלקות העירייה במגוון אמצעים דיגיטליים.

המוקד מטפל במקרי חירום ומנהל מעקב ובקרה עד לגמר הביצוע ולשביעות רצון התושבים.

פניות מתקבלות מתושבי העיר במגוון ערוצים –

חיוג 106 מרחבי העיר, בטלפון, בדואר, באפליקציה ובוואטסאפ.

עיקר חשיבותו של המוקד, הוא לשמש ערוץ תקשורת עם התושבים ולאפשר מענה לצרכי התושבים בזמן אמת. פועל יוצא מכך, משמש המוקד ערוץ לצבירת ידע מוניציפלי וארגוני רב ערך, היכול לסייע לתהליכי קבלת החלטות וניהול מיטבי.

בהיותו צומת לקבלת מידע על צרכי התושבים ופניותיהם, המוקד מאפשר למנהלים לקבל תמונת מצב עדכנית על איכות פעילות היחידות ומידת שביעות הרצון של התושבים מתחומי הטיפול השונים. עיקר פעילותו של המוקד מתרחשת בעת שגרה ורגיעה, אך חוזקו מתבטא גם ביכולת להגיב במהירות וביעילות באירועי חירום.

תדמית העירייה מבחינת התושב מתגבשת בקשר הישיר מול המוקד ובציפייה לפתרון הבעיות שהוא מעלה בצורה מקצועית ויעילה. לשם כך, יש לוודא כי למוקד ניתנו הכלים (סמכויות, נהלים, הדרכות..) על מנת למלא את תפקידיו ביעילות ושירותיות מיטבית.

בנוסף, חשוב שלתושבים תהיה כתובת בעירייה אליה הם יכולים לפנות בנושאים השונים הקשורים לשירותי העירייה שכן, בהעדר כתובת מוגדרת אשר מטפלת בפניותיהם ביעילות, התושבים יפנו לכל מי שלדעתם עשוי לעזור להם: עובדים, מנהלים, מנכ"לית, ראש העיר, סגנים, חברי מועצה ואף לתקשורת. פניות מרובות שמגיעות לגורמים שונים, עלולות לפגוע בתפקוד השוטף של העירייה ועלולות להקשות על מתן מענה הולם ועל מעקב ובקרה על מתן מענה ואיכותו.

פרק ב' – רקע

רקע חוקי-

בנושא מצלמות המוקד הראוה - הנחיות הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמו"ט) במשרד המשפטים בנוגע לשימוש במצלמות אבטחה.

מתודולוגיה –

פגישות עם מנהל אגף דוברות הסברה ושירות לתושב, מנהלת המוקד והמוקדנים.

הביקורת קיבלה לידיה מסמכים וקבצים שונים כגון: קובץ פניות לשנים 2021-2023, קובץ פניות פתוחות, קובץ פניות חורגות, נהלי מוקד רואה, נוהל כריזה וכד'.

הביקורת התבססה על החומר שהוצג לה ועל מדגמים ואין הכרח שתחשוף כל ליקוי אם קיים.

חשוב לציין, איסוף הממצאים לדו"ח הביקורת נערך במהלך החודשים יולי עד ספטמבר 2023,

ב-7.10.2023, פרצה מלחמת "חרבות ברזל", בשעות הראשונות של המלחמה, נשמעו אזעקות בגני תקווה ואף נפל רסיס בעיר. המוקד התחיל לפעול באופן מיידי, ועבר לעבור במתכונת חירום.

מהפעלה של מוקד חיצוני בשעות הלילה ובסופי שבוע, המוקד עבר לעובדי עירייה 24/7.

פעילות המוקד הועברה ל"חדר המצב" הממוגן, ובהמשך – לחדרים הסמוכים לחדר המצב.

השינויים שחלו בעבודת המוקד בעקבות המלחמה, מופיעים בפירוט הדוח.

פרק ג' – המלצות

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
1	2.3 עבודת המוקדנים	נמצא כי מפאת עומס המשימות לעיתים המוקדנים אינם מספיקים לבצע את תוכנית הסריקה כל חצי שעה כפי שנקבע בנוהל הפנימי.	הביקורת ממליצה לבצע בדיקה האם המשאבים אשר מושקעים במצלמות ברחבי העיר משמשים את ייעודם.	כן מתבצעת סריקה אחת לשעה ומצאנו כי התדירות מספקת. המצלמות אפקטיביות מאוד ומוכיחות את עצמן. גם בצפייה יזומה וגם בדיעבד.
2	2.3 עבודת המוקדנים	על עובדי המוקד מוטלות עבודות נוספות.	מומלץ לשקלל את העבודה המוטלת על המוקד ולוודא כי למוקד יכולות לבצע את תפקידו העיקרי.	על אף ביצוע מטלות שוטפות מינוריות, ליבת עבודת הנציג הינה במענה לתושב ואינה נפגעת כלל בזמינות ובאיכות. בעת מכירת כרטיסים לאזרחים ותיקים, יתגברו את המוקד במתנדב. בנוסף, תבוצע בקרה באמצעות המערכת החדשה.
3	2.4 תשתית	במהלך הביקורת עלה כי בחדר של המוקד העירוני קיימות בעיות אקוסטיות קשות המפריעות לתפקוד השוטף וכן לרעשים בשיחות הטלפון שהם מבצעים.	מומלץ לשפר את הבידוד בין חדרה של מנהלת המוקד למוקדנים וכן לבחון את האפשרות כי המוקדנים ישתמשו באוזניות במהלך השיחות על מנת שהשיחות יתבצעו ביתר נוחות, במיוחד במשמרות בהן המוקד מאויש ביותר ממוקדן אחד.	אכן קיימת בעיה אקוסטית אובייקטיבית. כרגע עובדים במוקד חלופי המתאים לזמן חירום ובו זמנית מחלקת הנדסה תדאג לטיפול בנושא בהמשך.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
4	3 נהלים	נמצא כי תיק החפיפה אינו מתעדכן בשינויים שחלים בעירייה. כגון שינויים ארגוניים, שינויים בעובדים וכד' נמצא כי למוקד העירוני לא קיים נוהל עבודה מובנה בתבנית של נוהל עבודה עירוני.	הביקורת ממליצה למוקד העירוני לעדכן את תיק החפיפה ולערוך את הכתוב שישמש כנוהל עבודה מקיף ושיטתי לעבודת המוקד. כולל מספר נוהל, תאריך עדכון, מספר מהדורה וכו'. הנוהל יכלול את צורת העבודה, הגדרות העבודה בשגרה ובחירום, הכשרות למוקדנים, חפיפה לעובד חדש, סדרי עדיפויות, שיתופי פעולה פנימיים עם המחלקות בעירייה ושיתופי פעולה חיצוניים עם גורמים רלוונטיים כגון המשטרה, הכבאות, פיקוד העורף, מד"א וכד'.	תעשה התאמה "אחורה" בתיק החפיפה וגם בהמשך כחלק מנוהל קבוע. בנוסף יכתב נוהל עבודה מובנה לשגרת עבודה. יתווסף כיעד בתוכנית עבודה 2024.
5	5 ניתוח נתונים	נמצא כי ישנם פניות ללא ציון ה"נושא" ופניות ללא ציון "נושא משנה".	מומלץ שלא תהיה אפשרות במערכת על פתיחת פניות ללא נושא ונושא משנה.	יבדק טכנית מול א.ש. בינה.
6	6 מערכות מידע	נמצא כי למערכת משתמשים רבים שאינם משתמשים בפועל במערכת ואינם צריכים הרשאה כלל.	מומלץ לבטל הרשאות למשתמשים שאינם משתמשים בפועל במערכת.	במהלך הביקורת הוסרו משתמשים שסיימו את עבודתם בעירייה. ביטול ההרשאה יתווסף ל"טופס טיולים" של עזיבת עובד.
7	6 מערכות מידע	הנתונים המוצגים בלוח הנתונים הם נתונים של הפניות מעת הקמת המערכת. ולכן, רלוונטיות חלק מהנתונים אינה עדכנית והיכולת לבצע ניתוחים ובקורות פחות משמעותית ואינה תורמת לערך מוסף למחלקה.	על מנת להפיק את התועלת המרבית מלוח זה, מומלץ כי תהיה אפשרות שליטה על הנתונים המוצגים בלוח הנתונים, או נתונים היעודים למוקד.	בקרב תותקן מערכת CALL CENTER ובה יופיע כל המידע הרלבנטי והעדכני למוקד. לוח הנתונים אינו ממשק ייעודי למוקד, ומהווה מקור מידע נוסף לשימוש וניתוח מגמות, גם למשתמשים אחרים בעירייה.
8	6 מערכות מידע	נמצא כי מוצגים נתוני פניות הכוללים פרטים אישיים של פונים. תעודות זהות, אחוזי נכות, מצב חברתי, הלשנות וכד'.	הביקורת ממליצה להסיר בהקדם את הנתונים הכוללים פרטים אישיים מהפורטל המוצג לכלל המשתמשים.	הנתונים הוסרו מהפורטל עם קבלת הודעה ראשונה על כך.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
9	7 מערכת התקשורת	נמצא כי השיחות מנותבות בין הטלפונים של המוקד, במידה ושיחה ננטשה, אין על כך תיעוד מסודר במערכת המרכזייה.	מומלץ כי תהיה אפשרות לוודא כי כל שיחה שנכנסה מקבלת מענה ואם לא ניתן לה מענה תהיה אפשרות של חזרה למבצע השיחה	בקרוב תעלה לאוויר מערכת טלפוניה חדשה ומתקדמת אשר תענה על צורך זה. בכל מקרה, גם כיום שיחה אשר לא נענתה מופיעה על צג הטלפון ונציגי המוקד עוקבים וחוזרים תמיד אל המספר הנ"ל.
10	7 מערכת התקשורת	נמצא כי אין אפשרות להשארת מספר טלפון על ידי הפונה במקרה בו זמן ההמתנה ממושך.	מומלץ לאפשר לפונה להשאיר מספר טלפון, במקרה בו זמן ההמתנה ממושך, על מנת שצוות המוקד יחזור לכשיתפנה.	בקרוב תעלה לאוויר מערכת טלפוניה חדשה ומתקדמת אשר תענה על צורך זה. בכל מקרה, גם כיום המוקד חוזר אל כל שיחה אשר לא נענתה ומופיעה על צג הטלפון.
11	7 מערכת התקשורת	נמצא כי אין תיעוד של פרקי הזמן שהמתינו הפונים למענה המוקדנים. אין המוקד צג המציג נתוני ביצוע בזמן אמת כדוגמת: מספר פניות ממתינות, זמני המתנה, מספר שיחות שנקלטו על ידי המוקדנים, זמן ממוצע לשיחה.	מומלץ להגדיר ולהפיק דוחות בקרה שונים כדי לנתחם וללמוד מהם, במטרה לצמצם ככל האפשר את זמני ההמתנה, כדוגמת: מספר שיחות שננטשו, מספר פניות ממתינות למענה, זמני המתנה, זמן ממוצע לשיחה וכד'.	בקרוב תעלה לאוויר מערכת טלפוניה חדשה ומתקדמת אשר תענה על צורך זה.
12	10 אופן הטיפול בפניות	נמצא כי ישנן פניות נסגרות במענה אוטומטי לפונה "פנייתך... טופלה" אופן המענה המומלץ הוא לפרט לפונה על הביצוע, כיצד טופלה הפניה.	מומלץ לאפיין במערכת, למחלקות הרלוונטיות בהן משמעות הטיפול אינה חד משמעית, שהפניה נסגרת רק במידה ומתואר אופן הטיפול והביצוע בפירוט. וכן לבצע בקרה על היישום וההטמעה.	מתקיימות הדרכות לאורך כל השנה בנוגע לחשיבות הנושא מול מנהלי המחלקות, וחלה עליה בפירוט מהות הטיפול בסגירת הפניה. כמו-כן, מבוצעת בקרה של המוקד על סגירת הפניות ללא ציון מהות הטיפול, נשלחות התראות למנהלי המחלקות וכן לעובדים ספציפיים אשר צריכים הכוונה בנושא. הוגדר במערכת כי פירוט הטיפול הנרשם במערכת בעת סגירת הפניה על ידי הגורם המטפל, מועבר לתושב באופן אוטומטי.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
13	10 אופן הטיפול בפניות	נמצא כי אין התראה למחלקה המטפלת כי זמן התקן בפניה הגיע למחציתו / לקראת סיום / הסתיים. נמצא כי לא קיים נוהל עדכון לפונה ככל שהטיפול בפנייתו מתעכב.	מומלץ כי תוגדר התראה למחלקה המטפלת על סטטוס זמן התקן - במחצית / לקראת סיום. ובמקרים בהם משך הטיפול בפניה מתעכב, מעבר לזמן התקן, מומלץ לשלוח עדכון לפונה בדבר הימשכות הטיפול בפנייתו.	לאחר הדרכות והנחיות בפורום השירות - החלו המחלקות לעדכן "סטטוס" כאשר הטיפול מתארך, וכן לשלוח הודעה לתושב. נושא ההתראה לקראת סיום זמן התקן ייבדק טכנית מול א.ש. בינה.
14	11 זמני תקן ופניות פתוחות	נמצא כי מתקיים מעקב קבוע על הפניות החורגות ולא מתקיים מעקב קבוע אחר הפניות הפתוחות.	מומלץ לבצע מעקב ובקרה על גם על פניות פתוחות במערכת, פניות שכבר אינן רלוונטיות - לעדכן לסטטוס מתאים. דוח פניות פתוחות עדכני ומקוצר יסייע למחלקה לאתר את הפניות המועטות ה"נופלות בין הכיסאות" ואולי עלולות להתפספס מסיבות שונות למרות שקיים מעקב אחר פניות חורגות.	מתקיים מעקב גם על הפניות הפתוחות ואף מתקיימת בקרה, והנחיה מול מנהלי המחלקות במקרים של קריאות פתוחות ללא מענה.
15	12 סקר שביעות רצון	נמצא כי מספר העונים לסקר אינו גבוה.	מומלץ לבצע בדיקות על אחוזי המענה לסקר ולשקול אפשרויות אשר יגדילו את המענה לסקרים, כגון שליחה אקראית של המשוב במסרון נוסף ולא רק במסרון התשובה. כל שיהיו מספר משמעותי של משובים ניתן יהיה לבצע פילוחים והסקת מסקנות לפי תוכן התשובות.	נקבע לתכנית עבודה 2024 - שגרת פניה יומית יזומה לקבלת משובים וסקרים מהתושבים וכן בעת קבלת במשוב שלילי - לערב את המחלקה הרלבנטית, ליצירת קשר עם התושב ובחינת הטיפול אשר קיבל.
16	14.3 מצלמות – אתר אינטרנט	נמצא כי האתר לא מתעדכן באופן מידי בעת עדכון והוספת מצלמות. באתר מופיעים 40 אתרי מצלמות ולמוקד קיימים 47 אתרי מצלמות, ובמפה מופיעים 30 אתרים.	על מנת לעמוד במדיניות המועצה על שקיפות ומידע לציבור יש לעדכן את האתר באופן שוטף בעת הצבת מצלמות חדשות.	המצלמות מתעדכנות באתר באופן שוטף ועפ"י סיום כל שלב התקנה. ישנו פער קטן כרגע עקב השקת אתר העירייה החדש. השלמת החסרים תעשה בהקדם. עודכנה מפת מיקומי אתרים עפ"י האתרים הקיימים כיום. מתבצע איחוד של שמות האתרים של המצלמות בין כלל הגורמים ואתר האינטרנט.

מס	הפרק והנושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה
17	14.8 מצלמות – אבטחת המידע המצולם	נמצא כי ארון שרתי ההקלטות אינו נעול ולחדר בו הוא ממוקם אין נעילה אוטומטית ע"י קודן.	מומלץ כי לחדר בו ממוקמים שרתי ההקלטות תהיה נעילה אוטומטית, אזעקה וכן לזוודא נעילה של הארון.	כל ספק / אדם שנותנים לו את הקוד או רואה את הקלדת הקוד – יודע אותו ועל כן קיים מפתח (יותר מאובטח) מה שכן החדר מנוטר 24/7 ומוקלט במצלמה של הקב"ט.
18	14.9 מצלמות-ידוע הציבור	נמצאו שלושה אתרי מצלמות ללא שילוט.	מומלץ להציב שלט ידוע לציבור על כלל אתרי המצלמות.	טופל. תבוצע בדיקה על כלל המצלמות בעיר.

פרק ד' – ממצאים

1. מדיניות – אמנת שירות

העירייה הגדירה את מדיניות השירות באתר האינטרנט שלה:

"למתן שירות איכותי, הוגדרו היעדים הבאים:

- כל תלונה או פניה מועברת לטיפול מיידי למחלקה המתאימה ומנוהל מעקב אחר אופן הטיפול.
- תשובות על קבלת וסטטוס הטיפול במפגעים המדווחים נשלחות במסרונים טקסט לטלפונים הניידים של הפונים.
- עובדי המועצה מחויבים לחוויית שירות גבוהה בכל ממשק שלנו עם התושבים, והמועצה משקיעה בכך מחשבה רבה ומשאבים רבים."

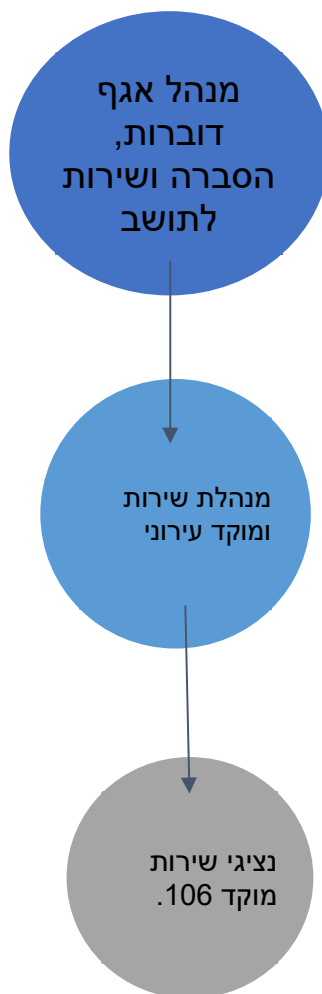
אמנת שירות וקביעת SLA-

בעת עריכת הביקורת – נעשתה עבודה מקיפה על ידי הנהלת המוקד בשיתוף עם כל האגפים הרלוונטיים לבחינת הנושאים ונושאי המשנה המוגדרים במערכת - ביטול נושאים בלתי שימושיים, איחוד כפילויות, פתיחת נושאי משנה נוספים וכן קביעת SLA – זמני טיפול בכל הסוגים של הפניות.

2. מבנה ארגוני

2.1 כללי

עבודת המוקד מתבססת על עובדים המספקים שירותים לתושבי העיר, ומהווים אנשי קשר בין המחלקות המבצעות מטעם העירייה לבין תושבי העיר.



במוקד פועלים חמישה מוקדנים באחוזי משרה שונים.

סגנית מנהלת המוקד עובדת ב – 100% משרה, מוקדנית אחת במשרה של 70% ו – 3 מוקדנים כל אחד ב – 50% משרה.

סה"כ 3.2 משרות.

שעות הפעילות של המוקדנים:

משמרת ראשונה 07:00-14:00, מאוישת בשני מוקדנים.

משמרת שניה 14:00-21:00, מאוישת במוקדן אחד.

כוננות ערב, למוקדנים ישנה אפשרות לבצע אותה מרחוק 21:00-23:00, מאוישת במוקדן אחד.

בשאר השעות, בשבתות, חגים וערבי שבת וחג מהשעה 13:00 פועלת חברה המקבלת את הפניות.

עדכון: בעקבות מצב החירום, המוקד עבר לפעול במתכונת של 24/7.

עובדי עירייה מאיישים את המוקד העירוני 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

בעת פרוץ המלחמה, הכשיר עובדי עירייה ממחלקות אחרות לבצע משמרות במוקד. בחודש נובמבר פרסמה העירייה מכרז לתפקיד מוקדן ואחראי משמרת במוקד.

למוקד התווספו חמישה מוקדנים, בשתי משרות.

שעות הפעילות:

משמרת בוקר 08:00-16:00

משמרת ערב 16:00-24:00

משמרת לילה 24:00-08:00.

2.2 נוכחות

נבדקו מדגם של דוחות נוכחות של שני חודשי עבודה.

לא נמצאו חריגות.



2.3 עבודת המוקדנים

לעיתים המוקדנים מסייעים אף מעבר לשעות הפעילות.

בשישי – שבת, בשעות הפעילות של החברה, מנהלת המוקד מידי כמה שעות בודקת את סטטוס הפניות ואופן הטיפול בהן.

ובכל שמתקבלת פניה שיש צורך לטפל בה באופן מידי, היא מעורבת בתהליך הטיפול.

הדבר גורם לשחיקה ועומס. הנהלת המוקד מעוניינת שאחד המוקדנים ישמש ככונן מגבה בחלק משעות הפעילות של החברה.

הפסקות – למוקדנים אין הפסקה רשמית במהלך המשמרת.

על המוקדנים מוטלות עבודות נוספות מעבר למענה לפניות וניתובם. כגון:

1. אחריות על איסוף הדואר של העירייה ממוקדים שונים וחלוקתו.



2. פתיחת הדלת הראשית של בנין העיריה בשעות הצהריים.

3. מכירת כרטיסים לאירועים של העירייה – בעיקר אירועים של אזרחים ותיקים. עובדי המוקד מסייעים להם ברישום. מדובר על עומס של טלפונים בפרקי זמן מסוימים, בעת הרישום המוקד מוצף בטלפונים של רישום, ומתקשה לענות גם לפניות השגרתיות.

עדכון אתר האינטרנט – מנהלת המוקד ומוקדנית מבצעים עבודות של עדכון אתר האינטרנט. עדכון מחלקות, עדכון מכרזים וכד'. עבודות אילו לעיתים צריכות להתבצע באופן מיידי ומעמיסים עול נוסף על עובדי המוקד.

4. צפייה במצלמות של ה"מוקד-רואה". עפ"י תכנית הצפייה סריקה כל חצי שעה. ומשימות איתור וזיהוי.
ממצא:

נמצא כי מפאת עומס המשימות לעיתים המוקדנים אינם מספיקים לבצע את תוכנית הסריקה כל חצי שעה כפי שנקבע בנהל הפנימי.

המלצה:

הביקורת ממליצה לבצע בדיקה האם המשאבים אשר מושקעים במצלמות ברחבי העיר משמשים את ייעודם.

ממצא:

על עובדי המוקד מוטלות עבודות נוספות.

המלצה:

מומלץ לשקלל את העבודה המוטלת על המוקד ולוודא כי למוקד יכולות לבצע את תפקידו העיקרי.

2.4 תשתית

ממצא:

במהלך הביקורת עלה כי בחדר של המוקד העירוני קיימות בעיות אקוסטיות קשות המפריעות לתפקוד השוטף וכן לרעשים בשיחות הטלפון שהם מבצעים.

המלצה:

מומלץ לשפר את הבידוד בין חדרה של מנהלת המוקד למוקדנים.
וכן לבחון את האפשרות כי המוקדנים ישתמשו באוזניות במהלך השיחות על מנת שהשיחות יתבצעו ביתר נוחות, במיוחד במשמרות בהן המוקד מאויש ביותר ממוקדן אחד.

3. נהלים

נוהל הוא מסמך שאושר על ידי בעל תפקיד אחראי לפעילות הנידונה בו, מנוהל תחת שיטה לבקרת שינויים. הנוהל מתאר, מגדיר או מתעד עקרונות, מדיניות, תפקידים או פעילויות ותהליכי תכנון, תפעול ובקרה אשר מתאר תהליך עבודה, שיטה או מבנה ארגוני.

נהלי עבודה הינם כלי חשוב שנועד להבטיח התנהלות מיטבית תוך מתן אפשרות לפיקוח ובקרה להנהלת הרשות המקומית.

נוהל כולל בדרך כלל מבנה אחיד, מספר נוהל, תאריך עדכון ומספר מהדורה על מנת שניתן יהיה לעקוב אחר שינויים המבוצעים בו ומועדם. נוהל תקין אמור לכלול בדרך כלל את הנושאים הבאים:

מטרה - רקע, מסמכים ישימים - מסגרת חוקית, הגדרות, שיטה, אחריות ונספחים.

למוקד קיים תיק חפיפה הכולל טיפים, נהלי המחלקה, ופירוט על מחלקות העירייה - כולל אנשי קשר ואחריות כל מחלקה.

המוקד מתאפיין בשינויים בכח האדם, קליטת עובדים חדשים והכשרתם. תיק החפיפה משרת את הצורך, ומקטין את התלות של העובד החדש בעובדים הקיימים.

ממצא:

נמצא כי תיק החפיפה אינו מתעדכן בשינויים שחלים בעירייה. כגון שינויים ארגוניים, שינויים בעובדים וכד'

נמצא כי למוקד העירוני לא קיים נוהל עבודה מובנה בתבנית של נוהל עבודה עירוני.

המלצה:

הביקורת ממליצה למוקד העירוני לעדכן את תיק החפיפה ולערוך את הכתוב שישמש כנוהל עבודה מקיף ושיטתי לעבודת המוקד. כולל מספר נוהל, תאריך עדכון, מספר מהדורה וכו'.

הנוהל יכול את צורת העבודה, הגדרות העבודה בשגרה ובחירום, הכשרות למוקדנים, חפיפה לעובד חדש, סדרי עדיפויות, שיתופי פעולה פנימיים עם המחלקות בעירייה ושיתופי פעולה חיצוניים עם גורמים רלוונטיים כגון המשטרה, הכבאות, פיקוד העורף, מד"א וכד'.

נמצא כי מעת לעת מועברים עדכונים ונהלים ספציפיים למוקדנים. הנהלים מועברים במייל ואף מודפסים על מנת לוודא כי כל המוקדנים קראו את העדכונים, לאחר שכל המוקדנים חתמו על הנוהל. הנהלים מופיעים לנציגים גם בתיקייה משותפת בקובץ ייעודי, וכן במערכת הפניות תחת "מיידעים".

4. תוכנית עבודה

תכנית עבודה שנתית היא מתווה מפורט, תחום בזמן ובמשאבים אשר מגדיר מה היחידה הארגונית תעשה, כיצד יבוצע, על ידי מי, מתי ובאילו משאבים. בנוסף קובעת התכנית השנתית מהן התוצאות הרצויות מהעשייה.

על פי "מודל תוכנית עבודה אפקטיבית- קווים מנחים לרשויות מקומיות" שפורסם על ידי משרד הפנים בשנת 2016. תוכנית עבודה אפקטיבית הינה כלי לניהול אשר מאפשר יישום החזון של הרשות באמצעות תכנון עתידי, תוך פיקוח ומעקב אחר ההתקדמות, זיהוי אתגרים וכשלים, הערכת יעילות ושיתוף פעולה חוצה ארגון על בסיס מטרות ויעדים משותפים. תוכניות העבודה השנתיות של הרשות מהוות כלי עזר בחשיבה אסטרטגית ומשקפות את כלל הפעולות שהרשות מתכננת לבצע בתקופה נתונה, כדי להגיע מהמצב הקיים למצב עתידי רצוי שאליו היא שואפת ויכולה להגיע. מודל תוכנית עבודה קובע שלושה תהליכים הכרחיים בבניית תוכנית עבודה אפקטיבית:

תכנון מקדים- חזון המבטא את הערכים והשאיפות של הרשות המקומית, הערכת המצב הקיים וזיהוי פערים, יעדים אגפיים המשקפים כיווני פעולה רצויים למימוש החזון.

כתיבת תוכנית- משימות הנגזרות ממטרות ויעדי הרשות ומדדים היוצרים בסיס להערכת והסקת מסקנות לצורך ביצוע שינויים והתאמות.

מדידה ובקרה- איסוף נתונים שיטתי ומתוכנן, ביצוע מדידה ובקרה הינם קריטיים ויש לבצע אותם לאורך כל התהליך החל משלב התכנון ועד לשלב הסקת המסקנות במשך השנה ובסיומה.

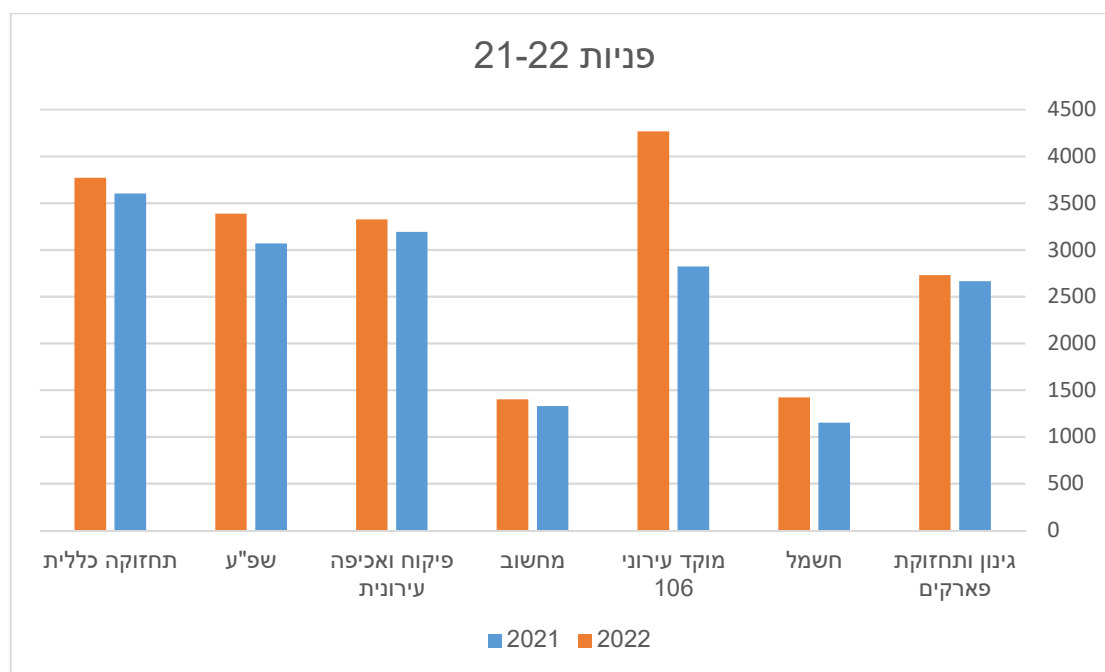
לא נבדקה השלמת יישום תוכנית העבודה לשנת 2023, מכיוון שהביקורת התבצעה במהלך השנה.

בביקורת נראה כי מתבצע בדיקה ומעקב במהלך השנה אחר ביצוע תוכנית העבודה, פעילויות ומשימות שהסתיימו וניתוח חסמים לפעילויות ומשימות בביצוע.

5. ניתוח נתונים.

בשנים 2021-7.2023 טיפל המוקד ב – 70,633 פניות.

להלן עיקר הפניות לפי מחלקות בשנים 2021-2022 :



להלן סיכום עיקרי הפניות שבוצעו בשנים 2021 עד יולי 2023:

נושא הפניה	כמות הפניות
פניית מידע	7,069
חניה בניגוד לחוק	3,090
פיקוח כללי	2,417
בקשה להנפקת תעודה בדבר היעדר חובות	2,099
ביטחון - אינטרקום אזעקות ומצלמות	1,895
אי פינוי אשפה	1,557
פיצוץ בצינור השקייה וטפטפות קרועות	1,389
גיזום עצים ושיחים	1,358
שפ"ע כללי	1,276
פרויקטים חדשים - כללי	1,163
הוצאת גזם שלא ביום הפינוי/אחרי הפינוי/ הוצאת ציוד אסורה	1,112
תחזוקה וניקיון פארקים -רחבי היישוב	1,087
תחזוקה כללית ברחבי היישוב - מעקות / גדרות	1,079

ממצא:

נמצא כי ישנם פניות ללא ציון ה"נושא" ופניות ללא ציון "נושא משנה".

המלצה:

מומלץ שלא תהיה אפשרות במערכת על פתיחת פניות ללא נושא ונושא משנה.

6. מערכות מידע

המערכת המשמשת את המוקד היא מערכת א.ש. בינה .

המערכת תומכת בפונקציות רבות ומהווה כלי חשוב בעבודת המוקד, באופן ניתוב הפניות, ברישום הפרטים, במעקב אחר פניות ובכל תהליך הטיפול.

ממצא:

נמצא כי למערכת משתמשים רבים שאינם משתמשים בפועל במערכת ואינם צריכים הרשאה כלל.

המלצה:

מומלץ לבטל הרשאות למשתמשים שאינם משתמשים בפועל במערכת.

להנהלת המוקד קיים לוח נתונים.

הנתונים מראים ניתוחים ופילוחים שונים של הפניות.

ממצא:

הנתונים המוצגים בלוח הנתונים הם נתונים של הפניות מעת הקמת המערכת. ולכן, רלוונטיות חלק מהנתונים אינה עדכנית והיכולת לבצע ניתוחים ובקורות פחות משמעותית ואינה תורמת לערך מוסף למחלקה.

נתונים לדוגמא:

בלוח הנתונים מוצג מספר הפניות שטיפול כל מוקדן, אין אפשרות להשוות בין מוקדנים העובדים באחוזי משרה שונים, הוותק שלהם שונה מאוד ועוד נתונים משתנים.

ככל שתהיה למנהלת המוקד אפשרות שליטה על הטווחים של הצגת הנתונים, לוח הנתונים ייתן ערך מוסף גבוה ויוכל לאפשר לה לבצע ניתוחים ופילוחים אשר יכולים לסייע לה בניהול ובשיפור.

המלצה:

על מנת להפיק את התועלת המרבית מלוח זה, מומלץ כי תהיה אפשרות שליטה על הנתונים המוצגים בלוח הנתונים. או נתונים היעודים למוקד.

בלוח הנתונים קיים מידע על כמות הפניות בפילוח לפי שעות היממה.

מהנתונים ניתן להסיק כי קיים עומס רב של פניות בין השעות 12:00 ל – 17:00.

הנהלת המוקד מעוניינת לגייס עובד נוסף לתגבר את שעות העומס על מנת שכל הפונים יקבלו מענה מהיר. וכן עובד נוסף למחלקה יוכל להקל על הקושי בניהול המשמרות בעיקר בעת שיש עובדים בחופשה או מחלה וכד'.

בפורטל לעובדים, קיים דשבורד של המוקד.

בדשבורד מוצגים נושאים שונים ומגוונים וניתן לעשות פילוחים וניתוחים.

ניתוח פניות לפי נושאים, לפי יום בשבוע ושעת פתיחה, מגמה במספר הפניות לפי שבוע, עמידה בזמני תכן.

פילוח לפי נושאים ונושאי משנה, אגפים, סוג הפונה.

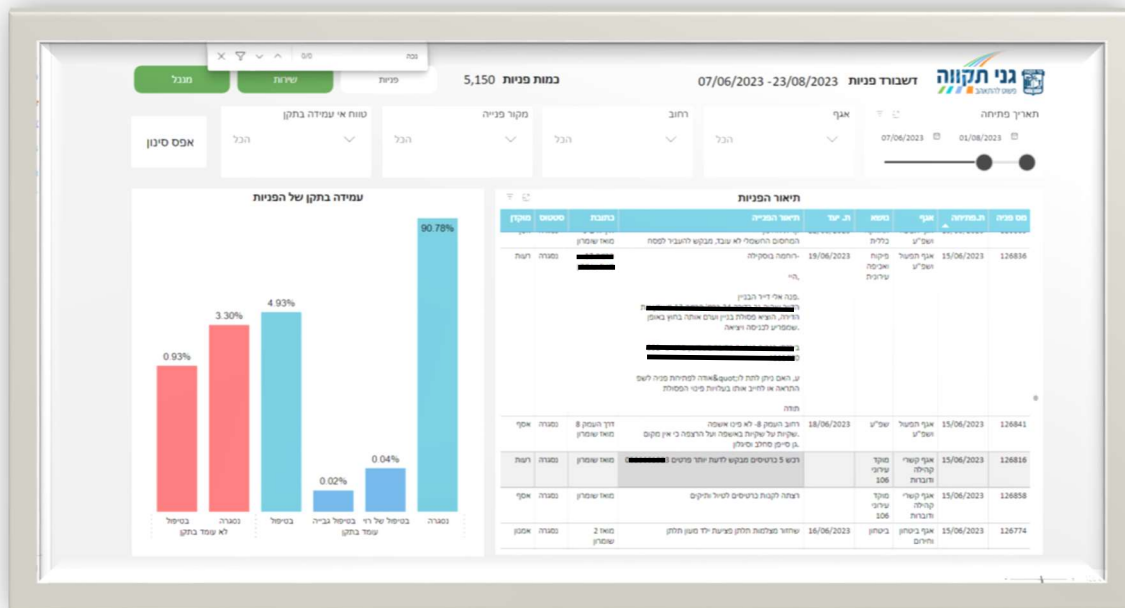
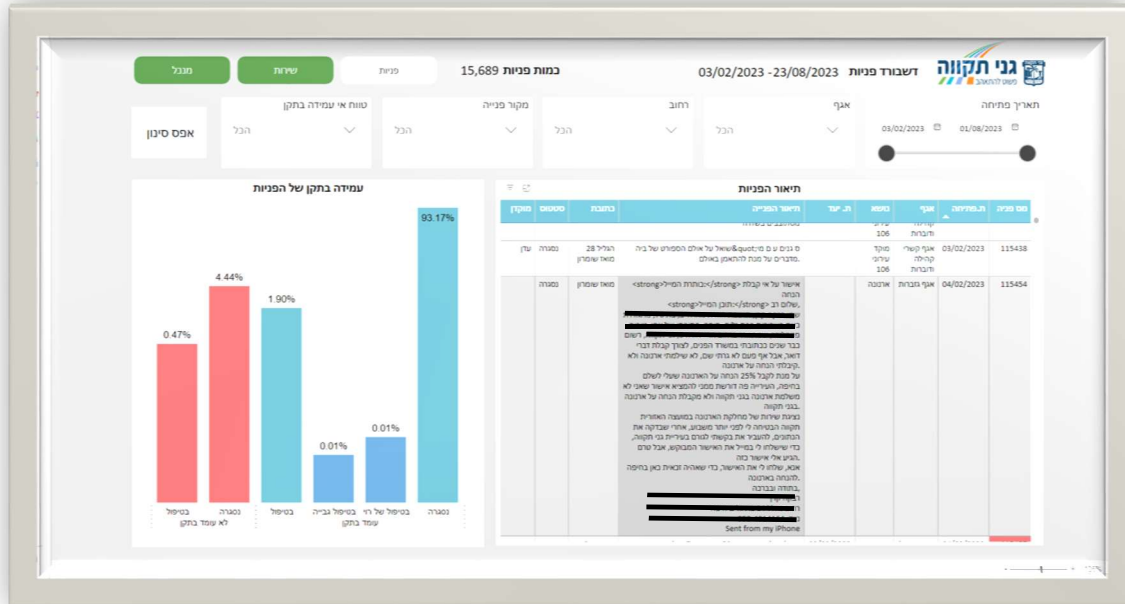
ממצא:

נמצא כי מוצגים נתוני פניות הכוללים פרטים אישיים של פונים. תעודות זהות, אחוזי נכות, מצב חברתי, הלשנות וכד'.

לא ראוי כי מידע פרטי יהיה חשוף לכלל עובדי המועצה המשתמשים בפורטל.

המלצה:

הביקורת ממליצה להסיר בהקדם את הנתונים הכוללים פרטים אישיים מהפורטל המוצג לכלל המשתמשים.





נמצא כי השיחות מנותבות בין הטלפונים של המוקד, במידה ושיחה ננטשה, אין על כך תיעוד מסודר במערכת המרכזייה.

מומלץ כי תהיה אפשרות לוודא כי כל שיחה שנכנסה מקבלת מענה ואם לא ניתן לה מענה תהיה אפשרות של חזרה למבצע השיחה

נמצא כי אין אפשרות להשארת הודעה על ידי הפונה במקרה בו זמן ההמתנה ממושך.

המלצה:

מומלץ לאפשר לפונה להשאיר הודעה, במקרה בו זמן ההמתנה ממושך, על מנת שצוות המקד יחזור לכשיתפנה.

ממצא:

נמצא כי אין תיעוד של פרקי הזמן שהמתינו הפונים למענה המוקדנים. אין המוקד צג המציג נתוני ביצוע בזמן אמת כדוגמת: מספר פניות ממתינות, זמני המתנה, מספר שיחות שנקלטו על ידי המוקדנים, זמן ממוצע לשיחה.

המלצה:

מומלץ להגדיר ולהפיק דוחות בקרה שונים כדי לנתחם וללמוד מהם, במטרה לצמצם ככל האפשר את זמני ההמתנה, כדוגמת: מספר שיחות שננטשו, מספר פניות ממתינות למענה, זמני המתנה, זמן ממוצע לשיחה וכד'.

בעירייה נעשה שימוש בהקלטה קולית במענה הטלפוני במקרים בהם חצים להעביר מידע מסוים שהוקלט מראש.



כל שיחה אשר נכנסת למוקד, כולל החיצוני - מוקלטת. מבוצעת גם האזנות מדגמיות על ידי מנהלת המוקד אחת לשבועיים / שלושה ובמקרים ספציפיים בהם עולה מקרה לבירור / שאלה.



עדכון: בתחילת שנת 2024 המרכזייה המשמשת את המוקד תוחלף למרכזייה החדשה. למרכזייה החדשה תמיכה במהלכי העבודה במוקד וכוללת את האפשרויות הבאות:

שליטה על לוח הנתונים, שיחות ממתינות, פניות שננטשו, זמן המתנה, משך שיחה, מספר שיחות, זמן ממוצע ועוד.

8. ממשקי עבודה מול מחלקות העירייה

ממשקים עם מחלקות העירייה-

בעירייה מתקיים פורום מוקד אחת לחודש.

הפורום כולל את מנהלי האגפים והמחלקות אליהם מנותבים הפניות.

מנהלי מחלקות: תחזוקה, גינון, רוחה, פיקוח על הבניה, חשמל, חינוך ועוד..

בפורום מועברים עדכונים, נהלים חדשים, חידוד נהלים קיימים. וכן, ניתוח של הטיפול בפניות. עמידה בזמני תקן, השוואות לנתונים קודמים וכד'

ממשקים עם הנהלת העירייה-

תוכנת המוקד מאפשרת הפקת דוחות סטטיסטיים, בפילוחים שונים, המאפשרים להנהלת העירייה לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית של מצב השירותים שמספקת העירייה. דוחות אילו הינם כלי ניהולי חשוב

באמצעותו יכולה ההנהלה לבצע פיקוח ובקרה אחר תפקוד האגפים והמחלקות, לסייע בקבלת החלטות על חלוקת תקציבים וכח אדם, לזהות חסמים שונים בפעילות העירייה ולהפיק לקחים לשיפור השירותים. נמצא כי מתקיימת ישיבה עם ההנהלה ככל ועולה צורך. ככל וישנו נושא בעל חומרה ודחיפות רבה.

9. הדרכות

לא נערכה תוכנית להשתלמויות וקורסים ייעודיים ומקצועיים לעובדי המוקד. לעיתים מועברות הדרכות על ידי אגפים וגופים קשורים על מנת לייעל את עבודת המוקדנים ולהרחיב את הידע שלהם בנושאים הרלוונטיים לעבודתם. הדרכה כאמור התבצעה לדוגמא על ידי תאגיד המים, בה הוסבר להם ההבדל בין פינה בנושא תשתיות מים / צינורות השקיה בפארקים או ברחוב / צינור פרטי וכד'. הדרכה נוספת נעשתה על ידי פסיכולוג מהשפ"ח. הדרכה על מצבי חירום וכללי "עשה" ו"אל תעשה" בשיחות עם הפונים.

10. אופן הטיפול בפניות

ניתן לפנות אל מוקד הפניות באמצעים אלקטרוניים מגוונים. דואר אלקטרוני של המוקד, מייל פניות הציבור ופתיחת פנייה של פניות ציבור. בבדיקת הביקורת התקבל מענה מהיר בכל האמצעים. ניתן לפנות גם באפליקציה. הוואטסאפ הינו וואטסאפ -בוט, התושב מאפיין את פרטי הפניה, בוחר את הנושא והיא מועברת ישירות לאגף המטפל. קיימים קשיים רבים בתפעול ה וואטסאפ -בוט, ככל שהתושב אינו מסיים את פנייתו במילה "סיום" הפנייה אינה מועברת והפונה אינו מודע לכך שפנייתו לא הועברה. ככל והפונה טעה, יתכן ולא יקבל מענה לפנייתו מכיוון שהיא אינה מופיעה באופן הנכון. בעיה נוספת בתפעול היא שאין אפשרות לאתר היסטוריה דומה או חזרת של הפניה. כל פניה היא לעצמה. הנהלת המוקד פועלת על מנת לשפר את השירות הניתן לפונים באופן זה.

לאחר העברת הפניה למחלקה הרלוונטית לא מתבצע מעקב אחר הטיפול בפניה. הפניה הועברה למחלקה הרלוונטית והאחריות לסגירת הפניה עליה. נמצא כי פניות רבות נסגרות במענה אוטומטי לפונה "פנייתך... טופלה" אופן המענה המומלץ הוא לפרט לפונה על הביצוע, כיצד טופלה הפניה. משמעות: יתכן כי הטיפול שבוצע בפועל אינו תואם לצורך של התושב או שהסיבה שהפניה נסגרת כי הפניה כבר אינה רלוונטית. כשהפונה מקבל תשובה של "טופלה" אין לו הבנה מה כלל הטיפול. ולעיתים הוא פותח פניה נוספת או מתקשר לברר מה קרה עם אופן הטיפול.

ממצא:

נמצא כי פניות רבות נסגרות במענה אוטומטי לפונה "פנייתך... טופלה"
אופן המענה המומלץ הוא לפרט לפונה על הביצוע, כיצד טופלה הפניה.

המלצה:

מומלץ לאפיין במערכת, למחלקות הרלוונטיות בהן משמעות הטיפול אינה חד משמעית, שהפניה
נסגרת רק במידה ומתואר אופן הטיפול והביצוע בפירוט. וכן לבצע בקרה על היישום וההטמעה.

ממצא:

נמצא כי אין התראה למחלקה המטפלת כי זמן התקן בפניה הגיע למחציתו / לקראת סיום / הסתיים.
נמצא כי לא קיים נוהל עדכון לפונה ככל שהטיפול בפנייתו מתעכב.

המלצה:

מומלץ כי תוגדר התראה למחלקה המטפלת על סטטוס זמן התקן – במחצית / לקראת סיום.
ובמקרים בהם משך הטיפול בפניה מתעכב, מעבר לזמן התקן, מומלץ לשלוח עדכון לפונה בדבר
הימשכות הטיפול בפנייתו.

כאשר ישנם פניות חוזרות בנושא זהה. הפנייה המקורית מוגדרת ב"פניית אב" והפניות החוזרות מוגדרות
כ"פניית ב".

סגירת כל הפניות מתרחשת רק בעת סגירת "פניית האב".

בפורום שירות הודגש על ידי מנהלת המוקד לכלל המשתתפים את הצורך בסגירת "פניית האב" ולא בסגירה
של "פניית הב".

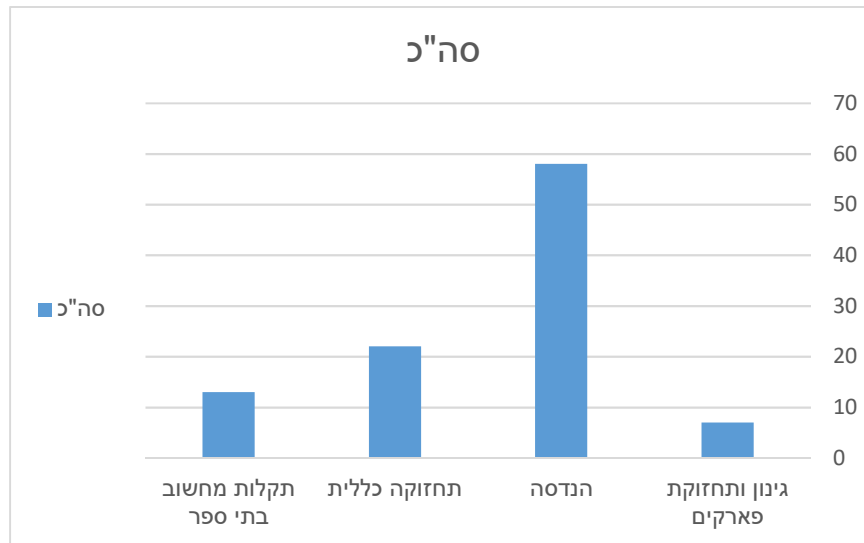
11. זמני תקן ופניות פתוחות

במהלך הביקורת הוצא מהמערכת דוח "פניות פתוחות". הדוח מציג את כל הפניות שאינן בסטטוס "הטיפול
הסתיים" נכון למועד הפקת הדוח.

בקובץ קיימות 49 פניות פתוחות משנים קודמות 2020-2022.

1 – 68 פניות פתוחות מיום 1.1.2023 עד ליום 30.6.2023.

מניתוח הפניות הפתוחות עולה כי 58 פניות שלא נסגרו הם ממחלקת הנדסה, 22 פניות תחזוקה כללית, 13 פניות תקלות מחשב בבתי ספר, 7 פניות גינון ותחזוקת פארקים וכל שאר הפניות הפתוחות שייכות למחלקות שונות.



הפניות ממחלקת הנדסה הינן פניות בנושא בקשה להנפקת תעודה בדבר היעדר חובות ומרביתן הוחזרו למבקש מכיוון שחסרים מסמכים ו/ או קיימים חובות.

לא מבוצע מעקב ובקרה תקופתי קבוע על פניות פתוחות.

בימי ראשון נשלח באופן אוטומטי מייל לכל מנהלי המחלקות הרלוונטיים עם מספר הפניות החורגות והפירוט שלהם.

ובפעם בשבוע מנהלת המוקד מוציאה מייל כללי למנהלי המחלקות ולהנהלת העירייה עם הנתונים של הפניות החורגות ונתונים השוואתיים.

ופעם בשבועיים נעשית פניה יזומה על הפניות החורגות שלא טופלו.

ממצא:

נמצא כי מתקיים מעקב קבוע על הפניות החורגות ולא מתקיים מעקב קבוע אחר הפניות הפתוחות.

המלצה:

מומלץ לבצע מעקב ובקרה על גם על פניות פתוחות במערכת, פניות שכבר אינן רלוונטיות – לעדכן לסטטוס מתאים.

דוח פניות פתוחות עדכני ומקוצר יסייע למחלקה לאתר את הפניות המועטות ה"נופלות בין הכיסאות" ואולי עלולות להתפסס מסיבות שונות למרות שקיים מעקב אחר פניות חורגות.

12. סקר שביעות רצון

בדיקת שביעות רצון הפונים למוקד העירוני יכולה לתת מידע על טיב השירות שניתן בטיפול בפניות. העירייה יכולה להשתמש במידע לצורך שיפור השירות הניתן על ידה. בנוסף בדיקת שביעות רצון בתום הטיפול מחזקת את הקשר בין הפונים לרשות שכן הפונים מקבלים מסר כי העירייה מעוניינת בשביעות רצונם.

במסגרת הנשלח לפונים בסיום הטיפול מצורף קישור למענה על משוב - סקר שביעות רצון.

שאלות הסקר מתייחסות למידת שביעות הרצון מהנציג במוקד, הטיפול בפניה, משך זמן הטיפול בפנייה ושביעות רצון כללית.

המענה הינו במתן משוב מתוך רשימת בחירה מוגדרת ואפשרות להוספת מלל חופשי.

הנהלת המוקד מקבלת את המענה לסקרים ודוגמת אותם.

כאשר המשוב שלילי – מבצעת בירור על הפניה מול הפונה והמנהל הרלוונטי.

ממצא:

נמצא כי מספר העונים לסקר אינו גבוה.

המלצה:

מומלץ לבצע בדיקות על אחוזי המענה לסקר ולשקול אפשרויות אשר יגדילו את המענה לסקרים, כגון שליחה אקראית של המשוב במסרון נוסף ולא רק במסרון התשובה. כל שיהיו מספר משמעותי של משוברים ניתן יהיה לבצע פילוחים והסקת מסקנות לפי תוכן התשובות.

13. מענה שלא בשעות הפעילות

החברה הפועלת בלילות ובזמנים בהם המוקד העירוני סגור, הינה חברת "קולביז"

החברה בתקופת ניסיון של כמה חודשים עד חודש אוקטובר 2023.

לחברה נבנה תסריט שיחה, אשר על פיו מוקדני קולביז עונים לשיחות.

מוקדני קולביז מקבלים עדכונים שוטפים באמצעות קובץ שיתופי בו מועברים להם הנחיות ונהלים.

עדכון: לא רלוונטי, המוקד מאויש 24/7 בעובדי עירייה.

הנהלת המוקד מבצעת האזנה לשיחות אחת לחודש, ומעבירה ביקורת במידת הצורך, וכן בודקת את תקינות החיוב בחשבונית.



14. מצלמות – מוקד רואה

יש לציין, כי ישנו נוהל "תורת ההפעלה של המוקד הרואה" מטעם המשרד לביטחון פנים. אך כלל הטיפול במצלמות מוקד רואה לא נבחן במסדרת דוח זה.

במסגרת דוח זה נבדקו מספר נושאים בלבד.

14.1 רקע

מתוך אתר האינטרנט בנושא מצלמות "מוקד רואה":

"ברחי היישוב הוצבה מערכת מצלמות ביטחון ואבטחה, המפעילה מעל ל-500 מצלמות אבטחה, לטובת שמירה שוטפת על המרחב הציבורי. המצלמות מחוברות למוקד 106 במטרה להגן על התושבות/ים ועל הרכוש הציבורי, במטרה לתעד את המתרחש 24 שעות ביממה ולאפשר התערבות ומענה לכל אירוע חריג. המצלמות המותקנות ממונעות והצילומים מוקלטים ונשמרים במאגר מאובטח, בהתאם לכל חוקי הגנת הפרטיות החלים על מאגר מצלמות.

במהלך השנים 2022-23 ייפרשו מצלמות נוספות ברחבי היישוב, להשלמת רשת המצלמות - בפארקים, בגנים הציבוריים, בצמתים המרכזיים ובמוקדים חשובים.

תצפיתניות/ים מיומנות/ים במוקד 106 מפעילות/ים את המצלמות על פי תכנית עבודה מובנית, ומבקרות/ים ויזואלית את המתרחש ברחבי היישוב. מערכת המצלמות משדרת באופן שוטף למוקד היישובי ומשמשת לשמירה על הסדר הציבורי, מניעת ונדליזם, מניעת אלימות, הגנה על אתרים מרכזיים וכדומה. כל אירוע שזכה שמתרחש ביישוב מתחקר במערכת המצלמות ומשמש לאיתור העבריינים.

המוקד אמון על 45 אתרים של מצלמות ברחבי העיר המשמש כמוקד "רואה". מערכת המצלמות בתהליכי חיבור למשטרת מסובים ולמוקד 100 של מחוז תל אביב.

14.2 נהלים

באתר מופיע נוהל מצלמות עירוניות מיום 1.3.2023. הנוהל כולל רקע חוקי, מטרה והגדרות. הנחיות בדבר אופן יידוע הציבור בדבר קיום מצלמות במרחב הציבורי, ניהול המידע המצולם, מתן זכות העיון במידע ואבטחת המידע.

בנוסף, לרשות נוהל מוקד רואה-נוהל פנימי 1/2023. הנוהל אינו בתבנית נוהל עירוני. הנוהל כולל סעיפים בנושאים הבאים: מורשי צפייה, בדיקת תקינות, ביצוע צפייה, לו"ז צפייה, מקרה חרום, פניית תושב, עיון בצילומים, מצלמות זזות והקמת אתר חדש.

14.3 אתר אינטרנט

ממצא:

נמצא כי האתר לא מתעדכן באופן מיידי בעת עדכון והוספת מצלמות. באתר מופיעים 40 אתרי מצלמות ולמוקד קיימים 47 אתרי מצלמות, ובמפה מופיעים 30 אתרים.

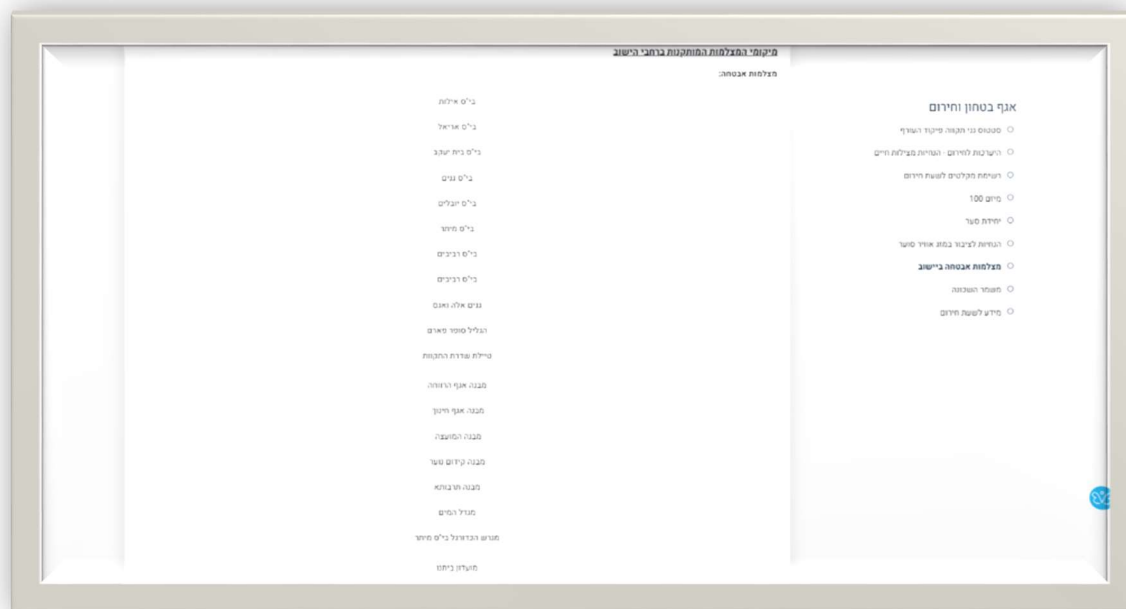
המלצה:

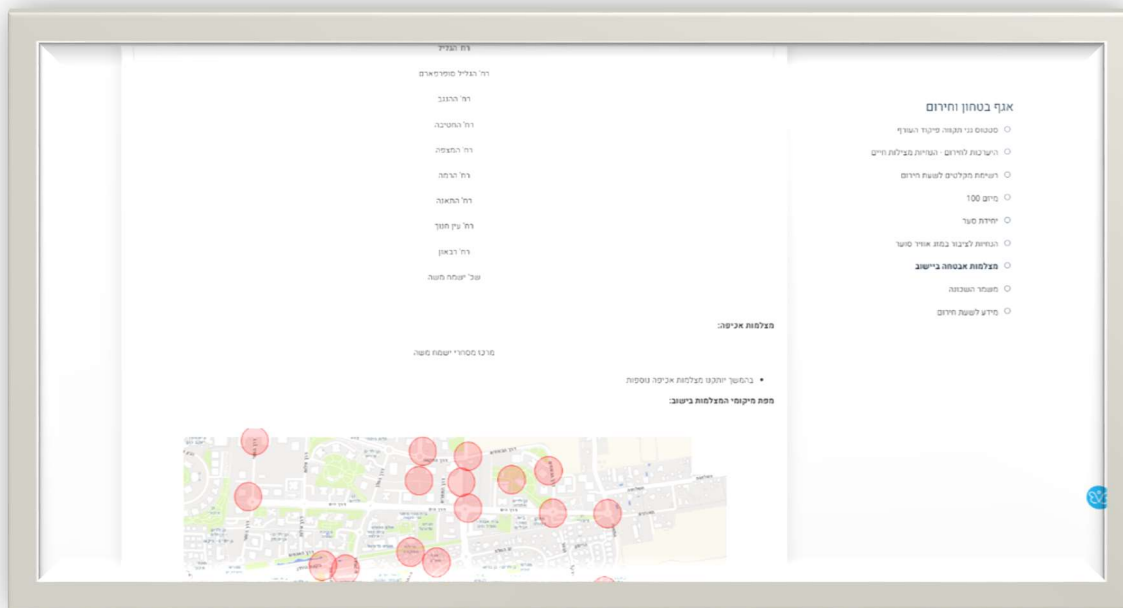
על מנת לעמוד במדיניות המועצה על שקיפות ומידע לציבור יש לעדכן את האתר באופן שוטף בעת הצבת מצלמות חדשות.

להלן רשימת המצלמות העדכניות כפי שהתקבלו מהמוקד בעת עריכת הביקורת:

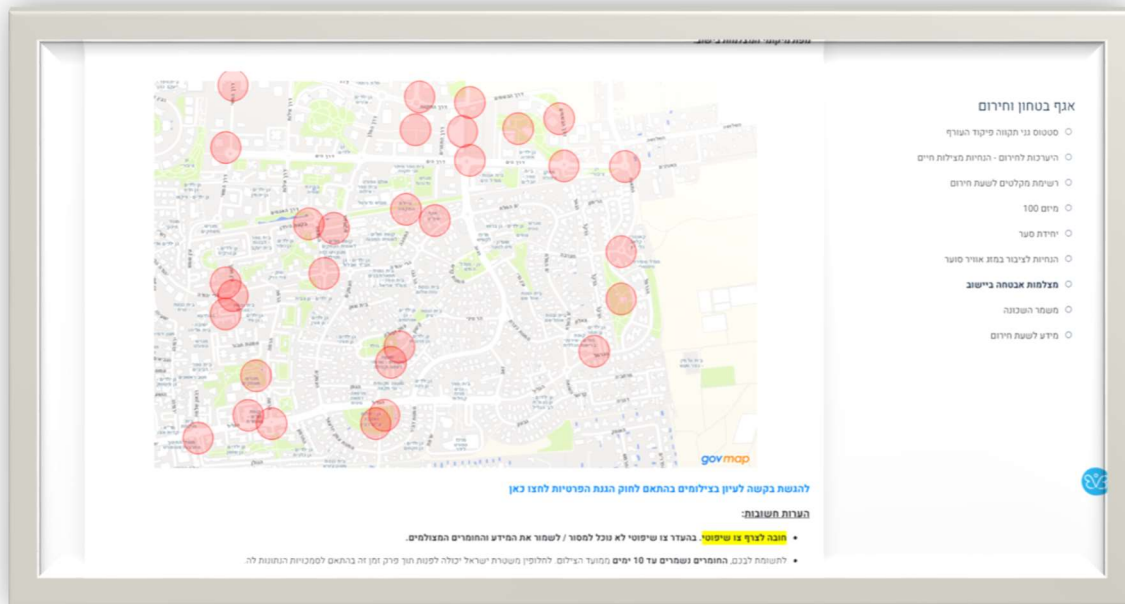
רשימת המצלמות	16 מגרש תיכון מיתר	32 פארק הברוש
1 מבנה חינוך	17 ישמח משה 1 חדש	33 מרכז הבמה
2 כיכר הבשמים דרך הים	18 ישמח משה 2 חדש	34 גן הילד
3 עין חנוך	19 פארק הפסגה	35 גן השלום ואהבה עליון
4 כיכר התאנה	20 מועדון ביתנו	36 גן השלום ואהבה תחתון
5 מבנה הצופים	21 האנדרטה	37 האקליפטוס פינת דרך התקווה
6 פארק גנים צפון	22 קידום נוער - הגליל	38 דרך האגמים
7 אפריקה ישראל	23 הספרייה	39 דרך הבשמים
8 פארק הכרמל	24 עמק זבולון - קישון	40 הנגב פינת דרך הים
9 מרכז מסחרי הגליל	25 איילות - כיכר הקובייה	41 העמק התקווה
10 פארק התבור	26 העמק דרך התקווה	42 הרי יהודה פינת המצפה
11 קנטרי גלים	27 כיכר האקליפטוס - צים	43 הרמה הגליל
12 רבאון	28 נגריה וארכיון	44 טמון עין חנוך
13 תרבותא	29 פיקוח עירוני	45 הטיילת
14 בית ספר ראשונים	30 פלפליקו	46 פארק אין שמש
15 שפע	31 העמק גני ילדים	47 הרי יהודה - כניסה מקרית אונו

להלן רשימת המצלמות מאתר העירייה:

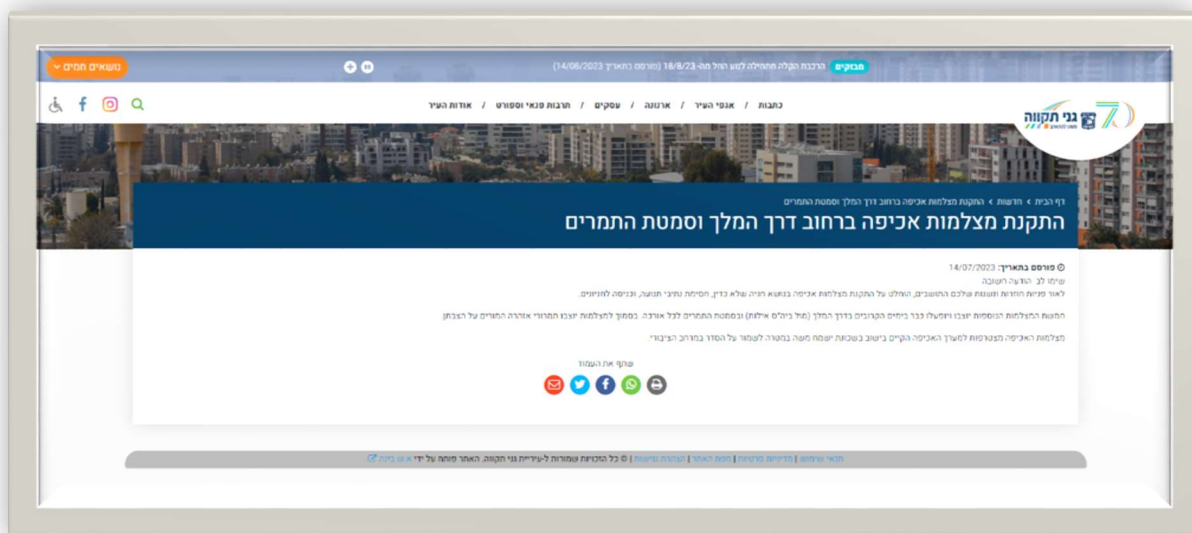




להלן מפת מיקומי המצלמות מהאתר:



נושא מצלמות האכיפה אינו נבדק במסגרת דוח זה, אך בעת הביקורת נמצא כי גם מצלמות האכיפה טרם התעדכנו באתר:



לאחר כחודשיים מההתקנה, טרם מופיע ברשימת המצלמות העירוניות.

14.4 צפייה

המוקד הרואה מאויש במוקדנים המשמשים כתצפיתנים בשעות עבודתם במוקד בין 07:00 בבוקר ל- 21:00 בערב, במטרה להגן על התושב ועל הרכוש הציבורי. התצפיתן מבקר מבחינה ויזואלית בכל המתרחש ברחבי העיר, וכן מאתר תקלות בתשתיות ברחבי העיר ומעבירן לטיפול. בעת הצורך, המנכ"לית, הקב"ט ומנהל מחלקת תפעול ושפ"ע יכולים להתחבר מרחוק למערכת המצלמות, ובכך מתאפשרת שליטה ובקרה אף בשאר שעות היממה.

עדכון: המוקד מאויש בשלושה משמרות, 24/7, בתחילת כל משמרת המוקדנים מבצעים סבב צפייה לוודא כי כל המצלמות עובדות באופן תקין, ופותרים פניה למחשוב או לחשמל במידה ומצלמה אינה פעילה. המוקדנים מונחים לבצע צפייה כל שעה, בפועל, לא תמיד מספיקים לבצע כל שעה.

בשל רגישות הנושא והצורך בהקפדה על שמירת צנעת הפרט, זכות העיון בצילומים נתונה למורשי גישה בלבד – המנכ"לית, הקב"ט, מנהל מנהלת המוקד והמוקדנים.

14.5 עיון בצילומים

באתר ישנה אפשרות להגשת מקוונת של עיון בצילומים בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. לאחר מקרים בהם התבקשו לעיין בצילומים בנושאים שאינם משמעותיים לדעת הצוות. עודכן הנוהל כי עיון בצילומים מחייב צו שיפוטי.

14.6 מערכת כריזה

לחלק מהמצלמות מחוברת גם מערכת כריזה.

לעירייה נוהל מערכות כריזה – הפעלת מערכות כריזה יישוביות.

הנוהל כולל מטרה, הגדרות ואת שיטת /הליך העבודה.

נכון למועד עריכת הביקורת נמסר כי טרם עלתה סיוטאציה שהצריכה שימוש במערכת הכריזה.

14.7 מורשי גישה

עפ"י סעיף 4.5.3 לנוהל:

4.5.3. באחריות ממונה אבטחת המידע לוודא כי הארגון מחזיק ברשימת מורשי גישה עדכנית ומסודרת, הכוללת את פרטי הזיהוי של מורשי הגישה, תפקידם, דרכי יצירת קשר וכן העתק של כתב הסודיות החתום, כאמור בסעיף 3.2 לנוהל זה. מנהל מאגר המידע או מי מטעמו יחזיק ברשימה העדכנית ויהיה אמון עליה

נמצא כי המוקדנים חתומים על נוהל מצלמות אבטחה ומעקב והתחייבות לשמירת סודיות.



לא נמצאה ברשות רשימת מורשי גישה כמפורט בנהל.

רשימת המורשים נמצאה אצל היועץ החיצוני המלווה את נושא הצלמות.

קיימים שלושה מורשי גישה מהרשות. במהלך הביקורת הושלמו כלל החתימות על כתב הסודיות.

14.8 אבטחת המידע המצולם

עפ"י סעיף 6 לבוהל

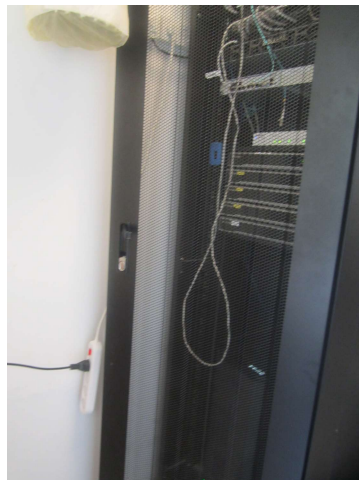


נמצא כי כל כניסה למערכת על ידי כל משתמש בכל הרשאה מתועד ביומן LOG פנימי במערכת שלא ניתן לערוך או לשנות.



ממצא:

נמצא כי ארון שרתי ההקלטות אינו נעול ולחדר בו הוא ממוקם אין נעילה אוטומטית ע"י קודן.



המלצה:

מומלץ כי לחדר בו ממוקמים שרתי ההקלטות תהיה נעילה אוטומטית, אזהרה וכן לוודא נעילה של הארון.

14.9 יידוע הציבור

חוק הגנת הפרטיות קובע בסעיף 1 כי אסור לפגוע בפרטיותו של אדם ללא הסכמתו. בנוסף, קיימת חובת שקיפות המחייבת ליידע את הציבור על הצבת מצלמות. ישנן דרכים שונות ליידוע הציבור, ביניהן, הצבת שילוט בסמוך למקום בו המצלמה מותקנת או בכניסה לאזור הכיסוי של המצלמה, פרסום המקומות בהם מותקנות המצלמות וכדומה.

בכל הנוגע להצבת שילוט, קובעת הנחיית רמ"ט כי על שלטי ההזהרה להיות ברורים וקריאים, לרבות מבחינת גודלם, וכי רצוי שיכללו את הפרטים הבאים:
ציור של מצלמה או סמל גרפי מקובל
שם הארגון האחראי על הצבת המצלמה
תיאור תמציתי של מטרת הצבת המצלמה
כתובת אתר האינטרנט, אם קיים, בו מפורסמת רשימת המצלמות ומדיניות השימוש בהן.

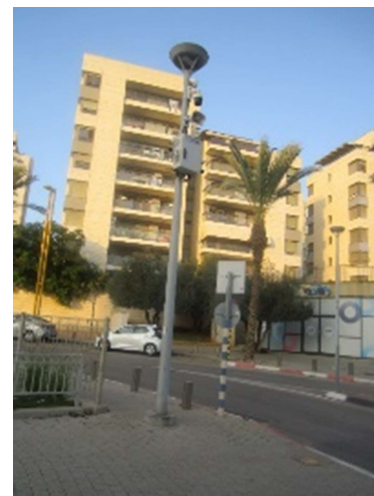
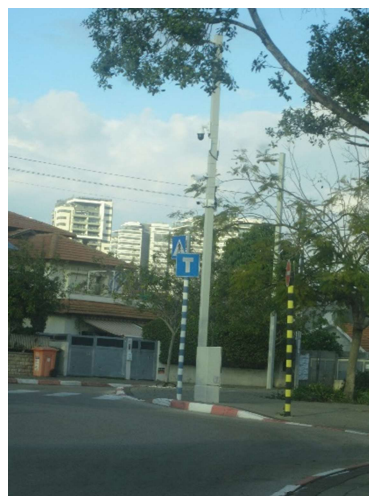
הביקורת ערכה סיור בעל מנת לבחון האם העירייה עומדת בתנאים הקבועים בהנחיית רמ"ט ובנוהל המצלמות העירוני בנוגע להצבת השילוט לייזוע הציבור.
נמצא כי השילוט זהה ועומד במרבית ההמלצות, כפי שיפורט להלן:



ציור של מצלמה או סמל גרפי מקובל – קיים.
שם הארגון האחראי על הצבת המצלמה – קיים.
תיאור תמציתי של מטרת הצבת המצלמה – קיים.
כתובת אתר האינטרנט, אם קיים, בו מפורסמת רשימת המצלמות ומדיניות השימוש בהן – לא קיים.

הביקורת ערכה סיור ב – 6 אתרים מתוך 14 אתרי המצלמות (13%).
ממצא:

נמצאו שלושה אתרי מצלמות ללא שילוט (50%).
ברחוב הקישון, ברחוב המצפה בכניסה לשדרות התקווה, ברחוב דרך התקווה פינת דרך איילות.



מומלץ להציב שלט ידוע לציבור על כלל אתרי המצלמות.

לסיכום

כפי העולה מן הדוח, חלה תנופה בפעילות המוקד העירוני.

בסוף שנת 2022 נכנסה מנהלת בעלת ניסיון מקצועי רב, עם כניסתה לתפקיד החלה ביצירת שגרות עבודה במוקד, כתיבת נהלים בתחומים שונים במוקד, בקרה אחר המענה לפניות ועוד.

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", ב-7.10.2023, המוקד עבר באופן מיידי למתכונת של עבודה בחירום.

ייעודו המרכזי של המוקד העירוני בשעת חירום הוא להיות חוליה מקשרת בין הגורמים האמונים על ניהול המצב בחירום ובין התושבים ולספק להם מידע אמין, סמכותי ורלוונטי.

חשיבות המוקד באה לידי ביטוי בפניות הרבות שהתקבלו במוקד בנושאים רבים כגון: חשודים שמסתובבים, עדכון לגבי שינויים במסגרות החינוך, קליטה של מפונים, ועוד ועוד..

יכולתו של המוקד למלא את תפקידו בעת חירום היא תוצאה של הכנה ותרגול.

ממצאים רבים השתנו בין ביצוע הביקורת לסיומה, כפי המפורט בדוח.

חקיקה בנושא הביקורת הפנימית ברשות

מתוך פקודת העיריות (נוסח חדש)

- מינוי המבקר 167** (א) מועצה רשאית, ולפי דרישת הממונה חייבת, למנות לעירייה מזכיר אם לא מונה מנהל כללי, ורופא וטרינר; כן חייבת המועצה למנות מהנדס; מינוי לפי סעיף קטן זה יהיה של אנשים ראויים, בדרך של מכרז פומבי בכפוף להוראות סעיף קטן (א2), ואפשר למנות אדם ליותר ממשרה אחת מהמשרות האמורות.
- (א1) ראש העירייה רשאי, ולפי דרישת הממונה חייב, למנות לעירייה מנהל כללי ובלבד שהמועצה לא מינתה מזכיר.
- (א2) לא תמנה המועצה ולא ימנה ראש העירייה אדם, שעליהם למנות, למשרה מהמשרות הנקובות בתוספת החמישית אלא את מי שוועדת המכרזים לבחירת עובדים בכירים בחרה בו, ולעניין מנהל כללי, לא ימנה ראש העירייה אלא את מי שוועדת המכרזים לבחירת עובדים בכירים אישרה את כשירותו והתאמתו לתפקיד.
- (ב) המועצה, בהחלטה ברוב חבריה, תמנה לעירייה מבקר במשרה מלאה.
- (ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה אלא אם כן יתקיימו בו אלה:
- (1) הוא יחיד;
 - (2) הוא תושב ישראל;
 - (3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון;
 - (4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהכיר בו, לעניין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;
 - (5) הוא רכש ניסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת;
 - (6) הוא אינו חבר בהנהלה פעילה של מפלגה או בהנהלה פעילה או בגוף דומה אחר של רשימת מועמדים שהתמודדה בבחירות לרשות המקומית.
- (ג1) לא ימונה ולא יכהן כמבקר עירייה מי שכיהן כחבר מועצה, אלא אם כן עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה באותה עירייה, או שנתיים מתום כהונתו כחבר מועצה בעירייה גובלת.
- (ג2) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העירייה לא יכהן כמבקר אותה עירייה, למשך כל תקופת כהונתה של אותה מועצה שאליו היה מועמד.
- (ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינוי

של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו-(5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העיריה, אם הוא רכש ניסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב - 1992.

תפקידי המבקר 170 א'

(א) ואלה תפקידי המבקר:

- 1 (א) לבדוק אם פעולות העיריה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, התשכ"ה - 1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
- 2 (א) לבדוק את פעולות עובדי העיריה;
- 3 (א) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל הנהוגים בעירייה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
- 4 (א) לבקר את הנהלת חשבונות העיריה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העיריה ושמירת רכושה והחזקתו מניחה את הדעת.
- (ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העיריה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העיריה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או משתתפת במינני הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".
- (ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת -
 - 1 (א) על פי שיקול דעתו של המבקר;
 - 2 (א) על פי דרישת ראש העיריה לבקר ענין פלוני;
 - 3 (א) על-פי דרישת הועדה לענייני ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.
- (ד) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.
- (ה) מבקר העיריה יכין ויגיש לראש העיריה, מדי שנה, הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן, במסגרת הכנת התקציב לפי הפקודה. היקף הצעת התקציב לא יפחת משיעור קבוע באחוזים מהתקציב השנתי של העיריה, כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העיריה ובגודל התקציב השנתי.
- (ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העיריה, כפי שהגיש אותן מבקר העיריה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי.

המצאת מסמכים

ומסירת מידע

170 ב'

(א) ראש העיריה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העיריה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה הדתית, וחברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר העיריה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העיריה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העיריה כל מידע או הסבר שיבקש בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר העיריה או עובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב לכל בסיס נתונים, ולכל תוכנית עיבוד נתונים אוטומטי של העיריה או של המשרתים את העיריה או של גוף עירוני מבוקר.

(ג) לגבי מידע החסוי על-פי דין, יחולו על מבקר העיריה ועל עובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל באותו מידע.

(ד) עובדו של מבקר העיריה שאינו עובד העיריה, יחולו עליו, לעניין עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד מבקר העיריה.

(ה) לצורך ביצוע תפקידו יוזמן מבקר העיריה ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מועצת העיריה או כל ועדה מוועדותיה או כל ועדה מוועדותיו של גוף עירוני מבוקר, בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו.

דו"ח המבקר

170 ג' (א) המבקר יגיש לראש העיריה דו"ח על ממצאי הביקורת שערך; הדו"ח

יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ-1 באפריל של השנה שלאחר השנה שלגביה הוגש הדו"ח; בדו"ח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד; בעת הגשת הדו"ח לפי סעיף קטן זה, ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לענייני ביקורת; אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה, התשי"ח - 1958 [נוסח משולב].

(ב) בנוסף לאמור בסעיף קטן (א) רשאי המבקר להגיש לראש העיריה ולוועדה לענייני ביקורת דו"ח על ממצאי ביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העיריה או הוועדה לענייני ביקורת דרשו ממנו לעשות כן.

(ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דו"ח המבקר יגיש ראש העיריה

לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדו"ח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.

- (ד) הועדה לענייני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העיריה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העיריה, כאמור בסעיף קטן (ג). לא הגיש ראש העיריה את הערותיו על הדו"ח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדו"ח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העיריה לוועדה. בטרם תשלם הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העיריה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.
- (ה)(1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדו"ח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.
- (2) לא הגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), או לא המציא ראש העיריה לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו, ימציא המבקר עותק הדו"ח לכל חברי המועצה והמועצה תדון בדו"ח ובהמלצותיו לא יאוחר משבעה חודשים ממועד הגשתו לראש העיריה.
- (ו) לא יפרסם אדם דו"ח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תוכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא ביקורת של מבקר העיריה, ואולם מבקר העיריה או ראש העיריה רשאי, באישור הועדה, להתיר פרסום כאמור.
- (ז) היה למבקר העיריה יסוד להניח שראש העיריה או היועץ המשפטי של העיריה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, יעביר המבקר את העניין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

חומר שאינו ראה 170ג1

דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העיריה במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

**צוות לתיקון
ליקויים**

170ג1א

(א) בסעיף זה, "הצוות" - עובדי העיריה החברים בצוות לתיקון ליקויים, שמונה לפי הוראת סעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (בסעיף זה - חוק מבקר המדינה).

- (ב) הצוות ידון בדרכים ובמועדים לתיקון ליקויים שנמצאו בדו"ח שהגיש מבקר העירייה ושנדון על ידי המועצה לפי סעיף 170ג(ה)(1) או (2), לפי העניין, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד.
- (ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העיריה בתוך שלושה חודשים מיום שדו"ח מבקר העיריה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לענייני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.
- (ד) ראש העיריה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחיה זו לפני מבקר העיריה והוועדה לענייני ביקורת, בכתב, לא יאוחר משלושה חודשים לאחר שהוגשו לו המלצות הצוות.
- (ה) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה.

**פיטורי עובדים
בכירים**

171

- (א) עובד העיריה שנתמנה לפי סעיף 167 (א) לא יפוטר אלא אם כן הוחלט על כך בישיבת המועצה לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.
- (ב)(1) לא יפוטר היועץ המשפטי לעירייה שהוא עובדה, אלא באישור המועצה ברוב של שני שלישים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.
- (2) לא יפוטר מבקר העיריה שהוא עובדה אלא באישור המועצה ברוב של שלושה רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.
- (ג) לא תתקבל במועצה החלטה לפיטוריו של מבקר העיריה או היועץ המשפטי לעירייה אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בעניין הפיטורים.
- (ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו-(ג) יחולו, בשינויים המחוייבים, גם על השעיית מבקר העיריה או היועץ המשפטי לעירייה.
- (ה) האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסמכותו של בית דין למשמעת לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח - 1978, לפסוק בדבר פיטוריו של עובד עירייה שסעיף זה דן בו, בשל עבירת משמעת כמשמעותה בחוק האמור.

פרסום דו"ח ביקורת 334 (א) המפרסם דו"ח או חלקו או תכנו או ממצא ביקורת, ומפר בכך את
או ממצא ביקורת סעיף 170 ג (ו) או תנאי בהיתר שניתן לו לפי הסעיף האמור, דינו -
מאסר שנה.

דיונים	תוספת	57. (א) ראש העיריה יקבע מועד לדיון מיוחד בדו"ח השנתי שהגיש
מיוחדים	שניה	הגזבר, שיהיה לכל המאוחר חודש לאחר הגשתו; הדיון בדו"ח מבקר
	(ס' 136)	העיריה ובדו"ח מבקר המדינה יהיה באופן ובמועדים הקבועים
		בסעיף 170 ג לפקודה.