פרוטוקול ועדה לתיקון ליקויים מיום 25.3.2026							
נוכחים: ערן חמו- מנכ"ל, גורן לין - גזברית, עו"ד אושרת מצליח-קרנס , נעמה קורן-מבקרת							
נושא הישיבה: מעקב מצטבר אחר תיקון ליקויים שהוצגו בדוחות ביקורת משרדיים ממשלתיים ודוחות מבקר פנים							
מהלך הישיבה: הוועדה עברה על דוח הליקויים המצטבר. נבחנו ליקויים פתוחים מדוח מבקרת פנים לשנת 2023. המולץ לבצע מעקב רבעוני גם במחלקות המבוזקות.							
מוקד עירוני							
מסד	מסד (מדהוח)	פרק ונושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה	סטטוס 8.24	סטטוס 11.25	תגובת הוועדה
1	4	3 נהלים	נמצא כי תיק החפיפה אינו מתעדכן בשינויים שחלים בעירייה. כגון שינויים ארגוניים, שינויי 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 ייכתב נוהל עבודה מובנה לשגרת עבודה. יתווסף כיעד בתוכנית עבודה 2024.	נכתב נוהל מסודר למוקד, נמצא בשלבי הערות אחרונות בטרם חתימה.	טרם נחתם. ללא שינוי. תוקן חלקית.	להמשך מעקב
2	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 בין 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 עלייה 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, מוערר למשוב באופן אוטומטי.	ללא שינוי.	ישנם פניות שמפורטות וישנן פניות שנסגרות במל' "טופלה". תוקן חלקית.	ממליצים להעביר את הממצא למנהלת אגף שירות
3	14	11 זמני תקן ופניות פתוחות	נמצא כי מתקיים מעקב קבוע על הפניות התארגנות ולא מתקיים מעקב קבוע אחר הפניות הפתוחות.	מומלץ לבצע מעקב ובקרה על גם על פניות פתוחות במערכת, פניות שכבר אינן רלוונטיות - לעדכן לסטטוס מותאם. דוח פניות פתוחות עדכני ומקוצר יסויע למחלקה לאתר את הפניות המעוטות ה"נטפלות בין הכיסאות" ואולי עלולות להתפספס מסיבות שונות למרות שקיים מעקב אחר פניות חוזרות.	מתקיים מעקב גם על הפניות הפתוחות ואף מתקיימת בקרה, והנחיה מול מנהלי המחלקות במקרים של קריאות פתוחות ללא מענה.	ללא שינוי.	לא תוקן.	ממליצים להעביר את הממצא למנהלת אגף שירות
רישוי עסקים								
מסד		פרק ונושא	ממצאי הביקורת	המלצות	תגובה	סטטוס 8.24	סטטוס 11.25	
4	1	1.2 תקינה	בעירייה גני תקנה כ – 120 עסקים טעוני רישוי. לעירייה תקינה בפועל שאינה שונה באופן ניכר מהתקינה המומלצת על ידי משרד הפנים לרשות שכה 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 למקינה המומלצת על ידי משרד הפנים.	עסקים טעוני רישוי כוללים גם 120 עסקים חד פעמיים כדוגמת אירועים של מועצה שעוברים ניתן היתר במהלך השנה, כך שבפועל כמות העסקים עם רישיון מתחדש: 90 עד עסקים. כך שההערכות לקראת 100 הרחבת העסקים בגבי תקונה צפויה .להיות בעוד כ 5-10 שנים בנוסף נדרש תגבור של פיקוח רישוי עסקים באמצעות הפיקוח העירוני בפעולות של פיקוח רישוי עסקים באמצעות אכיפת חוקי העזר העירוניים.	אין שינוי בתקינה בשלב הזה. לא תוקן.	קיימים 147 עסקים. ניסו לגייס מפקח ייעודי לתחום רישוי העסקים ולא הצליחו. לא תוקן.	להמשך מעקב
5	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. נמצא כי מפקח הרישוי לא עבר קורס רישוי עסקים שלב ב.	יש לדאוג לכך, שעובדי האגף ישתתפו בהכשרות המקצועיות הנדרשות על פי חוזר המנכ"ל.	עובדי האגף מעוניינים להשתתף בקורסים רק שבשנתיים האחרונות לא נפתחו קורסים להכשרות שלב ב.	לא נפתחו קורסים השנה.	פקידת הרישוי השתתפה הקורס רישוי עסקים שלב א'. תוקן חלקית.	להמשך מעקב
6	4	2. נהלים	הנוהל מגדיר מדיניות אכיפה בלבד ואינו מגדיר נהלי עבודה פנימיים וחיצוניים במחלקה.	מומלץ לעדכן את הנוהל על מנת שיסדיר ויגדיר את כלל הליכי העבודה במחלקה. התאמתו 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.	טרם נכתב הנוהל.	בעבודה. לא תוקן.	תוקן חלקית. ממתין לחתימות.
7	5	תוכניות עבודה 3.	אין מדובר בליקוי, יש לשקול להוסיף לתוכנית העבודה מדדי ניהול ומדדים מקצועיים.	מומלץ לשקול לשלב בתוכנית העבודה לשנת 2023 – מדדי ניהול – השלמת הסמכת 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.	-	טרם הוחלפה מערכת הרישוי, יוצאים למכרז, המדדים ישתלבו בעבודה על פי אפיון המערכת החדשה. לא תוקן.	לא מומלץ לחכות למערכת חדשה, מומלץ להתחיל בכתיבת הנהלים
8	7	4. הרשאות	הביקורת לא הצליחה לקבל מידע על המשתמשים הפעילים במערכת, ומהן ההרשאות לכל משתמש, ולהטמיע בקרה תקופתית על הנושא בנוהל העבודה.	מומלץ למחלקה לוודא את 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.	טרם הסתיים מכרז רשותי למערכות.	המכרז יצא בשנת 2026. נבדקו ההרשאות ונמצאה הרשאה שאינה רלוונטית. לא תוקן.	להמשך מעקב
9	10	7. ממשקי עבודה עם מחלקת הגבייה של ארנונה עסקים	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 טיוטם 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 גבייה ולהצליב מידע באופן שוטף. לרשום מספר מזהה של נכס בארנונה בטופס הבקשה לרישיון עסק.	המערכת הקיימת אל חברת רמה לא מאפשרת גבייה אגרות, רק הפקת דרישה, שלא מקושרת כלל למערכת גביה, כמו כן הפקת דוחות פיקוח מורכבת, בנוסף והקישור בין מחלקת הגביה במערכת אינו מספק. לכן אנו פועלים לפרסום מכרז להחלפתה. נוהל העבודה בין מחלקת הגבייה לרישוי העסקים יקבע לאחר בחירת מערכת ניהול חדשה.	טרם הסתיים מכרז רשותי למערכות	הוגדרה התראה "קופצת", כל שאם לא שולם לא ניתן לתת רישיון. הגבייה עדיין נעשית דרך הגביה, מכיון שטרם יצא מכרז להחלפת מערכת. תוקן חלקית.	מומלץ לבדוק אפשרות גם במערכת הקיימת
10	11	7. ממשקי עבודה עם הוועדה לתכנון ובניה	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.	מומלץ להגדיר בנוהל כתוב את ממשקי העבודה מול הוועדה לתכנון ובניה.	מנהל הרישוי והפיקוח של הוועדה המקומית מנהל גם את הליך רישוי עסקים, לפיכך מכיון שמדובר ביחידה ניהולית אחת אין צורך בנהלים ממסדרים את הקשר בין יחידותיה, מנהל האגף מיישם בניהול שוטי המחלקות את הקשר בינהן. בנוסף, קיים ממשק ברור למתן חוות דעת בעניין עמידתו של העסק בדיני תכנון ובניה: תכנית העסק נמסרת לבדיקת המפקח אשר בסיום הבדיקה רושם את חוות דעת שלו על גבי התכנית אשר חוזרת למחלקת עסקים.	טרם נרשמו נהלים. לא תוקן.	להמשך מעקב
11	14	9. אגרה	לא קיימת בקרה אחר שלימות הנתונים בהתאם לנתוני מערכת "רמה" - תיקים שעפתחו לעומת גביה בפועל. במידה ותשולם לא נרשם או לא שולם (גם כתוצאה מטעויות) הכ"ל לא יתגלה. לא קיימת בקרה על גורם מסף מתוץ למחלקת רישוי עסקים המוודא כי הוסף רישיונות לעסקים רק לאחר תשלום האגרה. לא ניתן לבדוק האם האגרה שולמה במערכת, רק מבדיקה פיזית בתיקים.	מומלץ לייעל את תהליך התשלום ולאפשר תשלום שיקלט 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 הבקרות, האחראי לביצוע, תדירות ותיעוד.	בהמשך להתייחסות בסעיף הקודם, מערכת רמה אינה מהווה כלי עבודה מתאים לפעילות רישוי העסקים והקישור בין מחלקת הגבה במערכת אינו מספק. במסגרת בחירת המערכת החדשה תוגדר האפשרות לקישור התשלום למערכת אוטומציה בבניה ולקליטת הקבלה בחזרה.	טרם הסתיים מכרז רשותי למערכות	לא מתבצע. אין חשבת לרישוי עסקים. לא תוקן.	לבדוק האם חני יכולה לבצע. לבחור בעל תפקיד שיוודא שלמות הנכנסות.
12	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 וייבדק הצורך בעדכון סוג הרישיון ותקופת תוקפו.	באופן שוטף יש דרישות להשלמה של ביקורות שנתיות לעסקים בצמיתות, מערכת הניהול החדשה תוקם מערכת מעקב ובקרה על נושא הביקורות בעסקים.		לא נעשות ביקורות שוטפות, רק אם קיימת תלונה על העסק. יוכנס לתוכנית עבודה של התברואן. לא תוקן.	להמשך מעקב
13	25	16. פיקוח	במחלקת רישוי עסקים מתקבלות תלונות שמועברות מהמוקד, ואין למחלקה יכולת לבצע אכיפה על התלונות.	מומלץ כי להגדרת העבודה של פיקוח העירוני יהיה פיקוח ייעודי לעסקים שיסייר בעיר ויפקח על העסקים בעיר באופן יזום.	קיים מעקב במערכת א.ש.בינה		לא גויס. לא תוקן.	להמשך מעקב
14	27	18. יישום הוראות הרפורמה	נמצא כי עסק אחד עמד בתנאים להגשה במסלול מזורז, אולם הוא הגיש במסלול רגיל.	מומלץ כי הרשות תוודא שכל בעל עסק מגיש בקשה בהתאם למסלול רישוי המתאים לפריט הרישוי של עסקו.	יטופל.	יש הקפדה על מסלולים בשנת 2024	לא קיימים עסקים במסלול מזורז בשנים 2024 – 2025. לא תוקן.	להמשך מעקב