



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דוח מבקר העירייה לשנת

2022

בנושאים:

- **דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2022**
- **דוח 1/2022 התנהלות המוקד העירוני**
- **דוח 2/2022 התנהלות מחלקת הגינון בשפ"ע**
- **דוח 3/2022 התנהלות מחלקת הניקיון בשפ"ע**
- **מעקב תיקון ליקויים דוח מבקר העירייה 2021**



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

30/03/2023

לכבוד :

מר' ארקדי פומרנץ

ראש עיריית מעלות - תרשיחא

שלום רב,

הנדון: דו"ח מבקר העירייה לשנת 2022

הנני מתכבד להגיש בזאת את דוח הביקורת לשנת 2022 כמתחייב מהוראות סעיף 170ג לפקודת העיריות.

מטרותיה העיקריות של הביקורת הינן לגרום לשיפור תפקוד המערכת ושיפור איכות השירותים המוענקים על ידי העירייה תוך שמירה על הוראות החוק, טוהר המידות, עקרונות היעילות והחיסכון וכללי מינהל תקין. מטרות אלו יושגו, בין היתר, על ידי שיתוף פעולה בין כל הגורמים הרלוונטיים בעירייה ותחושת אחריות הדדית. וכן ע"י יישום המלצות הביקורת ותיקון הליקויים המוצגים בדוח. לצורך כך, ועל מנת ליצור מנגנון ביקורת אפקטיבי אשר יתמוך בהשגת המטרות שצוינו לעיל, יכלול הדוח גם את תוצאות המעקב אחר יישום ההמלצות ותיקון הליקויים אשר הוצגו בדוח הביקורת הקודם.

הדוח הנוכחי התמקד בנושאים: בדיקת התנהלות המוקד העירוני ובבדיקת התנהלות מחלקות הגינון והניקיון באגף שיפור פני העיר, יצוין כי חלק מהליקויים שנמצאו טופלו תוך כדי תנועה שכן מטרת הביקורת היא ייעול ושיפור תהליכי העבודה ברשות ויפה שעה אחת קודם, כל זאת תודות לשיתוף פעולה הן מצד מנהלי המחלקות ועובדי העירייה. חשוב לציין כי על ראש העירייה והמנכ"ל מוטלת האחריות לתיקון הליקויים שהתגלו בביקורת הנוכחית. בהזדמנות זו ברצוני להודות לך, למנהלים ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה המועיל והפורה לו זכיתי.

עותק מהדו"ח הועבר כחוק לחברי וועדת הביקורת, אשר מתפקידה לדון בדו"ח ובהערותיך עליו, ולהגיש את סיכומיה והמלצותיה למליאת העירייה.

בכבוד רב,

בסאם מרעי

מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ו' בתמוז תשפ"ג
25 ביוני 2023
294401

לכבוד
הוועדה לענייני ביקורת

אדונים נכבדים,

הנדון: התייחסות לדו"ח ביקורת מבקר העירייה לשנת 2022

1. דו"ח מבקר העירייה לשנת 2022 אשר הוגש לעיוני מפרט ממצאים, המלצות והתייחסות של המנהלים המבוקרים בנושאים הבאים:
א. דו"ח ממונה תלונות הציבור לשנת 2022.
ב. דו"ח 1/2022 התנהלות המוקד העירוני.
ג. דו"ח 2/2022 התנהלות מחלקת הגינון בשפ"ע.
ד. דו"ח 3/2022 התנהלות מחלקת הניקיון בשפ"ע.
ה. מעקב אחר תיקון הליקויים - דו"ח מבקר העירייה לשנת 2021.
2. אני רואה חשיבות רבה בביקורת בונה ככלי ניהול חשוב למינהל תקין ויעיל לשיפור עבודת הרשות כפי שהיא באה לידי ביטוי בשיתוף הפעולה במהלך הביקורת, בתיקון חלק ניכר מהליקויים, במהלך הביקורת ואחריה.
3. מנכ"ל העירייה יכנס את הצוות לתיקון הליקויים לאחר הדיון במועצת העיר.
4. אבקשך לזמן את ועדת הביקורת לדון בדו"ח ולהעביר את המלצות הוועדה לדו"ח תוך 60 יום כנדרש בחוק.

בברכה,

ארקדי פומרנץ
ראש עיריית מעלות-תרשיחא

העתקים:
מר אמנון אשל אסולין, מנכ"ל העירייה
מר בסאם מרעי, מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור
עו"ד ענבר בן סימון, יועצת המשפטית



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

תוכן עניינים

10.....	א. דוח הממונה על תלונות הציבור.....
11.....	1. מבוא.....
11.....	2. ריכוז התלונות.....
14.....	ב. דוח 1/2022 התנהלות המוקד העירוני.....
15.....	1. רקע כללי.....
16.....	2. המסגרת הנורמטיבית.....
16.....	3. נושאי הביקורת.....
16.....	4. מטרת הביקורת.....
16.....	5. שיטת הביקורת והיקפה.....
17.....	6. ריכוז הממצאים וההמלצות.....
21.....	7. פירוט נושאי הביקורת.....
21.....	א. מבנה ארגוני.....
22.....	ב. שעות עבודה ותחומי אחריות.....
24.....	ג. תהליך הטיפול בפניות.....
30.....	ד. המוקד החיצוני.....
31.....	ה. מדיניות ונהלים.....
32.....	ו. אמנת השירות.....
33.....	ז. המוקד בחירום.....
34.....	8. נספחים.....
34.....	נספח א': אמנת השירות.....
35.....	נספח ב': זמני תקן לטיפול בפניות.....
46.....	נספח ג': נוהל מעבר משגרה לחירום.....
48.....	נספח ד': המדריך לכתובה והטמעת אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה.....
49.....	ג. דוח 2/2022 התנהלות מחלקת הגינון.....
50.....	1. רקע כללי.....
50.....	2. נושאי הביקורת.....
51.....	3. מטרת הביקורת.....
51.....	4. שיטת הביקורת והיקפה.....



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

5. ריכוז הממצאים וההמלצות..... 52
6. פירוט נושאי הביקורת..... 57
- א. מבנה ארגוני וכוח אדם במחלקה..... 57
- ב. תכנית עבודה..... 59
- ג. נהלי עבודה..... 61
- ד. ניהול תקציב המחלקה..... 62
- ה. מיפוי ותיעוד גיאוגרפים..... 66
- ו. סיור מדגמי בשטח..... 68
- ז. ניהול ובקרה על תחום ההשקיה..... 76
- ח. הטיפול בפניות התושבים..... 77
- ט. מסירת שטחים לאחריות המחלקה..... 81
- ד. דוח 3/2022 התנהלות מחלקת הניקיון..... 82
1. רקע כללי..... 83
2. המסגרת הנורמטיבית..... 84
3. נושאי הביקורת..... 86
4. מטרת הביקורת..... 86
5. שיטת הביקורת והיקפה..... 86
6. ריכוז הממצאים וההמלצות..... 87
7. פירוט נושאי הביקורת..... 96
- א. מבנה ארגוני וכוח אדם במחלקה..... 96
- ב. תכנית עבודה..... 99
- ג. נהלי עבודה..... 101
- ד. פינוי פסולת ביתית..... 102
- ה. פינוי פסולת גושית..... 104
- ו. מחזור..... 106
- ז. טיאוט רחובות..... 108
- ח. תחנת מעבר..... 109
- ט. טיפול בפניות המוקד..... 112
- י. מסירת שטחים חדשים לאחריות המחלקה..... 115
8. נספחים..... 116
- נספח א': נוהל עבודה - משקל בתחנת מעבר..... 116
- ה. מעקב תיקון ליקויים דוח מבקר העירייה לשנת 2021..... 129



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

1. דוח מבקר העירייה לשנת 2021 בנושא צריכת המים בעירייה.....130
- ו. הבסיס החוקי לעבודת המבקר וממונה תלונות הציבור.....135
1. מבקר העירייה (פקודת העיריות).....135
2. ממונה תלונות הציבור (חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור).....141



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2022



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
א. דוח ממונה תלונות הציבור לשנת 2022

1. מבוא

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 – נקבע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו כממונה תלונות הציבור, עוד נקבע, כי המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, והדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דוח זה מתייחס לתלונות שהוגשו ע"י תושבים למבקר העירייה, מתוקף תפקידו כממונה תלונות הציבור החל מכניסתו לתפקיד, הדוח כולל 60 תלונות שהוגשו למבקר במהלך שנת 2022 ואינו כולל פניות אשר המבקר היה מכותב אליהם לידיעה ובכל זאת נעשתה בדיקה ומעקב של המבקר אחר הטיפול בהם ותיקון הליקויים שעלו בהם ככל שנדרש, בהזדמנות זו ברצוני להודות למזכירת המחלקה הגב' דורית בן שטרית על תפקודה בטיפול בתלונות, ראוי לשבח הליווי שלה את המתלוננים עד לפתרון מבוקשם.

2. ריכוז התלונות

להלן טבלה מרכזת של התלונות שהוגשו למבקר העירייה בתפקידו כממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2022:

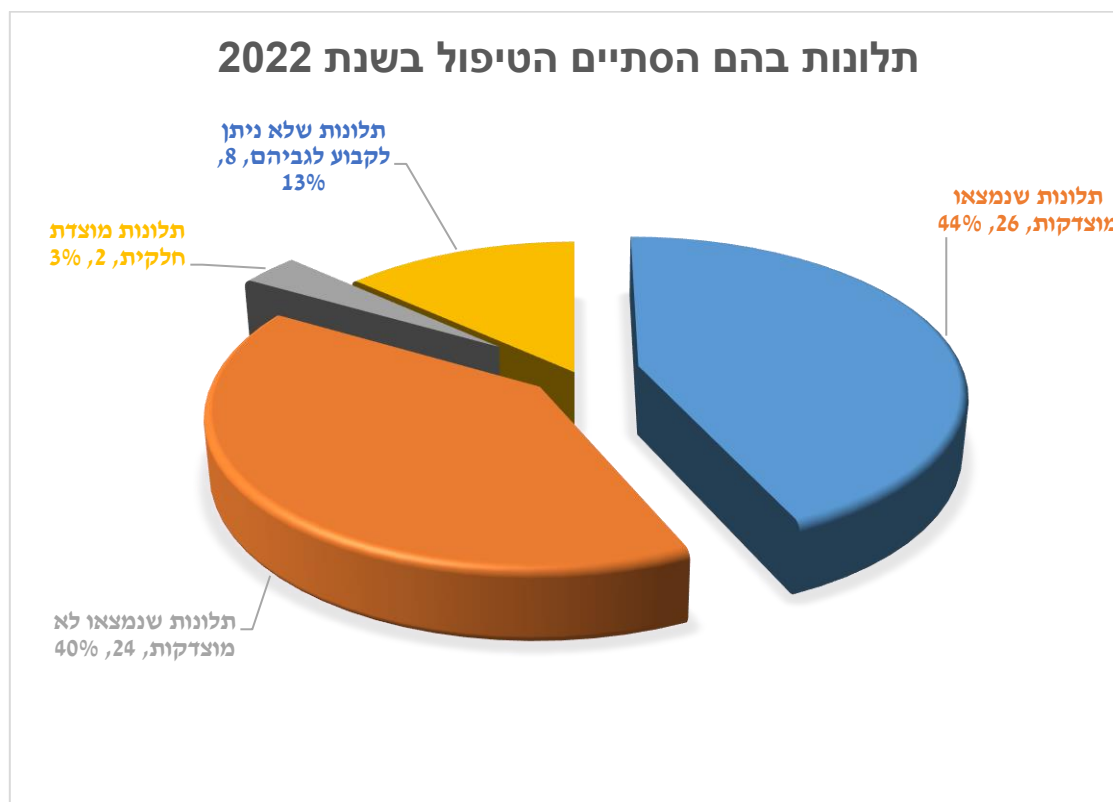
תלונות שלא ניתן לקבוע לגביהם	תלונות מוצדקות חלקית	תלונות שנמצאו לא מוצדקות	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שבהן הסתיים הטיפול	הגופים הנילווים
		6	1	7	גבייה וארנונה
		2	3	5	פיקוח
		3		3	לשכה משפטית
3	1	3	3	10	מנהל הנדסה
5		5	13	23	שפ"ע
	1	1	2	4	מנהל החינוך
		1		1	אגף הרווחה
		3	2	5	מוקד עירוני
			1	1	מועצה דתית
			1	1	גזברות
8	2	24	26	60	סה"כ



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

להלן פילוח של התלונות שהוגשו בחלוקה לפי תוצאת הבירור:



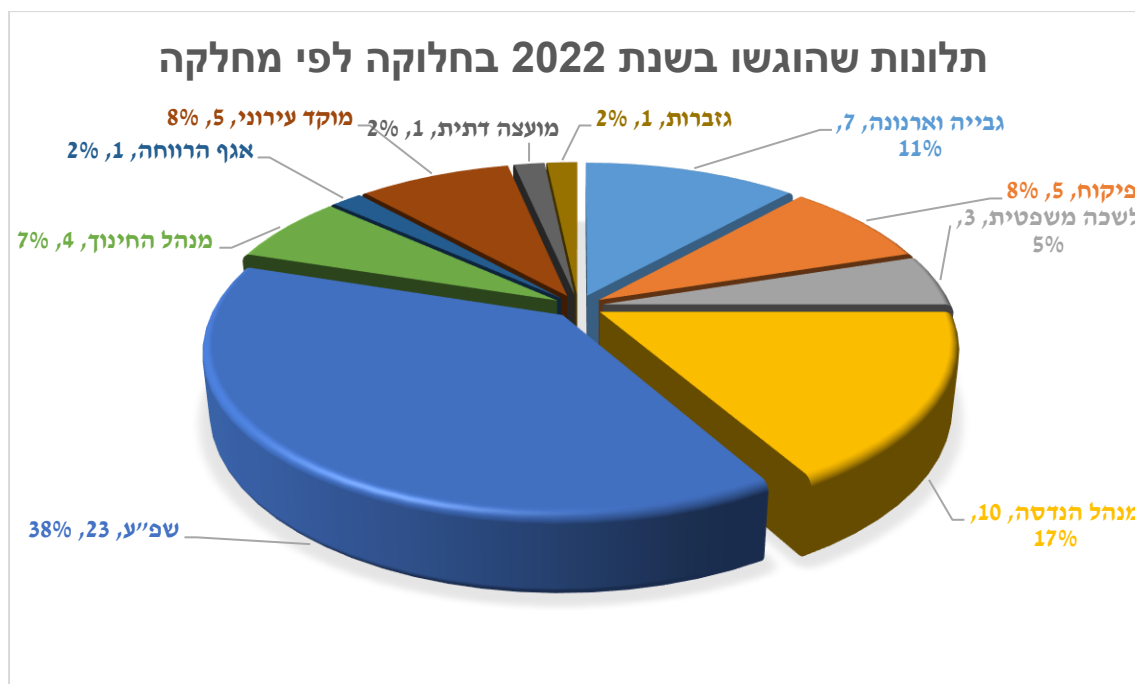
מהגרף הנ"ל ניתן לראות כי 44% מהתלונות שהוגשו בשנת 2022 נמצאו מוצדקות (26), 3% נמצאו מוצדקות חלקית (2) ו- 40% נמצאו כלא מוצדקות (24), בנוסף הוגשו 8 תלונות שלא ניתן לקבוע לגביהם אם הם מוצדקות או לא מאחר ואינם בסמכות הממונה על תלונות הציבור.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

להלן גרף המתאר את פילוח התלונות בחלוקה לפי המחלקה הנילונה:



הגרף הנ"ל מתאר את פילוח התלונות בחלוקה לפי מחלקות העירייה, מהגרף ניתן לראות כי עיקר התלונות שהוגשו בשנת 2022 נוגעות לאגף שיפור פני העיר (23 תלונות שהם 38% מסך התלונות שהוגשו).



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דוח ביקורת מס' 1/2022

בנושא:

התנהלות המוקד העירוני



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ב. דוח 1/2022 התנהלות המוקד העירוני

1. רקע כללי

המוקד העירוני אמון על הקשר הישיר והמשמעותי ביותר של עיריית מעלות תרשיחא עם תושבי העיר, המוקד מופקד על המענה לפניות התושבים הן בנושא פעולות ושירותים אשר העירייה אמונה עליהם והן לדיווח על מפגעים ומטרדים ברחבי העיר, כמו כן המוקד מהווה מוקד לקבלת מידע מהתושבים אשר יכול להוות בסיס לקבלת החלטות ניהוליות בעירייה, כמו כן למוקד העירוני השפעה גדולה על תדמיתה של העירייה מבחינת התושב אשר מתגבשת באמצעות הקשר הישיר של התושב אל מול המוקד ובצפייה של התושב לקבלת מענה ולפתרון בעיות שהוא מעלה בצורה מקצועית, יעילה ומהירה. עיקר פעולותיו של המוקד מתרחשת בשגרה, אך יחד עם זאת למוקד העירוני תפקיד חשוב בעתות חירום בשל יכולת המוקד להגיב ולתת מענה במהירות וביעילות באירועי חירום.

מטרת המוקד העירוני לשמש כתובת לתושב למתן מענה לתושבים במשך כל היום ובכל ימות השבוע, לנתב את פניות אל הגורמים הרלוונטיים בעירייה ולעקוב אחר הטיפול בפניות, כמו כן מטרת המוקד לאפשר להנהלת העירייה לקבל תמונת מצב עדכנית על איכות המענה הניתן לתושב וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון של התושב מתחומי הטיפול השונים כמו כן לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכי העבודה ומתן השירותים לתושב.

קיימים שלושה מודלים מרכזיים להפעלת המוקדים העירוניים

- א.** מוקד עירוני בניהול ותפעול מלא של העירייה.
- ב.** מוקד עירוני בניהול העירייה ובתפעול חלקי של העירייה ושל חברה חיצונית.
- ג.** מוקד עירוני בניהול העירייה ובתפעול מלא של חברה חיצונית.

על פי מנהל המוקד העירוני בעיריית מעלות תרשיחא המוקד קיים מעל 20 שנה, בעיריית מעלות תרשיחא המוקד העירוני מופעל על פי המודל השני, כלומר בניהול של העירייה ותפעול חלקי של העירייה ושל חברת חיצונית.

בחלק מהעיריות והגופים הממשלתיים נהוגה אמנת שירות בין העירייה או הגוף הממשלתי לבין התושבים, אמנת השירות היא סוג של כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין העירייה כנותנת שירות לבין התושבים כמקבלי שירות.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

בעיריית מעלות תרשיחא קיימת אמנת שירות (נספח א') ומפורסמת באתר האינטרנט של עיריית מעלות תרשיחא.

2. המסגרת הנורמטיבית

- א. פקודת העיריות, נוסח חדש.
- ב. חוברת הדרכה לניהול מוקד עירוני אשר פורסם על-ידי משרד הפנים באוגוסט 2021.
- ג. המדריך לכתיבה והטמעת אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור שפורסמה במרץ 2019.

3. נושאי הביקורת

- א. מבנה ארגוני
- ב. שעות עבודה ותחומי אחריות
- ג. תהליך הטיפול בפניות
- ד. עמידה בזמני מענה וטיפול
- ה. מדיניות ונהלים
- ו. אמנת השירות
- ז. המוקד בחירום
- ח. מנגנוני בקרה

4. מטרת הביקורת

- א. בחינת אופן התנהלות המוקד העירוני
- ב. בחינת יעילות התנהלות המוקד העירוני
- ג. בחינת קיומם של נהלים ולוחות זמנים לטיפול בפניות הציבור

5. שיטת הביקורת והיקפה

הביקורת כללה בין השאר :

- א. סקירת דוחות מוקד.
- ב. בחינת מערכת ניהול פניות המוקד של העירייה.
- ג. מעקב אחר טיפול בתלונות שונות שהגיעו למוקד.
- ד. פגישות עם מנהל המוקד העירוני, עובדי המוקד העירוני וגורמים נוספים בעירייה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

6. ריכוז הממצאים וההמלצות:

א. מוקדנים דוברי שפות.

הביקורת מצאה כי לא תמיד מאויש המוקד במוקדנים דוברי שפות נוספות למתן שירות לתושבים שמתקשים בשפה העברית

המלצת הביקורת: הביקורת ממליצה על העסקת מוקדנים דוברי שפות נוספות מאחר וייתכן ויש פונים שלא מתקשרים מאחר ואינם דוברים עברית במטרה להנגיש את שירותי המוקד לדוברי שפות נוספות.

ב. תיעוד פניות למוקד

הביקורת מצאה כי לא כל הפניות המגיעות למוקד מתועדות.

המלצת ביקורת: הביקורת ממליצה לתעד את כל הפניות שמגיעות למוקד לרבות פניות מידע, בנוסף הביקורת ממליצה לעודד את התושבים לשימוש באמצעים נוספים מלבד השיחות הטלפוניות על מנת להפחית את כמות השיחות הנכנסות למוקד.

ג. מנגנון מוסדר לטיפול בפניות וסגירתם במערכת

הביקורת מצאה כי תהליך סגירת הפניות אינו מוסדר וכתוב בנוהל, כמו כן אין לעובדי יכולת לסגור פניות מרחוק, שכן עליהם להגיע פיזית אל המוקד לסגירת הפניות.

המלצת ביקורת: הביקורת ממליצה על קביעת נוהל כתוב שבמסגרתו יוסדר נושא העברת הפניות לגורם המטפל כולל תחומי אחריות לקבלת הפניה הטיפול בה וסגירתה במערכת, בנוסף הביקורת ממליצה על קביעת מנגנון לסגירת הפניות מרחוק על ידי הגורם המטפל וזאת בכדי לחסוך זמן עבודה במקום ההגעה הפיזית למוקד.

ד. תיעוד עבודת הבקר

הביקורת מצאה כי הבקר לא מתעד את כל הפעולות שהוא מבצע ולא מסמן את כל הפניות שנבדקו על ידו כפניות שנבדקו.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המלצת ביקורת: הביקורת ממליצה על תיעוד במערכת של השיחות שמבצע הבקר וכן סימון כל הפניות שנבדקו על ידי כפניות שנבדקו, בנוסף מומלץ שהבקר יכין דוח רבעוני שיוגש למנהל המוקד ולמנכ"ל העירייה, אשר יכלול סקירה של הפניות שטופלו והפניות שלא טופלו, עמידה או אי עמידה בזמני התקן, מדדי שביעות רצון הפונים, דיווח שכזה יכול לסייע בידי המנהלים בקבלת החלטות ניהוליות בקשר להתנהלות המוקד העירוני.

ה. זמני תקן לטיפול בפניות

הביקורת מצאה כי מירב הפניות לא מטופלת בזמן כפי שנקבע בזמני התקן

המלצת ביקורת: הביקורת ממליצה על בחינה יסודית של זמני התקן שנקבעו והתאמתם לזמני הטיפול הצפויים וליכולות של המחלקות לעמוד בהם נוכח החריגות בעמידה בזמני הטיפול שנקבעו, בנוסף ממליצה הביקורת על קביעת מנגנון לעידוד העובדים והמחלקות לעמידה בזמני התקן על מנת ליצור דרבון בקרב העובדים והמחלקות.

ו. סימון פניות שמגיעות דרך המוקד החיצוני

הביקורת מצאה כי אין לנציגי המוקד אופציה במערכת לסימון הפניות שמגיעות מהמוקד החיצוני בקטגוריה שתבדיל אותם משאר הפניות

המלצת הביקורת: הביקורת ממליצה ליצור סיווג קטגורי לפניות המוקד החיצוני שכן סיווג כזה יכול לאפשר מעקב ובקרה והן הפקת דוחות של הפניות שמגיעות דרך המוקד החיצוני.

ז. הסכם סודיות

הביקורת מצאה כי נציגי המוקד החיצוני אינם חתומים על הסכמי סודיות

המלצת הביקורת: הביקורת ממליצה לחייב את החברה החיצונית להחתים את הנציגים במוקד החיצוני על הסכמי סודיות.

ח. נוהל בנושא התנהלות המוקד

הביקורת מצאה כי לא קיים נוהל מקיף בנושא התנהלות המוקד העירוני



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המלצת הביקורת: הביקורת ממליצה לערוך נוהל מקיף בנושא התנהלות המוקד העירוני שיכלול הגדרת אחריות וסמכויות בעלי תפקידים בנוגע להתנהלות המוקד העירוני לרבות הטיפול בפניות הציבור למוקד.

ט. אמנת שירות

הביקורת מצאה כי נציגי המוקד אינם מכירים את אמנת השירות העירונית וכי אמנת השירות הקיימת אינה מנוסחת בהתאם למדריך לבנייה והטמעה של אמנת שירות

המלצת הביקורת: הביקורת ממליצה לנסח אמנת שירות שתכלול את כל המרכיבים הנדרשים בהתאם למדריך לבנייה ולהטמעה של אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה - היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, שפורסם במרץ 2019, כמו כן יש להעביר לנציגי המוקד הדרכה לגבי אמנת השירות ולפעול לכך שגם נציגי המוקד עובדי העירייה וגם נציגי המוקד החיצוני יכירו את אמנת השירות העירונית.

י. נוהל מעבר לחירום

הביקורת מצאה כי הנוהל הקיים אינו מקיף את כל תחומי האחריות וסדר הפעולות שיש לבצע בחירום.

המלצת הביקורת: הביקורת ממליצה לנסח נוהל חדש ומקיף לגבי התנהלות המוקד העירוני בחירום, הנוהל צריך לכלול תחומי אחריות וסדר פעולות כמו תרגול ובדיקות תקינות שיש לבצע בשגרה

התייחסות ממלאת מקום מנהל המוקד העירוני לממצאי הדוח:

"עברתי על הדו"ח, להלן ההערות:

- ראשית, אדגיש כי המוקד הוא גורם מקשר בין התושב למחלקות העירייה המטפלות פיזית בפניות התושבים. אנו ניזונים מפניות התושבים וממשובי עובדי השטח, כאשר בשני המקרים אנו סומכים על הנאמר.
1. מאז נכנסתי לתפקיד, נתתי הנחיה למוקדנים לתעד גם פניות מידע, תחת המוקד העירוני.
 2. לגבי נושא זמני הטיפול, הדבר מצריך הנחיות "מלמעלה", על מנת שנוכל לעמוד בתקנים שנציב יחד עם מנהלי המחלקות.
 3. בקר המוקד, מעבר לזה שהוא מתקשר לתושבים, כשישנם ספקות לגבי פניות מסוימות, אני מבקשת ממנו לצאת לשטח ולבדוק לי נושאים ספציפיים.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيحا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

4. לגבי עבודה בחירום, בהחלט יש מקום להקים נוהל, אשב על זה עם יוסי תורג'מן (גם בכובע של מרכזת הוועדה).

5. לגבי מוקדנים דוברי שפות, ביקשתי כבר ממירי ממשאבי אנוש לשריין לי דוברי רוסית\ערבית\עברית לחירום.

יישר כוח על הדו"ח"



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

7. פירוט נושאי הביקורת:

א. מבנה ארגוני

המוקד העירוני כפוף ישירות למנכ"ל העירייה, במוקד מועסקים 4 מוקדנים בשתי משמרות בוקר וצהריים, בנוסף במוקד מועסק בקר שתפקידו לעשות בקרה על הפניות שנסגרו ולוודא מול הפונים שפניותיהם אכן טופלו, במוקד מועסקת גם בת שירות לאומי דוברת ערבית.



כאמור המוקד העירוני בעיריית מעלות - תרשיחא מופעל בניהול העירייה ובתפעול חלקי של העירייה ושל חברה חיצונית.

להלן תיאור תפקידים במוקד:

- 1. מנכ"ל העירייה:** מעקב ובקרה אחר הדוחות התקופתיים, אישור הפעלת כווננים באגף שפ"ע לאחר שעות הפעילות
- 2. מנהל המוקד:** ניהול המוקד בשגרה ובחירום, הגשת דוחות תמונת מצב להנהלת העירייה, בקרה על תהליכי הטיפול בפניות במוקד וביחידות הרשת וניהול צוות נציגי המוקד.
- 3. נציגי המוקד:** קבלת פניות והעברתם לטיפול הגורם הרלוונטי לרבות תיעוד הפניות.
- 4. הבקר:** בקרה על הפניות שנסגרו ולוודא מול הפונים שפניותיהם אכן טופלו ולשביעות רצונם.
- 5. בת השירות:** קבלת פניות והעברתם לטיפול הגורם הרלוונטי לרבות תיעוד הפניות.
- 6. המוקד החיצוני:** מתן שירותי מענה לפניות למוקד העירוני בלילות, שבתות וחגים ומענה לשיחות בשוטף לאחר אי מענה במוקד העירוני.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ב. שעות עבודה ותחומי אחריות

המוקד העירוני עובד במהלך כל היממה במשך 24 שעות ובכל ימות השבוע, שמחולקים בצורה הבאה המוקד בעירייה מאויש משעה 07:45 עד 00:00 על ידי עובדי העירייה, בשעות הלילה בימי ראשון עד חמישי, מ- 00:00 בלילה ועד 07:45 למחרת בבוקר המוקד מופעל על ידי מוקד חיצוני של חברת "שידורית טלפינג' בע"מ" להלן: שידורית, בימי שישי המוקד בעירייה פועל מ-08:00 עד 16:00 ומשעה 16:00 עד ליום ראשון בשעה 07:45 מופעל על ידי המוקד החיצוני של חברת שידורית.

שעות פעילות המוקד:

יום	שעה	מפעיל	הערות
ראשון – חמישי	07:45-00:00	עובדי העירייה	עבודה בשתי משמרות בוקר שני מוקדנים וצהריים מוקדן אחד
ראשון – חמישי	00:00-07:45	מוקד חיצוני	
שישי	08:00-16:00	עובדי העירייה	מוקדן אחד
שישי	16:00-00:00	מוקד חיצוני	
שבת-ראשון	00:00-07:45	מוקד חיצוני	עד ליום ראשון בבוקר

- בחגים העבודה במוקד לפי נוהל שישי ושבת מלבד ימי כיפור שהמוקד מאויש פיזית

העבודה במוקד בימי ראשון עד חמישי לפי משמרות משמרת ראשונה משעה 07:45 עד שעה 16:30 ומשמרת שניה משעה 16:30 עד שעה 00:00, במשמרת בוקר יש שני מוקדנים כשאחת מהן היא מוקדנית דוברת רוסית, ובהריים ישנו מוקדן אחד, על פי מנהל המוקד לרוב אין צורך בדוברי שפות



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

לעתים יש מבוגרים שמתקשים, לדבריו כמעט ולא קורה שיש פונה שמתעקש לשירות בשפה הרוסית, בעבר נעזרו במוקד במחלקת קליטה בשיחות עם דוברי רוסית, כיום רוב הפונים מדברים עברית.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על העסקת מוקדנים דוברי שפות נוספות מאחר וייתכן ויש פונים שלא מתקשרים מאחר ואינם דוברים עברית במטרה להנגיש את שירותי המוקד לדוברי שפות נוספות.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ג. תהליך הטיפול בפניות

עיקר הפניות למוקד מתקבלות באמצעות הטלפון בחיוג למספר המקוצר 106, כמו כן באתר העירייה תחת אגף כללי מוקד עירוני מפורסמים מספרי הטלפון לחיוג רגיל למנהל המוקד והמוקדניות יחד עם כתובות הדואר האלקטרוני שלהם, בנוסף קיימת אפשרות לפניה בכתב למוקד באמצעות אתר העירייה.

הפניות מאתר העירייה מגיעות ישירות למערכת המידע של המוקד כהודעת מערכת, נציגות המוקד מקימות את הפניות במערכת אחרי שהם רואות את ההערה במערכת ורק אז מתחיל הטיפול בפניה.

בנוסף לפניות דרך אתר העירייה מגיעות פניות בדואר האלקטרוני למנהל המוקד, לדבריו של מנהל המוקד לרוב מדובר בתלונות של התושבים אותם מעביר לנציגות המוקד שמקימות אותם במערכת ומעבירות אותם לטיפול.

מנהל המוקד העירוני מסר בנוסף כי בעבר היה ניתן להוריד אפליקציה עירונית ולפנות באמצעותה למוקד העירוני אך בשנת 2018 הוחלט להפסיקה, ומאז תושב אשר מותקנת אצלו האפליקציה יכול להשתמש בה, אך כרגע לא ניתן להוריד אותה.

הפניות בכתב הן מאתר העירייה והן מהאפליקציה מגיעות ללשונית פניות מגורם חיצוני שבמערכת המחשוב של המוקד, יצוין כי לא מתקבלת התראה כלשהי על פניות חיצוניות, אלא שהנציגות במוקד נכנסות באופן יזום כל יום ביומו על מנת לבדוק אם ישנן פניות חדשות, נציגות המוקד מסרה כי ככל שהיא רואה צורך לבירור הפניה מול התושב היא יוצרת אתו קשר על מנת להבין את מהות פנייתו.

להלן טבלה מרכזת של הפניות בפילוח לפי מקור הפניה לשנים 2020-2022:

אופן הגשת הפניה	2020	2021	2022	סכום כולל
WhatsApp	1			1
טופס לתושב	19	138	183	340
טלפוני	10,248	7,715	7,792	25,755
אפליקציה	127	3	3	133
פניות עובדי עירייה	405	199	161	765
סכום כולל	10,800	8,055	8,139	26,994



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מנתוני הטבלה עולה כי עיקר הפניות למוקד העירוני מגיעות באמצעות שיחות טלפון (כ-96% בשנת 2022), שאר הפניות מגיעות באמצעות אתר העירייה או האפליקציה, או שמדובר בפניות שפתחו עובדי העירייה בנוגע לעבודתם.

הביקורת מצאה כי לא כל הפניות למוקד מתועדות שכן בעבר ניתנה הנחיה שלא לתעד פניות מידע.

המלצת ביקורת:

הביקורת ממליצה לתעד את כל הפניות שמגיעות למוקד לרבות פניות מידע, בנוסף הביקורת ממליצה לעודד את התושבים לשימוש באמצעים נוספים מלבד השיחות הטלפוניות על מנת להפחית את כמות השיחות הנכנסות למוקד.

לאחר הקמת הפניה במערכת מעבירות הנציגות את הפניה לגורם הרלוונטי בעירייה, במקרים מסוימים הפניות מופנות למנהל המחלקה הרלוונטי ובמקרים אחרים מופנית הפניה לעובד המטפל בשטח, לאחר סיום הטיפול בפניה הגורם המטפל מגיע פיזית אל המוקד לסגירת הפניה מול הנציגות שבמוקד.

להלן טבלה מרכזת של הפניות בחלוקה לפי מחלקות לשנים 2020-2022:

מחלקה	2020	2021	2022	סכום כולל
שיטור ופיקוח	1,450	1,253	1,983	4,686
מים וביוב - תאגיד מעיינות זיו	1,853	1,768	1,944	5,565
תברואה- בריאות הציבור	2,628	2,215	1,888	6,731
גינון	1,436	1,150	999	3,585
תשתיות ותחזוקה - צוות תיקונים	701	622	605	1,928
חשמל	543	397	395	1,335
הנדסה	159	150	133	442
חשמל קבלן LED	154	81	55	290
מוקד עירוני	1,618	317	35	1,970
גני ילדים	73	34	31	138
רווחה	15	24	17	56
חברה כלכלית	1	7	14	22
אגם מונפורט	17	9	13	39
בטחון	13	17	12	42



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מחלקה	2020	2021	2022	סכום כולל
חינוך	7	3	9	19
רובעים	44	5	3	52
מתקני ספורט	4	2	2	8
חירום	84	1	1	86
סכום כולל	10,800	8,055	8,139	26,994

מהטבלה עולה כי עיקר הפניות הם בנושאים הבאים שיטור ופיקוח, מים וביוב, תברואה וגינון (כ-84% מכלל הפניות בשנת 2022), יובהר כי פניות בנושא מים וביוב הם פניות עבור תאגיד המים מעיינות זיו אשר מקבל שירותי מוקד מהמוקד העירוני.

להלן טבלה מרכזת של כלל הפניות שנפתחו במוקד בשנים 2020-2022:

שנה	פניות פתוחות	פניות סגורות	סך הפניות השנה
2020	41	10759	10800
2021	123	7900	8055
2022	555	7293	8139
סכום כולל	719	25,952	26,944

מהטבלה עולה כי נכון ליום כתיבת הדוח ישנם 719 פניות שטרם הסתיימו הטיפול בהם, שמתוכם 41 פניות משנת 2020, 123 פניות משנת 2021 ו-555 פניות משנת 2022 שהם כ- 7.5% מכלל הפניות בשנת 2022.

להלן טבלה מרכזת של הפניות הסגורות והפתוחות בחלוקה לפי מחלקה לשנת 2022:

מחלקה	סגור	פתוח	סכום כולל	אחוז הפתוחות מסך הפניות למחלקה
שיטור ופיקוח	1,979	4	1,983	0%
מים וביוב	1,944		1,944	0%
תברואה- בריאות הציבור	1,783	105	1,888	6%
גינון	670	329	999	33%



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מחלקה	סגור	פתוח	סכום כולל	אחוז הפתוחות מסך הפניות למחלקה
צוות תיקונים	588	17	605	3%
חשמל	395		395	0%
הנדסה	32	101	133	76%
חשמל קבלן LED	55		55	0%
מוקד עירוני	35		35	0%
גנים	30	1	31	3%
רווחה	17		17	0%
חברה כלכלית	14		14	0%
אגם מונפורט	13		13	0%
בטחון	12		12	0%
חינוך	9		9	0%
רובעים	2	1	3	33%
מתקני ספורט	1	1	2	50%
חירום	1		1	0%
סכום כולל	7,580	559	8,139	7%

מנתוני הטבלה עולה כי עיקר הפניות הפתוחות במחלקת הגינון (329 פניות) אך אחוז הפניות הפתוחות למחלקה הגבוה ביותר הוא באגף הנדסה (76% שהם 101 פניות פתוחות מתוך 133 פניות שהתקבלו באגף ההנדסה בשנת 2022)

המלצת ביקורת:

הביקורת ממליצה על קביעת נוהל כתוב שבמסגרתו יוסדר נושא העברת הפניות לגורם המטפל כולל תחומי אחריות לקבלת הפניה הטיפול בה וסגירתה במערכת, בנוסף הביקורת ממליצה על קביעת מנגנון לסגירת הפניות מרחוק על ידי הגורם המטפל וזאת בכדי לחסוך זמן עבודה במקום ההגעה הפיזית למוקד.

נושא הפיקוח והבקרה מחייב בחינה יסודית כיצד לשפר את תהליך הפקת הלקחים והבקרה על סגירת הפניות במוקד, מדדי הזמן והדיווח על תקלות, כאמור במוקד העירוני מועסק בקר שתפקידו לבדוק לאחר סיום הליך הטיפול בפניה אם אכן הפניה טופלה והאם לשביעות רצונו של התושב. הבקר עובר כל יום על הפניות שנסגרו יום או יומיים קודם, מתקשר לפונים בודק אם אכן הפניה טופלה והאם זה לשביעות רצונו, הבקר פונה אל הגורם המטפל לאחר השיחה עם הפונה במידה והוא רואה כי יש צורך בהשלמת הטיפול בפניה, הבקר מסר כי לעיתים הוא יוצא לשטח על מנת לבדוק אם הפניות אכן טופלו.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

הבקר מסר כי תיעד באופן ידני על הדוחות שהיה מפקח מהמערכת ושומר את הדוחות בקלסר במשרדו במסמכים אצלו את מהלך השיחה עם הפונים ובמהלך הביקורת מתחילת אוגוסט 2022 החל לתעד את השיחות במערכת ולסמנם בצבע סגול, במקרה ואין מענה מציין זאת הבקר אך אינו מתקשר שוב לפונה, הבקר מדווח למנהל המוקד באופן יומי על תקלות ועל בעיות ועל דברים שלא לשביעות רצונו.

להלן טבלה מרכזת של כלל הפניות שנבדקו על ידי הבקר במהלך השנים 2020-2022:

שנה	סך הפניות בשנה	פניות סגורות	פניות שסומנו שנבדקו
2020	10,800	10,759	
2021	8,055	7,900	31
2022	8,139	7,293	287
סכום כולל	26,994	25,952	318

מהטבלה עולה כי בשנת 2020 לא סומנה במערכת אף פניה שנבדקה, ובשנת 2021 סומנו בסך הכל 31 פניות מתוך 7,900 פניות שנסגרו (0.4% מסך הפניות שנסגרו), ובשנת 2022 סומנו בסך הכל 287 פניות מתוך 7,293 פניות שנסגרו (4% מסך הפניות שנסגרו).

המלצת ביקורת:

הביקורת ממליצה על תיעוד במערכת של השיחות שמבצע הבקר וכן סימון כל הפניות שנבדקו על ידי כפניות שנבדקו, בנוסף מומלץ שהבקר יכין דוח רבעוני שיוגש למנהל המוקד ולמנכ"ל העירייה, אשר יכלול סקירה של הפניות שטופלו והפניות שלא טופלו, עמידה או אי עמידה בזמני התקן, מדדי שביעות רצון הפונים, דיווח שכזה יכול לסייע בידי המנהלים בקבלת החלטות ניהוליות בקשר להתנהלות המוקד העירוני.

בעיריית מעלות תרשיחא נקבעו זמני תקן לטיפול בפניות למוקד העירוני (נספח ב'), זמני התקן נקבעו ע"י מנהל המוקד העירוני בתיאום מול המנהלים הרלוונטיים ובאישור מנכ"ל העירייה, מנהל המוקד מסר כי בפועל המנהלים מלבד מחלקת חשמל לא מצליחים לעמוד בזמני התקן שקבעו לעצמם.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
להלן טבלה מרכזת של אחוז העמידה בתקן לפי מחלקה:

מחלקה	סך הפניות	אחוז העמידה בתקן
חשמל	395	97%
שיטור ופיקוח	1983	83%
צוות תיקונים	605	65%
אגם מונפורט	13	62%
בטחון	12	58%
חברה כלכלית	14	57%
מתקני ספורט	2	50%
רווחה	17	41%
מוקד עירוני	35	37%
חשמל קבלן LED	55	35%
חינוך	9	33%
רובעים	3	33%
תברואה-בריאות הציבור	1888	23%
גני ילדים	31	13%
הנדסה	133	6%
מים וביוב	1944	6%
גינון	999	2%
חירום	1	0%
סכום כולל	3041	38%

מנתוני הטבלה עולה כי אחוזי העמידה בזמני התקן נמוכים מאוד ברוב המחלקות, יוצאים מהכלל מחלקת החשמל 97% והשיטור והפיקוח 83%.

המלצת ביקורת:

הביקורת ממליצה על בחינה יסודית של זמני התקן שנקבעו והתאמתם לזמני הטיפול הצפויים וליכולות של המחלקות לעמוד בהם נוכח החריגות בעמידה בזמני הטיפול שנקבעו, בנוסף ממליצה הביקורת על קביעת מנגנון לעידוד העובדים והמחלקות לעמידה בזמני התקן על מנת ליצור דרבון בקרב העובדים והמחלקות.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ד. המוקד החיצוני

עד לחודש ינואר 2022 הפעילה חברת טלאול את המוקד העירוני החיצוני באמצעות מתן מענה מעבר לשעות הפעילות של המוקד העירוני וכן מענה במקרה של חוסר מענה של המוקד העירוני במהלך שעות הפעילות, החל מחודש ינואר 2022 ועד להתקשרות עם חברת שידורית (אפריל 2022) לא התקיימו שירותי מוקד מעבר לשעות הפעילות של המוקד העירוני, כאמור החל מחודש אפריל 2022 החלה חברת שידורית בתפעול המוקד העירוני החיצוני במסגרתו חברת שידורית תפעיל את המוקד העירוני בימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:00-24:00 ובסופי השבוע החל מיום שישי בשעה 16:00 עד ליום ראשון בשעה 08:00, כמו כן שידורית תיתן מענה לשיחות שלא נענו במוקד העירוני בשעות הפעילות

בכל יום מתקבל דוח יומי מחברת שידורית במוקד העירוני, כמו כן נציגי המוקד החיצוני מעבירים במייל כל פניה אליהם, נציגות המוקד מתעדות במערכת המוקד את פרטי הפניה ומציינות כי הפניה הגיעה מהמוקד החיצוני, אין דרך להפיק דוח עבור הפניות מהמוקד החיצוני, שכן נציגות המוקד מתעדות את הפניות שמגיעות באמצעות המוקד החיצוני לתוך המערכת ללא אפשרות לסיווג קטיגורי של פניות מהמוקד החיצוני.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה ליצור סיווג קטיגורי לפניות המוקד החיצוני שכן סיווג כזה יכול לאפשר מעקב ובקרה והן הפקת דוחות של הפניות שמגיעות דרך המוקד החיצוני.

הנציגים עובדי העירייה חתומים על הסכמי סודיות עת שהתקבלו לעבודה, כמו כן המתנדבות של השירות הלאומי חתומות על הסכמי סודיות, אך הביקורת מצאה כי עובדי החברה החיצונית אינם חתומים על הסכם סודיות.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה לחייב את החברה החיצונית להחתים את הנציגים במוקד החיצוני על הסכמי סודיות.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ה. מדיניות ונהלים

על מנת להבטיח כי תהליכים יתבצעו כמתוכנן, נדרש לקבוע מדיניות ונהלי עבודה כתובים. מעבר להסדרת תהליכי עבודה, נהלים כתובים חשובים כי הם מבטיחים קיומם של מנגנוני בקרה, וכן מגדירים את הסמכות והאחריות של כל בעל תפקיד בתחום.

הביקורת מצאה כי בעירייה קיים נוהל אחד שנוגע להתנהלות המוקד בחירום, מדובר בנהל קצר שכותרתו "נהלי חירום – מעבר משגרה לחירום" (נספח ג'), הנהל מתייחס לסדר הפעולות הראשוניות במעבר משגרה לחירום, שעות העבודה, אמצעים וצוות העובדים. מלבד נוהל המעבר משגרה לחירום לא נמצאו בעירייה נהלים נוספים שנוגעים להתנהלות המוקד העירוני, מנהל המוקד מסר כי בעבר היו נהלים שהועברו למבקר הקודם ולא הוחזרו אליו, מסר גם כי בכוונתו לשחזר את הנהלים הנ"ל.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה לערוך נוהל מקיף בנושא התנהלות המוקד העירוני שיכלול הגדרת אחריות וסמכויות בעלי תפקידים בנוגע להתנהלות המוקד העירוני לרבות הטיפול בפניות הציבור למוקד.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

1. אמנת השירות

בעיריית מעלות תרשיחא קיימת אמנת שירות (נספח א') ומפורסמת באתר האינטרנט של העירייה. במסגרת אמנת השירות העירייה מתחייבת בפני התושבים לזמינות מלאה בכל ימות השנה ובכל שעות היום, כמו כן מתחייבת העירייה למענה אדיב יעיל ומהיר ולהנגשת הפניות לציבור, בנוסף העירייה מתחייבת לקשר רציף ועדכון התושב על סיום הטיפול בפנייתו, יתרה מזאת העירייה מתחייבת לביצוע ביקורת, בקרה, תחקיר והסקת מסקנות להתייעלות.

הביקורת מצאה כי נציגי המוקד לא מכירים את אמנת השירות.

באמנת השירות יש להגדיר סל שירותים הכולל את השירותים העיקריים הניתנים על ידי העירייה ולכל שירות נקבע זמן תקן לטיפול בפניית תושב באותו שירות. בחינה וניתוח של העמידה בזמני התקן יכולים לשמש ככלי למעקב ובקרה לצורך שיפור השירות במוקד.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה לנסח אמנת שירות שתכלול את כל המרכיבים הנדרשים בהתאם למדריך לבנייה ולהטמעה של אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה - היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, שפורסם במרץ 2019 (נספח ד'), כמו כן יש להעביר לנציגי המוקד הדרכה לגבי אמנת השירות ולפעול לכך שגם נציגי המוקד עובדי העירייה וגם נציגי המוקד החיצוני יכירו את אמנת השירות העירונית.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ז. המוקד בחירות

למוקד העירוני תפקיד חשוב ביותר בעת חירות, בין היתר המוקד אחראי למתן מענה לתושבים בנושאים הקשורים למצב החירות, כמו מהווה צינור להעברת מידע לתושבים אודות שירותים בעת חירות כמו מידע צבאי לגבי התגוננות בהתאם להנחיות פיקוד העורף, מידע אזרחי על מתן שירותים ציבוריים חיוניים ומידע עירוני בנוגע לפתיחה ומיקום המקלטים העירוניים. כמו כן המוקד יכול לשמש לצינור מידע מן התושבים אל הגורמים הממשלתיים הרלוונטיים על אירועים שמתרחשים בתחום העיר.

כאמור בעיריית מעלות תרשיחא קיים נוהל מעבר משגרה לחירות (נספח ג') אשר קובע כי עבודת המוקד בחירות תתבסס על עבודתו בשגרה, וכי ינוהל יומן פעילות ידני של המוקד בכדי להיערך למצב של הפסקת חשמל, הנוהל קובע את סדר הפעולות במעבר משגרה לחירות לרבות עדכון בעלי התפקידים הרלוונטיים במעבר, הקפצת מוקדן נוסף למשמרת, מעבר לעבודה בשתי משמרות של 12 שעות כשבכל משמרת 3 נציגים דוברי שפות. כמו כן הנוהל מגדיר את אמצעי התקשורת העומדים לרשות המוקד בעת חירות.

הנוהל גם מגדיר את הצוות המתוגבר שישב במוקד בעת חירות שיכלול:

- מנהל מוקד או ממלא מקומו
- 3 מוקדנים.
- עובדת השירות הפסיכולוגי החינוכי (שפ"ח).
- דובר העירייה.

הביקורת מצאה כי הנוהל אינו קובע תרגולים ובדיקות בשגרה לבדיקת ההיערכות למצב חירות, לשאלת הביקורת מסר מנהל המוקד כי הוא אינו מבצע תרגולים ביוזמתו לצוות המוקד אך ציין כי המוקד משתתף בתרגולים שנתיים שמתבצעים על ידי אגף הביטחון בעירייה, כמו כן הנוהל קבע שיש לעשות בדיקה לתקינות גנרטור החירות בעת המעבר משגרה לחירות ולא קבע מועדים ותחומי אחריות לבדיקת התקינות בשגרה, כמו כן הנוהל לא מתייחס לתקינות וזמינות המקלטים בעיר.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה לנסח נוהל חדש ומקיף לגבי התנהלות המוקד העירוני בחירות, הנוהל צריך לכלול תחומי אחריות וסדר פעולות כמו תרגול ובדיקות תקינות שיש לבצע בשגרה



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

8.

9. נספחים

נספח א': אמנת השירות

אמנת השירות המיטבי

אמנת שירות זו מהווה כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין העירייה, גופיה ומוסדותיה ובין תושבי העיר.

עיריית מעלות תרשיחא קיבלה החלטה אמיצה לראות את התושב כלקוח, ולכן מחויבת לשירות מיטבי, שיפור מתמיד של השירות וקבלת משוב וביקורת בפתחות ומתוך נכונות להשתפר כל העת.

אמנת השירות הינה כלי עבודה ליצירת איכות חיים גבוהה, למימוש ערכי הארגון כמשרת ציבור והנחלת שיטות עבודה לשדרוג איכות השירות לתושב והנגשתו במגוון אמצעים.

אנו מחויבים ל:

- קליטת פניות תושבים 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה.
- עידוד פניות מקוונות וברשתות החברתיות כולל מתן מענה בשפות: אנגלית, ערבית ורוסית בעמודי פייסבוק וייעודים.
- מתן מענה אדיב, יעיל ומהיר.
- העברות דוח סטטוס לטיפול בפנייה – עדכוני ביניים לפי תקשי"ר ולפי הנהלים.
- נגישות מרבית לציבור ופניות ישירות למחלקות העירייה באמצעות: טלפון, פקס, מייל, אינטרנט, אפליקציה, שעות קבלת קהל ומשרדי "הרובעים" בשכונות.
- עדכון התושב על סיום טיפול ב"פניית מוקד" באמצעות מסרון בסיום הטיפול.
- הטמעת מערכות ניהול, בקרה, ניתוח פניות וזמן טיפול כדי לשפר את השיטה ולבצע בה התאמות ושינויים לפי הצורך.
- מתן תשובות לתושבים בכל שאלה הכוונה על מוסדות הרשות.
- ביצוע ביקורת, בקרה, תחקיר, והסקת מסקנות להתייעלות.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

נספח ב': זמני תקן לטיפול בפניות

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
1	ביטחון	הצפה במקלטים	01:00:00	
2	ביטחון	ליקוי בטיחותי במקלט ציבורי	01:00:00	
3	ביטחון	השלמת ציוד חסר במקלט ציבורי	30:00:00	
4	גיבון	השקיית יתר הצפה	00:01:00	
5	גיבון	עץ נפל	00:01:00	
6	גיבון	נזילת מים מצנרת השקייה	00:01:00	
7	גיבון	עצים עקומים סכנת נפילה	00:12:00	מיפוי והחלטה אם לכרות
8	גיבון	פינוי גזם גיבון	00:12:00	
9	גיבון	שיבר גיבון לא תקין	00:12:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
12	גיבון	טיפול בענפים שבורים	01:00:00	
10	גיבון	הרמת נוף לעצים	07:00:00	
11	גיבון	תמיכה לעץ	07:00:00	
13	גיבון	גיזום עצים ענפים	07:00:00	
14	גיבון	טיפול בערוגות	07:00:00	
15	גיבון	ניקוש עשבייה	07:00:00	
16	גיבון	ניקיון שטח גיבון מפסולת	07:00:00	
18	גיבון	גיזום צמחייה	07:00:00	
17	גיבון	ריסוס עשבייה	06:00:00	בהתאם לעונה
20	חשמל	כבל חשמל קרוע	00:01:00	
23	חשמל	עמוד תאורה נפל	00:02:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
24	חשמל	מכסה למתקן חשמל כללי חסר	00:02:00	
25	חשמל	קצר חשמלי	00:02:00	
26	חשמל	תקלה חשמלית במבנה ציבור	00:02:00	
19	חשמל	תאורת רחוב שלם לא דולקת	00:04:00	
21	חשמל	מעל שלושה עמודי תאורה לא דולקים	00:04:00	
22	חשמל	דיווח על הפסקות חשמל	00:04:00	
27	חשמל	עד שלושה עמודי תאורה לא דולקים	01:00:00	
28	חשמל	עבודות חשמל כללי	01:00:00	
29	חשמל	פנס שבור	01:00:00	
30	מוקד	הפעלת מוקדי בטחון וחרום	00:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
32	מוקד	דיווח למחלקות שטח מפגע בטיחותי	00:00:00	
31	מוקד	דיווח לגוף חיצוני מטפל	00:01:00	
33	מים וביוב	לחץ מים נמוך / גבוה	00:02:00	
34	מים וביוב	נזילות מים	00:04:00	
35	מים וביוב	סתימת ביוב	00:04:00	
36	מים וביוב	פיצוץ בצינור מים	00:04:00	
39	מים וביוב	שיבר לא תקין	00:08:00	
38	מים וביוב	סתימת ביוב - פתרון ע"י ביובית	00:12:00	
40	מים וביוב	חיבור לא חוקי למים	00:12:00	
37	מים וביוב	מכסה ביוב שבור חסר	01:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
41	מים וביוב	פיצוץ מים תת קרקעי	01:00:00	
42	מים וביוב	מגוף לא תקין	01:00:00	
43	מים וביוב	הגבהת הנמחת שוכת ביוב	06:00:00	
44	פיקוח	שריפה	00:00:00	
46	פיקוח	חפץ חשוד	00:00:00	
48	פיקוח	מפגע מהווה סכנה	00:00:00	
59	פיקוח	מפגעי קבלנים	00:00:00	
45	פיקוח	השלכת פסולת במקום ציבורי	00:01:00	
47	פיקוח	גרימת נזק	00:01:00	
49	פיקוח	גרימת נזק בזדון	00:01:00	
50	פיקוח	אזעקה במוסד חינוכי	00:01:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
51	פיקוח	הבערת אש במקום אסור	00:01:00	
52	פיקוח	מפגע בעלי חיים / משוטטים	00:01:00	
53	פיקוח	פיקוח על חניה	00:01:00	
54	פיקוח	פסולת בניין	00:01:00	
55	פיקוח	התראה בזמן אמת לקבלן	00:04:00	
56	פיקוח	נזקים עקב עבודות פרטיות/תושב	01:00:00	
57	פיקוח	פיקוח כללי	01:00:00	
58	פיקוח	תלונה על תושב	01:00:00	
60	פיקוח	רכב נטוש	03:00:00	בהתאם לחוק
61	צוות תיקונים	מפגע בטיחותי	00:02:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
62	צוות תיקונים	תיקוני מים במוסדות ציבוריים	00:05:00	
64	צוות תיקונים	בעיות ניקוז מי גשמים	00:12:00	
66	צוות תיקונים	תיקון בורות בכביש / כורכר	00:12:00	
63	צוות תיקונים	מחיקת גרפיטי	01:00:00	
67	צוות תיקונים	טיפול במעקה / מאחז יד	01:00:00	
68	צוות תיקונים	תיקון במדרגות שבורות / שבילים	01:00:00	
73	צוות תיקונים	תיקונים במערכות ניקוז	02:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
74	צוות תיקונים	תיקון טרסה	02:00:00	
75	צוות תיקונים	תיקון ספסל מתכת	02:00:00	
76	צוות תיקונים	תיקון ריצוף ששקע	02:00:00	ללא סכנה מידית
77	צוות תיקונים	תיקון עבודות ריתוך	02:00:00	
81	צוות תיקונים	תיקון אבנים משתלבות	05:00:00	
69	צוות תיקונים	השלמת שלבים בספסל	07:00:00	
70	צוות תיקונים	תיקון אבני שפה	07:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
71	צוות תיקונים	אשפתון נוי שבור חסר	07:00:00	
72	צוות תיקונים	תיקון מתקני משחקים	07:00:00	ללא סכנה מידית
78	צוות תיקונים	טיפול בגדרות	07:00:00	
79	צוות תיקונים	שילוט תמרור	07:00:00	כפוף לוועדת תמרור
82	צוות תיקונים	תיקון אספלט	10:00:00	
65	צוות תיקונים	תקלה במזרקה	00:00:00	
80	צוות תיקונים	צביעת מעקות	06:00:00	
83	רובעים	סיכסוך שכנים	01:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
84	רובעים	תלונה נגד תושב	01:00:00	
85	רובעים	כללי רובעים	01:00:00	
86	רווחה	טיפול סוציאלי/פסיכולוגי דחוף	00:02:00	
88	תברואה	פינוי פגר בעלי חיים בשעות העבודה	00:02:00	
89	תברואה	לכידת בעלי חיים	00:03:00	
90	תברואה	מפגע תברואתי	00:03:00	
87	תברואה	פינוי פגר בעלי חיים אחרי שעות העבודה	00:04:00	
91	תברואה	שונות	01:00:00	
96	תברואה	פינוי מכולת אשפה	01:00:00	
92	תברואה	נקיון רחובות	02:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס"ד	מחלקה	נושא	זמן תקן	הערות
93	תברואה	בדיקת הזזת מכולת אשפה	02:00:00	
95	תברואה	ניקיון סחף אדמה עקב שטפון	02:00:00	
94	תברואה	הדברת מזיקים / כללי	07:00:00	
97	תברואה	תיקון פח אשפה	07:00:00	
98	תברואה	פינוי גזם וגרוטאות	07:00:00	לפי תוכנית פינוי רובעית
99	תברואה	תיקון מכולת אשפה	30:00:00	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
נספח ג': נוהל מעבר משגרה לחירום

מוקד עירוני 106

נהלי חרום – מעבר משגרה לחרום

כללי –

עבודת המוקד בחרום מבוססת על העבודה בשגרה, ומורחבת בשעת חרום, העבודה מתבצעת ידנית ומגובה בתוכנת פוקוס ושוע"ל.

סדר פעולות משגרה לחרום:

1. קבלת הודעה מהגורם הרלוונטי על מצב חרום.
2. עדכון בעלי תפקיד לפי הסדר הבא: מנהל המוקד, קב"ט הרשות, ראש העיר, מנכ"ל הרשות.
3. הקפצת מוקדנים בחרום (שלושה).
4. מעבר לתוכנת שוע"ל.
5. ניהול יומן ידני במקביל לתוכנה.
6. בדיקת תקינות גנרטור חרום.

עבודה במשמרות:

- בכל משמרת יוצבו שלושה מוקדנים, בשלושת השפות הנפוצות.
- העבודה במוקד תתבצע בשתי משמרות בנות 12 שעות כ"א.
- משמרת א' מהשעה 08:00 עד 20:00 .
- משמרת ב' מהשעה 20:00 עד 08:00 .
- תתבצע חפיפה של חצי שעה בין המשמרות.

מדיה:

- ערוץ הטלוויזיה ישדר אחד מארבעת הערוצים הבאים 11,12,13,14.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אמצעים:

- ארבעה קווי טלפון חיצוניים.
- קו טלפון פנימי.
- שני מכשירי קשר, נייח ונייד.
- שש עמדות ממוחשבות.

צוות המוקד במשמרת:

- מנהל מוקד/ מס 2
- 3 מוקדנים.
- עובדת שפ"ח.
- דובר.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

**נספח ד': המדריך לכתיבה והטמעת אמנת שירות ארגונית במשרדי
הממשלה**

<https://www.gov.il/he/departments/general/serviceagreementguide>



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דוח ביקורת מס' 2/2022

בנושא:

התנהלות מחלקת הגינון



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ג. דוח 2/2022 התנהלות מחלקת הגינון

1. רקע כללי

מחלקת הגינון בעיריית מעלות תרשיחא שייכת לאגף שפ"ע (שיפור פני העיר) של העירייה, ואחראית על טיפוח, השקיה ותחזוקת הגנים הציבוריים בעיר, לרבות, חורשות, שטחים פתוחים, איי התנועה, פסי ירק, עצים, פרחים, מתקני משחקים בגנים הציבוריים. באחריות מחלקת גנים ונוף כ- 550 דונמים של שטחי גינון. למחלקה ממשק עבודה נרחב מול אגף שפ"ע, אגף ההנדסה ומחלקת התשתיות. תקציב מחלקת הגינון בשנת 2022 עמד על כ- 3.5 מיליון ₪. כאמור תפקידה של מחלקת הגינון בעירייה אחזקה שוטפת של הגינון הציבורי, ניקיון שטח הגנים הציבוריים, הסדרת מערכות ההשקיה לפי הצורך המשתנה ובהתאם לעונות השנה בדגש על חסכון במים. הביקורת במחלקה נערכה במסגרת תכנית העבודה הרב שנתית של הביקורת ועל פי בקשת הוועדה לענייני ביקורת של העירייה, הביקורת במחלקת גנים ונוף נערכה במהלך החודשים מאי עד דצמבר 2020, לסירוגין, וכללה בדיקת תחומים שונים של ניהול המחלקה, מטרת הביקורת הייתה לבחון את התנהלות המחלקה בכל התחומים שבאחריותה, עמידתה ביעדים ובתכניות וטיב הביצוע של פעולותיה.

2. נושאי הביקורת

- א. מבנה ארגוני וכוח אדם במחלקה
- ב. תכנית עבודה
- ג. נהלי עבודה
- ד. ניהול תקציב
- ה. מיפוי ותיעוד גיאוגרפים
- ו. סיור מדגמי בשטח
- ז. רכש ומלאי
- ח. ניהול ובקרה בתחום ההשקיה
- ט. הטיפול בפניות תושבים
- י. מסירת שטחים לאחריות המחלקה



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

3. מטרת הביקורת

- בחינת המבנה הארגוני, כוח האדם ושיטות העבודה במחלקה.
- בחינת תהליך ביצוע פעולות האחזקה השוטפות.
- בחינת תהליך ביצוע פרויקטים (שיקום ופיתוח) במחלקה.

4. שיטת הביקורת והיקפה

- קיום פגישות עם מנהל ועובדים בעירייה.
- ביצוע ביקורות בשטח העיר.
- ניתוח נתונים, הסכמים וחוזים.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

5. ריכוז ממצאי והמלצות הביקורת:

א. כוח אדם במחלקה

הביקורת מצאה כי קיים מחסור בכוח אדם במחלקה וכי תפקיד מנהל המחלקה אינו מוסדר

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה להסדיר את תפקיד מנהל מחלקת הגינון ובחירת מנהל מחלקה קבוע בנוסף ממליצה הביקורת לגייס עובדים נוספים על מנת לעמוד בכמות העובדים הדרושה למחלקת הגינון או לחילופין מומלץ לשקול את הכדאיות הכלכלית במעבר לעבודה מול חברה חיצונית.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא: מנהל האגף מונה למ"מ מנהל אגף שפ"ע בחודש יולי 2022 וזאת לאחר אישור תוכנית עבודה ותקציב לשנת 2022 במליאת העיר, על כן מבהיר שלא היה מעורב כלל בתוכנית העבודה ובתקציב, כמו כן, מ"מ מנהל מחלקת הגינון מונה לתפקידו בחודש מאי 2022. בנושא כוח אדם במחלקה ממליצים לקבל את המלצת הביקורת בעדיפות קבלן שנתי והסדרת מנהל מחלקת גינון.

ב. תוכנית עבודה

הביקורת מצאה כי מחלקת הגינון בעירייה לא פועלת בהתאם לתוכנית עבודה שנתית או רב שנתית כמתבקש.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על קביעת תוכנית עבודה רב שנתית שמתייחסת בין היתר לצפי להעברת שטחי גינון חדשים ולפיתוח והגידול בשטחי הגינון הקיימים, מתוכנית העבודה הרב שנתית תיגזרנה תוכניות עבודה שנתיות.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא: ממליצים לקבל את המלצת הביקורת לתוכנית עבודה משולבת תקציב.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ג. נהלי עבודה

הביקורת מצאה כי לא קיימים בעירייה נהלים כתובים הנוגעים למחלקת הגינון. בהיעדר נהלים כתובים ברורים המכסים את כל תחומי הפעילות של המחלקה, יש חוסר בהירות לגבי תהליכי העבודה והבקרה בעבודת המחלקה וקיים חשש לפגיעה בתפקודה.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על קביעת נהלי עבודה כתובים וברורים המסדירים את עבודת מחלקת הגינון ואת מגוון הפעילויות שבאחריותה.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא: ממליצים לקבל את המלצת הביקורת, ומתחילים בהליך כתיבת נהלי עבודה במחלקת הגינון באחריות ממ"מ מנהל מחלקת הגינון ומנהל צוות ההשקיה.

ד. ניהול תקציב

הביקורת מצאה כי מנהל מחלקת הגינון אינו מעורב בתכנון ובניהול תקציב המחלקה.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה לשתף את מנהל המחלקה בשלבי הכנת התקציב ובניהול השוטף של התקציב, בכדי להעמיד תקציב תואם לציפיות ולתוכניות העבודה של המחלקה.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא: ממליצים לקבל את המלצת הביקורת, לדעתם חובה לערב את ממ"מ מנהל מחלקת גינון בהכנת תוכנית עבודה ותקציב.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ה. מיפוי ותיעוד גיאוגרפים

הביקורת מצאה כי אין מידע לגבי כמות האתרים והשטחים של האתרים שבאחריות מחלקת הגינון.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על ביצוע סקר שטחים אשר ימפה את שטחי הגינון בעיר בחלוקה לפי קטגוריות כמו כן מומלץ לעדכן נתונים אלה בתוך מערכת ה-GIS העירונית ולהוסיף שכבות מידע שלא קיימת במערכת כיום כמו: פארקים, שטחי גינון, מתקני משחקים, מערכות השקיה וכו' כמו כן מומלץ לעדכן את השכבות במערכת באופן שוטף.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא: בבדיקה שערכו מצאו שאכן בוצע סקר שטחים בעיר משנת 2005, לכן מקבלים את המלצת הביקורת לבצע סקר של מיפוי ותיעודים גיאוגרפיים.

ו. סיור מדגמי בשטח

הביקורת מצאה מקומות רבים, שבהם אין פיקוח מספיק של המחלקה ולא מבוצעות עבודות טיפוח ואחזקת גינון מספקות.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה למחלקת הגינון להגביר את הפיקוח לאיתור מפגעים ואזורי גינון שאינם מטופלים, בנוסף ממליצה הביקורת ולנקוט בפעולות יזומות לטיפול במפגעים, ולטיפוח הגינון, ולא להסתמך רק על פניות ותלונות התושבים.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא: ממליצים לקבל את המלצת הביקורת, בנוסף, מבקשים להבהיר כי העיר גדלה ויש צורך לתגבר בכוח אדם נוסף במחלקה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ז. ניהול ובקרה על תחום ההשקיה

הביקורת מצאה כי כ- 70% משטחי הגינון בעירייה מושקים באמצעות מערכת הנשלטת מרחוק.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לפעול לכך שכל שטחי הגינון בעירייה יעברו להשקיה באמצעות מערכת הנשלטת מרחוק שתאפשר טיפול מהיר יותר בתקלות, חסכון במים וצמצום היקף פניות הציבור בנושא.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא:
 ממליצים לקבל את המלצת הביקורת בכפוף לתקציב.

ח. הטיפול בפניות תושבים

הביקורת מצאה כי מספר הפניות שזמן הטיפול בהם חרג מזמן התקן שנקבע גבוה מאוד (כ- 98% מהפניות בשנת 2022 לא עמדו בזמן התקן שנקבע), בנוסף נמצאו מספר גדול של פניות שהוגשו בשנת 2022 וטרם טופלו (33% מכלל הפניות שהוגשו בשנת 2022).

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לוודא טיפול מהיר ויעיל בפניות התושבים למוקד העירוני בתחום הגינון, וסיום הטיפול בפניות הפתוחות שבמערכת המוקד העירוני תוך הקפדה על עמידה בזמני התקן שנקבעו.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא:
 מקבלים את המלצת הביקורת, תיקבע פגישה בין מנהל מחלקת גינון למנהל המוקד העירוני בנושא זמן התקן.

הביקורת מצאה כי רוב הפניות למוקד העירוני בתחום הגינון הם בנושאי גיזום עצים, ענפים, שיחים והרמת נוף 71% מכלל הפניות למוקד העירוני בתחום הגינון.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לבצע פעולות יזומות בתחום גיזום העצים, הענפים, השיחים והרמת נוף על מנת לצמצם את הפניות למוקד העירוני בנושא.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון לממצא:
מקבלים את המלצת הביקורת, מנהל מחלקת הגינון קיבל הנחיה להכין תוכנית לגיזום עצים מסוכנים והרמת נוף.

ט. מסירת שטחים לאחריות המחלקה

הביקורת מצאה כי אין תיאום בין הדרג המקצועי לדרג המבצע בכל הנוגע לשטחי גינון חדשים.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה על קביעת נוהל מסודר לסנכרון ותיאום בין מחלקת הגינון לבין מחלקת ההנדסה החל משלבי התכנון ועד לשלב מסירת השטחים החדשים.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:
המחלקה ממליצה לקבל את המלצת המבקר ותכין נוהל בתיאום עם מחלקת הנדסה, באחריות מנהל צוות ההשקיה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

6. פירוט נושאי הביקורת:

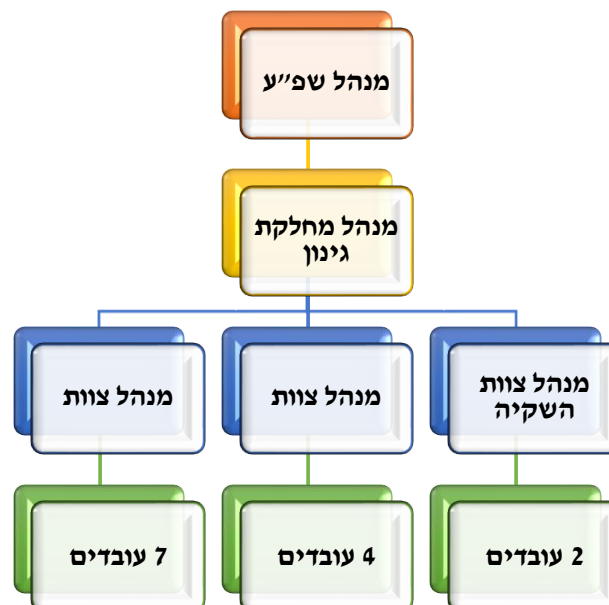
א. מבנה ארגוני וכוח אדם במחלקה

מחלקת הגינון כפופה לאגף שפ"ע (שיפור פני העיר) בעירייה ומונה 17 עובדים:

- ממלא מקום מנהל המחלקה להלן: (מנהל המחלקה),
- שני ראשי צוותים
- 11 עובדי גינון
- צוות ההשקיה שמורכב ממנהל ההשקיה ושני עובדים, בחודשי החורף צוות ההשקיה מצטרף לשאר עובדי מחלקת הגינון מאחר ומערכות ההשקיה נסגרות בחורף.

מנהל מחלקת הגינון מונה לתפקיד בחודש מאי 2022 והחליף בתפקיד את ממלא המקום הקודם שכהן בתפקיד ממרץ 2021 ועד למאי 2022, שניהם מסרו לביקורת כי קיים מחסור בכוח אדם מאחר והתווספו לעיר שכונות ושטחים חדשים כמו שכונת האורנים וחלקים משכונת הסביונים אך מספר עובדי המחלקה ירד עם השנים במקום לעלות בהתאם לגידול בשטחי העיר, בנוסף ציינו כי בעבר הועסקו לצד עובדי העירייה עובדי קבלן במחלקה.

להלן תרשים ארגוני של מחלקת הגינון:





עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה להסדיר את תפקיד מנהל מחלקת הגינון ובחירת מנהל מחלקה קבוע בנוסף ממליצה הביקורת לגייס עובדים נוספים על מנת לעמוד בכמות העובדים הדרושה למחלקת הגינון או לחילופין מומלץ לשקול את הכדאיות הכלכלית במעבר לעבודה מול חברה חיצונית.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

מנהל האגף מונה למ"מ מנהל אגף שפ"ע בחודש יולי 2022 וזאת לאחר אישור תוכנית עבודה ותקציב לשנת 2022 במליאת העיר, על כן מבהיר שלא היה מעורב כלל בתוכנית העבודה ובתקציב, כמו כן, מ"מ מנהל מחלקת הגינון מונה לתפקידו בחודש מאי 2022. בנושא כוח אדם במחלקה ממליצים לקבל את המלצת הביקורת בעדיפות קבלן שנתי והסדרת מנהל מחלקת גינון.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ב. תכנית עבודה

מחלקת הגינון בעירייה אחראית על ניהול תחום הגינון בשטח הציבורי ברשות לרבות תחזוקה של השטחים פתוחים, הפארקים, השטחים מיוערים, גני המשחקים וכו'.

פירוט המשימות העיקריות של מחלקת הגינון:

- גיבוש תוכניות עבודה לפיתוח חזות העיר ואחזקת הנוי בשטחים הפתוחים בשיתוף עם גופי התכנון הרלוונטיים.
- ייזום פעולות לשיפור החזות, הנוי וניקיון הגנים והשטחים הפתוחים ברשות תוך מתן דגש לפעולות לחסכון במים ושימוש יעיל במשאבים.
- פיקוח ומעקב אחר ביצוע שירותי האחזקה השוטפים, לרבות טיפול בשטחים הפתוחים ובצמחייה בתחומי בעיר.
- תיאום פעילות מול קבלנים חיצוניים ו/או עובדי העירייה.

בתחילת אוקטובר 2022 חולקו העובדים לעבודה לפי שכונות כשבכל שכונה העובדים יהיו אחראים על שכונה מסוימת בעיר לפי החלוקה הבאה:

שכונה	מס' עובדים
יפה נוף והאורנים	2 עובדים
סיגליות והאילנות	2 עובדים
תרשיחא	1 עובד
רבין	2 עובדים
סביונים	2 עובדים
הזיתים	1 עובד
כיכרות	1 עובד



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מחלקת הגינון בעירייה לא פועלת בהתאם לתוכנית עבודה שנתית או רב שנתית כמתבקש, לתוכנית עבודה שנתית ורב שנתית של מחלקת הגינון חשיבות רבה, באמצעות תוכנית העבודה תוכל המחלקה להתאים את עצמה לשינויים הצפויים בעיר בכל הנוגע לגינון, בעיקר נוכח הרחבת שטחי הגינון בעיר כתוצאה מהוספת שכונות חדשות.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על קביעת תוכנית עבודה רב שנתית שמתייחסת בין היתר לצפי להעברת שטחי גינון חדשים ולפיתוח והגידול בשטחי הגינון הקיימים, מתוכנית העבודה הרב שנתית תיגזרנה תוכניות עבודה שנתיות.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

ממליצים לקבל את המלצת הביקורת לתוכנית עבודה משולבת תקציב.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ג. נהלי עבודה

על מנת להבטיח כי תהליכים יתבצעו כמתוכנן, נדרש לקבוע מדיניות ונהלי עבודה כתובים. מעבר להסדרת תהליכי עבודה, נהלים כתובים חשובים כי הם מבטיחים קיומם של מנגנוני בקרה, וכן מגדירים את הסמכות והאחריות של כל בעל תפקיד בתחום, נהלים כתובים ברורים מבטיחים התנהלות תקינה ואחידה בכל תחומי הפעילות של המחלקה.

הביקורת מצאה כי לא קיימים בעירייה נהלים כתובים הנוגעים למחלקת הגינון. בהיעדר נהלים כתובים ברורים המכסים את כל תחומי הפעילות של המחלקה, יש חוסר בהירות לגבי תהליכי העבודה והבקרה בעבודת המחלקה וקיים חשש לפגיעה בתפקודה.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על קביעת נהלי עבודה כתובים וברורים המסדירים את עבודת מחלקת הגינון ואת מגוון הפעילויות שבאחריותה.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

ממליצים לקבל את המלצת הביקורת, ומתחילים בהליך כתיבת נהלי עבודה במחלקת הגינון באחריות ממ"מ מנהל מחלקת הגינון ומנהל צוות ההשקיה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ד. ניהול תקציב המחלקה

תקציב מחלקת הגינון לשנת 2022 עמד על סך 3.5 מיליון ₪.

מבדיקה מול מנהל מחלקת הגינון נמצא כי הוא אינו יודע מה תקציב המחלקה ואיזה סעיפים קיימים בתקציב.

להלן התקציב השוטף של מחלקת הגינון בעירייה תכנון מול ביצוע בשנים 2021-2022 :

תקציב מחלקת גינון לשנת 2021			תקציב מחלקת גינון לשנת 2022			
יתרה	ביצוע	תקציב	יתרה	ביצוע	תקציב	שם כרטיס
196,596	2,296,357	2,492,953	316,217	2,214,005	2,530,222	גנים ונטיעות השכר
17,558	-17,558		15,311	-15,311		גנים ונטיעות החז
260	1,740	2,000	793	707	1,500	גנים ונטיעות הוצ
1,000	49,000	50,000	-49,753	59,753	10,000	גנים ונטיעות חומרים
25,714	4,286	30,000	-29,274	29,274		גנים ונטיעות-שתיל
-7,562	22,562	15,000	15,000		15,000	גנים ונטיעות דלק כלים
-18,122	32,122	14,000	-6,670	18,670	12,000	גנים ונטיעות אחז כלים
269,000		269,000				גינן - עבודות קב
37,903	6,098	44,000	-37,500	37,500		כריתה ואתר גזם



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ותקציב מחלקת גינון לשנת 2021			תקציב מחלקת גינון לשנת 2022			
יתרה	ביצוע	תקציב	יתרה	ביצוע	תקציב	שם כרטיס
-59,665	670,385	610,720	144,949	565,771	710,720	גנים ונטיעות מים
875	3,125	4,000	-27	3,027	3,000	גנים ונטיעות הוצא
-71,056	134,536	63,480	13,637	97,795	111,432	גנים ונטיעות תקשו
1,002	8,998	10,000	-4,212	4,212		גינן - תהלכות הא
5,500		5,500				גינן סוכות
-25,445	37,445	12,000	10,396	2,604	13,000	רכב גינן-13-279-95 תיקונים
456	11,544	12,000	1,910	10,090	12,000	רכב גינן 13-279-95 ביטוח
1,501	15,145	16,646	3,035	15,968	19,003	רכב גינן חדש דלק 13-279-95
11,496	8,504	20,000	-5,810	5,810		גינן רכישת כלי ע
-110	5,510	5,400	-4,119	9,519	5,400	גינן מכסחת דשא B 2410 דלק
-6,380	10,380	4,000	3,760	240	4,000	גינן מכסחת דשא B2410 תיקונים



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

<u>ותקציב מחלקת גינון לשנת 2021</u>			<u>תקציב מחלקת גינון לשנת 2022</u>			
יתרה	ביצוע	תקציב	יתרה	ביצוע	תקציב	שם כרטיס
177	2,823	3,000	2,375	625	3,000	גינון מכסחת דשא B 2410 ביטוח
-85	585	500	600		600	גינון תיקונים 57-498-00
1,753	947	2,700	-105	1,105	1,000	גינון ביטוח 57-498-00
-303	12,288	11,985	-1,449	9,237	7,788	גינון-63-465-25 דלק
5,893	5,107	11,000	1,525	5,475	7,000	גינון-63-465-25 תיקונים
2,189	10,075	12,264	3,393	8,871	12,264	גינון-63-465-25 ביטוח+איתוראן
3,398	6,202	9,600	892	6,896	7,788	גינון 54-100-68-430 דדלק
3,927	9,073	13,000	7,873	5,127	13,000	גינון 54-100-68-430 דתיקונים
700		700	35	665	700	גינון 54-100-68 D430 ביטוח



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

<u>ותקציב מחלקת גינון לשנת</u> <u>2021</u>			<u>ותקציב מחלקת גינון לשנת</u> <u>2022</u>			
יתרה	ביצוע	תקציב	יתרה	ביצוע	תקציב	שם כרטיס
398,168	3,347,280	3,745,448	402,783	3,097,634	3,500,417	סה"כ

מנתוני הטבלה עולה כי קיימים מספר סעיפים שלא תוקצבו בהתאם לצפיות ובהם הייתה הוצאה בחריגה בשנת 2022, חלקם תוקצבו בסכומים הנמוכים מההוצאה וחלקם לא תוקצבו כלל למרות שבשנת 2021 תוקצבו והייתה בהם הוצאה.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה לשתף את מנהל המחלקה בשלבי הכנת התקציב ובניהול השוטף של התקציב, בכדי להעמיד תקציב תואם לציפיות ולתוכניות העבודה של המחלקה.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

ממליצים לקבל את המלצת הביקורת, לדעתם חובה לערב את מ"מ מנהל מחלקת גינון בהכנת תוכנית עבודה ותקציב.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ה. מיפוי ותיעוד גיאוגרפים

מחלקת הגינון אחראית על טיפוח ותחזוקה של שטחים ציבוריים בשטח כולל של כ-900 אלף מ"ר. שטחים אלה כוללים: גנים ציבוריים, חורשות, שטחים פתוחים, אי התנועה ופסי ירק, עצים, שיחים ופרחים בגינות ולאורך הדרכים, מתקני משחקים בגנים הציבוריים, מזרקות.

להלן פירוט של האתרים והשטחים שעליהם אחראית המחלקה:

סוג	כמות אתרים	סה"כ שטח (מ"ר)
גנים ציבוריים	אין מידע	אין מידע
חורשות	אין מידע	אין מידע
מוסדות ציבור	5	אין מידע
איי התנועה בכבישים הראשיים לרבות כיכרות	אין מידע	אין מידע
שצ"פים שמכילים מדשאות וצמחים ומסלעות, וגינון בגנהי משחקים	אין מידע	אין מידע
פארקים	4	אין מידע
ארוגות, שטחי שתילה ועצים בצמוד למדרכות לאורך הכבישים	אין מידע	אין מידע
עצים בתוך המדרכות	אין מידע	אין מידע

כפי שעולה מהטבלה אין מידע לגבי כמות האתרים והשטחים של האתרים שבאחריות מחלקת הגינון, מיפוי של שטחי הגינון בעיר הוא הכרחי, מיפוי נכון ומדויק יהווה בסיס לבניית תוכניות עבודה וחלוקת משאבים נכונה למתן מענה הולם בכל הנוגע לגינון בעיר. יצוין כי נכון לכתיבת הדוח בעירייה קיימת מערכת GIS, אך המערכת לא מעודכנת ולא נעשה בה שימוש, מערכת זו הכרחית לעבודת העירייה במגוון תחומים ובין היתר בתחום הגינון שכן ניתן באמצעותה למפות את שטחי הגינון בעיר. במערכת



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

הקיימות חסרות בכללי שכבות מידע חיוניות לעירייה ובפרט בתחום הגינון, היעדר שכבות אלו פוגע בעבודת המחלקה.

המלצת הביקורת:

הביקורת ממליצה על ביצוע סקר שטחים אשר ימפה את שטחי הגינון בעיר בחלוקה לפי קטגוריות כמו כן מומלץ לעדכן נתונים אלה בתוך מערכת ה-GIS העירונית ולהוסיף שכבות מידע שלא קיימת במערכת כיום כמו: פארקים, שטחי גינון, מתקני משחקים, מערכות השקיה וכו' כמו כן מומלץ לעדכן את השכבות במערכת באופן שוטף.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

בבדיקה שערכו מצאו שאכן בוצע סקר שטחים בעיר משנת 2005, לכן מקבלים את המלצת הביקורת לבצע סקר של מיפוי ותיעודים גיאוגרפיים.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ו. סיור מדגמי בשטח

הביקורת ערכה סיור באתרי גינון שונים ברחבי העיר, הסיור נערך יחד עם מנהל מחלקת הגינון. האתרים לסיור נבחרו על ידי הביקורת באופן אקראי, מתוך כוונה לכסות בפריסה ככל האפשר את חלקי העיר השונים, לרבות אזורים וותיקים ואזורים חדשים בעיר.

מטרת הסיור הייתה להתרשם ולבחון את מצב הגינון בעיר, להלן ממצאי הביקורת שעלו מהסיור בשטח (הנתונים נכונים ליום הסיור):

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
1	הכניסה לתרשיחא מכביש 89	ערימות גזם של עצי אקליפטוס שנמצא ליד העצים מזה זמן רב	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
2	שכונת יפה נוף, רחוב אשכולות פינת אתרוג	1. שיחים גולשים שחוסמים את במרכות 2. ענף גדול של עץ שנכרת והושאר על המדרכה	 



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
3	שכונת רבין, רחוב נשיאי ישראל.	1. עצים שנכרתו שהגזע נשאר בולט מעל הקרקע 2. עצים שהשורשים גרמו להרמת המדרכה	 



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
4	פארק המים ופארק הכלבים	גזע עץ כרות שנשאר ומפריע למעבר ולשיבה על ספסל, שורשי העץ גרמו לסדק בשביל ולהרמתו.	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
5	רחוב האודם ורחוב שוהם	1. ארוגות ללא עצים באמצע המדרכה 2. גזעי עצים שנכרתו והושארו מעל לפני האדמה	 



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
6	מגדל המים	ענפים של עצים גבוהים שעומדים ליפול	



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

	7	שכונת הזיתים, רחוב הירדן	1. גזע עץ כרות שבולט על פני המדרכה.
			2. פארק מוזנח ולא מטופח בסוף רחוב הירדן.
			3. עץ שגולש לשטח הבניין ליד ברחוב הירדן.
			8.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	מיקום	ממצאים	תמונות
			

בסיוור שערכה הביקורת במדגם שטחי גינון ושטחי ציבור בעיר, היא התרשמה שביחס להיקף הגדול של השטחים הפתוחים ושל שטחי הגינון בעיר, ניכר באופן כללי, כי חלק גדול משטחי הגינון שבאחריותה מטופחים ומטופלים. יחד עם זאת נמצאו מקומות רבים, שבהם אין פיקוח מספיק של המחלקה ולא מבוצעות עבודות טיפוח ואחזקת גינון מספקות. כתוצאה מכך נפגמת חזות העיר ואיכות חיי התושבים באותם אזורים.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה למחלקת הגינון להגביר את הפיקוח לאיתור מפגעים ואזורי גינון שאינם מטופלים, בנוסף ממליצה הביקורת ולנקוט בפעולות יזומות לטיפול במפגעים, ולטיפוח הגינון, ולא להסתמך רק על פניות ותלונות התושבים.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

ממליצים לקבל את המלצת הביקורת, בנוסף, מבקשים להבהיר כי העיר גדלה ויש צורך לתגבר בכוח אדם נוסף במחלקה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ז. ניהול ובקרה על תחום ההשקיה

צוות ההשקיה בעיירה מונה 3 אנשים (מנהל צוות ושני עובדים), הצוות אחראי על:

- הפעלה ותפעול של מערכות ההשקיה בעיר.
- טיפול בתקלות במערכות המים של הגינות.
- בקרה ופיקוח על צריכות המים להשקיה.
- טיפול בתלונות תושבים בנוגע להשקיה.

חלוקת העבודה בצוות ההשקיה היא כדלקמן:

מנהל הצוות מבצע בקרה באמצעות מערכת קר"מ (קריאת מונים מרוחקת) של תאגיד המים העירוני וכן בקרה על מערכות ההשקיה הממוחשבת של העיריה שמשלטת מרחוק, עובד אחד אחראי על תפעול המערכת ועובד נוסף מתעסק עם אינסטלציה וכל הנוגע לתיקון נזילות ואיתור תקלות.

מערכות השקיה ממוחשבות מקלות באופן משמעותי על ניהול ההשקיה בעיר וכן מהוות כלי בקרה ומעקב חיוני לעירייה שיכולים לאפשר טיפול מהיר יותר בתקלות, חסכון במים וצמצום היקף פניות הציבור בנושא. בשטחי העיר נשלטים כ- 70% ממערכות ההשקיה בשליטה מרחוק יצוין כי במחצית הראשונה של שנת 2022 מנהל צוות ההשקיה מילא את מקומו של מנהל מחלקת הגינות ולכן תחום הבקרה אחר צריכת המים בעירייה לקה בחסר כפי שעלה בדוח קודם בנושא צריכת המים בעירייה שערכה הביקורת.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לפעול לכך שכל שטחי הגינות בעירייה יעברו להשקיה באמצעות מערכת הנשלטת מרחוק שתאפשר טיפול מהיר יותר בתקלות, חסכון במים וצמצום היקף פניות הציבור בנושא.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינות:
ממליצים לקבל את המלצת הביקורת בכפוף לתקציב.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ח. הטיפול בפניות תושבים

פניות המוקד וכן פניות המתקבלות מגורמים אחרים מועברות לטיפולו של מנהל המחלקה או לראשי הצוותים, אם מדובר בפניה בנוגע למערכות ההשקיה התלונה מועברת למנהל צוות ההשקיה, מנהל מחלקת הגינון מסר כי ברגע שמתקבלת פניה, נעשית הערכת זמן לטיפול ובנוסף במידת הצורך מתבצע ביקור במקום ולפי זה מתקבלת החלטה כיצד לטפל בפניה, פניות שניתן לטפל בהם באופן מיידי מטופלות מיד אך פניות שמצריכות תיאום מול גורמים נוספים מטופלות לאחר ביצוע תיאום של מנהל מחלקת הגינון מול הגורמים הרלוונטיים בעירייה. מנהל המחלקה מקבל מהמוקד העירוני רשימה של הפניות שהוגשו, עובר על הרשימה ומסמן את הפניות שטופלו על מנת שצוות המוקד העירוני יסגור את הפניות במערכת.

להלן טבלה מרכזת של סך הפניות שהוגשו למוקד בשנת 2022 בנושא הגינון בחלוקה לפניות סגורות ופתוחות ולעמידה בזמני התקן:

נושא	סך הפניות	פניות פתוחות	פניות סגורות	סגורות בתקן	סגורות חורגות מהתקן	אחוז עמידה בתקן
גידום עצים/ענפים	416	196	220	6	214	1%
גידום שיחים	283	62	221	2	219	1%
הרמת נוף לעצים	10	8	2	0	2	0%
טיפול בענפים שבורים	45	9	36	1	35	2%
טיפול בעץ שנפל- סכנה לעוברים ושבים	34	6	28	5	23	15%
טיפול בערוגות	1	1	0	0	0	0%
טיפול בשורשים	6	0	6	2	4	33%
נזילת מים מצנרת השקיה	27	10	17	0	17	0%
ניקוש עשביה	35	7	28	0	28	0%
ניקיון שטח גינון מפסולת	5	1	4	1	3	20%
עצים עקומים- סכנת נפילה	4	2	2	0	2	0%



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

נושא	סך הפניות	פניות פתוחות	פניות סגורות	סגורות מהתקן	סגורות חורגות מהתקן	אחוז עמידה בתקן
פינוי גזם גינון	72	12	60	1	59	1%
פיצוץ בצינור השקיה	22	5	17	2	15	9%
ריסוס עשביה	15	4	11	0	11	0%
שטח בטיפול המחלקה	21	6	15	0	15	0%
שטח גינון מוזנח	2	0	2	0	2	0%
שיבר גינון לא תקין	1	0	1	0	1	0%
סה"כ למחלקה	999	329	670	20	650	2%

מנתוני הטבלה עולה כי בשנת 2022 הוגשו למוקד 999 פניות בנושא גינון, מתוכן 329 פניות פתוחות שטרם טופלו (כ-33%), לעומת 670 פניות סגורות שטופלו (כ-67%), רק 20 פניות מתוך הפניות שנסגרו עמדו בזמני התקן שנקבעו.2/

להלן טבלה שמרכזת את סך הפניות שהוגשו בתחום הגינון במהלך השנים 2020-2021 וסך הפניות שטרם טופלו נכון ל-3.1.2023:

שנה	סך הפניות שהוגשו בתחום הגינון	סך הפניות שטרם טופלו
2020	1436	7
2021	1150	49
2022	999	329
סה"כ	3585	385



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מנתוני הטבלה עולה ישנה ירידה במספר הפניות המוגשות לעירייה בנושא הגינון משנת 2020 עד לשנת 2022, יחד עם זאת ניתן לראות כי ישנם פניות שטרם טופלו למרות שעבר מעל לשנה מיום הגשתם, 49 פניות שטרם טופלו משנת 2021 ו- 7 פניות שטרם טופלו משנת 2020.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לוודא טיפול מהיר ויעיל בפניות התושבים למוקד העירוני בתחום הגינון, וסיום הטיפול בפניות הפתוחות שבמערכת המוקד העירוני תוך הקפדה על עמידה בזמני התקן שנקבעו.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

מקבלים את המלצת הביקורת, תיקבע פגישה בין מנהל מחלקת גינון למנהל המוקד העירוני בנושא זמן התקן.

להלן פירוט הפניות למוקד העירוני שבאחריות מחלקת הגינון לפי נושא הפניה לשנת 2022:

נושא	סך הפניות בשנת 2022	שיעור מכלל הפניות למחלקה בשנת 2022
הדברות	15	1.5%
פינוי גזם	72	7.2%
טיפול בענפים שבורים/שורשים/ערוגות	52	5.2%
מערכות השקיה	51	5.1%
ניקיון וניקוש עשבייה	40	4%
עצים שנפלו ו/או בסכנת נפילה	38	3.8%



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

נושא	סך הפניות בשנת 2022	שיעור מכלל הפניות למחלקה בשנת 2022
שטחים בטיפול המחלקה	23	2.3%
גזום עצים/ענפים/שיחים והרמת נוף	709	71%
סה"כ	999	100%

מנתוני הטבלה עולה רוב הפניות למוקד העירוני בתחום הגינון הם בנושאי גזום עצים, ענפים, שיחים
והרמת נוף 71% מכלל הפניות למוקד העירוני בתחום הגינון.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה לבצע פעולות יזומות בתחום גזום העצים, הענפים, השיחים והרמת נוף על מנת
לצמצם את הפניות למוקד העירוני בנושא.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

מקבלים את המלצת הביקורת, מנהל מחלקת הגינון קיבל הנחיה להכין תוכנית לגזום עצים
מסוכנים והרמת נוף.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ט. מסירת שטחים לאחריות המחלקה

בניית שכונות חדשות ברחבי העיר מצריכה קליטה של שטחי גינון חדשים והעברתם לאחריות מחלקת הגינון בעירייה, הביקורת מצאה כי בעירייה לא שמו דגש על תהליך קליטת השטחים החדשים בהיבט הגינון וכי לא קיים תיאום בשלב התכנון בין הגורמים המקצועיים במחלקת הגינון לבין מחלקת ההנדסה, כמו כן מנהל מחלקת הגינון הקודם מסר כי בתקופתו הערות אשר נתן בנוגע לקליטת שטח חדש לא בוצעו במלואם, וכי הייתה אמורה להיות מסירת שטח של שכונת האורנים אבל בפועל המסירה בוצעה בצורה חלקית, לדבריו היה ביצוע לקוי של ארוגות גינון ומערכות ההשקיה במדרכות שלא בוצעו בתיאום מול צוות ההשקיה ולא בהתאם לכללים שהעירייה הנחת את המתכננים וזה בא לידי ביטוי בבזבוז מים ציבוריים וכי אין תיאום בין הדרג המקצועי לדרג המבצע בכל הנוגע לשטחי גינון חדשים.

חוסר התיאום והסנכרון מתבטא בכך שבחלק מהמקומות צורת הצמחייה אינה תואמת או שברחובות מסוימים אין עצים בשונה מרחובות העיר.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה על קביעת נוהל מסודר לסנכרון ותיאום בין מחלקת הגינון לבין מחלקת ההנדסה החל משלבי התכנון ועד לשלב מסירת השטחים החדשים.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע וממלא מקום מנהל מחלקת הגינון:

המחלקה ממליצה לקבל את המלצת המבקר ותכין נוהל בתיאום עם מחלקת הנדסה, באחריות מנהל צוות ההשקיה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דוח ביקורת מס' 3/2022

בנושא:

התנהלות מחלקת הניקיון



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ד. דוח 3/2022 התנהלות מחלקת הניקיון

1. רקע כללי

העיר מעלות משתרעת על פני כ-9,000 דונם ומונה מעל ל-22 אלף תושבים. בשנים האחרונות בעיר ובשכונותיה יש תנופת בנייה, בשנים 2018-2021 נוספו לעיר 424 יחידות דיור.

בשנת 2022 נאספה בעיר פסולת ביתית במשקל כולל של כ-12,351 טון, ופסולת גושית במשקל כולל של כ-1,427 טון.

עלויות פינוי האשפה הביתית (פינוי והטמנה) בשנת 2022 הסתכמו בכ-6,670,000 מיליון ₪.

עלויות פינוי האשפה הגושית (פינוי והטמנה) בשנת 2022 הסתכמו בכ-1,350,000 מיליון ₪.

להלן טבלה שמתארת את כמויות הפסולת (בטון) שנאספה בעיר בשנים האחרונות בחלוקה לפי סוג הפסולת:

2022	2021	2020	
12,247	12,334	11,340	פסולת ביתית
1,565	1,579	1,502	פסולת גושית

מנתוני הטבלה עולה כי אין שינוי דרמטי בכמויות הפסולת הביתית והגושית בשלושת השנים; בהתחלה אנו רואים עליה של 1000 טון פסולת ביתית בין השנים 2020-2021 (שמן הסתם הייתה שנת קורונה והתאפיינה בעלייה בטונאז' האשפה הארצי) ולאחר מכן נשארה יציבה בשנת 2022. אותו הדבר לגבי הפסולת הגושית שכמעט נשארה יציבה בתנודה מינורית פשוטה במשך שלושת השנים.

בתחום העיר מעלות תרשיחא מצטברת פסולת מסוגים שונים: אשפה ביתית, גזם וגרוטאות, ועוד. בפקודת העיריות מעוגנות חובותיה של העירייה לדאוג לתברואה, לפינוי אשפה ולניקוי הרחובות במרחב הציבורי שבתחום שיפוטה. סמכותה של העירייה לפעול לפינוי פסולת בתחום שיפוטה נגזרת



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מסמכויותיה הכלליות, כקבוע בפקודת העיריות (נוסח חדש) סעיף 242 "תברואה בריאות הציבור ונוחותו", שלפיו על העירייה מופקדת מטלת פינוי אשפה וניקיון הרחובות.

כמו כן העירייה מחויבת להסדרת הטיפול באריזות למחזור, ולקבוע הסדרים לעניין ייצור אריזות וטיפול בפסולת האריזות כגון: קרטון, נייר, זכוכית, פלסטיק, מתכת.

האשפה הביתית נאספת בעגלות אשפה ומכולות עד לפינויה, משאיות שבהן מתקן לדחיסת אשפה מפנות את הפסולת מעגלות ומכולות אשפה, ומעבירות את הפסולת האשפה לאתר ההטמנה בעברון, הגזם והגרואטאות מפונים במשאיות מנוף לאתר בכפר סמיע, לפני המעבר לאתרי ההטמנה עוברות המשאיות בתחנת המעבר העירונית, שם עוברות שקילה.

2. המסגרת הנורמטיבית

על פי פקודת העיריות (נוסח חדש) סעיף 242 "תברואה בריאות הציבור ונוחותו", על העירייה מופקדת מטלת פינוי אשפה וניקיון הרחובות. זהו הבסיס החוקי העיקרי עליו מושתת חובת העירייה לפעול בתחום התברואה למען בריאותו הציבור ונוחותו; ולהלן הנוסח המלא של הסעיף:

"תברואה, בריאות הציבור ונוחותו"

242. בענין תברואה, בריאות הציבור ונוחותו, תעשה העיריה פעולות אלה:

- (1) תנקוט אמצעים להסרת כל מטרד או למניעתו ותדאג לבדיקות שמטרתן לברר מה הם המטרדים הקיימים;
- (2) תורה בדבר פינוי סחי ואשפה מכל בית ותקבע את האגרות בעד פינוי כאמור;



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

(3) תורה בדבר בדיקתם, הסדרתם, החזקתם, ניקוים והרקתם של ביבים, נקזים, בתי כסא, אסלות, בורות שופכין, מיפלישים, מזחילות, מירוצי מים, בורות אפר ואביזרים סניטריים;

(4) תתקין ותקיים במצב טוב ומותקן פחי אשפה ציבוריים ושאר כלי קיבול שמניחים ומאספים בהם אשפה ותדאג שיוחזקו באופן שלא יהיו מטרד או מפגע לבריאות;

(5) תתקין ותקיים במצב טוב, מחראות, משתנות ובורות שופכין ציבוריים ותדאג שיהיו בנויים ומוחזקים באופן שלא יהיו מטרד או מפגע לבריאות;

(6) תדאג לטאטואם וניקוים של רחובות שאינם רכוש הפרט;

(7) תמנע הצטברות של סחי ואשפה במקום ציבורי או פרטי במידה המהוה סכנה לבריאות הציבור ותנקוט אמצעים להסרת כל מטרד ציבורי הנובע מבור שופכין או נקז, בין פרטיים ובין ציבוריים, או מכל מקור אחר;

(8) תמנע הזדהמותם של זרמים, תעלות, מירוצי מים או בארות והנחת אשפה על גדות זרם, תעלה או מירוצי מים או על פי באר, העלולה לגרום להזדהמותם;

(9) תמנע שצינורות המיועדים לסילוק מי גשמים ישמשו לסילוק שפכין או סחי מבית כסא או מאסלה ותאסור התקנתם של נקזים אל ביב ציבורי שלא ברשות;

(10) תורה בדבר בדיקת בתים ובנינים כדי לברר את מצב הנקיון שלהם או לענין אחר ובדבר אמצעים להשמדת עכברושים, עכברים ושאר שרצים."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

3. נושאי הביקורת

להלן נושאי הביקורת שנבדקו במהלך הביקורת במחלקת התברואה:

- א. מבנה ארגוני
- ב. תוכנית עבודה
- ג. פינוי פסולת ביתית
- ד. פינוי פסולת גושית
- ה. מחזור
- ו. טיאוט רחובות
- ז. תחנה המעבר
- ח. טיפול בפניות המוקד
- ט. נהלים ומדיניות
- י. מסירת שטחים לאחריות המחלקה

4. מטרת הביקורת

בדיקת פעילות אגף שיפור פני העיר (שפ"ע) בכל הקשור לניקיון העיר, פינוי האשפה הביתית והגושית, מחזור אשפה ותחנות המעבר והטיפול בפניות המוקד בתחום הניקיון. הביקורת התמקדה רק בתחום הניקיון בהיבט התנהלות מחלקת התברואה בנושא זה מבחינת תהליכי עבודה, פיקוח מעקב ובקרה.

5. שיטת הביקורת והיקפה

- בחינת מסמכים ונתונים.
- ניתוח פניות הציבור שהתקבלו במוקד העירוני.
- פגישות עם גורמים בעירייה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

6. ריכוז הממצאים וההמלצות:

א. מבנה ארגוני

ממצאים ומסקנות:

- נמצא כי ברמת חלוקת התפקידים והאחריות באגף שפ"ע בכלל ומחלקת התברואה בפרט מצטיירת תמונה של העדר בהירות באשר לתחומי האחריות והסמכות, חוסר הבהירות הנ"ל נובע, כביכול, מאיזש תפקיד מנהל התשתיות והתחזוקה, ומנהל התברואה על ידי אותו מנהל שמשמש בנוסף כסגן מנהל האגף, דבר שהוביל להעמסת יתר של תפקידים אלה על מנהל מחלקת התברואה.
- המחסור בכוח אדם ניהולי באגף שפע ישפיע בסופו של יום על ביצועי האגף בכלל ועל מחלקת התברואה בפרט.
- נמצא גם כי למנהל המחלקה אין מידע על היקף התקציב המוקצה למחלקת התברואה; הביקורת רואה כי אי שיתוף ועירוב מנהל המחלקה בבניית תקציב מחלקה כה חשובה בעירייה מהווה ליקוי מהותי מאוד.

המלצות הביקורת:

- יש לארגן מחדש את אגף שפע, לקלוט כוח אדם ניהולי טוב לניהול מחלקת התברואה.
- למען היעילות והחיסכון ניתן לערוך רה-ארגון במבנה הארגוני ולהצמיד לאחד מחמשת מנהלי האזורים את תפקיד מנהל מחלקת התברואה;
- ולחילופין ככל שמשאבי העירייה מאפשרים זאת ניתן לקלוט מנהל חדש שיבצע את התפקיד.
- על הנהלת העירייה לקבוע בכתב את תחומי האחריות בין המחלקות השונות באגף, אחרת תיווצר אנדרלמוסיה גדולה דבר שיפגע בנשיאה באחריות כל אחד בתחום שלו.
- על הנהלת העירייה לערב ולשתף את מנהל מחלקת התברואה בבניית תקציב המחלקה; שכן לא יעלה על הדעת שמנהלת מחלקה כה חשובה אינו יודע על היקף התקציב ופירוט סעיפיו; בניית תקציב המחלקה חייב להיעשות בשיתוף מלא של מנהל מחלקת התברואה כדי לאמוד היקף הצרכים המשתנים של המחלקה בטרם קביעת התקציב והמשאבים שהעירייה תעמיד לפתחה של המחלקה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"התמניתי למ"מ מנהל אגף שפ"ע בחודש יולי 2022 וזאת לאחר אישור תוכנית עבודה ותקציב לשנת 2022 במליאת העיר. על כן, הנני מבהיר שלא הייתי מעורב כלל תוכנית העבודה ובתקציב. כמו כן, במחלקה לא נמצא מנהל תברואה כלל. ממליצים לקבל את המלצת הביקורת."

ב. תוכנית עבודה

ממצאים ומסקנות:

- נמצא כי אין למחלקה תוכנית עבודה תקפה לשנת הביקורת וכי המחלקה פועלת חלקית לפי התוכנית של המנהל האגף הקודם. נמסר לביקורת כי המנהל עובד על תוכנית לשנת 2023 אך עד לכתיבת שורות אלה לא נמסרה לביקורת תוכנית כזו.

המלצות הביקורת:

- **תחילה יש לקובע בנוהל את חובת המחלקה להגיש תוכנית עבודה בלוח זמנים מוגדר מראש.**
- **שנית, יש להגדיר בנוהל את תהליך בניית תוכנית עבודה מקושרת תקציב שמבטא תהליכי עבודה רציניים למיפוי צורכי העיר בתחום התברואה, ליצירת סדר עדיפויות, והכל אל מול המשאבים הקיימים העומדים לרשותה.**
- **במקביל לאמור יש לדאוג למנגנון מדידה והערכה דו-חודשי או רבעוני לשם המעקב והבקרה על ביצוע התוכנית.**
- **מומלץ גם לפני הכל לבנות תוכנית רב שנתית שתקבע יעדי המחלקה וצרכיה בגדול וממנה ניתן לגזור תוכנית שנתית וכל שנה לתת את הדגש על תחום מסוים שמחייב שיפור.**

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"ממליצים לקבל את המלצת הביקורת לתוכנית עבודה משולב תקציב."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ג. נהלי עבודה

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת מצאה כי לא קיימים בעירייה נהלים כתובים הנוגעים למחלקת הניקיון. בהיעדר נהלים כתובים ברורים המכסים את כל תחומי הפעילות של המחלקה, יש חוסר בהירות לגבי תהליכי העבודה והבקרה בעבודת המחלקה וקיים חשש לפגיעה בתפקודה.
- הנוהל היחיד שהביקורת קיבלה מתייחס לתחנת המעבר, ונמצא כי נוהל זה אינו מוכר למנהלי ועובדי המחלקה.

המלצות הביקורת:

- **תחילה יש לקבוע נהלים במחלקת הניקיון תוך התייחסות לתהליכי העבודה בכלל תחומי העבודה במחלקה.**
- **לא מספיק לכתוב נהלים ולאגד אותם בקובץ אלא יש להביא אותם לידיעת המנהלים והעובדים במחלקה.**

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"מקובל, בחודשים הללו אנו נסיים את ההליך של נהלי עבודה במחלקת ניקיון."

ד. פינוי פסולת ביתית

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת לא הבינה את ההיגיון הכלכלי ברכישת משאית אחת בבעלות ובשכירת המשאית השנייה ל – 5 שנים. הרי אם יש צורך בשתי משאיות והצוותים המפעילים הם עובדי העיריה ולא עובדי קבלן, לא ברור לביקורת מה הכדאיות הכלכלית הטמונה בכך!
- תוכנית הפינוי המתוארת ע"י מנהל המחלקה, מספר המשמרות וכמות העובדים (3 צוותים, 3 נהגים, וארבע עובדים ועובד מחליף המחולקים לשתי משאיות; ובנוסף לכל זה קבלן חיצוני שמתעסק בפינוי פחים מונפים ולאחרונה גם מילוי מקום צוות פינוי האשפה בתרשיחא. כל זה



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מראה תמונה של פעילות יומית אינטנסיבית בתחום הניקיון שכביכול הולכת וגדלה ומחייבת בחינה מחדש של המבנה הארגוני של מערך זה ובחינת האפשרות של הפעלת כל המערך אין-האוס.

המלצות הביקורת:

- יש לבחון את הכדאיות הכלכלית של הפעלת משאית בשכירות מאשכול גליל מערבי ולא בבעלות מלאה בדומה למשאית הראשונה.
- יש לבחון מחדש את היקף ושיטת הפעילות של פינוי אשפה ביתית, ולבדוק לעומק לפי תחשיב כלכלי מקצועי את מבנה ההפעלה הקיים; לבחון שיקולי חסכון ויעילות מול שיקולי אפקטיביות של ניהול מעקב ובקרה; האם לרכוש עוד משאית במקום המשאית השכורה, ועוד משאית לפינוי הפחים המונפים, מה סכום ההשקעה ומה עלות ההחזקה ועלות העסקת העובדים הנוספים אם בכלל יהיה צורך בעובדים נוספים.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"הכדאיות הכלכלית בוצעה עם סגן גזבר בתחילת שנת 2023 נעשה שינוי ארגוני וחלוקה שונה של משמרות."

ה. פינוי פסולת גושית

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת מצאה כי כמויות הפסולת הגושית המפונה בכל הרובעים הינה כמות אדירה יחסית לגודל הרשות, והדבר מגיע לאי סדרים לעתים קרובות בגלל חוסר הסברה ואכיפה מצד העירייה וכך התושבים מוציאים גרוטאות לפינוי לא בימי הפינוי או בערב הפינוי אלא לעתים במועדים מוקדמים יותר וכך נוצר מצב של ערימות פסולת גושית בשכונות.
- לפי מנהל המחלקה בגלל העדר הגבלת כמויות מצד העירייה יש מצבים שתושבים מוציאים כמויות גדולות מאוד עד כדי כך שלפעמים שתי משאיות לא מספיקות לפנות כמויות אלה.
- המעקב האחרון של הגזברות אחר דוחות הפסולת הגושית היה בשנת 2020/2021 וזה פוגע בבקרה ובפיקוח על כמויות הפסולת המפונות מהרובעים השונים.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המלצות הביקורת:

- יש לבחון את היקף התופעה של הוצאת פסולת לפני יום הפינוי ולאכוף זאת ע"י קנסות כנגד התושבים שמפרים זאת.
- יש להסדיר נושא הפסולת הגושית בכללים ברורים לתושבים, ובין היתר לקבוע כמויות מקסימליות לפינוי, וחייב כספי במידה ויש חריגה.
- יש להקפיד על ביצוע מעקב אחר דוחות פינוי הפסולת הגושית, ולבצע בקרה הדוקה אחר הכמויות המפונות והעלויות הכרוכות בכך ולהסיק מכך מסקנות בהתאם.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"אגף שפ"ע קלט בחודש מרץ 2023 2 פקחים לשם אכיפת עבירות איכות הסביבה (פסולת/גזם) שלא בימי פינוי. נושא כמות ו/או הגבלת גזם/גרואות יבחן מול יועמ"ש."

ו. מחזור

ממצאים ומסקנות:

- אין כללים כתובים או נוהל ברור בנושא ניהול נושא המחזור, ועל פי שיחה עם העובד האחראי על הנושא, נמצא כי הוא מבצע הכל בהתייעצות עם מנהל אגף שפ"ע, החל בהחלטה לגבי מספר הפחים מכל סוג, מיקום הפחים ופיזורם בין הרובעים וכלה בתדירות הפינוי.
- נמצא כי בסוגים מסוימים של פסולת למחזור תדירות הפינוי אינה מספיקה וקיים חוסר במספר הפחים.

המלצות הביקורת:

- יש להסדיר את כל תהליכים העבודה בנושא המחזור בכללים כתובים שינחו את האחראים בנושא.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

- מומלץ לעקוב מדי חצי שנה אחר היקף הגדילה בפסולת למחזור ובהתאם להחליט על רכישת פחים ו/או העלאת תדירות הפינוי.
- אין ספק כי תופעה זו הינה מבורכת ומעידה על עליה במודעות התושבים לחשיבות מחזור הפסולת לסביבה ולכן יש לפעול לחיזוק מודעות זו ע"י הקצאת כל הנדרש; הוספת פחים והגברת תדירות הפינוי וכל דבר שיעזור בחיזוק מגמה זו.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"במהלך חודש מרץ 2023 בוצע מכרז בנושא החלפת קרטוניות ומתקני נייר בעיר. בימים אלו הוחלפו המתקנים ונקבעו ימי פינוי מסודרים עם החברה הזוכה. נוהל בנושא ייקבע בחודשים הקרובים."

ז. טיאוט רחובות

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת מציינת לחיוב את הליך ההתייעלות שנערך בנושא מפעילי המכונה הגדולה בעונת החורף.
- נמצא כי המטאטא הקטן תמיד תקול, ועדין לא נמצא פתרון לזה, בעוד הוא חיוני מאוד לסמטאות.

המלצות הביקורת:

- יש לברך על צעד ההתייעלות שנערך לגבי המטאטא הגדול בעונת החורף, ולאמץ צעד זה גם לגבי המטאטא הקטן, ואף לשקול בקיץ להמשיך באותו צעד בתוספת עוד שתי שעות נוספות במקום חזרה לשתי משמרות.
- יש לזרז הסדרת המטאטא הקטן ולהגדיר מראש ובדיוק את אזורי עבודתו.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"אגף שפ"ע מבקש לרכוש מכונת טיאוט קטנה חדשה במקום המכונה הקיימת בשל ריבוי תקלות."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ח. תחנת מעבר

ממצאים ומסקנות

- נמצא שהקבלן מצרף לחשבוניות מדי חודש, את תעודות השקילה היומיים ודוחות השקילה החודשים.
- נמצא כי תחנת המעבר מאוישת במנהל משעה 6:30 עד שעה 13:30 ולכן בהעדר מצלמות בתחנה הסוגיות הבעייתיות, כגון חוסר סדר וניקיון במקום, מתעוררות אחרי שעה 13:30 ובימי שישי.
- נמצא כי נהגי העירייה, ולעתים אף נהגים של הקבלן, הם אלה ששוקלים את המשאיות כאשר המנהל האחראי לא נמצא וגם הנהג המחליף לא נמצא מכיוון שהוא מחליף נהג אחר בקוים או עסוק בתחזוקת המשאיות במוסכים; מצב זה אינו תקין ועלול לגרום לאיבוד האחריות על תקינות השקילה והכמויות הנכנסות והיוצאות מהתחנה.
- הביקורת בדעה כי כמות המשימות ותחומי האחריות המועמסים על העובד האחראי על התחנה לצד עבודתו בתחנה הינה גדולה מאוד ועלולה לאבד מהאפקטיביות שלה בהמשך; הוא גם מנהל צוות עובדי פינוי, גם אחראי הפניות למוקד, גם עוסק בשקילה ובאישור חשבוניות ובביצוע פיקוח ובקרה ועוד!

המלצות הביקורת:

- **יש לזרז התקנת מצלמות באתר תחנת המעבר כדי להשליט סדר וניקיון בשעות שבהן נכנסות משאיות כשאין מנהל ו/או עובדים מטעם העירייה.**
- **יש לחשוב על פתרון אחר למקרה שמנהל התחנה לא נמצא בתחנה; אין לאפשר לכל נהג לבצע את השקילה, אלא יש לצמצם זאת בממלא מקום אחד שיהא כונן וזמין למקרים שבהן מנהל התחנה לא נמצא. למען הסדר הטוב מומלץ גם להגדיר ולחדד יותר את השעות שניתן בהן להיכנס לתחנה לצורך שקילה כאשר מנהל התחנה לא נמצא שם.**
- **מומלץ לפזר חלק מתחומי האחריות והמשימות המוטלים על מנהל התחנה; למשל ניתן לפנות אותו למשימות הפיקוח והבקרה ושאר המשימות שהוזכרו, ולהקצות עובד מיוחד אשר יעסוק בשקילה ובניקיון וסדר באתר תחת בקרתו של מנהל האתר.**



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيفا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

1. במהלך שנת 2023 הותקנו מצלמות בתחנת המעבר.
2. במהלך שנת 2023 בוצע מכרז להפעלת מערכת שקילה אוטומטית באמצעות מצלמות וללא צורך בעובד אשר יבצע את השקילה, נבחר זכיון שממתין לצו התחלת עבודה.

ט. הטיפול בפניות תושבים

ממצאים ומסקנות

- נמצא כי מנהל התברואה לא מבצע בקרה על הטיפול בפניות המוקד

המלצות הביקורת:

- יש לוודא טיפול מהיר ויעיל בפניות התושבים למוקד העירוני בתחום הניקיון, וסיום הטיפול בפניות הפתוחות שבמערכת המוקד העירוני תוך הקפדה על עמידה בזמני התקן שנקבעו.
- הביקורת ממליצה לבצע יותר פעולות יזומות בתחום ניקיון הרחובות על מנת לצמצם את הפניות למוקד העירוני בנושא.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"מקבל את המלצת הביקורת."

י. מסירת שטחים חדשים לאחריות המחלקה

ממצאים ומסקנות

- נמצא כי אין תהליך מסירה ממוקד ניקיון, יש סיור של הנהלת האגף עם הקבלנים. אך אין תהליך ממוקד ומוסדר לפי היקף השכונה והצרכים שלה.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה על קביעת נוהל מסודר לסנכרון ותיאום בין מחלקת הניקיון לבין מחלקת ההנדסה החל משלבי התכנון ועד לשלב מסירת השטחים החדשים.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"המחלקה ממליצה לקבל את המלצת המבקר ותכין נוהל בתיאום עם מחלקת הנדסה."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
7. פירוט נושאי הביקורת:

א. מבנה ארגוני וכוח אדם במחלקה

מחלקת התברואה כפופה לאגף שפ"ע (שיפור פני העיר) בעירייה ומונה 38 עובדי עירייה בנוסף ל-6 עובדי החברה הכלכלית: סגן מנהל אגף שפ"ע ממלא בנוסף לתפקידו זה את תפקיד מנהל מחלקת התשתיות ואת תפקיד מנהל מחלקת התברואה.

להלן תרשים המתאר את המבנה של מחלקת התברואה:



מנהל אגף שפ"ע התחיל את תפקידו כממלא מקום בתחילת אוגוסט 2022 החליף בתפקיד את מנהל אגף שפ"ע הקודם.

מנהל מחלקת התברואה מסר לביקורת תיאור של מספר תפקידים ומטלות שהוא מבצע במסגרת תפקידו: הוא ממלא מקום מנהל התחזוקה והתשתיות שפרש מזה כבר 10 שנים ולא זו בלבד, אלא משמש כסגן מנהל אגף שפ"ע אשר עוזר למנהל האגף בנוסף לניהול מחלקת התברואה ולמחלקת התחזוקה והתשתיות, בפתרון בעיות אקוטיות בשטח עם העובדים, הן ברמת ניהול ופיקוח ונוכחות והן בניוד עובדים וניהול המשאבים העומדים לרשות המחלקה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ממצאים ומסקנות:

- נמצא כי ברמת חלוקת התפקידים והאחריות באגף שפ"ע בכלל ומחלקת התברואה בפרט מצטיירת תמונה של העדר בהירות באשר לתחומי האחריות והסמכות, חוסר הבהירות הנ"ל נובע, כביכול, מאיזש תפקיד מנהל התשתיות והתחזוקה, ומנהל התברואה על ידי אותו מנהל שמשמש בנוסף כסגן מנהל האגף, דבר שהוביל להעמסת יתר של תפקידים אלה על מנהל מחלקת התברואה.
- המחסור בכוח אדם ניהולי באגף שפע ישפיע בסופו של יום על ביצועי האגף בכלל ועל מחלקת התברואה בפרט.
- נמצא גם כי למנהל המחלקה אין מידע על היקף התקציב המוקצה למחלקת התברואה; הביקורת רואה כי אי שיתוף ועירוב מנהל המחלקה בבניית תקציב מחלקה כה חשובה בעירייה מהווה ליקוי מהותי מאוד.

המלצות הביקורת:

- **יש לארגן מחדש את אגף שפע, לקלוט כוח אדם ניהולי טוב לניהול מחלקת התברואה.**
- **למען היעילות והחיסכון ניתן לערוך רה-ארגון במבנה הארגוני ולהצמיד לאחד מחמשת מנהלי האזורים את תפקיד מנהל מחלקת התברואה;**
- **ולחילופין ככל שמשאבי העירייה מאפשרים זאת ניתן לקלוט מנהל חדש שיבצע את את התפקיד.**
- **על הנהלת העירייה לקבוע בכתב את תחומי האחריות בין המחלקות השונות באגף, אחרת תיווצר אנדרלמוסיה גדולה דבר שיפגע בנשיאה באחריות כל אחד בתחום שלו.**
- **על הנהלת העירייה לערב ולשתף את מנהל מחלקת התברואה בבניית תקציב המחלקה; שכן לא יעלה על הדעת שמנהלת מחלקה כה חשובה אינו יודע על היקף התקציב ופירוט סעיפיו; בניית תקציב המחלקה חייב להיעשות בשיתוף מלא של מנהל מחלקת התברואה כדי לאמוד היקף הצרכים המשתנים של המחלקה בטרם קביעת התקציב והמשאבים שהעירייה תעמיד לפתחה של המחלקה.**



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"התמניתי למ"מ מנהל אגף שפ"ע בחודש יולי 2022 וזאת לאחר אישור תוכנית עבודה ותקציב לשנת 2022 במליאת העיר. על כן, הנני מבהיר שלא הייתי מעורב כלל תוכנית העבודה ובתקציב. כמו כן, במחלקה לא נמצא מנהל תברואה כלל. ממליצים לקבל את המלצת הביקורת."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ב. תוכנית עבודה

תוכנית עבודה מקושרת תקציב הינה אחד הכלים החשובים לניהול כל ארגון, במיוחד בארגונים מורכבים ומסועפים שנותנים שירותים מגוונים לקהל דוגמת הרשות המקומית. על כן, היה חשוב לביקורת לבדוק אם המחלקה פועלת לפי תוכנית עבודה שנתית ורב שנתית, ואם בכלל תוכנית שנתית זו הינה מקושרת לתקציב השנתי המפורט של האגף/או המחלקה.

ממצאים ומסקנות:

- נמצא כי אין למחלקה תוכנית עבודה תקפה לשנת הביקורת וכי המחלקה פועלת חלקית לפי התוכנית של המנהל האגף הקודם. נמסר לביקורת כי המנהל עובד על תוכנית לשנת 2023 אך עד לכתיבת שורות אלה לא נמסרה לביקורת תוכנית כזו.
- נמסר לביקורת כי התכנית מתבצעת בהתבסס על מפרט אחיד שמתקבל מהגזברות וכל מנהל ממלא בו את העבודות והצרכים של האזור שלו בתחום התברואה, ועם מפרט זה מנהל המחלקה פונה אל הגזברות.
- לדעת הביקורת תהליך בניית תוכנית העבודה המתואר ע"י מנהל המחלקה אינו מבטא תהליך עבודה סדור וברור ויסודי שיורד לעומק צורכי המחלקה, אל מתבצע ברמה פשטנית של התרשמות כללית מצורכי המחלקה.

המלצות הביקורת:

- **תחילה יש לקובע בנוהל את חובת המחלקה להגיש תוכנית עבודה בלוח זמנים מוגדר מראש.**
- **שנית, יש להגדיר בנוהל את תהליך בניית תוכנית עבודה מקושרת תקציב שמבטא תהליכי עבודה רציניים למיפוי צורכי העיר בתחום התברואה, ליצירת סדר עדיפויות, והכל אל מול המשאבים הקיימים העומדים לרשותה.**
- **במקביל לאמור יש לדאוג למנגנון מדידה והערכה דו-חודשי או רבעוני לשם המעקב והבקרה על ביצוע התוכנית.**
- **מומלץ גם לפני הכל לבנות תוכנית רב שנתית שתקבע יעדי המחלקה וצרכיה בגדול וממנה ניתן לגזור תוכנית שנתית וכל שנה לתת את הדגש על תחום מסוים שמחייב שיפור.**



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"ממליצים לקבל את המלצת הביקורת לתוכנית עבודה משולב תקציב."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ג. נהלים עבודה

על מנת להבטיח כי תהליכים יתבצעו כמתוכנן, נדרש לקבוע מדיניות ונהלי עבודה כתובים. מעבר להסדרת תהליכי עבודה, נהלים כתובים חשובים כי הם מבטיחים קיומם של מנגנוני בקרה, וכן מגדירים את הסמכות והאחריות של כל בעל תפקיד בתחום, נהלים כתובים ברורים מבטיחים התנהלות תקינה ואחידה בכל תחומי הפעילות של המחלקה.

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת מצאה כי לא קיימים בעירייה נהלים כתובים הנוגעים למחלקת הניקיון. בהיעדר נהלים כתובים ברורים המכסים את כל תחומי הפעילות של המחלקה, יש חוסר בהירות לגבי תהליכי העבודה והבקרה בעבודת המחלקה וקיים חשש לפגיעה בתפקודה.
- הנוהל היחיד שהביקורת קיבלה מתייחס לתחנת המעבר ונכתב על ידי סגנית הגזברית, נמצא כי נוהל זה אינו מוכר למנהלי ועובדי המחלקה (נספח א').

המלצות הביקורת:

- **תחילה יש לקבוע נהלים במחלקת הניקיון תוך התייחסות לתהליכי העבודה בכלל תחומי העבודה במחלקה.**
- **לא מספיק לכתוב נהלים ולאגד אותם בקובץ אלא יש להביא אותם לידיעת המנהלים והעובדים במחלקה.**

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"מקובל, בחודשים הללו אנו נסיים את ההליך של נהלי עבודה במחלקת ניקיון."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ד. פינוי פסולת ביתית

פינוי הפסולת הביתית בעירייה מתנהל ע"י שתי משאיות, אחת בבעלות העירייה והשנייה בשכירות מאשכול גליל מערבי לתקופה בת חמש שנים. כל עובדי הפינוי הם עובדי העיריה אשר עובדים במשמרות של 3 עובדים בכל משמרת (נהג ושני עובדים), שמתחלפים במתכונת של 3 משמרות ביום, ואת הזבל מפנים לתחנת המעבר ומשם למטמנה בעברון.

בנוסף לפחים הרגילים מפוזרים ברחבי העיריה כ- 140 פחים מונפים המפונים ע"י קבלן חיצוני מזה שנה לתחנת המעבר, ומשם אותו קבלן מפנה פחים אלה למטמנה בעברון.

להלן טבלה שמתארת את כמות (בטון) ועלות (בש"ח) הפסולת הביתית שנאספה בעיר בשנים האחרונות:

שנים	כמות פסולת ביתית (בטון)	עלות פינוי פסולת ביתית (בש"ח)	עלות הטמנת פסולת ביתית (בש"ח)
2020	11,340	2,786,499	3,309,502
2021	12,334	2,473,570	3,999,093
2022	12,247	2,742,876	3,927,193

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת לא הבינה את ההיגיון הכלכלי ברכישת משאית אחת בבעלות ובשכירת המשאית השנייה ל – 5 שנים. הרי אם יש צורך בשתי משאיות והצוותים המפעילים הם עובדי העיריה ולא עובדי קבלן, לא ברור לביקורת מה הכדאיות הכלכלית הטמונה בכך!
- תוכנית הפינוי המתוארת ע"י מנהל המחלקה, מספר המשמרות וכמות העובדים (3 צוותים, 3 נהגים, וארבע עובדים ועובד מחליף המחולקים לשתי משאיות; ובנוסף לכל זה קבלן חיצוני



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

שמתעסק בפינוי פחים מונפים ולאחרונה גם מילוי מקום צוות פינוי האשפה בתרשיחא. כל זה מראה תמונה של פעילות יומית אינטנסיבית בתחום הניקיון שכביכול הולכת וגדלה ומחייבת בחינה מחדש של המבנה הארגוני של מערך זה ובחינת האפשרות של הפעלת כל המערך אין-האוס.

המלצות הביקורת:

- **יש לבחון את הכדאיות הכלכלית של הפעלת משאית בשכירות מאשכול גליל מערבי ולא בבעלות מלאה בדומה למשאית הראשונה.**
- **יש לבחון מחדש את היקף ושיטת הפעילות של פינוי אשפה ביתית, ולבדוק לעומק לפי תחשיב כלכלי מקצועי את מבנה ההפעלה הקיים; לבחון שיקולי חסכון ויעילות מול שיקולי אפקטיביות של ניהול מעקב ובקרה; האם לרכוש עוד משאית במקום המשאית השכורה, ועוד משאית לפינוי הפחים המונפים, מה סכום ההשקעה ומה עלות ההחזקה ועלות העסקת העובדים הנוספים אם בכלל יהיה צורך בעובדים נוספים.**

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"הכדאיות הכלכלית בוצעה עם סגן גזבר בתחילת שנת 2023 נעשה שינוי ארגוני וחלוקה שונה של משמרות."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
ה. פינוי פסולת גושית

הפסולת הגושית כוללת את הגזם ואת הגרוטאות. פסולת זו מפונה ע"י קבלן חיצוני. הפינוי מתבצע כל יום בעיר לפי רובעים, בימים קבועים בשבוע עם הודעה מראש לתושבים. אחד העובדים של המחלקה מצטרף אל קבלן הפינוי לשם מעקב ובקרה. את הגזם והגרוטאות מפנה הקבלן לכפר סמיע לאחר שקילה בתחנת המעבר.

להלן טבלה שמתארת את כמות (בטון) ועלות (בש"ח) הפסולת הגושית שנאספה בעיר בשנים האחרונות:

שנים	כמות פסולת גושית (בטון)	עלות פינוי פסולת גושית (בש"ח)	עלות הובלה והטמנת פסולת גושית (בש"ח)
2020	1,502	604,874	543,341
2021	1,579	741,770	606,233
2022	1,565	754,711	595,030

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת מצאה כי כמויות הפסולת הגושית המפונה בכל הרובעים הינה כמות אדירה יחסית לגודל הרשות, והדבר מגיע לאי סדרים לעתים קרובות בגלל חוסר הסברה ואכיפה מצד העירייה וכך התושבים מוציאים גרוטאות לפינוי לא בימי הפינוי או בערב הפינוי אלא לעתים במועדים מוקדמים יותר וכך נוצר מצב של ערימות פסולת גושית בשכונות.
- לפי מנהל המחלקה בגלל העדר הגבלת כמויות מצד העירייה יש מצבים שתושבים מוציאים כמויות גדולות מאוד עד כדי כך שלפעמים שתי משאיות לא מספיקות לפנות כמויות אלה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

- המעקב האחרון של הגזברות אחר דוחות הפסולת הגושית היה בשנת 2020/2021 וזה פוגע בבקרה ובפיקוח על כמויות הפסולת המפונות מהרובעים השונים.

המלצות הביקורת:

- יש לבחון את היקף התופעה של הוצאת פסולת לפני יום הפינוי ולאכוף זאת ע"י קנסות כנגד התושבים שמפרים זאת.
- יש להסדיר נושא הפסולת הגושית בכללים ברורים לתושבים, ובין היתר לקבוע כמויות מקסימליות לפינוי, וחיוב כספי במידה ויש חריגה.
- יש להקפיד על ביצוע מעקב אחר דוחות פינוי הפסולת הגושית, ולבצע בקרה הדוקה אחר הכמויות המפונות והעלויות הכרוכות בכך ולהסיק מכך מסקנות בהתאם.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"אגף שפ"ע קלט בחודש מרץ 2023 2 פקחים לשם אכיפת עבירות איכות הסביבה (פסולת/גזם) שלא בימי פינוי. נושא כמות ו/או הגבלת גזם/גרואות יבחן מול יועמ"ש."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

1. מחזור

במחלקה יש עובד האחראי על מחזור הפסולת, יש גם טבלה של ימי פינוי, חברה אחת מפנה את הקרטונים והנייר, חברה נוספת מפנה את הבקבוקים וחברה אחרת מפנה את אריזות הפלסטיק.

המחזור מתפרש על פני סוגים שונים של פסול למחזור: המתקנים הירוקים שמיועדים לנייר כמו עיתונים וכל סוגי הניירות, ויש את הסגולים שמיועדים לבקבוקי זכוכית, ויש גם פחים מיוחדים לאיסוף סוללות ויש שני מתקנים גדולים במגרשי הכדורגל במעלות ובתרשיחא לאיסוף ציוד מחשוב וציוד אלקטרוני, ויש את הקרטונים שזה מתקני פח מפוזר בכל העיר.

תפקיד העובד האחראי על המחזור להישאר בקשר מתמיד עם החברות שמפנות, לפקח ולעקוב אחרי העבודה והפינוי ולהיות בקשר איתם ככל שיש תקלות. בנוסף לזה הוטל על אותו עובד סמוך לעריכת הביקורת תפקיד נוסף כמנהל אזור יפה נוף והאילנות בשפ"ע, במסגרת התפקיד הזה הוא אחראי על ניקיון של האזורים האלה ומתחתיו יש ארבעה עובדים.

יש לציין כי נושא המחזור משתרע על פני סוגים שונים של פסולת: מוצרי פלסטיק, זכוכית, נייר וקרטונים, סוללות, ציוד אלקטרוני, בד ובגדים, ולכל סוג יש פחים מותאמים ומפונים בתדירות מסוימת ע"י חברות שונות.

ממצאים ומסקנות:

- אין כללים כתובים או נוהל ברור בנושא ניהול נושא המחזור, ועל פי שיחה עם העובד האחראי על הנושא, נמצא כי הוא מבצע הכל בהתייעצות עם מנהל אגף שפ"ע, החל בהחלטה לגבי מספר הפחים מכל סוג, מיקום הפחים ופיזורם בין הרובעים וכלה בתדירות הפינוי.
- נמצא כי בסוגים מסוימים של פסולת למחזור תדירות הפינוי אינה מספיקה וקיים חוסר במספר הפחים.

המלצות הביקורת:

- **יש להסדיר את כל תהליכים העבודה בנושא המחזור בכללים כתובים שינחו את האחראים בנושא.**
- **מומלץ לעקוב מדי חצי שנה אחר היקף הגדילה בפסולת למחזור ובהתאם להחליט על רכישת פחים ו/או העלאת תדירות הפינוי.**



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

- **אין ספק כי תופעה זו הינה מבורכת ומעידה על עליה במוזעות התושבים לחשיבות מחזור הפסולת לסביבה ולכן יש לפעול לחיזוק מוזעות זו ע"י הקצאת כל הנדרש; הוספת פחים והגברת תדירות הפינוי וכל דבר שיעזור בחיזוק מגמה זו.**

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"במהלך חודש מרץ 2023 בוצע מכרז בנושא החלפת קרטוניות ומתקני נייר בעיר. בימים אלו הוחלפו המתקנים ונקבעו ימי פינוי מסודרים עם החברה הזוכה. נוהל בנושא ייקבע בחודשים הקרובים."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيفا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ז. טיאוט רחובות

לעירייה יש מכונת טיאוט גדולה ואחת קטנה המופעלות ע"י שני נהגים, אחד מפעיל את מכונת הטיאוט הגדולה ונהג נוסף מפעיל את הקטנה. הגדולה עובדת כל יום ברובע אחר לפי תוכנית חודשית. לקטנה אין תוכנית מאחר ונהג עובד ניקיון ברובע והוא לא זמין תמיד. המכונות הקטנות משמשות למשעולים במעלות ולסמטאות בתרשיחא.

נמסר לביקורת כי עד לפני חצי שנה היו שני נהגים בשתי משמרות שהפעילו את המכונה הגדולה בשתי משמרות אך התפוקה בשטח לא הייתה מיטבית, ולכן הוחלט על העברת שני העובדים האלה למחלקה אחרת ובמקומם נקלט נהג חדש אחד אשר עושה כיום משמרת אחת של בוקר ועוד שעתיים נוספות והסתבר כי נוסחה זו חסכונית ונותנת את התפוקה הרצויה. נמסר כי צעד זה ננקט מאחר ובחורף לאור החשיכה המוקדמת והגשם אין צורך בשתי משמרות ושני עובדים אלא מספיק עובד בוקר שעושה בנוסף שעה או שעתיים נוספות, והכוונה לחזור בקיץ למתכונת שתי משמרות מאחר והיום מתארך יותר.

ממצאים ומסקנות:

- הביקורת מציינת לחיוב את הליך ההתייעלות שנערך בנושא מפעילי המכונה הגדולה בעונת החורף.
- נמצא כי המטאטא הקטן תמיד תקול, ועדין לא נמצא פתרון לזה, בעוד הוא חיוני מאוד לסימטאות.

המלצות הביקורת:

- יש לברך על צעד ההתייעלות שנערך לגבי המטאטא הגדול בעונת החורף, ולאמץ צעד זה גם לגבי המטאטא הקטן, ואף לשקול בקיץ להמשיך באותו צעד בתוספת עוד שתי שעות נוספות במקום חזרה לשתי משמרות.
- יש לזרז הסדרת המטאטא הקטן ולהגדיר מראש ובדיוק את אזורי עבודתו.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"אגף שפ"ע מבקש לרכוש מכונת טיאוט קטנה חדשה במקום המכונה הקיימת בשל ריבוי תקלות."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ח. תחנה המעבר

אחד מאמצעי הפיקוח והבקרה לאימות הנתונים שמוסרות חברות הקבלן בדבר כמות הפסולת שהן אוספות ומפנות וכן מספר המשאיות שעובדות, הוא שקילת כלי הרכב בתחנת המעבר העירונית ובאתר הטמנת האשפה. לאחר איסוף האשפה על ידי משאיות דחס המשאיות מובילות את האשפה שנאספה לשקילה בתחנת המעבר העירונית ומשם לאתר הטמנה.

תחנת המעבר מנוהלת ע"י עובד המחלקה בנוסף לעוד עובד ניקיון, ובמקרה הצורך מחליף אותו נהג של העירייה לביצוע השקילה. כל משאית של פסולת ביתית או גושית של הקבלן נשקלת בכניסה לתחנת המעבר; כל המשאיות שיוצאות ממעלות אם זה לתחנת מעבר בעברון (פסולת ביתית) או בכפר סמיע (פסולת גושית) חייבת להגיע עם תעודת שקילה. כשהאחראי על התחנה איננו נמצא השקילות מתבצעות ע"י אחד הנהגים של העיריה.

העובד האחראי על תחנת המעבר הוא אחראי על כל מה שקשור לפינוי אשפה, כולל פניות המוקד בנושא פינוי אשפה, אישור חשבוניות לקבלנים השונים שנותנים שירות בעניין זה לעירייה; הוא גם אחראי על שקילת כל המשאיות שקשורות לעבודה: משאיות אשפה ביתית, משאיות המנוף של הגזם והגרזאות, באחריותו גם לאשר חשבוניות של המטמנות. בנוסף לכל זה, באחריותו לשקול את המשאיות ולדאוג לסדר ולניקיון באתר. לאחראי על התחנה כפופים 9 עובדים, שני צוותים של פינוי האשפה, כל צוות נהג ושני עובדים, עובד של תחנת המעבר, עובד מחליף ונהג מחליף. כל פניות המוקד שקשורות לאשפה ולפחים מגיעות אליו (בעיר יש מעל לאלף פחים); ויתר על כל הנ"ל, הוא אחראי על תקינות המשאיות וביקורת מול הקבלן שעובד בתרשיחא.

תמצית העבודה בתחנה היא סדר, ניקיון ושקילה (ממוצע תדירות השקילה ליום הוא 10-15 משאיות); אחראי התחנה עם עוד עובד מגיעים בשב בבוקר; החל משש מגיעות משאיות ומנופים שעבדו בלילה לשקילה ושפיכה. משאיות מנוף באות נשקלות ומקבלות תעודה ואישור כניסה למטמנה, משאיות אשפה ביתית של העירייה מגיעות נשקלות ואם יש נהג מחליף הוא מוריד את המשאית לעברון למטמנה ואם אין נהג מחליף שופכים לתחנת מעבר. הנהג המחליף אחראי בין היתר ללקיחת המשאיות לתיקונים ולהחליף נהגים (ולכן הוא לא תמיד זמין וגם נוצר מצב שאין נהג שיסע להטמנה בעברון). האשפה של תרשיחא שמפונה ע"י קבלן חיצוני שופכים גם בתחנת המעבר; פינוי תחנת המעבר נעשה באמצעות קבלן הפינוי שפועל בתרשיחא; הוא מגיע לתחנה ולוקח שתי מכולות, שוקל, מקבל תעודה ונוסע לעברון, שם גם נשקל שוב.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ממצאים ומסקנות

- נמצא שהקבלן מצרף לחשבוניות מדי חודש, את תעודות השקילה היומיים ודוחות השקילה החודשים.
- נמצא כי תחנת המעבר מאוישת במנהל משעה 6:30 עד שעה 13:30 ולכן בהעדר מצלמות בתחנה הסוגיות הבעייתיות, כגון חוסר סדר וניקיון במקום, מתעוררות אחרי שעה 13:30 ובימי שישי.
- נמצא כי נהגי העיריה, ולעתים אף נהגים של הקבלן, הם אלה ששוקלים את המשאיות כאשר המנהל האחראי לא נמצא וגם הנהג המחליף לא נמצא מכיוון שהוא מחליף נהג אחר בקוים או עסוק בתחזוקת המשאיות במוסכים; מצב זה אינו תקין ועלול לגרום לאיבוד האחריות על תקינות השקילה והכמויות הנכנסות והיוצאות מהתחנה.
- הביקורת בדעה כי כמות המשימות ותחומי האחריות המועמסים על העובד האחראי על התחנה לצד עבודתו בתחנה הינה גדולה מאוד ועלולה לאבד מהאפקטיביות שלה בהמשך; הוא גם מנהל צוות עובדי פינוי, גם אחראי הפניות למוקד, גם עוסק בשקילה ובאישור חשבוניות ובביצוע פיקוח ובקרה ועוד!

המלצות הביקורת:

- יש לזרז התקנת מצלמות באתר תחנת המעבר כדי להשליט סדר וניקיון בשעות שבהן נכנסות משאיות כשאין מנהל ו/או עובדים מטעם העירייה.
- יש לחשוב על פתרון אחר למקרה שמנהל התחנה לא נמצא בתחנה; אין לאפשר לכל נהג לבצע את השקילה, אלא יש לצמצם זאת בממלא מקום אחד שיהא כונן וזמין למקרים שבהן מנהל התחנה לא נמצא. למען הסדר הטוב מומלץ גם להגדיר ולחדד יותר את השעות שניתן בהן להיכנס לתחנה לצורך שקילה כאשר מנהל התחנה לא נמצא שם.
- מומלץ לפזר חלק מתחומי האחריות והמשימות המוטלים על מנהל התחנה; למשל ניתן לפנות אותו למשימות הפיקוח והבקרה ושאר המשימות שהוזכרו, ולהקצות עובד מיוחד אשר יעסוק בשקילה ובניקיון וסדר באתר תחת בקרתו של מנהל האתר.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيفا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

1. במהלך שנת 2023 הותקנו מצלמות בתחנת המעבר.
2. במהלך שנת 2023 בוצע מכרז להפעלת מערכת שקילה אוטומטית באמצעות מצלמות וללא צורך בעובד אשר יבצע את השקילה, נבחר זכיין שממתין לצו התחלת עבודה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ט. טיפול בפניות המוקד

העיר מחולקת לרובעים ולכל רובע יש רכו', ראשי הצוותים אמורים להגיע כל יום למוקד ולקחת את הפניות של הרובע השייך להם, ולטפל בפניות תוך יום או יומיים ואז מגיעים שוב למוקד לסגור את פניות שטופלו ולקחת פניות חדשות לטיפול. נציגות המוקד פונות ישירות לראשי הצוותים במידת הצורך.

להלן טבלה מרכזת של סך הפניות שהוגשו למוקד בשנת 2022 בנושא הגינון בחלוקה לפניות סגורות ופתוחות ולעמידה בזמני התקן:

נושא	סך הפניות	פתוחות	סגורות	סגורות בתקן	סגורות חורגות	אחוז עמידה בתקן
החלפה\ תיקון\ מכולה\ פח אשפה	132	80	52	0	52	0%
ניקיון פארקים	36	0	36	4	32	11%
ניקיון רחובות	564	0	564	120	444	21%
פינוי גרוטאות / גזם	271	0	271	76	195	28%
פינוי מחזוריות	84	8	76	51	25	61%
פינוי מכולת אשפה\ עגלה	284	0	284	52	232	18%
פינוי פגרים של בעלי חיים	125	0	125	56	69	45%



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

נושא	סך הפניות	פתוחות	סגורות בתקן	סגורות חורגות	אחוז עמידה בתקן
סה"כ למחלקה	1496	88	1408	359	24%

מנתוני הטבלה עולה כי בשנת 2022 הוגשו למוקד 1496 פניות בנושא ניקיון, מתוכן 88 פניות פתוחות שטרם טופלו (כ- 6%), לעומת 1408 פניות סגורות שטופלו (כ-94%), רק 359 פניות מתוך הפניות שנסגרו (כ-24%) עמדו בזמני התקן שנקבעו.

הביקורת מצאה כי מספר הפניות שזמן הטיפול בהם חרג מזמן התקן שנקבע גבוה מאוד (כ- 76% מהפניות בשנת 2022 לא עמדו בזמן התקן שנקבע), בנוסף 88 פניות שהוגשו בשנת 2022 וטרם טופלו (כ- 6% מכלל הפניות שהוגשו בשנת 2022).

להלן פירוט הפניות למוקד העירוני שבאחריות מחלקת הניקיון לפי נושא הפניה לשנת 2022:

נושא	סך הפניות בשנת 2022	שיעור מכלל הפניות למחלקה בשנת 2022
החלפה\ תיקון\ מכולה\ פח אשפה	132	9%
ניקיון פארקים	36	2%
ניקיון רחובות	564	38%
פינוי גרוטאות/גזם	271	18%



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

נושא	סך הפניות בשנת 2022	שיעור מכלל הפניות למחלקה בשנת 2022
פינוי מחזוריות	84	6%
פינוי מכולת אשפה/עגלה	284	19%
פינוי פגרים של בעלי חיים	125	8%
סה"כ	1496	100%

מנתוני הטבלה עולה רוב הפניות למוקד העירוני בתחום הניקיון הם בנושא ניקיון רחובות שהם כ- 38% מכלל הפניות למוקד העירוני בתחום הניקיון.

ממצאים ומסקנות

- נמצא כי מנהל התברואה לא מבצע בקרה על הטיפול בפניות המוקד

המלצות הביקורת:

- יש לוודא טיפול מהיר ויעיל בפניות התושבים למוקד העירוני בתחום הניקיון, וסיום הטיפול בפניות הפתוחות שבמערכת המוקד העירוני תוך הקפדה על עמידה בזמני התקן שנקבעו.
- הביקורת ממליצה לבצע יותר פעולות יזומות בתחום ניקיון הרחובות על מנת לצמצם את הפניות למוקד העירוני בנושא.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"מקבל את המלצת הביקורת."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור
י. מסירת שטחים לאחריות המחלקה

בניית שכונות חדשות ברחבי העיר מצריכה קליטה של שטחים לניקיון חדשים והעברתם לאחריות מחלקת הניקיון בעירייה, הביקורת מצאה כי בעירייה לא שמו דגש על תהליך קליטת השטחים החדשים בהיבט הניקיון וכי לא קיים תיאום בשלב התכנון בין הגורמים המקצועיים במחלקת הניקיון לבין מחלקת ההנדסה.

ממצאים ומסקנות

- נמצא כי אין תהליך מסירה ממוקד ניקיון, יש סיור של הנהלת האגף עם הקבלנים. אך אין תהליך ממוקד ומוסדר לפי היקף השכונה והצרכים שלה.

המלצת הביקורת

הביקורת ממליצה על קביעת נוהל מסודר לסנכרון ותיאום בין מחלקת הניקיון לבין מחלקת ההנדסה החל משלבי התכנון ועד לשלב מסירת השטחים החדשים.

התייחסות מנהל אגף שפ"ע לממצא:

"המחלקה ממליצה לקבל את המלצת המבקר ותכין נוהל בתיאום עם מחלקת ההנדסה."



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

8. נספחים

נספח א': נוהל עבודה - משקל בתחנת המעבר

נוהל עבודה

משקל בתחנת מעבר

בתחנת המעבר של הרשות הותקנו מאזני גשר
הבנויות מפלטות שקילה גדולות משולבות בטון ופלדה,
גודלן של הפלטות הוא 9 מ' אורך על 3 מ' רוחב.





עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

משאית איסוף אשפה

מערך עבודה

משאית האשפה מבצעת פינוי של כלל כלי האצירה בעיר בהתאם לתוכנית פינוי שבועית,

האשפה נאספת משטח הרשות ומועברת לאתר ההטמנה בשני דרכים:

1. ישירות על ידי משאית הדחס (משאית הפינוי) – ע"י משאיות העירייה.
2. על ידי רמסות מתחנת המעבר – ע"י קבלן חיצוני.
(בתחנה יש רמסות פתוחות שקולטות אשפה על ידי פריקת משאית הדחס ישירות לרמסה מרמפת בטון, בנוסף יש רמסה סגורה שלשם מועברת אשפה על ידי פריקת משאית האיסוף ישירות לדחסן שממלא בדחס את הרמסה הסגורה)

לשם כך יש צורך לתעד את המשקלים הנאספים בעיר ושנשלחים באחד מהדרכים הנ"ל לאתר ההטמנה לצורך בקרה ושליטה על כמויות האיסוף.

תיעוד וניירת

תחנת עברון מחייבת כל כניסה לשטחה תעודת משלוח מהרשות, לשם כך כל משאית \ רמסה המגיעה לתחנת עברון נשלחת מתחנת המעבר עם תעודת משלוח **ממחושבת** המהווה אישור כניסה לעברון.

השקילה מתבצעת אך ורק על ידי מנהל תחנת מעבר או מחליפו מטעם העירייה בלבד. תעודות המשלוח המודפסות מהמערכת של המשקל יצאו מהתוכנה בלבד, על ידי מנהל תחנת המעבר או מחליפו מטעם העירייה בלבד.

הנפקת תעודת שקילה

מנהל תחנת מעבר מחויב להנפיק תעודת שקילה על ידי מערכת המשקל ולהדפיסה לנהג המשאית ב2 עותקים על מנת להציג ולהגיש לאתר ההטמנה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דגש – חובה לבצע השוואה בין המשקל שמופיע בתעודת השקילה שהונפקה ביציאה מהתחנה אל מול נתוני השקילה בעברון, כולל חריגה יש לתעד ולעדכן את החשבת ירדן כהן טמרצ'ק – פעם בחודש דוח שקילות, אלא אם יש בעיות טכניות, תפעוליות לעדכן בזמן אמת.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

משאית מנוף

מערך עבודה

משאית המנוף מבצעת עבודות איסוף מפסולת מרחבי העיר

1. גזם – המועבר לאתר הטמנה.
 2. גרוטאות - מועבר לאתר ההטמנה.
- לשם כך יש צורך לתעד את המשקלים הנאספים בעיר ושנשלחים באחד מהדרכים הנ"ל לאתר ההטמנה לצורך בקרה ושליטה על כמויות האיסוף.

1. האחריות על נהג המשאית להודיע בזמן אמת על יציאה מגבולות מסלול הפינוי עקב תקלה/ או כל דבר אחר למנהל האזור.

תיעוד וניירת

2. תחנת עברון מחייבת כל כניסה לשטחה תעודת משלוח מהרשות, לשם כך כל משאית \ רמסה המגיעה לתחנת עברון נשלחת מתחנת המעבר עם תעודת משלוח ממחושבת המהווה אישור כניסה לעברון.

הנפקת תעודת שקילה

מנהל תחנת מעבר מחויב להנפיק תעודת שקילה על ידי מערכת המשקל ולהדפיסה לנהג המשאית ב2 עותקים על מנת להכניס לאתר ההטמנה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

רכב טיאוט

מערך עבודה

משאית הטיאוט מבצעת עבודת ניקיון כבישים על פי תוכנית עבודה שבועית קבועה. המשאית פורקת את הפסולת הנאספת ברמסה הפתוחה הנמצאת בתחנת המעבר.

אחריות

ניהול ובקרת רכב הטיאוט מתבצע על ידי מנהל תחנת מעבר.

ביצוע שקילה

חובה על מנהל תחנת המעבר לבצע תיעוד מלא פרטני ייעודי של כל הפסולת הנאספת על ידי רכב הטיאוט ומושלכת ברמסה הפתוחה בתחנת המעבר.

אופן השקילה

יש לבצע שקילה של הרכב כאשר טרם השלכת הפסולת ברמסה.
דגש – על מנהל תחנת מעבר או מחליפו – לכך יקח בחשבון את חישוב מיכל המים בעת השקילה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

גורמים חיצוניים

מערך עבודה

הרשות מאפשרת למספר גורמים חיצוניים להגיע ולהעביר פסולת לתחנת מעבר, זאת לאחר חתימה על הסכם התקשרות מול הרשות ותשלום חודשי.

על המשאית עירייה / משאית קבלן להודיע בזמן אמת על יציאה מגבולות גזרה עקב תקלה/ או כל דבר אחר למנהל האזור.

אחריות

ניהול בקרה ושקילה תתבצע אך ורק על ידי מנהל תחנת מעבר או מחליפו בלבד.

ביצוע שקילה

חובה לבצע תיעוד מלא של כל הפסולת המועברת לתחנת מעבר ולתעד את הכמויות במערכת של המשקל.

אופן השקילה

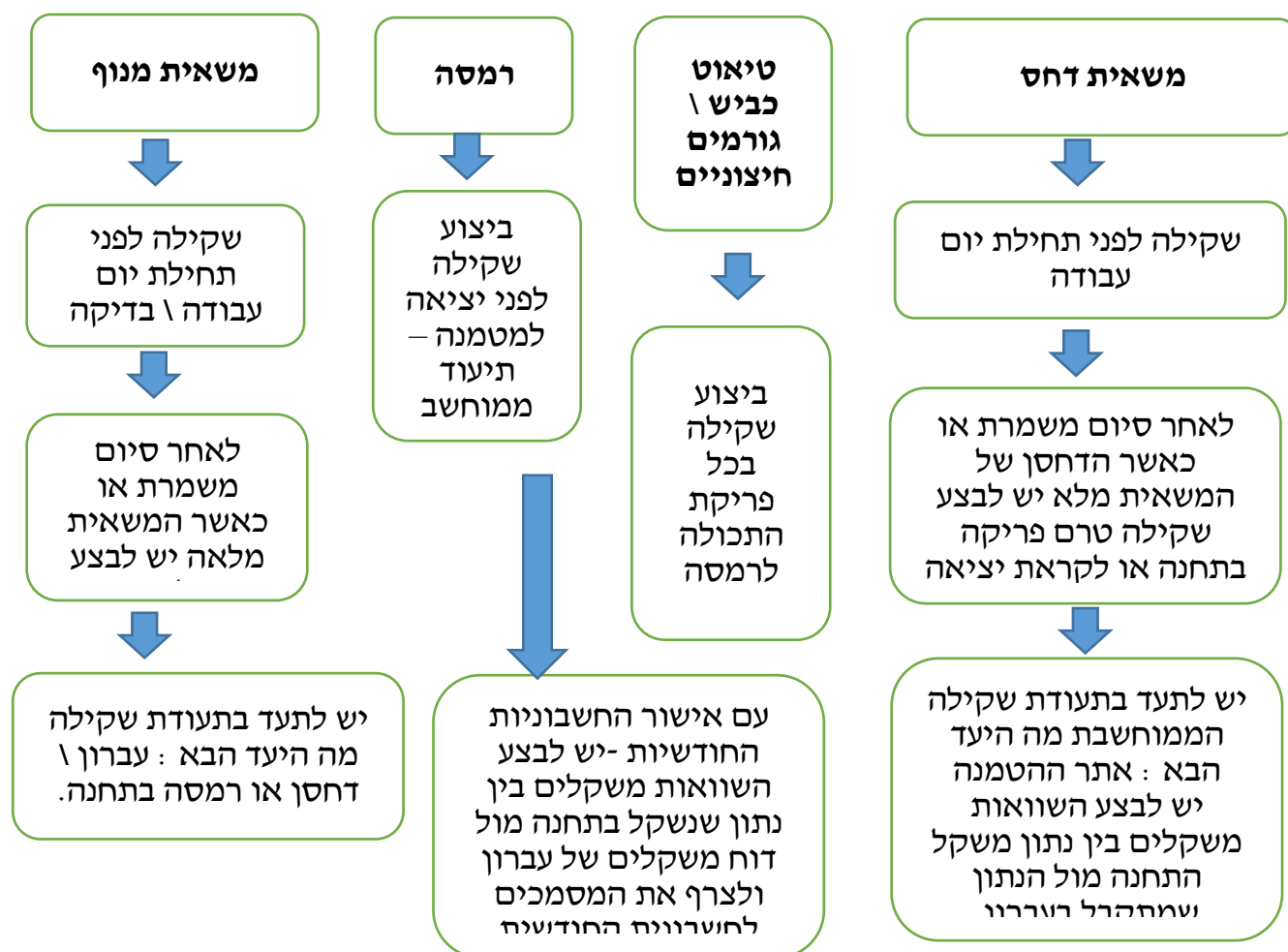
יש לבצע שקילה של הרכב כאשר טרם השלכת הפסולת ברמסה.
דגש – יש לקחת את חישוב מיכל המים בעת השקילה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

תרשים זרימה – נוהל עבודה



**כל השקילות מתועדות במערכת וניתן
להפיק דוחות תקופתיים.**



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

בקרה ואישור חשבונות

אחריות

מנהל תחנת מעבר או מי שהוסמך לכך, אחראי לבצע בקרה ולאשר את החשבונות החודשיות של אתר ההטמנה.

רק לאחר ביצוע פעולות בקרה אלו, ובדיקת דוחות רלוונטיים וחתימתם יועבר לאישור הגזברות לאישור סופי.

תהליך עבודה

בדיקות פרטניות של כמות האשפה שהגיעה לאתר ההטמנה, לעומת האשפה שנשקלה בתחנת מעבר.

(מספר רכב, תאריך, שעה, כמות האשפה)

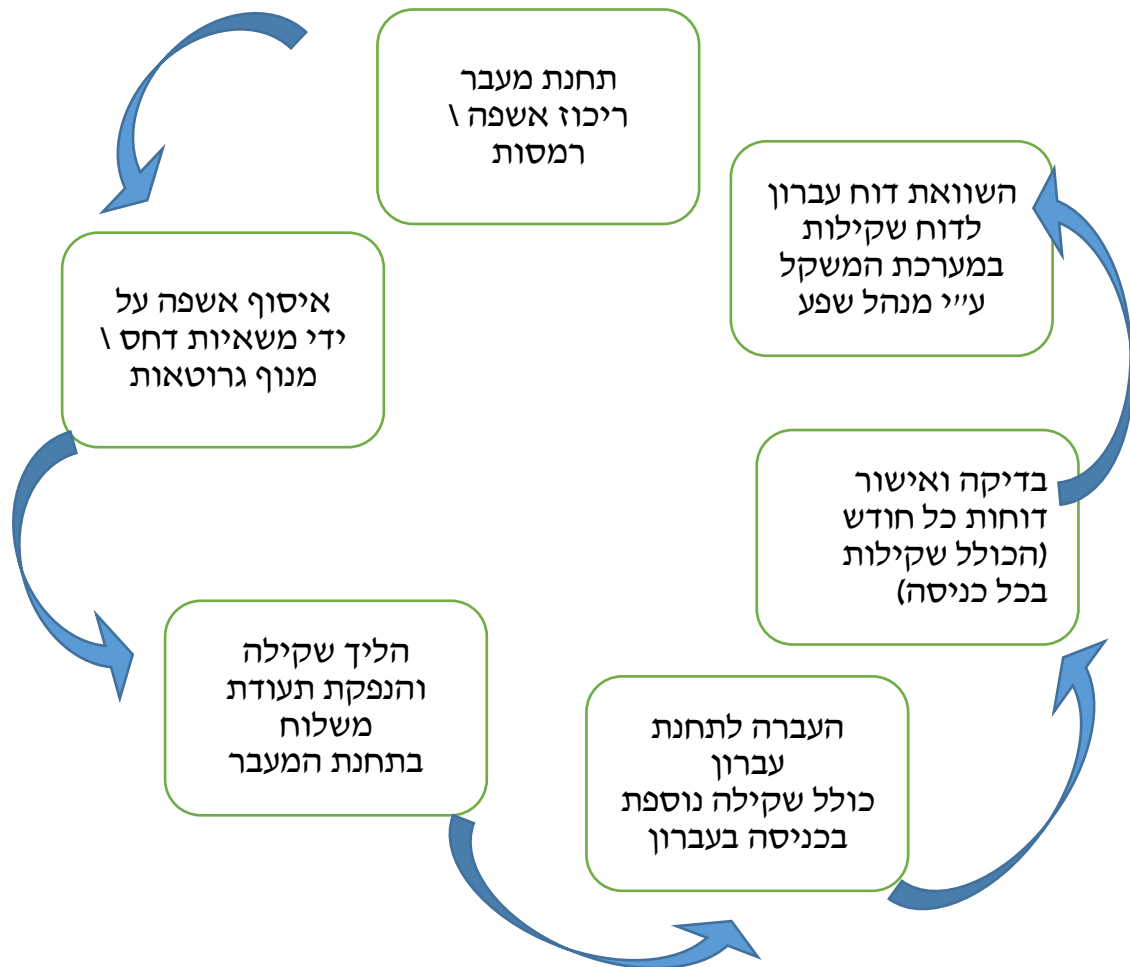
דגשים

- כל רכב \ רמסה שיוצאת מתחנת מעבר מחויבת לקבל תעודת שקילה.
- ביצוע השקילות\ הובלת רמסות יתבצעו בשעות הפעילות של התחנה ותחת פיקוחו של מנהל התחנה.
- חובה לציין שעת יציאת רכבים בתעודת משלוח.
- אין לאשר יציאת רמסות כאשר התחנה בעברון סגורה.
- חשבונות שלא יעמדו בפירוט הנדרש לעיל – לא יאושרו.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור





עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אבטחה ובקרה – מוקד רואה

בתחנת המעבר הותקנו 5 מצלמות אבטחה המכסות את הכניסות ושטח העבודה – כולל מתחם המשקל.

המידע השמור במצלמות נשאר שמור כאמור לתקופה בת חודש ימים לטובת בדיקה ובקרה.

המצלמות יחוברו בקרוב למוקד 106 לטובת בקרה.

באחריות ראש מנהל שפ"ע ומנהל מחלקת מערכות מידע.

דגשים למוקד – דיווח מיידית במקרים המפורטים להלן:

1. כניסת רכבים לא מורשים
2. כניסה למקום מחוץ לשעות הפעילות
3. שער פתוח לאחר שעות הפעילות
4. חשד לוונדליזם \ שימוש בתחנה ללא אישור
5. שימוש חורג במתחם התחנה (שטיפת רכבים וכו')

בכל מקרה של שימוש בתחנה ללא אישור או בהתאם לדגשים מנהל המוקד יעדכן את ראש מנהל שפ"ע בזמן אמת.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

סנקציות במידה ודברים אלו לא מתבצעים:

1. במידה ונהג המשאית (עובד עירייה) אינו שוקל את המשאית בתחילת המשמרת בתחנת מעבר על משקל אפס – לאחר 3 פעמים יבוצע בירור לעובד – בנוכחות ראש מנהל שפ"ע ומשאבי אנוש.
2. במידה ונהג המשאית (עובד עירייה) אינו שוקל בתום איסוף האשפה בתחנת מעבר – לאחר 3 פעמים יבוצע בירור לעובד – בנוכחות ראש מנהל שפ"ע ומשאבי אנוש.
3. לאחר 5 פעמים שהשקילה (על אפס או עם אשפה) לא מתבצעת ע"י אותו נהג (עובד עירייה) + מנהל תחנת המעבר – יבוצע בירור לעובד – בתוספת נוכחות גזברות ומנכ"ל.
4. במידה והקבלן המפנה את האשפה ביתית/גושית למטמנה ללא שקילה ותיעודה במערכת הממוחשבת – לא ישולם לו עבור הובלה זו.
5. במידה והמשאית עירייה / משאית קבלן יוצאת מהגבולות הגזרה ללא עדכון בזמן אמת – יש לבדוק פרטנית את נתוני האיתוראן אותו יום באחריות מנהלי האזור, ויקוזז לו עבור הזמן שיצא מגבולות הגזרה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

תחומי אחריות מנהל תחנת מעבר / שוקל

1. ניהול כללי של התחנה, כולל פעילות קבלן ופעילות עירונית.
2. ניהול הקשר בין גופי העירייה השונים ותחנת המעבר.
3. קביעת נוהלי עבודה.
4. חלוקת משימות, ניהול כ"א, וטיפול בצרכי / תנאי עובדים במחלקה.
5. עדכון תוכנית מערכת שקילה בהתאם לחוק שמירת הניקיון, דרישות עירייה/קבלן, והטמעתה לעבודה שוטפת, בקרת לתהליכי שקילה, בעיות תקלות באגים.
6. קביעת סוגי פסולת בהתאם לחוזה בין העירייה למפעל הקצה, לשמירת האינטרס העירוני.
7. מילוי מקום לבקר שקילה בעת הצורך (היעדרות, חופשים, חירום וכדומה), לביצוע בקרת דוחות קבלנים בשירות העירייה (במידה ויוגדר תקן נוסף שייתן מענה בזמן היעדרות מנהל תחנת המעבר, חשוב לצורך ניהול סיכונים).
8. מעקב על קיום רישוי עסק בתחנת המעבר, שינויי פריטים ושינויי תנאים.
9. מעקב על תהליכי הבנייה בהקמת התחנה החדשה, משלבי האישור ועד להשלמת הבנייה, בהתאם לחוזה ולהיתרי הבנייה.
10. בקרת חריגי משקל בשעות המשמרת למנופי קבלן בשירות עירייה (יש צורך להגדיר מהו משקל חורג לפי ממוצע של 3.5 טון לנגלה כאשר מעבר לכך מדובר במשקל חריג).
11. ביצוע בקרת דוחות קבלנים בשירות העירייה ושליחתם במייל לגורמי האגף ולחברה קבלנית לגביה מתייחס הדו"ח.
12. פתיחת קודים פרמטריים חדשים לקבלנים, סוגי פסולת משאיות ועוד.
13. אפיון צרכי פיתוח תוכנה, ע"פ דרישות עבודה לדו"חות וחוזים חדשים.
14. אחראי בטיחות במחלקת הבקרה, מבנה ומשקלים.
15. טיפול שוטף לדוח בקרת חריגים, כולל מילוי דוח חודשי הכולל בדיקה לוג אבטחה/מצלמות, לאימות שינויים לפעילות מתקנת, בעבודה השוטפת, לשמירת האינטרס העירוני.
16. שעות פעילות התחנה 06:00-18:00, השוקל יגיע כ-עשר דקות לפני המשמרת כדי להתעדכן באירועים ובמצב הפעילות.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

17. השוקל יבדוק אמיתות ודיוק אישורי הכניסה, של קבלנים בשרות העירייה, ושל קבלנים פרטיים (מגבלת כניסה לקבלנים מחוץ למעלות תרשיחא / עדיפות לקבלת פסולת בשירות העירייה), אישורי קבלנים בשרות העירייה יתקבלו לפני כניסה לתחנה, ואישורי קבלנים פרטיים יתקבלו לאחר שפיכה, לאחר שקילה ביציאה מהתחנה.
18. השוקל יבצע שקילה בכניסה (ברוטו) וביציאה (טרה).
19. השוקל יבדוק את איפוס ראשי המשקל מדי פעם, לפחות פעם אחת בשעה לוודא כיול תקין.
20. משמרת בוקר, מבצע שקילות אפס לקבלנים בשרות העירייה, ושולח לגורמי האגף ולמפקחי הקבלן אליו מיוחס הדוח, מיד עם כניסת משאית/מנוף אחרון לשקילת אפס, כמו כן יבוצעו שקילות אפס ליציאות לתקלה מחוץ לעיר וחזרה מהן.
21. השוקל יבצע שקילות לקבלני מיחזור באופן הבא: כניסה לעיר לאיסוף נייר/קרטון/פחים כתומים שקילה, יציאה מהעיר שקילה, לוודא דיוק בפרטים מול הדוחות המתקבלים מתאגיד תמיר בסוף כל חודש.
22. השוקל יזהה את מספר הרכב ואת הנהג בוודאות, יבחן את העמידה על המשקל, ויבצע את הכנסת המשאית לאחר שהקליד את הנתונים הפרמטריים: מספר רישוי, שם נהג, סוג פסולת, אזור, עמידה נכונה על המשקל, והתאמת המשקל כניסה/יציאה, לרכב הנשקל.
23. נוהל הקלדת נתונים למאגר - הכנסת נהג למאגר הנתונים תבצע ע"פ תעודה מזהה בלבד, והכנסת רכב למאגר ע"פ רישיון רכב, ואישור מנהל התחנה.
24. כל תנועה של קבלנים בשרות העירייה, חייבת באישור כניסה לשפיכה של מנהל האזור/מנהלי המחלקה/מנהלי האגף (יש לייצר אישורי כניסה ייעודיים, ניתן באמצעות אפליקציה או לחלופין ידני).
25. השוקל יפעל בקור רוח, סבלנות ושירותיות, לצד עמידה בתוקף על דרישות ואישורי כניסה מתאימים.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מעקב תיקון ליקויים דוח מבקר העירייה לשנת 2021



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ה. מעקב תיקון ליקויים - דוח מבקר העירייה לשנת 2021 בנושא צריכת המים בעירייה:

מס'	כותרת ליקוי	הליקוי/המלצת ביקורת	האם בוצע? (בוצע/ לא בוצע/ בוצע חלקית)
1	סקר מונים לאיתור צרכני מים	ליקוי - נמצא כי העירייה לא ביצעה סקר מונים לצורך איתור צרכני מים שאינם נמנים על מוסדות העירייה ו/או צרכני מים שהעירייה העבירה את מתקנים לרשותם. המלצה - מומלץ לבצע סקר מונים לאיתור כל מוני העירייה הכולל רישום המשקף את שם הצרכן ומיקום המד ובהתאם לכך יש לעדכן את הרישומים בתאגיד המים על מנת ליצור מאגר המשקף כהלכה את המיקום ושם הצרכן.	בוצע
2	בקרה על צריכת המים	ליקוי - הבקרה על צריכות המים מתבצעת בדרך של בדיקה המשווה בין צרכן אחד למשנה. בדיקת הצריכה התקופתית צריכה להיות יחסית ולא אבסולוטית והיא צריכה להיות ביחס לצריכות התקופתיות של אותו צרכן או ביחס לצריכות הנוכחיות של צרכנים בעלי דפוס צריכה זהה. המלצה - מומלץ לבצע בדיקות צריכות מים המושתתות על ניתוח התנהגות צריכה של כל צרכן בנפרד וכן ע"י ניתוח התנהגות צריכה של צרכנים אשר אמורים לקיים דפוסי צריכה דומים.	בוצע חלקית



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
 بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	כותרת ליקוי	הליקוי/המלצת ביקורת	האם בוצע? (בוצע/ לא בוצע/ חלקית)
3	שונות בצריכת המים בהשוואה שנתית	ליקוי - הביקורת מצאה כי קיימים צרכנים שצריכות המים שלהם בשנה אחת, גבוהות באופן מובהק מצריכות המים בשנים אחרות. נתונים מעין אלה צריכים להיבדק בזמן אמת, שכן הם עלולים לשקף דפוסי צריכה בזבזניים או דליפות במערכת המים ולפיכך יש לאתר אותם קרוב ככל האפשר למועד היווצרותם. המלצה - מומלץ לשקוד על ביצוע מעקב תקופתי אחר צריכות מים חריגות וככל שקיימות צריכות הנחשדות כחריגות יש לבדוק לאלתר את הסיבה לצריכות אלה, על מנת למנוע בזבוז מתמשך הנובע משיהוי באיתור ותיקון דליפות מים.	בוצע חלקית
4	סקר שטחי גינון עירוניים	ליקוי - לביקורת נמסר דיווח על סך שטחי גינון אשר הוכן לפני כשנה וחצי. ברם, המסמך הינו כללי ואינו מפרט את סך השטחים כפי שנדרש ע"י רשות המים ובכלל זה, פירוט של שטחי המדשאות, שטחי שיחים ועצים ושטחי ורדים ופרחים עונתיים. המלצה - מומלץ לבצע סקר שטחים באופן התואם את דרישת רשות המים. יש לעדכן נתונים אלה בתוך מערכת ה-GIS העירונית.	טרם בוצע
5	מינוי אחראי לניהול ופיקוח על צריכות המים	ליקוי - הביקורת מצאה כי עד לפני כשנה וחצי היה עובד אשר ניהל את הבקרה על צריכות המים, אולם עם מינויו כממלא מקום מנהל מחלקת הגינון, חדל מלפקח על הצריכות ולפיכך פונקציה זו אינה מאוישת. המלצה - מומלץ למנות עובד אשר ינהל ויפקח על מערכת הבקרה של צריכות המים בעירייה.	בוצע



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מס'	כותרת ליקוי	הליקוי/המלצת ביקורת	האם בוצע? (בוצע/ לא בוצע/ חלקית)
6	שונות בצריכה החודשית	ליקוי- הביקורת מצאה כי קיימת שונות גבוהה בצריכות החודשיות ונגזר מכך, בסך הצריכה השנתית. המלצה - נוכח השונות בהיקפי הצריכה, ישנו מקום לחיסכון נוסף באמצעות בקרה קפדנית על מדי המים בהם קיימת שונות גבוהה בצריכות החודשיות ונגזר מכך, בסך הצריכה השנתית. על מנת להגיע לחיסכון נוסף, מומלץ להגדיר יעד צריכה של כל צרכן המושתת על הצריכה הממוצעת התקופתית הרב עונתית שלו. כך למשל, יעד הצריכה בחודשים החמים של יולי אוגוסט ייקבע לפי הממוצע הרב שנתי של תקופה זו.	בוצע חלקית
7	מד המים בציר המפלים	ליקוי- נמצא מד מים הרשום כמד המוצב בכתובת רחוב בן גוריון 1/1. נמצא כי כתובת המונה אינה נכונה וכי מד מים זה מספק את המים בציר המפלים שבאגם מונפורט. מדובר במים המוזרמים באופן מלאכותי על ציר המפלים הנמצא בשטח המוניציפלי של מעלה יוסף והוא חלק מפרויקט הכולל גם את אגם מונפורט ומנוהל ע"י "חברת אגם מונפורט", חברה בבעלות משותפת של עיריית מעלות תרשיחא ומועצה אזורית מעלה יוסף, כמו כן נמצאה עלייה משמעותית בצריכת המים במד הנ"ל במהלך שנת 2021. המלצה - מומלץ לפעול לשינוי מחזיקים במונה המים כאמור לעיל. ככל שהעירייה חויבה על צריכות מים שלא צרכה, יש לפעול לזיכוי העירייה והשתת חובות המים על הצרכן בפועל.	טרם בוצע
8	צריכת המים בגני הילדים	ליקוי- קיימת שונות גבוהה בצריכות המים, בין גני הילדים השונים אך גם בין הצריכות התקופתיות של כל גן בנפרד. הביקורת מציינת כי הניסיון מלמד שהשונות בצריכה מתרחשת בד"כ בשל דפוסי צריכה בזבזניים הכוללים שטיפת	בוצע חלקית



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

האם בוצע? (בוצע/ לא בוצע/ בוצע חלקית)	מס'	כותרת ליקוי	הליקוי/המלצת ביקורת
			החצר באמצעות הידרנטים והשקיה ושטיפה בלתי מבוקרים. המלצה - מומלץ להנחות את צוותי הגנים לשימוש נכון וחסכוני במים. ככל שיש גנים המחוברים להידרנט, מומלץ לאסור שימוש בהידרנט לצורך השקיה ושטיפה.
טרם בוצע	9	מונים במערכת החינוך	ליקוי - נמצא כי העירייה משלמת את צריכות המים במתקן על שם קריית החינוך וכן נמצא כי העירייה משלמת צריכות מים במונה על שם רשת עתיד. לגבי מונה קריית חינוך מדובר במבנה הנמצא ברשותה של רשת אורט, העירייה מבצעת התקזזות מול רשת אורט במסגרת ההתחשבויות השוטפות המתקיימת עמה. במונה על שם רשת עתיד מדובר במונה השייך למתנ"ס תרשיחא – גוף עירוני שאינו בשליטה של העירייה אשר צריכת המים שלו צריכה להיות משולמת על ידו. המלצה - על מנת למנוע הקצאת משאבים לצורך התחשבויות עם רשת אורט, מומלץ להעביר את המונה על שמה. בנוסף מומלץ להעביר את המונה הרשום על שם רשת עתיד ולהסב אותו ע"ש המתנ"ס.
טרם בוצע	10	הקצאת מקלטים	ליקוי - נמצא כי העירייה הקצתה מקלטים לתכלית דו שימושית של בתי כנסת ומועדוני ספורט. כאמור בהסכמי ההרשאה וככל שהעירייה החתימה את המחזיקים על הסכמי הרשאה, הם נדרשים לשלם את חשבוניות החשמל והמים בעצמם. מן המתואר לעיל עולה כי חשבוניות המים לא הוסבו ע"ש המחזיקים בפועל. המלצה - יש להסב את המונים ע"ש המחזיקים בפועל. כפועל



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

האם בוצע? (בוצע/ לא בוצע/ בוצע חלקית)	הליקוי/המלצת ביקורת	כותרת ליקוי	מס'
	יוצא, יש לחייב רטרואקטיבית את המחזיקים בסך ההוצאות על צריכות המים שצרכו בתקופה בה המקלטים היו בחזקתם.		
טרם בוצע	ליקוי- הביקורת מצאה כי לא קיים נוהל כתוב לחיוב קיזוזים מול תאגיד המים עבור חיובים הנובעים מדליפות מים. המלצה - יש להכין נוהל פניה לתאגיד המים לביצוע קיזוזים עבור חיובים הנובעים מדליפות מים שאותרו ותוקנו. ככל שנמצאו דליפות מים במהלך חצי השנה האחרונה יש לפנות לתאגיד המים לאלתר ולבקש קיזוז בגין צריכת המים הנובעת מהדליפה.	נוהל קיזוזים מול תאגיד המים	11



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ו. הבסיס החוקי לעבודת המבקר וממונה תלונות הציבור

1. מבקר העירייה

פקודת העיריות [נוסח חדש]

מינוי מבקר

167. (ב) המועצה, בהחלטה ברוב חבריה, תמנה לעירייה מבקר במשרה מלאה.

(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה אלא אם כן נתקיימו 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, לענין זה, מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון;
 - (5) הוא רכש נסיון 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.
- (1ג) 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.
- (2ג) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העירייה, לא יכהן כמבקר אותה עירייה, למשך כל תקופת כהונתה של אותה מועצה שאליה היה מועמד.
- (ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו-(5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העירייה, אם הוא רכש נסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, תשנ"ב-1992.

מועצה שלא מינתה מבקר

167א. (א) ראה הממונה כי המועצה אינה ממנה מבקר, רשאי הוא לדרוש ממנה בצו כי תמנה



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מבקר, כאמור בסעיף 167, תוך הזמן הנקוב בצו.

(ב) לא מילאה המועצה אחרי הצו תוך הזמן האמור, רשאי הממונה למנות מבקר לעיריה ולקבוע את שכרו.

תפקידי המבקר

170א. (א) ואלה תפקידי המבקר:

- (1) לבדוק אם פעולות העיריה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965, נעשו כדין, בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירת טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;
- (2) לבדוק את פעולות עובדי העיריה;
- (3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל הנהוגים בעיריה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;
- (4) לבקר את הנהלת חשבונות העיריה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העיריה ושמירת רכושה והחזקתו מניחות את הדעת.
- (ב) הבקורת 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 לבקורת 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) על פי שיקול דעתו של המבקר;
 - (2) על פי דרישת ראש העיריה לבקר ענין פלוני;
 - (3) על פי דרישת הועדה לעניני 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 תקציבה השנתי.
 - (ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העיריה, כפי שהגיש אותן מבקר העיריה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי.
171. (ב) (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, מהנדס העירייה, הגזבר



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

או היועץ המשפטי לעיריה אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בענין הפיטורים.

המצאת מידע למבקר

170ב. (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 הסמך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת 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, לענין 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 מועדוניה או כל ועדה מועדוניה של גוף עירוני מבוקר; בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו.

דו"ח על ממצאי הביקורת

170ג. (א) המבקר יגיש לראש העיריה דוח על ממצאי הביקורת שערך; הדוח יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ-1 באפריל של השנה שלאחר השנה שלגביה הוגש הדוח; בדוח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד; בעת הגשת הדוח לפי סעיף קטן זה, ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לעניני ביקורת; אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21א ו-21ב לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

(ג) תוך שלושה חדשים מיום קבלת דו"ח המבקר יגיש ראש העיריה לוועדה לעניני ביקורת את הערותיו על הדו"ח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדו"ח בצירוף הערותיו.

(ד) הועדה לעניני ביקורת תדון בדו"ח המבקר ובהערות ראש העיריה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חדשים מיום שנמסרו לה הערות ראש העיריה כאמור בסעיף קטן (ג); לא הגיש ראש העיריה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيفا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

האמורה, תדון הועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העירייה לוועדה; בטרם תשלם הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, אם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העירייה או של גוף עירוני מבוקר כדי לאפשר להם להגיב על הדו"ח.

(ה) (1) תוך חדשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח 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 העירייה לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו, ימציא המבקר עותק הדוח לכל חברי המועצה והמועצה תדון בדוח ובהמלצותיו לא יאוחר משבעה חודשים ממועד הגשתו לראש העירייה.

(ו) לא יפרסם אדם דו"ח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ולא יפרסם ממצא בקורת של מבקר העירייה, ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה רשאי, באישור הועדה, להתיר פרסום כאמור.

(ז) היה למבקר העירייה יסוד להניח שראש העירייה או היועץ המשפטי של העירייה, הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, תשל"ז-1977, יעביר המבקר את הענין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

170ג. דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העירייה במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

צוות לתיקון ליקויים

170גא. (א) בסעיף זה, "הצוות" – עובדי העירייה 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 בדוח שהגיש מבקר העירייה ושנדון על ידי המועצה לפי סעיף 170ג(ה) (1) או (2), לפי הענין, ובדרכים למניעת הישנותם של ליקויים בעתיד.

(ג) הצוות יגיש את המלצותיו לראש העירייה בתוך שלושה חודשים מיום שדוח מבקר העירייה נדון על ידי המועצה, וידווח לוועדה לעניני ביקורת על יישום המלצותיו אחת לשלושה חודשים.

(ד) ראש העירייה רשאי לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים, ובלבד שינמק דחיה זו לפני מבקר העירייה והוועדה לעניני 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.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מינוי עובדים ללשכת המבקר

170. (ה) ראש העיריה בהסכמת מבקר העיריה ימנה עובדים ללשכת מבקר העיריה בהתאם לתקנים שיקבע שר הפנים בתקנות ועלפי האמור בהוראות סעיפים קטנים (א) עד (ד); תקנים לפי סעיף קטן זה ייקבעו בידי השר בהתחשב במספר התושבים, בתחומה של העיריה ובגודל תקציבה השנתי.

(1) לא ימונה עובד ולא יכהן אדם כעובד ביקורת בלשכת מבקר העיריה אלא אם כן התקיימו בו הוראות סעיף 167(ג)(1) עד (4).

(2) על אף הוראות סעיף קטן (ה), רשאי ראש העיריה, בהסכמת מבקר העיריה, לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו התנאי האמור בסעיף 167(ג)(4) אם רכש ניסיון במשך שבע שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית, תשנ"ב-1992.

(ו) עובדי לשכת מבקר העיריה דינם כשאר עובדי העיריה, ואולם הם יקבלו הוראות מקצועיות ממבקר העיריה בלבד.

(ז) לא יופסק שירותו של עובד אצל מבקר העיריה, שלא בהסכמתו של מבקר העיריה, אלא בכפוף להוראות סעיף 171א(1).

(ח) בסעיף זה, "עובד ביקורת" – עובד המבצע פעולת ביקורת.

הוועדה לענייני ביקורת

149ג. (א) המועצה תבחר מבין חבריה ועדה לענייני ביקורת שתפקידה לדון בכל דו"ח של מבקר המדינה ושל נציגי תלונות הציבור על הביקורת בעיריה, בכל דו"ח של משרד הפנים על העיריה ובכל דו"ח של מבקר העיריה, ולעקוב אחרי תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת, והיא רשאית לדון בכל דו"ח ביקורת אחר על העיריה שהוגש לפי דין; הועדה תגיש למועצה את סיכומיה והצעותיה.

(ב) מספר חברי הועדה לא יעלה על שבעה; הרכב הועדה יהיה תואם, ככל שניתן, את ההרכב הסייעתי של המועצה; ראש העיריה, סגניו וחברי ועדת ההנהלה לא יהיו חברים בוועדה לענייני ביקורת.

(ג) (1) יושב ראש הועדה לענייני ביקורת יהיה, בכפוף להוראות פסקה (2), מהאופוזיציה ולא יכהן כדיקטור בהנהלת גוף עירוני מבוקר; לענין סעיף זה יראו את יושב ראש הועדה לענייני ביקורת כשייך לאופוזיציה אם התקיימו בסיעתו, בין היתר, לפחות כל אלה:

- (א) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה;
- (ב) לסיעתו אין ייצוג בוועדת ההנהלה;
- (ג) מסיעתו לא מונו סגנים לראש העיריה;
- (ד) סיעתו אינה קשורה בהסכם המתייחס לכהונת ראש העיריה או לניהול העיריה.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

- (2) היו הסיעות כולן מיוצגות בוועדת ההנהלה או ישנה במועצה סיעה אחת בלבד, יהיה יושב ראש הוועדה לעניני ביקורת מי שהתקיימו בו לפחות כל אלה:
- (א) הוא אינו חבר בוועדת ההנהלה;
 - (ב) הוא אינו מכהן כיושב ראש ועדת הכספים או המכרזים;
 - (ג) הוא אינו מכהן כדירקטור בגוף עירוני מבוקר;
 - (ד) סיעתו שונה מסיעתו של ראש העיריה, אם יש במועצה יותר מסיעה אחת.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيحا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

2. ממונה תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

הגדרות

1.* בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2.* (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות

הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים ודרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3.* במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4.* הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

הגשת תלונה

5.* (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6.* תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

7.* (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشicha

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציג תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8.* (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

10.* הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

11. * (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

12. * בהודעה לפי סעיף 11 (א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. * מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. * (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. * הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.



עיריית מעלות תרשיחא
Municipality of Ma'alot Tarshiha
بلدية معلوت ترشيشا

לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

חומר שאינו ראייה

16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.