

עיקריי דו"ח שנתי מבקר העירייה

וממונה תלונות הציבור



עיריית נוף הגליל

דוח מבקר העירייה לשנת

2022

עיריית נוף הגליל
Municipality of Nof Hagalil



12.02.2023

כ"א/שבט/תשפ"ג

לכבוד

חברי מועצת העיר

שלום רב,

הנדון: ממצאי דו"ח מבקר העירייה לשנת 2022

הריני מתכבד להגיש לכם את ממצאי דו"ח מבקר העירייה לשנת 2022, כמתחייב מסעיף 170 ג' (ג) לפקודת העיריות.

הביקורת מתמקדת השנה בשלושה נושאים חשובים יישום החוק למניעת הטרדות מיניות, מערך המקלטים העירוניים, תחזוקת מתקני המשחקים בגנים הציבוריים, וכן דו"ח מעקב אחר תיקון ליקויים שהועלו בדו"ח ביקורת חניות נכים ברחבי העיר בעלי משמעות רבה על איכות השירות שהעירייה מעניקה לתושבי העיר, דבר העומד בראש סדר העדיפויות העירוני ובו מושקעים משאבים רבים.

אני מברך על הביקורת ורואה בה כלי ניהולי חשוב המסייע למנהל התקין של הרשות המקומית בכל תחומי פעילותה. הביקורת תורמת גם לשמירה על כספי הציבור המופקדים בידי העירייה לטובת ניהול התקציב באופן יעיל ואיכותי לרווחת העיר ותושביה.

אין לי ספק כי הביקורת היא בונה ומטרתה לסייע. אני משוכנע כי ככל שנפיק ממנה לקחים וניישם את המלצותיה, כך נביא בסופו של יום לשיפור השירות שאנו מעניקים לתושבים וזהו, כפי שצינתי בתחילת דבריי, המוטו העומד בבסיס האחריות המוטלת על כתפינו.

אני כמובן רואה את עצמי מחויב ליישום ההמלצות ולתיקון הליקויים. ככל שהדבר נתון בסמכותי אפעל במידת הצורך לריענון הנהלים ולקביעת מערך בקרה פנים ארגוני על מנת למנוע הישנות טעויות העבר.

בכבוד רב

רון פלוט

ראש עיריית "נוף הגליל".

לכבוד

מר רונן פלוט

ראש העירייה

נכבדי ראש העירייה,

הריני מתכבד להגיש לעיונך את דוח מבקר העירייה לשנת 2022, וזאת בהתאם לסעיף 170 ג לפקודת העיריות. דוח הביקורת כולל מגוון ביקורות שנערכו בהתאם לתכנית העבודה השנתית.

הדוח עוסק במספר נושאים:

1. יישום הוראות החוק למניעת הטרדה מינית.
2. מערך המקלטים הציבוריים.
3. תחזוקת מתקני וגני שעשועים ברחבי העיר.
4. מעקב אחר תיקון ליקויים חניות נכים
5. דו"ח פניות הציבור 2022.

כמו כן בדוח זה מוצג ניתוח של תלונות הציבור שהגיעו ללשכת מבקר העירייה, הכולל פילוח לפי מנהלים/אגפים/יחידות, לפי נושאים ועוד.

בסוף הדוח מובאות תוצאות המעקב אחר יישום ההמלצות ותיקון הליקויים מדוחות קודמים.

לנגד עיני הביקורת עמדו יעדים של חיסכון והתייעלות, של התמקצעות ושל איכות שירות, תוך התחשבות ברמת הסיכונים בתחומים השונים של תפקוד העירייה.

כל זאת, בשאיפה לקדם את התרבות הארגונית המבוססת על שמירת החוק, על מינהל תקין ועל טוהר מידות.

על-פי פקודת העיריות, אני מעביר את העתק הדוח גם לחברי הוועדה לענייני ביקורת .

סיכומיה והמלצותיה של הוועדה גובשו עד כה במיומנות, לאחר דיונים מעמיקים בדוחות שהוגשו. על כך היא ראויה למלוא התודה והערכה.

ברצוני להודות לך, ראש העירייה, למנכ"ל העירייה החדש לראשי המנהלים ולמנהלי היחידות המבוקרות ועובדיהן, על שיתוף הפעולה המועיל והפורח לו זכיתי.

בברכה,

רן ליאון.

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור.



דוח לשנת 2022:

דוח ביקורת יישום החוק למניעת הטרדה מינית:

1. נקיטת אמצעים בידי המעסיק.

ממצא:

הביקורת בדקה קיום תקנון רלוונטי למועד הביקורת טרם הומצא תיעוד לתקנון רלוונטי. נציין כי נמסר לביקורת ע"י הממונה על הנושא כי כתיבת התקנון נמצא כרגע בבחינה משפטית לשם כתיבת התקנון והסדרת הנושא.

המלצה:

- מומלץ, לאמץ תקנון למניעה הטרדה מינית בכלל מוסדות העירייה לרבות שפת ערבית.
- מומלץ, לאחר הכנת תקנות פרסום תקנון בכל מוסד ששיך לעיריה.
- מומלץ לשקול פרסום תקנון על גבי האתר האינטרנטי של העיריה.
- מומלץ, לשקול אפשרות לפנייה באמצעות מייל יעודי.

2. דרך הגשת התלונה

ממצא:

הביקורת בדקה כאמור אפשרות להגשת תלונה באמצעים שונים לרבות דיור אלקטרוני. שהגשה תלונה נעשית דרך הממונה או דרך המנהל הישיר. אין תהליך דיגיטלי להגיש תלונה, או תיבה למכתבים.

המלצה:

מומלץ, להקים מערך מכוון להגשה תלונה על טרדה מינית. כמו כן, מומלץ להקים תיבה יעודית לרכז את התלונות. ידוע והדרכה העובדים בנושא

3. בירור תלונה או מקרה

ממצא:

הביקורת בדקה האם ישנו ממלא מקום וזאת כאשר לממונה ישנו נגיעה אישית לעניין. מבדיקת הביקורת עולה כי לא ממונה ממלא מקום.

המלצה:

מומלץ למנות ממלא מקום למקרים שהממונה יש נגיעה אישית.

4. קיום הדרכות לעובדים

ממצא:

הביקורת בדקה האם ישנה תוכנית הדרכות ו/או איזשהיא הדרכה בנושא החקיקה ומשמעותה לרבות אצל עובדי חוץ המיועסקים בעירייה. מבדיקת הביקות עולה כי אין תוכנית הדרכה סדורה לרבות. **נציין כי**, משיחה עם הממונה עולה כי לא היתה אף תלונה על הטרדה מינית בתחומי העירייה, בנוסף המבוקרת אמרה שתהליך הבירור לוקח שבוע עד להסכת מסכנות, וצעדים משמעותיים ופלילים.

המלצות:

1. לידע את העובדים שקיים תקנון.
2. יש לקיים הדרכות יזומות לכל עובד חדש ולכלל העובדים.
3. להקים לומדה מניעה הטרדה מינית

דוח ביקורת מקלטים ציבוריים:

1. רשימת ציוד

ממצא:

הביקורת בדקה האם האמצעים הרלוונטיים לעיל לרבות מטפים לכיבוי אש (מספרם נקבע לפי שטח המקלט), ציוד חילוץ ועזרה ראשונה (תחבושות אישיות, תחבושות בינוניות ותחבושות נגד כוויות, חוסם עורקים, מסכה או מגן פנים להנשמה וסד עץ מרופד), מיכל מי שתייה בקיבולת של 40-320 ליטר, פנסי זרקור ניידים ואלונקות. מבדיקת הביקורת עולה כי הציוד למקלט מלבד מכלי המים אינם מוחזקים במקלטים באופן פיזי אלא מרוכזים במחסן החירום של העירייה.

המלצות:

מומלץ, לבצע תרגול אחת למספר שנים שמטרתו לוודא שצוות החירום והפיקוח ערוך לספק את ציוד החירום לכלל המקלטים הציבוריים בעיר.

2. תוכנית עבודה שנתית

ממצא:

1. הביקורת בדקה קיום תוכנית עבודה שנתית בתחום האחזקה וכן תיעוד לביקורים השוטפים במקלטים (דו"ח בקרת מקלט) כאשר לכל מקלט ישנו תיק הכולל תמונות של המקלט וכן ביקורות שוטפות שנעשו במקלט. משיחה שקיימה הביקורת עם מנהל אגף חירום וביטחון בודקים את תקינות המקלטים אחת לחודש, וכמו כן מבצעים ביקורת יזומה בהתאם לקריאות בנושא מהמוקד העירוני ובמידה והמקלט הוא דו- שימושי וישנו מצב ביטחוני מתוח יש לעירייה זכות וסמכות לפנות את המקלט כדי שיהיה מוכן לשעת חירום. כמו כן, מנהל אגף הביטחון מנהל רשימה של כלל המקלטים הציבוריים, כתובתם, מיקומם, מספורם וכן פירוט הליקויים שיש לתקן בגין כל אחד ואחד מן המקלטים.
2. מבדיקת הביקורת עולה כי תיעוד הביקורים החודשיים בגין תחזוקת מקלטים שוטפת מדי חודש במקלטים מתועדת בקלסר באופן רנדומלי.

המלצות:

1. מומלץ, להוסיף לתוכנית העבודה לוחות זמנים לביצוע שיפוצים, תיקונים ותיעדוף תיקון הליקויים במקלטים בהתאם לתקציב ולסדר קדימויות כפי שיקבע על ידי מנהל אגף הביטחון.
2. מומלץ, להקפיד על תיעוד הביקורת החודשית שמבוצעת על ידי אחראי תחזוקת המקלטים בכל אחד מן המקלטים.
3. מומלץ, לסרוק את כלל החומר כולל תיק מקלט, תמונות הליקויים במקלטים, דוחות הביקורת החודשית של אחראי התחזוקה וכ"ו על ידי מערכת המחשב לשם תיעוד ושמירה החומר.

3. דרכי גישה למקלט

ממצא:

הביקורת בדקה כי האם דרכי הגישה למקלט פנויות ממכשולים, לכלוך, אשפה וכ"ו. מבדיקת הביקורת שבוצעה בשטחי הרשות בגין 10 מקלטים שנדגמו באופן אקראי לשם וידוא כי דרכי

הגישה נקיות ממכשולים, אשפה וכ"ו מלבד מקלט 1 ברחוב יודפת (מקלט 17) שכניסתו אינה פנויה ועלולה להקשות על כניסה במקרה חירום.

המלצות:

מומלץ, לוודא כי כלל דרכי הגישה למקלטים יהיו פנויות ממכשולים.

4. שילוט ודרכי גישה:

ממצא:

הביקורת בדקה האם בשילוט בכניסה למתקנים ישנו שילוט על גבי המקלט בצבע המחזיר אור וכן מספור המקלטים. מבדיקה של 10 מקלטים ציבוריים נמצאו 3 מקלטים שיש לחדש את השילוט ו/או מספורם.

המלצה:

מומלץ, לוודא כי כלל המקלטים נושאים שילוט וכן לציין על גבי השילוט אמצעי ליצירת קשר במקרה חירום ו/או מסי' טלפון של מוקד העירוני כאמצעי ליצירת קשר.

5. ניקיון המקלט

ממצא:

הביקורת בדקה ניקיון המקלט כאמור במפרט באמצעות סיור שערכה במקלטים הציבוריים. מבדיקת 8 מקלטים המשמשים כמקלטים ציבוריים נמצאו 3 מקלטים שיש לבצע ניקיון של המקלט ו/או פינוי מחפצים מיותרים. נציין כי במקלט ברחוב התבור 30 (מקלט מסי' 4) בוצע ריסוס להדברת מזיקים ויש לנקות את המקלט משאריות מזיקים.

המלצה:

מומלץ, להקפיד על ניקיון המקלט לאחר עבודות כגון הדברת מזיקים וכ"ו.

6. תאורת מקלט

ממצא:

1. הביקורת בדקה קיום תאורת סביב מקלטים. מסקירה שקיימה הביקורת ב-10 מקלטים ציבוריים עולה כי בשני מקלטים הבאים: מקלט ברחוב אדמון 38 וכן מקלט ברחוב וורדים 63 בשכונת מליבו הסמוך לשטח מיוער שבשעת חשיכה העדר תאורה מקשה על זיהוי דרכי הגישה למקלט.

2. הביקורת בדקה את תקינות מערכת החשמל בתוך המקלטים. מבדיקה שביצעה הביקורת ב-8 מקלטים ציבוריים נמצאו 2 מקלטים שיש להסדיר את מערכות החשמל בתוך המקלט כאמור:

מיקום המקלט	מס המקלט	סוג מקלט	הערות/תגובות
-------------	----------	----------	--------------

המקלט ללא חשמל נמסר לביקורת על ידי אחראי המקלטים כי הנושא בטיפול וידוע והביאו מהנדס חשמל חיצוני לשם בדיקה וטיפול.	מקלט תת קרקעי	4	רחוב התבור 30
מבדיקת הביקורת עולה כי אין למקלט חיבור קבוע לחשמל.	מקלט עילי	1	הגיא 8

המלצות:

מומלץ, להתקין תאורה היקפית בסביבת המקלט ולדאוג לקיום תאורה תקינה בתוך כלל המקלטים.

7. בדיקת שלד

ממצא:

הביקורת בדקה האם אחת לשנה ישנה בדיקה של גורם מקצועי במחלקת ההנדסה ו/או מי מטעמו את שלדי הבטון של המקלטים קרי קירות, רצפה, תקרה וכ"ו וזאת מלבד הבדיקה החודשית של אחראי תחזוקת המקלטים. מבדיקת הביקורת עולה כי הבדיקה בשוטף נעשית על ידי אחראי תחזוקת מקלטים מדי כחודש ואין מעורבות של מחלקת ההנדסה ו/או מי מטעמה.

המלצות:

מומלץ, כי אחת לשנה מחלקת ההנדסה בעירייה ו/ או מישהו מטעמה ו/או גורם חיצוני יבצעו בדיקה של כל המקלטים הציבוריים בכדי לוודא תקינות שלד ומבנה המקלט זאת, בנוסף לבדיקות התחזוקה השוטפות של אחראי המקלטים.

8. איטום נגד גזים

ממצא:

מבדיקת הביקורת עולה כי נערכים בדיקות אחזקה על ידי אחרי תחזוקת המקלטים בשוטף, עם זאת בדיקת האיטומות מבוצעת על ידי אחראי התחזוקה של המקלטים.

המלצה:

מומלץ, בנוסף לבדיקות של אחראי התחזוקה של המקלטים לבצע בדיקות איטומות בנוסף לבדיקות המבצעות ע"י אחראי המקלטים למקלטים ע"י מעבדה מוסמכת אחת לשנה.

9. בדיקת מערכות מים:

ממצאים:

הביקורת בדקה את תקינות מערכות המים והאינסטלציה במקלט וסביבתו. מבדיקת הביקורת 8 מקלטים ציבוריים נמצא מקלט 1 הממוקם ברחוב הגיא שיש לתקן את מערכת האינסטלציה החיצונית למקלט.

המלצות:

מומלץ, לתקן את הנזילה החיצונית למקלט.

10. תקינות מערכות חשמל

ממצאים:

הביקורת בדקה תקינות מערכות החשמל והתקשורת כאמור לעיל:
מבדיקת הביקורת 8 מקלטים ציבוריים עולה כי מלבד מקלט 1 (רחוב השומרון 46 מקלט דו-תכליתי המשמש את עמותת רק ביחד) לא נמצא ציוד ייעודי כגון נקודות אנטנה ותקשורת אינטרנטית וכן תקשורת אלחוטית ואמצעי טלפוניה לשעת חירום.

המלצה:

מומלץ, לחבר את כלל המקלטים הציבוריים לרשת רדיו וטלוויזיה לרבות רשת אינטרנטית כולל תשתית מתאימה.

11. הנגשה

ממצאים:

מסקירת הביקורת ניתוב גישה למקלטים הציבוריים ב- 10 מקלטים המשמשים כמקלטים ציבוריים נמצא כי חלק מהמקלטים אינם נגישים לבעלי מוגבלות פיזית. הביקורת סבורה כי בשל התנאים הטופוגרפיים תושבים בעלי מוגבלות שידרשו לשהייה במקלט ציבורי לא יוכלו להגיע אליו ללא עזרה לרבות ניתוב הגישה.

המלצות:

1. מומלץ, לבצע סקר נגישות עבור כלל המקלטים הציבוריים.
2. מומלץ, לגבש עם פיקוד העורף תכנית עבודה רב שנתית, למתן פתרון לנגישות למקלטים הציבוריים כולל הפניית משאבים תקציביים.

12. מקלטים דו תכליתיים

ממצאים:

הביקורת בדקה האם מקלטים שהוקצו כמקלטים דו-תכליתיים ישנה הקפדה על הנחיות בגין תפוסה של 20% ציוד בקרב המקלטים שהוקצו. מסקירת 2 מקלטים שמשמשים כמקלטים דו תכליתיים. עולה כי במקלטים שנבדקו אין הקפדה על הנחיות התפוסה הנ"ל.

המלצה:

מומלץ, להקפיד על חידוד ההנחיות לגופים אשר משמשים במקלט כמקלט דו-תכליתי.

13. התקשרות חוזית בר הרשות

ממצאים:

הביקורת בדקה קיום הסכם משפטי אשר בה להסדיר שימוש במקלטים ציבוריים כמקלטים דו תכליתיים. מבדיקה של 8 מקלטים ציבוריים שמשמשים כמקלטים דו תכליתיים נמצא:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי בגין 2 מקלטים המשמשים כמקלטים ציבוריים דו תכליתיים: מקלט רחוב השומרון 46 המשמש וכן מקלט נוסף ברחוב הוורדים 36 המשמש כבית כנסת נמצא כי חוזה ההתקשרות המשפטי בין העירייה לבין בר הרשות הינם בתוקף למועד הביקורת. (תקין)
2. מבדיקת הביקורת נמצאו 3 מקלטים שבגינם לא נימצא תיעוד לקיום הסכם התקשרות חוזית המשמש הרשאה כמקלט דו תכליתי.
3. מבדיקת הביקורת נמצאו 3 מקלטים נוספים שמשמשים כמקלטים לשימוש דו תכליתי אך למועד הביקורת הסכם ההתקשרות החוזית אינו בתוקף.

המלצות:

מומלץ, להקפיד על הרשאה חוזית וכן מעקב אחר תקפות ההסכמים בין העירייה לבין בר הרשות.

14. אישור מליאה להקצאה כמקלט דו תכליתי

ממצאים:

הביקורת בדקה תקפות האישורים בידי המליאה לשימוש במקלטים ציבוריים כמקלטים דו תכליתיים ואופן המעקב במחלקת הנכסים אחר תקפות חוזה ההקצאה בגין מקלטים ציבוריים שהוקצו כמקלטים דו תכליתיים.

מבדיקת הביקורת 9 מקלטים שהוקצו לשימוש רב תכליתי:

נמצאו 4 מקלטים המשמשים כמקלטים דו תכליתיים שלא נמצא תיעוד לאישור החלטת מליאה המאשרת הקצאתם כמקלטים דו תכליתיים.

המלצות:

1. מומלץ, להביא לאישור מחודש של וועדת ההקצאות מקלטים אשר אושרו לשימוש דו תכליתי שתוקף ההקצאה בגינם פג.

2. מומלץ לערוך טבלה מרכזת של כלל המקלטים הציבוריים שהוקצו כמקלטים דו-תכליתיים (אפשרי גם טבלת אקסל) לשם מעקב סדור אחר מועד תחילת ההקצאה ומועד סיום ההקצאה.

15. מיפוי מערך המקלטים המשותפים

ממצא:

הביקורת בדקה האם ישם מיפוי של כלל המקלטים המשותפים בעירייה. מבדיקת הביקורת עולה כי אין מיפוי במחלקת ההנדסה ו/או במחלקת החירום מיפוי מדויק של כלל המקלטים המשותפים בשטחי הרשות כאשר הערכה הינה כי קיימים כ-100 מקלטים משותפים.

המלצות:

מומלץ, להכין מיפוי/סקר שימפה את כלל המקלטים המשותפים בתחומי הרשות, בשיתוף ובתיאום עם מחלקת תכנון והנדסה בעירייה לרבות כתובות, בתי אב שלהם מיועד המקלט, ועד הבית וכ"ו ושמידע באמצעות מערכת ממוחשבת וממוכנת. (אפשרי בעזרת שימוש במערכת g.i.s) שבשימוש העירייה ולאחר מכן לעדכן את כתובות המקלטים המשותפים המשמשים לשימוש בשעת חירום באתר האינטרנטי של העיריה.

דו"ח ביקורת תחזוקת ובטיחות גני המשחקים הציבוריים בשנים 2019-2021

בעיריית נוף הגליל.

1. נהלי עבודה

ממצא:

ממצא:

- הביקורת בדקה האם ישנם נהלי עבודה סדורים בתחום אחזקה וטיפול במתקני המשחקים הציבוריים. מבדיקת הביקורת עולה כי יש להוסיף התייחסות לתחומים הבאים:
1. התייחסות לסוגי הבדיקות של מתקני המשחקים בהתאם להוראות התקן, (בדיקת התקנה, בדיקות חודשיות, בדיקה שנתית ובדיקה תלת שנתית).
 2. הגדרת סוגי הליקויים והאחרים על הטיפול בהם.
 3. אופן התייעוד של הבדיקות ופעולות התחזוקה בכל אחד מהמתקנים.
 4. סוג השילוט שיש לקבוע בכל גן משחקים.
 5. אופן התייעוד וטיפול בתאונות שאירוע ככל שאירעו.

המלצה:

מומלץ, לעגן את תחומי הפעילות לעיל במסגרת נהלי עבודה.

2. בדיקה חודשית

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי אחת לחודש בדיקה של כל גני המשחקים שבתקן על ידי חברת "גנית פארק" המבצעת את בדיקות חודשיות של המתקנים וכן ביצוע תחזוקה שוטפת.

במידה וישנם ליקויים מהותיים אזי גן המשחקים יוצא מהתקן. כמו כן, הליקויים מובאים לידיעת מנהל מדור פארקים בעירייה לשם תיקון הליקויים והחזרה לתקן.

במקרים מסוימים תיקון הליקויים מבוצע במסגרת התחזוקה השוטפת שמבצעת "גנית פארק" אחת לחודש. לאחר ביצוע הבקרה החודשית, מופק דו"ח בקרה לכלל מתקני השעשועים להלן דו"ח בקרות חודשי הכולל סטטוס גני הציבוריים כמה גנים נבדקו, כמה גנים ירדו מתזוקה וכן סטטוס. בנוסף מצורפת חשבונית לתשלום.

בנוסף הוקמה על ידי הספק אפיקצייה יעודית המאפשרת למנהל המדור לבצע בקרה טרם תשלום לספק של כל אחד ואחד מן גני המשחקי לרבות אפשרות לצפות בכלל התמונות שצולמו בעת הביקורת שביצע הספק, צפייה במתקנים בתוך כל אחד מן גני המשחקים וכ"ו.

נציין, כי תוך כדי הביקורת מנהל מדור ומנהל אג"ף שפ"ע עברו הדרכה לשם תפעול האפליקצייה הנ"ל.

המלצות:

מומלץ, כי במידה ויש ליקויים בגני משחקים ציבוריים שיצאו מהתקן ליידע את ממונה הבטיחות של העירייה.

3. בדיקה חזותית

ממצאים:

הביקורת ערכה בדיקה מדמית של תקינות ושלמות מתקני השעשועים לרבות ניקיון של גני המשחקים. מדגימה של 12 גני משחקים נמצאו 3 גני משחקים שהנדנה היתה חסרה למועד הביקורת וכן גן משחקים 1 הסמוך למקלט שהטיח התפורר בסמיכות לכגן המשחקים. **נציין, כי בבדיקה מדמית נוספת שבוצעה בגן משחקים (גן ציבורי פסגות) הנדנדה תוקנה.**

המלצה

מומלץ, לפעול לתיקון הנדנדות/השלמת הנדנדה.

4. בדיקה שנתית

ממצאים:

הביקורת בדקה קיום אישור שנתי של מכון מוסמך כאמור בתקן לעיל. מבדיקה מדגמית של 12 גני משחקים ציבוריים נמצאו 8 גני משחקים שלמועד הביקורת 12.2021 טרם הומצא אישור כנדרש לעיל.

המלצות:

מומלץ, להקפיד על ביצוע בדיקה שנתית בהתאם לדרישות התקן.

5. הצללה:

ממצאים:

הביקורת בדקה קיום הצללות בגני המשחקים. הביקורת בדקה 12 גני משחקים באופן מדגמי. מבדיקת הביקורת נמצאו 6 גני משחקים שחסר בהם הצללה. **נציין, כי מדובר לרוב בגני משחקים קטנים ורוב גני המשחקים הגדולים בעיר מוצללים.**

המלצות:

מומלץ, להכין תוכנית עבודה להצללת כלל גני המשחקים.

6. קיום מאגר נתונים/תיעוד

ממצאים:

הביקורת בדקה האם לכלל גן שעשועים תיק ממוחשב ו/או ארד קופי הכולל את הנתונים כפי שצוינו לעיל. מבדיקת הביקורת עולה כי באגף שפע אין תיק ממוחשב לכלל גן שעשועים, אלא יש רשימה (אקסל) של כלל גני המשחקים הציבוריים שבאחזקת החברה המנהלת.

המלצות:

מומלץ, כי לכלל גן שעשועים/משחקים יוקם תיק נפרד אם באמצעות "הארד קופי" או תיק ממוחשב שיכלול את כל הפרטים כפי שצוינו לעיל לרבות, אישור תקינות שנתי בידי מכון מוסמך, אישור תלת שנתי, תביעות משפטיות וכ"ו.

7. שילוט השגחת הורים

ממצאים:

הביקורת בדקה שילוט כאמור לעיל. ממדגם של 12 גני משחקים ציבוריים שנבדקו נמצא גן אחד שלא נמצא תיעוד במועד הביקורת לשילוט בנודע להשגחת הורים.

מס"ד	מס' גן	שם הגן	כתובת
1	10024	גן ציבורי ירדן	ירדן 25

המלצות:

מומלץ, לוודא כי כל גני המשחקים הציבוריים נושאים שילוט כמצוין לעיל.

8. נגישות והנגשה

ממצאים:

הביקורת בדקה האם בוצע סקר/מיפוי בדבר הנגשת גני המשחקים על ידי מורשה נגישות בגין גני המשחקים הציבוריים הקיימים. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת לא נמצא תיעוד לסקירה בדבר הנגשת גני המשחקים לילדים בעלי צרכים לרבות מתקני המשחקים. **נציין כי באתר האינטרנטי של העירייה מפורסמת רשימה של גנים שעשועים שהונגשו לציבור.**

המלצות:

1. מומלץ, לבצע סקר נגישות לכלל גני המשחקים הציבוריים בדגש על מתקני משחקים קיימים
2. מומלץ, להכין תוכנית עבודה רב שנתית בדבר שילוב מתקנים המיועדים לצרכי מילדים בעלי מוגבלויות.

9. רישום וטיפול בתאונות

ממצאים:

הביקורת בדקה האם מידע על תביעה לנזקי גוף (ק/509) מתאריך 31/08/2021 שהובאה לידיעת הביקורת ע"י המחלקה המשפטית הובאה לידיעת הגורמים הרלוונטיים באגף השפ"ע וכן האם נוהל רישום וטיפול לשם שיפר הבטיחות.

מבדיקת הביקורת עולה כי התביעה לא הייתה מוכרת לאגף שפ"ע ולכן לא נרשמה ו/או בוצע רישום של התאונה ו/או תחקיר אירוע לשם שיפור הבטיחות.

המלצות:

1. מומלץ, כי בנוסף לטיפול משפטי ע"י הגורמים הרלוונטיים בעירייה להעביר תביעות רלוונטיות לידיעת הגורמים הבאים: מנהל אגף שפ"ע, מנהל מדור תחזוקת גני משחקים וכן ממונה הבטיחות בעירייה.
2. מומלץ, לערוך רישום ותחקיר אירוע לשם הפקת מסקנות ותיעוד בהתאם לאמור לעיל.



**דו"ח מעקב תיקון ליקויים
ויישום המלצות הביקורת
משנים קודמות**

כללי:

נושא הנגישות הינו נושא הנחשב לרגיש ביותר בשנים האחרונות. חידוד ערכי השוויון לאנשים בעלי מוגבלות בכלל ומוגבלות פיזית בפרט מוצא מקבל מקום נרחב בלשון החקיקה מזה מספר שנים. החוק המרכזי בנישת חוקים אלה הינו "חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998" המפרט את עקרון היסוד לפיו: זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה, מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות וכן את המטרה: להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מירבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו.

כפועל יוצא של הגשמת השוויון עבור אנשים עם מוגבלות, מושם דגש על הנגשת המוצרים ובעיקר השירותים השונים אותם מקבל האזרח. אחד מן השירותים הללו הינו מקום חניה המיועד לנכה ולעיתים מקום חניה אישי. מטרת הקצאת מקומות חנייה אישיים לנכים היא להקל על ציבור הנכים המוגבלים בניידות. עבור נכים שניידותם מוגבלת, כלי רכבם הפרטי משמש תחליף לרגליהם ומאפשר להם לנוע בדרכים ולנהל אורח חיים נורמלי ותקני למרות מוגבלותם.

עיריית נוף הגליל מקצה מקומות חנייה אישיים לנכים ברחבי העיר בהתאם לחוק חנייה לנכים, התשנ"ד - 1993. הקצאת מקום חנייה אישי לנכה לשימוש הבלעדי באמצעות הצבת תמרור נועדה להקל על הנכים המוגבלים בהליכה. עם זאת, אדם בעל תג "נכה" אינו זכאי באופן אוטומטי להקצאת מקום חנייה אישי.

הקצאת מקום חנייה אישי לנכה משמעותה הענקת זכות לרכבו של הנכה לחנות במקום החנייה המוקצה לרכבו בכול שעות היממה, ומנגד, שוללת מהציבור הרחב את הזכות לחנייה חופשית של רכבם במקום.

בשל מצאי מוגבל של מקומות החנייה בעיר, הקצאת מקום חנייה אישי לנכה צריכה להיעשות על פי תבחינים לפיהם תינתן עדיפות בהקצאת מקומות חנייה לנכים המוגבלים בניידותם, בתנאי שאין בבעלותם חנייה פרטית בסמוך למקום מגוריהם או למקום עבודתם.

לאור חשיבותו של הנושא, הן מפאת רגישותו בבחינת היותו מסייע לאוכלוסיית הנכים והן מפאת החשיבות של סדר וארגון בתחום זה, החליטה הביקורת לערוך מעקב תיקון ליקויים אחר ממצאי הביקורת לשנת 2020 כפי שעלתה הביקורת בתחום זה.

מס"ד	נושא ודירוג	ממצאים	המלצות	מעקב אחר תיקון הליקויים
1	תבחינים להקצאת מקומות חנייה לנכים	מבדיקת הביקורת עולה כי אין כיום גורם ייעודי המבצע את תפקידי אישור ההקצאה והתפקיד מבוצע על ידי מהנדסת העיר לרבות תפקידי הרבים.	1. לדעת הביקורת תהליך אישור הקצאת מקום חנייה לנכים מומלץ לעשות שינוי הכולל שינוי בתהליך ההקצאה מומלץ, להעביר תפקיד זה לגורם ייעודי במחלקת ההנדסה.	טרם יושם מבדיקת בירות עולה כי מהנדס הרשות (לשעבר) הינו הגורם המבצע.
2	תיעוד הבקשות והשלמות	מבדיקת הביקורת עולה כי העירייה אינה מנהלת ניהול ממוחשב ו/או סריקה של הבקשות אלא נשמרות בקלטר הכולל את טפסי הבקשה ב"הארד קופי", לרבות קובץ אקסל או מסמך ממוחשב אחר, אלא ידני באמצעות שמרדפים וקלסרים של חניות פרטיות לנכים וכן מיקום התמרורים בחלוקה עפ"י שנים.	2. הביקורת ממליצה, לתעד את הבקשות באמצעות מערכת ייעודית ו/או קובץ אקסל . כמו כן, לסרוק את החומר הנלווה לבקשה לרבות אישורים רלוונטיים. 2. מומלץ, להקפיד על שלמות המסמכים הנלווים.	יושם- נכון למועד הביקורת המסמכים נשמרים באמצעות אפליקציה ייעודית כולל מיקום חניית הנעה שהוקצתה על גבי G.I.S
3.	ממשק עבודה שוטף בין האגפים והמחלקות האמונים על טיפול ומעקב חניות נכים.	1. מבדיקת הביקורת עולה כי אין מסד נתונים אחיד המרכז את כלל הבקשות ואין סנכרון בין הגופים הפועלים כלומר במקרה בו הנכה הולך לעולמו ו/או עוזב את העיר ו/או תוקף הזכאות לחניה נכה פג (במקרה בו הזכאות אינה לצמיתות) לא תהיה סנכרון ועברת מידע שוטף.	מומלץ, להקים מאגר ממוחשב של כלל חניות הנכה שיהיה נגיש ומשותף לכלל הגורמים העוסקים בחניות הנכים בעירייה ויהיה משותף לכלל המחלקות הרלוונטיות	ביצוע חלקי- מבדיקת הביקורת עולה כי רפרנטית מידע עירוני G.I.S במחלקת ההנדסה מבצעת בדיקה נפטרים וכן עוזבים מול מאגרי המידע הרלוונטיים.

מס"ד	נושא ודירוג	ממצאים	המלצות	מעקב אחר תיקון הליקויים
		2. מבדיקת הביקורת עולה כי במקרה בו הנכה הלך לעולמו ו/או עוזב את העיר אין איזון שוטף ועדכון הדדי של כלל הגורמים הרלוונטיים למעקב וטיפול שוטף בגין ההקצאה לחניית נכים. כך שאין אפשרות לבצע מעקב אפקטיבי אחר חניות נכים שהוקצו לנכים ואולם אלה הלכו לעולמם ו/או עזבו את העיר כגון מנהל ההנדסה וכן אגף שפ"ע.	(אפשרי מאגר אקסל) מומלץ, על דיווח שוטף (אחת לרבעון) בגין נכים שהלכו לעולמם ו/או נפטרים ו/או מעבר מגורים על ידי מנהל הגבייה למנהל ההנדסה ולאגף שפ"ע וזאת לשם מעקב שוטף וכן גריה שוטפת של חניות נכה שהוקצו לנכים ואין בהם צורך.	
4.	בחינת מערכות מידע המסייעות בניהול מערכת התימור.	נכון לינואר 2020 יש מידע במשרדי העירייה מספר הקצאות לחניות נכים שאושרו על ידי עיריית נוף הגליל שעמדו בקריטריונים למתן חנייה אישית לנכה. נושא התמרון ככלותו אינו מנוהל באמצעות מערכת תמרון ממחושבת. מערכת שהינה תוכנה ייעודית לניהול החלטות וועדת המשנה לתחבורה. מערכת תמרון כזו בעלת ממשק GIS מאפשרת ניהול וניתוח מידע באופן שהתמרורים מוצגים וניתנים לניהול ומעקב במערכת ה-GIS העירונית.	מומלץ, לרכוש תוכנה ממוחשבת לקליטה, מעקב, פיקוח ובקרה אחר בקשות של אזרחים לחניות נכים אישיות. מערכת תמרון כזו בעלת ממשק GIS מאפשרת ניהול וניתוח מידע באופן שהתמרורים שאושרו בוועדה מוצגים וניתנים לניהול ומעקב במערכת ה-GIS העירונית	יושם- כיום הנתונים נשמרים ומעובדים על ידי אפליקציה עירונית בסיוע של רפרנטית מערכות מידע במנהל ההנדסה.
5.	רישום התמרורים ועדכון.	1. מבדיקת הביקורת עולה כי בעירייה קיימת רשות תמרון מקומית שבראשה עומד ראש העיר, בשירות העירייה מהנדסת העיר יועצת תנועה בכירה והיא נותנת	מומלץ, לערוך סקר שלטים עירוני מקיף ולבחון את כל השלטים בעיר, באם אלו עומדים	טרם בוצע.

מס"ד	נושא ודירוג	ממצאים	המלצות	מעקב אחר תיקון הליקויים
		<p>המלצות מקצועיות לראש העיר בנושא הצבת תמרורים.</p> <p>2. מבדיקת הביקורת עולה כי רכז התנועה מהמשטרה אינו מקבל בתחילת שנה דף ובו רשימת החניות האישיות לנכים המעודכנת לאותה השנה.</p> <p>3. מסויר ברחבי העיר ובדיקה של 66 תמרורי חניה לנכים הפרוסים ברחבי העיר, במטרה לוודא כי תמרורים אלו הוצבו עפ"י החלטות ועדת התמרור נמצאו 7 תמרורי חנייה שאינם אחידים ואינם בהתאם לאמור עפ"י תקנות והנחיות להצבת תמרורים 2018. (לפירוט ראה נספח-ב).</p>	<p>בהוראות תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961. נציין כי תהליך התחיל על ידי פיקוח עירוני.</p>	
6.	רישום התמרורים	<p>מבדיקת הביקורת עולה כי:</p> <p>1. אחת לשנה העירייה מעבירה לקצין המשטרה העתק עם רשימת החניות האישיות לנכים המאושרות הפזורות ברחבי העיר, לידיעה בלבד.</p> <p>2. מבדיקת הביקורת עולה כי העירייה מנהלת מעקב ידני (לא ממוחשב), באמצעות שמרדפים וקלסרים של חניות פרטיות לנכים וכן מיקום התמרורים בחלוקה עפ"י שנים.</p>	<p>1. מומלץ, לבצע אחת לתקופה סקר בדבר חניות לנכים שקיימות בפועל ברחבי העיר, על מנת לבחון באם יש לכל חנייה אישור והאם התמרור מוצב כנדרש בחוק.</p> <p>2. מומלץ, למחשב את רישום התמרורים. נציין כי רישום זה דרוש לצורך הוכחת חוקיות התמרורים בבתי המשפט, במידה ומתעוררת שאלה בדיון</p>	<p>בוצע כיום הצבת התמרורים על ידי אפליקציה ייעודית.</p>

מעקב אחר תיקון הליקויים	המלצות	ממצאים	נושא ודירוג	מס"ד
	משפטי אודות עבירת תנועה, בתאריך מסוים.			
1. יושם – האפליקציה העירונית מאפשרת מעקב אחר תחילת זכאות לחניית נכה וכן סיומה של זכאות לחנייה נכה. () במידה ואינה לצמיתות). 2. בטיפול -בטיפול אגף שפע- התחלת תהליך מיפוי חניות נכים שיש לגרוע.	1. מומלץ, לקיים מעקב ממוחשב על תהליך הקצאת החניות כולל תאריך סיום הזכאות (כאשר מדובר בנכות שאינה צמיתה). 2. מומלץ, לבצע בדיקה מקיפה של כלל הזכאויות שהוקצו לחניות נכים בגין זכאות לחניות נכים שנפטרו ו/או עזבו את תחומי הרשות ו/או אין רישום ארנונה בגין הנכס.	1. הביקורת מצאה, כי לאחר החלטת ראש העיר ואישור הקצאת מקום חניה אישי לתושב, לא מנוהל מערכת פיקוח ובקרה. נציין כי התחיל השנה תהליך בקרה של מקומות חניה על ידי הפיקוח העירוני. 2. הביקורת מצאה, כי החנייה ניתנת לנכה ומאושרת על ידי העירייה, היא לכל החיים או עד אשר העירייה תקבל תלונה ישירה מתושב למנהל הנגישות ו/ או באמצעות המוקד העירוני, ואז הקצאת החניה האישית תיבדק מחדש. מבדיקת 686 אישורים לבעלי זכאות למקום חנייה השמור לנכים שניתנו במשך 25 שנים האחרונות (2019-1995) עולה כי 147 (כ-20%) בעלי זכאות לחניות נכים נפטרו ו/ או עזבו את תחומי הרשות ו / או אין רישום ארנונה בגין הנכס. (לפירוט ראה נספח-ג) 3. הביקורת מצאה, כי לא קיים מעקב שוטף של החניות האישיות של הנכה, במידה ואזרח מתלונן על שינוי במצב הנכה כגון פטירה / מעבר דירה, רק אז העירייה פועלת בנידון ובודקת את התלונה. במידת הצורך פועלת בהתאם.	7.	

מס"ד	נושא ודירוג	ממצאים	המלצות	מעקב אחר תיקון הליקויים
8.	שקיפות ומידע באתר העירייה	הביקורת בדקה, האם ישנה אפשרות למלא טופס מקוון כולל העברת הצרופות. מבדיקתנו עולה כי יש מידע כאמור לעיל אולם אין אפשרות להגיש בקשה מקוונת ו/או אפשרות לערער על החלטה בדבר זכאות.	מומלץ, לשקול לאפשר לתושבים מילוי טופס מקוון ו/או ערעור החלטת ראש העיר לסירוב הבקשה כולל אפשרות של צירוף מסמכים נלווים. בקשה מקוונת תאפשר חיסכון בזמן הן של מבקשי החניה והן של הגורמים הרלוונטיים האמונים על טיפול בבקשה.	טרם יושם
9.	אפדיקציית Check-Tav	בתאריך 28.5.2020, ביצעה הביקורת בשטחי הרשות "נוף הגליל" הביקורת השתמשה באפליקציה של Check-Tav הממשלתית שבו נעזרים גם שוטרים פקחים בכלל רחובות הערים וכמובן על פי החוקים ונהלים הקשורים בנידון. מבדיקת הביקורת עולה כי: במסגרת מדגם רנדומלי בשטחי הרשות, שמטרתו לבדוק האם מספר הרישוי המוקצה לחניית נכה תואם לנתוני האפליקציה. מבדיקת הביקורת נמצאו 8 מקרים בהם מספר הרישוי הנקוב תמרוור/שילוט של חניות המוקצות לחניית נכים אינם תואמים לרישום באפליקציית Check-Tav. כלומר, אינם מופיעים כחניות השמורות לבעלי תו נכה. הדבר יכול להצביע על: רישום מוטעה והעדר סנכרון מידע בין המערכות השונות לרבות	מומלץ, לבצע בדיקה מקיפה של כלל חניות הנכה באמצעות השוואה של מספרי הרישוי בחניות הנכה תואמים לנתוני האפליקציה Check-Tav קרי אינם מופיעים כחניות השמורות לבעלי תו נכה וזאת כדי לוודא כי החנייה אכן הוקצתה לגורמים המיועדים לכך.	ביצוע חלקי – מבצוע בדיקה באמצעות אפליקציית עירונית. נציין כי חלק מן תיקי הארד קופי אבדו למועד הביקורת.

מעקב אחר תיקון הליקויים	המלצות	ממצאים	נושא ודירוג	מס"ד
		נתוני משרד התחבורה והרישוי, הקצאת חניות באופן פירטי וכ"ו. (לפירוט ראה נספח ד-ד).		



דו"ח תלונות
הציבור לשנת 2022

דו"ח תלונות הציבור

1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008, קובע כי "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....."
מדי שנה מגיעות ללשכת המבקר פניות ותלונות בתחומים שונים שבאחריות העירייה.
2. תלונות מגיעות ללשכת המבקר במגוון דרכים: בכתב, בטלפון, בדואר אלקטרוני או בפקס. כמו כן מועברות תלונות מלשכת נציב תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה הרלוונטיות לעירייה ו/או תחום אחריותה.
3. בשנת 2022 התקבלו וטופלו בלשכת מבקר העירייה 13 תלונות בגין פניות הציבור עבור כל תלונה בוצע תהליך בדיקה ובירור, והועבר לטיפול לידי היחידה הארגונית הרלוונטית לנושא התלונה.
במקרים בהם התלונות עסקו בתאגידים העירוניים, נשלחה הפנייה/תלונה לגורמים הרלוונטיים בתאגידים אלו.
הגורמים אליהם נשלחו התלונות התבקשו לשלוח ללשכת המבקר התייחסות לתלונה, ונערך מעקב אחר הטיפול בתלונה.
4. הדוח כולל מידע סטטיסטי שנאסף בנוגע לטיפול בתלונות בחתכים שונים, כגון לפי יחידות ארגוניות ונושאים שכיחים עליהם הלינו.

מידע סטטיסטי תלונות הציבור לשנת 2022

1. התפלגות התלונות על פי יחידות ארגוניות

להלן התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/ תאגידי עירוניים :

מס' תלונה	נושא	תת נוסע	פירוט התלונה	תאריך קבלת התלונה	גורם לטיפול	תאריך העברה לטיפול	סטטוס התלונה	תאריך סיום טיפול
1	קבלת החזר כספי	כספים	קבלת החזר כספי יתרת זכות	24.05.2022	גזברות	24.05.2022	טופל	30.05.2022
2	כיבוד ללא כשרות	רכש כיבוד	רכישת מזון לכיבוד באירועים של מגזר לרבות תעודת כשרות	09.06.2022	רכש	09.06.2022	טופל	10.06.2022
3	עבירות בנייה	עבירות בנייה לאכיפה	עבירות בנייה לאכיפה	09.06.2022	אכיפת הבנייה	10.06.2022	בטיפול	
4	סגירת תיק הוצל"פ	הוצל"פ	פתיחת תיק בהוצאה לפועל בגין חוב כספי	08.06.2022	משפטי ת	08.06.2022	טופל	
5	עבירות בנייה	עבירות בנייה בשצ"פ	השתלטות על שצ"פ ושטחים ציבוריים	10.08.2022	הנדסה	11.08.2022	בטיפול	
6	חניות ואכיפה רכבים ותיקים	אכיפה עירונית	פיקוח ואכיפה בעיית חנייה ורכבים ישנים	21.08.2022	שיטור עירוני	21.08.2022	בטיפול	
7	קבלת חוות דעת מבנה מסוכן	הנדסה	דרישה לקבלת חוות דעת הנדסית למבנה מסוכן	02.10.2022	הנדסה	2.10.2022	טופל	3.10.2022
8	גרימת נזק לרכוש והשלכת פסולת	אכיפה ושיטור עירוני	גרימת נזק מצד קבלן חימוני לרכוש	21.10.2022	תאגיד המים העירוני /שיטור	23.10.2022	בטיפול	
9	מקווה נשים	בניית מקווה חלופי	הקצאת מקווה חלופי לנשים	23.10.2022	מועצה דתית /הנדסה	8.11.2022	בטיפול	
10	ספסל ברחוב עירוני	הקצאת ספסל ישיבה ברחוב עירוני	הקצאת ספסל ברחוב יזרעאל לצורך ישיבה	11.12.2022	שפי"ע	12.12.2022	טופל	
11	ניקיון רחובות	ניקיון רחובות כביש ריחן	העדר ניקיון מספק על ידי רכב הטיאוס	21.12.2022	שפי"ע	21.12.2022	טופל	

מס' תלונה	נושא	תת נוסע	פירוט התלונה	תאריך קבלת התלונה	גורם לטיפול	תאריך העברה לטיפול	סטטוס התלונה	תאריך סיום טיפול
12	טיפול בשפכים וביוב	טיפול בשפכים	טיפול בשפכים וביוב ברחוב ציבורי	24.12.2022	תאגיד המים	03.01.2023	בטיפול	
13	גבייה עבור אישורי זכאות להנחה בארנונה	גבייה ואישורי ארנונה	תשלום עבור אישורי זכאות לקבלת אישור הנחות בארנונה	29.12.2022	גבייה וארנונה	1.01.2023	טופל	

סטטיסטיקה של תלונות בהתאם לנושא הפנייה



