

פרטי כל ישיבת מליאה שלא מן המניין מס' 7 - רמת השרון

שהתקיימה ב-22.12.24

משתתפים:

מר איציק רוכברגר	-	ראש העיר
מר יעקב קורצקי	-	ס' רה"ע
עו"ד עידן למדן	-	ס' רה"ע
גב' פרח מלך:	-	מנכ"לית העירייה ומזכירת המועצה
עו"ד נאוה פרס	-	חברת מועצה
גב' לירון בלומנר	-	חברת מועצה
גב' ענת לין	-	חברת מועצה
מר גיא קלנר	-	חבר מועצה
גברת סיון דהן	-	חברת מועצה
גב' הדר שוייצר	-	חברת מועצה
עו"ד גייל שורש	-	חברת מועצה
עו"ד דניאלה רון יעקובי	-	חברת מועצה
מר אחד בלייר	-	חבר מועצה
מר מר דן רוק	-	חבר מועצה

נעדרו:

גב' קרן ברנדס מקסימוב	-	חברת מועצה
גב' בת שבע אלקובי	-	חברת מועצה
מר מוטי גינדי	-	חבר מועצה
מר עופר קליך	-	חבר מועצה

צוות מקצועי

מר ניסים בן יקר	-	מבקר העירייה
מר אסף אפרים	-	גזבר העירייה
מר שי אללוף	-	מהנדס העירייה
עו"ד עדי דייג-הלפרן	-	נציגת היועץ המשפטי

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28

סדר היום:

1. דו"חות ביקורת לשנים 2022 ו2023
פרוטוקול ישיבה מסכמת ועדת ביקורת
המלצות ועדת ביקורת
תשובת ראש העירייה לדו"ח הביקורת לשנת 2023
2. דו"ח תלונות הציבור לשנת 2023
תשובת ראש העירייה לדו"ח.

פרטי כל

1. דו"ח ביקורת לשנים 2022 ו-2023

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: ערב טוב. אנחנו מקיימים עכשיו ישיבה בנושא דו"חות הביקורת לשנת 22,23 ומקיימים גם דיון בדו"ח תלויות הציבור לשנת 2023. ועדת הביקורת עשתה עבודה. בדקה, ראתה, נתנה את המלצותיה, התייחסותה, לממצאי הדו"חות יש לי רק הערה שמתייחסת לא לוועדת הביקורת אלא דווקא אני רוצה את התשובה מהמבקר עצמו. אני לא מבין למה אנחנו צריכים לדון בדו"חות ביקורת של 2022 כשעבר כל כך הרבה זמן, זה לא רלוונטי בכלל. אנחנו עכשיו מקיימים דיון כדי לעשות וי על הדבר הזה. 23 הגיוני כי דנים בו ב-24 זה בסדר. גם בסוף. למה חיכיתם כל כך הרבה זמן? כבר מראש אני שואל את השאלה השנייה, גם אם חיכיתם כל כך הרבה זמן זה היה מסיבות אובייקטיביות או התרעתם בפני המועצה הקודמת, לקיים או ראש הרשות לא משנה לקיים את הביקורת ב-2022? אני חייב לומר בתחושה שלי פנימה אני מאוד לא בא לי לקיים דיון לעשות סתם דיון לעשות לו וי על שנת 2022 נראה לי לא הגיוני. אני מבין שחברי ועדת הביקורת דנו וישבו על זה והכל. בינינו זה לא פייר. מה אני יכול לעשות עכשיו עם דו"ח ביקורת לפני שנתיים אנחנו לא היינו פה בכלל. לא יודעים מה היה איך היה. איזה מסקנות אני יכול. חלק תוקן חלק לא תוקן. מה אני ולמה זה הגיע למצב הזה ברשותך רק תענה לנו לפני זה כי אני בתוכי, בתוך תחושת בטן פנימית לא לקיים דיון על 22. אז בבקשה רק תענה שאני אדע מה קרה פה.

מר ניסים בן יקר: לגבי דו"ח 22 באמת עקב הבחירות שהיו. בחירות שהעירייה הקודם החליט לא לדון. בדו"חות כי זה היה קרוב לבחירות. זה לא החלטה שלו הייתה. החלטה שהתקבלה על דעתו. או קי. לאחר מכן אני העברתי אליך את הדו"חות האלה על מנת שאתה תדון בהם. העברתי בדיוק אחרי איך

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: הכל בסדר. אין לי טענות על זה.
מר ניסים בן יקר: יש דבר שנקרא רציפות השלטון. יש דברים שנעשו לפניך אתה צריך לדון בהם. זה גם כן אחריות שלך.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אתה עונה לי תשובה סליחה. ניסים. אני מעריך, מכבד אותך.

ומוקיר אותך גם. מתי הגשתם את הדו"ח של 22?
מר ניסים בן יקר: בחודש הרביעי של השנה.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: של 23.
מר ניסים בן יקר: כן.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: המלחמה מתי פרצה?
מר ניסים בן יקר: לא מלחמה בחירות.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: בחירות היו באוקטובר. אמורים להיות באוקטובר התקיימו בפברואר.
מר ניסים בן יקר: נכון.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אז איך זה מסתדר בחירות?
מר ניסים בן יקר: מכיוון שוועדת הביקורת לא דנה בדו"חות מתוקף זה שהם לא רצו להכניס עניינים פוליטיים כי זה היה. זה החלטה שלהם זה לא החלטה שלי.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אני לא מאשים אותך חלילה. אני לא מבין את משרד הפנים. את מחלקת הביקורת במשרד הפנים. איך היא נותנת לזה יד? אני לא מרגיש שאני יכול לדון זה לשבת ולעשות סתם וי. סתם וי. אני אומר לכם דוגרי. זה להטריד ולבזבז שעות בזמן שוועדת הביקורת עשתה ועשתה עבודה אני אומר לכם עשתה עבודה טובה. אין לי שום אני ההיפך יגיד תודה לוועדת הביקורת אבל באמת אתם מספרים לי סיפור שהגשתם באפריל. הבחירות היו אמורות להיות באוקטובר 23 לא מקיימים את זה. סליחה עם הכבוד עכשיו אני אבזבז את הזמן שלי על דבר שאני לא יכול להשפיע עליו בכלל? אני לא יכולה להשפיע עליו.
עו"ד גייל שורש: אני יכולה לענות לך עכשיו?
מר ניסים בן יקר: אני קודם כל מראש אומר את זה זה דברים שלא תלויים בי ולי לא היה שום בנושא הזה.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: לא מאשים אותך אישית. אני מבין את הנקודה. אני רק רוצה הסבר. אני לא מאשים אותך חלילה. ממש לא.
מר ניסים בן יקר: לעצם העניין לגבי דו"ח ביקורת דו"ח ביקורת שנעשה הוא דו"ח ביקורת שראוי לדון בו. גם עכשיו הוא רלוונטי. גם השנה הוא רלוונטי. אנחנו עברנו על הדו"חות אתם תראו את החומרים שאנחנו עברנו עליהם. הם רלוונטיים עד היום.

עו"ד גייל שורש: אנחנו הנושא הזה של מרחק הזמן היה ברור לנו לוועדה ואנחנו מתוך הדבר הזה יצאנו רק לדברים שיש להם משמעות עכשיו. לא לקח דברים שכבר אבד עליהם הקלח. ולכן אתה תראה אנחנו לא ניכנס לזה היום להצגה. אבל בנייר שמסרנו נייר המסכם המלצות שדחינו כי הם כבר לא היו רלוונטיות. ניסינו לדייק את זה, לייעל את זה ולחסוך משאבים.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אני שמח שאת מעירה את ההערה הזאת. זה ממש בסדר. אנחנו נתייחס רק לגבי המלצות שלכם. לגבי ההתייחסות מה שנדחה נדחה.

עו"ד גייל שורש: ברור.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: חבל לעבור על זה.

עו"ד גייל שורש: אני אסביר. אנחנו לא נעבור דו"ח, דו"ח. תיכף.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: דקה תני לי לומר לכם תודה בסוף בהתחלה אני רוצה להגיד גם. אני יודע שהשקעתם. אני יודע שרצתם אני יודע שאת יחד עם הצוות נועדתם ונפגשתם עם מבוקרים ועם החלטות. אני מעריך את זה מאוד. אני חושב שזה חשוב מאוד ואנחנו ניישם מה שאפשר ליישם כדי שבאמת אם יש ליקויים נתקן אותם. כי זה מה שצריך להיות גם זה לא בזמן שלנו. תודה רבה לכם. תודה רבה גם לך המבקר.

עו"ד גייל שורש: ערב טוב. הערב הזה אנחנו בעצם נדבר על שני דברים. על מה עשינו נכון, ודברים בעלי ערך ועל מה איזה דברים עשינו לא נכון. זה הדברים שהוגדרו לא יסולא בפז. רון שמומחה למנהל לניהול ושיווק אמר את המשפט לשמוע מה עשית זה נכון זה דבר בעל ערך לשמוע מה עשית לא נכון זה לא יסולא בפז. בדקות הקרובות אנחנו נעבור על שמונה נושאים. אנחנו נדבר בקצרה על תפקידה של הביקורת. אנחנו נדבר על התנהלות תהליך הביקורת. נציג את ועדת הביקורת ואת ההתנהלות שלה ואנחנו עוסקים פה בדו"חות של 22 ו23 לוועדה הייתה הזכות לזהות תהליכי רוחב. אתגרי רוחב בעיר שעברו לאורך כל נושאי הביקורת. אנחנו נעסוק בעיקרי דו"חות הביקורת לשנים 22 וב23 נעשה סיכום ונעביר להתייחסות חברי הוועדה והמליאה. הנושא הראשון זה תפקידה של הביקורת. תפקיד של הביקורת היא קודם כל סוג של שומרת סף נוספת על שומרי הסף שיש לנו בעירייה והיא התכלית המרכזית שלה לבדוק שיש פה תהליכים שהם חולמים מנהל תקין ושלטון החוק. בנוסף התפקיד של הביקורת זה לשפר את התפקוד של העירייה לזהות ליקויים שפוגעים ביעילות, שימוש במשאבי העירייה בתקציב ובתקנים ובשיפור של התוצרים שמקבל הציבור בעיר. הנושא השלישי זה שקיפות שראש העיר מדבר עליו בקשה. ואמון הציבור הליך של ביקורת משקף לציבור את הנעשה בעיר שלנו. ובעצם גורם לאמון ציבור

שהציבור מבין מה קורה מאחורי הקלעים זה דברים שהוא לא חשופים לו. ביום יום. תהליך הביקורת מתנהל והכנתי את זה רק באופן סכמתי ומאוד קצר. מי שקובע מידי שנה את הנושאים שעליהם תתבצע הביקורת הוא המבקר. המבקר עורך את הדו"חות ובדרך כלל עורך אותן באמצעות קבלנים או ספקים, הוא מחלק את הנושאים בין היועצים או הספקים האלה והם כותבים את הדו"חות הוא עורך אותם ומגיש אותם לראש הרשות, לך ראש העיר ולוועדת הביקורת. הנושא השלישי אחר כך דנה ועדת הביקורת היא מגישה סיכומים והמלצות למועצה זה השלב שבו אנחנו נמצאים עכשיו. אחרי שההמלצות שלנו יאושרו על ידי המועצה יוקם צוות תיקון ליקויים. זה בעצם המקום הפרקטי של אימוץ ההמלצות. צוות תיקון הליקויים תעמוד בראשו מנכ"לית העירייה פרח והוא צוות מקצועי. זה לא צוות שנמצאים בו גורמים פוליטיים, זה צוות מקצועי. ואחר כך תפקידה של ועדת הביקורת היא לעקוב אחרי התקדמות התיקון של הליקויים האלה. איך בעצם התנהל תהליך הביקורת על ידי הוועדה? קודם כל אני אציג קצת מספרים בגלל שנה מאוד מיוחדת. קודם כל היו כשבע מאות חמישים עמודים של ביקורת שקיבלנו מהמבקר. שני הדו"חות היו כשבע מאות חמישים עמודים. היו למעלה ממאתיים המלצות. את חלקן דחינו כי הם היו לא רלוונטיות. וחלקן בגלל מימד הזמן כבר טופלו על ידי הגופים המבוקרים וזה מהלך מאוד יפה שאנחנו נראה אותו לאורך כל הביקורת. נושא נוסף היו לנו כעשרים וחמש פגישות עם גופים מבוקרים כל פגישה כשעתיים. עשינו פגישות בזום ובאופן פיזי וצריך להזכיר את זה כל חברי הוועדה בעצם פועלים בהתנדבות. הם השקיעו המון המון זמן לקרוא את החומרים ולהבין אותם ולהתכוון לפגישות. היו לנו כחמישה עשר נושאים בדו"ח הביקורת של 22 היו 8 נושאים ובדו"ח הביקורת של 23 שבעה נושאים. היו אחד עשר גופים מבוקרים. זה גופים שבעצם עברו ביקורת באותם שנים וזה רק ביקורת ישירה. כי בתוך חלק מהדו"חות היו יותר מגוף אחד שעברו את הביקורת הזו. עבדנו כשלושה חודשים. התחלנו להיפגש ביולי באמצע יולי וסיימנו במחצית אוקטובר. אני חייבת להגיד שקיימנו ישיבות כמעט כל שבוע ובאמת היה מאמץ מאוד יפה וחשוב של חברי הוועדה. הדבר האחרון מה שהוזכר פה היו בעצם שני דו"חות ביקורת. אני רוצה להציג את חברי וחברות הוועדה את סיוון מהאופוזיציה. את ענת לין מהקואליציה את מוטי גינדי שלא נמצא איתנו היום אבל גם הוא מהקואליציה. את מר דן רוק מהאופוזיציה. ואני הייתי יושבת ראש

הוועדה מהאופוזיציה צריך להגיד שוועדת הביקורת היא הוועדה היחידה שעל פי חוק יושב ראש שלה הוא מה אופוזיציה. זה חלק מהתפיסה של שומרי הסף ברשות. עוד דבר מעניין משהו יודע

מה עוד משותף לכל חברי וחברות הוועדה? כולם חדשים נכון. בעצם בוועדה הזאת לא היה אף חבר מועצה שהיה לו ניסיון בעבודת המועצה וגם זה היה אתגר משמעותי עבורנו. בעצם עשינו כמה דברים כדי לנהל בצורה יעילה את הדיונים. בתקופת הזמן שניתנה לנו. קודם כל קבענו תקנון לוועדה והתקנון הזה שם דגש על יעילות למשל לעשות פגישות בזום, גם עם הגופים המבוקרים. למשל להגיש סיכומים בכתב. לאשר פרוטוקולים לקבל החלטות שוב הכל לטובת היעילות, והדיוק והמיקוד. הנושא השני זה לימוד ועיבוד החומר. אתם מבינים ש750 עמודים שכוללים נושאים שאף אחד מאיתנו הוא לא מומחה תוכן בהם. עולם הביטוחים, עולם הרכבים. שפ"כ אין זה לא עולמות התוכן שלנו והיה מאוד חשוב לקרוא את הדו"חות לנסות להבין אותם ולשבת עם אנשי ונשות המקצוע. קיימנו כאמור בפגישות בזום ופנים אל פנים לכל פגישה כזאת הכנתי מצגת שריכזה את עיקרי הדברים, והיוותה את המצע לדיון. כי היה מאוד קשה לעבוד עם הדו"חות עצמם וצריך להגיד שגם בין הדו"חות היו שונות מאוד גבוהה היו דו"חות מצוינים שאפשר היה די מהר להבין מה רוצים, מה ההמלצות, מה הממצאים והיו דו"חות שלא היו ברמה שבעיני ראווה זה חזר למבקר. המבקר החזיר אלינו.

גב' פרח מלך: זה נבע מהבחירה של מבקר?

עו"ד גייל שורש: זה ספקים. אני ראיתי שיש ספקים אנחנו גיבשנו המלצות למועצה אתם קיבלתם ממני דף סיכום שלמעלה ממאתיים המלצות. כדי שיהיה קל לחברי וחברות המועצה להכיר את החומר ולהצביע על הדברים. הסיפור הזה זה פשוט משתלב. הדו"חות שקיבלתם והמלצות המליצה הוועדה למליאה. אחרי שנאשר היום את ההמלצות אנחנו נדאג לפרסם את החומרים באתר העירייה מכיוון שעשינו הרבה עבודת הכנה אנחנו נפרסם את המצגות. את ההמלצות ואת הדו"חות והדבר האחרון זה אותו מעקב שנעשה אחרי ועדת הליקויים ובעצם האופן שבו ההמלצות שנאשר ייושמו בפועל. אני רוצה לדבר על עקרונות הפעולה שהובילו אותי בניהול הוועדה. הדבר הראשון בעיני המטרה של הביקורת לטייב את עבודת העירייה כדי שנשפר את השירות לתושבים. זה המטרה שהצגתי לחברי וחברות הוועדה בפעילות שלנו. זה לב העבודה שלנו. הדבר השני באנו לחזק את הדרג המקצועי. להעצים אותו ולעזור לו וכעירייה מקצוענית זה עירייה שמשרתת טוב יותר את התושבים שלה והיא גם מושכת בעלי מקצוע טובים להצטרף לצוות. והיה לנו מאוד חשוב הגופים המבוקרים יגיעו בעצם יצאו עם הבנה שאנחנו בעד. אנחנו לא נגדם. לא חיפשנו לערוף ראשים. לא חיפשנו למצוא אשמים. חיפשנו איך לעשות את עבודת העירייה טובה יותר. ואת זה עושים עם כבוד, שותפות, ואמון. שותפות בין כל חברי הוועדה

1 מהאופוזיציה והקואליציה. שותפות עם הדרג המקצועי, שיכול היה להגיע ולדבר בפתיחות ולתת
2 כבוד. יש לדרג המקצועי פה שנות ותק שלנו אין ויש להם תפקיד מאוד חשוב שלנו אין לכן נקודת
3 המוצא לתת כבוד לאנשי המקצוע. שהם משקיעים את כל זמנם בעבודת העירייה. יכול להיות
4 שיש ביקורת ויש ביקורת אבל יש דרך להעביר אותה. וככה אני חושבת שיצרנו את האמון ואת
5 היכולת לעבוד בצורה אפקטיבית עם הגופים המבוקרים וכמובן גם עם המבקר. נושא נוסף
6 מהניסיון שלי עסקתי בעבודת ביקורת בעבר הביקורת היא גם כלי לגופים המבוקרים. הרבה
7 פעמים אנחנו רוצים להוסיף תקן, לקבל יותר תקציב. לקדם איזה פרויקט והביקורת הממצאים
8 שהיא מציפה יכולים לתמוך ביכולת שלנו לגייס את לרתום את מקבלי ההחלטות לתת לנו את
9 המשאבים האלה. לכן אחד הדברים שאמרנו מהתחלה למבוקרים בואו תסתכלו איך אתם
10 משתמשים בביקורת גם כדי לשפר את היכולת שלכם לגייס משאבים. ואני חושבת שההבנה הזאת
11 מאוד חשובה ונראה דוגמאות לכך בהמשך. מרחק הזמן דיברנו עליו. מרחק הזמן בטח מדו"ח
12 2022 בעצם ביקר תקופה אחרת לגמרי יצאנו אז מהקורונה ועשינו את ההמלצות בשינויים
13 המתאימים. וצריך להגיד שהרבה מאוד מההמלצות של הדו"ח הזה הגופים ממש יישמו בעצמם.
14 ולכן כבר לא היינו צריכים להתעסק. היה בוצע, בוצע, בוצע. ומאוד שמחנו לראות את זה.
15 ההמלצות פעמים רבות היו מתואמות עם הגופים המבוקרים כדי שהם יהיו אפקטיביות. אנחנו
16 יכולים לבוא ולהמליץ מה שאנחנו רוצים. תתנו להם מיליוני שקלים. תוסיפו להם 40 תקנים. זה
17 לא רלוונטי. צריך לתאם את ההמלצות אחת שתהיה בת ביצוע ושתיים שהיא לא תטיל על
18 המבוקר משהו שמראש אנחנו יודעים שהוא לא יוכל לעמוד בו. אם אנחנו רוצות שיהיה בסוף
19 יישום אפקטיבי של ההמלצות המלצות צריכות להיות קונקרטיות, וברות ביצוע. זה הפרק המבוא
20 לעבודת הביקורת בעצם מה שעשינו המטרות ולאופן שבו ניהלנו את הדיונים. אני רוצה להציג
21 מספר אתגרי רוחב עירוניים שצפו מהחתיך של הנושאים שהיו לנו. הנושא הראשון זה שירות
22 לתושב. אנחנו הבנו מהדו"ח שהכניסו בעצם מערכת מידע חוצה ארגון כולל שמשרתת את מגוונים
23 ואת אגודת הספורט מערכת א. ש. בינה. והיא בעצם יצרה שיפור לשירות לתושב. יחד עם זה
24 ואנחנו נראה את זה בדו"ח עדיין קיים ביזור של גופים שונים שעוסקים בשירות לתושב שהסנכרון
25 לא מיטבי. ולכן יש קושי לראות את התמונה הכוללת לייצר קריטריונים ותהליכים שהם זהים
26 לכל הגופים שנותנים שירות, בעצם לייצר פה משהו אני קראתי לו שירות מרוכז שהתושב במרכז.
27 שלא צריך לגלגל אותו ממקום למקום, שנכנסות למערכת הזאת כל הפניות מהתושבים בעצם זה
28 גם נותן לנו כלים להבין להוציא נתונים סטטיסטיים וחתכים כדי לשפר שוב המטרה פה זה שיפור

1 השירות לתושב. וראינו את זה בביקורת על גנים ונוף וראינו את זה בביקורת על גני הילדים
2 וראינו את זה בביקורת על הביטוחים. ראינו את זה חוצה נושאים. גם ב22 וגם ב23. הנושא השני
3 זה סיפור של מדיניות תוכניות עבודה ונהלים. לא היה דו"ח שהביקורת לא מצאה שיש בעיה
4 בנושא הזה. אז אפשר לשאול את עצמנו למה זה חשוב שתהיה מדיניות. למה זה חשוב שתהיה
5 תוכנית עבודה ונהלים. והסיפור למה זה חשוב כי מדיניות הי בעצם המצפן. היא האסטרטגיה
6 שקובעת לאן ילך הארגון או יחידות ארגוניות בתוך הארגון הזה וכשאינן מדיניות, יש קושי לסנכרן
7 לוקטור מסוים. וראינו פעם אחרי פעם שחסר הרובד הזה של המדיניות. מה זה מדיניות. זה
8 בעצם קריאת כיוון שמתחילה מהמדיניות של ההנהלה העיר ויורדת לאגף או יחידה בארגון עצמו.
9 תוכניות עבודה גם שיחות חזר בהמון המון ביקורות. תוכנית עבודה היא בעצם איך היא נראית
10 יעד מדיד, על ציר זמן שאפשר לבקר אותו. אנחנו לא ראינו כאלה מה כן. ראינו אנשים אמרו לנו
11 אנחנו עושים תקציב. זה תוכנית עבודה. אז זה שלא. תקציב הוא לא תוכנית עבודה. תקציב זה
12 כלי לביצוע מדיניות. אני חוזרת לעניין של המדיניות. התוכנית העבודה על תוכנית העבודה
13 כשמתעדפים אותה שמים תקציב לא גוזרים תוכנית עבודה מתקציב. זה משהו שחזר פעם אחרי
14 פעם. והנושא השלישי נהלי עבודה סיוון אמרה באחד הדיונים אנחנו פשוט היינו קצת מופתעות או
15 מופתעים מהעובדה שאין בצורה רוחבית גם זה עלה בהמון המון דו"חות ביקורת נהלי עבודה זה
16 שימור ידע. זה יצירת רף אחיד. זה הבנה של איך מתנהל הארגון הזה גם אם מחר אני הולכת ויש
17 נוהל אז מי שיחליף אותי ידע מה הוא צריך לעשות. זה גם מנהל תקין ושלטון החוק כי רבים
18 מהנהלים בוודאי בתחומים בהם עוסקת העירייה יש הנחיות של החוק שצריך להטמיע אותם
19 לתוך הנוהל. אז למעשה מה שאנחנו חושבים שצריך להגדיר כיעד ארגוני את הנושא של קביעת
20 מדיניות תוכניות עבודה. ונהלים. צריך להכשיר את המנהלים ומנהלות שלנו בתפיסה הזאת.
21 בחשיבה הזאת. צריך ללמד אותם, צריך לשמוע אותם. צריך לגרום להם להבין למה זה טוב להם.
22 למה זה יעזור להם יש את המשימות שלהם. ודבר נוסף צריך ליווי מקצועי. סליחה. כתיבת נהלים
23 זה התמחות. אי אפשר לצפות לבקש ממישהו שהוא ראש או ראשת יחידה תכתבי נהלים. זה לא
24 עובד ככה. צריך מומחה תוכן שהתמחות שלו זה כתיבת נהלים והוא יתמחה ומי שעומד בראש
25 היחידה ייתן את התוכן הקונקרטי. זה עוד אתגר שזיהינו כאתגר רחב בעיר.
26 **גב' סיוון דהן:** אני רוצה רגע להוסיף שכמעט כל הפגישות שהיו לנו, זה היה מאוד ברור שאנשי
27 המקצוע נמצאים הרבה שנים בתפקידם. עושים את תפקידם רובם בצורה מאוד טובה ועדיין אם
28 הם היו מסיימים את תפקידם מחר בבוקר בסביבה כזו או אחרת אין בעצם שום שימור של הידע

והניסיון שהם צברו במהלך התקופה של מילוי תפקידם. והדבר הזה גרם לנו להבין עכשיו זה היה בפגישה אחת והמשכנו לשאול את אותם שאלות בפגישות הבאות וזה היה די ברור שלא מתבצע שום תהליך כפי שגייל אמרה שבו הנהלים הידע והניסיון איך בעצם התורה של איך לבצע את התפקיד בצורה הטובה ביותר לא כתובה בשום מקום. במקומות עבודה אחרים, זה די א' ב' של מי שנכנס לתפקיד ויש לו איזה שהוא סוג של ככה חפיפה מה צריך לעשות, מה לא עושים, ואיך הדברים אמורים להתבצע. ואחרי שהבנו שזה המצב, זה הביא אותנו לחשוב על זה שאנחנו לא רוצים לבזבז בעצם את רסורסינג של זמן של אנשי המקצוע שהתחילו לכתוב את כל מה שהם עושים אבל אפשר אולי להיעזר באדם חיצוני שיעזור בעצם לצור איזה שהוא סוג כזה של תורה שבעל פה איך מבצעים תפקיד מסוים בעירייה. זה יכול גם לעזור לביקורת בשנים הבאות שלא כל פעם מחדש צריך להמציא את הנהלים ולכתוב אותם ולהבין מה קורה מאחורי הדברים, כי יש נהלים מסודרים.

גב' פרח מלך: אני אשמח לומר ב2012 במקרה בסיבובים הקודמים שלי אני הכנתי נהלי עבודה לכלל מחלקה ואפילו אם תכנסי לחדר שלי תראי אותם. מה שנכון הוא שצריך היה לעדכן עם הזמן את התוכניות האלה. אבל כל אגפי העירייה וכל המחלקות שלה ישבו עם חברה חיצונית שהבאנו ובנו את זה כמובן שהכל עבר אותי ואנחנו בנינו בסופו של דבר. מה קרה במהלך השנים האחרונות אני לא יודעת לומר נכון הוא שצריך כן לשפר את הנהלים אבל הם קיימים. אני יכולה להגיד לך סתם דוגמא יש פה דו"ח לגבי נוהל רכב. שהוא קיים. אני עשיתי במסגרת ועדת רכב כי זה ועדה מקצועית עשינו שינויים בזה ולכן שיניתי חלק מהדברים. ואפילו מופיע אצלי.

מר גיא קלנר: אבל היום ב24 את יודעת להגיד שיש נהלים?

גב' פרח מלך: יש נהלים. צריך לעשות להם התאמות.

גב' סיוון דהן: השאלה אם אנשי המקצוע פועלים על פי הנהלים האלה. ויודעים שהם קיימים.

גב' פרח מלך: כל מי שהיה בתקופתי יודע את יכולה לראות שאנשים שכן מי שחדש אני

משערת שאין להם אבל.

גב' סיוון דהן: זה טוב שזה עולה פה. יש אומר שיש בסיס להתחיל לעבוד.

עו"ד גייל שורש: אני שמחה שאנחנו מתפרצים לדלת פתוחה ויש קשב לדבר הזה. כי זה באמת

אחד מאתגרי רוחב שראינו. אז הנושא הבא שרציתי לדבר התקדמנו זה נושא של קבלנים

חיצוניים. אנחנו מבינים שיש קושי לעירייה לעמוד ביעדים שלה

גב' הדר שוייצר: שאלת תם אני לא כל כך מבינה את השיח הזה. אתם שוב אני אומרת אני כיתה

א' מוניציפאלית ואני לא מצליחה להבין או לעובד עירייה אין הגדרת תפקיד? הוא לא יודע מה הוא אמור לעשות?

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: הוא יודע. הוא צריך לדעת.

גב' הדר שוייצר: אז על מה השיח הזה. אני לא.

עו"ד גייל שורש: לנוהל יש הגדרה אחרת. הגדרת תפקיד זה משהו אחד. ונוהל זה משהו אחר.

גב' הדר שוייצר: או קי תסבירי.

עו"ד גייל שורש: נוהל זה בעצם סדר הפעולות או אופן שבו ניגשים לבצע משימות. והגדרת

תפקיד זה על מה אתה אחראי ומה הסמכויות שלך.

מר אהד בלייר: מחלקה אגב יש לה תהליכים שהיא צריכה לבצע. נוהל איך היא מבצעת אותו.

הגדרת התפקיד אומרת מה רוחב האחריות שלך בתוך הנוהל הזה.

גב' הדר שוייצר: אבל זה אמור להיות אחד בתוך השני. זה לא.

עו"ד גייל שורש: לא. יש

גב' הדר שוייצר: חלק מהגדרת תפקיד צריך לדעת איך לבצע אותו.

עו"ד עידן למדן: מופיע בנוהל.

גב' הדר שוייצר: נכון בנהלים. אבל הם חלק זה אחד הולך עם השני. אתה לא יכול לעשות תפקיד

בלי שתדע איך אתה עובד. אני לא מצליחה להבין את זה.

עו"ד עידן למדן: השאלה כמה באמת יודעים. ליישם אותם בשטח.

גב' הדר שוייצר: אנחנו צריכים לבוא לבנות את הנהלים. זה איפה שהו.

עו"ד גייל שורש: אחד ההמלצה היא לא לחברי המועצה היא לדרג המבצע. למנכ"ל. ודבר שני

מאחר שזה עלה בכל כך הרבה דו"חות יש פה איזה פער ואני שמחה שלא מתחילים מאפס. שיש

תשתית נוהלית ולוקחים אותה ומעדכנים אותה. יש עוד התייחסויות לנושא של הנהלים? אז

ברשותכם נעבור לנושא רוחב האחרון שאני רוצה לדבר עליו. זה נושא של קבלנים חיצוניים. בכוח

אדם ומשימות שיש היום בעירייה ולאורך שנים כבר בעצם יש קושי לעמוד ביעדים ולמלא את

המשימות בכוח אדם הקיים. ולכן העירייה בעצם מתקשרת עם קבלני משנה שיעשו את המשימות

שהעירייה מחליטה להוציא למיקור. מניקיון, דרך גינון, דרך עוד נושאים כאלה ואחרים. מה

שעלה בהרבה מאוד דו"חות זה שמידת הפיקוח שלנו על הקבלנים. אחד על האופן שבו הם עובדים

ועל התוצרים שאנחנו היינו מצפים לקבל מהם. מידת הפיקוח היא לא מספיק טובה. לא הפיקוח

ולא הבקרה. ובעצם זה מוביל למצב. אחד, אנחנו לא מקבלים שירותים ברמה שהיינו רוצים או

העירייה רוצה לספק לתושבים ושתיים, יש פה בזבוז של משאבים כי אנחנו בעצם משלמים את הכסף הזה ולא מקבלים את התמורה הנקובה. אני אתן דוגמא. חלק מהחוזים של קבלני הניקיון, בעצם מנוסחים בעולם של תשומות שיהיה להם איקס אנשים וY משאיות אבל לא בעולם של התפוקות. מה זה אומר בקרן רחוב כזאת או אחרת יעבור איש ניקיון פעם ביום או פעם ביומיים. כשאין פיקוח ואין בקרה על הדבר הזה אנחנו בעצם לא משיגים את סטנדרט את הרף שהיינו רוצים להשיג ויכולים להשיג. ולכן

מר אהד בלייר: מדובר על כל קבלני מכרז. לא קבלנים של יועצים מקצועיים.

עו"ד גייל שורש: גם אבל בעיקר קבלני שירותים. אבל גם ביועצים זה יותר מסובך לבקר את זה אנחנו ממליצים שיקבעו יעדים מדידים לאותם פעולות או משימות, ולהדק את הפיקוח והבקרה. זה נשמע זה קל להגיד זה אירוע לא פשוט. אבל אני חושבת שבהכשרה נכונה ובליטוי וחניכה ומדידת אנשים על האופן שבו הם מפקחים גם העירייה תעשה שימוש יותר יעיל במשאבים ואין לנו הרבה משאבים וגם נצליח לשפר את התוצר שאנחנו מקבלים כציבור.

מר אהד בלייר: אני באחד הקבלנים שבדקו או באחד התחומים יש מקום שבו יש המלצה להביא את זה לתוך העירייה או שעדיין המלצה להשאיר את זה בחוץ ורק עם פיקוח הדוק יותר?

עו"ד גייל שורש: לא הייתה המלצה כזאת. אני לא אמרתי אבל אני אגיד ככה. ועדת הביקורת אינה יכולה לדון אלא בדברים שמובאים בפניה. זאת אומרת אתם תיכף תראו בכל נושא אנחנו נסביר בכל תחום איזה נושאים נדונו. עכשיו לשאלה שלך אוהד, אנחנו ראינו את ההמלצות ויכולנו לעשות כמה דברים. אחד, לקבל את ההמלצה כלשונה. שתיים, לדחות אותה במלואה. האפשרות השלישית זה לקחת חלקים ממנה או להמליץ המלצה חדשה על אותו נושא. לא היה לנו אירוע כמו שאתה ציינת ולכן אני לא יכולה להתייחס. וצריך שוב להגיד פעמים רבות הדברים בוצעו הייתה בעיה עם קבלני ניקיון במנהל החינוך כשהדו"ח הגיע לוועדה כבר הרבה דברים תוקנו בהתאם להמלצות הביקורת. בואו נצלול לדו"חות הביקורת. אנחנו נראה פה בשנת 22 היו 8 דו"חות. אנחנו נראה בצורה די קצרה ותמציתית, אנחנו נעלה גם את המצגת לאתר. אנחנו נעבור בצורה תמציתית אני בחרתי המלצה אחת תבינו יש מאתיים אתם תראו פה 15. אחת שיש לה משמעות בעיני המשמעות החשובה ביותר לשיפור אותה יחידה ובמענה לדו"ח הביקורת. זה נושא הראשון זה גני ילדים. הביקורת בדקה את הביטחון ואת התחזוקה. את הביטחון ואת הביטחון. גינון ונגישות. התובנות המרכזיות שהיו מהדו"ח שהמצב בסך הכל טוב. לא היו בעיות שהן מסכנות חיי אדם. לא היה חריגה ממנהל תקין. עמדו לפי הנהלים והתקנים. וחלק ניכר

מההמלצות והליקויים טופלו. צריך להגיד בשנתיים האלה אגף מנהל החינוך עבר 4 ביקורות. בעוד שגופים אחרים עוברים ביקורת פעם בארבע שנים, מנהל החינוך עבר 4 ביקורות והוא עבר אותם בצורה טובה.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אגף החינוך.

עו"ד גייל שורש: הוא מנהל כבר לא? אגף החינוך.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: קיבלנו אישור.

עו"ד גייל שורש: הם ממש ישמו את מרבית ההמלצות וזה היה יפה לראות שלא חיכו לנו לוועדה או למליאה ויישמו את ההמלצות. הקושי העיקרי שעלה בדו"ח זה שהרבה פעמים בנושאים של תחזוקה הם נאלצים להסתמך על גופים אחרים בעירייה. ולמעשה הרבה מהליקויים שצוינו בדו"ח קשורים לעובדה שהם היו צריכים לקבל ממישהו אחר שירות בתוך העירייה. ולכן ההמלצה שלנו להקים יחידת תחזוקה זה המלצה מרכזית. להקים יחידת תחזוקה במנהל החינוך. ואז הם יוכלו להכיר היטב את הצרכים לתעדף אותם, לתכלל את הטיפול, לעשות מעקב ולנצל בצורה יותר יעילה את המשאבים שהם יקבלו. בעוד שהיחידות האחרות שעוסקות בתחזוקה של העיר ושל נכסים או דברים אחרים יוכלו להתרכז בדברים אחרים. ההיקף של מוסדות החינוך בעיר הוא כזה שכבר מקשה מאוד לקבל את השירות המתאים בזמן המתאים. הרבה פעמים היו פערים בקבלת השירות או הסיוע בזמן רלוונטי.

מר דן רוק: צריך להסביר היום גננת או מנהלת התקלקל ברז שירותים צריכה לפנות למוקד

העירוני

שיקבל את המענה. בשביל זה באה ההמלצה.

עו"ד גייל שורש: נושא הבא זה פיקוח על הבניה. בדו"ח הזה עסקו בעצם בשלושה דברים

מרכזיים. אחד במבנה ובכוח אדם. השני בעבירות בניה והשלישי באכיפה. אחד הדברים שעלו

בצורה מאוד משמעותית בדו"ח הזה. אחד, אין תוכניות עבודה מסודרות ובעצם נותנים מענה

לקריאות בשטח ולדברים שעולים בשוטף אפשר לומר. שתיים, יש מחסור משמעותי בכוח אדם.

שוחחתי עם סלבה הבנתי שגייסו שני פקחים נוספים עדיין יש עוד תקנים שהוא מחכה להם.

ובעצם לא פעלו לפי המדיניות העירונית. צריך להזכיר לפני שנתיים קבעה העיר מדיניות אכיפה.

בגלל כל הדברים שהסברתי פה בעצם לא פעלו לפי מדיניות האכיפה. היה תעדוף. מה זה דברים

אדומים, כתומים וירוקים לא פעלו לפי התעדוף הזה. בעצם נפגעה האפקטיביות של הפיקוח בעיר

ויש לזה משמעויות. לכן ההמלצה שלנו בנושא הזה היא אחד, לבחון מחדש את מבנה יחידת

1 הפיקוח והמשימות שלה. למדנו על עירוב בעצם בסמכויות בין סוגי פקחים שונים. שבעצם כוח
2 אדם הוא כזה שלא מאפשר לייחד פקחים לסוג מסוים של משימות. ופקחים אחרים לסוג אחר.
3 הדבר השני לאשרר את מדיניות האכיפה העירונית. צריך להגיד המדיניות התקבלה בתקופת
4 המהנדסת הקודמת ושוחחתי עם שי וחשבנו אנחנו בוועדה שנכון שמהנדס עיר חדש שנכנס יעבור
5 את זה יתקף את זה ויאשרר את זה אחרי זה יקרה צריך לפעול לפי המדיניות העירונית. מייצרת
6 ודאות.

7 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** הערה ברשותך. קודם כל הדברים האלה ברורים, ידועים, אני
8 שמח שגם זה עולה אבל או קי אנחנו נלמד יש מהנדס חדש. ניישם את המדיניות. מי לוקח אחריות
9 על זה שלא יושמה המדיניות? מי לוקח אחריות על הנזקים שנגרמו לרשות?
10 **עו"ד גייל שורש:** כפי שאמרתי לך לצערי אנחנו.

11 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** לא סליחה. זה למבקר. עם כל הכבוד הדו"ח הוא דו"ח טוב. מה
12 שאני רואה כרגע. הוא ממצה הוא יסודי. חלק טופל הכל טוב ויפה. אבל כשאתם אומרים
13 שתוכניות אכיפה למשל לא יושמו והנזקים שנגרמים לעיר לאורך הזמן ויש נזקים כשיוצאים על
14 מה מדובר. ותאמין לי לא סתם העיר הייתה במצבה. מי נותן את האחריות לדבר הזה לא מספיק
15 אוקי אדוני מהנדס עכשיו תיישם את המדיניות. אין המלצה אין הערה? לאותו אדם, אותו גוף
16 שטיפל בנושא הזה או שהתרשל או התרשל לנושא? נראה לי קצת ככה.

17 **עו"ד גייל שורש:** הכל בסדר רק שזה לא היה בין הנושאים. לא הייתה הסתכלות הביקורת צופה
18 פני היא מסתכלת קדימה. היא צופה פני עתיד. היא לא צופה פני עבר ולכן גם לא דנו בזה זה לא
19 במנדט שלנו.

20 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אני אגיד לך מה. את חדשה כולכם חדשים בקטע של ביקורת
21 מוניציפאלית. אבל כשאין לך הערה אני לא מדבר עכשיו על סנקציות. הערה בין אם היא חיובית
22 או בין אם היא שלילית. במקרה הזה שאני מדבר זה שלילי כי לא טופל, לא יושם וכו'. המסקנה
23 לעתיד דו"ח שיהיה מה שלא יהיה. עזוב אותך מה יעשו לי? זה נקודה.

24 **עו"ד גייל שורש:** זה צריך המבקר לענות.

25 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** זה חייב להיות שיהיה המלצות עם כל הכבוד אני מסתכל אנחנו
26 רוצים לשנות. אנחנו רוצים שיהיה הכי טוב בעולם אני מניח אני מדבר לפחות עלי אני מדבר על
27 מנכ"לית מדבר על סגנים, מדבר על חברי מועצה. מדבר על חלק הארי של עובדי הרשות מקומית.
28 חלקם כבר איננו פה ואני שמח שגם אינם פה. בסדר. אבל חייב להיות משהו שמישהו ידע שיש

1 סנקציה שהוא לא מיישם את המדיניות.

2 **מר יעקב קורצקי:** סנקציה היא שיש בחירות רואים שאתה לא.

3 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אתה מדבר פוליטי אני מדבר עכשיו.

4 **עו"ד גייל שורש:** אדוני ראש העיר בעצם מה שצריך להיות פה זה תהליך.

5 **מר אהד בלייר:** הנהלים והגדרת התפקיד.

6 **עו"ד גייל שורש:** בדיוק ולהבין למה. יכול להיות שיש הסברים טובים. אנחנו לא יודעים. זה לא

7 היה בממצאים. זה לא היה במנדט. כי יכול גוף לבוא ולהגיד לך כמו שעלה בדו"ח אחר על רכבים,

8 נגיד מחלקתיים, לא השתמשו בהם. כאילו לא השתמשו בהם כי הייתה קורונה. אתה מבין. צריך

9 לצלול פה לעומקם של דברים שוב אני אומרת הנושא שאתה העלית הוא חשוב רק הוא לא הובא

10 בפני הוועדה והוא לא היה חלק מהמנדט שלנו.

11 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** לא מבקר את הוועדה.

12 **עו"ד גייל שורש:** לא. בסדר לא לוקחת את זה כביקורת אני משקפת את מה

13 **מר גיא קלנר:** אומר שצריך בתהליך גם בוועדה לא רק בוועדה להגיע למצב שבו הארגון מטיל

14 סנקציות, במקום שבו נהלים.

15 **עו"ד גייל שורש:** לא קשור לוועדה.

16 **מר אהד בלייר:** גם מסקנות אישיות.

17 **מר גיא קלנר:** יש סנקציות שאינם מסקנה אישית.

18 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אני אתן לך סתם דוגמא. תהליכים.

19 **עו"ד עידן למדן:** האם זה דבר שנמשך ונמשך. וחוזר על עצמו.

20 **מר אהד בלייר:** אבל בכל שלב, בכל דרג צריך לעובד מה שנדרש ממנו יש את הנהלים ואם הוא

21 עובר על הנהלים אז מקומו אחרי שימוע או שהתיישב על פי הנהלים או שלא פה וככל שאנחנו

22 עולים בסוף גם יש את הסמכות לעשות את הדברים האלה מול הגורמים שכפופים למועצה.

23 **מר גיא קלנר:** השאלה זה רק העסקה?

24 **עו"ד גייל שורש:** לא סליחה. יש בסוף כדי להגיע לתעדוף.

25 **מר אהד בלייר:** אתה נכנס פה לחוקים אם יש סנקציה בדברים בכסף או בסנקציה אחרת זה הכל

26 לפי חוק.

27 **עו"ד גייל שורש:** אבל כדי להגיע למצב הזה צריך לקבוע לעובדים. יעדים. צריך לתאם איתם

28 הערכה על התפקוד שלהם. זה הבקרה. הערכת עובדים. זה בונה פעילות של עיר. אם אפשר

1 להסכים זה בעצם לא המקום. זה דיון חשוב. רק לא כאן. הנושא הבא זה איכות הסביבה שוב אני
2 מזכירה זה נושא מספר 4 בדו"ח של 22. אנחנו מתקדמים לא רע. הדו"ח של איכות הסביבה הציף
3 שני דברים מאוד מעניינים. אחד, מחלקת איכות הסביבה. נועה גולן נמצאת איתנו כאן. הצליחה
4 לגייס הכי הרבה משאבים בקולות קוראים. קולות קוראים זה הזמנה של הממשלה להגיש בקשות
5 ולקבל כסף וסכום ניכר מתקציב המחלקה לאיכות הסביבה הגיע מקולות קוראים אני חושבת זה
6 משהו שהעירייה כן מטפלת בו ואני יודעת שיש מישהי שאחראית להביא קולות קוראים אבל
7 עדיין ראוי להזכיר לשבח לציין לשבח. הדבר השני, זה הנושא של פערים משמעותיים בנושא ניטור
8 בעיקר של אוויר אבל גם רעש אנחנו מכירים את כל הסיפור הזה והפערים האלה הם מפריעים או
9 בולמים חוסמים את היכולת להבין מה מצבנו ולטפל בו. ולכן ההמלצה המרכזית שלנו בנושא הזה
10 זה להרחיב את הניטור ופיקוח. שוחחנו עם נועה. קבענו הגדרה יותר קונקרטית. אתם תראו
11 בהמלצות. משהו זה אפשרי. ועם זה אפשר להתקדם ולשפר בצורה מאוד משמעותית את הניטור
12 ופיקוח בעיר. בעיקר על זיהום אוויר. ניטור ופיקוח כרגע הם על פי חוק. והם עומדים בסטנדרט
13 של החוק. אבל יש מקומות שאנחנו יכולים להשתפר יותר. שוב זה קשור לכוח אדם. אין מספיק
14 מפקחים מצאנו את האיזון המידתי בין הדברים שצריך לפקח עליהם והמשמעות שלהם.
15 **מר אהד בלייר:** עומדים בחוק אבל רוצים הרבה יותר זה כבר ביעדים.
16 **עו"ד גייל שורש:** נכון. לכן אנחנו מדברים על הרחבת הניטור ופיקוח. הנושא הבא זה פרויקטים
17 ברווחה.
18 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אדוני המבקר התייחסתם בדו"ח לגבי השלכת פסולת
19 בשטחים ציבוריים?
20 **עו"ד גייל שורש:** לא. זה לא היה בדו"ח.
21 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** חבל.
22 **עו"ד גייל שורש:** אני אזכיר עוד פעם זה המנדט. המנדט דיבר. הדו"ח בדק את הדברים הבאים.
23 תוכניות סביבתיות ואסטרטגיות, טיפול בזיהומים ומענה לפניות הציבור. אגב זוכרים שדיברנו על
24 המענה מרכזי והתושב במרכז. זה עוד דוגמא שעלה פה בצורה מאוד בולטת. פרויקטים ברווחה
25 ביקורת שהייתה על אגף הרווחה. עסק בשלושה נושאים. תוכנית שנקראת חשיבה בהנעה ובהנאה
26 מפעל שיקומי במרכז יום לקשיש. גם כאן אני רוצה לפתוח בדברים הטובים. אנחנו התרשמנו
27 שראשת האגף היא בעלת תפיסה מרחיבה. מה זה תפיסת אחריות מרחיבה? היא לקחה על עצמה
28 לטפל גם בדברים שאינם בתחום אחריותה. נמצאים בתחום משרד הרווחה או ספק כזה או אחר.

1 וזה היה בעינינו זה היה מרשים וגם הבענו את הערכה שלנו בפניה. גם כאן חלק מהמלצות
2 והליקויים כבר טופלו עוד טרם הגענו לדון בוועדה וזה היה דו"ח ארוך ומסובך ומאוד יסודי וזה
3 היה מאוד מרגש. לראות את זה הבחנו שיש עומס משימות מנהליות מאוד גדול על ראשת האגף
4 גם נושאים שקשורים לתוכן, אבל גם נושאים שקשורים למנהלות. ואנחנו המלצה המרכזית שלנו
5 הייתה להוסיף תקן של סגן מנהלי למטה אגף. ולקדם את הקמת מרכז יום חדש. פרח הבנתי שאת
6 התפרצות לדלת פתוחה ואישרת את התקן ואני חושבת שזה משהו מאוד יפה. לא. אבל אני חושבת
7 שיש פה זה מראה את הדיוק בעצם גם של הדו"ח וגם של המסקנה שלנו. זאת אומרת אם גם
8 גורמי המקצוע וגם אנחנו הגענו לאותה מסקנה והיא יושמה אני חושבת שזה מעיד על כך שאנחנו
9 כנראה נמצאים באמת בנקודת מיקוד נכונה. והדבר השני זה קידום הקמת מרכז יום חדש
10 לקשישים לצערי המבנה שיש להם הוא לא מתאים. זה טלאי על טלאי אני יודעת שיש מצוקת
11 נכסים בעיר וגם כסף אין בשפע. אבל אני חושבת אנחנו ממליצים לקדם את זה ולהתחיל לחשוב
12 על זה ולהתחיל להכניס את זה לתוכניות עבודה

13 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** פרצת לדלת פתוחה.

14 **עו"ד גייל שורש:** כי אוכלוסיית העיר הוותיקה. אנחנו אחת הערים עם אוכלוסיית האנשים
15 הוותיקים הגדולה ביותר.

16 **מר אהד בלייר:** ראיתי שאין תקציב ל25. בעין.

17 **עו"ד גייל שורש:** נוני מה זה תוכנית חשובה אבל אנחנו מדברים על המבנה.

18 **גב' פרח מלך:** משרדי ממשלה.

19 **מר גיא קלנר:** היא מדברת על מבנה.

20 **עו"ד גייל שורש:** מבנה פיזי.

21 **מר אהד בלייר:** בסדר רק צריך את התקציב.

22 **עו"ד גייל שורש:** בואו נתקדם שירות לתושב שוב. בנושא הזה הביקורת בדקה את המבנה ואת

23 הסמכויות כשהביקורת השוותה את המבנה והסמכויות המתודולוגיה שהומלצה על ידי משרד

24 הפנים אנחנו לא שם. נושא נוסף זה מערכות מידע. כפי שאמרתי הוכנסה מערכת א.ש בינה שגרמה

25 לשיפור אבל עדיין. אחד, אנחנו לא מנצלים אותה בצורה המיטבית. והיא עדיין לא בוא נגיד לא כל

26 הפניות שקשורות לשירות לתושב עוברות דרכה. דובר על אמנת שירות, נהלים ותע תוכנית עבודה

27 וערוצי שירות. קודם כל גם כאן ממש חשוב ויפה להגיד שמרבית ההמלצות יושמו. שתיים המלצה

28 המשמעותית שלנו זה לאמץ את המתודולוגיה של משרד הפנים היא מתודולוגיה מאוד סדורה

שנבנתה עם אנשי מקצוע שעוסקים במתן שירות. בעולם המוניציפאלי. ואפשר ורצוי ללמוד ממנה ולאמץ אותה. והדבר הנוסף המשמעותי שהשירות מרוכז. התושב במרכז. ואני חושבת שזה הדבר שאנחנו צריכים לשים עליו דגש. לכן ההמלצה שלנו בעניין הזה זה להקים אגף שירות או יחידת שירות יותר מעובה. וכלל ארגונית בעלת סמכויות ואחריות רחבות יותר. שבעצם עושה אינטגרציה של כל השירות לתושבים. שזה לא יושב בכל מקום יושבת יחידה או פניה או מענה הרבה מהגורמים כבר יושבים תחת מוקד השירות אבל יש מקום לכלול את כולם. ולוודא שוב שכל הפניות מגיעות למערכת המידע, כי איסוף המידע הזה מאפשר לנו להבין איפה אנחנו פחות טובים. הניתוח של הממצאים של הנתונים בצורה איטית ושיטתית היא זאת שתציף לנו את התובנות המשמעותיות.

מר גיא קלנר: איך זה בנוי היום סליחה? השירות לתושב בעצם מה הפער בין איך זה היה לאן שאתם

עו"ד גייל שורש: יש קודם כל חלק מהתלונות לא עוברות דרך המערכת. למשל גילינו שאגף החינוך היה מעביר לאגף התחזוקה היה מעביר בקשה זה לא עבר דרך המערכת. הם תיקנו בעצמם. יש את תושבים שמרימים טלפון. תטפלו לי בזה תעשו לי זה. פייסבוק. צריך לתעל את הכל לתוך המערכת. שתיים, לקבוע זמן תגובה תקני SLA לכל נושא, לכל טיפול לכל דבר. דבר שלישי זה לעשות מעקב סטטוס. הכל בסדר רק שזה פחות תקף היום. זה אנחנו לא בוא נשים את הדברים על השולחן. אנחנו לא ממציאים כלום. אנחנו פשוט מחזידים את הכלים שנמצאים משתמשים בהם ואנחנו ראינו שחלק מהם לא מיושמים. על המבנה דיברתי נושא של ביזור.

מר דן רוק: מבנה יש מוקד, יש פניות ציבור יש עוד יחידה של שירות.

עו"ד גייל שורש: יש שלושה מעגלים לכאורה אחריותם לתת מענה לציבור. הנושא לדעתי לפני אחרון בשנת 22 זה גנים ונוף זה חשוב מאוד לכבוד ראש העיר אני יודעת נושא של גינון. הביקורת עסקה במבנה הארגוני, בתקציב, במדיניות, בתוכנית עבודה ונהלים. בקבלני תחזוקה וטיפול בתלונות. גם בדו"ח הזה אנחנו רואים את אותם בעיות רוחב שדיברנו עליהם את הנושא של תוכנית עבודה ונהלים. את הפיקוח על קבלנים ראינו שיש פה באמת בעיות שנוצרות מכך שהקבלנים תכלס תסלחו לי עושים מה שהם רוצים. אנחנו ממשיכים לשלם כל חודש. בלי לוודא שמה שאנחנו צריכים מבוצע. מהרמה החוזית התכולות שהתקשרנו איתם בחוזה ועל זה אנחנו משלמים דרך מספר האנשים שמביא הקבלן. יש פה בעיה שצריך לטפל בה ואנחנו מאמינים שהיא תטופל. אז כמו שאמרתי מרבית הפעילות מבוצעת על ידי קבלנים חיצוניים שלא היו מפקחים

ואינם מפוקחים בצורה הדוקה. וזה מוביל לשירות ברמה נמוכה. לא עדיין לא ברמה מיטבית. יש לא תוקן הפיקוח והבקרה על קבלני משנה.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: לפני פחות מחודשיים התקבל מנהל מחלקה חדש שעושה

עבודה קודש חמש של בחור. מקצוען ברמות. לא מכיר לא ימינה לא שמאלה התחילו לעבוד על הנושא הזה.

עו"ד גייל שורש: מעולה. מעולה. שוב אתה יודע. אנחנו את הדיונים לא רגע. על ציר הזמן. קיימנו

את הפגישות בין יולי לאוקטובר. הבחור התקבל באוקטובר. אנחנו המסקנות וההמלצות

מבוססות על הקפאת מצב בתקופה שקיימנו את הדיונים. בין יולי לאוקטובר. שוב אנחנו כולנו

רוצים שזה יקרה. זה לא משנה ימינה שמאלה. הגיע בן אדם חדש. אנחנו חושבים אחד, שצריך

לקבוע פה תוכנית עבודה עם יעדים מדידים וברורים כדי לתת לו את האפשרות לממש אותם.

והדבר השני להדק את הפיקוח על קבלנים חיצוניים. נושא אחרון שוב של אגף החינוך. זה נושא של

ניקיון בתי ספר. הדו"ח עסק בתקציב ונהלים. בקבלן הניקיון ופיקוח ובקרה. שוב אתם רואים יש

חזרה על אתגרי הרוחב. פיקוח ובקרה קבלנים, נהלים. קודם כל זה נושא שתמיד ניתן להשתפר בו

כמה שלא נפעל לנקות את בתי הספר אין מה לעשות. זה הנוער. זה הילדים. זה כמו בבית צריך כל

הזמן לנקות. אבל כמו בבית צריך גם להמשיך לרתום את בני הנוער לשמור על הניקיון. אני

מתכוונת לילדים. צריך להמשיך לרתום אותם. היו ניסיונות היו פעולות בבתי ספר. זה לא עבד.

אסור להתיימש ואסור לוותר. קודם כל כי זה חינוך. זה חלק מהחינוך שאנחנו צריכים להעניק

לילדים ושתיים זה באמת ישפר את רמת הניקיון. בנושאים שנבדקו היו דווקא ממצאים טובים

אנחנו ראינו היה בדו"ח הייתה בדיקה מדגמית והיו שם ממצאים טובים אבל אנחנו בתוך עמנו

יושבות ואנחנו יודעות שהמצב בבתי הספר או במוסדות החינוך הוא לא מיטבי. והדברים שלא היו

טובים שהביקורת הציפה שוב אגף החינוך כבר יישם את מרבית ההמלצות. המלצה אחת שעדיין

לא בתקופת הדיונים לא יושמה. זה להקפיד על משוב איטי על הניקיון. מהילדים מהמורים

מהצוותים ומההורים כי אנשים שונים רואים את זה באופן אחר וקיום משוב איטי של אנשים

ידייק אותנו איפה הבעיות שלנו. איפה אנחנו יכולים להשתפר וגם יציף דברים טובים. אז אלה הם

דו"חות הביקורת של שנת 22 לפני סליחה יש נושא אחרון הייתה ביקורת על ועדות החובה

בעירייה. ועדות החובה בעירייה הם משני סוגים. אחד, ועדות מקצועיות שבהם יושבים רק אנשי

המקצוע ולא נציגי ציבור המועצה וועדות חובה אחרות הם פועלות או כוועדות רק פוליטיות. או

פוליטיות עם אנשי מקצוע. הביקורת הזאת בדקה. אחד, האם הרכבים של הוועדות היה כחוק.

1 ושתיים האם היא פעלה על פי חוק. האם היה תקנון. האם היו פרוטוקולים האם התקבלו
2 הצבעות כנדרש. ובוא נגיד כך ניתן היה לדקדק יותר ואני בכוונה משתמשת במילה לדקדק כי לא
3 היו חריגות משמעותיות אבל הביקורת הייתה מאוד דבקנית. אז אפשר לדקדק יותר בקיום
4 הנחיות החוק. בעיקר בהקשר של ההרכב של הוועדות אנחנו המלצנו וחלק מזה יושם זה ממקום
5 אחר. דווקא מהמקום שבו כולנו חדשים אנחנו חשבנו שנכון להכין תדריך כתוב לכל יו"ר חדש,
6 שהוא כולל נוהל גנרי להפעלת הוועדה והנחיות לרישום פרוטוקולים. אנחנו עשינו את זה בוועדה
7 שלנו. וקצת המצאנו את הגלגל למרות שאנחנו בטוחים שיש כאלה חומרים. אבל אני חושבת שכל
8 האנשים שמשמשים חברי מועצה שמשמשים ראשי ועדות. כדי שלא נגיע לדו"ח כזה בפעם הבאה
9 כדאי שהמחלקה המשפטית, או זה יכינו נוהל כזה עם תדריך כזה עם נוהל גנרי.

10 **מר גיא קלנר:** לדעתי זה לא ברמה שלכם. כוועדת ביקורת אבל דווקא הפניה למי יעשה את זה
11 עשוי לפול. עלול לפול.

12 **עו"ד גייל שורש:** אנחנו לא הפננו.

13 **מר גיא קלנר:** אני מבין זה קצת כמו no man land.. יכול להיות שבגלל זה לא היה עד היום.

14 **עו"ד גייל שורש:** אין מה להמציא את הגלגל פה יש מאתיים חמישים ושש מועצות אפשר לקחת.

15 **מר אהד בלייר:** ממשלה בנושא שאלות מוניציפאליות. יש שם חוברות בקשר לכל נושא שהוא
16 ועדת חובה ואיך מה הסמכויות ומה כול הדברים כמו שאתה אומר לא צריך להמציא את הגלגל.
17 צריך לקרוא את זה.

18 **מר גיא קלנר:** מאה אחוז אני אומר שיכול להיות אם הייתה משימה שאפשר היה לבקש

19 מהמחלקה המשפטית לתת חניכה כשמתחילה מועצה חדשה יש את גם יש יכול להיות חלק
20 ממועצה חדשה.

21 **עו"ד גייל שורש:** אני חושבת שנשאר את זה למנכ"לית העירייה שתעמוד בראש ועדת הליקויים.

22 להחליט למי היא נותנת לטפל בזה. זה הכל מאוד פשוט. עכשיו צריך לעצור רגע ולהגיד כך. מה

23 שהראיתי כאן זה בעצם 8 המלצות מתוך כמאה שהיו על הדו"חות האלה. את שאר ההמלצות

24 שלחתי לכל אחד ואחת מכס לפני כשבועיים יחד עם דו"חות הביקורת. על פי הנחיית המבקר אני

25 מציעה שנעצור כאן אם יש התייחסויות לדו"חות האלה אפשר להתייחס. אני מציעה שנעשה את

26 אותו דבר על דו"חות 23 ובסוף נצביע על המלצות 22 ועל המלצות 23.

27 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אני הבנתי שלא מצביעים.

עו"ד גייל שורש: המלצות. הנייר שקיבלתי יותר מפורט. דו"חות הביקורת 23 יש פחות דו"חות

תבינו ישבנו וקראנו

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: לא חבל על הזמן. אני מוכן עכשיו להצביע על.

עו"ד גייל שורש: חלק מהשקיפות זה לשקף לציבור את הדברים האלה.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: ברור לי.

עו"ד גייל שורש: אז ככה הדו"ח הראשון והוא טיפה פחות משמח זה הסיפור של אגודת הספורט.

בדו"ח הזה עסקו בשלושה דברים אחד. ..המנהל זה בביקורת שניים שור אנף תוכנית עבודה

ונהלים. אין בצורה הולמת וכדור רשת וקנטרי. הדבר הראשון שאני רוצה להגיד שהיה לנו מקרה

פחות חיובי שבו במהלך הדיונים התגלה פער מאוד משמעותי בנוגע למידע על הצהרת בריאות. כל

גוף שמפעיל חדר כושר צריך להחתים על הצהרת בריאות. נמסר לנו שזה טופל. במקרה בחדר

הוועדה ישבו מספר אנשים שיש להם מנויים בקנטרי וכל אחד אמר רגע אבל אני לא חתמתי, אני

לא חתמתי, אני לא חתמתי. אני פשוט לקחתי את זה כי יש לזה משמעות מרחיקות לכת מבחינת

ביטוחים ואחריות של העירייה. זה טופל על ידי למחרת מול ראש אגודת הספורט ומנהל הקנטרי

ופתרנו את הבעיה הזאת. צר לי שהיה צריך לחכות עד לדיון הביקורת כדי לטפל בדבר כזה כפי

שאמרתי יש לו משמעויות כבדות משקל. הנושא השני קשור להסדרת תשלומים והנחות והתיעוד

המדויק שלהם בוא נגיד במילה עדינה זה לא מסודר. ולכן ההמלצות שלנו פה הם שתיים. אחד,

היה לנו דיון מאוד ארוך על זה עם מנכ"ל האגודה. הוא הסביר לנו שתוכנית העבודה של האגודה

זה לוח המשחקים. ואנחנו הסברנו לו שזה לא תוכנית העבודה. ולכן אנחנו אחד, ממליצים שתהיה

לאגודת הספורט תוכנית עבודה או תוכניות עבודה ואנחנו ממליצים להתנות את התמיכה בשנת

26 לא 25 בהצגה של התוכניות האלה. יש שם פער מאוד משמעותי בהבנה של מה תפקידה של

תוכנית עבודה. איך קובעים יעדים. איך קובעים מדדים וזה המלצה אחת.

מר אהד בלייר: למה לא 25. לפי שנים קלנדריות אלא לפי

עו"ד גייל שורש: כי יצאנו לדרך.

מר אהד בלייר: לא להגיד 26 ואז להגיד לפי עונות אלא להגיד מראש עונת

עו"ד גייל שורש: אנחנו נדייק את עונת 26 ולא שנת 26. תודה על ההערה. הנושא השני זה הסדרת

תשלומים לקבוע קריטריונים לנהל רישום באמת ברדק ובסוף זה כסף של כולנו. וצריך להקפיד

יותר על מתן הנחות, רישום הנחות, גם בכניסות חד פעמיות, גם במנויים, נקודה מאוד

משמעותית. הנושא הבא שדיברנו זה נושא של שיבוץ גני ילדים זוכרים ארבעה דו"חות על אגף

החינוך. זה הדו"ח השלישי. עסקנו פה בעצם שוב בנהלים ותוכניות עבודה. במערכת מידע ותהליך השיבוץ וועדות העברה. שוב אני שמחה להגיד בסך הכל מדובר בביקורת טובה שמחמיאה לפעילות של אגף החינוך ומחלקת הגנים. באמת עבודה טובה הרבה מהדברים היו תקין, תקין ומאוד משמח. וגם מה שלא היה תקין. הם עשו פעילות מאוד מרשימה לתקן את הליקויים וכשהגענו על הדיונים על הדו"ח הרבה דברים נפתרו. צריך להגיד שהוסיפו להם בין התקופה שנערכה הביקורת לתקופה שבה דנו על הדו"ח הוסיפו מנהלת שיבוץ רישום ושיבוץ זה תרם הרבה לשיפור של ליקויים או לתיקון הליקויים המסקנה היחידה שאנחנו אומרים הכניסו לפה מערכת שיבוץ חדשה שהכניסו לה פרמטרים חדשים ובעצם ההמלצה היחידה שלנו זה לבצע מעקב אחרי השיבוצים שלה. אני בטוחה שאגף החינוך יעשה את זה אבל יש באמת דו"ח טוב וחיובי. ישבתי איתם הסבירו באמת את כל התהליך. הם מבינים במירכאות את החולשות שיש בתהליך הזה בטח במעבר משיבוץ ידני לשיבוץ ממוחשב והם יעקבו אחרי הדברים.

מר אהד בלייר: השיבוץ עצמו הוא צופה פני עתיד. איפה נמצאת האוכלוסייה כל עו"ד גייל שורש: כפי שתראה בהמלצות המפורטות של הדו"ח גנים וגם במקום אחר המלצנו בין היתר לקיים פה תהליך אסטרטגי אורך טווח של ניתוח דמוגרפי איתור מקומות לגנים. הבנה של באיזה שכונות יהיה צורך ומתן מענה מראש לא לחכות שניתקל בבעיה.

מר אהד בלייר: לא הוטמע במערכת!

מר דן רוק: זה בטיפול.

מר אהד בלייר: המבט על השנה. יש לי ילדים יש לי גנים איך אני משבץ אותם?

עו"ד גייל שורש: זה ספוט אחד מתוך ארבעים מסקנות.

מר אהד בלייר: אני שואל אם המערכת מסתכלת על השנה ספציפית או שהיא כבר יודעת להסתכל קצת יותר רחב.

עו"ד גייל שורש: אני לא יודעת לענות לך. נושא של רכש בפטור ממכרז זה דו"ח שהיה מאוד מסובך אבל הוא גם סופר חשוב. זה המקום שאנחנו יכולים לקבל אינדיקציה מאוד משמעותית על נושא של שמירת שלטון החוק ומנהל תקין. פטור ממכרז צריך להיות היוצא מן הכלל שלא מעיד על הכלל. וכאן היו כמה דברים ממצאים שצריכים לשמח אותנו או לראות אותם בצורה חיובית. הראשון שממצאים רבים היו תקינים זאת אומרת באופן כללי ניתן לומר שבשנים האלה השנים שנסקרו בדו"ח פעלו פה לפי מנהל תקין ושמרו על שלטון החוק. הדבר הפחות טוב הדו"ח עשה קצת משמש בין כל סוגי ההתקשרויות בפטור. לא ניכנס לזה היה קשה להבין מה בעצם למה הוא

מתייחס! אבל הוצאנו תובנות גנריות. הדבר השלישי שהוא מאוד מדאיג. הייתה עלייה בהיקף
ההתקשרויות עם יועצים. וזה היה במגמה הפוכה להקטנת ההתקשרויות בפטור לרכש טובין.
לרכש של מוצרים. אבל ההיקף הכספי של אותם הגם שהייתה ירידה בהיקף ההתקשרויות ההיקף
הכספי עלה. לכן צריך להיות פה מאוד עירניים אסף מכיר את זה וגם כאן אני אגיד שוב יש גובר
חדש צריך ללמוד את כל הנושא והמלצה שלנו פה לך לגורמי המקצוע לקבוע נהלי עבודה שמסדיר
את הרכש בפטור ממכרז לסוגיו. זה אירוע משמעותי. יש לו משמעויות כלכליות על התקציב שלנו.
והוא לא הדוק מספיק להבנתנו. יש בדו"ח המלצות נוספות. עוד שלושה נושאים. רכבים, הייתה
פה ביקורת על מחלקת הרכב בעירייה. מצבה וניהול נוהל שימוש ברכב עירייה. קצין בטיחות
וועדת רכב. תראו, אמרה את זה סיוון מקודם. יש פה אנשים שעובדים המון שנים בעולם תוכן
אחד ומשרתים את העיר ואת העירייה אבל יש פה גם סוג של התאבנות סטגנציה שמירה וחוסר
התעדכנות. פה ספציפית צריך להגיד שהיה יש עומס משימות. צי רכב גדל. יש עומס משימות ולא
הייתה מערכת מחשב. וזה פגע מאוד בבקרה ופיקוח. מאוד. זה יכול באמת להוביל למקרים
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: מערכת ממוחשבת.
עו"ד גייל שורש: כן. מערכת ממוחשבת תיכף נדבר כי הכניסו. בנוסף אין תוכנית בטיחות
שמחויבת כחוק. זה ממצא לא טוב. עכשיו ראש מחלקת האדם שאמון על רכבים לא יודע לעשות
כזה דבר. למה. כי הוא לא קצין בטיחות. אין לנו קצין בטיחות. קצין בטיחות בתעבורה. נכון אבל
עדיין אנחנו נופלים פה בין הכיסאות. בהעדר קצין בטיחות בתעבורה נושאי בטיחות רבים לא
מטופלים באופן מיטבי. בסוף יש דברים שמחייבים אותנו על פי חוק ויש דברים שאנחנו צריכים
לעשות כי זה הדבר הנכון. אז אנחנו ממליצים להעסיק קצין רכב שוב באיזה היקף משרה
שתמצאו לנכון בוועדת הליקויים צריך
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אני חייב להבין. בזמנו כשאני עוד הייתי בתפקיד אז היה.
עו"ד גייל שורש: אין.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: רגע. אני מבין שכתוצאה מכך שרוב הרכבים עברו לליסינג אז לא
צריך קצין בטיחות.
עו"ד גייל שורש: אמרתי גם אמרה את זה לירון.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אני רוצה לחדד את זה. אז אם ההמלצה עכשיו לקחת קצין
בטיחות מה התפקיד שלו למעשה?
עו"ד גייל שורש: התפקיד שלו זה שאין לנו חובה על פי חוק זה לא אומר

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: עזבי את החוק. מה התפקיד שלו?

עו"ד גייל שורש: לבנות תוכנית בטיחות. לעקוב אחרי הכשירויות, לעבוד עם מערכת ניהול רכב.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: הם נהגים פרטיים. זה לא נהגים. לגבי הנהגים של הרשות זה בסדר.

עו"ד גייל שורש: בעיקרון נהגי הרשות, אסור להם לעלות על האוטו לפני שהם עוברים תדריך. לפני שהם עוברים בדיקה. שאתה מוודא שיש להם רישיון ובדיקות רפואיות והמון

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: את מדברת על רכבים של הרשות.

עו"ד גייל שורש: הרכבים של הרשות. עכשיו אני גם חושבת שלו הייתי במקומכם הייתי רוצה שגם אנשים שעולים לא על הרכב של הרשות, שנדע לפחות סף מינימלי. של כשירות.

עו"ד עידן למדן: האם צריך לחדש את התקן הזה או להסמיך. גם יהיה מוסמך לתת את הדרכת הבטיחות?

עו"ד גייל שורש: אין בעיה. אנחנו מישוהו זה בסדר גמור.

עו"ד עידן למדן: לא העסקת קצין רכב. מציאת...

עו"ד גייל שורש: אין בעיה בסדר אני מקבלת את ההערה. צריך לשפר את נושא הבטיחות. זה יכול להיות הסמכה של מישוהו אחר. להביא חצי תקן. מה שתמצאו לנכון. אתם תחליטו איך ואנחנו אומרים את המה. הנושא הבא של נושא של ביטוחים. שני נושאים אחרונים נושא הביטוחים עסק בוועדת ביטוחים בנושא של היקף הכיסוי מצאנו פה הביקורת מצאה פער מדיניות נהלים וקריטריונים איך אפשר בלי והנגשה לציבור וקביעת זמן תגובה תקני SLA. צריך להגיד הייתה פה תחלופה של כל העובדים של הממונה על הביטוח ושל הגזבר. מדובר בנושא שהוא מאוד מקצועי וסבוך וצריך להבין בו. מעורבים בו הרבה גורמים מחוץ לעירייה. עורכי דין, יועצי ביטוח, חברות ביטוח. יש פה עולם שלם של גורמים או שחקנים על המגרש הזה והדבר המשמעותי שכן קשור בנו זה שלא נשמר תיעוד על מקרה ביטוח שקורים פה. לא על היקפי הפיצויים. לא על האם זה הלך לחברת ביטוח או לתביעה העירונית וקשה לחלץ תובנות ולהבין מגמות באירוע הזה ולכן ההמלצה שלנו היא להסדיר בצורה תהליכית את הנושאים האלה. פשוט לקחת ולפרק אותם זה מתחבר שוב לנהלים. ובעיקר להתחיל לשמור נתונים כדי שנוכל להבין אחורה מה קרה ולראות קדימה האם צריך למשל עוד תובע שיעסוק בביטוח במחלקה המשפטית, או האם אנחנו מתקשרים עם עוד משרד. או איך זה עובד וגם אין רישום של סכומי הביטוח ששולמו. לכן גם את זה כדאי למסמך.

1 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** לדעתי הביקורת לא התייחסה לעניין של הביטוחים למשל של
2 הגנות כלפי נבכרי ציבור.
3 **עו"ד גייל שורש:** התייחסה מצאה שהכיסוי הולם היה איזה מסמך שלא היה חתום אבל בעיקרון
4 זה נושא שהיה בסדר. לגבי היקף הפוליסה.
5 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אני מקווה מאוד. בשבילכם אני מקווה מאוד.
6 **עו"ד גייל שורש:** אחד. שווה תמיד לבדוק אם יש חשד או חשש צריך לבדוק את זה אנחנו בדקנו
7 וזה הממצאים שמצאתי וגם עשו השוואה לכיסויים של ערים אחרות.
8 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** תאמיני לי בקורות אירוע לפחות אני מדבר מניסיון אישי שלי.
9 פתאום הביטוח אין לך כיסוי. אף אחד לא חשב שצריך להיות כיסוי. אני מסתכל עכשיו
10 בפרספקטיבה לא שלי אלא שלכם. אם חלילה מחר תוגש תביעה או משהו כזה שהכיסוי יש אכן
11 כיסוי ובטוח שיש גם לאחר סיום התפקיד.
12 **עו"ד גייל שורש:** הערה הזאת מאוד נכונה. אמרתי מראש שאנחנו איננו מומחי תוכן. ולכן אני
13 חושבת אני לא מתנצלת אני רק אומרת צריך לפנות לאנשים שזה התפקיד שלהם.
14 **מר גיא קלנר:** פוליסות ביטוח של נושא משרה אז חוות הדעת המקצועית האם הפוליסה הולמת
15 את הסיכונים ואת ההתרחשויות נעשית על ידי מי?
16 **עו"ד גייל שורש:** זה היה חלק מהמלצות של הדו"ח זה ועדת ביטוחים אמורה להחליט על זה.
17 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** יועץ ביטוחי.
18 **מר אסף אפרים:** הביטוח שבו אנחנו עושים את האחריות המקצועית ושתביעות כנגד נושא משרה
19 חברת הביטוח שעובדים איתם דרך חשכ"ל להם יש את הטבלאות. אם רוצים לעלות עליהם על
20 מה שרשום שם מעבר. זה להגיש בקשה. זה הרחבה.
21 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** הערת ביניים למרות שעל פניו אני מנצל את ההזדמנות. אני ממש
22 מבקש תבדקו את הנושא הזה של ביטוח לנושאי משרה מה הוא תקף. מה הוא מכיל. אני אומר
23 שבעקבות אירוע חברות הביטוח מתנערות ומוצאים לך סעיפים מתחת לסעיפים על מנת לא לתת
24 בהיותו חבר מועצה או נושא תפקיד או משהו כזה.
25 **עו"ד דניאלה רון יעקבי:** הם תמיד יתנערו ואנחנו חייבים ויש הבדל בין גובה הכיסוי לבין מה.
26 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** לא מדבר על הגובה. אני רק מנצל את ההזדמנות. מה שאתה
27 מעלה כרגע זה בדיוק אחד הנושאים כי אתה חשוף למשל החלטה של מישהו שיכול לקבוע שפעלת
28 לא כדין או משהו כזה ואתה רוצה להגן על עצמך או לעמדה שלך או משהו. ואתה לא צריך לממן

את זה מכיסך אין חיה כזאת בכלל.

מר אהד בלייר: אנחנו נתקלנו בזה כבר עכשיו.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: לא זה לא היה.

מר אהד בלייר: זה תמיד חברות הביטוח יתנערו. חלק מתפקידיו של היועץ זה גם לתת את הייעוץ לחברי המועצה.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אני מבקש אסף תודה. ניצלתי את ההזדמנות.

עו"ד גייל שורש: אני חושבת שזה מצוין כי הביקורת מאווררת.

מר אסף אפרים: בזמן התפקיד זה בסדר החלטה התקבלה פה איזה שהוא השלכות שיקרו

עו"ד גייל שורש: יש חשיפה.

מר אסף אפרים: אני אבדוק את זה.

מר אסף אפרים: מה ההרחבה.

מר אהד בלייר: השאלה איך הפוליסה מגיבה. בסוף זו פוליסה נזיקית. פר מתי קורה האירוע.

עו"ד גייל שורש: מה מקרה הביטוח. ההגדרה של מקרה הביטוח. תאגיד רימונים הייתה ביקורת על תאגיד רימונים שוב זה ביקורת של 23. נבדקו מבנה ארגוני ותקינה מערכות מידע. נהלים תקורה ופרויקטים. סך הכל שוב החברה מתנהלת בצורה טובה אני מדברת שוב על תקופה של 23 הקושי הכי משמעותי היה מחסור בעובדים. ועכשיו נוסף על זה גם העדר מנכ"ל. הם מחזיקים את המוצב ממש בקושי. אני לא יודעת להגיד אם זה נותן את אותותיו בתפקוד של החברה כי הביקורת עסקה בתקופה קודמת אבל מאוד קשה להם. אנחנו ממליצים שני דברים. אחד אני יודעת שיצא כבר מכרז למינוי מנכ"ל/ת ושתיים זה משהו יותר עמוק זה להסיר חסמים לאיוש תקנים. יש שם חסמים חלקם אובייקטיביים וזה גובה השכר. צריך לראות איך מפרקים את זה זה נכון בכלל לתפקידים בעירייה. אבל גם ברימונים זה מאוד בעייתי. וזה חברה שהיא חשובה להתפתחות הכלכלית של העיר. ואני חושבת שנכון במשאבים המצומצמים שיש לנו להשקיע בחברה הזאת ולפתח את הזרוע הכלכלית הזאת. היא מנהלת כרגע שלושה פרויקטים גדולים אבל זה בוא נגיד ככה המתחזר שלה הוא מאוד קטן יחסית למה שניתן לצפות בחברה הכלכלית של רמת השרון.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: יש צפי עתידי גדול. שוב צריך למנות מנכ"ל ואז יצא עכשיו. עוד לא. ועדה מקצועית ועדה איתור של משרד הפנים.

עו"ד גייל שורש: שני נושאים אחרונים זה שפ"כ ושפ"מ שירות פסיכולוגי חינוכי ושירות

פסיכולוגי משלים. גם הם בתנאים. לא רק שכר במובן של גובה שכר. אלא איזה תנאים
מר גיא קלנר: היא אומרת קשה לגייס אנשים. בוא ננסה להסיר חסמים אז אני מבין חסם בזה
 נגעת בעיקר חסם בעצם רמות שכר.
עו"ד גייל שורש: תנאי העסקה. בוא נקרא לזה ככה. ולכן בתוכו מאוד קשה להתנהל.
מר גיא קלנר: אני מבין מה הנגזרת של השכר ולמה היא קיימת אני שואל אם זה רק שכר. בסדר.
עו"ד גייל שורש: אנחנו נראה לפי כמה אנשים הגישו למשרה. פעמים רבות האינדיקציה האם
 הבעיה היא רק בשכר או בדברים אחרים זה מי ניגש וכמה יגישו.
גב' פרח מלך: למנכ"ל יגישו. למטה זה הבעיה.
עו"ד גייל שורש: ברור. הם סיפרו שלא ניגשו אנשים שנתיים לא ניגשו אנשים למכרזים. לא היו
 להם אנשים.
מר מר דן רוק: מי בוחר את המנכ"ל ?
גב' פרח מלך: שלושה נציגים.
מר איציק רוכברגר-ראש העיר: ועדת איתור של משרד הפנים, חברות כלכליות ומנכ"ל.
גב' פרח מלך: אני נציגת הדירקטוריון.
עו"ד גייל שורש: גם בשפ"כ וגם בשפ"מ תיכף נראה נבדק שוב מבנה ארגוני ותקינה. נבדקו
 נהלים, מבנה, מתמחים. מחשוב ופעילות שוטפת. שוב הרבה המלצות למרות שזה דו"ח יחסית
 חדש יושמו ולכן כתוב בוצע, בוצע. הייתה בעיה בדו"ח עצמו. היה שם קצת פערים בהבנה של מה
 זה שפ"כ. גישרנו על זה אבל זה גם מקום שדו"ח טוב יותר היה יכול להקל על עבודת ועדת
 הביקורת. הדבר הכי משמעותי זה פערי מחשוב. מסתובבים שם אנשים שבעצם נותנים שירות
 מאוד רגיש ומחזיקים בידיהם מידע אישי מאוד רגיש עם אין להם מספיק מחשבים ניידים. והם
 מערכת מידע מאובטחת. וכבר יצאו פעם פעמיים ושלוש. שיצאו למכרז ולא קיבלו את כל
 המחשבים. זה בעיה היא בעיה לא גדולה וצריך לטפל בה וצריך מול אגף המידע וחייבים לספק
 להם את המחשבים. זה מאוד משמעותי גם ליכולת שלהם לקחת את הרישומים שלהם. פה
 ההמלצה שלנו להשלים את ההצטיידות במחשבים ניידים לטייב את התוכנה. ולהקצות מבנה
 מתאים כי היום הם נמצאים בתוך אגף החינוך ואין להם בעצם את האפשרות לייצר פרטיות
 להורים וילדים שמגיעים וזה קצת מפריע. אז שוב אנחנו מבינים את המצוקה. אבל בואו נתחיל
 לחשוב קדימה. לאן אנחנו רוצים להגיע עוד שלוש שנים. ואת זה כדאי לתעדף. לגבי שפ"מ יש פה
 את העניין של המבנה הפיזי. מרכז רקפת שנפתח מחדש. מדובר שם על מבנה ארגוני, על תקציב.

נהלים, דיווחי נוכחות ומחירון בסך הכל גם כאן אני שמחה להגיד שהביקורת מצאה שהשירות הזה מתנהל בצורה טובה. והקושי הוא כמו שראינו באגף הרווחה יש שירות הזה עומס אדמיניסטרטיבי מאוד גדול. ולכן היא צריכה פעמים רבות על חשבון התוכן וליבת העיסוק שלה להתעסק בדברים שהם מנהלתיים או אדמיניסטרטיביים ולמשל היא לא מגיעה לטפל בנהלים למרות שהיא רוצה כי היא מבינה את החשיבות של זה מבחינת כאילו המטפלים ואז השתמשתי במשפט אחר בהקצאת משאב נפרד לניהול אדמיניסטרטיבי. זה לא חייב להיות תקן שלם. אבל צריך לתת לזה מקום כי שפ"כ השירותים האלה הם נוגעים לכל הילדים. לילדים שלנו וחשוב לייעד את מנהלת השירות לעיסוק המקצועי שבו היא מתמחה. לסיכום. כפי שראיתם בעצם עברנו פה על שתי הדו"חות אפשר להתווכח אם היה נכון לדון בדו"ח 22 או לא. אבל אני חושבת שבאמת ניסינו בעבודה הזאת לתת מימד פרקטי וקונקרטי. ועדכני. לא לדבר על דברים שהיו פטורים בקורונה כי הקורונה כבר לא רלוונטית ולכן הקדשנו את הזמן לדון בדברים האלה. אני רוצה להודות קודם כל לחברות וחברי הוועדה. לסיוון, לדן, למוטי, ולענת ולשתי המזכירות הנפלאות לצביה סמסון ושירה מגן שעבדו איתנו ממש כצוות אחד, אני רוצה להודות למבקר. ובעיקר להודות לגופים המבוקרים על האמון שזכינו והפתיחות ששיתפתם אותנו גם בדברים הפחות טובים כי בלי הפתיחות והשיתוף הזה לא היינו יכולים באמת להביא המלצות שלדעתי הן חשובות והן קונקרטיות ותודה לחברי המועצה. אני חושבת שעכשיו ברשותכם לתת רשות דיבור לכל אחד מחברי הוועדה שירצו לדבר ובהמשך לחברי המליאה ואז נעשה את ההצבעה. תודה בינתיים.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: משהו רוצה מחברי הוועדה קודם?

מר דן רוק: רק להגיד תודה לחברי וחברות המועצה. הוועדה ולגיל שבאמת עשתה עבודה טובה היא ריכזה עבורנו את כל החומרים דו"חות ארוכים ומיקדה לנו את זה וריכזה ועשתה את העבודה יותר קלה ויעילה. באופן אישי למדתי הרבה מהוועדה ומהדו"חות. חדש הליכים ומערכות ומחלקות. אני מקווה שהליקויים באמת יתוקנו והשירות לתושב יהיה טוב ומקצועי יותר. תודה.

גב' סיוון דהן: אני רציתי להוסיף משהו מעבר לתודות. באמת גם הנפלאה זה היו במספר דו"חות בצורה די קונסיסטנטית החוסרים שיש לנו היום..זה גם צורך מחשבים, מחשבים ניידים, תוכנות כתיעוד אבל אין ספק בצורה הרוחבית יותר צריך לבוא ולעשות להתאים את פעילויות העירייה השונות 25 עם כל מה שזה אומר ואני לא יודעת באיזה אפליקציות או תוכנות משתמשים בעיריות אחרות בטוח שלא צריך להמציא את הגלגל כנראה שהדרך הטובה ביותר זה ללכת

וללמוד מחברינו בתל אביב לראות במה משתמשים שם ולהתחיל להטמיע את העזרים העדכניים יותר. לא הגיוני שבקנטרי לצורך העניין, נשמרים שם מסמכים של הנחות שניתנו לתושבים וקלסיס באיזה ארכיון שאין שום דרך הגיונית לפקח עליהם. אלא אם כן יושבים שם יום שלם ועוברים גם אז כנראה יהיה מאוד קשה לעשות איזה שהוא סוג של התאמות מי קיבל הנחה ולמה. או באמת בשפ"כ לא ניתנות מספיק שעות עבור ילדים שנזקקים לכך כי אין מספיק מחשבים או אי אפשר לתעד את הפגישות בצורה מספיק טובה. זה רק שתי דוגמאות אבל אני חושבת שהגיע הזמן לקראת 25 לעשות עבודה תשתיתית מקיפה כדי בסופו של דבר להקל על בעלי המקצוע שנאלצים להשתמש בעזרים ששייכים לפני עשר שנים.

עו"ד גייל שורש: משפט אחרון בהקשר לדברים של סיוון. תראו השנה ביקורת בעצם התוצר כל המסקנות היו אמורות להגיע לשולחן המנכ"לית לפני בניית התקציב. מדוע. כי יש משמעויות תקציביות להמלצות שלנו. אם אנחנו עכשיו ממליצים לקנות מחשבים אולי דוגמא קטנה אם זה לא פוגש את התקציב בעצם היכולת של העירייה לממש או לאמץ את המסקנות היא יכולת נמוכה יותר. השנה זה לא פגש. אני בטוחה שבשנה הבאה אנחנו נקבל את הדו"ח במועד שיאפשר לנו להגיע לתחילת תכנון לעונת התכנון עם ההמלצות ואז יהיה מקום לקחת אותם בבניית תוכנית העבודה. אז ברור לי שיהיה חלק מהמלצות שלא ניתן יהיה לממש אותם בשנה הזאת כי התקציב גם הוא בוא נגיש.... לא רבות. אבל בשנה הבאה נהיה חייבים להבטיח שהמלצות ועדת הביקורת שיאושרו על ידי המועצה יגיעו לשולחן המנכ"לית לפני תחילת התכנון.

עו"ד דניאלה רון יעקבי: אני קודם כל רוצה להגיד תודה לכל אחת ואחד מכם ובאמת עבודה מעולה. מקצועית. אני חושבת שהתברכנו לקבל כזאת סקירה מקיפה. גייל את אלופת עולם אני שמחה שהצענו להבין אנחנו רגילות לזה כי אנחנו ככה מתכוננות אבל באמת זה יכולות מדהימות ותודה לכם. אני מקווה שנלמד וניישם כי זה הדבר הכי חשוב בביקורת לא נעשית רק לשם הביקורת. מסקנות ייושמו ולא נצטרך להיתקל באותה ביקורת באותם ממצאים. בהמשך. אז פשוט תודה רבה.

מר גיא קלנר: אחד מצטרף לתודות. שאפו על העבודה באמת עבודה ממצה וברורה. למען האמת יש שורה תחתונה. שתיים או שלוש שאלות הראשונה האם בחלק מהנושאים המבוקרים בדקתם גם רשויות אחרות לצורך העניין דווקא בעולמות של נושא המכרזים, עבודה לפי הצבעתם על כשלים בנושא סוג ההסכמים שהעירייה סוגרת אל מול הספקים בתחומים השונים. האם נעשתה עבודה השוואתית כדי לראות כמו בתחומים אחרים האם באמת רשויות אחרות מתנהלות

בדרך המומלצת עד כמה זה פוגש מציאות. של רשויות אחרות, לצורך העניין הסכמים על פי תפוקות! בתחום של הספקים השונים שעובדים עם הרשות המקומית. זה שאלה אחת.

עו"ד גייל שורש: אני יחזור למה שאמרתי בהתחלה. אין לוועדת הביקורת אלא לדון במה שמובא בפניה. אנחנו הסקנו את המסקנה עוד דיברנו על זה מהממצאים שעלו בדו"ח. הדו"ח עצמו דו"ח ביקורת טוב עושה את העבודה הזאת הוא הולך קודם כל לתשתית המשפטית. זה שכבת הבסיס זה התשתית המשפטית. עליה הוא שם נורמות ממנהל תקין קרי דברים שהם בוא נגיד עבודה משווה. ושלוש מלביש על זה את המציאות העירונית. חלק מהמקומות אנחנו לא ראינו כזאת עבודה אני חושבת שמה שנכון לעשות זה מכיוון שאנחנו מסמנים את המה וועדת הליקויים תסמן איך זה המקום לבדוק את מה שאתה אומר. איך מממשים את הסימן הזה את החץ הזה ששם **מר גיא קלנר:** או קי זה מוביל אותה הערה לשאלה השנייה. ההמלצות בחלק מהמקומות בעיני הם נתנו צעד קדימה לפני מי שאמור לטפל בליקויים אני אתן דוגמא. למשל בנושא של החינוך. דיברתם על נושא של הקמת יחידה של משאבי ארגון.

עו"ד גייל שורש: תחזוקה.

מר גיא קלנר: תחזוקה. שתהיה נפרדת בתוך המנהל. לא יודע. התחילו לרוץ לי בראש כל מיני שאלות אגב יכול להיות שגם אני טועה. כן אני רק אומר זה מצביע על נקודה שלא בטוח מה הפתרון שלה. כי לעשות שתי אושיות בתוך מנגנון שנקרא רמת השרון יש לזה גם מינוסים בהקשר הזה. מוטט שליטה או תקציב מי כפוף למי. מה סדרי. יש הרבה מאוד דברים במציאות תקציבית שבה אנחנו במצב חסר בדרך כלל או כמעט תמיד אז דווקא המלצות שיש בהם לפתוח אורגנים מקבילים או נוספים ועוד כוח אדם ועוד ניהול ועוד אופרציה וכו'. וכו'. אני לא בטוח שלא. חינוך הוא מספיק גדול ומשמעותי כדי לבוא ולהגיד אני גוזר את זה החוצה מהתחזוקה הכללית. ויכול להיות שלא.

עו"ד גייל שורש: ההבדל הוא שאנחנו קראנו את הדו"ח לפרטי פרטים. ישבנו עם אנשי המקצוע.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: הם רוצים את זה.

עו"ד גייל שורש: הם רוצים את זה כי אנחנו לא נותנים את השירות. הוסבר לנו שאנחנו לא נותנים שירות מספיק טוב. שהתחלנו לחפור לעומק למה השירות לא מספיק טוב. התחלנו להבין שהם לא מתועדפים בין מקומות אחרים זה אחד. זה הפתרון שלנו היה נראה הנכון ביותר. הוא לא חייב להיות הפתרון הנכון. הדבר השני כמו שראית בנושא השירות אין לנו איזה תפיסת עולם שאומרת ניתן לכל אחד את מה שהוא רוצה בתוך היחידה שלו. לא. זה ממש לא המקרה. המקרה

הספציפי הזה מכיוון שהוא חזר גם בשני דו"חות שהם קשורים גם בניקיון וגם בתחזוקה של

הגנים זה ממצאים שתומכים במידה רבה מאוד בהמלצה. שניהם עוסקים.

גב' פרח מלך : תחזוקת מבנים וניקיון זה בכלל.

עו"ד גייל שורש : לא. בתוך הניקיון היו גם נושאים שהם קיבלו מענה. מאגף התחזוקה כי זה לא

רק הניקיון. ..תחזוקה. אני אומרת שוב אני גם לא חושבת אחד אפשר לדחות את ההמלצה הזאת

זה בסדר זה לגיטימי. שתיים, גם אם היא עוברת אני חושבת שוועדת הליקויים צריכה לדון

ולחזור אלינו ולהגיד תשמעו זה לא מתאים.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר : לא חייב להיות מדויק. הוא יכול להיות מענה.

מר גיא קלנר : אני שואל שאלה יותר עקרונית פשוט הדגמתי דרך הסיפור הזה. אני שואל האם לא

נכון יותר להצביע על חסם מחסום פעוט שגיאה תהליך לא נכון. ולתת למי שאחראי על תיקון

הליקויים להציע את הפתרון וכיוצא בזה.

עו"ד גייל שורש : זה לא התהליך. התהליך בחוק או בעולם הביקורת הוועדה צריכה לשים. ועדת

הביקורת את סט הפעולות שלדעתה יפתרו את הליקוי. לא להצביע על הליקוי כי את הליקוי כבר

מצאו בדו"ח הביקורת. התוצר חייב להיות אקשן אייטס. זה השיטה.

מר גיא קלנר : פה אתם חושבים וחושבות. שזה לפי מה שכל הדיאלוג שקיימתם את אנשי

המקצוע זה הפתרון הנכון.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר : טוב חברים.

עו"ד דניאלה רון יעקבי : או שאתם מקצים מישהו בתחזוקה שהוא ספציפי לדבר הזה.

גב' סיוון דהן : יש לנו עדיין פוטנציאל לסיים ישיבה אחת לפני.

גב' לירון בלומנר : סופר יסודי מקצועי באמת תענוג לקבל כזאת מצגת. תודה לכל הנוגעים בדבר.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר : סיכום לנושא הזה לפני הצבעה. גם אני מצטרף במיוחד לתודה

כי רואים שעשיתם עבודה. אני רוצה לומר לך גייל באופן אישי תודה רבה כיושב ראש ועדת

הביקורת. כמובן לחברי הוועדה לעובדים ששיתפו פעולה. לא מובן מאליו כי תמיד אתה בא

במגננה ושמעתי את הפידבקים שהיה מאוד נעים לשבת ולדבר. אני שמעתי את הפידבקים מצד

המבוקרים לצורך הנושא. תודה לך מנכ"לית העירייה שכבר הטמעת חלק מהדברים עוד לפני

שהגיע לכאן.

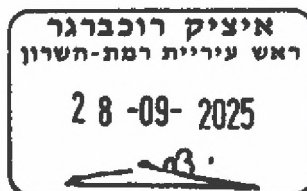
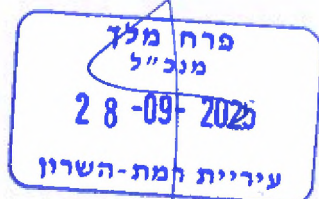
מר גיא קלנר : במנהרת הזמן.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר : בתקופה הקצרה שאנחנו נמצאים. ותודה באמת תודה מקרב לב

לך ניסים כי בוא אני למוד ניסיון עם מבקרים וכו'. אבל באמת ואני מכיר אותך הרבה שנים גם קודם. אתה עושה ומוביל ביקורת כדי לתקן, ללמוד, היא ביקורת בונה, היא ביקורת שאתה לומד ממנה איך לתקן את הדברים. ולא מובן מאליו. האמן לי מלוא הערכה תודה רבה. ודבר אחרון. ביקורת ואני אומר עוד פעם ביקורת זה כלי עבודה. לכן אחרי הרבה שנים דווקא אחרי הפסקה שהייתי וכו'. ועברתי דיונים של ביקורת וכו'. אני יכול להתחייב בפניכם שאנחנו נעשה הכל על מנת ליישם את ההערות. לתקן את הליקויים שיש שקיימים בגדול אין הרבה אבל גם אם לתקן. לא. זה לא בתקופתי. כל הדו"ח הזה לא בתקופתי מה לעשות. אבל כן צריך לתקן ומה שצריך ניישם. נצא לדרך מה שנקרא לקראת 25 עם מינימום הערות נעשה הכל שיהיה מינימום הערות. **גב' לירון בלומנד:** שיהיו רק הערות טובות. **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אמן ואמן. תודה רבה לכם. מי בעד ליישם את ההמלצות **עו"ד גייל שורש:** צריכים להצביע על 22 ועל 23 בנפרד. **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** בסדר מי בעד ליישם את המלצות לגבי דו"ח 22? עכשיו האופוזיציה היא יותר מהקואליציה פה אתם יכולים להפיל את ההצעות. **עו"ד גייל שורש:** אתה יודע מה היה מדהים. היינו באמת 5 סיעות מהבית הזה הוצגו בוועדה ועבדנו לטובת העיר. ביחד. **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** אמרתי. **עו"ד גייל שורש:** אף אחד לא יפיל את ההצבעה. **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** מי בעד ליישם את המלצות של דו"ח 23? תודה רבה פה אחד.

החלטה: כל חברי המועצה שנכחו הצביעו פה אחד בעד המלצות דו"ח ביקורת

לשנת 2022 ו-2023



2. דו"ח תלונות הציבור לשנת 2023

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: בואו נתקדם.

מר ניסים בן יקר: במהלך שנת 23.. 75 פניות נמצאו 2 תלונות.

מר גיא קלנר: כל 75 רק שתיים היו מוצדקות?

מר ניסים בן יקר: נכון. כן. ביחס

מר ניסים בן יקר: כן. יש הגדרות

מר גיא קלנר: עוברים אחד אחד?

עו"ד נאוה פרס: איך זה עומד לעומת שנים קודמות?

מר ניסים בן יקר: אותו דבר. אותה פרופורציה כן. ביחס למוקד העירוני שהוא הגורם המרכזי

לקבלת פניות הודעות ותלונות אחד מומלץ להפריד בין פעולת המוקד מרכזיה לבין פעולת המוקד

האחרות. חשוב לדאוג בריכוז קבלת פניות של התושבים על ידי המוקד העירוני בלבד. זה מטרה

לקבל תמונה שלמה ונאמנה לגבי כמות הפניות. נושאי הפניות. מניעת כפילויות מעקב ובקרה

בנושא תיקון הנפגע וריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ומפגעים חוזרים. מירב

התלונות מירב הפניות למוקד העירוני היו בנושא גביה וארנונה. שפי"ע הנדסה ואישור לטאבו.

ביחס לטיפול בפניות, חשוב להתייחס לנקודות הבאות? אחד. פניות שנשארו פתוחות. קביעת

תקני זמן ברורים לטיפול בפניות. מומלץ לשקול פרסום תקני זמן לטיפול בפניות הציבור במסגרת

רמת שירות התושב. בהתייחס לזמני הטיפול בפניה ופניות חוזרות שנפתחו כפניות חדשות. אופן

סגירת הפניות. בחלק מהפניות לא ניתן פירוט לגבי סיבות הסגירה של הפניה. יש חשיבות

הפעילות של המוקד העירוני. מומלץ לקבוע בנהל ישיבות קבועות ברמת מנכ"ל העירייה, סמנכ"ל

העירייה, ומנהלים בכירים במגמה לקבל תמונת מצב עדכנית על איכות הפעילות והיחידות. ומידת

שביעות רצון התושבים מתחומי הטיפול.

עו"ד דניאלה רון יעקבי: שאלה לגבי נושא הזה של 2 מתוך 75 כי באמת לא הגיוני. לא אני בעצמי

מתקשרת די הרבה. מה הסיכוי סליחה.

מר גיא קלנר: את פותחת קריאה לא תלונה.

עו"ד דניאלה רון יעקבי: אני אומרת הסתכלתי פה על ולא היו נושאים. אז כל היתר טופלו

לדעתכם ברמה משביעת רצון?

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: טופלו. לא משביעת רצון.

מר ניסים בן יקר: רוב המקרים הם מקרים של פניות. זה לא תלונה. ברגע שהם לא קיבלו תשובה. הם פנו אלינו ואנחנו עושים את התיווך והם קיבלו את התשובה.

עו"ד דניאלה רון יעקבי: אבל שתיים אלה שנמצאו מוצדקות כי זה הם.

מר ניסים בן יקר: כי הם לא קיבלו תשובה וגם כן לאחר בירורים וגם לאחר. היה שם...או קי.

מר גיא קלנר: אני רוצה להגיד משפט. אני חושב שהשורה הכי משמעותית מבחינה ניהולית ואסטרטגית ומה שאתה סוקר זה הסיפור של ההסתכלות של הנהלת העיר על תלונות ופניות והסקת המסקנות כתוצאה מהתהליך הזה. זה הסיפור. כי אם לצורך העניין אני תסלחו לי אני לא זוכר את כל הדיונים שלאורך השנים גם בזה וגם בנושאים אחרים לדעתי גם בקדנציה של גרובר, שירלי לאחר מכן ערן בנושאים האלו קשה לי להאמין שלא היה הפקת לקחים מתוך הממצאים של היקף הפניות בתחומי תוכן מסוימים כי בעיני זה המורה נבוכים של הנהלת העיר על הגיוסטיק של אחד לפחות כי אם אני רואה בסופו של יום שיש גרף מולי בתחומי דו"חות חניה בתחומי גיזום מכאן אני יכול להסיק מה אני צריך לעשות כדי להשתפר או מה אני צריך לעשות כדי לתקשר או מה אני צריך לעשות כדי להביא לידיעת הציבור נושאים א' ב' ג' זה בדרך ההתנהלות שלי. קשה להאמין שכל הדבר הזה לא מוצף למעלה בשום תהליך עבודה?

עו"ד גייל שורש: אני רוצה להמשיך את הדברים שלך וזה בדיוק הייתה הסיבה שהצפנו את זה כאתגר רוחב עירוני. אנחנו ציינו את העובדה שאין באמת כזה תהליך של איסוף התלונות. שלגזור תובנות להבין בעיה שכיחה.

מר גיא קלנר: יש בסוף סלייט של גרפים שמראה באיזה איפה אנחנו מקבלים את מרבית התלונות שלנו. באיזה ענפי תוכן. איך הם מטופלים איך הם לא מטופלים. וזה בעצם סוג של משקפיים של הרשות על הפעילות הציבורית מה עובד מה לא עובד. מה מתלוננים, מה לא מתלוננים. איפה יש לנו חוסרים איפה אנחנו בסדר.

עו"ד גייל שורש: זה מה שאמרנו. אומרים שיש את זה.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: כל שבוע אני מקבל את זה.

מר גיא קלנר: זה נראה לי כאילו.

גב' פרח מלך: אחת לשבוע אנחנו מקבלים דו"ח מתוזמן ממחלקת השירות בעצם אומר לנו כמה תלונות נפתחו כמה טופל ואיך. מעבר לזה יש לי יש במשרד שלי באופן אישי בחורה מזכירה שלי

היא התוכנת מוקד יושבת גם אצלה. היא עוברת ורואה אם יש לפי SLA שנקבע כמה זמן לא ענו לתושב. מה נעשה. איפה זה נמצא והיא מטפלת מול המוקד העירוני. כל הזמן יש על זה בדיקה.

מר גיא קלנר: זה בעיני.

גב' פרח מלך: בנוסף בסגירת תלונה אני ביקשתי להוסיף תמונה. זה אומר. לא סתם סגרו את התלונה אלא שבאמת זה בוצע.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: אתן לך סתם דוגמא. תשמע. פעם ביקשתי ממישהו מעובדי הרשות המקומית ברחוב מסוים ראיתי חתול שוכב על הרצפה. ז"ל חתול היה לכן עם כתם שחור. ביקשתי לפנות. עברו כמה שעות. אני אומר לכם לפחות עשר בבוקר נגיד חמש עברתי באותו מקום. החתול היה עדיין נמצא במקום והיה רשום טופל. באתי לאדם אמרתי תגיד לי איך טופל. אומר לי זה לא אותו חתול באותו מקום. זה לא אותו חתול.

עו"ד דניאלה רון יעקבי: העלת נקודה חשובה אני אגיד לך מה זה נשמע לי קודם כל שאנשים לא מודעים לזה לפי מספרים מתמטיקה פשוטה אומרת שאנשים לא מודעים לזה של העניין הזה שאפשר להגיש תלונה. כי אם אנחנו לוקחים 75 תלונות בשנה זה אפס נקודה שתיים תלונה ליום. זה הרי לא הגיוני. הם חושבים שהם מתקשרים למוקד וחוזרים ומתקשרים.

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: יש הבדל בין פניה לתלונה.

עו"ד דניאלה רון יעקבי: אני מסכימה אני רק אומרת זה לא משקף. זה לא שאנחנו יכולים להגיד לעצמנו יש.. אנחנו מעולים אנחנו ממש רחוקים מזה. כי אנשים לא מודעים בכלל לדבר הזה. בדיוק מה שאני אומרת. אני מוצאת את עצמי כמו שמר רוכברגר תיאר על החתול אני מתקשרת אין לי פגר של חתול. אני אומרת הגינה מאחורה לא רוקנו את הפחים. שלחנו. מתקשרת שוב.

הפחים מ לאים. לא רוקנו. בטח טופל. לא רוקנו את הפחים. פעם אחר פעם וכל פעם תשובה טופל רוקנו. טופל. אני אומרת זה לא מראה שהפניה שלי טופלה היא לא טופלה. זה לא משקף

מר איציק רוכברגר-ראש העיר: עכשיו אנחנו רוצים לראות תמונה שזה טופל. ולא סתם הודעה שטופל.

מר גיא קלנר: זה מזכיר לי אני עומד על כבודם של כלבים וחתולים ושתיים אני לא זוכר השירות הווטרנרי אני לא זוכר באיזה התייחסות יש שם זה היה פניות או תלונות, כאילו הוא בגרף שלילי תסגרו את התלונה מחפש אני זוכר את השירות הווטרנרי הגרף שלו במסגרת **גב' פרח מלך:** על המקרה האחרון שכתבת?

מר גיא קלנר: לא אני לא מדבר על המקרה אני אומר בדו"חות. יש לך את זה מולך? שירות

- 1 וטרינרי כאילו יש לו נתון בולט לרעה. עיקור זה נושא מאוד חשוב.
- 2 **גב' פרח מלך:** יש שם תקציב לא קטן של העיקור.
- 3 **מר גיא קלנר:** לא. יש שם בעיה של חוזרת על עצמה. יש תלונה והיא בולטת לרעה. הנושא של
- 4 עיקור חתולים.
- 5 **מר איציק רוכברגר-ראש העיר:** נלמד את זה. גם בנושא הזה תודה על הדו"ח אני יכול להגיד לך
- 6 בהסתמך על מה שכתוב בדו"ח ובהסתמך על המציאות העכשווית. מדובר על 23. גם על המציאות
- 7 העכשווית שיפרנו כבר כי אנחנו מבקשים לראות כי אנחנו רואים את הבעיה אז שיפרנו כדי
- 8 לראות את התמונה עצמה של המפגע רוצים לראות שאכן טופל שולחים רואים ללא שום קשר.
- 9 חייבים מערכות דיגיטליות. לא המצאה. איך אמרת תל אביב. נכון. אנחנו נכניס את זה בתקציב
- 10 25. נכניס נשריש את זה. הנושא של מענה לתושבים זה לחם חוק. אי אפשר לרצות כמובן
- 11 מאה אחוז. אבל לנסות שיהיה מאה אחוז לפחות מבחינתנו כדי שיהיה טוב. עיר טובה זה מה
- 12 שצריך להיות. גם במקרה הזה צריך להצביע על זה! לא. שוב תודה רבה ובאמת מכל הלב לכל
- 13 העוסקים במלאכה יאללה שנעשה 25 שקטה טובה והלוואי שכבר יחזרו כל החטופים
- 14 ושיהיה לכולנו שקט ושלווה. תודה רבה.
- 15