

בס"ד

יא' בחשון תשפ"א

17 נוב' 2021

לכבוד

מר רונן מרלי

ראש העירייה

שלום רב,

**הנדון: המלצות הוועדה לענייני ביקורת לדו"ח מבקר העירייה לשנת 2020**

עדת הביקורת סיימה את הדיון בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2020.

הוועדה התכנסה לדיון בדו"ח המבקר בשלושה מושבים, בתאריכים 10.08.2020 ו 17.08.2020 ו 13.10.2020 לדיון

בדוחות הבאים:

דוח ביקורת בנושא נאותות ניהול מסכוני סייבר והגנת הפרטיות בשגרה ובמהלך הקורונה.

דוח ביקורת בנושא מערך הסעות תלמידים.

דוח ביקורת בנושא אכיפת הגבייה.

דוח ביקורת בנושא הערכות ותפעול העירייה במהלך שעת חירום-קורונה.

דוח ביקורת בנושא סוגיות בניהול העירייה מעקב אחר הטיפול בדוח מבקר המדינה.

נכחו: פרץ יצחק – יו"ר הוועדה

קלודיה מרקוב - חברת ועדה

מקס אפרייט - חבר וועדה

קרן דרכמן אבירם -מבקרת העירייה

**מצ"ב המלצות הוועדה לפרקי דוח הביקורת.**

הוועדה לענייני ביקורת מודה למבקרת העירייה קרן דרכמן אבירם על הדוח המקיף ועל העבודה היסודית באיסוף החומר והבאתו לידי דוח ממוקד ואיכותי.

**דוח המבקר לשנת 2020**

להלן עיקרי ההמלצות לדווח, לקבלת מידע מלא יש לפנות לדוח המפורט.

## **נאותות ניהול מסיכוני סייבר והגנת הפרטיות בשגרה ובמהלך משבר הקורונה.**

1. רישום מאגרים, הגדרות מאגרים וממשל תאגידי בהיבטי אבטחת מידע - טרם נכתבו מסמכי הגדרות למאגרי המידע בעירייה.
2. הדרכות עובדים ומדיניות בקרת גלישה במרשתת - לא כל עובדי העירייה חתומים על טופס הצהרה לקיום סודיות וכללי אבטחת מידע.
3. התקנים ניידים ואבטחת מכשירי טלפון נייד, מחשבי לוח, מחשבים ניידים והדוא"ל העירוני - קיימת חשיפה רבה להחדרת נזקה שלא תזוהה ע"י נוגד נגיפים ולזליגת מידע.
4. שימוש במערכות הפעלה, הפרדת מערכות המאגרים ואבטחתם פיזית – בניגוד לתקנות: חסרים עדכוני אבטחה במערכות ההפעלה ובתוספי תכולה לתוכנות הקיימות.
5. חולשות אבטחה בכתובות חיצוניות של העירייה הנגישות למרשתת ולדוא"ל. - על אף ההגנות הקיימות, אתר מרשתת העירוני חשוף למתקפות סייבר.
6. הערכה וניהול סיכוני סייבר במעבר לעבודה בחירום במשבר קורונה – אין תוכנית להתאוששות מאסון אירוע סייבר, העלול להשבית את פעילות העירייה.

## **המלצות**

**בימים אלו אנו עדים להתקפות סייבר על ארגונים שונים (בתוכם בית חולים הילל יפה שבחדרה) ועל הנזקים שנגרמו לארגונים ולבקשות הכופר הנדרשים על ידי הפצחנים. על העירייה מוטלת החובה להגן על המידע ולהגביר את חסינותה לצורך שמירה על רציפות תפקודית של העירייה כמו כן נדרשת העירייה לבצע גיבויים על כלל המערכים העלולים להיפגע כתוצאה של מתקפת סייבר.**

1. העירייה נדרשת לאמץ את הנחיות מערך הסייבר הלאומי והנחיות הרשות להגנת הפרטיות.
2. העירייה צריכה להכין תוכנית עבודה שנתית בתחום המחשוב ואבטחת המידע ולהתבסס על המלצות הביקורת.
3. העירייה צריכה להכין דוח תיקון לקויים כפי שעלה בביקורת, להתבסס על המלצות הביקורת ולפעול להעלאת המודעות בקרב העובדים לחשיבות נושא אבטחת המידע.
4. נדרשת בחינה לגודל הגוף המנמרי של העירייה ומוכנותו להתמודדות עם האיומים בהיבט כוח אדם ובהיבטים תקציביים.
5. יש לבצע תרגול תקופתי להתמודדות עם אירוע סייבר מהותי בעירייה.
6. יש ליישם את המלצות הביקורת בתחום סיכוני סייבר והגנת הפרטיות.
8. נדרשת עבודת מטה מהירה שהמלצותיה יבואו לביטוי בתקציב הנוכחי.

## מעריך הסעות תלמידים.

1. מעריך ההיסעים מנוהל ללא קיומם של נוהלי עבודה מקצועיים ומפורטים שמקורם בהתאם להוראות החוק, התקנות והנחיות ממשלתיות.
2. מימון ההסעות על ידי העירייה גבוה ב - 8.6 מיליון ₪ מההכנסות ממשרדי הממשלה ומהכספים שנגבים מההורים - מדיניות העירייה למימון ההסעות חורג מהקריטריונים שנקבעו על ידי משרדי הממשלה - לא הוגדרו תבחינים על ידי העירייה.
3. הוצאות והכנסות הסעות וליווי בחינוך ורווחה-אומדן ההכנסות ממשרד החינוך תוקצב בחוסר, אין אומדן תקציבי להכנסות עבור הסעות וליווי ברווחה.
4. בקרה תקציבית – במשך שנים לא בוצעה בקרה תקציבית חיצונית ומקיפה בנושא ההיסעים, על אף קיומם של מערכת מחשוב מיושנת ושינויים ידניים בחשבונות.
5. הסכמי התקשרות עם קבלני ההיסעים-ההסכם נחתם ללא חתימת יועמ"ש העירייה אין בידי העירייה מדעיים הנוגעים לחברות ההיסעים, לקבלני המשנה ולנהגים.
6. הבקרה והפיקוח על ביצוע ההסעות :
  - א. רכז ההיסעים – הלה לא פעל על סמך תוכנית עבודה לביצוע בקורות יזומות בשטח ואף אחד לא ביקר את עבודתו.
  - ב. קצין בטיחות עירוני- מועסק במשרה חלקית ופעל ללא תוכנית עבודה מאושרת ואינו מבצע את כלל הבקורות הנדרשות.
  - ג. רכז תחבורה- בעירייה לא אויש תפקיד רכז תחבורה המופקד על קיום דרישות בטיחות בהסעות.
  - ד. פיקוח משכ"ל על קבלני הסעות – נוהל במשך שנים ללא הסכם, ועד תום הביקורת לא נקבעו היקף, תדירות ואופן הפיקוח שנמצא לקוי. בקורות שבוצעו על ידי משכ"ל העלו ליקויי בטיחות שחלקם לא טופלו ע"י חברות ההיסעים, וקיימים תלונות רבות על ההסעות והנהגים.
  - ה. אין הפעלה של מערכת GPS וכפועל יוצא העירייה אינה עוקבת באופן מקוון על ההסעות.
  - ו. הסעות זרים – בניגוד להסכם עם חברות ההיסעים נאלצו הורים לשמש כמלווים בזמן שמלווים של החברות נעדרו מההסעה.
  - ז. הסעות תלמידי החינוך המיוחד- המערך מנוהל באופן ידני ללא שימוש בתוכנת מחשב ייעודית.
  - ח. העסקת מלווי הסעה בחינוך המיוחד – אין אישור משטרה על העדר עבר פלילי והעדר הרשעה בעברות מין של מלווים טרם העסקתם כמתחייב בחוק.
  - ט. מערך ההיסעים – נמצא חוסר התאמה בין דיווחי נוכחות התלמידים במוסדות החינוך, לבין חשבונות קבלני ההיסעים, ובינם לבין דיווחי הנוכחות של המלווים בהסעות.

## המלצות

1. נדרשת תוכנית עירונית וכתובת נוהלים על כלל מערך ההסעות שבאחריות העירייה בכל הקשור לניהול, פיקוח, מכרזים, קריטריונים, תוכנית היסעים ובעלי תפקידים.
2. התוכנית צריכה לתת ביטוי לבקרה של התהליך כולו מנוהל ועד ביצוע בפועל על מנת שימנעו תקלות ושמירה על חיי הילדים.
3. על העירייה לקבוע קריטריונים שוויוניים בדבר מימון הסעות מאורגנות אל מוסדות החינוך בעיר ומחוצה לה.
4. על העירייה לעגן נוהלי עבודה כתובים בהם יוגדרו כללים מחייבים מול החברות ובעת הצורך להשתמש בסעדים העומדים לרשותה מכוח ההסכמים ובעת הפרה לנכות את הסכומים.
5. מתן שירותי תיאום ופיקוח באמצעות משכ"ל נדרש לקבוע את ההיקף התדירות ואופן הפיקוח ולעגן זאת במסגרת חוזית וזאת לאחר שהעירייה תבדוק את המשך כדאיות ההתקשרות עם משכ"ל או לחלופין לבצע מכרז לפיקוח ובקרה בניהול העירייה.

## אכיפת הגבייה.

1. נכון לשנת 2019 כלל החובות הרשומים בספרי העירייה הסתכמו בכ – 281 מ' ש"ח מתוכם, כ – 245.8 מ' ש"ח הינן יתרות חוב בגין ארנונה, מים וביוב.
2. שיעור גביית יתרות החוב נמוך ועומד בשנים המבוקרות על 17.3% - 16% מסך החוב. יצוין לחיוב, כי בשנת 2019 שיעור גביית יתרות חוב ביחס לחוב הכולל גדל משמעותית למעלה מ-3% לעומת שנת 2018, והגבייה השוטפת גדלה בכ-11 מ' ש"ח.
3. במשך שנים הרשות לא מיצתה את כלל פעולות האכיפה העומדות לרשותה בחוק, והגבילה את חברת האכיפה בניגוד להסכם, מלבצע פעולות להגדלת גביית יתרות חוב מחייבים (עיקולי משכורות, כרטיסי אשראי, מיטלטלין וכלי רכב), והתרצתה בעיקולי חשבונות בנקים בלבד.
4. בינואר 2020 הנושא תוקן ואושרו במועצת העיר בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד הפנים 5/2012 פעולות האכיפה שיש לבצען טרם מחיקת חובות.
5. במשך שנים העירייה אינה עושה שימוש בכלי אכיפה פאסיבי יעיל, בהתאם לחוק המקרקעין, תשכ"ט-1969 בדרך של רישום הערות אזהרה בטאבו כנגד חייבים שברשותם נכסים ברי מימוש, המזהיר את הקונה מבעיות וסוגיות הקיימות **בנכס.**

6. משלוח הודעות דרישה לחייבים ע"י חברת הגבייה נעשה באופן אקראי, תוך חריגה מהותית מפרקי הזמן הקבועים בחוק. בשנת 2020 קיימת תוכנית עבודה לפי סרגל האכיפה הנדרש.
7. ישנן יתרות חוב בגין היטלי השבחה בסך של למעלה מ - 1.4 מ' ₪ המטופלות במחלקת הגבייה, והעשויות להעיד על הליך גבייה לקוי, לפיו העירייה העניקה לכאורה היתרי בנייה, טרם פרעו החייבים את חובם.
8. יתרות חוב של ארנונה, מים וביוב הסתכמו בשנת 2019 בכ - 194 מ' ₪, ולגביהם בחובות של 50,000 ₪ ויותר לחייב, נמצא כי בחלק מחובות חדשים ועל כאלה של למעלה משלוש שנים לא בוצעו פעולות אכיפה; החל משנת 2019 מתבצע טיפול הדוק יותר כנגד בעלי חוב חדשים.
9. בשנים המבוקרות מחקה העירייה מספריה חובות בסך של כ - 48 מ' ₪ באישור משרד הפנים וחובות בסך של כ - 7 מ' ₪ בהליך פשרה. כמו כן, חובות נמחקו ללא קבלת אישור הגורמים המוסמכים.
10. אין מאגר יועצים לביצוע פעולות אכיפה משפטיות, ואין פעולות כנגד חייבים באמצעות לשכות ההוצאה לפועל. היעדר שימוש בהליכי אכיפה משפטיים, מונע תקבולים בגין חובות שתפחו במרוצת השנים מחד, והצטמצמה האפשרות לגבייתם בשל הליך התיישנותם מאידך.
11. אין מעקב ראוי אחר החייבים הנמצאים בהליך כינוס נכסים, ולא מוגשות נגדם תביעות.

### **אכיפת הגבייה-המלצות.**

1. על העירייה לקבוע מדיניות אכיפה, לפעול לאתגר למיצוי כלל פעולות מאכיפה האקטיביות והפסיביות כנגד חייבים ולהגדיר לוחות זמנים לפי הקבוע בחוק.
2. נדרש תהליך אכיפה שמתוחם בזמן סביר בכך שיקטין את החובות למינימום.
3. יש לקבוע מדיניות אכיפה באשר ליתרות חוב ישנות בכפוף למסגרת החוק אשר תכליתן לשמר את יתרות החוב באמצעות פעולות אכיפה אקטיביות כל עוד לא הוחלט על פתיחת תהליך מחיקתן.
3. על העירייה לבחון דחיה של האכיפה לחייבים שנפגעו ממשבר הקורונה.
4. על העירייה לבחון מחדש את כשירות הליך מחיקת החובות באמצעות הסכמי פשרה ולבצע בהתאם לכללי מנהל תקין לפי משרד הפנים.

## היערכות ותפעול העירייה במהלך שעת חירום - קורונה

1. היערכות העירייה בעת שיגרה: לעירייה אין מדיניות בעת שגרה בנושא פנדמיה, לא בוצעו פעולות התגוננות טרם המגיפה (תכנית מענה לתרחיש, תיק נתונים ומשאבים ותרגול מטה חירום); מלבד לתרחישי ייחוס של רעידת אדמה ושיטפון, העירייה לא כוננה תיקי חירום למגוון תרחישי ייחוס נוספים.
2. ועדות: ועדת מל"ח התכנסה כנדרש, סיכום ישיבותיה מפורט וממצה, הנוכחות בישיבות ברובן מלאה שיקפה את רצינות ואחריות נושאי התפקידים בתקופת המשבר.
3. עבודת מטה החירום העירוני: העירייה פעלה בשיתוף ובתיאום עם נציגי המכלולים במטה החירום ועם גורמי חוץ; ישיבות הערכת המצב התקיימו באופן סדור, בהרכב הנדרש תוך תיעוד מפורט; לא תועדו באופן כרונולוגי אירועים שהתרחשו בעת החירום ואבני הדרך בהם; לא בוצעה תמונת מצב לחוסן הקהילתי, המשפחתי והפרטני, ונושא זה נבנה תוך כדי תהליך; אין תיעוד לביצוע תכנית עבודה של אגף הביטחון לשנת 2020.
4. מידע וכלים להתמודדות ברשות: הרשות פעלה באחריות לקידום ההמלצות מטעם משרד הפנים ומרכז השלטון המקומי; בהתייחסותו של מפקד יקל"ר נהריה לפניית הביקורת, צוינה באות כבוד התנהלותה של הרשות בתקופת המשבר.
5. תקציב: היערכות העירייה ופעולותיה בתחום התקציבי בתקופה האמורה, כללה בחינה ועדכון של התקציב בהתאם.
  - א. יש קושי לאפיין את השפעת המשבר בסעיפי התקציב, יחד עם זאת בדיקה מדגמית העלתה הפרשי ביצוע בשנת 2020 בהשוואה לשנת תקציב 2019 המסתכמים בחיסכון מצטבר של כ – 8.4 מ'ש שעיקרם בתחומי היסעים, אירועים ושפ"ע שהושפעו מהקורונה.
  - ב. בדיקה מדגמית של ביצוע הכנסות מימון בסך של כ – 14.6 מ'ש שהתקבלו בשל המשבר העלתה, רישום הוצאות בסעיפי תקציב שונים שאינם מיועדים לנושא הקורונה.
6. כוח אדם: רישום שיעור העובדים שנכחו במקום העבודה חרג מהנקבע ע"י משרד הפנים מבלי שהתבקש אישור החרגה ומצביע על חוסר יכולת מסוימת לספק שירותים במכסה מצומצמת בעת חירום; נוכחות עובדים מאומתי קורונה בבניין העירייה בינואר 2021 גרמה להשבתתן הכמעט מוחלטת של מספר יחידות ליבה

והופעלה מדיניות שנועדה להגביר את התחסנותם של עובדיה לצורך קיום רציפות תפקודית במתן השירות.

#### 7. אגף הבטחון:

א. המחלקה לפיקוח עירוני: פועלת תחת נוהלי עבודה מבוזרים וללא מדיניות אכיפה בנושא רישוי עסקים בכלל ובתחום שעת חירום קורונה בפרט; לא הייתה אכיפה אקטיבית כנגד הפרת תקנות מצד בעלי עסקים, בגינן סכום הקנס גבוה באופן משמעותי; בשנת 2018 מצבת הפקחים הייתה פחותה משמעותית מהנקבע, ואינה סבירה למתן מענה ראוי; מזה שנים פעלו פקחים מבלי שעברו קורס הכשרה; מספטמבר 2020 משמש מנהל אגף הבטחון בנוסף לתפקידו גם כמנהל המחלקה.

ב. סיור: שיטור משולב פועל ללא נוהל עירוני; ללא דוחות ביצוע וללא מדידה ובקרה של פעילות הפקחים בו; שיטור עירוני אינו מופעל בשל חוסר בהקצאה ממשלתית, וסיירת בטחון אינה מופעלת בריכוזי מוסדות ובעבירות בתחום איכות החיים.

ג. המוקד העירוני: לפניית בנושא הקורונה לא הוגדר זמן תקן, מאחר והן סווגו כעדיפות עליונה; לרוב, העירייה בשיתוף מתנדבים העניקה שירות מהיר לפניית; המוקדנים אינם צופים במסכי מצלמות אבטחה בהתאם לתכנית סריקה לאיתור גורמי סיכון ואירועים. ולא שלחו פקחים לביצוע אכיפה.

8. מערכת החינוך: בתיה"ס לא עמדו בהנחיות בגין אי קיום ציוד מיגון, ניקיון והיגיינה; מצבת עובדי השירות הפסיכולוגי נעמדת על 10.5 משרות בלבד, ופחותה ב - 5.88 משרות מהתקינה הרצויה; פרויקט תרומת מחשבים – הרשות חילקה 2,212 מחשבים ניידים ומחשבי לוח למורים ולתלמידים בעלות של 922,203 ₪. טרם סופקו 252 מחשבים בעלות של כ - 460,000 ₪ בשל חוסר במלאי, וכן התנהלות ביורוקרטית ברשות גרמה לעיכוב מה בחלוקת מחשבים.

9. דוברות והסברה: ככל שנעשה שיפור בהליכי ההסברה, עדיין המערך מנוהל ללא נהלים מפורטים; ללא עדכון תכנית עבודה שנתית בנושא הקורונה; ללא אפשרות לעריכת בקרה על ביצועה לשם בדיקת אפקטיביות פעולות ההסברה שבוצעו; ללא קיומה של תכנית הסברה בנושא פנדמיה בכלל ובנושא הקורונה עת המשבר בפרט; ניהול תיעודי של חומר הסברתי על תצורותיו וזמני הפרסום החל רק בתחילת 2021; לא נעשה שימוש בכל פלטפורמות המדיה החדשה.

10. מערכות ממוחשבות - לשם מניעת התקהלות בבניין העירייה, הוטמעה מערכת לזימון תורים, אך היא אינה כוללת את כל יחידות השירות; העירייה השכילה להיעזר במערכת לניהול מידע ככלי לביצוע חקירות אפידמיולוגיות עצמאיות, טרם התערבות משרד הבריאות.

11. המחלקה לשירותים חברתיים – כשל בניהול המידע העירוני בשל ריבוי מערכות וביזור המידע והעדר מסד נתונים אחד ומעודכן, הקשה על ביצוע מיפוי האוכלוסין והצריך עבודה מכופלת; חלוקת מנות מצוננות ע"י הרשות, גרם לשטף פניות מצד אזרחים ותיקים ויצר מעין תלות ברשות; לא בוצע זיקוק של האוכלוסייה המוחלשת בגילאי +65 ככזו שאינה ברת אמצעים לרכישת מזון, כך שמזון ניתן גם לבעלי עורף משפחתי ולבעלי יכולת כלכלית; לעיתים התהוו כשלים בעת חלוקת סלי המזון שניתנו מספר פעמים באותה הכתובת; המחלקה פועלת ללא תכנית לחיזוק החוסן הקהילתי.

12. מערך המתנדבים - לא היה מבוסס דיו. הוא נוהל במספר מוקדים ברשות ללא גורם מתכלל; העירייה לא דרשה מהמתנדבים אישור בגין העדר עבירות מין בנדרש בהוראות הממשלה.

## המלצות

1. העירייה נדרשת להגדיר מדיניות בעת שגרה בנושא פנדמיה וחירום ולייצר תוכנית פעולה לתרחישי ייחוס נוספים ולבצע ותרגול מטה חירום (הכנת תיקי חירום לכל מחלקה).

2. בזמני משבר/חירום שמתמשכים לאורך זמן, יש לשקול ולהיעזר בוועדות מייעצות בתחומי הליבה (ועדה רב תחומית לטיפול באוכלוסייה, ועדה לתיאום וארגון ההתנדבות בעיר).

3. מומלץ להיעזר במערכת תכנון גאוגרפי (GIS) גם בעת משבר פנדמיה ובכך להיעזר בכלל המערכות הממוכנות שמכילות תשתית נתונים רחבה בכל תחומי הפעילות. כמו כן לתעד את כלל הפעילות המבוצעת על ידי העירייה על מנת שתוכל לבצע תחקירים לאחר הפעילות ולהפקת לקחים.

4. סיירת הביטחון משמשת ככוח מניעה. מומלץ לעירייה להפעיל את סיירת הביטחון כתגבור למחלקת הפיקוח העירוני תוך כדי עיגון הפעלת השיטור המשולב בנוהל עירוני.

5. מערך הדוברות וההסברה - על העירייה להכין תוכנית התמודדות ופעולות בנושא מידע לציבור, הסברה ודוברות בעת חירום.

6. יש לבחון שימוש בכלל פלטפורמות המדיה החדשה המנגישה את המידע לקהלי יעד נוספים ושונים.



7. קיים צורך לבנות הליך סדור לייעל את מערך המתנדבים שינוהל ויתופעל בידי גורם מקצועי אחוד שירכז את המתנדבים בעת שגרה וחירום ולנהלו באמצעות מערכת ממוחשבת ייעודית.

## עיריית נהריה – סוגיות בניהול העירייה מעקב אחר טיפול בדוח מבקר

### המדינה מבקר המדינה

1. פומביות דיוני מועצת העירייה: מבקר המדינה העלה, כי נוכחותם של תושבים באולם ישיבות המועצה לא התאפשרה בשל חוסר מקום, ולא ניתן פומבי לדיוני המועצה בניגוד לחוק. תוקן.
2. תיעוד דיוני מועצת העירייה: הפרוטוקולים של ישיבות המועצה נכתבו באופן תמציתי ושלא בהתאם לנדרש בחוק. תוקן.
3. ועדות החובה של מועצת העירייה: חלק מועדות החובה לא התכנסו כלל וחלק התכנסו בתדירות נמוכה מהנדרש. לא חל שינוי בממצא.
4. ועדת ערר לארנונה: מלבד למינויה של יו"ר הוועדה המשמשת כעו"ד, מינתה העירייה יועמ"ש חיצונית נוספת בשכר, מינויה לא הובא לאישורה של מועצת העירייה ולא נבחנו מלוא ההיבטים הנוגעים להעסקתה. לא הוכן נוהל בעניין מתן פומבי לדיוני הוועדה והוא לא פורסם באתר העירוני כנדרש בתקנות<sup>1</sup>. תוקן חלקית, עדיין אין נוהל בעניין מתן פומבי לדיוני הוועדה והוא לא פורסם כנדרש.
5. ועדה לענייני ביקורת: הרכב הוועדה לא תאם את ההרכב הסיעתי של מועצת העירייה; היא התכנסה אחת לשנה ואף לא התכנסה כלל. ביקורת: בשנים 2016-2020/3 ועדת הביקורת לא התכנסה. הוועדה פועלת ומתנהלת באופן מקצועי ביותר, והכל כפי הנקבע בפקודת העיריות.
6. מבקר/ת העירייה: העסקת מבקרת והתנהלות העירייה בתחום הביקורת, הינם בהתאם לנדרש בהוראות החוק, תוך קיום שיתוף פעולה מלא בין מבקרת העירייה לבין רה"ע, הנהלתה ועובדיה.
7. התקשרויות לרכישת טובין שלא בהתאם לתקנות: נוכח הממצאים שעלו בביקורת המדינה, "מהם ממצאים חמורים בתחום הרכש", תערך ביקורת מקיפה בנושא מכרזים והתקשרויות.
8. טיפול בתלונות הציבור: הממונה על תלונות הציבור לא הכינה דוחות על פעולותיה מדי שנה, ולא הגישה לרה"ע ולמועצה כל מסמך, חרף הערה דומה בדוח משנת 2011. בביקורת המעקב לא נמצאו סימוכין לתיקון הליקוי עד לסיום העסקתה של הממונה בנובמבר 2019. מבקרת העירייה מונתה במקביל ובנוסף

לתפקידה כממונה עד ליוני 2020 עת בה אישרה המועצה לתפקיד זה עובדת אחרת והכל בכפוף לקבוע בחוק, וזאת בכדי לא לפגוע ברציפות הביקורת בעירייה ו/או במתן השירות לציבור בטיפול בתלונותיו.

#### 9. טיפול בפניות הציבור:

- א. העירייה לא הכינה אמנת שירות ולא קבעה פרק זמן מרבי לטיפול בפניות, לכן נבצר ממנה לבצע מעקב ובקרה עליו. ביקורת מעקב: העירייה הכינה תכנית עבודה לטיפול בפניות; אמנת השירות נמצאת בהליכי ביצוע; לא הוטמעו זמני תקן לטיפול בפניות לכל היחידות; אין נוהל לטיפול בפניות הציבור; עד מאי 2020 לא התבצע תיעוד ממוחשב לפניות הציבור, ועתה לא מתבצע תיעוד לחלק מהפניות; אין רישום ומעקב אחר פניות המתקבלות ביחידות העירייה, ולא נקבעו כללים לטיפול בהן; אין התייחסות ראויה מצד כלל עובדי העירייה במתן שירות טלפוני זמין; עיקר הפניות הפתוחות משויכות לאגף שפ"ע.
- ב. הטיפול בפניות תושבים המופנות ישירות לרה"ע: פניות התושבים אל רה"ע, מועברות לטיפול של מנהלת המחלקה ומתועדות במערכת הממוחשבת.

#### 10. תמיכות בעמותות

א. העמותה לקידום הספורט ההישגי בנהריה (להלן – העמותה) -

(1) שיעור תמיכות העירייה בעמותה בשנים 2016-2020 הגיע לכדי 88% ביחס לסך התמיכות, ואף עלה בהשוואה לממצא מבקר המדינה (80%). לא נמצאו סימוכין לדיון ההצדקה של התמיכה בה בסכומי עתק ובפער מהותי משאר התמיכות. שיפור - העירייה שינתה את האיזון בחלוקת תמיכות ישירות בקרב ענפי ספורט נוספים.

(2) העירייה לא דרשה מהעמותה החזר כספי בסך של כ- 780,000 ₪ בכלל זה הפרשי הצמדה, בהתאם להמלצת מבקר המדינה.

(3) העמותה ממשיכה שלא לשקף בדוחותיה הכספיים את תשלומי התמיכות כפי שהועברו מהעירייה וחרף הערת מבקר המדינה, העירייה לא בדקה את אמיתות דיווחי העמותה, לא העירה לה בגין חוסר נכונותם ולא דרשה ממנה דיווחים תקינים, ואף לא וידאה שתמיכתה הכספית אינה חורגת מהסכומים המרביים שנקבעו בנהל.

(4) ועדת התמיכות ומליאת המועצה אישרו את התמיכה העקיפה (שווי שימוש של הקבוצה באולם), אך הנושא לא עוגן בהסכם בין הצדדים.

(5) סכומי התמיכות העקיפות לא הובאו לידי ביטוי בדוחות הכספיים. תוקן.

ב. בשנים 2018-2020 אישרה המועצה את חלוקת התמיכות לגופים הנתמכים כנדרש.

ג. בוועדי הנהלות של עמותות ספורט נתמכות, מכהנים בהתנדבות עובדי עירייה. יש לבחון את נכונות המשך כהונתם ולכלל הפחות, להחתימם על הסדר למניעת חשש לניגוד עניינים.

## המלצות

1. פעילות תקינה של ועדות חובה נדרשת לשם תפקודה התקין של העירייה ולשם פיקוח ומעקב על אופן התפקוד של נבחרים הציבור ושל הדרג המקצועי בה. יש לנקוט בצעדים הנדרשים על פי החובה והסמכות הקבועות בפקודה, כדי שהוועדות חובה שלא כונסו כנדרש, יכונסו בהקדם האפשרי ובאופן סדור.
  2. על מנת להגשים את עקרון חופש המידע והשקיפות בשלטון המקומי, להגביר את אמון במערכת המוניציפלית ולאפשר את השתתפותו בתהליכים המקומיים, נכון שהעירייה תיזום העמדת מידע נוסף לרשות הציבור מעבר לנדרש בחוק.
  3. טיפול בפניות הציבור – יש לדאוג לנגישות באופן ההתקשרות אל הממונה באתר העירוני, ולאפשר פנייה או הגשת תלונה באופן מקוון. כמו כן על העירייה לפעול לפרסום פרטי הממונה ודרכי הגשת התלונה לפי המצוין בס"ק 6 ה' לפרק זה בדוח הביקורת. כמו כן לתעד באופן ממוחשב את כלל הפניות והטיפול בהם.
  4. תמיכות בעמותות – לאחר שהעירייה הסדירה את הכללים והקריטריונים לתמיכה בעמותות, העירייה נדרשת לכנס את וועדת התמיכות ולדון בנושא בדיקת הדוחות הכספיים של הגופים הנתמכים ושל עמותת הספורט ולבצע בדיקה/ביקורת שאכן העמותות עובדות בכפול להוראות ולנהלים.
  5. על העירייה לעגן בהסכם כתוב את שימושה של העמותה במתקני העירייה ואת התמורה בעבור השימוש.
  6. העירייה נדרשת לבחון משפטית המשך כהונת עובדי עירייה בעמותות ולהחתימם על הסדר למניעת חשש לניגוד עניינים.
  7. לאור הממצאים של התקשרויות לרכישת טובין שלא בהתאם לתקנות, מתבקשת מבקרת העירייה לבצע ביקורת מקיפה בנושא מכרזים והתקשרויות במהלך שנת 2022.
  8. על העירייה לבצע תהליך הפקת לקחים ולבנות תוכנית עבודה סדורה לטפל בכלל הנושאים וההמלצות שעלו בביקורת.
  9. כמו כן יש לשלב את כל ההמלצות והלקחים שעלו בביקורת בתוכנית עבודה לשנת 2022 ולבצע תהליך בקרה וסיכום במהלך כך רבעון.
- על העירייה להגיש דוח תיקון לקויים עד סוף רבעון ראשון 2022.**

יו"ר הוועדה -מר איציק פרץ

העתק:

מר רונן מרלי-ראש העיר

מר דודו אלחיני – מ"מ מנכ"ל

מר מיכה זינו-גזבר העירייה

גברת קרן דרכמן אבירס-מבקרת

עו"ד אורן ארבל-יועץ משפטי לעירייה

מר מתן לוי -עוזר ראש העיר

מר דודו אילוז-עוזר ראש העיר