

מועצה מקומית מצפה רמון



מבקר המועצה

דוח לשנת

2018

מס' 4



מועצה מקומית מצפה רמון
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה
אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות

לכבוד:

מר רוני מרום – ראש מועצת מצפה רמון

מבקר המועצה פועל מכוח צו המועצות המקומיות.

בין שאר המטלות המוגדרות בצו המועצות המקומיות על מבקר המועצה נמנות גם הפעולות הבאות:

- 1) לבדוק אם פעולות המועצה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965, נעשו כדין בידי המוסמך לעשותם תוך שמירה על טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;
- 2) לבדוק את פעולות עובדי המועצה;
- 3) לבדוק אם הוראות הנוהל של המועצה מבטיחות קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחסכון;
- 4) לבקר את הנהלת החשבונות של המועצה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי המועצה והחזקת רכושה ושמירתו מניחות את הדעת;
- 5) לבדוק אם תוקנו הליקויים בהנהלת עניני המועצה שעליהם הצביע המבקר או מבקר המדינה.

הביקורת תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום המועצה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר המועצה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב, או משתתפת במינוי הנהלתם (כל אחד מאלה, להלן - גוף מבוקר).

נושאי הביקורת נקבעים לפי:

- 1) שיקול דעתו של המבקר
- 2) דרישת ראש המועצה לבקר ענין פלוני;
- 3) ככל האפשר בהתאם להמלצות ועדת הביקורת.

בדיקת ספרי החשבונות של המועצה וכן מסמכים אחרים, נעשו לפי שיטות ובהיקף שמצאתי לנכון תחת מגבלות הזמן שהוקדש לביקורת זו בתוכנית הביקורת השנתית, ומטבען אינן מיועדות לגלות את כל הליקויים או אי סדרים אחרים במידה ויש כאלה.

ההמלצות הכלולות אינן כוללות הערכה של עלות מול תועלת. הערכה זו צריכה להיעשות על ידי הנהלת המועצה.
מטבע הדברים מצטמצמות הערות הביקורת בציון הליקויים ובהצעת דרכים לשיפור נהלים, ואין הן מתייחסות לצדדים החיוביים של תהליכי העבודה. ברצוני להודות לכל הגורמים שעימם הייתי בקשר על שיתוף הפעולה ועל העזרה.

בכבוד רב,

**דוד שטרק – רו"ח, מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור**

תוכן עניינים

עמוד	שם הדוח
5	מחלקת רווחה- תיעוד, נהלים ואיתור אקטיבי של נזקקים
20	דוח מעקב יישום המלצות- ערבויות
26	דוח מעקב יישום המלצות- ערבויות

דוח ביקורת פנימית - מחלקת רווחה - תיעוד, נהלים ואיתור אקטיבי של נזקקים

תוכן

<u>עמוד</u>	<u>שם הפרק</u>
6	תוכן
8	תקציר מנהלים - ריכוז ממצאים והמלצות
11	מבוא
14	הדוח המפורט
14	עמידה בהוראות החוק בקשר לניהול תיקי רווחה
15	קיום ועמידה בנהלים ותוכניות עבודה
17	היבטים שונים באופן ניהול תיקי המחלקה
19	בקורות אחר מצב <u>תיקים</u>
20	תגובת ראש <u>המועצה</u> <u>תגובת ראש המועצה</u>

תקציר מנהלים - ריכוז ממצאים והמלצות

מטרת הבדיקה

מטרת הביקורת הינה בדיקה שתיקי הנזקקים במחלקת הרווחה של מועצה מקומית מצפה רמון מתנהלים על פי חוק, באופן נאות ומתעדכנים באופן שוטף.

סיכונים מרכזיים שנבדקו

עמידה בהוראות החוק בקשר לניהול תיקי רווחה

עבודה עם נהלים ועמידה בתוכניות עבודה

קיומם של נזקקים שאינם מקבלים טיפול

אבטחת מידע

עיקרי הממצאים וההמלצות

עיקרי הממצאים

- הביקורת דגמה 14 תיקי רווחה, מתוכם רק לתיק אחד היה תיק ממוחשב מלא. *תגובת מנהל מחלקת רווחה: "כל החומר הרלוונטי נמצא בתיקים הפיזיים שלא היו זמינים במועד הבדיקה. כמו כן המעבר לתיק ממוחשב ארע רק בדצמבר 2017, לכן טבעי שלא כל התיקים יהיו מעודכנים גם בממוחשב וגם בפיזיים"*
תגובת הביקורת: הביקורת ביקשה לבדוק את התיקים הממוחשבים. בנוגע לתיקים הפיזיים נכתב בגוף הדוח שלא היו נגישים בזמן הביקורת. הביקורת מקבלת את ההערה שטבעי שלא נסרקו כל התיקים, אמנם תיק אחד מתוך ארבע עשרה שנדגמו יכול להעיד על ליקוי.
- במחלקה לשירותים חברתיים לא קיימים נהלים פנימיים לגבי תחומים שונים. הפעילות היום-יומית אינה מעוגנת בנוהל כתוב המגדיר ומנחה את דרך הפעולה. כך למשל: בנושא שמירה על חומר חסוי (אחסון ונעילה בארונות; הוצאת תיקים וחומר מחוץ למשרד; שמירת חומר במחשבים; נעילת חדרים ודלתות כניסה); הגשת דו"חות ביצוע מקצועיים ומנהליים (תקופתיים ושנתיים), תיעוד תיקים וכד'.
הביקורת לא מצאה שיטתם בקורות קבועות על עמידה ויישום תכניות העבודה השנתיות
- הביקורת דגמה 17 מתוך 88 סעיפים (19%) שנקבעו בתכנית העבודה לשנת 2017 וביקשה לבחון האם הם בוצעו בפועל. נמצא כי 6 מתוך 17 הסעיפים שנדגמו מתוך תכנית העבודה (כ-35%) לא בוצעו בפועל.
- ישנה חשיבות לכך שהמחלקה לשירותים חברתיים תפעל להגיע לכלל הנזקקים במצפה רמון באופן אקטיבי. אחד הדרכים לכך הוא מעקב שוטף, אחר מאגרי המידע הקשורים לאוכלוסיית מצפה רמון, ולבחון האם ישנם אנשים שמופיעים במאגרי המידע שכדאי שיקבלו שירותי רווחה ולא מופיעים ברשומות של המחלקה. הביקורת מצאה כי המחלקה לא עושה שימוש באופן קבוע ומסודר בנתונים שניתן להפיק מהמערכת

תגובת מנהל המחלקה: המחלקה אינה עובדת באופן אקטיבי ביחס לפונים אלא רק כאשר אדם פונה מותר לנו להציע לו עזרה. יוזמה של פנייה לאדם שלא בקש זו עלולה להיות פגיעה בפרטיותו. האיתור נעשה באופן עקיף ע"י גורמים בקהילה, אשר עימם אנו בקשר באופן שוטף. כאשר הם מזהים צורך, אנו מנחים אותם כיצד לסייע לאדם לפנות אלינו, או אף שאנו נגיע אליו, אך רק לאחר שהסכים לכך.

תגובת הביקורת: ניתן לפעול באופן אקטיבי גם ללא פגיעה בפרטיות הביקורת מפנה לדוח מבקר המדינה שנת 2014 בנושא היבטים במתן שירותים לזקן ברשויות המקומיות. להלן הציטוט מתוך הדוח:

"המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות שנבדקו אינן נוקטות פעולות יזומות לאיתור זקנים נזקקים בכלל ולאיתור זקנים מוגבלים הזקוקים לעזרה על בסיס קבוע בפרט... על משרד הרווחה לקבוע הנחיות לאיתור זקנים הזקוקים לסיוע בקהילה ועל הרשויות המקומיות ליזום פעולות לאיתור זקנים מוגבלים הזקוקים לעזרה בתחומן".

- המחלקה מקיימת קשר רציף עם ביה"ס השונים. נמצא כי הפגישות עם ביה"ס אינן מתועדות בתיק. לדעת הביקורת יש חשיבות לתיעוד הפגישות לצורך הזיכרון הארגוני של המחלקה.
- היישוב מצפה רמון מורכב מאוכלוסייה הטרוגנית. לכל חלק מהאוכלוסייה יש את האנשים שמכירים ועוסקים בסיוע לנזקקים. הביקורת ביקשה לבדוק האם המחלקה לשירותים חברתיים מקיימת פגישות קבועות עם גורמים ביישוב על מנת שהללו יעדכנו את המחלקה בקשר למקרי רווחה שאינם מטופלים. נמצא כי המחלקה לשירותים חברתיים לא עומדת בקשר קבוע ורצוף עם גורמים רלוונטיים בקהילה

תגובת מנהל המחלקה: למחלקה יש קשר ענף עם גורמים פורמליים ולא פורמליים בקהילה, אשר פונים ע"פ הצורך למחלקה לשם הפניית פרטים או משפחות הזקוקות לסיוע ו/או תמיכה.

תגובת הביקורת: הערת הביקורת דיברה על קיום פגישות קבועות בהם המחלקה מתעדכנת באופן שוטף ולא על פניות אקראיות מצד הגורמים הבלתי פורמליים.

- למחלקה קיימת מערכת הממוחשבת ייעודית למחלקת רווחה היכולה לייצר מגוון דוחות בקרה. נמצא כי למעט דוח מיון תיקים, המחלקה לא ניסתה לעבוד עם הדוחות הייעודיים

עיקרי ההמלצות

- הביקורת ממליצה לבצע פרויקט סריקה מחלקתי ולסרוק את כל המסמכים לתיק הממוחשב לרבות תיקים בעלי עצימות נמוכה
- הביקורת ממליצה להכין נהלים להלכה ולמעשה, שיעגנו את פעילות המחלקה לרבות בנושאים הבאים: בנושא שמירה על חומר חסוי (אחסון ונעילה בארונות); הוצאת תיקים וחומר מחוץ למשרד; שמירת חומר במחשבים; נעילת חדרים ודלתות כניסה); הגשת דו"חות ביצוע מקצועיים ומנהליים (תקופתיים ושנתיים), תיעוד תיקים וכד'.
- הביקורת ממליצה לעבוד במהלך השנה מול תכנית העבודה ולעדכן אותה שנדרש. סעיפים מהותיים שיעודכנו מחייבים את אישור ראש המועצה/ מנכ"ל

- הביקורת ממליצה להפיק באופן קבוע דוחות מהמערכת הממוחשבת ע"פ החתכים הרלוונטיים. גורם מקצועי יסקור את הדוחות ויזהה האם ישנם אנשים פוטנציאליים שצריך לבחון את מצבם, האם הם זקוקים לשירותי המחלקה.
- מומלץ לתעד את הפגישות עם ביה"ס וקופ"ח השונות ולתייך בתיק הממוחשב של המטופל.
- הביקורת ממליצה שמחלקת רווחה תעמוד בקשר קבוע ורציף עם גורמים בקהילה שבידם מידע על מטופלי רווחה פוטנציאליים.
- הביקורת ממליצה שהמחלקה תפיק באופן קבוע דוחות ייעודיים שמצויים במערכת הממוחשבת.

מבוא

כללי

האגף לשירותים חברתיים פועל בכפוף לחוק שירותי סעד תשי"ח – 1958, הקובע כי על כל רשות מקומית "לקיים לשכת סעד לשם טיפול סוציאלי בנזקקים ולהגשת סעד להם". האגף מהווה מערכת מקצועית העוסקת במתן שירותי רווחה לתושבים ולאוכלוסיות יעד ביישוב, באיתור צרכים ובפיתוח מענים הולמים עבורם. השירות ניתן ברמת הפרט, המשפחה והקהילה – לבני כל הגילאים.

אוכלוסיית היעד העיקרית: פעוטות, ילדים בגיל הרך; תלמידים ונוער בסיכון; נשים; משפחות חד-הוריות; מוגבלים ונכים; עולים חדשים; אוכלוסייה במצוקה כלכלית וחברתית; אוכלוסייה בחירום ובמשבר; נפגעי סמים ואלכוהול (מתמכרים); קשישים; קורבנות אלימות במשפחה; בודדים ודרי רחוב; אחרים.

מטרות הבדיקה

מטרת הביקורת הינה בדיקה שתיקי הנזקקים במחלקת הרווחה של מועצה מקומית מצפה רמון מתנהלים על פי חוק, באופן נאות ומתעדכנים באופן שוטף

תיאור הסיכונים

הגדרת סיכון

גורם או פעולה העלולים להתרחש שלא על פי התכנון וכתוצאה ממנו ייגרם נזק. הסיכון נמדד על פי סבירות המימוש שלו. עוצמת הפגיעה, כתוצאה מהכשל, מחושבת בעלות, בביצועים או בזמן. הביקורת ניתחה את תהליך ניהול תיקי נזקקים במחלקה לשירותים חברתיים וזיהתה את הסיכונים האפשריים הבאים:

עמידה בהוראות החוק בקשר לניהול תיקי רווחה.

ארגון המחויב בעמידה בחוקים ובתקנות ואיננו עומד בהם חושף עצמו לסיכון של אי עמידה בחוק על כול המשתמע מכך. הביקורת ביקשה לבחון את העמידה של המחלקה לשירותים חברתיים בחוקים והתקנות הקשורים לניהול תיקי רווחה.

עבודה עם נהלים ועמידה בתוכניות עבודה.

זיכרון ארגוני וניהול ידע הינם קריטיים להתנהלות של ארגון הן ברמה האסטרטגית של תכניות עבודה והן ברמה התפעולית של נהלים. במהלך שנת עבודה מצטבר מספר עצום של ניסיונות, כשלונות והצלחות ארגוניות. כאשר אנו מתעדים אותם אנו יוצרים מאגר ידע יקר ערך, מעיין זיכרון ארגוני בלתי נדיף, שעומד לרשות הארגון ועובדיו וניתן לנצל בתבונה. נהלים כתובים הם דרך, להכניס את הניסיון הרב, תהליכיו ופרטיו למסגרת מתאימה, קצרה ונוחה, להתמצאות.

**מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה
אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות**

עבודה ללא נהלים חושפת את הארגון לסיכון של איבוד ידע ופגיעה ביכולת הבקרה בארגון.

קיומם של נזקים שאינם מקבלים טיפול.

ייעודה של המחלקה לשירותים חברתיים הינה לדאוג שיינתן טיפול לכאלו שנזקים לכך. אי מתן טיפול לכלל הנזקים מהווה סיכון של אי עמידה של המחלקה בתפקידיה.

אבטחת מידע

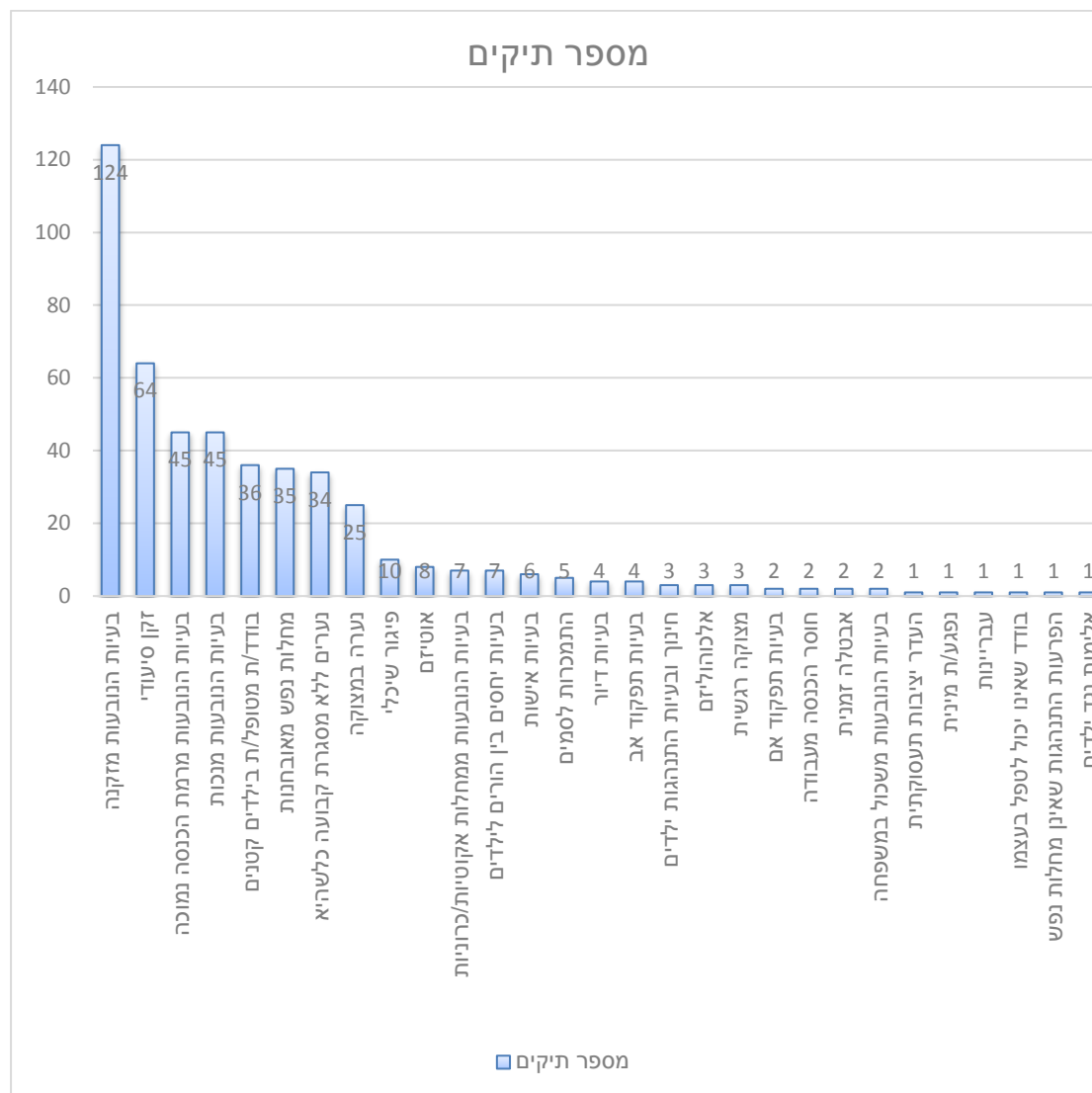
מעצם טבעה, החומרים המצויים בידי המחלקה לשירותים חברתיים הינם חסויים. ולכן קיים סיכון שהחומרים ייחשפו לגורמים שאינם מתאימים. הביקורת ביקשה לבדוק את האופן בו מוחזקים החומרים פיזית.

המסגרת הנורמטיבית

שירותי האגף מבוססים על חוקי המדינה (החקיקה הסוציאלית) ועל הוראות תקנון עבודה סוציאלית (תע"ס) – המאגד את הוראות והודעות מנכ"ל משרד הרווחה למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, בתחום המקצועי ובתחום המנהלי- כספי כאחד. לתע"ס תוקף חוקי מחייב.

נתונים כלליים

מחלקת רווחה מטפלת, לפי נתוני אפריל 2018 ב- 482 תיקי (משפחות) רווחה. להלן התפלגות מספר התיקים, לפי תחומי הטיפול המקצועיים:



היקף ושיטת הבדיקה

לצורך הביקורת נערכו הפעולות הבאות:

- ראיונות עם מנהל המחלקה;
- ביקורים במחלקה.
- דגימת ובדיקת מסמכים הקשורים לנושאי הביקורת. הדו"ח כולל את הפרקים הבאים:

- עיקרי הממצאים וההמלצות
- הדו"ח המפורט - כולל המלצות
- תגובת המבוקר-ראה עמ' 69

תקופת הבדיקה

הבדיקה נערכה במהלך שנת 2018, בחודשים מרץ- אוגוסט

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות

הדוח המפורט

עמידה בהוראות החוק בקשר לניהול תיקי רווחה

בשנת 2018, המחלקה עברה לניהול תיקי רווחה ממוחשב. בתאריך 15 למרץ 2018 שלחה ד"ר דיצה מורלי שגיב ראש אגף ארגון מינהל ופיתוח ברשויות המקומיות, למנהלי המחלקות לשירותים חברתיים, הנחיות לשמירת תיק מסמכים נלווה לתיק לקוח ממוחשב. להלן ההנחיות הרלוונטיות לדוח זה:

- כל תרשומת הנוגעת לתיק לקוח (תיעוד פגישות, התערבויות, זכאות וכדומה) תעשה אך ורק בתיק לקוח ממוחשב. כל תיעוד אחר אינו נחשב ואינו תקין.
- יש לסרוק מסמכים לתיק לקוח החל מתאריך יום המעבר ואין צורך בסריקה רטרואקטיבית.
- יש לשמור תיק מסמכים נלווה לתיק הממוחשב שבו ישמרו מסמכי מקור הדורשים חתימה אישית של הלקוח כגון טופס פניה, טופס הצהרה, ויתור סודיות וכדומה.
- יש לשמור בתיק מסמכים נלווה כל מסמך חיצוני שהגיע אל המלקה מבחוץ (דוחות, צווי בתיא"מ, אישורים וכדומה)

משמעות ההנחיות הינן שקיימת חובה על מחלקות הרווחה לקיים שני תיקים לכל משפחה: תיק ממוחשב ותיק מסמכים נלווה.

הביקורת ביקשה לבדוק את עמידת המחלקה לשירותים חברתיים מצפה רמון בקשר להוראות החוק להלן תוצאות הבדיקה:

ממצא

הביקורת דגמה 14 תיקי רווחה, מתוכם רק לתיק אחד היה תיק ממוחשב מלא. לטענת מנהל המחלקה, הביקורת דגמה תיקים בעלי פעילות נמוכה יחסית ורק לתיקים שמטופלים באופן שוטף ישנו תיק ממוחשב מלא. לדעת הביקורת ההוראות אינן מחלקות בין טיפול בעצימות גבוהה לטיפול בעצימות נמוכה. יש להקפיד על תיק ממוחשב לכל מטופל.

תגובת מנהל מחלקת רווחה: "כל החומר הרלוונטי נמצא בתיקים הפיזיים שלא היו זמינים במועד הבדיקה. כמו כן המעבר לתיק ממוחשב ארע רק בדצמבר 2017, לכן טבעי שלא כל התיקים יהיו מעודכנים גם בממוחשב וגם בפיזי"

תגובת הביקורת: הביקורת ביקשה לבדוק את התיקים הממוחשבים. הביקורת מקבלת את ההערה שטבעי שלא נסרקו כל התיקים, אמנם תיק אחד מתוך ארבע עשרה שנדגמו יכול להעיד על ליקוי.

המלצה

הביקורת ממליצה לבצע פרויקט סריקה מחלקתי ולסרוק את כל המסמכים לתיק הממוחשב לרבות תיקים בעלי עצימות נמוכה.

**מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה
אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות**

הגבלה בביקורת

הביקורת ביקשה לבחון את תיק המסמכים הפיזי הנלווה לתיק הממוחשב. בשל שיפוצים במחלקת הרווחה תיקי המסמכים הפיזיים אינם נגישים ולכן הבדיקה לא בוצעה.

קיום ועמידה בנהלים ותוכניות עבודה

קיום ועמידה בנהלים

הוראות התע"ס כוללות מגוון רחב של נושאים מקצועיים אולם לגבי רבים מהנושאים הארגוניים-מנהליים, המשיקים לפעילות המקצועית, הוראות אלה אינן מתייחסות כלל או שמתייחסות ע"י אזכור כללי-עקרוני. הביקורת ביקשה לבדוק האם במחלקה לשירותים חברתיים במצפה רמון קיימים נהלים פנימיים המשלימים את הוראות התע"ס

ממצא

במחלקה לשירותים חברתיים לא קיימים נהלים פנימיים לגבי תחומים שונים, גם אם הם לכאורה מובנים מאליהם וגם אם מעת לעת ניתנות במחלקה הנחיות שונות (בישיבות וכד') בעניינם – הפעילות היום-יומית אינה מעוגנת בנוהל כתוב המגדיר ומנחה את דרך הפעולה. כך למשל: בנושא שמירה על חומר חסוי (אחסון ונעילה בארונות); הוצאת תיקים וחומר מחוץ למשרד; שמירת חומר במחשבים; נעילת חדרים ודלתות כניסה); הגשת דו"חות ביצוע מקצועיים ומנהליים (תקופתיים ושנתיים), תיעוד תיקים וכד'.

קיום ועמידה בתוכנית עבודה

המועצה המקומית מצפה רמון קבעה בנוהל שעל כל מחלקה להכין תכנית עבודה המוגשת לראש המועצה, בתחילת כל שנת עבודה. תכנית עבודה ייעודית הינה כלי למימוש אסטרטגיה ומאפשרת ליישם את המטרות קצרות וארוכות הטווח. כלי זה מאפשר להתמודד עם דרישות הכוללות מחויבויות רגולטוריות, מענה לדרישות הציבור, עמידה ביעדים, שיפור שירות ועוד. בסיום שנת העבודה, כל מנהל מציג בפני ראש המועצה את ביצוע תכנית העבודה.

הביקורת ביקשה לבדוק האם מחלקת רווחה עומדת בסטנדרטים של תכניות עבודה ובקרה אחר ביצוע תכניות העבודה.

ממצאים

1. המחלקה מכינה תכניות עבודה ומציגה בסיום השנה את עיקרי הדברים לראש המועצה. יחד עם זאת הביקורת ציפתה לראות בתוך המחלקה פנימה, תכנון מול ביצוע מלא של כלל המשומות ולא רק באופן חלקי ברמת ראש מועצה.
2. הביקורת לא מצאה שישנם בקורות קבועות על עמידה ויישום תכניות העבודה
3. הביקורת דגמה 17 מתוך 88 סעיפים (19%) שנקבעו בתכנית העבודה וביקשה לבחון האם בוצעו. להלן ממצאי הבדיקה:

**מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה
אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות**

תחום	נושא	בקשת הביקורת	האם בוצע בפועל
ילדים בסיכון	ועדות לתיאום וטיפול - ות"ה	אבקש לקבל פרוטוקולים של הועדה	כן
	ועדת פעוטות בסיכון	אבקש לקבל פרוטוקולים של הועדה	כן
משפחות	הדרכות הורים	אבקש לקבל תיעוד למפגשי הורים	כן
	הפעלת קרן חירום לנוקמים	אבקש לקבל תיעוד לפעילות הקרן	כן
נוער בסיכון	הדרכת צוותי חינוך חברתי קהילתי	אבקש לקבל פירוט של ההדרכות שבוצעו	לא
	בניית נהלי עבודה לשותפות בטיפול בבני הנוער	אבקש לקבל את נהלי העבודה	לא
	מיפוי תחום צעירים בסיכון	אבקש לקבל את המיפוי שבוצע	כן
קשישים	איתור חולים הזקוקים לטיפול תומך בבית	אבקש לדעת מהן הפעולות שבוצעו	כן
	הובלת פורום יישובי בתחום הזקנה	אבקש לדעת מה היתה פעילות הפורום	לא
עבודה קהילתית התנדבותית	מיפוי נושא המתנדבים בישוב: מצב קיים וצרכים	אבקש לקבל את המיפוי שבוצע	כן
	מפגש הכשרה למתנדבים	אבקש לקבל פירוט של מפגשי ההכשרה שבוצעו	לא
	בנק זמן	אבקש לדעת האם בוצע	לא
פיתוח צוות	הכשרה לעו"סים בתחום מיצוי זכויות	אבקש לדעת האם העו"סים עברו את ההכשרה	לא
	השתתפות עובדי המחלקה בקורסים ייעודיים	אבקש לדעת מי מהעובדים נשלח ולאיזה קורס	כן
מינהל כללי	קרנות סיוע	אבקש לדעת מה הייתה פעילות קרנות הסיוע בשנת 2017	כן
	הכשרת מכלול אוכלוסייה בחירום	אבקש לדעת איזה הכשרה ניתנה ולמי	כן
	בניית מאגר נתונים עדכני בתיק החירום	אבקש לדעת האם קיים מאגר עדכני ומתי וכל כמה זמן הוא מעודכן	כן

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות

משמעות הטבלה הינה כי 6 מתוך 17 הסעיפים שנדגמו מתוך תכנית העבודה (כ- 35%) לא בוצעו בפועל.

לדעת הביקורת הממצא מעיד על חשיבות השימוש והעדכון השוטף בתוכניות עבודה במהלך השנה ככלי ניהולי יעיל.

היבטים שונים באופן ניהול תיקי המחלקה

איתור אקטיבי של נזקים

ישנה חשיבות לכך שהמחלקה לשירותים חברתיים תפעל להגיע לכלל הנזקים במצפה רמון באופן אקטיבי. הנושא חשוב בעיקר כלפי תושבים שמתקשים להכיר את זכויותיהם או כאלו שמתביישים לפנות למחלקה או כאלו שמסתירים את מצבם האישי או המשפחתי.

לדעת הביקורת ישנם מס' פעולות אקטיביות בסיסיות שניתן לבצע על מנת לאתר נזקים:

1. מעקב שוטף, מעוגן בנוהל, אחר מאגרי המידע הקשורים לאוכלוסיית מצפה רמון, ולבחון האם ישנם אנשים שכדאי שיקבלו שירותי רווחה ולא מופיעים ברשומות של המחלקה.
2. קשר עם מוסדות ציבור רלוונטיים: קופ"ח, ביה"ס, מתנ"ס, וכו'.
3. קשר עם גורמים פרטיים ביישוב שעוסקים באופן וולנטרי בעזרה לזולת.

הביקורת ביקשה לבחון האם המחלקה מבצעת באופן אקטיבי פעולות על מנת לאתר נזקים או שהיא מסתפקת בסיוע לנזקים שפונים אליה בלבד.

• שימוש במאגרי המידע של הרשות

במועצה המקומית מצפה רמון קיימים, נכון למועד הביקורת, שני מאגרי מידע הכוללים את כלל האוכלוסייה במצפה רמון:

1. מערכת ממד- מערכת שמחוברת לנתוני משרד הפנים ומתעדכנת על פיהם מידי מס' חודשים.
 2. אוכלוסון של מערכת epr.
- ישנה אפשרות בשתי המערכות להפיק דוחות על פי חתכים שונים כגון: טווח גילאים, מקום מגורים, מס' נפשות וכו'.
- המשמעות היא כי ניתן לאתר נזקים פוטנציאליים על פי חתכים רלוונטיים כגון:
- גיל;
 - מס' נפשות במשפחה (ריבוי נפשות או לחילופין ערירי);
 - שנת עליה לישראל;
 - רחובות מצוקה ביישוב

הביקורת ביקשה לבדוק האם המחלקה עובדת עם הרשימות העדכניות שניתן להוציא מהמערכות השונות והאם קיים נוהל הקובע שהמחלקה סוקרת את מערכת משרד הפנים, על פי קריטריונים

**מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה
אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות**

רלוונטיים, ובוחנת האם ישנם אנשים שנראה שזקוקים לשירותי רווחה ולא נמצאים ברשימות המחלקה.

ממצא

הביקורת מצאה כי המחלקה לא עושה שימוש באופן קבוע ומסודר בנתונים שניתן להפיק מהמערכת.

המלצה

הביקורת ממליצה להפיק באופן קבוע את הדוחות ע"פ החתכים הרלוונטיים למחלקה לאותה תקופה שתקבע ע"י מנהל המחלקה. גורם מקצועי יסקור את הדוחות ויזהה האם ישנם אנשים פוטנציאליים שצריך לבדוק את מצבם והאם הם זקוקים לשירותי המחלקה.

תגובת מנהל המחלקה: המחלקה אינה עובדת באופן אקטיבי ביחס לפונים אלא רק כאשר אדם פונה מותר לנו להציע לו עזרה. יוזמה של פנייה לאדם שלא בקש זו עלולה להיות פגיעה בפרטיותו. האיתור נעשה באופן עקיף ע"י גורמים בקהילה, אשר עימם אנו בקשר באופן שוטף. כאשר הם מזהים צורך, אנו מנחים אותם כיצד לסייע לאדם לפנות אלינו, או אף שאנו נגיע אליו, אך רק לאחר שהסכים לכך

תגובת הביקורת: הביקורת מפנה לדוח מבקר המדינה שנת 2014 בנושא היבטים במתן שירותים לזקן ברשויות המקומיות. להלן הציטוט מתוך הדוח:

"המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות שנבדקו אינן נוקטות פעולות יזומות לאיתור זקנים נזקקים בכלל ולאיתור זקנים מוגבלים הזקוקים לעזרה על בסיס קבוע בפרט... על משרד הרווחה לקבוע הנחיות לאיתור זקנים הזקוקים לסיוע בקהילה ועל הרשויות המקומיות ליזום פעולות לאיתור זקנים מוגבלים הזקוקים לעזרה בתחומן".

• קשר עם מוסדות ציבור

דרך נוספת לאיתור אקטיבי של נזקקי רווחה הינה באמצעות פגישות קבועות עם מוסדות ציבור רלוונטיים כגון ביה"ס, קופ"ח, גני ילדים ועוד. הביקורת ביקשה לבדוק האם המחלקה לשירותים חברתיים מקיימת ישיבות עם אותם גופים שיכולים למסור לה מידע על נזקקים שאינם מטופלים.

ממצא

לדברי מנהל המחלקה:

"ישנם פגישות קבועות עם ביה"ס ועם הגופים שתחת המועצה כגון מרכז יום לקשיש והמפעל המוגן. קופ"ח כללית היה בעבר פגישות קבועות שהופסקו וקופ"ח מכבי לא משתפת פעולה"

נמצא כי המחלקה מקיימת קשר רציף עם ביה"ס השונים יש לציין כי הפגישות עם ביה"ס אינן מתועדות בתיק.

המלצה

הביקורת ממליצה לתעד את הפגישות ולתייק בתיק הממוחשב של המטופל.

• קיום קשר קבוע עם גורמים נוספים

היישוב מצפה רמון מורכב מאוכלוסייה הטרוגנית. לכל חלק מהאוכלוסייה יש את האנשים שמכירים ועוסקים בסיוע לנזקקים. כגון: בית חב"ד, הקהילה התורנית, הקהילה הוותיקה, קהילת העבריים, יוצאי חבר העמים ועוד.

הביקורת ביקשה לבדוק האם המחלקה לשירותים חברתיים מקיימת פגישות קבועות עם גורמים ביישוב על מנת שהללו יעדכנו את המחלקה בקשר למקרי רווחה שאינם מטופלים.

ממצא

נמצא כי המחלקה לשירותים חברתיים לא עומדת בקשר קבוע ורצוף עם גורמים רלוונטיים בקהילה.

תגובת מנהל המחלקה: למחלקה יש קשר ענף עם גורמים פורמליים ולא פורמליים בקהילה, אשר פונים ע"פ הצורך למחלקה לשם הפניית פרטים או משפחות הזקוקות לסיוע ו/או תמיכה.

תגובת הביקורת: הערת הביקורת דיברה על קיום פגישות קבועות בהם המחלקה מתעדכנת באופן שוטף ולא על פניות אקראיות מצד הגורמים הבלתי פורמליים.

בקורות אחר מצב תיקים

למחלקה קיימת מערכת הממוחשבת ייעודית למחלקת רווחה היכולה לייצר מגוון דוחות כגון:

- מיון תיקים
- ספירת תיקים
- מצב סוציאקונומי
- תיקים לפי מהות עיקרית או משנית
- דוח 100- מטופלים עם מהות נזקקות עיקרית
- תיקים פעילים
- חוק נוער
- דוח רמות הכנסה לנפש מעון יום

דוחות אלו עשויים להיות כלי בקרה יעילים לשיקוף מצב המחלקה במגוון נושאים. הביקורת ביקשה לבדוק האם ישנם דוחות בקרה תקופתיים בהם המחלקה משתמשת והאם ישנו גורם שעובר על כל התיקים בזמן קבוע לבחון שכל התיקים בטיפול.

ממצא

הביקורת מצאה שהמחלקה עושה שימוש בדוח מיון תיקים בלבד. לדברי מנהל המחלקה הוא טרם ניסה להשתמש בדוחות האחרים. לדעת הביקורת הדוחות שהמערכת מפיקה יכולים לשמש ככלי בקרה טובים למעקב אחר מצב המטופלים ויש להשתמש בהם

תגובת ראש המועצה

ראש המועצה קיבל את הדוח, והעיר את ההערות הבאות:

1. מנהל המחלקה לשירותים חברתיים יציג תכנית להשלמת תהליך מחשוב כלל התיקים במחלקה.
2. מנהל המחלקה יתחקר בתחקיר פנימי את הפער בין תמונת המצב שהייתה בידו לבין מה שנעשה בפועל בנושא מחשוב התיקים.
3. מנהל המחלקה יציג את עמדתו בעניין איתור אקטיבי של תושבי רווחה בדיון שיוקצה לכך במהלך חודש נובמבר.

X

דוד שטרק, רו"ח
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

דוח מעקב יישום המלצות - ערבויות

פרק א' – תקציר מנהלים + ריכוז ההמלצות וסטטוס יישומן

מס"ד	הנושא	תת נושא	תמצית ההמלצה/ ממצא	דוח ערבויות		ישיבת מעקב
				חשיבות ההמלצה	סטטוס היישום	
3.1.1	ערבויות ביצוע	הפקדת ערבויות ביצוע	לא קיימת הקפדה שהערבויות ביצוע שניתנו בפועל מתאימות לרשום בחוזה	גבוהה	טרם יושם	הוראות ולו"ז ליישום מייד. ניתנה הוראה ליישום מייד לייחידות המועצה. ראה נספח א'
3.1.2	ערבויות ביצוע	הארכת ערבויות	לא בוצעה הגדלת ערבות במקביל להגדלת חוזה (דוג' אלישר הנדסה אזרחית)	גבוהה	טרם יושם	מייד. ניתנה הוראה ליישום והכנת פורמט הגדלת ערבות קבועה ע"י היועמ"ש ראה נספח א'
3.1.3	ערבויות מכרז וביצוע	אחידות הערבויות	מעקב האם קיימת הקפדה על הכלל שנקבע ע"י גזבר המועצה והיועמ"ש של 5% ערבות מכרז, 10% ערבות ביצוע	גבוהה	מיושם	
3.3.1	ערבות טיב	גובה ערבות טיב	אין הקפדה על ניכוי ערבות טיב בגובה 5% למשך 13 חודשים מסיום הפרויקט.	בינונית	טרם יושם	הוחלט על ניכוי חשבון אחרון בלבד בגובה 5% מסך הפרויקט. ראה נספח א'

ישיבת מעקב	דוח ערבויות					
	מס"ד	הנושא	תת נושא	תמצית ההמלצה/ ממצא	חשיבות ההמלצה	סטטוס היישום
הוראות ולו"ז ליישום	3.1.4	ערבויות מכרז וביצוע	החזרת ערבויות	לא מחזירים ערבויות שפג תוקפן או שהסתיים הפרויקט, אלא הן נשארות בכספת במועצה ואינן מוחזרות לספק, אלא אם כן הוא דרש זאת	בינונית	לא יושם
הוחלט שהיועמ"ש תכין מכתב לכל נותני הערבויות שבמידה והם לא יקחו אותם חזרה, הערבויות יושמדו ע"י המועצה. כמו כן, ניתנה הוראה להשמיד ערבויות לא רלוונטיות	3.1.5	ערבות ביצוע וטיב	שחרור ערבות	להגדיר בנוהל שהגורמים שיורשו לשחרר או לחלט ערבות יחתמו על הצהרה לפני שחרור או חילוט הערבות, שיצוין בה כי התחייבויות הקבלן או הספק מולאו כראוי ובהתאם לחוזה	בינונית	לא יושם
ניתנה הוראה ליישום ראה סעיף 7 נספח א	3.2.3	ערבויות מכרז	ניהול ערבויות מכרז	ערבויות מכרז שהפקידו המציעים אינן מנוהלות באופן ממוחשב או ידני.	נמוכה	לא יושם
הוחלט מזכירת מנכ"ל, מזכירת גזבר, מנהלת חשבונות ראשית ינהלו את הערבויות כל אחת בתחומה. נספח א'	3.3.2	ערבות טיב	אחידות הערבויות	אין אחידות בחוזי ההתקשרות עם ספקים, בנוגע לערבויות טיב	נמוכה	לא מיושם
הוחלט מזכירת מנכ"ל, מזכירת גזבר, מנהלת חשבונות ראשית ינהלו את הערבויות כל אחת בתחומה. נספח א'						

פרק ב' – מבוא

הרקע לביקורת

ניהול לא נכון של ערבויות בכל ארגון שהוא, חושף את הארגון לסיכונים. מיפנו את הסיכונים של ניהול לא תקין של ערבויות להלן הפירוט:

סיכון כספי - אי קבלת ערבות, קבלת ערבות בסכום שאינו מספק בטוחה, או אי יכולת לחלט ערבויות בהתאם לתנאי ההתקשרות עם ספקים ונותני שירותים, עשויים להביא להפסד כספי למועצה במקרים של אי ביצוע העבודה כנדרש.

סיכון תפעולי - אי רישום או רישום חלקי של הערבויות במערכת הממוחשבת עלולים לא לאפשר מעקב אחר תוקפן ושיוכן לחוזים ולהסכמים שבהם נדרשת ערבות.

סיכון ציית - אי עמידה בתקנות ובנהלים המחייבים את הגורמים הרלוונטיים במועצה.

בשל הסיכונים הללו נערכה בשנת 2017 ביקורת בנושא ניהול ערבויות במועצה. כיוון שהמלצות הדוח לא יושמו נערכה ישיבה בדצמבר 2018 ובה התקבלו החלטות ליישום המלצות הדוח - נספח א'

מטרת הביקורת

מטרת הביקורת שנערכה בשנת 2017 ומעקב יישום ההמלצות הנוכחי, הינה שיפור וייעול מערך הערבויות במועצה על מנת שימלא את תפקידו כמתן הגנה למועצה מפני ספקים ונותני שירות שאינם ממלאים את תפקידם.

אופן עריכת הבדיקה

הבדיקה נערכה במתכונת של מעקב יישום המלצות ולא כבדיקה מלאה נוספת של הנושא. משמעות הדבר שבדקנו האם המלצות הבדיקה שנערכה בשנת 2017 יושמו ובמידה שלא כיצד והאם ניתן ליישמן.

הבדיקה כללה פגישות עם הגורמים האחראים על הערבויות במועצה ודגימה של מסמכים המעידים על שיפור בעקבות הביקורת הקודמת שנערכה בנושא.

בסיום הבדיקה, ערכנו ישיבה משותפת (נספח א') בהובלת גזבר ומבקר המועצה ובה התקבלה החלטות על אימוץ ההמלצות והמלצות נוספות.

אופן דירוג ההמלצות

הנושאים הטעונים שיפור וההצעות לשיפור דורגו בשלוש רמות גבוהה, בינונית ונמוכה. כאשר נושאים הנראים כמהותיים העלולים לפגוע ביעוד של נושא הערבויות

דורגו כגבוהים. ואילו נושאים שהם בעיקרם טכניים דורגו כבינוניים ונמוכים לפי העניין.

פרק ג' – סטטוס יישום המלצות דוח הביקורת

הנושא: ערבויות ביצוע

הפקדת ערבויות ביצוע:

הצעה לשיפור: מומלץ לבצע בקרות על כך שהערבויות שניתנו בפועל מתאימות לרשום בחוזה
סטטוס יישום: לא יושם
רמת חשיבות ההמלצה: גבוהה
התייחסות ההנהלה: כל הסכם חייב להגיע עם הנספח המוכר כ"צ'ק ליסט" בנוהל ההתקשרויות במועצה. בנספח הנ"ל ישנו סעיף שמחייב את מנהל המחלקה המזמינה לחתום שהערבות תואמת לחוזה
הגורם האחראי על יישום ההמלצה: גזבר ומזכירת גזבר
לו"ז ליישום ההמלצה: מייד.

הארכת ערבויות

הצעה לשיפור: הכנת פורמט המתאים להגדלת חוזה שיכלול בתוכו גם את הגדלת הערבות
סטטוס יישום: לא יושם
רמת חשיבות ההמלצה: גבוהה
התייחסות ההנהלה: כל הארכת והגדלת הסכם צריכה להיות עם ערבות בתוקף בגובה 10% מההסכם החדש
הגורם האחראי על יישום ההמלצה: יועמ"ש תכין פורמט של נוסח הארכת והגדלת הסכם
לו"ז ליישום ההמלצה: מייד.

אחידות ערבויות

הצעה לשיפור: שמירה על הכלל של גובה ערבות בגובה 10% לערבות ביצוע, 5% ערבות טיב, 5% ערבות השתתפות המכרז
סטטוס יישום: יושם
רמת חשיבות ההמלצה: גבוהה
התייחסות ההנהלה: הכלל מיושם. מדגישים להמשיך להקפיד על כך

החזרת ערבויות שאינן נצרכות

הצעה לשיפור: הקפדה על החזרת ערבויות שנגמר תוקפן, ושל קבלן שלא זכה במכרז, ושל קבלן שסיים את עבודתו.

סטטוס יישום: לא יושם

רמת חשיבות ההמלצה: בינונית

התייחסות ההנהלה: ערבויות של קבלן שלא זכה במכרז - היועמ"ש תשלח נוסח למזכירת המנכ"ל, שישלח לכל מציע אשר לא זכה במכרז, לגבי החזרת הערבות.

קבלן שזכה במכרז - הערבות מכרז תתחלף בערבות ביצוע ותועבר לטיפול של מזכירת הגזבר, ע"י האחראי על המכרז.

הגורם האחראי על יישום ההמלצה: היועמ"ש תכין את הנוסח שלעיל. ערבויות מכרז - אחריות של לשכת מנכ"ל, ערבויות ביצוע - אחריות של לשכת גזבר.

לוי"ז ליישום ההמלצה: מידי

שחרור ערבויות שנסתיימו

הצעה לשיפור: קביעת נוהל שהגורמים שיורשו לשחרר או לחלט ערבות יחתמו על הצהרה לפני שחרור או חילוט הערבות, שיצוין בה כי התחייבויות הקבלן או הספק מולאו כראוי ובהתאם לחוזה

סטטוס יישום: לא יושם

רמת חשיבות ההמלצה: בינונית

התייחסות ההנהלה: מקבלת את ההמלצה

הגורם האחראי על יישום ההמלצה: לשכת גזבר

לוי"ז ליישום ההמלצה: מידי

הנושא: ערבויות מכרז

אחידות הערבויות

ראה סעיף 3.1.3 בנוגע לערבויות ביצוע. אותם המלצות ואותה התייחסות הנהלה. ההמלצה יושמה

החזרת ערבויות שאינן נצרכות

ראה סעיף 3.1.4 לעניין ערבויות ביצוע, התייחסנו שם גם לערבויות מכרז.

ניהול הערבויות המערכת ממוחשבת או ידנית

הצעה לשיפור: הערבויות ירוכזו במקום אחד באופן מסודר ועדכני.

סטטוס יישום: לא יושם

רמת חשיבות ההמלצה: נמוכה

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות

התייחסות ההנהלה: מקבלת את ההמלצה. כל ערבויות המכרז ירוכזו ע"י מזכירת המנכ"ל בקובץ אקסל עם תאריכים הגורם האחראי על יישום ההמלצה: מזכירת מנכ"ל לו"ז ליישום ההמלצה: מידי

הנושא: ערבות טיב

גובה ערבות טיב

הצעה לשיפור: הקפדה על הכלל שנקבע: ניכוי ערבות טיב בגובה 5% למשך 13 חודשים מסיום הפרויקט.
סטטוס יישום: לא יושם
רמת חשיבות ההמלצה: נמוכה
התייחסות ההנהלה: באחריות אחראי הפרויקט להודיע על חשבון סופי בכל פרויקט למזכירת מחלקת הכספים ומנהלת תקציב תב"ר. בפרויקט מול קבלן מסגרת 5% מהיקף הפרויקטים הנצרכים לטובת תקופת בדק ינתן מול החזרת ערבות ביצוע/תשלום חשבון סופי.
הגורם האחראי על יישום ההמלצה: מזכירת מחלקת הכספים ורכז תבר"ם.
לו"ז ליישום ההמלצה: מידי

שחרור ערבות

ראה לעיל סעיף 3.1.5 לעניין ערבות ביצוע.

פרק ד' – סיכום

ניתן לומר כי במהלך שנת 2018 לא יושמו המלצות הדוח. בדצמבר 2018 התקיימה ישיבה בהשתתפות גזבר המועצה ויועמ"ש בנושא יישום המלצות הדוח (נספח א'), מצ"ב ההחלטות שהתקבלו.

פרק ה' – נספחים

X

דוד שטרק, רו"ח
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

דוח מעקב יישום המלצות - הסעות תלמידים

פרק א' - תקציר מנהלים + ריכוז ההמלצות וסטטוס יישומן

מס"ד	תמצית ההמלצה / ממצא	חשיבות ההמלצה	סטטוס היישום	הוראות ולו"ז ליישום
3.1.1	לא מתקיים מעקב שוטף אחר חידושי רישיונות הרכב ורישיונות הפעלה של חברות ההסעה.	גבוהה	תוקן	
3.1.2	הבדיקה העלתה כי לא נדרש מקציני הבטיחות של חברות ההסעה מסמכים המאשרים כי הם מפקחים על כלי הרכב המסיעים את התלמידים.	גבוהה	תוקן	
3.1.3	הבדיקה העלתה כי במועצה אין רשימות מלאות ומעודכנות של הנהגים המבצעים מטעם קבלני ההסעות את הסעות התלמידים, וממילא לא קיים תיעוד הכולל תצלומים מרישיונות הנהיגה של הנהגים ואישור מהמשטרה על כך שהם עומדים בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין.	גבוהה	תוקן	
3.1.4	לא קיים מערך שיטתי של ביקורות על ההסעות. יש לציין כי המנכ"ל עורך ביקורות אך יש להכניס זאת כנוהל קבוע.	בינונית	לא תוקן	מנכ"ל המועצה יאציל את סמכות הפיקוח למפקח
3.2.1	המלווים אינם מחזיקים את רשימת התלמידים המיועדים להיות מוסעים באותה הסעה, ובה פרטים אישיים של התלמידים והוריהם; ורשימה של נקודות האיסוף ונקודות הפיזור. משמעות הממצא הינו כי ייתכן ועולים להסעה תלמידים שלא שילמו וכן להיפך ההסעה יוצאת לפני שכל התלמידים עולים עליה כפי שקרה מספר פעמים בעבר.	בינונית	תוקן	
3.2.2	לא נהוג במועצה טופס דיווח בו המלווה מדווח על אירועים חריגים.	נמוכה	תוקן	

מס"ד	תמצית ההמלצה/ ממצא	חשיבות ההמלצה	סטטוס היישום	הוראות ולו"ז ליישום
3.2.3	המחלקה לא מנהלת תיק נהלים בנושא הסעות. רשימת הנהלים המומלצת מופיעה בגוף הדוח	נמוכה	לא תוקן	באחריות אחראית הסעות אגף שח"ק

פרק ב' – מבוא

הרקע לבדיקה

הביקורת בוצעה בשנת 2017 ונועדה לבדוק האם מערך ההסעות התלמידים מתנהל בהתאם להוראות המחייבות ובאופן מסודר, יעיל וחסכוני, תוך בקרה נאותה ופיקוח הולם של הגורמים האחראים. במהלך הביקורת נערכו פגישות ותקשורת מול הגורמים המטפלים בנושא, ובכלל זה עם מנכ"ל המועצה מנהל אגף שח"ק, רכזת ההסעות, משרד רו"ח חיצוני המלווה את הנושא התקציבי, ועובדים נוספים. הביקורת סקרה תיקים, קבצים ומסמכים רלוונטיים, וערכה גם בדיקות שטח מדגמיות במערך ההסעות. טיטת הדוח הועברה להתייחסות מנהל אגף שח"ק, מנכ"ל המועצה ורכזת ההסעות לצורך קבלת הערותיהם לממצאים ולהמלצות הביקורת.

מטרת הבדיקה

מטרת הביקורת שנערכה בשנת 2017 ומעקב יישום ההמלצות הנוכחי, הינה שיפור וייעול מערך ההסעות התלמידים במועצה על מנת שימלא את תפקידו

אופן עריכת הבדיקה

הבדיקה נערכה במתכונת של מעקב יישום המלצות ולא כבדיקה מלאה נוספת של הנושא. משמעות הדבר שבדקנו האם המלצות הבדיקה שנערכה בשנת 2017 יושמו ובמידה שלא כיצד והאם ניתן ליישמן.

הבדיקה כללה פגישות עם הגורמים האחראים על הסעות התלמידים במועצה ודגימה של מסמכים המעידים על שיפור בעקבות הביקורת הקודמת שנערכה בנושא.

בסיום הבדיקה, ערכנו ישיבה משותפת בהובלת מנכ"ל ומבקר המועצה ובה התקבלה החלטות על אימוץ ההמלצות והמלצות נוספות.

אופן דירוג ההמלצות

הנושאים הטעונים שיפור וההצעות לשיפור דורגו בשלוש רמות. גבוהה, בינונית ונמוכה. כאשר נושאים הנראים כמהותיים העלולים לפגוע בייעוד של נושא הסעות

תלמידים דורגו כגבוהים. ואילו נושאים שהם בעיקרם טכניים דורגו כבינוניים ונמוכים לפי העניין.

פרק ג' – סטטוס יישום המלצות דוח הביקורת

הנושא: בקרות על קבלני ההסעות

מעקב אחר חידושי רישיונות

תמצית ההערה: לא מתקיים מעקב שוטף אחר חידושי רישיונות הרכב ורישיונות הפעלה של חברות ההסעה

סטטוס יישום: יושם

רמת חשיבות המלצה: גבוהה

התייחסות הנהלה: ההנהלה למדה את הדוח ומפעילה מעקב שוטף אחר רישיונות הרכב ורישיונות הפעלה.

הגורם האחראי על יישום המלצה: אחראית הסעות אגף שח"ק

מעקב אחר אישורי קציני בטיחות

תמצית ההערה: הבדיקה העלתה כי לא נדרש מקציני הבטיחות של חברות ההסעה מסמכים המאשרים כי הם מפקחים על כלי הרכב המסיעים את התלמידים

סטטוס יישום: יושם

רמת חשיבות המלצה: גבוהה

התייחסות הנהלה: ההנהלה דורשת אישורים מקציני הבטיחות באופן שוטף

הגורם האחראי על יישום המלצה: אחראית הסעות אגף שח"ק

ניהול רשימות נהגים ואישור על העדר עבירות מין

תמצית ההערה: הבדיקה העלתה כי במועצה אין רשימות מלאות ומעודכנות של הנהגים המבצעים מטעם קבלני ההסעות את הסעות התלמידים, וממילא לא קיים תיעוד הכולל תצלומים מרישיונות הנהיגה של הנהגים ואישור מהמשטרה על כך שהם עומדים בהוראות החוק למניעת העסקה של עברייני מין.

סטטוס יישום: יושם

רמת חשיבות המלצה: גבוהה

התייחסות הנהלה: ההנהלה יישמה את הערת הבדיקה. ישנם כיום רשימות מלאות של כלל הנהגים לרבות אישורי משטרה על העדר עבירות מין.

הגורם האחראי על יישום המלצה: אחראית הסעות אגף שח"ק

מסמך זה מכיל ממצאי ביקורת של מבקר המועצה. פרסומם בשלב זה אסור עפ"י סעיף 145 ו. (ו) לצו המועצות המקומיות

בקורות פיזיות קבועות על ההסעות

תמצית הערה: לא קיים מערך שיטתי של ביקורות על ההסעות. יש לציין כי המנכ"ל עורך ביקורות אך יש להכניס זאת כנוהל קבוע.

סטטוס יישום: לא יושם

רמת חשיבות ההמלצה: בינונית

התייחסות ההנהלה: מנכ"ל המועצה יורה למפקח לערוך ביקורות קבועות על נהגי ההסעות.

הגורם האחראי על יישום ההמלצה: מנכ"ל המועצה

לוי"ז ליישום ההמלצה: מהלך שנת 2019.

הנושא: נהלים פנימיים במערך ההסעות

התנהלות המלווים בהסעות:

תמצית הערה: המלווים אינם מחזיקים את רשימת התלמידים המיועדים להיות מוסעים באותה הסעה, ובה פרטים אישיים של התלמידים והוריהם; ורשימה של נקודות האיסוף ונקודות הפיזור. משמעות הממצא הינו כי ייתכן ועולים להסעה תלמידים שלא שילמו וכן להיפך ההסעה יוצאת לפני שכל התלמידים עולים עליה כפי שקרה מספר פעמים בעבר.

סטטוס יישום: יושם

רמת חשיבות ההמלצה: בינונית

התייחסות ההנהלה: ההערה תוקנה.

הגורם האחראי על יישום ההמלצה: אחראית הסעות אגף שח"ק

תיק נהלים בנושא הסעות

תמצית הערה: המחלקה לא מנהלת תיק נהלים בנושא הסעות. רשימת הנהלים המומלצת מופיעה בגוף הדוח.

סטטוס יישום: לא יושם

רמת חשיבות ההמלצה: נמוכה

התייחסות ההנהלה: אחראית ההסעות התחילה בעבודה של בניית תיק נהלים

הגורם האחראי על יישום ההמלצה: אחראית הסעות אגף שח"ק

לוי"ז ליישום ההמלצה: במהלך שנת 2019

פרק ד' – סיכום

לסיכום, ניתן לומר שהדוח שנכתב בשנת 2017 יושם כמעט במילואו ורובם המוחלט של ההערות תוקנו למעט קיום בקרות שטח על הנהגים שבאחריות מנכ"ל המועצה ובניית תיק נהלים שכבר החלו בבנייתו.

X

דוד שטרק, רו"ח
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור