

## אגף הפיקוח העירוני

### הקדמה - עיקרי הממצאים וההמלצות

#### 1. כללי

- 1.1. אגף הפיקוח העירוני פועל מכוח חוקי העזר העירוניים, במטרה לאכוף את הוראות חוקי העזר, ועל מנת לשמור על הסדר העירוני בתחומים שונים, כגון: ניקיון מגרשים, חצרות וכניסות לבניינים, מניעת רעש, שמירה על מקלטים ציבוריים, רוכלות, שילוט, כלי רכב נטושים וחנייה. החוק העיקרי מביניהם הוא חוק העזר לבת ים (שמירה על הסדר והניקיון), התשמ"ד-1984.
- 1.2. אכיפה אפקטיבית של חוקי העזר תורמת לשיפור איכות החיים, בטיחות ורווחת תושבי העיר, ומהווה כלי בקרה והרתעה מפני עבירות על חוקי העזר. האכיפה באה לידי ביטוי בהתראות ובדוחות הניתנים על ידי הפקחים.
- 1.3. יחידת השיטור העירוני מנוהלת בשיתוף עם משטרת ישראל. הביקורת לא בדקה במסגרת דוח זה את פעילותה של יחידת השיטור העירוני.
- 1.4. הביקורת נערכה בהתאם לתוכנית העבודה השנתית של מבקרת העירייה לשנת 2018, ובדקה את פעילות אגף הפיקוח העירוני בתחום אכיפת חוקי העזר.

#### 2. תוכנית הביקורת

- 2.1. הביקורת התמקדה בשנים 2014-2017, ובדקה את הנושאים הבאים:
  - 2.1.1. מדיניות הפיקוח העירונית.
  - 2.1.2. ניהול כוח האדם.
  - 2.1.3. אופן ביצוע עבודת אגף הפיקוח העירוני ותפוקותיה.
  - 2.1.4. מערך גביית ברירות המשפט.
  - 2.1.5. טיפול בערעורים ובבקשות להישפט.
  - 2.1.6. ממשק העבודה עם המוקד העירוני.
  - 2.1.7. אופן ביצוע העבודה באמצעות תוכנת "מטרו-פארק".

#### 3. סיכום הביקורת

- 3.1. הביקורת נפגשה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני, התובעת העירונית, מנהל המשמרת ופקידים/ות נוספים/ות באגף על מנת ללמוד על תהליכי העבודה הקיימים מההיבטים הסטטוטוריים, התפעוליים והכספיים.
- 3.2. בתום הביקורת נדונו ממצאיה עם מנכ"ל העירייה, מנהל האגף וסגנו לצורך קבלת התייחסותם לממצאי הביקורת.
- 3.3. הביקורת מציינת בחיוב כי לאורך כל שלבי העבודה זכתה הביקורת לשיתוף פעולה מלא של כל הגורמים האחראים בתחום זה.

## עיקרי הממצאים וההמלצות

### 4. כללי

- 4.1. הביקורת מצאה כי לא קיימת מדיניות עירונית ברורה ממנה יכול מנהל אגף הפיקוח העירוני לגזור תוכנית עבודה הכוללת יעדים, מדדי הצלחה ומקורות תקציביים למימונה.
- 4.2. באופן כללי, התרשמה הביקורת כי מנהל אגף הפיקוח העירוני שולט בנעשה באגף מבחינה תפעולית וניהול כ"א בשטח.
- 4.3. בנוסף, בקיא מנהל האגף, בתנאיי ההסכם עם הקבלן הזוכה בתחום האכיפה של גביית הדוחות ופועל לקיומו.
- 4.4. עם זאת, לא קיימת תוכנית להגדרת צורכי הניהול והבקרה של מנהל האגף בפרט, ועובדי האגף בכלל, לצורך קבלת הדוחות השוטפים לביצוע מעקב ובקרה אלו, זאת למרות היכולות הניהוליות של המערכת, ומחולל הדוחות, המאפשר לבצע בקרה יעילה אחר פעילות האגף.
- 4.5. תהליך חלוקת תווי החנייה בסוף שנת 2017 ובתחילת שנת 2018, יצר עומס רב על עובדי רשות החנייה, למרות שניתן היה לצמצמו בהיערכות מתאימה ותכנון יעיל יותר מבעוד מועד.

### 5. היבט חוקי

- 5.1. פעילות הפיקוח העירוני מעוגנת במערכת נרחבת של חוקים ותקנות, המקיפים את מגוון התחומים בהם מבוצעת אכיפה.
- 5.2. הביקורת הסתמכה בבדיקתה בעיקר על החוקים והתקנות הבאים:
  - 5.2.1. חוק עזר לבת ים (הסדרת מקומות רחצה), התשכ"ז-1966.
  - 5.2.2. חוק עזר לבת ים (מניעת רעש), התשמ"ג-1983.
  - 5.2.3. חוק עזר לבת ים (רוכלים), התשמ"ג-1983.
  - 5.2.4. חוק עזר לבת ים (שמירה על הסדר והניקיון), התשמ"ד-1984.
  - 5.2.5. חוק עזר לבת ים (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ד-1994.
  - 5.2.6. חוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות (הוראת שעה), התשע"א-2011.
  - 5.2.7. חוק עזר לבת ים (שטחים ציבוריים פתוחים), התשע"ג-2013.
- 5.3. בנוסף, בדקה הביקורת מספר הוראות עבודה של האגף. להלן פירוטן:
  - 5.3.1. הוראת עבודה 5.7.3.1- קבלת מפקחים חדשים לעבודה.
  - 5.3.2. הוראת עבודה 5.7.3.2- עבודת מפקח עירוני.
  - 5.3.3. הוראת עבודה 5.7.3.3- טיפול בדוחות ברירת קנס.
  - 5.3.4. הוראת עבודה 5.7.3.5- טיפול בהתראות.

## 6. מדיניות עירונית

- 6.1. הנהלת העירייה אמורה לקבוע את מדיניות האכיפה העירונית, לרבות את סדרי העדיפות באשר לכלל היבטי השמירה על הסדר והניקיון בעיר. תוכנית העבודה לפעילות אגף הפיקוח העירוני אמורה להיגזר ממדיניות זו, ולהוות כלי המאפשר את ניהול תהליכי העבודה באופן יעיל, הצבת יעדים ויכולת הבקרה אחר יעדים אלו.
- 6.2. הביקורת מצאה כי לא קיימת מדיניות אכיפה כתובה, מוסדרת ומאושרת על ידי הנהלת העירייה. מנהל האגף בונה את תוכניות העבודה תוך התייחסות ליעדי מנכ"ל העירייה, אשר נמסרים לו בעל פה, מעת לעת. תוכניות העבודה כוללות אבני דרך ומשימות עיקריות אותן יש לבצע.
- 6.3. הביקורת מצאה תכניות עבודה לשנים 2016 ו- 2018 בלבד. בדוח הביקורת מפורטים עיקרי המרכיבים של תוכנית העבודה, וכיצד הם באים לידי ביטוי בתוכניות השנתיות הקיימות.
- 6.4. הביקורת מצאה כי לא מבוצעת בקרה אחר התקדמות השגת היעדים וסטאטוס ההתקדמות במשימות, למרות שבקרה זו עשויה לתת אינדיקציה נוספת למנהל האגף על הביצועים של עובדי האגף בהשוואה לתכנון, ואפשרות לערוך שינויים בזמן אמת על מנת לעמוד ביעדים שהוגדרו.
- 6.5. מנהל האגף הסביר כי כיום, עם כוח האדם הקיים, הוא אינו מסוגל לתת מענה מלא לתוכנית העבודה, שכן במהלך המשמרת המפקחים מטפלים בקריאות ובתלונות תושבים, והדבר גוזל זמן רב.
- 6.6. בנוסף, אין להנהלת העירייה תוכנית אב כתובה וברורה להסדרת החנייה בעיר, האמורה לכלול מיפוי כללי של הרחובות הנמצאים בתחומי הרשות, על פי עומסי התנועה, הקרבה לאזורים מסחריים ולסביבת מגורים, קיום עבודות פיתוח לסלילת כבישים ושינויים תחבורתיים שבוצעו או מתוכננים להתבצע, וזאת תוך התייחסות לפיתוח תשתיות ומערך תחבורה מתאים.
- 6.7. תוכנית מסוג זה הייתה יכולה להוות בסיס להגדרת פעילות האכיפה בתחום החנייה תוך התייחסות לסדרי העדיפות בפעילות זו.
- 6.8. עם זאת, מצאה הביקורת מסמך המגדיר את סדרי העדיפות באכיפת החנייה, אשר קובע כי בראש סדר העדיפויות יהיו עבירות חנייה חמורות, כגון: חנייה במקום השמור לנכה, חנייה בתחום תחנת אוטובוס פעילה, חנייה בתוך מעברי חצייה או בסמוך להם, חנייה כפולה, חסימת כניסה לחנייה, חנייה על המדרכה וכד'.  
וכד'.
- 6.9. בתקופת הביקורת החלה העירייה בתהליך חלוקת תווי חנייה חדשים המיועדים להדבקה על החלון הקדמי של הרכב, אשר נכנסו לתוקף ב- 01/01/2018 ומיועדים למשך שנתיים ימים. מרבית תווי החנייה מחולקים לזכאים תושבי העיר ללא

## אגף הפיקוח העירוני

תמורה כספית, ומיעוטם נמכרים ללא זכאים בעלות של 300 ₪ לשנה. חברת "הורביץ ניהול ואחזקות", הקבלן הזוכה במכרז החנייה, הפיקה והדפיסה את התווים החדשים במסגרת ההסכם עם העירייה, ללא עלות נוספת.

6.10. תהליך חלוקת התווים יצר עומס עבודה רב במשרדי רשות החנייה, אשר לא הייתה ערוכה לכמות הקהל שפקד את משרדה. שכן, בזמן נתון מוגבל יחסית, תושבי העיר הגיעו למשרדי רשות החנייה על מנת לקבל את התו, זאת בנוסף לקהל הפוקד את רשות החנייה באופן שוטף. הביקורת מציינת כי ניתן היה לקבל את התו על ידי מילוי טופס באתר האינטרנט או השארת טופס בתיבות שירות שהיו פרוסות במרכזים הקהילתיים בעיר, אך התושבים העדיפו להגיע למשרדי רשות החנייה.

6.11. ניכר כי לא הייתה היערכות מספקת מבחינת כוח האדם ו/או חלוקת קהל התושבים למועדי קבלה שונים ו/או למוקדים נוספים כגון מרכזים קהילתיים. היערכות כזו הייתה יכולה לצמצם את עומס העבודה שנוצר במשרדי רשות החנייה, ובעיקר להקל על התושבים בקבלת תו החנייה באופן מהיר ונגיש יותר.

6.12. לדברי מנהל האגף, נעשה ניסיון להציב תיבות ייעודיות במרכזים הקהילתיים באמצעותן יגיש התושב בקשתו, אולם, כאמור, מרבית התושבים העדיפו להגיע למשרדי רשות החנייה. כמו כן, מנהל האגף מדגיש כי כיום חלה עלייה משמעותית בכמות התושבים המבקשים את התו באמצעות האינטרנט, ולהערכתו, בעתיד האינטרנט יהווה את הערוץ העיקרי באמצעותו יפנה התושב לרשות החנייה.

## 7. בקרה ופיקוח ניהולי

7.1. מערכת "מטרו-פארק" מאפשרת להנהלת העיר, למנהל האגף ולמנהלי המשמרת לערוך בקרה אחר הפעילות באגף, באמצעות דוחות מובנים שהוגדרו במערכת.

7.2. דוחות הבקרה המובנים במערכת ה-"מטרו-פארק" מפורטים בגוף דוח הביקורת. הביקורת מדגישה כי במרביתם של הדוחות לא נעשה שימוש. את מרביתם ניתן להפיק בפורמט פי.די.אף, ולא ניתן לעשות בהם סיכומי ביניים או ניתוחים לצורך בחינת מגמות. כמו כן, קיימים דוחות בהם לא ברורה התקופה אליה הדוח מתייחס.

7.3. הביקורת מצאה כי מנהל האגף לא עושה שימוש רב בדוחות בקרה אלו. יתרה מכך, הפקידות להן גישה למערכת לא מכירות את מחולל הדוחות של התוכנה ואי לכך לא נעזרות בו לביצוע עבודתן. הדוחות ששימשו את הביקורת בבדיקתה הופקו, לפי בקשתה, על ידי חברת הורביץ.

## **8. הוראות העבודה**

- 8.1. באגף הפיקוח העירוני שמונה הוראות עבודה כתובות אשר חלקן אינן מעודכנות, ולכן אינן תואמות את תהליכי העבודה בפועל.
- 8.2. מנהל האגף ציין כי הוא ערך עדכון לנהלים, והם נמצאים בתהליך אישור טרם הטמעתם בפורטל העירוני.

## **9. ניהול כוח האדם**

- 9.1. באגף הפיקוח העירוני 50 עובדים, מרביתם פקחים. הביקורת התמקדה בבחינת אופן ניהולם ופעילותם של פקחים אלו.
- 9.2. לטענת מנהל אגף הפיקוח העירוני קיים תקן היסטורי לפקחים בבת ים, אשר עומד על 33 פקחים. בפועל, מאויישות 24 משרות פיקוח, כלומר פקח אחד לכל כ- 6,000 תושבים. הביקורת לא מצאה תיעוד לקביעת תקן כוח האדם המאושר לאיוש משרות הפיקוח העירוני בעיריית בת ים.
- 9.3. קליטת פקחים באגף הפיקוח העירוני מבוצעת באמצעות מכרז. תהליך קליטת הפקחים מתואר בתרשים, בסעיף 5.3 בפרק ב'. בשנים 2016-2017, נקלטו באגף 8 פקחים עירוניים חדשים באמצעות פרסום שני מכרזים. הביקורת מצאה כי תהליך פרסום המכרז וקליטת העובדים היה בהתאם לחוק לייעול אכיפה ופיקוח עירוניים המגדיר את תנאי הסף שעל פיהם ראש העיר רשאי להסמיך פקחים.

### **היעדר הרשעות**

- 9.4. אחת מדרישות הסף במכרזים אלו הינה המצאת אישור משטרה על היעדר רישום פלילי. הביקורת מצאה כי אישורים אלו מועברים ליועצת המשפטית אשר מחווה את דעתה באשר לכל אחד מהמועמדים והמלצתה מובאת לוועדת המכרזים.

### **תנאי כשירות**

- 9.5. על פי החוק, על פקח עירוני לעמוד בתנאי הכשירות אותם יגדיר שר הפנים, והמפורטים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים, מיום 20/12/2012.
- 9.6. הביקורת השוותה את תנאי הכשירות לנוסח המכרזים שפורסמו, ומצאה כי על פי החוזר על הפקחים להיות בגיל 21 לפחות. אולם, במכרזים שפורסמו לא מצויין בפירוש הגיל המינימאלי, אך אחד התנאים הוא שירות צבאי. הביקורת מעירה כי בתי הדין לעבודה קובעים שדרישת שירות צבאי כתנאי לקבלה לעבודה היא אפליה אסורה, ויוצרת פגיעה בחוק שוויון ההזדמנויות. לכן, חשוב לציין את תנאי הגיל ולא את תנאי השירות הצבאי. בנוסף, במכרזים אין התייחסות לדרישת משרד הפנים שהפקח יהיה אזרח או תושב קבע בישראל, ושהוא בעל כשירות רפואית מתאימה.
- 9.7. הביקורת מצאה כי למרות שהמכרזים לא מתייחסים לכלל תנאי הכשירות שהוגדרו על ידי משרד הפנים, כל פקחי העירייה עומדים בתנאי הכשירות שהוגדרו על ידו.

## אגף הפיקוח העירוני

9.8. הביקורת מצאה כי לכל הפקחים באגף קיימת הסמכה מראש העיר, לפעול בשמו, לשם פיקוח על ביצוע חוקי העזר של בת ים.

### הכשרה מתאימה

9.9. חוזר מנכ"ל משרד הפנים, מיום 20/12/2012, מגדיר את תוכני ההכשרה לפקחים ומפרט את הנושאים והיקף שעות הלימוד לכל נושא. מדובר בקורס בן 56 שעות לימוד, אשר בסיומו אמור להיערך מבחן גמר.

9.10. הביקורת מצאה כי מנהל האגף נוהג לשלוח פקחים לקורס רק כשנה לאחר תחילת עבודתם. לטענתו, הקורס אפקטיבי יותר כאשר לפקח ניסיון של עבודה בשטח, כי אז הקורס אינו רק תיאוריה אלא מתייחס למקרים איתם מתמודד הפקח.

9.11. נמצא כי כיום קיימים שני פקחים שטרם יצאו לקורס מפאת חוסר בתקציב.

9.12. בנוסף, סגן מנהל המחלקה אחראי על הדרכת עובדים חדשים ועל לימודם את חוקי העזר הרלוונטיים לביצוע עבודתם מייד עם קליטתם לעבודה. כמו כן, פקחים חדשים מסיירים עם פקח ותיק, לצורך חפיפה.

### סידור עבודה

9.13. עוזרת מנהל האגף עורכת סידור עבודה יומי לפקחים באמצעות טופס המיועד לכך. לעיתים, מנהל המשמרת מעדכן בכתב יד את הטופס בהתאם לשינויים הנערכים בבוקר יום העבודה. בנוסף, מנהל המשמרת עורך "דוח שיבוץ" המהווה דוח נוכחות. הביקורת מצאה כי לא נערכת השוואה בין הדוחות, ולא תמיד טופס סידור העבודה מעודכן בכתב יד.

9.14. הביקורת סבורה כי קיימת כפילות בשני הדוחות, וממליצה כי סידור העבודה אותו עורכת מזכירת האגף, יהווה את כלי העבודה. בגוף הדוח פירטה הביקורת את התיעוד שיש לערוך בכתב יד על הדוח.

9.15. תיעוד המידע בדוח השיבוץ חשוב לצורכי מעקב ובקרה אחר נוכחות הפקחים ופעילותם, ומקל על עוזרת מנהל האגף במקרים בהם עליה לשחזר מידע, במיוחד במקרי תאונות דרכים.

9.16. הביקורת מציינת כי כיום ספרי הרכב ממוחשבים וניתן לדעת בקלות יחסית מי נהג בכל רכב בכל רגע נתון.

## 10. אמצעים לביצוע עבודת הפיקוח העירוני

10.1. קיימות שתי מערכות מחשב אשר תומכות ומסייעות לביצוע עבודת הפיקוח העירוני: מערכת הסי.אר.אם, באמצעותה מקבל קמב"ץ האגף מידע על מפגעים ומנתב את כוח האדם לטיפול בפניות, ומערכת ה-"מטרו-פארק", באמצעותה מופקים דוחות בגין מפגעים שונים. המערכות מאפשרות למנהל האגף לנהל פיקוח ובקרה אחר תהליך האכיפה.

## אגף הפיקוח העירוני

- 10.2. עמדת הסי.אר.אם ממוקמת באגף הפיקוח העירוני. בשעות העבודה הרגילות קמב"ץ האגף מנתב את תלונות התושבים בין פקחי האגף, וסוגר את התלונות שטופלו על ידם בסיום הטיפול באירוע. לאחר שעות הפעילות, המוקד העירוני מפנה את הפניות הרלוונטיות למנהל המשמרת.
- 10.3. מערכת ה-"מטרו-פארק", שהוטמעה באגף בשנת 2014, נותנת מענה מקיף לביצוע האכיפה בעיר וניהולה. ברירות המשפט מופקות מתוך המערכת, והיא מאפשרת מעקב ובקרה אחר ביצועי הפקחים ועובדי האגף באמצעות מגוון של דוחות.
- 10.4. פקחי העירייה מצויידיים במכשירי טלפון ניידים (מירס), באמצעותם הם יכולים ליצור קשר בינם ובין עצמם, ובין קמב"ץ האגף. כל מכשיר הוא גם מצלמה דיגיטלית, כך שלכל דוח קיימות תמונות במערכת המגבות את הפרטים הרשומים בדוח ומהוות את התשתית הראייתית למקרה בו האחראי למפגע מבקש להישפט או מערער על ברירת המשפט.
- 10.5. משיחה עם הפקחים עולה כי ציוד התקשורת אותו הם נושאים, במיוחד מכשיר הקשר, הוא כבד ומסורבל, והחלפת הציוד שנערכה לאחרונה לא פתרה בעיה זו.
- 10.6. לרשות אגף הפיקוח העירוני רק 3 כלי רכב ו- 7 קטנועים, המשמשים את צוותי הפקחים בעבודתם בעיר. מנהל האגף מסר כי צוות צוותי הפיקוח העירוני ברכבים נעשה על פי שיקולים מקצועיים ואילווצים הנובעים מקיומו או היעדרו של רישיון נהיגה על קטנוע. קיימת הקפדה כי בכל משמרת יהיו פקחים בעלי רישיון לנהיגה על קטנוע.
- 10.7. הביקורת איתרה מספר פעמים בהם לא היו במשמרת מספיק פקחים בעלי רישיון נהיגה על קטנוע בשל היעדרות לא מתוכננת או אי תשומת לב בעת אישור החלפות משמרת לפקחים. המשמעות היא, שהאגף פועל בחוסר יעילות ולא ממצה את היכולת שלו. מנהל האגף ציין בתגובה כי כיום אחד מתנאי הסף לעבודה באגף הוא רישיון נהיגה על קטנוע, על מנת שבעתיד קיומו של רישיון כאמור לא יהווה שיקול בשיבוץ כוח אדם לעבודה במשמרות.
- 10.8. עבודת הפקחים כרוכה בהתמודדות עם מצבים שעלולים לסכן את שלומם. במסגרת עבודתם הם נתקלים לעיתים בגילויי אלימות, ולכן עליהם לנהוג במשנה זהירות. כל אחד מהפקחים קיבל עם תחילת עבודתו מיכל גז מדמיע אותו הוא נושא עימו במהלך המשמרת. הביקורת מצאה כי עם חלוקת המיכלים לפקחים, לפני למעלה משנה, נערכה הכשרה שהוזמנה ממשטרת ישראל באשר לאופן השימוש בגז, בעיקר מההיבט של מידת הכוח הסביר אותו יש להפעיל במצבים שונים. הביקורת מדגישה כי מאז לא נעשו הכשרות, לרבות הכשרות תקופתיות, לצורך השימוש בגז מדמיע, למרות חשיבות השימוש הנכון במוצר.
- 10.9. פקח עירוני חייב ללבוש מדים שיהיו שונים ממדי המשטרה על מנת שלא להטעות את הציבור. בפיקוח העירוני קיימים מספר סטים של מדים: מדים סטנדרטיים,

## אגף הפיקוח העירוני

- מדי קיץ הכוללים חולצת טריקו וחולצת פולו עם לוגו של עיריית בת ים ומדים לשיטור העירוני. המדים שונים ממדי המשטרה, בהתאם לחוק.
- 10.10. פקח עירוני חייב לענוד תג המזהה אותו בשמו הפרטי ובשם המשפחה ואת תפקידו. הביקורת מצאה כי רק לפקחי השיטור העירוני קיים תג מזהה הכולל את שם, אך הוא אינו כולל את תפקידם.
- 10.11. פקח עירוני חייב לשאת תעודה חתומה בידי ראש העיר, המעידה על תפקידו ועל סמכויותיו. הביקורת מצאה כי לכל הפקחים תעודת פקח כאמור.

### **11. מענה של אגף הפיקוח העירוני לתלונות התושבים**

- 11.1. אגף הפיקוח העירוני פועל מול יחידות רבות בעירייה, אשר מעבירות אליו את פניות/תלונות התושבים בתחום אכיפת חוקי העזר. ביניהן, לשכת ראש העיר, דוברות העירייה, המוקד העירוני ועוד. פניות/תלונות נוספות נשלחות באמצעות אתר האינטרנט העירוני/או הפייסבוק.
- 11.2. מרבית הפניות/תלונות מתקבלות באמצעות המוקד העירוני (באמצעות מערכת ה-סי.אר.אם), והביקורת מצאה כי המעקב אחר הטיפול בתלונות אלו נעשה באופן יעיל, על ידי קמב"ץ האגף.
- 11.3. מנהל האגף ציין כי לעיתים רבות קיימת כפילות בקבלת תלונות התושבים בשל העובדה כי הן מתקבלות ממספר גורמים שונים, והדבר יוצר עומס מיותר על האגף.

### **12. ערעורים ובקשות להישפט**

- 12.1. בפני הנאשם בעבירה, אשר קיבל ברירת משפט, עומדות מספר חלופות על פיהן הוא יכול לנקוט במקרה בו אינו מודה באשמה. במידה שהנאשם בוחר לערער על מתן הדוח או להישפט, הטיפול בבקשה עובר לתובעת העירונית, מטעם המחלקה המשפטית.
- 12.2. הביקורת מצאה כי לתובעת העירונית, היושבת באגף הפיקוח העירוני, מכתב הסמכה בהתאם להנחיות היועץ המשפטי לממשלה, בנושא עצמאות התביעה הפלילית. כתבי הסמכה אלו בתוקף כל עוד עורכת הדין משמשת כעובדת עיריית בת ים, ותובעת מטעמה.
- 12.3. בנוסף, הביקורת מצאה כי גם למנהל אגף החופים, עו"ד בהשכלתו, הסמכה דומה. שימוש בהסמכה זו נעשה רק במקרים בהם נוצר עומס רב באגף הפיקוח העירוני, לצורך סיוע לתובעת האחראית על כך.
- 12.4. על פי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, עבירות קנס, בנסיבות מסוימות, מתיישנות תוך שנה מיום ביצוען. הביקורת מצאה כי לא קיימות בקורות המונעות מקרים בהם דוחות מבוטלים עקב התיישנות.
- נמצא כי שבשנת 2017 בוטלו 25 דוחות עקב התיישנות, מרביתן בשל העובדה, שלא ניתן היה לאתר את הכתובת של מקבל הדוח.



## אגף הפיקוח העירוני

- 12.5. החוק מגדיר את העילות בגינן רשאית התובעת העירונית לבטל קנס. עילות אלו מוזננות לתוך מערכת ה- "מטרו-פארק". הביקורת מצאה כי בשנת 2017 35% מהדוחות בוטלו בשל "הקלה של רשויות המדינה". מדובר בשיעור גבוה באופן יחסי. מביור שערך הביקורת עולה כי במקרים בהם פקידת קבלת הקהל, אשר מזינה את הביטול והעילה למערכת, לא מבינה את העילה, אליה התכוונה התובעת, היא מזינה במערכת כי הביטול נעשה בשל הקלה של רשויות המדינה. בעקבות הביקורת החלו באגף להקפיד ולהזין את העילות הנכונות לביטול.
- 12.6. שיעור ביטולי הדוחות שנבעו מטעויות אנוש גבוה יותר בדוחות החנייה מאשר בדוחות הפיקוח העירוני. לעומת זאת, 17.66% מכלל דוחות הפיקוח העירוני שבוטלו נבעו משיקול פסול של הפקח, בהשוואה ל- 3.29% מדוחות החנייה שבוטלו. ניכר כי בדוחות החנייה קיימים מקרים רבים בהם נופלת טעות עובדתית ברישום הדוח, ולכן על הנהלת האגף לשים דגש על נושאים אלו, תוך כדי הדרכת הפקחים. הרחבה בנושא זה בגוף הדוח.

### **13. התקשרות עם חברת א.ע. הורביץ ניהול ואחזקות בע"מ**

- 13.1. בחודש נובמבר 2014, פורסם מכרז פומבי להפעלה וגבייה של מערך החנייה העירוני ומכלול הקנסות העירוניים עבור עיריית בת ים (מכרז 23/14). הקבלן הזוכה במכרז הוא א.ע. הורביץ ניהול ואחזקות בע"מ, אשר החליף את חברת שוהר.
- 13.2. ההסכם עם א.ע. הורביץ ניהול ואחזקות בע"מ נחתם ב- 25/03/2015, וביום 14/08/2017, נוספה לו תוספת לצורך הארכתו עד ליום 31/12/2018.
- 13.3. קשרי העבודה בין אגף הפיקוח העירוני לחברת הגבייה הורביץ הדוקים. פקידת גבייה מטעם חברת הורביץ עובדת באופן קבוע באגף, דבר המחזק את התקשורת בין מנהלי האגף וחברת הגבייה.
- 13.4. הביקורת מצאה כי חברת הורביץ ממלאת אחר מרבית מהתחייבויותיה. ניכר כי מנהל האגף מרוצה מאוד מהשירות הניתן על ידה. פירוט מלא של עמידת החברה בהתחייבויותיה החוזיות מופיע בגוף הדוח.
- 13.5. על פי ההסכם עם העירייה, התשלום לחברת הורביץ נגזר משני חלקים: תשלום חודשי שוטף ועמלת פריקת מדחנים. בשנת 2017, עלות שירותי הפעלת מערך הגבייה הסתכמו בכ- 1,500 אלפי ש"ח, כ- 70% מהם מהווים את התשלום החודשי השוטף.
- 13.6. עמלת פריקת המדחנים לא קיימת משנת 2018, שכן העירייה הורידה את המדחנים מרחבי העיר.
- 13.7. הביקורת בדקה את חשבונות ההעסקה שהועברו על ידי הקבלן בשנים 2016-2017 ומצאה כי כולם אושרו באופן נאות.

#### **14. ברירות משפט**

- 14.1. בחודש אוקטובר 2012, אישרה מועצת העירייה את השימוש בברירות משפט בגין עבירות שלגביהן נהגו קודם לכן בברירות קנס. בעקבות השינוי, ברירת המחדל היא תשלום קנס, כאשר למקבל הדוח יש את הזכות להגיש בקשה להישפט בבית המשפט. במידה שהוא לא הודיע באופן אקטיבי על רצונו להישפט, הרי שתתווסף לסכום הקנס המקורי תוספת פיגור.
- 14.2. בשנת 2017, ניתנו כ- 80,474 ברירות משפט על ידי פקחי אגף הפיקוח העירוני, עלייה של כ- 50% מכמות הדוחות שנרשמה בשנת 2016. העלייה נובעת מגידול משמעותי בכמות דוחות החנייה שניתנו בשנה זו.
- 14.3. מנהל האגף לא בדק את הסיבות לעלייה זו, אולם, להערכתו, השינוי יכול היה להיגרם משתי סיבות עיקריות: שינוי במשימות שהוגדרו לפקחי העירייה או שינוי בהתנהגות התושבים. הביקורת סבורה כי קיימת חשיבות לבחינת הסיבות לשינוי באמצעות סקר שביעות רצון באותם התחומים שבהם חלו שינויים גדולים.

#### **15. התראות**

- 15.1. התראה הינה הודעה שניתנת על ידי פקח העירייה בה נדרש האחראי למפגע לסלקו תוך פרק זמן קצוב, אחרת יוגש לו דוח ברירת משפט. מנגנון מתן התראות מעוגן בחוק העזר לבת ים (שמירה על הסדר והניקיון), התשמ"ד-1984.
- 15.2. במהלך סיור אותו ערכה הביקורת עם פקחי העירייה, הביקורת מצאה כי התראות אשר ניתנו בעל פה, נרשמו בדוחות היומיים שמולאו על ידי הפקחים. לפיכך, במערכת ה- "מטרו-פארק", אין להן תיעוד, ולא ניתן לערוך אחריהן בקרה ופיקוח.
- 15.3. הביקורת אף מצאה כי תהליך הוצאת ההתראות אינו מעוגן בנוהלי המחלקה, ופרקי הזמן המוגדרים לתקופת ההתראה על ידי הפקחים נתונים לשיקול דעתם בלבד.

#### **16. ממשק עבודה עם המוקד העירוני**

- 16.1. המוקד העירוני בעיריית בת ים מהווה כתובת מרכזית לדיווח על מפגעים עבור תושבי העיר, הן בשגרה והן בחירום. בשנת 2017, התקבלו במוקד העירוני 65,416 פניות, מתוכן 15% הופנו לטיפול הפיקוח העירוני.
- 16.2. מרבית תלונות התושבים הנוגעות לפיקוח העירוני קשורות במפגעים, כגון: ליקוי אינסטלציה פרטית היוצר מפגע, עבירות חנייה שונות, מטרדים לשכנים ורכבים נטושים. בשנת 2017, מפגעים אלו היוו כ- 60% מכלל התלונות שהתקבלו עבור הפיקוח באמצעות המוקד העירוני והשאר באמצעות יחידות נוספות בעירייה.
- 16.3. הביקורת ערכה ניתוח המציג את שיעור השינוי בכמות הפניות שהתקבלו במוקד ביחס לשנה הקודמת (הניתוח מופיע בהמשך הדוח). ניתוח זה מאפשר למנהל האגף לבחון את המגמות באשר לתלונות המתקבלות על ידי תושבי העיר, ולהבין

## אגף הפיקוח העירוני

- אלו מפגעים מטרידים באופן מובהק יותר, באילו נושאים קיימת ירידה בכמות התלונות ועוד.
- 16.4. הביקורת מצאה כי מנהל האגף אינו עושה שימוש בניתוח השוואתי כאמור, למרות שניתוח כזה, בנוסף לסקר שביעות רצון בנושאים ספציפיים הנמצאים על סדר היום של מערך הפיקוח העירוני, עשוי לתת למנהל האגף ולהנהלת העיר מדד באשר למידת ההצלחה של האכיפה בנושאים השונים וכן לסייע לבחון את הנושאים בהם נדרשת הגברה של האכיפה.
- 16.5. במערכת הסי.אר.אם. מוגדר לכול סוג של אירוע זמן תקן לטיפול (אס.אל.איי.). מניתוח נתוני ה- אס.אל.איי. עולה כי באופן עקבי, כ- 90% מהאירועים במערכת ה- אס.אל.איי. נסגרים ללא חריגה בלוחות הזמנים.
- 16.6. על פי סקר שביעות רצון התושבים מאופן הטיפול בתלונתם נמצא כי בשנת 2017, כ- 75% מהתושבים היו מרוצים מאופן הטיפול בתלונתם, ואילו בשנת 2016 כ- 94% מכלל התושבים היו שבעי רצון. ככלל, על פי הנתונים, תושבי העיר שבעי רצון מאופן טיפול האגף בתלונותיהם. אולם אין להתעלם מהירידה שחלה בשיעור מידת שביעות הרצון בשנת 2017. בנוסף, יש להבין את המניעים לירידה זו על מנת לתת לה מענה.

## 17. מחסן ציוד מותרם וסחורה מותרת

- 17.1. בהתאם לסעיף 23 לחוק עזר לבת ים (רוכלים), תשמ"ג- 1983, ניתן להחרים את מרכולתם של רוכלים אשר לא קיבלו היתר מהעירייה להציע את מרכולתם, ופעילותם מהווה הפרעה לשמירת הסדר והניקיון בעיר, ולהעבירה למחסן העירייה.
- 17.2. בהתאם להוראות העבודה, פקח אשר מאתר רוכל ללא רישיון רוכלות, ירשום לו דוח או יחרים את סחורתו של הרוכל, על פי שיקול דעתו. במידה שמרכולתו של הרוכל מותרת, הפקח מחתים את הרוכל כי הוא מודע לכך שמרכולתו מועברת למחסן העירוני, וכי ההחלטה באשר לטובין נתונה לבית המשפט.
- 17.3. בהתאם לנוהל, על מחסן ההחרמות להיות ממוקם במתחם המשק, אך בשל מצוקת מקום והשינויים החלים במתחם המשק, הוא נמצא במכולה הממוקמת במגרש הרכבים הנטושים של העירייה.
- 17.4. אחת לחצי שנה מעביר מנהל האגף את הסחורה שהוחרמה, כתרומה למוסדות ציבוריים ועמותות שונות, אל מול קבלה המאשרת את קבלת התרומה מהעמותה. הקבלה מתויקת בקלסר כתייעוד להעברתה.

**18. הביקורת ממליצה**

- א. להגדיר את מדיניות האכיפה העירונית אשר תכלול את כל היבטי האכיפה בעיר, ותהווה את הבסיס לקביעת יעדי העבודה לכל שנה, ואת המשימות הנגזרות מיעדים אלו.
- ב. להגדיר בתוכנית העבודה לשנת 2018 את מדדי ההצלחה הכמותיים ואת פרקי הזמן העומדים לרשות עובדי האגף על מנת להגיע אליהם.
- ג. לערוך פגישה רבעונית של מנכ"ל העירייה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני, בה יציג מנהל האגף את סטאטוס התקדמות התוכנית השנתית, תוך התייחסות למדיניות האכיפה העירונית, במטרה לבחון את המדיניות ואת הרלוונטיות שלה מבחינת הישגי האכיפה ושיעור רצון התושבים מהסדר והניקיון בעיר.
- ד. להגדיר תקן לכמות הפקחים הנדרשת לצורך מילוי המשימות של אגף הפיקוח. על התקן להיגזר מכמות המשימות, גודל העיר, כמות התושבים וכד'.  
ה. לערוך רוטציה בין הפקחים, חרף המגבלות הקיימות בשיבוץ הפקחים למשימות השונות, על מנת למנוע מצבים של ירידה בתפוקת העבודה כתוצאה משחיקה, או הזדהות של הפקח עם התושבים/בעלי העסקים באיזור שבאחריותו.
- ו. ליצור אפשרות להפיק את דוחות הבקרה מתוך תוכנת ה-"מטרו-פארק", באמצעות תוכנת אקסל, ולדרוש מבית התוכנה כי פלט הדוחות יכלול את כל המידע החשוב להבנת נתוני הדוח.
- ז. להגדיר דוחות נוספים בפורמט תוכנת האקסל, אשר יכללו רשימות של דוחות על פי סטאטוסים שונים על מנת שניתן יהיה לאתר חריגים לבדיקה. לדוגמה: דוחות שונים שבוטלו לאותו אדם (איתור על פי ת.ז בדוחות פיקוח או מספר הרכב בדוחות החנייה), דוחות פתוחים במערכת ללא טיפול במשך 10 חודשים וכדו'.  
ח. להכשיר עובדים באגף, על מנת שתהיה להם גישה למערכת ה-"מטרו-פארק", גם בהפקת דוחות ניהוליים, על מנת שניתן יהיה להפיק באופן שוטף דוחות, וכך ליצור את מערך הבקרה הניהולי של האגף.
- ט. לערוך סקר שביעות רצון באותם התחומים שבהם חלו שינויים גדולים בכמות הדוחות במטרה לנתח שינויים ומגמות, ולצורך מדידה של איכות האכיפה ועמידה ביעדי האגף.
- י. לערוך ניתוח המציג את שיעור השינוי בכמות הפניות שהתקבלו במוקד ביחס לשנה הקודמת, ובאמצעותו לבחון את המגמות באשר לתלונות המתקבלות על ידי תושבי העיר, על מנת להגיע למסקנות לגבי מפגעים המטרידים יותר את תושבי העיר, ובהתאם לכך לפעול (ניתוח כאמור מופיע בגוף הדוח).
- יא. לעדכן את הוראות העבודה שבפורטל הנהלים העירוני ולהתאימם לתהליכי העבודה הקיימים באגף.

## אגף הפיקוח העירוני

- יב. לעגן בהוראות העבודה את תהליך הוצאת ההתראות בטרם הוצאת הודעת תשלום קנס.
- יג. להקצות בשטח המחסן הראשי במשק אזור המיועד לסחורה שהוחרמה מרוכלים שפעלו ללא רישיון, וזאת על מנת להרחיקה ממשרדי אגף הפיקוח העירוני.
- יד. להפיק התראות רק מתוך מערכת ה- "מטרו-פארק", ולא להתריע בעל פה, על מנת שההתראה תהיה אפקטיבית ותסייע למנהלים בבקרה בסיסית, כגון:
- (1) איתור עבריינים חוזרים.
  - (2) ניתוח מספר התראות לפקח.
  - (3) פילוח התראות על פי אזורים/נושאים.
  - (4) משך זמן ההתראה לתיקון המפגעים.
  - (5) ניתוח ההתראות והפיכתן לברירות משפט.
- טו. לנתב את כל התלונות/הפניות של התושבים לגורם אחד, לדוגמה קמב"ץ האגף. באופן זה, במידה ומועברת תלונה/פנייה הנמצאת בטיפול או תלונה/פנייה שכבר טופלה, הוא יידע זאת מייד ויוכל להשיב דיווח לתושב. בכל מקרה, התושב יקבל תשובה אחת מפניות הציבור על הטיפול בפנייתו/בתלונתו.
- טז. להכשיר את הפקחים החדשים באמצעות קורס, בהתאם לדרישות חוק ייעול ואכיפה, כפי שמגדיר מנכ"ל משרד הפנים, בחוזר מיום 20/12/2012.
- יז. להגדיר את תנאי הסף במכרזים לגיוס פקחים, כך שיכילו את כל תנאי הכשירות המוגדרים על ידי משרד הפנים. יש לשים לב, שהתנאים המנוסחים במכרזים לא ייצרו אפליה אסורה הפוגעת בחוק שיוויון הזדמנויות, כגון שירות צבאי.
- יח. לפתח ערכת למידה לעבודת הפקח, המיועדת לשימוש עובדי אגף הפיקוח העירוני בעבודתם היומיומית ואשר מהווה כלי מנחה לעבודת המטה ולטיפול בפניות התושבים. ערכת הלמידה תשמש כבסיס וכמתווה לתהליכי ההכשרה של כל פקח חדש, וכן תהווה כלי עבודה עבור פקח ותיק אשר מעוניין לרענן את ידיעותיו בתחום בו הוא עוסק. בגוף הדוח מפורטים הנושאים אותם ממליצה הביקורת לכלול בערכת הלמידה.
- יט. להפוך את דוח סידור העבודה לכלי בקרה עיקרי אחר נוכחות הפקחים במשמרות השונות. חשוב שיהיה תיעוד על גבי דוח סידור העבודה למצבת כ"א בהתאם לפקחים שנמצאים בפועל במשמרת. על דוח סידור העבודה לכלול את שמות הפקחים המאיישים את כלי הרכב, שמות הפקחים החסרים וציון סיבת ההיעדרות, ציון האזור בו הפקח מסייר ליד שמו וכו'. תיעוד זה מייתר את הצורך בדוח השיבוץ.
- כ. לערוך בקרה חודשית המאתרת את ברירות המשפט שעתידות להתבטל בשל התיישנות בשלושת החודשים העוקבים.

## אגף הפיקוח העירוני

- כא. להקפיד להזין את המידע במערכת ה- "מטרו-פארק", באופן מדויק, כולל העילות לביטולי הדוחות, עליהן מחליטה התובעת העירונית.
- כב. להפסיק את הגבייה בגין אגרה עבור הצבת התמרור וסימון החנייה מתושב נכה הזכאי לחנייה אישית, ולדרוש מהקבלן לבצע את העבודה בהתאם להסכם עמו.
- כג. להכשיר את פקחי העירייה לצורך השימוש בגז מדמיע, לרבות הכשרות תקופתיות.
- כד. לצייד את כל פקחי העירייה בתג מזהה בהתאם לדרישות החוק. יש לעצב את התג כך שיתאים גם למדי הקיץ של הפקחים.
- כה. להיערך מבעוד מועד באמצעות תוכנית סדורה וכתובה מראש, בעת ביצוע תהליך של חלוקת תווי חנייה או מכירתם, כך שהתהליך יהיה מהיר ונגיש לכל תושב/פונה וללא יצירת עומסים רבים על משרדי רשות החנייה.

## פרק א' - מדיניות עירונית

### 1. כללי

- 1.1. העירייה נושאת באחריות לקיום פיקוח עירוני ואכיפת חוקי העזר העירוניים. הפיקוח העירוני והאכיפה העירונית מקיפים תחומים רבים העוסקים בכל הנוגע לניקיון ולסדר העירוני.
- 1.2. העירייה, באמצעות הפיקוח העירוני, שולחת התראות, מטילה קנסות, ומסתייעת בפקחים לצורך איסוף ראיות להכנת כתבי אישום.

### 2. תכנית העבודה, יעדים ומדדים

- 2.1. פעילות אגף הפיקוח העירוני נגזרת ממדיניות הנהלת העיר לגבי האכיפה והפיקוח העירוני. מדיניות זו אמורה לקבוע את סדרי העדיפות באשר לכלל היבטי השמירה על הסדר.
- 2.2. תוכנית העבודה לפעילות האגף אמורה להיגזר ממדיניות הנהלת העיר, ולהוות כלי המאפשר ניהול תהליכי עבודה באופן יעיל, העמדת יעדים ויכולת בקרה להשגת היעדים.
- 2.3. הביקורת מצאה כי אין מדיניות אכיפה כתובה, מוסדרת ומאושרת על ידי הנהלת העיר. למרות זאת, קיימות תוכניות עבודה הכוללות התייחסות ליעדים הנמסרים ממנכ"ל העירייה למנהל האגף, מעת לעת, בעל פה. התוכניות כוללות אבני דרך ומשימות עיקריות אותן יש לבצע, אשר לא בהכרח נגזרות מהיעדים.
- 2.4. הביקורת סבורה כי בראש ובראשונה, יש להגדיר מדיניות אכיפה עירונית אשר תכלול את כל היבטי האכיפה בעיר. מדיניות זו תהווה את הבסיס לקביעת יעדי העבודה לכל שנה, ואת המשימות הנגזרות מיעדים אלו.
- 2.5. הביקורת בדקה את השנים 2015-2018, ואיתרה תוכניות עבודה רק לשנים 2016 ו-2018. להלן טבלה המפרטת את עיקרי המרכיבים של התוכניות השנתיות הקיימות, וכיצד הם באים לידי ביטוי בתוכנית:

2018	2016	יעדים
קיימת תוכנית פעולה אחת המתייחסת ליעד הנמסר ממנכ"ל העירייה, על פיו התושב במרכז ההווה העירונית.	<p>יעדים מרכזיים:</p> <p>א. הרחבת אזורי החנייה המוסדרת (בלפור, רוטשילד ואזור העסקים).</p> <p>ב. הגברת אכיפה בתחום השלכת פסולת בניין.</p> <p>ג. שמירה על המרחב הציבורי בעקבות תמ"א 38 ובנייה.</p> <p>ד. הגברת האכיפה בנושא איסוף צואת כלבים וכלבים משוטטים.</p>	

## אגף הפיקוח העירוני

2018	2016	
בשנת 2018 הוגדרו 8 משימות לביצוע.	עבור הרחבת אזורי החנייה בלבד	<b>משימות</b>
אבני דרך כלליים מאוד. חסר פירוט של הדרכים באמצעותם יכול מנהל האגף ליישם את אבני הדרך הללו.	נערכה תוכנית מפורטת הכוללת משימות ואבני דרך.	<b>אבני דרך להשגת היעד</b>
לא מוגדרים לכל המשימות. עבור 4 מתוך 6 המשימות להן הוגדרו לוחות זמנים, סיום המשימה צפוי להיות במרץ 2018, ועל פני 9 החודשים הנותרים על האגף לבצע רק 2 משימות.	לא מעודכנים.	<b>לוחות זמנים</b>
פורטו היחידות התפעוליות בעירייה אשר יסייעו לאגף לבצע את המשימה.	לא נלקחו בחשבון.	<b>משאבים מחוץ לאגף הנחוצים להשגת היעד</b>
מוגדרים מדדי הצלחה כלליים עבור 4 משימות שנתיות, כמו שיפור שביעות רצון או ירידה בכמות התלונות. מדדים אלו לא כוללים הגדרה לכמות ולתקופה הנחשבים עמידה ביעד או במשימה.	הוגדרו מדדי תפוקה, אך לא עבור כל המדדים קיימת הגדרה לכמות ותפוקה. לדוגמה: במקרים בהם המדד הוא שיפור שביעות רצון או עלייה בכמות הדוחות, לא הוגדרה העלייה אותה נצפה לראות, ועל פני איזו תקופה היא תימדד.	<b>מדדי הצלחה</b>
מצויין בכול המקורות אם נדרש תקציב לביצוע המשימה, אולם לא ברור מהו המקור התקציבי.	אין התייחסות בתוכנית.	<b>מקור תקציבי</b>

- 2.6 קובץ תוכנית העבודה משנת 2016 אינו כולל פירוט להתקדמות השגת היעדים והסטאטוס, למרות שחלפה שנה מסיומה. הקבצים בנויים כקבצים "חיים", ויש לעדכןם במשך השנה ולהגדיר את סטאטוס ההתקדמות במשימות.
- 2.7 הביקורת ממליצה להגדיר בתוכנית העבודה לשנת 2018 את מדדי הצלחה הכמותיים, ואת פרקי הזמן העומדים לרשות עובדי האגף על מנת להשיגם.
- 2.8 הביקורת מדגישה את החשיבות הרבה לבקרה אחר התקדמות תוכנית העבודה, והשגת היעדים ולמידתם על פי מדדי הצלחה, בקרה אשר נותנת אינדיקציה נוספת למנהל האגף על הביצועים של עובדי האגף בהשוואה לתכנון, ואפשרות לערוך שינויים בזמן אמת על מנת לעמוד ביעדים שהוגדרו.



## אגף הפיקוח העירוני

2.9. מנהל האגף ציין כי בשל מחסור בכוח אדם, תוכנית העבודה אינה יכולה להוות כלי ניהולי עבורו. הקצאת המשאבים באגף נעשית על פי צרכים קצרי טווח, ולמרות ניסיונותיו לפעול בהתאם לתוכנית קבועה מראש, הוא נאלץ להקצות את מרבית משאבי האגף לטיפול בתלונות תושבים המועברות אל האגף במהלך המשמרת.

2.10. הביקורת ממליצה לערוך פגישה רבעונית של מנכ"ל העירייה עם מנהל אגף הפיקוח העירוני, בה יציג מנהל האגף את סטאטוס התקדמות התוכנית השנתית, תוך התייחסות למדיניות האכיפה העירונית. כך ניתן יהיה לבחון את המדיניות ואת הרלוונטיות שלה מבחינת הישגי האכיפה ושביעות רצון התושבים מהסדר והניקיון בעיר, וכן את סוגיית כוח האדם באגף.

### **3. תוכנית להסדרת החנייה בעיר**

3.1. לעירייה אין תוכנית אב להסדרי חנייה. תוכנית זו אמורה לכלול מיפוי כללי של הרחובות הנמצאים בתחומי הרשות, על פי עומסי התנועה, קרבה לאזורים מסחריים ולסביבת מגורים, קיום עבודות פיתוח לסלילת כבישים ושינויים תחבורתיים שבוצעו או מתוכננים להתבצע, וזאת תוך התייחסות לפיתוח תשתיות ומערך תחבורה מתאים.

3.2. הביקורת מצאה מסמך לא חתום מיום 01/02/2018, אשר נמסר למנהל האגף על ידי מנכ"ל העירייה, עם עותקים למנכ"ל העירייה ולמנהל המוקד העירוני, בו מוגדרים סדרי העדיפות באכיפת עבירות חנייה.

3.3. המסמך מגדיר את סדר העדיפות באכיפת החנייה, וקובע כי בראש סדר העדיפויות יהיו עבירות חנייה חמורות, כגון: חנייה במקום השמור לנכה, חנייה בתחום תחנת אוטובוס פעילה, חנייה על מעברי חצייה או בסמוך להם, חנייה כפולה, חסימת כניסה לחנייה, חנייה על המדרכה וכד'.  
3.4. כמו כן, יש במסמך התייחסות לשעות האכיפה המוגברת באיזור הטיילת, איזור העסקים וצירי התנועה המרכזיים (רחוב בלפור, רחוב רוטשילד, שדרות העצמאות, רחוב ניסנבאום, רחוב הרצל- בין הרחובות רוטשילד עד בלפור, רחוב הקוממיות, רחוב בן גוריון, ורחוב יוספטל).

3.5. המסמך אינו כולל מיפוי כללי של העיר, התייחסות לעבודות הפיתוח שמבוצעות בעיר בתוואי הרכבת הקלה וכו'.

### **4. מדיניות חלוקה או מכירה של תווי חנייה בכחול לבן**

4.1. עיריית בת ים, באמצעות רשות החנייה בעירייה, מחלקת לזכאים תווי חנייה חדשים המיועדים להדבקה על החלון הקדמי של הרכב. תווי החנייה נכנסו לתוקף ב- 01/01/2018 והם תקפים לשנתיים ימים. תווי החנייה ניתנים עבור רכב ספציפי, כאשר על התו מציינים את סוג הרכב ומספרו. החל ממחזור החלוקה הנוכחי תווי החנייה מחולקים לתושבי העיר ללא תמורה כספית.

## אגף הפיקוח העירוני

- 4.2 קיימים מגוון סוגים של תווים, בהתאם לזכאות, המאופיינים על פי צבעם :
- 4.2.1 תווי חנייה בצבע ירוק, הניתנים לתושבי העיר ולעובדי העירייה להם משולמת אחזקת רכב המאפשרים חנייה ברחבי העיר.
- 4.2.2 תווי חנייה בצבע אדום, הניתנים לעובדי העירייה להם משולמת אחזקת רכב, המאפשרים חנייה במתחם העירייה ברחוב חשמונאים.
- 4.2.3 תווי חנייה בצבע צהוב, הניתנים לאנשי חינוך העובדים בעיר, המאפשרים להם חנייה בקרבת בתי הספר בעיר.
- 4.2.4 תווי חנייה בצבע סגול, הנמכרים לתושבי חוץ (שאינם גרים בעיר) בעלות של 300 ש"ח לשנה, המאפשרים חנייה ברחבי העיר.
- 4.3 חברת "הורביץ ניהול ואחזקות", הקבלן הזוכה במכרז החנייה, הפיקה והדפיסה את התווים החדשים, וזאת במסגרת ההסכם עם העירייה, ללא עלות נוספת לעירייה.
- 4.4 תהליך החלפת תווי החנייה וחלוקתם לתושבי העיר החלה בחודש יולי 2017, ונמשכת גם בימים אלו (קיץ 2018). עד כה חולקו 27,766 תווי חניה חדשים.
- 4.5 הביקורת מצאה כי תהליך ההחלפה יצר עומס עבודה רב ברשות החנייה, אשר לא הייתה ערוכה לכמות הקהל שפקד את משרדה.
- 4.6 למעשה, בזמן נתון מוגבל יחסית, הגיע קהל תושבים רב למשרדי רשות החנייה, זאת בנוסף לקהל הפוקד את רשות החנייה באופן שוטף. להלן טבלה הממחישה את העומס בחודשי השיא :

חודש	כמות תווי החנייה שנופקה	שיעור התווים שחולקו בחודש, מתוך כלל התווים שנופקו
12/2017	4,594	17%
01/2018	6,709	24%
02/2018	3,818	14%
03/2018	3,420	12%
<b>סך הכל</b>	<b>18,541</b>	<b>67%</b>

- 4.7 מהנתונים בטבלה ניתן לראות כי חודש השיא היה בינואר 2018. הביקורת מצאה כי ביום השיא ברשות החנייה הופקו למעלה מ- 500 תווים.
- 4.8 מנהל האגף הסביר כי נעשה ניסיון להציב תיבות ייעודיות במרכזים הקהילתיים באמצעותן יגיש התושב בקשתו. כמו כן, הייתה אפשרות להזמין את תווי החנייה באמצעות האינטרנט, אולם למרות זאת מרבית התושבים העדיפו להגיע למשרדי רשות החנייה.

## אגף הפיקוח העירוני

- 4.9. הביקורת מצאה כי באמצעות אתר האינטרנט הופקו 4,445 תווי חנייה, 16% מכלל התוויים שהופקו בעקבות תהליך החלפת התוויים.
- 4.10. הביקורת סבורה כי מהלך כאמור דורש היערכות מבחינת כ"א ופיזור הקהל למועדים שונים. הביקורת ממליצה, להקים לתקופה מוגבלת של 2-3 חודשים, עמדות חלוקת תווי חנייה במרכזים הקהילתיים. מהלך זה עשוי לצמצם את הלחץ שנוצר באגף, ולהקל על התושבים לקבל את תווי החנייה בקרבת הבית.
- 4.11. מנהל האגף מדגיש כי כיום חלה עלייה משמעותית בכמות התושבים המבקשים את התו באמצעות האינטרנט, והוא מאמין כי בסבב חלוקת תווי החנייה הבא, לשנים 2020-2022 פנייה לרשות החנייה באמצעות האינטרנט תהיה מועדפת.

## 5. בקרה ופיקוח ניהולי

- 5.1. מערכת ה- "מטרו-פארק" נותנת מענה מקיף לניהול הבקרה אחר האכיפה בעיר (ראה פירוט בפרק ז'). אחת המטרות במעבר למערכת זו הייתה לאפשר להנהלת העיר, למנהל האגף ולמנהלי המשמרת לערוך בקרה אחר הפעילות באגף.
- 5.2. במערכת "מטרו-פארק" קיימים דוחות בקרה מובנים. להלן ניתוח השימושים של הדוחות אותם מצאה הביקורת:

### 5.2.1 סיכומי דוחות לפקח

הדוח מופק לתקופה מוגדרת, וכולל את כמות הדוחות אותם הפיק פקח ספציפי, את סך הקנסות הגלום בדוחות, את כמות הדוחות המבוטלים והשווי הכספי של הדוחות המבוטלים.

דוח זה מצורף לחשבון החודשי של הקבלן, ממנו נגזר הסכום לתשלום לקבלן. זהו השימוש היחיד הנעשה בדוח זה.

הביקורת מצאה כי לא נעשה בדוח זה שימוש ניהולי, למרות שניתן ללמוד ממנו על פעילות הפקחים, כגון: שיעור ביטול דוחות גבוה/נמוך ביחס לכמות הדוחות אותם הם מפיקים. כמו כן, ניתן לבחון את הסיבות לכך ולערוך השוואה בין תפוקות הפקחים וביטולי הדוחות שלהם ועוד.

### 5.2.2 סיכומי דוחות לסעיף עבירה

הדוח מופק לתקופה מוגדרת, וכולל את כמות הדוחות שהופקו לכל עבירה, סך הקנסות הגלום בדוחות, כמות הדוחות המבוטלים והשווי הכספי של הדוחות המבוטלים.

הביקורת מצאה כי לא נעשה שימוש שוטף בדוח זה, למרות שעל פי הדוח ניתן לבדוק באילו סעיפי עבירה יש שיעור גבוה יותר של ביטולים, באילו סעיפים קיימות פחות עבירות וכד'. דוח זה יכול להוות בסיס לתוכנית עבודה הסברתית בקרב התושבים אשר תתמקד בעבירות השכיחות ומניעתן.

**5.2.3 התפלגות הדוחות בסטאטוסים שונים:**

דוח זה כולל 5 טבלאות, כדלקמן:

א. התפלגות לפי סטטוס (ערעור, הסבה, משפט, מוקפא, מבוטלים, שולם מלא, שולם חלקי, זיכוי ופעיל).

ב. התפלגות לפי שלבי הטיפול בדוח (במסופן, דוח חלון, לאחר הלבשה/הסבה, הודעה מרוכזת והועבר למחלקת הגבייה).

ג. התפלגות לפי שנת העבירה.

ד. התפלגות לפי שנת ההודעה האחרונה.

ה. התפלגות לפי סכום החוב.

הביקורת מצאה כי לא נעשה שימוש שוטף בדוח זה. כמו כן, הביקורת סבורה כי מידע על שנת ההודעה האחרונה הוא כללי מידי, ואינו נותן תמונה מספקת למנהלים. דוח מפורט יותר עשוי לתת מידע על "צווארי הבקבוק" בתהליכי האכיפה והגבייה, בקרות השוואתיות, איתור דוחות לפני התיישנות ועוד.

**5.2.4 סיכום ערעורים**

דוח זה נותן מידע על שלב הטיפול בו מצוי הדוח בחלוקה למספר הימים שחלפו מעת הגשת הערעור. הדוח גם נותן מידע על כמות הערעורים בהמתנה להחלטת התובעת העירונית.

הביקורת מצאה כי לא נעשה שימוש שוטף בדוח זה, למרות שהוא עשוי לתת מידע על "צווארי הבקבוק" בתהליך הערעורים, ואף למנוע מצב של ביטול הדוח בשל התיישנותו.

**5.2.5 התפלגות החלטות היועצת המשפטית לפי עילות**

הדוח מפרט את כמות הערעורים שאושרו על ידי התובעת העירונית לכל עילה, עבור תקופה מוגדרת.

הביקורת מצאה כי לא נעשה שימוש שוטף בדוח זה, למרות שהוא עשוי לשמש את המנהלים והיועצת המשפטית לניתוח העילות לביטולי דוחות, איתור מקרים בהם מבוטלים דוחות מסיבות שבאחריות עובדי האגף (ראה פרק ג') ועוד.

**5.2.6 תשלומי דוחות**

הדוח מפרט את הכנסות העירייה מברירות משפט בהתפלגות חודשית. הדוח אינו כולל את ההכנסות מברירות משפט הנמצאים בתהליכי גבייה על ידי הקבלן.

הביקורת מצאה כי הדוח מועבר לבקרה של סגן הגזבר, לצורך בקרה אחר הכנסות העירייה מברירות משפט וכן לצורך בדיקת החשבונות של חברת הגבייה.

## אגף הפיקוח העירוני

- 5.3. הביקורת ממליצה להגדיר את צורכי הניהול והבקרה של מנהל האגף ואת הדוחות להם הוא זקוק לשם כך, ולקבוע את תדירות השימוש בדוחות אלו.
- 5.4. הביקורת קיבלה את כל הדוחות בפורמט PDF. לכן, לא ניתן היה לערוך בהם סיכומי ביניים או ניתוחים לצורך בחינת המגמות. כמו כן, קיימים דוחות בהם לא ברורה התקופה אליה הדוח מתייחס. הביקורת ממליצה ליצור אפשרות להפיק את הדוחות בתוכנת אקסל, ולדרוש מבית התוכנה כי פלט הדוחות יכלול את כל המידע החשוב להבנת הדוח.
- 5.5. הביקורת ממליצה להגדיר דוחות נוספים בפורמט תוכנת האקסל, אשר יכללו רשימות של דוחות על פי סטאטוסים שונים על מנת לבצע בקרה על תהליכי העבודה, וכן על מנת שניתן יהיה לאתר חריגים לבדיקה. לדוגמה: דוחות שונים שבוטלו לאותו אדם (איתור על פי ת.ז בדוחות פיקוח או מספר הרכב בדוחות החנייה), דוחות הפתוחים במערכת ללא טיפול 10 חודשים ועוד.

## 6. נהלים והוראות עבודה

- 6.1. הביקורת מצאה כי באגף הפיקוח העירוני 8 הוראות עבודה כתובות. להלן פירוט הוראות העבודה ומועד כתיבתן או עדכוןן:
- 6.1.1. הוראת עבודה 5.7.3.01, קבלת מפקחים חדשים לעבודה. נכתבה ביום 10/05/2008.
- 6.1.2. הוראת עבודה 5.7.3.02, עבודת מפקח עירוני. עודכנה לאחרונה ביום 28/05/2008.
- 6.1.3. הוראת עבודה 5.7.3.03, טיפול בדוחות ברירת קנס. עודכנה לאחרונה ביום 15/08/2010.
- 6.1.4. הוראת עבודה 5.7.3.05, טיפול בהתראות. עודכנה לאחרונה ביום 23/06/2009.
- 6.1.5. הוראת עבודה 5.7.3.06, טיפול בגרוטאות רכב. עודכנה לאחרונה ביום 28/05/2008.
- 6.1.6. הוראת עבודה 5.7.3.07, טיפול ברוכלות והחרמת טובין. נכתבה ביום 31/10/2007.
- 6.1.7. הוראת עבודה 5.7.3.08, היערכות לחגיגות ל"ג בעומר. נכתבה ביום 10/06/2007.
- 6.2. בהתאם לרשימה זו ניתן לראות כי הוראות העבודה לא עודכנו מזה מספר רב של שנים.
- 6.3. בנוסף, הביקורת מצאה כי קיימות הוראות עבודה בפורטל העירוני שאינן תואמות את תהליכי העבודה בפועל. דוגמה לכך ניתן למצוא בהוראת העבודה, כדלקמן:

## אגף הפיקוח העירוני

- 6.3.1. על פי הוראת העבודה 5.7.3.01, קבלת מפקחים חדשים לעבודה - אין חובה בקיום מכרז לצורך העסקת פקח חדש. ההוראה מנוסחת בניגוד לחוק, ואינה תואמת את תהליך הגיוס הלכה למעשה, על פיו גיוס פקחים נעשה בתהליך של מכרז.
- 6.3.2. הוראת העבודה 5.7.3.03, טיפול בדוחות ברירת קנס - אינה רלוונטית משום שהעירייה עברה למתן ברירות משפט.
- 6.4. בכל הוראות העבודה, הגדרות המבנה הארגוני לא נכונות משום שכיום הפיקוח העירוני הפך להיות אגף. כמו כן, שינויים רבים שחלו בתפקידי העובדים לא באים לידי ביטוי.
- 6.5. מנהל האגף ציין כי הוא ערך הוראות עבודה חדשות, אך הוא טרם אישר אותן, ולכן הן לא נכללות בפורטל.
- 6.6. יש לעדכן את הוראות העבודה באופן מיידי ולהכליל אותן בפורטל העירוני.

## 7. הכנסות העירייה

- 7.1. בשנים האחרונות חלה עלייה בכמות ברירות המשפט, ומגמה זו משפיעה גם על הכנסות העירייה מקנסות אלו.
- 7.2. הכנסות העירייה מגביית ברירות המשפט הסתכמו בכ- 21 אלפי ש"ח בשנת 2017, כ- 87% מהם מדוחות חנייה.
- 7.3. להלן טבלה המפרטת את ההכנסות לשנים 2015-2017 מגביית ברירות המשפט, באלפי ש"ח:

2017	2016	2015	
הכנסות (אלפי ש"ח)	הכנסות (אלפי ש"ח)	הכנסות (אלפי ש"ח)	
2,609	3,011	5,449	פיקוח עירוני
18,292	13,693	6,231	חנייה
20,901	16,704	11,680	סך הכול

- 7.4. הכנסות אלו מהוות את סך ההכנסות ברוטו, כלומר לא כולל את התשלומים לקבלן.
- 7.5. מנתוני הטבלה ניתן לראות כי קיימת מגמת עלייה בהכנסות העירייה מברירות משפט. בשנת 2016, הכנסות אלו היו גבוהות ב- 43% בהשוואה להכנסות בשנת 2015, ובשנת 2017 חל גידול של 25% בסך ההכנסות, בהשוואה לשנת 2016.
- 7.6. הנתונים מצביעים על מגמה של ירידה בהכנסות העירייה מברירות משפט בגין פיקוח, לעומת עלייה בהכנסות העירייה מברירות משפט בגין חנייה.

## אגף הפיקוח העירוני

7.7. בשנת 2016, חלה ירידה של 45% מההכנסות שנבעו מברירות משפט בגין פיקוח בהשוואה לשנת 2015, ובשנת 2017 שיעור הירידה הסתכם ב- 13% מההכנסות בהשוואה לשנת 2016.

7.8. לעומת זאת, במהלך השנים חל גידול חד בהכנסות העירייה מדוחות חנייה, גידול שהסתכם ב- 120% בשנת 2016, בהשוואה לשנת 2015, וב- 34% בשנת 2017, בהשוואה לשנת 2016.

7.9. מנהל האגף ציין כי בשנת 2017 החלה אכיפה רחבה יותר של עבירות חנייה בעקבות החלטת הנהלת העיר להגביר את אכיפת עבירות החנייה בשל מצוקת חנייה גדולה מאוד הקיימת ברחבי העיר ותלונות רבות של תושבים על כך.

## 8. תקציב אגף הפיקוח העירוני

8.1. תקציב פעילות אגף הפיקוח, וניצולו לשנים 2016-2018 מובאים בטבלה שלהלן (בש"ח):

2018		2017		2016		
בפועל*	תקציב	בפועל	תקציב	בפועל	תקציב	
2,996	6,500	6,174	6,500	5,921	6,000	כיבוד ואירוח
3,166	5,000	4,781	5,000	3,632	5,000	הוצאות משרדיות
5,776	10,000	9,245	10,000	11,852	12,000	כלים מכשירים וציוד
2,915	18,000	19,557	20,000	15,980	20,000	הוצאות שונות
<b>14,853</b>	<b>39,500</b>	<b>39,757</b>	<b>41,500</b>	<b>37,385</b>	<b>43,000</b>	סך הכול

\* הנתונים נכונים לחודשים 08-01/2018.

8.2. תקציב התיקון של ציוד האגף מתייחס לתיקון הציוד המשמש את פקחי האגף. מנהל האגף מציין כי התקציב נמוך, ולכן נוצרים מצבים בהם הוא מעכב תיקון מכשירים.

8.3. האגף מונה כ- 50 עובדים, ותקציב הפעילות השוטפת שלו מסתכם בכ- 30 אלפי ש"ח בלבד בשנה. עם זאת, למרות שהתקציב נמוך באופן יחסי הנתונים מצביעים על כך שמנהל האגף לא מנצלו באופן מלא.

## 9. מענה של אגף הפיקוח העירוני לתלונות תושבים

9.1. אגף הפיקוח העירוני פועל מול יחידות רבות בעירייה, אשר מעבירות אליו את פניות/תלונות התושבים בתחום אכיפת חוקי העזר העירוניים, או בקשות לסיוע במהלך העבודה השוטף.

9.2. הביקורת ערכה מיפוי למקורות השונים מהם מקבל האגף פניות/תלונות לטיפול במפגעים או בקשות לסיוע:

9.2.1. המוקד העירוני.

## אגף הפיקוח העירוני

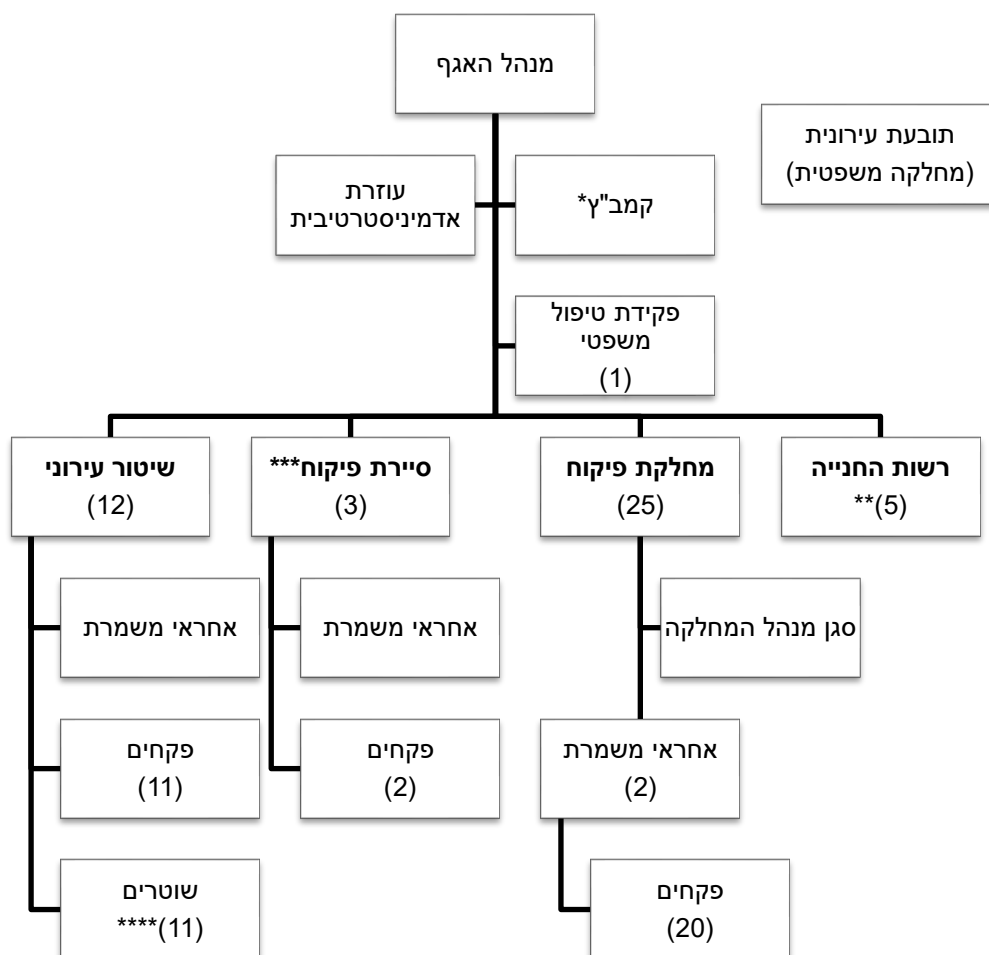
- 9.2.2. לשכת ראש העיר.
  - 9.2.3. דוברות- באמצעות עמוד הפייסבוק.
  - 9.2.4. אתר האינטרנט.
  - 9.2.5. הנדסה- ליווי בעת הוצאה לפועל של צווי הפסקת עבודה.
  - 9.2.6. גינון- ליווי בעת גיזום צירי תנועה ראשיים.
  - 9.2.7. נציב תלונות הציבור בעירייה.
  - 9.2.8. לשכת מבקרת העירייה.
- 9.3. מרבית הפניות/תלונות מתקבלות באמצעות המוקד העירוני, אשר ערוך לקבל אותן בכול שעות היממה. פניות/תלונות אלו עוסקות בעיקר במפגעים ברחבי העיר. כל פנייה/תלונה של תושב נרשמת במערכת ה- סי.אר.אם ומועברת לטיפול היחידה האחראית, כך גם לגבי אגף הפיקוח העירוני.
- 9.4. במהלך שעות העבודה, פניות/תלונות המשוייכות לאגף הפיקוח העירוני מנותבות על ידי קמבי"ץ האגף לפקחים ולגורמים האחראיים, ומייד עם סיום הטיפול בתלונה הוא סוגר אותה במערכת ה- סי.אר.אם.
- 9.5. לאחר שעות העבודה, הפניות המתקבלות במוקד מועברות למנהל המשמרת, אשר מנתב אותן לפקחים המסיירים בעיר.
- 9.6. מנהל האגף ציין כי לעיתים רבות הוא מקבל את תלונות התושבים מגורמים נוספים, בעיקר מלשכת ראש העיר או באמצעות פייסבוק, ולאחר בירור עולה כי הפנייה היא בגין מפגע ידוע לאגף הנמצא בטיפול או שהטיפול בו הסתיים. מדובר בכפילות שמטילה עומס נוסף ומיותר על האגף.
- 9.7. הביקורת סבורה כי פניות התושבים, למעט פניות המגיעות למוקד ונפתחות במערכת ה- CRM, צריכות להיות מרוכזות ומנותבות באופן כזה שיהיה גורם אחד שיהיה אמון על מתן המענה לפניות התושבים. גורם זה יכול להיות קמבי"ץ האגף, ואז כאשר מועברת פנייה מכל גורם חיצוני, אשר נמצאת בטיפול או שכבר טופלה, הוא יידע זאת מיד ויוכל לתת מענה מדוייק לתושב, ובכל מקרה, התושב יקבל תשובה אחת מפניות הציבור על הטיפול בתלונתו.



## פרק ב' - כוח האדם

### 1. כללי

אגף הפיקוח העירוני והחנייה מונה 50 עובדים, מרביתם פקחים. להלן פירוט המבנה הארגוני של האגף:



\* קמב"ץ (קצין מבצעים) האגף אחראי לרכז את פניות התושבים במערכת ה-סי.אר.אם, ולהעביר את הפניות לטיפול הפקחים הרלוונטיים. עם סיום הטיפול באחריותו לסגור את הפנייה.

\*\* בנוסף, ברשות החנייה פקידה מטעם בית התוכנה, האחראית לנושא אכיפת הגבייה וההוצאה לפועל.

\*\*\* סיירת הפיקוח העירוני הוקמה לצורך טיפול ואכיפה בגללי כלבים, המהווים מטרד קשה בעיר. בשל מצוקת כוח אדם הסיירת לא תמיד פעילה, ועובדיה מבצעים את הפעילות השוטפת של מחלקת הפיקוח.

\*\*\*\* השוטרים הם חלק ממצבת כ"א של השיטור העירוני, אך הם מועסקים על ידי משטרת ישראל.

## 2. תקני כוח האדם

- 2.1. סעיפים 24 (ב) ו-26 לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985, קובעים כי שר הפנים ושר האוצר רשאים לקבוע לרשות מקומית את שיא כוח האדם שלה, וכן להורות לה להפחית את תקציבה או את שיא כוח האדם שלה בסכום או בשיעור שייקבע.
- 2.2. שיא כוח האדם מגדיר את מירב המשרות שרשאית הרשות המקומית לאייש, בתנאי שהוקצה לכך תקציב בתקציב המאושר לאותה שנת תקציב.
- 2.3. הביקורת מציינת כי לא ברור מהו תקן כוח האדם המאושר לאיוש משרות הפיקוח העירוני בעיריית בת ים, שכן אין לכך תיעוד.
- 2.4. לדברי מנהל האגף, הוגדר לו בעל פה תקן שיא לפקחים בעיריית בת ים אשר עומד על 33 פקחים, פקח אחד לכל 3,900 תושבים. בפועל, באגף מאויישות רק 25 משרות פיקוח. כלומר מדובר, לטענתו, בחוסר של 8 תקנים.
- 2.5. הביקורת סבורה כי יש להגדיר את תקן הפיקוח העירוני ולפעול על פיו באיוש המשרות החסרות.

## 3. איוש תפקידי המפתח באגף

- 3.1. להלן נתונים באשר לאיוש תפקידי המפתח באגף הפיקוח העירוני:

מס"ד	תפקיד	ותק	פרק זמן בתפקיד (לפי שנים)
1.	מנהל האגף	26	10.5
2.	קמב"ץ	10	8
3.	סגן מנהל מחלקת פיקוח	22	22
4.	אחראי משמרת	10	2.5
5.	מנהל משמרת	35	25
6.	מנהל משמרת	15	2
7.	אחראי משמרת- שיטור עירוני	2	5

- 3.2. הביקורת מצאה כי הצוות הניהולי של האגף, ברובו, בעל ניסיון רב שנים.
- 3.3. קיימים מספר צוותי פיקוח אשר מבצעים תפקיד קבוע או מסיירים באותו האזור באופן קבוע שנים רבות.
- 3.4. מנהל האגף טוען כי לא לכל הפקחים קיים תפקיד מוגדר או אזור קבוע. שיבוץ של פקח לאזור מסויים או לתפקיד מסויים נעשה משום שהאמצעים העומדים לרשותו כמנהל אגף מצומצמים. על מנת לייעל את העבודה, הוא מאתר פקחים כישירוניים ומשבץ אותם למשימות המתאימות לתפקודם, ולכן קיימת בעייה לערוך רוטציה בתפקידם של צוותי הפיקוח העירוני.

## אגף הפיקוח העירוני

3.5. הביקורת סבורה כי היעדר סבב תפקידים עלול לגרום לירידה בתפוקת העבודה כתוצאה משחיקה, או הזדהות של הפקח עם התושבים/בעלי העסקים באיזור שבאחריותו. אי לכך, קיימת חשיבות רבה בביצוע רוטציה חרף המגבלות הקיימות בשיבוץ הפקחים.

### 4. פקידי קבלת קהל

4.1. באגף כ- 5 פקידי קבלת קהל, 4 מתוכם ברשות החנייה, ופקידה אחת במחלקת הפיקוח העירוני.

4.2. עיקר עבודתם הוא טיפול בערעורי האזרחים על דוחות חנייה ופיקוח, הזנת סטאטוס הדוחות במערכת "מטרו-פארק", טיפול בבקשות התושבים לחניית נכה אישית במרחב הציבורי, חלוקת תווי חנייה חדשים לזכאים וכד'.

### 5. תהליך קליטת הפקחים באגף

5.1. הביקורת בחנה את תהליך קליטת הפקחים באגף ללא התייחסות להוראת העבודה בפורטל. שכן, כאמור, הוראת העבודה אינה מביאה לידי ביטוי את השינויים הסטטוטוריים שנעשו במהלך השנים.

5.2. לדברי מנהל האגף, כאשר עולה הצורך בפקח, מפורסם מכרז לאיוש התפקיד, ולרוב נקלטים יותר מפקח אחד. בשנים 2016-2017, נקלטו באגף כ- 8 פקחים עירוניים, באמצעות שני מכרזים.

5.2.1. ביום 13/04/2016, פורסם מכרז שלא ציין את כמות המשרות העתידות להיפתח, אך ברור מניסוחו כי הכוונה לגייס יותר מפקח אחד. באמצעות מכרז זה גוייסו 5 פקחים.

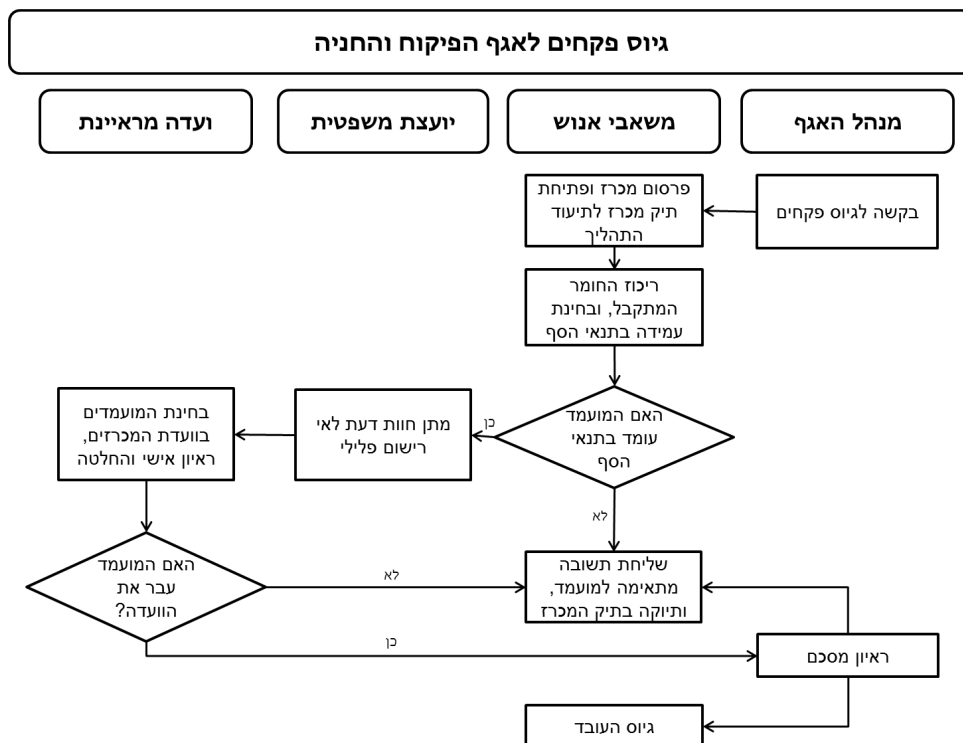
5.2.2. ביום 19/07/2017, פורסם מכרז עבור 3 משרות מלאות אשר בסופו של תהליך אוישו.

5.3. הביקורת בדקה את תהליך פרסום המכרזים ובחירת הפקחים בשנים 2016-2017, ומצאה כי באופן כללי התהליך היה תקין. בתיק המכרז ניתן היה לראות כי נעשו מרבית הפעולות הנחוצות על מנת לעמוד בכללי המנהל התקין.

5.4. הביקורת מציינת כי עיריית בת ים פועלת בליווי חשב מלווה, ולכן החל משנת 2018, גיוס עובדים חדשים ייעשה רק לאחר קבלת אישור נחיצות המשרה מאגף כוח אדם ושכר במשרד הפנים.

## אגף הפיקוח העירוני

5.5. להלן תרשים המתאר את תהליך גיוס כוח אדם לפיקוח העירוני, אותו יש להביא לידי ביטוי בהוראת העבודה:



## 5.6 תנאי הכשירות

5.6.1 על פי החוק, על פקח עירוני לעמוד בתנאי הכשירות אותם יגדיר שר הפנים, והמפורטים בחוזר מנכ"ל משרד הפנים, מיום 20/12/2012.

5.6.2 הביקורת בדקה אם תנאי הכשירות אותם הגדיר משרד הפנים מופיעים בתנאי הסף של המכרזים המפורסמים על ידה. להלן טבלה המפרטת את הממצאים:

התנאי	התנאי מופיע בנוסח המכרזים שפורסמו
עובד הרשות	לא רלוונטי.
בגיל 21 לפחות	לא מצויין בפירוש, אולם קיים תנאי הדורש שירות צבאי*, כך שבפועל לא מגוייסים לשורות העירייה עובדים מתחת לגיל 21.
אזרח או תושב קבע בישראל	לא מופיע.
בעל כשירות רפואית מתאימה	לא מופיע.
שולט בשפה העברית	קיים.
בעל השכלה תיכונית	קיים. יש במכרזים דרישה ל- 12 שנות לימוד.

\* הביקורת מדגישה כי בתי הדין לעבודה קובעים כי דרישת שירות צבאי כתנאי לקבלה לעבודה, היא אפליה אסורה, ויוצרת פגיעה בחוק שוויון

## אגף הפיקוח העירוני

הזדמנויות, ולכן חשוב לציין את תנאי הגיל ולא את תנאי השירות הצבאי.

5.6.1 מתוך הטבלה ניתן לראות כי לא כל תנאי הכשירות שהוגדרו על ידי שר הפנים מופיעים בתנאי הסף של המכרזים המפורסמים על ידי העירייה.

5.6.2 הביקורת בדקה את עמידת העירייה בתנאי הכשירות אותם הגדיר משרד הפנים בנוגע לפקחים שכבר גוייסו. להלן טבלה המפרטת את הממצאים:

התנאי	עמידה של כלל הפקחים בתנאי הכשירות.
עובד הרשות.	כן.
בגיל 21 לפחות.	כן.
אזרח או תושב קבע בישראל.	כן.
בעל כשירות רפואית מתאימה.	עם גיוס עובד לעיריית בת ים הוא מופנה לרופא תעסוקתי, אשר מעביר לעירייה אישור כשירות.
שולט בשפה העברית.	כן.
בעל השכלה תיכונית.	כן.

5.6.3 מתוך הטבלה ניתן לראות כי למרות שבפרסום המכרזים אין התנייה לכך, פקחי העירייה עומדים בתנאי הכשירות שהוגדרו על ידי שר הפנים.

## 6. תנאים להסמכת הפקחים

6.1 סעיף 3 (א) לחוק לייעול אכיפה ופיקוח עירוניים מגדיר את תנאי הסף שעל פיהם ראש העיר רשאי להסמיך פקח:

6.1.1 לא הורשע בעבירה שמפאת מהותה, חומרתה, או נסיבותיה אין הוא ראוי, לדעת היועצת המשפטית, לשמש כפקח עירוני.

6.1.2 קיבל הכשרה מתאימה בתחום הסמכויות שיהיו נתונות לו לפי פרק זה, כפי שהורה שר הפנים בהסמכת השר.

6.1.3 הוא עומד בתנאי כשירות נוספים.

### 6.2 היעדר הרשעות

6.2.1 על פי החוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים, על היועצת המשפטית להעביר חוות דעת לגבי כל אחד מהפקחים לפיה הוא ראוי לשמש כפקח עירוני. כמו כן, סעיף 170(ב1)(1) לפקודת העיריות קובע כי על היועצת המשפטית להגיש לוועדת המכרזים חוות דעת בדבר קיום הרשעה של המועמד שבשל אופייה, חומרתה או נסיבותיה אין הוא ראוי לשמש

## אגף הפיקוח העירוני

בתפקיד. חוות דעת זו הינה בסיס להמלצת הוועדה להעניק לפקח הסמכה.

6.2.2. אחת מדרישות הסף במכרזים שפורסמו בשנתיים האחרונות היא המצאת אישור משטרה על היעדר רישום פלילי. אישורים אלו מועברים ליועצת המשפטית אשר מחווה את דעתה באשר לכל אחד מהמועמדים.

6.2.3. הביקורת מצאה כי בין השנים 2016-2017, היועצת המשפטית המליצה לדחות מועמד אחד, משום שהוא הורשע בעבר בהחזקה ושימוש בסמים. למרות שחלה התיישנות על ההרשעה, טענה היועצת המשפטית כי בשל אופי העבירה ואופי התפקיד, היא לא ממליצה לגייסו לשורות אגף הפיקוח העירוני, והוועדה דחתה את מועמדותו.

6.2.4. הביקורת מצאה כי המלצת היועצת המשפטית מועברת לוועדת המכרזים, על מנת לסייע לה לגייס פקחים מתאימים וראויים.

### 6.3. הכשרה מתאימה

6.3.1. על פי החוק, בטרם פקח מקבל את הסמכתו, עליו לעבור הכשרה, בהתאם לדרישות משרד הפנים.

6.3.2. חוזר מנכ"ל משרד הפנים מיום 20/12/2012, מגדיר את תכני ההכשרה לפקחים. על פי החוזר, מדובר בקורס של 56 שעות לימוד, אשר בסופו צפוי להיערך מבחן גמר.

6.3.3. חוזר מנכ"ל משרד הפנים מפרט את נושאי הלימוד ושעות הלימוד לכל אחד מהנושאים. כמו כן, החוזר קובע כי לכל אחד מהנושאים תיבנה תוכנית מפורטת. להלן פירוט הנושאים אותם חייב הפקח ללמוד כתנאי להכשרתו:

היקף שעות לימוד	הנושא
<b>מבוא</b>	
1	מטרת הקורס וחובות הלומדים
<b>יחסי אזרח שלטון במדינה דמוקרטית</b>	
2	מאפייני המשטר הדמוקרטי
2	מערכות השלטון המקומי ויחסי שלטון מרכזי-מקומי
2	שינויים ומגמות ביחסי שלטון-אזרח
3	מערכת האכיפה העירונית
<b>אוריינטציה לתפקיד הפקח העירוני והתשתית החוקית לעבודתו</b>	
2	תפיסת תפקיד הפיקוח העירוני והפקח העירוני
3	התשתית החוקית לעבודת הפיקוח העירוני
2	חובות וסמכויות הפקח העירוני

## אגף הפיקוח העירוני

היקף שעות לימוד	הנושא
<b>תחומי הפיקוח העירוני</b>	
5	עקרונות בקריאת חוקי העזר והבנתם
2	טיפול במפגעים עירוניים
<b>תחומי הפיקוח העירוני</b>	
2	פיקוח בנושא העמדת רכב וחנייתו, מניעת רוכלות לא חוקית, קבצנים ושווקים
2	פיקוח על התנהגות מתרחצים באתרי רחצה, פתיחת עסקים ותחזוקת מקלטים
3	תיעוד, טפסים ומילוי ברירות משפט
<b>סמכויות הפקח העירוני</b>	
4	דפוסי עבודה והפעלת סמכויות
3	אתיקה ציבורית
<b>המערכת המשפטית</b>	
2	הכרת התהליך המשפטי
5	מתן עדות בבית המשפט
<b>מיומנויות התנהגותיות</b>	
7	סדנה למתן שירות ותקשורת בינאישית
4	ניהול קונפליקטים

6.3.4 קורסים בנושא: "פקחים עירוניים" מנוהלים על ידי מפע"ם גליל מערבי. הקורס האחרון נפתח ב-02/2017 בתל אביב. כמו כן, התקיימו מספר ימי עיון שמטרתם עדכון והעמקת הידע.

6.3.5 מנהל האגף מינה את אחד ממנהלי המשמרת להיות אחראי על הדרכת הפקחים החדשים. הביקורת מצאה כי קיימת תוכנית הדרכה אגפית, הנחלקת לשני חלקים:

- א. הכשרה פנים אגפית- לימוד חוקי העזר העירוניים הרלוונטיים לביצוע עבודת הפקח וסיור עם פקח ותיק, לצורך חפיפה.
- ב. קורס פקחים עירוניים- פקחי האגף יוצאים לקורס של מפע"ם כשנה לאחר תחילת עבודתם.

6.3.6 לדברי מנהל האגף, במבנה זה של ההכשרה, הפקחים מגיעים לקורס עם ניסיון מעשי, והנושאים התיאורטיים המועלים בקורס אינם חדשים להם. כך הם מגיעים עם כלים מעשיים ויכולת הפנמה של הידע התיאורטי באופן אפקטיבי יותר.

6.3.7 הביקורת מצאה כי אין לאגף הקצאה תקציבית לצורך הדרכת העובדים במפע"ם. כאשר עולה הצורך, מנהל האגף מגיש בקשה למשאבי אנוש

## אגף הפיקוח העירוני

לצורך הקצאת תקציב מיוחד. כיום, למעט 2 פקחים, כל פקחי האגף יצאו לקורס הפקחים של מפע"ם. חלקם יצא להכשרה לאחר 2-3 שנות ניסיון, זמן רב לאחר תחילת עבודתם, משום שלא ניתן אישור תקציבי להוצאה.

6.3.8. בנוסף, פעמיים בשבוע נערכות ישיבות צוות הכוללות, בין היתר, את הנושאים הבאים:

א. סוגיות ודילמות בהן נתקלו הפקחים, והסברים ופתרונות של מנהל האגף.

ב. הרצאות בנושאים שונים, כגון: הרצאה של עו"ד מהמחלקה המשפטית אשר הסבירה סוגיות הקשורות לברירות המשפט אותם רושמים הפקחים.

ג. דיון על טעויות שנעשו על ידי הפקחים ותיקונם, כאשר מנהל האגף מוצא לנכון להציגן כמקרים לדוגמה.

6.3.9. בהתאם לחוות הדעת של הלשכה המשפטית, ההדרכות בתוך האגף, כפי שהן מבוצעות כיום עומדות בדרישות החוק, כל עוד קיימת הקפדה כי כל פקחי העירייה יקבלו את ההכשרה החיצונית כפי שדורש משרד הפנים לצורך הסמכה בהתאם לדרישות החוק לייעול האכיפה עד כשנתיים מיום תחילת עבודת הפקח.

6.3.10. על מנת להעמיק את מקצועיות הפקחים ולבסס את תשתית הידע של עובדי הפיקוח העירוני, הביקורת ממליצה לפתח ערכת למידה לעבודת הפקח, אשר מיועדת לשמש את עובדי אגף הפיקוח העירוני בעבודתם היומיומית, אשר תהווה כלי מנחה לעבודת המטה ותטפל בפניות התושבים.

6.3.11. המדריך ישמש כבסיס וכמתווה לתהליכי ההכשרה של כל פקח חדש, וכן יהווה כלי עבודה עבור פקח ותיק אשר מעוניין לרענן את ידיעותיו בתחום בו הוא עוסק.

6.3.12. מומלץ שהמדריך יכלול גם התייחסות לנושאים הבאים:

א. כללי - מהות תפקיד הפקח, מרכיבי התפקיד העיקריים בעבודת הפקח, קודים מוסריים והתנהגותיים בעבודת הפקח, כגון: לבוש, הופעה והתנהגות בשטח וכו'.

ב. העבודה במהלך המשמרת - פתיחת משמרת, סיור בשטח, איתור עבירות או מפגעים, דגשים כלליים להתמודדות עם המפגע.

ג. אכיפת חוקי העזר - דגשים כלליים לסוגיות האכיפה, נהלים רלוונטיים, ברירות משפט, דגשים ודוגמאות.

ד. הופעה בבתי משפט - דגשים כלליים להופעה בבית משפט.



## אגף הפיקוח העירוני

ה. שונות - ייצוג העירייה באירועים שונים, ביצוע משימות מיוחדות וכדומה.

### 7. הסמכת הפקחים

- 7.1. בהתאם לפרק ג' לחוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות, על ראש העירייה להסמיך מבין עובדי העירייה, פקחים עירוניים שיהיו נתונים להם הסמכויות הקבועות בחוק, לשם פיקוח על ביצוע חוקי העזר.
- 7.2. על פי כתב המינוי וההסמכה החדש של פקחי עיריית בת ים, ראש העירייה מעביר לפקח את סמכויותיו, אשר ניתנות לו מכוח חוקי העזר לבת ים, והחוקים הבאים:
  - 7.2.1. חוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב-1982.
  - 7.2.2. חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968.
  - 7.2.3. חוק למניעת עישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, התשמ"ג-1983.
- 7.3. הביקורת בדקה הימצאותה של הסמכה זו לפקחים באגף, ומצאה כי לכל הפקחים קיימת הסמכה בתיק. עוד העלתה הבדיקה כי בשנת 2008 נעשתה הסמכה גורפת לכלל פקחי האגף על מנת שכתב ההסמכה יכלול גם חוקים שלא היו כלולים בנוסח של כתב ההסמכה הישן.

### 8. סמכויות הפקחים

- 8.1. לצורך מילוי תפקידם, החוק מקנה לפקחים סמכויות רבות. הפקח העירוני רשאי, לאחר שהזדהה כנדרש, לפעול בהתאם לסמכויות המפורטות להלן:
  - 8.1.1. לדרוש מכל אדם למסור לו את שמו ומענו, ולהציג בפניו תעודת זהות או תעודה רשמית אחרת המזהה אותו.
  - 8.1.2. לדרוש מכל אדם הנוגע בדבר למסור לו כל ידיעה או מסמך שיש בהם כדי להבטיח או להקל את ביצועו של חוק העזר העירוני.
  - 8.1.3. להיכנס לנכס או למקום, כדי לברר אם קויימו הוראות חוק העזר ולנקוט צעדים הדרושים לקיומן.

### 9. זיהוי פקח עירוני

- 9.1. על פי סעיף 5 (2) לחוק לייעול האכיפה והפיקוח העירוניים ברשויות המקומיות (הוראת שעה), תשע"א-2011, חלות מספר חובות על הפקח, בעת תפקידו ומימוש סמכויותיו, ביניהן:
  - 9.1.1. ללבוש מדי פקח. החוק מדגיש כי המדים חייבים להיות שונים ממדי המשטרה על מנת שלא להטעות את הציבור.
  - 9.1.2. לענוד תג המזהה אותו בשמו הפרטי ובשם המשפחה ואת תפקידו.

## אגף הפיקוח העירוני

9.1.3. נשיאת תעודה חתומה בידי ראש העיר, המעידה על תפקידו ועל סמכויותיו.

### 9.2. מדי פקח

9.2.1. בפיקוח העירוני קיימים מספר סטים של מדים: מדים סטנדרטיים, מדי קיץ הכוללים חולצת טריקו וחולצת פולו עם לוגו של עיריית בת ים, ומדים לשיטור העירוני.

9.2.2. הביקורת מציינת כי המדים הסטנדרטיים אינם דומים בצורתם או/ו בצבעם למדי המשטרה.

### 9.3. תג מזהה

9.3.1. הביקורת מצאה כי רק לפקחי השיטור העירוני קיים תג מזהה הכולל את שם, אך הוא אינו כולל את תפקידם.

9.3.2. יש להכין תגי זיהוי בהתאם לדרישות החוק לכל פקחי העירייה. יש לוודא כי התגים יתאימו גם למדי הקיץ, להם אין כיס בחזית החולצה.

### 9.4. תעודת פקח

9.4.1. עם הסמכתו של הפקח, מופקת עבורו תעודת מינוי.

9.4.2. תעודת המינוי כוללת: תמונה, שם, תפקיד, מספר תעודת זהות ומספר תג. על התעודה מצויין כי הפקח עובד במחלקת הפיקוח העירוני והחנייה ומוענקות לו סמכויות כמפורט בגב התעודה. על התעודה חתום ראש העיר. הביקורת מצאה כי התעודה מופקת בהתאם לאמור בחוק.

9.4.3. הביקורת מצאה כי לתעודות אין תאריך תוקף, והיא מוחלפת רק עם חילופי ראשי ערים, היות ונוצר צורך לשנות את החתימה בגב התעודה.

## פרק ג' - טיפול בערעורים ובקשות להישפט

### 1. כללי

- 1.1 בפני הנאשם בעבירה, אשר קיבל ברירת משפט, עומדות מספר חלופות:
  - 1.1.1 תשלום הקנס - מקבל הדוח משלם את הקנס הנקוב בדוח. נוסח ברירת המשפט קובעת כי במידה שמקבל הדוח מחליט לשלם אותו, יראו בו כאילו הוא הודה באשמה בפני בית המשפט, הורשע ונשא את העונש.
  - 1.1.2 הגשת בקשה לביטול ברירת המשפט - הסמכות לביטול היא של התובעת העירונית.
  - 1.1.3 בקשה להישפט - קיימות שתי אופציות לתוצאת המשפט: זיכוי (התיק נסגר) או הרשעה וגזר דין.
- 1.2 הטיפול בערעורים ובבקשות הנאשמים להישפט מטופלות על ידי התביעה העירונית.
- 1.3 הנחיות בעניין תשלום הקנס וזכויותיו של עובר העבירה לערער על החלטת הפקח, מעוגנות בחוק סדר הדין הפלילי (נוסח משולב), התשמ"ב-1982, ובתקנותיו.
- 1.4 תרשים המפרט את האופציות העומדות בפני מקבל ברירת משפט יופיע בעמוד הבא.

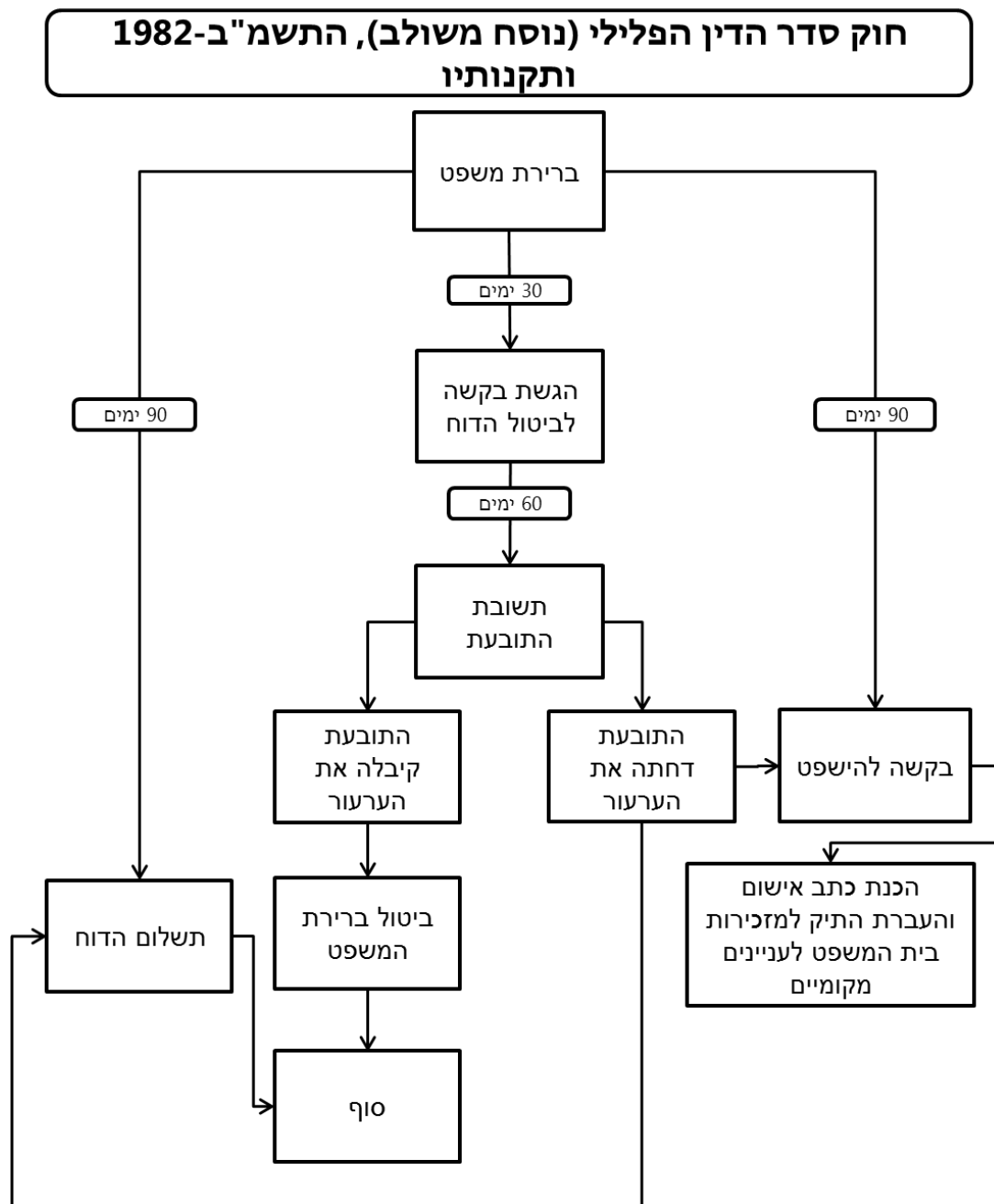
### 2. תהליך הערעור על הודעות התשלום

- 2.1 ביום 21/11/2017, ערכה הממונה הבכירה על התחום הפלילי, במחלקה המשפטית בעירייה, מסמך ריענון להנחיות ולדגשים בעניין הטיפול בבקשות לביטול הודעות תשלום הקנס (דוחות פיקוח עירוני ורשות החנייה). עיקרי הדגשים התייחסו לנקודות הבאות:
  - 2.1.1 סמכות התובע לטיפול בבקשות לביטול הודעות תשלום הקנס.
  - 2.1.2 התבחינים לביטול הודעות תשלום הקנס.
  - 2.1.3 אופן הפנייה להגשת בקשה לביטול הודעת תשלום הקנס.
  - 2.1.4 עיקרון עצמאות שיקול הדעת של התובע.
- 2.2 ההחלטה על קבלה או דחייה של ערעור, מתקבלת על ידי התובעת העירונית, עו"ד מהמחלקה המשפטית של העירייה.
- 2.3 במידה שתושב החליט להישפט, התובעת מייצגת את העירייה במשפט. כל החומר להכנת כתב התביעה נערך על ידי פקידה מהפיקוח העירוני האחראית על הנושא, והתובעת מנסחת את כתב התביעה.

## אגף הפיקוח העירוני

2.4. לצורך ייעול וקיצור זמני ההמתנה לתשובות לערעורים ולהכנת כתבי התביעה, התובעת העירונית יושבת במשרדי אגף הפיקוח.

2.5. להלן תרשים המתאר את האפשרויות החוקיות העומדות בפני אזרח המקבל ברירת משפט:



2.6. להלן פירוט הנתונים על הדוחות שבוטלו בשנים 2016-2017:

2017	2016	
73,834	44,860	<b>דוחות שנרשמו</b>
4,779	3,053	<b>דוחות שבוטלו</b>
6%	7%	<b>שיעור הדוחות שבוטלו</b>

## אגף הפיקוח העירוני

- 2.7. מהנתונים שבטבלה ניתן לראות כי מדי שנה מבוטלים בממוצע כ- 6.5% מהדוחות. ראה פירוט בסעיף 5.

### 3. הסמכת התובע העירוני

- 3.1. הנחיות היועץ המשפטי לממשלה (מספר 4.1001) בנושא עצמאות התביעה הפלילית, קובעות כי רק תובע עירוני רשאי לדון בבקשה לביטול דוח או תשלום תוספת פיגורים, זאת לאחר שהוסמך לעניין זה בידי היועץ המשפטי לממשלה.
- 3.2. הביקורת קיבלה לידיה את מכתב ההסמכה מיום 08/03/2011, על פיו היועץ המשפטי מסמיך את התובעת העירונית להיות תובעת לעניין ביטול הודעות תשלומי הקנס בעבירות של ברירת משפט שהן עבירות לפי חוק העזר של עיריית בת ים.
- 3.3. בנוסף, היועץ המשפטי לממשלה הסמיך את התובעת העירונית להופיע בבית המשפט המחוזי בתל אביב, בבית המשפט המחוזי במחוז מרכז, בכל בתי משפט השלום ובבתי המשפט לעניינים מקומיים במחוז תל אביב. כמו כן, התובעת העירונית הוסמכה לטפל בכל הליך בשל עבירה אשר נעברה בתחום שיפוטה של עיריית בת ים לפי פקודת העיריות, לרבות תקנות, צווים וחוקי עזר, וכן בכל הליך לפי חיקוקים המנויים בתוספת השלישית לחוק בתי המשפט (נוסח משולב), התשמ"ד-1984, לרבות תקנות, צווים וחוקי עזר.
- 3.4. כתבי הסמכה אלו בתוקף כל עוד עורכת הדין משמשת כעובדת עיריית בת ים, ותובעת מטעמה.
- 3.5. בנוסף, הביקורת מצאה כי גם מנהל אגף החופים, עו"ד בהשכלתו, הוסמך על ידי היועץ המשפטי לממשלה לשמש כתובע לעניין ביטול הודעות קנס בעבירות שהן עבירות לפי חוק העזר של עיריית בת ים. שימוש בהסמכה זו נעשה רק במקרים בהם נוצר עומס רב באגף הפיקוח העירוני. מדובר בסיוע לתובעת העירונית, והוא בא לידי ביטוי רק בבדיקת ערעורים על ברירות המשפט.

### 4. ביטול הודעת תשלום קנס

- 4.1. סעיף 229 לחוק סדר דין הפלילי קובע כי תובע רשאי לבטל הודעת תשלום קנס, וזאת בהתאם לעילות הקבועות בחוק.
- 4.2. הביקורת בחנה 15 דוחות שבוטלו בשנים 2016-2017, ומצאה כי במערכת קיימים מסמכים המבססים את החלטת התובעת העירונית.

### 5. ביטול הודעות תשלום קנס עקב התיישנות

- 5.1. על פי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, עבירות קנס בנסיבות מסויימות מתיישנות תוך שנה מיום ביצוען. לדוגמה, אם הודעת הקנס נשלחה לאחר למעלה משנה מיום העבירה.

## אגף הפיקוח העירוני

5.2. הביקורת בדקה אלו בקרות קיימות באגף על מנת למנוע מקרים בהם דוחות מתבטלים עקב התיישנות, ומצאה כי אין בקרות כאמור.

5.3. עם זאת, נמצא כי בשנים 2016-2017, בוטלו בסה"כ 46 דוחות בשל התיישנות, בהתאם להתפלגות להלן:

2016	2017	
3	4	דוחות חנייה
18	21	דוחות פיקוח
<b>21</b>	<b>25</b>	<b>סך הכול</b>

5.4. מתוך הטבלה ניתן לראות כי מדובר בכמות נמוכה יחסית של דוחות שבוטלו. אולם, הביקורת סבורה כי בקרה חודשית, המאתרת את דוחות החנייה שעתידים להתבטל בשל התיישנות, בתקופה הקרובה, יכולה למנוע גם ביטולים בודדים אלו.

5.5. מנהל האגף מקבל את ההמלצה אך מסביר כי מקרים בודדים אלו הם בדרך כלל מקרים בהם לא מאתרים את כתובתו של בעל הדוח.

## 6. עילות לערעור על עבירות קנס

6.1. ההנחיות מגדירות את סמכויות התובע העירוני לעניין ביטול הודעות קנס שנמסרו לתושב/לאזרח בשל עבירה על חוק העזר העירוני ומפרטות את העילות לביטול הקנס, כמפורט:

6.1.1. ביטול קנס מפני שלא נעברה עבירה.

6.1.2. ביטול קנס מפני שנעברה עבירה בידי אחר.

6.1.3. ביטול קנס בשל חוסר עניין לציבור בהמשך ההליכים.

6.1.4. ביטול קנס מטעמים טכניים.

6.2. הביקורת ביקשה לקבל דוחות המפרטים את התפלגות העילות על פיהן ביטלה התובעת העירונית את ברירות המשפט, אולם, בשל העובדה כי פקידות האגף לא שולטות במחולל הדוחות, משום שלא נעשה בו שימוש באופן שוטף, לא הופקו דוחות אלו.

6.3. הביקורת סבורה, שעל מנת ליצור מערך בקרה ניהולי יש צורך להכשיר את הפקידות, להן יש גישה למערכת, בהפקת כלל הדוחות הניהוליים באופן שוטף, על מנת שמנהלים יוכלו לבצע את עבודת הבקרה והמעקב.

6.4. ניסיון הביקורת להפיק בעצמה את כלל הדוחות (בעיקר הדוחות לשנת 2016) לא צלח, בשל "באג" במערכת. דוחות שהופקו בפועל כללו נתונים לא הגיוניים. מחברת "הורביץ" טרם ניתן מענה לבעיה, ועד מועד כתיבת דוח זה לא התקבלו הנתונים, למעט נתוני שנת 2017.

## אגף הפיקוח העירוני

6.5. להלן טבלה המפרטת את כמות הדוחות שבוטלו בשנת 2017, על פי העילות העיקריות:

2017		עילה לביטול דוח
אחוז (%)	כמות	
<b>רשות החנייה</b>		
0.11%	4	התיישנות
0.91%	34	לא נשלח בדואר רשום/ הדוח לא התקבל מסיבות שאינן תלויות בו
0.13%	5	טעות מחשב
3.24%	121	אדם שנפטר
12.79%	478	נפלה טעות עובדתית ברישום הדוח
8.64%	323	לא נתקיים אחד מיסודות העבירה
3.29%	123	שיקולים פסולים במתן הדוח
0.59%	22	אין ראיות מספיקות להוכיח את עבירה
7.12%	266	נכה 80% ומעלה
4.95%	185	תקלה ברכב- התקבל אישור ממוסד
1.77%	66	תקלה בתלישת כרטיס חנייה
0.94%	35	אדם שהוביל נכה/חולה קשה
0.21%	8	רופא בתפקיד
0.48%	18	רכב משטרת/משרד הביטחון
0.13%	5	רכב של חברת חשמל/בזק/רשות הדואר
0.21%	8	רכב של גוף ציבורי אחר
3.02%	113	רכב בבעלות עיריית בת ים
7.01%	262	נסיבות קשות של הפונה
15.36%	574	התובע שוכנע כי נבצר מהמבקש להציג כרטיס חנייה מטעם סביר
0.24%	9	המבקש לא קיבל הודעת תשלום קנס
28.71%	1,073	הקלה של רשויות המדינה
0.13%	5	אחרים
<b>100%</b>	<b>3,737</b>	<b>סך הכול</b>
<b>פיקוח</b>		
2.02%	21	התיישנות
0.96%	10	לא נשלח בדואר רשום/ הדוח לא התקבל מסיבות שאינן תלויות בו
0.29%	3	טעות מחשב
1.44%	15	אדם שנפטר

## אגף הפיקוח העירוני

2017		עילה לביטול דוח
אחוז (%)	כמות	
0.10%	1	מהגר
0.29%	3	נפלה טעות עובדתית ברישום הדוח
0.19%	2	לא נתקיים אחד מיסודות העבירה
17.66%	184	שיקולים פסולים במתן הדוח
0.10%	1	אין ראיות מספיקות להוכיח את העבירה
0.10%	1	נכה 80% ומעלה
0.19%	2	רופא בתפקיד
8.25%	86	נסיבות קשות של הפונה
9.79%	102	התובע שוכנע כי נבצר מהמבקש להעביר אסמכתאות מטעם סביר
0.19%	2	המבקש לא קיבל הודעת תשלום קנס
0.48%	5	חוו"ל/מילואים/שירות חובה
57.97%	604	הקלה של רשויות המדינה
<b>100%</b>	<b>1,042</b>	<b>סך הכול</b>

- 6.6 בשנת 2017 בוטלו בסה"כ 4,779 דוחות חנייה ופיקוח גם יחד. הביקורת מצאה כי 1,677 מתוכם (35%) בוטלו בשל הקלה של רשויות המדינה. במיור שערך הביקורת עולה כי כאשר העילה אותה קבעה התובעת העירונית בטופס הערעור לא הייתה ברורה לפקידות אשר מקלידות את הנתונים למערכת. העילה שהוקדה על ידן היא עילת ההקלה של רשויות המדינה.
- 6.7 בעקבות הערת הביקורת החלה התובעת העירונית לציין באופן ברור את עילת הביטול, וקיימת הקפדה על עדכון העילה המדויקת במערכת המחשוב.
- 6.8 הביקורת סבורה כי יש חשיבות רבה להקפדה על רישום נכון של עילות הביטול, שכן הן יכולות לתת להנהלת האגף תמונה כוללת על מהות הביטולים, כגון אלו הנובעים מטעויות אנוש של עובדי האגף, ולפעול לתיקונם.
- 6.9 הביקורת מצאה כי 574 דוחות בוטלו משום שהתובעת העירונית שוכנעה כי נבצר מהמבקש להציג כרטיס חנייה מטעם סביר. לדברי התובעת העירונית, כמות הביטולים בפועל נמוכה משמעותית (רישום לא מדויק של העילות במערכת), והיא נובעת ממקרים שבהם ניתנו דוחות לתושבים שהגישו בקשה לתו חנייה ובתקופת ההמתנה קיבלו את הדוחות.
- 6.10 הביקורת בחנה את שיעור ביטול הדוחות שנבעו מטעות אנוש. להלן ריכוז הנתונים:



## אגף הפיקוח העירוני

פיקוח		חנייה		עילה לביטול דוח
אחוז (%)	כמות	אחוז (%)	כמות	
מכלל הביטולים		מכלל הביטולים		
0.96%	10	0.91%	34	לא נשלח בדואר רשום/ הדוח לא התקבל מסיבות שאינן תלויות בו
0.29%	3	12.79%	478	נפלה טעות עובדתית ברישום הדוח
0.19%	2	8.64%	323	לא נתקיים אחד מיסודות העבירה
17.66%	184	3.29%	123	שיקולים פסולים במתן הדוח
<b>19.10%</b>	<b>199</b>	<b>25.63%</b>	<b>958</b>	<b>סך הכול</b>

- 6.11 מהנתונים בטבלה עולה כי קיימת הקפדה יתרה ברישום דוחות הפיקוח העירוני, בהשוואה לדוחות החנייה, אולם 17.66% מכלל הדוחות שבוטלו בתחום הפיקוח העירוני (בהשוואה ל- 3.29% מדוחות החנייה שבוטלו) נבעו משיקול פסול של הפקח בעת מתן הדוח, ולכן חשוב לתת דגש בנושא זה, ולהדריך את הפקחים.
- 6.12 ניכר כי בדוחות החנייה קיימים מקרים רבים בהם נופלת טעות עובדתית ברישום הדוח, ולכן על הנהלת האגף להדריך את הפקחים בהתאם.
- 6.13 הביקורת מצאה כי הנהלת האגף אינה מנתחת את הנתונים האמורים, ולא ניתן היה להפיקם בחתך של פקחים, על מנת ללמוד אם קיימים פקחים ספציפיים אותם יש להדריך בנושאים בהם קיים כשל.

## פרק ד' - ההתקשרות עם חברת הגבייה

### 1. כללי

- 1.1. מערך אכיפת הגבייה של הקנסות בגין ברירות המשפט מופעל באמצעות חברה חיצונית, א.ע. הורביץ ניהול ואחזקות בע"מ (להלן: "הורביץ") תחת פיקוח ובקרה של מנהל האגף.
- 1.2. הביקורת בחנה את אופן ההתקשרות עם חברת הגבייה וקשרי העבודה השוטפים.

### 2. מכרז

- 2.1. בחודש נובמבר 2014, פורסם מכרז פומבי להפעלה וגבייה של מערך החנייה העירוני ומכלול הקנסות העירוניים עבור עיריית בת ים (מכרז 23/14).
- 2.2. המכרז כלל מספר עבודות הכוללות, בין היתר, את העבודות הבאות:
  - 2.2.1. מערכת מחשוב, ניהול ובקרה אחר דוחות וקנסות.
  - 2.2.2. גביית קנסות ואכיפתם.
  - 2.2.3. הקמת שירותי חנייה מוסדרת, לרבות צביעה והקמת תמרורים, מדחני כרטיס, וייצור תווי דייר / חנייה.
  - 2.2.4. אחזקת המדחנים ואיסוף דמי החנייה.
  - 2.2.5. צביעת אבני שפה.
  - 2.2.6. תמרורים ושילוט.
  - 2.2.7. חנייה סלולארית.

### 3. תקופת ההסכם

- 3.1. ההסכם עם הקבלן הזוכה א.ע. הורביץ ניהול ואחזקות בע"מ נחתם ביום-25/03/2015, לתקופה של 36 חודשים, עד ליום 24/03/2018. ביום 14/08/2017, נחתמה תוספת להסכם, על פיה החוזה יהיה בתוקף עד ליום 31/12/2018.
- 3.2. הביקורת בדקה את ההפנייה בתוספת להסכם ומצאה כי היא לא מפנה לסעיף בו ההסכם מגדיר את תקופתו. למעשה, התוספת מפנה לסעיף 9.2 במקום לסעיף 16.2, ויש לתקן זאת.
- 3.3. הביקורת מדגישה כי על פי ההסכם המקורי, ניתן להאריך את ההסכם בשתי תקופות בנות 12 חודשים כל אחת, ולא יותר מכך, כך שהמועד האחרון להתקשרות עם החברה יכול להיות 24/03/2020.

**4. יחסי הגומלין עם חברת הגבייה**

- 4.1 קיימים יחסי עבודה שוטפים בין אגף הפיקוח העירוני לחברת הגבייה הורביץ.
- 4.2 באגף הפיקוח העירוני, פקידת גבייה קבועה מטעם חברת הורביץ, דבר שמחזק את התקשורת בין מנהלי האגף וחברת הגבייה, ומשפיע באופן ישיר על יעילות הגבייה.
- 4.3 הביקורת סקרה את התחייבויות חברת הגבייה לעירייה, ובחנה את הבקרה של העירייה לעמידת הקבלן בהתחייבויותיו:

סטאטוס	התחייבות הקבלן
<b><u>מערכת המידע והתוכנה</u></b>	
<p><b>קיים.</b> מערכת "מטרו-פארק" היא מערכת המחשב באמצעותה העירייה מנהלת את מערך הדוחות והקנסות העירוניים.</p>	<p>הקבלן יספק מערכת מידע ותוכנה בהתאם לדרישות העירייה.</p>
	<p>מערכת המידע תנהל את כלל הדוחות והקנסות העירוניים, תווי הדייר ותכלול תוכנת ניהול של כול התקבולים בהקשר לדוחות, לרבות תשלומים בכול אמצעי התשלום.</p>
	<p>מערכת המידע תכלול את מלוא הנתונים הרלוונטיים לכול דוח/קנס עירוני.</p>
<p><b>לא רלוונטי.</b> פקחי העירייה לא רושמים דוחות ידניים.</p>	<p>למערכת תהיה יכולת לקבל עדכוני דוחות ידניים.</p>
<p><b>קיים.</b></p>	<p>הקבלן יתקין בעירייה את כול הציוד (חומרה, תוכנה וכיו"ב) על מנת שתתאפשר צפייה שוטפת ובלתי מוגבלת בכול הנתונים שבמערכת המידע.</p>
<p><b>לא קיים.</b> מנהל המחשוב ומערכות המידע ציין כי הוא לא מקבל מהקבלן קובץ גיבוי. כמו כן, הוא לא מכיר תהליך על פיו גיבוי יומי של המערכת נשמר על שרתי העירייה. על פניו, אין אף גורם אשר דורש את קבצי הגיבוי מהקבלן.</p> <p>הביקורת מציינת כי במהלך חודש 07/2017 נשרף חדר התקשורת במתחם החשמונאים, וכול המידע שהיה במערכת "מטרו-פארק" שוחזר על ידי</p>	<p>הקבלן יערוך גיבוי יומי ומלא של כול הפעולות שנעשו באותו היום ושל כול המידע והנתונים אשר הצטברו בידיו במהלך ביצוע חוזה זה.</p> <p>מדי שלושה חודשים ימסור הקבלן לעירייה קובץ של קבצי הגיבוי של אותו הרבעון.</p>

אגף הפיקוח העירוני

סטטוס	התחייבות הקבלן
	הספק.
<p><b>קיים.</b> הקבלן אפיין את המערכת עם מנהל מחלקת החנייה והפקידה האמונה על התהליך. כיום, מערך החניות האישיות לנכים בעיר מנוהל במערכת המידע.</p>	<p>הקבלן יספק לעירייה מערכת לניהול מערך חניות אישיות לנכים אשר תאפשר בקרה אחר הגשות הבקשה, אישורי ועדת התנועה, תוקף, התקנת תמרורים ועדכונים, כגון: מעבר דירה, פטירה וכד'.</p>
<b><u>גביית קנסות ואכיפתם</u></b>	
<p><b>קיים.</b></p>	<p>העירייה תעניק לקבלן רשות לגבות בשמה ובעבורה לפי פקודת המיסים (גבייה), או לפי כול חוק או צו אחר, המעניקים לעירייה זכות לביצוע פעולות גבייה ואכיפה.</p>
<p><b>קיים.</b> לקבלן עובדת העובדת במשרדי העירייה, ומבצעת את פעולות הגבייה.</p>	<p>כול פעולות הגבייה יבוצעו על ידי הקבלן באמצעות מערכת המידע.</p>
<b><u>חשבון הגבייה</u></b>	
<p><b>קיים.</b> חברת הורביץ מפקידה את הכספים אותם היא גובה לחשבון על שם עיריית בת ים. פקידת התאמות הבנק בהנהלת החשבונות, עורכת אחת לחודש התאמה בין הסכומים שהופקדו בפועל בחשבון הבנק, לסכומים שנגבו על ידי הקבלן, על פי מערכת הדוחות בפיקוח. הביקורת בחנה את ההתאמות שבוצעו בשנת 2017, ומצאה כי קיימת התאמה.</p>	<p>כול סכום שייגבה על ידי הקבלן במסגרת השירותים הניתנים לעירייה, ייגבה לפקודת העירייה, ויופקד ישירות על ידי הקבלן לחשבון הבנק של העירייה, וזאת באותו יום העסקים, ובכול מקרה לא יאוחר מ- 24 שעות ממועד ביצוע התשלום. עד להפקדת כול הסכום יחזיק בו הקבלן כנאמן עבור העירייה, ולא יהיה רשאי לעשות בו שימוש כולשהו.</p>
<p><b>קיים.</b></p>	<p>בכול מכתבי הדרישה שנשלחים לחייבים, יורה הקבלן להפקיד את התשלום בחשבון העירייה.</p>

אגף הפיקוח העירוני

סטאטוס	התחייבות הקבלן
<b><u>דיווח שוטף והגשת חשבוניות</u></b>	
לא מתקיים. מנהל האגף לא מוצא צורך בדיווח כאמור. לדבריו, הוא בקשר יומיומי עם הקבלן באשר לשינויים הנחוצים או לפעולות שעורך הקבלן, והוא מודע להם מייד עם ביצועם. הביקורת סבורה כי הבקרה של מנהל האגף טובה, אולם אין תיעוד לשינויים שנעשים.	הקבלן יגיש לעירייה דוח רבעוני, בכתב, בו יפורטו כול הנתונים אודות שינויים, החלפות, או פעולות שביצע הקבלן בחודשים שחלפו, במערך החנייה המוסדר. הדוח יוגש עד ליום ה- 10 מתום הרבעון.
קיים. הדוח מוגש בצרוף החשבון לתשלום.	אחת לחודש, עד ל- 10 לחודש העוקב, יגיש הקבלן דוח מצב קנסות ודוחות, על פי המבנה אותו דרשה העירייה.
קיים. הדוחות מצורפים לחשבון החודשי.	אחת לחודש, עד ל- 10 לחודש העוקב, יגיש הקבלן דיווח הכולל: א. חשבון חודשי בגין כול דוחות החנייה שבוצעו לאותו החודש, בהתאם לתמורה המוסכמת לכול דוח. הדוח יוגש למנהל האגף. ב. גבייה ממדחנים - שבוע לאחר כול פריקת המדחנים, בהתאם לתדירות שתיקבע על ידי מנהל האגף, יימסר דוח המפרט את הסכום שהתקבל מכול מדחן, והסכום המגיע לקבלן (בהתאם לאחוז המוסכם). הדוח יוגש למנהל האגף. ג. דוח הכנסות מגבייה מנהלית, הכולל תדפיסי הבנק של חשבון הנאמנות. הדוח יוגש לממונה על הכנסות העירייה.
לא רלוונטי. מיום 01/01/2018 אין מדחנים ברחבי העיר.	<b><u>אחזקת מדחנים ואיסוף דמי חנייה</u></b>

אגף הפיקוח העירוני

סטאטוס	התחייבות הקבלן
<b><u>תמרורים ושילוט</u></b>	
<p><b>קיים חלקית.</b> למרות שעל פי מפרט דרישות הביצוע במכרז, התחייבות הקבלן כוללת גם תמרורי חנייה אישית לנכים. בפועל, העירייה מממנת זאת וגובה אגרה מהתושב הנכה עבור הצבת התמרור וסימון החנייה. לטענת מנכ"ל העירייה, מדובר בטעות רישומית, ואין הקבלן מחוייב בביצוע עבודה זו. הביקורת מציינת כי החל מחודש אפריל 2018, עם כניסת תיקון 7 לחוק חניית נכים, חל איסור על העירייה לגבות אגרה זו.</p>	<p>הקבלן מתחייב לבצע על חשבונו סימון של אזורי חנייה מוסדרים, צביעתם, הצבת תמרורים ושילוט (לרבות תמרורי חנייה אישית לנכים).</p>
<p><b>קיים.</b> לדברי מנהל האגף, הקבלן נכון לבצע את ההחלפות באופן מידי, אולם, לעיתים, הדרישה מהעירייה מתעכבת.</p>	<p>הקבלן מתחייב להוסיף או להחליף שילוט פגום על חשבונו תוך 48 שעות מקרות האירוע.</p>
<p><b>קיים.</b></p>	<p>במידה שיש צורך באישור או רישוי להתקנת התמרור, הקבלן יהיה אחראי לקבלתו.</p>
<b><u>אחזקה</u></b>	
<p><b>נעשה באופן שוטף.</b> מנהל האגף שיבח את איכות השירות המתקבל מהקבלן.</p>	<p>הקבלן מתחייב לדאוג לשלמות המכשירים והאביזרים המשמשים את העירייה לצורך מתן והפעלת שירותי חנייה מוסדרת, לרבות החלפתם ותיקונם. הקבלן מתחייב לספק ולהתקין על חשבונו חלפים לכול ציוד הקשור למערכת, לרבות ציוד שנשבר או חובל.</p>
<b><u>חנייה סלולארית</u></b>	
<p><b>קיים.</b></p>	<p>הקבלן מתחייב לתת מענה לתשלום דמי חנייה באמצעות יישומון בטלפון הסלולארי, ללא צורך בכרטיסי חנייה/מדחן. החיוב</p>

אגף הפיקוח העירוני

התחייבות הקבלן	סטטוס
ייעשה על ידי כול חברה אשר נותנת שירות זה בישראל (חברה לשירותי חנייה סלולארית).	
ההתקשרות בין החברה לשירותי חנייה סלולארית ובין העירייה תהיה ישירה, והקבלן לא יהיה זכאי לכל תמורה.	<b>קיים.</b>
<b><u>כללי</u></b>	
הקבלן מתחייב לבצע על חשבונו עבודות צביעת שפת המדרכות בהתאם לתוכנית העבודה אותה יאשר מנהל האגף, ובהתאם להחלטות ועדת התחבורה.	<b>קיים.</b> מנהל האגף הדגיש כי הקבלן מקבל את תוכנית העבודה מהעירייה. בנוסף לעבודות הצביעה בעקבות השינויים של ועדת התנועה, הקבלן מחדש צביעה במקומות בהם הצבע דהוי.
הקבלן לא רשאי לעקור/להזיז/להוציא תמרור או מדחן, או להכניס בו שינוי או שיפור ללא הסכמת העירייה בכתב או מראש.	<b>קיים.</b> כל שינוי נעשה על פי הנחיית מנהל האגף.
הקבלן יספק על חשבונו, בהתאם לרשימה שתונפק על ידי העירייה, תווי חנייה לתושבי העיר, תושבי חוף ועובדים.	<b>קיים.</b> בימים אלו מוחלפים כלל תווי החנייה לתושבי העיר, והקבלן, על חשבונו הפיק אותם.
הקבלן לא רשאי לשנות את תווי החנייה וכרטיסי החנייה, אלא אם קיבל לכך את אישור העירייה בכתב או מראש.	<b>קיים.</b> תווי החנייה הופקו על פי הוראות דוברות העירייה.
<b><u>נוהלי עבודה</u></b>	
מנהל האגף יקיים פגישת עבודה חודשית עם הקבלן, בה יידונו נושאים הקשורים לתחזוקת המערכת, תפעולה וכול עניין הקשור לביצוע ההסכם.	<b>לא מתקיים.</b> מנהל האגף בקשר ישיר עם המנהל האחראי. הוא לא רואה צורך בפגישה חודשית קבועה.
הקבלן יגיש למנהל האגף דוח חודשי בכתב, המפרט את פעולות התחזוקה ותפעול המערכת, נתונים על שינויים, החלפות או פעולות שביצע בחודש החולף.	<b>לא מתקיים.</b> מנהל האגף לא רואה צורך בדוח האמור.

4.4 הביקורת מצאה כי הקבלן ממלא אחר מרבית התחייבויותיו, וניכר כי מנהל האגף מרוצה מאוד מהשירות הניתן על ידו.

**5. התחשבות**

5.1 על פי ההסכם עם העירייה, התשלום לחברת הורביץ נגזר משני חלקים :

5.1.1 תשלום חודשי שוטף - תשלום בסך 9.60 ש"ח עבור כל דוח המופק מהמערכת, בתוספת מע"מ כחוק.

5.1.2 עמלת פריקת מדחנים- תשלום בגובה 22% מהסכום אותו פרקה החברה מהמדחנים. החל מיום 01/01/2018, עמלה זו לא רלוונטית, שכן העירייה הסירה את המדחנים מרחבי העיר.

5.2 להלן פירוט התשלום בגין שרותי הגבייה בשנים 2015-2017 (בש"ח) :

2017	2016	2015	
980,000	650,000	400,000	<b>תקציב</b>
992,014	832,495	456,687	<b>תשלום בפועל</b>

5.3 מנתוני הטבלה ניתן לראות כי מדי שנה חלה עלייה בתשלום לחברת הורביץ, אשר נובעת מהגידול בכמות הדוחות הניתנים על ידי פקחי העירייה.

5.4 תשלום חודשי שוטף

5.4.1 אחת לחודש, חברת ש. הורביץ מגישה חשבון חודשי, הכולל נספח, המרכז את דוחות החנייה והפיקוח העירוני אשר נרשמו על ידי הפקחים במערכת ה- "מטרו-פארק".

5.4.2 הנספח נבדק על ידי מנהל אגף הפיקוח העירוני, המאשר אותו בחתימתו, והחשבון עם נספחיו מועבר לאישור סגן הגזבר.

5.4.3 הביקורת בדקה את חשבונות ההעסקה שהועברו על ידי הקבלן בשנים 2016-2017 ומצאה כי כולם אושרו באופן נאות, לכולם צורפו הנספחים הדרושים, ונמצאה התאמה בין נתוני המערכת לחשבונות שהוגשו.

5.5 עמלת פריקת מדחנים

5.5.1 עד ליום 01/01/2018, היו מפוזרים בעיר 16 מדחנים.

5.5.2 פריקת המדחנים לא נעשית במועדים קבועים וידועים מראש. בכל פעם שבוצעה פריקה של מדחנים, הועבר חשבון לעירייה, הכולל נספח בו פירוט המדחנים שרוקנו, תוך ציון תאריך הריקון, צילום "דוח ה-Z" המופק מהמדחן בו מופיע סכום הכסף שהצטבר במדחן מהפריקה הקודמת, וצילום ההפקדה של הפדיון מהפריקה.

5.5.3 הביקורת מצאה כי בחשבונות ההעסקה, המפרטים את פריקת המדחנים, מפורטת התקופה אליה מתייחס החשבון. בבדיקת החשבונות של שנת 2017 נמצא רצף, כך שאלו כל החשבוניות שהוגשו עבור השנה הנקובה.



## אגף הפיקוח העירוני

5.6. תשלום נוסף אותו העירייה משלמת הוא עמלה בגין תפעול אפליקציות החנייה השונות, ביניהן, פנגו וסלופארק.

להלן פירוט התשלום בגין שרותי הגבייה בשנים 2015-2017 (בש"ח):

2017	2016	2015	
141,000	90,000	45,000	<b>תקציב</b>
175,452	95,096	42,906	<b>תשלום בפועל</b>

מנתוני הטבלה ניתן לראות כי מדי שנה חלה עלייה בסכום העמלות המשולמות, אשר נובעות מהגידול בתשלום החנייה באמצעות האפליקציות השונות.

## פרק ה' - ביצוע עבודת הפיקוח העירוני

### 1. מערכת המידע

1.1. בעירייה 2 מערכות מידע אשר תומכות ומסייעות לביצוע עבודת הפיקוח העירוני ומאפשרות למנהל האגף לנהל פיקוח ובקרה אחר תהליך האכיפה:

1.1.1. מערכת ה- סי.אר.אם באמצעותה מקבל קמב"ץ האגף מידע על מפגעים ומנתב את כוח האדם בין הפניות.

1.1.2. מערכת ה- "מטרו-פארק" באמצעותה מופקים דוחות בגין מפגעים שונים.

### 1.2. מערכת ה- CRM באגף הפיקוח העירוני

1.2.1. מערכת ה- CRM היא מערכת לניהול הפניות והתלונות של תושבי העיר על מפגעים.

1.2.2. באגף הפיקוח העירוני קיימת עמדת CRM, ובשעות היום, ניתוב תלונות התושבים נעשה באופן פנימי על ידי קמב"ץ האגף, אשר בסיום הטיפול באירוע סוגר את התלונה במערכת.

1.2.3. לאחר שעות הפעילות, המוקד העירוני מפנה את הפניות הרלוונטיות למנהל המשמרת.

### 1.3. מערכת ה- "מטרו-פארק"

1.3.1. בשנת 2014 הוטמעה מערכת "מטרו-פארק" אשר נותנת מענה מקיף לניהול הבקרה אחר האכיפה בעיר. באמצעות המערכת מבוצעים/ות:

א. הפקת דוחות באמצעות טלפונים סלולאריים ייעודיים.

ב. שליטה ובקרה אחר ביצועי הפקחים.

ג. בקרה אחר סטאטוס הדוחות.

ד. טיפול בערעורים.

1.3.2. המערכת כוללת ממשק לטלפונים סלולאריים ייעודיים באמצעותם פקחי העירייה מפיקים את הדוחות.

### 2. אמצעי תקשורת בין עובדי הפיקוח העירוני

2.1. פקחי העירייה מצויידיים במכשירי טלפון ניידים (מירס), באמצעותם הם יכולים ליצור קשר בינם ובין עצמם ובין קמב"ץ האגף.

2.2. כל מכשיר טלפון הנמצא ברשות הפקח כולל גם מצלמה דיגיטאלית, ולכל דוח מצורפות תמונות המגבות את הפרטים הרשומים בדוח.

2.3. תיעוד על ידי צילום מעשה העבירה מהווה את התשתית הראייתית למקרה בו האחראי למפגע מבקש להישפט או מערער על ברירת המשפט.

## אגף הפיקוח העירוני

- 2.4. בנוסף, לכל אחד מהפקחים קיים מסופון ומדפסת, באמצעותם הפקחים מפקחים דוחות באופן ישיר.
- 2.5. בשיחות הביקורת עם הפקחים עלה כי ציוד התקשורת אותו הם נושאים, במיוחד מכשיר הקשר, כבדים ומסורבלים. הם ציינו כי לאחרונה הוחלף הציוד, אולם גם הציוד החדש כבד ומסורבל לנשיאה.

### **3. כלי רכב**

- 3.1. לרשות אגף הפיקוח העירוני רק 3 כלי רכב ו- 7 קטנועים, המשמשים את צוותי הפקחים בעבודתם בעיר. בנוסף, 3 פקחים מבצעים סיור רגלי בשלושה צירים מרכזיים בעיר- בלפור, אזור המצבה ורחוב רוטשילד ושדרות עצמאות.
- 3.2. מנהל האגף מסר לביקורת כי צוות צוותי הפיקוח העירוני ברכבים נעשה על פי שיקולים מקצועיים ואילוצים הנובעים מקיומו או היעדרו של רישיון נהיגה על קטנוע. קיימת הקפדה כי בכל משמרת יהיו פקחים בעלי רישיון לנהיגה על קטנוע.
- 3.3. הביקורת איתרה מספר פעמים בהם במשמרת לא שובצו מספיק פקחים בעלי רישיון נהיגה על קטנוע ובכך נמנע השימוש בו. לדברי מנהל המשמרת, מקרים אלו נובעים מהיעדרויות לא מתוכננות או מאי תשומת לב בעת אישור של החלפות משמרת לפקחים.
- 3.4. הביקורת מדגישה כי משמרת שאינה כוללת 6 פקחים בעלי רישיון נהיגה על קטנוע מאלצת את האגף שלא למצות את כלל היכולות שלו, ולפעול בחוסר יעילות, שכן חלק מכלי הרכב העומדים לרשות הפקחים לא פעיל.
- 3.5. לדברי מנהל האגף, כיום אחד מתנאיי הסף לעבודה באגף הוא רישיון נהיגה על קטנוע, כך שבעתיד קיומו של רישיון כאמור לא יהווה שיקול בשיבוץ כוח האדם למשמרות.

### **4. אמצעי להגנה עצמית**

- 4.1. עבודת הפקחים כרוכה בהתמודדות עם מצבים העלולים לסכן את שלומם. במסגרת עבודתם הם נתקלים לעיתים בגילויי אלימות, ולכן עליהם לנהוג במשנה זהירות.
- 4.2. הביקורת מצאה כי כל אחד מהפקחים, קיבל עם תחילת עבודתו מיכל גז מדמיע אותו הוא נושא עימו במהלך המשמרת.
- 4.3. עם זאת נמצא כי לא נעשות הכשרות, לרבות הכשרות תקופתיות, לצורך השימוש בגז מדמיע, למרות חשיבות השימוש הנכון במוצר.
- 4.4. מנהל האגף קיבל את ההערה ויפעל לביצוע ההכשרות.

## 5. תוכנית האכיפה

5.1 תוכנית האכיפה של אגף הפיקוח העירוני נעשית בחלוקת העיר לאזורים, בהתאם לאזורי פינוי הגזם והגרוטאות, כדלקמן:

5.1.1 סיורים הנעשים בימי הפינוי בודקים כי לא נזרקו גזם או גרוטאות באופן שמקשה על פינויים מהמדרכה, ושלא הושארה פסולת לאחר שעות הפינוי.

5.1.2 סיורים הנעשים שלא בימי פינוי בודקים כי לא הוצא גזם וגרוטאות ברחובות העיר.

5.2 בנוסף, קיימים סיורים רגליים בשלושה צירים מרכזיים: רחוב בלפור, איזור המצבה וברחוב רוטשילד ושדרות עצמאות.

## 6. סידור העבודה

6.1 פעילות פקחי מחלקת הפיקוח העירוני מתבצעת בכל ימות השבוע, לרבות בסופי השבוע. להלן טבלה המפרטת את המשמרות על פיהם עובדים הפקחים:

הערות	שעות	מספר פקחים	משמרת	
בימים א', ב'	14:00-07:00	11	בוקר	ימי חול
בימים ג', ד', ה'	14:30-07:00			
	20:00-13:00	11	צהריים	
	01:00-20:00	2	לילה	
	13:00-07:00	11	בוקר	שישי
	19:00-13:00	11	צהריים	
	22:00-19:00	2	לילה	
	16:30-09:00	2	בוקר	שבת
	24:00-16:30	2	ערב	
תגבורת לאכיפת החנייה בחודשי הקיץ באיזור חוף הרחצה.	18:00-10:00	3	תגבורת	

\* בימים א' ו-ב' מתקיימות ישיבות צוות לכול הפקחים בשעות הצהריים

6.2 משמרת הלילה מוגדרת כשעות נוספות עבור שני פקחים. מעבר לכך אין הקצאות לשעות נוספות. פקחים העובדים בשבת זכאים ליום חופשה אחר בשבוע העבודה.

## אגף הפיקוח העירוני

- 6.3. באירועים מיוחדים, כגון: אירועי יום העצמאות, פסטיבל תיאטרון רחוב וכד', הנהלת העיר מאשרת הרחבה של השעות הנוספות, ובמקרים אלו אין אישור לפקחים לצאת לחופשות.
- 6.4. עוזרת מנהלת האגף משבצת את הפקחים למשמרות. השיבוץ נעשה תוך התייחסות לגורמים הבאים:
- 6.4.1. בקשות הפקחים לימי חופשה ובקשות מיוחדות שניתן לקבלן.
- 6.4.2. רישיון נהיגה - יש ניסיון לשבץ בכל משמרת לפחות מחצית מהפקחים עם רישיון נהיגה לקטנוע.
- 6.4.3. ימי מחלה ידועים מראש, כגון: תאונות עבודה ממושכות, בדיקות תקופתיות וכד'.
- 6.5. עוזרת מנהל האגף מתעדת את סידור העבודה היומי, ומתייקת אותו.
- 6.6. הביקורת בדקה את כל סידורי העבודה בחודשים אוגוסט ודצמבר 2017, ומצאה כי הם יכולים להוות כלי עבודה למנהלי המשמרת. בחלק מהטפסים של סידור העבודה, מנהל המשמרת עדכן את מצבת כוח האדם בשינויים שחלו ביום המשמרת (עובדים בחופשת מחלה, החלפות משמרת של הרגע האחרון וכד'), וציין את השיבוץ לרכבים.
- 6.7. מדי יום ממלאים מנהלי המשמרת "דוח שיבוץ" (דוח נוכחות), אך לא נערכת השוואה בינו ובין סידור העבודה, ולכן אין הקפדה על עדכון סידורי העבודה.
- 6.8. הביקורת סבורה כי קיימת כפילות בשני הדוחות, וממליצה כי סידור העבודה אותו עורכת מזכירת האגף, יהווה כלי עבודה למנהל המשמרת אשר יעדכן אותו מדי משמרת, כך שהוא יכיל את התיעוד הבא:
- 6.8.1. עדכון מצבת כוח האדם בהתאם לפקחים הנמצאים בפועל במשמרת.
- 6.8.2. ציון שמות הפקחים המאיישים את כלי הרכב.
- 6.8.3. עדכון שמות הפקחים החסרים וציון סיבת ההיעדרות.
- 6.8.4. ציון האזור בו הפקח מסייר.
- 6.9. קיימת חשיבות לתיעוד המידע, לצורכי מעקב ובקרה אחר פעילות הפקחים, במיוחד כאשר מעוניינים לדעת מי היה משובץ לרכב, באיזה איזור הוא עבד וכד'.
- 6.10. מזכירת המחלקה ציינה כי היו פעמים בהם נאלצה לשחזר את המידע, במיוחד במקרים של תאונות דרכים, וזאת משום שהוא לא היה נגיש.

## 7. חלוקת העבודה

- 7.1. חלק מהפקחים משוייכים לתחום האכיפה ו/או אזור מוגדר. חלוקה זו אינה מלאה ואינה קבועה בשל מחסור בתקנים. החלוקה הקיימת היא כדלהלן:
- 7.1.1. רכבים נטושים וגרוטאות- קיים מנהל מדור ופקח שמסייע לו.
- 7.1.2. מודעות- קיים פקח שמטפל בנושא.

## אגף הפיקוח העירוני

- 7.1.3 בעלי חיים- יש סיירת פיקוח המונה שלושה פקחים, אשר אמונים על אכיפת צואת כלבים וכלבים משוטטים.
- 7.1.4 סיור רגלי- 4 פקחים המשוייכים לביצוע הסיורים הרגליים.
- 7.1.5 אזור העסקים- פקח אחד לפעילות האכיפה באזור.
- 7.1.6 מרכז העיר- פקח אחד לפעילות האכיפה ברחובות שרת, חשמונאים ודניאל, המכונים מרכז העיר.
- 7.1.7 שכונת עמידר- פקח אחד לפעילות האכיפה בשכונה.
- 7.2 שאר הפקחים מפוזרים בשאר חלקי העיר, על פי הצורך, אולם לא מבוצעים סיורים יזומים בכל חלקי העיר מדי יום. מנהל המשמרת הסביר כי לא ניתן לבצע זאת בשל מחסור בכוח האדם.
- 7.3 הביקורת התלוותה לצוות פקחים במשמרת הבוקר ומצאה כי הפקחים ממלאים דוח פעילות יומית אשר כולל דיווח על ההתראות הניתנות, דוחות שהופקו, תלונות שהתקבלו במהלך המשמרת וכד', זאת בהתאם להוראת העבודה 5.7.3.02- עבודת פקח עירוני, משנת 2008.
- 7.4 הביקורת סבורה כי ניהול ידני של הבקרה המועברת למנהל המשמרת אינה מאפשרת ניתוח והצגת חתכים וניתוחים סטטיסטיים. הגדרת דוחות ניהוליים בתוך מערכת ה-"מטרו-פארק" תאפשר למנהלי המשמרת בקרה יעילה יותר אחר עבודת הפקחים.

## 8. ברירות משפט

- 8.1 ברירות משפט הינם דוחות אשר נרשמים על ידי פקח ומוגשים לעובר העבירה או מונחים על גבי שמשת הרכב, בו מפורטת העבירה והקנס שנקבע בגינה על פי צו העיריות (ברירת משפט), התשל"ט- 1971.
- 8.2 מקבל ברירת המשפט יכול לבקש להישפט בבית המשפט. במידה שהוא לא הודיע באופן אקטיבי על רצונו להישפט, ולא שילם את הקנס עד למועד האחרון המופיע בדוח, תתווסף לסכום הקנס המקורי תוספת פיגורים. כמו כן, משלא הוגשה בקשה לביטול הדוח או בקשה להישפט במועד, הרי שעובר העבירה ייחשב כמי שהורשע בבית המשפט ונגזר עליו לשלם את הקנס הנקוב בברירת המשפט.
- 8.3 להלן טבלה המפרטת את מספר ברירות המשפט השנתיים שניתנו על ידי פקחי אגף הפיקוח העירוני:

2017	2016	2015	
6,176	6,758	6,568	פיקוח עירוני
72,281	44,860	4,669	חנייה
80,474	53,634	13,252	סך הכול

## אגף הפיקוח העירוני

- 8.4. מנתוני הטבלה ניתן לראות כי חלה עלייה משמעותית במספר דוחות החנייה שניתנו בשנת 2017, אולם, בדוחות הפיקוח העירוני חלה ירידה קלה.
- 8.5. לדברי מנהל האגף, השינוי במספר דוחות הפיקוח העירוני יכולים לנבוע משתי סיבות:
- 8.5.1. שינוי במשימות שהוגדרו לפקחי האגף.
- 8.5.2. שינוי בהתנהגות התושבים.
- 8.6. הביקורת סבורה כי חשוב לבחון את הסיבות לשינוי, ולכן ממליצה לערוך סקר שביעות רצון באותם התחומים שבהם חלו שינויים גדולים.

## 9. התראות

- 9.1. התראה הינה הודעה הניתנת על ידי פקח בה נדרש האחראי למפגע לסלקו תוך פרק זמן קצוב, אחרת תינתן לו ברירת משפט. ההתראות מנוהלות במערכת ה- "מטרו-פארק" לצורך בקרה ופיקוח.
- 9.2. מנגנון ההתראה מעוגן בחוק העזר לבת ים (שמירה על הסדר והניקיון), התשמ"ד-1984. בחוק מצויין כי כל הודעה תכלול את התנאים, הפרטים והאופן לביצועה, וכן את התקופה שבה יש לבצעה. כל מי שנמסרה לו הודעה כאמור, חייב לקיימה על כל פרטיה, להנחת דעתו של הפקח, ותוקפה של ההודעה הוא עד למילוייה.
- 9.3. הביקורת מצאה כי תהליך הוצאת ההתראות אינו מעוגן בנוהלי המחלקה, ופרקי הזמן המוגדרים על ידי הפקחים נתונים לשיקול דעתם בלבד.
- 9.4. מנהל האגף ציין כי הוא עורך בקרה חודשית אחר ההתראות הפתוחות במערכת.
- 9.5. הביקורת ערכה סיור עם הפקחים בשטח, במהלכו ניתנו התראות למספר תושבים, חלקן בעל פה. ההתראות שניתנו בעל פה נרשמו בדוחות היומיים שמולאו על ידי הפקחים, כך שבמערכת ה-"מטרו-פארק" אין לאותן התראות תיעוד.
- 9.6. למעשה, כל אחד מהפקחים מנהל את מערך ההתראות של עצמו, ומוסיף לתוכנית העבודה היומית את הבקרה אחר ההתראות הפתוחות. בשל העובדה שקיימות התראות ללא רישום במערכת, לא ניתן לערוך אחריהן בקרה ופיקוח.
- 9.7. הביקורת סבורה כי מתן התראה בעל פה ותיעוד ידני שלא במערכת הינו מיושן, אינו אפקטיבי, ואינו עונה על הצרכים של ניהול ובקרה בסיסיים וחשובים, כגון:
- 9.7.1. איתור עבריינים חוזרים.
- 9.7.2. ניתוח מספר התראות לפקח.
- 9.7.3. פילוח התראות על פי אזורים.
- 9.7.4. פילוח התראות לפי נושאים.
- 9.7.5. מספר ימים לתיקון המפגעים.
- 9.7.6. ניתוח ההתראות שהפכו לברירות משפט.

## **10. משימות מחוץ לפעילות השוטפת**

- 10.1. בתקופת הרישום לגני הילדים, מאייש פקח את הכניסה לאגף החינוך, לצורך שמירה על הסדר, למרות שהמשימה אינה מוגדרת כחלק ממשימות אגף הפיקוח העירוני.
- 10.2. הביקורת סבורה כי הנוהג להיעזר בפיקוח בתקופת הרישום הוא בעייתי בשל השימוש במשאבי כוח אדם הנמצאים בתקן חסר. הדבר פוגע ביעילות אגף הפיקוח העירוני.

## **11. מחסן ציוד מוחרם וסחורה מוחרמת**

- 11.1. קיימים מקרים בהם פועלים בעיר רוכלים בלתי חוקיים, אשר לא קיבלו היתר מהעירייה להציע את מרכולתם. הרוכלות הבלתי חוקית מהווה הפרעה לשמירת הסדר והניקיון בעיר.
- 11.2. באגף הפיקוח העירוני קיים מחסן לציוד מוחרם, אליו מעבירים הפקחים את מרכולתם של רוכלים בלתי חוקיים, בהתאם לסעיף 23 לחוק העזר לבת ים (רוכלים), תשמ"ג-1983.
- 11.3. על פי הוראת העבודה 5.7.3.07, טיפול ברוכלות והחרמת טובין- פקח אשר מאתר רוכל ללא רישיון רוכלות ירשום דוח לרוכל או יחרים את סחורתו של הרוכל, על פי שיקול דעתו. כמו כן, הפקח רשאי לרשום דוח בנוסף להחרמה במידה שמדובר במקרה של עבירה חוזרת או משיקול אחר שאינו מוגדר בהוראת העבודה.
- 11.4. במידה שמרכולתו של הרוכל מוחרמת, הפקח מחתים את הרוכל כי הוא מודע לכך שמרכולתו מועברת למחסן העירוני, וכי ההחלטה באשר לטובין נתונה לבית המשפט. המקור של טופס ההחרמה מועבר עם הטובין המוחרם למחסן, ועותק ממנו נשאר בידי הרוכל.
- 11.5. אחת לחצי שנה מעביר מנהל האגף את הסחורה שהוחרמה למוסדות ציבוריים ועמותות שונות כתרומה, אל מול קבלה המאשרת את קבלת התרומה מהעמותה. הקבלה מתויקת בקלסר כתייעוד להעברתה.
- 11.6. הביקורת מדגישה כי על פי הנוהל, על מחסן ההחרמות להיות במתחם מחלקת המשק. אולם, בשל השינויים שבוצעו במתחם המשק, הוא הועבר למכולה המוצבת במגרש העירוני של הרכבים הנטושים. הביקורת ממליצה כי יוקצה חלק ייעודי במחסן הראשי, במתחם מחלקת המשק, לטובת מחסן זה.



## פרק ו' - ממשק העבודה עם המוקד העירוני

### 1. כללי

1.1. המוקד העירוני בעיריית בת ים מהווה כתובת מרכזית לדיווח על מפגעים עבור תושבי העיר, הן בשגרה והן בחירום. המוקד פועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, מקבל את פניות תושבי העיר, ומנתב אותן לטיפול מקצועי של יחידות העירייה, לרבות אגף הפיקוח העירוני ורשות החנייה.

1.2. בשנת 2017, התקבלו במוקד העירוני 65,416 פניות, מתוכן 15% הופנו לטיפול אגף הפיקוח העירוני.

### 2. הטיפול באירועים

2.1. חלק מהתלונות המגיעות למוקד העירוני, הנוגעות למפגעים ברחבי העיר, מטופלות על ידי פקחי העירייה.

2.2. הפניות למוקד מסווגות לתתי נושאים הכוללים מגוון תחומים. להלן טבלה המפרטת את התפלגות הפניות על פי הנושאים ושיעורן מתוך כלל הפניות שהתקבלו באותה השנה:

כמות הפניות שהתקבלו במוקד								נושא הפנייה
2017		2016		2015		2014		
0.13%	13	0.25%	20	0.06%	4	--	--	אי איסוף גללי כלבים
0.94%	92	0.59%	47	0.20%	14	0.14%	8	החזקת כלב במקום ציבורי
11.03%	1,081	13.56%	1,088	14.51%	1,041	10.75%	632	חנייה לא חוקית
5.36%	525	6.57%	527	7.04%	505	6.85%	403	חניית רכב במקום השמור לנכה
0.05%	5	0.12%	10					סימון/תמרור נכה דהוי
0.17%	17	0.09%	7	0.07%	5	0.10%	6	תמרור לקוי של חניית נכה
0.19%	19	0.26%	21	0.13%	9	0.10%	6	סימון תמרור לא חוקי
0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1			בור מסוכן במדרכה
0.01%	1	0.01%	1					גניבת חולות
18.22%	1,785	17.14%	1,376	14.86%	1,066	16.05%	944	רכב נטוש

אגף הפיקוח העירוני

כמות הפניות שהתקבלו במוקד								נושא הפנייה
2017		2016		2015		2014		
0.01%	1	0.05%	4	0.03%	2	0.02%	1	עישון במקום ציבורי
0.05%	5	0.01%	1	0.04%	3	0.12%	7	הפרת הסדר הציבורי (התפרעות/ אלימות)
0.27%	26	0.19%	15	0.04%	3	0.12%	7	ונדליזם (כללי)
12.34%	1,209	10.44%	838	13.21%	948	8.86%	521	השלכת פסולת לרשות הרבים
0.12%	12	0.16%	5	0.17%	12	0.15%	9	הדבקת מודעות לא חוקיות
0.17%	17	0.09%	7	0.26%	19	0.19%	11	רוכלים
0.21%	21	0.21%	17	0.18%	13	0.31%	18	הוצאת סחורה של העסק למדרכה
0.08%	8	0.07%	6	0.10%	7	0.02%	1	אי ניקוי חזית העסק
0.09%	9	0.02%	2	0.10%	7	0.26%	15	העמדת שולחנות/ כסאות ללא היתר
0.02%	3	0.02%	2	0.01%	1	--	--	שלט פרסום של עסק במצב מסוכן
0.02%	2	0.06%	5	0.11%	8	0.17%	10	שעת פתיחה/סגירת העסק
0.05%	5	0.09%	7	0.14%	10	0.14%	8	הזרמת שפכים לשטח ציבורי
13.01%	1,275	14.54%	1,167	15.55%	1,116	16.92%	995	ליקוי אינסטלציה פרטי שיוצר מפגע
0.05%	5	0.07%	6	0.10%	7	--	--	מגרש פרטי ריק עם פסולת

אגף הפיקוח העירוני

כמות הפניות שהתקבלו במוקד								נושא הפנייה
2017		2016		2015		2014		
1.51%	148	0.54%	43	0.52%	37	1.00%	59	הוצאת גזם וגרוטאות ביום אסור
16.57%	1,624	14.74%	1,183	12.99%	932	12.63%	734	מטרד לשכן (כללי)
0.07%	7	0.05%	4	0.11%	8	0.26%	15	מטרד לשכן - חשד לניהול עסק בדירה/בחצר
6.50%	637	7.97%	640	5.55%	398	3.94%	232	חסימה לא חוקית
5.26%	515	3.91%	314	3.89%	279	3.40%	200	חסימת כניסה לבניין
2.31%	226	1.67%	134	1.45%	104	1.87%	110	מטרד מפסולת בחצר משותפת
0.02%	2	0.44%	35	0.65%	47	0.95%	56	מטרד רעש (מוסיקה, צעקות)
0.04%	4	--	--	--	--	--	--	הבערת אש/מנגל בחצר
0.10%	10	0.19%	15	0.29%	21	0.31%	18	דייר השתלט על חדר אשפה
0.85%	83	0.47%	38	0.59%	42	4.69%	276	דייר השתלט על מקלט
0.36%	35	0.62%	50	0.64%	46	2.99%	176	מקלט מוזנח
0.12%	12	0.17%	14	0.22%	16	1.41%	83	ציוד/חפצים/גרו טאות במקלט
0.07%	7	0.12%	10	0.11	8	0.14%	8	מפגע רעש על ידי גנן פרטי
1.47%	144	0.86%	69	0.92%	66	0.85%	50	עגלה/מכולת פסולת בבניין מלאה
0.05%	5	0.16%	13	0.18%	13	0.03%	2	צמחייה של בניין המסכנת קווי חשמל

## אגף הפיקוח העירוני

כמות הפניות שהתקבלו במוקד								נושא הפנייה
2017		2016		2015		2014		
1.20%	118	2.45%	197	2.95%	212	1.87%	110	צמחייה של בניין המפריעה להולכי רגל
0.09%	9	0.05%	4	0.11%	8	0.17%	10	שטיפת רכב בצינור
0.07%	7	--	--	--	--	--	--	הפעלת הפיקוח העירוני למשימות המוקד
0.72%	71	1.04%	84	1.92%	138	2.23%	131	פניות ציבור (כללי)
100%	9,799	100%	8,026	100%	7,176	100%	5,881	<b>סך הכול</b>

2.3. מנתוני הטבלה ניתן לראות כי מרבית תלונות התושבים, לאורך 4 השנים שנבדקו, קשורות במפגעים הבאים:

2.3.1. ליקויי אינסטלציה פרטיים אשר יוצרים מפגע.

2.3.2. עבירות חנייה שונות (חנייה באדום לבן, חנייה בניגוד לתמרור, חנייה בצומת, חנייה כפולה וכד').

2.3.3. מטרדים לשכנים (כללי).

2.3.4. רכבים נטושים.

בשנים 2015-2017, מפגעים אלו היוו כ- 60% מכלל התלונות השייכות לאגף הפיקוח העירוני שהתקבלו במוקד.

2.4. הביקורת בחנה את השינוי במספר הפניות שהתקבלו בכל נושא, ביחס לשנה הקודמת. להלן טבלה המפרטת את הנושאים בהם השינוי היה משמעותי:

שיעור השינוי בכמות הפניות שהתקבלו במוקד ביחס לשנה הקודמת			נושא הפנייה
2017	2016	2015	
-35%	400%	--	אי איסוף גללי כלבים
96%	236%	75%	החזקת כלב במקום ציבורי
30%	29%	13%	רכב נטוש
73%	400%	-57%	ונדליוס (כללי)
44%	-12%	82%	השלכת פסולת לרשות הרבים
9%	5%	12%	ליקוי אינסטלציה פרטי שיוצר

## אגף הפיקוח העירוני

שיעור השינוי בכמות הפניות שהתקבלו במוקד ביחס לשנה הקודמת			נושא הפנייה
2017	2016	2015	
			מפגע
244%	16%	-37%	הוצאת גזם וגרוטאות ביום אסור
37%	27%	25%	מטרד לשכן (כללי)
64%	13%	40%	חסימת כניסה לבניין
69%	29%	-5%	מטרד מפסולת בחצר משותפת
-94%	-26%	-16%	מטרד רעש (מוסיקה, צעקות)
-33%	-29%	17%	דייר השתלט על חדר אשפה
118%	-10%	-85%	דייר השתלט על מקלט
-14%	-13%	-81%	ציוד/חפצים/גרוטאות במקלט
109%	5%	32%	עגלה/מכולת פסולת בבניין מלאה
-40%	-7%	93%	צמחייה של בניין המפריעה להולכי רגל

2.5. הנתונים המוצגים לעיל מדגישים את הנושאים בהם קיימת ירידה בכמות התלונות של התושבים, בהשוואה לשנת 2015. לדוגמה: דייר השתלט על חדר אשפה, צמחייה של בניין שמפריעה להולכי הרגל וכו'.

2.6. הביקורת מדגישה כי בתלונות הנוגעות למקלטים, בין היתר השתלטות של דייר או קיומן של גרוטאות במקלטים, חלה ירידה משמעותית בין השנים 2014 ל-2015. ירידה זו אינה מייצגת משום שבשל המצב הביטחוני בשנת 2014, כמות התלונות הנוגעות למצב המקלטים הייתה גבוהה, ולא ייצגה שנה ממוצעת.

2.7. הביקורת איתרה נושאים בהם חלה עלייה משמעותית בכמות הפניות בשנת 2017, ביחס לכמות שנמדדה בשנת 2016:

2.7.1. החזקת כלב במקום ציבורי- בשנת 2017 התקבלו במוקד 92 פניות בנושא. עלייה של 96% ביחס לכמות הפניות שהתקבלו ב- 2016.

2.7.2. הוצאת גזם וגרוטאות ביום אסור- בשנת 2017 התקבלו במוקד 148 פניות בנושא. עלייה של 244% ביחס לכמות הפניות שהתקבלו ב- 2016.

2.7.3. דייר שהשתלט על מקלט- בשנת 2017 התקבלו במוקד 83 פניות בנושא. עלייה של 118% ביחס לכמות הפניות שהתקבלו ב- 2016.

2.7.4. עגלת/מכולת פסולת בבניין מלאה- בשנת 2017 התקבלו במוקד 144 פניות בנושא. עלייה של 109% ביחס לכמות הפניות שהתקבלו ב- 2016.

## אגף הפיקוח העירוני

2.8. הביקורת הדגישה כי ההשוואה שנעשתה מאפשרת למנהל האגף לבחון את המגמות באשר לתלונות המתקבלות על ידי תושבי העיר, ולהבין אלו מפגעים מטרידים באופן מובהק יותר את תושבי העיר.

2.9. מנהל האגף אינו עושה שימוש בניתוח השוואתי כאמור, למרות שהביקורת סבורה כי ניתוח זה, בנוסף לסקר שביעות רצון בנושאים ספציפיים הנמצאים על סדר היום של מערך הפיקוח העירוני, יתנו למנהל האגף ולהנהלת העיר מדד באשר למידת ההצלחה של האכיפה בנושאים השונים, וכן יסייעו לבחון את הנושאים בהם נדרשת הגברה של האכיפה.

### 3. זמני תקן לטיפול באירועים (SLA)

3.1. במערכת ה-CRM, מוגדר לכל סוג של אירוע זמן תקן לטיפול בו (SLA). הביקורת מצאה כי ניתוח של עמידת האגף בזמני התקן נעשה החל משנת 2015.

3.2. להלן טבלה המציגה את עמידת האגף בתקני ה-SLA בשנים 2016-2017:

מספר הפניות								זמן
2017		2016		2015		2014		
94.4%	9,148	92.8%	7,480	87.7%	6,312	90.8%	5,442	אירועים שנסגרו ללא חריגה
1.3%	123	2.2%	181	2.6%	166	1.8%	110	אירועים שנסגרו בחריגה של עד שעה
1.6%	159	2.2%	174	2.5%	182	1.6%	98	אירועים שנסגרו בחריגה של עד 6 שעות
0.2%	22	0.4%	31	1.6%	118	1.2%	72	אירועים שנסגרו בחריגה של עד 12 שעות
0.4%	41	0.7%	54	1.9%	135	1.2%	72	אירועים שנסגרו בחריגה של עד 24 שעות
0.3%	33	0.5%	44	1.3%	96	0.7%	43	אירועים שנסגרו בחריגה של עד 48 שעות
0.5%	51	0.3%	24	1.3%	95	1.4%	86	אירועים שנסגרו בחריגה של עד 7 ימים
0.7%	67	0.6%	49	0.6%	45	0.9%	53	אירועים שנסגרו בחריגה של עד 30 ימים
0.5%	45	0.3%	26	0.7%	51	0.3%	17	אירועים שנסגרו בחריגה של מעל 30 ימים
<b>100%</b>	<b>9,689</b>	<b>100%</b>	<b>8,063</b>	<b>100%</b>	<b>7,200</b>	<b>100%</b>	<b>5,993</b>	<b>סך הכול</b>

## אגף הפיקוח העירוני

- 3.3. מנתונים אלו עולה כי באופן עקבי, כ- 90% מהאירועים במערכת ה-CRM נסגרים ללא חריגה.
- 3.4. הביקורת מבהירה כי חריגה של עד 24 שעות אינה מעידה על חוסר טיפול בתלונה/בעייה, אלא, לרוב, זהו עיכוב בסגירת האירוע. שיעור האירועים שנסגרו בחריגה שעולה על 24 שעות הוא זניח ועומד על ממוצע של 2.7% מכלל הפניות המתקבלות באגף הפיקוח העירוני ורשות החנייה.
- 3.5. לדברי מנהל האגף, בעבר היו חריגות גדולות במועדי ה-SLA. אחת הסיבות לכך היא שלא הייתה עמדת CRM באגף. בחינה שלו ושל מנהל המוקד העלתה כי מקורן של מרבית החריגות נבע מעומס במוקד העירוני, שהיה אחראי על סגירת הפניות לאחר הטיפול בהן.
- 3.6. כיום, קיימת עמדת CRM באגף התפעול, אותה מנהל קמב"ץ האגף. כל הפניות שנפתחות במוקד מופיעות אצל הקמב"ץ, והוא מנתב אותן בין הפקחים, בהתאם למיקומם בשטח או לתחום אחריותם. עם סיום הטיפול בפנייה, קמב"ץ האגף סוגר אותה.
- 3.7. הביקורת מציינת לשבח את עריכת הניתוח לבחינת מקור החריגות והסיבות להן, אשר היווה בסיס לשינוי שהוביל לצמצום משמעותי של החריגות.

## 4. שביעות רצון התושבים

- 4.1. המוקד העירוני מבצע סקר שביעות רצון לבחינת אופן הטיפול בתלונות התושבים. לאחר סגירת התלונה במערכת, המוקדן יוזם קשר עם התושב, אשר מתבקש לתת ציון לטיב הטיפול בתלונה, וטיב השירות הניתן במוקד.
- 4.2. הביקורת בחנה את נתוני שביעות הרצון של התושבים מהטיפול בתלונותיהם למוקד בהתאם לסקר זה.
- 4.3. להלן טבלה המרכזת את הנתונים:

כמות הפניות על פי מידת שביעות רצון המתלונן								רמה
2017		2016		2015		2014		
30%	25	54%	432	39%	279	21%	81	מרוצה מאוד
54%	45	40%	318	43%	313	45%	173	מרוצה
8%	7	3%	24	8%	56	12%	44	ניטרלי
8%	7	3%	22	10%	69	20%	75	לא מרוצה
0%	0	0%	1	1%	5	2%	8	כלל לא מרוצה
100%	84	100%	797	100%	722	100%	381	סך הכול
	9,643		8,037		7,169		5,937	סך כול הפניות
	0.9%		9.9%		10.1%		6.4%	שיעור הפניות שנבדקו

## אגף הפיקוח העירוני

4.4. במהלך שנת 2017, המוקד שינה את אופן דירוג שביעות הרצון. על פי שיטת הדירוג החדשה, על התושב לדרג את מידת שביעות רצונו בין 1-5, כך שבחירה בספרה 1 מעידה על חוסר שביעות רצון רב, ובחירה בספרה 5 מעידה על שביעות רצון גבוהה. להלן פירוט ממצאי הסקר שהחל בשנת 2017:



4.5. ניתן לראות כי בנוסף לבחינת שביעות הרצון עבור הטיפול ב-84 הפניות שמוצגות בטבלה לעיל, נבחנו 257 פניות נוספות. כלומר, בשנת 2017, נבחנה שביעות הרצון מ-341 פניות.

4.6. ניתן לראות כי בשנת 2017, 75% מהתושבים היו מרוצים מאופן הטיפול בתלונתם, בשנת 2016, 94% מהתושבים היו מרוצים, בשנת 2015, 82% מהתושבים היו מרוצים ובשנת 2014, רק 66% מהתושבים היו מרוצים מהטיפול בתלונתם.

4.7. ככלל, תושבי העיר שבעי רצון מאופן טיפול האגף בתלונות התושבים. אולם אין להתעלם מהירידה שחלה בשיעור מידת שביעות הרצון שחלה בשנת 2017 בהשוואה לשנת 2016, ויש להבין את המניעים לירידה זו על מנת לעצור אותה.

4.8. שיעור הפניות שנבחנו, בהן שביעות רצון התושבים בשנת 2017 מהווה 3.53% מכלל הפניות שהתקבלו במוקד בשנת 2017. שיעור זה נמוך משמעותית משיעור הפניות שנבחנו בשנים 2015-2016.

4.9. מנהל המוקד העירוני הסביר כי הסיבה לירידה נובעת משינוי מערך בחינת שביעות הרצון החל משנת 2017. כיום, עם סיום הטיפול בתלונה של התושב, הוא מקבל הודעת SMS, על פיה הטיפול בתלונה הסתיים. במוקד פועלים על יצירת ממשק לסקר שביעות רצון ישירות מהודעת ה-SMS אותה מקבל התושב, וכך יוכל התושב למלא סקר שביעות רצון מייד עם סיום הטיפול בתלונה.

4.10. למרות הסברה כי הממשק ל-SMS יעלה באופן משמעותי את שיעור התושבים המשתתפים בסקר, לא כך הדבר. בפועל, מספר התושבים אשר לוקחים חלק בסקר שנשלח באמצעות הממשק נמוך.

4.11. הדוח השנתי מרכז את סיכום פעילות המוקד העירוני, וכולל את סיכום הנתונים השנתיים באשר לשביעות רצון התושבים. הדוח מועבר מידי שנה לכלל המנהלים בעירייה. הדוח מכיל מידע שבאמצעותו ניתן לבדוק ולאבחן תקלות ובעיות



## אגף הפיקוח העירוני

בשגרת העבודה (על פי כמות התלונות בנושא מסויים), לבחון את העמידה בזמני התקן, ולנתח את נתוני מידת שביעות הרצון של התושב מהשירות הניתן לו ומאופן הטיפול בתקלות.