

פיקוח עירוני ביקורת מעקב

1. בשנת 2018 נערכה ביקורת באגף הפיקוח העירוני. ממצאי הביקורת העלו, כי לא קיימת מדיניות אחיפה עירונית ברורה שעל פיה יכול מנהל אגף הפיקוח העירוני לערוך תוכנית עבודה שנתית הכוללת יעדים, מדדי הצלחה ומקורות תקציביים למימונה.
2. כמו כן, למרות שמנהל אגף הפיקוח העירוני שולט בנעשה באגף מבחינה תפעולית וניהול כוח האדם בשטח, חסרה תוכנית להגדרת צורכי הניהול והבקרה של מנהל האגף בפרט, ועובדי האגף בכלל, לקבלת דוחות שוטפים לביצוע מעקב ובקרה, זאת למרות היכולות הניהוליות של התוכנות בהן משתמשים עובדי האגף, ומחוללי הדוחות שלהן, המאפשרים לבצע בקרה ממוחשבת ויעילה אחר פעילות האגף.
3. במהלך שנת 2021 העירייה צפויה לפרסם מכרז פומבי להפעלה וגבייה של מערך החנייה העירוני ומכלול הקנסות העירוניים עבור עיריית בת ים. מכרז זה יכלול בקורות ודוחות בקרה ניהוליים שהומלצו על ידי הביקורת, אך אינן מבוצעות כיום בשל עלויות התאמת המערכת, כפי שמפורט בהמשך הדוח.
4. באופן כללי, קיים קושי רב ומתמשך בגיוס פקחים ואף בהתמדתם בתפקידם. כיום, באגף 25 מפקחים, מתוכם 5 פקחים עתידיים לפעול במסגרת הרובעים החדשים שהוקמו בעיר. להדגשה, בעקבות משבר הקורונה עלה הצורך בפקחים למשימות נוספות, והחוסר במפקחים משפיע עוד יותר על איכות ההישגים אליהם שואף מנהל האגף להגיע.
5. ביקורת המעקב בחנה את יישום ההמלצות ותיקון הליקויים הנוגעים לתהליכי העבודה באגף הפיקוח העירוני, אשר הומלצו בביקורת שנערכה בשנת 2018. הביקורת מציינת בחיוב רב כי מנהל האגף וסמנכ"ל תפעול ושפ"ע פעלו ליישומן של מרבית ההמלצות. להלן ממצאי הביקורת:

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2018	
בוצע. למרות שמדיניות האכיפה אינה מדיניות קבועה ומוגדרת, קיימות הנחיות המוגדרות על ידי הנהלת העיר, המשתנות על פי צרכים של שמירה על הסדר. לדברי מנהל האגף, בתקופת הקורונה ההנחיות משתנות באופן תכוף, ואין מקום להגדרת מדיניות ממושכת.	1.	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.

ביקורת מעקב – פיקוח עירוני

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2018	
<p>בוצע.</p>	<p>2. להגדיר בתוכנית העבודה לשנת 2018 את מדדי ההצלחה הכמותיים ואת פרקי הזמן העומדים לרשות עובדי האגף על מנת להגיע אליהם.</p>	<p>2.</p>
<p>בוצע.</p> <p>בנוסף לשיבות שבועיות של כל הצוות התפעולי בהם כל מנהל/סגן מנהל אגף מעדכן בפעילות השוטפת, אחת לחודש, בממוצע, אחד מהנוכחים מציג את סטאטוס התקדמות התוכנית השנתית.</p>	<p>3. לערוך פגישה רבעונית ייעודית של סמנכ"ל תפעול ושפ"ע 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.</p>	<p>3.</p>
<p>לא בוצע.</p> <p>מנהל האגף ציין, כי הקושי לגייס פקחים גדל עם השנים. כמות הפקחים ירדה מתקופת ביצוע הביקורת, ונסיונותיו הרבים לגייס פקחים לא צלח. מבחינתו, בשלב זה אין משמעות להגדרת התקן.</p>	<p>4. להגדיר תקן לכמות הפקחים הנדרשת לצורך מילוי המשימות של אגף הפיקוח. על התקן להיגזר מכמות המשימות, גודל העיר, כמות התושבים וכד'.</p>	<p>4.</p>
<p>לא רלוונטי בשלב זה.</p> <p>מנהל האגף ציין, כי רוטציה בין הפקחים, אחת לשנתיים, חשובה עבור המפקחים הפועלים במסגרת הרובעים. כיום, פעילות אגף אינה מאופיינת באפשרות ליישם זאת בשל המחסור בפקחים.</p>	<p>5. 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 באזור שבאחריותו.</p>	<p>5.</p>
<p>לא בוצע.</p> <p>לטענת מנהל האגף, עלות הפיתוח גבוהה, ולקראת היציאה למכרז, בשנת 2021 זו תהיה אחת הדרישות.</p>	<p>6. 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.</p>	<p>6.</p>

ביקורת מעקב – פיקוח עירוני

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2018	
<p>לא בוצע. ראה הערה לעיל.</p>	<p>7. 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'.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>8. להכשיר עובדים באגף, על מנת שתהיה להם גישה למערכת ה- "מטרו-פארק", גם בהפקת דוחות ניהוליים, כך ניתן יהיה להפיק באופן שוטף דוחות, וכך ליצור את מערך הבקרה הניהולי של האגף.</p>	
<p>בוצע. היקף סקרי שביעות הרצון, המבוצעים על ידי חטיבת השירות מאז הוקמה רחב באופן משמעותי. חטיבת השירות מנתחת שינויים ומגמות בפניות המגיעות למוקד, ומציגה זאת למנהלי האגפים מידי שבוע. כמו כן, סקרי שביעות רצון אלו משמשים גם כבסיס לקביעת המפגעים המטרידים את תושבי העיר על מנת שהאכיפה היזומה תהיה אפקטיבית יותר.</p>	<p>9. לערוך סקר שביעות רצון באותם התחומים שבהם חלו שינויים גדולים בכמות הדוחות במטרה לנתח שינויים ומגמות, ולצורך מדידה של איכות האכיפה ועמידה ביעדי האגף.</p>	
	<p>10. 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 הופיע בדוח הביקורת).</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>11. לעדכן את הוראות העבודה שבפורטל הנהלים העירוני ולהתאימם לתהליכי העבודה הקיימים באגף.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>12. לעגן בהוראות העבודה את תהליך הוצאת ההתראות בטרם הוצאת הודעת</p>	

ביקורת מעקב – פיקוח עירוני

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2018	
		תשלום קנס.
<p>טרם בוצע.</p> <p>המחסנים במשק עתידיים לעבור למתחם חדש הנמצא בבנייה. עם המעבר למחסנים החדשים יוקצה בהם אזור המיועד לסחורה שהוחרמה מרוכלים שפעלו ללא רישיון, בהתאם להמלצה.</p>	<p>13. להקצות בשטח המחסן הראשי במשק אזור המיועד לסחורה שהוחרמה מרוכלים שפעלו ללא רישיון, וזאת על מנת להרחיקה ממשרדי אגף הפיקוח העירוני.</p>	
<p>בוצע.</p> <p>לדברי מנהל האגף ההנחיות להפקת התראות באמצעות המערכת חודדו, וקיימת דרישה להפיקן רק מתוך המערכת.</p>	<p>14. להפיק התראות רק מתוך מערכת ה- "מטרו-פארק", ולא להתריע בעל פה, על מנת שההתראה תהיה אפקטיבית ותסייע למנהלים בבקרה בסיסית, כגון:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. איתור עבריינים חוזרים. ii. ניתוח מספר התראות לפקח. iii. פילוח התראות על פי אזורים/ נושאים. iv. משך זמן ההתראה לתיקון המפגעים. v. ניתוח ההתראות והפיכתן לברירות משפט. 	
<p>בוצע.</p>	<p>15. 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.</p>	
<p>בוצע.</p> <p>כל הפקחים, בעלי ותק של שנה מקבלים את ההכשרה האמורה.</p>	<p>16. להכשיר את הפקחים החדשים באמצעות קורס, בהתאם לדרישות חוק ייעול ואכיפה, כפי שמגדיר מנכ"ל משרד הפנים, בחוזר מיום 20/12/2012.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>17. להגדיר את תנאי הסף במכרזים לגיוס פקחים, כך שיכילו את כל תנאי</p>	

ביקורת מעקב – פיקוח עירוני

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2018	
	<p>הכשירות המוגדרים על ידי משרד הפנים. יש לשים לב, שהתנאים המנוסחים במכרזים לא ייצרו אפליה אסורה הפוגעת בחוק שיוויון הזדמנויות, כגון שירות צבאי.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>18. 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.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>19. 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.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>20. לערוך בקרה חודשית המאתרת את ברירות המשפט שעתידות להתבטל בשל התיישנות בשלושת החודשים העוקבים.</p>	
<p>בוצע.</p>	<p>21. להקפיד להזין את המידע במערכת ה-"מטרו-פארק", באופן מדויק, כולל העילות לביטולי הדוחות, עליהן</p>	

ביקורת מעקב – פיקוח עירוני

עדכון המצב	המלצות בדוח מבקרת העירייה לשנת 2018	
	מחליטה התובעת העירונית.	
בוצע.	22. להפסיק את הגבייה בגין אגרה עבור הצבת התמרור וסימון החנייה מתושב נכה הזכאי לחנייה אישית, ולדרוש מהקבלן לבצע את העבודה בהתאם להסכם עמו.	
לא בוצע. מנהל האגף יתאם הדרכה עם משטרת ישראל.	23. להכשיר את פקחי העירייה לצורך השימוש בגז מדמיע, לרבות הכשרות תקופתיות.	
בוצע.	24. לצייד את כל פקחי העירייה בתג מזהה בהתאם לדרישות החוק. יש לעצב את התג כך שיתאים גם למדי הקיץ של הפקחים.	
בוצע.	25. 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.	