

## השירות הווטרינרי העירוני

### 1. כללי

- 1.1 ביקורת מקיפה על פעילותו של השירות הווטרינרי בבת-ים נערכה במהלך החודשים ספטמבר 1995 - ינואר 1996.  
ממצאי הביקורת פורסמו בדוח מבקר העירייה מס' 13 לשנת 1996/1995.  
בחודש יולי 1997, על בסיס המלצותיה של הביקורת, נערכה ביקורת מעקב, שבחנה את אופן תיקון הליקויים ואת יישום תשובות ראש העירייה שניתנו בעקבות פרסום דוח הביקורת.
- 1.2 הביקורת התבקשה, בדצמבר 2003, לבצע ביקורת בשירות הווטרינרי לאור תלונות שנגעו לאופן תיפקודה של היחידה ולאופן מתן השירות לתושבים. הביקורת בחנה את השינויים שחלו באופן פעילותו וניהולו של השירות הווטרינרי, וזאת לאור המלצותיה הן בדוח הביקורת משנת 1996, הן בביקורת המעקב הקודמת משנת 1997, והן לאור התלונות שהתקבלו.
- 1.3 דוח הביקורת הכתוב נמסר לרופא הווטרינר, נתקבלה תגובתו בכתב ובאותם המקרים שהביקורת מצאה לנכון, היא צרפה את הערות המבוקר לדוח.

### 2. להלן פירוט הנושאים שנבחנו במסגרת ביקורת המעקב:

- 2.1 אפקטיביות הפיקוח הווטרינרי העירוני:
  - 2.1.1 קיומו של פיקוח וטרינרי על כלל העסקים בעיר המחוייבים פיקוח.
  - 2.1.2 תדירות הפיקוח הווטרינרי על העסקים ויעילותו.
- 2.2 ארגון וניהול המידע - אופן ניהול תיקיית העסקים הנתונים לפיקוח, רישום ותיעוד הממצאים והמעקב אחר שיפור הליקויים.
- 2.3 ביצוע בדיקות משנה - היקף הבדיקות, אופן ביצוען ורישומן, כמתחייב על-פי החוק ותקנותיו.
- 2.4 מניעת מחלות בעלי-חיים:
  - 2.4.1 אופן ניהול מערך חיסוני כלבים כנגד כלבת.
  - 2.4.2 אופן טיפולו של השירות הווטרינרי בבעלי-חיים משוטטים.
- 2.5 מחשוב.
- 2.6 הטיפול בתלונות הציבור.
- 2.7 תוכניות עבודה, נוהלי עבודה וכוח-האדם.

## השירות הווטרינרי

3. כללית, ממצאי הביקורת מצביעים על ליקויים רבים בתפקודו של השירות הווטרינרי, על העדר תכנון יזום ומסודר של הפעילות וחוסר פיקוח ובקרה של מנהלה, והרושם המתקבל הוא של יחידה המתנהלת בעקבות האירועים השוטפים. ההרכב האנושי וכישוריו המקצועיים של כוח-האדם הנוכחי בשירות הווטרינרי הינו בעייתי ביותר בעיקר לאור העובדה, שהשירות הווטרינרי הפך ל-"עיר מקלט" לעובדים בעייתיים, שחלקם לפחות הגיעו אליה לאחר שהועברו ממקומות אחרים בעירייה, אווירה עכורה שוררת בין חלקם של העובדים למנהל עד כדי חוסר שיתוף פעולה, ולמעשה, עולה תמונה של אובדן שליטה ופיקוח של הרופא הווטרינרי על לפחות, חלקה של הפעילות. חלקם הקטן של הליקויים עליהם הצביעה הביקורת בעבר, הוסדרו ותוקנו כפי שהביקורת המליצה, בעוד שחלקם של הליקויים חוזר על עצמו, הן בביקורת המעקב הקודמת והן בביקורת המעקב הנוכחית.

הביקורת ערה לכך, שחלקם של הליקויים לא הוסדר בשל מגבלות תקציביות שלא אפשרו את יישום ההמלצות במלואן. יחד עם זאת, ליקויים החוזרים על עצמם גם בביקורת המעקב הנוכחית ניתן היה להסדיר ולשפר ללא כל תלות בתקצוב נוסף, אלא רק באמצעות יתר רצון ואכפתיות של כוח-האדם והאמצעים העומדים לרשות השירות הווטרינרי.

לדברי הרופא הווטרינרי, העובדה שמדובר ביחידה המתפקדת ונותנת מענה לבריאות הציבור, עם רופא רשותי אחד, ב-90% משרה במקום שתי משרות, כנדרש על-פי תקן, ובכוח-האדם הבעייתי העומד לרשותו, היא, כשלעצמה, מצביעה על ניהול נכון, ושהיחידה מתפקדת חרף הרכב כוח-האדם הבעייתי.

4. הביקורת מציינת, כי בדומה לממצאים שנתגלו במחלקות אחרות באגף חזות העיר, גם בדוח זה לא מצאה הביקורת, בקרה אגפית על אופן פעילותו של השירות הווטרינרי והעומד בראשו. אם כך היה נעשה, לפחות חלקם של הליקויים העולים בדוח זה לא היה רואה אור.

## 5. עיקרי הממצאים:

### 5.1 כללי

5.1.1 דוח ביקורת המעקב הנוכחית מעלה פעם נוספת ביקורת נוקבת על אופן ניהולו של השירות הווטרינרי. בחינת קשת הפעילויות המתבצעות בשירות הווטרינרי מעלה, כי כמעט באף לא אחת מהפעילויות המתבצעות, אין מורגשת יד מנהל מכוונת, אין מושקעת מחשבה בתכנון ממוקד של הפעילות ואין כל מבדק ובקרה פנימית של המנהל על הפעילות המתבצעת.

## השירות הווטרינרי

לדברי הרופא הווטרינר, העובדה, שמשך מספר שנים הועלו על-ידו ועל-ידי מנהל האגף התרעות חוזרות ונשנות להנהלת העירייה בדבר כוח-אדם בעייתי בשירות הווטרינרי, שאינו מתאים לתפקידו ולא ניתן לשלבו בעבודה באופן תקין והולם - היא, כשלעצמה, הסבר מספק לכל הליקויים עליהם מצביעה הביקורת בדוח זה.

### 5.2 מינוי סטטוטורי של רופא וטרינר עירוני לעיר בת-ים

5.2.1 על-פי פקודת העיריות, המועצה חייבת למנות רופא וטרינר עירוני. מאז פרישתו לגמלאות של הרופא הווטרינרי העירוני בשנת 1998, לא מינתה מועצת העירייה, כנדרש על-פי החוק, רופא וטרינר כמנהל השירות הווטרינרי. בפועל, משמש בתפקיד סגנו של מנהל השירות הווטרינרי לשעבר, אולם בלא שקיבל לכך מינוי רשמי על-ידי מועצת העירייה בין אם כמנהל ובין אם כממלא מקום.

5.2.2 מנהל אגף חזות העיר, שהיה ממונה על השירות הווטרינרי, התייחס לסוגייה זו והבהיר לביקורת, כי לא פעל להביא את מינויו לאישור מועצת העירייה, הואיל ולא היה משוכנע בהתאמתו לתפקיד מנהל השירות הווטרינרי העירוני, לפיכך, המליץ, כי יערך מכרז פומבי אליו יוכל הווטרינר להגיש מועמדותו ולהתמודד מול מועמדים נוספים, אולם, חרף בקשותיו העירייה לא פרסמה מכרז לעניין זה.

### 5.3 התקציב והניהול הכספי

5.3.1 ההכנסות וההוצאות השירות הווטרינרי בשנים 2001 - 2003, הסתכמו כמפורט:

#### תקציב ההוצאות (ב-ש"ח):

2003			2002			2001			פירוט הסעיף
% ביצוע	התקציב	התקציב	% ביצוע	התקציב	התקציב	% ביצוע	התקציב	התקציב	
84.48	111,746	132,280	129.06	132,280	102,498	93.04	102,896	110,599	חומרים והסגרת כלבים

#### תקציב ההכנסות (ב-ש"ח):

השירות הווטרינרי

2003			2002			2001			פירוט הסעיף
% ביצוע	ביצוע	תכנון תקציבי	% ביצוע	ביצוע	תכנון תקציבי	% ביצוע	ביצוע	תכנון תקציבי	
101.88	240,817	236,372	86.44	236,372	273,448	95.38	273,448	286,695	פיקוח וטרינרי
85.42	123,556	144,639	236.81	144,639	61,078	75,063	61,078	80,761	מלחמה בכלבת
	364,373			381,011			334,526		סה"כ

כללית, תהליכי הגבייה הכספית (מבדיקות משנה לבשר טרי ורישיונות וחיסונים לכלבים), הוצאת הקבלות והפקדות הכספים בקופת העירייה, מתבצעות באופן תקין. הנושא מנוהל על-ידי מזכירת השירות הווטרינרי, הרישומת מסודרת ומתועדת באופן תקין.

**5.4 הפיקוח על העסקים**

5.4.1 מממצאי הביקורת עולה, כי בשירות הווטרינרי אין רישום ממוחשב או ידני, מעודכן של כלל העסקים בעיר בהם נדרש על-פי חוק פיקוח וטרינרי. כללית, נמצא פער של כ- 104 עסקים בין נתוני המחלקה לרישוי העסקים באשר לכלל העסקים בעיר המייצרים, מעבדים, מאחסנים או מוכרים מוצרי מזון מן החי לבין הנתונים שהוצגו על-ידי השירות הווטרינרי. לדברי הרופא הווטרינר, מרבית הפערים מתייחסים לאותם העסקים שעל-פי צו רישוי עסקים אין הוא נדרש להיות חלק מהליך הרישוי. בעסקים אלו, במידה שלא יקבל מידע מהמחלקה לרישוי עסקים, לא יידע על קיומו של העסק וכמובן שלא יקויים בו פיקוח שוטף. בניגוד לעמדתו של הרופא הווטרינר, הביקורת סבורה, כי מתוקף אחריותו לפיקוח על כלל מוצרי המזון מן החי, כנדרש, בין השאר, על-פי חוק העזר לבת-ים (פיקוח על מכירת בשר ומוצרי בשר), על הרופא הווטרינר לפעול מעת לעת ולהצליב את המידע הקיים ברשותו מול המידע המצוי במחלקה לרישוי עסקים, על מנת לאתר את אותם העסקים ולהכניסם תחת פיקוח.

## השירות הווטרינרי

5.4.2 הפיקוח על העסקים אינו מתבצע על-פי תוכנית עבודה מוגדרת ומסודרת, המסדירה את סבב הביקורות בעסקים, אלא באופן אקראי, וזאת למרות שניתן להסדיר את סבב הביקורות בעסקים באמצעות המחשב. בנושא תדירות הביקורות בעסקים, למרות שממצאי הביקורת מצביעים על גידול משמעותי של כ- 50% בהשוואה לביקורת המעקב הקודמת, הביקורת מציינת, כי בבדיקת 25% מתיקי העסקים עדיין נמצאו עסקים בהם הפיקוח הווטרינרי מתקיים בתדירות נמוכה מאד של פעם בשנה או אף כלל לא, וזאת בשעה שבניהול נכון ובניצול יעיל של כוח-האדם אפשר וניתן היה להגדיל את תדירות הפיקוח בעסקים באופן משמעותי. לדברי הרופא הווטרינר, לא ניתן לנצל באופן יעיל יותר את כוח-האדם הבעייתי העומד לרשותו.

5.4.3 הביקורות הקודמות שנערכו בשירות הווטרינרי הצביעו על ליקויים באופן רישום הממצאים ובאיכות הפיקוח שהתבצע בעסקים. חלקם של ליקויים אלו חזר ונמצא גם בביקורת זו. לדברי הרופא הווטרינר, מדובר בשני עובדים שאינם ממלאים אחר הוראותיו בנושאים אלו.

5.4.4 הביקורת העירה על כך, שלא מתבצעת כל פעילות משמעותית על מנת לאכוף את הפיקוח הווטרינרי בעסקים שעיקר פעילותם מתבצעת בשעות אחר-הצהריים, הערב והלילה, דוגמת אולמות שמחה או חלקן של המסעדות. במצב כיום אין כל ודאות שמוצרי המזון מן החי ותנאי הובלתם המגיעים לעסקים אלו, אכן נבדקו וקיבלו את כל האישורים הווטרינרים הנדרשים, ולפיכך נדרש שיתוף פעולה עירוני בין מחלקת הפיקוח העירונית, השירות הווטרינרי ורישוי העסקים לקיום מבצעים משותפים שתכליתם פעילות מונעת, יצירת הרתעה והחדרה למודעותם של בעלי העסקים, קיומה של מערכת בקרה ופיקוח עירונית בנושאים אלו.

## **5.5 הפיקוח על מניעת מחלות בעלי-חיים**

5.5.1 ליקוי מהותי עליו הצביעה הביקורת בעבר מספר פעמים חוזר ועולה גם בביקורת זו והוא נוגע לעובדה, שבעיר בת-ים אין תחנת הסגר מאושרת על-ידי משרד החקלאות לבעלי-חיים משוטטים, וזאת למרות שראש העירייה הקודם השיב בתשובותיו לדוח הביקורת, כי תחנת הסגר תוקם בעיר במהלך שנת 1997. מבנה המשחטה לשעבר ממשיך לשמש באופן מאולתר כתחנת איסוף ומעבר עד להעברת בעלי החיים להסגר כשעלות ההובלה וההסגר מוטלת על כתפי העירייה.

## השירות הווטרינרי

לביקורת נודע, כי קיימת כוונה להשתמש במבנה המאולתר הנוכחי של תחנת ההסגר לשימושים מסחריים/כלכליים ולהעביר את תחנת ההסגר המאולתרת ולמסדה ברחוב יצחק נפחא (תחנת המעבר הסגורה).

5.5.2 עוד בנושא זה, הביקורת חוזרת ומעירה, כפי שהדבר עלה בביקורות הקודמות, כי השירות הווטרינרי אינו פועל לגבות אגרה בעבור הובלת כלב משוטט למאורת בידוד ובעבור כל יום בהסגר (באותם המקרים שבעלי הכלבים ניתנים לזיהוי על-פי פרטי השבב האלקטרוני), וזאת למרות שחוק עזר לבת-ים (פיקוח על כבלים ובעלי-חיים אחרים), התשנ"ח - 1998, מאפשר זאת.

5.5.3 השירות הווטרינרי אינו נותן מענה לציבור בנושא חיסונים בשעות אחר-הצהריים, כפי שהדבר נהוג ומתבצע אחת לשבוע, בין השעות 16.00-19.00, על-ידי כלל מחלקות העירייה הנותנות שירות לציבור.

## 5.6 כוח-האדם

5.6.1 כוח-האדם בשירות הווטרינרי מונה שמונה עובדים, כמפורט:

רופא וטרינר - 90% משרה.

מזכירה - משרה מלאה.

3 מפקחים - במשרות מלאות.

לוחד בעלי-חיים - במשרה מלאה.

2 עובדים בלתי מקצועיים - במשרה מלאה.

5.6.2 הביקורת מציינת, כי תקן רופאים וטרינרים המומלץ לעיר בסדר גודל של בת-ים הינו שני רופאים וטרינרים (תקן מומלץ, אך לא חובה. משרד הפנים מבסס קביעותיו על-פי תקן זה).

5.6.3 משיחות שקיימה הביקורת עם עובדים מהיחידה, ומבדיקת חומר כתוב בתיקים אישיים, הביקורת התרשמה, כי בשירות הווטרינרי שוררת מערכת יחסים עכורה בין מנהל היחידה/הרופא הווטרינר לעובדים ובינם לבין עצמם, מחוסר שיתוף פעולה של חלק מהעובדים עם הרופא הווטרינר, וברור הוא, כי בתמהיל האנושי הנוכחי, לא ניתן להמשיך כך לאורך זמן. לפיכך, השירות הווטרינרי חייב לעבור "בדק בית" מן היסוד בכל הכרוך באיוש כוח-האדם.

5.6.4 הביקורת סבורה, כי ניתן לצמצם את מצבת כוח-האדם הנוכחית בשירות הווטרינרי לכדי שישה עובדים בלבד, ובלבד שיהיו אלה עובדים איכותיים ובעלי מוטיבציה.

**5.7 מחשוב**

5.7.1 הביקורת העירה, כי כפי שהדבר הוער גם בביקורת קודמת, השירות הווטרינרי אינו מנצל באופן מלא את אמצעי המחשוב שהועמדו לרשותו וכי אלה אינם משמשים ככלי ניהולי בידי המנהל ואף אין כל מודעות לפוטנציאל הניהולי הגלום בשימוש נכון באמצעי המחשוב.

**5.8 הטיפול בתלונות הציבור**

5.8.1 בדיקת הביקורת העלתה, כי רישומי המוקד העירוני מצביעים על תלונות רבות שהועברו לטיפולו של השירות הווטרינרי, אולם אלה נותרו פתוחות במשך זמן רב, בחלקן אף במשך שנה ושנתיים. על-פניו, נראה, כי מדובר בליקוי רישומי בלבד. לא ניתן היה לבצע בדיקה יסודית בעניין זה, הואיל והשירות הווטרינרי לא נהג לשמור ולתייך עותק מכל תלונה עם סיום הטיפול בה.

**6. הביקורת ממליצה:**

- א. לאור הליקויים המוצגים בדוח הביקורת, מומלץ, כי מנכ"ל העירייה יבחן ביסודיות את אירגונה, תיפקודה ואיושה מחדש של יחידה זו.
- ב. יש להביא לאישור המועצה מינויו של וטרינר עירוני.
- ג. יש לפעול ולתקן את הליקויים החוזרים על עצמם פעם אחר פעם, בדוחות קודמים.
- ד. לארגן ולעדכן את בסיס המידע הממוחשב, כך שיכלול באופן מלא, מעודכן ואמין את פרטי כל העסקים הנמצאים בפיכות, עיתויי הביקורות שנערכו בעסקים, ביקורות מעקב מתוכננות וכל מידע רלוונטי נוסף. אחת לפרק זמן נתון, יש להצליב נתונים עם נתוני המחלקה לרישוי עסקים, על מנת ליישר קו.
- ה. לקיים את הפיקוח על העסקים על בסיס תוכנית עבודה מפורטת ומסודרת ברמה שבועית/חודשית/שנתית.
- ו. להפעיל את כוח-האדם לנושא הפיקוח על העסקים באופן יעיל יותר על מנת להגדיל, בין השאר, גם את תדירות הביקורות בעסקים.
- ז. לתקן את הליקויים עליהם הצביעה הביקורת באופן רישום הממצאים על גבי דוחות הפיקוח ולדרוש מהמפקחים ולוודא, כי הביקורת בעסק מתבצעת ומקיפה את כל הפרמטרים אליהם נדרש להתייחס, כמפורט בטופס הפיקוח.

## השירות הווטרינרי

- ח. לקיים פעילות משותפת של הפיקוח העירוני, רישוי העסקים והשירות הווטרינרי, אחת לפרק זמן נתון, וזאת במטרה להרחיב ולהכיל את הפיקוח הווטרינרי גם על עסקים שעיקר פעילותם היא בשעות אחר-הצהריים והערב.
- ט. להשאיר לבעלי העסקים עותק מדוח הביקורת שנערך בעסק עם ציון הליקויים והמועד שנקבע לביקורת חוזרת ולהחתים את בעל העסק על טופס הביקורת. בכל מקרה שבו בעל עסק מסרב לחתום - יש לציין זאת בעותק מדוח הביקורת המתויק בתיק העסק.
- י. הרופא הווטרינר, בשיתוף עם המחלקה המשפטית, יפעל לקדם את נושא חקיקת חוק עזר מקומי, באמצעותו ניתן יהיה להטיל על בעלי העסקים את מימון בדיקת המעבדה לדגימות מזון.
- יא. לארגן את תיקיית העסקים הנתונים לפיקוח וטרינרי באופן מסודר ונאות.
- יב. להפיץ בקרב בעלי העסקים, מעת לעת, מנשר/דף מידע, שירענן הנחיות שונות בהיבט הווטרינרי וידגיש את הצורך בביצוע סדיר של בדיקות משנה למזון מן החי שבית העסק מקבל ממקורות חוץ בת-ימיים.
- יג. להשתמש במשאבי המחשוב על מנת להטמיע בשירות הווטרינרי תהליכי עבודה ממחושבים, כמו, למשל, מחשוב סבב הביקורות השוטף בעסקים, מחשוב סבב ביקורות מעקב חוזרות וכו'.
- יד. להכין קובץ של נוהלי עבודה, כך שיקיפו את כל מכלול הפעילויות בהן עוסק השירות הווטרינרי. יש לשנות ולשפר את אותם "נוהלי עבודה" שהוצגו לביקורת, כך שיהיו ערוכים ותואמים כנדרש מנוהלי עבודה מפורטים ומקצועיים.
- טו. לפעול ולהקים בעיר בת-ים תחנת הסגר לבעלי-חיים, מאושרת על-ידי משרד החקלאות.
- טז. לפעול להסדרת כל התנאים הנדרשים ולהתחיל לגבות מבעלי כלבים, שכלביהם נתפסו משוטטים והובלו למאורת בידוד על-ידי פקחי השירות הווטרינרי את מלוא תשלום אגרת ההובלה ואת התשלום בעבור כל יום בהסגר, וזאת בהתאם לשיעורי האגרות המתפרסמים מעת לעת על-ידי משרד החקלאות ובהתאם לחוק העזר לבת-ים (פיקוח על כלבים ובעלי-חיים אחרים), התשנ"ח - 1998.



## השירות הווטרינרי

- יז. לאכוף באופן יעיל יותר, בין אם באמצעות משלוח תזכורות ומכתבי התראה ובין אם באמצעים משפטיים, את התייצבותם של בעלי כלבים שלא הגיעו לחסן את כלביהם במהלך השנה.
- יח. לתייק בשירות הווטרינרי, לאחר גמר טיפול ודיווח למוקד העירוני, עותק מכל תלונה שטופלה על-ידי השירות הווטרינרי.
- יט. להסדיר את שעות הפעילות של השירות הווטרינרי, כך שיינתן שירות לציבור גם בשעות אחר-הצהריים, אחת לשבוע, בין השעות 16.00-19.00, כפי שהדבר נהוג בכל מחלקות העירייה.
7. בעקבות הדוח, קיים מנכ"ל העירייה דיון לסיכום ממצאי הביקורת וקביעת הצעדים שיש לבצע לתיקון הליקויים. להלן סיכום המנכ"ל:
- 7.1 המשנה למנכ"ל בתיאום עם מנהל חטיבת שפ"ע, יסכמו את פרסום המכרז הפנימי לתפקיד הווטרינר העירוני. המינוי יובא לאישור מועצת העירייה.
- 7.2 במסגרת תוכנית ההבראה של העירייה, תנתן התייחסות לצמצום כוח-האדם בשירות הווטרינרי, תוך התייחסות לאיכות כוח-האדם, הן זה שיוצא ממנה מחוסר התאמה מקצועית ותפקודית והן זה שיפעל בו בעתיד.
- 7.3 בכוונת העירייה להקים בשיתוף עם המשרד לאיכות הסביבה "תחנת הסגר" לבעלי חיים. התחנה תוקם בסמוך ל-"תחנת המעבר" והיא אמורה לפעול בשיתוף עם עיריית חולון.
- 7.4 המנכ"ל מנחה את מנהל חטיבת שפ"ע ומנהל השירות הווטרינרי לפעול ולתקן את הליקויים המוצגים בדוח המבקר, תוך שלושה חודשים ממועד ישיבה זו. במידה שמתגלים קשיים תקציביים או פעילויות הדורשות תקציבים, יוצג הנושא לאישור המנכ"ל על מנת למצוא פתרון לכך. המבקר יערוך ביקורת חוזרת וידווח למנכ"ל על אופן תיקון הליקויים.
- 7.5 מנהל השירות הווטרינרי יבצע ביקורת פתע לבדיקת מקורות המזון מן החי בעסקים שעיקר פעילותם בשעות הערב/לילה. הנושא יבוצע בתיאום ושיתוף עם מנהל מחלקת הפיקוח העירונית ומנהל המחלקה לרישוי העסקים.
- 7.6 מנהל חטיבת שפ"ע יבדוק את נחיצות פתיחת משרדי השירות הווטרינרי לקהל תושבי העיר גם בשעות אחר-הצהריים בימי ג' עד השעה 19.00, בדומה לכל משרדי העירייה. את מסקנותיו יגיש למנכ"ל.

8. הממצאים המפורטים של הביקורת:

8.1 הפיקוח על העסקים

8.1.1 דוח הביקורת הראשון על השירות הווטרינרי הציג תמונה עגומה, לפיה רק 25% מתוך כ- 200 בתי עסק בעיר המייצרים, מעבדים, מאחסנים או מוכרים מוצרי מזון מן החי מפוקחים בפועל על-ידי השירות הווטרינרי. בביקורת המעקב הקודמת נמצא, כי היקף העסקים הנמצא תחת פיקוחו של השירות הווטרינרי הוגדל מכ- 53 עסקים לכ- 145 עסקים. ממצאי ביקורת המעקב הנוכחית עולה, כי היקף העסקים הנמצאים תחת פיקוח המשדך וגדל לכדי כ- 235 עסקים והוא מכיל כיום גם אולמות שמחה, בתי מלון ומסעדות שבעבר לא עמדו תחת פיקוחו של השירות הווטרינרי.

8.1.2 לבקשתה, הציג מנהל השירות הווטרינרי לביקורת את פריסת קטגוריית בתי העסק וכמותם, הנמצאים תחת פיקוחו, כמפורט:

איטליזים	38 -	חנויות לחיות מחמד	4 -
חנויות דגים	10 -	אולמות שמחה ובתי-מלון	7 -
מכולות	45 -	מחסן לאחסון בשר	1 -
מעדניות	40 -	הובלת בשר בקרור	8 -
רשתות וסופרים	16 -	מספרת כלבים	1 -
		סה"כ	235 עסקים

8.1.3 לביקורת הסתבר, כי פריסת חתך העסקים השונים וכמותם, כפי שהוצגה לה, הוכנה מראש עם היוודע דבר הביקורת, הותאמה למספר התיקים המתויקים בתיקיית השירות הווטרינרי, אולם לא תאמה את רישומת המחשב.

8.1.4 למעשה, לשירות הווטרינרי אין רישומת אמינה, ממוחשבת או ידנית, באשר לפירוט העסקים המייצרים, מעבדים, מאחסנים או מוכרים מוצרי מזון מן החי, כתובתם ובעליהם ואשר אמורים לעמוד תחת פיקוח וטרינרי. הביקורת לא יכלה לעשות שימוש ברישומת הממוחשבת של העסקים כפי שנמצאה במחשב השירות הווטרינרי, הואיל ונמצא, כי חלקן של הרשימות הינן כפולות. גם לוח קיר עם רישומת ידנית של העסקים, כתובתם ושמות בעליהם, בחלוקה ל-חמישה אזורי פיקוח, שהוכן לאור לקחי הביקורת הקודמת ואשר אמור היה לשמש כבסיס להכנת סבב הביקורת בעסקים נמצא לא מעודכן לחלוטין, בחלקו דהוי ובלתי קריא, ולמעשה, אין כל קשר בין "רשימת העסקים" זו לבין המציאות.

בתום הביקורת, דווח על-ידי הרופא הווטרינר, כי עודכנה הרישומת הידנית של העסקים ובמקביל הוחל לטפל בעדכון רישומת המחשב.

## השירות הווטרינרי

8.1.5 הביקורת הצליבה את הנתונים, כפי שנמסרו לה על-ידי השירות הווטרינרי, עם נתוני העסקים המצויים ברשות המחלקה לרישוי העסקים ומצאה, כי בחלק מקטגוריות העסקים קיימים פערים בין נתוני המחלקה לרישוי העסקים בקטגוריית העסקים הנתונה, לבין נתוני כמות העסקים כפי שדווחו על-ידי השירות הווטרינרי, כמפורט בטבלה:

סוג העסק	מספר העסקים על-פי נתוני המחלקה לרישוי העסקים	מספר העסקים על-פי נתוני השירות הווטרינרי
איטליזים	45	38
חנויות דגים	10	10
מכולות	129	45
מעדניות	57	40
מרכולים	16	16
מסעדות/סטקיות/ שווארמות/מזנונים	58	65
בתי-חרושת	6	3
אולמות שמחה	4	7 (כולל בתי-מלון)
חנויות לחיות מחמד	7	4
מחסן לאחסון בשר	1	1
<b>סה"כ</b>	<b>333</b>	<b>229</b>

8.1.6 לאור הפערים בנתונים, החל הרופא הווטרינר לבצע בדיקה מול המחלקה לרישוי עסקים, במטרה לעדכן את הנתונים ואת פרטי העסקים האמורים לעמוד תחת פיקוח וטרינרי. מממצאי הבדיקה עלה, כי:

- **איטליזים** - אין פער בנתונים. שבעה איטליזים נוספים נכללים בקטגוריית רשתות ומרכולים.
- **מסעדות** - הפער נובע בשל מסעדות לא פעילות/סגורות, שתיקיהם נותרו בתיקיית השירות הווטרינרי. בבדיקה אותרו שלוש מסעדות, שהמידע עליהם לא היה קיים בשירות הווטרינרי.
- **בתי-חרושת** - הפער בנתונים נובע בשל שלוש חברות קטרינג שנכללו בקטגוריה זו. בבדיקה נמצא, כי בשירות הווטרינרי לא היה קיים מידע לגבי שתיים מתוך שלוש החברות.

## השירות הווטרינרי

▪ **חנניות לחיות מחמד** - בשירות הווטרינרי היה מידע על שש חנויות. בעקבות הבדיקה, נפתח תיק לחנות נוספת.

▪ **מכולות ומעדניות** - בשתי קטגוריות אלו, לא קיבלה הביקורת מהשירות הווטרינרי את הנתונים על ממצאי הבדיקה.

8.1.7 לאור הממצאים המפורטים לעיל, הביקורת סבורה, כי יש להטמיע בשירות הווטרינרי שגרת עבודה, המסדירה אחת לפרק זמן נתון בדיקה והצלבת נתונים בין השירות הווטרינרי למחלקה לרישוי העסקים, באשר לעסקים חדשים שנפתחו/נסגרו/או שהוחלפו בעלים ואשר אמורים לעמוד תחת בדיקה ופיקוח של השירות הווטרינרי.

בתום הביקורת, החל הרופא הווטרינר לבצע בדיקה מול המחלקה לרישוי עסקים במטרה לעדכן את הנתונים ופרטי עסקים האמורים לעמוד תחת פיקוח וטרינרי.

8.1.8 ביקורת המעקב הקודמת העירה, כי חרף המלצותיה בדוח הביקורת באשר לצורך בהכנת תוכנית עבודה שבועית/חודשית להסדרת סבב ביקורות מסודר בעסקים, הנושא לא טופל ולא קיבל את תשומת הלב הראוייה. ביקורת המעקב הנוכחית מצאה, כי ליקוי זה עדיין לא הוסדר. השירות הווטרינרי אינו פועל על-פי תוכנית עבודה, וסבב הביקורות בעסקים אינו מתבצע על-פי תכנון יומי/שבועי/חודשי. למרות שתוכנת המחשב מאפשרת זאת, הרופא הווטרינר לא פעל להטמעת תהליכי עבודה ממוחשבים כדוגמת הכנת תוכנית עבודה לסבב הביקורות וביקורות המעקב בעסקים.

לדברי הרופא הווטרינר, כאשר הפקח יוצא לאזור עירוני נתון, מבחינתו זוהי תוכנית ידועה והדבר מספק אותו. לדבריו, לא ניתן להכין תוכנית מפורטת יותר הואיל וחלקם של המפקחים אינו מוכן להשמע להנחיותיו והוראותיו, פועלים עצמאית בלא פיקוח או מעורבות שלו על עבודתם. בתום הביקורת, דיווח הרופא הווטרינר לביקורת, כי החל להפעיל את המפקחים על בסיס תוכנית עבודה יומית לכל מפקח, המפרטת את העסקים בהם עליו לבצע ביקורת.

8.1.9 דוח הביקורת הראשון הצביע על הפעילות הדלה כפי שהתבצעה על-ידי השירות הווטרינרי בעבר בנושא תדירות הפיקוח על העסקים. ביקורת המעקב הקודמת מצאה, כי מספר הביקורות הכולל בעסקים גדל פי שלושה בהשוואה לתקופת דוח הביקורת והגיע עד לרמה של כ- 675 ביקורות לשנה.

ממצאי ביקורת המעקב הנוכחית עולה, כי כמות הביקורות שנערכו בעסקים המשיכה לעלות והגיעה בשנת 2003 (לתקופה ינואר עד נובמבר) לכדי כ- 1030 ביקורות, וזאת על סמך הדיווחים החודשיים של השירות הווטרינרי.

## השירות הווטרינרי

8.1.10 יחד עם זאת, ממצאי ביקורת המעקב הנוכחית שבדקה מדגמית כ- 25% מתיקי העסקים מצביעים על כך, שקיימים עסקים שאינם מבוקרים ומפוקחים בתדירות מספקת (ראה פירוט בנספח א' לדוח זה), וכי יעילותו של השירות הווטרינרי וניצולת כוח-האדם הינה נמוכה ביותר. לדברי מנהל השירות הווטרינרי, בכוח-האדם הנתון העומד לרשותו אל מול המשימות המוטלות על השירות הווטרינרי, לא ניתן לבצע יותר משתי ביקורות לשנה בעסק.

לדברי הרופא הווטרינר, קיימים עסקים שהביקורת בהם תיעשה בדחיפות גבוהה יותר מאשר עסקים אחרים, וזאת בשל בעיות מקצועיות באותם עסקים. לא ניתן לכסות את העיר ולהגיע למספר ביקורות זהה בכל עסק, לכן קיימים עסקים המבוקרים עד פעמיים בשנה ואחרים המבוקרים יותר.

8.1.11 בעניין זה, הביקורת איתנה בדעתה והיא חוזרת ומדגישה, כי ניתן להמשיך ולהגדיל את תדירות הביקורות בעסקים, זאת במידה שכוח-האדם הקיים יופעל באופן יעיל יותר. כך, למשל, המפקח המתלווה דרך קבע למנהל השירות הווטרינרי בביצוע ביקורות, אינו מופעל מספיק באופן עצמאי.

מפקח זה בלבד, במידה שהיה מקבל אחריות מוגדרת על מסעדות, איטליזים ומרכולים, היה יכול לסיים סבב ביקורות בכל העסקים אחת לחודש וחצי-חודשיים ובכך לתרום להגדלת סבב הביקורות בעסקים עד כדי פי שלושה בהשוואה למתבצע כיום.

הרופא הווטרינר חזר והדגיש בפני הביקורת, כי על-פי חוות דעתו **המקצועית**, כמות הביקורות אינה אמורה לשמש קריטריון לבחינת פעילות השירות הווטרינרי, וכי רופא ווטרינר לא אמור להמדד על בסיס כמות ביקורות, אלא על בסיס איכות הביקורות המתבצעות על-ידו, לפיכך יש להקדיש את כל הזמן הנדרש לכל עסק על מנת לבצע ביקורת באופן מקצועי.

8.1.12 המפקח הממונה על ביקורות במעדניות ובמכולות מבצע ביקורות בשטח בלא שהוא נושא עמו את טופסי הביקורת, וכמובן שבעלי העסקים אינם מקבלים עותק בתום הביקורת. דוחות הביקורת ממולאים על-ידו במשרדו, בתום סבב הביקורות. למרות שבטופס הביקורת נדרשת התייחסות למספר רב מאד של פרמטרים, בפועל, באופן קבוע, הבדיקה הנערכת על-ידו מתייחסת אך ורק למצב המקפיא ולאישור ביצוע בדיקות המשנה. לדברי המפקח, מעולם לא נאמר לו לצאת לשטח עם דוחות הפיקוח ומעולם לא נאמר לו לבדוק יותר מאשר את המצב המקפיא ואת אישורי בדיקות המשנה.

## השירות הווטרינרי

לדבריו, במידה שנמצאו בביקורת ליקויים רציניים, הוא חוזר למחרת ונותן לבעל העסק עותק מדוח הביקורת. (כשלעצמה, עובדה המצביעה על חוסר יעילות...). בניגוד לדבריו, טען מנהל השירות הווטרינרי, כי המפקח אמור לדעת בדיוק מה עליו לבדוק במסגרת הפיקוח על העסקים וכן שעליו לצאת לשטח מצוייד בטופס הביקורת. מדובר, לדבריו, במפקח בעייתי, שאינו נשמע להוראותיו ואף נקרא בעבר מספר פעמים לברור משמעתי בשל אי-קיום הוראות.

8.1.13 הרופא הווטרינר אינו פועל ויוזם מעת לעת שיתוף פעולה עירוני של מחלקת הפיקוח העירונית, המחלקה לרישוי העסקים והשירות הווטרינרי, לפעילות מונעת ומבצעי אכיפה משותפים על בתי-העסק הפעילים בעיקר השעות הערב ואשר צורכים מזון רב מן החי.

הביקורת רואה חשיבות רבה בקיומה של פעילות מסוג זה על מנת ליצור הרתעה ולהחדיר למודעותם של בעלי העסקים הגדולים הפעילים בשעות אחר-הצהריים והערב את קיומה של מערכת בקרה ופיקוח עירונית על אחסון, עיבוד ומכירה של מוצרי מזון מן החי בהתאם להנחיות ולכללים שנקבעו בחוק ובתקנות.

הביקורת גם לא חשה, כי הכפיפות לאגף חזות העיר של שלוש המחלקות הקשורות לנושא הפיקוח על העסקים בעיר מביאה לתיאום טוב יותר ופיקוח רב יותר על הפעילות מצד הנהלת אגף חזות העיר, ומעניין באם נעשה מבדק פנימי אי פעם של מנהל האגף על מחלקותיו.

8.1.14 ביקורת המעקב הקודמת העירה, כי בשל מגבלות תקציביות לא תוקצב נושא בדיקות מעבדה לדגימות מזון, כנדרש על-פי החוק, לפיכך לא התבצעה כל פעילות בתחום זה. בתחום זה לא חל כל שינוי וגם כיום, עדיין לא נשלחות דגימות מזון לבדיקות מעבדה בשל חוסר תקציבים לנושא זה.

8.1.15 ביקורת המעקב הקודמת העירה על ליקויים הנוגעים להחרמת בשר עופות ודגים והשמדתם, שנמצאו על-ידי הווטרינר במהלך ביקורות כבלתי ראויים למאכל אדם. עניין זה תוקן והוסדר.

ככלל, תיקי העסקים מכילים כיום עותק מאישור פסילה והשמדת מזון על-ידי הווטרינר העירוני, כנדרש על-פי החוק.

8.1.16 תיקיית העסקים של השירות הווטרינרי עדיין אינה מאורגנת ומסודרת באופן נאות.

## 8.2 הפיקוח על מניעת מחלות בעלי-חיים

8.2.1 ביקורת המעקב הקודמת הצביעה על כך, שלבת-ים אין תחנת הסגר לבעלי-חיים המאושרת על-ידי משרד החקלאות, וזאת חרף הקביעה בתשובות ראש העירייה לדוח הביקורת, כי תחנה שכזו תוקם במהלך שנת 97'. מבנה המשחטה לשעבר ממשיך לשמש באופן מאולתר כתחנת איסוף ומעבר עד להעברת בעלי-החיים להסגר (לתחנת ההסגר של רמת-גן).

8.2.2 לדבריהם של מנהל אגף חזות העיר והרופא הווטרינר, הנהלת העירייה החדשה בוחנת את האפשרות להשכיר את המבנה והשטח של אתר המשחטה העירונית לשעבר, ולחילופין, להעביר את השירות הווטרינרי ממקום מושבו הנוכחי בשדרות העצמאות לאתר תחנת המעבר לאשפה (ליד בית-החרושת פק"א) ולבנות במקום תחנת הסגר לבעלי-חיים. הביקורת סבורה, כי במידה שתוכנית זו תצא אל הפועל, העברת השירות הווטרינרי ממקום מושבו הנוכחי לשולי העיר תביא לצמצום ניכר במספרם של התושבים המגיעים לחסן את כלביהם, וזאת, כאמור, בשל קשיי נגישות למקום. לדברי הווטרינר העירוני, בכל הרשויות המקומיות השירות הווטרינרי ממוקם בשולי העיר.

8.2.3 הובלת כלב משוטט להסגר במאורת בידוד כרוכה בתשלום אגרת הובלה, ששיעורה נקבע מעת לעת על-ידי החקלאות. הן בדוח הביקורת והן בביקורת המעקב הקודמת, נמצא, כי השירות הווטרינרי לא נהג לבצע את הגבייה הכספית הנדרשת באותם המקרים שבהם כלבים השייכים לבעלים הובלו על-ידי פקח השירות הווטרינרי להסגר. ביקורת המעקב הנוכחית מצאה, כי בעניין זה לא חל כל שינוי ומה שהיה הוא שהוזהר. הביקורת לא הצליחה לקבל הסבר משכנע מהרופא הווטרינר מדוע לא מתבצעת גבייה כנדרש, ובוודאי באותם המקרים שניתן לזהות את בעלי הכלבים באמצעות השבב האלקטרוני, וזאת בשעה שחוק העזר לבת-ים (פיקוח על כלבים ובעלי-חיים אחרים), התשנ"ח-1998, מסדיר הליך זה באופן ברור שאינו משתמע לשתי פנים.

לדברי הרופא הווטרינר, הנושא נבדק עם סגן היועץ המשפטי לעירייה. הדבר אינו בר ביצוע בשלב זה, הואיל והובלת הכלבים להסגר מחייבת רכב תקני (כמפורט בקובץ תחיקה ונוהלי עבודה של הסתדרות הרופאים הווטרינריים בישראל).

לעירייה אין רכב תקני להובלת בעלי חיים להסגר, לפיכך, גבייה על הובלה חושפת את העירייה לתביעה בגין הובלה שלא על-פי התנאים הנדרשים.

8.2.4 נכון למועד הביקורת, רישומת המחשב של השירות הווטרינרי, החל משנת 98, מכילה את פרטיהם של כ- 4200 כלבים עם שבב אלקטרוני.

## השירות הווטרינרי

על-פי נתוני השירות הווטרינרי, בשנת 2002, 2650 כלבים חוסנו בבת-ים (קיבלו רישיונות), בשנת 2003 (נכון ליום 9/12/2003), חוסנו עד למועד זה 2400 כלבים. הפער שבין מספר החיסונים המבוצע בפועל, לבין מספר הכלבים הרשומים במערכת הממוחשבת מוסבר על-ידי מנהל השירות הווטרינרי על-ידי נידודת ושינויי כתובות של בעלי כלבים, הפסקת בעלות ומסירות לאימוץ, מוות של כלבים וכו'.

8.2.5 הוסדר בחלקו ליקוי עליו הצביעה הביקורת בעבר, ולפיו לא ניתן באמצעות המערכת הממוחשבת לעקוב אחר ביצוע חיסונים בזמן אמיתי. אחת לחודש נערכת הפקת שוברים הנשלחים לבעלי הכלבים האמורים לקבל חיסון. יחד עם זאת, הביקורת חוזרת ומעירה, כפי שהוער בביקורת קודמות, כי לא נעשה די על מנת לאכוף על בעלי כלבים שלא הגיעו לחסן את כלביהם במהלך השנה להתייבב כנדרש בין אם על-ידי משלוח תזכורות במהלך השנה ובין אם באמצעות תביעות משפטיות.

נמצא, כי השירות הווטרינרי נוהג לשלוח הודעות תזכורת לבעלי כלבים שלא באו לחסן את כלביהם רק פעם אחת בתחילת השנה, וזאת בהתייחס לשנה הקודמת. משמעות הדברים היא "אובדן שנת חיסון" לגבי חלק מבעלי הכלבים.

8.2.6 באשר לסכומי האגרות שהשירות הווטרינרי גובה בעבור רישיון לכלב ורישיון, הביקורת מצאה פער קטן בין תעריפי האגרות כפי שנקבעו על-ידי משרד החקלאות לבין התעריפים שנגבים על-ידי השירות הווטרינרי. החל מ- 15/10/02, התעריף שנקבע על-ידי משרד החקלאות הוא 66 ש"ח עבור רישיון ו- 24 ש"ח בעד חיסון. השירות הווטרינרי גובה 62 ש"ח ו- 22 ½ ש"ח, בהתאמה.

### **8.3 בדיקות משנה**

8.3.1 השירות הווטרינרי העירוני אמור על-פי החוק לפקח ולבדוק את מוצרי הבשר/דגים/עופות, המוכנסים לתחום העיר לפני מכירתם, כמו גם את תנאי הובלתם. קיים שיתוף פעולה בין הרשויות המקומיות חולון/בת-ים/ראש"צ, כך שהאחת יכולה לבדוק בדיקות משנה עבור רעותה. בין השעות 0.600 ל- 0.800, בדיקות המשנה מתבצעות בכניסה למתחם המשק. החל מ- 0.800, הבדיקות מתבצעות ברחבה שליד משרדי השירות הווטרינרי בשדרות העצמאות. פעמיים בשבוע, בדיקות המשנה נערכות עד השעה 18.00.

8.3.2 ככלל, על פניו נראה, כי השירות הווטרינרי מקפיד על ביצוע הבדיקות המקצועיות הנדרשות ועל קיומם של אישורים וטרינריים כנדרש. ספקי הבשר/דגים גדולים מגיעים באופן סדיר לביצוע הבדיקות.



## השירות הווטרינרי

8.3.3 השאלה: האם אכן כל מוצרי המזון מן החי הנכנסים לתחום העיר בת-ים עוברים את בדיקות המשנה, כנדרש, נותרת פתוחה וללא תשובה חד-משמעית. מחד, לא ניתן לבדוק מדי יום את כל העסקים בעיר על מנת לבדוק סוגייה זו. מאידך, אין כל ודאות, שספקים/קבלנים או בעלי עסקים אינם מובילים ברכבים סחורה ישירות לעסקים ובלי לעצור בשירות הווטרינרי לבדיקה. דווקא משום כך, יש מקום לבצע מעת לעת, בשעות הערב, מבצעי אכיפה בשיתוף עם גורמים עירוניים נוספים, כמפורט בסעיף 6.1.13.

8.4 עדיין לא יושמה המלצת הביקורת, כפי שעלה בביקורת המעקב הקודמת, להפיץ מעת לעת בקרב בעלי העסקים חוזר או דף מידע שיפרט וירענן הנחיות שונות ובין השאר גם את הצורך בביצוע סדיר של בדיקות משנה לבשר/עופות/דגים. בחלקם של תיקי העסקים מתוויק טופס המיועד לבעלי העסקים והמפרט את חובת ביצוע בדיקות המשנה, אולם בלא חתימת בעל העסק, בחלקם אף ללא שם בעל העסק והתאריך שבו הושאר דף המידע בעסק. כמו-כן, שעות הפעילות ומקום ביצוע הבדיקה אינו תואם את המציאות ויש לשנות בהתאם את המידע על גבי הטופס.

## 9. נוהלי העבודה

9.1 לא יושמה המלצת הביקורת, כפי שהדבר עלה גם בביקורת המעקב הקודמת באשר להסדרת דפוסי עבודתו של השירות הווטרינרי באמצעות קובץ של נוהלי עבודה, שיקיף את כל מכלול הפעילות המתבצעת על-ידי השירות הווטרינרי. לביקורת הוצג קובץ של הנחיות עבודה מקצועיות של משרד החקלאות, שלדברי מנהל השירות הווטרינרי אלה נוהלי העבודה המחייבים שלו. הביקורת אינה מקבלת את עמדתו של מנהל השירות הווטרינרי בנושא זה וסבורה, כי יש הכרח לעבד את הנוהלים וההנחיות המקצועיות של משרד החקלאות לקובץ של נוהלי עבודה פנימיים.

## 9.2 מחשוב

9.2.1 השירות הווטרינרי אינו מנצל באופן יעיל ומושכל את אמצעי המחשוב שהועמדו לרשותו. התוכנה הקיימת מאפשרת הפקת דוחות, בחתכים שונים, שיכולים לשמש ככלי ניהולי בידי המנהל. בפועל, אין כל מודעות לפוטנציאל הניהולי הגלום באמצעי המחשוב ולא נעשה בו כל שימוש לעניין זה.

רשומת המחשב של העסקים האמורים להיות תחת פיקוח וטרינרי נמצאה לא מעודכנת. אין מתאם מלא בין התיקים המתוויקים בתיקיית העסקים לרשומת המחשב, נמצאו רשימות כפולות של עסקים, וכתוצאה מכך יש יותר רשימות מחשב מאשר תיקים והדבר מצריך ארגון מחדש של כל הרשימות הממוחשבת, כולל הקלדת מועדי הביקורות שנערכו בעסקים. בתום הביקורת, החל הרופא הווטרינר לפעול לארגון ועדכון מלא של רישומת עסקים ממוחשבת.

**9.3 כוח-האדם**

9.3.1 כוח-האדם בשירות הווטרינרי מונה שמונה עובדים: רופא, מזכירה, ארבעה מפקחים, שני עובדים בלתי מקצועיים.

הביקורת סבורה, כי בהרכב כוח-האדם הנוכחי ובמארג יחסי האנוש כפי שהתפתחו בשירות הווטרינרי בין חלקם של העובדים למנהל ובינם לבין עצמם, לא ניתן להמשיך כך לאורך זמן ומתבקש "בדק בית" יסודי בכל הכרוך באיוש כוח-האדם.

9.3.1.1 להלן מפורטת ההתייחסות לכוח-האדם המשובץ בשירות הווטרינרי בעת הביקורת:

**מפקח א'** - מוסמך ללכידה וטיפול בבעלי-חיים - מקצועי בעבודתו, משקיע ומוערך מאד.

**מפקח ב'** - ביקורות בעסקים - בהשכלתו מהנדס מזון, תברואן מוסמך והשתלמויות ברישוי עסקים ותברואה. לא הוסמך במסגרת הכשרה פורמאלית לפיקוח וטרינרי.

מהתכתובת המצוייה בתיקו האישי עולה, כי עובד זה נושא על גבו "קופת שרצים", אינו ממלא אחר הוראות, תפוקת עבודתו יחסית נמוכה, לא ניתן להוסיף לו מטלות הואיל והדבר נתפס על-ידו כפחיתות כבוד במעמדו, אינו משתף פעולה עם הרופא הווטרינרי ואף קויים עמו בירור משמעותי בשל התנהגות פרועה בלשכת המנכ"ל.

**מפקח ג'** - מוסמך לבצע פיקוח ווטרינרי. בפועל מטפל לרוב רק בביצוע בדיקות משנה, מבוגר, שחוק, אינו מתאים לעבודה של פיקוח ווטרינרי בחנויות.

**מפקח ד'** - ביקורות בעסקים - מוסמך לבצע פיקוח וטרינרי - עובד טוב, בעל מוטיבציה רבה, יכולת ונכונות לפעול ולקדם את נושא הפיקוח הווטרינרי. בפועל, הוא צמוד לרופא הווטרינר (על-פי הנחיות הרופא) בעת שהרופא מקיים ביקורות בעסקים.

**עובד** - נוייד לשירות הווטרינרי מסיירת גנים לפני כ-שבע שנים, בניגוד לעמדתו ודעתו המקצועית של מנהל השירות הווטרינרי לשעבר, לא הוסמך לפיקוח וטרינרי. מעשית, הוא אינו תורם דבר, כאילוץ מופעל על-ידי הווטרינר העירוני לסיורים יומיים בחנויות הדגים (10) לבדיקת המצאותן של תעודות משלוח. לדברי הרופא הווטרינרי העירוני, ניתן לוותר על שירותיו בכל רגע נתון.

## השירות הווטרינרי

**עובד ו'** - נוייד לשירות הווטרינרי ממחלקת חוף הים לפני כ- שלוש שנים. אינו מוסמך לפיקוח וטרינרי. בפועל, עוזר בלכידת בעלי-חיים, הובלתם להסגר, ניקיון והאכלת בעלי-חיים בתחנת ההסגר המאולתרת באזור התעשייה.

**מזכירה** -- עובדת מסורה, אחראית, יסודית ומאורגנת בעבודתה.

9.3.2 לדעת הביקורת, ניתן היה להפעיל היטב את השירות הווטרינרי במצבת כוח- אדם מצומצמת יותר של שישה עובדים - רופא וטרינר, מזכירה, לוכד חיות ושלושה מפקחים.

### 9.4 הטיפול בתלונות הציבור

9.4.1 ביקורת המעקב בחנה את היקף הטיפול של השירות הווטרינרי בתלונות הציבור ואת סגירת הטיפול בתלונות מול המוקד העירוני.

9.4.2 על-פי דיווחי השירות הווטרינרי, טופלו על-ידו בתקופה 1/1/03 - 30/11/03 - 889 תלונות ציבור.

9.4.3 בבדיקה מדגמית שערכה הביקורת לתקופה 1/8/03 - 30/11/03, נמצא פער בין סך הכל כמות התלונות שעל-פי רישומי המוקד העירוני הועברו לטיפולו של השירות הווטרינרי (280) לבין כמות התלונות שטופלו על-ידי השירות הווטרינרי בתקופה זו (430).

9.4.4 לדברי מנהל השירות הווטרינרי, מגיעות לטיפולו גם תלונות שלא דרך המוקד, ישירות מהציבור, טלפונית או בכתב. תלונות שכאלה מדווחות על-ידו מיידית למוקד העירוני ולבקשתו נפתחת במוקד רשומה לגבי התלונה, לפיכך לא ברור לו ממה נובע הפער.

9.4.5 מבדיקת הביקורת עלה, כי ברישומי המוקד העירוני קיימות תלונות פתוחות שלא נסגרו, בחלקן אף תלונות שנותרו פתוחות עוד משנת 2001 ! הביקורת לא יכלה לבדוק את הטיפול שהתבצע על-ידי השירות הווטרינרי בתלונות שעל-פי רישומי המוקד העירוני נותרו פתוחות הואיל ונמצא, כי השירות הווטרינרי אינו מותיר ברשותו עותק מטופס הטיפול בתלונה ! לדברי מנהל השירות הווטרינרי, הוא מקבל מדי שבוע דוח ריכוז של תלונות פתוחות, ומטפל בסגירתם מול המוקד העירוני, לפיכך לא ברור לו מדוע ברישומי המוקד העירוני נותרות תלונות פתוחות זמן רב כל כך ?

9.4.6 הביקורת בדקה סוגייה זו גם מול המוקד העירוני והתברר, כי משך תקופה ארוכה מאד לא מיושמת שגרת פעילות שהיתה נהוגה בעבר ואשר על-פיה המוקד יזם הפקת דוח תלונות פתוחות (ולא רק של שבוע אחרון) ופעל מול המנהלים המקצועיים לסגירתן. הביקורת סבורה, כי ליקוי זה נובע בראש ובראשונה מחסרונו של מנהל למוקד העירוני, שירכז וינהל את הפעילות מול המחלקות המקצועיות.

נספח א'

**ממצאי הבדיקה המדגמית:**

1. הביקורת בדקה את קיומו של הליך פיקוח וטרינרי תקין של העסקים, באמצעות בדיקת מדגם של כ- 25% מתוך תיקיית העסקים. נבדקו עסקים בקטגוריות של איטליזים, מסעדות, מעדניות ומכולות, אולמות אירועים, חנויות לחיות מחמד, מחלבה ומפעלי בשר.
2. סך הכל נכללו במדגם 63 עסקים שונים. הביקורת הצביעה על ליקויים בכ- 40% מתיקי המדגם.
3. הבדיקה נערכה בתאריכים: 9-10/12/03, ומתייחסת לנתונים שנמצאו במועד זה בתיקי העסקים שנבדקו.
4. **להלן מפורטים עיקרי הממצאים:**

**איטליזים (13)**

- 4.1 איטליז ברחוב הנביאים 3 - 3 ביקורות בשנת 2002. אין ביקורות בשנת 2003.
- 4.2 -"- -"- בלפור 137 - ביקורת אחת בשנת 2000. שתי ביקורות בשנת 2001. ביקורת אחת בשנת 2002 (7/02). אין ביקורות בשנת 2003.
- 4.3 -"- -"- בלפור 53 - 3 ביקורות בשנת 2002. ביקורת אחת ב- 2003 (4/03) - "עסק נמצא סגור". לא ברור האם העסק לא פעיל יותר או שרק במועד הביקורת נמצא סגור.
- 4.4 -"- -"- אלי כהן 25 - בתיק בקשה לחוו"ד לרישיון עסק מ- 26/8/03. אין בתיק כל מידע האם בוצעה ביקורת בהתאם לבקשה לחוו"ד ומה הם ממצאיה.
- 4.5 -"- -"- בר שאול 5 - נערכו 4 ביקורות בשנת 2003. בביקורת מ- 13/3/03 - עותק מטופס הביקורת לא נמסר לבעל העסק ונותר מתויק בתיק.

**מעדניות ומכולות (22)**

4.6 כללית, למעט שני תיקי עסקים מהם עולה, כי בשנת 2003 נערכו בכל אחד מהם 3 ביקורות, בכל שאר העסקים נערכו במהלך שנת 2003, 5 ביקורות. יחד עם זאת, הביקורת העירה הערה גורפת, לפיה, הפיקוח הווטרינרי, כפי שהוא מתבצע במעדניות ומכולות אינו נעשה באופן מקצועי ומקיף כפי שנדרש על-פי פירוט הנושאים הנדרשים לבדיקה.

המפקח המבצע את הביקורות אינו נושא עמו את טופסי הביקורות. הבדיקה מתייחסת לשני פרמטרים בלבד (מצב מקפיא + אישורי בדיקות משנה), וזאת כשעל-פי טופס הבדיקה נדרש להתייחס למספר רב של פרמטרים וטרינריים ותברואתיים, ולפיכך, על פניו, נראה, כי ביצוע הבדיקות במתכונת הזו אינו משיג את מטרת הפיקוח הווטרינרי.

**מסעדות (15)**

4.7 מסעדת ש. בן-גוריון 61 - בתיק חוו"ד לעסק מיום 13.5.02. אין ביקורות נוספות.

4.8 מסעדת ד. בן-גוריון 61 - - - - - מיום 13.5.02. "קיבל סחורה ללא בדיקות משנה". אין כל אינדיקציה לביקורות נוספות בעסק זה.

4.9 מסעדת ג.ב. בן-גוריון 145 - חוו"ד לרישיון לעסק חתומה מיום 5.2.03. נראה שאין במקום ביקורות נוספות.

4.10 מסעדת ישיבת אדרת - ביקורת במקום בשיתוף עם משרד הבריאות ב- 5.3.03. "יש הערות. תערך ביקורת חוזרת". התיק אינו מכיל כל מידע על ביקורת נוספת שנערכה במקום לבדיקת תיקון הליקויים.

בתיק העסק מתוייק טופס ההנחיות הסטנדרטי בנושא בדיקות משנה, הניתן לבעלי העסקים - טופס ריק, ללא שם וללא תאריך. לא ברור האם ניתן לבעלי העסק.

הערות וליקויים שנמצאו בביקורת מ- 5/3/03, רשומים במלל על גבי הטופס, אולם לא מסומנים על גבי המפרט.

4.11 מסעדת ת.ה. בן גוריון 87 - ביקורת במסגרת חוו"ד לרישיון לעסק מ- 25/11/02. אין יותר ביקורות בעסק זה.

## השירות הווטרינרי

- 4.12 מסעדת מ.ש. רוטשילד 45- ביקורת ב- 22/5/02. בשל ליקויים שנמצאו, נקבעה ביקורת חוזרת לשבוע הבא. אין בתיק כל מידע על ביקורת חוזרת שנערכה בעסק.
- הביקורת הבאה בעסק נערכה ב- 10/2/03, וזאת בעקבות שינוי בעלים.
- 4.13 מסעדת ט. בתיק העסק מתויק טופס הנחיות בדבר ביצוע בדיקות משנה. אין תאריך, לא ברור מתי ניתן לבעל העסק, ובעל העסק אינו חתום על הטופס.
- 4.14 מסעדת א.א.ה. בלפור 137 - ביקורות במקום ב- 7/8/02, 11/12/02. אין ביקורות בשנת 2003.
- 4.15 מסעדת מ.ר. חוף הסלע - ביקורות במקום ב- 1/7/02, 25/12/02. אין ביקורות בשנת 2003.
- 4.16 מסעדת א.פ. בן-גוריון 81- פער של שנה בין ביקורת ב- 3/9/02 לביקורת ב- 18/8/03.

### אחרים (13)

- 4.17 מחלבה - בתיק ביקורת אחת בלבד מ- 9/12/02.
- 4.18 מחסן בשר - - - - - מ- 25/8/03.
- 4.19 אולם שמחות ע. - בתיק ביקורת מ- 13/8/00 וביקורת נוספת לאור בקשה לחו"ד לרישיון עסק מ- 16.6.03. בין 8/00 ל- 6/03 לא בוקר.
- 4.20 אולם שמחות נ. - בתיק ביקורת מ- 31/8/00 וביקורת נוספת לאור בקשה לחו"ד לרישיון עסק מ- 12.5.02. בין 8/00 ל- 5/02 לא בוקר. אין ביקורת ב- 2003.
- 4.21 אולם שמחות פ. א. - ביקורות ב- 27/2/02 ו- 6/1/02. אין ביקורות ב- 2003.
- 4.22 אולם שמחות ס. - ביקורת אחת בשנת 2000 (29/8/00). 4 ביקורות בשנת 2002 (מהן בשניים הושמד מזון!) . אין ביקורות בשנת 2003.
- 4.23 מלון מ. - על-פי התיק, במקום נערכה ביקורת אחת בלבד ב- 22/5/03.
- 4.24 מחסן בשר - 22/1/02 (ביקורת לחו"ד). 25/6/03 (ביקורת לחו"ד). אין ביקורות שוטפות בין השניים.
- 4.25 חנות לחיות מחמד - ביקורת אחת ב- 19/12/01. ביקורת אחת ב- 5/2/03. אין ביקורת בשנת 2002.

## השירות הווטרינרי

4.26 חנות לחיות מחמד (תיק 177) - ביקורות במקום ב- 11/98 ו- 12/99. מ- 99' העסק אינו מבוקר.

4.27 חנות לחיות מחמד (תיק 49) - ביקורות במקום ב- 10/99 ו- 7/98. מ- 99' העסק אינו מבוקר.