



דוח מבקר העירייה

שנת 2021

דוח מס' 13

תוכן עניינים

| | |
|-----------|--|
| 4..... | נאותות ההתנהלות הכספית בבתי ספר בניהול עצמי..... |
| 48..... | חיובי מים בעירייה..... |
| 97..... | מערך השירות לתושב אגף הגביה..... |
| 146 | תלונות הציבור..... |

14.7.22

לכבוד

ד"ר' עליזה בלוך

ראש העיר

גב' ראש העיר,

הנדון: דו"ח מבקר העירייה לשנת 2021

מצ"ב דו"חות ביקורת בנושאים:


נאותות ההתנהלות הכספית בבתי ספר בניהול עצמי

חיובי מים בעירייה

מערך השירות לתושב אגף הגביה

תלונות הציבור

בכבוד רב,



יעקב דהן
מבקר העירייה

העתק: יו"ר ועדת ביקורת

מר יוחנן מאל- מנכ"ל

נאותות ההתנהלות הכספית

בבתי ספר בניהול עצמי

תוכן עניינים

| | | |
|---------|---|------|
| 6..... | מבוא..... | 1 |
| 7..... | מטרות הביקורת..... | 2 |
| 7..... | מתודולוגיה..... | 3 |
| 7..... | ניהול כספי עצמי בבתי הספר..... | 4 |
| 12..... | ריכוז ממצאים..... | 5 |
| 19..... | פירוט ממצאי הביקורת..... | 6 |
| 19..... | נוהל פנימי פרטני מחייב..... | 6.1 |
| 20..... | פיקוח ובקרה של הרשות המקומית..... | 6.2 |
| 21..... | העברות כספים לרשות המקומית..... | 6.3 |
| 23..... | הכשרת מזכירות בתי הספר בתחום הכספי..... | 6.4 |
| 24..... | מערכות מידע ממוחשבות..... | 6.5 |
| 25..... | חתימה על מסמכים כספיים..... | 6.6 |
| 26..... | שמירה על פנקסי המחאות והחתימה עליהן..... | 6.7 |
| 29..... | שמירה של תקבולים מהורים..... | 6.8 |
| 30..... | ניהול חשבונות בנק..... | 6.9 |
| 32..... | הכנסות עצמיות משימוש במתקני בתי הספר..... | 6.10 |
| 33..... | הנחות..... | 6.11 |
| 34..... | מלגות..... | 6.12 |
| 36..... | תרומות..... | 6.13 |
| 37..... | חזר תשלומי הורים..... | 6.14 |
| 39..... | העברות כספים בין חשבונות בית הספר..... | 6.15 |
| 40..... | הוראות קבע בחשבונות הבנק..... | 6.16 |
| 40..... | רכש והתקשרויות..... | 6.17 |
| 42..... | ביצוע רכש על ידי עובדי בית הספר..... | 6.18 |
| 44..... | קופה קטנה..... | 6.19 |

נאותות ההתנהלות הכספית בבתי ספר בניהול עצמי

1 מבוא

1.1 בהתאם לתוכנית העבודה לשנת 2021, בדק מבקר העירייה היבטים הקשורים בהתנהלות הכספית בבתי ספר בניהול עצמי.

1.2 סעיף 249 (29) לפקודת העיריות מסדיר את סמכות העירייה להקים ולקיים מוסדות חינוך בתחום העירייה, ולסייע להם, כלהלן:

"סמכויותיה של עירייה הן:

לעשות בדרך כלל, כל מעשה הדרוש לשם שמירה על תחום העיריה, בריאות הציבור והביטחון בו, וכן, ברשותו של הממונה, להקים ולקיים מוסדות לבריאות הציבור ולחינוך, ולסייע בהם."

1.3 סעיף 7 (ב') לחוק לימוד חובה, התש"ט - 1941, קובע כי המדינה יחד עם העירייה יהיו אחראיות על הפעלת מוסדות החינוך הרשמיים הפועלים בשטחי העיר, כלהלן:

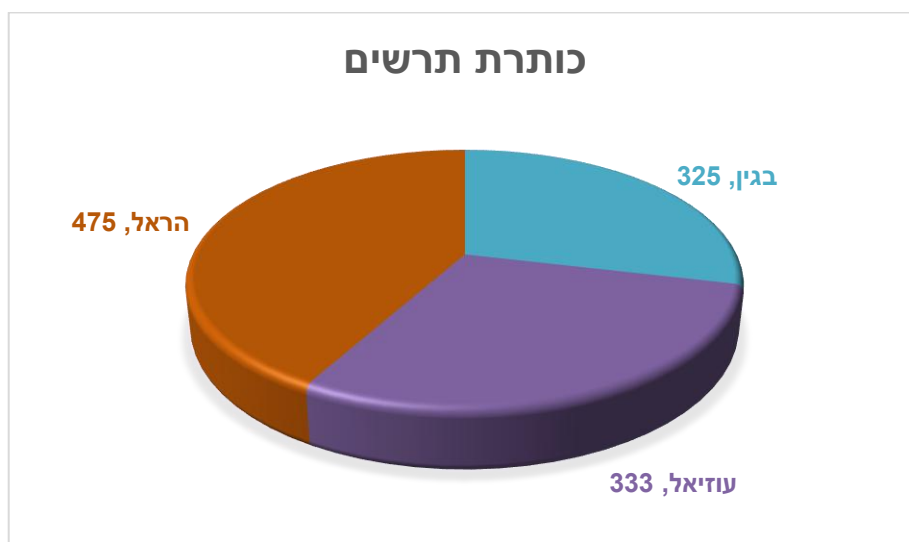
"קיום מוסדות-חינוך רשמיים למתן חינוך-חובה חנם לפי חוק זה לילדים ולנערים הגרים בתחום-שיפוטה של רשות-חינוך מקומית מסוימת, יהא מוטל על המדינה ועל אותה רשות-חינוך מקומית במשותף..."

1.4 מינהל החינוך בעירייה אחראי על הפיקוח והבקרה אחר פעילות מוסדות החינוך בעיר.

1.5 הביקורת התמקדה בבחינת הפעילות הכספית של שלושה בתי-ספר שנבחרו בתיאום מול מינהל החינוך, כדלקמן:

- בי"ס בגין – ממלכתי יסודי.
- בי"ס עזיאל – ממ"ד יסודי.
- בי"ס הראל – ממ"ד תורני יסודי.

1.6 להלן גרף המציג את מספר התלמידים בבתי הספר שנבדקו:



2 מטרת הביקורת

הביקורת סקרה ובחנה את ההתנהלות הכספית של שלושה בתי הספר בעיר לרבות הבקורות הקיימות בתהליכי העבודה במטרה לבחון את:

- 2.1 ניהול הכספים בבתי הספר בהתאם חוזרי מנכ"ל משרד החינוך, הנחיות העירייה והוראות ניהול תקין.
- 2.2 בדיקת נאותות ניהול חשבונות הבנק.
- 2.3 שמירה על נכסים כספיים בבתי הספר.
- 2.4 התקשרויות עם ספקים וביצוע תשלומים.
- 2.5 השכרת מבנים ומתקנים של בתי הספר לגורמים חיצוניים.
- 2.6 ניהול התקציב השוטף.
- 2.7 נאותות השימוש בכספי ההורים.
- 2.8 נושאים נוספים, ככל שעלו במהלך הבדיקה.

3 מתודולוגיה

- 3.1 עריכת פגישות עם בעלי תפקידים: חשבת מנהל חינוך, נוער וקהילה, מנהלים ומזכירות בתי הספר.
- 3.2 נסקרו הזמנות רכש, הצעות מחיר וחשבוניות בגין רכישות שביצעו בתי הספר.
- 3.3 נסקרו דוחות ממערכת הנהלת החשבונות "אסיף".
- 3.4 נסקרו ונבדקו תדפיסי בנק, אסמכתאות מהבנק, ניהול המחאות וכד'.
- 3.5 נסקרו כרטיסי הנהלת חשבונות של בית הספר.

4 ניהול כספי עצמי בבתי הספר

- 4.1 ביום 13.3.2011 התקבלה החלטת ממשלה להעברת בתי הספר היסודיים הרשמיים בחינוך הרגיל לפעילות ב"ניהול עצמי".
- 4.2 בהתאם להחלטת הממשלה, משרד החינוך גיבש "מסמך הבנות" המהווה הסכם מסגרת בין משרד החינוך לרשויות המקומיות ומסדיר את המעבר של כל רשות לניהול העצמי.
- 4.3 סעיף 1 ג' למסמך ההבנות למעבר לניהול עצמי של משרד החינוך מגדיר את מטרת העברת בתי הספר לניהול עצמי, כלהלן:

"המעבר לניהול העצמי נועד להעביר את מוקד קבלת ההחלטות לבית הספר ולהגדיל את המרחב והסמכות הפדגוגית, הניהולית והכלכלית של ביה"ס, על מנת לאפשר העלאת הישגי התלמידים ומתן מענה מיטבי להבטחת רווחתם הלימודית, הרגשית והחברתית של התלמידים.

בנוסף, המעבר לניהול עצמי נועד להעצים את המנהל וצוות המורים, להשביח את תרבות הניהול והלמידה של בתי"ס, לחזק את האחריות והמחויבות של בתי

הספר לתפוקות ולתוצאות, ולבסוף, להרחיב את מעגל השותפים המעורבים והפועלים לקידום החינוך בביה"ס".

עקרונות בית הספר בניהול עצמי

מטרת הניהול העצמי הוגדרה כדלקמן: "קידום העשייה החינוכית על-יד מיצוי כל משאבי בית הספר לטובת התלמיד". העקרונות המנחים את הניהול העצמי הוגדרו כדלקמן:

- ראיית בית הספר כמוקד קבלת ההחלטות לגבי ניהולו וככזה הנושא באחריות לפעולותיו.
- אחריותיות (accountability) של מנהל בית הספר וצוות ביה"ס.
- קידום העבודה הצוותית של סגל בית הספר.
- התאמת תוכניות העבודה לצורכי בית הספר ותלמידיו.
- איגום כלל המשאבים הבית ספריים במסגרת תוכנית העבודה.
- קיום הערכה ומשוב בית ספרי וחץ בית ספרי.
- חיזוק השותפות בין משרד החינוך העירייה ובית הספר.
- הגברת העצמאות של ביה"ס בניהול התקציב (משק כספים סגור).

משרד החינוך והעירייה בנו במשותף תכנית הקצאה ישירה של סל כלל המשאבים לבית הספר (שעות תקן לפי תלמיד, סלי שעות ויחזמות אחרים, רמת שירותי היקף, שעות הדרכה, תקציב השתלמויות עובדי הוראה, עפ"י קריטריונים שוויוניים, שקופים, מוסכמים וידועים מראש. בית הספר יצטרך להשתמש במשאבים אלה, ובאחרים שיגייס בעצמו ממקורות נוספים, מהורי התלמידים, מיחזמות שונות ומחיסכון והתייעלות, עפ"י תוכנית עבודה שתגובש באחריות מנהל המוסד, על-ידי צוות ההנהלה, ובשיתוף הפיקוח של משרד החינוך.

תוכנית העבודה הבית ספרית תתבסס על מטרות המוסד, מדיניות החינוך ותוכנית הלימודים הרשמית של משרד החינוך ותבטא יעדי חינוך עירוניים וקהילתיים, תוך התייחסות לאופייה וייחודה של אוכלוסיית התלמידים, ההורים והמורים. התוכנית תכלול יעדים חינוכיים, לימודיים, ארגונים ואחרים שיהיו ברי מדידה כמותית ואיכותית. התוכנית תקבע סף הישגי תפוקות לבית הספר בתחומים השונים.

תגובש מתכונת מחייבת לתוכנית העבודה, שתשמש בסיס לעבודת התכנון של בית הספר. זו תתבסס על 5 עקרונות מובילים:

- הגדרות מטרות פדגוגיות ברורות וממוקדות.
- בניית תוכנית אופרטיבית להשגת היעדים.
- בניית מערכת משוב ובקרה בית ספריים.
- ניהול ופיתוח כח אדם.
- הגברת העצמאות בניהול התקציב.

תוכנית העבודה הבית ספרית תחויב בהצגת תפוקות מוגדרות וברות מדידה בארבעה תחומים:

- בניית סל השעות, המערכת הבית ספרית, התאמה לצרכים הספציפיים של התלמידים, כפי שמופו או סוכמו על-ידי הנהלת בית הספר.
- יעדים מוגדרים לאחזקה שוטפת של בית הספר.
- יעדים מוגדרים בתחומי הרכש וההצטיידות הבית ספרית.
- ניהול מושכל של כח האדם המנהלי של בית הספר.

יודגש כי למנהל בית הספר תישמר היכולת:

- להמיר תקציבים מסעיף לסעיף לפי צרכיו, (למעט כספי הורים), במסגרת התוכנית המאושרת.
- לצבור תקציבים משנה לשנה, במידת הצורך ובאם יישארו בידיו הכספים.
- לחסוך משאבים עקב התייעלות וחסכון, כאשר כל היתרה תישאר בידי בית הספר.

תוכנית העבודה הבית ספרית תוצג לאישור פורום משותף לעירייה ולמשרד החינוך. פורום זה יקבל גם דיווחים עיתיים על יישום התוכנית על-ידי בית הספר ועל הישגי המוסד בסוף שנה"ל. מנהל בית הספר יהיה אחראי לעמידה ביעדי התוכנית. העירייה תגבש תוכנית לעמידה מאחורי בית הספר בצורה המיטבית, כדי לסייע לו למלא את יעדיו באותם תחומי תשתית שיישארו באחריותה. יגובשו כללים שעיקרם הרחבה הדרגתית של סמכויות המנהל לתפעול המוסד, ללא פגיעה בחוקים ובתקנות העבודה ובנהלים המקובלים של ניהול כח-אדם ותקציב. העירייה כוננה ועדת היגוי להפעלת הפרויקט, בראשות מנהל מינהל החינוך ובהשתתפות נציגי הגורמים המעורבים ביישומה. הנהלת העירייה ומינהל החינוך מחויבים לתהליך ויעשו ככל שביכולתם להביא להצלחתו המלאה. כאשר מימוש המטרות באופן אפקטיבי נמצא בידי מנהל ביה"ס.

יתרונות הניהול העצמי

ניהול עצמי של בית-ספר מהווה כיום רפורמה מרכזית בחלק ממערכות החינוך בעולם. המטרה במעבר לניהול עצמי של בית-ספר היא לשפר את הישגי התלמידים והצלחתם. השיטה מתרכזת בתלמיד. המנהלים והמורים חייבים לשאת באחריות אישית ומקצועית להישגי התלמידים (ACCOUNTABILITY).

בתי-הספר יפתחו את המאפיינים הייחודיים להם, את החזון, את המטרות ותוכניות לפעולה. יחד עם זאת, קיימים גבולות לסמכויות בתי"ס כנגזר מהיותו מוסד חינוכי הפועל במסגרת החינוך הממלכתי. להלן היתרונות הפדגוגיים והכלכליים של המעבר לניהול עצמי וכן גבול סמכויות הניהול.

יתרונות פדגוגיים:

- ניהול עצמי הינו הכרה במומחיותם ובכישוריהם של צוות בית-הספר לקבל החלטות אשר בכוחן לשפר את הלמידה.
- ניהול עצמי מאפשר צמיחה והתפתחות מקצועית של כל ממלאי התפקידים בביה"ס ושל אלה המלווים אותם בתפקידי פיקוח במשרד החינוך וברשות המקומית.

- השיטה מעניקה אפשרות להשפיע במידה רבה יותר על ההחלטות, מפני שמנהלים ומורים הם הקרובים ביותר לאבחון צרכי התלמידים ולפיכך, לנקיטת הצעדים והתוכנית הפדגוגית הנדרשת.
- האצלת סמכויות ישירות לבתי-הספר, תאפשר מיקוד ישיר של התכנון הפדגוגי בצרכי התלמיד והכתה.
- השיטה מאפשרת לבית הספר לקבל החלטות בזמן אמת.
- המעבר לניהול עצמי מאפשר חיבור בין סמכות לבין אחריות.
- נוצרים תנאים לעידוד והמרצה של מנהיגות חדשה בכל הרמות ובכל תחומי הפעולה וכן אפשרות לסגנון ניהולי, יזמי ואוטונומי המאפשר פתיחת "צווארי בקבוק" לטובת התלמידים, בטווחי זמן קצרים.
- ישתפר הבטחון העצמי של חברי הצוות, הואיל ותוענק "תחושת בעלות" לכל אחד ממלאי התפקידים.
- השיטה מאפשרת יצירת תפקידים משמעותיים לשכבה רחבה של ממלאי תפקידים, תוך שיפור שביעות הרצון והערכה של ההורים והקהילה כלפי הצוות.

יתרונות כלכליים:

- הקצאת התקציב הינה עפ"י נוסחה פומבית שוויונית.
- השיטה תביא לניצול מלא של השקל לצרכי התלמיד ובית הספר ללא שחיקה בגין תקורות לסוגיהן.
- מתאפשרת גמישות בהמרה בין סעיפי תקציב (למעט בכספי הורים).
- יוגבר הקשר בין תכנון פדגוגי לניצול תקציבי ללא התחשבות ב"צבע הכסף".
- תקטן עלות רכישת מוצרים ושירותים לתלמידים, כתוצאה מביצוע תשלומים ישירות לספקים באמצעות תקציב בית הספר.
- תינתן האפשרות להעביר יתרות תקציב משנה אחת לשנייה.
- השיטה מעודדת חיסכון והתייעלות תקציבית והסבתו ליעדים פדגוגיים.
- בית הספר יבחר את השירותים להם הוא נזקק, ויספק דפוס הפעולה בו השירותים, ה"סלים" והפרויקטים בוחרים את בית הספר.

גבול סמכויות הניהול העצמי

- תוכנית הלימודים הרשמית והממלכתית היא התוכנית המחייבת בבתי ספר בניהול עצמי, כמו בשאר בתי הספר.
- בית ספר בניהול עצמי יפעל על-פי חוקי החינוך, התקנות והכללים.
- ניהול כח אדם בבתי ספר בניהול עצמי יפעל עפ"י הסכמי העבודה עם ארגוני המורים, עם ארגוני עובדים אחרים והנחיות המנהל הכללי של משרד החינוך.
- מספר שעות הלימוד השבועיות לא יפחית את אורך יום הלימודים ולא יהיה קצר מהקבוע מעת לעת על ידי משרד החינוך.

– בית ספר בניהול עצמי יפעל על-פי ההנחיות ובקורות הכספים הנקבעות על-ידי הרשות המקומית, ונהלי משרד החינוך ומשרד הפנים המתואמים עם מרכז השלטון המקומי.

| <u>נושא</u> | <u>סעיף</u> | <u>בי"ס/רשות</u> | <u>ממצא</u> | <u>המלצה</u> |
|------------------------------|-------------|------------------|--|--|
| נוהל פנימי פרטני מחייב | 6.1 | רשות | העירייה באמצעות מינהל החינוך לא גיבשה ניהול פנימי פרטני בדבר הניהול הכספי בבתי הספר בניהול עממי, כפי שנדרש בהנחיות משרד החינוך. | על מינהל החינוך לגבש ניהול פנימי פרטני שיסדיר את תהליכי העבודה והפיקוח בכל הקשור לניהול כספי בבתי הספר בניהול עממי, על בסיס הנחיות משרד החינוך. הנהלת החינוך יועבר לבתי הספר באופן מסודר. על מנהלי בתי הספר והמזכירות לאשר בחתימתם כי קראו את הנהלים והבינו את ההנחיות והאחריות בנושא. |
| פיקוח ובקרה של הרשות המקומית | 6.2 | רשות | מינהל החינוך מבצע בקרה על הניהול הכספי בבתי הספר באמצעות משרד מלווה. לא נמצא תיעוד למלוא הבדיקות שנקבעו בחוזרי מנכ"ל משרד החינוך על פי השאלון הסטנדרטי שפורסם בנוהלי העבודה הכספיים. כמו כן, המשרד המלווה אינו מעביר דוחות או דיווחים בכתב על הבדיקות שביצע בכל בית ספר ועל הממצאים שעלו. | על מינהל החינוך לפעול ככל יכולתו לבצע בקרה על הניהול הכספי בבתי הספר בהתאם להנחיות משרד החינוך. |
| העברת כספים לרשות המקומית | 6.3 | רשות | העירייה מחייבת את בתי הספר בגין דמי ביטוח תלמידים ותשלום ל"קרן | יש לפעול על פי הנחיות משרד החינוך בכל הקשור להתחשבות של העירייה עם בתי הספר, ולוודא |

| <u>נושא</u> | <u>סעיף</u> | <u>בי"ס/רשות</u> | <u>ממצא</u> | <u>המלצה</u> |
|----------------------------|-------------|--------------------|--|--|
| | | | קרב" באופן מלא בהתאם לתלמידים בבית הספר, ללא התחשבות באחוזי הגבייה. | כי בתי הספר יעבירו לעירייה את התקבולים בפועל מדמי ביטוח תלמידים ו"קרן קרב" בלבד. |
| הכשרת המזכירות בתחום הכספי | 6.4 | רשות | מזכירות בתי הספר עברו קורס מנהלניות. כמו כן, העירייה העמידה לרשות מזכירות בתי הספר יועץ מקצועי. עם זאת, המזכירות מדווחות כי אינן מקבלות הדרכה והכוונה מספיקים מהמשרד המלווה, אשר משמש כמעין בקרה של העירייה. כמו כן, לא נמצא כי העירייה מעבירה הדרכות יזומות, ימי עיון ו/או רענונים תקופתיים למזכירות, פרט לקורס מינהלניות שעברו המזכירות. | 1. מומלץ להגדיר מראש את פעילות היועץ החיצוני ולוודא כי יוגדר לו במסגרת התפקיד מענה וסיוע למזכירות בית הספר בנושאים הכספיים, חמינות טלפונית לסיוע למזכירות. 2. מומלץ לבחון העברת הדרכות נוספות, ימי עיון ורענונים למזכירות מידי תקופה. |
| מערכות מידע | 6.5 | כל בתי הספר והרשות | מעצם הגדרת תפקידן, למזכירות בתי הספר קיימת הרשאה פתוחה לביצוע את כל הפעולות במערכת הכספית. לדעת הביקורת, בשל העובדה שההרשאות שניתנו למזכירת בית הספר הינן הכרח לאור | 1. יש לוודא קיומה של בקרה מפצה כדוגמת עיון בחשבון הבנק ללא מעורבות המזכירה. 2. במקרים בהם הדבר מתאפשר (כגון: בתי ספר בהם ישנה מזכירה נוספת) מומלץ לבחון הגדרת מורשה חתימה מטעם העירייה שאינו המזכירה האחראית על ניהול הכספים. |

| <u>נושא</u> | <u>סעיף</u> | <u>בי"ס/רשות</u> | <u>ממצא</u> | <u>המלצה</u> |
|-------------------------|-------------|------------------|--|---|
| | | | הגדרת תפקידה יש לקיים בקרות מפצות. מבדיקת הביקורת עולה כי מנהלי בתי הספר אינם מבצעים בקרות מפצות מספיקות. | |
| חתימה על מסמכים כספיים | 6.6 | הראל | בחשבון הורים מורשית החתימה מטעם ועד ההורים הינה יו"ר ועד הורים בעבר ואינה משמשת כיו"ר ועד הורים נכון למועד הביקורת. כמו כן, בחשבון רשות ישנו מורשה חתימה מטעם העירייה שאינו עובד עירייה נכון למועד הביקורת. | יש לוודא כי כל מורשי החתימה בחשבונות הבנק רלוונטיים הינם בעלי תפקידים רלוונטיים בכל רגע נתון. |
| שמירה על פנקסי שיקים | 6.7 | כל בתי הספר | נמצאו המחאות שנחתמו מראש על ידי אחד ממורשי החתימה בבית הספר, ללא שפרטי המוטב מולאו (חתימות "בלנקו"). | אין לחתום על המחאות לפני שכל פרטי המוטב והתשלום נרשמו באופן מלא וסופי. |
| שמירה על תקבולים מהורים | 6.8 | בגין, הראל | נמצאו מספר המחאות ללא שם המוטב או ללא הגבלת סחירות על ההמחאה. | 1. יש לוודא כי כל ההמחאות מהורים הנמצאות בכספת בית הספר מלאות בכל הפרטים הרלוונטיים ומוגבלות בסחירות באמצעות סרטוט קרוס והכיתוב "למוטב בלבד". 2. מומלץ לבצע בדיקה תקופתית בכדי לוודא כי לא נותרו המחאות ללא הגבלת סחירות |

| <u>נושא</u> | <u>סעיף</u> | <u>בי"ס/רשות</u> | <u>ממצא</u> | <u>המלצה</u> |
|-------------------|-------------|------------------|---|--|
| | | | | או ללא שם בית הספר כמוטב על ההמחאות. |
| ניהול חשבונות בנק | 6.9 | כל בתי הספר | למנהלי בתי הספר אין קוד כניסה לחשבון הבנק ומימלא אינם נכנסים לחשבון הבנק ואינם סוקרים את התנועות לצורך מעקב ובקרה. | 1. יש לוודא כי למנהלות בתי הספר שם משתמש וסיסמה אישיים לכניסה לחשבון הבנק. 2. על מנהלי בתי הספר להיכנס לחשבון הבנק מידי פעם באופן עצמאי ולבצע בקרה ומעקב אחר התנועות בחשבון הבנק. |
| הנחות | 6.11 | עוזיאל, הראל | לא הוקמה ועדת הנחות, לא נקבעו קריטריונים ברורים למתן הנחות ומימלא לא פורסמו לתלמידים ולמשפחות. לביקורת נמסר, כי ההחלטות בדבר אישור מתן ההנחה נקבעות על פי שיקול דעתו של מנהל בית הספר בהתאם להיכרותו את המשפחות והמצב הכלכלי שלהן. | יש לקבוע את היקף ההנחות השנתי, לקבוע קריטריונים להנחות המתייחסים למצב כלכלי של המבקש, לבחון את המצב הכלכלי של ההורים טרם אישור הנחה ולהעניק הנחות להורים הנזקקים ביותר. |
| מלגות | 6.12 | כל בתי הספר | בתי הספר אין נוהגים לערוך פרוטוקול לאישור מתן מלגה לכל תלמיד, כפי שנקבע בחוזר מנכ"ל משרד החינוך. | יש לערוך פרוטוקול החלטה לכל מלגה שאשרו לתלמיד על גבי הטופס הייעודי שפרסם משרד החינוך, כפי שמתחייב על פי הנחיית חוזר המנכ"ל. |
| תרומות | 6.13 | הראל | בית הספר "הראל" קיבל תרומות בשנת הלימודים תשפ"א בסך כולל של 37,350.40 ₪. התרומות המועברות לבית הספר שלא | יש לפעול בשקיפות מול העירייה בנושא קבלת התרומות, לדווח על התרומות ולקבל את אישור העירייה לקבלת הכספים, כמתחייב בהוראות משרד החינוך. |

| <u>נושא</u> | <u>סעיף</u> | <u>בי"ס/רשות</u> | <u>ממצא</u> | <u>המלצה</u> |
|------------------------------------|-------------|------------------|---|---|
| | | | בהתאם לנהלים כמתחייב בהנחיות משרד החינוך המחייבות דיווח לעירייה. | |
| חזר תשלומי הורים | 6.14 | הראל | בחזר התשלומים שנשלח להורים נכללו תשלומים שאינם מאושרים על ידי משרד החינוך, כגון: "פרגון לצוות בית הספר" ו"תכנית מצווה". | יש להימנע מכל גביה מהורי התלמידים פרט לתשלומי הורים המאושרים בחזר התשלומים במערכת "אפיק" של משרד החינוך. |
| העברות כספיות בין חשבונות בית הספר | 6.16 | עזיאל | בבית ספר הועברו כספים מחשבון "רשות" לחשבון "הורים" בסך 7,418 ₪. מזכירת בית הספר מסרה כי לא נמצא פירוט להעברה אך מדובר, ככל הנראה, העברת כספים לצורך כיסוי הוצאות בשל יתרה שאינה מספיקה בחשבון "הורים". | יש לפעול בנושא הכספי בהתאם ליתרות הכספיות שברשות בית הספר בלבד בכל חשבון, מבלי לערבב בין הכספים מהחשבונות השונים. |
| רכש והתקשרויות | 6.17 | כל בתי הספר | בתי הספר מבצעים רכש ללא הליך מסודר וללא קבלת הצעות מחיר מתועדות, לעיתים אף בסכומים המחייבים 3 או 4 הצעות מחיר. | יש להקפיד לקבל הצעות מחיר טרם ביצוע רכש בהתאם למדרג שקבע משרד החינוך ולשמור אותן לצורכי בקרה ומעקב. |

| <u>נושא</u> | <u>סעיף</u> | <u>בי"ס/רשות</u> | <u>ממצא</u> | <u>המלצה</u> |
|---------------------------------|-------------|------------------|---|--|
| ביצוע רכש על ידי עובדי בית הספר | 6.18 | בגין | בית הספר נהג לבצע רכישות על ידי מורים ולבצע החזר כספי למורים בגין הרכישות באמצעות תשלום בהמחאה מחשבון הבנק של בית הספר. | יש להימנע, ככל האפשר, מביצוע רכישות על ידי מורים והשבת הכספים למורים באמצעות המחאה מחשבון הבנק של בית הספר. |
| קופה קטנה | 6.19 | הראל | נמצאו 3 הוצאות חד פעמיות בסכום שמעל 100 ₪, אחת מהן בסך 181.30 ₪ בתאריך 12.1.21 מהספק "מקס סטוק". כמו כן, נמצאה רכישה אחת מהספק "פעמי קל" בתאריך 28.6.21 שפוצלה לשתי רכישות בסך 55 ₪ כל אחת כך שבפועל מדובר על רכישה אחת בסך 110 ₪. כמו כן, אין התאמה בין היתרה בכרטיס קופה קטנה במערכת ה"אסיף" בין המזומן בפועל בקופה הקטנה. | 1. יש להקפיד על רכישות מקופה קטנה על פי הנהלים בלבד עד לסכום של 100 ₪ בלבד. אין לפצל רכישה אחת למספר רכישות קטנות באופן מלאכותי לצורך עמידה בכללים שנקבעו. 2. יש לבצע בקרה תקופתית אחר כספי הקופה הקטנה ולהקפיד על התאמה מלאה בין הכספים בפועל לבין הרישום בכרטיס קופה קטנה במערכת ה"אסיף". |

תגובות

1. תגובת מינהל החינוך:

"נושא ניהול העצמי בבתי הספר בעל השלכות על התנהלות רשות – בתי ספר. בכדי לעזור לרשות ולבתי הספר, המינהל שכר את שרותיו של משרד רו"ח "גפני שלו ושות' רו"ח" בכדי ללוות את בתי הספר ולתת מענה לרשות במגוון שאלות העולות בשוטף. עפ"י ממצאי טיטת דוח הביקורת עולה כי תפקיד ואחריות בתי הספר ובמיוחד נושאי משרה (מנהלים ומנהלניות/ מזכירות) בנושא ניהול עצמי – אינו מחודד דיו. המינהל ישאף לבדוק את דרך הלמידה הטובה ביותר בה בתי הספר יוכלו להבין את תפקידם ואחריותם בניהול עצמי. בנוסף המינהל יבדוק את האפשרות לארגון יום עיון למנהלניות בתי הספר בו יוסבר להן על אחריותן במסגרת ניהול העצמי והדרכה בנושאים שונים העולים מן השטח".

2. תגובת בי"ס בגין:

"קראנו את הדו"ח ואת ההערות. ניקח לתשומת ליבנו לשיפור הדברים ולהתנהלות נכונה יותר. כך גם כל מי שיש לו אחריות לכך".

3. תגובת בי"ס עוזיאל:

"קראנו את הביקורת ונשתדל להמשיך ולפעול על פי ההנחיות".

6.1 נוהל פנימי פרטני מחייב

המעבר של בתי הספר לשיטת הניהול העצמי מטילה על בעלי התפקידים בבתי הספר אחריות בנושא הניהול הכספי. מנהלי בתי הספר אשר מרביתם בעלי השכלה פדגוגית בלבד נדרשים לאחריות על ניהול הכספים בבתי הספר בהיקפים משמעותיים אשר מגיעים למיליוני שקלים בשנה, דיווחים לבעלי התפקידים בעירייה, דיווחים להורי התלמידים וכו'. על מזכירות בתי הספר הוטלה האחריות לתפעול שוטף של המערך הכספי על פי הכללים וההנחיות שנקבעו על ידי משרד החינוך.

בסעיף 3 ל"מסמך הבנות – מעבר לניהול עצמי" (להלן - מסמך ההבנות) שפרסם משרד החינוך נקבע בין היתר:

א. "הרשות תגבש ספר נהלים רשותי לבתי הספר בניהול עצמי, בשיתוף מנהלי בתי הספר והמפקחים הכוללים על בתי הספר, המפרטת עקרונות, כללים ונוהלי עבודה בהתנהלות הרשות המקומית עם בתי הספר ובהתנהלות בתי הספר עם הרשות המקומית, במסגרת מודל בתי הספר בניהול העצמי. הרשות, המשרד ובתי הספר, ידאגו להטמיע עקרונות, כללים ונהלים אלו בבתי הספר.

ב. ספר הנהלים יהיה בהלימה לכללים ולהוראות המפורטים במסמך זה, לרבות הנספחים. הרשות רשאית להרחיב ולפרט הוראות וכללים נוספים ככל שההרחבה אינה מבטלת או סותרת את הכללים או ההוראות המפורטים במסמך זה ו/או בנספחיו.

ג. ספר הנהלים יכלול, לכל הפחות, את הדברים הבאים (במשולב או בנפרד): חלק ארגוני – פדגוגי המפרט את התפיסה החינוכית, הנחות היסוד ועקרונות העבודה במתכונת בתי ספר בניהול עצמי; פירוט עקרונות ונהלים לניהול כספים בבתי"ס בניהול עצמי, בהלימה למפורט בנספח ג' למסמך ההבנות; פירוט עקרונות ונהלים המעגנים את יחסי העבודה והתקשורת בין בתי"ס לרשות המקומית לעיגון יחסי הצדדים ולמימוש תחומי האחריות של בתי"ס".

בכדי להגדיר את הפעולות הנדרשות מבעלי התפקידים בבתי הספר ולהנחות אותם בעבודה השוטפת בנושא ניהול הכספים, קבע משרד החינוך במסמך ההבנות מפרט לנוהלי עבודה כספיים לבתי ספר (נספח ג') ומתווה יישום למעבר בתי ספר לניהול עצמי. במפרט נוהלי העבודה שפרסם משרד החינוך נקבע בין היתר: "הנהלים המפורטים כאן הם מינימליסטיים. לא מן הנמנע שהרשות תרחיב ותפרט נהלים נוספים כדי למסד ולעגן את נוהלי העבודה בין בתי הספר לרשות בתחום הכספי והתפעולי, בתנאי שיהיו בהלימה לנהלים בנספח זה".

נוהלי עבודה ככלל נועדו להתוות את תהליכי העבודה הרצויים בארגון. במסגרתם, מוטמעות בקורות מובנות והם משקפים את מדיניות הארגון ואת תפיסת העולם הניהולית שלו. זאת, בכדי לקבוע כללים והנחיות עבודה המבטיחים עמידה ביעדים ובמטרות, תוך ייעול התהליכים וצמצום החשיפה לסיכונים תפעוליים ואחרים. האחריות על עריכת הנהלים

מוטלת על מינהל החינוך בעירייה. הנ"ל מקבל משנה תוקף בבתי הספר בניהול עצמי, בהם האחראים על הניהול הכספי אינם בעלי השכלה פיננסית ואינם מכירים את הכללים וההנחיות בנושא ניהול הכספים שהוטל על כתפיהם.

ממצאים

הביקורת העלתה כי העירייה באמצעות מינהל החינוך לא גיבשה נוהל פנימי פרטני בדבר הניהול הכספי בבתי הספר בניהול עצמי או לחלופין לא אימצה את נוהלי משרד המפורסמים, כפי שנדרש בהנחיות משרד החינוך. אמנם נמצא כי מינהל החינוך מעמיד לרשות בתי הספר ליווי מקצועי באמצעות משרד המתמחה בניהול כספי בבתי הספר (להלן: "המשרד המלווה"), אולם מזכירות בתי הספר מסרו כי התחשבה שהן מקבלות היא שהמשרד המלווה משמש מעין בקרה של העירייה על תפקודן ואינו מסייע להן בעבודה השוטפת באופן מספיק.

המלצה

על מינהל החינוך לגבש נוהל פנימי פרטני שיסדיר את תהליכי העבודה והפיקוח בכל הקשור לניהול כספי בבתי הספר בניהול עצמי, על בסיס הנוהלים שפירסם משרד החינוך. הנוהל יאושר על ידי הנהלת העירייה ויועבר לבתי הספר באופן מסודר. על מנהלי בתי הספר והמזכירות לאשר בחתימתם כי קראו את הנוהל והבינו את ההנחיות והאחריות בנושא.

תגובת מינהל החינוך:

"בעת המעבר לניהול העצמי הוכן ספר נהלים בסיוע רו"ח מטעם משרד החינוך. המינהל יבדוק את הצורך בעדכון הנהלים שנכתבו".

6.2 פיקוח ובקרה של הרשות המקומית

בסעיף 15 למסמך ההבנות נקבע כי "הרשות המקומית אחראית על הבקרה והביקורת של הניהול הכספי של בתי ספר בניהול עצמי בתחומה, לרבות פיקוח ובקרה שוטפים על ההתנהלות התקציבית והתפעולית של בית הספר ועל הניהול השוטף של חשבון הניהול העצמי של בית הספר, בהלימה למפרט נוהלי העבודה הכספיים המפורט בנספח ג". עוד נקבע כי "הרשות המקומית תבצע מידי שנת לימודים, בכל בית ספר בניהול עצמי, סקר בקרה פנימית, לבחינת איכות הנהלת החשבונות והניהול הכספי של בתי הספר. סקר הבקרה הפנימית יערך לכל המאוחר עם הכנת הדוחות הכספיים השנתיים של בתי הספר, ויבוצע אל מול נוהלי העבודה הכספיים שניסחו בספר הנהלים הרשומי (בהלימה לנספח ג' למסמך). מצ"ב כנספח ו' דוגמא לסקר בקרה פנימית שנוסח אל מול נוהלי העבודה הכספיים

המפורטים בנספח ג'. הרשות תדווח למשרד כי סקר בקרה פנימית כאמור אכן נעשה בכל אחד מבתי"ס, בהתאם להוראות שיפורסמו בהמשך.

במקרים חמורים, בהן גילתה הרשות המקומית ליקויים בהתנהלות הכספית, התקציבית ו/או התפעולית של בית הספר, עליה לפנות מידית למשרד החינוך ולדווח לו על הליקויים וכן כל מידע רלוונטי אחר. הדיווח יעשה למפקח הכולל על בית הספר ולממונה המחוזי מטעם מנהלת הניהול העצמי".

בסעיף 12.9 למפרט נוהלי עבודה כספיים לבתי ספר בניהול עצמי שפרסם משרד החינוך נקבע כי "הרשות תבצע לפחות אחת לשנה סקר בקרה פנימית, בהלימה לשאלון הסטנדרטי 12.9 המצורף כנספח ו', ותעביר ממצאי הסקר למנהל בית הספר ולחברי הוועדה המלווה".

ממצאים

נמצא כי מינהל החינוך מבצע בקרה על הניהול הכספי בבתי הספר באמצעות המשרד המלווה. נציג המשרד מגיע לבתי ספר פעם בחודש, בוחן את הרישום החשבונאי וההתנהלות הכספית של בתי הספר ומדווח לחשבת מינהל חינוך על ממצאים חריגים.

עם זאת, לא נמצא תיעוד למלוא הבדיקות שנקבעו בחזרי מנכ"ל משרד החינוך על פי השאלון הסטנדרטי שפורסם בנוהלי העבודה הכספיים. כמו כן, המשרד המלווה אינו מעביר דוחות או דיווחים בכתב על הבדיקות שביצע בכל בית ספר ועל הממצאים שעלו. לכן, לא ניתן לדעת אילו בדיקות בוצעו ומה נמצא, פרט למקרים חריגים שהעביר נציג המשרד המלווה לידיעת מינהל חינוך, על פי שיקול דעתו.

להלן מספר סעיפי בדיקה לדוגמה שלא נמצא תיעוד כי הם נבדקו: האם קיים העתק אישור ועד ההורים ומשרד החינוך לתוכנית הגבייה, האם קיימת ועדת הנחות בבית הספר, האם מזומן מופקד לחשבון הבנק ביום קבלתו, האם שקים שנתקבלו הם על שם מבצע התשלום עצמו, האם כל ההמחאות נרשמו לפקודת ביה"ס, וכד'. במרבית הסעיפים המפורטים נמצאו ליקויים משמעותיים במסגרת הביקורת ומפורטים בדוח זה.

המלצה

על מינהל החינוך לפעול ככל יכולתו לבצע בקרה על הניהול הכספי בבתי הספר בהתאם להנחיות משרד החינוך.

תגובת מינהל החינוך:

"מינהל החינוך ערך הצעה לדו"ח סיכום ליווי חודשי שיערך בבתי הספר".

6.3 העברות כספים לרשות המקומית

בסעיף 2.2ד(14) בהוראת קבע 41 נקבע כי "הרשות המקומית אינה רשאית להחליט על דעת עצמה על קיזוז מסל התלמיד עבור שירותים רשותיים ללא הסכמה מראש של מנהל בית הספר".

נושא זה מודגש שוב בפרק 2 להוראת קבע 41 הדין בנושא "מודל התקצוב והמודל התפעולי של בתי הספר" לפיו תקציב סל התלמיד מאפשר מרחב כלכלי לבית הספר, ויש להעבירו לבית הספר במלואו ללא קיזוזים. בהמשך ניתנה דוגמה הממחישה את ההנחיה כדלקמן: "אם בית הספר מבקש לצרוך שירותים המסופקים על ידי הרשות המקומית מתוך תקציבי "סל התלמיד", יש לבצע התחשבות בין בית הספר לרשות, ללא קשר להעברה שוטפת של "סל התלמיד" לחשבון בית הספר..".

במסגרת הניהול העצמי לעיתים ישנן הכנסות הנגבות על ידי בתי הספר ומועברות לעירייה, כגון: גבייה דמי ביטוח תלמידים ותשלום ל"קרן קרב". במקרים אלה בתי הספר נדרשים להעביר את התשלומים לעירייה.

בסעיף 5.2 לנספח ג' להוראת קבע 14 נקבע כי "הרשות המקומית, שהיא התשתית המשפטית שבית הספר פועל מכוחה, היא האחראית לגבייה מההורים. לעתים בתי הספר משמשים שלוח גבייה של הרשות, אולם הרשות יכולה לגבות מההורים גם באופן ישיר. אם מתבצעת גבייה באמצעות בתי הספר הרשות תתחשבן אתו רק על סכומים שנגבו בפועל ולא תקזז מסל התלמיד עבור סכומים שלא נגבו".

ממצאים

מבדיקת הביקורת עולה כי העירייה מחייבת את בתי הספר בגין דמי ביטוח תלמידים ותשלום ל"קרן קרב" באופן מלא בהתאם למספר התלמידים בבית הספר, ללא התחשבות באחוזי הגבייה. בפועל, אחוזי הגבייה אינם מלאים באף בית ספר אולם העירייה מחייבת את בתי הספר בסכומים המלאים. כלומר, לא זו בלבד שהעירייה "הפכה את היוצרות" והעבירה את האחריות על הגבייה מהורים לבתי הספר, העירייה אף מתחשבת עם בתי הספר על הסכומים המלאים שהיה על בית הספר ולא רק על הסכומים שנגבו בפועל בניגוד להנחיית משרד החינוך.

המלצה

יש לפעול על פי הנחיות משרד החינוך בכל הקשור להתחשבות של העירייה עם בתי הספר, ולוודא כי בתי הספר יעבירו לעירייה את התקבולים בפועל מדמי ביטוח תלמידים ו"קרן קרב" בלבד.

תגובת מינהל החינוך:

"מדובר בהחלטה שהתקבלה בהנהלת העירייה בעת המעבר לניהול העצמי. המינהל יבדוק את האפשרות לשינוי ההחלטה מול ההנהלה".

6.4 הכשרת מזכירות בתי הספר בתחום הכספי

רקע כללי

ככלל, הגורם המנהל בפועל על פי רוב את הכספים בבתי הספר הינה המזכירה הראשית. להלן הגדרת תפקידיה כמופיע בחוזר מנכ"ל משרד החינוך בנושא "הוראות בענייני כספים" התשמ"ג, כדלקמן:

ב. אחריות מזכיר בית-הספר

1. מזכיר בית-הספר אחראי, במסגרת תפקידיו, בפני מנהל בית-הספר ובפני הרשות המקומית לניהול תקין ויעיל של ענייני הכספים של בית-הספר, כמפורט בהוראות אלה.
2. המזכיר יפעל בהתאם לחוקי המדינה, להוראות הרשות המקומית ומנהל בית-הספר.
3. המזכיר אחראי אישית לניהול תקין של ספרי החשבונות ולשמירה נאותה של הכספים וכל המסמכים הכספיים שבשימוש בית-הספר.

ניהול הכספים בבתי הספר מבוסס על כללי ניהול כספים שנקבעו בנוהלי העבודה שפרסם משרד החינוך ומנוהל במערכת ממוחשבת "אסיף", המשמשת מעין מערכת הנהלת חשבונות המותאמת להתנהלות הכספית בבתי הספר.

בין היתר, המערכת משמשת את מזכירות בתי הספר להפקת קבלות למשלמים, קליטת חשבוניות מס בגין רכישות שביצע בית הספר, ניהול תקציב, ניהול אדמיניסטרטיבי של ענייני בית הספר ומתן מענה לצרכי התלמידים והמורים.

בסעיף 13.2 לנהלי עבודה כספיים לבתי ספר בניהול עצמי שפרסם משרד החינוך נקבע, כי: **"באחריות הרשות המקומית ומנהל בית הספר לספק למזכירה או לבעל התפקיד סיוע מקצועי בהנהלת החשבונות בהתאם להכשרתם המקצועית ולהיקף משרתם המיועד לניהול הכספים"**.

ממצא

מהביקורת עולה כי מזכירות בתי הספר עברו קורס מנהלניות. כמו כן, העירייה העמידה לרשות מזכירות בתי הספר יועץ מקצועי באמצעות המשרד המלווה בתחום אשר נפגש עם מזכירות בתי הספר אחת לחודש (החל מתחילת מגיפת הקורונה הפגישות נעשות באופן מקוון) זמין למענה טלפוני בכל שאלה.

במסגרת הביקורים בבתי הספר הביקורת התרשמה כי המזכירות מבצעות את העבודה השוטפת בצורה ראויה.

עם זאת, המזכירות מדווחות כי אינן מקבלות הדרכה והכוונה מספיקים מהמשרד המלווה. מזכירות בית הספר דווחו כי ההרגשה שהמשרד המלווה בודק את עבודתן ומהווה מעין בקרה מטעם העירייה ואינו מסייע להן במקרים הנדרשים. כך לדוגמה: נמצאו מקרים בהם

יתרות משנים קודמות נשארו פתוחות בתנועות הבנק ולא נסגרו עד למועד הביקורת, נשאר הפרש לביקורת בדוח התאמות בנק, וכד'.

כמו כן, לא נמצא כי העירייה מעבירה הדרכות יזומות, ימי עיון ו/או רענונים תקופתיים למזכירות, פרט לקורס מינהלניות שעברו המזכירות.

המלצות

3. מומלץ להגדיר מראש את פעילות היועץ החיצוני ולוודא כי יוגדר לו במסגרת התפקיד מענה וסיוע למזכירות בית הספר בנושאים הכספיים, חמינות טלפונית לסיוע למזכירות.

4. מומלץ לבחון העברת הדרכות נוספות, ימי עיון ורענונים למזכירות מידי תקופה.

תגובת מינהל החינוך:

"בהתקשרות האחרונה לליווי בתי הספר הועלו מס' שעות הליווי באופן משמעותי, ככל ונדרשות שעות נוספות העניין יובא לדיון בהתקשרות הקרובה. העירייה תבדוק את האפשרות לארגן הדרכות, ימי עיון בנושאים שונים העולים מן השטח".

6.5 מערכות מידע ממוחשבות

רקע כללי

הניהול הכספי של מוסדות החינוך בעיריית בית שמש מבוצע באמצעות תוכנת "אסיף". במערכת הכספים ישנה מערכת הרשאות לביצוע פעולות כספיות.

אחד העקרונות החשובים ביותר בבקרה פנימית נאותה בארגון הינו יישום מערך הרשאות ועיקרון הפרדת התפקידים במערכות המידע. מערך ההרשאות במערכות המידע בארגון נדרש שיעמוד בעקרון "הצורך לדעת" (Need to Know).

ממצאים

מעצם הגדרת תפקידן, למזכירות בתי הספר קיימת הרשאה פתוחה לביצוע את כל הפעולות במערכת הכספית. בין היתר: חיוב התלמידים, הענקת הנחות לתלמידים, הענקת מלגות, ביטול קבלות, קליטת הודעות התשלום מהעירייה, קבלת כספים מהתלמידים, ניהול הקשר עם הספקים, קליטת חשבוניות רכש, הנפקת המחאות לספקים, ניהול חשבון הבנק, ביצוע התאמות הבנק ועריכת דוחות כספיים.

במצב העניינים הנתון בו למזכירת בית הספר יכולת לבצע פעולות כספיות בחשבונות הבנק באופן שיהיה קשה לאתרן מעצם הגדרת תפקידה נוצרה חולשה מהותית בנושא הפרדת תפקידים והרשאות וחשיפה משמעותית לביצוע הונאות ומעילות. לדעת הביקורת, בשל העובדה שההרשאות שניתנו למזכירת בית הספר הינן הכרח לאור הגדרת תפקידה יש לקיים בקרות מפצות.

מבדיקת הביקורת עולה כי מנהלי בתי הספר אינם מבצעים בקרות מפצות מספיקות.

[הבהרה: המדובר בחשיפה פוטנציאלית בלבד, שלא נמצא כי מומשה ו/או נוצלה לרעה במדגמי הביקורת. עם זאת, לאור העובדה שהביקורת מושתתת על מדגמים בלבד ונתונים היסטוריים ולאור העובדה שחולשות אילו יכולות להוות סיכון כלכלי לדעתנו ראוי להציג חשיפה פוטנציאלית זו].

המלצות

1. יש לוודא קיומה של בקרה מפצה כדוגמת עיון בחשבון הבנק ללא מעורבות המזכירה.
2. במקרים בהם הדבר מתאפשר (כגון: בתי ספר בהם ישנה מזכירה נוספת) מומלץ לבחון הגדרת מורשה חתימה מטעם העירייה שאינו המזכירה האחראית על ניהול הכספים.

תגובת מינהל החינוך:

"המינהל יבדוק את הנושא לקיום בקרה מפצה ע"י בעלי תפקידים אחרים כדו' מנהלים ו/או מזכירות משניות- ככל ויש".

6.6 חתימה על מסמכים כספיים

רקע כללי

בסעיף 2 (ב) לתקנות לימוד חובה (ייעוד כספי תשלומים), תשס"ה-2004 נקבע, כי: "רשות חינוך מקומית ובעל מוסד חינוך יסמיכו מטעמם את מנהל מוסד החינוך ואדם נוסף המועסק על ידם, וכן נציג נבחר של ועד ההורים ואם אין ועד הורים, נציג של ההורים במוסד, לניהול כספי התשלומים שהתקבלו בעד תלמידים באותו מוסד, לגבי חשבון הבנק (להלן – מורשי חתימה)".

בסעיף 4 לתקנות לימוד חובה (ייעוד כספי תשלומים), תשס"ה-2004 נקבע, כי: "כל משיכת כספים מחשבון הבנק תחויב בחתימת שני מורשי חתימה ובלבד שאחד מהם יהיה מנהל מוסד החינוך".

טרם חתימתם של מורשי החתימה על המחאות תשלום לספקים, מחויבים מורשי החתימה לבצע בדיקה, בקרה ופיקוח על התשלום ולבדוק כי הוצאת הכספים נאותה.

ממצאים

מבדיקת הביקורת עולה כי מורשי החתימה בחשבונות הבנק הינם מנהל/ת בית הספר והמזכירה. בחשבון הורים מורשה לחתום גם נציג ועד הורים.

בבית הספר "הראל" נמצא כי בחשבון הורים מורשית החתימה מטעם ועד ההורים הינה יו"ר ועד הורים בעבר ואינה משמשת כיו"ר ועד הורים נכון למועד הביקורת. כמו כן, בחשבון רשות ישנו מורשה חתימה מטעם העירייה שאינו עובד עירייה נכון למועד הביקורת.

מבדיקה מדגמית שערכה הביקורת נמצא כי ההמחאות שרשמו בתי הספר לספקים השונים נחתמו בהתאם למסמך זכויות החתימה בכל בית ספר.

המלצה

יש לוודא כי כל מורשי החתימה בחשבונות הבנק רלוונטיים הינם בעלי תפקידים רלוונטיים בכל רגע נתון.

תגובת מינהל החינוך:

"המינהל יפעל להסדיר את נושא מורשי החתימה בבי"ס הראל הן בח-ן הרשות והן בח-ן ההורים".

6.7 שמירה על פנקסי המחאות והחתימה עליהן

רקע כללי

פנקס המחאות הינו מסמך כספי, בעל רמת סיכון גבוהה, בשל העובדה שניתן למלא אותו באופן ידני. על כן, יש לשמור עליו באופן מאובטח ונאות ובכך מפחית את הסיכון לחשיפת פנקס המחאות למי שאינו מורשה.

בסעיף 10.24 למפרט נהלי עבודה כספיים לבתי ספר בניהול עצמי שפרסם משרד החינוך נקבע, כי: **"תשלום עבור שירות/טובין יש לשלם באמצעות המחאה על בסיס מזומן בלבד"**.

בסעיף 10.30 למפרט נהלי עבודה כספיים לבתי ספר בניהול עצמי שפרסם משרד החינוך נקבע, כי: **"בכל אופן, אסור לחתום על המחאה בנקאית לפני כל הפרטים (שם המוטב, תאריך וסכום)"**.

ממצאים

הביקורת ביקשה לבדוק את אופן שמירת פנקסי ההמחאות של בית הספר והחתימה על שיקים בהתאם למסמך מורשה החתימה בחשבון הבנק.

מבדיקה מדגמית שערכה הביקורת נמצא כי פנקסי ההמחאות נשמרים בכספת בית הספר. עם זאת, נמצאו המחאות שנחתמו מראש על ידי אחד ממורשי החתימה בבית הספר, ללא שפרטי המוטב מולאו (חתימות "בלנקו"). להלן מספר דוגמאות:

בי"ס עזיאל:

בנק הפועלים
bank hapoalim
סניף 692-בית שמש
יבאל אלון 3 בית שמש
13106 12 692 573593

למוטב בלבד

עיריית בית-שמש 500226105
מורשה:
מורשה:
מורשה:
רחוב בן אליעזר 7 בית שמש
טלפון: 052 6012261

PAY TO שלמו ל

N.I.S.

02/19/21

SIGNATURE חתימה תאריך DATE

בשיק זה אין לבצע שינוי לאחר שנכתב, למעט שינוי תאריך או סכום.

02-9919377 טל' חתימה
02-9992490 טל' תאריך

CHEQUE No. חס' שיק BRANCH No. חס' סניף ACCOUNT No. חס' חשבון

BANK HAPOALIM B.M. בנק הפועלים בע"מ

בי"ס הראל

נמצאו מספר שיקים שעליהם הוטבעה חותמת של הספק במקום המיועד לשם המוטב. הנ"ל מעיד כי ניתנו שיקים חתומים וללא שם מוטב למי מעובדי בית הספר שהלכו לחנות וביצעו את הרכישה. להלן דוגמאות:

בית ספר הראל
נחל רפאים 17 בית שמש
500226105
02-9921510

למוטב בלבד

סניף 916 בית שמש
03-9545522 טל' 9906206 בית שמש 6
5003881 10 91631 06961603

שלמו ל

6201.00

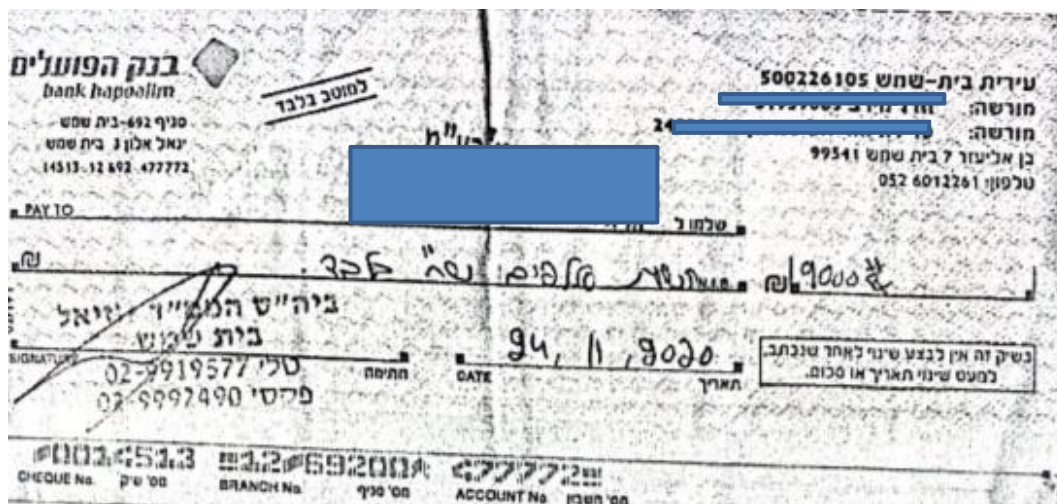
03.08.2021 תאריך

חתימה

בשיק זה אין לבצע שינוי לאחר שנכתב, למעט שינוי תאריך או סכום.

5003881 10 91631 06961603

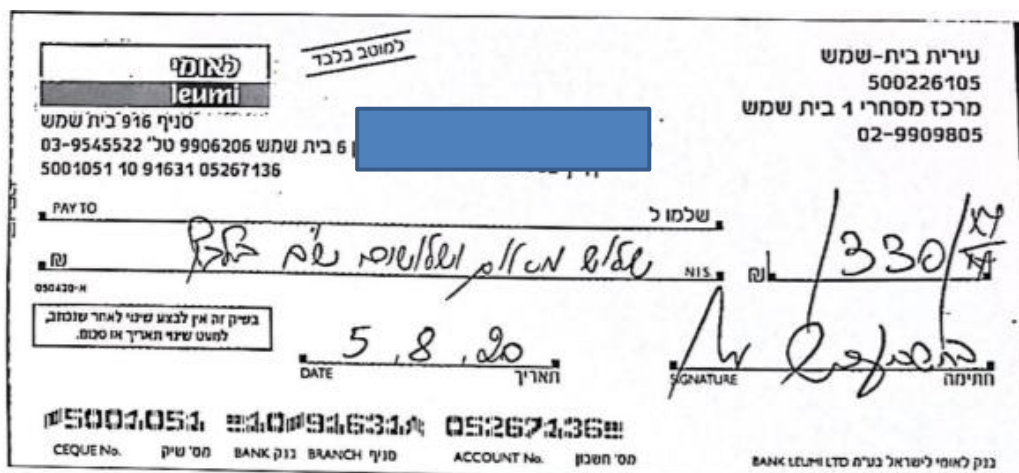
Branch No. חס' סניף ACCOUNT No. חס' חשבון



במקרה השני ההמחאה לספק "מאסטר פראט בע"מ" נחתמה על ידי מורשה חתימה אחת בלבד ונפדתה בבנק.

בי"ס בגין

נמצא שיק שעליו הוטבעה חותמת של הספק במקום המיועד לשם המוטב. הנ"ל מעיד כי ניתן שיק חתום וללא שם מוטב למי מעובדי בית הספר שהלך לחנות וביצע את הרכישה. להלן העתק השיק:



יודגש, כי הגם שלא נמצא חשש לשימוש בלתי הולם במחאות הנ"ל, הביקורת מעירה כי שיק חתום ללא שם מוטב אסור על פי כללי ניהול הכספים בבתי ספר שפי שנקבעו על ידי משרד החינוך.

המלצה

אין לחתום על המחאות לפני שכל פרטי המוטב והתשלום נרשמו באופן מלא וסופי.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלים".

6.8 שמירה של תקבולים מהורים

רקע כללי

פנקס המחאות הוא מסמך כספי בעל רמת סיכון גבוהה בשל העובדה שניתן למלא אותו באופן ידני. אשר על כן, יש לאכסן אותו במקום מאובטח בעל גישה למורשים בלבד. מרבית התשלומים מההורים משולמים באמצעות המחאות עתידיות לפקודת בית הספר. בשל הרגישות בנושא שמירה על כספי ההורים יש לשמור את המחאות באופן מאובטח במקום נעול בעל גישה למורשים בלבד.

ממצאים

מבדיקת הביקורת עולה כי המחאות מההורים נשמרות בכספת נעולה במוגבלת לגישה למנהלנית בית הספר והמנהלת בלבד. עם זאת, נמצאו מספר המחאות ללא שם המוטב או ללא הגבלת סחירות על המחאה. להלן מספר דוגמאות:

בי"ס בגין

leumi
סניף בית שמש 916,
בית שמש ינאל אלון 6, 03-9545522
5000093 10 91631 1603996988

שאלנו כ
PAY TO
N.I.S.
10100
251217
SIGNATURE
15.11.21
5000093
Bank Branch X X

בי"ס הראל

לאומי
leumi

למוטב בלבד

916, סניף בית שמש
03-9545522, בית שמש המרכז המסחרי החדש,
5000674 10 91631 1604322070

שלו ל

מילר ארז עלדה

347 -

28.12.2021

בשיק זה אין לבצע שינוי לאזור שנתוב
לחשט שינוי תאריך או סכום

5000674 10 91631 1604322070

Bank Branch | X | X | Account No.

בנק לאומי לישראל בע"מ

הביקורת מעירה כי המחאות ללא הגבלת סחירות או ללא שם מוטב מהווה מסמך כספי שניתן להעבירו לכל אחד, דבר החושף את בית הספר לגניבת המחאות ולשימוש אסור בכספים.

המלצות:

- יש לוודא כי כל ההמחאות מהורים הנמצאות בכספת בית הספר מלאות בכל הפרטים הרלוונטיים ומוגבלות בסחירות באמצעות סרטוט קרוס והכיתוב "למוטב בלבד".
- מומלץ לבצע בדיקה תקופתית בכדי לוודא כי לא נותרו המחאות ללא הגבלת סחירות או ללא שם בית הספר כמוטב על ההמחאות.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלניות/ מזכירות".

6.9 ניהול חשבונות בנק

רקע כללי

בסעיף 6 לחוברת "מסמך הבנות – מעבר לניהול עצמי" שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי:

חשבון הניהול העצמי – מאפיינים, נהלי עבודה כספיים והפרדה מחשבון הורים

הרשות תוודא קיום של חשבון בנק שהינו בבעלות הרשות המקומית עבור כל בית ספר בניהול עצמי, אשר במסגרתו תנוהל הפעילות הכספית השוטפת של בית הספר בניהול עצמי, למעט ניהול תשלומי הורים (להלן: "חשבון ניהול עצמי").

ניהול תשלומי הורים ייעשה בחשבון ייעודי נפרד, בלתי תלוי בחשבון הניהול העצמי. השימוש בתשלומי הורים ייעשה עבור הייעודים הקבועים בדין ובכלל זה בחוזר מנכ"ל משרה"ח לעניין תשלומי הורים המתפרסם מעת לעת.

כלומר, על העירייה לפתוח חשבון בנק בבעלותה לכל בית ספר לצורך הפקדת כספי "רשות".

לעניין כספי הורים נקבע בסעיף 2 (א) לתקנות לימוד חובה (ייעוד כספי תשלומים), תשס"ה-2004 כי: "רשות חינוך מקומית או בעל מוסד חינוך ימסרו לכל מנהל מוסד חינוך שבבעלותם, לא יאוחר מ-1 באוגוסט בכל שנה, את פרטי חשבון הבנק הנפרד של המוסד, שאליו יופקדו כספי התשלומים שהתקבלו בעד תלמידי אותו מוסד".

כלומר, גם לעניין כספי הורים על העירייה לקבוע את חשבון הבנק של בית הספר המיועד לניהול כספי הגבייה מההורים.

בסעיף 6א (ב) לחוק לימוד חובה, תש"ט – 1949 נקבע, כי:

" רשות החינוך המקומית או בעל מוסד חינוך יחזיקו את כספי התשלומים בחשבון בנק נפרד (בסעיף זה – חשבון הבנק) המיועד אך ורק למטרה זו; בסעיף זה, "חשבון בנק נפרד" – חשבון בנק נפרד לכל מוסד חינוך שבו ינוהלו כספי התשלומים שהתקבלו בעד תלמידי אותו מוסד".

מהמובא לעיל עולה, כי על העירייה לפתוח חשבון בנק ייעודי לכל בית ספר לניהול כספי הניהול העצמי וחשבון בנק נוסף, נפרד מהחשבון הרשותי, לניהול כספי ההכנסות מתשלומי הורים.

ממצאים

בבתי הספר שנבדקו, נמצא כי מנהלים שני חשבונות בנק נפרדים לכספי "הורים" וכספי "רשות" כנדרש בהנחיות משרד החינוך.

נמצא כי לכל מזכירה יש קוד כניסה לחשבון הבנק באמצעות אתר האינטרנט של הבנק. מסקירת אתר האינטרנט עולה כי בכל בתי הספר ניתנה למזכירות הרשאת צפייה בלבד ללא אפשרות לביצוע פעולות.

עם זאת נמצא, כי למנהלי בתי הספר אין קוד כניסה לחשבון הבנק ומימלא אינם נכנסים לחשבון הבנק ואינם סוקרים את התנועות לצורך מעקב ובקרה.

לדעת הביקורת, ישנה חשיבות רבה לסקירת התנועות בחשבון הבנק של בית הספר לאור הליקוי המובנה בהפרדת התפקידים והעובדה שמזכירת בית הספר מבצעת את כל הפעולות בנושא הכספים, כולל ניהול חשבון הבנק והתאמות הבנקים.

המלצות

1. יש לוודא כי למנהלות בתי הספר שם משתמש וסיסמה אישיים לכניסה לחשבון הבנק.
2. על מנהלי בתי הספר להיכנס לחשבון הבנק מידי פעם באופן עצמאי ולבצע בקרה ומעקב אחר התנועות בחשבון הבנק.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלים. ככל הידוע לחשבת המינהל (שמשמשת כמורשית חתימה בבית ספר) - כל העברה בנקאית מחיבת שני אישורים של שני מורשי חתימה".

6.10 הכנסות עצמיות משימוש במתקני בתי הספר

רקע כללי

חלק מעקרונות המעבר לניהול עצמי הינה קבלת אוטונומיה בשימוש במשאבים העומדים לרשותם לטובת הגדלת מקורות ההכנסות העצמיות וניצולן להשקעות פדגוגיות נוספות. בסעיף ו' (ה) לחוזר מנכ"ל תשעה/1(ב) 83-3.7 בנושא "מעבר בתי הספר היסודיים לניהול עצמי: עקרונות המדיניות ומודל היישום" נקבע, בין היתר, כי:

"גיוס משאבים והגדלת הכנסות: בית הספר פועל להגדלת התקציב, ומזהה ומממש הזדמנויות לשיתופי פעולה עם גורמים נוספים בקהילה המניבים הכנסות נוספות".

בסעיף 5 (ב) לפרק 3.3 לחוזר המנכ"ל נקבע, בין היתר, כי:

"בכל הסכם לשימוש במתקני בית הספר לאחר שעות הלימודים יועברו לכל הפחות 70% מהתמורה במסגרת ההסכם לחשבון הניהול העצמי של בית הספר. יתרת התמורה תועבר לרשות המקומית ותשמש לבתי ספר אחרים ו/או לצורך יעדים אחרים בתחום החינוך המוניציפאלי".

ב"מסמך הבנות – מעבר לניהול עצמי" שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי:

"א. בית הספר יוכל לפעול על מנת לתת רשות שימוש במבנה בית הספר ומתקניו לאחר שעות הלימודים לפעילויות שונות ..., ובתנאי שנחתם הסכם עליו יהיו חתומים הרשות המקומית, מנהל בית הספר והמשתמש.

ג. ככל שהרשות המקומית מעוניינת לתת רשות לשימוש במבנה בית הספר ומתקניו לאחר שעות הלימודים ההחלטה תתקבל בשיתוף ובהסכמת מנהלי בתי ספר..."

המלצות

1. מומלץ לפנות לקבלת ייעוץ משפטי בדבר הסדרת ההתקשרות בהסכם חוזי בין בתי הספר והעירייה לבין הגוף המקיים פעילות בשטח בית הספר במקרים בהם מדובר על מפעיל מטעם העירייה.
2. יש לוודא כי בכל המקרים בהם ניתנת רשות שימוש לצד שלישי לקיים פעילות בשטח בית הספר ולהשתמש במתקני בית הספר יחתם הסכם בין העירייה, בית הספר והגוף החיצוני.
3. יש לוודא כי העתק מהסכם ההתקשרות יישמר בבית הספר.
4. אין קיים חוגים במסגרת בית הספר, אלא באמצעות מפעילים חיצוניים. הגבייה תבוצע על ידי המפעילים ולא באמצעות מזכירות בית הספר.

תגובת מינהל החינוך:

"המינהל ביחד עם הלשכה המשפטית יפעלו להסדרת הנושא.

6.11 הנחות

רקע כללי

במדיניות הניהול העצמי ומתווה היישום שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי:
"5.1 בבית הספר תהיה ועדת הנחות, המורכבת לפחות ממנהלת בית הספר ומזכירת בית הספר, אשר תגבש קריטריונים שקופים ושוויוניים למתן הנחות לתלמידים בבית הספר. הקריטריונים יגובשו בשיתוף הרשות המקומית.
5.2 הנחות לתלמידים יתקבלו בוועדת ההנחות ויתועדו, תוך שמירה על צנעת הפרט. ההנחות יינתנו אך ורק על בסיס הקריטריונים שגובשו בוועדת הנחות."

ממצאים

בתי הספר "עזיאל" ו"הראל" נוהגים להעניק הנחות לתלמידים. להלן פירוט ההנחות שניתנו לתלמידים בשנת הלימודים תשפ"א:

| שם בי"ס | סכום ההנחה | כמות התלמידים | הערות |
|---------|------------|---------------|--|
| | הכולל | שקיבלו הנחה | |
| עזיאל | 19,887 | 107 | על בסיס מצב סוציאקונומי על פי החלטת מנהל |
| הראל | 25,131 | 169 | |

מבדיקת הביקורת עולה כי לא הוקמה ועדת הנחות, לא נקבעו קריטריונים ברורים למתן הנחות ומימלא לא פורסמו לתלמידים ולמשפחות. לביקורת נמסר, כי ההחלטות בדבר אישור מתן

ההנחה נקבעות על פי שיקול דעתו של מנהל בית הספר בהתאם להיכרותו את המשפחות והמצב הכלכלי שלהן.

המלצות

יש לקבוע את היקף ההנחות השנתי, לקבוע קריטריונים להנחות המתייחסים למצב כלכלי של המבקש, לבחון את המצב הכלכלי של ההורים טרם אישור הנחה ולהעניק הנחות להורים הנזקקים ביותר.

תגובת מינהל החינוך:

" המינהל יבדוק את האפשרות לקבוע נוהל וקריטריונים למתן הנחות".

6.12 מלגות

רקע כללי

משרד החינוך מעביר לבתי הספר כספים לצורך מתן סיוע כספי להורי תלמידים אשר אינם עומדים בתשלומי הרשות לבתי הספר. הכספים מחולקים לבתי הספר בהתאם לקריטריונים סוציו-אקונומי שנקבעים על ידי משרד החינוך.

בחוץ מנכ"ל משרד החינוך 3.7-74 "הענקת מלגות לתלמידים שהוריהם מתקשים בתשלום עבור אביזרי לימוד ופעילויות חינוכיות וחברתיות" נקבע, בין היתר, כי:

"משרד החינוך מקצה תקציב למלגות שמטרתן לסייע לתלמידים שיד הוריהם אינה משגת לממן רכישת ספרים, אבזרי לימוד ופעולות העשרה לימודיות, חינוכיות וחברתיות. המלגות מיועדות לתלמידים בבתי הספר שבפיקוח ממלכתי וממלכתי-דתי וכן לרשתות החינוך העצמאי ומעיין החינוך התורני המלמדים את תכנית הליבה".

ההקצאה לבתי הספר נעשית על פי קריטריונים סוציו-אקונומיים.

גודל התקציב לכל מוסד נקבע על פי שכבת הגיל והעשירון שבו בית הספר נמצא על מדד הטיפוח, והוא יחסי למספר התלמידים.

כדי לרכז את המאמץ התקציבי בעשירונים הנמוכים, בתי הספר הנמצאים בעשירונים 1 ו-2 אינם מקבלים הקצאה למלגות כלל.

כיוון שתקציב משרד החינוך אינו מאפשר סיוע לכל התלמידים המתקשים בתשלום בבתי הספר, הונחה בית הספר להקים ועדת מלגות שתחליט על חלוקת המלגות בין התלמידים.

בהתאם לחזר המנכ"ל, באחריות ועדת המלגות לקבוע קריטריונים ומשקלות לקביעת הזכאות למלגה, לקבוע את המועדים להגשת הבקשות לקבלת המלגות ולקיים דיון בבקשות לקבלת מלגות שהתקבלו.

בחוץ מנכ"ל משרד החינוך 3.7-74 לעניין "הענקת מלגות לתלמידים שהוריהם מתקשים בתשלום עבור אביזרי לימוד ופעילויות חינוכיות וחברתיות" נקבע, כי:

"יש למלא פרוטוקול לאישור מתן מלגה עבור כל תלמיד, וכן לצרף מסמכים להוכחת זכאות, כגון תלושי שכר, אישור מלשכת הרווחה ואישורי נכות והוצאות רפואיות וכיו"ב. בסיום עבודת הוועדה יש לתייק את הפרוטוקול בתיק התלמיד במזכירות בית הספר. המשרד יבצע ביקורות מדגמיות שוטפות בבתי הספר, ובמהלכן ייבדקו הפרוטוקולים ויאומתו פרטיהם".

מהמובא לעיל עולה כי, הורה המעוניין במלגה, עליו להגיש בקשה ע"ג טופס ייעודי שקבע משרד החינוך, בצירוף מסמכים נדרשים להוכחת זכאות כתנאי לקבלת המלגה. הוועדה דנה בבקשה וממלאת פרוטוקול בצירוף כל האישורים המזכים את התלמיד בקבלת מלגה ומתייקת בתיק התלמיד ובמזכירות להבטיח תיעוד נאות לתהליך שבוצע.

בחוזר המפורסם מדי שנה למנהלי בתי הספר, משרד החינוך קבע כי ועדות המלגות בבתי הספר יפעלו בהתאם לפרמטרים והמשקולות כדוגמת הטבלה שלהלן:

| המס' הסידורי | ההכנסה החודשית לנפש בש"ח | הדירוג | הניקוד לפי ההכנסה לנפש (משקל 70%) | אישור מלשכת הרווחה בדרגת זכאות א' - עקב קשיים כלכליים (משקל 20%) | תוספת ניקוד פרטני (משקל 10%) |
|--------------|--------------------------|--------|-----------------------------------|--|------------------------------|
| 1 | 1299-0 | 1 | 70 | 20-0 | 10-0 |
| 2 | 1430-1300 | 0.9 | 63 | 20-0 | 10-0 |
| 3 | 1570-1431 | 0.8 | 56 | 20-0 | 10-0 |
| 4 | 1730-1571 | 0.7 | 49 | 20-0 | 10-0 |
| 5 | 1900-1731 | 0.6 | 42 | 20-0 | 10-0 |
| 6 | 2090-1901 | 0.5 | 35 | 20-0 | 10-0 |
| 7 | 2300-2091 | 0.4 | 28 | 20-0 | 10-0 |
| 8 | 2530-2301 | 0.3 | 21 | 20-0 | 10-0 |
| 9 | 2780-2531 | 0.2 | 14 | 20-0 | 10-0 |
| 10 | 2781 ומעלה | 0.1 | 7 | 20-0 | 10-0 |

יובהר, כי אין באפשרות בתי הספר לשנות את המשקולות אשר נקבעו בטבלה (70% לפי מבחן הכנסה, 20% לאישור הרווחה, 10% ניקוד פרטני) וסה"כ עד ל- 100 נקודות.

בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד החינוך, בחינוך היסודי והעל יסודי המלגות יחולקו לכל תלמיד בסכום שבין 250-800 ₪ לתלמיד, בכפוף לאישור משרד החינוך. על ועדת המלגות לקבוע סכום מלגה שיינתן לכל טווח של ניקוד כך שתלמידים בעלי ניקוד זהה, חייבים לקבל את אותו סכום המלגה.

ממצאים

הביקורת בדקה את הליך מתן המלגות בבתי הספר שנבדקו ומדגם של בקשות. מן הבדיקה נמצא כי כל בתי הספר פועלים בנושא אישור והענקת מלגות לתלמידים בהתאם להנחיות משרד החינוך ובדיקת הזכאות נקבעת בהתאם לפרמטרים המשקולות המוצגות בטבלה לעיל. עם זאת, בתי הספר אין נוהגים לערוך פרוטוקול לאישור מתן מלגה לכל תלמיד, כפי שנקבע בחוזר מנכ"ל משרד החינוך.

המלצה

יש לערוך פרוטוקול החלטה לכל מלגה שאשרו לתלמיד על גבי הטופס הייעודי שפרסם משרד החינוך, כפי שמתחייב על פי הנחיית חוזר המנכ"ל.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר את החובה לעריכת פרוטוקול לכל מלגה שאושרה על גבי הטופס הייעודי שפרסם משרד החינוך, כפי שמתחייב על פי הנחיית חוזר המנכ"ל".

6.13 תרומות

רקע כללי

סעיף 6 לחוזר מנכ"ל משרד החינוך בנושא תשלומי הורים מתיר לבתי הספר לקבל תרומות, כלהלן:

"הורה רשאי לתרום למוסד חינוכי כל כסף וכל שווה כסף, אולם מנהל מוסד חינוך אינו רשאי להתרים הורים או לפנות להורים בבקשת תרומה כלשהי".

בנוסף, מנהלי בתי הספר מורשים לקבל תרומות מגורמים שאינם הורים לתלמיד בבית הספר, בכפוף לבדיקה ואישור של העירייה ומשרד החינוך, כלהלן:

"מנהל מוסד חינוך רשאי לקבל תרומה מידי כל אדם שאינו הורה – זולת מפלגה - אם ייעד אותם התורם למוסד או לתלמידים המתחנכים בו, בתנאים האלה...

(2) מנהל המוסד יודיע לרשות החינוך המקומית ולמנהל המחוז על התרומה, יקבל מראש את אישור רשות החינוך המקומית ומנהל המחוז וישתמש בכספי התרומה כפי שקבעו הוא ורשות החינוך המקומית, על דעת מנהל המחוז".

בהתאם לסעיף 6 לנספח ג' של הנחיות משרד החינוך לבתי ספר בניהול עצמי, העירייה הינה אחראית לבדה (ללא משרד החינוך) על אישור תרומות המתקבלות בבתי ספר הנמצאים בניהול עצמי, כלהלן:

"כל קבלת תרומה לבית הספר, בין אם לחשבון ההורים ובין אם לחשבון הניהול העצמי, תדווח ותאושר על ידי הרשות המקומית. תרומות כאמור יהיו כלולות בתקציב בית הספר ויהיו נתונות לבקרה כספית של הרשות המקומית".

בסעיף 7 לנוהלי הניהול העצמי שפרסם משרד החינוך בנושא קבלת תרומות נקבע בין היתר, כי:

"תרומות יירשמו על בסיס מזומן בעת קבלת הכסף בבית הספר".

ממצא

מסקירת מערכת ה"אסיף" בבתי הספר נמצא כי בית הספר "הראל" קיבל תרומות בשנת הלימודים תשפ"א בסך כולל של 37,350.40 ₪. מסקירת כרטיס תרומות נמצא כי 25,000 ₪ הועברו מועד ההורים של בית הספר ו- 11,600 ₪ הועברו לבית הספר מעמותת הורי ביה"ס הראל. מבדיקת הביקורת עולה כי התרומות המועברות לבית הספר שלא בהתאם לנהלים כמתחייב בהנחיות משרד החינוך שמחייבות דיווח לעירייה.

המלצה

יש לפעול בשקיפות מול העירייה בנושא קבלת התרומות, לדווח על התרומות ולקבל את אישור העירייה לקבלת הכספים, כמתחייב בהוראות משרד החינוך.

תגובת מינהל החינוך:

"המינהל והלשכה המשפטית יחדדו את הנהלים ונוודא ביצוע בהתאם לנדרש".

6.14 חוזר תשלומי הורים

רקע כללי

תשלומי הורים בבתי הספר מוסדקים בחוזרי מנכ"ל משרד החינוך. הנהלים המחייבים את מערכת החינוך בנוגע לתשלומי הורים מתפרסמים בחוזרי המנכ"ל האלה:

- סעיף 9-3.11 בחוזר הוראות הקבע סג/3(א), "תשלומי הורים". תיקונים לחוזר זה פורסמו בסעיף 10-3.11 בחוזר הוראות קבע סג/6(א) ובסעיף 11-3.11 בחוזר הוראות הקבע סד/4(א). כמו כן פורסמה השלמה בנושא תל"ן בסעיף 3.11-12 בחוזר הוראות הקבע סד/4(א).

• סעיף 3.7-

- 50 בחוזר הוראות הקבע סה/4(א), "ניהול הגבייה והכספים במוסד החינוכי".
- הוראות הקבע " 204גביית תשלומי הורים ושכר לימוד במוסד חינוך שאינו רשמי ודי גביית תשלומי הורים עבור מקצועות לימוד ברמה מוגברת, תוכנית לימודים נוספת תורנית ובמוסד חינוך ניסויי וייחודי."

ככלל, יש לבצע גבייה מהורים בגין סעיפים שאושרו על ועדת החינוך של הכנסת, לאחר אישור ועד ההורים המוסדי והגורם המאשר מטעם המחוז.

ממצאים

מסקירת חוזר התשלומים של בית הספר "הראל" המועבר להורים ומאושר על ידי מנהל בית הספר ויו"ר ועד ההורים נמצא, כי ההורים מתבקשים, במסגרת חוזר התשלומים, להעביר 25 ₪ מכל תלמיד עבור "פרגון לצוות בית הספר". בחוזר התשלומים נרשם שאפשרויות התשלום הם:

1. "פייבוקס"

2. **במועד השאלת הספרים מבית הספר – דרך המזכירות/נציג ההורים".**

מחוז התשלומים שנשלח להורים עולה, לכאורה, כי בית הספר מעורב בגביית תרומות מהורים. מנהל בית הספר מסר כי התרומות נגבות על ידי ועד ההורים ובית הספר אינו מעורב, אולם העובדה שהבקשה לתרומות מההורים מוצגת במסגרת חוזר התשלומים אשר עליו חתום מנהל בית הספר מטעם בית הספר והעובדה שחלק מדרכי הגבייה הינם באמצעות מזכירות בית הספר במועד השאלת הספרים מצביעה על קשר ישיר של בית הספר בגיוס התרומות.

עוד מצוין במסגרת חוזר התשלומים המועבר להורים כי "**ועד ההורים של תלמידות כיתה ו' יקבעו סכום עבור תכנית מצווה**". זאת כאשר במסגרת חוזר התשלומים מצוין סכום של 75 ₪ בגין מסיבת סיום להורי תלמידי כיתה ו'. מסקירת נתוני ההכנסות במערכת ה"אסיף" של בית הספר נמצאו הכנסות בסעיף "מסיבות כיתתיות" בחשבון רשות בהיקף כולל של 2,800 ₪ בשנת הלימודים תשפ"א. מסקירת ההכנסות בכרטיס עלה כי הן נובעות מ- 7 תשלומים מתלמידות בית הספר בסך 400 ₪ כל תלמידה אשר מיועדים למסיבת בת מצווה לתלמידות. **הנ"ל מהווה גבייה אסורה מהורים על ידי בית הספר מעבר לתשלומי הורים המאושרים על ידי משרד החינוך.**

המלצה

יש להימנע מכל גבייה מהורי התלמידים פרט לתשלומי הורים המאושרים בחוזר התשלומים במערכת "אפיק" של משרד החינוך.

כל גביה מהורי התלמידים מעבר לתשלומים הנ"ל תתבצע על ידי גורמים שאינם מטעם בית הספר, כגון: ועד ההורים, ללא קשר לבית הספר במסגרת חזר התשלומים להורים או כל מסמך אחר שעליו חתום נציג בית הספר ולא באמצעות מערכת הגביה של בית הספר.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלים".

6.15 העברות כספים בין חשבונות בית הספר

רקע כללי

בסעיף 6א. (ב) לחוק לימוד חובה תש"ט-1949 נקבע בין היתר, כדלקמן:

"רשות החינוך המקומית או בעל מוסד חינוך יחזיקו את כספי התשלומים בחשבון בנק נפרד (בסעיף זה – חשבון הבנק) המיועד אך ורק למטרה זו; בסעיף זה, "חשבון בנק נפרד" – חשבון בנק נפרד לכל מוסד חינוך שבו ינוהלו כספי התשלומים שהתקבלו בעד תלמידי אותו מוסד".

הנחיות דומות לחובת ניהול חשבון בנק נפרד ל"חשבון הורים" ו"חשבון רשות" נקבעו בחזר מנכ"ל משרד החינוך מס' 443 מחודש מאי 2006 בנושא "חשבונות בנק נפרדים לתשלומי הורים במוסדות חינוך", בתקנות לימוד חובה (ייעוד כספי תשלומים) תשס"ה-2004 ובנהלי מינהל חינוך וחברה בעיריית נתניה.

ממצאים

ככלל, לא נמצאו העברות כספים בין חשבונות בית הספר, פרט למקרים המאושרים, כגון: העברת כספי מימון עמלות בנק מחשבון רשות לחשבון הורים, וכד'.

עם זאת נמצא כי בבית ספר "עזיאל" הועברו כספים מחשבון "רשות" לחשבון "הורים" בסך 7,418 ₪. מזכירת בית הספר מסרה כי לא נמצא פירוט להעברה אך מדובר, ככל הנראה, העברת כספים לצורך כיסוי הוצאות בשל יתרה שאינה מספיקה בחשבון "הורים". **לא נמצא אישור של ההעברה על ידי נציג העירייה.**

המלצה

יש לפעול בנושא הכספי בהתאם ליתרות הכספיות שברשות בית הספר בלבד בכל חשבון, מבלי לערבב בין הכספים מהחשבונות השונים.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלניות/ מזכירות".

6.16 הוראות קבע בחשבונות הבנק

רקע כללי

חלק מהתשלומים של בתי הספר הינם בגין הוצאות חודשיות שוטפות, כגון: הוצאות תקשורת וכד'. הוג לשלם הוצאות אלה באמצעות הוראת קבע בבנק. בית הספר חותם על טפסי הוראת קבע באופן חד פעמי, באמצעות מורשה החתימה בבית הספר, ולספק ניתנת הרשאה לחיוב חשבון הבנק מידי חודש. במקרים אלה, לבית הספר אין שליטה על החיובים החודשיים שמסדר הספק לחשבונות הבנק ועל בית הספר לוודא, בעת קבלת החשבונית, כי החיוב תואם את החיוב בפועל. בשל העובדה כי חיוב החשבון מבוצע על ידי הספק ללא שנדרש אישור נוסף של התשלום בפועל על ידי מורשה החתימה, קיימת משנה חשיבות לקיום בקרה נאותה אחר חיובי הוראות הקבע.

ממצאים

מבדיקת הביקורת עולה כי בתי הספר לרוב מבצעים תשלומים לחברת חברת החשמל, בזק וכד' בהוראות קבע מחשבון "רשות" של בית הספר. מסקירת הוראות הקבע של בתי הספר נמצא, כי כל הוראות הקבע פעילות ובהתאם לצרכים של בית הספר.

לביקורת אין הערות- תקין

6.17 רכש והתקשרויות

רקע כללי

בתי הספר מבצעים רכישות שונות מכספי חשבון הרשות ומכספי חשבון ההורים. הרכישות מבוצעות בהתאם לנוהל העירייה ולנוהל משרד החינוך לבתי ספר הפועלים במסגרת הניהול העצמי.

כגוף ציבורי בבעלות עירונית בית הספר מחויב לנהל את ההוצאות על פי נורמות מקובלות בהתאם לסדרי מינהל תקין, לרבות איסוף הצעות מחיר מספקים, בחירה בספקים הזוכים, תשלום לספקים, רישום הטובין הנרכש וכד'.

במדיניות הניהול העצמי ומתווה היישום שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי:

"ניהול הרכש וההתקשרויות של בית הספר ייעשה בהתאם לספר הנהלים הרשותי, ובהתאם לכל דין החל על התקשרויות של רשויות מקומיות ובכלל זה הדינים המחייבים ניהול מכרזים ע"י רשויות מקומיות והוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים".

בסעיף 11.13 לנוהל לניהול כספים בבתי ספר בניהול עצמי שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי:

- **ההתקשרות עם ספק תכלול את תנאי התשלום אשר יתועדו בכתב ומראש.**
- **בית הספר יעביר לספק הזמנת רכש מפורטת (ידינית או ממוחשבת) הכוללת כמות, מחיר, זמן אספקה, תנאי תשלום וכל מידע רלוונטי נדרש אחר. ההזמנה תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה.**
- **לצורך תיעוד ההזמנה יש לשמור: העתק הזמנה וכן התכתבויות שקדמו להתקשרות, כגון הצעות מחיר, פרוטוקולים של ועדת רכש/מכרזים, הסכמים עם הספק וכדומה".**

בחוברת הנהלים שהפיץ משרד החינוך הוצגה טבלת הרשאות רכש לבית ספר בהתאם להנחיות החלות על הרשויות המקומיות במסגרתה נקבע מדרג הצעות מחיר נדרשות בהתאם להיקף הרכש מהספק, כמפורט להלן:

| הצורך באישור רשותי | התהליך הנדרש | טווחי סכומי הרכש לשנה מספק מסוים |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| ללא אישור הרשות המקומית | פטור מהצעות מחיר | 0-1,000 |
| ללא אישור הרשות המקומית | לפחות 2 הצעות מחיר בכתב | 1,001-5,000 |
| ללא אישור הרשות המקומית | לפחות 3 הצעות מחיר בכתב | 5,001-10,000 |
| באישור הרשות המקומית | לפחות 4 הצעות מחיר בכתב | *10,001-70,090 **או 10,001-142,080 |
| באישור ובאמצעות הרשות המקומית | מכרז פומבי | *מעל 70,090 **או מעל 142,080 |

עוד נקבע בהנחיות משרד החינוך כי: "הרשות יכולה לשנות מהסכומים האמורים, בתנאי שהיא עומדת בתקרת הפטור ממכרז, בהלימה להנחיות חובת המכרזים של השלטון המקומי וכפי שמתעדכן מעת לעת."

ממצאים

בדיקת הצעות מחיר

הביקורת בדקה באופן מדגמי מס' התקשרויות עם ספקים. נמצא, כי בתי הספר מבצעים רכש ללא הליך מסודר וללא קבלת הצעות מחיר מתועדות, לעיתים אף בסכומים המחייבים 3 או 4 הצעות מחיר. להלן מספר דוגמאות:

* במועצות מקומיות ואזוריות המונות עד 20,000 תושבים תקרת הפטור ממכרז היא 70,090, נכון לחודש יוני 2014.
** בעיריות ובמועצות מקומיות ואזוריות המונות מעל 20,000 תושבים תקרת הפטור ממכרז היא 142,080, נכון לחודש יוני 2014.

| <u>שם בית הספר</u> | <u>סכום הרכישה</u> | <u>מהות הרכישה</u> | <u>הצעות מחיר שהתקבלו</u> |
|--------------------|--------------------|---------------------------------------|--|
| | (₪) | | |
| הראל | 6,201 | מכשיר מים קרים | הצעת מחיר של הספק, נמצאה הצעת מחיר באינטרנט זולה יותר. |
| הראל | 12,636 | הרכבת ארון מטבח + שיש | נמצאה הצעת מחיר כללית לעבודות נגרות בסך 20,000 ₪ ללא תאריך ולא ברור אם רלוונטית. לא נמצאה הצעת מחיר של הספק שביצע את העבודה. |
| הראל | 6,435 | בניית במה | לא נמצאו הצעות מחיר |
| בגין | 16,500 | תופים | לא נמצאו הצעות מחיר |
| בגין | 10,000 | כוננית | לא נמצאו הצעות מחיר |
| עחיאל | 11,817 | מזגנים | לא נמצאו הצעות מחיר |
| עחיאל | 5,000 | עבודות תחזוקה לפני פתיחת שנת הלימודים | לא נמצאו הצעות מחיר |
| עחיאל | 4,622 | ציוד וחומרים לתחזוקה | לא נמצאו הצעות מחיר |

מזכירות בית הספר מסרו, כי לעיתים מתקבלות הצעות מחיר טלפוניות בעל פה ואינן נשמרות, לכן לא ניתן להציגן לביקורת.

המלצה

יש להקפיד לקבל הצעות מחיר טרם ביצוע רכש בהתאם למדרג שקבע משרד החינוך ולשמור אותן לצורכי בקרה ומעקב.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלים והמנהלניות/מזכירות".

6.18 ביצוע רכש על ידי עובדי בית הספר

רקע כללי

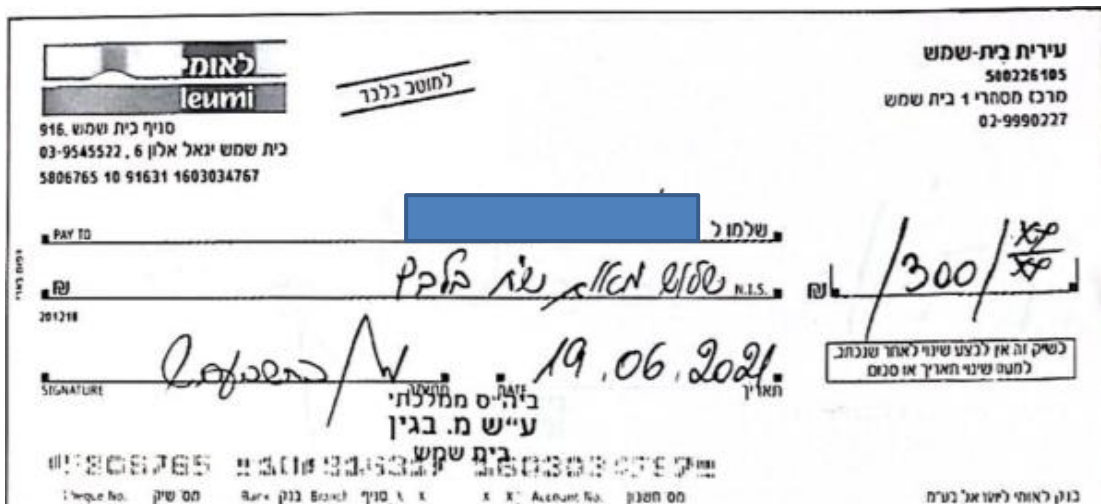
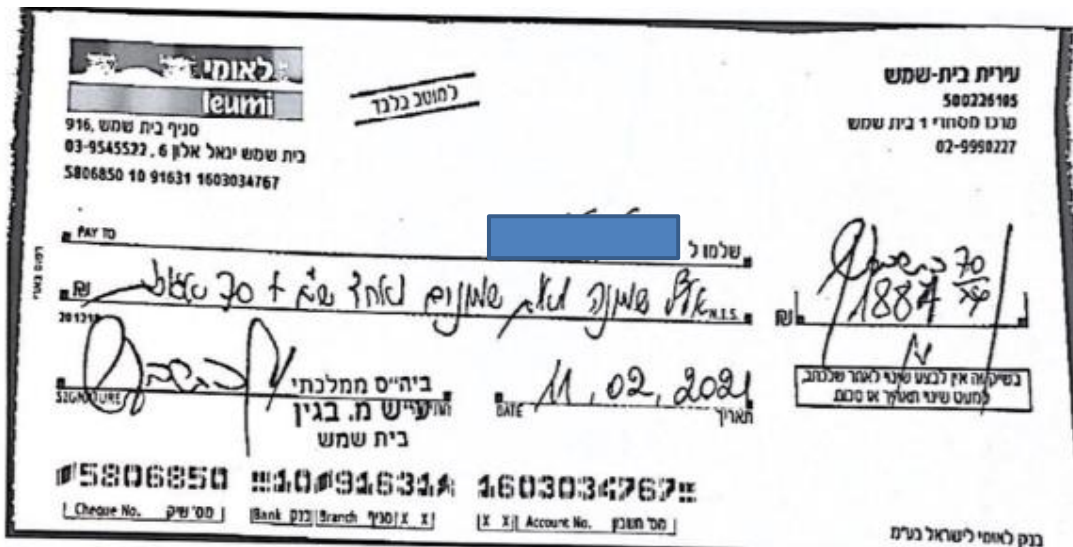
ככלל, לכל ספק יש לפתוח כרטיס ייעודי במערכת ה"אסיף". סעיף 10.11 להנחיות מסמך ההבנות לבתי ספר בניהול עצמי שפרסם משרד החינוך קובע, בין היתר, כי:

"התקשרות עם ספק תתאפשר רק לאחר שנבדקו ואושרו כל האישורים הנדרשים ולאחר שנפתח לספק כרטיס במערכת החשבונות עם פרטי הספק המלאים: שם פרטי+שם משפחה, סוג התאגיד, מספר העוסק, הכתובת המלאה וכו'".

בחוברת הנהלים שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי:
 "יש להימנע ככל האפשר מרישום ספקים תחת "ספקים שונים". עם זאת, במקרים שעובדים עם ספקים באופן חד-פעמי בסכומים של עד 100 ש"ח אין צורך ברישום ספק חדש ואפשר לרשםם תחת "ספקים שונים".

ממצאים

נמצא כי בבית הספר "בגין" נהגו לבצע רכישות על ידי מורים ולבצע החזר כספי למורים בגין הרכישות באמצעות תשלום בהמחאה מחשבון הבנק של בית הספר. להלן מספר דוגמאות:



רכישות ציוד עבור בית הספר על ידי מורים, באופן פרטי, והשבת הכספים למורה, מחייבות רישום תשלום לפקודת המורה בעוד שההנחיות קובעות כי התשלום יבוצע לבעל החשבונית בלבד (לא למורה), הנ"ל מהווה חשיפה.

המלצה

יש להימנע, ככל האפשר, מביצוע רכישות על ידי מורים והשבת הכספים למורים באמצעות המחאה מחשבון הבנק של בית הספר.

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלניות/ מזכירות".

6.19 קופה קטנה

רקע כללי

במדיניות הניהול העצמי ומתווה היישום שפרסם משרד החינוך נקבע, בין היתר, כי: " 11.1 הקופה הקטנה היא אמצעי תשלום להוצאת סכומים קטנים של עד כ- 100 ₪ המיועדת לתשלום במזומן בלבד של הוצאות חד פעמיות (לא לתשלום של הזמנה מסודרת).

11.2 כל קופה קטנה תהיה באחריות אדם אחד בלבד.

11.3 הקופה הקטנה תשמר בכספת. במהלך יום העבודה הקופה הקטנה יכולה להישמר במגירה/ארונית נעולה. המפתח יהיה נגיש רק לאדם המנהל את הקופה.

...

11.6 מומלץ כי סכום דמי המחזור לא יעלה על סך של 1,000 ₪..."

ממצאים

בבית הספר "הראל" מנוהל קופה קטנה בחשבון רשות, אשר משמשת לרכישת מוצרים במזומן באופן חד פעמי. כספי הקופה הקטנה נשמרו בקופסת פח בכספת בית הספר.

מסקירת כרטסת הקופה הקטנה נמצאו 3 הוצאות חד פעמיות בסכום שמעל 100 ₪, אחת מהן בסך 181.30 ₪ בתאריך 12.1.21 מהספק "מקס סטוק". כמו כן, נמצאה רכישה אחת מהספק "פעמי קל" בתאריך 28.6.21 שפוצלה לשתי רכישות בסך 55 ₪ כל אחת כך שבפועל מדובר על רכישה אחת בסך 110 ₪. להלן המקרים:

3 פעולות בדף מספר

| סמל | סעיף ראשי | סעיף משני | תאריך | חשבונית | תאור | ספק | סכום |
|-----|---------------|-----------------|------------|---------|-------------------------|---------------|--------|
| 20 | הו ניהול עצמי | ח. לימוד ומלאכה | 26/11/2020 | 8585 | הרב יאיר - חוד פעמי | הכל לשולחן | 81.90 |
| 21 | הו ניהול עצמי | כיבוד | 07/12/2020 | 170 | מירית יעקב - כיבוד לחות | מאפיית חלת הב | 29.70 |
| 22 | הו ניהול עצמי | כיבוד | 07/12/2020 | 170 | מירית יעקב - כיבוד לחות | מאפיית חלת הב | 29.70 |
| 23 | הו ניהול עצמי | רכש והצטיידות | 12/01/2021 | 2116 | חדרי ספה | מקס סטוק | 181.30 |
| 24 | הו ניהול עצמי | ח. לימוד ומלאכה | 02/02/2021 | 440 | הרב יאיר - חוד פעמי | הכל לשולחן | 81.90 |
| 25 | הו ניהול עצמי | כיבוד | 18/03/2021 | 8416 | נילון נצמד להרמת כוסית | מימרקט 11/7 | 21.80 |
| 26 | הו שונות | קייטנות קיץ | 19/03/2021 | 13333 | רחל משען קייטנות פסח | ברכת משה | 14.90 |

קופה קטנה

| | | | | | | | |
|-------|------------|-------------------------|-------|------------|----------------|---------------|----|
| 4.00 | ממתקי קובי | | | | | | |
| 55.00 | פעמי קל | 'שושי כהן - סופשנה שכבר | 5 | 28/06/2021 | ח.לימוד ומלאכה | הו ניהול עצמי | 56 |
| 55.00 | פעמי קל | 'שושי כהן - סופשנה שכבר | 3 | 28/06/2021 | ח.לימוד ומלאכה | הו ניהול עצמי | 57 |
| 98.00 | סופרבוס | שושי כהן - נסיעת בנות ה | 2 | 28/06/2021 | ח.לימוד ומלאכה | הו ניהול עצמי | 58 |
| 39.00 | בסט מרקט | שושי כהן - נסיעת בנות ה | 355 | 24/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 59 |
| | | שמואל דוד-צ'ופר מלמדים | 68721 | 30/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 60 |

6 פעולות בדף מספר

| סכום | ספק | תאור | חשבונית | תאריך | סעיף משני | סעיף ראשי | סמל |
|-------|------------|----------------------------|----------|------------|----------------|---------------|-----|
| 98.00 | סופרבוס | שושי כהן - נסיעת בנות ה | 678 | 24/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 61 |
| 56.00 | ממתקי קובי | בושמת חזן-מבצע אכפת ל | 136 | 27/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 62 |
| 6.50 | ממתקי קובי | ישראלה-מבצע אכפת לי | 138 | 27/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 63 |
| 11.00 | ממתקי קובי | ישראלה-מבצע אכפת לי | 127 | 27/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 64 |
| 10.00 | ממתקי קובי | ישראלה-מבצע אכפת לי | 145 | 27/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 65 |
| 23.00 | בסט מרקט | ישראלה-מבצע אכפת לי | 3823 | 20/06/2021 | יזמות פדגוגיות | הו ניהול עצמי | 66 |
| 58.00 | שזיפרון | נורית אביטן - ארטיקים טי | 408913 | 21/06/2021 | ח.לימוד ומלאכה | הו ניהול עצמי | 67 |
| 96.20 | שופרסל דיל | נורית אביטן-טיול שנתי ו' ב | 71759 | 21/06/2021 | ח.לימוד ומלאכה | הו ניהול עצמי | 68 |
| 11.80 | מיוחד | שושי כהן - צלופנים | 72493 | 29/06/2021 | ח.לימוד ומלאכה | הו ניהול עצמי | 69 |
| 50.00 | פיצה פיקס | לימור - פיצה לכתה ב זכיר | 10016649 | 22/07/2021 | כיבוד | הו ניהול עצמי | 70 |

סך הכל 2,910.60

עוד נמצא, כי אין התאמה בין היתרה בכרטיס קופה קטנה במערכת ה"אסיף" בין המזומן בפועל בקופה הקטנה. על פי רישומי מערכת ה"אסיף" מיום 28.12.21 נעשה שימוש ב- 977 ש"ח בכספי הקופה הקטנה, כלומר יתרת הקופה הקטנה צריכה לעמוד על 23 ש"ח. בפועל לא נותר כסף כלל בקופה הקטנה. על אף שאין מדובר בסכומים מהותיים הנ"ל מעיד על שימוש בלתי הולם בכספי הקופה הקטנה והוצאה.

יצוין, כי בבתי הספר "עזיאל" ו"בגין" אין שימוש בכספי קופה קטנה לכן לא נערכה בדיקה בנושא זה. יחד עם זאת, יש להקפיד לא לבצע שימוש בכספי חשבון הבנק של בית הספר באופן של החזר תשלום למורים שמבצעים רכישות באופן עצמאי, כפי שנמצא בבי"ס "בגין" (ראה פרק "ביצוע רכש על ידי עובדי בית הספר" לעיל).

המלצות

1. יש להקפיד על רכישות מקופה קטנה על פי הנהלים בלבד עד לסכום של 100 ש"ח בלבד. אין לפצל רכישה אחת למספר רכישות קטנות באופן מלאכותי לצורך עמידה בכללים שנקבעו.
2. יש לבצע בקרה תקופתית אחר כספי הקופה הקטנה ולהקפיד על התאמה מלאה בין הכספים בפועל לבין הרישום בכרטיס קופה קטנה במערכת ה"אסיף".

תגובת מינהל החינוך:

"הנושא יחודד בכל בתי הספר ויודגש במיוחד מול המנהלניות/ מזכירות".



עיריית בית-שמש
לשכת ראש העיר

Municipality of Beit Shemesh
Office of the Mayor

י"ג בכסלו, תשפ"ב

7 דצמבר, 2022

לכבוד

יעקב דהן

מבקר העירייה

כאן

הנושא: נאותות ההתנהלות הכספית בבתי ספר בניהול עצמי

מאשרת בתודה קבלת דו"ח ביקורת בנושא שבנדון.

מטרת העברת ניהול עצמי לבתי הספר נועד להגדיל את המרחב והסמכות הפדגוגית, הניהולית והכלכלית שלו ועוד מטרות.

בעת העברת תחומי אחריות מנהלתיים לבתי הספר, מועברת האחריות לתפעול השוטף של בית הספר בתחומים רבים. ובמקביל מנחה ומסייעת באופן הדוק ושוטף בניהול הכלכלי והתקציבי של בתי הספר.

עם זאת, העירייה אחראית על הבקרה והביקורת של הניהול הכספי של בתי ספר בניהול עצמי בתחומה, לרבות פיקוח ובקרה שוטפים, על ההתנהלות התקציבית והתפעולית של בית הספר ועל הניהול השוטף של חשבון הניהול העצמי של בית הספר בהתאם למפרט נוהלי העבודה.

נושאים לגביהם נדרשת שיפור וחיזוק הבקורות כפי שהופיעו בדוח הביקורת יבחנו מול בתי הספר בחינה נוספת ויוטמעו בהתאם.

בכבוד רב,

ראש העיר

העתק:

מר יוחנן מאל- מנכ"ל

מר יגאל חדד – יו"ר ועדת ביקורת

חברי מועצה



דוא"ל: lishka@bshemesh.co.il
אתר: www.betshemesh.muni.il

רח' דרך יצחק רבין 2, קניון נעימי בנין C, בית שמש 9958557
טלפון: 02-9909801/4 Tel. (רב-קווי) פקס: 02-9909960 Fax.

יום שני 27 מרץ 2023

צוות לתיקון ליקויים - מנהל חינוך

נוכחים

יוחנן מאל

שרי דרור

יעקב דהן

צביה פרנקל

עמית גליה

מהלך הדיון

המבקר סקר את ד"וח הביקורת שלו, כשעיקר הביקורת עסקה בניהול עצמי פיננסי בתוך בתי הספר.

ראש המנהל הציג את הצעדים העיקרים שהמנהל עושה לטובת שיפור וייעול המסקנות שעלו מדו"ח המבקר.

שתי צעדים מרכזיים שהמנהל עוסק בו בימים אלו הם:

1. יתקיים כנס בהובלת מנהל חינוך לחידוד נהלים פיננסיים של ניהול עצמי מול מזכירות ביה"ס האחראיות על כל המערך הלוגיסטי בבתי"ס, בדגש על המזכירות החדשות – יתקיים עד אמצע מאי 2023
2. חידוד הנהלים מול רואה החשבון שהמנהל משלם עליו, המלווה את המזכירות בניהול הפיננסי.

לאחר בחינת מסקנות הדו"ח ניתן לראות כי הניהול הפיננסי בתוך בתי הספר עובד טוב מאוד. עלה כי המנהל על אף כמות בתי"ס החדשים בעיר מצליחים לעבוד לפי הנהלים.

יצוין כי ד"וח המבקר מעיד על עבודה שיטתית ומקיפה הנותנת תמונה רחבה על ההתנהלות הפיננסית הפנימית בתוך בתי"ס, בנוסף, יש לציין שמינהל החינוך נענה לבקשות המבקר ועובד אתו בשיתוף פעולה מלא.

דוח ביקורת: בנושא חיובי מים

תוכן

1. מבוא 50

| | | |
|----|---------------------------------|----|
| 51 | 1.1 כללי | 51 |
| 53 | 1.2 חיובי מים בעיריית בית שמש | 53 |
| 54 | 2. עיקרי ממצאים והמלצות | 54 |
| 60 | 3. מתודולוגיה | 60 |
| 60 | 4. הבסיס הנורמטיבי | 60 |
| 60 | 5. היקף הביקורת | 60 |
| 60 | 6. נתונים כספיים | 60 |
| 63 | 7. מבנה ארגוני | 63 |
| 65 | 8. נהלים | 65 |
| 66 | 9. שיוך מדי מים | 66 |
| 64 | 9.1 כללי | 64 |
| 64 | 9.2 סקר מדים | 64 |
| 67 | 9.3 התאמת החיובים לנכסי העירייה | 67 |
| 68 | 10. בקרת צריכה וחיובים | 68 |
| 68 | 10.1 כללי | 68 |
| 69 | 10.2 חיובים ללא מספר מד | 69 |
| 70 | 10.3 חיובים שאינם מצריכת מים | 70 |
| 75 | 10.4 כתובות חלקיות | 75 |
| 76 | 10.5 טיפול בהתראות תאגיד המים | 76 |
| 77 | 10.6 חיובי מים בגני ילדים | 77 |
| 78 | 10.6.1 גן חרובים וערמונים | 78 |
| 79 | 10.6.2 גן ערבה ושיבולת | 79 |
| 80 | 10.6.3 אשכול גנים רזיאל | 80 |
| 81 | 10.7 בתי ספר בניהול עצמי | 81 |
| 83 | 10.8 חווה חקלאית | 83 |
| 84 | 10.9 מוסדות ציבור | 84 |

| | | |
|-----|---------------------------|--|
| 87 | <u>גינון עירייה</u> | 10.10 |
| 87 | | 9.10.1 רחוב ראובן 21 |
| 88 | | 9.10.2 10.2. רחוב בן איש חי |
| 89 | | 9.10.3 רחוב רביצקי |
| 90 | | <u>עבודות תשתית המבוצעות על ידי התאגיד</u> |
| | 91 |11.1 פקודה 70012 |
| | 92 |11.2 פקודה 70035 |
| | 92 |11.3 פקודה 70191 |
| | 93 |11.5 פקודה 5934 |
| .95 | | התייחסות ראש העיר |
| 96 | | צוות לתיקון ליקויים |

1.1. כללי

הרשות המקומית מעניקה לתושביה שירותים מוניציפליים בתחומים רבים שנקבעו בחוק ובכלל זאת כינון, תשתיות, תברואה, תרבות, מים ועוד. לצורך כך, עושה הרשות שימוש במבנים רבים מתוכם ניתנים השירותים. כל אחד מהמבנים או מהמקומות הפתוחים בשטחים הציבוריים בהם ניתנים השירותים על ידי הרשות המקומית הוא צרכן מים. כלומר, הרשות המקומית הינה ארגון מרובה צרכנים.

מערכות המים בארגונים מרובי צרכנים (מדי מים) הן מערכות דינמיות שבהן משתנים לעיתים תכופות כמות וסוג הצרכנים ושיוכם הארגוני. כך למשל, בעירייה נוספים מעת לעת גני ילדים, בתי ספר ומקלטים. מוני המים משויכים לנכסים הנמצאים באחריות יחידות עירוניות, כך למשל, הגינות הציבוריות ברחבי העיר הן באחריות האגף לשירותים עירוניים, גני ילדים ומוסדות כינון באחריות אגף הכינון.

בכל אתר בו ישנה צריכת מים (להלן: "**אתר צריכה**"), מותקנים מדי מים. לכל אתר צריכה יש מספר נכס בתאגיד המים, שלגביו מתקבלים החשבונות בגין צריכת מים. המים מסופקים לרוב הרשויות מקומיות על ידי תאגידי מים שהוקמו עפ"י חוק.

החיוב בגין צריכת המים מבוצע על ידי תאגיד המים המקומי בהתאם לנתוני הצריכה הנמדדים ביחידות של מטר מעוקב (להלן: "**קוב**"). המדידה מתבצעת באמצעות מד המים – ה"שעון" המותקן על ידי תאגיד המים באתרי צריכה (להלן: "**מד המים**"). החיובים מבוצעים ב-6 תקופות חיוב, אחת לחודשיים במהלך השנה.

בקרה על חשבונות המים של העירייה נועדה לוודא כי חשבונות המים משקפים במדויק את צריכת המים ואת התשלום בגינה, ולאפשר לעירייה לפעול לקבלת החזרים במקרה של חיובי יתר על ידי תאגיד המים. בדיקת חשבונות המים של העירייה, בצורה מקיפה וראויה, מחייבת בחינת מכלול של פרמטרים, למשל: אתרי צריכת המים בגינם העירייה מחויבת בתשלום, מספר וסוג הצרכנים, חיובים בגין נכסים מסוגים שונים, חיובים חריגים ועוד.

בעיר בית שמש מבוצעת אספקת המים לתושבים ולעירייה על ידי תאגיד המים "מי שמש בע"מ". החל משנת 2010 מי שמש הינו תאגיד אזורי המספק שירותיו לעיר בית שמש. מי שמש בע"מ (להלן: "**תאגיד המים או התאגיד**") הוא הגורם אשר מפיק חשבונות בגין צריכת המים לעירייה.

בעיריית בית שמש (להלן: "**העירייה**"), הטיפול בנושא חשבונות המים העירוניים מצוי באחריות שורת גורמים שונים ובכללם, מחלקת הנהלת חשבונות במחלקת הגזברות, מחלקת גינון באגף שפ"ע, מנהל בינוי ומשק כינוכי.

חיובי התאגיד את העירייה בגין צריכת מים וחיובים נוספים לשנים 2019-2021 עמד על סך של 7,259,356 ש"ח עבור 482 מדי מים.

1.2. חיובי מים בעיריית בית שמש

לביקורת הועברו קבצי חיוב מתאגיד המים לשנים 2019-2021 (להלן: "התקופה המבוקרת") וכן רשימת מדי המים המחוייבים על ידי התאגיד. השימוש העירוני העיקרי במים הוא לטובת השקיית גינות ציבורית, גני ילדים, מוסדות חינוך וכו'.

הוצאות העירייה בגין צריכת מים עמדו בשנים 2019-2021 :

| שנה | סה"כ חיובי מים בש"ח |
|------|---------------------|
| 2019 | 4,322,408 |
| 2020 | 2,358,399 |
| 2021 | *578,575 |

2. עיקרי ממצאים והמלצות

| פרק 6 - נתונים כספיים | | |
|-----------------------|---|--|
| מס"ד | ממצאים | המלצות |
| 1 | מסקירת כרטיסי הנהלת החשבונות של התאגיד עולה כי חשבונות התאגיד אינם מאשרים בזמן אם בכלל את חשבונות תאגיד המים להנהלת החשבונות לצורך זיכוי התאגיד | יש לאשר חשבונות המים בזמן. לבצע בחינה של חשבונות התאגיד והעברת החשבונות המאושרים להנהלת החשבונות במועד. פעולות אלו יימנעו רישומים זיכויים לתאגיד שאינם מבוססים על בחינת הצריכות בפועל. |
| 2 | נמצא כי נוכח אי העברה מוסדרת של חשבונות התאגיד ע"י הגורמים האחראים על בדיקתם להנהלת החשבונות, מבוצע הפרשות ורישום בסוף שנת הכספים ללא כל בקרה. לדוגמא : בשנת 2019 נרשמו ביום ה- 31 לדצמבר 2019 זיכויים לתאגיד בסך של 2,395,647 ₪. | יש לבחון ביצוע העברות תשלום סדורות לתאגיד בגין חשבונות המים המאושרים, על מנת לקיים בקרה אחר הרישומים בכרטיס לעומת העברות המבוצעות לתאגיד. |
| 3 | הביקורת מציינת כי בשנים 2019-2020, הוטלו קנסות בגין עיקולים על ידי העירייה על ידי תאגיד המים. בשנת 2019 נאמדו העיקולים בסך 4,800 ₪ ובשנת 2020 נאמדו העיקולים בסך 4,330 ₪ | יש לקיים ישיבות אחת לתקופה לשם התאמת יתרות התאגיד בספרי העירייה ובחינת הסיבות לקיום קנסות ועיקולים ומניעת הישנותם. |
| פרק 7- מבנה ארגוני | | |
| 4 | מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיים בעירייה גורם אחראי המתכלל את כל בדיקת חיובי המים. | מומלץ לשקול למנות בעל תפקיד, שתפקידו לתכלל את בדיקת חיובי המים. |
| פרק 8- נהלים | | |
| 5 | מבדיקת הביקורת עולה כי על אף ההיקף הכספי המשמעותי של חיובי המים, לא נמצאו נהלי עבודה ייעודיים לתחום הבקרה והפיקוח על צריכת המים ובדיקת חיובי המים מהתאגיד על ידי המחלקות הרלוונטיות בעירייה. | הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לעריכת נהלים המסדירים את טיפול העירייה בתחום בקרת חשבונות המים, לרבות תהליכי ובקרה על שיוכי מדי מים, איתור חריגות, איתור ותיקון נזילות ודליפות מים ועוד, דבר שיקל על פעולות העירייה בתחום הפיקוח והבקרה על צריכת המים בעירייה, כמו גם יחסוך בעלויות השוטפות של העירייה. |
| פרק 9- שיוך מדי מים | | |
| 6 | מבדיקת הביקורת עולה כי העירייה לא ערכה סקר מדים תקופתי לאיתור וטיפול תקלות ולמעקב ובקרה אחר חיובי המים של הנכסים העירוניים. | מומלץ כי העירייה תערוך סקר מדים, אלת לתקופה שתאושר על ידי הנהלת העירייה לאיתור וטיפול בתקלות. על פי סקר זה יאושרו אך ורק חיובים המשויכים למספרי המד אשר יאושרו בסקר. |

| | | | |
|--|---|--|----|
| | <p>הביקורת ממליצה לבחון את קובץ נכסי העירייה כפי שרשומים בתאגיד ולערוך בדיקה מקיפה והתאמות בנוגע לנכסים שאינם שייכים לעירייה ורשומים בתאגיד, כך שניתן יהיה להורידם מבסיס הנתונים הקיים בתאגיד ולהפסיק תשלומים עבור צריכת מים ו/או תחזוקה עבור מדי המים.</p> | <p>מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים 27 נכסים המחויבים בגין צריכת מים ורשומים בתאגיד, אולם אינם מופיעים בקובץ נכסי העירייה.</p> | 7 |
| | | | 8 |
| פרק 10 - בקרת צריכה וחובים | | | |
| <p>מבדיקה שערכה הביקורת עם מנהלת מחלקת גבייה ומנהל מחלקת צרכנות עולה כי "בוצע סיור בנכסים ומדובר בגני ילדים שהם גם גני מוכש"ר וגם גני עירייה, ולמרות שיש צורך להפריד את מדי המים, לא ניתן היה לבצע את ההפרדה. מערכת הגבייה מאפשרת להקים 2 נכסים ללא מד ומאפשרת רישום של מספר תלמידים בכל גן. החיוב עבור כל גן מתבצע באופן יחסי לפי מספר הילדים וכל גן משלם את חיוב המים עבור הצריכה החודשית שלו.</p> | <p>מומלץ כי העירייה והתאגיד יבחנו קיום מד מים ב – 12 הנכסים המוזכרים בטבלה ויעדכנו במידת הצורך את בסיס הנתונים הקיים בתאגיד.</p> | <p>מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים 12 נכסים ללא ציון מספר מד המים הפיזי, המשמעות מכך היא שהעירייה מחויבת עבור צריכה שלא קיימת באפשרותה לאמת מול מד המים הקיים בשטח.</p> | 9 |
| <p>לא נתקבלה תגובת מבוקרים.</p> | <p>מומלץ כי הממונה על נכסי יערוך בדיקה תקופתית של רישום נכסי עירייה בקוד משלם 'נכסי עירייה' ושל תעריף החיוב.</p> | <p>נמצא כי העירייה מחויבות עבור עשרות מונים, במוסדות ציבור, שאין בגינם צריכה, במאות שקלים באופן מצטבר בכל תקופת חיוב, מבלי שמונים אלו פעילים.</p> | 10 |
| <p>לא נתקבלה תגובת מבוקרים.</p> | <p>מומלץ כי העירייה תיבחן האם קיים צורך במונים אשר לא קיימת צריכה בגינם, ובמידה ולא קיים צורך נוסף במונים אלו, הללו יוסרו מבסיס החיוב של התאגיד.</p> | <p>עוד עולה כי כתוצאה מאי רישום של תאגיד המים את נכסי העירייה כנכסים עירוניים, נמצא כי קיימים מוסדות ציבור, אשר חיוב המים בגינם גבוה מהתעריף הקבוע על ידי רשות המים, כלומר: במקום חיוב של 11.25 עבור צריכת קוב מים, חויבה העירייה בסכומים גבוהים מסכום זה.</p> | 11 |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 12 | מבחינת הביקורת את החיובים עבור מדי מים של הגינון, נמצא כי החיובים לפי אמות המידה של רשות המים- תקין. | הביקורת ממליצה כי החיובים בגין חשבונות המים, המועברים מהתאגיד, יועברו למנהלי המחלקות לבדיקה ובקרה, ויחתמו על ידם. | לא נתקבלה תגובת מבוקרים. |
| 13 | עוד עולה כי קיים שטחי גינון, מספר מד 187430008, בגינם חויבה העירייה בסכום גבוה הקבוע בתעריף רשות המים, כתוצאה מרישום שגוי של תאגיד המים את קוד המשלם. כלומר: במקום לחייב סך של 7.89 ₪ עבור צריכת קוב מים, חויבה העירייה בסכומים גבוהים באופן משמעותי | מומלץ כי העירייה תפנה אל התאגיד בבקשה להפיק דוח הכולל את נכסי העירייה, קוד משלם ותעריף לחיוב וידרשו את החזרת הכספים בגין חיוב עודף לשנים 2019-2021. | לא נתקבלה תגובת מבוקרים. |
| 14 | עולה כי קיימים נכסים שכתובת חיוב צריכת המים בגינם הינה חלקית, ולא ניתן לאתר את מד המים ולאמת כי אכן מדובר במד מים המשמש נכס עירוני. | הביקורת ממליצה לבצע בדיקה פרטנית באתרים בהם כתובת מד המים אינו מעודכנת ולעדכן את פרטי מדי המים בתאגיד במידה והמדובר באתר עירוני. | לא נתקבלה תגובת מבוקרים. |
| 15 | מפגישות שערכה הביקורת עם מנהלי המחלקות, המאשרים את חשבונות חיובי התאגיד, נמצא כי לא מתקבלות התראות באופן שוטף אצל מנהלי המחלקות, כתוצאה מכך קיימים מקרים בהם קיימת נזילה באחד האתרים והנושא אינו מטופל על ידי המנהל האחראי לאתר. יצוין כי במסגרת סיורים שערכה הביקורת נמצא כי "בבית הפיס לבריאות המשפחה" ארעה נזילה ממד שמספרו 211506333 אך לא נמצא דיווח בגין נזילה זו למנהל המחלקה. | מומלץ כי העירייה תמנה גורם אשר יקבל את כלל ההתראות מן התאגיד ויוודא טיפול בנזילות על ידי הגורמים בעירייה / בתאגיד. | לא נתקבלה תגובת מבוקרים. |
| 16 | מנתוני הטבלה לעיל עולה כי חיובים בגין גני ילדים המופיעים בקובץ חיובי המים, שלא נמצאו על ידי הביקורת ברשימת גני הילדים, שהופקה לביקורת על ידי העירייה. | 1. מומלץ כי מנהל בינוי ומשק חינוכי ישלים את סקר מדי המים במוסדות החינוך ויעדכן את תאגיד המים במדי המים השייכים לעירייה בלבד. | |
| 17 | מבדיקת מדגמית של 2 גני ילדים, חרובים ושיבולת, עולה כי הגן עירוני, מד המים נמצא במבנה נעול ולא קיימים חיבורים פירטיים למד המים. - תקין | | |
| 18 | מבדיקת מד המים באשכול גנים רזיאל עולה: כי העירייה התקינה מד מים נפרד לגני הילדים, שאינו מד מים של התאגיד, על מנת למדוד צריכה נפרדת של גני הילדים, מבית הספר הנמצא בסמוך. עוד עולה, כי קיים מד מים אחד לכל 5 גני הילדים באשכול, כך שהעירייה לא יכולה לדעת בפועל מהי צריכת | הביקורת ממליצה כי העירייה תבחן את האפשרות לבקש מתאגיד המים להתקין מד מים לכל אחד מגני הילדים בנפרד, על מנת לקבל מידע עדכני של צריכת מים בכל אחד מגנים אלה. | תגובת מינהל החינוך: "המינהל יבחן את האפשרות להתקנת מד מים נפרד לכל גן. לגבי בדיקת שונות הצריכה הממוצעת של הגנים- המינהל/המשק החינוכי ינסו לבחון |

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| <p>את מקור הפער בצריכה".</p> | <p>מומלץ כי נוכח השונות הגדולה בין הצריכה הממוצעת של הגנים (1,102 ש, 590 ש ו - 207 ש) יש לבחון באופן מעמיק מדוע קיימת צריכה כה גבוהה בגן חרובים וערמונים לעומת יתר הגנים ברחבי העיר.</p> | <p>המים בכל אחד מגני הילדים ולבדוק האם יש חריגה בגן מסוים, או צריכה מוגברת.</p> <p>מבדיקת מספר מד המים של גני הילדים נמצא כי מספרו 9424232 ומספר מד המים בקובץ הינו 14299652, כך, שלמעשה, הצריכה המחויבת על פי השעון בקובץ של מנהלת הגבייה שונה מהצריכה בפועל במד הקיים בגני הילדים.</p> | |
| <p>תגובת מינהל החינוך: " בישיבה שהתקיימה בשנת 2017 בנוכחות מנכ"ל העירייה ומנכ"ל התאגיד ועוד' – הוחלט כי :</p> <ul style="list-style-type: none"> • על העירייה לשלם את יתרות החוב של בתי הספר עדיהו ואליקים לאחר קבלת פירוט החוב.(מדובר בבתי ספר שנסגרו) • במקרים בהם יש נזילות / פיצוצים בצנרת – העירייה תשלם את הפער בין הצריכה הממוצעת לחריגה בתעריף הנחת נזילה. בהתאם לכך פעל מינהל החינוך (אם כי באיחור) – יתרות החוב של בתי הספר עדיהו ואליקים שולמו הרשות שילמה את הפרשי הצריכה בבי"ס לוי אשכול בגין נזילות במהלך השנים 2014 ועד 2020". 10.8. חווה חקלאית | <p>מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם להנחיות משרד החינוך ותעביר את מדי המים לתשלום ישיר באמצעות המוסד החינוכי, לחילופין יבוצעו החזרים מלאים בגין התיקונים שבוצעו על ידי העירייה מקופת המוסד החינוכי לעירייה.</p> | <p>19 עולה כי העירייה שילמה בשנת 2021 חשבונות בגין צריכת מים עבור 3 בתי ספר בסך של 118,112 ש, כאשר צריכות המים בגין מוסדות אלו אינם באחריות העירייה .</p> | |
| <p>תגובת מינהל החינוך: " מנהל</p> | <p>מומלץ כי העירייה תפנה אל רשות המים בבקשה להחלת</p> | <p>מבדיקת הביקורת עולה כי לא נמצא תיעוד לפנייה של העירייה לרשות</p> | <p>21</p> |

| | | | |
|---|---|--|-----------|
| <p>החינוך החל לקדם תהליך להכרה בחווה חקלאית מול רשות המים אך נתקל בבעיה ממנה לא יכול היה להמשיך – אין חוזה חכירה בתוקף על השטח בו יושבת החווה עניין השונות בצריכת המים בין השנים 2020 ל- 2021 – ייבדק מול מנהלת החווה".</p> | <p>תעריף המים בגין צריכת מים חווה החקלאית. מומלץ כי תעשה בחינה מול מנהלי החווה החקלאית מדוע החיוב לחדשים 5-9/2021 הינו כפול והסתכם ב – 26 אלפי ₪ לעומת החיוב לחדשים אלו בשנת 2020 שהסתכם ב – 11 אלפי ₪ בלבד.</p> | <p>המים בבקשה לתעריף מחל לצריכת מים בחווה החקלאית.</p> | <p>22</p> |
| <p>"ככול שיש רלוונטיות לדוח זה, הוחלט בין מח' הנכסים למי שמש להתייחס לחשבונות המים אחת לרבעון"</p> | <p>יש לחייב את כלל הגורמים המאשרים את חשבונות המים, לבצע בחינה של חשבונות התאגיד והעברת החשבונות המאשרים להנהלת החשבונות במועד. פעולות אלו יימנעו רישומים חיכויים לתאגיד שאינם מבוססים על בחינת הצריכות בפועל.</p> | <p>עיכוב גדול בהעברת אישור של חשבונות מים להנהח"ש דבר שיצר עיוות בספרי העירייה בכל הקשור להוצאות בגין צריכת המים במוסדות העירייה.</p> | <p>23</p> |
| | | <p>מבדיקת 'מרכז להבה' עולה המבנה הינו מבנה עירוני מספר מד המים של המונה זהה למספר מד המים המופיע בקובץ הנתונים של מנהלת הגבייה מד המים נמצא בתוך מבנה נעול ולא קיימים חיבורים 'פירטיים' למד המים. - תקין</p> | <p>24</p> |
| <p>לא נתקבלה תגובת מבוקרים.</p> | <p>הביקורת ממליצה לבטל את מד המים ברחוב בן איש חי ולהורידו מהקובץ של מנהלת הגבייה עד להשלמת שטחי גינון בגן זה, זאת על מנת למנוע מצב של חיבורים 'פירטיים' למד המים ומניעת חיובים- לצייין שמדובר בגינה יבשה. עוד מומלץ לערוך סקר מדי מים לא פעילים בשטחי גינון שהעירייה מחויבת בגינם ולבחון את האפשרות לנתק את מדי המים, במידת הצורך. המשמעות תהיה חיסכון בעלויות עבור שימוש במדי מים לא פעילים, כלומר תשלום עבור 3 קוב לכל תקופת חיוב ולכל מד מים.</p> | <p>מבדיקת שטחי גינון של העירייה ברחוב ראובן 21 ורחוב בן איש חי עולה: שטחי הגינון עירוניים, מדי המים נעולים ולא קיימים חיבורים פירטיים- תקין. בשטח גינון ברחוב ראובן 21 נמצא כי החיוב לקוב בשנת 2021 בוצעו בתעריף 11.836 המגלם חריגה של מכסות המים השנתיות של העירייה ולא בתעריף 7.89 ₪ לקוב, היות והעירייה לא פנתה אל רשות המים להגדלת מכסות המים וגידול בשטחי הגינון בהתאמה לגיול הדמוגרפי בעיר. בשטח הגינון ברחוב בן איש חי נמצא כי נכון למועד הביקורת לא קיים שטח גינון באזור, אלא רק גן</p> | <p>25</p> |

| | | | |
|--|--|---|----|
| | | משחקים. מהנמסר לביקורת על ידי נציג תאגיד המים עולה, כי ייתכן ובעתיד העירייה תוסיף גינון לגן זה. נכון למועד הביקורת נמצא כי התאגיד מחייב את העירייה בגין 'תחזוקת' מד המים בלבד, בסך של כ- 24 ש"ח עבור כל חיוב. | |
| לא נתקבלה תגובת מבוקרים. | הביקורת ממליצה כי העירייה תפנה אל תאגיד המים בבקשה לסגור את מד המים בארון נעול, כפי שנעשה בשאר מדי המים שנדגמו על ידי הביקורת. | מבדיקת שטחי גינון של העירייה ברחוב רביצקי עולה כי החיוב לקוב בחלק מן החודשים בשנים 2020-2021 בוצעו בתעריף 11.836 המגלם חריגה של מכסות המים השנתיות של העירייה ולא בתעריף 7.89 ש"ח לקוב, היות והעירייה לא פנתה אל רשות המים להגדלת מכסות המים וגידול בשטחי הגינון בהתאמה לגיול הדמוגרפי בעיר. עוד עולה, כי מד המים נמצא חשוף, בצמוד לגדר, ואינו סגור בארון נעול, כפי שנעולים יתר מדי המים, דבר החושף את העירייה לתשלום צריכת מים עבור שימוש שלא נעשה על ידה, אלא על ידי חיבור פירטי למד המים. | 26 |
| פרק 11- עבודות תשתית המבוצעות על ידי התאגיד | | | |
| פקודה 70012 | | | |
| לא נתקבלה תגובת מבוקרים. | מומלץ להקפיד על רישומי הנהלת החשבונות, צירוף הזמנות עבודה לדרישות תשלום וחתימה על ידי גורמים מורשים. | טופס דרישת התשלום הופק על ידי התאגיד ביום 26.12.2019 והזיכוי על ידי העירייה בוצע ביום 31.03.2021, כשנה וחצי לאחר דרישת התשלום. כמו כן, הטופס נחתם על ידי מנכ"ל החברה העירונית לפיתוח בית שמש בע"מ. | 27 |
| | | לטופס דרישת התשלום לא צורפה הזמנת עבודה מהעירייה ואף לא צורף מחירון של הפריטים המופיעים בהזמנה. | 29 |
| פקודה 70035 | | | |
| לא נתקבלה תגובת מבוקרים. | מומלץ להקפיד על רישומי הנהלת החשבונות, צירוף הזמנות עבודה לדרישות תשלום וחתימה על ידי גורמים מורשים. | טופס דרישת התשלום הופק על ידי התאגיד ביום 26.12.2019, בקשה לתשלום באמצעות הוראת קבע הוגשה לעירייה ביום 09.11.2020 שנדחתה על ידי העירייה. הזיכוי על ידי העירייה בוצע ביום 30.06.2021, כ- 8 חודשים לאחר דרישת התשלום על ידי התאגיד. | 30 |
| | | לטופס דרישת התשלום לא צורפה הזמנת עבודה מהעירייה ואף לא צורף מחירון של הפריטים המופיעים בהזמנה. | 31 |
| פקודה 70191 | | | |

| | | | |
|--|--|---|----|
| | | מבחינת דרישת התשלום עולה כי הותקנה מערכת חצי מדידה זהה למערכת שהותקנה בפקודה 70012, אולם קיים הבדל בשני מוצרים, ומבחינת מסמכי הפקודה שהועברו לביקורת, לא נמצאה לאסמכתא לבדיקת פער מחירים זה | 33 |
| | עוד מומלץ, כי תיערך בחינת חיובים של התאגיד את העירייה וקבלת זיכויים עבור פערי מחירים שעלו במדגם הביקורת. | עולה כי קיים פער של 233 ₪ בחיוב התאגיד את העירייה עבור מד קר"מ 3 צול ופער של 143.96 ₪ במד קר"מ 1.5 צול. אשר לרמות פער זה אושרו התשלום ונזקף לתאגיד. | 34 |
| פקודה 5934 | | | |
| תגובת תאגיד המים: "יש לנו מחירון של קבלן שזכה בדברים קטנים ולעבודות גדולות של תשתית – ולעירייה יש את המחיר". | מומלץ להקפיד על רישומי הנהלת החשבונות ולזכות את תאגיד המים על פי ההסכם עם התאגיד. | פקודת זיכוי נרשמה בעירייה רק ביום 30.06.2020 לאחר כ – 11 חודשים מביצוע עבודה. | 35 |

3. מתודולוגיה

הביקורת קיימה פגישות ושיחות עם הגורמים הבאים:

- מנהלת חשבונות ראשית עיריית בית שמש.
- מנהלת מחלקת גבייה 'מי שמש'.
- מפקח העובד בתאגיד המים "מי שמש".
- חשבת מינהל חינוך.
- מנהל מחלקת נכסים.
- מנהל מחלקת גינון באגף שפ"ע.

4. הבסיס הנורמטיבי

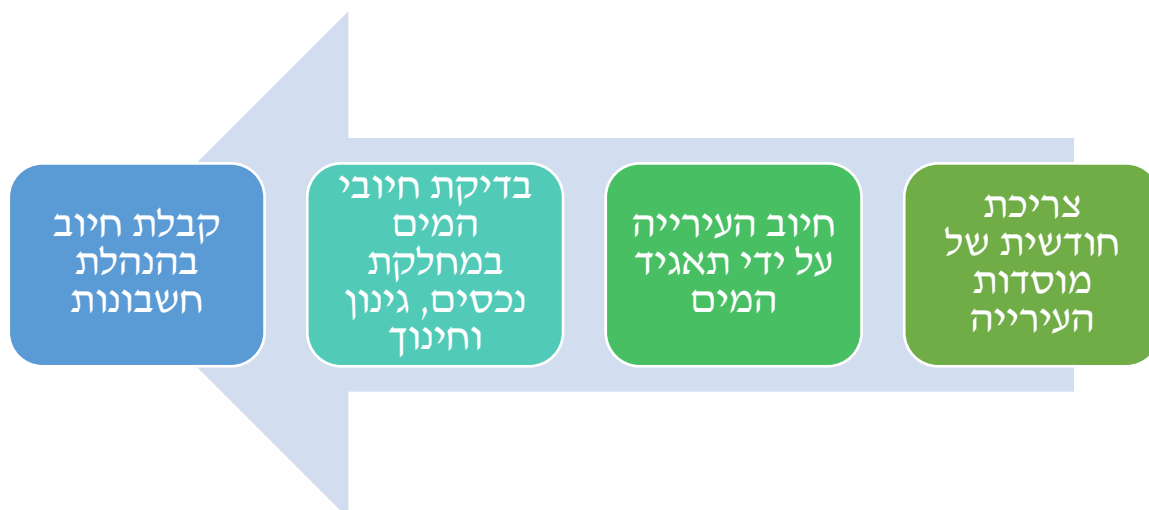
- חוק תאגיד מיום וביוב, תשס"א- 2001
- ספר תעריפי המים והביוב, יולי 2021

5. היקף הביקורת

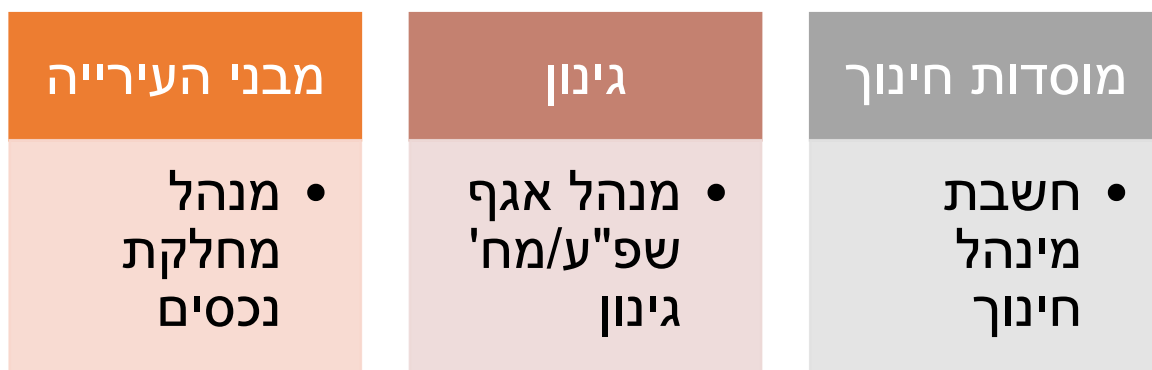
הביקורת נערכה בחודשים אוגוסט – דצמבר 2021
התקופה שנבדקה על ידי הביקורת 2019-2021 (להלן: "התקופה המבוקרת").

6. נתונים כספיים

חיובי המים של העירייה על ידי תאגיד המים כוללים, בין היתר, מוסדות ציבור, גני ילדים, בתי ספר וגינון.
להלן תרשים המתאר את תהליך הצריכה והחיוב:



להלן הגורמים המאשרים את חיובי חשבונות התאגיד טרם העברתם לתאגיד המים לצורך זיכוי התאגיד:



מכרטסת הנהלת החשבונות של תאגיד המים בספרי העירייה, שמספרה 6010040900, עולה כי במהלך השנים 2019-2021 נרשמו הזיכויים לתאגיד הבאים בגין צריכת מים ועבודות נוספות:

| שנה | סך הכול לתשלום ב- ₪ |
|------|---------------------|
| 2019 | 4,322,408 |
| 2020 | 2,358,402 |
| 2021 | 578,546 |
| סה"כ | 7,259,356 |

ממצאים:

1. מסקירת כרטיסי הנהלת החשבונות של התאגיד עולה כי 3 הגורמים המאשרים אינם את חשבונות תאגיד המים להנהלת החשבונות לצורך זיכוי התאגיד. להלן מספר דוגמאות:

| שנה | חשבונות שלא הועברו לתשלום |
|------|--|
| 2019 | חשבונות גיבון לחודשים 7-12/2019 |
| 2020 | חשבונות גיבון לשנת 2020, חשבונות בגין מבני העירייה לשנת 2020 |
| 2021 | חשבונות גיבון לשנת 2021, חשבונות בגין מבני העירייה לשנת 2021 |

- אי העברת החשבונות יוצר רישום חלקי בגין הוצאות חיובי המים, דבר המקשה אף על ההתנהלות התקציבית בעירייה, והתנהלות תזרים המזומנים בתאגיד המים.
2. נמצא כי נוכח אי העברה מוסדרת של חשבונות התאגיד מן הגורמים האחראים על בדיקתם להנהלת החשבונות, מבוצע רישום בסוף שנת הכספים ללא כל בקרה. לדוגמא : בשנת 2019 נרשמו ביום ה – 31 לדצמבר 2019 זיכויים לתאגיד בסך של 2,395,647 ₪ !!!!.
3. נמצא כי נוכח אי אישור תשלומי התאגיד במועדים וכן ההתחשבות בין התאגיד לעירייה המבוצעות על פי רישום בכרטיסי הנהלת חשבונות לא מועברים תשלומים כפי שמבוצעת עבור כלל הספקים.
4. הביקורת מציינת כי בשנים 2019-2020, הוטלו קנסות בגין עיקולים על ידי העירייה על ידי תאגיד המים. בשנת 2019 נאמדו העיקולים בסך 4,800 ₪ ובשנת 2020 נאמדו העיקולים בסך 4,330 ₪

המלצות:

1. יש לחייב את כלל הגורמים המאשרים את חשבונות המים, לבצע בחינה של חשבונות התאגיד והעברת החשבונות המאושרים להנהלת החשבונות במועד. פעולות אלו יימנעו רישומים זיכויים לתאגיד שאינם מבוססים על בחינת הצריכות בפועל.
2. יש לבחון ביצוע העברות תשלום סדורות לתאגיד בגין חשבונות המים המאושרים, על מנת לקיים בקרה אחר הרישומים בכרטיס לעומת העברות המבוצעות לתאגיד.
3. יש לקיים ישיבות אחת לתקופה לשם התאמת יתרות התאגיד בספרי העירייה ובחינת הסיבות לקיום קנסות ועיקולים ומניעת הישנותם.

7. מבנה ארגוני

מבנה ארגוני המתוכנן כיאות, הכרחי ברשות מקומית על מנת לבצע באופן יעיל משימות מורכבות, כך שיתאפשר שיתוף פעולה ותיאום בין כל הגורמים האמונים על ביצוע משימה מסוימת, חלוקת עבודה וסמכויות הפיקוח בין הגורמים, תקצוב יעיל של כל הגורמים השונים, תכנון מראש וקבלת החלטות על בסיס תחזיות, הפקת מסקנות וכדומה.

הטיפול בנושא חיובי המים בעירייה נחלק בין שורת גורמים אשר אמונים, כל גורם בהתאם לתחום אחריותו, על הטיפול בחשבונות המים, תחזוקת המדים בשטח, התנהלות מול תאגיד המים ובקרת צריכה וחיובים.

להלן תרשים מבנה ארגוני של בעלי התפקידים העוסקים בנושא חיובי המים:

תאגיד מי שמש

מנהל בינוי
ומשק
חינוכי

מדור נכסים
והקצאות

מחלקת
גינון

הנהלת חשבונות

- מחלקת בינוי ומשק חינוכי במינהל חינוך - אחראית רק על נושא חיובי המים במוסדות החינוך, כולל בדיקה דו חודשית של חיובי המים במוסדות אלה. בנוסף, מועסק עובד אחד שהחל בתפקידו בשנת 2021 ועליו לבצע מיפוי של מדים במוסדות החינוך. נכון למועד הביקורת, הוא עוסק רק בטיפול קריאות בנזילות מים במוסדות החינוך. על פי תאגיד המים החשבונות מאושרים הלכה למעשה על ידי חשבת אגף החינוך.
- מחלקת גינון - מחלקת הגינון אחראית על תחזוקת כ-1500 דונם גינון ברחבי העיר. המנהל נעזר במפקחי גינון, שתפקידם לבצע בקרה שוטפת על פעולת קבלני הגינון והאחזקה. בנוסף, תפקידם כולל בדיקה של תקינות מערכת ההשקיה. מנהל מחלקת הגינון מקבל אחת לחודשיים מתאגיד המים קבצי חיוב בגין צריכת מים ולאחר בדיקה שאין צריכות חריגות הוא מאשר את החיובים בחתימתו ומעבירם להנהלת החשבונות.
- מחלקת נכסים והקצאות - אחראיות אחר מעקב ובקרה של כל מבני העירייה, כולל בדיקת חיובים של התאגיד.
- הנהלת חשבונות - אחראית על קבלת אישור לחיובי המים, רישום חיובי תאגיד המים בכרטסת הנהלת חשבונות, של כל אחת מן המחלקות בנפרד, והתאמת כרטסות בהנהלת החשבונות.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי לא קיים בעירייה גורם אחראי המתכלל את כל בדיקת חיובי המים.. לשקול גורם אחד שירכז את הנושא.

באשר למועד העברתם הנתונים ראה פרק 5 לדוח זה הדין בנתונים הכספיים.

8. נהלים

מטרת כתיבה נהלים הינה תיעוד שיטת העבודה ו/או דרכי ביצוע פעילות ליצירת נורמת עבודה אחידה, המאפשרת הדרכה, אכיפה ופיקוח, לרבות הגדרת אחריות וסמכות. הנהלים יוצרים שפה משותפת לכלל המנהלים והעובדים ומתארים את שגרת העבודה.

לטובת ניהול ובקרה עירוני על חיובי המים, יש צורך בנהלים עירוניים שיקבעו את הגורמים האמונים על הטיפול בחיובי המים, תהליכים מעקב ובקרה על שימושי העירייה, בחינת חשבונות המים העירוניים בהתאם לשימושי העירייה וכדומה.

בשיחה שקיימה הביקורת עם הגורמים האמונים על טיפול במים בעירייה, ביניהם: מנהל בינוי ומשק חינוכי באגף שפ"ע, מנהל מחלקת גינון, מנהל מדור נכסים והקצאות והנהלת חשבונות עולה כי לא קיימים בעירייה נהלים ייעודיים לבקרה ופיקוח עירוניים בתחום המים.

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי על אף ההיקף הכספי המשמעותי של חיובי המים, לא נמצאו נהלי עבודה ייעודיים לתחום הבקרה והפיקוח על צריכת המים ובדיקת חיובי המים מהתאגיד על ידי המחלקות הרלוונטיות בעירייה. מתוך כך עולה כי קיימים ליקויים רבים, בין היתר, בתחומים הבאים:

- חיובים בגין תעריפים שונים מתעריפי המים שנקבעו על ידי רשות המים (ראה ממצאים פרק 8.5).
- חיובים עבור נכסים שאינם רשומים כנכסי עירייה- (ראה ממצאים פרק 8.4).
- חיובים ללא מספר מד – (ראה ממצאים פרק 9.2).
- חיובים שאינם מצריכת מים- (ראה פרק 9.3).

המלצות:

הביקורת ממליצה כי העירייה תפעל לעריכת נהלים המסדירים את טיפול העירייה בתחום בקרת חשבונות המים, לרבות תהליכי ובקרה על שיוכי מדי מים, איתור חריגות, איתור ותיקון נזילות ודליפות מים ועוד, דבר שיקל על פעולות העירייה בתחום הפיקוח והבקרה על צריכת המים בעירייה, כמו גם יחסוך בעלויות השוטפות של העירייה.

9. שיוך מדי מים

9.1. כללי

רשויות מקומיות מחזיקות בבעלותן בנכסים רבים אשר מוקצים לטובת שימוש על ידי גורמים חיצוניים כגון עמותות, מוסדות חינוך וכדומה. כמו כן, חלק מהנכסים אשר מצויים בבעלותן מושכרים לצדדים שלישיים או שהם מועברים לשימושם של צדדים שלישיים לצורך הפעלת פעילות עירונית. שינויים בבעלויות או בהחזקה צריכים לגרום לרוב גם שינוי בשיוך מדי המים, שכן העירייה אינה אמורה בדרך כלל לשלם את חשבונות המים של גורמים חיצוניים המחזיקים או משתמשים בנכסי העירייה.

לפיכך, אחד מהדברים שיש לטפל בו במסגרת ניהול הנכסים העירוני הוא שיוך מדי המים לנכסים חיהוי הגורם שצריך לשלם עבורם.

9.2. סקר מדים

על מנת לנהל את צריכות והוצאות המים באופן נאות ויעיל, יש לוודא שבסיס הנתונים העירוני לגבי מדי המים הוא נכון, מלא ומעודכן. בכל רשות ישנם מאות מדי מים המפוזרים ברחבי הרשות ושייכים ליחידות עירוניות שונות, ועל כן יש לוודא כי קיים מיפוי נאות שלהם.

על כן, רשויות מקומיות נוהגות לערוך מידי תקופה, סקר מדי מים, אשר מטרתו לוודא שכל מדי המים של העירייה מתועדים כנדרש וכי לא קיימים חיובים בגין מדים שאינם שייכים לנכסים עירוניים (להלן: "סקר מדים").

סקר מדים כולל בין היתר את הפעולות הבאות:

- איתור מדי צריכת מים בגינם מחויבת העירייה ואימות שיוכם לעירייה.
- קריאת צריכת המים על פי המד והשוואתה לזו המופיעה בחשבון המים האחרון.
- בדיקה ויזואלית שאין נזילות מים מהמדים;
- איתור צרכנים זרים המחוברים למדים המשויכים לעירייה ומשולמים על ידה.

לאחר רישום כל מדי המים ניתן לנהל מאגר נתונים הכולל את כל מדי המים ושיוכם, על פי מספר חוזה בחברת המים, מספר המד, כתובת המד, תיאור מקום הצריכה (למשל בית ספר, גן ציבורי וכדומה) ולפי חלוקה פנים ארגונית בעירייה.

ישנה חשיבות רבה בעריכת סקר מדים תקופתי על ידי העירייה, שכן היא מחויבת בתשלומי מים רבים עבור נכסים רבים שבבעלותה ו/או מנוהלים על ידה. באמצעות עריכת הסקר מבצעת העירייה מעקב ובקרה עבור חיובי המים וטיב המידע המועבר לתאגיד המים לפיו נגבים חיוביה התקופתיים עבור צריכת המים.

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי העירייה לא ערכה סקר מדים תקופתי לאיתור וטיפול תקלות ולמעקב ובקרה אחר חיובי המים של הנכסים העירוניים. מבדיקות שערכה הביקורת בדוח זה עולה שורה של ליקויים, דוגמת:

- חיובים בגין צריכת מים ללא מספר מד - נמצאו מדי מים בסטטוס פעיל, ללא ציון מספר מד (ראה ממצאים בפרק 9.2)
- חיובים שאינם מצריכת מים - חיוב העירייה עבור מד מים בלבד בסכומים שאינם זהים. (ראה ממצאים בפרק 9.3).

בשנת 2019 אושרו בסוף השנה 2,395 אלפי ש"ח בגין חשבונות התאגיד ללא בקרה מסודרת ורציפה.

המשמעות היא שתאגיד 'מי שמש' מחייב את העירייה עבור צריכת מים, ללא פיקוח ובקרה נאותים מטעם העירייה.

המלצות:

מומלץ כי העירייה תערוך סקר מדים, אלת לתקופה שתאושר על ידי הנהלת העירייה לאיתור וטיפול בתקלות. על פי סקר זה יאושרו אך ורק חיובים המשויכים למספרי המד אשר יאושרו בסקר.

9.3. התאמת החיובים לנכסי העירייה

בקרה ראשונית ובסיסית של נאותות חיובי המים העירוניים ניתן לבצע באמצעות בדיקה כי כל הנכסים בגינם מחויבת העירייה בצריכת המים הם בבעלותה או בשימושה של העירייה.

לצורך בדיקת הביקורת את נאותות חיובי המים עבור נכסי העירייה אשר נמצאים בבעלותה או בשימושה, קיבלה הביקורת מהתאגיד קובץ אקסל של חיובי מים 'קובץ נכסים לחיוב' ובו 3 גיליונות:

- גני ילדים- המפרט 50 גני ילדים בבעלות העירייה, מספר מד מים, מספר נכס, כתובת וסטטוס (פעיל/קר"מ).
- מוסדות ציבור- המפרט 69 מוסדות ציבור בבעלות העירייה, מספר מד מים, מספר נכס, כתובת וסטטוס (פעיל/קר"מ).
- גינות ציבורי- המפרט 369 גנים ציבוריים בבעלות העירייה, מספר מד מים, מספר נכס, כתובת וסטטוס (פעיל/קר"מ).

הביקורת השוותה בין קובץ נכסים לחיוב של התאגיד לקובץ נכסים של העירייה המנוהל במחלקת נכסים. הביקורת איתרה נכסים הרשומים בתאגיד ואינם מופיעים בקובץ העירייה כמפורט בטבלה להלן:

| מספר כרטיס מים | מספר נכס | כתובת | סטטוס | מספר מים פנימי |
|-------------------|------------------|--|-------|-------------------|
| 13002747 | 3125001 | המשלט 17 - שייך לעמותת מרכז יום לקשיש. לא קיימים חיובים בגין הנכס הזה על שם העירייה. רק על מרכז יום לקשיש. | קר"מ | 14280621 |
| 13020217 | 6700154 | הגולן מגרש טניס - שייך לעירייה. מגרש הממוקם בסמוך לבתי הספר לוי אשכול ופירסט. | קר"מ | 211511792 |
| 13021157 | 3133000 | האצ"ל 18 - ארכיון העירייה | קר"מ | 14296973 |
| 13021163 | 42201400000 | נחל שורק 14 - אגף הנדסה | פעיל | 221100664 |
| 13021168 | 41503200100 | נחל לכיש 32 - טיפת חלב | פעיל | 200023666 |
| 13021720 | 422008001 | נחל שורק אגף הנדסה 8 - אגף הנדסה | פעיל | 200024315 |
| 18000022 | 15200100000 | החרש פינת המסגר - מחסן העירייה | קר"מ | 418144 |
| 18000392 | 16503900200 | הנורית 39 מגרש כדורגל - עירייה | פעיל | |
| 19000536 | 16900240006 7 | הנרקיס 24 מקלט 67 - עירייה | פעיל | 187427652 |
| 19000652 | 52400500000 | ירמיהו הנביא 5 - טיפת חלב - עירייה | פעיל | 221100046 |
| 19000739 | 52400500999 | ירמיהו הנביא 5 - טיפת חלב - עירייה | פעיל | 19001653 |
| 20000547 | 15301300001 | מורדי הגטאות 13 היכל תרבות חדש. עירייה | קר"מ | 433756 |
| 20000548 | 15301300002 | מורדי הגטאות 13 היכל תרבות חדש. עירייה | קר"מ | 427110 |
| 20000682 | 14202100000 | המסגר 21 מחסן חרום עירייה - עירייה | קר"מ | 14297711 |
| 20000683 | 16404600000 | הרקפת 46 אולם ספורט - בבית ספר ז'בוטינסקי | פעיל | 19136621 |
| 21000012 | 25200205000 | בן זאב יהודה פינת רש"י - עירייה. מילוי מים לטיאוט מכני | קר"מ | 201532724 |
| 21000024 | 25200000001 | כביש שדרות יהודה בן זאב עירייה. מילוי מים לטיאוט מכני | קר"מ | 201532710 |

| מספר מים פנימי | סטטוס | כתובת | מספר נכס | מספר כרטיס מים |
|----------------|-------|--|-------------|----------------|
| 201532714 | קר"מ | כביש שדרות יהודה בן זאב עירייה. מילוי מים לטיאוט מכני | 25200000002 | 21000025 |
| 201532721 | קר"מ | אלישע הנביא | 47400000001 | 21000027 |
| 201532703 | קר"מ | נחל הקישון פינת נהר הירקון - ליד התחנה עירייה. מילוי מים לטיאוט מכני | 41900420001 | 21000028 |
| 201533261 | קר"מ | אוהל יהושע מילוי מים מטאטא עירייה 2 עירייה. מילוי מים לטיאוט מכני | 45600200001 | 21000045 |
| 437104 | קר"מ | אביי מגרש 709 - הנדסה | 34070900999 | 21000241 |
| 427334 | קר"מ | אביי מגרש 709 - הנדסה | 34070900099 | 21000242 |
| 437418 | קר"מ | אביי מגרש 709 - הנדסה | 34070900001 | 21000243 |
| 14146209 | קר"מ | הנרקיס 18' מול 38, מקלט 65- עירייה | 16901806500 | 21001265 |
| 211506333 | קר"מ | הגולן 16 - הנדסה. פרוייקט קולטים סולריים. | 25101600111 | 21001710 |

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים 27 נכסים המחויבים בגין צריכת מים ורשומים בתאגיד, אולם אינם מופיעים בקובץ נכסי העירייה המנוהלים במחלקת נכסים.
סה"כ הצריכה לשנים 2020-2021 הסתכמה ב - 4,411 ₪ .

המלצות:

הביקורת ממליצה לבחון את קובץ נכסי העירייה כפי שרשומים בתאגיד ולבצע התאמות לעדכון קובץ הנכסים שרשומים בתאגיד אך לא בעירייה.

10. בקרת צריכה וחויבים

10.1 כללי

רשויות מקומיות משתמשות בכספי ציבור על מנת לממן את חיובי המים העירוניים. בשל כך, ישנה חשיבות לקיום מעקב ובקרה נאותים אחר חיובי המים המושגים על העירייה.

רשויות מקומיות רבות נוהגות להתקשר עם חברות חיצוניות אשר מבצעות בקרה יזומה ושוטפת אחר נאותות חשבונות המים (להלן: "חברות בקרה"). תפקיד חברות בקרה אלו הוא לנתח את הנתונים המתקבלים בממשק ממוחשב מתאגיד המים בנוגע לצריכת המים והחויבים השונים של כלל אתרי ומדי העירייה ולהפיק דוחות תקופתיים שונים המרכזים את המידע בגין צריכת המים החודשית והשנתית של העירייה. באמצעות הבקרה שמבצעות החברות החיצוניות, ניתן לאתר למשל חיובים בגין נכסים שאינם של העירייה, חריגות בצריכת המים, חיוב על פי תעריף שאינו תואם את סוג השימוש וכו'.

מספר מד המים



מספר מד המים

10.2. חיובים ללא מספר מד

מד מים הינו מכשיר או מתקן, כהגדרתו בתקנות מדידת מים, המשמש למדידה וסיכום של כמות מים המסופקת בצינורות לנכס. לכל מד מים ישנו מונה שהוא ה"שעון" המותקן על ידי הרשות המקומית לכל צרכן, אשר באמצעותו מודדים את צריכת המים החודשית. המונה משמש בעיקר לצרכי התחשבות בגין צריכת המים. מד המים הינו חד ערכי ומאפשר לזהות את חיוב המים באופן ספציפי לנכס מסוים.

הביקורת בחנה את קובץ 'בסיס נתוני תאגיד המים' ונמצא כי קיימים מספר מוסדות פעילים, עבורם קיים חיוב הוצאות מים, ללא מספר מד.

להלן טבלה המפרטת את מספר הכרטיס, מספר הנכס וסטטוס המוסד:

| ספ' | מספר כרטיס מים | מספר נכס | כתובת נכס | סטטוס | תגובת מינהל החינוך |
|-----|----------------|-------------|-----------------------------|-------|--------------------|
| 1 | 20001421 | 21400110000 | שבטי ישראל 11 גן ברקת וגחלת | פעיל | |
| 2 | 19001574 | 25802200009 | חיאל דוד 22 | פעיל | |
| 3 | 19001573 | 25802200008 | חיאל דוד 22 | פעיל | |
| 4 | 19001571 | 25802200007 | חיאל דוד 22 | פעיל | |
| 5 | 19001518 | 25802200006 | חיאל דוד 22 | פעיל | |
| 6 | 19001515 | 25802200003 | חיאל דוד 22 | פעיל | |
| 7 | 20000839 | 40400100002 | נחל קטלב גן סלעית | פעיל | |
| 8 | 19000004 | 41503200201 | נחל לכיש 32 גן לילך | פעיל | |
| 9 | 19000002 | 40007800001 | נחל דולב 80 גן תהילה | פעיל | |
| 10 | 18001235 | 48401000004 | יואל הנביא 5 גן חמדת | פעיל | |
| 11 | 18000903 | 44200500999 | נחל משמר 5 זוהר | פעיל | |
| 12 | 18000392 | 16503900200 | הנורית 39 מגרש כדורגל | פעיל | |

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים 12 נכסים ללא ציון מספר מד המים הפיזי, המשמעות מכך היא שהעירייה מחויבת עבור צריכה שלא קיימת באפשרותה לאמת מול מד המים הקיים בשטח.

מבדיקה שערכה הביקורת עם מנהלת מחלקת גבייה ומנהל מחלקת צרכנות בתאגיד העירוני עולה כי "בוצע סיור בנכסים ומדובר בגני ילדים שהם גם גני מוכש"ר וגם גני עירייה, ולמרות שיש צורך להפריד את מדי המים, לא ניתן היה לבצע את ההפרדה. מערכת הגבייה מאפשרת להקים 2 נכסים ללא מד ומאפשרת רישום של מספר תלמידים בכל גן. החיוב עבור כל גן מתבצע באופן יחסי לפי מספר הילדים וכל גן משלם את חיוב המים עבור הצריכה החודשית שלו.

המלצות:

מומלץ כי העירייה והתאגיד יבחנו קיום מד מים ב – 12 הנכסים המוזכרים בטבלה ויעדכנו במידת הצורך את בסיס הנתונים הקיים בתאגיד.

10.3. חיובים שאינם מצריכת מים

אחת לחצי שנה, בחודשים ינואר ו- יולי לאותה שנה, מפורסם על ידי רשות המים הממשלתית "ספר תעריפי המים והביוב תעריפים לצרכני מים וביוב (מקורות, ספקים מקומיים ותאגידיים)", הכולל בין היתר התייחסות לתעריפים הבאים הרלוונטיים לרשויות המקומיות:

| קבוצת תעריף | סוג תעריף | תעריף כולל מע"מ (ש לקו"ב) |
|---|--|---------------------------|
| מים שפירים לבית או לכל צריכה אחרת (כולל ביוב) | תעריף אחד למוסדות ציבור של רשות מקומית | 11.254 |
| גינן ציבורי | כמות בהקצאה | 7.890 |

במסגרת התשלום המועבר לתאגיד המים על ידי העירייה, נכללים מעבר לחיובים בגין צריכת המים השוטפת גם חיובים שאינם בגין צריכה. מהנמסר לביקורת על ידי מנהלת הגבייה של תאגיד המים עולה כי מדי מים שלא בוצעה בהם צריכה, מחויבים עבור דמי שימוש תקופתיים, תשלום עבור 3 קוב לחיוב, כפי שנקבע לפי אמות המידה של רשות המים.

אמות המידה של רשות המים לחיוב תעריף מינימום עבוד מד מים שאינו בשימוש נקבעו ב'**כללי תאגידי המים והביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים), תש"ח-2009**' (להלן: אמות המידה").

חיוב זה משקף תשלום בעבור זמינות האספקה וקריאת המונה בשטח. תשלום זה אינו נגבה בנוסף לחשבון הצריכה בפועל, אלא רק כאשר אין צריכה.

לצרכי התייעלות וחיסכון, ישנה חשיבות בעריכת מעקב ובקרה על תשלומי העירייה עבור נכסים בעלי צריכת מים נמוכה מאוד או אף שאין בהם צריכת מים כלל ולהחליט על נחיצות חיבור המים של הנכס.

הביקורת ניתחה את קובץ חיובי המים לשנת 2021 לצורך איתור נכסים שלא הייתה בהם צריכת מים בשנת 2021 אך נמצאו חיובים בגינם. נמצא כי קיימים 33 מוסדות ציבור ו-35 שטחי גינון שלא נרשמה בגינם צריכת מים.

להלן שתי דוגמאות לחיוב העירייה על ידי התאגיד בסכום גבוה מהתעריף הקבוע:

| תקופה | מספר מד - פנימי | כתובת נכס | קריאה קודמת | קריאה נוכחית | סה' כ צריכה מתחשיב | סה'כ סכום כולל מע"מ | סך לקוב מים כולל מע"מ | תגובת מנהל גבייה |
|---------------------|-----------------|----------------------------|-------------|--------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--|
| מוסדות ציבור | | | | | | | | |
| ב.ש-1 2/2021 | 13088346 | הרקפת 33 א' - שיטור קהילתי | 19 | 19 | 1 | 37.81 | 37.81 | לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה |
| ב.ש-3 4/2021 | 14076181 | רמת לח"י 4 א מקלט/24 | 95 | 95 | 0 | 36.6304 | 36.6304 | לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה |

מבירור שערכת הביקורת עולה, כי בשל תקלה ברישום של תאגיד המים את מוסדות הציבור הללו בקוד משלם עירייה, חויבה העירייה בתעריף גבוה מ- 11.254 ₪.

להלן מספר דוגמאות לחיוב העירייה בגין חיובי מוסדות העירייה בגין צריכה מינימלית של 3 קוב לחיוב:

| שנה | תקופה | מספר מד - פנימי | כתובת נכס | סה'כ צריכה מתחשיב | סכום מים כולל מע"מ | תגובת מנהל גבייה |
|------|-------|-----------------|---------------------|-------------------|--------------------|--|
| 2021 | 14 | 1238708 | הוותיקים מקלט | 0 | 41.35 | לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה |
| 2021 | 14 | 20190009105 | הנרקיס 2 א' 60 מקלט | 0 | 37.22 | לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה |

| תגובת מנהלת גבייה | סכום מים כולל מע'מ | סה'כ צריכה מתחשיב | כתובת נכס | מספר מד - פנימי | תקופה | שנה |
|---|--------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------|----------|
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 37.22 | 0 | הנרקיס (מקלט) מול/22 | 419348 | 14 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 37.22 | 0 | הנרקיס 26 א' - מקלט 68 | 422881 | 14 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 36.03 | 0 | שדרות בן זאב - שוק עירוני טיילת | 16810448 | 14 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 36.03 | 0 | שדרות בן זאב - שוק עירוני טיילת | 27512883 | 14 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 41.35 | 0 | מקלט אבא נעמת 4 | 200018792 | 14 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 36.63 | 0 | הוותיקים מקלט | 1238708 | 13 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 35.44 | 0 | רמת לח"י 4 א מקלט/24 | 14076181 | 13 | 202 1 |
| תקין לפי אמות מידה | 33.67 | 0 | הנרקיס (מקלט) מול/22 | 419348 | 13 | 202 1 |
| לא הוחלף משלם ל 'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה | 38.40 | 0 | שדרות בן זאב - שוק עירוני טיילת | 16810448 | 13 | 202 1 |

| שנה | תקופה | מספר מד - פנימי | כתובת נכס | סה"כ צריכה מתחשיב | סכום מים כולל מע"מ | תגובת מנהלת גבייה |
|------|-------|-----------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|---|
| 2021 | 13 | 27512883 | שדרות בן זאב - שוק עירוני טיילת | 0 | 38.40 | לא הוחלף משלם ל'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה |
| 2021 | 13 | 17028037 | עמק הזיתים פינת שביל השקד מקלט 10 | 0 | 33.67 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 13 | 200018792 | מקלט אבא נעמת 4 | 0 | 33.08 | תקין לפי אמות מידה |
| | | | | | 515.7794 | |

להלן מספר דוגמאות בגין חיובי גינון שלא כנגד צריכה

| שנה | תקופה | מספר מד - פנימי | כתובת נכס | סה"כ צריכה מתחשיב | סכום מים כולל מע"מ ב- ש | בדיקת הביקורת |
|------|-------|-----------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------|---|
| 2021 | 11 | 713239 | א.ת.מ התעשייה מול פוליפח | 0 | 22.59 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 14274549 | אהבת ישראל 4 | 0 | 22.97 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 14070283 | ארלחורוב 8 בית שמש | 0 | 23.72 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 177269882 | בן איש חי החידא כיכר מגרש/206 | 0 | 23.72 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 16030392 | בן איש חי מול 62 - מד גינון | 0 | 22.97 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 14277399 | בר אילן 1 מול קופ"ח לאומית | 0 | 22.97 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 14279673 | בר אילן 3 | 0 | 22.97 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 14299003 | בר אילן 7 | 0 | 22.97 | תקין לפי אמות מידה |
| 2021 | 11 | 187430008 | יואל הנביא 18 | 1 | 46.6 | לא הוחלף משלם ל'משלם עירייה'. יש לזכות את העירייה |
| | | | | | 231.48 | |

ממצאים:

1. מן הטבלאות עולה כי העירייה מחויבות עבור עשרות מונים, במוסדות ציבור, שאין בגינם צריכה, במאות שקלים באופן מצטבר בכל תקופת חיוב, מבלי שמונים אלו פעילים.

2. עוד עולה כי כתוצאה מאי רישום של תאגיד המים את נכסי העירייה כנכסים עירוניים, נמצא כי קיימים מוסדות ציבור, אשר חיוב המים בגינם גבוה מהתעריף הקבוע על ידי רשות המים, כלומר: במקום חיוב של 11.25 עבור צריכת קוב מים, חויבה העירייה בסכומים גבוהים מסכום זה.
3. מבחינת הביקורת את החיובים עבור מדי מים של הגינון, נמצא כי החיובים לפי אמות המידה של רשות המים- תקין.
4. עוד עולה כי קיים שטחי גינון, מספר מד 187430008, בגינם חויבה העירייה בסכום גבוה הקבוע בתעריף רשות המים, כתוצאה מרישום שגוי של תאגיד המים את קוד המשלם. כלומר: במקום לחייב סך של 7.89 ₪ עבור צריכת קוב מים, חויבה העירייה בסכומים גבוהים באופן משמעותי

המלצות:

1. מומלץ לערוך בדיקה תקופתית של רישום נכסי עירייה בקוד משלם 'נכסי עירייה' ושל תעריף החיוב.
2. מומלץ כי העירייה תיבחן האם קיים צורך במונים אשר לא קיימת צריכה בגינם, ובמידה ולא קיים צורך נוסף במונים אלו, הללו יוסרו מבסיס החיוב של התאגיד.
3. הביקורת ממליצה כי החיובים בגין חשבונות המים, המועברים מהתאגיד, יועברו למנהלי המחלקות לבדיקה ובקרה, וייחתמו על ידם.
4. מומלץ כי העירייה תפנה אל התאגיד בבקשה להפיק דוח הכולל את נכסי העירייה, קוד משלם ותעריף לחיוב וידרשו את החזרת הכספים בגין חיוב עודף לשנים 2019-2021.

10.4. כתובות חלקיות

מדי המים העירוניים משויכים לנכסים הנמצאים בשימוש העירייה. ישנה חשיבות לרישום כתובת הנכסים באופן מלא ועדכני על מנת שניתן יהיה לאתר את מד המים ולשייך אותו לנכס בו משתמשת העירייה, בייחוד לצרכי מעקב ובקרה נאותים על חיובי המים. להלן מספר **דוגמאות** מקבצי חיובי מוסדות הציבור, חיובי הגינון והחיובים בגין צריכות המים במקלטים.

| מוסדות ציבור | | |
|--------------|-------------------------|-----------|
| מספר נכס | כתובת | מספר מד |
| 25200000002 | כביש שדרות יהודה בן זאב | 201532714 |
| 25200000001 | כביש שדרות יהודה בן זאב | 201532710 |
| 6282800 | בני דן | 438353 |
| גינון | | |
| 16300000100 | הסיגלית | 211510410 |
| 11500000100 | הגפן | 211510432 |
| 62000000099 | שצ"פ 620 | 211508002 |
| 61800000000 | שצ"פ 618 | 201516900 |
| 191000000 | החצב | 201515616 |
| 30100000002 | היצירה | 212037727 |
| 5108111 | א.ת.מ. | 212010763 |
| מקלטים | | |
| 15500100 | הוותיקים | 1238708 |

ממצאים:

מהטבלה לעיל עולה כי קיימים נכסים שכתובת חיוב צריכת המים בגינם הינה חלקית, ולא ניתן לאתר את מד המים ולאמת כי אכן מדובר במד מים המשמש נכס עירוני.

המלצות:

הביקורת ממליצה לבצע בדיקה פרטנית באתרים בהם כתובת מד המים אינו מעודכנת ולעדכן את פרטי מדי המים בתאגיד במידה והמדובר באתר עירוני.

10.5 טיפול בהתראות תאגיד המים

תאגיד המים העירוני עורך מעקב ובקרה על חיובי המים בכלל, וכן מקבל נתוני צריכה שוטפים כאשר מדי המים הינה מסוג קר"מ (קריאת מים מרחוק). ועל חיובי המים העירוניים בפרט. כחלק מבקרה זו, עורך התאגיד בדיקה האם חיוב המים החודשי שונה באופן חריג מהחיוב המקביל אשתקד.

במקרים בהם ישנה הבחנה חריגה בצריכת המים, פונה התאגיד לגורם הממונה בעירייה, באמצעות מסרון לנייד ובאמצעות מכתב זאת על מנת שהעירייה תוכל לבדוק מדוע ישנה צריכה חריגה ולטפל בתקלה בהקדם האפשרי, שכן, מדובר בעלויות גבוהות.

התראות בגין חריגת מים במוסדות ציבור נשלחות אל מנהל הנכסים של העירייה והתראות בגין חריגה בצריכת המים בגינן נשלחות אל מנהל הגינון (דוד איטח). בנוסף, מנהל הצרכנות של העירייה מנהל קבוצת וואטס אפ עם מנהל הגינון ושני המפקחים ומעדכן על צריכות חריגות ותקלות בהודעת וואטס אפ.

להלן דוגמה למסרון שנשלח מתאגיד המים אל נציג העירייה:

| | | | | |
|-----------|------------|---------------|-------------|------------------|
| 000013021 | שם צרכן | מוסדות ציבור | קריאה (קוב) | 333.65 |
| 14124 | כתובת הנכס | אור החיים א/2 | תאריך ושעה | 16:42 04/04/2022 |
| | קוטר | "1-1/2 | סטטוס | - |

| תאריך | סוג | סיבת אירוע | טקסט |
|----------------------------------|-------------|---------------------------|------------------------------------|
| 14.38 20/03/2022 | מסרון התקבל | הודעה על התראת מונה לצרכן | חשד לדליפה מספר טלפון+972528084339 |
| 10.32 16/02/2022 | מסרון התקבל | הודעה על התראת מונה לצרכן | חשד לדליפה מספר טלפון+972528084339 |
| 11.55 16/01/2022 | מסרון התקבל | הודעה על התראת מונה לצרכן | חשד לדליפה מספר טלפון+972528084339 |
| 15.34 09/12/2021 | מסרון התקבל | הודעה על התראת מונה לצרכן | חשד לדליפה מספר טלפון+972528084339 |

| סוג התראה | זמן טיפול | סוג טיפול | סטטוס | שם משתמש | מושהה עד | הערות | תמונות |
|-----------|-----------|-----------|-------|----------|-----------|-----------|--------|
| לכח/מח/21 | | | סטטוס | | לכח/מח/21 | לכח/מח/21 | |

ממצאים

מפגישות שערכה הביקורת עם מנהלי המחלקות המאשרים את חשבונות חיובי התאגיד נמצא כי לא מתקבלות התראות באופן שוטף אצל מנהלי המחלקות, כתוצאה מכך קיימים מיקרים בהם קיימת נזילה באחד האתרים והנושא אינו מטופל על ידי המנהל האחראי לאתר. יצוין כי במסגרת סיורים שערכה הביקורת נמצא כי "בבית הפיס לבריאות המשפחה" ארעה נזילה ממד שמספרו 211506333 אך לא נמצא דיווח בגין נזילה זו למנהל המחלקה.

המלצות

מומלץ כי העירייה תמנה גורם אשר יקבל את כלל ההתראות מן התאגיד ויוודא טיפול בנזילות על ידי הגורמים בעירייה / בתאגיד.

10.6 חיובי מים בגני ילדים

הביקורת קיבלה לידיה קובץ ממנהלת מחלקת גבייה של תאגיד המים המפרט, בין היתר, את מספרי הנכסים, כתובתם ומספר מד פנימי. לפי קובץ זה ניתן לדעת עבור אלו נכסים נדרשת העירייה לשלם חשבון מים (להלן: "קובץ חיובים").

בנוסף קיבלה הביקורת ממר מנחם ברוך, מנהל החינוך החרדי באגף החינוך, קובץ "מצבת מוסדות חינוך תשפ"ב", שם מפורטים פרטי גני הילדים בעיר.

הביקורת בדקה האם קיימים מדי מים המשויכים גני ילדים בקובץ חיובי התאגיד שאינם נמצאים בקובץ מצבת מוסדות חינוך תשפ"ב¹. להלן **מספר דוגמאות** לגני ילדים המחויבים על ידי התאגיד על לא קיימים בקובץ גני הילדים באגף החינוך:

| מס"ד | שם המוסד | מספר נכס | כתובת | מופיע בקובץ מצבת מוסדות חינוך | | |
|------|--------------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------------|------|----------|
| 1 | - | 25802200009 | חיאל דוד 22 (6 גנים) | * | | |
| | | 25802200008 | | | | |
| | | 25802200007 | | | | |
| | | 25802200006 | | | | |
| | | 25802200003 | | | | |
| | | 25802200001 | | | | |
| 2 | אהבת ישראל אלמוגים ודקלים 8 | 5600000 | 75 | עיר | קר"מ | 14276832 |

ממצאים:

1. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי חיובים בגין גני ילדים המופיעים בקובץ חיובי המים, שלא נמצאו על ידי הביקורת ברשימת גני הילדים, שהופקה לביקורת על ידי העירייה.

המלצות

1. מומלץ כי מנהל בינוי ומשק חינוכי ישלים את סקר מדי המים במוסדות החינוך ויעדכן את תאגיד המים במדי המים השייכים לעירייה בלבד.

הביקורת סיירה ב- 3 גני ילדים, כמפורט להלן:

10.6.1 גן חרובים וערמונים

גן ילדים הנמצא ברחוב ז'בוטינסקי 6



מספר מד
120743589

מספר נכס
3112000

✓ נבדק ונמצא תקין

מבדיקת הביקורת עולה:

גן הילדים הינו גן עירוני.

מד המים נמצא בתוך מבנה נעול ולא קיימים חיבורים 'פירטיים' למד המים.

צריכת המים המחויבת בגין מד זה לשנים 2020-2021 עמדה על סך של 14,338 ש' עבור 1297 קוב, כאשר

החיוב הממוצע לתקופת חיוב עמד על 1,102 ש'.

10.6.2 גן ערבה ושיבולת

גן ילדים הנמצא ברחוב בר אילן ובו קיים מד מים של הגן.



מספר מד
418519

מספר נכס
7002276

✓ נבדק ונמצא תקין

מבדיקת הביקורת עולה:

גן הילדים הינו גן עירוני.

מד המים נמצא בתוך מבנה נעול ולא קיימים חיבורים 'פירטיים' למד המים.

צריכת המים המחויבת בגין מד זה לשנים 2020-2021 עמדה על סך של 6,614 ש' עבור 589.65 קוב, כאשר החיוב הממוצע לתקופת חיוב עמד על 509 ש'.

10.6.3 אשכול גנים רזיאל

אשכול גנים זה כולל 5 גני ילדים ברחוב רזיאל 22.



ממצאים:

1. בשיחה שקיימה הביקורת עם נציג תאגיד המים עולה כי העירייה התקינה מד מים נפרד לגני הילדים, שאינו מד מים של התאגיד, על מנת למדוד צריכה נפרדת של גני הילדים, מבית הספר הנמצא בסמוך.
2. עוד עולה, כי קיים מד מים אחד לכל 5 גני הילדים באשכול, כך שהעירייה לא יכולה לדעת בפועל מהי צריכת המים בכל אחד מגני הילדים ולבדוק האם יש חריגה בגן מסוים, או צריכה מוגברת.
3. מבדיקת מספר מד המים של גני הילדים נמצא כי מספרו 9424232 ומספר מד המים בקובץ הינו 14299652, כך, שלמעשה, הצריכה המחויבת על פי השעון בקובץ של מנהלת הגבייה שונה מהצריכה בפועל במד הקיים בגני הילדים.
4. נמצא כי צריכת המים המחויבת בגין מד זה לשנים 2020-2021 עמדה על סך של 2,703.24 ₪ עבור 244.57 קוב, כאשר הצריכה הממוצעת עמדה על סך של 207.94 ₪ בלבד.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תבחן את האפשרות לבקש מתאגיד המים להתקין מד מים לכל אחד מגני הילדים בנפרד, על מנת לקבל מידע עדכני של צריכת מים בכל אחד מגנים אלה.
2. מומלץ כי נוכח השונות הגדולה בין הצריכה הממוצעת של הגנים (1,102 ₪, 590 ₪ ו- 207 ₪) יש לבחון באופן מעמיק מדוע קיימת צריכה כה גבוהה בגן חרובים וערמונים לעומת יתר הגנים ברחבי העיר.

תגובת מינהל החינוך: "המינהל יבחן את האפשרות להתקנת מד מים נפרד לכל גן. לגבי בדיקת שונות הצריכה הממוצעת של הגנים- המינהל/המשק החינוכי ינסו לבחון את מקור הפער בצריכה".

10.7. בתי ספר בניהול עצמי

בהוראת קבע מס' 41 של משרד החינוך בנושא " מעבר בתי הספר היסודיים לניהול עצמי: עקרונות המדיניות ומודל היישום" הוחלט על מתן אוטונומיה וסמכות לבתי הספר היסודיים תוך העברת המשאבים אליהם.

במסגרת זו, הרשות המקומית מגבשת עבור בתי הספר סל תקצוב רשותי מפורט ושקוף. "סל התלמיד עבור תחומי אחריות המועברים לניהול בית הספר, כולל, בין היתר, תקציב עבור הוצאות האלה: הוצאות תפעול (חשמל, מים...").

עוד נקבע בחוזר המנכ"ל הנ"ל: "תחומי אחריות המועברים לביה"ס: א. הוצאות תפעול: ...מים: תשלום חשבון המים של בית הספר. החשבון יגיע ישירות לבית הספר וישולם על ידו".

לפיכך בדקה הביקורת האם העירייה משלמת חשבונות מים של בתי ספר יסודיים, שאמורים להיות בניהול עצמי ועל כן הם לשלם את חשבונות המים שלהם בעצמם, באמצעות סל התקצוב המועבר אליהם מדי שנה מהעירייה.

הביקורת קיבלה לעיון כרטיס הנהלת חשבונות (כרטיס מספר 6010040900)² של התאגיד לשנת 2021 המפרט את חיובי המים לשנה זו ובחנה האם המדובר במוסד חינוכי יסודי בבעלות העירייה המנוהל בניהול העצמי. מבחינת הכרטיס עולה כי העירייה מחויבת על ידי התאגיד בתשלומי מים של בתי ספר בניהול עצמי, כמפורט בטבלה שלהלן:

*בי"ס שנסגר. כיום קיים בי"ס אחר בניהול עצמי.

מבדיקה שנערכה עם חשבת מינהל חינוך וקהילה עולה כי בשנת 2018 ובשנת 2020 הייתה נזילה בבית ספר אשכול וסוכם כי העירייה תשלם את הפער (ראה נספח ב').

ממצאים:

1. מנתוני הטבלה לעיל עולה כי העירייה שילמה בשנת 2021 חשבונות בגין צריכת מים עבור 3 בתי ספר בסך של 118,112 ₪, כאשר צריכות המים בגין מוסדות אלו אינם באחריות העירייה.
2. יצויין כי הביקורת ביקרה במסגרת הסיורים בבית ספר היסודי ע"ש לוי אשכול, ובחנה התאמה בין מספר המד הקיים בתאגיד לעומת מספר המד הקיים בבית הספר ונמצאה התאמה (מספר מד 211506333). כמוכן, מד המים נמצא בתוך מבנה נעול ולא קיימים חיבורים 'פירטיים' למד המים.

המלצות:

1. מומלץ כי העירייה תפעל בהתאם להנחיות משרד החינוך ותעביר את מדי המים לתשלום ישיר באמצעות המוסד החינוכי.

תגובת מינהל החינוך: " בישיבה שהתקיימה בשנת 2017 בנוכחות מנכ"ל העירייה ומנכ"ל התאגיד ועוד'– הוחלט כי :

- על העירייה לשלם את יתרות החוב של בתי הספר עדיהו ואליקים לאחר קבלת פירוט החוב.(מדובר בבתי ספר שנסגרו)

- במקרים בהם יש נזילות / פיצוצים בצנרת – העירייה תשלם את הפער בין הצריכה הממוצעת לחריגה בתעריף הנחת נזילה.
בהתאם לכך פעל מינהל החינוך (אם כי באיחור) –
יתרות החוב של של בתי הספר עדיהו ואליקים שולמו
הרשות שילמה את הפרשי הצריכה בבי"ס לוי אשכול בגין נזילות במהלך השנים 2014 ועד 2020."

| פקודה | תאריך ערך | תיאור | סכום החיוב ב - ₪ | הערת הביקורת |
|-------------|------------|--------------------------------|------------------|--|
| 70034 | 30.06.2021 | יתרות חוב מים בי"ס אליקים* | 15,112 | לא נמצא ברשימת מוסדות העירייה |
| 70034 | 30.06.2021 | יתרות חוב מים בי"ס עדיהו | 26,017 | לא נמצא ברשימת מוסדות העירייה |
| 70039 | 30.06.2021 | צריכת מים אשכול -2017 | 1,636 | המוסד לוי אשכול הינו בניהול עצמי של העירייה – ולכן נדרש לתשלום מלא |
| 70039 | 30.06.2021 | צריכת מים בי"ס אשכול-2014-2017 | 10,090 | |
| 70039 | 30.06.2021 | צריכת מים בי"ס אשכול-2020-2017 | 12,257 | |
| 70039 | 30.06.2021 | צריכת מים בי"ס אשכול-2014-2017 | 53,000 | |
| סה"כ | | | 118,112 | |

10.8. חוה חקלאית

חוה חקלאית (להלן: "החוה") הינה מוסד חינוכי ייחודי ללימודי הסביבה והחקלאות, המעודדת למידה משמעותית וחוייתית בתחומי כגון: מדעי החקלאות, מדעים, לימודי סביבה, אומנות ותזונה.

בסיור שקיימה הביקורת ביום 30.03.2022 נערך ביקור גם בחוה החקלאית ולבקשת הביקורת הפיקה מנהלת הגבייה של התאגיד דוח חיובי מים לחוה בגין השנים 2020-2021 למספר מד 221124795.

להלן טבלה המפרטת את חיובי המים לשנים 2020-2021 וכוללת תאריך קריאת מדי מים, סך צריכה עבור כל קריאה, סכום לתשלום עבור הצריכה וסכום עבור צריכת קוב:

הביקורת מעירה כי מבדיקה שערכה עם מנהלת מחלקת גבייה בתאגיד עולה כי קיימת אפשרות לתעריף חקלאות. ידוע לה כי העירייה ביקשה מהתאגיד עזרה זה פנה לרשות המים – ולקבל תשובה של רשות המים. התשובה הועברה לעירייה להמשך טיפול. – לבדוק מול צבייה.

| תשלום עבור קוב | סה"כ סכום כולל מע"מ | סה"כ צריכה | קריאה נוכחית | קריאה קודמת | תאריך קריאה קודמת | תאריך קריאה נוכחית | כרטיס מים |
|----------------|---------------------|------------|--------------|-------------|-------------------|--------------------|-----------|
| 10.81 | 1784.94 | 165.00 | 26025 | 25860.00 | 25/11/2019 | 27/01/2020 | 15002265 |
| 10.99 | 1176.79 | 107.00 | 26132 | 26025.00 | 27/01/2020 | 29/03/2020 | 15002265 |
| 10.99 | 5597.98 | 509.00 | 26641 | 26132.00 | 29/03/2020 | 09/06/2020 | 15002265 |
| 10.99 | 5488.00 | 499.00 | 27140 | 26641.00 | 09/06/2020 | 26/07/2020 | 15002265 |
| 10.99 | 8919.38 | 811.00 | 27951 | 27140.00 | 26/07/2020 | 23/09/2020 | 15002265 |
| 10.99 | 3783.31 | 344.00 | 28295 | 27951.00 | 23/09/2020 | 25/11/2020 | 15002265 |
| 10.99 | 2408.56 | 219.00 | 28514 | 28295.00 | 25/11/2020 | 25/01/2021 | 15002265 |
| 10.99 | 3233.41 | 294.00 | 28808 | 28514.00 | 25/01/2021 | 24/03/2021 | 15002265 |
| 10.99 | 7456.64 | 678.00 | 29486 | 28808.00 | 24/03/2021 | 24/05/2021 | 15002265 |
| 11.09 | 11066.49 | 997.00 | 30483 | 29486.00 | 24/05/2021 | 26/07/2021 | 15002265 |
| 11.25 | 15249.48 | 1355.00 | 31838 | 30483.00 | 26/07/2021 | 30/09/2021 | 15002265 |
| 11.25 | 6887.59 | 612.00 | 32450 | 31838.00 | 30/09/2021 | 24/11/2021 | 15002265 |
| 11.17 | 2010.59 | 179.98 | 82 | 0.02 | 24/11/2021 | 31/01/2022 | 15002265 |

הביקורת ביקשה לבחון האם קיימת התאמה בין תעריף חיובי המים בפועל לעומת תעריף החיוב לחקלאות על פי פרסומי רשות המים, ראה צילום:

| קבוצת תעריף | סוג התעריף | תעריף (ש לקוב) ללא מע"מ | תעריף (ש לקוב) כולל מע"מ | הערות |
|-------------------------|--|---|---|--|
| מים שפירים לחקלאות (I): | כמות א | 2.150 ובאיזור נסמך מים שפירים 1.871 | 2.516 ובאיזור נסמך מים שפירים 2.189 | כולל תעריף חלוקה ותעריף "שיקום" |
| | כמות נחרגת עד 10% | 3.637 | 4.255 | |
| | כמות נחרגת העולה על 10% | 5.226 | 6.114 | |
| מים אחרים לחקלאות: | התעריפים לפי כללי מקורות המפורטים בטבלה מס' 4 - מים לחקלאות שהרכבם מונע שימוש במי שתייה, מים מליחים, מי קולחים או מי שפד"ן ובתוספת של 0.339 (רכיבי חלוקה מעורבת) | | | 1. התוספת הינה סכום של תעריף חלוקה, תעריף "שיקום" ורכיב בגובה שיעור המע"מ. 2. תאגיד אשר מספק מי קולחין מייצור עצמי אינו רשאי לגבות את רכיבי החלוקה והשיקום. (0.339 ש לקוב). |

ממצאים:

- מבדיקת הביקורת עולה כי לא נמצא תיעוד לפנייה של העירייה לרשות המים בבקשה לתעריף מחל לצריכת מים בחווה החקלאית.
- מבדיקת הביקורת עולה כי תעריף חיוב המים בפועל הינו כ - 11 ש לקוב לעומת תעריף החיוב לחקלאות הינו בין 2.1-2.5 ש לקוב. יצוין כי מבדיקה שערכה הביקורת עולה כי חוות חקלאיות מחויבות מתעריף מחל מהתעריף בו מחויבת העירייה בגין צריכת מים בחווה החקלאית.

המלצות:

- מומלץ כי העירייה תפנה אל רשות המים בבקשה להחלטת תעריף המים בגין צריכת מים חווה החקלאית.
- מומלץ כי תעשה בחינה מול מנהלי החווה החקלאית מדוע החיוב לחודשים 5-9/2021 הינו כפול והסתכם ב - 26 אלפי ש לעומת החיוב לחודשים אלו בשנת 2020 שהסתכם ב - 11 אלפי ש בלבד.

תגובת מינהל החינוך: " מנהל החינוך החל לקדם תהליך להכרה בחווה חקלאית מול רשות המים אך נתקל בבעיה ממנה לא יכול היה להמשיך - אין חוזה חכירה בתוקף על השטח בו יושבת החווה עניין השונות בצריכת המים בין השנים 2020 ל- 2021 - ייבדק מול מנהלת החווה".

10.9. מוסדות ציבור

הביקורת קיבלה לידיה קובץ ממנהלת מחלקת גבייה של תאגיד המים המפרט, בין היתר, את מספרי הנכסים, כתובתם ומספר מד פנימי. לפי קובץ זה ניתן לדעת עבור אלו נכסים נדרשת העירייה לשלם חשבון מים (להלן: "קובץ חיובים").

מנהל מחלקת נכסים מסר לביקורת קובץ אקסל בו מפורטים נתוני מבני הציבור שנדרש לשלם בגינם חשבון מים, נכון לשנים 2019-2020 (להלן: "קובץ מבני ציבור").

להלן תרשים בדיקה שנערכת על ידי מנהל מחלקת נכסים לאישור חיוב המים:



מנהל מחלקת נכסים מסר לביקורת כי העברת חיובי המים נעשית באמצעות טבלת אקסל שמעביר להנהלת החשבונות לאחר שאימת כי הנכסים עליהם התבקש החיוב נכונים ולאחר בדיקת סבירות השימוש.

במקרים בהם הנכסים אינם שייכים לעירייה ואין לה חבות בהם, מנהל מחלקת נכסים מעדכן את תאגיד המים לאחר תקופה מסוימת, לדבריו, ולא על בסיס חודשי ובכל מקרה לא יאשר לתשלום חיוב כזה.

הביקורת בחנה כמה מדי מים קיימים לפי קובץ מבני ציבור ומצאה כי יש 42 מספרים של מדי מים נכון לשנת 2021. ונכון לשנת 2020 ישנם 41 מספרים של מדי מים. הביקורת הצליבה את הנתונים ונמצא כי בשנת 2021 התווספו שני מדי מים:

| מספר כרטיס מים | שם הנכס | כתובת |
|----------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 13021044 | מועדון צעירים (לשעבר טיפת חלב) | השבעה 10 |
| 13021167 | עליית הנוער 1 | וטרינרית (בריאות השן לשעבר) |

בנוסף נמצא כי נכס שמד המים שלו מספר 13021152 נמצא בקובץ מבני ציבור בשנת 2020 ולא ב-2021. יצוין כי נתונים אלו אושרו על ידי מנהל מחלקת נכסי העירייה.

המלצות:

1. יש לחייב את כלל הגורמים המאשרים את חשבונות המים, לבצע בחינה של חשבונות התאגיד והעברת החשבונות המאושרים להנהלת החשבונות במועד. פעולות אלו יימנעו רישומים חזיכיים לתאגיד שאינם מבוססים על בחינת הצריכות בפועל.

ביום 30.03.2022 ערכה הביקורת סיור עם נציג התאגיד במטרה לבחון:

- קיומו של מד מים בארון סגור

- עדכון מספר מד המים בקבצי העירייה

- צריכת מים לשנים 2020-2021

להלן דוגמא לאחד המבנים שנדגמו במסגרת סיורי הביקורת

נבחן אתר עירוני ברחוב הגולן 19 בו פועל 'מרכז להבה'. המדובר בפרויקט של העירייה בשיתוף משרד האוצר, המשמש כמרכז לצמצום הפער הדיגיטלי בחברה הישראלית. מספר המד הפנימי היה 203007510 וסך הצריכה לשנים 2020-2021 הסתכם ב – 4,117 ש"ע עבור 372 קוב.



✓ **נבדק ונמצא תקין**

מבדיקת הביקורת עולה:

המבנה הינו מבנה עירוני

מספר מד המים של המונה זהה למספר מד המים המופיע בקובץ הנתונים של מנהלת הגבייה

מד המים נמצא בתוך מבנה נעול ולא קיימים חיבורים 'פירטיים' למד המים.

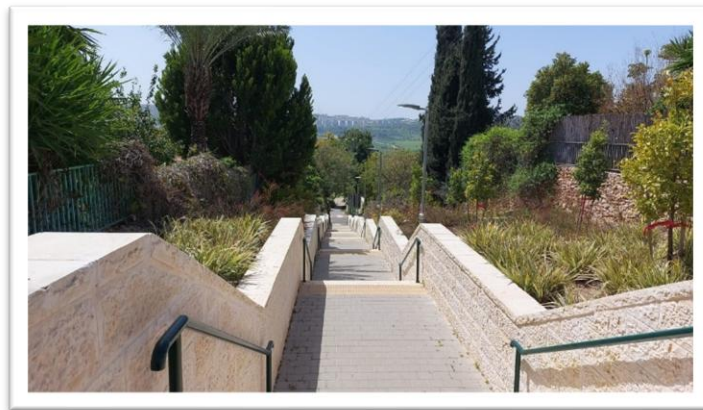
הביקורת מציינת את השונות הגבוהה בין חיובי התאגיד במהלך השנה, כאשר בחודשים מאי – יוני 2021 נרשמה צריכה של 92 קוב, לעומת צריכה בחודש מרץ אפריל 2021 של 11 קוב .

10.10. גינון עירייה

שטחי הגינון ברחבי העיר כולל כ-1500 דונם, המתוחזקים ע"י מנהל מחלקת גינון באגף שפ"ע. המנהל נעזר במפקחי גינון, שתפקידם לבצע בקרה שוטפת על פעולת קבלני הגינון והאחזקה. בנוסף, תפקידם כולל בדיקה של תקינות מערכת ההשקיה.

להלן מספר גינות שנבחנו על ידי הביקורת בשיתוף נציג התאגיד:

9.10.1 רחוב ראובן 21



מספר מד
187474330

מספר נכס
2340210000

✓ נבדק ונמצא תקין

מבדיקת הביקורת עולה:

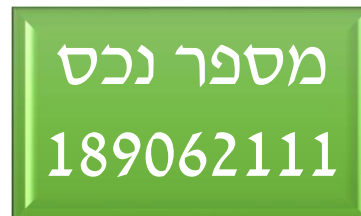
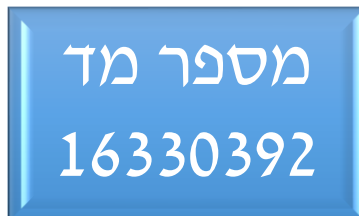
הגינות הינו שטח עירוני.

מד המים נמצא בתוך מבנה נעול ולא קיימים חיבורים 'פירטיים' למד המים.

נמצא כי החיוב לקוב בשנת 2021 בוצעו בתעריף 11.836 המגלם חריגה של מכסות המים השנתיות של העירייה ולא בתעריף 7.89 שם לקוב, היות והעירייה לא פנתה אל רשות המים להגדלת מכסות המים וגידול בשטחי הגינון בהתאמה לגידול הדמוגרפי בעיר.

| | | | | |
|--|--------|--------|--|---------------|
| מים שהוקצו ונצרכו כדין להשקיית גינון ציבורי. | 7.890 | 6.744 | כמות בהקצאה | גינון ציבורי: |
| | 9.863 | 8.430 | חריגה בשיעור שאינו עולה על 8% מן הכמות המוקצית | |
| | 11.836 | 10.116 | חריגה בשיעור העולה על 8% מן הכמות המוקצית | |
| תוספת של 10% על התעריפים הנקובים בכללי מקורות המפורטים בטבלה מס' 4 - מים לכל צריכה אחרת שהרכבם מונע שימוש במי שתייה, מים מליחים. מי קולחים או מי שפד"ו | | | | מים אחרים לכל |

9.10.2 10.2 רחוב בן איש חי



ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי מספר מד המים בשטח גינון ברחוב בן איש חי תואם למספר מד המים המופיע בקובץ- **תקין**.
2. בסיוור שערכה הביקורת, וכפי שמובא בתמונה להלן, עולה כי נכון למועד הביקורת לא קיים שטח גינון באזור, אלא רק גן משחקים. מהנמסר לביקורת על ידי נציג תאגיד המים עולה, כי ייתכן ובעתיד העירייה תוסיף גינון לגן זה. נכון למועד הביקורת נמצא כי התאגיד מחייב את העירייה בגין 'תחזוקת' מד המים בלבד, בסך של כ- 24 ש"ח עבור כל חיוב.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה לבטל את מד המים בשטח זה ולהורידו מהקובץ של מנהלת הגבייה עד להשלמת שטחי גינון בגן זה, זאת על מנת למנוע מצב של חיבורים 'פירטיים' למד המים ומניעת חיובים-לציין שמדובר בגינה יבשה.
2. עוד מומלץ לערוך סקר מדי מים לא פעילים בשטחי גינון שהעירייה מחויבת בגינם ולבחון את האפשרות לנתק את מדי המים, במידת הצורך. המשמעות תהיה חיסכון בעלויות עבור שימוש במדי מים לא פעילים, כלומר תשלום עבור 3 קוב לכל תקופת חיוב ולכל מד מים.

9.10.3 רחוב רביצקי



מספר מד
190001922

מספר נכס
15900301000

נמצא כי החיוב לקוב בחלק מן החודשים בשנים 2020-2021 בוצעו בתעריף 11.836 המגלם חריגה של מכסות המים השנתיות של העירייה ולא בתעריף 7.89 ₪ לקוב, היות והעירייה לא פנתה אל רשות המים להגדלת מכסות המים וגידול בשטחי הגינון בהתאמה לגיול הדמוגרפי בעיר.

ממצאים:

1. מבדיקת הביקורת עולה כי מספר מד המים בשטח גינון ברחוב רביצקי תואם למספר מד המים המופיע בקובץ- **תקין**.
2. עוד עולה, כי מד המים נמצא חשוף, בצמוד לגדר, ואינו סגור בארון נעול, כפי שנעולים יתר מדי המים, דבר החושף את העירייה לתשלום צריכת מים עבור שימוש שלא נעשה על ידה, אלא על ידי חיבור פירטי למד המים.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה כי העירייה תפנה אל תאגיד המים בבקשה לסגור את מד המים בארון נעול, כפי שנעשה בשאר מדי המים שנדגמו על ידי הביקורת.

עבודות תשתית המבוצעות על ידי התאגיד

רשויות מקומיות מתקשרות עם ספקים באמצעות מכרזים לצורך רכישת טובין וקבלת שירותים. סעיף 198 לפקודת העיריות קובע כי "השר יקבע בתקנות את צורת המכרז ואת דרכי הזמנתן וקבלתן של הצעות המחירים, ורשאי הוא לקבוע בהן סוגים של חוזים כאמור, שבהם רשאית העירייה להתקשר ללא מכרז פומבי או ללא מכרז בכלל".

בהתאם לכך, תוקנו תקנות העיריות (מכרזים) תשמ"ח – 1987 (להלן: "תקנות העיריות") המגדירות את האופן בו צריכים להתנהל מכרזים בעירייה ואת דרך ההתקשרות הנדרשת. בין היתר, התקנות קובעות את המקרים בהם יש לקיים מכרז זוטא (מכרז סגור לרשימה סגורה של מציעים שהעירייה מנהלת על פי אמות מידה שנקבעו מראש ע"י הרשות) או מכרז פומבי, את המקרים בהם רשאית העירייה להתקשר ללא מכרז, את אופן התנהלותו של מכרז זוטא ומכרז פומבי.

דרך ההתקשרות נקבעת בהתאם לסכום היקף ההתקשרות הקבוע בתקנות וצמוד למדד. משרד הפנים מפרסם בכל חודש את סכומי ההתקשרות המעודכנים על בסיסן נקבעת דרך ההתקשרות בה תנקוט העירייה.

להלן סכומי ההתקשרות הצמודים למדד שהתפרסם בספטמבר 2021 תואם לסוג ההתקשרות:

| סכומים (בש"ח) | דרך ההתקשרות |
|-----------------|----------------------------------|
| עד 145,500 | פטור ממכרז |
| 145,501-355,300 | מכרז זוטא (ישלח ל-4 ספקים לפחות) |
| 355,301-710,600 | מכרז זוטא (ישלח ל-6 ספקים לפחות) |
| מעל 710,600 | מכרז פומבי |

את כל הליכי הרכש וההתקשרויות מתחת לסכום הפטור ממכרז הקבוע בתקנות, מנהלות הרשויות המקומיות בהתאם לנהלי עבודה פנימיים.

חוק תאגידי המים והביוב, תשס"א- 2001 קובע בסעיפים 31-32 את תפקידיו ואחריותו של תאגיד המים, כולל:

- מכירת מים ברציפות וביעילות
- הקמות מערכות מים
- התקנה ותחזוקה של מדי מים
- הקמת מתקנים לניטור ושיפור איכות המים

הביקורת הפיקה מכרטיסי הנהלת החשבונות של התאגיד בעירייה לשנים 2019-2021 5 פקודות ובחנה מדגם של הליך ההתקשרות בין העירייה לתאגיד.

להלן נתוני המדגם:

10.11 פקודה 70012

פקודה זו, תב"ר מספר 2009262750, בסך 42,922.36 ₪ עבור חצי מערכת מדידה במועדון הנוער סיטוונית.

בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת מחלקת הגבייה עולה כי מדובר בהקמה של מדים על פי תעריפים של רשות המים.

הכנת התחשיב בוצעה ביום 26.12.2019 וכוללת את הפריטים הבאים:

| סעיף | תאור העבודה | מחיר יח' | סה"כ |
|-------------|--|------------|------------|
| מערכת מדידה | מ"ט 4.5 - מ.מ 4" למד 3", זרוע 2" למד 1.5" | ₪14,030.00 | ₪16,415.10 |
| מד מים | התקנת מד קרם ראשי נצול | ₪4,490.63 | ₪5,254.04 |
| מד מים | התקנת מד קרם ראשי נצול 1.5 | ₪764.64 | ₪894.63 |
| מו"ח | מו"ח 4 | ₪7,417.50 | ₪8,678.48 |
| מגוף | מגוף | ₪2,783.00 | ₪3,256.11 |
| ארון | ארון למערכת 4 | ₪7,200.00 | ₪8,424.00 |

ממצאים

1. טופס דרישת התשלום הופק על ידי התאגיד ביום 26.12.2019 והזיכוי על ידי העירייה בוצע ביום 31.03.2021, כשנה וחצי לאחר דרישת התשלום. כמו כן, הטופס נחתם על ידי מנכ"ל החברה העירונית לפיתוח בית שמש בע"מ.

10.12. פקודה 70035

פקודה זו, תב"ר מספר 2005892750, בסך של 93,670.60 ₪, הינה 'טופס דרישת דמי הקמה' עבור תשתית לבית ספר וגני ילדים בשכונת משקפיים בעיר.

תאריך הכנת התחשיב 25.06.2020 והסכום לחיוב המבוקש הינו לאחר הנחת פיתוח בסך 240,181 ₪. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת מחלקת הגבייה עולה כי מדובר בדמי הקמה לפי מטר בנייה על פי תעריפים של רשות המים.

ממצאים

1. טופס דרישת התשלום הופק על ידי התאגיד ביום 26.12.2019, בקשה לתשלום באמצעות הוראת קבע הוגשה לעירייה ביום 09.11.2020 שנדחתה על ידי העירייה. הזיכוי על ידי העירייה בוצע ביום 30.06.2021, כ- 8 חודשים לאחר דרישת התשלום על ידי התאגיד.

2. לטופס דרישת התשלום לא צורפה הזמנת עבודה מהעירייה ואף לא צורף מחירון של הפריטים המופיעים בהזמנה.

10.13. פקודה 70191

פקודה זו, תב"ר מספר 2008252750, בסך 43,208.94 ₪ עבור הקמת חצי מערכת מדידה בבית ספר על יסודי בשכונת ג'2. בשיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת מחלקת הגבייה עולה כי מדובר בדמי הקמה לפי מטר בנייה על פי תעריפים של רשות המים.

המסמכים אשר נתווספו לפקודה כללו הכנת תחשיב אשר בוצע ביום 09.11.2020 וכלל את הפריטים הבאים:

| סעיף | תאור העבודה | מחיר יח' | סה"כ |
|-------------|---|---------------|---------------|
| מערכת מדידה | פרט 4.5 - מ.מ. 4" למד 3", זרוע 2" למד 1.5" | נ"ח 14,030.00 | נ"ח 16,415.10 |
| מד מים | התקנת מד קרמ ראשי 3 צול | נ"ח 4,723.63 | נ"ח 5,526.65 |
| מד מים | התקנת מד קרמ ראשי 1.5 צול | נ"ח 776.58 | נ"ח 908.60 |
| מז"ח | מז"ח 4" | נ"ח 7,417.50 | נ"ח 8,678.48 |
| מגוף | מגוף | נ"ח 2,783.00 | נ"ח 3,256.11 |
| ארון | ארון למערכת 4" | נ"ח 7,200.00 | נ"ח 8,424.00 |

ממצאים:

1. הזיכוי על ידי העירייה בכרטסת התאגיד שמספרה 6010040900 בוצע ביום 31.12.2021
2. מבחינת דרישת התשלום עולה כי הותקנה מערכת חצי מדידה זהה למערכת שהותקנה בפקודה 70012, אולם קיים הבדל בשני מוצרים, ומבחינת מסמכי הפקודה שהועברו לביקורת, לא נמצאה לאסמכתא לבדיקת פער מחירים זה. להלן המחירים, כפי שהוצגו לביקורת:

| מוצר | מחיר לפי פקודה מספר 70012 | מחיר לפי פקודה מספר 70191 | הפרש ב - ש |
|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|
| מד קר"מ ראשי 3 צול- מחיר ליחידה | 4,490.63 | 4,723.63 | 233 |
| מד קר"מ ראשי 1.5 צול- מחיר ליחידה | 764.64 | 908.60 | 143.96 |

עולה כי קיים פער של 233 ש"ח בחיוב התאגיד את העירייה עבור מד קר"מ 3 צול ופער של 143.96 ש"ח במד קר"מ 1.5 צול. אשר לרמות פער זה אושרו התשלום ונזקף לתאגיד.

10.14 פקודה 5934

1. פקודה זו עבור עבודות קבלניות במגרש הכדורגל ובאולם הספורט בסך 11,419, וכוללת: תיקון פיצוץ מים, תיקון שוחת ביוב, תיקון ביוב דולף וחצי יום עבודת ביובית. הפקודה נרשמה בהנהלת

חשבונות ביום 31.12.2012. מבנה של העירייה

ממצאים

1. הזמנת עבודה לתאגיד הופקה במערכת ביום 31.07.2019 פקודת זיכוי נרשמה בעירייה רק ביום 30.06.2020 לאחר כ – 11 חודשים.

תגובת תאגיד המים: "יש לנו מחירון של קבלן שזכה בדברים קטנים ולעבודות גדולות של תשתית. ולעירייה יש את המחיר".



עיריית בית שמש
לשכת ראש העיר

Municipality of Beit Shemesh
Office of the Mayor

י"ג בכסלו, תשפ"ב

7 דצמבר, 2022

לכבוד

מר יעקב דהן

מבקר העירייה

באז

הנושא: חיובי מים בעירייה

מאשרת בתודה קבלת דו"ח ביקורת בנושא שבנדון.
ביקורת זו מרכזית בחשיבותה לאור הקיפי הבניה החדשה המואצת ושטחי הגינון והפארקים הגדלים ומתרחבים שהוקמו ומוקמים כל העת העיר.
לאור האמור ישנה חשיבות גדולה לבצע בקרה ומעקב נאותים על צריכת המים.
אנו מקדמים תהליכים מגוונים בהתייעלות ההוצאות של העירייה ובכללם גם על המים.
בחינה של הבקרה על הוצאות המים וכן הממשקים בין המחלקות השונות הקשורים לתהליכים של בקרה ורישום הוצאות המים יבחנו בהתאם להמלצות דוח הביקורת.

בכבוד רב,

ראש העיר

העתק: מר יוחנן מאל- מנכ"ל העירייה

מר יגאל חדד- יו"ר ועדת ביקורת.

חברי מועצה



דוא"ל: lishka@bshemesh.co.il
אתר: www.betshemesh.muni.il

רח' דרך יצחק רבין 2, קניון נעימי בנין C, בית שמש 9958557
טלפון: 02-9909801/4 Tel. (רב-קווי) פקס: 02-9909960 Fax.

צוות לתיקון ליקויים – דוח מבקר העירייה

מים- 2.1.23

נוכחים:

יוחנן מילי

דודו ג'מו

יעקב דהן

ניסים כהן

צביה פינקל

עמית גליה

1. יש לייצר תשתית של מידע, ולבנות את עולם המים עם חיבור לטכנולוגיה.
א. יש לבצע סקר מים כחלק מתוכנית עבודה שנתית.
ב. יש לבחון כוח אדם ייעודי שייטפל בנושא המים בראיה עירונית – בחינה של יוחנן אל מול דודו.
2. התייחסויות של צביה
א. יש לבצע הסדרה של תעריפי החווה חקלאית
3. ליקוי תשתיות – משק חינוכי מזמין את מי שמש, ובפועל חסרות הזמנות עבודה והעירייה לא משלמת – בחינת הנושא - יוחנן מול ישראל
4. תשתיות תאגיד
להסדיר את מערכת היחסים עם התאגיד – באחריות דודו אל מול דקלה

רשמה: עמית גליה

דוח ביקורת:
מערך השירות לתושב
אגף הגבייה

תוכן עניינים

| | | |
|----------|--|------------|
| 100..... | <u>מבוא</u> | <u>1</u> |
| 100..... | <u>כללי</u> | <u>1.1</u> |
| 101..... | <u>השירותים שניתנים ע"י אגף הגבייה</u> | <u>2</u> |
| 101..... | <u>מטרת הביקורת</u> | <u>3</u> |
| 101..... | <u>מתדולוגית הביקורת</u> | <u>4</u> |
| 102..... | <u>תמצית מנהלים - סיכום והמלצות</u> | <u>5</u> |
| 107..... | <u>ארגון מדיניות ונהלים</u> | <u>6</u> |
| 107..... | <u>מבנה אירגוני</u> | <u>6.1</u> |
| 108..... | <u>אמנת שירות</u> | <u>6.2</u> |
| 109..... | <u>סקר שירות לקוחות</u> | <u>7.3</u> |
| 111..... | <u>ניתוח נתונים</u> | <u>7.1</u> |
| 111..... | <u>כללי</u> | <u>7.2</u> |
| 111..... | <u>ניתוח נתונים - טיפול בפניות תושבים במוקד טפסים דיגיטאליים</u> | <u>7.2</u> |
| 115..... | <u>ניתוח נתונים - טיפול בפניות תושבים במוקד טלפוני</u> | <u>7.3</u> |
| 117..... | <u>ניתוח נתונים - טיפול בפניות תושבים במוקד קבלת קהל</u> | <u>7.4</u> |
| 117..... | <u>פנייה באמצעות פקס</u> | <u>7.5</u> |
| 118..... | <u>התקשרות עם חברת מגע"ר</u> | <u>8</u> |
| 118..... | <u>כללי</u> | <u>8.1</u> |
| 118..... | <u>ביטוח אחריות מקצועית וביטוחי עסק</u> | <u>8.2</u> |
| 118..... | <u>ערבות בנקאית - ערבות ביצוע</u> | <u>8.3</u> |
| 119..... | <u>התחשבות כספית בגין הפעלת מערך הגבייה</u> | <u>8.4</u> |
| 120..... | <u>התחשבות בגין מוקד תשלומים וברורים (מוקד טלפוני)</u> | <u>8.5</u> |
| 121..... | <u>התחשבות כספית על בסיס היקף פניות חודשיות</u> | <u>8.6</u> |
| 28..... | <u>תהליך טיפול בבקשות לקבלת הנחה מארנונה</u> | <u>9</u> |
| 123..... | <u>כללי</u> | <u>9.1</u> |
| 123..... | <u>שימוש במערכת טפסים דיגיטאליים</u> | <u>9.2</u> |
| 124..... | <u>בחירת זמן המתנה למענה לפניות שהוגשו במערת הטפסים הדיגיטאליים (mast)</u> | <u>9.3</u> |
| 125..... | <u>בדיקה מדגמית - משך קבלת מענה לפניה</u> | <u>9.4</u> |
| 125..... | <u>הגשת בקשות חוזרות לקבלת הנחה</u> | <u>9.5</u> |
| 123..... | <u>טיפול בבקשות בוועדת חריגים</u> | <u>10</u> |

| | | |
|-----|--|-------------|
| 127 | מבוא | 10.1 |
| 127 | אופן הגשת בקשה לוועדת חריגים ("נזקק") | 10.2 |
| 127 | פילוח מספר הבקשות שהוגשו לוועדת חריגים | 10.3 |
| 127 | סדרי עבודת ועדת חריגים | 10.4 |
| 129 | טיפול בבקשות בוועדת 339 | 11 |
| 129 | מבוא | 11.1 |
| 129 | אופן הגשת בקשה לוועדת 339 | 11.2 |
| 129 | פילוח מספר הבקשות שהוגשו לוועדת חריגים | 11.3 |
| 130 | טיפול בבקשות בוועדת 338 | 12 |
| 130 | מבוא | 12.1 |
| 130 | אופן הגשת בקשה לוועדת הנחות (338) | 12.2 |
| 130 | פילוח מספר הבקשות שהוגשו לוועדת הנחות (338) | 12.3 |
| 131 | השגה על חיוב ארנונה | 13 |
| 131 | הנגשת מידע לציבור באתר האינטרנט של העירייה | 14 |
| 131 | כללי | 14.1 |
| 131 | מידע בגין בקשה לאישור לטאבו | 14.2 |
| 132 | בקשה לרישום / החלפת דיירים | 14.3 |
| 132 | להלן פרוט המידע המופיע באתר האינטרנט לידיעת התושבים : | |
| 133 | נספח א' - פרוט טפסים ממוחשבים באתר העירייה | |
| 134 | נספח ב' - פרוט הנחה בארנונה לפי מצב כלכלי | |
| 134 | להלן פרוט המידע הקיים באתר האינטרנט של העירייה: | |
| 136 | נספח ג' - פרוט השרותים הכלולים בהסכם ההתקשרות עם מגער | |
| 137 | נספח ד' - נספח מיום 15.12.2015 | |
| 138 | נספח ה - סוגי הנחות | |
| 139 | נספח ו - דוגמא לטפסים | |
| 142 | התייחסות ראש העיר | |
| 144 | צוות לתיקון ליקויים | |

מבוא

1.1 כללי

בחודש ינואר 2019 פרסמה מפע"ם³ בשיתוף משרד הפנים, חוברת הדרכה בשם "שרות ברשויות המקומיות" – תפיסה ומתדולגיה" בו פורטו בהרחבה היעדים, התפיסות וחשיבות איכות השרות, וכך נכתב בפתיח:

"תכלית קיומה של הרשות המקומית הוא אספקת שירותים למתגוררים בה ולבאים בשעריה: בעלי עסקים, תיירים ובעלי עניין נוספים. היחידות השונות הפועלות ברשות המקומית מופקדות, כל אחת, על תחום מסוים; עובדי היחידות האלה – מהזוטרים ועד המנהלים הבכירים - הם בעלי ידע מקצועי וניסיון מצטבר, והם ממלאים את תפקידיהם בהתאם להנחיות ולדרישות המקצועיות. משאבים רבים מושקעים בלמידת תחומי הידע והעיסוק המוניציפליים, שהם תנאי לעמידת הרשות ביעדיה. חשיבה ומאמץ רבים משקיעה כל רשות מקומית גם בבניית סל שירותים העונה על צרכי לקוחותיה, כך שיהיה מגוון, נגיש ובעלויות סבירות. הלקוח בעידן המודרני אינו מסתפק בכך. לא די לו בשירות עצמו: פינוי אשפה, חינוך, רווחה, תרבות וכו'. הוא מצפה כיום לאיכות בשירות: להתחייבות ידועה מראש ללוחות זמנים, למתן מענה מהיר בערוצים דיגיטליים, לזמינות השירותים, להנגשת המידע המתאים לו בהתאם לפלח האוכלוסייה שלו ובזמן אמת. הוא יודע מהן זכויותיו ומעונין שישאלו לדעתו וישתפו אותו בקבלת ההחלטות. יותר ויותר תושבים מצפים היום לתקשר עם הרשות המקומית שלהם מהבית, בשעות הנוחות להם, כפי שהתרגלו לתקשר עם הבנק, חברת הביטוח וקופת החולים שלהם. אם אין ברירה, ועליהם להגיע בכל זאת למשרדי הרשות בשעות העבודה – הם מצפים שיוכלו לקבוע תור מהבית ושלא יבזבזו את זמנם. הרשות המקומית אינה יכולה להישאר מאחור. על מנת לפתח את איכות השירות המוניציפלי וכדי לעמוד בדרישות הלקוחות – כדאי לראות בעולם השירות תחום מקצועי העומד בפני עצמו. חשוב להציב את נושא השירות על סדר היום של הרשות המקומית, להנחיל תודעת שירות בקרב העובדים כולם, לפתח כלים חדשניים לטיפול באיכות השירות ולהשקיע במדידה ובקידום של התחום הזה."

בדו"ח מבקר המדינה בנושא "השירות לציבור"⁴ נכתב:

"במדינה דמוקרטית המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי, קשור הציבור בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופים הציבוריים השונים. שירותים רבים שהציבור נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, רווחה ושירותים

³ מפעם עמק יזראעל

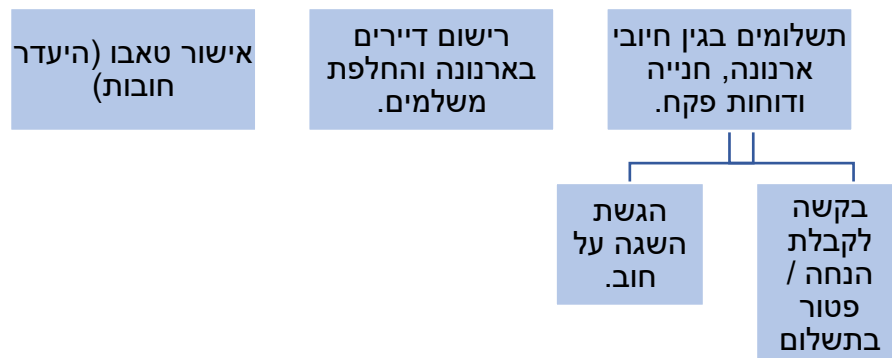
⁴ דו"ח מבקר המדינה, נושאים מערכתיים, השרות לציבור - שנת 2003
101

מוניציפליים, מספקים גופים ציבוריים באופן בלעדי או עיקרי. הציבור נדרש לשלם תשלומי חובה למיניהם... וגם בעניינים אלו עליו לבוא במגע עם הרשויות. הזדקקות למגוון רחב של שירותים יוצרת תלות רבה של הציבור במנגנון הבריורקרטי וגורמת מטבע הדברים לנקודות חיכוך רבות על הציבור עם רשויות השלטון. רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור ועליהם לדאוג כי יספקו לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי... הציבור אינו יכול להחליף את נותן השירות אם אינו שבע רצון ממנו..."

לאור זאת, וכחלק מתוכנית העבודה השנתית, ערכתי ביקורת בנושא השירות באגף הגבייה.

2. השירותים שניתנים ע"י אגף הגבייה

אגף הגבייה מהווה את אחת מנקודות ההשקה הגדולות שבין העירייה לבין התושבים. כל אחד מבתי האב בעיר נדרשים לבוא באינטראקציה כזאת או אחרת עם מערכת הגבייה, בין בשלב התשלום ובין בשלבים של בירורים והגשות בקשות. ככלל, אגף הגבייה אמון על גביית הכנסות של העירייה בכל הקשור לארנונה למגורים וארנונה לעסקים, תשלום קנסות ופיקוח עירוני, שכר לימוד למוסדות חינוך ואגרות נוספות הנגבות בהתאם לחוק. להלן עיקרי השירותים הניתנים ע"י אגף הגבייה כפי שהוסבר לביקורת במהלך עבודתה, כדלהלן:



לצורך מתן מענה מקצועי ואיכותי לתושבים התקשרה העירייה בחוזה עם חברת מ.ג.ע.ר (להלן "החברה" (לקבלת שרותי הפעלת אגף הגבייה ומוקד השרות (ראה הרחבה סעיף 3).

3. מטרת הביקורת

הביקורת נערכה במסגרת תוכנית העבודה השנתית של הביקורת במטרה לבחון את אופן התנהלות אגף הגבייה ואת איכות השירות הניתן לתושבים, לרבות:

- סוגי השירותים הניתנים ע"י אגף הגבייה: הנחה בארנונה, רישום לטאבו ועוד.
- ערוצי התקשרות עם אגף העירייה: קבלת קהל, מוקד טלפוני ועוד.
- זמני המענה לפניית באמצעות המוקדים השונים

4. מתודולוגית הביקורת

הביקורת נערכה בחודשים אוקטובר 2021 ועד ינואר 2022 וכללה בין השאר:

- פגישות עבודה עם מנהל אגף גביה
- פגישות עבודה עם מנהלת גביה מטעם חברת מ.ג.ע.ר.
- ניתוח מסמכים, נתונים ואסמכתאות מבססות

בתום עבודת הביקורת, נשלחה טיוטת הדוח למנהל הגביה וחברת הגביה, תגובתם מצורפת במלואה בדוח הביקורת. הביקורת מברכת על שיתוף הפעולה המלא לו זכתה במהלך עבודתה.

5. תמצית מנהלים- סיכום ממצאים והמלצות

מחלקת הגביה הפועלת בעיר הינה מחלקה מקצועית, המופעלת על ידי מנהלים ועובדים בעלי ידע, ניסיון והכשרה מקצועיים. הביקורת התרשמה לחיוב מאיכות ההון האנושי ומתודעת השרות הגבוהה של הגורמים הרלוונטיים.

כמו כן, כפי שפורט בהרחבה בדוח הביקורת, ישנם סוגיות תקינות שראוי לציין, לרבות:

- מספר רב של ערוצי התקשרות שעומדים לרשות התושבים (ראה הרחבה סעיף 3.1)
- מענה לגידול משמעותי בהיקף פניות תושבים בשנים האחרונות (ר' הרחבה סעיף 3.2).
- היקף הפניות שנענו בתוך זמן שנקבע עומד על כ- 90% - **ראוי לציון.**

יחד עם זאת, הביקורת מציינת מס' ממצאים כדלהלן:

| מספר ממצא | ממצא | תיאור ממצאים עיקריים | תיאור החשיפה לסיכון | המלצות | התייחסויות המבוקר מיום 19.6.2022 |
|-----------|-----------------|--|---|--|--|
| 1. | העדר אמנת שירות | טרם גובשה אמנת שרות ללקוחות, פורמאלית, ממוסדת ומאושרת, באגף הגבייה ו/או אצל חברת מגע"ר. וכן לא נקבעו מדדי איכות שירות. (ר' הרחבה ס' 6.2) | לא ניתן לכחון את איכות השירות בכלים כמותיים מדידים. | הביקורת ממליצה לגבש ולאשר אמנת שירות פורמאלית ומסודרת ולהפיצה לתושבים. | במסגרת תכנית העבודה של אגף הגביה מפורטים זמני מענה וטיפול בבקשות מערוצים שונים. אמנת שירות, ככל שנחוצה, תערך ותיבחן במסגרת רשותית. |

| מספר ממצא | ממצא | תיאור ממצאים עיקריים | תיאור החשיפה לסיכון | המלצות | התייחסויות המבוקר מיום 19.6.2022 |
|-----------|--|--|---|--|---|
| 2. | אי ביצוע סקר שביעות לקוחות | בשנים האחרונות לא ערכה העירייה סקר שירות לקוחות ייעודי לאגף הגבייה. (ר' הרחבה ס' 6.3) | לא ניתן לדעת את רמת שביעות הרצון של התושבים. | הביקורת ממליצה לערוך סקר שירות לקוחות ייעודי לאגף הגבייה ע"מ לייעל ולשפר את מתן השירות באגף. | נושא סקר שביעות רצון לקוחות יבחן עם הגורמים הרלוונטים ברשות. |
| 3. | העדר נתונים על היקף הפעילות של מוקד קבלת קהל | אין כיום באגף יכולת להפיק נתונים אודות היקף הפניות / התושבים שקיבלו שרות במוקד קבלת הקהל בשנים האחרונות. (ר' הרחבה ס' 7.4) | בהעדר נתונים, הביקורת לא יכולה לחוות דעת על היקף השרות והתאמה לצרכים. | מומלץ לגבש מודל הפעלה במסגרתו בכל עת שתושב מגיע למשרדי הגבייה יידרש לקחת "מספר" תוך בחירת של השרות אותו מבקש, באופן זה ניתן יהיה לנתח באופן קבוע את צורכי התושבים ולהתאים את רמת השרות, היקף השרות ושעות הפעילות לצורכי התושבים. | נתוני קבלת הקהל – תיבדק אפשרות להוסיף תיעוד במערכת ה crm לאחר כל אינטראקציה פרונטלית. |
| 4. | נתונים על מספר הפניות בפקס | נתונים אודות היקף הפניות בהתקבלו בפועל בפקס. פניות אלו מודפסות ומתויקות בקלסר באופן ידני, לאחר טיפול מוזנות למערכת הבילינג של האגף. (ר' הרחבה ס' 7.5) | תקין | | כל הפניות בפקס מתועדות במערכת ה crm וניתן להפיק דוחות. |
| 5. | ערבות בנקאית כנדרש בחוזה ההתקשרות עם הספק. | בבדיקת הביקורת נמצא כי בתאריך 28/03/2019 המציאה החברה ערבות בנקאית ע"ס מאה אלף ₪. ערבות זו הייתה בתוקף עד לתאריך 3/26 (ר' הרחבה ס' 8.3) | במקרה של נזק אין לעירייה ערבות בנקאית מהחברה | תקין | |

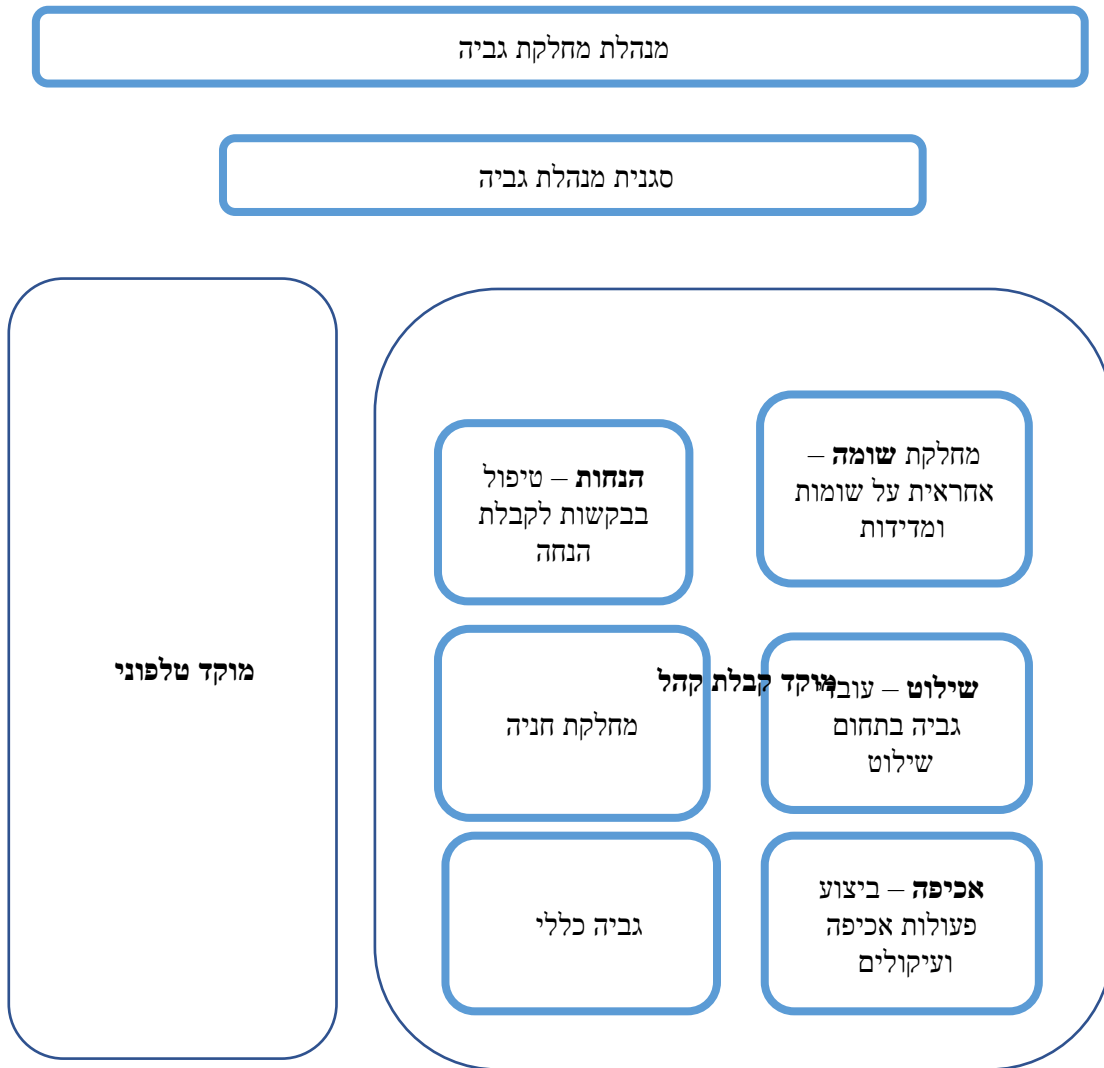
| מספר ממצא | ממצא | תיאור ממצאים עיקריים | תיאור החשיפה לסיכון | המלצות | התייחסויות המבוקר מיום 19.6.2022 |
|-----------|--|---|---|--|--|
| 6. | מידע חסר בחוזה ההתקשרות עם הספק (סכום ההצעה). | בחוזה ההתקשרות החתום על ידי מגע"ר, לא נרשם סכום ההצעה. לכאורה רכיב זה נשאר פתוח. מסקירה של כרטסת הנהלת החשבונות נמצא שסכום ההצעה של החברה הסתכם ב- 260 אלף ₪ בחודש (ללא מע"מ) (ר' הרחבה ס' 8.5) | העירייה עלולה להיחשף לתביעות מצד החברה. | הביקורת ממליצה לעדכן את הסעיף בחוזה ההתקשרות כדי שיעוגן באופן חוקי. | יתוקן בהתאם להמלצת הביקורת |
| 7. | מידע על היקף הבקשות בגין כל אחד מ- 3 סוגי הבקשות לקבלת הנחה בנפרד. | אין באגף הגביה יכולת להפיק נתון כמה בקשות לקבלת הנחה התקבלו בכל שנה בכל החלופות האפשריות. לכאורה כל אחד ממסלולי הבקשה פועל באופן נפרד ואין מערכת אחת המסוגלת להפיק נתון כמה בקשות התקבלו וכמה מתוכם נדחו. (ר' הרחבה ס' 9.1) | אין מידע על סוגי הבקשות להנחה. | הביקורת ממליצה להקים אופציה שתאפשר יכולת הפקת נתונים מכל ערוצי ההתקשרות על סוגי הבקשות שהתקבלו באגף. | קיים מידע מלא על כל הבקשות להנחה ביחד. |
| 8 | בחינת הזמנת המתנה | נמצא כי זמן המתנה ממצוע בטפסים הדיגיטליים (mast) בנושא הנחה הינו 9.4 ימי עסקים 62% מהפניות (2232) נענו בתוך 10 ימים ואילו 28% מהפניות נענו אחר 30 יום. | | | |

| מספר ממצא | ממצא | תיאור ממצאים עיקריים | תיאור החשיפה לסיכון | המלצות | התייחסויות המבוקר מיום 19.6.2022 |
|-----------|------------------------------------|--|--|--|--|
| 9. | הגדרת טפסים במערכת | הוגדרו במערכת הטפסים הממוחשבת טפסים שאינם מוצגים בהלימה לסוגי ההנחות שנקבעו בחוק. (ר' הרחבה ס' 9.2) | בהעדר טופס ייעודי לכל אחד מסוגי הבקשות נפגמת היכולת של התושב להגיש בקשה ספציפית באופן מהיר, יעיל ומלא. | הביקורת ממליצה לשנות את מערך המסמכים, ולתת אפשרות מסודרת להגיש טופס ייעודי לכל אחד מסוגי הבקשות. | קיימת הגדרה לכל הטפסים |
| 10 | המערכת מקבלת טפסים כפולים | בבדיקת הביקורת נמצא כי המערכת ממספרת כל שליחת טופס כפנייה חדשה. ישנם מקרים רבים בהם תושב שולח את אותו טופס מספר פעמים ונוצרות מספר פנייה למרות שמדובר באותו אדם ובאותו נכס. (ר' הרחבה ס' 9.5) | ככל פניות שמסרבל את המערכת ופוגע ביעילותה. | הביקורת ממליצה כי המערכת תאפשר לכל תושב אפשרות להגשת מסמך הנחה בארנונה פעם אחת. במידה ויהיו שינויים בפרטי הבקשה ניתן יהיה להגיש את הפרטים ששוננו בטופס השלמת מסמכים ייעודי. כך המערכת תפעל בצורה יעילה ומסודרת יותר. | נמצא בפיתוח מח' הדיגיטל. |
| 11. | העדר טפסים ייעודיים לוועדות השונות | בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא התקין טופס ייעודי ממוחשב במערכת הטפסים הדיגיטאליים לטובת תושבים המבקשים להגיש בקשות לוועדות השונות בפועל, תושב המבקש לממש את זכותו ולהגיש בקשה נדרש להגיע פיזית למשרדי מוקד קבלת קהל. (ר' הרחבה ס' 11.1) | | הביקורת ממליצה להוסיף למערכת הדיגיטלית טופס ייעודי לבקשה לוועדות השונות. | בקשות חריגות מטופלות באופן פרטני ע"י המחלקה ואין צורך לקביעת טופס ייעודי. כאמור מדובר במקרים חריגים שאינם נחלת הכלל. |

| מספר ממצא | ממצא | תיאור ממצאים עיקריים | תיאור החשיפה לסיכון | המלצות | התייחסויות המבוקר מיום 19.6.2022 |
|-----------|------------------------------------|---|---------------------------------|---|---|
| 12. | העדר מידע באתר העירייה על הוועדות. | בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא פרסם את הוראות החוק ולא העביר לידיעת ציבור התושבים את האפשרות הקיימת בחוק להגשת בקשות להנחה בוועדות 339, 338. (ר' הרחבה ס' 11.2) | התושבים אינם מודעים לזכויותיהם. | הביקורת ממליצה להוסיף לאתר האינטרנט של העירייה מידע רלוונטי ועדכני על וועדת 338, 339. כדי לוודא שכל תושב יוכל לקבל את זכויותיו החוקיות. | בקשות חריגות מטופלות באופן פרטני ע"י המחלקה ואין צורך לקביעת טופס ייעודי. |

6.1 מבנה ארגוני

במחלקת גביה מועסקים דרך קבע 23 נציגי שרות, מתוכם 20 נציגים השייכים לחברת מגע"ר ו- 3 נציגים – עובדי רשות.



6.2 אמנת שירות

בשנים האחרונות, כחלק מהמאמץ להגביר את השקיפות ולשפר את השירות הציבורי, גיבשו ארגונים ורשויות מקומיות אמנת שירות ללקוחות. אמנת שירות הינה מסמך הצהרתי הכולל התחייבות נותן השירות לספק את השירותים הניתנים על ידו במסגרת לוחות זמנים ידועים, ובאופן יעיל ואיכותי.

האמנה כוללת בין השאר:

- מדיניות השירות ללקוחות
- תכולת השירותים המסופקים.
- תנאים למתן כל שירות.
- רמת השירות עליהם התחייב (במונחים כמותיים ומדידים)
- לוחות זמנים.

אמנת שירות מהווה מעין "חזה מחייב" המייצר תיאום ציפיות בין נותן השירות לבין לקוחותיו. גיבוש והטמעה של אמנת שירות יוצר באופן מובנה תהליך מתמשך של מדידה, הערכה ועדכון של נתינת השירות אל מול היעדים שהוגדרו.

כך מועבר מסר הן פנימה לארגון והן כלפי הלקוחות. הארגון פועל באופן שוטף וקבוע לשפר את השירות, לבחון את דרכי הלקוחות ולהתאים את המענה לצרכים המשתנים.

בבדיקת הביקורת נמצא כי טרם גובשה וטרם הוטמעה אמנת שירות ללקוחות, פורמאלית, ממוסדת ומאושרת, באגף הגבייה ו/או אצל חברת מגע"ר. לא נקבעו מדדי איכות שירות, ובהיעדר מדדים לא ניתן לבחון את איכות השירות בכלים כמותיים-מדידים.

הביקורת ממליצה לגבש ולאשר אמנת שירות פורמאלית ומסודרת ללקוחות.

6.3 סקר שירות לקוחות

סקר שירות לקוחות הינו אחד מהכלים האפקטיביים ביותר לבחינה, מדידה והערכה של איכות השירות שניתן לתושבים. סקר שירות לקוחות טומן בחובו הליך של למידה ארגונית ומאפשר לזהות באופן שוטף את נקודות התורפה ואת הנושאים הטעונים שיפור. בעולם השירות קיימות דרכים רבות ומגוונות לאופן עריכת סקרי שירות לקוחות אבל המכנה המשותף לכולם כולל:

- דגימה של קבוצת לקוחות באופן מדגמי.
- קבלת התייחסות לגבי מספר מצומצם של שאלות.
- ניתוח, וקבלת מסקנות לצורך שיפור השירות.

בבדיקת הביקורת נמצא שבשנים האחרונות לא ערכה העירייה סקר שירות לקוחות ייעודי לאגף הגבייה.

כחלק מהבקרה הקבועה הנדרשת על הקבלן החיצוני, האחראי על הפעלת מערך השירות, נדרש לבצע סקר שירות לקוחות בתדירות קבועה (אחת לשנה) תוך פרסום תוצאות הסקר וגיבוש החלטות לשיפור וייעול במידת הצורך.

הביקורת ממליצה לערוך סקר שירות לקוחות ייעודי לאגף הגבייה ע"מ לייעל ולשפר את מתן השירות באגף.

7. ניתוח נתונים

7.1 כללי

לצורך מתן מענה לפנייות התושבים יצרה העירייה מספר ערוצים שבאמצעותם יכולים התושבים לשלם שוברי ארנונה או לקבל מענה בכל אחד מהנושאים הרלוונטיים לגביה, כדלהלן:

▪ פנייה באמצעות מוקד קבלת קהל - מוקד קבלת קהל פתוח בימים א, ב, ד, ה בין השעות 08:30-15:30 בבוקר וכן בים ב' בשעות אחר הצהריים 15:30-17:30. את האגף מאיישים 8 נציגים, באמצעותם ניתן לקבל מידע לבצע תיאומים או להסדיר עניינים הקשורים לגבייה. (לניתוח היקף הפניות בשנים 2019-2021 ראה הרחבה סעיף 3.2)

▪ פנייה באמצעות מערכת טפסים דיגיטליים - במהלך השנים האחרונות נעשים ניסיונות להעביר את פניות התושבים לפנייות מקוונות באמצעות אתר האינטרנט והטפסים הדיגיטליים. לצורך כך נבנתה מערכת שלימה של טפסים דיגיטליים שבאמצעותם יכול התושב לבצע פעולות שונות. (לניתוח היקף הפניות בשנים 2019-2021 ראה הרחבה סעיף 3.2)

מצ"ב בנספח א' פרוט של כל הטפסים הקיימים.

▪ פנייה באמצעות המוקד הטלפוני - אגף הגבייה מפעיל מוקד טלפוני שבאמצעותו ניתן לשלם חשבוניות, לבצע בירורים ולקבל מידע בנושאי הגבייה. שעות פעילות: ימים א-ה 08:00-22:00, יום ו 08:00-11:30. (לניתוח היקף הפניות בשנים 2019-2021 ראה הרחבה סעיף 3.2)

▪ פנייה באמצעות פקס - אגף הגבייה מפעיל לטובת התושבים אפשרות למשלוח מסמכים/פניות באמצעות הפקס שמספרו 02-9909741. (לניתוח היקף הפניות בשנים 2019-2021 ראה הרחבה סעיף 3.2)

הביקורת מבקשת לציין לחיוב את מספר ערוצי ההתקשרות הקיים שבאמצעותם יכול התושב לתקשר עם אגף הגבייה.

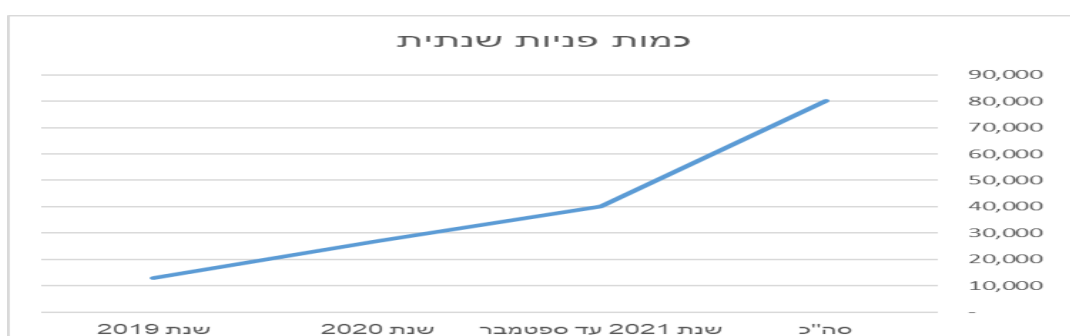
להלן ניתוח של הפניות שהתקבלו במהלך השנים 2019-2021 בכל אחד מהערוצים השונים:

7.2 ניתוח נתונים - טיפול בפניות תושבים במוקד טפסים דיגיטליים

במערכת הממוחשבת של האגף תועדו במהלך השנים 2019 – 2021 מעל ל- 80 אלף פניות של תושבים, כדלהלן:

| שנה | שנת 2019 | שנת 2020 | ינואר - ספטמבר 2021 | סה"כ |
|------------------|----------|----------|---------------------|--------|
| מספר הפניות בשנה | 13,038 | 27,040 | 40,095 | 80,173 |
| ממוצע חודשי | 1,087 | 2,253 | 4,455 | |

על פי נתוני הטבלה, ישנו גידול דרמטי, מתמשך, שנה אחר שנה בהיקף ובמספר הפניות של התושבים למוקד הגביה. אם בשנת 2019 תועדו כ- 1,087 פניות בממוצע בחודש, בשנת 2020 הוכפל המספר ל- 2,253 פניות ואילו בשנת 2021 הוכפל שוב מספר הפניות ל- 4,455 פניות בממוצע בכל חודש.

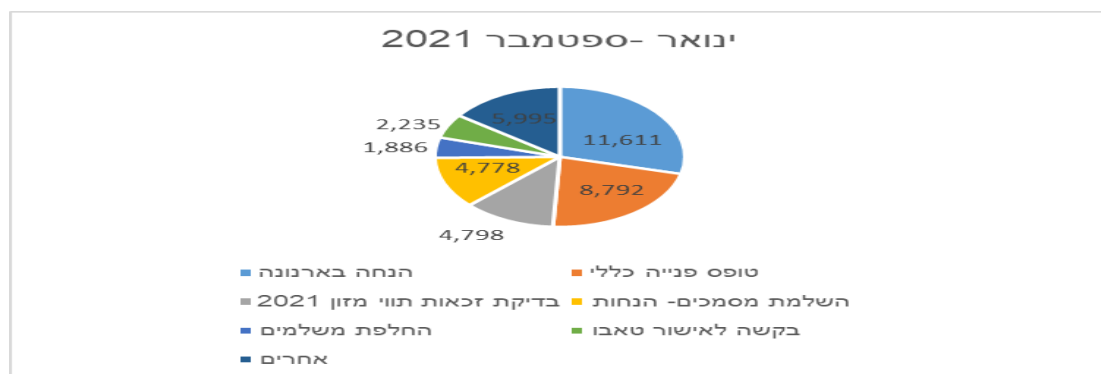


פילוח של סוגי הטפסים לאגף הגביה

במערכת הממוחשבת של האגף הוגדרו 33 "קודים" שבאמצעותם מסווגים את כל הפניות של התושבים, כדלהלן:

| סה"כ | שנת 2019 | שנת 2020 | ינואר - ספטמבר 2021 | "סוג טופס" |
|---------------|---------------|---------------|---------------------|---|
| 24,654 | 4,728 | 8,315 | 11,611 | 1 הנחה בארנונה |
| 24,590 | 5,116 | 10,682 | 8,792 | 2 טופס פנייה כללי |
| 4,798 | - | - | 4,798 | 3 בדיקת זכאות תווי מזון 2021 |
| 4,778 | - | - | 4,778 | 4 השלמת מסמכים- הנחות |
| 4,534 | 559 | 2,089 | 1,886 | 5 החלפת משלמים |
| 3,987 | 185 | 1,567 | 2,235 | 6 בקשה לאישור טאבו |
| 1,741 | 370 | 647 | 724 | 7 טופס הנחת חוק |
| 1,716 | 474 | 719 | 523 | 8 עדכון הוראת קבע |
| 1,459 | 259 | 786 | 414 | 9 בקשה לפטור נכס ריק |
| 1,268 | 209 | 529 | 530 | 10 טופס תשלומים כללי |
| 931 | - | - | 931 | 11 בירור בנושא הנחות |
| 877 | - | - | 877 | 12 פנייה בנושא אחר |
| 876 | 174 | 702 | - | 13 טופס להשלמת מסמכים- לא פעיל |
| 874 | - | 344 | 530 | 14 בקשה לאישור משכנתא |
| 549 | - | 214 | 335 | 15 בקשה להחזר זכות לחשבון |
| 444 | 441 | 1 | 2 | 16 החלפת משלמים (לא פעיל) |
| 370 | - | - | 370 | 17 בירור בנושא מצב חשבון/תשלומים |
| 319 | 319 | - | - | 18 בקשה לאישור ווילדיציה |
| 237 | - | 100 | 137 | 19 בקשה לרישום ראשוני לטאבו |
| 237 | - | 71 | 166 | 20 טופס תשלום אגרות חינוך לשנת תשפ"ב |
| 213 | 121 | 92 | - | 21 רישום לשירות חשבונית במייל |
| 150 | - | - | 150 | 22 השלמת מסמכים- טאבו |
| 148 | - | - | 148 | 23 השלמת מסמכים- החלפת משלמים |
| 93 | - | 56 | 37 | 24 בקשה לביטול תוספת פיגורים- קנסות בימ"ש תכנון ובנייה ורישוי עסקים |
| 91 | 39 | 33 | 19 | 25 מסירת דירה מקבלן |
| 65 | - | 45 | 20 | 26 טופס בקשת דחייה/פטור לתשלום ארנונה לעסקים |
| 61 | 24 | 14 | 23 | 27 בקשה לאישור לטאבו/ אישור למשכנתא לא פעיל |
| 47 | 14 | 22 | 11 | 28 בקשה לפטור בגין נכס הרוס/ לא ראוי לשימוש |
| 32 | - | - | 32 | 29 טופס יצירת קשר שובר חכם |
| 19 | 5 | 8 | 6 | 30 נציג- הנחה בארנונה |
| 10 | - | 4 | 6 | 31 קבלת מידע בשעת חירום |
| 4 | - | - | 4 | 32 השלמת מסמכים-הנחות מבטל |
| 1 | 1 | - | - | 33 רישום לשירות חשבונית במייל מפתחון לב |
| 80,173 | 13,038 | 27,040 | 40,095 | סה"כ |

על פי נתוני הטבלה, 30% מהפניות מחלקת הגביה עוסקות בבקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה.



ניתוח סטטוס פניות

להלן פילוח פניות הציבור בהתאם לסטטוס הטיפול (נכון למועד הפקת הנתונים – 30.9.2021):

| סה"כ | ינואר - ספטמבר 2021 | שנת 2020 | שנת 2019 | סטטוס |
|---------------|---------------------------|---------------|---------------|-------------------|
| 10 | 2 | 8 | 0 | אושרה חתימת אחראי |
| 1,198 | 1,139 | 53 | 6 | בטיפול |
| 276 | 271 | 1 | 4 | התקבל עדכון |
| 7 | 6 | 0 | 1 | חדש |
| 7 | 2 | 2 | 3 | ממתין לוועדה |
| 8,639 | 5,016 | 2,419 | 1,204 | ממתין לחומרים |
| 70,036 | 33,659 | 24,557 | 11,820 | סגור |
| 80,173 | 40,095 | 27,040 | 13,038 | סה"כ |

על פי נתוני הטבלה, 90% מפניות תושבים נסגרו/ טופלו בידי מחלקת הגביה.

הביקורת בדקה את הנתונים וביקשה לבדוק את מאפייני הפניות בהתאם לנתונים שהועברו לביקורת בטבלה כאשר הערך הקובע לבדיקה שניתן איתו לבדוק הוא ת.ז. של הפונה/מבקש.

נמצא כי הרבה פניות בעצם מבוצעות ע"י אותם תושבים מס' פעמים ובהמשך לפניות שפנו.

הביקורת ממליצה לבדוק את הנושא לעומק ולתת את הדעת לסיבות שגורמות לתושבים לפנות מס' פעמים בפניות חוזרות לאותה בקשה.

כמו כן יש לקבוע את הערך של מס' נכס כערך קובע לבדיקה סטטיסטית של הנתונים.

לדעת הביקורת יש לבחון מס' גורמים אפשריים:

1. חוסר ידע בהפעלה וגישה למערכת המקוונת במאסט.
2. בעיות במערכת.
3. אופן הפרסום על הדרכה של הפעלת המערכת באתר האינטרנט של העירייה.

7.3 ניתוח נתונים - טיפול בפניות תושבים במוקד טלפוני

מרכיב משמעותי וחשוב הניתן כחלק מהשירות לתושב באגף הגבייה הוא המוקד הטלפוני לפניות תושבי העיר. באמצעות המוקד ניתן לשלם חשבוניות, לבצע בירורים ולקבל מידע בנושאי הגבייה. מתן מענה מהיר ומקצועי באמצעות המוקד הטלפוני הינו חלק חשוב בשירות הניתן לתושב.

להלן כמות השיחות שהתקבלו במוקד הטלפוני בשנים 2019-2021:

| שנה | שנת 2021 | שנת 2020 | שנת 2019 |
|------------|----------|----------|----------|
| כמות שיחות | 161,823 | 107,056 | 78,464 |



על פי נתוני הטבלה, במהלך השנים האחרונות חל גידול של כ-__ אחוז בהיקף הפניות למוקד הטלפוני.

להלן זמן המתנה ממוצע בדקות בשנים 2019-2021:

| שנה | שנת 2021 | שנת 2020 | שנת 2019 |
|-----------|----------|----------|----------|
| זמן המתנה | 4.63 | 3.27 | 3.42 |



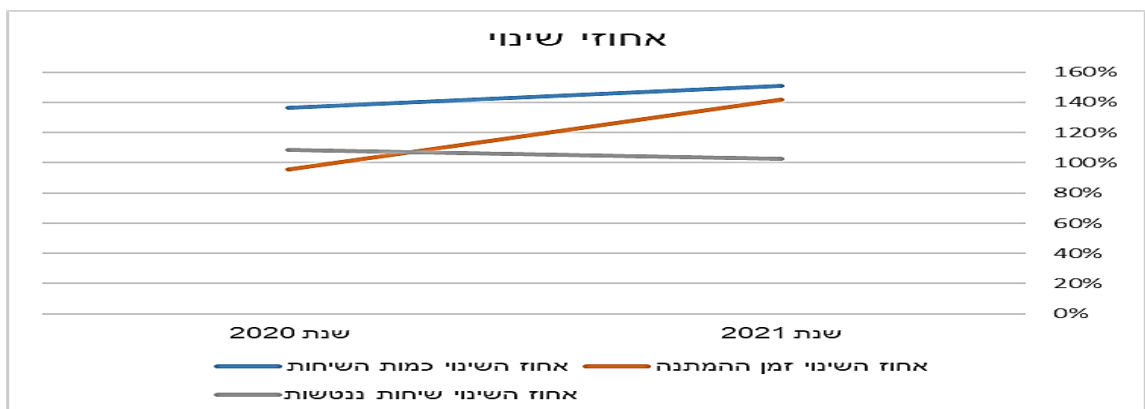
להלן אחוזי מענה לשיחות שהתקבלו בשנים 2019-2021:

| שנה | שנת 2021 | שנת 2020 | שנת 2019 |
|-----------|----------|----------|----------|
| אחוז מענה | 94% | 92% | 89% |



להלן אחוזי השינוי בשנים 2020-2021:

| שנה | שנת 2021 | שנת 2020 |
|--------------------------|----------|----------|
| אחוז השינוי כמות השיחות | 151% | 136% |
| אחוז השינוי זמן ההמתנה | 142% | 96% |
| אחוז השינוי שיחות ננטשות | 103% | 109% |



7.4 ניתוח נתונים – טיפול בפניות תושבים במוקד קבלת קהל

בבדיקת הביקורת נמצא שאין כיום באגף יכולת להפיק נתונים אודות היקף הפניות / התושבים שקיבלו שרות במוקד קבלת הקהל בשנים האחרונות.

בהעדר נתונים, הביקורת לא יכולה לחוות דעתה על היקף השרות והתאמה לצרכים.

מומלץ לגבש מודל הפעלה במסגרתו בכל עת שתושב מגיע למשרדי הגביה יידרש לקחת "מספר" תוך בחירת של השרות אותו מבקש, באופן זה ניתן יהיה לנתח באופן קבוע את צורכי התושבים ולהתאים את רמת השרות, היקף השרות ושעות הפעילות לצורכי התושבים.

משיחה שקיימה הביקורת עם הנהלת האגף הוסבר שרק באמצע שנת 2020 נבנתה מערכת זימון תורים שממנה ניתן אולי להפיק נתונים אודות מספר התושבים שהגיעו למשרדי הגביה אולם גם נתונים אלו יהיו חלקיים ולא ניתן יהיה להפיק מהם פילוח איכותי לפי נושאים, לפי סטטוס טיפול ו/או לפי תאריכים.

7.5 פנייה באמצעות פקס

בבדיקת הביקורת נמצא שאין כיום באגף יכולת להפיק נתונים אודות היקף הפניות בהתקבלו בפועל בפקס. פניות אלו מודפסות ומתויקות בקלסר באופן ידני, לאחר טיפול מזונות למערכת הבילינג של האגף.

8. התקשרות עם חברת מגע"ר

8.1 כללי

בשנת 2013 זכתה חברת מגע"ר במכרז (39/2013) לאספקת שירותי גבייה לתקופה של 5 שנים. בשנת 2018 נערך מכרז חדש (27/2018) שבמסגרתו זכתה מחדש מגער לאספקת שירותי גבייה ואכיפת חיובי העירייה ממקורות עצמיים.

הסכם ההתקשרות שנחתם עם החברה הינו לתקופה של 12 חודשים. העירייה רשאית להאריך את תקופת ההתקשרות ל-4 תקופות נוספות של שנה כל אחת. (במכרז הנוכחי עד 11/23) ועד למקסימום של 5 שנים.

מצ"ב בנספח ג' פרוט השירותים הכלולים בהסכם

8.2 ביטוח אחריות מקצועית וביטוחי עסק

בהתאם לתנאי ההסכם בסעיף 10 נדרשת החברה לבצע על חשבונה 5 פוליסות ביטוח:

- ביטוח כה"ס כספים על סך מיליון ש"ח על בסיס נזק ראשון כאשר העירייה תקבע כמוטב בלעדי.
- ביטוח נאמנות בגבול אחריות של מיליון ש"ח כאשר העירייה תקבע כמוטב בלעדי.
- ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות של 2 מיליון ש"ח לאירוע ו-2 מיליון ש"ח לתקופה.
- ביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של 2 מיליון לאירוע ו-2 מיליון לתקופה.

בבדיקת הביקורת נמצא שנכון למועד הבדיקה (12.2021) אין ברשות העירייה פוליסת ביטוח בתוקף כנדרש בהסכם. המשמעות של היעדר פוליסת ביטוח בתוקף הינה כי העירייה חשופה לתביעה במקרה של אירוע ביטוחי והנזק ישולם ע"י העירייה מפני שאין ברשות העירייה ביטוח כנדרש בהסכם.

מומלץ לקבל העתק של פוליסת הביטוח /חידוש הביטוח כנדרש בהסכם ההתקשרות.

8.3 ערבות בנקאית – ערבות ביצוע

בהתאם לתנאי ההסכם בסעיף 11 ולצורך הבטחת קיום ההתחייבות נדרשת החברה להעמיד ערבות בנקאית בסך מאה אלף ש"ח אשר תעמוד בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות.

בבדיקת הביקורת נמצא כי בתאריך 28/03/2019 המציאה החברה ערבות בנקאית ע"ס מאה אלף ש"ח. ערבות זו הייתה בתוקף עד לתאריך 30/06/2020. לדברי נציגת הגזברות קיימת ברשות העירייה ערבות בנקאית מעודכנת בתוקף עד ליום 30.6.2023.

הביקורת ממליצה לבדוק שאכן הערבות קיימת כנדרש בהסכם.

8.4 התחשבות כספית בגין הפעלת מערך הגבייה

בהתאם לתנאי המכרז בסעיף 6 נדרשו החברות המבקשות להשתתף במכרז לאספקת "שרותי גבייה ואכיפת חיובי העירייה ממקורות עצמיים" להגיש הצעת מחיר להפעלת אגף הגבייה. סכום התמורה החודשי המינימאלי נקבע על 260 אלף ₪ בחודש ואילו סכום החודשי המקסימאלי נקבע על 280 אלף ₪.

בבדיקת הביקורת נמצא שבחזרה ההתקשרות החתום על ידי מגע"ר, לא נירשם סכום ההצעה/תקציב. לכאורה רכיב זה נשאר פתוח. מסקירה של כרטסת הנהלת החשבונות נמצא שסכום ההצעה של החברה הסתכם ב- 260 אלף ₪ בחודש (ללא מע"מ)

הביקורת ממליצה לעדכן את הסעיף בחוזה ההתקשרות עם הספק.

6. התמורה

א. התמורה תחושב באופן הבא:

1. תמורה חודשית קבוע של _____ ₪.
2. תמורה כנגד פעולות האכיפה המפורטות בנספח "א" 1 – מסמך תאור השרותים והעבודות נשוא המכרז והתמורה עבורם שאותן תורה העירייה לקבלן ולבצע ושיבוצעו בפועל וזאת כנגד התעריפים המפורטים בנספח "א" 1 – מסמך תאור השרותים והעבודות.
3. תמורה חודשית קבועה בסך של 21,000 ₪ כנגד הפניות שבוצעו למוקד התשלומים והברורים של הקבלן, שממוקם מחוץ למשרדי העירייה, כמפורט בנספח "א" 1 – מסמך תאור השרותים, העבודות, אחוזי העמלה נשוא המכרז

מ.ג.ע.ח. מע"מ

[18]

להלן פרוט החיובים שהפיקה החברה בשנת 2021 בגין שרות זה:

| תאריך רישום | תאריך ערך | אסמכתא | שם חשבון נגדי | תאור פעולה | זכות |
|-------------|------------|-----------|---------------|------------------|--------------|
| 28/02/2021 | 31/01/2021 | 216000756 | שרותי גביה | שרותי גביה 1/21 | 304,200.00 |
| 28/02/2021 | 28/02/2021 | 216001466 | שרותי גביה | שרותי גביה 2/21 | 304,200.00 |
| 31/03/2021 | 31/03/2021 | 216002143 | שרותי גביה | שרותי גביה 3/21 | 304,200.00 |
| 30/04/2021 | 30/04/2021 | 216002895 | שרותי גביה | שרותי גביה 4/21 | 304,200.00 |
| 31/05/2021 | 31/05/2021 | 216003783 | שרותי גביה | שרותי גביה 5/21 | 304,200.00 |
| 30/06/2021 | 30/06/2021 | 216004578 | שרותי חניה | שרותי גביה 6/21 | 304,200.00 |
| 31/07/2021 | 31/07/2021 | 216005355 | שרותי גביה | שרותי גביה 7/21 | 304,200.00 |
| 30/09/2021 | 31/08/2021 | 216006151 | שרותי גביה | שרותי גביה 8/21 | 304,200.00 |
| 30/09/2021 | 30/09/2021 | 216006725 | שרותי גביה | שרותי גביה 9/21 | 304,200.00 |
| 31/10/2021 | 31/10/2021 | 216007711 | שרותי גביה | שרותי גביה 10/21 | 304,200.00 |
| 30/11/2021 | 30/11/2021 | 216008445 | שרותי גביה | שרותי גביה 11/21 | 304,200.00 |
| 31/12/2021 | 31/12/2021 | 216009075 | שרותי גביה | שרותי גביה 12/21 | 304,200.00 |
| | | | | סה"כ | 3,650,400.00 |

8.5 התחשבות בגין מוקד תשלומים וברורים (מוקד טלפוני)

בהתאם להסכם ההתקשרות בסעיף 6, התמורה עבור הפעלת מוקד טלפוני זכאית החברה לתשלום חודשי קבוע בסך 21,000 ₪ בחודש (ללא מע"מ).

להלן פרוט החיובים שהפיקה החברה בשנת 2021 בגין שרות זה:

| תאריך רישום | תאריך ערך | אסמכתא | שם חשבון נגדי | תאור פעולה | זכות |
|-------------|------------|-----------|---------------|------------------|------------|
| 28/02/2021 | 31/01/2021 | 216000661 | שרותי גביה | מוקד אנושי 1/21 | 24,570.00 |
| 28/02/2021 | 28/02/2021 | 216001374 | שרותי גביה | מוקד אנושי 2/21 | 24,570.00 |
| 31/03/2021 | 31/03/2021 | 216002053 | שרותי גביה | מוקד אנושי 3/21 | 24,570.00 |
| 30/04/2021 | 30/04/2021 | 216002808 | שרותי גביה | מוקד אנושי 4/21 | 24,570.00 |
| 31/05/2021 | 31/05/2021 | 216003695 | שרותי גביה | מוקד אנושי 5/21 | 24,570.00 |
| 30/06/2021 | 30/06/2021 | 216004491 | שרותי גביה | מוקד אנושי 6/21 | 24,570.00 |
| 31/07/2021 | 31/07/2021 | 216005270 | שרותי גביה | מוקד אנושי 7/21 | 24,570.00 |
| 30/09/2021 | 31/08/2021 | 216006065 | שרותי גביה | מוקד אנושי 8/21 | 24,570.00 |
| 30/09/2021 | 30/09/2021 | 216006641 | שרותי גביה | מוקד אנושי 9/21 | 24,570.00 |
| 31/10/2021 | 31/10/2021 | 216007678 | שרותי גביה | מוקד אנושי 10/21 | 24,570.00 |
| 30/11/2021 | 30/11/2021 | 216008361 | שרותי גביה | שרותי מוקד 11/21 | 24,570.00 |
| 31/12/2021 | 31/12/2021 | 216009083 | שרותי גביה | מוקד אנושי 12/21 | 24,570.00 |
| | | | | סה"כ | 294,840.00 |

בבדיקת הביקורת נמצא כי ע"פ ההסכם על העירייה לשלם לחברת מגע"ר סך 24,570 ₪ כולל מע"מ עבור המוקד הטלפוני- **תקין**.

8.6 התחשבונו כספית על בסיס היקף פניות חודשיות

באפשרות העירייה לקבל שירותים נוספים במסגרת שירותי החברה בנושא גביה וכו' שלא נכללים בחוזה/מכרז בהתאם לחוק וכתוספת לחוזה המקורי.

להלן פרוט החיובים שהפיקה החברה בשנת 2021 בגין שירותים נוספים כאמור:

א. שירותים שונים:

| תאריך רישום | תאריך ערך | אסמכתא | שם חשבון נגדי | תאור פעולה | זכות |
|-------------|------------|-----------|---------------|---------------------|-----------|
| 28/02/2021 | 18/02/2021 | 216001142 | שרותי גביה | משלוח ט. דיגי 1/21 | 2,588.00 |
| 31/03/2021 | 24/03/2021 | 216001973 | שרותי גביה | משלוח טפס דיגי 2/21 | 1,474.00 |
| 31/05/2021 | 14/04/2021 | 216002427 | שרותי גביה | מ. טפסים דיגי 3/21 | 2,497.00 |
| 31/05/2021 | 16/05/2021 | 216003344 | שרותי גביה | מ. טפסים דיגי 4/21 | 3,430.00 |
| 30/06/2021 | 21/06/2021 | 216004349 | שרותי גביה | ט. דיגיטליים 5/21 | 3,786.00 |
| 30/06/2021 | 25/07/2021 | 216005165 | שרותי גביה | ט. דיגיטליים 6/21 | 2,879.00 |
| 30/09/2021 | 09/09/2021 | 216006273 | שרותי גביה | מ. טפסים דיגי 7/21 | 1,208.00 |
| 31/12/2021 | 19/12/2021 | 216008939 | שרותי גביה | מ. טופס דיגי 11/21 | 2,377.00 |
| | | | סה"כ | | 20,239.00 |

ב. התחשבונו כספית בגין הפעלת פלטפורמה דיגיטאלית בשנת 2021:

| תאריך רישום | תאריך ערך | אסמכתא | שם חשבון נגדי | תאור פעולה | זכות |
|-------------|------------|-----------|---------------|-------------------------|------------|
| 28/02/2021 | 31/01/2021 | 216000696 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 1/21 | 8,424.00 |
| 28/02/2021 | 28/02/2021 | 216001410 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 2/21 | 8,424.00 |
| 31/03/2021 | 31/03/2021 | 216002088 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 3/21 | 8,424.00 |
| 30/04/2021 | 30/04/2021 | 216002842 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 4/21 | 8,424.00 |
| 31/05/2021 | 31/05/2021 | 216003728 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 5/21 | 8,424.00 |
| 30/06/2021 | 30/06/2021 | 216004524 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 6/21 | 8,424.00 |
| 31/07/2021 | 31/07/2021 | 216005303 | שרותי גביה | פ. דיגיטלית 7/21 | 8,424.00 |
| 30/09/2021 | 31/08/2021 | 216006098 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 8/21 | 8,424.00 |
| 30/09/2021 | 30/09/2021 | 216006673 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 9/21 | 8,424.00 |
| 31/10/2021 | 31/10/2021 | 216007652 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 10/21 | 8,424.00 |
| 30/11/2021 | 30/11/2021 | 216008394 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגיטלית 11/21 | 8,424.00 |
| 31/12/2021 | 31/12/2021 | 216009079 | שרותי גביה | פלטפורמה דיגי 12/21 | 8,424.00 |
| | | | סה"כ | | 101,088.00 |

ג. התחשבונו כספית בגין מערכת זימון תורים

מסקירה של כרטסת הנהלת החשבונות לשנת 2021 נמצא כי בחברה נוהגת להפיק אחת לחודש חיוב כספי בסכום משתנה, בגין שימוש במערכת זימון תורים.

להלן פרוט החיובים שהפיקה החברה בשנת 2021 בגין שרות זה:

| תאריך רישום | תאריך ערך | אסמכתא | שם חשבון נגדי | תאור פעולה | זכות |
|-------------|------------|-----------|---------------|--------------------|--------|
| 28/02/2021 | 18/02/2021 | 216001143 | שרותי גביה | זימון תור במו 1/21 | 14 |
| 31/03/2021 | 24/03/2021 | 216001974 | שרותי גביה | זימון תור במו 2/21 | 207 |
| 31/05/2021 | 14/04/2021 | 216002426 | שרותי גביה | זימון תור במו 3/21 | 628 |
| 31/05/2021 | 16/05/2021 | 216003345 | שרותי גביה | זימון תור במו 4/21 | 55 |
| 30/06/2021 | 21/06/2021 | 216004350 | שרותי גביה | זימון תור במו 5/21 | 5,564 |
| 30/06/2021 | 25/07/2021 | 216005079 | שרותי גביה | זימון תור במו 6/21 | 6,463 |
| 30/09/2021 | 09/09/2021 | 216006274 | שרותי גביה | זימון תור במו 7/21 | 3,996 |
| 31/12/2021 | 19/12/2021 | 216008940 | שרותי גביה | זימון תור במ 11/21 | 5,649 |
| | | | | סה"כ | 22,576 |

הביקורת ממליצה כי העירייה תסדיר את התשלומים הנ"ל במסמך מסודר בתיאום עם היועמ"ש ואל מול חברת הגביה המרחיב את השירותים הנכללים בחוזה המקורי.

כל תושב מחויב ע"פ חוק⁵ לשלם ארנונה בגין מקרקעין מגורים או מקרקעין עסקים בהם הוא עושה שימוש. הוראות החוק וכללי משרד הפנים ניסחו כללים בדבר זכאותם של תושבים לקבלת הנחה ממסי ארנונה.

על פי חוק ישנם 3 סוגי הנחות הניתנות לתושבים:

(1) הנחות לפי מצב אישי - הנחות הניתנת בגין מצבו האישי של המחזיק / מתגורר במקרקעין במידה ועומד בקריטריונים שנקבעו בחוק: עולה חדש, נכות, הורה יחידי, אזרח ותיק וכדומה (רשימת הזכאות מפורטת בנספח ה).

(2) הנחות לפי מבחן הכנסה - המיועדות לתושבים שהיקף ההכנסה לנפש נמוכה מהנתונים המפורטים בקריטריונים

(3) הנחה בגין נכס ריק / הרוס - בעלים של נכס ריק מכל אדם וחפץ שאין משתמשים בו במשך תקופה של 30 יום ומעלה יקבל פטור מארנונה לתקופה של עד חצי שנה. כמו כן, בהתאם לקבוע בחוק (סעיף 330 לפקודת העיריות) נכס שנהרס לחלוטין או נכס שניזוק כך שלא ניתן כלל להשתמש בו, ואין משתמשים בו - ניתן לקבל בגינו פטור מארנונה.

את הבקשות ניתן להגיש במספר אופנים (ראה הרחבה סעיף מס' 2) באמצעות מוקד קבלת קהל, טפסים דיגיטאליים, או בפקס.

בבדיקת הביקורת נמצא שאין באגף הגביה יכולת להפיק נתון כמה בקשות לקבלת הנחה התקבלו בכל שנה בכל החלופות האפשריות. לכאורה כל אחד ממסלולי הבקשה פועל באופן נפרד ואין מערכת אחת המסוגלת להפיק נתון כמה בקשות התקבלו וכמה מתוכם נדחו.

הביקורת ממליצה להקים אופציה שתאפשר יכולת הפקת נתונים מכל ערוצי ההתקשרות על סוגי הבקשות שהתקבלו באגף.

9.2 שימוש במערכת טפסים דיגיטאליים

בהתאם לחוק ישנם 3 סיבות שבגינם קיימת זכאות לתושב לבקש הנחה מארנונה:

- הנחה לפי מצב אישי

⁵ חוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), תשנ"ו-1995*
123

- הנחה לפי מבחן הכנסה
- הנחה בגין נכס ריק / הרוס

הביקורת מבקשת להסב את תשומת הלב לכך שעל אף קיומם של 3 סיבות שבגינן יכול תושב להגיש בקשה לקבלת הנחה בארנונה למגורים הוגדרו במערכת הטפסים הממוחשבת 6 סוגי טפסים שונים שאף אחד מהם אינו בהלימה לסוגי ההנחות שנקבעו בחוק.

להלן פרוט הטפסים הדיגיטאליים במפורטים באתר האינטרנט (מערכת MAST) :

- (1) בירור בנושא הנחות
- (2) הנחה בארנונה
- (3) השלמת מסמכים- הנחות
- (4) השלמת מסמכים הנחות מבוטל
- (5) טופס הנחת חוק
- (6) נציג- הנחה בארנונה

קיים קושי כאשר קיימות אופציות רבות ולא ברור איזה מהטפסים יש למלאות.

ראוי להדגיש, כל אחד מסוגי ההנחות מגדיר קריטריונים / מסמכים / ונסיבות מיוחדות המזכות בקבלת הנחה. כפועל יוצא מכך, כל על מנת לעמוד בקריטריונים של כל אחד מ- 3 סוגי הבקשות יש להגיש מסמכים שונים, כהוכחת עמידה בתנאי הזכאות. בהעדר טופס ייעודי לכל אחת מסוגי הבקשות נפגמת היכולת של התושב להגיש בקשה ספציפית באופן מהיר, יעיל ומלא.

הביקורת ממליצה לשנות את מערך המסמכים, ולתת אפשרות מסודרת להגיש טופס ייעודי לכל סוגי הבקשות.

9.3 בחינת זמן המתנה למענה לפניית שהוגשו במערכת הטפסים הדיגיטאליים (mast)

לצורך בחינת איכות המענה לפנייות התושבים במערכת הטפסים הדיגיטאליים, ביקשנו לבחון את זמן התגובה של אגף הגביה לפנות אלו. לצורך כך, נלקחו ממערכת הממוחשבת כל הפניות שהתקבלו במהלך החודשים ספטמבר – דצמבר 2021. מדובר על כ- 3,600 פניות בנושא הנחות לארנונה.

בבדיקת הביקורת נמצא שזמן המענה הממוצע לפנייות בנושא הנחה הינו 9.4 ימי עסקים . 62% מהפניות (2232 פניות) נענו בתוך 10 ימים ואילו 28% מהפניות נענו לאחר 30 יום.

9.4 בדיקה מדגמית – משך קבלת מענה לפנייה

- בתאריך 2.2.2022 ביצעה הביקורת בדיקה מדגמית במערכת הטפסים הממוחשבת. במסגרת זו בוצעה פניה יזומה ונפתחה בקשה לקבלת מידע / הגשת בקשה לקבלת הנחה. בפרטי הפניה נרשם במפורש "ברצוני לקיים שיחה עם נציג שרות בנושא פנייה זו"
- בתאריך 8.2.2022 (כ-5 ימים לאחר מועד ביצוע הפניה) התקלה הודעה ממוחשבת ממערכת mast שבמסגרתה נרשם:
"תודה על פנייתך בנושא הנחה בארנונה באמצעות הטפסים החכמים של mast קיבלנו פנייתך והיא הועברה לטיפול. מספר הפניה לצורך מעקב הינו 1693460"
עד למועד סגירת הביקורת, 20.2.2022, טרם התקבלה תשובת האגף ו/או התייחסות לפנייה ו/או שיחה עם נציג שרות.

9.5 הגשת בקשות חזרות לקבלת הנחה

מסקירה של כל הפניות שהתקבלו במערכת הטפסים הדיגיטליים נמצא כי כל אחד מהפניות שהוגשו לאגף קיבלה "מספר פניה" – מספר חד ערכי שמשויך לכל בקשה. כפי שהוסבר בהרחבה בסעיף 2 בשנת 2021 הוגשו לאגף הגביה 18,055 פניות לצורך קבלת הנחה.

הביקורת מבקשת להסב את תשומת הלב לכך שהמערכת הממוחשבת סופרת "פניות" ולא סופרת "בקשות". כלומר, במידה ותושב אחד מגיש באותה שנה, בגין אותו נכס, שני טפסים או שתי פניות שונות הרי שהמערכת סופרת כאילו התקבלו שתי בקשות ולא מאחדת את הפניות לבקשה אחת לקבלת הנחה. הביקורת ממליצה כי המערכת תאפשר לכל תושב אפשרות להגשת מסמך הנחה בארנונה פעם אחת. במידה ויהיו שינויים בפרטי הבקשה ניתן יהיה להגיש את הפרטים ששוננו בטופס השלמת מסמכים ייעודי. כך המערכת תפעל בצורה יעילה ומסודרת יותר.

להלן ניתוח שערכה הביקורת של כלל הפניות שהתקבלו בשנת 2021:

| אחוז | כמות | |
|---------|--------|---|
| 74.22% | 13,400 | מספר הפניות שחזרו על עצמן יותר מפעם אחת |
| 25.78% | 4,655 | מספר הפניות המייצגות בשה אחת |
| 100.00% | 18,055 | מספר הפניות לקבלת הנחה |

בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה אינו יכול לנפק מידע כמה בקשות לקבלת הנחה התקבלו במערכת במהלך שנת 2021. המערכת בנויה כך שהיא סופרת פניות ולא בקשות.

לדוגמה:

| מספר פניה | סוג טופס | תז | ת. קבלת הפניה | שעה | סטטוס | נציג מטפל | תאריך שינוי אחרון |
|-----------|---------------|-----------|---------------|-------|-------|------------|-------------------|
| 1 | הנחה בארנונה | 345516504 | 16/03/21 | 13:28 | סגור | דבורה טיאר | 5/04/21 |
| 2 | הנחה בארנונה | 345516504 | 06/04/21 | 18:56 | סגור | | |
| 3 | הנחה בארנונה | 345516504 | 18/04/21 | 17:53 | סגור | | |
| 4 | הנחה בארנונה | 345516504 | 19/04/21 | 14:51 | סגור | | |
| 5 | הנחה בארנונה | 345516504 | 20/04/21 | 16:23 | סגור | | |
| 6 | הנחה בארנונה | 345516504 | 21/04/21 | 13:21 | סגור | | |
| 7 | הנחה בארנונה | 345516504 | 21/04/21 | 17:53 | סגור | | |
| 8 | הנחה בארנונה | 345516504 | 22/04/21 | 15:16 | סגור | | |
| 9 | טופס הנחת חוק | 345516504 | 27/04/21 | 22:54 | סגור | דבורה טיאר | 8/05/21 |
| 10 | טופס הנחת חוק | 345516504 | 06/05/21 | 19:05 | סגור | | |
| 11 | טופס הנחת חוק | 345516504 | 12/05/21 | 17:22 | סגור | | |

| מספר פניה | סוג טופס | תז | ת. קבלת הפניה | שעה | סטטוס | נציג מטפל | תאריך שינוי אחרון |
|-----------|---------------|-----------|---------------|-------|-------|------------|-------------------|
| 1 | הנחה בארנונה | 345516504 | 16/03/21 | 13:28 | סגור | דבורה טיאר | 5/04/21 |
| 2 | הנחה בארנונה | 345516504 | 06/04/21 | 18:56 | סגור | | |
| 3 | הנחה בארנונה | 345516504 | 18/04/21 | 17:53 | סגור | | |
| 4 | הנחה בארנונה | 345516504 | 19/04/21 | 14:51 | סגור | | |
| 5 | הנחה בארנונה | 345516504 | 20/04/21 | 16:23 | סגור | | |
| 6 | הנחה בארנונה | 345516504 | 21/04/21 | 13:21 | סגור | | |
| 7 | הנחה בארנונה | 345516504 | 21/04/21 | 17:53 | סגור | | |
| 8 | הנחה בארנונה | 345516504 | 22/04/21 | 15:16 | סגור | | |
| 9 | טופס הנחת חוק | 345516504 | 27/04/21 | 22:54 | סגור | דבורה טיאר | 8/05/21 |
| 10 | טופס הנחת חוק | 345516504 | 06/05/21 | 19:05 | סגור | | |
| 11 | טופס הנחת חוק | 345516504 | 12/05/21 | 17:22 | סגור | | |

| מספר פניה | סוג טופס | תז | ת. קבלת הפניה | שעה | סטטוס | נציג מטפל | תאריך שינוי אחרון |
|-----------|----------------------|----------|---------------|-------|-------------|------------|-------------------|
| 1 | הנחה בארנונה | 21681754 | 07/06/21 | 00:04 | סגור | דבורה טיאר | 10/21 |
| 2 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 19/07/21 | 15:40 | ממתין לחומר | דבורה טיאר | 02/09/21 |
| 3 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 01/09/21 | 11:22 | סגור | דבורה טיאר | 29/09/21 |
| 4 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 01/09/21 | 11:59 | התקבל עדכ | | |
| 5 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 13/09/21 | 12:34 | התקבל עדכ | | |
| 6 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 14/09/21 | 20:17 | סגור | דבורה טיאר | 04/10/21 |
| 7 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 29/09/21 | 13:38 | סגור | ליטל לוזן | 06/10/21 |
| 8 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 30/09/21 | 12:15 | סגור | מיטל דדון | 07/10/21 |
| 9 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 30/09/21 | 12:19 | סגור | מיטל דדון | 07/10/21 |
| 10 | השלמת מסמכים - הנחות | 21681754 | 30/09/21 | 15:30 | סגור | מיטל דדון | 07/10/21 |

| מספר פניה | סוג טופס | תז | ת. קבלת הפניה | שעה | סטטוס | נציג מטפל | תאריך שינוי אחרון |
|-----------|-------------------|----------|---------------|-------|-------|---------------|-------------------|
| 1 | הנחה בארנונה | 21377536 | 30/04/21 | 01:09 | סגור | דבורה טיאר | 26/08/21 |
| 2 | הנחה בארנונה | 21377536 | 09/06/21 | 15:43 | סגור | | |
| 3 | הנחה בארנונה | 21377536 | 10/06/21 | 14:25 | סגור | | |
| 4 | הנחה בארנונה | 21377536 | 17/06/21 | 16:41 | סגור | | |
| 5 | הנחה בארנונה | 21377536 | 20/06/21 | 13:24 | סגור | | |
| 6 | הנחה בארנונה | 21377536 | 21/06/21 | 12:07 | סגור | | |
| 7 | הנחה בארנונה | 21377536 | 22/06/21 | 11:01 | סגור | | |
| 8 | הנחה בארנונה | 21377536 | 27/07/21 | 11:54 | סגור | ברכה בורשטיין | 16/08/21 |
| 9 | בירור בנושא הנחות | 21377536 | 28/07/21 | 12:59 | סגור | ליטל לוזן | 16/08/21 |

| מספר פניה | סוג טופס | תז | ת. קבלת הפניה | שעה | סטטוס | נציג מטפל | תאריך שינוי אחרון |
|-----------|----------------------|-----------|---------------|-------|---------------|------------|-------------------|
| 1 | הנחה בארנונה | 346199979 | 06/01/21 | 16:54 | ממתין לחומר | דבורה טיאר | 24/01/21 |
| 2 | הנחה בארנונה | 346199979 | 21/01/21 | 09:03 | ממתין לחומרים | | |
| 3 | הנחה בארנונה | 346199979 | 21/01/21 | 15:20 | ממתין לחומרים | | |
| 4 | השלמת מסמכים - הנחות | 346199979 | 07/04/21 | 11:35 | סגור | מיטל דדון | 25/04/21 |
| 5 | השלמת מסמכים - הנחות | 346199979 | 25/07/21 | 12:59 | סגור | ליבי פנט | 02/09/21 |

10. טיפול בבקשות בוועדת חריגים

10.1 מבוא

על פי חוק⁶ על העירייה להקים וועדת הנחות (להלן – "ועדת חריגים") אשר מורכבת מחברי מועצה, גזבר העירייה, מנהל מחלקת רווחה ויועץ משפטי או מי מטעמם. בסמכות ועדת החריגים לדון ולאשר מתן הנחות בתשלומי ארנונה עד 70% לתושבים שנקלעו למצבים כלכליים מורכבים, מוגדרים בחוק כ"נזקקים".

באתר האינטרנט של העירייה פורטו הקריטריונים לזכאות כדלהלן:

- תושב שנגרמו לו הוצאות חריגות גבוהות במיוחד במהלך השנה בשל טיפול רפואי חד פעמי או מתמשך, שלו או של בן משפחתו.
- תושב אשר במהלך השנה עבר שינוי משמעותי בהכנסותיו לדוגמא, מחלה קשה, פיטורין, גירושין וכיו"ב.
- התושבים העומדים בתנאים המפורטים זכאים להגשת בקשה לוועדת חריגים אשר תקבע את גובה ההנחה לה הם זכאים.

10.2 אופן הגשת בקשה לוועדת חריגים ("נזקק")

בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא התקין טופס ייעודי ממוחשב במערכת הטפסים הדיגיטאליים לטובת תושבים המבקשים להגיש בקשות לוועדת חריגים. בפועל, תושב המבקש לממש את זכותו ולהגיש בקשה נדרש להגיע פיזית למשרדי מוקד קבלת קהל. הביקורת ממליצה להוסיף למערכת הדיגיטלית טופס ייעודי לבקשה לוועדת חריגים.

10.3 פילוח מספר הבקשות שהוגשו לוועדת חריגים

בבדיקת הביקורת נמצא שבאגף הגביה אין מידע זמין לגבי מספר הבקשות שהוגשו על ידי תושבים בכל אחת מהשנים האחרונות לנסיבות "חריגות".

לדברי הנהלת האגף, כל הבקשות מגיעות באופן ידני למשרדי האגף ומעוברות לטיפול ועדת חריגים של העיריה.

10.4 סדרי עבודת ועדת חריגים

⁶ תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993 סעיף 7
127

ועדת חריגים הינה ועדה חיצונית לאגף הגביה, יחד עם זאת מבחינת התושבים מדובר שברות שלכאורה "חוסה" תחת אחריות אגף הגביה והוא זה שנדרש לספק תשובות בגין הבקשות שהוגשו.

בבדיקת הביקורת נמצא שהנהלת העיר לא קבעה את סדרי עבודתה של הוועדה, תדירות התכנסות ואופן הדיווח בגין החלטות שקיבלה.

לדברי הנהלת האגף, הוועדה מתכנסת בערך 4-5 פעמים בשנה ודנה בבקשות שהתקבלו באופן שוטף. כמו כן הועבר דיווח אודות מספר הבקשות שאושרו אך אין כאמור מידע כמה בבקשות התקבלו בנושא זה בכל שנה, כלהלן:

| 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | סוג ההנחה למגורים |
|------|------|------|------|-----------------------|
| 33 | 30 | 63 | 34 | הנחות עפ"י ועדת הנחות |

11. טיפול בבקשות בוועדת 339

11.1 מבוא

ישנם מקרים בהם תושב זכאי להנחה בגין ארנונה אך לא הגיש את הבקשה בשנת החיוב. במצבי אלה הסדיר המחוקק בסעיף מס' 339 לפקודת העיריות, את האפשרות להגיש בקשה רטרואקטיבית בגין מחיקת חוב שנים קודמות. ועדת הנחות היא הגורם המוסמך לדון בבקשות אלה.

בבדיקת הביקורת נמצא שבאינטרנט של העירייה אין טופס ייעודי להגשת בקשות לפי סעיף 339. הביקורת ממליצה להוסיף לאתר האינטרנט של העירייה מידע רלוונטי ועדכני על וועדת 339. כדי לוודא שכל תושב יוכל לקבל את זכויותיו החוקיות.

משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת הגביה הוסבר שנוהגת לקבל בקשות עד 5 שנים אחורה רק בתנאי שיש חוב במערכת לאותן שנים. במידה והתושב מבקש הנחת רטרו ניתן להגיש עד שנתיים אחורה גם כשאין חוב, החזר כספי יינתן לתושב רק לאחר האישור של משרד הפנים להנחה ובניכוי 10% מההנחה המגיעה לתושב.

11.2 אופן הגשת בקשה לוועדת 339

בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא התקין טופס ייעודי ממוחשב במערכת הטפסים הדיגיטליים לטובת תושבים המבקשים להגיש בקשות בגין סעיף 339 לוועדת הנחות. בפועל, תושב המבקש לממש את זכותו ולהגיש בקשה נדרש להגיע פיזית למשרדי מוקד קבלת קהל. הביקורת ממליצה להוסיף למערכת הטפסים הדיגיטליים טופס ייעודי לבקשה לוועדה זו.

11.3 פילוח מספר הבקשות שהוגשו לוועדת חריגים

בבדיקת הביקורת נמצא שבאגף הגביה אין מידע זמין לגבי מספר הבקשות שהוגשו על ידי תושבים בכל אחת מהשנים האחרונות בגין סעיף 339 לפקודת העיריות.

12. טיפול בבקשות בוועדת 338

12.1 מבוא

ישנם מקרים בהם תושב שיש לו חוב בגין ארנונה בגין שנים קודמות זכאי לבקש מחיקת חוב כולו / חלקו לאור מצב כלכלי קשה. במצבים אלה הסדיר המחוקק בסעיף מס' 338 לפקודת העריות, את האפשרות להגיש בקשה למחיקת חובות גם בגין שנים קודמות. ועדת הנחות היא הגורם המוסמך לדון בבקשות אלה.

בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא פרסם את הוראות החוק ולא העביר לידיעת ציבור התושבים את האפשרות הקיימת בחוק להגשת בקשות באופן למחיקת חובות כמוסדר בחוק.

משיחה שקיימה הביקורת עם מנהלת הגביה הוסבר שנוהגת לקבל בקשות רק מתושב שאין לו נכס בבעלותו, לוועדה זו ניתן להגיש רק מקרים קשים במיוחד כמו מבוגרים שמתקיימים מקצבאות, פשיטות רגל, מצב סוציאקונומי קשה מאוד בלבד.

12.2 אופן הגשת בקשה לוועדת הנחות (338)

בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא התקין טופס ייעודי ממוחשב במערכת הטפסים הדיגיטאליים לטובת תושבים המבקשים להגיש בקשות בגין סעיף 338 לוועדת הנחות. בפועל, תושב המבקש לממש את זכותו ולהגיש בקשה נדרש להגיע פיזית למשרדי מוקד קבלת קהל.

12.3 פילוח מספר הבקשות שהוגשו לוועדת הנחות (338)

בבדיקת הביקורת נמצא שבאגף הגביה אין מידע זמין לגבי מספר הבקשות שהוגשו על ידי תושבים בכל אחת מהשנים האחרונות בגין סעיף 338 לפקודת העריות. הביקורת ממליצה כי האגף ינהל מערכת מידע מסודרת על הבקשות שהתקבלו ותבצע מעקב על תהליך הטיפול.

13. השגה על חיוב ארנונה

בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית) תשל"ו 1976, מי שחויב בתשלום ארנונה כללית רשאי תוך תשעים ימים מיום קבלת הודעת התשלום להשיג עליה לפני מנהל הארנונה על יסוד טענה מטענות אלה:

- הנכס שבשלו נדרש התשלום אינו מצוי באזור כפי שנקבע בהודעת התשלום;
- נפלה בהודעת התשלום שמשיגים עליה טעות בציון סוג הנכס, גדלו או השימוש בו;
- הוא אינו מחזיק בנכס

בבדיקת הביקורת נמצא שאגף הגביה לא פרסם את הוראות החוק ולא העביר לידיעת ציבור התושבים את האפשרות הקיימת בחוק להגשת השגה על חיוב ארנונה. כמו כן לא קבע האגף טופס ייעודי להגשת השגות על ידי התושבים לצורך מימוש זכותם כפי שנקבע בחוק.

14. הנגשת מידע לציבור באתר האינטרנט של העירייה

14.1 כללי

אחד הרכיבים החשובים ביותר בתחום שרות לקוחות הינו הנגשת המידע לתושבים באופן בהיר ותוך הפניית תשומת הלב לסוגיות החשובות.

בבדיקת הביקורת נמצא שאתר האינטרנט של העירייה מספק מידע רלוונטי רב, בסוגיות השונות לטובת ציבור התושבים (למעט בנושאים שנדונו בסעיפים 6 ו-7).

14.2 מידע בגין בקשה לאישור לטאבו

להלן פרוט המידע המופיע באתר האינטרנט לידיעת התושבים :

- על מנת להעביר זכויות בנכס כלשהו, על התושב להמציא אישור עירייה המופנה אל רשם המקרקעין- טאבו.
- האישור לרשם המקרקעין מאשר שכל החובות הנוגעים לבעל הנכס בגין הנכס שולמו במלואם לעירייה.
- אישור זה מעיד על סילוק חובות של בעל הנכס ביחס לנכס (חובות כגון: ארנונה, מים, ביוב היטל השבחה, אגרות והיטלי פיתוח). לאחר קבלת האישור ניתן לפנות לרשם המקרקעין ולהמשיך את תהליך העברת הזכויות בנכס.
- תוקף תחולת האישור ירשם על גביו והינו בהתאם למועד האחרון בגינו שולם חשבון הארנונה.
- קבלת האישור אינה מהווה אסמכתא לביצוע העברת הבעלות בספרי העירייה. החלפת מחזיקים או העברת בעלות תתבצע אך ורק לבקשת אחד מהצדדים לעסקה, באמצעות מסמכים רלוונטיים.
- קבלת האישור כרוכה בתשלום החובות החלים על הנכס ותשלום עבור האישור בסך של 80 שקלים.

- המסמכים הנדרשים לבקשה: צילום נסח רישום, העתק של הסכם המכר, וכו'

14.3 בקשה לרישום / החלפת דיירים

להלן פרוט המידע המופיע באתר האינטרנט לידיעת התושבים:

- על כל שינוי של מחזיק בנכס חובה למסור על כך הודעה בכתב לרשות, בסמוך למסירת החזקה בנכס, בצירוף חזה שכירות וטופס לשינוי חזקה ובלבד שתקופת השכירות הינה בת 12 חודשים ומעלה.
- כל עוד לא תתקבל הודעה כאמור על שינוי המחזיק בנכס, תחול חובת תשלום הארנונה על המחזיק הרשום וזאת אף אם חדל מלהחזיק בנכס בפועל.
- המסמכים הנדרשים בכניסה לדירה חדשה: טופס שינוי חזקה החתום בידי שני הצדדים, העתק של חזה שכירות, צילום תעודת הזהות של השוכר.

נספחים

נספח א' – פרוט טפסים ממוחשבים באתר העירייה

להלן פירוט הטפסים הדיגיטליים כפו שפורטו באתר האינטרנט של העירייה⁷:

- (1) הנחה בארנונה
- (2) השלמת מסמכים - הנחות
- (3) טופס הנחת חוק
- (4) השלמת מסמכים לטאבו
- (5) בקשה לפטור נכס ריק
- (6) עדכון הוראת קבע
- (7) בקשה לאישור משכנתא
- (8) בקשה להחזר זכות לחשבון
- (9) מסירת דירה מקבלן
- (10) בקשה לפטור בגין נכס הרוס
- (11) קבלת מידע בשעת חירום
- (12) בקשה לביטול תוספת פיגורים
- (13) טופס פנייה כללי
- (14) בקשה לאישור טאבו
- (15) החלפת משלמים
- (16) ברור בנושא הנחות
- (17) פנייה בנושא אחר
- (18) טופס תשלומים כללי
- (19) ברור בנושא מצב חשבון/ תשלומים
- (20) בקשה לרישום ראשוני לטאבו
- (21) השלמת מסמכים - החלפת משלמים
- (22) טופס בקשה לדחייה /פטור לתשלום ארנונה עסקים

נספח ב' - פרוט הנחה בארנונה לפי מצב כלכלי

להלן פרוט המידע הקיים באתר האינטרנט של העירייה:

מבחן הכנסה - הכנסות לבית אב

הנחה לפי מבחן הכנסה תינתן לפי הכנסות שנה קודמת.

התושב ראשי לבחור ב-2 אפשרויות למבחן ההכנסה

או - לפי הכנסות לבית אב לחדשים דצמבר של שנת מס קודמת - בקשת ההנחה לפי תלושי שכר של אותם חודשים.

או - לפי הכנסות לבית אב של כל שנת מס קודמת - בקשת הנחה לפי טופס 106 (תלוש שכר שנתי ולא 12 תלושי שכר)

יש להצהיר על הכנסה מכל מקור שהוא:

משכורת (ברוטו), הכנסה מעסק, הכנסה מיח' דיור, תמיכה, גמלה, קצבה, דמי לידה, דמי אבטלה, תשלום הורים למשכנתא וכדומה.

למרות האמור לעיל לא ייחשבו כהכנסה לעניין טבלת ההכנסה הכנסות מ:

קצבאות ביטוח לאומי: ילדים, שארים, ילד נכה, זקנה.

הכנסה עד שכר המינימום של ילד/ה אחד,

מחצית מהכנסתם החודשית של בן/בת המתגוררים עם המחזיק בנכס מהילד השני ואילך.

- דמי שכירות שמקבל אדם בעד השכרת דירתו-בסכום שאינו עולה על דמי השכירות שהוא משלם בעד דירה אחרת ששכר למגוריו.
- דמי שכירות אשר משולמים ע"י הורים ישירות למשכיר (יש להציג חשבון בנק) ההנחה תינתן בהגבלה לשטח הנכס וכדלהלן
 - עד 7 נפש - עד 100 מ"ר
 - מ-8 נפש - עד 120 מ"ר
 - מ-10 נפש - עד 150 מ"ר
 - מ-14 נפש - עד 180 מ"ר
- מחזיק בנכס אשר ברשותו חסכון בשיעור של למעלה מ 100,000 ₪, או אשר בבעלותו יותר מנכס אחד, בקשתו תטופל במסגרת ועדת הנחות.
- נציגי המחלקה רשאים לבקש דפי חשבון בנק לפי הצורך.
- המסמכים להגשת בקשה להנחה לפי מבחן הכנסה
- טופס בקשה מתאים ניתן לקבל באגף הגביה או מילוי טופס דיגיטלי באתר העירייה.
- צילום ת"ז + ספח מלא + פרטי ילדים של כל המתגוררים בנכס גם עבור הילדים מעל גיל 18 . חובה שבספח תופיע כתובת מגורים בבית שמש..
- טופס "תקופות מעסיקים/ תקופות עבודה" לשני בני הזוג ולמתגוררים בנכס מעל גיל 18 - מה'מוסד לביטוח לאומי', יתקבל גם טופס "מעמד לא עובד" מינואר 2022, למשפחה בה שני בני הזוג עובדים במשרה מלאה אין צורך בדו"ח זה..
- אישורי הכנסה לשני בני הזוג ולמתגוררים בנכס מעל גיל 18 שכיר- 3 תלושי שכר לשלושה חודשים אחרונים ב2021, או טופס 106 חתום מהמעסיק לחישוב שנתי. שימו לב, אם בשלושה חודשים האחרונים של שנת 2021 חל שינוי במקום עבודתכם יש לצרף טופס 106 או מכתב הפסקת עבודה מהמעסיק.

- עצמאי - שומת הכנסה שנתית מרשות המיסים (עד 30/06/2022 ניתן להגיש – שומת מס 2020 מתאריך 01/07/2022 שומת מס 2021).
- או לחלופין תקציר שומה מאתר רשות המיסים חתום כנאמן למקור בחתימת רו"ח.
- עצמאי חדש - תושב אשר פתח עסק בשנת 2021 ועדיין לא קיבל שומת מס, יוכל להגיש העתק טופס 'דין וחשבון על הכנסות בארץ ובחול לשנת המס' (טופס 1301) בחתימת רו"ח שימו לב, ניתן להגיש זאת עד 30/06/2022 לאחר מכן יש להגיש שומת מס.
- אברך כולל- טופס "אישור מלגת כולל" על בלנק רשמי עם פרטים מלאים: מס' עמותה, חתימת + שם, ציון שעות הלימוד וגובה המלגה.
- תלמיד- עבור ילד מעל גיל 18 המתגורר בבית ההורים הלומד במוסד חינוכי ואינו מקבל מלגה יש להגיש אישור לימודים מקורי + צילום תעודת זהות וספח וכן אישור מעמד לא עובד מביטוח לאומי.

מסמכים נוספים שיש להגיש במקרים מסוימים:

- תושב חדש בעיר - לצרף מכתב ממח' הגביה של עיר מגוריהם הקודמת האם ועד מתי קיבלתם הנחה בשנת 2021.
- תושב חדש בעיר זכאי להגיש בקשה להנחה עד שלושה חודשים מיום כניסתו לנכס.
- במידה ואינכם רשומים כדיירים בנכס במחשבי העירייה, יש לצרף טופס מיוחד 'עדכון דייר חדש בנכס' ('שינוי חזקה') חשוב מאוד! מומלץ לעדכן מגורים בנכס מיד עם הכניסה לדירה, ולא להמתין עד להגשת הבקשה להנחה.
- שוכרי דירה: לצרף חזה שכירות. לתקופה של לפחות 12 חודשים מיום הבקשה, עם מספרי ת"ז ברורים. במקרה בו השכירות משולמת ע"י ההורים ישירות למשכיר, יש לציין זאת בטופס והסכום לא ייחשב כהכנסה! בצרוף חשבון בנק עם שם התושב על גבי הטופס.
- אם השכירות משולמת ע"י השכרת דירה אחרת שברשותכם יש לציין זאת, ולצרף חזה השכרת הדירה שבבעלותכם, ההפרש בלבד ייחשב כהכנסה!.
- ילד עובד: 3 תלושי שכר + טופס 'דו"ח מעסיקים' ת.ז. כולל ספח. במקרים מסוימים בהם הכנסת הילד אינה מגיעה לשכר מינימום הכנסת הילד לא תחשב להכנסה.
- דמי לידה: מי שקיבלה דמי חופשת לידה מביטוח לאומי עבור חלק מהתקופה של שלושת החודשים האחרונים של זמן הבקשה, יש לצרף אישור מודפס מהמוסד לביטוח לאומי הכולל את אופן חישוב זכאותכם לדמי לידה. ועל איזה תקופה בדיוק זה שולם מפורט לפי חישוב יומי, אם ההנחה מחושבת לפי הכנסה שנתית יש לצרף אישור דמי לידה שנתי.

נספח ג' – פרוט השרותים הכלולים בהסכם ההתקשרות עם מגער

פרוט השרותים הכלולים בהסכם -

- א. תפעול מלא של אגף ההכנסות בעירייה.
 - ב. הפעלת מערכת המחשוב של העירייה ומערכות תומכות פעילות של הקבלן.
 - ג. הכשרת עובדים.
 - ד. הופעת העובדים
 - ה. אישור עובדים והחלפתם.
 - ו. עובדים ונוהלים.
 - ז. התהליכים העיקריים בקבלת קהל.
 - ח. התהליכים העיקריים באכיפת הגביה שאליהם מחויב הקבלן והתנהלות הוצאות האכיפה.
 - ט. שילוט
 - י. קנסות בתי משפט
 - יא. מוקד אנושי לתשלומים וברורים.
 - יב. מערכת האכיפה
 - יג. ביצוע שירותי הגביה והאכיפה.
 - יד. דוחות פעילות
 - טו. סיום עבודת הקבלן
 - טז. הכנת תיקים למחיקת חובות.
 - יז. טבלת קנסות.
- מבוא תמצית התחייבויות הקבל

נספח ד' - נספח מיום 15.12.2015

מאז חתימה 15/12/15

125-15

חתימה 248

נספח להסכם
שנערך ונחתם בבית שמש ביום 15/12/15 לחודש נובמבר שנת 2015

בין: עיית בית שמש
(להלן: "העירייה")

מצד אחד

לבין: מגע"ר בע"מ
(להלן: "נותן השירות")

מבני

הואיל: ובין הצדדים נחתם הסכם מיום 10/2013 מתן שירותי גבייה עבור העירייה; ולנוכח חוסר בהירות בסעיף מסויים ניהלו הצדדים משא ומתן והגיעו להסכם כמפורט בנספח זה;

לפיכך הוצהר הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא והנספח לנספח זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
2. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם שבין הצדדים וכל האמור בנספח זה בא להוסיף על האמור בהסכם אך לא לגרוע ממנו.
3. במקום סעיף 14 לנספח א' להסכם יבוא:
 14. עבור ביצוע השרותים הנייל, ישולם לנותן השירות על בסיס פנייה בפועל שתתבצע למוקד כדלקמן-
 - (א) עבור ביצוע ברור עם תשלום חלקי או מלא - ע"י המענה האנושי - ישולם לחברה סך של 4.70 ₪ לפנייה.
 - (ב) עבור ביצוע תשלום באמצעות ספח ("תשלום מלא") - ע"י המענה האנושי - ישולם לחברה סך של 3.20 ₪ לפנייה.
 - (ג) עבור בירור בלבד - ע"י המענה האנושי - ישולם לחברה סך של 4.70 ₪ לפנייה.
4. למעט האמור בנספח זה, לא יהיה כל שינוי ביתר תנאי ההסכם.

מ.ג.ע.ר בע"מ
נותן השירות

ולראיה באו הצדדים על החתום

אד"ת ברדוגו
העובד המזכיר עיית בית שמש
10201102011 נספח להסכם עם מגער (2) 10201102011




נספח ה – סוגי הנחות

| הנחה בגלל מצב אישי ** (הנחות חוק) | | גובה ההנחה | הגבלות |
|-----------------------------------|---|------------|---|
| נכות | אי כושר השתכרות של 75% ומעלה המקבל קצבת נכות | 80% | עד 100 מ"ר |
| | נכות רפואית של 90% ומעלה | 40% | עד 100 מ"ר |
| | הורה המקבל גמלת ילד נכה | 33% | עד 100 מ"ר |
| הבטחת הכנסה | הבטחת הכנסה מביטוח לאומי ברצף משנת 2002 ועד היום | 70% | עד 100 מ"ר |
| אזרח ותיק | מקבלי קצבת זקנה / שארים / תלויים | 25% | עד 100 מ"ר |
| | יחיד שהכנסתו אינה עולה על השכר הממוצע במשק, או לזוג שהכנסתם אינה עולה על הממוצע במשק ב150% | 30% | עד 100 מ"ר |
| | מקבלי גמלת הבטחת הכנסה <u>בתוספת</u> לקצבת הזקנה/ שארים / תלויים | 100% | עד 100 מ"ר |
| | אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה לנכה בתוספת השלמת הכנסה | 100% | עד 100 מ"ר |
| עולה חדש | זכאי להנחה לשנה אחת (עד שנתיים ממועד העלייה) עם הצגת תעודת 'עולה חדש' או 'אזרח עולה' וללא מבחן הכנסה. | 90% | עד 100 מ"ר |
| הורה יחיד | כהגדרתו בחוק משפחות שבראשן הורה עצמאי, תשנ"ב 1992 או - הורה עצמאי לילד המתגורר איתו המשרת בפועל בשרות סדיר, וגילו אינו עולה על 21 שנה. היא חיה בנפרד מבן זוגה, שהתה במקלט לנשים מוכות 90 ימים לפחות, מתוך תקופה של שנים עשר חודשים שתחילתה ביום ראשון לשהותה במקלט כאמור, פתחה בהליך על פי דין להשתחרר מקשר הנישואין ופעלה במסגרת הליך זה שישה חודשים לפחות; ואולם אישה תהא פטורה מפתירת הליך כאמור אם לשכת הסעד אישרה כי יש בכך כדי לסכן את חייה או את חיי ילדה; | 20% | עד 100 מ"ר |
| חייל | המשרת שירות סדיר בצה"ל לפי חוק שירות ביטחון (עד תום 4 חודשים מיום שחרורו) בהצגת אישור קצין העיר תחילת וסוף שירות | 100% | עד 70 מ"ר |
| חייל מילואים פעיל | חייל מילואים פעיל מוגדר כמי שעשה לפחות 20 ימי שירות מילואים מצטברים בתקופה של שלוש שנים או לחלופין חייל מילואים שטרם מלאו לו 3 שנים לשחרור וביצע 14 ימי שירות מילואים בתקופה של שנה או שנתיים צמודות אחת לשנייה. | 5% | עד כל גודל הנכס |
| שירות אזרחי | תושב המתנדב בשירות אזרחי – בהצגת 'תעודת משרת' ואישור ממנהלת השירות האזרחי לאומי, תחילת וסוף שירות ההנחה משתנה לפי כמות שעות שבועיות של השירות. | 50% או 75% | עד 3 נפשות - עד 70 מ"ר מ-4 נפשות - עד 90 מ"ר |

נספח ו - דוגמא לטפסים

טופס מספר 1 - בקשה לקבלת הנחה



טופס בקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה כללית לדירת מגורים לשנת 2022

אגף הגבייה

לפי תקנות הסדרים במסגרת המדינה הנוהגות מאז 1993 ותוקן החשבוני 1995 (מס' 1) ותקנות 2 (8) (11-14)

שימו לב! בקשות להנחה בארנונה יש להגיש (בקשות עם כל המסמכים הנלווים הנדרשים) עד לתאריך א' סיון תשפ"ב 31.5.2022. בקשות שיוגשו לאחר התאריך הנ"ל, או שישולמו לאחר התאריך הנ"ל - תינתן ההנחה מיום הגשת / השלמת הבקשה ואילך בלבד.

פרטי הנכס:

| מס' משלם | רחוב | מס' בית | מס' דירה | חזקה בדירה | מס' נכס |
|--|------|---------|----------|---|---------|
| | | | | <input type="checkbox"/> שכירות <input type="checkbox"/> בעלות | |
| האם בבעלותך נכס נוסף / האם בבעלותך יחידת דיור המושכרת לצד ג' / לא. [] כן במידה והתשובה הינה כן, יש לפרט בכתובת _____ עיר _____ | | | | | |
| האם בבעלותך רכב? [] לא. [] כן במידה והתשובה הינה כן, יש לפרט דגם _____ מס' רישוי _____ שנת ייצור _____ | | | | | |

פרטי המבקש

| שם ומשפחה | טלפון | נייד | מייל | מס' נפשות בנכס |
|-----------|-------|------|------|----------------|
| | | | | |

פרטים והכנסות של דיירי הנכס: 'הכנסה חודשית ממוצעת ברוטו' - התושב רשאי לבחור בין:

| אופציה א' | אופציה ב' |
|--|---|
| חישוב שנתי - הממוצע של ההכנסות לחודש לפי טופס 106. | חישוב לפי ממוצע ההכנסות של 3 חודשים אחרונים (10-11-12) של 2021. |

| מספר זהות | שם | גיל | תאריך לידה | מצב אישי רווק / נשוי גרש / אלמן | עיסוק ומקום עבודה | הכנסה חודשית ממוצעת ברוטו |
|-----------|----|-----|------------|---------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| | | | | | | |

הכנסות נוספות שאינן מעבודה

| מקור הכנסה | סכום |
|----------------------------|------|
| ביטוח לאומי - קצבת ילדים | |
| ביטוח לאומי - אחר | |
| תמיכת הורים | |
| השלמת הכנסה / הבטחת הכנסה | |
| תמיכות / מילגות כולל | |
| סה"כ הכנסות נוספות: | |

סיכום סך כל ההכנסות בחודש לבית אב לחודש מעבודה ומהכנסות נוספות: _____ ₪

הצהרת מבקש ההנחה והסכמה לויתור סודיות:

אני הח"מ נושאת ת"ז שמספרה _____ מצהיר בזאת כי הפרטים שמלאתי בטופס בקשה זה הינם נכונים. וברצוני לבקש הנחה עקב הכנסה נמוכה לבית אב לפי טבלת מבחן הכנסה לפי הכנסה חודשית ממוצעת:

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> אופציה א' חישוב שנתי לפי טופס 106 | <input type="checkbox"/> אופציה ב' חישוב ממוצע ההכנסות 3 חודשים אחרונים של 2021 |
|---|--|

תאריך: _____

התימת המצהיר _____

אין צורך להגיש הכל באתר

- זימון תור לאגף הגבייה
- בידור חשבון ארנונה
- תשלומי ארנונה וקנסות
- הנחות לזכאים בארנונה
- מידע כללי
- עדכון הודאת קבע

עיצוב: MCG

האסמכתאות שידרשו על מנת לסייע בביצוע הבדיקה ידוע לי כי במידה וימצאו דיווחים חסרים / סותרים, הכנסות שלא דווחו משכר או מהשכרת נכס, או במידה של אי שיתוף פעולה מלא מצדדי בבדיקה, תבטל ההנחה לאלתר ואני מתחייב בזאת לשלם לעירייה את הוצאות הבדיקה בסך 400 ₪. לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן.

דף הסבר והנחיות לבקשת הנחה בארנונה 2022

יש להקדים ולמלא את כל הפרטים בטופס, ולצרף את כל המסמכים / האישורים הנדרשים - לפי שפת כבוד חתומות מחוז העירייה



| | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> אופציה ב' חישוב ממוצע ההכנסות של 3 חודשים אחרונים (10-11-12) של 2021 | <input type="checkbox"/> אופציה א' חישוב שנתי הממוצע של ההכנסות של כל שנת 2021 – לפי טופס 106 | הנחה לפי מבחן הכנסה לשנת 2021, תינתן לפי ההכנסה הממוצעת של המשפחה ב 2021. |
|---|---|---|

מסמכים להגשת בקשה להנחה לפי מבחן הכנסה:

| 1. אישורי הכנסה | 2. אישור ביטוח לאומי | 3. תעודת זהות | 4. טופס בקשה |
|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> שכיר חישוב שנתי - טופס 106 חישוב לפי 10/11/12 - 3 תלוי שכר אחרונים של 2021. מסמכי מקור או ניסוח עם חתימת ותומכת המוסד על נאמן למקור. | טופס 'דו"ח תקופות עבודה' מהמוסד לביטוח לאומי (לבקשה בה שני בני הזוג עבדים במשורת מלאה - אין צורך בטופס ביטוח לאומי) | צילום ת"ז +סמך מלא + פרטי ילדים של כל המתגוררים בכנס מעל גיל 18. | טופס הצהרה על פרטי ההכנסות לבית אב יש להצהיר על הכנסה מכל מקור שהוא: משכורת (ברוטו), הכנסה מעסק, תמיכה, גמלה, קצבה, זמי לידה, תשלום חורים למשפחת זמי אבטלה, מענקים, סיוע בכי"ד וכדומה. |
| <input type="checkbox"/> עצמאי שומת הכנסה שנתיים מרשות המיסים אחרונה שבידכם עד לתאריך 30.6.2021 - אפשר להביא גם שומת מס של 2020 מתאריך 1.7.2021 - חובה להביא שומת מס של 2021. תיקבל גם הקצויה שומה מאתר רשות המיסים חתום כאמון למקור החתימת עצמאי אשר מבקש להגיש לפי שומת 2021, יישו למי המודע האחרון להגשת בקשה להנחה לפי שומת 2020 ולכשיחזרה בדיוו שומת 2021, יישו שוב לעריכת התקציה. בתוך שוב את בקשת ההנחה לפי שומת העדכנית וטראנסקטיבית מתחמת. | טופס 'דו"ח תקופות עבודה' מהמוסד לביטוח לאומי | חובה שבסמך תופיע ששם כותבת מגורים בבית ששש | יש להצהיר על הכנסה מכל מקור שהוא: משכורת (ברוטו), הכנסה מעסק, תמיכה, גמלה, קצבה, זמי לידה, תשלום חורים למשפחת זמי אבטלה, מענקים, סיוע בכי"ד וכדומה. |
| <input type="checkbox"/> אברך כולל תושב אשדוד מתחילת שנת 2021 ועדיון לא קיבל שומת מס של 2021. יוכל להגיש תיקום טופס דיוו וחשבוני על הכנסות בארץ ובחול לשנת המס 2021. | טופס 'דו"ח תקופות עבודה' מהמוסד לביטוח לאומי | חובה שבסמך תופיע ששם כותבת מגורים בבית ששש | יש להצהיר על הכנסה מכל מקור שהוא: משכורת (ברוטו), הכנסה מעסק, תמיכה, גמלה, קצבה, זמי לידה, תשלום חורים למשפחת זמי אבטלה, מענקים, סיוע בכי"ד וכדומה. |
| <input type="checkbox"/> עקרת בית עובד - תלוי שכר כמו בשכיר תלמיד - אישור לימודים מהמוסד החיל / שירות לאומי - תעודת הונר / אישור מוסמך | טופס 'דו"ח תקופות עבודה' מהמוסד לביטוח לאומי או טופס 'אישור מעמד לא עובד' הפעיל במפורש כי המבקש לא עבד למרות מינואר 2020 | חובה שבסמך תופיע ששם כותבת מגורים בבית ששש | יש להצהיר על הכנסה מכל מקור שהוא: משכורת (ברוטו), הכנסה מעסק, תמיכה, גמלה, קצבה, זמי לידה, תשלום חורים למשפחת זמי אבטלה, מענקים, סיוע בכי"ד וכדומה. |

מסמכים נוספים שיש להגיש במקרים מסויימים:

| | |
|-------------------------------------|--|
| חשב חדש בעיר | 1. תושב חדש בעיר - לצרף מכתב מנח"מ הגביה של עיר מגורים הקודמת האם ועד מתי קיבלתם הנחה בשנת 2021. 2. במידה ואינכם רשומים כדירים בכנס במחשבו העירייה, יש לצרף טופס מיוחד 'עדכון דיוו חדש בכנס' (שיעורי חוקה) חשוב מאוד! - מומלץ לעדכן מגורים בכנס מיד עם הכניסה לידה, ולא להמתין עד להגשת הבקשה להנחה. |
| שוכרי דירה | לצרף חוזה שכירות, תקופה של לפחות 12 חודשים, עם סמפ"ד ת"ז ברורים, ומסי תלמינים של שוכר ומשכיר. אם השכירות משולמת ע"י השכרת דירה אחרת שברשותכם יש לציין זאת, ולצרף חוזה השכרת הדירה שבעלתכם, הפרש בלבד ייחשב כהכנסה! |
| משכיר דירה | לצרף חוזה שכירות הכולל פרטי השוכר, סכום השכירות, ושטח / מסי' החדרים בדירה / ביח"ד המושכרת. יש לצרף את החוזה, בין אם מדובר בכנס נפרד לגמרי, ובין אם מדובר ביח"ד שהיא חלק מהכנס עליו אתם מבקשים הנחה. |
| ילדים מעל גיל 18 בבית ההורים | ילד לומד: אישור לימודים ממוסד הלימודים + טופס 'דו"ח מעסיקים' או טופס 'מעמד לא עובד' מהמוסד לביטוח לאומי + צילום ת.ז. כולל סמך. ילד עובד: 3 תלוי שכר + טופס 'דו"ח מעסיקים' + ת.ז. כולל סמך. במקרים בהם הכנסת הילד אינה מגיעה לשכר מינימום הכנסת הילד לא תחשב להכנסה |
| דמי לידה | מי שקיבלה דמי חופשת לידה מביטוח לאומי עבור חלק מהתקופה של שלושת החודשים האחרונים של 2021, יש לצרף אישור מודפס מהמוסד לביטוח לאומי אישור דמי לידה וימי הכולל את אופן חישוב ואתכם לדמי לידה. ועל איזה תקופה בדיוק זה שולם. |

אין צורך להגיע

הכל באתר

- ◉ זימון תור לאגף הגביה
- ◉ ביורד חשבון ארנונה
- ◉ תשלומי ארנונה וקנסות
- ◉ הנחות לזכאים בארנונה
- ◉ מידע כללי
- ◉ עדכון הוראת קבע

- הנחות בארנונה ניתנות למבקשים במסגרת התקנת שנקבעו בחוק (תקנות החדשים בעש / תחנות מארנונה השנתי 1993) ע"פ צו הארנונה לשנת 2021 של עיריית בית שמש, כבעלי ת"ז ישראלית הנושאת כתובת מגורים עדינות בבית שמש, על מבקש הנחה להמציא טופס בקשה בצירוף כל המסמכים והאישורים הנדרשים. **הגשת ההנחה לשנת 2021 כמפה לתשלום חובות ישנים**
- במקרים מסויימים, ולפי שיקול הדעת של הרשות יתכן שתידרשו להשלים מסמכים נוספים. בקשות הנחה ייפוצלו תוך חרשיים. ערעורים יתיקבלו תוך 30 יום ממתן תשובת מנח הגביה. **מומלץ!! לשמור העתק מכל מסמך אותו צרפתם לבקשה**
- מבקש בכנס המבקש הנחה בארנונה ואשר ברושטו חשכון בשיעור של מעל 100,000 ₪, וכן תושב אשר בעלותו 2 נכסים ומעלה, יוכל לקבל הנחה רק באמצעות געת חרונים
- הנחה 'מבחן הכנסה' מוגבלת ל-100 מ"ר ראשוניים של הנכס למספחה של עד 7 נמפות. הנחה היא רק על שטח המיושם למגורים ולא על שטח מחקו או גניה. מוספת המוח 8 נפש ומעלה וזאת לקבל הנחה עד 120 מ"ר ראשוניים של הנכס, 10 נפש ומעלה וזאת לקבל הנחה עד 150 מ"ר ראשוניים של הנכס, 14 נפש ומעלה וזאת לקבל הנחה עד 180 מ"ר ראשוניים של הנכס.

| | | | |
|---|---|---|---|
| מתי/מתי / שוכר / שוכר חיוב ע"פ חוק הרושטו לישות על כל שישו (תחלת דיוו או חוקה או שישו נודל הנכס) שחל בכנס | עדכון משולם חדש בכנס יש להגיש באמצעות טופס מתאים או פניה באתר העירייה, בצירוף העתק חוזה שכירות וצילום ת"ז של השוכר והמשכיר. | עדכון משולם חדש בכנס יש להגיש באמצעות טופס מתאים או פניה באתר העירייה, בצירוף העתק חוזה שכירות וצילום ת"ז של השוכר והמשכיר. | עדכון המוחיק הנכנס יעדכן מיום החודשה לעירייה עד למענה זה ותחיל חובת התשלום על המוחיק הרושטו ולא יתבצע נענו לבצע רישום מחויק חדש וטראנסקטיבית. |
| שישו לבד טופס זה חינו טופס בקשה להנחה לפי מבחן הכנסה ככלי באם הנכס ואינכם תרונת חוק גמלה / חורה יחד / אחרת וחק / שותף אחר / שירות אחר / עדי הנכס ממונים לבדוק את האותנטיות ואת אופן הגשת הבקשה בארנונה ת"ז שישו | את הבקשה להנחה, ניתן להגיש: <input type="checkbox"/> באתר האינטרנט של העירייה <input type="checkbox"/> תור באגף הגביה - בזימון תור מראש בלבד | שישו לבד טופס זה חינו טופס בקשה להנחה לפי מבחן הכנסה ככלי באם הנכס ואינכם תרונת חוק גמלה / חורה יחד / אחרת וחק / שותף אחר / שירות אחר / עדי הנכס ממונים לבדוק את האותנטיות ואת אופן הגשת הבקשה בארנונה ת"ז שישו | שישו לבד טופס זה חינו טופס בקשה להנחה לפי מבחן הכנסה ככלי באם הנכס ואינכם תרונת חוק גמלה / חורה יחד / אחרת וחק / שותף אחר / שירות אחר / עדי הנכס ממונים לבדוק את האותנטיות ואת אופן הגשת הבקשה בארנונה ת"ז שישו |

תושב שיקבל הנחה הוא פרט את יתרה הארנונה במלואה עד 31.12.2022. בתבטיל ההנחה, והתושב יחויב בתשלום הארנונה במלואה וכלא הנחה העירייה תגובה מנת לעת לשלוח בקשות להנחה למנו או אחרי אישור הנחה, לבדיקת עומק באמצעות חברת הקריות. במידה וימצאו דיווחים חסרים / סותרים, או במידה של אי שיתוף פעולה מלא מצד התושב בבדיקה. בתבטיל הנחה לאלתר ותחושב יחויב בהוצאות הבדיקה בסך 400 ₪. **נכס שמוצל אינו זכאי להנחה בארנונה, תושב שלא יזכיר את כל ההכנסות או שישו מסמכים שקריים, ההנחה תבטל מבלי אפשרות להגיש בקשה חוזרת.**

| אגף הגביה | ימי פעילות | בין השעות |
|---|--|---|
| ביני העירייה מגדלי נעמי, קומה 2 דרך רבין 4 כתובת דואר: אגף הגביה ת"ד 5, בית שמש | ימים א', ב', ד', ה' ימים א' - ה' יום ו' וערבי חג | בזימון תור מראש באתר העירייה או במוקד הטלפוני 20:00 - 08:30 12:30 - 08:30 |

www.betshemesh.muni.il

הכל באתר

טופס מספר 2 – בקשה להנחה "נזקק"



בקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה כללית

לדירת מגורים למחזיק שהוא "נזקק" (לועדת הנחות) לשנת _____

לפי תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחות מארנונה), התשנ"ג 1993 ותיקון התשנ"ו 1995 טופס 2 (תקנות 2, 8, 9).

פרטי הנכס:

| מס' משלם | רחוב | מס' בית | מס' דירה | חזקה בדירה | מס' נכס |
|--|------|---------|----------|--|---------|
| | | | | <input type="checkbox"/> שכירות <input type="checkbox"/> בעלות | |
| 1. האם בבעלותך דירה נוספת / עסק חנות נוסף, וכדומה: _____ כתובת: _____ | | | | | |
| 2. האם בבעלותך / בחזקתך רכב: _____ לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> מס' רישוי _____ דגם _____ שנת ייצור _____ | | | | | |

פרטי המבקש: ההכנסה חודשית ממוצעת ברוטו: _____ ההכנסה הממוצעת ברוטו לחודשים 10-11-12 לשנת הכספים הקודמת.

| המבקש | מספר זהות | משפחה | שם פרטי | שם האב | תאריך לידה | טלפון / נייד | מסב אישי רשמי / אישי גרע / אחר | עיסוק ומקום עבודה | הכנסה חודשית ממוצעת ברוטו |
|-------|-----------|-------|---------|--------|------------|--------------|--------------------------------------|----------------------|------------------------------|
| בעל | | | | | | | | | |
| אשה | | | | | | | | | |
| ילדים | | | | | | | | | |
| 1. | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | | |
| 6. | | | | | | | | | |
| 7. | | | | | | | | | |
| 8. | | | | | | | | | |
| 9. | | | | | | | | | |

סה"כ הכנסות מעבודה:

| מקור הכנסה | סכום | מקור הכנסה | סכום |
|---------------------------|------|---------------------|------|
| ביטוח לאומי – קצבת ילדים | | פיצויים / פנסיה | |
| ביטוח לאומי – אחר _____ | | שכר דירה | |
| השלמת הכנסה / הבטחת הכנסה | | אחר _____ | |
| תמיכות / מילגות | | סה"כ הכנסות נוספות: | |

הכנסות נוספות שאינן מעבודה

סיכום הכנסות
לכית אב לחודש _____
הכנסות מעבודה + הכנסות נוספות

הצהרת מבקש ההנחה והסכמה לויתור סודיות:

אני החתום מטה: _____ נושא/ת ת"ז שמספרה: _____, מצהיר בזאת כי הפרטים שמלאתי בטופס בקשה זה הינם נכונים. החיים מצהיר בזאת כי ידוע לו שעיריית בית שמש רשאית לבדוק ולחסור את פרטי הבקשה והצהרה בכל דרך ונורה לרבות באמצעות מסדד תקינות ביוט העירונית. החיים מתחייב לשתף פעולה ולהמציא את כל הפרטים והמסמכים והאסמכתאות שידרושו על מנת לסייע בביצוע הבדיקה. ידוע לו כי במידה וימצאו דיווחים חסרים / סותרים, או במידה של אי שיתוף פעולה מלא מצידו בבדיקה, תבטל ההנחה לאותו ואני מתחייב בזאת לשלם לעירייה את תשלומי הבדיקה בסך 400 ₪. לאחר שתוהרתו כי עלי לומר את האמת וכי אחיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, והריני מצהיר בזאת כי ברצוני לבקש הנחה לשנת _____ מהנימוקים הבאים:

תאריך: _____ חתימת המצהיר

שם פקיד
וחותמת נתקבל

אישור הגשה לתושב
שם _____
מס משלם _____
תאריך _____



דף הסבר והנחיות

נוהל ומסמכים נדרשים לבקשת הנחה בארנונה לועדת הנחות
לתושב אשר אינו עונה לקריטריונים הרגילים של הנחה לפי מבחן הכנסה ומבקש לגשת לועדת הרגעים
 יש להקפיד ולמלא את כל הפרטים בנוסח, ולצרף את כל המסמכים הנדרשים - לשלוח לבקש חתימת ממונה הנחיות

| שם | תיאור |
|-------------------------------------|--|
| טופס בקשה | טופס הבקשה הינו הצהרה על גובה הכנסותיכם ב3 חודשים אחרונים של שנת הכספים הקודמת. בהצהרה יש לכלול הכנסה מכל סוג שהוא: שכר, תמיכה, קצבה, נמלה, דמי לידה, תמיכה הורים, שכר ילדים המתגוררים בנכס וכדומה. |
| צילום ת"ז | צילום ת"ז + סמך מלא + פרטי ילדים, של כל המתגוררים בנכס מעל גיל 18. |
| אישורי ביטוח לאומי | טופס יתקופות מעסיקים: מהמוסד לביטוח לאומי - של כל המתגוררים בנכס מעל גיל 18 דף סקור כבד. סמך צילום של גיל 18 שישו עובד וינוע לנישואים או טופס "מסמך לא עובד" מהמוסד לביטוח לאומי. |
| דמי חשבון בנק | אישורים שנתיים על כל קצבה שתנכם מקבלים מהמוסד לביטוח לאומי שלושה חודשים רצופים של 3 חודשים אחרונים משנת כספים קודמת מכל חשבונות הבנק בבעלותכם + דף יתרות (אובליגו) של החשבון של סקור כבד. |
| שכר | שימו לב: מגוון דמי חשבון בנק אשר יש להם תנועת כספית אשר חורגת מההצהרה והטובות מהלוואות וכדומה. חובה לצרף אסמכתא. |
| עצמאי | תלשו שכר מקוריים או חשבוני מספרים כעריי חתימת וחימת המעביד (לשלושה חודשים אחרונים של שנה קודמת) |
| אישורי הכנסה אחרונים של 2015 | שומת הכנסה שנתיים מרשות המיסים אחרונה שקבלתם. |
| אברך כולל | טופס "אישור מלגת כוללי" על בילגן רשמי (טופס מקורי) עם פרטים מלאים: מסי עמותה, כתובת המסד, חתימת + סמך + סמך מנהל המסד, עיון ששת הלימוד ונבח המוסד. |
| מובטל | נבדקה ותקבלה פחתה פ 800 ש"ח לצרף עם אישור פרידה. |
| דמי לידה | 3 תלשו אבטלה אחרונים + 3 תלשו שכר אחרונים עד האבטלה. |
| תלמיד | מי שיקבלה דמי תוספת לידה מביטוח לאומי עבור חלק מהתקופה של שלושת החודשים האחרונים של שנה קודמת, יש לצרף אישור מודפס מהמוסד לביטוח לאומי המכליל את אזור חיוב ובאתכם למי לידה. על אותה תוספת בדיוק זה שולם עבור ילד מעל גיל 18 המתגורר בבית הוראים, והולמד במוסד חינוכי ואינו מקבל מלגה - יש להציש אישור לימודים מקורי. |
| עבודת קודמת | יש לצרף טופס 106 או מכתב הסקת עבודה מכל מקום עבודה בו עבדתם בשנת הכספים הקודמת. גם אם לא עבדתם בו ב3 חודשים האחרונים של אותה שנה. |
| השלמת הכנסה | מביטוח לאומי: לצרף אישור קבלת קצבה מ-2002 ברצף עד חוום. |
| הבטחת הכנסה | "אישור וכוונת לקצבאות לפי פרק ביטוח נכות" מהמוסד לביטוח לאומי הכולל: סכום הנמלה ברשות, מועד תחילת הוכחות לנישוא, אחוז הנכות שנקבע וסוג הנכות, דעת אי-כחור. |
| קצבת נכות | לצרף מכתב ממח' הנביה של עיר מגוריהם הקודמת עד מתי והאם קיבל הנחה בנוסף, במידה והנכס טרם נרשם על שמכם באגף הנביה. יש לצרף טופס ישינוי חוקי (ערכן דייר חדש בנכס) |
| תושב חדש בעיר | לצרף חוזה שכירות, לתקופה של לפחות 12 חודש, עם מספר ת"ז ברורים. |
| שוכרי דירה | הערייה חזקת את התחם מיום מסירת התודעה על עיסון שוכר חדש בנכס. התחם לא תינתן לרשימת קבלת מיום הכניסה לנכס בפועל. במקרה בו השכירות שולמית ע"י הוראים ישירות לשוכרי, יש להציש את כל מסמכי החיסום (עד 2,000 ש"ח) לא יחוייב בהכנסות אם השכירות שולמית ע"י חשבת דירה אחת שבראשותכם יש להציש את חוזה השכירות חודשי ובעלותכם, המפרש לכבד יחוייב בהכנסות. |
| אסמכתאות על קצבאות | יש לצרף אסמכתאות המוכיחות את ההרעה במצבכם הכלכלי, כמו דו"ח של אגף הרווחה, אישורים / קבלות על הוצאות רפואיות, פסי"ד, איחוד תיקים, חשבון בנק מוגבל וכדו' דרישות של הוצל"פ, וכדומה. |

- הגשת בקשה אינה פוטרת מתשלום ארנונה מלאה ואינה דוחה את מועד התשלום. בנוסף, תושב אשר קיבל הנחה בארנונה ולא פרע את מלוא יתרת החוב עד 31 בדצמבר של אותה שנה, תבוטל ההנחה ותתוסיף ליתרת החוב, כולל תוספת ריבית והצמדה כחוק.
- בקשה ללא כל המסמכים המצורפים / או ללא מלוא הפרטים וחתימת המבקש / או עם חובות משנה שעברה. או שהנכס אינו רשום ע"ש המבקש - לא תסופל.
- במקרים מסוימים, ולפי שיקול הדעת של הרשות יתכן שתידרשו להשלם מסמכים נוספים.
- עריורים יתקבלו תוך 30 יום ממתן תשובת מח' הנבייה.
- שים לב! חתימתך מהווה הצהרה !!!** מוצהר בזאת כי במידה והצהרת המבקש אודות פרטי הכנסותיו ופרטים אחרים אינם תואמים ותוצאות החקירה, תבוטל ההנחה בארנונה, והמבקש יחוייב ב-400 ש"ח בגין הוצאות חקירה.
- את הבקשה יש להגיש באגף הנביה בלבד, בירורים ניתן לעשות במוקד הביירוים 1700-500-521 וכן בפקס 02-9992729.
- מומלץ!!** לשמור העתק מכל מסמך אותו צרפתם לבקשה.
- את הבקשה ניתן להגיש עד ליום 30.9 של אותה שנת כספים בלבד.**
- הערייה נוהגת מעת לעת לשלוח בקשות להנחה לפני או אחרי אישור ההנחה, לבדיקת עומק באמצעות חברת חקירות. במידה וימצאו דיווחים חסרים / סותרים, או במידה של אי שיתוף פעולה מלא מצד התושב בבדיקה. תבוטל ההנחה לאלתר והתושב יחוייב בהוצאות הבדיקה בסך 400 ש"ח.
- לנוחיותכם, בכניסה לבניין הערייה עמדת ביטוח לאומי לבעלי קוד סודי להפקת אישור עבודה / נכות / קצבאות (קוד סודי ניתן להזמין במוקד ביטוח לאומי 6050*)

| אגף הנביה | ימי פעילות | בין השעות |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| בניין הערייה מנדלי מעימי, קומה 2 דרך רבין 4 כתובת דואר: אגף הנביה ת"ד 5, בית שמש, פקס: 02-990741 | ימים א', ב', ד', ה' | 13:30 - 8:15 |
| | יום ב' במשרד הראשי בלבד | 17:30 - 15:30 |
| שלוחת רמב"ש (למשלומים בלבד) רח' נחל דולב 16 (במתניס) | יום ג', ו' וערבי חג | 15:30 - 08:30 |
| | מנהל משלומים / בירורים / משלומים | 12:30 - 08:30 |
| משלומים במוקד ממוחשב - 24 שעות ביממה חובה להצטייד במס' מילקה | מרטל משלומים | www.citypay.co.il |
| | | 1-700-500-521 שלוחה 1 |



עיריית בית שמש
לשכת ראש העיר

Municipality of Beit Shemesh
Office of the Mayor

י"ג בכסלו, תשפ"ב

7 דצמבר, 2022

לכבוד

מר יעקב דהן

מבקר העירייה

כאן

הנושא: ביקורת בנושא מערך השירות לתושב אגף הגביה

מאשרת בתודה קבלת דו"ח ביקורת בנושא שבנדון.

כפי שצוין בדוח המבקר, מחלקת הגביה הפועלת בעיר הינה מחלקה מקצועית, המופעלת על ידי מנהלים ועובדים בעלי ידע, ניסיון והכשרה מקצועיים. הביקורת התרשמה לחיוב מאיכות ההון האנושי ומתודעת השרות הגבוהה של הגורמים הרלוונטיים.

חזון הנהלת העירייה להוביל לשיפור והנגשת השירות לתושבים בפרט בנושא הגביה.

עיריית בית שמש הייתה אחת החלוצות אשר הטמיעה עוד לפני שנים רבות מערכת שירות דיגיטלי מקוון מתקדם לצורך התקשרות בין התושב לעירייה, שירות אשר מעניק חווית שירות משופרת נגישה וחסכונית בזמן.

הנגשת השירות באופן דיגיטלי מזה כמה שנים אפשרה לאגף מעבר חד וחלק לשירות מרחוק מלא ללא קבלת קהל כלל בתקופת הקורונה, יצוין כי עוד טרום פרוץ הנגיף פעלה אגף הגביה בהסברה רציפה ומסיבית לעידוד הציבור לשימוש במערכת הדיגיטלית ורבים מהציבור אכן ניצל את הכלים המקוונים.

השירות הדיגיטלי שמציעה המערכת כולל מגוון רחב של טפסים דיגיטליים הנותנים מענה לכלל השירותים הפרונטליים הניתנים באגף הגביה.

העירייה פועלת באופן מתמיד לשיפור השירות ובין שלל הדברים שהוזכרו, לאחרונה גם מקדמת הצבת שלושה עמדות של "קיוסקים למידע חדשני" לשירות הציבור, הראשונים מסוגם בארץ, להנגשת הטפסים דיגיטליים לציבור שאין לו אפשרות גישה לאינטרנט. העמדות יוצבו בכניסה לעירייה ובשכונות בעיר.

בנוסף הוטמעה מערכת תומכת למערכת הדיגיטלית מאסט אשר תקדם את יכולת הבקרה והניתוח של נתונים שונים בגביה לצורך אפיון והצגתם בפני מנהל אגף הגביה והנהלת העיר לצורך שיפור איכות השירות.

מטבע הדברים השימוש בטכנולוגיות טומן בתוכו אתגרים מגוונים ואנו כעירייה פועלים באופן מתמיד לניטור תקלות ושיפור החוויה לאפשר גישה נוחה וחווית משתמש דיגיטלית נעימה ונוחה.



דוא"ל: lishka@bshemesh.co.il
אתר: www.betshemesh.muni.il

רח' דרך יצחק רבין 2, קניון נעימי בנין C, בית שמש 9958557
טלפון: 02-9909801/4 Tel. (רב-קווי) פקס: 02-9909960 Fax.



עיריית בית שמש
לשכת ראש העיר

Municipality of Beit Shemesh
Office of the Mayor

בכבוד רב,
עליזה בן-דוד

ראש העיר

העתק: מר יוחנן מאל- מנכ"ל העירייה
מר יגאל חזד- יו"ר ועדת ביקורת
חברי מועצה



דוא"ל: lishka@bshemesh.co.il
אתר: www.betshemesh.muni.il

רח' דרך יצחק רבין 2, קניון נעימי בנין C, בית שמש 9958557
טלפון: 02-9909801/4 Tel. (רב-קווי) פקס: 02-9909960 Fax.

ועדה לתיקון ליקויים – דוח מבקר העירייה

גביית ארנונה-12.1.23

נוכחים:

יוחנן מאלו

יעקב דהן

מאיר נעמת

בבי קייקוב

עמית גליה

עלה בדיון כי דו"ח הביקורת בעיקרו חיובי, על אף העומס שהמחלקה התמודדה אתו בתקופת הקורונה.

1. יש צורך לבנות אמנת שירות בהתייחסות למדדים רלוונטיים – באחריות מאיר בשיתוף פעולה עם רחלי.
2. בעקבות שנת הבחירות, יש לבחון מול היועמ"ש איך ניתן להוציא סקר רמת שביעות רצון עבור התושבים – באחריות מאיר מול מיקי
3. יש לבחון מודל הפעלה אחר לטובת נתוני קבלת הקהל ומדידתם – באחריות מאיר מול מגער.
4. יש ליצור זמני תקן עבור תהליכי הארנונה מול התושב, להבין באיזה מצב אנו היום, ולא אנו שואפים – באחריות מאיר מול מגער.

רשמה: עמית גליה

תלונות ציבור

| תלונות 2021 | |
|-------------|------------|
| 20 | הנדסה |
| 3 | פיקוח |
| 10 | תפעול/שפ"ע |
| 4 | חינוך |
| 35 | גבייה |

