



ה ק ר י ה ה ר א ש ו נ ה

# דוח מבקר העירייה לשנת 2022

דוח מס' 18

אב תשפ"ב – אוגוסט 2022

29/03/2023

ז' ניסן תשפ"ג

לכבוד

מר יעקב פריץ

ראש העיר

קריית אתא

אדוני ראש העיר,

הנני מתכבד להגיש לך את דוח מבקר העירייה לשנת 2022 בהתאם לפקודת העיריות סעיף 170 ג' (א).

מבקר העירייה משמש גם כנציב תלונות הציבור, **בפרק הראשון** מצורף הדין וחשבון השנתי על תלונות הציבור לשנת 2022. הדוח מתאר את התפלגות התלונות בנושאים השונים בחתך של המחלקות וסיווג התלונות האם מוצדק או לא מוצדק.

**בפרק השני** מוצג דוח ביקורת בנושא הקצאת מקום חניה אישי לנכה בשנים 2020-2021.

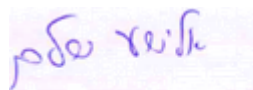
**בפרק השלישי** מוצג דוח ביקורת בנושא פעילות המוקד העירוני לשנת 2021.

**בפרק הרביעי** מוצג דוח ביקורת בנושא פינוי וטיפול בגרוטאות רכב ורכבים נטושים.

**בפרק החמישי** מוצג מעקב אחר תיקון ליקויים מדוח מבקר העירייה לשנת 2021.

**בפרק השישי** מוצג מעקב אחר תיקון ליקויים מדוח ביקורת מפורט של משרד הפנים לשנת 2021.

הנני מודה על שיתוף הפעולה אשר אפשר את איסוף המידע הנדרש לעבודת הביקורת. בהתאם לפקודת העיריות, העתקים מדוח זה מועברים לחברי הוועדה לענייני ביקורת.



בברכה,

אלישע שלם, עו"ד

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

העתק: חברי הוועדה לענייני ביקורת.

קריית-אתא, ז' ניסן תשפ"ג – 29 מרץ 2023

4-20 .....	דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022
21-50 .....	הקצאת מקום חניה אישי לנכה בשנים 2020-2021
51-63 .....	המוקד העירוני לשנת 2021
64-80 .....	פינוי וטיפול בגרוטאות רכב ורכבים נטושים
81-82 .....	מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח מבקר העירייה 2021
	מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח ביקורת מפורט משרד הפנים
83-84 .....	לשנת 2021
85-90 .....	חוקים ותקנות

# דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

## לשנת 2022

### מבוא - הטיפול בתלונות על ידי ממונה תלונות הציבור בשנת 2022

- מבקר העירייה משמש גם בתפקיד ממונה על תלונות הציבור, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.
- את הבסיס החוקתי לפעילות המבקר כממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה) ניתן למצוא:
  1. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008<sup>1</sup>.
  2. בחוק יסוד מבקר המדינה ובחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1959 (נוסח משולב) המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
  3. בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב – 1992, האוסר על המבקר לשמש בכל תפקיד נוסף, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור.
- בשנת 2008 הטיל המחוקק את החובה על כל הרשויות למנות ממונה על תלונות הציבור ובו פירוט מי רשאי להגיש תלונה דרך הגשת התלונה, אופי התלונה וכן תלונות שאין לבררן ודרכי בירור התלונה.

---

<sup>1</sup> ראה נספח בסוף הדוח.

## להלן עיקרי החוק:

### הגדרות:

- "החוק" - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.
  - "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי החוק להיות ממונה על תלונות הציבור בעירייה.
  - "מעשה" – לרבות מחדל.
  - "תלונה" – כאמור בסעיף 5(ב) לחוק:
1. מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין קבלת טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בענייניו.
  2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או בלי סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק מוחלט.
  4. מי רשאי להגיש תלונה:
    - 4.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה.
  5. נגד מי תוגש תלונה:
    - 5.1 על העירייה ומוסדותיה.
    - 5.2 על עובד עירייה או עובד מוסדותיה.
    - 5.3 על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
    - 5.4 על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170(א)ב לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

## 6. סייגים:

### 6.1 לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו:
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית:
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית:
- (4) תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין:
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

6.2 הוגשה תלונה מסוג התלונות המפורטות בסעיף סייגים (הנ"ל), יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

## 7. דרך הגשת התלונה:

7.1 התלונה תוגש בכתב כשמצוין בה שמו וכתובתו של המתלונן.

7.2 התלונה תשלח או בדואר או בפקס או בדואר האלקטרוני לכתובת המפורסמת של הממונה על תלונות הציבור.

7.3 תלונה בע"פ תירשם במשרד הממונה על תלונות הציבור ותיחתם בידי המתלונן.

**8. דרכי בירור התלונה:**

- 8.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור בסדר דין או בדיני ראיות.
- 8.2 הממונה על תלונות הציבור יודיע למתלונן על קבלת תלונתו תוך 7 ימים מיום קבלתה.
- 8.3 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון וגם לידיעת הממונה עליו, והוא ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- 8.4 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- 8.5 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –
1. לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה:
  2. לדרוש מכל עובד של גוף מהגופים המנויים בסעיף 5 של נוהל זה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- 8.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

**9. תוצאות הבירור:**

9.1 מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקית, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש העירייה, ויצביע בפניהם על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(2) הנילון או הממונה עליו, יודיע לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף תוצאות הבירור.

9.2 מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

**10. דין וחשבון:**

- הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש העירייה ולמועצת העירייה דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה: המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:



## הטיפול בתלונה:

- כעקרון מבחין מבקר העירייה בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, בין "תלונות" לבין "פניות".

## "תלונות":

- על פי הגדרת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 (נוסח משולב) הן טענות שנושאייהן – "יכול שיהיה מעשה שפוגע מישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו טובת הנאה... והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט: לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה".

## "פניות":

- אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים כאלה הנו בסמכות המוקד העירוני או היחידות העירוניות הביצועיות ולכן יש להפנותן ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או למחלקות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.
- הממונה מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בתלונותיהם של המתלוננים.
- תפקידו העיקרי של הממונה הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הממונה מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא שפניותיהם נענו ע"י הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה.
- הממונה בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי המחלקות הביצועיות.
- הממונה עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.
- הממונה מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה. הממונה אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הממונה מעורב ישירות

בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה תלונות הציבור.

- מיד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול המחלקה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף/המחלקה לממונה, ובממוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב הפונה. ישנם מקרים שהממונה דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הממונה.

- פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע.

- תוצאות טיפולו של הממונה מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

- הממונה מקבל מיד פעם תלונות ממשרד מבקר המדינה – תלונות של תושבים הפונים למבקר המדינה ישירות.

הממונה בודק את התלונות אל מול המחלקות ומעביר את תגובת המנהלים למשרד מבקר המדינה אשר ממשיך את הביורור עד מתן תשובה כי התיק סגור.

## סיווג תלונות:

- התלונות מסווגות עפ"י הפרמטרים הבאים: מוצדקות, בלתי מוצדקות, לא ניתן לקבוע עמדה ולא רלוונטי.

### מוצדק – במקרים הבאים:

- כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או לנוהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.
- כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה רק לאחר התערבות המורשה.
- היעדר תשובה במועד סביר.

### תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות:

- לא כל התלונות המופנות למורשה נמצאות מוצדקות. מקורן של תלונות רבות שנמצאו כבלתי מוצדקות, הוא מידע בלתי שלם בדבר חוקים או נהלים שהמתלוננים מבססים עליהם את התלונות. העמקה והרחבה של המידע הנמסר שעל פיהם היא פועלת, תביא להפחתת מספר הקובלנות כנגד העירייה.
- לא ניתן לקבוע עמדה: קיימות פניות שלא ניתן לקבוע לגביהן עמדה אם הן מוצדקות או שלא ניתן לקבוע עמדה לגביהן (למשל, במקרים של גרסה מול גרסה).
- לא רלוונטי: קיימות פניות המוגדרות כלא רלוונטיות וזאת מאחר והפנייה או התלונה מתקבלת בעירייה למרות שאין ביכולתה לענות או לטפל בתושב.

העירייה מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים.  
השירות נבחן גם ביכולת לתת מענה לפניות ולתלונות של התושבים ואחרים.

פניות הציבור נוגעות לעניינים הקשורים לפעילות של העירייה ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים.

פניות בדבר מפגעים ומטרדים מתקבלות במוקד העירוני אשר מנתב את פניות התושבים למחלקות השונות. תפקידיו הבסיסיים הם: קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית: מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע: ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס למידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד.

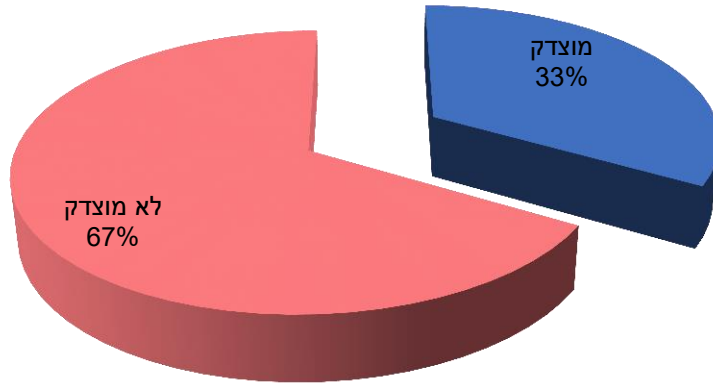
איחוד שתי הפונקציות של מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור מסייע הן בשל מעמדו ויוקרתו של המבקר בבירור התלונות והן כמקור מידע נוסף לביקורת.

כאן המקום להודות למחלקות על שיתוף הפעולה עם הממונה וקבלת ההערות ותיקון הליקויים.

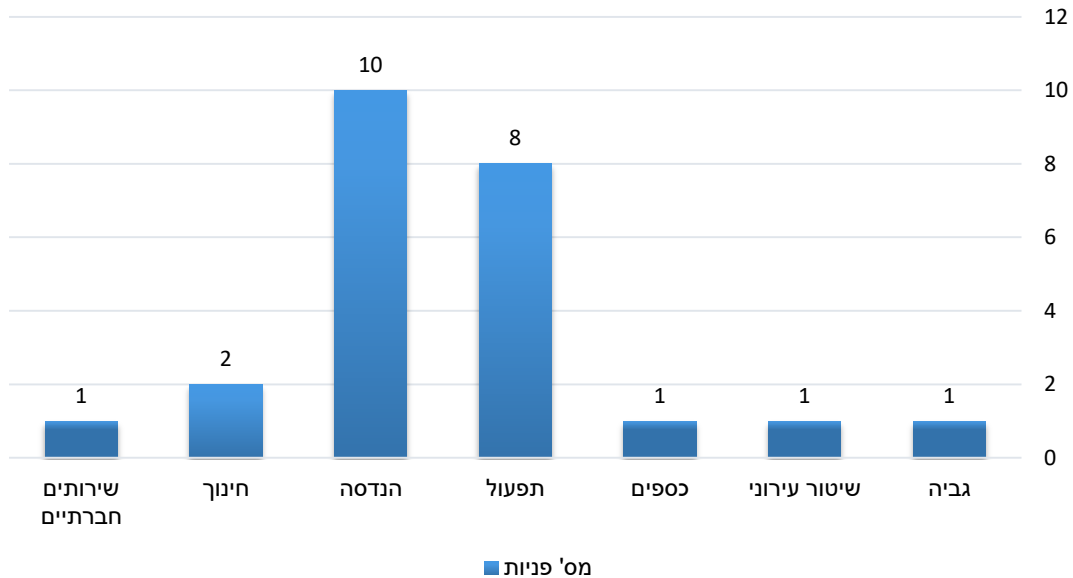
## כמות התלונות שהתקבלו באחוזים ובחתך מחלקתי בשנת 2022

התקבלו 24 פניות (מתוכן 8 מוצדקות ו-16 שאינן מוצדקות).

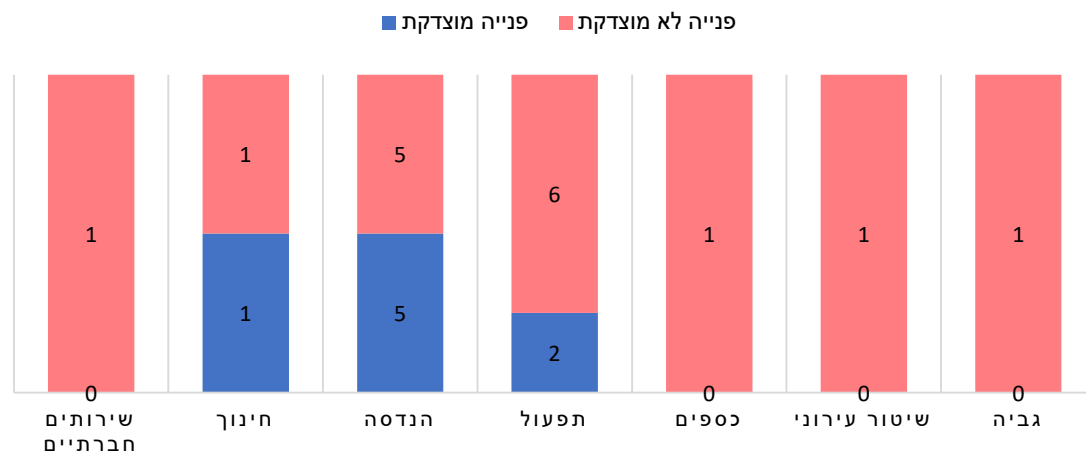
### כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2022 בחתך מוצדק \ לא מוצדק



### כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2022 בחתך מחלקתי

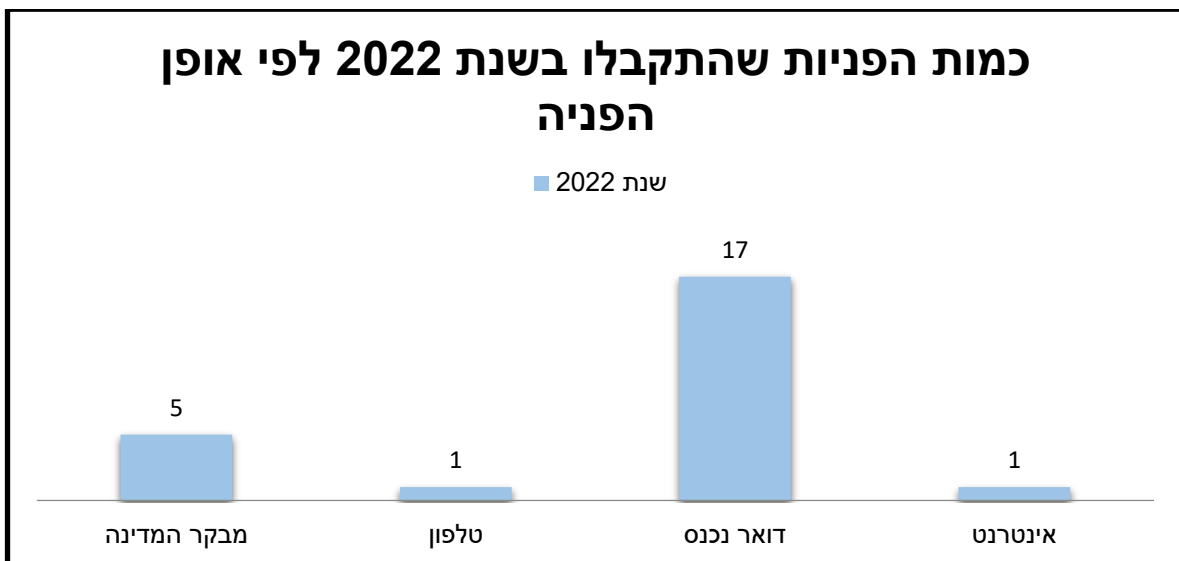
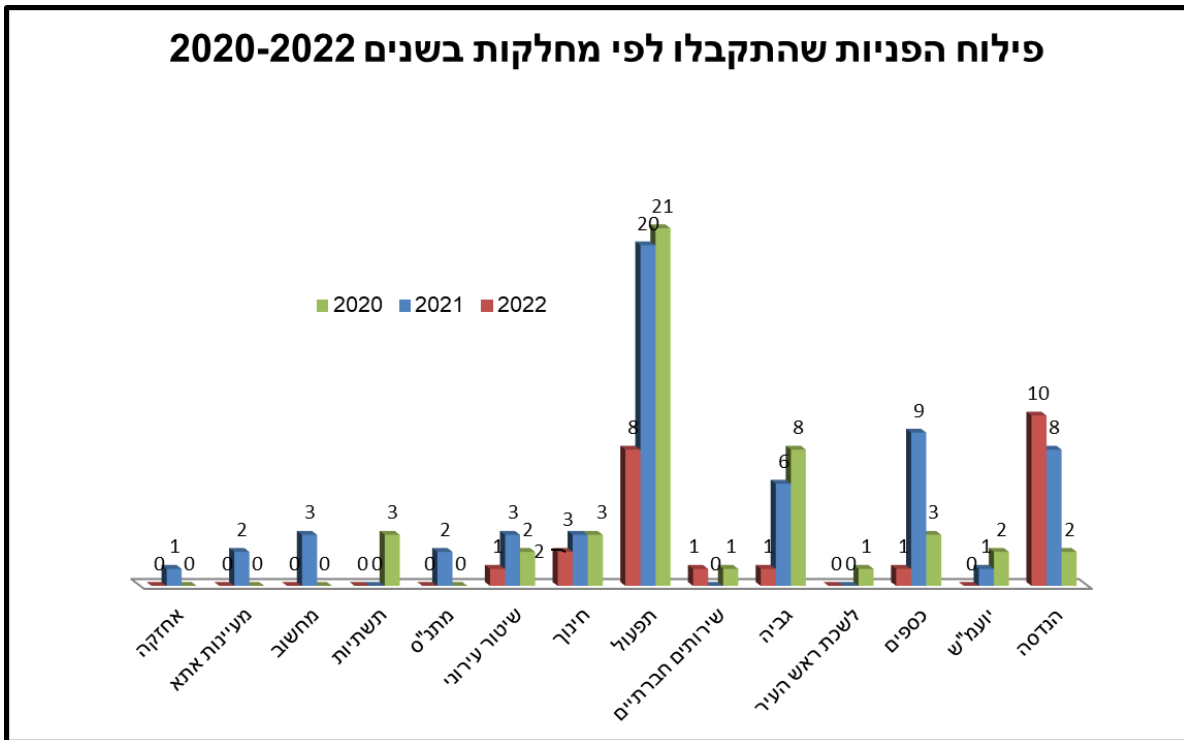


## כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2022 לפי חתר מחלקתי, בחלוקה של מוצדק ו-לא מוצדק



מחלקה	מס' פניות	פנייה מוצדקת	פנייה לא מוצדקת
גביה	1	0	1
שיטור עירוני	1	0	1
כספים	1	0	1
תפעול	8	2	6
הנדסה	10	5	5
חינוך	2	1	1
שירותים חברתיים	1	0	1
<b>סה"כ</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

## פילוח התלונות שהתקבלו בין השנים 2020 – 2022 בחתר מחלקתי



## חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008\*

### 1. \* בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;  
"מעשה" – לרבות מחדל;  
"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;  
"השר" – שר הפנים.

### 2. \* (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על

תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

### 3. \* במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

4. \* הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

5. \* (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת

\* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).



הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

**\*.6** תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

**\*.7** (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)1 דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

**\*.8** (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5 (א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של

הרשות המקומית את התלונה האמורה; בכירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9.\* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בכירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

10.\* הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

11.\* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12.\* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

13.\* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

14.\* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

15.\* הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

16.\* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש

ראיה בהליך משפטי או משמעת.

17. \* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

18. \* השר ממונה על ביצוע חוק זה.

19. \* תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

20. \* עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה

# הקצאת מקום חניה אישי לנכה

## בשנים 2020-2021

### דו"ח ביקורת בנושא הקצאת מקום חניה אישי לנכה

#### כללי

נושא הנגישות הינו נושא הנחשב לרגיש ביותר בשנים האחרונות. חידוד ערכי השוויון לאנשים בעלי מוגבלות בכלל ומוגבלות פיזית בפרט מוצא מקבל מקום נרחב בלשון החקיקה מזה מספר שנים. החוק המרכזי בנישת חוקים אלה הינו "חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998" המפרט את עקרון היסוד לפיו: זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה, מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות וכן את המטרה: להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו.

כפועל יוצא של הגשמת השוויון עבור אנשים עם מוגבלות, מושם דגש על הנגשת המוצרים ובעיקר השירותים השונים אותם מקבל האזרח. אחד מן השירותים הללו הינו מקום חניה המיועד לנכה ולעיתים מקום חניה אישי.

מטרת הקצאת מקומות חנייה אישיים לנכים היא להקל על ציבור הנכים המוגבלים בניידות. עבור נכים שניידותם מוגבלת, כלי רכבם הפרטי משמש תחליף לרגליהם ומאפשר להם לנוע בדרכים ולנהל אורח חיים נורמלי ותקני למרות מוגבלותם.

לשון החקיקה מפרטת את הליך הקצאת מקום החנייה האישי לנכה לפרטי פרטים, עוד מתחילתו בבדיקת הזכאות ועד לסופו באישור וסימון החנייה האישית. תיקון חשוב שעברה לשון החקיקה הינו בדבר תיקון מס' 7 בחוק חניה לנכים, מיום 12.7.2017. תיקון זה נועד ליצור אחידות בקריטריונים להקצאה וסימון חניות נכים לאנשים עם מוגבלות בסמוך למקום מגוריהם. עד לתיקון זה כל רשות מקומית קבעה קריטריונים שונים משלה. מעתה, חוק חניה לנכים אחיד לכולם ועל כל רשות מקומית לפעול בהתאם להנחיות המופיעות בו.

יש לזכור כי נושא החנייה הינו מרכיב קריטי בתחום ניהול התחבורה וקביעת המדיניות בנושא זה. נושא זה משפיע על השימוש בקרקע, עומסי התנועה, הבטיחות, הפיתוח הכלכלי והנגישות לשירותים שונים אותם צורך האזרח. כל אלה, הן לחוד והן יחדיו משפיעים על איכות חייו של התושב. חקיקה בנושא הסדרת מקום חניה אישי לנכה נועדה לאזן בין הצורך להקצות ולסמן חניות בקרבת הבית, לאלה שיש להם מוגבלות משמעותית בניידות ושאינן להם חניה מוקצית ומסומנת בסמוך לביתם או חניה קטנה מידי עבור רכבם המותאם לבין הצורך בחניות רגילות לכלל תושבי השכונה (לעיתים יש רחובות ואזורים נרחבים בהם קיימת מצוקת חניות לכולם).

יש לציין את קיומה של בעיה שהולכת ומחריפה בשני העשורים האחרונים, עת חל גידול משמעותי בשיעור כלי הרכב ומאידיך מתקיים חוסר יכולת להגדיל באותו השיעור את מספר מקומות החנייה.

עקב מצב זה המתואר לעיל, יש צורך לשמור על תקינות הליך האישור וקיומו על פי הנהלים הנדרשים זאת בכדי להבטיח אספקת חנייה לאנשים בעלי מוגבלות תוך צמצום הפגיעה בשאר תשתיות העיר ואיכות חייהם של כלל התושבים בעיר.

### **רקע ייחודי**

עיריית קריית אתא מקצה מקומות חנייה אישיים לנכים ברחבי העיר בהתאם לחוק חנייה לנכים, התשנ"ד – 1993.

הקצאת מקום חנייה אישי לנכה לשימושו הבלעדי באמצעות הצבת תמרור נועדה להקל על הנכים המוגבלים בהליכה. עם זאת, אדם בעל תג "נכה" אינו זכאי באופן אוטומטי להקצאת מקום חנייה אישי.

הקצאת מקום חנייה אישי לנכה משמעותה הענקת זכות לרכבו של הנכה לחנות במקום החנייה המוקצה לרכבו בכול שעות היממה, ומנגד, שוללת מהציבור הרחב את הזכות לחנייה חופשית של רכבם במקום.

בשל מצאי מוגבל של מקומות החנייה בעיר, הקצאת מקום חנייה אישי לנכה צריכה להיעשות על פי תבחינים לפיהם תינתן עדיפות בהקצאת מקומות חנייה לנכים המוגבלים בניידותם, בתנאי שאין בבעלותם חנייה פרטית בסמוך למקום מגוריהם או למקום עבודתם.

בין השנים 2017-2021 הוקצו 96 חניות נכים שאושרו על ידי עיריית קריית אתא שעמדו בקריטריונים למתן חנייה אישית לנכה.

להלן פירוט מספר החניות שאושרו:

שנה	מספר חניות הנכים
2017	7
2018	33
2019	15
2020	18
2021	23

לאור חשיבותו של הנושא, הן מפאת רגישותו בבחינת היותו מסייע לאוכלוסיית הנכים והן מפאת החשיבות של סדר וארגון בתחום זה, וכן בהתאם לבקשתה של הוועדה לענייני ביקורת, הוחלט לערוך ביקורת בתחום זה.

החל מתאריך 12.7.2017, נכנס לתוקף תיקון מספר 7 לחוק חניה לנכים, התשנ"ד–1993 (להלן: "החוק"). תחילתו של תיקון מספר 7 הינו תשעה חודשים מיום פרסומו (12.01.2018).

חוק חניה לנכים (תיקון מס' 7), התשע"ז–2017 התקבל בכנסת ביום ט' בתמוז התשע"ז (3 ביולי 2017). החוק קובע כי: "רשות מקומית תהיה חייבת להקצות לנכה המתגורר בתחומה, והזכאי לכך לפי החוק, מקום חניה הסמוך ככל האפשר למקום מגוריו ובמרחק שאינו עולה על 200 מטרים ממקום המגורים. מקום החניה יסומן בתמרור שתציב רשות התמרור המקומית בו יצוינו פרטי רכבו של הנכה שהחניה הוקצתה עבורו. הנכה או אדם המתלווה אליו או נוהג עבורו ברכב יוכלו לחנות במקום החניה האמור ללא תשלום. עוד נקבע, כי הרשות תהיה פטורה מהקצאת החניה כאמור אם יש לנכה חניה המיועדת לשימוש הבלעדי באופן קבוע, וכי אין מקום חניה שניתן להקצות במרחק של עד 200 מטרים ממקום מגוריו של הנכה, יהיה על הרשות להקצות, ככל הניתן, מקום חניה במרחק של עד 400 מטרים ממקום מגוריו של הנכה.

החובה להקצות מקום חניה לנכה כאמור, לא תחול לגבי כלל הנכים הזכאים כיום לפי החוק לקבל תג נכה, אלא לגבי נכים שתנועתם מוגבלת באופן הקשה ביותר – עיוורים, נכים הזקוקים לכיסאות גלגלים או לרכב בשל נכות גפיים, וכן נכים שנקבעה להם לפי דין דרגת נכות של למעלה מ- 90%. שאר הנכים הזכאים לקבל תג נכה לפי החוק, יוכלו גם הם להגיש בקשה למקום חניה סמוך למקום מגוריהם ויהיה על הרשות המקומית לשקול בכל מקרה ומקרה האם הקצאת מקום החניה אפשרית ומוצדקת בנסיבות העניין בהתחשב בדרגת הנכות של הנכה ובמידת האפשרות של הרשות להקצות מקום חניה באותו אזור."

### **מטרות הביקורת**

הביקורת בדקה את ההיבטים השונים הקשורים לנושא הקצאת מקומות חניה אישיים לנכים, באמצעות בדיקת הקצאת החניות לשנים 2020-2021.

במסגרת הביקורת נבחנו תהליכי העבודה הקשורים לטיפול בנושא "הקצאת מקומות חניה אישיים לנכים".

כמו כן, הביקורת בחנה האם פעילות העירייה בתחום הקצאת חניות אישיות לנכים מתבצע תוך שמירה על חוקיות, סדירות, עקרון השוויון, חסכון, יעילות, שקיפות ומניעת פגיעה בטוהר המידות.

### **הבסיס החוקי של הביקורת**

- חוק חנייה לנכים, התשנ"ד - 1993.
- חוק חנייה לנכים (תיקון מספר 7), התשנ"ד - 1993.
- חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998.
- פקודת העיריות – (נוסח חדש) - 1961.
- פקודת התעבורה (נוסח חדש), התשכ"א - 1961.
- תקנות התעבורה, התשכ"א - 1961.

## הגדרות

אפליקציית Check-Tav - זוהי אפליקציה ייחודית לבדיקת תו נכה לרכב אשר תו החנייה הוקצה על ידי משרד הרישוי. באמצעות הקלדת מספר רכב האפליקציה מבצעת בדיקה מהירה ומעדכנת האם הרכב הינו רכב עם תג חניה לנכים. הנתונים באפליקציה מפורסמים על ידי משרד הרישוי ומתעדכנים מעת לעת. האפליקציה חינמית וניתנת להורדה למכשירי טלפון סלולרי חכמים.

## היקף הביקורת ואופן הבדיקה

הביקורת בוצעה במהלך החודשים מאי – אוגוסט לשנת 2022 ובוצעה במשרדי עיריית קריית אתא.

הביקורת בחנה את נושא הקצאת מקומות חניה אישיים לנכים בין השנים 2020-2021 וכללה את ההיבטים הבאים:

- מידת העמידה בחוקים, בתקנות ובנהלים בנושא חניית הנכים.
- מנגנוני הבקרה, הדיווח והפיקוח ובחינת נאותותן.
- הליך בקשת האישור ובדיקת הקריטריונים לבקשה.
- החלטות ועדת התמרור ויישומן.
- המלצה על צעדים הנגזרים מממצאי הביקורת.

במהלך הביקורת נבחנו הנושאים הבאים:

- נהלים בתחום המבוקר.
- התבחינים להקצאת מקומות חנייה אישיים לנכים.
- תהליך בדיקת הבקשות להקצאת מקומות חנייה לנכים.
- הפיקוח והבקרה על תהליך הקצאת מקומות חנייה לנכים, כולל בוועדת התנועה המקומית.
- רישום התמרורים ועדכונו.
- תשלום האגרות השונות על ידי הנכים.
- הצבת תמרורים.



- מעקב שוטף על המשך זכאותם של הנכים לחנייה אישית.
- שקיפות ומידע באתר העירייה.

הביקורת הסתמכה על הוראות החוק כפי שמפורט בסעיף 4 בדו"ח זה.

הביקורת ביצעה שיחות ואספה נתונים מאגף הנדסה, אגף תפעול, הפיקוח העירוני, וכן ערכה סיורים ברחבי העיר.

הביקורת בוצעה בהתאם לתוכנית העבודה של מבקר העירייה לשנת 2022 .

הנושא נכלל בתכנית העבודה השנתית, בשל דרישת הוועדה לענייני ביקורת ובהתאם לסמכותם בחוק.

## ממצאי הביקורת

### התבחינים להקצאת מקומות חנייה אישיים לנכים

אדם המוגבל בתנועה רשאי לבקש תמרור חניה בלעדי לנכה (437) לסימון אזור חניה ליד ביתו ובמקרים מסוימים גם ליד מקום עבודתו בהתאם לחוק חניה לנכים התשנ"ד - 1993, תנאי הזכות לחניה לנכה בהתאם להגדרת "נכה" בחוק החניה לנכים, התשנ"ד - 1993 על תיקוניו  
והם:

1. המבקש הוא הבעלים הרשום של כלי הרכב. נכה הנוהג ברכב שאינו בבעלותו חייב לצרף תצהיר עורך דין על כך שהרכב בשימושו הבלעדי באופן קבוע.
2. למבקש אין חניה פרטית הצמודה לבית. במקרים נדירים בלבד תאושר חניה במתחם הציבורי גם אם למבקש יש חניה פרטית, וזאת בתנאי שנקבע ע"י הוועדה הרפואית של לשכת הבריאות המחוזית לקביעת אחוזי מוגבלות בניידות או ועדה מקבילה של משרד הביטחון שהמבקש מרותק לכיסא גלגלים והחנייה הפרטית איננה מתאימה לסוג הרכב שאושר לו.
3. נכה שאינו מתגורר בביתו, אלא שוהה במעון נכים או במוסד כלשהו, אינו זכאי למקום חניה שמור לנכה.
4. נכה שעפ"י שיקול דעתה של ועדת המשנה לתחבורה, תנועתו בדרכים בלי רכב עלולה לערער את מצב בריאותו בהתחשב במכלול חולייו ומגבלותיו.
5. הקצאת מספר חניות: נכה שברשותו תג נכה מסוג "עגלה" זכאי להקצאת שני מקומות חנייה: האחד ליד ביתו והשני ליד מקום עבודתו. נכה שברשותו "תג משולש ירוק" זכאי למקום חניה אחד בלבד ועליו לבחור בין מקום מגוריו ומקום עבודתו.
6. הקצאת חניית נכים מותנית בעמידה בכל הקריטריונים הנדרשים, ותוקפה יפוג ברגע שיחול שינוי בתנאים המזכים.

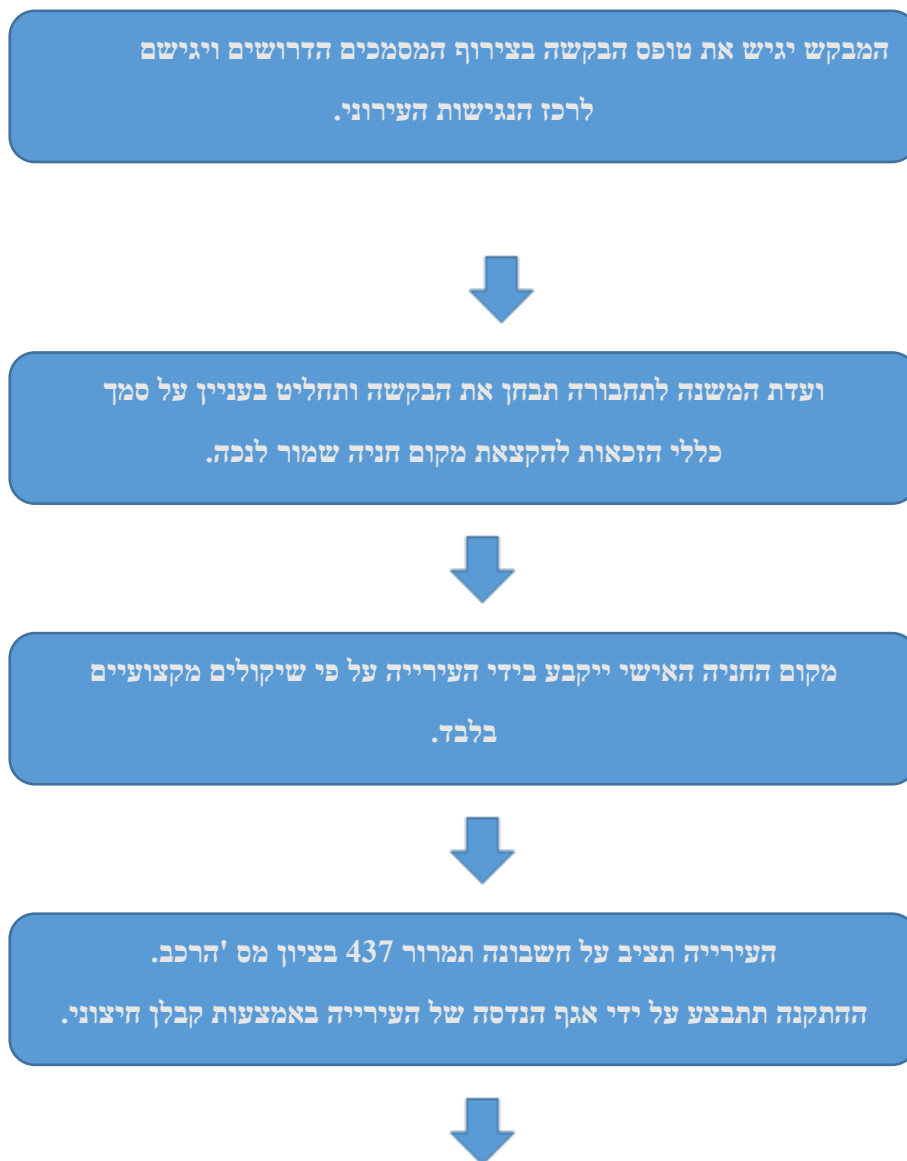
## תהליך בדיקת הבקשות להקצאת מקומות חנייה לנכים

רכז נגישות עירוני - אחראי לרכז את הבקשות, לבדוק בשטח ולהעביר את הבקשות לוועדת המשנה לתחבורה.

ועדת משנה לתחבורה - אמונה על קבלת ההחלטה בהתאם לנוהל הקצאת חניה שמורה לרכב נכה.

אגף הנדסה - אחראי להתקין ולהציב את התמרור לאחר החלטת הועדה ע"י קבלן חיצוני.

להלן תזרים אופן הגשת בקשה להקצאת חניה:



העירייה תטפל בבקשה ובמידת הצורך תקצה מקום חניה  
בתוך 60 ימים מיום שהוגשה הבקשה לכך.



לעניין מקום חנייה ליד מקום עבודה, העירייה תבדוק אם העובד  
ממשיך לעבוד במקום.

העירייה אינה מנהלת ניהול ממוחשב, לרבות קובץ אקסל או מסמך ממוחשב אחר, אלא באמצעות שמרדפים וקלסרים של חניות פרטיות לנכים וכן מיקום התמרורים בחלוקה עפ"י שנים.

כמו כן, נראה כי לא קיים מעקב שוטף של החניות האיטיות של הנכה, במידה ואזרח מתלונן על שינוי במצב הנכה כגון פטירה / מעבר דירה, רק אז העירייה פועלת בנידון ובודקת את התלונה. במידת הצורך פועלת בהתאם.

**מאגף הנדסה נמסר כי הבדיקה מתקיימת אחת ל-3 שנים, ובהתאם להערת המבקר מדו"ח קודם החל רישום לפני כ-3 שנים (זמן חידוש הבקשות אמור להתקיים עכשיו).**

חניות נכים מהוות חלק מתחום הדרך. תחום הדרך כולל בתוכו מדרכות, כבישים, תמרורים ועוד. במסגרת ההתייחסות לחניות נכים, הפעולה הראשונה שיש לבצע לקידום הטיפול בתיעוד תחום הדרך הינה עריכת סקר תמרורים עירוני. כמו כן, כפי שצוין בסעיף 1.6, היות ובשנים האחרונות חל גידול משמעותי הן בכלי הרכב והן בתנופת הבנייה, דבר שיוצר מחסור במקומות חניה, מומלץ לערוך סקר תמרורים עירוני מקיף ולבחון את כל התמרורים בעיר ותמרורי הנכים בפרט.

**מאגף הנדסה נמסר כי סקר התמרורים האחרון בוצע לפני כ-10 שנים, לא מתקיים עדכון ממוחשב שנתי על שינויי התנועה בעיר.**

בנוסף, מומלץ לבצע אחת לתקופה שאותה תבחר הוועדה לבטיחות בדרכים, סקר בדבר חניות הנכים שקיימות בפועל ברחבי העיר, על מנת לבחון באם יש לכלל חנייה אישור והאם התמרור מוצב כנדרש בחוק.

### הפיקוח והבקרה על תהליך הקצאת מקומות חניית הנכים

אישורי החניה ניתנים מיום החלטה של ועדת משנה לתחבורה לאשר את מקום החניה האישי. מקום זה יישמר לטובת הנכה עד אשר יהיה אחד מאלה: פטירת הנכה, מעבר דירה, מכירת רכב או החלטה של משרד הבריאות שלא להאריך את תג הנכה מסיבה כלשהיא.

תוקף האישור למבקש חניה ליד מקום העבודה הינו מיום אישור ועדת המשנה לתחבורה לאשר את מקום החניה ליד מקום עבודתו של הנכה. מקום זה יישמר עבור הנכה עד אשר העירייה תקבל עדכון על הפסקת עבודתו של הנכה או אחד מאלה: פטירה, מכירת רכב, החלטה של משרד הבריאות שלא להאריך תוקף לתג הנכה.

לאחר החלטת ועדת המשנה לתחבורה, אגף הנדסה בעירייה מכין פרוטוקול בצירוף הבקשות כולל נימוקים הכוללים פירוט הסיבות למתן האישורים החריגים או דחיית הבקשות (ראה נספחים 1-3). לאחר אישור הקצאת מקום חניה אישי לתושב, מתאמים עם קבלן חיצוני התקנה וסימון חניית נכה בכתובת שציין ובמספר לוחית הרישוי שמופיעה באותו התזכיר. התקנת העמוד תבצע לפי תסריט לשכת מהנדס העיר.

### רישום התמרורים ועדכון

רישום תמרורים נדרש לעיתים לצורך הוכחת חוקיות התמרורים בבתי המשפט, במידה ומתעוררת שאלה בדיון משפטי אודות עבירת תנועה, בתאריך מסוים.

נראה כי לא קיים רישום תמרורים במערכת ה-GIS – מערכת מידע גיאוגרפית ממוחשבת.

**מאגף הנדסה נמסר כי האישור הקובע הינו אישור ועדת התנועה ע"י פרוטוקול חתום. זה רק לצורך מעקב.**

### סמכות להסדרת חניות נכים: רשות התמרור המקומית

האחריות להסדרת התנועה במדינה הוטלה על משרד התחבורה ועל הרשויות המקומיות. בסעיף 1 לתקנות התעבורה הוגדרה:

"רשות תמרור מרכזית – המפקח על התעבורה במשרד התחבורה שמונה לכל שטח המדינה או אדם שהמפקח אצל לו בהודעה ברשומות בסמכויותיו כרשות תמרור מרכזית, לכל שטח המדינה או לחלק ממנו".

מתוקף תקנה 18 לתקנות התעבורה, משרד התחבורה מסמיך את הרשויות המקומיות להיות רשויות תמרור מקומיות האחראיות להסדרת התנועה בתחום שיפוטן. רשות תמרור מקומית הוגדרה: "כפי שהמפקח על התעבורה מינה אותו, בהודעה ברשומות, להיות רשות תמרור מקומית לגבי התחום או המקומות שקבעה".

ראש רשות מקומית או חבר מועצה, או עובד רשות מקומית שראש הרשות המקומית אצל לו את הסמכות, הוא ראש הרשות התמרור המקומית. בתוקף תפקידו, ראש רשות תמרור מקומית אחראי על קיום ועדת רשות תמרור מקומית. רשות התמרור המקומית מוסמכת גם לקבוע הסדר תנועה שיסדיר מקומות חניה בדרך שבהם תותר חניה, ובלבד ששולמה אגרת חניה ששיעורה נקבע בחוק העזר מתוקף תקנה 18.

נקבעו סמכויות הרשויות המקומיות עם הסמכתן לרשות תמרור מקומית להסדיר את התנועה בתחומן.

"(א) זולת אם הורתה רשות התמרור המרכזית אחרת, רשאית רשות התמרור המקומית, לאחר התייעצות עם קצין משטרה.... להציב, לסמן או לסלק בכל דרך שבתחומה – (1) תמרור אזהרה והתרעה, (4) תמרורי איסורים והגבלות 435 ו- 436 שתוקפם רק בשעות הלילה ותמרור 437 ו- 439 לגבי הסדרי חניה. (7) תמרורי סימון על פני הדרך, (9) סמלים כמפורט בנספח להודעת התעבורה (קביעת לוח התמרורים) תשע"א – 2010. (ב) בתחום שנקבע לה בידי רשות התמרור המרכזית בהודעה בכתב רשאית רשות תמרור מקומית, לאחר התייעצות עם קצין משטרה.... לקבוע הסדר תנועה. (ג) רשות תמרור מקומית רשאית בהסמכת רשות תמרור מרכזית ובהתייעצות עם קצין משטרה, לקבוע כל הסדר תנועה שלגביו לא ניתנו הוראות על פי תקנות משנה (א) ו-(ב). (ד) רשות תמרור מקומית תהיה אחראית להבאתו, התקנתו, הפעלתו, סימונו, רישומו ואחזקתו של כל הסדר תנועה שבתחומה".

רשות תמרור מקומית אמונה, בין השאר, על ייצוג וביצוע מדיניות בתחומי התחבורה, תנועה וחנייה בעיר, ייזום וקידום פרויקטים בנושאים הנ"ל, ייצוג אינטרסים של העיר ותושביה מול גורמי הממשל ומול מפעילי התחבורה הציבורית ועוד.

החלטות ועדת התנועה מועברים לביצוע לאחר הוצאת פרוטוקול חתום ע"י ראש רשות התמרור וקצין המשטרה.

## הרכב ועדת תמרור

- מהנדס העיר וסגנית מהנדס העיר, יושבת ראש הוועדה.
- מנהל אגף תפעול.
- יועץ תנועה חיצוני.
- נציגי גופים העוסקים בבטיחות בדרכים – מנהלת הבטיחות העירונית, מנכ"ל אור ירוק.
- נציג השר לביטחון פנים שימנה מפקד המרחב של המשטרה שבתחום סמכותו נמצאת העיר – שיטור אזורי שאחראי על תנועה צפון ושיטור עירוני.

**בעירייה הוקמה רשות תמרור מקומית שבראשה עומד ראש העיר. בעירייה פועלת ועדת תמרור מקומית ומונה 10 חברים. הוועדה מתכנסת אחת לחודש-חודשיים בהתאם לבקשות. בוועדה זו מחליטים לאשר או לדחות את החלטות ועדת משנה לתחבורה אשר דנה בבקשות הנכים לחנייה אישית ליד מקום מגוריהם ו/או עיסוקם.**

**רכז התנועה מהמשטרה מקבל פרוטוקול לאחר כל ישיבה בנושא חניות אישיות לנכים.**

**לא נמצאו ליקויים בנושא התכנסות הוועדה.**

## תשלום האגרות השונות על ידי הנכים

בהתאם להחלטת העירייה הרשות המקומית תישא בעלות הקצאת החניה והצבת התמרור המסמן אותה.

משנמצא כי בעבורו יש צורך בסימון מקום חניה אישי, העירייה מציבה על חשבונה תמרור 437.

**העירייה אינה גובה כל תשלום בעבור הגשת הבקשה לקבלת מקום חניה אישי לנכה.**

## שקיפות ומידע באתר העירייה

באתר האינטרנט של העירייה ניתן למצוא טופס "בקשה להקצאת מקום חנייה בלעדי לנכה" מפורסם לציבור ובו פירוט של כל הקריטריונים, המסמכים הנדרשים, תנאי הזכאות והליך הקצאת חניה שמורה לרכב נכה.

באתר האינטרנט העירוני קיימת אפשרות לשלוח טפסים מקוונים בנושא חניות נכים כולל אפשרות של צירוף מסמכים נלווים.

### **מדגם הביקורת**

הביקורת ערכה מדגם תמרורי חניות נכים ברחבי העיר.

הביקורת בדקה 20 תיקי בקשות במטרה לבחון כי התהליך נעשה כנדרש.

עפ"י דף הבקשה להקצאת מקום חנייה בלעדי לנכה שאינו עומד בהגדרת "נכה" לפי סעיף 74 לחוק חנייה לנכים תשנ"ד - 1993, העירייה רשאית להקצות מקום חניה גם לנכה שאינו עומד בקריטריונים שנקבעו בסעיף 74 לחוק בשל ההבהרות שבסעיף 74(ז).

בעלי נכות לפי סעיף זה, שאינם זכאים למקום חנייה כאמור לעיל ומשרד התחבורה הנפיק להם תג נכה, והם מוגבלים בניידות, רשאים להגיש בקשה לעירייה, שתדון בבקשתם להקצאת מקום חנייה אישי לרכב נכה, לפי סעיף 4 ה' לחוק.

יש לצרף לכל בקשה את המסמכים כדלהלן:

1. העתק דו-צדדי של "תג הנכה" שהונפק ע"י משרד הרישוי.
2. העתק תעודת הזהות, לרבות ספח הכתובת.
3. חשבון ארנונה על שם הנכה, ובמקרה של קטין או חסוי, על שם האפוטרופוס המתגורר עמו.
4. העתק רישיון רכב מזכה (רכב שנושא תג נכה ומספרו יופיע על גבי תמרור החניה) ושעבורו מבוקשת הקצאת מקום חניה.
5. העתק רישיון נהיגה על שם הנכה או על שם קרוב משפחה מדרגה ראשונה המתגורר עמו באותה כתובת.



6. חוות דעת מקצועית מרופא מומחה בתחום האורתופדיה או נירולוגיה או כירורגית כלי דם שתתייחס מפורשות לכושר ניידות.

אם הבקשה הינה להקצאת מקום חניה בסביבת מקום העבודה, נדרש אישור ממקום העבודה חתום בידי מורשה החתימה של המעסיק או רואה חשבון/עו"ד של המעסיק. האישור יכול את פירוט ימי העבודה ושעות העבודה של מבקש הבקשה, כולל הצהרת מעסיק על מספר מקומות החניה בחזקת העסק וכי לא מוקצה למבקש מקום חניה אישי.

7. אישור על אחוזי נכות (מביטוח לאומי או ממשדד הביטחון) ככל שקיים.

### **תנאים לקבלת מקום חנייה אישי לנכה מכוח חוק חנייה לנכים תשנ"ד – 1993**

בעלי נכות בשיעור של 90% ומעלה המוגבלים בניידות זכאים להקצאת מקום חנייה בסמוך למקום מגוריהם, בהתאם לתנאים הקבועים בסעיף 74 לחוק. "נכה" – עיוור או אדם אשר רופא שהוסמך לאשר נכות על פי דין אישור לגביו בכתב אחד מאלו:

1. דרגת נכותו מגיעה ל- 90% לפחות ותנועתו בדרכים בלי רכב עלולה לערער את מצבו הבריאותי.

2. מוגבל בהליכה וזקוק לכיסא גלגלים לצורך ניידות.

3. נכה הזקוק לרכב כאמצעי תנועה בגלל רגליו הנכות.

יש לצרף לכל בקשה את המסמכים כדלהלן:

1. אישור על אחוזי נכות בשיעור של 90% ומעלה (מביטוח לאומי או ממשדד הביטחון).

2. אישור רפואי המעיד על אחוזי המוגבלות בניידות.
3. העתק דו-צדדי של "תג הנכה" שהונפק על ידי משרד הרישוי.
4. העתק תעודת הזהות, לרבות ספח הכתובת.
5. חשבון ארנונה על שם הנכה, ובמקרה של קטין או חסוי, על שם האפוטרופוס המתגורר עמו.
6. העתק רישיון רכב מזכה המופיע ב"תג הנכה", עבורו מבוקשת הקצאת מקום החנייה ומספרו מופיע על גבי תמרור החנייה.
7. העתק רישיון נהיגה על שם הנכה או על שם קרוב משפחה מדרגה ראשונה המתגורר עמו באותה כתובת.
8. אם הבקשה הינה להקצאת מקום חנייה בסביבת מקום העבודה, נדרש אישור ממקום העבודה חתום בידי מורשה החתימה של המעסיק או רואה חשבון/עו"ד של המעסיק. האישור יכלול את פירוט ימי העבודה ושעות העבודה של מבקש הבקשה, כולל הצהרת מעסיק על מספר מקומות החניה בחזקת העסק וכי לא מוקצה למבקש מקום חניה אישי.

## ממצאי המדגם

להלן ממצאי מדגם הביקורת:

### 1. רכב מספר 87-506-59

- 1.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 22/12/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 1.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 1.3 אין הערות על בקשה זו.



רחוב בן עמי 10

### 2. רכב מספר 37-473-11

- 2.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל אשר עודכן בתאריך 20/04/2020 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 2.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 2.3 הבקשה אושרה בתאריך 15/05/2019.
- 2.4 אין הערות על בקשה זו.



רחוב בן עמי 14

### 3. רכב מספר 338-12-702

- 3.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 26/04/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 3.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 3.3 אין הערות על בקשה זו.



רחוב יוספטל 20

### 4. רכב מספר 254-63-902

- 4.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 01/09/2020 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 4.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 4.3 הבקשה אושרה/הוצבה בתאריך 06/06/2021
- 4.4 אין הערות על בקשה זו.



רחוב ז'בוטינסקי 8

**5. רכב מספר 21-117-66**

- 5.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 29/07/2019.
- 5.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 5.3 אין הערות על בקשה זו.



רחוב בן עמי 17

**6. רכב מספר 10-080-52**

- 6.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 26/08/2019 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 6.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 6.3 אין הערות על בקשה זו.



רחוב בן עמי 21

**7. רכב מספר 72-890-33**

- 7.1 לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 25/10/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 7.2 כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 7.3 הבקשה עודכנה בתאריך 22/02/2021.
- 7.4 אין הערות על בקשה זו.



רחוב בן עמי 23

**8. רכב מספר 98-227-67**

- 8.1 לרכב הנ"ל לא קיים תו נכה פעיל (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 8.2 מבדיקת הביקורת עלה כי הנ"ל קיבל אישור הצבת תמרור בתאריך 31/10/2018 אך האדם כבר לא רשום כ"נכה".



רחוב אנילביץ 7

**9. רכב מספר 737-54-301**

**9.1.** לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 16/08/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).

**9.2.** אין הערות על בקשה זו.



רחוב אלבו 16

**10. רכב מספר 69-693-31**

**10.1.** לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל אשר עודכן בתאריך 17/04/2022 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).

**10.2.** הנכה קיבלה אישור בתאריך 28/11/2018.

**10.3.** אין הערות על בקשה זו.



רחוב חנה סנש 8

### 11. רכב מספר 332-19-702

- 11.1. לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 27/01/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 11.2. כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 11.3. אין הערות על בקשה זו.



רחוב מרזוק 18

### 12. רכב מספר 75-798-72

- 12.1. לרכב הנ"ל לא קיים תו נכה פעיל (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 12.2. ניתן לראות כי רכב אחר מחנה במקום.
- 12.3. מבדיקת הביקורת עלה כי תו הנכה של מספר הרכב המצוין על התמרור בוטל ושייך לתושבת הבניין, והרכב שהחנה במקומו שייך לנכדתה שמתגוררת בבניין ובעלת תו נכה פעיל החל מ-22/04/2021.



רחוב מרזוק 8



תגובת אגף הנדסה: עפ"י סטטוטוריקה חניות אלו פרטיות.

### 13. רכב מספר 97-829-38

13.1. לרכב הנ"ל לא קיים תו נכה פעיל (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).

13.2. לבעלים של רכב זה לא קיים תו נכה ופרטיו אינם מופיעים בטבלת אישורי חניות הנכים של העירייה.

13.3. בנוסף, בעל הרכב המצוין בתמרור מתגורר בכתובת אחרת - פרישמן 23.



רחוב ויצמן 13

### 14. רכב מספר 66-906-52

14.1. לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 03/04/2022 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).

14.2. אין הערות על בקשה זו.



רחוב ויצמן 24

**15. רכב מספר 71-424-63**

**15.1.** לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 25/11/2020 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).

**15.2.** אין הערות על בקשה זו.



רחוב יוספטל 11

**16. רכב מספר 11-159-76**

**16.1.** לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 12/12/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).

**16.2.** אין הערות על בקשה זו.



רחוב יוספטל 9

**17. רכב מספר 377-59-401**

- 17.1. לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל אשר עודכן בתאריך 12/04/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 17.2. כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 17.3. הבקשה אושרה בתאריך 15/04/2019.
- 17.4. אין הערות על בקשה זו.



רחוב ויצמן 21

**18. רכב מספר 172-60-001**

- 18.1. לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 31/01/2021 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 18.2. אין הערות על בקשה זו.



רחוב ויצמן 19

## 19.רכב מספר 16-674-72

- 19.1. לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 26/08/2019 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 19.2. כל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשה.
- 19.3. הבקשה נבחנה ואושרה ל-3 שנים, עם חידוש כל 3 שנים.
- 19.4. התמרור הותקן בתאריך 03/04/2022.
- 19.5. אין הערות על בקשה זו.  
(אביגדור עשת 51)

## 20.רכב מספר 69-536-85

- 20.1. לרכב הנ"ל קיים תו נכה פעיל החל מתאריך 28/07/2020 (עפ"י אפליקציית check tav הממשלתית).
- 20.2. פרטי הנכה אינם מופיעים ברישומי חניות הנכים של אגף הנדסה.



רחוב בן עמי 17

תגובת אגף הנדסה: חניית נכה ישנה וחודשה שוב במסגרת אישור תנועה לרחוב כולו.

## מנתוני המדגם עולה כי:

מתוך 20 תמרורים שנבדקו נמצא כי 18 תמרורים הוצבו כנדרש לאחר בדיקת תיקי הבקשות, ואילו 2 תמרורים מצריכים בדיקה באגף הנדסה (8,13).

## סיכום והמלצות

מטרת הקצאת מקומות חנייה אישיים לנכים היא להקל על ציבור הנכים המוגבלים בניידות. עבור נכים שניידותם מוגבלת, כלי רכבם הפרטי משמש תחליף לרגליהם ומאפשר להם לנוע בדרכים ולנהל אורח חיים נורמלי ותקני למרות מוגבלותם.

במסגרת הביקורת נבחנו תהליכי העבודה הקשורים לטיפול בנושא הקצאת מקומות חניה אישיים לנכים בעיריית קריית אתא.

להלן ההמלצות:

- במסגרת ההתייחסות לחניות נכים, המהוות חלק מתחום הדרך, הפעולה הראשונה שנבחרה לקידום הטיפול בתיעוד תחום הדרך הינה עריכת סקר תמרורים עירוני. על כן, הביקורת ממליצה לערוך סקר תמרורים עירוני מקיף אחת לחמש שנים ולהטמיע את כל ועדות התנועה המאושרות אחת לרבעון בכדי לשמר את מצב התכנון המאושר.
- הביקורת ממליצה לבצע אחת לתקופה שאותה תבחר הוועדה לבטיחות בדרכים, סקר בדבר חניות הנכים שקיימות בפועל ברחבי העיר, וממוצע הבקשות החודשי לחניות נכים עקב ריבוי בחניות נכים ברחבי העיר.
- הביקורת ממליצה להעלות על ה-GIS (מערכת מידע גיאוגרפית ממוחשבת) את רישום התמרורים, לצורך מעקב אחר התמרורים, במידה ומתעוררת שאלה בדיון משפטי אודות עבירת תנועה, בתאריך מסוים.
- הביקורת ממליצה שכל מנהל רובע מאגף תפעול יעביר רשימת כתובות עם מספר הרכבים בחניות נכים בכל אזור, חניות אלו ייכנסו למאגר באגף הנדסה ויבוצע עליהם מעקב אחת למספר השנים הנקוב בבקשה.
- הביקורת ממליצה לערוך בדיקה בנוגע לתמרורים 8,13 המופיעים במדגם ולבחון זכאותם.

מלשכת מהנדס העיר נמסר כי ההערות מקובלות ופועלים ליישומן.

## נספחים – פרוטוקולים מועדות תמרור

### נספח 1:

פרוטוקול ישיבת ועדת תמרור מיום 01/02/2020 הוועדה דנה בתיקי בקשות לחניות נכים אישיות.

י"ט אב תש"פ  
09 אוגוסט 2020  
(ועדת תמרור)

לכבוד  
מר שרון בן ישי  
רכז תנועה זבולון  
משטרת זבולון  
קרית חיים  
ח י פ ה  
א.נ.,

**ועדה מס. 1041**


**הנדון :- פרוטוקול ישיבת ועדת תמרור מיום 1.7.2020**

בהמשך לישיבת וועדת תיאום תנועה שהתקיימה ביום ד' (1.7.2020) להלן רשימת התמרורים אשר נדונו והומלצו לאישור, אבקש לאשר את התמרורים הנ"ל בהתאם לתקנות התעבורה :

מס' / סד'	תמרור	תאור התמרור	מיקום	החלטה	הערות
1.	437	חניית נכים	1. זבולון 85 2. יוספטל 20 3. אליהו הנביא 18	1. אושר 2. אושר 3. אושר	1. פרטי 2. פרטי 3. פרטי, חסרים מסמכים המעידים על נכות.
			4. הגורן 1 5. הרצוג 10/13 6. נורדאו 36	4. אושר 5. אושר 6. אושר	4. פרטי 5. פרטי 6. פרטי

**נספח 2:**

**פרוטוקול ישיבת ועדת תמרור מיום 01/12/2021**


  
 י"ז טבת תשפ"ג י"ה הראשונה
   
 21 דצמבר 2021
   
 (ועדת תמרור)

לכבוד  
 מר שרון בן ישי  
 רכז תנועה זבולון  
 משטרת זבולון  
 קרית חיים  
 ת.פ.ה  
 א.נ.י.

**ועדה מס. 1049**

**הנדון :- פרוטוקול ישיבת ועדת תמרור מיום 1.12.21**

בהמשך לישיבת וועדת תיאום תנועה שהתקיימה ביום ד' (1.12.21) להלן רשימת התמרורים אשר נדונו והומלצו לאישור, אבקש לאשר התמרורים הנ"ל בהתאם לתקנות התעבורה :

תמרור	תאור התמרור	מיקום	החלטה	הערות
437	חניית נכה	1. שיבת ציון 18	1. אושר פרטי	
		2. מירון 27	2. לא אושר	2. קיימות שתי חניות פרטיות בחלקה.

**נספח 3:**

**פרוטוקול ישיבת ועדת תמרור מיום 10/11/2021**

י"א כסלו תשפ"ב  
 15 נובמבר 2021  
 (ועדת תמרור)

לכבוד  
 מר שרון בן ישי  
 רכז תנועה זבולון  
 משטרת זבולון  
 קרית חיים  
 ת.פ.ה  
 א.נ.י.

**ועדה מס. 1048**

**הנדון : פרוטוקול ישיבת ועדת תמרור מיום 10.11.21**

בהמשך לישיבת וועדת תיאום תנועה שהתקיימה ביום ד' (10.11.21) להלן רשימת התמרורים אשר נדונו והומלצו לאישור, אבקש לאשר התמרורים הנ"ל בהתאם לתקנות התעבורה :

מס' סד'	תמרור	תאור התמרור	מיקום	החלטה	הערות
1.	437	חניית נכה	1. האורן 109 2. כצנלסון 47 3. בן עמי 21 4. אלי כהן 5 5. זבולון 76 6. סוקולוב 58/6 7. הנרייטה סולד 17 8. בית לחם 5 9. זבולון 70	1. אושר לשנה. 2. אושר. 3. אושר. 4. אושר. 5. אושר. 6. אושר. 7. אושר כללי. 8. אושר 9. אושר	

# המוקד העירוני לשנת 2021

## דו"ח ביקורת בנושא המוקד העירוני לשנת 2021

### רקע כללי

המוקד העירוני הינו גוף שמטרתו קבלת פניות בנוגע למטרדים ומפגעים ברחבי העיר, וכן משמש כמוקד מידע. במוקד העירוני מתקבלות פניות רבות של תושבים ואזרחים, כאשר המוקד אחראי על ניתובן והעברתן לגורמים הרלוונטיים במערכת העירונית ומחוצה לה, במטרה למתן מענה וטיפול. על פי "אמנת השירות העירונית", לכל תחום נקבע יעד שעד אליו הפנייה אמורה להסגר ע"י הגורם אליו הופנתה התלונה.

הפניה למוקד מהווה את הדרך המהירה ביותר לדווח על מפגעים ולטפל בהסרתם. מלבד ההשפעה על איכות החיים ותודעת השירות לתושבים, לטיפול בתלונות היבטים כספיים הנובעים מחובת העירייה למנוע מפגעים שעלולים לגרום לנזק ברכוש או נזקי גוף.

המוקד העירוני הוא ה"לב הפועם" של הרשות המקומית. הוא הגוף העומד בכל שעות היממה בחזית השירות ל"בעלי העניין" של הרשות – תושבים, בעלי עסקים ואזרחים. לתפקודו של המוקד, בימי שגרה ויותר מכך בשעת חירום – השפעה מכרעת על תוצאות האירועים שעליהם הוא מקבל דיווח, כפי שראינו בשנים האחרונות ובמשבר הקורונה.

לאופן שבו המוקד פועל, למקצועיותו ולאיכותו יש השלכות ישירות על תדמית הרשות המקומית בעיני לקוחותיה וביצועיה בפועל, זאת ועוד: מהנתונים הנאספים במוקד ומפילוחם ניתן להפיק תובנות רבות, ההופכות לכלי ניהולי בידי הנהלת הרשות ויכולות להוות בסיס לקבלת החלטות וכתיבת תכנית עבודה רשותית מותאמת לצרכי התושבים.



מוקדים עירוניים נדרשים להציג רמת שירות מתקדמת העומדת בסטנדרטים של ארגונים עסקיים. כדי לעשות זאת, על מנהל המוקד העירוני להניע את הנהלת הרשות ואת מנהלי האגפים והמחלקות לקבוע את עקרונות השירות המרכזיים, העוסקים במדיניות, דרך הטיפול בחריגים, ערוצי התקשורת, מבנה ותהליכי עבודה, מידע ועדכון, מדדים להערכת ביצועי המוקד, מדדים להערכת ביצועי יחידות הרשות וכן נורמות עבודה וכללי התנהגות.

עקרונות אלו ישמשו אותו לבנייה מיטבית של שרשרת השירות שעובר כל לקוח הפונה למוקד העירוני ויסייעו לו לייצר חוויית שירות חיובית.

להשלמת בנייתו של מערך השירות במוקד העירוני יגדיר מנהל המוקד את שלבי העבודה ואת מעגל השירות במוקד העירוני ויבנה את הכלים המתאימים שיאפשרו לו לבקר ולנתר אותם.

## **רקע ייחודי**

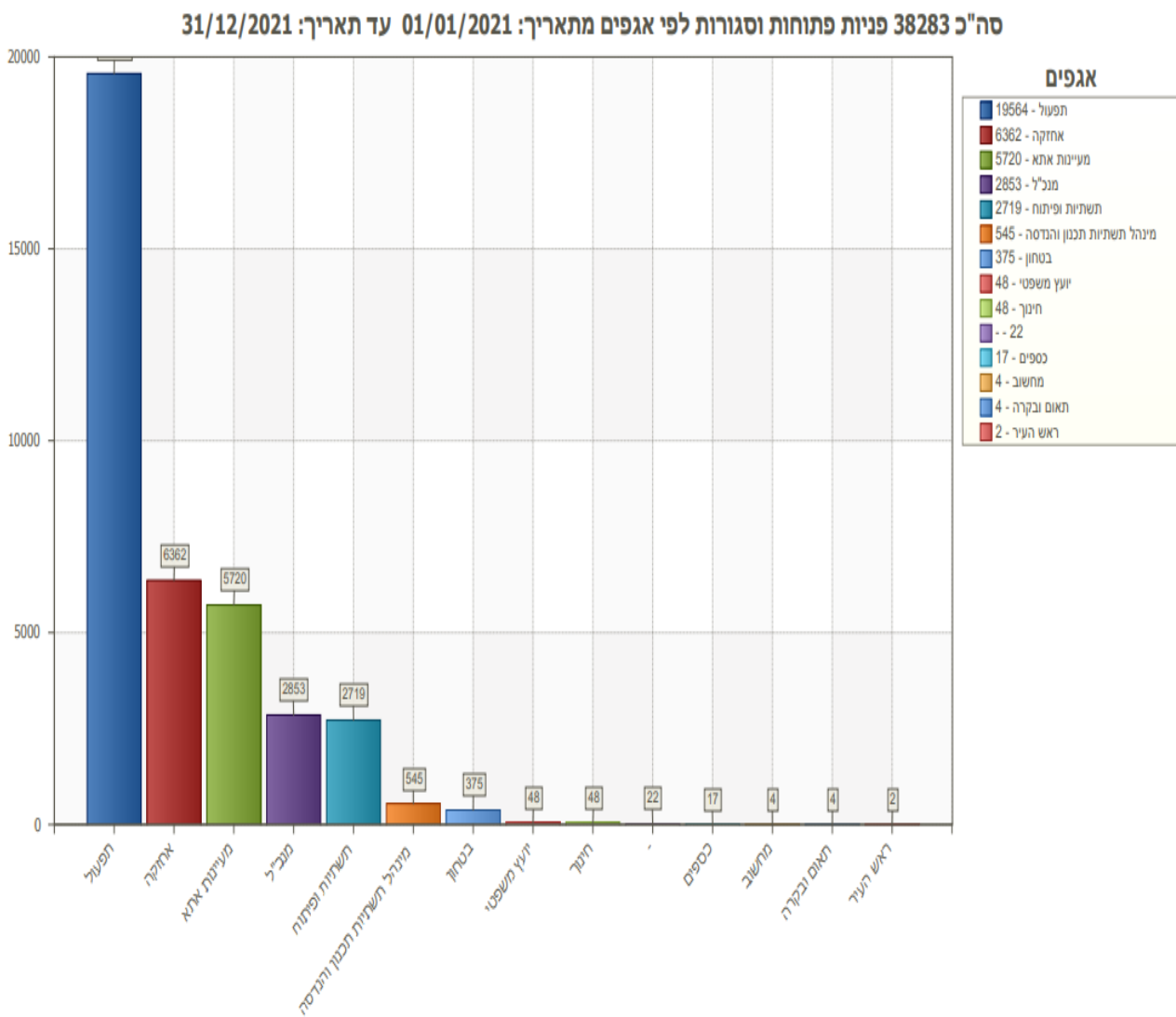
המוקד העירוני בעיריית קריית אתא - מוקד 109, הפועל במסגרת מנהל אכיפה, פיקוח ובטחון, אחראי על ניתוב התלונות המתקבלות לטיפול ע"י הגורמים המתאימים. באתר האינטרנט העירוני ניתן למצוא פרטי התקשורת של המוקד העירוני וכן אופציית "פתיחת פנייה למוקד העירוני" דרך האתר, "בירור סטטוס פנייה", ו"פנייה למוקד העירוני בוואטסאפ". המוקד מעביר את הפניות ליחידות הביצוע של העירייה, תוך מעקב ובקרה אחר ביצוע העבודה. המוקד פועל ומאויש 24 שעות ביממה, במשך כל ימות השנה, ומורכב ממנהל מוקד, מזכירת אגף ו-6 מוקדנים.

בשנת 2021 ממוצע הפניות היומי למוקד עמד על 150 פניות. באמצעות המוקד ניתן לפנות בנושאים הבאים: מפגעים בטיחותיים (בורות בכבישים/במדרכות), מפגעי תברואה (אשפה, פגרים), בעלי חיים משוטטים, תאורה שאינה פועלת, פרצי מים וביוב, תקלות ברמזורים, מפגעי תנועה ובטיחות בדרכים, מפגעי טבע ואיכות סביבה (שיטפונות, התמוטטות עצים ומבנים).

המוקד העירוני הוקם באמצע שנות התשעים כמוקד ממוחשב וכחלק מתפיסה של שיפור השירות לתושב, על ידי זיהוי מוקדם של עיכובים וצמצום סוגיות של חוסר טיפול בשל "נפילה בין הכיסאות".

המוקד ממוקם בבניין העירייה, בצמוד לאגף תפעול.

להלן גרף פניות הציבור למוקד קריית אתא בשנת 2021 לפי אגפים:



סוג טטוס : פתוחות וסגורות

## מטרות הביקורת

- לבדוק את אפקטיביות תהליך הטיפול בתלונות הציבור.
- לבדוק את נאותות הבקורות בתהליכי העבודה.

## היקף הביקורת

הביקורת הקיפה את הטיפול בתלונות במהלך שנת 2021. הממצאים מתבססים על המידע שהתקבל מבעלי התפקידים ומתיעוד הטיפול בתלונות במערכת המידע של המוקד. הביקורת מציינת כי זכתה לכל שיתוף הפעולה שנוקקה לו כדי למלא את תפקידה.

## מתודולוגיה

הביקורת הסתמכה על נהלי iso רלוונטיים הקשורים לעבודת המוקד העירוני. הביקורת הסתמכה על דו"חות אירועים/פניות שהתקבלו במוקד. אירועים/פניות שהתקבלו במהלך שנת 2021 בתחומים שונים. מהם נדגמו באופן אקראי מספר פניות לביצוע בדיקות ביקורת בהרחבה. הביקורת רכזה מידע ושוחחה עם בעלי תפקידים במוקד העירוני. הביקורת בדקה את תהליכי העבודה של המוקד העירוני בכל הקשור לטיפול באירוע – פתיחת וסגירת תלונה. הביקורת נערכה בחודשים מאי - אוגוסט 2022. הביקורת נערכה בהתאם לבקשתה של ועדת הביקורת.

1. מדיניות

להלן תרשים המתאר את מכלול ההיבטים במדיניות הטיפול בפניות:



- מדיניות הטיפול בפניות מתמקדת בציפייה מהמחלקות להגיב במהירות האפשרית על מנת לסלק מפגעים ולתת מענה נאות לנושאים המדווחים. לעובדי המוקד מוצג נוהל זמין המגדיר את הגורם המטפל והפעולות שעליו לנקוט בשלבים השונים מקבלת הפניה ועד לסגירתה. במהלך הביקורת נקבע אחראי למעקב אחר משך הטיפול ואיכותו לאחר שהפניה הועברה לגורם המקצועי והצעדים שעליו לנקוט כשנמצאות חריגות. בנוסף, כאשר יש תלונות חוזרות באותו נושא, המידע מועבר למנהל המוקד לבדיקה מול המחלקה המבוקשת. עובדי המוקד מפיקים בשוטף נתוני פניות מחלקתיים כדי למדוד זמני תגובה ושכיחות של תלונות, מחלקות העירייה אמורות לבדוק זמני ביצוע.
- נקבעה מדיניות לגבי עדכון התושבים שדווחו על מפגעים על לוחות הזמנים, אופן הטיפול וקבלת משוב שהתלונה טופלה באופן נאות.

לביקורת נמסר כי לאחרונה התושבים מקבלים הודעת SMS מפורטת לגבי פנייתם.

- מקצועיות המוקדן - לביקורת נמסר כי במהלך עבודת הביקורת, עובדי המוקד העירוני, החלו לצאת להכשרות בנושא תודעת שירות ופיתוח מיומנויות שירות.

## 2. מבנה ארגוני

הגדרות התפקידים והקבלה בין הסמכות והאחריות מהווים את הבסיס לקיום תהליך עקבי ושלם במכלול ההיבטים של הטיפול בפניות.

הטיפול בפניות הנו מערכתי וחוצה ארגון: מביצוע העבודה במחלקה הרלוונטית, המשך במעקב ובקרה על התהליך וכלה בהפקת לקחים מערכתיים.

המוקד העירוני בעיריית קריית אתא מורכב ממנהל המוקד, מזכירת אגף ו6 מוקדנים.

תפקידם של המוקדנים לנתב את הפניות למחלקות הרלוונטיות, לעקוב אחר הטיפול בהן ולערוך בקרה אחר סגירת הפניות. בכל פניה נרשם במערכת המוקד המועד הצפוי לסיום הטיפול על מנת לתת מענה למתלונן בעת פניה חוזרת.

מנהל המוקד מבצע בקרה שוטפת אחר אופי ואיכות המענה לתושב.

תהליך העברת המידע מהמחלקות השונות למנהל המוקד על מנת לעדכן את עובדי המוקד על נושאים שעליהם להיות מודעים להם כדי לענות לפניות תושבים, מתבצע באופן שוטף ועקבי. לדוגמא מידע על עבודות יזומות שגורמות למפגעים, דרכי התקשרות עם בעלי התפקידים ופעילויות מתוכננות.

### 3. מעקב טיפול בפניות

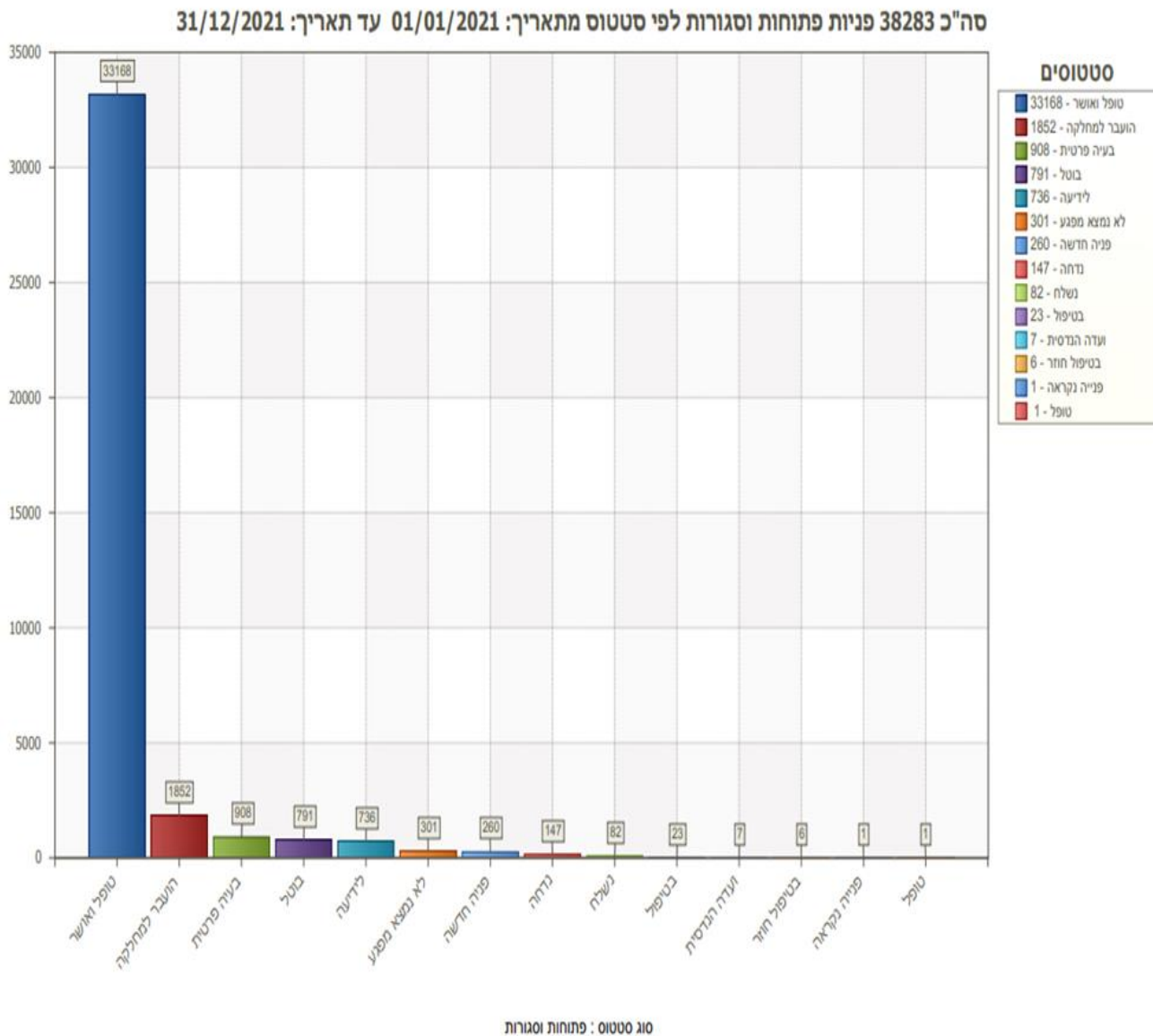
- קיימת בתוכנה מועד צפי לסיום הטיפול בתלונה. ישנם אירועים בהם הטיפול ימשך מספר ימים או שמעורבים גורמי חוץ ולכן הפונה נותר בחוסר וודאות האם פנייתו אכן זוכה להתייחסות הראויה. במקרים אלו, מעדכנים את התושב בצפי לסיום הטיפול בתלונתו.
- זמינות המענה במוקד העירוני (בתוך כמה זמן ענו), מגוון אמצעי הפנייה שניתנו לתושב (טלפון, פקס, מענה קולי, פנייה מקוונת, וואטסאפ) - לביקורת נמסר כי בשלב זה אין אפשרות במערכת הקיימת לספק נתונים כמותיים אודות: כמות השיחות למוקד, זמני השיחה, זמן תגובה של נציגי השירות, שיחות בהמתנה וזאת לצורך ניהול יעיל של המוקד ולצרכי בקרה.

יחד עם זאת, לביקורת נמסר כי הוזמנה תוכנה חדשה שאמורה לתת מענה ולספק את כל הנתונים הנ"ל.

### 4. סגירת פניות

ניתן לשנות את סטטוס הפניה לסגורה ובכך לסנן את הפניות שכבר טופלו. מרבית הפניות עוסקות באירועים פשוטים שהטיפול בהם מסתיים במקום והתלונות הנרשמות מועברות למחלקות באופן מידי דרך המחשב, אולם ישנן פניות דחופות בהן נדרשת בקרה ניהולית בטרם יסווגו כסגורות ואותן מעבירים טלפונית. לדוגמא: דיווח על מפגע תעבורתי או בטיחותי המחייב בדיקה, מים, ביוב, פיקוח ועוד.

להלן תרשים המראה את סטטוס הפניות בסוף שנת 2021:



ניתן לראות כי הרוב הגדול של התלונות (33168) טופלו ואושרו, 23 תלונות נשארו פתוחות.

סגירת הפניות נעשית תוך זמן סביר. רוב הפניות נסגרות מיידית. ברגע שנפתחת תלונה, התלונה מועברת למחלקה הנדרשת וברגע שהנושא הנ"ל מטופל, המחלקה מעדכנת את עובדי המוקד ואז נסגרת התלונה.

לכל נושא יש נוהל המגדיר את הקריטריונים לטיפול בתלונה, הנהלים זמינים בכל עת לעובדי המוקד. על כן ברור למוקדנים אילו פעולות עליהם לנקוט בעת פתיחת תלונה. כאשר תלונה נסגרת נרשם בתוכנה ע"י המוקדן/ית רישום מפורט של אופן ביצוע הטיפול. מזכירות המחלקות סוגרות מדי שבוע את הפניות על מנת לוודא כי ניתן מענה נאות וכי מולאו דרישות התיעוד.

- מומלץ לקבל משוב מדגמי על איכות הטיפול על מנת לזהות מקרים בהם הטיפול היה לקוי. ישנם סוגי אירועים כגון בעיות ניקוז, בורות בכביש או במפגעי בטיחות בהם ייתכן והפתרון הנבחר לא היה מיטבי ומשוב מהמדווה יועיל לאיתור טיפול לקוי.

לביקורת נמסר כי התחילו לבצע שיחות מדגמיות.

## 5. בקרה ניהולית

החלק הארי של הפניות מטופלות ללא עיכוב והינן בנושאים שגרתיים שאינם מחייבים בקרה, לדוגמה: בעלי חיים משוטטים, פגרים, תאורה וכו'.. אולם ישנם אירועים בטיחותיים שטיפול לקוי או פגמים בתיעוד עלולים להשליך על יכולת העירייה להוכיח כי ננקטו כל האמצעים הדרושים לטיפול במפגע תוך פרק זמן סביר. הבקרה אחר הטיפול באירועים אלו מחייבת תהליך שיטתי ועקבי לזיהויים ולמעקב על מנת להבטיח כי אירועים אלו מטופלים כראוי.

לביקורת נמסר כי מנהל המוקד מקיים פגישה אחת לחודש עם מנכ"ל העירייה במטרה לעקוב אחר עבודת המוקד.

המוקד עובד בשיתוף פעולה מלא עם מחלקות העירייה ונעשה שימוש במערכת המוקד לאיסוף מידע ונתונים על המחלקות כגון: מספר פניות מכל סוג תלונה, משך הזמן המוקדש לטיפול בסוגי אירועים שונים וכו'.. בעקבות נתונים אלו של מערכת המוקד, מתבצע תהליך הפקת לקחים ומתקיימות במחלקות ישיבות בנושא תחזוקה מונעת ושיפור ביצועי המחלקות.



מנהל המוקד מכין דוחות באופן שוטף על סוגי אירועים ומדדים השוואתיים לתקופות קודמות המפרטים את הנתונים הבאים:

- מספר פניות מכל סוג בהתפלגות חודשית.
- התפלגות משך הזמן לטיפול בסוגי אירועים שונים.
- מספר אירועים שלא טופלו במסגרת הזמן התקני.

הדוחות מוצגים בישיבות מנהלים אחת לחודש.

## סיכום

המוקד הינו יחידת שליטה ובקרה עירונית, המופקדת על הטיפול בפניות התושבים שעניינה קבלת מידע אודות פעולות ושירותים הניתנים על ידי העירייה, וכן, דיווח על מפגעים ומטרדים בעיר.

המוקד פועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע ומהווה כתובת אחת המאפשרת לתושב קבלת תשובות וטיפול בפניות.

בדרך התנהלותו הוא מאפשר למנהלים ברשות המקומית לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות פעילות המחלקות השונות, וטיפול בנקודות הדורשות מענה בזמן אמת.

פניית התושב למוקד מאפשרת לו לקבל שני שירותים חשובים:

- א. לקבל מידע הקשור לפעילות הרשות המקומית ושירותים כלליים המתרחשים בשטחה (כגון: שעות פעילות המחלקות השונות, היכן מתקיים אירוע מסוים וכו').
- ב. לדווח על מפגעים ומטרדים שונים (בור בכביש, פנס תאורה שלא עובד, עץ הזקוק לגיזום, בעל חיים משוטט, תקלה ברמזורים ועוד).

המוקדן מוודא שהוא נותן לתושב את כל המידע הרלוונטי הנדרש לו. במקרים בהם הפנייה עוסקת בדיווח על מטרד או מפגע, הוא מוודא כי יש בידיו את כל הפרטים הנדרשים כדי לאפשר את המשך הטיפול בבעיה מבלי להטריד את התושב.

המוקדן מזין את פנייתו של התושב לתוכנת המוקד העירוני ומעביר אותה מיידית אל יחידות הביצוע העירוניות האחראיות על הטיפול בה. המוקדן אמור לעקוב אחר הטיפול בפנייה

ולוודא כי הטיפול בה נעשה בהתאם ללוח הזמנים שקבעה הרשות המקומית. ביצוע פעולה זו מאפשר זיהוי מוקדם של עיכובים ומצמצם סוגיות של חוסר טיפול בשל "נפילה בין הכיסאות". בתום הטיפול מומלץ לתת לתושב הודעה יזומה על סיום הטיפול בפנייתו. ביצוע פעולות אלו מצביע על יכולתה של הרשות המקומית להעמיד לרשות התושב שרשרת שירות איכותית, עקבית ויעילה, 24 שעות ביממה.

מעבר להיות המוקד גוף נותן שירות לתושבי העיר ואורחיה, המוקד מהווה במקביל גוף הנותן שירות להנהלת העירייה. שירות המתבסס על יכולתו להציג בפניה דוחות ניהול תומכי החלטה. דוחות אלו מעבדים את המידע הנאסף במוקד ומציגים אותו בחתכים שונים המאפשרים למקבלי ההחלטות לראות את תמונות הפעילות המתקיימות ברשות מנקודת מבטו של האזרח – מה הנושאים המטרידים אותו, ממה הוא פחות מרוצה, אזורים בעייתיים, זמני הטיפול של המחלקות וכו'.

הצגת הנתונים המעובדים נותנת להנהלת הרשות כלי עבודה ניהולי המסייע בגיבוש תכניות העבודה התקופתיות והרב שנתיות וגיבוש התקציב, קבלת החלטות בזמן אמת על הקצאת משאבים, ותעדוף פעילויות. היא משפיעה באופן ישיר על איכות השירות הניתן לתושב ועל שביעות רצונו.

הניסיון מלמד על קיומו של קשר ישיר בין מספר הפניות המגיעות למוקד העירוני לבין מידת שביעות הרצון של התושבים מתפקודו. בעוד שהתפיסה הראשונית של רוב האנשים היא ש"פניות רבות למוקד העירוני מעידות על חוסר שביעות רצון של התושבים", הניסיון מראה כי גידול עקבי במספר הפניות מצביע בדיוק על ההיפך- על שביעות רצון התושבים מתפקודו (אנו ניזום פנייה חוזרת רק במקום שנרגיש שאנו מקבלים בו את המענה הנכון. אם נרגיש שגוף מסוים לא נותן לנו את המענה נפסיק לפנות אליו כי נרגיש שאין בכך טעם).

## המלצות הביקורת

### 1. מדיניות

מומלץ לעדכן את התושבים שדווחו על מפגעים על לוחות הזמנים, אופן הטיפול ובמקביל סקר שביעות רצון של התושב מהטיפול בפנייה.

לביקורת נמסר כי לאחרונה התושבים מקבלים הודעת SMS מפורטת לגבי פנייתם.

### 2. מעקב טיפול בפניות

מומלץ לבחון את הבקרה על שיחות הטלפון וכן לשפר את היכולת הטכנולוגית על מנת להוציא דוחות אקסל נגישים לבקרה שוטפת לצורך שיפור תמידי של המענה לתושב.

לביקורת נמסר כי התוכנה בתהליך הזמנה.

### 3. סגירת פניות

מומלץ לקבל משוב מדגמי על איכות הטיפול על מנת לזהות מקרים בהם הטיפול היה לקוי. ישנם סוגי אירועים כגון בעיות ניקוז, בורות בכביש או במפגעי בטיחות בהם ייתכן והפתרון הנבחר לא היה מיטבי ומשוב מהמדווח יועיל לאיתור טיפול לקוי.

לביקורת נמסר כי התחילו לבצע שיחות מדגמיות.

# טיפול בגרוטאות רכב וברכבים נטושים

## דו"ח ביקורת בנושא טיפול בגרוטאות רכב וברכבים נטושים

רקע כללי

מדי שנה, נאלצת העירייה לגרור גרוטאות רכב אשר ננטשו ברחוב ע"י בעליהם.

בעל רכב הנוטש ברחוב את רכבו אשר יצא מכלל שימוש עובר על הוראות חוק שמירת הניקיון התשמ"ד 1984. לנוכח חשיבות הנושא, מצאה הביקורת לנכון לבדוק ולבחון את הנושא.

כלי רכב שיצאו מכלל שימוש וננטשו ברחוב הופכים למטרד ומפגע תברואתי, אסתטי, בטחוני, ובטיחותי. ילדים מנפצים את החלונות והפנסים של הרכב הנוטש ומוציאים את האוויר מהגלגלים. לעיתים, הרכב מפורק בידי מי שמעוניין לנצל את חלקיו. לכלוך ופסולת מצטברים בסביבת הרכב הנוטש. עמידתו של הרכב ללא תזוזה ברחוב במשך תקופת זמן ממושכת מפריעה לתחזוקה ולניקוי הרחוב, לתחזוקת המדרכות והכבישים על ידי העירייה. יש החוששים, כי הרכב הנוטש יסייע לגורמים עוינים בביצוע מזימותיהם.

ילדים המשחקים בגרוטאות הברזל עלולים להיפגע מהברזל החלוד או להינעל בתוך הרכב.

לעיתים, בעלי הרכב מחנים את כלי רכבם ברחוב לתקופות ארוכות מאוד ולא מזיזים אותם ממקומם. בעלי הרכבים עושים זאת מסיבות שונות, לדוגמא: עקב יציאה ממושכת לחו"ל, עבודה בעיר מרוחקת, יש המסבירים כי רישיון הרכב פג ואין באפשרותם לשלם עבור חידושו ובינתיים הרכב מושבת. במקרים הנ"ל הרכבים הינם בבחינת רכבים נטושים ולא גרוטאות רכב.

עיריית קריית אתא נאלצת לגרור מדי שנה גרוטאות רכב אשר ננטשו ברשות הרבים ע"י בעליהם, הטיפול בגרוטאות הרכב מבוצע באמצעות מחלקת הפיקוח העירוני באגף התפעול.

בפועל גרירת כלי הרכב מבוצעת ע"י קבלן חיצוני (גורר חיצוני).

## מטרת הביקורת והיקפה

מטרת הביקורת הינה לבדוק את פעולות העירייה בנושא טיפול ופינוי גרוטאות רכב ו/או רכבים נטושים, להצביע על ליקויים במידה וקיימים ולהמליץ על דרכים לפתרון. לצורך הכנת הדו"ח, נפגש מבקר העירייה עם מנהלי מחלקות בעירייה; מנהל אגף תפעול, מנהל המוקד העירוני, ועם אחראי הפיקוח העירוני, עיין במסמכים, ובחן כיצד יש לטפל בנושא גרוטאות רכב.

במסגרת הביקורת נבחן חוזה ההתקשרות עם הקבלן המבצע את גרירת גרוטאות הרכב משטחי העיר לפי הנחיות עובדי הפיקוח, וכן נבחן הביצוע בשטח ותהליך ההודעות לבעלי כלי הרכב. נבדקו מספר תלונות בשנים 2021-2022 במוקד העירוני וכן נבדקו התיקים בהם מתועדים כל הפעולות.

## הוראות החוק

במסגרת סמכויותיה של העירייה עפ"י חוק, עליה להתמודד עם המפגעים והמטרדים הנגרמים על ידי בעלי רכבים הנוטשים את כלי רכבם אשר יצאו מכלל שימוש. בעל רכב הנוטש ברחוב את רכבו אשר יצא מכלל שימוש עובר על הוראות חוק שמירת הניקיון התשמ"ד 1984.

סעיף 2 לחוק שמירת הניקיון התשמ"ד-1984 קובע כדלקמן:

2. "לא ישליך אדם פסולת, פסולת בניין או גרוטאות רכב ברשות הרבים או ברשות הרבים לרשות היחיד".

סעיף 8 (א) ו-(ב) לחוק שמירת הניקיון אשר כותרתו "השארת רכב ברשות הרבים" קובע כדלקמן:

8 א. (א) "הושאר רכב ברשות הרבים במקום אחד במשך תקופה העולה על שישים ימים, רשאית הרשות המוסמכת להורות על גרירתו מהמקום."

(ב) לא תשתמש הרשות המוסמכת בסמכותה כאמור בסעיף קטן (א), אלא לאחר שדרשה מבעל הרכב לפנותו תוך תקופה שתקבע בדרישה, והודיעה לו כי אם לא יעשה כן בכוונתה לגרור את הרכב ולהעמידו במקום שיפורט בהודעה.

(ג) הודעה כאמור בסעיף קטן (ב) תודבק על הרכב במקום הנראה לעין ותישלח בדואר רשום לבעל הרשום של הרכב, אם ניתן לזהותו, לפחות ארבע עשר ימים לפני הגרירה.

סעיף 8 לחוק האמור ממשיך וקובע את האמור לעניין סילוק הרכב ומכירתו:

8 ב. (א) נגרר רכב לפי האמור בסעיף 8 א, ובעליו לא בא לקבלו תוך חודשיים מהיום שבו נמסרה לו הודעה כאמור בסעיף 8 א (ג), תהא הרשות המוסמכת רשאית למכור את הרכב.

(ב) ביקש בעל הרכב לקבל את רכבו, תהא הרשות המוסמכת זכאית לדרוש החזר כל הוצאותיה בגין גרירת הרכב והחזקתו ותשלום כל קנס בגין עבירה הכרוכה בשימוש באותו רכב.

(ג) נמכר רכב כאמור בסעיף זה, תעמוד תמורת מכירתו לרשות בעל הרכב, בניכוי הסכומים המפורטים בסעיף קטן (ב)."

## **רקע ייחודי**

### **נוהל טיפול בגרוטאות רכב**

בעיריית קריית אתא קיים נוהל מסודר בנושא טיפול בגרוטאות רכב ועל פיו פועלים.

לביקורת נמסר העתק הנוהל.

הביקורת עיינה בנוהל. הנוהל מקיף ומעודכן.

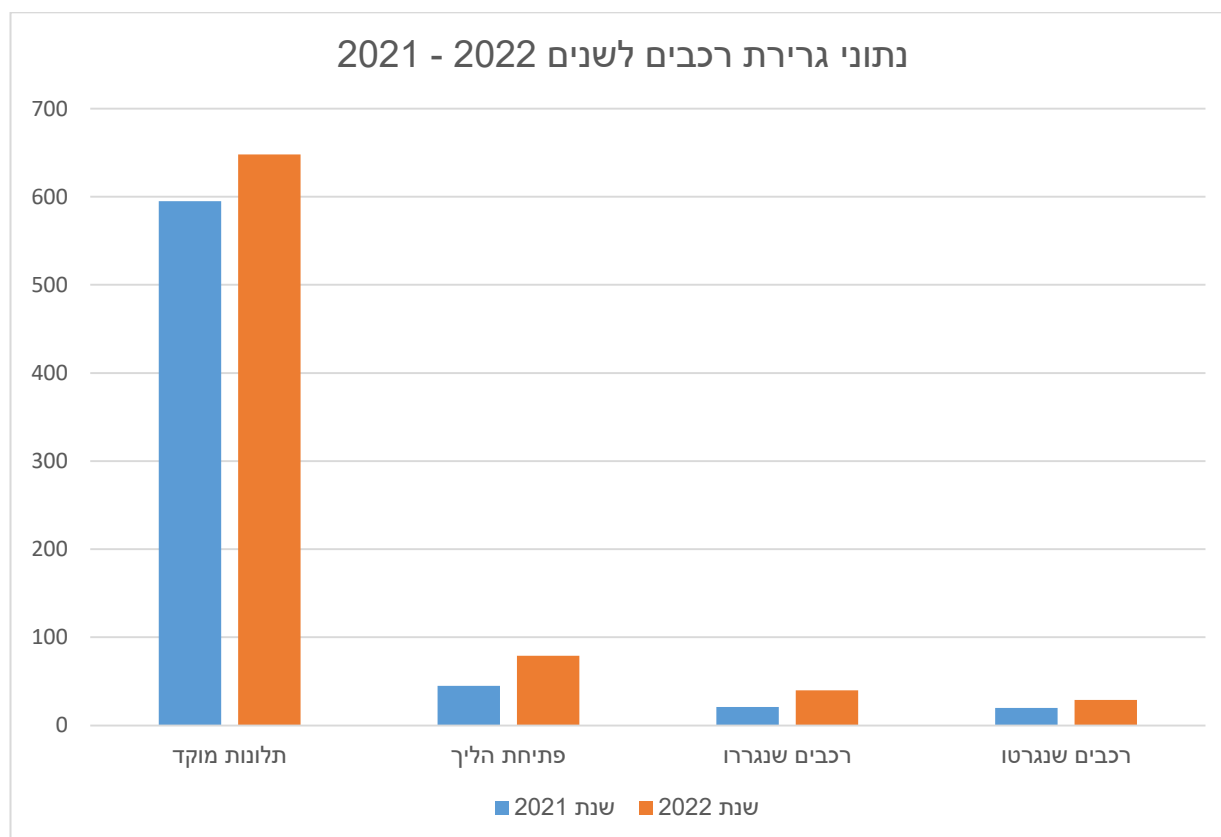
הנוהל מכיל את כלל הפעולות הנדרשות לצורך ביצוע פינוי באופן סדור.

נוהל צורפה טיוטת פנייה לתושבים, פנייה זו מהווה הודעת דרישה כדין לסילוק גרוטאת הרכב לבעל הרכב, כאשר הסנקציה הינה גרירת הרכב על ידי העירייה ומתן קנס לבעל הרכב.

## עיקרי ממצאים

עפ"י הנתונים שנמסרו לביקורת להלן נתוני הגרירות בשנים 2021-2022:

שנת 2022	שנת 2021	
648	595	תלונות מוקד
79	45	פתיחת הליך
40	21	רכבים שנגררו
29	20	רכבים שנגרטו



העובד האחראי על הטיפול בגרוטאות רכב מקבל דיווחים על כלי רכב נטושים ממספר מקורות.

- פקחים ושוטרים של השיטור הקהילתי המסיירים בעיר ומדווחים על רכבים החונים זמן ממושך וכי נראה להם כי הרכבים יצאו מכלל שימוש ומהווים מפגע.
- פניות של תושבים למוקד העירוני 109, ולאגף התפעול.

לאחר קבלת הדיווחים והתלונות יוצא הפקח האחראי לאתר את הרכב הנטוש, הרכב נבדק אם אכן יצא מכלל שימוש (במסגרת הבדיקה מצלם הפקח את הרכב ומתאר את מצבו). הבדיקות הינן חשובות ביותר. רשויות מקומיות נתבעו בעבר על ידי בעלי רכבים אשר טענו כי הרשויות סילקו והשמידו רכבים אשר לטענתם של בעלי הרכבים שהושמדו, כי רכבם לא היו בבחינת גרוטאה. הפקח האחראי מברר לפי מספר הרכב את זהותו של בעליו הרשום של הרכב הנטוש, במידה ועל גרוטאת הרכב אין לוחית רישוי מנסים לזהות את הבעלים לפי מס' השלדה. על גבי הרכב הנטוש מדביק הפקח טופס ובו בקשה לסילוק רכב/ גרוטאת רכב תוך פרק זמן הקבוע בהודעה.

לאחר זיהוי בעל הרכב נשלחת התראה ודרישה בדואר רשום, בנוסף למזכקה על הרכב. לשון ההודעה: "במידה והרכב לא יסולק על ידך תוך התקופה האמורה תינתן הוראה לפנותו למגרש הגרוטאות ללא התראה נוספת."

באם הרכב לא פונה, נגרר הרכב באמצעות קבלן חיצוני, בליווי פקח עירוני למגרש בקריית נחום. הרכב מאוחסן במגרש העירוני למשך 60 יום ולאחר מכן רואים בו רכב נטוש או גרוטאה ואז מוציאים אותו לגריטה.



## תרשים זרימה של תהליך הטיפול בגרוטאת רכב

פנייה למוקד

בדיקת הרכב  
ע"י פקח

הדבקת מדבקה  
+ על הרכב  
מכתב התראה  
לבעל הרכב

בדיקה חוזרת

שליחת טופס  
אישור גרירה

גרירת הרכב

הרכב נשלח  
לגרירה לאחר  
60 יום

להלך תהליך הטיפול בגרוטאת רכב בפועל:

נשלחה פניה במוקד העירוני ע"י פקח בתאריך 12/7/22.

**מוקד עירוני / קרית אתא**  
 מספר פניה: 2022-07-1272 פניה  
 מסלולר: 3581

פרטי פניה		פרטי פונה	
12/07/2022 10:28:00	תאריך ושעה		שם משפחה
גרוטאות רכב	לטיפול		שם פרטי
רכב נטוש	נושא		רחוב
	תת נושא	0	בית דירה כניסה
מורדי הגיטאות	רחוב		טלפון בבית
	מבית 13		טלפון נייד
דירה	עד בית		טלפון בעבודה
כניסה	אתר		דוא"ל
עמנאל אופיר	מטפל		אזור
פגזם בימים ב'-ד'-ו'	אזור		כע
רובע ד' - אופיר עמנאל	רובע		זונה
נקיון - ה'	שכונה		ישוב
קריית אתא	ישוב		הערה
	הערות לאיתור		פיקוח עירוני
10/10/2022 10:28:00	צפי לביצוע		לידיעה

תאור

נשלחה פניה: 12/07/2022 10:24  
 רכב נטוש מסוג יונדאי לבנה  
 הודבקה דרישה לפינוי הרכב.

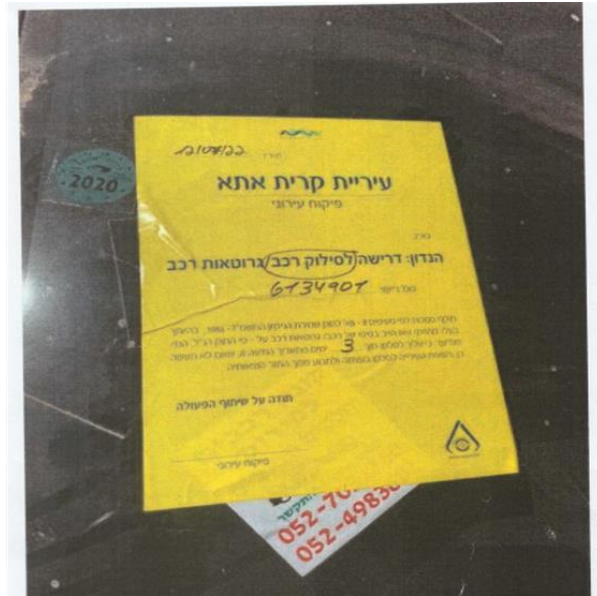
צואם טור 22 6/9/

שורות טיפול

פר	תאריך ושעה	מחלקה	סטטוס	תיאור הטיפול	מטפל	מפעיל
1	12/07/2022 10:28:00	מוקד עירוני	פניה חדשה			ברוך שרר
2	12/07/2022 10:28:38	גרוטאות רכב	נשלח	נשלחה הודעת סלולר לנתנאל חייט	חייט נתנאל	ברוך שרר
3	12/07/2022 10:28:39	גרוטאות רכב	נשלח	נשלחה הודעת סלולר ליניב כץ	כץ יניב	ברוך שרר
4	12/07/2022 10:48:32	גרוטאות רכב	פנייה נקראה	פניה נקראה,	כץ יניב	כץ יניב
5	12/07/2022 11:40:40	גרוטאות רכב	פנייה נקראה	פניה נקראה,	חייט נתנאל	חייט נתנאל

הודבקה מדבקה "דרישה לסילוק הרכב".

המדבקה הודבקה בתאריך 12/7/22.



12/7/22  
חוקר מזק' איע'

**הערת הביקורת: מומלץ להוסיף מספר טלפון ליצירת קשר עם הפיקוח העירוני.**

על פי החוק, יש לשלוח התראה לבעל הרכב לפני פינויו הן בדואר רשום והן באמצעות הדבקת מודעת התראה על שמשות הרכב ובה יהיו פרטים אודות כוונת הרשות לפנות את הרכב בחלוף המועדים הקבועים בחוק.

להלן מכתב ההתראה שנשלח לבעל הרכב, בו הוא נדרש לפנות את הרכב תוך 7 ימים ממועד קבלת המכתב:

לכבוד  
ב. מוזס מכירה ושירות בע"מ  
זבולון 14  
קרית אתא

מס' ז' 17  
29.9.22

דאר רשום + מסירה אישית

א.ג.נ.,

**הנדון: דרישה לפינוי רכב**

1. בביקורת שנערכה בתאריך 12.07.22 ברחוב מורדי הגטאות בקרית אתא נמצא כי רכב מסוג נונדאי צבע לבן מס' רישוי 61-342-01 הרשום על שמך הושאר ברשות הרבים במשך תקופה העולה על שלושים ימים ומהווה מטריד.

2. יצוין כי התנהלות שכוז מהווה עבירה על חוק שמירת הניקיון, תשמ"ד-1984

3. הינך נדרש/ת תוך 7 ימים ממועד קבלת דרישה זו, לסלק את הרכב אחרת ינקטו נגדך הליכי אכיפה לרבות גרירת הרכב ויטל קנס, ואף תהא העירייה רשאית לנקוט נגדך בהליכים משפטיים, לרבות הגשת כתב אישום לבית המשפט, דבר אשר יגרום לך להוצאות מיותרות ולאי נעימויות.

4. התראה נוספת לא תשלח.

בכבוד רב,  
פיקוח צונוני

העתק:  
תיק נושא  
לשכה משפטית

29/9/22

RA-09520197-7-IL

הרכב צולם שוב בתאריך 06/09/2022. עדיין במקום.



בוצעה בדיקה כי מכתב ההתראה נמסר ליעדו.

## מעקב משלוחים

מידע מקוון על פריטים אשר נשלחו באמצעות דואר שליחים, דואר רשום בפנים הארץ, שירותים לחו"ל ומחול"ל: EMS, ECO POST.

מידע על פריט רשום עם אישור מסירה: ra095201977il

קריית אתא	סניף קריית אתא	נמסר ליעדו	29/09/2022
קריית אתא	סניף קריית אתא	הושארה הודעה 2 לנמען	19/09/2022
קריית אתא	סניף קריית אתא	הושארה הודעה לנמען	13/09/2022
קריית אתא	סניף קריית אתא	הגיע ליחידה לשם מסירתו לנמען	13/09/2022
קריית אתא	מחלקת דוורים חיפה קריות עכו	מופנה אל תא דואר של הנמען בהתאם לבקשתו	12/09/2022
קריית אתא	מחלקת דוורים חיפה קריות עכו	בתהליך העברה לנמען	11/09/2022
קריית אתא	סניף קריית אתא	התקבל למשלוח והועבר להמשך טיפול	08/09/2022

לאחר בדיקה נוספת בתאריך 19/10/2022 נראה כי אין שינוי בפרטים במשרד הרישוי.

לרכב אין טסט.

**פרטים רכב 06134201 לתאריך 19/10/2022**  
(נתונים ממשרד התחבורה)

**שם משתמש: מנשה יחזקאל**

פרטי רכב		פרטי הבעל	
סוג רכב :	162 פרטי נוסעים 5 דלתות	מס' זהות :	<input type="text"/>
תוצר רכב :	481 יונדאי קוריאה	שם משפחה :	ב. מוזס מכירה
צבע רכב :	80 לבן	שם פרטי :	ושירות מ
שנת יצור :	2005 תאריך תוקף 04/08/20	שם רחוב :	זבולון
משקל עצמי :	0 מטען מורשה: 0	מס' בית :	14 דירה :
		שם ישוב :	קריית אתא
		סמל ישוב :	6800 מיקוד :
		סוג בעלות :	רגיל
		ת. בעלות :	26/03/20
		רכב נכה :	
		רכב גנוב :	
		רכב מבוטל :	

נשלח טופס אישור גרירה בתאריך 23/10/2022.  
 בטופס מודגש כי במידה והעניין לא יוסדר, הרכב יושמד כעבור 60 יום.

**אגף תפעול**  
 חזות העיר / פיקוח עירוני

**הקריה הראשונה**

---

הודעה מס': 0356 תאריך: 23.10.22

**טופס אישור גרירה**

אני הח"מ, מפקח בעיריית קרית אתא, מאשר בזאת כלהלן:  
 1. בתאריך 23.10.22 בשעה 20:00 הוריתי לגרור רכב מספר רישום 61-342-01 מסוג יונדאי תוצר 2011 בתחום השיפוט של עיריית קרית אתא.  
 2. הגרירה בוצעה על פי חוק "שמירת הניקיון תשמ"ד-1984" מהסיבה:  
 הרכב הוא גרוטאה כהגדרתה בחוק. (השארת רכב ברשות הרבים)  
 הרכב הושאר במקום אחד במשך תקופה העולה על 60 יום  
 מצב המל"ת בעת הגרירה (סמן ב-x על הציור את מקום הפגיעה)






**מכללים עיקריים**

<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מתנע	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	רדיו	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מצבר
<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	אלטרנטור	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	צלחת לגלגל	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	פנסים
<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מאייד	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מצית סיגריות	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	צמיג חלופי
<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מנוע	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	ראי צד	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מגבה - כלים
<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מפלג	<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש		<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מגבים
<input checked="" type="checkbox"/> אינ	<input type="checkbox"/> יש	מרחס מזגן						

חפצים שונים ברכב/אביזרים מיוחדים: שם יולן שבז

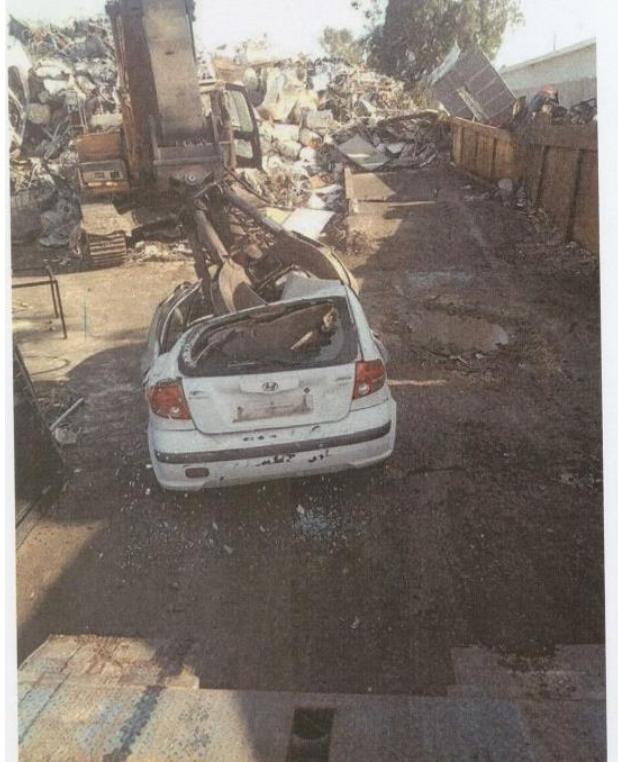
**לתשומת לב בעל הרכב:**  
 בנקשך לסור מיידית לאגף תפעול בעיריית קרית אתא, רח' כיכר העירייה 1 קרית אתא על מנת להסדיר את שחרור הרכב. במידה שהעניין לא יוסדר, הרכב יושמד כעבור 60 יום.

שם הפקח: ע"ע שם נהג הגורר: י"ג  
 חתימה: [Signature] חתימה: [Signature]  
 טל': 8478444, 8478444 | פקס: 8435079

הרכב נגרר.



כעבור 60 יום הרכב נלקח לגריטה ותועד ע"י פקח עירוני.





## פרסום

- נוהל טיפול בגרוטאות רכב לא קובע חובת פרסום. יחד עם זאת, באתר האינטרנט של העירייה מפורסם " חוק עזר לקריית אתא (מפגעי תברואה), תש"ך-1960". בתוקף סמכותה לפי סעיף 9 לפקודת המועצות המקומיות, 1941, מתקינה המועצה המקומית קריית-אתא חוק עזר זה;

"מפגע" מוגדר בין היתר, כ"הצטברות של עפר, אבנים, עצים, גרוטאות של מתכת, חלקי כלי רכב, זבל וכיוצא באלה אם, לדעת המפקח, הצטברות זו מזיקה לבריאות"; בחוק עזר זה מפורטים גם סמכויות המפקח, אחריות לסילוק מפגע, הודעות לסילוק מפגע, סילוק מפגע על ידי העירייה, החלטת המפקח, מסירת הודעות, והעונשים.

- באתר העירייה לא מפורסמים הנחיות אודות איתור רכב שנגרר.



כמו כן, לא מפורסמים נתונים אודות העלויות (לאחר גרירה) לבעל הרכב שנגרר.  
(דמי גרירה, מחיר אחסון ליום).

הביקורת ממליצה לפרסם באתר האינטרנט העירוני נוהל ספציפי בנושא "גרירת רכבים נטושים וגרוטאות רכב", הכולל נתונים אודות הנחיות לאיתור רכב שנגרר, עלויות, פרטי התקשרות וכו'.

### **ניהול תיקים**

מעיון בקלסרים באגף תפעול עולה כי הרישום מבוצע באופן ידני.

הביקורת ממליצה למחשב את הנתונים, דבר שיקל על הבקרה מאחר ומדובר בלוחות זמנים הקבועים עפ"י חוק.

### **הליך ההתקשרות עם קבלן ביצוע לפינוי רכבים**

גרירת רכב הינו עסק טעון רישוי על פי חוק רישוי עסקים תשכ"ח 1968. בסוגי גרירה מסוימים עיסוק בגרירת וחילוץ רכב טעון קבלת רישיון עסק גם ממשרד התחבורה, וזאת עפ"י צו הפיקוח על מצרכים ושרותים (גרירת רכב וחילוץ) תשל"ד 1974.

העירייה התקשרה בחוזה שנערך ונחתם בקרית אתא ביום 15/04/19 עם קבלן עצמאי המבצע את גרירת הגרוטאות עבור העירייה.

הביקורת בדקה את מסמכי ההתקשרות והתרשמה כי כל המסמכים הרלוונטיים קיימים. המציעים נדרשו להמציא הוכחה כי הינם בעלי רישיון עפ"י החוקים הנ"ל, וכן מסמכים נוספים המעידים על ניסיון בתחום, כמו גם, על קיום ביטוחים.

### **סיכום**

כלי רכב שיצא מכלל שימוש וננטש בחנייה ציבורית או בשולי הכביש על ידי בעליו החוקי הופך למטרד ומפגע תברואתי, מפגע אסתטי, ולעיתים אף יכול להוות בעיה ביטחונית

ובטיחותית. כלי רכב אלה הופכים לעיתים למושא לוונדליזם. עמידתו של הרכב ללא תזוזה ברחוב במשך תקופת זמן ממושכת מפריעה לתחזוקה ולניקוי הרחוב, לתחזוקת המדרכות והכבישים על ידי העירייה.

הטיפול ברכבים נטושים וגרוטאות רכב מתבצע ע"י אגף הפיקוח. בתחילה פועל האגף לאיתור בעל הרכב, לאחר מכן נשלחות התראות לבעלים הרשומים כפי שהוסבר ובחלק מהמקרים העירייה נאלצת לגרור את הרכב/ גרוטאה. (באמצעות קבלן חיצוני).

## המלצות

- הביקורת ממליצה להוסיף מספר טלפון ליצירת קשר עם הפיקוח העירוני על גבי מדבקת הדרישה לסילוק רכב ולמכתב ההתראה שנשלח לבעל הרכב, על מנת שבעל הרכב ידע למי לפנות במידת הצורך.
- הביקורת ממליצה לפרסם באתר האינטרנט העירוני נוהל ספציפי בנושא "גרירת רכבים נטושים וגרוטאות רכב", הכולל נתונים אודות הנחיות לאיתור רכב שנגרר, עלויות, פרטי התקשרות וכו'.
- הביקורת ממליצה למחשב את כל הפניות. (כיום מתועד בקלסרים).

**תגובת מנהל אגף תפעול: ההערות מקובלות, יועבר לטיפול בהתאם.**

## מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח מבקר

### העירייה לשנת 2021

#### מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח מבקר העירייה לשנת 2021

- תוקן	צריכת חשמל – זיכוי מול חברת חשמל
- תוקן	צריכת חשמל – הנחיית מנהלי בתי הספר
- תוקן	צריכת חשמל – הסדרת הוראת קבע
- תוקן	נהלים – חידוד הנהלים

# מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח ביקורת מפורט משרד הפנים 2021

## מעקב אחר תיקון ליקויים-דוח ביקורת מפורט משרד הפנים 2021

סטטוס	פירוט הליקוי	הליקוי
מש.ק ולא תוקן	שלוש ועדות חובה לא התכנסו בשנת 2021.	ליקוי מהותי אחר משנים קודמות
מש.ק ולא תוקן	העירייה אפשרה ל- 79 מעובדי עירייה לצבור מעל 55 ימי חופשה ובסה"כ כ- 5,117 ימי חופשה מעבר לצבירה המותרת, מבלי שתמחק את ימי החופשה העודפים. (שנה קודמת: 77 עובדי עירייה שצברו 4,734 ימי חופשה עודפים).	ליקוי מהותי אחר משנים קודמות

# חוקים ותקנות – מבקר העירייה

## חוקים ותקנות – מבקר העירייה

### פקודת העיריות

מינוי מבקר

- 167 " (ב) המועצה, בהחלטה ברוב חבריה, תמנה לעירייה מבקר במשרה מלאה:  
(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה, אלא אם כן יתקיימו בו כל אלה:  
(1) הוא יחיד:  
(2) הוא תושב ישראל:  
(3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון:  
(4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהיכר בו לענין זה מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון:  
(5) הוא רכש ניסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת:  
(6) הוא אינו חבר בהנהלה פעילה של מפלגה או בהנהלה פעילה או בגוף דומה אחר של רשימת מועמדים שהתמודדה בבחירות לרשות המקומית".  
(ג) לא ימונה ולא יכהן מבקר עירייה מי שכיהן כחבר מועצה, אלא אם כן. עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה באותה עירייה או שנתיים מתום כהונתו כחבר מועצה בעירייה גובלת.  
(ג) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העירייה, לא יכהן כמבקר אותה עירייה, למשך כל תקופת כהונתה של אותה מועצה אליה היה מועמד.  
(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו-(5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העירייה, אם הוא רכש ניסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבור כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992 .  
דיני מדינת ישראל נוסח חדש, 8 עמ' 197  
ספר החוקים תשל"א, 634 עמ' 168  
ספר החוקים תשל"ט, 914 עמ' 8.

### מועצה שלא מינתה מבקר

- 167 א. (א) ראה הממונה כי המועצה אינה ממנה מבקר, רשאי הוא לדרוש ממנה בצו כי תמנה מבקר, כאמור בסעיף 167, תוך הזמן הנקוב בצו.  
(ב) לא מילאה המועצה אחרי הצו תוך הזמן האמור, רשאי הממונה למנות מבקר לעירייה ולקבוע את שכרו.

מינוי עובדי מבקר

- "170 (ה) ראש העירייה בהסכמת מבקר העירייה ימנה עובדים ללשכת מבקר

העירייה בהתאם לתקנים שיקבע שר הפנים בתקנות ועל פי האמור בהוראות סעיפים קטנים (א) עד (ד) .

תקנים לפי סעיף קטן זה ייקבעו בידי השר בהתחשב במספר התושבים, בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.

(ה) לא ימונה עובד ולא יכהן אדם כעובד ביקורת בלשכת מבקר העירייה, אלא אם כן התקיימו בו הוראות סעיף 167 (ג) עד (4).

(ה) על אף הוראות סעיף קטן (ה) ראשי ראש העירייה, בהסכמת מבקר העירייה לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו התנאי האמור בסעיף 167 (ג) אם רכש ניסיון במשך 7 שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992.

(ו) עובדי לשכת מבקר העירייה דינם כשאר עובדי העירייה, ואולם הם יקבלו הוראות מקצועיות ממבקר העירייה בלבד.

(ז) לא יופסק שירותו של עובד אצל מבקר העירייה, שלא בהסכמתו של מבקר העירייה, אלא בכפוף להוראות סעיף 171 א (1) .

(ח) בסעיף זה "עובד ביקורת" – עובד המבצע פעולת ביקורת".

### תפקידי המבקר

170 א. (א) ואלה תפקידי המבקר:

(1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק

התכנון והבנייה התשכ"ה – 1965, נעשו כדין בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירה על טוהר המידות והעקרונות היעילות והחיסכון:

(2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה:

(3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנהלה הנהוגים בעירייה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון:

(4) לבקר את הנהלת חשבונות העירייה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העירייה ושמירת רכושה והחזקתו מניחות את הדעת.

(ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או שהעירייה משתתפת במינוי הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".

(ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת.

(1) על פי שיקול דעתו של המבקר:

(2) על פי דרישת ראש העירייה לבקר עניין פלוני:

(3) על פי דרישת הוועדה לענייני ביקורת, ובלבד שמספר

הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.  
(ד) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.

(ה) מבקר העירייה יכין ויגיש לראש העירייה מדי שנה הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן, במסגרת הכנת התקציב לפי הפקודה והיקף הצעת התקציב לא יפחת משיעור קבוע באחוזים מהתקציב השנתי של העירייה כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.

(ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העירייה, כפי שהגיש אותן מבקר העירייה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי".

### המצאת מסמכים ומסירת מידע

"170 ב. (א) ראש העירייה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העירייה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה, חברים ועובדים של כל גוף עירוני מבקר, ימציאו למבקר העירייה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העירייה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העירייה כל מידע או הסבר שיבקש, בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר העירייה או עובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של העירייה או של המשרתים את העירייה או של גוף עירוני מבוקר.

(ג) לגבי מידע החסוי על פי הדין, יחולו על מבקר העירייה ועל עובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל באותו מידע

(ד) עובדו של מבקר העירייה שאינו עובד עירייה, יחולו עליו, לעניין עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד מבקר העירייה.

(ה) לצורך ביצוע תפקידו יוזמן מבקר העירייה ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מועצת העירייה או כל וועדה מוועדותיה או כל וועדה מוועדותיו של גוף עירוני מבוקר. בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו".

### דוח המבקר

170 ג. (א) המבקר יגיש לראש העירייה דוח על ממצאי הביקורת שערך:

הדוח יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ- 1 באפריל של השנה שלאחר השנה לשגביה הוגש הדוח. בדוח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד: בעת הגשת הדוח לפי סעיף קטן זה. ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לענייני ביקורת: אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21 א' ו- 21 ב' לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב) 3".

(ב) בנוסף לאמור בסעיף קטן (א) רשאי המבקר להגיש לראש העירייה ולוועדה ענייני ביקורת דוח על ממצאי הביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העירייה או הוועדה לענייני ביקורת ידרשו ממנו לעשות כן.

(ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דוח המבקר יגיש ראש העירייה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדוח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו.

(ד) הוועדה לענייני ביקורת תדון בדוח המבקר ובהערות ראש העירייה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העירייה כאמור בסעיף קטן (ג)

לא הגיש ראש העירייה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הוועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העירייה לוועדה.

בטרם תשלם הוועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, עם ראתה צורך בכך, לזמן לדיניה נושאי משרה של העירייה או של גוף עירוני מבוקר, כדי לאפשר להם להגיב על הדוח.

(ה) (1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.

(2) לא הגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), או לא המציא ראש העירייה לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו, ימציא המבקר עותק הדוח לכל חברי המועצה והמועצה תדון בדוח ובהמלצותיו לא יאוחר משבעה חודשים ממועד הגשתו לראש העירייה.

(ו) לא יפרסם אדם דוח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תוכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה ולא יפרסם ממצא ביקורת של מבקר העירייה, ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה, רשאי, באישור הוועדה, להתיר פרסום כאמור.

(ז) היה למבקר העירייה יסוד להניח שראש העירייה או היועץ המשפטי של העירייה הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, התשל"ז-1977 יעביר המבקר את העניין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

170(ג) דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העירייה במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.



## פיטורי עובדים בכירים

"171. (א) עובד העירייה שנתמנה לפי סעיף 167 (א) לא יפוטר, אלא אם כן הוחלט על כך בישיבת המועצה לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(ב) (1) לא יפוטר היועץ המשפטי לעירייה שהוא עובדה, או הגזבר אלא לפי המלצת ראש העיר ובאישור המועצה ברוב של שני שלישים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(2) לא יפוטר מבקר העירייה שהוא עובדה, אלא באישור המועצה ברוב שלוש רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(ג) לא תתקבל במועצה החלטה לפיטוריו של מבקר העירייה, הגזבר או היועץ המשפטי לעירייה, אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בעניין הפיטורים.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו- (ג) יחולו, בשינויים המחויבים, גם על השעיית מבקר העירייה, הגזבר או היועץ המשפטי לעירייה.

(ה) האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסמכותו של בית דין למשמעת לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח – 1978, לפסוק בדבר פיטוריו של עובד עירייה שסעיף זה דן בו, בשל עבירת משמעת כמשמעותה בחוק האמור".