



# המועצה המקומית קרית-יערים (טלזסטון)

ישיבת וועדת ביקורת 2/2025

שהתקיימה ביום חמישי כב' חשון תשפ"ה 13 בנובמבר 2025

**משתתפים:**

רו"ח דוד קניאל – יו"ר הועדה

חיים שפירא – חבר

אסף נגר – חבר

רו"ח דליה קליימן – מבקרת המועצה

**דוד קניאל:** אנחנו רוצים לפתוח את ישיבת ועדת הביקורת, אנחנו נבדוק אם זו ישיבה שנייה או שלישית, המבקרת תחזור אלינו בנושא. משתתפים חבר הוועדה אסי נגר, חבר הוועדה חיים שפירא ויו"ר הוועדה דוד קניאל וכמובן המבקרת הפנימית. נשלחה הזמנה לסדר היום. המבקרת תסקור שלושה דוחות. עשינו דיון מעמיק בדוחות ועכשיו המבקרת תתמצת אותם.

## דיון בדוחות ביקורת פנים לשנת 2025

**דליה קליימן:** נכון. יש לנו שלושה דוחות ביקורת ופנייה אחת של בירור של תלונה שהגיעה דרך מבקר המדינה. היה לנו דו"ח ביקורת ראשון בנושא טיפול בקולות קוראים. כשאני ראיתי במהלך הביקורת שיש מקרים שההליך לא סגור, קודם יש הליך הגשה שמנוהל בקפידה עד רגע ההגשה. מרגע ההגשה אמורים לבצע את מהות הפעולות או הבנייה או הדברים שבגינם התקבל התקציב, לדווח על זה כראוי, ואז אמור להתקבל הכסף. מרגע שמתקבל הכסף רואים את זה כבר בגזברות, אבל בתפר של בין ההגשה לבין קבלת הכסף, בגזברות לא יודעים למה לחכות והאם לעקוב ואיך לעקוב.

**דוד קניאל:** אני מבין שאין מידע זמין.

**דליה קליימן:** אז שם היה צריך לסגור את החוליה הזאת לראות. כל זה עלה כי ראינו למשל שהיה, תקציב למרכז לצעירים של 496 אלף שקלים, שחלקו דווח כראוי, חלק דווח בצורה לא נכונה, שלא נקלטה בעצם טעות טכנית, ואף אחד, לא ידע את זה. רק אז השלימו דיווחו, הכסף בסוף הגיע. יש עוד סכום של 100,000 שקל שלגביו הרכישה נעשתה אחרי תאריך היעד ולכן לא הכירו בזה והתקציב לא התקבל. זה מלמד אותנו כמה חשוב לסגור את מעגל הבקרה, גם על הביצוע, גם על הדיווח, גם על בקרה על קבלת התקציב.

**דוד קניאל:** מה תגובת המועצה?

**דליה קליימן:** תגובת המועצה שתוך כדי הביקורת כבר בעצם סגרו את הדיווח הזה. שינו את אופי הפעילות ואת צורת העבודה. היום הבקרה הזו כבר קיימת.

הדו"ח השני זה תקבולי מחלקת רווחה. זה נושא קצר וקטן. רצינו לבדוק איך התקבולים מהלקוחות, שמשלמים עבור פעילויות מסוימות, איך זה מבוצע, איך התקבולים מגיעים, איך זה מדווח אחר כך בהנהלת החשבונות. מי שקובע את הסכום זה התקציבאית של מחלקת רווחה, על פי הזכאויות הספציפיות ולפי הפעולות. עליה יש בקרה של משרד הרווחה, כי בעצם אם היא נותנת שיעור תשלום יותר גדול או יותר קטן, מי שמשלם את זה משרד הרווחה ולכן הביקורת בעניין הזה היא שלהם, היא מוציאה את דרישת התשלום, והגבייה



# המועצה המקומית קרית-יערים (טלזסטון)

נעשית על ידי מזכירת מחלקת רווחה ואחר כך ישנה התאמה עם מנהלת החשבונות.

**דוד קניאל:** מה הייתה הבעיה? איזה המלצות היו לך בדו"ח הזה?

**דליה קליימן:** ההמלצות היו לראות שההליך סדור, ושהתאמה נעשית כראוי, וכל הסכום התקבל, כנדרש.

**דוד קניאל:** מהבדיקה שלך, מה שאת מצאת זה היה מתאים?

**דליה קליימן:** כן, אני לא מצאתי שאין התאמה, אבל זה מסוג הדברים שצריך להיות מתויק בצורה מסודרת, שיש התאמה מושלמת.. מסודרת כמו שהיא מנוהלת בכל גביה שאנחנו עושים מאנשים, בין אם זה הגביהן שלא דרך מחלקת הגבייה דווקא, כמו עבור חוגים, עבור דברים. זה הכל.

**דוד קניאל:** והתגובה של המועצה גם לגבי ההמלצה פה בדו"ח הזה?

**דליה קליימן:** קיבלה את המלצות הביקורת ופועלת בהתאם.

הדו"ח השלישי זה דו"ח על ביקורת של פניות ציבור. מחלקת פניות ציבור. מחלקת פניות ציבור מנהלת מערכת מאוד יפה ונחמדה שבה מתועדות כל הפניות, כל ההיסטוריה של מה שקרה עם הפניה עד לסגירה. מתוך המערכת ניתן להפיק הרבה מאוד דוחות של זמני טיפול, של מחלקות יותר עמוסות, פחות עמוסות, של מיקום של מפגעים, של פונים, נגיד אם יש לנו גם נושאים מתמידים, את כל מיני דברים של זה במהלך הביקורת. כשראיתי את הנתונים, ראיתי שיש כל מיני אנומליות, מה שאומר שהשימוש שלנו במערכת הוא לא נכון והוא לא מיטבי.

**דוד קניאל:** והמידע לא מטויב.

**דליה קליימן:** המידע לא מטויב, גם השימוש לא מיטבי, כי לפעמים פותחים פניות פנימיות, נגיד מישהו שרואה ממחלקת שפע, כדי להתריע לאחרים או שזה יהיה מתועד, הוא פותח פנייה. הכל טוב ויפה, אבל זה קצת מנפח את הפניות נגיד של מחלקת שפע, אתה לא יכול מתוך זה להסיק מהן פניות תושבים ומה ה-SLA, ומהן פניות פנימיות.

**דוד קניאל:** מצד שני, הוא רוצה לדווח כי הוא רוצה לוודא שמישהו תיקן.

**דליה קליימן:** אז זה בסדר, נגיד אבל למשל הפיקוח העירוני הקודם היה פותח, כל דבר היה פותח פנייה בשביל זה. המפקח העירוני הנוכחי לא עושה את זה. עכשיו גם שינוי של צורת עבודה כבר אומר שאם אתה מנסה להוציא דוחות, יש לך דברים שהם לא בהכרח מתאימים. תוך כדי ראינו גם כמה אנומליות שמחלקת גבייה עושה רושם שהם כאילו לא עונים בזמן. בפועל, כשבפועל הם עונים מהר מאוד לאנשים, אז שם עלה זה שהם שהמערכת משמשת בתור איזושהי גיבוי לפניות אליהם. כי לרוב מי שפנה לפניות הציבור, גם השאיר הודעה אצלם. זה דבר זה, והם לא ייחסו שום חשיבות לתיעוד סגירת פניה במערכת הזאת, בזמן אמת. וגם כתוצר לוואי עלה שגם מערכת הטלפונים, לא מאפשרת להם לראות אם יש שיחות שממתינות להם, אם מישהו, אם פספסו שיחה.

**דוד קניאל:** גם למתלוננים.



## המועצה המקומית קרית-יערים (טלזסטון)

**דליה קליימן:** וגם הפונים, לא מקבלים, הם מקבלים פשוט צליל חיוג כאילו אין תשובה. במקום לקבל, מענה או אפשרות להשאיר את הודעה קולית או שיחזרו אליהם או משהו כזה. ההמלצה הייתה לקנות מערכת, ההמלצה הייתה לקנות. המועצה קיבלה את ההמלצה הזו.

דוד קניאל: את טוענת שהרכש יבוצע עד סוף 25,

דליה קליימן: אני אעקוב אחרי זה, גם תהיה הדרכה יותר נקודתית ומתמשכת לעובדת האחראית של פניות ציבור ויערך מעקב וייעשה פיקוח ובקרה עליה מדי פעם, תקופות יותר בצורה יותר מצומצמת.

**דוד קניאל:** זה חלק מההמלצה וחלק מההסכמה של המועצה.

**דליה קליימן:** זה אפילו היתה הצעה של המועצה.

דבר אחרון הוא שהיתה פנייה ממבקר המדינה לגבי הנגישות הספציפית, מקום מסוים בין פינת הגר"א ובית החלמה. שם באמת תוקן, הפונה צדקה, יש שם שיפוע שלא מאפשר לרדת לא עם אופניים, לא עם כיסא גלגלים, לא עם קניות, אפילו לא עם עגלות ילדים עלולים ליפול. אז זה תוקן וסודר.. יש המלצה לבחון ולבדוק ולשפר את כל הנגישות של רחוב הגר"א. כי זה רחוב ראשי, זה רחוב ותיק, זה רחוב שהוא מועד לבעיות נגישות בגלל השיפוע שלו ונצטרך לתת על זה דגש. הוא לא שופץ בשנים האחרונות.

**דוד קניאל:** אוקיי, אנחנו סוגרים את הישיבה, מודים למבקרת על העבודה. אנחנו בישיבה הקרובה שתהיה עוד לפני סוף השנה, אולי אפילו שתיים. אנחנו רוצים לדון בדוחות מבקר המדינה, דוחות הכספיים ודוחות רואה החשבון החיצוני. כמו כן, דליה תביא הצעה שלהלתוכנית עבודה. אנחנו נעדכן, נוסיף את הדברים שלנו ונחליט על איזה דוחות תהיה תוכנית העבודה. אנחנו מקווים שבשנה הבאה נוכל לעשות קצת יותר דוחות ונדבר על זה בישיבה הבאה. אני סוגר את הישיבה,

**דליה קליימן:** תודה רבה.

תום הדיון

בברכה,

יו"ר הוועדה