

המרכז למחקר חברתי וכלכלי

דוח מס' 28 לשנת 1999

הביקורת המליצה בין היתר על:

1. בחינה והגדרה מחודשת של סדרי פעילותו של המרכז לשם השגת שירות מיטבי, היינו: היענות לצרכי הלקוחות.
2. בחינת שינוי בתפיסה ארגונית של המרכז: יחידת מטה או יחידה ביצועית מרכזית.
3. ביצוע סקר צרכים מפורט בקרב לקוחות המרכז ושימוש בממצאיו לצורך תכנון עבודת המרכז.

להלן עיקרי סיכום הסמנכ"ל לתכנון והערות ראש העירייה לדוח הביקורת ולהמלצותיה:

1. סדרי העדיפויות לתוצרי המרכז יהיו בעדיפות ראשונה בשלושה תחומים:
 - א. ניהול מאגרי מידע.
 - ב. ביצוע סקרים.
 - ג. ייעוץ מקצועי ליחידות העירייה.
2. במהלך שנת 2000 יבוצע סקר צרכנים/לקוחות, לבחינת צרכים ותוצרים מבוקשים מהמרכז למחקר כלכלי וחברתי.
3. המרכז ימפה את כל הגופים העירוניים שברשותם מחקרים ו/או מאגרי מידע בעלי שימוש חוצה ארגון. המידע ירוכז "באינדקס" יופץ לשימוש המנהלים בעירייה.
4. באחריות מנהל המרכז להפיץ אוגדן כיס לכל המנהלים, עם נתונים מרכזיים על העירייה. האוגדן יתעדכן כל שלושה חודשים. הפצת האוגדן הראשון – אפריל 2000.
5. כל דרישה לביצוע סקר עירוני, כמתחייב עפ"י הנוהל העירוני מס' 615, תעבור בחינה במרכז, כדי לאפשר ראייה מערכתית של הצרכים, כמו גם חסכון במשאבים וניצולם המושכל.
6. כל עבודה/סקר היוזמים ע"י המרכז יש להעביר לאישור הסמנכ"ל לתכנון, כדי לוודא שהם תואמים צרכי העירייה בראייה מערכתית.
7. שינוי ארגוני של המרכז ייבחן ע"י הסמנכ"ל לתכנון.
8. השנתון הסטטיסטי יופץ מדי שנה, לשמירת הרצף המחקרי. מתכונת מדוייקת של תכולת השנתון תיבחן ע"י הסמנכ"ל לתכנון.
9. מנהל המרכז יבחן פרסום השנתון הסטטיסטי באינטרנט.

10. מנהל אגף המיחשוב יבחן, עד חודש אפריל 2000, את הצרכים המיחשוביים של המרכז וייתן פתרונות שיתמכו בייעול תהליכי העבודה.

בבדיקת מעקב שנערכה בחודש יולי 2000 נמצא:

1. טרם נערך סקר צרכנים/לקוחות. מנהל המרכז והסמנכ"ל לתכנון מסרו לביקורת שהסקר ייערך במסגרת סקר עמדות כלפי שירותי פנים בקרב עובדי העירייה, שסמנכ"ל משאבי אנוש מבקש לערוך.
2. טרם נערך מיפוי הגופים העירוניים המרכזים מידע בעל שימוש חוצה ארגון, ועדיין לא הופץ "אינדקס" למנהלים. מנהל המרכז מסר שהמיפוי ייערך לפני הפצת השנתון הסטטיסטי וה"אינדקס" יופץ יחד עם השנתון, לקראת סוף שנת 2000.
3. בסוף חודש יוני 2000 הופץ למנהלים פנקס כיס בשם "תל-אביב יפו בראי המספרים".
4. הסמנכ"ל לתכנון הפיץ חוזר לכל המנהלים והביא לידיעתם הוראות נוהל 615. בחוזר הודגש הצורך לפעול בהתאם לנוהל.
5. המרכז מעביר לאישור הסמנכ"ל לתכנון את העבודות היזומות על ידו. מנהל המרכז מסר לביקורת כי במהלך שנת 2000 הוא העביר לאישור הסמנכ"ל ארבע עבודות, שלוש מהן אושרו:
 - א. סקר עמדות כלפי שירותי חטיבת התפעול.
 - ב. תכנון וסיוע בקידוד שימושים בסקר יחידות הדיור של הארנונה, על פי סיווג ענפי הכלכלה של הלמ"ס.
 - ג. סיוע בהכנת עבודה על כדאיות השקעה עירונית בהחייאת שכונות.
 - ד. טרם אושרה העבודה על מיחשוב הספרייה: קליטת תוכנה והקלדת נתוני מספרים.
6. המרכז משקיע מאמצים להתעדכן בכל המחקרים/סקרים המבוצעים בעירייה, כדי לתעל את הדרישות ולספק שירותים ליחידות עירוניות המבצעות סקרים באופן עצמאי. ההתעדכנות מתבצעת, לדברי מנהל המרכז, באמצעות:
 - א. מגעים פורמליים עם מנהלים ועובדים בעירייה; פרוטוקולים וסיכומי ישיבות.
 - ב. ליווי סקרים ומחקרים.
7. המרכז מלווה מחקר הערכה על למידה ממוחשבת במערכת החינוך העירונית, הנערך ע"י חברת פילת בהזמנת מינהל החינוך והתרבות.
8. לדברי מנהל המרכז נבחנה אפשרות פרסום השנתון הסטטיסטי באינטרנט הן מבחינת העלות הכספית והן מבחינת משפטיות:

- א. בחינתו של רכז פרויקטים באגף מערכות וטכנולוגיות מידע העלה שעלות הפרסום לפי האופציה הזולה ביותר, שאינה ידידותית למשתמש, מגיעה לכדי \$ 2,500 דולר לערך, ללא עדכונים. לא אושר מקור תקציבי.
- ב. היועץ המשפטי הצביע על הבעייתיות של העלאת השנתון הסטטיסטי באינטרנט לעיון הציבור, ללא תשלום, כשעבור רכישת השנתון נדרש הציבור הרחב לשלם. טרם נפלה החלטה בנושא פרסום השנתון.
8. הסמנכ"ל לתכנון הנחה את מנהל המרכז להגיש המלצות לעדכונים בתכולת השנתון הסטטיסטי לא יאוחר מסוף שנת 2000. מנהל המרכז מסר לביקורת שהנחייה זו ניתנה בעל פה והוא טרם הגיש המלצות כמבוקש.
9. בכל הנוגע למבנה הארגוני מסר מנהל המרכז:
- א. בחינת העומס האדמינסטרטיבי ניהולי מצויה בשלבי ביצוע באגף ארגון ותקינה וטרם הסתיימה.
- ב. בתוכנית העבודה של שנת 2000 ניתנו לו הנחיות בעל פה: לערוך סדר קדימויות ולהקפיא לעת עתה משימות שסדר הקדימות שלהן אינו גבוה.
- ג. במהלך שנת 2000 בוצע תיקון משרה נוספת של חוקר (בעבר – נש"מ). הסמנכ"ל לתכנון מסר לביקורת כי הפעולות הנ"ל, במצטבר, נותנות מענה לסוגיית המבנה הארגוני של המרכז.
10. מיחשוב
- הצרכים המיחשוביים של המרכז נבחנו ע"י מנהל האגף למערכות וטכנולוגיות מידע במטרה לתמוך בצורה מירבית בייעול הליכי העבודה סופקו למרכז:
- תוכנה סטטיסטית "סטאטה 6"
- גליון אלקטרוני "אקסל"
- הוחלפה מדפסת צבעונית שהתקלקלה
- הוזמנו שני מחשבים שטרם הותקנו במרכז למרות שתחזית מועד התקנתם היתה במהלך חודש ספטמבר ש.ז. רכז המיחשוב מסר לביקורת שהנושא מתעכב באגף מערכות וטכנולוגיות מידע.
11. המידע והתשובות שהעביר מנהל המרכז לביקורת, לצורך עריכת בדיקת מעקב זו, לא נתמכו באסמכתאות/מסמכים בכתב, למרות שהתבקש לכך. בסעיפים 8-9 לעיל מסר המנהל שהנחיות הסמנכ"ל נמסרו לו בעל פה.