



## חיוב וגביית תשלומים ע"י אגד"ש בתחום החינוך וברירות משפט

### תוכן עניינים

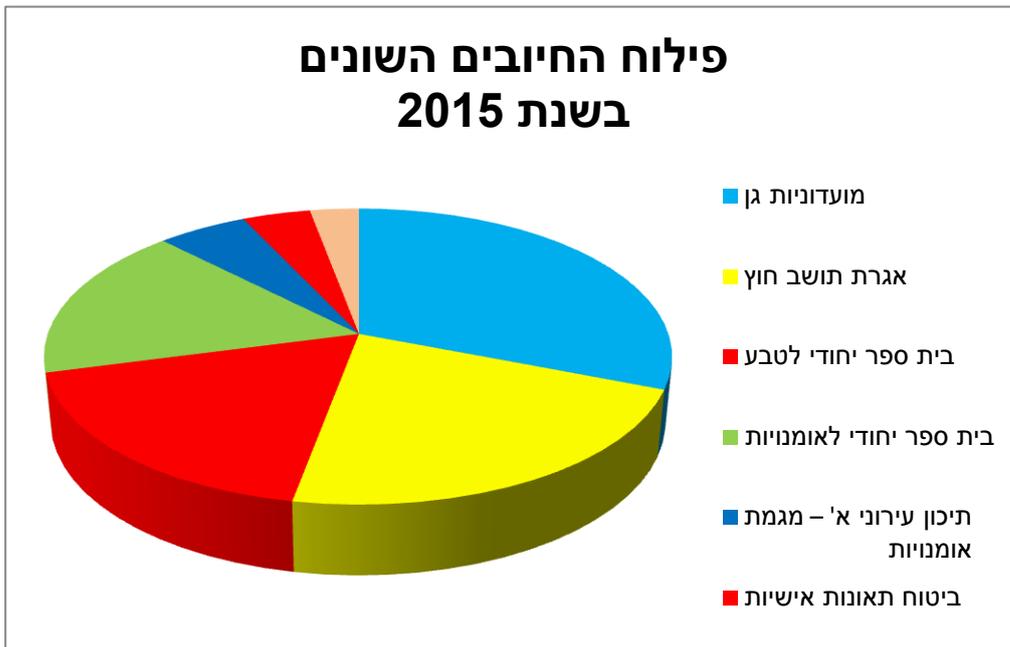
2.....	כללי
5.....	עבודת הביקורת
6.....	חומר שהתקבל
6.....	מטרת הביקורת
7.....	פירוט ממצאי הביקורת
7.....	נהלי עבודה
7.....	מערכות המידע
9.....	חיובי חינוך
9.....	קבלת בקשות לשיבוץ
10.....	בדיקת הבקשות לשיבוץ
10.....	מועדוניות גן
15.....	בתי ספר ייחודיים ותיכון עירוני א'
17.....	חיובי הסעות
19.....	ביטוח תאונות אישיות
19.....	אגרות תושבי חוץ
23.....	תיקון חיובי חינוך
24.....	הנחות לתושבים בחיובי חינוך
33.....	קנסות בשל עבירות על חוקי עזר
41.....	גביית תשלומים
46.....	מסקנות
52.....	המלצות



## כללי

1. יחידת שירות הלקוחות באגף לגביית אגרות ודמי שירותים שבמינהל הכספים (אגד"ש) אחראית על טיפול בגביית חיובים בתחום החינוך (למעט חינוך מיוחד), רווחה, קנסות בגין עבירה על חוקי עזר (מלבד קנסות חניה) וגביות שונות כגון: בתחום התברואה (פינוי מכולות ופסולת, ניקוי מגרש ועוד), בתחום מבנים מסוכנים (הריסת מבנה, טיפול במפגע בטיחותי ועוד) ועוד.
2. השירות לתושבי העיר ניתן על ידי יחידת שירות הלקוחות באגד"ש הכוללת 13 עובדים. יחידת שירות הלקוחות, בין יתר תפקידיה, מקבלת קהל ומפעילה מוקד מענה טלפוני הנותן מענה לשאלות ובירורים ומבצע גביה.
3. יחידת השירות באגד"ש אחראית על יצירת חיובים לתושבים אשר ילדיהם שובצו על ידי מינהל החינוך בפעילות חינוך, וכן בגביית החיובים לרבות בחינה ואישור הנחות לתושבים בהתאם לקריטריונים הנקבעים מדי שנה על ידי ועדת התעריפים.  
מנהל אגף התקציבים וכלכלה מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
**"ועדת תעריפים היא ועדה הממליצה לועדת כספים ולמועצת העיר. ההחלטות על עדכון התעריפים מאושרות במוסדות העירייה המוסמכים"**.
4. יצוין, כי יחידת השירות באגד"ש מטפלת בחיובים ובגביה של שכר לימוד, ולא מטפלת בחיובים וגביה בתחומי פעילות אחרים של מינהל החינוך, ככל שישנם (תשלום עבור ספרים, טיולים וכו').
5. הביקורת התמקדה בהטלת חיובים וגבייה של אגד"ש בפעילויות החינוך בשנה"ל תשע"ה ובגביית קנסות שנרשמו מכה חוקי העזר העירוניים, בשנים 2014-2016.
6. חיובי החינוך אשר נוצרו על ידי יחידת השירות באגד"ש בשנת 2015, עמדו על סך של כ- 34 מלש"ח, כלהלן:

סוג החיוב	סך החיובים במיליוני ש"ח
מועדוניות גן (חובה וטרומ חובה)	13.9
אגרת תושב חוץ	0.8
בית ספר יחודי לטבע	8.1
בית ספר יחודי לאומנויות	7.5
תיכון עירוני א' – מגמת אומנויות	2.4
ביטוח תאונות אישיות	1.8
הסעות	1.3
ביטולי חיובים - כללי	(1.7)
<b>סה"כ</b>	<b>34.1 מלש"ח</b>



יצוין, כי סך החובות בתחום החינוך שטרם שולמו לעירייה מהשנים הקודמות (נכון ליום 20.2.2016) הינם כ- 34.1 מ"ש"ח, בחלוקה שלהלן:

שנה	קרן החוב (באש"ח)	חיובי הצמדה (באש"ח)	סה"כ (באש"ח)
עד 2009	1.1	0.1	1.2
2010	0.8	0.1	0.9
2011	0.8	0.3	1.1
2012	0.6	0.4	1
2013	0.7	0.7	1.4
2014	0.3	1.2	1.5
2015	0.2	1.5	1.7
2016	1.9	23.4	25.3
<b>סה"כ</b>	<b>6.4 מ"ש"ח</b>	<b>27.7 מ"ש"ח</b>	<b>34.1 מ"ש"ח</b>

7. בנוסף, יחידת הגביה מטפלת בגביית תשלומים עבור קנסות המוטלים על ידי יחידות העירייה בשל עבירה על חוקי העזר העירוניים, כברירות משפט (חיובים אשר התושב חייב לשלם אותם אלא אם הגיש בקשה להישפט בפרק הזמן הקבוע בחוק) באמצעות משרד עו"ד חיצוני ס.



8. סך הקנסות בשנים 2014-2015 הינו כ- 22.5 מלש"ח וכ- 20.3 מלש"ח בהתאמה. מתוך הקנסות כאמור, בשנים 2014-2015 שולמו כ- 10.2 מלש"ח וכ- 6.1 מלש"ח, בהתאמה.

9. להלן סך הקנסות שהוטלו על ידי העירייה בשנים 2014-2015:

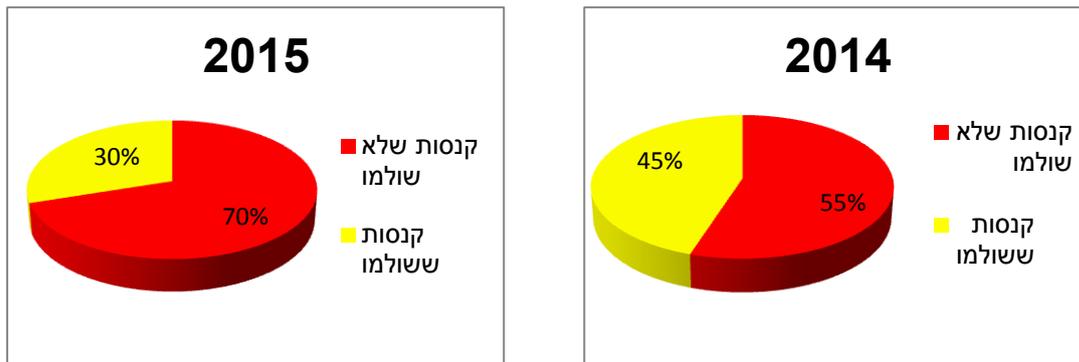
פרטים	2014 (באש"ח)	2015 (באש"ח)	סה"כ 2015-2014 (באש"ח)
קרן הקנס	16,824	15,940	32,764
הגדלת קנסות בגין אי תשלום במועד	5,650	4,394	10,044
<b>סה"כ</b>	<b>22,474</b>	<b>20,334</b>	<b>42,808</b>

10. יתרת הקנסות שלא שולמו בשנים אלו הינה כ- 12.3 מלש"ח וכ- 14.2 מלש"ח, כלהלן:

פרטים	2014 (באש"ח)	2015 (באש"ח)	סה"כ 2015-2014 (באש"ח)
קנסות שבוטלו	4,645	4,565	9,210
קנסות מוקפאים	119	201	320
קנסות פעילים שהועברו לאכיפה משפטית	3,368	4,866	8,234
קנסות פעילים שלא הועברו לאכיפה משפטית	4,195	4,609	8,804
<b>סה"כ קנסות שטרם שולמו</b>	<b>12,327</b>	<b>14,241</b>	<b>26,568</b>
<b>אחוז ההקנסות שלא שולמו ביחס לסך הקנסות</b>	<b>55%</b>	<b>70%</b>	<b>62%</b>

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצאים בסעיפים 8-10, כי: "נתוני הגביה המוצגים הם על בסיס מצטבר וכוללים גביה הן על ידי מערך הפלילי והן על ידי אגד"ש".

11. להלן היחס בין סך הקנסות שנגבו באמצעות אגד"ש לבין סך הקנסות שלא שולמו (בוטלו, מוקפאים, בהליך משפטי, חובות שטרם שולמו) בשנים 2014-2015:



הביקורת ביקשה לקבל דוח המפרט את סך חובות ברירות המשפט שטרם שולמו לעירייה מהשנים הקודמות (מעבר לחובות שטרם שולמו מהשנים 2014-2015) אך עד למועד סיום הביקורת (פברואר 2017) דוח כאמור לא הועבר.

#### עבודת הביקורת

12. לצורך עבודתה, הביקורת עיינה, בין היתר, בנהלים ובהנחיות הקיימים ביחידת שירות הלקוחות באגד"ש, בפרוטוקולים, ברישומים שנעשו במערכות המידע, באסמכתאות המעידות על זכאות התושבים לקבלת הנחות ועוד.
13. כמו כן, סקרה הביקורת את הוראות החוק, התקנות והנחיות משרד הפנים הרלוונטיות.
14. הביקורת הפיקה קבצים ממערכות העירייה הרלוונטיות הכוללים את פרטי כל החיובים שנוצרו במערכות המידע בשנת 2015, פרטי התושבים החייבים, סוגי החיובים, פרטי תשלומים שבוצעו ועוד.
15. הביקורת ניתחה את הקבצים הממוחשבים לצורך איתור חיובים חריגים וקביעת מדגמי הביקורת המפורטים בדוח זה.
16. הביקורת כללה בדיקות מדגמיות של חיובים שנוצרו במערכת ובדיקות מדגמיות של הנחות שניתנו על ידי אגד"ש לתושבים, לרבות בחינה של מסמכי בקשות ההנחה, מסמכים מבססים אחרים, התחשיבים שבוצעו ועוד.
17. הביקורת כללה בדיקות מדגמיות של קנסות שהוטלו על ידי העירייה ולא שולמו לרבות בחינת נאותות הטיפול בקנסות והעברתם לתהליך האכיפה המינהלית, ככל שנדרש.
18. הביקורת נפגשה במסגרת עבודתה, בין היתר, עם בעלי התפקידים המפורטים להלן: מנהל אגד"ש, מנהלת יחידת הגבייה, מנתח מערכות בחטיבת תכנון, ארגון ומערכות מידע, סגנית מנהל אגף ומנהלת מחלקת תכנון ובקרה, סגנית בכירה ליועמ"ש ומנהלת תחום תביעות, מנהלת יחידת שירות



- לקוחות באגד"ש, רכזת תכנון ובקרה, מנהלת תחום תכנון ובקרה, נציגת שירות בכירה באגד"ש, נציג שירות בכיר באגד"ש, מנהלת תחום מועדוניות, מנהל המחלקה להיסעים.
19. איסוף הממצאים לדוח הביקורת נערך במהלך החודשים אוגוסט 2016 ועד לנובמבר 2016. בסיס הנתונים העיקרי שנבדק הינו לשנת 2015 (להלן: "התקופה המבוקרת").

### חומר שהתקבל

20. רשימת עובדים ותפקידיהם.
21. קובץ הכולל את כל חיובי אגד"ש בתחום החינוך בשנת 2015.
22. קבצי אקסל הכוללים את הבקשות לקבלת הנחה אשר התקבלו באגד"ש בשנת 2015.
23. תחשיבים לבחינת רמת הכנסות התושבים לצורך מתן הנחה.
24. מסמכים המבססים את זכאות התושבים לקבלת הנחות.
25. פרוטוקולים של ועדת התעריפים לשנת 2015.
26. הנחיות עבודה של מנהלת יחידת השירות באגד"ש.
27. דוח זמני תקן לטיפול בפניות מוקד לשנת 2015.
28. נוסח פניה לתושב לשיבוץ ילדו בפעילות חינוך.
29. נוסח פניה לתושב לאישור זכאותו לקבלת הנחה בפעילות חינוך.
30. דוח פירוט הקנסות שהוטלו על ידי העירייה.
31. מסמכים המבססים את הסיבות לאי גביית הקנסות ו/או אי העברת הקנסות להליך אכיפה משפטית.
32. אישורי תובע עירוני עבור קנסות שבוטלו.
33. מסמכים נוספים, ככל שנדרשו.

### מטרת הביקורת

34. מטרת הביקורת הוגדרו כלהלן:
- בחינת נאותות פעילות האגף לגביית אגרות ודמי שירותים בהתאם להוראות החוק והנהלים הקיימים.
  - בחינת ממשקי העבודה הקיימים בין אגד"ש לאגפי העירייה השונים.
  - בחינת נאותות תהליכי העבודה ליצירת חיובי חינוך וחיובי ברירות משפט באגד"ש.
  - בחינת נאותות תהליכי הטיפול והגבייה של חיובי חינוך וחיובי ברירות משפט באגד"ש לרבות נאותות ואפקטיביות הגבייה המבוצעת בפועל.



- בחינת הבקורות הקיימות אחר שלמות רישום החיובים ורישום הכספים המתקבלים באגד"ש עבור חיובי החינוך וחיובי ברירות המשפט.
  - תמיכת מערכות המידע בתהליך יצירת וניהול החיובים, רישום הגבייה והמעקב אחר חיובים שלא שולמו.
35. יצוין, כי בשנים 2015-2016, אגד"ש נערך להחלפת מערכות המחשוב הקיימות ומעבר לפעילות במערכת המחוג"ג העירונית. בהתאם לאמור, הביקורת התמקדה במיפוי הליקויים הקיימים במערכות המחשוב הקיימות, כך שתיוקנם יוכל להתבצע בעת המעבר למערכת המחוג"ג החדשה.

### פירוט ממצאי הביקורת

#### נהלי עבודה

36. הביקורת ביקשה לקבל נהלי עבודה הקיימים באגף, שיש בהם כדי להנחות עובדים ולהסדיר תהליכי עבודה. בתגובה נמסר לה כי חלק מתהליכי העבודה ביחידת השירות באגד"ש מוסדרים במסמך הנחיות עבודה המחולק לעובדי היחידה מדי שנה (להלן: "דף הסברים").
37. דף הסברים נקבע על ידי מנהלת יחידת השירות ואושר על ידי סגנית מנהל אגד"ש דאז כנוהל עבודה.
- דף הסברים מתאר חלק מתהליכי העבודה הקיימים בלבד, הוא אינו מגדיר את הגורמים ביחידה האחראיים על כל תהליך אינו מסדיר קיום בקורות בתהליכי העבודה ועוד.
38. כך כדוגמאות, דף הסברים אינו מסדיר את תהליך הטיפול בבקשות לקבלת הנחות במועדוניות, אופן בדיקת הבקשות, תהליך בדיקת ואישור הבקשות לקבלת הנחות, תהליך הגביה והטיפול במקרים של אי תשלום ועוד.

#### מערכות המידע

39. מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר לביקורת כי יחידת השירות באגד"ש אחראית על יצירת החיובים להורים עבור פעילויות החינוך בהם שובצו ילדיהם בהתאם לפרמטרים שבאחריות מינהל החינוך.
40. החיובים נוצרים באמצעות מערכות המידע שלהלן:
- **מערכת לווינית (מועדוניות), ומערכת עמית (בתי הספר והתיכון)** – מערכות לניהול פרטי הילדים ושיבוצם לפעילויות מינהל החינוך.
- שיבוצי הילדים נרשמים במערכות על ידי מינהל החינוך ומועברים למערכת ה-M.F לצורך יצירת החיובים להורים.



- **מערכת M.F** – המערכת משמשת לניהול חיובים, הנחות, תשלומים של תושבים ועוד. במערכת נוצרים החיובים להורים, נרשמות הנחות שאושרו להם ונרשמים התשלומים ששולמו.
- **מערכת xor ומערכת "מישל"** - מערכות לגבייה המאפשרות חיוב ותשלום באמצעות כרטיסי אשראי והעברת רישומי התקבולים למערכת ה-M.F.  
מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
"מדובר ב- 2 מערכות נפרדות: מערכת xor - מערכת לגבייה המאפשרת תשלום באמצעות כרטיסי אשראי והעברת רישומי התקבולים למערכת ה-m.f. מערכת שקים מעותדים ("מישל") - מערכת לניהול הסדרי תשלום בשקים מעותדים".
- 41. **מערכת ה-M.F.** - הינה מערכת ישנה ומוגבלת אשר אינה מאפשרת הפקת דוחות בקרה ממוחשבים בהתאם לצרכים הקיימים באגד"ש, כגון:
  - לא ניתן להפיק דוח המפרט את כל התלמידים הרשומים בפעילויות חינוך לרבות פרטי הטלפון וכתובת המגורים שלהם.
  - לא ניתן להפיק דוח המפרט את כל בקשות ההנחה שהתקבלו באגף.
  - לא ניתן להפיק דוח המפרט את כל ההנחות שנרשמו במערכת לרבות סכום ההנחה שנרשמה, סוג ההנחה ועוד.
  - לא ניתן להפיק דוח המפרט את כל החובות בגין ביטוח תאונות אישיות שטרם שולמו.
  - לא ניתן להפיק דוח המפרט ביטולים של חיובי הסעות לרבות פרטי הגורם אשר ביטל את החיוב.
  - לא ניתן להפיק דוח המפרט את סך התשלומים שנגבו על ידי אגד"ש בכל אחד מסוגי אמצעי התשלום (הוראות קבע, כרטיסי אשראי, שיקים, מזומן).  
מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
"ניתן להפיק דוח המפרט את סך התשלומים שנגבו באגד"ש דרך יחידת המחשוב על הוראות קבע, שיקים ומזומן מהמסלקה וממערכת ה-xor דוח כרטיסי אשראי".  
התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:  
בעקבות התייחסות זו, הביקורת ביקשה ממנהל האגף לקבל דוח המפרט את סך התשלומים שנגבו על ידי אגד"ש בכל אחד מסוגי אמצעי התשלום, אך עד למועד הפצת טיוטת הדוח לא התקבל הדוח כאמור.



- לא ניתן להפיק דוחות מהמערכת הממוחשבת המפרטים את סך החיובים והתשלומים עבור רכיבי שירותים שונים (שכר הלימוד, הסעות ועוד).  
מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
"ניתן להפיק דוחות חלקית מהמערכת הממוחשבת".
42. בשל היעדר דוחות כאמור לא ניתן לבצע בקרות נאותות אחר תקינות ושלמות החיובים, ההנחות והגבייה אשר נרשמו במערכת ה-M.F.

### חיובי חינוך

#### קבלת בקשות לשיבוץ

43. תושבי העיר אשר מעוניינים שילדיהם ישולבו בפעילויות חינוך המנוהלות על ידי מינהל החינוך נדרשים להגיש בקשה לשיבוץ ילדם בפעילות.
44. אגד"ש אחראי, בין היתר, על החיוב והגבייה בגין פעילויות החינוך כלהלן:
- מועדוניות גן.
  - בית ספר לאומנויות.
  - בית ספר לטבע.
  - תיכון עירוני א' – מגמת אומנות.
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- "בנוסף- הסעות, אגרת תושב חוץ רגיל, אגרת תושב חוץ חינוך מיוחד, ביטוח תאונות אישיות".
45. הבקשות לשיבוץ ילדים בפעילות כאמור, מוגשות על ידי התושבים באמצעות סריקה ושליחה של המסמכים באתר העירייה, באמצעות הדוא"ל, הפקס או במסירה ידנית למינהל החינוך.
46. מדי שנה מתקבלים במינהל החינוך עשרות אלפי בקשות מתושבי העיר לשיבוץ ילדיהם בפעילויות החינוך השונות, הבקשות מועברות לאגד"ש.
47. יחידת השירות באגד"ש אחראית על בחינת שלמות ותקינות מסמכי הבקשות אשר התקבלו מהתושבים (מסמך הרשאה לחיוב חשבון בנק, בקשה להנחה ועוד) ושליחת דרישות לתושבים להשלמת מסמכים, ככל שנדרש.
48. לא קיימת מערכת ממוחשבת לניהול ותיעוד הבקשות להנחה אשר התקבלו ביחידת השירות באגד"ש.
49. בשל אי היכולת לתעד ולבחון את כל הבקשות באמצעות מערכת ממוחשבת, בקשות לשיבוץ ילדים בפעילויות חינוך ולקבלת הנחות, מודפסות, נבדקות ומתועדות במסמכים ידניים ולא ניתן לבחון את מספר הבקשות שהתקבלו באגד"ש.



מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

"ניתן לבחון את כמות הבקשות שהתקבלו באגד"ש מנוהל ידני באמצעות גיליונות אקסל".

התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:

קבצי האקסל אשר נבדקו בביקורת אינם מעודכנים ואינם כוללים מידע לגבי כל הבקשות אשר התקבלו באגד"ש.

### בדיקת הבקשות לשיבוץ

50. את הבקשות להשתתפות בפעילויות החינוך, יש להגיש במועדים הנקבעים מדי שנה על ידי מינהל החינוך. מועד ההגשה של הבקשות שונה בכל פעילות.
51. בקשות השיבוץ כוללות מסמכים שונים לרבות: מסמך בקשה הכולל את פרטי התושב והילד, כתב התחייבות להשתתף בפעילות, טופס הרשאה לתשלום באמצעות הוראת קבע, ועוד.
52. במקרים בהם מתברר כי תושב לא המציא את כל המסמכים הנדרשים, המסמכים שהוגשו אינם תקינים או שלא הוגשו כל המסמכים הנדרשים, יחידת השירות באגד"ש שולחת לתושב מכתב בקשה לתיקון/השלמת המסמכים שהוגשו.
53. יחד עם בקשת השיבוץ וההנחה, התושבים נדרשים להגיש מסמכים ידניים המעידים על היותם תושבי העיר כגון: העתק תלוש ארנונה, חוזה שכירות בתוקף, צילומי ת.ז הכוללים כתובת מגורים בעיר ועוד.
54. יחידת שירות הלקוחות באגד"ש ומינהל החינוך שולחים יחד מכתבי תשובה לתושבים לגבי שיבוץ/אי שיבוץ ילדם לפעילות בה ביקשו להשתתף.
55. בהתאם נמסר לביקורת ממנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים, מערכת ה-M.F המשמשת את יחידת שירות הלקוחות באגד"ש, מאפשרת צפיה בכתובות המגורים של התושבים ברישומי הארנונה ובנתוני משרד הפנים.

### מועדוניות גן

#### כללי

56. נכון לשנה"ל תשע"ה, העירייה מפעילה 74 מועדוניות גן בהן ישנם 1,588 ילדים, כלהלן:

מספר מועדוניות הגן	סוג מועדונית הגן
53	ממלכתי
16	ממלכתי דתי
5	חינוך מיוחד
74	סה"כ



57. המועדוניות מופעלות על ידי חברת יובל חינוך כאשר, בהתאם למידע שהוצג בפרוטוקול ועדת התעריפים, סך עלות הפעלתן בשנת 2013 הסתכמה לכ-20.3 מלש"ח. חלק מהסכום מומן מתשלומי הורים (13.7 מלש"ח) וחלק מכספי העירייה (כ-6.6 מלש"ח).

58. תעריפי החיוב למועדוניות לשנת הלימודים תשע"ה הינם, כלהלן:

- מועדוניות בצפון העיר (תעריף א') - 1,110 ₪ לחודש.
- מועדוניות בדרום העיר (תעריף ג') - 830 ₪ לחודש.
- מועדוניות לחינוך מיוחד - 830 ₪ לחודש.

#### הגדלת תעריפי ההשתתפות במועדוניות גן

59. סעיף 3 לפרוטוקול ועדת התעריפים מספר 1-2013 מיום 10.2.2013 קובע כי מועדוניות לא יפתחו עם פחות מ-25 ילדים ובמקרים בהם, נכון לחודש נובמבר של כל שנה, יהיו במועדונית פחות מ-20 ילדים, יוטלו חיובים נוספים על ההורים של הילדים ששובצו למועדונית, כלהלן:

"ככלל לא תפתחנה מועדוניות גן אם בעת הרישום יהיו פחות מ-25 נרשמים. במידה ומספר הילדים במועדונית בסוף חודש נובמבר יעמוד על פחות מ-20 ילדים יתווסף לתעריף החודשי העתידי סך של 120 ₪ לחודש לתעריף א' וסך של 85 ₪ לחודש לתעריף ג'".

60. בפרוטוקול ועדת התעריפים 1-14 מיום 6.2.2014, נקבע כי לא יפתחו מועדוניות עם פחות מ-22 ילדים אך לא נקבע כי יוטלו חיובים נוספים במקרים שבהם מספר הילדים יקטן לאחר פתיחת שנה"ל, כפי שנקבע בשנת 2013.

61. בביקורת נמצאו מועדוניות בהם ישנם פחות מ-20 ילדים. להערכת הביקורת, אם החלטת ועדת התעריפים משנת 2013 לא הייתה מבוטלת, ב-3 השנים האחרונות (שנה"ל תשע"ה – תשע"ז) העירייה הייתה יכולה להטיל חיובים נוספים, בסך של כ-721 אש"ח, כלהלן:

#### שנה"ל תשע"ה:

פרטי הגן	מספר המועדוניות בגן	מספר ילדים ממוצע במועדונית	סה"כ תלמידים לחיוב
ד 414	2	19	38
מ 4010	1	17	17
נא 5173	1	17	17
סג 6312	2	18	36
קח 10819	2	19	38
קלד 13417	2	18	36
קמב 142252	1	12	12
קנז 15719	2	19	38



פרטי הגן	מספר המועדוניות בגן	מספר ילדים ממוצע במועדונית	סה"כ תלמידים לחיוב
רד-2 20420	2	18	38
ריו 21618	2	19	38
<b>סה"כ ילדים לחיוב</b>		<b>308</b>	
<b>סה"כ חיוב שנתי נוסף שלא הוטל</b>		<b>314,160</b>	

## שנת תשע"ו:

פרטי הגן	מספר המועדוניות בגן	מספר ילדים ממוצע במועדונית	סה"כ תלמידים לחיוב
מ 4010	1	16	16
נא 5173	1	19	19
סג 6312	2	16	32
קמב-2 14225	1	10	10
קפח 18812	2	18	36
ר-2 20024	1	18	18
רד 20420	2	18	36
רלג 23317	1	19	19
רנח 25817	2	16	32
<b>סה"כ ילדים לחיוב</b>		<b>218</b>	
<b>סה"כ חיוב שנתי נוסף שלא הוטל</b>		<b>222,360</b>	

## שנת תשע"ז:

פרטי הגן	מספר המועדוניות בגן	מספר ילדים ממוצע במועדונית	סה"כ תלמידים לחיוב
כב-1 2212	1	19	19
קלה 13524	1	18	18
קמב-2 14225	1	14	14
קנב 15214	1	19	19
קנז 15719	2	19	38



פרטי הגן	מספר המועדוניות בגן	מספר ילדים ממוצע במועדונית	סה"כ תלמידים לחיוב
קעז 17715	1	19	19
ריו 21618	2	19	38
רלג 23317	1	16	16
<b>סה"כ ילדים לחיוב</b>		<b>181</b>	
<b>סה"כ חיוב שנתי נוסף שלא הוטל</b>		<b>184,620</b>	

מנהל אגף התקציבים וכלכלה מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**"כאמור בפרוטוקול 1/14 מתאריך 6.2.14 הרצ"ב אין גביה נוספת בגין מס' ילדים נמוך ומס' הילדים המינימלי עומד על 22".**

#### **בדיקת הבקשות לשיבוץ במועדוניות**

62. ברחבי העיר ישנן כ- 400 מועדוניות. רוב המועדוניות מנוהלות על ידי עמותות פרטיות כגון ויצ"ו, נעמת ועוד. 74 מועדוניות הינן מועדוניות עירוניות אשר החיוב והגבייה לגביהן נעשה על ידי אגד"ש.
63. מדי שנה מינהל החינוך מקבל מתושבי העיר בקשות לשיבוץ ילדיהם בגני הילדים, ברוב המקרים הבקשה לשיבוץ הילד בגן כוללת גם בקשה לשיבוץ הילד במועדונית (מועדונית של העירייה ומועדוניות פרטיות).
64. השיבוץ למועדוניות נקבע בהתאם לגן בו שובץ הילד, כך שילד ששובץ לגן בו קיימת מועדונית פרטית, ישובץ למועדונית הפרטית (לא למועדונית של העירייה) וילד אשר שובץ לגן בו קיימת מועדונית עירונית, ישובץ למועדונית העירונית.
65. הבקשות לשיבוץ הילדים במועדוניות (בקשות לשיבוץ עבור כ- 400 המועדוניות הקיימות בעיר) מתקבלות מההורים ומועברות לאגד"ש החל מחודש ינואר ועד למועד שנקבע מדי שנה על ידי מינהל החינוך (בשנה"ל תשע"ו הבקשות לשיבוץ הוגשו עד לחודש יולי).
66. יחידת שירות הלקוחות באגד"ש בוחנת את שלמות ותקינות מסמכי הבקשה לשיבוץ במועדוניות. מסמכי הבקשות מתקבלים ונבדקים באופן שוטף, החל מחודש ינואר ועד לחודש יולי.
67. תוצאות השיבוץ של הילדים לפעילויות החינוך מוגשות לאגד"ש על ידי מינהל החינוך בתחילת חודש אוגוסט (חודשיים לפני מועד פתיחת שנה"ל).



68. יחידת השירות באגד"ש בוחנת את תקינות כל מסמכי הבקשות לשיבוץ הילדים במועדוניות (למעלה מ- 10 אלף בקשות מדי שנה) למרות שבפועל עליה לטפל רק בבקשות לשיבוץ ילדים במועדוניות העירוניות (כ- 74 מועדוניות בלבד, הכוללות כ- 1,600 ילדים בלבד).
69. יחידת השירות שולחת בקשות להשלמה/תיקון מסמכים (כגון הרשאה לחיוב חשבון בנק, בקשה להנחה וכו') עבור כל הבקשות שאינן תקינות, גם במקרים בהם הילד מיועד להיות משובץ במועדונית פרטית (לא במועדונית עירייה) ובקשתו לשיבוץ במועדונית אינה רלוונטית לאגד"ש.
70. לדברי מנהלת יחידת השירות באגד"ש, היחידה מתחילה בבדיקת כל הבקשות (למועדוניות עירייה ולמועדוניות פרטיות) מרגע פרסום התעריף לשנה"ל (החל מחודש מרץ).
- כיוון שתוצאות השיבוץ המאפשרות ליחידה לזהות את הבקשות למועדוניות עירייה בנפרד מהמועדוניות הפרטיות מתקבלות רק בחודש אוגוסט (סמוך לתחילת שנה"ל), היחידה נאלצת לבחון את כל הבקשות ולא רק את הבקשות למועדוניות העירייה.
- לדברי מנהלת תחום מועדוניות במינהל החינוך, רובן של המועדוניות העירוניות נמצאות בדרום העיר ובאפשרות יחידת השירות באגד"ש למקד את העבודה ולבחון את הבקשות של המועדוניות העירוניות בלבד, באמצעות בדיקת כתובת המגורים של הורי הילדים המבקשים שיבוץ למועדונית.
- חיוב ההורים עבור ההשתתפות במועדוניות גן**
71. מינהל החינוך מבצע רישום של הילדים ששיבוצם למועדוניות אושר במערכת הלוויינית (פרטי הילד, פרטי המועדונית ועוד). פרטי השיבוץ מועברים מדי שבוע בממשק ממוחשב למערכת ה-M.F לצורך חיוב הורי התלמידים.
72. מדי שבועיים, מערכת ה-M.F יוצרת באופן אוטומטי חיובים עבור כל תלמיד אשר נרשם במערכת כמשובץ למועדונית.
73. החיובים עבור ההשתתפות במועדוניות נעשים בהתאם לשיבוצי מינהל החינוך בתחילת שנה"ל, כפי שנרשמו על ידי מינהל החינוך במערכת הלוויינית.
74. מנהלות המועדוניות עוקבות אחר הנוכחות במועדוניות, במהלך שנה"ל. ישנם מקרים בהם ילדים משובצים למועדוניות לאחר תחילת שנה"ל ויש כאלה העוזבים את המועדוניות במהלך השנה.
75. באותם המקרים כאמור, מינהל החינוך נדרש לעדכן במערכת הממוחשבת את עזיבת/כניסת הילד למועדונית.
76. יחידת שירות הלקוחות באגד"ש לא מקבלת ממינהל החינוך, דוחות הכוללים את רשימת הילדים המשתתפים בפועל בפעילות המועדוניות (דוחות נוכחות).



בהיעדר דוחות המעידים על המשתתפים בפועל במועדוניות, יחידת שירות הלקוחות באגד"ש האחראית על תקינות ושלמות חיובי המועדוניות אינה יכולה לבצע בקרה אחר שלמות החיובים.

77. לביקורת נמסר ממנהלת יחידת השירות באגד"ש כי ישנם מקרים בהם ילדים ששובצו למועדוניות לא חויבו ואף ילדים שעזבו את המועדוניות המשיכו להיות מחויבים.

כך כדוגמאות הילדים בעלי ת.ז. 813, 932 ו-8045 שובצו למועדונית עירייה ונכנסו למועדונית החל מיום 1.1.2016 אך בשל כשל במערכת ה-M.F, לא חויבו.

הילד בעל ת.ז. 223 חויב עבור מועדונית ששובץ בה למרות שלא נכח במועדונית בפועל.

בשל אי העברת מידע לאגד"ש ממינהל החינוך לגבי נוכחות הילדים במועדוניות בפועל, מקרים כאמור מתגלים רק באופן מקרי וייתכן כי ישנם מקרים נוספים מלבד האמור שטרם התגלו.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**"אגד"ש מקבל מידע ממינהל החינוך הודות כניסת ועזיבת ילדים למוסדות עירוניים ובהתאם לכך מבצע חיוב".**

### בתי ספר ייחודיים ותיכון עירוני א'

כללי

78. העירייה מפעילה את בית ספר לאמנויות, בית ספר לטבע, סביבה וחברה ומגמת אמנות בתיכון עירוני א', כלהלן:

- **ביה"ס לאמנויות** – מלבד פעילות החינוך הרגילה, תלמידי ביה"ס נהנים מתוספת לימודי העשרה בתחומי האמנות והיצירה כגון מחול, נגינה, דרמה, ציור ופיסול, כתיבה יוצרת, לימודי מחשב, בישול ועוד.
- בשנה"ל תשע"ד ביה"ס הפעיל 18 כיתות לימוד בהן למדו 702 תלמידים.
- **בית ספר לטבע, סביבה וחברה** – ביה"ס מבוסס על הרעיון של הקמת בית ספר יסודי עם תוכניות הלימוד הרגילות ותוספת לתכנית הלימוד, תוך דגש על תחומי טבע, סביבה וחברה. לימוד התכנים הנוספים מחייבים תוספת שעות לימוד, סיורים וטיולים, מעבדות, פינות חי, חממה, ציוד ועוד.
- בשנה"ל תשע"ד ביה"ס הפעיל 18 כיתות לימוד בהן למדו 658 תלמידים.
- **תיכון עירוני א' מגמת אמנות** – בתיכון ישנן מגמות מחול, מוסיקה, אמנות פלסטית, תיאטרון וקולנוע. משרד החינוך מכיר רק במגמות המחול, המוסיקה והאמנות הפלסטית כמגמות טכנולוגיות ומשתתף במימון מגמות אלו בשיעור גבוה ביחס למגמות האחרות.
- בשנה"ל תשע"ד ביה"ס הפעיל 5 מגמות אימנות אשר כללו 486 תלמידים מהם 71 תלמידי חוץ (כ-15% מהתלמידים במגמות).



79. פעילות בתי הספר והתיכון ממומנת מכספי העירייה, משרד החינוך ומכספי הורים הנדרשים לשלם עבור השתתפות ילדיהם בבית הספר.

#### חיוב ההורים בשכ"ל לבתי ספר ייחודיים ותיכון עירוני א'

80. מינהל החינוך מבצע רישום במערכת "עמית" של התלמידים ששיבוצם לבתי הספר ולתיכון אושר. פרטי השיבוץ מועברים פעמיים בשבוע בממשק ממוחשב למערכת ה-M.F לצורך חיוב הורי התלמידים.

81. מדי חודש, מערכת ה-M.F יוצרת באופן אוטומטי חיובים עבור כל תלמיד אשר שובץ בבתי הספר ובתיכון.

82. החיובים ותשלום ההורים עבור ביה"ס לאומניות וביה"ס לטבע, סביבה וחברה נעשים בפריסה ל-12 תשלומים חודשיים. תשלום ההורים עבור מגמות האומנות בתיכון עירוני א' נעשה בפריסה ל-8 תשלומים.

83. העברת ממשק נתוני שיבוץ הילדים/הפסקת שיבוצם נעשה פעמיים בשבוע (ולא מדי יום) ואינו מאפשר צפיה במידע עדכני במערכת ה-M.F.

בביקורת נמצא, כי, במקרה בו עודכן שיבוצו של תלמיד במערכת "עמית" לאחר מועד העברת הממשק בין המערכות, ולאחר מועד יצירת החיוב החודשי, הורי התלמיד לא חויבו באותו החודש בשכר הלימוד. יחד עם זאת, בחודש שלאחריו הם חויבו באופן כפול (רטרואקטיבית).

#### רכיבי החיוב בבתי ספר ייחודיים ותיכון עירוני א'

84. עבור השתתפות במגמות תיכון עירוני א', ההורים נדרשים לשלם נכון לשנת הלימודים תשע"ה, כדלהלן:

- בחטיבת הביניים: 1,570 ₪ בשנה (עלות לתושב העיר תל אביב-יפו) ו- 2,100 ₪ בשנה (עלות לתושב חוץ).

- בחטיבה העליונה: 4,590 ₪ בשנה (עלות לתושב העיר תל אביב-יפו), ו- 5,170 ₪ בשנה (עלות לתושב חוץ).

85. עבור השתתפות בבית הספר לאומניות ובית הספר לטבע סביבה וחברה בשנה"ל תשע"ה, ההורים נדרשו לשלם סך של 12,060 ₪ בשנה (בשנה"ל תשע"ו נקבע תעריף שונה לכל בית ספר).

86. תעריף התשלום עבור בתי הספר הייחודיים כולל מרכיבים שונים לרבות תשלום עבור שכר לימוד, הסעות ועוד.

87. עד לשנת הלימודים תשע"ה ההורים חויבו לשלם עבור כל רכיבי החיוב יחד, ולא התאפשר להם שלא לצרוך ולא לשלם עבור רכיב ההסעות. כך כדוגמה, תושבים המתגוררים בסמוך לבית הספר, נדרשו לשלם עבור ההסעות, למרות שילדם לא השתמש בפועל בשירותי ההסעות.



88. בהתאם לנמסר לביקורת ממנהלת יחידת השירות, כי החל משנה"ל תשע"ו, העירייה לא מחייבת הורים עבור שירותים אשר אינם נצרכים על ידיהם.
89. למרות שהחל משנה"ל תשע"ו, העירייה מאפשרת להורים שלא לצורך את שירותי ההסעות, המערכת הממוחשבת לא מאפשרת לבצע רישום נפרד לחיוב ולתשלום עבור כל רכיב חיוב (שכר לימוד והסעות).
90. בשל אי ביצוע חיוב נפרד עבור כל רכיב, לא ניתן להפיק דוחות מהמערכת הממוחשבת המפרטים את סך החיובים והתשלומים עבור שכר הלימוד ועבור ההסעות (דוח נפרד עבור כל רכיב).

### חיובי הסעות

#### כללי

91. מחלקת ההיסעים במינהל החינוך מסיעה כ- 6,500 תלמידים לכ- 230 מוסדות חינוך מדי יום. בנוסף, המחלקה מתקצבת כ- 5,000 תלמידים הזכאיים לנסיעה בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיסיות.
92. הסעות התלמידים נעשות בחלקן ללא תמורה ובחלקן בתשלום, כלהלן:

#### • הסעות חינם:

- תלמידי גן חובה ותלמידי כיתות א'-ד' שהמרחק ממוקם מגוריהם לבית הספר עולה על 2 ק"מ.
  - תלמידי כיתות ה'-י' שהמרחק ממוקם מגוריהם לבית הספר עולה על 3 ק"מ.
  - תלמידי חינוך מיוחד – גילאי 3-21, בהתאם להחלטת ועדת ההשמה.
- הסעות במימון ההורים – הסעות במקומות בהם לא קיימת זכאות להסעה על ידי העירייה, הן במימון מלא של ההורים. הסעות כאמור מתאפשרות גם במקרים של סגירת מוסדות חינוך בשכונות או במקרים מיוחדים שאושרו על ידי מינהל החינוך.

93. בשנה"ל תשע"ה-תשע"ו הוסעו בתשלום 774 ו-724 תלמידים, בהתאמה, לכ- 20 מוסדות חינוך ברחבי העיר וכ- 1,350 תלמידים נוספים המוסעים לבתי הספר לאמנויות וטבע.

94. ועדת התעריפים מאשרת תעריף הסעה נפרד לכל מוסד חינוך אליו מבוצעות הסעות בתשלום על ידי העירייה. התעריפים אשר אושרו על ידי ועדת התעריפים, מוקלדים למערכת ה-M.F על ידי יחידת המחשוב של העירייה.

מנהל אגף התקציבים וכלכלה מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**"ככלל תעריפי הסעות נקבעו עד שנה"ל תשע"ו לפי קבוצות מחיר. החל משנה"ל תשע"ז הורחבו תעריפי ההסעות, מתוך כוונה להתאים את התעריף לעלות ההסעה".**

**חיוב הורים עבור השתתפות ילדם בהסעות**

95. מדי שנה במהלך תחילת חודש אוגוסט, מינהל החינוך מעביר למחלקת ההיסעים דוחות הכוללים את פרטי הילדים אשר שובצו לכל אחד ממוסדות החינוך, לרבות כתובת מגוריהם.
96. מחלקת ההיסעים בוחנת את מרחקי המגורים ממוסדות החינוך של כל ילד באמצעות מערכת GIS וקובעת מי הם התלמידים אשר יהיו זכאים להסעות.
97. בשל קבלת המידע לגבי שיבוץ הילדים בחודש אוגוסט (סמוך למועד תחילת שנה"ל), מחלקת ההיסעים קובעת מדי שנה את כמויות רכבי ההסעה, מסלולי הנסיעה ותחנות איסוף הילדים, בהתאם לניסיון העבר הקיים במחלקה לגבי הביקוש לנסיעות משנים קודמות ולא בהתאם לתוצאות שיבוץ הילדים בפועל וכתובות מגוריהם.
98. הוריו של ילד שאינו זכאי להסעה, המעוניינים שילדם ישתמש בשירותי ההסעות של העירייה, נדרשים לפנות למינהל החינוך בבקשה להשתתף בהסעות ולחתום על טופס התחייבות לתשלום עבור שירותי ההסעות.
99. מינהל החינוך מעביר ליחידת השירות באגד"ש את כתבי ההתחייבות לתשלום עבור שירותי ההסעות, שנחתמו על ידי הורי הילדים. כתבי ההתחייבות מועברים ליחידת השירות באגד"ש ומתועדים ביחידה במסמכים ידניים.
100. עובדי יחידת השירות באגד"ש מסמנים במערכת ה-M.F את כרטיסי הורי התלמידים אותם יש לחייב עבור ההשתתפות בהסעות באמצעות קוד "ה" המסמן כי התקבל כתב ההתחייבות מההורים לתשלום עבור שירותי ההסעות.
101. מדי חודש, מערכת ה-M.F יוצרת באופן אוטומטי חיובים להורי הילדים שסומנו במערכת.
102. מלבד קבלת כתבי ההתחייבות המועברים מעת לעת, לא מתקבלים דיווחים מרוכזים ממינהל החינוך לגבי הילדים שיש לחייב עבור שירותי ההסעות.
103. בנוסף, מערכת ה-M.F אינה מאפשרת להפיק דוח המפרט את כתבי ההתחייבות שסומנו במערכת ויצרו חיובים עבור ההסעות. כיוון שלא ניתן להפיק דוח ממוחשב, לא נעשית התאמה בין מספר החיובים במערכת למספר הילדים שיש לחייב עבור ההסעות/המשתמשים בהסעות בפועל.
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- "ניתן להפיק קובץ אקסל המפרט את המקרים שבהם נוצר חיוב עבור ההסעות".**
- התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:
- בעקבות התייחסות זו, הביקורת ביקשה ממנהל האגף לקבל דוח המפרט את כתבי ההתחייבות שסומנו במערכת ויצרו חיובים עבור ההסעות, עד למועד הפצת טיוטת דוח הביקורת לא התקבל הדוח כאמור.



104. בביקורת נמצא, כי כל אחד מעובדי השירות באגד"ש מורשה לבצע רישום ולהסיר את סימון כתב ההתחייבות מהמערכת הממוחשבת. בנוסף, לא קיימת בקרה המוודאת כי לא תבוצע הסרה של הסימון על ידי אחד מעובדי השירות שלא כדין.

### ביטוח תאונות אישיות

105. בחוק חינוך חובה (1949) נקבע כי מי שזכאי לחינוך חינם יהיה מבטוח בביטוח תאונות אישיות, באמצעות רשות החינוך המקומית שבתחום שיפוטתה נמצא מוסד החינוך שבו הוא לומד.
106. מדי שנה, העירייה רוכשת פוליסת ביטוח תאונות אישיות ומחייבת את הורי התלמידים בתשלום עבור השתתפותם בעלות פוליסת הביטוח.
107. חיוב ההורים מתבצע בהתאם לסכומים אשר נקבעים בחוזר מנכ"ל משרד החינוך. הסכום שנקבע בחוזר מנכ"ל משרד החינוך לשנה"ל תשע"ו-תשע"ז הינו 47 ₪ ו-49 ₪ לשנה, בהתאמה.
108. החיובים נוצרים באופן אוטומטי על ידי מערכת ה-M.F, לכל תלמיד אשר שובץ בפעילות חינוך במערכת העמית (בתי ספר) ובמערכת הלווינית (גני ילדים).
109. מערכת ה-M.F אינה מאפשרת העברה של חובות ביטוח התאונות האישיות לאכיפה מינהלית. מבדיקת הביקורת עולה, כי לא נעשת אכיפה לגביית חובות ביטוח תאונות אישיות שלא שולמו במועד.
110. כפי שצוין בפרק בנושא מערכות המידע בדוח זה, לא ניתן להפיק דוח המפרט את חיובי ביטוח התאונות האישיות אשר נרשמו במערכת הממוחשבת שנכון למועד הביקורת, טרם שולמו.

### אגרות תושבי חוץ

#### כללי

111. סעיף 3.7 לחוזר מנכ"ל משרד הפנים תשע"ו "תשלום עבור תלמידי חוץ בחינוך הרגיל" קובע כי רשות מקומית הקולטת במוסדות החינוך שבתחומה תלמידים מרשות מקומית אחרת (בין בחינוך הרגיל ובין בחינוך המיוחד) זכאית לגבות תשלום בגין אותם תלמידים.
112. התעריפים לשנת הלימודים תשע"ו בחינוך הרגיל הם כדלקמן:
- לתלמיד בגן הילדים (חובה) ובבית הספר היסודי 662 ₪ לשנה.
  - לתלמיד בחטיבת הביניים 845 ₪ לשנה.
  - לתלמיד בחטיבה העליונה 849 ש"ח לשנה.
113. אגרת תלמיד החוץ לחינוך המיוחד נקבעת בהתאם לחוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"ו תלמידי חוץ בחינוך המיוחד.

**גביית אגרות תלמיד חוץ מרשויות**

114. מינהל החינוך אחראי על שיבוץ הילדים, לרבות ילדים תושבי חוץ, המתגוררים מחוץ לעיר, בגני הילדים, בתי הספר וכו'.
115. במקרים בהם שובץ על ידי מינהל החינוך ילד המתגורר מחוץ לעיר, הורי הילד נדרשים להעביר למינהל החינוך כתב התחייבות לתשלום אגרת תלמיד חוץ מהרשות בו הם מתגוררים.
116. במקרים בהם מדובר בתלמיד הלומד בחינוך המיוחד, מנהל בית הספר ומפקחת משרד החינוך מגישים לאגד"ש דוח המפרט פרטי התלמיד, פרטי המסגרת הלימודית של התלמיד וסכום האגרה לחיוב.
117. מדי שנה, מערכת ה-M.F יוצרת חיוב אגרת תושב חוץ בכרטיס הרשות אשר התחייבה לשלם את אגרת תושב החוץ, בהתאם לתעריף שנקבע בחוזר מנכ"ל משרד החינוך. בחינוך המיוחד החיוב נוצר לכל תלמיד בהתאם לסכומי האגרה שנקבעו לו בדוח החתום על ידי מפקחת משרד החינוך.
118. יצוין, כי מחובות הרשויות מקווזים תשלומים אותם חייבת עיריית תל אביב-יפו לרשויות האחרות בעבור תלמידים תושבי העיר תל אביב-יפו, אשר נשלחו על ידי העירייה ללמוד במוסדות חינוך השייכות לאותן הרשויות.
119. מערכת ה-M.F אינה מקושרת למערכת הארנונה ולנתוני משרד הפנים. נתוני כתובות המגורים של הילדים במערכת מעודכנים באופן ידני על ידי מינהל החינוך, לרבות במקרים של שינוי כתובת מגורים ועוד.
- לדברי מנהלת יחידת השירות באגד"ש, ישנם מקרים רבים בהם המידע הקיים במערכת ה-M.F לגבי שיבוץ התלמידים וכתובת מגוריהם לא מעודכן.
120. כך כדוגמאות שנמסרו לביקורת ממנהלת יחידת הגבייה, ביום 13.10.2016, הועברו לאגד"ש 3 דוחות ממפקחת משרד החינוך בשל שיבוצים של 3 תלמידי חוץ (2 ילדים מאור יהודה וילד מחולון). בפועל, הילדים לא נקלטו במערכת ה-M.F כתלמידי חוץ.
121. יובהר כי במקרה בו לא היה מתקבל דיווח ידני עבור תלמיד חוץ ממפקחת משרד החינוך, אגד"ש לא היה יודע להטיל את חיוב אגרת תושב החוץ במקרים כאמור.

**טיפול בחובות רשויות עבור אגרות תלמיד חוץ**

122. יחידת השירות באגד"ש פונה ליחידת המחשוב בבקשה לקבל דוח המפרט את חובות הרשויות בתחילת כל שנה"ל ומדי חודש.
- יחידת המחשוב מעבירה לאגד"ש דוח המפרט את פרטי החובות שטרם שולמו על ידי כל אחת מהרשויות החייבות. הדוחות מועברים על ידי אגד"ש לרשויות בצירוף מכתב בקשה לתשלום החוב ופרטי חשבון הבנק של עיריית תל אביב-יפו לצורך ביצוע העברה בנקאית.



123. ליחידת השירות באגד"ש לא קיים מחולל דוחות המאפשר הפקת דוח ממוחשב המפרט את החיובים והחובות של הרשויות לעירייה באופן מיידי.
124. דוח פירוט החובות של הרשויות הינו דוח מודפס אשר לא ניתן להעברה לרשויות באמצעות קובץ ממוחשב במייל, אלא בדואר בלבד.
125. משרד החינוך מתקצב את הרשויות עבור החינוך המיוחד. במקרים בהם רשויות לא שילמו לעירייה את תשלומי אגרות חוץ עבור החינוך המיוחד, אגד"ש פונה למשרד החינוך לצורך קבלת ההקצבות (במקום לגבות אותן מהרשות).
126. במקרים בהם רשויות לא שילמו לעירייה את תשלומי אגרות חוץ עבור החינוך הרגיל, העירייה נדרשת לבצע אכיפה לגביית החובות מהרשות החייבת.
127. בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 בנושא שיבוץ התלמידים במסגרות החינוך המיוחד ותשלומים עבור תלמידי חוץ נכתב, כלהלן:  
**"באגד"ש לא פעלו כלל לגביית חובות עבר, אלא עסקו בגביית החובות השוטפים".**
128. בהערות ראש העירייה לדוח הביקורת, נרשם כי מנהלת אגד"ש דאז תבדוק שוב את סכומי החיוב שהוטלו על הרשויות ותפעל בהתאם להנחיות היועמ"ש לעירייה.
129. למרות הערת הביקורת משנת 2010, חובות של רשויות אחרות אשר התחייבו לשלם לעירייה עבור אגרת תלמיד חוץ בחינוך הרגיל ובחינוך המיוחד, עדין אינם מועברים לאכיפה משפטית ואינם מטופלים.  
מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצאים 126-129, כי:  
**"לא מבוצעת אכיפה משפטית נגד הרשויות. מבוצעת פניה יזומה לגובר הרשות להסדר החוב".**
130. נכון למועד הביקורת (דצמבר 2016), טרם נרשמו במערכת ה-M.F זיכויים לרשויות אשר שילמו כספים לעירייה עבור חובות החינוך המיוחד לשנת 2015.  
בשל האמור, אין באפשרות העירייה לדעת את סך החוב של כל רשות לעירייה עבור החינוך המיוחד. סך התשלומים שהתקבלו ושטרם נרשמו במערכת הינם כ- 1.6 מלש"ח.  
מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
**"התקבולים עבור שנת 2015 זוכו במערכת במהלך חודש דצמבר 2016".**
131. להלן פירוט החובות שנצברו במהלך השנים 2012-2015 ועד למועד הביקורת (אוקטובר 2016), בגין תשלומי אגרת חוץ בחינוך המיוחד שלא שולמו לעירייה על ידי רשויות מקומיות אחרות:



שנת החוב	סך החובות מהשנים 2012-2015 שטרם שולמו
2012	51,102
2013	127,460
2014	157,314
2015	1,790,883
תשלומים שנגבו בשנת 2016 בגין שנים עברו וטרם נרשמו במערכת	-1,624,843
סה"כ	501,916

132. להלן פירוט החובות שנצברו במהלך השנים 2012-2015 ועד למועד הביקורת (אוקטובר 2016), בגין תשלומי אגרת חוץ בחינוך הרגיל שלא שולמו לעירייה על ידי רשויות מקומיות אחרות, ופרטי הרשויות העיקריות החייבות לעירייה:

פרטי הרשות החייבת	סך החובות מהשנים 2012-2015 שטרם שולמו
עיריית חולון	133,063
עיריית בני ברק	13,641
רשויות אחרות	41,006
סה"כ	187,710

133. הביקורת לא קיבלה מידע לגבי חובות הרשויות שנוצרו לפני שנת 2012 וטרם שולמו.

#### גביית אגרות תלמיד חוץ מהורים

134. במקרה בו התחייבות הרשות לתשלום אגרת תלמיד החוץ לא הועברה ליחידת השירות באגד"ש, המערכת יוצרת את החיוב להורי הילדים ושולחת להורה הודעה בדבר היעדר קבלת כתב ההתחייבות.

135. שליחת מכתב העדכון להורים נעשית באמצעות הדואר בלבד ולא באמצעות הודעות ממוחשבות (לטלפון או לדואל).

136. טרם חיוב ההורים באגרת תלמידי החוץ, יחידת השירות באגד"ש לא פונה טלפונית להורים ולא שולחת להם התראות בדבר אי קבלת כתב ההתחייבות לתשלום האגרה.

137. לדברי מנהלת השירות באגד"ש, היו מקרים בהם הורים התלוננו כי הגישו כתבי התחייבות לתשלום אגרת תלמיד חוץ למינהל החינוך אך כתבי ההתחייבויות לא הועברו ליחידת השירות באגד"ש במועד ובשל כך הוטלו חיובים על ההורים ללא צורך.
138. על מנת לבחון קיומן של תלונות הורים כאמור, ככל שישנן, הביקורת ביקשה להפיק דוח המפרט את הפניות שהועברו למוקד לרבות סיבת הפניה ואופן הטיפול בה.
139. בהתאם לדוח שהועבר לביקורת בשנת 2016, תועדו במערכת מוקד אגד"ש 2,530 פניות של תושבים.
140. עם זאת, מערכת המוקד של אגד"ש אינה כוללת שדה מפורט הכולל את סיבת הפניה למוקד ואופן הטיפול בפניה.
141. בשל האמור לא ניתן לזהות את המקרים בהם התקבלו פניות במוקד לגבי אי העברת כתבי התחייבות הרשות השולחת לתשלום אגרת תלמיד חוץ ועוד.
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- "מצ"ב דוח המפרט את הפניות למוקד הטלפוני הכולל את סיבת הפניה למוקד".**
- התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:
- סיבת הפניה המתועדת הינה כללית ולא מפורטת (בירור מידע אישי, אחר, הגשת ניירת, בירור חשבון וכו') ועדיין אינה מספקת מענה מלא לצורך הביקורת כפי המפורט בסעיף זה.

### תיקון חיובי חינוך

142. ישנם מקרים בהם יחידת השירות באגד"ש נדרשת להטיל חיוב חלקי על תלמיד ולא חיוב מלא כגון במקרה בו התלמיד עזב את ביה"ס או המועדונית באמצע השנה, תלמיד חוץ אשר חויב באגרה שנתית ועבר להתגורר בעיר במהלך השנה ועוד.
143. במקרים בהם עזיבת התלמיד או שינוי כתובת מגוריו מעודכנים על ידי מינהל החינוך במערכת הרלוונטית (מערכת "עמית", "לווינית" וכו'), יחידת השירות באגד"ש נדרשת לבטל להורי התלמיד את החלק היחסי של החיוב שהוטל עליו.
144. מערכת ה-M.F אינה מאפשרת ביטול ממוחשב של החלק היחסי בלבד בחיוב אשר נדרש להתבטל ומבצעת ביטול של כל החיוב החודשי/השנתי שהוטל על הורי התלמיד.
145. מדי חודש, עובדת יחידת השירות באגד"ש מפיקה דוח המפרט את תנועות הזיכוי שנרשמו בכרטיסי הורי הילדים ומאתרת את המקרים בהם המערכת ביטלה חיובים להורי הילדים.
146. מערכת ה-M.F אינה מאפשרת הפקת דוח המפרט את החיובים שבוטלו בלבד, בשל האמור איתור החיובים שבוטלו נעשה על ידי עובדת יחידת השירות באגד"ש באופן ידני.



147. עובדת יחידת השירות באגד"ש נדרשת לבחון את מועד עדכון פרטי התלמיד (מועד עזיבת הפעילות, מועד עדכון כתובת המגורים וכו'), לחשב את הסכום החלקי שעל הורי התלמיד לשלם ולחייב את הורי התלמידים במערכת ה-M.F.

148. חישוב הסכומים לחיוב הורי התלמידים נעשה על ידי עובדת יחידת השירות באגד"ש באופן ידני.

### הנחות לתושבים בחיובי חינוך

#### כללי

149. הנחות מחיובי החינוך ניתנות אך ורק לתושבי העיר תל אביב-יפו עבור חיובי מועדוניות הגן, בתי הספר לאמנויות וטבע, תיכון עירוני א' והסעות (לא ניתנות הנחות מחיובי ביטוח תאונות אישיות ולא ניתנות הנחות לתושבי חוץ).

150. ההנחות ניתנות לתושבים בהתאם לקריטריונים שנקבעו על ידי ועדת התעריפים של העירייה לכל סוג פעילות.

151. להלן סוגי ההנחות שאושרו על ידי ועדת התעריפים בשנה"ל תשע"ה:

- **בתי הספר לאמנויות וטבע** – הנחה בשיעור המשתנה בהתאם לרמת ההכנסה לנפש, הנחה עבור ילד שני (20%), הנחה עבור משפחה מראש (3%).

- **תיכון עירוני א'** - הנחה בשיעור המשתנה בהתאם לרמת ההכנסה לנפש.

- **מועדוניות** - הנחה בשיעור המשתנה בהתאם לרמת ההכנסה לנפש, ילד שני (10%), משפחה עצמאית (25%), עולה חדש בשנתיים הראשונות בארץ (30%).

בנוסף ישנו תעריף מופחת בסך 120 ₪ בלבד לחודש, לעולים אתיופים שעלו לארץ ב-7 השנים האחרונות. משפחות אומנה, סידור חוץ ביתי, מעון לנשים מוכות – פטורים מתשלום למועדוניות.

תושבים אשר אינם עומדים בתנאים כאמור, רשאים להגיש בקשה להנחה מיוחדת לוועדת ערעורים עבור מועדוניות גן, בתי ספר ייחודיים ומגמת אומנות בעירוני א', בה שותפים נציגי מינהל החינוך והמינהל הכספי.

- **הסעות** - הנחה בשיעור המשתנה בהתאם לרמת ההכנסה לנפש, ילד שני (20%), עולה חדש בשנתיים הראשונות לעלייתו ארצה (50%).

152. יצוין, כי כל ההנחות נרשמות במערכת ה-M.F כהקטנה של החיוב, מבלי שהמערכת מאפשרת לזהות כי ניתנה הנחה לתושב לרבות סוג ההנחה שניתנה (מבחן הכנסה, ילד שני, חד הורית וכו').



בשל אופן הרישום כאמור, לא קיים מידע לגבי מספר ההנחות וההיקף הכספי של ההנחות אשר נרשמו במערכת ה-M.F וניתנו לתושבים.

כמו כן, לא התאפשר לביקורת להפיק דוחות המפרטים את כל ההנחות שנרשמו במערכת ה-M.F בכל פעילויות החינוך.

#### **קבלת בקשות ההנחה**

153. תושב המעוניין לקבל הנחה נדרש להגיש טופס בקשה להנחה, לרבות מסמכים המעידים על זכאותו לקבלת ההנחה.

154. טופס בקשת ההנחה מוגש על ידי התושבים במועד הבקשה לשיבוץ ילדיהם בפעילות החינוך. תושבים שלא הגישו את בקשת ההנחה יחד עם בקשת ההרשמה יכולים להגיש את בקשת ההנחה גם לאחר פתיחת שנה"ל.

155. בהתאם לפרוטוקול ועדת התעריפים 2014-3 ובהתאם לדף הסברים אשר נקבע ביחידת השירות, בקשות להנחות יתקבלו עד ליום 28.2 בלבד (חצי שנה לאחר מועד פתיחת שנה"ל).

156. יצוין, כי בדיקת זכאות התושב לקבלת הנחה בהתאם למבחן ההכנסה, כוללת בחינה של מצבו הכספי בתקופה של 3 חודשים שלפני מועד בקשת ההנחה.

157. בהתאם לנמסר לביקורת מנציגת השירות הבכירה באגד"ש, ישנן בקשות המתקבלות גם לאחר המועד כאמור. בשל היעדר מערכת מחשוב לניהול הבקשות לקבלת הנחות, לא ניתן להפיק דוח המפרט את כל המקרים בהם הוגשו בקשות באיחור ולבדוק כיצד נענו. מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

#### **"מנוהל ידני בקובץ אקסל".**

ההתייחסות לביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:

ניהול המידע בקובץ אקסל ידני אינו מאפשר קיום בקרות אשר יוודאו כי כל בקשה שהתקבלה אכן תועדה כנדרש. הביקורת בחנה את הנתונים המנוהלים בקובץ הידני ומצאה כי המידע בקובץ הינו חלקי ולא מעודכן.

158. קבלת בקשות לקבלת הנחה בהתאם למבחן ההכנסה, לאחר המועד המותר (28.2), עלולה לאפשר לתושבים אשר לא עמדו בתנאים הנדרשים לקבלת הנחה בסמוך לפתיחת שנה"ל, לקבל הנחות רטרואקטיביות (לכל השנה) גם אם עמדו בתנאים במועד מאוחר יותר (למעלה מחצי שנה ממועד תחילת שנה"ל).

159. בביקורת נמצא כי לא נעשה שימוש במערכת מחשוב המאפשרת ניהול ותייעוד ממוחשב של מסמכי בקשות ההנחות שהתקבלו, מועד קבלת הבקשה להנחה, בחינת מצב הטיפול בבקשת ההנחה ועוד.



מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**“קיימת מערכת מחשוב crm המאפשרת ניהול ותיעוד ממוחשב של מסמכי בקשות ההנחות שהתקבלו בפקס או לאחר סריקה, ממועד קבלת הבקשה להנחה, בחינת הטיפול בבקשת ההנחה ועוד.”**

התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:

בביקורת נמצא כי בתקופה שנבדקה בביקורת (שנת 2015) לא נעשה שימוש במערכת המחשוב הקיימת כאמור.

160. כמו כן, לא ניתן להפיק דוח ממערכת ה-M.F המפרט את ההנחות אשר נרשמו במערכת (כפי שצוין בסעיף 41 בדוח).

161. כיוון שלא קיים תיעוד ממוחשב לבקשות לקבלת הנחות ולרישומי ההנחות במערכת הממוחשבת (אלא תיעוד ידני בקובץ אקסל אשר לא כולל את כל הבקשות שהתקבלו), אין באפשרות הביקורת לאתר את המקרים בהם הבקשה להנחה הגיעה ונרשמה לאחר המועד האחרון להגשת בקשות.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**“קיים תיעוד ממוחשב לבקשות לקבלת הנחות ולרישומי ההנחות במערכת ה-crm ותיעוד ידני בקובץ אקסל.”**

התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:

קובץ אקסל לא כולל תיעוד לכל הבקשות שהתקבלו.

#### **טיפול בבקשות להנחה**

162. מסמכי הבקשות לקבלת הנחות מתקבלים ביחידת השירות באגד"ש באמצעות מייל, בסריקה באתר האינטרנט העירוני לרישום מועדוני גן, באופן פרונטאלי, ובפקס או מועברים ידנית ממנהל החינוך.

163. מסמכי בקשת הנחה המתקבלים באגד"ש (ידניים וממוחשבים) מתועדים בתיק ידני הנפתח על ידי אגד"ש עבור כל תושב.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**“נפתחות פניות במערכת ה-crm.”**

התייחסות הביקורת לתגובת המבוקר:

בביקורת נמצא כי בתקופה שנבדקה בביקורת (שנת 2015) לא נעשה שימוש במערכת המחשוב הקיימת כאמור.



164. בשל היעדר מערכת מחשוב תומכת, בקשות ההנחה המתקבלות ביחידה נרשמות ומתועדות בקובץ אקסל ידני על ידי נציגים המורשים לטפל בהנחות מעובדי יחידת השירות.
165. יצוין, כי לא ניתן לבצע התאמה בין רישומי ההנחות במערכת ה-M.F לרישומי ההנחות בקובץ האקסל על מנת לוודא כי כל הנחה שנרשמה במערכת נבדקה ואושרה על ידי עובד יחידת השירות באגד"ש.
166. להלן מספר הבקשות לקבלת הנחה אשר נבדקו על ידי כל אחד מעובדי יחידת שירות הלקוחות בשנה"ל תשע"ה, בהתאם לתיעוד הקיים בקבצי האקסל של כל אחד מעובדי יחידת שירות הלקוחות:

פרטי העובד	כמות הבקשות לקבלת הנחה שנבדקו על ידי העובד
מ.	704
נו.	50
ת.	50
ני.	לא נרשם בקובץ
י.	לא נרשם בקובץ
א.	לא נרשם בקובץ
נא.	לא נרשם בקובץ
<b>סה"כ</b>	<b>804</b>

167. בהתאם לקובץ האקסל לשנה"ל תשע"ו, רק 3 עובדי יחידת השירות הרשומים בקובץ ביצעו רישומים בקובץ האקסל של בקשות ההנחה שבדקו ותיעדו בקובץ את ההנחות שרשמו במערכת ה-M.F. 4 עובדי יחידת השירות האחרים באגד"ש לא תיעדו בקובץ האקסל את הבקשות לקבלת ההנחה אשר נבדקו על ידם ולא ניתן לזהות את ההנחות שרשמו במערכת ה-M.F. מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצאים 16-167, כי:
- "רק 3 עובדים (מ.נ. ח) מטפלים בבקשות לקבלת הנחה".**
- התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:
- לביקורת נמסר מנציגת שירות בכירה באגד"ש כי ישנם עובדים נוספים אשר מטפלים בבקשות אך לא מתעדים אותם בקובץ האקסל. הביקורת שוחחה עם נציג שירות בכיר באגד"ש אשר גם הוא מסר לה כי בדק הנחות אך לא תיעד אותן בקובץ האקסל.
- הביקורת מדגישה כי מדובר בקובץ אקסל ידני ולפיכך אין אפשרות לבחון את שלמות הנתונים שהוקלדו בו.

168. בנוסף, קובץ האקסל הידני לא מעודכן, כך כדוגמה, נכון למועד הביקורת (נובמבר 2016), בקשה להנחה מיום 26.10.2015 עדיין רשומה בסטאטוס "עבר להתייעצות עם מנהלת יחידת השירות באגד"ש" למרות שחלפה למעלה משנה ממועד הפניה.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
"בקובץ האקסל רשומים סטטוסים של הטיפול בפנייה לרבות עבר להתייעצות עם מנהלת יח' השירות באגד"ש ובהמשך הרשומה יש פירוט של ההחלטה שהתקבלה".

#### בדיקת זכאות התושב לקבלת הנחה

169. עובדי יחידת שירות הלקוחות באגד"ש אחראיים על בדיקת מסמכי בקשת ההנחה וזכאות התושבים לקבלת הנחות בהתאם לקריטריונים שאושרו על ידי ועדת התעריפים כגון מסמכים המעידים על עולה חדש, משפחה חד הורית וכו'.

במקרה בו ההנחה המבוקשת הינה הנחה לפי מבחן ההכנסה לנפש, התושב נדרש לצרף לבקשת ההנחה מסמכים המעידים על הכנסת המשפחה כגון: תלושי שכר אחרונים ממועד הבקשה, שומה, אישורים מביטוח לאומי במקרה של אי עבודה, תצהיר וכו'.

170. מערכות המידע של יחידת השירות באגד"ש אינן מחוברות למערכת המחוג"ג בה נמצאים מסמכים שהתקבלו מתושבים המעידים על זכאותם לקבלת הנחה לצרכי ארנונה.

בשל היעדר ממשק ממוחשב כאמור, תושבים אשר מסרו מסמכים לצורך קבלת הנחות ארנונה ושהמסמכים שמסרו מתועדים במערכת המחוג"ג, נדרשים למסור את אותם המסמכים שוב, ליחידת השירות באגד"ש (כגון: אישורים על הכנסות, אישור למספר הנפשות בדירה ועוד).

171. למרות שיחידת השירות באגד"ש מחוברת למאגר הנתונים של משרד הפנים המאפשרת צפיה בנתונים המעודכנים במשרד הפנים של המשפחות הנבדקות (מצב משפחתי של מבקש ההנחה, כמות הילדים ועוד), כל תושב המבקש הנחה נדרש להגיש צילום של ת.ז המעידה על מצבו המשפחתי ומספר הנפשות במשפחה.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
"יחידת השירות באגד"ש מחוברת למרשם התושבים של משרד הפנים, במידת הצורך לאימות פרטים של התושב למספר הנפשות במשפחה".

172. סעיף 8 (א) (1) לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג 1993 מסדיר את הכללים לבחינת זכאות התושבים לקבלת הנחה על בסיס מבחן הכנסה תוך בדיקת תלושי השכר המעידים על הכנסת המשפחה ב- 3 החודשים האחרונים בלבד, כלהלן:

"בשכיר - ממוצע הכנסה החודשית בשלושת החודשים אוקטובר, נובמבר, דצמבר שלפני שנת הכספים שבעדה נדרשת ההנחה, ממקורות הכנסה כמפורט בסעיף 1(א) לטופס 1 שבתוספת השניה, ומקורות נוספים כמפורט בסעיף 1(ב) לטופס האמור".



173. ועדת התעריפים לא קבעה הנחיות לאופן בחינת הכנסת מבקשי הנחה שהינם עובדים שכירים. מנהל האגף התקציבים וכלכלה מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- “לטעמנו קביעת הנחות מפורטות אינה חלק מהמנדט של ועדת תעריפים וייתכן ונדרשת קביעת מדיניות עירונית לקביעת מבחני הזכאות להנחות העירוניות”.**
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- “ועדת התעריפים קבעה כי לצורך חישוב ההנחה תחשב ההכנסה החודשית ברוטו מכל המקורות”.**
174. בפועל, יחידת שירות הלקוחות בוחנת את תלושי השכר של עובדים שכירים בשלושת החודשים אחרונים, ולא בשלושת החודשים אשר נקבעו מראש.
- באופן האמור, מתאפשר לתושבים אשר לא עמדו בתנאים בתחילת שנה"ל ועמדו בתנאים רק מאוחר יותר, לפנות ולקבל הנחה רטרואקטיבית עבור כל שנה"ל.
175. עובד יחידת השירות אשר קיבל את בקשת ההנחה, מחשב את ההכנסה לנפש ברוטו בהתאם להכנסות ולמספר הנפשות, כפי שעלו במסמכים שקיבל.
176. במקרים בהם מדובר במשפחה חד הורית, עובד יחידת השירות מגדיל לצורך התחשיב שערך, את מספר הנפשות במשפחה בנפש אחת.
177. ועדת התעריפים לא הנחתה כלל המתיר הוספת נפש נוספת למשפחה חד הורית בעת קביעת מספר הנפשות במשפחה. עוד יצוין, כי אופן חישוב מספר הנפשות כאמור, לא פורסם לתושבים על ידי העירייה.
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצאים 176-177 כי:
- “שיטה זו אומצה משימת החישוב של משרד החינוך, יחד עם זה מקובלת עלינו הערת הביקורת השיטה תיבחן”.**
178. הביקורת ביקשה לבחון את מספר המקרים בהם אושרו הנחות למשפחה חד הורית אך בהתאם לנמסר לביקורת, אין באפשרות המערכת הממוחשבת להפיק דוח כאמור.
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- “ניתן להפיק דוח מקובץ אקסל ידני וממערכת הרישום- לוונית”.**
- התייחסות הביקורת לתגובת מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים:
- הדוח שהופק על ידי מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים שצורף כנספח לתגובה לדוח כולל את המקרים בהם הוקלדה הנחה בשיעור 25% במערכת הלווינית ולא כולל מקרים בהם ההנחה נרשמה ישירות במערכת ה-F.M. מקרים אלו ניתן לאתר רק בקובץ האקסל שאינו מלא.

- יודגש, כי מהדוח שצורף על ידי מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים עולה כי בשנה"ל 2014-2015 ישנן הנחות רבות אשר נרשמות במערכת לאחר ה- 28.2 (המועד האחרון להגשת בקשות) כגון בחודש אפריל, מאי, יוני וכו'.
- בפועל, קובץ האקסל (שתיעדו החל רק בשנה"ל 2015-2016), מתעד רק בקשות אשר התקבלו עד ליום 28.2 ולא מתעד אף בקשה שהתקבלה ואושרה עבורה הנחה לאחר מועד זה.
179. נתוני בקשת ההנחה ותוצאותיה (התקבל/לא התקבל) נרשמים על ידי העובד אשר בדק את בקשת ההנחה בקובץ האקסל המרכז את בקשות ההנחה.
180. חישובי ההכנסה לנפש נעשים בקבצי אקסל ידניים (אשר אינם נשמרים) ומתועדים במסמכים ידניים בלבד (הדפסה של נתוני קובץ האקסל).
181. בנוסף, לא קיים תיעוד ממוחשב במערכת ה-M.F (אם קיים תיעוד, התיעוד הינו ידני) לפרטי העובד אשר בחן את הזכאות של כל תושב לקבלת הנחה ואישר אותה.
182. יחידת שירות הלקוחות באגד"ש בוחנת את הזכאות לקבלת הנחה של כל התושבים שביקשו לשבץ את ילדיהם בפעילות החינוך ולא רק לתושבים ששיבוץ ילדיהם בפעילות החינוך אושר על ידי מינהל החינוך.

#### **בדיקת תקינות ההנחות שנרשמו במערכות המידע**

183. הנחות לתושבים אשר עמדו בקריטריונים של ועדת התעריפים לקבלת ההנחה וילדיהם שובצו לפעילות החינוך, נרשמות במערכת על ידי עובד יחידת השירות אשר בחן את מסמכי בקשת ההנחה.
184. הנחות לפעילות המועדוניות ובתי הספר נרשמות במערכת החינוך ("ליוונית") לרבות כל פרטי ההנחה (מספר המשפחות, הכנסת המשפחה הכוללת, הכנסה לנפש ועוד). פעמים בשבוע רישומי ההנחות מועברים בממשק ממוחשב ממערכת החינוך למערכת ה-M.F.
185. הנחות לפעילות מגמת האמנות בתיכון עירוני א' והסעות נרשמות ישירות במערכת ה-M.F.
186. הרישום של הנחות מגמת האמנות בתיכון עירוני א' והסעות במערכת ה-M.F אינו כולל את פרטי ההנחה המלאים (אין רישום של מספר הנפשות במשפחה, ההכנסה שחושבה לנפש ועוד).
187. לאחר רישום ההנחה, מסמכי בקשת ההנחה מועברים על ידי עובד יחידת השירות באגד"ש למנהלת יחידת השירות. המנהלת מבצעת בדיקה נוספת של מסמכי בקשת ההנחה ובוחנת את נאותות ההנחה שנרשמה במערכת ה-M.F.
188. הנחות ושינויים בהנחות אשר נרשמים על ידי עובדי יחידת השירות באגד"ש לא נדרשים לקבל אישור ממוחשב במערכת ה-M.F מגורם נוסף, אלא אישור ידני בלבד (חתימה על גבי המסמכים) של מנהלת יחידת השירות.

במקרים כאמור, אם עובד יחידת השירות יקליד הנחה לתושב במערכת מבלי להעביר את מסמכי בקשת ההנחה, מנהלת יחידת השירות לא תבחן את תקינות עבודתו. בשל היעדר דוח המפרט את כל ההנחות שנרשמו במערכת ה-M.F, לא התאפשר לביקורת לבחון האם מקרים כאמור אכן קיימים.

#### **הנחות זמניות והנחות לתקופת זמן מוגבלת**

189. ישנם מקרים בהם בדיקת בקשת ההנחה העלתה כי התושב זכאי לקבלת ההנחה לתקופת זמן חלקית או מוגבלת (כגון חד הורית שהתגרשה רק במהלך שנה"ל, ילד שני למוסד החינוכי רק במהלך שנה"ל ועוד).
190. מערכת החינוך בה נרשמות הנחות למועדוניות ובתי הספר, מאפשרת הקלדת הנחות לתקופות זמן מוגבלות וחלקיות וניתן להקליד הנחות חלקיות לחיובים אלו. רישומים אלו עוברים בממשק ממוחשב למערכת ה-M.F.
191. במקרים בהם ההנחות נרשמות ישירות במערכת ה-M.F (הנחות לחיובים של מגמת אמנות בתיכון עירוני א' והסעות), המערכת לא מאפשרת הקלדת הנחות לתקופת זמן מוגבלת או לתקופת זמן חלקית.

#### **עדכון התושבים לגבי זכאותם או אי זכאותם להנחה**

192. במקרים בהם עובדי יחידת השירות מצאו כי התושב זכאי לקבלת הנחה, העובדים עורכים ומפיקים מכתב לתושב המפרט את פרטי ההנחה שאושרה לו.
193. המכתב שהופק מועבר עם מסמכי בקשת ההנחה לבדיקה של מנהלת השירות באגד"ש אשר בוחנת את נאותות ההנחה הרשומה במכתב מול זכאות התושב הרשומה במערכת ה-M.F.
194. לא קיימת מערכת ממוחשבת אשר תיצור באופן אוטומטי מכתבי עדכון לתושבים בהתאם לפרטי התושבים ופרטי ההנחות הרשומים במערכת.
195. היעדר מערכת מידע אשר יוצרת מכתבים באופן ממוחשב כאמור, מחייב את מנהלת יחידת השירות לבחון את כל המכתבים שהוכנו ידנית לתושבים טרם שליחתם, דבר היוצר עומס עבודה רב.
196. במקרים בהם בקשת ההנחה התקבלה טרם תחילת שנה"ל, יחד עם מסמכי בקשת השיבוץ, מכתבי העדכון לזכאות התושבים לקבלת הנחות נשלחים לתושבים טרם שיבוץ או אי שיבוץ ילדם לפעילות החינוך.
197. יחידת שירות הלקוחות שולחת מכתבי עדכון לכל התושבים שנמצאו זכאים לקבלת הנחה, גם במקרים בהם מינהל החינוך לא אישר את שיבוץ הילד בפעילות המבוקשת.
198. בנוסף מכתב העדכון לזכאות להנחה נרשם כי המכתב אינו מהווה אישור לשיבוץ הילד בפעילות.

199. למרות כתיבת האמור במכתב, שליחת הודעה לתושבים לגבי קבלת בקשתם להנחה עלולה ליצור צפייה לקבלת ילדם לפעילות העירונית.

לדברי מנהלת יחידת השירות באגד"ש, במוקד יחידת השירות מתקבלות מדי שנה פניות רבות מהורים אשר אושרה להם הנחה אך הופתעו לגלות כי לאחר מכן לא אושר שיבוץ ילדם בפעילות. בשל היעדר דוח קריאות מוקד המפרט את סיבת הפניה ואופן הטיפול בה, לא התאפשר לביקורת לבחון את מספר המקרים בהם התקבלה פנייה למוקד מהורים של ילדים שבקשתם לקבלת הנחה אושרה, אך ילדם לא שובץ בסופו של דבר לפעילות שאליה ביקש להתקבל.

#### טיפול בפניות תושבים במוקד בנושא ההנחות

200. יחידת השירות באגד"ש מפעילה מוקד שירות המספק מענה שוטף לתושבים לרבות אישור קבלת המסמכים, מתן הסברים לתושבים שבקשתם לקבלת הנחה נדחתה ועוד.

201. מדי שנה, מנהלת יחידת השירות באגד"ש קובעת זמני תקן (SLA) לטיפול בפניות המתקבלות במוקד אגד"ש לרבות זמני תקן לטיפול בפניות בנושאי ההנחות.

202. סעיף 4 למסמך "זמני התקן לטיפול בפניות הלקוח" מסדיר את זמני התקן לטיפול בבקשות לקבלת הנחה וקובע, בין היתר, כי בדיקת מסמכי הבקשה להנחה תעשה תוך פרק זמן של עד ל- 14 ימי עבודה.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**"הנהלת האגף קובעת זמני תקן (SLA) לטיפול בפניות. אין להנחות באגד"ש SLA וזאת לאור משך הזמן בין הרישום לשיבוץ ולבקשת ההנחה".**

203. בפועל, לא נעשית בקרה אחר הזמן שחלף ממועד קבלת בקשות ההנחה ועד לסיום הטיפול בהן, ביחס לזמני התקן שנקבעו על ידי מנהלת יחידת שירות הלקוחות.

204. עוד נקבע בזמני התקן כי במקרה בו מתקבלת פניה במוקד אשר לא קיבלה מענה (יורטה) או שפנייה שהתקבלה לא קיבלה מענה מספק ונציגי השירות נדרש לחזור לתושב במועד מאוחר יותר (כגון פניה של תושב אשר מועברת לטיפול נציג אחר ועוד), החזרה לפניית התושב תיעשה תוך פרק זמן של עד ל- 2 ימי עבודה.

205. מערכת המוקד העירוני אינה מאפשרת מעקב ובקרה אחר מקרים בהם הטיפול בפניות של הלקוחות לא הסתיים במועד הפניה.

206. פניות המועברות לטיפול נציגי שירות אחרים (מועברות לעורף) נסגרות במערכת הממוחשבת כפניות שהטיפול בהם הסתיים והמעקב אחר המשך הטיפול בפניית התושב נעשה באופן ידני (רישום בנייר/במייל).



207. בשל סגירת הפניות במערכת במועד קבלתן, לא נעשית בקרה אחר הזמן שחלף ממועד פניית התושבים ועד למועד החזרה אליהם בהתאם לזמני התקן כאמור (עד ל- 2 ימי עבודה).

### קנסות בשל עבירות על חוקי עזר

#### יצירת חיובים - כללי

208. קנסות מוטלים על ידי פקחי העירייה בתחומי פעילותם השונים, במקרים של עבירות על חוקי עזר עירוניים כגון: אי התקנת ביתן אשפה, כלב משוטט, אי איסוף גללים, הצגת שילוט ללא רישיון ועוד. חיובי הקנסות נרשמים על ידי הפקחים במערכת הפלילית.

סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:

"קנסות מוטלים ע"י פקחי העירייה בתחומי פעילותם השונים ובכללם: אי התקנת ביתן אשפה, כלב משוטט, אי איסוף צואת כלב (בניגוד לגללים), הצגת שילוט ללא רישיון וכו', באמצעות רישום הודעות תשלום קנס מסוג של ברירת משפט.

מרבית הודעות תשלום הקנס נרשמות ישירות במערכת ממוכנת (מסופון), ומיעוטן באופן ידני בפנקסי הודעות תשלום קנס ייעודיים. הנתונים הנרשמים ידנית בפנקסי הודעות תשלום הקנס מוזנים בשלב מאוחר יותר לרישומן למערך מחשובי התומך בתהליך ברירת המשפט (להלן: "המערך הפלילי"), זאת ע"י מזכירות גורמי האכיפה השונים הרלוונטיים".

209. החייבים נדרשים לשלם את הקנסות תוך 90 ימים. קנסות שלא שולמו במועד מוגדלים באופן אוטומטי על ידי המערכת הפלילית ב- 50% מסכום הקנס המקורי וצוברים תוספת של ריבית חצי שנתית בשיעור של 5% נוספים.

סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:

"על פי חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב - 1982 (להלן: ה"ח"פ") מי שנמסרה לו הודעת תשלום קנס ישלם תוך תשעים ימים מיום ההמצאה את הקנס הנקוב בהודעה. לא שילם אדם את הקנס במועד הנ"ל ולא הודיע שיש ברצונו להישפט על העבירה, תיווסף על הקנס או על חלקו שלא שולם תוספת פיגור בשיעור של 50%. בתום כל תקופה של שנה חודשים שעברו מן המועד הקבוע, יתווספו 5% נוספים מהקנס או מחלקו כאמור".

210. במהלך השנים 2014-2015 נרשמו על ידי העירייה כ- 59 אלף הודעות קנס בחלוקה כלהלן:



פרטים	2014	2015
מספר הקנסות ששולמו	10,737	15,975
מספר הקנסות הפעילים שהועברו לאכיפה משפטית	6,070	3,787
מספר הקנסות הפעילים שטרם עברו לאכיפה	5,966	3,147
מספר הקנסות שבוטלו	6,088	5,967
מספר הקנסות מוקפאים	502	957
סה"כ הקנסות שנרשמו במהלך השנה	29,364	29,833

סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:

"אין בידנו ידע לגבי מספר הודעות תשלום הקנס ששולמו וכן אין בידנו מידע, הן לגבי מספר הודעות תשלום הקנס שטרם שולמו ושעברו לגבייה באמצעות משרד עורכי הדין ס. והן לגבי ספר הודעות תשלום הקנס שטרם שולמו ולא עברו לגבייה באמצעות המשרד הנ"ל. העברת הודעות תשלום הקנס לגבייה כאמור, מתבצעת באמצעות אגף אגרות ודמי שירותים".

#### הקפאה וביטול קנסות

211. במקרה בו מקבל הודעת הקנס חולק על תקינות הקנס שקיבל, באפשרותו להגיש למחלקה הפלילית בעירייה בקשה להישפט/בקשה לביטול הקנס.

סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:

"בפני מי שנמסרה לו הודעת תשלום קנס עומדות האפשרויות הבאות: (א). לשלמה תוך תשעים ימים מיום ההמצאה. (ב). להגיש לתובע, תוך 30 ימים מיום ההמצאה בקשה לביטולה (ג). להודיע תוך 90 ימים מיום ההמצאה שיש ברצונו להישפט על העבירה, או בתוך 30 ימים מיום קבלת תשובת התובע העירוני לפיה בקשתו לביטול הודעת הקנס נדחתה".

212. מזכירת המחלקה הפלילית רושמת במערכת הפלילית את הבקשות להשפט תוך הקפאת החוב מהמשך הליך הגבייה והאכיפה עד לסיום ההליך המשפטי וקבלת החלטה שיפוטית. הדיון המשפטי בקנסות מתקיים לאחר כשלושה חודשים ממועד קבלת הבקשה להשפט במחלקה הפלילית.

סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:



”בקשות להישפט בגין הודעות תשלום הקנס מתקבלות במחלקה הפלילית ומוזנות למערך הפלילי באמצעות עוזרת תובע בכירה. משנקלטה בקשה להישפט כאמור, בתוך המועד הקבוע לכך, נפסקים הליכי אכיפת וגביית הקנס עד לקבלת פסק דין ע”י בית המשפט לעניינים מקומיים.”.

213. בקשות לביטול קנסות מועברות לבדיקת התובע העירוני במחלקה הפלילית אשר מוסמך לבטל קנסות, בהתאם לסעיף 229 (ג) לחוק סדר הדין הפלילי, כלהלן:

”תובע רשאי לבטל הודעת תשלום קנס אם נוכח כי לא נעברה עבירה או כי היא נעברה שלא בידי מי שקיבל את ההודעה, או אם היה סבור שבנסיבות המקרה אין ענין לציבור בהמשך ההליכים; התובע יערוך רישום של הודעת תשלום קנס שביטל וינמק את החלטתו.”.

סגנית בכירה ליועמ”ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:

”בקשות לביטול הודעת תשלום קנס מועברות לתובעים העירוניים במחלקה הפלילית לצורך בחינתן וקבלת החלטה. סעיף 229 לסד”פ קובע במפורש סמכות לתובע שהוסמך בידי היועץ המשפטי לממשלה במיוחד לעניין זה, לבטל הודעת תשלום קנס שנמסרה בשל עבירה של ברירת משפט אם נתקיימה אחת העילות הקבועות בחוק ובהתאם לתנאים הקבועים בו. סעיף 229 (ג) לחסד”פ מונה 3 עילות בגין רשאי התובע לבטל הודעת תשלום קנס: (א). אם נוכח כי לא נעברה עבירה (ב). אם נוכח כי העבירה נעברה שלא בידי מי שקיבל את ההודעה (ג). אם סבר שבנסיבות המקרה אין עניין לציבור בהמשך ההליכים.”. וזה לשונו: ”תובע רשאי לבטל הודעת תשלום קנס אם נוכח כי לא נעברה עבירה או כי היא נעברה שלא בידי מי שקיבל את ההודעה, או אם היה סבור שבנסיבות המקרה אין עניין לציבור בהמשך ההליכים; התובע יערוך רישום של הודעת תשלום קנס שביטל וינמק החלטתו...”.

214. קנסות שהבקשה לביטולם אושרה על ידי התובע נסגרים במערכת הפלילית מבלי שהתקבל בגינם תשלום.

215. יצוין, כי תקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה וברשויות המקומיות), תשמ”ו-1986 מסדירים את משך הזמן לשמירת חומרים בנושא עבירות על חוקי עזר, כלהלן: ”תיק בענין עבירות על חוקי רישוי וחוקי עזר, למעט תיקים בהם ניתן פסק דין עקרוני – 3 שנים”.

216. הביקורת בחנה מדגם של 10 מקרים בהם הוטל חוב בשנת 2014 אשר הוקפא או בוטל במערכת הפלילית ולא שולם עד למועד הפקת הדוח לביקורת (חודש פברואר 2016). במדגם, הביקורת ביקשה לבחון את קיומה של פניית התושב בפועל ואישור תובע, ככל שישנו, לאי גביית החוב או ביטולו.



217. עבור 4 קנסות אשר נמצאים בסטאטוס מוקפא ואינם מטופלים, לא נמצאה פניית התושב, ככל שהתקבלה או מסמכים אחרים המעידים על אישור הקפאת החוב על ידי התובע.  
להלן פירוט ממצאי המדגם: (התייחסות המחלקה לכל אחד מהמקרים שבטבלה מוצגת לאחר הטבלה).

מספר התיק	מועד רישום הדוח לפי הרשום במערכת הפלילית	יתרת החוב במערכת הפלילית (בש"ח)	סטאטוס הקנס במערכת נכון לחודש פברואר 2016	ממצאי הבדיקה
08/13/0129597	01/01/2014	783	סגור	נמצאה הודעה אשר נשלחה לחייב לביטול הקנס בתאריך 26.4.2014. לא נמצאה פניית התושב, אישור תובע או מסמך המעיד על הסיבה לביטול הקנס.
08/13/0150146	01/01/2014	1,204	מוקפא	מקבל הקנס טען כי הרכב אשר ביצע את העבירה נמכר על ידו מבלי שנעשתה העברת בעלות. ביום 12.5.2014, התובע החליט להעביר את הקנס לבירור מול הפיקוח. ביום 10.11.2016, התובע החליט לבטל את הקנס כיוון שלא קיבל מענה מהפיקוח במשך זמן רב וכיוון שחלף זמן רב ממועד מתן הקנס.
08/13/0190018	06/01/2014	783	סגור	נמצאה הודעה אשר נשלחה לחייב לביטול הקנס בתאריך 11.9.2014. לא נמצאה פניית התושב, אישור תובע או מסמך המעיד על הסיבה לביטול הקנס.
08/13/0256426	01/02/2014	760	מוקפא	בקשת מקבל הקנס לביטולו נדחתה על ידי תובע העירייה ביום 7.9.2014. למרות האמור, החוב נותר במערכת בסטאטוס מוקפא ולא עבר לגבייה ואכיפה.
08/13/0348207	17/07/2014	760	מוקפא	בקשת מקבל הקנס לביטולו נדחתה על ידי תובע העירייה ביום 10.8.2014. למרות האמור, החוב נותר במערכת בסטאטוס מוקפא ולא עבר לגבייה ואכיפה.



מספר התיק	מועד רישום הדוח לפי הרשום במערכת הפלילית	יתרת החוב במערכת הפלילית (בש"ח)	סטטוס הקנס במערכת נכון לחודש פברואר 2016	ממצאי הבדיקה
08/14/0139668	21/09/2014	760	מוקפא	מקבל הקנס הגיש בקשה להישפט ביום 22.10.2014. רק לאחר כשנה וחצי, ביום 9.4.2016, החליט תובע העירייה לבטל את הקנס בשל היעדר ראיות מספקות.
08/13/0165592	10/01/2014	8,250	מוקפא	לא נמצאו מסמכים ולא ברור מדוע החוב מוקפא.
08/13/0197409	16/01/2014	783	מוקפא	לא נמצאו מסמכים ולא ברור מדוע החוב מוקפא.
08/13/0056447	04/01/2014	783	מוקפא	לא נמצאו מסמכים ולא ברור מדוע החוב מוקפא.
08/13/0347911	06/09/2014	1,168	מוקפא	לא נמצאו מסמכים ולא ברור מדוע החוב מוקפא.
<b>סה"כ</b>		<b>25,907</b>		

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**"תיקון הסטטוס לשלושה דוחות: 08/130150146, 08/140139668, 08/130197409 ע"פ בדיקה במערך הפלילי סטטוס הדוח סגור".**

סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לממצא זה כי:

**"מספר תיק 08/13/0129597 - אמנם, פניית מקבל הודעת תשלום הקנס והחלפת התובעת העירונית לביטולה לא אותרו במחלקה הפלילית, ואולם, בניגוד לאמור, קיימת אינדיקציה מלאה במערך הפלילי לביטול הודעת הקנס, לפיה היא בוטלה בשל נסיבות אישיות קשות. זאת ועוד ובניגוד לאמור, נמצא מכתב נושא תאריך 26/5/2014 שנשלח לנאשמת בדבר ביטול הודעת הקנס.**

**מספר התיק 08/13/0150146 - המיפול בפניית מקבל הודעת הקנס נעשתה ע"י התובע העירוני בסמוך למועד קבלתה ובתוך כך הועברה לפיקוח העירוני לקבלת הבהרות. סיבת העיכוב שחל בטיפול בפנייה נעוצה בהמתנה משך זמן רב לעמדתו של גורם מורשה באגף פיקוח העירוני, האמון ואין בילתו על מתן המלצות בקשר עם ביטולי הודעות תשלום קנס. בתאריך 11/10/2016 הודעת תשלום הקנס בוטלה.**

**מספר התיק 08/13/0190018 - אמנם, פניית מקבל הודעת תשלום הקנס והחלפת התובעת העירונית לביטולה לא אותרו במחלקה הפלילית, ואולם, בניגוד לאמור, קיימת אינדיקציה מלאה**



במערך הפלילי לביטול הודעת הקנס לפיה היא בומלה בשל חוסר עניין לציבור. זאת ועוד ובניגוד לאמור, נמצא מכתב נושא תאריך 11/9/2014 שנשלח לנאשם בדבר ביטול הודעת הקנס. מספר התיק 08/13/0256426 - עם קבלת ממצאי הביקורת, לפיהן, חרף החלטת התובעת העירונית לדחות את הבקשה לביטול הודעת הקנס ומשלוח מכתב בעניין זה לפונה, (שעל פי אישור המסירה המצוי בידנו התקבל אצלו בתאריך 22/9/14), נותרה הודעת הקנס במצב "מוקפא" במערך הפלילי, פעלנו לשחרור החוב לצורך המשך נקיטת הליכי אכיפה וגביית החוב. מספר התיק 08/13/0348207 - עם קבלת ממצאי הביקורת לפיהן, חרף החלטת התובעת העירונית לדחות את הבקשה לביטול הודעת הקנס ומשלוח מכתב בעניין זה לפונה (לצערנו, אין בידנו תיעוד באשר לגורלו של המכתב), נותרה הודעת הקנס במצב "מוקפא" במערך הפלילי, פעלנו לביטול הודעת תשלום הקנס.

מספר התיק 08/14/0139668 - בניגוד לאמור, מקבל הודעת תשלום הקנס הגיש בד בבד, הן בקשה לביטולה והן בקשה להישפט בגינה. הבקשה הועברה לתובעת העירונית שהחליטה לדחותה מבלי שהמחתינה לתשובת הפקח בשאלות שהפנתה אליו. לצערנו, תשובת התובעת על ביטול הודעת הקנס לא עודכנה במערך הפלילי והדו"ח נותר במצב "מוקפא" במערך הפלילי. הדו"ח בומל בשל הספק.

מספר התיק 08/13/0165592 - לצערנו, על אף תיעוד המופיע במערך הפלילי על קליטת בקשה לביטול הודעת תשלום הקנס והעברתה לתובע העירוני, לא נמצא תיעוד להתייחסות התובע לבקשה ומשכך הודעת הקנס נותרה עד היום במצב "מוקפא" במערך הפלילי. עם קבלת ממצאי הביקורת כאמור, פעלנו לביטול הודעת תשלום הקנס.

מספר התיק 08/13/0197409 - לצערנו, על אף תיעוד המופיע במערך הפלילי על קליטת בקשה לביטול הודעת תשלום הקנס והעברתה לתובע העירוני, לא נמצא תיעוד להתייחסות התובע לבקשה ומשכך הודעת הקנס נותרה במצב "מוקפא" עד היום. בתאריך 28/12/2016 הודעת תשלום הקנס בומלה.

מספר התיק 08/13/0056447 - לצערנו, על אף תיעוד המופיע במערך הפלילי על קליטת הבקשה לביטול הודעת תשלום הקנס, העברתה לתובע העירוני והחלטת ביניים של התובעת העירונית לקבלת אסמכתאות לצורך השלמת הטיפול בבקשה, לא נמצא במערך הפלילי תיעוד על החלטה סופית של התובעת בבקשת הביטול ומשכך הודעת הקנס נותרה בו במצב "מוקפא" עד היום. עם קבלת ממצאי הביקורת כאמור, פעלנו לביטול הודעת תשלום הקנס.

מספר התיק 08/13/0347911 - לצערנו, על אף תיעוד המופיע במערך הפלילי על קליטת הבקשה לביטול הודעת תשלום הקנס והעברתה לתובע העירוני, לא נמצא במערך הפלילי תיעוד להתייחסות התובע לבקשה ומשכך הודעת הקנס נותרה במצב בו "מוקפא" עד היום. עם קבלת ממצאי הביקורת כאמור, פעלנו לביטול הודעת תשלום הקנס.

התייחסות הביקורת לתגובת סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה:

הביקורת מעירה כי קיומו של מכתב שנשלח למקבל הודעת הקנס ומודיע לתושב על ביטול הקנס אינו מעיד על קיומו של אישור תובע לביטול הקנס והנימוקים לביטול.



סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מסרה בהתייחסותה לסעיפים 208-217 כי:

"המערך הפלילי התומך בהליך ברירות המשפט הינו מערך מיושן שנכפה עלינו בלית ברירה עת נדרשנו למפל בברירות המשפט ומשום כך הוא מותאם מעת לעת לצרכי עבודת התחום. ככזה, אין הוא נותן מענה הולם ודווקני לתהליך הטיפול בהודעות תשלום הקנס.

כך למשל, אין במערך הפלילי מנגנון של קבלת התראות בחלופי פרק זמן מסוים, הן בגין בקשות שלא טופלו במועדן, הן של תשובות שטרם חזרו מגורמי האכיפה השונים והן של דו"חות במצב "מוקפא" בשל החלמת תובע לערוך בירורים שונים בקשר עם הודעות הקנס". "בהקשר זה יוער, כי בבדיקה שנערכה על ידנו אצל משרד עו"ד סנדרוביץ האמון על האכיפה המינהלית, התגלה פער גדול בין המערכת המיחשובית המשוכללת המצויה בשימוש המשרד בטיפול בברירות המשפט החלוטות ובין המערך הפלילי. פער זה ממחיש וביתר שאת את עובדת היותו של המערך הפלילי מיושן ונעדר פתרונות שיסייעו בידנו לעקוב מקרוב אחר הבקשות השונות.

יאמר, כי רק לאחרונה בוצע שידרוג מינימלי של המערך הפלילי וכיום נסרק חומר הבקשות לביטול הודעות תשלום קנס כולו, דבר המקל עד מאוד את איתורו בכל רגע נתון. הסריקה מתבצעת בסוף הטיפול. אין בידנו ספק, כי באם המערך הפלילי היה מאפשר את הטיפול בתהליך מתחילתו ועד סופו (החל בקליטת הבקשה ועד לשליחת תשובת התובע הסופית), ניתן היה להתחקות בנקל אחר המסמכים באופן זמין, יעיל ומידי ובכך לקבל תשובות והבהרות בכל רגע נתון.

לא זו אף זו, בעוד שכיום הטיפול בברירות המשפט נתמך במערך הפלילי, כאמור, הרי שהמענה לפונים מתבצע במערכת השרדוקס, שהינה מערכת נפרדת הנעדרת ממשק כלשהוא עם המערך הפלילי. לו היו 2 המערכות בעלות זיקה כלשהיא ו/או המענה לפונים היה מתבצע באמצעות המערך הפלילי, יש להניח כי לא היינו נתקלים בממצאים לעיל.

בשנת 2014 נרשמו קרוב ל - 30,000 הודעות תשלום קנס בגין עבירות על חוקי העזר השונים (למעט חניה- תעבורה). הטיפול בבקשות לביטול נחון בידיהם של 3 תובעים בלבד ו - 3 עוזרות תובע, זאת לצד עבודה רבה נוספת של צוות התחום כפי שיפורט להלן. לצד הטיפול של התובעים בבקשות לביטול הודעות תשלום קנס כאמור, הכולל, בין היתר, בחינת הבקשות, פנייה לגורמי האכיפה השונים להשלמת פרטים ולהבהרות והקלדת התשובות בעצמם, מוגשים ע"י התובעים ומנוהלים על ידם בבית המשפט לעניינים מקומיים מאות כתבי אישום בנושאים רבים ומגוונים, בעיקר של אכיפה סביבתית ובריאות הציבור, ולא רק בתיקים פליליים המוגשים בעקבות בקשות להישפט. עבודת עוזרות התובע בנושא ברירות המשפט רבה ומאומצת גם כן, וכוללת, בין היתר, הקלדתן של למעלה מאלף בקשות לביטול הודעות תשלום קנס, ניתובן לתובע, פנייה לגורמי האכיפה לקבלת השלמות והעברתן לתובע, הקלדת החלטות התובע למערכת, משלוח מכתבי התשובה בדואר רשום וסריקת חומר הבקשות למערך הפלילי.



עוזרות התובע אף נותנות מענה מלפוני בנושא הודעות תשלום הקנס, מידי יום בין השעות 12:00 ל- 15:00.

נתון שהתחום יכול להתגאות בו הינו מספרן המועמ יחסית של הבקשות להישפט המוגשות בקשר עם הודעות תשלום הקנס בנושאים השונים עליהם אמון התחום, שהינם פועל יוצא של מתן תשובות מפורטות ומנומקות של התובעים בבקשות לביטול הודעות תשלום קנס. "עוד יצוין, כי החל במחצית השנייה של שנת 2014 עבד התחום בתקן חסר, נוכח מחלה קשה של סגנית התחום, ותפקידיה חולקו בין תובעי התחום.

עיננו הרואות, כי המערכת המיחשובית המיושנת, כמו גם היקפה הגדול והמגוון מאוד של עבודת התחום, מתחלק בכח אדם מועט ואין כל ספק כי ממצאי הביקורות הינם פועל יוצא מכך.

אנו חוזרים על בקשתנו לשקול בעדיפות עליונה את החלפת המערך הפלילי המיושן במערכת מיחשובית חדשה ומודרנית, לטובת ייעול התהליכים להם אנו נדרשים תוך ביצועם בצורה יעילה ומיטבית.

יש לקוות, כי ממצאי הביקורת יובילו לתמורות משמעותיות במערכת המחשוב התומכת של הליך ברירות המשפט, כאמור, באופן שתהווה פתרון יעיל וממשי לממצאים עליהן הצביע דו"ח הביקורת"

#### העברת קנסות לאכיפה מינהלית

218. אגד"ש אחראי על הטיפול ואכיפת הגבייה של הקנסות הנמצאים במערכת הפלילית בסטאטוס "פעיל", במקרים שלהלן:

- קנסות אשר לא התקבלה בגינם בקשה להשפט/בקשה לביטול הקנס.
- קנסות שהבקשה לביטולם נדחתה על ידי תובע המחלקה הפלילית.
- קנסות שביה"מ החליט כי יש לשלמם.

219. במקרים בהם רשום במערכת שהקנס נמצא בסטטוס "פעיל" והוא לא שולם במועד הקבוע בחוק על ידי החייב (לאחר 90 ימים), הטיפול בקנס מועבר לאגד"ש על ידי המערכת הפלילית, לטיפול ואכיפה מינהלית באמצעות משרד עו"ד חיצוני.

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצאים 209-219, כי: "הקנסות מועברים לאכיפה למשרד עו"ד ס. לאחר שחולפים 120 יום ממועד הדוח ומתחילה להיווצר ריבית".

220. מבדיקת הקנסות אשר הוטלו על ידי העירייה בשנים 2014-2015 והינם חובות פעילים (לא בוטלו ולא הוקפאו) נמצאו כ- 8.8 אלף קנסות אשר לא הועברו לאכיפה מינהלית, כלהלן:



שנת הטלת הקנס	מספר החובות הפעילים שלא הועברו לאכיפה משפטית עד לחודש פברואר 2016
2014	4,195
2015	4,609
סה"כ	8,804

221. מבדיקה מדגמית של 10 מקרים בהם החוב רשום כפעיל במערכת הפלילית אך לא הועבר לאכיפה נמצא כי בכל המקרים החובות היו צריכים לעבור לאכיפה מינהלית אך הדבר לא נעשה, כלהלן:
- ב- 3 מקרים הקנס הוטל על בעלי דרכון זר והיה צריך לא הועבר לאכיפה מינהלית אך לא הועבר.
  - ב- 7 מקרים הוגש ערעור על הקנס ולמרות שהקנס חזר להיות פעיל והערעור נדחה, הקנס לא הועבר לאכיפה מינהלית.

### גביית תשלומים

#### כללי

222. מוקד אגד"ש הינו מוקד שירות לקוחות המספק שירות פרונטאלי וטלפוני באמצעות מנהלת שירות הלקוחות, מנהל מוקד טלפוני, מנהלת מתחם קבלת קהל ו- 8 עובדי שירות לקוחות נוספים.
223. עובדי מוקד שירות הלקוחות צופים בפרטי החוב של התושבים הפונים למוקד, עונים על שאלות הפונים ומבצעים גבייה של חיובים וחובות שטרם שולמו.
224. תושבים יכולים לשלם את חובותיהם עבור שירותי מינהל חינוך בהוראות קבע, המחאות מעותדות, כרטיסי אשראי ושובר לתשלום.
225. השובר ניתן לתשלום בבנק (חיוב חשבון הבנק, מזומן), באינטרנט (כרטיסי אשראי) או במוקד אגד"ש (כרטיסי אשראי ושיקים).
226. יצוין, כי מערכת המחשוב אינה מאפשרת הפקת דוח המפרט את סך הגבייה בכל אחד מאמצעי התשלום באמצעותם נעשית הגבייה (כרטיסי אשראי, שיקים ומזומן) אלא דוח המפרט את הסכומים שנגבו באמצעות הוראות קבע בלבד.
- מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- "ניתן להפיק דוח המפרט את סך התשלומים שנגבו באגד"ש דרך יחידת המחשוב על הוראת קבע, שיקים ומזומן מהמסלקה וממערכת ה-XOR דוח כרטיסי אשראי".



227. להלן פירוט הסכומים שנגבו על ידי אגד"ש בין השנים 2014-2015 באמצעות הוראת קבע בכל

פעילות חינוך וסך התשלומים שנגבו בכל אמצעי התשלום האחרים יחד:

פרטים	2014 (באש"ח)	2015 (באש"ח)
מועדוניות	11,947	11,537
ביה"ס לטבע	5,966	5,949
ביה"ס לאומנויות	6,412	5,116
תיכון עירוני א' מגמת אומנות	1,004	1,482
אחר	196	203
<b>סה"כ גבייה בהוראת קבע</b>	<b>25,525</b>	<b>24,287</b>
סה"כ גבייה באמצעי תשלום אחרים	12,786	14,834
<b>סה"כ הכנסות בשנה מפעילויות חינוך בכל אמצעי התשלום יחד</b>	<b>38,311</b>	<b>39,121</b>

מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:

**"יש להוסיף פירוט על הכנסות מחט"ב עירוני א' מגמת אומנות:**

שנת 2014 : 68 אש"ח

שנת 2015 : 109 אש"ח

בעקבות זאת יש לשנות הכנסות מאחר:

שנת 2014 : 128 אש"ח

שנת 2015 : 94 אש"ח

כמו-כן סך כל ההכנסות מפעילות חינוך הסתכמו בשנות המס בסכומים שונים מהמצוי, והוג

להפריד הכנסות מחינוך מיוחד ולכן יש לרשום:

סך ההכנסות :

בשנת 2014 : 33,089 אש"ח

בשנת 2015 : 32,519 אש"ח

מזה נובע סך הגבייה באמצעי תשלום אחרים:

שנת 2014 : 7,564 אש"ח

שנת 2015 : 8,232 אש"ח



הכנסות מחינוך מיוחד:

שנת 2014 : 10,308 אש"ח

שנת 2015 : 8,776 אש"ח

סך ההכנסות לשנות המס (כולל חינוך מיוחד) הסתכמו:

שנת 2014 : 43,397 אש"ח

שנת 2015 : 41,295 אש"ח.

228. מערכת ה-M.F. המנהלת את חובות התושבים אינה מאפשרת לעובדי מוקד השירות לצפות בריכוז של כל החובות הקיימים לכל תושב חייב בכל תחומי הגבייה של אגד"ש (חינוך, רווחה, ברירות משפט ועוד).

229. בשל האמור, נציגי המוקד עלולים שלא להבחין ולא ליידע את התושבים אשר פנו למוקד לגבי חובות נוספים הקיימים להם בתחומי אגד"ש אחרים, ככל שישנם (תושב אשר פונה לתשלום חוב חינוך לא יקבל מידע בדבר חוב אשר קיים לו ברווחה, ברירות משפט וכו').  
מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:  
"תושב אשר פונה לתשלום חוב חינוך יקבל מידע גם בדבר חוב אשר קיים ברווחה".

#### תשלום במוקד אגד"ש באמצעות הוראות קבע

230. תשלומים עבור שירותי מינהל החינוך (בתי ספר לאמנויות וטבע, מגמת אמנות בתיכון עירוני א', הסעות ועוד) נגבים לרוב באמצעות הוראות קבע בנקאיות.

231. לתושבים לא קיימת אפשרות לבצע תשלום באמצעות הוראת קבע בכרטיסי אשראי אלא רק באמצעות הוראות קבע בנקאיות.

232. בעת הקלדת פרטי הוראת קבע לתושב, מערכת ה-M.F., מושכת לחיוב באופן אוטומטי את כל החובות הקיימים לתושב בשנה הנוכחית גם במקרים בהם התושב אינו מעוניין לשלם את חובותיו האחרים (כגון במקרה של מחלוקת לגבי החוב, תושב אשר הגיע להסדר תשלומים עם העירייה לסילוק חובותיו האחרים, תושב הממתין לקבלת אישור להנחה טרם תשלום החוב ועוד).

233. בשל האמור, תושבים אשר קיימים להם חובות נוספים שטרם שולמו על ידם, אינם יכולים לשלם את החיובים השוטפים שלהם באמצעות הוראות קבע.

#### תשלום במוקד אגד"ש באמצעות כרטיס אשראי

234. תושב אשר פונה למוקד אגד"ש נדרש למסור לנציג השירות את פרטי החוב אותו התושב מעוניין לשלם ואת פרטי אמצעי התשלום (פרטי כרטיס האשראי).

235. נציג המוקד מפקח ממערכת ה-M.F. את שובר החיוב אותו התושב מעוניין לשלם, ומקליד במערכת XOR את פרטי המשלם, פרטי כרטיס האשראי, סכום החיוב הנדרש ועוד.



236. סכום החוב נרשם במערכת XOR באופן ידני, ללא ממשק ממוחשב לשובר התשלום של התושב. היעדר ממשק כאמור, עלול לאפשר חיוב של כרטיס האשראי בסכום שונה מסכום החוב של התושב.
237. מערכת XOR מבצעת חיוב של כרטיס האשראי ומפיקה פלט המעיד על ביצוע התשלום. בסוף כל יום, שוברי התשלום מוצמדים לפלטי החיוב הרלוונטים ומועברים על ידי נציגי המוקד למנהלת החשבונות באגד"ש לצורך רישום התשלום בכרטיס התושב במערכת ה-M.F.
238. בביקורת נמצא כי לא קיים ממשק ממוחשב בין מערכת XOR למערכת ה-M.F לצורך העברת רישומי התשלומים של התושבים.
239. בשל האמור, התשלום לא נרשם באופן מיידי במועד ביצועו ולמרות שהחוב שולם, התושב נותר חייב במערכת. רישום התשלום בכרטיס התושב במערכת ה-M.F אורך כשבועיים במהלכם התושב נותר חייב ברישומי העירייה למרות ששילם את חובו.

#### תשלום במוקד אגד"ש באמצעות שיקים

240. תושב המעוניין לשלם את חובו באמצעות שיקים נדרש לגשת לשירות הלקוחות הפרונטאלי של מוקד אגד"ש ולמסור את השיקים שבאמצעותם הוא מעוניין לשלם את חובו.
241. נציג המוקד מפיק ממערכת ה-M.F את שובר החיוב אותו התושב מעוניין לשלם ומקליד במערכת ה-M.F את פרטי השיקים ששולמו (פרטי המשלם, כמות השיקים, סכום כל שיק, מועד פירעון כל שיק ועוד).
242. בסוף כל יום, שוברי התשלום מוצמדים לפלטי החיוב הרלוונטים ומועברים על ידי נציגי המוקד למנהלת החשבונות באגד"ש לצורך רישום התשלום בכרטיס התושב במערכת ה-M.F.
243. למרות שהשיקים נרשמים ישירות במערכת ה-M.F, גם במקרים אלו, התשלום לא נרשם בכרטיס התושב במועד התשלום ולמרות שהחוב שולם, התושב נותר חייב במערכת. רישום התשלום בכרטיס התושב לוקח כשבועיים במהלכם התושב נותר חייב ברישומי העירייה למרות ששילם את חובו.

#### תשלום חובות עבר

244. מוקד השירות מטפל בגביית חובות אשר לא שולמו במועדם.
245. לא קיים ממשק ממוחשב בין מערכת ה-M.F למערכות הגבייה של משרדי עו"ד המטפלים באכיפה משפטית עבור אגד"ש. בשל האמור, עובדי המוקד אינם יכולים לצפות בסכום העדכני של החובות שהועברו לאכיפה משפטית.
246. במקרים בהם החובות הועברו לטיפול משפטי, נציג המוקד מברר את סכום החוב המעודכן מול משרד עו"ד המטפל בחוב.



247. תשלום חובות העבר נעשה לרוב באמצעות פריסה לתשלומים. מערכת ה-M.F מאפשרת תשלום של החובות באמצעות שיקים וכרטיסי אשראי עד ל- 14 תשלומים. מנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מסר בהתייחסותו לממצא זה כי:
- “מערכת ה-m.f מאפשרת תשלום של החובות באמצעות שיקים עד 14 תשלומים ומערכת ה-XOR מאפשרת תשלום בכרטיסי אשראי בקרדיט ללא הגבלה במספר התשלומים”.**
248. במקרים בהם נציגי מוקד השירות מעוניין לפרוס את תשלום החוב ליותר מ- 14 תשלומים הוא מבצע גבייה של חלק מהחוב על פני 14 תשלומים ולאחר סיום פרעונם, התושב נדרש לפנות שוב למוקד ולהמשיך לשלם את חובו בפריסה (פריסת תשלומים לחלק מהחוב).
249. במערכת ה-M.F לא קיימת אפשרות לרישום סטאטוס לחוב (סטאטוס הסדר תשלומים) אשר יציין כי החייב נמצא בהסדר תשלומים המאושר על ידי העירייה. בשל האמור, במקרים של פריסת תשלומים לחלק מהחוב, נציגי מוקד שירות הלקוחות באגד"ש מעדכנים את משרד עו"ד באופן ידני (טלפון/מייל) לגבי קיומו של הסדר תשלומים עם החייב, על מנת שלא יבוצעו פעולות אכיפה כנגד החייב עבור יתרת החוב שטרם הוסדר תשלומה.
250. תשלום באמצעות פריסה לתשלומים מכלילה לתושב חיובי ריבית חשכ"ל המתפרסמת מעת לעת.
251. מערכת ה-M.F מוסיפה את תשלומי הריבית לחוב המשולם מבלי להציג בפני התושב המשלם את סכום ואחוז הריבית הנגבית בשל פריסת התשלומים, בנוסף לתשלום החוב.

#### **עצירת תהליך הגבייה**

252. ישנם מקרים חריגים בהם יחידת השירות נדרשת לעצור את תהליך הגבייה מהתושבים, כגון במקרה של מות הורה, מות ילד, חיוב שגוי שטרם תוקן ועוד.
- לא קיים סימון במערכת ה-M.F המאפשר עצירה של תהליך הגבייה מתושב גם לא במקרים חריגים המחייבים זאת. בשל האמור, המערכת שולחת התראות לתשלום חוב ואזהרות טרם העברת החוב לאכיפה גם במקרים חריגים כאמור.

#### **לתשומת לב:**

**התייחסויות המבוקרים ואחרים לטיוטת ממצאי הביקורת בשלב אימות הממצאים, מצורפות לדוח בפרק הנספחים, ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.**

נספח א - התייחסות מנהל אגף תקציבים וכלכלה מתאריך 17.1.2017.

נספח ב - התייחסות סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מתאריך

23.1.2017



נספח ג - התייחסות גזבר העירייה ומנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מתאריך 24.1.2017.

## מסקנות

### מערכות המידע

253. **מערכת ה-M.F.** - הינה מערכת ישנה ומוגבלת אשר אינה מאפשרת הפקת דוחות בקרה ממוחשבים בהתאם לצרכים הקיימים באגד"ש, כך למשל:

- חוסר יכולת להפיק דוח המפרט את כל התלמידים הרשומים בפעילויות חינוך לרבות פרטי הטלפון וכתובת המגורים שלהם.
  - חוסר יכולת להפיק דוח המפרט את כל בקשות ההנחה שהתקבלו באגף.
  - חוסר יכולת להפיק דוח המפרט את כל ההנחות שנרשמו במערכת לרבות סכום ההנחה שנרשמה, סוג ההנחה ועוד.
  - חוסר יכולת להפיק דוח המפרט את כל החובות בגין ביטוח תאונות אישיות שטרם שולמו.
  - חוסר יכולת להפיק דוח המפרט ביטולים של חיובי הסעות לרבות פרטי הגורם אשר ביטל את החיוב.
  - חוסר יכולת להפיק דוח המפרט את סך התשלומים שנגבו על ידי אגד"ש בכל אחד מסוגי אמצעי התשלום (הוראות קבע, כרטיסי אשראי, שיקים, מזומן).
  - חוסר יכולת להפיק דוחות מהמערכת הממוחשבת המפרטים את סך החיובים והתשלומים עבור רכיבי שירותים שונים (שכר הלימוד, הסעות ועוד).
- בשל מגבלות המערכת כאמור, לא ניתן לבצע בקורות נאותות אחר תקינות ושלמות החיובים, ורישומי ההנחות והגבייה במערכת.

### בדיקת הבקשות לשיבוץ במועדוניות

254. ברחבי העיר ישנן כ- 400 מועדוניות שרובן מנוהלות על ידי עמותות פרטיות כגון ויצ"ו, נעמת ועוד. 74 מועדוניות הינן מועדוניות עירוניות אשר החיוב והגבייה לגבהן נעשה על ידי אגד"ש.

השיבוץ למועדוניות נקבע בהתאם לגן בו שובץ הילד, כך שילד ששובץ לגן בו קיימת מועדונית פרטית, ישובץ למועדונית הפרטית (לא למועדונית של העירייה) וילד אשר שובץ לגן בו קיימת מועדונית עירונית, ישובץ למועדונית העירונית.

כיוון ששיבוץ הילדים לגנים נקבע במועד הסמוך לפתיחת שנה"ל, יחידת השירות באגד"ש בוחנת את תקינות כל מסמכי הבקשות לשיבוץ הילדים במועדוניות (למעלה מ- 10 אלף בקשות מדי שנה) למרות שבפועל עליה לטפל רק בבקשות לשיבוץ ילדים במועדוניות העירוניות (כ- 74 מועדוניות בלבד, הכוללות כ- 1,600 ילדים בלבד).



לדעת הביקורת, שיטת העבודה שנקבעה בתחום זה איננה יעילה. תהליך העבודה הקיים היום דורש מהאגף להשקיע שעות רבות של עבודה, שמרביתה יורדת לטמיון.

#### **חיוב ההורים עבור ההשתתפות במועדוניות גן**

255. יחידת שירות הלקוחות באגד"ש לא מקבלת באופן שוטף ממינהל החינוך, דוחות הכוללים את רשימת הילדים המשתתפים בפועל בפעילות המועדוניות (דוחות נוכחות).

בהיעדר דוחות המעידים על המשתתפים בפועל במועדוניות, יחידת שירות הלקוחות באגד"ש האחראית על תקינות ושלמות חיובי המועדוניות, אינה יכולה לבצע בקרה אחר שלמות החיובים.

כך כדוגמאות הילדים בעלי ת.ז. 813, 932 ו-045 שובצו למועדוניות עירייה וצורפו למועדוניות החל מיום 1.1.2016 אך בשל כשל במערכת ה-M.F, הוריהם לא חויבו.

הילד בעל ת.ז. 223 חויב עבור מועדוניות ששובץ בה, למרות שלא נכח במועדוניות בפועל.

בשל אי העברת מידע לאגד"ש ממינהל החינוך לגבי נוכחות הילדים במועדוניות בפועל, מקרים כאמור מתגלים רק באופן מקרי וייתכן כי ישנם מקרים נוספים מלבד אלו שפורטו בפרק הממצאים, שטרם התגלו.

#### **ביטוח תאונות אישיות**

256. מערכת ה-M.F אינה מאפשרת העברה של חובות ביטוח התאונות האישיות לאכיפה מינהלית. כמו כן, לא ניתן להפיק דוח המפרט את חיובי ביטוח התאונות האישיות אשר נרשמו במערכת הממוחשבת שנכון למועד הביקורת, טרם שולמו.

בהעדר ממשק מחשובי בין מערכת ה-M.F לבין מערכת אכיפה מינהלית המאפשר העברה של חובות בסכומים נמוכים יחסית, ובהעדר יכולת להפיק דוחות בדבר חייבים שטרם שילמו חובם, קיים קושי לאגף לבצע אכיפה לגביית חובות ביטוח תאונות אישיות שלא שולמו במועדם הגם שהינם חובות בסכומים נמוכים יחסית.

ממצאי הביקורת מעידים על כך שאכיפה בתחום זה אכן לא מתבצעת.

#### **אגרות תושבי חוץ**

##### **גביית אגרות תלמיד חוץ מרשויות**

257. מערכת ה-M.F אינה מקושרת למערכת הארנונה ולנתוני משרד הפנים. נתוני כתובות המגורים של הילדים במערכת מעודכנים באופן ידני על ידי עובדי מינהל החינוך, לרבות במקרים של שינוי כתובת מגורים ועוד.

העדר ממשק מחשובי בין מערכת ה-M.F לבין מערכת המחוג"ג ו/או משרד הפנים. גורם לכך שחלק מהנתונים במערכת ה-M.F בדבר כתובות המגורים, אינם מעודכנים.



כך כדוגמאות שנמסרו לביקורת ממנהלת יחידת הגבייה, ביום 13.10.2016, הועברו לאגד"ש 3 דוחות ממפקחת משרד החינוך המעידים על שיבוצים של 3 תלמידי חוץ (2 ילדים מאור יהודה וילד מחולון). בפועל, הילדים לא נקלטו במערכת ה-M. F. כתלמידי חוץ. יובהר כי במקרה בו לא היה מתקבל דיווח ידני עבור תלמיד חוץ ממפקחת משרד החינוך, אגד"ש לא היה מודע לכך שעליו לגבות תשלום באותם המקרים.

#### טיפול בחובות רשויות עבור אגרות תלמיד חוץ

258. במקרים בהם רשויות לא שילמו לעירייה את תשלומי אגרות חוץ עבור החינוך הרגיל, העירייה נדרשת לבצע אכיפה לגביית החובות מהרשות החייבת. בדוח מבקר העירייה לשנת 2010 בנושא שיבוץ התלמידים במסגרות החינוך המיוחד ותשלומים עבור תלמידי חוץ נכתב, כלהלן:

**"באגד"ש לא פעלו כלל לגביית חובות עבר, אלא עסקו בגביית החובות השוטפים".**

בהערות ראש העירייה לדוח הביקורת, נרשם כי מנהלת אגד"ש דאז תבדוק שוב את סכומי החיוב שהוטלו על הרשויות ותפעל בהתאם להנחיות היועמ"ש לעירייה.

הביקורת מעירה על כך, שלמרות המלצתה משנת 2010, חובות של רשויות אחרות אשר התחייבו לשלם לעירייה עבור אגרת תלמיד חוץ בחינוך הרגיל ובחינוך המיוחד, עדין אינם מועברים לאכיפה משפטית ואינם מטופלים.

בין השנים 2012-2015 נצברו חובות בגין תשלומי אגרת חוץ בחינוך המיוחד שלא שולמו לעירייה בסך של כ- 502 אש"ח וחובות בגין תשלומי אגרת חוץ בחינוך הרגיל שלא שולמו לעירייה בסך של כ- 188 אש"ח.

הביקורת לא קיבלה מידע לגבי חובות הרשויות שנוצרו לפני שנת 2012 וטרם שולמו..

#### תיקון חיובי חינוך

259. במקרים בהם עזיבת התלמיד או שינוי כתובת מגוריו (אל מחוץ לעיר) מעודכנים על ידי מינהל החינוך במערכת הממוחשבת, יחידת השירות באגד"ש נדרשת לבטל להורי התלמיד את החלק היחסי של החיוב שהוטל עליו.

מערכת ה-M.F אינה מאפשרת ביטול ממוחשב של החלק היחסי בלבד בחיוב אשר נדרש להתבטל, ומבצעת ביטול של כל החיוב החודשי/השנתי שהוטל על הורי התלמיד. חישוב הסכומים לחיוב הורי התלמידים עבור החיוב היחסי נעשה על ידי עובדת יחידת השירות באגד"ש באופן ידני.

לדעת הביקורת, לבד מהעובדה שהדבר יוצר עומס עבודה מיותר תחשיבים ידניים עלולים לכלול טעויות חישוביות ופירצה לאי סדרים מנהליים.

### הנחות לתושבים בחיובי הינוך

260. כל ההנחות נרשמות במערכת ה-M.F כהקטנה של החיוב, מבלי שהמערכת מאפשרת לזהות כי ניתנה הנחה לתושב לרבות סוג ההנחה שניתנה (מבחן הכנסה, ילד שני, חד הורית וכו'). בשל האמור, לא ניתן להפיק דוח ממערכת ה-M.F המפרט את ההנחות אשר נרשמו במערכת. בנוסף, בשל היעדר מערכת מחשוב תומכת, בקשות להנחה המתקבלות ביחידה, נרשמות ומתועדות בקובץ אקסל ידני על ידי נציגים המורשים לטפל בהנחות מעובדי יחידת השירות. בשנת 2015 תועדו בקובץ האקסל 804 בקשות לקבלת הנחה בלבד, שנבדקו על ידי 3 עובדים (מתוך כ- 10,000 בקשות שיבוץ למועדוניות שנבדקו). עוד נמצא כי קובץ האקסל הידני לא מעודכן, כך כדוגמה, נכון למועד הביקורת (נובמבר 2016), בקשה להנחה מיום 26.10.2015 עדיין רשומה בסטאטוס "עבר להתייעצות עם מנהלת יחידת השירות באגד"ש" למרות שחלפה למעלה משנה ממועד הפניה. היעדר תיעוד ממוחשב להנחות שנבדקו והיעדר תיעוד להנחות שנרשמו במערכת ה-M.F אינו מאפשר לאגף לבצע בקרה אפקטיבית אחרי תהליך בקשת ההנחות.

### בדיקת זכאות התושב לקבלת הנחה

261. מערכות המידע של יחידת השירות באגד"ש אינן מחוברות למערכת המחוז"ג בה נמצאים מסמכים שהתקבלו מתושבים המעידים על זכאותם לקבלת הנחה לצרכי ארנונה. בשל היעדר ממשק ממוחשב כאמור, תושבים אשר מסרו מסמכים לצורך קבלת הנחות ארנונה ושהמסמכים שמסרו מתועדים במערכת המחוז"ג, נדרשים למסור את אותם המסמכים שוב, ליחידת השירות באגד"ש (כגון: אישורים על הכנסות, אישור למספר הנפשות בדירה ועוד). לדעת הביקורת, לבד מהעובדה שהתנהלות זו יוצרת עומס עבודה מיותר על עובדי האגף, יש בה גם כדי לפגוע ברמת איכות השירות הניתן לתושבים.

262. ועדת התעריפים לא קבעה הנחיות לאופן בחינת הכנסות מבקשי הנחה שהינם עובדים שכירים. בפועל, יחידת שירות הלקוחות בוחנת את תלושי השכר של מבקשי הנחה שהינם עובדים שכירים, בשלושת החודשים האחרונים שקדמו למועד הבקשה, ולא בשלושת החודשים אשר נקבעו מראש. באופן האמור, מתאפשר לתושבים אשר לא עמדו בתנאים בתחילת שנה"ל ועמדו בתנאים רק מאוחר יותר, לפנות ולקבל הנחה רטרואקטיבית עבור כל שנה"ל.



263. במקרים בהם מדובר במשפחה חד הורית, עובדי יחידת השירות מגדילים לצורך תחשיב ההכנסה לנפש, את מספר הנפשות במשפחה בנפש אחת. הביקורת מציינת, כי בעניין זה, ועדת התעריפים לא קבעה כללים לביצוע תחשיב ההכנסה לנפש כאשר מדובר במשפחה חד הורית. לדעת הביקורת, בשל העובדה שדרך החישוב הנהוגה באגף בעניין זה, אינה מתבססת על קביעה של גורם עירוני מוסמך, קיים ספק רב האם זו הדרך שבה האגף אמור לפעול. עוד יצוין, כי אופן חישוב מספר הנפשות כאמור, לא פורסם לתושבים על ידי העירייה.

#### **הנחות זמניות והנחות לתקופת זמן מוגבלת**

264. במקרים בהם ההנחות נרשמות ישירות במערכת ה-M.F (הנחות לחיובים של מגמת אמנות בתיכון עירוני א' והסעות), המערכת לא מאפשרת הקלדת הנחות לתקופת זמן מוגבלת או לתקופת זמן חלקית.

היעדר יכולת לרשום ישירות הנחות לזכאים, לתקופות זמן מוגבלות, מחייב את האגף לנהל רישומי עזר מחוץ למערכת ה-M.F, רישומי העזר שאינם בתוך המערכת עלולים לגרום לטעויות ואי סדרים מנהלים.

#### **עדכון התושבים לגבי זכאותם או אי זכאותם להנחה**

265. יחידת שירות הלקוחות שולחת מכתבים לגבי זכאות התושבים לקבלת הנחה, לכל התושבים שנמצאו זכאיים לקבלת הנחה, גם במקרים בהם מינהל החינוך לא אישר את שיבוץ הילד בפעילות המבוקשת והילד לא יקבל הנחה בפועל.

בנוסף מכתב העדכון לזכאות להנחה נרשם כי המכתב אינו מהווה אישור לשיבוץ הילד בפעילות, אך למרות כתיבת האמור במכתב, שליחת הודעה לתושבים לגבי קבלת בקשתם להנחה עלולה ליצור ציפיה לקבלת ילדם לפעילות העירונית.

#### **קנסות בשל עבירות על חוקי עזר**

##### **כללי**

266. הביקורת בחנה מדגם של 10 מקרים בהם הוטל חוב בשנת 2014 אשר הוקפא או בוטל במערכת הפלילית ולא שולם עד למועד הפקת הדוח לביקורת (חודש פברואר 2016):

- עבור 6 מקרים - לא נמצא אישור תובע או מסמך המעיד על הסיבה לביטול הקנס. עבור 4 מקרים לא נמצאה גם בקשת התושב לביטול הקנס.
- עבור 2 מקרים - נמצא כי הקנס בוטל בשל משך הזמן הרב שחלף ממועד קבלת הבקשה לביטול הקנס ועד למועד סיום הבדיקות של התובע (שנה וחצי עד שנתיים).
- עבור 2 מקרים - התובע החליט לדחות את הבקשה לביטול הקנס אך למרות האמור, החוב נותר במערכת בסטאטוס מוקפא ולא עבר לגבייה ואכיפה.



ממצאים אלו מצביעים בין היתר על כך, כי לא קיימת במחלקה הקפדה, לתעד מסמכים מבססים והחלטות, שיש בהם כדי להסביר האם נכון וראוי היה לבטל הקנס לתושב. כמו כן, מעידים הממצאים בין היתר, כי חלק מהחלטות התובעים אינן בהכרח מתועדות במערכת.

#### העברת קנסות לאכיפה מינהלית

267. מבדיקת הקנסות אשר הוטלו על ידי העירייה במהלך השנים 2014-2015 והינם חובות פעילים (לא בוטלו ולא הוקפאו) נמצאו כ- 8.8 אלף קנסות פעילים אשר לא הועברו לאכיפה מינהלית.

מבדיקה מדגמית של 10 מקרים בהם החוב רשום כפעיל במערכת הפלילית אך לא הועבר לאכיפה נמצא כי בכל המקרים החובות היו צריכים לעבור לאכיפה מינהלית אך הדבר לא נעשה, כלהלן:

- ב- 3 מקרים הקנס הוטל על בעלי דרכון זר ולא הועבר לאכיפה מינהלית.
- ב- 7 מקרים הוגש ערעור על הקנס ולמרות שהקנס חזר להיות פעיל והערעור נדחה, הקנס לא הועבר לאכיפה מינהלית.

ממצאים אלו מצביעים על תהליך עבודה לקוי ועל העדר אמצעי בקרה ופיקוח שיש בהם כדי להתריע על כשלים מעין אלו.

#### תשלום במוקד אגד"ש באמצעות הוראות קבע

268. לתושבים לא קיימת אפשרות לבצע תשלום באמצעות הוראת קבע בכרטיסי אשראי אלא רק באמצעות הוראות קבע בנקאיות.

לדעת הביקורת, מתן אפשרות לבצע תשלומי קבע באמצעות כרטיסי אשראי, ישפר את איכות השירות לתושבים. תשלום באמצעות הוראת קבע בכרטיס אשראי עשוייה להקל על חלק מהם, לרבות בהעדפת מועד חיוב נדחה, בהתאם למועד החיוב שנקבע בכרטיס האשראי שברשותם.

269. בעת הקלדת פרטי הוראת קבע לתושב, מערכת ה-M.F., מושכת לחיוב באופן אוטומטי את כל החובות הקיימים לתושב בשנה הנוכחית גם במקרים בהם התושב אינו מעוניין לשלם את חובותיו האחרים.

בשל האמור, תושבים אשר קיימים להם חובות נוספים שטרם שולמו על ידם, אינם יכולים לשלם את החיובים השוטפים שלהם באמצעות הוראות קבע.

#### תשלום במוקד אגד"ש באמצעות כרטיס אשראי

270. בביקורת נמצא כי לא קיים ממשק ממוחשב בין מערכת XOR (המשמשת לצורך פעולות תשלום באמצעות כרטיס אשראי) למערכת ה-M.F. לצורך העברת רישומי התשלומים של התושבים אשר שילמו באמצעות כרטיס אשראי.

בשל האמור, התשלום לא נרשם באופן מיידי במערכת ה-M.F. במועד ביצועו ולמרות שהחוב שולם, התושב נותר חייב במערכת.



רישום התשלום בכרטיס התושב במערכת ה-M.F. אורך כשבועיים, במהלכם התושב נותר חייב ברישומי העירייה למרות שלמעשה, שילם כבר את חובו.

לדעת הביקורת, העובדה שהמערכת אינה מתעדכנת באופן מידי בדבר תשלומים שבוצעו באמצעות כרטיסי האשראי, עלולה להטעות את עובדי האגף, המסתמכים בעבודתם על רישומי המערכת.

#### **תשלום במוקד אגד"ש באמצעות שיקים**

271. למרות שהשיקים נרשמים ישירות במערכת ה-M.F., גם במקרים אלו, התשלום לא נרשם בכרטיס התושב במועד התשלום ולמרות שהחוב שולם, התושב נותר חייב במערכת.

לדעת הביקורת, גם במקרה זה, העובדה שהמערכת אינה מתעדכנת באופן מידי בדבר תשלומים שבוצעו באמצעות כרטיסי האשראי, עלולה להטעות את עובדי האגף, המסתמכים בעבודתם על רישומי המערכת.

#### **תשלום חובות עבר**

272. תשלום באמצעות פריסה לתשלומים כוללת חיובי ריבית חשכ"ל המתפרסמת מעת לעת.

מערכת ה-M.F. מוסיפה את תשלומי הריבית לחוב המשולם מבלי להציג בפני התושב המשלם את סכום ואחוז הריבית הנגבית בשל פריסת התשלומים, בנוסף לתשלום החוב.

לדעת הביקורת, היעדר הצגת מרכיבי החיוב ללקוח (לפי קרן החוב והריבית) פוגע בשקיפות ללקוח ומונע גילוי נאות לתושב.

#### **עצירת תהליך הגבייה**

273. ישנם מקרים חריגים בהם יחידת השירות נדרשת לעצור את תהליך הגבייה מהתושבים, כגון במקרה של מות הורה, מות ילד, חיוב שגוי שטרם תוקן ועוד.

לא קיים סימון במערכת ה-M.F. המאפשר עצירה של תהליך הגבייה מתושב, גם לא במקרים חריגים המחייבים זאת. בשל האמור, המערכת שולחת התראות לתשלום חוב ואזהרות טרם העברת החוב לאכיפה גם במקרים חריגים כאמור.

היעדר היכולת לבצע הקפאה של חובות במערכת, במקרים חריגים כאמור, עלול להוביל לפעולת גבייה ואכיפה מול תושבים, שלעירייה אין עניין בניסיונות שנוצרו, לנקוט בהליכים כנגדם.

#### **המלצות**

274. על אגף המחשוב ומערכות המידע ואגד"ש לבחון את האפשרות לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות להפקת דוחות ניהול ובקרה, כפי שפורט במסקנות לעיל.

275. על מינהל החינוך לפעול בשיתוף עם אגד"ש, על מנת לבחון את תהליך השיבוץ לגני הילדים תוך הקדמת מועד שיבוץ הילדים לגנים שבהם ישנן מועדוניות עירייה, כך שיתאפשר ליחידת השירות



- באגד"ש לבדוק רק בקשות של ילדים אשר ישובצו במועדוניות העירייה ולהימנע מעבודת השיבוץ הרבה היורדת לטמיון (למעלה מ- 80%).
276. באחריות מינהל החינוך להעביר לאגד"ש רישומים מלאים ועדכניים של הילדים המשתתפים בפועל במועדוניות לרבות עדכונים שוטפים על פרטי הילדים הנמצאים בפועל במועדוניות. באחריות אגד"ש לבצע התאמות בין אותם רישומים שהועברו ממינהל החינוך לרישומי החיובים במערכת.
- באחריות אגף המחשוב ומערכות המידע לוודא כי ממשקי העברת נתוני העזיבות והצירוף למועדוניות מועברים באופן מלא וללא כשלים בממשק העברת הנתונים.
277. באחריות אגף המחשוב ומערכות המידע ואגד"ש לבחון את האפשרות לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות להעברת חובות ביטוח תאונות אישיות לאכיפה מינהלית.
278. באחריות אגף המחשוב ומערכות המידע ואגד"ש לבחון את האפשרות לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות לעדכון כתובות המגורים של הילדים באופן אוטומטי (באמצעות השוואה עם נתוני משרד הפנים והארנונה), על מנת שיתאפשר זיהוי של תלמידי חוץ הלומדים בעיר.
279. באחריות אגד"ש בשיתוף השירות המשפטי לקבוע נוהל להעברת חובות של רשויות מקומיות שלא שילמו, לאכיפה משפטית. כמו כן, באחריותו לפעול לכך שינקטו הליכי גביה כנגד אותן רשויות, בכפוף לנוהל שיקבע.
280. באחריות אגף המחשוב ומערכות המידע ואגד"ש לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות לביטול חלקי ממוחשב של חיובים להורים שילדיהם עזבו או שינו כתובת מגורים.
281. באחריות אגף המחשוב ומערכות המידע ואגד"ש לבחון את האפשרות לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות להקליד את סוג ההנחה שאושרה לתושב, במערכת.
282. באחריות אגף המחשוב ומערכות המידע ואגד"ש לבחון את האפשרות להפעיל מערכת לניהול בקשות לקבלת הנחות (שלטענת מינהל אגד"ש קיימת), כך שיהיה רישום ותיעוד ממוחשב של כל הבקשות שהוגשו לרבות תיעוד מסמכי הבקשות (שאושרו ושנדחו).
283. באחריות אגד"ש בשיתוף אגף מחשוב ומערכות מידע לוודא כי במערכת המחשוב החדשה יועברו לאגד"ש מסמכים שהתקבלו מתושבים לצורך הנחת ארנונה.
284. באחריות אגד"ש לקבוע הנחיות לאופן בחינת הכנסותיהם של מבקשי הנחה, שהינם עובדים שכירים ולאופן חישוב ההנחה למשפחות חד הוריות.
285. על אגף המחשוב ומערכות המידע בשיתוף אגד"ש לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות לבצע רישומים של הנחות לתקופת זמן מוגבלת או חלקית.



286. באחריות אגד"ש ומינהל החינוך, לפעול לכך שאישורים לקבלת הנחה ישלחו רק לתושבים שאושרה להם ההנחה ושילדיהם ישובצו בפועל למועדוניות העירוניות.
287. באחריות המחלקה הפלילית לוודא כי קיים תיעוד מלא לבקשות לביטול קנסות ולאישור מנומק של התובע לביטול הקנס. כמו כן, באחריות המחלקה לוודא כי הבקשות לביטול קנסות יטופלו בפרק זמן סביר ולוודא כי לאחר סיום הטיפול בבקשה, הסטאטוס במערכת יעודכן בהתאם להחלטת התובע.
288. באחריות אגד"ש לוודא כי בכל המקרים בהם הקנס נמצא בסטאטוס פעיל, הוא יועבר לטיפול ואכיפה מינהלית כנדרש.
289. על אגד"ש בשיתוף אגף המחשוב ומערכות מידע לבחון את האפשרות לכלול במערכת המחשוב החדשה:
- אפשרות לבצע תשלומים באמצעות הוראות קבע בכרטיסי אשראי;
  - אפשרות לשלם חובות שוטפים גם במקרים בהם יש להם חובות עבר, באמצעות הוראות קבע גם במקרים בהם למשלם ישנם חובות אחרים במערכת.
  - להציג לתושבים את הריבית בה הם מחויבים בעת פריסת תשלומים של חובות.
  - להקפיד את תהליך הגבייה מתושבים במקרים חריגים, ולשלב בקרות נאותות אחר חובות שהטיפול בהם הוקפא.
290. על אגד"ש בשיתוף אגף המחשוב ומערכות מידע, לבחון את האפשרות לכלול במערכת המחשוב החדשה אפשרות לבצע העברה ממוחשבת ומהירה של נתונים בין המערכות.

### **לתשומת לב:**

**התייחסויות המבוקרים ואחרים למסקנות והמלצות הביקורת, מצורפות לדוח בפרק הנספחים ומהוות חלק בלתי נפרד מדוח הביקורת. הנספחים להתייחסויות (אם צורפו) שמורים במשרד מבקר העירייה.**

נספח ד - התייחסות סגנית בכירה ליועמ"ש לעירייה ומנהלת תחום תביעות דיני אכיפה סביבתית מתאריך 6.3.2017.

נספח ה- התייחסות גזבר העירייה ומנהל האגף לגביית אגרות ודמי שירותים מתאריך 13.3.2017.