



- תקציר -

חיוב וגביית תשלומים ע"י אגד"ש בתחום החינוך ובריאות משפט

1. אגף לגביית אגרות ודמי שירותיים שבמינהל הכספים (להלן: "אגד"ש"; "האגף") אחראי, בין היתר, על טיפול בגביית חיובים בתחום החינוך (למעט חינוך מיוחד), רווחה, קנסות בגין עבירה על חוקי עזר (מלבד קנסות חניה) וגביות שונות. החיוב והגבייה מתבצעים על ידי יחידת שירות הלקוחות באגד"ש.
2. הביקורת נעשתה במטרה לבחון את נאותות פעילות האגף לגביית אגרות ודמי שירותים בנושא החיוב וגביית התשלומים מהתושבים לרבות עמידת האגף בהוראות החוק, בחינת נאותות הבקורות הקיימות בתהליכי העבודה, תמיכת מערכות המידע בתהליכי העבודה הקיימים ועוד.
3. הביקורת בחנה את תהליכי העבודה באגף ליצירת חיובים ורישומם במערכות המידע הממוחשבות וכן את תהליך גביית התשלומים מהתושבים.
4. כיוון שאגד"ש נמצא בתהליך מעבר למערכת מחשוב חדשה ומשודרגת, הביקורת התמקדה, בין היתר, בבחינת ומיפוי הליקויים והחולשות במערכות הקיימות על מנת שאלו יוטמעו בעת הטמעת מערכת המחשוב החדשה.
5. חיובי החינוך אשר נוצרו על ידי יחידת השירות באגד"ש בשנת 2015, עמדו על סך של כ- 34.1 מ"ח. סך הקנסות בשנים 2014-2015 הינו כ- 22.5 מ"ח וכ- 20.3 מ"ח בהתאמה.

עיקרי הליקויים ועיקרי ההמלצות

מערכות המידע

6. מערכת ה-M.F הנמצאת בשימוש האגף, הינה מערכת ישנה ומוגבלת אשר אינה מאפשרת הפקת דוחות בקרה ממוחשבים בהתאם לצרכים הקיימים באגף. הביקורת העלתה ליקויים רבים באשר ליכולת להפיק מהמערכת דוחות בקרה וניהול כגון:
 - 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 לימוד, הסעות ועוד).
- כמו כן הועלו ממצאים לגבי היעדר ממשקי עבודה ממוחשבים בין מערכת ה-M.F למערכות אחרות וליקויים בממשקי העברת הנתונים הקיימים למערכות אחרות כגון היעדר עדכון ממוחשב של כתובות מגורי התלמידים בהתאם לנתוני מערכת המחוג ומשרד הפנים ועוד.
- בנוסף הביקורת מצביעה על מגבלות רבות במערכת ה-M.F, אשר משליכות על יעילות עבודת האגף ואיכות השירות הניתן לתושבים וכן עלולות לגרום לטעויות ונזקים כספיים לעירייה.
- המלצה** – על האגף, בשיתוף עם אגף המחשוב ומערכות מידע, לוודא שמערכת המחשוב החדשה תכלול תהליך מפוקח ומבוקר לרבות הפקת דוחות בקרה שוטפים, ניהול ממשקים ממוחשבים ותקינים בין המערכות הממוחשבות, הפקת דוחות חריגים ועוד.
- לדעת הביקורת על מנת להביא למיצוי ההכנסות מחיובים בעד שירותי החינוך, ולטיפול יעיל בגביית הקנסות, יש לבסס ולהטמיע תהליך מובנה וממוחשב לניהול החיוב והגבייה. התהליך כאמור יוביל אף לשיפור איכות השירות ללקוחות האגף.

בדיקת הבקשות לשיבוץ במועדוניות

7. מינהל החינוך מעביר את תוצאות השיבוץ של הילדים לגני הילדים בהם פועלות מועדוניות עירוניות בחודש אוגוסט הסמוך לפתיחת שנה"ל.
- הביקורת העלתה כי בשל שיבוץ מאוחר של הילדים לגני הילדים העירוניים, יחידת השירות באגד"ש מקבלת ובודקת למעלה מ-10 אלף בקשות לרישום ובקשות לקבלת הנחות למועדוניות פרטיות ולמועדוניות העירייה מדי שנה. זאת, על אף שבפועל על היחידה לטפל רק בבקשות לשיבוץ ילדים במועדוניות העירוניות (כ-74 מועדוניות בלבד, הכוללות כ-1,600 ילדים בלבד).
- המלצה** – על מינהל החינוך בשיתוף האגף לבחון את תהליך השיבוץ לגני הילדים, לרבות בחינת האפשרות להקדמת מועד שיבוץ הילדים לגנים שבהם ישנן מועדוניות עירייה, כך שיתאפשר ליחידת השירות באגף לבדוק רק בקשות של ילדים אשר ישובצו במועדוניות העירייה ולהימנע מעבודת השיבוץ הרבה היורדת לטמיון (למעלה מ-80%).

חיוב ההורים עבור ההשתתפות במועדוניות גן

8. הביקורת העלתה כי לא נעשית התאמה בין מספר הילדים הנוכחים בפועל במועדוניות לבין החיובים אשר נרשמו במערכת הממוחשבת. עוד נמצא, כי קיימים כשלים בממשק העברת הנתונים ממינהל החינוך לאגף לגבי עזיבות או צירוף ילדים חדשים למועדוניות.



המלצה - באחריות מינהל החינוך לפעול להעברת נתונים שוטפת ומלאה לאגף בדבר נתוני הילדים המשתתפים במועדוניות הגן, לרבות עדכונים שוטפים על פרטי הילדים הנמצאים בפועל במועדוניות. באחריות האגף לוודא כי יבוצעו התאמות בין אותם רישומים שהועברו ממינהל החינוך לרישומי החיובים במערכת.

טיפול בחובות רשויות עבור אגרות תלמיד חוץ

9. על אף הערת הביקורת במסגרת דוח שנערך בשנת 2010, חובות של רשויות אחרות אשר התחייבו לשלם לעירייה עבור אגרת תלמיד חוץ בחינוך הרגיל ובחינוך המיוחד, עדין אינם מועברים לאכיפה משפטית ואינם מטופלים.

במהלך השנים 2012-2015 נצברו חובות תלמידי חוץ בסך של כ- 690 אש"ח שלא הועברו לאכיפה.

המלצה - באחריות האגף בשיתוף השירות המשפטי לקבוע נוהל להעברת חובות של רשויות מקומיות שלא שילמו חובותיהם לעירייה, לאכיפה משפטית. כמו כן, באחריותו לפעול לכך שינקטו הליכי גביה כנגד אותן רשויות, בכפוף לנוהל שיקבע.

קבלת בקשות ההנחה

10. 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 ולנתח את הנתונים לפקח ולבקר אותם.

בנוסף, בשל היעדר מערכת מחשוב תומכת, בקשות ההנחה המתקבלות ביחידה נרשמות ומתועדות בקובץ אקסל ידני על ידי נציגים המורשים לטפל בהנחות.

בשנת 2015 תועדו בקובץ האקסל 804 בקשות לקבלת הנחה, שנבדקו על ידי 3 עובדים (מתוך כ- 10,000 בקשות שיבוץ למועדוניות שנבדקו). עוד נמצא כי קובץ האקסל הידני אינו מעודכן.

היעדר תיעוד ממוחשב להנחות שנבדקו והיעדר תיעוד להנחות שנרשמו במערכת ה-M.F אינו מאפשר לאגף לבצע פיקוח ובקרה נאותים אחרי תהליך בקשת ההנחות.

המלצה- באחריות האגף לפעול בשיתוף אגף המחשוב, על מנת לבחון אפשרות להפעיל מערכת לניהול בקשות לקבלת הנחות (שלטענת מנהל אגד"ש קיימת), כך שיהיה רישום ותיעוד ממוחשב של כל הבקשות שהוגשו לרבות תיעוד מסמכי הבקשות (שאושרו או שנדחו).

**בדיקת זכאות התושב לקבלת הנחה**

11. 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).

המלצה - באחריות האגף בשיתוף אגף מחשוב ומערכות מידע לבחון את האפשרות לחיבור מערכת המחשוב למחוז"ג לצורך העברת מסמכים שהתקבלו מתושבים לקבלת הנחת ארנונה ליחידת השירות באגד"ש.

12. ועדת התעריפים לא קבעה הנחיות לאופן בחינת הכנסותיהם של מבקשי הנחה, שהינם עובדים שכירים. בפועל, יחידת שירות הלקוחות בוחנת את תלושי השכר של מבקשי הנחה, שהינם עובדים שכירים, בשלושת החודשים האחרונים, ולא בשלושת החודשים אשר נקבעו מראש.

במקרים בהם מדובר באם חד הורית המבקשת לקבל הנחה, עובדי יחידת השירות מגדילים לצורך התחשיב שעורכים את מספר הנפשות במשפחה בנפש אחת. הביקורת מציינת כי ועדת התעריפים לא אישרה כללים המתירים הוספת נפש נוספת לאם חד הורית בעת קביעת מספר הנפשות במשפחה.

המלצה - באחריות אגד"ש לקבוע כללים והנחיות בנוגע לאופן חישוב סוגי ההנחות לאוכלוסיות הזכאיות לכך, דרכי בדיקתם והתקופות הרלוונטיות.

קנסות בשל עבירות על חוקי עזר

13. בבדיקה מדגמית של קנסות שניתנו בשל עבירות על חוקי העזר, הביקורת העלתה כי חלק מהקנסות בוטלו במערכת מבלי שנמצאו בקשות ו/או אישורי תובע עירוני לביטול הקנס ועוד. בנוסף, נמצא כי חלק מביטולי הקנסות אושרו לאור פרק הזמן הרב שחלף ממועד קבלת הבקשה לביטול הקנס ועד למועד סיום הבדיקות של התובע (שנה וחצי עד שנתיים).

במקרים שנדגמו ובהם התובע החליט לדחות את את הבקשה לביטול קנס, נמצא כי החוב נותר במערכת בסטאטוס מוקפא מבלי שהטיפול בגביית החוב יועבר לאגד"ש למרות שחלפו כשנתיים ממועד הקנס והחלטת התובע.

הביקורת העלתה כי כ- 8,800 קנסות מהשנים 2014-2015, שהינם פעילים במערכת, לא הועברו לאכיפה משפטית למרות פרק הזמן הרב שחלף עד למועד בדיקת הביקורת (למעלה משנה).

בנוסף, לא התקבלו הסברים מדוע לא הועברו הקנסות לטיפול ואכיפה משפטית. מיותר לציין, כי עיכוב תהליכי הגבייה עלול להוביל להתיישנות החובות ולמחיקתם.



המלצה - באחריות המחלקה הפלילית לוודא כי הבקשות לביטול הקנסות מטופלות בפרק זמן סביר על מנת למנוע את התיישנותם. כמו כן באחריותה לוודא כי קיים תיעוד לבקשות שהגישו התושבים ולהחלטות התובעים, וכן לוודא כי הסטאטוס במערכת מעודכן בהתאם להחלטת התובע. בנוסף, באחריות האגף לוודא כי בכל המקרים בהם הקנס נמצא בסטאטוס פעיל, הקנס יועבר לטיפול ואכיפה מינהלית כנדרש.

תשלום במוקד אגד"ש

14. הביקורת פירטה מגבלות וליקויים במערכות הגבייה שבשימוש מוקד האגף, כדלקמן:

- תושבים לא קיימת אפשרות לבצע תשלום באמצעות הוראת קבע בכרטיסי אשראי אלא רק באמצעות הוראות קבע בנקאיות.
- תושבים אשר קיימים להם חובות נוספים שטרם שולמו על ידם, אינם יכולים לשלם רק את החיובים השוטפים שלהם באמצעות הוראות קבע.
- רישום תשלומי האשראי והשיקים בכרטיס התושב במערכת ה-M.F. אורך כשבועיים במהלכם התושב נותר חייב ברישומי העירייה למרות ששילם את חובו.
- לא קיים סימון במערכת ה-M.F. המאפשר עצירה של תהליך הגביה מתושב גם לא במקרים חריגים המחייבים זאת.

המלצה - באחריות האגף בשיתוף אגף המחשוב ומערכות המידע לבחון את האפשרות להוספת פתרונות במערכת המחשוב החדשה לליקויים שנמצאו במערכת הגבייה, הן בצד התשלום והן בצד הרישומי, על מנת לשפר את השירות לתושב ולייעל את תהליך הגבייה.