דו"ח שנתי מבקר העירייה

וממונה תלונות הציבור



עיריית נוף הגליל

דוח מבקר העירייה לשנת 2025

Municipality of Nof Hagalil, Israel עיריית נוף הגליל

רח' מנחם אריאב 1, נוף הגליל 17682, טל. 04-6478831 פקס: 04-6456830

Email: mevaker@nallit.org.il

עיריית נוף הגליל

Municipality of Nof Hagalil

עיריית נוף הגליל

נאריך עברי
19/12/2025

לכבוד

חברי מועצת העיר

שלום רב,

הנדון: ממצאי דו"ח מבקר העיריה לשנת 2025

הריני מתכבד להגיש לכם את ממצאי דו"ח מבקר העירייה לשנת 2025 , כמתחייב מסעיף 170 ג' (ג') לפקודת העיריות.

הביקורת מתמקדת השנה בשלושה נושאים: דו"ח ביקורת בנושא המוקד העירוני, דו"ח ביקורת בנושא הצבת מכשירי החייאה במרחב הציבורי , דו"ח ביקורת בנושא מניעת ואכיפת העישון וכן דו"ח מעקב יישום המלצות בגין דו"ח בטיחות וגיהות בעבודה. דוחות אלו בעלי משמעות רבה על איכות השירות שהעירייה מעניקה לתושבי העיר, דבר העומד בראש סדר העדיפויות העירוני ובו מושקעים משאבים רבים.

אני מברך על הביקורת ורואה בה כלי ניהולי חשוב המסייע למנהל התקין של הרשות המקומית בכל תחומי פעילותה. הביקורת תורמת גם לשמירה על כספי הציבור המופקדים בידי העירייה לטובת ניהול התקציב באופן יעיל ואיכותי לרווחת העיר ותושביה.

אין לי ספק כי הביקורת היא בונה ומטרתה לסייע . אני משוכנע כי ככל שנפיק ממנה לקחים וניישם את המלצותיה, כך נביא בסופו של יום לשיפור השירות שאנו מעניקים לתושבים וזהו, כפי שציינתי בתחילת דבריי, המוטו העומד בבסיס האחריות המוטלת על כתפינו.

אני כמובן רואה את עצמי מחויב ליישום ההמלצות ולתיקון הליקויים. ככל שהדבר נתון בסמכותי אפעל במידת הצורך לריענון הנהלים ולקביעת מערך בקרה פנים ארגוני על מנת למנוע הישנות טעויות העבר.

בכבוד רב

רונן פלוט

ראש עיריית "נוף הגליל".

13.01.2025

לכבוד:

<u>מר רונן פלוט</u>

<u>ראש העירייה</u>

נכבדי ראש העירייה,

הריני מתכבד להגיש לעיונך את דוח מבקר העירייה לשנת 2025, וזאת בהתאם לסעיף 170 ג לפקודת העיריות. דוח הביקורת כולל מגוון ביקורות שנערכו בהתאם לתכנית העבודה השנתית.

<u>הדוח עוסק השנה במספר נושאים:</u>

1. דו״ח ביקורת בנושא המוקד העירוני.
2. דו״ח ביקורת בנושא הצבת מכשירי החייאה במרחב הציבורי
3. דו״ח ביקורת בנושא מניעה ואכיפת עישון במרחב הציבורי.
4. מעקב אחר תיקון ליקויים בנושא יישום הוראות החוק בנושא בטיחות וגיהות בעבודה.
5. דו״ח פניות הציבור 2025.

כמו כן בדוח זה מוצג ניתוח של תלונות הציבור שהגיעו ללשכת מבקר העירייה, הכולל פילוח לפי מנהלים/אגפים/יחידות, לפי נושאים ועוד. בסוף הדוח מובאות תוצאות המעקב אחר יישום ההמלצות ותיקון הליקויים מדוחות קודמים.

לנגד עיני הביקורת עמדו יעדים של חיסכון והתייעלות, של התמקצעות ושל איכות שירות, תוך התחשבות ברמת הסיכונים בתחומים השונים של תפקוד העירייה.

כל זאת, בשאיפה לקדם את התרבות הארגונית המבוססת על שמירת החוק, על מינהל תקין ועל טוהר מידות. על-פי פקודת העיריות, אני מעביר את העתק הדוח גם לחברי הוועדה לענייני ביקורת .סיכומיה והמלצותיה של הוועדה גובשו עד כה במיומנות, לאחר דיונים מעמיקים בדוחות שהוגשו. על כך היא ראויה למלוא התודה והערכה.

ברצוני להודות לך, ראש העירייה, למנכ״ל העירייה לראשי המנהלים ולמנהלי היחידות המבוקרות ועובדיהן, על שיתוף הפעולה המועיל והפורה לו זכיתי.

בברכה,

רן ליאון.

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור.

Municipality of Nof Hagalil, Israel עיריית נוף הגליל
רח׳ מנחם אריאב 1, נוף הגליל 17682, טל. 04-6478831 פקס: 04-6456830
Email: mevaker@nallit.org.il

תוכן עניינים

1. מוקד עירוני 5
2. מכשירי החייאה..... 46
3. מניעה ואכיפת העישון במרחב הציבורי..... 62
4. מעקב תיקון ליקויים יישום הוראות החוק בטיחות בעבודה..... 99
5. דו"ח פניות הציבור לשנת 2025..... 120

דוח ביקורת בנושא:

המוקד העירוני 107 בעיריית נוף הגליל

שנים 2019-2021

כללי

רשות מקומית אחראית על מרבית הנושאים הקובעים את איכות החיים של תושביה, בין השאר אחראית הרשות על מערכת החינוך, רווחה, רישוי העסקים, נראות פני העיר, פיקוח ואכיפה .

המוקד העירוני הוא אחד מהכלים המשמעותיים והמרכזיים ביותר באינטראקציה של התושב מול הרשות המקומית, החל מברור מספר טלפון של מחלקה בעירייה או שעות קבלה וכלה בדיווח על מפגעים ומטרדים שונים, שהתושב מצפה כי העירייה תסדיר במהירות וביעילות.

תדמית העירייה מבחינת התושב מתגבשת בקשר הישיר מול המוקד ובצפייה לפתרון הבעיות שהוא מעלה בצורה מקצועית ומהירה .לשם כך יש לוודא כי למוקד ניתנו הכלים (סמכויות , נהלים למענה, תשובות מסודרות), על מנת למלא את תפקידיו ביעילות ושירותיות.

המוקד הוא יחידת שליטה ובקרה עירונית המופקדת על המענה לפניות תושבים שעניינן קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית וכן דיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של הרשות. המוקד משמש ערוץ לצבירת ידע מוניציפלי וארגוני רב-ערך לתהליכי קבלת ההחלטות וניהול מיטבי. מוקד 107 - המוקד העירוני, משמש כזרוע מקשרת בין תושבי העיר למחלקות המבצעות בעירייה - 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

המוקד העירוני 107 – אוגוסט 2021 פרסם משרד הפנים חוברת הדרכה לניהול מוקד עירוני (להלן חוברת משרד הפנים) חוברת מקיפה זו ונהלי המוקד העירוני שימשו את הביקורת כמסגרת הידע המקצועי לבחינת פעילותו של המוקד.

בחוברת ההדרכה לניהול המוקד העירוני מפורטות המטרות הבאות:

1. לשמש כתובת מקצועית המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע במצב רגיעה ובמצב חירום.
2. לנתב את פניות התושבים אל בעלי התפקיד הייעודיים ברשות ולעקוב אחר הטיפול בהן.
3. לאתר עיכובים בטיפול בזמן אמת ולפעול לזירוז הטיפול.
4. לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות
5. המענה הניתן לתושב באמצעות יחידותיה וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון של התושב מתחומי הטיפול השונים, כפי שהם מובאים לידיעתו.
6. לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.

רקע כללי:

רשות מקומית אחראית על מרבית הנושאים הקובעים את איכות החיים של תושביה, בין השאר אחראית הרשות על מערכת החינוך, רווחה, רישוי העסקים, נראות פני העיר, פיקוח ואכיפה .

המוקד העירוני הוא אחד מהכלים המשמעותיים והמרכזיים ביותר באינטראקציה של התושב מול הרשות המקומית, החל מברור מספר טלפון של מחלקה בעירייה או שעות קבלה וכלה בדיווח על מפגעים ומטרדים שונים, שהתושב מצפה כי העירייה תסדיר במהירות וביעילות.

תדמית העירייה מבחינת התושב מתגבשת בקשר הישיר מול המוקד ובצפייה לפתרון הבעיות שהוא מעלה בצורה מקצועית ומהירה .

לשם כך יש לוודא כי למוקד ניתנו הכלים (סמכויות , נהלים למענה, תשובות מסודרות), על מנת למלא את תפקידיו ביעילות ושירותיות.

ניתן לציין כי בעשורים האחרונים חלה מהפכה ממשית במודעות של השירות למגזר הציבורי. בכל הנוגע לרשויות המקומיות, התושבים מצפים כיום לשירות מהיר, אדיב ומקצועי. כשהשירות המתקבל אינו תואם את אמות המידה הראויות, הלקוחות יודעים לעמוד על זכותם ולדרוש כי אכן יתקיים שירות איכותי. המוקד העירוני הינו "חלון הראווה" של העירייה ומהווה נידבך מרכזי בקשר עם הציבור. ולכן, המוקד העירוני הוא אחד מהכלים המשמעותיים והמרכזיים ביותר באינטראקציה של התושב מול הרשות המקומית.

על פי "אמנת השירות העירונית", לכל תחום נקבע יעד שעד אליו הפנייה אמורה להסגר ע"י הגורם אליו הופנתה התלונה. עיקר פעילותו של המוקד מתרחשת בשעות שגרה ורגיעה, אך חוזקתו מתבטאת ביכולת להגיב במהירות וביעילות באירועי חירום הן בזמן שגרה והן בעתות מלחמה.

רקע ייחודי:

המוקד העירוני מצוי בתוך מבנה מוגן של בניין עירית "נוף הגליל" וממוקם במרתף ממוגן בתחתית המבנה שאל כניסתו יש לרדת לתחתית המבנה והדחת ממוגנת באמצעות כניסה בקוד אישי ו/או פתיחה וכן מצלמות המשמשות הגנה כי מבקרים/עובדים שאינם מורשים לכניסה לא יוכלו להיכנס למוקד .

מנהל המוקד משמש נוסף לתפקידו כמנהל המוקד תחת מספר כובעים נוספים: אחראי אבטחת הבניין וממלא מקום נושא נשק וכן אחראי על האבטחה בפארק העירוני. המוקד העירוני משמש חוליית הקישור החשובה והמשמעותית בין שלושת הגורמים המשפיעים על השירות הניתן לתושבי הרשות ועל איכות הקשר בין התושב, בעלי התפקידים ברשות המקומית והנהלת הרשות.

על אף, ההבדלים הגדולים בין הרשויות במדינת ישראל (גודל הרשויות, מאפייניהן ודפוסי הניהול והעבודה ברשויות), אפשר לראות כי לכל המוקדים העירוניים תפיסת ייעוד ורשימת מטרות זהה. עם זאת, ברשויות שונות ישנם דגמי ההפעלה שונים של מוקדים עירוניים.

המוקד הוא יחידת שליטה ובקרה עירונית המופקדת על המענה לפניות תושבים שעניינן קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית וכן דיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של הרשות. המוקד משמש ערוץ לצבירת ידע מוניציפלי וארגוני רב-ערך לתהליכי קבלת ההחלטות וניהול מיטבי.

המוקד פועל ומאויש 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה על ידי מענה אנושי קרי מוקדני שירות טלפוני האמונים על פתיחת הפנייה במערכות המידע והפנייתה לגורם המטפל הרלוונטי לפי סוג הפנייה . המוקד מאויש על ידי 3 משמרות כמתואר לעיל:

שעות פעילות המוקד	מספר מוקדנים
משעה 07:00 עד 15:00	3
משעה 15:00 עד 23:00	2
משעה 23:00 עד 07:00	1

מטרות המוקד הינן:

- ריכוז וקבלת דיווחים על אירועים שוטפים וחריגים מתושבי העיר ואורחיה
- דיווח למחלקות השונות על אירועים/מפגעים אשר בתחום אחריותן
- דיווח על אירועים חריגים ורב מערכתיים לכל גורמי בטחון והצלה
- ווידוא שהטיפול באירועים מתבצע על פי לוחות הזמנים שהוגדרו כתקן
- המוקד מהווה כתובת לאזרחים במצוקה ולמקרי חירום
- שליטה ובקרה על רשת המצלמות העירוניות.

מטרות הביקורת

בדוח זה מטרת הביקורת הינה לבחון את תפקוד המוקד וכן להבין האם סופקו כלים מתאימים, סמכויות ונהלים מסודרים לעובדי המוקד על מנת לתת שירות מקצועי אמין וחווית שירות חיובית לתושבים.

במאי 2017 פרסם משרד הפנים חוברת הדרכה לניהול מוקד עירוני (להלן חוברת משרד הפנים). חוברת זו מקיפה את נהלי המוקד העירוני ומשמש את הביקורת כמסגרת ידע מקצועית לבחינת פעילותו של המוקד.

הביקורת שמה לה למטרה לבדוק את איכות פעילות המוקד העירוני 107 של עיריית נוף הגליל.

בחינת תהליך עבודת המוקד העירוני והמלצה על דרכים לשיפור תהליכי העבודה והבקרות הקשורות בהן, תוך צמצום את החשיפה לטעויות וסיכונים.

לבחון האם פעילות המוקד העירוני בתחום מתבצעת תוך שמירה על סדרי הבוחן -חוקיות, סדירות, עקרון השוויון, חסכון, יעילות, שקיפות ומניעת פגיעה בטוהר המידות.

סיכונים במוקד עירוני

1. **סיכון משפטי** : כאשר יש בעיה כל שהיא וכי הטיפול של הרשות המקומית אינה צלחה או גרמה לבעיה כל שהיא יש סיכון משפטי.
2. **טיפול לקוי בדיווח** : תושבת דיווחה למוקד על בור שקיים באדמה, המוקד לא טיפל בדיווח ולכן עלול להיווצר סיכון אפשרי לחיי אדם ו/או רכוש.
3. **סיכון כספי** : בעקבות טיפול כושל או נזק בין אם הוא גופני או נזקי לרכוש עקב טיפול כושל ישנו סיכון של פיצוי כספי רב.
4. **סיכון אסטרטגי (מוניטין):** כאשר יש טיפול לקוי של המוקד התוצאה לכך יכולה להיות פגיעה במוניטין או שהמוקד אינו טיפל בבעיות התושבים ומתנהל בזלזול, קיים חשש שראש העיר הנוכחי לא יבחר .
5. **סיכון ציות או אי ציות** : יש הוראות חוק ועל פיהם המוקד צריך לפעול וגם כך ממשיכי הטיפול במפגע- למשל הפקח שפועל על פי החוק ועובד בהתאם.
6. **סיכוני סייבר** : האם יש למוקד מערכת הגנה מפני תקיפות סייבר והם נותנים חשובים מוגנים. האם יש מידע אשר הינו חסוי ולא גלוי בפני אחרים.
7. **אמנת שירות:** ניהול שיחה נעימה וקשובה, האם יש תסריט שיחה והאם המוקדן מתנהג בהתאם לדרישות.
8. **משכורת גבוהה למוקדנים** : האם המוקדנים מרוויחים הרבה ונחשבים עובדי עירייה או שניתן למנות גוף חיצוני.
9. **כמות מוקדנים:** האם עובדים לפי שעות עומס או לפי משמרות, אם בשעה 9:00 אין הרבה פניות למה יש הרבה מוקדנים ולהיפך. האם ישנו צורך לעבוד על פי "שעון חיים" בזמן מסוים ובכך לייעל את המוקד ואך לחסוך למשל בחודש אוגוסט או חודש ינואר.
10. **חוסר מענה:** האם יש זמן מסוים למענה והאם עומדים בזמן הזה, מה קורה אם לא?
11. **אם שיחות מוקלטות או שלא** : ביקורת ומעקב אחר שיחות של מוקדנים לצורך הבנה ושיפור השירות.

12. **מסירת מידע מטעה:** במידה ונמסר מידע לא נכון לאחד התושבים האם יכול להיגרם מכך נזק כלשהו.
13. **אפשרות קבלה של בעלי מגבוליות:** האם יש לבעל מוגבלות כלשהי אפשרות ליצור קשר עם המוקד האם זה מהווה פוטנציאל לנזק כלשהו.
14. **רשימת פניות בחריגה מזמן הטיפול:** לבקר את עבודות המחלקות, לזהות בזמן אמת פניות שזמן הטיפול בהן חורג מהנדרש
15. **שפות שונות:** האם יש מענה במוקד בעוד שפות.
16. **שילוב זרועות:** האם במוקד יש קשר ישיר למוקדי חירום אחרים כגון מד״א, מכבי אש משטרה על מנת לטפל במפגע במהירות ויעילות.

חוקים הוראות ונהלים

- פקודת העיריות, נוסח חדש.
- חוברת הדרכה לניהול מוקד עירוני אשר פורסם על-ידי משרד הפנים במאי 2017.
- מדריך השירות- היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, ספטמבר 2016.
- המדריך לכתיבה והטמעת אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה, על פי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, מרץ 2019.
- שירות ברשויות המקומיות תפיסה ומתודולוגיה, ינואר 2019.
- החלטת ממשלה 1716 (מיום 06.07.86) ו- 1080 (מיום 13.02.2000)
- חוק שירות עבודה בשעת חירום (התשכ״ז -1967)
- חוק הג״א התשי״א – 1951.
- נהלי פס״ח.
- נוהל מכלול מידע לציבור- משרד הפנים.
- חוזר מנכ״ל משרד הפנים 2.2002 (מתאריך 3.2002) בדבר פעולות הנדרשות מהרשות בתקופת חירום.
- תקנות שוויון אנשים בעלי מוגבלויות (תקנות לנגישות השירות) תשע״ג-2013 התשס״ח.

היקף הביקורת ואופן הבדיקה

הביקורת בוצעה בסיוע סטודנטים לתואר ראשון של מכללת עמק יזרעאל בהנחיית מבקר העירייה.

הביקורת בוצעה בהתאם לתוכנית העבודה של מבקר העירייה לשנת 2021-2022 הנושא נכלל בתוכנית העבודה השנתית בשל חשיבותה של המחלקה המשפיעה על כל תושב ותושב בעיר.

בחודשים ינואר – יוני 2022 בוצעה ביקורת על פעולות העירייה בתחום פעילות המוקד העירוני.

הבדיקה נערכה בעיריית "נוף הגליל" בנושאים הבאים: מבנה ארגוני של המוקד, תקציב מול ביצוע, בחינת תפקודו של מנהל המוקד, נציגי השירות, בחינת אמצעי הפנייה השונים אמצעי פניה למוקד ונהלי הפעלתם, קיום אמנת השירות, זמני המתנה, סקרי שביעות רצון התושבים ומעבר משגרה לחירום.

במסגרת הבדיקה, עיינה הביקורת במסמכים ושוחחה עם מנהל המוקד, מוקדנים/ות, בדקה את אתר האינטרנטי של הרשות.

<u>הביקורת בחנה את עבודת המוקד העירוני ושקיפות פעילותו באתר העירייה על-פי פעולות שבוצעו בתקופה שבין השנים 2019-2021 תוך שכללה את ההיבטים הבאים:</u>

- **מעגל הטיפול בפניות של הלקוחות**:

מיסוד, הטמעה וקיום של נהלי עבודה.

קיומם של מדדי ביצוע לבחינת הפעילות.

איכות השירות והטיפול בפניות המתקבלות.

- **ממשקי העבודה של המוקד**:

אופן השימוש של היחידות התפעוליות בעירייה במערכת המוקד.

קיומם של דוחות בקרה על היחידות התפעוליות.

- **השימוש במאגר המידע של המוקד ככלי ניהולי**:
  - ניהול הידע ומסדי הנתונים.
  - קיום אמנת שירות.
  - קיומם של דוחות בקרה על היחידות התפעוליות.
- **היערכות המוקד לשעת חירום**.

הביקורת הסתמכה על הבסיס החוקי בנושא היערכות לחירום.

עזרים לביצוע הביקורת

- דו״ח ביקורת עיריית תל אביב
- דו״ח ביקורת מוקד טלפוני עיריית פרדס חנה.
- דו״ח ביקורת עיריית ערד
- דו״ח ביקורת עיריית רמת השרון
- דוח ביקורת על המוקד העירוני עיריית קריית שמונה.
- דו״ח מבקר המדינה- דוחות על הביקורת על שלטון המקומי 2016, איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות
- דוח מבקר עיריית קריית שמונה לשנת 2018- דוח מס 23.
- אתר אינטרנט עיריית ״נוף הגליל״.
- אתרי עיריות שונות: ראשון לציון, חולון, ירושלים.

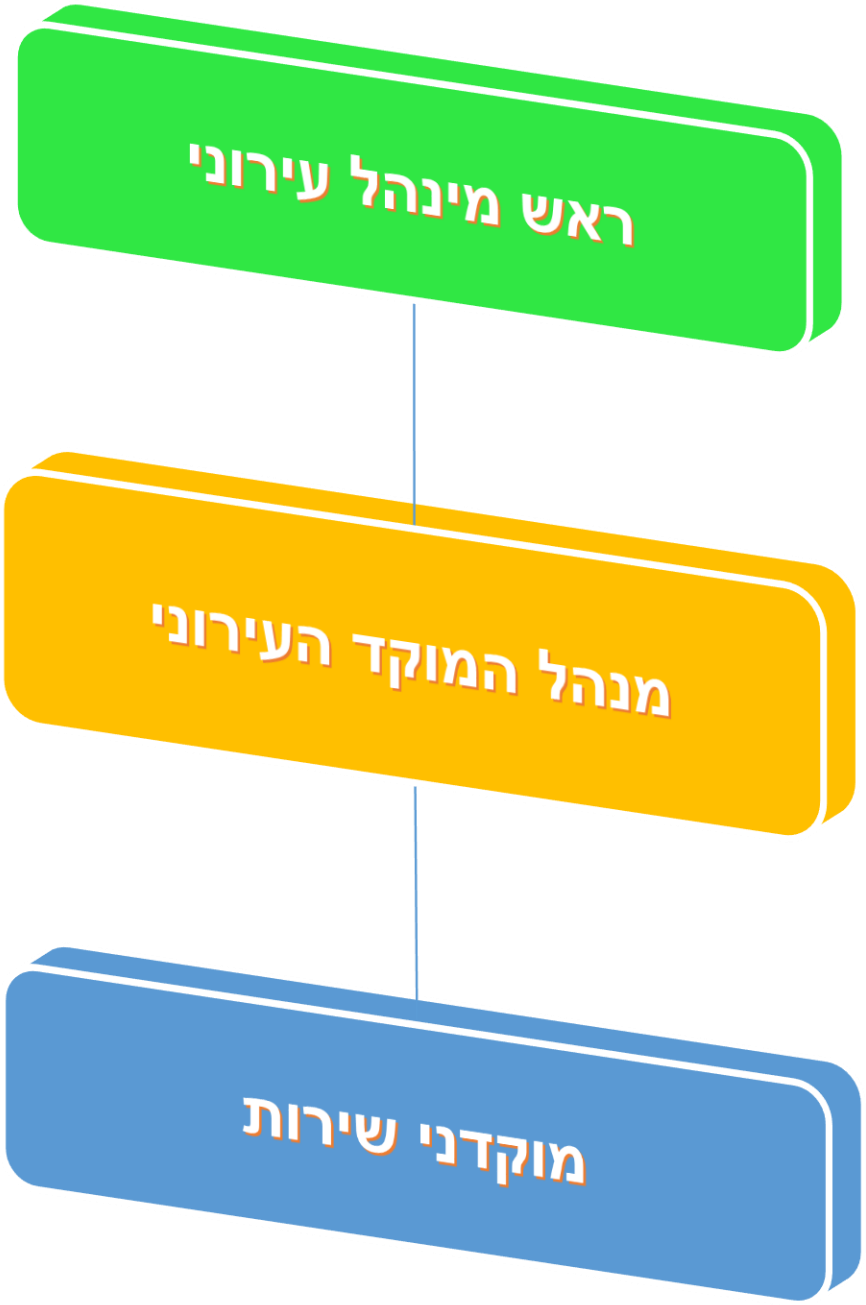
מתודולוגיה

במאי 2017 פרסם משרד הפנים חוברת הדרכה לניהול מוקד עירוני (להלן חוברת משרד הפנים) חוברת מקיפה זו ונהלי המוקד העירוני שימשו את הביקורת כמסגרת הידע המקצועי לבחינת פעילותו של המוקד. בחוברת ההדרכה לניהול המוקד העירוני מפורטות המטרות הבאות:

- ☒ המוקד ישמש כתובת מקצועית המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף - במצב One stop shop עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע במצב רגיעה ובמצב חירום.
- ☒ ניתוב פניות התושבים אל בעלי התפקידים הייעודיים ברשות המקומית תוך מעקב אחר הטיפול בהן.
- ☒ איתור חסמים ועיכובים בטיפול משימות המוקד בזמן אמת וזירוז הטיפול בהם.
- ☒ לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות המענה הניתן לתושב באמצעות יחידותיה וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון של התושב מתחומי הטיפול השונים, כפי שהם מובאים לידיעתו.
- ☒ לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.
- ☒ מוקד העירוני מרכז את כל הפניות של התושבים באמצעות פנייה טלפונית, באמצעות אתר האינטרנט של העירייה (אפיקצייה) , פנייה טלפונית, ווטס אפ במגוון נושאים:
- ☒ מידע כללי - בכל התחומים העירוניים והממלכתיים, לרבות מספרי טלפון , שעות פעילות המחלקות.
- ☒ מידע על אירועים ופרויקטים עירוניים, מידע בנושא מערכת החינוך ושביתות .
- ☒ ניקיון - השלכת פסולת, מכולה לפינוי פסולת גיזום ועוד .
- ☒ תחזוקת רחובות וכבישים - מפגעים, ספסל שבור, מתקני משחקים, בורות ועוד
- ☒ רישוי ואכיפה.
- ☒ איכות הסביבה.
- ☒ כלבים משוטטים.
- ☒ תאורת רחוב.
- ☒ תרגילי ביטחון וחירום.
- ☒ אירועים ציבוריים ופרויקטים בעיר.

1 מבנה ארגוני

להלן תיאור המבנה הארגוני של המוקד העירוני 107 עיריית נוף הגליל:



2 ניהול המוקד העירוני

רקע:

תפקיד מנהל/ת המוקד העירוני על פי חוברת הדרכה לניהול המוקד העירוני של משרד הפנים:

כדי למלא את תפקידו, על מנהל המוקד העירוני לנהל שבעה ממשקי עבודה. שישה ממשקים נוגעים לעבודת המוקד במצב שגרה וממשק אחד נוגע לעבודתו במצב חירום. קיומם של ממשקי עבודה מוגדרים וברורים משפיע באופן מהותי על יכולתו של המוקד העירוני להשיג את ייעודו לרבות:

1. לשמש כתובת מקצועית המספקת לתושב מענה זמין, הולם, אמין ושקוף עשרים וארבע שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע (One stop shop –)במצב רגיעה ובמצב חירום.
2. לנתב את פניות התושבים אל בעלי התפקיד הייעודיים ברשות ולעקוב אחר הטיפול בהן.
3. לאתר עיכובים בטיפול בזמן אמת ולפעול לזירוז הטיפול.
4. לאפשר להנהלת הרשות לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות
5. המענה הניתן לתושב באמצעות יחידותיה וכן לקבל מידע על מידת שביעות הרצון של התושב מתחומי הטיפול השונים, כפי שהם מובאים לידיעתו.
6. לספק להנהלת הרשות נתונים, מידע וידע לקבלת החלטות מבוססות נתונים, הנוגעות לשיפור תהליכים ושירותים.
7.

ממצאים:

הביקורת בחנה היקף תפקידיו של מנהל המוקד לרבות אחראי על אבטחת הבניין ומערך החנייה אכן מאפשר לו למלא את תפקידיו באופן אידיאלי. מבדיקת הביקורת עולה כי מנהל המוקד נושא בארבעה תפקידים מרכזיים יחדיו, שהינם ניהול המוקד, אחראי אבטחת בניין וממלא מקום נושא נשק וכן אחראי על אבטחה בפארק העירוני . נמסר לביקורת כי בהעדר מנהל המוקד ראש המנהל העירוני אמונה על החלפתו.

תקין לא נמצאו ממצאים ראויים לציון .

3 תקציב מול ביצוע

רקע:

הביקורת ביקה לקבל תקציב מול ביצוע של המוקד לשנים 2020-2021 . מעיון בספר התקציב עולה כי התקציב של המוקד העירוני בשנים 2019-2021 הינו:

מהות ההוצאה	ביצוע 2019 ₪	תקציב 2020 ₪	תקציב 2021 ₪
משכורת מוקד עירוני	1,083,269	1,022,000	1,318,000
הוצאות מחשוב מוקד	1,701	9,000	9,000
סה"כ	**1,084,970 ₪**	**1,031,000 ₪**	**1,327,000 ₪**

ממצאים:

הביקורת ביקשה לבחון עמידה ביעדי תקציביים לרבות אופן הכרה וניהול התקציב על ידי מנהל המוקד העירוני וזאת לשם קבלה ותיעדוף החלטות.

מבדיקת הביקורת עולה כי (שאלון ניהולי שהועבר לשם סקירת הסיכונים ולמידת הנושא) טרם ביצוע הביקורת עולה כי תקציב המוקד לשנים 2020-2021 לא היה נהיר למנהל המוקד העירוני. כמו כן, התקציב אינו מנוהל על פי דוחות חודשיים, תלת חודשיים, שנתיים וכ״ו.

המלצות:

מומלץ, כי מנהל המוקד יבצע בקרה תקציבית שוטפת ברמה חודשית, תלת חודשית ושנתית אחר עמידה ביעדי תקציב (טבלת אקסל) כולל תחזית מול ביצוע לשם בחינת עמידת המוקד ביעדים התקציביים.

1 תוכנית הדרכות והשתלמויות שנתית במוקד.

רקע:

במוקד קיים מנהל המוקד שאחראי לביצוע מספר תפקידים בעירייה לרבות ניהול המוקד העירוני שהינו אחראי בין היתר על:

- תפעול וניהול הצוות שמונה 7 עובדים.
- אחריות על איכות השירות.
- הפקת דוחות מקצועיים.
- הדרכה והנחייה מקצועית לעובדי השירות וביצוע פעולות לשיפור מיומנותם.
- טיפול בתלונות של התושבים.

ממצאים:

1. הביקורת בחנה האם מנהל המוקד נשלחה להכשרות מקצועיות בתחום פעילותו - קורסים, השתלמויות, הדרכות במסגרת תפקידה על ידי הארגון. מבדיקת הביקורת עולה כי מנהל המוקד העירוני השתתף בכנס שנתי של מנהלי המוקדים העירונים.
2. הביקורת בחנה את תחומי אחריותה ותפקודו של מנהל המוקד. הביקורת מציינת לחיוב כי התרשמה מהמחויבות לארגון, הגישה המקצועית והאכפתית של מנהל המוקד העירוני.
3. הביקורת ביקשה לבחון האם מנהלת המוקד מבצעת משובים ומעקב על נציגיה. נמסר לביקורת על ידי מנהל המוקד כי אחת לשבוע מבוצע משוב לנציגי המוקד עם אך הנושא אינו מתועד.

המלצות:

1. מומלץ, כי מנהל המוקד לתעד את המשובים לנציגי המוקד.

2 תפקיד נציג השירות במוקד

רקע:

תפקיד נציג השירות במוקד עירוני 107 של העירייה הינם:

- לתת מענה לשיחות טלפוניות הנכנסות למוקד
- תיעוד השיחות והעברתן לגורם הרלוונטי המטפל
- מתן מידע על אירועים עירוניים ותיעוד השיחות במערכת CRM.
- מתן סיוע אישי – ליווי הפונה הנתקל בקשיים לאורך כל התהליך ועד להשלמת הטיפול.

ממצאים:

1. הביקורת ביקשה לבדוק האם נציגי המוקד העירוני חתמו על טופס **הסכם סודיות.** מבדיקת הביקורת עולה כי כל המוקדנים הוחתמו על טופס סודיות. **תקין - לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.**
2. בזמן ביקור במוקד העירוני נשאל מנהלת המוקד העירוני האם מתבצע משוב לנציגים, בתגובתה השיב מנהל המוקד לביקורת כי אכן מבצע משובים לנציגים, אך לא נמצאו אסמכתאות לכך .
3. הביקורת לא מצאה דוחות עם הנתונים על הפרמטרים: זמן חיבור למערכת יומי, חודשי, כמות שיחות שנענו על ידי הנציגה, כמות שיחות שננטשו ו/או לא נענו מספר שיחות ועידה שבהן הנציגה העלתה על הקו יחידה עירונית או מוקד אחר, מספר שיחות שעוברו למוקדים אחרים כגון משטרה, כיבוי אש כיו"ב, ממוצע זמן שיחה, ממוצע כמות שיחות לשעה, כמות תיעודיים אל מול שיחות.

המלצות:

1. הביקורת ממליצה לבצע בקרות על נציגי השירות ולתעדם.
2. הביקורת רואה חשיבות רבה בהפקת דוחות על הנושאים שצווינו: זמן חיבור למערכת יומי, חודשי, כמות שיחות שנענו על ידי הנציגה, מספר שיחות ועידה שבהן הנציגה העלתה על הקו יחידה עירונית או מוקד אחר, מספר שיחות שעוברו למוקדים אחרים כגון משטרה, כיבוי אש כיו"ב, ממוצע זמן שיחה, ממוצע כמות שיחות לשעה, כמות תיעודיים אל מול שיחות, זמן הפסקה וכמות טיפולים בפניות. הביקורת ממליצה כי יש להפיק דוח זה באופן יזום כל שעה ובכל סוף יום ולשקף לנציגי המוקד ולהנהלת העיר את הנתונים.
3. הביקורת ממליצה לצורך בקרה ושיפור תפוקת הנציגות והתייעלות המוקד, להציג את הנתונים בכל שיחת משוב לנציגי המוקד.

תגובת מנהל המוקד העירוני:

לגבי משוב הנושא מקובל, יטופל.

3 אמצעי פנייה למוקד

רקע:

ניתן לפנות למוקד שירות 107 באמצעות מספר ערוצי תקשורת כמפורט מטה:

☒ פרט למספר 107 המקשר ישירות למוקד העירייה, ניתן לחייג למוקד באמצעות המספר 04-6478888 למוקד העירייה.

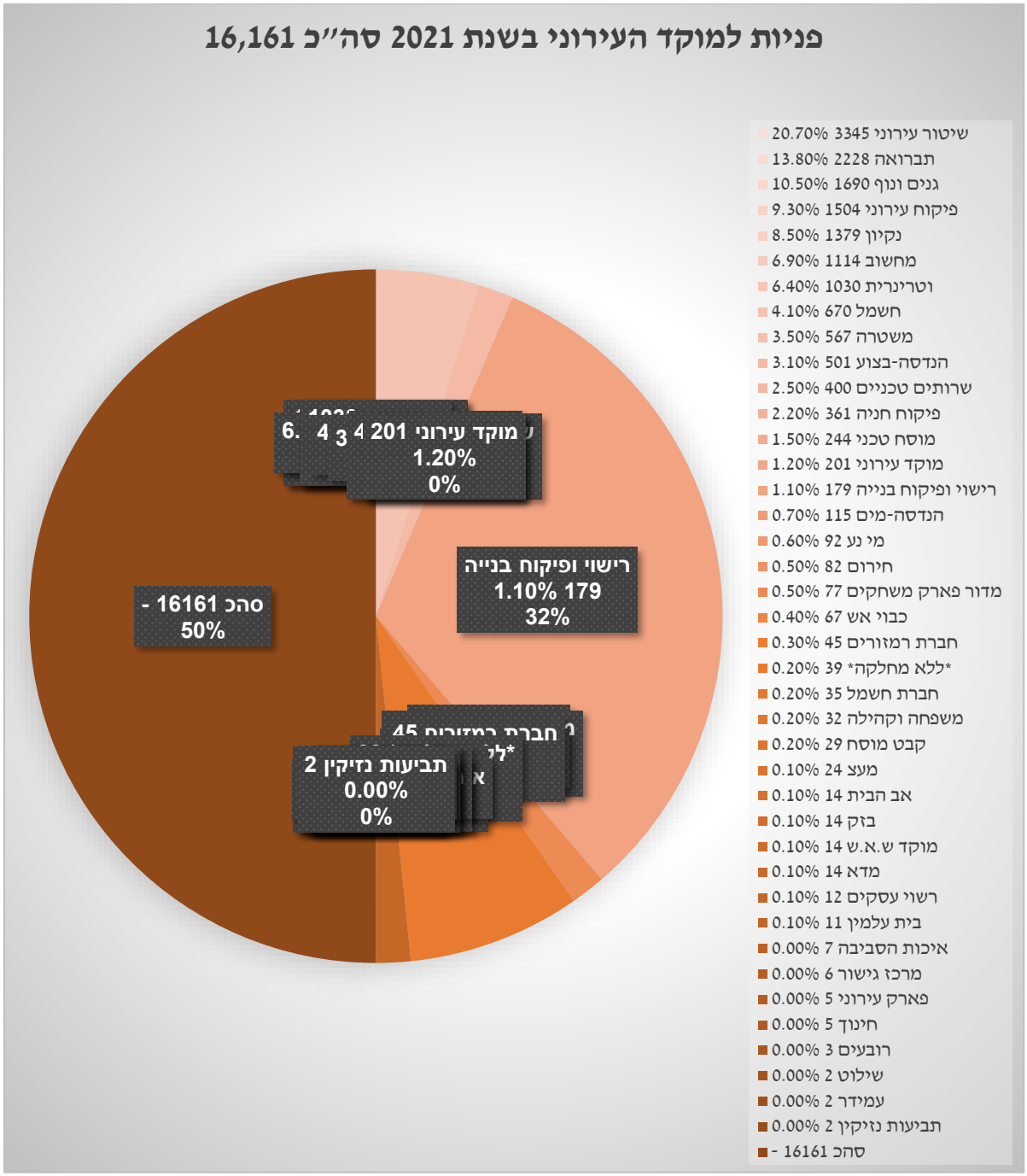
☒ ניתן לפנות למוקד העירייה באמצעות אתר האינטרנט של העירייה, טלפונית, באמצעות אפליקציה ייעודית שאפשר להוריד מן חנות אפליקציות וכמו כן באמצעות וואטס- אפ אל המוקד העירוני. נציין כי מרבית הפניות המתקבלות הינן טלפוניות.

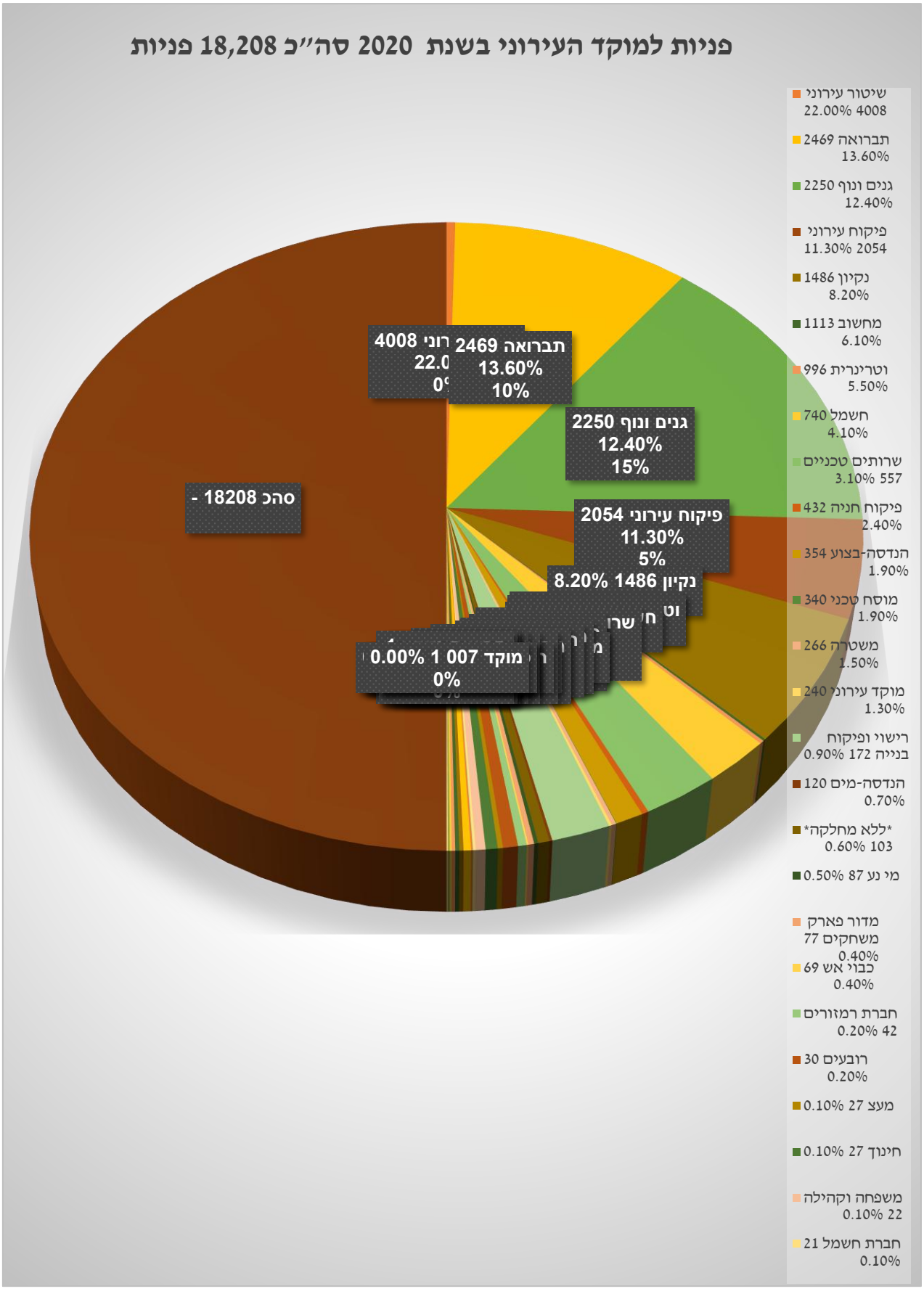
☒ פעילות המוקד העירוני הינו 24/7 ומתן השירות מתחלק לשלושה חלקי פעילות. החלק הראשון, ניתן על-ידי המוקד הפנימי של העירייה ושעות פעילותיו הן החל משעה 07:00 עד 15:00בשעות פעילות אלו, המוקד מתפקד באמצעות 3 מוקדנים החל מהשעה 15:00 עד השעה 23:00 השירות ניתן על ידי 2 מוקדנים. משעה 23:00 עד השעה 07:00 בבוקר שלמחרת השירות ניתן על ידי 1 מוקדן שירות ובעת פעילות בשעות הקיץ יש תגבור של מוקד 1 נוסף.

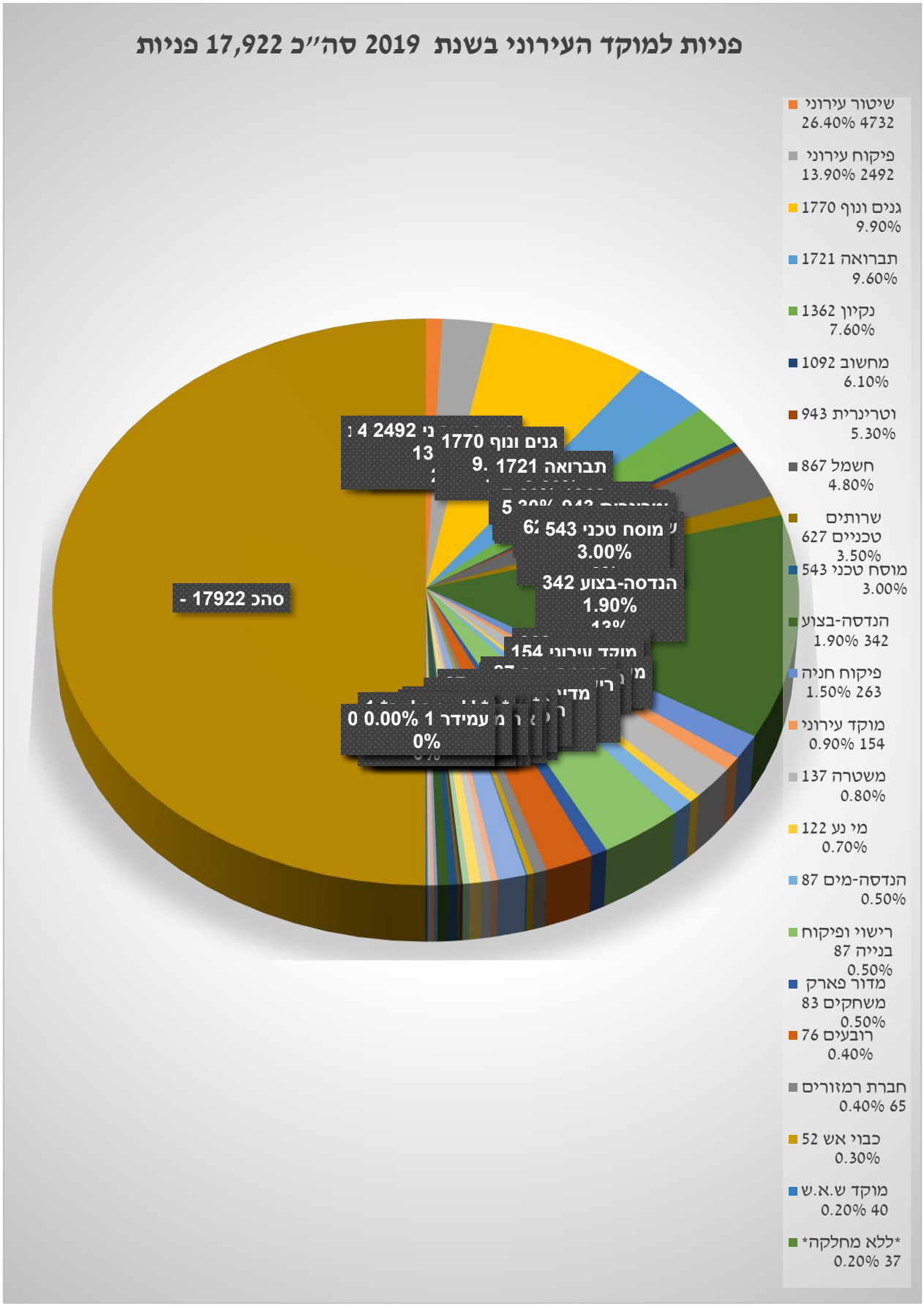
☒ לפירוט התפלגות על פי סיווג פנייה למוקד בשנים 2019-2021 ראה נספחים א-ג.

☒ להלן פילוח נתוני פניות למוקד העירוני בין השנים 2019-2021 לפי נושאים:

<u>להלן פילוח פניות למוקד בין השנים 2019 -2021 על פי תחומי פנייה בהתאם לנתונים שהופקו ממערכות המידע של המוקד בדבר פניות למוקד העירוני.</u>




פניות למוקד העירוני בשנת 2020 סה"כ 18,208 פניות
שיטור עירוני 4008 22.00%
תברואה 2469 13.60%
גנים ונוף 2250 12.40%
פיקוח עירוני 2054 11.30%
נקיון 1486 8.20%
מחשוב 1113 6.10%
וטרינרית 996 5.50%
חשמל 740 4.10%
שרותים טכניים 557 3.10%
פיקוח חניה 432 2.40%
הנדסה-בצוע 354 1.90%
מוסח טכני 340 1.90%
משטרה 266 1.50%
מוקד עירוני 240 1.30%
רישוי ופיקוח בנייה 172 0.90%
הנדסה-מים 120 0.70%
ללא מחלקה 103 0.60%
מי נע 87 0.50%
מדור פארק משחקים 77 0.40%
כבוי אש 69 0.40%
חברת רמזורים 42 0.20%
רובעים 30 0.20%
מעצ 27 0.10%
חינוך 27 0.10%
משפחה וקהילה 22 0.10%
חברת חשמל 21 0.10%
סהכ 18208 -
4008 רוני 22.0 0
תברואה 2469 13.60% 10%
גנים ונוף 2250 12.40% 15%
פיקוח עירוני 2054 11.30% 5%
נקיון 1486 8.20%
מוקד 1 007 0.00% 0%


פניות למוקד העירוני בשנת 2019 סה"כ 17,922 פניות
סהכ 17922 -
שיטור עירוני 4732 26.40%
פיקוח עירוני 2492 13.90%
גנים ונוף 1770 9.90%
תברואה 1721 9.60%
נקיון 1362 7.60%
מחשוב 1092 6.10%
וטרינרית 943 5.30%
חשמל 867 4.80%
שרותים טכניים 627 3.50%
מוסח טכני 543 3.00%
הנדסה-בצוע 342 1.90%
פיקוח חניה 263 1.50%
מוקד עירוני 154 0.90%
משטרה 137 0.80%
מי נע 122 0.70%
הנדסה-מים 87 0.50%
רישוי ופיקוח בנייה 87 0.50%
מדור פארק משחקים 83 0.50%
רובעים 76 0.40%
חברת רמזורים 65 0.40%
כבוי אש 52 0.30%
מוקד ש.א.ש 40 0.20%
ללא מחלקה 37 0.20%

ממצאי הביקורת:

- ☒ הביקורת התרשמה כי ישנן מגוון רב של אמצעי פנייה למוקד הטלפוני למוקד העירוני והמענה הינו מהיר.
- ☒ המוקד העירוני 107 של הרשות מאויש על ידי מענה אנושי 24/7 וניכר כי הרשות משקיעה משאבים רבים לרבות משאבים כספיים בגין איוש מוקד אנושי לשם טיפול מיטבי בתלונות וקבלת תלונה באמצעות מוקד אנושי בכל ימות השנה.
- ☒ הביקורת בחנה האם קימת האפשרות לקבלת מענה באמצעות צט רובטי או אנושי . הביקורת לא מצאה כי קיימת האפשרות ליצירת קשר/לקבלת מענה באמצעות צט רובטי או אנושי.
- ☒ הביקורת בחנה האם קיימת האפשרות למענה טלפוני בשפה: ערבית, ורוסית. מבדיקת הביקורת עולה כי נציגי השירות במוקד דוברים את שלושת השפות והביקורת התרשמה כי המוקדנים נותנים מענה בעיקר בגין פניות בשפה רוסית וערבית מלבד השפה העברית.
- ☒ הביקורת מצאה כי ברשויות אחרות אכן קיימת האופציה ליצירת קשר באמצעות צ׳אט.
- ☒ הביקורת מציינת כי ניתן להגיש פניה למוקד גם באמצעות אפליקציה של העירייה.

המלצות:

1. מומלץ, לשקול להוסיף אפשרות למתן מענה לפנייה באמצעות רובוטי או אנושי .

תגובת מנהל המוקד העירוני :

מקובל, בודק את האופציה להוספת מענה רובוטי.

4 אמנת השירות

רקע:

בהתאם לאמור המדריך לכתיבה והטמעת אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה (מרץ 2019) אמנת השירות היא מסמך מחייב המכיל רמות שירות מפורטות, והארגון נדרש להפעיל מערך מדידה תומך ומתמשך אשר ילווה את פעילות הארגון משלב זה ואילך. מערך המדידה יכלול הן מידע שוטף time-real והן דוחות וניתוחים תקופתיים (שבועיים, חודשיים ושנתיים) ממצאי המדידה יאפשרו לארגון לעקוב אחר עמידה ברמות השירות שלהן התחייב, להגיב בעת חריגה מרמות אלו ולקבל החלטות מושכלות בנוגע לעדכון האמנה ולרמות השירות .

כדי להשלים את התמונה הארגון נדרש לבצע מדידה תקופתית של שביעות רצון לקוחותיו מהשירות בד בבד עם מדידת העמידה ברמות השירות. מדידה זו תאפשר לארגון לוודא כי אין פערים בין ציפיות הלקוח לשירות הניתן בפועל וכי האמנה אכן מכילה את המידע המהותי בעבור הלקוחות . היות שהאמנה היא מסמך המחייב את הארגון על כלל יחידותיו ועובדיו, גם ממצאי המדידה יפורסמו בקרב כלל עובדי הארגון. כפי שמעיד הניסיון בגופים ציבוריים שהפיקו אמנת שירות, פרסום נתוני המדידה בתוך הארגון יוצר אווירה חיובית ומלוכדת בין עובדי הארגון במטרה לעמוד ביעדים שהאמנה מציבה, מבהיר לעובדים את המצופה מהם ואת המדדים שעל-פיהם הם נמדדים ולעתים אף יוצר תחרות חיובית בין עובדים ובין יחידות שירות.

בהתאם למדריך הבנייה ולהטמעה של אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, שפורסם במאי 2015 על ידי משרד ראש הממשלה: "אמנת השירות נתפסת כפתרון לאתגר שעמו נדרשים ארגונים רבים להתמודד- ירידה באמון הלקוחות. ארגונים במגזר הציבורי ברחבי העולם החלו אף הם באימוץ תהליך הבנייה והפרסום של אמנות שירות, כאמצעי להתמודדות עם ירידת האמון של לקוחותיהם בהם כספקי שירות ועם הצורך לייצר שקיפות ונגישות ללקוחותיהם.

על פי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, המדריך לכתיבה והטמעת אמנת שירות ארגונית במשרדי הממשלה, מרץ 2019. "אמנת השירות היא הצהרה כתובה שבה נותן השירות חושף את מדיניות השירות שלו כלפי לקוחותיו. באמנה מפרט נותן השירות את תכולת השירותים שהוא מספק, את היקפם ואת תנאי מתן כל אחד משירותים אלה. כמו כן במסגרת האמנה נותן השירות מציג את רמות השירות שעליהן הוא מתחייב לאספקת השירותים, תוך שימוש במונחים ברורים ומדידים .אמנת השירות מהווה מעין "חוזה" המייצר תיאום ציפיות בין נותן השירות ללקוחותיו".

☒ במסגרת עבודת הביקורת, נסקרו אמנות שירות שפורסמו לציבור על ידי רשויות מקומיות בארץ להלן מספר צילומי מסך מתוך אמנות שונות:

☒ להלן (מצ"ב קישור לאמנת שירות מאתר עיריית ירושלים) המפרסמת גם זמני תקן לטיפול בתקלות.

☒ **להלן קישור לאתר עיריית חולון** וקטע מתוך אמנת השירות של חולון הרלוונטית למוקד העירוני.

מס'	פירוט והארות	רמת השירות
1	זמן המתנה ממוצע למענה.	30 שניות
2	טיב שירות באחוזים (אחוז השיחות הנענות או ננטשות תוך 30 שניות).	80%
3	אחוז השיחות שננטשו לפני מענה.	10%
4	אחוז הפניות המתועדות במערכת.	100%
5	אחוז הפניות שסווגו לאגף הנכון.	100%
6	אחוז הפניות שסווגו לנושא המתאים.	100%
7	אחוז תשאולי פונים.	10% מפניות תושבים המדווחים על מפגע
8	שביעות רצון תושבים מהטיפול	80% שבעי רצון במידה רבה / רבה מאד

☒ מצ"ב "צילום מסך" של אמנת שירות מוקד עירוני "עיריית ראשון לציון" טבלה המוצגת להלן הינה צילום מתוך אמנת השירות של עיריית "ראשון לציון" .



ממצאים

מבדיקת ביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת הרשות טרם ניסחה אמנת שירות למקד העירוני 107 , במסגרתה העירייה מאפשרת מידע הכוללת נתונים כגון: זמן המתנה ממוצע, אחוז מענה במוקד, וכ״ו.

המלצה:

מומלץ, לפעול ליישום זמני התקן (זמן תגובה לטיפול SLA),למען שיפור השירות ואיכות השירות.

תגובת מנהל המוקד העירוני :

מקובל, נקבעה פגישה עם נציגי חברת אינספייר, להוצאת דוחות התפלגות SLA , אחוז מענה, שיחות ננטשות, משך השיחה וכ״ו.

5 תיעוד פניות/נוהל טיפול בפניה

רקע:

המוקדנים מתעדים את הפניות במערכת הממוחשבת CRM ומעבירים את הטיפול למחלקות השונות בעירייה בהתאם לאופי, מהות וסוג הבעיה והפתרון הנדרש. הגורם שמקבל את התלונה המנותבת הינו אחראי לטיפול בתלונה וסגירת התלונה במערכת.

הביקורת בחנה האם קיימת מערכת נפרדת לכניסה לקבלת שיחה, והאם קיים מספר שלוחה לנציג.

ממצאי הביקורת:

1. הביקורת בחנה את הכניסה למערכת CRM, האם הכניסה היא על פי שם משתמש וסיסמא. גם בכניסה למערכת פתיחת מחשב קיים קוד וסיסמא. **תקין- לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.**
2. הביקורת מצאה כי קיים לכל עובד בעת כניסה למחשב קוד משתמש וסיסמא, בנוסף מצאה הביקורת ומציינת לחיוב, כי גם בכניסה למערכת CRMC,הכניסה מתבצעת על פי קוד משתמש וסיסמא של עובד בלבד. **תקין לא נמצאן ממצאים ראויים לציון.**
3. הביקורת בדקה האם השיחות שמתקבלות במוקד הינן מוקלטות לשם שיחזור השיחה ו/או ביצוע ברור במקרה הצורך מבדיקת הביקורת עולה כי שיחות מוקלטות על שיחות שבוצעו למוקד. **תקין לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.**

6 זמן המתנה

רקע:

- ☒ מתוך דוח מבקר המדינה, דוח איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות: "יש כמה דרכי פנייה למוקד העירוני: בטלפון, בדוא"ל ובאמצעות יישומון. קיצור ההמתנה למענהו של המוקד העירוני חשוב מאוד, שכן חלק מהפניות מחייב טיפול דחוף, ולעתים אף מדובר במניעת סכנה ממשית לחיי אדם. על כן חיוני שהממונים יקיימו מעקב צמוד ושוטף על אופן קבלתן של השיחות על ידי המוקדנים, על מספר הפונים, על זמני ההמתנה בטלפון ועל יעילות השירות. ניתוח תקופתי של נתוני ההמתנה יאפשר למנהל המוקד לגלות את נקודות התורפה של השירות ולשפרו".
- ☒ הביקורת ביקשה לבחון האם קיימם דוחות המשקפים זמן המתנה.
- ☒ הביקורת בבחנה באמצעות לקוח סמוי האם קיימת שקיפות לתושב בנתב שיחות מהזמן המתנה עד לקבלת מענה טלפוני.
- ☒ הביקורת ביקשה לבחון האם קיימת האפשרות להשארת פרטים לחזרה כאשר יש זמן המתנה?
- ☒ הביקורת ביקשה לבחון האם קיימים דוחות המשקפים את כמות השיחות הננטשות.

ממצאים:

1. הביקורת לא מצאה דוחות המשקפים זמני המתנה למוקד, זמן מענה.
2. הביקורת לא מצאה כי קיימת לתושב אפשרות להשאיר פרטים לחזור אליו לקבלת מענה כאשר שיש המתנה.
3. הביקורת לא מצאה דוחות המשקפים את כמות **השיחות הננטשות במוקד.**

המלצות:

1. הביקורת ממליצה להפיק על בסיס קבוע דוחות המשקפים זמן המתנה וכמות ננטשות.
2. הביקורת ממליצה להוסיף את האופציה לשקף לתושב את זמן המתנה עד לקבלת מענה .
3. ממליצה הביקורת במידה זמן המענה הינו ארוך מהרגיל, להוסיף את מערכת "Callback" שמאפשרת להשארת פרטים לחזרה על ידי הנציג .
4. הביקורת ממליצה להוסיף מערכות "CTI" מערכות ממוחשבות לניהול טלפוניה (Telephone Computer Interface) המאפשרות ניטור וניתוח כלל מסע הלקוח עד להגעה לנציג: משכי זמן, הקשות שגויות ,מכוונות ועוד. מיפוי הפניות הנכנסות למוקד: היקפים, נתיבים, אחוז התקשרויות חוזרות, זמן נטישה ממוצע ועוד. בחינת אפקטיביות התקשרויות: שיחות נכנסות, יוצאות ועוד. בקרה על תפקוד המוקד: אחוז שיחות נענות זמני התנה אורכי שיחה ועוד.

7 ניתוח הפניות למוקד:

רקע:

הביקורת ביקשה לקבל באמצעות טבלה, מספר פניות המתקבלות למוקד לפי חלוקה של שנים 2020-2021.

הביקורת ביקשה לקבל באמצעות טבלה מספר פניות לפי שנים בנוסף חלוקה על פי מחלקות עיקריות. הביקורת ביקשה לקבל דוח פניות למוקד על פי סוגי דרכי פניה כגון: טלפון, אתר עירייה, אפליקציה, פייסבוק, דואר אלקטרוני וואטס- אפ וכ"ו.

ממצאי הביקורת:

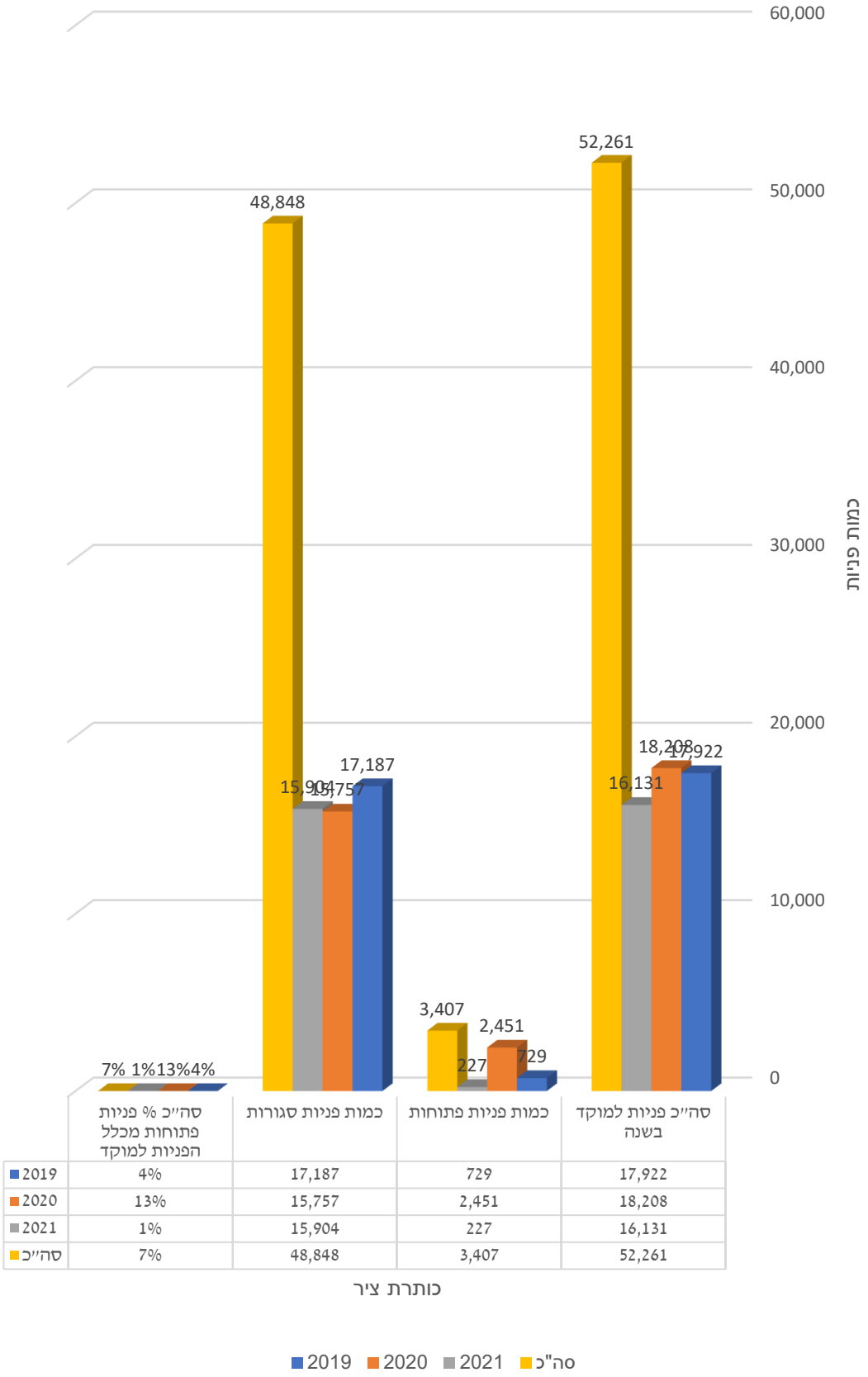
להלן התפלגות הפניות שנפתחו במוקד בגין שנים 2019-2021 כפי שהתקבלו ממערכות המידע:

שנה	סה"כ פניות למוקד בשנה	כמות פניות פתוחות	כמות פניות סגורות	סה"כ % פניות פתוחות מכלל הפניות למוקד
2019	17,922	729	17,187	4%
2020	18,208	2,451	15,757	13%
2021	16,131	227	15,904	1%
סה"כ	**52,261**	**3,407**	**48,848**	**7%**

ממצאים:

- ☒ הביקורת מציינת כי פניות כמות הפניות הפתוחות בהתאם לנתונים שהתקבלו ישנה ירידה מ- 2,451 פניות פתוחות בשנת 2020 ל- 227 פניות פתוחות בשנת 2021 . קרי הפרש של 2,224 פניות פתוחות בין השנים 2020 לשנת 2021.
- ☒ סה"כ 52,261 פניות התקבלו במוקד בין השנים 2019-2021 מהם סך כולל של 3,407 פניות פתוחות המהוות 7% פניות מכלל הפניות.
- ☒ לא התקבל טבלה על פי חלוקה של סוגי אמצעי פניה על פי שנים 2020-2021 כגון: אתר עירייה, אפליקציה, טלפונית, דואר אלקטרוני, וואטס-אפ, פקס , אחר וכד'.

פניות למוקד העירוני בשנים 2019-2021



	סה״כ % פניות פתוחות מכלל הפניות למוקד	כמות פניות סגורות	כמות פניות פתוחות	סה״כ פניות למוקד בשנה
2019	4%	17,187	729	17,922
2020	13%	15,757	2,451	18,208
2021	1%	15,904	227	16,131
סה״כ	7%	48,848	3,407	52,261

<u>המלצות:</u>

1. מומלץ, להוסיף דו"ח סיווג פניות על מנת שתהיה אינדיקציה לדרכי הפנייה כגון: פנייה באמצעות טלפון, אפליקציה, ווטאס- אפ וכ"ו. אמצעי כזה יאפשר פילוח רמת השירות וכן פילוח של אמצעי הפנייה למוקד.
2. מומלץ, לעודד את השימוש באפליקציה בקרב התושבים. הביקורת מציינת כי אפשרי מענה על ידי נתב שיסביר על אופן השימוש ומידע אחר האפליקציה ו/או מתן מידע על ידי נציגי השירות בסיום השיחה עם התושבים.

8 מעבר משגרה לחירום

רקע:

הפעילות בחירום מצריכה היערכות מיוחדת, הן מבחינת משאבים וכוח אדם והן מבחינת תיאום.בהתאם לנוהל הפעלה בחירום של המוקד העירוני.

תפקידי המוקד בעת חירום הינם :

- ☒ מענה לתושבים בנושאים הקשורים או נובעים ממצב החירום ובכלל זה מסירת מידע לתושבים אודות שירותים ופעילות של רשויות ממלכתיות (למענה לתושב, בין היתר, תפקיד בהרגעת הציבור ומניעת היסטריה הנובעת מגורמי אי וודאות). סוגי המידע לציבור מתמקדים בשלושה תחומים:
- ☒ מידע צבאי מידע לגבי התגוננות ע"פ הנחיות פיקוד העורף.
- ☒ מידע אזרחי מידע על מתן שירותים ציבוריים חיוניים.
- ☒ מידע עירוני הודעה על פתיחה ומיקום המקלטים העירוניים.
- ☒ הקלדת פניות התושבים בנושא מפגעים המצריכות טיפול של הרשות המקומית, העברתן למכלולים הרלוונטיים ומעקב אחר סגירת הפניות, איסוף עיבוד וניתוח כמותי ואיכותי של פניות התושבים למוקד, והצגת ההתפלגות למנהל המכלול, בין היתר, במטרה לאתר שאלות חוזרות וגיבוש מענה הסברתי. במידת הצורך עריכת הודעה קולית מתפרצת המתארת את פרטי האירוע ו/או הנחיות התגוננות נדרשות, אשר תושמע לכל תושב שיתקשר למוקד.
- ☒ היערכות לחירום מצריכה, בין היתר, תרגול בכדי לזהות כשלים ולהשלים פערים בתהליך הזרימה; לתרגל ולהקנות ניסיון לסגל העובדים והמנהלים; לבדוק את הכושר המבצעי של אתרי החירום; לבדוק תקינות ואמינות של מערך היערכות טכנולוגית.

המקורות המשפטיים והמנהליים לסמכויות ולתפקידים בתחום מוכנות לחירום:

- פקודת העיריות סעיפים 149 א' 248 א' : בה נקבע, בין השאר, כי "העירייה תעשה את כל הדרוש להכנתו של המשק לשעת חירום ולהפעלתו אותו זמן ."
- החלטות ממשלה 1716 (מיום 86.7.6) ו-1080 (מיום 2000.2.13) בהן נקבע, בין השאר, כי בשעת חירום "הרשות המקומית אחראית בתחום שיפוטה, באמצעות ועדת מל"ח המקומית, לבצע את המשימות הדרושות להבטחת השירותים החיוניים לאוכלוסייה". החלטה הממשלה מס' 1080, מיום 13.02.2000 מהווה תיקון להחלטת הממשלה הנ"ל, ומרחיבה את האפשרות להפעלת מערך מל"ח במצבי חירום שהם תוצאה של אסונות טבע, אסונות הנובעים מפליטת חומרים מסוכנים או אירועי טרור שלא בתקופת לחימה.
- חוזר מנכ"ל משרד הפנים 2.002 מתאריך 3.2002 בדבר הפעולות הנדרשות מהרשות המקומית בעת חירום.

- ״חוק שירות עבודה בשעת חירום״ (התשכ״ז– 1967) מסדיר את עבודתם של העובדים ב״מפעלים חיוניים״ ומגדיר את הרשות המקומית כ״מפעל חיוני .״
- חוק הג״א התשי״א – 1951 .
- נהלי פס״ח של משרד הפנים .
- קונטרסים (הנחיות) של משרדי הממשלה המנחים מקצועית את הכנת תיקי החירום בנושאים עליהם עם מופקדים .
- הנחיות פיקוד העורף .
- תיק האב להיערכות העירייה לחירום להלן בדו״ח זה – ״תיק האב״ : חוברת שנכתבה ע״י רח״ל, פיקוד העורף, משרד הפנים ומרכז השלטון המקומי בשיתוף גורמים נוספים כמשטרת ישראל ומשרדי ממשלה שונים, שהוא המסמך העיקרי המגדיר את המשימות של העיריות בתחום ההיערכות לחירום ואת אופן טיפול מנגנוני החירום בשעת הצורך .תיק האב המעודכן האחרון הנו מדצמבר 2015 נמסר לידי העיריות במהלך שנת 2016.

11.1 <u>גיבוי, חשמל ומחשוב</u>

<u>רקע:</u>

במהלך אירועי חירום עלולות להיפגע מערכות עירוניות חיוניות כגון מערכות המחשוב, התקשורת והאנרגיה, בין השאר ע״י פגיעה פיזית בתשתיות שתגרום לשיתוק או לצמצום משאבים עירוניים .בהתאם ל״תכנית האב״, על מנת לשמור על יתירות והישרדות המערכות יש ליצור גיבוי במרחב מוגן למרכזיות, למחשבים, לשרתים ולמערכות אנרגיה עבור מרכזי ההפעלה העירוניים.

<u>ממצאים</u>:

1. במוקד העירוני קיימת מערכת גיבוי לחשמל (גנרטור) זמין כמתבקש. עם זאת, נציין כי לא נמצא תיעוד על ידי המוקד לבדיקות תקינות לגיבוי חשמל ותקשורת אשר בוצעו בין השנים 2019-2021. **נמסר לביקורת על ידי מנהל המוקד כי נושא תחזוקה לרבות תיעוד הבדיקות הינו באחריות של מנהל האחזקה ומבוצע על ידי ספק חיצוני.**
2. מבדיקת הביקורת עולה כי הושמש אתר חלופי למוקד לשם מעבר למקום חירום. וקיים אתר גיבוי חלופי לצורך הבטחת שרידות מערכות המידע בעת פגיעה או קריסת המערכות – בשגרה או בשעת חירום. נציין ,כי קיים בסמוך למוקד העירוני מבנה תת קרקעי המשמש כמרכז שליטה ובקרה עבור גורמי החירום הרלוונטיים בעת חירום. <u>הביקורת ערכה סיור עם מנהל המוקד העירוני הביקורת התרשמה מהניקיון ואחזקת המשלט לרבות מערך המחשוב ורמת הציוד למקרה חירום לרבות מערכות המחשב והתקשורת</u>. כמו כן, לדברי מנהל המוקד קיים מבנה נוסף ברחוב חרוד המשמש כיום את מחלקת הרווחה כולל עמדות מחשוב לשימוש בשעת חירום כמבנה חליפי המיועד לשמש כמוקד ומשמש כאתר חליפי בעת חירום.
3. הביקורת מעירה כי חסר נוהל כתוב בנוגע לתדירות ולאופן בדיקת תקינות הגנרטורים ואין מידע לגבי עריכת בדיקות תקינות על ידי מחלקת החשמל העירונית

המלצות:

מומלץ, לוודא קבלת אסמכתאות ושמירת תיעוד לבדיקות תקינות לגיבוי חשמל ותקשורת.

תגובת מנהל המוקד העירוני :

מקובל, נלקחו מאגף הביטחון כל החומרים של התרגילים אשר בוצעו וכן מפת מקלטים ציבוריים.

11.2 שיבוץ כוח אדם בחירום

רקע:

בשעת חירום כגון מלחמה, שריפה, נזקי טבע וכ״ו על הרשות לרבות מנושאי התפקידים לעבור לעבוד בשעת חירום ולתת מענה נדרש בתיאום וסיוע לרשויות הרלוונטיות . סעיף 17 לחוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ״ז–1967 אושר בשנת 1967 בכנסת השישית ,ובא להבטיח את כוח האדם הנחוץ להפעלתם התקינה של שירותים ומפעלים חיוניים בשעת חירום.

חוק זה, קובע שהשר רשאי לקרוא בצו את כל העובדים במפעל חיוני או במפעל למתן שירותים קיומיים ערב תחילתו של הצו בין כשכירים ובין כעצמאיים, החייבים בשירות עבודה, או כל חלק מעובדים אלה, לשירות עבודה באותו מפעל.

ממצאים:

- ☒ הביקורת בדקה האם בשעת חירום ישנם מוקדנים דוברי שפות קיימים מוקדנים דוברי שפות כנדרש לרבות השפה הרוסית והשפה הערבית. מבדיקת הביקורת עולה כי המוקדנים חלק מהמוקדנים דוברים הן את השפה הערבית והן רוסית.
- ☒ הביקורת בדקה האם במוקד ישנה רשימה של כל בעלי התפקידים במערך החירום כולל רשימה שמית של כלל בעלי התפקידים המגויסים למוקד בשעת חירום כולל מספרי טלפון. מנהל המוקד השיב כי קיימת רשימה כזו אצל קב״ט הרשות ויפנה לקבל רשימה כזאת שתהיה במוקד.

המלצות:

1. מומלץ, כי תהיה במוקד רשימה ומבנה ארגוני מעודכן של כלל בעלי התפקידים בשעת חירום כולל אמצעי התקשרות עדכניים בשעת הצורך.

תגובת מנהל המוקד העירוני :

מקבל את המלצת הביקורת אבקש לקבל לידי רשימה ומבנה ארגוני של בעלי התפקידים הרלוונטיים בשעת חירום.

11.3 מקלטים ציבוריים

רקע:

בתחומי עיריית נוף הגליל קיימים 56 מקלטים ציבוריים וכן מאות מקלטים משותפים המשמשים את התושבים בשעת חירום . קיימת ברשות "מחלקת כשירות מקלטים" אשר מונה מנהל + 1 עובד אשר ממונים על כשירות המקלטים ותחזוקתם.

ממצאים:

1. הביקורת בדקה האם קיים ברשות המוקד רשימה של כלל המקלטים הציבוריים רשימת של המקלטים הציבוריים והמקלטים המשותפים שבתחום הרשות לרבות מיקום המקלטים בשעת חירום וכן מידע בדבר בדיקת תקינות המקלטים.
2. הביקורת מעירה כי במוקד העירוני צריך להימצא כל המידע אודות תחזוקת המקלטים ועמידותם בכל זמן נתון ולהיות ערוכים למצב חירום.

המלצות:

1. מומלץ כי במוקד העירוני ישמרו העתק של רשימת של כלל מקלטים הציבוריים ומיקומם בשעת חירום לרבות מקלטים משותפים ברחבי הרשות אשר משמשים את הציבור ומיועדים לשימוש בשעת חירום. נציין, כי נמסר לביקורת על ידי מנהל המוקד העירוני כי רשימת המקלטים נמצאת אצל קב"ט הרשות והוא יפנה עליו על מנת לקבל רשימה של המקלטים הציבוריים ומיקומם.

תגובת מנהל המוקד העירוני :

מקובל, אבקש שיעבירו רשימת מקלטים ציוריים וכתובת המקלטים הציבוריים לשימוש בשעת חירום.

11.4 תרגילים והדרכות לשעת חירום

רקע:

ייזום וקיום מגוון רחב של תרגילים, מרמת תרגול הפרט ועד לרמת תרגילים משולבים עם כל גורמי החירום וכוחות ההצלה ייזום, תכנון וביצוע מערך ביקורות במוסדות החינוך, לצורך בדיקת המוכנות בתחומי הביטחון ובשעת חירום, כולל סיוע באיתור מפגעים וסיכונים ביטחוניים.

ממצאים:

1. הביקורת בדקה קיום תיקי תיעוד אחר תרגילים רשותיים, תרגילים בשיתוף פיקוד העורף , תרגיל הדרכות וכ"ו. נציין, כי במועד הביקורת נמסר לביקורת ע"י מנהל המוקד כי תיק תרגיל נמצא אצל קב"ט הרשות.

המלצות:

1. מומלץ, כי במוקד העירוני ימצא כל המידע אודות התרגולים וההדרכות שבוצעו.

תגובת מנהל המוקד העירוני :

מקובל, אבקש שיעבירו תיעוד תרגילים שבוצעו לרבות תיק תרגיל .

9 הנגשת אמצעי הפנייה אל המוקד העירוני

רקע:

על פי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תקנות לנגישות השירות) תשע"ג-2013 התשס"ח **אדם עם מוגבלות זכאי לקבל על פי בקשתו שירות ומידע באמצעות אמצעי עזר או אמצעי חלופי. ההחלטה לגבי אמצעי העזר או שירות העזר שיינתנו לאדם עם מוגבלות תתקבל בכל מקרה על ידי נותן השירות בשיתוף האדם עם המוגבלות.**

סעיף32 לתקנות הנ"ל העוסקות במתן שירות באמצעות טלפון, פקסימיליה, מסרון, דואר, אינטרנט דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר קובע:

(א) נוסף על ביצוע התאמות הנגישות כאמור בתקנה 29, יספק חייב בביצוע התאמות נגישות, לבקשת אדם עם מוגבלות, שירות ומידע על אודות השירות, והכול לפי האמצעים המצויים בידיו **של נותן השירות, של מקבל השירות ובהתאם לאופי השירות, גם באמצעות אחד מאלה:** טלפון, פקסימילה, מסרון, דואר, דואר אלקטרוני או אמצעי דיגיטלי אחר, והכול לפי האמצעים המצויים בידו של נותן השירות ובהתאם לאופי השירות.

(ב) חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יאפשר לאדם עם מוגבלות לפנות אליו לשם קבלת שירות באחד מן האמצעים כאמור בתקנת משנה (א) המצויים בשימוש החייב, בעת הגשת הבקשה וככל שניתן שירות באמצעות אחד מאותם אמצעים.

(ג) מידע לציבור שהותאם באמצעות דפוס עם פישוט לשוני והקלטה עם פישוט לשוני יסופקו גם באמצעות אתר האינטרנט של החייב, אם אתר אינטרנט קיים.

בישראל חיים מאות אלפי אנשים עם מוגבלויות פיזיות, חושיות, קוגניטיביות או נפשיות (למעלה מ – 10% מהאוכלוסייה). זהו ציבור גדול מאד עם פוטנציאל חברתי, כלכלי ותרבותי אדיר בכל התחומים: לימודים, תעסוקה, צריכה ופנאי .ככל הלקוחות זכותם של אנשים עם מוגבלות לקבל שירות הניתן לציבור באותה רמה של איכות הניתנת כל ל אדם והם מצפים שיתייחסו אליהם בשוויון בנימוס ובכבוד .מוקד טלפוני הנגיש גם ללקוחות עם מוגבלות מרחיב משמעותית את אוכלוסיית היעד היכולה לקבל שירות איכותי ומקצועי, משפר את השירות לכל הלקוחות ובו בזמן מאפשר ללקוחות עם מוגבלות לקבל שירות באופן שוויוני ומכובד כנדרש על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות והתקנות הנלוות .מימוש השוויון לאנשים עם מוגבלות, מצריך לעתים ביצוע של התאמות באופן מתן השירות .ההתאמות נדרשות כדי שגם אנשים עם כל סוג של מוגבלות יוכלו ליהנות בעצמאות מרבית מתוצאת השירות ככלל הציבור . **מוקד טלפוני המספק שירות נגיש, יאפשר לאדם עם מוגבלות:**

- לקבל את המידע והשירות הניתן באמצעות המוקד באופן הנגיש עבורו.
- להגיע באופן מכובד בטיחותי ועצמאי למקום אליו הופנה באמצעות המוקד הטלפוני.
- לבצע בעצמאות מרבית את כל הפעולות אותן ניתן בדרך כלל לבצע באמצעות פנייה למוקד הטלפוני.

ממצאים:

הביקורת בדקה הנגשת המוקד לפונים בעלי מוגבלויות. מבדיקת הביקורת עולה כי יש לתקף את האתר ואת דרכי הפנייה למוקד העירוני עבור ציבור הפונים שהינם בעלי צרכים מיוחדים, ליקוי ראיה וכבדי שמיעה.

המלצות:

מומלץ, לבצע סקר בדבר דרכי הנגשת המוקד טלפוני לרבות אמצעי הפנייה למוקד עבור בעלי מוגבלויות. לרבות תיקוף של כל מספרי הטלפון ליצירת קשר ישיר עם המוקד אשר יופיעו באותיות מודגשות באתר העירייה.

10 סקר שביעות רצון

רקע:

סקר שביעות רצון הוא אחד הכלים המשמעותיים ביותר הקיימים בידי ארגון המעוניין לבדוק את שביעות הרצון של לקוחותיו. הכוונה היא שתוך כדי התהליך ניתן יהיה לאתר צרכים סמויים של תושבים כמנוף לשיפור איכות השירות, ולשלב זאת במדידה והערכה של פעילויות שונות.

- ישנן דרכים רבות לבצע סקרים טלפונית, דואר אלקטרוני ומסרון (SMS), סקר אמין ומדויק מייצר למנהלים בארגון תובנות מבוססות נתונים.
- מידת שביעות הרצון של הלקוחות מהשירות.
- זיהוי חולשות וחוזקות של העירייה בקרב התושבים.
- זיהוי תחומים לשיפור ולשימור בפעילות העירייה על פי תפיסת תושביה.

ממצאים:

1. הביקורת בדקה כיצד מבוצע סגירת התלונה לפונה. מבדיקת הביקורת עולה כי לאחר טיפול וסגירת התלונה במוקד התושב מקבל הודעת SMS כי פנייתו נסגרה וטופלה. כמו כן, נכון למועד הביקורת הוקצה עובד האמון על ביצוע שיחות ללקוחות שפנו למוקד כאשר הפנייה יזומה מבוצעת באופן מדגמי לשם מעקב אחר אופן טיפול בפנייה.
2. הביקורת ביקשה לבדוק האם קיים באופן יזום סקר שביעות רצון לתושב, באיזה אופן התושב מקבל זאת? האם קיים דוחות על סקרי שביעות רצון מבדיקת הביקורת עולה נכון למועד הביקורת לא מתקיימים סקרי שביעות רצון באופן ייזום לתושבים באמצעות הודעת SMS, טלפונית ודואר אלקטרוני. נציין, כי למועד הביקורת על פי הנחיית הנהלת העירייה הוקצה עובד שעובד ברשות במחצית משרה (שאינו עובד המוקד) לנושא הבקרה אחר השירות. העובד אחראי בן יתר תפקידיו על ביצוע בדיקות מדגמיות ויצירת קשר מדגמי טלפוני עם הפונים בכדי לבדוק האם הם שבעי רצון מאופן הטיפול בפנייה.

המלצות:

1. מומלץ, לבצע סקר שביעות רצון לתושבים באופן ייזום, באמצעות הודעת SMS,טלפונית ודואר אלקטרוני לאחר סיום הטיפול וסגירת התלונה לשם הפקת לקחים ומדידת שביעות הרצון מאיכות השירות המוקד.
2. מומלץ, לשלוח את סקר שביעות רצון במספר אופנים: לאחר סיום שיחה טלפוני עם נציג השיחות (שליחת סקר על המוקד ובאותו סקר שאלה בנפרד על שביעות רצון על הנציג). הביקורת חשיבות רבה בביצוע סקר שביעות רצון של התושב, כאשר תושב אינו שבע רצון מהשירות באמצעות הסקר ניתן לגלות זאת, ולשפר את חווית ואיכות השירות של התושב. בנוסף באמצעות סקר אי שביעות רצון ניתן בעתיד להפחית את תלונות הציבור, הן על המוקד העירוני והן על המחלקות השונות בעירייה בטרם פניה אל אחראי תלונות הציבור תלונות הציבור בעירייה וגורמים מחוץ לה.

11 השימוש במאגר המידע ככלי ניהולי

רקע:

אחד מתפקידי המוקד הינו לרכז את המידע הנצבר בערכות מידע הממוחשבות כך שיהיה אפשר לעבד אותו, להסיק ממנו מסקנות ולהפיק משמעויות שונות לעבודת העירייה. הביקורת מדגישה את כמויות המידע העצומות הנאספות במוקד, כמויות מידע המאפשרות ניתוח של הפניות , מדידת רמת השירות ושביעות הרצון וכן כשלי שירות אפשריים ואפשרות לזהות מגמות ולבצע תחזיות בכדי לתת להנהלת העירייה כלים לקבלת החלטות מושכלות.

על פי חוברת הדרכה שהוציא משרד הפנים בשנת 2021 על מנהל המוקד לרכז את המידע הנצבר במוקד, בעזרת מערכות המידע הממוחשבות, כך שיהיה אפשר לעבד אותו, להסיק ממנו מסקנות ולהפיק משמעויות שונות לעבודת הרשות המקומית. כמו כן עליו לרכז את המידע ולהציג אותו לפני הנהלת הרשות המקומית באופן נגיש, ברור ומותאם .כדי לעשות זאת על מנהל המוקד לוודא שהמידע המוזן במערכות יקודד באופן שיאפשר את הפיכתו לידע ניהולי מעשי.

מנהל המוקד צריך לעבד את הידע לכדי תמונת מצב ברורה, עדכנית ומותאמת להנהלת הרשות המקומית כך שתאפשר לזהות ליקויים בתפקוד הרשות מבעוד מועד, לקבל החלטות הנוגעות לשיפור ממשקי עבודה פנים-ארגוניים, לשיפור תהליכים ושיטות עבודה, לתכנן מראש פיתוח שירותים נוספים לתושב או היערכות לקראת מגמה המתפתחת בשטח. פעולות אלו מאפשרות למוקד לשמש זרז לטיב השירותים שהרשות מעניקה לתושביה ולסייע להנהלת הרשות ולגורמי ממשק חיצוניים להיערך נכון לאירועי שגרה ולאירועי חירום לשם ניהול המידע באופן מיטבי.

ממצאים:

הביקורת בדקה אופן הפצת דוחות ניהוליים וכן תדירות הפצת הדוחות וכן איזה מידע ניהולי מופץ להנהלת הרשות. מבדיקת הביקורת עולה כי מנהל המוקד העירוני מפיץ למנהלי הרלוונטיים דוחות של פניות פתוחות. עם זאת , אין בדוחות הניהוליים מידע בדבר אופן דרך הפנייה, זמני המתנה כמות שיחות ננטשות וכ״ו.

המלצות:

הביקורת ממליצה כי יש להפיק דוחות מסכמים להנהלת העיר: דוח יומי, שבועי וחודשי עם פרמטים השונים: כמה פניות התקבלו (עם פילוח של דרכי פניה אתר העיריה, אפליקציה, וואטצאפ וכו') כמות שיחות נכנסות, כמות שיחות יוצאות, כמות שיחות ננטשות, זמן המתנה ומשך זמן השיחה.

<u>סיכום וריכוז והמלצות</u>

1. ממצאי הביקורת מלמדים כי קיים עוד מקום לשיפור בתהליכים הקשורים לניהול וטיפול הפניות למוקד העירוני, גם במסגרת המשאבים הקיימים כגון: תיקוף של כל מספרי הטלפון ליצירת קשר ישיר עם המוקד אשר יופיעו באותיות מודגשות באתר העירייה.
2. מהביקורת עולה כי עיריית "נוף הגליל" **הקדישה את המחשבה, האמצעים ואפיון דרך הפעולה ,לקיום מוקד עירוני מתקדם ויעיל לרווחת התושבים באמצעות שימוש באפליקציה, וואטצאפ וכו', אך עדיין יש מקום לשיפור חווית הלקוח באמצעות כלים טכנולוגיים.** הביקורת ממליצה להוסיף דרכי התקשורת נוספים עם המוקד העירוני והעירייה, לדוגמה: צ'ט רובוטי או אנושי. בנוסף הביקורת ממליצה כי יש לעודד את התושבים בשימוש באפליקציה בפניות אליה על ידי שיווק באתר העירייה, בפייסבוק וכ"ו. כמו כן, הפנייה של המוקדן לתושב בסיום השיחה או באמצעות הנתב עם הסבר על האפשרות לקבלת מענה באפליקציה. דרכי התקשרות האלו יכולים לסייע בקיצור זמני המתנה, מניעת שיחות חוזרות, בשיפור השירות ואיכות השירות.
3. הביקורת מציינת כי קיים מידע לפונה בשפות שונות כגון: ערבית, רוסית.
4. מומלץ, לפעול ליישום זמני התקן (זמן תגובה לטיפול SLA),למען שיפור השירות ואיכות השירות.
5. הביקורת ממליצה שקיפות מלאה מול התושבים באמצעות נתב שיחות אשר ניתן יהיה לשמוע את זמן ההמתנה הצפוי <u>והוספת שירות השיחה החוזרת.</u>
6. הביקורת רואה חשיבות רבה בהפקת דוחות ושקיפות לנציגים על עבודתם בנושאים: זמן חיבור למערכת יומי, חודשי, מספר שיחות שעוברו למוקדים אחרים כגון משטרה, כיבוי אש כיו"ב, ממוצע זמן שיחה, ממוצע כמות שיחות לשעה, כמות תיעודיים אל מול שיחות, זמן הפסקה וכמות טיפולים בפניות. הביקורת ממליצה כי יש להפיק דוח זה באופן יזום כל שעה ובכל סוף יום, על מנת לשקף לנציגי המוקד ולהנהלת העיר את הנתונים. בנוסף, הביקורת ממליצה לצורך בקרה ושיפור תפוקת הנציגות והתייעלות המוקד, להציג את הנתונים בכל שיחת משוב לנציגי המוקד.
7. הביקורת ממליצה לבצע סקר שביעות רצון לתושבים באופן ייזום, באמצעות הודעת SMS,טלפונית ודואר אלקטרוני.
8. הביקורת ממליצה כי יש להפיק דוחות מסכמים להנהלת העיר: דוח יומי, שבועי וחודשי עם פרמטים השונים: כמה פניות התקבלו (פילוח של דרכי פניה אתר העיריה, אפליקציה, וואטסאפ וכו') כמות שיחות נכנסות, כמות שיחות יוצאות, כמות שיחות ננטשות, זמן המתנה, משך זמן שיחה.

נספחים

נספח-א פילוח פניות שהתקבלו במוקד בשנת 2021

מחלקה	סהכ פניות	אחוז מתוך הסהכ	מס' פניות פתוחות	מס' פניות סגורות	אחוז סגורות
שיטור עירוני	3345	20.70%	0	3345	100.00%
תברואה	2228	13.80%	0	2228	100.00%
גנים ונוף	1690	10.50%	0	1690	100.00%
פיקוח עירוני	1504	9.30%	0	1504	100.00%
נקיון	1379	8.50%	0	1379	100.00%
מחשוב	1114	6.90%	0	1114	100.00%
וטרינרית	1030	6.40%	0	1030	100.00%
חשמל	670	4.10%	3	667	99.60%
משטרה	567	3.50%	0	567	100.00%
הנדסה-בצוע	501	3.10%	1	500	99.80%
שרותים טכניים	400	2.50%	0	400	100.00%
פיקוח חניה	361	2.20%	0	361	100.00%
מוסח טכני	244	1.50%	0	244	100.00%
מוקד עירוני	201	1.20%	0	201	100.00%
רישוי ופיקוח בנייה	179	1.10%	20	159	88.80%
הנדסה-מים	115	0.70%	0	115	100.00%
מי נע	92	0.60%	0	92	100.00%
חירום	82	0.50%	0	82	100.00%
מדור פארק משחקים	77	0.50%	1	76	98.70%
כבוי אש	67	0.40%	0	67	100.00%
חברת רמזורים	45	0.30%	0	45	100.00%
ללא מחלקה	39	0.20%	5	34	87.20%
חברת חשמל	35	0.20%	0	35	100.00%
משפחה וקהילה	32	0.20%	0	32	100.00%
קבט מוסח	29	0.20%	0	29	100.00%
מעצ	24	0.10%	0	24	100.00%
אב הבית	14	0.10%	0	14	100.00%
בזק	14	0.10%	0	14	100.00%
מוקד ש.א.ש	14	0.10%	0	14	100.00%
מדא	14	0.10%	0	14	100.00%
רשוי עסקים	12	0.10%	1	11	91.70%
בית עלמין	11	0.10%	0	11	100.00%
איכות הסביבה	7	0.00%	0	7	100.00%
מרכז גישור	6	0.00%	0	6	100.00%
פארק עירוני	5	0.00%	0	5	100.00%
חינוך	5	0.00%	0	5	100.00%
רובעים	3	0.00%	0	3	100.00%
שילוט	2	0.00%	0	2	100.00%

מחלקה	סהכ פניות	אחוז מתוך הסהכ	מס' פניות פתוחות	מס' פניות סגורות	אחוז סגורות
עמידר	2	0.00%	0	2	100.00%
תביעות נזיקין	2	0.00%	0	2	100.00%
סה"כ	**16161**	**-**	**31**	**16130**	

נספח ב -פילוח תלונות שהתקבלו במוקד בשנת 2020

מחלקה	סהכ פניות	אחוז מתוך הסהכ	מס' פניות פתוחות	מס' פניות סגורות
שיטור עירוני	4008	22.00%	18	3990
תברואה	2469	13.60%	493	1976
גנים ונוף	2250	12.40%	743	1507
פיקוח עירוני	2054	11.30%	247	1807
נקיון	1486	8.20%	324	1162
מחשוב	1113	6.10%	5	1108
וטרינרית	996	5.50%	8	988
חשמל	740	4.10%	117	623
שרותים טכניים	557	3.10%	135	422
פיקוח חניה	432	2.40%	12	420
הנדסה-בצוע	354	1.90%	49	305
מוסח טכני	340	1.90%	1	339
משטרה	266	1.50%	8	258
מוקד עירוני	240	1.30%	5	235
רישוי ופיקוח בנייה	172	0.90%	103	69
הנדסה-מים	120	0.70%	5	115
מחלקה ללא	103	0.60%	20	83
מי נע	87	0.50%	7	80
מדור פארק משחקים	77	0.40%	10	67
כבוי אש	69	0.40%	3	66
חברת רמזורים	42	0.20%	15	27
רובעים	30	0.20%	26	4
מעצ	27	0.10%	9	18
חינוך	27	0.10%	21	6
משפחה וקהילה	22	0.10%	17	5
חברת חשמל	21	0.10%	4	17
בזק	19	0.10%	1	18
אב הבית	17	0.10%	3	14
רשוי עסקים	15	0.10%	13	2
מוקד ש.א.ש	13	0.10%	0	13
מדא	10	0.10%	1	9
בית עלמין	8	0.00%	6	2
חירום	7	0.00%	7	0
קבט מוסח	7	0.00%	6	1
איכות הסביבה	3	0.00%	3	0
מוקד גשש	1	0.00%	1	0
פארק עירוני	1	0.00%	0	1
תביעות נזיקין	1	0.00%	1	0
עמידר	1	0.00%	1	0
שילוט	1	0.00%	1	0

מחלקה	סהכ פניות	אחוז מתוך הסהכ	מס' פניות פתוחות	מס' פניות סגורות
נכסים	1	0.00%	1	0
מוקד 007	1	0.00%	1	0
סהכ	**18,208**	**-**	**2,451**	**15,757**

נספח -ג פילוח התלונות שהתקבלו במוקד בשנת 2019

מחלקה	סהכ קריאות	אחוז מתוך הסהכ	מס' קריאות פתוחות	מס' קריאות סגורות
שיטור עירוני	4732	26.40%	11	4719
פיקוח עירוני	2492	13.90%	33	2459
גנים ונוף	1770	9.90%	105	1665
תברואה	1721	9.60%	51	1670
נקיון	1362	7.60%	35	1327
מחשוב	1092	6.10%	4	1088
וטרינרית	943	5.30%	5	938
חשמל	867	4.80%	42	823
שרותים טכניים	627	3.50%	17	610
מוסח טכני	543	3.00%	0	543
הנדסה-בצוע	342	1.90%	186	156
פיקוח חניה	263	1.50%	20	243
מוקד עירוני	154	0.90%	11	143
משטרה	137	0.80%	27	110
מי נע	122	0.70%	7	115
הנדסה-מים	87	0.50%	13	74
רישוי ופיקוח בנייה	87	0.50%	50	36
מדור פארק משחקים	83	0.50%	10	73
רובעים	76	0.40%	29	47
חברת רמזורים	65	0.40%	8	57
כבוי אש	52	0.30%	4	48
מוקד ש.א.ש	40	0.20%	1	39
מחלקה ללא	37	0.20%	0	37
חינוך	33	0.20%	17	16
אב הבית	30	0.20%	4	26
מעצ	29	0.20%	6	23
משפחה וקהילה	28	0.20%	7	20
חברת חשמל	14	0.10%	1	13
איכות הסביבה	13	0.10%	3	10
מחלקה ללא	11	0.10%	1	10
בזק	11	0.10%	1	10
מחלקה ללא	10	0.10%	0	10
מדא	9	0.10%	1	8
רשוי עסקים	9	0.10%	5	4
חירום	9	0.10%	7	2
בית עלמין	8	0.00%	2	6
תביעות נזיקין	6	0.00%	2	4
קבט מוסח	2	0.00%	1	1
מחלקה ללא	1	0.00%	0	1
מוקד 007	1	0.00%	1	0

מחלקה	סהכ קריאות	אחוז מתוך הסהכ	מס' קריאות פתוחות	מס' קריאות סגורות
מחלקה ללא	1	0.00%	0	1
מוקד גשש	1	0.00%	1	0
נכסים	1	0.00%	0	1
עמידר	1	0.00%	0	1
סהכ	**17922**	**-**	**729**	**17187**



דו"ח ביקורת בנושא:

הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים שנים 2022-2023

דוח ביקורת הצבת מכשירי החייאה "דפיברילטורים" במקומות ציבוריים בעיריית נוף הגליל:

כללי:

בישראל מתועדים כ-8,000 מקרים של דום לב מדי שנה. רק אחוזים בודדים מתוכם שורדים וממשיכים לחיות חיים תקינים. מחלות לב הן הגורם מספר אחת לתמותה בעולם; סטטיסטיקה שלצערנו לא השתנתה כבר שנים רבות. דום לב עלול להתרחש בשל מספר סיבות, כגון אוטם שריר הלב, מומים מולדים ועוד.

דום לב, או "מוות פתאומי כתוצאה מהתקפת לב" כפי שהיא מכונת לעיתים הנה גורם המוות העיקרי בעולם. בישראל נפטרים מדי שנה כ 10,000 אנשים מדום לב, פי 15 – 20 מתאונות דרכים. דם לב יכול לפגוע בכל אחד, ללא אזהרה מוקדמת, אפילו באנשים שעל פניו נראים כבריאים. לפי הסטטיסטיקה הרפואית לפחות 50% מקורבנות דום הלב קיבלו זאת ללא התרעה מוקדמת. מקרים אלו קורים בעיקר בעבודה או בבית ופחות בבית החולים.

מכשיר AED – Automatic External Defibrilator מאפשר לכל אדם, שעבר הכשרה קצרה ביותר, להציל חיים. השימוש במכשיר מתבצע במצב חירום בו לקה אדם בדום לב. השימוש בדפיברילטור נעשה באופן חיצוני ואינו מצריך ניסיון רפואי קודם. המכשיר מזהה את הפרעת קצב הלב, נותן הוראה בדיבור, בעברית, ובחיווי לביצוע שוק חשמל באמצעות שני לוחות בגודל כף-יד (פדים) המונחים על חזה המטופל, מסדיר את קצב לב המטופל ובכך יוצר סיכוי מרבי להצלחת ההחייאה. יש מגבלה אחת: השוק החשמלי חייב להינתן בתוך שבע הדקות הראשונות מתחילת אירוע דום הלב, הפעלת הדפיברילטור בתוך דקה מרגע ההתמוטטות עשויה להציל 90% מהאנשים הלוקים בדום לב.

במקרים אלה לזמן יש תפקיד קריטי וכל דקה שחולפת מהאירוע ועד להסדרת הדופק מקטינה את הסיכוי לשרוד בעשרה אחוזים. השימוש בדפיברילטור (מכשיר המחזיר קצב לב לפעולה סדירה על ידי מתן שוק חשמלי ללב (הוא אחת מהדרכים המוכחות היחידות להחיות אדם שנמצא בדום לב והוא עדיין במצב של פרפור חדרים או טכיקרדיה חדרית) דופק מהיר בזמן הגעת הצוות הרפואי.

בשנת 2008 נחקק בישראל חוק הדפיברילטורים, המחייב כל מקום ציבורי עם יותר מ-500 בני אדם להציב מכשיר החייאה אוטומטי (וכמו כן גם במטוסים ובאוניות עם יותר מ-100 איש, וכן בתי מלון עם יותר מ-250 איש). חוקים דומים נחקקו בשנים קודמות במדינות אחרות, שבעקבות זאת דיווחו על גידול של עשרות אחוזים בהצלת חיים. אומנם בישראל החוק מיושם חלקית, ולמרות זאת חייהם של רבים מספור כבר ניצלו הודות לו.

חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר. המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים, בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו"ב. זהו בעצם חוק המחייב החזקה של דפיברילטור אוטומטי העומד בתקני משרד הבריאות. לפי חוק זה, בעל העסק או המקום הציבורי חייב להיות במעקב ולבדוק באופן שוטף כי המכשיר תקין.

על מנת שיהיה קל ונוח להשתמש בדפיברילטור בעת הצורך, יש צורך בהוראות שימוש ברורות ובשילוט ליד המכשיר ; על המכשיר להיות מוחזק במקום נגיש ומרכזי. כמו כן, על מנת שיידעו כיצד להשתמש במכשיר בעת הצורך, על העובדים במקום לעבור קורס החייאה.

באם במקום ציבורי לא מוחזק דפיברילטור, או שבעלה המקום אינו דואג לתקינות המכשיר באופן שוטף, זוהי עבירה על החוק לכל דבר וענין אשר בעקבותיה בעל המקום יחויב בקנס של 10,000 ₪ בפעם הראשונה שנתפס. אם הדבר קורה שוב – יהיה גובה הקנס 30,000 ₪.

<u>במקומות ציבוריים הבאים חלה חובה להציב מכשיר החייאה אחד לפחות, ולדאוג לתקינותו:</u>

- קניונים שנמצאים במבנה מקורה וסגור עם כניסה משותפת ולפחות 10 בתי עסק או שטח כולל של לפחות 1,000 מ״ר.
- משרדי ממשלה ורשויות מקומיות שביום רגיל של קבלת קהל מבקרים בהם 500 איש לפחות.
- שדות תעופה ונמלים.
- אוניות המיועדות ל-100 נוסעים לפחות ומטוסים עם 100 מושבים לפחות.
- תחנות מרכזיות (מסופי תחבורה ציבורית שיוצא מהם לפחות קו שירות בין-עירוני אחד).
- תחנות רכבת שמבקרים בהן 500 איש לפחות ביום רגיל.
- מקומות עבודה שמועסקים בהם 500 עובדים לפחות.
- אצטדיוני ספורט עם 500 מושבים לפחות.
- מכוני כושר עם 500 מתאמנים קבועים לפחות.
- בתי אבות.
- בתי דיור מוגן.
- בתי סוהר ובתי מעצר .
- בתי מלון עם 250 חדרי אירוח לפחות.
- מקומות רחצה מוכרזים ובריכות שחייה ציבוריות.
- מוסדות להשכלה גבוהה שלומדים בהם לפחות 500 סטודנטים.
- אולמות שמחה, גני אירועים ומרכזי כנסים המיועדים ל-500 אורחים לפחות.

בשנת 2014 הותקנו תקנות הקרויות ״תקנות הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים התשע״ד-2014 .״התקנות קובעות את מספר המכשירים שיוצבו בכל מקום ציבורי ואת מיקומם וכן מטילות חובה על הצבת שילוט מתאים לתפעול המכשירים .כן קובעות התקנות כי בכל מקום ציבורי בו מוצב המכשיר צריך להיות אחראי שבודק את תקינותו אחת לשבוע וכן ידאג לביצוע בדיקת תקינות תקופתיות ושליחת תצהיר חתום ומאומת על כך למשרד הכלכלה וזאת לא יאוחר מ-31 בדצמבר בכל שנה.

1. **תקופת הביקורת :**

הביקורת בדברת תחזוקת ובטיחות גני המשחקים הציבוריים "נערכה בהתאם לתוכנית העבודה של הביקורת של מבקר העירייה לשנים 2022- 2023. הביקורת נערכה על פי תקנים מקצועיים מקובלים בביקורת פנימית.

2. **מטרות הביקורת :**

- קיום הוראות הדין והחוק.
- בחינת המשאבים המוקצים.
- לבדוק מעקב ותחזוקה מכשירי ההחייאה.
- לבדוק קיום וביצוע תוכנית הדרכות.

3. **שיטת הביקורת:**

- הביקורת בוצעה באמצעות מדגם של דפיברילטורים ברחבי העיר ובניין העירייה לרבות בתי הספר.

4. **אופן עריכת הביקורת :**

- סקירת דוחות ביקורת קודמים בנושאים רלוונטיים.
- סקירת הוראות החקיקה.
- סיור בבית ספר אורט יגאל אלון ואורט שרת.
- סיור בבניין העירייה.

5. **הבסיס החוקי לעבודת הביקורת:**

- חוק הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים, תשס"ח-2008
- תקנות הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים, תשע"ד-2014.
- חוק לימוד עזרה ראשונה והחזקת מכשירי החייאה וערכות עזרה ראשונה בבתי ספר, תשס"א-2001
- הנחיות משרד החינוך -יידוע בדבר החובה החוקית (שתכנס לתוקף החל מי"ט בניסן תשפ"א, 1.04.2021) :להחזקת ערכת עזרה ראשונה בכל מוסד חינוך (גן ובי"ס) והחזקת מכשיר החייאה במוסדות חינוך בהם לומדים מעל 500 תלמידים מתאריך 7.03.2021 .

6. **עזרים לביצוע הביקורת:**

- דו"ח ביקורת "הצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים" עיריית באר שבע שנת 2016.

7. **<u>רקע ייחודי:</u>**

בתאריך ה-21.7.08 התקבל בקריאה שלישית בכנסת החוק להצבת מכשירי החייאה במקומות ציבוריים. החוק מתייחס למספר רב של מקומות ציבוריים העונים לקריטריונים שנקבעו בחוק. חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר. המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים,

בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו״ב. זהו בעצם חוק המחייב החזקה של דפיברילט חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר.

המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים, בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו״ב.

לפי חוק זה, בעל העסק או המקום הציבורי חייב להיות במעקב ולבדוק באופן שוטף כי המכשיר תקין על מנת שיהיה קל ונוח להשתמש בדפיברילטור בעת הצורך, יש צורך בהוראות שימוש ברורות ובשילוט ליד המכשיר; על המכשיר להיות מוחזק במקום נגיש ומרכזי. כמו כן, על מנת שיידעו כיצד להשתמש במכשיר בעת הצורך, על העובדים במקום לעבור קורס החייאה.

באם במקום ציבורי לא מוחזק דפיברילטור, או שבעלה המקום אינו דואג לתקינות המכשיר באופן שוטף, זוהי עבירה על החוק לכל דבר וענין אשר בעקבותיה בעל המקום יחויב בקנס של 10,000 ₪ אם הדבר קורה שוב – יהיה גובה הקנס 30,000 ₪ לכן ישנה חשיבות רבה לנושא תחזוקת המכישר לרבות בדיקת תקינות הסוללות במכשיר. על מנת שיהיה קל ונוח להשתמש בדפיברילטור בעת הצורך, יש צורך בהוראות שימוש ברורות ובשילוט ליד המכשיר; על המכשיר להיות מוחזק במקום נגיש ומרכזי. כמו כן, על מנת שיידעו כיצד להשתמש במכשיר בעת הצורך, על העובדים במקום לעבור קורס החייאה.

באם במקום ציבורי לא מוחזק דפיברילטור, או שבעלה המקום אינו דואג לתקינות המכשיר באופן שוטף, זוהי עבירה על החוק לכל דבר וענין אשר בעקבותיה בעל המקום יחויב בקנס של 10,000 ₪ בפעם הראשונה שנתפס. אם הדבר קורה שוב – יהיה גובה הקנס 30,000 ₪ עיריית נוף הגליל רכשה במהלך 2020 דפברליטורים והציבה בכל קומה בבנין העירייה דפברילטור וכן במקומות מרכזיים ברחבי העיר לרבות באיצטדיון העירוני וכן בפארק העירוני.

במקרה של דום לב כל שנייה היא קריטית וסיכויי ההישרדות של המטופל גדלים ככל שמקדימים להעניק שוק חשמלי ולחדש את פעילות הלב. שוק חשמלי כזה ניתן באמצעות דפיברילטור, מכשיר החייאה שקיים היום גם בדגמים המיועדים לשימוש לחסרי הכשרה רפואית. בהתאם לחוק, מכשיר דפיברילטור חייב להימצא במקומות ציבוריים שונים והחל משנת 2019 גם בבתי הספר בהם למעלה מ 500 תלמידים. (לפירוט פריסת מכשירי ההחייאה (הדפברילטור) ברחבי העיר ראה נספח- א).

1. **<u>הצבת מכשיר דפיברילטור בבניין העירייה</u>**

<u>רקע:</u>

חוק הצבת מכשירי החייאה במקומות הציבוריים חוקק בשנת 2008 חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר. המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים, בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו"ב. זהו בעצם חוק המחייב החזקה של דפיברילט חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר.

המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים, בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו"ב. זהו בעצם חוק המחייב החזקה של דפיברילטור אוטומטי העומד בתקני משרד הבריאות

הפעולה היעילה ביותר להצלת חייו של אדם מדם לב הנה הלם חשמלי הניתן ללבו של החולה, ואשר תפקידו להחזיר את הלב לפעילות חשמלית. הסיכוי של אדם שלקה בדם לב לשרוד פוחת בכ 10% בכל דקה שעוברת. על מנת להיות אפקטיביים יש להגיש ללוקה בדם לב את הטיפול בהלם חשמלי מיד בדקות הראשונות בהם לקה בלבו.

<u>ממצאים :</u>

הביקורת בדקה הצבת דפרילוטורים בבנין הרשות . מבדיקת הביקורת עולה כי בבנין העירייה מוצבים ב-3 קומות מכישרי הדפבריברילטורי. מיקום מכשיר דפיברילטור **<u>בבנין העירייה בקומות הבאות:</u>**

- קומה 1 כניסה.
- קומה 2 (לשכת ראש העיר).
- קומה 3 .
- קומה 4.

תקין- לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.

מיקום מכשיר הדפיברילטור קומה 3 מיקום דפברילטור מבואה בכניסה למעלית מחלקת קליטה, נכסים, שפ"ע ומבקר תמונה להמחשה :



מיקום מכשיר הדיפברלטור קומה 4 מבואה מעלית מחלקת הנדסה תמונה להמחשה:



2. **<u>ביצוע תוכנית הדרכות לעובדי העירייה לשימוש בדפיברילטור</u>**

<u>רקע:</u>

כאמור חוק הצבת מכשירי החייאה במקומות הציבוריים חוקק בשנת 2008 חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר. המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים, בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו"ב. זהו בעצם חוק המחייב החזקה של דפיברילט חוק זה קובע כי חובה להציב לפחות דפיברילטור אחד במקומות ציבוריים, המיועדים להכיל 500 איש או יותר.

המקומות המחויבים בחוק זה הינם: תחנות רכבת, משרדים ממשלתיים, בתי אבות ודיור מוגן, מרכזי קניות, מוסדות חינוך והשכלה גבוהה, בתי עסק המאכלסים 500 איש ומעלה, מרפאות, בתי סוהר וכיו"ב. זהו בעצם חוק המחייב החזקה של דפיברילטור אוטומטי העומד בתקני משרד הבריאות.

<u>ממצאים:</u>

הביקורת בדקה קיום הדרכות לעובדי העירייה בגין שימוש בדפיברילטור. מבדיקת הביקורת עולה כי עובדי העירייה עברו הדרכה כאשר המכשירים נרכשו הדרכה שבוצעה במספר סבבים. חשיבות ההדרכות והרענון ההנחיות לפעולה במקרה חירום הינו כיוון שלבניין העירייה הינו מבנה ציבור מרכזי המשרת תושבים רבים.

<u>המלצות:</u>

מומלץ, <u>לערוך רענון</u> ההדרכה בקרב עובדי העירייה אחת לשלוש ארבע שנים בגין השימוש במכשיר הדפברילטור.

3. **<u>בדיקת תקינות תקופתית:</u>**

<u>רקע:</u>

בסעיף 8 לתקנות החוק בנוגע לבדיקות תקופתיות נקבע כי: <u>מחזיק מקום ציבורי ימנה אחראי שיבדוק אחת לשבוע את שלמות המכשיר, תקינות הסוללות, את נורת החיווי המעידה על תקינות מכשיר ההחייאה</u> אם ישנה, וכי עמדת מכשיר ההחייאה ניתנת לפתיחה בנקל אם נקבעו לה דלת או סוגר .ג (מחזיק מקום ציבורי יהיה אחראי על תיעוד והחזקה של תוצאות הבדיקה ופירוט תאריכי הבדיקה לפי תקנות משנה)א(ו-)ב (העתק תוצאות הבדיקות מהחודש האחרון, שנערכו לפי תקנת משנה) ב (יוחזקו במקום נגיש בסמוך לעמדת מכשיר ההחייאה; תוצאות הבדיקות שנערכו ב-12 החודשים האחרונים לפחות יוחזקו במשרדי מחזיק המקום הציבורי.

<u>ממצאים:</u>

הביקורת בדקה קיום בדיקות תקופתיות של המכשירים לרבות בבניין העירייה. מבדיקת הביקורת עולה כי יש לבדוק את תקינות המכשירים בבניין העירייה ולתעד את תאריך הבדיקות נציין כי נמסר לביקורת כי במרחב הציבורי מכשירי הדפיברילטור נבדקים על ידי גורם תפעול כגון מגן דויד אדום אשר מקבל חיווי בדבר מצב בו המכשיר אינו תקין ו/או הסוללה במכשיר אינה תקינה.

<u>המלצות:</u>

מומלץ, למנות גורם רלוונטי לבדיקת תקינות המכשירים והסוללות לרבות תקינות הסוללות בפרט בדפיברילטורים המוצבים בבניין העירייה.

תגובת מנכ"ל העירייה:

מקבל את המלצת הביקורת ימונה גורם ייעודי לביצוע בדיקת תקינות.

4. **<u>דיווח</u>**

<u>רקע:</u>

<u>בסעיף 9 לתקנות החוק הדן בדיווח נקבע כי:</u>

מחזיק מקום ציבורי ישלח למשרד הכלכלה לא יאוחר מיום 31 בדצמבר בכל שנה, תצהיר חתום ומאומת על ביצוע בדיקות תקינות למכשיר ההחייאה כאמור בתקנות אלה, על פי הנוסח המפורט בתוספת הרביעית.

<u>ממצאים:</u>

הביקורת בדקה קיום דיווח רלוונטי. מבדיקת הביקורת עולה כי למועד הביקורת בשנים 2022-2023 טרם הוכן דיווח רלוונטי.

<u>המלצות:</u>

מומלץ, להכין דיווח רלוונטי למשרד הכלכלה.

5. **<u>הצבת דפיברילטור במוסדות החינוך</u>**

<u>רקע:</u>

חוק הדפיברילטור מ-2008 אמנם מכליל מוסדות להשכלה, אך הוא מגדיר בפירוש השכלה גבוהה בלבד. הכוונה היא למוסדות על תיכוניים, כגון אוניברסיטאות ומכללות; אלו רק חלק ממוסדות החינוך ואינם כוללים בתי ספר וגנים. בחוק הדפיברילטור אשר חוקק לפני כן, בשנת 2008, כולל אמנם מוסדות להשכלה, אך הגדרה זו מוכוונת אך ורק למוסדות להשכלה גבוהה. בשל כך, חוק הדפיברילטור התייחס למוסדות על תיכוניים, כגון מכללות ואוניברסיטאות, אך לא הכליל גנים ובתי ספר. בשל כך, חוק הדפיברילטור אינו כולל את כל מוסדות החינוך.

כיון שילדים ונוער (עד גיל 18) בדרך כלל אינם מהווים אוכלוסייה בסיכון להתקפי לב, על פניו נדמה כי אין צורך בהחזקת דפיברילטור בבתי ספר. אך אין כך הדבר: היו מקרים מצערים של בני נוער שהגיעו למקרים קריטיים ואף מוות, אשר ניתן היה למנוע באמצעות מכשיר החייאה. לכן, הצורך בדפיברילטור בבתי ספר הוא קריטי. בעקבות מקרים אלו של אירועי לב בקרב בני פחות מ-18, בשנת 2018 אושר החוק המחייב את מוסדות החינוך, ובכללותם בתי ספר, להחזיק מכשיר החייאה. חוק זה רלוונטי אך ורק לבתי ספר בהם לומדים 500 ילדים או יותר.

חוק הדפיברילטור מ-2008 אמנם מכליל מוסדות להשכלה, אך הוא מגדיר בפירוש השכלה גבוהה בלבד .הכוונה היא למוסדות על תיכוניים, כגון אוניברסיטאות ומכללות; אלו רק חלק ממוסדות החינוך ואינם כוללים בתי ספר וגנים.

כיון שילדים ונוער (עד גיל 18) בדרך כלל אינם מהווים אוכלוסייה בסיכון להתקפי לב, על פניו נדמה כי אין צורך בהחזקת דפיברילטור בבתי ספר. אך אין כך הדבר: היו מקרים מצערים של בני נוער שהגיעו למקרים קריטיים ואף מוות, אשר ניתן היה למנוע באמצעות מכשיר החייאה. לכן, הצורך בדפיברילטור בבתי ספר הוא קריטי. בעקבות מקרים אלו של אירועי לב בקרב בני פחות מ-18, בשנת 2018 אושר החוק המחייב את מוסדות החינוך ,ובכללותם בתי ספר, להחזיק מכשיר החייאה. חוק זה רלוונטי אך ורק לבתי ספר בהם לומדים 500 ילדים או יותר.

חוק לימוד עזרה ראשונה והחזקת מכשירי החייאה וערכות עזרה ראשונה בבתי ספר, תשס"א-2001
בסעיף 3 -א לחוק להלן: הצבת מכשיר החייאה (תיקון מס' 1) תשע"ח-2018
מחזיק שבבית ספר בהחזקתו לומדים יותר מ-500 תלמידים יציב בבית הספר מכשיר החייאה אחד לפחות במקום מרכזי ונגיש; השר, באישור ועדת החינוך התרבות והספורט של הכנסת, יקבע הוראות לעניין מיקום מכשיר ההחייאה והשילוט המפנה אליו וכן לעניין הדאגה לתקינותו; כמו כן, רשאי השר לקבוע בתי ספר שלגביהם תהיה חובה להציב יותר ממכשיר החייאה אחד.

מחזיק שבבית ספר בהחזקתו לומדים יותר מ-500 תלמידים יציב בבית הספר מכשיר החייאה אחד לפחות במקום מרכזי ונגיש; השר, באישור ועדת החינוך התרבות והספורט של הכנסת, יקבע הוראות לעניין מיקום מכשיר ההחייאה והשילוט המפנה אליו וכן לעניין הדאגה לתקינותו; כמו כן, רשאי השר לקבוע בתי ספר שלגביהם תהיה חובה להציב יותר ממכשיר החייאה אחד.
על פי הנחיות משרד החינוך יידוע בדבר החובה החוקית שתכנס לתוקף החל מי"ט בניסן תשפ"א, 1.04.2021 בדבר החזקת ערכת עזרה ראשונה בכל מוסד חינוך (גן ובי"ס) והחזקת מכשיר החייאה במוסדות חינוך בהם לומדים מעל 500 תלמידים. הרשות המקומית/בעלות <u>שבבית ספר בהחזקתה לומדים יותר מ- 500 תלמידים, בסעיף 5 נקבע:</u>
א. הרשות המקומית/בעלות שבבית ספר בהחזקתה לומדים יותר מ- 500 תלמידים, תציב מכשיר החייאה אחד לפחות, במקום מרכזי ונגיש בכל שעות הפעילות בתוך בית הספר.
ב. יש לוודא שהמכשיר לא נמצא בחדר נעול וכי הוא זמין לשימוש.
ג. יש להציב את מכשיר ההחייאה בתוך ארון קבוע ייעודי לאחסון מכשיר החייאה שניתן לפתוח אותו ולהוציא ממנו את מכשיר ההחייאה בקלות.
ד. ארון מכשיר החייאה יוצב בגובה שלא יפחת מ- 140 ולא יעלה על 160 סנטימטרים מגובה הרצפה.
ה. דגשי בטיחות להצבת הארון:
עמדת מכשיר החייאה תוצב באופן ובמיקום בטיחותיים שאינם מסכנים את התלמידים- יש לשקול בכובד ראש את סוגיית הבטיחות בעת בחירת המיקום.

<u>ממצאים:</u>
בחודש 05.20223 הביקורת ערכה סיור בשני בתי הספר העל תיכוניים של רשת אורט ברחבי העיר אשר מספר תלמידהם גבוה מ-500 תלמידים ובהם חלה חובה להחזיר מכשיר החייאה.
<u>מבדיקת הביקורת עולה כי:</u>
1. בבית ספר אורט יגאל אלון קיימים 2 מכשיר דפברילטוריים האחד בחטיבת הביניים והשני בחטיבה העליונה.

2. בבית ספר אורט שרת קיים מכשיר דפיברילטור.

תקין - לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.



<u>מכשיר דפברילטור בבית ספר אורט יגאל אלון (חטיבת ביניים)</u>



<u>מכשר דפיברילטור בבית ספר אורט יגאל אלון (חטיבה עליונה)</u>





מכשיר דפברילטור בבית ספר אורט משה שרת



5.1 בדיקת תקינות תקופתית של הדפיברילטור במוסדות החינוך

רקע:

על פי הנחיות משרד החינוך יידוע בדבר החובה החוקית שתכנס לתוקף החל מי״ט בניסן תשפ״א, 1.04.2021 בדבר החזקת ערכת עזרה ראשונה בכל מוסד חינוך (גן ובי״ס) והחזקת מכשיר החייאה במוסדות חינוך בהם לומדים מעל 500 תלמידים. הרשות המקומית/בעלות שבבית ספר בהחזקתה לומדים יותר מ- 500 תלמידים, בסעיף 6 נקבע:

א. הרשות המקומית/בעלות שבית ספר בהחזקתה תדאג לתקינות מכשיר ההחייאה ותוודא קיום בדיקת תקינות תקופתית על ידי גורם מקצועי חיצוני נציג מקצועי של היצרן או היבואן של המכשיר בהתאם להוראות היצרן.

ב. הרשות המקומית/בעלות שבית ספר בהחזקתה תמנה אחראי שיבדוק אחת לשבוע את שלמות המכשיר, תקינות הסוללות, את נורת החיווי המעידה על תקינות מכשיר ההחייאה, אם ישנה, את הימצאות המדבקות הנדרשות להפעלת המכשיר וכן את תוקפן וכי עמדת מכשיר ההחייאה ניתנת

לפתיחה בנקל אם נקבעו לה דלת או סוגר. אם מצא האחראי במהלך בדיקה זו כי מסתיים תוקף המדבקות- ידאג להחליפן לפני פקיעת תוקפן.

ממצאים:

הביקורת בדקה קיום אחראי לבדיקת תקינות מכישיר הדפברילטור בחטיבות הביניים ברחבי העיר בהן לומדים 500 תלימידים ומעלה:

מבדיקת הביקרות אורט משה שרת מול המנהל האדמינסטרטיבי עולה נכון למועד הביקות טרם בוצע תיעוד של בדיקות בדבר תקינות המכשיר ויבוצע לאור הערת הביקורת.

נציין כי בבית ספר יגאל אלון (חטיבה ביניים (נמסר לביקורת ע"י המנהל כי הוא פרמדיק בהכשרתו ומבצע ביקה של תקינות המכשיר והסוללות אך הנושא לא מתעוד. בבית ספר יגאל אלון (חטיבה עליונה) אמרו לביקורת כי בעקבות הערת הביקורת ימנו נציג מטעמם שיהיה אחראי לבדיקת תקינות המכשיר וכמו כן, יתעדו את מועד הבדיקה וכי הם מקפידים להחליף סוללה למכישר הדיפברילטור מדי חצי שנה.

<u>המלצות:</u>

1. מומלץ, לדאוג לתקינותו של מכשיר ההחייאה לוודא שתתקיים בדיקת תקינות תקופתית על ידי גורם מקצועי חיצוני.
2. מומלץ, כי בתי הספר ימנו נציג מטעמם יתעדו את מועד הבדיקה שמבצועת וכן בדיקה בדבר שלמות המכשיר ותקינות הסוללות ונורת החיווי .

5.2 <u>שילוט מכוון אל מיקום הדפיברילטור במוסדות חינוך:</u>

<u>רקע:</u>

על פי הנחיות משרד החינוך יידוע בדבר החובה החוקית שתכנס לתוקף החל מי"ט בניסן תשפ"א, 1.04.2021 בדבר החזקת ערכת עזרה ראשונה בכל מוסד חינוך (גן ובי"ס) והחזקת מכשיר החייאה במוסדות חינוך בהם לומדים מעל 500 תלמידים. הרשות המקומית/בעלות <u>שבבית ספר בהחזקתה לומדים יותר מ- 500 תלמידים, בסעיף 7 נקבע:</u>

א. הרשות המקומית/בעלות שבית ספר בהחזקתה תציב שלט המכוון אל מכשיר ההחייאה שלט במקום בולט לעין, על פי האמור להלן:

א. במבנה בית הספר - בגרמי המדרגות בכל קומה, בין אם הוצבה בקומה עמדת מכשיר החייאה, ובין אם לאו, באופן שהמרחק בין שלט לשלט באותה קומה לא יעלה על 50 מטרים; בסמוך לכניסה לבית הספר וכן לכל פתח מבנה של בית הספר, ככל שקיימים לבית הספר מספר מבנים.

ב. הרשות המקומית/בעלות שבית ספר בהחזקתה תציב בצמוד לעמדת מכשיר החייאה, במקום בולט לעין, שלט המפרט את סדר הפעולות לטיפול באדם הזקוק לטיפול באמצעות מכשיר החייאה.

ממצאים:

מבדיקה שביצעה הביקורת בבית ספר אורט יגאל שרת ואורת יגאל אלון בסיור בחודש 05.2023 נמצא כי נכון למועד הביקורת אין שילוט מכוון למיקום הדפברילטור ברחבי המוסד החינוכי.

המלצות:

מומלץ, להציב ברחבי בית הספר אורט יגאל אלון ואורט שרת שלטים המכוונים אל מקום הימצאות מיקום הדפיברילטור שיהיה נגיש לכלל המבקרים במוסדות החינוך .

נספחים

נספח – א מיקום מכשירי החייאה (דפיברילטור) בתחומי המוניציפלי של נוף הגליל

מספר	פריסת הדפיברילטור	מיקום הדפיברילטור
1	על דוכן מפעל הפיס, מול חנות צעצועי דניאל. דרך חטיבות\ פינת שד׳ השושנים	המתחם
2	הקשתות-עמדת טלפון ציבורי	שדרות השושנים 24
3	על דוכן מפעל הפיס חרוד פינת חצב	מרכז דדו
4	יזרעאל\חרוד עמדת טלפון ציבורי	מרכז יום לקשיש
5	ליד מרכז שיקום גריאטרי. גלעד 24	רחוב גלעד
6	פינת רחוב דליה\כרכום	הר יונה
7	רחוב עצמון צמוד למגדל רסקו	מרכז רסקו
8	צמוד לקיר המתנ״ס	מתנ״ס כרמים
9	מפעל שטראוס, מנחם אריאב 10 - ליד עמדת חיטוי	מפעל שטראוס
10	כרמל 25, בקומת הקרקע ליד חדר אוכל	קיבוץ משעול
11	העבודה 1-מרכזה, קומה 1 ליד המעליות	מרכזה
12	על דוכן הפיס-מרכז מסחרי מול מלון פלאזה	חרמון 1- פלאזה
13	עמדת טלפון ציבורי- על גב קיר מוזיאון השואה	בית הכנסת הגדול
14	פארק עירוני- נוף פארק	פארק משחקים
15	אצטדיון הכדורגל העירוני	רחוב חצב



דו"ח ביקורת בנושא:

מניעת ואכיפת העישון במקומות ציבוריים בשנים 2019-2021

דוח ביקורת בנושא מניעת ואכיפת העישון במקומות ציבוריים:

כללי:

החוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, התשמ״ג 1983 אוסר על עישון במקומות ציבוריים כגון בתי עסק, אולמות אירועים, בריכות שחייה וחדרי כושר, משרדים ועוד. (לפירוט ראה נספחים-א-ב).

ב 7- לנובמבר 2007, נכנס לתוקף התיקון לחוק מניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון. ב 29- למאי 2012 הורחב החוק באישור ועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת ובוצעו שינויים בתוספת לחוק. מטרתו של חוק זה למנוע את העישון במקומות ציבוריים ואת חשיפת הציבור לעישון כפוי, הגורמת למוות, למחלות ולנכות.

על פי דוח משרד הבריאות לשנת 2020 העישון הינו מהגורמים המובילים לתחלואה ותמותה ומהווה גורם סיכון למחלות רבות. דו״ח שר הבריאות על העישון בישראל 2020, מוגש לציבור במטרה להציג את תמונת המצב העדכנית על מגפת העישון בישראל.

בהתאם לכך משרד הבריאות נחוש להמשיך ולפעול לצמצום תופעת העישון האקטיבי והעישון הכפוי בפעילות רחבת היקף במסגרת התכנית הלאומית לצמצום העישון ונזקיו. יישומה של תכנית זו כלל בשנים האחרונות פעילות רגולטורית רחבה אשר הציבה את ישראל במקום טוב בהשוואה למדינות העולם המערבי וכן בהובלה לגבי החלת הרגולציה על הטבק גם על סיגריות אלקטרוניות, הגבלה על ריכוז ניקוטין, הרחבת ההגבלות על עישון במקומות ציבוריים ויישום מלא של החוק, איסור פרסומות והגבלת שיווק מוצרי טבק ועישון, תשמ״ג – 1983. כל זאת לצד הקמת המוקד הטלפוני לגמילה מעישון בתחילת שנת 2020 שאפשר הרחבה והנגשה נוספים למגוון דרכי הסיוע בגמילה מעישון הניתנים במסגרת סל שירותי הבריאות.

בדוח השנתי מובאים נתונים על מגפת העישון באוכלוסייה הכללית, נתונים מעודכנים על עישון סיגריות ונרגילה בקרב בני הנוער, עישון בקרב חיילי צה״ל, סקירה מקיפה על פעילויות המניעה והמאמצים הרבים המושקעים בהן, המשותפים למשרדי הבריאות, החינוך, האוצר, צה״ל, קופות החולים וגופים רבים נוספים.

בנוסף מציג הדוח סקירה על פעילות החקיקה והאכיפה בתחום העישון, על הגמילה מעישון בישראל ונתונים כלכליים שונים ביחס לעישון, בהם הכנסות המדינה ממיסים על טבק, צריכת הסיגריות הלאומית והיקף ההשקעה של תעשיית הסיגריות לקידום ועידוד העישון בקרב צעירים ובכלל.

שיעורי העישון המדווחים לשנת 2020 נשענים על בסיס ממצאי ״סקר בריאות לאומי בישראל - שנערך על ידי המרכז הלאומי לבקרת מחלות (המלב״ם), משרד הבריאות בתקופה שבין דצמבר 2018 ועד מרץ 2020. בשנת 2020 לא נצפתה ירידה בשיעורי העישון, והנתונים מצביעים ש – 20.1% מהאוכלוסייה הבוגרת , מעל גיל 21, בישראל מדווחים על היותם מעשנים (שיעור גבוה יותר בקרב גברים לעומת נשים ובקרב ערבים בהשוואה ליהודים).

- שיעור העישון בגברים היה גבוה מהשיעור בנשים: 25.6% לעומת 14.8%
- שיעור העישון בערבים היה גבוה מהשיעור ביהודים: 24.4% לעומת 19.1%
- ההשוואה בין יהודים לערבים אינה משקפת את המצב במלואו בשל שיעורי עישון גבוהים יותר בגברים ערבים 38.2% בהשוואה לגברים יהודים 22.6% לצד שיעורי עישון נמוכים יותר בנשים ערביות 10.2% בהשוואה לנשים יהודיות 15.8%.

- בכלל האוכלוסייה נצפו שיעורי עישון נמוכים יותר אצל מרואיינים בעלי השכלה גבוהה (17.4%) בהשוואה לבעלי השכלה בינונית ונמוכה. מגמה דומה נצפתה בכל קבוצת האוכלוסייה.

- בהתאם לפרסום של האגודה למלחמה בסרטן (ע"ר) מתאריך 22/8/2019, " עשן הסיגריה מכיל כ- 4,000 כימיקלים שונים, בהם כ- 350 חומרים רעילים שהשפעתם ניכרת במערכות גוף שונות. כ- 70 מהם הוכחו כמסרטנים. כל אלו נשאפים לריאותיו של המעשן הכפוי, ובכך עישון כפוי גורם לנזקים בריאותיים דומים לנזקי העישון האקטיבי .מחקרים שנערכו בעולם הוכיחו כי בגוף המעשן הכפוי נספגים בגוף חומרים מסרטנים בדומה לאלו הנספגים בגופם של המעשנים .שיעור התחלואה מסרטן הריאה וממחלות לב בקרב אנשים שאינם מעשנים החיים עם בני זוג מעשנים, גבוה בכ- 25% מאנשים שבני זוגם אינם מעשנים .מנתוני ארגון הבריאות העולמי מסתבר שישנה עלייה של כ- 25% בסיכון לחלות בסרטן ריאות ואוטם שריר הלב, אצל המעשנים הפסיביים."

- כן פורסם ע"י האגודה למלחמה בסרטן (ע"ר) כי " עובדים שאינם מעשנים החשופים לעישון כפוי במקום עבודתם חשופים לסיכון גדול ב 34% לחלות בסרטן ריאות לעומת עובדים שאינם חשופים לכך. עישון כפוי גורם לשיעור תמותה מסרטן ריאה גבוה מזה של כל גורמי הזיהום הסביבתיים גם יחד.

זאת ועוד, על פי חוזר מנכל משרד החינוך העוסק במניעה ואיסור עישון במוסדות החינוך (הוראת קבע 0087) משנת 2018 מערכת החינוך אחראית ליצירת סביבה בריאה, ובכלל זה סביבה נקייה מעישון .

עישון סיגריות הוא אחד מדפוסי ההתנהגות המסוכנים ביותר לבריאות. במדינת ישראל מתים מדי שנה כ-8,000 בני אדם מנזקים ישירים של העישון, מהם כ-800 מתים מהשפעות של עישון כפוי. העישון עלול לגרום לנזקים רבים לגוף, כגון סרטן, מחלות לב וכלי דם, בעיות במערכת הנשימה ועוד. מלבד הנזק הישיר לבריאות, העישון כרוך גם בהתמכרות שקשה להיגמל ממנה. הדרך היעילה ביותר להתמודדות עם התופעה של עישון מוצרי טבק היא באמצעות חינוך ומניעה.

מהמחקרים עולה כי מרבית המעשנים החלו לעשן בגיל ההתבגרות, עוד לפני שמלאו להם 18 שנה. זאת למרות האיסור על מכירת מוצרי טבק למי שגילו מתחת ל-18 שנים. קיימת סבירות גבוהה כי הללו ימשיכו לעשן גם בבגרותם.

בשנים האחרונות מיושמת מדיניות לאומית לצמצום העישון ונזקיו, וננקטים צעדים שונים המקבעים נורמה חברתית נגד עישון. כך נקבעים חוקים האוסרים על העישון במקומות

ציבוריים ומקטינים את החשיפה לעישון כפוי, וזאת בעקבות ההבנה והידע המצטבר על הנזקים הנגרמים כתוצאה מעישון ומחשיפה לעישון פסיבי וכפוי.

מחקרים מראים כי המדיניות של איסור העישון במקומות ציבוריים והגבלת הפרסומת למוצרי טבק, בצד הסברה ועבודה חינוכית למניעה, מצמצמים את שיעור ההתנסות בעישון בקרב בני נוער. התוכניות הללו אף מעבירות מסר של דאגה לבריאות התלמידים.

הסביבה שבה התלמידים נמצאים והנורמה המקובלת ביחס לעישון משפיעות גם הן על גיבוש עמדותיהם ועל החלטתם אם להתנסות בעישון. סביבה המצמצמת חשיפה לעישון ולעישון כפוי מעבירה מסר חינוכי ברור נגד העישון ומשמשת פלטפורמה מתאימה לפעילויות חינוכיות המקדמות בריאות, ובאופן זה היא מאפשרת לתוכניות חינוכיות למניעת שימוש בטבק להיות יעילות באופן משמעותי.

<u>איסור העישון מתייחס לכל מוצרי העישון, הכוללים בין השאר, סיגריות, סיגרים, מקטרת, נרגילה, סיגריות אלקטרוניות ואחרים. עבירה על החוק הינה עבירה פלילית, הנושאת קנסות בצידה.</u>

- עישון במקום ציבורי או החזקת כלי עישון דלוק בניגוד לחוק - 1,000 ₪ קנס
- אי הצבת שילוט האוסר עישון במקום / החזקת שילוט לא תקין - 5,000 ₪ קנס
- הצבת מאפרה במקום האסור לעישון - 1,000 ₪ קנס
- המחזיק במקום ציבורי חייב לפקח ולעשות כל שניתן למניעת עישון בתחום המקום הציבורי שבהחזקתו. אם לא עשה כן - 5,000 ₪ קנס

8. תקופת הביקורת :

הביקורת בדברת היבטים בנושא מניעת ואכיפת העישון במקומות ציבוריים הציבוריים " נערכה בהתאם לתוכנית העבודה של הביקורת של מבקר העירייה לשנת 2022. הביקורת נערכה על פי תקנים מקצועיים מקובלים בביקורת פנימית, ונערכה בחודשים2022-05 עד03.2023.

9. מטרות הביקורת :

- בדיקת עמידת העירייה בהוראות החוק ותקנותיו.
- לבחון את העירכות מחלקת החינוך לשם ישום ואכיפת חוק העישון.
- לבחון קיום תוכנית אכיפה במחלקת הפיקוח.
- פילוח ובדיקת תלונות בנוגע לעישון במוקד העירוני.
- בדיקת אכיפה רלוונטית לעניין מניעת עישון.
- בדיקת דיווח רלוונטי לרגולטור למשרד הבריאות.

10. שיטת הביקורת:

- הביקורת בוצעה באמצעות קבלת נתונים ממוחשבים בדבר תלונות שהועברו למוקד העירוני בגין אכיפה ומניעת עישון.
- הביקורת הסתמכה על עיון במסמכים רלוונטיים לרבות קבלת נתוני כמותיים בדבר אכיפה לשנים הרלוונטיות לדו״ח.

11. אופן עריכת הביקורת :

- סקירת דוחות ביקורת קודמים בנושאים רלוונטיים -דו״ח עיריית באר שבע לשנת 2020.
- שיחות שהתקיימו עם מנהלת מחלקת החינוך, מנהלת מחלקת גני הילדים, מנהלת מחלקת בתי הספר סיור בתחומי העיר .
- בדיקת מסמכים רלוונטיים.
- סיור מדגמי בבתי ספר ובגני הילדים ברחבי העיר.

12. הבסיס החוקי לעבודת הביקורת:

- חוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון התשמ״ג 1983.
- תקנות הגבלת העישון במקומות ציבוריים (קביעת שלטים) התשמ״ד 1984.
- חוזר מנכל משרד החינוך ״אורחות תחיים במוסדות חינוך״ הוראת קבע תוספת לסעיף 2.5-6 בחוזר הוראות הקבע סב/3(ב) - פירוט התקנות לקביעת שלטים לאיסור העישון במקומות ציבוריים .
- חוזר מנכ״ל משרד החינוך , איסור עישון בסודות חינוך ״ הוראת קבע 0087 החלפה מתאריך 9.04.2018
- צו סדר הדין הפלילי (עבירות קנס – מניעת העישון במקומות ציבוריים), התשס״ח-2007.
- החוק לייעול ואכיפה והפיקוח ברשויות המקומיות (הוראת שעה) התשע״א 2011.
- חוק העונשין , התשל״ז 1977 סעיפים 61 (א) (1) ו(3) בגין סכומי הקנסות.
- חוזר מנכ״ל משרד הפנים 20.12.2021 – תוכנית הכשרה לפקחים.
- חוק עזר לעיריית נצרת עילית (שמירה על איכות סביבה) התשס״א – 2001 סעיף י״ב להלן : איסור עישון, פיצוח גרעינים, הכנסת בקבוקים וגרימת לכלוך.
- הצעת חוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון (תיקון – ייעול האכיפה וביטול חדרי העישון), התשפ״א–2021.
- דוחות שר הבריאות על העישון לשנים 20221-20220.

13. עזרים לביצוע הביקורת:

- דו״ח ביקורת ״ היבטים באכיפת החוק למניעת עישון במקומות ציבוריים״ – עיריית באר שבע משנת 2019.
- דו״ח מבקר המדינה 68 -ג לשנת 2019 ״ פעולות רשויות השלטון לצמצום העישון ומנזקיו״.
- דו״ח שר הבריאות על העישון בישראל 2020.

- עיון באתר האינטרנטי של "עיריית נוף הגליל".
- נתונים שהתקבלו בגין פניות מהפיקוח העירוני .

14. ניתוח סיכונים בתהליך:

נושא העישון ואכיפתו כולל סיכונים ממספר היבטים שונים. הרשות מופקדת על פי החוק ותקנותיו על אכיפת החוק וכן כמחזיקה במקום ציבורי וכמעסיק.

- סיכונים משפטיים- אי עמידה בדרישות החוק למניעת העישון ותקנותיו הן במישור הפלילי והן האזרחי לרבות קנסות אפשריים והעדר אכיפה מספקת של החוק ברחבי העירייה ובתחומים המוניציפליים .
- סיכונים בריאותיים- חשיפה של נזקי העישון לבריאות התושבים העלול להיגרם עקב עישון פעיל ו/או עישון פסיבי הנכפה במקומות ציבוריים ובכלל זה משרדי העירייה.
- סיכונים כספיים- פגיעה בהכנסות והקטנת הכנסות מהעדר אכיפה מספקת.
- סיכון מוניטין – נזק תדמיתי של העדר אכיפה ו/או אכיפה שאינה מספקת.

15. רקע ייחודי:

<u>רקע ייחודי</u>

בחודש מאי 2011 החליטה ממשלת ישראל לאמץ את התכנית הלאומית לצמצום העישון ונזקיו, בהתאם להמלצת משרד הבריאות, והטילה על משרד הבריאות לפעול ליישומה. שתי המטרות המרכזיות בתכנית הלאומית הן לשפר את ההגנה על הציבור ועל העובדים מפני חשיפה לעישון כפוי, שהוכחה כגורמת לתחלואה קשה, לנכות ואף למוות, וכן למנוע ולצמצם עישון והתנסות בעישון בקרב צעירים.

כחלק מיישום התכנית ובהתאם למגוון שיקולים, שר הבריאות יוזם תיקונים לחוק וכן מוציא צווים, המרחיבים את ההגבלות על עישון במקומות ציבוריים שונים. על מנת שצווים אלו ייכנסו לתוקף, נדרש לאשר אותם בוועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת.

ביום ראשון ה-7 בפברואר 2016 נכנס לתוקף צו של שר הבריאות לתיקון התוספת לחוק מניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, הקובע מדיניות אחידה ומחייבת ביחס לעישון במוסדות חינוך.

בהתאם לצו, **<u>חל איסור מוחלט על עישון בכל שטחו של מוסד חינוכי</u>**. הכוונה היא גם לאיסור עישון במבנה עצמו, איסור על הקצאת חדר עישון בתוך המבנה, וכן איסור על עישון בכל שטח חצר המוסד, במגורי תלמידים, ובנוסף לכך איסור עישון בטווח של עשרה מטרים מהכניסה או היציאה של המוסד החינוכי. סעיף 5 בתוספת לחוק עודכן בהתאם לצו.

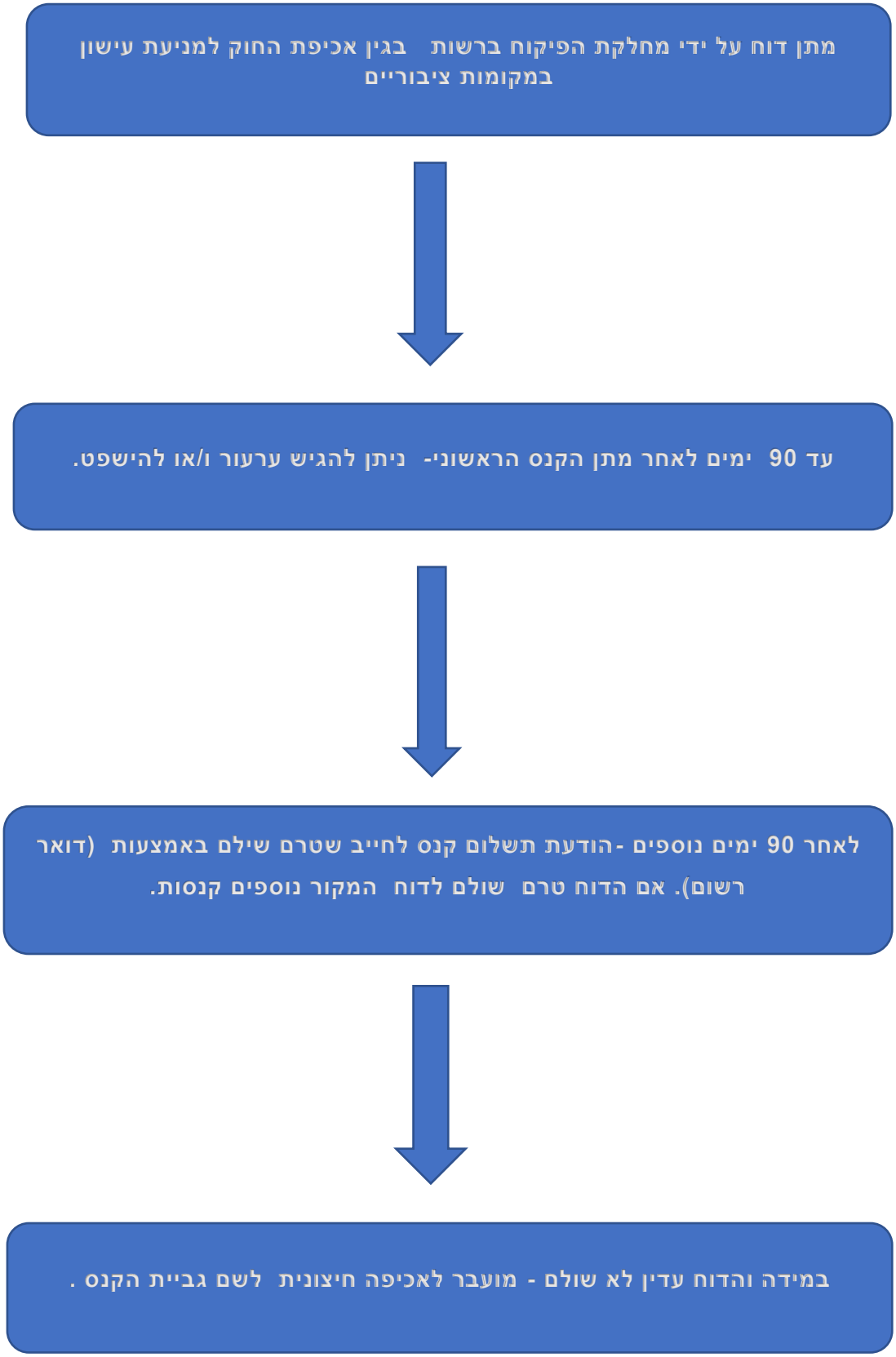
חשוב להזכיר את התיקון הקודם לתוספת לחוק שהגביל את העישון באצטדיוני ספורט ונכנס לתוקף בחודש יולי 2014. תיקון זה אושר במסגרת יוזמת חוק פרטית, לאחר שצו של שר הבריאות בנוסח זהה שהוגש שנתיים קודם לכן, לא קיבל את אישור וועדת העבודה, הרווחה והבריאות.

אכיפת החוק למניעת עישון כאמור באחריותו של אגף הפיקוח העירוני שהיינו אחת מזרועות אכיפה של הרשות.
המוקדנים/יות במוקד היערוני אחראים לנתב את הפניות לפי תחומי העשייה במחלקות השונות לרבות הפנייה של תלונות אלה למחלקת הפיקוח העירוני לשם טיפול בפנייה.

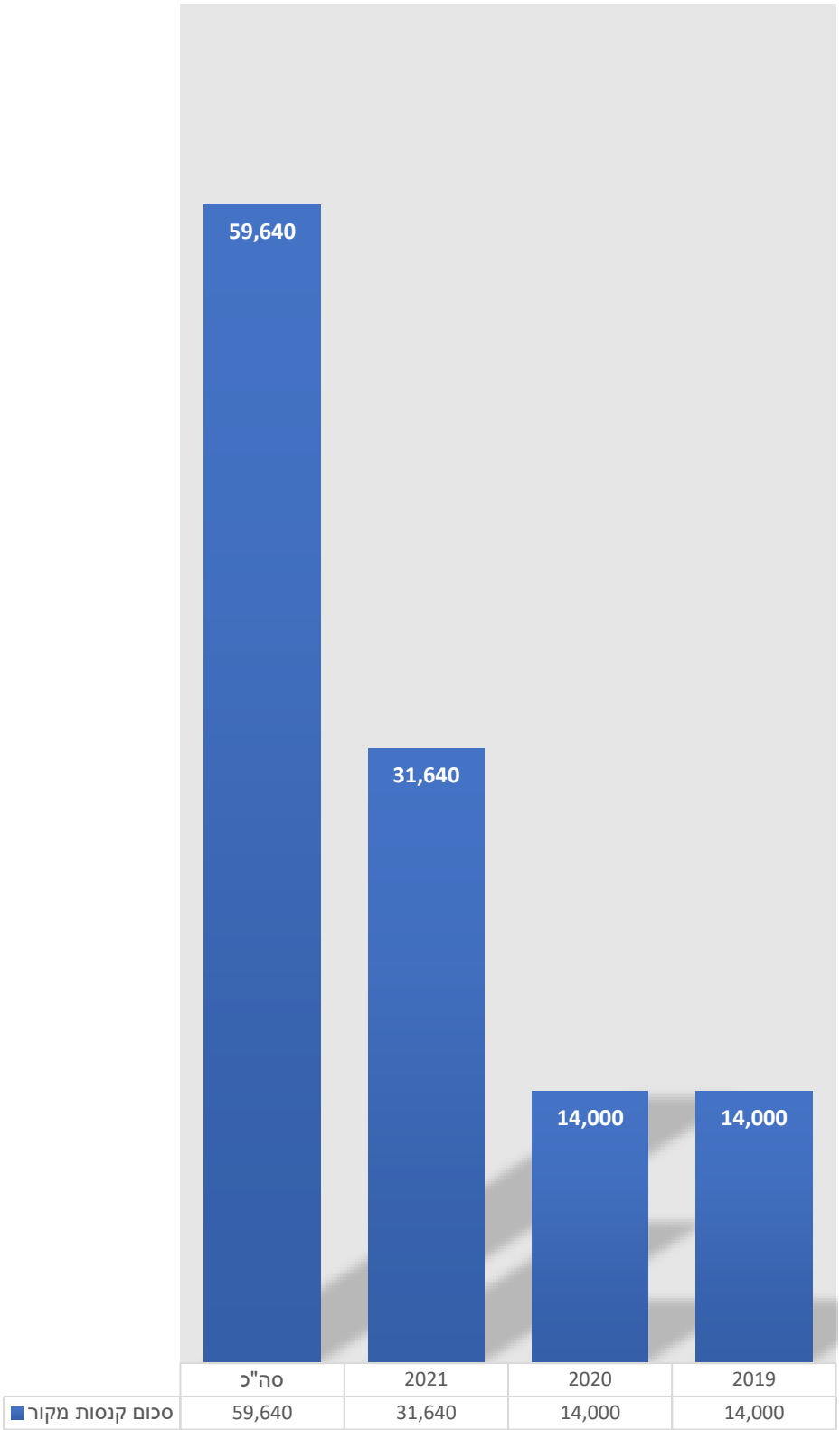
<u>להלן טבלה מרכזת של סכום הדוחות שניתנו בשנים 2019-2021 בגין אכיפת העישון במקומות ציבוריים:</u>

שנה	כמות דוחות שניתנו בגין אכיפת העישון במקומות ציבוריים	סכום דוחות ששולם בש"ח	סכום דוחות מקורי בש"ח
2019	14	15,600	14,000
2020	14	12,051	14,000
2021	33	12,480	31,640
סה"כ	**61**	**40,131**	**59,640**

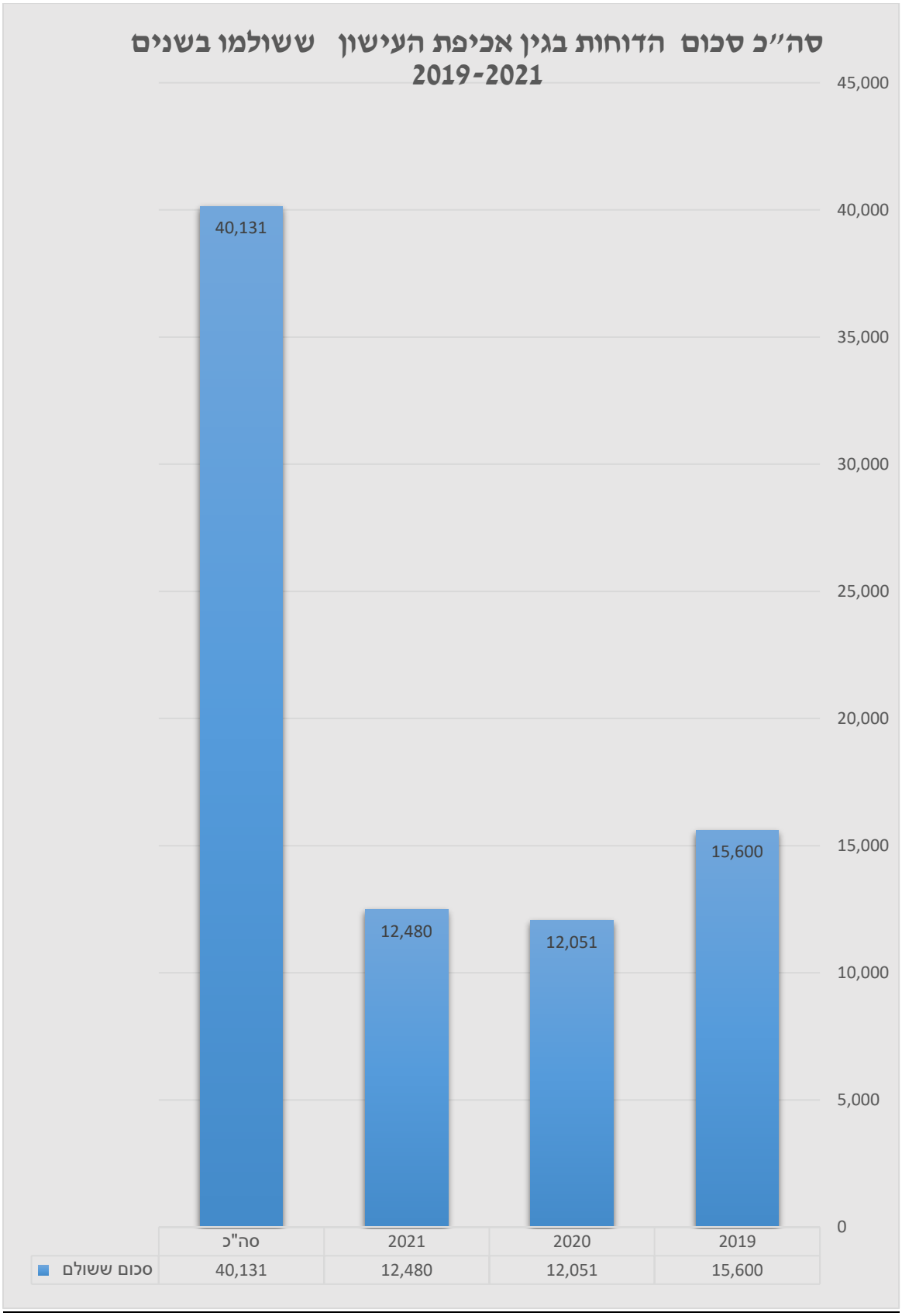
להלן תיאור סכמתי של תהליך האכיפה בגין אכיפת החוק למניעת עישון במקומות ציבוריים :

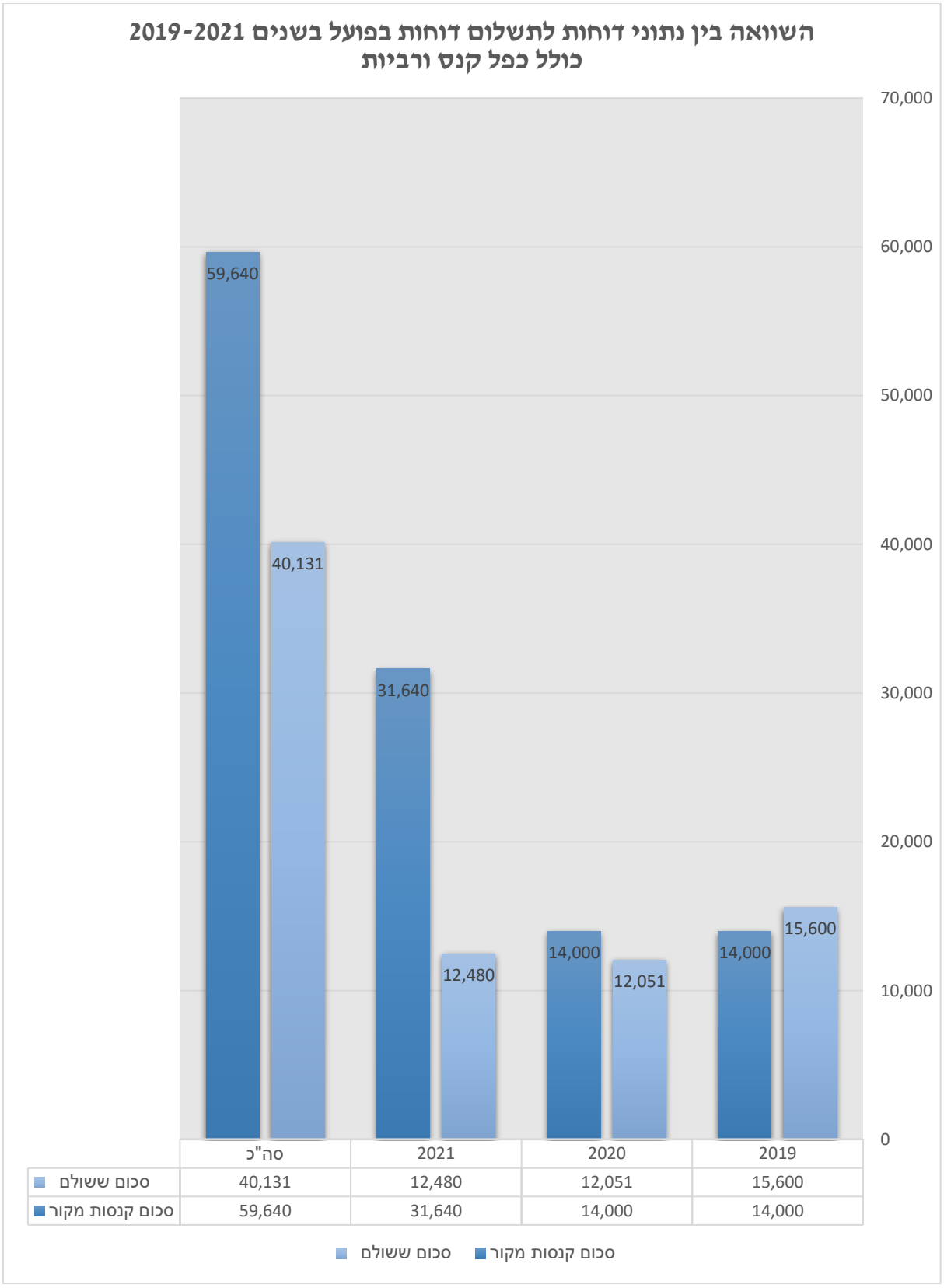


סה"כ סכום קנסות שניתנו בגין אכיפת העישון בשנים 2019-2021

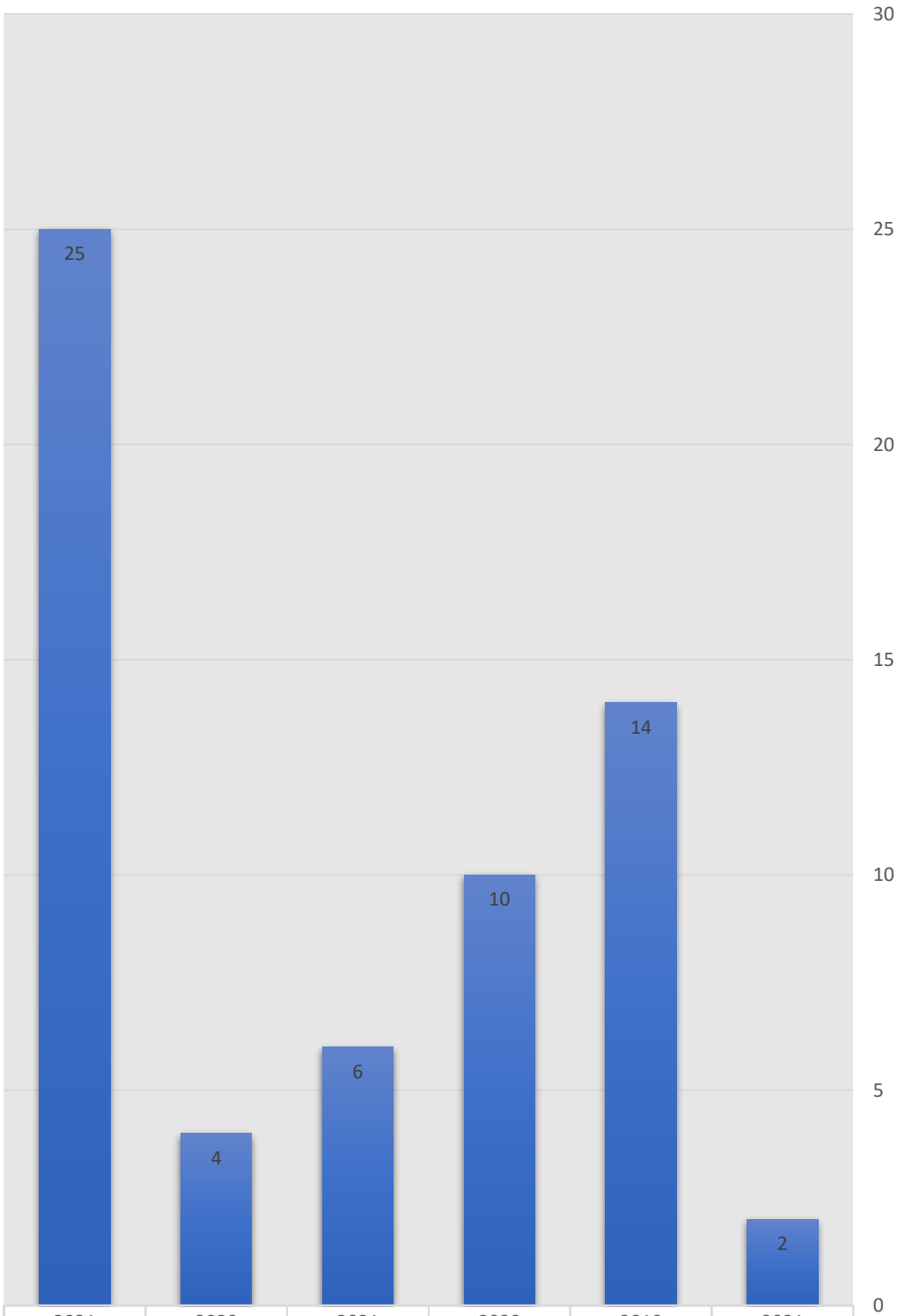


	סה"כ	2021	2020	2019
סכום קנסות מקור	59,640	31,640	14,000	14,000


סה"כ סכום הדוחות בגין אכיפת העישון ששולמו בשנים 2019-2021
45,000
40,000
35,000
30,000
25,000
20,000
15,000
10,000
5,000
0
40,131
12,480
12,051
15,600
סה"כ
2021
2020
2019
סכום ששולם
40,131
12,480
12,051
15,600

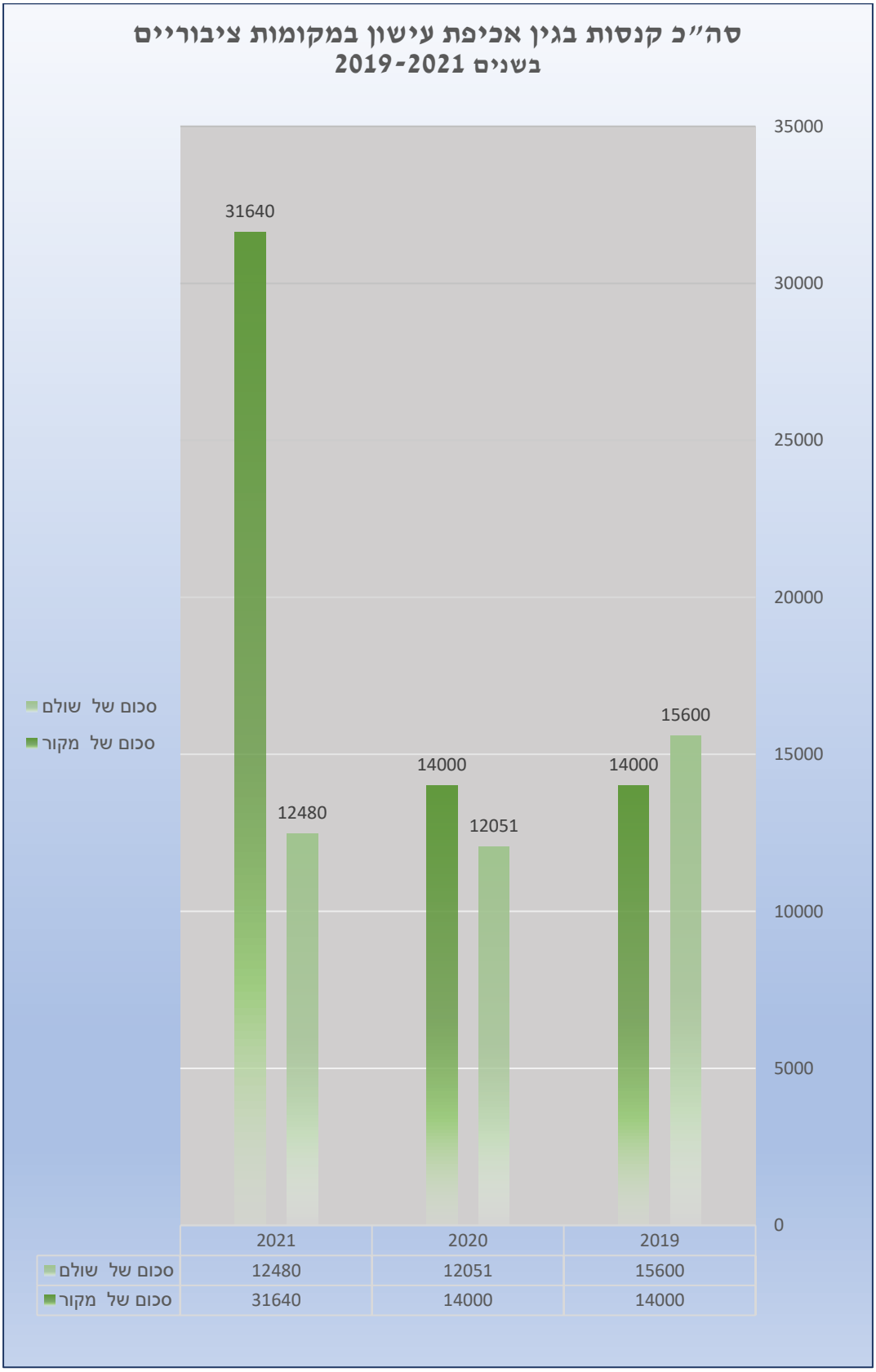

השוואה בין נתוני דוחות לתשלום דוחות בפועל בשנים 2019-2021
כולל כפל קנס ורביות
70,000
60,000
50,000
40,000
30,000
20,000
10,000
0
59,640
40,131
31,640
12,480
14,000
12,051
14,000
15,600
סה"כ
2021
2020
2019
סכום ששולם
40,131
12,480
12,051
15,600
סכום קנסות מקור
59,640
31,640
14,000
14,000
סכום ששולם
סכום קנסות מקור

השוואה של כמות דוחות בגין אכיפת העישון דוחות שניתנו במשך השנים 2019-2021 לפי התפלגות סוג קנס



	2021	2020	2021	2020	2019	2021
	עישון במקום ציבורי		החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.			במקום עינוג, לא יעשן אדם אלא במקומות המותרים לעישון
סה"כ	25	4	6	10	14	2

טבלה מרכזת של הקנסות בשנים 2021-2029



1. פרסום מספר טלפון הזמין 24 שעות לתלונה בגין עישון

רקע:

על פי סעיף 2 (א) ג. בדבר החוק למניעת עישון הרשות מחויבת לפרסם באתר האינטרנטי שלה או בדרך אחרת מספר טלפון שיהיה זמין 24 שעות לצורך הגשת תלונה למפקח על אכיפת החוק. להלן:
(ג) כל רשות מקומית תפרסם באתר האינטרנט שלה או בדרך אחרת, מספר טלפון שיהיה פעיל 24 שעות ביממה, לצורך הגשת תלונה למפקח לפי סעיף קטן (ב).(2).

ממצאים:

מבדיקת הביקורת עולה כי אפשר לפנות למוקד העירוני הן באמצעות הטלפון, פנייה אינטרנטית וכן באמצעות אפליקציה עירונית. כמו כן המוקד מאויש 24/7. תקין- לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.

2. פניות בנוגע לעישון במקומות ציבוריים

רקע:

עיקר תפקידו של המוקד העירוני לשמש כתובת מרכזית לפונים בכל תחום עירוני , לנתב את הפניות למחלקות המתאימות ולבצע מעקב אחר סגירת התלונה. המוקד העירוני בעיריית "נוף הגליל" פועל 24/7 ומאויש על ידי מוקדנים.

<u>על פי צו סדר הדין הפלילי מניעת עישון במקומות ציבוריים שחוקק בשנת 2007 הסמכות להטלת קנסות כאמור לעיל:</u>

- עישון במקום ציבורי או החזקת כלי עישון דלוק בניגוד לחוק - 1,000 ₪ קנס.
- אי הצבת שילוט האוסר עישון במקום / החזקת שילוט לא תקין - 5,000 ₪ קנס.
- הצבת מאפרה במקום האסור לעישון - 1,000 ₪ קנס.
- המחזיק במקום ציבורי חייב לפקח ולעשות כל שניתן למניעת עישון בתחום המקום הציבורי שבהחזקתו. אם לא עשה כן - 5,000 ₪ קנס.

לפירוט קנסות ראה נספחים ד-ו

2.1. פניות למוקד העירוני

רקע:

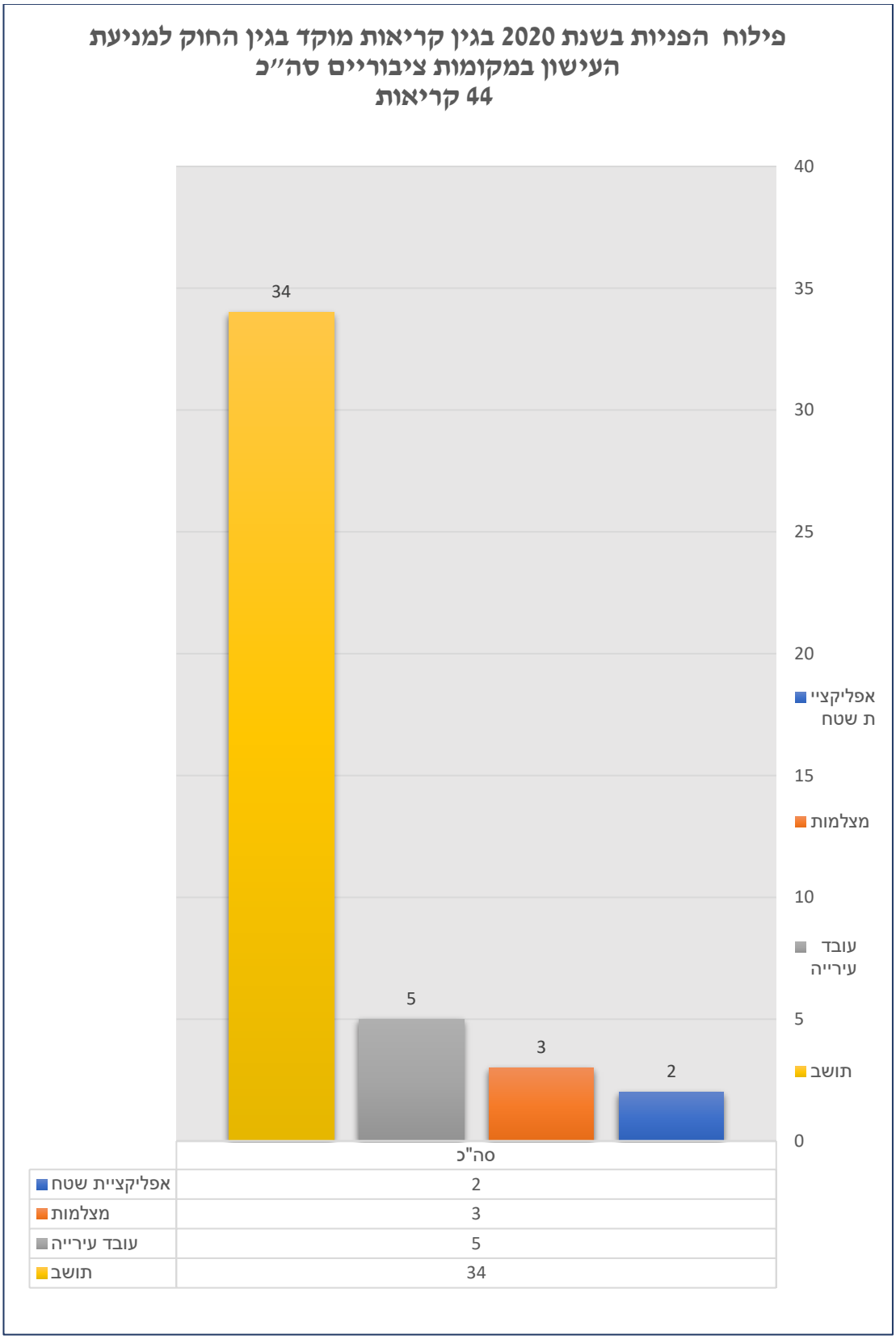
מטרת החוק למניעת עישון היא למנוע את חשיפת הציבור לעישון. החוק קובע שאסור לעשן במקומות ציבוריים שפורטו בנספח לחוק, כגון מסעדות, בתי קולנוע, בתי חולים, מרפאות, בתי ספר ותחנות רכבת ואוטובוס. לאחרונה הורחב החוק, ונאסר על פיו עישון גם באצטדיוני ספורט, למעט במקומות שהוקצו לכך.

החוק למניעת עישון קובע שכל מחזיק של מקום ציבורי חייב לעשות ככל הניתן למניעת עבירות עישון במקום הציבורי - לפנות לאדם המעשן ולבקש ממנו לחדול מכך, להתלונן לפני מפקח שהוא שוטר או להתלונן לפני עובד של רשות מקומית שהוסמך לכך. בעלים או מחזיק מקום ציבורי רשאי למנות סדרן, ובסמכותו של הסדרן לדרוש ממי שראה מעשן להזדהות, ואם המעשן סירב רשאי הסדרן לעכב אותו במקום עד לבוא שוטר, אך לא יותר משעה.

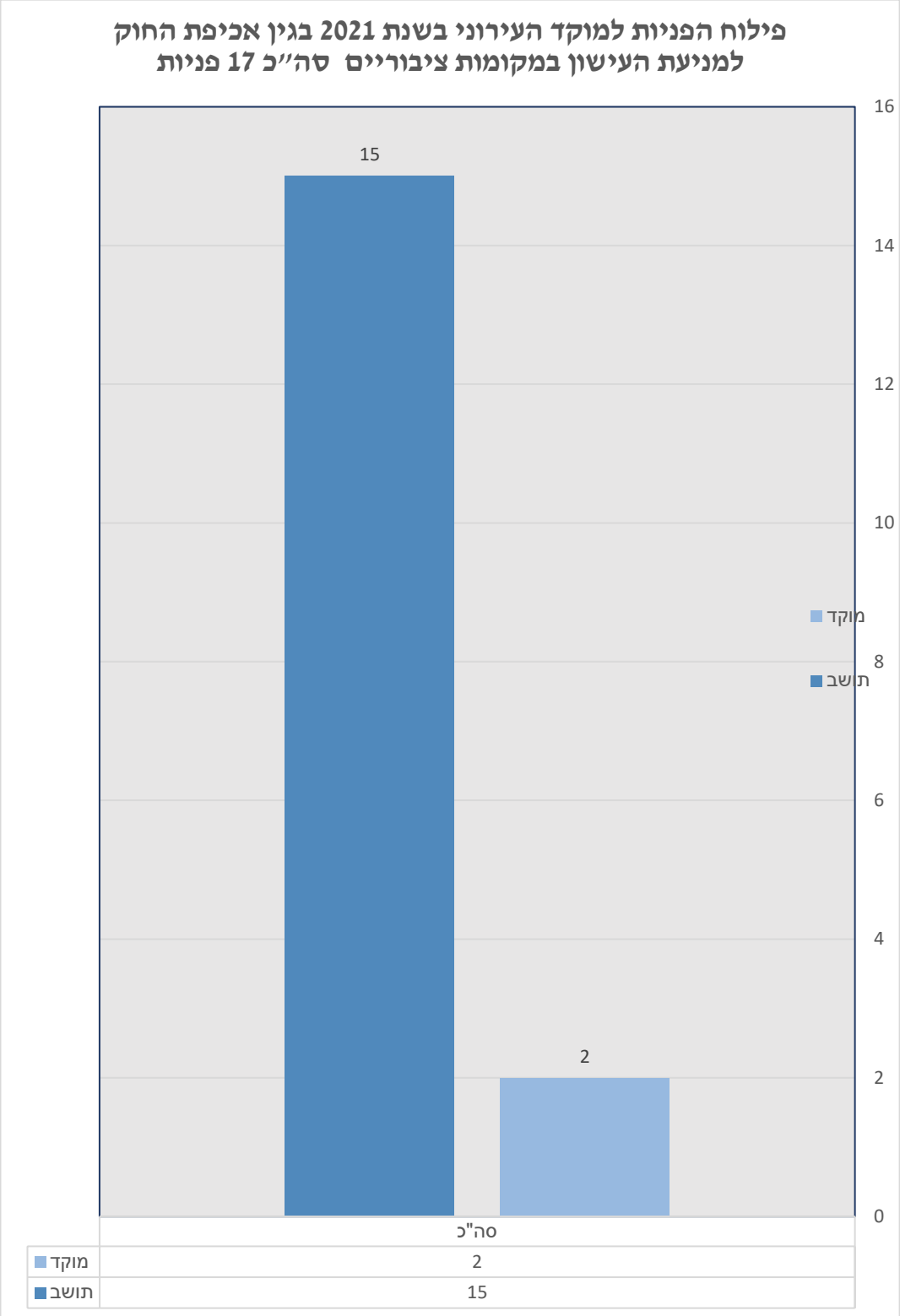
ממצאים:

<u>הביקורת סקרה את כמות הפניות למוקד העירוני בשנים 2020-2021 והטיפול בהם :</u>

- <u>מסקירת הביקורת עולה כי בשנת 2020 נעשו 44 פניות למוקד העירוני בגין פניות בנוגע לעישון במקומות ציבוריים.</u>



- <u>מסקירת הביקורת כולה כי בשנת 2021 נעשו 17 פניות למוקד העירוני בנוגע לעישון במקומות ציבוריים:</u>



- נצין כי על פי הנתונים שקיבלה הביקורת ממערכות המידע של המוקד העירוני כל התלונות קיבלו מענה .
- מהנתונים המובאים עולה כי מרבית הקריאות הינם בגין פנייה יזומה של תושב.

<u>המלצות:</u>

1. מומלץ, לעודד העלאת המודעות לפנייה יזומה של התושבים בגין עישון במקומות ציבוריים כיוון שעל פי התפלגות הפניות בגין אכיפת החוק למניעת עישון במקומות ציבוריים בשנים 2020-2021 עולה כי מרבית למוקד בגין אכיפת החוק למניעת עישון במקומות ציבוריים הינם פניות יזומות של התושבים.
2. מומלץ, לעודד את השימוש באפשרות <u>להגשת תלונה רלוונטית על ידי שימוש באפליקצייה.</u>

3. <u>פעולות העירייה כמעסיק</u>

<u>רקע:</u>

ביום 7 לנובמבר 2007 ,כ״ו בחשון התשס״ח, נכנס לתוקף התיקון לחוק מניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון .בחוק נעשו תיקונים שונים במהלך השנים והגדרות מקומות ציבוריים שבהם העישון אסור הורחבה. מטרתו של חוק זה למנוע את העישון במקומות ציבוריים ואת חשיפת הציבור לעישון כפוי ,הגורמת למוות, למחלות ולנכות .החוק אוסר עישון במקומות ציבוריים, בתי עסק ומקומות עבודה. בחלק מן המקומות המוגדרים בחוק, ניתן להקצות חדר המיועד לעישון, שיהיה נפרד לחלוטין, מאוורר היטב ושהעשן אינו מהווה מטרד בחלקים אחרים באותו מקום.

במקומות עבודה, שלא כמו במקומות ציבוריים אחרים, עלול העובד במקום הציבורי להיחשף לעישון סביל שאינו רצוני במשך שעות היום. עובדים שאינם מעשנים החשופים לעישון סביל במקום העבודה מסכנים את בריאותם. נציין כי על פי החקיקה במשרדי רשות ציבורית, משרדים ממשלתיים, בתי משפט ובתי דין, רשויות מקומיות ומועצות דתיות ; השטח הפתוח לציבור בקניון, למעט בית עסק המפורט במקום אחר בתוספת זו ולמעט חדר עישון נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום.

<u>ממצאים:</u>

הביקורת בדקה קיום פעילות הדרכה מניעה אם באמצעים קיום ימי עיון והדרכה בגין נזקים אפשריים מעידון ואם באמצעים של הפצת מידע בגין נזקים אפשריים וכן החקיקה בנושא_לרבות תקנות החוק. מבדיקת הביקורת עולה כי בשנים 2019-2021 לא התקיימו הדרכות ומיידעים בנושא.

<u>המלצות:</u>

מומלץ, ליידע את העובדים אם באמצעות הדרכות ואם באמצעות מיידעים אחרים בדבר הוראת החוק למניעת עישון ותקנותיו וכן נזקים אפשריים של עישון פעיל והן עישון סביל.

3.1. **<u>שילוט למניעת עישון בבניין העירייה</u>**

<u>רקע:</u>

<u>בסעיף 3 לתקנות החוק למניעת עישון העוסק בהצבת שילוט נקבע כי:</u>

(א) במקומות ציבוריים המפורטים בטורים א' ו-ב' בתוספת השלישית יותקנו שלטים במקומות המפורטים בטור ג', במספר שלא יפחת מן האמור בטור ד', ושגודלם לא יפחת מן האמור בטור ה' לצדם.

(ב) השלטים יותקנו על הקיר, על עמוד תמיכה או בתליה מן התקרה, בגובה של 1.80 מטר עד 2.20 מטרים מהרצפה, אלא אם כן יש הוראה אחרת בתוספת השלישית.

(ג) על אף האמור בתקנות משנה (א) ו-(ב), רשאי המנהל, לבקשת מחזיק כמשמעותו בסעיף 2(א) לחוק, להתיר בכתב התקנת שלטים בגודל, במספר ובמקומות התקנה אחרים, ובלבד שהשלטים יצביעו בבירור ובאופן בולט על איסור עישון.

<u>כמו כן, בסעיף 6 נקבע כי יש חובת הערה שילוט בגין במוסדות הבאים: אולם קולנוע ,תאטרון, הרצאות ,ישיבות וכו' נקבע כי:</u>

(א) במקום ציבורי כאמור בפרט 1 בתוספת לחוק, יותקן השלט עם סידורי הארה חשמלית בו, באופן שמלוא תכנו של השלט יואר כאשר ההארה החשמלית בו נדלקת.

(ב) אור החשמל בשלט ידלוק במשך כל זמן שהמקום הציבורי חשוך בעת שהוא פתוח לציבור או נמצאים בו בני אדם.

<u>ממצא:</u>

הביקורת ערכה סיור במבנה העירייה שמטרתו לבדוק האם בתחום מבנה העירייה שהינו מבנה ציבורי קיים שילוט רלוונטי שייעודו הינו איסור מניעת עישון בתחום מבנה הרשות.

<u>מבדיקת הביקורת עולה:</u>

- קומה 0 קומה כניסה בו מצוי לובי וכניסה אל שירותי גבייה ומחלקת טיפול סוציאלי קיים שילוט רלוונטי ובנוסף שילוט צמוד למבואת הכניסה לחדר מעלית.
- קומה 1 בה נמצאים אגף החינוך מחלקת כוח אדם ומשאבי אנוש וכן הרכש נמצא כי קיים שילוט רלוונטי במבואה הסמוכה למעליות וכן שילוט נוסף הצמוד לכניסה למחלקת החינוך.
- קומה 2 בה שוכנת הנהלת העירייה נמצא תיעוד לשילוט רלוונטי במבואה הסמוכה למעלית.
- קומה 3 בה מצויים אגף שפ"ע נכסים, קליטה, וטרינר עירוני ומבקר נמצא תיעוד שילוט רלוונטי הן במבואה בכניסה למעליות והן שילוט נוסף בכניסה לאגף שפ"ע.
- קומה 4 מחלקת ההנדסה נמצא תיעוד רלוונטי לשילוט על גבי מבואה בסמוך למעליות.
- קומה 5 מחלקה משפטית נמצא שילוט רלוונטי למניעת עישון על גבי מבואה בסמוך לחדר מעליות.
- קומה 6 חדר תצפית מבדיקת הביקורת נמצא תיעוד לשילוט למניעת עישון במבואות הכניסה למעלית סמוך לדלת כניסה לחדר תצפית.

  תקין- לא נמצאו ממצאים ראויים לציון.

  (לתמונות שילוט רלוונטיות ראה נספח- ג)

4. <u>איסור עישון במוסדות חינוכיים</u>

<u>רקע:</u>

בחודש מאי 2011 החליטה ממשלת ישראל לאמץ את התכנית הלאומית לצמצום העישון ונזקיו, בהתאם להמלצת משרד הבריאות, והטילה על משרד הבריאות לפעול ליישומה. שתי המטרות המרכזיות בתכנית הלאומית הן לשפר את ההגנה על הציבור ועל העובדים מפני חשיפה לעישון כפוי, שהוכחה כגורמת לתחלואה קשה, לנכות ואף למוות, וכן למנוע ולצמצם עישון והתנסות בעישון בקרב צעירים.

כחלק מיישום התכנית ובהתאם למגוון שיקולים, שר הבריאות יוזם תיקונים לחוק וכן מוציא צווים, המרחיבים את ההגבלות על עישון במקומות ציבוריים שונים. על מנת שצווים אלו ייכנסו לתוקף, נדרש לאשר אותם בוועדת העבודה הרווחה והבריאות של הכנסת.

ביום ראשון ה-7 בפברואר 2016 נכנס לתוקף צו של שר הבריאות לתיקון התוספת לחוק מניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, הקובע מדיניות אחידה ומחייבת ביחס לעישון במוסדות חינוך.

בהתאם לצו, חל איסור מוחלט על עישון בכל שטחו של מוסד חינוכי. הכוונה היא גם לאיסור עישון במבנה עצמו, איסור על הקצאת חדר עישון בתוך המבנה, וכן איסור על עישון בכל שטח חצר המוסד, במגורי תלמידים, ובנוסף לכך איסור עישון בטווח של עשרה מטרים מהכניסה או היציאה של המוסד החינוכי. סעיף 5 בתוספת לחוק עודכן בהתאם לצו.

מדיניות זו חלה על כל מוסד חינוכי פרט למוסדות השייכים למערכת ההשכלה הגבוהה או העל-תיכונית. בשלב זה תימשך במוסדות אלו המדיניות שהייתה נהוגה עד היום, כלומר בהתאם לסעיף 5א בתוספת לחוק.

כמו כן, בחוזר מנכ"ל משרד החינוך " איסור עידון במוסדות חינוך" הוראת קבע 0087 החלפה מתאריך 09.04.2018 החל על מוסדות חינוך נקבע במסגרת ההמלצות להלן : צעדים מומלצים להטמעת <u>המדיניות למניעת עישון : בסעיפים 4.1 -4.4 נקבע :</u>

- עם פרסום החוזר יש לייחד מליאת מורים לדיון בנושא התפיסות והעמדות בנושא העישון ותפקיד המורה כמבוגר משמעותי המשמש מודל לחיקוי ומשפיע על גיבוש עמדות ועל התנהגות התלמידים.
- בתחילת כל שנת לימודים יש לפרסם את מדיניות איסור העישון ולקבוע בתקנון המוסד החינוכי מדרג תגובות בהתאם להנחיות חוזר זה ולהביא זאת לידיעת התלמידים, הצוות החינוכי וההורים.

יש להפעיל תוכנית התערבות על פי עקרונות העבודה של התוכנית לכישורי חיים. על התוכנית להיות מהלך מתפתח בעל כמה שלבים, לכוון לכלל התלמידים ולהתאים לייחודה התרבותי ולמאפייניה החברתיים של כל קהילת תלמידים. כמו כן, עליה לשלב בין תהליכים.

- אישיים לתהליכים קבוצתיים וכן לשתף את ההורים וגורמים נוספים בקהילה. מומלץ לשתף את התלמידים בתהליך בניית התוכנית. בעת הפעלת התוכנית יש לאפשר שיח פתוח עם התלמידים הכולל התייחסות לערכים, למידע ולהנחלת כישורי התמודדות העשויים לסייע לתלמידים לגבש החלטה על הימנעות מעישון.
- יש לפעול להפיכת בית ספר למוסד מקדם בריאות, שכן אחד התבחינים לקבלת ההכרה בבית ספר כמקדם בריאות הוא הפיכתו למוסד נקי מעישון.

4.1. **שילוט למניעת עישון בבתי הספר**

רקע:

בחוזר מנכ"ל משרד החינוך " איסור עישון במוסדות חינוך" הוראת קבע 0087 החלפה מתאריך 09.04.2018 החל על מוסדות חינוך נקבע במסגרת ההמלצות להלן : צעדים מומלצים להטמעת המדיניות למניעת עישון בסעיף 2.6 לחוזר להלן הנחיות ליישום החוק במוסדות חינוך בדבר שילוט המוסד החינוכי נקבע:

יש לקבוע שילוט בשטחו של המוסד החינוכי, במקומות הנראים לעין, במעברים, במסדרונות ובשטחים הפתוחים. השילוט יוכן תוך שיתוף עם רשות החינוך המקומית, ויופיעו עליו הסמל וההוראה על איסור עישון בכניסה למבנה המוסד. יש לפעול בהתאם לתקנות הגבלת העישון במקומות ציבוריים (קביעת שלטים), התשמ"ד-1984 עיצוב השילוט יכול להיות חלק מתהליך חינוכי להטמעת החוק.

ממצאים:

הביקורת ביצעה סיור ב-4 מוסדות לימוד ברחבי העיר במהלך תקופת הביקורת בליווי קב"ט מוסדות חינוך. **ממדגם של 4 מוסדות נמצא כי נכון למועד הביקורת טרם הוכן ונתלה שילוט ייעודי.**

להלן המוסדות שנדגמו:

מספר	סמל מוסד	שם מוסד	סיווג	גילאים	כמות תלמידים במוסד החינוך
1	213280	גלבוע-(מנחם בגין) נצרת עלית	יסודי בלבד	א - ו	176
2	213165	חב"ד מד-נצרת עלית	יסודי בלבד	א - ח	334
3	240838	בית רבקה חב"ד	עליונה בלבד	ט - יב	122
4	213629	ביה"ס כרמל	יסודי בלבד	א - ו	196

המלצות:

מומלץ ,להתקין בכלל מוסדות החינוך שילוט ייעודי למניעת העישון.

<u>תגובת ראש מנהל חינוך:</u>

מנהל חינוך יטפל בנושא וידאג לתלות את השילוט הנדרש בהקדם האפשרי. חשוב להדגיש שבמסגרות החינוך הממלכתי העל יסודי יש שילוט ייעודי.

4.2. <u>שילוט למניעת עישון בגני הילדים</u>

<u>רקע:</u>

בתוספת השלישית לתקנות הגבלת העישון במקומות ציבוריים (קביעת שלטים), התשמ"ד 1984 רשימת גופים ציבוריים החייבים **בשילוט למניעת עישון לרבות גני הילדים, מעון ילדים, בית ילדים כי ישנו צורך בשילוט בכניסה למוסד**.

<u>ממצאים:</u>

הביקורת ביצעה סיור ב-8 גני ילדים ברחבי העיר במהלך תקופת הביקורת בליווי קב"ט מוסדות חינוך. מדגימה של 7 גני הילדים כי נכון למועד הביקורת טרם הוכן ונתלה שילוט ייעודי.

<u>להלן המוסדות שנדגמו:</u>

מספר	שם גן הילדים
1	גן סביון
2	גן שושנים
3	גנון סביון
4	גן כרמים
5	גן צבר
6	גנון כרמים
7	גן שקמה
8	גנון שושנים

<u>המלצה:</u>

מומלץ, להתקין בכלל מוסדות החינוך לרבות בגני הילדים שילוט ייעודי למניעת העישון.

<u>תגובת ראש מנהל חינוך:</u>

מנהל חינוך מכיר בחשיבות ובצורך להתקין שילוט ייעודי ויפעל בנושא.

5. <u>דיווח רלוונטי למשרד הבריאות</u>

<u>רקע:</u>

סעיף 6 (ב) לחוק מחייב את הרשות המקומיות לדווח לשר הבריאות במהלך כל חודש בכל שנה על פעולות הפיקוח שננקטו **בשנה שקדמה לה ובכלל זה מספר הקנסות שהוטלו בגין עישון במקומות ציבוריים או בגין העדר שילוט המורה על איסור עישון ו/או הצבת מאפרות לעישון במקומות שחל איסור לעשן בהם וכן דיווח על מספר המפקחים שהוסמכו לפי סעיף קטן (א). <u>תיקון מס 2 תשס"ז 2007 (מפקחים של רשות מקומית) קובע</u>** :

(א) ראש רשות מקומית יסמיך עובדים ברשות המקומית כמפקחים לעניין חוק זה.

(ב) רשות מקומית תדווח לשר הבריאות, במהלך חודש ינואר בכל שנה, על פעולות הפיקוח שנקטה בשנה שקדמה לה, לרבות מספר המפקחים שהוסמכו לפי סעיף קטן (א), לצורך דיווח

שר הבריאות לפי סעיף 2 לחוק חובת דיווח בדבר הנזקים הבריאותיים הנגרמים מעישון מוצרי טבק, התשס״א-2000.

ממצאים:

הביקורת בדקה האם ישנו דיווח למשרד הבריאות בגין פעולות הפיקוח שנקטה בדבר מניעת עישון. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת טרם נמצא תיעוד לדיווח רלוונטי.

המלצות:

מומלץ, לדווח לגורמים הרלוונטים אחת לשנה כבור הפעולות שננקטו בדבר מניעת עישון .

תגובת מנהל מחלקת הפיקוח:

מקבל את המלצת הביקורת יבוצע אחת לשנה.

5.1. מינוי נאמני עישון

רקע:

על פי הצעת חוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון (תיקון – ייעול האכיפה וביטול חדרי העישון), התשפ״א–2021 שהועלה בכנסת מתאריך י״ג בסיוון התשפ״א (24.05.2021) מוצע לאפשר לשר הבריאות להסמיך מפקחים שיפקחו על ביצוע ההוראות לפי חוק זה. הסעיף מגדיר את התנאים שבהם יוסמכו המפקחים, ובכלל זה תנאי כשירות והכשרה מתאימה. כמו כן מוצע כי משרד הבריאות יקים מערך נאמני מניעת עישון במתכונת דומה לזו של מערך נאמני הניקיון של המשרד להגנת הסביבה.

אזרחים שמעוניינים להתנדב למערך נאמני מניעת העישון יוכלו להגיש בקשה למשרד הבריאות, הם יקבלו זימון להסמכה, שלאחריה יוכנסו למאגר מידע כנאמני מניעת עישון, יקבלו תעודות נאמן מניעת עישון ויוכלו לסייע באכיפת החוק למניעת עישון במקומות ציבוריים. כאשר הם שוהים במקום ציבורי שמעשנים בו, הם יוכלו להעביר דיווח של פרטי המקום ופרטי האירוע למשרד הבריאות. לשם דיווח למשרד הבריאות – יוקמו אתר ואפליקציה של טופס תלונה דיגיטלי.

משרד הבריאות יוציא דוח ברירת משפט (הודעת תשלום קנס) בגין אי מניעת עישון, הצבת מאפרות, חוסר שילוט או שילוט לא תקני לאותו מקום ציבורי וגם לנושא משרה בתאגיד שהוא המחזיק של מקום ציבורי, על סמך הדיווח שהועבר למשרד הבריאות. בעלי המקומות הציבוריים ונושאי המשרה יוכלו לשלם את הקנס, ובכך להודות בביצוע העבירה.

לחלופין, הם יוכלו לבקש להישפט, ובמקרה זה – משרד הבריאות יגיש כתב אישום נגד המקומות ונגד נושאי המשרה, ינוהל נגדם משפט, ונאמן מניעת העישון יזומן לבית המשפט ע״מ להעיד כעד תביעה מטעם משרד הבריאות. כמובן שבהתאם לסעיף 4א לתיקון המוצע – הפרה לכאורה בפעם השלישית תגרור הזמנה למשפט במקום קנס ברירת משפט.

יצוין כי לא יהיה מגע בין נאמן מניעת עישון לבין מעשנים, אלא אם נאמן מניעת העישון יבחר לעשות כן. ובדומה לנאמני ניקיון – פרטי נאמן מניעת העישון לא יימסרו לבעל העסק עליו דיווח נאמן

מניעת העישון. להקמת מערך נאמני מניעת עישון יתרונות רבים.

- ראשית, מתן כוח לאזרחים לאכוף את החוק. כיום קיים המנגנון של "אכיפה אזרחית" (מושג שנטבע על ידי שופט בית המשפט העליון, אליקים רובינשטיין, בפסק הדין שמש נ' פוקצ'טה) שבמסגרתו אזרחים מגישים תביעות נזיקין אזרחיות בגין אי מניעת עישון במקומות ציבוריים, ולוקחים על עצמם עול וסיכון בגין הגשת התביעות (ניהול התביעה, מימון התביעה, החזר הוצאות משפט במקרה של הפסד וכיוצא בזה). מן הראוי כי האכיפה האזרחית תבוצע אמנם על ידי אזרחים, אולם המדינה תיקח איתם חלק בפעולת האכיפה האזרחית ותחסוך לאותם אזרחים את העול והסיכון שבניהול תביעה.

- שנית, מתן מענה ל"התחכמויות" של בעלי מקומות שמזהים מפקחי רשויות מקומיות על פי המדים שלהם, מעכבים את המפקחים בכניסה, נותנים התראה למעשנים בדרכים שונות, מגוונות ויצירתיות ומאפשרים למפקחים להיכנס למקום רק לאחר שכל המעשנים כיבו את הסיגריות. כאשר המפקחים נכנסים למקום, הם אמנם מריחים את ריח העשן, אבל לא רואים מעשנים ולא יכולים לתת דוחות. אם וכאשר יפעלו נאמני מניעת עישון, הם יהיו אזרחים רגילים, בבגדים אזרחיים, ולכן לא יזוהו על ידי בעלי המקומות, וההתחכמויות של בעלי המקומות לא תהיינה יעילות. הנאמנים יהיו למעשה מעין מפקחים סמויים.

<u>ממצאים:</u>

הביקורת בדקה האם הרשות נערכה לאפשרות בחינת שימוש בנאמני עישון. נציין כי מדובר בהצעת חוק שעדיין לא הבשילה לחקיקה אך הביקורת חושבת כי יש ליבדוק היתכנות אם הגורמים הרלוונטיים להקמת מערך לעיל.

<u>המלצות:</u>

מומלץ, לבדוק את ההיתכנות להקמת מערך נאמני עישון ו/או הסמכת עובדי ציבור נוספים שימונו בין היתר לסייע לאכיפת עישון ו/או הסברה על נזקי העישון ו/או הסבת תשומת ליבם של העוברים על החוק ולהעלות את המודעות באשר להוראת החוק בקרב הציבור כך שתופעת העישון במרחב הציבורי תצומצם ללא רישום דוח.

<u>תגובת מנהל מחלקת פיקוח:</u>

נאמני עישון אין כיום אלא צוות פיקוח המונה 25 איש שאוכפים את כל נושא העזר, לרבות חוק העישון.

נספחים

נספח -א פירוט מקומות ציבורים לפי חוק ובהם העישון אסור

החוק אוסר לעשן במקומות הציבוריים המפורטים להלן:

- אולם המשמש בדרך כלל לבית קולנוע, לתיאטרון, להופעות, לקונצרטים, לאופרה או למחול וכן חדר או אולם המשמש לדיון, להרצאה או לישיבות, וכן המסדרונות והאכסדרות, למעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בהפסקות בידי הנהלת המקום, מלבד שעומד בתנאי החוק.
- אולם קריאה וחדר קריאה בספריה הפתוחה לציבור, חוץ מן המקומות שהוקצו בידי הנהלת המקום שבהם יהיה העישון מותר, אם הוקצו, ובלבד שיש בהם סידורי אוורור תקינים והעישון בהם אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום.
- כל מקום במוסד חינוך לרבות חדר המוסד, מגורי תלמידים בטווח 10 מטר מהכניסה או מהיציאה.
- מוסד להשכלה גבוהה או מוסד לחינוך על תיכוני שתלמידיו בגיל העולה על 18 שנים לרבות מגורי תלמידים למעט חדר נפרד שהוקצה לעישון וחדר מגורי המעשנים, חדרי הנהלה וסגל.
- אוטובוס וזוטובוס ; בפרט זה "אוטובוס" ו"זוטובוס" – כהגדרתם בתקנות התעבורה, התשכ"א – 1961.
- מונית בעת שיש בה נוסעים ; בפרט זה "מונית" – כמשמעותה בתקנות התעבורה, התשכ"א – 1961
- רכבת, לרבות רכבת מקומית ; לעניין פרט זה ופרט 9.ב "רכבת" ו"רכבת מקומית"- כהגדרתן בסעיפים 1ו 46- לפקודת מסילות הברזל [נוסח חדש], התשל"ב – 1972
- תחנת אוטובוס מקורה, לרבות סככה וכיוצא בזה, ותחנה מרכזית כהגדרתן בפקודת התעבורה, למעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום.
- תחנת רכבת, לרבות רציף, למעט אזור שהוקצה לעישון בקצה הרציף וחד נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום, וכן תחנה של רכבת מקומית.
- רכב המשמש להוראת נהיגה, כמשמעותו בתקנות התעבורה, בעת שיש בו תלמיד נהיגה.
- חנות ; מסעדה, מזנון, בית קפה, לרבות כל בית אוכל, בית משקה, מועדון, דיסקוטק או מקום אחר שבין עיסוקיו הגשת מזון או משקאות (כולם להלן - בית אוכל), למעט חדר נפרד לחלוטין, אם קיים, שהוקצה לעישון בידי הנהלת בית האוכל, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים ובלבד שעומד בתנאים הקבועים בחוק.
- חדר או אולם פתוח לציבור המשמש לפעילות גופנית או לספורט. לרבות מגרשי ספורט. בריכת שחייה לרבות החצר שלה
- אצטדיון ספורט, למעט במקומות שהוקצו לעישון בידי הנהלת האצטדיון, אם הוקצו, כמפורט בחוק.

- גני ילדים, מעון או בית ילדים והחצר - בטווח של 10 מטרים מהיציאה או הכניסה לגן.
- גני שעשועים הפתוחים לציבור.
- חדר או אולם הפתוחים לציבור בבנק, בבית דואר או בסוכנות דואר או במקום אחר המשמש לקהל או חדר, אולם או מסדרון המשמש להמתנה, למעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום, לרבות חדר מדרגות ומעבר. מקום עבודה, למעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, לאחר התייעצות עם העובדים. "מקום עבודה" - כל מקום בבניין שעובדים בו אנשים ושאינו משמש למגורים.
- במשרדי רשות ציבורית, משרדים ממשלתיים, בתי משפט ובתי דין, רשויות מקומיות ומועצות דתיות; השטח הפתוח לציבור בקניון, למעט בית עסק המפורט במקום אחר בתוספת זו ולמעט חדר עישון נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום.
אולם שמחות, למעט חדר נפרד לחלוטין, אם קיים, שהוקצה לעישון בידי הנהלת אולם השמחות במפורש, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של אולם השמחות ושטחו אינו עולה על רבע של שטח הפתוח לציבור ובלבד שעומד בתנאים הקבועים בחוק. גן אירועים, וכן איזור הנמצא מחוץ למבנה ומשמש את גן האירועים (להלן – אזור), למעט חלק של האזור שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ובלבד שעומד בתנאים הקבועים בחוק.
- מקלט ציבורי ומחסה ציבורי כהגדרתם בסעיף 11 לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א – 1951.
- כל מקום בבניין של בית כנסת, כנסייה, או מסגד בחצר שלו, למעט חלק של האזור שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ובלבד שאותו חלק של האזור שהוקצה לעישון אינו מקורה בדרך כלשהי, לרבות בסככה וכיוצא בזה, שטחו רציף ואינו עולה על רבע ממקומות הישיבה באזור, ושאר האזור שמור ללא מעשנים וסומן בבירור שהעישון בו אסור.
- כל מקום בבניין של מרכז תרבות נוער וספורט (מתנ"ס) או של תנועת נוער.
- כל מקום בית אבות או דיור מוגן, למעט בחדר מגורים, ובלבד שלא גר בו מי שאינו מעשן, ולמעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום.

- מקומות שנערכים בהם אירועים והופעות תחת כיפת השמיים בהם משתתפים למעלה מ- 50 איש, למעט חצר בית מגורים.

- בשטח בית החולים או במרפאות, לרבות חצר המוסד בטווח של 10 מטר מהכניסה או מהיציאה ובחלק הפתוח לציבור בבית המרקחת.

- חניון ציבורי מקורה או תת קרקעי.
- גן חיות.

נספח-ב דרישות תקנות החוק בגין שילוט למניעת עישון

טור א'				טור ה'
מספר ד'	המקום גודל מזערי			טור
הציבורי	טור ב'	טור ג'	מספר מזערי	של שלטים
בתוספת שלטים	המקום בסנטימטרים	הציבורי	מקומות ההתקנה	של
1	אולם קולנוע, תאטרון,	א. בשני צדי הקיר הנמצא אל	א. 2	א. 20x30
	הרצאות, ישיבות וכו'	מול פני הנוכחים באולם		
		ב. מול כל יציאה מן האולם	ב. כמספר היציאות מן האולם	ב.20x30
		למסדרון או לאכסדרה		
		ג. ליד מקום מכירת כרטיסים	ג. כמספר המקומות למכירת	ג.20x30
			כרטיסים	
		ד. באולם המתנה (לובי)	ד. 1 לכל 30 מטר אורך קיר	ד. 30 x 20
2	בנין בית חולים או מרפאה	א. בכניסה לבית החולים או	א. כמספר הכניסות	א. 70x100
		למרפאה		
		ב. בכל אזור להמתנת קהל	ב. כמספר אזורי ההמתנה	ב.50x60
		ג. חדר מדרגות	ג. בכל קומה שניה	ג. 20x30
3	בית מרקחת	בכניסה	כמספר הכניסות	20x30
4	אולם או חדר קריאה בספריה	בכניסה	כמספר הכניסות	20x30
5	בבנין המשמש מוסד חינוך	א. בכניסה	א. כמספר הכניסות	א. 30 x 20
		ב. מקומות נראים לעין,	ב. מספר מספיק כדי לידע	ב. 20x30
		במעברים, במסדרונות	על איסור העישון	
		ובאכסדרות		
		ג. פינות ישיבה	ג. כמספר פינות הישיבה	ג. 20x30
6	מעלית	על הקיר, בתוך המעלית	1	6x15
7	אוטובוס	א. בכניסה	א. 1	א. 6x15
		ב. במקום מרכזי ובולט	ב. 1	ב. 6x15
		בתוך האוטובוס		
8	מונית וזוטובוס	מדבקות בדפנות האורך של	1	6x15
		המונית או הזוטובוס או מול		
		המושב הקדמי בצד ימין		
9	רכבת	בכניסה לקרון, למעט קרון	כמספר הכניסות	6x15
		שהוקצה לעישון		
10	חנות	בכניסה	כמספר הכניסות	20x30 -
				בחנות
				ששטחה
				עד 80 מ"ר;
				50x60 -
				בחנות
				ששטחה
				מעל 80 מ"ר
11	מסעדה, מזנון, בית קפה,	בכל חדר או אזור, למעט	1 לכל 10 מטר אורך קיר	20x30 -
	חדר אוכל אחר	חדר עישון	או שלט אחד, לפי מספר	בבית אוכל
			השלטים הגדול יותר	ששטחו עד
				80 מ"ר;
				50x60 -
				בבית אוכל
				ששטחו מעל
				80 מ"ר
12	חדר או אולם לפעילות	בכניסה	כמספר הכניסות	50x60
	גופנית או ספורט			
13	גן ילדים, מעון ילדים,	בכניסה	כמספר הכניסות	20x30
	בית ילדים			

14	בנק, דואר, מקום אחר	א. בכניסה	א. כמספר הכניסות	א.20x30
	להמתנת קהל או			
	לשימוש קהל			
		ב. על הקיר מאחורי כל	ב. כמספר הקירות שלפניהם	ב.20x30
		דלפק שירות לקהל	דלפקי שירות	
		ג. מקומות נראים לעין בכל	ג. 1 לכל 20 מטר אורך קיר	ג. 20x30
		אזור להמתנה או לשימוש	קהל	או שלט
	אחד, לפי מספר			
			השלטים הגדול יותר	
15	מקום עבודה	א. בכניסה	א. כמספר הכניסות	א.20x30
	עבודה			במקום
				ששטחו עד
				80 מ"ר;
	במקום			50x60
	ששטחו			עבודה
				מעל 80 מ"ר
		ב. בכל קומה	ב. כמספר הקומות	ב. 20x30
16	קניון	א. בכניסה	א. כמספר הכניסות	א. 50x60
		ב. מקומות נוספים נראים	ב. 1 לכל 30 מטר אורך קיר	ב. 20x30
		לעין בכל קומה	(לרבות חלונות ראווה של	
			חנויות)	
17	אולם שמחות	א. בכניסה	א. כמספר הכניסות	א. 20x30
		ב. במקומות נוספים נראים	ב. 1 לכל 30 מטר אורך קיר	ב. 20x30
		לעין	ולא פחות משלט אחד, לפי	
			מספר השלטים הגדול יותר	

נספח ג- בתמונות שילוט למניעת עישון בניין העיירה:

שילוט למניעת עישון קומת כניסה (קומת לובי) מבואות כניסה למעלית



שילוט למניעת עישון קומת כניסה (לובי) בקיר הסמוך למחלקת הגבייה



שילוט למניעת עישון קומה 1 מבואות כניסה למעלית



שילוט למניעת עישון קומה 2 מבואה כניסה למעלית



שילוט למניעת עישון קומה 3 אגף שפ״ע , קליטה וטרינר עירוני ומבקר



שילוט למניעת עישון קומה 3 על גבי קיר סמוך לדלת כניסה לאג״ף שפ״ע



שילוט למניעת עישון קומה 4 על גבי מבואה בכניסה למעלית



שילוט למניעת עישון קומה 5 במבואות למעליות מחלקה משפטית



שילוט למניעת עישון מבואה כניסת למעלית קומה 6 חדר תצפית



נספח – ד שקנסות שניתנו בשנת 2019

מספר	מס` דוח	תאור שלב	מקור	מספר תיק	שולם	תאור עבירה
1	246314	הועבר למחלקת גביה	1000	600002722	1550	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
2	288415	הועבר למחלקת גביה	1000	600002705	1550	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
3	285015	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
4	298315	הועבר למחלקת גביה	1000	600003006		החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
5	295410	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
6	316315	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
7	345512	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
8	378117	הועבר למחלקת גביה	1000	600002851	1500	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
9	367516	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
10	393611	הועבר למחלקת גביה	1000	600003284	1500	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
11	395319	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
12	400119	הועבר למחלקת גביה	1000	600004498	1500	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
13	457812	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
14	478412	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
	סה"כ		**14,000**		**15,600**	

נספח - ה שקנסות שניתנו בשנת 2020

מספר	מס` דוח	תאור שלב	מקור	מספר תיק	שולם	תאור עבירה
1	2020	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
2	815217	הודעת תשלום קנס	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
3	807115	הועבר למחלקת גביה	1000	600003939	1500	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
4	501114	הועבר למחלקת גביה	1000	600004662		עישון במקום ציבורי
5	898817	לאחר הלבשה/הסבה	1000		1000	עישון במקום ציבורי
6	1132414	הודעת תשלום קנס	1000			החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
7	1155019	הודעת תשלום קנס	1000			עישון במקום ציבורי
8	1269711	הועבר למחלקת גביה	1000	600007213	1500	עישון במקום ציבורי
9	1201219	הועבר למחלקת גביה	1000	600005603		החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
10	1201318	הודעת תשלום קנס	1000		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
11	1363811	הועבר למחלקת גביה	1000	600007557	1001	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
12	1473214	הועבר למחלקת גביה	1000	600006365	1500	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
13	1552819	הועבר למחלקת גביה	1000	600006799	1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
14	1762418	הועבר למחלקת גביה	1000	600008304	1550	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
	סה"כ		**14,000.00**		**12,051.00**	

נספח-ו קנסות שניתנו בשנת 2021

מספר	מס` דוח	תאור שלב	מקור	יתרה	מספר תיק	שולם	תאור עבירה
1	1448919	הועבר למחלקת גביה	1000	1550	600007909		עישון במקום ציבורי
2	1885714	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
3	1885813	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
4	1884014	הועבר למחלקת גביה	1000	1550	600009679		החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
5	1899913	הועבר למחלקת גביה	1000	1550	600009019		החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
6	1937911	הועבר למחלקת גביה	320	0	600008823	480	במקום עינוג, לא יעשן אדם אלא במקומות המותרים לעישון
7	1938018	הודעת תשלום קנס	1000	1000			עישון במקום ציבורי
8	1938117	הודעת תשלום קנס	1000	1000			עישון במקום ציבורי
9	1938216	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
10	1938414	הועבר למחלקת גביה	1000	1550	600008886		עישון במקום ציבורי
11	1884618	הועבר למחלקת גביה	1000	1550	600009009		עישון במקום ציבורי
12	1945419	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
13	1945716	הועבר למחלקת גביה	1000	1550	600009182		עישון במקום ציבורי
14	1934611	לאחר הלבשה/הסבה	1000	0			עישון במקום ציבורי
15	1595412	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
16	1944719	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי

מספר	מס` דוח	תאור שלב	מקור	יתרה	מספר תיק	שולם	תאור עבירה
17	2079911	הועבר למחלקת גביה	1000	1500	600008746		עישון במקום ציבורי
18	2014116	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
19	2055812	הועבר למחלקת גביה	1000	1500	600008714		עישון במקום ציבורי
20	2071017	הועבר למחלקת גביה	1000	1500	600009072		עישון במקום ציבורי
21	2060218	הועבר למחלקת גביה	1000	1500	600008722		עישון במקום ציבורי
22	2046811	לאחר הלבשה/הסבה	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
23	2086718	הודעת תשלום קנס	1000	1000			החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
24	2018216	הודעת תשלום קנס	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
25	2058410	הודעת תשלום קנס	1000	1000			עישון במקום ציבורי
26	2028215	הודעת תשלום קנס	1000	1000			עישון במקום ציבורי
27	1599018	לאחר הלבשה/הסבה	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
28	1904416	לאחר הלבשה/הסבה	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
29	2145415	הודעת תשלום קנס	1000	1000			עישון במקום ציבורי
30	2143915	לאחר הלבשה/הסבה	1000	0		1000	עישון במקום ציבורי
31	2017218	הודעת תשלום קנס	1000	1000			עישון במקום ציבורי
32	2192813	הודעת תשלום קנס	1000	1000			החזקת אדם כל מוצר טבק או כלי לעישונו כשהם דלוקים במקום ציבורי.
33	2140119	הודעת תשלום קנס	320	320			במקום עינוג, לא יעשן אדם אלא במקומות המותרים לעישון
סה"כ			**31,640.00**	**23,620.00**		**12,480.00**	



דו"ח מעקב תיקון ליקויים משנים קודמות:

ישום הוראות החוק בדבר בטיחות וגיהות בעבודה

תאונת עבודה היא תאונה המתרחשת לעובד תוך כדי עבודתו ועקב עבודתו, ואצל עובד עצמאי תוך כדי ועקב עיסוקו במשלח ידו. החוק מכיר גם בתאונה שאירעה למבוטח בדרך מביתו לעבודה, בדרך מן העבודה לביתו, ובדרך בין מקומות עבודה, למי שעובד ביותר ממקום עבודה אחד.

בדרך כלל, תאונת עבודה היא אירוע פתאומי שניתן לשייכו לגורם מוגדר וחיצוני המשפיע על גוף האדם וכתוצאה ממנו נגרם לאדם נזק. כך למשל, עובד המחליק על שלולית שמן במקום עבודתו, תוך כדי עבודה, וכתוצאה מכך שובר את רגלו, יוכר כנפגע בתאונת עבודה.

מדי יום מעורבים בתאונות עבודה ברחבי הארץ עשרות עובדים .תאונות אלו נגרמות מסיבות שונות הכוללות בן היתר : חוסר תשומת לב לכללי הזהירות , אי ידיעת הנהלים הבטיחותיים ובתוצאה של כך טעויות אנוש המסתיימות בפגיעות קשות ולעיתים אף במקרי מוות מיותרים.

<u>תקנות ארגון הפיקוח על העבודה קובעת כי במקום עבודה שבו מועסקים מעל 50 עובדים, חייב המעסיק למנות ממונה על בטיחות בעבודה וזאת במטרה למנוע ו/או למזער את כמות תאונות העבודה .</u>

הממונה אחראי לייעץ למעסיק בכל הנוגע לחוקים , לתקנות ולתקנים בענייני בטיחות , לסייע לו ולאנשי צוות הניהול והתכנון בכל עניין הנוגע לבטיחות, גהות, הנדסת אנוש ובריאות תעסוקתית של העובדים במקום העבודה ולקדם את התודעה לנושאים חשובים אלו.

תחום הבטיחות בעבודה הוא מרכזי וחושב וטומן בחובו פגיעות ותאונות אשר עלולות לפגוע הן בעובד והן בסיבת העבודה שלו.

<u>חוק הביטוח הלאומי מכיר אף בתאונות שאירעו לעובד, בנסיבות מסוימות, כתאונות עבודה, אף אם אינן מתאימות להגדרת תאונת עבודה. נסיבות אלה מפורטות בסעיף 80 לחוק הביטוח הלאומי:</u>

- תאונה שאירעה לעובד תוך כדי נסיעה או הליכה ממקום מגוריו אל מקום עבודתו, או בדרכו מעבודתו בחזרה אל מקום מגוריו.
- תאונה שאירעה לעובד תוך כדי עבודה ובמקום העבודה או בסמוך אליו, אלא שלא נגרמה עקב העבודה, אלא בנסיבות חירום : בעת שעסק בהצלת חיים או רכוש, או כדי למנוע סכנת חיים או סכנה לרכוש.
- תאונה שאירעה לעובד תוך כדי עבודה, כאשר נפגע מכלי עבודה, או מחפץ, שהיה בידי אדם אחר, בתנאי שהחפץ נמצא במקום העבודה באופן קבוע.
- תאונה שאירעה לעובד בזמן הפסקת אוכל, בזמן העבודה, בין אם בעת הארוחה עצמה ובין אם בדרך למקום הארוחה או בדרך מן הארוחה בחזרה למקום העבודה.
- תאונה שאירעה לעובד במקום שבו קבע המעביד לצורך תשלום שכר העבודה ובדרך לאותו מקום. נסיבות תאונה זו נדירות יותר לאור העובדה כי רוב המעבידים במשק משלמים את שכר העבודה ישירות לחשבון הבנק של העובד ורק מיעוטם, קובע מקום לחלוקת השכר.
- תאונה שאירעה לעובד שהוא חבר ועד עובדים, בעת שמילא את תפקידו. כן בדרך למילוי התפקיד ובדרך חזרה ממילוי התפקיד. כל זאת בשעות העבודה הרגילות, או בשעות שעוקבות

אחר שעות העבודה באופן רצוף. כמו כן תוכר כתאונת עבודה אף תאונה שאירעה לחבר ועד עובדים בעת השתתפות בישיבות ועד עובדים, או האיגוד המקצועי, במקום העבודה או מחוצה לו.

- עובד הנמצא בדרכו ממקום מגוריו, או מעבודתו, לבחינה של שירות התעסוקה ,או בדרכו חזרה מן הבחינה למגוריו או עבודתו.

<u>כאמור מערך הבטיחות במקומות עבודה הינו תחום נרחב ביותר הכולל חקיקה ותקנות המוגנות בשורה של חוקים, פקודות, תקנות הבאים להסדיר את תהליכי עבודה במקומות העבודה.</u>

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
1. תוכנית בטיחות: בהתאם להגדרת תפקיד ממונה הבטיחות והגיהות כפי שנגזר מדרישות תפקיד האגף ניהול ההון האנושי ברשויות המקומיות על ממונה הבטיחות לוודא הכנת תוכנית לניהול הבטיחות. על פי הגדרת התפקיד הנ"ל: פירוט הביצועים והמשימות העיקריות, כנגזר מתחומי האחריות: וידוא הכנת תכנית לניהול הבטיחות א. לוודא הכנת תכנית לניהול הבטיחות ועדכונה כנדרש בתקנות ארגון הפיקוח על העבודה (תכנית לניהול הבטיחות) התשע"ג 2013. ב. ניתוח סיכונים והכללת דרישות בטיחות וגיהות בהוראות עדכניות לשימוש, הפעלה, תחזוקה אחסון בטוח של ציוד, של חומרים ושל תהליכי עבודה ועיסוקים ברשות המקומית. בתקנות הארגון והפיקוח על העבודה (תכנית לניהול הבטיחות) התשע"ג 2013 מפורטים עיקריי הפרטים אשר יש צורך לכלול ולהתייחס כחלק מתוכנית הבטיחות. בסעיף 3 לתקנות הנ"ל מפורטים עיקרי אחריות וחובות המוטלות על המחזיק במקום העבודה: 3. (א) האחריות למילוי אחר הוראות תקנות אלה תחול על המחזיק במקום העבודה; המחזיק במקום העבודה יפעל להבטיח יישומה של התכנית וינקוט אמצעים מתאימים כדי להבטיח שכל עובד שמינה ימלא אחר הוראות אלה.	הביקורת בדקה קיום תוכנית בטיחות לשנת 2021 ושנת 2022. מבדיקת תוכנית העבודה כפי שהובאה לידי הביקורת עולה כי תוכנית העבודה בכתב כפי שהובאה לידיעת הביקורת כוללת התייחסות להיבטים הבאים: הדרכת עובדים לעובדי פינוי אשפה, הדרכה לבטיחות מחסן טכני, הדרכה לבטיחות בחשמל לחשמלאים, הדרכת בטיחות לעובי האחזקה, הדרכה לעובדי גינון, הדרכה לעובדי שרברבות, הדרכת בטיחות משרדים. הביקורת סבורה כי העתק מן תוכנית לו"ז לביצוע ההדרכות ולו"ז יש להעביר לכלל מנהלי האגפים למנהלי המחלקות הרלוונטיות בעירייה.	מומלץ להעביר לידיעת למנהלי האגפים/ מחלקות הרלוונטיות תוכנית הדרכה שנתית וסטטוס ביצוע הדרכות מדי שנה.	יישום חלקי -ישנה תוכנית עבודה בוצע עד עדיו לעובדי אחזקה וחשמל ושפ"ע.

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
(ב) המחזיק במקום העבודה יקיים מדי שנה את כל אלה: (1) יוודא הכנת התכנית ועדכונה בכל נושא חדש או נושא הדורש עדכון, בהתאם לתקנות אלה; (2) יאפשר למכין התכנית גישה מלאה לכל מידע ולכל מקום הנדרש לצורך הכנתה וכן ידאג לשיתוף פעולה של כל בעלי התפקידים במקום העבודה; (3) יפקח על תהליך ניהול הסיכונים כאמור בתקנה 5(4) ויוודא כי הופקו והוטמעו לקחים מהתהליך במקום העבודה; (4) יאשר את התכנית בחתימתו, לאחר שהתייעץ עם ועדת הבטיחות; (5) יחליט לגבי הקצאת המשאבים הדרושים ליישומה של התכנית, ויפרסם את החלטתו; (6) יבקר ויאמוד את מידת יישומה של התכנית ויתעד בכתב את ממצאיו ואת החלטותיו; (7) יחזיק עותק מהתכנית העדכנית במקום שיש לעובדים גישה חופשית אליו, ויאפשר לכל עובד במקום העבודה המעוניין בכך, לעיין בתכנית בכל עת.	ממצאים: הביקורת בדקה קיום תוכנית בטיחות לשנת 2021 ושנת 2022 . מבדיקת תוכנית העבודה כפי שהובאה לידי הביקורת עולה כי תוכנית העבודה בכתב כפי שהובאה לידיעת הביקורת כוללת התייחסות להיבטים הבאים: הדרכת עובדים לעובדי פינוי אשפה, הדרכה לבטיחות מחסן טכני, הדרכה לבטיחות בחשמל לחשמלאים, הדרכת		

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
בטיחות לעובי האחזקה, הדרכה לעובדי גינון, הדרכה לעובדי שרברבות, הדרכת בטיחות משרדים. הביקורת סבורה כי העתק מן תוכנית לו"ז לביצוע ההדרכות ולו"ז יש להעביר לכלל מנהלי האגפים למנהלי המחלקות הרלוונטיות בעירייה.			
2. מיפוי מקדי פעילות תחומי הרשות מתקיימות מגוון נרחב של תחומי פעילויות לרבות משרדי העירייה, פארקים ציבוריים לרבות כושר ומתקנים הפזורים ברחבי העיר, מתקני ספורט, גנים ציבוריים ומתקני משחקים ציבוריים, גני ילדים, פעילויות העשרה , צהרונים , מוסדות חינוך, למידה פנאי ובילוי וכ"ו.	הביקורת בדקה האם דוחות בקרה שוטפת, בקרה שנתית ובקרה תלת שנתית של הגורם המתפעל את מתקני הכושר ומתקני השעשועים בגני הילדים ומוסדות החינוך וכן מתקני השעשועים בתחומי הרשות הפתוחים לציבור הרחב המתוחזקים על ידי קבלן חיצוני ונושאים בדיקות חודשיות , שנתיות ובדיקות של מכון התקנים (בדיקות תלת שנתיות) מובאים לידיעת ממונה הבטיחות בעירייה. מבדיקת הביקורת עולה כי ליקויים, כשלים, המלצות לתיקון בתחום בטיחות אינם מדווחים לממונה הבטיחות של העירייה.	מומלץ, כי דוחות ודיווחים על מפגעים אפשריים, דוחות בטיחות, כשלים יועברו לידיעת ממונה הבטיחות גם כאשר מדובר בגורמים עצמאיים המבצעים את הפעילות עבור הרשות בתחום פעילותם וזאת כדי שממונה הבטיחות יהיה מודע לכשלים, ליקויים אפשריים.	טרם יושם

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
	מבדיקת הביקורת עולה כי כל גורם מתפעל אחראי למידע ונכון למועד הביקורת אין סנכרון בין הקבלנים הנ"ל לממונה הבטיחות של העירייה והדבר עלול לאפשר מפגעים אפשריים.		
3. מינוי נאמני בטיחות על פי חוק הפיקוח על העבודה תשי"ד-1954 ותקנותיו יש למנות נאמני בטיחות . בסעיף 22 לחוק הנ"ל מפורטים תפקידיו של נאמן הבטיחות. ואלה חובותיו וסמכויותיו של נאמן בטיחות: (1) לעמוד על תנאי הבטיחות והגיהות ולפעול למען שיפורם; (2) להדריך את העובדים ולייעץ להם בכל הנוגע לשיפור הבטיחות והגיהות; (3) להודיע בכתב למעסיק או לבא כוחו על ליקויים בשטח הבטיחות והגיהות; העתק מכתב ההודעה יימסר ביד או בדואר רשום למפקח עבודה אזורי; (4) לעיין בכל פנקס, תעודה, דין וחשבון או כל מסמך אחר הנוגעים לבטיחות ולגיהות שחובה לנהלו,	הביקורת בדקה מינוי נאמני בטיחות ברשות, מבדיקת הביקורת עולה כי נכון <u>למועד הביקורת טרם מונו נאמני בטיחות מטעם הרשות</u>.	מינוי נאמני בטיחות	יושם- בוועדת בטיחות הוחלט על 3 אנשים נאמני בטיחות אגף.

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
לקיימו או להגישו לפי חיקוק שביצועו ביד שר העבודה ; (5) להילוות למפקח עבודה בביקוריו במפעל. חובת המעסיק על פי סעיף 23 לחוק הינם : (1) ייתן לנאמן הבטיחות את ההקלות הנאותות למילוי תפקידו ויעודד אותו בפעולותיו ; (2) ינקוט באמצעים מתאימים לתיקון ליקויים שעליהם נמסרה לו הודעה כדין על יד נאמן בטיחות, ואם לא עשה כן ימסור לנאמן הבטיחות, תוך זמן מתקבל על הדעת, הודעה מנומקת בכתב וישלח העתק הודעתו במכתב רשום למפקח. על פי האמור בתקנות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (ועדות בטיחות ונאמני בטיחות), תשכ"א-1960 נאמני בטיחות יתמנו לשלוש שנים. על פי הגדרות התפקיד של נאמן הבטיחות עליו לבצע בדיקה בדיקות בטיחות ביחידתו בתדירות של אחת לחודש וכן לדווח למנהל האגף ולממונה על בטיחות המפגעים.			
4. הקמת וועדת בטיחות רשתותית ועדת בטיחות במקומות עבודה נדרשות על פי חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד 1954. ועדות הבטיחות במקומות העבודה נדרשות על פי החוק ותקנותיו הקובעות את הכללים , את סדרי העבודה , את	הביקורת בדקה האם הוקמה וועדת בטיחות בעירייה. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת טרם הוקמה וועדת בטיחות ברשות.	מומלץ לפעול, הקמת וועדת בטיחות רשתותית	תוקן הוקמה וועדת בטיחות רשותיץ. למועד הדוח התכנסה פעמיים.

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
החובות ואת הסמכויות של ועדת הבטיחות. מתוקף תקנות ארגון הפיקוח על העבודה 1960, במקומות עבודה שבהם 25 עובדים או יותר על המעסיק להקים ועדת בטיחות. זאת כדי לקדם סביבת עבודה בטוחה ולמנוע מקרים של תאונות עבודה .תפקידה של הוועדה הוא בין היתר לברר את נסיבותיה של תאונה שאירעה במקום העבודה ולהמליץ על שיפורים בתחום הבטיחות. על פי חוק ארגון הפיקוח על העבודה בסעיף 10 (א) נקבע: מפעל שמעסיקים בו 25 עובדים לפחות תהיה בו ועדת בטיחות המורכבת מנציגי העובדים ומנציגי המעסיק שווה בשווה; מפעל שמספר העובדים בו פחות מ-25 רשאים העובדים והמעסיק להקים ועדת בטיחות לפי הסכם; ואולם רשאי שר העבודה והרווחה, באישור ועדת העבודה והרווחה של הכנסת, לקבוע בתקנות הוראות בדבר החובה להקים ועדת בטיחות אף במפעל שמספר העובדים בו פחות מ-25, ובלבד שמספר חברי ועדת הבטיחות במפעל כאמור, לא יעלה על ארבעה; תקנות כאמור יכול שיהיו לפי סוגי מפעלים, ענפי עבודה, מקצועות או אזורים. המטרה הכללית בהקמת וועדת בטיחות היא יצירת מעורבות עובדים והנהלה בפיתוח ובקידום ובקידום של הבטיחות והגהות היא יצירת מעורבות עובדים והנהלה בפיתוח ובקידום של הבטיחות במקום העבודה ובשמירה			

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
עליהן. על פי דרישת החוק במפעל בו מועסקים 25 עובדים ומעלה ישנה חובה להקים וועדת בטיחות. ועדת בטיחות הינה גוף פריטטי פנימי, המורכב מנציגי ההנהלה ומנציגי העובדים ,שתפקידה לקדם את ענייני הבטיחות והגהות בארגון. ההנחיות באשר למינוי ועדת בטיחות, חבריה, תפקידיה וסמכויותיה, מופיעות בתקנות ארגון הפיקוח על העבודה) ועדות בטיחות ונאמני בטיחות התשכ"א, 1960 -אשר תוקנו מכוח חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד-1954 הוועדה מוקמת מתוקף חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד-1954 .			
5. מערכת ממוחשבת לניהול הבטיחות תכנון וניהול אפקטיבי של תהליכי איכות ובטיחות מבטיח פעילות תקינה, רציפה ויעילה וכן חסכון כספי הנובע מהורדת כמות אירועי בטיחות, סיכונים ומפגעים שבאחריות הארגון.בסיס מאגר הנתונים הוא כלי עבודשה ניהולי חשוב המאפשר ריכוז נתונים לצורך הפקה וניתוח של הנתונים הנוגעים לבטיחות ומעקב אחר טיפול בכלל מוקדי הסיכון . מערכת ממוחשבת יעודית מתאימה לניהול סיכונים והזנת נתונים יש בהן כדי להקל על הארגון להפיק ממערכת מידע מקיף, לשמור נתונים, לבצע תיחקור ומעקב אחר תקלות שונות ,	הביקורת בדקה האם מבוצע מעקב מתוכנן באמצעות תוכנות יעדיות ואופן ביצוע המעקב. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת ממונה הבטיחות מבצע מעקב אחר תחום פעילותו באמצעות תוכנת אקבל וכן באמצעות שמירה של קבצי p.d.f יעודיים של נהלי עבודה רלוונטיים.	מומלץ, לשקול שימוש בתוכנת ניהול בטיחות יעודית שתתן ביטוי בן השאר להיבטים הבאים: • תיעוד ומעקב אחר תלונות. • מנגנון תזכורת הכולל הוראות ונהלים לביצוע תחזוקה מונעת. • מעקב אחר טיפול בסיכונים שעלו בסקר הסיכונים. • גישה נוחה לאיתור מסמכים לרבות שמירה על נהלי עבודה,	טרם יושם

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
בקרה על עמידת בדרישות החוק , הפקת דוחות ניהוליים לשם למידה ומניעה עתידית וכ״ו. היתרונות בניהול מערכת הבטיחות על ידי מערכת ממוכנת יעודית הינם : תיאום בין המשתמשים השונים תוך בקרה על השינויים המבוצעים ודיווח לכול המורשים על כל שינוי. ניהול כולל של מערך הבטיחות עם כל הגורמים הרלוונטיים בארגון באופן ידידותי וללא השקעה משמעותית בהטמעה בארגון. ניהול וועדות בטיחות, זימון החברים בוועדה, מעקב אחר ביצוע החלטות ותיעוד פרוטוקולים. ניהול ומעקב על סיקרי בטיחות, סיקרי מפגעים ותיעוד קל של הטיפול במפגעים. תיעוד ומעקב אחרי תחקירי אירועי בטיחות ותאונות עבודה מעקב אחר בדיקות רפואיות של העובדים על פי סוגי החשיפות בחתך של קופות החולים השונות או מעבדות פרטיות תיעוד המסמכים הרפואיים בתיק באישי של העובד. שליחת הבקשות למרפאות התעסוקתיות באופן אוטומטי מהתוכנה ניהול תוכנית הדרכות והכשרות שנתית הכוללת זימון עובדים להדרכות ותאום בין הגורמים הרלוונטיים כמו משאבי אנוש, , מנהלי מחלקות וכ״ו. ניהול, תיעוד ומעקב על ביטוחים ורישיונות של המלגזות, משאיות		הוראות , תיעוד וכ״ו. • תיעוד מפגעי בטיחות לרבות שמירת תלונות ותיעוד תחקירי אירוע. • מעקב אחר טיפול במפגעים. ריכוז היסטרוריית עבודת קבלנים חיצוניים. • הפקת דוחות ניהוליים בפרמטרים שונים. • קיום הדרכות לרבות אספקת מידע על אודות עובדים חדשים שנקלטים לעבודה לשם הדרכתם.	

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
עגורנים, ציוד הרמה וכל הכלים המיכוניים. ניהול ומעקב על סקר מכין וניטורים גהותיים כולל זימון ישיר מהתוכנה למעבדת גהות, כולל שמירת המסמכים ותיוקם.			
6. הדרכה והשתלמויות על פי תקנות הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים) , התשנ"ט 1999 מחייבות את המעביד לקיים הדרכה בדבר מניעת סיכונים והגנה מפניהם בהתאם לצורכי העבודה והעובדים לפחות אחת לשנה. על פי סעיף 3 לתקנות העוסקות בהדרכת עובדים נקבע כלעיל: (א) מחזיק במקום עבודה יקיים הדרכה בדבר מניעת סיכונים והגנה מפניהם (להלן - הדרכה), באמצעות בעל מקצוע מתאים ויוודא שכל עובד הבין את הסיכונים והוא בקיא דיו בנושאי ההדרכה, בהתאם לתפקידו ולסיכונים שלהם הוא חשוף; מחזיק במקום עבודה יחזור ויקיים הדרכה כאמור, בהתאם לצורכי העובדים ולפחות אחת לשנה. (ב) מחזיק במקום עבודה ינקוט אמצעים כדי לוודא שההדרכה שניתנה לעובדים הובנה על ידם כראוי וכי הם פועלים על פיה. (ג) הדרכה למנהלי עבודה ולעובדי תחזוקה תינתן באמצעות המוסד לבטיחות ולגיהות או מוסד או אדם אחר שאישר לכך מפקח עבודה ראשי כלומר על פי התקנות הנ"ל ההדרכה למנהלי ולעובדי תחזוקה תינתן	הביקורת בדקה האם עובד חדש שנקלט מקבל הדרכה בדבר הסיכונים האפשריים בעבודה מבדיקת הביקורת מול מחלקת משאבי אנוש עולה כי נכון למועד הביקורת מחלקת משאבי אנוש מתכננת להנפיק לכל עובד חדש שנקלט חוברת כיס של המוסד לבטיחות ולגיהות (בבואכם לעבודה) המפרטת מידע ומניעה בדבר סיכונים אפשריים ובה כל עובד יאשר בחתימה כי קרא את ההנחיות הבטיחות בעבודה וכן הוראות הבטיחות. הביקורת בדקה כיום הדרכות תקופתיות (אחת לשנה לפחות) של כלל העובדים בדבר ריענון הנחיות הבטיחות בעירייה. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד	מומלץ, לבצע הדרכה ו/או ריענון אחת לשנה בדבר הוראות הבטיחות ומניעת סיכונים ומפגעים בעבודה לכלל עובדי העירייה (אפשרי על פי תחומי עיסוק) אחת לשנה.	ישום חלקי בוצע רק לעובדי שפ"ע , אחזקה וטכני

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
באמצעות המוסד לבטיחות ולגהות או באמצעות מוסד או אדם שאישר לכך מפקח העבודה הראשי במשרד הכלכלה. על פי תקנה 6 ישנה חובה לנהל פנקס הדרכה ובו יירשמו פרטים אלה: שמותצ העובדים שהשתתפו בהדרכה, מועד מתן ההדרכה, סוג ההדרכה, נושא ההדרכה , שם המדריך , כשירותו לתפקיד. כמו כן, בהתאם לאמור בסעיף 7 לתקנות , ישנה חובה על המעביד למסור לעובד במקום העבודה מידע עדכני בדבר הסיכונים במקום, ובפרט בדבר נסיכונים בתחנות העבודה וחובת המעסיק למסור הוראות עדכניות לשימוש, להפעלה ולתחזוקה בטוחים של ציוד והליכי עבודה. בסעיף 7 לתקנות נקבע כלעיל: (א) מחזיק במקום עבודה ימסור לעובד במקום העבודה, לכל המאוחר ביום תחילת עבודתו, תמצית בכתב של מידע בדבר סיכונים בעבודה שבה הוא מועסק, או הקיימים במקום העבודה או בכל מקום אחר שבו עלול הוא להיחשף להם עקב ביצוע תפקידו. (ב) תמצית בכתב, כאמור בתקנת משנה (א), תהיה בשפה העברית והערבית ובשפה נוספת המובנת לרוב העובדים במקום העבודה; המעביד ידאג שתוכנו של המסמך האמור יוסבר לעובד בשפה המובנת לו, אם אינו שולט בשפות שבהן נמסרה התמצית.	הביקורת ההדרכות מבוצעות למחלקות ייעודיות שהינם בסיכון מוגבר מאופי תעסוקתם כגון עובדי שפע וכ"ו. הביקורת סבורה כי יש לקיים אחת לשנה הדרכה/ריענון נהלי עבודה והנחיות באופן יזום לכלל עובדי העירייה.		

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
(ג) נשתנו התפקיד או תחנת העבודה של העובד, ימסור לו המחזיק במקום העבודה תמצית בכתב כאמור בתקנת משנה (א), לגבי התפקיד או תחנת העבודה החדשי.			
7. תאונות עבודה בכדי להתמודד בצורה מקצועית ויעילה עם מניעת תאונות עבודה , יש לייצר מנגנון המאפשר בקרה ותחקור של תאונות , הגורמים להתרחשותן ומניעתם בעתיד. אחת הדרכים למניעת תאונות היא חקירת תאונות והסקת מסקנות לשם מניעה והסברה של לשם הפקת לקחים בעתיד ושמירה על חיי העובדים. לתהליך דיווח תקין ומלא על תאונות עבודה ישנן ארבע משמעויות עיקריות: א. איתור גורמי שורש לתאונה, הטיפול בהם ומניעת הישנותם: ביצוע תחקיר לכל אירוע בטיחותי, לרבות "כמעט אירוע" או "כמעט תאונה", איתור גורמי השורש לאירוע סמוך למועד קרות האירוע, וטיפול בליקויי השורש על מנת לצמצם את הסיכונים הבטיחותיים. ב. משמעות כספית: דיווח מדויק על היעדרות בגין תאונת עבודה משמעותו תשלום שכר לעובד בתקופת ההיעדרות ובמקביל תביעת העירייה את דמי הפגיעה המשולמים על ידה כפוף להוראות חוק הביטוח הלאומי. ג. מידע שלם ואמין כבסיס להסקת מסקנות וקבלת שספירה לא מדויקת	הביקורת בדקה היקף כיצד מנוהל מעקב בגין תאונות עבודה כפי שדווח למחלקת משאבי אנוש בין השנים 2020-2021 . מבדיקת הביקורת עולה כי המעקב אחר תאונות עבודה לשם דיווח לביטוח לאומי מבוצע על ידי מחלקת משאבי אנוש מבוצע באמצעות טבלה המכילה את הפרמטרים הבאים: שם העובד, ת"ז , תפקיד, תאריך תאונה, סה"כ ימי היעדרות וכן תאריך שליחת וקבלת האישורים לצורך שימושם השוטף ומעקב שוטף. נציין כי מאגר המידע משמש את משאבי אנוש לצורך בקרה אולם הנתונים מנוהלים על ידי מחלקת משאבי בלבד ואינם נגישים לממונה הבטיחות. לדעת הביקורת	1. מומלץ, כי נתוני תאונות העבודה הידועים ו/או מדווחים למחלקת משאבי האנוש והשכר ברשות יועברו בשוטף לידיעת ממונה הבטיחות לשם הפקה ותחזוקת הנתונים ומניעה עתידית. 2. מומלץ, לקיים מאגר מידע מלא ועדכני אחר תאונות וזאת לצרכי ניתוח , מעקב ובקרה יעילים ואפקטיביים ובעיקר הטיפול בהן והפקת לקחים. 3. מומלץ, להפיץ דיווח מדי מספק חודשים בדבר פעילויות עיקריות שהתקיימו בתחום הבטיחות לרבות תחקירי	יושם חלקי-לקבל תחקי תאונת עבודה. לדברי הממונה הועבר תחקי לידיעת וועדת בטיחות

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
של מספר התאונות והיקף ימי ההיעדרות בגינם עלולה לספק מידע מוטעה/מוטה הדרוש לצורך מעקב אחר מדדים אלו והסקת מסקנות וגיבוש החלטות לא מושכלות בעטין. על פי אוגדן לניהול תפקידים ועיסוקים של משרד הפנים האגף לניהול ההון האנושי נקבע כי אחד מתחומי אחריותו של ממונה של ממונה הבטיחות הינם ריכוז מידע על תאונות עבודה ומחלות מקצוע ברשות והפקת לקחים נקבע כי אחת ממטלות ממונה הבטיחות הינם: א. ריכוז של כל המידע והתיעוד הקשור לתאונות עבודה ומחלות מקצוע של עובדי הרשות המקומית . ב. בירור סיבותיהן ונסיבותיהן של תאונות עבודה ומחלות מקצוע. עריכה בכתב של ממצאים ומסקנות הבירורים והצעה למעביד צעדים מתאימים למניעת הישנות התאונות	קיימת חשיבות גבוהה לקיומו של מאגר מידע מלא ומעודכן שיהיה נגיש למנהל הבטיחות לשם מעקב אחר תאונות, תחקור וידוע העובדים לשם מניעה עתידית. הביקורת בדקה האם מופץ בעירייה על ידי הממונה דוחות בטיחות וגהות ובו מפורטים נתונים אודות תאונות בקרב העובדים וכן עובדי חברות הקבלניות , התפלגות וסקירה	אירוע לשם לימוד ומניעה עתידית בקרב כלל עובדי הרשות.	
8. בדיקות רפואיות תקופתיות לעובדים עובדים, החשופים במקום עבודתם לגורמים מזיקים, חייבים לעבור בדיקות רפואיות תקופתיות, על מנת להפחית את הסיכון לחלות. שירותי הרפואה התעסוקתית ניתנים מתוקף חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994 ,ומתוקף פקודת הבטיחות בעבודה נוסח חדש תש"ל-1970 ותקנותיה.	הביקורת בדקה קיום בדיקות רפואיות תקופתיות לעובדים אשר עלולים להיחשף לגורמים מסוכנים כגון: עובדי תברואה, עובדי מחלקת הווטרינריה וכן הכלבייה הנחשפים לבעלי חיים וכ"ו. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת טרם	מומלץ, כי מחלקת משאבי אנוש בשיתוף עם ממונה בטיחות ברשות יכינו רשימה של מקצועות תעסוקתיים בהתאם לאמור בתקנות המצריכות הפניית העובדים הרלוונטיים למרפאה תעסוקתית לשם קבלת אישור רפואי ובדיקת העובדים לצורך	<u>טרם יושם</u>- נמסר לביקורת ע"י ממונה הבטיחות כי יש לערוך סקר סיכונים בדבר העובדים הרלוונטים.

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
על עובד אשר נחשף במסגרת עבודתו לחומרים או לגורמים מזיקים נדרש לעבור בדיקות רפואיות תעסוקתיות. על פי החקיקה חובה לבצע בדיקות אלה לכל עובד המוגדר כעובד אשר נחשף לחומר מזיק כגון עשן, רעש, חומרים מסוכנים וכ"ו. ההתייחסות בתקנות הבטיחות בעבודה (גיהות תעסוקתית לעובדים) הינה רחבה לגבי חומר " מזיק" יכולה לנבוע מרעש קרינה מיינת , אבק מזיק ועוד. התקנות קובעות כי הבדיקות הרפואיות לעובדים בגורמים מזיקים ייערכו לפי פניית המעביד לגבי עובד. כמו כן נקבע בתקנות כי שירות רפואי מוסמך ינפיק לכל עובד שהוא בודק בהתאם לתקנות פנקס בריאות. שירותי הרפואה התעסוקתיים נדרשים לקבוע את מועדי בדיקות הפיקוח בתוך המרפאה או בתוך המפעל בהתאם להנחיות מנהל הבטיחות והבריאות התעסוקתית . סעיף 5(1) לפקודת (תאונות ומחלות משלח-יד) הודעה 1945 ,מפרט אודות חובת הדיווח של רופא לגבי חולה במחלת משלח-יד, כאשר את טופס הדיווח יש לשלוח אל מחוזות המנהל. נציין כי על פי החוק ותקנותיו, ישנה חובה לבצע בדיקה רפואית ראשונית לעובדים המוגדרים כעובדים באחד הגורמים אשר ישנה תקנות מיוחדות , הן לפני תחילת עבודתם והן באופן שוטף חובת בדיקות רפואיות כרפואה מונעת במטרה להפחית את הסיכון לחלות בהתאם לדרישות והתקנות	נשלחו עובדים אלו לבדיקות תקופתיות ו/או הוכנה רשימה של עובדים /מקצועות העלולים להיות חשופים לסיכון מקצועי במהלך עבודתם.	בדיקה על כושר העבודה לביצוע התפקיד.	

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
מדי תקופה כיוון שעובדים אלו חשופים לגורמים מזיקים.			
9. חיסון נגד אדמת לעובדי מערכצת החינוך תקנות עבודת נשים (עבודות אסורות, עבודות מוגבלות ועבודות מסוכנות), תשס"א-2001 קובעות כללים לגבי חיסון נגד אדמת לנשים עד גיל 45 העובדות במוסדות חינוך עם ילדים. בהתאם לאמור בתקנות נקבע : מעסיקים במוסדות הרפואיים שיפורטו, המעסיקים נשים שטרם מלאו להן 45 שנה מחויבים להציג את התקנות במקום בולט לעין, שלעובדות יש גישה חופשית אליו, ולציין את גורמי הסיכון הקיימים במוסד הרפואי. המעסיק במוסד הרפואי (כולל מעסיק בפועל של עובדת בחברת כוח אדם), מחויב ליידע כל עובדת או מועמדת לעבודה שטרם מלאו לה 45 כי בשל אופיו של מקום העבודה קיים סיכון מוגבר לכך שתידבק באדמת, וכי אם תחלה באדמת בהיותה בהיריון הדבר עלול לסכן את התפתחות העובר. המעסיק יפנה את האישה לתחנה לבריאות המשפחה (טיפת חלב) המופעלת על-ידי משרד הבריאות. אם אין לאישה אישור רפואי על קבלת חיסון נגד אדמת, יומלץ לה בתחנה לבריאות המשפחה על קבלת החיסון.	הביקורת בדקה ידוע עובדי מערכת החינוך בתקנות עבודת נשים בדבר יידוע מועמדת לעבודה עד גיל 45 במוסד חינוכי , כי בשל אופי עבודתה, קיים סיכון מוגבר להידבק באדמת ו/או עידוד התחסנות באדמת של עובדות מערכת החינוך עד גיל 45 במוסד חינוכי. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת עובדת שנקלטת ברשות נשלחת לבדיקות רפואיות טרם תחילת עבודתן ברשות.	מומלץ, כי בנוסף להפניה לבדיקות הרפואיות המתבצעות על ידי מחלקת משאבי אנוש טרם קליטת עובדי/ות המערך החינוך, ליידע את כלל עובדי/ות מערכת החינוך ו/או (אפשרי באמצעות מייל) מועמדות לעבודה במערכת החינוך (גני ילדים, מוסדות חינוך, צהרונים וכ"ו) או מועמדת לעבודה שטרם מלאו לה 45 כי בשל חשיפה אפשרית לאדמת במקום העבודה קיים סיכון מוגבר לכך שתידבק באדמת, וכי אם תחלה באדמת בהיותה בהיריון הדבר עלול לסכן את התפתחות העובר.	<u>טרם יושם</u>

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
החיסון יינתן בתחנות לבריאות המשפחה המופעלות על-ידי משרד הבריאות. לאחר קבלת החיסון, יינתן בתחנה אישור רפואי על קבלת החיסון ויתועד מתן החיסון ומתן האישור הרפואי. אם האישה מסרבת לקבל את החיסון, עליה לחתום על טופס סירוב לקבלת חיסון (לפי התוספת הראשונה לתקנות), שיישמר בכרטיס הרפואי שלה בטיפת חלב למשך 26 שנים, או עד שהאישה תגיע לגיל 53 שנים (לפי המאוחר מבניהם).			
10. מתן הוראות בטיחות לקבלנים על פי קובץ ניתוח עיסוקים של משרד הפנים אוגדן תיאור תפקידים שהוציא משרד הפנים האגף לניהול ההון האנושי אחד מתפקידי ממונה הבטיחות הינו בתחום קביעת הסדרי בטיחות בעת העסקת קבלני חוץ בסעיף 6 לתיאור תפקיד נקבע כי: א. קביעת תנאי סף להעסקה נאותה של קבלנים עפ"י רישיונות, הסמכות, אישורים והיתרים הנדרשים עפ"י דיני הבטיחות. ב. מתן הוראות בטיחות להעסקת קבלני חוץ והכוונת עובדי הרשות האחראים על העסקתם.	הביקורת בדקה האם ממונה הבטיחות מבצע תדרוך ו/או מתן הוראות בטיחות לקבלנים טרם התחלת עבודה בתחומי הרשות. מבדיקת הביקורת עולה כי כיום ישנו נוהל בטיחות וגיהות (נספח להסכם עם קבלן חוץ) הכולל את הוראת החקיקה בתחום, הסבר על אופי העובדות מיגון, ציוד וכ"ו ובסופו נדרשת הצהרת קבלן וחתימתו. מבדיקת הביקורת עולה כי נכון למועד הביקורת ממונה הבטיחות העביר נספח בטיחות וגהות	מומלץ, כי תחילת עבודה של קבלני חוץ המועסק על ידי הרשות ו/או בתחומי הרשות רק לאחר קבלת תדרוך מטעם ממונה הבטיחות של הרשות לרבות חתימה על נספח להסכם בדבר קבלת תדרוך.	טרם יושם-בהסכמי ההתקשרות ישנה נספח בטיחות אך לא מבוצעות הדרכות לעובדים הרלוונטיים.

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
	לידיעת הגורמים הנ"ל (מנהלי אגפים ו/או מנהלי המחלקות) בכדי שיחתימו את הקבלנים הרלוונטיים כי הם מודעים להוראות הבטיחות ונהלי העבודה טרם תחילת העבודה בתחומי הרשות. הביקורת סבורה כי כל ממונה הבטיחות ו/או משאבי אנוש בעירייה להוציא הנחיה כתובה לכלל מנהלי האגפים ומנהלי מחלקות כי בטרם תחל עבודת קבלן חוץ בשירות הרשות ו/או בתחומים המוניציפליים של הרשות המקומית תהיה לאחר שקיבלו הנחיות/תדרוכים על ידי מנהל בטיחות לרבות חתימה על הנספח בפני מנהל הבטיחות וזאת בכדי לוודא כי תודרכו אישית על ידי מנהל הבטיחות ולאחר קבלת ההנחיה ווידוא כי כלל קבלנים חתמו על נספח ההסכם		

רקע	ממצא	המלצת הביקורת	האם תוקן
	בתחום בטיחות וגהות.		



דו"ח תלונות

הציבור לשנת 2025

1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008, קובע כי "מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית....."
מדי שנה מגיעות ללשכת המבקר פניות ותלונות בתחומים שונים שבאחריות העירייה.

2. תלונות מגיעות ללשכת המבקר במגוון דרכים: בכתב, בטלפון ,בדואר אלקטרוני או בפקס. כמו כן מועברות תלונות מלשכת נציב תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה הרלוונטיות לעירייה ו/או תחום אחריותה.

3. בשנת 2024 התקבלו וטופלו בלשכת מבקר העירייה 7 תלונות בגין פניות הציבור עבור כל תלונה בוצע תהליך בדיקה ובירור, והועבר לטיפול לידי היחידה הארגונית הרלוונטית לנושא התלונה.
במקרים בהם התלונות עסקו בתאגידים העירוניים, נשלחה הפנייה/תלונה לגורמים הרלוונטיים בתאגידים אלו.
הגורמים אליהם נשלחו התלונות התבקשו לשלוח ללשכת המבקר התייחסות לתלונה, ונערך מעקב אחר הטיפול בתלונה.

4. הדוח כולל מידע סטטיסטי שנאסף בנוגע לטיפול בתלונות בחתכים שונים, כגון לפי יחידות ארגוניות ונושאים שכיחים עליהם הלינו.

מידע סטטיסטי תלונות הציבור לשנת 2024

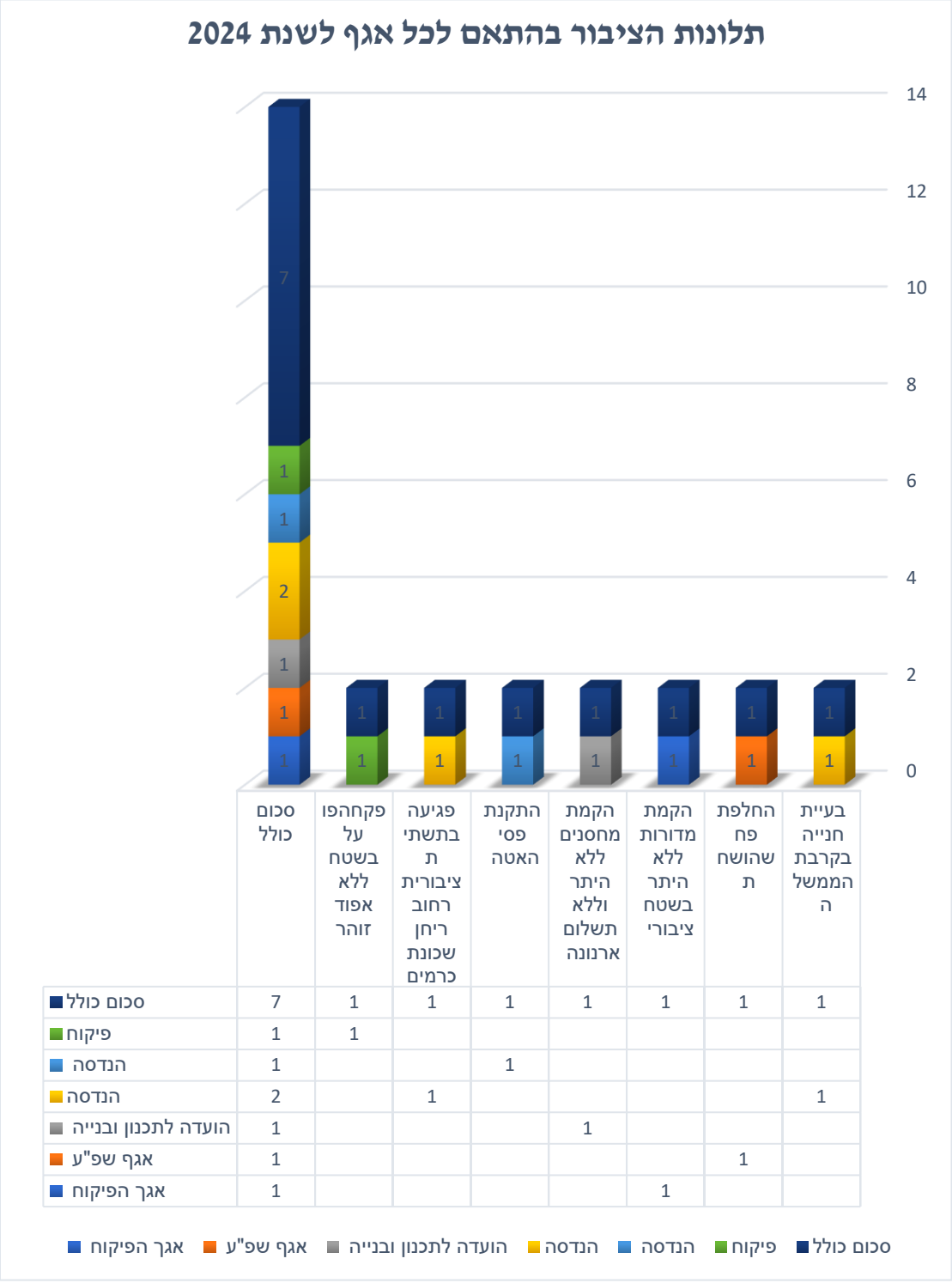
1. התפלגות התלונות על פי יחידות ארגוניות

מס' תלונה	נושא	תת נוסע	פירוט התלונה	גורם לטיפול
1	הקמת מדורות	הקמת מדורות ללא היתר בשטח ציבורי	הקמת מדורות ללא היתר בשטח ציבורי	אגף הפיקוח
2	התקנת פסי האטה	התקנת פסי האטה ברחוב הלולב	התקנת פסי האטה	הנדסה
3	גרימת תלונות לכביש ציבורי	פגיעה בתשתית ציבורית	פגיעה בתשתית ציבורית רחוב ריחן שכונת כרמים	הנדסה
4	הקצאת מקום חניה	מקום ציבורי לחניית קהל	בעיית חנייה בקרבת הממשלה	הנדסה
5	הקמת מחסנים ברחוב ציבורי	מחנים ללא היתר ברחוב ריחן	הקמת מחסנים ללא היתר וללא תשלום ארנונה	הועדה לתכנון ובנייה
6	החלפת פחים ברחבי העיר	החלפת פח שהושחת	החלפת פח שהושחת	אגף שפ"ע
7	פיקוח ושיטור עירוני	לבישת אפוד	פקח הפועל בשטח ללא אפוד זוהר	פיקוח

להלן התפלגות הפניות והתלונות לפי מינהלים/יחידות/ תאגידי עירוניים:

תוויות שורה	אגף הפיקוח	אגף שפ"ע	הועדה לתכנון ובנייה	הנדסה	הנדסה	פיקוח	סכום כולל
בעיית חנייה בקרבת הממשלה				1			1
החלפת פח שהושחת		1					1
הקמת מדורות ללא היתר בשטח ציבורי	1						1
הקמת מחסנים ללא היתר וללא תשלום ארנונה			1				1
התקנת פסי האטה					1		1
פגיעה בתשתית ציבורית רחוב ריחן שכונת כרמים				1			1
פקח הפועל בשטח ללא אפוד זוהר						1	1
סכום כולל	**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**1**	**7**

התפלגות סטטיסטית של תלונות ציבור לשנת 2024



	סכום כולל	פקחהפו על בשטח ללא אפוד זוהר	פגיעה בתשתיות ציבורית רחוב ריחן שכונת כרמים	התקנת פסי האטה	הקמת מחסנים ללא היתר וללא תשלום ארנונה	הקמת מדורות ללא היתר בשטח ציבורי	החלפת פח שהושחת	בעיית חנייה בקרבת הממשלה
סכום כולל	7	1	1	1	1	1	1	1
פיקוח	1	1						
הנדסה	1			1				
הנדסה	2		1					1
הועדה לתכנון ובנייה	1				1			
אגף שפ"ע	1						1	
אגך הפיקוח	1					1		