



# המועצה האזורית יואב

י"ט/סיון/תשע"ג

28/05/2013

בית גוברין

## סיכום ישיבת מליאה שלא מן המניין מספר א/13 מתאריך 21.5.2013

**משתתפים:** מטי צרפתי הרכבי, איציק קמה, אלון ענבר, בתיה דנציגר, גלית ברקת, חגית עמיאל גבאי, יחיעם יוגב, יעקב שרעבי נחמיה, מאשה ליטבק, עלי אל עזי, יהודה נובוגרוצקי, ניתאי קרן, קובי שטרית, שי בר, שרון אטנר.

\*

בית ניר

\*

גל-און

\*

גת

\*

ורדון

\*

חוות אל

עזי

\*

כפר-הריף

\*

כפר מנחם

\*

נגבה

\*

נחלה

\*

סגולה

\*

קדמה

כפר

הנוער

\*

רבדים

\*

שדה יואב

\*

**משתתפים נוספים:** ורד בן ארי, יואל ברקאי, ליאת רותם

### 1. דוח תלונות ציבור

ליאת רותם מבקרת המועצה הציגה את עיקרי דוח הביקורת בנושא תלונות ציבור, את ההסתייגויות, את עיקרי ההמלצות ודוגמאות לתלונות משמעותיות:

א. ממכלול הנתונים עולה, כי קיימת עלייה בהיקף התלונות המעידה על אמון הציבור במערכת המועצתית ועל שיפור השירות במועצה.

ב. הביקורת ממליצה על הכנת נהלים מתאימים לטיפול מערכתי בפנייה/תלונה. נוהל כאמור צריך לכלול, מדרג סמכויות למענה לתלונה, תיעוד התלונה (גם תלונה טלפונית), מעקב אחר טיפול, זמן תגובה סביר וסגנון מענה

ג. הביקורת ממליצה להנחות את שאר המחלקות לתעד מעתה ואילך את התלונות והפניות המגיעות למחלקה ואת התגובה שניתנה להם.

ד. הביקורת ממליצה עוד, על התקנת מערכת מידע מרכזית ממוחשבת לטיפול בפניות הציבור. נקודת המוצא היא כי התושב מעוניין בתוצאה מעשית, מוחשית מעבר להתנצלות. הוא גם מעוניין לדעת כי הטיפול בתלונתו מעוגן במדיניות הארגון ואינו נתון לשרירות ליבו של פקיד זה או אחר. הכנסת מערכת ממוחשבת המתעדת כל פנייה ותלונה והמתעדת את הטיפול בה, הפתוחה לכל מנהלי המחלקות מבטיחה טיפול מערכתי וכולל בליקויים המתגלים ומהווה דגל לאיכות השירות.

חברי המליאה העלו את הנושאים הבאים:

וועדות בקורת והצורך של מעורבות יותר גבוהה של מבקרת המועצה בביקורת עבודת הוועדים. הצורך לייצר מדדי שירות, מעקב ובקרה כולל יצירת מודעות אצל התושבים. הבהרת סל שירותים והאצלת הסמכויות יקלו על הבהירות וההבנה.

**החלטה:** המליאה מאשרת את המלצות הביקורת.

### 2. דוח בקורת בנושא מתנ"ס יואב – נהלי הרשמה

ליאת רותם מבקרת המועצה הציגה את עיקרי דוח הביקורת בנושא מתנ"ס יואב – נהלי הרשמה, נהלי ביטול, טיפול בחובות וועדת הנחות. להלן עיקרי ההמלצות:

1. בנושא נהלי ההרשמה נמצאו הליקויים הבאים:

א. לקוחות אשר נרשמו לחוגי המתנ"ס דרך אתר האינטרנט לא קיבלו קבלה על התשלומים שביצעו. יש לדאוג לנתינת עותק מהקבלה ללקוח על פי חוק.

ב. נמצאו הבדלים בין הדרישה בנוהל לרישום באמצעות טופס חתום אל מול הרישום בפועל ללא טופס כלל ופעמים אף באמצעות שיחה למנהלנית ללא אסמכתא.

ג. התברר כי אין אפשרות לשלם באמצעות הוראת קבע אף שכך מאפשר הנוהל וכן אין מסמך בשם הסכם הורים. יש לבטל הנחיות אלו מן הנוהל.

מועצה אזורית יואב, ד"נ שקמים מיקוד 79835  
טלפון: 08-8500707, פקס 08-8600750

2. בנושא נהלי ביטול חוג:
- א. מומלץ לקבל הוראות ביטול חוג מהורי הילד בכתב בלבד (מייל, פקס וכיוצ"ב). יש לשמור טפסים חשובים לפחות שנתיים.
  - ב. יש לבחון הבדלים בין ביטול לפני ה-15 לחודש ובין ביטול לאחר מועד זה ולשנות הנהל בהתאם.
  - ג. מומלץ לרכז ולהציג בטבלת אקסל את נתוני החוגים לפי מספר משתנים: שכר מורה, עלות חומרים ומספר התלמידים הנדרש על מנת להגיע לאיזון עלויות תוך התחשבות בביטולים והנחות. דו"ח מסוג זה יכול לשמש להפקת לקחים לשנים הבאות. בהקשר זה ולאור ביטולים בחוגים יש לקבל החלטה בנוהל פנימי, מתי יש לסגור חוג עקב מיעוט משתתפים.
3. בנושא ועדת ההנחות, מומלץ לגבש קריטריונים ברורים ומפורטים לזכאות להנחה. מומלץ להרחיב את החברים בוועדת ההנחות ולנהל פרוטוקול מפורט במסגרת קבלת ההחלטות. פרוטוקולים אלו יש לתעד ולשמור.
4. בנושא הטיפול בחובות מומלץ לבחון את האפשרות להטמיע במערך השכר המיכוני של המתנ"ס מחולל דו"חות יזום, אשר יאפשר להפיק דו"חות ניהול ומעקב תקציביים בכל רזולוציה, על פי צרכי המשתמש.
5. בנושא סבסוד החוגים מומלץ לשאוף לאיזון תקציבי בחוגים בכלל ובחוגי המבוגרים בפרט. כמו כן, יש לאזן הוצאות שכר המדריכים על מנת להוזיל עלויות החוג.
- הביקורת ממליצה לבחון חלופות שונות כדוגמת הקמת אולם מחול נוסף בקצה הדרומי של המועצה על מנת להוזיל הוצאות ההסעות המטילות נטל כלכלי גבוה על מחלקת החוגים.
- חברי המליאה מודעים לבעיות הנובעות מהמרחב הגיאוגרפי הרחב הדורש שימוש בהסעות תוך עלויות מרובות. לדעת חברי המליאה מדיניות התקצוב מוצדקת.
- החלטה:** המליאה מאשרת את המלצות הביקורת.

## 2. דוח בקורת – בנושא חוקי עזר חלק א'

- ליאת רותם מבקרת המועצה הציגה את עיקרי דוח הביקורת בנושא חוקי העזר חלק א'.
1. מומלץ להכין קלסר אשר יכיל את כל חוקי העזר של המועצה ועדכונים שוטפים. כמו כן, יש לעדכן את הקישור לאתר האינטרנט או לחילופין לסורקם לאתר. כן, יש לעדכן את תעריפי הגבייה בהתאם למציאות בפועל.
  2. הביקורת ממליצה לבטל את חוקי העזר הישנים אשר אינם רלוונטיים ו/או סותרים חקיקה ראשית קיימת.
  3. יש להמשיך בתהליך עדכון עבירות הקנס ולאשר את הצווים במליאת המועצה.
  4. מומלץ לגבש מדיניות והחלטות לקביעת תעריפים חדשים של חוקי העזר המחייבים רישיון או היתר מאת ראש המועצה כגון חוק עזר מודעות ושלטים וחוק עזר שימור רחובות. יוער כי לצורך אכיפתם של חוקים אלו יהיה למועצה צורך בהעסקת עובד פקח. (ראה נספח 1 להלן-השוואת תעריפים למועצות אזוריות באזור)
  5. יש להמשיך ולקדם חקיקה מקומית בנושא איכות הסביבה והשמירה על הסדר והניקיון.

**החלטה:** המליאה הציגה את חובת המועצה לפעול על פי חוקי העזר הקיימים, ולתקן חוקים הדורשים תיקון. המליאה מאשרת את המלצות הביקורת.

מאשרת: ד"ר מטי צרפתי הרכבי  
ראש המועצה

רשמה: ורד בן ארי