

פרוטוקול ועדה לענייני ביקורת

ישיבת הועדה בוצעה באמצעות הזום.

נוכחים: משה לבן רן- יו"ר

יעקב בן סימון

נחמיה עזרא

ירון נתנאל

ליאת רותם מבקרת המועצה

דו"ח בנושא רישוי עסקים:

תחום רישוי עסקים משקף את חובת המועצה לשמירה על דיני התכנון והבניה, מניעת מטרדים ומפגעים סביבתיים, ופיקוח על שלום הציבור.

חוק רישוי עסקים מסמיך את ראש הרשות המקומית כראש רשות רישוי ומתוקף תפקידו הוא נדרש לחתום על רישיונות עסק.

הביקורת בחנה את תהליכי העבודה ולהלן הממצאים העיקריים:

1. הרשות מבצעת העברת דוחות מקוונים למשרד הפנים כנדרש לרבות ציון מספר ביקורות שנעשו והגורם המונע רישוי.
2. בבדיקת ההכשרות הנדרשות מפקיד הרישוי-נמצאה השכלה מתאימה ותעודת תברואן מוסמך- הנ"ל עומד בדרישות ההשכלה הקבועות בחוזר מנכ"ל- תקין.
3. מחלקת רישוי עסקים ומחלקת גביה כל אחת בנפרד מקושרת למחלקת הנדסה ומקבלת נתונים ממנה וכן באופן עצמאי. אופן הרישום הממוחשב במחלקת רישוי עסקים ובמחלת הגביה הינו שונה ומקשה על התמצאות הצדדים אחד בנתוניו של השני. התוכנות שונות ואינן מסונכרנות. יש לסנכרן בין שלוש הפונקציות על מנת לקבל תמונה מלאה.
4. תוכנת המחשב מכילה נתונים רבים ומתעדכנת באופן סדיר, אך היא אינה מכילה סריקות למסמכים המוגשים מעת לעת אלא אך ורק דיווח על קבלתן.
5. מסמכי המקור מצויים אך ורק בתיק הידני ואין להם גיבוי בתיק הממוחשב. מומלץ לסרוק את כלל המסמכים גם לתיק הממוחשב וליצור גיבוי.

6. לא נמצא נוהל המגדיר את עבודת המחלקה הפנימית וכן את אופן יישום הוראות החוק עבור שורת תהליכים אלו. לדוגמא- קבלת בקשה לרישיון עסק-ימי טיפול/פגישה/העברה להנדסה וכיוצ"ב, בדיקת הטפסים ומתן הנחיות להמשך ההליך/סיווג העסק, פתיחת תיק ועדכון התוכנה, טפסים למילוי ולאורך הזמן גם ביקורת עסקים.
7. המידע רב ולא מסודר- עומס מידע שאינו מחולק ומסודר גורם לקשיי התמצאות ואי מציאת המידע המבוקש.
8. נמצאה תכנית עבודה שנתית אך היא אינה מפורטת דיה, ואינה קובעת יעדים ומטרות מדידים וצפי לשינוי.
9. מליאת המועצה אינה מקבלת דיווח שנתי על פעילות המחלקה- מומלץ לשלב בדיווחים השנתיים.
10. מנתוני משרד הפנים לשנת 2017 עולה כי אחוז העסקים הפועלים ללא רישיון במוצע הארצי עומד על 27%. במחוז דרום, שהינו הרביעי בגודלו במספר העסקים, עומד אחוז העסקים ללא רישיון על 22% - הנמוך ביותר בכל הארץ. כפי שניתן לראות בדיווח למשרד הפנים.
- במועצה האזורית יואב עומד אחוז העסקים ללא רישיון על 21%**
11. המועצה עורכת שימועים במקרים מסוימים וכן פועלת בצורה מצומצמת באמצעות התובע העירוני. פעילות המועצה, ככל שישנה, אינה יוצרת הרתעה לתושבים. יש לשקול העסקת פקח ואף שימוש בקנסות.
12. תוצאות מדגם:
- א. נמצא כי מנהל הרישוי התייחס לנתונים המופיעים בתכנית העסק כטופס בקשה. וזהו זה פסק וכעת יש חובה להגיש טופס 2 כחוק.
- ב. בבדיקה מול מחלקת הגביה נמצא כי אין כרטיס רישוי עסקים לפי שם המשלם. באופן זה, לא ניתן לדעת מי שילם אגרה כדין.

דו"ח תלונות הציבור לשנת 2019

בשנת 2019 נתקבלו 46 תלונות במועצה. מרביתם באמצעות הדואר האלקטרוני. כאשר 14 מתוכם הגיעו לשולחן מבקרת המועצה.

ממצאים מיוחדים

1. כמות התלונות למחלקות ירדה ב 14% יחסית לשנה הקודמת. במחלקת הנדסה נרשמה הירידה המשמעותית ביותר במספר התלונות לאורך השנים. 26% לפני שנתיים, 16% שנה שעברה.
2. תוצאות בירור התלונות

מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	סה"כ
29 כ-41%	24 כ-52%	3 כ-7%	46

3. בראשית שנת 2019 החליפה המועצה במכרז ספק מענה טלפוני ועברה ממוקד "קישורית" למוקד "גלבוט און לייך" שירותי מענה טלפוני אנושי, מהיר. השירות נותן מענה לשיחות חוץ בלבד 24 שעות ביממה במהלך הביקורת, נבחנו תעריפי השיחה והתשלום בגינם - נמצא תקין. יצוין כי בממוצע חסכה המועצה כ-7,500 ₪ לשנה כתוצאה מהחלפת הספק.
4. נכון להיום (יוני) המועצה בהליכי מימוש התקשרות עם חברת א.ש בינה אשר זכו במכרז להפעלת מוקד 106. הדרכות נקבעו וצפויות להתחיל.
5. בשל שינויים בספק המפעיל של המוקד, לא נרשמות שיחות ללא פרטים מזהים של הפונה ודרכי התקשרות עמו. לאור זאת, ירד משמעותית מספר הפניות השנתיות.
6. בשל שינויים בספק המפעיל של המוקד, לא נרשמות שיחות ללא פרטים מזהים של הפונה ודרכי התקשרות עמו. לאור זאת, ירד משמעותית מספר הפניות השנתיות.
7. כתוצאה מהאמור לעיל, לאור ירידת היקף השיחות, חזר המתני"ס ותפס נתח נכבד בכמות הפניות. יצוין, כי לא נמצאו תלונות בדבר חוסר מענה או אי טיפול בנושא הפניה (כבשנים עברו).

חברי הוועדה הביעו את דעתם על מסי' נושאים שאועלו וקיבלו מענה משביע רצון מפי המבקרת.

כמו-כן למותר לציין שחברי הוועדה מקבלים ומברכים את עבודתה הברוכה, הנאמנה והעינינית של המבקרת ללא כחל וסרק.

משה לב-רון - יו"ר הוועדה