



מועצת העיר השש עשרה - שלא מן המניין מס' 24

מיום ראשון, י"א באייר תש"ע 25.4.10

<u>חברים:</u>		
מוטי ששון	-	ראש העיר
יאיר טאו	-	מ"מ ראש העיר וחבר מועצה
סברלי חיים	-	ס. ראש העיר וחבר מועצה
נוימרק זוהר	-	ס. ראש העיר וחבר ועדה
סיטון עזרא	-	ס. ראש העיר וחבר מועצה
מועלם משה	-	חבר מועצה
בית דגן משה	-	חבר מועצה
מלינובסקי יוליה	-	חבר מועצה
לוי אילן	-	חבר מועצה
נדלר יוסף	-	חבר מועצה
בבלי יעקב	-	חבר מועצה
יואל ישורון	-	חבר מועצה
רבקה עדן	-	חברת מועצה
חרש יעקב	-	חבר מועצה
כמו כן נכחו:		
ליפא קמינר	-	יועץ משפטי
נתי לרנר	-	עוזר ראש העיר
אורי צור	-	חשב העירייה

על סדר היום:

1. **סיכומיה והצעותיה של הועדה לענייני ביקורת בנושא , דו"ח ביקורת משרד הפנים בעיריית חולון לשנת 2008 (מצ"ב החומר העדכני).**
2. **דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2009 (מצ"ב).**

רכוז החלטות מישיבת מועצת העיר שמן המניין מס' 25 מיום 25/4/2010 פרוטוקול 363

1. החלטה - מועצת העירייה מחליטה לאשר ברוב קולות את סיכומיה והצעותיה של הועדה לענייני ביקורת בנושא דוח ביקורת משרד הפנים בעיריית חולון לשנת 2008.
2. החלטה - מועצת העירייה מחליטה לאשר ברוב קולות את דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2009.

סיכומיה והצעותיה של הוועדה לענייני ביקורת בנושא דוח ביקורת משרד הפנים בעיריית

חולון לשנת 2008

מוטי ששון - ראש העיר: על סדר היום סיכומיה והצעותיה של הוועדה לענייני ביקורת בנושא דוח ביקורת משרד הפנים בעיריית חולון לשנת 2008, החומר מצורף. בבקשה יואל.

יואל ישורון: כן, לא אכפת לי שבני ייכנס אם ירצה לפרטים. אני אתייחס באופן כללי לדוח משרד הפנים. כפי שאנחנו רואים כשעוברים בצורה שיטתית על הדוחות משנים קודמות אנחנו רואים שמספר ההערות של מבקרי משרד הפנים הולכים ופוחתים. ההערות ברובן הן טכניות ולא מהותיות וללא ספק ניתן לתקן אותן בשנה השוטפת הזו. דבר נוסף שרציתי לציין, לפני שאני אגע בכמה נקודות בדוח עצמו, זה שהוועדה לתיקון ליקויים כבר התכנסה ואני אפילו מצטט מתוכה שהיא למעשה מאמצת את כל המלצות וועדת הביקורת, הוועדה לענייני ביקורת. ואני מניח, אני מקווה שהמכתבים, זה הנקודה שעדיין אין לי את האינפורמציה, שהמכתבים יצאו בהקשרים הרלוונטיים לגבי אותם אגפים שהדוח מתייחס. אני אגע רק בנקודות מסוימות. מצד אחד למשל אם אתם תפתחו ההערה הראשונה ב' 1 שמדברת על אי ביצוע רכישות לצידוד מיגון אישי של הגי"ה, על אף תקצוב ממפקדת הגי"ה המחוזית התייחסות העירייה הניחה את דעתה של הוועדה לענייני ביקורת. מכיוון שהטענה של העירייה היתה שההנחיות של הגי"ה שבכללן המפרט שהוא חשוב מאד והמחיר שגם מסתבר שהוא זול יותר, לא התקבלו במועד, ולכן המתינו לזה ואז רכשו את זה בצורה מרוכזת. הערה נוספת, מיד לאחר מכן, שני התב"רים. תחילת העבודות בשני תב"רים שלפני קבלת אישור משרד הפנים, צריך להדגיש שמדובר פה בתב"רים שנלקחו מסעיף של הצטיידות כללית, שם נדמה לי שמדובר, ברוב התקציב שם מבית הספר שמיר ולאחר שקיבלו את האישור הספציפי של משרד החינוך הדבר הזה בוצע. זה תופעה ידועה, לא היה מנוס מהביצוע הזה ולכן גם כאן הביקורת קיבלה את התייחסות העירייה. דבר שהוועדה לענייני ביקורת לא קיבלה,

וזה ב' 3, זה חוסר התייעוד של הפרסום בעיתונים. זה דבר שהוועדה נתנה את דעתה, היא לא קיבלה את הסברה של העירייה ולכן מצאנו לנכון בוועדה להמליץ לעירייה להקפיד על הפרסום של הדוחות הכספיים וגם לתעד את הפרסום ובמקרה הזה המדובר הוא, עד כמה שזכור לי, בפרסום של הפרסום שהיה בעיתון. הערה אחרת שגם הוועדה אבל אני גם באופן אישי כיו"ר הוועדה לענייני ביקורת, אם תראו בסעיף ב' 5, ובזה אני אסיים, לקחתי כמה נקודות מתוך הדוח עצמו, נוגעת לאי רישום של התנועות הקשורות בניירות ערך המנוהלות על ידי מנהלי תיקים. אני גם באופן אישי לא רואה היגיון וגם האמת זה לא דבר מעשי וריאלי, שלכל פעולת קניה או מכירה של ניירות ערך יבוצע רישום. מה שעושים עד כמה שהסביר לי חשב העירייה שמנהלי התיקים מביאים בכל תקופה בצורה מרוכזת את פעולות המכירה והקניה, באופן תקופתי, ואז זה זוכה לרישום וזה לדעתי, לדעתנו מה שאמור להיעשות. זהו, אם מבקר העירייה רוצה להוסיף נקודות מסוימות הוא יכול לעשות זאת. רק להעיר שוב, אני חוזר על מה שאמרתי, אני חושב שהשוואה של הדוח הזה לדוחות קודמים מלמדת שמשנה לשנה ההערות של מבקרי משרד הפנים הולכות ופוחתות והן נוגעות ברובן בנושאים טכניים. מה גם שהוועדה לתיקון ליקויים כבר התכנסה מיד ואימצה את כל סיכומיה והמלצותיה של הוועדה לענייני ביקורת, זה דבר חשוב, זה נמצא ומתועד בידי. אני רוצה בהזדמנות הזו להודות לחברי, כל חברי וועדת הביקורת על הדיון המאד פורה שהיה בוועדה וכמובן למבקר העירייה ולחשב אורי צור שכמובן נטלו חלק מרכזי ואקטיבי מאד בישיבה שהיתה מאד אפקטיבית. אם המבקר רוצה להוסיף, אני חושב,

מוטי ששון - ראש העיר: כל המוסיף גורע.

יואל ישורון: בסדר. גורע לא אבל זה מיותר.

יוליה מלינובסקי: כנראה שאנחנו העירייה היחידה בארץ שאנחנו,

יואל ישורון: אם את תראי, האמת אני לקחתי, עשיתי קצת השוואה וקראתי דוחות של מבקרי משרד הפנים בכמה רשויות, להגיד שזה מאפיל זה מילה קטנה, אין

מה להשוות בכלל.

מוטי ששון - ראש העיר: טוב. אני באמת רוצה לברך את המבקר, את בני על העבודה, על הביקורת שאתם עושים ואני שמח שיואל ניהל את הוועדה ובחנו אותה לעומק, את דוח הביקורת. אני גם רוצה להודות בכל זאת חברי המועצה הגישו בזמנם וגם שמעו את ההערות של הפקידות של העירייה, הפקידות הבכירה. אני רוצה גם להודות למנכ"לית שהיא יו"ר הוועדה לתיקון ליקויים ואני שמח שזה בא דווקא מיואל שאומר שמשנה לשנה ההערות של משרד הפנים הן ברמה של ירידה, ירידה גם משמעות.

יואל ישורון: גם במספר וגם בתוכן.

מוטי ששון - ראש העיר: כן, גם במהות. ואם מדברים רק על הערות טכניות אז במערכת כל כך גדולה מטבע הדברים יש גם את הדברים הטכניים. אבל אני כראש עיר שעומד בראש המערכת הביקורת נושא מאד מאד חשוב כי יש כאן כבר תהליכים שקורים הרבה מאד שנים, עשרות שנים וכל פעם שיש איזה דוח ביקורת אז הוא בודק גם את התהליכים ואנחנו רק יכולים ללמוד. זה שיש בעבר, היו תהליכים כאלה ואחרים זה עדיין לא אומר שצריך לקדש את אותם התהליכים אלא אדרבא ואדרבא, כל הזמן לרענן את המערכת ומה שלא בסדר לתקן, כי בסופו של דבר אנחנו גם מצדיקים את זה שאנחנו מקבלים פרסים. אני קיבלתי השבוע פרס של כמה מאות אלפי שקלים, נדמה לי 700 או 800,000 שקל על הניהול התקין של העירייה. אנחנו עושים את זה בהצלחה רבה למעלה מעשר שנים, אני חושב שבין הרשויות הבודדות. אז אם נתנו לנו גם פרס מטעם משרד הפנים על ידי השר אז כנראה שבאמת העובדים ראויים לכך על העבודה שהם עושים. זה עדיין לא אומר שאין, אין הערות ואין מה לשפר ותמיד צריך לשאוף יותר ויותר לשפר את המערכת שתהיה גם עדכנית וגם שתהיה רלוונטית לפעילות היומיומית מול התושבים. אז אם אין לכם הערות אז אני אעמיד את זה, מי בעד אישור סיכומיה והצעותיה של הוועדה לענייני ביקורת בנושא דוח ביקורת רו"ח משרד הפנים בעיריית חולון לשנת 2008, כפי שהציג אותה יו"ר הוועדה יואל ישורון, מי

בעד: 16 אושר פה אחד, תודה רבה. הישיבה הזאת נעולה, אה סליחה, דוח תלונות הציבור לשנת 2009. כן מי מציג את זה? בני?

דוח תלונות הציבור לשנת 2009

בני יהונתן: בני יהונתן, מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור. טוב אני מתכבד להגיש למועצה את דוח תלונות הציבור לשנת 2009 כמתחייב על פי החוק. זה הדוח הראשון למעשה שאני מגיש. כזכור מוניתי בתחילת השנה להיות גם הממונה על תלונות הציבור ואני מחויב להגיש לכם חברי המועצה אחת לשנה עד 1/5 דוח שמפרט את התלונות שהוגשו אלינו לטיפול. כפי שאתם רואים יש פה חלוקה לשנת 2009 לפי מנהלים ואגפים. סך הכל מדובר על כ-1265 תלונות שהוגשו בשנת 2009 שזה ממוצע של כ-100 תלונות בחודש. אני רוצה להבהיר שבשנת 2009 הנושא של תלונות הציבור טופל ביחד עם פניות הציבור.

דובר: מה ההבדל בין פניות הציבור לתלונות הציבור?

בני יהונתן: פניות הציבור זה כאשר אדם פונה,

דובר: זה לא אותו דבר?

בני יהונתן: יש שוני ביניהם. כאשר אדם פונה ומבקש פגישה עם ראש העיר, כאשר אדם יש לו רעיונות שונים שהוא רוצה שראש העיר ישמע אז הוא פונה ללשכת ראש העיר ומביע אותם. כאשר לאדם יש תלונה על מעשה שעשתה הרשות שנראה לו שלא נכון זה נקרא תלונה. ופה עשינו הפרדה בין הפניות לתלונות וככה הוא מוגש לכם בדוח. בשנת 2010 כשאנחנו נגיש לכם את הדוח זה יהיה דוח יותר מורחב כי אז גם יהיה רשום כמה מהתלונות היו מוצדקות וכמה לא היו מוצדקות. אין לנו סטטיסטיקה לשנת 2009 כי זה עדיין לא היה בטיפולנו. בשנת 2010 כבר יהיה לכם ממש דוח יותר מפורט עם התשובות, מה מוצדק ולא מוצדק. במסגרת הזאת הועבר אלי אורן, אם אתם מכירים אותו, קום אורן, מנהל אגף תלונות הציבור שהוא למעשה מקבל במשרד מבקר העירייה את כל תלונות הציבור ומטפל בהן, ועושה את זה בנאמנות

רבה. אז הדוח מוגש לכם חברי המועצה.

מוטי ששון - ראש העיר: יש על זה הערות?

יעקב חרש: כמה מתוך זה היה מוצדק, כמה לא היה מוצדק?

מוטי ששון - ראש העיר: הוא אמר, הוא אמר.

בני יהונתן: כפי שאמרתי זה פעם ראשונה שאני מגיש.

יעקב חרש: בסדר, אבל בערך, קנה מידה.

בני יהונתן: אין לנו, אין לנו סטטיסטיקה.

יעקב חרש: אין איזה שהוא סתם, שתלונה זו נסגרה, תלונה זו פתוחה, תלונה זו נסגרה,

תלונה זו פתוחה?

בני יהונתן: היינו צריכים לקחת את כל, הפניות והתלונות היו ביחד, היינו צריכים ממש

לאסוף את הכל.

מוטי ששון - ראש העיר: רגע חרש זה בעיה אחרת, הבעיה שזה לא עבר בתחילת השנה

אליו.

בני יהונתן: כן, רק תחילת השנה זה עבר. לכן אני אומר לך בדוח הבא לשנת 2010 יהיה

כבר רשום, ממש כל תלונה נרשמת, בסוף כשהיא מסתיימת אם היא

מוצדקת או לא מוצדקת.

מוטי ששון - ראש העיר: כן יואל?

יואל ישורון: אני רק רציתי,

יוליה מלינובסקי: לדעתי פה החלוקה הזאת זה נורא מעניין. אם אנחנו נסתכל על המספרים

לפי הנושאים, זאת אומרת ההיבטים הכי בעייתיים לפי התלונות זה

התשתיות וגזברות. התשתיות איך שהוא אני מבינה, זה מה שקשור לדרכים,

אנשים מתלוננים, אבל למה גזברות?

יואל ישורון: אנשים משלמים, לא אוהבים לשלם.

בני יהונתן: הגזברות זה נושא גבייה, זה לא אומר שזה מוצדק.

יוליה מלינובסקי: לא, אבל כמות. ולמרות זאת הרווחה זה אפס אחוז. מה, המסכנים ברחו

מהעיר?

מוטי ששון - ראש העיר: לא קשור, אין להם תלונות, הם לא מתלוננים. את כל התלונות הם

מפנים,

יוליה מלינובסקי: אצלם תמיד יש תלונות מוטי, זה הקהל.

מוטי ששון - ראש העיר: אבל הם כשיש להם תלונה הם לא פונים ללשכת ראש העיר, הם פונים, ולא למבקר, הם פונים לשירותי הרווחה, לשם הם מפנים את הבעיות שלהם.

בני יהונתן: מתי בן אדם פונה אלינו, כאשר הוא לא מקבל סעד באותו אגף שהוא רוצה להתלונן עליו, אז הוא מתלונן.

יוליה מלינובסקי: ולפי האפס אחוז הזה כנראה שאנשים שפונים לאגף הרווחה שלנו הם בכלל מודעים לאופציה שיש להם גוף כמו תלונות הציבור שאפשר לפנות לשם?

נתי לרנר: למה לא?

יוליה מלינובסקי: לא, אני,

דובר: לא יודע, זה משהו שצריך לבדוק, זאת אומרת לעשות סקר ולבדוק.

יוליה מלינובסקי: לא, זה נורא מוזר כי זה הקהל שהוא תמיד מתלוננים ולא מרוצים וזה פתאום אפס אחוז. אז מזה אני עושה מסקנה שכנראה שאין שם איזה שהוא שלט או מודעה או משהו שלאנשים כאלה,

נתי לרנר: יוליה אבל ההיקש שלך הוא לא נכון. דווקא קודם כל אנשים עם חתכי סוציו-אקונומיה גבוהים יותר הם אנשים שבעלי מודעות הרבה יותר, זה אחד. שניים מאד יתכן שאגף הרווחה של עיריית חולון שהוא עטור בפרסים, אמיתי, תבדקי זאת, הוא על פני שנים רבות נותן שירות ברמה מאד גבוהה. אז יכול להיות שגם המענה והפתרונות שניתנים באגף הרווחה זה מקום גם לכבד, אבל שוב, אין נתונים סטטיסטיים, אנחנו כרגע מדברים בתחושות ובהיקשים.

יוליה מלינובסקי: יש כזה תלונות ציבור שזה מצוין, באמת מצוין שיש משהו שבני יכול לבדוק ויש לו כלים בשביל זה. אני מצפה שבכל אגף יהיה איזה שהוא,

נתי לרנר: רפרנט, יש רפרנט.

יוליה מלינובסקי: לא, לא רפרנט, איזה שלט שבמידה ואם אתם לא זה, זה הכתובת לפנייה.

שאנשים שמגיעים לשם שהם ידעו שיש אופציה כזו לפנות. למה לא מוטי?

מה אתה עושה לי פרצוף לא? למה לא?

מוטי ששון - ראש העיר: תראי, קודם כל היו פונים, מבחינה אבסולוטית היו פונים.

יוליה מלינובסקי: אני לא שומעת.

מוטי ששון - ראש העיר: אני אומר,

ליפא קמינר: יש חמישה פונים. יש חמישה מתלוננים גם על הרווחה.

דובר: מתוך ה-1200.

מוטי ששון - ראש העיר: אבל אני רוצה להגיד לך, תראי, כשיש מישהו לא מרוצה משירות

מסוים או מטיפול מסוים של העירייה, אתה מבינה למה זה הרבה בגזברות,

כי יש לו פיצוץ מים בחצר, הוא קיבל חשבון מנופח, הוא הלך לגזברות אמרו

לו אדוני זה השעון שלך מה שמראה. ואז הוא לא רוצה והולך, מגיש תלונה

לאן, ללשכת ראש העיר, רוצה להיפגש עם ראש העיר. מטבע הדברים אנשים

שצריכים לשלם יש בעיה.

יוליה מלינובסקי: נכון.

מוטי ששון - ראש העיר: אז לכן את תראי באופן טבעי יותר תלונות בתחום של הגזברות.

עכשיו בנושא של הרווחה, אותו גמלאי ואותו קשיש יודע שיש עובדת

סוציאלית שמטפלת בנושאים שלו והוא פונה אליה ישירות. יש כאלה

שבאים לראש העיר, שולחים מכתב לראש העיר. מאחר והשנה אנחנו העברנו

במהלך השנה, אני רק מזכיר לכם,

יוליה מלינובסקי: אני מבינה אותך היטב.

מוטי ששון - ראש העיר: לכן הנתונים שכרגע יש הם לא יכולים לשקף.

יוליה מלינובסקי: אני אומרת דבר אחר. הציבור צריך לדעת את הזכויות שלהם, זה מה

שאני אומרת.

מוטי ששון - ראש העיר: הציבור יודע.

יוליה מלינובסקי: שאלה פשוטה.

מוטי ששון - ראש העיר: תקשיבי כל שנה מתפרסם הדוח שהיה מתפרסם על ידי לשכת

ראש העיר כבר 15 שנה,

יוליה מלינובסקי: אתה לא מקשיב.

מוטי ששון - ראש העיר: אני מנסה להסביר לך ואת לא מבינה ואת בשלך. אני מנסה להסביר לך דבר פשוט אלמנטרי שכל שנה מתפרסם בעיתונות הדוח הזה. וכל אחד יודע ועובדה שהיו תקופות שקיבלתי אלפי פניות בשנה. ויש תקופות שאני לא מקבל, יותר ויותר שביעות רצון,

יוליה מלינובסקי: אבל מה רע לשים שלט שיהיה כתוב שאנשים יש להם,

מוטי ששון - ראש העיר: אבל אנשים יודעים, אין אגף, הסביר לך, אין אגף שאין פה רפרנט שמקבל תלונות של תושבים, אין דבר כזה.

יוליה מלינובסקי: כנראה שזה עניין עקרוני,

נתי לרנר: אבל רגע, יוליה, רגע, אבל אל תהפכי את היוצרות, תסתכלי. היום מגיע כל אדם, כולל גם אוכלוסיה, ואז באיזה שהוא שלב הוא פונה אלי, לא מקבל תשובה הוא שואל אותי מי הממונה עליך, למי אני יכול לפנות וככה הם מגיעים. זאת אומרת הישראלי והמנטאליות שאנחנו חיים בה, ואת יודעת את זה, ברגע שהוא לא שבע רצון מהתשובה הוא תמיד ימצא את דרכו לרפרנט ברמה הפרקטית.

מוטי ששון - ראש העיר: טוב יוליה הבנו מה שאת אמרת, יש עוד הערות?

יוליה מלינובסקי: טוב אתה חסר סבלנות, אתה בשלך.

מוטי ששון - ראש העיר: לא, מנסה להסביר לך, כמה פעמים אני יכול?

יוליה מלינובסקי: אתה עושה את הזה אבל אתם בעצמכם אמרתם שאגף הרווחה זה האוכלוסיה בסוציו-אקונומי נמוכה והם לא יודעים להתלונן.

מוטי ששון - ראש העיר: אמר לך הפוך, אמר הפוך. אם את הקשבת למה שהוא אמר לך, הוא אמר בדיוק הפוך.

יוליה מלינובסקי: לא, הוא אמר שאנשים ברמה סוציו-אקונומית גבוה יודעים להתלונן יותר מאשר המסכנים.

מוטי ששון - ראש העיר: ומה הוא אמר עליהם?

יוליה מלינובסקי: זה בדיוק מה שהוא אמר, אז אני אומרת שברווחה, זה בדיוק מה שהוא אמר.

מוטי ששון - ראש העיר: הוא אמר, אני הבנתי, השורה התחתונה את רוצה תיבה?
יוליה מלינובסקי: שורה תחתונה אני מבקשת שיהיה שם איזה שהוא משהו שהבן אדם שמגיע לרווחה והוא לא מרוצה שהוא ידע שיש לו כזה בני שהוא יכול להתלונן בפניו.

נתי לרנר: את היית באגף הרווחה אצלנו? אבל באגף הרווחה את היית יוליה?
יוליה מלינובסקי: כן, בטח שהיית.

נתי לרנר: את ראית שיש לנו שמה דלפק שמקבל את המגיע, את הפונה?
יוליה מלינובסקי: כן.

נתי לרנר: דלפק בחוץ.

יוליה מלינובסקי: כן.

נתי לרנר: כל שאלה, כל תלונה, כל מענה הם נמצאים שם בדלפק. להיפך, הלוואי, אני אומר את זה כאן בכל, הלוואי ששירות כפי שניתן באגף הרווחה יוכל להינתן בכל האגפים האחרים.

יוליה מלינובסקי: אוקי.

נתי לרנר: להיפך, הוא מזמין.

מוטי ששון - ראש העיר: כן, יש עוד הערות? כן יואל.

יואל ישורון: רק השמטתי בשוגג שלא שיבחתי את מנהל הענף לתלונות הציבור אורן סניה אז אני עושה את זה.

מוטי ששון - ראש העיר: אוקי. אם אין הערות מי בעד אישור דוח הממונה על תלונות ציבור לשנת 2009? מי בעד? 16 בעד. אני נועל את הישיבה, הדוח אושר, ניפגש עוד חמש דקות.

מוטי ששון
ראש העיר

נתי לרנר
ע/ראש העיר
ומרכז המועצה