

איכות השירות לציבור

1. כללי

במהלך החודשים מרץ – אפריל 2014 ערכנו ביקורת על השירות לציבור במועצה.

מאז ומעולם נתפשו רשויות מקומיות, ככל רשות מנהלית האחרת, כנאמן הציבור שאין לה משלה, אלה היא בחזקת נאמן המופקד על ניהול ושמירת נכסי הציבור. מכוח האמור נדרשים אלה משרתי הציבור ליתן דין וחשבון (accountability) מחד ולהיות קשובים לציבור ולהקפיד בשירות מאידך.

התפיסה שיש לשרת את התושבים נובעת לא רק מכללי המשפט המנהלי, אלא גם מתפיסה ניהולית מתקדמת השמה את "הלקוח" במרכז (Consumerism). תפיסת המועצה כספק שירותים וראית התושב כ"לקוח" מחייבת אף היא בהקפדה על השירות לתושב.

המועצה הנה ספק שירותים בהיקף נרחב, והיא אף מקצה לכך משאבים בהיקף לא מובטל, וכזו עליה להפעיל אמצעים כדי להבטיח שהשירות ניתן לתושב ברמה הנדרש.

לצורך עבודה קיימה הביקורת שיחות עם מנכ"ל המועצה מנהלת על השירות לתושב, מנהלת מחלקת הגביה וכן עיינה במסמכים.

2. השירותים

בעוד שקיימת מערכת ענפה של חקיקה ראשית ומשנית, וכן הנחיות ונהלים, העוסקים במישרין או בעקיפין בחובתן של הרשויות המקומיות לספק שירותים לתושביהן, לא נקבעו כללים כלשהם המסדירים כיצד שירותים אלה יסופקו¹.

השירותים שהמועצה מעניקה, ככל רשות מקומית אחרת, נחלקים לשניים:

(א) שירותים ממלכתיים הניתנים על-ידי הרשויות המקומיות אך המפוקחים על-ידי משרדי הממשלה ובהם שירותי חינוך ורווחה;

(ב) שירותים מוניציפאליים הניתנים לרוב מכוח הוראת חוק המטילה על המועצה סמכויות בנושא, כגון שמירה, תאורת רחובות, ניקיון רחובות, איסוף אשפה ועוד.

להבדיל מהשירותים הממלכתיים ששם ישנם ע"פ רוב כללים ותקנים, שכאמור נבחנו ע"י הפיקוח שמקיימים המשרדים הממשלתיים, "רבים מתחומי הליבה נעדרים מסגרת הסדרה כוללת הקובעת את מאפייניהם ורמתם. דוגמה מובהקת היא תחום הניקיון, שכן ברמה הלאומית, במובדל מיזמה מקומית של רשות מקומית זו או אחרת, אין הגדרה של תקן ניקיון ראוי" (דוח מבקר המדינה על בשלטון המקומי לשנים 2011-2012).

תחום השירותים של המועצה הוא רחב היקף, עתיר משאבים ועובדים, הנוגע לכל תושב בישוב. מכיוון שכך, טיב השירות לציבור, יעילותו והתנהגות עובדי המועצה משליכים ישירות על יכולת המועצה לעמוד בהתחייבויותיה הסטטוטוריות לספק שירותים לתושבים.

¹ בסעיף 146 לצו המועצות מפורטת רשימה של פעולות "חובה" אשר על העירייה לבצע לרווחת התושבים: תחזוקת רחובות, בניינים, מערכת ביוב ומפעלי מים, הסדרת שווקים, הפעלת משק לשעת חירום ונקיטת אמצעים לתברואה ולהבטחת בריאות הציבור - פינוי אשפה וכו'; בסעיף 249 לפקודה מפורטת רשימה של "סמכויות" שבידי הרשות המקומית: הקמת בנייני ציבור וביצוע עבודות ציבוריות, נטיעת עצים וגנים ציבוריים, סלילה וניקוי של המדרכות ועוד.

3. מתן מענה בכתב

3.1 זמן תגובה

סעיף 2 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958 קובע: "נתבקש עובד הציבור, בכתב, להשתמש בסמכות שניתנה לו על פי דין, יחליט בבקשה וישיב למבקש בכתב בהקדם, אך לא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה."

המועצה מקבלת בכל יום פניות רבות מתושבים וגורמים שונים, בכתב בדרכים שונות (דואר, פקס, דואל). מבדיקה שערכנו עולה כי, למרות האמור, לא קבעה המועצה כללים ו/או נהלים באשר לפורמט או לדרך בה על עובדים להשיב לפניות. הואיל וכך אין ביטחון כי עובדי המועצה פועלים ע"פ החוק. לאור האמור הביקורת מבקשת להעיר, כדלקמן:

1) מעבר לפגיעה תדמיתית אי מתן מענה לפונה במסגרת הזמן הנזכרת יכול להביא לכך, כפי שנקבע בסעיף 6(ב) לחוק, שיראו באי התגובה כסירוב, והרי החוק קובע: "לא השיב עובד הציבור או לא הודיע תוך שלושת החדשים כאמור בסעיף 2(א) או (ג), רואים בכך, לענין כל דין, החלטה לסרב לבקשה, ללא מתן נימוקים".

2) יתרה מזאת, ע"פ סעיף 6(א) לחוק אי מתן מענה מעביר את הנטל הראייתי מהפונה למועצה, וזו הלשון:

"החלטה או פעולה של עובד הציבור לא יהיו פסולות בשל כך בלבד שהוא לא מילא אחרי הוראות הסעיפים 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000

3) מעבר לאמור, החוק מאפשר למועצה לדחות בקשות של פונים, אך באם המועצה לא משיבה לפניה, אזי הדבר עלול להקים יש מאין חבויות.

הביקורת מעירה כי על המועצה לקבוע בנושא זה כללים שיבטיחו את יישום הוראות החוק, דבר שיתרום גם לשמירה על תדמית המועצה כגוף ציבורי.

3.2 תאריך עברי

3.2.1 השימוש בתאריך

סעיף 2 לחוק השימוש בתאריך העברי, תשנ"ח-1998 קובע "התאריך העברי יצוין בכל מכתב רשמי בשפה העברית הנשלח על ידי רשות ציבורית, ובכל הודעה רשמית לציבור בשפה העברית המתפרסמת מטעמה."

מבדיקה שערכנו עולה כי המועצה לא מקפידה על הכלל האמור.

3.2.2 קביעת הנחיות

סעיף 4 חוק השימוש בתאריך העברי, תשנ"ח-1998 קובע כי "רשות ציבורית תקבע הוראות בדבר השימוש בתאריך העברי בהודעות ובמסמכים רשמיים המוצאים על ידה, בהנחיות מינהליות. בפועל המועצה לא קבעה הוראות בדבר השימוש בתאריך העברי כנדרש בחוק.

4. מבני המועצה

משרדי המועצה שוכנים במבנים המרוכזים ברובם ברחוב הרצל 1 וברחוב הגפן 56, כאשר הראשון כולל 2 מבנים טרומיים חדשים, ו-3 מבנים ישנם כאשר אחד מהם הנו צריף. בכל המבנים מקיימת קבלת קהל.

4.1 חדרי המתנה

לא מצאנו כי קיים תקן לגודל חדרי המתנה, אך נראה כי למעט בבניין הראשי, ביתר המבנים בהם יש קבלת קהל, יש מקום מספק לכך.

4.2 מים שתייה

סעיף 2 לחוק בנינים ציבוריים (מיתקני שתיה למים צוננים), תשמ"ז 1986, קובע, כדלקמן:

- (א) "לא יפתח אדם, לא ינהל ולא יחזיק בנין ציבורי, בין כבעל ובין באופן אחר, אלא אם כן מותקן בו מיתקן שתיה.
 (ב) מיתקן השתיה יוצב במקום מרכזי, הנראה לעין הציבור והוא יהיה שמיש בשעות הפעילות בבנין הציבורי."

חוק זה חל על המועצה הואיל ומשרדיה מוגדרים כבניין ציבורי ב' מכוח תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאיו ואגרות), תש"ל-1970

מבדיקה שערכנו עולים הממצאים הבאים:

- 1) בבניין הראשי – יש מתקן מים צוננים במטבחון שדלתו פתוחה.
- 2) בבניין מחלקת הגביה – יש קולר
- 3) בבניין מחלקת הנדסה – אין קולר
- 4) בבניין אגף חינוך – יש קולר
- 5) בבניין השפ"ח – יש קולר נגיש

ברוב מתקני המועצה מכשירי המים נועדו לשימוש עם כוס (דהיינו אין אפשרות לשתות מים ללא כוס). הואיל וכך כדי לעמוד בהוראת החוק נדרש כי בצמוד לקולר יהיו כוסות שתיה חד פעמיות. מהסברים שקיבלנו עולה כי לעתים אין כוסות, אך הביקורת מתרשמת כי מצבים אלה לא מונעים מהציבור מי שתייה. יש להבטיח כי הוראת החוק הנזכרת נשמרת.

5. שילוט

המועצה מספקת שירותים לתושבים ממבנים שונים ברחבי הישוב. הואיל וכך, נדרש כי יקבעו בצירים המרכזים וכניסה לישוב שלטי הכוונה, על מבנים צ"ל שלטים, וכן שלטים המורים על שעות עבודה.

5.1 שלטי הכוונה

מתלונה שקיבלנו עולה כי אין בכניסות לישוב ובכלל ברחבי הישוב שלטי הכוונה לבניין המועצה. יש להבטיח כי בצירים המרכזיים יהיו שלטי הכוונה לבנייני המועצה.

5.2 שלטים על מבני מועצה

המועצה חייבת לדעת הביקורת בקביעת שלטים על מבני ציבור, ולא להסתפק בשלטי הכוונה, וזאת כדי לאפשר לציבור למצוא את המשרד המבוקש. מסויר שערכנו עולה כי אין על גבי בניין ההנדסה שלט (בתמונה ניתן לראות שיש שלט על בניין הגביה, אך לא על בנין ההנדסה).



הביקורת מעירה כי יש לקבוע שלט על-גבי בניין ההנדסה.

5.3 שלטי שעות פעילות

חלק לא מבוטל ממשרדי המועצה מקבלים קהל. בכל מבנה כזה צריך להיקבע שלט המציג את שעות הפעילות. מבדיקה נמצא כי במחלקת הגביה יש שלט מתאים (ראה תמונה).



הביקורת מעירה כי יש לקבוע בכל מבני המועצה המקבלים קהל שלט דומה.

5.4 שלטים המורים כי המקום מצולם

הנחית רשם מאגרי מידע מס' 4/2012 קובעת: "האיסור שבסעיף 1 לחוק לפגוע בפרטיותו של אדם ללא הסכמתו, ודרישת השקיפות המוטלת בסעיף 11 לחוק מחייבים ליידע את הציבור על הצבת מצלמת מעקב. אמצעי הידוע המינימלי הוא הצגת שלטים בסמוך למקום בו המצלמה מותקנת, וכן בכניסה לאזור הכיסוי של המצלמה (אם הכניסה ממוקמת הרחק ממיקומה הפיזי של המצלמה), כדי להתריע על קיום מצלמת מעקב בפני הציבור בטרם כניסתו לאזור המצולם. בבניינים או במתחמים מגודרים רצוי להציב שלט גם על דלת הכניסה לבניין/מתחם. החובה להציב שלטי אזהרה מקבלת משנה חשיבות ותוקף כאשר קשה להבחין בקיומה של המצלמה (בשל מיקומה או צורתה). במקומות כינוס של ילדים, כגון מוסדות חינוך או מתנ"סים, ראוי לפרסם את הצבת המצלמה בדרכים נוספות, ובמידת האפשר גם ליידע באופן אקטיבי את ההורים.

3.1.3.2. שלט האזהרה חייב להיות קריא וברור, לרבות מבחינת גודלו, ורצוי שיכלול את הפרטים הבאים:

- 3.1.3.2.1. ציור של מצלמה, או סמל גרפי מקובל אחר המעביר בצורה ברורה את המסר שהאתר מצולם (רצוי לקבוע סימול אחיד);
- 14.2. שמו של הארגון האחראי על הצבת המצלמה;
- 3.1.3.2.3. תיאור תמציתי של מטרת הצבת המצלמה, למשל: "בטיחות", "מניעת עבירות", "בקרת תחבורה";
- 3.1.3.2.4. כתובת אתר האינטרנט, אם קיים, בו מצויה רשימת המצלמות ומדיניות השימוש בהן (כמפורט בסעיף 3.1.3.3 להלן), או מספר טלפון וכתובת דוא"ל למענה על שאלות בנוגע לשימוש במצלמה.
- 3.1.3.3. לקיום דרישת השקיפות לפי סעיף 11 לחוק, ואם אין לכך מניעה חוקית או חשש לפגיעה ממשית בתכלית הלגיטימית של הצבת המצלמה, רצוי שהגורם האחראי על התקנת מצלמת המעקב יפרסם גם רשימה מרוכזת של מקומות התקנת מצלמות מעקב באתר האינטרנט שלו. "
- מבדיקה שערכנו עולה כי אין בבניין המועצה, שמותקנת בו מצלמה, שלט מתאים. הביקורת מעירה כי יש לקבוע שלט בבניין המועצה, וכן בכל בניין, כבתי ספר, בהם ישנם מצלמות.

6. עישון במקומות ציבור

חוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, תשמ"ג-1983 (להלן – "החוק") אוסר על עישון במקום ציבורי. החוק מטיל על מחזיק של מקום ציבורי חבויים שונות.

6.1 מינוי מפקח

סעיף 6א(א) לחוק קובע כי "ראש רשות מקומית יסמך עובדים ברשות המקומית כמפקחים לעניין חוק זה". בפועל המועצה לא מינתה ולא הסמיכה מפקח לצורך אכיפת חוק זה. יש להסמך פקח כנ"ל.

6.2 מניעת עישון

החוק מטיל בסעיף 2 על מחזיק של מקום ציבורי חובה "לפקח ולעשות כל שניתן למניעת עבירות לפי סעיף 1(א) ו-1(ב) בתחום המקום הציבורי שבהחזקתו". בפועל המועצה לא פועלת לאכוף את החוק.

6.3 הצבת מאפרות

החוק אוסר בסעיף 2ב על מחזיק של מקום ציבורי להציב "מאפרה במקום ציבורי שבהחזקתו, בהתאם למפורט בתוספת; בסעיף זה, "מאפרה" – כלי המיועד לשמש להשלכת אפר ושיירי מוצרי טבק לתוכו". בעבר קיבלנו תלונות על כי במחלקת הגביה ישנה מאפרה. מברור שערכנו עולה כי עם המעבר למבנה החדש, אין בגביה מאפרות. תלונה נוספת הגיעה על עישון במשרדים של מחלקת חשמל ומחלקת פיקוח שנמצאו נכונות. הביקורת מעירה כי יש להפקיד על הוראות החוק, לא להחזיק מאפרות ולא לעשן במשרדים.

6.4 פרסום באתר אינטרנט

סעיף 2(ג) לחוק קובע כי "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)". בפועל המועצה, שממילא לא הסמיכה פקח, לא מפרסמת פרטים אלה באתר האינטרנט שלה.

6.5 שילוט

חוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, תשמ"ג-1983 קובע כי על "המחזיק למעשה של מקום ציבורי כבעלים, כשוכר או בכל אופן אחר (להלן – המחזיק), למעט מעלית לנשיאת בני אדם בבית מגורים, יקבע בו שלטים המורים על איסור העישון, ויחזיקם במצב תקין."

תקנה 2 לתקנות הגבלת העישון במקומות ציבוריים (קביעת שלטים), תשמ"ד-1984 קובעת כי "שלט המורה על איסור העישון יכיל סמל וחלק מילולי, מודפסים, הכל לפי הנוסח, סדר הדברים והצבע באחד הנוסחים כמופיע בתוספת השניה, לפי הענין" בפועל למרות החובה הנזכרת אין בבניין המועצה שלטים האוסרים על עישון.

7. מוקד עירוני

ב 11/2012 הקימה המועצה את המוקד שירות לתושב. לצורך הקמת מוקד עירוני התקשרה המועצה ב 4/2012 עם יועץ (היקף ההתקשרות עמד על 22,704 ₪) וכן שירותי מוקד ממוחשב מחברה חיצונית. במסגרת ביקורת בחנו את תפקוד המוקד, להלן הממצאים:

7.1 משאבים

המועצה מקיימת מוקד שירות לתושב. לצורך המוקד הקצתה המועצה את המשאבים הבאים:

2013		
₪ 116,341	אחזקת שירותי מוקד	(1) עובדת ב 50% משרה
₪ 58,387	שכר	(2) מערכת מוקד ממוחשבת (ראה סעיף 8 בהמשך)
₪ 174,728	סה"כ	(3) התקשרות עם חברה המספקת שירותי מוקד 24/7

7.2 השירותים

מוקד עירוני יכול וצריך לספק שירותים מוניציפאלי וכן שירותי מידע. התקשרנו למוקד ובקשנו לקבל מידע (השיחה התקיימה עם קארין ב- 8.4.2014 בשעה 16:26), להלן הממצאים:

מס'	השאלה	התשובה
1	מהם שעות קבלת קהל במועצה ביום חמישי (מנכ"ל/הנדסה)	8:00-16:00
2	מה מספר הטלפון של שרונים	09-863600
3	מתי האוטובוס האחרון יוצא מקדימה-צורן לנתניה	לא יודעת
4	איזה הצגה יש השבוע במתנ"ס	לא יודעת

כפי שניתן לראות הטבלה שלעיל, המוקד לא סיפק מידע על המועצה אך לא מידע כללי, ואף לא מידע הנוגע לשירותים שמספק מתנ"ס. לדעת הביקורת יש לשקול הרחבת שירותי המידע שמספק המוקד ושיכלול לפחות גם את השירותים שנותן המתנ"ס.

7.3 שעות פעילות של המוקד

7.3.1 מוקד טלפוני

המוקד הטלפוני פועל 24 שעות ביממה, כאשר הפניות הטלפוניות מתקבלות במוקד חיצוני המנוהל על-ידי חברה שזכתה במכרז (חברת "גלבוט אונליין"). ההתקשרות עם החברה הקודמת שפעלה ב 2013 (חברת "טלאופיס") הופסקה הואיל וזו נבחרה בהליך של הצעת מחיר, והיקף ההתקשרות עבר את הסכום המחייב מכרז.

7.3.2 קבלת הודעות באינטרנט

באמצעות אתר האינטרנט של המועצה ניתן להעביר פניות למוקד, כאשר הפניות הללו מוזנות באופן ממוכן לתוכנת המוקד. ברם, הואיל והפניה מוזנת על-ידי תושב, היא נקלטת כתלונה של גורם חוץ, דבר המחייב בתיווכה של מנהלת המוקד, שעוברת על הפניה ומשכתבת אותה ושולחת אותה למחלקה הרלוונטית, בשעות העבודה.

למן מרץ 2013, עת נקבעה האפשרות להזין פניות דרך אתר האינטרנט של המועצה ועד לסוף אותה שנה התקבלו באמצעות האתר 144 פניות. בשנת 2014 (עד למועד הביקורת 8.4.14) התקבלו – 82 פניות דרך אתר המועצה.

לאור האמור לעיל, הטיפול בפניות הללו, שמספרן הוא כ 30 בחודש, מתעכב. יצוין כי עלות הטיפול בפניות הללו, כך נמסר, זניח יחסית (1.14 ₪ + מע"מ לפניה, ע"פ הצעת מחיר מיום 5.2.14).

יש לבחון הרחבת השירות כך שגם פניות דרך האינטרנט יוזנו למערכת המוקד הממוחשב, על-ידי המוקד החיצוני (24 שעות ביממה).

7.4 פרסום

עם השקת המוקד פרסמה המועצה את דבר המוקד ודרכי הגישה אליו, בין היתר, בעיתון המקומי. כמו כן מספר הטלפון של המוקד פורסם: באתר האינטרנט של המועצה; ברכבי המועצה; בפרסומים ובעלוני של המועצה; בהודעות החיוב; במעטפות. אין לביקורת הערות.

8. תוכנת המוקד העירוני

במוקד ישנה עובדת ב 50% משרה וכן נרכשה לצורך כך תוכנה ממוחשבת (CRMC). התוכנה מותקנת ביחידות המועצה. בחנו את השימוש בתוכנה, להלן הממצאים:

8.1 התוכנה

תוכנת המוקד הנה כלי ניהולי היכול לספק למנהלים במועצה תמונה על רמת שביעות רצון מחד ועל בעיות שלא נפתרו מאידך. לאור האמור בדקנו למי יש חיבור למערכת. בתשובה לשאלת הביקורת נמסר כי גישה לתוכנת המוקד נתנה לכל מנהלי יחידות המועצה ולמזכירותיהם. מבדיקה שערכנו עולה כי ישנם 28 משתמשים (users), כדלקמן:

המחלקה	מספר משתמשים	מנהל המחלקה
חינוך	7	✓
תפעול	7	✓
רווחה	4	✓
הנדסה	3	✓
ביטחון	2	✓
לשכת ראש המועצה	2	✓
גביה	1	×
מנכ"ל	1	×
שפ"ח	1	✓

להלן הערות הביקורת:

1. אין למנכ"ל המועצה שם משתמש. לדעת הביקורת, הן כדי לתמרץ את העובדים בשימוש בכלי זה והן לצורך הגברת היעילות הניהולית, יש לקבוע שם משתמש למנכ"ל.

2. לא נקבע לרישוי עסקים שם משתמש.

3. לא נקבע לאדריכל המועצה שם משתמש

4. למעט הגביה, לא נקבע לגזברות המועצה משתמש.

יש לדעת הביקורת לחבר את כל מחשבי המנהלים במועצה למערכת המוקד העירוני. יצוין כי פעולה זו לא כרוכה בעלויות.

8.2 תקן זמן ביצוע

עם הקמת המוקד בראשית 2013 נקבעו זמני תקן על-ידי מנהלי המחלקות. עד כה לא נעשית בדיקה אמפירית של התקנים. יחד עם האמור במהלך הזמן הוכנסו למערכת נושאי פניות נוספים, בין אם ביזמת המחלקות ובין אם ביזמת מנהלת המוקד, שלהם לא נקבעו תקן זמן. סה"כ נקבעו 210 תקנים.

הביקורת מעירה כי תקני זמן ביצוע מהווים כלי עבודה ראשון במעלה, וכי באם נתון זה לא נקבע בדרך אמפירית, על אחת כמה וכמה שהדבר נקבע על-ידי יחידות הביצוע עצמן, לא זו בלבד שלא ניתן להפיק מכלי זה את המירב, אלא כלי זה יכול להסוות אי יעילות. יש לבחון את התקנים בצורה אמפירית.

8.3 מסגרת הזמן

מניתוח תקני זמן ביצוע עולים הממצאים הבאים:

- 1) כל תקני זמן הביצוע הם ביחידה של יום (לא שעות).
- 2) למרות הנושאים המגוונים ישנם רק 7 יחידות זמן (1,2,3,7,14,30).
- 3) רק ל 159 מהתקנים (76%) נקבע תקן זמן. דהיינו ל 51 נושאים הקבועים במערכת המוקד הממוחשב לא נקבע תקן זמן.

ממצאים אלה מחזקים את מסקנת הביקורת כי השימוש במוקד העירוני ככלי ניהולי אינו יעיל.

8.4 סגירת תלונה

הזנה "טופל" על-ידי המחלקה מביאה לכך שהתלונה נסגרת, והודעה על כך נשלחת ב SMS למתלונן. מהסברים שקיבלנו עולה כי כיוון שאת הזנת הפרטים לתוכנת המוקד הממוחשב נעשה על-ידי מזכירות האגפים/מחלקות, יוצא לא אחת (גם לאור היקף שעות עבודתן) שהתלונה נסגרת באיחור. עוד נמסר כי לאור עובדה זו זמני התקן נקבעים תוך לקיחת מקדמי ביטחון. לאור האמור מעירה הביקורת, כדלקמן:

1. תקן זמן ביצוע חייב לשקף נכחה את הטיפול בליקוי. הואיל וכך, להזנת סיום טיפול יש חשיבות רבה, כדי לדעת האם הפעולות שביצע האגף הרלוונטי, אכן נעשו תוך עמידה בתקנים.
2. המצב בו תלונה נסגרת במערכת הממוחשבת לא במועדה, יוצר הטיה בנתונים, ואינו מאפשר ולמועצה לעשות בה שימוש.
3. לשון אחר, במצב הקיים בו נתון "שעת סגירת תלונה" נעשה שלא במועד, מביא לכך שתוכנת המוקד העירוני לא משמשת, ולא יכולה לשמש, כלי מהימן לבחינת הביצוע, כל שכן לשמש כלי ניהולי.

לאור כל האמור יש, ניתן וחשוב שיקבע בנוהל עבודה לפיו הזנת "סגירת תלונה" תעשה בסמוך ככל שניתן, ובכל מקרה לא יאוחר מ 3 שעות ממועד התיקון. כדי להסדיר זאת יש להנחות מנהלי מחלקות/אגפים להתקשר למוקד ולדווח על סגירת תלונה.

8.5 סבירות התקנים

הואיל וכאמור התקנים נקבעו על-ידי יחידות הביצוע בחנו את סבירותם, להלן הממצאים:

- 1) ישנם נושאים שהטיפול בהם דחוף, ולמרות זאת תקן הזמן שנקבע לו הוא יום עבודה, כדלקמן: חפץ חשוד; איום בהתאבדות; אלימות (בני נוער, בגן, כנגד עובד ציבור); אירוע חבלני; נזילה בצינור; לכידת נחשים; נפילת עץ; נשיכה ע"י בעל חיים; פינוי פגרים; עמוד תאורה נפל. לדעת הביקורת לנושאים אלה היה צריך להיקבע תקן זמן המסתכם בשעות ספורות.
- 2) ישנם נושאים שתקן הזמן שנקבע לביצועם הוא יומיים, למרות שהם על פניו דחופים, כדלקמן: בור בכביש, בור במדרכה, בעל חיים משוטט, ילד לא מגיע למוס"ח, אלימות במהלך הסעה. לדעת הביקורת לנושאים אלה היה צריך להיקבע תקן זמן המסתכם בשעות ספורות, בטח לא יומיים.
- 3) ישנם נושאים שתקן הזמן שנקבע להם הוא 3 ימים למרות שהם על פניו דחופים, כדלקמן: תקלות בכיבוי אש במוסדות המועצה, מתקן משחק לא תקין בגן ציבורי.
- 4) נקבע כי תקן הזמן לתיקון תאורת רחוב לא תקינה הוא 10 ימים. לכל הדעות תקן זה אינו סביר, והתנהלות לפיו לא יכולה להבטיח איכות החיים.

5) נקבע כי טיפול בגינון ציבורי, תיקוני אחזקה במוס"ח יהיה 14 ימים.

6) נקבע כי טיפול בשורשי עצים בולטים ופוגעים במדרכה או כביש וסככה לא תקינה בגן ציבורי יהיה 30 יום. לדעת הביקורת תקן הזמן לתיקון סככה בגן ציבורי יכול לחשוף את המועצה לסיכונים. מומלץ לפצל את התקן לשנים: הסרה של סככה וסילוק המפגע הבטיחותי (טווח מידי) וקביעת סככה חדשה (ניתן בטווח זמן מאוחר יותר).

לדעת הביקורת תקן הזמן שנקבעו לחלק לא מבוטל מהנושאים אינו אופטימאלי, ואף ישנם כאלה שאינם עומדים על-פניו במבחן הסבירות. ממצאים אלה מצביעים על כך כי למרות שהמועצה השקיעה בנושא זה משאבים, ולמרות שחלף זמן לא מבוטל למן הטמעת המוקד, בפועל המועצה לא עושה במשאב זה שימוש יעיל, דבר שיכול אף לחפות על חוסר יעילות.

8.6 אכיפת זמן תקן

מערכת המוקד שירות לתושב כוללת אפשרות לקיים מעקב אחר הטיפול בפניות, כאשר היא משווה בין זמן פתיחת הפניה לתקן זמן שנקבע. המערכת מסוגלת להציג את המידע הזה בחתכים שונים (לדוגמה חריגה מזמן תקן לפינוי אשפה). בפועל, למרות שהאפשרות הזו קיימת, לא נעשה במערכת המוקד הממוחשב שימוש לניתוח נתונים לצורך, בין היתר הגברת יעילות ואפקטיביות של עבודת המועצה.

8.7 מסקנה

בפרספקטיבה פונקציונאלית, מוקד עירוני הנו אורגן האמון על העברת דיווחים. מכיוון שכך בעבר לא נהגו ליחס לפונקציה זו חשיבות. כיום עם רתימת טכנולוגית המחשב, בכוחה של פונקציה זו להוות עבור ההנהלה כלי ניהול המאפשר, בין היתר, מתן תמונה על ביצועי המועצה ועמידה ביעדים. לצורך כך נדרש, לא רק להזין את הנתונים למערכת המחשב אלא להבטיח שהנתונים, שלאורם נבחן הביצוע, יהיו מדויקים ואמינים, ומאידך שהמערכת הממוחשבת תשמש בפועל את ההנהלה ככלי לקבלת משוב על האופן בו פועלות יחידות המועצה. מערכת זו צריכה, לספק נתונים למקבלי החלטות, כגון:

- מידע על חריגות מתקן זמן ביצוע.
- מידע על אפקטיביות עבודת יחידות המועצה ואף עובדי המועצה.
- מידע על ריכוז תלונות שהתקבלו בתחום או אזור מסוים.
- משוב על קבלנים (לדוגמה: תלונות בנושא גינון יכול להצביע על שירות לקוי של קבלן הגינון).

בפועל, למרות היתרונות הגלומים בכך, המועצה לא עושה במוקד העירוני שימוש ככלי ניהולי. יתרה מזאת, כיוון שתקני זמן ביצוע אינם אמינים, המערכת הקיימת לא מאפשרת, גם אם המועצה תרצה בכך, לנצל את הפוטנציאל הטמון בה.

הטמעה של מוקד בגישת הניהול המתקדמת מחייבת בשינוי תרבותי. הואיל וכך מקסום ניצול כלי ניהול זה מחייב במעין שינוי ארגוני בו יחידות המועצה מנתחות את התהליכים השונים המתקיימים בהם, מנסים לייעל את אותם תהליכים, וקובעים תקני זמן ביצוע. תחת האמור המועצה הסתפקה רק בקביעת ערוץ דיווח מתושבים ליחידות המועצה. יש לדעת הביקורת לעשות רביזיה בדרך בה נתפס המוקד, ולאמץ גישה ניהולית הרואה בו רכיב חיוני במערך הניהול של המועצה.

9. אתר אינטרנט

9.1 האתר

החוק מחייב את המועצה לקיים ולהפעיל את אינטרנט²,

2. "הוראות סעיף 2248 לפקודת העיריות יחולו, בשינויים המחויבים, על מועצה מקומית" (סעיף 113 לפקודת המועצות).

248ב. "עיריה תקים ותפעיל אתר אינטרנט נגיש לציבור ללא תשלום, שבו תפרסם, בין השאר –

(1) מידע שעליה לפרסם וכן מידע בנוגע אליה ששר הפנים פרסם בהתאם להודעת העיריה, לאחר שהשר פרסמו; בפסקה זו, "פרסום" – פרסום על פי דין ברשומות או בעיתון;

(2) פרוטוקולים של ישיבות המועצה בדלתיים פתוחות, לא יאוחר משני ימי עבודה מיום אישורם במועצה, והקלטות או תמלילים של ישיבות כאמור."

המועצה מפעילה אתר אינטרנט שכתובתו הוא www.kadima-zoran.muni.il

9.2 פרסום מידע

כאמור החוק מחייב לפרסם באתר האינטרנט של המועצה כל מידע "שעל המועצה לפרסם". מבדיקה שערכנו עלו הבאים:

1. המועצה מפרסמת צו ארנונה חוקי עזר ומכרזים כנדרש, יחד עם זאת היא אינה מפרסמת הנחיות מנהליות, כנדרש בתקנה 3 לתקנות חופש המידע, תשנ"ט-1999.

2. המועצה חייבת להעמיד לעיון הציבור ע"פ תקנה 2 לתקנות חופש המידע (העמדת מידע על איכות הסביבה לעיון הציבור), תשס"ט-2009 "מידע שמקורו בדיווח או באיסוף מידע, ובלבד שאותו מידע הוא לגבי חומר, רעש, ריח או קרינה שנמדדו או שנפלטו לאוויר, לקרקע, למים או לים, והם מסוג העלול לגרום למפגע סביבתי, לרבות המידע המפורט בתוספת הראשונה, אף אם הפליטה או תוצאות המדידה אינן עולות על המותר על פי כל חיקוק, צו, תכנית, רישיון עסק או כל היתר או רישיון אחר." בפועל המועצה מפרסמת דוחות אך הקישור שלהם לא מפורש, כדלקמן

בדיקות קרינה:

לדוח קרינה במרכז מסחר קדימה, רח' בן צבי - מיום 14.4.14

לדוח קרינה במרכז מסחר קדימה, רח' בן צבי - מיום 13.9.13

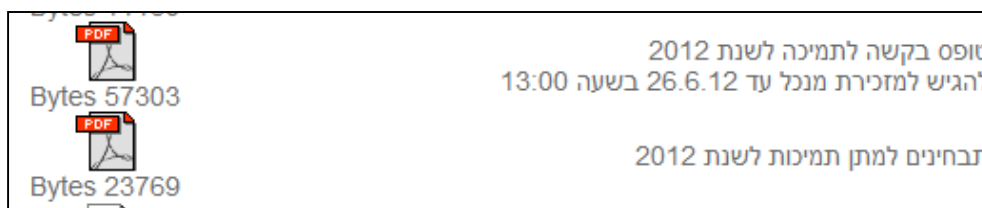
בעקבות הביקורת נוסף לקישורים הללו המילה "לחץ כאן"

3. המועצה חייבת לפרסם כל שנה את דוח שנתי מכוח חוק חופש המידע וזאת מכוח תקנה 8(ד) לתקנות חופש המידע, תשנ"ט-1999. בפועל המועצה פרסמה רק פעם אחת, ב 2012, את הדוח.

9.3 פרסום מידע לא רלוונטי

מעיון באתר האינטרנט עולה כי הוא מקיף גם מידע שאינו רלבנטי, כדלקמן:

1. מידע על מתן הנחות ותמיכות, כדלקמן:



2. ברשימת "הפרויקטים" (שבביצוע) מופיע רק פרויקט אחד (הקמת ביהכ"נ בצורן) שע"פ הפרסום בנייתו הסתיימה אשתקד

3. בסעיף "תוכנית מתאר" המידע המוצג הוא פרוטוקולים מהשנים 2010-11 ללא כל הסבר או תיאור סטטוס עדכני, כדלקמן:

להלן הפרוטוקולים של הישיבות בנושא תכנית מתאר קדימה-צורן

מס' מחבר	הערות	הודרה
1. ועדת היגוי	13/01/2011	Bytes 460652
2. ישיבת עבודה	מספר 2 - 07/09/2010	Bytes 363721
3. ישיבת עבודה	מספר 1 - 23/06/2010	Bytes 348949

4. ימי פינוי אשפה וגזם בסוכות – המידע המפורסם בדף זה הוא מ 2011 (אינו עדכני), כדלקמן:

ימי פינוי אשפה וגזם בסוכות

תוכנית עבודה לפינוי אשפה בקדימה-צורן לקראת סוכות ושמחת תורה תשע"ב.

בקדימה:

מס'	תאריך	יום	איזור פינוי	הערות
1.	9/10/11	א	בנה ביתך	
2.	10/10/11	ב	כפר	

5. המידע בדף "קדימה-צורן בחדשות" כולל ידיעה אחת שפורסמה לפני שנתיים, כדלקמן:

קדימה-צורן בחדשות

סקר כלכליסט - עיר הילדים [18/02/2012]

קדימה-צורן במקום ה-3 בסקר כלכליסט בבדיקה של הערים שהכי טוב לגדל בהן ילדים, ישראל 2011.



הביקורת מעירה כי יש לבדוק באופן שוטף את הפרסומים שבאתר, ולהקפיד להוריד פרסומים ישנים. מומלץ לקבוע לצורך כך נוהל עבודה.

9.4 "לוח מודעות"

באתר האינטרנט של המועצה ישנו, בשורת האייקונים שבראש העמוד, כפתור בשם "לוח מודעות". הקלקה עליו מעלה כי מדובר בלוח "יד שניה", כדלקמן:

לוח מודעות

לוח המודעות מיועד למתן שרות לתושבים המעוניינים לפרסם: מכירה/קניה מוצרי יד שניה, מסירה/בקשה למוצרים, דרושים ועוד.

*** הלוח אינו מיועד לפרסום בתי עסק או הצעת שרותים בתשלום.**

**** מודעות לאחר חודש ירדו מלוח המודעות.**



להלן הערות הביקורת:

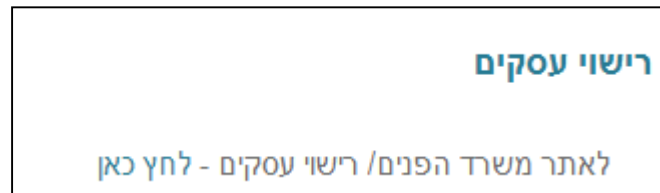
1. ככול שאין מניעה לכך, יש לקבוע לוח זה באופן המובחן מהמועצה, כך שיהיה בברור, במקרה דנן, שלא מדובר בשירות או "מוצר" של המועצה.
2. חלה חובה לקבוע במקום בולט בפרסום תניית פטור, לפיה אין למועצה אחריות על האמור בפרסום.

3. בדף "הוספת הודעה חדשה" חייבת להיות הודעה המבהירה כי האחריות לפרסום היא על המפרסם. כמו כן נדרש לקבוע בדף הנ"ל מקום בו לקבוע כתנאי לפרסום, שהמפרסם מאשר בזאת כי הוא קרא ומודע לכך והוא מאשר בזאת כי האחריות לפרסום היא חלה עליו וכי לא תשמע בעניין זה כל טענה כלפי המועצה.

9.5 נגישות המידע

מגלישה באתר האינטרנט של המועצה עולה כי אין בו מידע חיוני, כדלקמן:

(1) רישוי עסקים – בדף בנושא מופיע רק קישור לדף באתר משרד הפנים המציג מידע כללי, כדלקמן:



לדעת הביקורת חלה חובה להציג מידע לציבור הכולל את הבאים:

- שם פקיד רישוי עסקים, מיום המשרד, ושעות קבלת קהל.
- מידע באשר לאופן בו נדרש להגיש בקשה לרישיון עסק.
- פרטי גישה לגורמים המאשרים.

(2) המידע על הדרך בה ניתן להגיש ערעורים על קנסות מצוי בדף על אגף תפעול, דבר המקשה על מציאתו. לשעת הביקורת חלה חובה לקבוע את הפרטים הללו בדף נפרד עם קישור ישיר מדף הבית של האתר.

(3) אין מידע על היועץ המשפטי/תובע עירוני.

(4) GIS (ניתן גם בדרך של קישור לדפים המתאימים באתרי האינטרנט ממשלתיים כגון זה של "שרונים").

המידע המוצג כאן אינו מהווה את כל המידע שראוי שיפורסם באתר, אלא בכוחו להצביע על כי אתר האינטרנט של המועצה לא מציג את כל המידע שניתן וראוי שיוצג. לדעת הביקורת מן הראוי שנושא זה יבחן, גם בהשוואה לנעשה ברשויות אחרות, ויקבע כיסוי האופטימאלי להנגשת מידע לציבור באינטרנט.

9.6 ניתוח מידע

הפלטפורמה בה פועלים אתרי אינטרנט מאפשרים, באמצעות כלים (כגון Google Analytics) לאסוף ליצר ולנתח נתונים סטטיסטיים מפורטים על תנועות גולשים באתר אינטרנט כולל פירוט על מקורות התנועות וסוג המידע שנצפה. מידע זה (פידיבק על השימוש באתר האינטרנט) יכול לסייע למועצה בקבלת ההחלטות באשר לדרכים ולאופן בו ניתן להנגיש מידע לציבור. מהסברים שקיבלנו עולה כי המועצה לא ערכה עד כה שימוש במידע הסטטיסטי על גלישת הציבור באתר האינטרנט. הביקורת ממליצה לשקול לעשות שימוש במידע הנזכר.

9.7 תאימות לגלישה בסמארטפון

כידוע גלישה באינטרנט באמצעות טלפון סלולרי הנה שכיחה. הואיל וכך ישנה חשיבות להתאמת אתר האינטרנט של המועצה לגלישה באמצעות סמארטפונים. מבדיקה שערכנו עולה כי האתר אינו מותאם לגלישה בסלולרי. לדעת הביקורת יש לשקול התאמת האתר לגלישה בסמארטפונים.

10. תוכנית אב

המועצה הנה ספק שירותים, וככזו עליה להיות מכוונת ללקוח (תושב), מה גם שכגוף ציבורי תרבות הניהול שלה צריכה להיות מוטת אחריות (accountability, מתן דין וחשבון לציבור). הואיל וכך עליה לעגן בדרך התנהלותה אמצעים כוללים שיבטיחו כי נותני השירות יעמדו בסטנדרטים ובקודי התנהגות מצופים. לצורך כך, וכיוון שבתרבות ארגונית עסקינן, נהוג לאמץ כלים שונים כדי שיבהירו, הן לעובדים והן לציבור, מהי מסגרת הכללים המחייבת, ובהם ניסוח קוד אתי; קביעת כללי ניסוח ואף קביעת templates למכתבי תגובה/תשובה; קביעת סטנדרטים לתגובה (לדוגמא – תגובה לפניה בכתב תהיה תוך X ימי עבודה, ובכל מקרה לא יותר מ Y ימי עבודה); אמנת צרכנים; הקלטת שיחות לצורך בקרה וכיוצא בזה.

בפועל המועצה לא יישמה ולא הטמיעה תוכנית כלשהי כדי להבטיח כי השירות לציבור ניתן בצורה נאותה. יחד עם זאת ערכה המועצה שינוי מסוים ע"י הכנסת מוקד עירוני ותוכנה לטיפול בפניות. ברם, הביקורת מתרשמת כי פעולות אלה לכשעצמן אין בהם די כדי להבטיח שהשירות לציבור יהיה ברמה המצופה. לאור האמור יש לדעת הביקורת להקים צוות ייעודי לנושא זה בראשות מנכ"ל המועצה שיבחן דרכים כדי לגבש תוכנית אב לשיפור השירות לציבור.

11. סיכום והמלצות

מערכת יחסי הכוחות במאה ה 21 בין גוף ציבורי לציבור השתנה. התקדמות הדמוקרטיזציה והתפתחות שירותים מוניציפליים מחד, והתפתחות טכנולוגית התקשוב ובראשם האינטרנט מחייבת את המועצה להקדיש תשומת לב לסוגיית איכות השירות. בסד דברים אלה קיימת רגולציה המחייבת את הרשות, בין היתר, להגיש מידע (כגון להקים אתר אינטרנט ולפרסם בו מידע) ולאפשר לציבור לפנות לרשות (כגון חובה לקבוע שילוט). **ממצאי הדוח מעלים כי המועצה פועלת ומקצה משאבים בתחום אך דרך התנהלותה אינה מאפשר עמידה הכללים מחד, ואופטימליות בתחומים הנזכרים מאידך. הממצא המרכזי הוא שהמועצה לא עושה שימוש במוקד העירוני ככלי ניהולי. להלן עיקר הממצאים:**

- א. **לא נקבעו כללים למתן מענה בכתב לפניות, במסגרת הזמן ובציון תאריך עברי כנדרש בחוק (ראה סעיף 3 לעיל).**
- ב. **אין שילוט על מבנה אגף הנדסה. למעט הגביה אין בכל מבנה שלט המורה על שעות פעילות, וכן אין בבניין המועצה ובמוס"ח שלט המורה כי המקום מצולם (ראה סעיף 5).**
- ג. **המועצה לא נוקטת בפעולות כנדרש בחוק כדי להבטיח מניעת עישון במקומות ציבור (ראה סעיף 6 לעיל).**
- ד. **תקני זמן ביצוע שעל פיהן מנוהל המוקד העירוני, נקבעו על-ידי יחידות המועצה ולא בדרך אמפירית, כך יוצא שמספר רב של תקנים אינם סבירים, מה גם שחלק מהתחומים כלל לא נקבעו תקנים, והתלונות לא נסגרות במועד - משמע המוקד העירוני אינו מהווה כלי ניהולי אפקטיבי (ראה סעיף 8 לעיל).**
- ה. **המועצה מקיימת אתר אינטרנט, אך חלק מהמידע לא שלם ולא עדכני (ראה סעיף 9 לעיל).**

להלן ההמלצות:

- 11.1 יש לקבוע נוהל למתן מענה בכתב המחייב בציון תאריך עברי וכן מומלץ לקבוע תבניות לכך (ראה סעיף 3 לעיל).
- 11.2 יש לקבוע שלט באגף הנדסה (ראה סעיף 5.2 לעיל).

- 11.3 יש לקבוע בבניין המועצה ובכל בניין ציבורי אחר, ככל שרלוונטי, שלטים המורים על כי המקום מצולם (ראה סעיף 5.4 לעיל).
- 11.4 יש לפעול בהתאם לחוק כדי להבטיח שלא מעשנים במקומות ציבור, וכן לקבוע שלט מתאים בבניי המועצה (ראה סעיף 6 לעיל).
- 11.5 יש לשקול העברת הפניות מאתר האינטרנט למוקד העירוני ולחייב את המוקד לתת מידע כללי רלוונטי (ראה סעיף 7 לעיל).
- 11.6 יש לקבוע תקן זמן ביצוע אמפירי (ראה סעיף 8 לעיל).
- 11.7 יש להבטיח שהמידע באתר עדכני ונגיש, וכן לשקול התאמתו לסלולרי (ראה סעיף 9 לעיל).
- 11.8 לאור חשיבותו הנושא מומלץ לקבוע תוכנית אב ייעודית לנושא איכות השירות (ראה סעיף 10 לעיל).