

מועצה אזורית עמק המעיינות



סיכום עבודת הביקורת הפנימית לשנת 2022

7-9-2023

**עיקר ממצאי דו"ח הביקורת "ניהול
רכבי מ.א. עמק המעינות"**

1 - המועצה עושה שימוש ב-121 כלי רכב לפי הפירוט שלהלן

מספר כלי רכב	סוג כלי הרכב
32	טנדרים/ רכבים מסחריים
29	גרורים
28	רכבים פרטיים
14	אוטובוסים
8	טרקטורים
4	קלאב קאר
3	מלגזות
2	משאיות
1	מכסחת דשא
121	סה"כ

המלצות דו"ח הביקורת

1. תוכנה לניהול צי הרכב - לרכוש תוכנה לניהול צי רכב, המערכת תאפשר תיעוד והפקת מסמכים, בקרה ופיקוח על הטיפולים והתיקונים המבוצעים בכלי הרכב של המועצה.
2. בקרה ודוחות ניהולים - ע"מ לתקצב בצורה נכונה, מוצע לפתוח עבור כל כלי רכב שלושה סעיפים: אחזקה, ביטוח/רישוי וצריכת דלק. בשיטה זו ניתן להפיק דו"חות ניהוליים בקלות וביעילות שיאפשרו תכנון ותקצוב נכון וכמובן יעילות בעבודת קצין הרכב.
3. איתורן- חיבור רכבי הליסינג למערכת איתורן לטובת שליטה ובקרה בנהגים ובמשימות בחירום ובשגרה.
4. עדכון נוהל 10 (נוהל שימוש ברכבי המועצה) שיכלול גם התייחסות לפעולות תכנון וביצעו של רכישה וקניית רכבים.
5. ביצוע תחשיב כלכלי לבחינת כדאיות רכישת רכבים צמודים.

תגובת המבוקר

1. המועצה תאמץ את המלצות הדו"ח בכל הנוגע לרכישת מערכת איתורן לרכבי הליסינג ותוכנה לניהול צי הרכב בכפוף לשיקולי תקציב.
2. נוהל 10 – יעודכן ויכלול את ההמלצות.
3. תחשיב כלכלי –

בסעיף 4.4 לחוזר מנכ"ל 1/2011 לא מצוין במפורש לבצע תחשיב כלכלי בין הצמדת רכב לתשלום אחזקת רכב - מדובר בפרשנות.

בהנחה וזאת כוונתך, מדובר על תחשיב שהיה נכון לפני 13 שנים בו הפער בין מחירי הליסינג לאחזקת רכב היה נמוך.

אם נבצע השוואה בין החלופות במחירים הנוכחיים נמצא כי ישנו פער מאוד משמעותי ולכאורה לא כדאי להצמיד רכב לעובדים.

אולם,

המציאות הקיימת היום שונה לחלוטין ממה שהיה נהוג לפני 13 שנים :

-פערי השכר בין המגזר הציבורי לפרטי מקשים על גיוס עובדים במגזר הציבורי, ולכן נושא אחזקת רכב צמוד הוא חלק מהמו"מ וההטבות לטובת קליטת כ"א איכותי ומקצועי .

-בחלק מהתפקידים רכב צמוד או תנאי בסיס במו"מ.

בעבר בנוסף לאחזקת הרכב היו משולמות הוצאות נסיעה לפי מחיר אוטובוס/רכבת. היום ההנחיות של משרד האוצר לעובדים חדשים הן לפי כרטיס חופשי חודשי (99 ₪) מה שמקטין עוד יותר את תשלום אחזקת הרכב ומייצר פער שאינו ניתן לגישור בוודאי במוא"ז שתחבורה ציבורית כמעט ואיננה קיימת בזמינות הנדרשת

**דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2022**

פניות התושבים למועצה

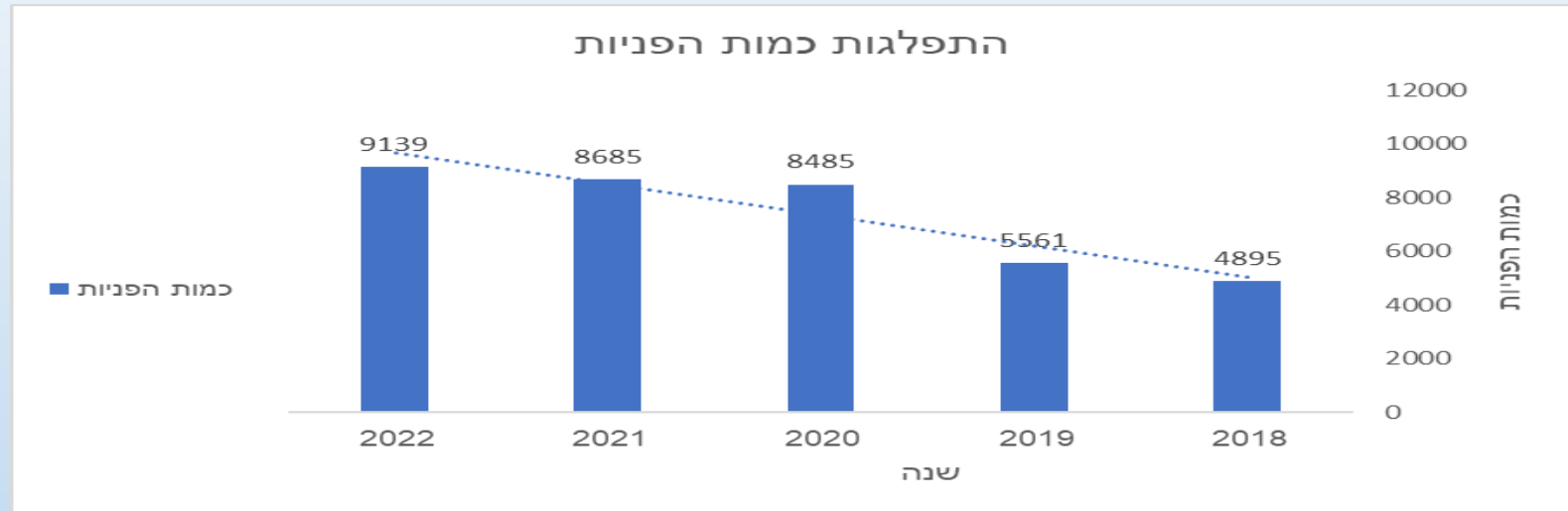
בשנים האחרונות, ועם ההתקדמות הטכנולוגית, הנגישה המועצה את רוב השירותים לתושב, וכפועל יוצא מכך רוב פניות התושבים למועצה נעשות כיום באופן מקוון למשל דרך האפליקציה או דרך אתר המועצה. הפניות מתקבלות כמעט בכל נושא אפשרי כגון תשלומים, בירורים, הצעות, בקשות ועוד.

הנורות והיעילות שמאפיינות את הפניות באמצעים המקוונים גרמו לעליה משמעותית וברורה בכמות פניות התושבים באמצעים המקוונים בשנים האחרונות.

הטבלה שלהלן מתארת את כמות הפניות שנתקבלו באפליקציה בשנים 2018-2022:

שנה	מספר הפניות דרך האפליקציה	שינוי באחוזים ביחס לשנה קודמת
2018	4,895	-
2019	5,561	14%
2020	8,485	53%
2021	8,685	2%
2022	9,139	5%
סה"כ פניות	36,765	

בתרשים שלהלן מתוארת כמות הפניות שנתקבלו דרך האפליקציה בין השנים 2018-2022



- ❖ כמות הפניות הוכפלה תוך 5 שנים
- ❖ בשנת 2020 נרשמה הקפיצה הכי גדולה (53%) בכמות הפניות, בשל מגפת הקורונה שבמהלכה עברה המועצה לשירות דיגיטאלי כמעט מלא ולא התאפשרה קבלת קהל.
- ❖ למרות החזרה למתן שירותים פרונטאליים במשרדי המועצה אנו רואים שמגמת הגידול בפניות באופן מקוון נמשכת, וזה הודות ליעילות והנוחות שמאפיינות את הטיפול בפניות שמגיעות למועצה באופן מקוון.

הטיפול בפניות שנתקבלו במועצה בשנת 2022

❖ בשנת 2022 המועצה החליפה את מערכת ניהול פניות התושבים .

❖ בסה"כ בשנה זו בשתי המערכות נקלטו כ-9,139 פניות במגוון נושאים.

❖ הפניות שנתקבלו נותבו למחלקות הרלוונטיות ורובן טופלו על ידי עובדי המחלקות הרלבנטיות.

❖ מתוך 9,139 פניות שנתקבלו נשארו רק 66 פניות שטרם נסגרו/טופלו (נכון ליום הפקת דו"ח זה),

שיעור הפניות שטרם נסגרו עומד על 0.72297%.

❖ יודגש שאותן פניות הן רק חלק מהפניות המגיעות למועצה וזה מאחר ופניות פרונטליות או

טלפוניות שנעשו במישרין לעובדי המועצה אינן מתועדות באפליקציה.

פניות לממונה על תלונות הציבור - סיכום ונתונים סטטיסטיים

הפניות שמגיעות בד"כ לממונה על תלונות הציבור הן תלונות הקשורות לאי טיפול בפניות שהועברו למחלקות או תלונות הקשורות לחוסר שביעות רצון מהטיפול שנעשה ע"י עובדי המועצה או עובדי הגופים העירוניים האחרים.

הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור נתקבלו במספר דרכים: פניות דרך האפליקציה, מייל, טלפונים, והגעה פיזית של מתלוננים למשרד הממונה על תלונות הציבור במועצה.

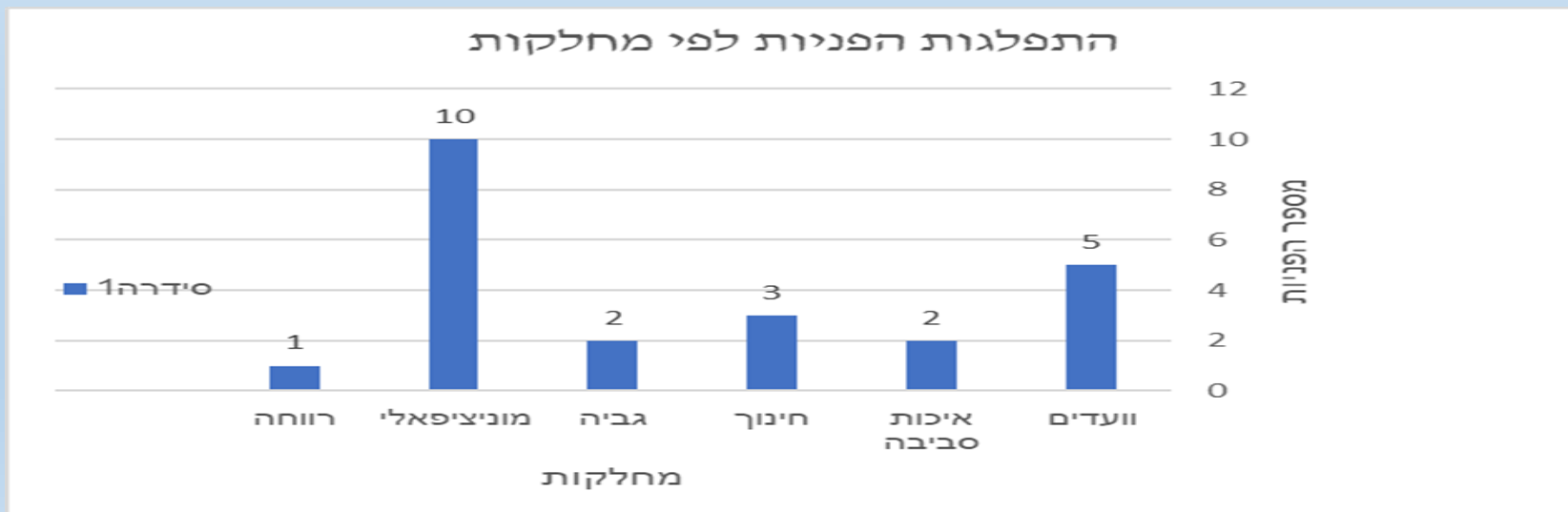
כל הפניות / תלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור תועדו באפליקציה של המועצה וזה ע"מ לרכז את כל הפניות במאגר אחד, וע"מ לנהל מעקב אחר הטיפול בתלונות.

בשנת 2022 טופלו 23 פניות בסה"כ ע"י הממונה על תלונות הציבור.

הממונה על תלונות הציבור עדכן את כל המתלוננים בתוצאות הבירור, או בעניין החלטתו ונימוקיו לאי בירור תלונתם.

להלן טבלה המרכזת את התפלגות תוצאות הבירור בפניות / תלונות שנתקבלו בשנת 2022:

פרטים	כמות הפניות	%
פניות / תלונות מוצדקות	8	35%
פניות / תלונות שאינן מוצדקות	4	17%
פניות שאין לברר אותן / פניות לא רלוונטיות	11	48%
סה"כ פניות / תלונות	23	100%





הביקורת הפנימית

תודה רבה,

לכל המשתתפים

