



ה ק ר י ה ה ר א ש ו נ ה

דוח מבקר העירייה לשנת 2017

דוח מס' 13

אלול תשע"ח – אוגוסט 2018

**דוח מבקר העירייה לשנת 2017** – מציג את עיקרי הביקורת שנערכה בעירייה ומכיל בתוכו פרקי ביקורת במגוון נושאים וכן דוחות מעקב תיקון ליקויים.

מבקר העירייה משמש גם כנציב תלונות הציבור, **בפרק הראשון** מצורף הדין וחשבון השנתי על תלונות הציבור לשנת 2017. הדוח מתאר את התפלגות התלונות בנושאים השונים בחתך של המחלקות וסיווג התלונות האם מוצדק או לא מוצדק.

**בפרק השני** מוצגת ביקורת במוקד העירוני בנושא פעילות המוקד.

**בפרק השלישי** מוצגת ביקורת בנושא אבטחת מידע בעירייה.

**בפרק הרביעי** מוצג מעקב אחר תיקון ליקויים מדוח מבקר העירייה לשנת 2016.

**בפרק החמישי** מוצג המעקב אחר תיקון ליקויים מדוח ביקורת מפורט של משרד הפנים לשנת 2016.

ברצוני להודות למנכ"ל העירייה אשר מכנס את הצוות למעקב אחר תיקון ליקויים ואת מנהלי המחלקות לדון בדוחות השונים וליישם בפועל את המלצות המבקר ולתקן את הליקויים כפי שעולים בדוחות.

בברכה  
אלישע שקם, עו"ד  
  
מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

קריית-אתא, אלול תשע"ח – אוגוסט 2018

## תוכן העניינים

<u>נושא</u>	<u>עמוד</u>
דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017 .....	1-21
מוקד עירוני .....	22-34
אבטחת מידע .....	35-48
מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח מבקר העירייה 2016 .....	49-50
מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח ביקורת מפורט משרד הפנים לשנת 2016 .....	51-52
נספח א .....	53-58

# דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

## לשנת 2017

### **מבוא - הטיפול בתלונות על ידי ממונה תלונות הציבור בשנת 2017**

- מבקר העירייה משמש גם בתפקיד ממונה על תלונות הציבור, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.
- את הבסיס החוקתי לפעילות המבקר כממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה) ניתן למצוא:
  1. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008<sup>1</sup>.
  2. בחוק יסוד מבקר המדינה ובחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1959 (נוסח משולב) המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
  3. בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב – 1992, האוסר על המבקר לשמש בכל תפקיד נוסף, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור.
- בשנת 2008 הטיל המחוקק את החובה על כל הרשויות למנות ממונה על תלונות הציבור ובו פירוט מי רשאי להגיש תלונה דרך הגשת התלונה, אופי התלונה וכן תלונות שאין לבררן ודרכי ברור התלונה.

---

<sup>1</sup> ראה נספח בסוף הדוח.

## להלן עיקרי החוק:

### הגדרות:

- "החוק" - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.
- "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי החוק להיות ממונה על תלונות הציבור בעירייה.
- "מעשה" – לרבות מחדל.
- "תלונה" – כאמור בסעיף 5(ב) לחוק:

1. מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין קבלת טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או בלי סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק מוחלט.

### 4. מי רשאי להגיש תלונה:

4.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה.

### 5. נגד מי תוגש תלונה:

5.1 על העירייה ומוסדותיה.

5.2 על עובד עירייה או עובד מוסדותיה.

5.3 על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.

5.4 על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170(א)ב לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

**6.1 לא יהיה בירור בתלונות אלה:**

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו:
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית:
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית:
- (4) תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין:
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

**6.2 הוגשה תלונה מסוג התלונות המפורטות בסעיף סייגים (הנ"ל), יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.**

**דרך הגשת התלונה:**

- 7.1 התלונה תוגש בכתב כשמצוין בה שמו וכתובתו של המתלונן.
- 7.2 התלונה תשלח או בדואר או בפקס או בדואר האלקטרוני לכתובת המפורסמת של הממונה על תלונות הציבור.
- 7.3 תלונה בע"פ תירשם במשרד הממונה על תלונות הציבור ותיחתם בידי המתלונן.

8. דרכי בירור התלונה:

- 8.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור בסדר דין או בדיני ראיות.
- 8.2 הממונה על תלונות הציבור יודיע למתלונן על קבלת תלונתו תוך 7 ימים מיום קבלתה.
- 8.3 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון וגם לידיעת הממונה עליו, והוא ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- 8.4 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- 8.5 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –
1. לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה:
2. לדרוש מכל עובד של גוף מהגופים המנויים בסעיף 5 של נוהל זה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- 8.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

## 9. תוצאות הבירור:

9.1 מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקית, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש העירייה, ויצביע בפניהם על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(2) הנילון או הממונה עליו, יודיע לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף תוצאות הבירור.

9.2 מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

## 10. דין וחשבון:

- הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש העירייה ולמועצת העירייה דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה: המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:



## הטיפול בתלונה:

- כעקרון מבחין מבקר העירייה בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, בין "תלונות" לבין "פניות".

## "תלונות":

- על פי הגדרת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 (נוסח משולב) הן טענות שנושאייהן – "יכול שיהיה מעשה שפוגע מישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו טובת הנאה... והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט: לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה".

## "פניות":

- אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים כאלה הנו בסמכות המוקד העירוני או היחידות העירוניות הביצועיות ולכן יש להפנותן ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או למחלקות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.
- הממונה מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בתלונותיהם של המתלוננים.
- תפקידו העיקרי של הממונה הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הממונה מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא שפניותיהם נענו ע"י הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה.
- הממונה בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי המחלקות הביצועיות.
- הממונה עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.
- הממונה מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה.
- הממונה אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הממונה מעורב ישירות בקבלת

החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה תלונות הציבור.

- מיד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול המחלקה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף/המחלקה לממונה, ובממוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב הפונה. ישנם מקרים שהממונה דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הממונה.
- פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע.
- תוצאות טיפולו של הממונה מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.
- הממונה מקבל מיד פעם תלונות ממשדד מבקר המדינה – תלונות של תושבים הפונים למבקר המדינה ישירות.
- הממונה בודק את התלונות אל מול המחלקות ומעביר את תגובת המנהלים למשרד מבקר המדינה אשר ממשיך את הבירור עד מתן תשובה כי התיק סגור.

### סיווג תלונות:

- התלונות מסווגות עפ"י הפרמטרים הבאים: מוצדקות, בלתי מוצדקות, לא ניתן לקבוע עמדה ולא רלוונטי.

### מוצדק – במקרים הבאים:

- כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או לנהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.
- כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה רק לאחר התערבות המורשה.
- היעדר תשובה במועד סביר.

### תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות:

- לא כל התלונות המופנות למורשה נמצאות מוצדקות. מקורן של תלונות רבות שנמצאו בלתי מוצדקות, הוא מידע בלתי שלם בדבר חוקים או נהלים שהמתלוננים מבססים עליהם את התלונות.
- העמקה והרחבה של המידע הנמסר שעל פיו הרשות פועלת, תביא להפחתת מספר הקובלנות כנגד העירייה.

- **לא ניתן לקבוע עמדה:** קיימות פניות שלא ניתן לקבוע לגביהן עמדה אם הן מוצדקות או שלא ניתן לקבוע עמדה לגביהן (למשל, במקרים של גרסה מול גרסה).
- **לא רלוונטי:** קיימות פניות המוגדרות כלא רלוונטיות וזאת מאחר והפנייה או התלונה מתקבלת בעירייה למרות שאין ביכולתה לענות או לטפל בתושב.

העירייה מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים.  
השירות נבחן גם ביכולת לתת מענה לפניות ולתלונות של התושבים ואחרים.

פניות הציבור נוגעות לעניינים הקשורים לפעילות של העירייה ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים.

פניות בדבר מפגעים ומטרדים מתקבלות במוקד העירוני אשר מנתב את פניות התושבים למחלקות השונות. תפקידו הבסיסיים הם: קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית: מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע: ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס למידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד.

איחוד שתי הפונקציות של מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור מסייע הן בשל מעמדו ויוקרתו של המבקר בבירור התלונות והן כמקור מידע נוסף לביקורת.

כאן המקום להודות למחלקות על שיתוף הפעולה עם הממונה וקבלת ההערות ותיקון הליקויים.

### טבלת פניות לממונה על תלונות הציבור לשנת 2017:

מינהל / אגף	אופן הפנייה	מוצדק / לא מוצדק	גופים חיצוניים
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	כן	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	

מינהל / אגף	אופן הפנייה	מוצדק / לא מוצדק	גופים חיצוניים
הנדסה	אינטרנט	כן	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	לא	
הנדסה	אינטרנט	כן	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	כן	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	דואר נכנס	לא	
הנדסה	טלפון	כן	
הנדסה	פקס	לא	
חברה קדישא	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	לא	
חינוך	אינטרנט	כן	
חינוך	מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה
יחידה משפטית	אינטרנט	לא	
יחידה משפטית	אינטרנט	לא	
יחידה משפטית	מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה
יחידה משפטית	מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה
יחידה משפטית	מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה
יחידה משפטית	פקס	לא	
כח אדם	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	כן	
כספים	אינטרנט	כן	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	לא	
כספים	אינטרנט	כן	

מינהל / אגף	אופן הפנייה	מוצדק / לא מוצדק	גופים חיצוניים
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	לא	
כספים	דואר נכנס	כן	
כספים	טלפון	לא	
כספים	פקס	כן	
כספים	פקס	לא	
כספים	פקס	לא	
לשכת מנכ"ל	אינטרנט	כן	
לשכת מנכ"ל	אינטרנט	לא	
לשכת מנכ"ל	אינטרנט	לא	
לשכת מנכ"ל	אינטרנט	לא	
מתנ"ס	אינטרנט	לא	
מתנ"ס	אינטרנט	לא	
מתנ"ס	אינטרנט	לא	
מתנ"ס	אינטרנט	לא	
מתנ"ס	אינטרנט	כן	
שיטור עירוני	אינטרנט	לא	
שיטור עירוני	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	כן	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	

מינהל / אגף	אופן הפנייה	מוצדק / לא מוצדק	גופים חיצוניים
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	אינטרנט	לא	
תפעול	דואר נכנס	לא	
תפעול	דואר נכנס	לא	
תפעול	דואר נכנס	לא	

---

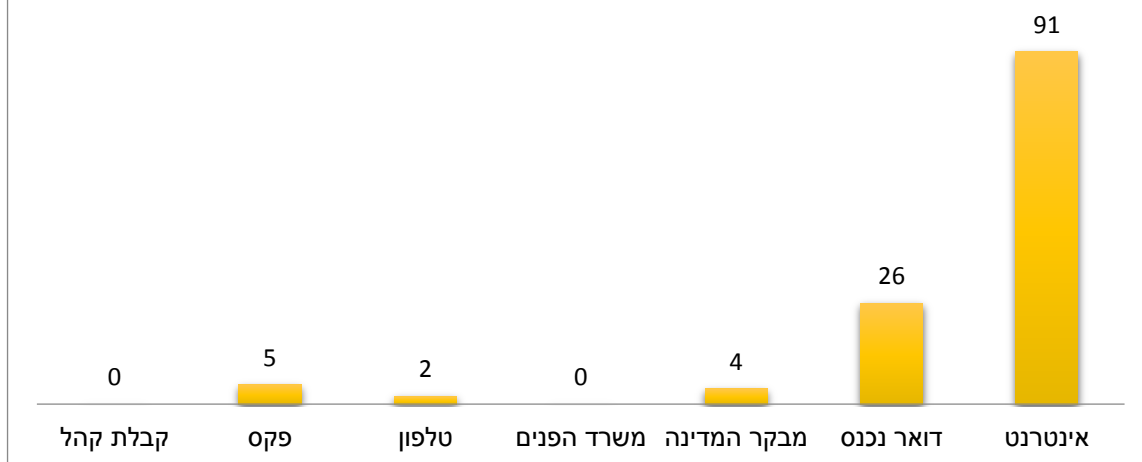
השוואה בנתוני התלונות אצל הממונה על תלונות הציבור,

בין השנים 2015, 2016 ו-2017:

שנת 2017	שנת 2016	שנת 2015	אופן הפניה
91	31	29	אינטרנט
26	21	18	דואר נכנס
4	9	9	מבקר המדינה
0	0	1	משרד הפנים
2	0	0	טלפון
5	12	7	פקס
0	8	5	קבלת קהל
128	81	69	סה"כ

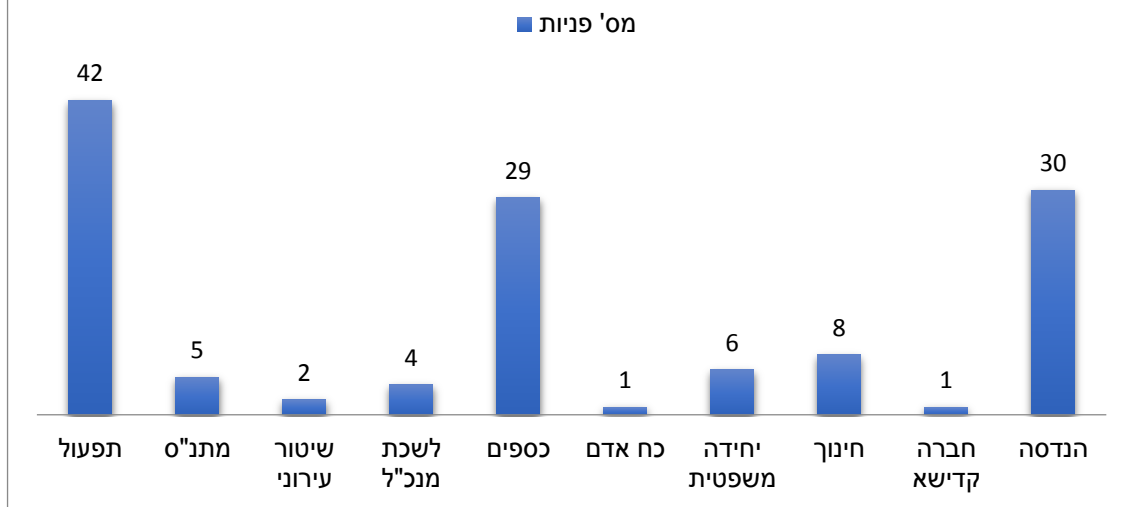
כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2017 לפי אופן הפניה

■ שנת 2017

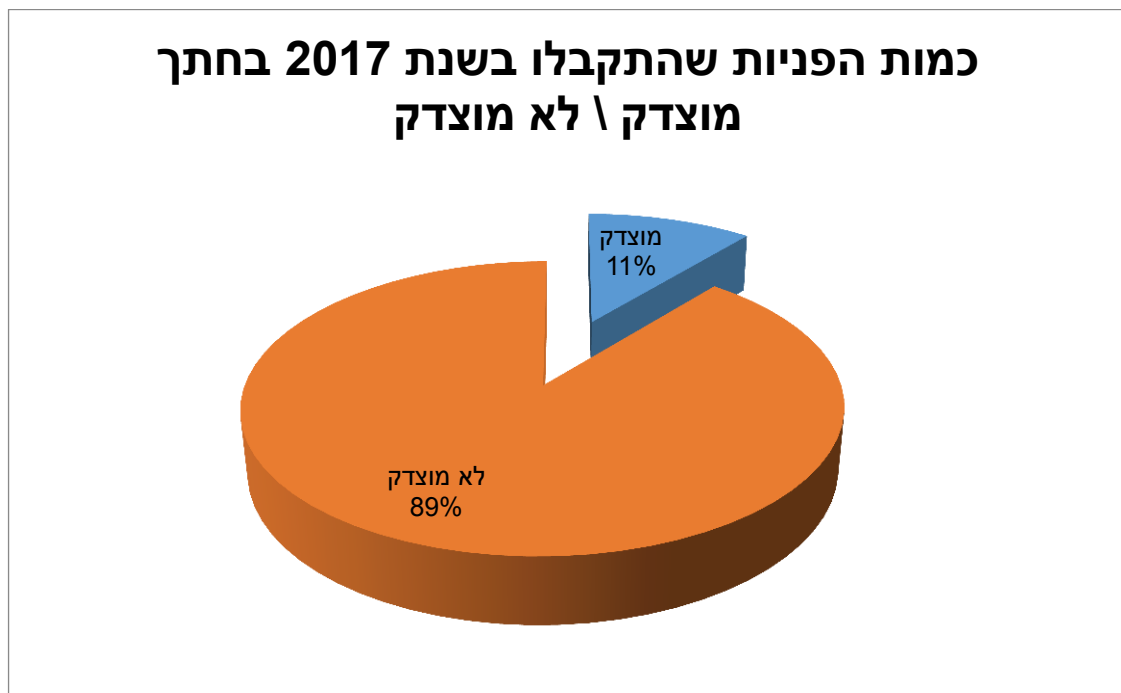




## כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2017 בחתך מחלקתי



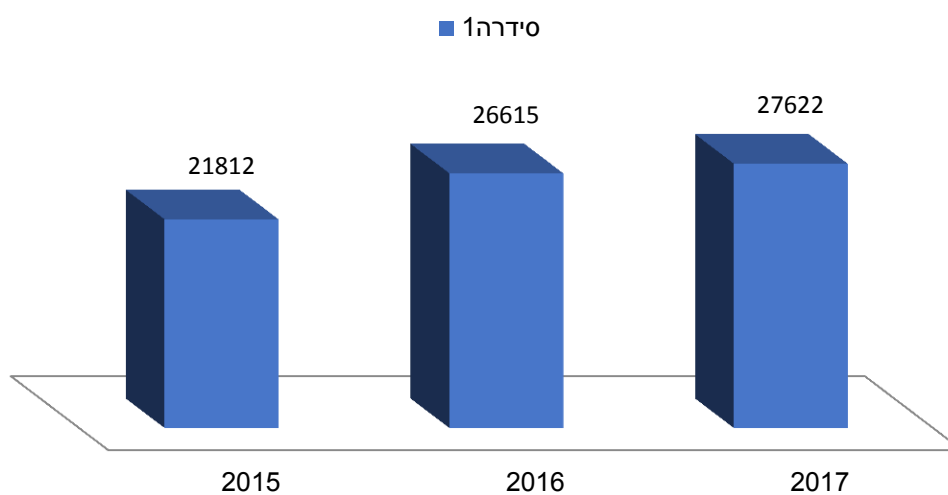
## כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2017 בחתך מוצדק \ לא מוצדק



## התפלגות פניות טלפוניות למוקד העירוני, בשנים 2015-2017:

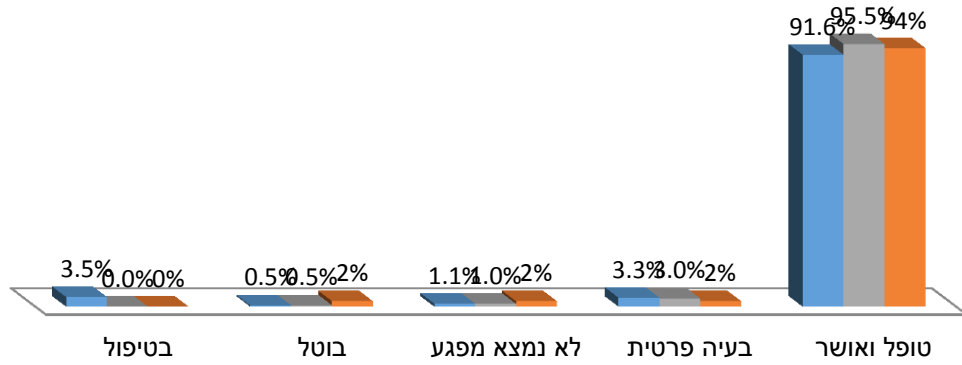
אגף	2017	2016	2015
פיקוד העורף	0	3	5
מעיינות אתא	5343	5554	4089
מנכ"ל	1207	1336	1521
תשתיות ופיתוח	107	3	1
תפעול	16195	15463	12418
תאום ובקרה	1	3	1
מינהל תשתיות תכנון והנדסה	1982	2013	1525
חינוך	42	25	22
בטחון	310	163	165
אחזקה	2207	2004	2023
מחשוב	168	6	5
כספים	22	7	1
יועץ משפטי	38	35	36
סה"כ	27622	26615	21812

## כמות הפניות למוקד העירוני בשנים 2015-2017



## פניות פתוחות וסגורות לפי מצב בשנים 2015-2017

2015 2016 2017



חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008\*

**\*.1** בחוק זה –

“ממונה על תלונות הציבור” – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;  
“מעשה” – לרבות מחדל;  
“רשות מקומית” – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;  
“השר” – שר הפנים.

**\*.2** (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות

הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממונה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

**\*.3** במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

**\*.4** הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

**\*.5** (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

**\*.6** תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

**\*.7** (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

**\*.8** (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5 (א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

**\*.9** לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

**\*.10** הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצייין את הנימוקים לכך.

11. \* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12. \* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

13. \* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

14. \* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

15. \* הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

16. \* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

17. \* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

18. \* השר ממונה על ביצוע חוק זה.

19. \* תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

20. \* עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל

בכירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה

המוקד העירוני



## המוקד העירוני

### כללי

המוקד העירוני (להלן – "המוקד"), הינו גוף המקבל ונותן מענה לבקשות, שאלות ותלונות מכלל תושבי העיר בנוגע למטרדים ומפגעים ברחבי העיר וכן משמש כמוקד מידע. המוקד מהווה מעגל שירות ראשוני קבוע וזמין 24 שעות ביממה לתושבים הפונים לעירייה ומאידך משמש כצינור מידע מרכזי עבור כל המחלקות העירוניות.

המוקד אחראי על ניתוב השיחות והעברתן לגורמים הרלוונטיים במערכת העירונית ומחוצה לה במטרה לתת מענה וטיפול על פי "אמנת השירות העירונית". לכל תחום נקבע יעד לסגירת הפניה על ידי הגורם אליו הופנתה התלונה. רוב פניות תושבי העיר ומחוז לעיר, הן בקשות להסדרת עניינים הנוגעים לפעילותה השוטפת של העירייה ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת מידע או סיוע. חלק מהפניות מחייבות טיפול מידי כגון: מטרדי תברואה, מטרדי ביוב, נזילות מים, חסימת מדרכה וכו'.

טיפול יעיל ומתן מענה לפניות הציבור, מגבירים את אמון האזרח ברשות המקומית. יתר על כן, המידע שנצבר מהפניות יכול לשמש בסיס לקביעת המדיניות העירונית וסדרי עדיפות בחלוקת המשאבים.

### מטרת הביקורת והיקפה

מטרת הביקורת היתה לבדוק את פעילות המוקד העירוני, החל מרגע קבלת התלונה ועד לסיום הטיפול. הביקורת בחנה את הממשק בין המוקד לבין המחלקות השונות ולוחות הזמנים לסגירת התלונות. הביקורת בחנה האם ישנם ליקויים ומהן הדרכים שניתן לתקנם.

### מתודולוגיה

- הביקורת קיבלה נתונים של התפלגות התלונות לשנת 2017.
- הביקורת בדקה יישום נהלי iso רלוונטיים.
- הביקורת עיינה בחוברת שהופקה על ידי משרד הפנים במסגרת תוכנית "הכשרה מחייבת" למנהלי מוקדים עירוניים.
- הביקורת עיינה בדוח מבקר המדינה על השלטון המקומי 2017, בעניין המוקד העירוני ואמנת השירות.
- הביקורת סקרה דוחות שהופקו מהמערכת הממוחשבת ובדקה את זמני התקן לעמידה בלוחות הזמנים.

- הביקורת ריכזה מידע ושוחחה עם בעלי תפקידים במוקד העירוני, באגף תפעול, באגף אחזקה, במינהל הנדסה, בתאגיד המים וכן עם נציג החברה לאוטומציה בנושא המחשוב.

הביקורת נערכה בחודשים אפריל-ספטמבר 2017.

## הרקע הייחודי

המוקד העירוני הוקם באמצע שנות התשעים כמוקד ממוחשב וכחלק מתפיסה של שיפור השירות לתושב, על ידי זיהוי מוקדם של עיכובים וצמצום סוגיות של חוסר טיפול בשל "נפילה בין הכיסאות".

המוקד ממוקם במתחם רופין, בצמוד לנקודת השיטור העירוני. כפיפותו למנכ"ל העירייה.

המוקד פועל 24 שעות ביממה במהלך כל ימות השנה (3 משמרות במהלך היממה). המשמרות כדלקמן:

שם המשמרת	שעות המשמרת	איוש
בוקר	07:00-15:00	2 מוקדנים
ערב	15:00-23:00	1 מוקדן
לילה	23:00-07:00	1 מוקדן

סך כל העובדים במוקד העירוני הוא שישה, כולל מנהל המוקד.

## ממצאים

בנוהל iso מספר 01-06 נספח 4 (נהלי מוקד) הוראות עבודה ונהלי מוקד בדבר טיפול בפניות, ישנו פירוט למוקדן כיצד לטפל בכל פניה, כיצד לרשום את כל הפרטים וכו' (עדכון אחרון של הנוהל היה בתאריך 01/11/2017).

בנהלים נמצאו לוחות זמנים לטיפול במפגעים השונים על ידי המחלקות. לביקורת הומצא מסמך שבו קיים צפי לטיפול, מסווג לפי מחלקות ותתי מחלקות.

**הביקורת מציינת שהמסמך לא נהיר דיו. מומלץ לערוך אותו מחדש בתיאום עם המחלקות ולצרף אותו לנוהלי ה-iso.**

מבקר המדינה, בדוחות על הביקורת בשלטון המקומי 2017, ציין כי "תושבים פונים בטלפון או בכתב אל יחידות הרשות המקומית וגורמיה באמצעות המוקד העירוני האחראי לקבלת פניות בנוגע למפגעים ומטורדים ברשויות המקומיות. תפקידיו הבסיסיים של המוקד העירוני הם: קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקות הרלוונטיות, מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע, ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס למידע על תקלות ומפגעים חוזרים. המידע הגלום ברישומי המוקד

מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים הנוגעים לציבור כולו ולא רק לפונה היחיד. לפיכך, נודעת חשיבות רבה להקפדה על רישום נתוני הפניות."

לא מתבצעת בקרה שוטפת לבחינה ויישום לוחות הזמנים, דבר אשר היה ממקסם את אופן הטיפול בתלונות ומשפר את עבודת המוקד ופועל יוצא מכך שיפור השירות לאזרח.

## תוכנית עבודה שנתית

בתוכנית העבודה של עיריית קריית-אתא לשנת 2017 נכתב, בין היתר, "שיפור השירות הוא תהליך מתמיד ומתמשך שבו שותפים כל מנהלי הרשות ועובדיה. מבחן הביצוע טמון בהתקדמות בכל התחומים וחתירה בלתי פוסקת להתייעלות מוחשית."

במטרת העיקריות של תוכנית העבודה נרשם כי:

- תרגום הלכה למעשה של הרעיון האסטרטגי, מבחינת משאבים, היערכות ואופק הזמן הנדרש.
- ניצול מיטבי של המשאבים העומדים לרשותנו.
- תיאום בין היחידות ובתוך היחידות, תוך יצירת "שפה אחידה".
- שיפור יכולת הניהול, השליטה והבקרה אחר הפעילויות השונות.

בשנת 2017 נרשם במטרת ויעדים של המוקד העירוני כי המטרה הינה הפקת לקחים של פניות / תלונות חוזרות והערכות בהתאם.

בנוסף, מצוי יעד שנתי קבוע: ניתוח סטטיסטי והפקת מסקנות של תלונות/ פניות בנושאים שייבחרו על ידי מנהל המוקד.

מעיון בפרוטוקולים הן של ישיבת מנהלים והן מסקר הנהלה של ה-iso עולה הנקודה של החשיבות במתן תגובה מהירה ואיכותית ובנוסף, עדכון התושב במצב פנייתו, גם אם אין תשובה סופית. כמו כן, צוין שהמחלקות נדרשות לבדוק תלונות חוזרות - מדוע זה קורה ולחפש את שורש הבעיה.

הביקורת הבחינה בסקר הנהלה בהתייחסות של חלק מהמחלקות לתלונות, אך עדיין סבורה שהמוקד צריך להיות יותר אקטיבי ויוזם בפנייה למחלקות, בסוג של נדנדוד והתראות לגבי סוגי תלונות שחוזרות ולגבי חריגה מלוחות זמנים.

בשיחות עם המנהלים באגף תפעול, הנדסה ואחזקה, ציינו המנהלים שהם מרוצים מאופן הטיפול בתלונות ובמעקב שהם מבצעים.

באגף חזות העיר ציינו שכל בוקר מפיקים דוח המכיל את התלונות הפתוחות של המוקד והן את התלונות היזומות של הפקחים וכן תלונות ציבור שהתקבלו בצורה ישירה. באגף מטפלים בתלונות ובסוף היום מעדכנים את המוקד העירוני לגבי הביצוע.

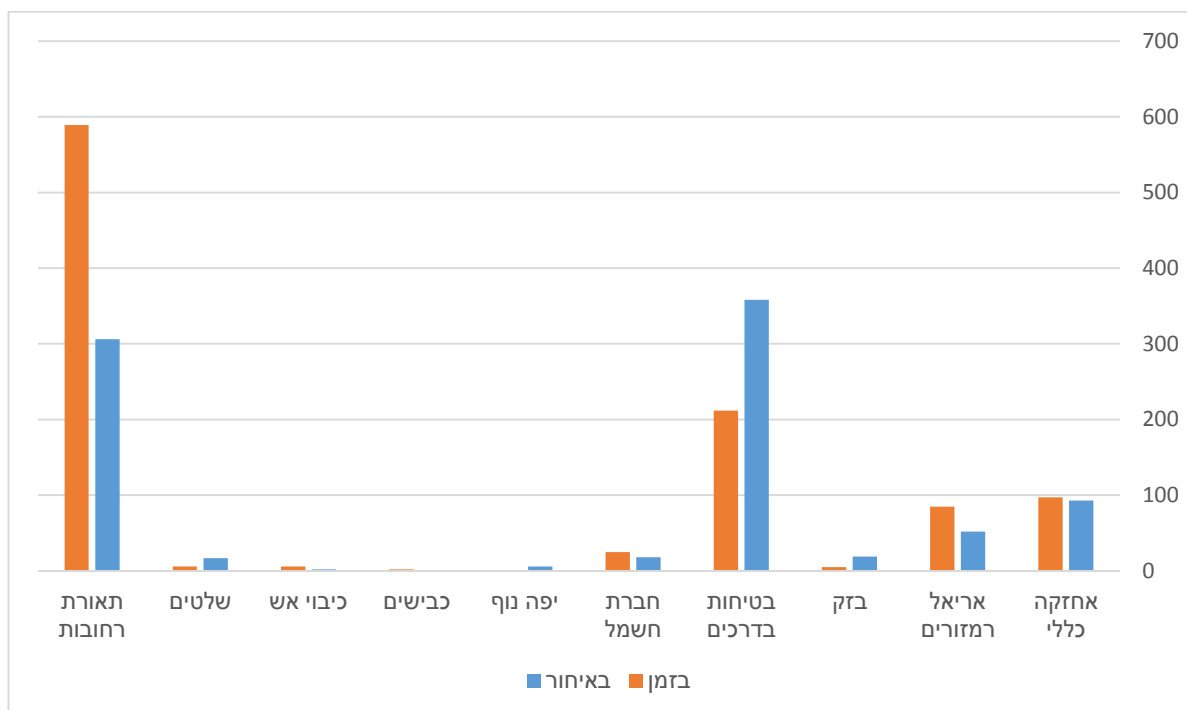
מנהלת האגף מסרה, שאחת לשבוע, ביום חמישי היא מקבלת דוח המכיל את מצב התלונות. אם הן פתוחות היא מבקשת הסבר לכך ודואגת להאיץ את הטיפול.  
באגף הנדסה צופים בתלונות המוקד והמזכירה מעבירה לאחראים לטיפול.  
באגף אחזקה ישנן תלונות מוקד שמידי בוקר נבדקות על ידי המזכירה ובנוסף נבחן מצב הטיפול. כמו כן, צוין שישנן תלונות רבות מתוך העירייה שגם מטופלות בשוטף על ידי המנהל וכן תוכנית העבודה היומית נקבעת בהתאם (תלונות מגנים מבתי ספר והמוסדות השונים).  
מהמוקד נמסר כי אחת לשבוע בימי חמישי מבוצעת תזכורת יזומה לגבי כל הפניות שפתוחות עד לאותו היום. מקרים חריגים נשלחים בנפרד (כאשר תושב מתלונן). המחלקות נותנות מענה אם הפניה נסגרה או לא ואגף הנדסה נותן פירוט מה נעשה. **אין חיווי לתקלות חוזרות.**

תאגיד המים מקבל את התלונה יחד עם המוקד העירוני, באותו הזמן ומיד מעביר מסרון לכוונן האחראי שיוצא לטיפול. בתום הטיפול מעביר הכונן האחראי דיווח למזכירה שהתלונה נסגרה. מדי בוקר מזכירת התאגיד עוברת על כל התלונות. במידה ויש תלונה פתוחה, היא מבצעת פנייה מידית לכוונן על מנת שיטפל או יעדכן מה המצב.

להלן ניתוח סטטיסטי של התפלגות הפניות בכתך לפי האגפים השונים:

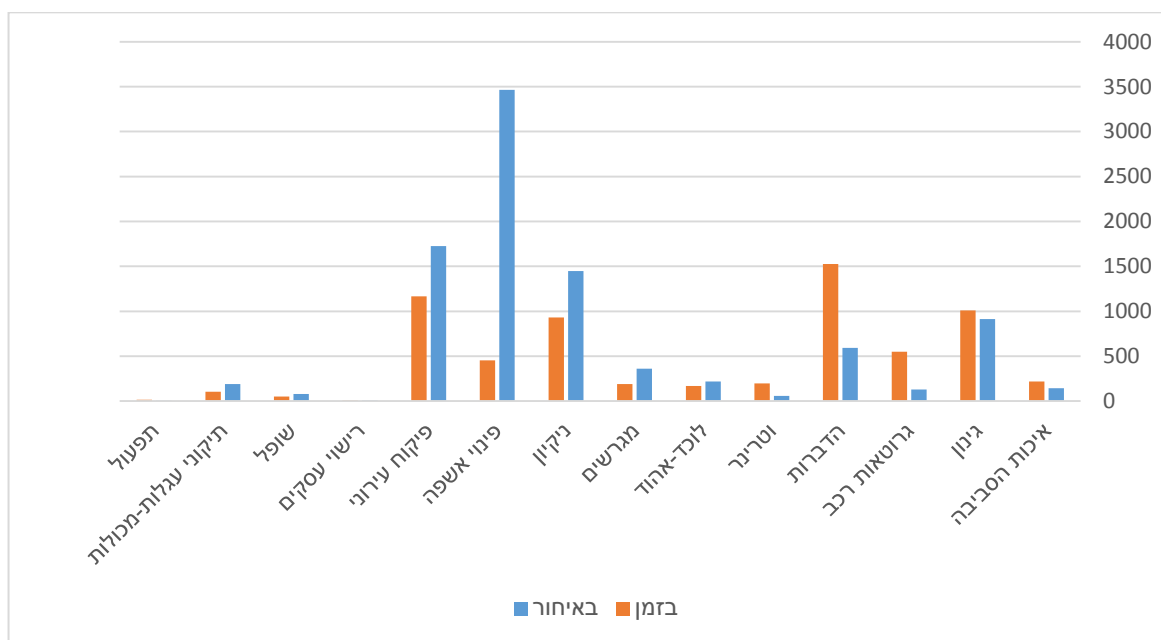
התפלגות התלונות באגף אחזקה לפי נושאים לשנת 2017  
מצב: טופל ואושר

שם המחלקה	באיחור	בזמן	סה"כ	אחוז הפניות שטופלו בזמן
אחזקה כללי	93	97	190	51%
אריאל רמזורים	52	85	137	62%
בזק	19	5	24	21%
בטיחות בדרכים	358	212	570	37%
חברת חשמל	18	25	43	58%
יפה נוף	6	0	6	0%
כבישים	1	2	3	67%
כיבוי אש	2	6	8	75%
שלטים	17	6	23	26%
תאורת רחובות	306	589	895	66%
סה"כ	872	1027	1899	



## התפלגות התלונות באגף תפעול לפי נושאים לשנת 2017

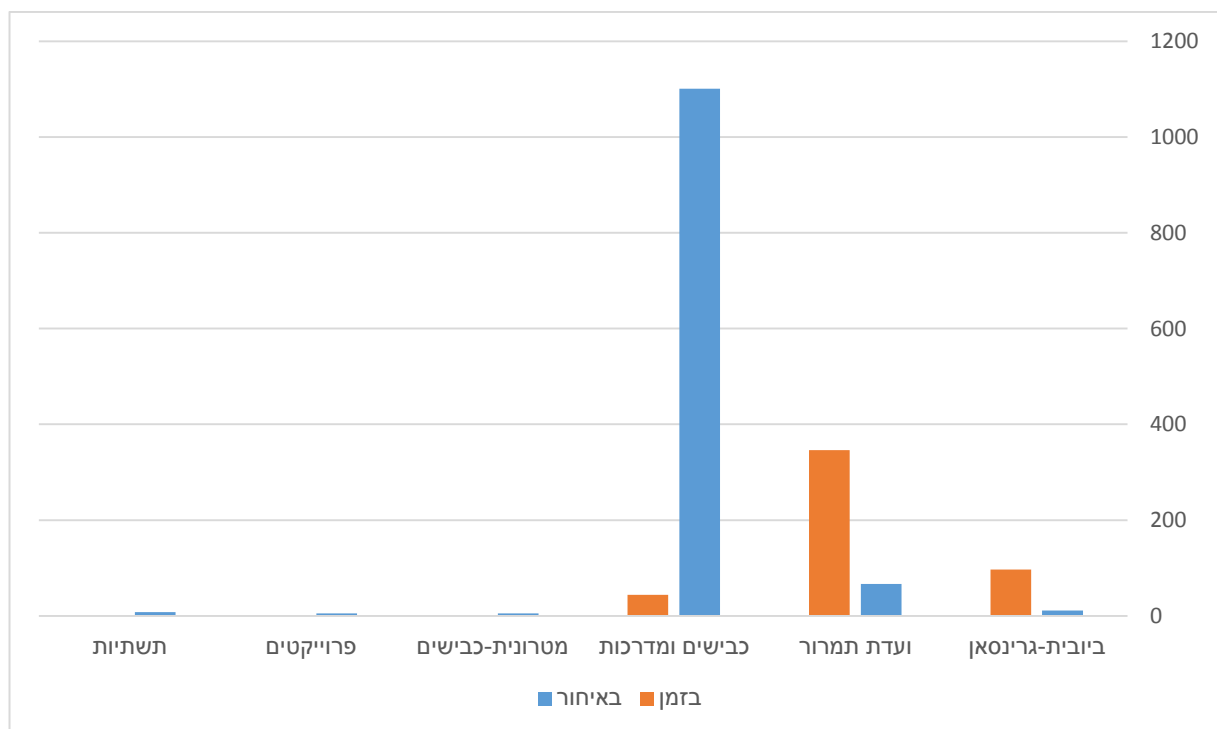
שם המחלקה	באיחור	בזמן	סה"כ	אחוז הפניות שטופלו בזמן
איכות הסביבה	142	218	360	61%
גינון	912	1009	1921	53%
גרוטאות רכב	129	551	680	81%
הדברות	591	1526	2117	72%
וטרינר	58	196	254	77%
לוכד-אהוד	217	169	386	44%
מגרשים	362	189	551	34%
ניקיון	1449	931	2380	39%
פינוי אשפה	3463	455	3918	12%
פיקוח עירוני	1726	1165	2891	40%
רישוי עסקים	10	8	18	44%
שופל	80	52	132	39%
תיקוני עגלות-מכולות	191	106	297	36%
תפעול	4	15	19	79%
<b>סה"כ</b>	<b>9334</b>	<b>6590</b>	<b>15924</b>	



- ניתן לראות כי אחוז הפניות המטופלות בזמן בפינוי אשפה עומד על 12%.
- הביקורת ממליצה לבחון לעומק את אופן הטיפול בתלונות של פינוי אשפה על מנת לצמצם את מס התלונות "הלא מטופלות בזמן".

**התפלגות התלונות באגף תשתיות לפי נושאים לשנת 2017**  
**מצב: טופל ואושר**

שם המחלקה	באיחור	בזמן	סה"כ	אחוז הפניות שטופלו בזמן
ביובית-גרינסאן	11	97	108	90%
ועדת תמרור	67	346	413	84%
כבישים ומדרכות	1101	44	1145	4%
מטרונית-כבישים	5	0	5	0%
פרוייקטים	5	1	6	17%
תשתיות	8	2	10	20%
<b>סה"כ</b>	<b>1197</b>	<b>490</b>	<b>1687</b>	



- ניתן לראות כי אחוז הפניות המטופלות בזמן, בכבישים ומדרכות, עומד על 4%.
- הביקורת ממליצה לבחון לעומק את אופן הטיפול בתלונות של כבישים ומדרכות על מנת לצמצם את מס התלונות "הלא מטופלות בזמן".

### **מיצובו של המוקד העירוני כנותן שירות תלוי ב-3 פרמטרים מרכזיים:**

1. זמינות המענה במוקד העירוני (בתוך כמה זמן ענו), מגוון אמצעי הפנייה שניתנו לתושב (טלפון, פקס, מענה קולי, או שליחה של טופס מקוון) ומידת יכולתו לספק שירות גם לבעלי מוגבלות.

לביקורת נמסר שאין אפשרות במערכת הקיימת לספק נתונים כמותיים אודות: כמות השיחות למוקד, זמני השיחה, זמן תגובה של נציגי השירות, שיחות בהמתנה וזאת לצורך ניהול יעיל של המוקד ולצורכי בקרה.

2. מקצועיות המוקדן (באיזו מידה הוא יודע לשאול את השאלות הנכונות ולהתייחס בצורה אדיבה).

לביקורת נמסר שהעובדים האחרונים שהחלו לעבוד במוקד העירוני, לא יצאו להכשרה בנושא תודעת שירות ופיתוח מיומנות שירות תוך דגש על סגירת מעגל הטיפול בפנייה, למעט הכשרת 2 עובדים ותיקים שלמדו לתפעל את תוכנת המחשב החדשה. מומלץ להוציא את העובדים שלא עברו הכשרה, להשתלמות בנושא תפיסה שירותית מכוונת לקוח.

3. מקצועיות הטיפול המעשי בפנייה- בתוך כמה זמן טופלה והאם טופלה לשביעות רצונו של התושב.

לביקורת נמסר שלא מבוצע טלפון חוזר לתושב לבדיקת שביעות רצונו וגם לא באופן מדגמי.



## סיכום והמלצות

המוקד הינו יחידת שליטה ובקרה עירונית, המופקדת על הטיפול בפניות התושבים שעניינה קבלת מידע אודות פעולות ושירותים הניתנים על ידי העירייה וכן דיווח על מפגעים ומטרדים בעיר.

המוקד פועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע ומהווה כתובת אחת המאפשרת לתושב קבלת תשובות וטיפול בפניות.

בדרך התנהלותו הוא אמור לאפשר למנהלים ברשות המקומית לקבל בכל רגע נתון תמונת מצב עדכנית על איכות פעילות המחלקות השונות, מידת שביעות רצון התושב מתחומי הטיפול השונים וטיפול בנקודות הדורשות מענה בזמן אמת.

פניית התושב למוקד מאפשרת לו לקבל שני שירותים חשובים:

- א. לקבל מידע הקשור לפעילות הרשות המקומית ושירותים כלליים המתקיימים בשטחה (כגון: שעות פעילות של המחלקות השונות, היכן מתקיים אירוע מסוים וכו').
- ב. לדווח על מפגעים ומטרדים שונים (בור בכביש, פנס תאורה שלא עובד, עץ הזקוק לגיזום, בעל חיים משוטט, תקלה ברמזורים ועוד).

פנייתו של התושב אמורה להיענות במהירות ומקצועיות.

המוקדן מוודא שהוא נותן לתושב את כל המידע הרלוונטי הנדרש לו. במקרים בהם הפנייה עוסקת בדיווח על מטרד או מפגע, הוא מוודא כי יש בידיו את כל הפרטים הנדרשים כדי לאפשר את המשך הטיפול בבעיה מבלי להטריד את התושב.

בתום השיחה אמור המוקדן למסור מספר פנייה לתושב וצפי באשר למשך זמן הטיפול המוערך בה. מספר הפנייה מהווה עבור התושב אסמכתא על רישומה ומאפשרת לו לעקוב אחר התקדמות הטיפול בה.

המוקדן מזין את פנייתו של התושב לתוכנת המוקד העירוני ומעביר אותה מיידית אל יחידות הביצוע העירוניות האחראיות על הטיפול בה. המוקדן אמור לעקוב אחר הטיפול בפנייה ולוודא כי הטיפול בה נעשה בהתאם ללוח הזמנים שקבעה הרשות המקומית. ביצוע פעולה זו מאפשר זיהוי מוקדם של עיכובים ומצמצם סוגיות של חוסר טיפול בשל "נפילה בין הכיסאות".

בתום הטיפול מומלץ לתת לתושב הודעה יזומה על סיום הטיפול בפנייתו. ביצוע פעולות אלו מצביע על יכולתה של הרשות המקומית להעמיד לרשות התושב שרשרת שירות איכותית, עקבית ויעילה, 24 שעות ביממה גם בשעות בהן היא לא פעילה.

מעבר להיות המוקד גוף נותן שירות לתושבי העיר ואורחיה, המוקד מהווה במקביל גוף הנותן שירות להנהלת העירייה שירות המתבסס על יכולתו להציג בפניה דוחות ניהול תומכי החלטה. דוחות אלו מעבדים את המידע הנאסף במוקד ומציגים אותו בחתכים שונים המאפשרים למקבלי ההחלטות לראות את תמונת הפעילות המתקיימת ברשות מנקודת מבטו של האזרח - מה הנושאים המטרידים אותו, ממה הוא פחות מרוצה, אזורים בעייתיים, זמני הטיפול של המחלקות וכו'. הצגת הנתונים המעובדים נותנת להנהלת הרשות כלי עבודה ניהולי המסייע בגיבוש תוכניות העבודה התקופתיות והרב שנתיות וגיבוש התקציב, קבלת החלטות בזמן אמת על הקצאת

משאבים, ותיעדוף פעילויות היא משפיעה באופן ישיר על איכות השירות הניתן לתושב ועל שביעות רצונו.

הניסיון מלמד על קיומו של קשר ישיר בין מספר הפניות המגיעות למוקד העירוני לבין מידת שביעות הרצון של התושבים מתפקודו.

בעוד שהתפיסה הראשונית של רוב האנשים היא ש"פניות רבות למוקד העירוני מעידות על חוסר שביעות רצון של התושבים", הניסיון מראה כי גידול עקבי במספר הפניות מצביע בדיוק על ההיפך-על שביעות רצון של התושבים מתפקודו (אנו ניזום פנייה חוזרת רק במקום שנרגיש שאנו מקבלים בו את המענה הנכון. אם נרגיש שגוף מסוים לא נותן לנו את המענה נפסיק לפנות אליו כי נרגיש שאין בכך טעם).

## **המלצות**

הביקורת ממליצה שמנהל המוקד יזום פגישות עבודה עם המנהלים הרלוונטיים על מנת לבחון את התלונות החריגות ואופן הטיפול בהם. כולל הגשת דוחות תקופתיים של ניתוח התלונות.

הביקורת ממליצה שמנהל המוקד יבצע תיעוד לישיבות אלו בצורת פרוטוקול.

הביקורת ממליצה לחזור לתושבים באופן מדגמי בטלפון, על מנת לבחון את מידת שביעות רצונם מהטיפול בתלונה.

הביקורת ממליצה לבחון את הבקרה על שיחות הטלפון וכן לשפר את היכולת הטכנולוגית על מנת להוציא דוחות אקסל נגישים לבקרה שוטפת (כיום שליפת הנתונים מתבצעת באופן מסורבל ולא ידידותי).

הביקורת ממליצה להוציא את עובדי המוקד שלא עברו הכשרות, לימי עיון בנושא שיפור השירות והתמקצעות בטיפול בתלונות.

## **הערות ראש העיר בנושא מוקד עירוני**

- ההערה מקובלת** פגישות יזומות של מנהל המוקד ותיעודן -
- ההערה מקובלת** חזרה מדגמית טלפונית לבחינת שביעות רצון -
- הנושא יבחן** בקרה על שיחות -
- ההערה מקובלת** הכשרות לעובדים -

# אבטחת מידע

## אבטחת מידע

### כללי

העירייה, כגוף ציבורי הנותן שירות לתושבי העיר, מחזיקה במאגרי מידע הכוללים פרטים שונים לגבי תושבי העיר הנחוצים לה לצורך ביצוע תפקידה וסמכויותיה על פי דין.

השימוש במערכות מידע ממוחשב מחויב המציאות ואין לדמיין כיצד יפעל הארגון בלעדיהן. בעבר הרחוק מאגרי המידע והשימוש במחשב הצריך ידע רב ומיומנות לעוסקים בתחום (אנשי מחשב). כיום, גובר השימוש במאגרי מידע ובכללם מאגרי מידע אישי ומידע קריטי לארגונים. המערכות הופכות ליותר מתוחכמות והתלות בהן כמעט מוחלטת. הסיכונים להם חשופות מערכות המידע הממוחשב רבים ומגוונים בעיקר מצד המשתמשים.

הזכות לפרטיות היא אחת מזכויות האדם החשובות בישראל עניינה הוא בשמירה על העצמאות של האדם, שמירה על צנעת חייו וענייניו האישיים ואף בהגנה על האדם מפני השימוש לרעה במידע אודותיו. הדבר קיבל מעמד חוקתי בסעיף 11 לחוק יסוד כבוד האדם וחירותו הקובע כי "כל רשות מרשויות השלטון חייבת לכבד את הזכויות שלפי חוק זה". מידע פרטי הוא בעל ערך רב לרבות ערך כלכלי לכן לחברות מסחריות ולגופים אחרים אינטרס ברור באיסופו ושמירתו במאגרי המידע.

בידי רשויות המדינה מידע רב על בני אדם הנוגע לכל היבטי חייהם וקיים חשש שמא יעשה בו שימוש שלא למטרה שלשמה הרשויות אספו אותו. מאגרי המידע מסכנים בעצמם קיומם את הפרטיות של כל אחד ואחת, ולכן נקבעו מנגנונים ייחודיים להגנה על המידע הנאגר בו. איסוף המידע כיום פשוט מבעבר וניתן לאסוף מידע על אדם אגב השימוש שהוא עושה בשירותים רבים, כגון גלישה באינטרנט או תשלום בכרטיסי אשראי, תוך הצלבת נתונים. נתונים אלה, יחד עם נתונים אחרים וביצוע חיתוכים במידע שנאסף, יוצרים איומים חדשים על הזכות לפרטיות במידע.

תחום אבטחת המידע מיועד להגנה על הסודיות, האמינות, זמינות הנתונים והגנה על התוכנה והחומרה מפני פגיעה מכוונת או מקרית. בנוסף, אמור לתת מענה לשמירה על המידע על ידי הכנסת בקרות פנימיות וחסמים בתוך מערכות המידע הממוחשבות.

בשנת 1981 נחקק חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981(להלן-חוק הגנת הפרטיות) במטרה "לשריין את ההגנה על האדם לזכותו לפרטיות". כמו כן, נקבעה חובה לרשום מאגרי מידע לפני ניהולם והחזקתם, בפנקס המנוהל על ידי רשם מאגרי המידע סעיף 8(ג) "בעל מאגר מידע חייב ברישומו בפנקס אם מתקיימת בו אחת מהסיבות המנויות בסעיף, בהן שמספר האנשים שמידע עליהם נמצא במאגר עולה על 10,000: המאגר מכיל מידע רגיש כהגדרתו בחוק: המאגר משמש לשירותי דיור ישיר."

במרוצת השנים הוטלה אגרה עבור רישום מאגרי מידע ואגרה תקופתית על מאגרי מידע רשומים. מטרת הרישום היא לאפשר בקרה ופיקוח על המאגרים, להביא להגנה על פרטיות המידע ולאפשר לציבור לדעת על קיומו של מידע אודותיו במאגרי המידע.

סעיף 17(ב) "גוף ציבורי חייב במינוי אדם בעל הכשרה מתאימה שיהיה ממונה על אבטחת מידע". מתפקידו לפקח ולערוך בקרה בין היתר על הגנת שלמות המידע, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא רשות כדין.

האיום העיקרי על מאגרי המידע הממוחשב כפי שצוין לעיל, הוא בעיקר מצד המשתמשים, החל בעובד הזוטר ועד העובד הבכיר לכן קיים צורך לחזק את מידור המשתמשים, הגבלת הרשאות כניסה, הוספת חסמים מפני שינוי ועדכון המערכות, הוספת בקרות נוספות למערכת המחשוב ולתהליך העבודה סביב המערכת. במסגרת הסיכונים למאגרי המידע נתן למצוא:

1. **חשיפת מידע אישי** האגור בספריות אשר חל עליו חובת חיסיון והסודיות עלול לחשוף את העירייה לתביעות משפטיות בשל אי עמידה בדרישות חוק הגנת הפרטיות.
2. **זליגת מידע** מחוץ לעירייה.
3. **שיבוש מידע** האגור בספריות (מידע אישי או תפעולי) על ידי הזנת נתונים שגויים למערכת שינוי נתונים קיימים או מחיקתם.
4. **פעילות בלתי מורשית של עובדים** העלולה לסייע לגורמי חוץ לפגוע בעירייה.

## **רקע ייחודי לקריית-אתא**

בעירייה פועלות מערכות מידע ממוחשבות רבות הכוללות נתונים רבים על התושבים כגון: מעמד אישי, מצב כלכלי, מצב בריאותי הכשרה מקצועית ועוד פרטים רבים שחשיפתם עלולה לפגוע בפרטיותם של התושבים וככל שנעשה שימוש נרחב יותר הסכנה שהמידע ייחשף, לכן מוטלת החובה להגן על המידע.

בעירייה פועלות מערכות רבות בתחומים הבאים: **כספים** הכולל גבייה, שכר, תשלומים לספקים, הנהלת חשבונות ועוד.

**חינוך** כולל בתי ספר, גני ילדים, הסעות תלמידים ועוד.

**תכנון ובנייה, רוחה, כח אדם, תפעול** ועוד רבים המשמשים כבסיס לעבודת העירייה.

מאגרי המידע חלקם בעלי רגישות מידע גבוהה וחלקם בעלי רגישות פחותה.

רוב המאגרים מצויים במערכות "החברה לאוטומציה" אשר בנוסף מספקת שירותי אבטחה למאגרי המידע המנוהלים אצלה.

בעירייה קיימים 7 מאגרי מידע בהתאם לפירוט הבא:

שם המאגר	בעל המאגר	מנהל המאגר	סוג המידע	מטרת המאגר
מערכת גביה עירונית	עיריית קרית אתא	גב' אסתר אברמסון (ז"ל)	רגיש	גביית מיסים, אגרות והיטלים
מנכ"ל	עיריית קרית אתא	מר בני חזן	רגיש	ניהול כח אדם ושכר לעובדים
מנהל מקרקעין ממוכן	עיריית קרית אתא	מר בני חזן	רגיש	רישוי ופיקוח על הבניה
הנהלת חשבונות תקציבית	עיריית קרית אתא	גב' אסתר אברמסון (ז"ל)	רגיש	הנהלת חשבונות של העירייה
מערכת חינוך עירונית	עיריית קרית אתא	מר בני חזן	רגיל רגיש	רישום וניהול תלמידים
מרשם תושבים	עיריית קרית אתא	גב' אסתר אברמסון (ז"ל)	רגיל רגיש	שיפור השירותים לתושב והתאמת השירותים
היחידה לקידום נוער	עיריית קרית אתא	מר בני חזן	רגיל רגיש	איתור אוכלוסיית נוער בסיכון, מתן שירות לנוער מנותק, מידע על שירותים לנוער.

בבניין העירייה קיימים חמישה שרתים פיזיים ושאר השרתים נמצאים בשלוחות העירייה השונות:

1. מוקד עירוני
2. רווחה
3. שירות פסיכולוגי
4. חברה כלכלית
5. בית פישר

מיקום השרתים, בבניין העירייה הוא בקומת הקרקע, במשרד "החברה לאוטומציה". החדר ממוזג 24 שעות ביממה וממוגן עם סורגים כפולים על החלונות, דלת פלדלת בכניסה ואזעקה מחוברת למוקד. כמו כן ישנה מערכת לגילוי שרפות (גלאי עשן), מערכת כיבוי אש באמצעות גז מיוחד ו-2 מטפי כיבוי ידניים.



## הבסיס החוקי

1. פקודת העיריות, נוסח חדש, תשכ"ד-1964.
2. חוק העונשין, תשל"ז-1977.
3. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.
4. חוק להסדרת ביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ה-1989.
5. חוק המחשבים, התשנ"ה-1995.
6. תקנות הגנת הפרטיות (תנאי החזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986.
7. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

## מטרת הביקורת והיקפה

- איתור ליקויים מערכתיים כגון חסר או ליקוי בנהלים.
- איתור חריגות מסמכות
- איתור סיכונים תפעוליים.
- האם פעילות העירייה בתחום מאגרי מידע מתבצעת תוך שמירה על החוק, יעילות, חיסכון וכו'.
- הביקורת בוצעה במהלך החודשים ינואר-יוני 2017, בהתאם לתוכנית העבודה של המבקר, הביקורת האחרונה בתחום התקיימה ב-2008.

לצורך הביקורת נערכו שיחות והתקבלו נתונים ממספר גורמים:

- מנהל כספים.
- מחלקה משפטית.
- מחלקת כוח אדם.
- חוזי התקשרות עם ספקים (הסכם מאגרי המידע עם החברה לאוטומציה).
- מנהל מערכות המידע המשמש גם כמנהל אבטחת המידע בעירייה וטכנאי מחשב.
- נציג ה"חברה לאוטומציה" האחראי על תחום אבטחת המידע במאגרים המצויים אצלם.
- דוח מבקר המדינה מספר 64 ג' משנת 2014 בעניין רישום מאגרי מידע בישראל.
- נהלי העבודה בעיריית קריית אתא.
- ניסיונות חדירה למאגרי המידע על ידי קבלת הרשאות גישה מינימליות.

## עקרי הממצאים

### כללי

יחידת המחשוב אמונה על מתן שירותי מחשוב לעובדי העירייה ניהול המשתמשים, תפעול שוטף של המערכת ויישום הטמעת בקרות האבטחה השונות.

היחידה אחראית בין היתר על:

- רכש חומרה / תוכנה.
- מתן יעוץ מחשוב לעירייה ובתי הספר.
- תפעול קבלני משנה כגון: החברה לאוטומציה, ספקי אינטרנט וספקי תוכנה של העירייה כגון בנארית, קומפלוט, חשב וכד'.
- ניהול אתר אינטרנט עירוני.
- ריכוז פרוייקט מחשב לכל ילד, עיר חכמה, מערכות טלויזייה במעגל סגור בגנים ציבוריים ועוד.
- תחזוקת מחשבים בבתי הספר והגנים.

היחידה מטפלת בכ-1500 מחשבים / שרתים ברחבי העיר במקומות השונים.

### מבנה ארגוני

#### מנהל אבטחת מידע

סעיף 17 ב.א) לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 קובע כי הגופים המפורטים החייבים למנות אדם בעל הכשרה שיהיה ממונה אבטחת מידע - הוראה שחלה גם על הרשות המקומית. משרד הפנים קבע הגדרת תפקיד מנהל אבטחת מידע במסגרתה נקבעו תחומי האחריות של הממונה, כפיפותו למנהל מערכות מידע ראשי.

**העירייה מינתה את מנהל מערכות המידע הראשי (להלן המנמ"ר) גם כמפקח על תחום מאגרי המידע ובהתאם להוראות משרד הפנים הוא כפוף ישירות למנכ"ל העירייה.** נוסף על המנמ"ר, מועסקים עוד 5 טכנאים הנותנים תמיכה לבתי הספר ומזכירה בחצי מישרה לתפעול מול בתי הספר ופרוייקט מחשב לכל ילד.

#### ועדת היגוי לאבטחת מידע

על פי נוהל 5 לנהלי מסגרת בנושא "ועדות היגוי למחשוב ואבטחת מידע" נקבע שתתכנס וועדת היגוי המורכבת מנושאי משרה בכירים לפחות פעמיים בשנה ותעסוק בין היתר בנושאים הבאים:

- קביעת מדיניות המחשוב ואבטחת המידע.
- אישור תוכנית עבודה שנתית בתחום אבטחת מידע לרבות תקציבים.
- סיווג המידע: רגיש, סודי, אישי, פומבי.

קיים בעירייה נוהל העוסק באבטחת מידע, אך לא קיימת וועדת היגוי לאבטחת מידע. מהעירייה נמסר שכל הנושאים מטופלים על ידי המנמ"ר, המשמש כמנהל אבטחת המידע בארגון.

## מדיניות אבטחת מידע

נוהל מספר 1 לנוהלי מסגרת בנושא "קביעת מדיניות אבטחת מידע רגיש ומערכי מידע בממשלה ומוסדותיה" קובע שיש להכין מסמך מדיניות אבטחת המידע הרגיש ומערכי המידע ולהטמיעו בקרב כל העובדים. סעיף 3(2) לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז קובע כי "הממונה על אבטחת המידע יכין נוהל אבטחת מידע ויביאו לאישור בעל המאגר".

קיים במחלקה מסמך מדיניות כנדרש וקיים נוהל המתאר את אופן העבודה ואמצעי הזהירות שיש לנקוט, אך הם דורשים עדכון.

בהתאם לסעיף 5(א) לתקנות הנ"ל נקבע כי מנהל מאגר המידע יבצע מיפוי מערכות המידע ויבצע סקר סיכונים. לביקורת נמסר כי בוצע סקר סיכונים וכן המשכיות עסקית שמשמעותה כאמור:

## שרידות עסקית \ המשכיות עסקית

המשכיות עסקית היא דוקטרינת ניהול המתייחסת לפעילות שנדרש ארגון לבצע על מנת להבטיח שפונקציות עסקיות קריטיות תהיינה זמינות ללקוחות, ספקים, רגולטורים וגופים אחרים בעלי עניין בארגון. פעילויות אלו כוללות מטלות יומיות כגון ניהול פרויקטים, מערכת גיבויים, בקרת שינויים, ותכנון עתידי. המשכיות עסקית אינה מתייחסת לפעולות ההצלה הראשוניות אלא להתכוננות והתארגנות להשגת יכולת התאוששות מהירה לאחר האסון. במהלך השנים האחרונות ולאור מסקנות שיושמו בעקבות סקר סיכונים שביצעה העירייה, נבנה אט אט מערך שרתי DR (Disaster Recovery) שיאפשרו חזרה מהירה לעבודה לאחר אסון. כיום, המערכת הינה בתצורת DR חלקית (שני שרתי DR היושבים מקומית), אך הכוונה בעתיד הקרוב היא ליישם את המערכת בתצורת DR מלאה (שרת מקומי ושרת מרוחק). עם יישום המערכת נרכשו שרתים פיזיים חזקים מאוד המאפשרים הקמת מערך DR באמצעות הפיכת שרתים פיזיים לשרתים וירטואליים וסינכרום בין שני שרתי ה-DR. נכון להיום, הדבר נותן מענה מיידי לנושא של קריסת חומרה בשרת ה-DR הראשי או בשרתים פיזיים הנמצאים באתרי עירייה אחרים (כדוגמת מחלקת הרווחה והחברה הכלכלית). בעתיד, כאשר שני השרתים יישבו בשני מיקומים פיזיים שונים, תיתן המערכת פתרון מלא להמשכיות עסקית לגבי המידע היושב עליה.

שרתי ה-DR מבצעים סנכרון מידע ביניהם כל חמש דקות – דבר הגורם לשמירת המידע על שני השרתים בטווח תמידי של 5 דקות הפרש \ 5 דקות איבוד מידע במקרה הכי גרוע.

חוץ משרתים אלו, הקימה העירייה מערך גיבויים מלא לכלל השרתים הן מקומית והן בענן. הגיבויים מבוצעים באופן יומי הן מקומית והן לענן מאובטח בחוות שרתים ממוגנת של אחד מספקי האינטרנט המובילים בארץ.

## סקר סיכונים

במהלך שנת 2014 ביצעה העירייה סקר סיכונים מקיף על מנת לדעת מה החולשות שלה בתחום הסייבר. סקר הסיכונים היה הן פנימי (על משאבי מערכת פנימיים) והן חיצוני (על משאבי מערכת חיצוניים).

במהלך הסקר, שארך מספר ימים, נכחו בעירייה קבוצה של מומחי סייבר מטעם חברת MADSEC המתמחה בתחום זה, אשר ביצעו בדיקות מגוונות ודימו תקיפות סייבר מאסיביות על משאבי העירייה עם כלים המשמשים האקרים רבים ברחבי העולם. בסיום הסקר, קיבלה העירייה דוח בו פורטו הליקויים ובנוסף מידע כיצד לטפל בליקויים. כל הליקויים שעלו בסקר טופלו באופן מיידי.

במהלך שנת 2017, נציגים מטעם מבקר המדינה יצרו קשר עם מנמ"ר העירייה דאז, לקבלת מידע ורצון ללמוד כיצד פעלה עיריית קרית אתא באופן שונה מחלק גדול של הרשויות בארץ שלא פעלו כלל בנושא.

בפגישה שנערכה עם נציגי מבקר המדינה, פורטו בפניהם הפעילויות אותן ביצעה ותבצע העירייה, הן בעבר, הן בשוטף והן בעתיד.

בנוסף, נמסר לנציגי מבקר המדינה, כי המנמ"ר נמצא בקשר מתמיד ושוטף עם מטה הסייבר הלאומי (מטעם משרד רה"מ) וכי הוא מעודכן באופן שוטף לגבי איומי סייבר חדשים ופועל מיידית לחסום את האיומים עם גילויים.

**בדו"ח המבקר שיצא בשנת 2017, קיבלה העירייה ציון לחיוב על פעילותה בתחום אבטחת המידע.**

במהלך שנת 2017 עבדה העירייה בשיתוף פעולה מלא עם נציגי מטה הסייבר הלאומי (מטעם משרד רה"מ) על מנת לבנות תוכנית עבודה בנושא, במהלך 2018.

## **אירוע אבטחת מידע**

כל מקרה בו קיים חשד לפגיעה בסודיות, אמינות או זמינות במערכות העירייה, האירוע יכול לכלול תקיפה מכוונת על מערכות העירייה הן על ידי גורמי פנים והן על ידי גורמי חוץ ונזקים הנגרמים מטעות או מרשלנות.

לטיפול באירוע חשיבות רבה בצד המניעת: תגובה בזמן אמת ותחקור האירוע לצורך הסקת מסקנות.

קיימים בעירייה נהלים אשר מנחים כיצד לטפל באירוע אך לא קיים תיעוד לאירועים אם התרחשו.

כמו כן, קיימים כלי ניטור על פעילות המשתמשים: מתבצעת חסימה שוטפת לאתרים מסוימים, כגון: אתרי הימורים, אתרי סקס, תוכנות שיתוף קבצים, רשתות חברתיות וגישה לאפליקציות לא בטוחות.

החסימה הינה דינאמית ועם קבלת עדכון ממטה הסייבר הלאומי (מטעם משרד רה"מ), מבוצעת חסימה מיידית של האתרים הזדוניים לכל המשתמשים.

כמו כן, לחלק מהמחשבים מבוצעת הגבלת שימוש שלא בשעות העבודה.

מנהל המערכת יכול לצפות בכל רגע נתון ברשימת האתרים אליהם גולשים המשתמשים ולפקח על הנושא.

כל הרשאה שנפתחת על משאב מחלקתי כרוכה באישור מנהל המחלקה \ אגף.

## **מיקור חוץ**

בהתאם להוראות סעיפים 1-2 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, יש לאפשר הרשאות לגורמי חוץ ולהגדיר מה מותר ומה אסור.

נמצא כי העירייה מתקשרת עם מספר חברות כגון "קומפלוט", "חשב", "בנארית", מוקד העירוני ("CRMC"), ישנה בקרה של כל גורם חיצוני על ידי המנהל.

הביקורת מצאה כי אומנם ההסכמים עם גורמי החוץ חתומים, אך הם לא הוחתמו על הסכם סודיות כמתבקש בחוק.

## סיכום, עיקרי ממצאים והמלצות

בעירייה פועלות מערכות רבות בתחומים הבאים: כספים הכולל: גבייה, שכר, תשלומים לספקים, הנהלת חשבונות ועוד.  
חינוך כולל בתי ספר, גני ילדים, הסעות תלמידים.  
תכנון ובנייה, רווחה, כח אדם, תפעול ועוד רבים המשמשים כבסיס לעבודת העירייה.  
מאגרי המידע, חלקם בעלי רגישות מידע גבוהה וחלקם בעלי רגישות פחותה. רוב המאגרים שמורים "בחברה לאוטומציה" אשר מספקת שירותי אבטחה למאגרי המידע המנוהלים אצלה.  
בעירייה קיימים 7 מאגרי מידע.

מהו מאגר מידע בהגדרה:

"מאגר מידע" - אוסף נתוני מידע, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד

ממוחשב, למעט –

(1) אוסף לשימוש אישי שאינו למטרות עסק; או

(2) אוסף הכולל רק שם, מען ודרכי התקשרות, שכשלעצמו אינו

יוצר איפיון שיש בו פגיעה בפרטיות לגבי בני האדם ששמותיהם

כוללים בו, ובלבד שלבעל האוסף או לתאגיד בשליטתו אין אוסף נוסף;

"מידע" - נתונים על אישיותו של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצב בריאותו,

מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.

"מנהל מאגר" - מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל

כאמור הסמיכו לעניין זה;

בבניין העירייה קיימים חמישה שרתים פיזיים ושאר השרתים נמצאים בשלוחות העירייה השונות:

1. מוקד עירוני

2. רווחה

3. שירות פסיכולוגי

4. חברה כלכלית

5. בית פישר

מיקום השרתים, בבניין העירייה הוא בקומת הקרקע, במשרד "החברה לאוטומציה". החדר ממוזג 24 שעות ביממה וממוגן עם סורגים כפולים על החלונות, דלת פלדלת בכניסה ואזעקה מחוברת למוקד. כמו כן ישנה מערכת לגילוי שרפות (גלאי עשן), מערכת כיבוי אש באמצעות גז מיוחד ו-2 מטפי כיבוי ידניים.

יחידת המחשוב אמונה על מתן שירותי מחשוב לעובדי העירייה, ניהול המשתמשים, תפעול שוטף של המערכת ויישום הטמעת בקרות האבטחה השונות.  
היחידה מטפלת בכ-1500 מחשבים / שרתים ברחבי העיר במקומות השונים.  
הביקורת בוצעה במהלך החודשים ינואר-יוני 2017, בהתאם לתוכנית העבודה של המבקר, הביקורת האחרונה בתחום התקיימה בשנת 2008.

## **ניהול מאגרי מידע**

בסעיף 8 לחוק הגנת הפרטיות נקבע שיש לרשום את מאגר המידע אצל הרשם למאגרי מידע, מטרת הרישום היא להבטיח את ההגנה על הפרטיות ולתת כלים לרשם ולציבור שמידע מנוהל במאגרי המידע ולאכופף את הזכויות והחובות המוטלות בחוק על בעלי המאגרים.

**מבדיקת הביקורת עולה כי מאגרי המידע הקיימים בעירייה נרשמו כחוק אצל הרשם במשרד המשפטים והאגרה משולמת כנדרש בחוק.**

## **מנהל אבטחת מידע**

העירייה מינתה את מנהל מערכות המידע הראשי (מנמ"ר) גם כמפקח על תחום מאגרי המידע ובהתאם להוראות משרד הפנים הוא כפוף ישירות למנכ"ל העירייה.



## המלצות

### ועדת היגוי לאבטחת מידע

קיים בעירייה ניהול העוסק באבטחת מידע אך לא קיימת ועדת היגוי לאבטחת מידע. מהעירייה נמסר שכל הנושאים מטופלים על ידי המנמ"ר.

הביקורת ממליצה להקים ועדת היגוי שתעסוק בין היתר בנושאים הבאים:

- קביעת מדיניות המחשוב ואבטחת המידע.
- אישור תוכנית עבודה שנתית בתחום אבטחת מידע לרבות תקציבים.
- סיווג המידע: רגיש, סודי, אישי, פומבי.

### מדיניות אבטחת מידע

במחלקה קיימים נהלים אך הם לא בשימוש ולא מיושמים, המדיניות נקבעת בהתאם לשיקול דעתו של המנמ"ר (כגון חסימת פייסבוק וכד').

בוצע סקר סיכונים (האחרון בוצע בשנת 2014) וקיימת חסימה והלבנה של התקנים ניידים. הממונה לא הכין תוכנית לבקרה שוטפת.

הביקורת ממליצה להכין תוכנית לבקרה שוטפת ולבצע סקר סיכונים עדכני.

### אירוע אבטחת מידע

קיימים בעירייה נהלים שמנחים איך לטפל באירוע אך לא קיים תיעוד לאירועים אם התרחשו. כמו כן, קיימים כלי ניטור על פעילות המשתמשים, נחסמה כניסה לאתרים מסוימים, כגון: אתרי הימורים, אתרי סקס וכד'.

הגבלת השימוש שלא בשעות העבודה, מנהל המערכת יכול לצפות בכל רגע נתון ברשימת האתרים אליהם גולשים המשתמשים ולפקח על הנושא. כל הרשאה שנפתחת רק באישור המנהל.

הביקורת ממליצה לרענן את הנהלים הקיימים בתחום זה, משנת 2014 ולפעול ליישומם.

### מיקור חוץ

הביקורת מצאה כי אומנם ההסכמים עם גורמי החוץ חתומים אך הם לא הוחתמו על הסכם סודיות כמתבקש בחוק.

הביקורת ממליצה על חתימת הסכמי סודיות עם גורמי מיקור חוץ.

## **הערות ראש העיר בנושא אבטחת מידע**

ההערה מקובלת

**תכנית לבקרה שוטפת וסקר סיכונים -**

הנושא יבחן

**ועדת ההיגוי -**

ההערה מקובלת

**ריענון נהלים -**

ההערה מקובלת

**הסכמי סודיות עם גורמי חוץ -**

**מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח מבקר**  
**העירייה 2016**

## מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח מבקר העירייה 2016

תוקן	מחלקת הגבייה – לחצן מצוקה
תוקן	מחלקת הגבייה – נהלי עבודה
תוקן	מחלקת הגבייה – תדריכים תקופתיים
תוקן חלקית	המועצה הדתית - נהלים
תוקן	המועצה הדתית – תכנית עבודה שנתית
תוקן חלקית	המועצה הדתית - ארכיון
תוקן	החברה הכלכלית – ריענון רשימת הדירקטורים
תוקן חלקית	החברה הכלכלית – נוהל מול משרד הפנים

**מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח ביקורת**  
**מפורט משרד הפנים לשנת 2016**

**מעקב אחר תיקון ליקויים – דוח ביקורת מפורט משרד הפנים לשנת 2016**

מזב	פירוט הליקוי	הליקוי
לא תוקן	ל-22 מעובדי העירייה חובות ארנונה ואגרות שהסתכמו ליום 31/12/2016 בסך של 779 אלפי ש"ח (שנה קודמת: 541 אלפי ש"ח). מתוך סכום זה כ-654 אלפי ש"ח הם חובות בכינוס נכסים ו/או חובות המיועדים למחיקה.	ביצוע התקציב הרגיל
לא תוקן	העירייה לא גבתה חובות בסך 285 אלפי ש"ח המגיעים לה מזה שנים מעמותת תום.	
תוקן חלקית	העירייה אינה מנהלת חשבונות בנק נפרדים לכספים המתקבלים עבור תקציבי פיתוח, המיועדים לביצוע עבודות פיתוח, כנדרש בחוזר מנכ"ל 04/2008.	ביצוע תקציבי פיתוח
לא תוקן	חלק מועדות החובה של מועצת העיר, לא התכנסו בשנה המבוקרת.	מנגנוני בקרה וביקורת פנימית
לא תוקן	56 מעובדי העירייה צברו 2,607 ימי חופשה העולים על הצבירה המותרת, מבלי שהעירייה מחקה עודף ימי צבירה כנדרש (שנה קודמת: 51 עובדי עירייה).	מערך השכר והעסקת עובדים
תוקן	החברה הכלכלית לפיתוח קרית אתא בע"מ, לא פרסמה דוח כספי שנתי מבוקר עד ליום 30 באפריל של השנה העוקבת.	ניהול נכסים ובטיחות
תוקן חלקית	העירייה לא ערכה סקר נכסים מקיף ברחבי העיר משנת 2008 ועד היום.	

**חוקים ותקנות – מבקר העירייה**

## חוקים ותקנות – מבקר העירייה

### פקודת העיריות

מינוי מבקר

- 167 " (ב) המועצה, בהחלטה ברוב חבריה, תמנה לעירייה מבקר במשרה מלאה:  
(ג) לא ימונה ולא יכהן אדם כמבקר עירייה, אלא אם כן יתקיימו בו כל אלה:  
(1) הוא יחיד:  
(2) הוא תושב ישראל:  
(3) הוא לא הורשע בעבירה שיש עמה קלון:  
(4) הוא בעל תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהיכר בו לעניין זה מוסד להשכלה גבוהה בישראל, או שהוא עורך דין או רואה חשבון:  
(5) הוא רכש ניסיון במשך שנתיים בעבודת ביקורת:  
(6) הוא אינו חבר בהנהלה פעילה של מפלגה או בהנהלה פעילה או בגוף דומה אחר של רשימת מועמדים שהתמודדה בבחירות לרשות המקומית".  
(1ג) לא ימונה ולא יכהן מבקר עירייה מי שכהן כחבר מועצה, אלא אם כן. עברו עשר שנים מתום כהונתו כחבר מועצה באותה עירייה או שנתיים מתום כהונתו כחבר מועצה בעירייה גובלת.  
(2ג) מי שהיה מועמד בבחירות למועצת העירייה, לא יכהן כמבקר אותה עירייה, למשך כל תקופת כהונתה של אותה מועצה אליה היה מועמד.  
(ד) על אף הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הממונה על המחוז לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו אחד מן התנאים המנויים בפסקאות (4) ו-(5) לסעיף קטן (ג), כמבקר העירייה, אם הוא רכש ניסיון במשך עשר שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992.
- דיני מדינת ישראל נוסח חדש, 8 עמ' 197  
ספר החוקים תשל"א, 634 עמ' 168  
ספר החוקים תשל"ט, 914 עמ' 8.

### מועצה שלא מינתה מבקר

- 167 א. (א) ראה הממונה כי המועצה אינה ממנה מבקר, רשאי הוא לדרוש ממנה בצו כי תמנה מבקר, כאמור בסעיף 167, תוך הזמן הנקוב בצו.  
(ב) לא מילאה המועצה אחרי הצו תוך הזמן האמור, רשאי הממונה למנות מבקר לעירייה ולקבוע את שכרו.  
מינוי עובדי מבקר  
170" (ה) ראש העירייה בהסכמת מבקר העירייה ימנה עובדים ללשכת מבקר העירייה בהתאם לתקנים שיקבע שר הפנים בתקנות ועל פי האמור בהוראות סעיפים קטנים (א) עד (ד).



תקנים לפי סעיף קטן זה ייקבעו בידי השר בהתחשב במספר התושבים, בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.

(ה1) לא ימונה עובד ולא יכהן אדם כעובד ביקורת בלשכת מבקר העירייה, אלא אם כן התקיימו בו הוראות סעיף 167 (ג1) עד (4).

(ה2) על אף הוראות סעיף קטן (ה1) ראשי ראש העירייה, בהסכמת מבקר העירייה לאשר מינויו של אדם אשר לא נתמלא בו התנאי האמור בסעיף 167 (ג4) אם רכש ניסיון במשך 7 שנים בעבודת ביקורת בגוף ציבורי כמשמעו בחוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992.

(ו) עובדי לשכת מבקר העירייה דינם כשאר עובדי העירייה, ואולם הם יקבלו הוראות מקצועיות ממבקר העירייה בלבד.

(ז) לא יופסק שירותו של עובד אצל מבקר העירייה, שלא בהסכמתו של מבקר העירייה, אלא בכפוף להוראות סעיף 171 א (1) "

(ח) בסעיף זה "עובד ביקורת" – עובד המבצע פעולת ביקורת".

### תפקידי המבקר

"170 א. (א) ואלה תפקידי המבקר:

(1) לבדוק אם פעולות העירייה, לרבות פעולות לפי חוק

התכנון והבנייה התשכ"ה – 1965, נעשו כדין בידי המוסמך לעשותם, תוך שמירה על טוהר המידות והעקרונות היעילות והחיסכון:

(2) לבדוק את פעולות עובדי העירייה:

(3) לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל הנהוגים בעירייה מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון:

(4) לבקר את הנהלת חשבונות העירייה ולבדוק אם דרכי החזקת כספי העירייה ושמירת רכושה והחזקתו מניחות את הדעת.

(ב) הביקורת לפי סעיף קטן (א) תיעשה גם לגבי המועצה הדתית שבתחום העירייה וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העירייה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או שהעירייה משתתפת במינוי הנהלתם. למי שעומד לביקורת לפי סעיף קטן זה ייקרא להלן "גוף עירוני מבוקר".

(ג) בכפוף לאמור בסעיף קטן (א), יקבע המבקר את תכנית עבודתו השנתית, את נושאי הביקורת בתקופה פלונית ואת היקף הביקורת.

(1) על פי שיקול דעתו של המבקר:

(2) על פי דרישת ראש העירייה לבקר עניין פלוני:

(3) על פי דרישת הוועדה לענייני ביקורת, ובלבד שמספר

הנושאים לביקורת לא יעלה על שני נושאים לשנת עבודה.

(ד) המבקר יקבע על פי שיקול דעתו את הדרכים לביצוע ביקורתו.

(ה) מבקר העירייה יכין ויגיש לראש העירייה מדי שנה הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן, במסגרת הכנת התקציב לפי הפקודה והיקף הצעת התקציב לא יפחת משיעור קבוע באחוזים מהתקציב השנתי של העירייה כפי שיקבע השר בהתחשב במספר התושבים בתחומה של העירייה ובגודל תקציבה השנתי.

(ו) ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן של לשכת מבקר העירייה, כפי שהגיש אותן מבקר העירייה, במסגרת דיוניהן בהצעת התקציב השנתי."

### המצאת מסמכים ומסירת מידע

"170 ב. (א) ראש העירייה וסגניו, חברי המועצה, עובדי העירייה, ראש המועצה הדתית וסגניו, חברי המועצה הדתית, עובדי המועצה, חברים ועובדים של כל גוף עירוני מבקר, ימציאו למבקר העירייה, על פי דרישתו, כל מסמך שברשותם אשר לדעת מבקר העירייה דרוש לצרכי הביקורת ויתנו למבקר העירייה כל מידע או הסבר שיבקש, בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.

(ב) למבקר העירייה או עובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של העירייה או של המשרתים את העירייה או של גוף עירוני מבוקר.

(ג) לגבי מידע החסוי על פי הדין, יחולו על מבקר העירייה ועל עובדים מטעמו המגבלות הקבועות בחוק או לפיו לגבי המורשים לטפל באותו מידע

(ד) עובדו של מבקר העירייה שאינו עובד עירייה, יחולו עליו, לעניין עבודתו האמורה, כל איסור והגבלה החלים על עובד הציבור שהוא עובד מבקר העירייה.

(ה) לצורך ביצוע תפקידו יוזמן מבקר העירייה ויהיה רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מועצת העירייה או כל ועדה מועדונית או כל ועדה מועדונית של גוף עירוני מבוקר. בישיבה שאינה סגורה רשאי הוא להיות נוכח אף על ידי עובד מעובדיו".

### דוח המבקר

170 ג. (א) המבקר יגיש לראש העירייה דוח על ממצאי הביקורת שערך:

הדוח יוגש אחת לשנה, לא יאוחר מ- 1 באפריל של השנה שלאחר השנה לשגביה הוגש הדוח. בדוח יסכם המבקר את פעולותיו, יפרט את הליקויים שמצא וימליץ על תיקון הליקויים ומניעת הישנותם בעתיד: בעת הגשת הדוח לפי סעיף קטן זה. ימציא המבקר העתק ממנו לוועדה לענייני ביקורת: אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לפגוע בהוראות סעיפים 21 א' ו- 21 ב' לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב) 3".

(ב) בנוסף לאמור בסעיף קטן (א) רשאי המבקר להגיש לראש העירייה ולועדה ענייני ביקורת דוח על ממצאי הביקורת שערך בכל עת שייראה לו או כאשר ראש העירייה או הועדה לענייני ביקורת ידרשו ממנו לעשות כן.

(ג) תוך שלושה חודשים מיום קבלת דוח המבקר יגיש ראש העירייה לוועדה לענייני ביקורת את הערותיו על הדוח וימציא לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו.

(ד) הועדה לענייני ביקורת תדון בדוח המבקר ובהערות ראש העירייה עליו ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה והצעותיה תוך חודשיים מיום שנמסרו לה הערות ראש העירייה כאמור בסעיף קטן (ג)

לא הגיש ראש העירייה את הערותיו על הדוח עד תום התקופה האמורה, תדון הועדה בדוח המבקר ותגיש למועצה לאישור את סיכומיה עד תום חמישה חודשים ממועד המצאתו על ידי מבקר העירייה לוועדה.

בטרם תשלם הועדה את סיכומיה והצעותיה רשאית היא, עם ראתה צורך בכך, לזמן לדיוניה נושאי משרה של העירייה או של גוף עירוני מבוקר, כדי לאפשר להם להגיב על הדוח.

(ה) (1) תוך חודשיים מן היום שהגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ובדוח המבקר ותחליט בדבר אישור הסיכומים או ההצעות כאמור.

(2) לא הגישה הועדה את סיכומיה והצעותיה לחברי המועצה עד תום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), או לא המציא ראש העירייה לכל חברי המועצה העתק מהדוח בצירוף הערותיו, ימציא המבקר עותק הדוח לכל חברי המועצה והמועצה תדון בדוח ובהמלצותיו לא יאוחר משבעה חודשים ממועד הגשתו לראש העירייה.

(ו) לא יפרסם אדם דוח מן האמורים בסעיף זה או חלק ממנו או תוכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה ולא יפרסם ממצא ביקורת של מבקר העירייה, ואולם מבקר העירייה או ראש העירייה, רשאי, באישור הועדה, להתיר פרסום כאמור.

(ז) היה למבקר העירייה יסוד להניח שראש העירייה או היועץ המשפטי של העירייה הוא צד לעשיית עבירה לפי הוראות פרק ה' סימן ב' לחוק העונשין, התשל"ז-1977 יעביר המבקר את העניין במישרין לידיעת מבקר המדינה.

170(ג) דוחות המבקר, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או שהכין מבקר העירייה במילוי תפקידו, לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי, אך לא יהיו פסולים בשל כך לשמש ראיה בהליך משמעתי.

### פיטורי עובדים בכירים

"171. (א) עובד העירייה שנתמנה לפי סעיף 167 (א) לא יפוטר, אלא אם כן הוחלט

על כך ביישיבת המועצה לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(ב) (1) לא יפוטרו היועץ המשפטי לעירייה שהוא עובדה, או הגזבר אלא לפי המלצת ראש העיר ובאישור המועצה ברוב של שני שלישים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(2) לא יפוטרו מבקר העירייה שהוא עובדה, אלא באישור המועצה ברוב שלוש רבעים מחבריה, לאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שבר הפיטורים יידון באותה ישיבה.

(ג) לא תתקבל במועצה החלטה לפיטוריו של מבקר העירייה, הגזבר או היועץ המשפטי לעירייה, אלא לאחר שניתנה להם זכות לשאת לפני המועצה את דברם בעניין הפיטורים.

(ד) הוראות סעיפים קטנים (ב) ו- (ג) יחולו, בשינויים המחויבים, גם על השעיית מבקר העירייה, הגזבר או היועץ המשפטי לעירייה.

(ה) האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מסמכותו של בית דין למשמעת לפי חוק הרשויות המקומיות (משמעת), התשל"ח – 1978, לפסוק בדבר פיטוריו של עובד עירייה שסעיף זה דן בו, בשל עבירת משמעת כמשמעותה בחוק האמור.