מועצה אזורית לב השרון
ישיבת מליאה מספר 42
ישיבה מיום 11.10.2026

נוכחים :

אלי אטון	-	ראש המועצה
יצחק יצחק	-	סגן ראש המועצה

טל מדר

ארז אביעלי

טל בן יוסף

יוסי דיין

יהודה גטה

גיא זרח

ישראל גרציאני

מיכל גליק

אורנה הדר

אפרים חג'ג'

שחף חרמון

נתן יהודה

משה מכלין

רועי מימון

ראובן קפלן

נתן סלומון

קובי רייך

לביא זמיר

ניסן כנפי

מירב לביא

נועה בנגלס יבין

שרון עזרן

שי שדה

עו"ד לאון אליעזר

סיון שריפי כרז

רום פור

ניב גלינסקי

אילן מן

<u>סדר יום</u>:

1. דיון בדו"ח מבקרת המועצה לשנת 2025

<u>פרוטוקול</u>

<u>סע' 1: דיון בדו"ח מבקרת המועצה לשנת 2025</u>:

אלי אטון יו"ר: ערב טוב לכולם. אנחנו רוצים להתחיל, יש לנו היום יום גדוש עם שתי ישיבות. אנחנו נתחיל קודם כל בישיבה, ישיבת מליאה מספר 42 שבה מבקרת המועצה מירב לביא תציג את הדוח השנתי לשנת 2025. ברשותך מירב.

מירב לביא: אז ערב טוב, הסדר היום דיון בדוח הביקורת לשנת 2025. הדוח כולל 3 נושאים, טיפול בפניות הציבור שהוא דוח לבקשת ראש המועצה, בסמכותו, דוח שני בנושא עמותת הספורט הוד השרון כולל כל מערך התמיכות בה וחלף היטלי השבחה, ההצגה תהיה באופן הבא, נציג כל פעם דוח נפרד, לאחר מכן ניתן הזדמנות לראש המועצה וההנהלה להציג את ההתייחסות ואחר מכן ככל שיהיו שאלות בשמחה, וככל שלא נעבור לדו"ח הבא. אז

קצת, קצת על המוקד שחשוב מאוד מאוד להבין, מוקד המועצה זה המקום שבו למעשה המועצה פוגשת את התושב כמעט על בסיס יומיומי, בניגוד לתפיסה, זה לא המקום שבו רק מתקבלות פניות, זה, איך הגדירו במשרד הפנים? מרכז השליטה והבקרה, לב הפועם של המועצה. עכשיו, האופן שבו למעשה המועצה מנהלת את הפניות שלה משפיע כמובן על האופן שבו התושב חווה את המועצה. עכשיו, כדי להבטיח את מעגל הטיפול בפניות, נדרשים כל השותפים, ההנהלה, המוקד והיחידות המקצועיות לעבוד בסנכרון, בשותפות ומעורבות מלאה על מנת שהדברים יעבדו בשטף ויהיה סנכרון מלא. סליחה, אני קצת (לא ברור). כלומר, להנהלה , לצורך העניין, יש את מסגרת האחריות שלה. היא קובעת את המסגרת הכוללת, את המסגרת הכללית, הפניות השירותית, המוקד והיחידות המקצועיות פועלות בהתאם לאותה מסגרת שההנהלה קבעה כאשר היחידות המקצועיות הן אלה שמבצעות את העבודה בשטח, המוקד מתכלל ורואה בראייה הוליסטית את כל הדברים. דוח הביקורת למעשה נגע בכל אחד ואחד מהשותפים והסתכל על כל מערך הטיפול. זה אומר מהשלב שבו הפנייה התקבלה, איך היא התקבלה, איך היא נרשמה, אילו מנגנוני מעקב ובקרה היו עליה, עד השלב שהתושב קיבל מענה וסקר שביעות רצון אותו התניע ראש המועצה. קצת להבין על המוקד, המוקד מנהל כ-9,000 פניות מדי שנה, שמתי בכוכבית כי לא מעט פניות הן לא נרשמות במערכת, אני אדבר על זה בהמשך. מבחינת ערוצי התקשורת כל תושב יכול לפנות או בטלפון, וואטסאפ או בדואר מקוון כאשר...

אלי אטון יו"ר: (לא ברור), את מתרגשת, (לא ברור)

משה מכלין: כאילו, זה בערך 30, 30 פניות ביום בערך?

מירב לביא: סדר גודל, כן.

משה מכלין: זה לא המון.

מירב לביא: יש הרבה, הרבה פניות שמגיעות בערוצים אחרים, אנחנו נדבר על זה. מבחינת המוקדים שמקבלים את הפנייה, יש מוקד פנימי ומוקד חיצוני.

מוקד פנימי עובד בשתי משמרות, מאויש על ידי מוקדן אחד כל פעם, כאשר יש עובדת Back Office בחלקיות משרה ויש את המוקד החיצוני שעובד (לא ברור) 9 ושבתות וחגי ישראל, זה בשגרה.

משה מכלין: המוקדן או המוקדנית, זה מה שהם עושים או שהם עושים עוד דברים נוספים?

דובר: הם אאוטסורסינג, לא? זה כאילו...

מירב לביא: לא, מוקד פנימי אחד הוא מאויש על ידי מוקדת עובדת מועצה וגם עובדת Back Office היא עובדת מועצה, מוקד חיצוני זה כמובן אאוטסורס.

משה מכלין: אז הפנימית זה, זה, זה מה שהיא עושה או שהיא עושה עוד דברים?

מירב לביא: לא, זה מה שהיא עושה. כל הפניות מנוהלות במערכת CRM לניהול פניות, מערכת ייעודית, מרבית הפניות הן בתחום של איכות הסביבה כאשר מרבית הפניות הן דווקא בתחום של פינוי אשפה, אי פינוי אשפה, אבל לא רק, אני פותחת סוגריים ואני אומרת שהנושא של פינוי אשפה בוקר ב-2026 וכמובן יוצג בשנה הבאה. אז בואו נראה את הממצאים ברמת ההנהלה, ההנהלה לא קבעה מדיניות שירות, אסטרטגיה , איך היא מודדת את היחידות שלה, איזה דוחות ניהוליים היא רוצה מהמוקד, ובכלל מה התפקיד של המוקד, מה הסמכויות שלו, ניתן ככה דוגמה להמחשה שמתכתבת עם ממצא אחר, למשל פניות שמגיעות בתחום הסדרת הפעילות התרבות של הוועדים, האם לצורך העניין המוקד מקבל את הפנייה, סוגר, מפנה את התושב לוועד המקומי ואז סוגר אותה? כמו שקורה היום, לא משנה כמה פעמים הוא פנה לוועד, או לצורך העניין שהמוקד מתכלל את הכל או עובד מטעם המועצה, מתכלל את כלל הפניות. אנו עדים גם נגיד לפניות שהן בתחום אחריות של חברות התשתית, האם לצורך העניין מפנים את התושב לחברות התשתית, חברת חשמל, מקורות וכן הלאה, או לצורך העניין-- זה חם לי.

אלי אטון יו"ר: לא, את.

מירב לביא: טוב. או לצורך העניין המועצה היא היחידה שמתכללת את כלל הפניות אל

מול חברות התשתית, בסוף היא צריכה לנהל את כל המפגעים שלה אולי מול חברות התשתית, זו מדיניות שצריך להגדיר ובהתאם לזאת פועלים יתר היחידות.

מיכל גליק: מירב, יש לך את ה... שלא קובעים מדיניות שירות זה כאילו מאז ומעולם או שזה...? זה מאז ומעולם.

מירב לביא: כל הנהלה לצורך העניין יכולה להגדיר מדיניות שירות משלה ובכל זאת מופעל בהתאם לתפיסת השירות שלה, לא בהכרח תפיסה אחרת דומה לתפיסה, לתפיסה של המועצה הנוכחית, ולכן כל מועצה, הנהלת מועצה, צריכה להגדיר משלה את המדיניות שלה.

מיכל גליק: זה כן ברור לי. אז השאלה שלי האם הייתה איזושהי מדיניות שירות לפניכן?

מירב לביא: אבל אם המועצה הנוכחית חושבת שאסטרטגית היא רוצה לפעול אחרת?

מיכל גליק: לא, לא, ברור לי שהיא יכולה, השאלה שלי זה האם ירדנו או שאנחנו אותו דבר כאילו ורוצים לעלות?

משה מכלין: אנחנו אותו דבר

מיכל גליק: אותו דבר.

משה מכלין: (מדברים ביחד)

מיכל גליק: בסדר, אוקיי.

נועה בנגלס יבין: את יכולה רק לציין את תקופת הביקורת?

מירב לביא: שנתיים אחורה, 25-24 זו תקופת הביקורת. לא הוגדרה אמנת שירות, לא הוגדרו זמני תקן ולא מדדי ביצוע. אמנת שירות זה מסמך... אמנת שירות זה מסמך שמקובל לעגן, מעגן, מקובל לעגן אותו בין נותן שירות לבין מקבל שירו, עיגנו אותו לא מעט רשויות מקומיות, מקובל לעדכן מה הם סלי השירותים שהמועצה רוצה לתת, מי אמור לטפל, המועצה, ועד מקומי, תאגידים, ומה זמני הטיפול, כמובן זה מכניס לסוג של תיאום ציפיות את כולם, חשוב להבין שאמנת השירות אפילו עוד יותר חשובה נוכח השלטון הדו-רובדי שיש את החלוקת סמכויות בין לבין. וגם לא הוגדרו זמני תקן,

זמני טיפול על כל סוג שירות, שוב, יוצר תיאום ציפיות, התייעלות, יעילות וכן הלאה, לא הוגדרו גם מדדי ביצוע, איך ההנהלה רוצה למדוד את היחידות שלה, יש כאלה שיגידו שהיא רוצה למדוד גם לפי אחוז שביעות רצון, לפי זמני טיפול וכן הלאה, אז החלטה של ההנהלה וזה כמובן צריך להיות מוגדר על ידה. לא נערכו ממילא מדידות ביצועים לאורך השנים, לא נותחו נתונים ולא התקיימו פגישות סטטוס ביחס לטיפול בפניות. המטרה היא לצורך העניין לאתר חסמים בזמן אמת, אולי החסמים שלנו הם פנימיים ארגוניים, אולי החסמים שלנו הם חוץ ארגוניים, צריך לנתח את הנתונים כדי לתת פתרונות בזמן אמת. לא מונה מנהל למוקד השירות, על פי משרד הפנים נדרש שמנהל מוקד השירות יהיה בכפיפות ישירה למנכ"ל המועצה ולעבור הכשרה, וממילא כל המשימות שידרשו לאותו מנהל שירות לא בוצעו.

משה מכלין: המוקד היום כפוף למי?

מירב לביא: המוקד כפוף כרגע למחלקת שירות ואסטרטגיה, אני ארחיב על זה. לא בוצעו פעולות הטמעה והכשרה בקרב העובדים בנושא שירות, סדנאות והכשרות בודדות כדי להנחיל תודעת שירות בקרב העובדים, לא בוצעו סקרי שביעות רצון ביחס לשירותים גם רחבים וגם תקופתיים. המטרה היא לדעת איפה אנחנו נמצאים ברמת השירותים, מה לשיפור, מה לשיפור ובהתאם לזאת גם לבצע כל מיני צעדי התייעלות כאלה ואחרים, ועל פי זמן, אם אנחנו מודדים אותם, אז כמובן לבוא ולבדוק איך אנחנו ביחס לאותן פעולות שנקטנו, האם זה צלח או לא. גם לא נותחו הסקרים מתוך המערכת, גם שוב, כחלק מהרצון לבוא ולייעל את השירותים. מבחינת הליקויים במוקד, אז למערכת CRM הוזנו זמני תקן שלא אושרו, חלקם סגורים, כתם שמן 7 ימים, עץ מסוכן 30 ימים, כ-60% מהפניות חרגו מזמן התקן, גם אם אותם זמני תקן לצורך העניין לא אושרו על ידי ההנהלה עדיין אלה הם זמני התקן ועדיין 60 אחוז מהפניות חרגו. מאות פניות פתוחות נכון לתקופת הביקורת, חלקן בכלל לא נותבו לידי הגורמים המטפלים אפילו

שעבר זמן רב מהפתיחה שלהן. בתקופת הביקורת, למרות שזה התייצב כבר עכשיו, תחלופה מאוד מאוד גבוהה של מוקדנים, לא עברו הכשרות ולא היכרות עם האגפים לא טרום כניסה לתפקיד ולא לאחריו, נתוני המערכת לא נותחו על ידי המוקד, אין מערך דיווחים, לא פגישות סטטוס שוטפות. שוב לדעת מה החסמים שלנו, להניע לפעולה וליצור את מפת השירותים שרוצים לעשות בשירות. ליקויים באופן רישום פניות, נושאי פנייה שגויים, אם אנחנו מגדירים נושאי פנייה שגויים אז כמובן מוגדרים גורמי טיפול שונים, וממילא יש סיכוי מאוד מאוד גבוה שהפנייה מתמסמסת. מידע רב במערכת לא מתויג. עוד בעניין המוקד כ-14,000 פניות שהתקבלו בוואטסאפ נכנסו אוטומטית לסוג של סל מיחזור ללא שום פתיחת פנייה, ללא שום בקרה, ואני אסביר, כשאני עשיתי את הביקורת הזאת לא נכנסה הבינה המלאכותית, וההתכתבות הייתה בין תושב לבין אותו מוקדן, ככל שלא היה מענה אז יש רישום חוזר בין התושב לבין המוקדן הפנייה הייתה נזרקת, לא כמובן כפעולה ידנית אלא כפעולת מערכת לאיזשהו סל מיחזור ולא הייתה נפתחת שום פנייה. כשאני סקרתי את הפניות האלה לא מעט פניות היו צריכות להיפתח.

מיכל גליק: יש לי שאלה, כשהיא נסגרת ככה התושב מקבל הודעה? אם את יודעת אולי...

מירב לביא: לא, לא

אלי אטון יו"ר: לא מקבל הודעה וגם לא מתועד כפנייה.

מירב לביא: כאילו היא כאילו נעלמת מהמערכת.

נועה בנגלס יבין: עד דצמבר 25 את מתכוונת?

מירב לביא: 24 25. כל הבדיקות עד דצמבר 25. כמעט עד הכניסה של הבינה המלאכותית, לדעתי שלהי 2025. חלק מהפניות בוואטסאפ בשישי וחגי ישראל לא נענו על ידי המוקד החיצוני, מעל 400 פניות שבתחום אחריות צד ג' נסגרו ללא מעקב, דיברתי על זה בנושא של המדיניות שלא הוגדרה מדיניות לעניין כל הפניות שהן בתחום האצלת סמכות של הוועדים או

בתחום של חברות התשתית, אז כרגע התושב מרגיש אולי סוג של נטוש בהקשר הזה. המוקד לא ערך בקרה אחר איכות הטיפול והמענים לפונים. כמובן, לא רק מתן מענה לפונה, אלא גם איכות המענה לפונה, הרבה פעמים הוא מאוד מאוד לקוני, כשהתושבים לצורך העניין ערים גם לסוג המענה. לא התבצע על ידי המוקד ניתוח של תוצאות סקר שביעות רצון כחלק מבקרת איכות השירותים והפקת הלקחים. המטרה היא כל הזמן לבדוק מה מידת שביעות הרצון. היה נגיש מאוד למוקדנים, אולם הבדיקה הזאת לא נעשתה. אגב, כשאני בדקתי את תוצאות סקר שביעות רצון, לא מעט תושבים ואנחנו נראה את זה בהמשך, סימנו שהם אינם שבעי רצון כי הסטטוס של הפנייה היה טופל והנושא לא טופל ולכן הם סימנו לא שבעי רצון, אם מישהו היה עושה איזושהי בקרה על תוצאות הסקר היה מגלה, היה מכיל לא מעט פניות שלמעשה מבחינת היחידות המקצועיות אין עדכון שיטתי של סטטוס הטיפול על ידי גורמי הביצוע. הם גם לא מודעים לזמני הטיפול. זמני הטיפול גם לא תואמו מולם. נציגת הפידבק הראו לנו חלק מהפניות שטופלו. הטעות כאן היא עם הסטטוס. המשמעות התושב לא מקבל פנייה, יש בעיה במדידה וגם בזבוז משאבי מוקד שהוא צריך לעבור על הפניות שוב ושוב למרות שהן כבר נסגרו וטופלו. ממצאי השטח מעידים שמערכת ה-CRM שאמורה להיות מערכת הליבה של המועצה בעל פיה למעשה לפעול היא לא, היא לא הופכת להיות כלי עבודה מרכזי של הגורמים המטפלים, אין כניסה שוטפת למערכת, עובר זמן רב עד שגורמי טיפול מטפלים וצופים בפנייה. רק 61 אחוז מהפונים קיבלו עדכון אודות פנייתם, בניגוד לחובה בדין חוק סדרי מינהל וגם בניגוד לעקרונות שירות בסיסיים שתושב כמובן אמור לקבל מענה על פנייה שהוא טרח לפתוח. אותרו פניות שהמענה הכתוב לא שיקף את סטטוס הטיפול, סימן טופל על אף שהנושא לא טופל. ציינתי את זה בהתחלה, 12,000 פניות הועברו גם מוועדים-- לא. בהתאם לבדיקות שעשיתי מול העובדים במועצה, כ-12,000 פניות הן לא נרשמות בכלל במערכת, הן מועברות ישירות לטלפונים של

העובדים או על ידי הוועדים המקומיים או על ידי התושבים עצמם. כמובן זה פוגע בשלמות המערכת, פוגע ביכולת לבקר, למדוד וכמובן לעקוב. צריכה להיות פה עבודה גם מול תושבים, גם מול הוועדים המקומיים, שצריכים לבנות את, לפתוח את הפניות שלהם במערכת ה-CRM, שוב, למען הסדר התקין של הפניות.

ראובן קפלן: את אומרת שיש 9000 פניות בערך בשנה,

מירב לביא: וסייגתי את זה כי אמרתי שיש

משה מכלין: חוץ מהוואטסאפיות

ראובן קפלן: יש עוד 12,000 פניות שבכלל לא נרשמו

מירב לביא: לא נרשמות ומגיעות ל-

ראובן קפלן: זה כאילו בסדר גודל של פניות ששנה שלמה לא התקבלו למערכת.

מירב לביא: הן לא נרשמו במערכת, הן התקבלו לניידים של העובדים.

ראובן קפלן: של שנה וחצי.

אלי אטון יו"ר: כן, הם, הם לא, הם לא...

מירב לביא: הן מתקבלות ישירות לניידים שלהם.

אלי אטון יו"ר: הם לא נכנסים בכלל לתור של להיכנס למערכת.

נועה בנגלס יבין: זה כאילו 50 פניות...

מירב לביא: זה לא אומר שהם לא טופלו. זה לא אומר שהם לא טופלו.

אלי אטון יו"ר: חוץ המערכת, אני מתחיל לומר, הם באים ישר ל... (לא ברור)

מירב לביא: עכשיו בואו נראה את תוצאות סקר שביעות רצון שמצד התושבים, כפי שציינתי, רק 1000, רק 9 אחוזים למעשה משיבים על הסקר מתוך 13,520 השיבו רק 1275, שזה למעשה 9 אחוזים, די דומה לרשויות אחרות, אז ההתפלגות היא כדלהלן: 34 אחוזים השיבו כי הם מאוד מרוצים מהשירות שהתקבל, 16 אחוזים במידה רבה, 6 אחוזים במידה בינונית, 7 אחוזים במידה מועטה ו-37 לא שבעי רצון. מבחינת עיקרי ההמלצות אלה הם עיקרי ההמלצות, אבל אם אני ככה ארצה לסכם את זה ואני אומר, זה בעיקר הסדרה מקצה לקצה, מלמעלה למטה, מגויסות מלאה של כל השותפים,

הנהלה, מוקד והיחידות המקצועיות, ובעיקר בעיקר תשומות ניהול שוטפות גם של ניהול המוקד עצמו, אבל גם של ההנהלה על המוקד, פגישות ייעודיות שוטפות של אחת לשבוע מול המערכת, ניהול של הפניות השוטפות לדעתי יכול להרים מאוד את האיכות של השירות שניתן. זהו, תודה.

מיכל גליק: איך משתמשים ב-AI היום? נגיד למה-- מה הוא עושה?

מירב לביא: אני יודעת שבסוף 25 הוטמע, הוטמעה בינה מלאכותית במערכת ואז הבוט יודע דרך סוג של הפנייה להקים את הפנייה ולשגר אותה ישירות לעובדים. לא ביקרתי את זה במסגרת הביקורת הזאתי אבל זה התהליך שקורה היום.

ראובן קפלן: התקבלו כל ההמלצות? יש לו"ז להמלצות? מה-

אלי אטון יו"ר: רגע, מה זה, אני צריך לענות עכשיו?

מירב לביא: אז לא, אז עכשיו אתה לצורך העניין תתייחס, הנהלה תתייחס.

אלי אטון יו"ר: אני אתייחס ככה בקצרה. מי שביקש ממירב לבקר את הנושא של השירות לתושב ואת הנושא של המוקד זה אני. אני רואה בזה-- קודם כל תודה רבה על הסקר הבאמת מעמיק שלך, אני רואה בזה כלי עבודה מצוין למועצה אזורית לב השרון. אף אחד לא יגיד שכיף לו לקבל ביקורת, אבל זאת הייתה הדרך היחידה שלנו באמת למישהו שייקח את כל הנתונים בצורה אובייקטיבית וישים לנו מראה מול הפרצוף. בעיקר בהינתן שאני שמתי כאג'נדה כמרכיב העיקרי שלי את התושב במרכז, וכדי שהתושב יהיה במרכז אנחנו צריכים לשפר את איכות השירות שאנחנו נותנים לו, וכדי שנוכל לעשות זאת אז קיימנו כמה דברים. דבר ראשון בעקבות, הדוח של מירב הקמתי צוות היגוי לבחינת הנושא של המוקד והשירות וכמה מההמלצות שהיו כבר חלקן כבר יושמו, מינוי מנהל מוקד לשמחתנו, גם בעקבות הקושי בתקציב באמצע השנה כבר מינינו מנהלת מוקד מתוך העירייה ב-100 אחוז משרה מתוך ראייה שגם כלכלית וגם שירותית. גם כלכלית היא תחסוך לנו כסף ברגע שהיא תעלה על מכשולים, תעלה על הדברים שלא מיושמים, תעלה על נוהלי עבודה שלא עובדים בצורה נכונה, היא גם תחסוך, ודבר שני ברמה השירותית היא תיתן לנו יותר מענה. אנחנו

כבר שנתיים וחצי בתהליך של ארגון נוהלי עבודה, כתיבת SLA , וזה בראשותה של סיון שעושה עבודת קודש, ואתם קיבלתם כבר איזשהו דוח, ואנחנו בדוח ראש המועצה אני אדבר על זה, התחלנו סדנת שירות מכיוון שבתפיסה שלי לא מספיק לתת שירות, אני מניח שרוב-- הרוב המוחלט של עובדי המועצה נותנים שירות, אם צריך להזיז את הכלי מימין לשמאל עושים את זה וגם עושים את זה לרוב בצורה טובה. אבל דיברנו על הערך המוסף של להיות שירותי, להיות שירותי לא רק לתת את השירות אלא איך לתת את השירות , ועל זה אנחנו עובדים, ודרך אגב, בסדנה הזאת יהיו, זאת אומרת ימצאו כל עובדי המועצה, כולל ראש מועצה, כולל סגן, כולל מנכ"ל וגם כולל המבקרת. כולם צריכים לדעת איך לתת, איך להיות שירותיים, וזה אומר שכל אחת ואחד מאיתנו-- אני מציע לכם דרך אגב, מי שרוצה, גם כנציג ציבור, לבוא ולחוות ולראות ולקבל את התאריכים, יש כמה תאריכים, זה 3 קבוצות וזה 4, 4 מפגשים. נכון?

סיון שריפי כרז: 3, 3.

אלי אטון יו"ר: 3 מפגשים לכל קבוצה. מציע לכם באמת לבוא ולראות. מציע גם בעיקר גם לוועדת ביקורת לבוא ולראות ולתת. ואני קודם כל שמח ומודה לוועדת ביקורת על מה שנקרא הביקורת שנעשתה, אנחנו עם הפנים קדימה. יש עוד המון לעשות, לשנות דפוסים של שירות ושנים שהיה, הייתה את התוכנה CRM ואף אחד לא נגע בה, וגם יושב ראש ועדת ביקורת גם אמרה משהו נכון, שיש הרגל, אני לא אקרא לו הרגל מגונה או הרגל לא מגונה, אלא הרגל לא טוב, וההרגל הלא טוב הוא זה שיאללה בוא, יש פירמידה שטוחה, למה צריך בכלל לשלוח קריאה במוקד? למה צריך לדבר עם מנהל מחלקה? למה צריך לדבר עם המנכ"ל? ישר ראש המועצה, סגן ראש או ראש מועצה, שיפתרו את העניין. אנחנו עובדים קשה כדי להטמיע את התהליך של התוכנה, יש לנו תוכנה מעולה של חברת,

סיון שריפי כרז: סי. איי. איי.

אלי אטון יו"ר: שנבנתה, שבנו אותה קודם כל בלב השרון ופשוט לא נוצלה. היום לאט לאט

אנחנו מגדילים את השימוש בה. אנחנו גם מכריחים, דרך אגב, את מנהלי המחלקות לעבוד בשימוש בה. זאת אומרת גם אם מישהו נותן ומתקשר לסגן ראש המועצה או לראש המועצה או אפילו למנהל מחלקה, התושב מחויב לפתוח קריאה במוקד מכמה סיבות, קודם כל שיתייחסו אליו דרך הגורמים הנכונים, דבר שני הנושא הזה מתועד, ברגע שיש קריאה ופתיחה במוקד אז היה שירות טוב, שירות לא טוב, והדבר הזה, הדבר הזה מתועד. יש לנו עוד הרבה עבודה לעשות, זה תהליכים שאנחנו עוברים אותם, אבל אנחנו בכיוון הנכון, אנחנו ב-- גם דיברנו על זה שאנחנו לקראת בישיבת מליאה הבאה אנחנו נדבר על נושא של מהפכת השירות ועד היום לא דיברנו על זה ולו מסיבה אחת, שלא היינו מוכנים לזה, אני לא יכול להגיד יאללה מהפכת שירות שאין לי את כל הכלים, והכלי האחרון שאנחנו כרגע מכניסים אותו לכלל יישום זה הנושא של סדנאות השירות. לאחר שסגרנו את כל הנושאים, עדיין חסרים לנו בדיקות, מדדי ביצוע, וכמובן הטמעה בלתי פוסקת וסיזיפית של לעבוד דרך המוקד כי בסופו של יום אנחנו צריכים גם להבין, ואני גם לא מפחד מביקורת וזה, זה מעולה הדבר הזה, זה פשוט, אם הייתי מפחד מביקורת קודם כל לא הייתי מזמין את הביקורת הזאת, אני חושב שזה דבר נכון וזה טוב שיש ביקורת וחייבים לקבל אותה, ויחד עם זאת אנחנו חייבים להבין שכדי שאנחנו נקבל תמונה מלאה אנחנו צריכים להגיע למצב אופטימלי של הטמעה של המערכות ונושא התהליכי ניהול ותהליכי הידברות שלנו, של המנהלים, של ראש מועצה, של סגן ראש מועצה, של מנכ"ל, גם עם תושבים, שזה גם תהליך שאנחנו עוברים אותו והוא לא קל ואני באמת שוב כל הזמן אומר, מציע לכם לבוא פעם אחת להתלוות למנהל מחלקה, לראש מועצה, לסגן ראש מועצה יום אחד כדי לראות את האיך הדברים פועלים בפועל, גם פונים חברי מליאה, פונים חברי מליאה, וחברי מליאה פונים לראש המועצה, סגן ראש המועצה, והדברים האלה קורים, כל אחד רוצה מה שנקרא להגיד הנה אני באתי וסידרתי והכל, ומצד שני סידרתי והכל אבל צריך לעבור דרך,

בדרך מסודרת שזה קשה לאנשים כרגע להפנים, אנחנו בכיוון, אנחנו בשלבי יישום של לא מעט מהתהליכים האלה. התהליך, הדו"ח הזה מדבר על 24 ו-25.

סיון שריפי כרז: כן.

אלי אטון יו"ר: אנחנו ב-26, כמו שאמרנו, באמצע השנה או לפני אמצע השנה, לפני 4 חודשים, כן, אמצע השנה. אז כן, אם, עשינו את הדבר שהוא מבחינתי הדבר החשוב ביותר, מינוי מנהל מוקד ש-

סיון שריפי כרז: נוגע לנקודות גם מה שעשינו.

אלי אטון יו"ר: אז סיון, מכיוון... סיון תוסיף מכיוון שסיוון מנהלת ומתכללת את כל הנושא של השירות, יש לו המון המון מעגלים, שירות זה לא רק מוקד, שירות זה המון המון גם מעגלים מסביב.

סיון שריפי כרז: אז באמת כמו שאלי אמר קלטנו מנהלת מוקד, עדכנו את ה-SLA ועדכנו גם את אמנת השירות, כל העובדים עברו אצלנו הדרכה על ה-CRM, על המערכת עצמה, סדנאות התחלנו שבוע שעבר, מחר יש את המחזור השני שמתחיל, אנחנו משדרגים את הבוט שכל הזמן אנחנו עובדים איתו על בסיס קבוע, קטיה, מנהלת המוקד, מוציאה לנו דוחות ומפלחת באמת בשביל לראות איפה הדברים תקועים, אנחנו עובדים מול כל מחלקה על הפניות שלא סגורות, זאת אומרת שיש לזה הרבה יותר ביקורת והרבה יותר התייחסות ממה שהיה לאורך כל השנים האחרונות אז אנחנו...

ראובן קפלן: יש שתי שאלות. 1, למה היינו צריכים כאילו לחכות שנתיים וחצי? זאת אומרת אנחנו מיישמים שנתיים וחצי כבר את הרי-ארגון אני אגיד שמנהל נכנס ומיישם רי-ארגון ב-3 שבועות, בחודש וחצי, לא בשנתיים.

אלי אטון יו"ר: אני-

ראובן קפלן: רגע, שנייה

אלי אטון יו"ר: לא, לא ברשות מקומית, זה לא עובד.

ראובן קפלן: לא, אני רגע אסיים, שנתיים וחצי זה המון זמן. דבר שני שמאוד מטריד אותי. אני לא חושב שהיה צריך לחכות לביקורת בשביל שכל הפעמונים

יצלצלו ש-12,000 פניות לא נקלטו במערכת. ביקורת זה טוב בדיעבד, לראות, לעשות פיין טיונינג לדברים ש...

אלי אטון יו"ר: (לא ברור)

ראובן קפלן: כן, אתה יודע, ביקורת זה מצוין, זה דבר מבורך וכולי, אבל... זה שהזמנת את הביקורת זה גם מבורך. אבל זה שהפעמונים

אלי אטון יו"ר: דרך אגב, אתה יודע, זה לא פרוטוקול, תמיד כשאתה אומר אבל ראובן, כשאתה אומר משהו יפה וטוב ונעים ואתה אומר אבל, ביטלת את הטוב והנעים. יחד עם זאת, ראובן, אתה חבר דירקטוריון, איש מאוד מוכשר. חייב להגיד גם את זה.

ראובן קפלן: יחד, יחד עם זאת, 12,000 פניות שלא הרעידו פה את (לא ברור) מבלי לחכות לביקורת, זה דבר שאותי מאוד מטריד כחבר מליאה איך באלף הראשון כבר לא מישהו פה שם לב לדבר. זה צריך להבין, 12,000 לקוחות שלנו...

סיון שריפי כרז: (לא ברור)

ראובן קפלן: סך הכל 16,000 תושבי מועצה, 12,000 פניות ל-16,000 תושבי מועצה לא נרשמו במערכת, זה, וזה לא העיף פה את התקרה? זה מאוד מטריד.

סיון שריפי כרז: אבל זה לא אומר שזה, זה לא אומר שזה לא טופל, זה הגיע לנתונים של ה-

אלי אטון יו"ר: לכן דיברתי על התרבות והתרבות היא, ואני... לכן אני אומר לך ראובן, זה באמת מצוין שבאים פעם בחודש או חודשיים או 3 או חצי שנה ובאים באמת לבוא לישיבה ולקבל מוצגים. אני באמת אומר לך שתרבות הנושא של מוקד לא הייתה קיימת פה בלב השרון. עכשיו, מהיום שנכנסתי התחלתי להטמיע את זה. עכשיו, כשאתה אמרת ואתה באת ואמרת אני הייתי מוכן לקנות את זה, כי זה חוסך לנו המון כסף לעשות רי-ארגון ב-3 שבועות, אני באמת אשמח, תביא לי את הבן אדם שיכול לעשות רי-ארגון ב-3 שבועות. בשמחה רבה. רי-ארגון זה תהליך משמעותי כשאתה בא ומשנה א' את המבנה הארגוני, אתה קודם כל בוחן את הצרכים שלך, זה כבר לוקח חתיכת זמן. דבר שני, אתה מתמודד מול עובדים שנמצאים לא נמצאים. צורך, לא צורך. ולראיה אתם ראיתם כשבאנו ודיברנו על זה

שאנחנו צריכים עוד משרות ואז אמרתם לא, אנחנו לא צריכים משרות, אבל אני התעקשתי שאנחנו כן צריכים משרות כי המשרות האלה בסופו של דבר נותנות שירות ואחד הדברים זה לעבות באמת גם את הדברים האלה. עכשיו , התרבות של לא לעבור דרך המוקד גרמה לחלק, אני לא אומר לכל, לחלק נכבד מה-12,000 פניות פשוט לא עברו דרכם, עברו ישירות לראש מועצה, לסגן ראש מועצה, ואנחנו נאבקים להחזיר את זה בחזרה כדי שהדבר הזה ייטמע, וזה תהליך, ואנחנו עכשיו בכיוון הנכון, אמות הספים לא יכלו לרעוד יכלו לרעוד ב-24 כי אני ידעתי בדיוק מה המצב ב-24 וזה הדבר הראשון שהתחלנו לעשות. אבל כדי להתחיל להגיע קודם כל ל-CRM, אוקיי? אתה צריך בכלל קודם כל להנגיש את העובדים לדבר הזה. ה-CRM לא חדש, התוכנה הזאת קיימת שנים, כמה שנים? אני לא יודע כמה שנים היא קיימת פה במועצה.

סיון שריפי כרז: משנת 21.

אלי אטון יו"ר: משנת 21 היא קיימת ולא השתמשו בה, והשתמשו בתוכנה הזאת... עד שהתחלנו להיכנס לתוך הנושא הזה של ה-CRM פחות מ-9 אחוזים. זאת אומרת ניצלו את התוכנה הזאת בפחות מ-9 אחוזים זאת אומרת מהפניות. אז אתה מבין את האירוע. עכשיו אני אתן לך דוגמה, ביום, בכל יום נתון היום, והיה לנו אירוע עם, בנושא של, בדרך כלל האירועים הגבוהים ביותר זה בשפע, בשפע יש את האירועים הגבוהים ביותר, שזה כולל אשפה, זה כולל גזם, זה כולל כלבים, זה כולל-- שיש דברים שאמורים להיפתר בדקה ואתה רואה פתאום שיש... אתה עומד על, לפני איזה חודשיים 3 חודשים, 1000 פניות בשפע, וישבנו והבאנו את מנהל האגף ואמרתי לו תקשיב, יש לך חודש ימים לבוא ולהתאפס. עכשיו האמת להתאפס בחיים אי אפשר, כי תמיד יש פניות חדשות בשפע, זה בערך 100 פניות ביום זה בשוטף, ולכן הטמענו את הדבר הזה ואף אחד לא חיכה. יחד עם זאת, כדי לבנות, לתת כלים נכונים לעובדים אנחנו יצרנו את הנושא של הרי-ארגון, עם נוהלי עבודה, שזה גם לקח זמן, עם ה-SLA, שזה גם לקח זמן, אתה צריך לתת

לעובדים גם את כל הכלים. אתה יודע, זה גם דברים מורכבים, בלי להגיד שמות או בלי להגיד מה עושים עם זה, ברווחה באו ואמרו לי שמע, אנחנו לא יכולים צנעת הפרט, זה וזה וזה... אמרתי אתם חייבים בלי שמות, לא חייבים שמות, יש אירועים וזה, הדבר הזה אנחנו יודעים ש-- מה שחשוב לנו שכל פנייה תירשם, כל פנייה תהיה תחת מעקב, דרך אגב, גם שלי, יש לי היום אני יכול, יש לי דשבורד שאני בודק את ההתקדמות ביחס למה שהיה לפני חודש, חודשיים, 3 וביחס להיום. אני חייב לומר לך שמאז שקטיה, מנהלת המוקד, נכנסה, היא עושה באמת עבודת קודש והתהליכים מתחילים לקרום עור וגידים ואנחנו רואים את התמורות שלאט לאט אנשים מבינים, גם עובדי מועצה בעיקר, שאין טיפול בפנייה ללא, ללא שהיא תהיה מתועדת במוקד מהסיבות שדיברתי עליהן לפני זה. אנחנו בכיוון הזה, יש עוד הרבה עבודה ואנחנו שם. כן, משה.

משה מכלין: אני, אני מנסה לחשוב על תהליך שבו תושב פותח או מתקשר למישהו נגיד... שוב, אני מבין לגמרי תרבותית את העניין הזה שבגלל שרוב התושבים שלנו מרגישים , או הרבה מהתושבים שלנו מרגישים קרובים לאנשים במועצה אז הם פונים, מתקשרים אליהם לסלולרי או שולחים להם וואטסאפ בסלולרי. אני חושב שזאת תקלה לבקש מהתושב ללכת ולפתוח את הפנייה. מנהל האגף או מנהל המחלקה או עובד מועצה קיבל פנייה, הפנייה הזאת היא כרגע התושב מתקשר אליו בדם ליבו, כועס והכל, להגיד לו אדוני, לך עכשיו לביורוקרטיה ותמלא טופס. זה טיפה, זה טיפה, זה טיפה...

ראובן קפלן: אני.

משה מכלין: כן, מרתיע אותו.

לביא זמיר: אני טיפה חולק עליך.

משה מכלין: בסדר.

לביא זמיר: בתור-- אני משתמש הרבה במערכת פניות.

משה מכלין: לא, אבל למה שלא עובדים אם זה-

לביא זמיר: לא, לא, לא רגע, אני רוצה להגיד על זה משהו. אני חושב שיש אתגר מאוד

גדול במועצה לא מאוד גדולה כמו שלנו, שאנשים גם בסוף אנשים נגישים, אפשר להתקשר לראש המועצה, הסגן שלו לפעמים חוזר אליי.

אלי אטון יו"ר: בלילה.

לביא זמיר: בלילה. בקיצור, אנשים בגדול נגישים ויש את הטלפונים שלהם, יכולים להתקשר. חלק מאוד חשוב מהחינוך זה למנהלים וזה להגיד לתושב תקשיב, אתה, אנחנו מאוד מאוד רוצים לטפל בפנייה שלך,

אלי אטון יו"ר: זה מה שקורה.

לביא זמיר: כשהיא תתועד אני אוכל לטפל בה. עכשיו אני באוטו, אני נוהג, אני בין פגישה, אני בין זה.

אלי אטון יו"ר: מצוין. מצוין.

לביא זמיר: והטופס אני אומר בתור משתמש.

אלי אטון יו"ר: תגיד לי, זה מה שקורה פה.

לביא זמיר: אני אומר בתור משתמש (לא ברור), הטופס נוח.

אלי אטון יו"ר: אתה נכנס, אתה מכניס את הדברים. אני מסכים איתך. אני מסכים איתך לחלוטין. לראיה זה מה שקורה, זה תהליך. תראה, זה תהליך. דרך אגב, אני לא מתבייש להגיד, אני דרך אגב, אני היום כל אחד מעביר אותו קודם כל תפתח פנייה במוקד, יטפלו בך. עכשיו דרך אגב , שמה שמשה אמר אני יכול להתחבר למה שאתה אומר, ובשביל זה סדנת השירות. זאת אומרת סיטואציה שתושב בא ואומר יש לי בעיה וכרגע כל העולם סובב סביב הבעיה, הבעיה שלו. אף אחד לא זורק אותו, לא זורקים אותו, מסבירים לו למה זה חשוב שהוא יפתח את הפנייה, לא בירוקרטיה דרך אגב, לפתוח פנייה במוקד זה 3 שניות, 3 שניות. באמת אתה, תיכנסו למוקד. חבר'ה, תיכנסו, תעשו ניסיונות, תבדקו את זה. עכשיו, אחת הבעיות שהייתה במוקד שלא היה SLA נכון, זאת אומרת פינוי פח אשפה, סתם דוגמה אני בכוונה מגזים ואומר דברים אולי לא מדויקים, פח אשפה שלא פונה 3 ימים, סתם דוגמה. חבר'ה זה לא הגיוני, תיקנו את כל לוחות הזמנים בצורה הגיונית והמטרה היא באמת שתושב יבין שקודם כל לא רק חזרה

אליו איזה בוט, אלא באמת הלוחות זמנים הם גם הגיוניים. ואני כשעברתי על כל לוחות הזמנים אמרתי חבר'ה, זה לא הגיוני, היו פה לוחות זמנים של שש-שבע שנים שהם פשוט לא הגיוניים לסיטואציות שאנחנו צריכים לקבל עליהם ולתת עליהם שירות מעכשיו לעכשיו. וכל אחד שמכיר אותי, גם המנהלים, כל מי שיודע, יודע שאני יש לי בעיה בדחיית סיפוקים, אצלי כל פתרון צריך להיות מהיר מפה ועכשיו. יחד עם זאת, אני מתחבר למה שלביא אמר, אם אנחנו לא נטמיע את הדבר הזה, כמובן, איך זה סדנת השירות להגיד לתושב, וזה מה שאנחנו עושים, אדוני התושב, אנחנו מבינים את האירוע, אנחנו באירוע רק כדי שכמו שלביא אמר שהוא יטופל בצורה נכונה ויבוקר ויפוקח שבאמת הדבר הזה בוצע, יש לנו מאות פניות ביום, אנחנו לא יכולים, אנחנו לא יכולים לעשות דברים בעל פה ואני אומר לעצמי אני לאט לאט באירוע הזה גם תושבים שאני מכיר וזה, אין בעיה, הכל טוב ויפה, אני אעביר למישהו אבל תפתחו אירוע. זה 1. וגם לסגן ראש המועצה זה לא קל, לא פשוט להטמיע את הדברים האלה, הוא גם בכיוון הזה, אין מה לעשות, אנחנו רוצים לתת את ה- הנה, פתרתי לך, עשיתי לך, אבל פתרתי, עשיתי. אנחנו דרך אגב מועצה קטנה לביא, לא קטנה, אנחנו מועצה בינונית פלוס, אבל ברמת הפעולות שלנו.

ראובן קפלן: ברמת הפורמליזם.

אלי אטון יו"ר: ברמת הפעולות שלנו אנחנו מגדילים למועצה כמעט כמו עמק חפר. רמת הפעולות שלנו לא באופן יחסי, באופן מידתי היא כמעט כמו עמק חפר כי הדרישות הם כהנה וכהנה, כי האתגרים הם כאלו, וגם אנחנו רוצים לתת את השירות. זאת אומרת, זה לא שאנחנו באים ואומרים לכו מאיתנו, אל תפריעו לנו, ההפך, אנחנו באים ואומרים ולראיה הבקשה שלי ממבקרת המדינה, המדינה, אולי כי היא פעם מבקרת המדינה, כבר הרמתי לך ידיים, מבקרת המועצה שעשתה עבודת קודש, יישר כוח, לבצע את הדבר הזה.

ראובן קפלן: אני הייתי מציע ש-

אלי אטון יו"ר: בידיעה, דרך אגב, שידעת שבגדול ידענו מה התוצאות. כאילו מה, איפה

אנחנו.

ראובן קפלן: אני הייתי מציע שמליאה תבקש מהמבקרת לחזור על הבדיקה הזאת עוד בשנת 2026, שנתחיל לראות את זה גם את השינוי.

אלי אטון יו"ר: 26 לא תראה, ב-27 אפשר להתחיל לראות.

ראובן קפלן: עד דצמבר 2026 עוד 3 חודשים,

אלי אטון יו"ר: בקרה לא, זה רק נתונים נקודתיים. אם היא-

ראובן קפלן: לא, יש דוח ביקורת. בוא נחזור. תראה אני כשאני מנהל חברה יש לי דוח ביקורת כזה שהוא בין 0 ל-100, נגיד 10. אני-אני-אני.

אלי אטון יו"ר: בוא-בוא-בוא.

ראובן קפלן: שנייה אלי, שנייה. אני-אני...

אלי אטון יו"ר: אני לא מסכים איתך, אבל בסדר.

ראובן קפלן: אני פונה.

אלי אטון יו"ר: אתה גדול בזריזות, זה בסדר.

ראובן קפלן: אני חושב שחלק מהתפקיד שלנו כמליאה לראות דוח כזה ולהגיד למבקרת בסדר, עברה שנה לבדיקה, בעצם בדקת דצמבר 2025, לבקש ממנה שהביקורת הקרובה תהיה באותו נושא בדיוק עם אותם פרמטרים, להתחיל לראות את רמת השיפור, זה כמעט מחויבות שלנו.

אלי אטון יו"ר: קיבלת את זה. (מדברים ביחד)

מירב לביא: לא, הביקורת השנייה, מדובר בנושא עמותת הספורט כולל כל תהליך התמיכות, בראי חוזר משרד הפנים חוזר מחייב 04/2006, הביקורת הזאת בוצעה בשני רבדים, הרובד הראשון בתוך העמותה עצמה פגישות, מסמכים, נתונים וכן הלאה. הרובד השני, במועצה, בכל הקשור למנגנון תהליך התמיכות בעמותה הזאתי, שוב, בראי חוזר, משרד הפנים מחייב, רגע לפני שאני ככה אסרוק את הממצאים בהקשר הזה אני רוצה לרענן בפניכם את הוראות חוזר משרד הפנים כדי שהממצאים א' יורטו וגם יובנו בצורה מהירה. בכלל חשוב להבין שרשות ציבורית לא יכולה להעביר כספים לגוף פרטי, לעמותה גוף פרטי, לא כספים ולא, נכסי ציבור, אלא

מכוח סמכות שניתנה לה בדין, יש שני מסלולים שאפשר להעביר כספים ונכסים. מסלול אחד זה מסלול של תמיכות, שזה המסלול שהמועצה בחרה, ועל זה למעשה אנחנו נדון, כי זה המסלול שנבחר בהקשר הזה, והמסלול השני זה המסלול של קניית שירותים, כל התהליכים התחרותיים שאתם מכירים מכרזים וכן הלאה, אבל זה לא מעניינו, זה נושא אחר, התהליך שלנו שנבחר זה תהליך התמיכות ולפי זה הדברים נבדקו. אז בכלל משרד הפנים בא ורצה להגן על כספי הציבור והגן בחוזר מחייב. חוזר 04/2006 שמגיש לציבור איך מעבירים תמיכות, לגופים פרטיים, והתכלית שלו היא כפי שכתוב כאן להבטיח שחלוקת כספי הציבור ונכסי הציבור למוסד ציבורי, מוסד ציבורי, מלכ"ר שפועל למטרות חינוך, רווחה, ספורט וכן הלאה, תתבצע באופן שוויוני, שקוף, ענייני, ללא ניגוד עניינים, טוהר מידות ומינהל תקין. למה? כי מדובר בכספי ציבור והמטרה היא לתת הזדמנות שווה לכל גוף שרוצה להתמודד על כספי התמיכה.

קובי רייך: זה גם נמצא אצל החרדים אותו דבר.

מירב לביא: אצל כולם, בכלל. עוד מרכיב שחשוב-

דוברת: משקיעים בזה לשאלתך, קובי.

מירב לביא: עוד מרכיב שחשוב להכיר, תמיכה ישירה ותמיכה עקיפה. תמיכה ישירה, כשאנחנו נותנים לגוף כסף ישיר לעמותה עצמה או אפילו הלוואה ותמיכה עקיפה זה בשווי כסף. נתתי זכות שימוש באולם ספורט, נתתי זכות שימוש במגרש או שפטרתי אותו מתשלום כזה או אחר, או לצורך העניין דאגתי שבעקיפין הוא יקבל איזשהו סכום. הדין מבחינת חוזר משרד הפנים, הדין הוא זהה, אין הבדל בין תמיכה ישירה לבין תמיכה עקיפה. אז ההוראות הן כאלה: חל איסור לתמוך שלא באמצעות תהליך המוסדר בחוזר, החוזר נורא נורא מפורט, לא ניתן לפרוץ את המסגרת שכתובה בו, כלל התמיכות שניתנות חייבות לענות על כל התבחינים האלה שוויוני, פומבי וכו'. כלל התמיכות, גם הישירות וגם העקיפות, חייבות להופיע בשקיפות מלאה בתבחינים ובספר התקציב. התקציב הוא נגזרת של מה שלצורך העניין בא

לידי ביטוי בתבחינים חייב להופיע בספר התקציב, המטרה בתבחינים את השקיפות המלאה היא כדי ליצור מצב של מתן שוויון זהה לכל אלה שאמורים להתמודד על כספי התמיכה. קיימת חובה לתרגם בתקציב בשווי כספי כל תמיכה עקיפה בשווה כסף, לא רק את התמיכות הישירות, אלא גם את התמיכות העקיפות, צריך לקחת שמאי וכן הלאה, ובכל קשור למתן זכות שימוש במקרקעין ולתת להם ביטוי גם כן בתקציב המועצה. חל איסור להעביר תמיכות שלא הוגדרו בתבחינים ובתקציב. מה שקבעתם עד הראשון לספטמבר שהיה-- שאישרתם עד לא מזמן, זאת המסגרת היחידה שאפשר לתת את התמיכות, מה שלא בא לידי ביטוי שם לא ניתן לתת, אין מנגנון של עדכון תמיכות, זה למעשה מייצר סוג של מסגרת תחומה לתמיכות שניתנות. חל איסור שסכום התמיכות בצירוף הכנסות אותו גוף שאנחנו תומכים בו עולה על ההוצאות שלו, למה? כי המטרה היא לא לייצר כספים עודפים בעמותה על חשבון כספי הציבור, וגם את זה נראה בהמשך. בקבלת ההחלטה על מתן התמיכה יש להתחשב אם השכר בגוף הנתמך חורג מהמקובל לראות על דרך ההפחתה מהתמיכה בשיעור החריגה. למה? כי כספי התמיכה אמורים לשרת את כספי התמיכה ולא לממן שכר חריג, ברגע שיש שכר חריג לגוף הנתמך כספי התמיכה לצורך העניין מממנים את השכר החריג. מעבר לזה, ברגע שמלכ"ר מחלק שכר שהוא מעבר למקובל בשוק אז למעשה הוא לא בטוח שהוא מלכ"ר באופיו, לא בהגדרתו (לא ברור). חל איסור לתת את התמיכה גם אם אושרה במליאה, אם לא מונה מפקח תמיכות רשמי, חלה חובת פיקוח ובקרה לשימוש בכספי התמיכה, יש כל מיני מנגנוני בדיקה ובקרה. אז זה עיקרי ההוראות, כמובן לא כולם, אבל זה פשוט מתכתב עם הממצאים בהמשך ונראה. כבר עסקנו בתמיכות, אז נדבר על תמיכות, אין מפקח תמיכות רשמי אז המשמעות של זה שלא היה ניתן לתת את התמיכות לעמותה. לא נבדק-

דובר: לכלל הגופים הנתמכים, לא רק הספציפי.

מירב לביא: אני דיברתי על העמותה, היא זאת שנבדקה אבל-

דובר: אני שואל אם מפקח תמיכות הוא מועצתי?

מירב לביא: הוא מועצתי, כן. לא נבדק בשום שלב עמידה ברף אחוז התלמידים מלב השרון שנקבע בתנאי הסף, אני מזכירה את תנאי הסף שקבעתם.

עו"ד לאון אליעזר: רק צריך לשים דגש בבקשה ברשותך, אני מפריע לך.

מירב לביא: בבקשה.

עו"ד לאון אליעזר: מפקח תמיכות צריך להיות מפקח ייעודי לכל תחום. זאת אומרת שאם אנחנו מדברים על תמיכות בתחום הספורט והתרבות אז זה צריך להיות מישהו מהתחום של הספורט והתרבות. אם זה מישהו מתחום הדת זה צריך להיות מישהו שמפקח בתחום הדת. זאת אומרת צריך להבין את התחום של כל מפקח ומה שנדרש. זה לא מפקח כללי.

אלי אטון יו"ר: אין מניעה לשכור את שירותיו של מפקח? (מדברים ביחד)

מירב לביא: והוא אמור לדווח לוועדת התמיכות על כל פעולת רכישה.

אלי אטון יו"ר: אני חושב שנצטרך עכשיו עוד כמה משרות.

מירב לביא: צריך מינוי אישי.

אלי אטון יו"ר: צריך לדבר עם המליאה

מירב לביא: לאשר מי צריך לדווח לוועד תמיכות או שאין? כל העמותה. אוקיי, תנאי הסף שאישרתם במליאה, תנאי הסף שאישרתם במליאה הם שלפחות 70 אחוז מהתלמידים יהיו מלב השרון. בפועל, בהתאם לנתונים שהתקבלו מהעמותה שיעור התלמידים עמד רק על 62 אחוזים, לפיכך על פי דין העמותה הזאת לא הייתה זכאית לתמיכות לא הייתה זכאית לתמיכות לא ישירות ולא עקיפות. בנוסף, תמיכות עקיפות נוספות שלא בהתאם לחוזר זכות שימוש ב-4 אולמות וב-3 מגרשי כדורגל שניתנו לעמותה ללא תמורה לא היו אמורות להינתן לה מאחר והן לא הופיעו בתבחינים. יתר על כן, סך התמיכות שהמועצה לצורך העניין נותנת, גם התמיכות העקיפות וגם הישירות, עולות על הוצאות העמותה, דיברתי על ההליך הזה ולכן גם זה בניגוד לחוזר. עוד תמיכות עקיפות שניתנו שלא בהתאם לחוזר, המועצה לא הצליחה לבטח את מתעמלות הקרקע ולכן ביקשה על פי הנמסר

מהעמותה לבטח ובתמורה היא קיבלה 50 אחוז מההכנסות של המתעמלות קרקע, גם זה לא מופיע בתבחינים ולא בתקציב המועצה ולכן גם זה בניגוד לחוזר. שימוש מסחרי במקרקעין על ידי העמותה בתמיכה עקיפה נוספת שלא בהתאם לחוזר, אז את אותם נכסים שהעמותה קיבלה ללא תמורה היא פעלה להשכיר את אולם הדר השרון וגם את המגרש בגבעת חיים תמורת 176,000 שקלים לשנת 2024, גם זה מהווה תמיכה נוספת שלא מופיעה לא בתבחינים ולא בתקציב. כמובן שיש חשיפות נוספות גם ברמה הביטוחית, גם מבחינת עוד הוצאות תפעוליות כאלה ואחרות וכמובן אובדן של כספי ציבור שאמורים להגיע לקופה הציבורית. אבל שוב, כל עוד מגדירים את זה בתבחינים ניתן לתת, כל עוד זה לא הוגדר עד לראשון לספטמבר לא ניתן לתת. מבחינת עלויות שכר חריגות, שיעור מקבלי השכר, 5 מקבלי השכר הגבוה שעמותות מדווחות גם עליהם עומד על 50 אחוז מכלל עלויות השכר בעמותה הזאת, רף השכר של המנהלים גבוה משמעותית מעמותות דומות שנבדקו על ידי הביקורת, תכף אני אראה את ממצאי הבדיקה, מעלה חשש בסיטואציה כזאת כי כספי התמיכה מממנים את תנאי ההעסקה החריגים והנושא לא נבחן לא בוועדת תמיכות, לא במליאה, בניגוד לחוזר. אז אלה הן תוצאות ההשוואה, אלה הן תוצאות ההשוואה., אנחנו רואים בעמודה השמאלית את עמותת הספורט הפועל לב השרון, כמובן, כמובן שהנתונים נורמלו ל-100 אחוז משרה, אם זה היה 80 אחוז, 60 אחוז משרה אז נורמלו אצל כל העמותות כדי להציג נתונים משווים שווים וכמובן שהנתונים הופקו אתר גייד-סטאר, שזה אתר שמתופעל על ידי משרד המשפטים, וזה מתבסס על הדיווחים של העמותות, זה לא תחשיב שחוץ מהפער של (לא ברור)

קובי רייך: השכר שאת מדברת עליו זה שכר של מאמנים? של...

מירב לביא: 5 מקבלי השכר מנהלים, מנהלים, לא, מנהלים,

דובר: לא מנהלים הגבוהים.

מירב לביא: מנהלים. זה יכול להיות גם המנקה אם הוא יהיה מספר 2. כן,

אבל במקרה הספציפי הזה זה (לא ברור). אז מה שלקחנו, אז מה שלקחנו זה עמותות, עמותות...

משה מכלין: יש פה הפרדה בין כדורגל לכדורסל כאילו?

מירב לביא: לא, מה שלקחתי לצורך העניין זה מחזורים שהם יחסית דומים.

אלי אטון יו"ר: חברה, קשה להקשיב.

מירב לביא: מה שלקחתי לצורך העניין זה עמותות פחות או יותר בסדר של מחזור שדומה יחסית לעמותה, אבל גם אכפת לי שהתיאור הענפי הוא זהה לעמותה, זה אומר שיש גם פעילות כדורגל כדורסל, אבל גם יש חוגים ויש גם תחרותי, אז ככה שגם העמותות האלה הן באותו ענף ואין להן מספר עובדים, רק כדי להבין את הסדר דברים. אז אם מסתכלים על תנאי השכר רואים שהטוטאל שוב מנורמל בעמותה הזאתי הוא יותר קרוב לעמותה שהיא פי 2 במחזור פי 3 במספר עובדים, וכמובן גם ברמה הפרטנית יותר מתאים לעמותה שהיא גדולה ממנה פי 2 ופי 3 במספר העובדים שלה. בסדר? משנת 2004 למעשה העמותה הזאת פועלת ברציפות, פועלת כגוף נתמך יחידי, היחידה שמשיבה לתבחיני התמיכות, אין לה למעשה תחרות, הסיכונים הם כמובן תלות הדדית גם של המועצה והעמותה הזאתי, אבל גם של התושבים שיש להם רק גוף אחד לצורך העניין, שגם אם הם לא כל כך מרוצים זה, זה הגוף, כמובן שאין לי שום חלילה דבר נגד העמותה, אבל זאת המציאות. יש גם סיכון לפגיעה בתמריץ להתייעלות ברגע שיש תחרות, תחרות על פי רוב היא בריאה, לא תמיד, אבל לרוב היא בריאה. לא נותחו הדוחות של העמותה בהיבט הכספי שלה על ידי ועדת התמיכות, לא בוצעה בדיקה לגבי אחוז הנהלה וכלליות, זה איזשהו פרמטר שקבע החשב הכללי של משרד האוצר בהקשר הזה שצריך לעמוד בו. הבדיקה שלי נמצאה פה תקינה אבל זה מנגנון בדיקה שצריך להיעשות על ידי העובדים, על ידי ועדת תמיכות, לא נבדק גם נושא של סבירות הוצאות השכר מה שראינו כאן. אז תמיכות עקיפות לא נכללו בתקציב המועצה בניגוד לחוזר. בביקורת הזאת, בביקורת הזאת בנוסף אותר חדר באולם הדר השרון שהוסט לגוף אחר, לא

לעמותה, גם הוא תמורת דמי שימוש חודשיים שהופחתו מ-9000 ל-6000 שקלים לחודש, לא נמצא שהתהליך הזה בוצע בליווי של שמאות באיזשהו הליך פומבי שוויוני ובזמנו מול היועמ"שית גם לא נבחן האם יש צורך להפעיל את חוזר מנכ"ל משרד הפנים וחוזר אחר של הקצאת מקרקעין. וועדת תמיכות ומועדי ביצוע, בניגוד לחוזר בוועדה לא שולבו נציגי היחידות המקצועיות, מעבר לזה שזה חובה על פי החוזר חשוב מאוד לשלב את נציגי היחידות המקצועיות, כי הן בסוף עובדות מול הגוף הנתמך, ואם חלילה וחס יש איזשהם קשיים שמתגלים מול אותו גוף זה בדיוק המנגנון , דרך דוחות הביצוע שמוגשים כדי לחזק את הגוף לעבוד בצורה מסודרת בהתאם לתכנים שהם מהיחידות המקצועיות.

אורנה הדר: מירב, לי יש שאלה, משנת 2004 העמותה פועלת, האם חל איזשהו שינוי בשכר הזה או שזה מאז?

מירב לביא: לא בדקתי את זה על פני זמן, בדקתי את זה בשנים שבדקתי, 24 ו-25.

אלי אטון יו"ר: אני רוצה להעיר משהו לגבי סעיף 3.

מירב לביא: בבקשה.

אלי אטון יו"ר: יש פה כנראה טעות סופר.

מירב לביא: אוקיי.

אלי אטון יו"ר: ההשכרה לא בוצעה על ידי המועצה אלא על ידי העמותה לגורם שלישי. לא מי שהשכיר את הנכס לגורם שלישי זה לא המועצה-

מירב לביא: לא, זה בתוך המועצה, אוקיי?

דובר: (לא ברור) הקצאת מקרקעין.

מירב לביא: מה?

דובר: אין פה עניין של הקצאת מקרקעין.

אלי אטון יו"ר: אז רק, רק לפרוטוקול, בהערות שלך שסעיף 3 הושכר על ידי העמותה ואנחנו תכף נגיב על זה.

מירב לביא: אני ראיתי את זה בתוך הכרטסת של הנהלת חשבונות של המועצה, של העמותה. (לא ברור)

אלי אטון יו"ר: (מדברים ביחד)

דובר: אין פה הקצאת מקרקעין. זה לא..

מירב לביא: בכרטסת הנהלת החשבונות לא של העמותה.

דובר: העמותה השכירה נכס שניתן לה לשימוש על ידי המועצה.

מירב לביא: נכון, של המועצה.

דובר: זה לא מה שהיא אומרת. היא אומרת שבכרטסת מופיע...

מירב לביא: זה בכרטסת של המועצה, ראיתי את ההכנסות שירדו מ-9000 ל-6000.

אלי אטון יו"ר: לא, לא, לא, לא, לא, לא, אין, אין דבר כזה. אני תכף ... מצטער, זה לא נכון. אני תכף ארחיב על זה. אני מבקש שתתקני את זה.

מירב לביא: אני אתקן אם וכאשר זה אכן מתקן את מה שאתה אומר, כרגע זה לא מתקן.

אלי אטון יו"ר: כן, יש וועדת ערר לתוך דיונים. צריך להיות-

מיכל גליק: אני חושבת שאני מכירה את הסיפור של הדר השרון , הנכס ירד באמת, דמי השימוש יכול להיות, אבל היה שם שיפוץ מטורף ש...

מירב לביא: בסדר, בכל מקרה זה צריך להיות בהליך תחרותי, בסוף זה נכס של מועצה ויש לזה מנגנון שקבוע בחוק. חריגות בזמני השימוש בהתאם למספר מקורות שהובאו לידיעת מחלקות גם על ידי הוועדים, זמני השימוש באולמות ובמגרשים חרג פעמים רבות מהם שהוקצו להם כמו זמן פעילות, נמצאו בכרטסת העמותה תשלומים לא מוסברים, תשלום לחבר ועד מנהל, אני מזכירה שחבר ועד מנהל אסור לקבל שכר אלא רק החזר הוצאות שקבוע בתקנון העמותה, לא קיבלנו שום הסברים לגבי הסכום הזה. בנוסף לעוד סכום של 60,000 שקל בעמותה הועבר למנהל מחלקה בגין מחנה אימונים שהיה אמור להיות בסלובניה ובסוף בוטל אבל לא ראינו פעולה מתקנת שהכסף הוא הוחזר לעמותה, גם פה ביקשנו שוב את ההתייחסות של העמותה אבל לא קיבלנו מענה בעניין הזה. כל מנגנון חלוקת הכספים ביחס לקייטנות גם כן לא מעוגן בהסכמים, לא מופרד ברישומים החשבונאיים, מה שכמובן פותח את הסיכון להתקשרות לא מבוקרת, מעבר

לזה, ככלל ההסכמים לא חתומים, אין הסכמים שמסדירים את כל התשלומים בין החברים שם לעמותה. מבחינת תעריפי החוגים, תעריף בין הבינוני עד גבוה, לפחות מול העמותות הדומות שאנחנו לצורך השווינו, אבל מחירי החוגים זהים עבור תושבי המועצה ותושבי החוץ, ובשים לב לאחוזי התמיכה מאוד מאוד גבוהים של המועצה אם זה המצב אולי היה צריך לחשוב על דרך אחרת. מגבלה בביקורת, מרבית הנתונים אכן הובאו על ידי העמותה לביקורת, אבל יש מסמכים מסוימים שנוגעים לשכר ולתשלומים לספקים שלא הועברו על ידי העמותה למרות חובתה בדין להעביר את המסמכים. חשש לניגוד עניינים והעסקת קרובים בעמותה, בעל תפקיד בכיר בעמותה נמצא בחשש לניגוד עניינים שהועבר הביקורת לבחינה של היועצת המשפטית שכבר סיימה את תפקידה, גם בהקשר הזה צריך להמשיך את המשך הבדיקה, בנוסף מועסקים שני זוגות נשואים בתחומי הכדורגל והכדורסל, שגם פה צריך לבדוק, אבל שוב זה בניגוד להנחיות של הרשות רשם העמותות. ברמת המועצה מדיניות חסרה בתחום הספורט, מי הם קהלי היעד שאנחנו רוצים לתמוך, איזה תשתיות אנחנו צריכים לעומת מה קיים, מה ענפי ספורט המבוקשים שלי? יש מציאות שיכול להיות שהתושבים מבקשים ענפים אחרים,

אלי אטון יו"ר: ששש... חבר'ה, חבר'ה, חבר'ה.

מירב לביא: יכול להיות שהתושבים מבקשים ענפים אחרים ולא הענפים שמוצעים, יכול להיות שהם רוצים טניס, יכול להיות שהם רוצים-

אורנה הדר: רוצים פאדל.

מירב לביא: לרוב אופן ההקצאה של התשתיות והפריסה של היישובים, אנחנו נראה שזה מתכתב אולי עם אחוזי השתתפות, לאורך השנים לא בחנו חלופות להפעלת הספורט או בניהול עצמי או דרך אולי החברה למתנסים, כדאי לחשוב על איזשהי חלופה שהיא מתנ"סית , יכול להיות שזה בקשר לסקר שביעות רצון שצריך לעשות מול התפקוד של העמותה, וזה מקשר אותי לממצא הבא, לא נערכו סקרי רצון בקרב התושבים לאורך כל השנים הללו

ביחס לפעילות העמותה, יחס אישי, רמת תחלופה של המאמנים, רמה מקצועית, אחוז התמדה וכן הלאה. חשוב בעיניי לעשות את הסקר הזה גם כדי ללמוד על העמותה, אבל גם אולי כדי לחשוב אולי שיש כאלה שנטשו, עזבו בגלל סיבות כאלה ואחרות, וגם בקרב אלה שלא רצו לכתחילה להשתתף מה הסיבות שהביאו אותם לא להשתתף בעמותה, יכול ללמד הרבה על העמותה, יכול להיות שזה ירעיף שבחים. לא בוצע סקר לבחינת ענפי הספורט המבוקשים, שוב, אמרתי, ענפי הספורט הנתמכים נותרו כמעט ללא שינוי ויכול להיות שיש צרכים משתנים של האוכלוסייה וחשוב אולי להתאים את הענפים הנתמכים לצרכים ולביקושים של תושבי המועצה. לא בוצע סקר תשתיות ספורט כדי לבדוק האם המתקנים מתאימים לצרכים ומשחקי, משחקים עם קהל, למשחקי ליגה, כתוצאה מכך הרבה משחקים על ידי העמותה היו והתקיימו במקומות אחרים, גם בקדימה צורן וגם בתל מונד מאחר והמתקנים לא התאימו למשחקים. נתוני השתתפות בעמותה לא נבחנו על ידי אף גורם, לא רק בהיבט של איך העמותה מתפקדת, אלא גם בהקשר של החוסן קהילתי ושוויון מגדרי. נמצא פער מאוד מאוד גדול בין האחוזים של המשתתפים גם ברמה הבין-יישובית וגם בין אחוז המשתתפים לעומת הפוטנציאל של בני הנוער, נמצא גם הבדל מהותי בין המשתתפים לפי מגדר 85 אחוז בנים לעומת 14 אחוז. יכול להיות שזיקוק של הנתונים יכול להשפיע על שעות הפנאי של בני הנוער שלנו, לקרב את אלה שפחות חפצים להשתתף מסיבות כאלה ואחרות, ודרך אולי המנגנון הזה להשפיע על שעות הפנאי שלהם. וממצא אחרון היעדר הסכם התקשרות בין המועצה לעמותה והוועדים שמסדיר את השימוש במתקנים והמגרשים וכל הקשור לביטוח, אחריות, תחזוקה וכן הלאה.

מדגם (לא ברור)

נראה לי מאוד ברור לאור מה שאמרתי, קודם כל להסדיר את כל תחום הספורט מקצה לקצה, מדיניות, צורת הפעלה, אולי רוצים ללכת לא למסלול של תמיכות אלא למסלול של קניית שירותים, מיפוי כל התמיכות

במועצה בלי יוצא מן הכלל והסדרתם בהתאם להוראות חוזר משרד הפנים לרבות כל הבדיקות שנדרשות להתבצע על ידי מפקח תמיכות, על ידי ועדת תמיכות ועל ידי מליאה, וכמובן עריכת סקרים, סקרי שביעות רצון מהעמותה, סקרים גם לבדוק איזה אלמנטים הם רוצים וכן הלאה. זהו

ראובן קפלן: ומה עם השכר גם כן? השכר אני לא רואה ש-

מירב לביא: כתוב, כתוב.

אלי אטון יו"ר: יש גם שכר.

מירב לביא: בשכר.

אלי אטון יו"ר: זה נכלל בכלליות. זה נכלל בכלליות שכר.

מירב לביא: זהו.

דובר: שאלות או קודם אתה מגיב?

אלי אטון יו"ר: לא, לא אני, אני. כן, כן. תתחיל. קודם כל תודה רבה מירב, זה גם עוד אחד מהביקורות שאני ביקשתי ממך, הביקורות שאני ביקשתי ממך לעשות, ומירב עשתה ביקורת מסיבית ומלאה. בעקבות התחושה שלנו וכל מי שמכיר את העמותה במשך השנים, אני מכיר את העמותה משנת 2012 כשהייתי חבר המליאה והייתי גם חבר בוועדת ספורט, יהודה גטה מסתכל עליי ככה במבט כשהיה יושב ראש ועדת הספורט, העמותה הזאת הוקמה בשנת 2005, רק רקע ככה קטן שתדעו, על מנת שאפשר יהיה לגייס תרומות לקבוצת הכדורסל של הבוגרים. זאת אומרת, זאת הייתה מטרת העל של העמותה, לימים העמותה התחילה, החלה לעשות חוגים, בעיקר בגוש הדרומי, בעיקר כדורסל, ולאחר מכן הצטרף אליה כדורגל, אנחנו מראש, כשנכנסתי לתפקיד ראש המועצה אחד הדברים, וישבנו עם העמותה, אחד הדברים שזיהינו וגילינו כאוס אחד גדול בפעילות העמותה. תפקוד לא נכון, תפקוד קלוקל, מצד אחד העמותה היא פרטית, שתבינו את האירוע, אנחנו יכולים לבקר את העמותה כי נתנו לה תמיכות, מצד שני אסור לנו כמועצה, אסור לי כראש מועצה להתערב בפעולות העמותה, ולכן ביקשתי ממירב לעשות ביקורת כי כשאתה עושה ביקורת אז הכל פתוח, וכל הממצאים

האלה שאתם רואים אלה התוצרים של מה שקיים בעמותה. כוונת המכוון של חברי העמותה, אנשים טובים, אנשים באמת שמתנדבים... חבר'ה, זה עושה רעש, לעשות את זה בשקט בבקשה. תודה. כוונת המכוון של חברי העמותה והמקור שלה, יו"ר העמותה ובעל העמותה זה איש יקר לנו, גבי גולן, שעכשיו פרש מניהול העמותה בעקבות השנתיים האחרונות של חפירה בלתי פוסקת שלנו במסגרת החוק וזה מה שמותר לנו, וגילינו לא מעט דברים, נקרא לזה, לא צריכים לקרוא זה כשלים, אלא פערים בין המטרה האמיתית של העמותה לתפקוד ולמתן התוצרים שלה. ולכן אחד הדברים קודם כל שעשינו, אם אתם זוכרים, עד המליאה הקודמת מדור ספורט היה תחת החינוך ודיברנו על הרי-ארגון ובמהלך הארגון העברנו את מדור הספורט לקהילה, לאגף הקהילה, אנחנו מה שעשינו בנוסף, רותם לקחה על עצמה, יש לנו את אורי פיינבלט, שהיא כרגע מנהלת היחידת הספורט, שהיא מה שנקרא לא ת"פ העמותה אלא מעל העמותה וזאת שבפועל בודקת את כל הנושאים, בדקנו את כל ה-- בעקבות הדוח שמירב הוציאה ישבנו וביצענו כמה פגישות וגם פגישות משפטיות, אוקיי, מה העתיד של העמותה? האם אנחנו הולכים לכיוון תאגיד עירוני? האם משאירים את העמותה? האם מפרקים את העמותה? האם יוצרים שהכל הניהול של ספורט יהיה ת"פ המועצה? ואחת המלצות הייתה תאגיד עירוני, אבל תאגיד עירוני נפסל בגלל התקורות המטורפות שלו. התקורה שלנו אם היינו עירייה של 100,000 תושבים, 80,000 תושבים, אז התקורות היו טובות וזה באמת תאגיד עירוני היה שווה, בגלל שאנחנו במועצה של 24,000 תושבים התקורה והעלות לתאגיד העירוני הייתה לאין שיעור לא, לא שווה לנו כלכלית, למועצה , ולא נותנת לנו את הערך המוסף. דבר שני שבדקנו, מכיוון שעמותה היא פרטית, היא לא תחתיי המועצה, בפועל בחוק עמותה פרטית, היא סוברנית לעשות כל דבר שהיא רוצה על מנת לקבל תמיכות. לגבי, כמו שאתם זוכרים בישיבה האחרונה, אישרתם את התבחינים של העמותות, מה שלאון הציג, זה אחרי תיקון ובדיקה בעקבות הדו"ח של

מירב. לגבי הנושא של שכירויות, במשך הזמן, עוד לפני הדו"ח של מירב, רותם, אתם מכירים את רותם, היא נברה ביחד מה קורה בספורט עם העמותה וכל הדברים האלה, והתבררו לנו שהעמותה כן משכירה מבנים שהיא מקבלת אותם מהמועצה ומשכירה אותם לגוף שלישי בטענה שזה מה שנקרא הסכם של שנים רבות שהיה לפני, אני לא רוצה להיכנס מה היה לפני, הדבר הזה הופסק מיד, יצא מכרז מטעם המועצה לזוכה כחוק בהתאם למה שצריך והיום מי שמפעיל את המקום הזה בהדר השרון לדוגמה ומשלם למועצה במסגרת מכרז, זה מה שקורה היום, תיקנו את הדבר הזה מתוך ראייה שאנחנו חייבים להיות נאמנים גם לחוק, גם לתבחינים שהעמותה קיבלה את הזה, התייחסנו גם לנושאים של, כל הנושא של גם השכירויות שכרגע אנחנו בסוג של דילמה, ואני אשתף אתכם, זה לא דילמה אלא מציאות, החיים, החיים ממשיכים, אנחנו בודקים, ואנחנו עצרנו ואנחנו לא נתנו, לא אישרנו תמיכות בשנת 2026 לעמותה מכיוון שהיא לא עמדה בתבחינים שניתנו לה וזה גם גרם למצב של חדלות פירעון וחוסר יכולת לתפקד, אנחנו נכנסנו לעובי הקורה ו... לא אני, כי אסור לי, ולא המועצה כי אסור לה, אבל כן הוחלף, המועצה, העמותה החליטה להחליף יושב ראש, בקרוב ייכנסו, וייכנסו עוד חברי דירקטוריון חדשים לעמותה, וכאחד ממהלכי ההתייעלות שלנו כדי לסייע לעמותה, זאת אומרת הייתה המלצה והעמותה עושה את זה, הם יצרו שת"פ ביחד עם חוף השרון שיש להם מנכ"ל משותף. שימו לב, דבר אחד התקורות כבר...

דובר: על הכדורסל, על הכדורסל או על הכל?

אלי אטון יו"ר: על עמותה, על העמותה. על הכל. עמותה, עמותה, עמותה והתקורות ירדו ב-50 אחוז. זה אחד מהפעילויות שעושים. אני רוצה להתייחס לנושא של מגרשים שלא היה רישוי וכולי וכולי. 30 שנה לא היה שום רישוי באף מגרש במועצה. אף אחד לא בכלל העלה על דעתו שיש רישוי. על אולמות. אולמות סליחה, אף אחד לא העלה על דעתו שיש רישוי, שצריך רישוי או שהדבר

הזה באמת לא מטופל, ובאחד הימים כשרותם באה לבקש אישור על אחת מהפעילויות במגרשים החתימו אותה פשוט על ערבות אישית שהיא חייבת, כמנהלת אגף התרבות, היא כמובן אמונה על הספורט, לעשות רישוי בכל האולמות, זאת אומרת כל האולמות שלנו היו ללא רישוי.

דובר: מי זה החתים אותה?

אלי אטון יו"ר: המשטרה, משטרת ישראל. שזה רישוי עסקים ורישוי מבנים לכל דבר, פעלנו בדבר הזה, השקענו כמיליון שקלים, אתם יודעים, אתם אישרתם את התשלומים, אתם, ודיווחתי על זה לכל אורך הדרך, גם בהתנהלות של העמותה, וזה אחד הדברים שעשינו. אני חושב שהיום כבר סיימנו את- חוץ מאולם אחד שאנחנו עוד בהליך... בהדר השרון אנחנו בהליך רישוי, אבל דבורה אחד, דבורה 2, לב הפרדס סיימנו את כל נושא הרישוי ואני חייב לומר לכם גם קיבלנו מכתבים שתושבים רשמו שכבר 8 חודשים אין רישוי בלב השרון, לא, 30 שנה, 40 שנה אין רישוי בלב השרון. 8 חודשים פנו אלינו, היינו בטוחים שהרישוי הזה ייקח חודש חודשיים, ומסתבר שזה היה ייסורי גיהינום לעבור את כל הרישוי מכל הגורמים במדינה, כולל מכבי אש ומשטרת ישראל, כל מי שמכיר את הגופים האלה יודע איזה דרישות מטורפות היו להם, אבל עברנו את כולם, נשארנו לעשות כרגע, לקבל רישוי להדר השרון, ואז כל אולמות הספורט בלב השרון יהיו מה שנקרא עם רישוי. לגבי העמותה, אנחנו החלטנו שאחרי לא מעט פגישות שהיתרון הגדול להשאיר את העמותה בסוף שהעמותה תישאר כי אני לא יכול לסגור את העמותה, העמותה יכולה לסגור את עצמה, רק יש בעיה קטנה שאם אנחנו סוגרים את העמותה, העמותה סוגרת את עצמה, האפשרות שלנו לתמיכות מגוף הפועל לא תוכל להתבצע והעמותה היא גם ממשרד הספורט, לא רק מהעירייה, כן? העמותה היא כלי לקבלת תמיכות ממשרדי הממשלה ומארגוני הספורט, ולכן השארנו את העמותה תוך כדי תוכנית הבראה שהם הציגו לנו, אנחנו לא יכולים לעשות תוכנית הבראה לעמותה, הדבר הזה כרגע נמצא בתהליכים, העמותה בתזרים לא פשוט, תזרים

שלילי לא פשוט, ואנחנו בודקים איך אפשר להעביר את העמותה הזאת לשנת 2027 בהתאם לחוק, בהתאם לתבחינים שכמובן המועצה קבעה, וכמובן לראות שהעמותה עובדת ביחד ונותנת שירות, נותנת שירות לילדי המועצה כי בסופו של יום הדבר הכי קל היה להגיד לעמותה אין בעיה, בוא נפתח חדש של המועצה, בוא נסגור, בואו לא נשכח דבר אחד, שהמעבר של 400, 500 תלמידים שנמצאים בגוף אותם לא מעניין עמותה, עמותה לא מעניינת אותם, אותם מעניין המועצה, התהליך של לעבור הוא מהיר ומה זה אומר? אנחנו אין לנו זמן, אם אין לך, אתה לא נותן לי מעכשיו לעכשיו מעבר מהיר חלק בלי שום בעיות, יש לי תל מונד, יש לי קדימה צורן, יש לי את חוף השרון וקרו תהליכים כאלה, מטרת העל שלנו הייתה לשמור על הילדים שלנו אצלנו. זאת הייתה מטרת העל והצלחנו לעשות את זה לרוב, ואנחנו שמחים על כך, יש עוד הרבה דברים בהתאם למה שמירב, לעבודה הקשה שהיא עשתה והטובה שהיא עשתה, באמת שוב, יישר כוח על העבודה שלך, והביקורת הזאת עוד כלי שלא ידענו איך לגשת אליו. זאת אומרת, זה כלי שנתן לי באמת את ה, לי, לנו, מנהלי המועצה, נתן לנו את היכולת בכלל איך לגשת לדבר שקוראים לו עמותת לב השרון, שבכלל היא עמותה פרטית. אני צריך לראות מה מותר לי, מה אסור לי, אני צריך להתנהל במחוזות של החוק, זו עמותה פרטית, אני לא יכול להתערב, ואני צריך לראות איך בסופו של דבר איך לגבות את זה, באיזה כובע אנחנו נותנים תמיכות, צריך לעבוד על פי קריטריונים שאנחנו מכתיבים וזה הכיוון והתמיכות שאישרתם לפני חודש הם תחילת הדרך בשינוי המנכ"ל זה עוד לא... התבחינים, סליחה. התבחינים שאישרנו, שאישרתם לפני חודש הם שונים לחלוטין מהתבחינים שהיו בשנת 2025 ו-2026 כי יש בהם הרבה דברים שנגזרו מביקורת המבקרת. תודה.

יצחק יצחק: אני רוצה לציין שגם מונתה לעמוצה מנכ"לית, בחורה מאוד רצינית לאחרונה, שהמנכ"ל החדש קלט אותה,

אלי אטון יו"ר: איך המנכ"ל?

יצחק יצחק: סליחה, היו"ר החדש קלט אותה, בחורה שמנהלת עמותה, עמותה עם הרבה הרבה הרבה ניסיון.

דובר: אבל המועצה כרגע מעבירה הרבה תמיכות...

יצחק יצחק: אין לנו עדיין...

משה מכלין: אפשר לדעת כמה, כמה תמיכות העמותה מקבלת מהפועל וממשרד הספורט?

אלי אטון יו"ר: אני לא יודע להגיד לך בשלוף, אבל אנחנו-

טל מדר: זה תלוי בהרשמות שלהם ובהסכים שלהם.

יצחק יצחק: ברור.

טל מדר: אז יש את הנתונים רטרואקטיבית, אבל,

אלי אטון יו"ר: זה יכול להגיע למיליון

טל מדר: זה לא... נכון, א', אתה צודק, אבל זה לא שם.

אלי אטון יו"ר: משה, סכומים...

טל מדר: אתה צודק, אבל זה לא שם.

יצחק יצחק: (מדברים ביחד)

אלי אטון יו"ר: כן, יוסי. יוסי.

יוסי דיין: אני חושב שקודם כל מבורך מאוד הבדיקה שנעשתה על ידי מירב וגם מצידך כמובן, של אלי, שנים לא היה בקרה על העניין הזה וזה מאוד מאוד חמור לדעתי, חמור ביותר. ובפרט שגם נוגעים שם דברים בטיחותיים על חיי ילדים. אני לא יודע למה לא נגעתם בזה כרגע, לא דיברנו על זה. על כל מה שקורה באולמות שחוטי חשמל גלויים והמצב שמה קטסטרופלי.

אלי אטון יו"ר: תחזוקתית כאילו?

יוסי דיין: כן. בנוסף למה שרואים על השכר שזה 50 אחוז מהעלות של כל העובדים ואי מתן חומרים לא מבקרת שהתבקשה ולא קיבלה.

דובר: זה כבר פלילי, זה לא

יוסי דיין: זה בדיוק, זה גובל בפלילי. ואני חושב

אלי אטון יו"ר: לעמותה יש ניהול ספרים תקין?

מירב לביא: כן, אישור ניהול תקין.

אלי אטון יו"ר: איך היא, איך היא עם הנהלה כללית?

מירב לביא: אישור ניהול תקין הוא בהתאם למסמכים שהיא מגישה לא בהתאם לביקורת.

יוסי דיין: זה לא ביקורת, זה מסמכים.

אלי אטון יו"ר: לא ביקורת, אתה...

יוסי דיין: זה ניהול תקין של עמותות בארץ.

אלי אטון יו"ר: אחוז הנהלה וכלליות? לא, תלוי במחזור העמותה...

משה מכלין: (לא ברור)

טל מדר: זה נורא תלוי, משה, הכל כאן נורא תלוי, אתה יכול לקבל את כל האישורים התקינים עד שבאים ובודקים אותך. בדרך כלל בעמותות מהסוג הזה, עמותות מתמחות מהסוג הזה, מי שאמור לייצר את הבקרה זה הגוף שתומך, בסדר? במדינה, מי שעושה את זה בדרך כלל החשכ"ל או משרד הממונה או רשם העמותות. נכון, אבל רשם העמותות הבדיקה שלו היא מאוד מאוד רזה. במובן הזה אין ספק שהדו"ח פה הוא חשוב מאוד מאוד מכיוון שהוא פעם ראשונה מעיר את האחריות שלנו כנציגי הציבור.

יוסי דיין: אז אני רוצה לסיים בזה ש, טוב שנעשתה בדיקה, וטוב שאנחנו נמצאים במקום הזה היום, כי אם היה קורה איזה אסון המצב היה גרוע בהרבה. ודבר שני צריכים לחשוב על התמיכות שאתם עכשיו עושים את הבדיקה לגבי מתן תמיכות, אם כן כדאי לנו להמשיך לתת את התמיכה או (לא ברור) קודם בעמותה עצמה.

יצחק יצחק: כשנקיים את הדיון על התמיכות אז,

אלי אטון יו"ר: כן.

יוסי דיין: גיבו כל הדברים.

יצחק יצחק: לא תגיד שזה גזירת גורל נגע בזה אלי גם בחלק מהדברים שלו, אבל זה לא הדיון כרגע.

אלי אטון יו"ר: אוקיי.

מירב לביא: טוב, בגלל שזמננו קצר אני אגיד רק את העובדה שאין, אין בקרות בתחום של היטלי השבחה על ידי הוועדה, הואיל והוועדה כבר הביאה את רצונה להסדרה ופועלת למצוא מישהו שהוא מקצועי שמכיר ומבין את המנגנון של היטלי השבחה, (לא ברור) היטלי השבחה, אז מבחינתי התהליך הזה נמצא כרגע בפתחה של אגף הנדסה לביצוע ההסדרה והטמעה של הבקרות. זהו. תודות כמובן ל...

יצחק יצחק: רגע, רגע, אני רוצה משהו בהתייחסות של זה שאנחנו כבר התקשרנו לחברת בר טכנולוגיות לטפל בכל הנושא של היטל השבחה כגורם, כגורם מקצועי חיצוני. זה בדיוק ה...

אלי אטון יו"ר: לגבי הדוח.

מירב לביא: נכון. אז תודות ועדת ענייני ביקורת, מר אפרים חג'ג' וחברי הוועדה יוסי דיין ויהודה גטה, באמת על דיונים עניניים וטובים וזמינות גבוהה, ראש המועצה, אלי אטון, סגנים יצחק וטל על באמת על פתיחות ועל ליווי מאוד מאוד גבוה בכל הקשור לביקורת, על הדלת הפתוחה תמיד לכל דבר, אני מאחלת יישר כוח, מנכ"ל המועצה, ניסן גזנר וגזבר המועצה גם הם לצורך העניין, על הדלת הפתוחה תמיד ועל ההירתמות לתיקון ליקויים באופן מיידי, ולמבקרת הקודמת שכבר איננה איתנו כאן, אבל היא תרמה המון בחוות הדעת שהיא נתנה לטובת הביקורת, וליאון שהצטרף אלינו ואני מאחלת לו באמת הצלחה וגם כן תורם כל הזמן ובאופן שוטף. וכמובן למנהלים ולעובדים מעל הכל, על הפתיחות לביקורת ועל ההתגייסות גם לטובת הביקורת למרות כל הנטל שמוטל עליהם, זהו מבחינתי, תודה. ואני מעבירה את השרביט ליו"ר ועדת הביקורת.

אפרים חג'ג': טוב, קטן כי לגבי כל סעיף וסעיף כבר התקבלו כבר הרבה התייחסויות ונאמרו כל הדברים של מה שכתוב בפרוטוקול שלי. קודם כל מירב תודה רבה, מירב מבקרת המועצה עושה עבודה מאוד עניינית ומאוד מקצועית, משקיעה הרבה שעות, אבל יחד עם זאת הביקורות שנעשו לאחרונה לא קיבלנו לגביהם התייחסות, לא ראינו שכאילו קמה ועדת ליקויים שתבוא

ותגיד לנו איפה הליקויים שנבחנו, מה נעשה. היו ביקורות קודמות שחלקם, ממש חלק קטן קיבלנו עליהם התייחסות וחלק , ברובם לא קיבלנו התייחסות לגבי הביקורות, איפה הדוח ליקויים. ביקשנו שתוך שנה מרגע שהוגש הדוח ביקשנו שהדוחות יתוקנו וצוות ליקויים יבוא וייתן דיווח על הדברים ולא נעשה דבר. העבודה שנעשית פה בוועדת ביקורת היא עבודה מאוד מאוד עמוקה ומאוד מקצועית אבל כל הדברים שאנחנו מציגים אותם פה במליאה בסוף אם אין ועדה שתבוא ותשב, תעשה את דוח הליקויים הזה, אז כאילו לא עשינו את זה שום דבר, כל העבודה שנעשית היא מיותרת. אז, הנקודה היא כמו שתוך חצי שנה מיום הוועדה, מיום ההצגה של הדוחות היינו שצוות, כל הצוות יבוא וייתן את הדוחות, את מה שתוקן ואת מה שהוא עשה, וחשוב מאוד שכל, כל הסעיפים שהוצגו בפני הוועדה יבואו לתיקון וננהל על זה בצורה, ננהל איזה בדיקה בצורה עקבית. זהו.

אלי אטון יו"ר: קודם כל תודה רבה. תודה רבה לחברי ועדת הביקורת, ליושב ראש אפרים חג'ג', יהודה גטה ויוסי דיין, יישר כוח. לגבי מה שאמרת אז כן, דרך אגב, מי שהציע להקים צוות כזה זה אני, בחוק זה לא מחייב, שתדע, אבל זה ברגע שהצעתי את זה זה חייב לקרות וזה יקרה. יש לי בקשה, בוא תעזור לנו, חברי ועדת ביקורת, זאת אומרת מה שאני מציע, כל רבעון, כל רבעון לבקש פגישה ולקיים פגישה מסודרת עם ההנהלה, עם ההנהלה , יחד עם חברי הוועדה, לראות באמת תוך כדי עבודה, לא אחרי שנה, אלא בוא נחלק את זה לכל רבעון פגישה מסודרת לראות מה בוצע, מה לא בוצע, זה גם יעזור לנו. אז עוד משהו בונה. אני רוצה באמת להגיד תודה על כל הביקורת, על כל הביקורות שהוצגו, בסופו של יום ביקורת זה כלי עבודה, אחד הכלים, כלי עבודה הטובים ביותר שאנחנו יכולים לקבל. כן, ביקורת לא נעים, למה לא ולמה לא, ולפעמים שעושים ביקורת אז רואים רק את הרע כי אין את הטוב, אבל זה בסדר גמור, זה זרקור שמציבים לנו על פעילויות של המועצה, זה נותן לנו גם לראות מגמות וזה נותן לנו גם לראות איפה אפשר

להשתפר ואני שמח על כך. אז מירב, תודה רבה ויישר כוח על העבודה המסיבית שלך. ושוב תודה רבה לחברי הוועדה. מגיע להם מחיאות כפיים. טוב, הישיבה הזאת ננעלה.

<u>סוף הישיבה</u>