



ועדה לענייני ביקורת

12 דצמבר 2024
י"א כסלו תשפ"ה
סימוכין: 2024-0103-1100

דו"ח משיבה מס' 6 של ועדת ביקורת שהתקיימה ביום שני, ו' באלול התשפ"ד (9.9.2024)

השתתפו:

מר אלדד רבינוביץ, חבר מועצה ויו"ר ועדת ביקורת

נכחו:

גבי עופרה ברכה, מבקרת העירייה והמורשה לטיפול בתלונות

מר גיל ריבוש, סמנכ"ל העירייה וראש מינהל לשירותי קהילה
עו"ד דני ליבמן, משנה ליועמ"ש לנושאים מיוחדים
מר עמנואל זילברמן גולד, מנהל אגף חינוך כללי במנח"י
מר עוזי חן, מנהל אגף חירום ובטחון
מר ינון נוימן, מנהל אגף לביקורת ובקרת יועצים
גבי תמר ברלינר, מנהלת אגף תרבות ואמנויות
מר שלמה איטח, מנהל מערך פס"ח העירוני
מר דודו אמזלג, סגן מנהל אגף התקציבים וממונה על ההוצאות
מר ניר נחמד, סגן מנהל אגף חירום וביטחון וממונה
גבי מירה בן שאן, סגנית מנהלת אגף הרווחה והממונה על מצבי חירום ופרויקטים
גבי אורטל אריה, מנהלת מחלקה בכירה, לפיתוח תכנון ובקרה
גבי מירב גבור יפלא, מנהלת תחום חירום ומכלול אוכלוסייה, אגף הרווחה
גבי שרה בנימין, מבקרת פנימית
מר צבי עבו, מזכיר ועדת ביקורת

על סדר היום נדון הנושא הבא:

דוח מבקרת העירייה בנושא: קליטה של מפונים ומתפנים במלחמת חרבות ברזל

פתיחת הדיון:

מר אלדד רבינוביץ, יו"ר הוועדה: מתכבד לפתוח את הדיון לוועדת ביקורת מספר 6- קליטה של מפונים, ומתפנים במלחמת חרבות ברזל.

כפי שאמרנו בדיון הקודם הדו"ח הזה הוא חלק מבדיקת מבקרת העירייה לגבי תפקוד העירייה במלחמת חרבות ברזל. אומר משהו שאולי קצת פחות מקובל לומר בדוחות ביקורת. כשעברתי על הדו"ח הזה הרגשתי שכאן מתגלות הפנים היפות של העירייה ושל העם היושב בציון. נעשה אצלינו מאמץ כביר לקלוט את המפונים ברגישות ובסבר פנים יפות. הרבה מאוד אנשים שזה עתה חרב עליהם עולמם, שהתפנו מביתם והשאירו מאחוריהם את הילדות והזיכרונות, והם לא יודעים לאן פניהם מועדות. גם בקליטה הראשונית נעשה מאמץ וגם אחר כך בהמשך השהיה של המפונים אצלינו.

ייתכן ומתוך מוטיבציית יתר או מסיבות אחרות של חוסר איגום קרו כשלים קטנים אבל זה ממש בשוליים, בסך הכול מדובר כאן באירוע מאוד מאוד יפה.

גבי עופרה ברכה, מבקרת העירייה: מינהל ביקורת רצה לתרום את חלקו במלחמה שנחתה עלינו. הביקורת נערכה מתוך רצון לשקף את התנהלות העירייה בהיבטים שונים של חירום בתוך שגרה, על מנת לאמץ כעירייה דברים לתיקון ולשיפור במקרה וחלילה נידרש.



ועדה לענייני ביקורת

במהלך הביקורת, שמענו שבחים רבים על עיריית ירושלים וההתנהלות מול המפונים. כבר מהיום הראשון העירייה נכנסה לפעילות ופעלה רבות מעבר למצופה. בין היתר, ביצעה פעולות שמשרדי ממשלה היו צריכים לבצע.

כמובן שגם העירייה לא הייתה ערוכה לתרחיש ייחוס כזה, גדול משמעותית מהתרחיש המצופה, ויחד עם המילים הטובות ישנן כמה נקודות שעלו במהלך הביקורת שמצאנו לנכון להעלות ולהציף. נשמח לשמוע את ההתייחסות.

סמנכ"ל העירייה וראש מינהל לשירותי קהילה: הדוחות של מבקרת העירייה ומבקר המדינה והתחקירים של משרד הרווחה עוזרים לשפר דברים רבים.

התמונה הגדולה היא שהיה פה אירוע שלא תורחש, אפילו לא כאירוע ייחוס. בשבועיים הראשונים לקליטה לא הייתה ציפייה מעיריית ירושלים, הייתה תחושה של התנדבות לתוך וואקום. בנוסף, מטבע הדברים מתחקרים את העבר, אבל כדאי לזכור שסיכוי נמוך שמה שהיה בעבר יתרחש בדיוק באותו האופן בפעם הבאה.

ירושלים לא נפגעה כלל, ולכן כעירייה היה לנו נוח יחסית לעבוד. צריך לזכור שבמידה שהיה מתרחש אירוע בטחוני משמעותי בירושלים, תפקוד העירייה היה משתנה לחלוטין. המוטיבציה של העובדים והמתנדבים הייתה מופנית וממוקדת בסיוע למפונים.

צריך לזכור גם שהיה הבדל גדול בין השבועות הראשונים למלחמה לבין החודשים שלאחר מכן, שבהם ירדה כמות המפונים ומערכי העירייה החלו לעבוד בצורה סדורה יותר.

דיון הוועדה:

פרק 1 - היערכות לקליטה ולטיפול במפונים ובמתפנים

המלצת המבקרת:

- לנקוט פעולות, בשיתוף עם מנהל מערך פס"ח מחוזי, לתרגול היערכות לקליטת אוכלוסייה במתקנים ארציים. נוכח הקשיים המובנים לבצע תרגיל פיזי בבתי מלון, מוצע לתכנן ולבצע תרגיל שולחני כמפורט בנהל פס"ח 22.

תגובת המבוקר:

עם עיריית שלומי נערכו תרגולים והייתה היכרות טובה בין גורמי החירום בין שתי העיריות, נערכו גם תרגילים משותפים לפני המלחמה.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת.

המלצת המבקרת:

- לעדכן את רשימות העובדים המשובצים לחירום ולבצע האחדה של הרשימות במערך פס"ח והרשימות במינהל משאבי אנוש והמינהל העירוני.

תגובת המבוקר:

עשינו הסדרה ברשימות העובדים ובצוותי החוסן.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת.

המלצת המבקרת:

- לתגבר את מערך כוח האדם המשובץ לחירום בצוותי עובדים בעלי זיקה לעבודה סוציאלית וטיפול בקהילה.



ועדה לענייני ביקורת

תגובת המבוקר:

חשוב לציין כי לא כל עובד סוציאלי ידע לבצע את עבודת התכלול, זו משימה של לרכז קהילה. זה תלוי אדם ואישיות ולא תלוי השכלה. עבודה מול גורמים רבים, לדעת להרגיע ולא להימשך לטיפול פרטני בגורם אחד אלא להישאר במבט כללי זה יכולות אישיות ולא השכלה.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת, תוך בחינת אופן היישום בצוות לתיקון ליקויים בראשות המנכ"ל ושיח עם מינהל לשרותי קהילה.

המלצת המבקרת:

- לנקוט פעולות לשיפור הטיפול במערך המתנדבים, לרבות רישום מדויק של המתנדבים לפי תחומי פעילות וניהול מערך המתנדבים ופיקוח עליו למען שמירה על מוגנות המפונים.

תגובת המבוקר:

מקבלים את ההמלצה לגבי רישום המתנדבים, אציין כי התנדבות של גורמי טיפול בוצעה בצורה מסודרת. בדקנו את כל המטפלים שפעלו דרכינו ולא אפשרנו כניסה לאף גורם טיפולי ללא בדיקה מקדימה. עשינו הסדרה בעניין ובהמשך עברו לזה גם צוותי חוסן, מתוך הרשויות מצפון, ומדרום.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת.

פרק 2 - שינויים בתוכניות המגירה ובתורת ההפעלה

המלצת המבקרת:

- לרכז את הליקויים שעלו במהלך הקליטה והטיפול במפונים ולפנות למשרדי הממשלה המתאימים לשם דיון בחלופות של תוכניות הפעלה הניתנות ליישום.
- לעדכן את רשימות העובדים המשובצים לחירום, לרבות מתן כתב מינוי רשמי כמתחייב – בשיתוף עם מנהל מערך פס"ח העירוני ואגף משאבי אנוש, וכן לשמר את מערך העובדים לטיפול במפונים שהוקם במינהל לשירותי קהילה.

תגובת המבוקר:

מדובר באירוע שלא תורחש ואפילו לא יוחס ולכן לא התכוננו אליו. אפשר לשבת ולתחקר את העבר אך הסיכוי שמקרה כזה יחזור בשנית ברמה דומה הוא נמוך. נשלחו רכזים למלוונות ואכן לקח זמן להבין את צורת העבודה מול כל מלון ומול המתנדבים, ריכוזו את בקרת המתנדבים לגורמי הטיפול.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת, תוך בחינת אופן היישום בצוות לתיקון ליקויים בראשות המנכ"ל.

פרק 3 - גורם מרכז ומתכלל

המלצת המבקרת:

- להגדיר במסמך ההפעלה העירוני לחירום מי הגורם העירוני המתכלל את הטיפול במפונים על כל היבטיו ואילו גורמים שותפים לפעילות. כמו כן לפרט בבירור ובמדויק את גבולות הסמכות והאחריות של כל אחד מהגורמים.



ועדה לענייני ביקורת

תגובת המבוקר:

החמ"ל העירוני התכנס שלוש פעמים ביום יחד עם ראש העירייה ומנכ"ל העירייה. בהיקף כזה גדול לא מצופה שיהיה גורם אחד שידע את כל פרטי הפרטים.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת. בנוסף, הוועדה מבקשת לציין לשבח את תפקוד העירייה בתחום זה.

פרק 4 - ממשקים בין הגורמים המטפלים

המלצת המבקר:

- להחליט לאיזה מכלול ישוּך בחירום תא פס"ח. ובכל מקרה, להסדיר את הממשקים בחירום בין מערך פס"ח העירוני למכלול אוכלוסייה. להגדיר את תחומי האחריות והביצוע של כל אחד מהם בכל הקשור לטיפול במפונים. להגביר את שיתופי הפעולה ביניהם ולעגן זאת במסמך ההפעלה העירוני ובתיקי המכלולים העירוניים.

תגובת המבוקר:

סמנכ"ל העירייה וראש מינהל לשירותי קהילה: ישנן הגדרות ברורות, מערך פס"ח נכלל במכלול אוכלוסייה בשעת חירום. חשוב לשים לב שמערך הפס"ח לא הופעל במלחמה הזו, ובתחילת המלחמה לראש מערך פס"ח היו משימות חשובות שלא קשורות למכלול אוכלוסייה. בפרוץ המלחמה הפעולה הייתה בסנכרון בהתאם להנחיות ראש העירייה. בוצעו הערכות מצב וחלוקת כוחות בהתאם לצורך, מבלי לכפות מודלים תיאורטיים על המציאות. מנהל מערך פסח עירוני: כעקרון נכון שתא פס"ח יהיה בחירום חלק ממכלול אוכלוסייה, ויש להקפיד על כך להבא.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת ועדת הביקורת, תוך בחינת היישום בצוות לתיקון ליקויים בראשות המנכ"ל.

המלצת המבקר:

- להמשיך לשפר את הסדרי העבודה שהעירייה יצרה עם משרדי הממשלה וגורמי הביטחון, להעמיק ולשפר אותם, במיוחד בנושאים שטרם נפתרו.
- להעמיק את שיתוף הפעולה עם פקע"ר כגורם סיוע אזרחי ולהגביר את נכונותו לסייע לעירייה גם בהיבטי טיפול אזרחיים.

תגובת המבוקר:

ההמלצה מקובלת ומבוצעת.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת.

פרק 5 - הטיפול במפונים

המלצת המבקר:

- להמשיך לתחזק את הידע והתובנות שהצטברו לאורך כל התקופה ממערך הטיפול במפונים שהקים אגף הרווחה ממועד קליטתם.

תגובת המבוקר:

בוצעו הפקות לקחים במכלול אוכלוסייה לרבות הפקת דוחות מתאימים.



ועדה לענייני ביקורת

המלצת ועדת ביקורת:
לקבל את המלצת הביקורת.

פרק 6 - ריכוז מידע ונתונים
המלצת המבקר:

- לבחון הקמת מערכת אחת אחידה ומאובטחת, שתכלול נתונים שלמים ומלאים על המפונים ודרכי הטיפול בהם.
- להגדיר למשתמשי המערכת מדרג הרשאות לעדכון ולצפייה בנתונים כדי לשמור על חיסיון המידע.
- לאסור הטמעת מידע אישי במערכות מידע של חברות פרטיות חיצוניות דוגמת גוגל. להעביר לעובדים הרלוונטיים אחת לתקופה חוזר בדבר איסור זה.

תגובת המבוקר:
לרשויות המתפנות לא קיים מידע על היכן תושביהם נמצאים. אי לכך אין דרך להעברת מידע על מקרי רווחה ואלומות, ועל מקרים פסיכיאטריים.
מערך הדיגיטל הלאומי פיתח עבור משרד התיירות מערכת המכילה את כל הפרטים, אך לנו אין הרשאה לשליפת נתונים ממנה. מאפשרים לנו להיחשף רק לנתונים כלליים, כגון כמות האנשים בכל בית מלון ומאזיה יישוב הם הגיעו.
ככל הנראה מתוכננת אפשרות לייצוא נתונים ולדיווח באמצעות המערכת, על מנת שישתקף גם במשרדי ממשלה וגם ברמת הרשות ויהיה ניתן להעביר בין הגורמים.

המלצת ועדת ביקורת:
לקבל את המלצת הביקורת, ולהמליץ למנכ"ל וצוות תיקון ליקויים לבחון מה נדרש מטעמינו מול משרד הרווחה ומשרד הבריאות לקבלת הנתונים באופן המאפשר שמירה מירבית על הפרטיות.

פרק 7- שיפוי כספי ומיצוי הכנסות
המלצת המבקר:

- לנקוט פעולות יזומות ולהנחות את המכלולים ואגפי העירייה לבצע מעקב מדויק אחר ההוצאות בגין קליטת מפונים, לתעד ולאגם את הנתונים ולהעבירם במועדים קבועים לגזברות העירייה.
- להעביר למשרדי הממשלה דיווח מפורט על ההוצאות בגין קליטת מפונים כדי לקבל שיפוי כספי.

תגובת המבוקר:
לא הגיע נציג המינהל הכספי.

המלצת ועדת ביקורת:
לקבל את המלצת הביקורת.



ועדה לענייני ביקורת

פרק 8- תהליך הפקת לקחים

המלצת המבקר:

- להגדיר אבני דרך עירוניות לביצוע סיכום והפקת לקחים, במועדים קבועים ומחייבים. מוצע למנות גורם ייעודי שיתכלל את ההליך, ילווה את המכלולים ויגבש מתווה להמשך טיפול.
- לאגם מידע עיתי, מסקנות ותובנות מהמפונים, מהמלונות, ממשרדי הממשלה וממינהלי העירייה לצורך הפקת לקחים ושיפור המענים.

תגובת המבוקר:

כפי שנאמר לעיל בוצעו הפקות לקחים במכלול אוכלוסייה לרבות הפקת דוחות מתאימים. חשוב לציין שבשלב העצים של הטיפול לא נכון היה לסכם והסיכומים החלו רק לאחר שניתן היה לקבל מעט פרספקטיבה.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצת הביקורת.

המלצת המבקר:

- לתת את הדעת לשחיקת העובדים המטפלים במפונים, לצורך החיוני לתת להם מענה ולפגיעה אפשרית בשל כך ברמת השירות הניתן לתושבי העיר.

תגובת המבוקר:

האחריות למניעת שחיקה ומתן תמיכה לעובדים היא של משאבי אנוש וקיים שיתוף פעולה איתם בעניין. לאורך כל הדרך מנהל קהילה עשה סדנאות חוסן לצוותים מכל המינהלים וגם לעובדים הזמניים במלונות. בתחילת הדרך עשינו זומים אגפיים לכל העובדים, כעת משלימים סבב של יום העשרה מושקע בכל יחידות מינהל קהילה.

המלצת ועדת ביקורת:

לקבל את המלצות הביקורת.

היות שמעגלי הפגיעה במלחמה רחבים וכוללים גם את מי שנותרה לבד בבית עם בן זוג מגויס וילדים, וגם את מי שהוטל עליו עומס עבודה חריג בשל טיפול של חבריו לעבודה במפונים ובנפגעים חלילה, מומלץ למנכ"ל ולצוות לתיקון ליקויים לשקול לתת מענה גם לכלל עובדי העירייה אף אם לא היו במעגל הראשון של הטיפול במפונים ובנפגעים.

סיכום:

נעשתה בעירייה עבודה גדולה כולל דברים שלא השתקפו בדו"ח. הערות הביקורת היו בשולי העבודה ולא מקהות את הגודל והיופי שיצא מעיריית ירושלים ומתושבי ירושלים. אני חושב שהדו"ח הזה הוא תעודת כבוד לעירייה, ואני מקווה שבע"ה נמשיך להתקדם ולהשתפר. הוועדה לענייני ביקורת ממליצה למועצת העירייה לאמץ את המלצות הביקורת כמפורט בדוח זה ותוך בחינת אופן היישום בצוות לתיקון ליקויים בראשות המנכ"ל.

הישיבה נעולה.

בברכה,

אלדד רבינוביץ
חבר מועצת העיר ירושלים
יו"ר ועדת ביקורת

Audit Committee | ועדה לענייני ביקורת | لجنة المراجعة

כיכר ספרא 1, ירושלים 9100707 | טל: 02-6295723 Tel פקס: 02-6297153 Fax:

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il